

إسقاط النظرية التواصلية لرومان جاكسون على العملية التعليمية

الطالبة: ستي بن عائشة.

تحت إشراف الدكتور : بن يشو الجيلالي.

جامعة: عبد الحميد ابن باديس/مستغانم.

تمهيد:

إن العملية التواصلية بين المخاطب (المعلم) والمخاطب (المتعلم) عملية تعليمية تعليمية في الوسط البيداغوجي، وهو فعل ديداكتيكي موجه من طرف شخص ذي وضعية محورية داخل الجماعة بغرض إحداث تغييرات سلوكية لدى أعضاء الجماعة، ويحدد نمط تدخل كل مدرس- لفظيا كان أو غير لفظي- يتوخى إقامة تواصل مع التلاميذ قصد تبليغ إرسالية أو مراقبتها وضبطها أو استحسان سلوك التلاميذ أو إحداث تغييرات على موقفهم وضبط نشاطهم .

والعملية التعليمية هي كل نشاط يقوم به المتعلم في إطار وضعية تعليمية تعليمية أو سياق آخر يتم في شكل من أشكال تفاعله مع موضوع التعلم والمدرس قصد إكساب تعلم معين.

ويهدف هذا البحث إلى تسليط الضوء على المنظومة التربوية للإجابة على

الأسئلة التالية:

أولا: فيم تكمن فنيات التواصل التعليمي البيداغوجي بين حاجة المرسل

إليه (المتعلم) وكفاية المرسل (المعلم) ؟

ثانيا: فيم تتمثل معوقات التواصل بين محور العملية التعليمية التعليمية

(المتعلم) والموجه (المعلم) ؟

ثالثاً: هل ساعدت نظرية التواصل لرومان ياكسون في نجاح العملية التعليمية التعليمية ؟

مع العلم أن الدراسات اللغوية المعاصرة خاصة في مجال علم اللغة التطبيقي أو اللسانيات التطبيقية (Applied linguistics) قد ساعدت على تحديد أخطاء النطق والاتجاه الذي ينبغي السير فيه لعلاج مثل هذه الأخطاء ، كما قدمت حلولاً للتعليم من منظور عام وذلك انطلاقاً من تغيير دور كل من المعلم والمتعلم ، أي أن المعلم أصبح موجهاً ومرشداً بعد أن كان في إطار المقاربة بالأهداف، ملقناً للمعرفة، كما صار المتعلم منتجا ومحور العملية التعليمية بعد أن كان متلقياً و مستهلكاً .

وبذلك نجد رومان ياكسون قد حاز قصب السبق في هذا المجال وذلك من خلال عرض مخطط للنظرية التواصلية، ولكن هذا لا ينفي وجود بعض من علماء التراث العربي تحدثوا في هذا المجال أمثال ابن خلدون وغيره.

●أولاً: عناصر العملية التواصلية :

لقد أجمع العديد من الباحثين والعلماء على أن عناصر العملية التواصلية هي :

1- المرسل (Destinataire) :

وهو القائم بالاتصال، وهو الشخص الذي قام بإرسال الأفكار أو الآراء أو المعلومات من خلال الرسالة التي يقوم بإعدادها، وقد يكون هذا الشخص المرسل هو مصدر الفكرة أو الرأي أو المعلومات فيسمى المصدر (Source) وقد يكون المصدر فرداً آخر.

فالمُرسل إذن هو الذي يبعث (يبلغ) الرسالة وفي مجال التعليم قد يكون المعلم وقد يكون التلميذ بفضل تدخلاته و مشاركته في بناء الفعل التعليمي . فيجب على المعلم أن يكون نفسه علمياً وبيداغوجياً، عن طريق التحسين المستمر خاصة التكوين اللساني والنفسي والتربوي حتى يجدد معلوماته، ولا يتحقق ذلك إلا بالتكوين المستمر حتى يكون معلماً خصوصياً يتوفر على مصادر تدريس وخبرات ومهارات⁽¹⁾ كما تملكه لآليات لاستخدام الحاسوب الذي أصبح محورياً لكثير من الدروس، ومن ذلك يستطيع المعلم إيصال الرسالة سليمة للمتلقين.

ولم تعد وظيفة المعلم -اليوم- مقصورة على التعليم ، أي توصيل العلم إلى المتعلم (كما يظن بعض الناس)، ولكن وظيفته تعدت هذه الدائرة المحدودة إلى دائرة التربية فالأستاذ مرب أولاً وقبل كل شيء، والتعليم بمعناه المحدود جزء من عملية التربية⁽²⁾.

وفي الواقع لا يمكن أن نبصر الرسالة إلا في ضوء أنماط السلوك التي يعبر بها المستقبل عن مدى تحقيق الهدف من عملية الاتصال. وعليه يجب أن نرى الرسالة من زاوية المستقبل.

فمثلاً: معلم اللغة العربية في درس القواعد يبلغ رسالة للتلاميذ قصد الإفهام، ولكن هذه الرسالة لا يعرف إن وصلت للتلميذ أم لا، وحتى يتأكد؛ يلجأ المدرس إلى وسيلة يستدل بها على أن هدفه قد تحقق.

