**الفصل الثالث**

**الاتصال التعليمي في التربية الخاصة**

يعد الاتصال عصب الحياة البشرية، فالاتصال عنصراً لازماً في الحياة الاجتماعية بشكل عام   
وفي التعليم بشكل خاص لأنه لا يمكن أن يتم نقل المعارف والأفكار والمهارات والخبرات دون عملية اتصال.

**تعريف الاتصال:**

هو عملية ديناميكية تتم باللغة اللفظية وغير اللفظية بين المرسل والمستقبل لنقل محتوى رسالة معينة من خلال القنوات المناسبة بغرض تحقيق أهداف معينة.

**تعريف الاتصال التعليمي:**

هو عملية تفاعل مشتركة تتم باللغة اللفظية وغير اللفظية بين المعلم والمتعلم, حيث يقدم المعلم خبرات تعليمية(معرفية ومهارية ووجدانية) من خلال القنوات المناسبة بغرض تحقيق نتاجات تعليمية مرغوبة.

**طبيعة عملية الاتصال:**

إن عملية الاتصال لها طبيعة:

1. اجتماعية: لأن تحقيقها يقتضي وجود طرفين ونشوء تفاعل بينهما ينتج عنهما نقل أفكار أو معلومات أو مهارات أو اتجاهات أو تبادل التأثير إزاء الموضوع محور الاتصال، بالإضافة إلى أن الاتصال أساس من أسس استمرار الحياة الاجتماعية ووسيلة من وسائل تفاعل أفراد المجتمع.
2. نفسية: لأن الظروف النفسية لكل من المرسل والمستقبل تؤثر في فهم الرسالة وطبيعة استقبالها وعملية الاتصال بأكملها.
3. تربوية: لأنها تتم بيم مرسل هو المعلم ومستقبل هو المتعلم بهدف تحقيق تعديل سلوك أو نقل معرفة أو مهارات أو قيم أو اتجاهات أو خبرات أو إحداث تغيير في السلوك نحو الأفضل.

**أهداف عملية الاتصال:**

للاتصال عدة أهداف وهي:

1. من وجهة نظر الفرد القائم بالاتصال (المرسل)، نجد أن هدفه هو ما يلي:

* نقل الأفكار من المرسل إلى المستقبل.
* التعليم: أي تزويد المستقبلين بالمعلومات والمهارات وتطوير إمكانياتهم العملية.
* الإعلام: أي إعلام المستقبلين بما يدور حولهم.
* الإقناع: أي إحداث تحولات في وجهات نظر الآخرين.
* الترفيه: وذلك بالترويح عن نفوس أفراد المجتمع وتسليتهم.

1. من وجهة نظر المستقبل، فإن أهدافه من المشاركة في عملية الاتصال هي:

* فهم ما يحيط به من ظواهر وأحداث.
* تعلم مهارات جديدة.
* الاستمتاع والاسترخاء.
* الحصول على معلومات جديدة تساعد على اتخاذ القرارات والتصرف بشكل مقبول اجتماعياً.

**عناصر الاتصال:**

**أولاً: المصدر**

هو منشئ الرسالة ومصممها والقائم بصياغتها وترميزها على هيئة لغة لفظية أو غير لفظية قابلة للفهم من قبل المستقبل

وقد قد يكون المصدر على هيئة:

* معلم يراه المستقبل وجهاً لوجه.
* معلم يراه المستقبل عن بعد عبر المستحدثات التكنولوجية مثل (الانترنت، مؤتمرات الفيديو).
* برنامج تعليمي مثل برامج الوسائط المتعددة على الكمبيوتر (صوت وصورة ونص).
* برنامج تعليمي سمعي.
* فريق من معلمين.

وفي مجال التربية الخاصة يعتبر المعلم الأساس في عملية الاتصال واستخدام الوسائل لتعليم ذوي الاحتياجات الخاصة، فالمعلم القادر على استخدام الوسائل بصورة إيجابية هو العامل الرئيسي في إنجاح عملية الاتصال.

ومن أهم صفات معلم ذوي الاحتياجات الخاصة ما يلي:

1. التمكن التام من مضمون الرسالة التعليمية والإلمام بمفرداتها.
2. القدرة على تحليل خصائص الفئة المستهدفة مثل (الخصائص العقلية، الخصائص الانفعالية، مستوى الدافعية، أساليب التعلم المفضل، مستوى السلوك المدخلي).
3. القيام بعمليات التقويم والتشخيص بقصد تحديد الاحتياجات الأساسية لكل متعلم.
4. التمكن من المهارات اللغوية ومنها:

* مهارة النطق الصحيح للحروف والكلمات.
* ترتيب الكلام وحسن عرضه.
* التسلسل المنطقي للأفكار وترابطها.
* استخدام المفردات اللغوية الملائمة للمتعلمين وأعمارهم.
* السرعة المناسبة عند التحدث.
* الإلقاء الصوتي المعبر.

