مجلة الباحث – المدرسة العليا للأساتذة الشيخ العلامة مبارك بن محمد إبراهيمي الميلي الجزائري – بوزريعة – الجزائر

المجلد: (15)	العدد:(01)	السنة: 2023	صفحات المقال: 209 – 233	ISSN :9577 - 1112	EISSN : 2602 -5388

استراتيجيات التواصل في تعليميات اللغات

Communicative strategies in teaching learning languages

عقبه لعناني

المدرسة العليا للأساتذة آسياجبار – قسنطينة (الجزائر)

okba.ens@hotmail.fr

تاريخ الإرسال: 19 / 03 / 2022 **تاريخ القبول: 16 / 02 / 2023** **تاريخ النشر: 31 / 03 / 2023**

الملخص:

يهدف هذا المقال إلى التعريف بمفهوم "استراتيجيات التواصل"، وإبراز تصنيفاتها المختلفة في ميدان تعليم اللغات وتعلّمها. يظهر هذا المفهوم من خلال الوسائل التي يتّخذها المتعلم – سواء بشكل صريح أم بشكل خفي – من أجل إيصال الرسالة إلى المُخاطب شريكِهِ في التواصل.

يستعمل المتعلّم الاستراتيجية لتعويض العجز عن إيصال محتوى معيّن للفرد المُخاطَب أثناء العملية التواصلية، فهي بذلك مهمّة لتفادي فشل عملية التواصل أو انقطاعها. ومن هذه الاستراتيجيات نلفي: الاستراتيجيات التعويضية، استراتيجيات التعديل الذاتي، استراتيجيات التنفيذ...

الكلمات المفتاحية:

تواصل، تواصل لفظي، استراتيجية، تعليم، تعلم

Abstract:

This article aims to define the notion of« communicative strategies » with its different classifications in teaching /learning languages. This notion appears through tools used by the learner –explicitly or implicitly- to transmit the message to his partner in communication.

The learner uses the strategy to compensate the disability to transmit a content to the recipient during the communication process. For that raison, it is important to avoid communication process failure or interruption. From these strategies, we can mention: compensatory strategies, Self-adjustment strategies, Execution strategies...

Keywords:

Communication; verbal communication; strategy; teaching; learning.

المجلد: (15) | العدد:(01) | السنة: 2023 | صفحات المقال: 209 – 233 | ISSN :9577 - 1112 | EISSN : 2602 -5388

1. مقدمة:

يتميّز التّواصل الإنساني عن الأشكال الأخرى للتّواصل باستعمال الكلام، حيث ينفرد بكل وضوح حينما يُمارس بوساطة اللّسان، حتّى لو وُجِدَت وسائل أخرى للتّواصل –خاصّة في وقتنا الحالي– فإنّها لا تحظى بخاصيتي الثّبات أو القدم التي يحوزها اللّسان المنطوق. وبالرّغم من وجود كائنات أخرى تتواصل فيما بينها، إلّا أنّ التّواصل الإنساني هو الأكثر تطوّرا، والأكثر تأسيسا، ويقوم مقام وسيلة الاندماج الاجتماعي، ويبقى شرطا لازما للحياة الإنسانية، وللنّظام الاجتماعي، وهو من هذه الحيثية، يشكّل الرّباط الاجتماعي الذي يسمح بالحفاظ على توازن المجموعة الإنسانية وانسجامها.

تمّ النّظر إلى التّواصل الإنساني –في منحى من مناحيه– من زاوية العلاقة، والتّفاعل بين المتحاورين، وتوجّه الانتباه صوب التّركيز حول العلاقات التي يؤسّسها الأفراد، ويحافظون عليها أثناء فعل التّواصل؛ فهو نشاط يتفاعل عبره المشاركون، غير أنّ تركيزه لم يقتصر على العلاقات بين المتحاورين فقط، بل تعدّاه إلى الاهتمام بتأثيرات التّواصل، وسلوكات المتحاورين. وهنا بالذات، اقتُرِحَ مفهوم جديد للتّواصل مؤدّاه، أنّ هذا الأخير "سيرورة اجتماعية دائمة، تُدمِج أشكالا عديدة للسّلوك: الكلام، والإشارة، والنّظر، والإيماءات، والمسافة بين الأفراد..."[1]؛ وبتعبير آخر، اعتُبِر التّواصل الإنساني بمثابة نشاط متعدّد الأشكال، لا يستعمل الأفراد عبره الكلام فحسب، ولكنّهم يستعملون الإشارات، وأوضاعهم الاجتماعية للتّواصل كذلك، فتُنقَل إلى رسائل ذات طبيعة لفظية أو غير لفظية.

وبعدها، تمّ التأسيس لما أصبح يُطلق عليه "براغماتية" التّواصل الإنساني، والتي انطلقت من فكرة أنّه يمكن تفريع دراسة التّواصل الإنساني إلى ثلاثة ميادين هي: التّركيب، والدّلالة والبراغماتية؛ هذا الميدان الأخير الذي يُعنى بدراسة الجانب البراغماتي (أي تأثيرات السّلوك أثناء قيام التّواصل). إنّ معطيات البراغماتية –حسب هذا التصوّر– "لا تتمثّل ببساطة في المفردات، ومظاهرها، ومعانيها، والمعطيات التي يفرزها التّركيب والدّلالة، بل في المظاهر غير اللّفظية المصاحبة لها، ولغة الجسد أيضا"[2]. لذا، تمّ تركيز الاهتمام على أهمّية اللّغة اللّفظية (المفردات، وبنياتها، ودلالاتها)، وعلى لغة السّلوكات غير اللّفظية ضمن التّواصل الإنساني (مثل الإشارات، الإيماءات...).

المجلد: (15) | العدد:(01) | السنة: 2023 | صفحات المقال: 209 – 233 | ISSN :9577 - 1112 | EISSN : 2602 -5388

إنّ الاهتمام باللّغة غير اللّفظية مردّه إلى المسلّمة الآتية: "ليس بإمكاننا ألّا نتواصل، رغبنا في ذلك أم لم نرغب"[3]، إذ إنّ كلّ سلوك اجتماعي، وكلّ ردّ فعل فيزيائي أو لفظي، وكذا الجمود، وحتّى الصّمت، فإنّها تشكّل جميعا أشكالا متنوّعة من التّواصل الإنساني.

وعليه، سنتناول في هذا البحث –بالإضافة إلى مقدّمته– جملة من المسائل مثل: مفهوم التواصل وأصنافه، مركّزين على الجانب الشفاهي (اللفظي)، ثم سنحاول عرض مفهوم الاستراتيجية، وكيفية انتقاله إلى ميدان تعليم اللغات وتعلّمها، وسنبحث عن التصنيفات المختلفة لاستراتيجيات التواصل، لنخلص في الأخير إلى إبراز أهم علامات التواصل الشفاهي، ويتبع كلّ هذا بخلاصة نجمل فيها بعض النتائج.

2. التواصل:

تستعمل لفظة "التّواصل" –حاليا– في ميادين متعدّدة، سواء في الميدان العلمي أو في اللّسانيات أو في التّعليميات أو في الوسائط المادّية، وكذا في العلاقات داخل المؤسّسات، كما تستخدم للدّلالة على وقائع مختلفة، وأصبحت بمثابة "الكيس" الذي يُلقى فيه كلّ شيء[4]. ففي واقع الأمر، ظهرت هذه اللّفظة لتطابق ذوق العصر، ولتُطبَّق في مجالات عدّة، من مثل: علوم الاتّصال، والتّواصل التّكنولوجي، والتّواصل عن طريق الإنترنت، وكذا التّواصل عن طريق الوسائط، إضافة إلى التّواصل داخل المؤسّسات كذلك.

انطلاقا من هذا التّعدّد الاستعمالي، يكون جديرا في المقام الأوّل، بسط بعض التّعريفات الإجرائية حول الميدان الذي يهمّنا في إطار هذا البحث، وبالخصوص ميدان تعليميات اللّغات.

يحيلنا المعجم الاشتقاقي، والتّاريخي للّغة الفرنسية إلى أنّ لفظة "التّواصل" هي اشتقاق للفظة "تَوَاصَلَ" « communiquer » المنبثقة عن اللّفظة اللّاتينية « communicare »، ويرجع ظهور لفظة "تَوَاصَلَ" إلى القرن الرابع عشر، وحملت معنى "الاشتراك في"، "العلاقة مع"، و"التّعرّف". انطلاقا من هذه الدّلالات العامّة، تطوّر معنى لفظة "التّواصل"، عبر قرون من الزمن، ليصبح غير دالّ على فعل التّواصل فحسب، وإنّما على العلاقات بين الكائنات البشرية، والحيوانات، وحتّى الأجهزة[5].