ويظهر ذلك في التطبيق (التدعيم الفوري) شفهيًا أو كتابيًا، مباشرة بعد الدرس فإذا تم حل التمارين من قبل التلاميذ فنقول: إن الرسالة قد وصلت.

فالرسالة هي التي تحتوي على عدد من المعاني أو الأفكار ينقلها المرسل أو القائم بالاتصال إلى المستقبل و يتم التعبير عن هذه المعاني أو الأفكار من خلال الرموز اللغوية أو اللفظية (Verbal) أو من خلال الرموز غير اللفظية

(non verbal) أو من خلالهما معا وإن الأمثلة على الرسائل كثيرة فحينما تكتب خطابا فإن الكتابة هي الرسالة وحينما نتحدث فإن الحديث هو الرسالة ، و حينما نبتسم أو نستمع بإصغاء فإننا نرسل رسائل لتدل على معان معينة كما نستقبل رسائل أخرى من غيرنا.

فالإرسالية هنا تشكل محتوى التواصل المراد تبليغه ، بعد إقرانه بهدف التواصل حتى يحدث الأثر ويحصل التفاعل (Interaction) بين من يوجه الرسالة ومن يستقبلها⁽³⁾.

و قد ذكر هادي نهر في كتابه "الكفايات التواصلية و الاتصالية: أن الرسالة قد تكون (فكرة ، مادة ، شكل) فهي تتكون من (أصوات ، ألفاظ ، تراكييب ، ألوان....)"⁽⁴⁾ .

2- الوسيلة (Le moyen):

إن الوسيلة (Medium) (القناة) (channal) هي: التي يتم من خلالها نقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل ، وهذه الوسيلة تختلف في خصائصها وإمكانياتها باختلاف الموقف الاتصالي وحجم المتلقين وانتشارهم وحدود المسافة بين المرسل والمستقبل.

وهي وسيلة معتمدة لتمرير الإرسالية ونقل المعرفة وقد تكون لفظية: (صوتية - شفوية)، أو غير لفظية: (بصرية، كتابية، حركية، إيمانية)، والمتمثلة في المجال التربوي والطريقة التدريسية، أو الأساليب اللغوية، أو الوسائل المساعدة: (الكتاب، السبورة، الآلة).

3- المستقبل (Destinateur)

وهو شخص يستخدم عقله وقدراته واستعداداته النفسية مثل: الانتباه ، الإدراك والتذكر في استيعاب تلك الرسالة ، و هو طرف الخطاب الثاني وإليه تتجه لغة الخطاب التي تعبر عن مقاصد المرسل وعليه: فإنه يمارس بشكل غير مباشر دوراً في توجيه المرسل عند اختيار أدواته وصياغة خطابه ، انطلاقاً من علاقته السابقة بالمرسل وموقفه منه⁽⁵⁾، ومن الموضوعات التي يتناولها الخطاب ويقوم المستقبل أو المتلقي باستقبال الرسالة و تفسير الرموز وإدراك المعنى في إطار العمليات العقلية التي يقوم بها من خلال عملية الاتصال .

و قد ذكر مصطفى الشليخ في كتابه "التواصل الثقافي" أن المرسل إليه هو من يستقبل الإرسالية ويقوم بتفكيك رموزها وعناصرها⁽⁶⁾.

فالمتلقي (التلميذ) وهو الشخص المستهدف بالإرسالية، وقد يكون المعلم نفسه إذا كان النموذج التواصلية دائرياً أي (مناقشة حرة وتبادل الآراء).

وقد ذكر نبيل عارف الجردى في كتابه "مدخل إلى علم الاتصال" أن المستقبل أي المرسل إليه أو المتلقي بكونه إنساناً لا يعيش في فراغ ، بل هناك عوامل ذاتية و نفسية واجتماعية وسياسية تؤثر في استلامه المضمون الإعلامي ، ومن أهم هذه العوامل هي درجة التجانس بين المرسل و المستقبل و كما أن المستقبل كائن اجتماعي ، فهو يحمل تصورات (Images) و خبراته و تقاليده ، و إذا أخذت هذه العوامل بعين الاعتبار⁽⁷⁾

فإن كل رسالة إعلامية يستلمها المستقبل ستمر من خلال مصاف (filters) والمستقبل يتسلم الرسالة - الإعلامية - و يترجمها بانفعالاته الخاصة بما تتناسب مع تصوراته ولا يخضع بالضرورة لما تحويه تلك الرسالة.

4- رجع الصدى (feed back):

يقصد برجع الصدى أو التغذية المرتدة إعادة المعلومات للمرسل حتى يستطيع أن يقرر ما إذا كانت الرسالة حققت أهدافها من عدمه أي رد الفعل الذي يبديه المتلقي استجابة لما يكون المرسل قد أرسله من معلومات و رسائل، و يعتبر رجع الصدى مهما في تبادل المعاني بين المرسل و المستقبل و مؤشرا يمكن للمرسل أن يقرر في ضوءه ضبط رسائله اللاحقة بصورة فعالة ، و لما يرسل المرسل رسالته يتوقع رد فعل في شكل من أشكال التعبير و يدخل في ذلك التعبيرات غير اللفظية مثل إيماءات الوجه أو الإشارات و غيرها من الرموز تعبر عن رد فعل.

