الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التكوين والتعليم المهنيين
Ministère de la Formation et de l'Enseignement Professionnels

Centre National de la Formation et de l'Enseignement Professionnels à Distance (CNFEPD)

المركز الوطني للتكوين و التعليم المهنيين عن بعد (م. و. ت.ت. م.ب)

مقابلة الأطفال و إستقبال الأولياء

الهدف البيداغوجي العام: في نهاية هذا الدرس يصبح المتربص قادرا على التواصل مع الأطفال والوالدين بطريقة مؤدبة.

الدرس رقم 01: مبادئ عامة عن الاتصال

الهدف من الدرس:
في نهاية هذا الدرس يصبح المتربص قادرا على تحديد المبادئ الأساسية للإتصال.

مخطط الدرس:

I- مبادئ عامة عن الإتصال

II- عقبات الإتصال

III- أشكال الإتصال

IV- أنواع الإتصال

مقدمة:

تكون المربية عند ممارسة مهنتها على إتصال وثيق، ليس مع الأطفال فقط؛ ولكن مع أوليائهم أيضا.

ولا يمكن فصل الترحيب والتواصل مع الأطفال و الوالدين عن مهنة المربية، لأن الدخول إلى الروضة مهم بالنسبة للطفل و بالنسبة للوالدين.

فالتحلي بالقدرة على الإتصال في هذه الحالة، مهم جدا للتخاطب مع الطفل ووالديه.

وسيتم التطرق في هذا الدرس الأول، إلى المبادئ الأساسية للإتصال أولا قبل تحديد المواضيع المرتبطة بمهنة المربية في الدروس اللاحقة.

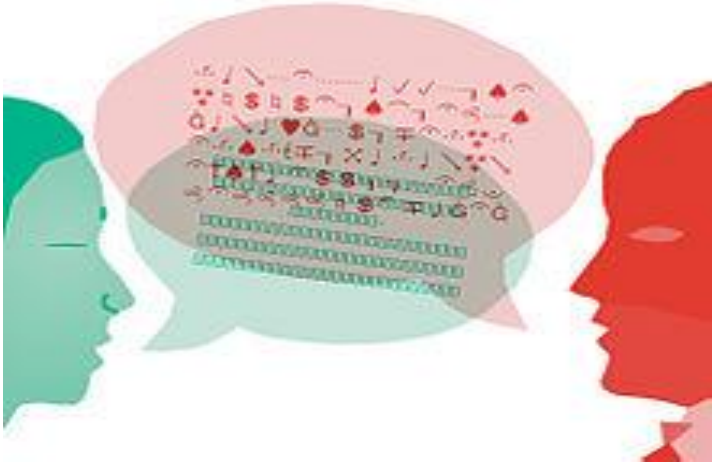
I- مبادئ عامة عن الاتصال:

1- مفهوم الاتصال:

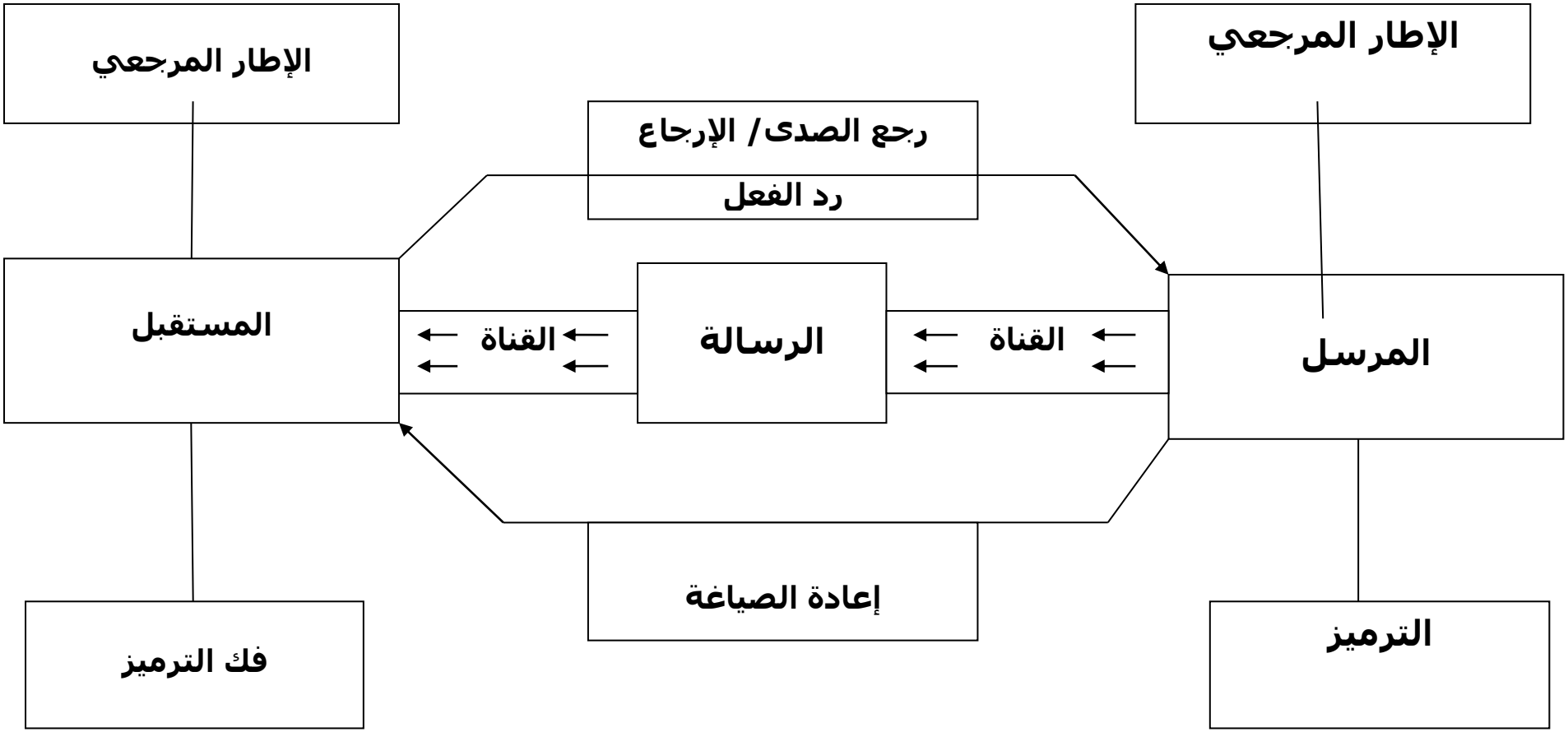
الإتصال هو فعل التواصل، إقامة علاقة مع الآخر ونقل رسالة إلى شخص ما.

الإتصال عبارة عن مجموع عمليات يتم بواسطتها تبادل المعلومات والمعاني بين الأشخاص. وتشكل هذه المعاني" الرسائل".

الإتصال هو الشرط الأساسي للتعلق بالآخر.



2-مخطط الاتصال (مخطط شانون):



3- عناصر الاتصال الممثلة في المخطط:

أ- الرسالة: سلسلة منتظمة ومتناسقة من الرموز، الهدف منها هو الإتصال: **يقول الأستاذ لتلاميذه: إنتزعت الجزائر استقلالها سنة 1962.**

ب- المرسل: هو مصدر الرسالة، حيث يُعطي فكرة دالة عن معلومة أو شعور أو واقع: **الأستاذ هو المرسل.**

ج-الترميز: مجموع رموز وكلمات وحركات... مستخدمة لصياغة الرسالة: **يُترجمُ الأستاذ فكرته المراد إرسالها بواسطة الكلمات.**

د-القناة: تنقل الرسالة عن طريق وسيلة اتصال، وهي **قناة الاتصال** الممكن أن تكون لفظية أو حركية أو كتابية: **يستعمل الأستاذ القناة اللفظية في المثال.**

