وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة أبو بكر بلقايد - تلمسان -

كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية
قسم علم النفس

محاضرات في مقياس الاتصال البيداغوجي
موجهة لطلبة سنة أولى ماستر علم النفس المدرسي

إعداد الاستاذ :

د. معافي عبد القادر

السنة الجامعية : 2019 - 2020

قائمة المحتويات

تمهيـــــد

1- تعريف الاتصال

2- تعريف الاتصال البيداغوجي

3- أنواع الاتصال البيداغوجي

4- أهمية الاتصال البيداغوجي

5- أهداف الاتصال البيداغوجي

6- عناصر العملية الاتصالية البيداغوجية

7- مراحل العملية الاتصالية البيداغوجية

8- عوامل نجاح الاتصال البيداغوجي

9- العوامل المؤثرة في الاتصال البيداغوجي

10- المهارات والكفاءات اللازمة لزيادة فعالية الاتصال البيداغوجي

11- معوقات الاتصال البيداغوجي

خلاصـــــة

تمهيـــد:

يعتبر موضوع الاتصال من المواضيع التي عرفت اهتمام الباحثين والعلماء في مختلف حقول المعرفة الإنسانية، وأصبح الاتصال كعلم يتوزع بين مجالات معرفية متعددة وعلوم عدة كالعلوم الإنسانية والاجتماعية، والعلوم الفيزيائية الدقيقة، وغيرها من العلوم التي ساهمت كلها في تطوير الاتصال وصناعته وإنتاج مضامينه وصار يستقي منها مبادئه وتصوراته خصوصا بعد اكتشاف الحاسوب عام 1945م ومع تزايد تطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال بفضل التطور العلمي القائم.

يمثل الاتصال العنصر الثالث من الوظائف الأساسية التي تقوم عليها إدارة الصف أو ما يعرف بالمؤسسة التعليمية (الجامعة، الثانوية، القسم) حيث يمثل التخطيط للنشاط التعليمي الصفي العنصر الأول، وتنظيم بيئة الصف العنصر الثاني، والاتصال على المستوى الصفي أو على مستوى الأقسام بما يعرف بالاتصال البيداغوجي العنصر الثالث الذي يعبر عن كيفية تبادل الأفكار والمعلومات بين الأستاذ والطلبة، كما انه يحدد نوعية العلاقات الاجتماعية السائدة في البيئة التعليمية، ويطلق عليه أيضا تسمية الاتصال الصفي، فما الذي نعنيه بالاتصال البيداغوجي؟ وما هي شروط تحققه في التصور الحديث للعقد البيداغوجي؟ ثم ما هي أنواعه ؟ وعوامل نجاحه ومعيقاته ؟ كل هذه التساؤلات وأخرى سنحاول التطرق إليها في هذا الفصل، وقبل الغوص في الحديث عن الاتصال البيداغوجي لا بد من التحدث عن العقد البيداغوجي الذي يراد به مختلف الاتفاقيات التي تربط جميع الأطراف الفاعلة في العملية التعليمية بصفة صريحة أو ضمنية لغرض تجويد مخرجات هذه العملية التربوية والتعليمية، وهذه الأطراف مباشرة مثل "أستاذ – طالب" وأخرى غير مباشرة مثل "إدارة المؤسسة – أولياء الطلبة"، وجاء في معجم علوم التربية في تعريف العقد البيداغوجي انه: "إجراء بيداغوجي مقتبس من ميدان التشريع والصناعة يقوم في إطار العمل التربوي على اتفاق تعاقدي بين طرفين هما الأستاذ والطالب، وينبني

هذا الاتفاق على مفاوضة بينهما حول متطلبات الطالب المتعلم وأهداف التعليم وواجبات كل طرف وحقوقه، وأهداف عملية التعليم والتكوين".[1]

إذن فالعقد البيداغوجي هو مجموعة من القوانين والقواعد التي تحدد موقع الأستاذ من المعرفة ومن الطالب وتضبط أدواره تجاههما، مثلما تحدد موقع الطالب من المعرفة ومن الأستاذ وتضبط أيضا أدواره نحوهما، ولهذا ارتأيت أن اطرح موضوع الاتصال البيداغوجي من منظور العلاقة التعليمية التربوية الحديثة والتركيز على عناصر العلاقة الاتصالية الأستاذ، الطالب،والرسالة التعليمية.

1- تعريف الاتصال:

يعرفه كارل هوفلاند"CARL HOUFLAND " بأنه العملية التي يقوم بها الفرد الذي يقوم بنقل مثير وغالبا ما يكون رموز شفهية لتعديل سلوك الأفراد الآخرين.[2]

ويمكن القول كذلك بأن الاتصال هو عملية يتم من خلالها نقل و تبادل المعلومات أو الأفكار أو الآراء أو الانطباعات بين طرفين أو أكثر سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة باستخدام وسيلة أو عدة وسائل و ذلك بهدف الإعلام و الدعاية أو الإقناع أو التأثير العقلي أو العاطفي أو الإيحاء بأفكار و اتجاهات و أهداف معينة.[3]

الاتصال هو عملية تبادل الأفكار والمعلومات بين أفراد المجتمع سواء كانت هذه الأفكار ذات طبيعة علمية، عملية اجتماعية أو ثقافية وتنبع أساسا من حاجة الفرد إلى الكلام والاستماع والتفاعل مع الآخرين، وهو تلك العملية التي تتم بين البشر عندما يستجيب احدهم لرمز ما بحيث لا يتم الاتصال عن طريق الكلام الشفهي أو المكتوب و المقروء فقط ولكن عن طريق الأفعال التي يمكن أن تكون وسيلة فنية كالرقص

---

[1] الفارابي عبد اللطيف وآخرون، **معجم علوم التربية: مصطلحات البيداغوجيا والديداكتيك**، دار الخطابي للطباعة،ط1، ج1، سلسلة علوم التربية، الرباط، المغرب، 1994، ص255.

[2]– غريب عبد السميع: **الاتصال و العلاقات العامة في المجتمع المعاصر**، مؤسسة شباب الجامعة، دط، الإسكندرية، 1996، ص12.

[3] – المرجع نفسه، ص 13.

والاستعراضات، كما يتم كذلك عن طريق الأشكال التي قد تكون صورا، رسوماتوتماثيل وغيرها.

وهناك من يرى بان الاتصال ظاهرة اجتماعية حركية تؤثر وتتأثر بمكونات السلوك الفردي وبالعوامل المؤثرة على طرفي عملية الاتصال القائمة على نقل وتبادل المعلومات والأفكار والمعاني المختلفة والتي نفهمها باستخدام لغة مفهومة لدى الطرفين من خلال قنوات معينة.

ومن خلال التعريفات التي ذكرناها يمكن أن نستخلص خصائص الاتصال المتمثلة في:

- الاتصال هو ظاهرة اجتماعية عامة لها صفة الانتشار.
- الاتصال عملية تحقق استمرار المجتمع باعتباره يقوم على التفاعل بين الأفراد.
- الاتصال هو عملية تحقق ترابط المجتمع.
- الاتصال له صفة التلقائية.
- الاتصال يقوم على النقل، التبادل، والتفاعل كما انه يقوم على التأثير والتأثر.

2- تعريف الاتصال البيداغوجي:

يعرفه ليوندركودريLéandre Coudry أن الاتصال البيداغوجي يعين حاصل تفاعلات أربعة عوامل: نسق القيم الثقافية الدراسية للمجتمع، وسائل العلاقات بين الأستاذ والتلاميذ، النماذج والمثل العليا الخاصة بعالم الأستاذ، والقدرات الاستقبالية للتلاميذ.

