

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التربية الوطنية

المعهد الوطني لتكوين مستخدمي التربية وتحسين مستواهم

# التواصل و التفاعل في الوسط المدرسي

إعداد

هيئة التأطير بالمعهد:

الدكتور: تاعوينات علي

السنة: 2009



4 - شارع أولاد سيدي الشيخ - الحراش - الجزائر

الموقع على الأنترنت: <http://www.infpe.edu.dz>

البريد الإلكتروني: [contact@infpe.edu.dz](mailto:contact@infpe.edu.dz)

## الفهرس

الصفحة	العنوان
9	مقدمة
10	الفصل الأول: التواصل، مفهومه، تعريفه، خصائصه، أنواعه، مكوناته.
10	* مفهوم التواصل
13	تعريف التواصل
17	الفرق بين التواصل والاتصال
18	الأهداف العامة لعملية التواصل
19	نماذج التواصل
20	النموذج السلوكي
21	النموذج الرياضي
21	النموذج الاجتماعي
22	النموذج اللساني
23	النموذج الإعلامي
24	مكونات العملية التواصلية
26	أنواع التواصل
27	التواصل اللفظي
30	التواصل غير اللفظي
33	اتجاهيات التواصل
34	بعض العوامل المؤثرة في التواصل
35	مراحل التواصل
36	وضعية التواصل العامة
38	تقنيات التواصل

45	فوائد تقنيات التواصل
45	وظائف التواصل
46	خصائص التواصل
47	مظاهر التواصل
50	أهمية وفوائد التواصل
52	شروط نجاح عملية التواصل
57	<b>الفصل الثاني: التواصل في الوسط التربوي</b>
57	التواصل من خلال العلاقات الإنسانية
58	أهمية العلاقات الإنسانية في العملية التربوية
58	أسس العلاقات الإنسانية
59	مبادئ العلاقات الإنسانية
60	المهام الإدارية العامة لمدير المدرسة
61	المهام الإدارية والتربوية المتخصصة
64	المهام التربوية العامة
65	المهام التربوية المتخصصة
66	نائب المدير المكلف بالدراسات (الناظر والمراقب العام):
67	التواصل البيداغوجي
71	تمظن التواصل البيداغوجي
72	بعض مهارات التواصل
74	وسائل وأدوات التواصل
74	الوسائل المقروءة والمكتوبة
77	وسائل مسموعة وسمعية
87	<b>الفصل الثالث: التفاعل الاجتماعي والصفى</b>
87	أولا. التفاعل الاجتماعي

87	بعض التعاريف
88	أهم مظاهر التفاعل
89	مراحل التفاعل الاجتماعي
92	التكامل الاجتماعي
93	التفاعل الصفّي
96	أهمية التفاعل الصفّي
98	التفاعل الصفّي الديمقراطي
99	التفاعل الصفّي اللفظي وغير اللفظي
99	التفاعل الصفّي اللفظي
100	أنماط التفاعل اللفظي
102	العوامل التي تؤثر في أنماط التفاعل اللفظي
104	التفاعل الصفّي غير اللفظي
105	المهام المتعلقة بتنظيم عملية التفاعل الصفّي
110	أنماط غير مرغوب فيها لأنها لا تشجع حدوث التفاعل الصفّي
111	مهارات التواصل والتفاعل التعليمي لدى المعلم (مهارات التدريس)
112	مهارة التخطيط للتدريس
116	مهارة التهيئة للدرس
119	مهارة إثارة الدافعية لدى التلاميذ
121	مهارة تنويع المثيرات
123	مهارة التعزيز
126	مهارة طرح الأسئلة الشفهية
131	مهارة تسيير وإدارة الفصل
133	مداخل تسيير وإدارة الفصل
138	مهارة التلخيص أو الخاتمة

143	الفصل الرابع: الهيئات والمؤسسات الرسمية والتعامل معها
144	وزارة التربية الوطنية
144	الهيكلية التنظيمية
146	المديريات
153	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
153	الهيكلية التنظيمية
156	المديريات
171	وزارة التعليم والتكوين المهنيين
171	الهيكلية التنظيمية
171	المديريات والمديريات الفرعية
174	وزارة الشباب والرياضة
174	الهيكلية التنظيمية
174	المديريات
176	وزارة الثقافة
176	الهيكلية التنظيمية
176	المديريات
191	الفصل الخامس: معوقات التواصل وعلاجها
191	عوائق داخلية
194	عوائق خارجية
198	بعض الاقتراحات لعلاج معوقات التواصل
209	المراجع
192	الفهرس

# I

التواصل، مفهومه،  
تعريفه، خصائصه، أنواعه،  
مكوناته

## مقدمة:

إن من أصعب الدراسات هي دراسة السلوك البشري. ذلك السلوك الذي تتشابه فيه الجوانب:

- الانفعالية - النفسية: الشعورية واللاشعورية.
- الاجتماعية: الظاهرية منها والضمنية.
- الثقافية والمعتقدات.

هذا السلوك الذي يعبر عن نوع الشخصية التي يكون عليها الإنسان، شخصية متزنة أو مضطربة، وسلوك الإنسان قصدي - حتى ولو كان غير شعوري كالأليات الدفاعية في حالة الحرص على كتمان هدف السلوك، فالأب الذي يضرب ابنه بدعوى تأديبه وهو في حقيقة الأمر يحول ما تلقاه من أبيه دون أن يطفو ذلك على ساحة الشعور، فيعطي تبريرا منطقيا يقبله الناس لكنه يستخدم آلية دفاعية. ولذلك نجد السلوك معبرا عن جوانب عديدة في الفرد ومنها سلوك التواصل. وعملية التواصل تتضمن كل هذه الجوانب، لذلك نجد أنها من بين أعقد العمليات النفسية - الاجتماعية التي يقوم بها الفرد، وتتم بينه وبين الجماعة، أو بينه وبين أفراد الجماعات الأخرى.

إذا كان ابن خلدون منذ القرن التاسع هـ يؤكد أن " الإنسان حيوان اجتماعي بالطبع " فهو يعني أن هذا الأخير يحيا ضمن أعضاء الجماعة التي ينتمي إليها وهو في ذات الوقت عضو فيها، ومن خصائص هؤلاء الأعضاء " التواصل " فيما بينهم لأداء مهام تتجه نحو تحقيق هدف أو أهداف هؤلاء الأفراد وأهداف هذه الجماعة في آن معا.

## 1. مفهوم التواصل:

هو كل ما يقال ويقرأ ويحدث من حركات أو أفعال أو إيماءات وكذلك كل الأعمال التي تعبر عن عدم التعاون والرضا والغضب والنفور.

لقد أثبتت الدراسات أن 85% من النجاح يُعزى إلى مهارات التواصل و15% منه فقط تعزى إلى إتقان مهارات العمل، ولكي نتواصل مع الآخرين ببراعة لا بد لنا من إتقان أساسيات التواصل، والقيام ببناء المكون الرئيسي للتواصل الفعال، وهو كسب المصداقية والثقة لدى الآخرين، إذ لن يتواصل المستمع أبداً مع المتكلم إذا لم يثق به ويعتقد أن لكلامه مصداقية، ولن يكون الشخص ناجحاً في حديثه حتى يستطيع باستمرار بناء الثقة والمصداقية بما يقول.

تختلف عملية التواصل باختلاف الحقول الاجتماعية التي تجري فيها، فالتواصل في الشركة الإنتاجية ليس نفسه في ملعب كرة القدم، والتواصل في الإدارة يختلف عن التواصل في الأسرة، والتواصل في ثكنة الجيش ليس نفسه في مؤسسة التكوين، وليس هو نفسه في المدرسة، وهكذا ... حتى وإن كانت هناك عناصر مشتركة في كل نمط من أنماط هذا التواصل.



### تعدد مفاهيم التواصل:

التواصل من الناحية الاجتماعية : علاقة متبادلة بين طرفين أو انفتاح الذات على الآخرين

التواصل من الناحية السيكلوجية : عملية ذاتية داخلية يتم فيها الاتصال بين الفرد وذاته في نطاق أحاسيسه وتجاربه مع نفسه.

التواصل من الناحية الآلية - الميكانيكية: نظام متكامل له مدخلاته ومخرجاته وعملياته وتغذية راجعة. مرسل + مستقبل + مضمون + تغذية عائدة من المستقبل.

التواصل من الناحية التربوية : عملية تحدث في الموقف التعليمي التعليمي بين جميع الأطراف لتنظيم التعلم. ويمكن القول أن التواصل هو عملية تعلم وأن التعلم هو عملية تواصل.

والتواصل يقتضي وجود طرفين يتحرك أحدهما باتجاه الآخر إلى درجة التلامس المادي أو المعنوي ووصول الشيء، كالخبر مثلا يعني بلوغه غايته، وهو لا يصل من غير تأثير وتأثير وإحداث وضعية ما لم تكن من قبل؛ وهو ما يعبر عنه عادة بالمشاركة والتفاعل. مهمة التواصل إذا هي إيصال فكرة أو كلام في حقل من حقول التواصل الذي يحمل سمات عديدة من المتواصلين أنفسهم، وفي ميادين مختلفة. وللعلم فإن اللغة هنا هي أرقى وأبقى أنواع التواصل، إذ بفضلها يميز الإنسان عن سواه.

وهناك أنواع أخرى من التواصل كالبيولوجي المرتبط بالغريزة ، تلك الطاقة المحركة له التي تحوّل إلى معنى حسيّ تقوم به الحواس التي بدورها تصبح وسيلة تعبير تعتمد على الصوت والحركة الجسدية والإيماء والإشارة واستعمال الجوارح عموما،

وقد يعبر عن ذلك بالتواصل عن طريق لغة الإشارات أو التواصل غير اللفظي. وسوف نتطرق إلى أنواع التواصل فيما سيأتي.

يختلف التواصل باختلاف العمر والجنس والمستوى الأخلاقي والثقافي والاجتماعي. كما يعتمد على العلاقات الاجتماعية وعلى التفاعل الاجتماعي. ويلعب التواصل دورا مهما في تقوية العلاقات الاجتماعية. يعمل الانفتاح بين الأفراد على تقوية عملية التواصل وتقوية العلاقات فيما بينهم. كما يختلف التواصل من حيث النوعية والقوة من ثقافة إلى أخرى، ويقوم التواصل الإرشادي بدور مهم في توثيق العلاقات الاجتماعية.

ونظرا لكون التواصل الذي نقصده هنا يهتم بالمجال التربوي والمؤسسي فإننا نقتصر على ما يتعلق بهذا المجال. لكن ينبغي أن نتطرق إلى هذا الموضوع من الناحية الأكاديمية أولا، لكي يتمكن المستفيد من معرفة كل الجوانب التي يتناولها التواصل، وبعد ذلك انتقاء ما يناسب كل مجال ينجز فيه.

**التواصل:** "العملية أو الطريقة التي يتم من خلالها انتقال المعارف و القيم والاتجاهات و المهارات بين طرفين أو أكثر من أجل تأثير أحدهما بالآخر، وإحداث تغييرات مرغوب بها في سلوك الطرف الآخر"

**ويمكن فهم التواصل على أنه:**

\* **فعل تشاركي:** ولا يعني ذلك القسمة وإنما إشراك الآخر في أفكارنا ومعتقداتنا وفي ما نحب من أجل تكوين شُلة موحدة ومنسجمة.

\* **التشارك في شيء مادي:** أي أن يشترك الفرد (أ) مع الفرد (ب) في شيء معين بحيث يكون لكل واحد منهما حق مساو للآخر.

\* **التشارك في غير الماديات:** كاللغة والثقافة والمعتقدات والميول والاتجاهات وطرق التفكير...

وتتعدد مفاهيم التواصل حسب ما يلي:

👉 **التواصل من الناحية الاجتماعية :** علاقة متبادلة بين طرفين أو انفتاح الذات على الآخرين

👉 **التواصل من الناحية السيكلوجية :** عملية ذاتية داخلية يتم فيها الاتصال بين الفرد وذاته في نطاق أحاسيسه وتجاربه مع نفسه.

👉 **التواصل من الناحية الآلية - الميكانيكية :** نظام متكامل له مدخلاته ومخرجاته وعملياته وتغذية راجعة.

مرسل + مستقبل + مضمون + تغذية راجعة من المستقبل.

👉 **التواصل من الناحية التربوية:** عملية تحدث في الموقف التعليمي التعليمي بين جميع الأطراف لتنظيم التعلم.

ويمكن القول أن التواصل هو عملية تعلم وأن التعلم هو عملية التواصل.

### 1.1. تعاريف التواصل:

اشتقت الكلمة من اللغة اللاتينية communis التي يقابلها في اللغة الإنجليزية common بمعنى مشترك أو اشتراك. أما في اللغة العربية فالمصدر هو "وصل" والذي يمثل معنيين: الصلة والبلوغ، فالأولى تعني الربط بين عنصرين أو أكثر (إيجاد علاقة بين طرفين)، أما الثانية فتعني الانتهاء إلى غاية معينة. إذن في اللغة العربية الاتصال أو التواصل هو أساس الصلة والعلاقة والبلوغ إلى غاية معينة من تلك الصلة. (حجازي مصطفى، الاتصال الفعال والعلاقات الإنسانية في الإدارة، دار الطليعة، بيروت 1982).

يختلف معنى التواصل باختلاف السياق والمكان والهدف من إجراءاته، لذلك

نجد قد وُضعت عدة تعاريف للتواصل ، وسنورد بعضها منها في ما يلي:

\* التواصل لغة، هو " الإبلاغ والإطلاع والإخبار أي نقل " خبر ما " من شخص إلى آخر وإخباره به وإطلاعه عليه. ويعني التواصل إقامة علاقة مع شخص ما. كما يشير إلى فعل التوصيل أي تبليغ شيء ما إلى شخص ما " ( Petit Robert 1981).

\* ويرى د. سالم المعوش، في المحاضرة التي قدمها في الملتقى الدولي حول "سيكولوجية الاتصال والعلاقات الإنسانية" في مارس 2005 بجامعة قاصدي مرباح بورقلة، أنه " لا يمكن في مسائل التعامل البشري فصل الأمور بحدة فيما بينها، كونها تنطلق من منبع واحد هو الإنسان، وتتوجه إلى هدف واحد هو الإنسان أيضا في أوضاعه المختلفة.. وأكثر ما ينطبق هذا على فرع من فروع المعرفة، ألا وهو التواصل، وهو في حدوده ضد اللاتواصل وهو اتحاد النهايات. وبحسب ابن منظور فالفعل "اتصل" يعني وصل الشيء وصلا ووصلة، والوصل ضد الهجران، والاتصال أو التواصل هو الوصلة، أي ما اتصل بالشيء ووصله إليه بمعنى أبلغه إياه".

\* التواصل أيضا "نقل معلومات من مرسل إلى متلق بواسطة قناة ، بحيث يستلزم ذلك النقل، من جهة، وجود شفرة ، ومن جهة ثانية تحقيق عمليتين اثنتين: ترميز المعلومات Encodage وفك الترميز Décodage، مع ضرورة الأخذ بعين الاعتبار طبيعة التفاعلات التي تحدث أثناء عملية التواصل، وكذا أشكال الاستجابة للرسالة والسياق الذي يحدث فيه التواصل". (Mucchielli, R 1980).

\* التواصل هو " الميكانيزم الذي بواسطته توجد العلاقات الإنسانية وتتطور، إنه يتضمن كل رموز الذهن مع وسائل تبليغها عبر المجال وتعزيزها في الزمان. ويتضمن أيضا تعابير الوجه، والحركات (الجسمية) ونبرة الصوت، والكلمات،

والكتابات والمطبوعات وشبكة الإنترنت، وكل وسائل الاتصال المتنوعة".  
(Cooley, C. In Mucchielli).

\* التواصل " فعل يقوم على نقل المعلومات من مصدر إلى هدف، ويتحقق ذلك بين فردين أو بين مجموعة من الأفراد. المكون الأول لعملية التواصل يشمل مجموعة عناصر هي: المرسل والمستقبل والرسالة والقناة والشفرة والمرجع. والمكون الثاني هو أن عملية التواصل تحدث من خلال اتصال فردين يشتركان في سجل معرفي وقيمي. أم المكون الثالث فهو اختلاف المقاربات التي تعالج موضوع التواصل ونماذجه ". (باسم محمد ولي وآخرون 2004).

\* وتعرف الجمعية القومية لدراسة التواصل بأنه " تبادل مشترك للحقائق أو الأفكار أو الآراء أو الأحاسيس، مما يتطلب رضا واستقبال يؤدي إلى التفاهم المشترك بين كافة الأطراف، بصرف النظر عن وجود انسجام ضمني أم لا ".  
(شوقي ، فرج، المهارات الاجتماعية والاتصالية 2003 القاهرة).

ويعرف عبد الحافظ محمد سلامة (1993م، 12) "عملية تفاعل مشتركة بين طرفين (شخصين - جماعتين - مجتمعين) لتبادل فكرة أو خبرة معينة عن طريق وسيلة".

ويعرف محمد محمود الحيلة (2001 م، 96) "عملية اجتماعية حيث يقتضي تحقيقها وجود طرفين (مرسل و مستقبل)، ونشوء تفاعل بينهما ينتج عنهما نقل الأفكار أو المعلومات أو المهارات أو الاتجاهات أو المشاعر أو تبادل التأثير إزاء موضوع (محور التواصل) ".

ويعرف محمد رضا البغدادي (2002 م، 10) " العملية أو الطريقة التي يتم عن طريقها انتقال المعارف من فرد إلى آخر أو إلى مجموعة من الأفراد حتى تصبح مشاعراً بينهم، ومن ثم تؤدي إلى التفاهم والتفاعل".

وفي ضوء ما سبق يمكن تعريف عملية التواصل بأنها عملية: " تفاعل بين فرد أو مجموعة من الأفراد وبين فرد آخر أو مجموعة أخرى من الأفراد بهدف المشاركة في خبرة يترتب عليها تعديل في سلوك هؤلاء الأفراد. "

\* في النهاية يمكن استخلاص تعريف يتماشى والمجال الذي نكتب فيه هذا العمل والمتمثل في: "التواصل فعل قد ينطلق من فرد نحو فرد آخر، أو من فرد نحو جماعة أو من جماعة نحو فرد أو جماعة أخرى. وقد تكون الجماعة مؤسسة رسمية أو غير رسمية. فتواصل مؤسسة بمؤسسة أخرى يحدث في إطار معايير وتقنيات وقنوات وشفرات... قد تختلف عن تلك التي يستخدمها الأفراد فيما بينهم، مثل المراسلات الإدارية بين المؤسسات الرسمية؛ لهذا تكون عملية التواصل بين المؤسسات مضبوطة ودقيقة وواضحة لكل من المرسل والمستقبل لأن المرجعية لكليهما تكون مرجعية مقننة من كل الجوانب التي تخص فعل التواصل المذكورة أعلاه (القناة، الشفرة، السياق...). وهناك إمكانية تواصل مؤسسة بمؤسسات أخرى في القطاع، كما أن هناك مؤسسات أخرى لا يُسمح بالتواصل معها إلا من خلال أخرى تقابلها في المستوى الرسمي، فمدير ثانوية ما لا يمكنه التواصل بالمدير المركزي للتعليم الثانوي بوزارة التربية الوطنية، لكنه يتصل بمصلحة التعليم الثانوي بمديرية التربية التابع إليها، وهي ترفع القضية إلى المدير المركزي إن كان موضوع التواصل يتعدى صلاحياتها. "

**والتواصل الإنساني كذلك (أنواع) أنماط:**

أ- التواصل بين الأفراد ( التواصل الذاتي، وتواصل الفرد بين الآخرين)  
(communication interpersonnel).

ب- التواصل الإعلامي القائم على تكنولوجيا الاتصال كالتلفزة والراديو والإشهار والسينما... (communication de masse).

ت- التواصل بين الجماعات الاجتماعية (communication de groupe).

إذا، فالتواصل: " هو العملية التي بها يتفاعل المراسلون والمستقبلون للرسائل في سياقات اجتماعية معينة ".

وللتواصل ثلاث وظائف بارزة:

1- التبادل: Echange

2- التبليغ: Transfert

3- التأثير: Impact

- من خلال هذه التعاريف يمكن استنتاج أهم مميزات عملية التواصل وهي:
1. أن التواصل يمكن أن يتم بعدة طرق، مشافهة أو كتابيا أو سلوكيا أو حاسيا أو برموز غير لغوية وتحمل معان معينة.
  2. أن التواصل له مستقبل ومرسل وهدف، ويتمثل المقصد في التأثير على المستقبل.
  3. تتضمن عملية التواصل محتوى يؤدي إلى التأثير والتأثر وبالتالي التفاهم بين كل من المرسل والمستقبل، وينتج عن ذلك زيادة في التقارب بينهما أو زيادة حصول الفائدة.

4. أن للتواصل بعدا أو أبعادا نفعية قد تكون قريبة أو متوسطة أو بعيدة المدى على المرسل وقد تكون أيضا على المستقبل.

## 2.1. الفرق بين التواصل والاتصال:

لا يحدث التواصل إلا بوجود عاملين مهمين هما:

1. اللغة: سواء مكتوبة أو محكية أو رمزية أو حركية إيمائية ومن شروطها أن يفهمها المستقبل.

ولا يشترط أن يكون المرسل والمستقبل من البشر فقد يكون أحدهما آلة أو جهازاً وإذا لم يفسر المستقبل الرسالة فعندها نقول أن الذي حدث هو اتصال وليس تواصل.

الاتصال يكون في اتجاه واحد أما التواصل فهو في اتجاهين.

## 2. المناخ التواصل - المادي و النفسي :

+ المادي - مواد وأجهزة

+ النفسي - حرية - تسامح - استعداد، انفتاح، مرونة...

### 3.1. الأهداف العامة لعملية التواصل :

أهداف عملية التواصل من وجهة نظر كلاً من المرسل والمستقبل:  
من وجهة نظر المرسل نجد أن أهداف التواصل هي:

1- نقل الأفكار

2- التعليم

3- الإعلام

4- الإقناع

5- الترفيه

ومن وجهة نظر المستقبل يمكن تحديد الأهداف التالية :

1- فهم ما يحيط به من ظواهر وأحداث.

2- تعلم مهارات جديدة.

3- الحصول على معلومات جديدة تساعد على اتخاذ القرارات بشكل مقيد

ومقبول.

4- الاستمتاع والهروب من مشاكل الحياة . (عبد الحافظ محمد سلامة,

1993، 15)

ويرى محمد محمود الحيلة (2001، 96) أن عملية التواصل تهدف إلى إحداث تفاعل بين المرسل والمستقبل من حيث الاشتراك بفكرة أو مفهوم أو رأي أو عمل، وتهدف إلى أن يؤثر أحد طرفي التواصل في الطرف الآخر، بحيث يؤدي هذا التأثير إلى إحداث تغيير إيجابي في سلوك المتعلم أو المستقبل.



وتعتبر عملية التعليم والتعلم (التدريس) عملية تواصل تعليمي بين المعلم وطلابه باستخدام الألفاظ والرسوم والصور والجسمات والأجهزة والتجارب وغيرها من الوسائل التعليمية المناسبة.

ويهدف التواصل التعليمي إلى تعديل سلوك المتعلم ، وهناك مستويان من مستويات أهداف التواصل التعليمي: - أحدهما عام وينص على الأهداف التي تسعى العملية التعليمية إلى تحقيقها من محصلة الخبرات التي يمر بها المتعلمون في كافة المواقف التعليمية داخل وخارج المؤسسات التعليمية، والمستوى الثاني من الأهداف خاص بموقف تعليمي معين أو أكثر.

ومن أهم الخصائص التي يجب أن تتوفر في الأهداف الخاصة للتواصل التعليمي الوضوح والدقة حتى يمكن اتخاذ كافة الإجراءات اللازمة لتحقيقها، وتسمى هذه الأهداف الخاصة بالأهداف السلوكية لأنها تحدد سلوك المتعلم المرغوب فيه والمتوقع القيام به في الموقف التعليمي، كما تسمى أيضاً بالأهداف الإجرائية لأنها تحدد العمليات أو الإجراءات التي يقوم بها المتعلم في الموقف أو المواقف التعليمية بعد مروره بخبره تعليمية أو أكثر.

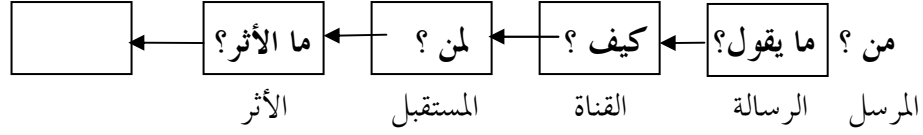
#### 4.1. نماذج من التواصل:

هناك كثير من نظريات التواصل التي حاولت مقارنة وفهم نظام التواصل؛ لذلك من الصعب استقراء كل النظريات التي تحدثت عن التواصل، بل سنكتفي ببعض النماذج التواصلية المعروفة قصد معرفة التطورات التي لحقت هذه النظريات والعلاقات الموجودة بينها:

#### 1.4.1. النموذج السلوكي:

وضعه المحلل النفسي الأمريكي لاسويل Lasswell D. Harold ويتضمن الخطاطة التالية:

خطاطة التواصل عند لاسويل Lasswell (1947):



ويرى لاسويل أن الرسالة لا تحمل هدفا في حد ذاتها ولكن هدفها يتمثل في الأثر الذي تتركه في المستقبل وفي مدى تغير سلوكه من جهة، ومدى تمكن المرسل من تعديل أسلوب تواصله إذا ما ظهر خلل فيه.

يرتكز هذا النموذج على خمسة عناصر، وهي: المرسل — الرسالة — القناة — المتلقي — الأثر.

ويمكن إدراج هذا النموذج ضمن المنظور السلوكي الذي انتشر كثيرا في الولايات المتحدة الأمريكية، ويقوم على ثنائية المثير والاستجابة. ويتمظهر هذا المنظور عندما يركز لاسويل على الوظيفة التأثيرية، أي التأثير على المستقبل من أجل تغيير سلوكه إيجابا وسلبا. ومن سلبيات هذا النظام أنه يجعل المستقبل سلبيا في استهلاكه، ومنظوره سلطوي في استعمال وسائل التأثير الإشهاري في جذب المتلقي والتأثير عليه في صالح المرسل.

وللتمثيل في الوسط التربوي: فالمدرس هو المرسل، والتلميذ هو المتلقي، والرسالة ما يقوله المدرس من معرفة وتجربة، ثم الوسيط الذي يتمثل في القنوات اللغوية وغير اللغوية، والأثر هو تلك الأهداف التي ينوي المدرس تحقيقها عبر تأثيره في التلميذ.

### 2.4.1. النموذج الرياضي:

وضعه المهندس كلود شانون Claude Shannon والفيلسوف وارين Warren Weaver. ويركز على المكونات التالية:

مرسل — ترميز — رسالة — فك الترميز — مستقبل.

يعتمد هذا النظام التواصلي على عملية الترميز أو التشفير، فالمرسل هو الذي يمكن أن يتقصد دوره المدرس حيث يرسل رسالة معرفية وتربوية مسننة بلغة وقواعد ذات معايير قياسية أو سماعية يتفق عليها المرسل والمرسل إليه الذي يتمثل في التلميذ أو الطالب. فالمدرس يرسل خطابه التربوي عبر قناة لغوية أو شبه لغوية أو غير لغوية نحو التلميذ/ الطالب الذي يتلقى الرسالة ثم يفك شفرتها ليفهم رموزها عن طريق تأويلها واستظهار قواعدها.

