

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة محمد خيضر - بسكرة -  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم العلوم الإجتماعية

الرقم التسلسلي: .....

رقم التسجيل: .....

### عنوان المذكرة

## مهارات الإتصال ودورها في العلاقة بين الأستاذ والطالب

- دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة بسكرة -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في: علم الاجتماع  
تخصص: الإتصال والعلاقات العامة

إشراف:

د/ زوزو رشيد

إعداد الطالبة:

بركات نوال

تاريخ المناقشة: .....

### أعضاء لجنة المناقشة

الإسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
جابر نصر الدين	أستاذ	جامعة محمد خيضر بسكرة	رئيسا
زوزو رشيد	أستاذ محاضر - أ-	جامعة محمد خيضر بسكرة	مشرفا ومقررا
بوسنة زهير	أستاذ محاضر - أ-	جامعة محمد خيضر بسكرة	عضوا مناقشا
مناني نبيل	أستاذ محاضر - أ-	جامعة محمد خيضر بسكرة	عضوا مناقشا

السنة الجامعية: 2011 - 2012م

## تقدير وعرفان

الحمد لله وكفى، والصلاة على من اصطفى، سيدنا محمد "صلى الله عليه وسلم"

إن الاعتراف بالجميل ما هو إلا جزء يسير من رده

ولأن هذه الكلمات هي كل ما نملكه إزاء من غمرنا بالجميل

ونحن في خضم إنجاز هذا العمل

الذي لم يكتمل إلا بمساعدة ومساندة العديد من الأطراف الذين قدموا لنا يد العون

من قريب أو من بعيد ولو بدعاء أو كلمة تشجيع

وعلى رأسهم المشرف الأستاذ الدكتور " زوزو رشيد" الذي أفادتنا خبرته الأكاديمية في

إنجاز هذا العمل الذي ستبقى صفحاته شاهدة على جهده وتوجيهه ومساعدته لنا.

كما نتقدم بالشكر الجزيل والامتنان إلى السادة أعضاء لجنة المناقشة على قبولهم قراءة

هذا العمل وإبداء ملاحظاتهم القيّمة وجهدهم التطوعي خدمة للبحث العلمي.

دون أن يفوتنا التقدم بالشكر لجميع أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد

خضير ببسكرة الذين نرى فيهم منارة للجامعة والمجتمع.

والشكر موصول بعد ذلك إلى كل العائلة والزملاء والأصدقاء.

شكرا لكم جميعا

## فهرس المحتويات

الصفحة

المحتوى

تقدير و عرفان

فهرس المحتويات

فهرس الجداول

فهرس الأشكال

أ - ج ..... مقدمة

## الفصل الأول: موضوع الدراسة وإطارها المفاهيمي

1. 1- تحديد مشكلة البحث..... 14

1. 2- مبررات اختيار الموضوع..... 16

1. 3- أهداف الدراسة..... 17

1. 4- أهمية الدراسة..... 17

1. 5- العمق النظري للدراسة..... 18

1. 6- تحديد المفاهيم الأساسية..... 18

1. 7- الدراسات السابقة..... 28

## الفصل الثاني: الإتصال والاتصال الفعال

2. 1- مكونات العملية الاتصالية..... 35

2. 2- خصائص الاتصال..... 44

2. 3- أهداف الاتصال..... 48

2. 4- أنواع الإتصال ونماذجه..... 50

- 67 ..... 2. 5- أساليب وتقنيات الاتصال الفعال
- 70 ..... 2. 6- شروط الإتصال الناجح والفعال
- 77 ..... 2. 7- عوائق تفعيل عملية الاتصال

### الفصل الثالث: مهارات الاتصال

- 80 ..... 3. 1- مكونات المهارات الإتصالية
- 83 ..... 3. 2- مهارة التحدث والإلقاء
- 103 ..... 3. 3- مهارة الاستماع والتلقي
- 113 ..... 3. 4- مهارة السؤال
- 119 ..... 3. 5- مهارة القراءة
- 122 ..... 3. 6- مهارة الكتابة

### الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

- 127 ..... 4. 1- الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية
- 127 ..... 4. 1. 1- مجالات الدراسة
- 130 ..... 4. 1. 2- منهج الدراسة
- 131 ..... 4. 1. 3- أدوات جمع البيانات
- 134 ..... 4. 1. 4- العينة وكيفية اختيارها
- 137 ..... 4. 2- تحليل وتفسير البيانات وعرض النتائج
- 137 ..... 4. 2. 1- عرض الجداول وتحليل البيانات
- 137 ..... 4. 2. 1. 1- عرض جداول وتحليل بيانات استمارة المقياس الأولى (الخاصة بالطلبة).....
- 151 ..... 4. 2. 1. 2- عرض جداول وتحليل بيانات استمارة المقياس الثانية (الخاصة بالأساتذة).....

173	..... 4 . 2 . 2 - نتائج الدراسة
173	..... 4 . 2 . 2 . 1 - النتائج الجزئية للدراسة
182	..... 4 . 2 . 2 - النتائج العامة للدراسة
186	..... خاتمة
188	..... قائمة المراجع

الملاحق

ملخص الدراسة

## فهرس الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	مقارنة أهم نماذج الاتصال.....	65
02	توزيع الطلبة المبحوثين حسب متغير الجنس.....	137
03	توزيع الطلبة المبحوثين على الفئات العمرية.....	137
04	توزيع أفراد عينة الطلبة على أقسام الكلية.....	138
05	توزيع الطلبة المبحوثين حسب السنة التي يدرسون فيها.....	139
06	توزيع الطلبة المبحوثين حسب إقامتهم أثناء دراستهم في الجامعة.....	139
07	توزيع الطلبة المبحوثين حسب محل إقامتهم الأصلي أثناء مزاولتهم للدراسة في الجامعة.....	140
08	النسب المئوية لتكرارات استجابات عينة الطلبة المبحوثين، وكذا متوسط الأوزان للعبارات العشر الأولى من مقياس مهارات الاتصال لدى الطالب الجامعي والخاصة بمهارة التحدث.....	141
09	النسب المئوية لتكرارات استجابات عينة الطلبة المبحوثين، وكذا متوسط الأوزان للعبارات رقم ( 9، 10، 11، 12، 13، 14، 15، 16) من مقياس مهارات الاتصال لدى الطالب الجامعي والخاصة بمهارة الاستماع والتلقي.....	145
10	النسب المئوية لتكرارات استجابات عينة الطلبة المبحوثين، وكذا متوسط الأوزان للعبارات ( 17، 18، 19، 20) من مقياس مهارات الاتصال لدى الطالب الجامعي والخاصة بمهارة السؤال.....	149
11	توزيع الأساتذة المبحوثين حسب متغير الجنس.....	151

152	.....توزيع الأساتذة المبحوثين حسب السن	12
153	.....توزيع الأساتذة المبحوثين حسب الرتب العلمية	13
153	.....توزيع أساتذة الكلية حسب الرتب العلمية	14
154	.....توزيع الأساتذة المبحوثين حسب التخصص	15
154	.....توزيع المجتمع الأصلي للأساتذة حسب الأقسام الثلاث للكلية	16
155	.....توزيع الأساتذة المبحوثين حسب الأقدمية في العمل	17
	النسب المئوية لتكرارات استجابات عينة الأساتذة المبحوثين، وكذا متوسط	18
	الأوزان للعبارات الأربع والعشرون الأولى من مقياس مهارات الاتصال لدى	
157	.....الأستاذ الجامعي والخاصة بمهارة الإلقاء والتحدث	
	النسب المئوية لتكرارات استجابات عينة الأساتذة المبحوثين، وكذا متوسط	19
	الأوزان للعبارات (25، 26، 27، 28، 29، 30، 31، 32، 33، 34، 35،	
	36، 37) من مقياس مهارات الاتصال لدى الأستاذ الجامعي والخاصة بمهارة	
166	.....الاستماع والتلقي	
	النسب المئوية لتكرارات استجابات عينة الأساتذة المبحوثين، وكذا متوسط	20
	الأوزان للعبارات (38، 39، 40، 41، 42، 43، 44، 45، 46، 47) من	
170	.....مقياس مهارات الاتصال لدى الأستاذ الجامعي والخاصة بمهارة السؤال	

## فهرس الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
01	مكونات العملية الاتصالية.....	36
02	خصائص الرسالة الجيدة.....	42
03	كيفية حدوث التفاعل بين الأستاذ والطالب (المشاركة وتبادل الأدوار).....	57
04	كيفية حدوث التفاعل بين الأستاذ والطالب (فعل-رد فعل).....	57
05	نموذج "لاسويل" الإتصالي.....	60
06	نموذج "شانون" و"ويفر" الإتصالي.....	62
07	نموذج "ولبر شرام" الإتصالي.....	63
08	نموذج "كاتز" و"لازارسفيد" الإتصالي.....	63
09	نموذج "برلو" الإتصالي.....	64
10	نموذج "دانس" الإتصالي.....	65
11	رسم تخطيطي لمناطق التفاعل بين الأشخاص.....	82
12	مراحل الإلقاء.....	99
13	توزيع الطلبة المبحوثين حسب متغير الجنس.....	137
14	توزيع الطلبة المبحوثين على الفئات العمرية.....	137
15	توزيع أفراد عينة الطلبة على أقسام الكلية.....	138
16	توزيع الطلبة المبحوثين حسب السنة التي يدرسون فيها.....	139
17	توزيع الطلبة المبحوثين حسب إقامتهم أثناء دراستهم في الجامعة.....	139
18	توزيع الطلبة المبحوثين حسب محل إقامتهم الأصلي أثناء مزاولتهم للدراسة في	



140	.....الجامعة	
	النسب المئوية لتكرارات استجابات عينة الطلبة المبحوثين، وكذا متوسط الأوزان	19
	للعبارات العشر الأولى من مقياس مهارات الاتصال لدى الطالب الجامعي	
142	.....والخاصة بمهارة التحدث	
	النسب المئوية لتكرارات استجابات عينة الطلبة المبحوثين، وكذا متوسط الأوزان	20
	للعبارات (9، 10، 11، 12، 13، 14، 15، 16) من مقياس مهارات الاتصال	
146	.....لدى الطالب الجامعي والخاصة بمهارة الاستماع والتلقي	
	النسب المئوية لتكرارات استجابات عينة الطلبة المبحوثين، وكذا متوسط	21
	الأوزان للعبارات ( 17، 18، 19، 20) من مقياس مهارات الاتصال لدى	
150	.....الطالب الجامعي والخاصة بمهارة السؤال	
151	.....توزيع الأساتذة المبحوثين حسب متغير الجنس	22
152	.....توزيع الأساتذة المبحوثين حسب السن	23
153	.....توزيع الأساتذة المبحوثين حسب الرتب العلمية	24
154	.....توزيع الأساتذة المبحوثين حسب التخصص	25
155	.....توزيع الأساتذة المبحوثين حسب الأقدمية في العمل	26
	النسب المئوية لتكرارات استجابات عينة الأساتذة المبحوثين، وكذا متوسط	27
	الأوزان للعبارات الأربع والعشرون الأولى من مقياس مهارات الاتصال لدى	
159	.....الأستاذ الجامعي والخاصة بمهارة الإلقاء والتحدث	
	النسب المئوية لتكرارات استجابات عينة الأساتذة المبحوثين، وكذا متوسط	28
	الأوزان للعبارات (25، 26، 27، 28، 29، 30، 31، 32، 33، 34، 35،	

	36، 37) من مقياس مهارات الاتصال لدى الأستاذ الجامعي والخاصة بمهارة	
167	.....الاستماع والتلقي	
	النسب المئوية لتكرارات استجابات عينة الأساتذة المبحوثين، وكذا متوسط	29
	الأوزان للعبارات ( 38، 39، 40، 41، 42، 43، 44، 45، 46، 47) من	
171	.....مقياس مهارات الاتصال لدى الأستاذ الجامعي والخاصة بمهارة السؤال	

## مقدمة:

منذ أن وجد الإنسان على هذه الأرض والاتصال يلعب دورا هاما في حياته، فالإنسان البدائي لم يكن يعرف اللغة ولكنه كان يتصل بغيره عن طريق الأصوات والإشارات والرموز وغير ذلك من أساليب الإتصال، وبمرور الزمن وتقدم الإنسان استطاع أن يكون لنفسه لغة لتكون وسيلة تفاهم واتصال بالآخرين، وعن طريق هذا الإتصال يدرك الإنسان حاجاته ويحصل على مآربه ويعبر عن آلامه وآماله وعواطفه... وحظي الإتصال الإنساني باهتمام كبير في السنوات الأخيرة، ويعتبر الإتصال من الأمور الحيوية الهامة بالنسبة لمختلف الجماعات، فعن طريقه يتمكن مختلف أفراد المجتمع من توصيل خبراتهم ومعلوماتهم ووجهات نظرهم إلى الآخرين، وفي غياب نظام اتصالي فعال بين أفراد أي مجتمع لا يمكن لأفراد هذا المجتمع العمل معا في سبيل تحقيق أهداف مشتركة.

ويمثل الإتصال لب العلاقات الإجتماعية، ويقدر نجاح الفرد في الإتصال مع الآخرين بقدر نجاحه في الحياة، حيث ينعكس ذلك على صحته النفسية والإجتماعية، وطبيعة البشر إقامة علاقات مستمرة، وطبيعة شبكات الإتصال التي تنشأ بينهم وما تتخذه من أشكال وما تبلغه من فعالية تحدد بدرجة كبيرة فرص التقارب فيما بين أفراد المجتمع وفرص اندماجهم فيه.

وفي حياتنا تواجهنا الآلاف من المواقف التي تشكل منظومة اتصالننا بالآخرين، وقد يكون الإتصال جاذبا بحيث يوسع مساحات التقارب والتجاذب والتجانس والألفة بين طرفي عملية الإتصال، وقد يكون منغلقا بحيث يزيد من مساحات الفرقة والتباعد ويؤجج حالات الرفض تجاه المرسل ويعد هنا الإتصال فاشلا، وهنا تلعب مهارات الإتصال دورا كبيرا في تحديد فعالية اتصالننا مع الآخرين وتحكم هذا الإتصال.

ويؤكد "ألفين توفلر" على أهمية أن يتسلح جميع أفراد المجتمع بمهارات هامة معينة لا غنى عنها للتواصل الإنساني والتكامل الإجتماعي، ويرجع أهمية ذلك إلى توقعاته المستقبلية من صعوبات تواجه

البشرية نتيجة للتقدم العلمي والتكنولوجي المذهل وما سيحدثه من صدمة في مستقبل البشر، فهو يشير إلى توقع تزايد مشكلات في إنشاء العلاقات والروابط الإنسانية والحفاظ عليها إذا ما استمرت الحياة في تسارعها. ونظرا لأهمية التواصل مع الآخرين وعمل الفريق سواء في المدرسة أم الجامعة أم العمل، فإن امتلاك مهارات الاتصال غداً أحد المتطلبات الأساسية للنمو الشخصي والمؤسسي للوصول إلى الأهداف التي عادة ما توضع من خلال تخطيط مسبق ورؤية واضحة المعالم وإعداد جيد في بيئة صحية، فلا بدّ من التسلح بالكثير من هذه المهارات وخاصة في الجامعة التي تعتبر مجعاً إنسانياً رحباً تلعب فيه العلاقات والتفاعلات الإجتماعية المختلفة بين أفراد الأسرة الجامعية، خاصة الأساتذة والطلبة- على اعتبارهما الشريحتين الأوسع- دوراً مهماً في بلوغ الجامعة لأهدافها.

ولهذا فإذا أقررنا بأهمية فعالية الإتصال بين مختلف الأطراف المشاركين في العملية الإتصالية في التعليم الجامعي (الأستاذ والطالب) فإن الشرط الأساسي لهذه الفعالية هو وجود مهارات الإتصال يمتلكها الطرفين ويسعون دائماً لتنميتها.

ومن أجل الوصول إلى فهم دقيق لهذا الموضوع اعتمدنا خطة للدراسة مقسمة إلى مقدمة وأربعة فصول وخاتمة، أما الفصل الأول فعنوانه "موضوع الدراسة وإطارها المفاهيمي" وتضمن تحديداً لمشكلة البحث ومبررات اختيار هذا الموضوع دون غيره، والأهداف التي تسعى هذه الدراسة إلى بلوغها وتحقيقها، وأهمية هذه الدراسة، لنواصل بعد ذلك تحديداً للمفاهيم الأساسية في الدراسة، وعرضاً للدراسات السابقة التي اطلعنا عليها في إطار إنجاز هذا البحث.

وأما الفصل الثاني معنون بـ "الإتصال والإتصال الفعال" فقد تضمن سبعة عناصر هي مكونات العملية الإتصالية، وخصائص الإتصال وأهدافه، ثم أدرجنا أنواع الإتصال ونماذجها، لنتنقل إلى أساليب وتقنيات وشروط الإتصال الفعال وفي الأخير العوائق التي تحول دون تفعيل العملية الإتصالية.

ثم جاء الفصل الثالث الذي ركز على "مهارات الإتصال" من حيث مكوناتها، ثم عرضها الواحدة تلو الأخرى على النحو: مهارة التحدث والإلقاء، مهارة الاستماع والتلقي، مهارة السؤال، مهارة القراءة، مهارة الكتابة.

أما الفصل الرابع فعنوانه "الدراسة الميدانية" والذي تضمن الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية من مجالات للدراسة ونوع المنهج المستخدم فيها وأدوات جمع البيانات المتعلقة بها والعينة المختارة وكيفية اختيارها، وتضمن أيضا عرض الجداول وتحليل وتفسير البيانات ثم عرض نتائج الدراسة.

## الفصل الأول:

### موضوع الدراسة وإطارها المفاهيمي

1.1 - تحديد مشكلة البحث

1.2 - مبررات اختيار الموضوع

1.3 - أهداف الدراسة

1.4 - أهمية الدراسة

1.5 - العمق النظري للدراسة

1.6 - تحديد المفاهيم الأساسية

1.7 - الدراسات السابقة

## 1.1 . تحديد مشكلة البحث:

تواجهنا في حياتنا اليومية الآلاف من المواقف والتفاعلات الإجتماعية التي تشكل منظومة اتصالاتنا بالآخرين، لذلك زاد الإحساس بدور الإتصال من أجل تنظيم حياتنا وتحقيق مصالحنا المختلفة وتوحيد جهودنا وترباط مجموعتنا وتنظيم أنشطتنا وتطور أنماط حياتنا.

ولما كان الإتصال يعبر عن مجموع العمليات التي بواسطتها يتم تبادل المعلومات والأفكار والآراء بين الأفراد في وضعيات اجتماعية مختلفة، فهو بذلك عملية اجتماعية مستمرة تدمج كل أنماط السلوكيات كالسلوك اللفظي، الحركي، التقليدي، ملامح الوجه، ووضعيات الجسم... وغيرها من السلوكيات الإيحائية، فإنه يعد عنصرا أساسيا وفاعلا في ديناميكية الأفراد والجماعات وفي المنظمات.

وفي الجامعة كإحدى المنظمات الفاعلة في المجتمع والتي تمثل الهرم ليس لمجرد أنها آخر مراحل النظام التعليمي وإنما لأنها تتحمل مسؤولية كبيرة في صياغة وتكوين الشباب الجامعي علميا وثقافيا وفكريا ووجدانيا، كما تعمل على إتاحة الفرصة للطلبة لممارسة الديمقراطية والحوار البناء والقيام بالنشاط الفكري والثقافي والإجتماعي والرياضي، وفيها يتشرب الطالب بالمفاهيم السليمة والسلوك المثالي والأساتذة هم قدوة الطلبة في السلوك الخلقى والإجتماعي.

فإذا اعتبرنا الإتصال عملية مشاركة وتفاعل بين مرسل ومستقبل للأفكار والمعلومات عن طريق عمليات إرسال وبت للمعنى وتوجيهه وتسيير له، ثم استقبال بكفاءة معينة لخلق استجابة معينة في وسط إجتماعي معين كالجامعة، فإن الإتصال الفعال والواعي هو أساس العلاقات التي تنشأ بين الأستاذ والطالب -على اعتبارهما الشريحتين الأوسع في الجامعة- بحيث يكون الهدف من تلك العلاقات هو العمل على تنمية روح التعاون بين الأفراد والجماعات -طلبة وأساتذة- وتحقيق الفهم المشترك والمتبادل لهذه المعلومات والبيانات بين طرفي العملية الإتصالية (الأستاذ والطالب).

وقد يكون الإتصال جاذبا بحيث يوسع مساحات التقارب والتجاذب والتجانس والألفة بين طرفي عملية

الإتصال (المرسل "سواء كان أستاذ أو طالب" - والمستقبل "سواء كان أستاذ أو طالب")، وقد يكون منغلقا فيزيد من مساحات الفرقة والتباعد ويؤجج حالات الرفض تجاه المرسل فيصبح الإتصال فاشلا، وهنا تلعب مهارات الإتصال دورا كبيرا في تحديد فعالية الاتصال بالآخرين.

وهذا ما أكده "ديفيد برلو D. Berlo" في تصوره لنموذج الإتصال حيث اعتبر أن أهم العناصر التي تؤثر في كل من (المرسل-المستقبل) هي مهارات الإتصال ، وذكر أن هناك خمس مهارات اتصالية أساسية على الأقل وهي "الكلام والكتابة" ووظيفتها وضع الرسالة في صورة رموز، و"الاستماع والقراءة" ووظيفتها فك الرموز ومهارة "السؤال" ووظيفتها تحديد مدى ملاءمة المعنى المستقبل للمعنى المرسل.

فمن أجل تحقيق الفعالية المطلوبة يتطلب توافر مهارات معينة، هذه المهارات هي التي تستخدم في العملية الاتصالية والتي بموجبها يقوم شخص بنقل أفكار أو معاني أو معلومات على شكل رسائل كتابية أو شفوية مصاحبة بتعبيرات الوجه ولغة الجسم وعبر وسيلة اتصال تنقل هذه الأفكار إلى شخص آخر وبدوره يقوم بالرد على هذه الرسالة حسب فهمه لها، ونظرا لأهمية التواصل مع الآخرين وعمل الفريق سواء في المدرسة أم الجامعة أم العمل، فإن امتلاك مهارات الاتصال غداً أحد المتطلبات الأساسية للنمو الشخصي والمؤسسي للوصول إلى الأهداف التي عادة ما توضع من خلال تخطيط مسبق ورؤية واضحة المعالم وإعداد جيد في بيئة صحية، فلا بدّ من التسلح بالكثير من هذه المهارات وخاصة في الجامعة التي تعتبر مجمعا إنسانيا رحبا تلعب فيه العلاقات والتفاعلات الإجتماعية المختلفة بين أفراد الأسرة الجامعية، خاصة الأساتذة والطلبة- على اعتبارهما الشريحتين الأوسع- دورا مهما في بلوغ الجامعة لأهدافها.

على ضوء ما سبق يأتي التساؤل الرئيسي للدراسة كالتالي:

ما هو دور مهارات الإتصال في تفعيل العلاقة الإتصالية بين الأستاذ والطالب الجامعي ؟



وللإجابة عن هذا التساؤل يجب تحديد وقياس مهارات الإتصال لدى كل من الطالب والأستاذ الجامعيين، أي

الإجابة على التساولين الجزئيين:

1. ما هي مهارات الإتصال الفعال لدى الطالب الجامعي ؟

2. ما هي مهارات الإتصال الفعال لدى الأستاذ الجامعي ؟

## 1 2. مبررات اختيار الموضوع:

يرتكز أي بحث علمي على جملة من الشروط والمبادئ لاختياره وتحدد بدورها سبب اختيار موضوع

الدراسة هذا بعينه دون سواه. وعليه يمكن أن نقسم مبررات اختيار موضوع الدراسة إلى مبررات ذاتية

وأخرى موضوعية، شكّل كل منهما دافعا لاختيار هذا الموضوع وإجراء الدراسة حوله.

1- المبررات الذاتية : تتمثل في الانشغال الشخصي الدائم بقضايا الجامعة باعتبارها - الجامعة-مجمع

إنساني رحب تلعب فيه العلاقات الإنسانية المختلفة بين أفراد الأسرة الجامعية من أساتذة وطلبة ومسيرين

وإداريين وعمال...، دورا مهما في التفاعل الإجتماعي الذي يؤثر في تقدم الجامعة وبلوغ أهدافها هذا المزيج

من العلاقات والإتجاهات والميول والقناعات المعبر عنه بأنماط سلوكية مختلفة ينتج عنه تفاعل إنساني

إيجابي، وقد يكون في بعض الأحيان سلبي وبالتالي سيؤدي إلى تعطيل الأهداف المسطرة هذا من جهة، ومن

جهة أخرى فإن مسألة المهارات والتفاعل أصبحت تطرح للنقاش كمسألة اتصالية في المؤتمرات والملتقيات

ووسائل الإعلام والاتصال المختلفة ، ومن جهة ثالثة فتخصص "علم اجتماع الإتصال والعلاقات العامة "

ساعدنا على تطوير ذلك الانشغال والميول إلى مثل هذه الدراسة، ويمكننا من مواصلة البحث وتوسيع

المعلومات حول هذا الموضوع.

2- المبررات الموضوعية: تكمن أساسا في أنه لا ينشأ التفاعل الإجتماعي الذي يعتبر البوابة الرئيسية

لتكوين العلاقات الإنسانية بين الأفراد داخل المجتمع عامة، من دون وجود الإتصال الذي كان وسيبقى

العنصر الهام والفعال في الحياة الإجتماعية والتي تتطلب للمحافظة عليها مهارات محددة يجب أو ينبغي أن

يتحلى بها كل من طرفي العملية الإتصالية - المرسل (الأستاذ أو الطالب) والمتلقي (الأستاذ أو الطالب) - .  
من هنا جاء هذا الموضوع الذي يبحث في مهارات الإتصال المتوافرة لدى كل من الأستاذ والطالب الجامعي والتي تجعل الإتصال بينهما فعالا وإيجابيا، وذلك لتحقيق أهداف كل من الطرفين: الأستاذ (مرسل ومتلقي) والطالب (مرسل ومتلقي).

### 1.3 أهداف الدراسة:

- يهدف أي بحث علمي للكشف عن الحقائق و التعرف على المعلومات وبيان العلاقات الجديدة بين الأشياء، إضافة إلى تطوير وتعديل و تحليل المعلومات المقدمة. وقد جاءت هذه الدراسة بهدف :
- ♦ تحديد المهارات الأساسية للعملية الإتصالية التي تتم بين الطالب والأستاذ الجامعيين.
  - ♦ التعرف على مدى توافر تلك المهارات لدى كل من الأستاذ والطالب الجامعي كطرفي اتصال.
  - ♦ إبراز العلاقة بين تلك المهارات وفعالية الإتصال بينهما .
  - ♦ تحديد مدى فعالية الإتصال بين الطالب والأستاذ الجامعيين.

### 1.4- أهمية الدراسة:

تتمحور دراستنا حول العلاقة الإتصالية التفاعلية التي تتم بين الأستاذ والطالب الجامعي، وما يملكه كل منهما كطرفي اتصال من مهارات اتصالية تجعل من تلك العلاقة فعالة، وعليه فإن أهمية هذه الدراسة جاءت انطلاقا من أهمية مهارات الإتصال في تفعيل العلاقة الإتصالية بين الأستاذ والطالب الجامعي، وتتبع أهميتها أيضا من خلال تحديدها وقياسها للمهارات الإتصالية الأساسية والتعرف على مدى فعالية الإتصال بين الأستاذ والطالب الجامعي من خلال المهارات الإتصالية التي يملكها كل منهما.

## 5.1- العمق النظري للدراسة:

يُعنى هذا العنصر بتوضيح الأبعاد النظرية التي تُستمدّ منها مجموع المعطيات الفكرية والمعرفية التي أفرزتها المداخل والنظريات العلمية عامة والسوسيولوجية خاصة، من أجل تعميق هذا البحث ومنحه دعائم تزيد من مصداقيته كبحت علمي.

وانطلاقاً من أهمية النظرية في البحوث الاجتماعية وتعدد تلك النظريات، فإن الأمر يتطلب سلامة التصور النظري سيما حين يتعلق الأمر بمعالجة قضايانا المجتمعية انطلاقاً من نظريات غريبة من دون إخضاعها للنقد ومدى ملاءمة تلك النظريات وتوافقها مع المجتمع الذي تجرى فيه الدراسة.

ولهذا يمكن تحديد العمق النظري لهذه الدراسة في مستويين اثنين:

فيما يخص موضوع الدراسة العام من تصنيف النظريات المعاصرة في علم الاجتماع، فإنه يمكن القول أنه ينتمي إلى النظريات ذات المدى القريب والمسماة الاستقرائية أو الواقعية حيث هي دراسة ميدانية لسلوك الإنساني (الاتصال والتفاعل) في مجتمع صغير (الجامعة "أساتذة وطلبة").

وإذا ما اعتبرنا النظرية إطاراً مرجعياً وحاولنا تحليل ظاهرة الاتصال والعلاقات الإنسانية في عمقها، نجد أنها لا بد أن تعالج في سياقها الاجتماعي الثقافي بصفاتها وليدة المجتمع ونتاج التفاعل الذي شكلها، والظاهرة موضوع الدراسة تعالج من منظور التفاعلية الرمزية باعتبارها مصاحبة للعملية الاتصالية التفاعلية التي تحدث بين الأستاذ الجامعي والطالب الجامعي.

## 6-1. تحديد المفاهيم الأساسية:

تعتبر مسألة تحديد المفاهيم الإطار النظري للبحث والبناء الفكري له، لأنها نقطة البداية في التحليل دون الخوف من اختلاط المعاني وتشابكها، والتراث العلمي لم يترك مجالاً إلا وخاض فيه وإن اختلفت درجة المعالجة ولهذا لا يمكن لأي باحث أن يدخل مباشرة في بحثه دون الإشارة والرجوع إلى ما كتب.

أما المفاهيم الأساسية والتي يمكن أن نتطرق لها خلال هذه الدراسة فتتمثل في: الإتصال الفعال، مهارات الإتصال، دور مهارات الإتصال في العلاقة بين الأستاذ والطالب الجامعي:

### 1-5-1. الإتصال الفعال:

الإتصال في اللغة العربية من مادة وصل، يقال وصلت الشيء بالشيء وصلا وصلة ووصل إليه وصولاً

أي: بلغ أوصله بغيره، ووصل بمعنى اتصل أي: دعا دعوى الجاهلية، قال سبحانه وتعالى في محكم

التنزيل: ﴿إِلَّا الَّذِينَ يَصِلُونَ إِلَى قَوْمٍ بَيْنَكُمْ وَبَيْنَهُمْ مِثْقَالُ ذَرَّةٍ﴾ (القرآن الكريم، النساء: 90)، أي: يتصلون وبيئتهما صلة أي:

اتصال وذريعة، والاتصال والوصلة ما اتصال بالشيء، وكل شيء اتصل بشيء فيما بينهما وصلة، والوصل

خلاف الفصل، قال عز وجل: ﴿وَلَقَدْ وَصَلْنَا لَهُمُ الْقَوْلَ﴾ (القرآن الكريم، القصص: 51)، أي: وصلنا ذكر الأنبياء

وأقاصيص من مضى بعضها ببعض لعلمهم يعتبرون، واتصل الشيء بالشيء: لم ينقطع، ووصل الشيء إلى

الشيء وصولاً وتوصل إليه: انتهى إليه وبلغه. (هادي نهر وأحمد محمود الخطيب، 2009: 23)

أما في اللغة الإنجليزية فكلمة 'Communication' فتعود إلى الأصل اللاتيني 'Communis' والتي تعني

المشاركة والاشترك في الشيء، كما وتشير إلى عملية الاتصال وطرقه وإلى الرابطة أو الوسيلة التي من

خلالها يتم الاتصال. وعليه فحسب الدلالات اللغوية والمعاني المعجمية يتضح لنا أن الإتصال هو عملية

تحدث بين طرفين، كما أنها تتم من خلال وسيلة ويكون من آثارها حدوث ارتباط هذين الطرفين.

ويعتبر المدلول اللغوي قريب من المفهوم الاصطلاحي سواء في المعنى الكلاسيكي لكلمة اتصال الذي

يجعل المستقبل مجرداً من الإرادة عند عملية التلقي أو من خلال التعاريف الحديثة التي تؤكد على التفاعل

بين أطراف الاتصال، إذ أنها تعتبر الاتصال "عملية تفاعل اجتماعي يستخدمها الناس لبناء معان تشكل في

عقولهم صوراً ذهنية في العالم وهم يتبادلون هذه الصور الذهنية عن طريق الرموز" ويعتبر هؤلاء الاتصال

مشاركة في فكرة أو اتجاه أو موقف دون أن يعني ذلك الاتفاق بين المشاركين. (فضيل دليو، 2003: 9)

وقد جاء في قاموس علم الاجتماع أن الاتصال هو: "انتقال المعلومات أو الأفكار أو الاتجاهات أو العواطف من شخص أو جماعة إلى شخص أو جماعة أخرى من خلال الرموز، ويوصف الاتصال بأنه فعال حينما يكون المعنى الذي يقصده المرسل هو الذي يصل بالفعل إلى المستقبل، والاتصال هو أساس كل تفاعل اجتماعي فهو يمكننا من نقل معارفنا وبيسر التفاهم بين الأفراد". (محمد عاطف غيث، 2005: 72)

وعرفه فاروق مداس في " قاموس مصطلحات علم الاجتماع" بأنه: "انتقال المعلومات أو الأفكار أو الاتجاهات أو العواطف من شخص أو جماعة إلى أخرى، من خلال الرموز، والاتصال هو أساس كل تفاعل اجتماعي". (فاروق مداس، 2003: 27)

ومن الناحية الاصطلاحية تعددت التعريفات التي طرحت لتحديد معنى الإتصال بتعدد المدارس العلمية والفكرية للباحثين في هذا المجال، وبتعدد الزوايا والجوانب التي يأخذها هؤلاء الباحثون في الاعتبار عند النظر إلى هذه العملية (سعاد جبر سعيد، 2008: 12-14)، فعلى المستوى العلمي البحثي يمكن القول بوجود مدخلين لتعريف الإتصال هما:

المدخل الأول: ينظر إلى الاتصال على أنه عملية يقوم بها طرف أول (مرسل) بإرسال رسالة إلى طرف مقابل (مستقبل) بما يؤدي إلى إحداث أثر معين على المتلقي للرسالة، وهذا المدخل يهدف إلى تعريف المراحل التي يمر بها الاتصال، ويدرس كل مرحلة على حدة وهدفها وتأثيرها على عملية الاتصال ككل.

ويمكن أن ندرج ضمن هذا المدخل التعريفات الآتية:

- الإتصال: "هو العملية التي من خلالها ينقل الفرد أو الجماعة (المرسل، المرسلون) بعض الرسائل من أجل التأثير على سلوك فرد أو جماعة أخرى (متلقي، متلقون) تغييره حسب رغبة محددة (محمد الجوهري وآخرون، 1992: 18)
- هو "ميكانيزم توجد بواسطته العلاقات الاتصالية وتتمو وتتطور الرموز الفعلية بوسائل نشر هذه الرموز

عبر المكان واستمرارها عبر الزمان وبذلك يدخل ضمن هذه الوسائل زيادةً على اللغة الإشارات، الإيماءات، تعبيرات الوجه، نغمات الصوت، الكتابة، الهاتف، الإذاعة، التلفاز، السينما والمسرح....

(هادي نهر وأحمد محمود الخطيب، 2009: 24)

• "انتقال المعلومات أو الأفكار أو الاتجاهات أو العواطف من شخص أو جماعة إلى شخص أو جماعة أخرى من خلال الرموز، ويوصف الاتصال بأنه فعال حينما يكون المعنى الذي يقصده المرسل هو الذي يصل فعلا إلى المستقبل، والاتصال هو أساس كل تفاعل اجتماعي فهو يمكننا من نقل معارفنا وبيسر التفاهم بين الأفراد". (سوزان القليني ومنى حافظ، دس: 14)

• ويعرف "كرتش Kretch" و"كرتشفيلد Kretschfeld" الإتصال "تبادل المعاني بين الأفراد، ويحدث بشكل أولي من خلال استخدامهم للرموز المألوفة والمعروفة لديهم". (محمد سلامة غباري والسيد عبد الحميد عطية، 1991: 22)

• وقد عرفه "بيرسون Persson" و"ستينز Steenes" بأنه: "عملية نقل المعلومات والرغبات والمشاعر والتجارب شفهيًا أو باستعمال الرموز والكلمات والصور والإحصائيات بقصد الإقناع والتأثير في السلوك". يلاحظ أن هذا التعريف يشدد على كون الاتصال عملية نقل من طرف لآخر بقصد التأثير في سلوك المنقول إليه، لذا يمكن القول بأنه يجب أن تكون للإتصال أهداف، وأن تترتب عليها نتائج، كما أنه أشار إلى نوع الوسائل التي يتم بها الاتصال. (محسن علي عطية، 2008: 53)

• وعرفه "كارل هوفلاند Carl Hovland" بأنه: " العملية التي ينقل بمقتضاها الفرد (القائم بالإتصال) منبهات (عادة رموز لغوية) لكي يعدل سلوك الأفراد الآخرين (مستقبل الرسالة)". (محمود حسن إسماعيل، 2003: 57)

المدخل الثاني: يرى أن الإتصال يقوم على تبادل المعاني الموجودة في الرسائل والتي من خلالها يتفاعل

الأفراد من ذوي الثقافات المختلفة وذلك من أجل إتاحة الفرصة لتوصيل المعنى وفهم الرسالة، وهو مدخل

تركيبية يركز على العناصر الأساسية المكونة للمعنى، والتي تنقسم بدورها إلى 03 مجموعات رئيسية هي:

① الموضوع: إشارات ورموزه. ② قارئ الموضوع: والخبرة الثقافية والاجتماعية التي كونته والإشارات والرموز التي يستخدمها. ③ الوعي بوجود واقع خارجي يرجع إليه الموضوع. وفي ضوء هذا المدخل الذي ينظر إلى الإتصال على أنه عملية تبادل معاني، يعرف بعض الباحثين الإتصال كعملية تتم من خلال الارتكاز على وسيط لغوي، حيث أن كلا من المرسل والمستقبل يشتركان في إطار دلالي واحد بحيث ينظر إلى الإتصال هنا على أنه عملية تفاعل رمزي، وفي هذا الاتجاه نجد:

♦ تعريف "جون ديوي J.Dewey": "عملية مشاركة في الخبرة وجعلها مألوفة بين اثنين أو أكثر من الأفراد".  
ويلاحظ أن هذا التعريف شدد على ماهية الإتصال وطبيعته التفاهمية. (محسن علي عطية، 2008: 52)

♦ "عملية تفاعل إيجابي بين طرفين تتسم بالتنظيم والتخطيط لتحقيق أهداف محددة ذات طبيعة معرفية أو قيمة أو مهارية باستخدام وسائل تساعد على تحقيق تلك الأهداف بأقل جهد واقصر وقت يبذله أطراف الإتصال"، يؤكد هذا التعريف أن الإتصال تفاعل بمعنى أنه لا يسير باتجاه واحد من مرسل إلى مستقبل، وإنما عملية تبادلية قد يكون فيها الفرد مرسلاً مرة ومستقبلاً مرة أخرى، وكذلك المستقبل قد يكون

مستقبلاً ثم مرسلاً، لكي يحدث التفاعل بين الطرفين. (Raymond Boudon , Philippe Besnard , Mohamed Cherkaoui ,

Bernard- Pierre Lécuyer , 2005 : 35)

♦ يؤكد "ستانلي Stanley" أن الإتصال عبارة عن "عملية تبادل تفاعلي بين أطراف ذات لغة مشتركة وليس عملاً فردياً منعزلاً، حيث تقاس فعالية الإتصال في ضوء قدرة عملية التبادل على إحداث حالات تفاعل وتناغم وانسجام وفهم مشترك للرموز المتبادلة". ونلاحظ أن هذا التعريف أكد على أن الإتصال عملية تفاعلية بين أطراف ذوي قواسم مشتركة لفهم العملية واستيعاب مكوناتها. (بشير العلق، 2010: 25)

♦ وينظر علماء الاجتماع إلى عملية الإتصال باعتبارها عملية اجتماعية تحدث في كل لحظة بين أفراد المجتمع على اختلاف شخصياتهم وأماكن عملهم، والإتصال يتم في مجتمع له نظامه ونشاطه بهدف تأكيد هذا النظام والمحافظة عليه والاستمرار في السير عليه، وفي نهاية الأمر الوصول إلى التوافق بين أعضائه ليقوم

كل منهم بالنشاط المطلوب منه والمعطى له لكي يستمر في المحافظة على تماسك هذا المجتمع.

(عمر عبد الرحيم نصر الله، 2001: 25)

يمكن القول أن كل من التعريفات السابقة قدمت وجهة نظر معقولة لتعديد مفهوم الاتصال الفعال والتفاعلي، وعلى ضوءها يمكن القول أيضا أن عملية التدريس هي عملية اتصال طرفيها الأستاذ والطلبة وهي عملية دائرية بين الأستاذ والطلبة، لأن عملية الاتصال تقتضي طرفين مرسلا ومستقبلا يمارس كل منهما الدورين. وعليه نصل إلى التعريف الإجرائي للاتصال الفعال بأنه :

"العملية التفاعلية الإيجابية التي تتم بين الأستاذ الجامعي (مرسل - مستقبل) والطالب الجامعي (مرسل - مستقبل) عن طريق مختلف أشكال التعبير اللفظية وغير اللفظية، من أجل التفاعل والتأثير والفهم المشترك".

### 1-5-2. مهارات الإتصال:

من المعروف أن التعريف وسيلة لتحديد حدود المفهوم ومكوناته، وسنحاول فيما يلي الوقوف على العديد من التعريفات التي طرحها الباحثون للمهارة بصفة عامة في محاولة لرصد تعريف عام وشامل يخدم هذه الدراسة للمهارات الإتصالية .

المهارة في اللغة العربية تعني "الحذق في الشيء"، و"الماهر" الحاذق بكل عمل، والجمع "مَهْرَة"، ويقال مَهْرَ الشيء ومَهْرَ فيه وبه أي أحكمه وصار به حاذقا فهو ماهر، وفي الحديث النبوي الشريف: ((مَثَلُ الماهر بالقرآن مثل السفرة)) الماهر هنا: الحاذق بالقراءة. (أبي الفضل ابن منظور، 1997: 104)

والمهارة في مفهومها العام هي "جوهر الأداء الذي يتميز بإنجاز كبير من العمل مع بذل مقدار بسيط من الجهد" (http://www.iraqacad.org, 27/12/2010 : 10:25)، يلاحظ أن هذا التعريف جد فضفاض، لأنه لم يحدد المقصود



بجوهر الأداء وحصر المهارة بإنجاز كم كبير من العمل بأقل جهد ممكن. وتعني المهارة "جميع المعارف والخبرات المتخصصة التي يكتسبها الإنسان من خلال التعلم والتدريب، وهي محاولة جادة لتوجيه ورفع كفاءة الأفراد في أعمالهم وفي علاقاتهم مع الذات والآخرين".

وتعرف المهارة في قاموس علم الاجتماع بأنها: "تنظيم معقد للسلوك (الفيزيقي أو اللفظي) تطور من خلال عملية التعلم واتجه نحو هدف معين، أو تركز على نشاط محدد. ويستخدم المصطلح أحيانا للإشارة إلى المهارات الإجتماعية أو المهارة في تقييم المواقف والتأثير في سلوك الآخرين". (عاطف غيث، 2005: 410)

يلاحظ من خلال التعريفين السابقين أن المهارة هي خبرات وسلوكات اكتسبها الإنسان من خلال التعلم والتعود والتدريب عليها من خلال عمله أو حياته الإجتماعية بصفة عامة.

وتعني المهارة أيضا "القدرة على القيام بالأعمال المعقدة بسهولة ودقة مع القدرة على التكيف في الأداء مع الظروف المتغيرة". (فيصل محمود الغرايبة، 2009: 6)

كما تعرف المهارة بأنها استطاعة معروفة للقيام بعمل معين في ظل ظروف محددة سواء كانت مهنية أو بشرية أو إجتماعية. (Daniel Pemartin, 1999: 36)

والمهارة هي "الخطوة أو العملية المعرفية (الذهنية) أو الأدائية أو الوجدانية (الاتجاهية) والعلاقات البيئية التي يمارسها الفرد من خلال قيامه بأداء أحد واجبات عمله". (سامي محسن ختاتة، 2010: 209)

وقد اقترح "روبرت كاتز R.Katz" أنواع المهارات التالية: (طلال عبد الله الزعبي وموسى الكردي وهاني حتمل عبيدات، 2010: 11، 12)

- ♦ المهارات التقنية: تركز على القدرة على استخدام وتطبيق المعرفة المتخصصة أو الخبرات السابقة.
- ♦ المهارات الشخصية: المقدرة على العمل وتحفيز العاملين سواء كانوا جماعات أو أفراد.

♦ المهارات المفاهيمية: القدرة على التحليل والتشخيص وحل المشاكل.

وتعلم المهارة لا بد أن يسبقه أساس معرفي واكتساب المهارة يتطلب التدريب عليها وإتقان المهارة يتطلب سرعة في الأداء كما يستلزم نوعاً من التفاعل وحتى يتحقق كل ذلك لا بد أن يتصل الفرد بالآخرين (محمود حسن إسماعيل، 2003: 90) ، لذا فالمهارة هي القدرة على الإنجاز والداء، واستخلاص النتائج، وحل المشاكل ومواجهة المواقف بأكبر قدر من الفعالية والكفاءة، وتحت شروط ثلاث هي: السرعة، الدقة، التابع المنطقي في الأداء.

(http://www.kenanaonline.com, 09/ 01/ 2011: 18:00)

وتعني المهارة "القدرة على الأداء السريع المدقق المضبوط، وعليه فالسلوك الماهر هو ذلك السلوك الذي يؤدي في سرعة وفي دقة وفي طريقة خبيرة واعية ومدربة". (حسني عبد الباري عصر، 2001: 48)

والمهارة هي "القدرة على العمل، وهي درجة الكفاءة والجودة في الأداء، وهي القدرة على استخدام المعلومات بفاعلية، والتنفيذ والأداء بسهولة ويسر". (منال طلعت محمود، 2002: 43)

واقترح "ريم Rimm" و"ماركل Markle" تعريفاً للمهارات هو أنها: "مجملة السلوكيات اللفظية وغير اللفظية التي يؤثر بها الفرد في استجابات الآخرين في سياق العلاقات الشخصية، والتي يحصل بموجبها على نواتج مرغوبة ويتجنب غير المرغوبة"، وقدما وصفاً مفصلاً لتلك السلوكيات يتضمن: \*التعبير عن الذات (الآراء، المشاعر، التقبل، الإطراء). \*تحسين صورة الآخر وتشجيعه (تثمين قيمة آرائه، مدحه). \*المهارات التوكيدية (التقدم بمطالب، إظهار عدم الاتفاق، رفض مطالب غير معقولة). \*المهارات الإتصالية (المحادثة، الإقناع).

(طريف شوقي محمد فرج، 2003: 42، 43)

وقد قسم "محمد فتحي" المهارات إلى قسمين أساسيين هما: (محمد فتحي، 2003: 23، 24)

♦ مهارات عقلية: تتضمن قيام العاملين بتحديد أو تبويب أو حل مشكلات تشمل عمليات عقلية، وهي تضم تحديد الرموز وتبويب الأشياء والمفاهيم أو استخدام المبادئ والقواعد أو التمييز أو استخلاص الفروق أو استخدام المعلومات اللغوية أو صنع القرارات وحل المشاكل.

♦ المهارات الحركية: تعني قيام العامل بأداء أنشطة جسمية أو يدوية، وهي تتضمن المهارات الحركية العامة والحركات الخاصة بالتوجيه والإرشاد وترتيب الأشياء وتوصيل الأصوات...

ويشير "جنكيز Djenkis" في تعريفه للمهارات الإجتماعية إلى أنها تتضمن فئتين رئيسيتين من المهارات:

♦ مهارات الإرسال: وتعتبر عن قدرة الفرد على توصيل المعلومات التي يرغب في نقلها للآخرين لفظياً أو بشكل غير لفظي، من خلال عمليات نوعية كالتحدث، الحوار، والإشارات والإيماءات وغيرها من التفاعلات الرمزية؛ وتتضمن مهارة الفرد في تقديم التدعيم للآخرين، وحثهم على الاستمرار في التفاعل، وتوضيح موقف الفرد، وتفسير مبررات سلوكه بطريقة مفهومة للآخرين والإفصاح عن مشاعره حيالهم وآرائه إليهم.

♦ مهارات الإستقبال: وتعني مهارة الفرد في الانتباه لتلقي الرسائل والإشارات اللفظية من الآخرين وإدراكها وفهم مغزاها والتعامل معهم في ضوءها؛ وتحوي مهارات فرعية من قبيل طرح تساؤلات للحصول على معلومات دقيقة من الطرف الآخر، والإنصات والفهم الدقيق لما يقوله الآخر. (طريف شوقي محمد فرج، 2003: 44-51)

ويرى العديد من الباحثين أنه عندما نفحص محتوى المهارات الإجتماعية سنجد أنها تتضمن مهارات اتصالية متنوعة تعمل على توطيد أواصر الصلة الاجتماعية مع الآخرين، كالمحادثة والتي تحدد طبيعة أسلوب التواصل بين الأشخاص ونمط علاقاتهم، والقدرة على فهم مغزى رسائلهم غير اللفظية والاستجابة لها والإفصاح عن الذات والتي تعني الانفتاح على الآخر وفتح خطوط اتصالية معه مما يعمل على تقليل المسافات النفسية بينهما، وهي مهارة يوضح "ألتمان Ultman" و"تايلور Taylor" أنها مركزية لنمو العلاقات

الوثيقة حيث يصعب تصور قيام علاقة وثيقة بين فردين بمعزل عن قدر مناسب منها، يتبادل الطرفان وينمو بالتدرج من حيث العمق والاتساع عبر تاريخ العلاقة، فضلا عن الإنصات وتفهم الآخرين ومشاركتهم وجدانياً، وتقديم يد العون لهم، فالمنصت الجيد ليس محبوباً فقط من المحيطين به بل إنه سيعرف كما يقول "ويلسون Wilson" و"ميزنر Mizner" أشياء جيدة عنهم، فضلا عن أن الأقران سيوفرون للفرد الماهر اجتماعياً حين يتفاعل معهم بشكل مكثف فرصة لتعلم المزيد من السلوكيات الاجتماعية الإيجابية. (طريف شوقي محمد فرج، 2003: 17، 18)

**مهارات الإتصال:** هي المهارات التي تستخدم في العملية الإتصالية والتي بموجبها يقوم شخص بنقل أفكار أو معاني أو معلومات على شكل رسائل كتابية أو شفوية مصاحبة بتعبيرات الوجه ولغة الجسم، وعبر وسيلة اتصال تنقل هذه الأفكار إلى شخص آخر، وبدوره يقوم بالرد على هذه الرسالة حسب فهمه لها.

(<http://ar.Wikipedia.org> 09/01/2011 : 15:30)

من خلال التعريفات السابقة نستخلص التعريف الإجرائي للمهارة الآتي:

"المهارة هي قدرة كل من الأستاذ والطالب الجامعي (كطرفي اتصال) على التفاعل والاتصال بسهولة ودقة من أجل (الهدف) رفع كفاءة وفعالية الاتصال بينهما".

### 1-5-3. دور مهارات الإتصال في العلاقة بين الأستاذ والطالب الجامعي:

يُعرّف "الدور" كعنصر في التفاعل الإجتماعي، ويشير إلى: "تمط متكرر من الأفعال المكتسبة التي يؤديها شخص معين في موقف تفاعل. (نخبة من أساتذة علم الاجتماع، دس: 390)، كما أنه: "مجموعة من العادات ذات العلاقة بمكانة اجتماعية معينة، ويعني الدور ضمناً مجموعة من الأساليب المعتادة في عمل أشياء معينة في إنجاز وظائف محددة في موقف اجتماعي ما" (علي عبد الرزاق جبلي وآخرون، 2001: 140)

وعليه فإننا ومن خلال هذه الدراسة نقصد بـ "مهارات الإتصال ودورها في العلاقة بين الأستاذ والطالب الجامعي: ((مجموعة المهارات الإتصالية المعتادة والمتعلقة بمكانة ودور كل من الأستاذ والطالب الجامعي والتي تحدد مدى تحقيق أهدافهما وفعالية الإتصال بينهما في موقف اجتماعي معين وهو التعليم / التعلم الجامعي)).

## 1-7. الدراسات السابقة:

للدراسات السابقة دور مهم في إنجاز البحوث العلمية، لأنها تعتبر أرضية صلبة في تأسيس البحث الجاري إعدادة بغرض الإستفادة منها والتوجه إلى جوانب أخرى لم تتعرض لها الدراسات بهدف الزيادة في رصيد المعرفة العلمية.

ونظرا لندرة وجود دراسات مشابهة لموضوع هذه الدراسة - على حد اطلاعنا - وجدنا أربع دراسات فقط، سنحاول استعراضها ومناقشتها وبيان علاقتها بالدراسة الراهنة:

**الدراسة الأولى:** بن لامة سهام : دور أسلوب الحوار في تفعيل العلاقة بين المعلم والمتعلم في المدرسة الجزائرية -دراسة ميدانية بمدينة سطيف ، رسالة ماجستير في علم اجتماع التربية ، غير منشورة ، جامعة محمد خيضر ببسكرة، 2007/2008.

انطلقت الطالبة من التساؤلات التالية:

1. هل يفعل أسلوب الحوار العلاقة بين المعلم والمتعلم في المدرسة الجزائرية؟
2. هل يطور الحوار العلاقة الإنسانية بين المعلم والمتعلم؟
3. ما هي المبادئ الديمقراطية التي يمكن تحقيقها في المدرسة من خلال أسلوب الحوار؟

4. ما هي حدود وعي المعلم بأهمية تدعيم ثقافة الحوار للثقافة الديمقراطية في المدرسة؟

وقد تناولت الدراسة فرضيتين هما:

1. كلما كان الحوار أسلوباً للتواصل بين المعلم والمتعلم زاد من تفعيل العلاقة الإنسانية بينهما.

2. يزيد الحوار داخل الصف المدرسي من تدعيم الثقافة الديمقراطية في المدرسة الجزائرية.

وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي لوصف وتحليل موضوع الحوار المدرسي والكشف عن أثره في

تحريك وتنشيط العلاقة بين المعلم والمتعلم.

واستعانت بالاستمارة والمقابلة المقننة كأداتين لجمع البيانات، من مجتمع دراسة تمثل في معلمي الطور

المتوسط بمدينة سطيف، بلغ عددهم الإجمالي (1540) معلم ومعلمة، أخذت منهم 10% فكان عدد العينة تمثيلاً

يقدر بـ (154) معلم ومعلمة، واختيروا بطريقة عشوائية.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- يزيد أسلوب الحوار من التواصل بين المعلم والمتعلم وتفعيل العلاقات الإنسانية بينهما.

- يزيد الحوار التربوي من تدعيم ثقافة الديمقراطية في المدرسة والمجتمع.

- يزيد أسلوب الحوار من وعي المعلم بالثقافة الديمقراطية واقتناعه بها داخل وخارج المدرسة.

- المعلم العنيف والمتسلط لا يمكنه أن يكون ديمقراطياً ولا محاوراً.

- يستطيع المعلم أن يحتوي غضب التلميذ ويقلص من تمرده بواسطة الحوار.

- تستطيع المدرسة الجزائرية أن تحقق أهدافها التحصيلية وترفع من مستوى التعاملات اليومية بين المعلمين

والمتعلمين من خلال تبني المبادئ الديمقراطية وأسلوب الحوار.

**الدراسة الثانية:** أحمد هاشمي: "الاتصال بين الأساتذة والطلبة -دراسة ميدانية على عينة من طلبة جامعة

وهران-"، مداخلة مقدمة في إطار فعاليات الملتقى الدولي الأول حول سيكولوجية الاتصال والعلاقات

الإنسانية، جامعة ورقلة، 20 - 22 مارس 2005. وقد أجريت هذه الدراسة على عينة من (112) طالب

بجامعة وهران بغرض تحديد العوامل الإيجابية التي تدفع بالطالب إلى النجاح والرقى، حيث وجهت لهم 05

أسئلة، وكانت الأسئلة والإجابات كما يلي:

♦ "ماذا يعجبك في بعض أو جميع الأساتذة الذين يدرسونك؟" وكانت الإجابات مرتبة كما يلي: يعجبني

في الأساتذة: \*الحوار مع الطلبة ( 36.73%) \*الاحترام والتقدير للطلبة ( 31.63%) \*التفهم نحو

الطلبة ( 29.59%) \*المعاملة الحسنة ( 26.53%) \*الكفاءة ( 25.51%) \*الانضباط في العمل

( 23.46%) \*مساعدة الطلبة ( 21.42%) \*التواضع ( 20.40%) \*المناقشة ( 20.40%) \*الإصغاء

( 18.36%) \*طريقة التدريس ( 18.36%).