تعرف سمية بن غضبان الاتصال البيداغوجي ذلك الاتصال الشخصي الذي يحدث بين الأستاذ والطالب بهدف تحقيق الأهداف البيداغوجية عن طريق نقل المعلومات للطالب، ويمثل البعد المعرفي للعلاقة البيداغوجية وكذا من خلال التفاعلات الشفوية

(تبادل الكلام) وغير الشفوية (حركات الرأس، الإيماءات، الإشارات) بين الطرفين وتعبر عن البعد العلائقي للعلاقة البيداغوجية. [1]

وتندرج العلاقة البيداغوجية في إطار مزدوج: الإطار الواعي إطار اتصال الأشخاص، والإطار اللاواعي في إطار العواطف والهوامات، فالنظرية السيكولوجية للعلاقة البيداغوجية تراها في طبيعتها علاقة نقلية، ففي العلاقة يعيد الطفل العيش اللاواعي لاختيارات طفولته الأولى المترابطة بالصور المثالية للأهل، وكذلك يعيش أيضا الأزمات الراهنة، وسوف ينقل إلى شخص المعلم الانفعالات والمشاعر التي يحس بها الصور المثالية للأهل ويسقط أناه الأعلى الذي هو جزء من مثاله الأعلى للانا.[2]

كما يعرفه الفارابي في معجم علوم التربية بان الاتصال البيداغوجي هو كل أشكال ومظاهر العلاقة التواصلية بين مدرس وتلاميذ أو بينهم أنفسهم، انه يتضمن نمط الإرسال اللفظي وغير اللفظي، كما يتضمن الوسائل التواصلية والمجال والزمان، وهو يهدف إلى تبادل وتبليغ ونقل الخبرات والتجارب والمواقف مثلما يهدف إلى التأثير على سلوك المتلقي.[3]

وهذا التعريف يفصح عن مجموعة من المكونات أو المتغيرات الأساسية في بنية فعل التواصل البيداغوجي من أهمها:

- المدرس الذي يمثل بلغة الإعلام المرسل أو القائم بالاتصال الذي يبادر بربط العلاقة بينه وبين التلاميذ.
- التلاميذ وهو جمهور المتلقين المستهدفين بالعملية الاتصالية برمتها، وقد يتحول التلميذ إلى مرسل والأستاذ إلى متلقي وهكذا دواليك بحسب ما تم الاتفاق عليه بين الأستاذ والتلميذ في بنود العقد البيداغوجي ضمنيا أو صراحة.

---

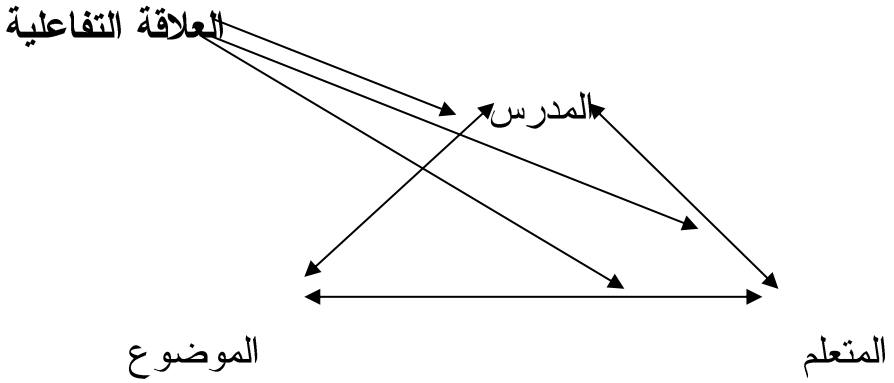
[1] سمية بن غضبان، **الاتصال البيداغوجي لعض العوامل المؤثرة في تسيير العلاقة البيداغوجية**، رسالة ماجستير فسم علوم الإعلام والاتصال، جامعة عنابة، 2000/1999، ص 24.

[2] عزيزي عبد السلام، **معجم مفاهيم تربوية بمنظور سيكولوجي جديد**، دار ريحانة للنشر والتوزيع، ط1، الجزائر، 2003، ص 33.

[3] الفارابي عبد اللطيف وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص255.

- الرسالة البيداغوجية أي المعارف والخبرات وهي مادة الحوار وموضوع النقاش ومضمون التواصل الذي يجري بين المتواصلين.

وهذه العناصر الثلاثة ذاتها هي التي تشكل أقطاب المثلث البيداغوجي الذي أشار إليه فيليب ميريوPh.Mirieu كوسيلة مثلى لفهم طبيعة ونوع العلاقة القائمة بين المتعلم والمادة والأستاذ، ومن ثم الوقوف على فهم سليم لمصادر المعيقات في العلاقة التواصلية في ضوء العقد البيداغوجي، بما يحدده من مهام لكل طرف وكيف يجب أن ينظروا ويتعاملوا في إطار الضوابط التي تجمع بينهما، ويتحقق التواصل الفعلي، وألح على ضرورة تجنب الوقوع في بعض الانزلاقات والانزياحات التي يتعرض لها المدرس خلال عمليتي التخطيط والانجاز كان يركز في هذا المثلث على المادة الدراسية فيسقط في الانزياح المقرراتيdérive programmatique، أو يركز على ذاته كمدرس وناقل للمعرفة وهذا ما يسمى بالانزياح الديميورجيdérive démiurgique ، أو يركز على التلميذ ويهمل الطرفين الآخرين وهذا ما يسمى بالانزياح السيكولوجي dérive psychologique،[1] والشكل التالي يبين ذلك:

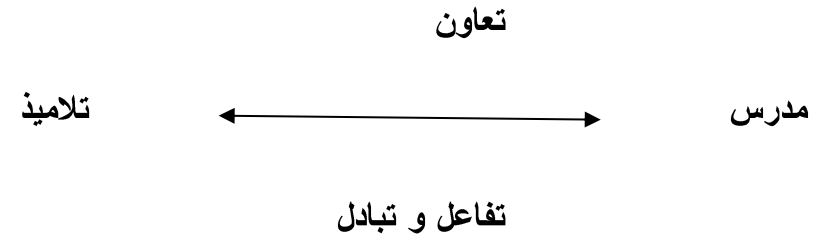


شكل رقم01:يوضح المثلث البيداغوجي

المصدر:وزارة التربية

[1] ا. مختار بروال، **التواصل البيداغوجي ومعيقاته: مقاربة تحليلية من منظور العقد البيداغوجي الحديث**، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد الخامس، فيفري 2014، ص104.

وفعل التواصل البيداغوجي في النموذج الحديث للعقد البيداغوجي في الحقيقة يقوم على أساس مركزية التلميذ في فعل التعليم – التعلم، من خلال ما يتيح له من هامش كبير من الحرية والمبادرة، منطلقا من تصور ابستيمولوجي وسيكولوجي مفاده أن المعرفة خارج الذات وعملية الاكتساب ذاتيةتتحقق من خلال التفاعل المباشر مع هذه المعرفة، والمدرس ما هو إلا وسيط بين المعرفة والمتعلم، ويقتضي هذا أن يتقلص دور الأستاذ إلى مجرد موجه، وتنحصر حجم حريته لصالح التلميذ، ويمكن أن نشير إلى هذه العلاقة التواصلية في ضوء هذا النموذج بهذا الشكل:



شكل رقم 02:يوضح سيرورة العلاقة التواصلية البيداغوجية

والاتصال البيداغوجي هو الوسيلة التي بواسطتها تحقق المدرسة أهدافها: تحقيق تغيير في سلوك المتعلمين بإكسابهم جملة من المعارف والمهارات والمواقف والاتجاهات، ويعرف على انه "العملية التي يتم عن طريقها توصيل فكرة أو مهارة أو مفهوم من المعلم إلى التلميذ".[1]

[1] طارق عبد الرؤوف عامر، **التعليم عن بعد والتعليم المفتوح**، دار اليازوري العلمية، عمان، الأردن، 2007، ص 155.

3- أنواع الاتصال البيداغوجي:

هناك عدة أنواع للاتصال البيداغوجي عموما نذكر ما يلي:[1]

- **الاتصال الرسمي:** ويتم حسب اللوائح والقنوات الرسمية التي يحددها هيكل تنظيم المؤسسة التعليمية(الجامعة مثلا).
- **الاتصال غير الرسمي:** يقوم على أساس العلاقات الشخصية والاجتماعية مثل أحاديث بين الأساتذة والطلبة حول مواضيع عامة تستحوذ على تفكيرهم.
- **الاتصال العمودي:** وهو الاتصال الذي يتم في اتجاه واحد وغالبا ما يكون من الأستاذ إلى الطالب داخل القسم الجامعي، ويتمثل في مجموعة من الأوامر والتعليمات والمعلومات والأفكار التي يقدمها الأستاذ باعتباره مرسل للرسالة التعليمية إلى الطلبة كجمهور متلقي للرسالة بغرض توضيح أهداف العملية التعليمية، وتوجيه سلوك الطلبة المتعلمين، وتنفيذ الخطط والبرامج التعليمية، وهو أكثر أنواع الاتصال انتشارا، وهو ضروري لفعالية المؤسسة التعليمية (الجامعة) فهو يعني تدفق معلومات وأفكار ومقترحات وتوجيهات من الأستاذ إلى الطلبة، يحتاجه الأساتذة في جميع الاختصاصات، كما يحتاجه لإعداد التطبيقات،وتوفير منطلقات الدخول في الدرس.[2]
- **الاتصال الأفقي:** وهو الاتصال ذو اتجاهين يتم بين طرفي العملية الاتصالية البيداغوجية أي بينالأستاذ والطلبة داخل القسم الجامعي، من خلال تبادل الأدوار أثناء العملية الاتصالية حيث يطرح الأستاذ مجموعة من المعلومات والأفكار والموضوعات ويتم مناقشتها من طرف الطلبة وتقديم مقترحاتهم ووجهة نظرهم حول تلك الموضوعات المختلفة بكل حرية (فتح مجال الحوار داخل القسم)، ويطلق عليه أيضا تسمية الاتصال المتبادلويعتبر أكثر فعالية ودقة من الاتصال

[1] أسامة محمد سيد – عباس حلمي الجمل، **الاتصال التربوي رؤية معاصرة**، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، 2014، ص113.