1. التمكن من مهارات الاتصال غير اللفظي (لغة الجسد).
2. التمكن من مهارة إدارة مواقف الاتصال التعليمي وضبطها بشكل فاعل.
3. تمكنه من آليات إشراك المستمع والتأثير عليه وتشتمل هذه الآليات ما يلي:

* الأسلوب كأن يبدأ الحديث بافتتاح قوي.
* الاتصال بالعين.
* الحركة الملائمة نحو مستمعيه.
* استخدام الأدوات البصرية المناسبة.
* الأسئلة الجدلية لإبقاء المستقبل نشط ومفكر.
* استخدام الألعاب التعليمية لرفع الملل.
* الاهتمام الشخصي بالمستقبل.
* الدعابة التي لها صلة بالمستقبل وعلاقة بالمحتوى وذلك لخلق جو من المرح.
* توظيف الوقفات الطبيعية لمدة ثلاث أو أربع ثواني بشكل جيد في المحادثة.

1. القدرة على توظيف التقنيات ومصادر التعلم بتمكن في مواقف الاتصال التعليمي.

**ثانياً: المستقبل**

هو الذي توجه إليه الرسالة ويقوم بتفسيرها واستيعابها ليصدر منه استجابة دالة على ذلك.

ولحدوث اتصال فعال لابد أن تتوفر على المستقبل الصفات التالية:

1. لديه القدرة على تبادل الأدوار مع مرسل الرسالة.
2. تمكنه من اللغة اللفظية (شفهية وتحريرية) وغير اللفظية (إشارات وحركات) بالقدر الذي يمكنه من استقبال الرسالة.
3. توفر عنصر الخبرة المشتركة بين المرسل والمستقبل، أي أن كل ما يقوله أو يعرضه المعلم يكون له دلالة وخبرة ومعنى لدى المتعلمين.
4. تفاعل ومشاركة المستقبل في عملية الاتصال.

**ثالثاً: الرسالة (المحتوى التعليمي):**

هي المحتوى أي المعلومات والمفاهيم والمهارات والقيم التي يريد المرسل إرسالها إلى المستقبلين.

ويجب مراعاة ترتيب محتوى الرسالة وملائمة المعلومات والأفكار التي تحملها مع خصائص المستقبل.

**رابعاً: وسيلة الاتصال:**

ويقصد بها أدوات ترميز الرسائل التعليمية و نواقلها داخل مواقف الاتصال التعليمي بهدف إحداث التعلم ويستخدمها كل من المرسل والمستقبل لتحقيق أهداف تعليمية اتصالية معينة.

ومن أهم وسائل الاتصال التربوي:

1. الوسائل المكتوبة: كالكتب والصحف والمجلات والنشرات والمقالات.
2. الوسائل الشفوية المباشرة: كالمحاضرة التي يلقيها المعلم أو الحديث المباشر بين شخص وآخر أو الإذاعة المدرسية.
3. الوسائل المسموعة والمرئية: مثل الراديو والتلفزيون.
4. الوسائل الإلكترونية الحديثة: وتشمل جميع القنوات الإلكترونية المكتوبة والمسموعة والمرئية مثل البريد الإلكتروني ومقاطع الفيديو والمقاطع الصوتية.

**خامساً: التغذية المرتدة:**

وهي السلوك الذي يصدره المستقبل نحو ما تم إرساله من معلومات أو مشاعر أو مهارات، وهي أفضل تعبير عن مدى تحقق أهداف الرسالة ومدى قبول الرسالة أو رفضها.

وتنقسم التغذية الراجعة من حيث أسلوب أدائها إلى:

* التغذية الراجعة اللفظية: مثل النقاش والإجابة عن الأسئلة الشفوية التي يطرحها المعلم، أو الواجبات والاختبارات المكتوبة وكذلك مثل تعبئة الطلاب لاستبيانات تقويم الأستاذ أو المقرر.
* التغذية الراجعة غير اللفظية: مثل الإيماءات التي تدل على الفهم أو عدمه، إحصائيات عدد الطلاب الذين اجتازوا المقرر أو حذفوا المقرر أو رسبوا فيه.

