الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
Université Abou Bekr Belkaid
Tlemcen Algérie
جامعة أبي بكر بلقايد
تلمسان الجزائر

كلية الاداب واللغات

قسم اللغة والأدب العربي

رسالة مقدمة لنيل درجة الماستر

الموسومة :

التواصل اللغوي بين الأستاذ والطالب في الطور الجامعى

التخصص :علوم اللغة

إعداد الطالبة :عويشي فاطمة .

لجنة المناقشة :

الأستاذة الدكتورة :بن حدو وهيبة	رئيسا
الأستاذة الدكتورة :موس امال لبني	ممتحنة
الأستاذ الدكتور :والي دادة عبد الحكيم	مشرفا (مقررا)

السنة الجامعية :2015/2014

دعاء

يا رب ... لا تجعلني أصاب بالغرور إذا نجحت ولا باليأس إذا فشلت

بل ذكرني دائما بأن الفشل هو التجارب التي تسبق النجاح.

يا رب ... علّمني أن التسامح هو أكبر مراتب القوة

وأن حب الانتقام هو أوّل مظاهر الضّعف.

يا رب ... إذا جرّدتني من السعادة اترك لي الأمل

وإذا جرّدتني من النجاح اترك لي قوة العناد حتى أتغلب على الفشل

وإذا جرّدتني من نعمة الصحّة فاترك لي نعمة الإيمان.

يا رب ... إذا أساء إليّ الناس أعطني شجاعة العفو.

وإذا نسيتك يا رب ... أرجو أن لا تنساني بعفوك وحلمك

فأنت القادر على كلّ شيء.

آمين

شكروتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

حمداً لك اللَّهُم نحمدك على مدّك لنا يد العون والتوفيق لإنجاز هذا العمل المتواضع الذي نتوجّه به لوجهك الكريم، ونشكرك اللهم ونحمدك حمداً كثيرا طيِّباً مباركاً فيه ونُصَلِّي ونسَلِّم على سيّد العالمين محمّد بن عبد الله بليغ الأمّة وفصيحها وعلى آله وصحبه أجمعين.

ولا يسعنا بعد شكر العليِّ المنعم إلا أن نتقدّم بجزيل الشكر والعرفان لكل من أسهم معنا بجهده في إتمام هذا العمل الذي نحتسب أجره عند الله تعالى، جعله العليم القدير في ميزان حسناتنا وحسناتهم.

ونخصّ بالذكر الأستاذ الدّكتور المشرفوالي دادة عبد الحكيم

لما أبداه من توجيه وتشجيع وإشراف مباشر ومستمر لإتمام عملنا هذا.

وجزيل الشكر أيضا للأساتذة المناقشين.

إهداء

إلى من منحاني وقتهما وجهدهما وحقّهما...

والدي والدتي

إلى كل من سعى في سبيل الحفاظ على اللغة العربية وتطويرها والمنافحة عنها وإعلاء رايتها.

إلى رجال التعليم الذين أخلصوا النيّة وتعبوا من أجل تنوير العقول وتنشأة الأجيال المتعطّشة للعلم والمعرفة.

إلى كلّ أساتذتي الأفاضل بجامعة أبي بكر بلقايد الذي كانوا لي خير قدوة.

إلى كل من أسهم في تشجيعي ولو بكلمة للوصول إلى هته الغاية العلمية،

خاصة دحّون عبد القادر.

إلى كل الأهل والأحباب وكل من يعرف عويشي فاطمة.

إهداء

إلى من قال فيهما الرحمن {واخفض لهما جناح الذل}

إلى أسطورة الماضي والحاضر، إلى من قاطعت النوم من أجلي، رمز الحنان، إلى قرّة عيني وشعلة قلبي، إلى من هي في الدّنيا مصباح وفي الآخرة مفتاح، إلى من نقشت صورتها في قلبي، إلى سرّ نجاحي:

أمّي ... أمّي ... أمّي نموذج العطاء.

إلى أبي الينبوع الصافي، إلى من أعطاني ولم يزل يعطيني بلا حدود، إلى إخوتي الأحبّاء.

إلى زميلي عبد القادر دحّون الذي لم يبخل عليّ بوقته، مجهوداته وتوجيهاته السدّيدة وعمله الغزير.

إلى الباقة الفوّاحة، أصدقائي صديقاتي.

إلى كلّ من لم أذكره في مذكّرتي لكن لن أنساه في قلبي وذاكرتي.

سهام

مقدمة

بسم الله الرحمن الرحيم، الحمد لله رب العالمين الذي شرّف العربية على سائر اللغات تشريف المرسل بها على جميع الأنبياء والرسالات.

أمّا بعد:

فتعد اللغة مجموعة إشارات يتم من خلالها التعبير عن حالات الشعور، أي حالات الإنسان الفكرية والعاطفية والإرادية، وهذا يعني أن لها دورا مهما في الحياة الإنسانية، خاصة التواصل بين الأفراد، هذا التواصل الذي يضمن للفرد البقاء والتطوّر، ذلك أن الإنسان لا يستطيع الحياة بمفرده بمعزل عن الناس، فمن حاجات الإنسان الضرورية حاجته للانتماء؛ ومنه إذا اعتبرنا التواصل نشاطاً إنسانيّاً يؤدّي إلى التفاعل بين البشر وأن اللغة هي الإنسان فهذا يعني أن اكتساب اللغة يعد أمرا أساسيا في عملية التفاعل اللفظي والاجتماعي.

وزيادة على ذلك تؤدي اللغة أدواراً مهمة في الحياة الإنسانية تكمن في الآتي:

- اللغة وسيلة للتواصل، اللغة فكر وحمالة فكر ، اللغة وصلة ووسيلة لإراحة الذّات إفصاحاً

عن المشاعر، فهي تعمل على نقل الفكر الإنساني والتعبير عنه، اللغة ليست وحدة في ذاتها بل لغات: بلاغية، كونية، فقهية، صرفية، علمية، أدبية، فلسفية، كلامية، اجتماعية، اقتصادية سياسية تُنمّي القدرات المعرفية، وسيلة ممتازة لتبادل الأفكار والآراء.

غير أنها تؤدي دورا آخر في التواصل اللغوي والسلوكي والإيمائي المتبادل بين الأستاذ والطالب، ذلك أن التأسيس التعليمي من أهم مراحل حياة الإنسان والتي على نجاحها أو فشلها يتحدّد مستقبل حياته العلمية، إذ أن العلاقة بين الأستاذ والطالب من ضروريات المرحلة التعليمية، فمتى صحّت وقويت فإن نتائجها تصبح إيجابية وحصيلتها نجاح الطلبة وتفوقهم، وتوتّرها يؤدي إلى نتيجة سلبية تصل في بعض الأحيان إلى ترك الدراسة؛ ومن هنا تظهر لنا مشكلة التواصل اللغوي القائمة بين الأستاذ والطالب، هذه المشكلة التي جعلتنا نقف أمام مجموعة من الأسئلة، منها:

ما المقصود بالتواصل؟ ما هي أدواته ووسائله؟ فيما تتمثل أهدافه ونتائجه؟ ما الصعوبات التي تواجه الطالب أثناء العملية التواصلية مع أستاذه؟ وما أبرز الحلول إنجاح هته العملية؟

أما بالنسبة إلى أسباب ودوافع اختيارنا لهذا الموضوع فهي محاولة منا للإسهام في مجال التربية والتعليم، وتفعيل التواصل بين الأستاذ والطالب، وكسر الحاجز بينهما. والهدف الرئيسي من هذا البحث هو الاهتمام بالطالب، حيث تمكنا من إدراك ما يحتاج إليه الأستاذ والطالب لإنجاح العملية التواصلية، إضافة إلى إبراز دور وأهمية وسائل وأدوات التواصل في تفعيل هذه العملية.

أما بالنسبة للموضوع الذي نحن بصدد دراسته، فلا يمكن أن ينحصر أو يحصر نفسه ضمن منهج علمي واحد لا يتعدّاه إلى مناهج أخرى، ذلك أن دراسة الحالات والظواهر التي تعيق الطالب أثناء عملية التواصل لابدّ لها من المنهج التخصصي الذي يتطلّب دراسة الحالات التي نحن بصددها، وما أحوجنا إلى المنهج النفسي المرتبط بالاجتماعي من أجل دراسة العلاقة بين المرسل والمتلقّي، ولا نسهو على المنهج الوصفي الذي يقوم على وصف الظاهرة وتحليلها، ويكن أن نبيّن ونلخّص منهجنا في كونه اقرب إلى المنهج التكاملي.

وكان لزاما أن نمهّد هذه الرسالة بمدخل عنوانه: أهمية التواصل في الوسط الجامعي، ويعقب ذلك فصلان أوّلهما: ماهية التواصل ومباحثه هي: تعريف التواصل، أنواعه، مراحله، وسائله وأهدافه. أما الثاني فعنوانه: العلاقة التواصلية بين الأستاذ والطالب ومباحثه هي: مبادئ العلاقة التواصلية، عوائقها وحلولها.

وكل مبحث يتشكل من عدة مطالب أثبتناها في خطة البحث المفصّلة، وأعقب ذلك الخاتمة التي جاءت عبارة عن خلاصة البحث ونتائجه، بعدها تكون الفهارس شاملة على الأقل للمصادر والمراجع، فالدراسات المتعلقة باللغة والاتصال كثيرة، لكن ما هو قليل هو تلك الدراسات المتعلقة بالطالب والصعوبات التي تواجهه أثناء عملية التواصل.

ومن بين المصادر والمراجع التي اعتمدنا عليها نذكر:

- أصول التدريس للدكتور فخر الدين يونس ناصر.

الاتصال والوسائل التعليمية، قراءات أساسية للطالب المتعلّم – مصطفى عبد السميع – محمد لطفي جاد – صابر عبد المنعم محمد.

- أشكال التواصل في التراث البلاغي العربي – سليم حمدان.

- البيان والتبيين للجاحظ.

- الخصائص لابن جني.

- التربية وعلم النفس، جمال محمود أحمد.

- تكنولوجيا التعليم والتعلم، محمد رضا البغدادي.

ومن أبرز الصعوبات التي واجهتنا خلال إنجاز هذا البحث: ضيق الوقت، قلة المصادر والمراجع، فقد حاولنا انتقاء المعلومات التي تخدم الموضوع.

وفي الأخير نرجو من الله التوفيق حتى يصل هذا البحث إلى المستوى العلمي الرفيع.

مع رفع شكرنا وعرفاننا للأستاذ الدكتور عبد الحكيم والي دادة الذي شرّفنا بقبوله الإشراف على مذكّرتنا ولم يبخل بمعلوماته القيّمة.

ويبقى دائما العمل الإنساني يسوده النقص، والكمال لله وحده لا شريك له، والله وليّ التوفيق.

الطالبتان:**عويشي فاطمة**

قدودو سهام

مدخل

أهمية التواصل في الوسط الجامعي

التواصل في اللغة العربية في القاموس المحيط المصدر وصل : وصل الشيء بالشيء وصلا ووصلة بالكسر والضم، ووصل الشيء بالشيء إذا بلغه وانتهى إليه ، والوصلة بالضم الاتصال[1].

وهذا يعني أن التواصل في اللغة هو الوصل بين شيئين وهو حالة من الفهم المتبادل بين كيانين أو نظامين يكون أحد هذه الأنظمة مرسلا والآخر مستقبلا .

أما في اللغة الأجنبية عرفه كارل هوفلند*: " هو العملية التي يكبد بمقتضاها الفرد القائم بإيصال منبهات عادة رموز لغوية لكي يعدل سلوك الأفراد الآخرين " (مستقبلي الرسالة).

وبالتالي :هو عملية يتم بمقتضاها تفاعل بين مرسل ومستقبل ورسالة في مضامين اجتماعية معينة وفي هذا التفاعل يتم نقل أفكار أو معلومات اومنبهات بين الأفراد عن قضية ما أو معنى مجرد أو وضع معين .

وهذا يعني أن هناك تشابها في الدلالة بين مفهوم التواصل العربي والغربي

ويشتمل التواصل على قواعد هي :

1- المرسل : ونقصد به المتكلم الحاضر وهو العنصر الأهم في العملية التواصلية فمنه يبدأ التواصل حيث يعد المحرك الأساسي للمرسل إليه .

2- المرسل إليه : عنصر مهم في العملية التواصلية باعتباره يقوم بتفكيك أجراء الرسالةالمرسلة اليه[2]

[1] – القاموس المحيط ، الفيروز بادي ،ج2 ، ط1 ، دار إحياء التراث العربي ، ص 1409.

* عالم نفس أمريكي ولد 21 جوان 1912،توفي 16 أفريل 1961.

[2] – ينظر أشكال التواصل في التراث البلاغي العربي ، سليم حمدان ، جامعة الحاج لخضر ، باتنة كلية الأداب ، 2009 ، ص 51.

3- الرسالة : بها يتحقق التواصل إذ تعتبر ثمرة العملية التواصلية ولها أشكال متعددة إما شفاهيا أو إيحائيا عن طريق الإشارة وغيرها

4- القناة :ونتحدث في القناة عن اللغة باعتبارها وعاء للعمل التخاطبي فهي التي تسمح بقيام التواصل بين المرسل والمرسل إليه وعبرها تصل الرسالة من نقطة معينة إلى نقطة أخرى وقد تكون القناة غير اللغة المنطوقة كالإشارة مثلا لكن باعتبار أن التواصل يكون شفويا بين شخصين غلبا فالقناة حتما عي اللغة المنطوقة أو الإشارة أو هما معا .

5- الشفرة : نسق القواعد المشتركة بين الباث والمتلقي الذي بدونه لايمكن للرسالة أن تفهم أو تؤول[1]

ويتبين مما سبق أ، التواصل هو ميكانيزم العلاقات الإنسانية ومحقق تطورها وبالتالي .

فالتواصل له وظيفتان :

أ- وظيفة معرفية : تتمثل في نقل الرموز الذهنية وتبليغها بوسائل لغوية وغير لغوية .

ب- وظيفة تأثيرية وجدانية : تقوم على العلاقات الإنسانية [2]

ومنه نستنتج أن مهام الاتصال تكمن فيما يلي :

* التبادل : ويقصد به تبادل المعلومات والمعارف بين المرسل والمتلقي .

* التبليغ : يراد به تبليغ وتوصيل هذه المعلومات من المرسل إلى المتلقي .

* التأثير :وهو مدى التفاعل الحاصل بين المرسل والمتلقي [1]

[1] - أشكال التواصل في التراث البلاغي العربي ، سليم حمدان ، 2009 ص 51-52.

