جامعة الشهيد حمة لخضر. الوادي
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم علم النفس وعلوم التربية

مقياس الاتصال البيداغوجي

موجه لطلبة السنة أولى ماستر: علم النفس المدرسي، تربية خاصة، ارشاد وتوجيه.

من إعداد الدكتور: مصباح الهلي

الموسم الجامعي: 2022/2021

الفهرس

الرقم	المحتوى	الصفحة
01	مفهوم الاتصال.	
02	خصائص الاتصال التعليمي.	
03	أهمية الاتصال	
04	مكونات وعناصر الاتصال.	
05	أشكال الاتصال: الاتصال اللفظي، والاتصال غير اللفظي.	
1-05	أوجه التشابه بين الاتصال اللفظي وغير اللفظي.	
2-05	أوجه الاختلاف بين الاتصال اللفظي وغير اللفظي.	
3-05	أهمية الجمع بين الاتصال اللفظي وغير اللفظي.	
4-05	حالات استخدام الاتصال المنطوق والاتصال المكتوب.	
06	شروط نجاح الاتصال.	
07	مراحل عملية الاتصال.	
08	مهارة الاتصال.	
09	أنماط الاتصال.	
10	معيقات الاتصال.	
11	زيادة فعالية الاتصال.	
12	النظريات المفسرة للسلوك الاتصالي.	
1-12	نظرية التبادل.	
2-12	نظرية التفاعل.	
3-12	نظرية اتخاذ القرار.	
4-12	نظرية الأنساق.	

1- مفهوم الاتصال:

أ- مفهوم الاتصال لغة: ورد من الكلمة اللاتينية: communis، والتي تعني في اللغة الانجليزية: comman، أي مشترك، أو اشتراك.

وفي اللغة العربية، حسب معجم المعاني الجامع: كلمة اِتِّصال هي مصدر اِتَّصَلَ، يَتَّصِلُ اِتِّصَالاً، فهو مُتَّصِلٌ، والمفعول مُتَّصِلٌ إليه.

ب- مفهوم الاتصال اصطلاحا:

- - تعرف العملية الاتصالية على أنها تلك العملية التي يتم بها نقل فكرة ما أو خبرة ما، أو مفهوم معين، أو مهارة أو إحساس، أو رأي من شخص إلى شخص آخر، أو إلى مجموعة من الأشخاص، بحيث تؤدي إلى عملية مشاركة في هذه الخبرات والأفكار والمهارات.(أبو جحجوح،ب س،03)
- - والاتصال هو عملية اجتماعية يقتضي تحقيقها وجود طرفين، ونشوء تفاعل بينهما، ينتج عنهما نقل الأفكار، أو المعلومات، أو المهارات أو الاتجاهات.

ويظهر هذا التعريف أن العملية الاتصالية هي اساس استمرار الحياة الاجتماعية، ووسيلة تفاعل هامة بين أفراد المجتمع.

- - وهو كذلك عملية نفسية تربوية لما لها من أثر في المستقبل (المسترشد) الذي تستهدفه الرسالة، وتظهر نتائج هذه العملية من خلال تعديل السلوك، أو قيام المسترشد بعمل ايجابي نتيجة لفهمه لمضمون الرسالة الاتصالية،

وتنفيذه لهذا المضمون، فالظروف النفسية للمرسل والمستقبل تؤثر في فهم الرسالة، وعملية الاتصال بأكملها. (أبو جحجوح،ب س،03)

- – المقصود بالتواصل: هو عملية تفاعل اجتماعي، تهدف إلى تقوية العلاقات الاجتماعية بين أفراد المجتمعن وتبادل المشاعر والمعلومات بينهم.
- – يعرف قاموس أكسفورد الاتصال بأنه: نقل وتوصيل أو تبادل الأفكار والمعلومات(بالكلام أو الكتابة أو الاشارة)، ويتم تبادلها بين مرسل ومستقبل أو مستقبلين.
- – ويعرف تشارلز كولي الاتصال: هو ذلك الميكانيزم الذي من خلاله توجد العلاقات البشرية وتنمو.
- – والاتصال هو: إرسال معلومات من شخص أو عدة أشخاص، لشخص آخر أو آخرين من خلال الرموز. (الرموز قد تكون: أحرف، كلمات، أصوات(كالمناداة)، أرقام(50%)، صور(الكاريكاتير))
- – الاتصال هو: عملية تفاعل اجتماعي يستخدمها الناس لبناء معان تشكل في عقولهم صورا ذهنية للعالم، ويتبادلون هذه الصور الذهنية عن طريق الرموز.
- – ويشير مفهوم الاتصال إلى العملية أو الطريقة التي تنتقل بها الافكار والمعلومات بين الناس داخل نسق اجتماعي معين، يختلف من حيث الحجم، ومن حيث محتوى العلاقات المتضمنة فيه.

- – وبالمفهوم العام يعني الاتصال: انتقال الافكار، والمعلومات، والحقائق، والآراء، والمشاعر من شخص، أو عدة أشخاص، إلى شخص آخر، أو أشخاص آخرين.
- – والتعريف الأكثر شمولا: هو عملية اشتراك ومشاركة في المعنى، من خلال التفاعل الرمزي، ويتميز بالانتشار في الزمان والمكان، فضلا عن استمراريتها وقابليتها للتنبوء.
- – يعرف علماء التربية الاتصال بأنه: عملية يمكن بواسطتها نقل الافكار والمعلومات والتغيير الذي يحدث في مكان أو مستوى معين، إلى مكان أو مستوى آخر.
- – والاتصال في العملية التربوية هو تلك العملية التي تهدف إلى إحداث تغيير ايجابي في سلوك المتعلم، لذا فعملية التعليم والتعلم هي عملية اتصال في الأساس، وتبادل للمعلومات بين المعلم والمتعلمين. (أبو جحجوح،ب س،03)
- – وتسير عملية الاتصال في اتجاهين، وهي تشمل:

*– محاولة فهم الأفكار والمشاعر التي يعبر عنها الآخرين.

*– الاستجابة (رد الفعل) بطريقة مساعدة ونافعة.

ولكي نحصل على تواصل جيد بين طرفي العملية الاتصالية نحتاج إلى:

. مهارات الاصغاء إلى الآخرين ومراقبتهم باهتمام وهم يتحدثون أو يتواصلون معنا، وفهم الرسالة التي يعبرون عنها.

. مهارات في ايصال أفكاركم ومشاعركم بطريقة مساعدة.

(ريتشمان،1999، 08)

- والتواصل هو العملية المركزية في ظاهرة التفاعل الاجتماعي، وفيه تتصب كل العمليات النفسية عند الفرد، وفيه تظهر كل التأثيرات الاجتماعية في حياته، ومنها ينشأ التجاذب أو التنافس، وبها يتم التجانس أو يظهر التباين، فقد أصبح التواصل بين الناس معيارا من معايير السواء و لا سواء.(سالم،2014، 21)

- وهو: تلك العملية التي يعبر فيها الانسان عن أفكاره إلى الآخرين بهدف التأثير فيهم، وتعديل اتجاهاتهم أو الابقاء عليها. وهذا يتطلب تحديد:
  - نوعية الوسائل المستخدمة في التعبير.
  - نوعية الموضوع أو الأفكار.
  - مدى الوضوح في عرض الموضوعات والأفكار.

