التواصل اللفظي وغير اللفظي أثناء التدريس

مقدمة:

أصبح التواصل اليوم عبارة عن تقنية إجرائية وأساسية في فهم التفاعلات البشرية وتفسير النصوص والخبرات الإعلامية وكل طرائق الإرسال والتبادل.

وتعد اللغة من أهم آليات التواصل وتقنيات التبليغ ونقل الخبرات والمعارف والتعلمات من الأنا إلى الغير أو من المرسل إلى المخاطب، وهذه اللغة ذات مستويين سلوكيين: لفظي وغير لفظي.

وقد استفادت مجموعة من العلوم والمعارف والفنون من تقنيات التواصل من أجل أجرأة أهدافها السلوكية وتحقيق الغايات التي رسمتها على المدى القريب والمتوسط والبعيد. ومن بين هذه العلوم نستحضر علم البيداغوجيا والديداكتيك الذي يقوم بالأساس على التواصل الإنساني والتفاعلات اللفظية وغير اللفظية.

ومن المعروف كذلك أن المؤسسة التربوية لا يمكن أن تحقق ثمارها المرجوة ونتائجها الإيجابية إلا من خلال الاحتكام إلى مبدأ التواصل البيداغوجي والديداكتيكي لتسهيل تبادل المعارف وتنمية العلاقات الوجدانية وتمتين العلاقات التشاركية والتفاعلية سواء على مستوى الإدارة التربوية أم على مستوى الفصل الدراسي.

التواصل اللفظي

يقصد بالتواصل اللفظي كل ما يصدر عن المعلم من كلام وأقوال من خلال التعبير اللفظي أي اللغة المستخدمة في التدريس.

ولكي تتم عملية التواصل اللفظي بشكل ناجح يجب التعرض لثلاثة أشياء أساسية هي:

1. **اللغة المستخدمة.**
2. **التكلف في عملية التواصل.**
3. **الإلقاء الفعال.**

أولا ـ اللغة المستخدمة

1. ويقصد اختيار الكلمات والمفردات بدقة وعناية، بحيث تكون مألوفة لطلابك والجمل قصيرة ومختصرة حتى تزيل أي لبس أو غموض يمكن أن ينتج من استخدام مفردات صعبة أو غامضة.
2. أن تكون اللغة سهلة وبسيطة وذات معنى بالنسبة للطلاب.
3. أن تكون اللغة علمية سليمة تنصب على محتوى الدرس وتفسره.
4. استخدام وتوظيف حيوية اللغة وجمالها من خلال استخدام تعبيرات وتشبيهات جميلة أثناء عرضك للدرس.
5. حاول استخدام اللغة المنطوقة أكثر من المكتوبة لأن اللغة المنطوقة مع ما يصاحبها من تعبيرات الجسم والوجه والعينين، وأسلوب التعجب أو الاستفهام أو الاستنكار من جانبك كمعلم أكثر تأثيرا وتفاعلا مع الطالب من اللغة المكتوبة.
6. إذا استخدمت اللغة المكتوبة يجب وأنت تكتب أو ترسم أن تنطق بما تكتب أو ترسم بلغة علمية سليمة للحفاظ على تواصل طلابك معك.

ثانيا ـ التكلف في عملية التواصل

التكلف يعني التصنع في اللغة والحركة التي يستخدمها المعلم أي الابتعاد عن الحد المعقول في استخدام أساليب التواصل. مما يؤدي إلى خلق جو من الارتباك والبلبلة لدى الطلاب، ويمكنك تجنب عملية التكلف من خلال ما يلي :

1. تجنب استخدام أو ترديد كلمات أو جمل معينة (لزمات) مثل (الأولاد ، ماشي ماشي ، كله فاهم كله فاهم ، كلكم معاي كلكم معاي .....) لأن مثل هذه الكلمات تهيج البعض، وتشوش على البعض وتعمل على إذلال البعض الآخر.
2. تخلص من بعض العادات القهرية إن وجدت كأن تلعب بالمسبحة أو بسلسلة المفاتيح أو تستعمل السواك أو الجوال أو أي أشياء أخرى أثناء الشرح.
3. تجنب الجلوس على الطاولة أو النظر من الباب أو الشباك أو إلى الأرض أثناء عرض المعلومات فهذه الأشياء لا تؤدي إلى تواصل فعال، لأن مشاهدة طلابك لك وأنت تنطق بالكلمات مع تعبيرات الوجه والعيون وتواصل العين يساعد على التواصل ونقل المعلومات بشكل أفضل.
4. حاول أن تلقى على المعلومات عباءة إنسانية وتجعلها أكثر ملائمة لشعور وأحاسيس طلابك.