يهدف هذا النموذج إلى فهم الإرسال التلغرافي وذلك بفهم عملية الإرسال من نقطة A إلى B بوضوح دقيق دون إحداث أي انقطاع أو خلل في الإرسال بسبب التشويش. ويتلخص مبدأ هذا النظام في: " يرسل مرسل شفرته المسننة إلى متلق يفك تلك الشفرة". ومن ثغرات هذا النظام الخطي أنه لا يطبق في كل وضعيات التواصل، خاصة إذا تعدد المستقبلون، وانعدم الفهم الاجتماعي والسيكولوجي أثناء التفاعل التواصلي بين الذات المفكرة. كما يبقى المستقبل سلبيا في تسلمه للرسائل المشفرة.

### 3.4.1. النموذج الاجتماعي:

هو نموذج ريلي وريلي Riley & Riley الذي يعتمد على فهم طريقة انتماء الأفراد إلى الجماعات. فالمرسل هو المعتمد والمستقبل هم الذين يودعون في جماعات أولية اجتماعية مثل العائلات والتجمعات والجماعات الصغيرة... وهؤلاء الأفراد يتأثرون ويفكرون ويحكمون ويرون الأشياء بمنظار الجماعات التي ينتمون إليها والتي بدورها تتطور في حضان السياق الاجتماعي الذي أفرزها.

ويلاحظ أن هذا النموذج ينتمي إلى علم الاجتماع ولاسيما إلى علم النفس الاجتماعي حيث يرصد مختلف العلاقات النفسية والاجتماعية بين المتواصلين داخل السياق الاجتماعي. وهذا ما يجعل هذا النظام يساهم في تأسيس علم تواصل الجماعة *la communication de groupe*.

ومن المفاهيم التواصلية المهمة داخل هذا النظام نجد مفهوم السياق الاجتماعي والانتماء إلى الجماعة.

#### 4.4.1. النموذج اللساني:

اعتبر رومان جاكبسون Roman Jakobson أن اللغة وظيفتها الأساسية هي التواصل، وارتأى أن للغة ستة عناصر وهي: المرسل والرسالة والمرسل إليه والقناة والمرجع واللغة. ولكل عنصر وظيفة خاصة: فالمرسل وظيفته انفعالية تعبيرية، والرسالة وظيفتها جمالية من خلال إسقاط محور الاستبدال على محور التركيب، والمرسل إليه وظيفته تأثيرية وانتباهية، والقناة وظيفتها حفاظية، والمرجع وظيفته مرجعية أو موضوعية، واللغة أو السنن وظيفتها (د) لغوية أو وصفية. وهناك من يضيف الوظيفة السابعة للخطاب اللساني وهي الوظيفة الأيقونية بعد ظهور كتابات جاك دريدا J. Derrida والسيميوطيقا.

ولتوضيح مفاهيم جاكبسون أكثر نعود إلى المجال التربوي للتمثيل والشرح: قلنا سابقا أن من وظائف التواصل لدى رومان جاكبسون:

##### 1- الوظيفة المرجعية:

يلتجئ المدرس هنا إلى الواقع أو المرجع لينقل للتلميذ أو الطالب معلومات وأخبارا تحيل على الواقع، أي تهيمن هنا المعارف الخارجية والمعارف التقريرية المرتبطة بمراجع وسجلات كالمراجع التاريخي والمرجع الأدبي والمرجع اللساني والمرجع الجغرافي...

## 2- الوظيفة التعبيرية: تتدخل في هذه الوظيفة ذات المرسل وذلك من خلال

انفعالاته وتعبيراته الذاتية ومواقفه وميوله الشخصية والإيديولوجية.

## 3- الوظيفة التأثيرية:

تنصب على المتلقي، ويهدف المرسل من ورائها إلى التأثير على مواقف أو سلوكيات وأفكار المرسل إليه، لذلك يستعمل المدرس لغة الترغيب والترهيب والترشيد من أجل تغيير سلوك المتعلم.

## 4- الوظيفة الشعرية أو الجمالية:

إن الهدف من عملية التواصل هو البحث عما يجعل من الرسالة رسالة شعرية أو أجناسية جمالية، وذلك بالبحث عن الخصائص الشعرية والجمالية مثل التركيز على جمالية القصيدة الشعرية ومكوناتها الإنشائية والشكلانية.

## 5- الوظيفة الحفظية:

إن التركيز على القناة فذلك لوظيفة حفظية وإفهامية كأن يستعمل المدرس خطابا شبه لغوي أو لغوي أو حركي من أجل تمديد التواصل واستمراره بين المدرس والتلاميذ/ الطلبة، وذلك باستعمال بعض المركبات التعبيرية التالية:

( أرحوكم أن تنتبهوا إلى الدرس!)، ( انظروا هل فهمتم؟)، ( اسمع أنت!) الخ

## 6- الوظيفة الميتالغوية (أو الوصفية):

يركز المدرس عبر هذه الوظيفة على شرح المصطلحات والمفاهيم الصعبة والشفرة المستعملة مثل شرح قواعد اللغة والكلمات الغامضة الموجودة في النص والمفاهيم النقدية الموظفة أثناء الشرح.

### 5.4.1. النموذج الإعلامي:

هذا النموذج الإعلامي قائم على توظيف التقنيات الإعلامية الجديدة كالحاسوب والإنترنت والذاكرة المنطقية المركزية في الحاسوب. ومن مرتكزات هذا النموذج:

1- خطوة التواصل وخلق العلاقة الترابطية: phase de mise en connexion /contact.

2- خطوة إرسال الرسائل phase d'envoi du message.

3- خطوة الإغلاق phase de clôture et déconnexion.

## 2. مكونات العملية التواصلية

تتكوّن العملية التواصلية من مجموعة من العناصر والمحددات التي من خلالها تنجز بشكل سليم ، وإذا ما غاب عنصر أو مكون فإنه يمكن أن يحدث خللاً في سيرورة هذه العملية. ولنبدأ أولاً بالمحددات ثم تأتي بعدها العناصر الأساسية لها.

### 1.2. محددات التواصل:

أثناء الحديث عن التواصل لا بد من استحضار بعض العناصر الأساسية في عملية التبادل.

وهذه العناصر هي:

1- زمنية التواصل temporalité

2- المكانية أو المحلية localisation

3- السنن أو لغة التواصل (التشفير والتفكيك) code

4- السياق contexte

5- رهانات التواصل enjeux de communication

6- التواصل اللفظي (اللغة المنطوقة) والتواصل غير اللفظي (اللغة الجسدية

والسيمائية) communication verbale et non verbale

7- إرادة التواصل (بث الإرسالية قد تكون إرادية أو غير إرادية) volonté de

communication

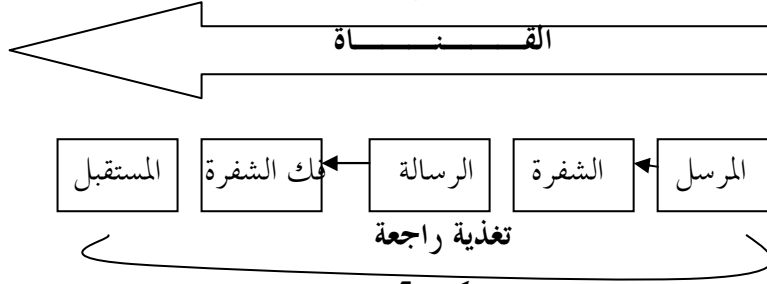
8- الفيدباك أو التغذية الراجعة، وذلك لتصحيح التواصل وتقويته وتدعيمه وإنهائه

feedback

## 9- شبكة التواصل. réseau.

### 2.2. الخطاطة العامة schéma لعملية التواصل :

#### 1. خطاطة التواصل العامة: وتتكون مما يلي:



شكل 1

تنجز عملية التواصل من خلال دائرة cercle خطاطة ، تتضمن هذه الدائرة:

1. المرسل **Emetteur**: (المرسل أي الشخص القائم بفعل التواصل).

2. الشفرة **Encodage**: (الرموز التي شفرت بها الرسالة: رموز

لغوية، رموز، أصوات، حركات، ومضات ضوئية، أغاني...)

3. الرسالة **Message**: (الشيء المراد إيصاله للمستقبل والمعبر عنه

بالألفاظ أو بالكتابة أو برموز مفهومة من المرسل والمستقبل: خبر، معلومة، فكرة، خبرة...)

4. فك الشفرة **Décodage**: (أن يحلل المستقبل الرموز التي نقلت

بها الرسالة وأن يدرك مضمونها ويفهمه حسب الدلالة التي يقصدها المرسل) وعملية التحليل لتلك الشفرة تتم بمراحل على الشكل التالي:

يقوم المرسل بإرسال الرسالة أو الخبر، وترجم هذه الرسالة إلى علامات وإشارات (الشفرة) تحملها القناة أو القنوات المختارة إلى المستقبل. تلعب أمور عديدة دورها في تلك العملية، منها انفعالات المرسل والمستقبل وتجاربه واتجاهاته وذاكرته وتوقعاته، تلعب تلك الأمور دورا فعالا في عملية التواصل. وسوف نتناول كل عنصر فيما يأتي. يقوم المستقبل بتحليل الرسالة ثم الاستجابة لها مما يكون

عملية التفاعل بين الطرفين – المرسل المستقبل. وإذا فقد عامل من تلك العوامل، عند ذلك لا يتحقق التواصل.

#### 5. القناة Canal: (اللغة الشفهية، المكتوبة، الإشارية، عبر هاتف،

انترنت، ناسخ، راديو، تلفزة...)

#### 6. المستقبل Récepteur: (وهو الشخص أو الأشخاص الذين

يتلقون الرسالة المبعوثة من المرسل).

#### 7. التغذية الراجعة Feed-back: (وتتمثل في نوع استجابة

المستقبل لرسالة المرسل والكيفية التي تجري فيها هذه الاستجابة). من خلال التغذية الراجعة يقوم المرسل بتكييف مضمون الرسالة أو طريقة إرسالها أو الشفرة المستخدمة في تشفيرها حتى يتمكن المستقبل من استيعابها بنفس المستوى الدلالي الذي يقصده المرسل.

### 3.2. أنواع التواصل :

#### 1.3.2. التواصل الذاتي:

وهو التواصل الذي يتم بين الفرد و ذاته. وكل فرد يمر بهذه العملية عندما يكون بصدد الإعلان عن رأي أو اتخاذ قرار ما أو اتجاه معين.

#### 2.2.3. التواصل الفردي أو الشخصي:

وهو الاتصال الذي يتم بين فردين أو شخصين، وهو نوعان :

أ- مباشر : ويتم وجهاً لوجه بين المرسل والمستقبل.

ب- غير مباشر: ويتم عبر جهاز أو وسيط ما كالهاتف أو المراسلة أو التخاطب بالكمبيوتر.



### 3.2.3. التواصل الجماعي:

وهو تواصل يتم بين شخص وعدد من الأشخاص الموجودين في نفس المكان، مثل التواصل بين المعلم وتلاميذه في القسم.

### 4.2.3. التواصل الجماهيري:

وهو تواصل يتم بين شخص وعدة مئات أو آلاف أو ملايين من الأشخاص، لا يتواجدون في نفس المكان. ويكون هذا التواصل في اتجاه واحد فقط (من المرسل إلى المستقبلين ولا يحدث العكس). ومن وسائل التواصل الجماهيري : التلفاز ، والإذاعة ، والصحف.

### 5.2.3. التواصل اللفظي:

هو التواصل الذي تستخدم فيه اللغة الشفهية والأصوات المعبرة عن الأفكار والمعارف التي يراد نقلها إلى المستقبل، سواء كانت مباشرة من المرسل أو باستخدامه آليات كالهاتف ومكبر الصوت أو التسجيل الصوتي أو الظهور في شاشة التلفزة... واليوم يوجد محرك " ياهو Yahoo Messenger وسكايب skype المستخدمين في التواصل بين الناس عن بعد، بحيث تظهر الصورة والصوت عن طريق استخدام كاميرا webcam بشكل مباشر عن طريق الشبكة العنكبوتية " الانترنت Internet".

### 1.5.2.3. اللغة وسيلة للتواصل:

تعرف اللغة بأنها نظام من الرموز يتسم بالتحكم والانتظام والتمسك بالقواعد، مع وجود قواعد لتجميع هذه الرموز الهدف من اللغة هو تواصل الأفكار والمشاعر بين الأفراد يرى " بانجس " (1968) أن اللغة - بوجه عام - تتكون من خصائص لغوية أربع هي :

1. نظام دلالات الألفاظ وهو الذي يتعلق بمعاني الكلمات والمجموعات من الكلمات.
2. النظام التركيبي ( البنائي )، ويتعلق بالترتيب المنتظم للكلمات في مقاطع أو جمل.
3. النظام المورفولوجي ( الصرفي ) ، ويتعلق بالتغيرات التي تدخل على مصادر الكلمات لتحديد أشياء كالزمن أو العدد أو الموضع الخ...
4. النظام الصوتي، وهو يتعلق بالأصوات الخاصة بالاستخدام اللغوي يتضمن الأداء الوظيفي اللغوي في شكله العادي جانبيين :الجانب الأول، هو قدرة الفرد على فهم واستيعاب التواصل المنطوق من جانب الآخرين، أما الجانب الثاني فيتمثل في قدرة الفرد على التعبير عن نفسه بطريقة مفهومه وفعالة في تواصله مع الآخرين من الناحية الأخرى، يعرف الكلام على أنه " الفعل الحركي أو العملية التي يتم من خلالها استقبال الرموز الصوتية وإصدار هذه الرموز " ( بانجس 1968 ص 13) هذا يعني أن الكلام عبارة عن الإدراك الصوتي للغة والتعبير من خلالها أو إصدارها ونظراً لأن الكلام هو فعل حركي فإنه يتضمن التنسيق بين أربع عمليات رئيسية هي:
- 1- التنفس أي العملية التي تؤدي إلى توفير التيار الهوائي اللازم للنطق.
- 2- إخراج الأصوات أي إخراج الصوت بواسطة الحنجرة والحبال الصوتية.
- 3- رنين الصوت، أي استجابة التذبذب في سقف الحلق المليء بالهواء. وحركة الشنيات الصوتية مما يؤدي إلى تغيير نوع الموجة الصوتية.
- 4- نطق الأصوات (الحروف) وتشكيلها، أي استخدام الشفاه واللسان والسنان وسقف الحلق لإخراج الأصوات المحددة اللازمة للكلام، كما هو الحال في الحروف الساكنة والحروف المتحركة الخ...

يتضمن الكلام أيضاً مدخلات من خلال القنوات الحسية المختلفة كالأجهزة البصرية والسمعية واللمسية عند محاولة تعديل أو تغيير الأصوات التي يصدرها الإنسان، على أن كلا من الكلام واللغة يتأثران بالبناء والتركيب التشريحي للفرد، والأداء الوظيفي الفسيولوجي، والأداء العضلي - الحركي، والقدرات المعرفية، والنضوج، والتوافق الاجتماعي والسيكولوجي الانحرافات أو الأشكال المختلفة من الشذوذ في أي من العوامل السابقة يمكن أن ينتج عنه اضطراب - على نحو أو آخر - في التواصل قد يتضمن النطق، أو يتضمن اللغة، أو قد يتضمن النطق واللغة معاً.

### \* ميكانزم النطق:

يعتبر ميكانزم النطق جزءاً من جهاز الكلام، وأي جزء من هذا الميكانزم معرض للإصابة بنوع من الانحراف التكويني، أو الانحراف في الأداء الوظيفي، فالأعضاء الصوتية عند الإنسان تتضمن ما يلي :

1. الجهاز التنفسي الذي يساعد على إنتاج الأصوات وتشكيلها وتوجيهها من خلال تجويفات متعددة لصدى الصوت.
2. حبلان صوتيان في الحنجرة يتذبذبان لنطق الأصوات.
3. الميكانزم السمعي الذي يقوم بالتمييز بين الأصوات.
4. المخ والجهاز العصبي السليم.
5. جهاز البلع ويشمل اللسان والبلعوم.
6. جهاز الفم ويشمل اللسان والشفاه والأسنان وسقف الحلق الصلب والسقف الرخو والفك، وهي تستخدم في تشكيل الأصوات الخارجة من الحنجرة وتعديل هذه الأصوات.

من ناحية أخرى، فإن الأداء الوظيفي الخاطئ في أي من الأجزاء السابقة قد يسبب اضطراباً في النطق ففي جهاز الفم - على سبيل المثال - توجد أجزاء كثيرة لابد وأن تؤدي وظائفها بشكل ملائم من أجل النطق الصحيح لكن يجب ألا

يغيب عن أذهاننا أن كثيراً من الأشخاص الذين ربما تكون لديهم عيوب في ترتيب أو في تطابقها، أو لديهم أسنان ناقصة، أو تكوين شاذ في اللسان، أو أن يكون سقف الحلق ضيق ومرتفع، وأشكال أخرى عديدة من الأخطاء التكوينية، إلا أنهم مع ذلك يتمتعون بأشكال صحيحة من النطق حتى مع وجود هذه الانحرافات فإن عملية التكيف قد تكون ممكنة دون جهد خاص بالنسبة لعدد من الأشخاص، في حين يكون هذا التكيف بالغ الصعوبة بالنسبة لآخرين.

وكثيراً ما توجد عيوب في النطق دون وجود أي قصور تكويني واضح مثل هذه الاضطرابات، ذات الأصل الوظيفي، ترجع إلى عوامل مختلفة من بينها الثبوت على الأشكال الطفلية من الكلام، والمشكلات الانفعالية، والبطء في النضوج، وغير ذلك من العوامل في بعض الحالات قد لا يستطيع أخصائي التشخيص أن يضع يده على شكل معين من سوء التوافق أو نقص الخبرة أو التخلف كأسباب لإضرابات النطق كل ما يستطيع الأخصائي عمله في مثل هذه الحالات هو علاج أعراض الاضطراب بشكل مباشر.

### 6.2.3. التواصل غير اللفظي:

يلعب السلوك غير اللفظي دوراً هاماً في تواصلنا وعلاقاتنا مع الناس، إذ يمثل العنصر الشفهي في المحادثة التي تتم وجها لوجه أقل من 35 %، بينما أكثر من 65 % من التواصل يتم بكيفية غير لفظية.

تعبّر لغة الجسم عن صورة صادقة للحياة النفسية، فنظراً لقصور الكلمة عن التعبير عما نود إيصاله للآخر نجد أنفسنا مجبرين على الاستعانة بأعضاء جسمنا كتعبيرات الوجه والتحديق بالعين أو تحريك الرأس أو تدعيم الأفكار بحركات اليدين... فإذا كان بالإمكان انتقاء الكلمات المناسبة لإظهار غير ما نود التصريح به فعلاً، وبالتالي مخادعة المستقبل بالتواصل اللفظي، فإن الأمر غير ذلك عند

استخدام التعبير الجسدي في التواصل لكوننا لا نستطيع أن نظهر على تعبير الوجه غير ما نضمّر.

وهناك عدد من أعضاء الجسم التي تتدخل في عملية التواصل غير اللفظي، بحيث يمكن أن تعمل معا أو يشكل مستقل وهي: العين وحركاتها، والوجه وتعبيراته وتقاسيمه، اليدين وحركاتهما، الصمت مع غياب الحركة، نبرة الصوت، الإصغاء. كل هذه تساعد على التواصل، وقد تدعم التواصل اللفظي نفسه. في ما يلي جدول يبين بعض الحركات ومدلولاتها:

جدول خاص بالحركات ودلالاتها

الشكل	الوظائف الرئيسية لبعض الحركات
تحريك الرأس ( نعم )	تكرار
هز الكتفين ( لا أعرف )	الاستبدال
حك الرأس، نظرة غيظ	تعليق
نبرة صوت	تركيز
رفع اليدين	التنظيم
حك الرأس	تناقض
تحريك العينين	حيية الأمل
التحديق / النظر فوق أو بعيد	السيطرة / الاستسلام
هز القبضة	العدوانية
المصافحة	المعاشرة الطيبة
التلمس، التقبيل	الإثارة
التزيين المفرط	التفاخر

وكمثال عن أهمية التواصل غير اللفظي، فقد بيّنت بعض الدراسات (عن نادبة بوشاللق، ملتقى دولي حول سيكولوجية الاتصال والعلاقات الإنسانية، جامعة ورقلة، مارس 2005)، أن المعلم الذي يستعمل التلميحات غير اللفظية بوعي، يبدو أكثر فعالية من المعلم الذي لا يستعمل هذه التلميحات في قسمه، كما اقترح كوبر 1995 Couper ضرورة استعمال وفهم استراتيجيات التواصل غير اللفظي التالية:

- ➡ **القرب:** وتشير إلى كيفية استعمال المسافة المثبتة والمسافة الشخصية لتعزيز التعلم.
  - ➡ **الترتيبات الفضائية:** وتتعلق بكيفية تنظيم الصف وأثره على مشاركة المتعلمين.
  - ➡ **العوامل البيئية:** الإضاءة والألوان والحرارة والتهوية... وما لها من تأثير على المناخ الصفّي.
  - ➡ **الزمن:** أي الزمن المستغرق في مختلف الأنشطة والمواضيع، والزمن المستغرق مع كل متعلم.
  - ➡ **السلوك الحركي:** استعمال حركات الجسم، تعابير الوجه، الاتصال بالعين، واللمس.
  - ➡ **نوعية الصوت:** الحدة، النغمة، النطق الواضح، درجة السرعة... كلها جوانب لها أثر في التواصل الصفّي وغير الصفّي.
- ومن حيث الاستماع يرى كوبر دائما أن المستمع الجيد:
- \* يطلب أسئلة توضيحية.
  - \* يحلل ويلخص ما قيل.
  - \* يعطي ويستقبل التغذية الراجعة.

\* يعيد صياغة ما قيل.

\* يصغي لمحتوى وبنية الرسالة.

بالإضافة إلى ما ذكر من نوعي التواصل: اللفظي وغير اللفظي، يمكن ذكر عنا  
أيضا اتجاهيات التواصل من الأعلى إلى الأسفل أو العكس أو الأفقي...

### 3.3.2. اتجاهيات التواصل: يوجد نوعان من التواصل:

أ. تواصل رسمي:

وهو الذي يتم حسب اللوائح والقنوات الرسمية التي يحددها الهيكل التنظيمي  
للمؤسسات تعليمية كانت أو إنتاجية أو إدارية، ويقسم التواصل الرسمي إلى ثلاثة  
أنواع أساسية:

1. **التواصل من أعلى إلى أسفل:** وهنا تصدر المعلومات والأفكار والمقترحات  
والأوامر والتعليمات من الرئيس إلى المرؤوسين (المدير إلى المعلمين) ويهدف هذا  
النوع في قطاع التربية إلى توضيح أهداف العملية التربوية للمعلمين وتوجيه  
سلوكهم وتنفيذ الخطط والبرامج المعدة، وهو أكثر أنواع الاتصال انتشاراً.

2. **التواصل من أسفل إلى أعلى:** ويتضمن هذا النوع من التواصل رد المعلمين  
على المديرين وكذلك مقترحاتهم ووجهة نظرهم حول موضوعات مختلفة، وهذا النوع  
من التواصل قليل الانتشار لأن هناك مركزية في النظام الإداري المتبع في التربية.

3. **تواصل أفقي أو مستعرض:** ومثال على ذلك الاتصالات التي تتم بين معلمي  
المادة الواحدة، أو مديري المدارس في منطقة معينة بهدف تنسيق الجهود فيما بينهم.

ب. تواصل غير رسمي:

ويقوم هذا التواصل على أساس العلاقات الشخصية والاجتماعية، ومن أمثلة  
هذا التواصل: ما يدور بين زملاء العمل من أحاديث حول موضوعات  
تستحوذ على تفكيرهم.

## 4.2. بعض العوامل المؤثرة في التواصل:

جميع الأفراد يتعلمون ويتم ذلك التعلم بطرق مختلفة. وكل فرد له طريقته الخاصة في التعرف على المعلومات واقتباسها وحفظها في الذاكرة. بعضهم يتعلم من خلال السماع والآخر يتعلم أكثر من خلال النظر أي القراءة ورؤية الصور المتعلقة بالموضوع. يعتمد تكيف الأفراد لبعضهم البعض الآخر، فالطالب يتكيف للأستاذ الذي يشبهه بطريقة التعلم التي يتبعها وهكذا.

يدخل ضمن عملية التواصل عدد من العوامل الأخرى التي قد توضّح الرسالة أو تجعلها غامضة، ومنها الإطار المرجعي، والسياق، والمستوى التعليمي، والنمط الثقافي الذي يكون عليه كل المرسل والمستقبل، والأداة المستعملة في نقل الرسالة، والدوافع مع الحوافز...

**1. الإطار المرجعي:** يتمثل في ما ذكر أعلاه كله بالإضافة إلى اللحظة التي أجريت فيها عملية التواصل والوضعية السيكلوجية التي يكون عليها المستقبل أثناء تلقيه للرسالة.

**2. الشخصية:** غالبا ما تؤثر الوضعية العاطفية لشخصية المرسل في التواصل، فعندما يبني رسالته فإنه يقوم بذلك بذهنية إيجابية بالنسبة إليه، أي أنه يجدّ في فعل ذلك ، لكنه قد لا يهتم كثيرا بوضعية المستقبل العاطفية وبنوع شخصيته. وللعلم فإن الأهمية الانفعالية الممنوحة للرسالة من قبل كل من المرسل والمستقبل ليست – في أغلب الأحيان – بنفس المستوى، وهذا ما يفسّر التباينات الحادثة بين المتخاطبين في سيرة التواصل.

**3. المكانة:** إذا ما اختلفت المكانة أو الرتبة – في الجماعة أو في الأسرة أو في المؤسسة – فإن هذا الاختلاف يؤدي إلى تضمين الرسالة دلالة تختلف درجتها



بين المرسل والمستقبل، ومن هنا لا يتحقق الهدف من عملية التواصل بالشكل المراد بلوغه.

**4. الخبرة :** الخبرة هي الأخرى عامل أساسي لإدراك فحوى الرسالة إدراكا كليا أو جزئيا، فقد يكون المرسل ناقص الخبرة في التعبير عن مضمون رسالته تعبيراً واضحاً ودقيقاً، وقد يكون المستقبل هو الذي تنقصه الخبرة، وهنا نجده لا يتمكن من فهم وإدراك كل الجوانب التي تتضمنها الرسالة، وهنا لا يتحقق الهدف حسب المستوى المنتظر.

**5. الثقافة :** الثقافة هي التي تبني الإطار الفكري الجماعي للفرد، ومن خلالها تتكون ميوله واتجاهاته ونمط التفكير الذي يختص به، فوجود مرسل من ثقافة ومستقبل من ثقافة مغايرة فإن ذلك مدعاة لتكون ترجمة وفك شفرة الرسالة وبالتالي إدراكها مختلفة عما وضعه المرسل، اختلافا جوهريا أو جزئيا أو حتى شكليا. هناك عوامل أخرى يضيق المكان لذكرها كلها.

## 5.2. مراحل التواصل:

يمر التواصل بمراحل عديدة منها ما يلي:

### 1.2.5. استلام المثيرات والمعلومات:

يقوم الفرد باستقبال وتحليل المعلومات التي يتلقاها ثم يترجمها حسب مخزونه المعارفي الذي يمتلكه سابقا ويخزن القسم الذي يراد اختزانه، ويتجاهل ما لا يناسبه أو ما لا يفهمه.

