مهارة الاستماع و دورها في فعالية الاتصال البيداغوجي

– دراسة مسحية لعينة من أساتذة علوم الإعلام والاتصال بجامعة المدية–

The listening skill and its role in the efficacy of Pedagogical communication

- Survey study of a sample of professors of Media and Communication Sciences at Medea University -

ربيعة فندوشي [1]

[1]جامعة المدية (الجزائر)، fendouchi.rabia@univ-medea.dz

تاريخ الإرسال: 2021/04/19 تاريخ القبول:2022/07/11 تاريخ النشر: سبتمبر/2022

الملخص:

ينبني التعليم والتعلم على تبليغ وتبادل المعارف والخبرات مثلما يعتمدان على التفاعلات والتأثيرات المتبادلة بين الأستاذ والطالب في إطار الاتصال البيداغوجي. وتساهم مهارات الاتصال وعلى رأسها الاستماع في تحقيق فعالية هذا النوع من الاتصال لدى الأستاذ في العملية التعليمية بالجامعة. وتستطلع هذه الدراسة آراء أساتذة قسم علوم الإعلام والاتصال بجامعة المدية لإبراز مكانة الاستماع وأهميته أثناء الدرس والتحديات التي تواجهه والكشف عن عوامل تطويره. وقد تبين أن الاستماع هو مهارة اتصالية وتعليمية بامتياز، قد تعيقها بعض المشكلات والصعوبات، لكن الأستاذ الواعي بحقيقة الاتصال واستراتيجياته يمكنه أن يكتسب الطريقة المثلى للاتصال بطلبته وحسن التعامل معهم بالاعتماد على فن الاستماع من خلال توظيفه بمستوياته وأنماطه في السياقات المناسبة ، ويمكنه أيضا تنميته والتدريب عليه للرفع من فعاليته .

الكلمات المفتاحية:

مهارة الاستماع – الاتصال البيداغوجي – العملية التعليمية – جامعة المدية

Abstract:

The teaching and the learning are based on communication and exchange of knowledge and experiences, and they depend on interactions and mutual effects between the teacher and the student in the context of pedagogical communication.The communication skills, especially listening, contribute to achieving the efficacy of this type of communication for the

المؤلف المرسل: ربيعة فندوشي ، الإيميل المهني:fendouchi.rabia@univ-medea.dz

professor in the educational process at the university. This study explores the opinions of the professors of Media and Communication Sciences at Medea University to reveal the status and importance of listening during the lesson and its challenges and its development factors. It turns out that listening is a highly communicative and educational skill, which it may be hampered by some problems and difficulties, but the professor who is aware of the fact of communication and its strategies can acquire the optimal way to communicate with his students and he improves dealing with them, relying on the art of listening by employing its levels and patterns in the appropriates contexts, and he can also develop and train it to increase its effectiveness.

Key words:-listening skill - pedagogical communication - educational process - medea university

مقدمة

يعتمد التعليم الناجح على التبادل والتواصل بين الأستاذ والطالب، حيث لا يمكن تصور عملية تعليمية ناجحة بدون تواصل فعال مبني على أسس منهجية متينة، محترما للقواعد العلمية والشروط الضرورية لتحقيقه في إطار ما يعرف بالاتصال البيداغوجي الذي يمثل كل أشكال وسيرورات ومظاهر العلاقة التواصلية بين الأستاذ والطلبة، وتحدد فعالية الاتصال البيداغوجي المدى الذي ستحقق فيه عمليات التعليم والتعلم لأهدافها، إذ يتسبب عدم تخطيط الأستاذ في هذا المجال في معاناة الطلبة من مشكلات في الاستيعاب والفهم، فالأستاذ عندما يقوم بالاتصال مع طلبته فإنه يهدف إلى مشاركتهم في فكرة أو موقف أو انفعال أو اتجاه، وليس هو وحده الذي يبادر في هذه العملية، بل الطالب أيضا يلعب من جهته دور المرسل الذي يبادر ليشارك زملاءه أو الأستاذ .

ومن خلال الاتصال البيداغوجي يساهم الأستاذ في تنمية قدرات المتعلم وتنظيم عملية التعلم ويعمل على تبسيط المعارف للطلبة معتمدا على مهاراته الاتصالية التي تتمثل في مجموعة المظاهر والقدرات والسلوكيات بالإضافة إلى مهارات الكتابة والقراءة والاستماع والتحدث التي يوظفها الأستاذ لإتاحة الفرصة للتفاعل بهدف التأثير في المتعلمين وحصول الفهم والإدراك، وهناك من يضيف عملية طرح الأسئلة باعتبارها مهارة أساسية من المهارات التعليمية. وتعد ممارسة الاستماع الجيد من مبادئ الاتصال البيداغوجي الناجح، حيث يستجيب الطلبة بشكل أفضل للأساتذة الذين يستمعون إليهم بعناية ويهتمون بأحاديثهم وانشغالاتهم.

تعتبر الجامعة صرحا لطلب العلم ومنبرا للقاء بين الأساتذة والطلبة لتلقينهم المعارف والعلوم بتوظيف فنون الاتصال البيداغوجي، من بينها فن الاستماع الذي وعلى الرغم من أهميته إلا أنه لا يحظى بالعناية اللازمة في الميدان التعليمي بالطريقة المثلى، والمسؤولية هنا لا تلقى على الأستاذ وحده؛ بل على المجتمع والأسرة التي لا تأخذ على عاتقها تدريب الطفل منذ صغره على مهارات الاستماع الجيد، مما أدى إلى وجود جيل غير واع بفن الاستماع، وهذا ما يؤثر سلبا على الاتصال في العملية التعليمية .

وبما أن الاتصال البيداغوجي الجيد هو أساس التعليم فإن هذه الدراسة تحاول أن تهتم بالعلاقة التواصلية بين طرفي عملية التعليم والتعلم في الجامعة من خلال التركيز على الاستماع باعتباره أحد المهارات الاتصالية لدى الأساتذة أثناء بث الرسائل التعليمية وتلقيها داخل قاعة التدريس، بالإضافة إلى إبراز الفوائد التي يقدمها الاستماع لتحقيق تكامل في السيرورة التعليمية لخلق تشارك بين الأستاذ بصفته مرسلا والطلبة بصفتهم متلقين قادرين على التجاوب إيجابا، فتتحول الأدوار ويصبح الأستاذ متلقيا لمشاركاتهم وانشغالاتهم واستفساراتهم. وتهدف هذه الدراسة إلى قياس القدر الذي تساهم به مهارات الاستماع لدى الأستاذ الجامعي في ممارسة العملية التعليمية، ومدى استخدامه لهذه المهارة في تحقيق فعالية الاتصال البيداغوجي مع الطالب .

ومن هنا يمكن طرح سؤال الإشكالية على النحو التالي: **كيف تساهم مهارة الاستماع لدى الأستاذ الجامعي في تحقيق الاتصال البيداغوجي خلال العملية التعليمية؟**

ويندرج تحت إطار هذه الإشكالية التساؤلات الفرعية التالية :

1- ما هي مكانة الاستماع باعتباره من مهارات الاتصال البيداغوجي في العملية التعليمية ؟

2- ما هي تحديات ومعيقات الاستماع لدى الأستاذ الجامعي في ظل أنماط الاتصال البيداغوجي ؟

3 – ما هي عوامل تطوير مهارة الاستماع لدى الأستاذ الجامعي لبلوغ الاتصال البيداغوجي الفعال؟

من أجل استطلاع آراء عينة من أساتذة قسم علوم الإعلام والاتصال بجامعة المدية في هذا الموضوع؛ تم استخدام أسلوب مسح الرأي العام الذي ينتمي إلى الدراسات المسحية المصنفة ضمن البحوث الوصفية، ويستهدف هذا الأسلوب المنهجي: " التعرف على الآراء والأفكار والاتجاهات والمفاهيم والقيم والدوافع والمعتقدات والانطباعات والتأثيرات المختلفة لدى مجموعة معينة من الجماهير تبعا للهدف من إجراء المسح"[1]. وللتعرف على وجهات نظر الأساتذة المبحوثين في هذه الدراسة تم الاعتماد على الاستمارة الاستبيانية كأداة بحثية لجمع البيانات. ويعرف الاستبيان على أنه:" استفتاء على شكل مسح لآراء عينة مستهدفة من الناس في جوانب محددة من موضوع البحث"[2].

يتمثل مجتمع البحث في الأساتذة الدائمين بقسم علوم الإعلام والاتصال بجامعة المدية، البالغ عددهم 25 أستاذ وأستاذة (وفق إحصائيات جانفي 2020)[3]. حيث سعت الباحثة لإجراء المسح الشامل على كافة المفردات، لكن بعد توزيع الاستمارة واسترجاعها وفرزها تبين أن عدد الأساتذة المتحصلين على شهادة الدكتوراه في تخصص علوم الإعلام والاتصال يقدر ب: 17 أستاذ، وعليه تم إلغاء بقية الاستمارات للأساتذة من التخصصات الأخرى (علم الاجتماع، العلوم القانونية، علوم سياسية...). وهكذا تم اختيار 17 استمارة بما يتوافق مع العينة القصدية المتمثلة في الأساتذة المتخصصين في علوم الإعلام والاتصال لكونهم الأقرب إلى علم الاتصال باستراتيجياته وأساليبه ووسائله ومهاراته وهذا لمعرفة كيفية استفادتهم من مجال تخصصهم في ممارسة الاتصال البيداغوجي، ومدى وعيهم بمهارة الاستماع باعتبارها

إحدى أهم مهارات الاتصال وسبل توظيفها في التعامل مع الطلبة. وبعد الاطلاع على فحوى الاستمارات تم إلغاء 3 منها لعدم استيفائها مجمل الإجابات، وهكذا تحدد العدد النهائي للعينة ب 14 مفردة.

لمعالجة موضوع الدراسة تم تناول الجانبين النظري والتطبيقي، وعرض النتائج في الخاتمة، وهذا وفق العناصر التالية:

1- الاتصال البيداغوجي في العملية التعليمية من خلال مهارة الاستماع

يمثل التعليم في الجامعة مجموعة من الأنشطة والإجراءات في نقل المعارف والمهارات لبلوغ غايات محددة، يتجسد في مرور رسالة معرفية من خلال الأستاذ الذي يستند على استراتيجيات توظف الاتصال البيداغوجي لإدارة العملية التعليمية في قاعة الدرس، فيؤطرها وينظمها من خلال مهارات الاتصال المختلفة، ومن بينها الاستماع باعتباره أحد فنون التواصل.

1.1- أهمية الاتصال البيداغوجي في العملية التعليمية

تعرف العملية التعليمية حسب" ميالريه" (MIALRET) بأنها:" الدراسة العلمية لطرق التدريس وتقنياته وأشكال تنظيم مواقف التعليم التي يخضع لها المتعلم قصد بلوغ الأهداف المسطرة، سواء على المستوى الفعلي أوالمعرفي أوالانفعالي والوجداني والحسي والحركي والمهاري"[4] . والعملية التعليمية عملية اتصال مقصودة بين الأستاذ وطلبته لإحداث تغيير إيجابي في سلوك الطلاب عن طريق استخدام اللغة وغيرها من الوسائل التعليمية والمهارات الاتصالية من أجل القيام بالوظائف الأساسية ونقل التعليمات والتوجيهات ووجهات النظر، فيما يسمى بالاتصال البيداغوجي الذي يمثل: " تفاعل لفظي أوغير لفظي بين معلم ومتعلم أوبين متعلم ومتعلم أوبين معلم ومتعلمين "[5].