ثالثا ـ الإلقاء الفعال

يتم الإلقاء الفعال من خلال العناصر التالية :

1. **قوة أو شدة الصوت** : يجب أن تتوقف قوة أو انخفاض صوتك على الموقف التعليمي مع مراعاة أن التنوع فيقوة الصوت يبعد الموقف التعليمي عن الروتين والملل.
2. **طبقة الصوت** : يجنب إظهار طبقة صوت معينة، فهذا يؤدي إلى إجهادك وملل طلابك.
3. **نوع الصوت** : إذا كان لديك بعض العيوب في الصوت فحاول قدر استطاعتك تلافيها مثل (الخنف ــ الخشونة ــ الحدة أو الزعيق ــ البحة ــ الانخفاض) فالصوت المنخفض الرتيب يؤدي إلى حجرة دراسة كئيبة، والصوت الحاد يؤدي إلى صخب وتشتيت الانتباه.
4. **سرعة الصوت** : حاول أن تكون سرعة صوتك مناسبة، فالسرعة الشديدة تشتت انتباه الطلاب لأنهم لا يستطيعون متابعة ما تعرض عليهم من معلومات، كما أن تغير درجة و تناغم وسرعة صوتك تجدد نشاط طلابك وتوقظ انتباههم.

- **مسلمات التواصل اللفظي:**

- يشتمل الموقف التعليمي في حجرة الدراسة على المعلم والمتعلمين والمادة التعليمية وأهداف التعلم والتي تشكل نموذجاً مفتوحاً للملاحظة والوصف والتحليل.

- السلوك اللفظي هو السلوك السائد داخل حجرة الدراسة يتخلله بعض الفترات (لحظات الصمت والفوضى)

- للتعزيز دور هام في عملية التعليم والتعلم، حيث أنه يمثل الحافز الذي يؤثر في السلوك داخل حجرة الدراسة دون أن يحدث لها أي تغيير.

- يشتمل التواصل اللفظي داخل حجرة الدراسة على الجوانب الفعالة، كما يتضمن بعض الجوانب القابلة للتعديل والتغيير.

- يحتوى كل جانب من جوانب التواصل اللفظي في داخله على اتصالات سلوكية مماثلة ويمكن النظر إليها من وجهات نظر مختلفة، وفقاً لاختلافات النظرة إليها.

- **أهمية التواصل اللفظي:**

- يسهم في إثارة اهتمام المتعلمين ودفعهم للتعلم.

- يعزز دور المعلم كقائد تربوي في الفصل.

- يتيح للمعلم فرصاً كثيرة للعطاء والإبداع .

- ينمى لديهم مهارات الاستماع والتعبير والمناقشة وذلك بما يوفره المعلم للمتعلمين من عدالة وديمقراطية.

- يسهل من فهم الأهداف التعليمية وإدراك استراتيجيات بلوغها.

- بناء شخصية المتعلمين من خلال تفاعلهم مع المعلم وإبدائهم لآرائهم .

- يساعد المعلم على تطوير طريقته في التدريس ومعرفة معايير السلوك المرغوب فيه.

- يرفع من مستوى تحصيل المتعلمين، ويقوى تعلمهم من خلال قيامهم بشرح بعض النقاط للمتعلمين الأقل قدرة منهم.

أ- بالنسبة للمعلم:

- تنمية مهارات الاتصال الفعال.

- يساعد المعلم على التخلص من الذاتية.

- التعرف على مشكلات المتعلمين كحالات الانطواء، وعدم القدرة على التعبير.

- التعرف على مدى إسهام المعلم في توفير المناخ الاجتماعي لتحقيق مردود تعليمي أفضل.

ب- بالنسبة للمتعلم:

- يخلص التواصل اللفظي المتعلم من التفكير المتمركز حول الذات.

- يسمح للمتعلمين بالتعبير عن آرائهم، وأخذ أفكار الآخرين والبناء عليها، والبدء في الحوار والاستمرار فيه.

