

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة جيجل

كلية الآداب واللغات

قسم اللغة والأدب العربي

محاضرات مقياس مهارات التواصل اللغوي

تخصص لسانيات عربية

سنة أولى ماستر

أستاذة المقياس: حياة طكوك

السنة الجامعية: ٢٠٢٢/٢٠٢٣

المحاضرة الأولى : مفهوم التواصل وأنواعه

تمهيد :

ليس التواصل مستقلا بذاته ، و إنما هو نقطة التقاء بين معارف متعددة و باحثين مختلفي الاختصاصات، وهذا ما جعل جلّ المعارف الإنسانية و علومها تتناولها بالبحث والدراسة والاتصال يؤكد على أهمية التفاعل والعلاقات الإنسانية بين البشر، وسنتطرق بحول الله إلى كل من مفهوم الاتصال و أنواعه.

١- مفهوم التواصل :

أ- لغة: وصل الشيء وصلا وصيلة، والوصل ضد الهجران، واتصل الشيء بالشيء: لم يقطع، وصل الشيء إلى الشيء وصولا، وتوصل إليه : انتهى إليه و بلغه ...

ويتضح مما سبق أن الدلالات اللغوية لكلمة "وصل" تؤدي إلى الالتقاء بين نقطتين، تمثل الأولى موقع الإرسال، والثانية مركز الاستقبال ، والشيء الحادث بينهم هو الرسالة ، وهذا هو الفعل الاتصالي في أبسط صورته^١.

ب- اصطلاحا:

إن التواصل بين البشر عملية أساسية نحس بها، و نفهم من خلالها بيئتنا ويأتي تبعا لذلك أن نكون قادرين على التعامل معها ، أي تؤثر فينا أو نتأثر بها وليس ثمة سبيل إلى هذا التأثير إلا عن طريق هذه العملية الأساسية التي يطلق عليها التواصل **communication**

فالتواصل بالمفهوم العام هو نشاط إنساني حيوي، والحاجة إليه في ازدياد مستمر، فالإنسان كائن اجتماعي، وهو لا يعيش بمفرده و لكن بالتعاون مع الأشخاص الآخرين، وإذا أخذنا مثلا يدل على التواصل الإنساني، نذكر عندما يقول شخص آخر مرحبا، الذي يستخدم إيماءات في رده على التحية، حينئذ هذه العملية تأخذ ثوان قليلة، لكنها تتضمن المقدرة على إنجاز أنشطة متعددة هي:

١- أنشطة ذهنية لأن كلا من الطرفين سوف يتذكر المقصود بكلمة مرحبا .

٢- أنشطة سيكولوجية أو نفسية لأن كل من الشخصين يعرف الكلمة ومعناها .

٣- أنشطة ثقافية لأن كل منهما يستخدم لغة و تعد هذه اللغة جزء ثقافتهما .

٤- أنشطة سوسيولوجية لأن تبادل التحية يعد تفاعلا اجتماعيا .

ويعرف علماء التربية التواصل بأنه " عملية يمكن بواسطتها نقل الأفكار والتغير الذي يحدث في مكان معيّن إلى مكان آخر " ، ولقد حاول رجال التربية ربط الاتصال بالإتجاه ... وهو الذي يمكن من خلاله تفهم عملية الوعي ، الشعور الذي يحدد النشاط الفردي الممكن {الواقعي} ، ويشير الاتجاه إلى الميل الذي يميز فردا بعينه وهو ليس شيئا منسق ولكنه تفاعل مع ما يحيط بالفرد من تراث وقيم وعادات و تقاليد وأحداث وعلى هذا يركز علماء التربية على كل من :

- الاتجاهات الظاهرة .

- الاتجاهات الكامنة ^١ .

قد يتفاجأ البعض بالخلط الواضح بين مصطلحي "التواصل" و"الاتصال"، لانبثاقهما من منبع لغوي واحد، إلا أن هناك بعض الأصداء التي نادت بضرورة الفصل الاصطلاحي والمفاهيمي بينهما، فالإتصال قد يكون بين الحيوانات أو مع الآلات، أو البشر على حد سواء، لأن مفهومه محصور على الرابطة الجامعة بين المخلوقات في محاولة منها لإقامة علاقة معينة، فما بين الحيوانات ما هو إلا أصوات غريزية واحدة لتحقيق بعض المنافع بينها، دون وعي منها ولا قصد، ودون استخدام العقل، وكذا اتصالنا مع الآلات بالضغط على أزرار جامدة لا حياة فيها، فلا تفاعل، ولا استجابة قصدية، ولا تطوير للتفكير وللحياة أجمع، بينما تدل كلمة "تواصل" على التفاعل والقصدية: « يُستعمل مصطلح "الاتصال" عوضاً عن مصطلح "التواصل" للدلالة على المعنى نفسه أو الحقل المعرفي، ونرى أنّ المصطلح الثاني "التواصل" أنسب في هذا المجال، لأنه يعبر عن الحمولة الدلالية للعملية التواصلية المبنية على التفاعل و التشارك و تبادل الأفكار و المعلومات، خلافاً لمصطلح "اتصال" الذي لا يعبر إلا عن وصل شيء بشيء آخر»^٢، كما أن ترجمة كلا المصطلحين في الدراسات الغربية مختلفة إذ «جعلت لمصطلح اتصال مقابلا هو Contact، في حين عبرت عن التواصل بمصطلح

^١ أحمد عزوز ، الاتصال و مهاراته ، ٢٠١٦

^٢ احمد اسماعيلي علوي: التواصل الإنساني -دراسة لسانية- دار كنوز المعرفة العلمية، عمان- الأردن، ط١، ٢٠١٣، ص٢٠.

Communication، كما أنها تعتبر التواصل علما قائما بذاته له مصطلحاته ومفاهيمه ونظرياته، وليس مجرد موضوع للدراسة»^١.

وهذا يدل أن كلا المصطلحين لديهما مفهومين مختلفين حتى لدى الغرب، وهناك من ذهب إلى أن المتخصصين في علوم الاتصال يفضلون استخدام مصطلح "التواصل" لاعتقادهم أن هذا الأخير «يدل على أن هناك طرفين في العلاقة، بينما يفهم من الاتصال بأنه أحادي الجانب. والتواصل عندهم يعني نقل المادة الإعلامية عبر القنوات أو الأوعية المختلفة من شخص إلى آخر، مع إمكانية حدوث تغذية راجعة»^٢. وهو نفس الرأي الأول الذي يطرح قضية التفاعل في العملية التواصلية، والتفاعل يستلزم حضور طرفين للتواصل مع قصديته.

فالتواصل إذن هو «العملية التفاعلية التشاركية، التي تحدث بين شخصين أو أكثر لتحقيق عدة أهداف ومرام، منها تبادل المعلومات وتقاسم المعرفة حول موضوع أو عدة مواضيع معينة، أو فقط لمجرد المتعة والترفيه»^٣.

وهو أيضا: «عملية تبادل الأفكار والآراء والمشاعر بين الأفراد من خلال نظام مشترك ومتعارف عليه من العادات والتقاليد والرموز اللغوية، وهو علاقة اجتماعية بين الأفراد تستخدم فيها اللغة القومية في إطار مجموعة من المعايير والقواعد لإنجاز أهداف وأنشطة مقصودة»^٤.

إن لتواصل عملية ميكانيكية متجددة من خلال تفاعل وتشارك أطراف عملية التواصل، بواسطة نظام من الأنظمة التواصلية سواء أكانت لغوية أم غير لغوية، قصد تحقيق غايات وأغراض اجتماعية وشخصية، وفق قواعد مضبوطة، ولتحقيق غايات وأهداف قصدها المتكلم.

٢- أهمية التواصل:

إن أهمية التواصل بالنسبة للفرد والمجتمع تكمن في النقاط التالية:

- يفيد الفرد في اتخاذ قراراته من خلال معرفته بالقضايا والموضوعات اليومية.

^١ محمد اسماعيلي علوي: التواصل الإنساني -دراسة لسانية-، ص ٢٠.

^٢ ربحي مصطفى عليان ومحمد عبد الدبس: وسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، ط ٢، ٢٠٠٣، ص ٢٢.

^٣ المرجع السابق، ص ١٩.

^٤ حسن شحاتة وزينب النجار : معجم المصطلحات التربوية والنفسية، الدار المصرية اللبنانية، ط ١، ٢٠٠٣، ص ١٥٩.

- يحقق الحفاظ على الهوية الثقافية للمجتمع.^١

-

- يفيد في عملية تطوير شخصية الإنسان واكتساب مهارات التحدث والنقاش مع مختلف أصناف الناس.

- يوسع آفاق الانسان، حيث يمكنه من زيادة إبداعاته وتحسين تطلعاته وأشواقه، إذ أن التواصل بإمكانه أن يكسب الانسان القدرة على التفكير بشكل أفضل وبالتالي الوصول إلى أفكار خلاقة ومبدعة تساعد على انتشال نفسه ومجتمعه وأمته مما أصابهم جميعا من المشاكل.

- إذا للتواصل أهمية كبيرة في تناقل الأفكار والمعلومات بين البشر، فكل انسان يملك العديد من الأفكار والآراء والمعلومات ولكن في الكثير من الأحيان تكون هذه الأفكار فيما بينهم وتكون أفكارا متكاملة تؤدي إلى حل المشاكل المختلفة يوجهها الجميع.^٢

ونظرا لأهميته وجب وضع شروط لضمان نجاحه، حتى يسهل على طرفي العملية التواصلية فهم المقاصد، وإيصالها بطريقة يسيرة وصحيحة.

٣- شروط التواصل:

- **الوضوح:** بمعنى أن يكون مضمون الاتصال واضحا ولا غموض فيه حتى يوفر للمستقبل أو التلميذ أكبر قدر من الفائدة.
- **البساطة:** بمعنى أن يتم الاتصال بشكل مبسط، خال من التعقيد بحيث يتسنى للرسالة أو المعلومات أن تصل إلى التلاميذ في أقصر وقت ممكن حتى يتم العمل بالمضمون.
- **سلامة الوسيلة:** بمعنى أن تكون وسيلة الاتصال سليمة، تشير إلى المطلوب وتكون في مستوى إدراك المستقبل حتى لا تفسر بصورة مغايرة لما إليها الاتصال.
- **عدم التعارض:** بمعنى أن يكون هناك توافقا بين الوسائل المستخدمة في عملية التواصل، فلا يكون بينها تعارض يؤدي إلى قصور فعالية الاتصال.

^١ - جون سيرل، العقل اللغة والمجتمع، تر: سعيد الغانمي، منشورات الاختلاف، ط ١، ٢٠٠٦م، ص ٢١٢.

^٢ - محمد عبد الحميد، الاتصال في مجال الإبداع الفني الجماهيري، عالم الكتب، مصر، ط ١، ١٩٩٣م، ص ٣٨.