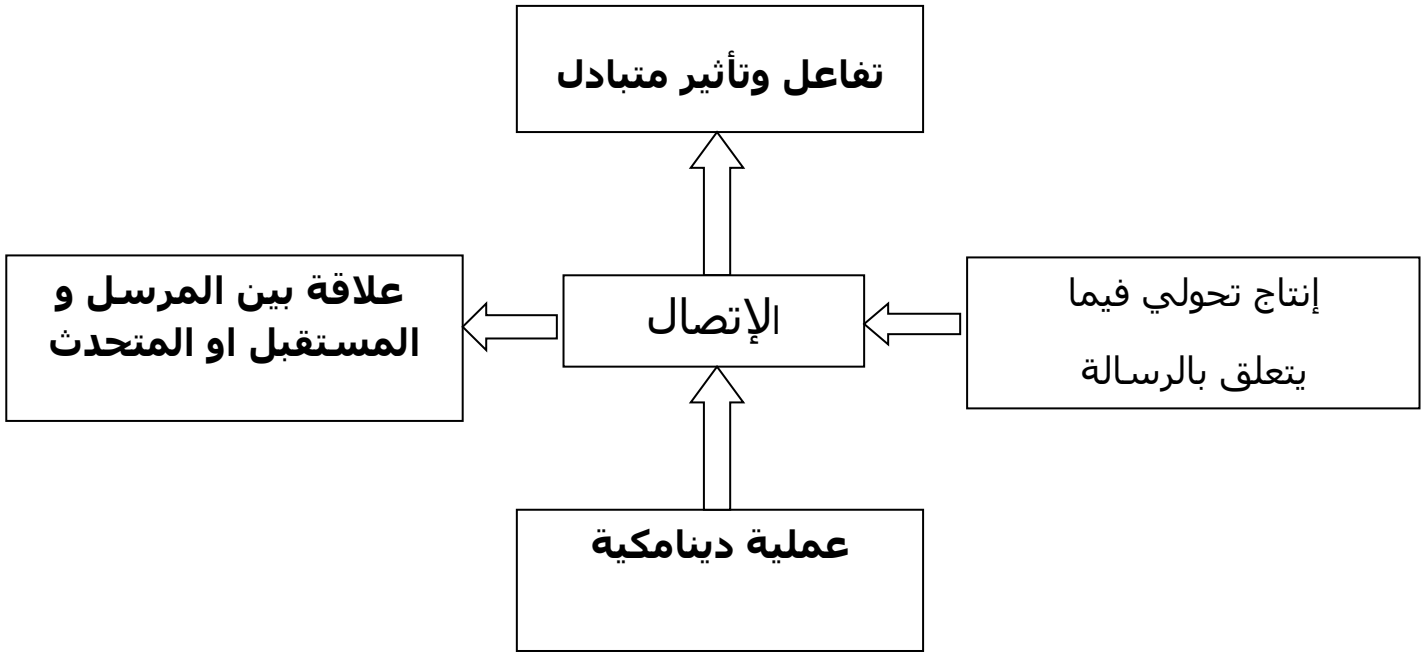
ه-المستقبل: هو مُستَقبلُ الرسالة وفي **هذا المثال التلاميذ هم المستقبلون.**

و-فك الترميز: يسمح تلقي الرسالة من طرف المستقبل وبواسطة عملية فك الترميز، باستيعابها وفهمها **حيث تدل كل كلمة في الجملة عن معنى ما، ويقوم التلاميذ ببناء معنى الجملة كلها في إطار مفهوم.**

ن-الإرجاع/ رجع الصدى رد الفعل: هو الرد الذي يرجعه المستقبل إلى المرسل ومثالا على ذلك: **نعم، استقلت الجزائر سنة 1962 بعد سبع سنوات من الحرب (يُعلق التلاميذ).**

4- الاتصال كتفاعل:

إن لاحظتُم. يَعتبرُ مخطط شانون المعروض سابقا، أن الاتصال عملية خطية ماشية باتجاه واحد من المُرسل إلى المستقْبل. هذا النموذج لم يأخذ بعين الاعتبار أن الاتصال قائم بين الأشخاص، وبالتالي هناك تفاعلات وعلاقات بين المرسلين والمستقبلين؛ كما أن هناك عوامل مؤثرة على الرسالة وهذا ما يمكن تخطيطه كالتالي:



المُلاحظُ هنا أنه لم يعد هناك تسلسل للمرسل ثم المستقبل، فالمرسل هو مرسل ومستقبل في آن واحد ،و المستقبل مرسل و مستقبل في آن واحد أيضا، والأفضل استبدال هذين المصطلحين (مرسل ومستقبل) **''المتحدثين'** 'المرسلين والمستقبلين للرسائل في نفس الوقت.