في العملية التعليمية تبرز أهمية الاتصال البيداغوجي باعتباره عملية حيوية تتطلب تصرفا مقصودا للسيطرة على مجمل المواقف، يصنعها الأستاذ مع طلبته للتمكن من اتخاذ القرار السليم في تنظيم عملية تدفق المعلومات والبيانات والتحكم في سلامتها ومدتها وأسلوب نقلها...، ويعتبر "آييم جينوت " (Haim Ginnott) من الأوائل الذين تحدثوا عن أهمية الاتصال بين الأستاذ وطلبته، ودور هذا الاتصال هو الانضباط الصفي، وقد أشار أيضا إلى أن مهام المعلم بناء بيئة صفية ملائمة لعملية التعلم وتدعم أهدافها، لأنه لا يوجد شيء ضمن هذه البيئة أكثر أهمية من المناخ الذي يسود داخل غرفة الصف فالطلبة يقضون ثلث ساعات استيقاظهم اليومي منذ سن السادسة حتى الثامنة عشرة مع المعلمين، ولأن المعلمين هم المسؤولون عن تقييم أداء الطلبة، وتحديد شكل الحياة في الغرفة الصفية فإنهم يمثلون شخصيات مهمة ذات تأثير مباشر على حياة الطلبة ونموهم. ومن الضروري للمعلم حتى يكون ناجحا أن يفهم الآثار التي يمكن له أن يتركها على طلبته، وأن يوظف هذا ليترك آثارا إيجابية مرضية[6].

وتبرز أهمية الاتصال البيداغوجي الفعال في العملية التعليمية فيمايلي :

- تدريب وتثقيف المتعلمين عن طريق تزويدهم بالمعلومات والمفاهيم والمهارات التي تؤهلهم للقيام بوظائف معينة.
- إحداث أثر في نفوس المتعلمين عن طريق الإقناع.
- لفت انتباه المتعلم إلى ما يحيط به من ظواهر وأحداث ليفهمها.
- تزويد المتعلم بخبرات ومعلومات جديدة من النوع الذي يستثير تفكيره ويدعوه إلى التأمل، فيكون قادرا على التوصل إلى الحلول المناسبة للمهمات والمشكلات الحياتية التي تواجهه.
- توثيق الصلة بين المعاني والرموز التي لم تكن مفهومة قبل عملية الاتصال[7].

2.1- الاستماع كمهارة اتصالية ومكانته في العملية التعليمية

تمثل المهارات الاتصالية " مجموعة من السلوكيات والمظاهر والقدرات التي تتعلق بالاتصال مع الآخرين حيث تتيح فرصة للفرد أن يتفاعل بكفاءة ويحدث تأثيرا في المتلقي"[8]. وتشمل المهارات الاتصالية التحدث، الكتابة، القراءة، الاستماع، التي تعمل في المجال التعليمي على تحقيق نقل المعرفة والمعلومات إلى المتعلمين بطريقة فعالة وترشيد الكفايات التواصلية لدى المتعلم. و" الاستماع عملية عقلية تتطلب جهدا يبذله المستمع في متابعة المتكلم وفهم معنى ما يقوله واختزان أفكاره واسترجاعها إذا لزم الأمر وإجراء عمليات ربط بين الأفكار المتعددة "[9]. وعملية الاستماع هي إحدى المستويات الخاصة بالسمع والتي تتضمن السمع، السماع، الاستماع، الإنصات، الإصغاء.

يتصدر الاستماع الفنون الاتصالية ويحتل أهمية بالغة في تعلم الحديث والقراءة والكتابة، كما يؤثر في بناء العلاقات الإنسانية والاجتماعية والمهنية، ويعرف الاستماع مكانة هامة في العملية التعليمية مقارنة بمهارات الاتصال الأخرى ويمثل محور أساسي لدعمها وتطويرها. ويمكن توضيح ذلك فيمايلي :

- علاقة الاستماع بالتحدث: تعد مهارة الاستماع وسيلة المتعلم الوحيدة إلى التمييز السمعي وفهم المسموع وللاتصال بينه وبين محيطه، ولهذه المهارة السبق في عملية اكتساب مهارة التحدث، حيث يعتبر الاستماع مفتاح الفهم والإقناع وله دور في إكساب الفرد لغة الحديث، وقد قيل: "أساء سمعا فأساء إجابة".

- علاقة الاستماع بالقراءة: إن القراءة والاستماع عمليتان متشابهتان، فكلاهما يشمل استقبال الأفكار من الآخرين، فالقراءة تتطلب النظر والفهم، والاستماع يتطلب الإنصات والفهم. ففي الاستماع نجد معلما أو تلميذا يقرأ وسائر التلاميذ يتابعونه عن طريق الاستماع، وفي القراءة الجهرية نجد تلميذا أو معلما يقرأ والباقي يستمع وهذا يؤكد أن تقدم الاستماع يؤدي إلى تقدم في القراءة، وذلك لاعتمادهم على مهارات: التعرف والفهم والتفاعل والنقد والقدرة على استخدام الخبرات في الحياة.

- علاقة الاستماع بالكتابة: لا شك أن الذي يتقن الاستماع جيدا يستطيع التمييز بين الحروف والأصوات ومخارج الكلمات مما يكسبه مهارات فن الكتابة الصحيحة، ويزيد من ثروته اللغوية فينعكس على أدائه التعبيري، فينقل نتاج أعماله الفكرية كتابة[10].

وعلى العموم للاستماع أهمية بالغة في قاعة الدرس لأنه يساهم في :

– تعزيز وتنمية عملية التفكير من خلال إشغال العقل بكل ما يقوله المتحدث

– بناء مهارة النقد والتحليل والتأكد من صحة كلام المتحدث، فالمستمع الجيد يتأكد من كلام المتحدث ويحاول التحري عن صحة كل ما يقوله

– تعزيز عملية الاتصال والتواصل الفعالة مع الآخرين

– تعليم الأشخاص المكفوفين، الذين يعتمدون على آذانهم بالدرجة الأولى في العملية التعليمية

– تنمية اللغة الشفوية، وزيادة الحصيلة اللغوية[11].

2– تحديات مهارة الاستماع لدى الأستاذ في ظل أنماط الاتصال البيداغوجي

يعتبر الأستاذ هو المشرف الأساسي على العملية التعليمية سيما أنه جزء من الأجهزة المنفذة لرسالة التعليم وهو القائم على نقل المعلومات والمعارف العلمية والخلقية لأبناء المجتمع. ولكي ينجح الأستاذ في تحقيق تواصل ملائم مع طلبته فإنه بحاجة إلى امتلاك اتجاهات شخصية تعزز العلاقة الإيجابية التي تربطه بهم، وأهمها ممارسة الاستماع الفعال في إطار نمط اتصالي بيداغوجي ناجح، وعليه أن يدرك التحديات التي تواجهه سيما ما يعيق الاستماع أثناء العملية التعليمية.

1.2– أنماط الاتصال البيداغوجي وعلاقتها بالاستماع لدى الأستاذ

يستجيب الطلبة بشكل أفضل للأساتذة الذين يستمعون إليهم بتركيز وعناية ويهتمون بما يقولون فالأساتذة الفاعلون مستمعون جيدون يسعون للحصول على التغذية الراجعة من طلبتهم حتى يقيّموا فاعلية عملية الاتصال ويوظفوا الرسائل المناسبة. لكن مهارة الاستماع تتطلب حسن تبني النمط الاتصالي الملائم وفق أصناف من الاستماع لدى الأستاذ.

ويصنف الاتصال البيداغوجي حسب العلاقة التي يقيمها المرسل والمستقبل إلى ثلاثة أنواع :

– اتصال عمودي: هو قوام التربية التقليدية، يحتاجه الأساتذة في جميع الاختصاصات اللسانية والفكرية والاجتماعية والعلمية على السواء لإعداد الوضعيات التطبيقية، ولتوفير منطلقات الدخول في الدرس ويحتاج إليه الأستاذ لفتح النوافذ اللازمة لفهم النص أواستقراء الوثائق والبدائل التشخيصية.

– اتصال أفقي: هو قوام الطريقة الاستجوابية يتحقق بين المدرس والمتلقين، بحيث يعمل الأستاذ على توزيع لحظات التواصل بينه وبين أكبر عدد ممكن من تلاميذه، ولكن يبقى دائما هو السائل ليظل الطلبة طوال الحصة هم المجيبين. ورغم قيمة الاستجواب بيداغوجيا فإنه قد يتحول إلى نوع من الاتصال العمودي، وذلك حين يكتفي الأستاذ لسؤاله بإجابة واحدة. لذلك ولكي يكون الاستجواب أداة لاتصال أفقي حقيقي لابد من أن يحرص الأستاذ على توفير الشروط والضمانات لبعث الحيوية في الدرس من خلال تجزئة الأسئلة وضمان ترابطها وفق تدرج منطقي معقول، الإصغاء إلى الطلبة وحملهم على تنويع الإجابات واستخراج ما لديهم من أفكار وتصورات، الحرص على تغليب المعلومة الشفوية على المعلومة

الكتابية حتى لا يثقل كاهل طلبته بكثرة النقل والكتابة فيعوقهم عن النشاط الذهني وعن المشاركة الفاعلة وممارسة الاتصال الحقيقي.

- الاتصال المفتوح الاتجاهات: هو قوام الطرق النشيطة القائمة على الملاحظة الحية والتجربة المباشرة والممارسة الشخصية، ويكون فيه المدرس مجرد عنصر من عناصر المجموعة يساعد ويوجه ولا يفرض شيئا من عنده، ولا يقدم حلولا جاهزة من صنعه أو صنع غيره، هذا النوع من الاتصال المفتوح يتمتع بالأولوية المطلقة في الدروس ذات الصبغة التجريبية والمرتبطة بملاحظة الظواهر الواقعية طبيعية كانت أو اجتماعية أو سياسية أو اقتصادية.

على هذا فإذا أخفق الأستاذ في وضع أي نوع من أنواع الاتصال في غير إطاره البيداغوجي أو حاول القفز على ما لابد من المرور به ، فإنه يخلق لنفسه ولطلبته صعوبات إضافية، ويتسبب في ظهور عوائق تمنع الاتصال بدل أن يوفر الظروف المساعدة عليه. والاتصال البيداغوجي الناجح هو الذي تتداخل فيه الأنواع الثلاثة بوعي ومهارة[12]. وفي خضم تطبيق هذه الأنواع الاتصالية، تظهر أهمية وعي الأستاذ بنمط الاستماع لديه من أجل توظيف المناسب منه أثناء الاتصال البيداغوجي، حيث يُصنف الأساتذة إلى أنماط من المستمعين حسب سلوكهم الاتصالي وفق مايلي :

- المستمع المصغي: في هذه الحالة يكون الأستاذ منتبها بصفة حازمة مع المتعلم، ويستقبل جل ما فهمه ويتقصى رجع الصدى لديه.
- المستمع الفضولي: يكون هذا النوع من الأساتذة غير مسيطرين على العمل التعليمي لانشغالهم بكثير من الأمور مثل الفوضى التي يحدثها المتعلمون أوما يحدث خارج جدران القسم، إذ يسبب هذه النوع من التشويش خللا في تلقي المعارف وسهولة استيعابها.

- المستمع المتظاهر أو المدعي: هذه الفئة من الأساتذة تكون نوعا ما مشغولة الذهن بأمور خارج نطاق الدرس مما يصعب إيصال الرسالة المعرفية بصورة متسلسلة وواضحة.

- المستمع الذاتي أو الأناني: يتمثل هذا النوع في الأساتذة الذين يبحثون عن أحاديث معينة ومحددة، مما يجعل من سيرورة العملية الاتصالية بينه وبين المتعلمين قصيرة وتمتاز نوعا ما باحتكار الأستاذ للحديث مما يجعل تبادل الأدوار غير متكافئ بينهما.

- المستمع محدود الاهتمام: يجمع هذا النوع بين سمات كل من المستمع المصغي والمستمع المتظاهر فهو يصغي عندما يكون موضوع الحديث داخلا في نطاق اهتمامه ويتظاهر بالإصغاء أويتجنبه عندما لا يود سماع الحديث لعدم تعلقه باهتمامه[13].

