الاتصال والتواصـــــل داخل البيئـــــة التعليميـــــة

د.آمنة فـــــرج علـــيّ المغـــزازي*
قسم العلوم التربويـــة والنفسية ، كليّـــة التربية طرابلس، جامعة طرابلس ، ليبيا
Amna.elmegzazy@jmail.com
تاريخ الارسال 2025/10/14 تاريخ القبول 2026/1/18م

Communication and Interaction within the Educational Environment

Dr. Amna Faraj Ali Al-Maghzaazi*
Department of Educational and Psychological Sciences, Faculty of Education, Tripoli, University of Tripoli, Libya
Amna.elmegzazy@jmail.com

Summary

of the Research on Communication and Interaction within the Educational Environment

Educational communication is considered one of the contemporary sociological issues in the educational field and in daily practices within the school. It reflects the interaction among the various components of the educational environment. The teacher is one of the most important elements of the educational process and is the direct influence on the pupil or student. The better the teacher communicates with them, the more successful they become in shaping their character—and vice versa.

However, it is noticeable that students suffer from a large number of problems whose effects may persist into adulthood, such as psychological disorders, weak personality, lack of self-confidence, and at times psychosomatic illnesses. These issues may result from the teacher's lack of understanding of the pupil or student, or from the use of verbal and non-verbal violence, and poor communication. Such practices undermine the educational process and prevent the learner from benefiting and being properly formed both educationally and pedagogically.

This motivated us—as individuals concerned first with the younger generation and second with the educational process—to study this topic based on the following questions:

Why are teachers in our society unable to communicate effectively with learners despite the presence of favorable conditions? Why has the educational environment become unable to attract learners and instead turned into a repelling environment? What role do effective communication and constructive interaction play in ensuring the success of

حقوق النشر © للمؤلف/للمؤلفين 2025. ينشر هذا البحث بموجب رخصة المشاع الإبداعي Creative Commons (CC BY-NC 4.0)

the educational and pedagogical process in our schools? These are the issues this research addresses.

Research Objectives

- To identify the role of educational communication and its impact on the success of the educational process.
- To recognize the teacher's essential role through understanding the developmental characteristics and personality types of learners.
- To examine the teacher's pedagogical role and the strategies used in dealing with learners.
- To highlight the importance of the educational environment and the communication among its components, and to emphasize mechanisms that foster a scientific atmosphere characterized by love, belonging, and commitment to the educational institution, to knowledge, and to the nation.

Recommendations

Based on the findings presented in this research, the following recommendations have been reached:

1. Proper preparation of teachers—academically, professionally, and pedagogically—through the development of teacher-training curricula, with emphasis on courses that enable teachers to deal effectively with learners of different personality types and according to their academic and psychological needs.
2. Improving verbal and non-verbal communication skills and giving attention to body language in general.
3. Providing continuous training for teachers, particularly in pedagogical matters and strategies for dealing with learners at various levels.
4. Activating the role of educational supervision and guidance to monitor and direct teachers' performance.
5. Giving attention to the educational environment—with all its human and material components—in order to create a safe and attractive setting for learners.
6. Utilizing the media to raise awareness about the importance of pedagogical interaction with learners, to address educational and pedagogical problems in schools through study and dialogue, and to educate families about their role in upbringing and strengthening their

contribution to the intellectual and academic development of their children.

If you'd like, I can also help you polish this into academic English, create an abstract, or format it as a research paper section.

Keywords: Communication, Interaction, Educational Environment

الملخـــــص :

يُعتـبر التّواصل التعليميّ أحد القضايا السيسيولوجيا الحديثة فـي المجال التّربـوي وفـي الممارسـات اليوميـة داخـل المدرســة، ويعبـر عـن التفاعـل مكونـات البيئـة التعليمية، والمعلم أحد أهم عناصر العملية التعليمية، وهو المؤثر المباشر في التلميذ أو الطالب فكلما كان جيد التواصل معهم نجـح في تكوينهم بشـكل جيـد والعكـس، إلا أنه من الملاحظ وجود الكم الهائل من المشـاكل التـي يعانيهـا الطّـلاب وتبقـى أثارهـا حتى في الكبر مثل الاضطرابات النفسية، وضعف الشخصـية، وعـدم الثقـة بـالنفس، وفـي بعـض الأحيـان أمـراض نفسجسـمية تكـون بسـبب المعلـم وعـدم فهمـه للتلميـذ أو الطالب، وتعنيفه واستعمال العنف اللفظي وغير اللفظي معه، وعدم التواصل معه بشكل جيد ، مما يفسد العملية التعليمية ويحول دون استفادة المتعلم وتكوينـه التكـوين الصحيح من الناحية التعليمية والتربوية ، مما جعلنا كمهتمين بـالنشء أولاً وبالعمليـة التعليميـة والتربويـة ثانيـاً للاهتمـام بدراسـة هـذا الموضـوع منطلقـين مـن التسـاؤل الآتـــي:

لماذا المعلم في مجتمعنا غير قادر على التعامل الجيد مع المتعلمين رغم وجود كـل الظروف الملائمة؟ ولمادا البيئة التعليمية عاجزة عن جذب المتعلمين وأصبحت بيئـة طـاردة؟ ومـا دور الاتصـال الجيـد والتواصـل الفعـال فـي إنجـاح العمليـة التعليميـة والتربوية داخل مدارسنا؟ هذا ما سيتناوله البحث. .

الكلمات المفتاحية : الاتصال ، التواصـــل ، البيئـــة التعليميـــة

المقدمـــة:

التواصـــل من أهم القضايا التي تحظى بالاهتمام في كل المجالات وخاصة في المجال التعليمي، فهو الأداة التي يضمن بها الفرد بقاءه وتطوره في الحياة.

وتعد المدرسة أهم مؤسسة للتنشئة الاجتماعية النظامية التي تتم في إطار علمي محدد بخطوات دقيقة، وهو استكمالا للتنشئة الاجتماعية الاسرية، فمهمة المدرسة هي التكوين الفكري والعقلي للطلاب، وتوفير الظروف المناسبة للنمو الجسمي،

والعقلي، والانفعالي، والاجتماعي، ويتم الاتصال داخل المدرسة لتحقيق أهداف محددة وخطط مرسومة.

ويُعتبر التواصل التعليمي أحد القضايا السيسيولوجيا الحديثة في المجال التربوي وفي الممارسات اليومية داخل المدرسة، ويعبر عن التفاعل بين المعلم والطالب وبين مكونات البيئة التعليمية، وبالتالي يتجاوز الطرح التقليدي أي الاتصال من طرف واحد (من المعلم إلى المتعلم) وأصبح اتصالاً باتجاهين من المعلم إلى المتعلم والعكس، مما يتيح مجالاً للتفاعل بين أطراف العملية التعليمية داخل الصف الدراسي وخارجه مما يساعد على تكوين العلاقات الاجتماعية الجيدة داخل المدرسة بما يتوافق مع ثقافة المجتمع الخارجي.

وعلى اعتبار أن المعلم أحد أهم عناصر العملية التعليمية، وهو المؤثر المباشر في التلميذ أو الطالب فكلما كان جيد التواصل معهم نجح في تكوينهم بشكل جيد والعكس، وكم من المشاكل التي يعانيها الطلاب وتبقى أثارها حتى في الكبر مثل الاضطرابات النفسية، وضعف الشخصية، وعدم الثقة بالنفس، وفي بعض الأحيان أمراض نفسجسمية تكون بسبب المعلم وعدم فهمه للتلميذ أو الطالب، وتعنيفه واستعمال العنف اللفظي وغير اللفظي معه، وعدم التواصل معه بشكل جيد.

ومما لا شك فيه أن نجاح المعلم في عمله يتوقف بشكل أساسي على قدراته التواصلية مع الطلاب.

مشكلة البحث:

يعتبر التواصل التعليمي أحد القضايا السيسيولوجيا الحديثة في المجال التربوي وفي الممارسات اليومية داخل المدرسة، ويعبر عن التفاعل مكونات البيئة التعليمية، وبالتالي يتجاوز الطرح التقليدي أي الاتصال من طرف واحد (من المعلم إلى المتعلم) وأصبح اتصالا باتجاهين من المعلم إلى المتعلم والعكس، مما يتيح مجالاً للتفاعل بين أطراف العملية التعليمية داخل الصف الدراسي وخارجه مما يساعد على تكوين العلاقات الاجتماعية الجيدة داخل المدرسة بما يتوافق مع ثقافة المجتمع الخارجي.