والملاحظ هنا أيضا أن العوامل النفسية و الفيزيائية ، و القيود الاجتماعية ونظام المعايير والقيم...، من الممكن أن يؤثر على إرسال وتلقي الرسائل. وبالتالي تؤثر هذه العوامل أيضا، على ترميز وفك ترميز الرسائل إضافة لتأثير كل متحدث على الآخر.

5-الاتصال الفعال:

حاولوا متابعة هذا الحوار والإجابة على الأسئلة قبل الإطلاع على الإجابات بالخط العريض:

هل تعلم ما يُقصد بالاتصال؟

الاتصال = معرفة القول و الإصغاء .
قول و إصغاء ماذا؟

عند التحدث أو الإصغاء، نتناول الرسائل من حيث:

- **المشاعر**
- **الأفكار**
- **الأفعال**

عند التحدث والإصغاء للآخر، يستوجب التفريق بين هذه المستويات الثلاثة و يجب تعليم الأطفال على القيام بذلك أيضا:

- **مستوى المشاعر:** عند التحدث عن المشاعر والأحاسيس: **أنا فرح، أنا متألم.**
- **مستوى الثقافة:** عند التحدث عن الأفكار...**أظن أن العمل مهم للحياة الإنسانية.**
- **مستوى الأفعال:** عند التحدث عن الأفعال: **استيقظت، غسلت وجهي، شربت القهوة...**

- **الإصغاء:**

يعتمد الإتصال الفعال على الإصغاء الجيد، فالإصغاء للآخر هو فسح المجال للتواجد معكم، و هذا من أجل الكلام و التحدث عن أشياء مختلفة.

كيف يكون الاصغاء فعالا:

- ترك الآخر التعبير عن ذاته دون مقاطعته
- إظهار إشارات بصرية ولفظية دالة على الاهتمام
- تفادي الأحكام المسبقة
- اعتماد وضعية بدنية دالة على الاهتمام
- تقبل رأي الآخر

- دفع الآخر لتحديد مسار فكره حَالَ عدم دقته.

فلسفة الإصغاء الفعال : يجب الإيمان بأن:

كل شخص هو كائن فريد بالكامل وهو حر: فشخصان يعيشان وضعا مماثلا، ردة فعلهما معتمدة على *شخصيتهما ومسار* كل منهما، وهو ما يؤثر على اختيار كل واحد منهما وهذا ما يسمح بتقبل رأي الآخر.

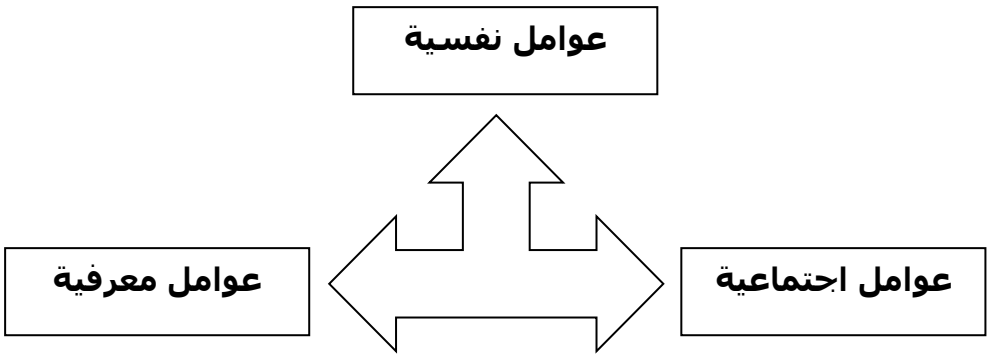
هناك عوامل ذو طبيعة نفسية و معرفية و اجتماعية مرافقة لرسائل المتحدثين .

6-العوامل المحددة للاتصال:

هناك عوامل ذات طبيعة نفسية و معرفية و اجتماعية ترافق رسائل المتحدثين.