[2] - الاتصال والوسائل التعليمية ، قراءات أساسية للطالب المعلم ، مصطفى عبد السميع محمد ، محمد لطفي جاد ، صابر بن عبد المنعم محمد ، مركز الكتاب 2003 ، ط2 ، ص 43.

إذن : فأهداف عملية التواصل من جهة نظر المرسل هي :

* نقل المعلومات والأفكار

* التعليم

* الإعلام

* الإقناع

ومن جهة نظر المستقبل هي :

* فهم ما يحيط به من ظواهر وأحداث

* تعلم مهارات جيدة

* الحصول على معلومات جديدة [2]

غير أن لفظ التواصل قد يدل على ثلاث معان متمايزة فيما بينها :

-أحدهما : نقل الخبر ولنصطلح على تسمية هذا النقل بـ " التواصل "

- الثاني : نقل الخبر مع اعتبار مصدر الخبر الذي هو المتكلم ولنطلق على هذا الضرب من النقل اسم " الإيصال ".

- الثالث : نقل الخبر مع اعتبار مصدر الخبر ومقصده المستمع والمتكلم معا ولندع هذا النوع من النقل باسم " الاتصال " [3]

[1] - ينظر التواصل والتفاعل في الوسط المدرسي ، تاغوينات على د ، ، ط 2009 ، الجزائر ، ص 28.

[2] - التواصل التفاعل في الوسط المدرسي،تاغوينات على ص 18

[3] - التواص والحجاج ، عبد الرحمن طه ، ط1 مكتبة المدينة ص 50.

ومنه يمكن فهم التواصل على أنه

فعل تشاركي أي اشتراك الآخر في معتقداتنا وأفكارنا وفيما نحب من أجل تكوين شلة موجودة ومنسجمة [1]

– والاتصال في المؤسسات يقوم على ثنائية اتصالية تبدو منفصلة عن بعضها إلا أنها في واقع الحال متكاملة وهي، الاتصال الداخلي والاتصال الخارجي .

أولا : الاتصال الداخلي :

1– هو جملة الإجراءات المتخذة بهدف تسجيل استجابة بين القائمين على العمل في المؤسسة عن طريق التواصل [2]

2– أو هو ميكانيزم الذي من خلاله تنشأ وتنمو وتتطور فئة وحيدة ومتجانسة نطلق عليها اسم " شركة أو مؤسسة " كالجامعة مثلا حيث يعد الاتصال الداخلي للجامعة هو المحرك الرئيسي لها فلا يمكن لها أن تنتج وتعمل بدون نقل وتبادل الأفكار والآراء والحقائق والتنسيق بيم مجموع الأفراد المكونين لها الذين يمثلون عناصر العملية الاتصالية وهم :

1– الإدارة : وتشكل المسؤولين والمشرفين على التسيير (رئيس الجامعة، العمداء، رؤساء الأقسام)

2– الأساتذة

3– الموظفون وعمال النقابة

4– الطلبة والمنظمات الطلابية

[1] – ينظر التواصل والتفاعل في الوسط المدرسي ، ص 12.

[2] – الإعلام والاتصال في الوسط الجامعي ، دعم الاتصال في المؤسسة ، د محمد لعقاب ، ص 31.

وأضحى الاتصال بين هذه الأطراف الأربعة العنصر الأكثر فعالية من أجل إحداث الديناميكية اللازمة للجامعة

ثانيا : الاتصال الخارجي

إذا كان الاتصال الداخلي موجها للداخل وتنتقل الرسالة فيه بين الأطراف الداخلية للمؤسسة فإن الاتصال الخارجي موجه بالأساس إلى الخارج، فهو الميكانيزم الذي يربط المؤسسة بمحيطها وزبائنها[1]ويعمل على إيجاد إيجابات سريعة وفعالة لتساؤلات الزبائن بقصد جلب المتعاملين والحفاظ على علاقتهم بالمؤسسة وديمومتها.

ونقصد بالاتصال الخارجي للجامعة : الاتصال الجامعي مع المحيط وهو العملية التي تتفاعل بواسطتها مع محيطها الاجتماعي والثقافي والبيئي ضمن مضامين معرفية وعلمية واجتماعية وحضارية تتناسب مع متطلبات العصر وضرورات المجتمع واحتياجاته وطموحات أبنائه في التقدم والنمو السريعين .

فهي تتناول في برامجها البيداغوجية والعلمية والنظرية والعملية انشغالات المحيط ومشاكله الجوهرية المختلفة، الماضية والحاضرة والمستقبلية وتعالجها في دراستها وبحوثها لمعرفتها بدقة ولاقتراح الحلول لها، كما أنها تقوم بتكوينالإطارات التي يحتاجها قطاع العمل في مختلف المؤسسات والهيئات الوطنية.

ولهذا فالجامعة بحاجة إلى إقامة علاقة وطيدة مع محيطها[2].

وللتواصل أهمية كبيرة في الوسط الجامعي ذلك أن الطالب يقضي الجزء الأكبر من حياته في التعامل مع أشخاص موجودين داخل الجامعة وهذا التعامل لا يمكن أن يكون إلا عن طريق التواصل

[1] – الإعلام والاتصال في الوسط الجامعي ، دعائم الاتصال في المؤسسة ، ص 32-33

[2] – الإعلام والاتصال في الوسط الجامعي ، الاتصال بين الجامعة والمحيط عبد بوجلال ، ص 99 – 105.

الذي يهدف إلى التفاعل الايجابي بين مختلف المستخدمين والذي يمكن أن يشكل قاعدة متينة لنجاح العمل وديمومته فهو يعمل على نشر ثقافة الترابط والتناسق بين الطلبة والأساتذة وموظفي الإدارة وتحفيزهم على العمل من أجل المصلحة العامة وهذا لتحقيق النجاح الذي تصبوا إليه المؤسسة ذلك أن الجامعة ككيان قائم بذاته تقدم منتوجا يتمثل في تخرج الدفعات والإطارات لذلك فهي تعمل جاهدة في خلق عملية اتصالية تكون على مستوى تطلعات الطلبة والأساتذة والموظفين للوصول إلى أهداف حتمية[1].

إذ أن عملية التواصل انعكست على تقنيات التعليم، والوسائل التعليمية حيث استطاعت أن توفر المناخ الايجابي بين الأستاذ والطالب وأن تردم الهوة الكلاسيكية بينهما هذه العملية التي يتم من خلالها تزويد الطلبة بالمعلومات من أجل توسيع معارفهم والتأثير في سلوكهم وميولهم وتشجيع روح الابتكار والبحث الجاد[2].

إضافة إلى ذلك فالتواصل وسيلة ناجحة في التوعية واليقظة وبث روح المسؤولية من خلال اشتراكات مختلف مكونات الأسرة الجامعية في التكفل ببلورة وتوضيح أهداف ومشاريع البحث العلمي ودمجها في عملية الإنتاج وجعل الجامعة عنصرا أساسيا في البرامج التنموية ولتحقيق ذلك لا بد من سياسة اتصال فاعلة تسعى إلى تنمية روح احترام الآخر داخل الوسط الجامعي وفهمها فهما صحيحا من خلال تنشيط حلقات الفكر والحوار وتوفير فرص اللقاء والنقاش والتصدي لكل ما من شأنه إثارة النزاع وإضرام نار الفتنة والصراع .

[1] – ينظر مذكرة الاتصال الداخلي للمؤسسة إعداد عامر بن علي ، زهور دهماس نصيرة كباش ، 2011 ، ص 115-116.

[2] – ينظر الإعلام والاتصال في الوسط الجامعي ، الأبعاد الإستراتيجية للإعلام والاتصال في الوسط الجامعي ، د ، أحمد حمدي ، ص 23.

فمهمة التواصل تكمن دون شك في إبراز الطاقات والإمكانيات العلمية والفكرية للأسرة الجامعية وقدرتها على الإبداع والابتكار.[1]

ومن هنا ما هو مفهوم التواصل عند القدماء وعند المحدثين ما هي مبادئ العلاقة التواصلية بين كل من الأستاذ والطالب وما هي عوائق هذه العلاقة وهل يمكن إيجاد حلول لهذه العوائق.

[1] – ينظر الإعلام والاتصال في الوسط الجامعي ، الأبعاد الإستراتيجية للإعلام والاتصال في الوسط الجامعي ، ص 23-24.

الفصل الأول

ماهية التواصل اللغوي

1 – مفهوم التواصل:

يتوزع موضوع " الاتصال أو التواصل" على أكثر من حقل معرفي وكثرت صيغه ونماذجه فتعدد، وتعددت معه المفاهيم، وبداية سنتعرف علي مفهومه عند القدماء .

أ ـ عند القدماء :

ركز العرب في تعريف اللغة والبلاغة والبيان على خاصية التواصل فابن جني (توفي سنة 39يعرف اللغة " أصوات يعبر بها كل قوم عن أغراضهم " [1] وبهذا يكون قد أعطى اللغة سمة الجماعية وهي سمة من سمات التواصل إذ لاتكون اللغة لغة إلا إذا توفر فيها ملق ومتلق حيث نجده يؤكد على الطبيعة الصوتية للغة فهي أصوات تحمل دلالات يتم من خلالها التفاهم بين البشر حينما يتخاطبون مركزا في ذلك على ظاهرة النطق كما تطرق إلى وظيفتها الاجتماعية في التعبير ونقل الأفكار.

وانحصرت وظيفة اللغة عند ابن سنان الخفاجي، في الوظيفة التبليغية ويدل على ذلك قوله " ومن شروط الفصاحة والبلاغة أن يكون معنى الكلام ظاهرا جليا لا يحتاج إلى فكر في استخراجه وتأمل لفهمه (...) والدليل على صحة ماذهبنا إليه (...) أن الكلام غير مقصود في نفسه وإنما يستعمل ليعبر الناس عن أغراضهم ويفهموا المعاني التي في نفوسهم [2]إن في كلام ابن سنان الخفاجي إشارة إلى التواصل من خلال توجيه رسالة من متكلم إلى سامع وذلك عبر قناة هي الكلام وهذا يعني أن الوظيفة التبليغية للغة وظيفة أساسية إذا اعتبرنا أن التبليغ هو اشتراك طرفين في عملية تبليغ المعلومات وإيصالها وتبادلها بين اثنين أو أكثر .

[1] – الخصائص ،أبو الفتح ابن جنى ،دار الهدي للنشر والطباعة ،1952،ص33.

[2] – سر الفصاحة ابن سنان الخفاجيل ،دار الكتب العلمية ،لبنان ،1982،ص ، 220-221.

فاللغة في أبسط تعريف لها تواصل وبالتالي يتمكن من خلالها الإنسان من نقل المعلومات وتبادل المعرفة والمشاعر والأخبار وإرساء دعائم التفاهم والحياة المشتركة بين البشر بشكل قابل للإدراك والفهم من كلا الطرفين (الملقي والملتقي).

فعملية التواصل عند ابن جني وابن سنان الخفاجي من خلال تعريها للغة تقوم على أربعة عناصر هي : متكلم، سامع، رسالة، قناة .

كما يظهر مفهوم التواصل في التراث العربي من خلال قول ابن سنان الخفاجي وهو في سياق حديثه عن البلاغة، حيث يقول " يكفي من حظ البلاغة أن لا يؤتى السامع من سوء فهم الناطق، ولا الناطق من سوء فهم السامع "[1]

وهنا يركز ابن سنان الخفاجي على الوظيفة الافهامية للغة التي تكون بقصد التأثير والإقناع أو العدول عن أمر ما .

كما أن العسكري (توفي 395هـ) يذهب إلى " أن البلاغة كل ما تبلغ به المعنى قلب السامع فتمكنه من نفسه كتمكنه في نفسك مع صورة مقبولة ومعرض حسن " [2] يركز العسكري في تعريفه هذا على تواصل المتكلم مع نفسه أولا وتفكيره فيما سيقول وبعد تمكن المعنى في نفسه يحاول إيصاله إلى الملتقى وهذا ما يسميه المحدثون بالتواصل الذاتي.

وفسر ابن المقفع (توفي 131)، البلاغة تفسيرا لم يفسره غيره على حد رأي العسكري " إذ قال : البلاغة اسم لمعان تجري في وجوه كثيرة منها ما يكون في السكوت ومنها يكون في الاستماع ومنها ما يكون خطبا " [3]

وفي هذا القول تركيز على السامع والمتكلم لأنهما يمثلان معا طرفي التواصل .

[1] – سر الفصاحة،ابن سنان الخفاجي، ص61.

[2] – الصناعتين ،الأبو الهلال العسكري ،دار الكتب العلمية ط2 ،1981،ص 19.

[3] – المصدر نفسه، ص 23.

ويركز السكاكي في تعريف البلاغة على شرط حسن التركيب حتى تقوم عملية التواصل على أسسصحيحة فالبلاغة عنده : " بلوغ المتكلم في تأدية المعنى جدا له اختصاص بتوقيه خواص التركيب حقها " [1]

وهذا يعني أن يتساوى المتكلم مع المخاطب في درجة الفهم حتى يتمكن السامع من إدراك الرسالة المنقولةإليه .

كم"والبيان اسم جامع لكل شيء كشف لك قناع المعني وهتك الحجاب دون الضمير حتي يقضي السامع إلي حقيقته البيان ،ويهجم على محصوله كائن ما كان ذلك البيان ومن أي جنس الدليل لأن مدار الأمر والغاية التي يجري إليها القائل والسامع إنما هو الفهم والإفهام وأوضحت عن المعنى فذلك هو البيان في ذلك الموضع"[2]

إن الجاحظ بكلامه عن البيان الذي يقصد به إلا بأنه بأي طريقة كانت يكون ق حدد خمسة عناصر للعملية التواصليين وهي : " المتكلم، الرسالة، القناة، الشفرة > فالرسالة تصل من متكلم إلى سامع، وغاية كل منهما الفهم والإفهام عن طريق اللغة وإما الشفرة فهي < كشف قناع المعنى وهتك الحجاب ".