خلاصة: في الحقيقة كلمة اتصال تشير إلى معان كثيرة لدى الناس، فمنهم من ينظر إليها على أنها – علم–، والبعض يعتبرها –نشاطا– قد يكون عفويا أو لا شعوريا، أو عملا مخطط له، بينما ينظر إليها آخرون على أنها – فن–.

2– خصائص الاتصال التعليمي: يمكن تحديد خصائص الاتصال التعليمي في:

1– نظام له مدخلات وعمليات ومخرجات.

2– يتكون من ست مكونات متفاعلة هي:
  - المصدر (المرسل).
  - الرسالة.

- المستقبل.
- الوسيلة.
- الأثر.
- الرجع(التغذية الراجعة).

3- عملية كاملة يتم فيها نقل المعلومات من المرسل إلى المستقبل.

4- التفاعل الديناميكي، أي وجود حركة نشطة مستمرة وعلاقات متداخلة بين هذه المكونات.

5- لا يقتصر المصدر أو المرسل على المعلم فقط، ولكن يتسع ليشمل جميع مصادر التعلم الأخرى.

6- لا تقتصر على الأذن والعين فقط، وإنما تشمل جميع الحواس.

7- بيئة الاتصال هي إحدى المكونات الأساسية للعملية الاتصالية، لأنها تؤثر في طرائق العرض ونوعه، ونوع الاستجابات.

8- تهدف إلى تحقيق الأهداف التعليمية المحددة.

9- يؤكد على أثر الرسالة، ومدى استجابة المتعلمين لها، وتقويم هذه الاستجابة، وتعديل عملية الاتصال في ضوئها.

10- أنه دائري، يسير في اتجاهين متفاعلين، بين المصدر والمستقبل، لتحقيق الهدف المطلوب. (أبو جحجوح،ب س،04)

3- أهمية الاتصال:

يعتبر الاتصال العامل الأساسي والهام الذي يحدث التفاعل مع الآخرين في المجتمع، كما أن له دورا أساسيا في إشباع الحاجات النفسية والاجتماعية، وهو

وسيلة للتعبير عن المشاعر والاحاسيس، ويكتسب من خلاله الفرد خبرات حياتية مختلفة، وينمي قدراته بحيث لايستطيع اكتسابها بدون تواصل مع الآخرين.

ويمكن ايجاز أهمية عملية التواصل فيما يلي:

- يستطيع الفرد اشباع حاجاته النفسية والاجتماعية من خلال عملية التواصل مع الآخرين في المجتمع.
- يحقق الفرد مشاعر الانتماء لجماعة ما، أو لمجتمع ما من خلال عملية التواصل.
- تمكن عملية التواصل الفرد من تحقيق ذاته وتأكيدها في تفاعله مع الآخرين، من خلال التعبير عن ذاته ومشاعره واحتياجاته وقيمه.
- يحقق التواصل وعي الفرد بذاته وقدراته، وحكمه على عمله أو انتاجه من خلال أراء الآخرين واستجاباتهم.
- يؤدي نجاح الفرد في التواصل مع المحيطين به إلى تخفيف توتره وقلقه، وإلى انسجامه في علاقاته الاجتماعية مع المجتمع المحيط به، فغالبية الاضطرابات النفسية تنشأ من اضطراب عملية التواصل المعرفي أو الوجداني.
- كما تكثر الاضطرابات النفسية لدى ذوي الاحتياجات الخاصة نظرا لشيوع اضطرابات التواصل لدى الغالبية من هذه الفئة، مما يجعلهم في حاجة إلى اساليب تعويضية وبرامج مساعدة لتحقيق التواصل ونقل الخبرة إليهم.

- يحقق التواصل نقل معايير وقيم واتجاهات الجماعات، مما يعطي الشعور بالانتماء والتآلف بين أفراد المجتمع.
- يتم نقل الأفكار الابتكارية من خلال عملية التواصل المعرفية بين الأفراد والجماعات.
- ينمي التواصل المهارات اللغوية المسموعة والمقروءة، وأيضا المهارات الاجتماعية.
- ينمي التواصل العمليات العقلية العليا كالإدراك والانتباه والتفكير والتخيل والتذكر... (سالم،2014، 27)

4- مكونات وعناصر الاتصال:

ينقسم الاتصال إلى ست عناصر هي:

1- المرسل: هو منشئ الرسالة قد يكون شخص يتكلم، أو يكتب، أو شرطي يؤشر بيديه، أو زعيما سياسيا يلقي خطابا، أو إذاعة...

وفي الاتصال التعليمي يسمى المصدر: وهو نقطة البداية في الاتصال التعليمي، وقد يكون معلما أو أكثر، ومهمته تصميم الرسالة التعليمية في رموز مفهومة، ثم ارسالها للمتعلمين.

ويجب أن تتوفر في المصدر الجيد مجموعة من الشروط وهي:

- الالمام الجيد بموضوع الرسالة.
- التمكن من مهارات الاتصال.
- أن تكون لديه اتجاهات ايجابية نحو ذاته، ونحو الرسالة التعليمية ونحو المستقبل(المتعلمين).
- معرفة كافية بالنظام الاجتماعي والثقافي للمتعلمين.

(أبو جحجوح،ب س،04)

2 – الرسالة: وهي قلب ولب العملية الاتصالية، قد تكون مطبوعة أو مكتوبة أو موجات صوتية (الهواء)، أو موجات صوتية كهربائية في سلك، أو إشارة باليد بمعنى آخر هي ذلك الذي تريد إيصاله إلى المستقبل.

أما المقصود بها في عملية الاتصال التعليمي، فهي المحتوى المطلوب نقله إلى المتعلمين وإشراكهم فيه. ويجب أن تتوفر فيها الشروط التالية:

- الصحة العلمية.
- الوضوح والدقة.
- الألفة للمتعلم.
- والبساطة.
- والعرض في تتابع مناسب.
- والعرض بسرعة معتدلة.
- والجاذبية للانتباه.
- تخيير الزمان والمكان المناسبين لاستقبالها.

3– الوسيلة: وهي الأداة التي تنقل الرسالة الاتصالية من المرسل الى المستقبل وقد تكونوا سمعية كما في الإذاعة، وسمعية بصرية كما في التلفزيون...

- لا يكون هناك وسيلة للاتصال في حالة الاتصال الشخصي.
- يجب على المرسل أن يختار الوسيلة المناسبة لطبيعة الرسالة وشخصية المستقبل.

4 – المستقبل: وهو هدف العملية الاتصالية قد يكون أي شخص.

إذا عرفت الشخص الذي يستقبل الرسالة سوف يتم تعديلها وجعلها تتناسب معه حتى تصل إليه بالشكل المطلوب، أي يجب معرفة خصائص المستقبل وطبيعته.

