بسم الله الرحمن الرحيم

محاضرات فى
التواصل: مفهومه ـ علاقته بعملية التعلم
أهمية التدريب على مهارات التواصل

إعداد

دكتور/ أحمد جابر أحمد السيد

أستاذ المناهج وطرق التدريس المساعد

كلية التربية بسوهاج

جامعة جنوب الوادي

التواصل : مفهومه ـ علاقته بعملية التعلم
أهمية التدريب على مهارات التواصل

أولاً: مفهوم التواصل:

إن مصطلح التواصل جديد نسبياً فى الإطار التربوى والتعليمى، ولذلك فإن التربويين لم يتفقوا على معنى أو تعريف واحد للمفهوم، لذا فسنتعرض فيما يلى بعض هذه التعريفات.

١- المفهوم الاجتماعى للتواصل:

يشير مفهوم التواصل فى المجال الاجتماعى إلى تلك العملية التى يتم بمقتضاها تكوين العلاقات بين أعضاء المجتمع وتبادل المعلومات والآراء والأفكار والتجارب فيما بينهم، فالتواصل عملية أساسية فى حياة المجتمع، وأن كل ما يتصل بانتقال الأفكار والمعلومات من فرد لآخر أو من جماعة لأخرى تدخل ضمن هذه العملية، سواء أكانت هذه الأفكار والمعلومات ذات طبيعة اجتماعية أو ثقافية، وسواء أكانت تتصل بالناس أنفسهم أو بالبيئة التى يعيشون فيها.

حيث يعرف منباى Munby التواصل بأنه عملية متكاملة يتم من خلالها استخدام فعال لجميع أساليب التعبير الممكنة سواء أكانت حركة أو كلمة أو أى شكل من أشكال الرسائل لتحقيق تفاهم بين إنسان وآخر أو أية مجموعة بشرية أخرى.

ويعرف مصطفى بدران وآخرون التواصل بأنه العملية أو الطريقة التى يتم بواسطتها انتقال المعرفة من شخص لآخر أو جماعة لأخرى حتى تصبح هذه المعرفة مشاعاً بينهما، وتؤدى إلى التفاهم بين أعضاء المجتمع.

فالتواصل بهذا المعنى يشير إلى علاقة متبادلة بين طرفين، أو بتعبير آخر يشير إلى انفتاح الفرد على الآخرين فى علاقة لا تنقطع حتى تعود من جديد.

٢- المفهوم الآلى أو الميكانيكى للتواصل:

يمكن النظر إلى التواصل فى هذا المجال على أنه نظام متكامل له مدخلاته وعملياته ومخرجاته، يعمل على نقل المعلومات والتعليمات والأفكار وتبادلها بين أفراد الموقف أو الجماعة أو المؤسسة.

حيث يعرف فيسك Fisk التواصل بأنه مركب من العمليات المعقدة والمتواترة التى تتفاعل فى مجال موقف منشط، يتضمن مصدراً أو شخصاً مرسلاً ينقل إشارة أو رسالة خلال قناة أو وسيط إلى المكان المقصود أو المستقبل.

والتواصل بهذا المعنى يشير إلى العملية التى يتفاعل فيها المرسل مع المستقبل فى نطاق رسائل معينة باستخدام وسيط معين ومعروف ومتفق عليه من قبل الطرفين المشاركين فيه، والحدوث التواصلى يشتمل

على مصدر مرسل ينقل رسالة أو إشارة عبر قناة معينة إلى المكان المقصود أو الشخص المستقل بهدف إحداث تأثير معين.

٣- المفهوم السلوكى للتواصل:

يشير التواصل من ناحية المدخل السلوكى إلى اعتبار أنه عملية تفاعل إنسانى تتم بطريقة كلية بين الناس، فالناس حينما يتواصلون فإنهم يتفاعلون فيما بينهم.

حيث يعرف هانيمان Hanneman التواصل بأنه صيغة التفاعل الذى يتم بواسطة الرموز الإيمائية أو الصورية أو التشكيلية أو اللفظية أو أية رموز أخرى تعمل كمنبهات للسلوك الذى لا يثيره الرمز بذاته فى غياب الشروط الخاصة بالشخص المستجيب.