### 2.5.2. اختزان المثيرات والاحتفاظ بها:

يقوم المستلم بتخزين المعلومات في الذاكرة التي تنقسم إلى أنواع:

أ. ذاكرة الحواس التي تتعلق بالحواس وتكون لفترة قصيرة جداً. على سبيل المثال عند النظر إلى شجرة يبقى منظر الشجرة عالقا في ذهنك للحظات ثم يتلاشى.

ب. الذاكرة قصيرة الأمد وذلك بالاحتفاظ بالمعلومات لمدة قصيرة ثم تتعرض إلى النسيان بسرعة وذلك بسبب افتقادها إلى البصمات أو الآثار القديمة المشابه لتلك المثيرات.

ج. الذاكرة طويلة الأمد، إذا كانت هناك ارتباطات أو آثار قديمة عندها تكون المعلومات في الذاكرة طويلة الأمد. وتبقى آثارها لفترة طويلة من الزمن وقد تكون سنوات.

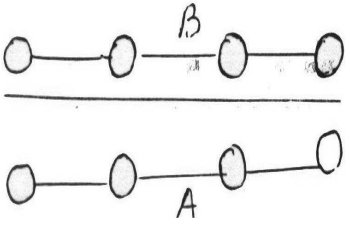
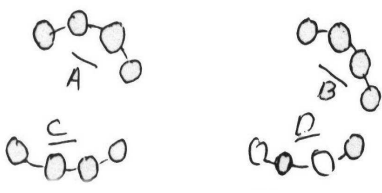
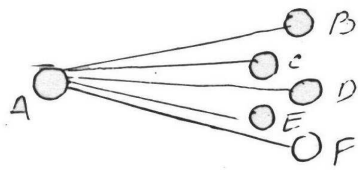
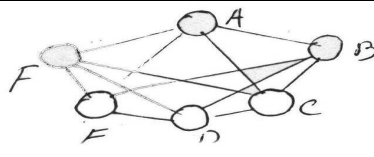
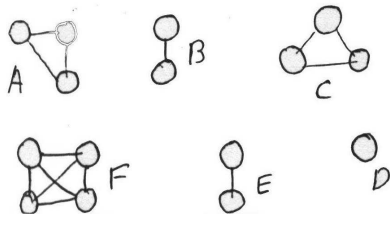
أما أشكال الذاكرة فهي: ذاكرة اللغة، وذاكرة المفاهيم، وذاكرة الخبرة، وذاكرة الأشكال والوجوه.

### 3.5.2. تحليل المثيرات:

عندما يستلم المخ الرسالة يقوم بعملية ربط الخبرة السابقة بالمعلومات الواردة وتقويمها حسب المواقف، كما يقوم بعملية توازن بين المعلومات الواردة والمعلومات المختزنة في الذاكرة، ويقوم بعملية تنسيقها مع الاتجاهات التي يحملها الفرد، لكي يكون سلوكه منطقياً ومتسقاً ومناسباً مع الموقف، وتستغرق تلك العملية فترة تعتمد على نوعية الموضوع من حيث التعقيد أو السهولة. أما إذا كان الموضوع بعيداً عن التعقيد عندها تكون تلك الفترة قصيرة والعكس بالعكس.

### 3. وضعيات التواصل العامة:

يوجد عدد من الوضعيات التواصلية العامة التي يمكن استعمالها حسب الظروف التي يتواجد فيها المرسل، وهي ممثلة في الجدول التالي:

بنية الجماعة	وضعية الجماعة
	<p>* وضعية «وجهها لوجه»</p> <p>- تسمح هذه الوضعية بتبادلات بين مجموعتين أكثر منها داخل مجموعة واحدة،</p> <p>- والمنشط (المرسل) له مكان مثل الآخرين.</p>
	<p>* وضعية تناوب رد الفعل</p> <p>توزيع للتموضعات يسمح باشتغال وإغناء عمل كل مجموعة على حدة لكن المنظم (المرسل) مشرف.</p>
	<p>* وضعية التمرکز على المرسل تظهر فيها الرسائل مستقطبة من المرسل دون السماح بأي استقطاب آخر.</p>
	<p>● وضعية التمرکز على الجماعة تظهر فيها التبادلات متعددة الاتجاه.</p>
	<p>* وضعية «اللاتجانس»</p> <p>يمكن أن تكون مجموعات عمل أو دعم يجمعها فضاء موحد ولا تجمعها نفس المهام.</p>

تسمح هذه الوضعيات بإطلاع المرسل على أنواع الأساليب التي من خلالها يستطيع أن يتوجه إلى المستقبل (ين)، وذلك حسب الهدف من عملية التواصل إذ أن الهدف ، بفرض الوضعية؛ ففي وضعية "وجهها لوجه" يقوم المرسل بنفس دور الآخرين لكنه ينظم سير العمل ويتدخل حين الخروج عن موضوع الحوار.

في الوضعية الثانية ينقسم مجموعة المستقبلين إلى فرقتين أو أكثر وتعمل كل فرقة على هذا لكن المرسل (المشرف) يبقى هو المنسق والمنظم للنشاط المنجز. في الوضعية الثالثة حيث يحتل المرسل الصدارة، ويقوم بنفسه بالتواصل مع المستقبلين ويستحوذ على الوضع وذلك بسبب عدم قدرة الآخرين على المشاركة بسبب عدم تحكمهم في موضوع النشاط المنجز، بحيث يصبح دورهم هو تلقي ما يقدمه المرسل.

في الوضعية الرابعة حيث كل الأعضاء يتواصلون فيما بينهم بهدف الإحاطة بموضوع النشاط لكن قد تحدث فوضى إذا لم يتمكن المنشط (المرسل من السيطرة وتوجيه الحوار نحو الموضوع)، في الوضعية الأخيرة يمكن للمنشط أن يوزع أعمالاً على مجموعات صغيرة تختلف هذه الأعمال في ما بينها لكن تؤدي إلى تحقيق هدف شامل يهم المجموعة الكبيرة كلها، هنا يمكن للمرسل أن يعين مشرفاً على كل مجموعة صغيرة لتنظيم عملية إنجاز العمل المسند لكل واحدة.

#### 4. تقنيات التواصل:

يرى دو كاتل (J.M de Kattel 1995) أنه يوجد حوالي 27 تقنية تواصلية، إلا أننا هنا نكتفي بأهمها، وهي: تقنية العرض exposé، تقنية الندوة symposium، تقنية المؤتمر colloque، تقنية حل المشكلات étude de cas، تقنية الدوارة tournante.

#### 1.4. تقنية العرض:

وهي تقنية يقوم فيها شخص بتقديم معلومات لمن يتصل بهم سواء كان الأمر في وضعية الحضور، أو عن طريق جهاز فيديو أو تلفزيون أو راديو أو شريط مسجل. (انظر وضعية التمرکز على المرسل أعلاه). فالمرسل هنا هو المنشط الذي يقدم المعارف التي يحتاج إليها المستقبلون (وضعية درس)، لكن يمكن هؤلاء الآخرين أن يتفاعلوا مع المرسل بواسطة استفسارات وأجوبة عن أسئلة أو تقديم توضيحات... وهذا ما يسمى التغذية الراجعة. يتحدد الوقت الخاص بالموضوع ما بين 15 د إلى 45 د حسب الحاجة.

#### 2.4. تقنية الندوة:

هنا تتكوّن مجموعة المرسلين المختصين من شخصين إلى 8 أشخاص، يتقاسمون الموضوع العام للتواصل فرديا أو مثنى - مثنى، بحيث يعرض كل فرد أو اثنان جزءا من الموضوع على المشاركين المستقبلين في الندوة، يترأسهم منشط يقوم بتقديم مقدمة حول الموضوع وحيثياته ويشرح الأهمية والأهداف، ثم يقدم كل متدخل تقدما أكاديميا. يمكن للمشاركين أن يتدخلوا باستفساراتهم وأسئلتهم وتعقيباتهم بعد تقديم كل جزء من الموضوع العام، أو أن يقدم جميع الأفواج الأجزاء المكونة للموضوع ثم تفتح المناقشة للمستقبلين، ويحدث تبادل الآراء والأفكار بين المرسلين والمستقبلين. تحدد ما بين 10 إلى 15 د لكل متدخل أو متدخلين، ويفسح الوقت الكافي للمناقشة والتوسع في الموضوع من خلال ذلك. يقوم المنشط بقاء مع المتدخلين كي يقدم لهم إرشادات منهجية ويعرف نوع الأداة التي يحتاج إليها كل واحد منهم، وكذا الوقت المخصص لكل مداخلة. (انظر وضعية اللاتجانس لأن كل ندوة تقدم موضوعا مختلفا).

**3.4. تقنية المؤتمر:**

تتمثل هذه التقنية في تناول موضوع للتواصل من قِبَل عدد من المختصين وتقديمه لعدد من المستقبلين الذين ينتمون إلى نفس التخصص - قد يكون العدد محدودا أو كبيرا حسب الهدف من عملية التواصل - تقدم التدخلات من قبل المختصين ثم يفسح المجال للمستقبلين بطرح الاستفسارات والتساؤلات يُرد عليها من قبل المتدخلين. وقد تنظم مائدة مستديرة لهؤلاء الأخيرين لمناقشة جانب هام من موضوع المؤتمر بحضور المشاركين، بحيث يتوسعون في بعض جوانب الموضوع الذي غالبا ما يفيد الحاضرين في حياتهم المهنية. وعندما يكون موضوع المؤتمر متشعبا تُنظم ورشات حيث تصبح كل ورشة مؤتمرا جزئيا من المؤتمر العام، وهذا بهدف تخصيص كل ورشة بتوسع في جانب من الموضوع العام للمؤتمر، وفي نفس الوقت يتوزع المشاركون على هذه الورش حسب اهتماماتهم.

**\* قبل المؤتمر:**

- دور المنشط: 1. تحضير الموضوع.

2. اختيار الأشخاص الذين يمثلون المشاركين (المستقبلين).

3. تنظيم لقاءات وتحديد الأدوار ومعرفة حاجات المشاركين.

4. اختيار المختصين وتحديد أدوارهم.

5. تحضير المقدمة (الموضوع، الأهداف، سير ذاتية

للمتدخلين، دور كل متدخل).

- دور الخبراء: 1. جمع الأسئلة ووجهات النظر التي سوف يتناقشون فيها.

2. إعطاء التوضيحات حول الأسئلة التي قُدمت من طرف المنشط.

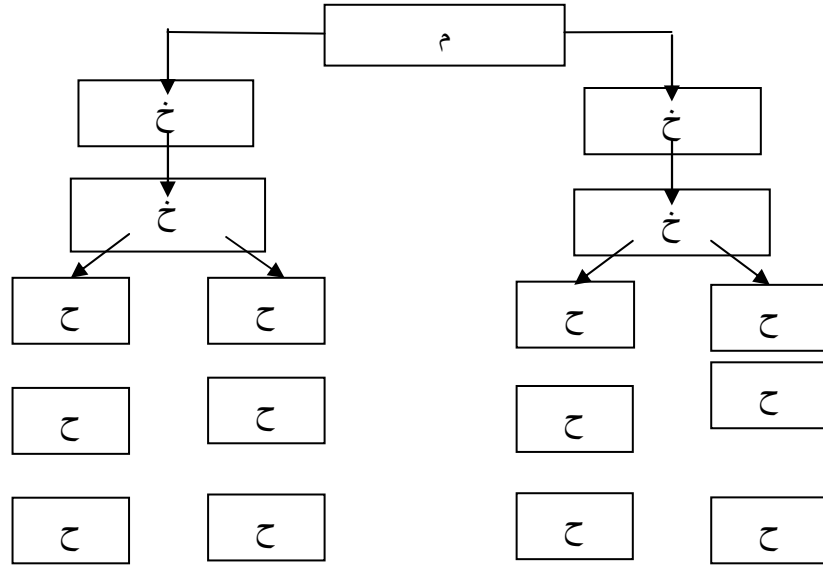
3. تحديد وإعطاء إجابات علمية مقنعة تظهر من خلالها كفاءته.

\* أثناء المؤتمر:

- دور المنشط: 1. تقديم الأشخاص وتوضيح سبب اختيارهم.
- 2. تقديم الموضوع وبرنامج العمل.
- 3. إدارة التدخلات بين الأشخاص.
- 4. الاختتام وتقديم الحوصلة والكلمة الختامية مع شكر كل من ساهم في المؤتمر.
- دور الخبراء: تقديم تدخلاتهم وتقديم التوضيحات والإجابات على الأسئلة.
- دور المشاركين: طرح الاستفسارات والأسئلة والتعليقات وإثراء المناقشة من خلال معارفهم وخبراتهم.

\* ملاحظات:

- في المؤتمر تمنح الأولوية للحوار والنقاش بين المتدخلين والمشاركين ومن لهم المعرفة والخبرة في موضوع التواصل.
- ينبغي أن يركز في الموضوع على حاجيات المشاركين.
- أن ينتهي المؤتمر بتوصيات.
- الأخذ بعين الاعتبار وجهات النظر المختلفة والمكملة للموضوع.
- على المنشطين والمنظمين أن يستفيدوا من كل تدخل يفيد المشاركين.



شكل وضعية المؤتمر أو ورشة.

م = منشط / خ = خبير / ح = حضور

#### 4.4. تقنية حل المشكلات بالثلاثيات:

هي تقنية للتنشيط حيث تكون المشكلة المطروحة على ثلاثة أفراد من المشاركين لإيجاد الحل لها (انظر الشكل التالي). وهي تمر بعدد من المراحل: وجود مشكلة، حوار، مناقشة، اقتراح الحل.

يمكن أن تنجز هذه التقنية بعدد من المشاركين يتراوح ما بين 9 إلى 45 مشارك، يتوزعون في مجموعات ذات ثلاثة أفراد 15 مجموعة، وطبيعة المشكلة تؤخذ بعين الاعتبار.

\* الأدوار:

دور المنشط: - تقديم نماذج العمل.

- تنظيم وتسيير الوقت.



- دراسة ما تباين من تقارير المجموعات ومعرفة أسباب التباين وعلاجها.

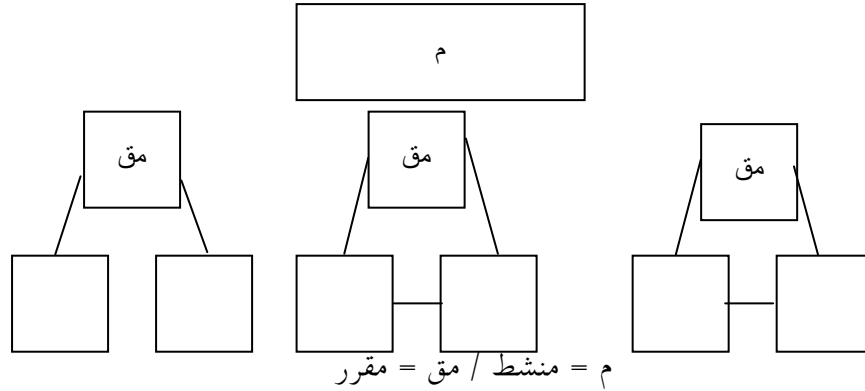
- تقريب وجهات النظر ومناقشتها والبحث عن الحل المناسب.

دور المشاركين: + اقتراح الحلول (من قبل كل مشارك).

+ مناقشة حلول الآخرين وقبول ما هو صائب منها.

+ نقبل الحل الأكثر ملاءمة.

+ مقارنة تقارير المجموعات مع الحلول المقترحة، ومناقشة النقائص



شكل يبين تقنية حل المشكلات بالمجموعات الثلاثية.

#### أهمية التقنية:

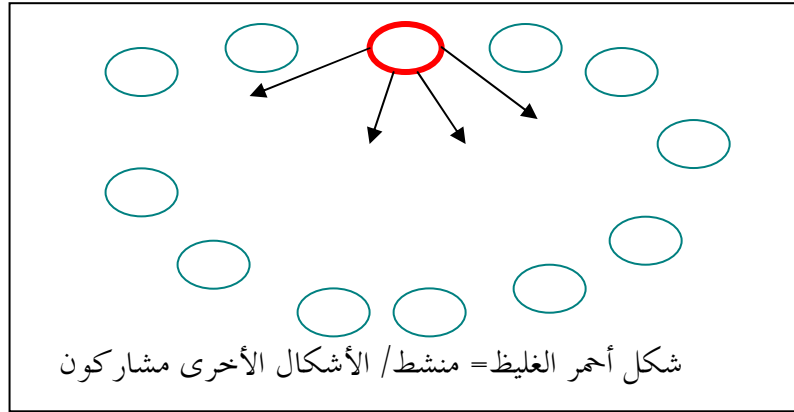
- تحث المشاركين على البحث في حل المشكلات.
- تدرب على المنهجية ومناقشة البناء.
- تدفع المشاركين إلى الإفصاح عن أفكارهم.
- تقترح الحلول بجدية وبسرعة.
- يمكن تكليف الثلاثيات بالبحث عن حلول جزئية للمشكلة.

#### 5.4. تقنية دراسة حالة:

هنا يجتمع المشاركون ليطالعوا على مشكلة أو قضية بهدف تحليلها وإصدار الحكم فيها بتقديم اقتراحات من كل مشارك. تطبق التقنية من منشط ومشاركين (10 – 20)، يتراوح الوقت ما بين ساعة واحدة وثلاث ساعات، وكل مشارك يحلل الحالة كتابيا وفرديا بالضرورة لكل حالة تطرح. وتجري العلمية في مائدة مستديرة يجلس حولها المشاركون ويترأسهم المنشط.

\* الأدوار:

- دور المنشط: - طرح حالة جديدة بالبحث والتحليل.
- وضع الحالة في صورة ملف يوزع على المشاركين.
- وضع المشاركين في صورة واضحة عن الحالة.
- توزيع التدخلات بين المشاركين لتحليل الحالة واقتراح الحلول.
- دور المشاركين: - الإطلاع على المشكل.
- تحليل الحالة وتقديم الحلول المقترحة من قبل كل مشارك.
- الوصول إلى اتفاق نهائي حول التحليل المناسب.



6.4. تقنية الدائرة (الدوارة): تقنية تشبه تقنية دراسة الحالة إلا أن المشاركين يتوزعون في مجموعات 4 أشخاص، والفعالية تكون مع المجموعات أكثر من الأفراد.

#### 7.4. فوائد تقنيات التواصل:

- تبني تقنيات التواصل في الدورات التكوينية في القطاعات التي تساهم في التعليم والتكوين.

- تستخدم في الحصص التكوينية التطبيقية في مختلف الأعمار والمستويات.

- تفيد هذه التقنيات في إيقاظ الدافعية والمبادرات الفردية.

- تربط هذه التقنيات بين التكوين الأكاديمي والتدريب الميداني.

- ضرورة تبني واضعو المناهج لتقنيات التواصل في العملية التعليمية.

#### 5. وظائف التواصل:

يكمُن إجمال وظائف في التواصل في قطاع التربية والتكوين فيما يلي:

#### 1.5. التبادل (échange): ويربط ذلك بالمعلومات والأفكار

والانطباعات ووجهات النظر دون إغفال تبادل النظرات بين الأشخاص.

#### 2.5. القسمة العادلة (partage):

المتواصلون يتقاسمون المكان والزمان والكلام والاهتمام والأهداف والمصير المشترك...

#### 3.5. الكسب المزدوج (gagnant-gagnant):

التواصل الجيد الناجح هو الذي يتخذ شكل لعبة لا يكون فيها الربح الذي يحققه أحد العناصر نقصاً من حصيلة الآخر، لأن التواصل يقوم بالأساس على جعل المتواصلين يكسبون جميعاً.

**4.5. النقل (transfert):**

ومعناه تبليغ فكرة أو معلومة أو خبر أو تجربة، اعتماداً على أداة من لدن المرسل (مكون) إلى المستقبل (المكون) قصد استقبالها واضحة ومفهومة، لتوظيفها في الحياة اليومية.

**5.5. الأثر (impact):**

ويقصد به الأثر الإيجابي الذي يحدثه مضمون التواصل. ولذلك فإن هذه الوظيفة مرتبطة بالوظائف السابقة، إذ أن التبادل والتبليغ والقسم العادلة كلها عمليات تهدف إلى إحداث تأثير يعمل على تغيير السلوك. فالتغيير، مثلاً، عن تجارب أو خبرات ومعارف لا يجب أن يقتصر على نقل الرسائل بين المستقبلين (المكونين)، بل ينبغي أن يحدث تأثيرات في سلوكياتهم (تغيير السلوك).

**6. خصائص التواصل:****1.6. النظام الاجتماعي للتواصل والتبادل:**

لكل مجتمع نظام وفلسفة معينة يسير عليها أفراد المجتمع ويعتمد التواصل فيما بينهم على المنطق والتفكير الديني والأفكار الفلسفية التي يحملونها. وبناءً على ذلك يضع المجتمع أسساً واضحة للتواصل بين أفراد ذلك المجتمع، وتعتمد هذه الأسس على النظام الأخلاقي لذلك المجتمع، ويحدث تواصل وتبادل بين الأطراف الذين بينهم علاقة اجتماعية، قد تكون تلك العلاقة مؤقتة أو دائمة. حيث يؤكد علم النفس الاجتماعي على التواصل ويعده الأساس في العلاقات الاجتماعية.

**2.6. المقومات الاجتماعية وأهميتها في التواصل الاجتماعي:**

تلعب القومية والاتجاهات الدينية التي يحملها أفراد المجتمع دوراً مهماً في عملية التواصل. كما أن اللغة أهمية كبيرة في تلك العملية. ويعتمد اختلاف اللغة على الاختلافات الاجتماعية والثقافية، وإن الاختلافات في العادات والاتجاهات والقيم

والتقاليد تكون مصاحبة دائما لاختلاف اللغة. فكثيرا ما تجمع اللغة الواحدة الجماعات لأنها تؤدي إلى التفاهم ودعم السلوك القائم بينهم. ويركز علم النفس الاجتماعي على تلك الظاهرة الاجتماعية — ظاهرة اللغة —؛ وذلك لدورها المهم في عملية التواصل، حيث تعمل اللغة الواحدة على تقارب وجهات النظر بين الأفراد وقد تعمل على توحيد اتجاهاتهم وميولهم وقيمهم وأفكارهم، وذلك لسهولة نقل تلك الجوانب بينهم، كما يلعب المستوى التعليمي والثقافي دورا مهما في التواصل الاجتماعي بين الأفراد والجماعات، ويمكن التعرف على ثقافة الفرد من خلال أسلوبه التعامل مع الأفراد إن كان في استعمال اللغة أو السلوك الذي يؤديه.

إذن للمستوى الثقافي والتعليمي تأثير كبير على مستوى اللغة المستعملة في التواصل من قبل الأفراد والجماعات، فقد يعامل الأفراد بعضهم البعض بناء على المستوى اللغوي الذي يستعملونه. و تلعب نوعية اللغة المستعملة دورا مهما في تقارب و تباعد الأفراد وتقوية الصداقات أو تباعد الأصدقاء.

### 3.6. القدرة على التواصل:

يختلف الأفراد في قدراتهم على التواصل اختلافا بينا. ينبغي على الفرد أن يعرف كيفية التواصل مع الآخرين ومع من يكون هذا التواصل.

### 7. مظاهر التواصل:

#### 1.7. التواصل الوجداني:

إن من بين وظائف التواصل التأثير على المتلقي سلبا أو إيجابا" فهناك تواصل كلما أمكن لجهاز معين وبالأخص جهاز حي أن يؤثر على جهاز آخر بتغيير فعله انطلاقا من تبليغ إرسالية".

وبهذا المفهوم، يفيد التواصل كل التأثيرات التي يمارسها نظام على آخر مثل تلك العلاقة التي تنبني على تطبيق أوامر وتعليمات أو ترديد إحداث تغيير في سلوك

الآخر. وتعتبر السلوكية من أهم التيارات السيكولسانية التي ركزت على الوظيفة التأثيرية؛ لأن التواصل حسب المنظور السلوكي يركز على مفهومي المثير والاستجابة. لذلك يؤثر السلوك اللفظي أو غير اللفظي على المستقبل تأثيرات وجدانية تكون لها انعكاسات إيجابية مثل التعاون والتماثل والاندماج، وانعكاسات سلبية مثل التعارض والصراع والتنافس.

ومن ثم، فالعمليات الإيجابية "أقوى أثراً وأبقى من العمليات السلبية، وإلا لما بقيت المجتمعات الإنسانية أو تقدمت نحو الرقي والنهوض، فالصراع والعمليات السالبة عموماً مجالها محدود، وكذلك أسلوبها؛ ذلك لأن الحياة تضطر الأفراد بمختلف مصالحهم أو مواقفهم إلى أن يوافقوا أنفسهم بالآخرين وأن يتخلصوا من الصراع إلى الاندماج أو التكيف مع البيئة".

ويقصد بالتواصل الوجداني في مجال البيداغوجيا اكتساب الميول والاتجاهات والقيم وتقدير جهود الآخرين وذلك من خلال تفاعله مع المادة المدروسة واكتسابه الخبرات بأنواعها المباشرة وغير المباشرة. ولقد خصص للمجال الوجداني صنفات بيداغوجية، ومن بين المهتمين بهذا المجال " كراثول Krathwol الذي خصص صنفات تتكون من خمسة مستويات ذات صلة وثيقة بالمواقف والقيم والاهتمامات والانفعالات والأحاسيس والتوافق والمعتقدات والاتجاهات: فكرية كانت أو خلقية. وهذه المستويات هي:

- 1- المستقبل
- 2- الاستجابة
- 3- الحكم القيمي
- 4- التنظيم
- 5- التمييز بواسطة قيمة أو بواسطة منظومة من القيم.

## 2.7. التواصل المعرفي:

التواصل المعرفي هو الذي يهدف إلى نقل واستقبال المعلومات، وهو تواصل يركز على الجوانب المعرفية وارتقاءها، أو بتعبير آخر إنه يركز على الإنتاجية والمردودية. ويهدف هذا التواصل إلى نقل الخبرات والتجارب إلى المتلقي وتعليمه طرائق التركيب والتطبيق والفهم والتحليل والتقويم بصفة عامة. إنه يهدف إلى تزويد المتلقي بالمعرفة والمعلومات الهادفة. ومن ثم، يقوم هذا التواصل على تبادل الآراء ونقل المعارف وتجارب السلف إلى الخلف.

ويساهم السلوك اللفظي وغير اللفظي في التواصل المعرفي إذا تم احترام شروط السيكولوجيا التي تحيط بالمتلقي أو يعيشها. فالرفع من الإنتاجية المعرفية لا يتم إلا عبر سلوكيات لفظية ديمقراطية تعتمد على روح المشاركة واللاتوجيهية والتسيير الذاتي والتفاعل الديناميكي البناء، وعبر سلوكيات لفظية وغير لفظية مثل حركات التنظيم والحركات التعليمية وحركات التقويم والتمجيد. وهكذا لا يمكن عزل التواصل المعرفي عن التواصل الوجداني إلا من باب المنهجية. وثمة صناعات بيداغوجية في مجال التواصل المعرفي كصناعة بلوم Bloom التي تتمثل في المستويات التالية:

- 1- المعرفة
- 2- الفهم
- 3- التطبيق
- 4- التحليل
- 5- التركيب
- 6- التقييم.

### 3.7. التواصل الحركي:

يمكن الحديث عن التواصل الحركي والحسي الذي يتناول ما هو غير معرفي ووجداني. ويتمظهر هذا التواصل في إطار السبرينطيقا والآلية والمسرح الميمي والرياضة الحركية... ويتضمن هذا التواصل في المجال التربوي " مجموعة متسلسلة من الأهداف تعمل على تنمية المهارات الحركية، واستعمال العضلات والحركات الجسمية". ومن أهم صنفات هذا التواصل الحركي نجد صنفه هارو Harrow التي وضعها صاحبها. وتتكون هذه الصنفات من ست مستويات أساسية، وهي:

1- الحركات الارتكاسية

2- الحركات الطبيعية الأساسية

3- الاستعدادات الإدراكية

4- الصفات البدنية

5- المهارات الحركية لليد

6- التواصل غير اللفظي.