- **الإيجاز:** أي الابتعاد عن تطوير الاسهاب الذي يخل بالمعني مما يصيب المستقبل بالفتور.
- **التكامل:** أي شمولية الرسالة لكافة جوانب الموضوع من ناحية الكم والكيف.
- **الملاءمة:** بمعنى أن يكون الاتصال ملائما من حيث طبيعة التلاميذ ومن حيث الهدف من عملية الاتصال وكذلك التوقيت وعملية التنفيذ.^١

٤- أنواع التواصل:

تتعدد أنماط وأنواع التواصل، فهي الطرق التي تنتقل بها الرموز أو المعاني والأفكار بين الناس، وأنواع التواصل عديدة ومتباينة واختيار أي نوع منها يتوقف على الظروف المتاحة وعلى نمط التعامل السائد بها ونوع المادة المراد نقلها. وقد شهد العصر الحديث تقدما ملحوظا في وسائل التواصل سواء من حيث مدى فاعليتها وقلة تكاليفها وسهولة استخدامها، ومازالت هناك العديد من الدراسات والبحوث التي يجربها العلماء في هذا المجال بهدف الوصول إلى وسائل أخرى جديدة ومن أهم أنواع التواصل مايلي:

- **الأول:** تواصل لفظي يقوم على أساس اللغة المستخدمة من حيث التواصل اللفظي وغير اللفظي "الحركي أو الإشاري".
- **الثاني:** يعتمد على مستوى التواصل من حيث هو ذاتي وشخصي.

أولا: نوعا التواصل من حيث اللغة المستخدمة:

أ- التواصل اللفظي:

يشمل هذا التقسيم كل أنواع التواصل التي يستخدم فيها "اللفظ" كوسيلة لنقل رسالة من المرسل إلى المستقبل ويكون هذا اللفظ منطوقا فيدركه المستقبل بحاسة السمع.

والتواصل اللفظي يجمع بين الألفاظ المنطوقة والرموز الصوتية فعبارة "أهلا وسهلا" يمكن أن تصبح ذات مدلولات أخرى بتغيير نبرة الصوت وتنغيمه، ولا يخفى علينا ان هذا النوع من التواصل لا يمكن أن يتم بمعزل عن طرق الأداء الأخرى غير اللفظية مثل الحركة والابتسامة .

^١ - مصطفى عبد السميع محمد: مهارات الاتصال والتفاعل في عملية التعليم والتعلم، ط٢، دار الفكر العربي، الأردن، ٢٠٠٥م، ص٨٠.

وأن هذه الاتصالات اللفظية تحدث أساسا في المواقف التي تتسم بالمواجهة وعادة ما ينظر إلى هذه الاتصالات على أنها أفضل الطرق لإرسال المعلومات إلى الغير بصفة عامة لأسباب ثلاثة هي:

- أ- أنها طريقة رسمية مؤداها إشعار الفرد المرسل إليه بأهميته الذاتية .
- ب- أنها تتيح للراسل {المصدر} الفرصة ليس فقط لإرسال المعلومات التي يريد إرسالها، بل والتأكد من استيعاب المستقبل وقبوله لها أيضا.^١
- ج- أنها تعتبر أسرع وسائل التواصل جميعا، وبالتالي فإنها تعطي لكل من المرسل والمستقبل الفرصة للمشاركة الفورية وإبداء الرأي حول الرسالة الاتصالية.^٢

إن التواصل اللفظي هو ذلك التواصل الذي يعتمد على اللفظ أو الكلمات التي تشمل الكلام والكتابة أي المكتوبة وغير المكتوبة مثل المذكرات ، التقارير، الكتب ، الصحف اليومية ، المجلات ، تعتبر من الوسائل المكتوبة ، أما الوسائل غير المكتوبة فمن أمثلتها : المحاضرة ، الندوة ، المؤتمر، حلقات المناقشة ، المقابلات ، وغيرها. ويتم الاتصال اللفظي عن طريق استخدام اللغة المنطوقة ويستخدم هذا الأسلوب في توصيل الرسالة من الألفاظ المنطوقة والرموز الصوتية .

ب- التواصل غير اللفظي:

يطلق عليه أحيانا اللغة الصامتة و ينطبق التواصل غير اللفظي كما يرى "هاريسون" أنها ظاهرة ذات مدى واسع إذ تشمل تعبيرات الوجه ، الإيماءات ، الأزياء ، الرموز ، البروتوكولات الدبلوماسية ، و العنف." يدخل ضمن هذا التقسيم كل أنواع التواصل التي تعتمد على اللغة غير اللفظية .

لقد بدأ الاهتمام بهذا النوع من التواصل في القرن التاسع عشر في دراسات "دشين"، و"شارلز بيل" اللذين انصب اهتمامهما على الاستجابات العاطفية الظاهرة على ملامح الوجه، وتطورت الدراسات في هذا المجال حتى ثلاثينات القرن العشرين مع "بالك" و"البورت" و"فيرنون" و"كريتيلي" لدراسة السلوك التعبيري، في حين اهتم "ودورث" و"شلوزبيرغ" بالبحث عن تأثيرات الوجه.^٣

^١علي فوزي عبد المقصود و عطية سالم الحداد :الوسائل التعليمية و تكنولوجيا التعليم " الاتصال التربوي - نماذج الاتصال " ، مؤسسة شباب الجامعة ، الاسكندرية - مصر ، ٢٠١٤ ، ص ٢٢٣ .

^٢المرجع نفسه، ص ٢٢٣ .

^٣ ينظر: محمد اسماعيلي علوي: التواصل الإنساني -دراسة لسانية-، ص ٥٨-٥٩ .

ولقد تفاقم الاهتمام بهذا النوع من التواصل حتى طغى على دراسات المحدثين، إلا أن الملاحظ على نتائجه بأنها خاضعة للمعيارية أكثر من استنادها إلى العلمية والموضوعية، كون هذا النوع من التواصل يفهم من خلال التجربة والممارسة أكثر، وكذا اختلاف التأويلات حول بعض الإشارات أو الرموز والتي تؤثر عليها الثقافات والمجتمعات والأفراد، ولكن لا يمكن إنكار أهميته في العملية التواصلية، لأن بعض الإشارات والرموز اليوم صارت عالمية، وبعضها الآخر يختلف اختلافا متباينا.

وأشكال التعبير دون اللفظي عديدة ولها دلالات نفسية واجتماعية والتي يتخذ منها طابع الموقف من الآخر والمكانة التي يحظى بها على المستوى الاجتماعي، ولها دلالات خاصة في كل ثقافة من مجتمعات العالم.

يقسم علماء الاتصال غير اللفظي إلى ثلاث لغات وهي :

- أ- لغة الإشارة: وهي تتكون من الإشارات البسيطة أو المعقدة التي يستخدمها الإنسان في الاتصال بغيره .
 - ب- لغة الحركة والأفعال: وتتضمن جميع الحركات التي يؤديها الإنسان لينقل إل الغير ما يريد من معان أو مشاعر.
 - ج- لغة الأشياء: ويقصد بها ما يستخدمه مصدر الاتصال ، غير الإشارة والحركة ، للتعبير عن معان أو أحاسيس يريد نقلها للمتلقي .^١
- فمثلا ارتداء اللون الأسود في كثير من المجتمعات يقصد به إشعار الآخرين بالحزن الذي يعيش فيه من يرتدي ملابس سوداء.

ويقسم "هاريسون" أنواع الإشارات غير اللفظية إلى أربعة هي:

أ: رموز الأداء: وتشمل حركات الجسد مثل تعبيرات الوجه، حركات العيون والإيماءات، كذلك يطلق عليه شبه اللغة مثل نوعية الصوت و الضحك والابتسامة.

ب: رموز اصطناعية: مثل نوع الملابس، أدوات التجميل والأثاث.

^١ علي فوزي عبد المقصود و عطية سالم الحداد :الوسائل التعليمية و تكنولوجيا التعليم " الاتصال التربوي - نماذج الاتصال " ، ص٢٢٦.

ج: رموز إعلامية: استخدام وسائل الاتصال الجماهيرية؛ مثل حجم ونوع الصورة، الألوان والظلال، ونوع اللقطة التليفزيونية؛ بعيدة أو متوسطة أو مقربة، وكذلك أسلوب استخدام الموسيقى و المؤثرات الصوتية.

د:رموز ظرفية : تتبع من استخدامنا للوقت والمكان ومن خلال ترتيب المتصلين والأشياء حولهم ، مثل ترتيب جلوس الزوار حسب أهميتهم الاجتماعية ، أو تجاهل شخص نعرفه .^١

ومن كل ما سبق يمكننا تحديد تقسيمين للتواصل غير اللفظي ألا وهو: الرموز الصناعية والرموز الطبيعية.

أ- الرموز الصناعية: وهي مختلف الرموز التي ابتكرها الإنسان لإيصال مقاصد معينة، حيث أخرجها من العدم وحالتها الجامدة وأعطاه الحياة بأن جعلها لغة تواصلية رمزية تؤدي رسائل ذات دلالات معينة. ومن بين أنواعها نجد: الصور، الرسومات، الأيقونات، الألوان، النحت، الرقص، الموسيقى، إشارات المرور، تأثير الفضاء (الديكور)، وغيرها.

ب- رموز طبيعية (لغة الجسد): وهي الرموز للصيقة بجسد الإنسان، تمثله الصامت أو المرافق للغة والتي يعبر عنه جسده بطريقة عفوية طبيعية، أو بطريقة مدروسة مقننة، وتتمثل في:

الإشارات اليدوية، التعبيرات الوجهية، المسافة الجسدية، الوضعية الجسدية، المظهر (اللباس). وتعد الرموز الطبيعية من أشهر الرموز المدروسة في الوقت الحاضر والتي دأب الخبراء على محاولة إعطاء دلالات مختلفة لقراءة الإنسان من الناحية الشخصية والنفسية والاجتماعية والثقافية، لأن البشر مهما حاولوا إخفاء مشاعرهم الحقيقية وانفعالاتهم الراهنة ولم يفصحوا عنها لغويا إلا أنهم يفشلون في السيطرة على حركاتهم وسكناتهم وأنفاسهم ووضعياتهم في مواقف الحياة المختلفة، لهذا صار الجسد موضع دراسة وتحليل وتفسير واختبارات كثيرة ولازال لحد الساعة هذا الجسد يفاجؤنا بالجدید.

ج- نظائر الصوت: إذا كان انتقاء الألفاظ المناسبة أثناء عملية التواصل مهما جدا في تحقيق التفاعل وجذب الآخر للمشاركة، فإن كيفية نطق هذه الألفاظ والتحكم في نبرة الصوت وتنويعها وتنغيمها له أهميته كذلك، وهذا من خلال التأثير في الآخر بنبرة الصوت المناسبة، وتوضيح المقاصد بشكل أفضل، فنبرة الصوت تؤثر أثناء الإلقاء حين يحسن المتحدث استخدامها مع الألفاظ والمواضيع المناسبة، ففي حالة الانفعال يمكن

^١علي فوزي عبد المقصود و عطية سالم الحداد: الوسائل التعليمية و تكنولوجيا التعليم " الاتصال التربوي - نماذج الاتصال "، ص ٢٢٧.

لهاته النبرة أن ترتفع، وفي حالة الشرح تكون وسطية ومسموعة، وفي حالة الحديث عن العواطف والمشاعر الرقيقة يمكن استخدام النبرة المنخفضة حتى درجة الهمس، وكل هذا يؤثر في المستمع، ويوصل المقاصد بشكل أفضل، «إن نبرة الصوت هي التي تنقل الإقناع فيما وراء تركيب الخطاب الدفاعي. وإن الانفعال الذي تنقله نبرة الصوت أشد وقعا من الانفعال الذي تنقله الكلمات نفسها»^١. كذلك التزام النغمات المناسبة من استفهام وتعجب، وسخرية وتعاطف وغيرها يبرز المقاصد، وكل هذا يسمى "نظائر الصوت" أو "نظائر اللغة"، فإذا كان لكل شيء في هذه الحياة قلبه الخاص المناسب له، فإن للغة الشفوية قلبا يزينها وهو الصوت.