المجلد: (15)	العدد:(01)	السنة: 2023	صفحات المقال: 209 – 233	ISSN :9577 - 1112	EISSN : 2602 -5388

وفي السياق ذاته، تعني لفظة "التّواصل"، حسب "المعجم العالمي الفرونكوفوني" مثلا: "1. فعل التّواصل، نقل شيء ما إلى شخص آخر...4. أن تكون في علاقة مع شخص ما، شيء ما...5. وفي علم الاجتماع مجموع الظّواهر المتعلّقة بإمكانية الفرد نقل معلومة إلى فرد آخر، عن طريق اللّسان المنطوق أو عن طريق أنظمة أخرى..."[6]. ومن ثمّة، لا تحيل لفظة "التّواصل" إلى فعل التّواصل، والعلاقة بين الأشياء أو الأشخاص الذين يتواصلون فحسب، وإنّما إلى موضوع التّواصل ذاته كذلك، فهي تدلّ قبل كلّ شيء، على نقل شيء ما أو نقل رسالة إلى شخص آخر. ومن هذا المنظور يرتكز "التّواصل" على قول شيء ما أو التّحدّث إلى شخص معيّن.

بناء على ما سبق، يمكن القول بأنّ التّواصل من المنظور الاجتماعي، يعني الوضع الاتصالي بين شخصين أو أكثر، أمّا من المنظور الفيزيولوجي، فيستند إلى إمكانية الفرد على نقل رسالة إلى فرد أو إلى أفراد آخرين عن طريق اللّسان المنطوق أو أنظمة أخرى، الأمر الذي يفضي بنا إلى مفهوم التّواصل الإنساني.

يبدو أنّ مجال التّواصل غير محدود، فهو حاضر في ميادين عديدة؛ كالتّطوّر التّكنولوجي لوسائل الاتّصال عن بعد، والأنظمة المعلوماتية، والوسائط المادّية، وشبكة الإنترنت، والعلوم الإنسانية من مثل: علم النّفس، وعلم الاجتماع، وعلم الاقتصاد، واللّسانيات، والسّيميائية، والبيولوجيا (من حيث نقلُ المعلومة في المستوى الخلوي). وبهذا يمكن التّساؤل: هل توجد ظاهرة تخلو من النّشاط التّواصلي؟

الحاصل من البحث في هذه المعارف، أنّ مفهوم التّواصل متضمّن لمفهوم الرّسالة، ومفهوم هذه الأخيرة يتضمّن مفهوم المعلومة، فهل التّواصل مقتصر على نقل الرّسالة فقط؟ وهل ما تُحدِثُهُ الرّسالة هو المعلومة فقط؟ تلك هي التّساؤلات التي يحاول البحث الإجابة عنها فيما يلي من الأسطر.

المجلد: (15) | العدد:(01) | السنة: 2023 | صفحات المقال: 209 – 233 | ISSN :9577 - 1112 | EISSN : 2602 -5388

1.2 التواصل الإنساني لفظي أو غير لفظي:

يرى "كوسنيي" و"بروسار" ضرورة عدّ اللسان الإنساني بمثابة سلوك تواصلي غير متجانس، ومتعدّد القنوات والصيغ...[7]، إذ يمكن أن يُجرى التواصل الإنساني على المستوى اللفظي أو غير اللفظي، أو عبر تنظيم اللسان اللفظي وغير اللفظي. ففي وضعية التواصل وجها لوجه مثلا، تتمظهر تعدّدية قنوات التواصل الإنساني عبر تنظيم متآزر لعديد العناصر التي يتمثّل بعضها في الجوانب الصوتية–الأكوستيكية المعروفة، والتي تشكّل القسم المنطوق للملفوظ، وقسمه الصوتي (النبر، وارتفاع الصوت، والحدّة، والقوّة، ودرجة السرعة...). والبعض الآخر بصري، منبثق عن شيفرات مختلفة، وهي إمّا ثابتة (زخرفة الأساليب، تنميقات...) وإمّا حركيّة بطيئة (تجعّدات، وضعيات الجسم...) أو حركيّة سريعة (إيماءات الوجه، إشارات...)[8].

يستعمل الأطراف المشاركون في وضعية التواصل وجها لوجه إذن، قنوات عديدة للتواصل، حيث ترتبط العناصر الصوتية (الصوت والنطق الواضح، والوقفة والنبر، وسرعة الكلام) جوهريا بالجانب اللفظي. أمّا على مستوى الجانب غير اللفظي، فتساهم الإشارات والإيماءات، وتعابير الوجه من مثل: النظرة، وهزّ الرأس في تفسير ما قيل. وعليه، فإنّه في وضعية التواصل وجها لوجه، يقوم المشارك بإرسال، واستقبال ملفوظ غير متجانس يكون مُرفقا بمركّبات متنوّعة صادرة عن "شيفرات" مختلفة.

يتنافس كلّ من الجانب اللفظي، وغير اللفظي معا من أجل تحقيق فعل التواصل، غير أنّه، فضلا عن إمكانية حدوث التواصل اللفظي في وضعية وجه لوجه، أو حدوثه عن بُعْد (مثل حالة التواصل الهاتفي، الإذاعي، التلفزيوني)، فإنّه لا يمكن للتواصل غير اللفظي أن يحدث، أو أن يكون له معنى إلّا في وضعية التواصل وجها لوجه. إضافة إلى ذلك، فالمشاركون، في وضعية التواصل هذه، يلجأون إلى أساليب لسانية–خارجية « Paralinguistique » من مثل: الإشارات، وتعابير الوجه... لذلك أمكن القول بأنّ التواصل غير اللفظي يعزّز التواصل اللفظي ويكمّله، الأمر الذي يعزّز بذلك الفهم بين المتخاطبين.

المجلد: (15) | العدد:(01) | السنة: 2023 | صفحات المقال: 209 – 233 | ISSN :9577 - 1112 | EISSN : 2602 -5388

2.2 التواصل الإنساني شفاهي أو كتابي:

يُقدَّم التواصل الشفاهي على أنّه نشاط تفاعلي يتضمّن متخاطبين أو أكثر، يكون أحدهم منتجا للخطاب، ويُمارَس في ظروف مختلفة؛ وجها لوجه أو عن بُعْد (بمعنى أنّه يكون منقولا من طرف قناة إرسال مختلفة عن الاتصال المباشر). وبتعبير آخر، يكون الخطاب الشفاهي مسجّلا في إطار المحاورة التي يمكن أن حدوثها سواء بشكل مباشر (حضور المتخاطبين)، أم بشكل غير مباشر (التواصل الهاتفي مثلا).

أمّا ما يتعلّق ببناء الرسالة، فيتمظهر التواصل الشفاهي "وجها لوجه"، في شكل نشاط تبادلي، وبناءٍ مشتركٍ للمعنى بين متخاطبين أو أكثر، كما يمارس المشاركون نوعين من الأنشطة المتمثّلة أساسا في: الإنتاج، والتعرّف على الملفوظات، وهو ما يُفسَّر بقابلية المتخاطبين لأداء دور لا يمكن إهماله في سيرورة إنتاج الملفوظ[9]. وبهذا، أمكن القول بأنّ التواصل الشفاهي ليس شأن الفرد وحده، وإنّما هو نتاج جهود متضافرة بين المتخاطبين الذين يؤثّر أحدهم في الآخر بشكل تبادلي.

وعلى النقيض من ذلك، يقدّم الجانب الكتابي منتوجا تاما للجانب الشفاهي، إذ يجري التواصل بإجراء تحضير أو دون ذلك. فإذا ما تمّ تحضيره، يمكن تمثيل الخطاب الشفاهي في شكل مكتوبٍ جهري، يكون قد خُزّن أوّلا، من قبيل: قراءة نصّ بصوت مرتفع، وإلقاء نصّ مكتوب بصوت مرتفع. وفي حال عدم تحضيره مسبقا، يكون التواصل متّسما بالإنتاج التلقائي. يمكن ملاحظة هذه التلقائية انطلاقا من الزمن القصير الذي يمتلكه المتخاطبون للتفكير أو تنظيم خطاباتهم، وهنا بالذات تبرز خصوصية الجانب الشفاهي المُرتجل، في تشكّله التزامني مع الفكر، حيث إنّ جوهره كامن في التلقائية التي تحجب –في بعض الأحيان– الإكراهات المعيارية[10].

يتطابق تأسيس الخطاب الشفاهي التلقائي، وإنتاجه على المستوى الزمني، لهذا السبب يصعب فصل مرحلة التأسيس عن مرحلة الإنتاج، حيث إنّه أثناء إنتاجنا لخطابات غير مُحضّرة، فإنّنا نكوّنها بشكل تتابعي، انطلاقا من سيروراتها التوليدية، مع ترك أثار لهذا الإنتاج؛ هذه الأثار التي تتمثّل عموما في شكل اختلالات (وقفات، تردّدات، تكرار، تلعثم،

المجلد: (15) | العدد:(01) | السنة: 2023 | صفحات المقال: 209 – 233 | ISSN :9577 - 1112 | EISSN : 2602 -5388

بحث عن كلمات، مقاطعة ذاتية، إعادة صياغة ذاتية...) تشهد على عمل تأسيس للخطاب الشفاهي[11].