2.2- معيقات الاستماع و تأثيرها على الاتصال البيداغوجي

من المعيقات التي تجابه عملية الاستماع في قاعة الدرس يذكر ما يلي :

- التشتت وعدم القدرة على التركيز نتيجة الظروف المحيطة والضوضاء

- الملل وانعدام الصبر وضعف القدرة على التحمل
- الافتقار إلى النشاط العقلي والبلادة
- التسرع في الاستماع إلى الجانب الذي يريده الشخص، وترك الجوانب الأخرى في الحديث.

ويمكن إرجاع معيقات الاستماع أثناء العملية التعليمية إلى سببين أساسيين :

- معيقات سببها المعلم : مثل عدم امتلاكه لصفات الإلقاء الجيد، أن يكون خفيض الصوت أو مزعجه أو أنه لم يهيء الجو المناسب للاستماع في القسم كالهدوء، والاسترخاء في الجلوس، ولم يدرب تلاميذه على حسن الإصغاء والإنصات والتركيز ومتابعة المتحدث، ولم يجعل التلاميذ أكثر استعدادا وتهيؤا للاستماع، ولم يزودهم بالتوجيه الذي يساعدهم على إعادة إلقاء ما سمعوا .
- معيقات سببها المتعلم : كأن يكون ثقيل السمع، لا يحسن الإصغاء، لا ينتبه للمعلم، أولديه مرض نفسي أوعقلي يحول دون التركيز والمتابعة للمتحدث[14].

ومن خلال هذه المعطيات يظهر أن عدم توظيف مهارة الاستماع يتسبب في العديد من المشاكل البيداغوجية لدى الطالب والأستاذ على حد سواء، كما يؤثر على فهم الدرس واستيعابه من طرف المتعلم.

ومن تجليات عدم تحقيق الاتصال البيداغوجي أثناء العملية التعليمية يذكر :

- عدم انتباه التلاميذ(الطلبة) أو عدم إصغائهم أثناء الحوار والشرح البناء.
- قيام التلاميذ(الطلبة) ببعض الحركات الجسمية المعبرة عن الشرود وعدم الاكتراث لما يقول الأستاذ أو أحد التلاميذ وهو يجيب.
- الأجوبة أثناء عملية التقويم المرحلي التكويني والإجمالي الختامي والقبلي والتشخيصي، حيث إن التعثر يكون ناتجا عن أسباب غير بيداغوجية (ضعف حاسة السمع، حالة البصر أو إعاقة ما).
- فشل عملية الدعم رغم احترام مراحله الثلاثة المتمثلة في التقييم والتشخيص ثم التصحيح.
- التواجد خارج الوضعية: يميز بين الانفصال الخارجي للتلميذ وانفصاله الداخلي، يتجلى الأول في عدة مظاهر منها مغادرة الوضعية البيداغوجية والتغيب عن الدرس، أما الثاني فيبتدئ من خلال الغياب العقلي الفكري للتلميذ رغم كونه حاضرا، كما يظهر من خلال ما يثيره من شغب وفوضى داخل القسم[15].

3- عوامل تحقيق مهارة الاستماع ودورها في فعالية الاتصال البيداغوجي

تتميز العمليات التواصلية داخل قاعات الدرس بالتشابك والتعقد، لأن هذا المجال يضم أشخاصا مختلفي الأفكار والتصورات والمنطلقات، مما يزيد من صعوبة تحقيق التواصل الفعال. وتظل مسؤولية الأستاذ قائمة باعتباره الشخص القادر على تلقين الكفايات التواصلية للطلبة ومنها مهارة الاستماع، وعليه أن يكون متمكنا منها هو أولا حتى تسهل عليه العملية الاتصالية .

1.3 – شروط تحقيق الاستماع الجيد في الاتصال البيداغوجي

دلت الدراسات العلمية في ميدان التواصل والاتصال أن الكائن الإنساني يصرف ما بين 50%

و80% من ساعات يقظته في أنشطة التواصل والاتصال، منها45% في الاستماع. ولما تعلق الأمر بالتلاميذ والطلبة فإن هذه النسبة ترتفع إلى ما بين 60% و70% من الوقت الذي يقضونه في الاستماع لهذا أعلى الباحثون من قيمة السمع. وقد بدأ تحليل عملية الإصغاء باعتباره أحد مستويات السمع إلى عناصر أساسية عام1977 بالتصور البسيط الذي قدمه كل من "بيكهام ومورقان" (BECHAM & MORGAN)، الذين وجدا أن الإنصات كعملية بسيطة يتبادل فيها كل من المرسل والمستقبل التلقي والاستجابة كعنصرين أساسين لهذه المهارة، وعلى ضوء هذه الدراسة تم تحديد عناصر مهارة الإصغاء إلى ما يلي: المتحدث وهو المرسل الذي يبث رسالة إلى المستمع الذي هو المتلقي أين يحدث الإدراك ضمن بيئة الاستماع التي يمكن أن يعترضها تشويش والذي بدوره يمكن أن يؤثر على رجع الصدى[16].

وعلى الأستاذ الناجح أن يكون واعيا بأهمية الاستعانة أثناء تأدية مهامه التعليمية بالاستماع ومستوياته وأن يدرك كيفية تحقيق هذه المهارة بالشروط المناسبة، وما يجب أن يعرفه أيضا أن للإنصات خطوات متعددة تمكن المرسل إليه من فهم الرسالة وفك رموزها، وهي: التجميع (الأصوات المحيطة)، التعرف (حل الرموز)، الاستيعاب، الفهم، التخزين، الاستدعاء، التواصل (التحدث والكتابة). وهكذا يفهم سيرورة عملية نقل المعلومة عبر الاستماع، فيحسن توظيفه .

من سمات المستمع الجيد أن يكون قادرا على التفكير الاستنتاجي وعلى التنبؤ وحسن التوقع، فهو يحتاج إلى بعض هذه المهارات عندما يميز ويحدد معلومات هامة وقضايا أساسية متضمنة في ثنايا الكلام والمستمع المالك لزمام هذه المهارة يستمع بأكثر مما تتلقاه أذنه، فبعض المتحدثين يشركون طاقاتهم السمعية والبصرية واللسانية وحركاتهم في الحديث، فانتباه المستمع إلى حركات المتكلم وقسمات وجهه ونظرات عينيه ونغمات صوته ووقفاته، كل ذلك يساعده على فهم معان لم يتفوه بها المتكلم صراحة. وللحصول على استماع جيد يجب :

- إبقاء العينين متصلتين مع المتحدث
- تجنّب مقاطعة المتحدث
- البقاء جالسا وتجنب الحركة غير الضرورية قدر الإمكان
- الالتزام بالإيماءات والحركات التي توحي للمتحدث بالتركيز الشديد
- طرح بعض الأسئلة المتعلقة بالموضوع بشرط انتهاء المتحدث من حديثه[17].

2.3 – سبل تطوير مهارة الاستماع في إطار الاتصال البيداغوجي

وضع الباحثون عدة قواعد لتطوير الاستماع الفعال من شأنها أن تمكن من تجاوز العوائق التواصلية وتزيد من فعالية الاتصال هي:

- الوعي بأن الاستماع يمثل عملية الاتصال
- الوعي بأن الشخص لما يصبح مستمعا جيدا، فإنه يحصل مهارة خاصة في العرض (بناء الأسلوب)

- ضرورة التفرغ الكلي للمتكلم أثناء الاستماع
- ضرورة التذكير بالأفكار الأساسية وعدم الإغراق في التفاصيل (انتقاء ما هو أساس)
- ضرورة تجنب الانغلاق العقلي والضيق الوجداني عند الاستماع إلى كلام الآخر
- ضرورة الاستماع إلى ما يعبر عنه البعض بلغة الجسد[18].

على الأستاذ أن يدرك دور الاستماع في العملية التعليمية، وأن يجتهد في تطوير مهاراته الخاصة في هذا المجال، كما عليه توجيه الطلبة للتركيز والتدرب على مهارات الاستماع الجيد أيضا، فمن المعروف أن الاستماع الجيد يتطلب الانتباه المركز على الجوانب المتعلقة بالرسالة المستقبلة، وعادة ما يفتقد المستمعون الضعفاء الانتباه الوجيه، لذا يجب انتقاء المثيرات ذات الصلة واستبعاد المثيرات عديمة الصلة أو عديمة الأهمية. وهذا التدريب المتواصل والواعي يساهم في تشكيل صفات الطالب الجيد الذي يجب أن يتحلى بحسن الاستماع حتى يكون إيجابيا في العملية التعليمية، لأن الطالب الذي يحسن الاستماع إلى معلمه سيجني فائدة كبيرة بما أن الأذن هي بوابة المعرفة وعن طريقها يتلقى المعلومات وهي صفة تحمل معاني الأدب والاحترام للآخرين[19].

4- واقع الاتصال البيداغوجي من خلال مهارة الاستماع لدى أساتذة قسم الإعلام بجامعة المدية

للكشف عن علاقة مهارة الاستماع بتحقيق اتصال بيداغوجي فعال في الجامعة الجزائرية بصفة عامة وجامعة المدية بصفة خاصة وفق ما تم طرحه عبر الإشكالية البحثية التالية: كيف تساهم مهارة الاستماع لدى الأستاذ الجامعي في تحقيق الاتصال البيداغوجي خلال العملية التعليمية؟ تم استطلاع رأي مجموعة من الأساتذة بقسم علوم الإعلام والاتصال بجامعة المدية للتمكن من الإجابة على تساؤلات البحث المتمثلة فيمايلي :

1- ما هي مكانة الاستماع باعتباره من مهارات الاتصال البيداغوجي في العملية التعليمية ؟

2- ما هي تحديات ومعيقات الاستماع لدى الأستاذ الجامعي في ظل أنماط الاتصال البيداغوجي ؟

3- ما هي عوامل تطوير مهارة الاستماع لدى الأستاذ الجامعي لبلوغ الاتصال البيداغوجي الفعال ؟

وقد قدر عدد العينة المبحوثة ب 14 مفردة من الأساتذة ذووي تخصص علوم الإعلام والاتصال، حيث تم توظيف متغير الأقدمية كعامل مؤثر في الإجابة بما أن هذا العامل مهم في بناء جوانب شخصية الأستاذ العلمية والبيداغوجية، فتمنحه الخبرة في التعامل مع الطلبة والقدرة على التحكم في الدرس وضبط العملية التعليمية بشكل اتصالي جيد. وتتوزع مفردات العينة كمايلي:

- عدد الأساتذة الذين لديهم سنوات عمل أقل من 5 سنوات يقدر ب 3 ، بنسبة 21,42%
- عدد الأساتذة الذين يمارسون عملهم لفترة تتراوح ما بين 5 إلى 10 سنوات يبلغ 3 ، بنسبة 21,42%
- عدد الأساتذة ذوي الأقدمية في العمل التي تفوق 10 سنوات يقدر ب 8 ، بنسبة 57,14%.

أسفرت عملية تفريغ البيانات على ست جداول، يمكن عرض بياناتها رفقة التحليل الكيفي لإجابات المبحوثين في المحاور الموالية :

1.4 – مكانة الاستماع في إطار الاتصال البيداغوجي لدى أساتذة قسم الإعلام بجامعة المدية

يستمع الأساتذة أثناء العملية التعليمية إلى طلبتهم في القضايا التي تخص الدرس، بالإضافة إلى الانشغالات العلمية والبيداغوجية المختلفة مثل مناقشة كيفية إعداد المذكرات والإجابة على الأسئلة المتعلقة بأصول المنهجية، وهناك من يهتم بالمشاكل الخاصة للطلبة ومجالات تطلعاتهم المستقبلية وقضايا الحياة العامة، وما يحدث في المجتمع والعالم من مسائل مختلفة... وهي كلها تبادلات علمية ومعرفية تدخل ضمن السيرورة التعليمية لبناء جسور تواصلية متينة في علاقة "أستاذ – طالب" .

