# التواصل البيداغوجي وتقنياته
# Educational communication and its techniques

**د. لحسن الكيري[1]**

[1]وزارة التربية الوطنية والتكوين المهني والتعليم العالي والبحث العلمي - المغرب.

**تاريخ الاستلام : 20-01-2021؛ تاريخ المراجعة : 02-10-2021 ؛ تاريخ القبول : 31-03-2022**

**الملخص**

يخوض هذا البحث في قضية شائكة تتعلق بماهية التواصل البيداغوجي وتقنياته. وبناء عليه قمنا بتعريف التواصل وأبرز تقنياته في المقام الأول على اعتبار أن معرفة الموضوع ومحدداته الابستمولوجية هي المدخل الأساس لفهمه ثم انتقلنا بعد ذلك إلى استعراض بعض تقنيات التواصل المعتمدة في الحقل البيداغوجي بصفة خاصة. وحتى لا نحصر أنفسنا في الشق النظري وحتى نكون عمليين أكثر فإننا أدرجنا محاور لها ارتباط مباشر بالممارسة الصفية بحيث تطرقنا من خلالها للحواجز التواصلية والحلول المقترحة لتجاوزها.

**الكلمات المفتاحية:** تواصل بيداغوجي - حقل بيداغوجي - تقنيات التواصل - ممارسة صفية - حواجز تواصلية - عوائق تواصلية.

**Abstract**

This research deals with a thorny issue related to education communication and its techniques. It defines communication and highlights its techniques in the first place, considering that knowledge of the subject and its epistemological determinants is the main entry point for understanding it, and then moves on to review some of the communication techniques adopted in the pedagogical field in particular. In order not to be confined to the theoretical part and to be more practical, we have included topics that are directly related to classroom practice, through which this research deals with communication barriers, the necessary rules and proposed solutions to overcome communicative obstacles.

**Key words:** pedagogical communication - the pedagogical field - communication techniques - classroom practice - communication barriers.

**تقديم:**

في الواقع، ينبني التعلم الناجح على التفاعل والتبادل والتواصل الفعال في إطار العلاقات الثنائية والجماعية بين المدرس والتلاميذ. ومن هذا المنطلق لا يمكن أن نتصور عملية تعليمية -تعلمية ناجحة بدون تواصل فعال مبني على أسس منهجية متينة، محترما للقواعد العلمية والشروط الضرورية لتحقيقه، ذلك لأن التعليم والتعلم ينبنيان على تبليغ وتبادل المعارف والخبرات مثلما يعتمدان على التفاعلات والتأثيرات المتبادلة بين الأطراف المتواصلة.

إن التواصل كما هو معلوم يتم بطرق لفظية وغير لفظية بل يعرفه البعض بأنه "الميكانزيم" الذي تحدث بواسطته العلاقات الإنسانية وتتطور عن طريق نقل الرسائل وفك رموزها من طرف المتلقي وتبني سلوكات ومواقف جديدة.

من هنانقف على صعوبة وتشعب الموضوعات وتعدد الزوايا التي يُنظر إليه منها حسب كل باحثٍ؛ فتحديد الميكانيزمات والعوامل المتحكمة في التواصل وتقنياته وقواعده تبدو من الصعوبة بمكان، خاصة بالنسبة للممارسين الذين ما زال احتكاكهم بالمواضيع التربوية في بدايته، وتحديداتهم الابستمولوجية لعلم النفس التربوي محدودة، بل تظهر الصعوبة أكثر عند محاولة تكييف المعلومات والمعارف المحصل عليها في الموضوع وفق مجال عملهم، أي الحقل التربوي.

**إشكالية البحث وتساؤلاته:** وعيا منا بأهمية الموضوع وتعدد الإشكالات التي يطرحها بالنسبة للمدرسين الجدد بصفة خاصة، قمنا بترتيب أفكار هذا البحث وفق قالب خاص يتلاءم وحاجياتهم الرئيسة مركزين على التبسيط والتدرج حتى تكون تلك الأفكار أكثر وضوحا وإفادة.

وعلى هذا الأساس، كان لزاما علينا وضع تعريف علمي مدقق لتقنيات التواصل على اعتبار أن معرفة الموضوع ومحدداته الابستمولوجية هي المدخل الأساس لفهمه ثم الانتقال إلى استعراض بعض تقنيات التواصل المعتمدة في الحقل البيداغوجي. وحتى لا نحصر أنفسنا في الشق النظري وحتى نكون عمليين أكثر فإننا أدرجنا محاور لها ارتباط مباشر بالممارسة الصفية، تطرقنا من خلالها للحواجز التواصلية والقواعد والحلول المقترحة لتجاوزها:

فما المقصود إذن بتقنيات التواصل؟

وما هي العوائق والحواجز التواصلية؟

وما القواعد اللازمة لتحقيق تواصل فعَّال؟

**أهمية البحث:** تكمن أهمية هذا البحث فيما يلي:

- المساهمة في التعريف بقيمة التواصل في المجال التربوي؛
- إضاءة الأسس التي ينبني عليها التواصل التربوي الفعال؛
- الدفع في اتجاه القطع مع الممارسات التربوية غير اليقظة والمستسلمة للجمود والاجترار الميكانيكي؛
- رفد العملية التعليمية – التعلمية بمفاهيم جديدة مستقاة من العلوم الإنسانية؛
- المساهمة في إغناء المكتبة التربوية المغربية خصوصا والعربية عموما والتي تفتقر نسبيا لأبحاث في هذا الموضوع.