- الالتزام والانضباط داخل الفصل.

- ينمى اتجاه ايجابي نحو المعلم، والمادة التي يدرسها.

- يوفر بدائل إيجابية للمقاومة التي يسلكها المتعلم ضد المعلم.

- **مهارات التواصل اللفظي:**

تعد عملية التعليم عملية تواصل وتفاعل دائمين ومتبادلين بين المعلم والمتعلمين من جهة، وبين المتعلمين بعضهم بعضاً من جهة أخرى.

كما يعد "الاتصال المباشر الذي يتم بين المعلم والمتعلمين في حجرة الدراسة، له أثره المباشر في تحقيق الأهداف التربوية، والمعلم الماهر هو ذلك المعلم القادر على إدارة التفاعل بينه وبين المتعلمين بدرجة عالية من الكفاءة، وهذا يتطلب أن يكون المعلم مكتسباً لمجموعة من المهارات بعينها

وإذا كان هناك اهتمام من قبل الباحثين لتناول التفاعل اللفظي داخل الفصل فذلك استناداً على فرضية فلاندرز التي مفاداها "أن معظم التفاعلات التي تدور في الفصل هي التفاعلات اللفظية بين المعلم والمتعلمين، وأنها تشكل ما يزيد عن 70% من مهمات المعلم في الصف، وإذا تم التحدث عن التفاعل اللفظي دون التفاعل غير اللفظي فمن أجل البحث فقط.

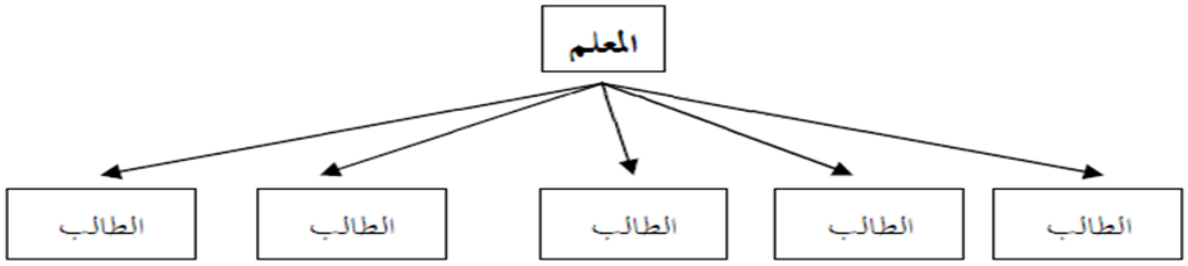
- **أنماط التفاعل اللفظي:**

إن الموقف التعليمي بصفة عامة يتكون من معلم، طالب، مادة دراسية، وسيلة اتصال. ووسيلة الاتصال هذه قد تكون الحوار اللغوي بين المعلم والطالب... فهناك أربع صور لأنماط الاتصال بين المعلم وطلابه داخل حجرة الدراسة تم تجميعها وهي:

1. **نمط التفاعل اللفظي وحيد الاتجاه.**
2. **نمط التفاعل اللفظي ثنائي الاتجاه.**
3. **نمط التفاعل اللفظي ثلاثي الاتجاه.**
4. **نمط التفاعل اللفظي المفتوح والهادف.**

- **نمط التفاعل اللفظي وحيد الاتجاه** :