ويمكن إضافة بعض الأصوات الطبيعية التي يصدرها الإنسان للنهر أو التعجب أو طلب السكوت أو التأكيد وغيرها.

إن تصنيف أنواع التواصل إلى قسمين رئيسيين يعد أشهر تصنيف معتمد، ولكن هذا لا ينفي وجود تصنيفات أخرى لأنواع التواصل، ترجع إلى موضوع الرسالة ذاتها، أو إلى من توجه، نذكر بعضها.

ثانيا: أنواع التواصل من حيث المستوى:

- ١- **التواصل الذاتي:** وهو التواصل الذي يتم بين الفرد وذاته وكل فرد يمر بهذه العملية عندما يكون بصدد الإعلان عن رأى أو اتخاذ قرار أو اتجاه معين.
- ٢- **التواصل الفردي أو الشخصي:** هو الاتصال الذي يتم بين فردين أو شخصين وهما نوعان:
 - أ- **مباشر:** يتم وجها لوجه بين المرسل والمستقبل.
 - ب- **غير مباشر:** يتم عبر جهاز أو وسيط ما كالهاتف أو المراسلة أو التخاطب بالكمبيوتر.
- ٣- **التواصل الجماعي:** وهو الذي يتم بين شخص وعدد من الأشخاص الموجودين في نفس المكان مثل:
التواصل بين المعلم وتلاميذه في القسم^٢.

^١ جوزيف ميسنجر: لغة الجسد النفسية، تر: محمد عبد الكريم إبراهيم، ط ١، ٢٠٠٧، منشورات دار علاء الدين، سوريا، ص ٢٩٥.

^٢ - نادية بوشاللق، ملتقى دولي حول سيكولوجية الاتصال والعلاقات الانسانية، جامعة ورقلة، مارس ٢٠٠٥م.

٤- **التواصل الجماهيري:** هو التواصل الذي يتم بين عدة مئات أو آلاف أو الملايين من الأشخاص لا يتواجدون في نفس المكان، ويكون هذا التواصل في اتجاه واحد فقط من المرسل الى المستقبل ولا يحدث العكس ومن وسائل التواصل الجماهيري: التلفاز، الإذاعة، الصحف، الراديو.

كما أضاف اللسانيون إلى جانب تعريفهم لمفهوم التواصل وتحديد أنواعه، ذكرا لعناصره التي لا تقوم العملية التواصلية إلا بوجودها، وقد أعدوا مختلف النماذج لتحديد طبيعة هذه العناصر ووظائفها، كما استعانوا بنماذج أخرى غير لسانية طبقت على الآلات وغيرها، مستفيدين من عناصرها ومحيلين إياها على النماذج البشرية، وسنعرض أهمها وأشملها.

٥- عناصر التواصل اللغوي ووظائفه:

التواصل عملية تتم بين مرسل ومرسل إليه تحتاج الى عناصر للقيام بها وعليه فإن عملية التواصل تتكون من العديد من العناصر المتكاملة حيث لا تتم تلك العملية إلا بوجود تلك العناصر ومنها تنوعت عمليات التواصل المختلفة فلن تتم عملية التواصل إلا إذا توافرت لها جميع العناصر الأساسية.

٣-١- عناصر التواصل اللغوي:

جمع "رومان جاكسون" Roman jakobson ستة عوامل (عناصر) وهي: المرسل، المرسل إليه، الرسالة، السياق، السنن، القناة، مستفيدا من عناصر التواصل السابقة له اللسانية وغير اللسانية، وقد مثلها في الخطاطة التالية:



يمثل خطاطة التواصل عند رومان جاكسون^١.

نستخلص من هذه الخطاطة أن عملية التواصل تتكون من ستة عناصر أساسية وفيما يأتي شرح لهذه العوامل:

أ - المرسل **Destinateur**:

يعد المرسل المصدر الأساسي في عملية التواصل " إذ يعتبر ركنا حيويا في الدارة التواصلية اللفظية، فهو الباعث الأول على إنشاء خطاب يوجه إلى المرسل إليه في شكل رسالة^٢. فيجب أن يكون المرسل متمكنا من اللغة التي يتحدث بها فاهما، واعيا للرسالة، يؤدي رسالته بإخلاص، وأن يراعي حالة المستقبل من حيث رغبته وقدرته على استيعاب الرسالة.

ب - المرسل إليه **Destinataire**:

يسمى أيضا بالمستقبل أو المتلقي وهو المستمع، والقارئ حيث يقوم " بعملية - التشفير (Décodage) - لكل أجزاء الرسالة سواء أكانت كلمة أم جملة، أم نصا ...^٣. فالمرسل إليه هو الذي يقابل المرسل داخل الدارة التواصلية فيستقبل الرسالة ويقوم على فهمها وتحليلها، وقد يكون فردا أو جماعة.

ج - الرسالة **Message**:

تعتبر الرسالة مجموعة من الأفكار والمعلومات التي يرغب المرسل في إشراك المسئل إليه " وهي تحقق التواصل، ويمكن أن تكون لسانية أو سيمائية^٤. أي أنها قد تكون هذه الرسالة ألفاظا أو كتابة أو صوتا.

^١ - رومان جاكسون: قضايا الشعرية، تر: محمد الوالي ومبارك حنوز، دار توبقال للنشر، ط ١، ١٩٨٨م، ص ٢٧.

^٢ - الطاهر بومزير: التواصل اللساني والشعرية مقارنة تحليلية لنظرية رومان جاكسون، الدار العربية للعلوم، ناشرون، منشورات الاختلاف، الجزائر العاصمة، ط ١، ١٤٢٨هـ / ٢٠٠٧م، ص ٢٤.

^٣ - الطاهر بومزير: التواصل اللساني والشعرية، ص ٢٦.

^٤ - هيام كريدية، أضواء على الألسنية، بيروت، لبنان، ط ١، ١٤٢٩هـ / ٢٠٠٨م، ص ١٠٧.

فيجب أن تكون لغتها مناسبة وخالية من الصعوبات حتى يفهمها المستقبل من دون غموض كما ينبغي أن تنقل في وقت المناسب لتحقيق الهدف المنشود.

د- السياق:

ويطلق أيضا اسم (Réfèrent) " وهو يتحدث عنه، ويمكن أن يكون لفظيا أو يتحول إلى لفظي^١. وهو يشمل كل الملابسات والأحوال والظروف التاريخية والاجتماعية والاقتصادية والسياسية والنفسية للمتواصلين أي كل ما يحيط بالبنية التواصلية التي تؤطر عملية التواصل زمنيا ومكانيا^٢.

هـ - السنن: ويسمى أيضا بالشفرة وهي مجموعة من القواعد المشتركة بين المرسل والمرسل إليه والرموز الحاملة للرسالة. إذن السنن " هو مجموع الرموز والعلامات والقواعد المنظمة لها... المستخدمة في نقل المعاني التي تتضمنها الرسالة كالكلام والإشارات وملامح الوجه^٣.

فكلما كان السنن مفهوما وواضحا كان لدى المرسل إليه كانت الرسالة واضحة وأكثر فاعلية.

و-الاتصال (القناة) Canal :

يقضي الاتصال قناة (canal) ويقصد بها " كل أداة مستعملة لنقل الرسالة من المرسل إلى متلقي^٤". بما في ذلك اللفظية الكتابية والحركات والاشارات. والصور والايماءات... حيث أنها " تمثل محور التواصل لأنها مكان تظهر السنن في شكل رسالة^٥. ومنه نستنتج أن القناة هي التي تسمح بقيام التواصل بين المرسل والمرسل إليه، فمن الواجب أن تكون ملائمة لطبيعة الرسالة ومناسبة لقدرات المرسل إليه العقلية والنفسية.

٣-٢- وظائف التواصل اللغوي:

^١ - المرجع نفسه، الصفحة نفسها.

^٢ - ينظر: حسن بدوح، المحاور: مقارنة تداولية، ص ٣٧.

^٣ - حسن بدوح، المحاور: مقارنة تداولية، ص ٣٦.

^٤ - حسن بدوح، المحاور: مقارنة تداولية، ص ٣٩.

^٥ - عبد القادر الغزالي، اللسانيات ونظرية التواصل، رومان جاكسون نموذجاً، دار الحوار والتوزيع، سورية، اللاذقية، ط ١، ٢٠٠٣م، ص ٢٥.

يعد رومان جاكسون من أبرز العلماء الذين اهتموا بالوظائف التي تؤذيها اللغة في إطار التواصل حيث يرى أن اللغة تؤذي ستة وظائف تندرج جميعا ضمن الوظائف التواصلية، وهذه الوظائف نجعلها في الآتي:

أ- الوظيفة التعبيرية:

وتسمى أيضا بالوظيفة الانفعالية ترتبط هذه الوظيفة بالمرسل " تعبر بصفة مباشرة عن موقف المتكلم تجاه ما يتحدث عنه "¹. وتهدف إلى إبان الانفعال من حيث أنه صادق أو كاذب حيث أنها تحدد العلاقة بين المرسل والرسالة، ولذلك فإن الرسالة تؤذي وظيفة التعبير عن صاحبها فهي تقدم انطباعه وانفعاله وتعابير الذاتية ومواقفه وميولاته الشخصية والأيدولوجية تجاه شيء ما.

ب- الوظيفة المرجعية:

وتسمى أيضا بالوظيفة المعرفية أو التقريرية " فهي تتمحور حول المرجع أو السياق، فتحدد العلاقة القائمة بين المرسل وبين موضوع ترجع إليه "². فهي تصلح للإخبار عن وضعية ما، وتصويرها وشرح معطياتها إذ تربط بالواقع الذي تعبر عنه اللغة وتقوم اللغة بوظيفة الإشارة إلى تلك الأحداث والموجودات المبلغة.

ج- الوظيفة الإفهامية:

أو بمعنى آخر التأثيرية وترتبط هذه الوظيفة بالمرسل إليه أو المتلقي للرسالة " تكتسي نوعية الإبلاغ الموجه للمستمع صيغة الأداة التمييزية التي تطبع الرسائل بدلالات خاصة "³. وتوظف عندما تبحث الرسالة فرض رد فعل أو التأثير في المتلقي، تظهر في صيغتي النداء والأمر اللذين تختلفان على المستوى الصرفي والتركيبى والفونولوجي كما تختلف جمل الأمر عن الجمل الخبرية فهذه الأخيرة قابلة لأن تخضع لاختبار الصدق، في حين أنه لا يمكن لجمل الأمر أن تخضع لذلك مثل: " اشربوا " فإنها لا تحتل السؤال عن صدقها أو كذبها، ولكنها تحتل هذا السؤال إذا كانت في صيغة الخبر مثل شربها فإن الوظيفة الإفهامية ترتبط بالمرسل إليه.

¹- رومان جاكسون، قضايا الشعرية، ص ٢٨.

²- هيام كريدية: أضواء على اللسانية، ص ١١٠.

³- عبد القادر الغزالي: اللسانيات ونظرية التواصل، ص ٤٩.

د- الوظيفة الانتباهية:

تستعمل هذه الوظيفة لإقامة التواصل " وذلك باستخدام أشكال تعبيرية وسلسلات لفظية في لحظات معينة، قصد التأكد من استمرار التواصل وصحة تمثيل المستمع مضمون الإبلاغ الحقيقي " ^١. فهي ترتبط بقناة التواصل مثل قولنا عند الحديث عن شخص ما (ألو أسمعني؟) تستعمل للفت انتباه المخاطب، والتأكيد من قوله مثل (هل تسمعني؟)، وعليه فإنّ هذه الوظيفة تعتبر الوظيفة الوحيدة التي تشترك فيها الكائنات البشرية وهي الأولى التي يكتسبها الأطفال. ^٢

ويمكن أن يدرج ضمن هذه الوظيفة كل ما يمكن أن يلفت انتباه السامع من تأكيد وتكرار وغيرها من الصيغ التي نستعملها في حواراتنا اليومية.