♦ "ما هي الصفات التي تحب أن يتصف بها الأساتذة؟" وكانت الإجابات مرتبة كما يلي: \*التفهم

( 45.91%) \*التقدير والاحترام ( 40.81%) \*الكفاءة ( 27.55%) \*الحوار ( 27.55%) \*المعاملة

الحسنة ( 23.46%) \*التواضع ( 22.44%) \*التسامح ( 21.40%) \*حسن الخلق ( 20.40%)

\*الانضباط ( 19.38%) \*التمكن والتحكم في المعلومات ( 19.38%) \*الإصغاء ( 18.36%) \*العدل

وعدم التمييز ( 18.36%) \*المنهجية في العمل ( 17.34%) \*الصدق والإخلاص ( 15.30%) \*حب

المهنة ( 14.28%) \*التعاون ( 14.28%)، بالإضافة إلى مجموعة من الصفات التي ذكرها الطلبة

وهي أقل نسبة من الصفات السابقة.

♦ ما هي الصفات التي تكره أن يتصف بها الأساتذة؟" وكانت الإجابات مرتبة كما يلي: \*عدم الاحترام

والتقدير (28.75%) \* عدم التفهم (28.75%) \* التكبر (26.53%) \* التشدد (26.53%) \* التعسف والتسلط (24.48%) \* عدم التواصل وعدم الحوار (22.44%) \* الظلم (21.42%) \* اللامبالاة (20.40%)، بالإضافة إلى صفات أخرى ذكرها الطلبة وهي أقل نسبة مثل: التعصب، السخرية، الاستهزاء، الخروج عن الموضوع، التغييب..

♦ من هو الأستاذ الذي يدفع بالطالب إلى النجاح والتفوق؟" وكانت الإجابات مرتبة كما يلي: \* المتفهم (40.81%) \* المشجع والمحفز (32.65%) \* النصح والمرشد (30.61%) \* المتعاون (27.55%) \* الكفاء (25.51%) \* المحاور (24.48%) \* المصغي (21.22%) \* المنضبط (21.22%) \* المجد (20.40%) \* المحب لمهنته (19.38%) \* غير البخيل في معلوماته (19.38%) \* الذي يقوم بواجبه (18.36%) \* المنهجي في عمله (17.34%) \* الذي يخاف الله (16.32%) \* العادل (15.30%) \* القدوة (15.30%)، وهناك إجابات أخرى أقل نسبة مثل: الاهتمام والتقدير، الحب، الصبر، حب العلم، الحماسة، المرح، التفاؤل...

♦ من هو الأستاذ الذي يتسبب في تدمير مستقبل الطالب؟" وكانت الإجابات مرتبة كما يلي: \* لا يحترم الطالب (25.51%) \* لا يراعي ظروف الطالب (24.48%) \* لا يهتم بالطلبة (24.48%) \* لا يخاف الله (21.42%) \* المتشدد (20.40%) \* غير الكفاء (20.40%) \* ليس له ضمير (17.34%) \* المتكبر (17.34%) \* سيء الخلق (15.30%)، بالإضافة إلى بعض السلوكيات والصفات التي ذكرها المستجوبون إلا أنها أقل نسبة من المذكورة سابقا.

**الدراسة الثالثة:** "نادية يوب مصطفى الزقاوي" و "مختار يوب": "صعوبات الإتصال البيداغوجي -دراسة استكشافية على عينة من طلبة وأساتذة بجامعة ورقلة- ، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الدولي الأول لسيكولوجية الإتصال والعلاقات الإنسانية ، جامعة ورقلة، 20 - 22 مارس 2005. حيث طرح الباحثان التساؤل الرئيسي على النحو التالي: ما هي صعوبات الإتصال البيداغوجي كما يراها أساتذة وطلبة قسم علم



النفس وعلوم التربية؟ وتفرع هذا التساؤل إلى:

- ما هي معوقات الاتصال بين الطالب والأستاذ من وجهة نظر الطالب؟

- ما هي معوقات الاتصال بين الطالب والأستاذ كما يراها الأستاذ؟

طرح الباحثان سؤالاً مفتوحاً لكل من الطلبة ( 152 طالب) والأساتذة ( 16 أستاذ) مع اختلاف صياغة

السؤال، ومنه حددا معوقات الاتصال البيداغوجي كما يراها كل من الطالب والأستاذ.

1. أبرز صعوبات الاتصال من وجهة نظر الطالب:

♦ مصدرها الطالب: \*الخوف من رد فعل الأستاذ ( 27.63 %) \*الخجل ( 25.70 %) \*التعود على التلقي

( 09.21 %) \*عدم الثقة بالنفس ( 08.52 %) \*ضعف القدرات ( 06.60 %) \*الحضور السلبي ( 05.26 %).

♦ مصدرها الأستاذ: \*استخدام الطريقة الإلقائية ( 29.61 %) \*عدم تقبل رأي الطالب ( 25.70 %) \*عدم

مرونة الأستاذ ( 23.02 %) \*العصبية ( 11.84 %) \*سوء المعاملة ( 11.84 %) \*عدم العدل في توزيع النقاش

على الطلبة ( 09.87 %) \*عدم التمكن من المقياس ( 08.55 %) \*التعالي ( 07.24 %).

2. أبرز صعوبات الاتصال من وجهة نظر الأستاذ:

♦ مصدرها الطالب: \*ضعف إرادة الاتصال ( 46.66 %) \*ضعف قدرات الطالب ( 26.66 %) \*عدم مراجعة

الدروس السابقة ( 13.33 %) \*الحالة النفسية للطلاب ( 06.66 %).

♦ مصدرها الأستاذ: \*عدم التحضير الجيد ( 26.66 %) \*سوء اختيار طريقة التدريس ( 13.33 %) \*حادثة

التدريس ( 06.66 %) \*عدم تجديد الاطلاع ( 06.66 %).

\*معوقات خاصة بالظروف الفيزيائية ( 86.66 %) \*الاكتظاظ داخل الحجرة الدراسية ( 40 %) \*عدم

استعمال الوسائل التعليمية الإيضاحية ( 20 %).

**الدراسة الرابعة:** "مقدم سهيل" و"قدور بن عباد هوارية": خصائص الأستاذ الفعال في عملية الاتصال من وجهة نظر الطلاب-، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الدولي لسيكولوجية الإتصال والعلاقات الإنسانية، جامعة ورقلة، 20 - 22 مارس 2005. حيث حاول الباحثان التركيز على الصفات الإيجابية والضرورية التي يرى الطالب الجامعي بحتمية توافرها لدى الأستاذ الجامعي لتحسين عملية التواصل، بما تتضمنه هذه الأخيرة من نقل المعارف والتفاعل بين محوري العملية الاتصالية. واستخدما من أجل ذلك المنهج الوصفي واستبيان كأداة للبحث تكوّن من 20 خاصية وصفة للأستاذ الفعال في عملية الاتصال كما يريده الطلبة مقدر عددهم بـ 205 طالب وطالبة بجامعة وهران موزعين على 03 أقسام: قسم علم النفس، البيولوجيا، الفيزياء . وجاءت نتائج البحث في ترتيب لخصائص الأستاذ كما يريدها الطلبة كما يلي:

\*أن يكون ذا خبرة (الإلمام الواسع بمجال التخصص) \*أن يكون عادلا في تعامله مع الطلبة وكذا في تقويمه لهم \*احترام مشاعر الطلبة واحترام رأيهم حتى وغن كان مخطئا \*أن يتمتع بالأخلاق العالية (الصدق في الكلام والمعاملة) \*أن يعتمد على أسلوب المناقشة والحوار أثناء المحاضرة \*أن يكون ملتزما بمواعيد المحاضرات \*أن يقدم الدرس بأسلوب واضح ومشوّق \*يسمح للطلاب بطرح الأسئلة أثناء الدرس \*أن تكون لديه المهارة اللغوية .

وتتجلى استفادتنا من هذه الدراسات في المقارنات بين نتائج الدراسات السابقة وما انتهت إليه هذه الدراسة ضمن تحليل الجداول واستعراض النتائج العامة.

## الفصل الثاني:

### الإتصال والإتصال الفعال

2. 1- مكونات العملية الإتصالية
2. 2- خصائص الإتصال
2. 3- أهداف الإتصال
2. 4- أنواع الإتصال ونماذجه
2. 5- أساليب وتقنيات الإتصال الفعال
2. 6- شروط الإتصال الناجح والفعال
2. 7- عوائق تفعيل عملية الإتصال

**مدخل:**

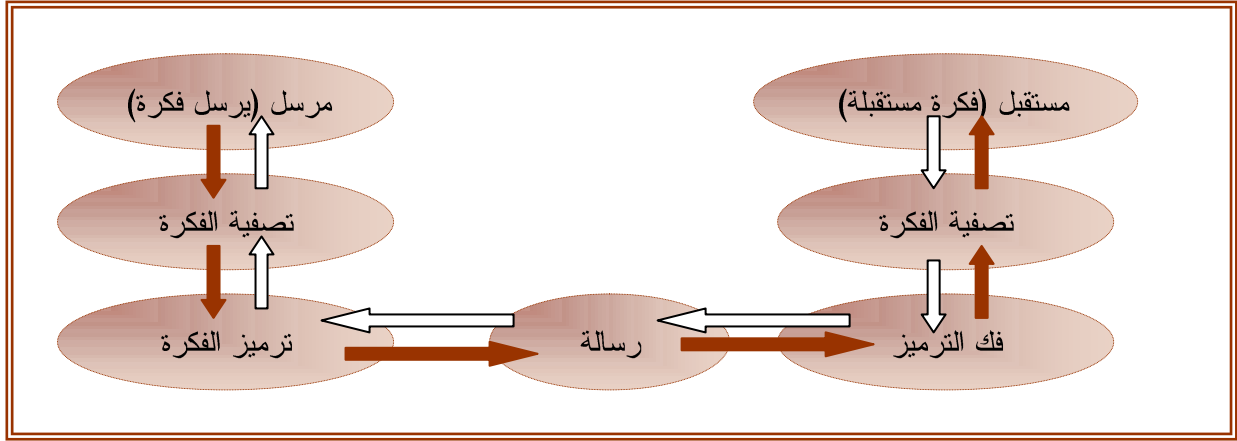
يقضي الإنسان يومه في العديد من العمليات الإتصالية - مرسلا ومستقبلا - من أجل إشباع احتياجاته المتنوعة والمتعددة، ويكون موفقا في هدفه بقدر توفيقه في إجراء تلك العمليات بشكل فعال، فالإتصال هو عملية تفاعلية دينامية تقوم أساسا على هدف، إلا أن هذا الهدف غالبا ما يكون نسبيا سواء في درجة وضوحه أو أهميته أو القدرة على تحقيقه بالنسبة لأطراف عملية الإتصال، وهذا ما يتطلب توافر العديد من الشروط والاعتبارات والمهارات التي يجب مراعاتها في كل عنصر مكون للعملية الإتصالية.

ومن خلال هذا الفصل سنتعرف على العملية الإتصالية من حيث مكوناتها وخصائصها، وأيضا سنتطرق إلى أنواع الإتصال وأهم نماذجها وأهدافه وأهميته، و نتناول بشكل تفصيلي أساليب وتقنيات الإتصال الفعال ، وكذا العوائق التي تحول دون تفعيل العملية الإتصالية.

**2-1. مكونات العملية الاتصالية:**

تشكل عناصر عملية الاتصال أكسجين الاتصال الإنساني الذي بدوره لا يتوفر اتصال ولا تفاعل، فالإتصال يتطلب مستقبلين في أطر متنوعة، ورسالة لها مضامين معينة وسمات خاصة، ووسائل تشكل وسائط بين المرسل والمستقبل تسهل بث الرسالة في أقصر وقت وجهد متاح، وكل هذه العناصر لها علاقة وثيقة بالمرسل من حيث التأثير وطرق التعامل في أطر علاقات تبادلية متشابكة تتطلب مهارات متنوعة في العرض الفعال والقراءة الفعالة ومهارات الكتابة والتحدث والاستماع ومهارات إدارة الحوار والنقاشات.

والشكل رقم (1) يوضح مكونات العملية الاتصالية: (Gaston Lanneau et Pierre Tap, 1996: 23)



Source: Gaston Lanneau et Pierre Tap, 1996: 23.

فعملية الاتصال تتكون من العناصر التالية: المرسل، المستقبل، الرسالة، قناة الاتصال، التغذية الراجعة:

**2. 1.1- المرسل:** ويطلق عليه أيضا المصدر أو القائم بالاتصال، وهو الهيئة أو الفرد الذي يود التأثير في

الآخرين ليشاركوا في أفكار وإحساسات واتجاهات معينة (كالمفكرين والفلاسفة والمعلمين والمرشدين

الاجتماعيين والمذيعين ورجال الإعلام... وغيرهم)، وهذه الأفكار أو الإحساسات قد تكون من ابتكار المصدر

نفسه كما يفعل المفكرون والفلاسفة عندما ينشرون بأنفسهم أفكارهم على الناس بالخطابة أو بالكتابة، أو من

ابتكار الغير كالأستاذ الذي يدرس لطلابه الحقائق العلمية التي توصل إليها مختلف العلماء أو ناقلا لها عن الغير

مثل مذيع نشرة الأخبار في هيئة الإذاعة...

ويتوقف نجاح الاتصال على توافر **04** شروط أساسية في المرسل هي: (علاء الدين أحمد كفاقي وآخرون، 2008: 66,65)

أ. مهارات الاتصال عند المرسل: وتمثل في مهارات الكتابة والتحدث والقراءة والاستماع والمقدرة على وزن

الأمر والتفكير...، وغيرها من المهارات الأخرى والتي سندرج بعضها بالتفصيل في الفصل اللاحق.

ب. اتجاهات المرسل: حيث يجب من البداية تحديد اتجاهات المرسل نحو **03** أشياء هي: نفسه، الرسالة،

والمستقبل، فاتجاهات المرسل تؤثر على اتصاله بشكل فعال على النحو التالي:

- اتجاه المرسل نحو نفسه: فالثقة بالنفس عند المرسل تولد عند المتعاملين معه ثقة فيما يقوله أو يفعله،

والاتجاه السلبي من المرسل نحو ذاته يحتمل أن يؤثر على ذات الرسالة التي يصنعها وعلى تأثيرها، بينما إذا

كان اتجاهه إيجابيا نحو نفسه فقد يعطيه هذا الاتجاه شعورا بالثقة.

- اتجاه المرسل نحو الموضوع: فلا بد من أن يكون اتجاه المرسل نحو الموضوع اتجاها إيجابيا فإذا لم يؤمن

بصدق ما يقوله فإنه من الصعب عليه أن ينقل رسالته.

- اتجاه المرسل نحو المستقبل: فحينما يدرك المستقبل أن المصدر يحبه ويهتم به فإنه يصبح أقل انتقادا

لرسائله ويزداد احتمال قبوله لما سينقله له، ويعبر عن ذلك أحيانا بأن هناك شيئا ما في المرسل يتقبل رسالته

بصرف النظر عن منطقية المضمون.

ج. مستوى معرفة المرسل: يؤثر قدر المعرفة لدى المرسل عن الموضوع "الرسالة" لأننا لا نستطيع أن نرسل

ما لا نعرفه وما لا نفهمه، كما أن المرسل الذي يعرف كثيرا من المعلومات قد لا ينجح في نقل رسالته (نقل

المعنى المطلوب) لعدم قدرته على التبسيط واستخدامه لتعبيرات فنية معقدة قد لا يستطيع المتلقي فهمها، فالقاعدة

هي: ((لا يكفي أن تعرف موضوع رسالتك، بل المهم أن تكون قادرا على نقلها في شكل مفهوم ومبسط)).

د. النظام الاجتماعي والثقافي: يتأثر المرسل بمركزه في النظام الاجتماعي والثقافي، فلكي نحدد تأثير الاتصال

يجب أن ندرك أن المكانة الاجتماعية والثقافية للمرسل سنؤثر على سلوكه الشخصي بوجه عام، ولما يقوم به

المرسل من أدوار كثيرة فسوف نجد أن مدركاته والصورة الذهنية عن موقف مستقبله الاجتماعي والثقافي تؤثر

على سلوكه الاتصالي.

وحسب "الكسيس تان A.Tan" (1981) توجد 03 عوامل تجعل المرسل مؤثرا في إقناع جمهوره وهي:

(عماد مكاي وليلى حسين السيد، 1998: 53، 54)

أ. المصداقية: وهي المدى الذي يتم فيه رؤية المصدر كخبير يعرف الإجابات الصحيحة وينقل الرسائل بدون

تحيز، وتتبع خبرة المرسل من عدة عوامل مثل التدريب والخبرة بالموضوع والقدرة على الاتصال بما تحويه

من مهارات الكلام والكتابة والتعبير والاحترافية والوضع الاجتماعي....، وتؤدي المصداقية العالية إلى تغيير فوري لدى الطرف الآخر أسرع من المصادر ذات المصداقية المنخفضة.

ب. الجاذبية: تتحقق عندما يكون المرسل قريباً من الجمهور في النواحي النفسية والاجتماعية والأيدولوجية ، فالمصادر الجذابة غالباً ما تكون أشد تأثيراً من المصادر غير الجذابة، وتتمثل صفات الجاذبية - على سبيل المثال لا الحصر- في: الشكل، الجاذبية الجسدية، اللفة، الود...، وهي كلها صفات إيجابية لتفعيل العلاقات الاتصالية.

ج. السلطة أو النفوذ: تؤدي مصداقية المرسل إلى التفاعل الداخلي مع الأفكار الجديدة، وتحقق جاذبية المرسل الشعور بالتوحد، وتؤدي السلطة إلى الحصول على الموافقة أو الإذعان؛ ويكون المصدر أكثر إقناعاً عندما يعد الطرف الآخر بالثواب أو المكافأة أكثر مما إذا وعد بالتهديد أو العقاب.

2. 1. 2- المستقبل: يشكل العنصر الثاني في عملية الاتصال، ويطلق عليه أيضاً المتلقي، وهو الفرد أو

الجمهير التي يوجه إليها المرسل رسالته ومحتواها، فالصديق الذي يستمع إلى صديق والطلبة في حجرة

الدراسة والفلاحون المجتمعون مع المرشد الزراعي والجمهير التي تستمع إلى الراديو أو التلفزيون أو تقرأ

الصحف...، جميعهم مستقبلون، ويعتبر المستقبل أهم حلقة في عملية الاتصال، لأنه إذا لم يصل المرسل

بالرسالة إلى المستقبل فكأنه يتحدث إلى نفسه، فحينما يختار المرسل شفرة لرسالته أو مضمونها لها عليه أن

يختار ما يهتم به المستقبل، وأن يعالج الرسالة طبقاً لخصائص المستقبل الاجتماعية والاتصالية.

معرفة الخصائص الديموغرافية للمتلقي أو الجمهور (مثل: العمر، النوع، الدخل، الوضع الاجتماعي والعرفي

والانتماء الديني...)، والسيكوجرافية (مثل: الذكاء، السلوك، الآراء، القلق، الانفتاحية، الثقة بالنفس...) كلها

خصائص تعتبر مهمة جداً في عملية الإتصال الفعال.

وتتمثل المبادئ التي تبرز دور الجمهور المؤثر في فعالية الرسالة فيما يلي: (عماد مكاوي وليلى حسين السيد، 1998: 59، 60)

ليس بالضرورة أن يتجنب الجمهور المعلومات التي تناقض آراءهم واختياراتهم وسلوكهم.

+الإدراك غالبا ما يكون ذاتيا (فعندما تكون المعلومات الملائمة غير متاحة فإننا نتصور الأشياء باعتبارها

تحقق لنا هدفا فوريا ولتحقيق حاجة أو تدعيم موقف عقلي أو قيمة ثقافية.

يمكن تقديم تصورات الرسائل الدقيقة والمرغوبة بثلاث طرق هي: ① استخدام الأشياء والتصنيفات المألوفة

للجمهور. ② إقامة روابط إيجابية مع الجمهور منذ التفاعل الاتصالي المبكر معهم. ③ استخدام رموز الرسالة

التي يمكن أن يفهمها الجمهور بسرعة.

هناك دلائل على أن المتلقين يعيرون انتباها للرسائل التذميمة أكثر من ميلهم للرسائل المعارضة لآرائهم.

وليحقق القائم بالاتصال نجاح الرسائل ذات الطبيعة الخلافية مع المتلقين يقوم بتعديل الرسائل للتقليل من

الاختلافات بين تطرف الجمهور ولتأكيد أوجه التشابه بين أفرادها وتتيح هذه الإستراتيجية قبول الجمهور

للرسائل.

ولكي ينجح المتصل لابد من اتباع الخطوات التالية: (طلال عبد الله الزعبي وموسى الكردي وهاني حتمل عبيدات، 2010: 110)

أ. تساوي المدح والذم: إذا استطاع المستقبل أو حتى المرسل أن يجمد ويحيد مشاعره وعواطفه سواء تلك

الإيجابية أو السلبية، فإنه سينجح نجاحا كبيرا في الاتصال، وحقيقة الأمر أن الفشل في الاتصال لا يكمن غالبا

في مفهوم الرسالة بل في العواطف والمشاعر المصاحبة للرسالة وكيفية صياغتها، فإذا تم تعويد النفس على عدم

التأثر بالمدح أو الذم، فإن ذلك سيؤدي إلى وجود متصل فعال، إن المشاعر الإيجابية والمدح لها تأثير كبير على

الأفراد ولا بد أن تعود نفسك على عدم التأثر بهذه المشاعر، إذ أن سماع المدح سيؤدي إلى حالة من الاسترخاء

والصفاء والقبول بما يتم طرحه، كما أن الذم والنقد والسب والشتم يؤدي إلى البحث عن أول بديل أو خيار

للمعارضة والرفض وحتى وإن كان الموضوع لا يستدعي ذلك ويستوجب الموافقة. إن التدريب على قبول النقد



والذم والاستماع إلى وجهة النظر الأخرى وحتى وإن كانت قاسية تعتبر من أهم مهارات الاتصال، لأنه لا يمكن للمتصل هنا التركيز على الرسالة وعلى ما حول الرسالة أو كيف نقلت الرسالة.

ب. الموضوعية في الطرح: على المتصل أن يكون موضوعيا في طرحه، بعيدا عن الشخصية المتسلطة والمصالح الخاصة في طرحه أو في محاولته الاتصال، وكلما كان موضوعيا كلما كان ذلك أدعى للقبول.

ج. توظيف الاستشارات: لا تبدأ اتصالك بالآخرين فجأة على حين غرة، بل لا بد من التوطئة والتقديم للأمور التي تريد أن توصلها للآخرين، ولا بد من طرح المواضيع جزئيا إذ أن المستقبل يستطيع أن يتقبل الفكرة جزئيا أو بالتكرار وبالمثال وليس دفعة واحدة.

2. 1. 3- الرسالة: وهي الأفكار والمفاهيم والإحساسات والاتجاهات التي يرغب المرسل في اشتراك الآخرين

فيها، فالحقائق العملية التي يقدمها الأستاذ لطلبته رسالة، والاتجاهات الفكرية التي يرغب المصلح في تعليم الناس إياها رسالة، والإحساسات بالفرح أو بالحزن الذي يحاول الفنان أن يشرك الجمهور فيه رسالة، والفكرة الجديدة التي يود المفكر أن يفهمها للناس رسالة....، فالرسالة هي الناتج المادي لفكر المرسل.

وعند الحديث عن الرسالة يجب الأخذ في الاعتبار ما يلي: (علاء الدين أحمد كفاي وآخرون، 2008: 68 - 70)

شفرة أو كود الرسالة: وهي مجموعة الرموز التي إذا وضعت في ترتيب معين يكون لها معنى عند المستقبل، فأى لغة هي شفرة مادامت بها مجموعة العناصر (مفردات اللغة) أو مجموعة من الأساليب لجمع تلك العناصر في تركيب له معنى واضح. ويخضع اختيار الرموز التي تشكل الرسالة لقواعد فنية ودلالية ونفسية لكي تحقق لهذه الرسالة أقصى قدر من الفاعلية والتأثير إذا ما صادفت ظروفًا ملائمة عند المستقبل وفي الموقف الاتصالي بصفة عامة، وتعتمد القواعد الفنية للرسالة على الدقة التي يتم بها نقل الرموز من المرسل إلى المستقبل، ولا بد أن تكون الشفرة أو مفردات اللغة المستخدمة في الرسالة ذات معنى واحد عند المرسل والمستقبل، وهو ما يعرف بالخبرة المشتركة للرمز بين المرسل والمستقبل لأنه كلما زادت نسبة الاتفاق على المعنى المتضمن في الرمز الواحد كلما زاد الفهم المشترك بين المرسل والمستقبل.

مضمون الرسالة: هي المادة التي اختارها المرسل لتعبر عن أهدافه، فالمضمون قد يكون العبارات التي تقال أو المعلومات التي تقدم أو الاستنتاجات التي نخرج بها أو الأحكام التي نقترحها، ويجب أن تقدم بترتيب ما يحدد تكوين أو بناء المضمون كما ينبغي أن تتناول الرسالة موضوعا يجذب انتباه المستقبل وأن تثير احتياجات محددة لديه.

معالجة الرسالة: وهي القرارات التي يتخذها المرسل في اختيار ترتيبه لكل من الشفرة والمضمون: فالمرسل قد يختار معلومة ما ويهمل أخرى، وقد يكرر دليلا ما ليثبت به رأيا وقد يقدم ملخصا في بداية الرسالة أو في نهايتها. ولكي يتحقق للرسالة الوضوح من الناحية الفنية ينبغي استخدام الأسلوب الجذاب والعبارة السهلة كما يجب مراعاة الترابط المنطقي بين أجزاء الرسالة وعدم وجود فجوة بين الأفكار التي تتضمنها مما يجعل المستقبل يستمر في متابعتها إلى النهاية.

وقد حدد "جورج كلير G.Klear" خمس متغيرات أسلوبية مرتبطة بالعوامل التي يجب مراعاتها في

الرسالة هي: (عماد مكاوي وليلى حسين السيد، 1998: 55، 56)

أ. القابلية للاستماع أو القابلية للقراءة: وهي صفات ترتبط بفهم الرسالة، إذ يجب أن تحتوي الرسالة على كلمات سهلة بسيطة وجمل قصيرة.

ب. أن تتضمن الرسالة اهتمامات الطرف الآخر (متلقي أو متلقين) ومصالحه.

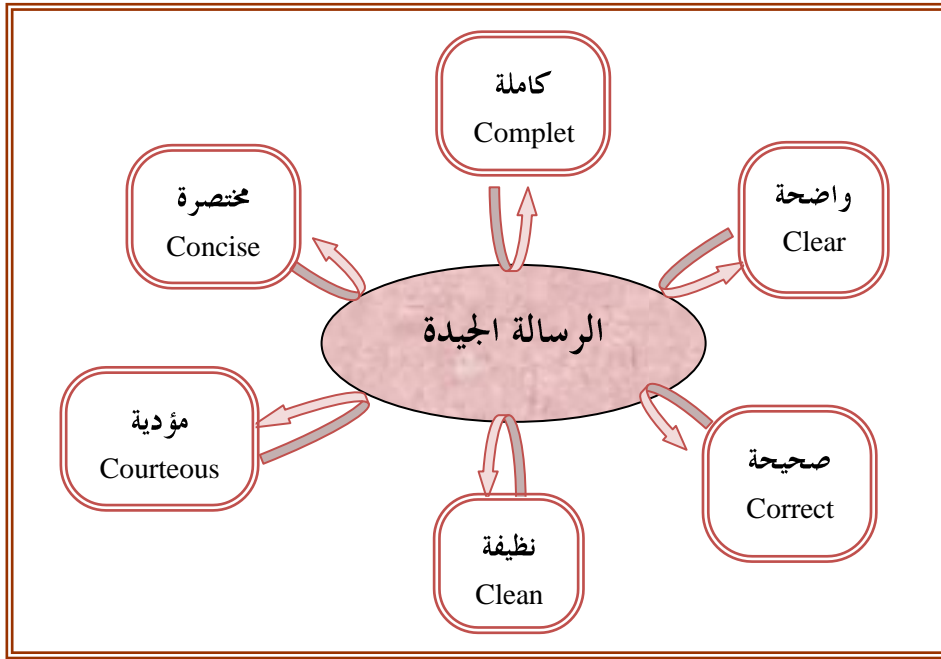
ج. تنوع المفردات وتجنب تكرار الكلمات.

د. الواقعية: أي التعبير عن الواقع وتجنب استخدام التجريد سواء في الأحداث أو الظروف أو المواقف.

هـ. القابلية للتحقق: ومعناها اشتمال الرسالة على جمل وعبارات عملية يمكن اختبارها والتأكد منها في الواقع.

ويمكن أن نحدد خصائص الرسالة الجيدة في الشكل التالي:

الشكل رقم (2) يوضح خصائص الرسالة الجيدة:



-المصدر: من إعداد الطالبة-

وعند إعداد الرسالة الاتصالية يجب مراعاة بعض الشروط لضمان استجابة المستقبل لها، ومن هذه

الشروط: (هالة منصور، 2000: 59)

- ♦ أن يتناسب موضوع الرسالة مع المستقبل من حيث اهتمامه ودرجة استيعابه ومستوى إدراكه وتلبية احتياجاته، حيث أن تأثير الرسالة هنا يتوقف على الفائدة المرجوة منها، والجهد المبذول في استقبالها ومن ثم فهمها والاستفادة منها.

- ♦ حسن صياغة الرسالة وتضمينها عنصر التشويق والإثارة الذي يخاطب إدراك المستقبل ويضمن قوة تفاعله معها، بالإضافة إلى حسن استخدام النسق الرمزي بما يتلاءم وهدف الرسالة وطبيعة المستقبل لها.

2. 1. 4- قناة الاتصال: أو وسيلة التفاهم وقد يطلق عليه أيضا وسيط، وهي الوسيط الذي ينقل به الرسالة من

المرسل إلى المستقبل، فاللغة اللفظية والإشارات والحركات والصور والتمثيل والسينما...، كلها وسائط لنقل

الرسالة، وتتعدد أنواع هذه الوسيلة فمنها وسيلة اتصال فردية ومنها الجماعية وأخرى جماهيرية، ويتوقف اختيار

الوسيلة على قدرات المرسل والمستقبل من الناحية الاتصالية، كما يفضل استخدام أكثر من وسيلة في الموقف الاتصالي بدلا من الوسيلة الواحدة التي تخاطب حاسة واحدة مما يزيد قدرة المستقبل على فك رموز الرسالة بدقة إذا ما شاهد المضمون واستمع إليه في نفس الوقت.

## 2.1.5- التغذية الراجعة: ويطلق عليها أيضا رجع الصدى، وهي رد المتلقي على رسالة المرسل الذي قد

يستخدمه الأخير في تعديل رسالته التالية، تعتبر التغذية الراجعة تكملة من المستقبل للحوار الذي بدأه المرسل لتكتمل دائرة الاتصال، وتزداد درجة الكفاءة والفعالية للنظام الاتصالي بارتفاع درجة التجاوب بين طرفي عملية الاتصال وقدرة النظام على تحقيق استجابة فورية لما يعلنه المستقبل، أي أن استجابة المستقبل هي رسالة عكسية من المستقبل إلى المرسل ردا على رسالته التي بدأ بها الحوار. وأحيانا قد تؤجل التغذية الراجعة لفترة قصيرة وخاصة في الاتصال الجماهيري تحسبا لظهور سلوك معين يمكن قياسه كميًا من خلال الاستجابة الفعلية للمستقبل.

وهناك بعض الشروط يجب مراعاتها في عناصر عملية الإتصال، منها: (هادي نهر وأحمد محمود الخطيب، 2009: 246، 247)

- ♦ تكييف المعلومات (الرسالة) على أساس الشخص المستقبل لها وليس كما يراها المرسل فقط.
- ♦ إرسال المعلومات في وحدات صغيرة حتى يتمكن المستقبل فهمها واستيعابها.
- ♦ يجب على المرسل معرفة رد فعل المستقبل، وعدم الاكتفاء بتبليغه الرسالة، ويتم ذلك بأية طريقة مثل ملاحظة تصرفاته أو سماع تعبير منه
- ♦ إذا كان هدف الإتصال تغيير اتجاهات المستقبل فيجب أن نتذكر أن الإتجاهات يصعب تغييرها بقوة المناقشة، ويستحسن تغييرها بطريق غير مباشر.
- ♦ يجب أن تحوي الرسالة معلومات جديدة بالنسبة للمستقبل، وإلا كانت مجرد ضوضاء لا فائدة منها.
- ♦ يجب أن لا يتعارض الإتصال مع التسلسل الرئاسي (التدرج التنظيمي).
- ♦ يجب أن تكون الرسالة واضحة ولا تقبل التأويل أو التفسير.

## 2-2. خصائص الإتصال:

يتميز الاتصال بعدة خصائص أكسبته أهميته الكبيرة في حياة الفرد والمجتمع، ويمكن أن نذكرها فيما يلي:

♦ الاتصال له صفة التلقائية: فمنذ أن وجد الإنسان على الأرض فإنه حاول أن يكون علاقات ويتحدث مع

غيره، واخترع لذلك اللغة والإشارات وكافة الألوان التي تمكنه أن يدرك ويفهم ويفكر ويتصل، وبناء على ذلك

يمكن القول أن أفراد المجتمع مدفوعين اجتماعيا إلى الإتصال ببعضهم البعض بطريقة تلقائية حتى يتمكنوا من

الاستمرار في حياتهم الإجتماعية وعلى هذا فالإتصال هو من صنع الإنسان والمجتمع، حيث يمكن من خلاله

تحقيق الأهداف التي يسعى المجتمع إلى تحقيقها.

♦ الإتصال ظاهرة اجتماعية لها صفة الانتشار: يعتبر الاتصال من الظواهر العامة والمنتشرة على مستوى

الأفراد والجماعات والمجتمعات، كما يمارس في كافة المنظمات محلية وإقليمية ودولية، حيث لا يمكن أن

نتصور وجود إنسان يعيش بمفرده أو بعيدا عن الأحداث التي تدور في مجتمعه كما لا يستطيع الفرد إشباع

حاجاته إلا من خلال الاتصال بالأفراد الآخرين وكذلك الحال بالنسبة للجماعة والمجتمع.

(سلوى عثمان الصديقي و هناء حافظ بدوي، 1999: 44-48)

وقد أثبتت الدراسات العلمية التجريبية حقيقة هامة مؤداها أن التضامن والتآلف بين أعضاء كل جماعة

إنسانية يعتمد على الاتصال الفعال بينهم، وعندما تكون وسائل الإتصال مقيدة أو غير متوفرة فإن كل عضو يلجأ

إلى تكوين اتجاهات نمطية نحو الأعضاء الآخرين، لأنه لا يستطيع أن يستحقق من سلامة ملاحظاته أو أن يكون

آراء صحيحة عنهم، وهذه الاتجاهات النمطية ينتج عنها سوء القصد أو سوء النية اتجاه الآخرين كسمة مميزة

للعزلة التي يعيشون فيها، ولا شك أن ذلك يؤكد العداوة بين الأعضاء، وعلى العكس من ذلك نجد الإتصال

الفعال يقلل من العداوة بين الأفراد والجماعات والمجتمعات، لأنه يشجع على تغيير الاتجاهات غير السليمة

وتكوين الاتجاهات الإيجابية ودعمها. (محمد محمد البادي، 2005: 44)

♦ الإتصال له صفة الموضوعية والواقعية: فالإتصال حقيقة واقعة بين الأفراد والجماعات والمجتمعات ويدور خلاله حديث يقود إلى تحقيق الهدف وهو مواجهة المشكلات أو إشباع الحاجات أو وضع برامج وخطط أو قضاء وقت فراغ طيب...، والاتصال لا يخضع للعوامل الذاتية وإنما يخضع للعوامل الموضوعية، فلا يمكن لإنسان أن يخفي مشاعره السلبية تجاه شخص آخر مهما مرت الأيام لا بد أن يعبر الإتصال عن نفسه من خلال المشاعر الحقيقية والواقعية التي ترتبط بنوعية الأحداث في مكان معين وزمن معين، وعلى هذا فالإتصال يستمد أصوله من الواقع وما يترتب عليه من تأثيرات متبادلة بين أطرافه. ويقول " وليم روف W.Rough " أن وسائل الإعلام والإتصال تؤدي وظيفة التفسير والتعليق على الأخبار والموضوعات لكي تجعلها أكثر فهما ولكي توضح المغزى من ورائها أو تصورها بطريقة واقعية لأفراد المجتمع.

♦ الإتصال يعمل على ترابط المجتمع: يعتبر الإتصال وسيلة لتحقيق الترابط والتماسك بين أفراد المجتمع ومؤسساته من خلال مواجهة الشائعات وكل ما من شأنه أن يسيء إلى أمن المواطن والمجتمع وهو في ذلك يعمل على بث ونقل القيم والعادات والتقاليد وكل ما هو ذو قيمة في ثقافة أو حضارة البلد ثم العمل على المحافظة على السلوك الجيد والحرص عليه ودعوة المجتمع إلى التمسك به بما يحافظ على هوية المجتمع وتحقيق الترابط بين أفرادهم ونبذ السلوك السيئ الذي يضر بالمجتمع، ويجب أن ندرك أن هناك بعض الحقائق التي قد لا ندركها أثناء الإتصال، فإننا لا ننقل المعلومات فقط بل ننقل أيضا العديد من الرسائل الأخرى، وهذه الرسائل قد تكون:

- أ - على مستوى المحتوى (الوقائع، الخبرات، الأفكار، المطالب...)) وكلها يعبر عنها باستخدام الكلمات.
- ب - على مستوى العلاقات (الحالة الوجدانية، طريقة تقدير الآخرين، كيفية التعامل معهم...) وهذا النوع من الرسائل يتم التعبير عنه إما بالإتصال غير اللفظي أو بناء على ما يستنبط ما بين السطور...، وله أهمية كبيرة في تحقيق الترابط الإجتماعي بين أفراد المجتمع.

♦ الإتصال يتسم بالاجاذبية: أساليب الإتصال تعني مختلف الطرق التي تنتقل بها الرموز أو المعاني أو الأفكار بين الناس وتتراوح هذه الطرق بين الإشارات الغامضة غير المحددة إلى القواعد القانونية الصامتة والمفصلة ومن الكتابة التصويرية البدائية إلى فن الإختزال والتقدم والأقمار الصناعية..، وكل هذه الأساليب لها تأثير "جاذبية" على أفراد المجتمع، وهذه الجاذبية قد تكون:

○ جاذبية شعورية حماسية: تتفاعل معها بما تقدم هذه الأساليب من موضوعات أو تعرض لأي من حقائق، وقد تكون هذه الحقائق والمعلومات مفرحة، وقد تكون هذه المعلومات محزنة، وكل هذه المناسبات يتفاعل معها أفراد المجتمع حزنا أو فرحا من خلال وسائل الإتصال وما تقدم من وسائل جاذبة في عرض هذه الموضوعات وغيرها.

○ جاذبية شعورية هادئة: تتسم بالتعقل وإحكام الفكر، وتعمل وسائل الاتصال من خلالها على إشاعة جو من الثقة والألفة بين القيادة السياسية في المجتمع وأفراد المجتمع أو القيادة الإجتماعية من خلال حثهم على التفاعل مع المجتمع. ومن هنا فإن للإتصال جاذبية تجعل الإنسان لا يكف عن تدعيم شبكة اتصالاته الإجتماعية.

♦ الإتصال له طبيعة تاريخية: حيث كان الاتصال في بدايته يقوم على المواجهة (المقابلة وجها لوجه)، إلا أنه مع تطور الحياة الإجتماعية وتعقدتها أصبحت الرسائل أو الإدارة تنقل عن طريق شخص آخر ثم اخترعت الكتابة فأدت إلى رجوع الاتصال بين الأفراد والمجتمعات ثم ظهرت أساليب الاتصال المماثلة من وسائل سمعية وبصرية، وسهل الإتصال بين العالم بل أصبح حاليا عنصر الزمن غير موجود حيث يمكن عمل أي اتصال في خلال ثوان معدودة بعد أن كان ذلك يستغرق شهورا عديدة.

ويتميز الاتصال ذو الكفاءة العالية - حسب ما ذكره أحمد ماهر - بالخصائص التالية: (أحمد ماهر، 2004: 44-46)

- ♦ السرعة: إن مدى السرعة أو البطء في نقل المعلومات قد يعود إلى الوسيلة المستخدمة، فعند مقارنة الهاتف بالخطاب يتبين أن الأول أسرع بكثير من الثاني، وهناك بعد آخر للسرعة وهو وصول المعلومات في الوقت المناسب حيث تفقد المعلومات قيمتها إن لم تنقل أو تصل في وقت التصرف أو الوقت المناسب.
  - ♦ الارتداد (التغذية الراجعة): تسهل الوسائل الشفهية في الاتصال من إمكانية حصول أطراف الإتصال على معلومات مرده تساعد على رد الفعل السليم وإتمام عمليات الاتصال بنجاح، أما الوسائل المكتوبة كالخطابات والمذكرات والتقارير مثلا فهي بطيئة وغير فعالة في تقديم معلومات مرتدة إلى أطراف الاتصال.
  - ♦ التسجيل: يمكن لبعض وسائل الاتصال أن تحفظ في سجلات وملفات وذلك مثل الخطابات والمذكرات والتقارير...، ويفيد هذا في إمكانية الرجوع إليها لمتابعة التقدم في إنجاز الموضوعات محل الاتصال، أما الوسائل الشفهية فيصعب تسجيلها والاحتفاظ الرسمي بها.
  - ♦ الكثافة: تتميز بعض الوسائل بأنها قادرة على تقديم معلومات كثيفة مثل الخطابات والتقارير، الأمر الذي يمكن من استخدامها في عرض المعلومات المعقدة مثل المعلومات غير السارة أو المعلومات المسهبة كالوقائع المعقدة أو الخطط...
  - ♦ الرسمية: إذا كان موضوع الاتصال رسميا (أي متعارف عليه ومكتوب) أمكن استخدام وسائل اتصال تناسب لك حسب الغرض منه (خطاب، مذكرة داخلية، تليفون، اجتماع...).
  - ♦ التكلفة: كلما كانت وسيلة الاتصال غير مكلفة كلما كان أفضل، وتشمل التكلفة الأدوات المكتبية المستخدمة (الطبع، البريد، الهاتف...) وهي تكاليف الإرسال والاستقبال والتخزين والتحليل والاسترجاع والتكلفة هنا هي عنصر نسبي.
- ويمكن أن نحدد خصائص الاتصال الجيد فيما يلي: (<http://yeheart.net> , 14/ 01/ 2011: 20:15)
- ♦ أن يكون صريح وواضح: أي لا يوجد به التباس حتى يؤدي الغرض المطلوب.
  - ♦ صحيح ومضبوط: بمعنى لا يتم إرسال رسائل لا نثق بصحتها ولا نعلم مدى سلامتها.



- ♦ موجز ومختصر: بمعنى أن نركز على الخلاصة بدون التفصيل الزائد عن المطلوب حتى لا يفقد الطرف الآخر قدرته على الاستجابة في ظل تزايد المعلومات خلال الرسالة.
- ♦ سهل ولطيف: بمعنى أن لا تحتل الرسالة معنى يزعج المستقبل.. والمحاولة قدر الإمكان استخدام ألفاظ الأدب والاحترام كلما أمكن ذلك..

### 2-3. أهداف الإتصال:

يعتبر الإتصال عملية اجتماعية لا يمكن أن تعيش بدونها أية جماعة إنسانية أو منظمة اجتماعية، وعليه فالإتصال يعد الوسيلة التي يستخدمها الإنسان لتنظيم واستقرار وتغيير حياته الاجتماعية، وتنقل أشكالها ومعناها من جيل إلى جيل عن طريق التعبير والتسجيل والتصميم، ولا يمكن لجماعة أو منظمة أن تنشأ وتستمر دون اتصال يجري بين أعضائها. ولهذا فعملية الإتصال تسعى لتحقيق هدف عام وهو التأثير في المستقبل حتى تتحقق المشاركة في الخبرة مع المرسل وقد يصب هذا التأثير على أفكاره لتعديلها أو تغييرها أو على اتجاهاته أو على مهاراته، لذلك يمكن تصنيف أهداف الإتصال إلى: (هنا حافظ بدوي ، 2001: 19، 20)

- أ. هدف توجيهي: ويمكن أن يحقق ذلك حينما يتجه الإتصال إلى إكساب المستقبل اتجاهات جديدة أو تعديل اتجاهات قديمة أو تثبيت اتجاهات قديمة مرغوب فيها، ولقد وضح من خلال الدراسات العديدة التي أريت أن الإتصال الشخصي أقدر على تحقيق هذا الهدف من الإتصال الجماهيري.
- ب. هدف تثقيفي: ويتحقق هذا الهدف حينما يتجه الإتصال نحو تبصير وتوعية المستقبلين بأمر تهمهم بقصد مساعدتهم وزيادة معارفهم واتساع أفقهم لما يدور حولهم من أحداث.
- ج. هدف تعليمي: حينما يتجه الإتصال نحو إكساب المستقبل خبرات جديدة أو مهارات أو مفاهيم جديدة.
- د. هدف ترفيهي أو ترويحي: ويتحقق هذا الهدف حينما يتجه الإتصال نحو إدخال البهجة والسرور والإستمتاع إلى نفس المستقبل.

هـ. هدف إداري: ويتحقق هذا الهدف حينما يتجه الإتصال نحو تحسين سير العمل وتوزيع المسؤوليات ودعم التفاعل بين العاملين في المؤسسة أو الهيئة.

و. هدف اجتماعي: حيث يتيح الإتصال الفرصة لزيادة احتكاك الجماهير بعضهم ببعض الآخر وبذلك تقوى الصلات الإجتماعية بين الأفراد.

وفي الواقع إن الإتصال قد يجمع أكثر من هدف في وقت واحد.

أما الأهداف العامة من الإتصال فهي كثيرة، ولكن يمكن إيجازها في: (هادي نهر وأحمد محمود الخطيب، 2009: 42-46)

- ♦ نقل الآراء والأفكار والمعلومات: باعتبار الإتصال هو تبادل المعلومات، الأفكار، الآراء، الحقائق، الانفعالات... عن طريق رسالة يبعثها شخص حقيقي أو اعتباري (مرسل) إلى شخص أو أشخاص (مستقبل)، عن طريق قناة اتصال معينة تختلف تبعاً لاختلاف المواقف، وتنقل الرسالة عبر هذه القناة بأشكال مختلفة أبرزها اللغة التي يجب أن يكون حول رموزها أصواتاً، بنى، تراكيب، دلالات، اتفاق مسبق بين المرسل والمستقبل.
- ♦ تحقيق فهم مشترك بين الأطراف المشتركة في العملية الإتصالية: فالرسالة الناجحة هي التي تصل إلى المستقبل ويفهمها فهماً صحيحاً ويعترف إزاءها على وفق ما يتوقعه المرسل، أما إذا وصلت الرسالة ولم يفهمها المستقبل أو يتقبلها فلا يكون لديه أي رد فعل حيالها، وبذلك تفقد هدفها الأساسي وتعد رسالة غير ناجحة، وعليه فالتغذية الراجعة هي أهم عنصر في تحديد طبيعة الأثر الذي تركته الرسالة والذي في ضوءه يمكن للمرسل معرفة مصير رسالته ومسارها في أذهان المتلقين تأثيراً أو عدمه.
- ♦ الخروج من العوالم المغلقة: فالرسالة الإتصالية اللغوية تمكن الإنسان من الخروج من عوالمه المغلقة، فاللغة هي التي فتحت أمام الإنسان مجالات وعوالم استطاع من خلالها أن يجرد مشاعره الكامنة في ذاته ليقولها لغة على هيئة حديث (قصيدة، قصة، رواية...).
- ♦ إعطاء معلومات محددة وأفكار معينة للمستقبل وإقناعه بضرورة الالتزام أو العمل: ويوضع في الإعتبار هنا طبيعة المحيط الذي تجرى فيه العملية الإتصالية (مؤسسة تربوية، سياسية، إدارية، مالية، صناعية...) مما يتحدد

على ضوءه هدف الرسالة إن كانت دعوة إلى تبني أفكار معينة أو الالتزام بشروط محددة للعمل أو الإنتاج أو الانضباط وتفهم المشكلات الشخصية...

- ♦ تبادل الأفكار وتأكيد مبدأ الحوار وقبول الآخر: أثبتت العديد من الدراسات وجود علاقة جدلية طردية بين خطط التنمية الشاملة في مجتمعات معينة ونمو وسائل الإعلام والاتصال التي يمكن لها أن تعمل بدورها على تزويد القوى البشرية للتنمية بالمهارات والرؤى.
- ♦ العمل على توسيع دوائر تقنيات التعليم والوسائل التعليمية وإشاعتها بين أوسع الأوساط، طلبة وعمالا، وتأكيد المفاهيم الحديثة في التعليم وردم الهوة بين المعلم والمتعلم.
- ♦ أما في المجال الإداري نجد أن المعلومات والبيانات المتبادلة وهي مظهر من مظاهر الإتصال بين الإداري ومن يقودهم، يحقق الإداري الناجح بها أهداف المؤسسة ويوجه سلوك العاملين بما يضمن عم التعارض مع الأهداف العامة.

## 2-4. أنواع الإتصال ونماذجه:

اعتبر "تشارلز كولي هورتون Charls Cooly Horton" -عالم الإجتماع الأمريكي وأحد رواد مدرسة شيكاغو- الإتصال أساسا لكل سلوك اجتماعي، ومن ثم فهو أساس لكل ظاهرة اجتماعية، وعلى ضوءه يمكن تفسير أبنية النظم والأنساق الإجتماعية على اختلافها وتنوعها، وكذلك فهم العمليات الإدراكية للذات وللآخر وللواقع وتشكله. (حسين خريف، 2005: 10)

وفي دراستنا هذه اعتبرنا للاتصال نوعين أساسيين هما الاتصال اللفظي والاتصال غير اللفظي، وفيما يلي شرح لكلا النوعين: (سوزان القليني ومنى حافظ، دس: 19، 20)

1. الاتصال الرمزي (الاتصال غير اللفظي): هو عبارة عن تعبيرات منظمة تشير إلى مجموعة من المعاني

التي يستخدمها المرسل، أو قد يقصدها في احتكاكه وتفاعله مع الآخرين، ومن بين أنواع الاتصال الرمزي

نذكر مثلاً: لغة الصمت، اللغة الرمزية، التعبيرات الحسية، التعبيرات الفيزيولوجية، الإيماءات والإشارات والتلميحات المختلفة التي تحدث نوعاً من التفاعل والاتصال لكل من المرسل والمستقبل.

إن من أهم خصائص الاتصال غير اللفظي أنه أمر لا يمكن تحاشيه أو الهرب منه، فعندما لا يقول المرء شيئاً ويظل صامتاً فهو في الحقيقة لم ينقطع عن الاتصال بل هو عكس نموذجاً من نماذجه وإذا استطاع أن يكف عن الكلام فإنه لا يستطيع أن يكف عن الحركة والتعبير عن ذاته بوسائل أخرى، كحركات الجسم واليدين وتعبيرات الوجه.

ولذلك يمكن الإشارة إلى أهم مزايا الاتصال غير اللفظي في النقاط التالية: (غريب سيد أحمد وآخرون، 2004: 121، 122)

- أنه يعبر عن معلومات وجدانية في مقابل تعبير الاتصال اللفظي عن معلومات تتصل بالمضمون وتكون نماذج الاتصال غير اللفظي قادرة على إيصال الحب والبغض والكره والاهتمام والثقة والرغبة والدهشة والموافقة... والتعبير عن فئة عريضة من الوجدانيات الإنسانية التي لا نعبر عنها بطريقة لفظية.
- ينطوي الاتصال غير اللفظي أيضاً على معلومات متصلة بمضمون الرسالة اللفظية فهو يمدنا بأدوات لتفسير الكلمات التي نسمعها وينطبق ذلك على نبرة الصوت مثلاً والتوكيد، فضلاً على أنه يوفر المعلومات التي تفيد في فهم طبيعة العلاقة بين الأطراف المشتركة في عملية الاتصال.
- أن الرسائل غير اللفظية تتميز بصدقها ويحتاج الإنسان عادة إلى نماذج كثيرة للسلوك غير اللفظي التي يصدرها الآخرون حتى يثق فيهم.

2. الاتصال اللفظي: هو ذلك الاتصال الذي يستخدم فيه اللفظ كوسيلة تمكن المرسل من نقل رسالته إلى

المستقبل سواء كانت تلك الرسالة مكتوبة أو غير مكتوبة، ومن أشكال الاتصال اللفظي نجد: المذكرات،

الخطابات، التقارير، الكتب، الصحف، المجالات، المحادثات التلفونية، المحاضرات، المناقشات، المناظرات،

الندوات، المؤتمرات... وغيرها من الأشكال التي تحدث نوعاً من التأثير والتفاعل بين المرسل والمستقبل

داخل العملية الاتصالية. (سوزان القليني ومنى حافظ، دس: 19، 20)

ومن جهة أخرى يمكن تصنيف الإتصال حسب ثلاثة محاور هي: (عبد الفتاح محمد دويدار، 2005: 24، 25)

أ. حسب الهدف (أو الأهداف) الذي يرمي الإتصال إلى تحقيقه : وهو على نوعين:

1- الإتصال الهادف إلى تبادل المعلومات (إحصاء، انتخاب،...).

2- الإتصال المرتكز إلى عناصر انفعالية عاطفية (الفحص، الدعم، العلاج النفسي،...).

ب. حسب نوعية الإتصال:

1 +إتصال الثنائي أو الحوار: ويقسم إلى: ① الحوار الاختصاصي (علاج نفسي، مقابلة لهدف محدد...)،

② الحوار غير الاختصاصي (يحاول غير الاختصاصي أن يقوم بمهام الاختصاصي وهو نوع خطر من

أنواع الحوار)، ③ الحوار العلائقي (يحدد العلاقات بين البشر) .

2 +إتصال الجماعي: يشترك فيه أكثر من شخصين، وتختلف أنواع هذا الإتصال باختلاف الأطر التي

يجرى فيها (العائلة، الصف، الإدارة، المؤسسة، المجتمع...).

ج. حسب دوافع الإتصال وظروفه: وهناك ① الإتصال الموجه من قبل المؤسسة، ② الإتصال المطلوب

من قبل مؤسسات غير اختصاصية، ③ الإتصال الهادف للانتقاء.

ومن وجهة نظر أخرى نجد أن للإتصال عدة أنواع مقسمة حسب معايير على النحو التالي :

(سامي محسن ختاتنة وأحمد عبد اللطيف أبو سعد، 2010: 81-85)

1. حسب درجة الرسمية:

♦ اتصالات رسمية: تحدث من خلال خطوط السلطة الرسمية والمعتمدة بموجب اللوائح والقرارات المكتوبة،

وقد تكون داخلية أو خارجية.

♦ اتصالات غير رسمية: هي التي تجري على غير خطوط السلطة وبين الأفراد لا علاقة تنظيمية بينهم

(أصدقاء، أقارب...) وتتشأ بوسائل غير رسمية ولا تتضمنها اللوائح والإجراءات الرسمية وإنما تحددها

الصلات الشخصية والعلاقات الاجتماعية، ويمتاز هذا النوع من الاتصالات بسرعه قياسا بالاتصالات

الرسمية، وقد أشارت بعض البحوث إلى أنه يختصر أكثر من 75% من الوقت في نقل المعلومات ويتسم باعتماده على وسائل الاتصال الشفهية.

## 2. حسب وسيلة الاستقبال:

♦ الاتصال الشفوي (اللفظي): هو الذي يتم من خلال الكلام أو الأصوات المختلفة، ويظهر من خلال

المكالمات الهاتفية، المحادثة وجها لوجه، المؤتمرات، الاجتماعات... ، ومن مميزاته أنه وسيلة اتصال مباشرة وفيه يكون القرب بين المرسل والمستقبل مع تبادل سريع للأفكار وتغذية عكسية مباشرة، وأن تأثيره 45% على المستقبل إذا رافقها انفعالات وطبقات الصوت، ولكنه لا يخلو من عيوب كصعوبة مواجهة المعارضة والسيطرة على العدد الكبير وضيق الوقت لاتخاذ قرار حكيم وعدم توفر دليل مكتوب.

♦ الاتصال غير الشفهي (غير اللفظي): وقد يكون مكتوب يعبر عنه بالكلام المكتوب المقروء كالتقارير،

الرسائل، المذكرات، المقالات..، ويتميز بتوفير دليل مكتوب وتوضيح للأفكار المبهمة والقدرة على التحليل وإجراء تلخيص وتقييم وعدم القدرة على التحريف، وعيوبه أنه يأخذ وقتا ويمكن أن يكون مكلفا وذو طابع رسمي لا يوفر تغذية مرتدة مباشرة ويصعب تعديله بعد إرساله. كما قد يكون الاتصال غير الشفوي بصريا وهو الذي يعبر عنه بأشكال وصور ورموز وتعبيرات مختلفة، ومن أمثله صور وأفلام وخرائط ورسوم بيانية، جداول كلمات غير لفظية، تعابير الوجه، حركات الجسم، طريقة الجلوس...، ويمتاز الاتصال البصري بالتأكيد على الاتصال الشفهي ويبسط الرسائل الشفوية والمكتوبة وتأثيره على المستقبل 55% ، أما من عيوبه نجد أنه يصعب تفسيره بدون كلام أو كتابة، كما يتطلب مهارات خاصة لفهمه واستيعابه.