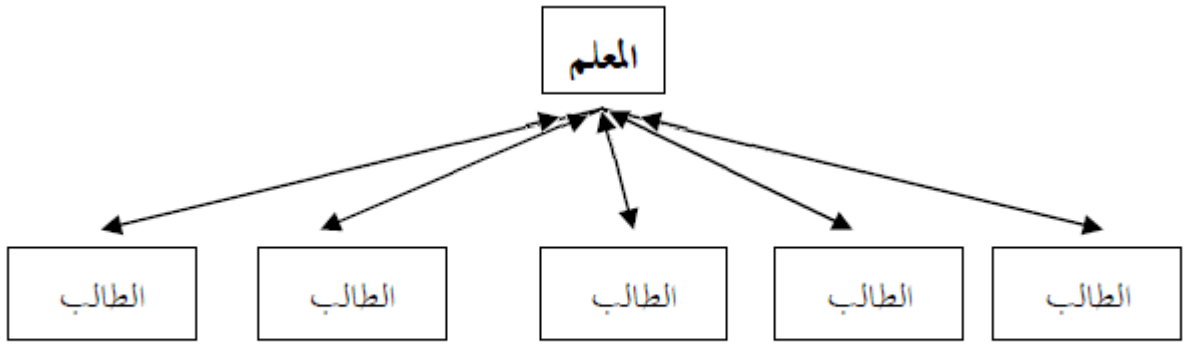
في هذا النمط يعتبر المعلم هو المحور الرئيسي للموقف التعليمي، دون أي مشاركة بين المعلم والطالب أو بين الطلاب وبعضهم البعض، وهذا النمط الاتصالي أقل الأنماط من حيث الفعالية يتخذ فيه الطالب موقف سلبيا، بينما يتخذ المعلم موقف إيجابيا، وهذا النمط يشير في جوهره إلى الطريقة التقليدية التي تكون فيها حصيلة التعلم مجرد حقائق ومعارف يستوعبها الطلاب دون النظر إلى جوانب التعلم الأخرى.



نمط التفاعل اللفظي وحيد الاتجاه

- **نمط التفاعل اللفظي ثنائي الاتجاه** :

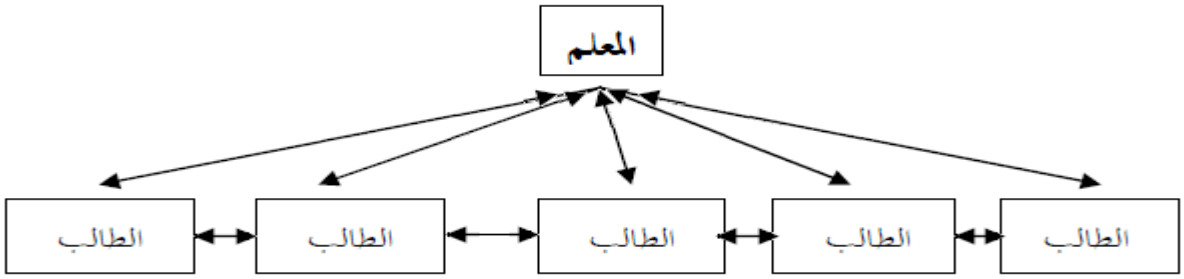
يعتبر هذا النمط أكثر تطورا من النمط الأول وذلك لأنه لا يركز تركيزا كليا على المعلم، بل يعطي فرصة للطلاب لمشاركة المعلم، كما يسمح المعلم أن ترد استجابات من الطلاب، ففي بعض الأحيان يريد المعلم أن يتأكد من أن ما قاله قد وصل إلى عقول الطلاب، ولذلك يقوم المعلم بتوجيه بعض الأسئلة للطلاب ليتأكد من مدى استفادة الطلاب مما قال، ويقوم بمعالجة نواحي القصور التي تناولها أثناء الشرح، أي أن هذا الاتصال ليس من أجل دفع و زيادة التفاعل مع الطلاب ولكن الغرض منه التأكد من صدى ما قاله لدى الطلاب، وهذا النمط لا يسمح بحدوث تفاعل بين طالب وآخر، ولكن الاتصال يكون بين المعلم وطالب ثم ينتقل المعلم إلى طالب آخر .... وهكذا، أي أن المعلم ما زال هو محور الاتصال وإن استجابات الطلاب هي لمجرد تدعيم سلوك المعلم في التدريس التقليدي.



نمط التفاعل اللفظي ثنائي الاتجاه

. نمط التفاعل اللفظي ثلاثي الاتجاه :