وإجابات الأساتذة المبحوثين تبرز درجة الوعي بأهمية حسن اختيار أحد مستويات الاستماع لتوظيفها في بناء هذه العلاقة في إطار اتصال بيداغوجي فعال.

الجدول رقم (1) : مستوى الاستماع وعلاقته بتحقيق الاتصال البيداغوجي

الإجابة / الأقدمية	السماع		الاستماع		الإنصات		الإصغاء		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
أقل من 5 سنوات	0	0	01	7,14	01	7,14	01	7,14	03	21,42
من5 إلى10 سنوات	0	0	0	0	02	14,28	02	14,28	04	28,56
أكثر من 10 سنوات	0	0	0	0	02	14,28	07	50	09	64,28
المجموع	0	0	01	7,14	05	35,7	10	71,42	16	114,26

***ملاحظة:**

يلاحظ في الجدول رقم (1) أن مجموع التكرارات قدر ب 114,26 %، وهذا يفوق النسبة الإجمالية المفترضة لعدد التكرارات المقدرة ب 100 %. وسبب هذا الاختلاف راجع إلى تسجيل إجابات المبحوثين التي عرفت أكثر من خيار عند فئة الأساتذة الذين لديهم سنوات عمل بين 5 و10 سنوات، وأيضا عند فئة الأساتذة ذوي الأقدمية الأكثر من 10 سنوات، حيث تم اختيار الإجابة المتعلقة "بمستوى الإنصات" وكذلك "الإصغاء" في نفس الوقت باعتبارهما من المستويات التي لها علاقة بتحقيق الاتصال البيداغوجي وهذا حسب المبحوثين. مما جعل نسبة التكرارات في الخانة الخاصة بالأساتذة الذين لديهم سنوات عمل بين 5 و10 تقدر ب 28,56 % وهي تفوق النسبة الفعلية لهذه الفئة والمقدرة ب 21,42 %، ونفس الأمر لفئة الأساتذة ذوي الأقدمية التي تفوق 10 سنوات، حيث ظهرت النسبة ب 64,28 % بدل 57,14 %، وهي النسبة الفعلية لهذه الفئة. لذا فاق المجموع الكلي 100% .

*** التحليل الكمي والكيفي:**

يظهر من الجدول أن أغلبية الأساتذة يعتمدون على الإصغاء في العملية التعليمية وهذا بنسبة 50% من

الأساتذة ذوي الأقدمية التي تفوق عشر سنوات، و تليها نسبة 14,28% من الأساتذة ذوي الأقدمية من 5 إلى 10 سنوات و7,14% من الأساتذة الذين لديهم سنوات عمل في التعليم أقل من 5 سنوات والمجموع الكلي للأساتذة الذين يعتمدون على الإصغاء يقدر ب 10 أساتذة بنسبة 71,42 % ، وهو عدد معتبر مقارنة بالعدد الكلي للمبحوثين. ويرجع الأساتذة سبب اعتمادهم على الإصغاء إلى أنه وسيلة فعالة تمكن الأستاذ من فك رموز حديث الطالب، فهو استماع مركز وفيه تفاعل لتحليل أفكار الطالب، وهو ضروري لإبداء أهمية لما يلقيه الطالب حتى يشعر بأهمية وجوده وجدوى كلامه، ويمكّن الإصغاء أيضا الأستاذ من البحث عن مستوى الاستيعاب والتجاوب مع فهم الدروس بما أنه يتطلب التركيز أكثر في مضمون ومحتوى الاتصال مع الطرف الأخر (الطالب) وفهم أكثر ما يريد أن يدلي به.

ويرى بعض المبحوثين أن الإصغاء يساعد على فهم الطالب ليس فقط كمرسل للرسالة الاتصالية بل كفاعل اجتماعي ذي خلفية نفسية وسوسيو ثقافية تؤثر على المضمون الاتصالي، ويتجلى ذلك من خلال التعمق في الرسالة اللفظية وما يرتبط بها من إيماءات، إشارات، حركات(لغة الجسد) تكشف أكثر عن مقصدية التبليغ. ومن المبحوثين ما يعتبر أن الإصغاء هو مؤشر لتركيز الأستاذ وفرصة لفهم الطالب وتوجيهه ، وحتى يشعر الطالب من جهته بالاهتمام فيتحلى بالالتزام .

أما النسبة الكلية التي تعتمد على الإنصات فتقدر ب 35,7 % بمجموع 5 إجابات، تنقسم هذه القيمة إلى 14,28% بالنسبة لكل من الأساتذة ذوي الأقدمية العالية أو المتوسطة، وبنسبة 7,14% بالنسبة للأساتذة ذوي الأقدمية الأقل من 5 سنوات. ويرجع اعتماد مفردات العينة على الإنصات باعتباره – حسبهم – يشمل جميع مهارات الاستماع، وهو يعتبر من المستويات التي تمنح التمعن في كلام الطالب ومحاولة فهمه والرد عليه. والإنصات هو أعلى درجة من الاستماع بحيث يتصف بالانتباه القوي والتركيز الشديد أوما يعرف بالاستماع اليقظ.

وهناك أستاذان من مفردات العينة جمعا بين الإنصات والإصغاء في إجابتهما، لذا فاق المجموع الكلي 100% وذلك بقيمة 114,26% (بما أنه كان هناك أكثر من اختيار للإجابات من طرف المبحوثين). واعتبر هذان الأستاذان أن كل من الإنصات والإصغاء يسمحان بالتعمق في الرسالة الاتصالية ومن ثم فهمها من خلال تفكيك دلالاتها والولوج إلى معانيها، والتي تربط بفعل الفهم المعمق بسياق الاتصال ومؤثراته الأساسية، الشيء الذي يحد من المشاكل الاتصالية الناتجة عن الفهم الخاطئ للمضمون الاتصالي، كما يؤكدان على أنه من أخلاقيات الاتصال تفعيل الإنصات والإصغاء، احتراما للطرف الآخر وتقديرا له واعترافا بمكانته في السياق الاتصالي .

أما مستوى الاستماع فلم يحظ إلا بإجابة أستاذ واحد من فئة الأساتذة الذين لديهم سنوات عمل أقل من 5 سنوات و هذا بنسبة 7,14% معتبرا أن الاستماع يفي بغرض إقامة اتصال بيداغوجي ناجح بدون اللجوء إلى مستويات أخرى.

وتعتبر القيم الواردة في إجابات المبحوثين والخاصة بالاعتماد على مستوى الإنصات أكثر من الاستماع منطقية، وهي في المسار الصحيح، بما أن الاستماع يسبق الإنصات وهو أقل عمقا، والإنصات يتطلب تركيز الانتباه والتأمل لما يقال. فإذا كان الاستماع نشاط عقلي إيجابي مقصود يقتضي التركيز والانتباه لإدراك الرسالة المسموعة وفهم المقصود منها[20]، فإن الإنصات ليس مجرد الاستماع إلى محتوى الكلمات ولكنه محاولة لفهم ما وراء تلك الكلمات فهما أقرب إلى الصحة أو رؤية الأفكار التي يعبر عنها المتحدث ومعرفة اتجاهاته من وجهة نظره هو كما أنه يعني الإحساس بما يريده المتحدث[21].

وفيما يخص مستوى السماع فلم يتم اختياره من قبل أي أستاذ بما أن درجة الانتباه فيه قليلة ولا تتناسب مع سيرورة العملية التعليمية التي تتطلب التركيز مع الطالب لفهم واستيعاب ما يقول أثناء الحصة، لأن السماع هو عبارة عن سماع الأذن لذبذبات صوتية تكون مفردات أوتراكيب دون تأمل أو تعمق أو استجابة[22] ، وبذلك فهو فطري لا يحتاج إلى مهارة.

الجدول رقم (2): علاقة الاستماع بمهارات الاتصال في العملية التعليمية

الإجابة / الأقدمية	القراءة		الكتابة		الحديث		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
أقل من 5 سنوات	01	7,14	01	7,14	03	21,43	05	35,71
من5 إلى10 سنوات	02	14,28	02	14,28	03	21,43	07	49,99
أكثر من 10 سنوات	05	35,71	05	35,71	08	57,14	18	128,56
المجموع	08	57,13	08	57,13	14	100	30	214,26

***ملاحظة:**

يلاحظ في الجدول رقم (2) أن أغلبية مفردات العينة اختارت أكثر من إجابة من بنود الاستمارة الاستبيانية، مما أثر على النسبة الإجمالية للتكرارات التي قدرت ب 214,26 % بدل 100 %.

وبالرجوع إلى تفاصيل الإجابات نجد أن هناك أستاذ من فئة الأساتذة الذين لديهم سنوات عمل أقل من 5 سنوات اختار المهارات الاتصالية الثلاث في نفس الوقت من بنود الإجابة والمتمثلة في" القراءة والكتابة والحديث" باعتبارها (حسب المبحوث) من المهارات التي لها علاقة وطيدة بمهارة الاستماع تأثيرا وتأثرا، وهكذا بلغت النسبة عند هذه الفئة 35,71% بدل 21,42 %.

ولنفس الأسباب تم تسجيل اختلاف النسب بخانات الجدول الأخرى، حيث قدرت النسبة لدى فئة الأساتذة التي تتراوح سنوات العمل عندهم بين 5 و10 سنوات ب 49,99 % بدل 21,42 %، لأن هناك أستاذان من العينة اختارا المهارات الاتصالية الثلاث في نفس الوقت من بنود الإجابة. وكذلك لفئة الأساتذة ذوي الأقدمية التي تفوق 10 سنوات، حيث تم تسجيل نسبة التكرارات ب 128,56% بدل 57,14% لأن هناك 5 أساتذة من مفردات العينة اختاروا المهارات الاتصالية الثلاث.

*** التحليل الكمي والكيفي:**

يتبين من الجدول أن كل الأساتذة المبحوثين أي بنسبة 100% بمختلف سنوات الأقدمية اتفقوا على أن الاستماع يدعم مهارة الحديث لأنه مرتبط بتفاعلية الأستاذ والطالب، فيساعد على تنمية اللغة الشفوية وزيادة الرصيد المعرفي للطالب ويصبح قادرا على إبداء رأيه بفصاحة دون عقد نفسية واجتماعية. وحسب بعض المبحوثين فإن الاستماع يطور القدرة على الكلام بفصاحة واستخدام لمخارج الحروف بطريقة جيدة، حيث كلما كان الاستماع جيدا كان الحديث جيدا وفعالا لأن الاستماع يسيطر على قدرة السمع والنطق معا، " فالمستمع الجيد هو محاور جيد". ويرى بعض الأساتذة أن الحديث الجيد حلقة من حلقات الاتصال المتقن، ويساعد الإصغاء على تقنين الحديث من خلال انتقاء الأساليب والمفردات المناسبة للموضوع الاتصالي وللمتلقي على حد السواء، وبالتالي تفادي كل الانزياحات الدلالية للرسالة الاتصالية.

ويعتبر هذا التوجه لإجابات المبحوثين موافقا للدراسات العلمية التي تؤكد أن هناك علاقة وطيدة بين الاستماع والحديث، وهذا ما يوضحه " راشد عطية" -على سبيل المثال- في قوله: " العلاقة بين الاستماع والكلام علاقة تأثير وتأثر، حيث إن نمو القدرة على الكلام يرتبط بالقدرة على الاستماع (...) ومما يؤكد هذه العلاقة الاعتقاد السائد في وجود مركز واحد يسيطر على جهازي السمع والنطق معا يعمل مرسلا تارة ومستقبلا مرة أخرى"[23].