[2] أسامة محمد سيد – عباس حلمي الجمل، مرجع سبق ذكره، ص 113.

وحيد الاتجاه ويرجع ذلك إلى أن المتلقي يكون أكثر اقتناعا ويؤدي إلى مستوى أعمق من الفهم المشترك بين المرسل والمستقبل ويتضمن تنمية مشاعر الرضا لدى المستقبل والمرسل على السواء.[1]

- **الاتصال المخطط:** ويعني الاتصال المحدد الأهداف، واضح التصور للتأثير المراد إحداثه في ذهن المتلقي أو في نفسه، وفي قدراته المهارية، وتكون خطوطه معروفة وأساليبه محددة.
- **اتصال عرضي طارئ:** يحدث نتيجة لعض الأفكار العابرة أو المعلومات والمواقف العارضة بصورة عفوية مفاجئة لم يقصدها الأستاذ ولم يخطط لإثارتها أثناء إعداده الدرس.
- **اتصال انطباعي:** يعبر فيه المرسل عن انطباعات ذاتية تتعلق بشخصه أو ببعض طلبته أو كلهم تكون غايته منها لومهم أو تهديدهم أو يسعى من خلاله لتحديد موقفه الشخصيمن بعض الأفكار والقيم المتعلقة بالدرس (ذاتية الأستاذ وعدم الحيادية في اتخاذ القرارات والمواقف).[2]

1-أهمية الاتصال البيداغوجي:

- تدريب وتثقيف المتعلمين عن طريق تزويدهم بالمعلومات والمفاهيم والمهارات التي تؤهلهم للقيا بوظائف معينة.
- إحداث اثر في نفوس المتعلمين عن طريق الإقناع.
- لفت انتباه المتعلم إلى ما يحيط به من ظواهر وأحداث.
- تزويد المتعلم بخبرات ومعلومات جديدة من النوع الذي يستثير تفكيره ويدعوه إلى التأمل والتفكير العميق مما يوصل عنده القدرة على التبصر في المهمات

[1] المرجع نفسه، ص 113.

[2] لكحل وهيبة، **الاتصال البيداغوجي أستاذ – طالب**، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في علم النفس التربوي، جامعة عنابة، 2012/2011، ص96.

والمشكلات الحياتية التي تواجهه فيكون قادرا على التوصل إلى الحلول المناسبة لها.

- توثيق الصلة بين المعاني والرموز التي لم تكن مفهومة قبل عملية الاتصال ويتضح ذلك في حالة اكتساب الطفل للغة، حيث يتم ربط المعنى بالكلمة التي تدل عليه.
- إن عامل التكرار مهم في العملية التعليمية ولذلك فان تكرار استخدام كلمات معينة يؤدي إلى تذكر معانيها مما يقوي الصلة بين اللفظ والدلالة.[1]
- إذا كان الاتصال بين الأستاذ وطلابه في جو يسوده الهدوء والطمأنينة والعدل مصحوبا بوسائل تعليمية يؤدي إلى كسر الروتين السائد في العملية الاتصالية البيداغوجية.
- الاتصال البيداغوجي هو عملية هادفة إلى نقل وتبادل المعلومات بين الأفراد بهدف التأثير على سلوكهم وتوجيههم التوجيه السليم.
- هو عملية حيوية تساعد على اتخاذ القرار السليم الذي يتوقف بدرجة كبيرة على كمية المعلومات والبيانات وتدفقها وسلامتها.[2]

2-أهداف الاتصال البيداغوجي:

- تهدف عملية الاتصال البيداغوجي إلى أن يؤثر المعلم أو الأستاذ في سلوك الطالب
- أو التلميذ، وبعبارة أخرى إن العملية التعليمية عملية اتصال مقصود بين الأستاذ وطلابه لإحداث تغيير ايجابي في سلوك الطلاب عن طريق استخدام اللغة وغيرها من الوسائل التعليمية.[3]
- دعم الروابط الإنسانية بين العاملين وتزويد الأساتذة والمعلمين بالأخبار المختلفة وخاصة الاجتماعية منها.

---

[1] نايف سليمان، مرجع سبق ذكره، ص64.

[2] أميرة علي محمد، **الاتصال التربوي**، الدار العلمية للنشر والتوزيع، ط1، 2006، ص35.

[3] نايف سليمان، مرجع سبق ذكره، ص63.

- إكساب الطلبة خبرات جديدة ومهارات ومفاهيم تساير التغير والتطور في العالم وزيادة التفاعل الاجتماعي بين المعلمين وتوطيد البعد الإنساني بينهم.
- خلق درجة من الرضا الوظيفي والانسجام والتخلص من الضغوطات المختلفة.
- نقل التعليمات والتوجيهات ووجهات النظر واطلاع الأساتذة والطلبة بكل ما يجري في المؤسسة التعليمية المتواجدين بها.
- إحداث التفاعلات التي من خلالها يتم التفاهم المتبادل للأطراف المعنية بالاتصال، حيث لا يكفي أن يقوم الأستاذ بالمجهود الضروري لإفهام الطلبة، بل لابد أن يتأكد من فهمهم، وبدوره يتمكن من فهم كل الوضعيات التي تتم فيها عملية الاتصال البيداغوجي، وعلى هذا الأساس يمكن اعتبار الاتصال في المجال البيداغوجي أداة أساسية لتحقيق الرسالة المهنية والتربوية للأستاذ.
- تحسين وتربية الطالب أو التلميذ من اجل تقدير إمكانياتهم العقلية والجسمية حتى يأخذ كل طالب على عاتقه تجسيد وتحقيق مشروعه المستقبلي.

3- عناصر العملية الاتصالية البيداغوجية:

- **المرسل:** وهو منشئ الرسالة والمسؤول عنها، والراغب في إحداث تغيير معين بعد نقلها أو التشارك فيها، وفي العملية الاتصالية البيداغوجية داخل الأقسام الجامعية يلعب الأستاذ دور المرسل لعدد كبير من المرات ولفترات زمنية قد تطول وتقصر حسب طريقة التدريس المستخدمة، وحسب المناخ الصفي السائد، كما يلعب الطالب دور المرسل من وقت لآخر فيتحول من مستقبل للرسالة إلى مرسل من خلال تبادل الأدوار بين الأستاذ والطالب أثناء العملية الاتصالية البيداغوجية.[1]

وقد يكون مصدر الاتصال هو الكمبيوتر أو العروض الضوئية أو أجهزة الاستماع، هذه الوسائل التعليمية تمكن المتعلم من مشاهدة الموقف التعليمي عدة مرات حتى يتمكن

[1] رمزي فتحي هارون، **الإدارة الصفية**، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الأردن، 2003، ص343.