بل إن الجاحظ أخرج التواصل من دائرته الضيقة التي تعتمد على المنطوق فقط فجعل "جميع أصناف الدلالات على المعاني من لفظ وغير لفظ خمسة أشياء، لا تنقص ولا تزيد، أولهما اللفظ ثم الإشارة أ ثم العقد ثم الخلط ثم الحال الذي تسمى نصبة"[3]

فالتواصل حسب رأي الجاحظ لا يكون بالمنطوق فقط بل الكتابة أيضا إذا كان المخاطب متعلما وهو الذي أطلق عليه "الخط" أو يكون بالشارة والإيماءة وقد يكون بالعقد أو الحال الناطقة

[1] – مفتاح العلوم، أبو يعقوب السكاكي، ط1، دار الكتب العلمية، لبنان، 1983م، ص 415.
[2] – البيان والتبيين، الجاحظ،ج1، ط2، دار الفكر، ص 76.
[3] – المرجع نفسه ، ص 76

بالدلالة التي سماها النصبة وهي الناتجة عن التأمل والتفكير [1] وليس رأي صاحب البيان بعيد عن تقسيم أبي الحسين إسحاق أبن إبراهيم ابن سليمان ابن وهب صاحب البرهان في وجوه البيان الذي يرى، < أن البيان على أربعة أوجه فمنه بيان الأشياء بذواتها وان لم تبن بلغاتها ومنه البيان الذي يحصل في القلب عند الفكر واللب ومنه البيان باللسان ومنه البيان بالكتاب وهو الذي يبلغ من بعد وغاب"[2].

كما لم يهملوا العناصر الأخرى وهي الرسالة المتمثلة في الخبر المنقول بين " المتكلم والسامع" ويكون ذلك في سياق معين سمته العرب " المقام " أو مقتض الحال .

وفي ذلك يقول السكاكي : " لا يخفى عليك أن مقامات الكلام متفاوتة فمقام التشكر يباين مقام الشكاية ومقام التهنئة يباين مقام التعزية ... وارتفاع شأن الكلام من باب الحسن والقبول وانحطاطه في ذلك بحسب مصادفة الكلام لما يليق به وهو ما نسميه مقتض الحال "[3]

كما لم ينسوا الشفرة التي بها يضمن المتكلم وصول خبره سليما إلى سامعه، بل يضمن فهم السامع له ولا يكون ذلك إلا إذا كانت هناك شفرة يتعارف عليها الطرفان لضمان وصول الرسالة .

فاللغة عندهم " عبارة عما يتواضع عليه القوم من الكلام "[4]

[1] – مذكرة أشكال التواصل في التراث البلاغي العربي،سليم حمدان،2009 ص 7.

[2] – البرهان في وجوه البيان،ابن وهب، ط1، مطبعة الرسالة، ص 56.

[3] – مفتاح العلوم، السكاكي، ص 168 ، 169

[4] – سر الفصاحة، الخفاجي، ص 48.

ب ـ عند المحدثين :

يختلف معنى التواصل في الاصطلاح باختلاف السياق والمكان والهدف من إجرائه، لذلك نجد له عدة تعاريف نذكر منها:

– عرفه اسكاربيت (escarpit) بأنه، عملية نقل معلومة من مرسل إلى مستقبل بكيفية تشكل في حد ذاتها حدثا وتجعل من الإعلام منتوجا لهذا الحدث[1].

– وأورده شارل كولي (c.cooly) كمفهوم إجرائي، حيث يؤكد على انه" الميكانيزم الذي بواسطته توجد العلاقات الإنسانية وتتطور، وإنه يتضمن كل رموز الذهن مع وسائل تبليغها عبر المجال، وتعزيزها في الزمان، ويتضمن أيضا تعابير الوجه والحركات الجسمية ونبرة الصوت والكلمات والكتابات والمطبوعات وشبكة الانترنيت وكل ما يشمل آخر ما تم من الاكتشافات في التواصل.[2]

ويعرفه باسم محمد ولي وآخرون " فعل يقوم على نقل المعلومات من مصدر إلى هدف،ويتحقق ذلك بين فردين أو بين مجموعة من الأفراد، والمكون الأول يشمل مجموعة عناصر هي: المرسل والمستقبل والرسالة والقناة والشفرة والمرجع، والمكون الثاني هو أن عملية التواصل تحدث من خلال اتصال فردين يشتركان في سجل معرفي وقيمي، أما المكون الثالث هو اختلاف المقاربات التي تعالج موضوع التواصل ونماذجه.[3]

وتعرفه الجمعية القومية لدراسة التواصل بأنه" تبادل مشترك للحقائق أو الأفكار أو الآراء أو الأحاسيس، مما يتطلب رضا واستقبال يؤدي إلى التفاهم المشترك بين كافة الأطراف، بصرف النظر

[1] أنماط التفاعل وعلاقات التواصل في جماعة القسم الدراسي وطرق قياسها ، د. العربي فرحاتي ، ديوان المطبوعات الجامعية ص : 103 – 104 .

[2] المصدر السابق ، ص : 15

[3] التواصل والتفاعل في الوسط المدرسي ، د. تاعوينات علي ، ص 16 .

عن وجود انسجام ضمني أم لا.[1] ويعرفه عبد الحافظ محمد سلامة بأنه عملية تفاعل مشتركة بين طرفين (شخصين أو جماعتين أو مجتمعين) لتبادل فكرة أو خبر معينة عن طريق وسيلة. [2]

كما يعرفه محمود الحيلة بأنه " عملية اجتماعية حيث يقتضي تحقيقها وجود طرفين (مرسل ومستقبل) ونشوء تفاعل بينهما نقل الأفكار أو المعلومات آو المهارات أو الاتجاهات آو المشاعر أو تبادل التأثير إزاء موضوع (محور التواصل).[3]

ويعرفه محمد رضا البغدادي بأنه " العملية أو الطريقة التي يتم عن طريقها انتقال المعارف من فرد إلى آخر ا والى مجموعة من الأفراد حيت تصبح مشاع بينهم ومن ثم تؤدي إلى التفاهم والتفاعل[4]

وإذا تفحصنا هذه التعريفات، نلاحظ أنها تؤكد على أن العلاقات التواصلية تتضمن بالضرورة ما يفيد معنى الارتباط بين شيئين أو موضوعين أو مؤسستين أو شخصين أو جماعتين، يكون احدهما في وضعية المرسل والأخر في وضعية المتلقي، وفي إطار الفعل ورد الفعل أو المثير والاستجابة، وما يحدث بينهما من تفاعلات وتأويلات بمعنى إن المرسل عندما يرسل الرسالة وجب على المستقبل تفسيرها لتصبح عملية التواصل كاملة.[5]

وتتم عملية التواصل وإرسال الرسالة بين أطراف العلاقة التواصلية عن طريق القناة عندما تكون في المجال التربوي صوتية سمعية ومقولاتها لغوية وميتا لغوية، آو مرئية بصرية، ومقولاتها تموضعية وحركية وميمية[6].

[1] التواصل والتفاعل في الوسط المدرسي ،المرجع السابق ،ص 15 .

[2] مبادئ الاتصال التربوي والإنساني، عمر عبد الرحيم نصر الله، دار النشر والتوزيع، الجزائر 2001، ط1، ص23.

[3] المصدر السابق ، ص 15 .

[4] التواصل والتفاعل في الوسط المدرسي ، د. تاعوينات علي ، ص 16 .

[5] ينظر ، مبادئ الاتصال التربوي والإنساني ، عمر عبد الرحيم نصر الله ، ص 45 .

[6] ينظر ، المصدر نفسه ، ص : 53 .

كما يظهر من خلال التعريفات السابقة أن التواصل لا يحدث إلا في جماعة، أي بين شخصين فأكثر، وهو عملية أو بنية لها عناصرها، وتنحصر عادة في: المرسل والمستقبل والرسالة، القناة والشفرة.

أنواع التواصل :

1/ التواصل الذاتي : هو التواصل الذي يتم بين الفرد وذاته وكل فرد يمر بهذه العملية عندما يكون بصدد الإعلان عن راي أو اتخاذ قرار ما أو اتجاه معين.

2/ **التواصل الفردي الشخصي** :

وهو الاتصال الذي يتم بين فردين أو شخصين وهو نوعان

أ – **مباشر** : ويتم وجها لوجه بين المرسل والمستقبل

ب – **غير مباشر**: ويتم عبر جهاز أو وسيطما، كالهاتف أو المراسلة أو التخاطب بالكومبيوتر.[1]

3/ **التواصل الجماعي** : وهو تواصل يتم بين شخص وعدد من الأشخاص الموجودين في المكان نفسه، مثل التواصل بين الأستاذ وطلابه

4/ **التواصل الجماهيري** :

وهو تواصل يتم بين شخص وعدة مئات أو آلاف أو ملايين من الأشخاص لا يتواجدون في المكان نفسه ويكون هذا التواصل في اتجاه واحد فقط " من المرسل إلى المستقبلين ولا يحدث العكس " ومن وسائل التواصل الجماهيري : التلفاز والإذاعةوالصحف

.

[1] – التواصل والتفاعل في الوسط المدرسي، تاعوينات علي، ص 26.

5/ التواصل اللفظي :

هو التواصل الذي تستخدم فيه اللغة الشفهية والأصوات المعبرة عن الأفكار والمعارف التي يراد نقلها إلى المستقبل سواء كانت مباشرة من المرسل أو باستخدامه آليات كالهاتف و مكبر الصوت أو التسجيل الصوتي واليوم يوجد محرك المستخدمات في التواصل بين الناس عن بعد . YAHOO MESSENGER – SKYPE

6/ – **التواصل غير اللفظي** : يلعب السلوك غير اللفظي دورا هاما في تواصلنا وعلاقتنا مع الناس إذ يمثل العنصر الشفهي في المحادثة التي تتم وجها لوجه اقل من 36% بينما أكثر من 65% من التواصل يتم بكيفية غير لفظية .

تعبر لغة الجسم عن صورة صادقة للحياة، فنظرا لقصور الكلمة عن التعبير عما ننوي إيصاله للآخر نجد أنفسنا مجبرين على الاستعانة بأعضاء جسمنا كتعبيرات الوجه والتحديق بالعين أو تحريك الرأس أو تدعيم الأفكار بحركات اليدين كل هذه تساعد على التواصل وقد تدعم التواصل اللفظي نفسه .[1]

وهذا يعني أن التواصل غير اللفظي يشمل جزءا كبيرا من الرسائل التواصلية المنتجة ضمن سياقات التواصل الإنساني حيث أن كل الحواس الخمس لها نصيب في تلقي وتمرير المنبهات غير اللفظية إلى الدماغ ليتم إدراكها كرسائل تواصلية.

مراحل التواصل :

يمر التواصل بمراحل عديدة منها ما يلي :

1 استلام المثيرات والمعلومات

[1] – التواصل والتفاعل في الوسط المدرسي تاعوينات علي، ص 30.

يقوم الفرد باستقبال وبتحليل المعلومات التي يتلقاها ثم يترجمها حسب مخزونه المعرفي الذي يمتلكه سابقا ويختزن القسم الذي يراد اختزانه ويتجاهل ما لا يناسبه أو ما لا يفهمه .[1]

2 اختزان المثيرات والاحتفاظ بها :

يقوم المستقبل بتخزين المعلومات في الذاكرة التي تنقسم إلى أنواع :

أ : ذاكرة الحواس : التي تتعلق بالحواس وتكون لفترة قصيرة جدا على سبيل المثال عند النظر إلى شجرة يبقى منظر الشجرة عالقا في ذهنك للحظات ثم يتلاشى.

ب – الذاكرة قصيرة الأمد : وذلك بالاحتفاظ بالمعلومات لمدة قصيرة ثم تتعرض إلى النسيان بسرعة وبذلك يسبب افتقادها إلى البصمات أو الآثار القديمة المشابه لتلك المثيرات.

ج – الذاكرة طويلة الأمد : إذا كانت هناك ارتباطات أو أثار قديمة عندها تكون المعلومات في الذاكرة طويلة الأمد وتبقى آثارها لفترة طويلة من الزمن وقد تكون سنوات

أما أشكال الذاكرة فهي : ذاكرة اللغة، وذاكرة المفاهيم وذاكرة الخبرة وذاكرة الأشكال والوجوه[2]

.

3 – تحليل المثيرات :

عندما يستلم المخ الرسالة يقوم بعملية ربط الخبرة السابقة بالمعلومات الواردة وتقويمها حسب المواقف، كما يقوم بعملية توازن بين المعلومات الواردة والمعلومات المختزنة في الذاكرة ويقوم بعملية تنسيقها مع الاتجاهات التي يحملها الفرد لكي يكون سلوكه منطقيا ومتسقا ومناسبا مع الموقف

[2] – التواصل والتفاعل في الوسط المدرسي تاعوينات علي، ص 36.

وتستغرق تلك العملية فترة تعتمد على نوعية الموضوع من حيث التعقيد أو السهولة أما إذا كان الموضوع بعيدا عن التعقيد عندها تكون تلك الفترة قصيرة والعكس بالعكس[1].

إذن التواصل عملية تتم وفق مجموعة من المراحل المتسلسلة يشرك فيها كل من المرسل والمستجيب والرسالة، المرسل يرسل الرسالة، يقوم المستقبل باستقبال هذه الرسالة ثم يترجمها، يختزنها في الذاكرة ثم يقوم بربط الخبرات السابقة بالمعلومات الواردة ويعمل على تكييفها مع الموافق.

2- وسائل وأدوات التواصل:

إن التواصل يتم عبر وسائل وأدوات في المكان والزمان، ويمكن أن نميز بين عدة وسائل للتواصل، كالوسائل المقروءة والمكتوبة والوسائل المسموعة والسمع بصرية والوسائل العملية، ففيما تتمثل هذه الوسائل ؟ وكيف يمكن استغلالها في المجال التربوي ؟

أ – الوسائل المقروءة والمكتوبة:

تنوعت وتعددت وسائل التواصل المقروءة والمكتوبة، سنوجزها فيما يلي:

1- الكتاب: رغم انتشار الوسائل التعليمية بأشكالها المتنوعة وتطورها، إلا أن الكتاب سيظل أكثر استخداما في حفظ ونقل المعارف والعلوم، فالكتاب هو الأصل والأكثر حفاظا على صحة العين أثناء القراءة والأسهل للعودة إليه،لهذا من الضرورة إنشاء المكتبات المدرسية،وإدراج المطالعة الحرة ضمن المنهاج المدرسي لتشجيع المتعلمين عليها وتقييمهم[2].

1التواصل والتفاعل في الوسط المدرسي، ص 26

[2]التواصل والتفاعل في الوسط المدرسي ، د. تاعوينات علي ، ص 74 .