## 3. حسب شكل الاتجاه:

♦ أفقي: يحدث على نفس المستوى، ويتمثل في الاتصالات الجانبية التي تتم بين الأفراد في مستويات متقابلة

(مثل اتصال الأساتذة ببعضهم) ويعزز هذا النوع العلاقات التعاونية بين المستويات المختلفة خاصة إذا ركز

على تنسيق العمل وتبادل المعلومات وحل المشكلات وتقليل الصراعات ودعم التعاون...

♦ رأسي صاعد: صادر من المرؤوسين إلى الرؤساء، ويضم نتائج تنفيذ الخطط وشرح المعوقات والصعوبات في التنفيذ والملاحظات والآراء، ولا يحقق أهدافه إذا شعر المرؤوسين بوجود درجة من الثقة بينهم وبين الرئيس المباشر واستعداده الدائم لاستيعاب المقترحات والآراء الهادفة إلى التطوير وتعزيز الاتصالات عن طريق سياسة الباب المفتوح وعن طريق صندوق المقترحات.

♦ رأسي نازل: يتدفق من أعلى التنظيم إلى أسفله (من الرئيس إلى المرؤوسين) ويهدف إلى نقل الأوامر والتعليمات والتوجيهات والقرارات، ويتم عادة بالعديد من الصيغ كالمذكرات، المنشورات، اللقاءات الجماعية...، وغالبا ما تكون التغذية العكسية منخفضة.

#### 4. حسب جهة الاتصال:

♦ جماهيري: هو عملية اتصال تقوم بها هيئات أو أفراد بهدف الوصول إلى عدد كبير جدا من الناس باستخدام وسيط مادي مستخدمة وسائل الاتصال الجماهيري، ويهدف الاتصال الجماهيري نقل محتوى الرسالة الإعلامية للوصول إلى القطاعات المختلفة للمجتمع والتواصل والتأثير فيها وصولا إلى تكاملها وتوحيد مشاعرها عبر مشاركة إيجابية.

♦ غير جماهيري: حيث يكون موجها للفرد نفسه ذاتيا أو لشخص واحد بعينه أو لعدة أشخاص محددين، ويمكن أن يتضمن الحديث، الإشارات، الاتصالات الهاتفية، الرسائل البريدية،...

وتوافقا مع موضوع هذه الدراسة، يمكن أن ندرج أنواع الإتصال في التدريس على النحو الآتي:

(كمال عبد الحميد زيتون، 2005: 406-408)

#### 1. الاتصال ذو الاتجاه الواحد: ويتم ها النوع بأحد الصور التالية:

♦ اتصال المحاضر بالطلاب: يحدث عادة عندما يشرح المحاضر الدرس أو جزءا منه للطلاب الذين يستمعون إليه دون أن يستفسروا منه عنه شيء، فلا يتلقى المحاضر أية تغذية راجعة لفظية من الطلاب.

♦ اتصال طالب بزملائه: يحدث عندما يقوم أحد الطلبة بشرح معلومة معينة لزملائه أو عندما يعرض عليهم كيفية القيام بمهارة معينة (مثل مهارة إعطاء حقنة في الوريد) أو عندما يقرأ عليهم تقريراً كُلف بكتابته حول أحد المواضيع مثلاً، وهنا يكتفي الطلبة الآخرون بالاستماع إليه دون أن يصدر منهم أي تغذية راجعة لفظية حول ما يقوله لهم.

2. اتصال ذو اتجاهين: ويمكن أن يتم هذا النوع بإحدى الصور التالية:

♦ اتصال المحاضر بطالب واحد أو بالطلاب جميعاً: يحدث عندما يتضمن الموقف التعليمي نوعاً من الحوار أو المناقشة بين المحاضر وطالب واحد أو بين المحاضر وعدد من الطلبة، وما يميز هذا النوع من الاتصال أنه يحدث فيه تبادل للأدوار بين طرفي الاتصال المحاضر والطلبة، فمرة يكون المحاضر مرسلًا ومرة يكون مستقبلًا وهكذا، كما يتميز هذا النوع من الاتصال بتلقي كل طرف من أطراف الاتصال تغذية راجعة لفظية فورية من الطرف الآخر.

♦ اتصال الطلبة مع بعضهم البعض: فيه يقوم طالب بعرض موقف ما على زملائه ثم يتلقى أسئلتهم واستفساراتهم أو قد يسأل طالب طالباً آخر سؤالاً ويجيب الطالب الآخر عليه، ويلاحظ هنا تبادل الأدوار في عملية الاتصال بين الطلبة ببعضهم البعض.

ويمكن أن يسمى هذا النوع من الاتصال من الناحية البيداغوجية بالتعليم التعاوني، وهو تعلم يحدث ضمن مجموعات صغيرة من الطلاب (2-6 طلاب) بحيث يسمح للطلاب بالعمل سوياً وبفاعلية ومساعدة بعضهم البعض لرفع مستوى كل فرد منهم وتحقيق الهدف التعليمي المشترك، ويتميز بوجود هدف مشترك للمجموعة وتوزيع المهام على جميع أفراد المجموعات بالتساوي وتفاعل أفراد المجموعة بعضها مع بعض كل فرد في المجموعة يكون مسؤولاً عن نفسه وعن غيره في المجموعة من ناحية إنجاز العمل، وممارسة مهارات التواصل والعمل التعاوني والتدريب عليها وإتاحة الفرصة لأفراد المجموعة الواحدة لتقويم

جودة العمل. (عدنان يوسف العتوم، 2008: 271، 272)

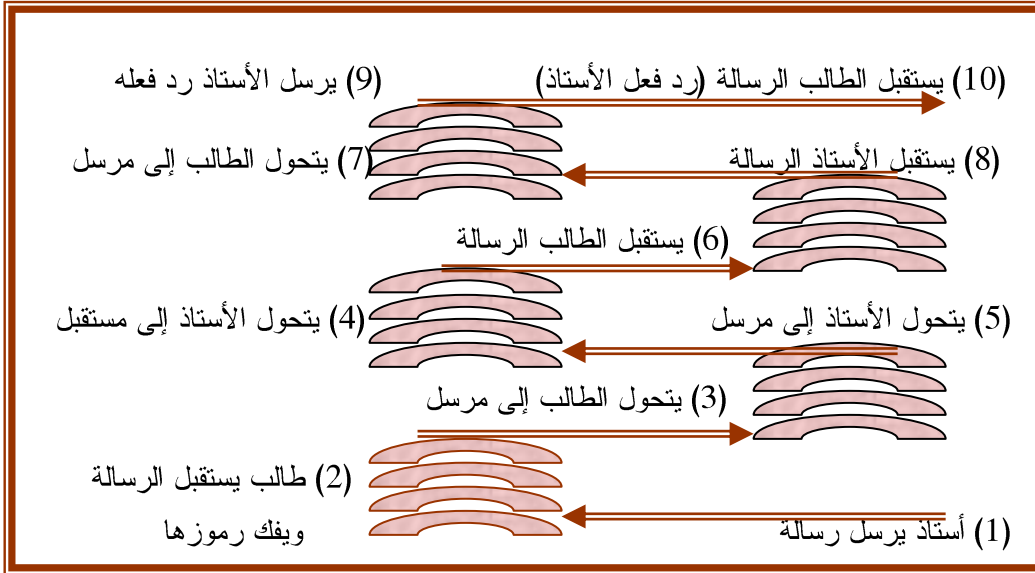


3. اتصال متعدد الاتجاهات: هو أكثر أنواع الاتصال وأشكاله فعالية في حجرة الدراسة وتظهر أهميته في الموقف الذي يناقش فيه المحاضر طلابه، كما يحدث عندما يناقش الطلاب بعضهم البعض.

وعن كيفية حدوث عملية الاتصال داخل الموقف التعليمي يمكن القول أن المرسل وهو الأستاذ أو بالأحرى الجهاز العصبي للأستاذ، فهو يعطي الأوامر لحباله الصوتية لتقوم بعملها كأداة لتقديم الفكر في شكل رموز، هذه الرموز تتضمن الرسالة التي يريد الأستاذ إرسالها لطلبة (المستقبلين) وتنتقل الرسالة عن طريق موجات الصوت في الجو كي يستقبلها الطلبة، ويمكن القول أن الموجات الصوتية هنا تمثل الوسيلة، ويقوم الطالب (المستقبل) بفك رموز الرسالة حيث يستمع إليها ويقوم بتحويل رموزها في جهازه العصبي لنبضات معينة ويرسل جهازه العصبي المركزي تلك النبضات ويكون رد فعله على الرسالة أن يقرر الإجابة على الأستاذ أو الاستفسار عن جانب ما من محتوى الدرس أو توجيه سؤال ما يرتبط بالنقطة التي يشرحها الأستاذ، وبذلك فإن استجابته للأستاذ تعد في حقيقتها مرسل للأستاذ، أي يقوم الأستاذ في هذه الحالة بدور المستقبل لرسالة الطالب، وما يلبث الأستاذ أن يكون رد فعل يناسب رسالة الطالب ويرسله له في صورة إجابة عن سؤال الطالب أو إعادة شرح وتناول النقطة المبهمة أو توضيح لاستفسار الطالب..، ومن ثم يستقبل الطالب رد فعل الأستاذ (الرسالة) ويقوم بفك رموزها ومحاولة فهمها وهكذا. (محمد متولي قنديل ورمضان مسعد متولي، 2004: 101-105)

والشكل التالي يوضح كيف يحدث التفاعل بين الأستاذ والطالب من خلال المشاركة وتبادل الأدوار:

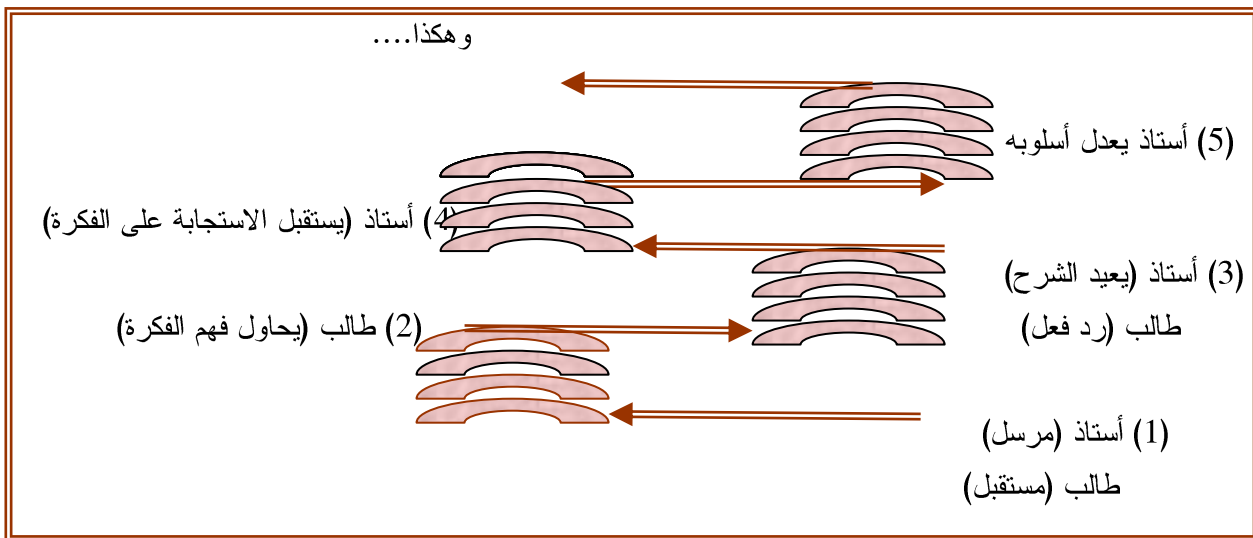
الشكل رقم (3) يوضح كيفية حدوث التفاعل بين الأستاذ والطالب من خلال المشاركة وتبادل الأدوار:



-المصدر: محمد متولي قنديل ورمضان مسعد متولي، 2004: 103-

وقد يأخذ التفاعل بين الأستاذ والطالب صورة أخرى تقوم على الفعل ورد الفعل، وهنا نعرف التفاعل بأنه: ( ما يحدث نتيجة وجود مؤثر أو فعل من جانب معين (أستاذ- طالب). والشكل التالي يوضح كيف يحدث التفاعل بين الأستاذ والطالب من خلال علاقات التأثير (الفعل ورد الفعل):

الشكل رقم (4) يمثل كيفية حدوث التفاعل بين الأستاذ والطالب (فعل-رد فعل):



-المصدر: محمد متولي قنديل ورمضان مسعد متولي، 2004: 105-

والغرض من كل ذلك هو تقويم الأستاذ لنتائج الاتصال لمعرفة مدى فاعليته، فالأستاذ يريد أن يتأكد من استيعاب الطلبة للخبرات والمعلومات والأفكار التي قام بتوصيلها لهم، ويريد كذلك التأكد من أنها قد وصلت إلى الطلبة دون تحريف أو تشويه، ويستطيع الأستاذ أن يقيس نتائج الاتصال عن طريق الأسئلة، فالأسئلة تمكن الأستاذ من التأكد من أن رسائله قد وصلت إلى الطلبة وأنها قد استقبلت بصورة صحيحة دون تشويه أو تحريف، والمهم أن تكون هذه الأسئلة دقيقة الصياغة وواضحة وغير إحصائية، ويمكن للأستاذ أيضا التعرف على نتائج الاتصال عن طريق الامتحانات (وهذا ما سنفصل فيه في الفصول اللاحقة)، والواقع أن الأستاذ يمكنه أثناء الحصة معرفة ما يوجهه من رسائل إلى الطلبة عن طريق ملاحظة انفعالاتهم واستجاباتهم ومشاركتهم فيما يدور داخل الحجرة، أي أن على الأستاذ أن يتعرف على رد فعل الطلبة على رسائله، وإذا ثبت أن الاتصال لم يكن فعالا بين الأستاذ وطلبه فعلى الأستاذ أن يتحرى أسباب ذلك ويعمل على إزالة أسباب ودوافع هذا الاتصال غير الفعال، ويجب ألا يلقي الأستاذ اللوم في ذلك على طلبته وحدهم فقد يكون في طريقة شرحه وعرضه للدرس وتوصيله للمعلومات ما يعوق الاتصال الفعال بينه وبين طلبته. والاتصال الجيد عادة ما يكون ذو اتجاهين، فلا يكفي أن يقوم الأستاذ بتوصيل المعلومات والخبرات والأفكار وغيرها إلى طلابه، ولكنه يجب عليه أيضا أن يستقبل أسئلتهم واستفساراتهم ووجهات نظرهم وبذلك نصل إلى اتصال فعال.

وقبل الحديث عن أهم نماذج الاتصال سنتطرق أولا لماهية النموذج وخصائصه وفوائده استخدامه: فالنموذج يشير إلى نوع من أنواع الأدوات العلمية النظرية في تحليل الظواهر الاجتماعية، ويتميز عن أدوات البحث الأخرى من ناحية خاصيته التجريدية، وقيامه على أفكار نظرية معينة في التحليل، يساعد الباحث على ضبط والتحكم في التحليل بشكل يرسم له خطوط البحث الموصلة بشكل مباشر للأهداف المرسومة أو النتائج المتوقعة، وأفضل الأمثلة في هذا المجال النموذج المثالي الذي طرحه "ماكس فيبر" كمنهجية في تحليل الظواهر الاجتماعية. (عامر مصباح، 2008: 21)

يشير كل من "دينيس Denis" و"ويندال Windahl" (محمود حسن إسماعيل، 2003: 197) إلى أن النموذج عبارة عن: "وصف مبسط في شكل تخطيطي لجزء من الحقيقة، بهدف بيان العناصر الأساسية لأي تركيب في العملية الاتصالية"، وقد حدد "كارل داتش Karl Deutsh" (مي العبد الله، 2006: 76) فوائد استخدام النماذج في العلوم الإجتماعية في وظيفة التنظيم (حيث يقوم النموذج بترتيب وتنظيم وتحديد علاقة النظم ببعضها وإمدادنا بالصور الكلية التي قد لا نستطيع أن ندركها)، ووظيفة التوجيه (حيث تساعد النماذج على التفسير من خلال تبسيط المعلومات الغامضة أو المعقدة بالإضافة إلى المساعدة على التنبؤ باتجاهات العلاقات بين البناءات أو العناصر في حالتها الساكنة).

ولقد تعددت أشكال الإبداعات التحليلية في التعاطي مع عملية الاتصال، وبالتالي تنوعت النماذج التي تحاول فهم العملية الاتصالية وتحديد العوامل المؤثرة فيها، وفيما يلي عرض مختصر لأهم نماذج الإتصال:

(أحمد محمد عليق وآخرون ، 2004: 169-190)

### 1. نموذج "هارولد لاسويل H. Lasswell": قدم "لاسويل" - العالم السياسي وكنتيجه لعمله في مجال الدعاية

(1948) - نموذجاً عاماً للاتصال مؤكداً على عنصر التأثير في العملية الاتصالية، ولخص النموذج من خلال

عباراته الشهيرة: من يقول؟ (يشير إلى القائم بالاتصال وهو المرسل وتحديد خصائصه)، وماذا؟ (الرسالة

ذاتها)، ولمن؟ (أي الجمهور ونوعه وطبيعته، ويقصد به تحديد الجمهور الذي ستوجه إليه الرسالة) وبأية وسيلة؟

(يركز على الوسيلة ومدى ملاءمتها للمستقبل وللرسالة)، وبأي تأثير؟ (أي التأثير الذي تحدثه العملية الاتصالية).

وينظر "لاسويل" إلى جميع عمليات الاتصال على أنها تسير في اتجاه واحد أو في خط واحد (من المرسل إلى

المستقبل) دون اعتبار للعناصر الوسيطة وإيجابية المستقبل المتوقفة على الأبعاد النفسية والاجتماعية، كما أن

"لاسويل" لا يشير في نموده إلى الأصداء الراجعة (من المستقبل إلى المرسل) ولا يذكر موضوع الخبرة

المشتركة بين المرسل والمستقبل وهو ما يسمى بالإطار الدلالي، فاستجابة المستقبل لا تحدث بطريقة آلية أو

كيميائية وإنما تعتمد على محصلة العوامل الشخصية والقوى الثقافية للمستقبل، والعناصر النفسية لها أهميتها في

عمليات الإدراك والتذكر، والإنسان ينقي المدركات ويختار ما يتعرض له من معلومات ويتذكر وفقا للعوامل النفسية أو الاستعدادات والاتجاهات والقيم، ومن أجل ذلك عدل "ريموند نيكسون R.Nixon" في عبارة "لاسويل" وأضاف شيئا جديدا يتصل بالموقف العام للاتصال وهو الهدف من العملية الاتصالية فأصبحت العبارة: من يقول؟ وماذا يقول؟ وما هو تأثير ما يقال؟ وفي أي ظرف؟ ولأي هدف؟ .

لقد ركز لاسويل كما فعل أرسطو من قبله بألفي عام على الرسالة اللفظية واهتم بعناصر الاتصال ذاتها وهي: المتحدث، الرسالة، المستقبلون؛ غير أنه استعمل مصطلحات أخرى، وكلاهما عدّ الاتصال عملية ذات اتجاه واحد يؤثر فيها الفرد على غيره عن طريق الرسائل التي يبثها. (برنت دروين، 1991: 72)

كما نبه أيضا "فيرنج Fringe" إلى النظر لأهمية الأصداء الراجعة من المستقبل حيث يعتبر أنه ليس من الممكن تبسيط عملية الاتصال إلى حد اعتبارها مجرد نقل معلومات وأفكار أو وحدات ذات معنى من مصدر إلى مستقبل.

وأيضا يثير كل من "كولمان kolman" و"مارش Marsh" إلى نقطة على درجة عالية من الأهمية وهي وحدة العملية الاتصالية، فالمرسل والمضمون والوسيلة والمستقبل والاستجابة وهي جميعا حلقات متصلة في سلسلة واحدة وتتهار عملية الاتصال كلها إذا اعترت هذه السلسلة نقطة ضعف معينة في أية حلقة من حلقاتها تلك. )  
أحمد محمد عليق وآخرون ، 2004: 181، فالاتصال هو عملية تفاعلية دينامية، بمعنى أن الاتصال يقوم أساسا بناء على هدف، إلا أن هذا الهدف غالبا ما يكون نسبيا سواء في درجة وضوحه أو أهميته أو القدرة على تحقيقه بالنسبة لأطراف عملية الاتصال، فالإنسان يقضي يومه في العديد من العمليات الاتصالية مرسلا ومستقبلا ويكون موفقا بقدر توفيقه في إجراء تلك العمليات بشكل فعال.

والشكل رقم (5) يلخص نموذج "لاسويل" الاتصالي:



2. نموذج "شانون Claude E. Shannon" و "ويفر Warren Weaver": يركز هذا النموذج على الإتصال الإلكتروني، إلا أن علماء السلوك وجدوه مفيدا في وصف الإتصال الإنساني، وتتمثل عناصره الأساسية في: مصدر، مرسل، إشارة، مستقبل، هدف. فإذا ترجمنا المصدر إلى متحدث والإشارة إلى خطبة والهدف إلى مستمع وجدنا نموذج أرسطو مضافا إليه المرسل الذي ينقل رسالة المصدر والمستقبل الذي يستقبل الرسالة وينقلها إلى الهدف، وفي هذا المجال يطرح "شانون" و"ويفر" 03 مستويات لمشاكل الإتصال هي:

(أحمد محمد عليق وآخرون ، 2004: 185)

- كيف يمكن نقل رموز الإتصال؟ (مشكلة فنية: تهتم بالدقة التي يتم بها نقل الرموز من المرسل إلى

المستقبل، أو الإشارة التي تتنوع باستمرار كما في الإرسال التلفزيوني أو الإذاعي..).

- ما مدى الدقة التي تنقل بها تلك الرموز المعنى المطلوب؟ (مشكلة دلالية: تهتم بمعرفة مدى التقارب أو

التشابه بين تفسير المستقبل للمعاني والهدف الذي كان يريده المرسل).

- كيف تؤثر المعاني التي تم استقبالها على السلوك بالطريقة التي يهدف إليها المرسل؟ (مشكلة متعلقة

بفاعلية الاتصال: تهتم بمدى نجاح المرسل في نقل المعاني المطلوبة للمستقبل مما يؤدي إلى قيامه

بالسلوك المطلوب).

فمصدر المعلومات هو الذي يختار رسالة معينة من بين مجموعة من الرسائل الممكنة وقد تتكون من كلمات

منطوقة أو مكتوبة أو صور أو موسيقى..، ويحول جهاز الإرسال هذه الرسالة إلى رموز ترسل بواسطة قناة

الإتصال من المرسل إلى المستقبل، ففي حالة الحديث الشفهي فإن مصدر المعلومات يكون العقل والمرسل يكون

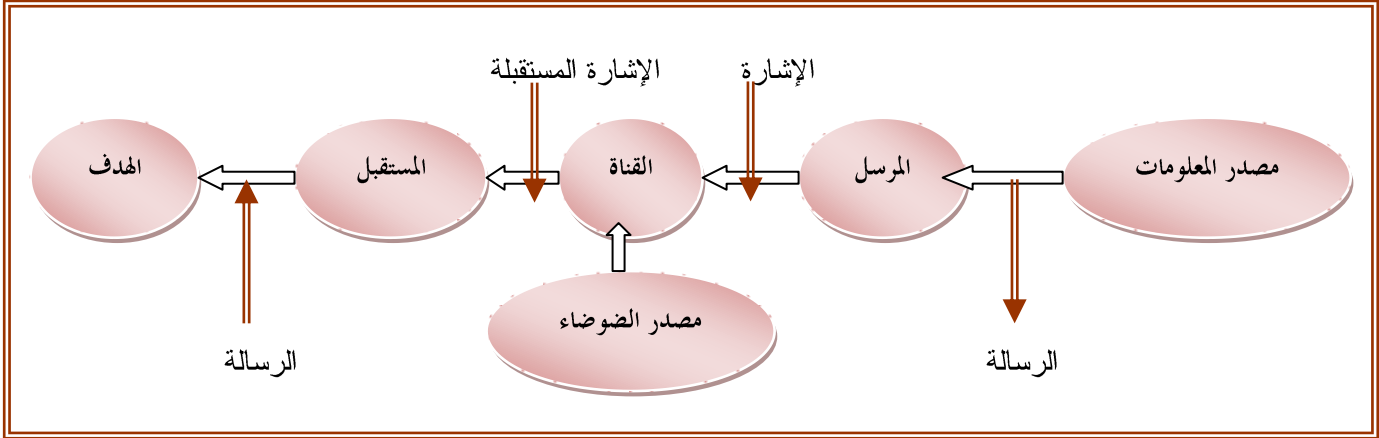
الجهاز الصوتي الذي ينتج أمواجا صوتية في الإشارة التي ترسل في الهواء (القناة) والمستقبل هو نوع من

المرسل المعكوس، يغير الإشارة المرسل إلى رسالة مرة أخرى، وينقل هذه الرسالة إلى الهدف. وفي توضيحهما

لنظريتهما أدخل "شانون" و"ويفر" مصطلح الضوضاء الذي كان يرمز لأي تشويش يتداخل مع إرسال الإشارة من

مصدرها إلى هدفها (كالتشويش في جهاز الراديو، الضباب الكثيف) وطورا فكرة قناة التصحيح واعتبراها وسيلة للتغلب على مشكلات التشويش. (برنت دروين، 1991: 74، 75)

والشكل رقم (6) يلخص نموذج "شانون" و"ويفر" الإتصالي:



3. نموذج "ولبر شرام Wilbur Schramm": الإتصال عند "شرام" هو: ((مجهود هادف يرمي إلى توفير

أرضية مشتركة بين المصدر والمستقبل، مع ملاحظة أن كلمة الإتصال أصلها في اللاتينية يعني 'عاما' أو

'مشتركا') (برنت دروين، 1991: 76) ؛ ولقد أدخل هذا النموذج تعديلات كثيرة على نموذج "لاسويل" كما استغل

عنصر التشويش في الوسيلة وأضاف أيضا عنصر الخبرة المشتركة التي بدونها لا يتم الاتصال، ونظرية قيادة

الرأي وانتقال المعلومات على مرحلتين، حيث اعتبر "شرام" أن الاتصال يقوم أساسا على 03 عناصر هي:

المصدر، الرسالة، المستقبل. حيث: يقوم المصدر بوضع الرسالة (معلومات، مشاعر، آراء...) في رمز أو كود

يمكن نقله عبر وسيلة ما ويشترط في الترميز أن يكون على درجة عالية من الكفاءة لتصبح قدرة الوسيلة شبه

كاملة، ثم يتم فك رموز الرسالة وتفسيرها، فينتج معنى عند القيام بفك رموز الرسالة فيبدأ المستقبل في صياغة

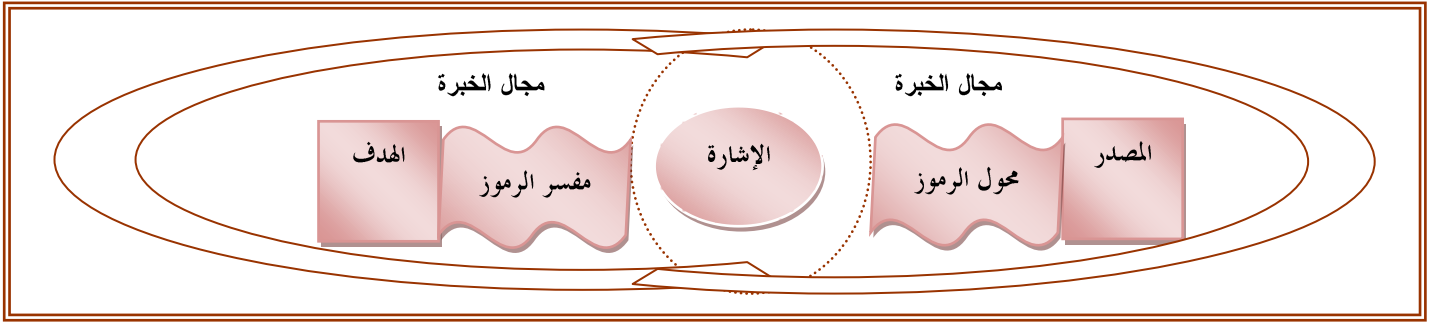
ما يدور في فكره في صورة رمز فيتوقف على ذلك الأساس الإستجابة المتوفرة في ظرف معين والمرتبطة

بالمعنى؛ ومن الخطأ اعتبار عملية الاتصال بأنها تبدأ من هنا وتنتهي من هناك فهي في الواقع بلا نهاية ونحن

مجرد مراكز توزيع تتولى استقبال عدد لا حصر له من رسائل الاتصال وتوضيحها، والاتصال يمر من خلالها

بعدة تغيرات من خلال تفسيراتنا وعاداتنا وقدراتنا. (أحمد محمد عليق وآخرون، 2004: 187)

والشكل رقم (7) يلخص نموذج "ولبر شرام" الإتصالي:



4. نموذج "الياهو كاتز E.Katz" و "بول لازارسفيلد P.Lazarsfeld": قاما ببحث - في كتابهما "التأثير

الشخصي" (1955) - ووجدا فيه أن المعلومات المقدمة من الوسائل الجماهيرية لا تصل كما ينبغي ولا يكون لها

أثر على المستقبلين كما تزعم وجهات النظر السابقة عن الاتصال، وقد أوضح بحثهما أن الوسائل السياسية

المذاعة والمطبوعة تبدو ذات تأثير ثانوي ضئيل على قرار الناخبين في عملية التصويت. ووجدا أن الناخبين

المتردددين في اتخاذ قرار الترشيح يتأثرون عادة بمن حولهم من الناس أكثر من تأثرهم بالمعلومات التي تقدم عن

طريق وسائل الإتصال الجماهيرية. وهناك بعض الناس هم أكثر تأثرا من غيرهم واستنتجا أن الإتصال ينتقل

على مرحلتين: من وسائل الإتصال على قادة الرأي ومنهم إلى قطاعات السكان أو الناس الأقل نشاطا.

(أحمد محمد عليق وآخرون ، 2004: 189)

والشكل رقم (8) يلخص نموذج "كاتز" و"لازارسفيلد" الإتصالي:



5. نموذج "ديفيد برلو D. Berlo": يتكون هذا النموذج والذي ضمنه في كتابه "عملية الإتصال" (1960) -

من 04 حلقات هي: المرسل، الرسالة، الوسيلة، المستقبل. ويرى "برلو" أننا نتصل لكي نؤثر، وأن أية عملية

اتصال يجب أن يكون لها هدف تسعى لتحقيقه، وهنا على المرسل أن يعرف الهدف الذي يرغب في تحقيقه،



ويرجع الفشل في الاتصال إلى فقدان الإحساس بالهدف أو عدم الكفاءة أو سوء الفهم أو عدم الإدراك...، ومن جهة أخرى لا يمكن الفصل بين الجمهور والهدف لأن كل اتصال يرمي إلى تحقيق استجابات محددة بالنسبة لجمهور معين. وقد حدد "برلو" أهداف الاتصال في:- الإعلام، الإقناع، الترفيه، وهذه الأهداف متداخلة مع بعضها. وخلاصة هذا النموذج أنه ينظر إلى الموقف الإتصالي نظرة شاملة عامة، فالرسالة وحدها لا تؤخذ مقياساً بل على أساس ما ترمي لتحقيقه وما تسعى إلى الوصول إليه وفي ضوء المرسل وما ينبغي أن يتوفر فيه من مهارات وإدراك للأهداف التي يسعى لتحقيقها.

وركز "برلو" في شرحه للنموذج على أن الإتصال عملية متسلسلة، وأن المعاني موجودة في الناس وليست في الكلمات، أي أن تفسير الرسالة بشكل رئيسي يعتمد على المرسل والمستقبل وما تعنيه الكلمات لهما أكثر من اعتمادهما على عناصر الرسالة نفسها . (برنت دروبن، 1991: 87)

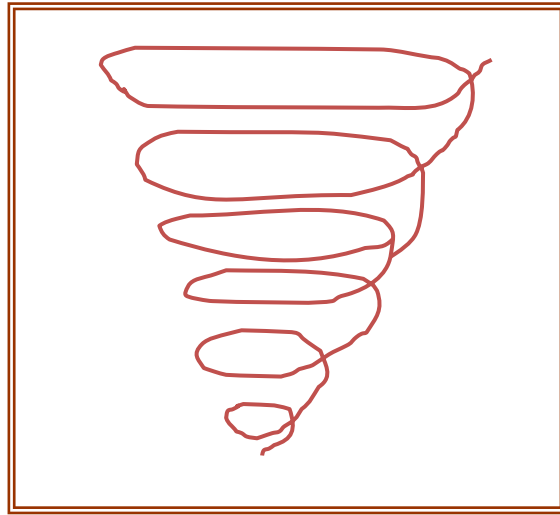
والشكل رقم (9) يلخص نموذج "برلو" الإتصالي:



6. نموذج "فرانك دانس F. Dance": نشر "دانس" نموذج الحلزوني في الإتصال عام (1967)، وهذا النموذج

مختلف اختلافا أساسيا عن كل النماذج السابقة، ويعتبر أن الإتصال عملية تحويلية معقدة، وهذا النموذج يعتبر طريقة لدمج ملامح النماذج ذات الخط المستقيم مع ملامح النماذج الدائرية مع تجنب نقاط الضعف في كل نوع، وقد أضاف نموذج "دانس" إلى نماذج التغذية الراجعة الدائرية اهتماما ببعدها الزمني وهو البعد الزمني موضحا أن أي حدث اتصال يضيف إلى الخبرات الإتصالية السابقة لكل الأطراف المعنية.

والشكل رقم (10) يلخص نموذج "دانس" الإتصالي: (برنت دروين، 1991: 89، 90)



وفيما يلي ندرج الجدول رقم (1) لمقارنة أهم نماذج الاتصال بترتيب زمني وبشيء من الشرح:

(برنت د. روين، 1991: 97، 98)

النموذج	كيفية حدوث الاتصال	عوامل أساسية لشرح نتائجه	اتجاه المعلومات
أرسطو	المتحدث ينشئ الرسائل التي تهدف إلى إقناع المستمعين	المصدر والرسالة	اتجاه واحد
لاسويل	المتحدث يكون الرسائل ويختار القناة ويأتي بسلسلة من التأثيرات على المستمعين	المصدر والرسالة والقناة	اتجاه واحد
شانون وويفر	المصدر يحول الرسالة إلى رموز يرسلها بقناة إلى المتلقي أو المستقبل	المصدر والرسالة والوضوءاء	اتجاه واحد مع تغذية راجعة

اتجاه واحد	المصدر والرسالة	المصدر يحول الرسالة إلى رموز ويرسلها بقناة إلى المتلقي	شرام (1)
اتجاه واحد	المصدر والرسالة والمستقبل	المصدر يحول الرسالة إلى رموز ويرسل المعلومات بقناة للمتلقي إذا تقاسم مجال الخبرة	شرام (2)
دائري (بواسطة التغذية الراجعة)	المصدر والرسالة والمستقبل والتغذية الراجعة	فرد يحول الرسالة إلى رموز ويرسل معلوماتها بقناة لشخص آخر يرسلها بدوره للمصدر وهكذا ينتج التغذية الراجعة لتمكثهما معا من تحسين دقة وأمانة الاتصال	شرام (3)
اتجاه واحد (عن طريق وسيط)	القناة والرسالة والمستقبل وقائد الرأي	المصدر يحول الرسالة إلى رموز ويبعث المعلومات بواسطة وسيلة اتصال جماهيرية لقادة الرأي الذين يحولونها إلى الجمهور	كاتز ولازارسفيد
اتجاه دائري (بواسطة التغذية الراجعة)	المستقبل والمعنى والتغذية الراجعة	المصدر يختار ويحول الرسائل إلى رموز ويرسل المعلومات في شكل محسن للمتلقي الذي يفك الرموز ويعيدها مرة أخرى ليرسل معلومات محسنة لآخرين مع تغذية راجعة في كل خطوة	وستلي و ماكلين
اتجاه واحد	المصدر والمستقبل والمعنى والعملية	المصدر يحول الرسالة إلى رموز مبنية على مهاراته وخبراته ويرسلها بواسطة إحدى الحواس الخمس لمتلقي يعتمد في تفسيره للرسالة على معاني كلماتها	بيرلو
اتجاه ثلاثي (مثلث)	المعنى والمستقبل	استجابة الأفراد لرسائلهم المتبادلة تتوقف على اتجاهاتهم نحو الموضوع، كما يعتمد على اتجاهاتهم بعضهم نحو بعض بهدف تحقيق الاتساق والانسجام بينهم	نيوكومب
اتجاه حلزوني لولبي	العملية الزمن	أفراد يحولون الرسائل إلى رموز ويفكونها بناء على الخبرات الاتصالية السابقة	دانس

## 2-5. أساليب وتقنيات الإتصال الفعال:

يتعدد الأشخاص والأفراد في طريقة التصرفات، والإنسان في ذاته لا يتصرف بذات الأسلوب في جميع الأحيان، ومع ذلك فإن هناك ملامح أساسية للإتصال الإنساني تمثل طرق مميزة للتعامل في المواقف المتبادلة بين الأشخاص، إلا أنه يميل دائماً إلى تكرار أسلوب معين وبالذات يكون مفضلاً عنده في كثير من المواقف. وقد حددت "فرجينيا ساتير V.Sateer" -أخصائية العلاج الشهيرة- 5 أساليب أساسية للإتصال هي: (سامية محمد جابر ونعمات أحمد عثمان ، 2003: 15-17)

- أ. أسلوب العدوان واللوم: وقد يتميز أكثر اللوامين باستبدادهم وغطرستهم إضافة إلى فرض رأيهم على الآخرين ويحققون مرادهم على حساب الآخرين، والشخص اللوام يهدف إلى تحقيق السيطرة واللوم دائماً في نطاق علاقته بالآخرين ويدفعهم بالتالي إلى الخسارة أو الهزيمة.
- ب. أسلوب الإسترضاء وعدم الجزم: يحاول بعض الأشخاص الذين يتبنون هذا الأسلوب إستسماح الآخرين وإنكار ذاتهم وعدم فرض الآراء والأوامر، ويتحدثون كما لو كانوا عاجزين على أن يفعلوا شيئاً لأنفسهم ولأجلها لذلك فهم بحاجة إلى من يساندتهم ويؤيدهم، وعندما يعبرون عن أفكارهم أو مشاعرهم تجاه الآخرين فإنهم يتبعون أسلوباً يفيض بالاعتذار والأسف مما يجعل الآخرين يزدرونهم بشدة، كما يتميز صاحب الاسترضاء أسلوبه بأنه لا يستطيع أن يتخذ قراراً في مسألة معينة.
- ج. الأسلوب العقلي: الأشخاص المستخدمون لهذا الأسلوب يعلقون أهمية قصوى على احتساب كل ما يفعلونه مع الآخرين ومعالجته معالجة عقلية دقيقة، وعليه فهو أسلوب يستلزم قدرة فائقة وقوية ويستحسن أن يظهر هذا الإنسان بمظهر الهدوء والرصانة والاتزان، فهو يكتف مشاعره من الخروج إلى حيز التعبير ويعتقد أن تضل مشاعره وانفعالاته وعواطفه كامنة طالما أنها تعصمه عن الخطأ في العمل الذي يقوم به.
- د. الأسلوب الملتوي أو الاحتكاري: ويقوم هذا الأسلوب على عدم الإندماج في المواقف المتبادلة بين الأشخاص أو المواقف الشخصية ويشار إليه بهذه العبارة "إبتعد عن المواقف المهذبة"، والأشخاص الذين يستخدمون هذا

الأسلوب يكونون كل أنواع الإستراتيجيات للمحافظة على ذاتهم بعيدا عن أطراف الإتصال غير المريحة، ولكن عندما لا يتمكنون من تحاشي هذه الأطراف غير المريحة لهم فإنهم يلجأون إلى استخدام أسلوب آخر للتعامل مع هؤلاء وهو أسلوب المناورات الملتوية أو أسلوب احتكار مشاعر الآخرين وعواطفهم واستغلالها.

هـ. الأسلوب الواضح والمباشر: الأشخاص أصحاب هذا الأسلوب يتميزون بقدرتهم على الإفصاح عن حقوقهم والتعبير عن مشاعرهم وحقوقهم وحاجاتهم بطريقة مباشرة وشريفة ومستقيمة، لذلك تجيء نبرات أصواتهم وحركاتهم وتعبيراتهم ووقفاتهم ملائمة إلى حد كبير ومطابقة لما يقولونه فضلا عن أفعالهم تضاهي أقوالهم وهم قادرون إلى حد كبير أن ينفذوا ما وعدوا به ويكشف الأشخاص الذين يعتمدون على الأسلوب عن عدم لجوئهم إلى تحقيق حرياتهم على حساب حريات الآخرين.

أما عن تقنيات الإتصال فهناك 03 أنواع تشترك في تسهيل عمليات الإتصال الأولية وهي:

(غريب سيد أحمد وآخرون، 2004: 114-116)

1. الوسائل اللغوية.

2. الرموز التي تعبر عن مواقف تقنية بعينها.

3. خلق أحوال فيزيقية تلائم عملية الاتصال.

وأحسن الأمثلة المعروفة للوسائل اللغوية هي الكتابة ومصطلحات مورس التلغرافية، وتشترك هاتان الوسيلتان بالرغم من أنها لا تتشابه مع بعضها البعض من الناحية الظاهرية في أن تنظيمها يقوم على أساس التنظيم الرمزي الأول الذي نشأ في نطاق الكلام، ولذلك فإنها من الناحية النفسية توسع دائرة الطابع الاتصالي للكلام بحيث يشمل مواقف يستحيل فيها الكلام لسبب أو لآخر.

وتبقى اللغة بعد ذلك كله ومع وسائل النشر المتقدمة في حضارتنا المعاصرة هي أقوى وأهم وسيلة اتصال وهي من الأهمية والأثر بحيث يستحيل حصر الدور الذي لعبته وتلعبه في تقدم البشرية. ولكن ومع تعدد الوسائل التي أصبح الإتصال ممكنا بواسطتها في العصر الحديث ينطوي على أمرين هاميين:

- فمن الناحية النفسية يمكن القول بأن العالم كله تحول إلى مجال نفسي أشبه بالمجال الأول الذي نشأ فيه المجتمع الإنساني أي القبيلة.

- ومن الناحية الجغرافية أصبحت أطراف الأرض المتباعدة متدانية إلى حد يمكن أن نلاحظ فيه أن بعض البلدان المتباعدة ارتبطت حضارياً على نحو قد لا يتهيأ لبلدان متجاورة يرى من وجهة النظر التاريخية أنها قد ترتبط في وجه أو آخر من أوجه التراث الإنساني، وذلك يعني أنه ينبغي أن ننظر إلى العالم أو نعيد رسم خريطته على أساس اجتماعي ونفسي، وذلك يعني أن الكيان العلمي المتبعثر في أرجاء العالم المختلفة يمكن النظر إليه على أساس أنه وحدة واحدة بالرغم من أنه لا يقع في نطاق جغرافي واحد، وينطوي ذلك أيضاً على أنه في المدى البعيد لا بد وأن تختلف مفاهيم الاتصال الشخصي والطبقي والمجتمعي، هذا ويدفع العالم بمعيار حضاري أو ثقافي ثمن السهولة التي استطاع تحقيقها في مجالات الاتصال، إذ أصبح من المتعذر التحكم في أثر الإتصال وضبطه في نطاق الدائرة المقصود إحداث هذا الأثر فيها.

في ظروف أخرى يلجأ إلى استخدام إشارات كالإشارات الضوئية في السكك الحديدية أو النفير في الجيوش وما إلى ذلك، وجدير بالملاحظة هنا أن هذه الوسائل وإن كانت ظهرت في مراحل حضارية متقدمة إلا أنها أقل تعقيداً بكثير من وسائل التعبير اللغوي وقيمتها في أنها تستخدم في مواقف يستحيل فيها استخدام وسائل التعبير اللغوي أو يكون مطلوباً فيها استثارة الإستجابة التلقائية للإتصال.

وتعتبر دراسة الاتصال غير اللفظي حديثة نسبياً، حيث ظل الناس يعتقدون لفترة طويلة أن الاتصال لا يمكن أن يحدث بغير استخدام الكلمات، ويعتبرون أن الصمت مؤشر ضعف في كثير من المواقف الإجتماعية، ولكن هذا الإتجاه الشائع نحو الصمت أو نحو غياب الصوت الكلامي هو في حقيقته إغفال بل وسوء فهم لطبيعة الاتصال ذاته، فالإنسان لا يستطيع إلا أن يتصل وهو لا يجد للإتصال بديلاً، ونماذج الصمت ومختلف مظاهر الإتصال غير اللفظي الأخرى هي في حقيقة أمرها تعبيرات منظمة تشير إلى مجموعة معاني يستخدمها الإنسان أو يقصدها في احتكاكاته بالآخرين، ولذلك فإن الإتصال الفعال بين الأشخاص يعتمد إلى حد بعيد على الصمت،

لأن الناس لا يتحدثون بصفة غير منقطعة بل تتخلل حديثهم وقفات يفكرون خلالها فيما سوف يقولون كما يقومون بصياغة عباراتهم واختيار ألفاظهم وفضلا عن ذلك فهم يصمتون عندما ينصتون إلى حديث الآخرين.

## 2-6. شروط الإتصال الناجح والفعال:

يمكن أن نقسم شروط الإتصال الفعال وفقا للعناصر المكونة للعملية الإتصالية على النحو التالي:

(محمد متولي قنديل ورمضان مسعد بدوي، 2004: 94-101)

1. فيما يتعلق بالمرسل: نظرا لأن وظيفة المرسل هي صياغة الرسالة التي يقوم بتوصيلها للآخرين في كلمات

أو حركات أو إشارات أو صور... لذا ينبغي أن يكون:

♦ ملما إماما كافيا بمحتوى الرسالة التي يقوم بنقلها، عارفا لكيفية تصميمها بطريقة تجذب انتباه المستقبل

وتساعده على إدراكها مهما اختلف نوع الرسالة (معرفية، مهارية، وجدانية، اجتماعية..) ولذا ينبغي أن

يكون على درجة عالية من الكفاءة في مجال تخصصه مدركا لكل الجوانب، ملما بأحدث ما وصل إليه

العلم في هذا المجال حتى يكون هذا أساسا في نجاح عملية الإتصال.

♦ على درجة عالية من إجادة طريقة أو أكثر يستخدمها في تبليغ الرسالة، حيث أن علمه بمحتوى الرسالة

لا يكفي حيث أنه إذا اقتصر على علمه بالمحتوى قد يظل حبيس عقل وتفكير غير قادر على توصيله.

♦ أن يكون على درجة عالية من الإحساس بمدى تجاوب المستقبل معه، ومدى استجابته له.

♦ أن يكون هدف الرسالة واضحا في ذهن المرسل حتى يسلك أقصر الطرق لنقلها إلى المستقبل.

♦ أن يكون صوت المرسل وتعبيراته وحركاته أدوات تساعد على نقل الرسالة.

♦ أن يكون محبوبا لدى الأفراد الذين يقوم بإرسال الرسالة إليهم.

♦ أن يحترم الظروف الطبيعية وغير الطبيعية لمن ينقل إليهم الرسالة، فالمستقبل الطفل يختلف عن

المراهق وعن الراشد، والمتعلم يختلف بدرجة عالية عن متوسطي التعليم وعن الأمي...

وغالبا ما يقوم المرسل بتحديد الهدف أو الغرض من الرسالة، ولنوع المتغيرات المراد إدخالها على سلوك المستقبلين، كما أنه يقوم بصياغة واضحة ومحددة ومبسطة ومفهومة، ويرع إخفاق المرسل كعنصر أساسي في عملية الإتصال إلى عوامل كثيرة منها:

- ♦ عدم نجاحه في عرض الأفكار عرضا منطقيا شاملا.
- ♦ عدم تنظيمه لمحتوى الرسالة تتابعا.
- ♦ عدم ربطه لمحتوى الرسالة بمشكلات وحاجات المستقبلين.
- ♦ استخدامه لطريقة تنفر المستقبلين من تقبل الرسالة مثل استعلائه أو دكتاتوريته في المواقف الإتصالية.
- ♦ كذلك عدم بدئه من النقطة المناسبة حيث حاجات ورغبات وقدرات واستعدادات ومهارات المستقبلين.

وقد حددت جمعية الأعمال الأمريكية شروط الاتصال الجيد لدى المرسل (القائم بالاتصال) في النقاط

التالية: (عمر عبد الرحيم نصر الله، 2001: 172-174)

- ♦ حاول توضيح آرائك قبل الاتصال: فعملية تحليل الفكرة التي تريد أن تنقلها إلى الناس تحليل كاف يزيد من وضوحها، وهذه تعتبر الخطوة الأولى نحو الاتصال الفعال، ويجب عدم البدء بالكلام والمحادثة قبل أن تبدأ التفكير.

- ♦ تحقق من هدفك الحقيقي في الاتصال: على المرسل أن يسأل نفسه بصورة دائمة ماذا يريد تحقيقه؟ هل هدفه الحصول على المعلومات؟ أو نقل هذه المعلومات إلى الأطراف المعنية؟ أو البدء في عملية جديدة؟ أو محاولة تغيير اتجاهات شخص آخر؟ وعندما يتحدد الهدف النهائي والحقيقي الذي يقف من وراء عملية الاتصال يبدأ الفرد في البحث عن استخدام اللغة المناسبة والمدخل الملائم لتحقيق هذا الموقف، وإذا أدى التحديد إلى تقليل الأهداف يؤدي هذا إلى تركيز وتكثيف عملية الاتصال مما يزيد من احتمالات النجاح في النهاية.



- ♦ خلال الاتصال تذكر دوما الظروف الطبيعية والإنسانية: حيث يمكن نقل الكلمات دون كلمات، لأنها توجد عوامل أخرى كثيرة تؤثر في حدوث عملية الاتصال، لذا على من يقوم بالاتصال أن يكون حساسا للظروف التي يتم خلالها الاتصال بالإضافة لكونه ممكن التطبيق في البيئة التي يتم خلالها أو فيها.
- ♦ استشر الآخرين قدر المستطاع قبل تخطيط الاتصال: عملية تخطيط الاتصال من الصعب والمستحيل أن يستطيع القيام بها فرد واحد، لذا فإن مساهمة ومساعدة الآخرين في التخطيط أو الكشف عن الحقائق التي يعتمد عليها القائم بالاستشارة من المحتمل أن تمد اتصال المرسل بعمق وموضوعية أكبر وأفضل، بالإضافة إلى أن المساعدين في التخطيط سوف يمنحون الموضوع تأييدهم الإيجابي.
- ♦ على القائم بالاتصال الحرص على نبرات صوته خلال الاتصال مثل الحرص على موضوعه: لنبرات الصوت وللتعبيرات التي ترسم على وجه القائم بالاتصال عندما يبدأ العملية دلالات تشير إلى مدى تقبله لاستجابة الآخرين أو رفضها، وهذه العوامل لها آثار بعيدة المدى على الشخص الذي يجري الاتصال معه، وحين القيام بعملية تحليل لهذه العوامل فإنها تترك أثارا سيئة وعندما يحسن استعمالها يتقبل المستمع للرسالة أكثر من موضوع الرسالة نفسه.
- ♦ على المرسل اغتنام الفرصة للقيام بنقل شيئا له فائدة أو قيمة لمن تخاطبه: إن مراعاة وجهة نظر وحاجات الشخص الآخر في عملية الاتصال في معظم الوقت تشجع هذا الشخص على الاستجابة لأفكار الطرف الأول لعملية الاتصال أي المرسل، وتجعله يتقبل التعليمات التي يرسلها إلى المستقبل في الطرف الثاني.
- ♦ على المرسل متابعة الاتصال الذي يقوم به: من الممكن أن تضع الجهود المبذولة في عملية الاتصال دون أن نعرف مدى ومقدار نجاحنا في التعبير عن المعنى والغرض الحقيقي الذي نحن بصدد الاتصال من أجله، وإذا لم نقم بمتابعة عملية الاتصال فلا نستطيع أن نعرف مدى هذا النجاح الذي نسعى إليه، وتحقيق

المتابعة عن طريق توجيه عدة أسئلة خاصة وتشجيع الأشخاص المتصل بهم للتعبير عن رد فعلهم لهذه الأسئلة ولتأثير عملية الاتصال.

♦ حين الاتصال يجب الاهتمام بالغد مثل الحاضر: الاتصال يحضر ويعمل من أجل مقابلة احتياجات الظروف الحالية، أولاً وقبل كل شيء، لذا يجب أن يخطط حسب ما يتفق مع الظروف السابقة التي تعمل على بقاء الترابط أمام خيال من تتصل بهم، وأهم من كل هذا هو أن يكون الاتصال مرتبطاً مع الأهداف والمصالح في الأمد الطويل والبعيد.

♦ تأكد من أن أفعالك تتفق مع اتصالاتك: أفضل أنواع الاتصال هو ما نفعله وليس ما نقوله عندما تختلف أقوال الفرد عن أفعاله واتجاهاته فإن الناس سوف يسقطون هذه الأقوال من حسابهم، وفي بعض الأحيان يعتبرونها محاولة لتحليلهم.

♦ علينا أن نتعلم كيف ننصت ونصغي جيداً: في أغلب الأحيان عند البدء في الكلام نتوقف عن عمليات الإنصات والإصغاء أي أننا لا نتفاعل مع الاتجاهات وحركات الشخص الآخر، وهذه الأمور والجوانب لا يعبر عنها بالكلام وعندما يحاول غيرنا الاتصال بنا فنحن جميعاً نقصر في المتابعة والإنصات وعملية الإصغاء هي إحدى المهارات الهامة والصعبة والمهمة دائماً في الإتصال ويجب علينا أن نصغي إصغاء تاماً إذا أردنا أن نفهم ما يريد الفرد الذي يتصل بنا.

2. فيما يتعلق بالمستقبل: تصل الرسالة إلى المستقبل في صورة رمزية غالباً، فيبدأ المستقبل بتفهم الرسالة بالربط بين الرمز ومعناه (ترجمة الرموز) ويتضمن فك الرموز نشاطاً إدراكياً مكتملاً بدرجة كبيرة، يقوم تفسير الرسائل فيه على نشاط فكري، وهذا التفسير للرسائل من قبل المستقبل يتوقف على عمره وخبراته السابقة، وهنا كلما تشابهت خبرات المستقبل مع خبرات المرسل المتصلة بموضوع الرسالة كلما ازداد فهم المستقبل لها. وينبغي على المرسل أن يدرك أن تغيير سلوك المستقبلين يعتمد على:

♦ مدى تفهمهم لمحتوى الرسالة.

♦ حاجات المستقبلين ومتطلباتهم.

♦ خبرات المستقبلين السابقة والتي من شأنها إتاحة تكوين قدر من المعلومات بناء على ما لديهم من

خبرات متصلة بموضوع الرسالة.

♦ مجموعة الظروف النفسية والصحية والاجتماعية والإقتصادية للمستقبلين.

♦ النشاط الإدراكي للمستقبل، فهذا النشاط يختلف وفقا لمجموعة الظروف النفسية والصحية والعمرية..

للمستقبل.

♦ وعموما ينبغي توافر عنصر التجانس بين جمهور المستقبلين من حيث السن والمستوى التعليمي

والمستوى الاقتصادي والجنس...، وذلك مع إيماننا بالفروق الفردية بين الأفراد المستقبلين.

3. فيما يتعلق بالرسالة: يتطلب نقل الرسالة صياغتها في صورة كلمات أو صور أو إشارات رمزية أخرى،

ولضمان استجابة المستقبل للرسالة ينبغي أن تراعى الشروط التالية:

♦ ينبغي أن تصمم الرسالة بحيث تجذب انتباه المستقبل حيث أن عملية الإنتباه أساسية لنجاح الإتصال،

ولذلك يجب على المرسل أن يراعي العناصر الآتية ليضمن انتباه المستقبل لرسالته:

♦ حاجة المستقبل لموضوع الرسالة: لذا ينبغي على المرسل ربط موضوع الرسالة بحاجة المستقبل وبيئته

♦ أن يكون حديثه مهما بالنسبة للمستقبل فتزيد من تشوقه إلى معرفة أصولها والوقوف على أركانها.

♦ أن تصاغ الرسالة بحيث تحتوي على مثيرات تضمن استمرار انتباه المستقبل وتساعد على متابعة

الرسالة.

♦ اختيار الزمن المناسب والمكان المناسب لاستقبال الرسالة.

♦ أن تصاغ الرسالة في صورة ألفاظ أو رموز يعرفها المستقبل.