أما بخصوص علاقة الاستماع بالقراءة والكتابة فجاءت الإجابات بنسب متساوية، حيث يعتقد الأساتذة أن الاستماع يدعم القراءة والكتابة مثل ما يدعم مهارة الحديث لكن بدرجة أقل، وهذا بنسبة 35,71% بالنسبة للأساتذة ذوي الأقدمية الأكثر من 10 سنوات، و14,28% بالنسبة للأساتذة من ذوي الأقدمية بين 5 و10 سنوات وبنسبة 7,14% بالنسبة للأساتذة الذين لهم أقدمية أقل من 5 سنوات. وسجلت أكبر نسبة لدى الأساتذة ذوي أعلى أقدمية حيث يرون أن كل من الاستماع والقراءة والكتابة والحديث مهارات لغوية مدعمة لبعضها البعض، وأن الاستماع يساعد في تنمية مهارة القراءة من خلال اكتشاف الأخطاء الشفوية واللغوية ليتم تصويبها من قبل الأستاذ كون المستمع يدقق في الحرف والفقرة وهي جزء من الفهم، وهو فرصة لتصحيح الأخطاء اللغوية المرتكبة من قبل الطلبة وتطوير القراءة الفصيحة لديهم، كما أن الاستماع يساهم في تشجيع الطلبة على القراءة قبل حضور الدروس وتحفيزهم على المطالعة.

والاستماع يطور مهارة الكتابة أيضا – حسب المبحوثين – من خلال اكتساب المستمع العديد من المفردات والألفاظ والأفكار التي يمكن أن يوظفها في عملية الكتابة بطريقة سليمة وجيدة وبدون أخطاء، كما أن الاستماع الفعال يمكن من كتابة الأشياء المهمة فقط والاستغناء عن التفاصيل ويثبت المعلومة في ذهن الطالب ويساعده على تحقيق التكامل بين الكتابة والقراءة والاستيعاب. وفي هذا الصدد يقول "علي

أحمد": " توجد علاقة إيجابية بين التدريب المقصود على مهارات الاستماع ومستوى أداء الطلبة في التعبير التحريري" [24].

2.4 – تحديات الاستماع في ظل أنماط الاتصال البيداغوجي لدى أساتذة قسم الإعلام بجامعة المدية

يقيم الأستاذ علاقة دائمة مع الطلبة بالاعتماد على أنواع من الاتصال البيداغوجي مثل الاتصال العمودي لتوفير منطلقات الدخول في الدرس، والاتصال الأفقي لتوزيع لحظات التواصل بينه وبين أكبر عدد ممكن من الطلبة، والاتصال المفتوح الاتجاهات ليكون فيه مجرد عنصر من عناصر المجموعة الصفية ليساعد ويوجه ولا يفرض شيئا من عنده. ولإدارة علاقة "الأستاذ– طالب" خلال العملية التعليمية يتطلب الأمر من الأستاذ أن يدرك أي نمط من الاستماع يستعين به ليكون ملائما لنوع الاتصال البيداغوجي. فقد يصنف الأساتذة أنفسهم ضمن أنماط من المستمعين حسب الموقف الاتصالي، والمتمثلة في المستمع المصغي، المستمع الفضولي، المستمع المتظاهر، المستمع الذاتي، المستمع محدود الاهتمام.

ومن خلال إجابات الأساتذة المبحوثين تبرز أنواع الاتصال وأنماط الاستماع المستخدمة في قاعة الدرس من طرفهم مع الطلبة بقسم علوم الإعلام والاتصال بجامعة المدية، ويعتبر اختيار النوع الاتصالي و نمط الاستماع المناسبين من التحديات التي تجابه الأستاذ، لأن حسن إدارة العملية التعليمية يُراعى فيه اتخاذ قرارات واعية حسب الموقف والسياق الاتصالي .

ويضاف إلى هذه التحديات معيقات الاستماع التي قد تنعكس سلبا على الاتصال البيداغوجي، وهي في شكل مشكلات متعددة تصادف الأستاذ. فقد يفشل كثير من الأساتذة والطلبة في الوصول إلى أهدافهم في العملية التعليمية نتيجة أخطاء يرتكبونها أثناء عملية الاتصال البيداغوجي أو نتيجة ظهور عوائق تعطل هذه العملية، وهذا ما ستبرزه إجابات المبحوثين .

الجدول رقم (3) : نوع الاتصال البيداغوجي وعلاقته بنمط الاستماع

الإجابة / الأقدمية	اتصال عمودي		اتصال أفقي		اتصال مفتوح		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
أقل من 5 سنوات	0	0	0	0	03	21,42	03	21,42
من5 إلى10 سنوات	0	0	01	7,14	02	14,28	03	21,42
أكثر من 10 سنوات	0	0	02	14,28	07	50	09	64,28
المجموع	0	0	03	21,42	12	85,7	15	107,12

***ملاحظة:**

يلاحظ في الجدول رقم (3) أن نسبة التكرارات الإجمالية فاقت بقليل 100 %، حيث قدرت ب 107,12 %، وهذا راجع إلى أن هناك أستاذين من مفردات العينة لفئة الأساتذة ذوي الأقدمية التي تفوق 10 سنوات اختارا إجابتين في نفس الوقت من بنود الاستمارة الاستبيانية والمتمثلتين في" ممارستهما لنوعين من الاتصال المؤثرين (حسبهما) في عملية الاستماع، وهما الاتصال الأفقي والاتصال المفتوح" . لذا تم تسجيل نسبة 64,28% في خانة هذه الفئة بدل 57,14 %.

*** التحليل الكمي والكيفي:**

حسب إجابات المبحوثين تبين أن أغلبية الأساتذة والمقدر عددهم ب 12 أستاذ يمارسون الاتصال المفتوح الاتجاهات في العملية التعليمية وهذا بنسبة 85,71%. أما الأساتذة الذين يمارسون الاتصال الأفقي فيقدر عددهم ب 3 أساتذة بنسبة 21,42% ، واحد منهم يجمع بين الاتصال المفتوح الاتجاهات والاتصال الأفقي مع بعض. أما الاتصال العمودي فهو النوع الوحيد غير المستخدم تماما من قبل الأساتذة المبحوثين، لأنه غير مناسب تماما للعملية التعليمية حسبهم، مع أن الدراسات العلمية تعتبره مهما في كل درس لافتتاحه وتقديم معلومات أولية قبل بدء عملية المناقشة والاستجوابات، سيما أن الأساتذة يحتاجونه في جميع الاختصاصات اللسانية والفكرية والاجتماعية والعلمية على السواء لإعداد الوضعيات التطبيقية، ولتوفير منطلقات الدخول في الدرس ولفتح النوافذ اللازمة لفهم النص أو استقراء الوثائق والبدائل التشخيصية[25].

ويرجع اعتماد مجمل الأساتذة على الاتصال المفتوح الاتجاهات إلى أنه يعزز عملية التواصل ويحافظ على انتباه المتلقي، ويزيد من قدرته على التركيز خصوصا إذا كان هناك تبادل للأدوار بين طرفي العملية البيداغوجية، حيث يشعر المتمدرس بأنه موضع اهتمام من قبل أستاذه، والدليل على ذلك هو قيام الطالب في غالب الأحيان بلغة جسدية يستشف من خلالها الأستاذ أن تركيزه منصب على الدرس. وحتى تتحقق التفاعلية بإشراك الطلبة فتساعد على الاستيعاب. والاتصال المفتوح الاتجاهات يدرب الطالب على فن الحوار خاصة في مجال علوم الإعلام والاتصال، والقدرة على إبداء وجهة نظره التي يجب الاستماع إليها، فلا يشعر الطالب بأنه مهمش، وهذا ما لا يحققه الاتصال العمودي حسب المبحوثين .

إن الطالب طرف أساسي ومحوري في الاتصال البيداغوجي، الأمر الذي يتطلب اختيار المضامين المناسبة لقدراته ودرجات وعيه وإدراكه. ومن خلال الاتصال المفتوح الاتجاهات تساعد مهارة الاستماع على قياس مستويات الفهم لرسالة الأستاذ، وتطويرها على الدوام وفق ما يناسب الموقف الاتصالي وسياقه فيتفادى عقبات الاتصال الفعال مثل التخوف، الخجل، الفهم الخاطئ للمضمون الاتصالي، ويتحول على ضوئها الاتصال إلى تفاعل، مشاركة، تقاسم وتفاهم وتحاور وفق سيرورة مستمرة للأداء بين الطرفين معا

(الأستاذ، الطالب). ونظرا لأن غالبية الأساتذة المبحوثين تعتمد على الاتصال المفتوح الاتجاهات – حسب ما ورد في الإجابات – فإنهم يعتبرون أنفسهم من نمط المستمع المصغي، بما أن هذا النوع من الاستماع يحقق الانتباه الجيد لحديث الطالب.

وهناك 3 أساتذة (2 من ذوي الأقدمية بين 5 إلى 10 سنوات، و1 أكثر من 10 سنوات) يصنفون أنفسهم ضمن المستمع الذاتي بحيث يبحثون للاستماع عن أحاديث معينة من الطالب، وربما يرجع ذلك لضيق الوقت فيريدون الوصول إلى إجابات ومعلومات معينة، وحتى تتاح الفرص لجميع الطلبة من أجل التدخل. فهذه المهارة متمثلة في إصغاء الأستاذ للمتعلمين الذين يقدمون إجابات حول الدرس، ويتجنب الأحاديث الجانبية والخارجة عن إطار الدرس. وهذا النمط من الاستماع يتلاءم كثيرا مع الاتصال الأفقي

أما أنماط الاستماع الأخرى فهي مستخدمة لدى الأساتذة لكن بدرجات قليلة ومتفاوتة ويمكن توظيفها في الاتصال المفتوح الاتجاهات أو الاتصال الأفقي على حد سواء، مثل المستمع الفضولي من أجل تفسير ما يسمعه من الطالب بعد أن يعطي انتباهه لكل ما يود معرفته مما يرضي فضوله، والمستمع المتظاهر أين يكون انتباه الأستاذ ليس مع الطالب بسبب انشغال ذهنه بأمور خارج نطاق الدرس، وهذا يؤكد بأن الأستاذ إنسان وقد يشرد في قاعة الدرس ويتأثر بظروفه الشخصية والعائلية مما يجعله منشغلا عن إجابات الطلبة أحيانا، لكن مع ذلك يحاول أن يتظاهر بأنه يسمع لهم حتى لا ينقطع جسر التواصل بينه وبينهم أثناء العملية التعليمية. أما صنف المستمع محدود الاهتمام لم يتم اختياره من طرف الأساتذة المبحوثين، وتعتمد طريقته على مقاطعة الطالب لعدم تعلق الحديث باهتماماته، وتبرز إجابات المبحوثين الدالة على عدم توظيف هذه النوع خلال الحصة أن الأساتذة المبحوثين واعون بالجانب السلبي لهذا النمط من الاستماع، وهذا يؤكد احترامهم للطالب باعتباره عنصر أساسي في العملية التعليمية.