**سادساً: التأثير والمحصلة النهائية:**

هو المحصلة النهائية للاتصال وهو تحقيق وإحداث التعلم أي أن الاتصال الفعال لابد أن يتبعه تغير إيجابي في (المعلومات، الاتجاهات، المهارات).

**العوامل المؤثرة في عملية الاتصال عند ذوي الاحتياجات الخاصة:**

1. قوة الحواس المتبقية: على سبيل المثال فإن ذوي الإعاقة البصرية يستخدمون حاسة السمع واللمس في تواصلهم مع الآخرين بشكل أكثر فاعلية، وكذلك ذوي الإعاقة السمعية يستخدمون البصر كحاسة أساسية.
2. المستوى العمري: يتأثر كل من التواصل والتعلم لدى الأفراد بالنضج والنمو المعرفي أكثر من النمو الجسدي، فعلى سبيل المثال فإن ذوي الإعاقة العقلية أقل في معدل نموه المعرفي من الطالب العادي، والأفراد الصم قد يكون لديهم تأخر في المستوى المعرفي بثلاث إلى أربع سنوات مقارنة بالأطفال العاديين.
3. الخبرات السابقة: تساعد الخبرات السابقة على فهم وتفسير المعرفة والعلاقات التي يتعرض لها الفرد مما ينمي لديه القدرة على التواصل.
4. الحالة النفسية: حيث تؤثر بشكل كبير في عملية الاتصال، فكلما تميز الفرد بالاتزان الانفعالي والاستقرار النفسي كلما ساعده على التعامل والتفاعل مع المواقف ، وتتأثر الحالة النفسية لذي الإعاقة بعاملين هما: تقبل الإعاقة، والاتجاهات الاجتماعية.
5. الخدمات وبدائل قنوات الاتصال المقدمة: فالقصور في هذه الخدمات بأنواعها (التعليمية أو النفسية أو الاجتماعية أو التأهيلية) يقلل من قدرة الأفراد على التواصل.
6. الخلفية الثقافية: فلاشك بان التواصل مع الآخرين يتأثر بخلفية الفرد الثقافية، فهو يفسر الرسالة التعليمية المرسلة له في ضوء خلفيته الثقافية وما يعرفه في ببيئته من أشياء.
7. الجنس: تتباين نتائج الدارسات حول متغير الجنس في العملية التعليمية، ولكن بالنسبة للذكور فقد تتاح لهم الفرص أكثر للخروج ومشاهدة الأشياء في البيئة أو بيئات أخرى مما يؤدي إلى أن خبرة الذكور أكثر من خبرة الإناث.
8. الفروق الفردية: توجد فروق فردية بين ذوي الاحتياجات الخاصة ومن ثم فإن تواصل هؤلاء الأفراد مع الآخرين قد يختلف من فرد لآخر وفقاً لقدراته وإمكانياته.
9. البيئة التعليمية والظروف الفيزيقية: فمكان الاتصال يؤثر في عملية الاتصال، لذلك يجب أن تتوفر المقومات الفيزيقية في البيئة التعليمية للاتصال الناجح مثل المساحة والإضاءة والهوية والمقاعد المريحة والأجهزة والتجهيزات.

**لماذا الاتصال المساعد:**

بالرغم من أن الكلام هو أكثر طرق الاتصال وتبادل المعلومات، إلا أن نسبة من الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة لا يستطيعون الكلام أو أن الكلام لا يمثل لهم طريقة التواصل الرئيسية، لذلك يتم استخدام أنماط اتصال مساعدة.

**تعريف الاتصال المساعد:**

هو استخدام طرق لإرسال الرسائل واستقبالها دون ترميزها شفهيا أو كتابتها، وذلك بهدف دعم الأشخاص الذين فقدوا القدرة على الكلام أو الذين يواجهون صعوبات كبيرة في الكلام للتواصل مع الأشخاص الآخرين.

ويأخذ الاتصال المساعد أشكالاً مختلفة يمكن تصنيفها إلى فئتين رئيستين:

1. الاتصال الإيمائي:

ويتضمن الإيماءات أو حركات عضلية محددة في (اليدين والذراعين على وجه الخصوص)، ولا تتضمن هذه الأساليب استخدام أدوات أو معدات للتواصل. ومن أمثلة الاتصال الإيمائي: لغة الإشارة وتعبيرات الوجه وهز الرأس وإشارات اليد.