**أهداف البحث:** يتغيَّا هذا البحث تحقيق الأهداف التالية:

- تعريف التواصل البيداغوجي؛
- تحديد الأسس والتقنيات التي ينبني عليها؛
- الوقوف على بعض الحواجز التواصلية أثناء الممارسة التربوية الميدانية وسبل تجاوزها؛
- جَسْرُ الهوة بين الخطاب والممارسة في الحقل التربوي.

## I- تعريف تقنيات التواصل وأهدافه

**1 - تعريف تقنيات التواصل:** بادئ ذي بدء، يجدر بنا أن نعرف مفهومي "التقنية" و"التواصل"، فالأول يعني "مهارة تعليمية أساسها مجموعة من القواعد المحددة والإجراءات العملية. وتنسب "التقنية" إلى أسلوب العمل أو الإنتاج المستند إلى التجربة أكثر من المعرفة النظرية أو العلمية" أو هي "إجراء أو مجموعة إجراءات خاصة تمكن من بلوغ نتائج محددة، أو أسلوب معين للعمل"(وآخرون ع.، 2005، صفحة 332).

يتضح من خلال هذا التعريف أن التقنية هي مهارة أو أسلوب معين يتم اتباعه من أجل بلوغ نتائج أو أهداف معينة، وقد تختلط التقنية بالطريقة لكن "الطريقة" مبدأ متماسك يتضمن التقنيات ويوحدها كما أنها تعميم للتقنية.

وبالرغم من أن الثاني أي "التواصل"تتعدد تعاريفُه فإن التعريف الذي نراه مناسبا هو ما ورد في "معجم علوم التربية" بحيث يذهب إلى أنه: "الميكانزيم الذي بواسطته توجد العلاقات الإنسانية وتتطور، إنه يتضمن رموز الذهن مع وسائل تبليغها عبر المجال وتعزيزها في الزمان. ويتضمن أيضا تعابير الوجه وهيئات (الجسم) والحركات ونبرة الصوت والكلمات والكتابات والمطبوعات والتلغراف والتليفون. وكل ما يشمله آخر ما تم من الاكتشافات في المكان والزمان"(وآخرون غ.، المرجع نفسه، 2005، صفحة 44).

يتضح من خلال هذا التعريف أن تقنيات التواصل أنواع ثلاثة.

- تقنيات لفظية (قناة صوتية - سمعية) مثل اللغة والأصوات؛
- تقنيات غير لفظية - وسائل مرئية (قناة بصرية)؛
- تقنيات التواصل الحديثة.

انطلاقا من هذه الأنواع يمكن أن نعرف تقنيات التواصل بأنها: "الوسائل اللغوية وغير اللغوية التي تمكن من التعبير والتواصل بكيفية واعية، فتساعد المدرسين على إيجاد الحلول للصعوبات التي يطرحها التواصل داخل الفصول الدراسية بينهم وبين تلاميذهم ثم بينالتلاميذ فيما بينهم، وتسلح الطلبة والمتعلمين بعُدٍ وأدوات تجعلهم ناجحين في تقديم التقارير المطلوب منهم إنجازها سواء كتابيا أو شفويا، وفي تقديم العروض المطلوب منهم إلقاءها وتحليل النصوص المطلوب منهم الوقوف على عناصرها بحسب نوعها (مكتوبة - بصرية - منطوقة...) بما يتلاءم ومنهجية التحليل"(الرحيم، 2007، صفحة 40).

**2 - أهداف تقنيات التواصل:** من بين أهم أهداف تقنيات التواصل في الحقل التربوي نذكر:

- تحقيق النقل الديداكتيكي من المعرفة العالمة إلى المعرفة المتعلمة؛
- نقل المعرفة والمعلومات إلى المتعلمين بطريقة فعالة؛
- ترشيد الكفايات المكتسبة لدى المتعلم أو المهني من قراءة وكتابة وإنصات وفهم وكلام (تعبير لغوي) وتواصل عبر لغة الجسد وتحقيق التأثير في الآخر المتواصل معه وفقا للاستراتيجية الموضوعة؛
- العمل على تطوير الذات بتمرينها على تكوين نفسها وتحقيق الإبداع في التعبير عن ذاتها وتقويم ذاتها بنفسها، والانفتاح على تقويم المجموعة لها؛
- خلق كفايات تواصلية لدى المتعلم.

**3 - الكفاية التواصلية:** في الحقيقة، يتعلق الأمر بقدرة لغوية تترجم معرفة الفرد بقواعد استعمال اللغة في سياق اجتماعي قصد أداء نوايا تواصلية معينة حسب مقام وأدوار محددة. وهي كذلك كفاية فهم وإنتاج اللغة في وضعيات تواصلية ومن أجل التواصل باللغة، تقوم على ثلاثة مكونات رئيسة هي:

- مكون لساني: يتجلى في اكتساب المتعلم للنماذج الصوتية والمعجمية والتركيبية والنصية الخاصة بنظام اللغة؛
- مكون مقالي: يتجلى في اكتساب المتعلم للقدرة على توظيف مستويات مختلفة من الخطاب وفق وضعيات التواصل؛
- مكون مرجعي يكمن في إدراك المتعلم الضوابط والمعايير التي تحكم التفاعل الاجتماعي بين الأفراد حسب ثقافتهم.