أهمية وفوائد التواصل:

• التواصل يخرج الإنسان من عزلته.

أن يقوم شخص في زاوية شاشة التلفاز بترجمة الإخبار إلى حركات خاصة بالصمم والبكم يعد خطوة إعلامية متطورة تبعد الإنسان ذو العاهة عن عزله ويشعر بأنه إنسان يمتلك المقدرة للاطلاع على الأخبار كغيره.

• التواصل يتيح المجال لتبادل الأفكار والآراء والانسجام حتى على المستوى الاجتماعي.

• الحوار الدائم بين شريكين يؤدي إلى إنجاح الشراكة أكثر فالحوار يخفف من النزعة السلطوية داخل الإنسان، فعندما لا أسمع لرأي لا يوافقني فليس هناك من مجال للتطور أبدا فالحوار يعني شخصية أخرى وعقل آخر ورأي آخر وتجربة أخرى.



- التواصل يؤمن التفاعل الحضاري بين المجتمعات.
- عملية التواصل حولت العالم إلى قرية صغيرة، فالتلفاز وسيلة اتصال مكننا من متابعة حدث ما في الطرف الآخر من العالم وفي اللحظة نفسها.
- عملية التواصل تساهم في التنمية كجزء من التنمية الشاملة ولقد أثبتت الدراسات وجود ارتباط بين نمو وسائل الإعلام والنمو الاقتصادي.
- التواصل يصهر التجارب الإنسانية في شتى المجالات، فالتجربة الإنسانية ليست ملكاً لشخص أو قبيلة أو دولة بل هي ملك للعالم الإنساني.
- عملية التواصل انعكست على تقنيات التعليم والوسائل التعليمية، حيث استطاعت أن توفر المناخ الإيجابي بين المعلم والمتعلمين وأن تردم الهوة الكلاسيكية بينهما، وأصبح اليوم التلميذ امهر من أستاذه في أمور الحاسوب.
- يمكن للتواصل فتح المجال للاحتكاك البشري، وفتح الفرصة للتفكير والإطلاع والحوار وتبادل المعلومات في شتى المجالات والميادين.
- يتيح التواصل الفرصة على التعرف على آراء الآخرين ومشاعرهم كما أن التواصل يفسح للفرد المجال للمشاركة في الحوار، مما يساعده على تكوين شخصيته المستقلة والناضجة في المجتمع.
- يساعد التواصل على نقل الثقافات من مجتمعات إلى مجتمعات أخرى.
- يساعد التواصل على معرفة الأحداث الجارية في العالم لحظة وقوعها أو فوراً بعد حدوثها محمد محمود الحيلة (2000م، 96-97).
- يساعد التواصل من خلال وسائله الجماهيرية المتعددة التأثير كوسيلة إعلان ناجحة.

مما سبق يتضح التواصل ضروري لتنمية الفرد والمجتمع، كما أنه ضروري لاستمرار الحياة الاجتماعية، ونقل التراث الثقافي وتنميته.

## شروط نجاح عملية التواصل:

### أ. ما يتعلق بالمرسل:

- ✍ أن يكون مقنعاً ومؤمناً بأهمية الرسالة التي ينوي إيصالها إلى المستقبل.
- ✍ أن يكون متمكناً وملماً بمحتوى الرسالة من معلومات ومهارات واتجاهات وقيم.
- ✍ يجب أن تتوافق الرسالة مع المستوى المعرفي للمستقبل.
- ✍ يجب أن يحترم المرسل ردة فعل المستقبل.
- ✍ على المرسل أن يوزع المعلومات زمنياً بشكل صحيح.
- ✍ أن يكون ملماً بطرق الاتصال ووسائله المختلفة.
- ✍ أن يكون على علم بخصائص المستقبل للرسالة وحاجاته.
- ✍ أن يكون متمكناً من كيفية استعمال الأجهزة والوسائل المختلفة.
- ✍ أن يُحسن اختيار الوقت والمكان الملائمين لتوصيل رسالته.
- ✍ أن يهتم بالتغذية الراجعة للمستقبل.
- ✍ أن تكون اتجاهاته نحو نفسه ورسالته والمستقبل إيجابية، لأن ذلك يزيد من فرص نجاح التواصل.

✍ يجب توفير قناة اتصال متوافقة مع الموضوع.

- ✍ إن مهارتي الاستماع والقراءة عن المستقبل هامتان في نجاح عملية الاتصال
- لأنهما تعيناه على استقبال الرسالة وترجمتها إلى معانيها وفهمها بدقة.

### ب. ما يتعلق بالمستقبل:

- ✍ إن مهارة المستقبل في استقبال الرموز غير اللغوية الأخرى كالإشارات والحركات وتعبيرات الوجه وتفسيرها تفسيراً صحيحاً يعينه على فهم الكثير من الرسائل والاستفادة منها وبالتالي نجاح عملية التواصل.
- ✍ يجب على المستقبل أن يتحلى بالذكاء والبديهة في التقاط الرسالة.

➤ على المستقبل أن يتميز بمقدرة على المبادرة الذاتية في فهم الرسالة أو فك رموزها.

#### ⚙ ج. ما يتعلق بالرسالة :

⚙ لا بد أن ينبع محتوى الرسالة من تحديد دقيق للهدف من عملية التواصل، وأن يتناسب المحتوى مع قدرات المستقبل وخصائصه ومستواه المعرفي.

⚙ أن تعبر رموز الرسالة عن محتوى الرسالة بشكل صادق وأمين، وأن تكون هذه الرموز مناسبة لقدرات ومستوى المستقبل.

⚙ أن تكون رموز الرسالة مألوفة ومفهومة لدى المستقبل.

⚙ التدقيق في اختيار الأسلوب المناسب لإيصال الرسالة إلى المستقبل يساعد على نجاح عملية الاتصال فقد يكون الأسلوب المناسب هو الأسلوب العلمي الذي يخاطب عقل المستقبل أو الأسلوب الأدبي الذي يخاطب العاطفة، وقد يلزم الجمع بين الأسلوبين.

#### ⚙ د. ما يتعلق بالوسيلة.

⚙ إن اختيار الوسيلة يؤثر على فهم الرسالة وإدراك مضمونها وبالتالي على نجاح التواصل، والوسيلة الجيدة هي التي تنقل محتوى الرسالة بدقة ووضوح وأمانة، وتتناسب مع الهدف من عملية التواصل وخصائص المستقبل وعددهم، والإمكانيات المادية المتاحة في المدرسة والبيئة.

⚙ كما أن استخدام الوسيلة في الوقت والمكان المناسبين، وبأسلوب المناسب الذي يشجع المستقبل على المشاركة والتفاعل مع المرسل، مما يساعد على نجاح عملية التواصل التربوي.

## II

# التواصل في الوسط التربوي

## مقدمة

إن مدير المدرسة يعتبر قائداً تربوياً وإدارياً في مدرسته، فهو ليس إدارياً محضاً ولكنه مشرف تربوي معين لأجل أداء المهام المسندة إليه من نواح عدة منها: الإدارية والتربوية والتكوينية والإستشرافية... لهذا فمجالات عمله متعددة، رغم أنها مضبوطة بقوانين ولوائح مطلوب منه تنفيذها.

## 1. التواصل من خلال العلاقات الإنسانية:

هي عملية إدماج الأفراد في موقف العمل الذي يدفعهم إلى العمل سوياً كجماعة منتجة متعاونة مع ضمان الحصول على الإشباع الاقتصادي و النفسي و الاجتماعي و هدفها هو جعل الأفراد منتجين متعاونين من خلال الميول المشتركة و الحصول على الإشباع عن طريق تنمية علاقاتهم بعضهم البعض الآخر و توحيدها ..... (سيد عبد الحميد)

وهي سلوك مثالي بين القائد مع من تحت إشرافه من حيث المعاملة الحسنة بما يحقق الأهداف المشتركة للإدارة و الأفراد و العاملين.

## 1.1. أهداف التواصل من خلال العلاقات الإنسانية:

1.1.1. تحقيق التعاون والمشاركة بين المعلمين والإدارة من ناحية وبين المعلمين

أنفسهم من ناحية أخرى.

2.1.1. حفز المعلمين على أداء الأعمال و تحقيق أهداف المدرسة.

3.1.1. إشباع الحاجات المختلفة للمعلمين والوصول بهم إلى أعلى مستويات الرضا.

تبين من الدراسات (تجربة هاوثرن) أن جو الصداقة و الانسجام يخلق نوعاً من المسؤولية الجماعية التي تحفز إلى العمل وهو إخلاص المجموعة.

### 2.1. أهمية العلاقات الإنسانية في العملية التربوية:

- ✧ تضمن للعاملين في المجال التربوي الرضا الوظيفي.
- ✧ تدفع العاملين للعمل والأداء و الإنتاج.
- ✧ تبعد الاضطرابات النفسية والتشاحن أو الحقد أو الحسد.
- ✧ تعزز الانتماء إلى العمل التربوي من قبل الجميع.
- ✧ تمنح فرصاً للإنجاز والتقدم.
- ✧ ترفع من الروح المعنوية.

### 3.1. أسس العلاقات الإنسانية:

يتطلب التواصل لتكوين العلاقات الإنسانية بين جميع من يتفاعلون مع الجو التعليمي في المدرسة سواء أكان مديراً أو مشرفاً أو معلماً أو طالباً وغيرهم، أن يكون الجو المدرسي مبنياً على الإيمان بقيمة الفرد و الجماعة والعيش بانسجام وبوجود النية الصادقة و التفاعل البناء لذلك لا بد من أسس و مبادئ تقوم عليها العلاقات الإنسانية.

ومنها ما يلي:

- 1- استخدام الإداري خبرته وتقديره الصحيح للأمور لإقامة العلاقات الإنسانية الجيدة و تطبيقه للعلوم الإنسانية و مبادئها.
- 2- مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات يجعلهم أكثر سعادة وحماسة لتنفيذ العمل.
- 3- تنظيم التواصل داخل المنظمة و إزالة عوائقه التي تؤخر تحقيق الأهداف.
- 4- إشاعة روح التعاون بين فريق العمل.
- 5- إرضاء الأفراد و ارتياحهم لأعمالهم عن طريق الشعور بالتقدير و الانتماء والمشاركة بالعمل.

6- تنمية العلاقات الإنسانية لدى العاملين عن طريق التعليم و التدريب والممارسة.

وتتلخص الأسس في:

➤ الإيمان بقيمة الفرد

➤ العدل في المعاملة

➤ المشاركة والتعاون

➤ التحديث و التطوير

#### 4.1. مبادئ العلاقات الإنسانية:

1- العلاقة الطيبة في المهنة بين مسئول المدرسة وبقية الأفراد.

2- تقديم المصلحة العامة على الأمور الشخصية.

3- التعاون في التفكير والجهد بين إدارة المدرسة و معلميها.

4- الصبر و التأني في أداء العمل على أساس ثابت متين من حسن النية بين العاملين.

5- تأدية العمل ببراعة من خلال النمو المستمر.

6 - يسعى مسئول المدرسة إلى إشاعة سعة الأفق ورحابة الصدر عند المعلمين والعمل على رفع الروح المعنوية.

7- تقوية روابط المهنة بين المعلمين بهدف ترقية العلاقات الإنسانية.

8- إتاحة مبدأ تكافؤ الفرص بين المعلمين لأن ذلك يساعد على نموهم الشخصي و المهني.

9- تقدير ما يبذله المعلمون من أعمال جيدة.

10- مساعدة المعلمين في التغلب على الصعوبات التي تعترضهم.

11- مساعدة المعلمين الجدد على التأقلم مع البيئة الجديدة.

12- العمل على حماية المعلمين من النقد الجارح.

- 13- توفير الأجواء النفسية الجيدة للمعلمين.
  - 14- اكتشاف قدرات المعلمين و اتجاهاتهم و جوانب التميز فيهم.
  - 15- عدم اللجوء إلى الحرفية في تنفيذ الرسميات.
- 2. المهام الإدارية العامة لمدير المدرسة:**
1. الإشراف على وضع وتنفيذ الخطة السنوية العامة للمدرسة في ضوء أهدافها وإمكاناتها واحتياجاتها.
  2. تنفيذ القرارات الصادرة من الإدارة العامة.
  3. إعداد الميزانية السنوية التقريبية للمؤسسة.
  4. - الاتصال بإدارة التعليم العليا والجهات المختصة الأخرى لتأمين الاحتياجات فيما يتعلق بالسير الحسن للمؤسسة.
  5. - إطلاع هيئة المدرسة على القوانين، والتوجيهات، واللوائح، والأنظمة الصادرة عن جهات الاختصاص، ومناقشتها معهم لفهم مضامينها، والعمل بموجبها، وذلك من خلال اجتماعات تعقد لهذا الغرض.
  6. متابعة تنفيذ القوانين واللوائح والنظم والتعميمات الصادرة من الوزارة بشأن المدارس.
  7. توطيد العلاقة بين المدرسة وأولياء الأمور والتفاعل الإيجابي مع المجتمع المحلي بمؤسساته وجماعاته وأفراده.
  8. رئاسة المجالس المدرسية (مجلس إدارة المدرسة ومجلس الآباء والمعلمين) والاجتماعات المدرسية ومتابعة ما تسفر عنه من نتائج وتوصيات.
  9. متابعة أعمال الهيئة التقنية حسب القرارات المنظمة لذلك.
  10. تقويم أداء العاملين بالمدرسة في ضوء خططها مع الاستئناس بتقارير التوجيه المختص ورأي مساعدي المدير.



**11.** رفع مراسلات وشكاوي العاملين في المدرسة إلى جهات الاختصاص دون تأخير.

**12.** التحقيق في المنازعات والمشكلات التي قد تحدث في المدرسة واتخاذ ما يجب بشأنها وفق ما تنص عليه اللوائح.

**13.** التقرير عن أداء المدرسة إلى المستويات التنظيمية العليا وفق ما تقضي به النظم و اللوائح.

## **1.2. المهام الإدارية والتربوية المتخصصة:**

إن مدير المدرسة يعتبر قائداً تربوياً وإدارياً في مدرسته، فهو ليس إدارياً محضاً ولكنه مشرف تربوي معين لهذا فمجالات عمل مدير المدرسة تتضمن ما يلي :

(1) تطوير المعلمين وتنميتهم مهنيًا.

(2) تحسين تنفيذ المناهج المدرسية.

(3) البناء المدرسي وملحقاته.

ويمكن تحقيق أغراض هذه الجوانب عن طريق قيام مدير المدرسة بأعمال تغلب عليها السمة الإدارية تتضمن المجالات التالية :

### **1.1.2. التخطيط :**

وهو العنصر الأساسي في تحقيق سلامة العمل الإداري حيث أن العمل الإداري يجب أن يكون مخططاً بدقة قبل بداية العام الدراسي لذلك يجب أن يضع مدير المدرسة خطة عمل تغطي كافة الأنشطة الإدارية التي يقوم بها في أثناء الدوام الدراسي من بدايته إلى نهايته.

## 2.1.2. التنفيذ :

وفي هذه المرحلة توضع الإجراءات الإدارية المقترحة موضع التنفيذ ويسير مدير المدرسة فيها طبقاً للمراحل التالية :

## 2.2. المهام الإدارية في بداية العام الدراسي:

وتشمل هذه الإجراءات الإعداد الجيد لبدء العام الدراسي ومراجعة سير العمل في الأيام الدراسية ومن هذه الإجراءات:

- 1) التأكد من أن حاجة المدرسة من المعلمين كافة التخصصات قد تحقق.
- 2) يتأكد مدير المدرسة من أن الإداريين الذين تكون المدرسة بحاجة إليهم متواجدون وأن عددهم يكفي لتيسير العمل المدرسي.
- 3) يتأكد أن التقنيين متوافرون كتقني المخبر وتقني الوسائل التعليمية أو غيرها ممن يتطلب العمل التربوي تواجدهم.
- 4) التأكد من وصول المقررات المدرسية وأن أعداد الكتب تكفي للتلاميذ المسجلين رسمياً والتأكد من أن الكتب الموجودة هي نفس الطبعة المقررة.
- 5) التأكد من وجود الأجهزة والوسائل التعليمية المناسبة لسير العملية التعليمية وصيانة ما يحتاج منها إلى صيانة.
- 6) التأكد من أن البناء المدرسي في وضع ملائم من حيث عدد القاعات وصلاحياتها للتلاميذ واكتمال أثاثها.
- 7) عمل الجدول المدرسي بحيث يغطي جميع المقررات التي على الطالب دراستها مع مراعاة الأوقات الملائمة لكل مادة منها وتوزيع حصص المادة على أيام الأسبوع.
- 8) الحرص على توفر مجموعة من السجلات المدرسية التي تسهم في تنظيم العمل الإداري المدرسي.

### 3.2. المهام الإدارية أثناء العام الدراسي :

- 1) الاجتماعات الإدارية مع المعلمين لمتابعة قضايا إدارية تهم المدرسة والنظام المدرسي.
- 2) مراقبة دوام المعلمين من حيث الالتزام بمواعيد الحصص المكلفين بها والالتزام بالجدول المدرسي.
- 3) مراقبة دوام التلاميذ.
- 4) مراقبة دوام الإداريين والعمال والتقنيين.
- 5) تأمين الإمكانيات المالية اللازمة للمدرسة.
- 6) كتابة التقارير إلى الإدارة العليا بهدف عرض سير الدراسة أو المشكلات التي تعترض العمل التربوي أو بيان حاجات المدرسة من المعلمين أو التسهيلات المالية.
- 7) صيانة البناء المدرسي ومرافقة.
- 8) مواجهة المشكلات الطارئة.
- 9) تنظيم العمل التربوي المدرسي من خلال عمل اللجان المختلفة من المعلمين والتلاميذ لتيسير العمل التربوي.

### 4.2. المهام الإدارية في نهاية العام الدراسي :

وتشمل هذه المهام الجوانب التالية :

- 1) الإعداد للاختبارات وتنفيذها ومراقبة سير الاختبارات.
- 7) استلام السجلات الرسمية من المعلمين والإداريين.
- 8) كتابة تقرير شامل عن العام الدراسي والمقترحات لتحسين سير العمل الإداري في العام الدراسي.

#### 1.4.2. المتابعة :

إن أي تخطيط أو تنظيم ليس له أية فاعلية أو إيجابية ما لم يكن مشغولاً بمتابعة منظمة وفي أوقات متفرقة.

وتشمل المتابعة ما يلي :

- 1) متابعة خطة العمل والتنظيم المدرسي.
- 2) متابعة أعمال هيئة التدريس والعمال وتسجيل كافة الملاحظات في سجل خاص.
- 3) متابعة مستويات التلاميذ الشهرية.
- 4) متابعة تنفيذ قرارات مجالس المدرسة.
- 5) متابعة تقويم أعمال التلاميذ.
- 7) فحص أعمال الشؤون المالية والإدارية والمراجعة في فترات دورية.
- 8) متابعة الخدمات داخل المدرسة.

#### 2.4.2. التقويم:

لعل من أهم العمليات التربوية تقويم العاملين بالمدرسة والطلاب عن أساس علمي سليم حتى تتحقق الفائدة المرجوة من العملية التعليمية. أما عناصر التقويم فتشمل:

- 1) تقويم التلاميذ.
- 2) تقويم إمكانات المدرسة المادية والبشرية.
- 3) تقديم تقارير سنوية من المدرسة إلى المختصين.

#### 3. المهام التربوية العامة:

1. اتخاذ الترتيبات اللازمة لبدء الدراسة في الموعد المحدد، وإعداد خطط العمل في المدرسة، وتنظيم الجداول، وتوزيع الأعمال وبرامج النشاط على موظفي المدرسة، وتشكيل المجالس واللجان في المدرسة، ومتابعة قيامها بمهامها وفق

التعليمات وحسب ما تقتضيه حاجة المدرسة. والإشراف على تنفيذ خطة الدراسة في المدرسة وما يتصل بها من برامج واحتياط وريادة ومناوبة وتوقيت.

2. الإشراف على دوام العاملين بالمدرسة واعتماد الإجازات العارضة واقتراح الجزاءات المناسبة للمخالفات.

3. تفعيل المجالس المدرسية، وتنظيم الاجتماعات مع هيئة المدرسة لمناقشة الجوانب التربوية والتنظيمية، وضمان قيام كل فرد بمسئوليته على الوجه المطلوب، مع ملاحظة تدوين ما يتم التوصل إليه ومتابعة تنفيذه .

4. واجبات مدير المدرسة نحو المعلم الجديد.

- يولي مدير المدرسة المعلم الجديد عناية خاصة، ويزوده بكل ما يلزمه من التعليمات والتوجيهات، ويساعده على الإحاطة الكاملة بواجباته وأسس القيام بها، ويمكنه من المشاركة في اللقاءات، والبرامج التنشيطية، والدورات التدريبية الخاصة بالمعلمين الجدد.

- يقوم مدير المدرسة بمتابعة المعلم الجديد، وتقويمه وفقاً للتعليمات الخاصة بسنة التجربة، ويوثق زيارته له في الفصل وتوجيهاته في سجل المتابعة للمعلم وتقويمه، ويبلغ المعلم كتابياً بعد كل زيارة بما عليه من ملاحظات، ويعد في ضوء ذلك تقويم الأداء الوظيفي الخاص بالمعلم، ويبعثه إلى إدارة التعليم في الوقت المحدد مبيناً فيه رأيه بمدى صلاحيته أو عدم صلاحيته - بالاشتراك مع المشرف التربوي - للعمل.

### 1.3 المهام التربوية المتخصصة:

1. متابعة تنفيذ العملية التعليمية بالمدرسة من خلال الزيارات الصفية، والاطلاع على الخطط السنوية للمعلمين، ودفاتر التخطيط المدرسي، وكشوف الدرجات والمتابعة الصفية وعينات من أعمال الطلبة التحريرية وأنشطتهم المدرسية.

2. تنسيق زيارات الموجهين التربويين للفصول، ومتابعة تنفيذ توجيهاتهم

ومشاركتهم في إعداد تقارير المدرسين.

3. الإشراف العام على عمليات التقويم والامتحانات واعتماد وثائقها ونتائجها وتوظيفها بما يفيد تطوير العملية التعليمية.
4. الإشراف على تنظيم البرامج الخاصة بالتقوية، وبرامج معالجة الضعف التحصيلي بين الطلبة.
5. الإشراف على متابعة دوام الطلبة وانضباطهم.
6. مسك سجلات الأعمال المسندة إليه وخاصة سجلات: متابعة الخطة المدرسية، الزيارات الصفية، التوجيه التربوي، الاجتماعات المدرسية.
7. الإشراف على وضع وتنفيذ الخطة السنوية العامة للمدرسة في ضوء أهدافها وإمكاناتها واحتياجاتها.

### 2.3. ناظر الثانوية ومستشار التربية:

مهامه:

- ➡ الإشراف على قبول التلاميذ وفحص وثائقهم وملفاتهم عند التسجيل أو التحويل.
- ➡ تنظيم استقبال التلاميذ الجدد، ومتابعة أعمال المصالح التابعة له (مراقبة عامة).
- ➡ متابعة حضور التلاميذ وانتظامهم ، واتخاذ الإجراءات المناسبة في هذا الشأن ، والمبادرة في الاتصال بذويهم.
- ➡ إعطاء التلاميذ ما يحتاجون إليه من شهادات الانتماء المدرسة، وما يلزمهم من الإحالات للجهات ذات العلاقة المدرسة.
- ➡ الإشراف على توقيت الحصص بداية ونهاية، والتأكد من وجود المعلمين في فصولهم وفق الجدول اليومي، ومعالجة ما قد يطرأ من حالة تأخر أو غياب المعلم.
- ➡ المشاركة في زيارات المعلمين في فصولهم ومتابعة أدائهم.

- ☞ المشاركة في أعمال تقويم التلاميذ، والاختبارات، والتعاون مع مدير المدرسة للإعداد المبكر لها.
- ☞ المشاركة في المجالس المختلفة في المدرسة، والإسهام في متابعة تنفيذ قراراتها.
- ☞ المشاركة في الاجتماعات، واللقاءات، وبرامج التدريب التي تنظمها الجهات المختصة وفق توجيهات المعنيين بها.
- ☞ متابعة حصول المدرسة على حاجتها من الكتب والمستلزمات الدراسية قبل بداية العام الدراسي وتوزيع الكتب الدراسية على التلاميذ.
- ☞ توزيع الأعمال على الكتبة، والمستخدمين، والعمال ومتابعة أدائهم لأعمالهم.
- ☞ إعداد ملف لكل معلم وموظف تحفظ فيه جميع البيانات الخاصة به، وسيرته الذاتية، وصور من مؤهلاته وخبراته، والدورات التدريبية التي حضرها ومشاركاته وما يرد عن أدائه ووضع الوظيفي من مكاتبات، وتوظيف التقنية الحديثة والبرامج الحاسوبية المعتمدة كلما كان ذلك ممكنا.
- ☞ المشاركة في الدراسات، والأبحاث، والدورات، والندوات، والمؤتمرات في مجال اختصاصه.

#### 4. التواصل البيداغوجي:

لسنا بصدد تناول التواصل البيداغوجي من خلال كل ما يجري بين كل العناصر المكونة للمدرسة: مدير معلمين، تقنيين، عمال، متعلمين... ولكن نود تناول الموضوع من ناحية العملية التعليمية : معلم – متعلم بشيء من الاختصار.

تعتبر العلاقة التربوية عن مجموعة الصلات التي تربط المعلم بالتلاميذ قصد توجيه هؤلاء نحو أهداف مرسومة (1991 G. Mialaret). ويمكن القول أن

التواصل الصفّي هو نوع من التفاعل الاجتماعي الذي ينطوي على مظاهر السلوك الصفّي والإدراكي المتبادل بين المعلم والمتعلمين، وهو يتحدد في العلاقة بينهما وما تؤديه من نمو معرفي واجتماعي. ( مصباح عامر 2003).

#### 1.4. عناصر التواصل البيداغوجي:

أ. المتعلم: المتعلم هو أحد الأركان الرئيسية في فعل التواصل البيداغوجي، وهو يقوم بثلاثة وظائف أساسية هي:

##### 1. الوظيفة الانفعالية أو التأثيرية :

والتي تعني تأثره بمحتوى الخطاب التعليمي مما يؤدي به إلى تغيير في تفكيره وسلوكه بما فيه اللفظي وغير اللفظي.

##### 2. فك الرموز:

وتتطلب هذه الوظيفة معرفة المتعلم بعناصر اللغة المستعملة من قبل المعلم وإشراكه الخلفية المرجعية للخطاب.

##### 3. ردود الفعل:

لا يقتصر دور المتعلم في عملية التواصل على مجرد التلقي، بل إنه قادر على القيام بردود أفعال مختلفة ظاهرة كانت أو خفية ، لفظية أو غير لفظية ، إيجابية أو سلبية، وكلها تعبر عن مدى رفضه أو قبوله للخطاب التعليمي الذي تلقاه من المعلم. (سيكولوجية الاتصال والعلاقات الإنسانية، ملتقى دولي بجامعة ورقلة مارس 2005).

