الفصل الخامس
الحس الاجتماعي

"إن الغاية الجوهرية للمجتمعات لا تتجلى في نقل المعرفة، بل في تطويرها، ويتم ذلك ضمن مجتمعات وشبكات قوية معقدة".

(براون وديوغيد ١٣:١٩٩٦)

لقد أدرك أولئك الذين تبنوا التعلم الإلكتروني في مراحله الأولى قدرته على دعم عملية تعلم تفاعلية. ورافق ذلك تحدي إيجاد بيئة تعلم تخدم الاحتياجات التعليمية. وبالتالي طرح مناقشة وتفكير جدي ومهم حول تكرار عملية التعليم الصفي. إلا أنهم لم يدركوا تماماً أن إيجاد مجتمع من المتعلمين من خلال استخدام وسائل اتصال نصية غير متزامنة يمثل تحولاً نوعياً عن نمط الاتصال المتزامن واللفظي والمباشر "وجهاً لوجه". وهكذا يمثل تحدي إيجاد مجتمع متزامن من المتعلمين في بيئة لا تقدم أية إشارات بصرية بل مجرد كلمات أو صور تعرض على شاشة، يمثل تحدياً جديداً وفريداً للمعلمين.

وعلينا أولاً فهم طبيعة التفاعل الاجتماعي في بيئة غير لفظية وكيفية استخدامه لإيجاد مجتمع المتعلمين. إذ يمكن إيجاد مجتمع متزامن يقوم على علاقات الصداقة أو على أهداف أخرى مشتركة كوجود أهداف تعليمية محددة. وهكذا يعزز أي مجتمع قوته بنفسه إذا ما نجح الأفراد والمجموعة في تلبية احتياجاتهم وتحقيق أهدافهم. إذ توجد كل من هذه الأهداف مناخات مختلفة وفعالة في تحقيق النتائج المختلفة؛ لذا سنركز اهتمامنا هنا على البحث في إيجاد مجتمع أو حسٍ اجتماعي داخل سياق التعلم الإلكتروني.

المجتمع غير اللفظي:

يعد المجتمع أو الجماعة عنصراً مكملاً لكل مظاهر الحياة. وهو عبارة عن اندماج الفرد والمجموعة، هذا الانصهار الاجتماعي والنفساني، والانعكاسي والتفاعلي والتعاوني. وهكذا الأمر لو نظرنا إليه من منظور تعليمي أو تعلمي. ربما كان الإنكار الضمني للجماعة أو المجتمع نقطة الضعف الأعظم في التعلم التقليدي عن بعد. وللأسف، يقوم ذلك على فرضية تقضي بأن التعلم هو تجربة فردية وليس هناك حاجة لمناقشة المعنى أو ترسيخ الفهم. إلا أن التعليم والتعلم في أفضل وصف له هو عبارة عن عملية تبادل وتفاعل تنطوي على إحساس بالانتماء والقبول في مجموعة ذات اهتمامات وأهداف مشتركة. وهكذا علينا أن نبحث في معنى الحس الاجتماعي في مجتمع التعلم الإلكتروني الذي يتميز بنمطه الخاص في التواصل.

يعرف الحس الاجتماعي هنا بأنه "قدرة المشاركين في مجتمع التعلم على التعبير عن أنفسهم اجتماعياً وعاطفياً كأناس حقيقيين (شخصيتهم الكاملة)، من خلال استخدام وسيلة اتصال معينة، (غاريسون، أندرسون، وأرتشر ٢٠٠٠:٩٤). كما لا يمكننا تخيل وجود مجتمع ما دون درجة معينة من الحس الاجتماعي. وهكذا يصبح الحس الاجتماعي أكثر خصوصية وإلحاحاً عندما يكون المجتمع عبارة عن مجتمع تعلم. فالتعلم يتطلب خطاب ناقد (أي حس إدراكي). ولابد أن يتناسب الحس الاجتماعي مع عملية التعلم وتحقيق نتائج محددة من التعلم . ولكن لماذا يعد هذا الأمر مهماً وما هو الحس الاجتماعي؟.