الجدول رقم (4) : المشاكل المعيقة للاستماع في ظل الاتصال البيداغوجي

الإجابة / الأقدمية	مشاكل خاصة بالأستاذ		مشاكل خاصة بالطالب		مشاكل خاصة بالمادة المدرّسة		مشاكل خاصة بالطريقة		مشاكل خاصة ببيئة التدريس		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
أقل من5 سنوات	3	21,42	2	14,28	1	7,14	1	7,14	1	7,14	08	57,12
من5إلى10سنوات	2	14,28	2	14,28	2	14,28	1	7,14	3	21,42	10	71,4
أكثرمن10سنوات	3	21,42	5	35,71	2	14,28	1	7,14	3	21,42	14	99,97
المجموع	8	57,12	9	64,27	5	35,7	3	21,42	7	49,98	32	228,49

***ملاحظة:**

يلاحظ في الجدول رقم (4) أن نسبة التكرارات الإجمالية قدرت ب: 228,49%، وهي نسبة فاقت بكثير النسبة المفترض تسجيلها والمقدرة ب 100 %. وهذا يعكس إجابات غالبية المبحوثين الذين اختاروا كافة أنواع البنود المقترحة في الاستمارة المتعلقة بالمشاكل المعيقة لعملية الاستماع. حيث تم تسجيل نسبة 57,12 % بدل 21,42 % لدى فئة الأساتذة الذين لديهم سنوات عمل أقل من 5 سنوات، لأن هناك أستاذ اختار نوعين من المشاكل في نفس الوقت، وأستاذ آخر اختار 3 أنواع من المشاكل في نفس الوقت. ولنفس الأسباب في تعدد الخيارات لدى بقية المبحوثين (حسب ما تبرزه الأرقام في الجدول) تظهر النسب العالية في الخانات الأخرى، حيث تم تسجيل نسبة 71,4 % بدل 21,42 % بالنسبة لفئة الأساتذة الذين تتراوح سنوات العمل لديهم بين 5 و10 سنوات، ونسبة 99,97 % بدل 57,14 % بالنسبة للأساتذة ذوي الأقدمية في العمل التي تفوق 10 سنوات.

*** التحليل الكمي والكيفي:**

إن المشاكل المعيقة للاستماع في العملية التعليمية متعددة، وهذا ما بينته إجابات الأساتذة المبحوثين حيث جاءت النسب متقاربة عند كافة الفئات من سنوات العمل المختلفة.

وعلى العموم ركز المبحوثون على المشاكل الخاصة بالطلبة حيث تصدرت جميع الإجابات بنسبة 35,71 % بالنسبة للأساتذة ذوي الأقدمية الأكثر من 10 سنوات، و14,28% لكل من الأساتذة من ذوي الأقدمية بين5 و10 سنوات والأقل من 5 سنوات. وتتمثل هذه المشاكل في غياب التركيز، والجدية والمبادرة، المقاطعة أثناء الحديث، الملل، إلى جانب بلادة التفكير والافتقار لمهارة النقد والتحليل، عدم الاهتمام واللامبالاة وكثرة الغيابات وعدم حضور المحاضرات، كثرة الفوضى والكلام الجانبي الذي يعرقل كل أشكال التلقي الجيد، ضعف القدرات الذهنية، ونقص الاستيعاب، الشرود، وقلة الانضباط، وكذلك حالة الإحباط التي يعاني منها أغلبية الطلبة، إذ أصبحوا عناصر غير فعالة في العملية التعليمية– حسب المبحوثين –، وتصب هذه المشكلات المذكورة في نوعين من المعيقات كما حددهما المختصون والمتمثلين في الأعراض المرضية الجسمية الفسيولوجية مثل الضعف السمعي، والنفسية والعقلية مثل عدم الميل للدراسة وضعف الذكاء...[26].

وأكد الأساتذة المبحوثون أن أغلبية الطلبة الذين لا يولون اهتماما للاستماع بسبب ميلهم إلى العزوف عن المشاركة بحكم تكوينهم في المراحل التعليمية في الأطوار السابقة التي تعتمد على التلقي وليس التعلم التفاعلي. بالإضافة إلى اهتمام الطلبة بالعلامة وإهمالهم لأهمية المعرفة وميلهم إلى تحصيل الشهادة على حساب تحصيل المستوى الجيد، قلة المسؤولية والاهتمام لديهم، واكتفائهم بالحضور الجسدي.

أما المشاكل الخاصة بالأستاذ فجاءت في المرتبة الثانية بنسبة 21,42% بالنسبة لفئة الأساتذة من ذوي الأقدمية الأكثر من 10 سنوات والأقل من 5 سنوات وبنسبة 14,28% للأساتذة من ذوي الأقدمية

بين 5 و10 سنوات. وتتمثل هذه المشاكل التي تعيق الاستماع خلال العملية التعليمية – حسب المبحوثين – في تشتت الانتباه وقلة التركيز لانشغال الفكر بأكثر من أمر في الوقت ذاته وذلك من كثرة الضغوطات الاجتماعية والمهنية وظروف التدريس الصعبة، وقد يعاني الأستاذ من القلق والتوتر والمرض والضغط وكذلك ضيق الوقت وكثافة الدروس. وهناك بعض المشاكل يخلقها الأستاذ هو في حد ذاته أثناء الدرس مثل حب الهيمنة على الحصة وعدم ترك المجال للطالب للمشاركة وإبداء رأيه، وهو ما يعبر عن إهمال الأستاذ للدور المحوري للمتعلم في الاتصال البيداغوجي الفعال، وتركيزه على الدرس مع عدم ترك المجال واسعا أمام الطالب للمشاركة، التحاور، النقاش، التفاعل، مما يولد نوعا من الجمود والرتابة في الدرس فيصبح العمل البيداغوجي إيصالا وليس اتصالا، بالإضافة إلى عدم التمكن من المقياس علميا وبيداغوجيا... وهذا ما يتوافق مع ما أشار إليه بعض المختصين الذين يرون أن المعلم قد يكون غير قادر على ملاحظة الفروق أو أن يكون عاطفيا ويتساهل في السيطرة على الدرس وقت الاستماع أو لا يجيد فن الاستماع[27].

وعرفت المشاكل الخاصة ببيئة التدريس المرتبة الثالثة حسب إجابات المبحوثين بنسبة 21,42% لكل من فئة الأساتذة من ذوي الأقدمية الأكثر من 10 سنوات وما بين 5 و10 سنوات، وبنسبة أقل عند فئة الأقل من 5 سنوات والمقدرة ب 7,14%. وتتمثل المشاكل الخاصة ببيئة التدريس والتي يمكن أن تعرقل الاستماع أثناء العملية التعليمية في قلة الهياكل البيداغوجية (القاعات) وعدم مواءمة العديد منها للتدريس على حساب تنامي عدد الطلبة مما يحول دون التحكم الجيد في ظروف التدريس، وكذلك عدم صلاحية حجرات الدرس من جانب نقص الإنارة، ضعف التدفئة، قلة التهوية، ضيق القاعات وموقعها غير المناسب أحيانا (أمام الشارع) مما يتسبب في الضوضاء، وذكر المبحوثون أيضا معيقات تقنية متمثلة في عدم توفر بعض الأجهزة والوسائل التعليمية (غياب مكبرات الصوت في معظم المدرجات أو تعطلها)، وكذا الاكتظاظ بسبب الأعداد المرتفعة للطلبة في الفوج الواحد مما يؤدي إلى صعوبة التحكم في التفاعل الصفي، وهناك أيضا تأثيرات الظروف الاجتماعية والسياسية على سياق التدريس، إذ تكثر الانقطاعات عن الدراسة بسبب المناسبات المتعددة وبعض الاضطرابات والأزمات الحاصلة في المجتمع الجزائري سيما في فترة إجراء هذه الدراسة، مثل الحراك الشعبي، الإضرابات (الأساتذة – الطلبة)، وباء كورونا... بالإضافة إلى سيادة بعض الذهنيات التي تأبى الدراسة في أيام الشهر الفضيل مثلا، مما يؤدي إلى التعجيل في الدروس ولو على حساب الطرق البيداغوجية المناسبة نظرا لارتباط الأستاذ بالوقت، فلا يعير اهتمامه للاستماع المناسب للطلبة كما تتطلبه العملية التعليمية لو كانت في ظروف ملائمة.

وهناك من الأساتذة من اعتبر أن المشاكل الخاصة بالمادة المدرّسة يندرج أيضا ضمن ما يعيق الاستماع خلال العملية التعليمية، حيث سجلت نسبة 14,28% لكل من الأساتذة من ذوي الأقدمية بين 5 و10 سنوات، والأكثر من 10 سنوات، وسجلت 7,14% للأساتذة ذوي الأقل من 5 سنوات من العمل.

وتتمثل هذه المشاكل في عدم ملاءمة المادة المدرّسة لقدرات الطلبة وغير مشبعة لحاجاتهم، كما يكون المحتوى غير مواكب لتطلعاتهم وانشغالاتهم ولمتطلبات العصر وعالم الشغل أو صعوبة المحتوى إلى جانب التركيز على الجانب النظري، حيث أن هناك مقاييس تغيب فيها الجوانب التطبيقية مما يفقدها الحيوية فينقص فيها الفهم والاستيعاب، وهذا ما يجعل الطالب لا يكترث للدروس ولا يولي اهتماما للاستماع في العملية التعليمية. وهناك من الأساتذة من يعتبر أن هناك كثرة في المواد الدراسية وتشابه العديد منها في محاورها وبها حشو زائد على حساب الوقت الزمني المخصص لإتمامها، سيما أن العديد من المقاييس سداسية ولا يمكن استيفاؤها في الوقت المحدد لها، مما يعرقل العملية الاتصالية الناجحة، ناهيك عن سيادة بعض المقاييس على حساب أخرى (قاعدية، هامة وأساسية) تغيب في المقررات الجامعية، وتقضي على التخصص الفعال وهذا يولد الضغط على الأستاذ مما لا يسمح له بالتأني خلال العملية التعليمية واستماع جيد للطلبة أو خلق حوار في القاعة .

أما المشاكل الخاصة بالطريقة المتبعة في التدريس فكانت في آخر سلم اختيارات الأساتذة وذلك بنسبة 7,14% لكل فئة من فئات الأساتذة باختلاف الأقدمية في سنوات العمل. وتتمثل هذه المشاكل في الطرق التقليدية التلقينية في التدريس دون إشراك الطلبة، وعدم التحكم في البيداغوجيا، عدم استعمال الأمثلة في شرح الدرس، عدم إثارة وجذب الطالب من طرف الأستاذ، بقاء الأستاذ في زاوية واحدة، الحشو في برامج بعض المواد، هذا ما يجعل الأستاذ في سباق مع الزمن لإتمامه الدروس، وهذا ما يؤثر سلبا على العملية التعليمية في حالة عدم الاعتماد على بيداغوجية المقاربة بالكفاءات، بالإضافة إلى عدم توفر وسائل الإيضاح المناسبة للدروس خاصة ما تعلق بالتكنولوجيات الحديثة (مثلا ماسح ضوئي، دتاشو...).

وفي هذا الصدد لخص المختصون أن من المشاكل التي تعيق عملية الاستماع الجيد أثناء الدرس قد تكون الطريقة التي يستخدمها المعلم لا تراعي دوافع الفهم أو الاستماع أو تفتقد الوسائل التعليمية[28].

3.4 – عوامل تطوير مهارة الاستماع من منظور أساتذة قسم الإعلام بجامعة المدية

يهدف الاتصال البيداغوجي إلى تبادل ونقل الخبرات والمعارف والتجارب والمواقف، والتأثير على سلوك الطالب، حيث يتضمن نمط الإرسال اللفظي وغير اللفظي، والوسائل التواصلية، والمهارات المختلفة سيما الاستماع الذي يعتبر آلية بيداغوجية يتخذها الأستاذ من أجل توصيل الرسالة التعليمية وكسب الطالب، حتى تكون في الأخير عملية تعليمية تفاعلية وتكاملية وجيدة، وبذلك يتم تغطية الفجوات المعرفية لدى الطالب وتوجيهه وتقييمه. والاستماع هو مهارة وفن، يعتمد على عمليات عقلية معقدة نظرا لضرورة تآزر كل من التفكير والسمع مع بعضهما البعض، ومن أجل إنجاح العملية التعليمية وتحسين علاقته بالطالب، يحتاج الأستاذ الاهتمام بتنمية الاستماع لديه، ولتطوير هذه المهارة يجب توفر مجموعة من الشروط والمتطلبات والعوامل يؤكد عليها الأساتذة المبحوثون من خلال إجاباتهم.