وفي الاتصال التعليمي هم المتعلمون الذين يقومون بعملية ترجمة رموز الرسالة التعليمية وفهم معناها. وحتى يستطيع هؤلاء المتعلمون ترجمة وفهم الرسالة الاتصالية يجب توفير مجموعة من الشروط وهي:

- النظر إلى المتعلم كإنسان.
- ينبغي أن تكون الرسالة التعليمية مناسبة لمستوى المتعلمين، وخبراتهم السابقة، وبنياتهم المعرفية.
- مراعاة استعداد المتعلم وحالته النفسية.
- ومراعاة اتجاهات المتعلم نحو المصدر والرسالة التعليمية.
- مشاركة المتعلم في التعلم. (أبو جحجوح،ب س،05)

5- الاستجابة أو التغذية الراجعة:

وهي مدى قبول أو رفض الرسالة، ومن أهم خصائصها أنها:

- قد تكون سريعة أو بطيئة أو متأخرة.
- قد تكون ايجابيه او سلبيه

أما فيما يخص شكل الاستجابة فهي:

- قد تكون على شكل ابتسامة أو عبوس في الوجه
- قد تكون على شكل كلمه طيبه او اتصال هاتفي
- قد تكون من جنس الرساله أو على النقيض منها.
- - الاستجابة الناجحة: هي التي تنبثق عن الفهم الجيد لمحتوى الرسالة وهدف المرسل.
- - الرسالة: هي التي تقرر نوع الاستجابة، والوسيلة المناسبة لها.

أما في الاتصال التعليمي فهي عبارة عن معلومات يستفيد منها المرسل في مدى اكتساب المستقبل للرسالة التعليمية، وتحقيق الأهداف التعليمية، وإشباع الحاجات التعليمية له. (أبو جحجوح،ب س،05)

6-التأثير: وهو المحصله النهائيه للاتصال، ويتم التأثير بتغيير معلومات واتجاهات وسلوك المستقبل بما يتفق وأهداف المرسل.

والأثر في الاتصال التعليمي هو التغير في المستقبل(المتعلمين)، وهو التعلم المستهدف. (أبو جججوح،ب س،05)

5- أشكال الاتصال:

من المعلوم أن العملية الاتصالية تتم عن طريق اللغة، ونعني باللغة: ذلك النظام من الرموز لهل معان معينة.

وينقسم الاتصال إلى قسمين هما:

أ- الاتصال اللفظي:

هو بدوره ينقسم إلى قسمين هما: الاتصال الشفهي، والاتصال المكتوب.

1- الاتصال المنطوق(الشفهي): ويناسب هذا النوع من الاتصال الاشخاص العاديين، كما يناسب المكفوفين(من ذوي الاحتياجات الخاصة).

ملاحظة: طريقة الكلام عن الاشياء لها أهمية تفوق أهمية ما نقوله.

- عندما نتصل لا بد من نقل رسالة إلى المخاطب، لذلك لكي يفهمنا المستقبل، يجب قبل كل شيء سماعها **بوضوح**، وحتى يستوعبها هذا المخاطب جيدا، لا بد من توفر عدة شروط هي: الصوت، النطق، تركيب الجمل،الايقاع.

أ- الصوت:

لكل فرد صوته الخاص، يمكننا من التعرف عليه من خلال رنة صوته، وجمال الصوت وعذوبته أمر غير متاح لجميع الناس، لذلك يمكن تعديل الصوت

حتى نحظى بنوع من المصداقية، من خلال التدريب والعمل على مجموعة من القدرات الصوتية، وكل ما يتعلق بالصوت للوصول إلى صوت جميل. وهذه القدرات هي:

*- **العمل على ارتفاع القدرات الصوتية:**

يجب التدرب على وضع الصوت في الوسط بين المرتفع والمنخفض، من خلال ايجاد الصلة بينهما. (سلم الانغام يساعد على ايجاد العلو الصوتي الذي يناسبنا)

*- **العمل على حدة الصوت:**

لكل مقام مقال، حيث أنه هناك البعض من يعاب عليهم الكلام بصوت إمّا منخفض أو مرتفع، فمثلا في اجتماع ما يجب التكلم بصوت مرتفع، أمّا إذا كان الفرد في مقابلة فردية فعليه التكلم بصوت منخفض مسموع.

*- **العمل على الأداء:**

التغييـــــرات الصوتية تسمح بالتعبير عن الأحـــــــــــاسيس.

*- **العمل على القوة الصوتية:**

حجـــم الصـــــوت يسمـــــح بإعطـــــاء وزن لبعض الكلمـــــــــات.

*- **العمل على الإلقاء:**

من الضروري أن نحتفظ بإلقاء متفارق باللعب على التوقف، أو الصمت...

ب- النطق:

حتى يفهمنا الآخرون لا بد من نطق واضح للكلمات، أمّا بعض عيوب النطق يمكن تصحيحها ببعض التمارين(أخصائي أرطفوني). ومن أشهر العيوب هي:

- **النعيق:** وهو تحويل "س" إلى " ش" ، أو "غ" إلى "ق"...
- **لثغ بالراء:** اخفاء "ر" في المقطع.
- **الغمغمة:** قلب المقاطع: قلب تقلب إلى بلق، أو تعليق الكلمات.

ج- تركيب الجمل:

طريقة تركيب الجمل، والنطق الواضح للكلمات، يساعدان على الفهم الجيد للرسالة الاتصالية. وعند قول جملة ما يجب مراعاة ما يلي:

*- **الإلقاء:** من الضروري النطق الجيد للحروف الصوامت، والمقاطع، وللأصوات.

*- **الايقاع:** يجب تنويع الايقاع عند إلقاء خطاب ما، أو التكلم عموما.

*- **الايقاف في الجمل:** يمكن أن نوقف الجملة أين نريد، وكما نريد دون احترام التنقيط كما هو معمول به الاتصال المكتوب.

د- الايقاع: ونستعمل ثلاث عناصر:

*- **النغمة:** وهي التي تعطي الحياة للرسالة الاتصالية، فيمكن تغيير الصوت من خلال تحويل الأداء(مقام الصوت)، القوة الصوتية(الحجم)، الترددات(المنخفظة- المرتفعة).

*- **السكوت:** استخدام السكوت في الخطاب يسمح بجلب انتباه المستمع، وبالتالي يسهل فهمه له.

*- **التكرار:** فعّال لإبراز كلمة أو عبارة ما، وهو يسمح بتوضيح ما هو مهم، ويعطي مهلة للتفكير في حالة فجوة الذاكرة.

*- **بعض تقنيات الاتصال الشفوي:**

1- تقنية م م أ م ك ل ك:

مـــــن؟	الفـــاعلين(1)
مـــــــاذا؟	المواضيع، الميادين(2)
أيـــــــــن؟	الأمـــــــــاكن(3)
متـــــــــــى؟	الأوقـــــــــات(4)
كيـــــــــــــف؟	الإجـــــــــــراءات(5)
لمـــــــــــــــاذا؟	الأسبـــــــــــــاب(6)
كـــــــــــــــــم؟	المقـــــــــــــــاس(7)

مثال: مسؤول الدفعة س (1)، أرسل رسالة(7) عن طريق البريد(5)، حول حصة اضافية(2) إلى زملائه(1)، قبل يوم الخميس...فيفري2020(4)، ليحضروا(6)، باستعمال الفايسبوك(3).