يشكل التواصل النصي غير المتزامن تحدياً خاصاً يتجلى في خلق بيئة اجتماعية ومجتمع من المتعلمين. ولقد أشار الباحثون في وسائل الاتصال بشكل كبير إلى عدم وجود إشارات للتواصل غير اللفظي والتي تعد مهمة جداً في

تشكيل العلاقات المتبادلة. كما ختم شورت، ويليام، وكريستي دراسة حول وسائط الاتصال بالإشارة إلى أن "غياب القنوات البصرية يحد من إمكانيات التعبير عن المادة الاجتماعية العاطفية ويزيد من المعلومات المتوافرة حول الرؤيا الذاتية، والمواقف، والمزاج، وردات الفعل" (١٩٧٦:٥٩). ويستخدم الكُتَّاب عبارة "الحس الاجتماعي" ليناقشوا بأن وسيلة الاتصال هي عامل محدد ومهم للحس الاجتماعي المشترك. والسؤال هنا فيما لو كان من المحتم تكوين وتعزيز مجتمع تعلم تفاعلي بشكل كامل. وهل تؤمن وسائل الاتصال النصية أدوات لنقل المحتوى الاجتماعي العاطفي الضروري لبناء مجتمع اجتماعي، ينطوي على شعور بالانتماء ويبتعد عن شعور الأنا؟ وهل يستطيع المدرسون والطلاب اكتساب مهارات التواصل المعادلة واستخدامها بهدف الحصول على خبرة تعلم تبادلية وتفاعلية نوعية؟.

وفي البيئة البصرية واللفظية، قد يكون للإشارات مثل لغة الجسد ونغمة الصوت تأثير عميق على الرسالة التي نريد إيصالها. فهل يمكن لطبيعة اللغة المكتوبة أن تعوض افتقادنا لأحد هذه الإشارات؟ وهل تؤمن اللغة المكتوبة أدوات أخرى لنقل الإشارات الاجتماعية العاطفية؟ أو من جهة أخرى فهل ستقدم هذه الوسيلة ميزة إضافية للطالب الأقل انفتاحاً، وهل تتيح إمكانية وجود مشاركة أكثر ومساواة أكبر؟. والإجابة البسيطة عن هذه الأسئلة المعقدة بأنه قد تبين أن الطلاب يستطيعون تجاوز عدم وجود تواصل لفظي عن طريق تأسيسهم لعلاقات حميمة من خلال استخدام التحيات، والتشجيع، والتشديد على الناحية اللغوية (استخدام الأحرف الكبيرة باللغة الإنكليزية، والترقيم، والصور أو الإشارات المتحركة)، والرسوم والنقوش الشخصية (التعبير عن الذات) (رورك وأندرسون في حديث للصحافة).

إن الفهم الضمني لهدف مجتمع التعلم يحمل معه إشارات اجتماعية تساعد على تكوين طبيعة التفاعل الملائم والمطلوب. ويظهر ذلك بوضوح أكبر من خلال الحس التعليمي. وفي ظل هذه الظروف قد لا تشكل حقيقة كون التواصل النصي وسيلة ضعيفة نسبياً تقييداً خطيراً. وكما تحدثنا سابقاً، قد يكون لخصائص بيئة الاتصال النصي باعتبارها تفاعلية، وواضحة، ودقيقة، مزايا ملازمة في التركيز على المستوى الإدراكي لعملية التبادل والارتقاء بهذا المستوى. أي قد يكون التواصل أكثر فعالية في تسهيل التفكير والخطاب النقدي. ونستنتج هنا بأن الحدود الواضحة للتعلم الإلكتروني النصي قد تقدم مزايا وفوائد لا يمكننا إدراكها في البيئة التعليمية وجهاً لوجه. ويحدد ضعف أو غنى بيئة الاتصال من خلال المهمة التي ستؤديها (أي الهدف) ومن خلال الفرص البديلة التي تقدمها. ولطالما أظهرت الأبحاث التي أجريت حول التعلم الإلكتروني النصي وجود مستوى من التواصل الاجتماعي العاطفي بين الأشخاص (رورك ات أل ١٩٩٩).