الجدول رقم (5) : شروط تحقيق الاستماع الجيد

الإجابة / الأقدمية	الخبرة		التخصص		التكوين		الجنس		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
أقل من5 سنوات	01	7,14	02	14,28	01	7,14	0	0	04	28,56
من5إلى10سنوات	2	14,28	0	0	02	14,28	01	7,14	05	35,7
أكثرمن10سنوات	08	57,14	02	14,28	07	50	01	7,14	18	128,56
المجموع	11	78,56	04	28,56	10	71,42	02	14,28	28	192,82

***ملاحظة:**

يلاحظ حسب الجدول رقم (5) أنه تم تسجيل نسبة التكرارات الإجمالية بقيمة 192,82 % بدل 100 %، وهذا راجع إلى الاختيارات المتعددة للإجابات في نفس الوقت. حيث تم تسجيل نسبة 28,56 % عند فئة الأساتذة الذين لديهم سنوات عمل أقل من 5 سنوات وهذا بدل النسبة الفعلية الخاصة بهم والمقدرة ب 21,42 % وهذا بسبب أن هناك أستاذ من مفردات العينة اختار إجابتين من بنود الاستمارة الاستبيانية، إذ حظي شرط "التخصص" بتكرارين مقارنة بالشروط الأخرى المساهمة في تحقيق الاستماع الجيد. لكن هذا الشرط لم يتم اختياره لدى فئة الأساتذة الذين تتراوح سنوات عملهم بين 5 و10 سنوات، وتوجهت الإجابات إلى شروط أخرى، واختار أستاذان من هذه الفئة أكثر من شرط، ليتم تسجيل نسبة 35,7 % بدل 21,42 %. أما فئة الأساتذة ذوي الأقدمية فغالبيتهم اختاروا أكثر من شرط لتحقيق الاستماع الجيد بنسبة تكرارات تفوق النسبة المفترضة ب 128,56 % بدل 57,14 %. فالملاحظ أن كل الأساتذة المقدر عددهم ب 8 من هذه الفئة اختاروا "الخبرة" كشرط متوافق حوله، وأضافوا له شروطا أخرى في ظل خيارات متعددة تمثلت في 7 تكرارات لشرط "التكوين"، و2 لشرط "التخصص" و1 لشرط "الجنس"، مما ضاعف وبشكل كبير في مقدار النسبة.

*** التحليل الكمي والكيفي:**

يتبين أن نسبة الأساتذة الذين اعتبروا أن الخبرة في العمل من بين شروط تحقيق الاستماع سجلت بقيمة 57,14% من فئة الأقدمية الأكثر من 10 سنوات أي كل الأساتذة المقدر عددهم ب 8 في هذه الفئة، ونسبة 14,28% في فئة الأساتذة الذين لديهم أقدمية عمل بين 5 و10 سنوات، وبنسبة 7,14% بالنسبة للأساتذة من ذوي أقدمية عمل أقل من 5 سنوات. ويعتبر المبحوثون أن الأستاذ يكتسب كفاءات علمية وقدرات تعليمية بيداغوجية كلما زادت خبرته في الميدان وهذا يساعده على التحكم في عملية الاتصال البيداغوجي مع الطالب من خلال توظيف مهارة الاستماع بالطريقة المثلى .

في المرتبة الثانية سجلت نسبة50% لصالح التكوين كشرط لنجاح عملية الاستماع بالنسبة للأساتذة من ذوي سنوات العمل الأكثر من10 سنوات و14,28% للأساتذة ذوي أقدمية بين5 و10 سنوات، و7,14% بالنسبة للأساتذة الذين يمتلكون خبرة عمل أقل من 5 سنوات. حيث يرى المبحوثون أن التكوين الجيد في مجال البيداغوجيا واكتساب معارف عن مهارات الاتصال بكل أنواعها يساعد في رفع مستوى الأستاذ في مجال تعامله مع الطلبة ويمكنه من أداء مهنته بطريقة تواصلية ناجحة وفق لقواعد البيداغوجيا .

ويتبين أن نسبة الأساتذة المبحوثين الذين يعتبرون أن تخصص علوم الاتصال هو شرط ضروري لتحقيق مهارات الاستماع الجيد أثناء العملية التعليمية تقدر ب14,28% بالنسبة للأساتذة من ذوي الأقدمية الأقل من 5 سنوات وكذلك الأكثر من 10 سنوات، أما فئة الأساتذة من ذوي الأقدمية بين 5 و10 سنوات لم تسجل أي نسبة في هذه الإجابة. ويظهر أن تخصص الأستاذ في علوم الاتصال لا يبدو مهما عند أغلبية الأساتذة، ونفس الشئ بالنسبة لشرط الجنس، حيث أنه تم تسجيل نسبة 7,14% فقط لفئة الأساتذة من ذوي الأقدمية من 5 إلى 10 سنوات والأكثر من 10 سنوات. حيث لا يولي المبحوثون أهمية لهذين الشرطين كثيرا بل يؤكد الأساتذة أن هناك عوامل أخرى قد تساهم في بناء شخصية الأستاذ التواصلية سيما في الاستماع الجيد والتركيز مع الطلبة من أجل إنجاح العملية التعليمية، وهنا يتم التأكيد على العوامل السيكولوجية والنفسية للأستاذ، وحب المهنة والرغبة في التجاوب مع الطلبة وتفهمهم وتحفيزهم وإبعاد الضغط عنهم. وتندرج ضمن هذه العوامل أيضا شخصية الأستاذ في حد ذاته مثل كفاءته الاتصالية التي تجمع بين حضوره، شخصيته الكريزماتيه، صورته الذهنية الجيدة لدى المتلقي، وكلما كان رزينا وهادئا ساعده ذلك على الاستماع الجيد.

الجدول رقم (6) : كيفية تنمية مهارة الاستماع

الإجابة / الأقدمية	التدريب		الدراسات		تدريب الطالب		لاداعي للتدريب		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
أقل من5 سنوات	02	14,28	0	0	01	7,14	0	0	03	21,42
من5إلى10سنوات	01	7,14	02	14,28	02	14,28	0	0	05	35,71
أكثرمن10سنوات	02	14,28	05	35,71	03	21,42	0	0	10	71,41
المجموع	05	35,71	07	49,99	06	42,84	0	0	18	128,54

***ملاحظة:**

يلاحظ في الجدول رقم (6) أن نسبة التكرارات الإجمالية فاقت النسبة الفعلية المفترض تسجيلها وهي 128,54 % بدل 100 %، وهذا بسبب لجوء مبحوثين من فئة الأساتذة الذين تتراوح سنوات العمل

لديهم بين 5 و10 سنوات إلى اختيار أكثر من إجابة من بنود الاستمارة الاستبيانية، حيث اختارا 3 طرق لتنمية مهارة الاستماع في نفس الوقت وهي " التدريب، الدراسات، تدريب الطالب"، فظهرت نسبة التكرارات بقيمة 35,71 % بدل 21,42 %. وهذه الخيارات الثلاث هي نفسها حظيت بالتكرارات لدى المبحوثين من فئة الأساتذة ذوي الأقدمية التي تفوق 10 سنوات، لكن بقيم أخرى حسب ما يظهر في الجدول، ليتم تسجيل نسبة تكرارات 71,41 % بدل 57,14 %. وهذه الخيارات المتعددة لأكثر من بند في الإجابة يبرز اقتناع المبحوثين أن سبل تنمية مهارة الاستماع تتطلب اجتماع كيفيات وطرق متنوعة.

*** التحليل الكمي والكيفي:**

يتبين من الجدول أن نسبة الأساتذة الذي رأوا أن الاطلاع على الدراسات والبحوث الخاصة بمهارة الاستماع هي الوسيلة الملائمة لتنمية مهارة الاستماع مع الطالب تمثلت في 35,71% لدى الأساتذة الذين تفوق سنوات العمل لديهم الأكثر من10 سنوات، ونسبة 14,28% لدى الأساتذة من ذوي الأقدمية بين5 و10 سنوات، أما الأساتذة الذين تقل سنوات العمل لديهم عن5 سنوات فلم يوافقوا على هذا الاقتراح. ويعتبر اللجوء إلى ما نشر من دراسات سابقة والتي تناولت موضوع مهارات الاتصال في التعليم بصفة عامة ومهارة الاستماع بصفة خاصة ضرورية في بعض الأحيان – حسب إجابات المبحوثين – لاستيقاء معلومات متعددة عن أنواع ومستويات وأهمية الاستماع، وكيفية توظيفه في التدريس... وهي معلومات مهمة لبناء الجانب المعرفي للأستاذ حول هذه المهارة والاستفادة من البحوث السابقة ونتائجها في هذا المجال.

أما المرتبة الثانية فكانت لصالح ضرورة حث الطالب على التدريب على مهارة الاستماع وهذا بنسبة 21,42% لدى الأساتذة من ذوي الأقدمية الأكثر من 10 سنوات وبنسبة 14,28% لدى الأساتذة من ذوي الأقدمية بين5 و10 سنوات وبنسبة 7,14% للأساتذة الذين تقل سنوات العمل لديهم عن 5 سنوات . و يأتي هذا الاتفاق من طرف الأساتذة ولو بنسب قليلة لأنهم يعتبرون الطالب عنصر محوري في العملية الاتصالية داخل قاعة الدرس، وهو بدوره يحتاج إلى اكتساب مهارات الاستماع من أجل نجاح الاتصال البيداغوجي وهذا عن طريق التدريب المستمر حتى يتقن كيف يتلقى الرسالة الاتصالية من قبل الأستاذ ويفهم مغزاها وهكذا تتحقق أهداف العملية التعليمية، سيما أن نجاح هذه الأخيرة يرتكز بصفة كبيرة على تعليم وتنمية مهارة الاستماع الجيد للمتعلم، وأخذت هذه المهارة حظا وافرا في معظم برامج تعليم اللغات في الدول المتقدمة فكانت نتائجها مثمرة. وقد أحصت بعض الدراسات نسب تعليم المهارات في هذه الدول فتوصلت إلى أنهم يخصصون 52.5 % من نشاطهم في الاتصال في الاستماع، بينما يمضون17.3% في القراءة، و16.3% في الكلام، و13.9% في الكتابة، فمهارات الاستماع أكثر ضرورة للتفوق العلمي[29].

في المرتبة الثالثة وردت إجابات المبحوثين تصب في اقتراح ضرورة قيام الأستاذ بالتدريب على

مهارة الاستماع من أجل نجاح الاتصال البيداغوجي وهذا بنسبة 14,28% للأساتذة الذين تفوق سنوات العمل لديهم الأكثر من 10 سنوات وكذلك للأساتذة الذين تقل سنوات العمل لديهم عن 5 سنوات، وبنسبة 7,14% للأساتذة من ذوي الأقدمية بين 5 و10 سنوات. إذ يعتبر الأساتذة المؤيدون أن عملية التدريب على الاستماع ضرورية لكل أستاذ بما أن فن الحديث والاستماع يدخل في مجال هندسة التواصل البشري لكن هذه النسب جاءت قليلة مقارنة بأهمية هذا العنصر بالذات لأن علماء الاتصال والاجتماع والتربية يرون أن الاستماع مقدرة تكتسب بالتعلم والتدريب، ويجب أن تولى لها العناية البالغة في العملية التعليمية. وهناك عدة طرق لتعلم مهارة الاستماع يستخدمها المختصون لتنمية قدرات الأذن على فهم واستيعاب الأصوات من خلال مطلبين أساسيين يتمثلان في التمييز السمعي والاستماع لغرض، ويتم تعلمهما والتدريب عليهما لتحقيق دقة السمع[30].