والمعلم أحد أهم عناصر العملية التعليمية، وهو المؤثر المباشر في التلميذ أو الطالب فكلما كان جيد التواصل معهم نجح في تكوينهم بشكل جيد والعكس، الا أنه من الملاحظ وجود الكم الهائل من المشاكل التي يعانيها الطلاب وتبقى أثارها حتى في

الكبر مثل الاضطرابات النفسية، وضعف الشخصية، وعدم الثقة بالنفس، وفي بعض الأحيان أمراض نفسجسمية تكون بسبب المعلم وعدم فهمه للتلميذ أو الطالب، وتعنيفه واستعمال العنف اللفظي وغير اللفظي معه، وعدم التواصل معه بشكل جيد ، مما يفسد العملية التعليمية ويحول دون استفادة المتعلم وتكوينه التكوين الصحيح من الناحية التعليمية والتربوية ، مما جعلنا كمهتمين بالنشء أولاً وبالعملية التعليمية والتربوية ثانياً للاهتمام بدراسة هذا الموضوع منطلقين من التساؤل الآتي:

لماذا المعلم في مجتمعنا غير قادر على التعامل الجيد مع المتعلمين رغم وجود كل الظروف الملائمة؟ ولمادا البيئة التعليمية عاجزة عن جذب المتعلمين وأصبحت بيئة طاردة؟ وما دور الاتصال الجيد والتواصل الفعال في إنجاح العملية التعليمية والتربوية داخل مدارسنا؟ هذا ما سيتناوله البحث.

أهداف البحث:

1-التعرف على دور الاتصال التعليمي وأثره في إنجاح العملية التعليمية.

2-التعرف على الدور الأساسي للمعلم من خلال فهمه لخصائص المرحلة وانماط الشخصية للمتعلمين.

3-التعرف على الدور التربوي للمعلم واستراتيجيات تعامله مع المتعلمين.

4-التعرف على أهمية البيئة التعليمية وتواصل مكوناتها والعمل بألية جيدة من شأنها خلق أجواء علمية يسودها الحب والانتماء للمؤسسة التعليمية وللعلم والوطن.

أهمية البحث:

تكمن أهمية هذا البحث كونه يبحث في العلاقة الايجابية بين المعلم والمتعلمين تحقيقاً للأهداف التعليمية والتربوية، والتواصل الجيد بين المعلم والمتعلم وبين كل أجزاء البيئة التعليمة، وقد يصل لتوصيات ومقترحات يستفيد منها المسئولون في وضع استراتيجيات وبرامج للإصلاح والتطوير.

مفهوم الاتصال وتعريفاته

تعريف الاتصال:

الاتصال علم من العلوم الانسانية التي تهتم بشرح جوانب السلوك الإنساني، وقد تتنوع معاني كلمة الاتصال حسب المواقف وطبيعة الاتصال فهناك العديد من التعريفات منها:/ أنه "عملية نقل انطباع أو تأثير من فرد إلى أخر أو من البيئة إلى

الفرد، وذلك من خلال عدة أساليب جوهرها الكلام، واستخدام الحواس، التي تشعر الأخرين بالاهتمام.(1)

ويعرفه ولبر شرام "بأنه نشاط يستهدف تحقيق الذيوع والشيوع لفكرة أو موضوع معين من خلال انتقال المعلومات أو الأفكار أو الآراء أو الاتجاهات من شخص أو جماعة إلى أشخاص آخرين باستخدام رموز ووسائل تساعد على وصول المعنى لدى كل الأطراف وبنفس الدرجة (2) "، ويعرف كارل هافلاند الاتصال بأنه "العملية التي ينقل بمقتضاها الفرد (القائم بالاتصال) منبهات عادة رموز لغوية، لكي يعدل سلوك الأفراد الآخرين (مستقبلي الرسالة)، أي : أن القائم بالاتصال ينقل عمدا منبهات لإحداث التأثير."، وتعرف الجمعية الأمريكية للتدريب الاتصالات التنظيمية بأنها "عملية تبادل الأفكار والمعلومات من أجل إيجاد فهم مشترك وثقة بين العناصر الانسانية في المنظمة (3)

يشير الاتصال ومن خلال التعريفات السابقة الى أنه عملية تبادل المعلومات والأفكار بين الافراد والجماعات، من خلال رسالة يرسلها المرسل للمستقبل باستخدام وسائط مختلفة مثل التحدث أو الكتابة أو الرموز أو لغة الجسد بأنواعها.

والانسان كائن اجتماعي يعيش مع آخرين يتأثر بهم ويؤثر فيهم من خلال التعاون والمشاركة في الحياة العامة، فحياة الإنسان بمجملها هي عملية اتصال وتواصل مستمر، فعندما يرحب بالآخرين هذا اتصال، وحينما يحي الآخرين أو يرد على تحينهم هذا اتصال، وتبادل الحديث مع العائلة والأصدقاء والزملاء وغيره يعد اتصال، وكل عمليات التفاعل الاجتماعي تعد اتصال وتواصل. وبذلك يعد الاتصال حاجة اجتماعية أساسية للفرد يؤثر ويتأثر بمكونات السلوك الفردي.

ولعلّ أبسط تعريف للاتصال هو "تأثير عقل على عقل آخر بحيث تحدث في عقل المتلقي خبرة مشابهة للخبرة الموجودة في عقل المرسل"، فمن خلال الاتصال يتم نقل الأفكار والمشاعر والاحاسيس من المرسل إلى المستقبل، فاذا كانت إيجابية شعر بها المرسل وأثرت في مشاعره وأحاسيسه فكان الأثر إيجابياً وبالتالي ستكون التغذية الراجعة إيجابية وفي نفس السياق، والعكس.

تعريف التواصل:

يعتبر التّواصل عملية نقل الأفكار أو المعلومات أو التجارب أو المشاعر بين فرد وآخر أو بين فرد ومجموعة، أي بين مرسل ومستقبل بحيث يكون التواصل بينهم تفاعلي يبين الاتفاق أو الاختلاف. ويعرف عالم الاجتماع الأمريكي (شارل كولي)

التواصل بأنه "الميكانزم الذي بواسطته توجد العلاقات الإنسانية وتتطور، ويتضمن كل رموز الذّهن مع وسائل تبليغها عبر المجال وتعزيزها في الزمان، ويتضمن تعبير الوجه وحركات الجسم ونبرة الصوت والكلمات والكتابات وغيرها، وهو تعريف شامل للتواصل الإنساني يمثل اتجاه علماء الاجتماع الذي يتركز عندهم مفهوم التواصل في العلاقات الاجتماعية، فالتواصل بالنسبة لهم هو "كل شكل من أشكال العلاقات الاجتماعية التي توجد فيها مشاركة واعية للأفراد والجماعات" (4)

ولا يحدث التواصل إلا بوجود عاملين مهمين هما:

1-اللغـــــة: سواء كانت مكتوبة أو محكية أو رمزية أو حركية ايمائية، ومن شروطها أن تكون واضحة يفهمها المستقبل.

2-المناخ التواصلي : المادي: مثل: (المواد والأجهزة).

والمعنوي: ويعني الشعور العاطفي السائد في بيئة تواصل معينة والذي ينشأ بين الأفراد من خلال تفاعلهم مع بعضهم ويمكن ملاحظته وقياسه وقد يكون سلبي أو إيجابي وذلك يعتمد على فهم وإدراك الرسائل المتبادلة. مثل الاستعداد والمرونة والتسامح والحرية. فالتواصل يعبر عن السلوك الإنساني، فكل سلوك داخل الحياة الاجتماعية يعتبر تواصلاً مهما كان نوع هذا السلوك، فكل سلوك يعتبر رسالة ما، وهو علاقة بين طرفين أو أكثر، بقصد تبادل خبرة أو معلومة أو شعور أو رغبة.

الفـــــرق بين الاتصال والتواصل:

التواصل هو حالة من الفهم المتبادل بين شخصين أو كيانين يكون أحدهما مرسلاً والآخر مستقبلاً ثم يتبادل كلا الطرفين المواقع من حيث الإرسال والاستقبال، وعندما لا يحدث التبادل، أي : لم يفسر المستقبل الرسالة نقول إن الذي حدث هو اتصال وليس تواصل، حيث إن الاتصال يكون في اتجاه واحد بينما التواصل يكون في اتجاهين. .