ب- تقنية صوفيا:

الاحاسيس	أذكروا ما تحسون به عن طريق الكلام
آراء	تجنبوا إعطـــــــاء الآراء.
أفعال	أعرضوا أفعال من أجل التعريف بالوضعية الحقيقية.

نية العمل	وضحوا نيتكم بالعمل.

2- الاتصال المكتوب(الكتابي):

ويناسب هذا النوع من الاتصال الاشخاص العاديين، كما يناسب المعاقين سمعيا

(الأصم) من ذوي الاحتياجات الخاصة.

ب- الاتصال غير اللفظي:

وهو الاتصال الصامت، ويشمل كل العناصر، إلا النطق، والكلام الصامت يستعمل عدة رموز كالمسافة، والنظرة،...، وتتحكم فيه النواحي الجسمية والنفسية للمتصلين.

وفيما يلي أهم لغات الاتصال غير اللفظي، التي على أساسها ينقسم إلى خمسة أقسام وهي:

1- **لغة الإشارة:** وهي لغة الصم والبكم من ذوي الاحتياجات الخاصة أيضا.

2- **لغة أعضاء الجسم:** منها لغة الرأس، والعينين، وتعبيرات الوجه...

3- **لغة الصمت:** تستخدم في بعض الموضوعات كلغة تدل على الموافقة.

4- **لغة نغمة الصوت:** وتكون برفع الصوت مثلا، دلالة على التأييد، أو المعارضة.

5- **لغة المكان :** قد يكون المكان مجهز ومعد لاستقبال ضيف معين.(دلالة على الترحيب)

ب-1- أدوار الاتصال غير اللفظي:

أ- الدور التعبيري:

التعبير غير الشفوي يسمح بتأكيد المشاعر والاحاسيس، والآراء، والانفعالات، فمثلا: - الابتسامة: تعبر عن السعادة. - فتح العينين: للاشارة إلى الدهشة...

ب- الدور العلائقي:

وهو عبارة عن مجموعة من الحركات التي تسمح بإنشاء نوع من العلاقات التي نريد تكوينها مع الآخرين.

مثلا: - الوقوف على مسافة معينة من الشخص، أو الجلوس بمكان أو مسافة معينة كذلك من الشخص...

ج- الدور التنظيمي:

وهو مجموعة حركات تنظم التفاعل الاجتماعي الصفي، وضبط توقيت الكلام. مثلا: - رفع الاصبع لطلب الكلمة، هزُّ الرأس دلالة على الفهم والمتابعة...

د- الدور الرمزي:

وهو مجموعة حركات تدل على العرفان، مثل الوقوف عند وصول الضيف المحبوب أو عدم العرفان، مثل تقبيل بعض الاشخاص، ومد اليد فقط للآخرين.

ب- 2- أنواع المواقع والعلاقات في الاتصال غير اللفظي:

موقع الالتقاء مهم لتحديد العلاقات ونوعها بين الاشخاص، فهو يؤثر على المسافة الواجب احترامها بينهم، وهو ما يطلق عليه **بالمكانية**، التي طور قواعدها إدوارد تويشال هول (Edward Twichell Hall)، حيث يقول أن أي تغيير في الموقع يؤدي إلى تغيير في العلاقة.

والمقصود **بالمكانية:** المسافة التي تنشأ بين الأشخاص، وتحدد نوع العلاقة فيما بينهم، والعكس صحيح، فنوع العلاقة ينتج عنه المسافة الخاصة بينهم.

وللمواقع أنواع ثلاثة هي:

أ- **موقع التضارب أو المواجهة(الجوانب متعاكسة):** يكون المتحدثين جالسين على جهتين متقابلتين من الطاولة، وكل واحد منهم يحتفظ بوثائقه لنفسه، ويمتنع عن احتلال موقع الآخر.

ب- **موقع التعاون(جنب إلى جنب):** المتحدثين جالسين على شكل زاوية قائمة، وبالتالي يتبادلون الوثائق بكل سهولة.

ج- **موقع المساعدة(في نفس الجانب):** المتحدثين يعملون جنبا إلى جنب، ويتقاسمون الوثائق.

ب- 3- فوائد الاتصال غير اللفظي:

إن الفهم والتحكم الجيد في الاتصال غير اللفظي يؤدي إلى:

- زيادة إنتباه المتحدث.
- تفهـــم نواياه.
- التأقلم مع المتحدث وخلق نوع من الثقة المتبادلة.

ب-4- مكونات الاتصال غير اللفظي:

أ- المسافة:

حسب النظرية المكانية لإدوارد تويشال هول نميز بين أربعة مسافات خاصة وهي:

- المسافة الحميمية.
- المسافة الشخصية.
- المسافة الاجتماعية.
- المسافة العمومية.

*- يمكن التعرف على نوع العلاقة الاتصالية بين الأفراد المتفاعلين من خلال تقييم المسافة بينهم.

ب- مناطق التفاعل:

هناك أربع مناطق للتفاعل حسب المسافة بين المتفاعلين وهي:

1- **المنطقة الحميمية:** المسافة بين المتفاعلين تتراوح بين 00 إلـــى 60سم.

مثال: - تمتمة كلمات في أذن أحدهم قريب جدا.

2- **المنطقة الشخصية:** المسافة هنا تكون من 60 سم إلـــى 120 سم.

مثال: التحدث مع أحد أفراد العائلة.

3- **المنطقة الاجتماعية:** وتتراوح المسافة من 120 سم إلـــــى 03 أمتار.

مثال: إجراء مقابلة...

4- **المنطقة العمومية:** المسافة كبيرة أكثر من 03 أمتار.

مثال: إلقاء خطاب، مخاطبة جمهور.

ج- وضعيات الجسم:

توجد أربع وضعيات قاعدية للجسم تنتج مواقف وهي:

الوضعيات	المميزات	التأويل
التخلص	الرأس داخل، الكتفين منخفضتين، الجذع منحني المرفقين ملتصقتين بالجسم، الذراعين منضمين، الساقين متشابكة، الأرجل داخلة.	موقف الخضوع
الامتداد	الذقن والرأس مرفوعة، الكتفين منحوين، الصدر منتفخ، الذراعين مفتوحتين.	موقف السيطرة
إلى الأمام	الرأس متقدم، العنق ممتد، الجذع منحني إلى الأمام الذراع يذهب في اتجاه الآخر، الرِّجل إلى الأمام.	موقف التبادل والانفتاح
إلى الوراء	الرأس متراجع أو مائل بالنسبة للجذع، الذراعين تشكل حاجز، الدعائم في الخلف.	موقف الخوف والهرب

د- الوجـــه:

في حالة التواصل بشكل متناظر(مناظرة)، فإن الوجه هو الأكثر مشاهدة، لذلك فهو ينقل عدد من الإشارات والعلامات التي يحس بها المتحدث.