و قد ذكر عبد المومن يعقوبي في كتابه ، " أسس الفعل الديتاكتيكي " أن التغذية الراجعة عملية تقويمية ذاتية مستمرة تسمح لصاحبها (المتعلم) بمعرفة مدى اقترابه أو ابتعاده من الهدف ، فتحفزه على مواصلة السعي في حالة الاقتراب أو بتعديل نشاطه و تصحيح مساره في حالة الابتعاد⁽⁸⁾.

فهي إذن نظام أو نشاط من الضبط الذاتي ضروري لتحسين الأداء ، و قد تتم التغذية الراجعة عندما يحاول المتخاطب تكييف حاجاته مع ردود الفعل التي يصدرها مخاطبة فهي الأثر الراجع عن فعل الإرسال باعتبار أن هذا الفعل يحدث أثرا يمكن أن يدفع المتلقي إلى تكييف و ضبط أفعاله حسب ما تلقاه.

و تفرض التغذية الراجعة :

- ✓ وجود معطيات تمكن من إرجاع التغذية
- ✓ إمكانية تحليل المعلومات المرجعة
- ✓ إمكانية تعديل العملية أو الرسالة حسب المعلومات المحصل عليها
- ✓

- كما تمكن التغذية الراجعة المعلم من :
- ✓ معاينة العوائق على التواصل
 - ✓ تعرف مستوى التلاميذ
 - ✓ تكييف الرسالة
 - ✓ دعم الإحساس بالأمن
 - ✓ تعزيز علاقات التبادل و التفاعل و التواصل

•ثانيا : أساليب التواصل:

1- التواصل اللفظي Verbal communication

وهو التواصل الذي تستخدم فيه اللغة الشفهية والأصوات المعبرة عن الأفكار والمعارف التي يراد نقلها إلى المستقبل (المتعلم) ويرتكز التواصل اللفظي على اللغة إذ تعتبر اللغة المحور الأول لعملية التواصل بين المعلم والمتعلم ، ذلك لأنها تلعب دورا أساسيا في صياغة مختلف الرسائل التي تتضمن أصواتا أو صورا أو رموزا ، هذه الرسائل تعتمد بدورها على لغة سواء في طريقة إعدادها و تحريرها أو مراجعتها أو نقدها و تعديلها أو في شرح مضمونها و تفسيرها.

وقد ذكر محمد صبري فؤاد في كتابه أساليب الاتصال الاجتماعي أنه يدخل ضمن هذه المجموعة كل أنواع الاتصال الذي يستخدم فيه اللفظ كوسيلة لنقل رسالة من المصدر إلى المستقبل، هذا اللفظ في الأصل منطوقا إلى المستقبل فيدركه بحاسة السمع تكون اللغة اللفظية غير مكتوبة⁽⁹⁾، ومن الأمثلة على استخدام اللغة اللفظية غير المكتوبة¹⁷ استخدامها في المحاضرات والندوات والمناقشات والمناظرات والمؤتمرات والمقابلات الاجتماعية وغيرها ومن أمثلة

الوسائل التي تستخدم فيها اللغة اللفظية المكتوبة الكتب والمجلات والصحف اليومية والتقارير وغيرها .

وقد أصبحت اللغة العربية إحدى الوسائل المهمة في تحقيق وظائف المدرسة المتعددة و في هذا الميدان فهي من وسائل الاتصال و التواصل و التفاهم بين المعلم و تلميذه و بيئته و يعتمد عليها كل نشاط يقوم به التلميذ سواء أكان عن طريق الاستماع أم الكلام أو القراءة أم الكتابة.

ولهذا يهدف تعليم اللغة العربية إلى تمكين المتعلم من الوصول إلى المعرفة بترويضه بالمهارات الأساسية في القراءة والكتابة والحديث والتعبير .

وقد ذكر "تاعوينات علي" أن التفاعل الصفي أحد أنماط التعليم ويعتمد على الفكرة القائلة بأن نوعية الإطار الاجتماعي والمناخ السائد (ديمقراطي - تسلطي) أثناء موقف التعليم والتعلم، لها أثر كبير في نمط التفاعل الصفي بين المعلم وتلاميذه، والذي يعد عاملاً هاماً في تحقيق أهداف العملية التواصلية التعليمية وبشكل التفاعل اللفظي أحد مظاهر النشاط التدريسي، لأنه يغطي أحيانا 70% من وقت النشاط الصفي الإجمالي أو أكثر⁽¹⁰⁾.

وتعرف اللغة بأنها نظام من الرموز يتسم بالتحكم والانتظام والتمسك بالقواعد مع وجود قواعد لتجميع هذه الرموز، والهدف من اللغة هو تواصل الأفكار والمشاعر بين الأفراد، ويرى "بانجس" أن اللغة بوجه عام تتكون من خصائص لغوية أربعة هي:

أ- نظام دلالات الألفاظ : وهو الذي يتعلق بمعاني الكلمات والمجموعات من الكلمات .

ب- النظام التركيبي: ويتعلق بالترتيب المنتظم للكلمات في مقاطع أو جمل.