1. الاتصال البصري /البياني:

يشمل استخدام لوحة تشتمل على صور أو رسومات أو رموز معينة يتم عرضها يدوياً أو بمساعدة الكمبيوتر أو أدوات الكترونية خاصة . ومن أمثلة الاتصال البصري: استخدام اللوحات البيانية والبطاقات المصورة والصور المساعدة على أجهزة الكمبيوتر.

**أنواع الاتصال التعليمي:**

هناك أنواع متعددة للاتصال ويمكن توضيح هذه الأنواع وفقاً لما يلي:

1. أنواع الاتصال وفقاً لطبيعة الأطراف المشاركة فيه:

* الاتصال بين الإنسان والإنسان (معلم مع متعلم، أو متعلم مع متعلم)
* الاتصال بين الإنسان والآلة (متعلم يتفاعل مع برنامج كمبيوتري)
* الاتصال بين الآلة والآلة (توصيل جهاز الكمبيوتر بجهاز عرض البيانات والسبورة الذكية، ربط الفيديو بالتلفزيون).

1. أنواع الاتصال التعليمي وفقاً لاتجاهاته:

* اتصال رأسي: وقد يكون رأسي تنازلي من أعلى إلى أسفل (من المعلم إلى المتعلم)، أو رأسي تصاعدي من أسفل لأعلى (من المتعلم إلى المعلم).
* اتصال أفقي: من متعلم إلى متعلم.
* اتصال تقابلي: من المعلم إلى المتعلمين والعكس.
* اتصال تفاعلي: ويشمل جميع الأنواع السابقة.

1. أنواع الاتصال وفقاً للغة صياغة الرسالة:

* اتصال لفظي: وقد يكون مكتوب أو منطوق.
* اتصال غير لفظي: تعبيري بلغة الجسد (إيماءات وإشارات).
* اتصال تعبيري بصري: (مثيرات ورسوم بصرية).

1. أنواع الاتصال وفقاً لطبيعة عملية الاتصال:
2. اتصال مباشر وجهاً لوجه ومن أشكاله:

* اتصال ذاتي بين المتعلم ونفسه مثل: التفكير والتخيل وحديث النفس.
* اتصال شخصي (فردي) بين فردين معلم ومتعلم.
* اتصال جماعي سواء مجموعات كبيرة أو صغيرة.

1. اتصال غير مباشر من بُعد عبر الإنترنت أو مؤتمرات الفيديو ومن أشكاله:

* اتصال شخصي (فردي) بين فردين بشكل غير مباشر (معلم مع متعلم عبر الإيميل أو مكالمة فيديو).
* اتصال جماعي غير مباشر مثل: تطبيقات المحادثة النصية أو الصوتية أو عبر الفيديو، المؤتمرات المسموعة، مؤتمرات الفيديو.
* اتصال جماهيري غير مباشر لجميع الفئات المستهدفة وفيه يكون التفاعل محدود مثل: عبر التلفزيون أو الراديو أو مقاطع الفيديو التعليمية المنشورة للجميع.

1. أنواع الاتصال وفقاً لدرجة رسمية الاتصال ونطاق المؤسسة التعليمية:

* رسمي نظامي في الفصول الدراسية.
* غير رسمي في البيئات التعليمية والنشاطات الخارجية كالمعارض والمتاحف والزيارات الميدانية.

**تعريف معوقات الاتصال التعليمي:**

هي مجموعة العوامل والمتغيرات التي قد (تعيق – تشوه معنى – تؤخر – تمنع كليا أو جزئيا ) وصول الرسالة التعليمية من المرسل إلى المستقبل ويترتب على ذلك:

* تعلم وفهم جزئي (غير كامل)
* تعلم وفهم خاطئ
* عدم حدوث فهم أو تعلم مطلقاً.

**أنواع معوقات الاتصال التعليمي:**

1. معوقات خارجية مادية: وهي التي يمكن التحكم فيها وتحديدها والتخلص منها مثل: الإزعاج والضوضاء، حرارة أو برودة الجو داخل الفصل، الإضاءة.
2. معوقات تنظيمية: وتتمثل في عدم وجود تنظيم واضح ونظام للمؤسسة التعليمية.
3. معوقات ناتجة عن قنوات الاتصال المستخدمة: ومن ذلك: عدم توفر الوسائل التعليمية، أو عدم فاعليتها، أو سوء استخدامها.
4. معوقات داخلية: وهي من الصعب التحكم فيها وتحديدها والتخلص منها ، ومن المعوقات الداخلية: معتقدات الطالب، عدم الاهتمام، عدم الراحة إما بسبب المقاعد الدراسية أو المرض أو الجوع.