إنّ الأمر الذي ينبغي الإشارة إليه في هذا السياق، هو أنّه حتى وإن كان ظهور الاختلالات ظاهرة عادية أثناء التواصل الشفاهي، إلّا أنّها لا تتمظهر بالأسلوب نفسه في حالة استعمال مُخاطِبٍ للغته الأولى أو للغة ثانية أو للغة أجنبية. فالتواصل الشفاهي في اللغة الأجنبية مثلا، يتطلّب –غالبا– عملا تأسيسيا أكثر تدعيما، ويتميّز بعدد مهمّ من الوقفات والنقائص، والتكرارات، والتردّدات أو المقاطعات الذاتية. إضافة إلى ذلك، فإنّه يُجبِر المُخاطِب على إيلاء اهتمام أكبر لكلامه، حيث تجده –مثلا– يفكّر في ما يرغب في قوله، ويبحث عن قوله بشكل صحيح ليظهر في هيئة جيّدة أمام الفرد الذي يُخاطِبه.

تحيل هذه الاختلالات إلى مفهوم "الاستراتيجية"؛ هذا المفهوم الذي فرض وجوده في ميدان تعليميات اللغات بقوّة، وأصبح مؤشّرا مهمّا لفهم سيرورتي التعلّم، والتواصل.

3. مفهوم الاستراتيجية وأثره في التواصل اللغوي:

ظهر مصطلح الاستراتيجية في القرن السادس عشر (في سنة 1562 بالتحديد) بمعنى "الحكومة العسكرية للمقاطعة"[12]، وأصبح في القرن التاسع عشر يُعرف بفنّ تطوير جيش على مسرح الأحداث إلى غاية لحظة دخوله في احتكاك مع العدوّ[13]، ومع بداية القرن العشرين، أصبح المصطلح –علاوة على مفهومه العسكري– يُطبّق في القطاعات المختلفة للحياة الإنسانية.

يتّفق معظم الباحثين على تبنّي مفهومين أساسيين لمفهوم الاستراتيجية، فمن جهة تُعرَض في شكل فعلٍ، تتمظهر في هيئة تتابع لعمليات، ومساعٍ أو حيل يقوم بها الفرد، ومن جهة أخرى تكوّن "مجموعة من الأفعال المنتقاة والمنظّمة في سبيل الإعانة على تحقيق هدف نهائي"[14]. فهي من هذا المنظور، فعل مُوجّه نحو هدف محدّد، تظهر بمثابة مسعى يُبذل بشكل خاص لبلوغ هدف مخصوص، كما تتضمّن "شيئا قصديّا؛ فالأمر يتعلّق ببلوغ هدفٍ بشكل فعّال، كما تحوز شيئا جماعيا لارتباطها بمجموعة من العمليات.

المجلد: (15) | العدد:(01) | السنة: 2023 | صفحات المقال: 209 – 233 | ISSN :9577 - 1112 | EISSN : 2602 -5388

1.3 بروز مفهوم "الاستراتيجية" في تعليميات اللغات:

يندرج مفهوم 'الاستراتيجية" في تعليميات اللغات ضمن منظور نفسي–لغوي، فالأمر يتعلّق بالأسلوب الذي يؤدي به المتعلّم "المهمّات"؛ التواصلية منها أو الاكتسابية[15]، وبتعبير آخر، فإنّه يتوجّب التمييز بين استراتيجيات التعلّم لدى المتعلّم من جهة، واستراتيجيات التواصل من جهة أخرى.

إنّ الجدال حول الملكة بالمفهوم "الشومسكي"، والملكة التواصلية التي اقترحها "هايمز" كان له –من دون أدنى شك– مساهمة في بروز مسألة "استراتيجيات" المتعلّم. ففي واقع الأمر يجب الإقرار بأنّه انطلاقا من رفض "هايمز" للثنائية (ملكة/أداء)، أدّت أعماله إلى إجراء تأمّلات عميقة، نتج عنها ميلاد مفهوم "استراتيجية التواصل".

يرجع الفضل إلى "شومسكي" في إدخال مصطلحي "الملكة"، و"الأداء" إلى ميدان اللسانيات؛ فالملكة اللغوية –حسب تصوّره– مرتكزة على البنى الفطرية لدى الفرد، في حين أنّ الأداء اللغوي هو تمظهر لهذه الملكة. ثمّ، بينما يرتبط الأداء بإنتاج اللسان (المحدود إذن)، تكون الملكة الموجودة بالقوة غير محدودة وحركية، منبثقة عن "كلّية اللسان" الخاصة بالجنس البشري. وعليه، يُترجم تعلّم التواصل في اللغة بإحكام القواعد النحوية لهذه اللغة.

يستلزم إحكام اللغة –حسب "هايمز"– معارف أخرى غير معرفة القواعد النحوية، فرفض بذلك التمييز الذي أجراه "شومسكي" لعدم أخذه البعد الاجتماعي–الثقافي لاستعمال اللغة في الحسبان، فاقترح مفهوم "الملكة التواصلية"، لأن التواصل الإنساني –حسب هايمز– لا ينحصر في المعرفة اللسانية فقط، أو في النقل البسيط للرسالة اللغوية من نقطة إلى أخرى، وإنّما يتضمّن أيضا، تبادلا بين كائنات إنسانية تعيش في مجتمع معيّن، وتمتلك معارف اجتماعية–ثقافية.

يرى "هايمز" أنّه يوجد سببان يسمحان بتبرير تبنّي مفهوم "الملكة التواصلية": الأوّل متمثّل في انقسام ملكة الفرد في اللغة إلى أقسام، واشتغالها بشكل متغيّر عن اللغات الأخرى التي يمكن أن يعرفها الفرد ويستعملها. والسّبب الثاني، أنّه حينما نعتبر أنّ أفرادا قادرين على المساهمة في الحياة الاجتماعية كمستعملين للغة، يتوجّب علينا في الحقيقة تحليل استعدادهم لدمج استخدام اللسان بأساليب أخرى للتواصل من مثل: الإشارية والإيمائية والتذمّرات...[16].

المجلد: (15)	العدد:(01)	السنة: 2023	صفحات المقال: 209 – 233	ISSN :9577 - 1112	EISSN : 2602 -5388

لا تشير الملكة التواصلية –بالمفهوم الذي قدّمه "هايمز"– إلى استخدام الأشكال اللسانية للّغة فحسب، بل إلى احترام القواعد الاجتماعية، ومراعاتها أثناء استعمال هذه الأشكال، وبتعبير آخر، فالتواصل في لغة ما أو العيش في كنف مجموعة لسانية، لا يقتصر على المعارف اللسانية، ولكنّه يحتاج أيضا إلى الاستعداد لاستعمال اللغة في سياقها الاجتماعي مع أفراد هذه المجموعة. وعليه، تكون الملكة التواصلية نتاج لعوامل مختلفة: معرفية، ونفسية، واجتماعية–ثقافية.

كما يرجع الفضل إلى كلّ من "كانال"، و"سواين" في تمييز مركّبة استراتيجية داخل الملكة التواصلية، والتي يعرّفانها بأنّها "جملة الاستراتيجيات التي تسمح بتعويض إخفاقات التواصل"[17]؛ أي مجموعة الاستراتيجيات اللفظية، وغير اللفظية التي يستدعيها الفرد لأجل حلّ مشكلاته التواصلية في اللغة الهدف، وتغطية نقائصه اللسانية، والخطابية.

تُعدُّ المركّبة الاستراتيجية بمثابة جملة من المساعي التعويضية، يوظّفها المتعلّم لغرض تعويض انقطاعات التواصل الناتجة عن المعرفة الناقصة باللغة؛ هذه المساعي يمكن أن تُحمَل على فراغات مرتبطة بالمعرفة اللسانية (مركّبة نحوية)، وعلى تلك الفراغات المتعلّقة بالمعرفة الاجتماعية–اللغوية (مركّبة اجتماعية–لغوية). وما يُترجم هذه المساعي، تلك الإجراءات اللفظية المتمثّلة في: شرح النص، أو تبنّي سلوكات معيّنة تهدف إلى ضمان استمرارية التواصل.

وإجمالا، نخلص إلى أنّ مفهوم استراتيجية التواصل منبثق عن الوسائل التي يمتلكها متعلّم اللغة، يحاول من خلالها حلّ مشكلاته التواصلية.

2.3 تصنيفات استراتيجيات التواصل:

أفضت أعمال عديدة إلى تحديد الأصناف المختلفة لاستراتيجيات التواصل التي يتبنّاها المشاركون في وضعية التفاعل، وفيما يلي عرض لبعض خلاصات البحوث المنجزة في هذا الميدان.