2 – الصحيفة: وهي النافذة التي يرى منها الفرد العالم، وتدخل الصحف والمجلات العامة ضمن الدوريات التي تمثل حلقة اتصال مهمة بين أفراد المجتمع بكل طبقاته، وتتمثل بالجدة وسهولة الحصول عليها. [1]

ويمكن الاستفادة من الصحف والمجلات في المجال التربوي حسب ما يلي:

تثبيت الصحيفة على رف في مكان بارز في الجامعة بحيث يتفحصها المتعلمين والأساتذة، وهذا سيزيد من تفاعل الطلاب مع الصحف المحلية، وبالتالي زيادة ثقافة المجتمع.

متابعة أخبار والنقالات التربوية وبثها من خلال نشرة الجامعة ويمكن أن تنشر على الطلاب على هيئة ملف صحفي أسبوعي أو فصلي.[2]

3 – اللافتة: وتعتمد على الجملة المعبرة الواضحة وعادة ما تستخدم في عمليات الإرشاد والتوجيه، كان تشير اللافتة إلى مكان مناسبة ما، ومن ذلك اللافتات التي توضع على أبواب الجامعات، والتي توضح: اسم الجامعة ومعلومات عنها، وتتميز بسهولة نقلها من مكان إلى آخر حسب الحاجة.

ويمكن أن تستخدم اللافتة على هيئة لوحة مضيئة، وعادة ما تكون من الوسائل الناجعة التي يمكن مشاهدتها من مسافات بعيدة.[3]

4 – الملصقة: وهي من الوسائل الإعلامية الفعالة، ومن أهم شروط نجاحها: وضوح الهدف وبساطة المضمون والانسجام بين محتويات الملصق والتركيز على أفكار واضحة والاختصار في

[1] ينظر التواصل والتفاعل في الوسط المدرسي ،ص 75 .

[2] علم الاجتماع ودراسة الإعلام والاتصال ، محمد الجوهري ، حسين خولي وآخرون ، دار المعرفة الجامعية الاسكندرية 1996 ، د .ط ،ص :37 .

[3] ينظر ، المصدر نفسه ،ص :38

الكلمات المكتوبة والتركيز على الصور المعبرة واستخدام الألوان الملفتة للانتباه، وعدم عرضه لمدة طويلة مهما كانت درجة قوته، حتى لا يفقد فعاليته وتأثيره.

ويكثر استخدام الملصقة لأغراض التوعية العامة، كما أنها تستخدم في الجامعة للمساهمة في تحقيق الأهداف التربوية ولها استخدامات عديدة مثل: الدعايات [1]

5 – المطوية: " وتتميز المطوية بسهولة حملها وتوزيعها إضافة إلى طباعة كمية منها بأرخص الأسعار، وعادة ما تركز المطوية على موضوع واحد فقط، وتتناوله شرحا وتفصيلا وبأسلوب مبسط ومفهوم المستهدفين.

وتعد المطوية من أفضل وسائل الإعلام في المناسبات العامة، ومفيدة أيضا للتركيز على موضوعات معينة في المنهج الدراسي.[2]

6 – الشعار التربوي : هو رمز لهدف ونسعى لتحقيقه وينبغي عند التفكير في شعار ما،أو عند التخطيط لمشروع تربوي:حسن اختيار التراكيب اللغوية، وشموليتها إضافة إلى إمكانية تحقيق بنود ذلك الشعار.[3]

ومن المناسب عند التخطيط لتنفيذ حملة إعلامية أن نضع لها شعارا معينا، يرمز إلى هذه المناسبة ونوظف جميع وسائل الاتصال لمساندة هذه المهمة،.[4]

ب – الوسائل المسموعة والسمع بصرية:

[1] ينظر، التواصل والتفاعل في الوسط المدرسي ، د . تاعوينات علي ، ص 76 .
[2] المصدر نفسه : ص 76 .
[3] ينظر المصدر نفسه ، ص : 76 .
[4] ينظر، التواصل والتفاعل في الوسط المدرسي ، د . تاعوينات علي ، ص 76 .

1 . الإذاعة: هي الانتشار المنظم الموجه بواسطة جهاز الراديو، للمواد الإخبارية والثقافية والتعليمية، وتنبع أهميتها من عدة خصائص منها: سرعة انتشار الخبر وقدرتها على جذب انتباه المستمع، إضافة إلى تخطيها الحدود الجغرافية والسياسية .[1]

2 – التلفزيون التعليمي: ويلعب التلفزيون دورا حيويا في مجالات الإعلام والاتصال الجماهيري لما يملكه من حاستي السمع والبصر في إبهار المشاهد، وشد انتباهه، ولهذا فانه وسيلة يمكن استثمارها لتقديم المعلومات والأفكار والسلوكيات المرغوبة.

ولهذا وجب علينا أن ندرك فائدة وأهمية التلفزيون في التعليم والتواصل مع الطرف الآخر، وذلك من خلال توجيه المشاهد إلى أسس التفكير السليم، وكيفية البحث عن المعلومة مع مراعاة ضرورة تطابق مضمون ما يقال مع الصور الحية المعروضة.

3 – التلفزيون التعليمي عن بعد: وهو شبكة تلفزيونية تشتغل عن طريق القمر الصناعي، بحيث يبث نشاط في محطة أخرى في أي بلد مايعرض بشكل مباشر ويشاهده المقصودين بالبث، ويمكن تبادل الحوار بين المحطتين.[2]

ويعد التلفزيون التعليم بنوعيه، أداة فعالة في العملية التعليمية، إذ يعتبر من أكثر الوسائل تمثيلا للواقع، بما يمثله من مادة مصورة بألوان طبيعية وصوت حقيقي، إضافة إلى إمكاناته في تجاوز البعدين المكاني والزماني، إذ يمكن أن يصور لنا قصصا من التراث، وينقل لنا صورة حية من التعليم من أي بلد كان، كما يساعد في التغلب على نقص المواد والكفايات الفنية من معلمين ومواد تعليمية ومختبرات، ويساهم أيضا في تسجيل البرامج التربوية المناسبة من المحطات التلفزيونية العامة.

ومنها الدروس التعليمية وبرامج التثقيف العام في السلوك والعلاقات وغيرها، وعرضها على المتعلمين للاستفادة منها وتقويمها ونقدها.[1]

[1] ينظر ،تكنولوجيا التعليم والتعلم ،محمد رضا البغدادي :دار الفكر العربي ، القاهرة ط 01 سنة 1998، ص : 55 .
[2] تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات والاتصالات، عبد الحميد زيتون ، ص : 70 .

4- الهاتف الثابت والمحمول: فالثابت من يمكن نقل الكلام بصورة مباشرة من المرسل إلى المستقبل وهناك أجهزة تسمح بخزن الرسالة الصوتية المراد نقلها للمستقبل عندما يغيب أو يتعذر عليه الإجابة حين يتواصل معه.

أما المحمول فيستعمل للتواصل اللفظي (مباشرة وترك رسالة شفوية)، وغير اللفظي كإرسال رسائل مكتوبة.[2]

أو صورة رسومات أو أفلام بالصوت والصورة للمستقبل.

5 – الحاسب الآلي: هو تقنية معاصرة على العملية التعليمية، بحيث أخذت أبعاد جديدة وعناية خاصة بالنظر لما يشكل من تغيير جذري في أساليب واستراتيجيات التعلم ن ويبرز دور الحاسوب كأداة تعليمية في الاتجاهات التربوية الحديثة على التعلم الذاتي.[3]

ويمكن الاستفادة من الحاسوب في العملية التعليمية حسب ما يأتي:

تشجيع المتعلمين على التعلم من الحاسب الآلي.

تنويع طرائق التدريس من خلال استخدام الآلي في الشرح.[4]

التعلم عن طريق الحاسوب وذلك من خلال استخدام برمجيات محاكاة.

6 – شبكة الانترنيت: وهي تعد اهم وسيلة إعلامية على الإطلاق في الوقت الراهن،وذلك لعالميتها، وسهولة استخدامها، إضافة إلى غزارة المعلومات وتنوع مصادرها.

---

[1] ينظر التواصل والتفاعل في الوسط المدرسي ، د . تاعوينات علي ، ص 79 .

[2] تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات والاتصالات، عبد الحميد زيتون ، ص :99 .

[3] ينظر المصدر نفسه ، ص : 102.

[4] ينظر،التواصل والتفاعل في الوسط المدرسي ، د . تاعوينات علي ، ص :78 .

لذلك فإن الحاسب الآلي يعد من أهم مصادر التعلم حاليا، وينظر إلى الانترنيت على أساس أنها الوسيلة الأهم والأكثر فاعلية في عملية التفاعل والاتصال المحلي والعالمي عن طريق البريد الالكتروني أو محركات البحث.[1]

ويمكن الاستفادة منها في عملية التعليم والتعلم في مجال الدراسات العلمية، حيث يمكن الحصول على جميع فنون العلوم (المعلومات العلمية والمنهجية والاقتصادية والطبية.... وغير ذلك)، إضافة لاحتوائها على معجم علمي واسع ومحسوب، إذ يشتمل جميع العلوم والمعارف.[2]

3 . أهداف وفوائد التواصل:

تحمل العملية التواصلية أهدافا وفوائد تعود على كل من المرسل والمستقبل سنوردها فيما يلي:

1 – التواصل يخرج الإنسان من عزلته ويشعره بأنه يمتلك القدرة للاطلاع على الأخبار والمستجدات اليومية.

2 – التواصل يتيح المجال لتبادل الأفكار والآراء والانسجام حتى على المستوى الاجتماعي.

3 – الحوار الدائم بين شريكين يؤدي إلى نجاح الشراكة أكثر، فالحوار يخفف من النزعة السلطوية داخل الإنسان، فعندما لا تسمع لرأي لا يوافقنا فليس هناك من مجال للتطور أبدا،فالحوار يعني شخصية وعقل آخر ورأي وتجربة أخرى.

4 – التواصل يؤمن التفاعل الحضاري بين المجتمعات.

5 – عملية التواصل حولت العالم إلى قرية صغيرة، فبفضل وسائله وأدواته تمكن من متابعة الأحداث والاطلاع على الأخبار من أماكن مختلفة في العالم وفي اللحظة نفسها.

[1] تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات والاتصالات ، عبد الحميد زيتون ، ص 105 .

[2] ينظر، المصدر السابق ، ص : 79 .

6- عملية التواصل تساهم في التنمية كجزء من التنمية الشاملة، ولقد أثبتت الدراسات وجود ارتباط بين نمو وسائل الإعلام والنمو الاقتصادي.[1]

7- التواصل يظهر التجارب الإنسانية في شتى المجالات، فالتجربة الإنسانية ليست ملكا لشخص أو قبيلة أو دولة بل هي ملك للعالم الإنساني.

8 – عملية التواصل انعكست على تقنيات التعليم والوسائل التعليمية، وتعد عملية التعليم والتعلم،عملية تواصل تعليمي بين الطالب والأستاذ، باستخدام الأجهزة والتجارب والألفاظ وغيرها من الوسائل التعليمية المناسبة.

وهناك مستويان من مستويات أهداف التواصل التعليمي، تتمثل في:

أ – أحدهما عام، وينص على الأهداف التي تسعى العملية التعليمية إلى تحقيقها من محصلة الخبرات التي يمر بها المتعلمون في كافة الموافق التعليمية داخل وخارج المؤسسات التعليمية.

ب – والثاني خاص بموقف تعليمي معين أو أكثر.[2]

ومن أهم الخصائص التي وجب توافرها في الأهداف الخاصة للتواصل، الوضوح والدقة، حتى يمكن اتخاذ كافة الإجراءات اللازمة لتحقيقها، وتسمى هذه الأهداف الخاصة بالأهداف السلوكية، لأنها تحدد سلوك المتعلم المرغوب فيه والمتوقع القيام به في الموقف التعليمي، كما تسمى بالأهداف الإجرائية التي يقوم بها المتعلم والمواقف التعليمية بعد مروره بخبرة تعليمية أو أكثر.[3]

وبهذا نلاحظ أن الوسائل التعليمية، استطاعت توفير مناخ الايجابي بين المعلم والمتعلمين وردم الهوة الكلاسيكية بينهما وأصبح الطالب أمهر من أستاذه في أمور الحاسوب.

---

[1] ينظر ، التواصل والتفاعل في الوسط المدرسي ، د . تاعوينات علي ،ص 50.

[2] التواصل والتفاعل في الوسط المدرسي ، د . تاعوينات علي ، ص 51 .

[3] ينظر مبادئ الاتصال التربوي والإنساني ، عمر عبد الرحيم نصر الله ، ص 76 .

الفصل الثاني:

العلاقة التواصلية بين الأستاذ والطالب

منذ أقدم العصور كانت هناك علاقة بين كلّ من الطالب والأستاذ، ولا تزال قائمة مهما كان نوعها، وذلك بحكم خبرة الأستاذ وحضوره الدائم مع طلابه في جو واحد واحتكاكه المباشر بهم.

وتتغير نوعية هذه العلاقة بتغير وتطور الأسس والطرق والأساليب التربوية التعليمية عبر العصور.

ففي القرن العشرين دخلت التكنولوجيا جميع مجالات الحياة وخاصة مجال التربية والتعليم فأعطت صبغة جديدة لنوع علاقة الأستاذ بالطالب كما أثرت على عملية التفاعل والتي تعد عملية دينامكية أي متحركة مستمرة تدفع بالطلاب إلى الإقبال على التعليم وتتيح للأستاذ فرصا كثيرة للعطاء والإبداع.

من بين هذه الوسائل :

1/ الحاسب الآلي : يعد تقنية معاصرة على العملية التعليمية بحيث أخذت أبعاد جديدة وعناية خاصة بالنظر لما يشكل من تغيير جدري في أساليب واستراتيجيات التعلم ويمكن الاستفادة منه في العملية التعليمية.

2/ شبكة الانترنيت : ينظر إليها على أنهاأساس الوسيلة الأهم والأكثر فاعلية في عملية التفاعل والاتصال حيث يمكن الحصول على جميع العلوم بالإضافة إلى احتوائها على معجم علمي واسع ومحسوب إذ يشتمل على جميع المعارف .

غير ان الطالب قد يواجه بعض الصعوبات المحيطة بالعملية التعليمية وبالتالي ينعكس أثر تلك العقبات على المردود المتوقع من تلك العملية بشكل عام .[1]

ومن هذا القول نطرح التساؤلات الآتية :

[1] – نحو ملمح عام لشخصية المعلم ، دراسة تحليلية تقومية لصفات المعلم الطور الثالث من التعليم الأساسي ، آسيا بن عيسى مخطوطة بجامعة الجزائر سنة 2004 ، ص 40.