من استيعاب الفكرة أو الموضوع، ويتسم التعليم في حالة الاتصال المباشر بين الأستاذ والطالب بالتفاعل ومن أهم نتائجه تعديل السلوك وتحديث العملية التعليمية.[1]

والأستاذ له ثلاث وظائف في فعل الاتصال البيداغوجي هي:

- **الخلفية المرجعية:** وهي مجموعة المعارف التي يبلغها للطالب، إضافة إلى القيم والقدرات والمهارات التي يعمل على تنميتها لديه، وتتحدد هذه العملية بجملة من العناصر أهمها إلمام الأستاذ بالمعرفة في مجال التخصص، والقدرة على معرفة حاجات الطلبة المتعلمين وقدراتهم كي يساعدهم على استغلالها بشكل أفضل في حل المشكلات اليومية.
- **مواقف الأستاذ اتجاه الآخرين:** ويتحدد ذلك من خلال نظرة الأستاذ لذاته وللصورة التي يحملها عن الطلاب مع نوعية العلاقة التواصلية بينهما.
- **وضعية الإرسال:** وهي أهم الوظائف التواصلية بحيث تمثل الأثر الذي يريد الأستاذ إحداثه في الطلبة المتعلمين عنده، من خلال الأهداف التعليمية المسطرة، بالإضافة إلى معرفة الأستاذ بخصائص الطلبة وطرائق التدريس وكل ما يتعلق بفعل التعليم والتدريس.[2]
- إذن حتى يتمكن الأستاذ (مرسل الرسالة التعليمية) من توصيل رسالته بنجاح يجب أن تتوفر فيه الشروط التالية:[3]
- أن يكون متمكنا من مادته العلمية وملما بجوانبها، ويتمتع بالخبرة والكفاءة اللازمتين لأداء مهمة التدريس.
- أن يكون ملما بخصائص طلبته ليقدم لهم ما يتناسب مع قدراتهم حسب الفروق الذهنية الموجودة لدى الطلبة.

---

[1] محمد عبد الباقي احمد، **المعلم والوسائل التعليمية**، المكتب الجامعي الحديث، د.ط، الاسكندرية، 2005، ص30-31.

[2] تاعوينات علي، **التواصل والتفاعل في الوسط المدرسي**، المعهد الوطني لتكوين مستخدمي التربية وتحسين مستواهم، الجزائر، 2009، ص68.

[3] نايف سليمان، مرجع سبق ذكره، ص65.

- أن يكون ملما بالوسائل التعليمية المرتبطة بعلمه ومصادرها وطرق إعدادها وطرق استخدامها.
- أن يكون على دراية بأساليب التدريس والأصول المسلكية.
- أن يكون على دراية تامة بأهداف المؤسسة التربوية التي يعمل فيها وكذلك أهداف المقرر الدراسي لمادته وان يعمل على تحقيقها.
- أن يكون قادرا على إبراز الفروق الفردية بين الطلبة ليتيح الفرصة لكل منهم أن ينمي قدراته حسب إمكانياته العقلية.
- أن يكون مرحا، حسن المزاج، متحليا بالعدل، ويتمتع بالجاذبية البدنية والاجتماعية.

- **المستقبل:** هو هدف عملية الاتصال، أي الشخص الذي يراد مشاركته في فكرة أو موقف أو اتجاه أو انفعال، وهو الشخص الذي يراد إحداث تغيير ما في مواقفه أو اتجاهاته أو انفعالاته أو سلوكاته وذلك كنتيجة لعملية الاتصال، وقد يكون احد الطلبة أو جلهم مستهدفون من عملية الاتصال داخل القسم، وقد يحدث اتصال معاكس يكون فيه الأستاذ هو المستهدف.[1]

يقوم المستقبل بفك رموز الرسالة التعليمية للوصول إلى معناها ومحتواها وهدفها وعلى ضوء ذلك فان هناك عدة احتمالات نتوقعها من متلقي الرسالة وهي:

- فهمه للرسالة فهما كاملا وواضحا.
- فهمه للرسالة فهما غير كاملا أي فهم أجزاء فقط من الرسالة.
- والطالب الجامعي هو احد الأركان الرئيسية في فعل التواصل البيداغوجي داخل الجامعة، يقوم بثلاثة وظائف أساسية هي:
- **الوظيفة الانفعالية أو التأثيرية:** والتي تعني تأثره بمحتوى الخطاب التعليمي مما يؤدي به إلى تغيير في تفكيره وسلوكه بما فيه اللفظي وغير اللفظي.

[1] رمزي فتحي هارون، مرجع سبق ذكره، ص 343.

- **فك الرموز:** وتتطلب هذه الوظيفة معرفة الطالب لعناصر اللغة المستعملة من قبل الأستاذ وإشراكه الخلفية المرجعية للخطاب.
- **ردود الفعل:** لا يقتصر دور الطالب في عملية التواصل على مجرد التلقي، بل انه قادر على القيام بردود أفعال مختلفة ظاهرة كانت أم خفية، لفظية أو غير لفظية، ايجابية أو سلبية، وكلها تعبر عن مدى رفضه أو قبوله للخطاب التعليمي الذي تلقاه من الأستاذ.[1]

وحتى يتمكن الطالب من استقبال الرسالة الموجهة إليه بصفة جيدة وفهمها يجب أن تتوفر له الشروط التالية:[2]

- الراحة الجسمية والنفسية.
- أن يكون ايجابيا نشيطا عند تلقين الرسالة حتى يسهل عليه استيعابها وفهمها.
- أن يشعر بأهمية الرسالة الموجهة إليه.
- أن تتحقق بينه وبين الأستاذ المرسل درجة الانسجام والتجانس والشعور بالاحترام والود والثقة

لما لهذه المؤثرات من أهمية في فهم الرسالة واستيعابها.

- **الرسالة:** ويقصد بها الرسالة التعليمية أو الخطاب التعليمي وهي الهدف الذي تهدف عملية الاتصال إلى تحقيقه، وهي في مجال التربية مجموع المعلومات والمفاهيم والمهارات والمبادئ والقيم التي يهتم بها المرسل (الأستاذ) ويوجهها لمن يهمهم (الطلبة) في موقف معين.[3]

وقد تكون الرسالة عبارة عن فكرة، اتجاه، موقف أو قد تكون تساؤلا يطرحه الطلبة.[4]

والرسالة التعليميةهي وسيلة تحقيق الهدف من أي فعل تواصلي وتتحدد من خلال:

---

[1] تاعوينات علي، مرجع سلق ذكره، ص 69.

[2] نايف سليمان، مرجع سبق ذكره، ص66.

[3] المرجع نفسه، ص66.

[4] رمزي فتحي هارون، مرجع سبق ذكره، ص343.

- **الشفرة:** هنا ينتقي الأستاذ في الموقف التعليمي ما يناسب من المفردات والألفاظ والجمل

والتراكيب التي تتناسب ونوع الرسالة وكذا كم المعارف التي تحملها هذه الرسالة.

- **الشكل:** لكي يضمن الأستاذ وصول الرسالة (المحتوى التعليمي)، يجب أن تكون خالية من

التعقيد أو الغموض، سواء كانت دلالة الرسالة صريحة أو ضمنية.

- **المحتوى:** ويقصد به مضمون الخطاب التعليمي ويتحدد ببعدين احدهما مؤسساتي وهو

القانون المنظم للعلاقات داخل القسم، وبعد ذاتي يتدخل فيه جزء من شخصية الأستاذ، فهو يتعامل مع جماعة القسم من خلال أسلوبه الشخصي بعيد عن القوالب الرسمية للاتصال.

- إذن لكي تحقق الرسالة هدفها لابد أن تتوفر على مجموعة من الشروط وهي:[1]
- أن تكون ملفتة للانتباه، تحتوي على مثيرات تضمن استمرار انتباه الطالب وتشوقه لمتابعة الرسالة.
- أن يكون موضوع الرسالة يلبي حاجات المستقبل مع اختيار المكان والوقت المناسبين لعرضها.
- ينبغي أن يصوغ المرسل رسالته صياغة تناسب الطالب فلا يستعمل إلا الوسائل والرموز التي يفهمها ويعرفها المتلقي.
- أن تكون مناسبة لقدرات الطالب العقلية ويراعى في صياغتها مستواه العلمي والنفسي.
- أن تكون نابعة من المنهاج ومتماشية مع أهداف المجتمع.
- أن تكون دقيقة وواضحة وبلغة بسيطة ومفهومة يستوعبها الطالب بسرعة.

[1] محمد عبد الباقي احمد، مرجع سبق ذكره، ص28.

- **الوسيلة:** هي القناة التي يعتمدها المرسل لتمرير رسالته إلى المتلقي،[1] فبعد ترميز الرسالة من طرف المرسل تتجه إلى حواس المستقبل بواسطة قناة إما عن طريق الكلام أو الكتابة أو كلاهما معا وذلك من خلال البصر والسمع إذن فهي قناة سمعية بصرية تتأثر بعاملي الزمان والإيقاع كما تؤثر فيها سرعة البث وبطئه وكثافته وعلاقة كل ذلك لسعة القسم وعدد الطلاب فيه وأماكن جلوسهم ومدى إتباعهم للرسالة من حيث الإيقاع والنبر والتركيز على بعض الحروف والكلمات والجمل ومدى وضوح الوسائط التربوية كالسبورة والكتاب مثلا.