وهذا يعنى أن السلوك التواصلى لا يمكن فصله عن محددات السلوك العامة للفرد أو الجماعة كالإدراك والتعلم والدوافع والحاجات والانفعالات والاتجاهات والقيم والمعتقدات، والتواصل الإنسانى ليس عملية أحادية مفردة ولكنه مركب من العمليات التى تتفاعل فى وقت دينامى.

٤- المفهوم النفسى للتواصل:

يميل علماء النفس إلى اعتبار عملية التواصل عملية ذاتية داخلية، بحيث يتم التواصل بين الفرد وذاته فى نطاق أحاسيسه وتجاربه مع نفسه، وفى نطاق خصائصه وسمات شخصيته، كما هو الحال عندما يقلب الفرد فى ذهنه أفكاره وآراءه الخاصة، أو حين يدرس ذاته ويضعها موضع التحليل والنقد والمحاسبة.

٥- المفهوم التربوى والتعليمى للتواصل:

يشير التواصل فمفهومه التربوى والتعليمى إلى تلك العملية التى تحدث فى الموقف التعليمى/ التعلمى بين أطرافه وعناصره المختلفة، والتى تشكل الأداة الرئيسة فى تنظيم التعليم وتوجيهه.

وتجرى عمليات التواصل فى إطار المنهج التربوى بمفهومه العام وعبر قنوات مختلفة ومتنوعة لفظية وغير لفظية، تتراوح بين اللغة وما يرافقها من حركات وإيماءات وبين الأجهزة والأدوات والبرامج والمواد التعليمية، وغيرها من عناصر ووسائل تتأثر وتؤثر فى حواس الإنسان المختلفة.

والتواصل بهذا المعنى هو عملية تفاعل يستهدف التعليم والتعلم، أى إحداث تغييرات سلوكية مرغوب فيها عند جميع الأطراف المشاركة فى هذا التفاعل باستخدام وسائل وأدوات مختلفة سواء كانت لفظية أو غير لفظية.

ويعرف البحث الحالى التواصل بأنه العملية التى ينقل فيها المعلم أفكاره ومشاعره واتجاهاته إلى التلميذ، عن طريق صياغتها فى شكل يمكن فهمه بسهولة باستخدام وسائل التواصل البصرية، وبالاستفادة من نتائج التغذية الراجعة فى تعديل وسائل التواصل المستخدمة لتحقيق الهدف من عملية التواصل.

ثانياً: التعلم والتواصل:

العلاقة بين التعلم والتواصل علاقة وظيفية متبادلة، فالتعلم لا ينشأ فى فراغ وإنما من خلال التفاعل النشط بين فرد وآخر فى سياق خبرة خاصة، وقد يكون للآخر حضور مباشر فى الموقف التعلمى مثل مواقف التعليم المدرسى، أو غير مباشر مثل قراءة الفرد لكتاب أو مشاهداته لفيلم، فالتعلم بذلك عملية تواصل، ومن ناحية أخرى يشتمل الاتصال على عملية تعلم بدرجة كبيرة، فالرسائل والمعلومات المتبادلة فى سياق العملية التواصلية ينتج عنها تغييرات فى سلوك المرسل والمستقبل.

والتعلم المدرسى تحكمه علاقة تفاعل تواصلى بين المعلم والمتعلم فى إطار سلسلة من العمليات التى تترابط مع بعضها فى دورة للتغذية الراجعة لدى المعلم والمتعلم، لذلك فالتعلم عملية تفاعل تواصلى، والتواصل عملية تعلم.

ويؤدى التواصل وأساليبه التى تستخدم فى إطاره وظائف تربوية مختلفة تسهم فى تحقيق التعلم الفعال وتنمية شخصيات المتعلمين بأبعادها المختلفة، ومن هذه الوظائف ما يلى:

- استثارة اهتمام الطلاب بالمواقف التعليمية.
- حفز الطلاب على المشاركة الإيجابية والبناءة.
- تعزيز التعلم وأنماط السلوك المرغوب فيه ومساعدة الطلاب على الاحتفاظ به وتوظيفه.
- توفير المناخ النفسى والمادى المشجع على التعلم.