هـ- الوظيفة الميثالغوية أو الوصفية:

وتسمى أيضا بالوظيفة ما وراء اللغة، فمن خلالها يركز المدرس على شرح المصطلحات والمفاهيم الصعبة والشفرة المستعملة مثل شرح قواعد اللغة والكلمات الغامضة الموجودة في النص والمفاهيم النقدية الموظفة أثناء الشرح، ويمكن التمييز بين مستويين للغة هما: اللغة - المادة (اللغة - الهدف) وتتكلم عن الأشياء المحسوسة واللغة الماورائية (أو ما وراء اللغة) وتتكلم عن اللغة نفسها ^٣. واعتبر أن هذه الأخيرة ليست أداة علمية فحسب بل إنّها تلعب دورا مهما في اللغة اليومية ويمكن التركيز في هذه الوظيفة على السنن عندما يشعر المرسل والمرسل إليه بضرورة التأكد ممّا إذا كان يستعملان السنن استعمالا جيدا فيتساءل المستمع " لا أفهمك ما الذي تريد قوله؟ ويسبق المتكلم مثل هذه الأسئلة فيسأل أتفهم ما أريد قوله؟ ^٤

فهدف هذه الوظيفة هو التأكيد من صحة السنن ووضوحه لدى الطرفين المتواصلين.

و- الوظيفة الشعرية:

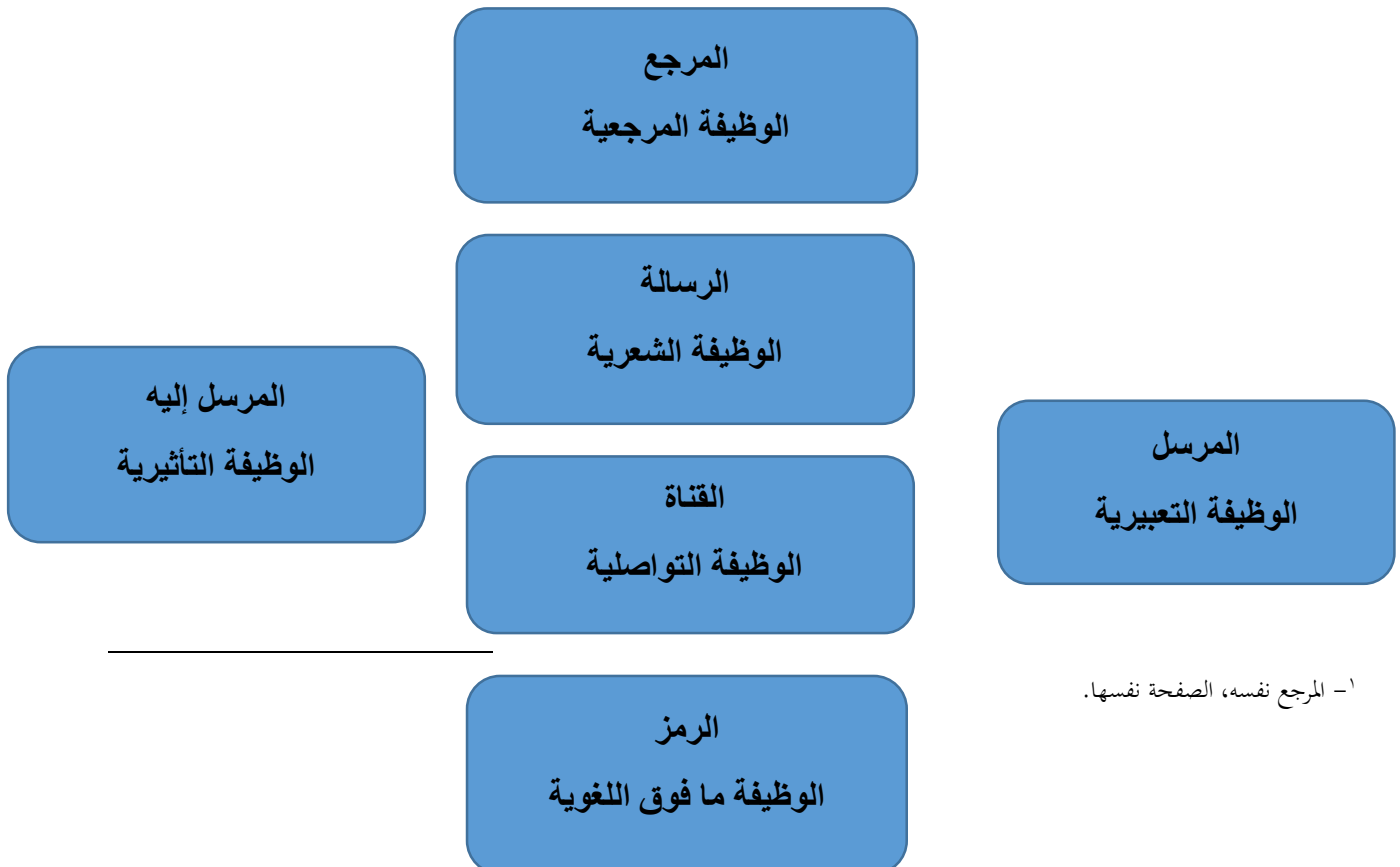
^١ - المرجع نفسه، ص ٤٩.

^٢ - ينظر: هيام كريدية، أضواء على الألسنية، ص ١١٠-١١١.

^٣ - رومان جاكسون، النظرية الألسنية، ص ٦٧.

^٤ - ينظر: المرجع نفسه، ص ٣١.

ويطلق عليها أيضا الجمالية، ترتبط هذه الوظيفة بالرسائل فيتم " التركيز على الرسالة لحسابها الخاص هو ما يطبع الوظيفة الشعرية للغة ... وليست الوظيفة الشعرية هي الوظيفة الوحيدة لفن اللغة، بل هي فقط وظيفته المهيمنة والمحددة، مع أنها لا تلعب في الأنشطة اللفظية سوى دور تكميلي " ^١. وعليه فإن الهدف من عملية التواصل هو البحث عما يجعل من الرسالة رسالة شعرية وذلك بالبحث عن الخصائص الشعرية والجمالية مثل التركيز على جمالية القصيدة الشعرية ومكوناتها الإنشائية والشكلانية ويمكن ربط هذه الوظائف بالعناصر الست التي ذكرها رومان جاكسون في المخطط الآتي:



^١ - المرجع نفسه، الصفحة نفسها.

شكل رقم (٢) يمثل وظائف التواصل اللغوي.^١

٣-٣- وظائف اللغة عند هاليداي:

اهتم هاليداي بشرح وظائف اللغة حيث جعل لها ثلاثة وظائف كبرى هي:^٢

١. الوظائف التمثيلية:

هي وظيفة تمثيل الواقع، ويطابقها نشق التعددية، ويتضمن نسق التعددية مفاهيم دلالية كمفهومي (المتقبل والمنفذ) كما يشمل ظروف الكلام الحالية وملاساته.

٢. الوظيفة التعالقية:

وهي وظيفة التعالق بين المشاركين، ويطابقها نسق الصيغة، ويعتبر هذا النسق عن مفهومي (الجهة والقضية) والقضية متكونة من (فاعل وفضلة وتوابع).

٣. الوظيفة النصية:

وهي وظيفة تنظيم الخطاب بحسب مقتضى الحال ويطابقها نسق المحور ويشمل العلاقات ذات الطابع التداولي.^٣

^١ - سعاد عباسي، القدرة التواصلية اللسانية عند الطفل (مرحلة ما قبل التدريس)، دراسة لسانيات، بحث مقدم لنيل شهادة الماجستير، أبي بكر بلقايد، تلمسان، ٢٠٠٨م / ٢٠٠٩م، ص ٢٧.

^٢ طبيعة النص وعلاقتها بسياق المقام، شريفة بالحوث ١٢٧

^٣ شريفة بالحوث: طبيعة النص وعلاقتها بسياق المقام، ١٢٧

إذ يعبر عن مفاهيم تداولية أو نصية كمفهوم (التعليق) ومفهومي المعطى والجديد.

والنظام النحوي الذي قدمه هاليداي عبارة عن شبكة ضخمة من العلاقات المتداخلة لأنه مبني على وظائف اللغة كما تصورها، لذلك نراه قد حاول تقديم حصر أهم وظائف اللغة فتمخضت محاولاته في الوظائف الآتية:^١

١. الوظيفة النوعية الوسيلية:

وهذه الوظيفة هي التي يطلق عليها أنا أريد فاللغة تسمح لمستخدميها منذ طفولتهم المبكرة أن يكشفوا حاجاتهم وأن يعبروا عن رغباتهم.

٢. الوظيفة التنظيمية:

وهي تعرف باسم -افعل كذا- أو -لا تفعل كذا- فمن خلال اللغة يستطيع الفرد أن يتحكم في سلوك الآخرين لتنفيذ المطالب والنهي، وكذلك اللافتات التي يقرأونها، وما تحمل من توجيهات وإرشادات.

٣. الوظيفة التفاعلية:

وهي وظيفة -أنا - أو - أنت - حيث تستخدم اللغة للتفاعل مع الآخرين في العلم الاجتماعي باعتبار أن الإنسان كائن اجتماعي لا يستطيع الفكك من أسر جماعته، فيستخدم اللغة في المناسبات والاحترام والتأدب مع الآخرين.

٤. الوظيفة الشخصية:

من خلال اللغة يستطيع الفرد أن يعبر عن رؤياه الفريدة ومشاعره، واتجاهاته نحو موضوعات كبيرة، بدع ذلك يثبت هويته وكيانه الشخصي ويقدم أفكاره للآخرين.

٥. الوظيفة الاستكشافية:

وهي تلك الوظيفة الاستفهامية بمعنى أنه يسأل عن الجوانب التي لا يعرفها في البيئة المحيطة به حتى يستكمل النقص عن هذه البيئة المحيطة به.

٦. الوظيفة التحليلية:

تتمثل فيما ينسجه المتكلم من أشعار في قوالب لغوية، كما يستخدمها الإنسان للترويح وشحن الهممة والتغلب على صعوبة العمل، وإضفاء روح الجماعة كما هو الحال في الأغاني والأهازيج الشعبية.

^١ أجمعة سيد يوسف: سيكولوجية اللغة والمرض العقلي، ، سلسلة عالم المعرفة عدد ١٩٩٠ م ص ٢٢١.

٧. الوظيفة الإخبارية الإعلامية:

باللغة يستطيع الفرد أن ينقل معلومات جديدة ومتنوعة إلى أقرانه، بل ينقل المعلومات والخبرات إلى الأجيال المتعاقبة، وإلى أجزاء مختلفة من الكرة الأرضية خصوصا بعد الثورة التكنولوجية الهائلة، ويمكن أن تمتد هذه الوظيفة لتصبح وظيفة تأثيرية إقناعية لحث الجمهور على الإقبال على سلعة معينة والعدول على نمط سلوكي غير محبب.