ما هي مبادئ العملية التواصلية فيما تتجلى وظيفة الأستاذ اتجاه الطلبة من أجل تخطي هذه الصعوبات وفيما تتمثل الصعوبات التي تعيق الطلبة ؟ وهل يوجد حلول لهذه الصعوبات؟

وهي جملة من المبادئ المبسطة والتي يمكن تعدادها فيما يلي :

1- التركيز على الطالب أو بمعنى أصح احتياجات الطالب، وليس المادة اللغوية معزولة عنه، ويكون ذلك بضرورة الوعي بانشغالات االطلابذات الصفة الموضوعية وبتحليل رغباتهم المتعلقة بحياتهم العملية بالإضافة إلى الرغبات ذات الصفة الذاتية وهي التي تعبر عن دوافعهم الكامنة.

2- مراعاةحال الخطاب للوصول إلى اكتساب المهارة اللغوية فنوايا المتكلم ومقاصده تطفو على سطح الخطاب على شكل إشارات لسانية تنصهر في اللغة فالعلاقة بين الألفاظ والبنى و بين مدلولاتها تساعد الطالب على التحكم في اللغة ومن ثم امتلاك مهارة تمكن من التصرف الأمثل.

3- العناية باللغة المنطوقة أولا ثم المكتوبة، معنى ذلك أن اللغة المكتوبة بحروف ليست تجسيدا حقيقيا للغة صورتها المسموعة باعتبار أن اللغة الشفهية لغة الحياة اليومية .[1]

4- الانغماس، ويقصد به مطابقة الحصيلة اللغوية للواقع او لما يستعمل بالفعل لأن الاستعمال ينبغي أن يكون المقياس الأول لبناء منهاج التعليمية ويكون ذلك بتكييف المتعلم بين ما يتعلمه وما يسمعه في البيت والشارع، وبمعنى آخر بين ما هو كائن وما يجب أن يكون .

5- الاهتمام بالنحو والبلاغة معا فالنحو هو صورة اللغة وبنيتها اما البلاغة فهي استعمال المتكلم للغة، فالنحو هو اكتساب المتكلم القدرة على إجراء القواعد النحوية، ولكنه ليس في حاجة إلى أن يحفظ تلك القوانين العامة ولكنه في حاجة إلى أن يطبقها آليا وتلقائيا بمساعدة من البلاغة

6- التمييز بين التعليمية والبيداغوجية :

[1] – مذكرة ماجستير بعنوان ملامح تعليمية ، اللغة عند ابن خلدون ، ربيعة بلحاج ، 2009، جامعة قاصدي مرباح، كلية الآداب واللغات ، ص 11-12.

* التعليمية: هي التفكير في طرق التعليم المرتبطة بمحتويات معينة.

* البيداغوجية: هي مجموعة القواعد والنظريات تتخذ موضوعها التربية بفلسفتها وغاياتها [1]

– وظيفة الأستاذ اتجاه الطلبة :

إن وظيفة الأستاذ نبيلة وذات درجة رفيعة، فمهمته ليست مجرد مساعدة على التحصيل المعرفي مثل أي كتاب بيد الطالب أي أن مهمته لاتقف عند حد مساعدة الطالب على أن ينجح في امتحان ثم ينسى المادة التي أنجحته، بل مهمته أكثر من ذلك فهو ينمي شخصية الطالب بجميع جوانبها وخلقا وسلوكا وذوقا.

فمهمته هي جعل الطالب إنسانا ذو شخصية متفتحة، والتأثير فيها بأن يكون قدرة حسنة له ويلهمه الرغبة في العمل النافع وحتى يستطيع فعل هذا عليه أن يتفحص ميولهم ورغباتهم ونقاط قوتهم وضعفهم، حتى يتمكن من توجيههم توجيها سليما.[2]

فوظيفة الأستاذ " تقوم على تعليم الطالب حتى يكون قادرا ومتكلا على نفسه، فيما يأتيه من صعوبات في التعليم، فنجاح الأستاذ في إكساب الطلبة هذه الخطوة تجعلهم يطلبون المعرفة والحقيقة ليستوضحوا المواقف، ويحلوا المشاكل، ويقبلوا على الكتب وأدوات المعرفة فالاستادهنا يصبح مفسرا للمعلومات، مرشدا في طريقة الوصول اليها ، وموجها في استخدامها استخداما وظيفيا في مواجهة المواقف التعليمية، ومن ثم تنمية شخصية الطالب المتكاملة عن طريق تكامل حب الاستطلاع والاطلاع والفهم والتطبيق والإدارة اللازمة، ويكون هذا كله تحت قيادة الأستاذ "[3]

ومن هنا على الأستاذ أن يكون قدوة علمية .

---

[1] – مذكرة ابن خلدون، ماجستير بعنوان ملامح تعليمية اللغة عند ابن خلدون ربيعة بلحاج ص 12

[2] – ينظر : سيكولوجيا اللغة والطفل ، السيد عبد الحميد سليمان ، دار الفكر العربي ، د ، ط ، سنة 2003 ، ص 28.

[3] – الكتاب السنوي في التربية وعلم النفس ، سعيد اسماعيل علي وآخرون ، دار الثقافة للطباعة والنشر القاهرة ، سنة 1975 ، ص 24.

– مبادئ تتعلق الأستاذ:

1- بناء علاقة الأستاذ والطالب تقوم على الاحترام والمودة ومن خلال احترام ذاتية الطالب وشخصيته وإقامة الحاجز المعتدل بينهما مع استخدام مهارات التواصل الفعالة من خلال الاستماع الجيد للطلاب، إذ أن مهارتي الاستماع والقراءة عند الأستاذ هامتان في عملية نجاح التواصل مع الطالب لأنهما تعيناه على استقبال المادة وترجمتها إلى معانيها وفهمها بدقة.

2- الإفهام: إن غاية الملقي أن يصل موضوعه إلى ذهن المتلقي فيقع الفهم وذلك بغية إقناع المتلقي.

3- الإقناع : ويكون من طرف الملقي قصد استمالة المتلقي (الاستدراج) والإقناع لابد أن يكون بطريقة منظمة يستجمع فيها الملقي كل ما يملك من وسائل مختلفة لتأثير في آراء الآخرين وأفكارهم بحيث يجعلهم يقبلون ويوافقون على وجهة النظر في موضوع معين ومن وسائله التمثيل الذي يؤدي إلى إعمال الفكر.

4- الفصاحة: حيث وضع العرب شرط الفصاحة حتى تتم عملية التواصل وهي سمة لكل من تكلم فأفصح وتكون بالابتعاد عن الغرابة واستعمال غير المألوف .[1]

5- أن يكون الأستاذ متمكنا ملما بمحتوى المادة من معلومات ومهارات إذ على الأستاذ الجامعي أن يحافظ على مستوى عال من الكفاءة العلمية للمادة التي يدرسها ومن مميزاتها أن تكون جديدة ومواكبة دقيقة وصحيحة، مناسبة ومنتقاة

– إظهار المحبة والاحترام للطلاب إذ ينبغي على الأستاذ أن يعبر عن سروره بطلابه وبإنجازاتهم من خلال استخدام عبارات الإقرار (أحسنت – استمر...)

[1] – ينظر: أشكال التواصل في التراث البلاغي العربي، ص 85 -90.

– يجب أن تتوافق المادة لمستوى المعرفي للطلاب

– أن يحسن اختيار المكان والوقت الملائمين لتوصيل مادته من خلال توزيع المعلومات زمنيا بشكل صحيح.

– أن يكون متمكنا من استعمال الأجهزة والوسائل المختلفة.[1]

*** مبادئ تتعلق بالطالب:**

– الصمت والإصغاء: ولا نقصد بالصمت هنا الانقطاع عن الكلام بغير حاجة يقدر ما نقصد به الإنصات وحسن الإصغاء للمتكلم مما يفيد صاحبه في العملية التواصلية على التفكير والتدبر فإذا ما أراد السامع أن يصل إلى درجة العلم بالشيء فعليه بحسن السمع والإصغاء ذلك أن الصمت وحسن الإصغاء هو الطريقة إلى العلم.[2]

ولتيسير الإصغاء يجب أن يقوم المسؤولين بمعاملة الأفراد الذين يسعون للاتصال معهم كشركاء كاملين وليسوا كمستفيدين فقط يقومون بمخاطبتهم لنقل المعلومات أو لتنفيذ التعليمات، ذلك أن الإصغاء هو الطريق الحقيقي للفهم المتبادل الذي يؤدي إلى تنمية الحوار مشاركة جميع الأطراف وللقيام بذلك على نحو فعال يجب أن يتم الوعي والاستعداد لذلك[3].

– امتلاك الطالب مهارة الحوار البناء وأدبياته عند تعامله مع أساتذته، اعتماد الطالب على شرح أساتذته (يسأل ويناقش)، إذ على الطالب أن يتحلى بالذكاء والبديهة في التقاط المادة.

– الانقياد للأستاذ والتواضع له إذ لا يخرج عن رأيه وتدبيره، وفي ذلك قال العرابي " لا ينال العلم إلا بالتواضع وإلقاء السمع "

[1] – ينظر : التواصل والتفاعل في الوسط المدرسي ، تاعوينات على ، ص 53.

[2] – أشكال التواصل في التراث البلاغي العربي سليم حمدان ، ص 41.

[3] – الإعلام والاتصال في الوسط الجامعي ، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر ، ص 90-93

– امتلاك الطالب المهارة استقبال الرموز الغير اللغوية كالإشارات والحركات وتعبيرات الوجه وفهمها فهما صحيحا فذلك يعنيه على فهم الكثير من الرسائل والاستفادة منها.

عل الطالب أن ينظر إلى أستاذه بعين الإجلال وأن يعتقد فيه درجة الكمال مع الصبر على اية هفوة تصدر من الأستاذ وتفسير أفعاله على الوجه الحسن[1].

غير أنه توجد مجموعة من المشكلات والعوائق التي تقف دون إجراء عملية التواصل بشكل سليم مما يؤدي إلى عدم تحقيق الهداف المنتظرة من التواصل وفيما يلي سنتطرق إلى أهم العوائق .

– المعوقات الشخصية:

تعتبر من أخطر المعيقات لأنها أكثر خفاء وقد تكون هذه المعوقات ذاتية نابعة من المرسل أو المستقبل أو تكون ثنائية نابعة من تفاعل وتطور العلاقة بينهما.

– معوقات خاصة بالمرسل:

فإن أي خلل أو إخفاء متعمد أو غير متعمد من قبل المرسل يؤدي إلى فشل عملية الاتصال حيث نجد مشاكل الاتصال تبدأ من المرسل (مصدر الرسالة) حيث تصل الرسالة مشوهة إلى المستقبل وهناك العديد من المعوقات النبي تعيق توصيل الرسالة من قبل المرسل أبرزها :

الحالة النفسية للمرسل:فالحالات المزاجية المتوترة السلبية مثل : التعصب والتوتر والإحباط .....الخ التي يمر بها مرسل الرسالة سواء كانت شفهية او غير شفهية يؤثر بشكل سلبي على جوهر الرسالة ومغزاها حيث تصل إلى المستلم بشكل مربك للغاية وبالتالي تفقد المعنى المطلوب الذي قصده المرسل[2]

[1] – ينظر : التواصل والتفاعل في الوسط المدرسي تاعوينات علي ، ص 52.

[2] – مساهمة الاتصال الداخلي في إجراء التغيير التنزيمي ، بالأحمد وخولة جامعة أكلي محند أو بلحاج بويرة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية 2010 ، ص 47.

– المعوقات الذاتية للمرسل: تدور جميعا حول صعوبات التفاعل مع الآخرين وإقامة الصلات معهم مما يعنيه من تقدير وضع المستمع في حجاته ومواقفه فيما يتم الحوار بشأنه أو على العكس يكون لدى المتحدث صعوبة في تفهم ما يجري في ذاته مما يجعله عاجزا عن تفهم انعكاسات وضعه الذاتي على عملية الاتصال .

يضاف إلى ذلك ميل البعض إلى إقامة علاقة تنافس بدل علاقة التعاون أما الميول التسلطي لدى المتحدث فإنه بدوره يعرقل الاتصال فهو يميل إلى الاتكال على المستمع ويتخذ من الاتصال مناسبة للشكوى و استدوار العطف وهكذا تتحول الرسالة عن هدفها المهني .

– عدم كفاءة المرسل أو افتقاره لمهارات الاتصال :

حيث يحصل أحيانا أن لايكون مصدر الاتصال (المرسل) ما بشكل كاف بأساسيات الاتصال وفنونه ومهارته خصوصا الاتصال اللفظي الذي يعتمد التعابير اللفظية أو لغة الجسد فصياغة العبارات بشكل غير دقيق أو استخدام عبارات وتعبيرات صوتية أو جسدية في غير مكانها، قد يرسل رسائل مظلة، وقد يكون أسلوب المرسل مربكا في المقام الأول ما يؤدي إلى نتائج عكسية وقد يختصر المرسل رسالته حتى يشوه معناها أو يضل رسالته فتفقد جوهرها وتسلسل الأفكار فيها وقد يستعمل المرسل عبارات معقدة صعبة الفهم وهذه جميعها تمثل عقبات تحد من فاعلية الاتصال [1]

– التوقيت الخاطئ لإرسال الرسالة : حيث تعد هذه المشكلة من أبرز وأخطر معوقات الاتصال فالتوقيت السيئ لإرسال الرسالة نتيجة لضغوط العمل أو الإهمال أو عدم تقدير قيمة الوقت من الناحية التوقيتية قد يرسل انطباعات أو رسائل خاطئة للمستلم أو يجبر المستلم على إعطاء تفسيرات متناقضة أو مغلوطة كما التوقيت الخاطئ للرسالة من قبل مرسلها قد يؤثر بالسلب على

[1] – مساهمة الاتصال الداخلي في إحداث التغيير التنظيمي بلحمدو خولة ، ص 48.

قيمة الرسالة وجوهرها فقد تصل في وقت مبكر أو متأخر وفي كلتا الحالتين يكون تأثيرها ضعيف أو معدوم.[1]

وهذا يعني أن عوائق الإرسال المرتبطة بالمرسل تعودإلى :

- الفروق الثقافية والتعليمية.
- عدم الاهتمام أو انعدام الرغبة في العطاء
- نقص في المعارف والمهارات اللازمة
- ضعف في مهارات التواصل أو عدم استخدامها بشكل مناسب .
- فقدان الثقة بالنفس أو بالآخرين
- التحيز أو التعاطف
- التعالي.