ونرى أن الحس الاجتماعي هو عامل أولي ومهم للتفاعل والخطاب النقدي. كما يعد تأسيس علاقات بين المتعلمين تنطوي على إحساس بالانتماء عنصراً مهماً أيضاً. ومن جهة أخرى لا يعني الحس الاجتماعي دعم "التهذيب المَرَضي" حيث لا يشك الطلاب أو ينتقدون الأفكار المطروحة خوفاً من جرح مشاعر الآخرين أو الإساءة إلى العلاقة التي تربطهم بهم. بل يعني الحس الاجتماعي إيجاد مناخ يدعم ويشجع التساؤلات، والشك، والمساهمة بأفكار جدلية أكثر. وفي مناخ كهذا يُكوّن التعلم الإلكتروني مع حس تعليمي مناسب بيئة فعالة جداً في دعم التحدي الفكري والقائم على الاحترام المتبادل، مجتمع تعلم شخصي ومركز في الوقت نفسه. وبهذا يتم إيجاد بيئة تعلم نوعية عن طريق تحقيق التوازن بين هذه العناصر المتناقضة ظاهرياً.

فئات الحس الاجتماعي

لقد تم بناء المخطط التصنيفي للحس الاجتماعي من خلال عملية متكررة تشمل تحليلاً نظرياً للأدبيات وتحليلاً وترميزاً لسجلات التواصل عبر الحاسوب. وأدى ذلك إلى وضع ثلاث فئات واسعة كمؤشرات للحس الاجتماعي تتألف من : العاطفة والتأثير، والتواصل المنفتح، والإجابات المترابطة القابلة للتناقل (انظر الجدول ٥-١). إذاً تعد المشاعر الاجتماعية العاطفية المشتركة مهمة جداً لتحقيق الوظيفة التواصلية وترابط مجتمع التعلم.

obeikandl.com

الجدول ٥-١ تصنيف الحس الاجتماعي ومؤشراته

الفئة	المؤشرات	التعريف	مثال
العاطفي	التعبير عن العواطف	أساليب تقليدية للتعبير عن العواطف أو غير تقليدية مثل استخدام الترقيم المتكرر. والأحرف الكبيرة الواضحة (باللغة الإنكليزية)، والإشارات والصور المتحركة.	قد لا أستطيع تحمل... هل من أحد هنا؟
	استخدام الدعابة	المزاح، المواراة، التهكم، السخرية والتعابير الاستخفافية.	يبدو محصول الموز في البلد جيداً هذه السنة)
	كشف الذات	إعطاء تفاصيل عن حياتك خارج الصف، أو التعبير عن حساسيتك تجاه الآخرين.	(نحن نقوم بـ..... في المكان الذي أعمل فيه...) "إنني فقط لم أفهم هذا السؤال"
التواصل المفتوح	متابعة الرسالة نفسها	أي استخدام ميزة "الرد" في برنامج الحاسوب، بدلاً من بدء مراسلة جديدة	في برنامج الحاسوب أن يكون "العنوان: رد" "Subject:Re" أو "فرع من" "Branch from"
	الاستشهاد برسائل الآخرين	استخدام ميزات برامج الحاسوب للاستشهاد برسالة كاملة من الآخرين أو اقتطاع أجزاء أو اختيار مقاطع منها.	في برنامج الحاسوب "كتبت مارتا:....." أو استهلال النص برمز ما
	العودة بوضوح إلى رسائل الآخرين	الرجوع مباشرة إلى محتويات رسائل الآخرين	"تحدثت في رسالتك عن قانون مور للتمييز بين...."
	طرح الأسئلة	يطرح الطلاب تساؤلات على بعضهم أو على المسؤول	هل كان لأحد منكم تجربة مع WEBCT؟
	التعبير عن الاتفاق	التعبير عن اتفاقك مع الآخرين أو مع ما جاء في رسائلهم	"كنت أفكر في الأمر نفسه لقد أصبت تماماً
	المديح، والتعبير عن تقديرك	امتداح الآخرين أو الثناء على ما جاء في رسائلهم	(لقد أعجبني حقاً تفسيرك لما قرأته)
تماسك المجموعة	النداء	مخاطبة المشاركين أو الحديث عنهم بأسمائهم	(أعتقد أن جون قد أصاب...) (جون، ما هو رأيك؟)
	مخاطبة المجموعة أو التحدث عنها باستخدام ضمائر الجمع	مخاطبة المجموعة باستخدام ضمائر: نحن، مجموعتنا، خاصتنا....	(يشير كتابنا إلى...)، أعتقد أننا خرجنا عن الموضوع....)
	المجاملات، والتحيات	استخدام أسلوب تواصل يؤدي وظيفة اجتماعية واستخدام التحيات، وختم الرسالة بها.	(مرحباً جميعاً)، هذا كل ما لدينا حتى الآن) (نحن نستمتع بأجمل طقس هنا)