فكل فرد يقوم بالاتصال معني بالوضع مباشرة، ملتزم من خلال شخصيته، و عبر نظام احتياجات محددة لطموحاته.

فهناك ثلاثة عوامل محددة لمحتوى الرسائل:



II- عقبات الاتصال:

يمكن جمع عقبات الاتصال في أربعة فئات:

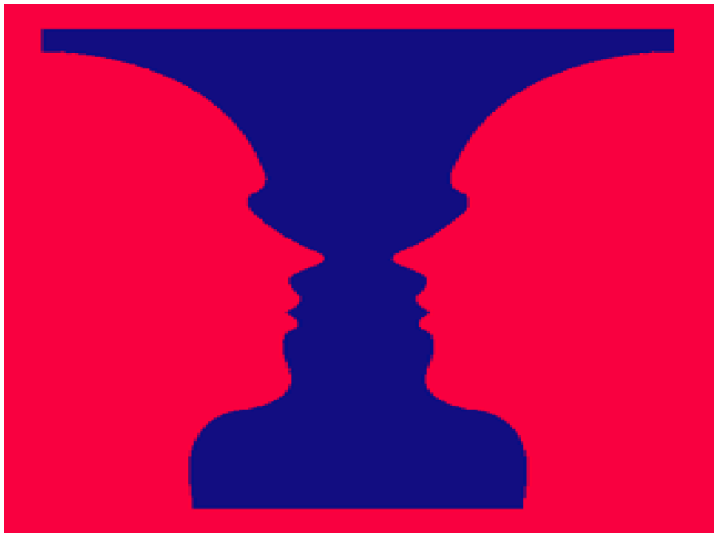
1- العقبات الفردية
2- العقبات الدلالية
3- العقبات التنظيمية
4- العقبات الاجتماعية

1- العقبات الفردية:

بصفة عامة يوجد إثنين هما: الإدراك والسلوك.

أ- الإدراك: لاحظوا هذه الصورة وعبروا عما ترونه:

- هل ممكن أن تلاحظوا شيئا آخرا؟
- اعرضوا الرسم على أحد بجانبكم، ماذا يقول؟
- ماذا يرى؟



يختلف إدراك الأشياء و تفسير الرسائل الصادرة عن الآخرين أو عن مصادر أخرى بطريقة مختلفة.

حيث يعتبر الإدراك عقبة أساسية من الممكن أن تؤثر سلبا على حوار فعلي بين المرسل والمستقبل حيث، لا يريد الشخص سماع إلا ما هو راغب في معرفته.

وبهذا يكون مصير عدم توافق المعلومة مع توقعات المستقبل، مائلا للرفض.

يعتمد المستقبل في تفسير المعلومة غالبا على:

- أحكامه المسبقة
- تجربته
- تكوينه العلمي.
- أو بالإضافة إلى اعتقاد ما رآه و سمعه و شعر به.

يكون تفسير الرسالة على حسب:

- الشخص (توقعه وإهتمامه ومستواه).
- الرسالة (طولها وشدتها ودقتها).
- نظام القيم.

ب- السلوك: يُعرّفُ السلوك على أنه ميل للحكم على شخص أو شيء ما. فهو يُولدُ مجموعة أحكام وميول، دافعة لتصرف الشخص باتجاه ما ، و هو في وضعية إتصال.

2- عقبات دلالية:

هي عناصر مرتبطة باللغة المستعملة والممكنة أن تؤثر سلبا على فهم الرسالة. حيث يمكن تلخيصها كالآتي:

- مفردات غير ملائمة
- تعابير غير مناسبة
- قلة الاتساق
- الخلل في ربط الأفكار

- سوء اختيار الجمل وغموض معانيها
- ارتفاع نبرة الصوت
- حركة الجسم
- فرق المستوى التعليمي بين المرسل والمستقبل.
- المعنى المقدم من طرف كل شخص للمفردات والصور.

يستلزم الإتصال الفعال تكييف اللغة المستعملة حسب قدرة فهم المستقبل.

كما يستلزم القيام باتصال حسب لغة المستقبل أو حسب شروطه لفهم الرسالة.