٨. الوضعية الرمزية:

يرى البعض أن ألفاظ اللغة تمثل رموزا إلى الموجودات في العالم الخارجي، وعليه فإن اللغة تستخدم كوظيفة رمزية.^١

المحاضرة الثانية : دور مهارات التواصل في العملية التعليمية :

تمهيد :

يحتاج الإنسان في حياته اليومية الى التواصل مع غيره من أجل تحقيق أهدافه وطموحاته، وتبادل المصالح المشتركة مع تطور(وسائل) العصر وظهور وسائل التكنولوجيا والاتصال الحديثة أصبحت عملية التواصل سهلة وقربت بين المسافات البعيدة، وفي ميدان التعليم ظهرت الدراسة عن بعد وأصبح التواصل بين المعلم والمتعلم عبر التكنولوجيا الحديثة.

^١ أجمعة سيد يوسف: سيكولوجية اللغة والمرض العقلي، ، سلسلة عالم المعرفة عدد ١٩٩٠ م ص ٢٢١.

وعلى الرغم من التطور الكبير الذي حققته البشرية في ميدان التواصل وعوائده الإيجابية على كافة مناحي الحياة البشرية، وعلى العملية التعليمية، تبقى إشكالية تحقيقه مطروحة خاصة في العملية التعليمية بين المعلم والمتعلم. وبهذا الصدد سنحاول الحديث عن " دور مهارات التواصل في العملية التعليمية".

١/ مفهوم المهارة:

اختلف مفهوم المهارة مع عدة مفاهيم تتقاطع معها في الدلالات اللغوية والاصطلاحية، لهذا سنحاول عرض مفهومها اللغوي والاصطلاحي وكذا بقية المفاهيم الأخرى.

أ - لغة: جاء في لسان العرب - لابن منظور -:

المهارة: الحذق في الشيء والماهر الحاذق بكل عمل.^١

وقد قيل لمن يحفظ القرآن، الماهر في القرآن بدل الحافظ.

ب - اصطلاحاً: " المهارة هي القدرة على تنفيذ أمر ما بدرجة إتقان مقبولة، وتتحدد درجة الإتقان المقبولة تبعاً للمستوى التعليمي، والمهارة أمر تراكمي تبدأ بمهارات تبني عليها مهارات أخرى"^٢.

من خلال الدلالات والمفاهيم المتعلقة بمصطلح المهارة يمكن ملاحظة وجود مصطلحات عديدة تداخلت وارتبطت بهذا المصطلح، وهذا ما يقودنا إلى الحديث عن مفهوم الكفاءة والقدرة والكفاية.

١-الكفاءة: " الكفاءة تتمثل في المعرفة اللغوية الباطنة للفرد، أي مجموعة القواعد التي تعلمها"^٣.

وبتعريف آخر: " الكفاءة مجموعة مدججة من المهارات (الجسمية - الحسية) والمهارات العقلية، والمهارات الوجدانية"^٤.

^١ - ابن منظور (محمد بن مكرم الإفريقي): لسان العرب، دار صادر، بيروت، د ط، د ت، مج ٥، ص ١٨٤.

^٢ - عبد الله علي مصطفى: مهارات اللغة العربية، دار المسيرة للنشر والتوزيع. عمان، ط ١، ٢٠٠٢م، ص ٤٣.

^٣ - أحمد مؤمن: اللسانيات النشأة والتطور، ديوان المطبوعات الجزائرية، بن عكنون، الجزائر، ط ٤، ٢٠٠٨م، ص ٢١٠.

^٤ - أوحيدة علي: التدريس الفعال بواسطة الكفاءة. السند التربوي للمعلمين، مطبعة الشهاب، باتنة، د ط، ١٤١٤هـ - ٢٠٠٧م، ص ٩.

يتضح لنا من خلال التعريفات المقدمة للكفاءة أنه، بالرغم من تعددها إلا أنها تتفق كلها في أن الكفاءة هي مجموعة القدرات والمهارات والمعارف التي يكتسبها المتعلم لتوظيفها في حل المشكلات والعوائق التي قد تواجهه خلال مسار تعلمه.

٢- **القدرة:** تعرف القدرة بأنها: "كل ما يستطيع الفرد أدائه في اللحظة الراهنة من أعمال عقلية أو حركية، سواء كان نتيجة تدريب أو بدون تدريب، كالقدرة على ركوب دراجة، أو على تذكر قصيدة من الشعر، أو الكلام بلغة أجنبية، أو إجراء العمليات الحسابية"^١.

القدرة -إذن - استعداد الإنسان يوجد في كل مجالات اللغة ومنشطها، يتكون نتيجة عوامل داخلية وخارجية تهيئ له اكتساب المقدرة.

٣- **الكفاية:** للكفاية تعريفات عدة فهناك من عرفها بأنها:

" القدرة على أداء سلوك ما، والكفاية في شكلها الظاهرة هي أداء الذي يمكن ملاحظته وتحليله وتفسيره وقياسه أي أنها مقدار ما يحققه الفرد في عمله وتستخدم للدلالة على مستوى الإنجاز في العمل"^٢.

وقد عرفت أيضا بأنها: " مجمل السلوك الذي يتضمن المعارف والمهارات الأدائية بعد المرور في برنامج تعلم محددة يعكس أثره على الأداء والتحصيل المعرفي ويقاس من خلال أدوات القياس الممثلة بالاختبارات التحصيلية وبطاقات الملاحظة المعدة لذلك الغرض"^٣.

• الفرق بين المهارة والكفاءة والكفاية والقدرة:

من خلال التعريفات السابقة لكل من المهارة والكفاءة يتضح لنا بأن الكفاءة أشمل وأعم من المهارة وبخاصة عندما ينظر الى الكفاءة في شكلها الكامن، والذي يعني أنها مجموعة من المهارات والمعارف التي تلتزم الأداء. أما من حيث الفرق بين المهارة والكفاءة، فالمهارة تعد أحد عناصر الكفاية، إذ يتطلب السرعة والدقة للوصول إلى الهدف، في حين تتطلب

^١ - رشيد أحمد طعمية: المهارات اللغوية مستوياتها، تدريسها، صعوباتها، دار الفكر العربي، القاهرة، ط ١، ١٤٢٥هـ-٢٠٠٤م، ص ٢٤.

^٢ - هدى الشمري، سعدون محمود الساموك: منهاج اللغة العربية وطرق تدريسها، دار وائل، عمان، ط ١، ٢٠٠٥م، ص ١٤٤.

^٣ - المرجع نفسه، ص ١٤٣.

الكفاية أقل تكاليف من حيث الجهد والوقت، وإذا تحققت المهارة في إنجاز أو أداء شيء ما، فهي تعني تحقيق الكفاية له، أما إذا تحققت الكفاية لشيء ما، فهذا يعني بالضرورة تحقيق المهارة له.

في الحديث عن الفرق بين القدرة والمهارة، فالمهارة أكثر تخصصا من القدرة، وذلك لأن المهارة تتمحور حول فعل أي أداء تسهل ملاحظته، لأنها ترتبط بالممارسة والتطبيق، أما القدرة فتتربط بامتداد المعارف والمهارات، فالقدرة إذن هي استعداد عام عند إنسان، في حين المهارة هي استعداد خاص أقل تحديدا من القدرة، وأما الفرق بين الكفاءة والكفاية، فالكفاءة هي تحقيق مستوى الجدارة أو الحد الأقصى وليس الأدنى المقبول كما يحدث في الكفاية.

٢/ مهارات التواصل اللغوي:

تتعدد مهارات التواصل اللغوي، فهي مهمة لتحقيق عملية التواصل بشكل مناسب وتتكون من أربعة مهارات أساسية تصنف كما يلي:

١- مهارة الاستماع:

يلقب السمع بأنه «أبو الملكات اللسانية»^١ على حد تعبير -ابن خلدون- فلولاها لما كانت اللغة في الأصل، ولما كان التفكير المعقد لدى الإنسان، وهذا باعتبار الأذن الوسيط المباشر بين اللغة والفكر، وقد عد أهم المهارات اللغوية كون اللغة في الأصل نشأت منطوقة/مسموعة يتوارثها المتكلمون بها، وهذا حال اللغة العربية، والدليل على ذلك أن "السمع" صار مبحثا كاملا يتدارسه النحاة والفقهاء، والمعجميون، فالعرب في الأصل أهل فصاحة وبلاغة يركزون على ما هو مسموع للحكم عليه من ناحية الفصاحة، كما أنهم أهل بدواة ما عرفوا الكتابة أو التدوين إلا نادرا، وما اهتموا بها لظروف بيئتهم الصحراوية، ولاشتغالهم بالتجارة دون فنون الكتابة والقراءة، إضافة إلى أنهم يكتسبون العربية سليقة، فمن الطبيعي لدى البشر جميعا اكتساب لغتهم الأم عن طريق السماع والتقليد من الأبوين والمحيط العام «فالمتكلم من العرب حين كانت ملكته اللغة العربية موجودة فيهم يسمع كلام أهل جيله وأساليهم في مخاطباتهم وكيفية تعبيرهم عن مقاصدهم، كما يسمع الصبي استعمال المفردات في معانيها فيلقنها أولا، ثم يسمع التراكيب بعدها فيلقنها كذلك، ثم لا يزال سماعهم لذلك يتجدد

^١ عبد الرحمن بن خلدون: المقدمة، تح: محمد صديق المنشاوي، دار الفضيلة، القاهرة-مصر، ٢٠٠٥، ص ٧٠٠.

في كل لحظة ومن كل متكلم واستعماله يتكرر إلى أن يصير ذلك ملكة راسخة ويكون كأحدهم»^١، فالسبق الزمني إذا للتعليم والإدراك يكون للسمع والكلام.

تعد مهارة الاستماع من مهارات الاستقبال اللغوي التي تتطلب تفاعلا مع المتكلم، وقد يحدث التفاعل وجهًا لوجه، أو من خلال المحادثات، أو الندوات، أو الحوارات، وقد يتم التفاعل عن بعد من خلال المكالمات الهاتفية، والهدف من الاستماع إدراك المعنى العام للكلام، وإدراك بعض التغيرات في المعنى.^٢

مفهومه:

عرف الاستماع عدة تعريفات مختلفة، وفرق بينه وبين المفردات المتشابهة والمتداخلة معه ألا وهي "السمع" أو "السماع"، إضافة إلى مفهوم "الإنصات"، فالسمع أو السماع عملية فطرية غريزية تحدث دون قصد معين ويشترك فيها الإنسان والحيوان على حد سواء، فهو «مجرد التقاط الأذن للذبذبات صوتية من مصدر معين دون إعارتها انتباهًا مقصودًا»^٣، كما أنه «عملية بسيطة تعتمد على فسيولوجية الأذن وقدرتها على التقاط هذه الذبذبات الصوتية»^٤. أما "الاستماع" فهو «ذلك السماع الموجه ويكون مصاحبًا للفهم والتحليل والتفسير والتركيز على المادة المسموعة وبيارة المستمع»^٥، أما "الإنصات" فيزيد عن السماع في الدرجة وليس في الأداء إنه «تركيز الانتباه على ما يسمعه الإنسان من أجل تحقيق هدف معين (...) الإنصات تركيز مستمر»، إذ يسمو الإنصات إلى مرتبة التدبر وإن كان هذا الأخير أعلى تركيزًا منه، لأن التدبر يتطلب معارف مسبقة وأخرى جديدة من خلال التعلم والبحث والاكتشاف؛ فالإنصات أعلى درجة من الاستماع من ناحية الفهم والتحليل والتفسير.

ويمكن القول أن الاستماع كمهارة تواصلية تتطلب حسن السمع وحسن الفهم، وحسن التفسير والتحليل، وكذا تجهيز الجواب المناسب لمقتضى الحال، إن كان التواصل ثنائيًا أو جماعيًا، كما أن له أهمية كبيرة في حياة الإنسان من عدة نواح يمكن إجمالها في أربع:

^١ ابن خلدون: المقدمة، ص ٧١٠، ٧١١.