obeikandl.com

الإجابات المؤثرة

لا تعد الإجابات المؤثرة مجرد صفة محددة للوجود الادراكي بل أيضاً طابعاً للمشاركة في مجتمع التعلم. إذ يعد الاهتمام والإصرار والمتابعة ضرورياً في أي تجربة للتعلم وهو أيضاً إجابة مؤثرة إلى حد كبير. وتعد هذه العواطف شرطاً أساسياً يسهل المشاركة في الحوار القيم وأية تجربة تعليمية. إذ تعكس الإجابات الاجتماعية العاطفية المحترمة والمشجعة الشروط اللازمة للتفكير والخطاب النقدي. كما تعد إدراكاً ضمنياً لأهمية العلاقة التبادلية مع الجماعة.

وهناك ثلاثة مؤشرات رئيسة للإجابة التفاعلية المؤثرة (انظر الجدول ٥-١). أولاً، عند عدم وجود إشارات فيزيائية أو نغمات صوتية يمكن التعبير عن العواطف من خلال أدوات أخرى كاستخدام الأحرف الكبيرة باللغة الإنكليزية، والترقيم، والصور أو الإشارات المتحركة. ويتبين ذلك بوضوح في الأمثلة البسيطة التي نقدمها في الجدول ٥-١ ثانياً، ومع هذه الأدوات غير التقليدية للتعبير عن المشاعر، تعد اللغة بحد ذاتها ناقلاً قوياً وفعالاً للعاطفة. وربما يكون أبسط مثال في حسن الدعابة وغيره من أساليب التعبير كالمزاح. فهذه الأساليب تنقل شعوراً ودياً وتعبر عن عدم وجود تحدي شخصي جدي. ثالثاً، يعد كشف الذات أسلوباً إنسانياً جيداً لتأسيس علاقة أو رابطة عاطفية. فكلما تعرفنا إلى أعضاء الجماعة أكثر ازدادت ثقتنا وسرعة استجابتنا.

التواصل المنفتح

تحدث الإجابات المؤثرة تأثيراً مباشراً في القدرة على التفاعل والتواصل المنفتح. فلابد أن يكون التواصل المفتوح متبادلاً ومحترماً، وهو أمر مهم وأساسي في الوصول إلى نتائج قيمة وعميقة من التعلم. ويعكس التواصل المفتوح مناخاً من الثقة والقبول. ويسمح بطرح التساؤلات مع الحفاظ على الاحترام الذاتي

والقبول في الجماعة. ويتم بناء التواصل المنفتح من خلال عملية التميز، والمديح، والاستجابة لمشاركات الآخرين، وبالتالي تشجيع التفاعل والمشاركة الفعالة. إذ يوحي التعبير عن وجود اتفاق وتوافق، وكذلك الاستفسار عن المعنى الحقيقي للرسائل، بمشاركة الأعضاء في التفكير والخطاب النقدي. وهكذا يتجلى التواصل المنفتح في الإجابات البناءة والجدية على أسئلة ومساهمات الآخرين. ويعتمد التواصل الهادف والمتعمق والفعال في أية عملية للتعلم الإلكتروني على التواصل المنفتح بشكل كامل.