ت- النظام المرفولوجي: ويتعلق بالتغيرات التي تدخل على مصادر الكلمات لتحديد أشياء كالزمن ، أو العدد أو الموضع.

ث- النظام الصوتي: وهو يتعلق بالأصوات الخاصة بالاستخدام اللغوي.

ويتضمن الأداء الوظيفي اللغوي في شكله العادي جانبان :

✓ **الجانب الأول** : هو قدرة الفرد على فهم واستيعاب التواصل المنطوق من جانب الآخرين.

✓ **الجانب الثاني** : يتمثل في قدرة الفرد على التعبير عن نفسه بطريقة مفهومة وفعالة في تواصله مع الآخرين من الناحية الأخرى، و يعرف الكلام على أنه الفعل الحركي أو العملية التي يتم من خلالها استقبال الرموز الصوتية و إصدار هذه الرموز .

هذا يعني أن الكلام عبارة عن الإدراك الصوتي للغة والتعبير من خلالها أو إصدارها، ونظرا لهذا فإن الكلام هو فعل حركي يتضمن التنسيق بين أربع عمليات رئيسية، وهي :

أ- التنفس أي العملية التي تؤدي إلى توفير التيار الهوائي اللازم للنطق.

ب- إخراج الصوت أي إخرجه بواسطة الحنجرة والحبال الصوتية.

ت- رنين الصوت أي استجابة التذبذب في سقف الحلق المملئ بالهواء وحركة التنيات الزوجية مما تؤدي إلى تغيير نوع الموجة الصوتية .

ث- نطق الأصوات و تشكيلها أي استخدام الشفاه و اللسان سقف الحلق لإخراج الأصوات المحددة مما تؤدي إلى تغيير نوع الموجة الصوتية.

ج- نطق الأصوات و تشكيلها أي استخدام الشفاه و اللسان سقف الحلق لإخراج الأصوات المحددة اللازمة للكلام ، كما هو الحال في الحروف الساكنة و المتحركة.

1- التواصل غير اللفظي (Non verbal communication) :

إن الاتصال اللفظي "المنطوق" عادة مما يكون مصحوبا بـ: "إشعارات" غير لفظية (Cues) لا بد من وضعها في الحسبان عند التفسير الكامل للرسالة ، ومثل هذا الاتصال غير اللفظي يطلق عليه أحيانا شبه الاتصال، والذي قد يستخدم بمفرده سواء عن وعي أم بدون وعي، و يعد الاتصال غير اللفظي الذي يأخذ أشكالا عدة من الإشارات والحركات وتعبيرات الوجه ووضع الجسم . و يدخل ضمن هذا الاتصال كل أنواع الاتصال التي تعتمد على اللغة غير اللفظية و من ثمة يطلق عليه أحيانا اللغة الصامتة (Silent language) والتي تتضمن ثلاث لغات وهي: لغة الإشارة، ولغة الحركة أو الأفعال، ولغة الأشياء.

فالإنسان في هذه الحالة يستخدم اللغة غير اللفظية في التعبير عما يجول في ذهنه من معاني إلى ثلاث لغات هي :

أ- لغة الإشارة (Sign language)

وهي تتكون من الإشارات البسيطة أو المعقدة التي يستخدمها الإنسان في الاتصال بغيره.

ب- لغة الحركة أو الأفعال (Language Action)

وتتضمن هذه اللغة جميع الحركات التي يأتي بها الإنسان لينقل إلى الغير ما يريده من معاني أو أحاسيس، ومن أمثلة ذلك ما يؤديه الممثل من حركات على المسرح دون أن يصاحبها ألفاظ ورغم ذلك تستطيع أن تفهم ما يعنيه، إذ ما كان يمسك بيده شبكة و يقوم بأداء حركات بها، و يمكن أن يفهم منها أنه يقوم بدور أحد صيادي السمك، إلى غير ذلك من الأمثلة.

ج- لغة الأشياء (Object language)

ويقصد بالأشياء ما يستخدمه مصدر الاتصال، غير الإشارة والحركة ، والحركة للتعبير عن المعاني أو أحاسيس يريد نقلها إلى المستقبل، فارتداء اللون الأسود في كثير من المجتمعات يقصد به إشعار الآخرين بالحزن الذي يعيش فيه من يرتدي ملابس سوداء أو كرافة سوداء.

وقد ذكر "صالح خليل أبو أصبع" في كتابه "الاتصال الجماهيري" أن العرب كانوا يرون أن الاتصال غير اللفظي، كالتمثيل بحركة الأصابع، هو نوع من القول، أي أنه في مستوى الاتصال اللفظي نفسه ويحقق وظيفته⁽¹¹⁾.

وخير مثال على ذلك الحديث النبوي الشريف عن سهل بن سعد (رضي الله عنه) عن النبي صلى الله عليه و سلم قال : "أنا وكافل اليتيم في الجنة هكذا، وقال بأصبعيه السبابة والوسطى"⁽¹²⁾.

ويلفت النظر في هذا الحديث ما جاء فيه "وقال بأصبعيه" إذ اعتبر الاتصال بالإشارة قولاً.