^٢ - الباري، ماهر شعبان عبد، مهارات الاستماع النشط، ط ١، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ص ٧٠.

^٣ علي أحمد مدكور: طرق تدريس اللغة العربية، دار المسيرة، عمان-الأردن، ط ١، ٢٠٠٧، ص ١٢٨.

^٤ فراس السليتي : فنون اللغة، عالم الكتب الحديث، جدار للكتاب العالمي، الأردن، ط ١، ٢٠٠٨، ص ٢٢.

^٥ راتب قاسم عاشور وزميله: فنون اللغة العربية واساليب تدريسها بين النظرية والتطبيق، عالم الكتب الحديث، الأردن، ط ١، ٢٠٠٩، ص ٢٢١.

- من ناحية التفكير: فهو يساهم في إثراء الفكر بالمعارف، والقدرة على تنظيم الأفكار وتحليلها، ودعمها ونقدها.
- من ناحية التواصل: فالمستمع الجيد متحدث جيد، وكلما روعيت آداب الاستماع والحوار في العملية التواصلية كان التواصل مع الآخرين ناجحاً.
- من ناحية التعليم: فللاستماع الدور الأكبر والبارز في التحصيل الدراسي الناجح.
- من ناحية اللغة: فلا يمكن تعلم مفردات اللغة دون سماعها، فالثراء اللغوي يأتي بالدرجة الأولى من خلال الاستماع.

إضافة إلى أن من آداب الكلام حسن الاستماع للآخر واحترام رأيه وإعطائه فرصة التعبير عما في نفسه دون مقاطعة أو معالجة في فهم مقاصده، لأن سماع نصف الكلام يفسد الود من ناحية وينشئ سوء التفاهم، ويفسد العملية التواصلية، ورغم أهمية هذه المهارة إلا أنها للأسف لم تحظ بالاهتمام الكبير في تعليم اللغة العربية.

٢- مهارة الكلام:

وهو ثاني المهارات أهمية بعد الاستماع ويعد من المهارات الإنتاجية، فالإنسان بعدما يستمع اللغة يقلد ما سمعه ويتكلم بها، وهكذا تتكون اللغة من سماع ثم كلام، فإذا كان «الاستماع وسيلة لتحقيق الفهم فإن الكلام وسيلة للإفهام، والفهم والإفهام طرفا عملية الاتصال، ويتسع الحديث عن الكلام ليشمل نطق الأصوات والمفردات والحوار والتعبير الشفوي»^١، فلولا الكلام لما تميز الإنسان عن سائر المخلوقات، وقد حرص العرب القدامى على تطوير اللغة العربية من خلال انتقاء المخارج المناسبة لكل حرف وتركيبها في كلماتها المناسبة التي لا يستثقلها اللسان، ولا تستهجنها الأذن، فال فصاحة والبيان أهم صفتين تتميز بهما اللغة العربية، وشخصية الإنسان لا تعرف إلا من خلال حديثه، الحامل لدلالات ومعاني تعبر عن نفسه وسريته، فالكلام الصادق يدخل القلوب ويستعبدتها، وكذا الكلام الموزون الذي ليس فيه فحش، ولا اضطراب، وقيل قديماً أن الكلمة كالسيف إذا خرجت تقطع، ولأهمية أقوال الإنسان حذر الرسول صلى الله عليه وسلم المسلمين من حصائد ألسنتهم التي باستطاعتها كبهم في نار جهنم، وهذا دليل على أن كل إنسان عليه تحمل مسؤولية كلماته قبل خروجها.

^١ المرجع السابق، ص ١٨٥-١٨٦.

يقصد بالكلام «القدرة على التعبير الشفوي عن المشاعر الإنسانية والمواقف الاجتماعية والسياسية والاقتصادية والثقافية بطريقة وظيفية أو إبداعية، مع سلامة النطق وحسن الإلقاء»^١، وسمي تعبيراً شفويًا لأن التعبير عبارة عن إفصاح وإبانة عن المقصود، وهو نشاط مدرسي له مقوماته وأساليبه في التدريس، ويعرف بأنه «العمل المدرسي المنهجي الذي يسير وفق خطة متكاملة، للوصول بالطالب إلى مستوى يمكنه من ترجمة أفكاره ومشاعره وأحاسيسه ومشاهداته وخبراته الحياتية شفاهًا وكتابة بلغة سليمة وفق نسق فكري معين»^٢. والتعبير في المدرسة أرقى مظاهر الكلام، ويتميز الإنسان عن سائر المخلوقات بأنه حيوان ناطق، فالحيوانات تصدر أصواتًا في حين أن الإنسان يتميز بالكلام الذي هو «اللفظ والإفادة»، واللفظ هو الصوت المشتمل على بعض الحروف، والإفادة هي ما دلت على معنى من المعاني في ذهن المتكلم»^٣. وللکلام بدوره أنواع وشروط وآداب يجب مراعاتها حتى تتم العملية التواصلية بنجاح، فالمتكلم عليه إحسان إرسال الرسالة وإبانة المقصود، وعلى المستمع فهم المغزى والقصد حتى لا يحدث سوء التفاهم وتفشل العملية التواصلية.

ومن بين هذه الشروط نجد:

- سلامة اللغة قواعديًا.
- ذكر العبارات المناسبة والقصيرة حتى لا يحس المستمع بالملل.
- تجنب التفصيلات والاستطرادات غير المجدية.
- تدعيم الكلام بالحجج المقنعة، والأمثلة المعروفة لتنميته.
- امتلاك الثقة بالنفس والإيجاء بذلك للمستمع من خلال الكلمات الرزينة المضبوطة.
- مراعاة مستوى المستمع ومقامه، وكذا العبارات المناسبة اجتماعيًا.
- تجنب الفحش والغلط، والاضطراب في الحديث.
- تنظيم الأفكار قبل التحدث حتى يسهل إيصالها وتبلغ المقصود.
- وضوح الصوت ومناسبته لحجم المكان المتواجد فيه، إذ يجب مراعاة مستويات الصوت من علو وتوسط وانخفاض حسب المكان إن كانت قاعة كبيرة أو صغيرة، وكذا حسب الموضوع، ففي حال الزجر والعتاب

^١ علي أحمد مذكور: طرق تدريس اللغة العربية، ص ١٥١.

^٢ طه علي حسين الدليمي وزميلته: اتجاهات حديثة في تدريس اللغة العربية، عالم الكتب الحديث، جدارا للكتاب العالمي، الأردن، ط ١، ٢٠٠٩، ص ٤٣٧.

^٣ زين كامل الخويسكي: المهارات اللغوية، ص ٦١.

مثلا وجب إعلاء نبرة الصوت وتشديدها، وفي حال الكلام العادي المتواتر يكون الصوت متوسطا، وفي حال الحديث الوجداني المعبر عن الحزن أو المشاعر النبيلة أو الخطاب الديني الهادئ لا بد من إخفاضه مع تسميعه للمستمع، وتلبسه السكينة والهدوء.

● استخدام تنوعات صوتية مراعاة لسياقات الكلام، من تعجب واستفهام، وإخبار، وسخرية، وعتاب، وغيرها.

وتدرس هذه المهارة في المدارس تحت مسمى التعبير الشفوي إلا أن الملاحظ في كل المراحل الدراسية أنها لا تحظى بالاهتمام المناسب، و يخصص لها حجم ساعي كبير كما هو الحال مع التعبير الكتابي، فلو وضع التلاميذ في مواقف تواصلية شفوية مختلفة لحصلوا الكفاءة اللغوية المطلوبة ولأتقنوا التواصل باللغة العربية إتقاناً بليغاً، كما أن لتعلم التعبير الشفوي عوائد كثيرة تعود على المتعلمين بالنفع، من مثل:

- الثقة بالنفس من خلال القدرة على مواجهة بقية زملاء، مع الفصاحة في اللغة وامتلاك الشجاعة الأدبية للتعبير .
 - التغلب على بعض أمراض النطق، خاصة النفسية منها أو الاجتماعية، فالارتباك والخوف من مواجهة الآخرين أحيانا تكون من الأسباب المعيقة للنطق الصحيح.
 - زيادة الخبرات الشخصية من خلال التفات الآخرين إليه واحترامه وتقديره، ففرص الحديث تفتح له خبرات اجتماعية جديدة.
 - نمو الجانب القيادي من خلال شعوره بالاستقلالية والتفوق، والتأثير على الآخرين، وإثبات الذات من خلال التكلم باسم الجماعة، والتعبير نيابة عنهم، وتقديم أفكار جديدة ومعالجتها بأسلوب مبتكر وبتعبير مفهوم وموجه.
- فمن خلال كل ما ذكر نلاحظ أن تعلم التعبير الشفوي ينمي جوانب كثيرة في شخصية المتعلمين ليست اللغوية فقط وإنما حتى النفسية والانفعالية والاجتماعية والثقافية.

٣- مهارة الكتابة:

وهي عملية معقدة تتضمن كفاءة وقدرة على تصور الأفكار وتصويرها في حروف، وكلمات وتراكيب صحيحة نحويا، وفي أساليب متنوعة في المدى، والعمق، والطلاقة، والقدرة على عرض الأفكار بوضوح، ومعالجتها، وتلقيح الأفكار

والتراكيب التي تعرضها بشكل منضبط وصحيح، والكتابة عملية ذات شقين، أحدهما آلي، والآخر عقلي أما الشق الآلي فيحتوي على المهارات الحركية الخاصة برسم حروف اللغة العربية. والترقيم، ومعرفة التهجئة، واستخدام أدوات الربط، أما الجانب العقلي فيتطلب المعرفة الجيدة بالنحو، والمفردات، واستخدام اللغة، وكيفية التعبير عن الأفكار، وعرضها بتسلسل، والربط بينها.^١

تعرف الكتابة بأنها: «كالقراءة نشاط اتصالي ينتمي للمهارات المكتوبة، وهي مع الكلام نشاط اتصالي ينتمي إلى المهارات الإنتاجية، وإذا كانت القراءة عملية يقوم الفرد فيها بفك الرمز Decoding وتحويل الرسالة من نص مطبوع إلى خطاب شفوي، فإن الكتابة عملية يقوم الفرد فيها بتحويل الرمز من خطاب شفوي إلى نص مطبوع. إنها تركيب للرمز Encoding بهدف توصيل رسالة إلى قارئ يبعد عن الكاتب مكانا وزمانا»^٢.

ويمكن إجمال أهميتها فيما يلي^٣:

- ١- أنها واحدة من أهم الوسائل في الاتصال الفكري بين الجنس على مر الزمان، وذلك لما تحويه الكتب والمؤلفات.
- ٢- أنها الشاهد على تسجيل مجريات الوقائع والأحداث والقضايا والمعلومات.
- ٣- كونها حافظة للتراث.
- ٤- هي الوسيلة المثلى في الربط بين الماضي والحاضر.
- ٥- أنها الأداة الطبيعية لنقل المعارف والثقافات عبر الأزمنة والأمكنة.
- ٦- كذلك هي الأداة الرئيسية للتعليم بجميع أنواعه وفي مختلف مراحلها.
- ٧- بها يؤخذ فكر الآخرين ويتوقف على خواطرهم وأحداثهم.
- ٨- وسيلة من وسائل التنفيس عن النفس، والتعبير عما يجيش بالخواطر والصدور.
- ٩- تساهم في رقي اللغة، من خلال تنوع السياقات التي تستعمل فيها، وكذا ضرورة انتقاء الكلمات الفصيحة في النصوص المكتوبة.