يتضح من خلال هذا التعريف أن الكفاية التواصلية تمكن الفرد من التواصل في وضعيات مختلفة ويتم ذلك عن طريق ثلاث قدرات: قدرة نحوية: ترتبط بمعرفة المتعلم ببنيات اللغة ثم قدرة سوسيو لسانية: تتجلى في معرفة المتعلم بما هو مقبول عند الاستعمال للغة من طرف جماعة لغوية ثم أخيرا قدرة استراتيجية: تتعلق باستعمال اللغة من أجل بلوغ أهداف معينة.

**II- بعض تقنيات التواصل البيداغوجي**

**1 - الحوار**: الحوار هو عبارة عن تقنية للتواصل تتم داخل القسم بين المدرس والتلاميذ أو بين التلاميذ أنفسهم قصد تحفيزهم على المشاركة أو تشخيص مكتسباتهم، أو جلب معلومات أو جعلهم يكتشفون معارف وحقائق أو إثارة التفاعل بينهم. ويفترض الحوار "اتصالا شفويا أو غير شفوي بين شخصين".(وآخرون غ.، مرجع مذكور، 2005، صفحة 202).

هذا ويتخذ الحوار داخل القسم شكلين أساسيين:

أ - حوار عمودي: يعتمد هذا الشكل من الحوار على تقنية سؤال/ جواب وهو حوار قريب من الطريقة الإلقائية وهدفه إكساب التلاميذ المعارف والمعلومات وضبط القسم وتسييره أو تشخيص المكتسبات وتقويمها.

وتقتضي تقنية السؤال/ الجواب التي يلجأ إليها الأستاذ لتنشيط هذا النوع من الحوارات مراعاته لمجموعة من القواعد:

أ - توجيه أسئلة مفتوحة للمتعلمين والابتعاد عن الأسئلة المغلقة؛

ب - أن تكون الأسئلة في صلب الموضوع وواضحة الصياغة؛

ج - أن تكون الأسئلة مراعية للفروق الفردية؛

د - أن يتعامل الأستاذ بشكل مرن مع إجابات التلاميذ؛

هـ - أن يركز الأستاذ على "أداء كل فرد للتمرين وبالتالي إمكانية اكتشاف الضعيف من القوي من حيث القدراتُ الذهنية"(الصابر، 1998، صفحة 114).

ب - حوار أفقي: يكون هذا الحوار مفتوحا وغير موجه من طرف المدرس وعماده المناقشة الحرة وهدفه تبادل المعلومات والخبرات والتواصل والتعبير عن الرأي والتكيف مع الجماعة.

ويقتصر دور الأستاذ هنا على "الاستجابة لطلبات التلميذ ومده بمعطيات مساعدة وتقبل ما يعبر عنه التلميذ من مواقف وانفعالات"(الباحثين، 1998، صفحة 47).

وهكذا فإن الحوار يظل تقنية تواصلية مهمة داخل القسم، ولا يكون لها أثرها الفعال إلا إذا جسد فيها الأستاذ (المدرس) دور المنشط لا غير. بحيث لا يتدخل في هذه العملية إلا عند الضرورة لتقديم مساعدة.

2 - **التكنولوجيات الحديثة:** تعرف كذلك بوسائل الاتصال الحديثة أو الوسائل السمعية البصرية وقد ظهر هذا المصطلح حديثا في المجال التربوي. وهو يشير عموما إلى مختلف الوسائط التي تساعد على تبادل المعلومات ونقلها صوتا وصورة أو هما معا. وتتم هذه العملية من خلال الفيديو والحاسوب والكاميرا وشبكات الأنترنيت وغيرها في مجالات متنوعة وتشمل مختلف الأطراف: المدرسين والتلاميذ.

ولقد أولى الميثاق الوطني للتربية والتكوين في المغرب اهتماما بالتكنولوجيات الجديدة وبين دورها في العملية التواصلية وفي خلق تعليم وتكوين ذي جودة عالية، وأوضح أنها تبقى مع ذلك عاملا مساعدا للرفع من قيمة التعليم وأن استعمالها لا يمكن بأي حال من الأحوال أن يكون بديلا عن العلاقة الأصلية التي يقوم عليها الفعل التربوي. تلك العلاقة الحية بين المعلم والتلميذ المبنية على أسس التعلم والاحترام. (المادة 119، الدعامة العاشرة، المجال الثالث المخصص للحديث عن جودة التربية والتكوين).

إذن، فعلاقة الأستاذ بالتلميذ هي علاقة مبنية على أسس التربية الحديثة التي من قوامها استخدام واستثمار التكنولوجيا الجديدة كوسيلة للتواصل، فهذا الاستخدام يكون أكثر فعالية في مجموعة من المجالات مثل:

أ - معالجة بعض حالات صعوبة التمدرس والتكوين المستمر بالنظر لبعد المستهدفين وعزلتهم؛

ب - الاستعانة بالتعليم عن بعد في مستوى الإعدادي والثانوي وفي المناطق المعزولة؛

ج - السعي إلى تحقيق تكافؤ الفرص، بالاستفادة من مصادر المعلومات وبنوك المعلومات وشبكات التواصل مما يسهم بأقل تكلفة في حل مشكلة الندرة والتوزيع غير المتكافئ للخزانات والوثائق المرجعية (المادة 115 من الميثاق الوطني للتربية والتكوين).

إن السؤال الذي يطرح نفسه على صعيد علاقة التكنولوجيا الجديدة بالتواصل هو مدى مساهمتها في تحقيق تواصل فعال وبالتالي تعليم ذي جودة.