الإجابات المترابطة

تسهم جميع المؤشرات السابقة بشكل مباشر في الفئة الثالثة للحس الاجتماعي. ويعد ترابط المجموعة ضرورياً لتعزيز الالتزام والهدف الذي يسعى إليه مجتمع التعلم، ولاسيما في مجموعة متعلمين في بيئة التعلم الإلكتروني يبعدهم عن بعضهم البعض الزمان والمكان. وعلى وجه الخصوص يمكن دعم بناء المعنى وترسيخ الفهم فقط في مجتمع مترابط. فعندما يعتبر الطلاب أنفسهم جزءاً من مجتمع التعلم، سيؤدي ذلك إلى مستوى أفضل في الخطاب، وتبادل المعنى، وجودة أفضل لنتائج التعلم. ويبدأ تأسيس الترابط بمؤشرات مثل مخاطبة الآخرين بأسمائهم. ويرتقي ترابط واتحاد المجموعة إلى مستوى أفضل باستخدام ضمائر الجمع مثل "نحن". وتعمل تحيات أخرى مثل "مرحباً جميعاً" على بناء وعكس ترابط المجموعة.

تطبيقات عملية

إن السؤال الرئيس هنا: كيف يمكن لأحدهم تأسيس الحس الاجتماعي في بيئة التعلم الإلكتروني والذي سيدعم وجود مجتمع التعلم وما يلازمه من خطاب وتفكير نقدي؟. للإجابة عن هذا السؤال لابد أن ندرك أنه قد يكون هناك مستوى أمثل للحس الاجتماعي. وإن تأسيس حس اجتماعي دون المستوى لن

يدعم وجود مجتمع التعلم. ومن جهة أخرى فتأسيس حس اجتماعي يفوق المستوى الأمثل قد يؤدي إلى خلاف وعدم توافق وتشجيع وجود ملاحظات سطحية ومزاج اجتماعي معين. وأخيراً، لن يكون الهدف الأساسي ببساطة هو التفاعل الاجتماعي أو مساندة المجموعة بغية تحقيق المصلحة المشتركة لها. إذ إن دعم وجود مجموعة المتعلمين من خلال الحس الاجتماعي هو وسيلة للوصول إلى الهدف النهائي وهو خبرة تعلم نوعية بالنسبة لكل طالب من الطلاب.

ولقد وجه ليم رورك الذي ساعدنا في هذا البحث انتباهنا إلى مسألة الحس الاجتماعي الذي يدعم الهدف الأكبر. إذ يذكر:

"بأنه على الرغم من الإشاعات النظرية المناقضة، فإن الطلاب لا يشتكون من كون أسلوب التخاطب عبر الحاسوب غير اجتماعي، وغير مهذب، وعدائي... إلخ. بل على العكس، لو اشتكى الطلاب من أمر ما، سيتحدثون عن كون هذا الأسلوب اجتماعياً إلى حد زائد، مهذباً إلى حد زائد، ولا يشكل تحدياً، وهكذا لا يمكن أن يكون عملية تعلم مثمرة." (رورك٢٠٠٠، التواصل الشخصي).

ومن منظور الحس الاجتماعي، يتجلى التحدي الأعظم في بيئة التعلم الإلكتروني في ضمان المحاكاة الإدراكية وبيئة التعلم المثمرة. وانتقد الطلاب وجود "شيء من الاهتمام" يترجم "كردة فعل مسالمة" وبها لا يشعر الطلاب بالتحدي. ولقد لخص أحد الطلاب ظاهرة "التهذيب المَرَضي" هذه (وهي عبارة أطلقها عليها الزميل والتر آرتشر فيما يلي:

"في بيئة (المجموعة)، كان من الضروري التمييز بين الثقة - أي استعداد الفرد ليكون حساساً تجاه زملائه - واللطافة. إذ تعد الأولى أساساً لطرح الأسئلة التي تشكل تحدياً، بينما يمكن أن تتم الثانية فعلياً بصيغة حديث مباشر".

ويعد هذا التمييز غاية في الأهمية للمدرس عند إيجاد مجتمع المتعلمين وتسهيل الخطاب الناقد.