^١ - زين كامل الخويسكي: المهارات اللغوية، ص ٧٧.

^٢ رشدي أحمد طعيمة: المهارات اللغوية - مستوياتها، تدريسها، صعوباتها-، ص ١٨٩.

^٣ ينظر: زين كامل الخويسكي: المهارات اللغوية، ص ٣٠، ٣١.

وتبقى للكتابة أهميتها العظيمة في حياة الفرد، إذ لا يمكن الاستغناء عنها خاصة في زمننا الحالي الذي يشهد طفرة معلوماتية كبيرة، حتى إن تحول القلم والورق إلى آلات حاسوبية مطبوعة، إلا أن هاته الرموز تطورت بفضل التكنولوجيا الحديثة، واستحدثت أساليب وأيقونات كثيرة تساعد على الكتابة السريعة، كما تساعد على انتشار الأفكار والمعلومات والأحداث بشكل موسع.

١- **مراحل الكتابة:** لقد مرت الكتابة بعدة مراحل حتى وصلت إلى ما هي عليه اليوم، ويمكن تقسيمها كالتالي:

أ- **مرحلة الصور:** ويقال بأنها أول مرحلة لجأ إليها الإنسان القديم للتواصل مع غيره، من خلال رسومات ونقوش حائطية، وهي وسيلة رمزية ومثالية للتعبير عما في النفس دون إفصاح مباشر.

ب- **مرحلة التصوير المعنوي:** ويقصد بها اللجوء إلى رسم أيقونات تعبيرية رمزية، مثل صورة الشوكة والسكين مثلاً دلالة على وجود مطعم، وصورة الهلال الأخضر دلالة على وجود صيدلية، وهكذا.

ج- **مرحلة التصوير الحرفي:** حدثت نقلة في الكتابة في هذه المرحلة فتم تصوير الحروف، وتكوين الكلمات والجمل.

د- **مرحلة الأبجدية:** تم فيها استبدال الحروف الأبجدية بالصور.

ترتبط الكتابة في التعليم بما يسمى التعبير الكتابي أو التحريري، وهو مادة تهدف إلى تعليم التلميذ أساليب الكتابة واستراتيجياتها، بطريقة صحيحة وسليمة، خالية من العيوب، والأخطاء اللغوية والتركيبية، كما تسهم في إثراء ذاقلته الفنية والجمالية، وتشجيعه على تحويل مشاعره وأفكاره إلى رموز مرئية يشاركها أقرانه أو غيره ممن سيطلعون على كتاباته.

٤- **مهارة القراءة:**

وهي من مهارات الاستقبال اللغوي، وهذه المهارة عملية انفعالية، تشمل تفسير الرموز والرسوم التي يتلقاها القارئ عن طريق عينه، وفهم المعاني، والربط بين الخبرة السابقة وهذه المعاني. والاستنتاج، والنقد، والحكم، والتذوق، وحل المشكلات، كما أنها عملية مركبة تتألف من عمليات متشابكة يقوم بها القارئ وصولاً إلى المعنى المقصود، واستخلاصه وإعادة تنظيمه، والإفادة منه.^٢

^١ ينظر: محسن علي عطية: الكافي في أساليب تدريس اللغة العربية، ص ٢١٣.

^٢ - محسن علي عطية: الكافي في أساليب تدريس اللغة العربية ، ص ٧٥.

مر مفهوم القراءة بعدة مراحل تطورت حسب تطور الأبحاث والدراسات في هذا المجال، وحسب طرائق التدريس المتبعة في كل فترة زمنية، فكان مفهوم القارئ الجيد هو من يجيد نطق الحروف نطقاً صحيحاً وقراءة النصوص بسرعة ودون أخطاء، وفي هذا الصدد يؤكد الباحث "حسن عبد الشافي": «ولقد كان مفهوم القراءة في الماضي يقف عند الإدراك البصري للرموز المكتوبة والتعرف عليها، والقدرة على قراءتها، إلا أنها نتيجة للبحوث التربوية بعامة، والبحوث التربوية التي أجريت على القراءة بخاصة، تغير مفهومها خلال هذا القرن، وأصبح مفهوم القراءة بأنها "عملية عقلية يتفاعل القارئ معها فيفهم ما يقرأ أو ينقده ويستخدمه في حل ما يواجهه من مشكلات، والانتفاع بها في المواقف الحيوية»^١، وهكذا تطور مفهوم القراءة ليشمل الهدف منها، فنجدها بأنها: «نطق الرموز وفهمها وتحليل المقروء ونقده والتفاعل معه، والإفادة منه في حل المشكلات، والانتفاع بها في المواقف الحيوية، والمتعة النفسية بالمقروء»^٢. وهذا التعريف شامل لكل مراحل تطور مفهوم القراءة، فهي نطق رموز مكتوبة، وتحليل ونقد، وتفاعل، وخبرات مكتسبة، واستمتاع، كما تعرف بأنها: «فن لغوي ينهل منه الإنسان ثروته اللغوية، إنها عملية ترتبط بالجانب الشفوي للغة من حيث كونها ذات علاقة بالعين واللسان (القراءة الجهرية)، وترتبط أيضاً بالجانب الكتابي للغة من حيث أنها ترجمة لرموز مكتوبة»^٣، فهذه المهارة تتفاعل وتتكامل مع مهارة الكلام (التعبير الشفوي) من خلال القراءة الجهرية، فتترجم الرموز المكتوبة بواسطة اللسان وتقرأ على الملأ، كما أنها مرتبطة أشد الارتباط بالكتابة أو التعبير الكتابي، لأننا ببساطة نقرأ ما هو مكتوب، ونستنطقه حتى يخرج إلى مجال الفعل.

ويذهب الباحث "حسني عبد الباري" إلى التفرقة بينها وبين التلاوة، مبيناً أن ما نسمعه في الإذاعات أو نشرات الأخبار ما هو إلا تلاوة حرفية لنص مكتوب بينما القراءة هي إعمال الفكر فيما هو مكتوب وتفسيره وشرحه كما هو الحال في المحاضرات، ومجالس تفسير القرآن الكريم^٤.

في المقابل نجد تعريفاً آخر أكثر تعمقاً للباحث "علي أحمد مذكور" حيث يلغي كلمة "تعرف" على الرموز المكتوبة و"فهم" هذه الرموز، مستبدلاً إياها بالنظر والاستبصار، ويرى بأن هاتين الكلمتين في أصلهما اللغوي تدلان على الإدراك البصري المرتبط بإعمال الذهن في فهم ما هو مكتوب، فكلمة تعرف -حسب رأيه- تختلف مع التعرف اللساني في حالة "القراءة بطريقة برايل للعميان"، والتعرف السمعي في حالة تصحيح الحروف عن طريق المعلم أو قراءته

^١ فهم مصطفى: الطفل والقراءة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة-مصر، ط١، ١٩٩٤، ص ١٠.

^٢ زين كامل الخويسكي: المهارات اللغوية، ص ٩٨.

^٣ محمد رجب فضل الله: الاتجاهات التربوية المعاصرة في تدريس اللغة العربية، عالم الكتب، القاهرة-مصر، ط٢، ٢٠٠٣، ص ٦٣.

^٤ حسني عبد الباري عسر: قضايا في تعليم اللغة العربية وتدرسيها، المكتب العربي الحديث، مصر، ط٥، ١٩٩٩، ص ١٤٩-١٥٠.

قراءة جهرية، فلا توجد قراءة سمعية، «فهم بداية عملية القراءة على أنها "نظر" أي رؤية الرموز المطبوعة بالعين مع تدبرها والتفكير فيها، يخرج من مفهوم القراءة ما ليس منه كالاستماع، وقراءة العميان عن طريق اللمس... الخ. وفي هذا الجانب من عملية القراءة يدرك التلميذ الكلمة، ويحولها من رمز لا معنى له إلى كلمة ذات دلالة محددة، يستطيع إحضارها في ذهنه كلما رآها، كما أنه يمكنه استخدامها في التعبير عن أفكار معينة»^١.

فالقراءة عملية متجددة متفاعلة مع النص المكتوب، تسهم في إبداع أفكار جديدة بناء على خبرات قرائية سابقة، كما تسهم في ترسيخ المعارف في ذهن الناشئة.

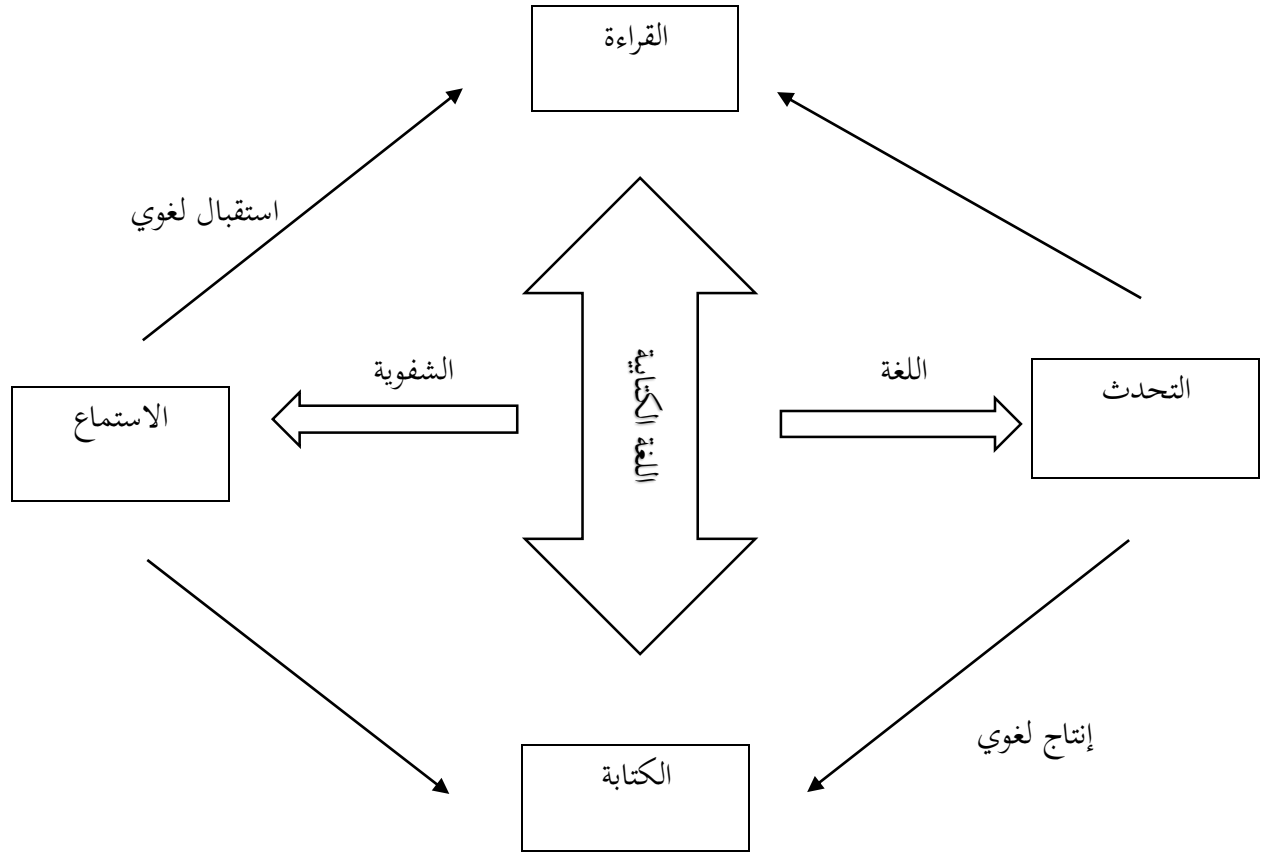
دور المهارات اللغوية في عملية التواصل:

إن العلاقة بين مهارات اللغة العربية علاقة تفاعلية؛ تتربط هذه العلاقة لتنشئ تواصلًا فعالًا ونشطًا بين المعلم والمتعلمين (التلاميذ). فإن إتقان الكتابة تعتمد أساسًا على الاستماع الجيد الذي يمكن الفرد من التمييز بين الحروف والأصوات. وتبدو العلاقة واضحة بين الاستماع والكتابة، كما أن القراءة تساعد على إتقان الأداء اللغوي والممارسة، بحيث أن كل المهارات تتكامل فيما بينها "فالموقف الاتصالي غالبًا يحتاج إلى توظيف مهارتين أو أكثر في مرة واحدة"^٢ فكل مهارة تضاف إلى مهارة أخرى، مما يشكل رصيدًا لغويًا لدى المتعلم، وبالنهاية لا يعدو أن يكون الاتصال اللغوي بين متكلم ومستمع، أو بين كاتب وقارئ، وتبقى للغة مهارات أربع هي: الاستماع، التحدث، القراءة والكتابة، ولما كانت اللغة متكاملة وظيفيًا فإن مهاراتهما مترابطة متداخلة وقد تكون مشتركة في كثير من الأحيان، ترتبط فيما بينها بعلاقة تأثر وتأثير متبادل؛ فلا تحدث دون استماع ولا قراءة دون استماع أو تحدث أو كتابة، ولا كتابة دون قراءة أو استماع أو تحدث.

وهذا ما يبينه هذا المخطط:

^١ علي أحمد مدكور : تدريس فنون اللغة العربية، دار الفكر العربي، القاهرة-مصر، د.ط، ٢٠٠٦، ص ١٣٢.

^٢ رشدي أحمد طعيمة، المهارات اللغوية، مستوياتها، تدريسها، صعوباتها. دار الفكر العربي، ط١، القاهرة، ٢٠٠٩، ص ١٨٢.



يلعب التواصل دورا كبيرا في العملية التعليمية المبنية بشكل أساسي على التواصل فيما بين المعلم والمتعلم بشتى الطرق المختلفة كالتواصل وجها لوجه وهي الوسيلة الأكثر شيوعا، والتواصل الالكتروني أو غيرها من طرق التواصل المختلفة، فلا يمكننا تصور ما كان من الممكن أن يصل إليه العالم من دون ما حدث منذ بدء التاريخ من التواصل فيما بين الأجيال مما أدى إلى انتقال المعلومات والبناء عليها حتى وصلنا في العلم لما تشهده حاليا.^١

ولأن التواصل بواسطة المهارات اللغوية لا يتم إلا من خلال العملية التعليمية، وجب علينا توضيح بعض المفاهيم المتعلقة بهذه المؤسسة التعليمية، ومعرفة الدور الأمثل الذي يقوم به كل من المعلم والمتعلم.

^١ - عبد الفتاح محمد دويدار، سيكولوجية الاتصال والاعلام، دار المعرفة الجامعية، ب ط، ١٩٩٥م، ص ١٨.

أولاً: تعريف التعليمية:

أ - لغة: ورد في لسان العرب أنّ التعليمية من العلم نقيض الجهل، عَلِمَ علماً وَعَلَّمَ هو نفسه وعلمت الشيء أعلم علماً: عرفتُه والعلامة النسابة وهو من العلم، وعالمه فَعَلَّمَهُ يَعْلَمُهُ، وعلم الأمر وتعلّمه: أتقنه.^١

ب - اصطلاحاً: هي ترجمة لكلمة ديداكتيك التي اشتقت من كلمة اليونانية Diduction والتي تطلق على نوع من أنواع الشعر يتناول شرح معارف أو تقنية (الشعر التعليمي)، وقد تطوّر مدلول هذه الكلمة ليصبح التعليم أو فنّ التعليم، وهكذا لم تكن التعليمية في البداية تختلف كثيراً عن العلم الذي يهتم بمشاكل التعليم أي البيداغوجيا، وبالرغم من أنّ هذه الأخيرة التي تهتم على الخصوص بالمتعلّم، بينما تركز الأول (التعليمية على المعارف).^٢

ثانياً: مستويات التعليمية: تسعى التعليمية إلى العمل على مستويين وهما كالآتي:

١ - المستوى الأول: وهو ما يسبق التفكير البيداغوجي وتشكل في محتويات ومضامين التعليم مواضيع للدراسة والتأمل، وتسمح التعليمية في هذا المستوى بحصر أهم المفاهيم التي تدخل في بناء الموضوع وتحليل العلاقات التي تربطها ببعضها البعض.

٢ - المستوى الثاني: وهو يحقق العمل التعليمي ويتناول التعمق في تحليل وضعيات تعليمية حقيقية لفهم وتغيير ما جرى فيها بدقة ويتضمن هذا التحليل على الخصوص دراسة تصورات التلاميذ المتعلقة بمفهوم معين والتعرف على أسلوب تفكيرهم واكتساب الطريقة التي يتمكنون بواسطتها من معرفة ما ينتظره المدرّس وأسلوب تدخّله خلال الحصّة وذلك للإحاطة بكل الجوانب المؤثرة في العملية التعليمية.^٣

ثالثاً: أهداف التعليمية (في المجال المعرفي):

^١ - ابن منظور، لسان العرب، دار صادر بيروت، المجلد ١٠، ط ٣، ٢٠٠٤، مادة علم، ص ٢٦٣-٢٦٤.

^٢ - ينظر: خالد لبصيص التدريس العلمي والفني الشفاف بالمقاربة بالكفاءات والأهداف، دار التنوير للنشر والتوزيع، الجزائر، د ط، ٢٠٠٤، ص ١٣١.

^٣ - مرجع نفسه، ص ١٣٢.

١-المعرفة: وتشمل القدرة على تذكر المعارف وما يتعرف عليه من رموز ومصطلحات وأشخاص وقوانين ونظريات.

٢-الاستيعاب والفهم: وهي القدرة على فهم المادة أو الموضوع أو الأفكار التي يتعرض لها المتعلم

٣-التطبيق: وهو القدرة على استعمال ما تعلمه التلميذ من مواد في مواقف جديدة.

٤-التحليل: هو قدرة المتعلم على تقسيم المادة المتعلمة إلى عناصرها المكونة لها والتي تبين معرفته بها واستيعابه لبيئتها.

٥-التركيب: هو قدرة المتعلم على تجميع أجزاء أو عناصر شيء ما عقليا بصورة جديدة، وينطوي ذلك على تجميع الأفكار وتركيب الجمل على نحو يتميز بالأصالة والإبداع.

٦-التقويم: هو مهارة عقلية يتوصل فيها، الفرد إلى قرارات مناسبة استنادا إلى بيانات داخلية أو معايير خارجية.

رابعا: ركائز العملية التعليمية:

١ - التلميذ: يعتبر التلاميذ أهم مدخلات إدارة بيئة التعليم والتعلم بل إنهم أهم مدخلات العملية التعليمية، إذ بدون التلاميذ لا يكون هناك التعليم، وتلاميذ المدارس ذو أعمار مختلفة ووفقا لأعمارهم يقسم التعليم إلى مراحل كما تقسم كل مرحلة إلى صفوف دراسية وتأسيسا على ذلك فإن الإدارة الفعالة لبيئة التعلم تتطلب من المعلم أن يقف على كافة التواحي المتصلة من حيث نموهم وتعلمهم والنمو هو الزيادة التي تطرأ على الإنسان منذ مولده وقبل ذلك وحتى مماته إنه تلك التغيرات التي يتعرض لها الكائن الحي والتي تهدف إلى اكتمال نضجه، ويشمل النمو على هذا النحو تغيرات وظيفية عقلية ونفسية مرتبطة بها.^١

أمّا عن التعلم فإنه يتوقف على درجة نضج الكائن الحي أي أنه يرتبط بالنمو والوصول إلى درجة معينة من النضج في كل مرحلة من مراحل العمر إلى أن يكتمل نضج الإنسان في كل مرحلة من مراحل النوم يكون مهياً للتعلم.

^١ - أحمد إسماعيل حجي: إدارة بيئة التعليم والتعلم النظرية والممارسة في الفصل والمدرسة، ط ١ ، دار الفكر العربي، القاهرة ، ٢٠٠٠ ، ص ٢٩-٣٠.

والتّعلّم تعديل في السلوك نتيجة احتكاك الفرد بمواقف مختلفة في البيئة التي يعيش فيها، مما يؤدي إلى تغيّر في أداء الفرد، ويتمّ التعلّم تحت شرط الخبرة والممارسة وينتج عن التّعلّم كإكتساب لسلوك جديد تكون عادات جديدة يكون لها تأثير على الكائن الحي.^١

٢ - **المعلّم:** للمعلّم مكانته ودوره في عملية الإدارة المدرسية وإدارة الفصل فهو ميسّر للعملية التعليمية وكذلك مدير للفصل وقائدا للأنشطة التربوية التي يشرف عليها وهو ضابط اتصال بالأجهزة البيئية المختلفة.

إنّ هذا كلّه يعني أنّ للمعلّم أدوارا متعدّدة ومختلفة في مدرسته.^٢

٣ - **المعرفة:** المعرفة تشمل كلّ ما يتعلّمه الفرد من معارف وما يحصله من مكتسبات وما يوظفه من موارد وما يمتلكه من مهارات وما يستثمره من قدرات وكفايات في عملية تعلّمه التي يقوم فيها ببناء معرفته وباستثمارها في مواقف الحياة المتنوّعة.

كما ينبغي أن تتميّز المعرفة بالتدرّج في مفاهيمها فالمناهج تختار من المعارف الأكاديمية ما يلائم عمر المتعلّم العقلي وتقيّم التدرّج المتنامي بين هذه المعارف تحصيلًا ناشطًا لأنّ المعرفة تبني ولكلّ مضمون معرفي طرائق خاصة لبنائه.^٣

إذن فالعملية التعليمية كلّ متكامل يجتمع بها كلّ من المعلم والمتعلم من أجل إيصال المعرفة واستقبالها، وتنوّع طرق الإيصال واستراتيجياته، بتنوّع المواد المقدمة والوسائل المتوفرة، وكذا اعتمادا على خبرة المعلم، وقدرات المتعلمين، وأفضل وسيلة لتنمية اللغة وبالتالي تنمية المعارف هي اتباع الطريقة المثلى الذي يجعل من العملية التعليمية عملية عفوية يسيرة، متاحة للجميع ألا وهي الطريقة التواصلية، التي لا زالت تعاني لحد اليوم من سوء استخدامها بين أسوار المدارس، لذا كان من الواجب التعرف على أسرارها، وهذا ما سيتم من خلال المحاضرات التالية.

^١ - ينظر: أحمد إسماعيل حجي: إدارة بيئة التعليم والتعلّم النظرية والممارسة في الفصل والمدرسة ، ص ٣٠.

^٢ - ينظر: المرجع نفسه، ص ٣٢-٣٣.

^٣ - ينظر: علي آت أوشان: اللسانيات والديداكتيك، دار الثقافة، ط ١، الدار البيضاء، المغرب، ٢٠٠٨م، ص ٢١٢.