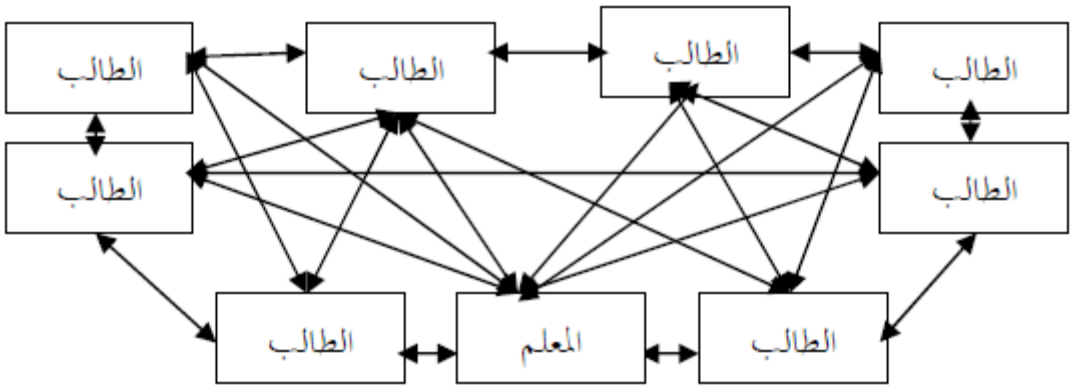
في هذا النمط يسمح للمعلم بالمناقشة بينه وبين الطلاب وبين الطلاب وبعضهم البعض، أي أنه يتيح فرصة للطلاب للتعلم من بعضهم البعض، وبهذا فالمعلم ليس هو المصدر الوحيد للتعلم ولكنه يسمح بتبادل الخبرات بين الطلاب، ويعتبر هذا النمط أكثر تطورا من النمط الثاني، حيث إن المعلم يناقش طلابه ليتأكد من أن ما قاله له صدى لدى الطلاب، وفي نفس الوقت يتيح فرصة للطلاب للتعبير عن النفس والتدريب على كيفية عرض وجهات النظر بأسلوب سهل ومختصر، وكلها مهارات الطلاب في حاجة إليها.



نمط التفاعل اللفظي ثلاثي الاتجاه

. نمط التفاعل اللفظي المفتوح و الهادف :

إن هذا النمط ينشأ من النمط الثالث ولكن تزداد فيه فرص الاتصال بين المعلم وطلابه وبين الطلاب وبعضهم البعض بصورة أكثر، ويقوم المعلم فيه بدور الخبير والموجه للتفاعل داخل حجرة الدراسة، وهذا بذلك يختلف عن النمط الثالث حيث كان الاتصال فيه محدودا مع بعض الطلاب، أما في هذا النمط فهناك فرصة للطالب للتكيف مع المجموعة، حيث تتم مناقشة المشكلات، ووضع الحلول، والتعبير عن الآراء والأفكار، أي تجعل من الطالب متعلما نشطا ،كما تجعل الجو الاجتماعي جوا تعاونيا يقل فيه تسلط المعلم.



نمط التفاعل اللفظي المفتوح والهادف

الاتصال غير اللفظي

هو العملية التي يتم من خلالها تبادل الأفكار والآراء والانطباعات بين الأفراد بدون استخدام الكلمات أو الألفاظ.

- **خصائص الاتصال غير اللفظي:**

- عالمي الاستخدام

- يكتسب في مراحل مبكرة من النمو الإنساني.

- أكثر قوة وتأثيرا.

- يمكن من خلاله التعبير عن أشكال يصعب وصفها بالكلمات

- يستخدم رموزا وإشارات.

- يعتمد غالبا على حاسة البصر.

- **أهمية الاتصال غير اللفظي في التواصل:**

- الصدق: حيث يعبر عن المشاعر بدون كذب .

- التعبير: أسهل من الاتصال اللفظي في التعبير عن المشاعر والأفكار.

- الدقة : حيث يعبر الاتصال غير اللفظي عن المشاعر بطريقة أكثر دقة من الاتصال .

- التنظيم: حيث تزداد أهمية الاتصال غير اللفظي في عمليات التواصل الجماعية .

- السرعة: حيث يكون التعبير في الاتصال غير اللفظي بطريقة فورية وسريعة مقارنة بالاتصال اللفظي.

- التأكيد: حيث تزداد أهمية الاتصال غير اللفظي في تأكيده لمضمون الرسالة اللفظية إذا اقترن معها.

- الثبات: حيث يعتبر الاتصال غير اللفظي أكثر ثباتا في الذاكرة من الاتصال اللفظي.

- **العوامل التي تؤثر على فهم معاني لغة الجسد:**

أ - عوامل تتعلق بالسياق: ويقصد به الموقف التعليمي الذي تظهر فيه الحركات الجسدية.

ب- الإشارات المصاحبة: ويقصد بها توافق أكثر من علامة أو حركة معا لمعرفة مدلول اللغة الجسدية.

جـ الثقافة المحيطة : ويقصد بها مدلول الإشارات في الثقافات والبيئات المختلفة.