مثلا: - تغضين الحواجب، أو إنطواء الجبهة توحي أن المتحدث غاضب.

هـ - الحركـــات:

وتعطي عدد من المعلومات عن الحالة النفسية ومزاج المتحدث.

وهناك مجموعة من الحركات الايجابية الشائعة يفضل الالتزام بها لتقوية الاتصال غير اللفظي، وأخرى سلبية يفضل تجنبها لأنها تعيق وتعارض الاتصال غير اللفظي وهي:

***- الحركات المفضلة:**

- الحركات الموجهة إلى الأعلى.
- حركات التفتح، كاستقبال الشخص بذراعين مفتوحتين.
- حركات التقرب: المصافحة، لمس الآخر بين المرفق والكتف.

***- الحركات التي يجب تجنبها:**

- الحركات الموجهة إلى الأسفل.
- الحركات الحاجزة: ذراعين ملتويتين، الأيادي على الأذنين.
- الحركات الذاتية.
- الحركات المشوشة: كاللعب بالقلم، اللعب بالخاتم...

5-1- أوجه التشابه بين الاتصال اللفظي وغير اللفظي:

- كلاهما من انتاج الانسان.
- كلاهما يستخدم رموزا لها معان (اللفظي: على شكل كلمات منطوقة، وغير اللفظي:على شكل اشارات وحركات).

5-2- أوجه الاختلاف بين الاتصال اللفظي وغير اللفظي:

الاتصال اللفظي	الاتصال غير اللفظي
1- تتحكم فيه قواعد اللغة.	1- تتحكم فيه عوامل بيولوجية.

2- مقصور على ثقافة واحدة، ويحمل معان محددة للجماعة الداخلية. 3- نتعلمه في مرحلة متأخرة عن طريق التنشئة الاجتماعية، فالطفل يتعلم الكلام والكتابة بعد تعلم لغة الاشارة، أي أن الاتصال اللفظي يأتي بعد الاتصال غير اللفظي. 4- يعتقد عدد كبير من العلماء أن الاتصال اللفظي يمكن أن يناشد العواطف.	2- لغة عالمية: مثل الابتسامة. 3- نتعلمه في مرحلة متقدمة جدا عن طريق التنشئة الاجتماعية(كالابتسامة، والعبوس)هنا الاتصال غير اللفظي يأتي قبل الاتصال اللفظي. 4- يعتقد عدد كبير من العلماء أن الاتصال غير اللفظي مفعم بالعواطف، أي يناشد العواطف بقوة، وهو أصدق تعبيرا عن المشاعر والافكار من الاتصال اللفظي.

5-3- أهمية الجمع بين الاتصال اللفظي وغير اللفظي:

1- استخدامهما معا يساعدنا على التعبير عن مشاعرنا وأفكارنا بقوة.

2- قد يكمل الاتصال غير اللفظي، الاتصال اللفظي.

3- في بعض الاحيان يحل الاتصال غير اللفظي محل الاتصال اللفظي.

4- قد يوافق الاتصال اللفظي الاتصال غير اللفظي، فالاستاذ مثلا يكتب ويتكلم ويشير في نفس الوقت.

5- قد يكون الاتصال اللفظي على النقيض من الاتصال غير اللفظي.

5-4- حالات استخدام الاتصال المنطوق والاتصال المكتوب:

الاتصال المنطوق(متى نتكلم؟)	الاتصال المكتوب (متى نكتب؟)

1- عندما نريد استجابة مباشرة من الجمهور المستهدف. 2- عندما تكون الرسالة الاتصالية بسيطة نسبيا، ومن السهل قبولها وفهمها. 3- عندما لا نريد الاحتفاظ بسجل دائم. 4- عندما نستطيع أن نجمع الجمهور المستهدف بشكل مناسب وغير مكثف. 5- عندما نريد أن نشجع التفاعل الاجتماعي كحل لمشكلة، أو الوصول إلى قرار.	1- عندما لا نريد استجابة مباشرة من الجمهور المستهدف. 2- عندما تكون لدينا رسالة اتصالية مفصلة ومعقدة، وتحتاج إلى تخطيط حذر. 3- عندما نحتاج إلى سجل دائم يمكن التحقق منه. 4- عندما نحاول الوصول إلى جمهور عريض، وموزع جغرافيا. 5- عندما نريد التقليل من فرص التشويه الذي يحدث عندما نمرر الرسالة الاتصالية شفهيا من شخص لآخر.

6- شروط نجاح الاتصال:

1- يجب أن يكون لدى المرسل فكره واضحه.
2- الفكرة تتحول لتصبح رسالة اتصالية.
3- ترسل الرسالة.
4- يتلقى المستقبل الرسالة.
5- يتفاعل المستقبل مع الرسالة، ويرسل استجابة الى المرسل.

7- مراحل عملية الاتصال:

لابد ان لا تكون رسالتنا مقطوعه او غير واصله بالشكل الصحيح ومراحل الاتصال ستة، ويعتبر أي تخطي لمرحلة من هذه المراحل الستة هو عمليه قفز، وهذا القفز قد يؤدي الى فشل العملية الاتصالية.

7-1- مرحلة إدراك الرسالة:

يتخذ المرسل قراره بإرسال الرسالة الاتصالية التي تنتج عن فكرة ما أو مشاعر معينه او حافز داخلي الى المستقبل، ولكي تنجح هذه الخطوة لابد من ان تكون الفكرة ناضجة كفاية، وملم بها المرسل.

أهمية هذه المرحلة: تكمن أهميتها في الإحساس بالحاجة لهذه الرسالة.

7-2- مرحلة الترميز:

هي مرحلة تحويل المعاني الى رموز لغوية.

وتنجح هذه الرسالة الاتصالية اعتمادا على مدى اختيار الرموز المناسبة للمستقبل والموقف الاتصالي، أي الإجابة عن السؤال الذي مفاده ما هي الكلمات والمعاني والتعبيرات المناسبة حتى تصل الرسالة الاتصالية بشكل سليم وتحقق الهدف منها؟

7-3- مرحلة اختيار الوسيلة أو قناة الاتصال:

في هذه المرحلة من المهم على المرسل أن يختار الوسيلة التي تناسب طبيعة الرسالة والجمهور المستهدف، فقد يختار المرسل وسيله أو عدة وسائل مثل الوسائل السمعية كالاذاعة مثلا، سمعيه بصريه كالتلفزيون.

ويعد اختيار وتعدد الوسائل من العوامل المهمة في نجاح العملية الاتصالية في التربية والتعليم نجاحها مرتبط ارتباطا وثيقا باختيار الوسيلة المناسبة لتوصيل رسائل مناهج التربية والتعليم المعتمدة لبناء أفراد صالحين.

7-4- مرحلة فك الرموز:

وهي عملية تحويل الرموز الواصلة الى المستقبل الى معان.

أو هي مرحلة استقبال الرسالة الاتصالية، وتحويل رموزها، وتفسيرها، وفهم معانيها، ومعرفة مدى مطابقتها لحاجاته، وقيمه، وأفكاره، ومعتقداته.