المجلد: (15)	العدد:(01)	السنة: 2023	صفحات المقال: 209 – 233	ISSN :9577 - 1112	EISSN : 2602 -5388

2.3. 1 تصنيف "فيرش" و"كاسبر":

اعتمد هذان الباحثان على السيرورات النفسية–اللسانية في تحديد استراتيجيات التواصل وتصنيفها لدى متعلّم اللّغة الثانية، إذ يذهبان إلى أنّ المتعلّم حتى يبلغ هدفه التواصلي –ولكي يحلّ مشكلا تواصليا أو في حالة وجود فارق بين احتياجه التواصلي وسجلّه اللساني– يقوم بإنجاز عمليتين: تتمثّل الأولى في التحضير أو التخطيط، والثانية في عملية التنفيذ.

يتّخذ المتعلّم أثناء المرحلة الأولى قرارات حول الوسائل التي يجب اتّباعها لمواجهة المشكلة، ثم يقتبس العناصر الملائمة لوضعية التواصل من نظامه اللساني، فينظّمها، ويهيّؤها للاستعمال في المرحلة الموالية، وأثناء المرحلة الثانية المتعلّقة بالتنفيذ، يمرّ المتعلّم إلى الفعل المنصوص عليه لأجل حلّ المشكلة.

يضيف "فيرش"، و"كاسبر" في السياق نفسه، أنّه لتذليل المشكل التواصلي، يمكن للمتعلّم أن يتصرّف بطريقتين؛ فبإمكانه أن يقرّر متابعة الهدف الذي تمّ تثبيته في البداية، أو إعادة النظر في الهدف المرسوم باستعمال أيّ وسيلة لسانية أخرى، من مثل: الاسترفاد من اللّغة الأولى، أو شرح النص، أو المرور إلى لغة أخرى.

وإجمالا، ميّز الباحثان ثلاثة أصناف من استراتيجيات التواصل لدى متعلّم اللغة الثانية نلخّصها في الآتي:

- "استراتيجيات الاختزال الصوري" « Les stratégies de réduction formelle » المستعملة أثناء اختيار المتعلّم التواصل بمساعدة نظام اختزالي ليتجنّب إنتاج ملفوظات عسيرة، أو غير تامّة بسبب قواعد أو وحدات مشكوك فيها[18]. يُنجز هذا الاختزال – عموما– حول المستوى الصوتي، والصّرفي، والتركيبي أو المعجمي للّغة الهدف.
- "استراتيجيات الاختزال الوظيفي" « Les stratégies de réduction fonctionnelle »: تتمظهر أثناء اختيار المتعلّم اختزال أهدافه التواصلية لتحاشي مشكل ما[19]، فتُعرض إذ ذاك في شكل اختزال للفعل أو للكيفيات، أو اختزال للمحتوى الافتراضي (التملّص؛ أي بمعنى تحاشي موضوع المحادثة، والتخلّي عن الرسالة وإحلال المحتوى المعنوي).

المجلد: (15) | العدد:(01) | السنة: 2023 | صفحات المقال: 209 – 233 | ISSN :9577 - 1112 | EISSN : 2602 -5388

- "استراتيجيات التنفيذ أو الإنجاز" « Les stratégies de réalisation ou d'accomplissement »: تتمظهر حينما يحاول المتعلّم حلّ مشكل تواصلي من خلال بسط مصادره التواصلية[20]، ومن هذه الاستراتيجيات نلفي: تغيير الشيفرة (أي الاسترفاد من لغة أخرى)، والترجمة الحرفية، والتعميمات، وشروحات النصوص، والألفاظ المبتكرة، وإعادة بناء الألفاظ، والاستراتيجيات التعاونية (النداءات) والاستراتيجيات غير اللسانية (الإيماءات، الإشارات، تقليد الأصوات)...

تُقدَّم استراتيجيات التواصل حسب الباحثيْن إذن، كمساعٍ نفسية–لسانية، يحاول المتعلّم عبرها مواجهة مشكلته التواصلية، وذلك باستخدام وسائل محدودة (اختزال معجمي، واختزال للهدف التواصلي)، أو الارتكاز على جميع المصادر التي تكون في متناوله لأجل التواصل.

2.3. 2 استراتيجيات التواصل حسب "ريلي"[21]:

ينظر "ريلي" إلى استراتيجيات الاختزال على أنّها "استراتيجيات ضبط الخطاب" « Des stratégies d'ajustement du discours »، يتحاشى من خلالها المتعلّمون ارتكاب الأخطاء، وتنقسم إلى فئتين كبيرتين: استراتيجيات الاختزال الصوري (على المستوى الصوتي والصرفي والتركيبي)، واستراتيجيات الاختزال الوظيفي (التملّص من الموضوع، والتخلّي عن الخطاب، والتخمين أو التعميم). هذا، وتجدر الإشارة إلى أنّ هذا التصنيف لا يختلف كثيرا عن التصنيف الذي عرضه كلّ من "فيرش" و"كاسبر".

تُترجم استراتيجيات التعويض « Les stratégies de compensation » من خلال جملة الجهود التي يبذلها المتعلّم من أجل تعويض عجزه اللساني، مجازفا بارتكاب الأخطاء وتنقسم هذه الاستراتيجيات بدورها إلى فئتين:

1– "استراتيجيات التعديل الذّاتي" « Les stratégies d'auto-réparation » التي يحاول المتعلّم عبرها حلّ المشكل، متبنّيا لوسائل من مثل:

- الاقتباس (التناوب اللغوي، ونقل تعابير اللغة الأولى إلى اللغة الهدف).
- الترجمة الحرفية التي تتضمّن الترجمة كلمة بكلمة في اللغة الهدف.

المجلد: (15) | العدد:(01) | السنة: 2023 | صفحات المقال: 209 – 233 | ISSN :9577 - 1112 | EISSN : 2602 -5388

- الابتكار المعجمي أو إبداع لفظة في اللغة الهدف انطلاقا من اللغة الأولى.
- التخمين: والذي يتمّ حينما يستعمل المُخاطِب لفظة أو عبارة يعرف أنّها غير سليمة ولكنّه يأمل مع ذلك في أن يفهمها المُخاطَب.
- شرح النص: ويحدث عندما يسترسل المتعلّم في الشرح، والتعريف أو التورية للإحالة على شيء ما لا يعرف مقابله المعجمي في اللغة الهدف.

تندرج هذه الاستراتيجيات ضمن الفئة التي أطلق عليها الباحثان "فيرش" و"كاسبر" مصطلح "استراتيجيات التنفيذ أو الإنجاز"، والتي تهدف بشكل أساسي إلى تجنّب فشل التفاعل.

2- الاستراتيجيات التعاونية « Les stratégies collaboratives »: يُشرِكُ فيها المُخاطِب الأقل كفاءة مخاطَبَهُ في حلّ مشكلته التواصلية، ففي هذه الوضعية، يكون تعاون المُخاطَب الخبير ضروريا في نجاح التفاعل. أمّا الاستراتيجيات التي يمكن تحديدها ضمن هذه الفئة فهي:

- النّداءات: وتحدث حينما يطلب المخاطِب الأقلّ كفاءة من شريكه أن يتحدّث ببطء وأن يعيد مقاله أو يشرحه، ويمكن أن تتمظهر النداءات في بعض الأحيان في شكل إشارات.
- طلبات المساعدة أو التوضيح (سواء من أجل الترجمة في اللغة الهدف أو من أجل تقويم تصحيح ذاتي...).
- طلبات تأكيدات أو تصحيحات: يتعلّق الأمر ههنا بالمساعي التي يراقب المتخاطبون عبرها مدى الفهم المتبادل.