وتتنوع أدوات وقنوات الاتصال البيداغوجي التي يستعملها الأستاذ والطلبة فقد تكون مكتوبة كالكتابة على اللوح والسبورة، وقد تستخدم الخرائط، وعرض الصور عبر جهاز عارض البيانات Datashow، أو باستعمال أجهزة التسجيل وغيرها من الوسائل.[2]

ويتوقف اختيار الوسيلة على عدة عوامل منها موضوع الدرس والهدف الذي يسعى إليه المدرس، كما تختلف وسائل الاتصال حسب الخبرات والمعلومات والمهارات المراد توصيلها للطلبة المتعلمين.

- **التغذية الراجعة:** يطلق عليها أيضا رجع الصدى أو ردة الفعلوهي رد المتلقي على رسالةالمرسل وهي تكملة من المستقبل للحوار الذي يبدؤه المرسل لتكتمل دائرة الاتصال، وتزداد درجة الكفاءة والفعالية لنظام الاتصال بارتفاع درجة التجاوب بين طرفي عملية الاتصال.[3]

وتعتبر التغذية الراجعة عملية قياسوتقويم مستمرة لفعالية العناصر الأخرى، كما أن لها دورا في إنجاح عملية الاتصال، من خلالها يتعرف المرسل (الأستاذ) ما أحدثه من اثر

---

[1] محمد عبد الباقي احمد، مرجع سبق ذكره ، ص29.

[2] رمزي فتحي هارون، مرجع سبق ذكره، ص343.

[3] علاء الدين احمد كفافي وآخرون، **مهارات الاتصال والتفاعل في عمليتي التعليم والتعلم**، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، ط01، عمان، 2003، ص70.

في المستقبل للرسالة (الطالب)، وهي عبارة عن ردود أفعال تنعكس على المستقبل في فهمه أو عدم فهمه للرسالة، وذلك من خلال علامات عدم الارتياح الظاهرة على وجهه، مما يعني انه بحاجة إلى إعادة صياغة أفكارها ومعلوماتها بشكل أكثر وضوحا، ويوجد نوعان من رجع الصدى: ايجابي دلالة على وصول الرسالة وفهمها، وسلبي دلالة على عدم وصول الرسالة وعدم فهمها.

وتكون التغذية الراجعة من المستقبل إلى المرسل عادة وتفيد المرسل في تصحيح الأخطاء في الرسالة، وفي تحسين عمليات ترميزها، وتنظيمها ونقلها، وقد تكون من المرسل إلى المستقبل وذلك عندما يستجيب الأستاذ ويرد على أسئلة طلابه واستفساراتهم.[1]

- **التشويش:** مفهوم يشمل كل ما يؤثر في كفاءة وفعالية وصول الرسالة بشكل جيد إلى المستقبل وإدراكها، وقد تأتي هذه المؤثرات من المرسل وقد تأتي من القناة أو وسيلة الاتصال، وقد تأتي من المحيط والبيئة الخارجية وهذه المثيرات والعوامل تلعب دورا حاسما في التأثير سلبا على العملية الاتصالية ولذلك فانه من الضروري إدراك أسبابها وآثارها ومحاولة التغلب عليها.

والتشويش هو الاضطراب أو الخلل الذي يحدث أثناء نقل الرسالة مما يعيق وصولها للمستقبل، ويعزى هذا الخلل إما إلى عوامل فيزيائية كدرجة الحرارة داخل غرفة الصف من حيث شدة ارتفاعها أو انخفاضها أو الإضاءة المتذبذبة، أو التهوية السيئة، أو الجلوس غير المريح بسبب عدم صلاحية كراسي والطاولات، أو قد يكون المعوق دلاليا يحدث داخل المتلقي نفسه، وذلك ينتج عن عدم فهمه لمعنى كلمة أو جملة.[2]

- **التأثير:** وهو المحصلة النهائية للاتصال ويتم بتغيير معلومات المستقبل أو بإضافة معلومات جديدة له، أو بتغيير اتجاهاته أو سلوكاته أو انفعالاته، وذلك بما يتفق مع أهداف المرسل، فالأستاذ الذي يحقق التأثير المرجو من عملية

[1] تاعوينات علي، مرجع سبق ذكره، ص 73.

[2] نايف سليمان، مرجع سبق ذكره، ص67.

الاتصال البيداغوجي عندما يتمكن الطالب من توظيف ما تعلمه توظيفا صحيحا، والتأثير المرجو بالنسبة للطالب عندما يلعب دور المرسل من خلال إشعار الأستاذ بعدم فهمه أو لفت نظره إلى شعوره لعدم الراحة لسبب ما.[1]

4- مراحل العملية الاتصالية البيداغوجية:

تتشكل عملية الاتصال البيداغوجي من ستة مراحل وخطوات رئيسية وهي:

- **مرحلة إدراك أهمية الرسالة:**

يتخذ المرسل في هذه المرحلة قراره بالحاجة إلى إجراء عملية اتصال مع طرف آخر، ولا يمكن لعملية الاتصال أن تتم دون شعور الفرد بالحاجة إلى اتصال والشعور بأهمية إجراء عملية اتصال نتيجة وجود حاجة غير مشبعة لدى الفرد أو نتيجة وجود هدف يرغب في تحقيقه، فالطالب الذي يتواصل مع الأستاذ ويطرح عليه تساؤلا ما يريد ب هان يشبع حاجته للمعرفة والتخلص من الضيق الناتج عن عدم الفهم وهكذا، والحقيقة انه لا يمكن التفكير في عملية الاتصال مهما تبسطت أو تعقدت إلا ويهدف المرسل فيها إلى تحقيق هدف ما أو إشباع حاجة معينة، كما أن انتباه المستقبل للرسالة وتعامله معها ضروري لاكتمال العملية الاتصالية وتحقيق هدفها.

- **مرحلة صياغة الرسالة وترميزها:**

بعد الشعور بأهمية إجراء اتصال تبدأ عملية الاتصال الفعلية بنشوء رسالة يريد المرسل نقلها إلى طرف آخر، ويتم صياغة الرسالة بشكل واضح ومنظم لا غموض فيها، وبالنسبة للاتصال البيداغوجي فانه يبدأ بتحديد أفكار يأخذها الأستاذ من المنهاج على أساس معرفي، ثم يقوم الأستاذ بتحليل محتوى المادة التعليمية ويقرر الترتيب المناسب لطرح المواضيع التعليمية على الطلبة، وتعتبر نوعية الرسائل التي ينقلها الأستاذ داخل القسم ضرورية لتحقيق أداء تعليمي فعال، فالأستاذ الذي ينقل الرسائل بشكل واضح ومنظم يزود الطلبة بدافعية وإثارة كبيرة للتعلم، وبعد الصياغة المناسبة للأفكار يجب أن

[1] رمزي فتحي هارون، مرجع سبق ذكره، ص 344.

يقرر الأستاذ طريقة نقلها للمستقبل، تأتي خطوة ترميز الرسالة والتي تتضمن تمثيل الأفكار بنمط لغوي مناسب،[1] ولا تقتصر عملية الترميز على اختيار مفردات اللغة المناسبة من ألفاظ وأرقام وإشارات وإنما تمتد إلى اختيار الرموز التي تناسب الموقف وتناسب المتلقي للرسالة وتكشف عن الكيفية التي ادر كبها المضمون.[2]

- **اختيار وسيلة الاتصال ونقل الرسالة:**

بعد أن ينتهي المرسل من صياغة الرسالة وترميزها يحتاج إلى انتقاء وسيلة أو قناة الاتصال التي سيستخدمها لنقل الرسالة، وقد ترمز الرسالة على شكل كلمات مكتوبة لكنها يمكن أن ترسل عبر وسائل وقنوات مختلفة، ولتفعيل عملية الاتصال وزيادة احتمالية تحقيقها لأهدافها يحتاج المرسل إلى انتقاء الوسيلة الملائمة لذلك، وبالتالي فان تحديد الوسيلة الأنسب تتحكم فيه غدة عوامل منها ما يرتبط بطبيعة الرسالة من جهة وبخصائص المستقبل من جهة أخرى ومنها ما هو متعلق بطبيعة العلاقة بين المرسل والمستقبل وظروفهما.[3]

- **تحليل الرسالة وتفسيرها:**

تبدأ مهمة المستقبل في عملية الاتصال في الخطوة الرابعة والتي يحتاج فيها إلى استنباط الرسائل وتحليلها والبحث عن المعاني المتضمنة فيها، وتشمل مهمة المستقبل في تحليل الرسالة المنقولة إليه ربط تلك الرسائل وما تحويه من أفكار بما يمتلكه أصلا من معارف، وعندما تكون الرسائل واضحة بما يكفي يحصل الطالب على خلفية معرفية كافية وبالتالي فانه يستوعب الرسالة ويفهمها، وتتأثر عملية الاستنباط والتحليل بالحواس والمفاهيم والاتجاهات والقيم لدى الطالب.