وبالرغم من الشرعية الضمنية لهذه المؤشرات (رورك ات ال ١٩٩٩)، إلا أنها ليست على القدر نفسه من الأهمية في تأسيس الحس الإدراكي. على سبيل المثال، لابد من استخدام حس الدعابة بحذر وإلا سيؤدي إلى ابتعاد الأفراد وانعزالهم عن بعضهم. ونظراً للخطر الذي يمثله استخدام الدعابة بشكل إيجابي في الاتصال النصي، لا نجد في مجتمعات التعلم الإلكتروني أمثلة كثيرة عنها. ولو أردنا استخدامها، فمن الأفضل الانتظار حتى يتم تأسيس الحس الاجتماعي وتثبيت دعائمه والتعرف إلى شخصيات الأفراد بشكل كاف.

ويعد النموذج المثالي الذي يمثله المدرس عاملاً آخراً مهماً في تأسيس الحس الاجتماعي. إذ إن تصميم الرسائل والإجابات المناسبة يمكن أن يؤثر على نحو مهم في جعل الطلاب يشعرون بالارتياح وإحساسهم بالانتماء إلى مجتمع التعلم. ولابد أن تحدد هذه الرسائل والإجابات طريقة التخاطب وتدفع المشاركين المترددين للدخول في المناقشة. ولهذا السبب، لابد أن يكون المدرس أو رئيس المجموعة حساسين وسريعي الاستجابة بشكل خاص في بداية تجربة التعلم الإلكتروني. ولابد أن نتذكر دائماً أن الغرض من تأسيس بيئة آمنة هو تسهيل المعالجة والتفكير الحاسمين. ومع ذلك فهناك بعض "المخاطرة" الناتجة عن تحدي أفكار الزملاء الأكيدة، بغض النظر عن تحدي أفكار المدرس. وهنا يمكن أن يكون المدرس نموذجاً ممتازاً في تشجيع الطلاب على الشك في ملاحظاته وأفكاره الخاصة والاستفسار عنها. وكذلك فعلى المدرس تحديد طريقة ومستوى التخاطب التي تجعل المشاركين يقبلون هذا التحدي ولا يعتبرونه هجوماً شخصياً.

وأخيراً، علينا التفكير أولاً باجتماع أولي للمجموعة وجهاً لوجه في حال كان ذلك ممكناً. إذ يمكن أن يؤثر ذلك بشكل كبير على سرعة تأسيس الحس الاجتماعي وأن يحول القوى المحركة للمجموعة بسرعة أكبر تحو الأنشطة الفكرية المنتجة والفعالة. كما يمكن تنظيم فعاليات التعلم التي تتم وجهاً لوجه بشكل أكثر فاعلية وفعالية في هذا الوقت أيضاً. وهكذا يمكن أن تضيف هذه المفاهيم المختلطة مزايا كبيرة للحس الاجتماعي. وبالطبع هناك مظهر سلبي لهذه المفاهيم يتجلى في فقد الطالب الشعور بالتحرر من قيود الزمان والمكان. إلا أنها قد تشكل تسوية قيمة ومفيدة.

نتيجة

تقدم المؤشرات السابقة فكرة جيدة عن مستوى الحس الاجتماعي لمجتمع المتعلمين في بيئة التعلم الإلكتروني. وإذ يؤمّن الحس الاجتماعي القوي أساساً للتساؤل والبحث النقدي المحترم، إلا أنه لا يضمن وجود مجتمع تعلم يؤدي وظيفته بالمستوى الأمثل. ولابد أيضاً من الوجود الفعال للعناصر الأخرى لمجتمع التعلم - أي الحس الإدراكي والتعليمي - بهدف تأسيس المستوى الأمثل للحس الاجتماعي لتحقيق الهدف التعليمي المحدد. كما يسهم عنصري الحس الإدراكي والحس التعليمي في انطلاق مجتمع ما من وظيفته الاجتماعية إلى وظيفة التعلم. ولفهم كيفية تحول مجموعة ما إلى وظيفة التعلم، سننتقل لبحث الحس الإدراكي في الفصل القادم.