2.3. 3 الاستراتيجيات التواصلية التي شخّصها "جياكومي" و "هيريديا":

ذهب كلّ من "جياكومي" و"هيريديا" إلى إمكانية تمييز فئتين كبيرتين لاستراتيجيات التواصل، إذا ما تمّ عدُّ هذه الأخيرة بمثابة توظيف لمجموعة من الإجراءات التفاعلية وسط الفضاء التخاطبي الذي يبنيه الطرفان المشاركان في التبادل:

المجلد: (15) | العدد:(01) | السنة: 2023 | صفحات المقال: 209 – 233 | ISSN :9577 - 1112 | EISSN : 2602 -5388

1. "الاستراتيجيات الوقائية" « Les stratégies préventives »: ويعرّفها الباحثان بأنّها مجموعة مبادئ التنظيم الخطابي؛ حيث تؤدّي عملها ضمن إطار أعلى من التواصل وفي النطاق الذي يكون لها وظيفة تنبّؤية، وبهذا يكون لها وظيفة تسيير أحداث التبادل أيضا[22]. ينبثق عن هذه الاستراتيجيات ما يأتي:

- استعمال "الحديث بلغة أجنبية" « Foreigner talk » كاستراتيجية تبسيطية[23]، ويتعلّق الأمر ههنا باستراتيجية للمتكلّم الأصلي/الخبير، الواعي بالصعوبات التي تكون لدى مُخاطَبه، فيستعمل سجلّا لغويا مبسّطا لأجل تسهيل الفهم لديه. يتميّز هذا التبسيط غالبا ببعض الإسقاطات (الحذف) الإرادية (أدوات التعريف، حروف الجرّ...)، وببعض الانحرافات التركيبية والاعتماد على طرق نطق بطيئة، والإصغاء بانتباه، مع تسجيل لحظات وقف من خلال علامات الامتثال اللفظية، وغير اللفظية. يقوم المُخاطِب الخبير عبر استراتيجية التبسيط هذه، بدمج عناصر لسانية في خطابه يُمكِن للمخاطَب استعمالها في جوابه.
- التصحيحات الذّاتية، حيث يعتمدها كلّ من المخاطِب الخبير، والمخاطِب الأقلّ كفاءة وتشمل تدخّلات أحد شركاء التفاعل حول خطابه الخاص، حتّى قبل أن يتناول مُخاطَبه الكلام، إذ تمنح أفضلية مضاعفة لتخطّي تعليق أو توقّف التبادل، والحفاظ بذلك على الاستمرارية الموضوعية، وهو ما يقدّم فرصا عديدة لإنجاح المحادثة الجارية[24]. وغالبا ما تأخذ "استراتيجيات التصحيح الذّاتي" و"استراتيجيات التعديل الذاتي" لدى المُخاطِب الأقلّ كفاءة، شكل تردّدات معجمية (البحث عن المرادف المعجمي) أو إعادة صياغة تركيبية، كما يمكن أن يكون "التصحيح الذّاتي" تلقائيا، أو يثيره ردّ فعل المُخاطَب.

2. "استراتيجيات التسيير" « Les stratégies de gestion »: تُعرّف بأنّها مجموعة إجراءات التسيير التي يلجأ إليها المتخاطبون، محاولة منهم حلّ المشكلة التواصلية التي تشوّه الاستمرارية الفورية للتبادلات[25]، وتتدخّل هذه الاستراتيجيات في المستوى السفلي للخطاب لإحالتها على ما سيقوله المُخاطِب فقط، وينبثق عنها الاستراتيجيات الآتية:

المجلد: (15) | العدد:(01) | السنة: 2023 | صفحات المقال: 209 – 233 | ISSN :9577 - 1112 | EISSN : 2602 -5388

- التفاوض الاستطرادي « La négociation parenthétique » والأسئلة التوضيحية التي تُترجم من خلال مواقف "التصحيح الارتجاعي"، أو مراقبة الفهم، وطلبات الشرح أو التوضيح. تتميّز هذه الاستراتيجية بانحراف التدفّق العادي للتفاعل الذي ينخرط المتخاطبون أثناءه في نشاط ميتا–لساني، ويمكن أن تلقّن هذه الاستراتيجية من طرف المُخاطِب الأقل كفاءة، أو من طرف المُخاطِب الخبير بناء على التماس لفظي أو غير لفظي. يُثار التفاوض الاستطرادي –غالبا– نتيجة ظهور مشكلة سوء فهم، أو عدم فهم أحد المتخاطبين، ثمّ بناء على طلب أحد الشركاء، فيصبح الانتباه منصبّا على الشكل أو المعنى المراد إعطاؤه للألفاظ أو العبارات في السياق، لذا فإنّ التفاعل لا يأخذ مجراه العادي إلّا بعد حلّ المشكلة.
- إعادة الصياغة « La reformulation »: ترد عموما في التبادل بناء على سؤال توضيحي، وتشمل القول بوجه مخالف لما سيتمّ قوله؛ فالأمر متعلّق بنقل نفس المحتوى باستعمال ألفاظ أخرى أو تعابير مغايرة. وبشكل عام، فإنّ "إعادة الصياغة" نشاط ميتا–لساني، وميتا–تواصلي في الوقت نفسه، فهي نتاج عمل مخصوص للمخاطِب، يدلّ عليه مُحدِّدٌ يتمثّل في أثر هذا العمل، لكنّه يشتغل في الوقت نفسه كنوع من التعليمات الموجّهة إلى المخاطَب، والتي تستهدف علاقة معنوية محدّدة. غالبا ما يكون لهذا الإجراء طابع تفاعلي[26]، كما أنّها كثيرا ما تتحقّق بمساعدة تعابير من مثل: "سأشرح لك" "يمكن أن نقول بوجه مخالف"، "إذن"... وتسمح للمُخاطِب باستعادة مكنوناته (أو مكنونات مخاطَبه) ويجري عليها تغييرات تسهّل الفهم لدى الطرف الآخر للتبادل.
- التعريف « La définition »: تتمظهر هذه الاستراتيجية في شكل أنشطة من نوع تعريفي، يحاول من خلالها المتخاطبون في الوضعية التواصلية حلّ المشكلات التي يثيرها عدم التناسق اللساني لديهم، والفروق الثقافية بينهم.

المجلد: (15) | العدد:(01) | السنة: 2023 | صفحات المقال: 209 – 233 | ISSN :9577 - 1112 | EISSN : 2602 -5388

2.3. 4 تصنيف بونج:

انطلاقا من الفكرة التي مفادها أنّ التفاعل الذي يتضمّن استعمال لغة غير اللغة الرسمية[27]، إنّما يجري في وضعية ثنائية التركيز؛ تركيز حول المادة الموضوعية للتواصل وتركيز حول الظهور المحتمل لمشكلات أثناء إنجاز المهمّة التواصلية، يركّز "بونج" على البناء التفاعلي للمعنى الذي يجري بين المتكلّم الأصلي، وشريكه غير الأصلي. فبالنسبة إليه تُختصر الاستراتيجيات التواصلية للمتكلّم غير الأصلي في استراتيجيات حلّ المشكلات التواصلية في حالتي الإنتاج والفهم، ومردّ ذلك إلى أنّ التواصل –بالنسبة للمتكلّم غير الأصلي– يميّزه الحضور الخفي أو المحتمل للصعوبات التواصلية؛ إذ يحسّ دوما بأنّه يواجه شكلا من التنافر بين متطلّبات الوضعية التواصلية (التي يوجد فيها) ومهاراته في اللغة التي يستعملها بصعوبة.

أبرز "بونج" سيرورات الاكتساب التي تتمظهر في الوضعية التواصلية –التي تستعمل فيها لغة غير اللغة الرسمية– وكذا الصعوبات التواصلية التي يمكن أن تسمح للمتكلّم غير الأصلي بامتلاك اللغة عن طريق منافسة شريكه، كما ميّز استراتيجيتين رئيستين: استراتيجيات التخلّي عن الأهداف التواصلية « Les stratégies d'abandon des buts de communication »، واستراتيجيات تنفيذ الأهداف التواصلية « Les stratégies de réalisation des buts de communication »، ويضيف إليها صنفا ثالثا هو استراتيجيات الاستبدال « Les stratégies de substitution ».

تتمظهر "استراتيجيات التخلّي" كمحاولات لمخاطِب/متعلّم للغة أجنبية لتفادي مشكلات التواصل، فمن خلال "استراتيجيات الاختزال" مثلا، يتجنّب المتعلّم قدر الإمكان، تلك العناصر الصعبة على المستوى الصوتي، والصرفي–التركيبي أو المعجمي خوفا من ارتكاب أخطاء وأن تُقدّم له تصحيحات في هذا الجانب.

تشمل "استراتيجيات التنفيذ" في المقابل، جملة المساعي الدّفاعية التي تستهدف التحكّم في المشكل التواصلي، وتتمثّل في "استراتيجيات قبول المجازفة" أو قبول الخطأ التي تتمظهر من خلال التماسات (مباشرة وغير مباشرة)، وإنجاز تفاعلي، الأمر الذي يضع المتكلّم الأصلي/الخبير في موضع المتعاوِن.

المجلد: (15) | العدد:(01) | السنة: 2023 | صفحات المقال: 209 – 233 | ISSN :9577 - 1112 | EISSN : 2602 -5388

تتميّز استراتيجيات الاستبدال بالبحث عن بديل (عبر اللّجوء إلى اللّغة الأولى واستدعاء حجة أو إشارة أو إيماءات) من أجل حلّ الصعوبات التواصلية، ويكون موقع هذه الاستراتيجيات بين الاستراتيجيتين الرئيستين السابقتين، لإمكانية ميلها إلى الجانب الأوّل أو إلى الجانب الثاني، ثمّ إنّ الاستبدال يمكن إجراؤه بهدف التخلّي عن التواصل، وكذا بهدف ضمان تنفيذه؛ أي ضمان استمرارية التواصل.