وقد ذكر "تاعوينات علي" أن هناك عديد من أعضاء الجسم التي تدخل في عملية التواصل غير اللفظي بحيث تعمل أو بشكل مستقل وهي العين وحركاتها، الوجه وتعبيراته وتقاسيمه ، اليدان وحركاتهما ، الصمت مع غياب الحركة ، نبرة الصوت ، الإصغاء كل هذه تساعد على التواصل ، و قد تدعم التواصل اللفظي نفسه⁽¹³⁾.

وقد بينت بعض الدراسات أن الأستاذ الذي يستعمل التلميحات غير اللفظية بوعي يبدو أكثر فعالية من الأستاذ الذي لا يستعمل هذه التلميحات في قسمه، وقد اقترح "كوبر Kouper" (1995) ضرورة استعمال وفهم استراتيجيات التواصل غير اللفظي فيما يلي :

أ- القرب : كيفية استعمال المسافة المثبتة ، والمسافة الشخصية لتعزيز التعلم .

ب- الترتيبات الفضائية : كيفية تنظيم الصف وأثره على المشاركة.

ت- الإضاءة و الألوان و الحرارة و التهوية و ما لها من تأثير على المناخ الصفي.

ث- الزمن المستغرق: في مختلف الأنشطة والمواضيع والزمن المستغرق مع كل متعلم.

ج- السلوك الحركي: استعمال حركات الجسم، تعابير الوجه، الاتصال بالعين واللمس¹³ .

ح- نوعية الصوت: الحدة ، النغمة ، النطق الواضح ، درجة السرعة.

كلها جوانب لها أثر في التواصل الصفي، ومن حيث الاستماع يرى كوبر دائما أن المستمع الجيد هو:

✓ من يطلب أسئلة توضيحية

✓ من يحلل و يلخص ما قيل

✓ يعطي و يستقبل التغذية الراجعة

✓ يعيد صياغة ما قيل

✓ يصغي لمحتوى و بيئة الرسالة.

وقد اكتشف العالم الفرنسي "ألبرت مهارابيان Albert Mehrabian" من

جامعة هارفرد أن: 93 % من عملية الاتصالات تكون غير ملفوظة.

✓ تعبيرات الجسم 55%

✓ نبرة الصوت 38 %

✓ الكلمات 7 %¹⁴



نلاحظ من خلال الأعمدة البيانية ، أن الاتصال غير اللفظي والذي يتمثل " في تعبيرات الجسم " ونبيرة الصوت " أكبر من الاتصال اللفظي والذي يتمثل في "الكلمات".

●ثالثا : معيقات التفاعل بين الأستاذ (المرسل) والتلميذ (المرسل إليه)

يعتبر التفاعل صيرورة نفسية، اجتماعية معقدة وهو من المفاهيم المحورية في العمق الاجتماعي، ويعتبر التفاعل الاجتماعي مفهوما أساسيا واستراتيجيا في علم النفس الاجتماعي لأنه ينبغي أن يكون أهم عناصر العلاقات الاجتماعية ، ويستدعي التفاعل تأثيرا وتأثرا متبادلين بين الطرفين أو الأطراف المتواجدة في العلاقة، يقول (برانكو برسة داليريو) الذي أورده "حامد عبد السلام زهران" التفاعل و العلاقة بين الأشخاص التي تجعل من سلوك كل واحد مثير لسلوك الآخرين⁽¹⁴⁾.

أ) معيقات التواصل داخل القسم

توجد مجموعة من المشكلات والعوائق التي تقف دون إجراء عملية التواصل بشكل سليم مما يؤدي إلى عدم تحقيق الأهداف المنتظرة من التواصل، ومن بين هذه العوائق حصرا لا إجمالا:

أولا: عوائق داخلية :

- النظرة الدونية للمرسل إليه واعتباره في مستوى أدنى من مستوى المرسل مما يؤدي إلى عدم احترام مشاعره وذاتيته.

- الاستغلال الذي يهدف إليه المرسل بسبب نزعته الذاتية واستمالة المستقبلين إلى إشباع حاجاته الشخصية أو جلبهم لتبني آرائه ومبادئه الشخصية.

- مشاعر النقص، أي نقص أساسي في الثقة بالنفس والذي يعبر عنه بحساسية مفرطة تجاه الآخرين، أو بذل الجهد المفرط لإثبات الكفاءة مما يؤدي إلى التفاخر والمباهاة والنقد الزائد للغير⁽¹⁵⁾.

- إخفاء حقيقة شخصية المرسل ومستواه المعرفي، وتبني نمط شخصية الآخر الذي قد يوهم بها المستقبل مما يؤدي به إلى الحصول على الاحترام من قبل المستقبل ، إلا أن ذلك لا يدوم طويلا حتى يظهر على نمط الشخصية الحقيقية مما يفقده احترام الآخرين له.

- عوائق داخلية ذات صبغة ذهنية وتتمثل في جملة العوامل الذهنية مثل قصور المستقبل عن فك الترميز ، ومثل اختلاف المرجعية وتباين المفاهيم بينه و بين المرسل.

أن يختار أحد الإطراف كلمة ذات معان متعددة ، ولا يستطيع المستقبل تبني أي معان لتلك الكلمة.