أشكال التواصل:

عملية التواصل لا تسير فى اتجاه واحد بل هى عملية دائرية، تحدث داخل مجال واسع وشامل يضم كل الظروف والإمكانات التى تحيط بعملية التواصل وتؤثر فيها، وعمليات التواصل متعددة الأشكال، متعددة الإمكانات تنشط من خلال تصميم فنى وتخطيط عملى لتحقيق أهداف مرسومة، ومن أشكالها:

١- التواصل ما بين الإنسان والإنسان:

وهذه العملية أكثر تفاعلاً وأكثر قدرة على العطاء حيث تتوافر إمكانية التفاعل مع موضوع الرسالة بين المرسل والمستقبل كعمليات التعلم والإرشاد والبحث.

والرسالة هنا غير محدودة لإمكانية السؤال والجواب والنقاش وعرض مواد تعليمية وتجارب أو مشاهدة أشياء على الطبيعة.

٢- التواصل ما بين مصادر المعرفة - الإنسان:

وأهم هذه المصادر وأكثرها شيوعاً فى حياة الإنسان المواد المطبوعة، فكل وثيقة سواء أكانت فى صحيفة أو مجلة أو ملصقة أو خريطة أو كتاب فهى رسالة ذات محتوى معرفى يسعى الإنسان للوصول إليه عن طريق قراءته ثم فهمه والتأثر به حيث يصل إلى خبرة جديدة تؤدى إلى سلوك إيجابى ينعكس على مواقف حياتية، والرسالة المكتوبة محدودة المحتوى تعادل حجم المادة المكتوبة فقط.

٣- تواصل ما بين الإنسان والآلة والإنسان:

هناك العديد من المعارف الإنسانية المبرمجة والمعدة إعداداً مسبقاً لتستخدم من خلال أجهزة خاصة بها يستخدمها الإنسان كمصادر للتعلم عن طريق التعلم الذاتى أو عن طريق التعلم المباشر، وهذه الرسالة أعدها الإنسان لتحقيق أهداف محدودة ذلك أنها محدودة المعلومة ضمن شكل البرنامج الذى هى عليه مثل برامج الكمبيوتر، الأفلام المتحركة وأشرطة الفيديو والشرائح التعليمية والأفلام الثابتة والاسطوانات والأشرطة المسجلة وبرامج مختبرات اللغات.

عناصر التواصل:

إن عملية التواصل مهما تعددت أشكالها واختلفت ظروفها تتكون من أربعة عناصر رئيسة هى:

١- المرسل:

هو مصدر الرسالة الذى يقوم بصياغتها على كل أهداف سلوكية محددة كمعلومات ومعان ومفاهيم أو مهارات أو اتجاهات ليرسلها إلى المستقبل وقد يكون المصدر لساناً أو يكون آلة تعليمية كما هو الحال فى الحاسبات الإلكترونية التى تبرمج الرسالة مقدماً ليستقبلهما المستقبل عن طريق الأفلام التعليمية والبرامج التليفزيونية والشرائح والأفلام الثابتة والمبرمجة وغيرها.

وأنه مهما تعددت مصادر المعرفة كان مردود التعلم أكثر، مع مراعاة أثر العنصر البشرى كمصوغ لتلك الرسائل وكمصدر للمعرفة حيث يبرز دوره فى خلق جو التفاعل والنقاش وجعل الرسالة غير محدودة المحتوى الأمر الذى حدا بالعديد من علماء التربية اعتبا الإنسان العنصر الأساسى فى عملية الاتصال كمرسل كونه المصدر الأساسى لجميع الرسائل والقوة الفاعلة فى توظيفها لعمليات التعليم والتعلم.

٢- الرسالة:

الرسالة محتوى معرفى يشمل عناصر المعلومة باختلاف أشكالها سواء أكانت مادة مطبوعة أو مسموعة أو مرئية حيث تشكل هذه الرسالة المحور الأساسى لعملية التواصل المتكاملة، وهى الأفكار والمفاهيم والمهارات والاتجاهات لدى المرسل والتى يحولها ويصوغها على شكل أهداف محددة ليوصلها إلى المستقبل، وهى على شكل ألفاظ وصور وأفلام وبرامج... الخ.