وفي الأخير، تظهر جليّا تلك الصعوبة القائمة في تصنيف الاستراتيجيات، حيث يشتمل الطابع الإجرائي لتصنيف الاستراتيجيات على مشكل في حدّ ذاته، ويظهرُ كذلك، بُعْدُ الباحثين عن الاتفاق حول وصف أو تصنيف واحد لما يمكن اعتباره بمثابة استراتيجية ضمن السلوك التواصلي والتفاعلي للمتكلّم اللغوي الأقل كفاءة.

4. علامات استراتيجيات التواصل الشفاهي:

تتمظهر الجهود التواصلية للمتعلّم، والصّعوبات التي يلاقيها –في الغالب– من خلال علامات التردّد والشّك؛ هذه العلامات التي تعدّ –عموما– بمثابة مُحدِّدات للاستراتيجيات هي في جوهرها نداءات أو طلبات غير مباشرة تسمح للمُلاحِظ (وهو الفرد الذي يكون خارج التفاعل) أن يتبيّن –بكيفية موضوعية– وجود استراتيجية تواصلية من عدمه. وفي هذا الشّأن تحقّق "فيرش" و"كاسبر" من وجود نوعين من "علامات التردّد" ضمن فئة "محدّدات الاستراتيجيات" « Les marqueurs de stratégies » وهما: العلامات الضّمنية والعلامات الصّريحة[28].

ومن بين العلامات الضمنية نلفي[29]: الوقفات « Les pauses »، والتردّدات « Les hésitation »، والتكرارات « Les répétitions »، والتنهّدات أو التّمتمات « Les soupirs »، والضّحكات « Les rires ». أمّا علامات التردّد الصّريحة، فتسمح بتحديد الاستراتيجيات بأسلوب غير غامض، وتتمظهر في شكل تصريح لفظي للمتكلّم بالمشكلة. يتعلّق الأمر ههنا بالتماسات مباشرة أو باستعمال النداءات اللفظية من قبل المتكلّم الأقلّ كفاءة؛ ففي وضعية تواصلية ما، يمكن للمتعلّم –مثلا– التعبير صراحة عن مشكلته عبر التعابير الآتية:

المجلد: (15)	العدد:(01)	السنة: 2023	صفحات المقال: 209 – 233	ISSN :9577 - 1112	EISSN : 2602 -5388

- لا أدري كيف أسمّي هذا الشيء باللغة العربية (تعيين مشكلة إنتاجية).
- أنا لم أفهم، هل بإمكانك أن تعيد لي ما قلته؟ (تعيين مشكلة تتعلّق بالفهم أو الإدراك).
- هل يسمّى هذا الشيء هكذا باللغة العربية؟ (ملاحظة حول الخطاب في محاولة للتصحيح الذاتي).

4. 1 الوقفات:

إنّه من المعلوم أنّ الظواهر غير اللسانية مثل الوقفات، هي جزء لا يتجزّأ من السيرورة التلفّظية في إطار التواصل الشفاهي، لكن حينما تصبح تلك الوقفات شائعة، وواردة بكثرة في خطاب المتكلّم، أو أنّها وقفات طويلة، فهي تستحقّ حينئذ اهتماما خاصّا، ثمّ إنّه بالنسبة للمتكلّم الذي يعاني ضعفا لغويا، فتلك الوقفات التي تظهر في سلوكه اللغوي هي جزء من العلامات التي تشير إلى الصعوبات التواصلية التي يلاقيها. وعموما، ترتبط هذه الوقفات –في الغالب– بالتردّدات أو التكرارات التي يمكن ملاحظتها على السلوك الشفهي للمتكلّم.

يميّز "بارت" « Berthe » بين ثلاثة أصناف من الوقفات[30]: أوّلا الوقفات المتعلّقة بالسيرورة النطقية التي تتخذ موقعها في النظام ما فوق المزمار[31] « Le Système supra glottal »؛ وهذا النوع من الوقفات تكون مختصرة جدّا في العموم، حيث لا يكون بمقدور المتكلّم عادة تعيينها لدى شريكه في التواصل، ثمّ "الوقفات التنفسّية" « Les pauses respiratoires » أو "الوقفات الاستنشاقية" « Les pauses inhalatoires » المتموقعة في النظام ما تحت المزمار « Le système subglottal »، وأخيرا "وقفات التردّد" « Les pauses d'hésitation » التي تكون فيها المدّة مختلفة.

يعتبر النوعان الأوّلان –في الغالب– بمثابة "وقفات صامتة"، لأنّ ما يميّزهما هو الاعتراض الصوتي أثناء الإنتاج، باستثناء العوارض الصوتية المحتملة المتعلّقة بعملية التنفّس في حدّ ذاتها، أمّا ما يتّصل بوقفات "التردّد"، فيطلق عليها أيضا تسمية "الوقفات المليئة" « Les pauses remplies » لأنّها تتميّز بكونها مجهورة، ومشكّلة من وحدات شبه معجمية[32] (/أممم/، /أأأأ/، /أأأه/ في اللغة العربية).

المجلد: (15) | العدد:(01) | السنة: 2023 | صفحات المقال: 209 – 233 | ISSN :9577 - 1112 | EISSN : 2602 -5388

تؤثّر وقفات التردّد هذه في آليات إنتاج الخطاب، فهي تسمح للمتكلّم بالإشارة لشريكه بعدم إنهائه الكلام، وأنّه لا يزال محتفظا بدوره في التحدّث، كما تشكّل لدى بعض الأفراد عادات لغوية ترافق خطاباتهم، وبالنسبة لآخرين فهي بمثابة شواهد على درجة إحكام اللغة؛ وهي إذ ذاك انعكاس للصعوبات التي يواجهونها أثناء إجرائهم لعمليات ذهنية تتعلّق بالبحث و"فك التشفير".

تشكّل "الوقفات المليئة" إذن، لحظات تأمّلية أو لحظات لاتّخاذ القرار حول اختيار المعجم أو التركيب الذي يسمح لمتكلّم بعد ذلك بأن يشغل ساحة التفاعل، ويتجنّب المقاطعة أثناء الإطار الزمني الضروري لبناء ما تبقّى من ملفوظه (خطابه)[33].

4. 2 التردّدات:

ترتبط "التردّات" غالبا بالوقفات؛ حيث نلفيها في المحادثات العادية بكثرة، وتتمظهر –أثناء الأداء الشفاهي– عبر مقاطع "ندائية" من مثل: "أم"، "أأأه"، "نقول"، سأقول"، "أريد أن أقول"، "كيف أعبّر عن ذلك"؟...الخ[34]. ومثلما هو حاصل بالنسبة للوقفات "المليئة"، تسمح هذه العبارات للمتكلّم الاحتفاظ بالكلام، والحصول على مدّة زمنية للتأمّل، والتفكير قبل مواصلة خطابه.

وفي حالة التواصل بلغة غير اللّغة المتداولة في الواقع اليومي، يمكن اعتبار "تردّدات" المتكلّم الأقلّ كفاءة بمثابة علامات "الحيرة" أو عدم التحقّق التي تثيرها مشكلة لغوية، ويمكن أن تلخّص الفترة الزمنية الصعبة التي يمرّ بها هذا المتكلّم. وفي هذه الحالة، تشكّل "التردّدات" محدّدات لاستراتيجيات التواصل الشفاهي، لكن حينما تغدو هذه "التردّدات" واردة بكثرة، وترافقها وقفات طويلة، فهي إذ ذاك لا تُعدّ محدّدات للاستراتيجيات، وإنّما نداءات غير مباشرة؛ بمعنى أنّها استراتيجيات تواصلية يطلب من خلالها المتكلّم القاصر لغويا المساعدة من شريكه، وبشكل غير مباشر.

والحاصل من الأمر أنّه حينما تُوظّف "التردّدات" بشكل واع أو لا واع، وبشكل إرادي أو اعتباطي، باعتبارها علامات، يمكن أن تُفيدنا كونها تدلّ– في هذه الحالة– على مشكل في التخطيط أو في إعادة الصياغة. وفي هذه الأثناء، يظهر الدافع الأوّل لتدخّل المتكلّم الخبير (المعلّم في حالة التعليم والتعلّم)[35].

المجلد: (15)	العدد:(01)	السنة: 2023	صفحات المقال: 209 – 233	ISSN :9577 - 1112	EISSN : 2602 -5388

4. 3 التكرارات:

يتعلّق الأمر في هذا المقام بإعادة إنتاج المتكلّم لملفوظ سابق، ويجدر التمييز بين نوعين من هذه التكرارات؛ إذ نلفي من جهة التكرارات الذاتية (التكرارات التي تستند إلى خطاب المتكلّم في حدّ ذاته)، ومن جهة أخرى تكرارات حديث الآخر (وهي التي ترتبط بخطاب الشريك الآخر في التفاعل). ففي وضعية التواصل، تكون هذه التكررات عبارة عن علامات بإمكانها أن تحيل إلى مواجهة المتكلّم لصعوبات تواصلية، ويسبق العنصر المُكرّر – في الغالب– النقطة التي تمثّل المشكلة التواصلية.