♦ ينبغي أن تثير الرسالة في المستقبل شعورا بالحاجة إلى موضوعها وأن تقترح طرقا لسد هذه الحاجة

وإشباعها بحيث تتناسب هذه الطرق مع الظروف المحيطة بتلك الرسالة.

- ♦ ينبغي الإهتمام بالصفات الفيزيائية أو المادية للرسالة (كثدة الضوء، ومستوى الصوت..)
- ♦ ينبغي أن يكون تركيب الرسالة ومحتواها مناسباً لسن المستقبل.

4. فيما يتعلق بوسيلة الإتصال: هناك مجموعة من الاعتبارات التي ينبغي توافرها في وسيلة الاتصال منها:

- ♦ أن تكون خالية من المسببات التي يترتب عليها تكوين مدركات خاطئة من قبل المستقبلين (مثلاً الأشكال والألوان ودرجة وضوح الصوت والصورة بالنسبة للمرئيات...).
- ♦ أن تكون الوسيلة خالية من العيوب الظاهرية كالخدوش مثلاً في الأفلام والنماذج والصور والرسوم، أو العطب في المجسمات والنماذج أو التشويش والضوضاء..
- ♦ أن تكون الوسيلة ذات عرض مناسب جاب من حيث الحجم والألوان والشكل والصوت.
- ♦ أن تكون الوسيلة مناسبة لموضوع الرسالة التي يعالجها المرسل بالإضافة إلى كونها سهلة وميسورة واقتصادية التكلفة.

والفشل في الوسائل الإتصالية يرجع إلى عوامل كثيرة منها:

- ♦ عدم تغير القناة أو القنوات (الوسائل) الإتصالية التي تناسب المستقبلين.
- ♦ عدم القدرة على استخدامها بكفاءة أو نقص في مهارات التشغيل.
- ♦ عدم اختيار القنوات المناسبة لمستوى وقدرات الجمهور وذلك من حيث مستوى الدقة والتعقيد.
- ♦ عدم عمل الاحتياطات الكافية للظروف الطبيعية المرتبطة باستخدام أجهزة أو قنوات الإتصال (التهوية، الضوء، التشويش، المؤثرات الخارجية...).
- ♦ عدم تعدد استخدام قنوات الإتصال في نقل الرسالة، لأنه قد يسبب تشتيت وإفساد الرسالة، والتعددية سلاح ذو حدين فقد تكون التعددية في استخدام أكثر من وسيلة أثناء عملية الإتصال مطلوب (بغرض التكامل)، كما أن التعددية أحياناً ما تفسد الرسالة التعليمية وتؤدي إلى التضارب والتشويش وأحياناً التعارض وتكوين مدركات خاطئة من قبل المستقبل.

5. فيما يتعلق ببيئة الإتصال: ينبغي أن تكون قاعة الدرس بيئة صالحة للتعليم عن طريق توفير الإمكانيات

والظروف المناسبة والتي تزيد من كفاءة وإنتاجية التدريس، ونعني بالظروف المناسبة أن تكون القاعة جيدة الإضاءة والتهوية وذات مقاعد مريحة و بها سبورات جيدة يراها كل الطلاب مع توافر كل معينات التعلم بها من نماذج وعينات وأجهزة عرض سمعية وبصرية...، والنماذج المختلفة من مصادر التعلم.

وعلى العموم يمكن أن نجمل شروط فعالية الإتصال في النقاط التالية: (علاء محمد القاضي وبكر محمد حمدان، 2010: 41، 42)

- ♦ يجب أن يأخذ في اعتباره أن الإتصال عبارة عن علاقة تبادلية إنسانية، أي هي تأثير الناس على الناس.
- ♦ يحدد أهدافه من الإتصال مع مراعاة الكيفية التي يمكن أن يفسر بها الطرف الآخر هذه الأهداف ويتجاوب معها، وكما أن عليه أن يتفهم أهدافه التي تتعارض أو تختلف مع أهدافه.
- ♦ قبل الإتصال عليه أن يكتشف الأشياء التي تثير اهتمام الطرف الآخر والأشياء التي قد تثير شكوكه أو ضيقه أو غضبه.
- ♦ يجب أن تكون الرسالة ذات قيمة للطرف الآخر على حسب مفاهيمه للأشياء ذات القيمة.
- ♦ يجب أن يتذكر أن الإتصال الفعال يعتمد على التفسير الجدي للرسالة، أي شرح المعنى بأسلوب تحفيزي يتقبله الطرف الآخر ويفهمه بناء على خبراته ومعلوماته السابقة.
- ♦ في الإتصال الشخصي (وجها لوجه) غالبا ما تعتبر طريقة المخاطبة أهم كثيرا من المعنى.
- ♦ يعبر المصدر عما يريد أن يقوله بعدة وسائل (الكلمات، وضع الجسم، تعبيرات الوجه، نبرة الصوت، التركيز على المقاطع...).
- ♦ يجب أن يختار الكلمات مع الأخذ في الاعتبار تأثيرها المحتمل على العقل أو العواطف.
- ♦ يجب أن يتذكر أيضا أنه مهما كان حريصا فإنه غير معصوم من الخطأ وأن من الصعب على الإنسان أن يميل إلى شخص يتعالى عليه بمعلوماته.
- ♦ عليه أن يعطي الطرف الثاني وقتا كافيا للاشتراك في الحوار.

- ♦ أن يكون حساساً لوقت الصمت المعبر عن الإتصال.
  - ♦ يحاول أن يتنبأ بالاستقبال المحتمل لرسالته من الطرف الآخر.
  - ♦ أن يتعرف على مدى احترام الطرف الآخر له وعلى أسبابه.
  - ♦ أن يكون كلامه في حدود العلاقة التي تربطه بالطرف الآخر ولا تتعدى هذه الحدود.
- وقد أشار "كارينجي C.Karingie" في كتابه "الحديث العام Public Speaking" أن الأمور التالية تساعد على وضوح المعنى: (هادي نهر وأحمد محمود الخطيب، 2009: 248)

- ♦ شرح المعلومات غير المعروفة بمقارنتها بالمعلومات المعروفة.
  - ♦ تجنب التعبيرات والمصطلحات الفنية في حالة توجيه الرسالة لفرد عادي.
  - ♦ التأكد من أن المرسل يعرف ما سيقوله بالضبط قبل البدء في الإتصال.
  - ♦ تكرار المعلومات الهامة بطرق مختلفة ومحاولة الإيضاح باستخدام الأمثلة لتوضيح الرسالة.
  - ♦ إنهاء الحديث بتلخيص النقاط الرئيسية من الرسالة.
- كما ينصح "كارينجي" مرسل الرسالة بأن يركز على الجزء الهام من الرسالة وذلك بتغيير في درجة صوته وفي سرعة الكلام بالانتظار برهة قبل وبعد سردها.

## 2-7. عوائق تفعيل عملية الإتصال:

- من المهم أن نشير أن الكتابات تختلف فيما بينها بصورة واضحة بشأن مدخل تحديد معوقات أو عوائق الإتصال، فمنها ما يقصر تحديد هذه العوائق على أطراف الإتصال (المرسل والمستقبل)، ومنها ما يصنف المعوقات أو العوائق إلى سلوكية وذهنية، والبعض يضيف إليها العوائق الأخلاقية.
- ويمكن أن نجمل أسباب حدوث خلل أو فجوة في الاتصالات الشفهية فيما يلي: (شريف الحموي، 2007: 40، 41)
- ♦ اختلاف العادات والتقاليد لكل من المرسل والمستقبل.

- ♦ عائق الإدراك الفردي وحالة الفرد النفسية.
- ♦ الإختلاف بين المرسل والمستقبل من حيث المستوى الثقافي والمؤهلات والخبرة والقيم والمبادئ.
- ♦ درجة ثقة المستقبل في المرسل.
- ♦ خبرات المستقبل السابقة مع المرسل.
- ♦ استخدام المرسل لألفاظ تحمل أكثر من معنى.
- ♦ فقد جزء من المعلومات أثناء عملية التوصيل.
- ♦ استخدام لغة خاصة أو مصطلحات فنية لا يفهمها المستقبل.
- ♦ عدم اختيار المرسل الوقت المناسب لإتمام عملية الإتصال.
- ♦ زيادة عدد الرسائل الموجهة من المرسل إلى المستقبل عن قدرة المستقبل في فهم هذه الرسائل.
- ♦ المركز التنظيمي أو الإجتماعي للمستقبل.
- ♦ عدم قدرة المرسل على التعبير عن المعنى بوضوح.

حين نهتم بمعالجة مشكلات ومعوقات الإتصال كتعبير عن المؤثرات التي تحد من فعاليتها أو تؤخر وتعطل تدفق وانسياب المعلومات أو تشوه المعنى الوارد فيها وذلك عن طريق النقص أو الزيادة أو التحريف سواء كان ذلك مقصودا أو غير مقصود، فلا تخلو عملية الاتصال على اختلافها من تلك المشكلات والمعوقات التي تتفاوت فيما بينها من حيث الأسباب والنتائج المرتبطة بها.

وفي كل الحالات ينبغي التغلب النسبي على تلك المشكلات والمعوقات للحد من تأثيرها بقصد رفع كفاءة الإتصال وتفعيل دوره لصالح عملية التفاعل الإجتماعي بشكل عام، وذلك لن يتأتى إلى من خلال اكتساب بعض المهارات الإتصالية الأساسية التي تعمل على تدعيم عمليات الإتصال المختلفة وتفعيل دورها في الحياة الإجتماعية.

## الفصل الثالث:

### مهارات الإتصال

3. 1- مكونات المهارات الإتصالية
3. 2- مهارة التحدث والإلقاء
3. 3- مهارة الاستماع والتلقي
3. 4- مهارة السؤال
3. 5- مهارة القراءة
3. 6- مهارة الكتابة



## مدخل:

يمكن تعلم مهارات الإتصال منذ الطفولة، فنحن نتعلم الإتصال من خلال أساليب التعامل مع المحيطين بنا منذ نعومة أظافرنا، ونحاول ربط الصوت الذي نسمعه بالصور التي نراها ثم محاولة فهم الرسالة، ويستمر هذا طوال مراحل العمر، ومهارات الإتصال مثلها مثل أي تعلم بحاجة لوقت من أجل تلميتها، ولكي تطور مهارات الإتصال لدينا بصورة أكثر فعالية فنحن بحاجة إلى تدريب وبذل جهد ومشاركة شعورية بجانب التعرف على كيف يكون الإتصال الجيد، وعلينا أن ندرك أن أساليب الإتصال التي تعودنا عليها قد تعوق قليلا تعلم مهارات جديدة للإتصال الفعال، ولكن عندما نكون على وعي بكيف ترسل الرسائل للآخرين سنبدأ في تنمية مهارات تفاعل جيدة.

وتتعدد مهارات الإتصال وتتنوع لتشمل عددا كبيرا من العوامل والمؤثرات على طبيعة العلاقة بين طرفي الإتصال، ومن أهم المهارات التي يجب أن يتمتع بها المرسل لتحقيق درجات عالية من الإتصال بين طرفي الإتصال نجد: مهارة التحدث والتعبير، مهارة الإستماع والتلقي، مهارة السؤال وطرحه، مهارة القراءة ومهارة الكتابة. وكل واحدة من هذه المهارات سنتطرق لها بشيء من التفصيل من خلال هذا الفصل:

## 3. 1- مكونات المهارات الإتصالية:

لقد تناول العديد من الباحثين عناصر ومكونات المهارات الإتصالية من زوايا متعددة، وقسم "بيدل" Bedel وزملاؤه المهارات إلى عدد من الأنماط على النحو التالي: (محمد النوبي محمد علي، 2010: 73-80)

## 1. أشكال التعبير: وتضم:

♦ السلوك اللفظي: ويشمل على: ① محتوى الكلام، ② طريقة الكلام (من حيث نبرة الصوت والسرعة في الكلام). وتتركز هذه المهارات حول أدب الحديث والحوار، وأن تكون أشكال الكلام وصيغ الإتصال اللفظي موافقة ومثيية للآخرين، ويمكن أن يندرج تحتها: المودة (حيث تنطوي على قبول طرف التفاعل الآخر والمشاعر تجاهه والحرص على جعل اللقاء ممتعا)، الحفاظ على تقدير الذات لطرف التفاعل (وتعني الحرص

على جذب ما قد يضر بتقدير طرف التفاعل الآخر لذاته أو ما قد يفقده ماء وجهه)، تجنب صيغة الإلزام (أي ضرورة التخفيف من استخدام صيغة الأمر والمطالب المباشرة والكثيرة)، معرفة كيفية الاعتراض (بمعنى الحرص على تأكيد نقاط الإتفاق وتنب مواقع الإختلاف عند التفاوض كإلعتراض بإبداء الأسف مصحوبا بإشارات إيجابية غير لفظية كالابتسام مثلا)، تهذيب الخطأ (فعدت تجاوز قاعدة معينة أو التسبب في إحباط الآخرين أو إغصابهم أو الإساءة إليهم يحاول الفرد إصلاح ذلك الأمر والتخفيف من وقعه من خلال الترضية عن طريق الاعتناء وإبداء الأسف أو ذكر الأعذار أو التبريرات.

♦ السلوك غير اللفظي: ويشتمل على ① المسافة بين شخصين ② التعبيرات الحركية، ③ الإتصال بالعين، ④ تعبيرات الوجه.

① المسافة بين الشخصين: وتشير إلى الحيز الذي يفصل بين طرفي التفاعل، والذي يتخذ 04 مناطق هي:

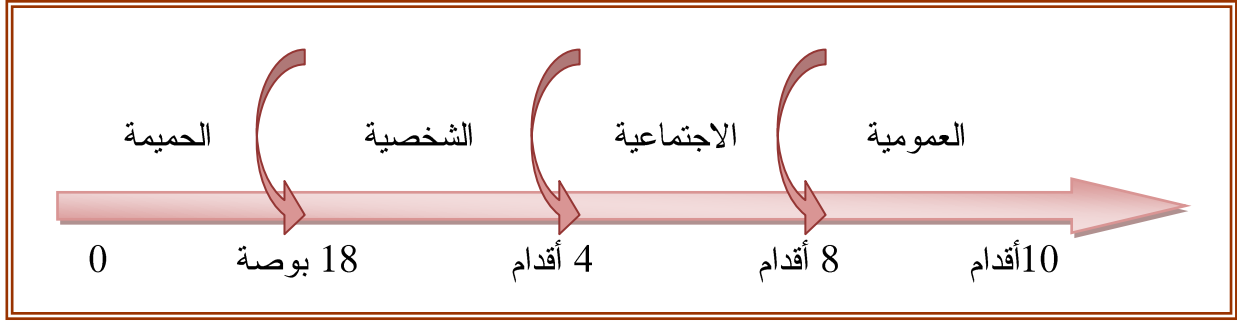
(أحمد عبد اللطيف أبو أسعد، 2009: 57، 58)

أ. منطقة العلاقات شديدة الخصوصية: ويطلق عليها منطقة المودة أو الحميمة، وهي تمتد إلى مسافة ذراع من الجسم، ونمارس فيها عادة الإتصالات الحسية كاللمس والمعانقة والمصارعة، ونسمح فقط للأفراد الذين تربطنا بهم علاقات حميمة بدخول هذه المنطقة، أما إذا اقتحمها أحد الغرباء فغالبا ما نشعر بعدم الارتياح ونحاول إبعاده عنها وهذا عادة ما يحدث إذا تواجدنا في مصعد أو حافلة مزدحمة.

ب. منطقة العلاقات الشخصية: وتبدأ من مسافة ذراع وتصل إلى 4 أقدام عن الجسم، وحتى في هذه المنطقة نشعر بعدم ارتياح تجاه الغرباء عند ارتيادها ونسمح للأصدقاء فقط بدخولها.

ج. المنطقة الإجتماعية: وتتراوح مسافتها بين 4 - 8 أقدام من الجسم وهي المنطقة التي نمارس فيها غالبية أعمالنا العادية وعلاقاتنا الإجتماعية، وعادة ما يتم لك في أماكن العمل والمكاتب في حدود هذه المنطقة ولذلك فهي منطقة الاتصالات الرسمية المباشرة، أما الاتصالات غير الرسمية فتتم في نطاق مسافة أقل نسبيا.

د. المنطقة العامة: وهي من 8- 10 أقدام بعيدا عن الجسم، وغالبا ما لا نمارس سيطرة كاملة على هذه المنطقة، ولذلك من السهل علينا أن نتجاهل ما يحدث فيها من تصرفات، وفي هذه المنطقة تزداد أهمية الاتصالات الصوتية بينما تقل أهمية الإتصالات عن طريق تعبيرات الوجه وحركات الجسم. والشكل رقم (11) يوضح رسما تخطيطيا لمناطق التفاعل الأربعة:



-المصدر: من إعداد الطالبة-

2. أشكال الإستقبال: وتضم: ① ضبط التفاعلات: وقد حدد بعض المربين وعلماء النفس ست عناصر لحدوث التفاعل هي: \*وجود الهدف الواضح للتواصل. \*تبادل الأدوار بين المرسل والمستقبل. \*وجود محتوى مثل الأفكار والمعلومات. \*وجود قناة تنساب عبرها الرسائل. \*وجود رموز أو لغة مفهومة من المرسل إلى المستقبل. \*حدوث استجابة نتيجة حدوث تأثير وتأثر. (حسن منسي، 1998: 99)
- ② الإنتباه. ③ استيعاب الرسالة سواء لفظية أو غير لفظية. ④ معرفة عوامل السياق والعرف والأخلاقيات.
3. المخزون الخاص من المهارات: مثل:
  - ♦ المهارات التوكيدية: كمهارة إجراء محادثة مع الجنس الآخر، ومهارة إجراء مقابلة في مجال الوظيفة...
  - ويعرفها "Riggio" بأنها مكون متعدد الأبعاد يتضمن مهارة إرسال واستقبال وتنظيم وضبط المعلومات الشخصية في مواقف التفاعل والتواصل سواء كان هذا التواصل لفظيا أو غير لفظي.
4. العوامل المساعدة: وتضم:
  - ♦ العوامل المعرفية: وتشمل على: ① الأهداف، ② التوقعات، ③ المعتقدات، ④ الأفكار...

♦ عوامل انفعالية: وتشتمل على: ① المخاوف، ② القلق، ③ الغضب، ④ الحزن... ، والتعبير الإنفعالي عبارة عن مهارة في الإرسال غير اللفظي، والتي تشتمل على المهارة في إرسال الرسائل الإنفعالية، كما تشتمل أيضا على التعبير غير اللفظي للإتجاهات والسيطرة على ملامح الوجه، والأشخاص ذوو المهارة العالية في التعبير الإنفعالي لديهم قدرة عالية على جذب الآخرين لهم، وقادرون على أن يثيروا مشاعرهم ويحوزوا انتباه الآخرين. كل هذا من جهة، ونجد من جهة أخرى الحساسية الإنفعالية وهي مهارة استقبال انفعالات الآخرين وقراءة وتفسير رسائلهم الإنفعالية غير اللفظية الصادرة عن الآخرين، كما يكون لديهم مهارة فائقة في قدرتهم على تفسير الإتصال الصادر عنهم وخاصة المتعلق بالمشاعر والانفعالات ؛ وللسيطرة على هذه الانفعالات هناك ما يعرف بالضبط الإنفعالي وهو عبارة على ضبط وتنظيم التعبيرات غير اللفظية والقدرة على إخفاء الملامح الحقيقية للانفعالات والتحكم فيها (أي عندما يشعر الفرد بانفعالات مع عمل قناع مناسب للموقف الإجتماعي) ويتميز صاحبه بقدرته على رسم وجه سعيد رغم شعوره بالغضب أو الحزن أو القلق، أي أنه يجيد ضبط التعبير الظاهري للانفعالات.

### 3. 2 - مهارة التحدث والإلقاء:

التحدث أو الكلام هو ما يصدر عن الإنسان ليعبر به عن شيء له دلالة في ذهن المتكلم والسامع (المرسل والمستقبل)، فهو عبارة عن لفظ ومعنى، اللفظ يتكون من رموز صوتية لها دلالة اصطلاحية متعارف عليها بين المتكلم والسامع، وبالذات تتم الفائدة (الهدف)، فالكلام هو الحديث، والحديث مهارة من أهم مهارات الإتصال التي تنمو وتتطور بالممارسة والتدريب. والكلام المنطوق هو ما يصدره المرسل مشافهة، ويستقبله المستقبل استماعا ويستعمل في مواقف المشافهة (الإتصال المباشر) أو من خلال وسائل الإتصال التقنية كالهاتف والإذاعة والتلفاز والإنترنت... (محسن علي عطية، 2008: 114)

والحديث عبارة عن رموز لغوية منطوقة تنقل أفكارنا ومشاعرنا واتجاهاتنا إلى الآخرين. وتشير كثير من الدراسات إلى أن الإتصال الشفهي المباشر وجها لوجه له تأثيره الكبير على العملية الإقناعية وعلى مواقف

الناس، وفي دراسة لكل من "لازارسفيد" و"كاتز" عمدت إلى تحليل النقاش الذي يدور بين المجموعات توصلت إلى أن المواضيع المناقشة خلال الإجتماعات تؤثر تأثيرا كبيرا على عملية تغيير المواقف ولكن الناس أكثر اقتناعا بالحوار الناتج عن مجموعة المحاورين ومن الممكن أن يؤدي هذا النقاش إلى التطرف في اتخاذ المواقف.

ويشير "براون" و"بول" إلى ميزة أخرى هي أن المتحدث يدرك أثناء الحديث أن أية كلمات تنطق سوف يسمعها محاوره، ولذلك يأخذ على عاتقه إصلاح كلامه إصلاحا نشطا شاملا، أما الكاتب فإنه يستطيع أن يشطب ما كتب ويعيد كتابته، بالإضافة إلى أن المتحدث يستطيع أن يلاحظ محاوره وأن يكيف كلامه إن أراد ليحمله في متناول سامعه وأكثر قبولا عنده، وبينما يحظى المتحدث في التفاعل المنطوق بميزة القدرة على التحكم في رد فعل سامعه على كلامه فإنه يعاني من مشكلة الإفصاح عن مشاعره وينبغي له أن يتحدث إلى محاوره في وضوح ودقة وأن يضع استجابته المباشرة وفقا لطريقة محاوره في التعبير عن رد فعله (محمد منير حجاب، 2000: 83، 84)

وتعتبر مهارات الحديث الهامة بالنسبة للأفراد الذين يتضمن عملهم قدرا كبيرا من التعامل مع الآخرين خاصة على صورة مقابلات أو الإتصال الشخصي، وبالرغم من أن القدرة على الحديث متوافرة لدى الغالبية العظمى من البشر بغض النظر عن السن أو المستوى الثقافي أو الاجتماعي، إلا أن هناك فرق بين القدرة على الحديث ومضمونه واستخدام الصوت المناسب ومراعاة الفروق الفردية بين الأفراد الذين يتحدث إليهم واختيار الوقت المناسب للحديث ومعرفة الأثر الذي يتركه الحديث على الآخرين.

ولإيتيكيت الحديث قواعد هامة يمكن أن نوجزها في النقاط التالية: (شريف الحموي، 2007: 49، 50)

- ◆ قلل من استخدام الأنا قدر الإمكان.
- ◆ تحدث بصوت منخفض وتجنب الإنفعال و القَسَمَ بأغلظ الأيمان لتأكيد أمر ما.
- ◆ لا تدخل في حوار جانبي مع أحد الحضور وتهمل الباقيين.
- ◆ لا تتحدث بلغة لا يفهما أحد الحضور إذا كان بينهم شخص أجنبي أو من لا يفهم اللغة التي تتحدث بها، لأن في ذلك موضع شك وتساؤل فيما كان هو المقصود بالحديث.

- ♦ لا تستخدم كلمات حادة وجارحة مثل أنت مخطئ، فبدلاً منها قل يمكن عمل ذلك بطريقة أخرى.
- ♦ تجنب الغيبة والنميمة.
- ♦ لا تستخدم كلمات عادية للتعبير عن الاستياء.
- ♦ استعمل العبارات الإيجابية في حال عدم الموافقة (فمثلاً لا تقل إنني أكره العمل المكتبي ، وقل أفضل التنويع في العمل، ولا تقل أنت لا تفهم قصدي وقل يبدو أنني لم أتمكن من توضيح قصدي...).

أما المتحدث الناجح فيجب أن يتميز بالسمات التالية: (محمد منير حجاب، 2000: 96-107)

### 1. السمات الشخصية:

♦ الموضوعية: وتعني قدرة المتحدث على السلوك والتصرف وإصدار أحكام غير متحيزة لعنصر أو رأي أو سياسة، أي العدالة في الحكم على الأشياء والوقوف إلى جانب الحق، كما أنها تعني التحدث بلسان مصالح المستمعين وليس المصالح الخاصة، ولهذا ننصح المتحدث بضرورة ممارسة التقمص العاطفي، أي أن يضع المتحدث نفسه موضع مستمعيه ويفكر من وجهة نظرهم حتى يمكنه أن يتعرف على اهتماماتهم ومصالحهم مما يساعده على إظهار التعاطف مع الآخرين فيزداد قبولهم بوجهة نظره وتأييدها، ومن ناحية أخرى فإن التعاطف مع الآخرين يجعلك ودوداً ومجاملاً ومتحكماً في مشاعر الغضب والانفعال التي تنفر المستمع وتؤثر على مدى قابليته لاستقبال الحديث والانفعال به.

♦ الصدق: المتحدث الصادق هو الأكثر تأثيراً في مستمعيه، والصدق يعني أن يعكس حديثك حقيقة مشاعرك وأفكارك وآرائك، أي المطابقة بين باطنك وما ظهر منك متمثلاً في الكلام، ويعني من ناحية المطابقة أقوالك لأفعالك وتصرفاتك لذلك سيتسم حديثك بالتقائية والطبيعية ويشعرك بالثقة بالنفس.

♦ الوضوح: لكي تكون متحدثاً ناجحاً يجب أن تكون قادراً على التعبير عن أفكارك بوضوح أن تكون لغتك بسيطة ومادتك منظمة ومتسلسلة منطقياً وكلماتك واضحة وغير معقدة وإذا استخدمت مصطلحات دقيقة غير واضحة للمستمع فيجب شرحها وتبسيطها أثناء الحديث وذلك لجنب أخطار سوء الفهم أو التفسير، ويعني

الوضوح التكلم بطريقة واضحة أي النطق الواضح والتحدث باهتمام وبقظة وإدراك. وإذا أردت أن تكون واضحا ومفهوما وفعالا فأوجز.

♦ الدقة: تعني من ناحية التأكد من أن الكلمات التي تستخدمها تؤدي المعنى الذي تقصده بعناية، لذلك فأنت تحتاج إلى حصيلة لغوية كبيرة تمكنك من اختيار الكلمات ذات المعنى الدقيق لتلبية متطلبات حديثك، ومن ناحية أخرى تعني دقة المعلومات التي تقدمها وصحتها، فعندما تتحدث إلى جمهورك تأكد أن مادتك دقيقة، وأثناء الحديث من الأفضل لك عدم الإجابة عن سؤال لا تعرف جوابه بالتحديد أو ترجئ الإجابة لوقت آخر على أن تقدم إجابة قد لا تكون متأكدا منها أو خاطئة.

♦ الحماس: لا يكفي أن تعرف كل شيء عن موضوعك وأن تؤمن به ولكن ينبغي أن تكون تواقا للحديث عنه، فالحماس يجعل المتحدث أكثر حيوية وحرارة في حديثه، أو أكثر ديناميكية، كما يقول الباحثان "برلو" و"ميرتز" أن المتحدث الذي يبدو في الظرف الإتصالي حيويا ونشيطا يعتبر على درجة عالية من التصديق بخلاف الذي قد يبدو متعبا، فإدراك الجمهور لتلك الخاصية وهو يتفاعل مع المتحدث من العوامل المؤثرة على فاعلية الحديث.

♦ القدرة على التذكر: وتعني حضور الذهن أثناء الحديث وذلك حتى لا يظهر الفتور فيما تقدمه للناس، بل حاول أن تضيف دائما معلومات جديدة أثناء الحديث من خلال تذكر ما سبق أن قرأته أو شاهدته أو سمعته، كما أن امتلاك هذه القدرة يغني المتحدث عن الاستعانة بالمذكرات أو الأوراق أثناء الحديث، وهناك طرق عديدة لتنمية هذه القدرة كاستخدام الاختصارات أو الرموز للدلالة على الأفكار الرئيسية، وكذلك امتلاك الذاكرة القوية.

♦ الاتزان الانفعالي: ويقصد به أن يظهر المتحدث انفعاله بالقدر الذي يتناسب مع الموقف، وأن يكون متحكما في انفعالاته، فمثلا إذا واجه تهكما أو اعتداء من جانب أحد المستمعين فلا يواجهه بالغضب وإنما بالحلم والعفو، وكذلك القدرة على امتصاص غضب المستمعين ومعاملتهم معاملة حسنة، كما يعني الاتزان الانفعالي السيطرة على الخوف الشديد من مواجهة الجمهور أو القلق أو التوتر أو الخجل أو الحماس الزائد، فعدم

السيطرة على انفعالاتك يؤثر على عملية الحديث ذاتها، فقد يجعل قلبك يدق بعنف أو ترتعش أطرافك أو تعرق.. وبالتالي تتأثر نبرات الصوت ودرجة وضوحه فلا يصل صوتك واضحا إلى المستمع وإنما مرتعشا وفاترا وضعيفا، كما يقلل هذا الشعور من قدرتك على التفكير الواضح وعلى التركيز أثناء الحديث ولذلك ينبغي على المتحدث السيطرة على مشاعر العصبية والمحافظة على اتزانه الانفعالي لضمان حسن قيادته للحديث ولتوفير الفرصة للتأثير الفعال. وأحسن طريقة للتخلص من هذه السمات غير الطبيعية للكلام هي اعتياد الاسترخاء والهدوء.

♦ المظهر: مما لا شك فيه أن لياقة المظهر الخارجي تدل على المستوى الثقافي والاجتماعي للإنسان؛ ويعكس مظهر المتحدث مدى رؤيته لنفسه كما يحدد الطريقة التي ينظر بها الآخرون إليه ويشكلون بها أحكامهم عنه حتى قبل أن يتكلموا، فمن خلال الأثر البصري العام الذي يحدثه المتحدث لدى الجمهور عند رؤيتهم له تتكون لديهم صورة ذهنية محددة، فإذا كان مظهرك لائقا فإنك تكون قد حققت بداية طيبة، ويعنى المظهر العام مجموعة من الجوانب هي: \* النظافة والأناقة الشخصية \* الملابس والمظهر المناسب للحالة \* الصحة النفسية والبدنية، وتمثل هذه الجوانب مجموعة الصفات الخارجية التي تعكس مظهر المتحدث وترجع أهميتها إلى أنها أحد المداخل الرئيسية للنفس البشرية، والبشاشة التي ترجع أهميتها إلى أنها تخلق جوا اجتماعيا بين المتحدث ومستمعيه ملؤه التعاطف والمشاركة والرضا والحب والصدقة والألفة، كما أنها تعبر عن الأدب والذوق وحسن التربية وتؤثر في المستمعين فتبعث في نفوسهم الراحة والسرور. وعليه ينبغي أن يتميز مظهرك بالاعتدال والنظافة والتناسق والجاذبية.

♦ القدرة على التعبير الحركي: حينما نتحدث إلى الآخرين لا نستخدم فقط مقدرتنا على استخدام الرموز اللغوية لنقل أفكارنا وآرائنا ومشاعرنا وما لدينا من معلومات إلى المستمع أو الجمهور، وإنما نستخدم بالإضافة إلى ذلك مستويين آخرين للتعبير يدعمان المعاني التي ينقلها المستوى اللغوي وفي كثير من الأحيان يضيفان معاني أخرى أعم وأكثر وأشمل من معاني الاستخدام اللغوي للرموز وهذان المستويان هما: ① المؤثرات الصوتية. ② السلوكات الحركية والأوضاع الجسمية المختلفة.



فلغة الجسم تتركز على الرسائل التي يمكنك توصيلها عبر أدوات ووسائل غير الكلمات، ويعبر عنها بمثابة اللغة الصامتة، ولغة الجسم أهمية تتمثل في: التعبير عن العواطف والمشاعر والحالة المزاجية، تستخدم للدلالة الشخصية وكذا هي وسيلة مساعدة للإتصال اللفظي. (زيد منير عوي، 2008: 29)

2. السمات الصوتية: الصوت هو أداة توصيل المعلومات والآراء إلى المتلقين، وهو وسيلة التأثير فيهم، وسواء استخدام مكبر للصوت أو لا، فيجب القيام بعمل تقويم متقن للمستوى الذي يجب أن يبلغه الصوت بحيث يسمع بوضوح مع التركيز على أبعد الجالسين حيث يجب توصيل الصوت إليهم بوضوح ودون ضوضاء قد تضر القريبين في الصفوف الأمامية. (صلاح عباس، 2006: 29)

إن صوتك مهم بالنسبة لنجاحك كمتحدث، وإذا كنا لا نستطيع أن نغير أصواتنا إلا أننا يمكننا تغيير طريقة النطق من خلال التحكم في الصوت رفعه أو خفضه وضبط نغمته وفقا للظروف الخاصة، وأول خطوة للتحكم في الصوت هي أن ندرك العوامل التي تؤثر في تحديد سماتنا الصوتية والتي من أهمها:

♦ النطق بطريقة صحيحة: يعتمد النطق على الصوت الذي يعطى للحروف، ويعني النطق الصحيح الالتزام بقواعد النحو والصرف والالتزام بالنطق العام السائد للكلمات والمتعارف عليه كالضغط على الكلمات والمقاطع لإعطاء تأثيرات معينة. وكل ذلك يتوقف عليه مدى فهم المستمع لما تقول ومدى إدراكه لما تحمله كلماتك من دلالات.

♦ وضوح الصوت: بمعنى أن يتمكن المستمع من سماع ما يقوله المتحدث، ويجب أن يتأكد المتحدث أن جميع الحضور يستطيعون سماعه، مع عدم الحديث بصوت عال بدرجة واحدة لأنه إذا استمر على ونبرة واحدة ومستوى واحد فسوف يميل الجمهور إلى النوم أو الملل، ولهذا لا بد من التنوع في مستويات الجهارة والانخفاض والانحباس والانغلاق والسرعة والبطء والرقّة والفخامة، حتى تتمكن من التعبير الدقيق عن مشاعرك وميولك وانطباعاتك.

♦ السرعة: السرعة التي تتكلم بها عامل مؤثر في فعالية الحديث، فالتحدث بسرعة كبيرة يجعل المستمع لا يتابعك وقد يتوقف عن سماعك وخصوصا إذا كانت السرعة طوال الوقت لصعوبة فهمه لك، أما التنوع في

السرعة يساعدك على تأكيد الأهمية لما تقوله بأن تبطئ من سرعتك لتأكيد كلمات معينة، ولذلك فالمتحدث الجيد هو الذي تتوافر لديه مهارة تنويع سرعة الحديث وفقا لأهمية ما يقوله.

♦ استخدام الوقفات: الوقفات هي مواضع الوقوف أثناء الحديث، وقد تكون في بداية الحديث لجذب انتباه الحضور، وقبل وبعد النقاط الهامة، وعند نهاية كل جملة مفيدة كاستراحة للتنفس أو لإعطاء تأكيدا معيناً، وينبغي استخدام الوقفات في موضعها الصحيح حتى نستطيع المساعدة في تحديد ونقل المعاني ويشترط لذلك عدم التكلف والافتعال بوقفات كثيرة بين كل كلمة حتى لا تفقد مستمعيك.

3. السمات الإقناعية: الإقناع هو كسب تأييد الأفراد لرأي أو موضوع أو وجهة نظر معينة وذلك عن طريق تقديم الأدلة والبراهين المؤيدة لوجهة النظر بما يحقق الاستجابة لدى الأفراد، والمقدرة الإقناعية من السمات الأساسية للمتحدث المؤثر، وتتضمن مجموعة من المهارات أو السمات هي:

♦ القدرة على التحليل والابتكار: وتعني أن يكون المتحدث قادراً على إدراك العلاقات بين العناصر المكونة لفكرته، وأن يكون قادراً على تحليل هذه العلاقات وذلك ليستطيع ابتكار مزيد من العلاقات والتوصل إلى معان معينة تؤيد فكرته وتحقق مزيداً من الإقناع.

♦ القدرة على العرض والتعبير: فأسلوب العرض يلعب دوراً كبيراً لجذب الانتباه ولكن يجب مراعاة طبيعة الموقف والموضوع الذي يتم عرضه حتى يظل أسلوب العرض وسيلة تساعد على الإقناع ولا تتحول إلى هدف في ذاتها، وفي هذا المجال فإن المتحدث يمكنه أن يبدأ بطرح عدد من التساؤلات التي تغطي إجابتها الموضوع المراد نقله للأفراد وإقناعهم به وهذا الأسلوب يتيح للمستمعين الفرصة للتفكير والمشاركة في الحديث، وعند إتباع هذه الطريقة فإن على المتحدث أن يوجز أولاً بأول النتائج التي تم التوصل إليها ليتكون لدى المستمع في نهاية الحديث خلاصة لهذه النتائج والتي يجب أن تتطابق مع الأفكار التي تهدف إلى إقناع الأفراد بها.

- ♦ القدرة على الضبط الانفعالي: لأن انفعال المتحدث لتعبير معين أو لنقد وجه له قد يفقده قدرته على التركيز وربما يدفعه إلى التصريح بأشياء ليس من المستحب ذكرها وبالتالي فإن افتقاد هذه الصفة يعد أحد العوامل التي تؤثر في إقناع المستمعين.
  - ♦ القدرة على تقبل النقد: فالنقد أحد الظواهر الأساسية التي تبرز عند نقاش بعض الموضوعات وتبادل وجهات النظر، ويعني حالة عدم الاقتناع برأي أو فعل معين، ومحاولة تنفيذ هذا الرأي لإثبات عدم صحته أو توجيه الفرد إلى أنه قد تصرف على نحو يخالف ما كان يجب القيام به. وهنا يجب على المتحدث أن يكون قادرا على فهم الدوافع والأسباب الكامنة وراء النقد وقادرا على تقبل انتقادات الغير والاستفادة منها في تطوير ذاته إنطلاقا من إيمانه بتكامل الآراء وصعوبة الكمال وأيضا القدرة على العرض الموضوعي لمعلوماته وأفكاره وعدم الوقوف موقف الرفض من النقد في حد ذاته وأن يعتمد على المعلومات والآراء في بناء آرائه وفي نقده لآراء الغير.
  - ومن جهة أخرى، نجد أن مهارات التعبير تعد من المهارات الرئيسية التي يجب توفرها لدى أي مرسل فعال، كما يجب عليه التعرف على الحقائق المرتبطة بهذه المهارات وأساليب تنميتها وكيفية ممارستها.
  - وتتوقف قدرة المرسل في التأثير على الطرف الآخر وإقناعه بدرجة كبيرة على مهاراته في توظيف الإيماءات والإشارات لتوصيل معاني معينة للطرف الآخر ويمكن توظيف الإيماءات من خلال: - حركات الجسم (يدين، كفين، الجسم كله) - لغة العين ...، ويمكن أن ندرج عوامل فعالية التعبيرات من خلال النقاط التالية:
- (مصطفى محمود أبو بكر وعبد الله بن عبد الرحمن البريدي، 2008: 299)
- ♦ يجب أن تكون كل كلمة تقولها مرتبطة بتعبير معين أو بإيماءات من الوجه أو العينين أو اليدين أو غيرها.
  - ♦ لا بد أن يكون نوع التعبير مرتبط بموضوع الحديث ومتفق مع خصائص الطرف الآخر ودوافعه.
  - ♦ من المهم أن يكون الطرف المرسل طبيعيا أثناء الحديث، وأن تكون تعبيراته طبيعية بعيدة عن التكلف.
- وعلى العموم نوجز مهارات التقديم والعرض الفعال فيما يلي: (علاء محمد القاضي وبكر محمد حمدان، 2010: 105)

♦ الحماس أساسي في أي عرض، فالمرسل يجب أن يحاول دائما الابتسام وأن يحافظ على التواصل البصري مع المستقبلين بقدر المستطاع، ويجب عليه أن يتذكر أنه إذا شعروا بأنه قد أصيب بالملل والضجر فلن يستمعوا إليه.

♦ التكلم بوضوح وأن يقوم بتغيير نبرة صوته وفقا للاحتياج، فالتحدث على وتيرة واحدة قد يصيب المستقبلين بالملل، وأن التوقف بين الحين والآخر يسترعي انتباههم.

♦ الكلمات والجمل القصيرة سيكون لها تأثير أقوى من الجمل الطويلة والكلمات المعقدة.

♦ استخدام إيماءات تتناسب مع ما يقول المصدر حتى لا يقوم بتشتيت المستقبل (المستقبلين).

♦ أن لا يتكلم بلغة لا يفهمها المستقبلون.

♦ المعرفة الدقيقة والكاملة لموضوع العرض حتى يكون مستعدا لأي سؤال يطرحه المستقبلون.

♦ الإعداد الجيد للعرض.

أما الإلقاء فهو مخاطبة الناس بهدف نقل الأفكار والمعلومات والآراء والاتجاهات...، وهذا يحتاج إلى توافر

مهارات معينة حتى يتحقق الهدف المطلوب وهو التأثير على الطرف الآخر من العملية الاتصالية، بحيث

يتفاعلون مع هذه الأفكار ويشاركون المرسل في شعوره وتأثره ويحسون معه بإحساسه نحو ما يعبر هو عنه في

إلقائه، وعليه فن الإلقاء يحتاج إلى استعداد فطري ومناخ مناسب وممارسة فعلية للوصول إلى ذلك الأهداف.

والإلقاء هو فن ومهارة، فهو فن لأنه يحتاج إلى موهبة فطرية يستطيع صاحبها أن ينميها بالممارسة أو التدريب،

فيتقن هذا الفن ويصبح ذلك مهارة لديه يستخدمها وقت الحاجة. (راتب جليل صويص وغالب جليل صويص، 2008: 43)

ومن أجل إتقان هذا الفن وتحقيق هذه المهارة يجب المرور بالمراحل التالية:

(صباح علي وغازي فرحان أبو زيتون، 2007: 129-135)

1. مرحلة التحضير (الإعداد للعرض الناجح): يعتبر الإعداد المناسب مفتاح النجاح لأي عرض، وبغض

النظر عن مدى فهم الشخص لموضوع العرض ومدى خبرته في إلقاء المحاضرات أو الوقوف أمام

الجمهور والتحدث إليه، فإن الإعداد الجيد يزيد من ثقة مقدم العرض بنفسه ويساعده في تقديم عرض فعال؛ وتتكون عملية التحضير من 05 مراحل هي:

- ① تحديد الغرض العام من العرض: من الأفضل أن يسأل مقدم العرض نفسه 06 أسئلة وأن يجمع الإجابات المناسبة لها، وتعد هذه الإجابات مهمة جدا في عملية الإعداد للعرض، وهذه الأسئلة هي:
  - ⌚ ما هو الشيء الذي تريد توصيله للحضور (الرسالة)؟ ما هو الشيء الذي يريد الحاضرون سماعه ويرغبون في سماعه؟ الإجابة على هذا السؤال تساعد المتحدث على تحديد موضوع العرض.
  - ⌚ ما هو المكان المناسب للعرض؟ أحيانا قد يكون للعارض حرية اختيار مكان العرض وأحيانا لا يكون له رأي في ذلك، وإذا كان للعارض رأي في اختيار المكان فإن المكان المناسب يعتمد على: \* الغرض من العرض \* عدد الحضور \* مدى الحاجة إلى مسعدات بصرية..
  - ⌚ ما هو الهدف من العرض؟ هل الهدف توصيل معلومات أم تقديم إيضاحات أو تبليغ أوامر؟ هل الهدف ترويج منتج أو فكرة معينة؟ إن الإجابة على هذه الأسئلة تساعد على تحديد الهدف العام.
  - ⌚ كيف ستتم عملية العرض؟ ما هي أفضل طريقة يمكن استخدامها لهذه الغاية؟ إن الإجابة على هذه الأسئلة تساعد في تحديد الأسلوب الأمثل للعرض.
  - ⌚ ما هو التوقيت المناسب للعرض؟ ما هو الوقت المطلوب للإعداد؟ ما هو الوقت المحدد للعرض؟ الإجابة على هذه الأسئلة تساعد مبدئيا في تحديد حجم الموضوع المراد عرضه.
  - ⌚ من هم الفئات المستهدفة بالعرض؟ فكلما كان العارض على دراية بالجمهور المستهدف وبحاجاتهم ووجهات نظرهم ومستواهم العلمي وخبراتهم وتجاربهم السابقة كلما مكنه من تقديم عرض ناجح وتحقيق أهدافه بشكل أفضل.
- ② تحديد مجموعة الأهداف الخاصة: في نهاية العرض ماذا يريد المتحدث من جمهور الحاضرين تذكره أو القيام به أو فهمه؟ ويمكن للمتحدث استخدام الإجابات على الأسئلة الستة السابقة في تحديد ذلك، وفي هذا

السياق يجب أن تكون الأهداف التي يسعى المتحدث (المحاضر) تحقيقها قابلة للقياس بحيث تساعده في تحديد مدى نجاح العرض أو فشله.

③ تطوير واختيار الأفكار الرئيسية: من السهل الافتراض أن الشخص الملم جيدا بموضوع المحاضرة أو العرض ولديه الخبرة الجيدة في التحدث إلى الجمهور لن يكون بحاجة إلى مزيد من التحضير والإعداد، ومع ذلك أثبتت العديد من الدراسات أن الشخص الذي لا يحضر ولا يعد لعرضه أو محاضرتة بشكل جيد قد يكون عرضة لأخطاء محتملة، وسيظهر أمام الحضور بمظهر ضعيف مما يعني صعوبة تحقيقه لأهدافه، فعلى المتحدث أن يدرس أفكاره بعناية وأن يرتبها حسب أولويات كما يلي:

♦ ما هي الأفكار والمفاهيم التي يجب توصيلها إلى الجمهور؟ وهذه الأفكار تمثل عادة جوهر ولب الموضوع (الرسالة).

♦ ما هي الأفكار والمفاهيم التي يفضل توصيلها للجمهور؟

♦ ما هي الأفكار والمفاهيم التي يمكن توصيلها للجمهور إذا سمح الوقت؟

وإذا ما تم تحديد ذلك فإنه يساعده في:

♦ التعرف على النقاط الواجب التركيز عليها.

♦ تحديد ما هي الأفكار أو المواضيع التي يمكن إهمالها أو تأجيلها.

④ تصميم هيكل العرض: يتكون الهيكل الأساسي للعرض من:

♦ المقدمة: ويراعى أن تكون قصيرة ومثيرة للاهتمام ولها علاقة بالموضوع، وفي هذا السياق يجب استخدام

المقدمة من أجل تهيئة الحضور وإثارة اهتمامهم للاستماع ومشاهدة ما سيتم عرضه عليهم من معلومات في

الجسم الرئيسي لموضوع العرض، ولتحقيق ذلك يجب أن تتضمن مقدمة العرض ما يلي: \* أهداف العرض

\* المواضيع التي سيتم تغطيتها في العرض وتسلسلها \* المدة الزمنية التي سيستغرقها العرض \* هل سيتم

توزيع ملخص للعرض على الحضور أم لا؟ \* كيفية الإجابة على أسئلة الحضور (خلال العرض أم في

نهايته).

♦ جسم العرض: من خلال الأفكار التي تم اختيارها، يتم وصفها ضمن فقرات رئيسية وفرعية وترتيبها حسب أولوياتها وأهميتها في الوصول إلى الهدف؛ وقد اتفقت معظم الدراسات على ضرورة أن لا يتضمن جسم العرض الرئيسي أكثر من 03 أفكار في حدها الأقصى، كما يجب أن يكون هناك تسلسل منطقي للأفكار بحيث لا تتداخل مع بعضها، وبالتالي تنفر المستمع وتقلل من رغبته في المتابعة، كما يجب الأخذ في الاعتبار أهداف العرض ومستوى وخبرة الحضور ومدة المحاضرة وغير ذلك من الاعتبارات والتي يتحدد بناء عليها تسلسل الأفكار في الجسم الرئيسي، وعليه يجب أن يتصف جسم العرض بـ: \* أن تكون المعلومات التي يتم عرضها كافية بحيث تتلاءم مع المدة المحددة للعرض. \* يجب أن تتلاءم المعلومات مع الأهداف المراد تحقيقها. \* أن يثير موضوع العرض اهتمام الحضور.

♦ الملخص: يعد الملخص الفرصة الأخيرة لتحقيق أهداف المتحدث، ولتحقيق ذلك يجب الانتباه لضرورة عدم تقديم معلومات جديدة في الملخص لم يتم الإشارة إليها سابقاً، كما يفضل أن يعرف الحضور متى ينهي المتحدث الجسم الرئيسي ومتى يبدأ الملخص، وفي هذا السياق اتفق معظم العلماء في مجال الإتصال على أن يتضمن الملخص ما يلي: \* تلخيص النقاط الرئيسية التي تم عرضها. \* تدعيم ما تم الإشارة إليه في مضمون العرض. \* توضيح بعض النقاط للأشخاص الذين لم يتابعوا العرض بالكامل. \* شكر الحاضرين على تحملهم مشقة الحضور.

⑤ تحديد أدوات الإيضاح المساعدة: تعد وسائل الإيضاح المساعدة عنصراً حيوياً في بعث الحياة إلى

موضوع العرض وجعله أكثر جذبا وإثارة للاهتمام، ونستطيع التمييز بين عدة أنواع من وسائل الإيضاح منها: وسائل الإتصال غير اللفظي (حركات الأيدي، تعابير الوجه..)، الرسوم التوضيحية أو المقطعية، الصور الفوتوغرافية والخرائط، أشرطة الفيديو، أدوات العرض الكهربائية والالكترونية، المسلات الضوئية و المسلات الرقمي...  
إن قدرتنا على الاحتفاظ بالمعلومات قد تزيد عن 40% عند استخدامنا المساعدات المرئية، وبالنسبة للمحاضر يعني هذا أن لديه فرصة أكبر لتترك أثر واضح لدى حضوره، والاستعمال الصحيح للمساعدات المرئية يسمح

بتفكيك المعلومات المعقدة والمتشابكة إلى أجزاء بسيطة كما يسهل على الجمهور فهمها ويعطي للمحاضر حرية التنقل أثناء إلقاء المحاضرة والحفاظ على انتباه وتركيز الحضور. ولكن هناك ست شروط مهمة يجب معرفتها عند استعمال الأدوات البصرية: (راتب جليل صويص وغالب جليل صويص، 2008: 57، 58)

1. يجب أن تكون المساعدات المرئية بسيطة بما فيه الكفاية ليفهم الحضور ما هو مطلوب في أقل من 20 ثانية، أما إذا كانت المادة معقدة استعمل طريقة البناء التدريجي وذلك بأن تبدأ بنقطة سهلة الاستيعاب ثم تتقدم تدريجياً نحو الأكثر تعقيداً.
2. أترك المساعد المرئي مدة كافية أمام الحضور وذلك ليتفحصها قبل أن تبدأ في الحديث عنها.
3. لا تجعل ما تعرضه معقد للغاية بحيث يضطر الحضور إلى متابعة قراءته أثناء الحديث.
4. لا تتحدث وأنت متجه نحو الشاشة، اتجه نحو الحضور، قف حيث يكون المساعد المرئي إلى يمينك أشر بيدك اليمنى والتي يجب أن تكون الأقرب إلى الشاشة عندما تبدأ الحديث.
5. تدرب على استخدام المساعد المرئي قبل تقديم المحاضرة، لكي تستطيع أن تتعامل مع الأدوات والمعدات بشكل أفضل.
6. في حالة حدوث أي خلل في المساعد المرئي أو الوسائل المساعدة حاول المتابعة بدون توقف، أطفئ الآلة وباشر دون استخدام المساعد المرئي، وتذكر دائماً أن هذه المساعدات والوسائل المرئية ليست إلا وسيلة تساعد الجمهور على الاستيعاب والفهم وليس لمساعدتك، لذا عليك أن تكون قادراً على المتابعة بدونها، يجب أن يكون بحوزتك دائماً احتياطي من المصابيح والوصلات الكهربائية واي شيء آخر يكون عرضة للتعطيل.

وقبل بداية العرض مباشرة، من المستحسن للمحاضر اتباع النصائح التالية: (أحمد ماهر، 2005: 78)

• كن طبيعياً ولا تحاول أن تضيفي على شخصيتك أهمية أكثر من الواقع الفعلي حتى لا يستخف بك الحاضرين.

• لا تحاول أن تغلف شخصيتك بغلاف ما، واستخدم تعبيراتك الطبيعية الخاصة بك في الكلام.



• لا تحاول أن تفكر في موضوع العرض قبل بدء الموعد مباشرة، وحاول أن تتمشى قليلاً حول المكان أو تتحدث مع زميل حتى لا تركز تفكيرك في موضوع العرض.

• تصرف بهدوء قبل العرض وسوف تشعر براحة وهدوء أكثر عندما يبدأ العرض.

القواعد الخاصة بالدقائق الأولى من العرض: (أحمد ماهر، 2005: 77، 78)

♦ إظهار الاحترام وبناء الاتصال والتآلف من خلال: - مشاركة المستمعين في العرض على قدم المساواة ودون

تميز. - إثبات أنك محاضر جيد وقمت بالتحضير جيداً. - تبادل المشاعر مع المستمعين وتقدير ما يحسون

به. - النظر مباشرة إلى المستمعين وتحقيق الاتصال البصري المباشر معهم لأن ذلك يجذب انتباههم.

♦ الافتتاح الجيد: وذلك من خلال: - الإشارة إلى الأوضاع الجارية. - البدء بحكاية قصيرة. - البدء باقتباس قول

مأثور. - البدء بوصف حالة واقعية متصلة بالموضوع.

2. مرحلة بدأ العرض: من أجل تقديم عرض جيد لا بد للمتحدث مراعاة العوامل التالية:

♦ عوامل لها علاقة بالأداء: أثناء عملية العرض على المحاضر مراعاة ما يلي: \* عدم حجب الرؤية عن

الحضور. \* التأكد من أن أداة الإيضاح تعمل جيداً. \* ضرورة مواجهة الحضور وليس شاشة العرض.

\* النظر إلى كل شخص من الحضور بين فترة وأخرى. \* الوقوف بثبات وضرورة المحافظة على الهدوء

والتوازن وعدم الإنفعال أو الارتباك.

♦ عوامل لها علاقة بالسلوك: أثناء العرض على المحاضر ضرورة تجنب السلوكيات التالية: \* اللعب بالقلم

أو المؤشر. \* النظر المتواصل إلى الساعة. \* النظر إلى السقف أو النوافذ. \* تكرار فقرات أو جمل.

\* الاستخدام المفرط لبعض الكلمات. \* التحدث المستمر عن الذات. \* التأتأة وعدم التسلسل. \* استخدام الهاتف

النقال. \* القراءة الحرفية من دفتر الملاحظات أو شاشة العرض...، ففي حالة قيام المتحدث بأي سلوك

مشابه تجعل الحضور يركزون أكثر على هذا السلوك أكثر من تركيزهم على موضوع العرض.

♦ عوامل شخصية: غالباً ما تظهر علامات التوتر والارتباك على معظم المتحدثين أثناء العرض خاصة إذا

كانت المرة الأولى له للتحدث أمام الجمهور، إن إبقاء الحضور في حالة انتباه لفترة طويلة يمثل مشكلة

حقيقية لأي متحدث، ومن العوامل الشخصية الواجب مراعاتها في هذا الإطار ما يلي: \*درجة الصوت: التأكد من أن جميع الحضور يسمعون صوته بوضوح، وهذا لا يعني الصراخ، فالتحدث بصوت عال جدا يفسر على أنه نوع من السلوك العدائي، \*سرعة الكلام: التحدث بسرعة مؤشر على مدى فهم المتحدث لموضوع العرض، والتوتر والارتباك يؤثر على سرعة وسلاسة الإلقاء، ومع ذلك فإن التنوع في معدلات سرعة الحديث يعد شيئا إيجابيا ومهما في زيادة فاعلية العرض، \*الظهور بمظهر الشخصية المتوازنة: مع ضرورة تجنب الرسمية المبالغ فيها أو الظهور بمظهر الشخصية الفكاهية..