* معوقات خاصة بالمستقبل: من ناحية المستقبل هناك عدة عوامل لا بد من الوقوف عندها:

سوء التقاط الرسالة : ويدخل في هذا المضمار عدة عوامل منها التسرع في التأويل المقصود بالحديث وعدم التروي للوصول إلى كل المعطيات اللازمة لاستكمال الصورة ووضوح الهدف، فهنا يقوم المستقبل بعملية استنتاج مبنية على عناصر جزئية من الواقع يستكملها عنده وقد يرجع سوء التقاط الرسالة إلى مشكلة حسية إدراكية عند المستمع أو يرجع إلى تشويش ذاتي كالانشغال بأمور أخرى حين محاولة الاستقبال مما يجعله لا يستقبل كل الرسالة ويسد الثغرات التي فيها من خلال الافتراضات الذاتية ومنها أيضا وجود عادات استماع سيئة عند المستقبل .

[1] – مساهمة الاتصال الداخلي في إحداث التغيير التنظيمي بلحمدو خولة ، ص 49

* الإدراك الانتقائي :

حيث يتجه المستقبل إلى سماع جزء من الرسالة وإهمال المعلومات الأخرى لعدة أسباب منها الحاجة إلى تجنب حدة التناقض المعرفي لذلك يتجه المستقبل إلى غض البصر عن المعلومات التي تتعارض مع المعتقدات الراسخة عنده من قبل، ويحدث الإدراك الانتقائي حينما يقوم المستقبل بتقويم طريقة الاتصال بما في ذلك دور وشخصية وقيم ومزاج ودوافع المرسل [1]

* التحيزات والأحكام المسبقة اتجاه المرسل : وهنا أخطر ما يهدد الاتصال، فالمستقبل يقف موقفا مسبقا من المرسل بعد أن يصفه بشكل ما ويسقط عليه نوايا من نوع معين وهنا يقوم المستقبل بالإدراك الانتقائي حيث لا يهتم إلا بما يؤيد الحكم المسبق الذي كونه، كما هو الحال عند المرسل وقد تكون التحيزات ذات صبغة ذاتية (انفعالية، عاطفية، قلق تنافس، خوف من العدوان، وإسقاطات سلبية متنوعة) وكل الحالات سيد السبيل أمام التقدير الموضوعي للرسالة [2]

إذن : المعيقات المرتبطة بالمستقبل هي :

- انعدام الثقة بالنفس.
- الانشغال والتشتت والتعب والملل.
- عدم الرغبة بالتعلم.
- الخوف من النقد.
- صعوبات متعلقة بالتعلم والتذكر.
- سوء التقاط الرسائل والتسرع في تأويل المقصود بالحديث.

[1] – مساهمة الاتصال الداخلي في إحداث التغيير التنظيمي ، ص 49.

[2] – مساهمة الاتصال الداخلي في إحداث التغيير التنظيمي بلحمدو خولة ، ص 50.

معوقات مرتبطة بالرسالة : وهي صعوبات مضامين الرسالة أو مبناها وتحول دون استجابة المتعلمين الواعية والفاعلة ويمكن إجمالها فيما يلي :

1- استعمال الألفاظ أو الرموز التي لا يستطيع الطالب فهمها والتجاوب معها.

2- استخدام عبارات فضفاضة ليست لها دلالات محددة .

3- التعقيد والغموض ويأتيان إما نتيجة الإسهاب او التطويل.

4- الغزارة والكثافة الشديدة في المعلومات التي تتطلب من المستقبل استقبالها وفي هذه الحالة لا يستطيع المستقبل متابعة جميع الحقائق.

5- حذف بعض المعلومات.

6- استخدام التقريب أو التعميم (الاستجابة غير الدقيقة).

_معوقات منهجية :

7- الاكتفاء بالمعلومات الجاهزة والحقائق الثابتة.[1]

الابتعاد عن الترتيبية والتسلسل المنطقي في عرض موضوع التواصل .

عدم الاختيار المناسب لقناة التواصل [2]

2- المعوقات التنظيمية :

وهي تلك التي تظهر نتيجة لطبيعة تنظيم المنظمة ونتيجة لطريقتها في تنفيذ أنشطتها وأعمالها لتحقيق أهدافها ومن بين هذه المعوقاتمايلي :

[1] – ينظر : التواصل البداغوجي ومعيقاته ، مختار بروال جامعة أم البواقي 2014، ص 97-99

[2] – التفاعل والتواصل في الوسط المدرسي ، تاغوينات علي ، ص 196.

1- قصور الهيكل التنظيمي :يتضح قصور الهيكل التنظيمي من خلال عدم تحقيقه لوظائفه ومهامه وعم تنفيذ الرقابة بالدرجة المحققة لانتظام سير العمل وتحقيق الاستفادة من الموارد المتاحة وهذا القصور يسبب تعطيلا للأعمال وتشتيتا للمعلومات.

2- عدم وضوح نظام الاتصال :إن عدم وضوح نظام الاتصال يعتبر من معوقات الاتصال التنظيمية نتيجة لما يسببه من تشويه للمعلومات المتبادلة أو حجبها قصد خشية المساءلة واللوم لتسرب المعلومات لمستويات تنظيمية ليس لها أحقية في تلك المعلومات في تلك المعلومات .

3- المبالغة في الاتصال : من نتائج المبالغة في الاتصال توفير كم من المعلومات والبيانات التي لا تجعل في استطاعة الفرد استيعابها مما يحول دون الفهم الكامل لمجموع المعلومات.[1]

ومنه يمكن تصنيف العوائق إلى :

- العوائق الداخلية : وفي جملتها ثلاث مظاهر:

1- عوائق داخلية ذات صبغة نفسية نابعة من ذات الباث أو كامنة في نفس المتلقي وتتمثل في جملة العوامل النفسية كالخجل والاضطراب والشعور بالحرج والخوف وعدم الإحساس بالحرية التلقائية، منها ما هو طبيعي في نفس المتلقي، ومنها ما يتسبب فيه المدرس بتصرفاته وعدم مراعاته قواعد بيداغوجيا الفوارق ذلك أن مدرس المجموعة يجد أمامه خليط من الطلابالمختلفي الشخصيات والتكوين فمنهم المغرور و المتعالي والثرثار والخجول والجبان وضعيف الشخصية كل ذلك يقلل فيهم روح الرغبة في المشاركة فيكون ذلك من أقوى موانع التواصل بينهم وبين الأستاذ.

2- عوائق داخلية ذات صبغة ذهنية تتمثل في جملة العوامل الذهنية مثل قصور المتلقي عن فك الترميز اختلاف المرجعية وتباين المفاهيم بين الباث والمتلقي.

[1] - معوقات الاتصال الفعال ، سليمان علي الخليوي – الرياض- 1419هـ 1998م ، ص 47 -50 .

3- عوائق ذات صبغة وجدانية وتتمثل في جمل المشاعر والأحاسيس الجاذبة المنفردة [1]وفي مقدمتها تأثير الأستاذ في نفوس طلابه بشخصيته وهيئته ودرجة حيويته مما يشدهمإليه ويرغبهم في التواصل معه أو ينفرهم منه ويصرف نفوسهم عنه.

* العوائق الخارجية:

الفقر المعرفي أو اللغوي: يعتبر التحكم في اللغة والمعرفة المراد إرسالها عاملا حاسما في نجاح عملية التواصل[2].

- قصور في وسائل التبليغ لدى الباث.

- ضعف وسائل الاستقبال لدى المتلقي.

- عوامل معيقة يشتمل عليها المحيط الذي يكتف العملية التواصلية.

- عدم ملائمة الموضوع للحاجات.

- التوقيت الغير المناسب.

* العوائق الاجتماعية:

- المسايرة الزائدة، حيث أن المرسل يبالغ في موافقة الأشخاص على حساب الموضوع الحقيقي

-الاعتماد الزائد أو التواكلية حيث أن المرسل يعتمد على الآخرين في تحديد مواضيع التواصل

- الجهل بخصائص المستقبل لاسيما إذا كان المستقبل جماعة أو جماعات غير متجانسة لذلك فالأمر يتطلب اختيار الموضوع الذي يتناسب مع الأغلبية[1].

[1] - التواصل والتفاعل في الوسط المدرسي تاغوينات علي ، ص 195.

[2] - التواصل والتفاعل في الوسط المدرسي تاعوينات علي، ص 195.

إذن : هذه هي جملة العوائق التي تقف حاجزا أما عملية التواصل اللغوي وقد يكون مصدرها المرسل أو المتلقي أو مضمون الرسالة نتيجة لعوائق داخلية أو خارجية أو اجتماعية تحول دون التفاعل الإيجابي بين طرفي العملية الاتصالية مما يؤدي إلى عدم تحقيق الأهداف المنتظرة من التواصل ولذلك لا بد من حلول لهذه العوائق التي تحول دون سيرورة العملية التواصلية.

ومن هنا : ماهي الحلول المقترحة لإنجاح عملية التواصل بين كل من الأستاذ والطالب ؟

الحلول :

1- اختيار طرق ناجحة للتواصل :

أ- على مستوى الخطاب التواصلي : من خلال بناء خطاب تواصلي يقوم على أربع مهارات أساسية

- كيفية انتقاء الخطاب التواصلي
- كيفية بناء الخطاب التواصلي
- كيفية تبليغ الخطاب التواصلي
- طبيعةتقويم أثر الخطاب التواصلي عند المستقبلين[2]

وهذا يعني أن يوازن المتكلم بينه وبين قدر المستمع وأن يقدم من الألفاظ ما يحقق التلازم الحواري حين يكون التفاعل الإيجابي بين الطرفين فالخطاب من هذه الزاوية يعبر عن فكرة صاحبه مع ضرورة وجود مقصد من الخطاب وهو الفهم والإفهام من أجل الوصول إلى حوار بناء من نتائجه تحصيل المعرفة .

[1] - التواصل والتفاعل في الوسط المدرسي تاعوينات علي ، ص 195.

[2] - ينظر التواصل والتفاعل تاعوينات علي، ص 198.

* شروط الخطاب :

لكي يكون الخطاب التواصلي ايجابي في العملية التواصلية لا بد من :

- اثارة اهتمام المستقبل بأن يولد عندهم حاجات تشدهم إلى الموضوع لتدمجهم فيه بالتدرج.
- الإحاطة بكل جوانب الموضوع وأبعاده في شكل نسقي تفاعلي .
- إبراز الأساليب الناجحة المعتمدة في مجال .

تحديد الحيز الزمني الذي يمكنه أن يشد فيه اهتمام المستقبل للموضوع بدرجة عالية [1]

- اعتماد لغة تواصلية تناسب المستقبل .

* تبليغ الخطاب : يكون من خلال طرح الأسئلة التالية من طرف المرسل :

- ما هو الهدف الذي أسعى لتحقيقه مع المستقبل؟

- ما هي الأفكار العامة والجزيئة التي أعالجها في هذا اللقاء؟

- كيف أنظم الأفكار؟ ما هي المسلمات والإشكاليات التي أنطلق منهل لمناقشة الفرد المستقبل؟

- ما هي المقاربات المنهجية التي أسلكها في هذا التعامل ؟

* انتقاء محتوى الخطاب :

يتم انتقاء مضامين الخطاب التواصلي في ضوء الأسئلة التالية:

- ما هي معارف ومواقف المستقبلين وأنماط سلوكهم في الموضوع؟

[1] - التواصل والتفاعل تاعوينات علي، ص199.

- من هم المخاطبون (المستقبلون) وما هي مواصفاتهم وخصوصياتهم؟

- ما هي الخبرات السابقة؟

- ما هي المفردات والصيغ التي تلاءم المستقبلين وتوافق تمتلاتهم للواقع المعيشي؟[1]

وعند الإجابة عم هذه الأسئلة نجد أن الخطاب لا بد أن يتحلى بملامح رئيسية هي : أن يوجه إلى المستمع مع احترام ذاتية هذا الأخير أن يعبر عن الخطاب بلغة طبيعية يتم استخدامها وفق السياقات المختلفة تماشيا مع أي موقف تواصلي والحاصل هو تمكين المستقبل من استثمار القدرات التي تؤهله لاكتساب اللغة واستعمالها وتوظيفها شفويا وكتابيا في شتى مجالات الحياة.

* قياس وتقويم أثر الخطاب التواصلي :

ينبغي على المرسل أن يقيس الأثر الذي أحدثته الرسائل التواصلية في المستقبل [2]ويتم ذلك بإيجاد ايجابيات عن أسئلة يطرحها على نفسه .

ما هي ردود أفعال المستقبل في موضوع ما؟

لماذا كانت ردود الأفعال سلبية اتجاه موضوع معين بينما كانت ايجابية في موضوع آخر؟

لماذا لم يتجاوب المستقبلون مع مسألة معينة؟

وبالإجابة عن هذه الأسئلة وغيرها نجد أن الدراسة الفعالة في التواصل هي التي ترتبط بالخطاب التواصلي الناجح الذي يقوم باستقطاب وجلب انتباه المستقبلين من خلال الاستجابة الكلامية عندهم (أي توجيه الحوار لهم) هذا الخطاب الذي يجب أن يتحلى بكلمات هادفة تكون في متناول

[1] – ينظر التواصل والتفاعل تاعوينات علي، ص 199.

[2] – التواصل والتفاعل في الوسط المدرسي، تاعوينات علي، ص200.

المخاطب وحسب مقامه تجعله يقبل كلام المتكلم وآراءه ومنه تبادل التأثير والتأثر بين المرسل والمرسل إليه في علاقتهما بالخطاب .

2- الاستمرار والاتصال :وه متابعة نمو الجوانب السابقة لمعرفة مدى تحقيق الأهداف التربوية فالاستمرار يكشف عنمدى اعوجاج أو اختلال في الأهداف التعليمية وبهذا يعيدها إلى الأهداف المرسومة لها.[1]

3- الوضوح: وهو وضوح الأهداف التي يسعى الإنسان إلى تحقيقها أثناء العملية التربوية [2]

4- صفات الحديث اللازم : يرى كراشين أن الحديث اللازم لاكتساب اللغة عليه أن يتصف بشروط وأول هذه الشروط أن يكون هذا الحديث مفهوما، وبسيط بحيث يصل إلى ذهن المستمع باستخدام تراكيب لغوية بعيدة عن التعقيد وواضحة النطق تؤدي باستجابة سريعة من طرف هذا الأخير.[3]

ويعتبر كراشين الحديث الممتع الذي يرتكز على الرسالة وليس على الشكل له دور فعال في تكوين الطالب بحيث يستحب أن يكون حديث الأستاذ ممتعا وحاملا لقدر كبير من المعلومات والمعارف حتى يكون تثقيفيا مفيدا للطلاب، وتعد مهارات الحديث من أهم المهارات اللغوية والتي تنشأ بين الأستاذ والطالب، وهذا يعد ضربا من التعبير الشفوي الذي يهدف في تدريسه إلى تحقيق ما يأتي

- تنمية سرعة التفكير وتنسيق الأفكار وإزالة الخجل والتردد.
- اكتشاف شخصية الطالب، وبالتالي يتمكن من التواصل والتفاعل معه بشكل ايجابي .