- **عوامل نجاح الاتصال غير اللفظي:**

أهم عوامل نجاح الاتصال غير اللفظي تجنب الحركات السلبية للغة الجسد وتفعيل الحركات الايجابية مثل:

- الفم: وذلك من خلال الابتسامات والتنوع الصوتي، واستخدام المؤثرات الصوتية.

- **الأعين : وذلك من خلال تلاقي الأعين أو النظر إلى وجوه المتعلمين.**

- **الأذرع : من خلال الإشارات الحميمة وتجنب إشارات الاتهام أو القبضات العدوانية.**

- **الأذن: وذلك من خلال الإنصات بتمعن لما يقوله المتعلم.**

- **العقل: وذلك من خلال الاهتمام بما يقوله المتعلم.**

- **الجسم: وذلك من خلال التلقائية في التعامل والاستجابة دون تكلف.**

وحتى يكون التواصل الغير لفظي فعال يجب مراعاة ما يلي :

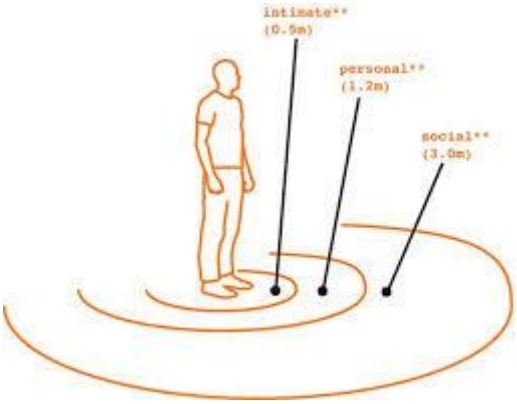
- توظيف إيماءات الرأس أو إشارة اليدين بحيث تنقل معاني محددة لطلابك، فمثلا الموافقة أو الرفض عن طريق هز الرأس، تومئ برأسك وبسرعة يعني نعم أكمل حديثك، حركة اليد للرفض أو القبول أو الاستمرار في العمل.
- توظيف حركات العيون ولغة اتصالها لضبط التفاعلات فمثلا عندما تحدق بشدة ولمعان لطالب أحدث شغبا ما أثناء الشرح فمن الصعب أن يستمر بل من المستحيل، وعندما تحدق بنظرك في طلابك فأنهم سرعان ما يتجهون نحوك ويتابعوك وعندما تفتح عينيك على أتساعها مع رفع الحاجب فإنك تعني أن هذا الأمر غريب ومشوق وأنك مندهش وإذا أغمضت عينيك مع هز الرأس أفقيا فهذا يعني الاستنكار ... وهكذا.
- الاهتمام بالمسافة بينك وبين طلابك حيث توجد أربعة أنواع من المسافات هي :

أ- **منطقة الألفة** : (0 - 46 سم) وتكون بين اثنين تجمعهما علاقة خاصة، وينبغي أن يتجنبها المعلم.

ب- **المنطقة الشخصية** : (75- 125سم) وهي تعني نوع من الخصوصية، وهي لا تصلح للمعلم في حجرة الدراسة.

ج- **المسافة الاجتماعية** : (125- 370 سم) وهي أكثر مناسبة للتدريس لأنها تسمح بوجود مسافة معقولة بين المعلم وطلابه، وينبغي أن تراعى عند ترتيب المقاعد وقياس المسافة الممكنة بين المعلم وطلابه.

د- **المسافة العامة** : (370- 760 سم) تصلح أيضا للتدريس وفي جميع الحالات يجب ألا يتجاوز طول حجرة الدراسة الحد الأعلى لهذه المسافة بينك وبين طلابك.



- **كيفية استخدام الاتصال غير اللفظي:**

- **استخدام لغة الجسد بصورة إرادية مقصودة: حيث تكون هي الأكثر استخداما في معظم الثقافات مثل: وضع الأصبع على الفم، ويعني وقف الكلام والصمت.**

- **استخدام لغة الجسد بصورة لا إرادية غير مقصودة : حيث تظهر بعض الإشارات والحركات اللاإرادية مثل:**

- اتساع حدقة العين، وتعني الاهتمام أو الدهشة

- رفع الكتفين، ويعني التوتر.