3- العقبات التنظيمية:

من الصعب تعميم الرسائل في منظمة ما،، وبالخصوص عند اصطدامها بتحريف الفكرة أو المعلومة الأصلية.
فتمر الرسالة في هذه الحالة بعدة مراحل قبل أن تصل إلى المستقبل. وفي كل مرحلة من هذه المراحل، تتعرض الرسالة إلى تحريف مهم نوعا ما، وهو حال الإشاعة.

والنتيجة تلقي الأشخاص في طرف سلسلة الإتصال أحيانا، مجرد معنى غامض للرسالة لأن الفكرة الأساسية حُرّفت جدا أثناء مسارها.

إضافة لذلك، تغير الترميز و فك ترميز الرسالة عدة مرات أثناء مسارها أيضا.

4- العقبات الاجتماعية:

الجنس، الجماعات العرقية، الجماعات الاجتماعية، الجماعات العاملة(المهنية)، الأحكام العنصرية المسبقة ،الفرق في الوضع الاجتماعي، الأحكام الثقافية المسبقة، منع حرية التعبير.

5- الانتقاء و التشويه:

يستوجب على كل اتصال، المرور بسلسلة من الشاشات المتواجدة في مساره، حيث يتمثل دورها في انتقاء مضمون الرسالة الأصلية.

يوجه هذا الانتقاء لتشويه الفكرة أو المعلومة الأصلية وتظهر الشاشة عبر كل هذه العقبات المُوَجَهَة من طرف الرسالة من نقطة انطلاقها إلى غاية وصولها.

ينتقي الشخص جزءا من الفكرة أو المعلومة المتوافقة مع:

- سلوكه
- ثقافته
- تفكيره

ويتجاهل ما يعاكسها.

6- التفاسير الخاطئة:

يدل هذا على خطأ المُستَـقْبل أثناء معالجة الرسالة، بحيث أن معناها المُتلقَّى مختلف عما هو مقصود به في الأصل. أي أن كل ما يُقالُ مُنْتَقَى أتوماتكيا من طرف المتحدثين، وهو ما يستلزم عناية ثنائية: من جهة المرسلين للرسائل حيث يستلزم أن تكون مفهومة ،و تُفَسّرُ من جهة المستقبلين بمعانيها الأولية.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

III-أشكال الاتصال:

لا يعتمد الاتصال على التعبير الشفهي فقط، وإنما هناك نظام متعدد القنوات كالإيماءات وتعابير الوجه ووضعية الجسم و الهدوء...حيث تنقل هذه الأشكال معاني وتبرز طبيعة العلاقة بين الأشخاص.
يمكن تمييز نوعين من الاتصال، الاتصال اللفظي والاتصال غير اللفظي:

1- الاتصال اللفظي:

هو الاتصال المستعمل للغة أو للكلام المنطوق أو المكتوب، ومن بين مؤشراته:

المؤشرات اللغوية اللفظية:

- مضمون الرسالة (ما يُقال)، المعنى
- شكل الرسالة (كيفية التعبير عن ما يُقال): اختيار المفردات، تركيب الجمل، المُحاجّة...

2- الاتصال الغير لفظي:

ينقل الخطاب المباشر عن موضوع ما إلا جزءا عما هو بصدد ابلاغه.

فالاتصال معتمد على الفهم الضمني للدلالات الغير معبر عنها باللغة و من بينها:

أ- حركات الوجه و الإيماءات: تعتبر وسيلة الاتصال الأكثر قدما والموجودة منذ الأسابيع الأولى للرضيع.

فحركات الوجه وسيلة اتصال إرادية موجهة إلى وجه الأم ونظرتها. وبالتأكيد جميع المشاعر، مُعَبّرَةٌ عن عواطفها الداخلية لا سيما الحنان والعدوانية.

ويمكن القول بأن الإيماءات هي حركة الجسد المبرزة بشكل واضح لنوايا القبول أو الرفض.

وبإمكان كل هذه الرسائل المُرْسَلَة أن تتماثل أو تتعارض.

ب- دلالات اخرى جسدية: دلالات مكونة لصورة جسم المتحدث كالسلوكات والملبس...

- **النظرة:** يُعْتَبَرُ الجانب الأفضل للاتصال والتبادل حيث يضمن بقاء الاتصال مع الآخر.