ويقتصر مفهوم الاتصال على وجود طرف واحد فعال في عملية الاتصال مثل مشاهدة التلفاز والبرامج المختلفة وهي ليست عملية مشتركة، أما التواصل فهو عملية اتصال مشتركة كالتي تحدث بين المعلم والمتعلم داخل البيئة الصفية، وباختصار هناك تداخل كبير بين مفهومي الاتصال والتواصل حيث يعتقد البعض أنهما وجهان لعملة واحدة، إلا انه هناك اختلاف بسيط بينهما يتمثل في عدد المشاركين الفعالين لإتمام العملية، اذ تتم عملية الاتصال بوجود طرف واحد فعال،

بينما التواصل عملية تحتاج لمجموعة أطراف متفاعلة لتحقيق الهدف منها، ويختلفان من حيث الهدف والمهارات اللزمة لكلاً منهما.

مفهوم الاتصال التعليمـــي:

يعتبر الاتصال التعليمي أحد المجالات الفرعية للاتصال التربوي ويهدف إلى نقل خبرات معرفية ومهارية وقيمية للمتعلم بقصد اعداده الاعداد الجيد للحياة. ، ويعرف بأنه "عملية يقوم فيها المعلم بتبسيط المهارات والخبرات لطلابه مستخدما كل الوسائل المتاحة لتعينه على ذلك ، وتجعل المتعلمين مشاركين لما يدور حولهم في غرفة الصف" (5) ، وهو عملية تفاعل مشتركة باللغة اللفظية وغير اللفظية بين المعلم والمتعلم، حيث يقدم المعلم كمرسل للمتعلم كمستقبل خبرات معرفية ومهارية وقيمية ووجدانية من خلال قنوات الاتصال، وليكون دور المعلم فاعلاً في اتصاله مع تلاميذه أو طلابه لابد له أن يكون ملماً بخائصهم واحتياجاتهم وآليات تفكيرهم، بالإضافة إلى أنه يجب أن يكون مربياً قبل أن يكون معلماً.

الهدف من الاتصال :

يهدف الاتصال التعليمي إلى نقل المعارف والخبرات والمهارات للمتعلمين بطرق فاعلة، تحســـين العملية التعليمية بكل عناصرها لتحقق أهدافها بجودة عالية.

تعزيز التفاعل بين أطراف العملية التعليمية وبناء علاقات تفاعلية يسودها الحب والتفاهم بين المعلم والمتعلم، وتحقيق التعاون بين كل أطراف العملية التعليمية.

تطوير شخصية المتعلم وتكوينه فكرياً وعقلياً ومساعدته على حمل المسئولية واتخاذ القرار.

خصائص الاتصال التعليمي:

من خلال تعريفنا للاتصال التعليمي يمكننا ان تستخلص خصائصه المتمثلة في الآتي:

الاتصال التعليمي عملية ديناميكية هادفة:

بمعنى لها هدف محدد يتمثل في إرسال المعلومات ونقل الأفكار والمهارات والمعارف من المرسل (المعلم) إلى المستقبل (المتعلم) بطريقة تفاعلية بحيث يؤثر المعلم، ويتأثر ويستفيد المتعلم، وقد تتبادل الأدوار بينهما في جو من التفاعل الدينامي.

الاتصال التعليمي عملية دائرية تسير في اتجاه منظم :

فهي لا تسير في خط واحد أو في اتجاه واحد من المرسل إلى المستقبل، بل هي عملية دائرية تبدأ بمرسل لنقل رسالته إلى المستقبل الذي يقوم بدوره لفك الرموز وفهم الرسالة لتكون له ردة فعل وهي (التغذية الراجعة).

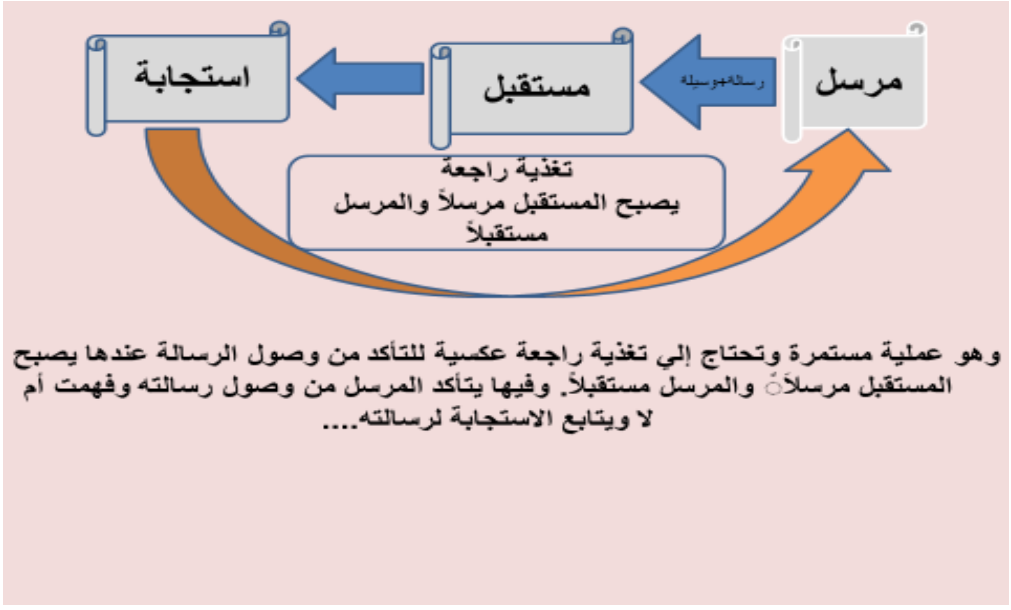
الاتصال التعليمي عملية متنوعة:

أي أنها لا تتوقف على اللغة اللفظية، بل تتعداها للغات أخرى غير لفظية كلغة الجسد، ولغة الإشارة، ولغة المسافة وغيرها.

والاتصال التعليمي بشكل عام نظام له مدخلات وعمليات ومخرجات، وهو هادف يسعى لتحقيق الأهداف التعليمية المحددة.

المحور الثانـــــي ـ مراحل وأنواع وعناصر الاتصال التعليمي

عناصر الاتصال التعليمي



1- المرسل (المعلم): وهو العنصر الأول من عناصر عملية الاتصال، وهو مصدر الرسالة قد يكون شخصا أو أكثر، وقد يكون أحد عناصر التكنولوجيا، وما يهمنا في هذا البحث هو المعلم كعنصر أساسي في عملية الاتصال، وهو من يقوم بصياغة

الرسالة أي وضعها في صورة ألفاظ أو رسوم أو رموز بغرض الوصول إلى هدف محدد.

ولكي ينجح المعلم كمرسل لابد أن يكون: متمكناً من تخصصه العلمي، وقادر على التعبير عن رسالته، واضح الصوت والنبرات، ملماً بخصائص من يتعامل معهم، مرناً في العامل مع المتعلمين، قادر على تحقيق هدفه، له القدرة على الرد على أسئلة واستفسارات المتعلمين دون تجريح وله القدرة على التعامل معهم بود ولطف.

2- الرسالة (المادة التعليمية): وهو المحتوى (محتوى الدرس) أي المعارف والمفاهيم والأفكار والقيم والمهارات التي يريد إرسالها للمستقبل.

ولكي تصل الرسالة بشكل جيد وتحقق الهدف لابد أن تكون:

أن تصاغ بلغة واضحة وبسيطة يسهل فهمها، وأن يكون محتواها مناسباً للاحتياجات المتعلمين وقدراتهم العقلية والمعرفية، وأن تعرض بطريقة شيقة بها مثير تساعد على جذب الانتباه.

3- قناة الاتصال (الوسيلة): وهي الأداء التي تحمل الرسالة من المرسل إلى المستقبل.

ولكي تكون الوسيلة ناجحة لا بد أن تكون:

مرتبطة بالمنهج الدراسي ومحققة لأهدافه، وأن تربط الخبرات السابقة بالخبرات الجديدة، وأن تكون مشوقة تجمع بين الدقة العلمية والجمال الفني، وأن تكون واقعية مناسبة لعدد المتعلمين ومناسبة للتغييرات والتطور التكنولوجي والعلمي.

4- المستقبل (المتعلم): وهو شخص أو مجموعة أشخاص الذين يتلقون الرسالة (المتعلمين)، ودورهم فهم الرسالة ومحتواها والتأثر بها.