- عوائق داخلية ذات صبغة وجدانية وتتمثل في جملة المشاعر والأحاسيس الجاذبة أو المنفرة و في مقدمتها تأثير الأستاذ في نفوس التلاميذ

بشخصيته وهيئته ودرجة حيويته مما يشدهم إليه و يرغبهم في التواصل معه أو ينفروهم منه ويصرف نفوسهم عنه.

- أن يقوم أحد الطرفين بالاعتداء على ما يسمى بالإطار المرجعي للطرف الآخر كالمعايير الأخلاقية و العادات و التقاليد⁽¹⁶⁾.

ثانيا عوائق خارجية :

1- المعوقات المادية و تشمل الأجهزة والخلل في شبه التواصل، والعوامل الفيزيائية للنقل والاستقبال ، والأوضاع الطبيعية كالبرودة والحرارة والضوضاء....

2- الفقر المعرفي أو اللغوي إذ يعتبر التحكم في اللغة والمعرفة المراد إرسالها عاملا حاسما في نجاح التواصل، وإلا انقلب الهدف منه إلى ضده.

- التباين في المستوى المعرفي وفي مجالات التخصص المعرفي، مما يؤثر في مستوى تحقيق الهدف من عملية التواصل.

- المكان الذي يحدث فيه التواصل دون المستوى المرغوب وانعدام الأثر الإيجابي .

- التوقيت غير مناسب

- عدم ملائمة الموضوع لحاجيات وانتظار المستقبلين.

- أن يكون أحد الأطراف (المعلم ، التلميذ) مصابا بصداخ أو ألم في المعدة، أن يكون مصابا بأمراض الكلام؛ كالتأتأة والتلعثم، أو ضعيفا في ربط رموز رسالته إلى الطرف الآخر .

- أن تكون الصيغة التي يستخدمها أحد الأطراف توحى بالتهديد أو الاحتقار⁽¹⁷⁾.

- الجهل بخصائص المستقبل: فمعرفة خصائص المستقبل من أهم شروط التواصل فيجب اختيار موضوع التواصل الذي قد يناسب الأغلبية مع تكييف أسلوب الإلقاء حسب مستويات هذه المجموعات مراعيًا اللغة بصفة خاصة.

1- عوائق مصدرها الرسالة :

- استخدام نظام إعلامي مبهم، ومنه استعمال مصطلحات غير مفهومة.
- استخدام عبارات ليست لها دلالات محددة، و يمكن أن تفهم بمفهوم مختلف وتكون سببا في اختلاف المرجعية بين المرسل والمستقبل.
- التعقيد والغموض، وهما يأتیان إما نتيجة الاكتفاء بالتلميح عن التصريح مثلما هو الحال في مجال النحو مثلا حيث يعجز الكثير من المتعلمين عن معنى دلالات المصطلحات النحوية كالمفعول به ولأجله والنواصب والأحرف المشبه بالفعل ، فهم يحفظونها ولا يدركون منها إلا وظائفها(18).

2- عوائق مصدرها الوسائل المنهجية المعتمدة في تحقيق

التواصل البيداغوجي

وذلك مثل:

- عدم وضوح الأهداف و ضبابية التصور للتأثيرات المراد إحداثها في المستقبل.
- ضعف النقل البيداغوجي وإخفاق المرسل في تحديد النواظف الواجب فتحها في النص للوصول من خلالها إلى الأهداف الحيوية لموضوع التواصل.
- 3- عوائق مصدرها المرسل: وذلك عندما تتعدم مميزات التواصل الجيد التي منها:
 - الصوت من حيث شدته وقوته.
 - النطق السليم من حيث التلفظ ومراعاة مخارج الحروف.
 - وضوح الخطاب وشموليته.

- الإيجاز المخل بالمعنى .
- صحة المعلومات و تداولها عند المستقبلين.
- مصداقية الخطاب.

4- عوائق خاصة بالمستقبل:

وذلك مثل:

- اختلاف المرجعية التي يستند إليها المستقبل فهمه عن المرجعية التي استند إليها المرسل فقد يفهم البعض أن الإصلاح لا يأتي إلا بعد الفساد ، ويفهم الآخر الإصلاح على انه التعبير نحو الأفضل، ولو لم يسبقه فساد، ومن هنا يتعذر التواصل الفكري والبيداغوجي بين من يفهم الإصلاح على أنه مجرد ترميم للموجود ، بين من يفهمه على أنها حركة ترقية وتغيير لا يمكن أن يتوقف.

- عجز المستقبل عن فك الترميز وفهم الإشارات المكونة للرسالة.

- اختلاف ما ينتظره المستقبل من المرسل عن ما ينتظره المرسل أن يصل إلى المستقبل وهو النتيجة الطبيعية للتصور الذهني الذي يحمله التلاميذ عن الأستاذ و عن مادة تدريسه فكثيرا ما يخفق التلاميذ في التعبير عن الاستجابة و يدحضون العملية التواصلية بسبب خطئهم في تصور ما ينتظره منهم أستاذهم.