- **أنواع الاتصال غير اللفظي:**
- **لغة الجسد : حيث تصدر عن أعضاء الجسد المختلفة بما تحمله من معاني.**
- **الاتصال الرمزي : من خلال فهم معاني الرموز التي تصدر عن الشكل الظاهري للفرد.**

يمكن تقسيم لغة الجسد إلى نوعين هما:

أ-الاتصال عن طريق حركات الجسد : مثل تعابير الوجه والإيماءات ووضعية الجسم.

ب-الاتصال عن طريق العلاقة المكانية : مثل المسافة الفاصلة بين أطراف عملية الاتصال.

حركات الجسد:

- التعبيرات الوجهية: كالابتسامات وتقطيب الجبين أو الإشاحة بالوجه وحركة الحاجبين.

- العيون: من خلال حركتها واتجاه وكيفية نظراتها.

- حركات أعضاء الجسم كاليدين والكفين والرأس والكتفين.

- الرأس: وذلك من خلال حركة الرأس ووضعيتها وحركة الفكين والشفاه.

- الأيدي: وذلك عن طريق التلامس بالأيدي ووضع اليدين.

- الساقين: وذلك من خلال وضعيتهما وحركتهما.

والجدول التالي يوضح بعض السلوكيات غير اللفظية ومدلولاتها العلمية في عملية الاتصال:

م	السلوك غير اللفظي	دلالته العلمية
1	الابتسام	الارتياح او الرضا او الطمأنينة
2	رفع الحواجب	عدم التصديق او الدهشة
3	رفع الحاجبين مع ابتسامة مصطنعة	التهكم او السخرية
4	تضييق العينين	عدم الموافقة او الشعور السلبي
5	تغميض العينين	تقييم سلبي
6	فرك العين	الشك
7	اليد على الخد	التفكير

- **العلاقة بين الاتصال اللفظي والاتصال غير اللفظي:**

- التكرار والإعادة: حيث يقوم الاتصال غير اللفظي بتكرار الفكرة التي تم ذكرها في الاتصال اللفظي، كأن يقول الفرد لآخر أقبل إلى هنا ويشير بيده في نفس الوقت إلى نفس المعنى

- التناقض: حيث يمكن أن يستخدم الاتصال غير اللفظي بصورة معينة لينفي المقصود من الاتصال اللفظي

- الإبدال: ويعني أن يستخدم الاتصال غير اللفظي كبديل للاتصال اللفظي حيث يكون له التأثير الأقوى

مثال : تعبيرات الوجه سواء المبتسمة أو العبوسة حيث تعطي معنى أقوى من الكلمات.

- السرعة: استخدام الاتصال غير اللفظي بالإضافة الى الاتصال اللفظي التي تساعد في سرعة فهم المعنى

- الإكمال: يستخدم الاتصال غير اللفظي في إكمال المعنى المقصود من الاتصال اللفظي اختصارا للوقت

مثال : تشير إلى الطالب وأنت تحرك بيدك وكأنك تمسك قلما، حيث يعني ذلك: يافلان اكتب الدرس.

- التأكيد: حيث يستخدم الاتصال غير اللفظي جنبا إلى جنب مع الاتصال للفظي ليؤكد المعنى المقصود

مثال : مثال ذلك أن تضع الأصبع على الفم وفي نفس الوقت تقول لأحد المتعلمين امتنع عن الكلام.

- **الفرق بين الاتصال اللفظي والاتصال غير اللفظي:**

الاتصال اللفظي	الاتصال غير اللفظي
تتحكم فيه قواعد اللغة	تتحكم فيه عوامل بيولوجية
يقتصر فهمه على ثقافة واحدة	عالمي الفهم مهما اختلفت الثقافات
يحمل معاني محددة للكلمات التي تقال	يحمل معاني متعددة رغم وحدة الحركات
يتعلم في مراحل متأخرة من النمو	يتعلم في مراحل مبكرة من الميلاد والنمو
يتعلم عن طريق التنشئة الاجتماعية	يتعلم بطريقة فطرية
يخاطب العواطف الإنسانية	مليء ومفعم بالعواطف الإنسانية
قد يخطئ في التعبير عن المشاعر والأفكار	أصدق في التعبير عن المشاعر والأفكار
يعتمد على حاسة السمع والنطق باللسان	يعتمد على حاسة البصر وحاسة اللمس