ولكي يستفيد المستقبل من الرسالة لابد أن يكون:

مستعد لاستقبال الرسالة، وقادر على الانصات الجيد والتواصل مع المرسل، وأن يشعر بأهمية الرسالة وله القدرة على التفكير الناقد والتحليل المنطقي، ومتمكن من اللغة اللفظية وغير اللفظية بقدر يمكنه من استقبال الرسالة وفهمها.

5- التغذية الراجعة (نتيجة التقييم): هي ردة فعل المستقبل على الرسالة، وحينها يصبح المرسل مستقبلاً والمستقبل مرسلاً، وقد تكون التغذية الراجعة إيجابية في حالة وصول الرسالة بدون شوائب أو معيقات، وقد تكون سالبة في حالة اخفاق المرسل لتوصيل رسالته بشكل جيد وهو ما يمثل إعاقة الاتصال، وللتغذية الراجعة

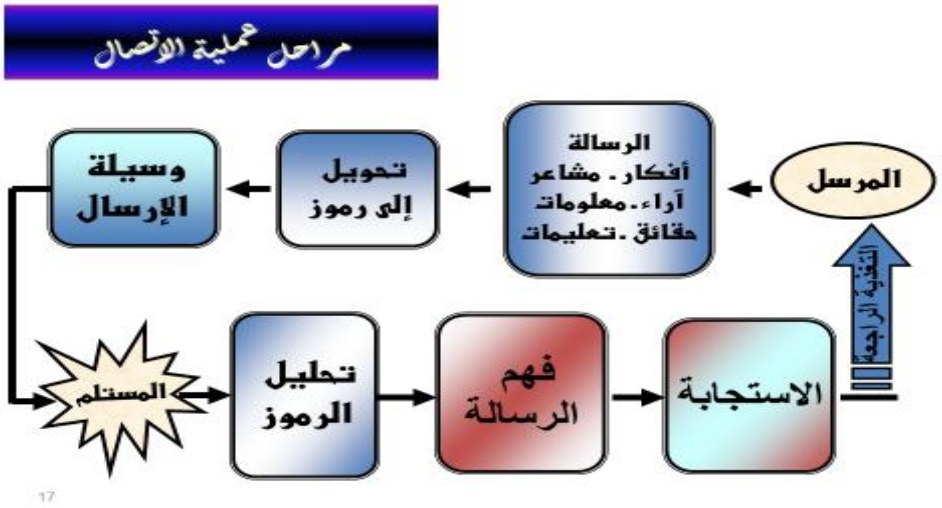
أهمية كبيرة في الاتصال التعليمي فهي تمكن المعلم من معرفة مدى تأثير رسالته على المتعلمين.

ولكي تكون التغذية الراجعة في المستوى المطلوب لابد أن تكون:

على فترات متعددة خلال عملية الاتصال، وتربط بين المدخلات والمخرجات، متنوعة وتحقق عملية التفاعل بين المرسل والمستقبل، ومن خلالها يتعرف المرسل على مدى تأثير رسالة على المتعلمين.

وبإمكاننا معرفة تأثير الرسالة من خلال تحقيق أهداف المرسل (المعلم)، ويجب التأكد من ذلك من خلال معرفة تأثير الرسالة على المتعلمين، وردود أفعالهم تجاهها، والتأثير هنا هو الهدف النهائي الذي يسعى لتحقيقه المرسل وهي النتيجة المتوقع تحقيقا من خلال عملية الاتصال وتتم عملية التأثير بتغيير التفكير، وتعديل السلوك لضمان نجاح عملية الاتصال التعليمي.

مراحل عملية الاتصال التعليمي



يمر الاتصال التعليمي بعدة مراحل تكاد تكون متداخلة مع عناصر الاتصال والفرق بينهم ان العناصر بمعنى مكونات عملية الاتصال في العموم، أما حينما نتحدث عن المراحل فهي أدق أي أن كل مرحلة لها اعداداتها الخاصة بها كما هو موضح في الشكل السابق فمثلاً:

1-المرسل: هو المعلم الذي يهدف إلى إيصال معلومة أو مهارة أو قيمة، حيث يقوم بتحويل الرسالة إلى أشكال قابلة للفهم مثل (الكلمات أو الرسومات أو الإشارات وغيرها من الوسائل المعينة).

2- الرسالة: وهي المحتوى التعليمي المراد نقله للمتعلم سواء كانت معرفة أو مهارة علمية، ويجب أن تكون واضحة المفردات والمعاني وتتفق مع المستوى الفكري والمعرفي للمتلقي ومناسبة له.

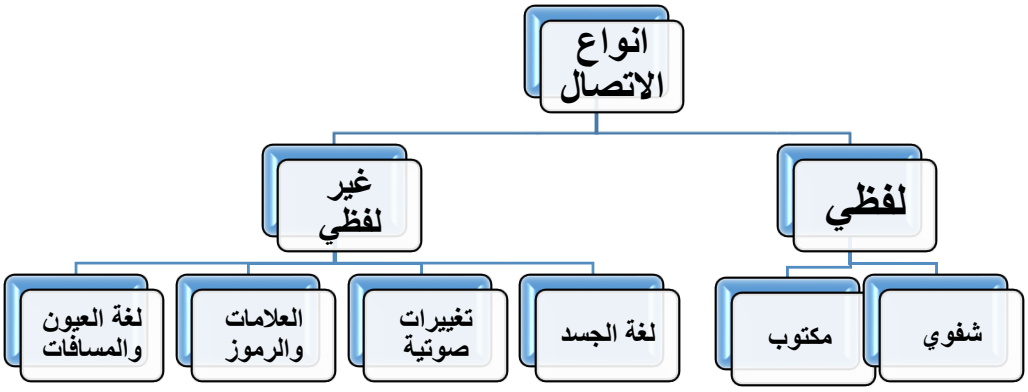
3- وسيلة الإرسال: أي قناة الاتصال وهي الأداء التي تنتقل عبرها الرسالة مثل الكلام المباشر، الكتاب المدرسي، السبورة التقنيات الرقمية وغيرها. ولتكون ناجحة لابد أن تكون مشوقة، ومناسبة للهدف التعليمي وللطلاب.

4- المستقبل: وهو مستلم الرسالة ومتلقيها، وله القدرة على فك رموزها وتحليلها وشعوره بأهميتها وبالتالي فهمها.

5- الاستجابة: وهي التغذية الراجعة بمعنى استجابة المستقبل للرسالة مما يجعل عملية الاتصال دائرية وحيوية، ويتم من خلالها تبادل الأدوار بحيث يصبح المرسل مستقبلاً والمستقبل مرسلاً.

وكل تلك المراحل تتم في بيئة تسمى بيئة الاتصال والتي يفترض أن تتميز بعوامل نفسية وتربوية جيدة ومشجعة للمرسل والمستقبل.

أنواع الاتصال التعليمي:



يمكننا تقسيم أنواع الاتصال وفقاً للآتي:

أولاً ـ اتصال مباشر وغير مباشر:

ـ الاتصال المباشر مثل المحاضرات والمقابلات وهو الاتصال الذي يكون فيه المرسل والمستقبل وجه لوجه.

ـالاتصال غير المباشر مثل الاتصال من خلال الإذاعة والهاتف وغيرها من الوسائل التكنولوجيا الحديثة.

ثانياً ـ اتصال لفظي وغير لفظي:

الاتصال اللفظـــــي: ويعرف بأنه "ألفاظ الحديث المتبادل بين المعلم وطلبته داخل الصف بقصد إيصال معارف أو توجيهات تربوية. وهو الذي يعتمد على اللفظ كوسيلة لنقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل، ويكون بشكل شفوي منطوق ويدركه المستقبل بحاسة السمع وهذا يساعد على النمو العقلي والمعرفي لذي المتلقي، ويمكن تقسيم الاتصال اللفظي وفقا للآتي:

1-الاتصال الشـــــفوي: وهو تبادل الأفكار من خلال الكلام بمعنى يعتمد على اللغة المفهومة ولا يقف عدد الكلمات بل يتعداها إلى الأصوات والنغمة المصاحبة للتواصل مثل (الصراخ، التنهد، المحاكاة الصوتية، نبرات الصوات المختلفة كل ذلك يعتبر ضمن الاتصال الشفوي.