♦ عوامل لها علاقة بالحضور: حدد جمهورك، فلكي تكون ناجحا في عرضك فمن الأفضل أن يكون لديك علم بمن ستقابل وما هي التوجهات المتوقعة من قبلهم حيث توجد عدة أنواع من الجمهور:

(راتب جليل صويص وغالب جليل صويص، 2008: 54، 55)

- المؤيدون: الذين يشاطرونك الرأي ويريدون ما تريده.
  - العدائيون: أولا يجب معرفة سبب عدائية هذا الجمهور، كسؤالهم لماذا هم معترضون؟ من هنا يمكن أن يشعر الجمهور بأنك مقرب منهم فيبدووا بتفسير سبب عدائهم للموضوع، وعليك أن تخبرهم وتفسر لهم حقيقة الموضوع وبشكل صادق فهنا تكسب ثقتهم وتحفزهم على مشاركتك المعلومات.
  - اللامبالون: هم الذين لا يؤثر الموضوع المطروح عليهم.
  - المثاليون: هم الجمهور الذي لا يعارض، وفي الواقع لا يعلم ماذا سيحدث ولا يعرف المراد والهدف من هذا التقديم، فتكون مهمتك بالتالي هي إعلامهم بالتفصيل عن المزايا التي قد يحصلون عليها، وما هي التأثيرات الإيجابية التي قد يواجهونها.
  - المختلطون: هناك نوعان من الجمهور المختلط، الداعم والرافض، فقد يكون هناك عنصرا واحدا عدائيا من جمهورك فيؤثر على آراء الآخرين فبالتالي يجب الانتباه لهذا العنصر..
- لذا على المتحدث أن ينظر إلى الحضور كشركاء من أجل أن يحظى بقبولهم وبالتالي قبول ما يود توصيله لهم، ويجب على المتحدث أن يتذكر دائما الهدف العام الذي يسعى للوصول إليه من خلال العرض، وعليه يجب

أن يهتم بمتطلبات الحضور وحاجاتهم والتصرف بناء على ردود فعلهم سواء كانت لفظية أم حركية، وفوق كل ذلك الابتسام من أجل إضفاء جو من الدفء والصدقة معهم، كما يجب احترام الحضور وعدم الاعتذار عن ضعف الأداء أو الإعداد للمحاضرة، وعلى المتحدث الاستماع إلى صوته كمستمع وليس كمتحدث ، وفي هذا السياق نقدم لكل متحدث الاقتراحات التالية: (صباح حميد علي وغازي فرحان أبو زيتون، 2007: 138، 139)

• كن مخلصا لما تقول: إذا كنت غير مقتنع بما تقول لا تشر إليه.

• حضر جيدا لمحاضرتك: إذا لم تكن ملما بموضوعك جيدا فإن ذلك سيضعك في موقف حرج.

• كن متحمسا: اظهر لمستمعيك أنك مقتنع بما تقول فهذا يساعدك في سهولة تقبلهم ما تعرضه عليهم.

• لا تحاول تقليد الآخرين.

فالمحدثون الذين تنقصهم الخبرة ويفتقرون إلى الثقة في نواتهم كما أن إعداد أنفسهم لموقف التقديم يكون قليلا أو غير موجود، لا يستطيعون عادة الاتصال بفاعلية مع جمهورهم، يضطربون في حديثهم ويتلعثمون في كلماتهم، فقد يقفزون من موضع لآخر بدون منطق واضح ويشرحون بعض الأفكار بتفصيل مطول وبعضهم الآخر يمرون عليه مرور الكرام ويتحدثون بسرعة متجاهلين الوقفات الضرورية خوفا من أن يعتقد الحاضرون أنهم قد نسوا ما يريدون قوله، فقد يتململون بعصبية أو يقفون بلا حراك ولا ينظرون إلى جمهور المستمعين، فإذا ظهر على المتحدث العصبي إحدى هذه العلامات فإن تأثير التقديم سوف يضعف كثيرا، فمثلا إذا لم يكن هناك اتصال بصري فسوف يشعر الجمهور تلقائيا بأنهم غير مندمجين بالكامل مع تسلسل التقديم، وسوف يعني غياب الوقفات أنهم لا يجدون الوقت الكافي لهضم إحدى الأفكار قبل أن يفاجئوا بأخرى.

وعندما يحضر الأفراد إلى تقديم عرض ما، فإنهم يأتون ومعهم حاجاتهم وتوقعاتهم، ووجودهم هناك لسبب

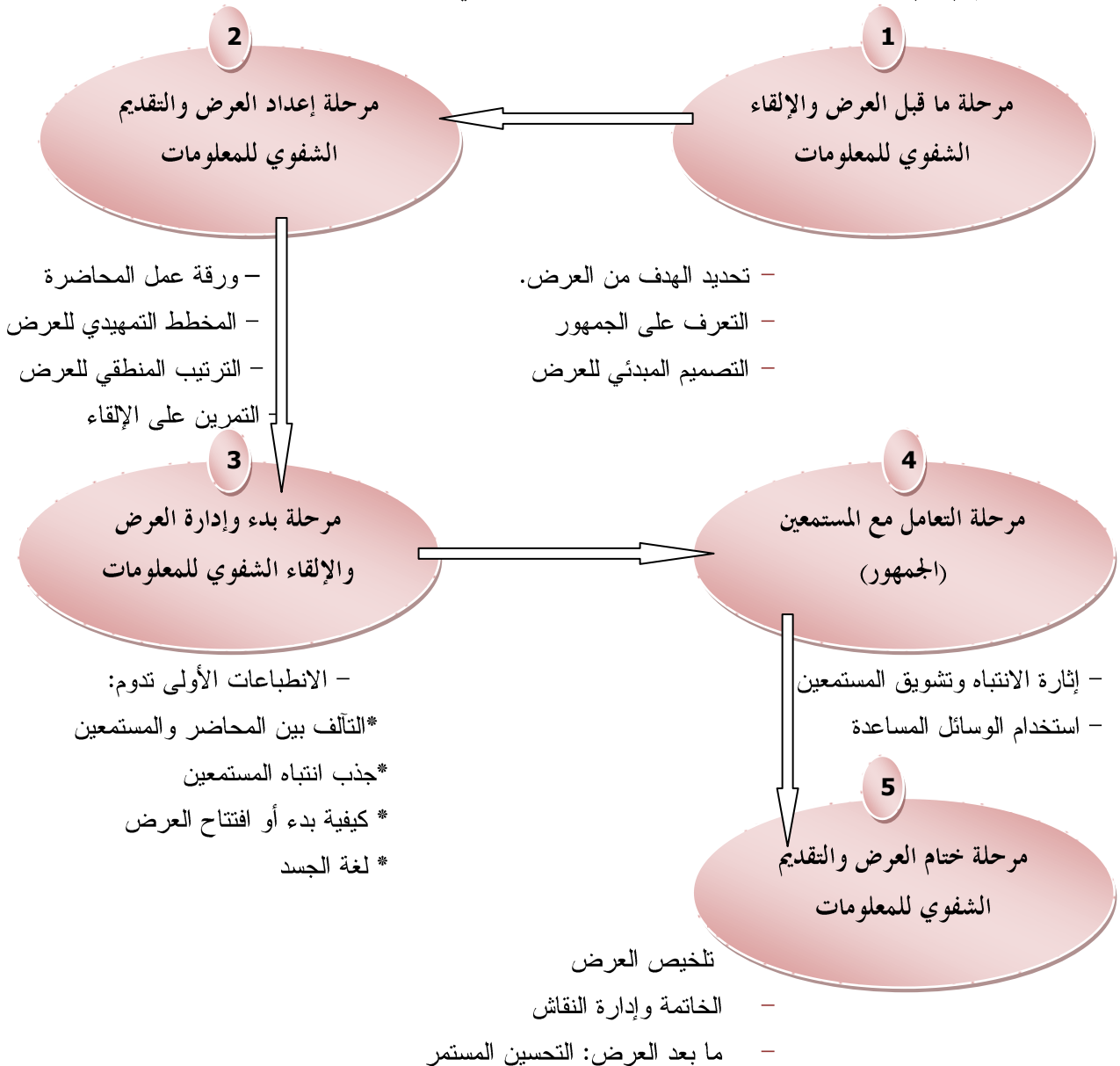
ما، وحتى إذا كان الحضور إجباريا فالطريقة الأكثر فعالية لتمير رسالتك عبرهم أن تقدمها بأسلوب يشبع بأكثر قدر ممكن حاجاتهم وتوقعاتهم، وعليه يجب على المحاضر (المتحدث-المرسل) أن يجعل رسالته تجذب اهتمامهم

وان تلمس وترا لديهم وأن يسلط الأضواء على الفوائد التي تعود على الأعضاء المشاركين، ففي الواقع أن

المتحدث يحاول خلق وسيلة اتصال مغرية، فعليه استخدام الاهتمام الشخصي لجمهور الحاضرين لتحقيق الهدف الذي يريه. (ميشيل ستيفنز، 2001: 8-15)

وعليه نؤكد أن الناس يتأثرون بمدى صدق وعمق قناعتك وتوقعاتك أكثر مما يتأثرون بمستوى ذكائك، فيجب أن ينطوي النجاح على إحداث تغيير أو تحول في حياة الآخرين ليس بموجب ما تعرفه من معلومات بل بموجب ما تحمله من مشاعر فقد يرفض الناس الإصغاء ولكنهم لا يمكن أن يرفضوا موقفا إيجابيا أو توقعاتنا تفأوليا. (هاري ك.وونغ و روزميري تونغ، 2003: 52)

والشكل رقم (12) أكثر توضيحا وتلخيصا لمراحل الإلقاء التي تحدثنا عليها سابقا:



سنتناول من خلال هذا العنصر بعض الصفات الأساسية في المرسل الفعال وذلك على ضوء ما ركزت عليه الكتابات والبحوث، من أجل أن يحقق أكبر قدر ممكن من النجاح في عملية الإتصال :

(مصطفى محمود أبو بكر وعبد الله بن عبد الرحمن البريدي، 2008: 240 - 246)

1. الاتزان العاطفي والتوافق النفسي: يتطلب نجاح المرسل أن يكون لديه القدرة على التحكم في غضبه

وانفعالاته، ويمكن تنمية هذه الصفة من خلال ما يلي:

♦ الإلتزام بالموضوعية في دراسة الأحداث والوقائع وتحليلها.

♦ تجنب الوقوع في محاولات الاستفزاز والإثارة من الطرف الآخر، وخاصة عندما يدرك المرسل أن الطرف

الآخر يخطط لإيقاعه في مصيدة التوتر والانفعال.

♦ التأكد من اقتناعه بأن حالات الغضب والانفعالات غير المدروسة يترتب عليها توتر في جو الإتصال ويترك

آثارا سلبية لدى الطرف الآخر.

♦ التأكد من إدراكه بأن عدم تحكمه في أعصابه وغضبه غير المحسوب يجعله في موقف نفسي يمكن الطرف

الآخر من استغلال أي فرصة للحصول على معلومات وبيانات سرية لا تود أن تعلن عنها للطرف الآخر.

♦ تجنب مقاطعة الطرف الآخر عند انفعاله والتزم بالهدوء، وكذلك تجنب النظر إليه باستغراب أو ازدراء، وتأكد

أن تركه حتى ينتهي من حالة الانفعال يحقق نتائج منها: دفع الطرف الآخر على احترامك وتهيئته للاستماع لم

واقناعه بحرصك على استمرار العلاقة بينكما وتحقيق اتفاق معه مما يجعله يكشف عن معلومات وبيانات لم

يكن ليفصح عنها ما لم يكن منفعلا أو غاضبا.

2. المنطق والموضوعية: يتطلب نجاح عملية الإتصال أن يتصف المرسل بالمنطقية في تفكيره والالتزام

بالموضوعية في تناوله لموضوعات وقضايا ورسائله الإتصالية.

ويمكن للمرسل أن يدعم خاصية الإلتزام بالمنطق والموضوعية من خلال ما يلي:

♦ التعرف بدقة على احتياجات الطرف الآخر وآماله ورغباته ومخاوفه، ثم أخذها في الاعتبار في كافة مراحل عملية الإتصال معه.

♦ الاهتمام بتحديد وعرض الحقائق، وخاصة تلك التي تلقى قبول الطرف الآخر، وتخدم عملية الإتصال.

♦ التركيز في الحوار على القضايا والموضوعات وليس على الأشخاص ما لم تكن من إيجابيات تخدم أهداف الإتصال.

♦ إبراز الأدلة المنطقية والحجج والتبريرات العقلية عند مناقشة موضوعات وقضايا الإتصال أو عرض مقترحات وبدائل محددة.

♦ تعامل مع الطرف الآخر على اعتبار أنه شريك يسعى للتوصل إلى اتفاق يحقق مصلحة الطرفين.

♦ الالتزام بالاعتراف -على الأقل- بالحد الأدنى من أهداف ومصالح الطرف الآخر.

♦ التأكد من الواقعية وعدم المبالغة في تحديد الأهداف لأنك يجعل الطرف الآخر أقل قدرة على التحفظ على هذه الأهداف.

♦ من الملائم في بعض الحالات الاعتراف بالصعوبات والمشكلات التي تواجه الطرف الآخر.

♦ ضرورة التمييز بين المواقف الاتصالية التي قد يبدو منها التعارض بين المصالح الحقيقية للأطراف من عملية الإتصال عن تلك المواقف التي تكون المصالح واحدة أو مشتركة.

♦ البحث عن حلول موضوعية مقبولة من الأطراف الأخرى لأي مشكلات أو خلافات تظهر خلال عملية الإتصال.

♦ تقييم بدائل منطقية لحالات تعارض المصالح وليس الإصرار على المناقشة الحادة أو المساومة غير العادلة.

♦ التأكد من سلامة وموضوعية ما يتمسك به المرسل من أخلاق وقيم ومبادئ، وعليه أن يتذكر دائما أن

الآخرين مثله لديهم ما يعتقدون ويؤمنون به، وقد يكون بدرجة أعمق، وأن لديهم مجموعة من الأخلاق والقيم والمبادئ التي يتمسكون بها ويحرصون على الالتزام بها وربما القتال من أجلها.

3. الثقة الموضوعية بالنفس: لا تقتصر الثقة بالنفس كأحد متطلبات نجاح الاتصال على ثقة المرسل بنفسه وإنما تشمل أيضا ثقته بالأطراف الأخرى، حيث تؤدي الثقة بالنفس وبالطرف الآخر في عملية الاتصال إلى تهيئة جو ودي متوازن لعملية الاتصال وبيسر التعاون والاتفاق بينهم، وترتبط الثقة الموضوعية بالنفس والطرف الآخر باعتبار المصادقية في التعامل من خلال الممارسات السابقة التي تؤكد من خلال معلومات دقيقة كافية الالتزام بالاتفاقيات والوفاء بالعهود وبصفة عامة يمكن للمرسل تنمية ثقته بنفسه والطرف الآخر من خلال ما يلي:

- ♦ بناء علاقات من الود والتفاهم مع أطراف الاتصال من خلال الاتصالات الشخصية غير الرسمية.
- ♦ توفير بيانات تاريخية متصلة عن النشاطات والممارسات والأمثلة التوضيحية وتحليلها بعمق.
- ♦ محاولة إثبات وجود الرغبة والقدرة معا لفهم المشكلات والقيود والصعوبات التي تواجه عملية الاتصال، مع تقديم البدائل المنطقية التي تحقق مصالح كافة الأطراف.
- ♦ تجنب استخدام تكتيك التهديد وأساليب الضغط أو المبالغة أو التضخيم، ما لم يكن هناك مبرر قوي لاستخدامه.
- ♦ إن من العوامل التي تزيل الثقة والمصادقية الكذب، فهو يهدم أي بناء للثقة والمصادقية ويمنع من وجوده أصلا بين أطراف الاتصال.

وإذا أراد المرسل تنمية مهارات التحدث لديه، عليه بـ:

- ♦ المباشرة: يجب تناول الموضوع مباشرة دون مقدمات طويلة حتى تجذب الحضور من أول لحظة.
- ♦ الوضوح: لا يجب استخدام المفردات الصعبة أو المبهمة أو التي تحمل معنيين حتى لا تربك المستمع أو تفقده الاهتمام بما تقول.
- ♦ أدب السلوك والأسلوب: يساعد المستمع على أن يشعر بالراحة والإعجاب بالمتحدث مما يسهل إقناعه بالرسالة التي يريد إيصالها إليه، كما يشجعه على الاستفسار أو إبداء الرأي مما يؤدي إلى إتمام التواصل بنجاح.

- ♦ استخدام أسلوب "أنا": الإشارة لنفسك يجعل المستمع يدرك أن هذا رأيك الشخصي وليس حقيقة ثابتة لا يمكن مناقشتها، كما لا يجعل المستمع يشعر أنه مهاجم أو مستهدف، وهذا الأسلوب يساعد المستمع أن يبدي هو أيضا رأيه حتى يمكن الوصول إلى رأي مشترك.
- ♦ الفهم: يجب أن تستمع إلى الحاضرين حتى تفهم ما يقولون ولا تشرذ بعيدا بذهنك وركز على ما يقوله المتحدث حتى يمكنك أن تتحاور معه وان تتجاوب مع ما يقول وتثبت له أنك تحاول فهم وجهة نظره وليس بالضرورة أن توافقه، فإنك لا تستطيع إيصال وجهة نظرك لو لم تفهم وجهة النظر الأخرى.
- ♦ استخدام لغة واضحة: لأن استخدام لغة لا يستطيع الحاضرون فهمها يفقدهم هذا التواصل معك.
- ♦ التفكير الإيجابي: يجب أن تغلب روح التفاؤل على الحديث حتى تحمس الناس وتجعلهم يتجاوبون مع ما تقول، والأهم أن تحافظ على هذه الروح حتى نهاية الحديث. وتوقع ردود الأفعال.

### 3-3. مهارة الاستماع:

- لقد كان السمع في كثير من آيات القرآن الكريم مقدما على باقي الحواس في الذكر لتبيان عظم خطر هذه الحاسة، ولذا كان هو أول ما يسأل عنه العبد يوم القيامة، يقول الله تعالى: ﴿وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ. إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَئِكَ كَانَ مِنْهُ مَسْئُولًا﴾ (القرآن الكريم، سورة الإسراء: الآية 36)
- والسمع هو حس الأذن وما وقر فيها من شيء، أي أننا نمارس هذه الحاسة أحيانا بدون وعي، فإذا اجتمع مع الاستماع وعي يكون الإصغاء وهو سماع الأذن والقلب. (أحمد عبد اللطيف أبو أسعد، 2009: 37)
- والاستماع هو النشاط الإيجابي الذي يتضمن الاستماع باهتمام وبقظة وانتباه لأحاديث الآخرين بالأذن والعقل والمشاعر، وذلك بشكل قصدي وعلى هذا فالاستماع هو إدراك واع لأحاديث الآخرين ومشاركة وأساس في أي تفاعل واتصال إنساني حيث يحقق فهم أفضل.



ووفقا لذلك التعريف فإن المستمع الماهر هو المستمع الذي: (معتز عبيد، 2008: 73)

- ♦ يركز انتباهه على الأفكار الرئيسية وعلى التفاصيل الهامة.
  - ♦ يفكر ويبحث عن العلاقة بين الأفكار، ويميز بين الرأي والحقيقة.
  - ♦ يركز انتباهه على المناقشة القائمة على المنطق والمتأثرة بالعواطف والانفعالات.
  - ♦ ينتبه لما يصدره المتحدث من معان لفظية وغير لفظية.
  - ♦ يدرك جوانب التناقض بين مكونات الحديث اللفظي.
  - ♦ يلخص ما توصل إليه من حديث المتحدث وأن يتفق هذا الملخص مع المعنى الذي يقصده.
- ويمثل الاستماع الفعال والجيد أهم عناصر عملية الاتصال، فالاستماع الفعال هو حجر الزاوية في تحقيق الاستجابة المطلوبة في الوقت المناسب والاقتراب من عملية التطابق في المعنى بين المرسل والمستقبل.
- فالاتصال الفعال يعطي المتحدث فرصة للتعبير عما يريد قوله ويدفعه في اتجاه انسياب وتدفق المعلومات، ويعطي المستمع فرصة لفهم وتفسير وتحليل وإدراك معنى ما يقال، ومن ثم خلق أرضية مشتركة من التفاهم المطلوب لنجاح عملية الاتصال.

والاستماع هو عملية ذهنية واعية مقصودة ترمي إلى تحقيق غرض معين يسعى إليه السامع.

(محسن علي عطية، 2008: 217)

وهناك شرطان أساسيان لتحقيق مهارة الاستماع الفعال هما: (هالة منصور، 2000: 201، 202)

- 1- إثارة رغبة المتحدث في الاسترسال والاستمرار في طرح الفكرة وإشعاره بأهمية ما يقوله والرغبة في الاستماع إليه، ويتم ذلك من خلال متابعته باهتمام ومحاولة فهمه بدلا من معارضته مع تقدير مشاعره وأفكاره من خلال إعطائه استجابة بهذا المعنى من خلال التشجيع اللفظي أو غير اللفظي.
- 2- فهم وتفسير وتحليل وتقييم آراء وأفكار وتعبيرات المرسل كما هي دون تكوين اتجاه عكسي، أو حكم مسبق عليها، حيث أن إيداء الأحكام من جانب المستقبل يجعل المرسل دفاعيا وحذرا، وبالتالي تقل فرص الوضوح والصراحة في طرح الموضوع.

كما يجب تجنب الحوار والنقاش أثناء عرض الفكرة، حيث يكون التركيز في هذه المرحلة هو محاولة فهم الشخص الآخر وسماع ما يقوله بإنصات حتى ينتهي حديثه. يضاف إلى ذلك ضرورة الإنصات والانتباه إلى ما لا يقال من خلال تعبيرات الوجه وانفعالاته ونبرات الصوت ونظرات الأعين...، للوصول للهدف المقصود. وتحدث عملية الاستماع عندما يوجد متحدث يضع فكرة في كود، ومستمع يفك الكود ويحاول فهم ما يقال ويحدد الاستجابة التي على ضوءها سيستمر الشخص الآخر في الحديث أو سيتحول ليأخذ دوره في الاستماع، وفي خلال هذه العملية تتداخل الكثير من العوامل البيئية المنشطة أو المحبطة لعملية الاستماع كما تتداخل الكثير من العوامل الإدراكية لتحديد طبيعة عملية الاستماع.

وتحليل عملية الاستماع إلى عناصرها الأساسية بدأت عام 1977 بالتصور البسيط الذي قدمه "باكهام Bakham" و"مورجان Morgan" وجدا أن الاستماع كعملية بسيطة يتبادل فيها كل من المرسل والمستقبل الاستماع والاستجابة كعنصرين أساسيين لهذه العملية، ثم توالت جهود العلماء في هذا المجال.

وتتمثل عناصر عملية الاتصال السماعي (عملية الاستماع) فيما يلي: (محمد منير حجاب، 2000: 32-48)

1. المتحدث: هو أحد العناصر الأساسية في عملية الاستماع، وهو الشخص الذي يضع فكره في كود، وتتوقف فاعلية الاستماع على مجموعة من العوامل المتصلة بالمتحدث وأهمها:

- ♦ سرعة المتحدث: هي المعدل الطبيعي للحديث، ووجدت العديد من البحوث أن ذلك المعدل يتراوح بين 125-175 كلمة في الدقيقة، بينما معدل التفكير يتراوح ما بين 400-800 كلمة في الدقيقة، والفرق بين معدل الحديث ومعدل التفكير يعطي الفرصة للمستمع للاستيعاب والتنظيم ما يحصل عليه من معلومات وتقييمها لتحديد الاستجابة، وعليه من الضروري للمتحدث إجراء الحديث بالمعدل المعتاد، بالإضافة إلى ذلك ينبغي مراعاة طبيعة المحادثة ودرجة صعوبة ما تتضمنه من أفكار، فالأحاديث العلمية في المحاضرات والندوات تحتاج إلى معدل أقل من المعدل المعتدل أو الطبيعي للحديث لضمان توفير فترة زمنية أطول للاستيعاب.

♦ لهجة المتحدث: اللهجة الواضحة والمفهومة للمستمع تؤثر على مدى فاعلية عملية الاستماع.

- ♦ درجة الانفعال: فالمتحدث الجياش المشاعر والمقتنع بما يقول أكثر قدرة على جذب المستمع وعلى جعله يستمع بعناية وبدقة للرسائل اللفظية ويقوي التفاعل بينهما، ويلاحظ أن زيادة درجة الانفعال لدى المستمع وإذا كانت ستجعله يعطي اهتماما أكثر للرسالة العاطفية للمتحدث، إلا أنه قد لا يستوعب المعلومات المهمة.
- ♦ المكانة: تؤثر مكانة المتحدث على درجة فهم واستيعاب الحديث، فالمتحدث صاحب السلطة أو النفوذ أو الخبرة يتزايد اهتمام المستمعين لما يقول، وأيضا إذا كان للمتحدث جاذبية أو مصداقية لدى المستمع.
- 2. الرسالة: هي محصلة وضع فكر المتحدث في رمز، وهي الناتج المادي والعقلي للمصدر، وتؤثر طبيعة الرسالة على عملية الاستماع من زوايا عديدة منها:
  - ♦ زاوية الألفاظ والصياغات والمعاني:
  - ♦ إذا كانت الرسالة غير واضحة أو تفتقد للترابط المنطقي في بنائها سيكون من الصعب الاستماع إليها وفهمها.
  - ♦ إذا كان المتحدث غير مهتم بالموضوع أو غير مقتنع أو ليس لديه ما يضيفه للمستمع فلن تكون الرسالة واضحة، وفي هذه الحالة فمن الضروري للمستمع أن يقاطع المتحدث بأسئلة استيضاحية لفهم ما يقول.
  - ♦ إذا كانت للرسالة أهمية خاصة لدى المستمع أو معنى خاصا فإن الفهم والاستيعاب سيكون على أعلى مستوى.
  - ♦ عندما تحمل الرسالة قيما متشابهة واتجاهات ووجهات نظر تتفق مع المستمع، فإن الاستماع سيكون سهلا، فمعظم الناس يميلون للمعلومات التي تؤكد وجهات نظرهم.
  - ♦ عندما يحمل الكلام أفكارا ومعتقدات معارضة لقيم المستمع يرغب المستمع في تقييم الرسالة غير المتوقعة والتعرف على وجهات النظر المعارضة.
  - ♦ تتأثر المقدرة على الاستماع بمدى صعوبة المعلومات التي تتضمنها رسالة المتحدث، فبالنسبة للمعلومات المعقدة فإن ضرورة تخفيض معدل سرعة النطق وذلك لتعطي للمستمع فرصة استيعاب هذه المعلومات بطريقة متكاملة.
- ♦ زاوية الصوت: فاستخدام المتحدث لصوت منخفض يجعل عملية الاستماع صعبة، ولا يكفي أن يكون صوتك جهوريا وإنما تأكد من أن كل شخص يسمع ما تقول ولكن لا يعني جهازة الصوت أن يصبح صوتك

على وتيرة واحدة عاليا طوال الوقت، وإنما التنويع في نبرة الصوت ارتفاعا وانخفاضا ووفقا لدرجة التحمس والانفعال يضيفي جمالا على الحديث، حيث يمكن أن تخفض الصوت لدرجة الهمس للتأثير على الجمهور وجذب انتباهه.

3. المستمع: هو الذي يستقبل المؤثرات الصوتية ويضيفي عليها معنى معيناً بعد تمييزها وإدراكها، وبه يتحقق هدف المتحدث من عملية الإرسال، من خلال الإصغاء والاهتمام بالمتحدث أو الانصراف عنه.

وحسب ما ذهب إليه جمعية الإتصال الخطابي الأمريكية في اجتماعها السنوي لعام 1984 هناك مجموعة

من المقومات والقدرات اللازمة لنجاح عملية الإرسال هي:

- ♦ القدرة على فهم اللغة الشفهية للحديث وتمييز الأفكار الرئيسية.
- ♦ القدرة على تحديد التفاصيل الفرعية.
- ♦ تمييز العلاقات الواضحة بين الأفكار.
- ♦ القدرة على استدعاء أو استرجاع الأفكار والتفاصيل الرئيسية.

إضافة إلى هذه القدرات حددت الجمعية مجموعة من المهارات الأساسية الواجب توفرها في المستمع، والتي

يتحدد على أساسها مدى نجاح عملية الاستماع وهي: \*الانتباه وسعة الأفق. \*إدراك هدف المتحدث. \*التمييز

بين جمل الحقيقة والرأي. \*التمييز بين البراهين المنطقية والعاطفية. \*ملاحظة مدى الحياد أو الانحياز

للمتحدث. \*تمييز اتجاه المتحدث. \*تمييز التناقضات بين الرسائل الشفهية وغير الشفهية للمتحدث. \*استخدام

الأسلوب الأمثل للاستماع.

إضافة إلى ذلك، تتأثر أيضا عملية الاستماع بالعديد من الجوانب المتعلقة بشخصية المستمع ومدى قدرته

على الاستماع بفاعلية، وهذه العوامل هي:

- ♦ المقدرة اللغوية: تشير البحوث إلى وجود علاقة ارتباطية بين القدرة على الاستماع بفاعلية والمقدرة

اللغوية، والمقدرة اللغوية تتحدد بمقدار حصيلة المستمع من الكلمات، فكلما كانت الحصيلة اللغوية أكبر كلما

سهلت عملية الاستماع، والعكس صحيح.

- ♦ الدافع للاستماع: توفر دوافع للاستماع يجعل المستمع يستمع بفاعلية أكثر، ويتذكر بصورة أفضل المعلومات المقدمة، إما نتيجة لرغبته في الحصول على تلك المعلومات لإشباع غريزة حب الاستطلاع أو لتنمية مهاراته أو بسبب الخوف كخوف الطالب من أستاذه مثلاً.
- ♦ المقدرة التنظيمية: وتعني قدرة المستمع على التعرف على الأفكار الرئيسية في الحديث وتنظيم المعلومات التي يحصل عليها في فئات تصويرية متوافقة.
- ♦ استخدام التقنيات الخاصة بالتركيز: كاستخدام أسلوب الحوار لتثبيت الأفكار، أو استخدام أسلوب الأسئلة الذاتية أو أن يتخيل نفسه مكان المتحدث، أو استخدام عبارات الموافقة والتأكيد لتشجيع المتحدث على الاستمرار...
- ♦ النوع: تشير العديد من الدراسات إلى أن النساء أكثر قدرة على إدراك وتفسير الرسائل غير اللفظية (كالدراسة التي قام بها "يوريسوف Yorissov" و"ميريل Miril" في 1992) وأن الرجال أكثر قدرة على فهم الرسائل الشفهية من النساء، أي أن عامل الجنس عامل مهم في التأثير على مدى فاعلية الاتصال.
- ♦ الظروف الصحية والنفسية للمستمع: كالمستمع الذي يعاني من مشاكل صحية مثلاً في الأذن، أو المتوتر أو المريض نفسياً أو القلق...، ولذلك لا بد من التعرف على الناحية الصحية والمزاجية لضمان فاعلية الاستماع.
- 4. الإدراك: هو أحد مكونات عملية التعامل مع المعلومات، فحين يستقبل النظام السلوكي المعلومات عن المثيرات المختلفة يتم نقلها إلى منطقة متخصصة في العقل لمعالجتها بالتحليل والبحث حتى يستخرج النظام الدلالات والمعاني التي يعتمد في اختيار أنواع الاستجابات التي تصدر منه، وعليه فإن مجرد استقبال النظام للمعلومات لا يكفي لإنتاج استجابات معينة، بل لا بد من أن تخضع تلك المعلومات للتحليل من جانب أجزاء متخصصة في المخ تستطيع التوصل إلى المعاني الحقيقية التي تعكسها هذه المعلومات.
- والإدراك هو عملية تفسير المعلومات الواردة للنظام السلوكي وتكوين المفاهيم والتصورات عن العالم المحيط، وهو عملية شخصية يصعب إخضاعها للمقاييس الموضوعية، حيث تتداخل في التأثير عليها عمليات

نفسية أخرى كالدافعية والتعلم..، كما تتأثر بالظروف الموضوعية التي تحيط بالنظام السلوكي وبما يتراكم فيه من معلومات وخبرات سابقة.

5. بيئة الاستماع: البيئة التي يتم فيها الاستماع تؤثر على مدى فاعلية الاستماع، وذلك من خلال متغيرات عديدة أهمها:

♦ الطقس والحرارة: فالمناخ شديد الحرارة أو شديد البرودة والو المليء بالأتربة والمكان سيء التهوية..

يؤثر على فاعلية الاستماع، والاستماع المثالي لابد أن يكون في و مريح يتسم بدرجة حرارة مناسبة وتهوية جيدة.

♦ الضوضاء: فصوت المكيفات العالي وضوضاء السيارات القريبة والأصوات الأخرى تجعل الاستماع أقل كفاءة، والعكس صحيح، حيث تزيد فاعلية الاستماع إذا كانت الأصوات الخلفية عبارة عن موسيقى هادئة، بالإضافة إلى ذلك توجد عوامل بيئية أخرى تؤثر على فاعلية الاستماع كالمقعد المستخدم للجلوس

6. التشويش: هو مجموعة العوامل التي تؤدي إلى ظهور اختلافات بين الرسالة المنطوقة والرسالة المسموعة (الرسالة المرسله والرسالة المستقبله)، وهو نوعان:

♦ تشويش ميكانيكي: هو أي تغيير أو تداخل فني يطرأ على إرسال الإشارة في طريقها من مصدر

المعلومات إلى المستقبل، ويأخذ التشويش الميكانيكي أشكالا عديدة منها: \*مصادر الضوضاء الخارجية التي تحدث أثناء عملية الاستماع. \*ضعف حاسة السمع عند المتلقي. \*ضعف الأحيال الصوتية أو إصابة المتحدث بالبرد أو أحد الأمراض المؤثرة على جهاز النطق. \*سرعة نطق المتحدث، أو التحدث بلهجة غير مفهومة. \*الاستماع إلى أكثر من شخص يتحدثون في وقت واحد.

♦ تشويش دلالي: ويحدث عند توافر الظروف التالية: \*وجود أسباب خاصة لإساءة فهم المتحدث نتيجة

للحساسية الشخصية. \*عدم انتباه المستمع نظرا لانشغاله بقضايا أخرى أكثر أهمية أو لتفاهة الموضوع أو

لعدم وجود وقت كاف لديه للاستماع أو لعدم رغبته في الاستماع. \*صعوبة موضوع الحديث بحيث

يتجاوز قدرته على الفهم والاستيعاب. \*عدم موافقة موضوع الحديث وما يحمله من أفكار وقيم لإطاره

الدلالي. \* الحالة المزاجية للمستمع، وتراوحها بين الفرح والحزن والانشراح والضيق والاكتئاب...

\*الخبرات الدلالية السابقة سواء عن المتحدث أو عن موضوع الحديث.

7. رجع الصدى: هو مجموعة الاستجابات اللفظية وغير اللفظية بين طرفي عملية الاستماع، وفي حالة

الاتصال السمعي يتمثل رجع الصدى في جانبين:

- ♦ الاستجابة اللفظية: تأخذ شكل الكلام المنطوق أو الحوار أو الاستفسار، وتضمن استمرار عملية الاتصال.
- ♦ الاستجابة غير اللفظية: وقد أشارت الدراسات إلى أنواع عديدة من هذه الاستجابات والتي تعطي معاني عديدة متراوحة ما بين الموافقة والتأكيد والغربة في استمرار الحديث، فقد تظهر معاني السرور أو الدهشة أو السخرية أو الاندماج والتأمل...

وحسب "إريك فروم" هناك شرطان أساسيان مسبقان لنجاح أي حوار، أولاهما أن يفهم المرء أن للطرف

الأخر أي المشارك في الحوار حقا يساوي حقه جوهريا، وهذا يعني أن يأخذ المرء رأيه بجدية بوصفه رأيا

ممكنا يستطيع أن يناقشه، ويترجم الفيلسوف الألماني "أ.ف.بولنوف O.F.Bolnov" هذا الشرط إلى صيغة بسيطة

بقوله: "إن الشرط المسبق الأول للحوار هو القدرة على الإصغاء إلى الآخر، والإصغاء بهذا المدلول يعني أكثر

التقاط الإشارات الصوتية كذلك أكثر من فهم ما يقوله الآخر، إنه يعني أن أدرك أن الآخر يود أن يقول لي شيئا،

شيئا مهما بالنسبة لي، شيئا عليّ أن أفكر فيه، وقد يرغمني إذا دعت الضرورة على تغيير رأيي". أما الشرط

المسبق الآخر فهو الثقة بالآخر، وتعني أن يكون المرء مستعدا للتصريح برأيه ويخشى الأذى، وقد قال الفيلسوف

الصيني "لاوتسه Lawtsee": "إذا لم نتق بما فيه الكفاية فلا أحد سيثق بك"، ولا شيء كالحوار يخلق أساسا للثقة

يترسخ على نحو متقدم. (إريك فروم، 2004: 9)

وبعد الحديث عن عناصر عملية الاتصال الشفهي (السماعي) ننقل لإدراج أهم معوقات الاستماع الجيد

والتي تتمثل في: (محمد منير حجاب، 2000: 62، 63)

1. فقدان الهدف: فالمستمع الذي يشعر أن الحديث لن يقدم له معلومات جديدة أو يساعده على فهم حقائق معينة أو حل مشكلات ما، أو أنه لا يمتعه، فلن يشعر بأهمية الحديث ولن يشجع المتحدث على الاستمرار وبالتالي يتوقف الإتصال.
2. تفاهة الحديث: إذا شعر المستمع أن الحديث غير معد جيدا أو غير مهم أو أن المتحدث لا يضيف جديدا.. سينصرف عن الاستماع ويتوقف الإتصال.
3. التشويش: ويتمثل في الضوضاء والأحوال البيئية المختلفة التي تحول دون استمرار عملية الإتصال.
4. السرحان: هو نوع من التشويش العقلي، ويحدث عندما يكون المستمع منشغلا ذهنيا بمشاكله، أو مشوش عاطفيا، يكون غير قادر على الاستماع.
5. اللامبالاة: عندما يكون المستمع غير مهتم إما لعدم اقتناعه بما يقول أو لعدم احترامه وتقديره له، فلا تبدو منه أي بادرة تدل على التشجيع أو الاهتمام أو الفهم.
6. عدم الصبر: عندما يكون المستمع قلقا أو متوترا أو متعجلا للانصراف فلا يعطي اهتماما للحديث ويقاطع المتحدث وينصرف مسرعا.
7. الميل للانتقاد: السلوك النقدي المتعجرف للمستمع يعوق الاستماع الجيد لأن كل اهتمامه سيكون مركزا للنقد أكثر من الإنصات.

وهناك من الباحثين من قسم معوقات الاستماع الفعال إلى: (هالة منصور، 2000: 208-211)

1. معوقات جسمانية: كضعف القدرات السمعية أو اللفظية، أو وجود بعض الحركات اللاإرادية أو الإصابة ببعض الأمراض التي تعوق القدرة على التركيز والإنصات.
2. الانشغال وعدم التركيز: في حالات الإرهاق أو الضغط النفسي أو الانشغال بموضوعات أخرى أو زيادة مصادر التشويش الخارجية...، كلها عوامل تفقد الفرد قدرته على التركيز مع المتحدث ومن ثم تشتت قدرته على الإنصات.



3. الشعور بالملل: وينشأ الملل عادة عندما يكون الفرد في وضع مفروض عليه ولا يرغب فيه أو يكون مجبرا على سماع حديث مطول لا يرغب فيه، وللتغلب على الملل عليك المشاركة في الحديث حيث تكون متحدثا ومنصتا.
4. خفوت الصوت وضعفه: فقد يؤدي ذلك إلى الإرهاق الذهني والتوتر فيصعب الاستماع...
5. الحالة الانفعالية: كحالات الخوف، القلق، الغضب، التوتر... حيث تؤثر هذه العوامل على قدرة الفرد على الاستماع.
6. سيطرة الذاتية والبعد عن الموضوعية: فغالبا ما يميل الفرد إلى تلقي المعلومات التي تتفق مع ميوله ورغباته واتجاهاته ويتجاهل ما يتعارض معها.
7. محتوى الحديث: هناك بعض الأشياء في محتوى الحديث قد لا تشجع على الاستماع ومنها: \*عدم أهمية الموضوع. \*أسلوب المتحدث ذاته. \*استخدام صيغة الأمر. \*النقد اللاذع. \*استعمال كلمات منفرة وغير لائقة. \*استخدام أسلوب الترهيب والتهديد... مما يؤدي إلى عدم اهتمام المستمع وبالتالي انصرافه نهائيا عن الاستماع.

### تنمية مهارات الاستماع:

يمكن للفرد تحسين هذه المهارة من خلال تلافي معوقات الاستماع الجيد السابقة، وإتباع تقنيات عديدة نذكر منها: (محمد منير حجاب، 2000: 64-75)

1. تنمية القدرة على التذكر: التذكر هو مهارة مرتبطة مباشرة بالاستماع، ولتنمية هذه المهارة يجب اتباع الإجراءات التالية:

- ♦ تنظيم المعلومات في فئات، وحسب علاقات واضحة وكل ذلك أثناء الاستماع.
- ♦ حفظ المعلومات في شكل تتابعي أو متسلسل (تصاعدي، أبجدي..)
- ♦ استخدام الأساليب المختلفة لتقوية القدرة على التذكر (كالاختصارات أو ربط الأسماء بأشياء...)

♦ التخيل واستخدام الصور الذهنية لترجمة كلمات المتحدث إلى انطباعات حسية فتتكون لدى المستمع صورة ذهنية مما يساعده على استرجاع ما قاله المتحدث.

2. الاستفادة من طبيعة البناء المعرفي للفرد: فمن خلال البناء المعرفي يمكن معرفة طبيعة الثقافة السائدة

بمكوناتها المختلفة، وذلك كمدخل لفهم الآخرين وتحديد طريقة التعامل معهم من أجل بناء علاقات فعالة

3. الالتزام بالقواعد المرشدة للاستماع الجيد: الاستماع ليس مجرد لباقة اجتماعية، وإنما هو فرصة لاستيعاب أكبر قدر من المعلومات وذلك من خلال:

♦ الانتباه للمتحدث: أي توجيه طاقات وقدرات الفرد العقلية والجسدية نحو الاستماع من خلال التفرغ للاستماع وتجنب التشويش.

♦ تلافي تأثير العوامل المؤثرة على الانتباه كالمؤثرات النفسية، المؤثرات الفيزيولوجية..، ومختلف المؤثرات البيئية الأخرى.

♦ اللغة اللفظية: من خلال اختيار الأفكار والمعلومات بطريقة تشجع على الاستماع من حيث القدرة على استيعابها..

♦ الصمت: يساعد على تركيز الانتباه أكثر على المتحدث وأيضا يوحي بدلالات معينة يفهمها الطرفان.

### 3-4. مهارة السؤال:

يقول البلاغيون: {إن الاستفهام هو طلب العلم بشيء لم يكن معلوما من قبل}، والسؤال هو أهم مهارات

التفاعل الاجتماعي، كما يقول "ستراك Strack" و"تشوارز Tchowers": {إن الاتصال الذي يبني على الأسئلة والأجوبة هو من أكثر أشكال التفاعل الإنساني أهمية}.

ويعرف السؤال بأنه: "طلب الحصول على المعلومات سواء كانت واقعية أو خلاف ذلك"، والحصول على

المعلومات عن طريق السؤال يكون بطريقتين:

1. التعبير اللفظي: حسب "وود بيوري Wood Byori" هو جملة تقريرية مصحوبة بعلامات استفهام.

2. التعبير غير اللفظي: عن طريق الإشارات، كارتفاع وانخفاض الأحبال الصوتية وحركات الرأس...

وعبر هاتين الطريقتين نتلقى السؤال، وقد نتوقعه أو لا، نقرر هل سنجيب عليه أو لا، والمتلقي يتلقى الإجابة ويفهمها ويقرر ما إذا كانت كاملة أم لا أو مقنعة أو كافية..، وهكذا فالمعنى الحقيقي للسؤال وهو انتقال المعلومات والحقائق والأفكار والآراء والمشاعر والميول والاتجاهات بين طرفي عملية الاتصال.

وعملية طرح الأسئلة ليست مجرد عملية عشوائية، وإنما هي عملية فكرية تتم وفق خطوات منتظمة ومراحل متسلسلة تستلزم ضوابط وإجراءات عديدة منها: (محمد منير حجاب، 2000: 145-159)

1. مرحلة الاستعداد للسؤال: وتتضمن خطوات عديدة منها:

♦ تحديد الهدف: حسب سياق الموقف الذي سنوجه فيه السؤال، ويتطلب ذلك تحديد الموضوع والمصادر المتعلقة به ومجالاته.

♦ ارتباط السؤال بموضوع الحديث: لكسب ثقة المجيب واحترامه.

♦ تحديد شخصية من توجه إليه السؤال من أجل تحديد أسلوب ونوعية وكيفية توجيهه وصياغة الأسئلة

♦ تحديد نوع السؤال وأسلوب صياغته: الصياغة ترتبط بالمصطلحات المستخدمة في السؤال وعدد

كلماته..، مما يجعل السؤال واضحا، وأيضا الهدف منه واضحا، من أجل الحصول على أفضل وأكمل

إجابة بهدوء وبشكل مباشر.

2. مرحلة طرح السؤال: وتوجد عدة اعتبارات يجب مراعاتها منها:

♦ تجنب العصبية: التي قد تنشأ نتيجة الخوف، الاضطراب، التوتر، القلق، التحمس الزائد..

♦ السيطرة على الشعور بالخجل: فالشعور بالخجل أثناء طرح السؤال يجعلنا نتلعثم ونفتقد الحيوية وننسى

بالتردد وضعف الصوت وانخفاضه وارتعاشه ويحدث ذلك نتيجة الشعور بنقص التعليم أو الخوف من

الخطأ..، ولضمان فاعلية طرح السؤال يجب التغلب على هذا الشعور.

- ♦ اختيار التوقيت المناسب: فكل سؤال وقت مناسب، واختيار الوقت المناسب متوقف على ذكاء السائل وطبيعة الموقف وملابساته، ولهذا يجب التأكد من حالة المتحدث المزاجية والفكرية وأن لديه متسعاً من الوقت للإجابة...
  - ♦ تجنب الإفراط في الأسئلة: ترتبط الأسئلة بالأهداف المحددة لها، فالأسئلة الكثيرة المتشابهة أو غير الناضجة أو كانت لمجرد التساؤل أو لادعاء العلم أو للاعتراض.. فهي غير مقبولة.
  - ♦ توظيف المثيرات النفسية للدلالة على الاهتمام بالمتحدث: وهي مثيرات تنقل للمتحدث دلالات طيبة تجعله يحرص على الاستمرار في الإجابة باهتمام وود.
  - ♦ تنب عوامل تشتيت ذهن المجيب: كالعيب بالأشياء أو الحركات اللاشعورية أو الضحك...
  - ♦ استخدام تقنية الصمت أو الوقفة: بعد استقبال الإجابة وقبل توجيه سؤال آخر.
3. مرحلة الإجابة والتقييم ورجع الصدى: الهدف من السؤال هو الحصول على معلومات كاملة، أو تحقيق الإقناع أو التأثير في المتحدث لاتخاذ سلوك معين أو تحقيق فائدة معينة والوصول إلى قرار معين... ولن يتأتى ذلك من سؤال واحد، ولا بد من أن تزيد من الأسئلة بطريقة تتسم بالكياسة واللباقة، وتسمى عملية المراجعة الأخيرة بـرجع الصدى، فمن خلال مراجعة الإجابات يستطيع السائل فهمها ويحدد النقاط التي تحتاج إلى تأكيد، وهذه المراجعة تجعل المتحدث يبذل مزيداً من الجهد لجعل إجابته وافية وكاملة.
- وتعد صياغة الأسئلة الصفية الجيدة وتوجيهها من المهارات التي ينبغي أن يتقنها الأستاذ الناجح، حيث تقوم الأسئلة الصفية التي يوجهها الأستاذ لطلابه بدور مهم وفعال في العملية التعليمية، فعليها يعتمد التواصل الصفي بين الأستاذ وطلابه بدرجة كبيرة، كما أنها الوسيلة التي تمكن الأستاذ من تقدير نمو ومستوى الطلبة وتشخيصه والتأكد من تحقق الأهداف الموضوعية.
- كما تعد الأسئلة الصفية وسيلة مؤثرة وفعالة في تنمية مهارات التفكير بمستوياته المختلفة لدى الطلبة، فإذا أحسن الأستاذ صياغة الأسئلة فإنه يمكن من خلالها تنمية مهارات التفكير العليا كالتفكير الناقد والتفكير

الابتكاري، إضافة إلى ذلك فقد أثبتت بعض الدراسات قدرة الأسئلة الصفية الجيدة على تنمية بعض الجوانب الوجدانية لدى الطلبة ومنها حب الاستطلاع والاتجاهات الإيجابية والميول المرغوبة.

ويقصد بصياغة الأسئلة: الصياغة اللفظية للسؤال وهي الطريقة التي يعبر بها الأستاذ عن مضمونه باستخدام الألفاظ أو الكلمات المناسبة. ويرتبط بالصياغة اللفظية الجيدة للسؤال نوعية الكلمات المستخدمة فيه، وعددها والترتيب الذي ترد فيه هذه الكلمات.

ويوجد العديد من الاعتبارات والقواعد المهمة التي ينبغي على الأستاذ مراعاتها عند صياغة الأسئلة الصفية ضمانا للوصول إلى أسئلة جيدة الصياغة خالية من الأخطاء ومن هذه القواعد ما يلي: (عفت مصطفى الطناوي، 2009: 112)

- ♦ أن تكون الأسئلة وثيقة الصلة بموضوع الدرس، وفي سياق الأهداف التي يسعى الأستاذ لتحقيقها.
- ♦ أن تتناسب الأسئلة مع قدرات الطلبة وإمكاناتهم ومستوياتهم العقلية.
- ♦ أن تكون ألفاظ السؤال واضحة ومختصرة ومرتبطة بشكل منطقي، ودقيقة فلا يكون فيه مجال للتأويلات والاجتهادات.
- ♦ أن تكون الأسئلة متوسطة الصعوبة فلا تكون سهلة على درجة لا تثير اهتمام الطلبة وتشعرهم بالملل ولا تكون صعبة إلى درجة تؤدي إلى تثبيط عزائمهم وشعورهم بالإحباط مع مراعاة الفروق الفردية بين الطلبة فيخصص الأستاذ بعض الأسئلة الصعبة التي تتحدد قدرات المتفوقين ويخصص بعض الأسئلة السهلة المناسبة لقدرات ذوي صعوبات التعلم أو ذوي المستوى المتوسط والضعيف.
- ♦ الابتعاد عن الأسئلة المركبة التي تسأل عن أكثر من فكرة، لأن ذلك يؤدي إلى تشتيت تفكير الطلبة وقد يؤدي إلى تكوينهم لإجابات غير كاملة.
- ♦ تجنب الأسئلة الموحية بالإجابة، وهي الأسئلة التي تعطي الطالب تلميحات توجهه نحو الإجابة أو تصاغ بطريقة تجعلها تتضمن الإجابة.
- ♦ أن تتنوع مستويات الأسئلة لتشمل المستويات المعرفية العليا مثل التطبيق والتحليل والتركيب والتقويم ولا تقتصر على التذكر والفهم فقط.

♦ تجنب الأسئلة التي تبدأ بأداة الاستفهام "هل" لأنها تكون مدعاة للتخمين، حيث يجاب عنها بنعم أو لا، كما أنه في مثل هذه الأسئلة غالباً ما يتبع الأستاذ إجابة الطالب بسؤال آخر مما يضيع وقت الأستاذ وجهده، كذلك يفضل استخدام الأسئلة التي تبدأ بأدوات الاستفهام "لماذا، كيف، متى، بماذا" لأنها أدعى إلى التفكير.

وفيما يلي نصائح للأستاذ عند صياغة الأسئلة الصفية: (عفت مصطفى الطناوي، 2009: 119، 120)

♦ ينبغي أن يكون الأستاذ واسع الاطلاع في مجال تخصصه وعلى درجة كبيرة من التمكن من مادته فكلما زاد تعمق الأستاذ في مادته زادت قدرته على زيادة أسئلة جيدة ومتنوعة.

♦ ضرورة الاستعانة بمصادر أخرى للمعلومات عند عرض المادة الدراسية، حيث تقدم هذه المصادر خبرات جديدة ترتبط بالخبرات التي تعلمها الطلاب من الكتب مما يتيح الفرصة للطلبة للتفكير وإعمال العقل وينتج الفرصة للأستاذ لوضع أسئلة متنوعة تقيس مستويات التفكير العليا.

♦ ضرورة تحديد أهداف الدرس والأفكار الرئيسية التي يتضمنها حتى تأتي الأسئلة مرتبطة بأهداف الدرس ووثيقة الصلة بموضوعه.

♦ ينبغي مراعاة أن فشل الطلبة في الإجابة عن الأسئلة ذات المستويات العليا كالتطبيق والتحليل يرجع لعجزهم عن تذكر المعلومات الضرورية أو فهمها، وينبغي أن يدرك الأستاذ ذلك عند بحثه عن أسباب الفشل ويحرص على التأكد من إمام الطلبة للمعلومات قبل قياسه لمستويات التفكير العليا.

♦ ضرورة تدريب الطلبة على الأنواع المختلفة من الأسئلة وخاصة الأسئلة التي تقيس مستويات التفكير العليا في أثناء تعليمهم حتى لا تكون غريبة عليهم إذا استخدمت في أثناء تقويمهم، فمن القواعد المهمة تشابه أنواع الأسئلة المستخدمة في تعليم الطلاب وفي تقويمهم وليس من الصواب أن يركز الأستاذ في تعليمه لطلابه على الأسئلة التي تقيس التذكر ثم يقوّمهم باستخدام أسئلة تقيس المستويات العليا أو العكس

ويهدف الأستاذ من خلال المناقشات الصفية واستخدامه للأسئلة على استثارة تفكير الطلبة وتوجيهه وزيادته

عمقا إلى جانب التأكد من تحقق أهداف الدرس.

ولا تتوقف كفاءة الأستاذ في المناقشات الصفية على حسن صياغة الأسئلة فقط، ولكنها أيضا على كيفية توجيه هذه الأسئلة للطلبة، وعلى الطريقة التي يستخدمها الأستاذ بها، فقد يكون السؤال الصفي جيد الصياغة ويتوقع الأستاذ أن يثير مستويات تفكير عليا لدى الطلبة ولكنه يفاجأ بأن إجابات الطلبة عنه ليست على المستوى المطلوب، ولم يتحقق الهدف منه وذلك بسبب الكيفية التي استخدمها الأستاذ في توجيه هذا السؤال للطلبة. ويشير ذلك إلى ضرورة أن يستخدم الأستاذ كفاءة ملائمة لتوجيه الأسئلة لتيسر مشاركة جميع الطلبة في تلك الخبرة وتؤدي إلى استثارة أنماط استجابة ملائمة من جانبهم وتسهم في رفع مستويات إجاباتهم وجعلها أكثر عمقا وتضمن انتقالهم إلى مستويات تفكير عليا.

وحتى يزيد الأستاذ من فعالية استخدام الأسئلة الصفية ويحقق الغرض من إثارتها، ندرج بعض المبادئ

والقواعد التي يجب مراعاتها: (عفت مصطفى الطناوي، 2009: 120-124)

- ♦ توجيه السؤال إلى الصف بأكمله دون تحديد طالب معين لكي يجيب عنه قبل طرح السؤال، إذ أن تحديد المجيب يشير إلى أن الأمر لا يخص الآخرين وبالتالي لا يهتمون بالسؤال، أما إذا وجه الأستاذ سؤاله للمجموعة ككل فإن ذلك يسهم في توجيه انتباههم جميعا، فيفكروا جميعا في الإجابة ويتولد عند كل منهم توقعا بأن الأستاذ سيختاره لإعطاء الإجابة عن السؤال.
- ♦ التأكيد على مشاركة جميع الطلبة في المناقشة، فمن المعروف أن وجود الأفكار لدى الطالب شيء والقدرة على نقلها للآخرين شيء مختلف تماما، فكثيرا ما نجد طلبة يعرفون الإجابة عن السؤال ولكنهم يحجمون عن المشاركة في المناقشة لعجزهم عن التعبير اللفظي عن أفكارهم، فإذا أشرك الأستاذ جميع الطلبة في المناقشة فإنه يتيح الفرصة لكل طالب لأن يعبر لفظيا عن أفكاره مما يساعده على تنمية الأفكار الصحيحة والتخلص من الأفكار الخاطئة وبذلك يتحقق فهم أفضل للمفاهيم والمعلومات.
- ♦ التوزيع العادل للأسئلة على جميع الطلبة في القسم، فمن الشائع أن يستحوذ عدد قليل من الطلبة على الإجابة عن أسئلة الأستاذ، وهم الذين يتطوعون دائما للإجابة، فيعتمد الأستاذ عليهم على افتراض أن الآخرين سوف يتعلمون منهم، ويهمل الذين يحجمون عن المشاركة في المناقشة والذين عادة لا يرفعون أيديهم.

- ♦ الانتظار لفترة قصيرة بعد توجيه السؤال وقبل تحديد الطالب الذي سيجيب عنه، ويعرف ذلك بزمن الانتظار، وهو يتيح للطلبة الوقت اللازم لاسترجاع الأفكار والربط بينها فتأتي إجاباتهم أكثر اكتمالا وعمقا، وتعتمد على التفكير أكثر من اعتمادها على الذاكرة مع مراعاة عدم إطالة زمن الانتظار حتى لا يشعر الطلبة بالملل والضجر وضياع الوقت دون جدوى، وقد أشارت الدراسات أن زمن الانتظار المناسب يتراوح بين 3-5 ثواني.