[1] رمزي فتحي هارون، مرجع سبق ذكره، ص 346.

[2] أميرة علي محمد، مرجع سبق ذكره، ص93.

[3] رمزي فتحي هارون، مرجع نفسه، ص 346.

- **الاستجابة أو رد الفعل أو التغذية الراجعة:**

وتشمل إعطاء استجابة للمرسل ويستخدم المستقبل عادة أساليب لفظية وغير لفظية لتزويد المرسل ردود أفعاله واثر الرسائل عليه، وتحتوي التغذية الراجعة نمطا من التقييم يشير إلى ملائمة ووضوح الرسالة، ويشجع معظم الأساتذة الفاعلين طلبتهم بإعطاء تغذية راجعة دقيقة كي يستطيعوا بدورهم تقييم رسائلهم بشكل دقيق، وتوظيف هذا في تحسين وتطوير عملية الاتصال القادمة، وقد تكون التغذية الراجعة مباشرة او غير مباشرة، حيث يظهر الطلاب أحيانا إيماءات أو حركات خفيفة بالرأس أو نظرة حائرة، وقد يقدم الطلبة التغذية الراجعة بشكل مباشر كطرح سؤال ما أو إجابتهم عن سؤال يطرحه الأستاذ.

- **فك الرموز:**

وهي عملية تحويل رموز الرسالة الاتصالية الجديدة (الاستجابة) أو التغذية الراجعة إلى معان، يقوم المستقبل الجديد (المرسل الأصلي) في هذه المرحلة باستقبال رسالة المرسل الجديد (المستقبل الأصلي) التي هي على شكل رسالة اتصالية فيقوم بفك رموزها وفهم معانيها، وإذا تبين له أن رسالته قد فهمت من قبل المستقبل اطمأن إلى نجاح اتصاله وحدوث التأثير الذي يريد تحقيقه، وإذا تبين أن رسالته لم تفهم أو أن التأثير المرجو منها لم يتحقق عاد وأرسل رسالة اتصالية جديدة ومعدلة وواضحة يزيد من احتمالات استيعاب المستقبل لها وإحداثها للتأثير المرجو، وفي هذه المرحلة يعود المستقبل الجديد ليلعب دوره الأول كمرسل وهكذا دواليك تستمر عملية الاتصال بشكل تفاعلي وبتبادل للأدوار بين المرسل والمستقبل حتى يتحقق الهدف الكلي من العملية الاتصالية البيداغوجية.[1]

[1] رمزي فتحي هارون، مرجع سبق ذكره، ص 245-250.

5- عوامل نجاح الاتصال البيداغوجي:

يتوقف نجاح الاتصال البيداغوجي على نجاح كل عنصر من عناصر العملية الاتصالية في أداء الأدوار المنوطة به ونذكر هذه العوامل فيما يلي:[1]

- **عوامل تتصل بالمرسل (الأستاذ):**

لكي يتحقق نجاح العملية الاتصالية البيداغوجية يجب على الأستاذ (المرسل) أن يكون محل ثقة الطالب (المستقبل) حتى يتفاعل معه، وان تكون لدى الأستاذ مهارات اتصال عالية، لفظية، غير لفظية، القدرة على صياغة الرسالة التعليمية المعبرة عن هدفه بوضوح والمراعية لطبيعة الطالب المتلقي، وان يحسن اختيار الوقت والزمان والوسيلة الملائمة لطبيعة المستقبل وللرسالة وهدفها.

- **عوامل متصلة بالمستقبل (الطالب):**

وتتمثل في مستوى الإدراك الحسي للمتلقي، وتصوراته واتجاهاته في الاستجابة للرسالة ودافعيته للمعرفة، والظروف المحيطة به، وسلوكه نتيجة لفهمه مضمون الرسالة.

- **عوامل متصلة بالرسالة:**

عند إعداد الرسالة يجب مراعاة أن يتناسب موضوعها مع الطالب المتلقي لها من حيث اهتماماته ودرجة استيعابه ومستوى إدراكه وتلبية احتياجاته، وحسن صياغتها ومضمونها من حيث التشويق والإثارة التي تخاطب إدراكه وتؤدي إلى تفاعله.

- **عوامل تتعلق بوسائل الاتصال:**

يجب أن يتوافر لدى المرسل عدة وسائل للاتصال مثل الرمز، الشكل، اللغة المنطوقة والمكتوبة، رسائل غير لفظية تناسب هدف الاتصال وصياغة الرسالة حسب طبيعة المستقبل وميوله وخصائصه.

[1] اسامة محمد سيد – عباس حلمي الجمل، مرجع سبق ذكره، ص 106.

6- العوامل المؤثرة في الاتصال البيداغوجي:

هناك عدة عوامل تؤثر في تحقيق فاعلية الاتصال البيداغوجي ويمكن توضيحها فيما يلي:[1]

- **العوامل التنظيمية:**

وتشير إلى تحديد المهام والمسؤوليات والواجبات، وتتدخل عدة قنوات للاتصال لتحديد كم ونوع المعلومات، حيث ترتبط زيادة أعداد القنوات بانخفاض درجة التشوه التي قد تشوب عملية تدفق الاتصال داخل المؤسسات التعليمية، وتؤثر نوعية الجانب التنظيمي على كفاءة وفعالية الاتصال داخل القسم حيث ترتبط دقة تدفق المعلومات بمستوى الثقة السائدة في العلاقة البيداغوجية ونوعية القيادة في المؤسسة (الجامعة).

- **العوامل الإجرائية:**

وتتحدد طبقا لمجموعة متغيرات تشتمل الأساليب والوسائل ومدى حداثتها وقابليتها للاستخدام، ونقل المعلومات وتعدد قنوات الاتصال والمهارات الفردية، والمهارات الفنية الوظيفية المرتبطة بحجم البيانات المرغوبة والمتوقعة ومستوى كفايتها وعامل الزمن وصدق البيانات.

- **العوامل النفسية:**

ويقصد بها المكونات التي تحدد فاعلية وكفاية الاتصال الناتجة عن التفاعل بين الأفراد وتتمثل في الفهم المتبادل، وانخفاض معدلات الإحباط الناتج عن سوء الاتصال أو الإدراك الخاطئ للتعامل الإنساني والقدرة على خلق مناخ صحي بجانب القدرة على الحل والتغلب على معوقات الاتصال، وتتوقف عملية التفاعل على قدرات الأفراد على الاتصال وما تتضمنه من استعداد نفسي وجسدي لاستقبال المعلومات المتدفقة.

[1] اسامة محمد سيد – عباس حلمي الجمل، مرجع سبق ذكره ، ص 112.