2-الاتصال المكتوب: هو التعبير عن الأفكار من خلال رمز مكتوب، إما كلمات من نفس لغة المستقبل أو أي رموز يمكن فكها بواسطة المستقبل وبهذا تعد اللغة بقواعدها النحوية رمزاً أساسياً للتواصل المكتوب .... ، وهذا النوع من الاتصال يعتمد بشكل كبيرٍ على اتقان اللّغة لما لها من إمكانيات تواصلية، والاتصال والتواصل اللفظي هو الطريقة الأكثر فاعلية لنقل الأفكار كما يمكن تحويله إلى رموز يمكن فهمها وتحليلها وبالتالي فهو يحتاج إلى مهارة التحدث.

الاتصال غير اللفظـــــي: ويقصد به ذلك الاتصال الذي تستخدم فيه لفة الجسد والاشارات والتعبيرات والصور كرموز لمعان معينة وقد تدعم التعبير الشفوي خاصة إذا اقترنت باللفظ فيكون لها تأثيراً كبيراً، "وقد أشارت دراسات علم الاتصال إلى أن الإشارات والعلامات يمكنها أن تقوم بدور في تكرار الرسالة المنطوقة وهو ما يسمى بحالة تكرار الاتصال اللفظي بغير اللفظي، فإذا معلم غاضب تلميذه بمغادرة الفصل فإنه عندئذ يشير إلى الباب".(6)

وبالتالي الاتصال اللفظي له قدرة عجيبة على توصيل المعلومات والمشاعر والاحاسيس ومنه ما اثبتته الدراسات على قدرة العين على كشف ما بداخل الانسان

من خلال نظراته واتساع أو تضييق عينيه، وكذلك حالة السعادة أو الخوف التي يعيشها وهكذا.

بالإضافة إلى فهم الإيماءات وتعبيرات الوجه، والعلامات والرموز، وحركات اليدين، وطريقة الجلوس، ولغة المسافة.

مفهوم البيئة التعليمية وعناصرها

البيئة التعليمية هي مجموعة من العوامل المادية والبشرية والتي تلعب دوراً مهماً في تعلم الطلاب والرفع من مستواهم التعليمي والتربوي. وهي كل مكون من عدة أجزاء لكل جزء دور ووظيفة تتكامل هذه الأدوار لتحقق الأهداف التعليمية والتربوية.

عناصر البيئة التعليمية :

المكان: وهو المدرسة او الجامعة او المركز أو أي مكان يتلقى فيه المتعلم تعليمه.

الطالب: وهو محور العملية التعليمية والهدف الأول والأخير منها.

المعلم: وهو ناقل المادة التعليمية ويعتبر وسيط بين المناهج الدراسية والطالب، ودوره تسهيل المفاهيم وربط التعليم بالحياة العملية.

الأسلوب التعليمي: ويشمل طرائق التدريس وكيفية إيصال المعارف والقيم والمهارات للمتعلمين.

الوسائل والأدوات: وتشمل وسائل التدريس المتنوعة والتي تساعد المعلم في أداء وظيفته، وتساعد المتعلم على الفهم والتفسير والادراك.

العناصر الداعمة للطالب والميسرة للعملية التعليمية والتربوية كالأخصائي الاجتماعي والمرشد النفسي، والمكتبة المدرسية.

بالإضافة إلى العوامل المادية: والتي تشمل المكان المناسب للتعلم، والمحتويات المادية مثل المقاعد الدراسية ومدى ملائمتها للمتعلم، والسبورة، والوسائل التعليمية، ودورات المياه والملاعب، والساحة العامة، ومختلف المرافق الصحية، والمقصف، بالإضافة إلى الخدمات الأخرى كالكهرباء والتهوية والتدفئة وغيرها. وكلما توفرت عناصر البيئة التعليمية ولعبت دورها بشكل جيد كلما كانت البيئة التعليمية جاذبة للطلاب وهو هدف منشود.

المحـــور الثالث ـ مهارات الاتصال والتواصل التعليمي:

1-مهارة التحدث: وهذه المهارة تعتمد بشكل أساسي على آليات الكلام والنطق، وطلاقة اللسان، وصحة مخارج الحروف وضبطها، واستخدام الرموز اللفظية

الملائمة لعمر التلقي ومستوي فهمه وإدراكه وثقافته، وتعتمد هذه المهارة على التنويع في درجات الصوت ونبراته بما يتناسب مع الموقف التعليمي. والاتصال التعليمي الناجح والفعال يحتاج من المرسل اللباقة في الحديث وبالتالي لابد من وضوح الفكرة التي يريد ارسالها للمتلقي مع بساطة الحديث، والاختصار في الكلام وانتقاء الكلمات المعبرة، والاستفادة من لغة الجسد كلغة داعمة للتحدث وايصال المعلومة.

2-مهارة الكتابة : "في استعمال اللغة شكلين هما: الأول المنطوق: ويتكون من الأصوات التي تتكامل فيما بينها لحمل المعاني من المصدر إلى المستقبل، والثاني مكتوب وهو الذي تعبر فيه أشكال الحروف عن رموز الأصوات ومعانيها ، واللغة بنوعيها المنطوق والمكتوب لا تنفصل عن حياة عن حياة الانسان في مجالاتها المختلفة ، وقد نبه الباحثون قديماً وحديثاً على العلاقة بين الكتابة والفكر ، فالمعاني المجردة التي قد تتكون في الذهن سرعان ما تزول ، إن لم تتجسد بمفردات ترمز إليها ، وإن هذه المفردات سرعان ما تتعرض للنسيان ما لم تتجسد في رموز كتابية تحفظها وتسهل العودة إليها" .(7)

3-مهارة لغة الجسد: لغة الجسد هي لغة عالمية يفهمها جميع البشر حتى مع اختلاف لغاتهم، وتعتبر اللغة العالمية رقم واحد على الرغم من أنها غير منطوقة، وأهميتها تكمن في قدرتها على نقل الرسائل من المرسل إلى المستقبل بحرفية واتقان.

ويعرفها جون هاس " لغة الجسد هي شكلاً من أشكال التفاهم غير اللفظي، تقوم فيه الحركات والإشارات وتعبيرات الوجه وأوضاع الجسم بنقل أفكارنا وانفعالاتنا لشخص آخر" (8) ، ويعرفها إدوارد هول "بأنها لغة صامتة غير لفظية تستخدم الإشارات والإيماءات الصادرة عن جسم الإنسان في المواقف المختلفة كناقل للمعنى" (9)

يمكننا القول أن لغة الجسد لغة صامتة تحمل معاني تعبيرات ودلالات رمزية تساعد على التواصل مع الآخرين والتأثير عليهم سلباً أو ايجاباً، وقد تكون بحركات ارادية أو غير ارادية تصدر عن كامل الجسم أو جزء منه لإيصال رسالة انفعالية الى المتلقي وتشمل لغة الوجه، والصوت، والأصابع، واليدين واللمس وحركة الجسم، ولغة المسافات، والألوان وغيرها. واستعمال المعلم لهذه اللغة داخل الصف مهمة جدا لأنها ناقله لانفعالات المعلم السلبية أو الإيجابية، وإذا كانت محفزة من خلال ابتسامة داعمة تحمل حب وحنان ومصاحبة بحركات تحفيزية باليدين أو

انحناءات بكامل الجسم فيكون تأثيرها إيجابي جدا على المتعلم وهو بحاجة ماسة اليها لأنها تقربه من المعلم وتجعله محباً لمادته الدراسية والعكس (أي الجانب الأخر السلبي وما أكثره في مدارسنا).

4-مهارة الإنصات : الانصات هو الاستماع الفعال المركز لمجموعة للمعلومات دون أي مقاطعة، وهو إعمال العقل في كل ما يدركه الفرد من خلال حواسه وذلك بمعالجة الرسالة التي تم استقبالها وتفسيرها باستخدام مرشحات الادراك ومعالجتها ذهنيا من خلال مرورها بالبرمجة السابقة، وتكوينه النفسي والاجتماعي، وتكوين نتيجة أي استجابة وبالتالي تكون التغذية الراجعة بناءاً على إدراك الفرد وتفسيره للرسالة.