- ♦ توجيه عدد مناسب من الأسئلة وعدم المبالغة والإكثار منها.
- ♦ مراعاة عدم تكرار توجيه السؤال بصفة دائمة أو توجيهه بصياغة مختلفة.
- ♦ مساعدة الطلبة على تحسين نوعية إجاباتهم عن الأسئلة.
- ♦ تشجيع الطلبة على الاستمرار في الإجابة، وذلك باستخدام أشكال التعزيز الإيجابية المختلفة سواء اللفظية (مثل استخدام كلمات أحسنت، ممتاز،..) أو غير اللفظية (مثل الإيماء بالرأس أو الابتسام..) تعبيرا عن الاستحسان.

- ♦ ينبغي أن لا يبالغ الأستاذ في ردود أفعاله تجاه إجابات الطلبة.
- ♦ استغلال مواقف المناقشة الصفية لتنمية مهارات الاستماع والتحدث لدى الطلبة.

### 3-5. مهارة القراءة:

القراءة هي عملية فكرية عقلية شديدة التعقيد مرتبطة بالنشاط العقلي والفيزيولوجي والحالة النفسية للإنسان، حيث تتضمن عمليات الإدراك البصري للرموز المكتوبة وحلها وفهم معانيها والربط بين هذه المعاني والخبرة الشخصية والاستنتاج والتفاعل والتواصل.

والقارئ الجيد هو الذي يتسم بالصفات التالية: (محمد منير حجاب: 2000، 189)

- ♦ يقرأ - جهرا أو صامتا- فيفهم المعاني المتضمنة في المادة المكتوبة ويستوعبها.



- ♦ يفكر فيما يقرأ ويمزجه بالخبرات السابقة ليخرج بخبرة جديدة هي مزج الخبرتين.
- ♦ يتأثر بما يقرأ ويتفاعل معه، ومن ثم ينقد ما يقرأه ويزن قيمته ويحكم وينتهي إلى قرار.
- ♦ يطبق الأفكار التي حصل عليها من قراءته في حل مشكلاته وتوجيه نشاطه فيكون للقراءة أثر في تعديل أفكاره وسلوكه.
- ♦ يقرأ كثيراً وتصبح القراءة هوايته المفضلة.
- ♦ يقرأ بسرعة ولا تؤثر هذه السرعة على الاستيعاب والفهم.
- وهكذا فإن القراءة ليست عملية طبيعية وحسب وإنما تلزمها مهارات يجب أن تكتسب، وقدرات ينبغي توافرها لدى القارئ ليتمكن من القراءة الجيدة، وهي:
- ♦ القدرة على النظر إلى الكلمات المكتوبة وإدراك النقاط الأولية المهمة للموضوع بمجرد مرور النظر عليها.
- ♦ القدرة على ترتيب وتنظيم المادة المقروءة.
- ♦ القدرة على إدراك المعنى العام للمادة المقروءة مع التنبؤ بالنتائج.
- ♦ القدرة على التمييز بين أجزاء وفصول وتفريعات المادة المقروءة.
- ♦ القدرة على نقد وتمحيص المادة المقروءة.
- وكل ذلك يتطلب مهارات عديدة منها: (محمد منير حجاب: 2000، 194)
- ♦ المهارة في تمييز الكلمات الجديدة.
- ♦ المهارة في الإدراك السريع للكلمة.
- ♦ المهارة في إدراك وجمع الكلمات الأساسية التي تفيد المعنى المقصود.
- ♦ المهارة في حذف الكلمات التي لا معنى لها.
- ♦ المهارة في المحافظة على المعنى العام.

**تنمية مهارة القراءة:**

حينما نتكلم عن تنمية مهارات القراءة لدى القارئين بالاتصال باعتبارها الأساس لنجاح جوانب الحياة المختلفة، فإن هذا يعني تنمية كافة القدرات المتعلقة بعملية القراءة، إضافة إلى تنمية مهارة السرعة في القراءة والمقدرة اللفظية والحصيلية اللغوية..

وعليه، يمكننا أن نجمل العوامل المساعدة على تحسين مهارة القراءة فيما يلي: (محمد منير حجاب: 2000، 220-227)

1. تحديد الأولويات: واختيار الأكثر أهمية الذي يمثل إضافة جديدة لنا (الحصول على معلومات وحقائق)، أو من أجل المتعة والإثراء...، وكل ذلك حسب الاهتمام أو الاحتياج، وقد ترتب الأولوية وفقاً لشهرة الكاتب أو شهرة النص أو اعتبارات نفسية ووجدانية...
2. الانتباه أثناء القراءة: من خلال التغلب على تأثير المؤثرات الأخرى على التركيز وتشتيت الانتباه، ويعتبر عدم الانتباه من أهم المعوقات المؤثرة على فاعلية عملية القراءة وعلى عملية الاتصال عامة، ويجب لكل من يهدف إلى تحقيق اتصال فعال أن يعرف أن هناك "مدى انتباه" يجب مراعاته بالنسبة لكل فرد حتى لا ينصرف عن الاتصال.
3. افهم ما تقرأ: ولتنمية مهارة فهم المادة المقروءة هناك خطوات محددة تساعد على ذلك وهي:
  - ♦ القراءة بالسرعة المناسبة لطبيعة المادة المقروءة ووفقاً للغرض من القراءة.
  - ♦ ممارسة القراءة مع التفكير فيما تقرأه.
  - ♦ الاهتمام برصد الاستجابات الناتجة عن القراءة سواء كانت عبارات أو ملاحظات أو ملخصات تدونها .
  - ♦ تنمية الغربة في تذكر ما تقرأ بهدف ربط كل فقرة بأخرى وترتيب ما تستخلصه في نموذج أو ملخص له معنى.
  - ♦ استخدام القاموس للتعرف على الكلمات التي لا تفهم معناها ودراسة الهوامش والرسوم التوضيحية مع البحث عن التلميحات والمعاني الغامضة.
4. توفير البيئة المناسبة للقراءة: وتتضمن بيئة القراءة عوامل عديدة تؤثر على فاعلية القراءة منها:

- ♦ تلافى تأثير المشكلات الشخصية أو العامة: والتي تؤثر على التركيز أثناء القراءة.
- ♦ الحالة المزاجية: فالشعور بالراحة والهدوء والسعادة هي عوامل مساعدة على القراءة.
- ♦ الاتجاهات السلبية نحو المادة المقروءة ومدى مصداقيتها ومدى الثقة في الكاتب..، كلها عوامل تجعل القارئ يأخذ موقفا سلبيا حتى قبل القراءة.
- ♦ الوضع السليم للقراءة: لتجنب الإجهاد والشد العضلي.
- ♦ استخدام الأسلوب الأمثل للقراءة: وهذا الأسلوب يتضمن: \*المسح: قراءة عابرة للكتابة تزودنا بفكرة عامة عن الموضوع. \*الفحص: قراءة أكثر تركيزا من المسح تساعد في تقييم الموضوع وفهمه واستيعاب اتجاهه العام فيتضح طبيعة المضمون واتجاهه البنائي ومدى أهميته. \*القراءة: وقد تدون ملاحظاتك وتلخص بعض الأجزاء وتضع بعض الإشارات أو العلامات ذات الدلالات المتطابقة مع ما فهمته من النص . \*الاسترجاع: للتأكد مما قرأته واستوعبته ومن أنك قرأت بفاعلية.
- 5.المراجعة: هي خطوة ضرورية للتأكد من أنك لم تفقد شيئا مهما أثناء القراءة وتساعدك على تثبيت الأفكار غير الواضحة أو المشوشة.

### 3-6. مهارة الكتابة:

الكتابة هي تدوين رموز تتقل من خلالها الأفكار والآراء والأحكام والمشاعر...، وتتضح المشكلة الأساسية هنا في كيفية استخدام الرموز والألفاظ للتعبير عن المعارف بدقة ووضوح، بمعنى كيف نتأكد من أن ما فهمه مستقبل الرسالة المكتوبة يتفق تماما مع ما نقصده فعلا؟ وتتسع تلك الرسالة لتشمل كافة المعلومات التي يتم تبادلها بين طرفي عملية الاتصال مثل البيانات والحقائق الخاصة بالوضع الجاري والمشاكل والتقدم نحو الهدف والآراء والخبرات والمقترحات والتجارب والمعلومات الخاصة بالأهداف والأحداث والاتجاهات والمشاعر والانفعالات.

وقد حلل "ت.ه.هكسلي T.H.Hexslli" سر الكتابة العظيمة بقوله: ((إن الكتاب العظام كانوا عظماء حقا لأنهم في المقام الأول اكتسبوا مفاهيم واضحة وحية عن جانب من الجوانب العديدة للإنسان أو للأشياء، وفي المقام الثاني لأنهم يتحملون متاعب لا نهاية لها في تجسيد هذه المفاهيم في لغة مهياة تماما إلى أذهان الآخرين))، ومما يزيد من قيمة الكلمة قدرتها على التأثير على الجهاز العصبي للإنسان، لأن اختيار الألفاظ يساعد في التحكم على اتجاهات الناس.

وقد حدد "جيمس كندر J.Kander" مراحل عملية الاتصال الكتابي كما يلي: (محمد منير حجاب: 2000، 239، 240)

1. مرحلة إرسال المعلومات: هذه المرحلة تحتاج إلى تخطيط سليم من قبل المرسل (الكاتب) بحيث عليه التأكد من أن الرسالة المستقبلية صالحة فعلا وأن العوائق المؤثرة على فاعلية الاتصال تم وضعها في الحسبان، وأنه تم اختيار الوسيلة المناسبة..
2. فهم المعلومات: وتتوقف هذه المرحلة على التخطيط والإرسال، فكثيرا ما يعجز المستقبل عن الإلمام بمضمون الرسالة فيفسرها من وجهة نظره تفسيرات قد لا تتفق مع مضمونها، فيتطلب ذلك معرفة الجمهور ومدى فهمهم للرسائل..
3. قبول المعلومات: فليس كل ما يفهم يقبل، ولهذا يجب معرفة طبيعة ودرجة قبول الجمهور للرسالة وتغطية اهتمامات هذا الجمهور ومصالحه.

وتوجد اعتبارات أساسية لضمان فاعلية الاتصال الكتابي هي: (محمد منير حجاب: 2000، 240)

1. عوامل متعلقة بالنص الكتابي: وهي
  - ♦ النمط أو المظهر العام للنص: من حيث استعمال الألفاظ والرموز والكلمات التي يستطيع المستقبل فهمها والتجاوب معها، وهذا ما يتطلب معرفة الإطار الدلالي للجمهور.
  - 2. عوامل متعلقة بتنظيم محتوى الرسالة: وتعني القرارات التي يتخذها المرسل (الكاتب) في اختياره وترتيبه لكل من الرموز والمضمون والطريقة التي سيقدم بها الرسالة..
  - 3. عوامل متعلقة بالظروف المحيطة بالنص الكتابي: ومنها:

♦ الظروف المتعلقة بالكاتب: مدى اقتناعه بالمضمون وأهدافه، واتجاهات الكاتب نحو الموضوع، وأن تتوفر فيه الشروط الأساسية اللازمة لنقل الرسالة لتحقيق أهداف الاتصال.

♦ الظروف المتعلقة بالجمهور: وهي احتياجاته للمعلومات ومدى تقديره لفوائد المضمون وارتباط الرسالة بتصويراته وإطاره الدلالي...

وفي هذا الإطار توجد اعتبارات أساسية وضرورية لضمان فاعلية الاتصال الكتابي، لأن الهدف من الكتابة أساسا هو الاتصال بفاعلية أي التأثير في الآخرين، ومن أجل ذلك يجب مراعاة قواعد وضوابط محددة تتحكم في عملية بناء الكتابة وتكوينها لتخرج بالشكل الذي يوفر لها صفة التأثير، وهذه القواعد هي كالآتي:

(محمد منير حجاب، 2000: 258-280)

1. الاكتمال: بمعنى أن تحتوي الرسالة أو النص الكتابي على كل المعلومات أو الحقائق التي يحتاجها القارئ (المستقبل) ليقوم برد الفعل الذي تتوقعه، والرسالة المكتملة هي التي تجيب على الأسئلة الستة المعروفة: من؟ متى؟ أين؟ ماذا؟ كيف؟ لماذا؟ (وهي نفس الأسئلة المتضمنة في نموذج لاسويل الإتصالي).
2. الإيجاز: يساعد على إبراز المعنى المقصود وتوضيحه، والإيجاز هو مرحلة وسط بين الاختصار المخل والتطويل الممل. ويكون ذلك عن طريق حذف الجمل غير الضرورية والمكررة غير المؤثرة في الرسالة، والاختيار الدقيق للكلمات الدالة على المعنى المقصود بوضوح ويكون ذلك بتجنب الكلمات الغامضة وغير الدقيقة التي تحمل أكثر من معنى.
3. الدقة: وتعني الصواب والتحديد والوضوح، ويكون ذلك عن طريق توضيح المصطلحات والمفاهيم والتأكد من صحة المعلومات والسماء والأرقام والتواريخ...
4. الموضوعية: أي فصل الرأي عن الحقيقة وتحقيق النزاهة والتوازن، وذلك بإعطاء الأطراف المختلفة أقصى فرصا متكافئة لإبداء وجهات نظرهم، وتعني الحياد وعدم التحيز ببذل أقصى جهد لتلافي تأثير العوامل الذاتية والشخصية والخارجية والتي تدفعه إلى تحريف الواقع، كتجنب المصطلحات عالية التجريد وتجنب الأمور المثارة وافتعال الاهتمام وتقديم الآراء على أنها حقائق والعناوين المضللة والتكرار الممل.

5. البساطة: الكتابة المبسطة ليست التافهة السطحية، بل السهلة والتي يسهل تتبعها واستيعابها وتتماشى مع قيم المجتمع وعاداته وتقاليدته وثقافته ومعتقداته ومعايير الأخلاقية...

6. الوضوح: وهو نوعان: وضوح التعبير ووضوح المضمون، أما وضوح التعبير فيكون بان توائم الفكرة الأسلوب لكي يفهمه القارئ، أي وضوح التركيب اللغوي وخلوه من التعقيدات والزخارف وتجنب الكلمات الغامضة والتعميمات والالتزام بالقواعد النحوية والصرفية وقواعد الإملاء الصحيحة واستخدام الرموز الاصطلاحية وعلامات الترقيم...، وأما وضوح المضمون فلكي تكون مفهوما يجب أن تكون واضحا، ولكي تكون واضحا يجب أن تكون واثقا من المعنى المحدد بالضبط وأن تعبر عن هذا المعنى، وكل ما متعلق بالكاتب (المرسل) ومدى فهمه لما يكتب ومدى صدقه مع الفكرة، وهذا من خلال تقديم الخلفية الكاملة للموضوع وما يرتبط به من حقائق وما يلزمه من شرح والبناء الفعال للرسالة بترتيب الكلمات في جمل مبنية جيدا..

7. المناسبة: أي موافقة اهتمامات القارئ وميولاته وما يريد أن يقرأ..

8. التأكيد: لإبراز معاني معينة أو تأكيد دلالات محددة من خلال استخدام أساليب التوكيد دون الإفراط في

استخدامها أو المبالغة التي تؤدي إلى فقدان ثقة القارئ وبالتالي عدم استجابته وتفاعله.

## الفصل الرابع:

### الدراسة الميدانية

#### 4. 1- الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

4-1-1. مجالات الدراسة

4-1-2. منهج الدراسة

4-1-3. أدوات جمع البيانات

4-1-4. العينة وكيفية اختيارها

#### 4. 2- تحليل وتفسير البيانات وعرض النتائج

4-2-1. عرض الجداول وتحليل البيانات

4-2-2. نتائج الدراسة

**4-1. الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية:**

بعد الانتهاء من مرحلة جمع البيانات والمعلومات من خلال البحث المكتبي والدراسة النظرية، نصل إلى مرحلة الدراسة الميدانية التي تستهدف الإجابة على تساؤلات الدراسة، وهذه المرحلة تمثل أهمية خاصة في البحوث الاجتماعية وذلك لأن قيمة البحث الاجتماعي لا تنحصر فقط في جمع المعلومات النظرية والاطلاع على تراث وأدبيات البحث أو المشكلة موضوع الدراسة، وإنما تكمن القيمة الحقيقية في أي بحث اجتماعي في الاعتماد على العمل الميداني الذي يمكن الباحث من استغلال قدراته وجهوده في جمع المعلومات المتعلقة بمجتمع دراسته، لأن هذه البيانات تفقد شيئاً من قيمتها إذا لم نحللها ونفسرها وفقاً للواقع الميداني لاستخلاص النتائج والتوصيات المتعلقة بالمشكلة المطروحة للدراسة.

ولتحقيق هذه المرحلة يجب على الباحث أولاً التعرف على بيئة موضوع دراسته، وذلك من خلال الدراسة الاستطلاعية والتي تسمح لنا بالحصول على بيانات هامة لها علاقة بموضوع البحث كالمقابلة والمقاييس والاستعانة ببعض الأساليب الإحصائية في تحليل نتائج الدراسة.

**4-1-1. مجالات الدراسة: ككل الدراسات الميدانية تنوعت مجالات هذه الدراسة إلى:****4-1-1-1. المجال المكاني: أجريت الدراسة الميدانية لهذا البحث في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية**

-القطب الجامعي شتمة- بجامعة محمد خيضر بسكرة .

تقع جامعة محمد خيضر على بعد حوالي كيلومترين عن وسط مدينة بسكرة على الطريق المؤدي إلى مدينة

سيدي عقبة، وقد أنشئت جامعة محمد خيضر بالمعاهد الوطنية الآتية: \*معهد الري (المرسوم رقم 84-254

المؤرخ في 18-08-1984). \*معهد الهندسة المعمارية ( المرسوم التنفيذي رقم 84-253 المؤرخ في 05-08-

1984). \*معهد الكهرباء التقنية في عام 1986 (المرسوم التنفيذي رقم 86-169 المؤرخ في 18-08-1986) ثم

تحولت هذه المعاهد إلى مركز جامعي بمقتضى المرسوم رقم 92-295 المؤرخ في 07-07-1992. وبصدور



المرسوم رقم 98-219 المؤرخ في 07-07-1998 تحول المركز الجامعي إلى جامعة تضم ثلاث كليات و سبعة أقسام كما تم إضافة كلية رابعة بعد ذلك. وبمقتضى المرسوم رقم 90/09 المؤرخ في 17-02-2009 أصبحت الجامعة مشكلة من 06 كليات و 31 قسما تضم مختلف الميادين والتخصصات من ضمنها كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بأقسامها الثلاث والتي أجريت فيها الدراسة الميدانية.

أنشئت كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 90-09 المؤرخ في 21 صفر 1430ه الموافق لـ 17 فبراير 2009م، يعدل ويتم المرسوم التنفيذي رقم 98-219 المؤرخ في 13 ربيع الأول 1419ه الموافق لـ 7 يوليو 1998م، والمتضمن إنشاء كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية الواقع مقرها بالقطب الجامعي شتمه بسكرة وتضم الكلية ثلاثة أقسام وهي: \*قسم العلوم الاجتماعية \*قسم العلوم الإنسانية \*قسم التربية البدنية والرياضية. (http://www.univ-biskra.dz 24/02/2011, 19:00)

**4-1-1-2. المجال البشري:** يتمثل في مجتمع البحث، أي الأفراد الذين سيتم التعامل معهم والذين ستجرى عليهم الدراسة الميدانية، وفي بحثنا هذا يتشكل مجتمع البحث من مجموع طلبة وأساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة للسنة الدراسية 2011/2010 ، والمقدر عددهم الإجمالي بـ : 4000 طالب(ة) و 92 أستاذ(ة) .

**4-1-1-3. المجال الزمني:** نقصد به الفترة الزمنية التي استغرقها البحث الميداني، وقد تمت الدراسة الميدانية لهذا البحث عبر مراحل متتابعة على النحو التالي:

♦ **المرحلة الأولى:** امتدت بين 1- 18 أبريل 2011 ، حيث تم خلالها إعداد وصياغة بنود استمارتي مقياسين خاصين بمهارات الإتصال، الأول للأستاذ الجامعي والآخر للطالب الجامعي وفقا للتساؤل الرئيسي والتساؤلات الفرعية للبحث، ثم تمت مراجعة وتصحيح المقياس من طرف الأستاذ الدكتور المشرف.

♦ **المرحلة الثانية:** امتدت من 18 أبريل إلى 03 ماي 2011، حيث تم عرض استمارتي المقياس على لجنة المحكمين المكونة من 08 أساتذة من قسم العلوم الاجتماعية وقسم العلوم الإنسانية بجامعة محمد خيضر بسكرة، وذلك لتحكيم صدق المقياس ومدى ملاءمته للتطبيق ميدانيا وإبداء ملاحظاتهم حوله، وبعد المشاورات مع الأستاذ المشرف حول تلك الملاحظات تم الخروج باستمارتي المقياسين في صورتها النهائية والتي وجهت إلى الميدان.

♦ **المرحلة الثالثة:** ابتداء من 05 ماي 2011 -التاريخ الذي تم فيه الاتصال بنائب عميد الكلية المكلف بالبيداغوجيا وشؤون الطلبة للحصول على الإحصاءات الرسمية لطلبة الكلية، كما تم الاتصال برئيسي قسيمي العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية من أجل الحصول على القائمة الإسمية الرسمية للأساتذة الدائمون المنتمون لكل من القسمين المذكورين، وكذا الاتصال برئيس مصلحة المستخدمين الذي وافانا بقائمة أساتذة قسم التربية الرياضية والبدنية - إلى يوم 24 جوان 2011 وتم خلال هذه الفترة توزيع استمارتي المقياس على عين تي البحث، أما استمارات مقياس مهارات الاتصال عند الأستاذ الجامعي فقد تم وضع بعضها في الصناديق البريدية الخاصة بالأساتذة والمتواجدة في قاعة الأساتذة على مستوى الكلية، والبعض الآخر تم تسليمها مباشرة باليد، وأما استمارات مقياس مهارات الاتصال لدى الطالب الجامعي فقد تم اللجوء إلى بعض أساتذة الكلية من أجل مساعدتنا في توزيع عدد منها والباقي قامت الطالبة بتوزيعها وجمعها بعد إجابتهم عليها.

♦ **المرحلة الرابعة:** امتدت بين 15 ماي إلى 25 جوان 2011 ، حيث تم فيها تفريغ الاستمارات عن طريق ترميزها وإدخالها على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية ( SPSS ) ثم التعليق على المعطيات وتحليلها للخروج بالنتائج المتعلقة بالدراسة الميدانية.

وعلى القارئ أن يراعي هذه المجالات عند قراءة النتائج.

## 4-1-2. منهج الدراسة:

تعتمد غالبية البحوث في مختلف العلوم على إتباع مناهج توجه البحث إلى المسار الصحيح، وفي العلوم الاجتماعية وضع العلماء عدة مناهج يمكن للباحثين إتباعها في دراساتهم للكشف عن إشكالية البحث ؛ والمنهج من حيث الاشتقاق ترجمة للكلمة الفرنسية ذات الأصل اليوناني " Méthode " التي تعني التتبع والتقصي والبحث (الزواوي بغورة، 2008: 15)، ونعني بالمنهج اصطلاحاً: " الطريقة المؤدية إلى كشف الحقيقة بقواعد علمية للوصول إلى نتيجة معينة". (جمال الدين أبو شنب، 2008: 115)، وهو أيضاً: " مجموعة القواعد العامة التي يتم وضعها قصد الوصول إلى الحقيقة " (عمار بوحوش، 1995: 128)، ولكل بحث اجتماعي منهج خاص به أو طريقة يتبعها الباحث في معالجة مشكلة بحثه ضمن السياق الواقعي لها.

ونظراً لكون طبيعة موضوع البحث هي التي تفرض نوع المنهج وبما أننا نبحث في مهارات الاتصال الفعال لدى كل من الأستاذ والطالب الجامعي، فقد استعنا بالمنهج الوصفي التحليلي الذي يعرف بأنه: " الطريقة المنتظمة لدراسة حقائق راهنة متعلقة بظاهرة أو موقف أو أفراد أو أوضاع معينة قصد اكتشاف حقائق جديدة أو التحقق من صحة حقائق قديمة وآثارها والعلاقات التي تتصل بها وتفسيرها وكشف الجوانب التي تحكمها فهو غالباً ما يهدف إلى وصف الظاهرة محل الدراسة وتشخيصها وإلقاء الضوء على جوانبها المختلفة وجمع البيانات اللازمة عنها وفهمها وتحليلها" (محمد شفيق، 1985: 84)، وباختصار هو "طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كميًا عن طريق جمع معلومات مدققة عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة" (كمال آيت منصور ورايح طاهير، 2003: 18) فالمنهج الوصفي التحليلي يعتمد الوصف العلمي بذكر خصائص ما هو كائن ويفسره ويحدد الظروف والعلاقات بين الوقائع، وكذلك الممارسات الشائعة أو السائدة والتعرف على المعتقدات والاتجاهات عند الأفراد والجماعات وطرق النمو والتطور " (صلاح الدين شروخ، 2003: 146).

وعليه يعتبر المنهج الوصفي التحليلي -حسب رأينا- الأسلوب المنهجي الأكثر ملائمة في بحثنا لإزالة الغموض الذي يشوب مشكلة الدراسة والطريقة السليمة للوصول إلى هدفها بدءاً بوصف مهارات الاتصال وجمع

الحقائق الإمبريقية حولها في صورتها الواقعية وتصنيفها ومحاولة تفسيرها انتهاء باستخلاص النتائج التي يمكن تعميمها على المجتمع الأصلي للدراسة، وذلك لأن "المنهج الوصفي التحليلي يهدف إلى توضيح أو وصف الواقع على تقرير حقائقه الحاضرة كما هي بل ويتناولها بالتحليل والتفسير قصد الوصول إلى استنتاجات مفيدة". (عمار الطيب كشرود، 2006: 227)

ولما كانت هناك إمكانية لدراسة موضوع واحد بمناهج مختلفة، حيث يسمح ذلك بتعدد الأدوات والمقاييس والغوص أكثر في عمق الموضوع، فقد استبح بالمنهج الإحصائي: "الذي يتطلب جمع المعطيات في جداول ورسوم، ثم فحص علاقاتها وإظهار دور المتغيرات عن طريق توزيع مؤشراتنا على جداول ورسومات تبرر خصائصها وتداخلها" (عبد الغني عماد، 2007: 81)، وقد استخدمنا المنهج الإحصائي في جمع البيانات وتحليلها تحليلًا إحصائيًا رقميًا للتوصل إلى النتائج النهائية لهذه الدراسة.

#### 4-1-3. أدوات جمع البيانات:

على الباحث تحديد الأداة المثلى لجمع البيانات اللازمة للبحث، إذ لا توجد أداة معينة يمكن تفضيلها بشكل مطلق عن غيرها من الأدوات. واختيار الأداة يعتمد أساساً على طبيعة البحث ومدى ملاءمة هذه الأداة للبيانات المراد دراستها، وطبيعة مجتمع وأفراد البحث، وظروف الباحث وإمكانياته المادية والوقت المتاحة له، ومدى إتقانه لاستخدام هذه الأداة أو تلك في جمع البيانات. (محمد عبيدات وآخرون، 1999: 46)

وتتوقف صحة وصدق النتائج المتوصل إليها على مدى دقة الأدوات المستخدمة للاقتراب من الظاهرة المدروسة ودرجة مصداقيتها، ومن هذا المنطلق فإن أهم الأدوات المعتمد عليها في هذه الدراسة والتي تتناسب عموماً مع الاتجاه المنهجي الذي انطلقنا منه ما يلي:

♦ **الملاحظة البسيطة المباشرة:** لأنها تفيد في "جمع البيانات المتصلة بالسلوك الفعلي للأفراد في بعض

المواقف الواقعية". (Madeleine Grawitz, 2001: 396)

وتعرف الملاحظة بأنها: "المشاهدة والمراقبة الدقيقة لسلوك أو لظاهرة معينة وتسجيل الملاحظات عنها، والاستعانة بأساليب الدراسة المناسبة لطبيعة ذلك السلوك أو تلك الظاهرة بغية تحقيق أفضل النتائج والحصول على أدق المعلومات". (عبد الله محمد الشريف، 1996: 118)

وتمثل الملاحظة العلمية مصدرا أساسيا من مصادر الحصول على البيانات، ومن ثم فجوهر وأهمية الملاحظة لا يتمثل فقط في مجرد تسجيل ووصف الوقائع والأحداث، وإنما المهمة الصعبة التي تواجه الباحث الذي يستخدم هذه الأداة في جمع المعلومات والبيانات تتمثل في قدرته على إدراك العلاقات بين جوانب وأبعاد وعناصر الظاهرة التي يدرسها، وهذا يعني أن استخدام الملاحظة يتطلب قدرات خاصة تمكنه من تسجيل ملاحظاته بدقة وموضوعية من جانب، وقدرته على تحليل وتفسير الملاحظات التي يجمعها عن الظاهرة موضوع الدراسة وإيجاد العلاقات بينها من جانب آخر. (سعید ناصيف، 1996: 47)

♦ **استمارة المقياس:** تعد الاستمارة من أكثر أدوات جمع البيانات استخداما وشيوعا في البحوث الاجتماعية، ويرجع ذلك إلى الميزات التي تحقها هذه الأداة بالنسبة لاختصار الجهد والتكلفة وسهولة معالجة بياناتها إحصائيا. (خالد حامد، 2003: 131)، وتعرف الاستمارة بأنها: "مجموعة الأسئلة المرتبة حول موضوع معين يتم وضعها في استمارة ترسل للأشخاص المعنيين بالبريد أو يجرى تسليمها باليد، تمهيدا للحصول على أجوبة على الأسئلة الواردة". (عمار بوحوش ومحمد محمود الذنبيات، 2001: 66)

وفي هذه الدراسة تم الاعتماد على استمارتي مقياس تمثلا في مقياس مهارات الإتصال لدى الأستاذ الجامعي ومقياس مهارات الإتصال لدى الطالب الجامعي حسب طريقة ليكرت الخماسية حيث:

♦ **استمارة المقياس الأولى:** موجهة لطلبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة بسكرة خلال السنة الجامعية 2010/2011، وتمثلت في مقياس مهارات الإتصال لدى الطالب الجامعي، وتكون من 03 مهارات أساسية تقيسها 08 عبارات لمهارة التحدث، و 08 عبارات لمهارة الاستماع والتلقي، و 04 عبارات لمهارة السؤال. (أنظر الملحق رقم 01)

♦ استمارة المقياس الثانية: موجهة للأساتذة الدائمون بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة بسكرة خلال السنة الجامعية 2010/2011، وتكوّن المقياس من 47 عبارة إجمالية تقيس مهارات الإتصال لدى الأستاذ الجامعي، 24 منها تقيس مهارة التحدث والإلقاء، و 13 عبارة تقيس مهارة الاستماع والتلقي، و 10 عبارات تقيس مهارة السؤال لدى الأستاذ الجامعي. (أنظر الملحق رقم 02)

#### ● الخصائص السيكومترية للمقياس:

1. الصدق: عرضت أداة الدراسة على الدكتور المشرف حيث أجرى عليها بعض التعديلات، ثم تم التأكد من صدق المقياس بطريقة صدق المحتوى، أو ما هو معروف بـ "صدق المحكمين"، حيث عُرض على أساتذة محكمين من قسمي "العلوم الاجتماعية" و "العلوم الإنسانية" بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة، وبعد اطلاع لجنة المحكمين على المقياس قدّموا ملاحظاتهم واقتراحاتهم حول مدى ملاءمة ووضوح محتويات المقياس لهذه الدراسة، وكذا مدى تناسب العبارات مع المحاور المنتمية إليه، تم التعديل والتصحيح وأعد المقياس بصورته النهائية القابلة للتطبيق.

2. الثبات: بعد التأكد من صدق أداة الدراسة، تم استخراج معامل ثبات الأداة باستخدام معادلة كرونباخ ألفا Cronbach's Alpha بالاستعانة ببرنامج SPSS حيث وجدنا:

Cronbach's Alpha	N of Items
0.828	25

يتضح من خلال نتائج كرونباخ ألفا أن النسبة وصلت إلى 82% وهي نسبة جيدة ومناسبة لأغراض البحث.

#### ● التحليل الإحصائي:

بعد تفريغ إجابات أفراد العينتين، جرى ترميزها وإدخال البيانات باستخدام الحاسوب ثم تمت معالجة البيانات إحصائيا باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، ثم تم استخدام بعض الأساليب الإحصائية لتحقيق أهداف الدراسة بتحليل البيانات إحصائيا، وتتمثل هذه الأساليب الإحصائية في:

♦ التكرارات والنسب المئوية: لتحديد خصائص عيّتي الدراسة في ضوء البيانات المتعلقة بالدراسة، والنسب

$$\text{النسبة المئوية} = \frac{\text{تكرار الاحتمالات} \times 100}{\text{مجموع التكرارات}}$$

♦ متوسط الأوزان: متوسط الوزن لقيمة هو قسمة مجموع التكرارات في الدرجة على مجموع التكرارات

حسب القانون: متوسط الأوزان = مجموع ( التكرار X الدرجة) . (كمال سلطان ومحمد سالم، 2004: 104)

مجموع التكرارات

♦ معامل ارتباط ألفا كرونباخ: لتحديد معامل ثبات المقياسين.

#### 4-1-4. العينة وكيفية اختيارها:

يعد اختيار العينة من أهم خطوات البحث العلمي، إذ تعتمد البحوث الاجتماعية على استعمال العينات بشكل

أساسي، لذلك عادة ما يقوم الباحث بتحديد مجتمع دراسته حسب الموضوع أو الظاهرة التي يختارها، فإذا كان

المجتمع محدود العدد أو عدده صغير بحيث يستطيع إجراء مسح كامل أو شامل لجميع أفرادها، فإنه يستخدم

أسلوب المسح الشامل، ويعرف بأنه: "التناول بالدراسة جميع مفردات المجتمع، أي كل أعضاء الجماعة أو

المجتمع المحلي كسكان قرية أو مدينة أو حي معين" (علي عربي، 2006: 82)، وذلك "رغبة في الحصول على نتائج

دقيقة خالية من الأخطاء العشوائية الناتجة عن استخدام المعاينة". (محمد منير حجاب، 2000: 30) أما إذا كان مجتمع

الدراسة كبير الحجم ولا يمكن لباحث واحد أن يقوم بدراسة الظاهرة أو المشكلة منفرداً فإنه يلجأ إلى اختيار عينة

من ذلك المجتمع، حيث تمثله تمثيلاً تاماً. (سامي محمد ملحم، 2000: 219)، ولأن العينة هي جزء من المجتمع، أي: "أخذ

مجموعة من أفراد المجتمع الأصلي على أن تكون ممثلة له لتجرى عليها الدراسة الميدانية ثم تعمم نتائج

الدراسة على المجتمع كله". (رشيد زرواتي، 2008: 267)

♦ وعليه فبالنسبة لمجتمع الأساتذة فقد أجريت محاولة مسح شامل لجميع الأساتذة الدائمين بكلية العلوم

الإنسانية والاجتماعية والمقدر عددهم بـ (92) مفردة، حيث تم توزيع أداة الدراسة عليهم جميعاً، ولكن بعد

مضي أكثر من شهر ونصف (من 5 ماي إلى 24 جوان) من توزيع الاستمارات على أساتذة الكلية لم نجمع سوى 57 استمارة.

♦ أما مجتمع الطلبة فقد اخترنا العينة العشوائية البسيطة - وذلك حسب ما ذهب إليه فقهاء المنهجية من أمثال "بورج Borg"، "جال Gall" و"ستانلي Stanley" بخصوص اقتراحهم لحجم العينة العشوائية البسيطة في البحوث الوصفية بأنه يجب ألا يقل عن 10% إذا قدر المجتمع بالآلاف - (العجيلي سرگز وعباد أمطير، 2002: 187) يقدر مجتمع

الطلبة في الكلية بـ (4000) طالب(ة)، وعليه تكون نسبة العينة 10% :

\* حساب نسبة عينة الطلبة المقدرة بـ 10% والممثلة لمجتمع الطلبة:

$$n = \frac{N}{100} \times 10$$

حيث يمثل: n: عدد أفراد عينة الطلبة.

N: عدد أفراد المجتمع الأصلي للدراسة = 4000 فرد.

$$n = \frac{4000}{100} \times 10$$

وعليه فعدد أفراد عينة الطلبة هو:

$$n = 400$$

قمنا بتوزيع وجمع 400 استمارة مقياس من الطلبة بطريقة عشوائية بسيطة.

● سلم تقييم الدرجات في استمارتي مقياسي مهارات الاتصال لدى الأساتذ والطلاب الجامعي:

تبيننا طريقة ليكرت الخماسية (تدرج الإجابات) لقياس مهارات الاتصال بتطبيق البدائل (الاختيارات) الخمسة

المتدرجة: دائما- غالبا- أحيانا- نادرا- أبدا، وحددت درجات الاستجابات على النحو التالي:

أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	البدائل
1	2	3	4	5	الدرجات



لكن هناك بعض العبارات السلبية والمتمثلة في العبارات (3، 5، 7) من مقياس مهارات الاتصال عند الطالب الجامعي، والعبارات (5، 39، 46) من مقياس مهارات الاتصال عند الأستاذ الجامعي وهي لا تعبر عن مهارة من مهارات الاتصال وإنما عكس ذلك فإننا نقبل الدرجات لتصبح كما يلي:

أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	البدائل
5	4	3	2	1	الدرجات

و اعتمدنا "متوسط الأوزان" على أنه العتبة الفاصلة بين مستويات المهارة، وتتمثل هذه المستويات في:

عالية جدا - عالية - متوسطة - منخفضة - منخفضة جدا.

• حساب المدى الكلي للاستجابة:

$$\frac{\text{المدى الكلي للاستجابة}}{\text{عدد الدرجات}} = \frac{\text{أعلى درجة} - \text{أدنى درجة}}{\text{عدد الدرجات}}$$

$$0.8 = \frac{1 - 5}{5} =$$

ولتحديد مستويات المهارات نبدأ بأدنى درجة (1) ونضيف عند كل مستوى المدى الكلي للاستجابة (0.8).

وعليه اعتبرنا كل عبارة تحصلت على متوسط أوزان يتراوح بين:

$$\diamond [ 1.8 - 1 ] \longleftarrow \text{مهارة منخفضة جدا}$$

$$\diamond [ 2.6 - 1.8 ] \longleftarrow \text{مهارة منخفضة}$$

$$\diamond [ 3.4 - 2.6 ] \longleftarrow \text{مهارة متوسطة}$$

$$\diamond [ 4.2 - 3.4 ] \longleftarrow \text{مهارة عالية}$$

$$\diamond [ 5 - 4.2 ] \longleftarrow \text{مهارة عالية جدا}$$

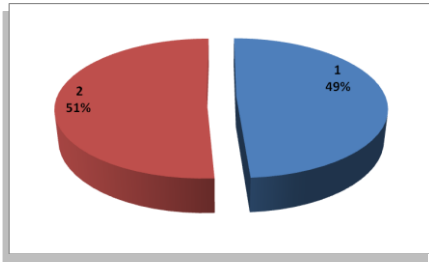
## 4-2. تحليل وتفسير البيانات وعرض النتائج:

## 4-2-1. عرض الجداول وتحليل البيانات:

## 4-2-1-1. عرض جداول وتحليل بيانات استمارة المقياس الأولى (الخاصة بالطلبة):

## 4-2-1-1-1. وصف عينة الطلبة:

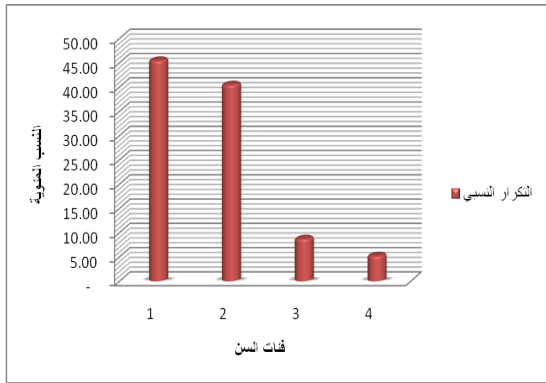
الجدول رقم (2) يوضح توزيع الطلبة المبحوثين حسب متغير الجنس:



الجنس	التكرارات	النسبة المئوية (%)
1. ذكور	196	49%
2. إناث	204	51%
المجموع	400	100%

من خلال الجدول والشكل أعلاه، نلاحظ أن نسبي الذكور والإناث في عينة الدراسة هي تقريبا ممثلة للمجتمع الأصلي، حيث نجد أن عدد الذكور في الكلية هو 1904 وعدد الإناث هو 2096 أي بنسبة 47.6% ذكور و52.4% إناث من المجموع الكلي لطلبة الكلية، وهذه نسب قريبة جدا من نسبي الذكور والإناث التي انتهت إليها الدراسة.

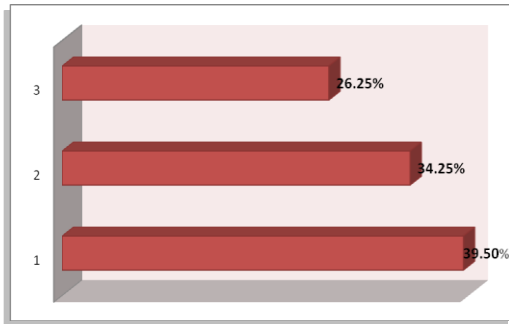
الجدول رقم (3) يوضح توزيع الطلبة المبحوثين على الفئات العمرية:



فئات السن	التكرارات	النسبة المئوية (%)
1. [18-23]	182	45.5
2. [24-29]	162	40.5
3. [30-35]	35	8.75
4. [36 فأكثر]	21	5.25
المجموع	400	100

يبين الجدول والشكل أعلاه أن أغلب الطلبة المبحوثين تتراوح أعمارهم بين 18 و 23 سنة، وذلك بنسبة تقدر بـ 45.5%، تليها بنسبة قريبة جدا الفئة العمرية من 24 إلى 29 سنة بنسبة 40.5%، وهذا يعني أن نسبة 86% من الطلبة تتراوح أعمارهم بين 18 و 29 سنة، ولكن لا يعني ذلك إلغاء الفئات العمرية الأخرى فنجد نسبة 14% من الطلبة المبحوثين تتراوح أعمارهم بين 30 سنة و أكثر.

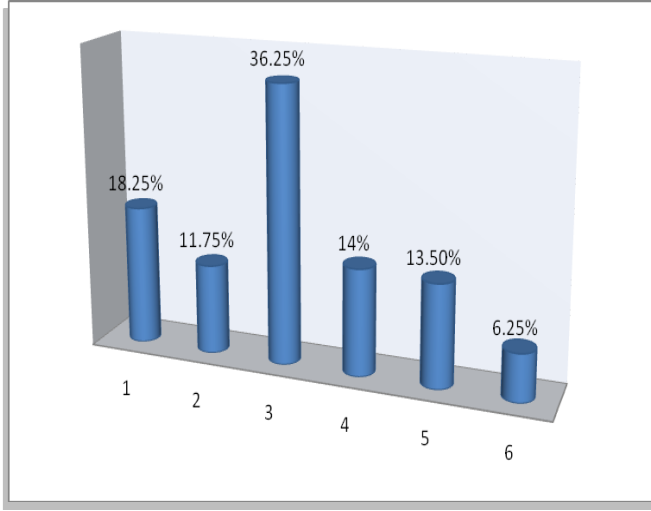
الجدول رقم (4) يوضح توزيع أفراد عينة الطلبة على أقسام الكلية:



أقسام الكلية	التكرارات	النسبة المئوية %
1. قسم العلوم الاجتماعية	158	39.50
2. قسم العلوم الإنسانية	137	34.25
3. قسم التربية البدنية والرياضية	105	26.25
المجموع	400	100

يبين الجدول والشكل أعلاه توزيع الطلبة المبحوثين على أقسام كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر ببسكرة للسنة الجامعية 2011/2010، حيث وجدنا 39.5% من الطلبة المبحوثين ينتمون إلى قسم العلوم الاجتماعية، و 34.25% من قسم العلوم الإنسانية، و 26.25% ينتمون إلى قسم التربية الرياضية والبدنية؛ مع العلم أن العدد الإجمالي لطلبة الكلية مقدر بـ 4000 طالب موزعين على الأقسام الثلاث كما يلي: \*قسم العلوم الاجتماعية 991 طالب (ة) أي بنسبة 24.77% من العدد الإجمالي، \*قسم العلوم الإنسانية 1660 طالب (ة) يمثلون نسبة 41.5% من طلبة الكلية، \*قسم التربية الرياضية والبدنية 1349 طالب (ة) يمثلون نسبة 33.73% من طلبة الكلية، وهي نسب متقاربة، وهذا يعني أننا أخذنا عينة مطابقة جدا للمجتمع الأصلي.

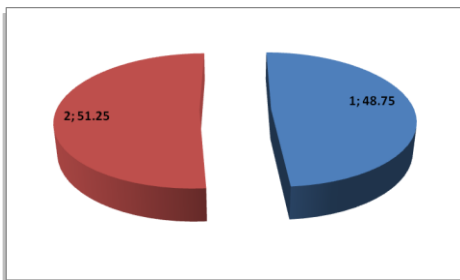
الجدول رقم (5) يوضح توزيع الطلبة المبحوثين حسب السنة التي يدرسون فيها:



السنة	التكرارات	النسبة المئوية %
1. الأولى	73	18.25
2. الثانية	47	11.75
3. الثالثة	145	36.25
4. الرابعة	56	14
5. ماجستير 1	54	13.50
6. ماجستير 2	25	6.25
المجموع	400	100

نلاحظ من خلال الجدول والشكل السابقين أن أغلب الطلبة المبحوثين هم من مستوى الثالثة جامعي تمثلهم نسبة 36.25%، وفي هذا المستوى يكون الطلبة قد اكتسبوا قدرا كافيا من الخبرة والمعلومات المتعلقة بالدراسة في الجامعة ولهم دراية لا بأس بها واتصال معتبر مع الأساتذة خاصة وأن أغلبهم في طور التخرج (الثالثة LMD)، والأهم من هذا كله أنهم قد يملكون مهارات اتصال عديدة اكتسبوها من خلال المواقف الاتصالية المتنوعة أثناء مزاوتهم للدراسة في الجامعة، فيما يمثل مستوى الأولى والثانية جامعي نسبة 30%، تليها 14% في السنة الرابعة، ثم نسبة 19.75% من طلبة الماجستير 1 و2.

الجدول رقم (6) يوضح توزيع الطلبة المبحوثين حسب إقامتهم أثناء دراستهم في الجامعة:

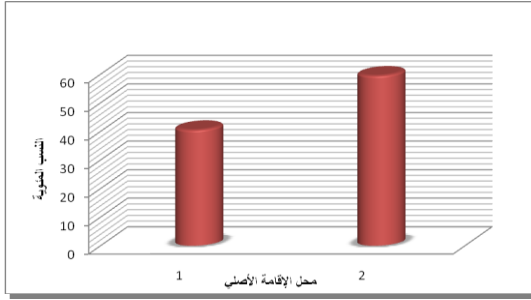


الإقامة	التكرارات	النسب المئوية %
1؛ داخل الأحياء الجامعية	195	48.75
2؛ خارج الأحياء الجامعية	205	51.25
المجموع	400	100

تعكس النسب المئوية الواردة في الجدول والشكل أعلاه أن ما يعادل 51.3% من الطلبة المبحوثين يقيمون خارج الأحياء الجامعية، في مقابل 48.8% منهم داخل الأحياء الجامعية.

الجدول رقم (7) يوضح توزيع الطلبة المبحوثين حسب محل إقامتهم الأصلي أثناء مزاولتهم للدراسة في

الجامعة:



محل الإقامة الأصلي	التكرارات	النسب المئوية %
1. مدينة	162	40.5
2. ريف	238	59.5
المجموع	400	100

يُظهر الجدول والشكل أعلاه أن نسبة الطلبة المبحوثين الذين يقيمون في الريف وصلت إلى 59.5%، في حين وصلت نسبة الطلبة المقيمين في المدينة 40.5% .

من خلال الجداول السابقة يمكن استخلاص الخصائص العامة لعينة الطلبة كما يلي:

- ♦ عنصر الإناث هو العنصر البارز والمهيمن، وذلك بنسبة 51% ، في مقابل 49% ذكور.
- ♦ الفئة العمرية الأعلى نسبة هي فئة [ 18-23 ] سنة.
- ♦ أغلب الطلبة المبحوثين من قسم العلوم الاجتماعية بنسبة 39.5% .
- ♦ الطلبة من السنة الثالثة هم المسيطرون على عينة الطلبة بنسبة 36.25%.
- ♦ 51.25% من الطلبة المبحوثين يقيمون خارج الأحياء الجامعية أثناء مزاولتهم للدراسة في الجامعة.
- ♦ 59.5% من الطلبة المبحوثين يقطنون في الريف.

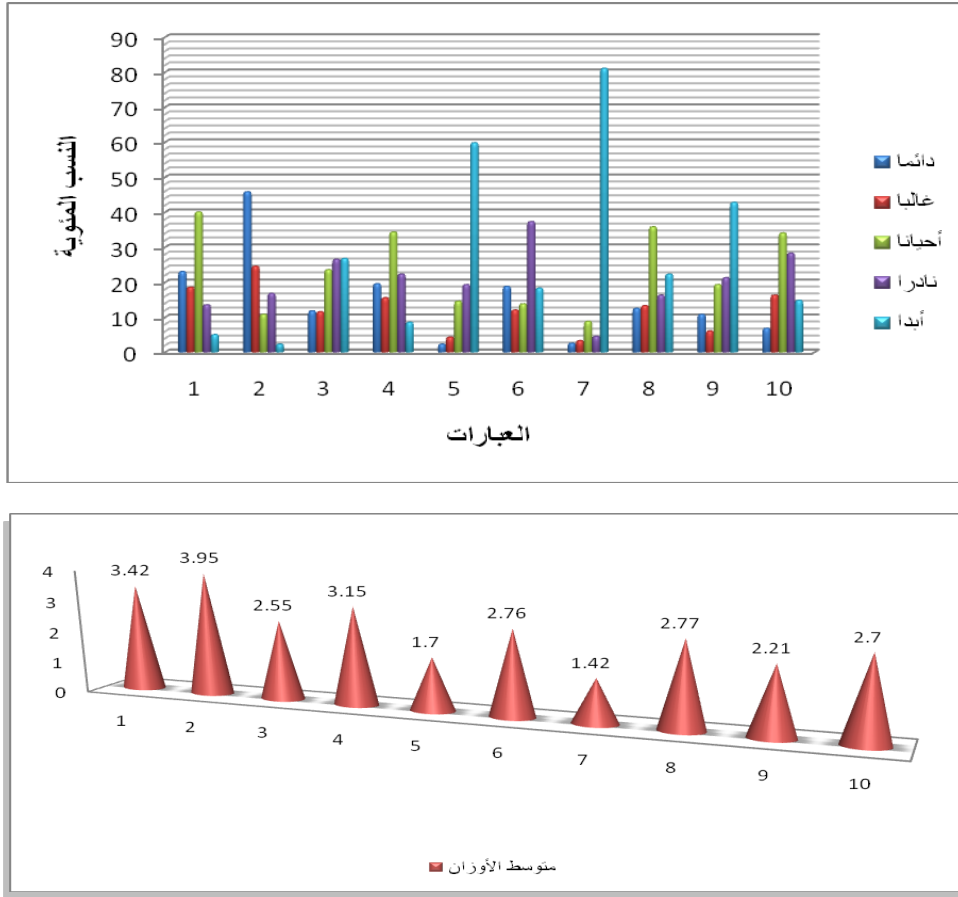
#### 4-2-1-1-2 مقياس مهارات الإتصال عند الطالب الجامعي:

أ. مهارة التحدث:

الجدول رقم (8) يوضح النسب المئوية لتكرارات استجابات عينة الطلبة المبحوثين، وكذا متوسط الأوزان

للعبارات العشر الأولى من مقياس مهارات الإتصال لدى الطالب الجامعي والخاصة بمهارة التحدث:





نلاحظ من خلال الجدول والشكلين البيانيين المرفقين أن:

1) أعلى نسبة من الطلبة المبحوثين أجابوا بأنهم أحيانا ما يستخدمون أسلوب الحوار مع الأساتذة والزملاء وهي 40%، وتليها نسبة 23% أجابوا بأنهم دائما يستخدمون ذلك الأسلوب، ووجدنا أن هذه المهارة عالية لدى أفراد عينة الطلبة، وهذا ما يؤكد النتيجة الأولى التي توصلت إليها الدراسة الأولى من الدراسات السابقة التي أدرجناها في الفصل الأول (أنظر الصفحتين 27 ، 28) وهي أسلوب الحوار يزيد من التواصل بين المعلم والمتعلم وتفعيل العلاقات الإنسانية بينهما، وأيضا ما يؤكد ما توصلت إليه الدراسة الثانية (الاتصال بين الأساتذة والطلبة) بأن أول ما يعجب الطلبة في بعض أو جميع الأساتذة هو الحوار معهم، وطبعا في هذه الدراسة اعتبرنا الغرض من استخدام أسلوب الحوار مع الأساتذة والزملاء هو تثبيت أفكار الدرس، وطبعا يزيد الحوار والنقاش كلما كان المجال المخصص لذلك كبيرا أي إذا حبَّذ الأستاذ طريقة المشاركة (الحوار والمناقشة) في التدريس.

- (2) 45.75% من الطلبة المبحوثين دائماً لهم علاقات إنسانية طيبة مع أساتذتهم، وهي مهارة عالية لديهم، وتعكس هذه العلاقات الإيجابية بين الأستاذ والطالب الجامعي (كطرفي اتصال) ديمومة وأهمية الاتصال القائم والموجود بينهما، حيث نعتبر أن الاتصال الشخصي (وجها لوجه) هو أهم أنواع الاتصال التي تزيد من التفاعل بين الأستاذ والطالب الجامعي وهذا ما هو موجود فعلاً، وبذلك تتكون علاقات إنسانية طيبة بينهما.
- (3) 26.75% من الطلبة لا يشعرون أبداً بالخجل ولا يتلعثمون أثناء التحدث في القسم، وهذه من أهم المهارات التي يملكها المتحدث الجيد، ولكن وجدنا أنها مهارة منخفضة لدى الطلبة المبحوثين، وتوجد نسبة قريبة جداً وهي 23.5% يشعرون بالخجل أثناء التحدث في القسم أحياناً وهي نسبة معتبرة جداً، وقد نفسر ذلك بأسلوب التدريس الذي تعود عليه الطلبة خاصة في المراحل التعليمية السابقة للجامعة وهو أسلوب التلقين حيث يستحوذ الأستاذ على كل الوقت لتلقين المعلومات وتقديمها جاهزة دون أن يتدخل الطالب في الحصة، وعندما ينتقلون إلى الجامعة وخاصة في السنوات الأولى فإنه يصعب عليهم في البداية التحدث في القسم أمام الأستاذ والزملاء، أي ينقصهم التدريب على الحديث في القسم، وهذا ما يفعله المتحدث الجيد، ودور الأستاذ الجامعي هو تدريب الطلبة على البحث عن المعلومة ثم تشجيعهم وتدريبهم على إلقائها وتقديمها.
- (4) عندما لا يفهم الطلبة ما يقوله الأستاذ جيداً فإن 34.25% منهم أحياناً يطلبون منه أن يعيد الشرح، في حين أن 22.25% نادراً ما يطلبون ذلك، وهي مهارة متوسطة لدى الطلبة المبحوثين بالرغم من أن نسبة 23% أجابوا بأنهم يستخدمون أسلوب الحوار مع الأستاذ والزملاء لتثبيت أفكار الدرس، هنا يمكن أن نفسر ذلك بأن الحوار مع الأستاذ أو الزملاء يكون خارج الدرس، وقد يرجع ذلك إلى خجل بعض الطلبة من سؤال إعادة الشرح في القسم، أو أن بعض الأساتذة يعيدون ويكررون الشرح جيداً وبتنوع حتى يفهم جميع الطلبة على اختلاف مستوياتهم الفكرية والمعرفية ودونما أن يسألوا ذلك.



(5) 2.25% من الطلبة المبحوثين لا يسمح لهم أبدا بإبداء آرائهم أثناء الحصة وهي أقل نسبة، في حين أجاب 59.75% من الطلبة بأنهم دائما يسمح لهم بذلك وهي نسبة كبيرة، وهذه مهارة عالية جدا لدى الطلبة، ويرجع ذلك طبعا إلى تبني أسلوب المشاركة والحوار في التدريس.