بعد التعرف على العوائق التي تعرقل التفاعل والتواصل المخاطب (المعلم) والمخاطب (المتعلم) وأثرها على نفسية هذا الأخير أدرجت استمارة تحوي على سؤاليين قد تم ملؤها من طرف عينة من المتعلمين بالمقاطعة الأولى - ماسرى -

- السؤال الأول: هل تجد شرح المعلم للدروس مفهوم ؟

النسبة المئوية	التكرار	
83%	55	نعم
17%	12	لا
100%	67	المجموع

يوضح لنا الجدول مدى العلاقة بين المخاطب (المعلم) والمخاطب (المتعلم)، حيث كانت نسبة 83% للإجابة بـ " نعم" وهذا يدل على أن المعلم ملم ومتمكن من مادته ويعود ذلك إلى الخبرة في الميدان لذلك فرض شخصيته على التلاميذ وقدرته على إيصال الدروس للمتلقين، وهي من صفات المعلم الناجح.

و: 17% كانت للإجابة بـ " لا" وهذا يدل على أن المعلم غير متمكن في الجانب الاجتماعي ولم يسيطر على كامل التلاميذ وبالتالي عدم قدرته على إيصال المفهوم المراد من تبليغه إلى جميع التلاميذ.

السؤال رقم 2 : هل يبدأ معلمك الدرس بعد أن يسود النظام ؟

النسبة المئوية	التكرار	
89%	59	نعم
11%	08	لا
100%	67	المجموع

يبين الجدول أن نسبة 89 % تمثل الإجابة بـ "نعم" والتي تدل على أن المعلم يستعمل مهارات التواصل والتفاعل أي " مهارات التدريس" ، ومن بين هذه المهارات مهارة التخطيط للتدريس ليوم أو لشهر أو لسنة ، بحيث أنه لا يبدأ درسه إلا بعد أن يسود النظام وفي هذه الحالة فقد كان المعلم ناجحاً حيث أنه قد

ألم بالأهداف التربوية و أهداف تعليم المادة بشكل خاص ، حيث أنه استعمال أيضا مهارة التهيئة للدرس حيث أنه يقوم بإعداد التلاميذ للدرس الجديد حيث يكونون في حالة ذهنية و انفعالية وجسمية قوامها التلقي والقبول وهذه التهيئة واجبة حتى يتحقق الغرض منه ويكون الانتقال من غرض لآخر انتقالا تدريجيا .
أما الفئة الثانية القائلة: أن المعلم يبدأ درسه قبل أن يسود النظام ، والتي توافق نسبة 11% فهي نسبة قليلة فربما المعلم أحيانا يبدأ درسه في هذا الجو ولكنه سرعان ما يسود النظام بعد ذلك، أو أن المعلم يبدأ الدرس ثم يرفه قليلا عن التلاميذ ثم يعود إلى الدرس فظهر لهذه الفئة بأن المعلم يبدأ درسه قبل أن يسود النظام ، وإن كان كذلك فهذه المجموعة ستؤثر على المجموعة الثانية وبالتالي تعم الفوضى في القسم ، و تنعدم العملية التواصلية ، وهذا يؤثر على تحصيلهم الدراسي.

الخاتمة :

تعتبر المواضيع المتعلقة بالمرسل (المعلم) والمرسل إليه (التلميذ) من المواضيع الهامة في العملية التواصلية البيداغوجية ، حيث تتطلب جهدا كبيرا في دراستها.

-كثيرا ما تتوفر للمتعلمين شروط الدراسة في المؤسسة ولكن إذا كانت العلاقة بين المعلم والتلميذ سيئة تفسد كل ما صنعتته المؤسسة، ولهذا فإن ارتفاع نسبة الإنجاز الدراسي و انخفاضه يتوقف على طبيعة ونوعية المعاملة بين المخاطب (المعلم) والمخاطب (التلميذ داخل القسم).

-وقد حاولنا في هذا البحث الكشف عن طبيعة العلاقة التي تربط المرسل بالمرسل إليه و مدى تأثيرها على نفسية التلميذ وعلى تحصيله الدراسي وذلك

انطلاقاً من الفرضية التالية: "أن علاقة المرسل بالمرسل إليه تؤثر على نفسيته وعلى التحصيل سواء كان نوع هذه العلاقة حسنة أم سيئة".

- نجاح العملية التواصلية و بالتالي نجاح التحصيل الدراسي لا يتوقف على العلاقة الجيدة بين المخاطب والمخاطب فحسب بل يتعدى إلى عوامل أخرى تكون متكاملة ومشاركة منها: بيداغوجية ، توجيهية ، اقتصادية ، مادية، و عوامل البيئة حتى نحصل على مردودية حسنة للتلاميذ.

- إن العملية التعليمية مرتبطة تمام الارتباط بالعملية التواصلية ، فلا يمكن أن يكون تعليم حقيق بدون تواصل جاد.

- نجاح العملية التواصلية وإثرائها متوقف على شخصية الأستاذ ومدى تقبله لآراء الآخرين، فما يستجد من مستجدات أو ما يعرف بلغة الإصلاحات وتقبله لها وتعامله مع هذه الإصلاحات بمنظور المصلحة العامة.

- إذا كان التحصيل الدراسي هو مقياس لمدى نجاح العملية التعليمية، فإن هذا التحصيل لا يمكن أن يكون له معنى أو أثر إذا لم تكن العملية التواصلية ناجحة.