إن الجواب على هذا السؤال غير المباشر يستدعي بالضرورة استحضار العلاقة بين الوسيلة وبين قدرات الفرد على الإدراك الحسي. فمن التلاميذ من يتعلم أفضل عن طريق الخبرة المرئية أو الخبرة السمعية أو الممارسة الفعلية، من أجل ذلك يجب تثويع الوسائل التواصلية حتى تُناسب الفروق الفردية بين أفراد الفصل الواحد، ولا يجب أن يقتصر الدرس على وسيلة واحدة"(إدريسي، 2005، صفحة 25).

هذا إلى جانب أن استخدام هذه الوسائل له فوائد من أهمها تحاشي الوقوع في اللفظية وهي أن يستعمل المدرس ألفاظا ليس لها عند التلميذ الدلالة نفسها التي لها عند قائلها.

التواصل كما يحدث بالحوار داخل القسم يحصل بالوسائل والتقنيات الجديدة، ولا شك في أن الاعتماد عليهما معا من شأنه أن يخدم العملية التعليمية -التعلمية ويُساهم في تحقيق الكفايات التواصلية لدى المتعلمين وترسيخها لديهم.

وتجدر الإشارة إلى أن الحوار ووسائل التواصل الحديثة تظل من أبرز التقنيات المتداولة في الحقل البيداغوجي، والمدرس في إنجازه للعملية التعليمية - التعلمية تواجهه عدة حواجز وعوائق تحد من تواصله الفعال مع المتعلمين، لذلك يعمد إلى خلق آليات أخرى ليحقق أهداف التواصل ويتجاوز هذه المعيقات.

إن تقنيات التواصل كالحوار تحتاج بدورها إلى تقنيات (مهارات) حتى تؤدي وظيفتها وحتى تجعل من المتعلم حلقة للتعليم فيكون ذاته بذاته. ونذكر من هذه التقنيات التي على المتعلم اكتسابها:

**3 - تقنية أخذ النقط:** هي تقنية أو مهارة تقوم على تسجيل المعلومات الأساسية من نص مسموع أو نص مقروء بأسلوب مقتضب وبعبارات مختزلة جدا وبشكل واضح للعين ثم إعادة صياغتها باختصار وبأسلوب شخصي.

ويمكن حصر أهداف مهارة أخذ النقط في:

- تنمية مهارة الملاحظة، ملاحظة شمولية كلية وأخرى جزئية مركزية، على مختلف التفاصيل المكونة للنص أو الصورة الملاحظة مثلا؛

- تطوير مهارة القراءة والاستماع عن طريق التمييز بين ما هو أساسي وما هو ثانوي أثناء عملية القراءة أو الإصغاء بغية القيام بنوع من الترتيب التاريخي أو المنطقي للمعلومات الواردة بعد اختزالها وإعادة تركيبها؛

- البلورة الكتابية لتقنيات أخذ النقط من خلال عملية التقليص والتعبير البسيط للنص أو الخطاب الشفهي المسموع ثم إعادة تحريره بأسلوب شخصي مكثف.

**3 - مهارة عرض فكرة أو رأي ومناقشتهما:** على التلميذ أن يكتسب هذه المهارة لما لها من أهمية سواء على مستوى علاقاته داخل القسم أو علاقاته المجتمعية، حيث تنمي فيه روح التسامح وقَبول الرأي المخالف لرأيه على أن هذه المهارة تتطلب الإلمام بالعناصر التالية:

- النظر في نوعية الضمائر المستعملة من قبل المرسل للخطاب (الغائب، المتكلم، المفرد، الجمع، المخاطب...)؛

- تتبع مدى قدرة المرسل للخطاب الشفهي أو التحريري على المقارنة بين رأيين أو موقفين وحصر نوع الحجج التي يأتي بها كل طرف لتدعيم هذا الرأي أو ذلك؛

- تحديد كيفية عرض الرأي (التدخل المباشر أم التمهيد التدريجي المناسب).

**4 - الاستدلال على فكرة أو رأي:** للكشف عن الطرق الاستدلالية التي يعتمدها المرسل للخطاب الشفهي أو التحريري يجب اختيار:

- النعوت والأوصاف التي يطلقها المرسل على أصحاب اتجاه أو مذهب أو جماعة معينة؛

- البراهين والحجج التي أوردها المرسل لتأكيد فكرة معينة (براهين اجتماعية، عقلية منطقية، دينية، عاطفية...)؛

- النتيجة التي انتهى إليها المرسل (تدعيم رأي معين أو تقديم وجهة نظر جديدة)؛

3 - المناقشة: تتجلى بعض مظاهر المناقشة سواء كانت شفاهية أم كتابية في:

- "التعقيب على فكرة؛

- الجواب على سؤال؛

- نقطة نظام؛

- الاستفسار عن طلب توضيح فكرة أو أكثر"(تفراوي، مرجع مذكور، الصفحات ص - ص. 40 - 41).

**III - الحواجز التواصلية وقواعد التواصل الفعال:** تتنوع الحواجز التواصلية بين حواجز ذاتية يكون مصدرها الأستاذ باعتباره العنصر الفاعل والأساس في العملية التواصلية داخل العملية التعليمية - التعلمية، ويمكن أن نجمعها في: الصوت، النطق، وضوح الخطاب وتصور الأستاذ لتلاميذه، كما أن هناك حواجز موضوعية تتحكم هي الأخرى بمستوى لا يقل أهمية عن

سابقتها في مردود العملية التواصلية، وتتمثل بالأساس في: مكان التواصل، التوقيت الذي يتم فيه التواصل وكذلك موضوع هذا التواصل.