7-5- مرحلة الاستجابة أو رد الفعل:

وتعني مدى قبول أو رفض الرسالة الاتصالية من قبل المستقبل.

وتتميز بما يلي:

- تكون هذه الاستجابة مباشرة أو غير مباشرة.
- قد تكون ضعيفة أو قوية.
- قد تكون ايجابية أو سلبية.
- قد تكون عقلية أو مادية.

وتكمن أهمية الاستجابة بأنها تخبرنا عن مدى نجاح العملية الاتصالية.

7-6- مرحلة فك الرموز الجديدة:

في المرحلة الرابعة يقوم يرسل المرسل رسالة اتصالية، ويقوم المستقبل بفك رموزها إلى معان، أما في هذه المرحلة يحدث العكس، فالمستقبل أصبح مرسلا لرسالة كتغذية راجعة للمرسل الأول الذي يصبح مستقبلا، هنا يقوم بفك رموز الرسالة الجديدة ويحولها إلى معاني ليفهمها، فإن ظهر له أن رسالته قد فهمت من قبل المستقبل اطمأن الى نجاح اتصاله، أما اذا حدث العكس، فيحاول اعادة ارسال الرسالة الاتصالية من جديد، لكنها معدلة وواضحة بشكل تؤدي الى فهمها واستيعابها من طرف المستقبل الأول.

خلاصة:

بنجاح العملية الاتصالية فإنه على المرسل اختيار اللغة المعبرة عن أفكاره ومشاعره، يصوغها في رسالة اتصالية، ثم يرسلها في الوقت المناسب الى

المكان المناسب، والجمهور المناسب، عبر الوسيلة المناسبة لطبيعتها، وطبيعة الجمهور المستهدف.

8- مهارة الاتصال:

أ- مفهوم المهارة:

وتعني القدرة على عمل شيء ما بإتقان وجودة عالية.

ويقصد بها كذلك: درجة الكفاءة والجودة في الأداء.

وهي كذلك: القدرة على استخدام المعلومات بفعالية، والتنفيذ والأداء بسهولة ويسر.

ب- مفهوم مهارة الاتصال:

وهي درجة الكفاءة، والقدرة على استخدام المعلومات بفعالية، والجودة في الأداء والتنفيذ بسهولة ويسر في العملية الاتصالية.

ج- مؤشرات لبعض مهارات الاتصال:

ج-1- مهارة الإنصات:

يرى البعض أن الإنصات هو الاتصال ذاته، مثله مثل الكلام، ويؤدي الانصات إلى زيادة اليقظة وشد التفاعل، وازدهار جذوة الحماس، وتوقد الذهن، وسلامة التفكير.

مراحل الانصات:

يمر الإنصات بعدة مراحل أساسية هي: الاستماع، ثم التفسير، الاستيعاب والتذكر، الاستجابة.

شروطه:

من شروط عملية الانصات ما يلي:

1- إثارة رغبة المتحدث في الاسترسال والاستمرار في طرح أفكاره واشعار وإشعاره بأهمية ما يقوله، والرغبة في الاستماع إليه، من خلال متابعته باهتمام ومحاولة فهمه بدلا من معارضته، وتقدير مشاعره وأفكاره باعطائه استجابات تحمل هذا المعنى من خلال التشجيع اللفظي وغير اللفظي.

2- فهم وتفسير وتحليل وتقديم آراء وأفكار وتعبيرات المرسل كما هي دون تكوين حكم مسبق، أو اتجاه عكسي، لأن هذا من شأنه أن يجعل المرسل دفاعيا وحذرا، مما يقلل فرص الوضوح والصراحة في طرح الموضوع.

ج-2- مهارة التحدث والإقناع:

وهي مدى قدرة الشخص على اكتساب المواقف الإيجابية عند اتصاله بالآخرين.

وهناك اربع عناصر اساسية ضرورية في وجودها وتضافرها لضمان قوة تأثير الحديث، وبالتالي اكسابه اهميه عند مستمعيه هي:

أ- المعرفة: ضرورة معرفة موضوعك قبل أن تتحدث فيه.

ب- الإخلاص: لا يكفي أن تكون عارفا لموضوعك حتى تتحدث فيه، بل يجب أن تكون مؤمنا به.

ج- الحماس: ينبغي إلى جانب معرفة كل شيء عن موضوعك، وان تكون مؤمنا به، عليك أن تكون تواقا للحديث عنه، فالحماس يخلق الحماس، والفتور يولد الفتور.

د- الممارسة: اذا أردت أن تكون متحدثا حذقا مؤثرا فعليك أن تتحدث أمام الآخرين، تحطم بذلك حاجز الرهبة والخوف، ويكسبك مزيدا من الثقة والطمأنينة.

ج-3- مهارة فن التعامل مع الآخرين:

يستطيع الفرد اكتساب مهارة فن التعامل مع الآخرين من خلال قدرته على إدارة المواقف الاجتماعية بشكل عام، وتكمن قدرة الإنسان على إدارة المواقف الاجتماعية بكل أبعادها من خلال:

- القدرة على إدارة النفس.
- القدرة على إدارة الآخرين.
- القدرة على إدارة الوقت والظروف والإمكانات.

جوهر الادارة هنا، هو عملية تنسيق، وتوحيد الجهود، للوصول إلى أهداف محددة بطريقة فعالة، أي أن الادارة هي عملية إنسانية مستمرة تعمل على تحقيق أهداف محددة، باستخدام الجهد البشري، والاستعانة بالموارد المتاحة.

ج-4- مهارة قيادة الآخرين:

القيادة هي شكل من أشكال العمليات الاجتماعية، توجد في كافة المجتمعات، ويقصد بها عملية تفاعل بين القائد ومجموعه من الناس في موقف معين يترتب عليها تحقيق أهداف مشتركة، والقيام بإجراءات فعالة لتحقيق تلك الأهداف.

ولكي يكون الفرد قادرا على قيادة الآخرين بمهارة واقتدار، لابد من قيامه بمجموعة من الوظائف والادوار على أكمل وجه وأحسن حال منها:

- يجب أن يساعد جماعته بتحديد أهدافها.
- يجب أن يقوم بعملية التخطيط.
- يجب أن يكون قادرا على تحليل حجم المشكلة، وجمع المعلومات.
- يجب أن يكون قادرا على تقديم الخبرة المناسبة ويهتم بالمعارف والمعلومات والمهارات.

- يجب أن يهتم بعملية التنفيذ وإقامة مستويات وضوابط لمواجهتها في ضوء الأهداف.
- يجب أن يعمل على مواءمة بين الأهداف والقرارات المختلفة.
- يجب أن يعمل على توزيع المهام أعمال بين أعضاء جماعته.

9- أنماط الاتصال: يمكن تصنيف أنماط الاتصال في ضوء العمليات الأساسية إلى نمطين هما:

9-أ- نمط اتصال أولي:

وهو ذلك الأسلوب الذي تتم فيه عملية انتقال الأفكار والمعاني في إطار علاقات أولية، أي اتصال وجها لوجه.