7-المهارات والكفاءات اللازمة لزيادة فعالية الاتصال البيداغوجي:

لكي تتم عملية الاتصال البيداغوجي بنجاح ينبغي توافر عدة كفاءات وفيما يلي عرض للبعض منها:[1]

- تحديد الهدف من الاتصال وتحديد الوسائل اللازمة لتحقيق اتصال جيد وفعال.
- اختيار أسلوب الاتصال المناسب للموقف.
- نقل الرسالة بلغة واضحة وبسيطة مما يسهل على المتلقي فهمها وتحليلها دون مشكلات.
- تصميم الرسالة وتقديم المعلومات في شكل يتفق مع رغبات الطلبة وتمكينهم من التعبير عن رأيهم في الرسالة المقدمة إليهم.
- التكرار غير الممل لعملية الاتصال حتى يتم التأكد من تبليغ الرسالة وفهمها.
- بناء وتدعيم الروابط الإنسانية والثقة بين الأستاذ والطلبة لتيسير العملية الاتصالية دون عقدة.
- توسيع دائرة التفكير بزيادة المعلومات عن موضوع الاتصال.
- عدم شغل الذهن بأمور خارجة عن موضوع الاتصال.
- ومن بين أهم المهارات التي يجب أن يتمتع بها المرسل (الأستاذ) والمستقبل (الطالب) نذكر ما يلي:
- **مهارة التحدث:** وتعني مراعاة اللباقة والتحكم في المصطلحات والألفاظ وانتقائها بعناية، وأيضا الاهتمام بمحتوى الحديث ومضمونه ومراعاة الفروق الفردية بين الأفراد، واختيار الوقت المناسب للحديث ومعرفة أثره على الآخرين.
- **مهارة الكتابة:** أي الكتابة السليمة وتجنب الأخطاء اللغوية (الهجائية والإملائية) لتكون الكتابة موضوعية وبلغة سهلة ومفهومة، وهذا يتطلب تطوير فن الكتابة وزيادة الرصيد اللغوي وترقية أسلوب التحرير وصياغة الجمل والنصوص.

[1] المرجع نفسه، ص 108-110.

- **مهارة القراءة:** أي القراءة مع الفهم والتعلم بأسلوب سليم للقراءة مع التركيز على ما يقرأ بهدف الفهم، أي زيادة سرعة الفرد في القراءة وفهمه لما يقرأ.
- **مهارة الإنصات والإصغاء:** أي الإنصات الجيد لاختيار ما يهم من معلومات وأفكار مما يصل إلى السمع، ويقصد بالإصغاء الاستماع لما يقوله المتحدث مع فهم فحواه والتخلي عن الإطار المرجعي للمستمع ليتسنى له تقدير السياق المتضمن في حديث المتكلم.
- **مهارة التفكير:** وهي سابقة أو ملازمة أو لاحقة لعملية الاتصال وهي ضرورية للتأثير والإقناع.
- **مهارة الشرح:** ويعني توضيح الأستاذ لأفكاره ومعلوماته حتى تكون فعالة ومؤثرة في الطلبة وليست غامضة أو متضاربة.
- **نقل الرسالة:** أي إرسال المعنى الصحيح وتبليغ الرسالة كما هو مرجو من طرف المرسل لبلوغ الهدف من الاتصال، أي أن تصل الرسالة إلى المستقبل ويفهم مضمونها كما يقصدها المرسل.
- **التقييم:** ويقصد به التعرف على أوجه القوة والضعف من خلال المعلومات المرتدة من المستقبل، أي القدرة على معرفة مدى تأثير الرسالة في المتلقي ومدى فعاليتها من خلال ردة فعله ورجع الصدى.

8- معوقات الاتصال البيداغوجي:

يقصد بالعائق كل ما من شأنه أن يمنع أو يحد من فاعلية التواصل بين أطراف العقد البيداغوجي أو على اقل تقدير يطرح صعوبات في طريق التعلم، أو هي " جميع المؤثرات التي تؤثر سلبا أو تمنع عملية تبادل المعلومات أو المشاعر مابين المرسل والمستقبل أو تعطلها أو تؤخر وصولها أو تشوه معانيها".[1]

وقد تعددت التصنيفات التي تصنف أنواع هذه العوائق المانعة إلى ثلاث تصنيفات وهي:

- **عوائق حسب طبيعتها:** نميز حسب هذا المعيار نوعين من العوائق، داخلية وأخرى خارجية:

أ- **العوائق الداخلية:** قد تكون ذات صبغة نفسية وجدانية نابعة من ذات الأستاذ أو كامنة في نفس الطالب كالخجل والاضطراب النفسي، والشعور بالحرج أو الخوف والإحساس بالإكراه والضغط بدل الشعور بالحرية والتلقائية، وقد تكون ذات صبغة ذهنية مثل قصور الطالب عن فك الترميز وفهم مضمون المحتوى التعليمي...

ب- العوائق الخارجية: وهي في الغالب ذات طبيعة مادية من قبيل قصور في وسائل التبليغ لدى الأستاذ، أو ضعف وسائل الاستقبال لدى الطالب المتعلم، أو كتلك الصعوبات التي تتعلق بمضمون الرسالة البيداغوجية أو بشكلها وبنيتها...

- **عوائق حسب مصدرها:** بما أن الاتصال البيداغوجي يعتمد على ثلاث مرتكزات الأستاذ، الطالب، والمادة التعليمية فان أسباب هذه المعيقات ترجع إلى احد أقطاب هذا المثلث، فتنتج في العادة عندما يركز الأستاذ على نفسه على حساب الطالب والمادة التعليمية بوصفها مضمون للرسالة البيداغوجية المتبادلة بين طرفي العملية الاتصالية، أو يركز على المادة التعليمية على حساب الطالب، أو يركز على

[1] ربحي مصطفى عليان، مرجع سبق ذكره، ص158.

الطالب مع التضحية بالمادة الدراسية وبوجوده الهام داخل الفعل الديداكتيكي، بناء على هذا الأساس نذكر أهم هذه المعوقات كما يلي:

أ- **عوائق مرتبطة بالأستاذ (المرسل):** تواجه الأستاذ مجموعة من الصعوبات تقف عائقا أمام كفاءته التواصلية، وقد اختلف الباحثون في تصنيفها إلا أننا سنذكر ثلاث أنواع حسب التصنيف الآتي:

- **معوقات نفسية واجتماعية:**

تشمل مجموعة من العوامل ذات الطابع النفسي والاجتماعي التي تعزى إلى شخصية الأستاذ سواء كان في وضعية الإرسال أو التلقي، وتؤدي إلى التباين بينه وبين الطالب في فهم محتوى الرسالة التعليمية ونحددها في ثلاث صور:

- الصورة الخاطئة التي يحملها الأستاذ عن نفسه وما يترتب عنها من خجل واضطراب وضعف
شخصية أو غرور، ومبالغة في الثقة بالنفس يقضيان إلى سوء التقدير وسوء التصرف في العلاقات.
- الصورة التي يحملها الأستاذ عن طلابه (كلهم أو بعضهم)، مما يفضي به إلى الارتياح إلى
البعض والإقبال عليهم والنفور من البعض وإهمالهم.
- المزاج الشخصي للأستاذ فقد يكون حاد الطبع سريع الغضب ومتسرعا في ردود فعله مما يؤثر
على علاقته بالطلبة.[1]

وفي ذات السياق المح محمد احمد النابلسي إلى بعض المعيقات التي تعترض المرسل بصفة عامة وهي:

[1] . مختار بروال، مرجع سبق ذكره، ص93.

- عجزه عن صياغة رسالة واضحة تأخذ بعين الاعتبار ذات الطالب المتعلم وحاجاته واهتماماته.
- تركيز تفكير الأستاذ حول ذاته وأفكاره ومعتقداته يحول دون متطلبات العقد البيداغوجي المتمركز حول الطالب.
- تكوين الأستاذ لأفكار وأحكام مسبقة تتعلق بالطالب مثل طالب فاشل أو كسول.
- قصور التخطيط للعملية التدريسية وتهيئة بيئة التعلم للطالب بما يساهم في نشاطه الذاتي نحو التعلم.[1]

- **معوقات فنية وتقنية:**

وتتعلق ببيئة العمل والأدوات والوسائل المادية التي تستخدم في الاتصال البيداغوجي وقد صنفها ربحي مصطفى عليان وعدنان محمود الطوباسي إلى:

- معوقات نقل الرسالة بالطرق التقليدية أي عدم كفاءة الأساليب والوسائل المستخدمة في نقل الرسالة.
- معوقات نقل الرسالة بالوسائل الحديثة مثل انقطاع التيار الكهربائي او التشويش...
- معوقات تحليل الرسالة وخزنها واسترجاعها. [2]

ومن هذه المعيقات الفنية والتقنية أيضا ما ذكره "عامر يس" تحت مسمى معوقات الاتصال المرتبطة بطبيعة وبيئة العمل وهي:

- عدم ملائمة المكان من حيث الحجم وطريق إعداده مفتوح أو مغلق...
- عدم ملائمة الإضاءة ودرجة الحرارة، وسوء التهوية.
- عدم الانسجام والاختيار الأمثل لفترات الراحة.
- إهمال أهمية الأنشطة الرياضية والاجتماعية والثقافية.[3]

---

[1] محمد احمد النابلسي، **الاتصال الإنساني وعلم النفس**، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 1991، ص43-44.