[1] - التربية وعلم النفس ، جمال محمود أحمد ، ص99

[2] - ينظر :أصول التدريس ، د ، فخر الدين يونس ناصر ، منشورات الجامعة دمشق ، ط3 سنة 94، ص 138.

[3] - النمو اللغوي لدى الطفل،سليمانو حميدة،دار المجد للطباعة ،2011، ص 76

5- التدريس بواسطة الأهداف :

الهدف لغويا معناه القصد، أو المرمى أو الغرض الذي نسعى لتحقيقه وفي الاصطلاح التربوي يعبر به عن مجموع السلوكيات والتغيرات والانجازات التي يراد تحقيقها عند تعلم ما، ومعنى ذلك أن الطالب يراد من تعلمه إلى تحقيق مجموعة من الأهداف التي ينبغي أن تظهر في ممارسات سلوكية على مستوى الفعل واللفظ والحركة والتغيرات تحدث على مستوى الاتجاهات والمواقف والأفكار والقدرات المختلفة أو انجاز أعمال معينة تكون في شكل آليات تكسبه خبرات تكون مستهدفة لكونها أنماط من الممارسات التي تقوي دافعية التفاعل مع مجموعة الخبرات التي يتعامل بها ... ويمكن أن نحصر ذلك في العناصر التالية :

1- انجازات سلوكية معينة.

2- تحقيق نتائج مستهدفة.

3- تحقيق تغير في سلوك عام يراد بلوغه.

ومن هنا نجد أن الأهداف احتلت مكانة بارزة في النظام التربوي في نموذج التعليم بواسطة الأهداف لأنها تعتبر نقطة البداية والنهاية في العملية التعليمية.

فهي تعتبر المقياس الحقيقي الذي نقيس به قدرات الطلاب ومهاراتهم واتجاهاتهم ومواقفهم.[1]

فما التعليم بواسطة الأهداف :

إن التعليم بواسطة الأهداف نموذج يختلف اختلافا كبيرا عن التعليم بواسطة المضامين، فهو نسق يعتمد على نظرية من نظريات التعليم التي يقصد بها " ذاك النسق من الأطروحات والتأويلات والمفاهيم المنسجمة والمكونات التي ينتظم بها النسق التعليمي غير متناقضة فيما بينها.

[1] - الأهداف السلوكية، د.مهدي محمود سالم، مكتبة العبيكان، ط2، سنة 1419هـ، ص 14.

وعند ملاحظة هذا التعريف نجده يتكون من ثلاثة عناصر أساسية تجتمع لتؤلف النموذج، وهي:

.

2- حيث ترتبط تلك المفاهيم في مجال واقعي

3- وتكون قابلة للتمحيص والتجريب

وهذه العناصر التي تكون نظرية التعليم بالأهداف تقود إلى إطار نظري يجسد به هذا النموذج حتى تكون صورته واضحة في الأذهان ويسمى هذا النموذج بالتعليم النسقي، الذي يقوم على فلسفة نظرية واضحة تدعى (نظرية الأنساق)[1].

– مراحل التدريس بواسطة الأهداف :

تخلص مراحل التدريس بواسطة الهداف في أربعة مراحل رئيسية تتضمن (التصميم التحليل، التنفيذ والتقويم).

وتنقسم كل مرحلة إلى خطوات، ويتم تعديل التدريس وفقا لما تمد به مرحلة التنفيذ أو خطواتها من تغذية راجعة عبر المقارنة بين الأهداف التي تم تصميمها مع الأهداف التي تم تحقيقها، بما يمكن المدرس من تطوير تدريسه للوصول بالمتعلم إلى المتعلم المتقن الذي يحقق أهدافه بنجاح تام.

أ– مرحلة التصميم: يقوم المدرس في هذه المرحلة بتحديد أهدافه الخاصة بدروسه، ذلك ان لكل درس هدفا خاصا يمكن تجزئته إلى مجموعة من الأهداف الجزئية الإجرائية (كل ذلك في ضوء الهدف العام من المادة أو المنهج) بكتابة فعل العمل وتحديد شروط ومعايير الأداء (اختيار المحتوى التربوي الملائم، تحديد المبادئ، تحديد الوسائل المساعدة)

[1]- الأهداف السلوكية، د.مهدي محمود سالم، ص 14.

ب– مرحلة التحليل: تتضمن هذه المرحلة تحليل الوضعية التي يجري فيها التعلم، أي تحليل الموقف التربوي بإدراك العلاقات التي تربط بين جميع متغيراته من ناحية، وتحليل المحتوى التعليمي (المادة الدراسية) من ناحية أخرى، ذلك عن طريق تجزئة المادة إلى عناصرها ومكوناتها الأساسية بالإسناد إلى معايير خاصة بتنظيم المحتوى التربوي مع مراعاة مبدأ التدرج من العام إلى الخاص، ومن البسيط إلى المعقد، مراعاة معايير الطرق المختارة ومدى ملائمتها للهدف من الدرس والفئة المستهدفة ثم مراعاة الضغوط التي يفرضها الموقف التربوي، واقتراح البدائل الملائمة للتعديل والتغيير[1].

ج– مرحلة التنفيذ : تضم هذه المرحلة سيرورة التدريس، أي جملة الخطوات الرئيسية التي يتبعها المدرس لنقل معارفه، وتحقيق أهدافه وبمفهوم آخر تمثل هذه المرحلة إجراءات التدريس الفعلية التي يتبعها المدرس في تقديم دروسه وتتضمن هذه المرحلة جملة من الخطوات كما يلي:

1– خلق مركز الاهتمام: وذلك بتوجيه أدهان الطلاب إلى الدرس الجديد والهدف منه، من خلال إثارة فكرة أو قضية أو مناسبة لها علاقة بالهدف بما يمكن من وضع جميع الطلاب أمام نفس وضعية الانطلاق بتوجيه اهتمامهم.

2– الوضع أمام الصعوبة: وتتم هذه الخطوة بطرح جملة من الأسئلة التي تحسس الطلبة بأهمية الدرس والصعوبات التي تواجههم بخصوصها، فيجدون أنفسهم أمام وضعية جديدة مشكلة لم يسبق أن اطلعوا عليها، وأنهم سيكونون قادرين على تجاوزها بعد مرورهم بخبرة الدرس التعليمية التي سينصب الجهد فيها على تدليل الصعوبة وهو ما يزيد من تشويقهم، وتحفيزهم للمتابعة.

3– الشرح والبرهنة: في هذه الخطوة يشرع الأستاذ في شرح محتويات الدرس، انطلاقا من مفاهيمه الأساسية وفق ترتيب منهجي منطقي ينطلق في عادة من الأسهل إلى الأصعب، ومن المحسوسات إلى المجردات .، ويتم الاقتصار في كل مرة على شرح المفهوم أو التعريف أو القانون

[1]– الأهداف السلوكية، د.مهدي محمود سالم، ص 15.

الجديد... دون الانتقال من الشرح إلى البرهنة على عنصر آخر إلا إذا تأكد أن التلاميذ قد استوعبوا الشرح والبرهنة، والتعرف على ذلك يكون عبر جملة من الأسئلة الشخصية تمده بتغذية راجعة عن عمله يتخذ من خلالها في صوتها – قرار الانتقال إلى الشرح الموالي أو إعادة شرح العنصر نفسه بأسلوب آخر .. وتكرر العملية بالنسبة لأجزاء الدرس بنفس الوتيرة حسب إستراتيجية في التدريس.

4- التقويم الجزئي : تتضمن هذه الخطوة إجراء تقويم جزئي للعناصر المقدمة والتحقق من مدى فهمها واستيعابها، ويمكن أن يكون ذلك عن طريق تكليف الطلاب بالاستظهار، أو الإجابة عن أسئلة مطروحة.

5- التطبيق: وتتضمن هذه الخطوة دعوة الطلاب إلى تطبيق المبادئ والقوانين والتعليمات التي شرحها لمعرفة مدى قدرتهمعلى التحكم فيها وتمكنهم من فهمها.

6- التقويم النهائي : وهنا يقوم الأستاذ بإجراء تقويم نهائي لجميع عناصر الهدف على شكل خلاصة للدرس أو عن طريق تمرينات تطبيقية أو أسئلة بما يمكنه من الوقوف على تحقيق الهدف أو عدم تحققه ومعرفة بعد ذلك ما ينتظر منه من تعديل أو تأكيد أساليب أو الطرائق المتبعة.

د- مرحلة التقويم : تتعلق هذه المرحلة بجملة الإجراءات التي يتبعها المدرس لإصدار حكم بخصوص فعالية طرائق وأهدافه، ووسائله وأسلوبه، فيتعرف بذلك على مواطن الخلل بما يمكنه من تعديل سلوكه، كل ذلك في ضوء الحكم المتعلق بالهدف الخاص من الدرس ومدى تحققه، حيث تمده المعلومات التي يحصل عليها في هذا التقويم بالأساليب التي ساعدت أو عرقلت تحقيق أهدافه[1].

ومن ذلك نستنتج أن هذا النموذج ظهر نتيجة التطور الذي عرفته حركة الأهداف التربوية ويتم التدريس بواسطة الأهداف عبر المقارنة بين الأهداف التي تم تصميمها مع الأهداف التي تم

[1] – الأهداف السلوكية، د.مهدي محمود سالم، ص 16.

تحقيقها وهذا يمكن الطالب من التعامل بصورة أفضل إذا ما اطلع على الاهداف المرجو تحقيقها وهذا بدوره يساعده على توجيه جهده وتركيزه وانتباهه ومعرفة مستوى الأداء الذي ينبغي أن يصل إليه.

كما يمكن الأستاذ من تحديد النشاطات اللازمة لتحقيق الأهداف واختيار المضامين التعليمية والطرائق والأساليب الملائمة.

وإذا اعتمد المدرس بصفة دقيقة هذه المراحل (الخطوات) في التدريس يكون قد حدد لنفسه ولطلبته المسار الذي يقطعانه بدقة ووضوح للوصول إلى أهدافه التي رسمها في أول مرحلة من مراحل التدريس بواسطة الاهداف.

لعلّ أهمّ ما توصّلنا إليه من خلال دراستنا لموضوع التّواصل اللغوي بين الأستاذ والطّالب:

– أن التواصل عند القدماء ارتبط باللغة، فكانت وسيلة التّخاطب وتبادل الأفكار والأحاسيس، فما من إنسان يمتلك اللغة إلاّ وله القدرة على التعامل مع العالم الخارجي على نحو يجعله يحقّق غاياته وأغراضه.

– أمّا عند المحدثين، فقد اعتبروه الميكانيزم الذي بواسطته توجّه العلاقات الإنسانية وتتطوّر، فهو نقل المعلومات من مرسل إلى مستقبل عبر قناة ألا وهي اللغة، وهذا يعني تشابه التعريفين عند كل من القدماء والمحدثين.

– تواصلٌ تعدّدت أنواعه بين: ذاتيّ، شخصيّ، جماعيّ، لفظي وغير لفظيّ.

وهو يمر بجملة من المراحل هي:

* استقبال المعلومات وتحليلها.

* اختزان المعلومات في الذّاكرة.

* ربط المعلومات الواردة بالسابقة.

* تكييف المعلومات مع المواقف.

والحديث عن السياسة التواصلية لا يتم دون التطرّق إلى وسائل الاتصال التي عبرها يتمّ نقل المعارف والمعلومات، وتتمثّل فيما يلي:

* وسائل مقروءة ومكتوبة (الكتاب، الصحيفة، اللافتة،...)

* وسائل مسموعة وسمع بصرية (الإذاعة، التلفزيون التعليمي عن بعد، الحاسب الآلي، شبكة الإنترنت،...).

ومن أهداف التواصل:

- إخراج الإنسان من عزلته.
- تشجيع الحوار وروح الاستماع إلى الآخر.
- التفاعل الحضاري بين المجتمعات.
- إضافة إلى دوره البارز في التواصل التعليمي بين الأستاذ والطالب.

غير أن هذا التواصل التعليمي يقوم على مجموعة من المبادئ، يمكن إبرازها فيما يلي:

1-المرسِل (الأستاذ):

- أن يكون متمكنا من تخصّصه العلمي.
- أن يكون قادرا على التعبير الجيّد عن رسالته أمام طلاّبه مع وضوح صوته.
- أن يكون ملمّا بقنوات الاتصال.
- أن يكون قادرا على تحديد الهدف أو الأهداف من رسالته.
- أن يكون قادرا على تصميم وبناء مواقف لعملية اتصالية جديدة وجيدة.
- أن يكون مرنا في التعامل.
- الاستخدام الجيّد للّغة اللفظية أو غير اللفظية.

2-المستقبِل (الطالب):

- التأهّب والاستعداد لاستقبال الرسالة.
- إمتلاك الخبرة الملائمةلاستقبال الرسالة.
- القدرة على الإنصات الجيّد.
- القدرة على التفكير والابتكار.
- الشّعور بأهميّة الرسالة.
- تمكّنه من اللغة اللفظية وغير اللفظية.

3- الرسالة:

- أن يكون محتوى الراسلة مناسبا لميول وحاجات وقدرات الطلاّب ومستواهم المعرفي.
- أن يكون محتوى الرسالة علميّا خاليا من التعقيد.
- أن تكون الرسالة جذّابة ومثيرة لانتباه الطلاّب.

غير أن هذه المبادئ قد تتخلّلها مجموعة عوائق، مثل:

- عوائق الإرسال، وتشمل آفات التّعالي والإعجاب بالنفس وسوء الظّن.

- عوائق الاستجابة، وتشمل الكبر والجحود واحتقار الآخرين.