ويعرف الانصات بأنه "تركيز الانتباه على آراء وأفكار ومشاعر وتعبيرات الآخرين اللغوية والجسمية وعدم الاعتماد على محتوى الكلمات ولكن الوصول إلى اتجاهات المتحدث" (10) ، يقول الله - تعالى - في سورة الأعراف الآية 204 "وإذا قرئ القرءان فاستمعوا له وأنصتوا لعلكم ترحمون "، ففي الآية الكريمة ذكر الانصات والاستماع لأن معنى كلا منهما مختلف عن الأخر حيث أن الانصات أعم وأشمل من الاستماع وأهم مرحلة من مراحل الانصات هي الاستماع فلا انصات دون استماع، والاستماع يتم من خلال الأذن بينما الانصات يتم من خلال العقل والقلب.

ويمر الانصات بالعديد ن المراحل منها: الانتباه والتركيز، الاستماع، التفسير، الاستيعاب، التذكر، الاستجابة.

والانصات مهارة تفيد المعلم في تحقيق التواصل الجيد بينه وبين المتعلمين، حيث يتم تقبلهم واحترامهم والتجاوب معهم واقناعهم بما يدرسه لهم فهو أقصر الطرق للفهم والاستيعاب.

5- مهارة ضبط النفس للمعلم، والتعامل مع المتعلمين : تعتبر هذه المهارة من أهم المهارات الشخصية للمعلم، تساعده على فهم المتعلمين وتوجيههم بشكل جيد، وضبط النفس يتطلب العديد من السلوكيات للمعلم منها:

ـ القدوة الحسنة: فالمعلم هو قدوة المتعلمين في هدوءه، وصبره، وخلقة وفي تعامله مع الآخـــــرين.

ـ التركيز على سلوك الطالب لا على الطالب: فحينما يلاحظ سلوك سلبي يحتاج لتعديل يجب التعامل مع هذا السلوك ولا يوجه اتهاماته ؛ بل لسلوكه، فالمتعلم في كل حالاته جيد وايجابي، فلا ينبغي للمعلم ان يتهمه بأنه سيئ أو عدواني أو يحتاج

للتربية وغيرها من الألفاظ المدمرة لشخصية المتعلم، بل عليه أن يركز على السلوك السبي ومساعدة المتعلم على تعديله.

ـ بناء علاقات جيدة مع المتعلمين: مبنية على الحب والاحترام ليشعر الطالب بالأمان وبالتالي يطرد مشاعر الخوف، وتزيد رغبته في التعلم والتلقي من المعلم، والتحدث معهم على انفراد في حال لاحظ عنهم سلوك سلبي وعدم احراجهم أمام زملائهم.

الابتعاد قدر الإمكان عن استعمال العنف : المادي والمعنوي بكل صوره، وعلى المعلم أن يتعلم مهارات التعامل مع المتعلم المشاغب، والمتعالي وغيرهم بمنتهى الهدوء.

بالإضافة إلى العديد من المهارات التي على المعلم اتقانها والتدرب عليها لينجح في تحقيق أهدافة التربوية والتعليمية منها :

مهارة استخدام الوسائل التعليمية.

مهارة طرح الأسئلة.

مهارة إدارة الصف.

المحور الرابع ـ الاتصال التعليمي وفقاً للأنظمة التعليمية:

الأنظمة التمثيلية هي "نموذج مفترض من البرمجة اللغوية العصبية، وهي مجموعة من النماذج والأساليب المتعلقة بالمعلومات وتخزينها بكيفية معالجة العقل البشري، والفكرة الأساسية لهذا النموذج هي أن التجربة تمثل في العقل بمصطلحات حسية، أي من خلال الحواس الخمس المفترضة أو الكيفيات" (11)

أي أن النظام التمثيلي هو نافدتنا التي نرى من خلالها وندركه العالم الخارجي كيفية تشفير المعلومات وتخزينها في الذهن بعد استلامها من الحواس الخمس، ويغلب على كل انسان نمط من الأنماط الثلاثة للأنظمة التمثيلية وهي:

النظام البصري (الصوري)، النظام السمعي، النظام الحسي، ولكل نظام من هذه الأنظمة خصائص تميزه عن غيره نوضحها في الآتي:

أولاً ـ النظام البصـــــري: يعتمد على حاسة البصر، ونلاحظ أنه ينظر إلى محدثه ليفهم كلامه، تنفسه غير عميق وسريع وعالي ويأتي من أعلى الصدر، صوته سريع ورفيع، يعتمد على الحركات لدعم أقواله، يأكل بسرعة، يفيض بالطاقة والحيوية، قراراته سريعة وغير مدروسة ويشير بيده بسرعة وعشوائية.

ثانياً ـ النظام الســـمعي: رأسه مائل كما لو أنه يتحدث بالهاتف، ينظر بعيداً إلى محدثه، تنفسه متوسط السرعة ويأتي من كامل الصدر ليسيطر على صوته، صوته متغير النغمة والدرجة، يفضل الامتناع عن الكلام، يستمع بدون مقاطعة، يتخذ قرارات مبنية على التحليل الدقيق، عادة يحرك يده حول الاذن والفم، لديه استجابة أفضل للأوامر والتعليمات.

ثالثاً ـ النظام الحســـي: يميل قليلا إلى الأمام ليسمع محدثه، حركاته انسيابية، تنفسه عميق وبطيء ويأتي من أسفل الصدر، صوته مصحوب بنفس بطيء، يهتم بالعواطف، قراراته مبنيه على المشاعر.

وتستخدم الأنظمة التمثيلية في تحسين الاتصال والتواصل مع الأخرين من خلال معرفتهم بنظامهم التمثيل، وهي تسهل على المعلمين فهم الأنظمة التمثيلية للمتعلمين وبالتالي يحدد كيفية التعامل معهم وتوجيههم والتأثير عليهم من خلال رسالة يرسلها للعقل اللاواعي للأخر مفادها أننا نشبهك، وأننا الأقرب اليك ونتفهمك بشكل جيد وهو ما يساعد قيادة المتعلم للأفضل.

ومن المهم أن يتدرب عليها كل معلم ليتمكن من التعامل الجيد مع المتعلمين باختلاف أنظمتهم التمثيلية، فكم من المشاكل التربوية والنفسية التي يتعرض لها المتعلم وخاصة فب المراحل الأولى من التعليم الأساسي بسبب عدم تفهم المعلم له وبالتالي تعنيفه أو التعامل معه بطريقة تشعره بالدونية فتنخفض ثقته بنفسه وقد تتلاشى ويلجأ للانطواء والعزلة ويتدنى مستواه الدراسي، والشواهد كثيرة، والمشكلات المترتبة على ذلك لا تحصى وقد تلازم المتعلم حتى عند الكبر.

وعلى المعلم أن يجيد التعامل مع كل الأنظمة التمثيلية لكي ينجح في تحقيق أهدافه التربوية والتعليمية فمثلاً يتعامل مع المتعلم ذو النظام البصري باستخدام الصور والرسوم البيانية والخرائط الدهنية والفيديوهات، وأن يكون شرحه بطريق مكتوبة أو مرسومة ويستخدم الألوان والملصقات التوضيحية ويترك له الفرصة ليرسم أفكاره ويدون ملاحظاته.

أما المتعلم ذو النظام السمعي فعلى المعلم أن يستخدم معه أسلوب المناقشات والاسئلة الشفهية والتسجيلات الصوتية، وتشجيعه على شرح الدرس لزملائه، والقراءة داخل الصف بصوت واضح ومتنوع، واعطائه فرصة للتعبير الشفهي بدلاً نت الكتابة فقط.

أما المتعلم ذو النظام الحسي:

على المعلم أن يقدم دروسه بناء على نماذج عملية وألعاب تعليمية وأنشطة حركية، واستخدام بطاقات وأدوات ملموسة أثناء الشرح مع السماح له بالتحرك الانسيابي في الصف أثناء الأنشطة.

والمعلم الناجح هو من لديه القدرة على التعامل مع مختلف الأنظمة في الصف الواحد فيقوم بتنويع أساليب الشرح (صورة وشرح صوتي ونشاط عملي)، وملاحظة لغة المتعلم لمعرفة نظامه، وأن يستعمل طرق تقييم مختلفة تجمع بين الكتابة والشفهي والعملي بالإضافة إلى تصميم أنشطة تناسب كل الأنماط.

ومع كل ذلك عليه مراعاة الأساليب التربوية التي يتبعها بما يعزز قيم المتعلمين ويبني مهاراتهم ويكون أفكارهم وعقولهم بشكل جيد.