٣- الوسيلة:

وهى الناقل أو وسيط نقل الرسالة الذى يحملها للمستقبل وهى كالتلفزيون والحاسبات الآلية والأقمار الصناعية والأجهزة والأدوات التعليمية وغيرها الكثير من الوسائل الأخرى، وتأتى أهمية الوسيلة من أنها القوة الفاعلة فى إنجاح عملية التواصل أو فشلها، فقد يستطيع معد برنامج التليفزيون إعداد رسالة علمية أو إرشادية على مستوى عال من الفعالية والتأثير ويفشل المخرج فى إبراز محتوياتها أو تشويهها فتصبح الرسالة غير ذات جدوى، لهذا فكلما كان المرسل ذات خبرة ودراية فى التعامل مع وسائل نقل رسائل التواصل كان مردود العمل ناجحاً ويتوقف هذا النجاح على قدرة المرسل فى اختيار الوسيلة المناسبة وتحميلها دور نقل الرسائل بفن وعلم ومهارة.

٤- المستقبل:

يمكن أن يكون المستقبل شخصاً واحداً أو مجموعة من الأشخاص يتسلم الرسالة من المرسل والوسيلة بغرض فهم معناها، ونستطيع أن نطلق على المستقبل اصطلاح الفئة المستهدفة من عملية التواصل لتشمل هذه الفئة التى تستقبل الرسالة من المرسل تدرسها وتعالجها حيث تفهمها لتصل إلى خبرة جديدة تؤدى إلى سلوك مستحب يستطيع المتعلم من خلاله مواجهة مواقف حياتية جديدة كما علينا أن ندرك أن الفئة المستهدفة يجب أن لا تكون مستمعة فقط لتصبح عملية التواصل عملية تلقينية من طرف واحد هو المرسل، وتفقد تفاعل المستقبل مع المرسل والرسالة، لهذا لا بد لنا من الاهتمام بعملية التواصل ككل (مرسل ورسالة ومستقبل)، وما تعطيه من تغذية راجعة أثناء العمل قد يؤدى إلى تعديل أو تغيير فى أسلوب تقديم الرسالة لصالح الموقف التعليمى لعملية التواصل.

ثالثاً: أهمية التدريب على مهارات التواصل البصرية:

إن إلمام المعلم بمهارات التواصل التعليمية التعلمية وإدراكه لأهميتها سيساعده فى توظيفها بشكل فعال، لتحسين عملية التعليم والتعلم حتى يتمكن جيل المستقبل من مواكبة التطور ومواجهة التحديات،ويمكن توضيح أهمية مهارات التواصل البصرية فيما يلى:

١- تساعد مهارات التواصل البصرية المعلم على توفير فرصة للخبرات الحسية بشكل اقرب ما تكون إلى الخبرات الواقعية.

٢- يمكن من خلال مهارات التواصل البصرية تنويع الخبرات التى تعمل على التعلم الفردى أو الذاتى.

٣- تساعد مهارات التواصل البصرية المعلم على استخدام مجموعة من رسائل التواصل المختلفة فى موقف تعليمى تعلمى وبشكل متكامل، بحيث تؤدى هذا إلى توفير تعلم أعمق وأبقى أثراً.

٤- تتيح مهارات التواصل البصرية الفرصة للمعلم لإتاحة المجال للتلاميذ فى اكتساب الخبرة وممارسة النشاط، مما يساعد على تنمية بعض قدراتهم العقلية، كالاستنتاج، وإدراك العلاقات والتأمل، والملاحظة الدقيقة.

٥- توفر وسائل التواصل البصرية الفرصة لتنويع مصادر المعرفة للطلاب.

٦- يساعد استخدام وسائل التواصل البصرية على نمو المفاهيم وتكوينها بشكل سليم عند المتعلم.

٧- تعمل وسائل التواصل البصرية على إثارة اهتمام التلاميذ وشد اهتمامهم بالموضوع وإقبالهم على ممارسة النشاطات التعليمية التعلمية الهادفة.