عندما انظر الآخر ينظر إلي، أعلم أن الاتصال بيننا قد أُنْشأ، وبعبارة اخرى النظرة لحظة بناء للحوار.

عند النظر لشخص ما في العنين يعني ذلك وجود اتصال حميمي متبادل وعند صرف النظر يُقْطَعُ الاتصال عمدا. فالمتحابون بالنظرات هم في علاقة التحام حيث إمكانية التعبير عن العاطفة بمجملها. وهكذا يرى الطفل الحب في عيني أمه.

- **الهدوء:** يبدو ظاهرا أنه غياب اتصال، وفي الغالب ثقل في المعنى. فالهدوء معبر عن شيء ما دوما.

دلالات لغوية صوتية:

- معدل الكلام في فترة زمنية محددة، ملاحظة المعدل الأساسي وملاحظة تغيراته.
- الوقفات، الانقطاعات، التنفس.
- النبرة: النبرة الرئيسية وتغيراتها.

- مستوى الصوت: عالي، منخفض، متوسط، ملاحظة تغيرات الصوت.

IV- أنواع الاتصال:

يمكن تصنيف الاتصالات بصفة عامة إلى صنفين وبعد ذلك هي مسألة وسط:

1-إتصال أحادي الاتجاه:

ينشأ الاتصال أحادي الاتجاه من المرسل إلى المستقبل دون وجود تبادل.

مثال: الأستاذ في المحاضرة، التلفاز، مُلْصَق على الجدار، نشر رسائل على الأنترنت دون تلقي أسئلة...

من الواجب معرفة أن وجود الاتصال غير مرتبط بوجود إرجاع أو رجع للصدى.

2-إتصال ثنائي الاتجاه:

ينشأ الاتصال ثنائي الاتجاه عند تبادل المرسل والمستقبل للأدوار.

مثال: محادثة يومية حيث الرسائل متبادلة.

- **في الحقل الاجتماعي:**

1-الاتصال الشخصي: يربط هذا الاتصال شخصين. **مثال: تحدث الصديقين عن آخر فيلم في السنيما.**

2-الاتصال الجمعي: يربط هذا الاتصال عدة أشخاص. **مثال: يعلن الأستاذ لتلاميذه تاريخ الفرض القادم.**

3-الاتصال الجماهيري: هو مجموع تقنيات سامحة للممثل بالاتصال مع الجمهور العريض.

مثال: الإعلانات المتعددة للمؤسسات وأهم وسائل الاتصال الجماهيري: التلفزيون، الإذاعة، الصحف، الملصقات، السنيما والأنترنت.

- **في التنظيمات:**

1-إتصال نازل (هرمي): الاتصال النازل موجه لجميع الأجراء من أعلى السلم الهرمي إلى الموظفين والعمال. وهو ما يُعْرَفُ بالاتصال من **"الأعلى إلى الأسفل"**

يهدف هذا الاتصال لنشر المعلومة التنظيمية وتصفية النزاعات الداخلية، وعرض القرارات وشرح المشروع لكل فريق العمل.

والوسائل المستخدمة في هذا النوع من الاتصال هي: الجريدة الداخلية، المراسلاتالداخلية،الاجتماعات، ملاحظات الأقسام، البريد الالكتروني والفاكس...

2- الاتصال الصاعد (الراتبي): تنطلق من الأجراء إلى الإدارة. و هو الاتصال **'من الأسفل إلى الأعلى "**ومن الممكن تنظيمه من طرف النقابات وهيئات أخرى.

يسمح الاتصال الصاعد بالمراقبة والتحقق من أي عيب فيما يتعلق بالاتصال الداخلي في المؤسسات. وبعد ذلك رفع المطالب وتوقعات الأجراء من خلال الحوار أو المنشور أو الجريدة النقابية أو الاستطلاعات...كوسيلة اتصال.

3- **الاتصال الأفقي:** يشجع الاتصال الأفقي على تبادل المعلومات بين مختلف ممثلي المؤسسة. فهو يهدف لدمج إتخاذ القرار، وخاصة عملية مشاركة المعارف بين مختلف ممثلي مؤسسة ما.