ب. المعلم: وللمعلم ثلاث وظائف في فعل التواصل البيداغوجي هي :

##### 1. الخلفية المرجعية :

وهي مجموعة المعارف التي يبلغها للمتعلم، إضافة إلى القيم والقدرات والمهارات التي يعمل على تنميتها لديه. وتتحدد هذه العملية بجملة من العناصر أهمها: إلمام



المعلم بالمعرفة في مجال التخصص، والقدرة على معرفة حاجات المتعلمين وقدراتهم كي يساعدهم على استغلالها بشكل أفضل في حل المشكلات اليومية.

## 2. مواقف المعلم تجاه الآخرين:

ويتحدد ذلك من خلال نظرة المعلم لذاته وللصورة التي يحملها عن المتعلمين مع نوعية العلاقة التواصلية بينهما.

## 3. وضعية الإرسال :

وهي أهم الوظائف التواصلية، بحيث تمثل الأثر الذي يريد المعلم إحداثه في المتعلمين، من خلال الأهداف التعليمية المسطرة، بالإضافة إلى معرفة المعلم بخصائص المتعلمين وطرائق التدريس كل ما يتعلق بفعل التعليم والتدريس.

ج. الرسالة التعليمية: وهي وسيلة تحقيق الهدف من أي فعل تواصلية وتتحدد من خلال:

### 1. الشفرة:

هنا ينتقي المعلم في الموقف التعليمي ما يناسب من المفردات والألفاظ والجمل والتراكيب التي تتناسب ونوع الرسالة وكذا كم المعارف التي تحملها هذه الرسالة.

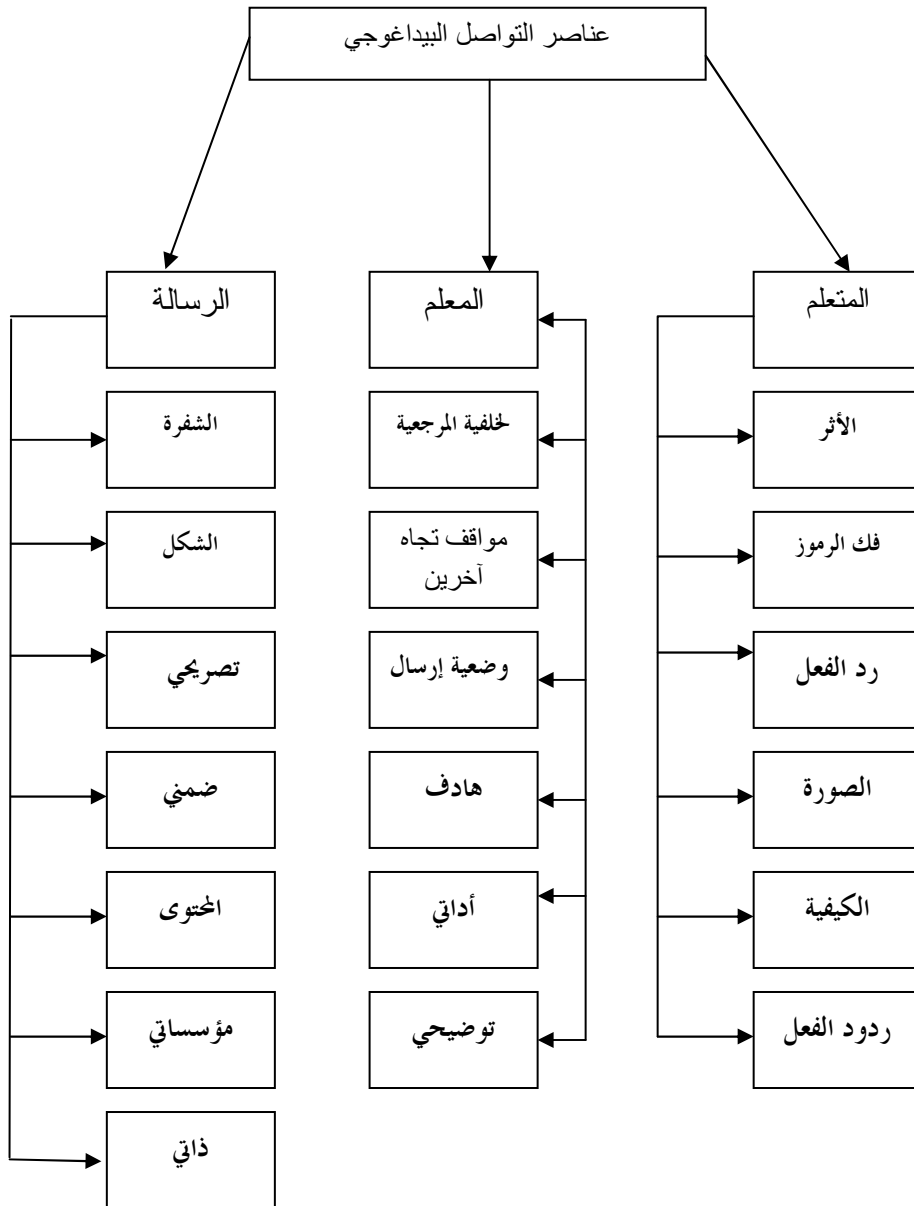
### 2. الشكل:

لكي يضمن المعلم وصول الرسالة (المحتوى التعليمي)، يجب أن تكون خالية من التعقيد أو الغموض، سواء كانت دلالة الرسالة صريحة أو ضمنية.

### 3. المحتوى:

ويقصد به مضمون الخطاب التعليمي ويتحدد ببعدين: أحدهما مؤسسي، وهو القانون المنظم للعلاقات داخل القسم، وبعده ذاتي يتدخل فيه جزء من شخصية المعلم، فهو يتعامل مع جماعة القسم من خلال أسلوبه الشخصي (بعيد عن القوالب

الرسمية للتواصل) (المرجع السابق: مقال ترزولت حورية، أهمية التواصل البيداغوجي في التفاعل الصفّي).



مخطط حول التواصل البيداغوجي

**2.4. نمطا التواصل البيداغوجي:**

تتجاوز عملية التواصل داخل القسم المستوى المؤسساتي لتصل إلى مرحلة التفاعل (نتطرق إليه فيما بعد)، يتقابل فيها الإطار المعرفي بالوجداني، والفردى بالجماعي. إلا أن النماذج التي تحدث فيها هذه العملية تتلخص في الغالب في نموذجين: النموذج المتمركز حول المحتوى والنموذج المتمركز حول المتعلم.

**أ. النموذج المتمركز حول المحتوى:**

ويمثل المدرسة التقليدية في التربية، حيث ينطلق من مبدأ " أسبقية المعرفة على المتعلم ". فالمعلم هنا هو مركز عملية التواصل، وهو المنظم والمسير لسيرورة التعليم والتعلم، ودور المتعلم يتلخص في الاستجابة لأوامر المعلم، والتواصل هنا ذو اتجاه واحد:

معلم ← متعلم، ويمكن تمثيل شكل التواصل في الخطاطة التالية:

(الرسالة)

معلم (منتج) { عرض + حوار موجه + إلقاء كثيف للمعلومات }

متعلم (مستهلك) → ←

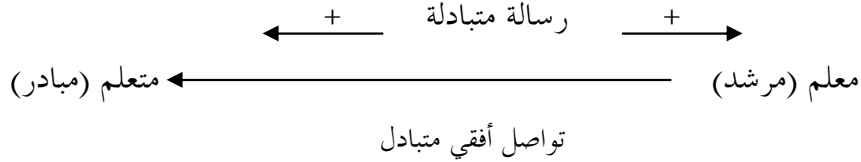
في اتجاه واحد ( ← )

هذا النموذج يجعل المتعلم منفعلا حسب طلبات المعلم وليس مستجيبا حسب ما يراه مناسباً للاستجابة حول الرسالة التي نُقلت إليه، وقد تكون استجابته ناتجة عن عدم فهم مضمون الرسالة ومن هنا تصبح هذه الأخيرة دون جدوى، ويبقى الجهد والوقت ضائعين.

**ب. النموذج المتمركز حول المتعلم:**

وقد انبثق هذا النموذج من المدرسة التربوية الحديثة في التعلم، وذلك وفق مبدأ "حرية المتعلم وقدراته الذاتية على التعلم"؛ وهنا يحترم المعلم رغبة المتعلم في التواصل

والمشاركة النشطة التي تجعلهم يساهمون بفعالية في بناء حصيلتهم المعرفية بأنفسهم  
- مع توجيهات المعلم - فالتعبير اللفظي عن الأفكار قوامه توليد أفكار جديدة في  
إطار مفاهيمي خاص بالحقل المعرفي الذي تدور فيه هذه الأفكار. ويمكن تمثيل هذا  
النموذج بالخطاطة التالية:



### 3.4. بعض مهارات التواصل :

وفي هذا الصدد يرى ألسن (Olsen 1977) أن التواصل الفعال يتكون من  
عدة مهارات على المعلم أن يمتلكها وهي:

1. مساعدة المتعلمين على التعلم بطرق وأساليب متنوعة كالبحث والاستقصاء.
2. استشارة دافعية المتعلمين بأنواع التعزيز المختلفة اللفظية وغير اللفظية - المادي.
3. توظيف أساليب التعلم من خلال الأسئلة والمناقشة والحوار ... الخ ) لتنظيم التعلم.
4. تشجيع المتعلمين على الصراحة والثقة والنقد البناء وتوفير المناخ المناسب لذلك.
5. الحرص على وضوح أهداف التعلم لدى المتعلمين وصياغتها بشكل محدد يلبي احتياجات هؤلاء وقدراتهم.
6. تشجيع العمل التعاوني المتبادل بين الطلاب.
7. أن يتقن مهارة إدارة المناقشة الصفية.

**تغذية راجعة والتعلم:**

والتغذية الراجعة هي استجابة المتعلم للأسئلة والخبرات التي يقدمها المعلم، وهي عملية تبين مدى التفاعل الذي يتم بين المرسل والمستقبل عن طريق وسيلة اتصال مناسبة تحمل رسالة ذات أهداف محددة.

وتكون التغذية الراجعة من المستقبل إلى المرسل عادة، وتفيد المرسل في تصحيح الأخطاء في الرسالة، وفي تحسين عمليات ترميزها، وتنظيمها، ونقلها. وقد تكون من المرسل إلى المستقبل، وذلك عندما يستجيب المعلم، ويرد على أسئلة طلابه واستفساراتهم. وقد تكون التغذية الراجعة إيجابية أو سلبية.

ومن أشكال التغذية الراجعة، تحريك الرأس للأمام والخلف تعبيراً عن الموافقة، وظهور علامات الانفعال على المستقبل كالفرح أو الحزن أو الضحك أو البكاء أو الخوف أو الانزعاج، وتقديم إجابات صحيحة أو غير صحيحة عن الأسئلة التي توجه إليه.

## وسائل وأدوات التواصل

تجري عملية التواصل من خلال أدوات ووسائل متنوعة بعضها تقليدي قديم مثل الراديو والهاتف الثابت والتلفزيون، وبعضها الآخر معاصر مثل الحواسيب وشبكة الانترنت. بما فيها من محركات البحث، ومحطات البث التلفزيوني عن طريق الأقمار الصناعية، والهاتف المحمول... هذه كلها ينمن استغلالها في عمليات التواصل عامة وفي التواصل التربوي خاصة. وفي ما يلي هذه الوسائل باختصار وفائدة كل واحدة.

وهناك علاقة وطيدة بين وسائل الاتصال وقدرات المعلمين، فبعضهم يتعلم بشكل أفضل عن طريق الوسائل المرئية، وبعضهم عن طريق الوسائل السمعية، وآخرون عن طريق الممارسة الفعلية المباشرة. وتختلف وسائل الاتصال (قنواته) حسب الأهداف المرجو تحقيقها وأيضاً الخبرات (المعلومات، المهارات، الاتجاهات، القيم) المراد توصيلها للمتعلمين.

### 1. الوسائل المقروءة والمكتوبة:

#### 1.1. الكتاب:

رغم انتشار الوسائل التعليمية بأشكالها المتنوعة، وتطورها، إلا أن الكتاب سيظل الأكثر استخداماً في حفظ ونقل المعارف والعلوم. فالكتاب هو الأصل وهو الأكثر حفاظاً على صحة العين أثناء القراءة، والأسهل للعودة إليه. لهذا من الضرورة تشجيع إنشاء المكتبات المدرسية، وإدخال " المطالعة الحرة " ضمن المنهاج المدرسي الرسمي لتشجيع المعلمين عليها وتقييمهم في ذلك من ضمن تقييم العمل المدرسي.

#### 2.1. الصحيفة :

وهي النافذة التي يرى منها الفرد العالم، وتدخل الصحف والمجلات العامة ضمن الدوريات التي تمثل حلقة اتصال مهمة بين أفراد المجتمع بكل طبقاته، وتتميز بالجدّة، وسهولة الحصول عليها.

ويمكن للاستفادة من الصحف والمجلات حسب ما يلي :

- \* تثبيت الصحيفة على رف في مكان بارز في المدرسة بحيث يتصفحها جميع المتعلمين والمعلمين، أو في إدارة التعليم لتكون أمام العاملين، وهذا سيزيد من تفاعل المتعلمين مع الصحف المحلية، وبالتالي زيادة ثقافة المجتمع.
- \* متابعة الأخبار والمقالات التربوية، وبثها من خلال نشرة المدرسة، ويمكن أن تنشر على المتعلمين على هيئة ملف صحفي يومي أو أسبوعي أو فصلي.
- \* تعد الصحيفة وسيلة مهمة للتحقيق العلمي والمهاري من خلال تعلم فنون العمل الإعلامي : الخبر — التحقيق — الحوار الصحفي.
- \* تدريب المتعلمين على مهارات كثيرة منها: القراءة السريعة الفاحصة، التعبير، الحوار البناء.

### 1.3. اللافتة:

تعتمد على الجملة المعبرة الواضحة ، وعادة ما تستخدم في عمليات الإرشاد والتوجيه؛ كأن تشير اللافتة إلى مكان مناسبة ما، ومن ذلك اللافتات التي توضع على أبواب المدارس التي توضح اسم المدرسة ومعلومات عنها، وتتميز بسهولة نقلها من مكان إلى آخر بحسب الحاجة.

ومن الاستخدامات العملية لللافتة في مجال الإعلام التربوي :

- + تستخدم للإعلانات العامة عن مناسبات تربوية.
- + يمكن أن تستخدم على هيئة لوحات مضيئة، وعادة ما تكون من الوسائل الناجحة التي يمكن مشاهدتها من على مسافات بعيدة.

### 1.4. الملصقة : تظل الملصقة من الوسائل الإعلامية الفعالة.

ومن أهم شروط نجاح الملصقة :

☞ وضوح الهدف وبساطة المضمون.

✍️ **الانتران :** أي الانسجام بين محتويات الملصق.

✍️ التركيز على أفكار واضحة.

✍️ الاختصار في الكلمات المكتوبة والتركيز على الصورة المعبرة.

✍️ استخدام الألوان الملفتة للانتباه.

وهي ضمن الصور التي تعمل على نقل الفكرة بشكل مصور، ويكثر استخدامها لأغراض التوعية العامة، كما أنها تستخدم في المدرسة للمساهمة في تحقيق الأهداف التربوية، ولها استخدامات عديدة مثل : الدعايات.

ينبغي التنبيه إلى أنه لكي يحقق الملصق أهدافه يجب عدم عرضه لمدة طويلة مهما كانت درجة قوته، حتى لا يفقد فاعليته وتأثيره.

### 5.1. المطوية :

وتتميز المطوية بسهولة حملها وتوزيعها، إضافة إلى إمكانية طباعة كمية كبيرة منها بأرخص الأسعار. وعادة ما تركز المطوية على موضوع واحد فقط، وتتناوله شرحا وتحليلا، وبأسلوب مبسط ومفهوم للمستهدفين. وتعد المطوية من أفضل وسائل الإعلام في المناسبات العامة، ومفيدة أيضا للتركيز على موضوعات معينة في المنهج الدراسي.

### 6.1. الشعار التربوي :

هو رمز لهدف نسعى إلى تحقيقه، وينبغي عند التفكير في رفع شعار ما، أو عند التخطيط لمشروع تربوي حسن اختيار التراكيب اللغوية، وشمولييتها، إضافة إلى إمكانية تحقيق بنود ذلك الشعار.

ومن المناسب عند التخطيط لتنفيذ حملة إعلامية تربوية أن نضع لها شعارا معيناً، يرمز إلى هذه المناسبة، ونوظف جميع وسائل الاتصال لمساندة هذه المهمة، ومن ذلك : ونشرات — مطويات — مسرح مدرسي — إذاعة مدرسية — ندوات — محاضرات.



وفيما يلي بعض الشعارات التربوية الهادفة ، ومناسبتها المقترحة :

1. وراء كل أمة عظيمة تربية عظيمة ( هدف تربوي عام )
2. التعليم أعظم استثمار في الحياة ( عند اكتشاف موهوب في المدرسة )
3. أخي الطالب : كن قدوة حسنة للجميع ( في مناسبات التكريم )
4. يوم بلا علم خسارة بلا عوض (لعلاج مشكلة الغياب في آخر العام).
5. العمل رمز الحياة.

II. وسائل مسموعة وسمعية :

### 1.II الحاسب الآلي:

في الوقت الذي يلقي فيه موضوع تأثير التقنية المعاصرة على العملية التعليمية والتعليمية اهتماما عالميا، فإن تأثير ظهور الحاسوب في التربية والتعليم أخذ أبعادا جديدة وعناية خاصة بالنظر لما يشكل من تغيير جذري في أساليب واستراتيجيات التعلم، وقد بدأ الاهتمام بالحاسوب في بداية الخمسينيات بعد الحرب العالمية الثانية. وهناك شعور عام في غالبية الدول النامية والمتقدمة يميل إلى الاعتقاد بأن المجتمع يشهد تحولا نحو الحوسبة، ويقصد بذلك اعتماد كثير من مناشط الحياة على الحاسوب، مما ولد شعورا أعمق بالمسؤولية الجماعية، وتجسد ذلك الشعور عند المربين بأهمية التعايش مع متطلبات التسارع التقني المتجددة.

ويبرز دور الحاسوب كأداة تعليمية في تأكيد الاتجاهات التربوية الحديثة على التعلم الذاتي، وزيادة مسؤولية الفرد عن تعلمه، إضافة إلى تزايد الحاجة إلى تفريد التعليم ليتماشى مع قدرات الفرد واحتياجاته ومراعاة الفروق الفردية بين المتعلمين.

ويمكن الاستفادة من الحاسوب حسب ما يلي:

- تشجيع المتعلمين على تعلم التعامل مع الحاسب الآلي.
  - تنويع طرائق التدريس من خلال استخدام الحاسب الآلي في الشرح.
  - التعلم عن طريق الحاسوب : وهو من أكثر أدوار الحاسوب التعليمية ارتباطا بالتعليم من حيث المحتوى العلمي الذي نستعمل فيه برمجيات محاكاة وألعاب تربوية ، واستخدام الحاسوب أداة لجمع البيانات وتحليلها وتنظيمها.
  - التعلم من الحاسوب : وهو من أكثر أنماط استعمال الحاسوب استعمالا، وذلك بالاستفادة من برامجه التعليمية المتنوعة.
- ولا يقتصر دور الحاسوب في عملية التعليم والتعلم بل يتعدى ذلك إلى فوائده العديدة للمعلم ومدير المدرسة لإنجاز المهام الإدارية مثل : تحضير الدروس — إعداد الاختبارات — تحليل النتائج — عمل الملفات والجداول — تكوين قواعد البيانات.

## 2.١١. الانترنت:

وتعد "الإنترنت" أهم وسيلة إعلامية على الإطلاق في الوقت الراهن، وذلك لعالميتها، وسهولة استخدامها، إضافة إلى غزارة المعلومات وتنوع مصادرها. لذلك فإن الحاسب الآلي يعد من أهم مصادر التعلم حاليا، وينظر إلى "الإنترنت" على أساس أنها الوسيلة الأهم والأكثر فاعلية في عملية التفاعل والاتصال المحلي والعالمي.

### ومن فوائد شبكة الإنترنت:

**1. البريد الإلكتروني:** ويعني تبادل المراسلات والمحادثات بين طرف وآخر أو عدة أطراف، وقد يكون ذلك في الوقت الحالي أو تسجل ليراها المستفيد حسب رغبته. وهو وسيلة سريعة جداً وغير رسمية كأنك تتحدث مع شخص وجهاً لوجه. لكن لا بد من الالتزام بال رسمية عند استخدامه.

**2. محركات البحث والدرشة:** عن طريق محركات البحث والتواصل مثل " إرسالية ياهو Yahoo Messenger أو سكايب Skype، مع ويب كام webcam يمكن لأي شخص أن يتصل عن طريق الانترنت بالصوت والصورة بأي شخص آخر في الكرة الأرضية، وكثيراً ما تجرى أحداث في بلد فتنتقل مباشرة إلى بلد أو بلدان أخرى، كما يمكن إرسال وثائق وصور في نفس الوقت.

**3. الدراسة العلمية :** حيث يمكن الحصول على جميع فنون العلوم (المعلومات العلمية والمنهجية والاقتصادية والطبية...).

**4. الإعلام :** فقد ساهمت الإنترنت في توسيع حركة النشر وزيادة عدد قراء الصحف.

**5. ألعاب وتسالي.**

**6. معجم علمي واسع:** ويشمل جميع العلوم والمعارف.

### 3.11. التلفزيون التعليمي :

ويلعب التلفزيون دوراً حيوياً في مجالات الإعلام والاتصال الجماهيري لما يملكه من حاسي السمع والبصر في إظهار المشاهد. ولهذا فإنه يمكن أن يستثمر لتقديم المعلومات والأفكار والسلوكيات المرغوبة. وتشير الدراسات إلى أن الطفل على وجه الخصوص الذي تجاوز عمره سن الثالثة يقضي سدس ساعات يقظته اليومية أمام شاشة التلفزيون، فإذا بلغ سن السادسة تكون المدة التي يقضيها في متابعة برامج التلفزيون

معادلة لتلك المدة التي يقضيها في المدرسة ( إعلام الطفل د. محمد معوض ).  
ومسؤولية التلفزيون لا تقتصر على تقديم البرامج الترفيهية فقط، بل إن عليها مسؤولية أكثر عمقا، ومن ذلك : توجيه المشاهد إلى أسس التفكير السليم، وكيفية البحث عن المعلومة، مع مراعاة ضرورة تطابق مضمون ما يقال مع الصور الحية المعروضة.

**1. التلفزيون التعليمي عن بعد:** وهو شبكة تلفزيونية تشتغل عن طريق القمر الصناعي، بحيث يث نشاط في محطة ما ويرسل إلى القمر الصناعي، ثم تلتقط محطة أخرى في أي بلد ما يعرض بشكل مباشر ويشاهده المقصودون بالبريد، ويمكن تبادل الحوار بين المحطتين.

## 2. أهمية التلفزيون في التعليم :

- ✧ يعتبر من أكثر الوسائل تمثيلا للواقع بما يمثله من مادة مصورة بألوان طبيعية وصوت حقيقي.
- ✧ تعدد إمكاناته من : مناقشة — حوار — تمثيل — تعليق علمي.
- ✧ تجاوز البعدين المكاني والزمني، إذ يمكن أن يصور لك قصصا من التراث، وينقل لك صورة حية من التعليم في روسيا مثلا.
- ✧ عند إنتاج العمل التلفزيوني التعليمي يمكن حشد أفضل الكفاءات في المادة التعليمية، والإخراج والتصوير.
- ✧ التغلب على نقص المواد والكفايات الفنية من معلمين ومواد تعليمية ومختبرات.
- ✧ التشويق المبني على الإثارة وإعادة اللقطات والإخراج الفني.
- ✧ قدرته على توظيف مختلف الوسائل التعليمية من رسوم وصور وشفافيات في البرنامج الواحد.
- ✧ تسجيل البرامج التربوية المناسبة من المحطات التلفزيونية العامة، ومنها

الدروس التعليمية وبرامج التثقيف العام في السلوك والعلاقات. وغيرها، وعرضها على المتعلمين للاستفادة منها، وتقويمها، ونقدها.

📌 تصوير وتوثيق الأنشطة المدرسية من : ندوات علمية، ومحاضرات.

**3. المسرح :** المسرحية عبارة عن قصة تمثيلية تعرض موضوعاً أو موقفاً من خلال حوار يدور بين شخصيات القصة، وتدور أحداثها عن طريق الصراع بين مواقف واتجاهات الشخصيات، ويتطور الموقف حتى يبلغ ذروته، ثم ينتهي الأمر بانفراج الموقف والوصول إلى الحل المرغوب.

وللمسرحية أسس مهمة هي: الفكرة: ويقصد بها مضمون القصة، والحكاية: وهي بمثابة جسد الفكرة، وتوزيع الأدوار، والشخصيات: وهم أبطال المسرحية، والصراع: وهي لب المشكلة وتعقيداتها، والحوار: ويعني فصول الحديث وأحداث المسرحية المبنية على المناقشة والحوار والمناقشة والتصرفات.

**4. الإذاعة :** هي الانتشار المنظم الموجه بواسطة جهاز الراديو، للمواد الإخبارية والثقافية والتعليمية.

وتتبع أهمية الإذاعة من عدة خصائص منها: سرعة الانتشار — قدرتها على الجذب — استطاعتها تخطي حواجز المستمع إضافة إلى تخطيها الحدود الجغرافية والسياسية.

**6. الهاتف الثابت والمحمول:** فبالثابت يمكن نقل الكلام بصورة مباشرة من

المرسل إلى المستقبل، وهناك أجهزة تسمح بخزن الرسالة الصوتية المراد نقلها للمستقبل عندما يغيب أو يتعذر عليه

الإجابة حين التواصل معه. أما المحمول فيستعمل للتواصل اللفظي (مباشر أو ترك رسالة شفوية) وغير اللفظي، كإرسال رسائل مكتوبة أو صور ورسومات أو أفلام قصيرة، بالصوت والصورة للمستقبل. وتوجد هواتف يمكن الدخول بها إلى شبكة الانترنت.

### III. وسائل عملية :

#### 1.III المعرض :

هو عبارة عن موقع مكاني خاص، يعرض من خلاله مختلف الإنتاج المتعلق بموضوع المعرض وأهدافه وأشكاله بطريقة منظمة متوازنة.

وتتلخص أهداف إقامة المعارض في : نشر وتبادل المعلومات — التعريف بالمنتج سواء للتسويق أو للتعريف أو خلق انطباع معين لدى الجمهور — بث روح التنافس — اكتشاف المواهب والقدرات وتنميتها.

وينبغي عند إقامة المعرض مراعاة التالي :

- \* تحديد الهدف من إقامة المعرض، والنتائج المرجوة من خلاله.
- \* تقسيم المعرض إلى عدة أجنحة أو أقسام، حسب الهدف من إقامته.

ومن أنواع المعارض : المعارض العلمية — المعارض الأدبية والثقافية — المعارض التعريفية.

#### 2.III الزيارة:

من أهم وسائل التواصل العملي والإنساني: الزيارات المتبادلة بين المدارس والمعلمين والطلاب، ولكي تحقق الزيارة أهدافها يجب مراعاة التالي :

- تحرير الأسئلة والمحاور إن كانت الزيارة علمية أو تربوية أو كان لها علاقة بأي عمل إعلامي تربوي.
- إعداد تقرير بعد الزيارة.
- وتتنوع أهداف الزيارة، ومنها :
- \* زيارة استكشافية : للاطلاع على تجربة معينة أو مشروع تعليمي معين وتكوين فكرة عامة حياله ومن ذلك : زيارة المتاحف والمراكز التعليمية.