فكيف تؤثر هذه الحواجز الذاتية والموضوعية في عملية التواصل؟ وما هي التقنيات الكفيلة ببناء عملية تواصلية فعَّالة؟

**1 - الحواجز الذاتية المرتبطة بالأستاذ**

أ - القناة الصوتية - السمعية:

وتشمل هذه القناة اللغة المنطوقة والأصوات غير المنطوقة.

- مستوى اللغة: هي نظام من العلامات الدالة أي علاقة الدال بالمدلول؛
- مستوى ميتا لغوي: يشمل علامات شبه لغوية مثل:
- درجة الصوت؛
- كثافة الصوت: رقيق - غليظ؛
- تكرار الصوت: الصدى؛
- نبرته؛
- إيقاعه؛
- إصدار بعض الأصوات كالضحك والصراخ وإظهار بعض العلامات كالقلق والغضب؛
- بعض الدلالات المستترة في الكلام، كالاستهزاء، الأمر...

ب - القناة المرئية البصرية: ونقصد بها الحركات وتموضعات الجسم وتعابير الوجه. وفي هذا الإطار يقول فرويد: "من له عينان يرى بهما يعلم أن البشر لا يمكن أن يخفوا أي سر. فالذي تصمت شفتاه يتكلم بأطراف أصابعه، إن كل هذه السُّموم تفضحه"(الفاربي، 2002، صفحة 85).

وبالتالي فالتواصل المرئي يشكل حلقة أساسية في تكامل العملية التواصلية وذلك من خلال:

**- التموضعية (la proxémique):** أي كيفية استعمال الإنسان للمجال ويتعلق الأمر هنا بالمسافة بين المتواصلين وتموضعهم في المجال؛

**- المسافة (la distance):** المسافة بين المتواصلين ليست اعتباطية بل غالبا ما تكون خاضعة لمعايير وقواعد محددة. ففي مجال التدريس ينظم الأستاذ المسافة بينه وبين التلاميذ، فالمدرس داخل القسم يمتلك مجالا يتحرك فيه، بينما التلاميذ يتموقعون في مجال ثابت (مقعد) وغالبا ما يتموضع المدرس في مواجهة التلاميذ أو متجولا بين الصفوف أو ماكثا وراءهم... وكل موقع يحدد مسافة معينة بين المدرس والتلاميذ، التي من خلالها تتم عملية التواصل؛

**- التموقع(la localisation):**التموقع في المجال (القسم) يحمل دلالات ومؤشرات عن العلاقة بين المتواصلين، فاختيار تلميذ لموقع ما داخل القسم قد يؤشر على الجوانب التالية:

*جانب نفسي: (كالإحساس بالتهميش، الرغبة في الظهور أو الاختفاء أو المنافسة...)؛

*جانب وجداني: (يتعلق بعلاقة التلميذ مع باقي التلاميذ أو مع المدرس، فعلاقات الزمالة أو المنفعة قد تكون مؤشرا على اختيار الموقع)؛

*الحوافز والأهداف تجاه المادة: (بحيث إن المكان قد يتغير بتغير المادة)؛

ج - الحركية (le gestuel): ونقصد هنا حركات الجسم والأعضاء التي لها دور فعال في عملية التواصل البيداغوجي، فالحركات نظامن التواصل قد يكون مستقلا عن اللغة أو معززا لها؛ فهيئات الجسم تختلف حسب ردود الفعل تُجاه الرسالة أو المرسل وهي أربع هيئات أساسية:

*هيئة الانتباه: حيث تتصلب الأعضاء ويميل الجسم والرأس إلى الأمام؛

*هيئة الرفض: حيث يدور الرأس والجسم في الاتجاه المعاكس للمخاطب؛

*هيئة الامتداد: تشير إلى الاعتزاز أو التكبر عن طريق تصلب الجسم وارتفاع الرأس؛

*هيئة الانكماش: حيث ينغلق الجسم مؤشرا على الخضوع والانهيار أو إرادة التلقي.

د - الميميمة (la mimique): وتعني كل ما يتعلق بتعابير الوجه والنظر والتي تترجم انفعالات مثل الخوف الحزن. فكل إنسان يحمل سمات مميزة في وجهه، لذا فإن وجه المدرس يثير انتباه التلميذ، فالكيفية التي ينظر بها المدرس إلى التلاميذ تؤشر على أمر أو تحفيز أو ترهيب، فمن خلال النظر يجعل المدرس تلميذه إما مساهما ومبادرا في الدرس، أو منكمشا ومنغلقا على ذاته.

هـ - الموضة (la mode): وتشير إلى كيفية اللباس، (الهندام) وتؤشر على:

*الجماعة التي ينتمي إليها المدرس؛

*النمط الثقافي للمدرس (عصري، تقليدي)؛

*الوضع الاجتماعي للمدرس.