[2] ربحي مصطفى عليان، مرجع سبق ذكره، ص160.

[3] عامر سعيد يس، **الاتصالات الإدارية والمدخل السلوكي لها**، دار الكتب الحديثة، ط2، مصر، 2000، ص142-143.

- **معوقات لغوية ومعرفية:**

وهي معوقات ترتبط أساسا بأدوات التبليغ التعبيرية المنطوقة والمكتوبة، اللغوية والميتالغوية التي يوظفها الأستاذ في تفاعله البيداغوجي مع الطلبة نذكر منها ما يلي:[1]

- وجود خلل في النطق مثل اللكنة، اللثغ، الفأفأة، التأتأة، سرعة نسق الكلام، خفوت الصوت.
- رداءة الخط وعدم وضوح الكتابة وسوء استعمال السبورة وعدم إحكام تبويبها وترتيب المعلومات عليها مما يمنع الطلبة من التعامل معها ويحرمهم من الاستفادة منها كقناة للتواصل.
- عجز الأستاذ أو تقصيره في استعمال العلامات غير اللغوية كالإشارات والملامح المعبرة والحركات وأوضاع الجسم وغيرها.

ب- عوائق مرتبطة بالطالب (المتلقي):

تواجه الطالب مجموعة من العوائق تحول دون فهمه واستيعابه لمحتوى الرسالة البيداغوجية تماما كما يقصدها ويعنيها الأستاذ، ويمكن اختصارها فيما يلي:[2]

- سوء التقاط الرسائل والتسرع في تأويل المقصود بالحديث.
- سوء إرجاع الأثر الذي يسترشد به الأستاذ ويتواصل من خلاله بفاعلية معه.
- إدراك انتقائي مفرط يؤدي إلى سوء تفسير المقصود بمحتوى التربوي والتعليمي للرسالة ينتج عنه اضطراب في عملية التواصل البيداغوجي.
- التحيزات والأحكام المسبقة اتجاه المرسل (الأستاذ) يترتب عليه تحريف لمعنى الرسالة وإدراك انتقائي يتفق مع هذه التحيزات.

[1] ا. مختار بروال، مرجع سبق ذكره، ص95.

[2] مصطفى حجازي، **الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية والإدارة**، المؤسسة الجامعية للنشر والتوزيع، ط3، بيروت، لبنان، 2000، صص 161-162.

- يضاف إليها حالات الشرود وعدم الانتباه التي تطرأ على الطالب لأسباب ذاتية وموضوعية، وحالات الخوف والقلق والاضطراب النفسي التي قد يمر عليها الطالب كلها تؤثر على استعداده للتواصل والتفاعل مع محتوى الرسالة الاتصالية.

وهناك عوائق أخرى مرتبطة بالطالب تتمثل في:

- وجود خلل في السمع، خلل بصري، خلل في النطق...
- عوائق نفسية تمنع الطالب من الاندماج في النشاط التواصلي وتحد من رغبته في المشاركة مثل الشعور بالخجل، الخوف من السخرية.
- ضعف الحافز على التعلم أو فقدانه فإذا لم يقتنع الطالب بحيوية الخطاب الموجه إليه والقضايا والمسائل المطروحة عليه ولم يجد فيها ما يثير اهتمامه فانه لا يقبل عليها ولا يهتم بها فينقطع التواصل.
- عدم تناسب الموضوع مع مستوى الطلبة الذهني سواء كانت فوق مستواهم او دون المستوى.
- عجز الطالب عن فك الترميز وفهم الإشارات المكونة للرسالة.
- المكتسبات ما قبل علمية وهي جملة من الأفكار والتصورات التي يملكها الطالب عن الموضوع مسبقا صحيحة كانت أو خاطئة.

ت- عوائق مرتبطة بالرسالة البيداغوجية:

وهي مجموع الصعوبات المتعلقة بمضمون الرسالة أو شكلها وبنيتها تحول دون تحقيق استجابة الطلبة المتعلمين الواعية والفاعلة، فطبيعة الرسالة ومكوناتها وطريقة تصميمها وصياغتها، وحجم ودقة ونوع المعلومات الواردة فيها، ومستوى لغتها ونوعها، كلها عوامل تؤثر في فاعلية وكفاءة هذه الرسالة والعملية الاتصالية البيداغوجية ككل، ويمكن تصنيف الصعوبات المتعلقة بمضمون الرسالة إلى نوعين رئيسيين:

- عوائق تتعلق ببنية الرسالة.
- عوائق تتعلق بتقديمها المادي.

ونذكر من بين هذه الصعوبات والمعيقات ما يلي:[1]

- استخدام نظام علمي غير معين، ومنه استعمال مصطلحات غير دقيقة الدلالة، الأمر الذييجعل استخدامها والتعبير بها في لغة الدرس مصدرا لعوائق تمنع الاتصال وتحد من فهم الرسالة البيداغوجية الموجهة من الأستاذ إلى طلبته، ولا حل لهذه المشاكل إلا بتعويض هذه المصطلحات بما يؤدي معناها مما هو متداول في حياتنا اليومية.
- استخدام عبارات فضفاضة ليست لها دلالات محددة ويمكن أن يفهم بمفهوم مختلف تكون سببا في اختلاف المرجعية بين المرسل والمستقبل.
- التعقيد والغموض وهما يأتيان إما نتيجة للاكتفاء بالتلميح عن التصريح وإما نتيجة التطويل حيث تشتمل الرسالة البيداغوجية على فائض من الكلام أو الرموز، لا تقضيه مضامين الرسالة، وإما أن يعالج مثل هذه العوائق بتحديد الكفايات الأساسية للدرس، وضبط حدود المعارف الواجب الاكتفاء بها فيه حتى لا يكون هناك اختزال مخل ولا تطويل ممل.
- الاكتفاء بالمعارف الجاهزة والحقائق الثابتة على حساب الأبعاد المنهجية والنتائج الحضارية مما يفضي إلى الغفلة عن تنمية الملكات الذهنية وإهمال الأهداف الحقيقية للدرس، وهي المتمثلة في ترقية المفاهيم والتصورات وتنمية النزوع إلى المرونة العقلية، ومنع المعارف الجاهزة والمسلمات من أن تتحول إلى سلطة معرفية تفرض نفسها على الأستاذ والطالب معا، تكرس التبعية العمودية وتمنع الاتصال القائم على النشاط الذهني والحيوية.

[1] لكحل وهيبة، مرجع سبق ذكره، ص123.

خلاصـــــــــة:

الاتصال البيداغوجي عملية منظمة ومعقدة نظرا لتشعبها بحيث تشمل عدة أطراف كالإدارة والعاملين بالمؤسسة بمختلف رتبهم والطلبة والأساتذة وأولياء الطلبة كل هؤلاء لهم يد في العملية البيداغوجية بما يعرف بالعقد البيداغوجي في منظوره التربوي، ويتضمن الاتصال البيداغوجي العملية التعليمية التي ترتكز على طرفين فقط وهما الأستاذ والطالب كمرسل ومستقبل والرسالة التعليمية ويطلق عليه تسمية المثلث البيداغوجي.

ان الاتصال البيداغوجي في الجامعة يهدف إلى التأثير والتغيير في سلوك الطالب وإكسابه خبرات جديدة ومعارف ومعلومات تهمه في مستقبله التعليمي والمهني، وهذا النوع من الاتصال يتميز بحداثته وقلة الدراسات والبحوث في مجال العلاقات البيداغوجية خاصة بالجامعات الجزائرية ولهذا حاولنا تسليط الضوء عليه في هذه الدراسة وركزنا في هذا الفصل على مفهوم الاتصال البيداغوجي وعوائقه من منظور العقد البيداغوجي، ومن الأهمية بما كان أن نبحث عن العوامل والشروط اللازمة لتجاوز تلك المعيقات التي تعترض الفعل التواصلي إن على مستوى الأستاذ كمرسل وكطرف هام في العلاقة الاتصالية البيداغوجية، وعلى مستوى الطالب كمستقبل للرسالة التعليمية وهو ما نام لان يتم البحث فيه مستقبلا مع ضرورة أن تتوجه الدراسات الأكاديمية للبحث في الميدان التعليمي البيداغوجي خاصة على مستوى الفعل التدريسي.