والملاحظ أن كل الأساتذة المبحوثين لم يؤيدوا فكرة " لا داعي للتدريب أصلا" وهذا دليل على أنهم واعون بأن عملية الاستماع وإن كانت وظيفة فيزيولوجية إلا أنها تحتاج إلى صقل وعناية، وفي هذا الصدد اقترحوا طرق أخرى لتنمية مهارة الاستماع مثل القيام بتمارين ذهنية لزيادة التركيز والانتباه بالاعتماد على التأمل والاسترخاء، مع ضرورة التكيف ذهنيا مع المتحدث والتأني وعدم إصدار الأحكام المسبقة على الطالب، ويرون أن حسن الاستماع نابع من الاستعداد النفسي للأستاذ الملتزم بعمله والواعي بمتطلباته. ويقترحون أيضا ضرورة أن يواضب الأستاذ على التقييم والتقويم الذاتي المستمر لأدائه المهني من أجل تحسين مهارة الاستماع ومن ثمّ تحقيق فعالية الاتصال البيداغوجي .

خاتمة

يتطلب الاتصال البيداغوجي الفعال توفر عوامل بيداغوجية كالكفاءة والاعتماد على الوسائل التعليمية، وعوامل نفسواجتماعية كدافعية الطلبة وإقبالهم على عملية التعلم، كما تتطلب مهارات اتصالية عديدة على رأسها فن الاستماع للآخرين بما أنه النشاط الحسي الذي يستغرق معظم الوقت في العملية التعليمية. ويساعد الاستماع على تحقيق فعالية الاتصال البيداغوجي إذا ما التزم كل من الأستاذ والطالب على تحمل المسؤولية الكاملة في استخدام التفاعل الديداكتيكي المبني على المثلث المتشكل من الأستاذ والطالب والمادة الدراسية، والعلاقة بين هذه الأقطاب هي علاقة تواصل وحوار، والتي لا تتحقق إلا بتوظيف مهارة الاستماع بوعي وتخطيط محكم وفق منهجية وبرامج مخططة. والأستاذ الذي لا يملك أدنى قسط من الكفايات الثقافية والاستراتيجية والتواصلية لا يستطيع أن يسهل على الطلبة عملية الانخراط في الدرس و الاستفادة منه، ونفس الشيء بالنسبة للطالب .

وأكدت هذه الدراسة فحوى هذه المعطيات من خلال مجموعة النتائج المتوصل إليها والمتمثلة في :

1- مكانة الاستماع في العملية التعليمية:

يعتبر الاستماع من أهم المهارات الاتصالية التي تساعد في نجاح الاتصال البيداغوجي بما أن له

القدرة على دعم المهارات التعليمية الأخرى، حيث بالاستماع يتم تعلم اللغة بما أنه نشاط عقلي إيجابي مقصود يقتضي التركيز والانتباه لإدراك الرسالة المسموعة وفهم المقصود منها، وللاستماع تأثير بالغ على تنمية الكفاءة في القراءة، ونمو القدرة على الحديث، ويزيد من الثروة اللفظية وتحقيق الكتابة الصحيحة. وهذا دليل على المكانة المهمة للاستماع باعتباره من مهارات الاتصال البيداغوجي في العملية التعليمية. ويعزز هذه المكانة مستوى الاستماع المناسب الذي يستخدمه الأستاذ المتمثل في الإنصات والإصغاء لما يحمله من درجة انتباه وتركيز لما يقوله الطالب.

2- تحديات ومعيقات الاستماع التي تواجه الأستاذ الجامعي في ظل أنماط الاتصال البيداغوجي:

من أهم التحديات والمعيقات التي تواجه الأستاذ الجامعي هو كيفية الموازنة بين ظروف العملية التعليمية غير المناسبة في بعض الأحيان وبين تحقيق مقاصد العملية التعليمية، إذ قد يؤاخذ عليه عدم توظيف أنواع الاتصال البيداغوجي حسب الموقف التعليمي وعدم تقيده بأنماط الاستماع الجيد، ولاشك أن هذا يعود على الطالب بنتائج سلبية. سيما أن واقع التعليم يكشف عن العديد من المشكلات الخاصة بالأستاذ والطالب والمادة المدرّسة والطرق التعليمية وبيئة التدريس. وهنا يأتي دور الأستاذ القادر على توجيه الدرس حسب ما يتوافق مع مجمل التحديات من خلال الاستعمال الجيد لمهارة الاستماع للاهتمام بانشغالات الطالب المعرفية والبيداغوجية ليدعم إدراكه لمستواه العلمي والتجاوب مع رجع الصدى والرد على تساؤلات الطالب واستفساراته، وتوظيف أساليب التأثير المناسبة وهذا من خلال توظيف أنماط الاتصال البيداغوجي كل حسب أهميته وسياقاته مثل نمط الاتصال العمودي أو الأفقي أو المفتوح الاتجاهات، مع التركيز على صنف من الاستماع المناسب واستغلاله بالطريقة المثلى في العملية التعليمية.

3- عوامل تطوير مهارة الاستماع لدى الأستاذ الجامعي:

من عوامل وشروط تطوير مهارة الاستماع لدى الأستاذ الجامعي لبلوغ الاتصال البيداغوجي الفعال يذكر الخبرة، التكوين والاطلاع على الدراسات والبحوث التي تتناول هذا الفن، كما يحتاج كل من لأستاذ والطالب إلى تنمية مهارة الاستماع عن طريق التدريب ضمن منهج منظم وتخطيط جيد وبرامج علمية يتولى تنفيذها متخصصون عبر مراكز في دورات مستمرة. فالاستماع هو تلقي الأصوات بقصد إرادة الفهم والتحليل، وهو عملية تستدعي من المستمع انتباها مقصودا لما تتلقاه الأذن من الأصوات وفن يحتاج إلى قدرات قوية نتيجة ضرورة إعمال الذهن لفهم معنى هذه الأصوات، وهذه عمليات عقلية معقدة لا تتيسر إلا لمن أُوتي حظا موفورا من التعليم والتدريب على فن الاستماع ومهارته المتنوعة، ولا يتسنى ذلك للأستاذ أو للطالب على حد سواء إلا إذا تدربا تدريبا كافيا على الاستماع الهادف، ليصبح كل منهما قادرا على تنظيم قدراته للاستماع، والانتباه لما يقوله الطرف الثاني.

وفي الأخير يمكن القول أن توظيف الاستماع بطريقة جيدة في العملية التعليمية يؤدي إلى بلوغ

أهداف الدرس، بما أنه يعتبر الركن الأساسي في الاستيعاب والتحصيل الدراسي للطالب. فهو يمثل مهارة تعليمية بامتياز، تعمل على تعزيز وتنمية عملية التفكير، وبناء مهارة التحليل والنقد، كما يساعد على إدراك معاني الكلمات واستنتاج هدف المتحدث، وفهم الأفكار وتحديد العلاقة فيما بينها والقدرة على تلخيصها، مع اصطفاء المعلومات المهمة، وتعزيز عملية الاتصال والتواصل... وعليه فإن مهارة الاستماع تحتاج إلى العناية اللازمة في الأوساط التعليمية بالجامعة الجزائرية، مع ضرورة الاستغلال الأمثل لقدراتها من الجانب العلمي والمنهجي والتطبيقي لتحقيق اتصال بيداغوجي فعال.

الهوامش:

1- سعد سلمان المشهداني، مناهج البحث الإعلامي، الطبعة الأولى، دار الكتاب الجامعي، الإمارات العربية المتحدة- الجمهورية اللبنانية، 2017، ص 163، (نقلا عن بسام عبد الرحمن مشاقبة، البحث الإعلامي وتحليل الخطاب، ص ص 60،61)

2- لحسن عبد الله باشيوة، نزار عبدالمجيد البراوي، عدنان هاشم السامرائي، البحث العلمي: مفاهيم- أساليب- تطبيقات، الطبعة الأولى، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 394

3- مقابلة مع السيد سمير حراث، رئيس قسم علوم الإعلام والاتصال- كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة المدية، 2020/02/16، الساعة 11.00

4- علي تاعوينات، " التعليمية والبيداغوجيا في التعليم العالي"، الملتقى الوطني الأول حول تعليمية المواد في النظام الجامعي، مجلة مخبر تطوير الممارسات النفسية والتربوية، أفريل 2010، ص06

5- حسن شحاتة، زينب النجار، معجم المصطلحات التربوية والنفسية، الطبعة الأولى، الدار المصرية اللبنانية، مصر، 2003، ص18

6- رمزي فتحي هارون، الإدارة الصفية، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، 2003، ص270

7- نايف سليمان، الوسائل التعليمية، الطبعة الثانية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2003، ص64

8- محمد بن عبد العزيز العقيل، حقيبة مهارات الاتصال، مركز التنمية الأسرية، الأحساء، ص43

9- حمد عبدالقادر أحمد، طرق تعليم اللغة العربية، مكتبة النهضة، القاهرة، 1982، ص147

10هواري فرعون، أهمية تطوير مهارات الاستماع عند المتعلم، آخر تحديث: 2015/08/30، https://www.oujdacity.net تاريخ الولوج 2020/04/02، الساعة 13.00س

11- صابرين السعو، مفهوم مهارة الاستماع، آخر تحديث: 28/08/ 2016 ، https://mawdoo3.com تاريخ الولوج 2020/04/07، الساعة 10.30 سا

12- وهيبة لكحل، الاتصال البيداعوجي أستاذ- طالب، رسالة ماجستير في علم النفس التربوي، جامعة باجي مختار بعنابة، 2012/2011، ص 95 ، نقلا عن الموقع الالكتروني:
www.puedmet – in – maousoua.com

13- راشد محمد عطية أبو صوادين، تنمية مهارات التواصل الشفوي: التحدث والاستماع دراسة علمية تطبيقية، الطبعة الأولى، إيتراك للنشر والتوزيع، القاهرة، 2005، ص 178

14- عز الدين حفار، أهمية الاستماع في العملية التعليمية، مجلة الصوتيات، المجلد 20، العدد3، ديسمبر 2018 ، ص711

15- العربي السليماني، رشيد الخديمي، قضايا تربوية ورهانات جودة التربية والتكوين: مقاربات سيكوبيداغوجية وديداكتيكية، منشورات عالم التربية، الطبعة الأولى، 2005 ، ص ص 39، 40

16- محمد منير حجاب، مهارات الاتصال للإعلاميين والتربويين والدعاة، الطبعة الرابعة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003، ص 31

17- عبد الرحيم تمحري، تقنيات التواصل والتعبير، الطبعة الأولى، مطبعة النجاح الجديدة، الدار البيضاء، 2007، ص ص 97 – 104

18- نفس المرجع

19- خالد زكي عقل، المعلم بين النظرية والتطبيق، الطبعة الأولى، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، د.م.ن، 2004، ص91

20- محمد هيكل، مهارات الحوار بين التحدث والإنصات، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة، 2010، ص 286

21- نفس المرجع، ص 288

22- أبو بكر عبدالله شعيب، المهارات اللغوية: مفهومها، أهدافها، طرق تدريسها، مكتبة المتنبي، الدمام، السعودية، 1435هـ، ص 290

23- راشد محمد عطية أبو صوادين، مرجع سابق، ص ص 182، 183

24- علي أحمد، تدريس فنون اللغة العربية، مكتبة الأنجلو مصرية، القاهرة، 1988، ص50

25- وهيبة لكحل، مرجع سابق، ص 94

26- سعد محمد المبارك الرشيدي، سمير يونس أحمد، التدريس العام وتدريس اللغة العربية، الطبعة الأولى، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، الكويت، 1999، ص 161

27- جمال حسين جابر محمد، مهارة الاستماع: تدريسها وتقويمها، العربية للناطقين بغيرها، جامعة إفريقيا العالمية، العدد20، جانفي 2016، ص 222، منشورة على الموقع الإلكتروني:

http://dspace.iua.edu.sd/xmlui/handle تاريخ الولوج 2020/03/14 الساعة 13.00

28- نفس المرجع، ص 222

29- عز الدين حفار، مرجع سابق، ص 705.

30- نفس المرجع، ص 709.