\* الزيارة العلمية : التي تبحث في العلوم وتعزز المعلومات وتنميتها.  
\* ومنها الزيارة التربوية كأن تتم زيارة قسم معين في الجامعة أو زيارة مدير التعليم.

### 3. III. الرحلة :

وينطبق على الرحلة ما ينطبق على الزيارة إلا أن الرحلة تحتاج إلى عناية أكثر لأنها عادة ما تستغرق وقتاً أطول، واحتياجات من نوع خاص بحسب مدتها ووجهتها والهدف منها.

هذه أهم الوسائل والأدوات التي تستخدم في التواصل عامة وفي التواصل التربوي أيضاً، ويمكن لكل من ينوي القيام بالعملية التواصلية في أي مجال من المجالات الإنسانية أن ينتقي ما هو متماشياً مع هدفه من التواصل ومع نوع المستقبلين الذين سيتعامل معهم.



# التفاعل الاجتماعي والهرفي



## أولاً. التفاعل الاجتماعي.

يعد التفاعل الاجتماعي مفهوماً أساسياً وإستراتيجياً في علم النفس الاجتماعي وأهم عناصر العلاقات الاجتماعية.

ويتضمن التفاعل الاجتماعي مجموعة من توقعات " من جانب كل من المشتركين فيه، فالطفل حين يبكي يتوقع أن يستجيب أفراد الأسرة خاصة أمه لبكائه. كذلك يتضمن التفاعل الاجتماعي إدراك الدور الاجتماعي وسلوك الفرد في ضوء المعايير الاجتماعية التي تحدد دوره الاجتماعي وأدوار الآخرين.

### بعض التعاريف:

1. هو العملية التي يرتبط بها أعضاء الجماعة بعضهم مع بعض عقلياً ودافعياً في الحاجات والرغبات والوسائل والأهداف والمعارف. وتعريفه إجرائياً هو ما يحدث عندما يتواصل فردان أو أكثر يحدث نتيجة لذلك تعديل السلوك. (باسم محمد ولي، محمد جاسم محمد، 2004، 226).

2. أو هو عمليات متبادلة بين طرفين في وسط اجتماعي عبر وسيط هو اللغة أو ما يقوم مقامها كالإشارات والإيماءات أو الحركات وتعابير الوجه يتم خلالها تبادل التواصل لتحقيق هدف. (عبد الجليل الشوامرة).

ومن أشكال التفاعل الاجتماعي: التعاون والتنافس والتوافق والصراع، ويتضمن التفاعل الاجتماعي التأثير المتبادل لسلوك الأفراد والجماعات الذي يتم عادة عن طريق التواصل الذي يتضمن بدوره العديد من الرموز. وهناك

علاقة بين أهداف الجماعة وما يتطلبه تحقيق تلك الأهداف من تفاعل اجتماعي ييسر

وصول الجماعة إلى تحقيق أهدافها. فحينما يتقابل عدد من الأفراد وجها لوجه في جماعة يبدأ التواصل والتفاعل بين هؤلاء الأفراد، ويتم عن طريق اللغة والرموز والإشارات... وتلون الثقافة التي يعيش فيها الفرد والجماعة نمط التفاعل الاجتماعي، ولهذا نكون أكثر دقة لو وضعنا في حسابنا مفهوم التفاعل الاجتماعي الثقافي.

والتفاعل الاجتماعي بصورة عامة هو العملية التي يرتبط بها أعضاء الجماعة بعضهم مع بعض عمليا وواقعا وفي الحاجات والرغبات والوسائل والغايات والمعارف.

أما التفاعل الاجتماعي إجرائيا فهو ما يحدث عندما يتواصل فرد أو أكثر - وليس بالضرورة تواصلا ماديا - ويحدث نتيجة لذلك تعديل السلوك.

#### \* أهم مظاهر التفاعل:

- تقييم الذات والآخرين بشكل مستمر وإعادة التقييم والتقويم المستمر.
- يتوقف التفاعل الاجتماعي على شخصية الفرد ومكانته الاجتماعية.
- التجاذب والانسجام بين الأفراد من خلال تقارب الميول والاتجاهات والقيم أو التنافر بينهم عند تباعد هذه الجوانب بين الأفراد.
- التعاون والتكامل في العمل على تحقيق الأهداف المشتركة بين الأفراد.
- تعتمد عملية التفاعل الاجتماعي على التنشئة الاجتماعية حيث يتعلم الفرد والجماعة أنماط السلوك المتنوعة والاتجاهات التي تنظم العلاقات بين أفراد وجماعات المجتمع في إطار الدين والقيم السائدة والتقاليد المتعارف عليها.

والشبكة الاجتماعية للفرد تتكون من الأشخاص الذين له معهم تواصل ورابطة اجتماعية وبينه وبينهم تفاعل اجتماعي، وتشير نظريات التفاعل الاجتماعي إلى أهمية الحب والمودة والتعاطف والوفاء في عملية التفاعل، وهذا يعني ضرورة المشاركة في القيم والميول والاتجاهات والاهتمامات وأن الفرد يميل إلى الانجذاب إلى أولئك الذين لديهم اتجاهات تماثل اتجاهاته. ويؤكد ديوي وهمبر عن التفاعل الاجتماعي في إطار مرجعي يضم الفرد والبيئة وموضوع التفاعل، وأن التفسير البسيط للسلوك الاجتماعي للفرد يكون صعبا بالنسبة لتداخل هذه النواحي المختلفة.

واستنتج مظفر شريف من خلال تجاربه أنه عندما يتفاعل أعضاء الجماعة قاصدين تحقيق هدف مشترك فانه مع الوقت يبرز بناء الجماعة، ينظم الأعضاء في مراكز وأدوار تحددها معايير تحكم السلوك الاجتماعي، وتكون أساس الاتجاهات الاجتماعية نحو الموضوعات والأشخاص. ويحدث تفاعل اجتماعي بين جماعتين أو أكثر يلونه التنافس وتنمو اتجاهات سلبية نحو بعضها البعض، ووجد أيضا عندما تكون الجماعات حتى وإن كان بينها توتر ويتم بينها تفاعل اجتماعي نحو هدف مشترك، لا يمكن تحقيقه بجهد جماعة واحدة فان الجماعات تميل إلى التعاون ويقل من خلال هذا التفاعل ما بينها من صراعات واتجاهات سلبية.

وقد أجرى العالم ميلر وآخرون بحثا عن قوة العقاب والثواب في التفاعل الاجتماعي والمعروف أن العقاب والثواب يعتبران شكلين رئيسيين من أشكال الضبط الاجتماعي فلكي يؤثر فرد على الآخرين يجب أن يعتمد على قدرته على إثابتهم على صوابهم أو عقابهم على خطأهم. وأهم ما وجدته الباحثون

في دراستهم هو عدم فعالية قوة العقاب في التفاعل الاجتماعي، وأن زيادة القدرة على إثابة الآخرين لها أثر أكبر على سلوكهم بدرجة واضحة عن زيادة القدرة على عقابهم. ومن تفسيرات هذا أن الثواب يشجع الاستجابات الحبيبة للثواب ويعزز السلوك المطلوب بينما العقاب يكف الاستجابات المسببة للعقاب فقط.

#### \* مراحل التفاعل الاجتماعي:

ويتم التفاعل الاجتماعي عبر ثلاث مراحل هي:

##### 1. مرحلة التعرف :

فيها يتبادل الطرفان عبارات المجاملة ويقوم كل طرف بمحاولة سبر غور الطرف الآخر واكتشافه.

##### 2. مرحلة التوافق :

يقتنع فيها كل طرف بالطرف الآخر من حيث مزاياه وأخلاقه وقدراته.

##### 3. مرحلة الإعلان عن العلاقة وتعزيزها وتشبيتها

ولكن نجد نظرية بيلز والتي قسم فيها مراحل التفاعل الاجتماعي إلى:

- **التعرف:** أي الوصول إلى تعريف مشترك للموقف ويشمل طلب المعلومات والتعليمات والتكرار والإيضاح والتأكيد ما هي المشكلة ؟ لماذا يجتمعون؟ وما هي الأشياء المتوقعة منهم؟

- إعطاء التعليمات والمعلومات والإعادة والتوضيح والتأكيد على تحديد المشكلة.

- **التقييم:** أي تحديد نظام مشترك نقيم في ضوءه الحلول المختلفة ويشمل ذلك:

طلب الرأي والتقييم والتحليل والتعبير عن المشاعر والرغبات ”ما شعورهم نحو المشكلة، هل المشكلة مهمة، هل يمكن عمل شيء تجاهها، هل عمل هذا أو ذاك.. الخ“

- إبداء الرأي والتقييم والتحليل والتعبير عن المشاعر والرغبات.

- الضبط: أي محاولات الأفراد للتأثير بعضهم في البعض الآخر ويشمل: طلب الاقتراحات والتوجيه والطرق الممكنة للعمل والحل ”ماذا يعملون بالضبط.“

- تقديم الاقتراحات والتوجيهات التي تساعد على الوصول إلى الحل ”ما يعتقد أنه لازم، ما يجب عمله.. الخ.“

- اتخاذ القرارات: أي الوصول إلى قرار نهائي ويشمل ذلك: عدم الموافقة والرفض والتمسك بالشكليات وعدم المساعدة. الموافقة وإظهار القبول والفهم والطاعة.

- ضبط التوتر: أي علاج التوترات التي تنشأ في الجماعة ويشمل ذلك إظهار التوتر، والانسحاب من ميدان المناقشة وتخفيف التوتر وإدخال السرور والمرح.

- التكامل : أي صيانة تكامل الجماعة ويشمل ذلك إما إظهار التفكك والعدوان والانتقاص من قدر الآخرين وتأكيد الذات أو الدفاع عنها، وإظهار التماسك ورفع مكانة الآخرين وتقديم العون والمساعدة والمكافأة.

في حين قسم بيلز أنماط التفاعل الاجتماعي إلى :

### 1. التفاعل الاجتماعي المحايد: الأسئلة:

وتميزه الأسئلة الاستفهامية وطلب المعلومات وطلب الاقتراحات والآراء ويضم هذا النمط حوالي 7% من السلوك.

**2. التفاعل الاجتماعي المحايد: الإجابات: وتميزه المحاولات المتعددة للإجابة:**

- إعطاء الرأي وتقديم الإيضاحات والتفسيرات ويضم هذا النمط حوالي 56% من السلوك.

**3. التفاعل الاجتماعي الانفعالي: السلبي: وتميزه الاستجابات السلبية**

والتعبيرات الدالة على عدم الموافقة والدالة على التوتر والتفكك والانسحاب ويضم هذا النمط حوالي 12% من السلوك.

**4. التفاعل الاجتماعي الانفعالي: الايجابي: ويميزه الاستجابات الايجابية**

وتقديم المساعدة وتشجيع الأفراد الآخرين وإدخال روح المرح ليقضي على التوتر وهؤلاء يميلون إلى الموافقة مع الأفراد الآخرين وإبداء وتوطيد التماسك ويدخل في هذا النمط حوالي 25% من السلوك.

ونجد بيلز اهتم بفئات أربع من المتغيرات وهي الشخصيات المتميزة لأعضاء الجماعة والخصائص المشتركة بين أعضاء الجماعة وتنظيم الجماعة والإحداث التي تنشأ عن طبيعة المشكلة والتي تتغير بتفاعل أفراد الجماعة. ويرى بيلز لكي يتحقق هذا النموذج في تحليل عملية التفاعل الاجتماعي فمن الضروري تحقيق شروط معينة في الجماعة وفي المشكلة وهي:

☞ أن يكون الأفراد أسوياء.

☞ أن يكون الأفراد على مستوى معقول من التعليم.

☞ أن يكون هناك مشكلة محددة تطلب تصميمًا ووضع خطة واتخاذ قرار.

☞ أن يكون هناك بعض التقارب بين المراكز المختلفة في الجماعة.

☞ أن تكون المشكلة قابلة للحل في خلال فترة المناقشة.

**\* التكامل الاجتماعي:**

هو عملية التآزر والتغاير الديناميكي الارتقائي بين الوظائف الحيوية والنفسية والاجتماعية في سبيل الإبقاء على وحدة الكل "سواء كان ضد هذا الكل فردا أو جماعة". ويتضمن التكامل الاجتماعي استمرار التفاعل الاجتماعي والتآزر السلوكي بين أعضاء الجماعة بعضهم وبعض وبين الجماعة والجماعات الأخرى. ويتضمن التضامن الاجتماعي التنظيم والسلطة التواصل والارتقاء والابتكار وهو بذلك عنصر أساسي من عناصر البقاء. ودراسة التكامل الاجتماعي تحاول بحث الخلافات القائمة بين أعضاء الجماعة وبين الجماعات المختلفة في المجتمع وتبحث في الوقت نفسه عن العناصر والأهداف المشتركة.

**\* أبعاد التكامل الاجتماعي:**

درس فلدمان Feldman التكامل الاجتماعي من خلال أبعاده الثلاثة وهي:

**1. التكامل الوظيفي:**

وهو النشاط المنتظم المتخصص الذي يحقق متطلبات الجماعة من حيث تحقيق أهدافها وتنظيم العلاقات الداخلية فيها والعلاقات الخارجية بينها وبين الجماعات الأخرى.

**2. التكامل التفاعلي:**

وهو التكامل بين الأشخاص من حيث التأثير والتأثر وعلاقات الحب المتبادل وكل ما يدل على تماسكهم.

## 2. التكامل المعياري:

وهو التكامل الذي يتعلق بالمعايير الاجتماعية أو القواعد السلوكية المرتبطة التي تضبط سلوك الأفراد في الجماعة.

ووجد الباحث أن التكامل كان أقوى في جماعات البنات عنه في جماعات البنين خاصة فيما يتعلق بالتكامل المعياري والتكامل التفاعلي ووجد أن التكامل يتأثر إلى حد ما بعوامل مثل التكوين الجنسي للجماعة وحجمها والوسط الاجتماعي الذي توجد فيه.

## ثانيا. التفاعل الصفّي.

## مقدمة.

يعد التفاعل الصفّي وما يسود الصف من مناقشة وحوار وتبادل آراء صورة مصغرة للحياة الواقعية التي بدأت تشكل طموحاً وتحدياً أمام التربيين والمنظرين للتدريس الصفّي. إذ بدأت المجتمعات تشكو وتضيق بالأدوار التقليدية التي طغت فيها الممارسات التدريسية الصفّية، ومرد هذه الشكوى إلى فشل المدرسة في تحقيق الهدف الذي أنشئت من أجله، إذ بدأ المتعلمون يظهرون سلوكيات غير مرغوب فيها نتيجة سلبيتهم وشرودهم اللاشعوري في غرفة الصف مثل الانسحاب من المواقف الاجتماعية، والسلبية في إبداء الرأي، وتدني سلوكيات المبادرة في المواقف التي يواجهونها.

لذلك بدأت المجتمعات تتطلع إلى المدارس لكي تتبنى أهدافاً أكثر واقعية تلبية لحاجاتها المختلفة في تطوير فاعلية الطلبة وتحسين صحتهم النفسية وتطوير اتجاهات إيجابية نحو أنفسهم، وإعمال الذهن والتفكير في هموم المجتمع وقضاياها وحاجاته والمبادرة الاجتماعية والذهنية في المواقف التي يواجهونها في المدرسة وخارجها.



**التفاعل الصفّي:**

المقصود بالتفاعل البيداغوجي أو الصفّي هو حدوث اقتناع وتحاوب نفسي بين طرفي العملية التعليمية/التعلمية لاستجابة الطرف الثاني المعرفية والسلوكية للطرف الأول وللتأثر به.

ويمثل التفاعل البيداغوجي عنصراً مهماً في العملية التعليمية/التعلمية، حيث يعكس العمق والحيوية التي تكتسبها المعلومات والخبرات المنقولة للمتعلم، ويعكس المدى البعيد لأثر المتربي استيعاباً وتطبيقاً.

يتأثر التفاعل الاجتماعي في الصف (التفاعل البيداغوجي) بالبيئة الصفية وعدد التلاميذ واتساع الصف والإمكانات ويعتمد تفاعل المعلم والتلاميذ على عدة عوامل أهمها:

**أ. أحكام المعلمين وتقديرهم لطلابهم.**

وهناك أربعة اتجاهات في هذا الجانب:

- اتجاه التعلق بتلميذ ما.
- اتجاه الاهتمام بتلميذ ما.
- اتجاه اللامبالاة بتلميذ ما.
- اتجاه النبذ.

ويؤثر مستوى تحصيل التلاميذ وقدرته على تعزيز سلوك معلمه في أثناء التفاعل الصفّي ومدى توافقه أو إطاعته للنظم المدرسية على الاتجاهات الأربعة السابقة.

**ب. جاذبية التلاميذ ومظهرهم الخارجي :**

يتزع المعلمون إلى تقدير التلاميذ ذوي المظهر الخارجي الجذاب. ومن الضروري هنا أن يدرك المعلم أن عليه دوماً أن يتعمق في ذوات تلاميذه من الداخل وليس الشكل الخارجي.

**ج. المستوى الاقتصادي ، الاجتماعي للطلاب.**

يميل المعلمون إلى التفاعل مع التلاميذ ذوي المستوى الاقتصادي والاجتماعي الأعلى أكثر من تفاعلهم مع تلاميذ المستويات الأدنى.

**د - اثر توقعات المعلم:** المعلم الذي يكون فكره عن تلميذ بأنه ذكي يتفاعل معه على أنه كذلك فعلاً ويتوقع منه سلوكياً ذكياً وقد يستجيب التلميذ بطريقة توحى أنه كذلك.

**هـ- اثر جنس المعلم والتلميذ:** لا يرتبط نجاح المعلم بجنسه فقد ينجح معلم وتفشل معلمة والعكس صحيح.

**و- أثر سلوك التلاميذ الصفّي:**

تشير الدراسات إلى قدرة التلاميذ على تعديل سلوك المعلم الصفّي من خلال أنماط استجاباتهم. ويبدو أن بعض المعلمين يخضعون لهذا التأثير دون وعي كامل لذا وجب على المعلم أن يكون مدركاً لجميع استجابات طلابه وأنماط سلوكهم داخل غرفة الصف ودورها في تكييف أو تغيير استراتيجياته التعليمية.

\* تفاعل التلاميذ مع بعضهم بعضاً

فقد أشارت الدراسات إلى أربع وظائف لها.

- أ- ممارسة علاقات على قدم المساواة مع أقرانه.
- ب- تفاعل التلاميذ يوفر للتلميذ اكتساب مكانه خاصة به من خلال نشاطاته المختلفة.
- ج- يشكل التفاعل مصدر غزير للمعلومات غير الرسمية التي لا تتناولها الموضوعات المدرسية.
- د- تزويد التلميذ بفرصة اكتساب الشجاعة والثقة بالنفس مما يساعد على تسريع معدل نضجه النفسي والاجتماعي.



**\* أهمية التفاعل الصفّي:**

يعتمد نجاح العملية التعليمية التعليمية بدرجة كبيرة على طبيعة التفاعل بين المعلم وطلابه، وبين الطلاب والمعلم، وبين الطلاب أنفسهم أيضاً ففي بعض الأحيان يحدث هذا التفاعل بطريقة طبيعية وفي أحيان أخرى لابد من إجراء التعديلات لتوفيره.

ويعتبر كثير من التربويين موضوع التفاعل الصفّي في العملية التربوية من أهم الموضوعات التي يجب أن يعيها كل من الموجه التربوي والمعلم والتلميذ وذلك للأسباب التالية:

1. يعول على التفاعل الصفّي في التخطيط للتعليم والتعلم وفي تنفيذ وتقويم ما خطط له.
2. للتفاعل الصفّي أهمية في عمل المعلم فبعد أن كان ملقناً صاحب معروفة وحيد على عاتقه تقع مهمة التعليم أصبح موجهاً ومنظماً ومرشداً أما الطالب فقد أصبح مشاركاً بعد أن كان متلقياً فقط.
3. يطور التلاميذ في عملية التفاعل الصفّي أفكارهم وآراءهم بعناية المعلم الذي يحرص على رفع مستواها وارتقائها.
4. يزيد حيوية التلاميذ في الموقف التعليمي، إذ يعمل على تحريرهم من حالة الصمت والسلبيّة والانسحابيّة إلى حالة البحث والمناقشة وتبادل وجهات النظر في القضايا التي تهمهم وتلي حاجاتهم.
5. يساعد التلاميذ على تطوير اتجاهات ايجابية نحو الآخرين ومواقفهم ، وأرائهم فيستمعون لرأي الآخر ويحترمونه.

6. يتيح التفاعل الصفّي فرصاً أمام التلاميذ للتعبير عن آبنيتهم المعرفية والمفاهيم التي يمتلكونها من خلال الإدلاء بآرائهم وعرض أفكار حول أي موضوع أو قضية صفية.

7. يتيح للتلميذ فرصاً للتدريب على الانتقال والتخلص تدريجياً من تمرکز تفكيره حول ذاته والسير نحو ممارسة عضويته الاجتماعية مما يساعده على التقدم نحو الفرص التي يمارس فيها استقلاله في الرأي ويسهم ذلك في نهاية المطاف في تطوير شخصيته وتكاملها.

8. يقدم فرصاً مناسبة لقدرات التلاميذ وإمكاناتهم الذهنية ليمارسوا التفكير المستقل في ظل ظروف قريبة من الظروف الطبيعية والحيوية إذ تتاح لهم فرص مناسبة كما هي الحال في الحياة الواقعية.

#### \* التفاعل الصفّي الديمقراطي:

يهيئ التفاعل الصفّي جواً تسوده الممارسات الديمقراطية، ويمكن أن يظهر فيه الطلبة الأداءات التالية:

1. التعبير عن آرائهم بحرية.
2. أخذ أفكار الآخرين والبناء عليها.
3. ممارسة الطالب لفرديته (تطوير الرأي الفردي).
4. البدء في الحوار والاستمرار فيه.
5. الانضباط بصبر دون تهيج أو غيظ.

#### \* خصائص التفاعل الصفّي الديمقراطي:

ويمكن تحديد ملامح الجو الصفّي العام الذي يعتمد في ممارسته التفاعل اللفظي وتسود الممارسات الديمقراطية فيما يلي:-

1. تسود العلاقات الودية الإنسانية.
2. يسود التعاون بينهم لانجاز المهمات.
3. تسود دوافع الانجاز الفردي والجماعي.
4. تربطهم علاقات دائمة.
5. تسودهم اتجاهات إيجابية نحو الجماعة والأفراد.
6. يتحول الجو الصفّي إلى بيئة غنية دافئة، مثيرة سارة، فيميل التلاميذ إلى قضاء أكبر وقت فيه.
7. احترام آراء التلاميذ وتقديرها مما يثير الإعجاب بينهم.
8. احترام العمل الجماعي من خلال تفاعل الآراء بين الأفراد تفاعلاً إيجابياً.
9. يعزز دور المعلم في الصف كقائد تربوي في الصف.
10. يتعاملون مع المعلم بود وبصفته كبيراً راشداً ينبغي أن يحترم.

### التفاعل اللفظي وغير اللفظي

#### 1. التفاعل الصفّي اللفظي:

يضم التفاعل الصفّي نمطين من التفاعل هما : التفاعل اللفظي وغير اللفظي. ويعتمد أسلوب تحليل التفاعل الصفّي في التدريس على الفكرة القائلة بأن نوعية الإطار الاجتماعي والمناخ السائد (ديمقراطي — تسلطي) أثناء مواقف التعليم — التعلم لها أثر كبير في نمط التفاعل الصفّي بين المعلم وطلابه، والذي يُعد عاملاً هاماً في تحقيق أهداف العملية التعليمية .

يشكل التفاعل اللفظي أحد مظاهر النشاط التدريسي، لأنه يغطي أحياناً 70% من وقت النشاط الصفّي الإجمالي أو أكثر.

وهو عملية ديناميكية متحركة مستمرة تدفع بالتلاميذ إلى الإقبال على التعلم وتتيح للمعلم فرصاً كثيرة للعطاء والإبداع.

وقد عرفه الدويك بأنه الكلام الذي يجري داخل غرفة الصف، سواء كان كلام المعلم أم كلام التلميذ.

وإذا ما طغى على المعلم في تفاعله مع طلابه أسلوب المحاضرة وإعطاء التعليمات والأوامر والإرشادات سمي معلماً مباشراً أما إذا لجأ المعلم إلى أسلوب الحوار والمناقشة وأفسح أمام تلاميذه الفرص لكي يتحدثوا ويسألوا ويعبروا عن حاجاتهم وانفعالاتهم وشجعهم على ذلك ومدحهم وتقبل مشاعرهم - فإن المعلم يسمى غير المباشر. وقد وجد العلماء أن انتباه التلاميذ يتشتت في حالة المعلم الذي يميل سلوكه إلى المباشرة.

#### أ. 1.1. أنماط التفاعل اللفظي:

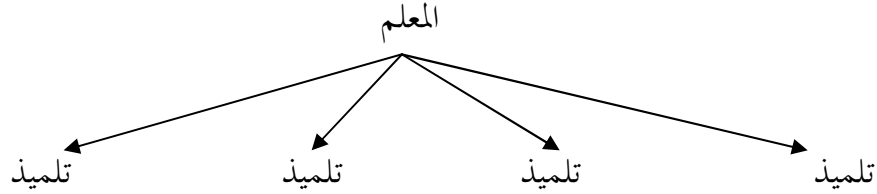
يُعرف أميدون وأميدون (Amidon & Amidon) نمط التفاعل بأنه " سلوك المعلم الذي يعقبه سلوك من جانب المتعلم، ويتبعه سلوك آخر من جانب المعلم... " ونقصد به في هذه هنا " سلسلة قصيرة من الأحداث اللفظية التي تتكرر عدة مرات بنفس الترتيب، ويتم التعرف على أنماط التفاعل اللفظي السائدة في التدريس باستخدام أدوات خاصة للملاحظة ".

ويرى كارين وصند (Carin & Sund) أن هناك نمطين من التفاعل يظهران في مستويين من الاستقصاء والاكتشاف هما :

#### 1. مستوى منخفض من الاكتشاف والاستقصاء بواسطة التلميذ :

وقد أطلقا على هذا النمط اسم نمط المناقشة المشابه للعبة تنس الطاولة، ونرى ضرورة ابتعاد المعلم عن استخدام مثل هذا النمط ما أمكن، لأنه يمثل

مستوى منخفضاً من التفاعل بين المعلم والمتعلمين، فالمعلم لا يسمح فيه للمتعلمين بالاستجابة من أجل مزيد من التفاعل الذي يؤدي إلى مزيد من النمو، ولكنه مجرد التأكد من وصول الحقائق والمعارف إلى عقول الطلاب. ويُلاحظ أن التفاعل في النمط ثنائي الاتجاه ولكنه يعتمد على المعلم أساساً، ويبدأ متجهاً منه إلى متعلم بعينه ثم يترد من هذا المتعلم إلى المعلم ثانية الذي ينتقل إلى متعلم آخر وهكذا ....