وفي المقابل، تتمظهر تكرارات حديث الآخر (حديث المعلّم) –عموما– في شكل "حيلة" من أجل ربح الوقت؛ وهي لذلك استراتيجية تواصلية. وفي واقع الأمر، يشكلّ نشاط التكرار مساعدة للمتعلّم على "التشفير"، كما يسمح باستغلال زمن الحديث من دون حصول تأخّر، حتّى حين لا تُسعفه ملكته في اللغة الهدف على تقديم إجابة فورية، فهذا النشاط يسمح بإنشاء تدخّل فضلا عن تقديم شعور بالتعاون[36].

4. 4 الملفوظات أو الجمل الناقصة (غير التامة):

تُعدّ الملفوظات الناقصة آثارا يتركها المتحاورون في خطاباتهم أثناء عملهم الإنتاجي[37] وتتشكّل من خلال عدم إكمال الخطاب عموما أو جزء من أجزائه لأسباب معيّنة، كما يمكن أن يظهر هذا النقصان في شكل فقدان لمفردة أثناء إنتاج الخطاب أو في شكل عدم معرفة بكيفية بناء جملة معيّنة، فنلاحظ هذا النقصان –في الغالب– من خلال الوقفات، والتردّدات، وإضافة مفردات جديدة.

تمسّ ظاهرة عدم إتمام الملفوظات كلاّ من المتكلّم الخبير (المعلّم)، والمتكلّم الاقلّ كفاءة (المتعلّم) على حدّ سواء، ويمكن أن تكون ناتجة، إمّا عن وضعية تواصلية تتميّز بالتداخل (مبادرة المتحاورين بالكلام في نفس الوقت)، وإمّا عن اختيار شخصي لأحد المتحاورين. وفي هذه الحالة الأخيرة، يمكن أن يشكّل هذا النقصان –بالنسبة للمتكلّم الأقلّ كفاءة– محدّدا للاستراتيجية أو استراتيجية تواصلية في حدّ ذاتها، فإذا ما حدث –مثلا– أن ترك المتكلّم ملفوظا أو مفردة ناقصة أثناء خطابه من دون أن يقاطعه أحد المتحاورين، فهذا يدلّ على ملاقاته لصعوبات؛ وهذا بالذات محدّد للاستراتيجية. وعلى النقيض من ذلك، يمكن

المجلد: (15)	العدد:(01)	السنة: 2023	صفحات المقال: 209 – 233	ISSN :9577 - 1112	EISSN : 2602 -5388

للمتكلّم الأقلّ كفاءة تَرْكُ خطابه ناقصا متعمّدا إذا ما واجهته صعوبة معجمية أو تركيبية، وذلك إمّا لربح الوقت أو التماس مساعدة المُخاطَب بطريقة غير مباشرة، وفي هذه الحالة، يتّجه الحديث نحو الاستراتيجيات التي تستهدف حلّ المشكلات التواصلية.

4. 5 العلامات غير اللسانية:

يمكن أن تظهر الصعوبات التواصلية الشّفاهية للمتكلّم الأقلّ كفاءة –في وضعية التفاعل– في شكل علامات غير لسانية، وغير لفظية، وذلك من قبيل: تعابير الوجه (العبوس، تقطيب الوجه)، والتنهّد، والضحك، والصّمت...الخ. وتستعمل هذه العلامات في الغالب مقرونة مع الاستراتيجيات اللفظية، وتؤدّي وظيفة محدّدات الاستراتيجيات، فالضّحك والصّمت مثلا يمكن أن يكونا علامة على الحيرة، والاضطراب أو عدم الفهم. ويشير "ديرون" « Dirand » في هذا السياق إلى أنّ الصّمت له مكانته في نظرية التواصل؛ فبعيدا عن اعتباره "زمنا ميّتا" لا يتضمّن أيّ معنى، يمكن أن يكون وسيلة للتواصل، ونقل الرسالة[38].

5. الخاتمة:

خلصنا في بحثنا هذا إلى جملة من النتائج نوجزها في الآتي:

- إنّ التواصل هو ذلك النشاط الذي تُوظَّف فيه العلاقات والتفاعلات، يتداول من خلاله فردان أو مجموعة من الأفراد جملة من الرسائل، ويؤثّر بعضهم في بعض بشكل تبادلي.
- لاحظنا أنّ التواصل متضمّن لنقل المعلومات، ويولي أهمية لنوعية الرسالة، وللأفراد المنخرطين فيه، ويحدث حول جوهر (موضوع) المعارف المشتركة، وفي حالة غياب هذا الجوهر لدى أحد الأطراف، يصبح التواصل بذلك غير إجرائي. فالتواصل إذن، ظاهرة معقّدة تتفاعل فيها عديد العوامل؛ إذْ يجب أن يكون له معنى هو في ذاته، ثمّ ينبغي أن يكون هذا المعنى مُدركا من طرف المنخرطين في هذا التواصل.

المجلد: (15) | العدد:(01) | السنة: 2023 | صفحات المقال: 209 – 233 | ISSN :9577 - 1112 | EISSN : 2602 -5388

قادتنا وضعية التواصل إلى وضعية التعليم والتعلّم، فظهر أنّ التحليلات التي أجريت فيما يتعلّق بالتواصل، ممكن تطبيقها على العلاقة البيداغوجية، ونجد حالات كثيرة من هذه الصورة حاضرة؛ حيث يمكن عدّ المعلّم بمثابة العنصر الذي يوزّع المعرفة؛ فتكون العلاقة بذلك "وحيدة الاتجاه" بشكل أساسي، وعلاقة كهذه تعطي الأولوية لنوعية الرسالة، ولنوعية المعرفة المعلّمة، كما يمكن اعتبار المعلّم في السياق نفسه بمثابة وسيط؛ أي كالعامل الذي يساعد المتعلّم على إدراك المعرفة، فتكون العلاقة البيداغوجية بذلك "ثنائية الاتجاه" وتتمّ بشكل تعاوني، وتكون مؤسّسة على المتطلّبات التي يشكّلها المتعلّم هو نفسه، لتحمل هذه العلاقة في الأخير معنى بالنّسبة للمتعلّم.

هذا، وعرضنا جانبا مهمّا من المعارف النظرية المتنوعة المتعلّقة بالاستراتيجيات التبليغية، ومساهمتها في إنجاح العملية التواصلية أو إخفاقها، وأصبحت تُسترفد من مصدرين أساسيين هما: "البراغماتية" (أو التداولية اللسانية) وعلم الاجتماع اللغوي بكلّ تنوّعاته.

6. الهوامش:

[1] Wikin, Yves (dir). *La nouvelle communication.*Edition du Seuil ; 1981.p :24

[2] Watzlawick, Paul. Helmick, Beavin Janet. Jackson Don, D. *Une logique de la communication*. traduit de l'américain par Janine Morche. Editions du Seuil. 1972, p : 16.

[3] المرجع نفسه، ص: 46.

[4] ينظر: Winkin. Yves (dir). *La nouvelle communication.* Editions du Seuil. 1981. ص: 13.

[5] ينظر: Baumgartner, Emmanuèle & Menard, Philippe. *Le dictionnaire étymologique et historique de la langue française*. Librairie Générale Française. 1996. ص: 184.

[6] *Dictionnaire universel francophone*. Hachette / EDICEF. 1997, p : 257.

[7] ينظر: Cosnier, Jacques et Brossard, Alain. « Communication non verbale : co-texte ou contexte ? » in Brossard, Jacques et al : *La communication non verbale*. Paris, Neuchâtel, Delachaux & Niestlé. 1984. ص: 2.

[8] ينظر المرجع السابق، ص: 27.

[9] ينظر: Viollet, Catherine. « Interaction verbale et pratiques d'interruption », *DRLAV Revue de linguistique*, n° 34-35. 1986. ص: 185.

[10] ينظر: Bellenger, Lionel. *L'expression orale.* Paris. Presses Universitaires de France. 1979. ص: 4.

المجلد: (15) | العدد:(01) | السنة: 2023 | صفحات المقال: 209 – 233 | ISSN :9577 - 1112 | EISSN : 2602 -5388

[11] ينظر: Blanche Bénvénniste, Claire et al. *Le français parlé. Etudes grammaticales*. Paris, Centre national de Recherche Scientifique. 1990. ص: 17.

[12] Rey Alain (dir). *Le Robert. Dictionnaire historique de la langue Française.* Paris, Dictionnaire LE ROBERT, Tome 2 (M-Z). 1995, p : 2024.

[13] ينظر: المرجع نفسه، الصفحة نفسها.

[14] Bange, Pierre. *Analyse conversationnelle et théorie de l'action*. Paris. Hatier. 1992, p : 75.