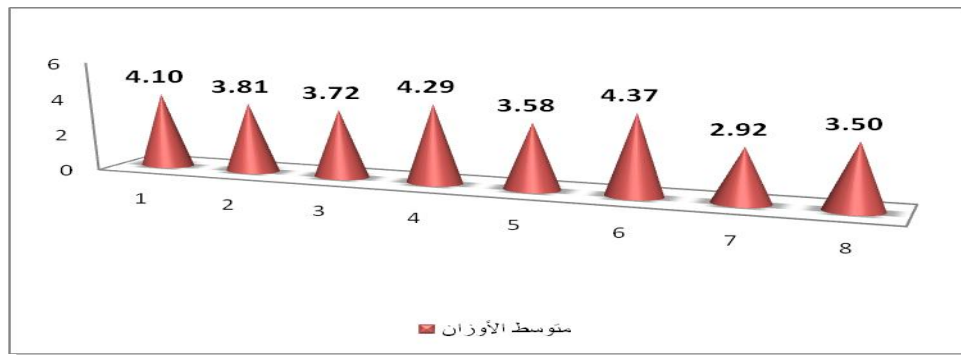
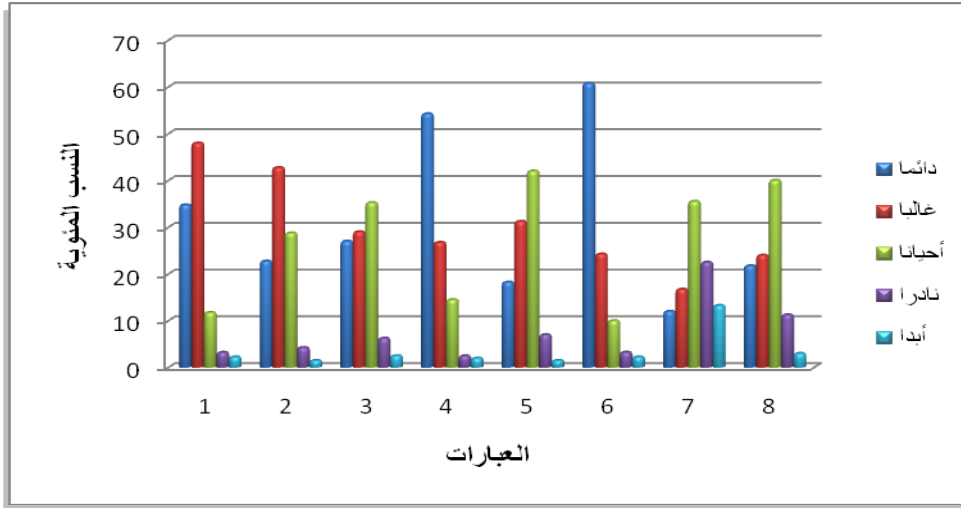
(6) 37.25% من الطلبة المبحوثين نادرا ما يلجأون إلى أساتذتهم إذا ما واجهتهم مشاكل بيداغوجية، في حين أن 18.75% منهم دائما ما يفعلون ذلك، ونسبة قريبة جدا وهي 18.25% أجابوا بأنهم لا يفعلون ذلك أبدا وهي مهارة متوسطة.

(7) 81% من الطلبة المبحوثين لا يدخلون أبدا في حوارات جانبية مع زملائهم ولا يهتمون الآخريين، وهي مهارة عالية جدا، وهذا يدل على تركيز الطلبة على كل ما يدور في القسم من حوار ونقاش، في حين أن 2.5% منهم دائما يقومون بذلك وهي أقل نسبة ويمكن أن نعتبرهم جمهورا غير مبالي لا يؤثر الموضوع المطروح عليهم، مع ملاحظة أن هذه العبارة تشمل مهارتي التحدث والاستماع في ذات الوقت، فالذي يتحدث (أو يدخل في حوار جانبي) يعتبر غير مهتم بما يقوله الآخريين وأيضا لا يركز على ما يسمع.

(8) 35.75% من الطلبة أحيانا يتحمسون لأفكارهم عندما يتحدثون، ويشجعون زملاءهم على إبداء آرائهم سواء بتعبيرات لفظية أو بإيماءات حركية، ويكون ذلك عادة كلما فتح الأستاذ المجال للحوار وخاصة إذا كان الطالب في صدد إلقاء بحث قام بإعداده، ولكن وجدنا أن هذه المهارة متوسطة لدى الطلبة، بالرغم من أن الحماس أساسي في أي عرض، فالمرسل (المتحدث) كما ذكرنا سابقا يجب أن يحاول دائما الابتسام وأن يحافظ على التواصل البصري مع المستمعين قدر ما يستطيع، وأن يتذكر دائما أنه إذا شعروا بأنه قد أصيب بالملل والضجر فلن يستمعوا إليه.

ب. مهارة الاستماع والتلقي: الجدول رقم (9) يوضح النسب المئوية لتكرارات استجابات عينة الطلبة المبحوثين، وكذا متوسط الأوزان للعبارات (9، 10، 11، 12، 13، 14، 15، 16) من مقياس مهارات الاتصال لدى الطالب الجامعي والخاصة بمهارة الاستماع والتلقي:





نلاحظ من خلال الجدول والشكلين البيانيين المرفقين أن:

(9) 48% من الطلبة المبحوثين غالبا ينتبهون جيدا إلى الأفكار الرئيسية والتفاصيل الهامة أثناء الدرس، وتعتبر هذه العبارة عن واحدة من أهم صفات المستمع الجيد والماهر، وقد وجدنا بأنها مهارة عالية لدى الطلبة، وهذا يدل على الإدراك الواعي للطلبة لحديث الأستاذ ومشاركته بالأذن والعقل والوجدان لكل ما يقوله، والانتباه الجيد أثناء الدرس، وهناك ما يعادل نسبة 5.5% من الطلبة المبحوثين أجابوا بأنهم نادرا أبدا لا يستطيعون الانتباه لأفكار الدرس، وهي نسبة ضئيلة جدا، وهنا يأتي دور الأستاذ بأن يجذب إليه انتباههم وتركيزهم بطريقته ومهاراته في إلقائه للدرس.

(10) 42.75% من الطلبة يستمعون ويفكرون غالبا في العلاقة بين الأفكار التي يطرحها الأستاذ، فإذا فعلوا ذلك أمكنهم التمييز بين الأفكار المهمة، والتمييز بين الرأي والحقيقة، وإدراك جوانب التناقض بين مكونات الحديث اللفظي فتوسع مجالات إدراكهم وتفكيرهم، وهذه المهارة عالية لدى الطلبة المبحوثين.

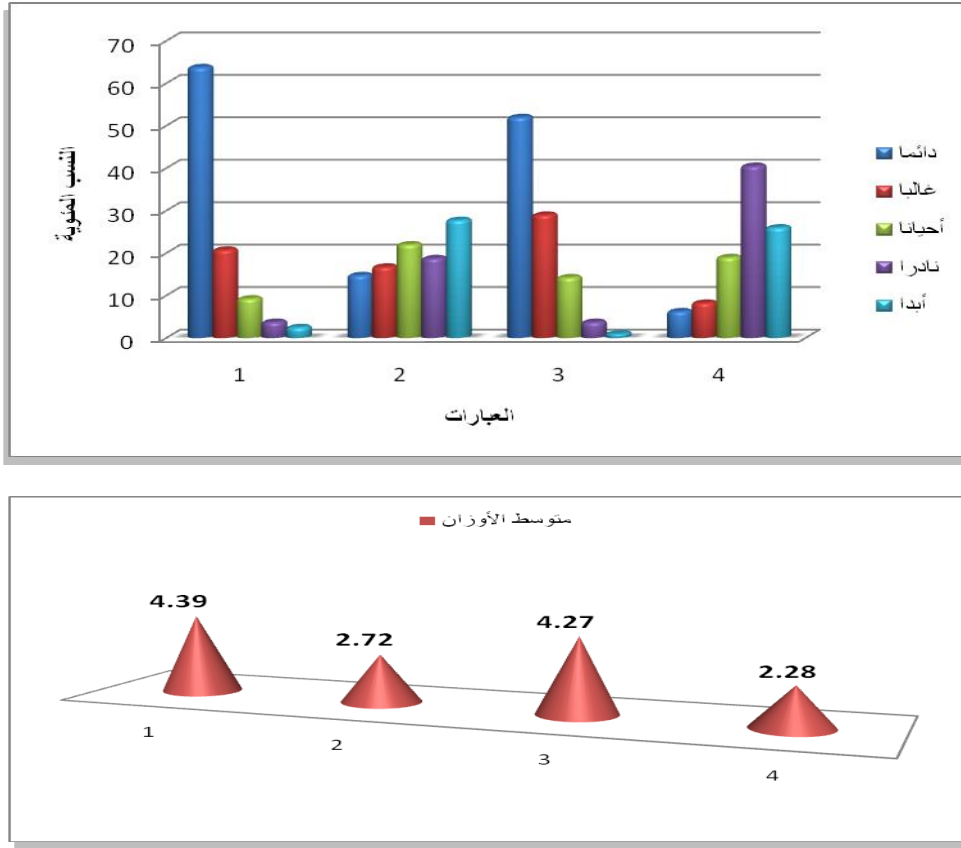
- (11) 35.25% من الطلبة المبحوثين أجابوا بأنهم أحيانا ما ينتبهون لما يقوله الأستاذ من كلمات لفظية وإيماءات وحركات غير لفظية، وأجاب 29% منهم بأنهم غالبا ما ينتبهون، وهي مهارة عالية لدى الطلبة المبحوثين، فهذه الحقيقة تعبر على الإصغاء باهتمام وبقظة، والإدراك الواعي والمشاركة، وبذلك يحدث التفاعل الإيجابي بين الأستاذ والطلبة.
- (12) 54.25% من الطلبة المبحوثين دائما ينتبهون للمناقشات التي تدور بين زملائهم والأستاذ أثناء الحصة، وهي مهارة عالية جدا، حيث أن الطلبة الذين يشعرون بالخجل أثناء التحدث في القسم أو ليسوا بمتحدثين جيدين يمكنهم تفادي هذا النقص من خلال الانتباه الجيد لكل ما يقال، وهذا الانتباه يمكنهم من فهم وتحليل وتفسير وإدراك مختلف أفكار الدرس.
- (13) 42% بإمكانهم أحيانا استرجاع وتذكر الأفكار والتفاصيل الهامة في الدرس، و 31.25% منهم غالبا ما يتذكرون وهي مهارة عالية لدى الطلبة المبحوثين، لأن للرسالة (أي الدرس) أهمية كبيرة وخاصة لدى الطلبة وبذلك سيكون الفهم والاستيعاب على أعلى مستوى.
- (14) 60.75% دائما يركزون وينتبهون للدرس من أجل الحصول على المعلومات والأفكار الجديدة، حيث أن هذا التركيز والانتباه من شأنه إثارة رغبة المتحدث (أستاذ أو زميل) في الاسترسال والاستمرار في طرح أفكاره، ويشعره ذلك بأهمية ما يقوله والرغبة في الاستماع إليه.
- (15) 35.5% من الطلبة يعثون أحيانا بالأشياء كالأقلام والأوراق أثناء الاستماع للمناقشات والدرس، وهي مهارة متوسطة، في حين أن 13.25% لا يعثون أبدا بالأشياء الموضوعه أمامهم لأنه أثناء إلقاء الدرس يكون التركيز على محاولة فهم كل ما يقوله الطرف الآخر (أستاذ أو زميل) وسماعه بإنصات حتى ينتهي من حديثه، يضاف إلى ذلك ضرورة الإنصات والانتباه لكل ما لا يقال من خلال تعبيرات الوجه وحركات اليدين ونبرات الصوت ونظرات الأعين...

16) 40% من الطلبة المبحوثين أحيانا ما يرصدون ملاحظات وملخصات حول ما يسمعونه في الحصة، وهي مهارة عالية شريطة أن يتوافق هذا الملخص مع المعنى الذي يقصده الأستاذ من دون تناقض، وهنا تأتي قدرة الطالب التنظيمية لتؤكد على فهمه للأفكار ومدى انتباهه للدرس.

### ج. مهارة السؤال:

الجدول رقم ( 10) يوضح النسب المئوية لتكرارات استجابات عينة الطلبة المبحوثين، وكذا متوسط الأوزان للعبارات (17، 18، 19، 20) من مقياس مهارات الاتصال لدى الطالب الجامعي والخاصة بمهارة السؤال:





نلاحظ من خلال الجدول والشكلين البيانيين المرفقين أن:

17) 63.75% من الطلبة دائما يراعون أن يطرحوا أسئلة مرتبطة بموضوع الحديث، وهي مهارة عالية جدا لدى الطلبة المبحوثين، فهم يحددون نوع السؤال وأسلوب صياغته والمصطلحات المستخدمة فيه... ليكون السؤال واضحا والهدف منه واضح، وذلك من أجل الحصول على أفضل وأكمل إجابة من الطرف الآخر (سواء الأستاذ أو زميل) بهدوء وبشكل مباشر.

18) 27.75% من الطلبة لا يشعرون أبدا بالخوف أو الارتباك أثناء طرحهم للسؤال، في حين أن 22% منهم يشعرون بالخوف، ويمكن أن نفسر هذا الخوف أو الارتباك إلى شعور الطالب بإمكانية أن يكون مصدرا للسخرية من أستاذه أو زملائه نتيجة تفاهة سؤاله مثلا لنقص معلوماته أو الخوف من الخطأ، وهي مهارة متوسطة لدى الطلبة المبحوثين.

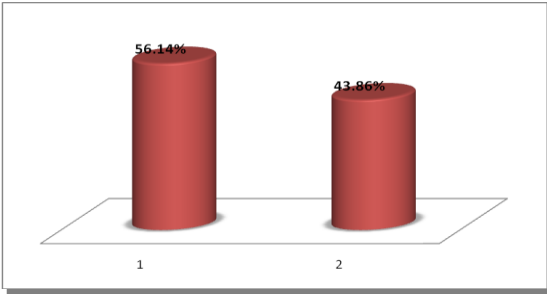
19) 52% دائما يختارون الوقت المناسب لطرح السؤال، لأن لكل سؤال وقت مناسب، واختيار الوقت المناسب متوقف على السائل وطبيعة الموقف، وقد وجدنا أنها مهارة عالية جدا لدى الطلبة المبحوثين.

(20) 40.5% نادراً ما يكتبون من الأسئلة أثناء الحصة، في حين أن 26% لا يكتبون أبداً من الأسئلة، وهي مهارة منخفضة لدى الطلبة المبحوثين، فالسائل الماهر لا يكتب من الأسئلة لأن الأسئلة الكثيرة تكون متشابهة أو غير ناضجة، ويكون السؤال لمجرد السؤال أو لادعاء العلم أو لمجرد الظهور.. وهذا ما يكون غير مقبول.

4-2-1-2. عرض جداول وتحليل بيانات استمارة المقياس الثانية (الخاصة بالأساتذة):

4-2-1-2-1. وصف عينة الأساتذة:

الجدول رقم (11) يمثل توزيع الأساتذة المبحوثين حسب متغير الجنس:



الجنس	التكرارات	النسبة المئوية %
1. ذكور	32	56.14
2. إناث	25	43.86
المجموع	57	100

يبين الجدول والشكل أعلاه أن نسبة الذكور هي الغالبة على عينة الأساتذة المبحوثين وتمثلها نسبة 56.14%، بينما نسبة الإناث تمثل 43.86% من المجموع الكلي لعينة الأساتذة المبحوثين.

الجدول رقم (12) يمثل توزيع الأساتذة المبحوثين حسب السن:

بما أننا قد تركنا البيانات المتعلقة بالسن مفتوحة، فإنه يجب أن ندرجها ضمن فئات (أي نفيء السن):

لتحديد طول فئة السن، نستخدم قانون Stargus:

$$K = \frac{E}{(1 + \sqrt{2} \times \log N)}$$



حيث: K: طول فئة السن

$$E: \text{ المدى} = \text{أكبر عمر} - \text{أصغر عمر} = 63 - 27 = 36$$

N: عدد أفراد عينة الأساتذة = 57 ومنه:

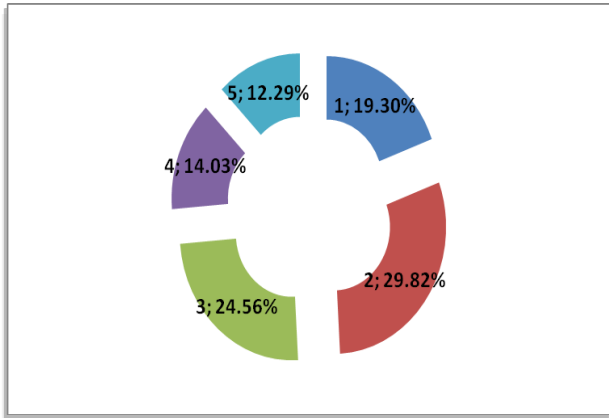
$$36$$

$$K = \frac{36}{(1 + \sqrt{2} \times \log 57)}$$

$$K \approx 10.33$$

$$K \approx 10$$

إذن: طول فئة السن = 10 سنوات.



فئات السن	التكرار	النسبة المئوية %
1. [ 37 – 27 ]	11	19.30
2. [ 48 – 38 ]	17	29.82
3. [ 59 – 49 ]	14	24.56
4. [ 59 ] فأكثر	8	14.03
5. لم يذكر	7	12.29
المجموع	57	100

نلاحظ من الجدول والشكل السابقين أن أكبر فئة عمرية

تمثلها نسبة 29.82% وهي فئة [48-38] سنة، والأساتذة

من هذه الفئة هم من متوسطي العمر وأكثر خبرة ومعرفة لمختلف طرق التدريس في الجامعة، وأيضا كيفية سير

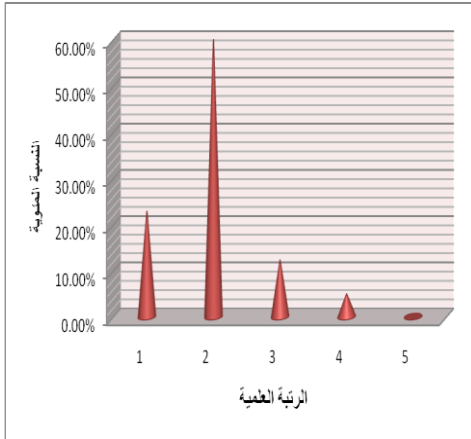
الدروس وكيفية معاملة الطلبة كون أغلبهم قد يملكون خبرة واسعة في مجال التدريس والتعليم الجامعي، والأهم

من ذلك أنهم قد يملكون مهارات اتصال متنوعة، تليها وبنسبة 24.56% فئة [59-49]، ثم فئة [37-27]،

بنسبة 19.30%، ونسبة صغيرة نسبيا تقدر بـ 14.03% من فئة 59 سنة فأكثر، وهناك نسبة من الأساتذة

المبوهين لم يذكروا أعمارهم تقدر بـ 12.29%.

الجدول رقم (13) يمثل توزيع الأساتذة المبحوثين حسب الرتب العلمية:



الرتبة العلمية	التكرارات	النسبة المئوية %
1. أستاذ مساعد "ب"	8	14.03
2. أستاذ مساعد "أ"	39	68.42
3. أستاذ محاضر "ب"	7	12.28
4. أستاذ محاضر "أ"	3	5.27
5. أستاذ التعليم العالي	0	0
المجموع	57	100

يظهر الجدول والشكل أعلاه أن الرتبة العلمية لأغلب الأساتذة المبحوثين هي رتبة "أستاذ مساعد قسم أ" وهي

نسبة 68.42%، تليها نسبة 14.03% أساتذة من رتبة "أستاذ مساعد قسم ب"، و 12.28% رتبة "أستاذ

محاضر قسم ب"، ونسبة صغيرة قدرها 5.27% رتبة "أستاذ محاضر قسم أ"، أما أساتذة التعليم العالي فلا

تشملهم عينة الأساتذة إطلاقاً.

ومن أجل مقارنة الرتب العلمية لأفراد عينة الأساتذة المبحوثين مع أفراد المجتمع الأصلي للأساتذة نجد:

الجدول رقم (14) يوضح توزيع أساتذة الكلية حسب الدرجة العلمية:

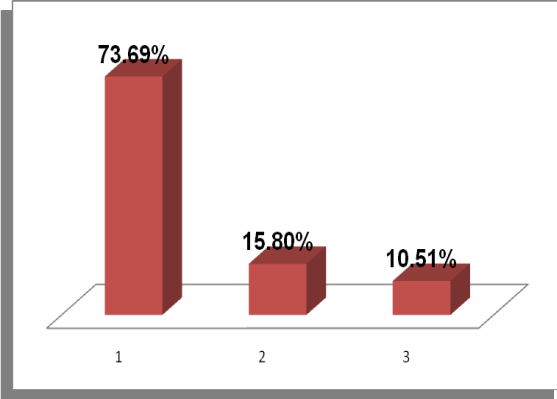
الرتبة العلمية	التكرارات	النسبة المئوية %
1. أستاذ مساعد "ب"	11	11.96
2. أستاذ مساعد "أ"	57	61.99
3. أستاذ محاضر "ب"	12	13.04
4. أستاذ محاضر "أ"	8	8.69
5. أستاذ التعليم العالي	4	4.32
المجموع	92	100

وهي نسب متقاربة إلى حد كبير جداً، مما

يدل قطعياً على أن عينة الأساتذة المبحوثين

ممثلة جداً للمجتمع الأصلي للأساتذة.

الجدول رقم (15) يمثل توزيع الأساتذة المبحوثين حسب التخصص:



التخصص	التكرار	النسبة %
1. علوم اجتماعية	42	73.69
2. علوم إنسانية	9	15.80
3. تربية رياضية وبدنية	6	10.51
المجموع	57	100

يتوزع الأساتذة المبحوثين على أقسام الكلية بشكل متفاوت نسبيا، حيث نجد أكبر نسبة وهي 73.69% هم أساتذة ينتمون إلى قسم العلوم الاجتماعية، ونسبة 15.80% من قسم العلوم الإنسانية، و 10.51% من قسم التربية الرياضية والبدنية.

ومن أجل مقارنة تخصص أفراد عينة الأساتذة المبحوثين مع أفراد المجتمع الأصلي للأساتذة نجد:

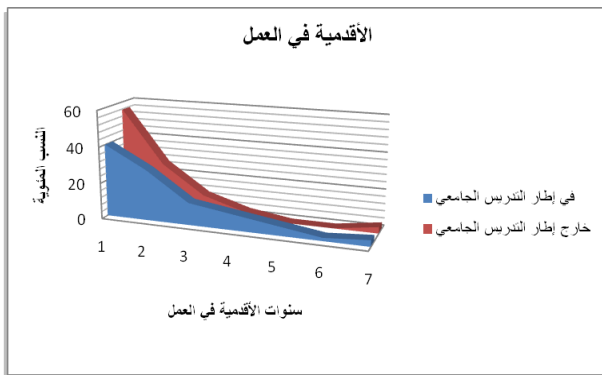
الجدول رقم (16) يوضح توزيع المجتمع الأصلي للأساتذة حسب الأقسام الثلاث للكلية:

وهي كما نلاحظ نسب متقاربة إلى حد كبير جدا، مما يدل أيضا أن عينة الأساتذة المبحوثين ممثلة جدا للمجتمع الأصلي للأساتذة.

التخصص	التكرار	النسبة %
1. علوم اجتماعية	64	69.56
2. علوم إنسانية	15	16.30
3. تربية رياضية وبدنية	13	14.14
المجموع	92	100

الجدول رقم (17) يوضح توزيع الأساتذة المبحوثين حسب الأقدمية في العمل:

خارج إطار التدريس الجامعي		في إطار التدريس الجامعي		الأقدمية في العمل
النسبة المئوية %	التكرار	النسبة المئوية %	التكرار	
56.14	32	40.35	23	1. أقل من 5 سنوات
26.32	15	28.07	16	2. [ 10 - 5 ]
10.52	6	12.28	7	3. [ 16 - 11 ]
3.51	2	8.78	5	4. [ 22 - 17 ]
0	0	5.26	3	5. [ 28 - 23 ]
0	0	1.75	1	6. أكثر من 28 سنة
3.51	2	3.51	2	7. لم يذكر
100	57	100	57	المجموع



نلاحظ من الجدول أعلاه والشكل المرفق أن 40.35

% من الأساتذة المبحوثين لديهم أقل من 5 سنوات خبرة

في التدريس الجامعي، بينما 56.14% لديهم أقل من 5

سنوات خبرة خارج إطار التدريس الجامعي مارسوا أعمالا

أخرى كالإدارة والتدريس في الثانوية وغيرها، تليها نسبة

28.07% لديهم خبرة بين 5 و 10 سنوات في التدريس الجامعي، ونسبة 12.28% بين 11 و 16 سنة خبرة، ونسبة 14.05% لديهم خبرة من 17 إلى 28 سنة في التدريس الجامعي، وهناك نسبة 3.51% من الأساتذة المبحوثين لم يجيبوا عن هذا السؤال.

من كل ما سبق نستنتج أن أفراد عينة الأساتذة يتميزون بـ:

- ♦ أغلبهم ذكور من الفئة العمرية [38-48] سنة.
- ♦ أغلب أفراد عينة الأساتذة من رتبة "أستاذ مساعد قسم أ".
- ♦ أغلبهم من قسم العلوم الاجتماعية.
- ♦ معظمهم ذوو خبرة أقل من 5 سنوات في التدريس الجامعي.

#### 4-2-1-2-2. مقياس مهارات الإتصال لدى الأستاذ الجامعي:

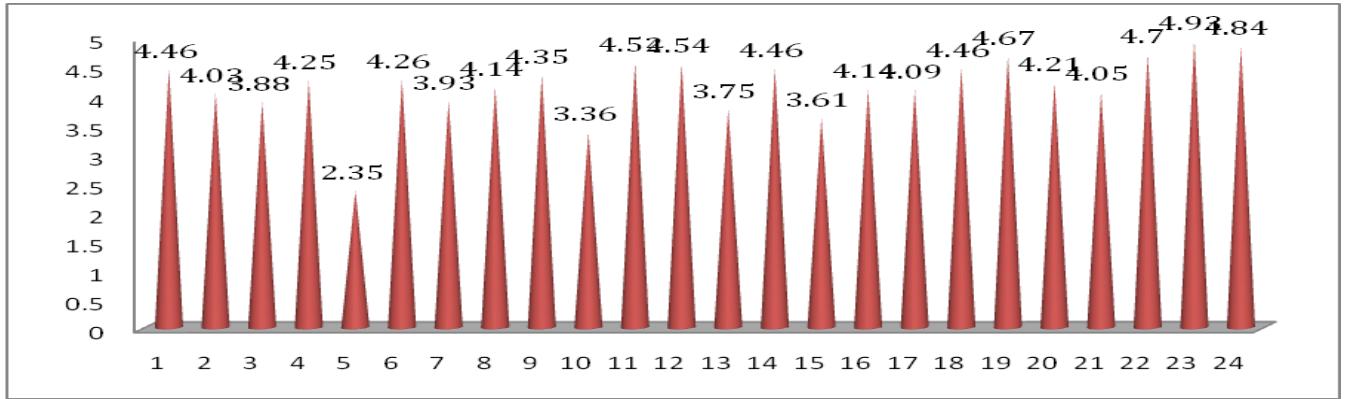
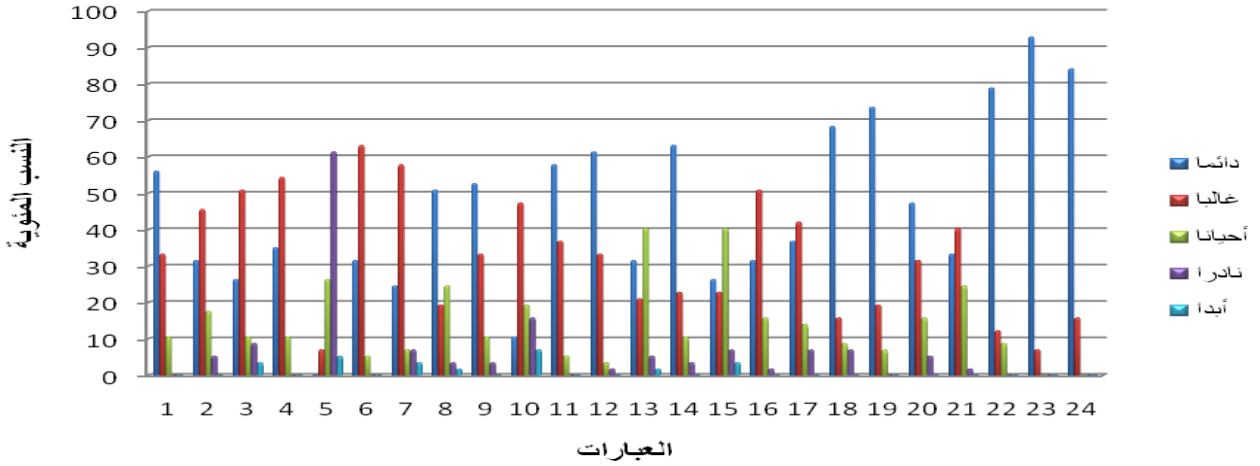
أ. مهارة الإلقاء والتحدث لدى الأستاذ الجامعي:

الجدول رقم (18) يوضح النسب المئوية لتكرارات استجابات عينة الأساتذة المبحوثين، وكذا متوسط الأوزان للعبارة الأربعة والعشرون الأولى من مقياس مهارات الاتصال لدى الأستاذ الجامعي والخاصة بمهارة الإلقاء والتحدث:





## مهارة الإلقاء والتحدث



من خلال الجدول والشكلين السابقين وجدنا مايلي:

- (1) 56.14 % من الأساتذة المبحوثين أجابوا بأنهم دائماً يشعرون بالثقة في أنفسهم، ويتحدثون مع الطلبة خاصة- بكل ثقة، في حين أنه لم تشمل عينة الأساتذة أبداً الذين لا يشعرون بالثقة في أنفسهم، وهي مهارة عالية جدا لدى الأساتذة المبحوثين، وهي أهم صفة يتميز بها المتحدث الجيد، حيث أن المتحدث الجيد الواثق من نفسه يتميز بصفات شخصية (تتمثل في: الموضوعية، الصدق، الوضوح، الدقة، الحماس، القدرة على التذكر، الاتزان الانفعالي، المظهر الملائم، القدرة على التعبير الحركي...)، وسمات صوتية (النطق بطريقة صحيحة، وضوح الصوت، السرعة، استخدام الوقفات...)، أخيرا سمات إقناعية (القدرة على التحليل والابتكار، القدرة على العرض والتعبير، القدرة على الضبط الانفعالي، القدرة على تقبل النقد...)، فكل من تتوافر لديه أغلب هذه الصفات فهو متحدث واثق من نفسه فعال ومؤثر في الآخرين.



(2) 45.61% من الأساتذة المبحوثين غالبًا ما يحضرون جيدًا لموضوع الدرس الذي سيلقوه على الطلبة، و31.58% دائمًا يحضرون للدرس، ولم تشمل عينة الأساتذة أبداً من لا يفعلون ذلك، وهي مهارة عالية لديهم، حيث يعتبر التحضير والإعداد المناسب مفتاح النجاح لأي عرض بغض النظر عن مدى خبرة الشخص في إلقاء المحاضرات والوقوف أمام الجمهور والتحدث إليه، فإن الإعداد الجيد يزيد من ثقة مقدم العرض أو الدرس (الأستاذ) بنفسه ويساعده في تقديم عرض فعال.

(3) 50.88% من الأساتذة يشعرون غالبًا بالارتياح أثناء بداية المحاضرة أو الدرس، وهي مهارة عالية لدى الأساتذة المبحوثين، وهذا ما يؤكد العبارتين (1) و(2)، فالشعور بالارتياح يعني أن الأستاذ يشعر بالثقة في نفسه وأنه قد حضر جيدًا لموضوع درسه (حضر التصميم الكلي للدرس).

(4) 54.38% من الأساتذة المبحوثين غالبًا يستطيعون شد انتباه الطلبة، وهي مهارة عالية جدا لدى الأساتذة المبحوثين، و35.09% منهم دائمًا يستطيعون ذلك، فإظهار الاحترام وبناء التآلف والاتصال بفعالية يتم من خلال مشاركة جميع المستمعين دون تمييز، ويثبت الأستاذ أنه محاضر جيد قام بالإعداد والتحضير جيدًا، والأهم من ذلك لشد انتباه جميع الحاضرين هو النظر مباشرة إليهم والتحدث إليهم وفقا لردود أفعالهم سواء كانت لفظية أو حركية، وفوق كل ذلك الابتسام من أجل إضفاء جو من الدفء والصدقة معهم، وكذلك على المتحدث (المحاضر) أن يستمع لصوته كمستمع وليس كمتحدث، وأن يختار الأسلوب الأمثل للعرض.

(5) 61.40% نادراً ما ينتقلون من فكرة لأخرى دون أن يلخصوا الأولى، ولا تشمل العينة من يفعل ذلك دائمًا، وهي مهارة عالية لدى عينة الأساتذة، فكما بينا سابقاً أنه من السهل الافتراض بأن المتحدث (الأستاذ) الملم جيداً بموضوع المحاضرة ولديه الخبرة الجيدة في التحدث إلى الجمهور (الطلبة) لن يكون بحاجة إلى مزيد من التحضير والإعداد ولكن مع ذلك أثبتت العديد من الدراسات أن الشخص الذي لا يحضر ولا يعد لعرضه أو محاضراته بشكل جيد قد يكون عرضة لأخطاء محتملة وسيظهر أمام الحضور بمظهر ضعيف مما يعني صعوبة تحقيقه لأهدافه، فعليه أن يدرس أفكاره بعناية وأن يرتبها حسب الأولويات مما يساعده ذلك في التعرف على

النقاط الواجب التركيز عليها في الموضوع، وبالتالي فإنه يحرص دائما على أن يلخص ما يقوله فكرة فكرة دون أن يغفل إحداها وهذا ما أكدته الإجابة على هذه العبارة.

(6) 63.16% من الأساتذة غالبا يساعدون الطلبة على التفاعل خلال الحصة، ووجدنا بأنها مهارة عالية جدا لدى الأساتذة المبحوثين، وهذه النتيجة تؤكد ما توصلت إليه الدراسة الخامسة من الدراسات السابقة المدرجة في الفصل الأول من هذه الدراسة (حول خصائص الأستاذ الفعال في عملية الاتصال من وجهة نظر الطلبة)، حيث وجدت أن أهم خاصية يريد الطلبة أن يتميز بها الأستاذ هي قدرته على جعل الطالب يتفاعل في الحصة من خلال تقديمه للدرس بأسلوب واضح ومشوق، واعتماده على أسلوب الحوار والمناقشة أثناء تقديم الدرس...، بالإضافة إلى ذلك فإنه لا يكفي أن يعرف الأستاذ كل شيء عن موضوعه ولكن يجب أن يكون تواقا ومتحمسا للحديث عنه، فالحماس يجعل المتحدث أكثر حيوية وحرارة في حديثه وأكثر ديناميكية، وهذا ما أكده الباحثان "برلو" و"ميرتز" أن المتحدث الذي يبدو في الظرف الاتصالي حيويا ونشيطا يعتبر على درجة عالية من التصديق بخلاف الذي قد يبدو متعبا، فحيوية وحماس ونشاط الأستاذ تنعكس على التفاعل أثناء الحصة وإدراك الطلبة لهذه الخاصية تجعل الأستاذ يتحدث بكل فعالية.

(7) 57.89% من الأساتذة غالبا ما يتمثلون الفكرة ويعيشون المعلومة التي يتحدثون عنها أثناء الدرس، وهي مهارة عالية لدى الأساتذة المبحوثين، فإخلاص المتحدث لما يقوله يعتبر من أهم صفات المتحدث الفعال، ويجسد ذلك الإخلاص أن يتحدث عن الفكرة وهو يعيشها (أي يتحدث بحماس مع توظيف جميع التعبيرات اللفظية وغير اللفظية) وبذلك يكون المعنى المقصود واضح ومباشر.

(8) 50.88% من الأساتذة عندما يلاحظون عدم اهتمام وشرود بعض الطلبة دائما يتوقفون عن الكلام، وهذه نسبة معتبرة جعلت من هذه العبارة تمثل مهارة عالية لدى الأساتذة المبحوثين، وهي إحدى الطرق التي تزيد من شد انتباه الطلبة لما يقوله الأستاذ.

(9) 52.63% من الأساتذة دائماً يتصلون بصريا مباشرة مع الطلبة أثناء تقديمهم وإقائهم للدرس لأن ذلك يجذب انتباههم، ووجدنا أن هذه المهارة عالية جدا لدى الأساتذة المبحوثين، فمثلا إذا لم يكن هناك اتصال بصري فسوف يشعر الطرف الآخر (الطلبة) تلقائيا بأنهم غير مندمجين بالكامل مع تسلسل التقديم وسوف يؤدي ذلك إلى عدم اهتمامهم وشروء بعضهم أو انصرافهم إلى التشويش دون أن يدرك المرسل (الأستاذ) ذلك.

(10) 47.36% من الأساتذة غالبا يغيرون نبرة صوتهم من حين لآخر، حيث التأكد من أن جميع الحضور يسمعون صوته بوضوح، وهذا لا يعني الصراخ، لأن التحدث بصوت عالٍ جدا يفسر على أنه نوع من السلوك العدائي، ولكن يعني الالتزام بالنطق العام للكلمات السائد والمتعارف عليه كالضغط على الكلمات والمقاطع لإعطاء تأثيرات معينة، أي بمعنى التحكم في الصوت رفعا وخفضا وضبط نغمته وفقا لتعبيرات معينة، وعدم التحدث على وتيرة واحدة لمدة طويلة لأنه إذا استمر ذلك فسوف يميل الطلبة إلى النوم والملل والشروء وعدم الانتباه، ولهذا لا بد من تنوع مستويات الجهارة والانخفاض والانحباس والانغلاق والسرعة البطء والرقعة والفاخامة...، ولقد وجدنا أنها مهارة متوسطة لدى الأساتذة المبحوثين.

(11) 57.89% من الأساتذة يستخدمون دائما الكلمات والجمل البسيطة للشرح والتوضيح وزيادة الفهم، وهي مهارة عالية جدا لدى عينة الأساتذة، وهي واحدة من خصائص الأستاذ الفعال كما يريدونها الطلبة والمتضمنة في الدراسة الخامسة من الدراسات السابقة (أن تكون لديه المهارة اللغوية)، فالكلمات والجمل القصيرة سيكون لها تأثير أقوى من الجمل الطويلة والكلمات المعقدة، لذلك فإن الأستاذ يحتاج إلى حصيلة لغوية كبيرة تمكنه من اختيار الكلمات ذات المعنى الدقيق لتلبية متطلبات حديثه (الشرح الدقيق لتوصيل المعنى المقصود).

(12) 61.40% يتحدثون بصورة دائمة بتلقائية وبأسلوب طبيعي وغير متكلف، وهي نسبة كبيرة جدا مما جعلها مهارة عالية جدا لدى عينة الأساتذة، وهذا يعني أن يتحدث الأستاذ على طبيعته ولا يحاول أن يضفي على شخصيته أهمية أكثر من الواقع الفعلي وأن لا يغلف شخصيته بغلاف ما وأن يستخدم تعبيراته الطبيعية الخاصة به في الكلام.

(13) 40.35% من الأساتذة يستخدمون أحيانا الدعابة بغرض شد انتباه الطلبة ولكسر الملل والشروود، وهي مهارة عالية لدى الأساتذة المبحوثين كإحدى الطرق أو مهارة لشد انتباه الطلبة، ولأننا قد أكدنا سابقا أن حالات الغضب والانفعالات غير المدروسة (لدى الأستاذ) يترتب عليها توتر في جو الاتصال ويترك أثارا سلبية لدى الطرف الآخر (الطلبة)، في حين أن 31.58% دائما يستخدمون الدعابة من أجل تلافي تلك الآثار السلبية.

(14) 63.16% يستخدمون دائما الأمثلة الواقعية للشرح وتعزيز المعنى، وهي مهارة عالية جدا، فإبراز الأدلة المنطقية والحجج والتبريرات العقلية وتوفير البيانات التاريخية والأمثلة التوضيحية وتحليلها بعمق عند مناقشة الموضوعات وشرح الدرس يعتبر واحدا من مهارات شد الانتباه والتوصيل الدقيق للمعلومات خاصة وأن الطلبة في مرحلة تعليم عالية فهم يحتاجون كثيرا لمثل هذه الأمثلة والبراهين.

(15) 40.35% من الأساتذة أحيانا ما يستخدمون الوسائل الإيضاحية المساعدة (كالسبورة و Data show.. وغيرها)، و 26.31% دائما يستخدمونها، وهي مهارة عالية لدى الأساتذة المبحوثين، حيث تعد وسائل الإيضاح المساعدة عنصرا حيويا في بعث الحياة إلى موضوع الدرس وجعله أكثر جذبا وإثارة للاهتمام، وعلى الأستاذ مراعاة ضرورة مواجهة الطلبة وليس شاشة العرض وعدم حجب الرؤية عنهم، وقد نفسر عدم استخدام الوسائل المساعدة أبدا أو نادرا 10.53% من الأساتذة المبحوثين بأنهم يرون أن في ذلك تشويش وقطع لحبل الاتصال بينهم وبين الطلبة، فمثلا إذا كان الأستاذ يشرح الدرس وهو جالس في المكتب ثم يقوم ليكتب شيئا على السبورة فإن اللحظات الفاصلة بين وقوفه ووصوله إلى السبورة قد يجعل بعض الطلبة ينصرفون إلى التحدث لبعضهم أو الشروود أو النظر من النافذة.. وكل ذلك يقطع حبل الاتصال والانتباه للدرس -هذا حسب ما أكدته لنا بعض الأساتذة-.

(16) 50.88% من الأساتذة غالبا ما يتفهمون مشاكل الطلبة البيداغوجية ويتناقشون معهم حول حلولها، ووجدنا أنها مهارة عالية لدى الأساتذة المبحوثين، فبناء الاتصال والتآلف وإظهار الاحترام ومشاركة الطلبة سواء أثناء الحصة أو الإشراف أو المرافقة البيداغوجية جميعهم على قدم المساواة وتبادل المشاعر معهم وتقدير

- ما يحسون به والاعتراف بالصعوبات والمشكلات التي تواجههم، وفي بعض الحالات محاولة إثبات وجود الرغبة والقدرة على تفهم تلك المشكلات والقيود والصعوبات التي تعترضهم مع تقديم البدائل والحلول المنطقية التي تخدم مصالحهم، كل ذلك يجعل الطالب يتقرب أكثر من الأستاذ فتزيد فعالية الاتصال بينهما.
- (17) 42.11% من الأساتذة يظهر لهم أن حديثهم غالبا واضح لجميع الطلبة، و 36.84% يتحدثون دائما بوضوح، وهي مهارة عالية لدى عينة الأساتذة، فلكي يكون الأستاذ الفعال متحدثا ناجحا يجب أن يكون قادرا على التعبير عن أفكاره بوضوح بأن تكون لغته بسيطة ومادته منظمة ومتسلسلة منطقيا وكلماته واضحة وغير معقدة، حيث إذا استخدم مصطلحات دقيقة جدا وجديدة وغير واضحة فيجب شرحها وتبسيطها أثناء التحدث وذلك لتجنب أضرار سوء الفهم أو التفسير، ويعني الوضوح أيضا التكلم بطريقة واضحة أي النطق الواضح وكذا التحدث باهتمام ويقظة وإدراك.
- (18) 68.42% يبتعدون نهائيا ودائما عن التهديد والتخويف في مناقشة الأفكار المطروحة، وهي مهارة عالية جدا لدى الأساتذة المبحوثين، حيث أن المتحدث (الأستاذ) الفعال يتجنب تكتيك التهديد وأساليب الضغط أو المبالغة أو التضخيم، وألا يستخدم كلمات حادة أو جارحة.
- (19) 73.68% من الأساتذة يحددون الهدف من الدرس دائما وقبل كل شيء، وهي مهارة عالية جدا لدى الأساتذة، ويعني ذلك أنه مع بداية الدرس يقدم الأستاذ مخططا أو نموذجا أو يوجه كلمة قصيرة أو فكرة حول ما سيتحدث عنه، وذلك من أجل توجيه انتباه الطلبة للنقاط المهمة الواجب التركيز عليها في الدرس من جهة، ومن جهة أخرى تحديد جميع النقاط التي سيتحدث عنها مما يساعده في تنظيم الوقت المحدد للدرس.
- (20) 47.36% من عينة الأساتذة يحرصون على أن تكون لهم دائما الكلمة الأخيرة وخلاصة الدرس، وهي مهارة عالية جدا لدى الأساتذة المبحوثين، فالكلمة الأخيرة تعتبر فرصة المتحدث لتحقيق أهدافه (فهم الدرس)، وفي هذا المجال ننصح الأساتذة بأن يلخصوا النقاط المهمة والرئيسية التي تم عرضها، وتوضيح النقاط غير المفهومة جيدا.

(21) 40.35% أجابوا بأنهم غالبا ما يشجعون الطلبة على التعبير عن أفكارهم بحرية وصراحة حتى وإن كان ذلك على حساب الحجم الساعي المتوفر للدروس، وهذه العبارة نقصد بها أن تكون العلاقة الاتصالية بين الأستاذ والطالب الجامعي خاصة أثناء الحصص علاقة تفاهم وتآلف ومشاركة وذلك بعدم استحواذ الأستاذ على كل الوقت المخصص للحصة بل أن يترك مجالاً للطلبة لكي يفهموا ويوضحوا وجهات نظرهم بدقة، مع ملاحظة أننا قد وجدنا أنها مهارة عالية.

(22) 78.95% من الأساتذة دائما يوجهون ملاحظاتهم للطلبة بأسلوب لبق ومهذب دون جرح مشاعرهم أو الاستهزاء بهم أو تهديدهم، وهي مهارة عالية جدا لدى عينة الأساتذة، فالمتحدث الناجح ينظر إلى الحضور كشركاء من أجل أن يحضى بقبولهم وبالتالي قبول ما يود توصيله لهم ومن خلال خلق وسيلة اتصال مغرية بغرض جذبهم إليه.

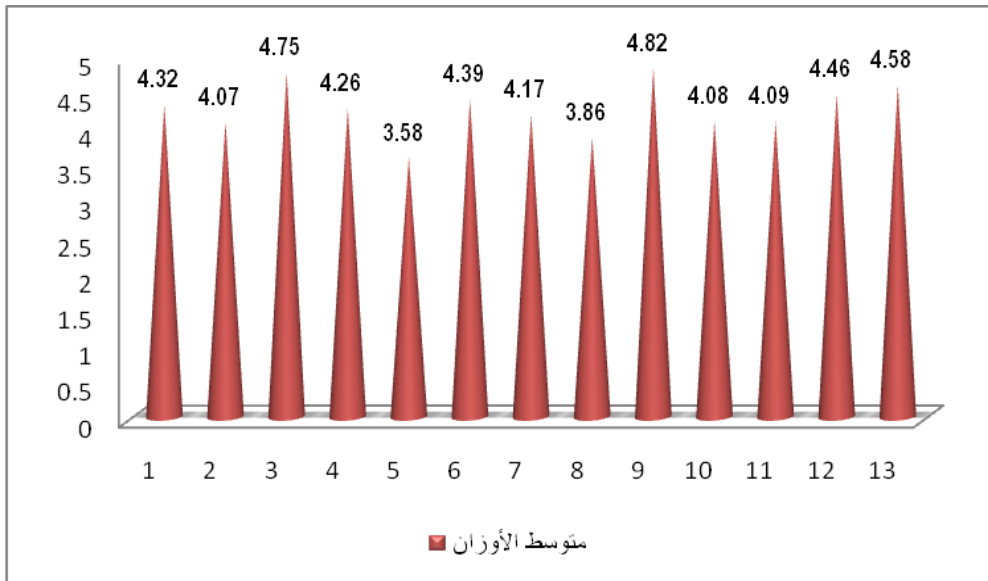
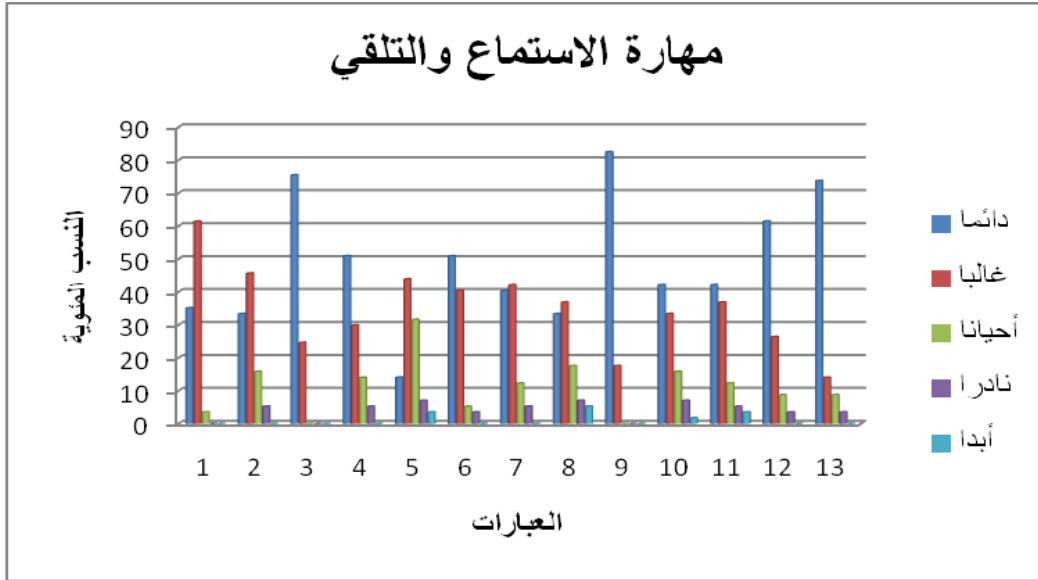
(23) 92.98% من الأساتذة يحاولون دائما أن يكون مظهرهم وسلوكهم لائقين، وهي مهارة عالية جدا، فلياقة المظهر الخارجي تدل على المستوى الثقافي والاجتماعي للأستاذ، وإذا كان مظهره الخارجي لائقا يكون قد حقق بداية طيبة كأحد المداخل الأساسية للنفس البشرية (الاعتدال - النظافة - التناسق - الجاذبية).

(24) 84.21% يتجنبون في مناقشاتهم دائما التقليل من شأن الطلبة أو من أي شخص آخر، وهذا ما يدخل ضمن أدب السلوك والحديث من خلال إظهار الاحترام والتآلف، وهي مهارة عالية جدا لدى الأساتذة المبحوثين.

ب. مهارة الاستماع والتلقي لدى الأستاذ الجامعي:

الجدول رقم (19) يوضح النسب المئوية لتكرارات استجابات عينة الأساتذة المبحوثين، وكذا متوسط الأوزان للعبارات (25، 26، 27، 28، 29، 30، 31، 32، 33، 34، 35، 36، 37) من مقياس مهارات الاتصال لدى الأستاذ الجامعي والخاصة بمهارة الاستماع والتلقي:





نلاحظ من الجدول والشكلين أعلاه أن:

25) 61.40% من الأساتذة غالباً ما يلجأ إليهم الطلبة من أجل الاستفادة من نصائحهم وإرشاداتهم، وهي مهارة عالية جداً، ويمكن تفسير ذلك بأن الاتصال الفعال يعطي المتحدث فرصة للتعبير عما يريد قوله ويدفعه في اتجاه انسياب وتدفق المعلومات، ويعطي المستمع من جهة أخرى فرصة لفهم وتفسير وتحليل وإدراك معنى ما يقال فيخلق بذلك أرضية مشتركة من التفاهم المطلوب، وكون أن الأساتذة هم الأكثر خبرة في نظر الطلبة فإن الطلبة يلجؤون إليهم غالباً للاستفادة من خبرتهم والأخذ بنصائحهم.



- (26) 45.61% غالبًا يستطيعون التحكم في انفعالاتهم خاصة عندما يلاحظون سلوكًا لا يعجبهم من الطلبة، وقد يكون ذلك السلوك لفظيًا أو غير لفظي، وهي مهارة عالية لدى الأساتذة المبحوثين.
- (27) 75.44% دائمًا يتحلون بالمسؤولية في تعاملهم مع الطلبة، وخاصة أثناء لجوء الطلبة إليهم ابتغاء مساعدة أو نصيحة، وهي مهارة عالية جدًا لدى الأساتذة المبحوثين.
- (28) 50.88% من الأساتذة يمكنهم دائمًا ملاحظة علامات الشرود والملل لدى الطلبة، ويحدث ذلك الشرود والملل أثناء عدم وضوح الفكرة التي يطرحها الأستاذ أو أحد الطلبة، أو باختصار في حالات تأثر القدرة على الاستماع بلُحْد معوقات ومؤثرات الاستماع الفعال، ووجدنا أن هذه مهارة عالية جدًا.
- (29) 43.86% من الأساتذة غالبًا ما يبررون ويفهمون بعض التصرفات التي يقوم بها الطلبة رغم أنها لا تروقهم ولا تعجبهم، وهي مهارة عالية لدى الأساتذة المبحوثين. وهذا التبرير إنما يدل على سعة الأفق والفهم لطبيعة الطلبة وما يقومون به من تصرفات وسلوكيات مختلفة.
- (30) 50.88% دائمًا يراقبون التعبيرات والتصرفات غير اللفظية التي تبدو من جميع الطلبة، وهذا ما يدل قطعياً على تركيز الأساتذة وانتباههم لكل ما يدور أثناء الحصة.
- (31) 42.10% يتغلبون بصورة دائمة ونهائية على كافة الأمور التي تتسبب في التشويش ومقاطعة الدرس، وبذلك يتجنبون أحد أهم معوقات الاستماع الجيد، وهي مهارة عالية لدى الأساتذة المبحوثين.
- (32) 36.85% غالبًا يوجهون ملاحظة بعدم مقاطعتهم أثناء إلقاءهم للدرس، فالاستماع لأكثر من شخص يتحدثون في آن واحد يعتبر تشويشاً ميكانيكياً للاستماع الجيد والفعال، وهذه مهارة عالية لدى عينة الأساتذة المبحوثين.
- (33) 82.46% من الأساتذة يتعاملون دائمًا مع الطلبة بأسلوب واضح ومباشر، والهدف من ذلك توفير جو ملائم ومناسب للاتصال بفعالية، وهي مهارة عالية جدًا لدى الأساتذة المبحوثين.

(34) 42.10% من الأساتذة دائمًا يعترفون بالصعوبات والمشكلات التي تواجه الطلبة، وهي مهارة عالية لدى الأساتذة.

(35) 42.10% من الأساتذة دائمًا يسعون لبناء علاقات من التفاهم مع الطلبة من خلال الاتصالات الشخصية غير الرسمية، وذلك تدعيمًا للعلاقات الإنسانية الطيبة الموجودة بين الأساتذة وطلبتهم. وهي مهارة عالية لدى الأساتذة.

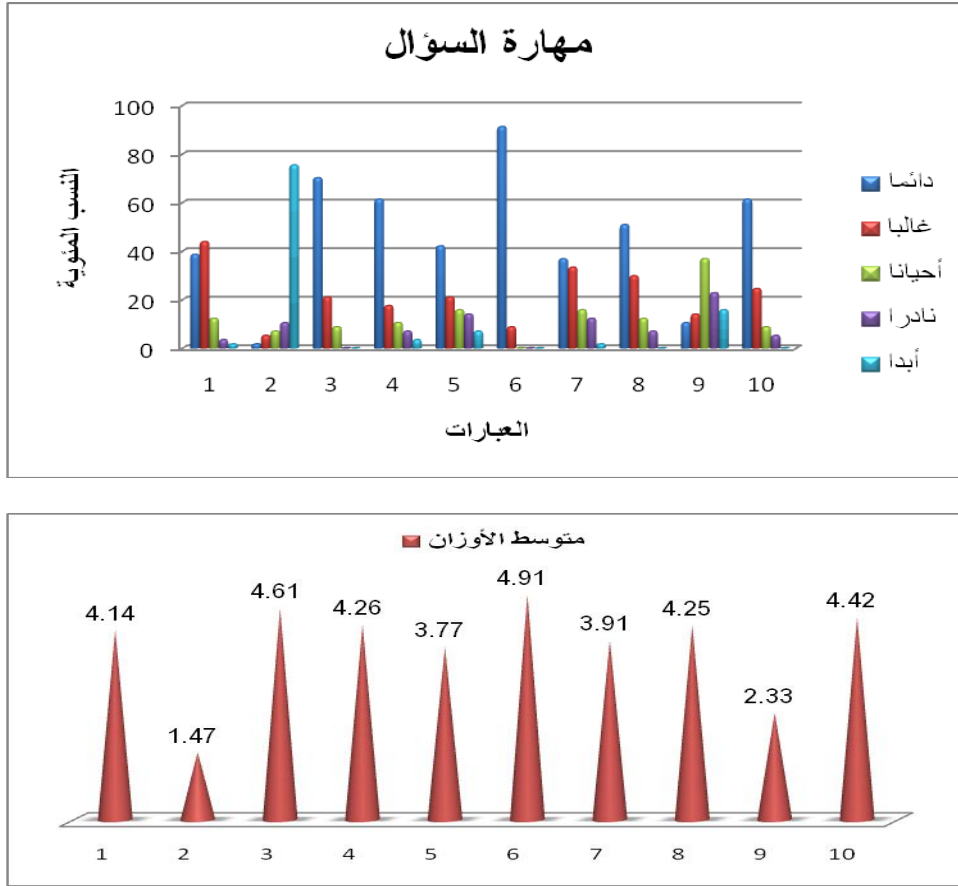
(36) 61.41% دائمًا يشجعون الطلبة على التعبير عن آرائهم تجاه ما يطرحونه من أفكار، وهي مهارة عالية جدا لدى الأساتذة وتعتبر عن إلقاء الدرس بروح من المناقشة والحوار والتفاعل. وهي مهارة عالية جدا لدى الأساتذة.