هوامش البحث و إحصائياته :

1. جمال مجاهد ، مدخل إلى الاتصال الجماهيري ، دار المعارف الجامعية أ الإسكندرية ، د ط ، 2008 ، ص 32.
2. محمد سيد فهمي ، فن الاتصال في الخدمة الاجتماعية ، دار الوفاء ، الإسكندرية ، ط 1 ، 2008 ، ص 30.
3. مصطفى الشليخ ، التواصل الثقافي ، تأملات في المفهوم و التداول ، مطبعة فضالة ، المحمدية ، ط 1 ، 2006 ، ص 131.

-
4. هادي نهر ، الكفايات التواصلية و الاتصالية ، دراسات في اللغة و الإعلام ، دار الفكر، عمان ، ط1 ، 2003 ، ص 32.
 5. عبد الهادي بن ظافر الشهري ، استراتيجيات الخطاب ، مقارنة لغوية تداولية ، دار الكتاب الجديدة المتحدة ، بنغازي ، ليبيا ، ط1 ، د ت ، ص 30.
 6. مصطفى الشليخ ، التواصل الثقافي ، تأملات في المفهوم و التداول ، مطبعة فضالة ، المحمدية ، ط1 ، 2006 ، ص 131.
 7. نبيل عارف الجردى ، مدخل إلى علم الاتصال ، دار القلم ، دبي ، 1985 ، ص 47.
 8. عبد المومن يعقوبي ، أسس الفعل الديناكتيكي ، مؤسسة الجزائر للكتاب ، د ط 2002 ، ص 178.
 9. محمد صبري فؤاد ، أساليب الاتصال الاجتماعي ، المكتب العلمي ، الإسكندرية ، د ط ت ، ص 101 ، 102
 10. تاعوينات علي ، التواصل و التفاعل في الوسط المدرسي ، المعهد الوطني لتكوين مستخدمي التربية و تحسين مستواهم ، الحراش ، 2009 ، ص 100.
 11. صالح خليل أبو أصبع ، الاتصال الجماهيري ، دار الشروق ، الأردن ، ط1 ، 1999 ، ص 42.
 12. البخاري محمد بن إسماعيل أبو عبدالله الجعفي: الجامع المسند الصحيح المختصر من أمور رسول الله صلى الله عليه وسلم وسننه وأيامه = صحيح البخاري، تح: محمد زهير بن ناصر الناصر، دار طوق النجاة، ط1، 1422هـ، ج8، ص9.
 13. تاعوينات علي ، المرجع السابق ، ص 31.
 14. نادية بوشلاق ، ملتقى دولي حول سيكولوجية الاتصال و العلاقات الإنسانية ، جامعة ورقلة ، مارس 2005 ، ص 18.
 15. الموقع : www.abu nawaf.com شبكة أبو نواف.
 16. محمد فرحات القضاة ، أساسيات علم النفس التربوي "النظرية و التطبيق" ، دار الحامد للنشر و التوزيع ، الأردن ، د ط ، 2006 ، ص 545.

17. محمد فرحات القضاة ، أساسيات علم النفس التربوي "النظرية و التطبيق" ، دار الحامد للنشر و التوزيع ، الأردن ، د ط ، 2006 ، ص 545.
18. محمد عبد العزيز ، مقارنة تحليلية في صورتى المعلم و التلميذ ، رسالة ماجستير في علم النفس ، بإشراف ماحي إبراهيم ، ص 76.

قائمة المصادر و المراجع المعتمدة في البحث :

- تاعوينات علي ، التواصل و التفاعل في الوسط المدرسي ، المعهد الوطني لتكوين مستخدمي التربية و تحسين مستواهم ، الحراش ، 2009م.
- جمال مجاهد ، مدخل إلى الاتصال الجماهيري ، دار المعارف الجامعية أ الإسكندرية ، د ط ، 2008م.
- صالح خليل أبو أصبع ، الاتصال الجماهيري ، دار الشروق ، الأردن ، ط 1 ، 1999م.
- عبد الهادي بن ظافر الشهري ، استراتيجيات الخطاب ، مقارنة لغوية تداولية ، دار الكتاب الجديدة المتحدة ، بنغازي ، ليبيا ، ط 1 ، د ت.
- عبد المومن يعقوبي ، أسس الفعل الديناكتيكي ، مؤسسة الجزائر للكتاب ، د ط 2002م.
- محمد سيد فهمي ، فن الاتصال في الخدمة الاجتماعية ، دار الوفاء ، الإسكندرية ، ط 1 ، 2008م.
- مصطفى الشليخ ، التواصل الثقافي ، تأملات في المفهوم و التداول ، مطبعة فضالة ، المحمدية ، ط 1 ، 2006 م.
- محمد عبد العزيز ، مقارنة تحليلية في صورتى المعلم و التلميذ ، رسالة ماجستير في علم النفس ، بإشراف ماحي إبراهيم.
- محمد فرحات القضاة ، أساسيات علم النفس التربوي "النظرية و التطبيق" ، دار الحامد للنشر و التوزيع ، الأردن ، د ط ، 2006م. نادية بوشلاق ، ملتقى دولي حول سيكولوجية الاتصال و العلاقات الإنسانية ، جامعة ورقلة ، مارس 2005م.