[15] ينظر: Véronique, Daniel. « Recherches sur l'acquisition des langues secondes : états des lieux et quelques perspectives ». *AILE* (*Acquisition et Interaction en Langue Etrangère*), n° 1, automne- hiver. 1992. ص: 15.

[16] ينظر: Hymes, Dell. *Vers la compétence de communication*. Paris. Crédif-Hatier. 1984، ص: 128.

[17] Canale, Michel & Swain, Merill. « Theoretical bases of communicative approaches to language teaching and testing ». *Applied Linguistics*, 1. 1980, p: 30.

[18] ينظر: FÆRCH, Claus et KASPER, Gabrielle. « Stratégies de communication et marqueurs de stratégies ». *ENCRAGES : Acquisition d'une langue étrangère.* Numéro spécial, Automne 1980, Publication de l'Université VIII – Vincennes, Saint-Denis. 1980، ص: 18.

[19] ينظر: المرجع نفسه، ص ص: 18-19.

[20] ينظر: المرجع نفسه، ص: 19.

[21] ينظر: Riley, Philip. « Strategy : conflict or colloboration ? ». *Mélanges Pédagogiques*, CRAPEL, n° 16. Université de Nancy. 1985. ص: 105 وما بعدها.

[22] ينظر: Giacomi, Alain & Heredia (de), Christine. « Réussites et échecs dans la communication linguistique entre locuteurs francophones et locuteurs immigrés ». *Langage*, N° 84, décembre 1986. ص: 16.

[23] ينظر: المرجع نفسه، ص: 17.

[24] المرجع نفسه، ص: 19.

[25] ينظر: المرجع نفسه، ص: 20.

[26] ينظر: Gülich, Elisabeth & Kotschi, Thomas. « Les actes de reformulation dans la consultation de La Dame de Caluire », in Bange, Pierre (éd). *L'analyse des interactions verbales. La dame de Caluire : une consultation*. Berne, Editions Peter Lang. 1987، ص: 66.

[27] وهو ما يقابله في الأدبيات الفرنسية مصطلح La communication exolingue. إذ نجد "حون ديبوا" يعرّف مصطلح « exolingue » بأنّه (الفرد) الذي يستعمل لغة أجنبية داخل المجموعة اللغوية التي يعيش فيها. ينظر: Jean-Dubois et autres. *Dictionnaire de linguistique*. مرجع سبق ذكره، ص: 190.

[28] ينظر: FÆRCH, Claus et KASPER, Gabrielle. « Stratégies de communication et marqueurs de stratégies ». *ENCRAGES : Acquisition d'une langue étrangère.* مرجع سابق، ص: 20.

المجلد: (15)	العدد:(01)	السنة: 2023	صفحات المقال: 209 – 233	ISSN :9577 - 1112	EISSN : 2602 -5388

[29] ينظر: المرجع نفسه، ص: 21.

[30] ينظر: Berthe, Frédéric, « Eléments de conversation », *Communication*, n° 30, 1979، ص: 138.

[31] ينظر: ترجمة هذا المصطلح في معجم مصطلحات علم اللغة الحديث. وضع نخبة من اللغويين العرب، مكتبة لبنان، بيروت، الطبعة الأولى، 1983، ص: 14.

[32] ينظر: المرجع السابق، الصفحة نفسها.

[33] ينظر: Campione, Estelle, « Etude des interactions entre pauses silencieuses et pauses remplies en français parlé », *in Autour du corpus de référence du français parlé, Recherche sur le français parlé*, n° 18, 2004، ص: 186.

[34] ينظر: Barrier, Guy, *La communication non verbale. Aspects pragmatiques et gestuels des interactions*, Paris, ESF Editeur, 1996، ص: 23.

[35] ينظر: Reich, Astrid & Rost-Roth, Martina, « Traitement interactif des problèmes de production et de compréhension lors des références problématiques », 1995. *In* Véronique, Daniel & Vion, Robert, *Des savoir-faire communicatifs*, Publications de l'Université de Province, 1996، ص: 46.

[36] ينظر: Vion, Robert & Mitener, Michèle, « Activités de reprise et gestion des interactions en communication exolingue », *Langage*, n° 84, décembre, 1986, 1986، ص: 41.

[37] ينظر: Gũlich, Elisabeth, « L'organisation conversationnelle des énoncés inachevés et leur achèvement interactif en ¨situation de contact¨», *DRLAV Revue de linguistique*, n° 34-35, 1986، ص: 165.

[38] ينظر: Durand, Jacques, *Les formes de la communication*, Paris, Bordas, 1981، ص:38.

المجلد: (15)	العدد:(01)	السنة: 2023	صفحات المقال: 209 – 233	ISSN :9577 - 1112	EISSN : 2602 -5388

7. قائمة المراجع:

– المراجع باللغة العربية:

– نخبة من اللغويين العرب، مصطلحات علم اللغة الحديث، مكتبة لبنان، بيروت، الطبعة الأولى، 1983.

– المراجع باللغة الأجنبية:

- Bange, Pierre. *Analyse conversationnelle et théorie de l'action*. Paris. Hatier. 1992.
- Barrier, Guy, *La communication non verbale. Aspects pragmatiques et gestuels des interactions*, Paris, ESF Editeur, 1996.
- Baumgartner, Emmanuèle & Menard, Philippe. *Le dictionnaire étymologique et historique de la langue française*. Librairie Générale Française. 1996.
- Bellenger, Lionel. *L'expression orale.* Paris. Presses Universitaires de France. 1979.
- Berthe, Frédéric, « Eléments de conversation », *Communication*, n° 30, 1979.
- Blanche Bénvénniste, Claire et al. *Le français parlé. Etudes grammaticales*. Paris, Centre national de Recherche Scientifique, 1990.
- Campione, Estelle, « Etude des interactions entre pauses silencieuses et pauses remplies en français parlé », *in Autour du corpus de référence du français parlé, Recherche sur le français parlé*, n° 18, 2004.
- Canale, Michel & Swain, Merill. « Theoretical bases of communicative approaches to language teaching and testing ». *Applied Linguistics*, 1, 1980.
- *Dictionnaire universel francophone*. Hachette / EDICEF. 1997.
- Dubois Jean et autres. *Dictionnaire de linguistique*. Larousse-Bordas/VUEF, 2002
- Durand, Jacques, *Les formes de la communication*, Paris, Bordas, 1981.
-FÆRCH, Claus et KASPER, Gabrielle. « Stratégies de communication et marqueurs de stratégies ». *ENCRAGES : Acquisition d'une langue étrangère.* Numéro spécial, Automne 1980, Publication de l'Université VIII – Vincennes, Saint-Denis. 1980.
- Giacomi, Alain & Heredia (de), Christine. « Réussites et échecs dans la communication linguistique entre locuteurs francophones et locuteurs immigrés ». *Langage*, N° 84, décembre 1986.
- Gũlich, Elisabeth, « L'organisation conversationnelle des énoncés inachevés et leur achèvement interactif en ¨situation de contact¨», *DRLAV Revue de linguistique*, n° 34-35, 1986.

المجلد: (15)	العدد:(01)	السنة: 2023	صفحات المقال: 209 – 233	ISSN :9577 - 1112	EISSN : 2602 -5388

- Gülich, Elisabeth & Kotschi, Thomas.« Les actes de reformulation dans la consultation de La Dame de Caluire »,in Bange, Pierre (éd). *L'analyse des interactions verbales. La dame de Caluire : une consultation*. Berne, Editions Peter Lang. 1987.

-Hymes, Dell. *Vers la compétence de communication*. Paris. Crédif-Hatier.

-Reich, Astrid & Rost-Roth, Martina, « Traitement interactif des problèmes de production et de compréhension lors des références problématiques », 1995. *In* Véronique, Daniel & Vion, Robert, *Des savoir-faire communicatifs*, Publications de l'Université de Province, 1996.

-Rey Alain (dir). *Le Robert. Dictionnaire historique de la langue Française.* Paris, Dictionnaire LE ROBERT, Tome 2 (M-Z). 1995.

- Riley, Philip. « Strategy: conflict or collaboration? ». *Mélanges Pédagogiques*, CRAPEL, n° 16. Université de Nancy. 1985.

-Véronique, Daniel. « Recherches sur l'acquisition des langues secondes : états des lieux et quelques perspectives ». *AILE* (*Acquisition et Interaction en Langue Etrangère*), n° 1, automne- hiver. 1992.

-Viollet, Catherine. « Interaction verbale et pratiques d'interruption », *DRLAV Revue de linguistique*, n° 34-35. 1986.

- Vion, Robert & Mitener, Michèle, « Activités de reprise et gestion des interactions en communication exolingue », *Langage*, n° 84, décembre, 1986, 1986.

- Watzlawick, Paul. Helmick, Beavin Janet. Jackson Don, D. *Une logique de la communication*. Traduit de l'américain par Janine Morche. Editions du Seuil. 1972.

- Wikin, Yves (dir). *La nouvelle communication.* Edition du Seuil, 1981.