اضطرابات التواصل التعليمي

أولاً ـ اضطرابات التواصل التعليمي عند المعلمين :

1-عدم فهم المعلم لخصائص المرحلة التي يتعامل معها: فهم خصائص المرحلة تعتبر أهم خطوة في التواصل مع المتعلمين فلكل مرحلة تعليمية خصائصها وآليات ادراكها وقدراتها العقلية والمعرفية، وينبغي على المعلم فهم كل ذلك ليسهل عليه التعامل مع المتعلمين فالتعامل مع المراهق في المرحلة الثانوية غير التعامل ماحل التعليم الأساسي الاولي وغير التعامل مع المرحلة الإعدادية، وفهم المعلم لخصائص كل مرحلة واحتياجاتها يجعله قادرا على وضع آليات واستراتيجيات للتعامل مع المتعلمين.

2-ضعف مهارات الالقاء والشرح : أي استخدام عبارات معقدة وغير واضحة، وطريقة القاءه جامدة لا روح فيها بمعنى دون استخدام نبرات صوت متنوعة، والقاء يراعي كل الشخصيات حسب مكوناتها، وشرح مدعم بالأمثلة العملية، غياب لغة الجسد والتي تعتبر مهمة جداً وداعمة للمعلم ليستطيع ارسال رسالته بشكل جيد.

ثانياً- اضطرابات التواصل عند المتعلمين :

1-اضطرابات اللغة : أي الصعوبة في فهم اللغة وضعف المفردات.

2-اضطرابات النطق:أي أن تكون لدى المتعلمين مشكلات لها علاقة بالنطق أي اضطرابات الكلام مثل التأتأة، اللدغة، اضطرابات الصوت وغيرها.

3-اضطرابات السمع والتركيز:/ بمعنى ضعف في السمع أو ضعف في التركيز، وبالتالي ينتج عنه صعوبة في فهم ما يتلقاه وتفسيره، وبالتالي لا يستطيع متابعة المعلم وفهم الدروس.

4-وجود اضطرابات نفسية لدى المتعلم : كالقلق، والخجل، والرهاب الاجتماعي والذي يؤدي إلى العزلة والانطوائية، واضطراب فرط الحركة ونقص الانتباه والذي يؤثر في الاصغاء والتذكر والانتباه داخل الصف الدراسي، بالإضافة إلى وجود اضطرابات أخرى متمثلة في ضعف الدافعية والإحباط، والمشاكل بين الطلاب والمعلم.

5-صراعات ومشاكل بين الطلاب والمعلم ما يمثل منحدر خطير يسبب فشل العملية التعليمية.

ثالثاـ اضطرابات ناتجة عن البيئة التعليمية :

1-اكتظاظ الفصول بالطلاب.

2-ضعف الإضاءة وردأة الفصول الدراسية، ومقاعد الدراسة.

3-مشكلات تتعلق بالوسائل التقنية.

أي كل ما يتعلق بالبيئة التعليمية المادية والتي لها علاقة بالبنية التحتية، والبيئة التعليمية المعنوية والتي تتعلق بالتعامل والتواصل الجيد بين مختلف مكونات البيئة التعليمية.

معوقات الاتصال والتواصل التعليمي

المعلم يعتبر من أهم عناصر العملية التعليمية، وهو بحاجة للمزيد من الرعاية والاهتمام ومعرفة الأسباب التي تعيق أدائه لمعالجتها، وتشجيعه، وتدريبه بشكل مستمر ليقوم بدوره التعليمي والتربوي على أكمل وجه، وتوفير مناخ جيد وبيئة تعليمية قادرة على خلق اتصال جيد مع كل عناصرها، والمعوقات التي قد تعيق الاتصال التعليمي متعددة ويمكننا تحديدها وفقاً لما يلي:

أولاً ـ معوقات شخصية:

وهي مجموعة المؤثرات التي تؤثر في عملية الاتصال لأسباب تتعلق بالمرسل والمستقبل، تعود لاختلاف الادراك، والفروق الفردية، والتكوين النفسي والاجتماعي لهم، كل ذلك يؤثر على عملية الاتصال وفهم الرسالة وتوصيلها بشكل جيد، ومن هذه المعوقات :

2-**اختلاف الإدراك:** أي أن إدراك المرسل الخاطئ للمعلومات التي يرسلها، وبالتالي اختلاف إدراك وفهم الأخرين لها، وعدم انتباه مستقبل الرسالة لمحتوياتها وعدم ادراكه لها بشكل صحيح، وقد تكون لكلمات الرسالة دلالات ومعاني مختلفة موجودة فقط في عقل المرسل، أو في فهم المستقبل.

خصائص المتلقي: أي كيف يستجيب الأشخاص المختلفون في خصائصهم لنفس الرسالة؟

وهي نقطة مهمة تجعل من المرسل حريص على معرفة خصائص المرحلة التي يتعامل معها ليصيغ رسالته بطريقة يسهل فهمها والتعامل معها، ومع ذلك حتى وإن كانت الشريحة التي أمامنا في عملية الاتصال من نفس المرحلة ونفس الخصائص فأن هناك صفات خاصة بالتكوين النفسي والاجتماعي تختلف من شخص لأخر وهو ما يضع عبئاً على المعلم كمرسل ليكون قادراً متمكناً لفهم الشخصيات التي يتعامل معها بطريقة تساعده على ارسال رسالته التعليمية بشكل فعال.

3-معوقات نفسية: وهي التي تتعلق بطريقة تعامل المعلم مع المتعلمين فالمعلم العصبي، سريع الغضب، والذي يتعامل مع المتعلمين بطرق غير تربوية كل ذلك يؤثر نفسياً على المتعلم، وكذلك المعلم الذي يتعرض لضغوطات نفسية سواء داخل البيئة التعليمية أو خارجها يصعب عليه إيصال رسالته بشكل جيد.

4-نقص خبرة المعلم في مهارات الاتصال: المعلم الجيد عليه أن يتقن مهارة التحدث ويدعمها بمهارة لغة الجسد ونبرات الصوت والحركات بطريقة تضمن وصول الرسائل للمتعلمين بشكل جيد.

5-عدو رغبة المعلم في الاتصال والتواصل: كأن يفضل الاتصال بشكل أحادي ويتجه في تدريسه للتلقين وإعطاء المعلومات دون مشاركة المتعلمين والتفاعل معهم، ومعرفة مدى فهمهم، وتحليلهم ومهاراتهم.

ثانياً ـ معوقات تنظيمية:

وهي التي تظهر نتيجة لتنظيم المؤسسة التعليمية وسياساتها وأهدافها، وآلية العمل بها، وتحديد اختصاصات كل فرد ومهامه، آلية التواصل الإداري داخل المؤسسة التعليمية مهم جداً.

وكل ما كانت القرارات مركزية داخل المؤسسة التعليمية دون مشاركة أعضاءها كلما فقد الاتصال مرونته وقل التفاعل وبالتالي يعد ذلك عائقاً تنظيمياً.

ومن أبرز المعوقات التنظيمية:

1- انخفاض كفاءة الهيكل التنظيمي، حجم المؤسسة التعليمية مقارنة بحجم المتعلمين، تعدد مسئوليات المدير، عدم وضوح الاتصال بين عناصر البيئة التعليمية، قلة خبرة العاملين بالمؤسسة التعليمية.

2-البيئة المحيطة بعملية الاتصال: وترجع لمجموعة العوامل الموجودة في المجتمع سواء داخل المؤسسة التعليمية أو خارجها مثل درجة الحرارة، سوء التهوية ووجود ضوضاء، وعوامل خارجية أي البيئة المحيطة ويمكن أن تضم أولياء الأمور والأهالي والمؤسسات الموجودة داخل المجتمع وكل هذه العوامل الداخلية والخارجية تتفاعل وتؤثر سلباً أو ايجاباً على عملية الاتصال.

3-ضغوط الوقت: الوقت يعتبر عامل مهم، وتحديد وقت مناسب للحصص الدراسية مهم جداً وعندما يكون كافياً يستطيع المعلم إعطاء درسه بشكل جيد ويستطيع المتعلم الاستفادة والفهم.

وقت الدراسة بشكل عام وزمن الحصة بشكل خاص وعندما يكون مناسبا للمنهج، ومناسب للمعلم والمتعلم النتيجة ستكون إيجابية، وما نلاحظه الأن داخل مؤسساتنا التعليمية أن المقررات الدراسية دسمة وطويلة بينما الحصة الدراسية لا تتناسب معها بشكل جيد، مما يشكل ضغطاً على المعلم وارهاقاً للمتعلم.