9-ب- نمط اتصال ثانوي:

وهو الذي تنتقل فيه الأفكار والمعلومات بين الناس دون أن يكون هناك تفاعل مباشر بينهم، أي دون أن يكون هناك تفاعل مكاني يمكن من المواجهة التي تنمو العلاقات الاولية في ظلها، ويشير هذا النمط الى الاتصالات الجمعية وغياب الاتصالات المباشرة، وهو يشكل جوهر ظاهرة الاغتراب الاجتماعي الناتجة عن العزلة ومحدودية الاتصالات الاجتماعية المباشرة التي تؤدي بدورها إلى خلل في التكامل الداخلي لشخصية الإنسان خاصة في العصر الحديث.

- كما يمكن أن تكون هناك أسس اخرى لتصنيف أنماط الاتصال، فمثلا هناك نمطا اتصاليا كالصحف والإذاعات والتلفزيونات...الخ، ونمط اتصال شخصي الذي يشير الى الانتشار والانتقال عن طريق التفاعل الاجتماعي.

10- معيقات الاتصال:

هناك مشكلات تحول بين القائم بالعملية الاتصالية، وبين توصيل رسالته إلى الأشخاص المستهدفين في هذه العملية، ومن هذه المشكلات:

1- التشويش: ويعني التلوث الذي يطرأ على الرسالة بسبب دخول أشياء اضافية عليها دون قصد من المرسل، وهذا التلوث يؤدي إلى تغيير في معنى الرسالة أو عدم فهمها فهما صحيحا. وهناك نوعان من التشويش هما:

- تشويش متعلق بوسيلة الاتصال كأزيز الراديو...
- تشويش يتعلق بالمعنى، أي عدم قدرة المستقبل على تفسير الرسالة الاتصالية تفسيرا صحيحا، بحيث يفهمها بصورة خاطئة.

ومن الأمور التي تسهل في احداث تشويش المعنى:

أ)- استعمال مفردات غير مألوفة، يصعب على المستقبل فهمها بسهولة ويسر، مثل تقديم مواضيع دروس لا تتوافق مع مستوى وبيئة المتعلمين...

ب)- عدم وضوح قصد المرسل وما يعنيه في رسالته وضوحا كافيا، فيفهم المستقبل الرسالة بطريقة مغايرة لما أراده المرسل في الأصل.

2- الشرود الذهني وعدم الانتباه: عدم التركيز والشرود الذهني يعني عدم الرغبة في التفاعل مع الرسالة، ويحدث هذا للأسباب التالية:

أ)- تصارع المنبهات والاهتمامات، وعدم القدرة على التركيز بسبب الاهتمام بأكثر من أمر واحد في آن واحد.

ب)- الضغوط الخارجية، مثل الضوضاء وعوامل الجو المختلفة التي تؤدي على الانسان.

3- التباين في المستوى والادراك: ويعود هذا إلى تباين مستويات الثقافة والمعرفة والادراك والخبرة، مما ينجم عنه أن تكون الاستنتاجات من الرسالة الاتصالية خاطئة.

4- النزعة الانتقائية: بفعل الميول الشخصية والاتجاه الفكري والعقيدة الدينية والتنشئة نجد أن المستقبل للرسالة الاعلامية مثلا، لا يفتح عقله لكل ما يتعرض له، وإنما قد يتيح لنفسه فرص سماع أو مشاهدة ما يمكن أن يوافق عليه معرضا عن غير ذلك.

5- اغلاق قنوات الاتصال بين أطراف العملية الاتصالية: يعني أن الاتصال يزيل الفجوة والغموض بين الفرقاء.

6- عدم وجود تخطيط كاف للعملية الاتصالية: ويكون ذلك من خلال عدم تحديد الغرض من الاتصال، وتوقيته المناسب، واختيار الوسيلة المناسبة كذلك.

7- وجود آراء وفرضيات غير واضحة: في كثير من الأحيان تترك بعض الجوانب غامضة ومبهمة، ونتيجة لذلك تحدث تفسيرات واقتراحات مختلفة.

مثلا يتفق طرفان هاتفيا على اللقاء معا ويحددان زمن اللقاء، لكنهما يغفلان عن تحديد مكان اللقاء، فيخلق هذا فوضى وضياع كثير من الجهد والوقت.

8- الرقابة على الاتصال وحذف بعض أجزاء الرسالة الاتصالية: عادة ما يؤدي هذا إلى صعوبة في فهم المقصود أو الغرض من العملية الاتصالية، فكلما زادت درجة الرقابة نتيجة مرورها بمستويات ادارية مختلفة، كلما زاد احتمال حذف أجزاء من الرسالة أكثر، مما يؤدي إلى غموضها وصعوبة فهمها.

9- عدم القدرة على فهم وتقدير ظرف الطرف الآخر: كالاتصال بشخص ما في زمن غير ملائم للاتصال به.

10- عدم اختيار وسيلة الاتصال المناسبة: كأن يكتب الفرد رسالة بينما يستدعي الموضوع قيامه بزيارة شخصية.

11- تحريف المعلومات بالاضافة والحذف للتأثير على متخذ القرار: مثلا نقل الأخبار السارة للرئيس، والاحتفاظ بالأخبار السلبية وذلك بسبب الخوف والتهديد بين الرؤساء والمرؤسين. (بني جابر،2015، 186-187)

وهناك مشكلات أخرى قد تعترض عملية الاتصال وهي:

*- مشاكل في التعبير: أي أنه يوجد اختلال فيما نريد التعبير عنه، وما هو ممكن قوله حقيقة، أو ما نستطيع قوله؛ فغالبا ما يصعب إيجاد المفردات المناسبة وفي الوقت المناسب للتعبير عن فكرة أو شعور ما.

*- مشاكل الترميز: الترميز يسمح بتشكيل الإحساس بالواقع في بداية الأمر، وهو عامل هام في عملية الاتصال.

*- مشاكل الاصوات: الاصوات التي تحيط بنا قد تصعّب استيعاب الرسالة الاتصالية.

*- مشاكل الاستقبال: يتوقف استقبال الرسالة الاتصالية من الطرف الآخر على تصوره الخاص للواقع، وإطاره المرجعي.

*- مشاكل السماع: قلة الارتكاز قد تشوش الرسائل المرسلة.

*- مشاكل التذكر: النسيان قد يشكل خللا في العملية الاتصالية.

*- مشاكل المصطلحات: في الغالب ما تحمل الكلمات معنيين، معنى معروف لدى الجميع ويسمى "التأشير إلى"، ومعنى آخر راجع إلى القيمة الممنوحة ويسمى " الدلالة الاضافية". والمعنى الاضافي للكلمة يختلف حسب النظم المرجعية.(جولي، 2015، 11-12)

11- زيادة فعالية الاتصال: يمكن زيادة فعالية الاتصال وذلك بالقضاء على الصعوبات والحواجز التي تؤثر بشكل سلبي على عملية الاتصال منها:

1- توفير الخبرة المناسبة والتدريب الفعال للقائمين بعملية الاتصال، مما يسهّل عملية الاتصال ويوفر الجهد والوقت والمال.