ومن الصعوبات الذاتية كذلك نذكر:

أ - صعوبات التمركز على الذات: "هذه العادة السيئة غالبا ما تؤدي إلى اختلال التوازن وفقدان الحوار والتفاعل بين أطراف العملية التواصلية"(الخديمي، 2005، صفحة 39) ؛

ب - التوجه المادي: كأن يعتبر الأستاذ تلامذته أشياء أو موضوعات دون الأخذ بعين الاعتبار مشاعرهم وإحساساتهم و ميولاتهم؛

ج . إغفال تمثلات التلاميذ: الأستاذ الذي لا ينطلق من تمثُّلات تلاميذه غالبا ما لا يوفق في تحقيق التواصل التربوي معهم. فعملية الاكتساب تتم من خلال إدخال التلميذ إلى المعرفة الجديدة ليصل إلى الاستيعاب أي تلاؤم وتكيف المعرفة الجديدة مع التمثلات الذهبية القبلية. وهكذا تلعب التمثُّلات دورا مهما في جعل الألفاظ تكتسي معنى ودلالة؛

هـ - الاستغلال والموثوقية: أي استغلال القصور المعرفي لدى التلاميذ وتقديم معطيات خاطئة على أنها صحيحة. وعدم الاعتراف بكونه معرضا للخطأ كسائر الناس؛

و - ضَعف الثقة في النفس: تتولد الثقة عن الاحتكاك والتفاعل السوسيومعرفي؛ فالأستاذ الذي يمنح التلميذ فرصة التعبير والاختلاف يعطي للتلميذ ثقة في النفس أكثر من الأستاذ الذي لا يقبل الأفكار الخاطئة وينهج الأسلوب السلطوي.

ينبغي إذن إظهار الكثير من التعاطف داخل الفصل الدراسي.

**2 - الحواجز الموضوعية المرتبطة بمجال التواصل وموضوعه**

**1 - 2 - مكان التواصل:** إن المكان المعتاد والمعروف الذي تتم فيه عملية التواصل بين المدرس والتلاميذ هو القسم الذي يشكل وحده جزئية داخل المؤسسة التربوية (المدرسة) التي تقنن العملية التربوية والتعليمية. ولذلك تبقى لهذا المكان أهمية خاصة ودور فعال في عملية التواصل، إذ من اللازم أن تتوفر فيه مجموعة من الشروط حتى تكون عملية التواصل فعالة وتحقق مبتغاها، ومن هذه الشروط:

- أن يكون القسم فضاء متسعا، نظيفا ومنظما. وهذا المعيار يجب أن ينطبق على مكوناته الداخلية (الطاولات، السبورة، وغيرها)، وتحقق هذه الشروط يبقى من مسؤولية المؤسسات المسؤولة على الميدان، كما أن للأستاذ والتلاميذ دورا في ترتيب القسم وما يتضمنه من متحف، مكتبة صغيرة، صور جدارية، خرائط وكذا النظافة والحفاظ على المعدات؛

- كما يجب أن يكون مضيئا (الإضاءة)، حيث تكون هذه الأخيرة ملائمة وكافية ومناسبة، فالإضاءة القليلة تمنع الرؤية وتحجبها والإضاءة الشديدة تُضر بالأعين وتؤلم البصر وتسخن الجو وتهيج الأعصاب.

**2 - 2 - التوقيت:** ويقصد به الوقت المخصص للتواصل أي وقت الحصة الدراسية إذ تختلف درجة الانتباه والتحصيل والحيوية حسب موقع المادة المدرسة داخل التوزيع الزمني اليومي.

**3 - 2 - الموضوع وطريقة تقديمه:** كما أن للموضوع وأهميته وطريقة تقديمه دورا أساسيا في إنجاز عملية التواصل: موضوع معاصر أو قديم، أهميته في الحياة العملية للتلاميذ (نقل الكفاية) وطريقة تقديمه (الطريقة الحوارية أو الإلقائية).

**4 - 2 - الضجيج:** تكلم شانون Shannon عن مجموعة من العناصر الخارجية الطفيلية التي تشوش على عملية الاتصال ومنها الضجيج. وقد وجهت إلى نظريته عدة انتقادات من طرف أعضاء في مدرسة بالو ألطو Palo Alto؛ حيث اعتبروها خطبة أحادية الاتجاه خالية من التفاعل وشروط الحوار البناء.

ومن تجليات عدم تحقيق التواصل:

- عدم انتباه التلاميذ أو عدم إصغائهم أثناء الحوار والشرح البناء؛
- قيامهم ببعض الحركات الجسمية المعبرة عن الشرود وعدم الاكتراث لما يقول الأستاذ أو أحد التلاميذ وهو يجيب؛
- الأجوبة أثناء عملية التقويم المرحلي التكويني والإجمالي الختامي والقبلي والتشخيصي، حيث إن التعثر يكون ناتجا عن أسباب غير بيداغوجية (ضعف حاسة السمع، حالة البصر أو إعاقة ما)؛
- فشل عملية الدعم رغم احترام مراحله الثلاث التي هي: التقييم والتشخيص ثم التصحيح.
- التواجد خارج الوضعية: وهنا نميز بين الانفصال الخارجي للتلميذ وانفصاله الداخلي؛ "يتجلى الأول في عدة مظاهر منها مغادرة الوضعية البيداغوجية والتغيب عن الدرس، أما الثاني فيبتدئ من خلال الغياب العقلي الفكري للتلميذ رغم كونه حاضرا بقده، كما يظهر من خلال ما يثيره من شغب وفوضى داخل القسم"(تمحري، مرجع مذكور، صفحة 104).

**IV - بعض الحلول المقترحة لتجاوز بعض عوائق التواصل:** يظهر من التحليلات السابقة أن هناك مجموعة من العوائق التي تحول دون تحقيق التواصل الفعال والتي ترتبط بوضعيات نفسية واجتماعية وثقافية وتقنية أيضا. وبالتالي كان من اللازم علينا اقتراح بعض الحلول لتجاوز العوائق المحددة سلفا والتي تبقى في مجملها حلولا عامة ونسبية ومحدودة.