- عوائق التّبليغ، وتشمل آفات الغفلة عن المخاطب، سوء الفهم، الاستماع إلى ما نرغب فيه، تجاهل المعلومات المتضاربة، وغيرها من العوائق التي تقف حاجزا يمنع التفاعل الإيجابي، ممّا يؤدّي إلى عدم تحقيق الأهداف المرجوّة من هذا التواصل، لذلك ينبغي التعرّف على هذه العوائق والصّعوبات وإيجاد حلول لها من منطلق اختيار طرق ناجحة للتواصل من خلال خطاب تواصلي سليم، من مضامينه: الوضوح، الدقّة، الشّرح والبرهنة، إضافة غلى امتلاك أدبيّات الحوار الفعّال، مع الاعتماد على الأجهزة التعليمية في عملية التعليم والتعلم، خصوصا ونحن في عصر التقدّم التكنولوجي.

الإستبيان

الاستبيان[1]:

1- ماذا تعني كلمة جامعة بالنسبة إليك؟

2- ما هي وظيفة الجامعة التي وجدت من أجلها حسب رأيك؟

3- هل تؤدي الجامعة هذه الوظيفة على أكمل وجه؟

نعم لا

4- إذا كانت الإجابة ب "لا"فإلى ما يرجع ذلك حسب رأيك؟

5- هل هناك تواصل جامعي؟

نعم لا

6- فيما تكمن فعاليته؟

1- مبدأ التوازن بين الإلقاء والتلقي من حيث استثمار إمكانيات الطرفين .

2- القوة الداخلية التي تنبع من داخل المرء.

3- تبسيط الرسالة التي نسمعها كي نضمن صحة البث والاستقبال.

- ينظر الإعلام والاتصال في الوسط الجامعي، العلاقات الجامعية بين الواقع والآفاق، بن رزوق جمال، ديوان المطبوعات الجامعية، ص 71.

4- اللجوء إلى التفسير والتأويل.

1- ما هي عوائقه؟[1]

1- الصعوبات الدلالية التي تعطى للألفاظ.

2- فقدان الحوار والتفاعل بين أطراف العملية التواصلية.

3- الأستاذ يعتبر طلبته عبارة عن أشياء أو موضوعات .

4- استغلال الأستاذ للسذاجة المعرفية الموجودة لدى الطالب.

5- الضجيج.

8) ما هي العلامات التي تميز الجامعة كمؤسسة ؟

---

9) هل تريد الجامعة الجزائرية قيادة المجتمع وتنويره والمساهمة في تنظيمه[2]؟

نعم لا

10)إذا كانت إجابتك بنعم فلماذا؟

إذا كانت إجابتك بلا، فلماذا؟

- ينظر الإعلام والاتصال في الوسط الجامعي، العلاقات العامة الجامعية بين الواقع والآفاق، ص 71.
- ينظر الإعلام والاتصال في الوسط الجامعي، الإتصال في خدمة الجامعة ومحيطها، الأستاذة معتوق، ص 145.

11) أم أنها تريد الاكتفاء بتلبية ما يمليه عليها المجتمع؟

نعم لا

12)إذا كانت إجابتك نعم فلماذا؟

إذا كانت إجابتك بلا، فلماذا؟

---

13) هل جامعة أبو بكر بلقايد أكملت مهمتها في ترويج الفكر والجودة والعلم ؟ ويمكن القول بأن ضميرها مرتاح[1]؟

---

14) حسب رأيك ما هو الفرق بين جامعتنا والجامعات الأجنبية؟

---

[1]ينظر الإعلام والاتصال في الوسط الجامعي، العلاقات العامة الجامعية بين الواقع والآفاق، ص 73.

نتائج الإستبيان

أهم النتائج التي توصلنا إليها من خلال هذه الدراسة:

أن معظم المستجوبين ينظرون إلى الجامعة على أنها مؤسسة للتعليم العالي وهي ذات طابع علمي، تمنح إجازات وشهادات أكاديمية لخريجيها.

أما بالنسبة لوظيفتها، فتعددت الآراء واختلفت، فمنهم من يراها مكانا للعمل فقط كبعض العمال وبعض الأساتذة، ومنهم من يراها مكانا للتفسح وقضاء اليوم دون بذل أي جهد.

ومنهم من يرى أنها وُجدت من أجل امتصاص البطالة، وبعضهم يرى أنها تنتج البطالة، أي أن الطالب مشروع بطال.

وهناك من يرى أن الجامعة وجدت لتنتج الكفاءات أي نماذج من المواطن المتعلم والمثقف.

غير أنهم يرجعون سبب فقدان الجامعة لهذه الوظيفة إلى غياب الثقافة العلمية والاعتماد على السهولة داخلها.

كما تفق معظم المستجوبين على غياب التواصل الجامعي وذلك راجع إلى عدة معوقات أبرزها:

- فقدان الحوار بين أطراف العملية التواصلية.
- اعتبار الأستاذ لطلبته عبارة عن أشياء أو موضوعات.
- استغلال السذاجة المعرفية للطلاب.

ولذلك، وحتى يكون التواصل فعالا، فمن الضروري أن تتوفر له مجموعة محددات، هي كالآتي:

- يجب أن تصمم الرسالة الاتصالية وتعالج بطريقة تضمن جذب انتباه الجمهور المستهدف (الطلاب).
- يجب أن تستخدم الرسالة نوع الرموز والكلمات ذات المعنى الموحد بين المرسل والمستقبل.
- يجب أن تستثير الرسالة الحاجيات الإنسانية لدى المستقبلين وتقترح إمكانية إشباعها.

- يجب أن تكون طرق إشباع هذه الحاجيات الإنسانية منسقة مع القيم الاجتماعية السائدة.

أما بالنسبة للعلامات التي تميز الجامعة كمؤسسة فهي ليست كثيرة انحصرت في اكتشاف المعرفة وتبادل المعلومات وذلك من أجل إنتاج جيل قوي قادر على مواجهة تحديات المستقبل.

ومن خلال السؤالين التاسع والعاشر فقد توصلنا إلى أنه يوجد بين الجامعة والمجتمع مشاكل ليس بسبب عدم التواصل، بل بفعل سوء التواصل. ولتدارك الأمور تحتاج الجامعة الأمور إلى اتصال يراعي منفعتها من خلال ترشيد العلاقة بالمجتمع على نحو يساعدها على اتخاذ مواقع قيادية وحيوية، ولذا يجب تقوية الاتصال الشخصي بين الجامعيين والتمسك بالتفاؤل والإصرار.

وبما أن الواقع يتطلب أيضا تغيير الذهنيات وتطوير ثقافة جامعية أساسها وعي خاص متفتح على كل قنوات الاتصال من خلال بناء اتصال أساسه النوعية والمهارة والإبداع والمسؤولية.

أما بالنسبة للسؤال الثالث عشر، يمكن القول بأن المؤسسة الجامعية تهدف إلى ترويج الفكر وتسويق المعرفة والبحث في عمقها والتحفيز عليها ضمن مؤتمرات وأبحاث تقود إلى تنميتها واحتضانها، وأيضا إلى تبني الفكر في طيات الجودة الشاملة، لذلك لا نستطيع أن نجاهر بأن جامعة أبو بكر بلقايد قد أكملت مهمتها في ترويج الفكر والمعرفة والجودة، لأننا نتكلم عن مؤسسة تتعاطى في محيطها مع أفراد ينتمون إلى مجتمع كبير يضجّ بالتناقضات والانتماءات والالتزامات والمواهب.

أما بالنسبة للفرق بين الجامعات الجزائرية والأجنبية، فهو راجع إلى حسن التخطيط لدى الجامعات الأجنبية مع الاهتمام بالطالب والعمل على تنمية مستواه الفكري والمعرفي، مع توفير الهياكل والتنويع في التخصصات، على عكس الجامعات الجزائرية.

ومنه، فإن عدم تفاعل الأستاذ مع طلابه يعدّ خطرا يهدد المجتمع ومؤسساته ويتمثّل في عدم كفاءة الإطارات البسيطة والمتوسطة والعليا، وبالتالي عدم تحقيق الأهداف والمخططات على الوجه الذي يرجوه المجتمع وتتمناه الدولة.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

المصادر :

1. البرهان في وجوه البيان، ابن وهب، تقديم وتحقيق محمد شرف، مطبعة الرسالة، د.ط، د.ت.
2. البيان والتبيين، الجاحظ، تحقيق عبد السلام هارون، دار الفكر، ط2، د.ت.
3. الخصائص، أبو الفتح ابن جني.دار الهدي للطباعة والنشر ،1952.
4. سرّ الفصاحة، ابن سنان الخفاجي، دار الكتب العلمية، لبنان، ط2، 1983.
5. الصناعتين، أبو الهلال العسكري.دار الكتب العلمية،ط2 ،1981.
6. القاموس المحيط، الفيروز أبادي، ج2، ط2، دار إحياء التراث العربي.
7. مفتاح العلوم أبو يعقوب السكاكي،دار الكتب العلمية ،لبنان ،ط1983،1.

المراجع:

8. أصول التدريس، د.فخر الدين يونس ناصر، منشورات الجامعة، دمشق، ط3 سنة 1994.
9. الاتصال والوسائل التعليمية، قراءات أساسية للطالب المتعلم، مصطفى عبد السميع محمد، محمد لطفي جاد، صابر عبد المنعم محمد، مركز الكتاب للنشر، 2003، ط2.
10. الإعلام والاتصال في الوسط الجامعي، دعائم الاتصال في المؤسسة، د.محمد لعقاب.
11. أنماط التفاعل وعلاقات التواصل في جماعة القسم الدراسي، العربي فرحاتي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، د.ت، دط.
12. الأهداف السلوكية، د.مهدي محمود سالم، مكتبة العبيكان، ط2، سنة 1914.
13. التربية وعلم النفس، جمال محمود أحمد، ط1، 1998.
14. تكنولوجيا التعليم والتعلّم، محمد رضا البغدادي، دار الفكر العربي، القاهرة، 1998، ط1.
15. تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات والاتصال، عبد الحميد زيتون، عالم الكتب، القاهرة، 2002، د.ط.

16. تكنولوجيا التعليم والتعلّم، محمد رضا البغدادي، دار الفكر العربي، القاهرة، 1998، ط1.

17. التواصل والتفاعل في الوسط المدرسي، تاعوينات علي، د.ط، 2009، الجزائر.

18. التواصل والحجاج، عبد الرحمن طه ،ط1 ،مكتبة المدينة للنشر.

19. سيكولوجيا اللغة والطفل، السيّد عبد الحميد سليمان، دار الفكر العربي، د.ط، سنة 2003.

20. علم الاجتماع ودراسة الإعلام والاتصال، محمد الجوهري، حسين الخولي وآخرون، دار المعرفة، الإسكندرية، 1996.

21. الكتاب السنوي في التربية وعلم النفس، سعيد إسماعيل علي وآخرون، دار الثقافة للطباعة والنشر، القاهرة، سنة 1971.

22. مبادئ الاتصال التربوي والإنساني، عمر عبد الرحيم نصر الله، دار النشر والتوزيع، الجزائر، 2001، ط: 01.

23. النّمو اللغوي لدى الطفل، سليمانو حميدة،دار المجد للطباعة ،2011.

الرسائل الجامعية:

24. أشكال التواصل في التراث البلاغي العربي، سليم حمدان، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2009.

25. التواصل البيداغوجي ومعيقاته، مختار بروال، جامعة أم البواقي، 2014.

26. مذكرة الاتصال الداخلي للمؤسسة، إعداد عامرين علي، زهور دهماس، نصيرة كبّاش، 2011.

27. مذكرة معوّقات الاتصال الفعّال، سليمان علي الخليوي، الرياض، 1419هـ-1998م.

28. مساهمة الاتصال الداخلي في إحداث التغيير التنظيمي، بلحمد وخولة.جامعة أكلي محند ،أوالحاج بويرة ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية،2003.

29. ملامح تعليمية اللغة عند ابن خلدون، ربيعة بلحاج،جامعة ناصدي مرياح ،كلية الاداب واللغات ، 2009.

30. ملمح عام لشخصية المعلم – دراسة تحليلية تقويمية لصفات المعلّم، الطور الثالث من التعليم الأساسي، آسيا بن عيسى، مخطوطة بجامعة الجزائر، سنة 2004.

فهرس الموضوعات

العنوان	الصفحة
كلمة شكر	
إهداء	
مقدمة	أ
مدخل	7
الفصل الأول	
تعريف التواصل	15
تعريف التواصل عند القدماء	15
تعريف التواصل عند المحدثين	19
أنواع التواصل	21
التواصل الذاتي	21
التواصل الفردي أو الشخصي	21
مباشر	21
غير مباشر	21
التواصل الجماعي	22
التواصل الجماهيري	22
التواصل اللفظي	22
التواصل غير اللفظي	22
مراحل التواصل	23
استلام المثيرات والمعلومات	23
اختزان المثيرات والمعلومات	23
ذاكرة الحواس	23
الذاكرة قصيرة الأمد	23

الذاكرة طويلة الأمد	23
تحليل المثيرات	24
وسائل وأدوات التواصل	24
الوسائل المقروءة والمكتوبة	25
الكتاب	25
الصحيفة	25
اللافتة	25
الملصقة	26
المطوية	26
الشعار التربوي	26
الوسائل المسموعة والسمع بصرية	27
الإذاعة	27
التلفزيون التعليمي	27
التلفزيون التعليمي عن بعد	28
الهاتف الثابت والمحمول	28
الحاسب الآلي	29
شبكة الإنترنت	29
أهداف وفوائد التواصل	30
الفصل الثاني	
مبادئ العملية التواصلية	34
مبادئ تتعلق بالأستاذ	36
مبادئ تتعلق بالطالب	37
معوّقات التواصل اللغوي	38
المعوّقات الشخصية	38
معوّقات خاصة بالمرسل	38

معوّقات خاصة بالمستقبل	40
معوّقات خاصة الرسالة	42
المعوّقات التنظيمية	42
المعوّقات الخارجية	44
المعوّقات الاجتماعية	44
الحلول المقترحة لإنجاح العملية التواصلية بين الأستاذ والطالب	45
اختيار طرق ناجحة للتواصل	45
على مستوى الخطاب التواصلي	45
وسائل الإعلام والاتصال	48
إمتلاك مهارة الحوار	48
الاستمرار والاتصال	48
الوضوح	48
صفات الحديث اللازم	48
التدريس بواسطة الأهداف	49
مرحلة التصميم	51
مرحلة التحليل	51
مرحلة التنفيذ	51
مرحلة التقويم	52

الإستبيان 55

نتائج الإستبيان 59

خاتمة 63

قائمة المصادر والمراجع 67

فهرس الموضوعات.