2- وضوح الهدف من عملية الاتصال لدى طرفي الاتصال.

3- إلتزام طرفي الاتصال بالنتائج المترتبة عليه.

4- كفاية الوسائل والأدوات اللازمة والمناسبة لعملية الاتصال.

5- بث الرسالة برموز سهلة وواضحة بشكل يؤدي إلى فهم المقصود منها بشكل أفضل.

6- زيادى الثقة بين الرئيس والمرؤسين، والمعلم والمعلمين...، بحيث يجب على الرئيس أن يصغي بإخلاص وإحساس لمرؤوسيه، ويناقش معهم مشاكلهم...

7- تحليل عملية الاتصال، ومحاولة الكشف مسبقا عن الصعوبات التي تواجهها وعلاجها.

8- الاستفادة من ردور الفعل العكسية، للتأكد من فهم العملية الاتصالية.

9- التكرار غير الممل للعملية الاتصالية، وذلك حتى يتم التأكد من فهمها.

(بني جابر،2015، 187-188)

12- النظريات المفسرة للسلوك الاتصالي:

12- 1- نظرية التبادل:

يهتم أصحاب هذه النظرية بدراسة السلوك الإنساني وعلاقته بالمجتمع، ومن اشهر هؤلاء العلماء نجد **ميري ريتش موند** وهي من الاخصائيين الاجتماعيين الذين اهتموا بالدراسة العلمية للسلوك الإنساني، حيث اوضحت اهمية الطبيعة النفسية والاجتماعية للفرد في التفاعل في بيئته مع بقية أفراد مجتمعه.

وتوظيف أنه كقاعدة لابد من ان يكون هناك اعتقاد أنه يمكن إحداث تغيير جوهري في الناس عن طريق التفاعل والتبادل المشترك.

12- 2- نظرية التفاعل:

تقوم هذه النظرية على فهم العلاقات الاجتماعية وما تحققه من إشباع للحاجات النفسية والاجتماعية للأفراد، وحتى تتحقق هذه الحاجات ولا بد تقوم هذه العلاقات الاجتماعية على تفاعل اجتماعي إيجابي مثمر.

ويمكن تحديد مفهوم التفاعل الاجتماعي عن طريق العمل الجماعي والاعتماد المتبادل بين الأفراد في جميع متطلبات الحياة الاجتماعية، وأن استمرار الاتصال في مجرى التفاعل الاجتماعي يكون أساسا للاتفاق حول فهم واضح للمعرفة والكفاءة مشتركة.

وعلى المشاركين في هذه العملية أن يعيدوا النظر في مدى ملائمة المعايير والقيم التي يعتقدونها شخصيا لكي يستطيعوا التكيف والتوافق مع مواقف التفاعل الاجتماعي.

12- 3- نظرية اتخاذ القرار:

لفظه قرار تعني القطع أو الفصل، هذا من حيث المعنى اللغوي أما اصطلاحا فتعني تغليب أحد الجانبين على الآخر، أن يقطع الفرض العملية العقلية الخاصة بالموازنة بين الجانبين مع بعضهما البعض او من جميع الزوايا لصالحي جانب معين أو زاوية ما، ومن ذلك فإن اتخاذ القرار هو بالدرجة الأولى عملية عقلانية رشيدة تتبلور في عمليات فرعية وهي: البحث، والمفاضلة أو المقارنة أو الاختيار.

ويمكن تحديد مجموعة من المؤشرات التي تساعد على وضع المستوى الملائم الذي يحتاجه القرار وهي:

أ- وضوح الرؤية:

يعني توافر البيانات والمعلومات الكافية عن المشكلة المراد اتخاذ القرار بشأنها، ويتحدد ذلك في خصائص معينة يلزم توافرها وهي:

- أن يكون واضحا.
- أن يكون واقعيا.
- أن يكون قابل للتنفيذ.
- أن يكون ناتج عنه مكسب او مكاسب ماديه او معنويه داخل الجماعة.
- أن يكون ملتزما بوقت محدد.
- أن يتسم بالبساطة.
- أن يراعي الجانب الإنساني في إطار العمل.
- أن يكون قابلا للمتابعة والتقويم.

ب- يتصدى لاتخاذ القرار شخص مناسب من حيث التخصص والخبرة والمهارة.

ج- يعمل على اتباع أساليب المشاركة في اتخاذ القرارات ما أمكن ذلك.

12- 4- نظرية الأنساق:

من أشهر العلماء الذين تحدثوا عنها نجد **بارسونز parsons**، في كتابه عن النسق الاجتماعي، حيث عرف النسق الاجتماعي على أنه: مجموعة من الافراد المدفوعين بميل الى الإشباع الأمثل لاحتياجاتهم.

أما عن العلاقة السائدة بين الأفراد في المجموعة تتحدد طبقا لنسق من الأنماط المركبة والمشتركة ثقافيا.

ولهذه النظرية مفاهيم أساسية منها:

- التكامل والتساند بين الوحدات.
- انجاز الهدف أو إشباع متطلبات وحدات النسق.
- الارتباط بالبيئة لتحقيق الأهداف.
- التوتر وعدم تكامل الوحدات.

وهناك متطلبات وظيفية النسق الاجتماعي وهي تشير إلى الأشياء التي يحتاجها نسق المجتمع لكي يستمر ويبقى وقد استخدمت الحروف: A,G,I,L للاشارة إليها:

A: Adaptation التكيف

G: Goal Attainment إنجاز الهدف

I: Integration التكامل

L: Latency الكمون

وإذا لم يستطيع النسق الاجتماعي توفير ما يحتاجه لإنجاز هذه الوظائف فلا يستطيع أن يبقى ويستمر حسب بارسونز.

وهناك نوعين من الأنساق هما:

- **النسق المغلق closed system:**

وهو الذي يستقبل مدخلات من داخله، كالأنساق الفيزيقية الطبيعية مثلا.

- **النسق المفتوح open system:**

وهو الذي يستقبل من خارجه مدخلات (الطاقة والموارد) وفق احتياجاته وحدوده، لذا يجب تدعيمه من البيئة الخارجية.

ويتميز بالتغذيه العكسيه التي يؤمن بها توازنه وتكيفه الخارجي.

المراجع:

ابو جحجوح، يحي محمد.(ب س). آداب التواصل ومهاراته المستنبطة من موعظة لقمان وتطبيقاتها في التدريس. *رسالة ماجستير غير منشورة بجامعة أم القرى. المملكة العربية السعودية.*

ريتشمان، نعومي.(1999). *التواصل مع الأطفال*. ط1. ورشة الموارد العربية، غوث الاطفال البريطاني(SCF(UK ، لبنان: بيسان للنشر والتوزيع.

سالم، أسامة فاروق مصطفى.(2014). *اضطرابات التواصل بين النظرية والتطبيق* .ط1. الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

بني جابر، جودة.(2015). *علم النفس الاجتماعي*. ط3. الأردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع.

جولي، برينو (2015). *مبادئ الاتصال*. ترجمة: ناصر ساعو. الجزائر: دار متيجة للطباعة.