**1 - فن الإنصات:** تُولي جل الكتابات التي عالجت موضوع التواصل الإنساني أهمية بالغة لفن الإنصات كتقنية تواصلية تارة وكفن لحل مشكلات التواصل تارة أخرى.

لقد بينت الدراسات العلمية في ميدان التواصل والاتصال أن الكائن الإنساني يصرف ما بين 50% و80% من ساعات يقظته في أنشطة التواصل والاتصال، منها 45% في الاستماع. ولما تعلق الأمر بالتلاميذ والطلبة فإن هذه النسبة ترتفع إلى ما بين 60% و70 % من الوقت الذي يقضونه في الاستماع. ولهذا أعلى الباحثون من شأن قيمة السمع مقارنة مع قيمة البصر. للإنصات خطوات متعددة تمكن المرسل إليه من فهم الرسالة وفك رموزها، وهي: التجميع (الأصوات المحيطة)، التعرف (حل الرموز) - الاستيعاب - الفهم - التخزين - الاستدعاء - التواصل (التحدث والكتابة). وقد وضع الباحثون عدة قواعد لتطوير الاستماع الفعال من شأنها أن تمكن من تجاوز العوائق التواصلية وتزيد من فعالية فِعل التواصل هي:

- الوعي بأن الاستماع يمثل عملية الاتصال؛
- الوعي بأن الشخص لما يصبح مستمعا جيدا فإنه يُحصل مهارة خاصة في العرض (بناء الأسلوب)؛
- ضرورة التفرغ الكلي للمتكلم أثناء الاستماع (تجاوز كل مصادر التلهي وإقصاء كل شيء غير مرغوب فيه)؛
- ضرورة التذكير بالأفكار الأساسية وعدم الإغراق في التفاصيل (انتقاء ما هو أساس)؛
- محاربة النرجسية في ذواتنا والتزحزح عن مركزية الذات؛
- ضرورة تجنب الانغلاق العقلي والضيق الوجداني عند الاستماع إلى كلام الآخر (كعائق استدخال ما يقول الآخر كرأي والظن بأنه يمسنا مباشرة)؛
- ضرورة الاستماع إلى ما يعبر عنه البعض بـ: "لغة الجسد"(الخديمي، مرجع مذكور، صفحة 39).

**2 - دينامية الكلام والكتابة:** ويتحقق ذلك من خلال أربعة عناصر أساس هي:

- لِستعمال أسلوب متين ومنسق: يتميز بما يلي:

*البساطة والإنجاز؛ *كلمات قليلة وبسيطة؛ *جملة قصيرة؛ *جملة بسيطة خالية من الاستطراد؛

- استعمال أسلوب حي يتميز بما يلي:

*الحوار؛

*استعمال ضمير المخاطب بالجمع؛

*إعطاء الأسبقية لصيغة الأمر التي لا يكثر فيها المبني للمجهول؛

*استعمال البناء المنطقي من خلال ما يلي:

*إعلاء منطق الأفكار؛

*استعمال العلاقات والروابط الكرونولوجية مثل: قبل كل شيء، بعد هذا، من ذلك، الشيء الذي أدى إلى، وينتج عن هذا، وسبب ذلك، وهذا ما يجعلنا...؛

والتعارض مثل: خلافا لهذا، على عكس ذلك...؛

*تنمية الأفكار الرئيسة عن طريق استعمال المراحل كأن يقول الأستاذ مثلا: (يمكن أن نتناول هذا الموضوع من خلال ثلاثة محاور رئيسة هي...) ثم يسجلها على السبورة بخط بارز.

**3 - استخدام التفاعل في إطار المثلث الديداكتيكي:** لا يمكن أن نتصور أي عملية تعليمية - تعلمية خارج المثلث الديداكتيكي، (البيداغوجي) الذي هو "مثلث متساوي الأضلاع، أقطابه هي: "الأستاذ والتلميذ والمادة الدراسية"(الخديمي، المرجع نفسه، صفحة 39). والعلاقة بين هذه الأقطاب هي علاقة تواصل وحوار؛ فالمدرس الذي لا يملك أدنى قسط من الكفايات الثقافية و الاستراتيجية والتواصلية لا يستطيع أن يسهل على التلاميذ عملية الانخراط في الدرس. والشيء نفسه بالنسبة للتلميذ.

والمطلوب من المدرس أثناء العملية التعليمية - التعلمية هو التوفيق بين أقطاب المثلث الديداكتيكي حتى لا يقع في أي انزياح تعليمي - تعلمي.

**4 - تفعيل التعاقد الديداكتيكي:** التعاقد الديداكتيكي شرطٌ ضروري لكل تواصل تربوي، وهو كما نعلم مجموع القواعد التي تُكوِّن القانون الذي يحكم العلاقات في الحقل البيداغوجي.

ينبغي على هذا التعاقد أن يقوم على سلطة المدرس وقدرته على الضبط. ويمكن هنا أن نميز بين نوعين من السلط:

*سلطة شخص/أستاذ متمكن من تخصُّصه مطّلع على تخصصات أخرى، ضابط لآليات اشتغاله. وهذه سلطة مشروعة، يتقبلها التلاميذ لأنها مبنية على سلطة معرفية والاقتناع النابع من الذات والآخر وليس على القمع والاستبداد. هذا النوع من السلطة يسهل عملية التواصل بين أفراد المجموعة داخل الفصل، كما يساعد على ضبط القسم.