(37) 73.69% من الأساتذة دائمًا يتجنبون العبث وتحريك الأشياء الموضوعه فوق المكتب كالأقلام والأوراق، فالقيام بذلك يعبر عن الانشغال وعدم الاهتمام ولذلك فهم يتجنبونها، وهي مهارة عالية جدا لدى الأساتذة المبحوثين.

### ج. مهارة السؤال لدى الأستاذ الجامعي:

الجدول رقم ( 20) يوضح النسب المئوية لتكرارات استجابات عينة الأساتذة المبحوثين، وكذا متوسط الأوزان للعبارات (38، 39، 40، 41، 42، 43، 44، 45، 46، 47) من مقياس مهارات الاتصال لدى الأستاذ الجامعي والخاصة بمهارة السؤال:





نلاحظ من خلال الجدول والشكلين أعلاه أن:

- (38) 43.86% من الأساتذة غالبا يطرحون الكثير من الأسئلة حول موضوع الدرس ليعرفوا مدى وضوح الأفكار لدى الطلبة، وهي مهارة عالية لدى الأساتذة المبحوثين، تدل على اهتمام الأستاذ الجامعي وحرصه على توصيل المعلومات والأفكار لجميع الطلبة باختلاف مستوياتهم الفكرية والمعرفية.
- (39) 75.44% من الأساتذة لا يستخدمون أبدا أسلوب التهديد عندما يطرحون الأسئلة ولا يجدوا الإجابات لها، لأن هذا الأسلوب من شأنه أن ينفر الطلبة ويجعلهم يشعرون بالخوف والارتباك، وبذلك فإن الأستاذ حريص دائما على الحوار والمناقشة أثناء الحصة، وهي مهارة عالية جدا لدى الأساتذة المبحوثين.
- (40) 70.18% من الأساتذة أجابوا بأنهم دائما يضعون أسئلة الإمتحانات بطريقة مفهومة، مع علمهم بالمستوى العلمي والفكري لطلبتهم، وهي مهارة عالية جدا.

- (41) 61.40% دائماً يتأكدون من صحة إجاباتهم قبل الإجابة على أسئلة الطلبة، وهي مهارة عالية جداً لدى الأساتذة المبحوثين، فالهدف من طرح السؤال هو الحصول على المعلومات كاملة، يستطيع الطلبة من خلالها تحديد النقاط التي تحتاج إلى مزيد من الشرح والتأكيد على المعلومات التي يتحصلون عليها وترسيخها.
- (42) 42.10% من الأساتذة يعدون بالبحث دائماً عن الإجابات التي لا يملكون الإجابة عليها، وهي مهارة عالية لدى الأساتذة المبحوثين، حيث أن الأستاذ قد يحفز الطلبة على البحث وإيجاد المعلومة بأنفسهم حتى وإن كان يملك تلك الإجابات.
- (43) 91.23% من الأساتذة دائماً يجيبون على أسئلة الطلبة بكل اهتمام، وهذا ما يدل على أهمية وتأثير ما يطلق عليه التربويين الأسئلة الصفية، حيث أنه إذا أجاب الأستاذ وأحسن إجابته على جميع الأسئلة التي يطرحها الطلبة فإن هذا ما يؤدي إلى تنمية مهارات ومستويات التفكير لدى الطلبة، وهي مهارة عالية جداً على الأساتذة.
- (44) 36.84% يحاولون دائماً عدم الخروج عن موضوع الدرس، وهي مهارة عالية لدى الأساتذة المبحوثين، وهذه العبارة تؤكد على أحد أهم الشروط الأساسية في مهارة السؤال لدى الأستاذ حيث يجب أن تكون الأسئلة وثيقة الصلة بموضوع الدرس وفي سياق الأهداف التي يسعى الأستاذ إلى تحقيقها.
- (45) 50.88% من الأساتذة مستعدون دائماً للإجابة عن أي سؤال يطرحه الطلبة، وهذه العبارة أكدت صحة استجابة الأساتذة المبحوثين على العبارة رقم (43)، وهي مهارة عالية جداً لدى الأساتذة.
- (46) 36.84% نادراً ما يجيبون على أسئلة الطلبة التي ليس لها علاقة بموضوع حديثهم، وذلك تفادياً لتشتيت انتباه الطلبة على موضوع الدرس، وخاصة إذا كان هناك متسع من الوقت فإن الأستاذ يسمح لطلبته طرح أسئلة عن دروس سابقة أو أي موضوع خارج إطار الدرس، وهي مهارة متوسطة لدى الأساتذة.
- (47) 61.41% يرحبون دائماً بأسئلة واستفسارات الطلبة المتعلقة بأي فكرة يطرحونها خلال الدرس، وهي مهارة عالية جداً لدى الأساتذة المبحوثين، ففتح المجال لطرح الأسئلة والترحيب بها يؤكد على تفضيل الأساتذة لطريقة الحوار والمناقشة خلال الدرس.

## 4-2-2. نتائج الدراسة:

## 4-2-2.1: النتائج الجزئية للدراسة:

من خلال المعطيات والبيانات المدرجة في الفصول السابقة، وجدنا أنه لتحديد مدى فعالية الاتصال بين الأستاذ والطالب الجامعي يجب أن نحدد أولاً مهارات الاتصال لدى كل من طرفي العملية الاتصالية (الأستاذ والطالب - لأن نوع الاتصال الذي يتم بينهما هو شفهي في أغلب الأحيان-)، ولتحديد مهارات الاتصال الفعال التي يمتلكها فعلاً كل من الطلبة والأساتذة والتي تجعل الاتصال الذي يتم بينهما فعالاً، بنينا مقياسين لمهارات الاتصال لدى كل من الأستاذ والطالب الجامعي، كونهما يختلفان في الموقف الاتصالي، وأخذنا فقط العبارات ذات متوسط الوزن يساوي أو يفوق المدى الكلي للاستجابة (=3,4) باعتباره العتبة الفاصلة بين المهارات : أي أننا أخذنا فقط المهارات العالية جداً والعالية، وأهملنا المهارات المتوسطة والمنخفضة والمنخفضة جداً كونها لا تدخل في ذلك التحديد، وعليه فإن توافر العدد المعقول من هذه المهارات (العالية/العالية جداً) من جهة الأستاذ أو من جهة الطالب يعني فعالية الاتصال بينهما.

وعليه فإن تحليل البيانات السابقة وتفسيرها أفضى إلى جملة من الحقائق والنتائج، سنحاول استعراضها على النحو التالي وذلك بغرض الإجابة على تساؤلات الدراسة:

**التساؤل الجزئي الأول: ما هي مهارات الاتصال الفعال لدى الطالب الجامعي؟**

1.1- مهارة التحدث لدى الطالب الجامعي: من خلال استجابات عينة الطلبة لمقياس مهارة التحدث وجدنا

أن العبارات الممثلة لهذه المهارة مرتبة على النحو التالي:

1. المرتبة (1) العبارة رقم (07): نسبة 81% من الطلبة لا يدخلون أبدا في حوارات جانبية مع زملائهم ولا يهملون الآخرين (وهم أي طرف متحدث أثناء الحصة سواء كان الأستاذ أو أحد الزملاء من الطلبة)، وهذا يعني التركيز والانتباه لكل ما يدور في القسم.
2. المرتبة (2) العبارة رقم (05): نسبة 59.75% من الطلبة يسمح لهم دائما بإبداء آرائهم أثناء الحصة، وهذا يعني اتباع طريقة الحوار والمناقشة في القسم.
3. المرتبة (3) العبارة رقم (02): 45.75% من الطلبة لهم علاقات إنسانية طيبة دائمة مع أساتذتهم أي أن: هناك تفاعل إيجابي مستمر بين الطلبة وأساتذتهم.
4. المرتبة (4) العبارة رقم (01): 40% من الطلبة يستخدمون أسلوب الحوار والمناقشة مع الأساتذة والزملاء كلما كان المجال لذلك مفتوحا ومتوفرا، وذلك من أجل: تثبيت أفكار الدرس.

## 1. 2- مهارة الاستماع والتلقي لدى الطالب الجامعي: من خلال استجابات عينة الطلبة لمقياس مهارة

الاستماع والتلقي وجدنا أن العبارات التي تقيس هذه المهارة مرتبة على النحو التالي:

1. المرتبة (1) العبارة رقم (14): 60.75% من الطلبة يركزون دائما وينتبهون للدرس وذلك من أجل: الحصول على المعلومات والأفكار الجديدة.
2. المرتبة (2) العبارة رقم (12): 54.25% من الطلبة ينتبهون دائما للمناقشات التي تدور بين الأستاذ والطلبة الزملاء: مما يمكنهم من فهم وتحليل وتفسير وإدراك مختلف أفكار الدرس.
3. المرتبة (3) العبارة رقم (09): 48% من الطلبة ينتبهون غالبا إلى الأفكار الرئيسية والتفاصيل الهامة في الدرس، وهذا يعني: إدراك الطلبة لحديث الأستاذ ومشاركته بالأذن والعقل والوجدان لكل ما يقوله والانتباه الجيد أثناء الحصة.

4. المرتبة (4) العبارة رقم (10): 42.75% غالبا ما يفكرون في العلاقة بين مختلف أفكار الدرس، وذلك يمكنهم من: التمييز بين الأفكار المهمة والتفاصيل الملمة، والتمييز بين الرأي والحقيقة فتتوسع مجالات إدراكهم وتفكيرهم.

5. المرتبة (5) العبارة رقم (11): 35.25% من الطلبة ينتبهون أحيانا لما يقوله الأستاذ من كلمات لفظية وإيماءات وحركات غير لفظية، مما يدل على: الإصغاء باهتمام ويقظة والإدراك الواعي والمشاركة (التفاعل الإيجابي).

6. المرتبة (6) العبارة رقم (13): 42% من الطلبة يتذكرون أحيانا الأفكار والتفاصيل الهامة في الدرس، وذلك يعني أن: الفهم والاستيعاب في أعلى مستوياته.

7. المرتبة (7) العبارة رقم (16): 40% من الطلبة يرصدون ملاحظات وملخصات حول ما يسمعون أثناء الحصة، وهذا يدل على: قدرة الطلبة التنظيمية لفهمه أفكار الدرس ومدى انتباهه وتركيزه مع الأستاذ.

### 3- مهارة السؤال لدى الطالب الجامعي: من خلال استجابات عينة الطلبة لمقياس مهارة السؤال

وجدنا أن العبارات التي تقيس هذه المهارة مرتبة على النحو التالي:

1. المرتبة (1) العبارة رقم (17): 63.75% من الطلبة يراعون دائما أن يرتبط سؤالهم بموضوع الدرس،

حيث: يقوم الطالب بتحديد نوع السؤال وأسلوب صياغته من أجل أن يكون السؤال واضحا والهدف منه واضح بغرض الحصول على أفضل وأكمل إجابة بهدوء وبشكل مباشر.

2. المرتبة (2) العبارة رقم (19): 52% من الطلبة دائما يختارون الوقت المناسب لطرح السؤال-تأكيدا

على ارتباطه بموضوع الحديث-.



**التساؤل الجزئي الثاني: ما هي مهارات الاتصال الفعال لدى الأستاذ الجامعي؟**

2. 1- مهارة الإلقاء والتحدث لدى الأستاذ الجامعي: من خلال استجابات عينة الأساتذة لمقياس

مهارة الإلقاء والتحدث وجدنا أن العبارات التي تقيس هذه المهارة مرتبة على النحو التالي:

1. المرتبة (1) العبارة رقم (23): 92.98% من الأساتذة يحرصون دائماً أن يكون مظهرهم وسلوكهم

لائقين، فيحقق بهما: بداية طيبة فهما يمثلان أحد المداخل الأساسية للنفس البشرية.

2. المرتبة (2) العبارة رقم (24): 84.21% من الأساتذة يتجنبون دائماً التقليل من شأن الطلبة أو من أي

شخص آخر: وهذا ما يدخل ضمن أدب السلوك والحديث من خلال إظهار الاحترام والتآلف.

3. المرتبة (3) العبارة رقم (22): 78.95% من الأساتذة يوجهون ملاحظاتهم دائماً بأسلوب لبق ومهذب.

4. المرتبة (4) العبارة رقم (19): 73.68% من الأساتذة دائماً يحددون الهدف من الدرس قبل كل شيء:

ونقصد بذلك أنه مع بداية الدرس يقدم الأستاذ مخططاً أو نموذجاً أو يوجه كلمة قصيرة أو فكرة حول ما

سيتحدث عنه، من أجل توجيه انتباه الطلبة إلى النقاط المهمة الواجب التركيز عليها، وكذا تحديد جميع

النقاط التي سيتحدث عنها مما يساعده على تنظيم الوقت المحدد للدرس.

5. المرتبة (5) العبارة رقم (12): 61.40% من الأساتذة دائماً يتحدثون بتلقائية وبأسلوب طبيعي وغير

متكلف، هذا يعني: أن يتحدث على طبيعته وأن لا يغلف شخصيته بغلاف ما وأن يستخدم تعبيراته الطبيعية

الخاصة به.

6. المرتبة (6) العبارة رقم (11): 57.89% من الأساتذة دائماً يستخدمون الكلمات والجمل البسيطة للشرح

والتوضيح وزيادة الفهم، مما يعني: امتلاك الأستاذ لحصيلة لغوية كبيرة تمكنه من اختيار الكلمات ذات

المعنى الدقيق تلبية لمتطلبات حديثه.

7. المرتبة (7) العبارة رقم (01): 56.14% من الأساتذة يشعرون بالثقة في أنفسهم ويتحدثون دائما مع الطلبة بكل ثقة، فالأستاذ الواثق من نفسه يكون حديثه فعالا ومؤثرا في الطلبة.
8. المرتبة (7) العبارة رقم (14): 63.16% من الأساتذة يستخدمون دائما الأمثلة الواقعية للشرح وتعزيز المعنى أي: إبراز الأدلة المنطقية والحجج والتبريرات العقلية وتوفير البيانات التاريخية والأمثلة التوضيحية وتحليلها بعمق عند مناقشة أفكار الدرس.
9. المرتبة (7) العبارة رقم (18): 68.42% من الأساتذة دائما يبتعدون عن التهديد والتخويف في مناقشة الأفكار المطروحة، وذلك من خلال: تجنب تكتيك التهديد وأساليب الضغط والتضخيم والتخويف أو استخدام الكلمات الحادة والجارحة.
10. المرتبة (10) العبارة رقم (09): 52.63% من الأساتذة يستخدمون دائما الاتصال البصري المباشر مع الطلبة: لجذب الانتباه.
11. المرتبة (11) العبارة رقم (04): 54.38% من الأساتذة غالبا ما يستطيعون شد انتباه الطلبة وذلك من أجل: مشاركتهم والتحدث إليهم وفقا لردود أفعالهم اللفظية وغير اللفظية.
12. المرتبة (12) العبارة رقم (06): 63.16% من الأساتذة غالبا يساعدون الطلبة على التفاعل خلال الحصة، من خلال: إلقاء الدرس بأسلوب واضح ومشوق واعتمادهم على طريقة الحوار والمناقشة.
13. المرتبة (13) العبارة رقم (20): 47.36% من الأساتذة دائما يحرصون على أن تكون لهم الكلمة الأخيرة وملخص الدرس: فالملخص يعبر عن فرصة الأستاذ لتحقيق أهدافه (توصيل الأفكار وتحقيق الفهم).
14. المرتبة (14) العبارة رقم (16): 50.88% من الأساتذة غالبا يتفهمون مشاكل الطلبة البيداغوجية ويتناقشون معهم حول حلولها: لأن بناء الاتصال والتآلف وإظهار الاحترام ومشاركة الطلبة في المشاكل

البيداغوجية التي تواجههم بتقديم الحلول والبدائل التي تخدم مصالحهم، وكل هذا متاح في فسحة مخصصة له في النظام الجديد نظام LMD فيما يطلق عليه "المرافقة البيداغوجية".

15. المرتبة (15) العبارة رقم (08): 50.88% من الأساتذة دائما يتوقفون عن الكلام عند ملاحظة عدم

اهتمام أو شرود بعض الطلبة: فالتوقف عن الكلام أثناء إلقاء الدرس يعتبر إحدى تقنيات شد انتباه الطلبة.

16. المرتبة (15) العبارة رقم (17): 42.11% من الأساتذة يعتقدون أن حديثهم غالبا ما يكون واضحا

لجميع الطلبة (التحدث بوضوح): القدرة على التعبير عن أفكارهم بكل وضوح (لغة بسيطة + مادة

متسلسلة ومنظمة منطقيا + كلمات واضحة وغير معقدة) .

17. المرتبة (17) العبارة رقم (21): 40.35% من الأساتذة غالبا ما يشجعون الطلبة على التعبير عن

أفكارهم بحرية وصراحة حتى وإن كان ذلك على حساب الحجم الساعي المتوفر للدروس: ونقصد بذلك عدم

استحواذ الأستاذ على كل الوقت المخصص لحصة بل يتشارك مع طلبته.

18. المرتبة (18) العبارة رقم (02): 45.61% من الأساتذة غالبا ما يحضرون جيدا لموضوع الدرس:

فالإعداد والتحضير الجيد يزيد من ثقة الأستاذ في نفسه وتساعد على تقديم عرض فعال.

19. المرتبة (19) العبارة رقم (07): 57.89% من الأساتذة يتمثلون غالبا الفكرة ويعيشون المعلومة التي

يتحدثون عنها أثناء الدرس: وهذه العبارة تذل على إخلاص الأستاذ المتحدث لما يقوله من خلال تحدته عن

الفكرة وهو يعيشها (التحدث بحماس مع توظيف جميع التعبيرات اللفظية وغير اللفظية).

20. المرتبة (20) العبارة رقم (03): 50.88% من الأساتذة يشعرون غالبا بالارتياح أثناء بداية الحديث،

هذا يعني: الشعور بالثقة في النفس.

21. المرتبة (21) العبارة رقم (13): 40.35% من الأساتذة يستخدمون أحيانا الدعابة بغرض شد الانتباه

وكسر الملل وتجنب الشرود.

22. المرتبة (22) العبارة رقم (05): 61.40% من الأساتذة ينتقلون دائما من فكرة لأخرى مع تلخيص الأولى، وهذا يعني: التسلسل في التفكير والطرح.

23. المرتبة (23) العبارة رقم (15): 40.35% من الأساتذة يستخدمون الوسائل الإيضاحية المساعدة: لأنها تعد عنصرا حيويا في بعث الحياة لموضوع الدرس وجعله أكثر جذبا وإثارة للاهتمام.

2. 2- مهارة الاستماع لدى الأستاذ الجامعي: من خلال استجابات عينة الأساتذة لمقياس مهارة الاستماع والتلقي وجدنا أن العبارات التي تقيس هذه المهارة مرتبة على النحو التالي:

1. المرتبة (1) العبارة رقم (33): 82.46% من الأساتذة دائما يتعاملون مع الطلبة بأسلوب واضح ومباشر: بغرض توفير جو ملائم ومناسب للاستماع بفعالية.

2. المرتبة (2) العبارة رقم (27): 75.44% من الأساتذة دائما يتحلون بالمسؤولية في التعامل مع الطلبة: خاصة أثناء لجوء الطلبة إليهم من أجل النصح والإرشاد.

3. المرتبة (3) العبارة رقم (37): 73.69% من الأساتذة يتجنبون دائما العبث بالأشياء فوق المكتب أي: عدم الانشغال والاستماع بكل اهتمام.

4. المرتبة (4) العبارة رقم (36): 61.41% من الأساتذة دائما يشجعون الطلبة على التعبير عن آرائهم تجاه ما يطرحونه من أفكار، وهذا التعبير يكون من خلال الإيماءات والحكات غير اللفظية أثناء الاستماع إلى حديث أحد الطلبة من أجل تحفيزه على الاسترسال في طرح أفكاره (الحوار والمناقشة).

5. المرتبة (5) العبارة رقم (30): 50.88% من الأساتذة دائما يراقبون التعبيرات والتصرفات غير اللفظية التي تبدو من الطلبة: التركيز والانتباه لكل ما يدور في الحصة.

6. المرتبة (6) العبارة رقم (25): 61.40% من الأساتذة يقولون أنه غالبا ما يلجأ إليهم الطلبة من أجل الاستفادة من نصائحهم وإرشاداتهم، وهذا يدل على: الخبرة والاستماع الفعال.

7. المرتبة (7) العبارة رقم (28): 50.88% من الأساتذة دائما يلاحظون علامات الشرود والملل لدى الطلبة: التركيز والاتصال المباشر.
8. المرتبة (8) العبارة رقم (31): 40.35% من الأساتذة دائما يتغلبون على كافة الأمور المسببة للتشويش والمقاطعة أثناء إلقاءهم للدرس.
9. المرتبة (9) العبارة رقم (35): 42.10% من الأساتذة دائما يبنون علاقات من التفاهم مع الطلبة من خلال الاتصالات الشخصية غير الرسمية، وذلك تدعيما للعلاقات الإنسانية الطيبة.
10. المرتبة (9) العبارة رقم (34): 42.10% من الأساتذة دائما يعترفون بالصعوبات والمشكلات التي تواجه الطلبة، (المشاركة)
11. المرتبة (11) العبارة رقم (26): 45.61% من الأساتذة غالبا ما يتحكمون في الانفعال خاصة عند ملاحظة سلوك غير محبذ من الطلبة (الخبرة وحسن التصرف).
12. المرتبة (12) العبارة رقم (32): 36.85% من الأساتذة غالبا ما يوجهون ملاحظة بعدم مقاطعتهم أثناء إلقاء الدرس أي: طرح الفكرة كاملة ثم فتح المجال للمناقشة والحوار.
13. المرتبة (13) العبارة رقم (29): 43.86% من الأساتذة يفهمون ويبررون أغلب تصرفات الطلبة: (خبرة وسعة أفق).
2. 3- مهارة السؤال لدى الأستاذ الجامعي: من خلال استجابات عينة الأساتذة لمقياس مهارة السؤال وجدنا أن العبارات التي تقيس هذه المهارة مرتبة على النحو التالي:
1. المرتبة (1) العبارة رقم (43): 91.23% من الأساتذة دائما يجيبون على أسئلة الطلبة بكل اهتمام.
2. المرتبة (2) العبارة رقم (40): 70.18% من الأساتذة دائما يضعون أسئلة الامتحانات بطريقة مفهومة: لعلمهم بالمستوى الثقافي والفكري لطلبتهم.

3. المرتبة (3) العبارة رقم (39): 75.44% من الأساتذة لا يستخدمون أبدا أسلوب التهديد عند طرح الأسئلة ولا يجدون الإجابة عليها: لأن ذلك يتنافى مع طريقة المناقشة والحوار.
4. المرتبة (4) العبارة رقم (47): 61.41% من الأساتذة دائما يرحبون بأسئلة الطلبة واستفساراتهم (طريقة المناقشة والحوار).
5. المرتبة (5) العبارة رقم (41): 61.40% من الأساتذة يتأكدون من صحة إجاباتهم قبل الإجابة: ونقصد بذلك التأكيد على المعلومات وترسيخها.
6. المرتبة (6) العبارة رقم (45): 50.88% من الأساتذة مستعدون دائما للإجابة على أي سؤال يطرحه الطلبة: تأكيدا للعبارة رقم (43) ودليلا على التحضير والإعداد الجيد لموضوع الدرس.
7. المرتبة (7) العبارة رقم (38): 43.86% من الأساتذة غالبا ما يطرحون العديد من الأسئلة: لمعرفة مدى وضوح الأفكار لدى الطلبة وتوصيل أفكار الدرس لجميع الطلبة باختلاف مستوياتهم الفكرية.
8. المرتبة (8) العبارة رقم (44): 36.84% من الأساتذة لا يخرجون عن موضوع الدرس: الأسئلة وثيقة الصلة بموضوع الدرس.
9. المرتبة (9) العبارة رقم (42): 42.10% من الأساتذة يبحثون عن الإجابات أو يحفظون الطلبة على البحث.

## 4-2-2: النتائج العامة للدراسة:

## 1. مهارات الإتصال لدى الطالب الجامعي:

اتضح أن ذوو المهارة الإتصالية العالية من الطلبة يتميزون بأنهم:

- لا يدخلون في حوارات جانبية مع زملائهم ولا يهملون أي متحدث -سواء كان الأستاذ أو أحد الزملاء من الطلبة-

- يبدون آرائهم أثناء الحصة بكل حرية وثقة.

- لهم علاقات إنسانية طيبة مع أساتذتهم.

- يستخدمون أسلوب الحوار والمناقشة مع الأساتذة والزملاء.

- ينتبهون للدرس ويركزون أثناء الحصة.

- ينتبهون للمناقشات التي تدور بين الأستاذ والطلبة زملائهم.

- ينتبهون جيدا للأفكار الرئيسية والتفاصيل الهامة في الدرس.

- يفكرون في العلاقة بين مختلف أفكار الدرس.

- ينتبهون لما يقوله الأستاذ من كلمات لفظية وإيماءات وحركات غير لفظية.

- يتذكرون التفاصيل والأفكار الهامة في الدرس.

- يرصدون ملاحظات وملخصات حول ما يسمعون أثناء الحصة.

- يطرحون أسئلة مرتبطة بموضوع الدرس.

- يختارون الوقت المناسب لطرح السؤال.

## 2. مهارات الإتصال لدى الأستاذ الجامعي:

ذوو المهارات الاتصالية العالية من أساتذة الجامعة يتميزون بأنهم:

- يحرصون على أن يكون مظهرهم وسلوكهم لائقين.
- يتجنبون التقليل من شأن الطلبة أو من أي شخص آخر.
- يوجهون ملاحظاتهم بأسلوب لبق ومهذب.
- يحددون الهدف من الدرس قبل كل شيء.
- يتحدثون بتلقائية وبأسلوب طبيعي وغير متكلف.
- يستخدمون الكلمات والجمل البسيطة للشرح والتوضيح وتعزيز المعنى.
- يشعرون بالثقة في أنفسهم ويتحدثون مع الطلبة بكل ثقة.
- يستخدمون الأمثلة الواقعية للشرح وزيادة الفهم.
- يبتعدون عن التهديد والتخويف في مناقشة الأفكار المطروحة.
- يستخدمون الإتصال البصري المباشر مع الطلبة.
- يستطيعون شد انتباه الطلبة من خلال استخدام الدعابة.
- يساعدون الطلبة على التفاعل خلال الحصة.
- يحرصون على أن تكون لهم الكلمة الأخيرة وملخص الدرس.
- يتفهمون مشاكل الطلبة البيداغوجية ويتناقشون معهم حول حلولها.
- يتوقفون عن الكلام عند ملاحظة شرود أو عدم اهتمام بعض الطلبة.
- يتحدثون بوضوح.
- يشجعون الطلبة على التعبير عن أفكارهم بحرية وصراحة.
- يحضرون جيدا لموضوع الدرس.



- يشعرون بالارتياح أثناء التحدث.
- يستخدمون الوسائل الإيضاحية المساعدة.
- يتحلون بالمسؤولية في التعامل مع الطلبة.
- يراقبون التعبيرات والتصرفات غير اللفظية التي تبدو من الطلبة.
- يتغلبون على كافة الأمور المسببة للتشويش والمقاطعة أثناء إلقاءهم للدرس.
- يبنون علاقات من التفاهم مع الطلبة من خلال الاتصالات الشخصية غير الرسمية.
- يتفهمون ويبررون أغلب تصرفات الطلبة.
- يجيبون على أسئلة الطلبة بكل اهتمام.
- يضعون أسئلة الامتحانات بطريقة مفهومة وواضحة.
- لا يستخدمون أسلوب التهديد عند طرح الأسئلة .
- يرحبون بأسئلة الطلبة واستفساراتهم أثناء الحصة.
- يتأكدون من صحة إجاباتهم قبل الإجابة.
- يطرحون العديد من الأسئلة على الطلبة أثناء الحصة.
- لا يخرجون عن موضوع الدرس.

### 3. فعالية الإتصال بين الطالب والأستاذ الجامعيين:

نستنتج وجود فعالية للإتصال بين الطالب والأستاذ الجامعيين من خلال ما يمتلكه فعلا وما يتميز به كل منهما (الأستاذ- الطالب) كطرفي اتصال (مرسل- مستقبل) من مهارات اتصالية عالية. وعليه نقول أن العلاقة الإتصالية الإيجابية التي تتم بين الطالب والأستاذ الجامعيين تميل لأن تكون فعالة، بحكم ما يملكه كل من طرفيها من مهارات اتصالية عالية.

خاتمة

## خاتمة:

بوصف العملية الإتصالية عملية إجرائية لها أهداف وتترتب عليها نتائج ولها أطراف تتفاعل في عملية الإتصال، فلا بد لأطرافها من مهارات يجب التمكن منها والتحكم فيها.

ولعل مهارة التحدث ومهارة الإستماع ومهارة السؤال هي من أهم مهارات الإتصال التي يحتاجها كل من الأستاذ والطالب الجامعيين لأداء أعمالهما وتعاملهما مع بعضهما، ولتفعيل العملية الإتصالية التي تجري بينهما.

إن اختيار مفهوم المهارات له أهمية واسعة، فعندما نقر بوجود مهارات الإتصال لدى الأستاذ والطالب الجامعي، فإننا بذلك نتطلع إلى الجامعة على أنها مكان منظم للغاية، المدخلات فيها يمكن تحديدها بسهولة والتعامل معها من خلال عمليات يمكن الإتفاق عليها للوصول إلى المخرجات المتفق عليها، ويمكن تحسين المخرجات عن طريق التغذية الراجعة، وهذا ما يطلق عليه الإتصال الفعال الذي يؤدي إلى الإيجابية والتفاعل بين طرفي العملية الإتصالية (الأستاذ- الطالب).

إذن المهارات جانب عملي تطبيقي تعتمد على الخبرة والتدريب، وذلك للوصول إلى أفضل درجات إجادة تنفيذ التدريس الجامعي لتحقيق أهدافه بكفاءة وفعالية.

## قائمة المراجع

**I. المصادر:**

1. القرآن الكريم.

**II. الكتب باللغة العربية:**

2. أحمد عبد اللطيف أبو أسعد، المهارات الإرشادية، دار المسيرة، الأردن، 2009.

3. أحمد ماهر، الاتصال، الدار الجامعية، مصر، 2004.

4. \_\_\_\_\_، مهارات التقديم الشفوي وعرض المعلومات، الدار الجامعية، مصر، 2005.

5. أحمد محمد عليق وآخرون، وسائل الاتصال والخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، مصر،

2004.

6. إريك فروم، فن الإصغاء، ترجمة: محمود منقذ الهاشمي، منشورات اتحاد الكتاب العرب، دمشق، سوريا،

2004.

7. برنت د. روبن، الإتصال والسلوك الإنساني، ترجمة نخبة من أعضاء قسم الوسائل وتكنولوجيا التعليم

بجامعة الملك سعود، مطبعة معهد الإدارة العامة للبحوث، المملكة العربية السعودية، 1991.

8. بشير العلاق، نظريات الإتصال: مدخل متكامل، دار اليازوري العلمية، الأردن، 2010.

9. تغريد عمران ورجاء الشناوي وعفاف صبحي، المهارات الحياتية، مكتبة زهراء الشرق، مصر، 2001.

10. جمال الدين أبو شنب، قواعد البحث العلمي والإجتماعي، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2008.

11. حامد خالد، منهج البحث العلمي، دار ربحانة، الجزائر، 2003.

12. حسن منسي، ديناميات الجماعة والتفاعل الصفي، دار الكندي ودار طارق، الأردن، 1998.

13. حسني عبد الباري عصر، التفكير، مركز الإسكندرية للكتاب، مصر، 2001.

14. حسين خريف، المدخل إلى الإتصال والتكيف الإجتماعي، منشورات مخبر علم اجتماع الاتصال، جامعة

قسنطينة، الجزائر، 2005.

15. دليو فضيل وآخرون، الإتصال في المؤسسة، مؤسسة الزهراء للفنون المطبعية، الجزائر، 2003.
16. راتب جليل صويص وغالب جليل صويص، تقنيات ومهارات الإتصال، مكتبة الجامعة ودار إثراء، الأردن، 2008.
17. رشيد زرواتي، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الإجتماعية، ط3، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008.
18. زيد منير عبوي، فن الإدارة بالإتصال، دار دجلة، عمان، الأردن، 2008.
19. سامي محسن ختاتنة وأحمد عبد اللطيف أبو سعد، علم النفس الإعلامي، دار المسيرة، الأردن، 2010.
20. سامي محمد ملحم، مناهج البحث في التربية وعلم النفس، دار الميسرة، عمان، الأردن، 2000.
21. سامية محمد جابر ونعمات أحمد عثمان، الإتصال والإعلام وتكنولوجيا المعلومات ، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2003.
22. سعاد جبر سعيد، سيكولوجيا الاتصال الجماهيري، عالم الكتب الحديث، أربد، الأردن، 2008.
23. سعيد ناصيف، تصميم البحوث الاجتماعية وتنفيذها، مكتبة زهراء الشرق، مصر، 1996.
24. سلوى عثمان الصديقي وهناء حافظ بدوي، أبعاد العملية الاتصالية، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 1999.
25. سوزان القليني ومنى حافظ، الإعلام والتنمية، مطبعة جامعة عين شمس، د.س
26. شريف الحموي، مهارات الاتصال، دار يافا العلمية، عمان، الأردن، 2007.
27. صباح حميد علي وغازي فرحان أبو زيتون، الاتصالات الإدارية، دار الحامد، الأردن، 2007.
28. صلاح الدين شروخ، منهجية البحث، دار العلوم، عنابة، الجزائر، 2003.
29. صلاح عباس، تنمية مهارات مسؤولي التدريب، مؤسسة شباب الجامعة، مصر، 2006.
30. طريف شوقي محمد فرج، المهارات الإجتماعية والاتصالية، دار غريب، مصر، 2003.

31. طلال عبد الله الزعبي وموسى الكردي وهاني حتمل عبيدات، مهارات الاتصال الجماهيري، عالم الكتب الحديث، أربد، الأردن، 2010.
32. عامر مصباح، منهجية البحث في العلوم السياسية والإعلام، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008.
33. عبد الله محمد الشريف، مناهج البحث العلمي، مكتبة الإشعاع، مصر، 1996.
34. عبد الغني عماد، منهجية البحث في علم الاجتماع، دار الطليعة، بيروت، لبنان، 2007.
35. عبد الفتاح محمد دويدار، سيكولوجيا الاتصال والإعلام، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2005.
36. العجيلي سرگز وعياد أمطير، البحث العلمي: أساليبه وتقنياته، دار الكتب الوطنية، بنغازي، ليبيا، 2002.
37. عفت مصطفى الطناوي، التدريس الفعال، دار المسيرة، الأردن، 2008.
38. علاء الدين أحمد كفاي وآخرون، مهارات الاتصال والتفاعل في عمليتي التعليم والتعلم ، ط2، دار الفكر، عمان، الأردن، 2008.
39. علاء محمد القاضي وبكر محمد حمدان، مهارات الإتصال، دار الإعصار العلمي، الأردن، 2010.
40. علي عبد الرزاق جبلي وآخرون، علم الاجتماع العام، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2001.
41. عماد حسن مكاوي وليلى حسين السيد، الإتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، مصر، 1998.
42. عمار الطيب كشرود، البحث العلمي ومناهجه في العلوم الإجتماعية والسلوكية، دار المناهج، الأردن، 2006.
43. عمار بوحوش، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر ، 1995.

44. عمار بوحوش ومحمد محمود الذنبيبات، **مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2001.
45. عمر عبد الرحيم نصر الله، **مبادئ الاتصال التربوي والإنساني**، دار وائل، عمان، الأردن، 2001.
46. غربي علي، **أبجديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية**، دون دار نشر، الجزائر، 2006.
47. غريب سيد أحمد وآخرون، **علم اجتماع الاتصال والإعلام**، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2004.
48. فيصل محمود الغرابية، **مهارات العمل الاجتماعي**، دار وائل، الأردن، 2009.
49. كمال آيت منصور ورابح طاهير، **منهجية إعداد بحث علمي**، دار الهدى، الجزائر، 2003.
50. كمال سلطان ومحمد سالم، **مبادئ علم الإحصاء**، دار الجامعة، مصر، 2004.
51. كمال عبد الحميد زيتون، **التدريس: نماذجه ومهاراته**، ط2، عالم الكتب، مصر، 2005.
52. محسن علي عطية، **تكنولوجيا الاتصال في التعليم الفعال**، دار المناهج، عمان، الأردن، 2008.
53. محسن علي عطية، **مهارات الاتصال اللغوي وتعليمها**، دار المناهج، الأردن، 2008.
54. محمد الجوهري وآخرون، **علم الاجتماع ودراسة الاتصال الجماهيري**، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1992
55. محمد إسماعيل عبد المقصود، **المهارات العامة للتدريس**، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2007.
56. محمد النوبي محمد علي، **مقياس المهارات الاجتماعية**، دار صفاء، الأردن، 2010.
57. محمد فتحي، **766 مصطلح إداري**، دار التوزيع والنشر الإسلامية، مصر، 2003.
58. محمد سلامة غباري والسيد عبد الحميد عطية، **الاتصال ووسائله بين النظرية والتطبيق**، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 1991.
59. محمد شفيق، **البحث العلمي**، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 1985.
60. محمد عبيدات وآخرون، **منهجية البحث العلمي**، ط2، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 1999.



61. محمد عطية الأبراشي، روح التربية والتعليم، دار الفكر العربي، مصر، 1993.
62. محمد متولي قنديل ورمضان مسعد بدوي، مهارات التواصل، دار الفكر، عمان، الأردن، 2004.
63. محمد محمد البادي، التخطيط الاستراتيجي للاتصال، دار المهندس للطباعة، مصر، 2005.
64. محمد محمود الحيلة، مهارات التدريس الصفي، ط2، دار المسيرة، الأردن، 2007.
65. محمد منير حجاب، مهارات الإتصال للإعلاميين والتربويين والدعاة، ط2، دار الفجر، مصر، 2008.
66. محمد منير حجاب، الأسس العلمية لكتابة الرسائل الجامعية، ط3، دار الفجر، مصر، 2000.
67. محمود حسن إسماعيل، مبادئ علم الإتصال ونظرات التأثير، الدار العالمية، مصر، 2003.
68. مصطفى محمود أبو بكر وعبد الله بن عبد الرحمان البريدي، الإتصال الفعال، الدار الجامعية، مصر، 2000.
69. معتز عبيد، مهارات الحياة للجميع، دار العالم العربي، مصر، 2008.
70. منال طلعت محمود، مدخل إلى علم الإتصال، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2002.
71. مي العبد الله، نظريات الاتصال، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 2006.
72. ميشيل ستيفنز، التقديم الفعال: رسالة قوية - جمهور مستجيب-، ترجمة: عبد الحكم أحمد الخزامي، دار الفجر، مصر، 2001.
73. نخبة من أساتذة علم الإجتماع، المرجع في مصطلحات العلوم الإجتماعية، دار المعرفة الجامعية، مصر، د.س.
74. هادي نهر وأحمد محمود الخطيب، إدارة الاتصال والتواصل ، عالم الكتب الحديث، أربد، الأردن، 2009.
75. هاري ك.وونغ و روزميري ت.ونغ، كيف تكون مدرسا فاعلا، ترجمة: ميسون يونس عبد الله، دار الكتاب الجامعي، الإمارات العربية المتحدة، 2003.

76. هالة منصور، **الاتصال الفعال**، المكتبة الجامعية، مصر، 2000.

77. هناء حافظ بدوي، **وسائل الإتصال في الخدمة الاجتماعية والمجتمعات النامية**، المكتب الجامعي الحديث،

مصر، 2001.

78. هوفر، **طرق التدريس في التعليم العالي**، ترجمة: عبد اللطيف حسين فرج، دار الحامد، الأردن، 2007.

### III. الكتب باللغة الأجنبية:

79. Daniel Pemartin, **Gérer par les compétences ou comment réussir autrement**, édition management société, Paris, 1999.

80. Jacques Leenhardt, **Théorie de la communication et Théorie de la réception**, réseaux n° 68 CNET, 1994.

81. Gaston Lanneau et Pierre Tap, **Psycho-sociologie du groupe classe**, annales de faculté des lettres et sciences humaines de Toulouse, 1996.

82. Grawitz Madeleine, **Méthodes des sciences sociales**, 11<sup>ed</sup>, édition Dalloz, Paris, 2001.

### IV. المعاجم والقواميس:

83. أبو الفضل جمال الدين محمد بن مكرم ابن منظور، **لسان العرب**، المجلد 6، دار صادر، بيروت،

لبنان، 1997.

84. مداس فاروق، **قاموس مصطلحات علم الاجتماع**، دار مدني، الجزائر، 2003.

محمد عاطف غيث، **قاموس علم الاجتماع**، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2005.

85. Raymond Boudon , Philippe Besnard , Mohamed Cherkaoui , Bernard- Pierre Lécuyer , **Dictionnaire de sociologie** , Larousse , France , 2005 .

## .V .الملتقيات والمذكرات والمجلات:

86. قسم علم النفس وعلوم التربية، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية، جامعة ورقلة، الملتقى الدولي الأول حول: سيكولوجية الإتصال والعلاقات الإنسانية، من 20 - 22 مارس 2005.
87. سهام بن لامة، دور أسلوب الحوار في تفعيل العلاقة بين المعلم والمتعلم في المدرسة الجزائرية -دراسة ميدانية بمدينة سطيف، رسالة ماجستير، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية، جامعة بسكرة، 2007 / 2008.
88. الزواوي بغورة، إشكالية المنهج في العلوم الإنسانية، مجلة البصائر، المجلد 12، العدد 2، أيلول 2008.

## .VI .مواقع الانترنت:

89. <http://yeheart.net>
90. <http://www.iraqacad.org>
91. <http://ar.wikipedia.org>
92. <http://www.univ-biskra.dz>
93. <http://www.maaber.org>
94. <http://www.unicef.org>
95. <http://www.forum.educ40.net>
96. <http://www.kenanaonline.com>
97. <http://mmsec.com>

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر بسكرة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية - القطب الجامعي شتمة -

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم الاجتماع

استمارة مقياس موجهة للطلبة

عنوان المذكرة:

## مهارات الإتصال ودورها في العلاقة بين الأستاذ والطالب

\*دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة بسكرة \*

مذكرة مكتملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص الإتصال والعلاقات العامة

إشراف الأستاذ:

د/ زوزو رشيد

إعداد الطالبة:

بركات نوال

ملاحظة:

نحيطكم علما أن المعلومات الواردة في هذه الاستمارة سرية، ولا تستخدم إلا للأغراض العلمية ولا يطلع عليها إلا صاحبة البحث. شاكرين سلفا تعاونكم معنا ..

## I. بيانات عامة حول المبحوث:

ضع علامة (√) أمام الإجابة التي توافقتك: -

1. الجنس: ذكر  أنثى
2. السن: 23-18 سنة  29-24 سنة  35-30 سنة  36 سنة فأكثر
3. التخصص: علوم إنسانية  علوم اجتماعية  تربية رياضية وبدنية
4. السنة التي تدرس فيها: الأولى  الثانية  الثالثة   
الرابعة  ماجستير 1  ماجستير 2
5. محل الإقامة: - داخل الأحياء الجامعية  - خارج الأحياء الجامعية
6. مكان الإقامة الأصلي: - مدينة  - ريف

## II. مقياس مهارات الإتصال عند الطالب الجامعي:

- فيما يلي مجموعة من الفقرات والتي تتناول العديد من المواقف الإتصالية، ويرجى قراءة كل فقرة منها بدقة وتبين مدى انطباقه عليك واختر من البدائل المتوفرة أمام كل فقرة من فقرات المقياس كالتالي:
- ضع علامة (√) تحت اختيار (دائما) إذا كانت الفقرة تنطبق عليك تماما (بنسبة 100 % تقريبا).
  - ضع علامة (√) تحت اختيار (غالبا) إذا كانت الفقرة تنطبق عليك بشكل كبير (بنسبة 75 % تقريبا).
  - ضع علامة (√) تحت اختيار (أحيانا) إذا كانت الفقرة أحيانا ما تنطبق عليك (أي بنسبة 50 % تقريبا).
  - ضع علامة (√) تحت اختيار (نادرا) إذا كانت الفقرة نادرا ما تنطبق عليك (بنسبة 25 % تقريبا).
  - ضع علامة (√) تحت اختيار (أبدا) إذا كانت الفقرة لا تنطبق عليك أبدا (بنسبة 0 % تقريبا).

مع ملاحظة وضع علامة (√) في اختيار واحد فقط من الاختيارات الخمسة الموضوع لكل فقرة من فقرات المقياس، علما بأنه لا توجد إجابات صحيحة وأخرى خاطئة، وإنما الإجابة الصحيحة هي التي تعبر عن حقيقة رأيك...

والرجاء الأخير هو عدم ترك أي فقرة من فقرات المقياس دون أن تحدد موقفك منها .

## مهارة التحدث

أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	العبارة
					1- أستخدم أسلوب الحوار مع الأستاذ و زملائي لتثبيت أفكار الدرس
					2- لي علاقات إنسانية طيبة مع أساتذتي
					3- أشعر بالخجل وأتلعثم أثناء التحدث في القسم
					4- عندما لا أفهم جيدا ما يقوله الأستاذ أطلب منه أن يعيد الشرح
					5- لا يسمح لي بإبداء رأيي خلال الحصة
					6- أبدأ إلى أساتذتي إذا واجهت مشاكل بيداغوجية
					7- أدخل في حوارات جانبية مع زملائي وأهمل الآخرين
					8- عندما أتحدث أتمس لأفكاري وأشجع زملائي على إبداء آرائهم

## مهارة الاستماع و التلقي

					9- أثناء الدرس أنتبه جيدا للأفكار الرئيسية والتفاصيل الهامة
					10- أفكر في العلاقة بين الأفكار التي يطرحها الأستاذ
					11- أنتبه لما يقوله الأستاذ من كلمات لفظية وإيماءات وحركات غير لفظية
					12- أنتبه للمناقشات التي تدور بين زملائي والأستاذ
					13- أستطيع أن أسترجع وأتذكر الأفكار والتفاصيل الهامة في الدرس
					14- يرجع تركيزي وانتباهي للدرس إلى رغبتني في الحصول على المعلومات والأفكار الجديدة
					15- أثناء الاستماع للمناقشات في الدرس أعبت بالأشياء (أقلام، أوراق..)
					16- أرصد ملاحظات وملخصات حول ما أسمعه في الحصة

## مهارة السؤال

					17- عندما أطرح سؤالا أراعي أن يكون مرتبطا بموضوع الحديث
					18- أثناء طرحي للسؤال أشعر بالخوف والارتباك
					19- أختار الوقت المناسب لطرح السؤال
					20- أكثر من الأسئلة أثناء الحصة

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة محمد خيضر بسكرة  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية - القطب الجامعي شتمة -  
قسم العلوم الاجتماعية  
شعبة علم الاجتماع

استمارة مقياس موجهة للأساتذة

عنوان المذكرة:

## مهارات الإتصال ودورها في العلاقة بين الأستاذ والطالب

\*دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة بسكرة \*

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم اجتماع تخصص الإتصال والعلاقات العامة

إشراف الأستاذ:

إعداد الطالبة:

د/ زوزو رشيد

بركات نوال

ملاحظة:

أستاذي الفاضل، نحيطكم علما أن المعلومات الواردة في هذه الاستمارة سرية، ولا تستخدم إلا للأغراض العلمية ولا يطلع عليها إلا صاحبة البحث. شاكرين سلفا تعاونكم معنا ..



I. بيانات عامة حول المبحوث: - ضع علامة (√) أمام الإجابة التي توافقتك - :

1. الجنس: ذكر  أنثى
2. السن: ..... سنة
3. الرتبة العلمية: .....
4. التخصص: .....
5. الأقدمية في العمل: ..... سنة
- في إطار التدريس: ..... سنة
- خارج إطار التدريس ..... سنة
6. من بين الطرق التالية ما هي الطريقة التي تفضلها في التدريس؟:  
\* طريقة المحاضرة   
\* طريقة المشاركة (الحوار والمناقشة)   
\* طريقة التعلم المستقل للطلبة ودورك يكمن في التقييم

## II. مقياس مهارات الإتصال عند الأستاذ الجامعي:

فيما يلي مجموعة من الفقرات والتي تتناول العديد من المواقف الإتصالية منها ما يعبر عن مهارات الإتصال (مهارة الحديث وإلقاء الدرس، مهارة الاستماع ومهارة السؤال) كمتغير مستقل للدراسة، ومنها ما يعبر عن فعالية الاتصال كمتغير تابع، ويرجى قراءة كل فقرة منها بدقة وتبين مدى انطباقه عليك واختر من البدائل المتوفرة أمام كل فقرة من فقرات المقياس كالاتي:

- ضع علامة (√) تحت اختيار (دائما) إذا كانت الفقرة تنطبق عليك تماما (أي بنسبة 100 % تقريبا).
  - ضع علامة (√) تحت اختيار (غالبا) إذا كانت الفقرة تنطبق عليك بشكل كبير (بنسبة 75 % تقريبا).
  - ضع علامة (√) تحت اختيار (أحيانا) إذا كانت الفقرة أحيانا ما تنطبق عليك (أي بنسبة 50 % تقريبا).
  - ضع علامة (√) تحت اختيار (نادرا) إذا كانت الفقرة نادرا ما تنطبق عليك (أي بنسبة 25 % تقريبا).
  - ضع علامة (√) تحت اختيار (أبدا) إذا كانت الفقرة لا تنطبق عليك أبدا (بنسبة 0 % تقريبا).
- مع ملاحظة وضع علامة (√) في اختيار واحد فقط من الاختيارات الخمسة الموضوع لكل فقرة من فقرات المقياس، علما بأنه لا توجد إجابات صحيحة وأخرى خاطئة، وإنما الإجابة الصحيحة هي التي تعبر عن حقيقة رأيك.

والرجاء الأخير هو عدم ترك أي فقرة من فقرات المقياس دون أن تحدد موقفك منها .

## مهارة الإلقاء والتحدث

أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	العبارة
					1- أشعر بالثقة في نفسي وأتحدث مع الطلبة بكل ثقة
					2- أحضّر جيدا لموضوع الدرس الذي سألقيه
					3- أثناء بداية المحاضرة أو الدرس أشعر بالارتياح
					4- أستطيع شد انتباه الطلبة
					5- أنتقل من فكرة لأخرى دون أن أخصص الأولى
					6- أستطيع مساعدة الطالب على التفاعل خلال الحصة
					7- أتمثل الفكرة وأعيش المعلومة التي أتحدث عنها أثناء الدرس
					8- أتوقف عن الكلام عندما ألاحظ عدم اهتمام وشرود بعض الطلبة
					9- بصري على اتصال مباشر مع جميع الطلبة
					10- أغير نبرة صوتي من حين لآخر
					11- أستخدم كلمات وجمل بسيطة ومفهومة للشرح
					12- أتحدث بتلقائية وبأسلوب طبيعي غير متكلف
					13- أستخدم الدعابة لشد انتباه الطلبة ولكسر الملل والشرود
					14- أستخدم الأمثلة الواقعية للشرح وتعزيز المعنى
					15- أستخدم الوسائل الإيضاحية المساعدة (سبورة، Data show،...)
					16- أتفهم مشاكل الطلبة البيداغوجية وأناقش معهم حول حلولها
					17- حديثي واضح لجميع الطلبة
					18- أبتعد عن التهديد والتخويف في مناقشة الأفكار المطروحة
					19- أقوم بتحديد الهدف من الدرس قبل كل شيء
					20- أحرص على أن تكون لي الكلمة الأخيرة في الدرس (الخلاصة)
					21- أشجع الطلبة على التعبير عن أفكارهم بجرية وصراحة حتى وإن كان ذلك على حساب الحجم الساعي المتوفر للدروس
					22- إذا اضطرت إلى توجيه ملاحظة لأحد الطلبة أقولها بأسلوب لبق ومهذب دون جرح مشاعره أو الاستهزاء به أو تهديده
					23- أحاول أن يكون مظهري وسلوكي لائقين

24- أجنب في مناقشاتي التقليل من شأن الطلبة أو من أي شخص آخر

### مهارة الاستماع والتلقي

أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	العبارة
					25- يلجأ إلي الطلبة للاستفادة من نصحي وإرشاداتي
					26- أستطيع التحكم في انفعالي وغضبي عندما ألاحظ سلوكا لا أحبّه من الطلبة .
					27- أتخلى بالمسؤولية في تعاملي مع الطلبة
					28- يمكنني ملاحظة علامات الشرود والملل لدى أي طالب
					29- يقوم بعض الطلبة بتصرفات لا تروقي ولكن أبررها وأتفهمها
					30- أراقب التعبيرات والتصرفات غير اللفظية التي تبدو من جميع الطلبة
					31- أتغلب على كافة الأمور التي تتسبب في التشويش ومقاطعة الدرس
					32- أوجه ملاحظة بعدم مقاطعتي أثناء إلقاءي للدرس
					33- أتعامل مع الطلبة بأسلوب واضح ومباشر
					34- أعترف للطلبة بالصعوبات والمشكلات التي تواجههم
					35- أسعى لبناء علاقات من التفاهم مع الطلبة من خلال الاتصالات الشخصية غير الرسمية
					36- أشجع الطلبة كي يعبروا عن آرائهم وردود أفعالهم تجاه ما أطرحه من أفكار
					37- أجنب العبث بالأشياء فوق المكتب (كالأقلام أو الأوراق..)

### مهارة السؤال

38 - أطرح الأسئلة كثيرا حول موضوع الدرس لأعرف مدى وضوح الأفكار لدى الطلبة

39- عندما أطرح سؤالا ولا أجد إجابة عند الطلبة، أستخدم أسلوب التهديد

40- أضع أسئلة الامتحانات بطريقة مفهومة

41- قبل الإجابة عن أسئلة الطلبة أتأكد جيدا من صحة إجابتي

أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	العبارة
					42- إن لم تكن لدي إجابة عن سؤال أو استفسار أعتذر وأعد بالبحث عنها
					43- أجب على أسئلة الطلبة باهتمام
					44- أحاول عدم الخروج عن موضوع الدرس
					45- مستعد للإجابة على أي سؤال يطرحه الطلبة.
					46- أجب عن أسئلة الطلبة التي ليس لها علاقة بموضوع حديثي
					47- أرحب بأسئلة واستفسارات الطلبة عند أي فكرة أطرحها خلال الدرس

## ملخص الدراسة

يعد الإتصال لب العلاقات الإجتماعية، وبقدر نجاح الفرد في الإتصال مع الآخرين بقدر نجاحه في الحياة، حيث ينعكس ذلك على صحته النفسية والإجتماعية، وطبيعة البشر إقامة علاقات مستمرة، وطبيعة شبكات الإتصال التي تنشأ بينهم وما تتخذه من أشكال وما تبلغه من فعالية تحدد بدرجة كبيرة فرص التقارب فيما بين أفراد المجتمع وفرص اندماجهم فيه، وهنا تلعب مهارات الإتصال دورا كبيرا في تحديد فعالية الاتصال بالآخرين.

إن امتلاك مهارات الاتصال غداً أحد المتطلبات الأساسية للنمو الشخصي والمؤسسي للوصول إلى الأهداف التي عادة ما توضع من خلال تخطيط مسبق ورؤية واضحة المعالم وإعداد جيد في بيئة صحية، فلا بدّ من التسلح بالكثير من هذه المهارات وخاصة في الجامعة التي تعتبر مجمعا إنسانيا رحبا تلعب فيه العلاقات والتفاعلات الإجتماعية المختلفة بين أفراد الأسرة الجامعية، خاصة الأساتذة والطلبة- على اعتبارهما الشريحتين الأوسع- دورا مهما في بلوغ الجامعة لأهدافها.

ولعل مهارة التحدث ومهارة الإستماع ومهارة السؤال هي من أهم مهارات الإتصال التي يحتاجها كل من الأستاذ والطالب الجامعيين لأداء أعمالهما وتعاملهما مع بعضهما، ولتفعيل العملية الإتصالية التي تجري بينهما.

ومن خلال هذه الدراسة استنتجنا وجود فعالية للإتصال بين الطالب والأستاذ الجامعي من خلال ما يمتلكه فعلا وما يتميز به كل منهما (الأستاذ- الطالب) كطرفي اتصال (مرسل- مستقبل) من مهارات اتصالية عالية.