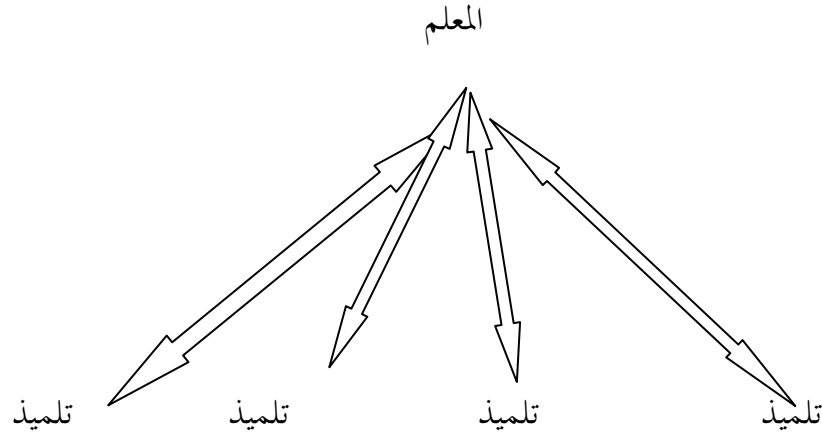


## 2. مستوى مرتفع من الاكتشاف والاستقصاء بواسطة الطالب :

وقد أطلقا على هذا النمط اسم نمط المناقشة المشابه للعبة كرة السلة، ويمثل هذا النمط مستوى مرتفع من التفاعل بين المعلم وطلابه، فالمعلم يتيح هنا فرصاً أكبر لطلابه للتفاعل وهو بهذا يساهم في تعلمهم عن طريق تبادل الخبرات والآراء، هذا وإن كان التفاعل يتم بين المعلم وعدد محدود من المتعلمين.

ونوصي المعلمين بتوظيف واستخدام هذا النمط من التفاعل ما أمكن لما له من مردود مرغوب فيه لدى المتعلمين خاصة ما يتصل بتنمية تفكير الطلاب واتجاهاتهم نحو المعلم والمادة المتعلمة، ويمثل هذا النمط من التفاعل في الشكل التالي:

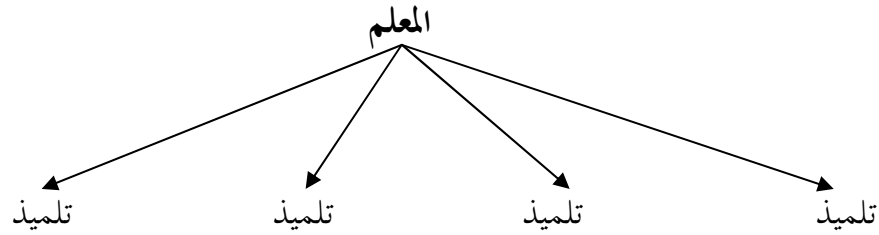




وتضيف فارعة حسن إلى النمطين السابقين من التفاعل بين المعلم وطلابه نمطين آخرين هما:

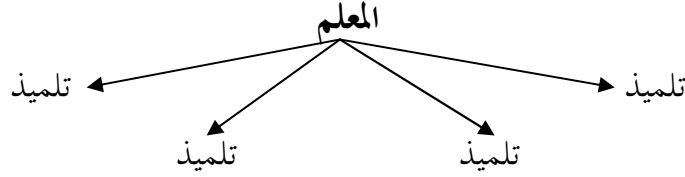
### 1. نمط التفاعل وحيد الاتجاه :

وفي هذا النمط يرسل المعلم ولا يستقبل، أي يرسل ما يود نقله إلى عقول طلابه دون رغبة في أن يبادر الطلاب بالمشاركة، وهذا النمط هو أقل أنماط التفاعل من حيث الفعالية، إذ يتبين منه أن الطلاب يأخذون موقفاً سلبياً مطلقاً بينما يتخذ المعلم موقفاً إيجابياً، وتكون حصيلة التعلم هنا مجرد حقائق ومعارف، أي أنه تعلم لفظي فقط . ونوصي بالطبع بالابتعاد عن هذا النمط ما أمكن ما دمنا نستهدف تعلماً حقيقياً.



**2. نمط التفاعل متعدد الاتجاهات :**

على النقيض من النمط السابق، يتيح هذا النمط فرصاً عديدة للمتعلمين للتفاعل فيما بينهم، فضلاً عن تفاعلهم مع المعلم، ويُلاحظ أن هذا النمط يُعد أكثر الأنماط تطوراً، إذ تكون الفرص متاحة بشكل أفضل للتفاعل وتبادل الخبرات مما يساعد على أن ينقل كل تلميذ فكره وخبراته ومشاعره إلى الآخرين، ويوضح الشكل التالي هذا النمط :

**أ. 2.1. العوامل التي تؤثر في أنماط التفاعل اللفظي :**

التفاعل اللفظي بين المعلم وطلابه عملية معقدة لا يسهل تحديد مكوناتها بدقة، أو عزل العوامل المؤثرة فيها، فقد تؤثر في هذا التفاعل متغيرات البيئة الطبيعية للصف الدراسي أو المعمل (مثل : الإضاءة — التهوية — الأدوات والمواد ودرجة توافرها — أسلوب جلوس الطلاب ...).

لكن وأن كان لهذه المتغيرات أثر لا يُنكر على أنماط التفاعل اللفظي، إلا أن العوامل المتصلة بالمعلم والمتعلمين — غالباً — هي التي تشكّل وتحدد مناخ حجرة الدراسة الاجتماعي والانفعالي، وأنماط التفاعل الشائعة فيها.

وقد يتضح مدى تعقد التفاعل وأنماطه الحادثة بين المعلم المتعلمين عند معرفة أن المعلم قد يستخدم ألف تعبير لفظي (كل تعبير يتطلب أسلوباً وانفعالاً معيناً من جانبه) للتفاعل مع تلاميذه خلال يوم دراسي واحد، فالمعلم

قد يتفاعل مع مئة وخمسين — على الأقل يومياً، ولكل تلميذ منهم خلفيته الثقافية والاجتماعية والاقتصادية وقدراته الذهنية ومهاراته وحاجاته ... الخ . ويمكن إجمال العوامل المؤثرة في أنماط التفاعل اللفظي داخل حجرة الدراسة في مجموعتين رئيسيتين إحداهما خاصة بالمعلم والأخرى خاصة بالمتعلم كما يلي :

### 1. العوامل الخاصة بالمعلم :

- أشارت نتائج البحوث في هذا المجال إلى أن العوامل التالية تؤثر في أنماط التفاعل بين المعلم وتلاميذه:
- مدة الخبرة التدريسية.
- الخصائص الاجتماعية للمعلم : مثل التسامح، والذكاء الاجتماعي، والمرونة.
- معتقدات المعلم حول سلوكياته اللفظية وفعاليتها.
- أسلوب الإعداد والتدريب المهني والأكاديمي، ومدى تدريبه على استخدام أساليب تحليل التفاعل الصفّي في تقويم أدائه التعليمي.
- مستوى توقعات المعلم عن أداء تلاميذه وقدراتهم قبل بدء التدريس.
- اتجاهاته نحو المادة التي يقوم بتدريسها، واتجاهاته نحو تلاميذه.
- استراتيجيات التدريس التي يستخدمها في التدريس.

### 2. العوامل الخاصة بالمتعلم:

- آراء المتعلمين عن سلوك المعلم ومدى عدالته في التعامل معهم.
- اختلاف جنس المعلم عن المتعلمين.
- مستوى ذكاء المتعلمين وقدراتهم التحصيلية.

## أ.2. التفاعل الصفي غير اللفظي:

تقوم القناة البصرية بدور أساسي في التواصل والتفاعل بصفة عامة والتواصل والتفاعل البيداغوجي بصفة خاصة. ذلك أن فعل التفاعل بين مدرس وتلاميذ لا يوظف فقط نسقا لغويا منطوقا فحسب، بل إنه يستعمل نظاما من الإشارات والحركات والإيماءات التي تندرج فيما نسميه بالتفاعل غير اللفظي وهو: "مجموع الوسائل الاتصالية الموجودة لدى الأشخاص والتي لا تستعمل اللغة الإنسانية أو مشتقاتها غير السمعية ( الكتابة، لغة الصم والبكم)". وتستعمل لفظة التفاعل (التواصل) غير اللفظي للدلالة على " الحركات وهيئات وتوجهات الجسم وعلى خصوصيات جسدية طبيعية واصطناعية، بل على كيفية تنظيم الأشياء والتي بفضلها تبلغ معلومات".

وهكذا، فإن ملاحظة عادية لما يجري داخل الفصل الدراسي من سلوكيات غير لفظية بين المدرس والتلاميذ تشكل كترا من المعلومات والمؤشرات تعبر على جوانب انفعالية ووجدانية، كما أنها تكشف عن المخفي والمستتر في كل علاقة إنسانية. ويقول فرويد: " من له عينان يرى بهما يعلم أن البشر لا يمكن أن يخفوا أي سر، فالذي تصمت شفتاه يتكلم بأطراف أصابعه، إن كل هذه السموم تفضحه".

من هنا يساعدنا التفاعل المرئي على تحديد الجوانب التالية:

- تحديد المؤشرات الدالة عن الانفعالات والعلاقات الوجدانية بين المدرس والتلاميذ.

- تعزيز الخطاب اللغوي وإغناء الرسالة عن طريق تدعيمها بالحركات ضمان استمرارية التواصل والتفاعل بين المدرس والتلاميذ.

يؤثر التفاعل غير اللفظي على الهوية الثقافية للمتفاعلين من خلال نظام الحركات والإشارات الجسدية.

وقد حدد هاريسون **Harrison** بعض العناصر التي تتصل بالتواصل والتفاعل غير اللفظي وحصرها في:

✍ كل التعابير المنجزة بواسطة الجسد (حركات، ملامح...)، وتنتمي إلى شفرة الإنجاز.

✍ العلامات الثقافية كطريقة اللباس وتمثل في الشفرة الاصطناعية.

✍ استعمال المجال والديكور وتمثل الشفرة السياقية.

✍ الآثار التي تحدثها أصوات وألوان مثل: نظام إشارات المرور وهي الشفرة الوسيطة.

### المهام المتعلقة بتنظيم عملية التفاعل الصفّي:

تمثل عملية التعليم عملية تواصل وتفاعل دائم ومتبادل ومثمر بين المعلم وتلاميذه أنفسهم ونظرا لأهمية التفاعل الصفّي في عملية التعليم فقد احتل هذا الموضوع مركزا هاما في مجالات الدراسة والبحث التربوي فالمعلم الذي لا يتقن هذه المهارات يصعب عليه النجاح في مهماته التعليمية ويمكن القول بأن نشاطات المعلم في غرفة الصف هي نشاطات لفظية ويصنف البعض الأنماط الكلامية التي تدور في الصف في كلام تعليمي وكلام يتعلق بالمحتوى وكلام ذي تأثير عاطفي ويستخدم المعلم هذه الأنماط لإثارة التلاميذ للتعلم ولتوجيه سلوكهم وتوصيل المعلومات لهم.

ويعتبر التفاعل داخل الفصل من أهم العوامل التي تؤدي إلى زيادة فاعلية العملية التعليمية، وهمزما هناك ثلاثة أنواع من التفاعل يمكن أن تحدث داخل الفصل:

- تفاعل بين المعلم والتلاميذ.

- تفاعل بين المعلم وتلميذ.

- تفاعل بين تلميذ وتلميذ.

ويحدث النوع الأول من التفاعل: خلال الأنشطة التعليمية المتمركزة حول المعلم، كما يحدث عندما يحاضر المعلم، أو يقدم عرضاً توضيحياً للفصل ككل. والنوع الثاني، يحدث عندما يوجه المعلم انتباهه إلى تلميذ معين لكي يجعله يندمج في المناقشة أو يجيب عن سؤال محدد، وهنا لا يكون النشاط التعليمي متمركزاً حول المعلم، وإنما يكون متوجهاً بواسطة المعلم.

أما النوع الثالث، وهنا تكون الأنشطة التعليمية متمركزة حول التلميذ، ودور المعلم يقتصر على التوجيه فقط، فعلى سبيل المثال قد يثير أحد التلاميذ مشكلة أو سؤالاً، وبدلاً من أن يجيب المعلم على هذا السؤال، فإنه يقوم بتوجيهه إلى تلميذ آخر لكي يجيب عنه. والمعلم الكفاء لا يقتصر على نوع واحد من هذه الأنواع الثلاثة، بحيث يكون نمطاً سائداً في تدريسه، وإنما يحاول أن يستخدمها في الدرس الواحد، وفق ما يتطلبه الموقف. وهذا الانتقال من نوع من أنواع التفاعل إلى نوع آخر، يساعد على اندماج التلاميذ في الأنشطة التعليمية ويعمل على جذب انتباههم. وصنف البعض الآخر السلوك الصفّي داخل الصف إلى:

أ. كلام المعلم.

ب. كلام التلميذ.

كما صنف كلام المعلم إلى:

أ. كلام مباشر.

ب. كلام غير مباشر.

فالكلام المباشر هو الكلام الذي يصدر عن المعلم دون إتاحة الفرصة أمام التلميذ للتعبير عن رأيه فيه أي أن المعلم هنا يحد من حرية التلميذ ويكبح جماحه ويمنعه من الاستجابة ولهذا فإن المعلم يمارس دورا إيجابيا ويكون دور التلميذ سلبيا.

**ومن أنماط هذا الكلام:** التعليمات التي تصدر عن المعلم للتلاميذ.  
أما كلام المعلم غير المباشر فيضم تلك الأنماط التي تتيح الفرصة أمام التلميذ للاستجابة والكلام بحرية داخل غرفة الصف وذلك حين يستخدم المعلم أنماطا كلامية مثل ما رأيكم؟ هل من إجابة أخرى...؟  
وقد قسم كلام التلاميذ إلى قسمين:

فقد يكون كلامهم استجابة لسؤال يطرحه عليهم المعلم وقد يكون الكلام صادرا عن التلميذ وهناك حالة أخرى يطلق عليها حالة التشويش والفوضى حيث ينقطع التواصل بين الأطراف المتعددة داخل غرفة الصف.  
وفيما يلي أصناف التفاعل الصفّي:

#### أ. كلام المعلم غير المباشر:

يأخذ كلام المعلم ذو الأثر غير المباشر الأنماط الكلامية التالية:

#### 1. يتقبل المشاعر:

وذلك حين يتقبل المعلم مشاعر التلاميذ ويوضحها لهم دون إحراج سواء أكانت مشاعر إيجابية أم سلبية فلا يهزأ المعلم بمشاعر التلاميذ وإنما يتقبلها ويقوم بتوجيهها.

## 2. يتقبل أفكار التلاميذ ويشجعها:

يستخدم أنماط كلامية من شأنها أن تؤدي إلى توضيح أفكار التلاميذ وتسهم في تطويرها.

## 3. يطرح أسئلة على التلاميذ:

وغالبا ما تكون هذه الأسئلة من نمط الأسئلة التي يمكن التنبؤ بإجابتها وبالتالي يطلق عليها الأسئلة الضيقة أي محدودة الإجابة ولا تتطلب استخدام مهارات التفكير العليا.

## 4. يطرح أسئلة عريضة:

وهي تلك الأسئلة التي تتطلب الإجابة عنها استخدام مهارات تفكيرية مختلفة كالتحليل والتركيب والاستنتاج والتقويم والتي يعبر التلاميذ فيها عن أفكارهم واتجاهاتهم ومشاعرهم الشخصية.

## ب. كلام المعلم المباشر:

ويأخذ كلام المعلم المباشر أنماطا مختلفة فهو:

## 1. يحاضر ويشرح:

ويتضمن هذا النمط الكلامي قيام المعلم بشرح المعلومات أو إعطائها فالمعلم هنا يتكلم والتلاميذ يستمعون وبالتالي فإن تفاعلهم يتوقف عند استقبال الحقائق والآراء والمعلومات.

## 2. ينتقد أو يعطي توجيهات:

ويتضمن هذا النمط قيام المعلم بإصدار الانتقادات أو التوجيهات التي يكون القصد منها تعديل سلوك المتعلمين وبالتالي فإن المعلم يصدر التعليمات



والتوجيهات والتلاميذ يستمعون ويتضح أن تفاعل التلاميذ في النمطين السابقين هو تفاعل محدود جدا أما بالنسبة لكلام التلاميذ فيأخذ الأشكال التالية:

#### أ. استجابات التلاميذ المباشرة:

ويقصد بها الأنماط الكلامية التي تظهر على شكل استجابة لأسئلة المعلم الضيقة واستجاباتهم السلبية أو استجاباتهم الجماعية.

#### ب. استجابات التلاميذ غير المباشرة:

ويقصد بها الأنماط الكلامية التي تأخذ شكل التعبير عن آرائهم وأفكارهم وأحكامهم ومشاعرهم واتجاهاتهم.

#### ج. مشاركة التلاميذ التلقائية:

حيث يكون كلام التلاميذ في هذا الشكل صادرا عنهم ويبدو ذلك في الأسئلة أو الاستفسارات التي تصدر عن التلاميذ لمعلمهم أي أنهم يأخذون زمام المبادرة في الكلام.

ويمكن القول أن التفاعل الصفّي يتوقف على قدرة المعلم على تنظيم عملية التفاعل وذلك باستخدامه أنماطا كلامية وخاصة تلك الأنماط الكلامية غير المباشرة لأنها تؤدي إلى تحقيق تواصل فعال بين المعلم والتلاميذ في الموقف التعليمي. ومن أهم الأنماط الكلامية ما يلي:

1. أن ينادي المعلم تلاميذه بأسمائهم.
2. أن يستخدم المعلم الألفاظ التي تشعر التلميذ بالاحترام والتقدير مثل:
3. من فضلك، تفضل، شكرا، أحسنت ..
4. أن يتقبل المعلم آراء وأفكار التلاميذ ومشاعرهم بغض النظر عن كونها سلبية أو إيجابية.

5. أن يكثر المعلم من استخدام أساليب التعزيز الإيجابي الذي يشجع المشاركة الإيجابية للتلميذ.
6. أن يستخدم المعلم أسئلة واسعة وعريضة وأن يقلل من الأسئلة الضيقة التي لا تحتمل إلا إجابة محددة مثل لا أو نعم أو كلمة محدودة.
7. وإنما عليه أن يكثر من الأسئلة التي تتطلب تفكيراً واسعاً واستثارة للعمليات العقلية العليا.
8. أن يستخدم النقد البناء في توجيه التلاميذ وينبغي أن يوجه المعلم النقد لتلميذ محدد وعليه أن لا يعمم.
9. أن يعطي التلاميذ الوقت الكافي للفهم وأن يتحدث بسرعة مقبولة وبكلمات واضحة تناسب مع مستويات تلاميذه.
10. أن يشجع التلاميذ على طرح الأسئلة والاستفسار.
11. ولا بد أخيراً الإشارة إلى وسائل الاتصال غير الكلامية مثل حركات المعلم وإشاراته وتغاير وجهه، لتشجيع التلاميذ على التفاعل في الموقف التعليمي، فينبغي على المعلم أن لا يصدر أي حركة أو إشارة من شأنها أن تشعر التلميذ بالاستهزاء أو السخرية أو الخوف لأن هذا يؤدي إلى عدم تشجيعه على المشاركة في عملية التفاعل الصفي.

\* أنماط غير مرغوب فيها لأنها لا تشجع حدوث التفاعل الصفي:

1. استخدام عبارات التهديد والوعيد.
2. إهمال أسئلة التلاميذ واستفساراتهم وعدم سماعها.
3. فرض المعلم آرائه ومشاعره الخاصة على التلاميذ.
4. الاستهزاء والسخرية من أي رأي لا يتفق مع رأيه الشخصي.

5. التشجيع والإثابة في غير مواضعها ودونما استحقاق.
  6. استخدام الأسئلة الضيقة.
  7. إهمال أسئلة التلاميذ دون الإجابة عليها.
  8. احتكار الموقف التعليمي من قبل المعلم دون إتاحة الفرصة للتلاميذ للكلام.
  9. النقد الجارح للتلاميذ سواء بالنسبة لسلوكهم أم لآرائهم.
  10. التسلط بفرض الآراء أو استخدام أساليب الإرهاب الفكري.
- ثالثاً : سلوك المتعلم :**

- ويتضمن هذا الجانب من جوانب التفاعل اللفظي قسمين أساسيين هما :
- حديث المتعلم استجابة للمعلم.
  - وحديث بمبادرة منه.

**\* حديث المتعلم استجابة للمعلم :**

وتتضمن هذه الفئة حديث المتعلم استجابة لأسئلة المعلم أو توجيهاته، مثل قول المتعلم " البناء الضوئي "، إجابة على سؤال من قبل المعلم عن العملية التي تحدث في الجزء الأخضر من النبات وينتج عنها تكون النشا. أو قول المتعلم " يبدو لي أن هناك العديد من الأسباب التي تؤدي إلى ذبول النبات مثل ... و ... و ... الخ إجابة على سؤال ما سبب ذبول النبات؟

**\* حديث المتعلم بمبادرة :**

وتتضمن هذه الفئة حديث المتعلم بمبادرة منه موجهاً حديثه للمعلم في صورة أسئلة واستفسارات وتعليقات، وهنا لا يكون حديث المتعلم بطلب من المعلم مثل قول المتعلم " هل سنجري تحارب هذا الدرس في المعمل ؟ "

رابعاً : سلوك مشترك: ويضم قسماً واحداً هو :

\* الصمت والفوضى:

وقد يظهر هذا الصمت عقب إلقاء المعلم للأسئلة، أو عقب توبيخه لتلاميذ، وتظهر الفوضى عند تداخل إجابات التلاميذ عقب إلقاء المعلم لسؤال، أو محاولة استئثار مجموعة من التلاميذ بالإجابة. لكي يكتمل موضوع التفاعل الصفّي من المفيد أن نقدم المهارات الأساسية التي ينبغي للمعلم أن يتقنها حتى يحدث هذا التفاعل على أكمل وجه، وهي مهارات لا يمكن لأي ممتحن لمهنة التدريس أن يستغني عنها، وسوف ننتقي المهارات الأكثر أهمية هنا.

**مهارات التواصل والتفاعل التعليمي لدى المعلم (مهارات التدريس)**

لنجاح عملية التواصل التعليمي يجب أن يمتلك المرسل الذي هو المعلم في قاعة الدرس مجموعة من مهارات التواصل الأساسية وهي:

- التحدث بطلاقة ولغة سليمة.
- الكتابة الواضحة الدقيقة.
- القراءة السليمة الواعية الناقدة.
- الاستماع الجيد.
- فهم ما يستمع إليه ونقده.
- كما يجب أن يمتلك المعلم مهارات التدريس.

**تعريف مهارة التدريس:**

تعرف مهارة التدريس بأنها: " القدرة على أداء عمل أو نشاط معين ذي علاقة بتخطيط وتنفيذ وتقويم التدريس، وهذا العمل قابل للتحليل لمجموعة من السلوكيات (الأداءات) المعرفية أو الحركية أو الاجتماعية، ومن ثم يمكن تقييمه في ضوء معايير الدقة في القيام به وسرعة إنجازه والقدرة على التكيف مع المواقف التدريسية المتغيرة، بالاستعانة بأسلوب الملاحظة المنظمة، ومن ثم يمكن تحسينه من خلال البرامج التدريبية". (حسن حسين زيتون، 2001م، 12)

وفيما يلي عرض لأهم المهارات التدريسية:

**أولاً : مهارة التخطيط للتدريس :**

التخطيط بصفة عامة أسلوب علمي يتم بمقتضاه اتخاذ التدابير العملية لتحقيق أهداف معينة مستقبلية. والتخطيط يعد من أهم العمليات في عملية التدريس ، والذي يقوم به المعلم قبل مواجهة تلاميذه في قاعة الدرس، ويشير التخطيط إلى صياغة مخطط عمل لتنفيذ التدريس، سواء كان طوال السنة أو لنصف السنة أو لشهر أو ليوم. وترجع أهمية التخطيط للتدريس إلى أن هذا التخطيط المسبق ينعكس بصورة مباشرة أو غير مباشرة على سلوك المعلم في الصف أو أمام تلاميذه. ( كمال عبد الحميد زيتون، 2003م، 371-372)

ويعرف زيد الهويدي (2005م، 87 ) التخطيط للتدريس بأنه:

" تصور مسبق لما سيقوم به المعلم من أساليب وأنشطة وإجراءات واستخدام أدوات أو أجهزة أو وسائل تعليمية من أجل تحقيق الأهداف التربوية المرغوبة".

1. ويلخص كمال عبد الحميد زيتون ( 2003م، 373-374 ) أهمية التخطيط للتدريس في النقاط التالية: يستبعد سمات الارتجالية والعشوائية التي تحيط بمهام المعلم ويحول عمل المعلم إلى نسق من الخطوات المنظمة المترابطة، المصممة لتحقيق الأهداف التعليمية.
2. يجنب المعلم الكثير من المواقف الطارئة المخرجة، التي ترجع إلى الدخول في التدريس اليومي دون وضع تطور واضح.
3. يؤدي ذلك إلى نمو خبرات المعلم العملية والمهنية بصفة دورية ومستقرة، وذلك لمروره بخبرات متنوعة في أثناء القيام بتخطيط الدروس.
4. يؤدي إلى وضوح الرؤية أمام المعلم، إذ يساعد على تحديد دقيق لخبرات التلاميذ السابقة و أهداف التعليم الحالية.
5. يساعد المعلم على اكتشاف عيوب المنهج المدرسي؛ سواء ما يتعلق بالأهداف أو المحتوى أو طرق التدريس، أو أساليب التقويم، ومن ثم يمكنه من العمل على تلافيها، ويساعده على تحسين المنهج بنفسه أو عن طريق تقديم المقترحات الخاصة بذلك للسلطات المعنية.
6. يتيح التخطيط للمعلم فرصة الاستزادة من المادة والتثبت منها وتحري وجوه الصواب فيها عن طرق رجوعه إلى المصادر المختلفة.
7. يساعد المعلم على التمكن من المادة، وتحديد مقدار المادة الذي يناسب الزمن المخصص.
8. يساعد المعلم على تنظيم أفكاره وترتيب مادته وإجادة تنظيمها بأسلوب ملائم.

9. يكشف التخطيط للمعلم ما يحتاج إليه من وسائل تعليمية تثير تشوق التلاميذ إليها، وتوضح محتوى الدرس وتشجع على المشاركة الإيجابية فيه.

10. يعد التخطيط سجلاً لأنشطة التعليم سواء أكان ذلك من جانب المعلم، أم التلاميذ، وهذا السجل يفيد المعلم إذ يمكن الرجوع إليه إذا نسي شيئاً في أثناء سير الدرس، كما يمكن أن يذكره فيما بعد بالنقاط التي تمت تغطيتها أو دراستها في الموضوع.

11. يعد التخطيط وسيلة يستعين بها الموجه الفني أو مشرف التربية العملية في متابعة الدرس وتقويمه.

12. ييسر التخطيط على المعلم عملية المراجعة والتعديل إذا وجد ضرورة لذلك. كما يرى زيد الهويدي (2005م، 87-88) أن التخطيط الجيد للتدريس يساعد المعلم على اختيار أفضل الأساليب واستراتيجيات التدريس ووسائل التقويم التي تلائم مستويات تلاميذه، ويساعده في مراعاة الزمن، ويولد الثقة في نفس المعلم، ويحقق الترابط بين عناصر الخطة من أهداف وأساليب وأنشطة ووسائل وتقويم.

ويختلف التخطيط للتدريس باختلاف الفترة الزمنية التي يتم فيها تنفيذ الخطة، فهناك تخطيط على مستوى حصّة دراسية، وتخطيط لأسبوع دراسي أو لشهر دراسي أو سنة دراسية، ويمكن القول أن هناك مستويين من التخطيط هما: (كمال عبد الحميد زيتون، 2003م، 375)

- التخطيط بعيد المدى : مثل الخطط السنوية والفصلية.

- التخطيط قصير المدى : مثل التخطيط لحصة دراسية، أو لأسبوع دراسي أو لوحدة دراسية.