3-ثالثاً ـ معوقات اجتماعية ثقافية:

هذا النوع من المعوقات له علاقة بالبيئة التي يعيش فيها المتعلم، والى التنشئة الاجتماعية في الاسرة، والبيئة الاجتماعية وما تلعبه من دور في غرس القيم والمعايير التربوية لذي النشء، وبالتالي تجاهل البيئة التعليمية لهذه القيم والمعايير في تفسيراتهم وكيف يدرك المتعلمون من خلالها، ومن خلال ثقافاتهم ما يسبب الفهم المختلف للرسائل الموجهة إليهم والمتمثلة في مفردات المناهج وأساليب التربية وذلك ما نعتبره عائقاً من المعوقات الاجتماعية الثقافية للاتصال والتواصل داخل البيئة التعليمية.

المحور الخامس - كيف يتم تحقيق الاتصال والتواصل بشكل ناجح داخل البيئة التعليمية:

أولاً ـ استخدام الأساليب والتقنيات المختلفة من قبل المعلم، من وسائل تعليمية، وطرائق تدريس، وآليات تقييم، مراعياً بذلك الأنظمة التمثيلية المختلفة لكل المتعلمين مستخدماً في ذلك التواصل اللفظي وغير اللفظي، والتواصل الكتابي، والنقاش من خلال الأنشطة المختلفة داخل الصف وخارجه كل ذلك من شأنه أن يعزز شعور الانتماء لدى الطلاب وبناء علاقات إيجابية داخل البيئة التعليمية، لضمان نجاح عملية الاتصال والتواصل.

ثانياً ـ فهم خصائص المرحلة العمرية التي يتعامل معها المعلم واحتياجاتها وتكوينها الفكري والاجتماعي كل ذلك يساعد المعلم في التواصل الجيد مع المتعلمين باختلاف مراحل نموهم وخصائصهم، فالتعامل مع تلاميذ المرحلة الابتدائية يختلف عن التعامل مع طلاب المرحلة الإعدادية والثانوية فلكل مرحلة احتياجاتها وخصائصها، ومعرفة المعلم لذلك يساعده على النجاح في أداء رسالته التربوية والتعليمية بشكل جيد.

ثالثاً ـ الابتعاد عن الأساليب الغير تربوية وغير مقبولة مثل:

ـ الاستهزاء ببعض المتعلمين، البخل في المادة العلمية، تعامل المعلمين مع طلابهم بالندية والتحدي، شخصنة بعض المشكلات أو السلوكيات من قبل المتعلم على انها تمس المعلم شخصياً\ص دون فهم ما وراء السلوك، التفرقة في التعامل بين المتعلمين، الإسراف في تمجيد التلاميذ لتفوقهم الدراسي مما يترتب عليه أحياناً اعتزالهم لباقي المجموعة وتصنيفهم لزملائهم الأخرين بالدونية مما يؤثر سلباً عليهم، الحيز الواضح لبعض المتعلمين ومنحهم امتيازات خاصة، المبالغة في التسلط داخل الفصل، المبالغة في استخدام الامتحانات وتكليف الطلاب بالواجبات المنزلية، مما يعوق قيام مناخ اجتماعي وإنساني في المدرسة.

رابعاً ـ محاولة التعامل بالأساليب التربوية والمقبولة لذي المتعلمين مثل :

إشباع حاجة التلاميذ إلى الانتماء لجماعة صغيرة. .

إشباع حاجة التلاميذ إلى الصديق المخلص..

إشباع حاجة التلاميذ إلى المسئولية نحو الآخرين..

إتاحة الفرصة للتعبير الحر وتحقيق الذات..

إشباع حرية التجريب للوصول لابتكار..

التمرس على القيادة والمناقشة الديمقراطية.

كل تلك الأساليب التربوية مهمة جداً في التعامل مع المتعلمين ، فكم منهم من تعرض لأمراض واضطرابات نفسية استمرت معه حتى الكبر وشكلت شخصيته سلبا والسبب قسوة معلم ، وكم من متعلمين فقدوا ثقتهم بأنفسهم وأصبحوا شخصية ضعيفة هشة سهلة الانقياد والسبب معلم ، وكم من متعلمين تسربوا من الدراسة وقضوا على مستقبلهم التعليمي واتجهوا للشارع والاجرام والسبب معلم، وغيرهم الكثير والباحثة إذ تتحدث عن ذلك ليس من فراغ وانما عملها لما يزيد عن ثلاثون عاما في التعليم العام كمعلمة وموجهه وخبيرة ،أي أنها لصيقة بالعملية التعليمية

وواجهت العديد من الحالات ، بالإضافة لكونها مستشارة اجتماعية ونفسية واجهت العديد من الحالات التي طلبت المساعدة وقدمت لها المساعدة والعلاج والمساندة ، وقد تكون كل هذه الحالات موضوعاً لبحث أخر.

وكل ذلك لا ينفي وجود معلمين على مستوى عال من الكفاءة والتعامل الجيد مع المتعلمين باستعمال أساليب تربوية جيدة وأوصلوا طلابهم إلى أعلى المستويات ولو انهم قلة قليلة.

خامساً ـ إيجاد بيئة تعليمية محفزة وجاذبة للمتعلمين :

وهو أمر ضروري لنجاح الاتصال والتواصل ولنجاح العملية التعليمية.

التوصيات:

من خلال ما تم طرحه في هذا البحث، تم التوصل إلى التوصيات الآتية :

1-الإعداد الجيد للمعلمين علمياً ومهنياً وتربوياً من خلال تطوير مناهج كليات التربية، والتركيز على المقررات التي تجعل المعلم قادراً على التعامل مع المتعلمين باختلاف انماطهم، وحسب خصائصهم واحتياجاتهم العلمية والنفسية.

2-تحسين مهارات الاتصال اللفظي وغير اللفظي، والاهتمام بلغة الجسد عامة.

3-تدريب المعلمين بشكل مستمر، وخاصة فيما يتعلق بالمسائل التربوية واستراتيجيات التعامل مع المتعلمين بمختلف مستوياتهم.

4-تفعيل دور التفتيش والتوجيه التربـــوي لمتابعة أداء المعلمين وتوجيههم.

5-الاهتمام بالبيئة التعليمية بكل مكوناتها المادية والبشرية، من أجل بيئة تعليمية آمنة وجاذبة للمتعلمين.

6-تفعيل دور وسائل الإعلام في التوعية بأهمية التعامل التربوي مع المتعلمين، وتناول المشاكل التعليمية والتربوية داخل المدارس بالدراسة والحوار، وكذلك توعية الأسرة بدورها في التنشئة والتربية وتعزيز دورها الفعال في التكوين الفكري والعلمي لأبنائها.

بيان تضارب المصالـــح:

يُقر المؤلف بعدم وجود أي تضارب مالي أو علاقات شخصية معروفة قد تؤثر على العمل المذكور في هذه الورقة.

الهوامـــــــــــــش :

1- سلوى عثمان آخرين/ابعاد العملية الاتصالية (الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث)1999م ص 12

2- سمير محمد حسين/الإعلام والاتصال بالجماهير والرأي العام/عالم الكتب/القاهرة /مصر 1998م ص21

3-علاقي مدني ، دراسة تحليلية للوظائف والمقررات الإدارية/ط3/تهامة، جدة/1405ه ص 616

4- رايس نورالدين/نظرية التواصل واللسانيات الحديثة/مطبعة سايس، فاس، ط1 ،2007 ، ص 2422

5- أسامة محمد السيد، الاتصال التربوي، رؤية معاصرة، دار العلم والايمان للنشر والتوزيع ص 37

6- محمود عبد الفتاح رضوان، الاتصال اللفظي وغير اللفظي، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2012م، ط1، ص 39

7- دار المناهج، عمان، الأردن، ط1 ص96 محسن علي عطية، تكنولوجيا الاتصال في التعليم الفعال،

8- مدحت محمد أبو النصر، مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، ط 2 2009م ص85

9- مدحت محمد أبوا لنصر، المرجع السابق ص 84

10- مدحت محمد ابو النصر، مهارات الاتصال الفعال مع الأخرين، مرجع سابق ص151

11ـ دار نشر العلوم والسلوك ،1975م ص83 ريتشارد، جريندر، جون، بنية السحر كتاب عن اللغة،