*سلطة شخص/أستاذ غير متمكن من تخصُّصه غير مطّلع على التخصصات التي تفيده في تخصصه، غير ضابط لآليات اشتغاله، وهذه سلطة غير مشروعة لا يقبلها المتعلمون لأنها مبنية على القمع والاستبداد وتعوق عملية التواصل بين الأستاذ والمتعلمين.

**نتائج البحث:** بناء على ما سبق يمكن أن نستنتج ما يلي:

- الفعل التربوي فعل تواصلي بامتياز وبالتالي كان لزاما على المكوِّنين داخل مراكز تدريب الأساتذة وإعدادهم تحسيس هؤلاء بقيمة التواصل البيداغوجي وضرورة ضبط الميكانيزمات التي ينبني عليها قبل أن يصبحوا ممارسين فعليين؛
- المؤطرون التربويون ملزمون من جهتم بضخ دماء جديدة بخصوص هذا الموضوع أثناء التكوين المستمر للأساتذة والأستاذات جددا وقدماء؛
- تعقد الفعل التواصلي في الحياة عموما وداخل الفضاء المدرسي خصوصا مما يفرض على المدرسين بذل المزيد من الجهود من أجل تجاوز الحواجز التواصلية التي تفقد العملية التدريسية جاذبيتها وديناميتها ومردوديتها؛
- قيمة التواصل غير اللفظي في إيصال الأفكار والتأثير في المتلقي خاصة في عصرنا الحالي.

**خاتمة**

من خلال معالجتنا لموضوع تقنيات التواصل واحتكاكنا بمختلف المعارف الأكاديمية التي تطرقت له، نخلص إلى أن المشاكل التي تعرفها المنظومة التربوية المغربية تبقى في جزء كبير منها متصلة اتصالا مباشرا ووثيقا بموضوع التواصل بصفة عامة؛ والذي يطرح فهمه وتطبيقه، بصيغة أكثر فعالية، مشكلا أساسيا للأستاذ داخل الممارسة الصفية، إذ تبقى صعوبة تطبيقه قائمة رغم المجهودات التي يبذلها لتجاوزها.

وإن دل هذا على شيء فإنما يدل على تشابك وتعقد العمليات التواصلية داخل الأقسام، ذلك لأن هذا المجال يضم أشخاصا مختلفي الأفكار والتصورات والمنطلقات. وهذا ما يزيد من صعوبة تحقق التواصل الفعال. إلا أن إمكانية تحقيق هذا النوع من التواصل تظل ممكنة وتتوقف في جزء كبير منها على الأستاذ باعتباره الشخص القادر على غرس القيم وتلقين الكفايات التواصلية للتلاميذ، كما أن عليه أن يكون متمكنا منها هو أولا حتى تسهل عليه العملية التواصلية؛ وبغية الوصول إلى مؤسسة تعليمية تشجع على الخلق والابتكار والإبداع وتساهم في تشبع التلاميذ بقيم الديمقراطية والمساواة والعدالة وتقبل رأي الآخر منتجة كذلك مواطنا فاعلا قادرا على الانخراط في الحياة الاجتماعية بمعناها الواسع.

**هوامش البحث:**

1. عبد الكريم غريب وآخرون. (2005). معجم علوم التربية: مصطلحات البيداغوجيا والديداكتيك. الدار البيضاء: منشورات عالم التربية، ص 332.
2. عبد الكريم غريب وآخرون. (2005). المرجع نفسه، ص 44.
3. عبد الرحيم تمحري. (2007). تقنيات التواصل والتعبير. الرباط: منشورات مجلة علوم التربية، ص 40.
4. عبد الكريم غريب. (2005). مرجع مذكور، ص 202.
5. محمد الصابر. (1998). علوم التربية والتدريس، الدار البيضاء: دار النشر المغربية، ص 114.
6. جماعة من الباحثين. (1998). المدرس والتلاميذ: أية علاقة؟ سلسلة علوم التربية. الرباط: مطبعة نجم الجديدة، ص 47.
7. سعيدة إدريسي تفراوي. (2005). اللغة والتواصل: الأسس النظرية والإجراءات التطبيقية. الرباط: مطبعة بني يزناسن، ص 25.
8. سعيدة إدريسي تفراوي. (2005). المرجع نفسه، ص. ص 40 - 41.
9. عبد اللطيف الفاربي. (بدون تاريخ). البعد التواصلي للعلاقة: دينامية التواصل داخل القسم. الرباط: مطبعة نجم الجديدة، ص 85.
10. العربي السليماني ورشيد الخديمي. (2005). قضايا تربوية ورهانات جودة التربية والتكوين: مقاربات سيكو بيداغوجية و ديداكتيكية، الرباط: منشورات عالم التربية، ص 39.
11. عبد الرحيم تمحري. (2007). مرجع مذكور، 104.
12. العربي السليماني ورشيد الخديمي. (2005). مرجع مذكور، ص 39.
13. العربي السليماني ورشيد الخديمي. (2005). المرجع نفسه، ص 39.

**كيفية الإستشهاد بهذا المقال حسب أسلوب APA :**

د. لحسن الكيري ، (2022)، **التواصل البيداغوجي وتقنياته** ، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية ، المجلد 14(01)/ 2022، الجزائر : جامعة قاصدي مرباح ورقلة (ص.ص 93- 102).