ولكي يكون التخطيط للتدريس جيداً يجب على المعلم مراعاة القواعد التالية عند التخطيط: ( زيد الهويدي، 2005، 88-89)  
الإلمام بالمادة العلمية : وهذا يسهل عليه تحديد الأهداف واختيار الأساليب والوسائل المناسبة لتحقيقها.

1. إلمام المعلم بالأهداف التربوية وبأهداف تعليم مادته بشكل خاص.
2. إلمام المعلم بالخصائص السيكولوجية للتلاميذ الذين يتعامل معهم، وهذا يعني معرفة قدراتهم وحاجاتهم واهتماماتهم وميولهم.
3. إلمام المعلم باستراتيجيات التدريس المختلفة، وذلك لاختيار الإستراتيجية المناسبة لكل هدف دراسي، بحيث تتناسب مع كل من المادة والهدف ومستوى التلاميذ والمرحلة التعليمية.
4. معرفة المعلم بأساليب ووسائل التقويم وذلك لاختيار المناسب منها للتأكد من تحقيق الأهداف المنشودة.
5. مراعاة الزمن المتاح للحصة الدراسية.
6. مرونة الخطة الدراسية وذلك لأنه يصعب على المعلم التنبؤ بكل المواقف الطارئة، فعلى المعلم أن يسير وفق الخطة التي رسمها، وأن يعدل في خطته حسب المواقف الطارئة.
7. أن يخطط المعلم لوحدة دراسية كاملة ليس حصة دراسية واحدة فقط، وذلك كي يعرف المعلم ما درسه التلاميذ وما سوف يدرسونه،



وهذا يساعد على إعطاء خبرات متكاملة لهم، كما يساعد المعلم على الإلمام بجميع جوانب الموضوع.

وتتضمن العناصر والمكونات الأساسية التالية :

أ. المكونات الفنية وتشتمل على:

1. الأهداف التعليمية أو السلوكية للتدريس.
  2. محتوى التدريس والذي يساعد على تحقيق الأهداف المنشودة.
  3. الوسائل التعليمية المناسبة للتدريس.
  4. إجراءات التدريس ( إستراتيجية التدريس ) المناسبة للتلاميذ والتي تعمل على تحقيق الأهداف المنشودة.
  5. أساليب ووسائل التقويم المناسبة للتأكد من تحقيق الأهداف المنشودة.
- الواجبات المترتبة.

ثانيا: مهارة التهيئة للدرس:

تعتبر مهارة التهيئة من مهارات التدريس التي يجب أن يمتلكها المعلم، وهي ضرورية لنجاح التواصل البيداغوجي.

يعرف جابر عبد الحميد وآخرون(124,1986)التهيئة بأنها " كل ما يقوله المعلم أو يفعله، بقصد إعداد التلاميذ للدرس الجديد، بحيث يكونون في حالة ذهنية وانفعالية وجسمية قوامها التلقي والقبول".

كما يعرفها حسن حسين زيتون (2001م ، 73 ) التهيئة بأنها " كل ما يقوله المعلم أو يفعله أو يوجه به التلاميذ قبل بدأ تعلم محتوى درس جديد أو تعلم إحدى نقاط محتوى هذا الدرس بغرض إعداد هؤلاء التلاميذ عقلياً

و وجدانياً و جسمياً لتعلم هذا المحتوى أو إحدى نقاطه، وجعلهم في حالة قوامها الاستعداد للتعلم".

ويعتقد البعض أن التهيئة تتم فقط في بداية الدرس، وهذا التصور غير صحيح، ذلك أن الدرس عادة ما يشمل عدة أنشطة متنوعة، يحتاج كل منها إلى تهيئة مناسبة حتى يتحقق الغرض منه ويكون الانتقال من غرض لآخر انتقالاً تدريجياً.

ويمكن تصنيف التهيئة إلى ثلاثة أنواع هي : (جابر عبد الحميد جابر، وآخرون، (1986، 127-128)

**1- التهيئة التوجيهية :** وتستخدم لتوجيه انتباه التلاميذ نحو موضوع الدرس الجديد أو إثارة اهتمامهم به.

**2- التهيئة الانتقالية:** وتستخدم لتسهيل الانتقال التدريجي من المادة التي سبقت معالجتها إلى المادة الجديدة، أو من نشاط تعليمي إلى نشاط آخر.

**3- التهيئة التقويمية:** وتستخدم لتقويم ما تم تعلمه قبل الانتقال إلى أنشطة أو خبرات جديدة.

وتستهدف عملية التهيئة واحده أو أكثر من الجوانب التالية: (حسن حسين زيتون، 2001، 74)

1- تركيز انتباه التلاميذ على موضوع الدرس الجديد أو احدي نقاطه عن طريق إثارة الدافعية لديهم نحو هذا الدرس أو احدي نقاطه.

2- تكوين توقعات لدي التلاميذ لما سيتعلمون من محتوى هذا الدرس، وما سوف يحققونه من أهداف.

3- تحفيز ما لدي التلاميذ من متطلبات التعلم المسبقة، واستدعائها.

4- تزويد التلاميذ بإطار عام تنظيمي أو مرجعي لما سوف يتضمنه محتوى الدرس من نقاط وما يربطها من علاقات.

5- تستهدف عملية التهيئة تقويم ما سبق تعلمه وربطه بموضوع الدرس الجديد أو احدي نقاطه، وهذا يساعد علي توفر الاستمرارية في العملية التعليمية. وللتهيئة أساليب متعددة يمكن أن يستخدمها المعلم، منها الأساليب التالية: (حسن حسين زيتون، 2001، 75-80).

وللتهيئة أساليب متعددة يمكن أن يستخدمها المعلم أهمها: (حسن حسين زيتون، 2001، 75-80)

#### الأسلوب الأول:

طرح الأسئلة التحفيزية حول موضوع الدرس الجديد، ويتلقى المعلم الإجابات من التلاميذ. وبعد الانتهاء من الإجابة يقول المعلم لتلاميذه عنوان الدرس الجديد ثم يسجله علي السبورة، ويبدأ في تدريس عناصره.

#### الأسلوب الثاني:

حكاية القصص، وبعد سرد القصة يناقش المعلم تلاميذه في أحداثها. ومن خلال المناقشة يتوصل التلاميذ إلي أن عنوان الدرس، ثم يسجل المعلم هذا العنوان علي السبورة ويبدأ في تدريسه.

#### الأسلوب الثالث:

عرض وسيلة تعليمية ( صورة أو رسم أو عينة أو فيلم قصير ) لها صلة بموضوع الدرس أو إحدى نقاطه. ثم يناقشهم فيما شاهدوا، وبعد المناقشة يتوقع التلاميذ عنوان الدرس، فيكتبه المعلم علي السبورة ويبدأ في تدريس هذا الموضوع.

#### الأسلوب الرابع:

عرض أحداث جارية. فإذا كان الدرس عن ( الفيروسات ) مثلاً، فإن المعلم قد يبدأ الدرس بقراءة مقال مكتوب في إحدى الصحف اليومية الصادرة حديثاً عن انتشار مرض أنفلونزا الطيور، ثم يسأل عن الميكروب المسبب لهذا المرض ؟ وما سبب انتشاره بشكل وبائي ؟ وبعد المناقشة، يتوصل التلاميذ إلى أن الميكروب المسبب لهذا المرض هو أحد الفيروسات، ثم يكتب المعلم عنوان الدرس على السبورة ويبدأ في تعليمهم نقاطه أو عناصره.

#### الأسلوب الخامس:

ممارسة الطلاب لنشاط من الأنشطة الاستقصائية أو الكشفية. فإذا كان عنوان الدرس هو "فطر عفن الخبز"، فإن المعلم قد يبدأ الدرس بنشاط يتم فيه توزيع قطع متعفنة من الخبز على التلاميذ، ويطلب منهم فحصها بواسطة الميكروسكوب للتعرف على الكائن الدقيق المسبب لهذا العفن، ويعتبر هذا النشاط مقدمة لتعليمهم ذلك الدرس.

#### الأسلوب السادس :

ربط موضوع الدرس السابق بالدرس الجديد  
مثل: " لقد درسنا في الدرس السابق أنواع الأغذية، وفي هذا الدرس سوف ندرس كيف نختار من هذه المواد وجباتنا اليومية، بحيث تتصف كل منها بالغذاء الكامل"  
ثم يكتب عنوان الدرس على السبورة ( الوجبة الغذائية الكاملة ) ويبدأ في شرح نقاطه.

### ثالثاً مهارة إثارة الدافعية لدى التلاميذ :

يمكن إعطاء تعريف أو تعريفين للدافعية حسب ما يلي:

يعرفها عبد الحافظ محمد سلامة (1993، 54) بأنها:

" الرغبة في التعلم "

كما يعرف كمال عبد الحميد زيتون (2003، 447) بأنها " تلك القوى المحركة التي تدفعنا إلى عمل شيء ما، وتعتمد على عوامل داخلية وأخرى خارجية ".

مما سبق يتضح أن الدافعية ضرورية لحدوث تعلم فعال له أثر بعيد المدى على شخصية المتعلم وسلوكه. ويمكن معرفة وجود الدافعية عند المتعلم من خلال إقباله على الأنشطة التعليمية والمشاركة الإيجابية في المواقف التعليمية المختلفة.

ويقصد بمهارة إثارة الدافعية للتعلم بأنها " مجموعة من السلوكيات (الأداءات) التدريسية التي يقوم بها المعلم بسرعة ودقة وبقدرة على التكيف مع معطيات المواقف التدريسية، بغرض إثارة رغبة التلاميذ لتعلم موضوع ما، وتحفيزهم على القيام بأنشطة تعليمية تتعلق به والاستمرار فيها حتى تتحقق أهداف ذلك الموضوع ". (حسن حسين زيتون، 2001، 336-337).

#### 1. عليه أن يشد انتباه التلاميذ بما يلي:

☞ الفكاهة.

☞ تنويع الحركات والإشارات وموقع المعلم في حجرة الدراسة.

☞ إظهار الحماس لما يقوم بتدريسه.

✍ تغيير نبرات صوته وشدتها ونوعيتها.

✍ تنويع أنماط التواصل أثناء الدرس.

✍ إعطاء فترات توقف أو راحة قصيرة أثناء الدرس إذا كان الدرس طويلاً.

## 2. يعطي بعض الأنشطة الترويجية مثل: حل الألغاز، حكاية

القصص، ألعاب ومباريات، .. الخ.

3. يستخدم عدداً متنوعاً من الوسائل التعليمية في الدرس الواحد.

4. يوفر أنشطة جماعية يتفاعل فيها التلاميذ مع بعضهم البعض. ومن

بين هذه الأنشطة: التمثيليات المدرسية، المعارض المدرسية، الألعاب التعليمية

إصدار الصحف المدرسية، أنشطة العصف الذهني، مشروعات جماعية

5. يوفر أنشطة تنافسية كلما سمحت الفرصة بذلك.

6. يستخدم المكافآت من حين إلى آخر لتحفيز التلاميذ على التعلم،

إذا شعر أن الحوافز الداخلية غير كافية وحدها.

### رابعاً : مهارة تنويع المثيرات:

يقصد بتنويع المثيرات " جميع الأفعال التي يقوم بها المعلم بهدف

الاستحواذ على انتباه التلاميذ أثناء سير الدرس، وذلك عن طريق التغيير

المقصود في أساليب العرض". (جابر عبد الحميد جابر وآخرون، 1986،

132-138)

وتوجد أساليب عديدة ومختلفة لتنويع المثيرات، من هذه الأساليب ما

يلي: (جابر عبد الحميد جابر وآخرون، 1986، 135-138)

## 1- التنويع الحركي:

ويعني أن يغير المعلم من موقعه في حجرة الدراسة، ينبغي عليه أن يتنقل داخل الفصل بالاقتراب من التلاميذ، أو التحرك بين الصفوف، أو الاقتراب من السبورة، أو غير ذلك. فمثل هذه الحركات البسيطة من جانب المعلم تعمل على جذب انتباه التلاميذ.

## 2- التركيز:

ويقصد به الأساليب التي يستخدمها المعلم بهدف التحكم في توجيه انتباه التلاميذ. ويحدث هذا التحكم إما عن طريق استخدام لغة لفظية أو غير لفظية أو مزيج منهما.

ومن أمثلة اللغة اللفظية التي تستخدم في توجيه الانتباه:

\* انظر إلى الشكل التوضيحي.

\* لاحظ ما يحدث عندما أصل هاتين النقطتين.

\* لاحظ الفرق في اللون.

ومن أمثلة اللغة غير اللفظية :

\* استخدام مؤشر لتوجيه الانتباه.

\* اهتزاز الرأس.

\* استخدام حركات اليدين.

\* الابتسام وتقطيب الجبين.

ويمكن للمعلم أن يستخدم مزيجاً من اللغتين في آن واحد.

## 3. التفاعل وأنواعه: (انظر ص ... حيث عولج التفاعل)

#### 4- الصمت :

- يمكن استخدام الصمت والتوقف عن الحديث لفترة قصيرة، كأسلوب لتنويع المثيرات، مما يساعد على تحسين التعليم والتعلم، بطرق شتى مثل:
- \* يساعد الصمت على تجزئة المعلومات إلى وحدات أصغر، مما يحقق فهماً أفضل للمادة التعليمية.
  - \* يمكن أن يجذب الصمت انتباه التلاميذ، ويكون إشارة لتهيئتهم للنشاط التعليمي الجديد.
  - \* يمكن أن يستخدم التوقف أو الصمت للتأكيد على أهمية نقطة معينة.
  - \* يوفر وقتاً للتلاميذ لكي يفكروا في سؤال أو يعدوا أنفسهم للإجابة على سؤال.
  - \* يقدم الصمت للتلاميذ نموذجاً لسلوك الاستماع الجيد.
  - \* يمكن استخدام الصمت لإظهار عدم الموافقة على سلوك غير مرغوب فيه من جانب التلاميذ.

#### 5- التنويع في استخدام الحواس والوسائل التعليمية :-

- يجب على المعلم أن يعد درسه بحيث يخاطب كل حواس المتعلم، بمعنى أن يستخدم أنشطة ووسائل تعليمية متنوعة تثير جميع حواس المتعلم لكي يتحقق التعلم الفعال ولجذب انتباه المتعلم ولمراعاة الفروق الفردية بين المتعلمين.

#### خامساً: مهارة التعزيز:

- يوجد العديد من التعاريف متنوعة للتعزيز، منها التعاريف التالية :
- يمكن تعريف التعزيز بأنه " العملية التي يتم بمقتضاها زيادة (أو تقوية ) احتمالية قيام الفرد بسلوك أو استجابة معينة، وذلك عن طريق تقديم معزز يعقب ظهور هذا السلوك أو تلك الاستجابة منه - أي من الفرد - " .



ويعرف كمال عبد الحميد زيتون (463، 2003) التعزيز بأنه عملية زيادة تكرار حدوث سلوك قليل التكرار أو الإبقاء على درجة تكرار سلوك كثير التكرار، أي المكافأة على السلوك المرغوب للتلميذ.

وللتعزيز العديد من النتائج ذات العلاقة بتعلم الفرد وشخصيته وبتشكيل سلوكه، ومن أهم هذه النتائج ما يلي:

1- يقوم التعزيز بإثارة الدافعية للتعلم لدى الفرد ودفعه إلى بذل مجهود ومثابرة أطول وأداء أعظم لتحقيق أهدافه.

2- يعتبر التعزيز وسيلة فعالة لزيادة مشاركة المتعلم في الأنشطة التعليمية المختلفة التي تؤدي إلى زيادة التعلم.

3- يساعد التعزيز المتعلم على تقدير نجاحه ويزيد من مفهوم الذات لديه ومن شعوره بالنجاح.

4- يلعب التعزيز دوراً هاماً في حفظ النظام وضبطه في الفصل.

5- إن تأثير التعزيز لا يقف عند حد سلوك الطالب المعزز وحده، وإنما يتعدى ذلك إلى التأثير في سلوك بقية زملائه من الطلاب.

ويوجد العديد من أنماط المعززات التي يمكن أن يستخدمها المعلم في التدريس منها ما يلي: جابر عبد الحميد زيتون، 1986، 249-256

#### أولاً المعززات اللفظية:

هناك الكثير من الألفاظ (الكلمات) والمجمل والعبارات التي يمكن أن يستخدمها المعلم كمعززات لفظية لاستجابة التلميذ عقب صدورها منه، ومن أمثلة هذه الألفاظ: رائع، ممتاز، صحيح، جيد، حسن.

### ثانياً معززات إشارية :

وهي تشير إلى رسائل بدنية (جسمية) صادرة من المعلم نحو التلميذ، عقب قيام الأخير باستجابة مرغوب فيها، بمعنى أن هذه المعززات تأخذ شكل إشارات جسدية أو حركية تحمل معناً محدداً ومرغوباً فيه للطالب، ومن هذه الإشارات والحركات ما يلي:

1. الابتسامة.
2. التواصل العيني.
3. تحريك الرأس إلى الأمام أكثر من مرة.
4. لمس كتف التلميذ.
5. مسح شعر التلميذ بجنو.
6. المصافحة باليد.

### ثالثاً : المكافآت المادية : ومن أبرز أنواعها :

1. الدرجات أو العلامات.
2. رموز مادية: وهي أشياء حسية رمزية.
3. الجوائز العينية: وهي أشياء ذات قيمة مادية للتلميذ وتمنح له عقب قيامه بالاستجابة المرغوب فيها بقصد تعزيزها، ومن أمثلة هذه الجوائز: الحلوى، الأقلام، النقود، الميداليات، الكتب...

### رابعاً: التقدير :

وهما نوع من المعززات الاجتماعية لتقدير الاستجابة المرغوبة الصادرة من التلميذ ومن هذه المعززات:

1. المديح المسهب نوعاً ما لإنجازاته وبيان نقاط تميزه.
  2. منحه شهادة تقدير.
  3. تسجيل اسم التلميذ في لوحة الشرف.
  4. عرض أعماله على بقية زملائه.
  5. تعيينه رئيساً للفصل.
  6. تفويضه في الإشراف على بعض الأعمال الصفية مثل (جمع الكراسيات، حصر الحضور، .. الخ)
  7. اصطحاب المعلم له في إحدى الحفلات.
  8. وضع صورته ونبذة عن تفوقه في صحيفة المدرسة.
- وفيما يلي بعض سلوكيات المعلم المكونة لمهارة التعزيز: (حسن حسين زيتون، 2001، 404-412).
- ✍ يعزز السلوك المرغوب فيه فور صدوره.
  - ✍ يواظب على تعزيز السلوك المرغوب فيه حتى يقوي هذا السلوك.
  - ✍ يعزز السلوك في الوقت المناسب.
  - ✍ ينوع من صيغ التعزيز ويجدها مع كل تلميذ وفي كل درس، بحيث لا يعتمد على نمط أو نمطين متكررين من أنماط التعزيز، يستخدمهم في كل درس ومع كل تلميذ.
  - ✍ يستخدم المعززات بحكمة وهدف، وهو تعزيز استجابة معينة يراد تكرارها من كل تلميذ معين وفي وقت محدد، ولا يستخدمها بشكل عشوائي أو بإفراط فيمنح المعززات لأي تلميذ و ولأية استجابة وفي أي وقت.

☞ يعمل على أن تكون قوة المعززات وعددها متناسبة مع طبيعة جدة وجودة الاستجابة الصادرة عن التلميذ؛ فالاستجابة التي تتميز بالإبداع أو التي تدل على الإجابة والتحسين الكبير في سلوك التلميذ تعزز بقوة وبأكبر عدد ممكن من المعززات، ويحدث العكس في حالة الاستجابات النمطية أو البسيطة.

☞ يعدل بين التلاميذ في التعزيز.

#### سادساً . مهارة طرح الأسئلة الشفهية:

يمكن تعريف السؤال على أنه "جملة استفهامية أو طلب يوجه إلى شخص معين (تلميذ) أو عدة أشخاص (تلاميذ) بفرض إثارة استجابة لفظية منه أو منهم، أو بفرض حثه أو حثهم على توليد الأسئلة، أو بفرض لفت انتباهه أو انتباههم لأمر معين".

أو هو " مثير عقلي محدد وقصير وواضح يؤدي إلى حدوث استجابة فورية تتوقف في النوع والدرجة على نوع هذا المثير ودرجته ".

ويعرف كمال عبد الحميد زيتون (2003، 486) السؤال بأنه " جملة تبدأ بأداة استفهام توجه إلى شخص معين للاستفسار عن معلومات معينة، ويعمل هذا الشخص فكره في معناها ليجيب بإجابة تتفق مع ما تتطلبه هذه الإجابة من استفسار".

ويقصد بمهارة طرح الأسئلة بأنها " مجموعة من السلوكيات (الأداءات) التدريسية التي يقوم بها المعلم بدقة وبسرعة وبقدرة على التكيف مع معطيات الموقف التدريسي، وتتعلق بكل من :

- (أ) إعداد السؤال  
(ب) توجيه السؤال  
(ج) اختيار التلميذ المجيب  
(هـ) الاستماع إلى الإجابة  
(ز) الانتظار عقب سماع الإجابة  
(ح) معالجة إجابات التلاميذ  
(ط) تشجيع التلاميذ على توليد الأسئلة وتوجيهها  
(ى) التعامل مع أسئلة التلاميذ "
- كما يعرف كمال عبد الحميد زيتون مهارة طرح الأسئلة بأنها " مجموعة الإجراءات التي يقوم بها المعلم في الموقف التعليمي, وتظهر من خلالها مدى معرفته بالأساسيات الواجب إتباعها عند التخطيط للسؤال (صياغة السؤال), ومدى استخدامه لجميع أنماط الأسئلة وإجاداته لأساليب توجيه السؤال, والأساليب المتبعة في معالجة إجابات التلاميذ "
- ووفقاً للتعريفين السابقين لمهارة طرح الأسئلة، نجد أن هذه المهارة تشمل على أربع مهارات فرعية ينبغي أن يمتلكها المعلم وهذه المهارات هي:
- ✍ مهارة صياغة الأسئلة وترتيبها.
  - ✍ مهارة توجيه الأسئلة.
  - ✍ مهارة معالجة إجابات الطلاب.
  - ✍ مهارة التعامل مع أسئلة الطلاب.
- وفيما يلي شرح موجز لكل مهارة من هذه المهارات. ( كمال عبد الحميد زيتون، 2003، 488-500)

## أولاً: مهارة صياغة الأسئلة:

تعتبر مهارة صياغة الأسئلة من مهارات طرح الأسئلة التي يجب أن يمتلكها المعلم ويستخدمها عند قيامه بممارسة عملية التدريس. وتتطلب الصياغة الجيدة للأسئلة من المعلم مراعاة بعض المعايير أو الإرشادات الأساسية التالية:

1. ارتباط الأسئلة بالأهداف التدريسية المراد تحقيقها.
2. تنوع مستويات الأسئلة، فلا تتركز فقط حول مجموعة أسئلة المستويات الدنيا من التفكير، بل تتضمن أيضاً أسئلة المستويات المتوسطة وكذلك أسئلة المستويات العليا للتفكير التي تتعلق بصناعة بلوم.
3. وضوح الأسئلة وتجنب الأسئلة الغامضة.
4. تجنب الأسئلة التي تتطلب الإجابة بنعم أو لا دون التعليل.
5. يجب أن يستدعي السؤال فكرة واحدة، في السؤال المركب الذي يشمل أكثر من فكرة يمثل عائقاً أمام التلميذ في تنظيم إجاباته حول كل فكرة على حدة.
6. أن تكون صياغة الأسئلة في أقل عدد ممكن من الكلمات، فالأسئلة طويلة الصياغة تكون أقل وضوحاً للطالب ويصعب عليه إدراكها وتسبب الشعور بالضيق.
7. أن تكون الكلمات المستخدمة في صياغة السؤال مألوفة ولها مدلول عقلي واضح لدى التلميذ.
8. أن يكون التركيب اللغوي للسؤال صحيحاً.
9. ألا يوحي السؤال بالإجابة الصحيحة للتلميذ.

10. أن يكون للسؤال قيمة علمية.
  11. ضرورة ترتيب الأسئلة بشكل منطقي ومتتابع ويحسب ترتيب توجيهها أثناء الدرس.
  12. أن يكون عدد الأسئلة وزمن الإجابة بها مناسباً لوقت الحصة.
- ثانياً : مهارة توجيه الأسئلة:**
- وتتكون هذه المهارة من مجموعة من السلوكيات أو المهارات الفرعية وهي:
1. يختار الأوقات المناسبة لتوجيه الأسئلة.
  2. يلقي السؤال بلغة بسيطة ومفهومة ومباشرة بحيث يكون تركيب السؤال منصّباً على المضمون.
  3. يلقي السؤال بنبرة فيها الحماس والتشجيع على الإجابة.
  4. يلقي السؤال بالسرعة المناسبة حسب مستوى السؤال المطروح، فأسئلة المستويات الدنيا من التفكير - في صنافه بلوم مثلاً - يمكن توجيهها بسرعة، أما أسئلة المستويات المتوسطة والعليا فيلقيها ببطء حتى يمكن فهم المقصود منها.
  5. يوجه السؤال إلى جميع التلاميذ وليس لتلميذ معين أو مجموعة من التلاميذ.
  6. يوجه أسئلة متنوعة ويراعى العدالة في توزيعها.
  7. يشجع جميع التلاميذ على المشاركة في الإجابات.
  8. ينتظر فترة من الوقت (فترة سكوت) قبل أن يسمح لأول تلميذ بالإجابة، وهذه الفترة تتيح له الفرصة للتفكير، وتمتد من 3 ثوان حتى 15 ثانية.
  9. عدم السماح بالإجابات الجماعية.

10. يطلب من أحد التلاميذ الإجابة عن السؤال.
11. ينظر باهتمام إلى التلميذ المجيب وحثه على الإجابة باللغة الفصحى.
12. إعطاء فرصة للتلميذ لإكمال إجابته وعدم مقاطعته .
13. لا يسمح بمقاطعة التلميذ المجيب من قبل زملائه.
14. تسجيل بعض عناصر إجابة التلميذ على السبورة إذا كان ذلك ضرورياً.

### ثالثاً : مهارة معالجة إجابات التلاميذ:

- وهذه المهارة تتضمن مجموعة من السلوكيات أو المهارات الفرعية وهي:
1. لا يتجاهل إجابة أي تلميذ، فلا يعيد طرح السؤال الواحد إلى تلميذ آخر أو يطرح سؤالاً جديداً قبل أن يعقب على إجابة التلميذ الأول.
  2. لا يتسرع في الإجابة على السؤال الذي طرحه على التلميذ .
  3. لا يستخدم عبارات محبطة أو ساخرة تعليقاً على إجابات التلاميذ الخاطئة.
  4. ينوع من أساليب التعامل مع إجابة الطالب حسب صحة هذه الإجابة، ويوجد أربعة أشكال رئيسية لهذه الإجابات هي:
- أ- إجابة صحيحة تماماً ومصاغة بشكل جيد.
  - ب- إجابة صحيحة لكنها غير مصاغة بشكل دقيق علمياً.
  - ج- إجابة فيها جزء من الصحة وجزء من الخطأ.
  - د- إجابة (لا أعرف) أو الإجابة الخاطئة.
- وفيما يلي بيان لكيفية تعامل المعلم مع كل منها:
- ( أ ) كيفية التعامل مع الإجابة الصحيحة المصاغة بشكل جيد: يمكن أن يتعامل المعلم مع هذه الإجابة بواحدة أو أكثر من الأساليب التالية:
  - ( أ-1 ) تعزيز الإجابة الصحيحة بأساليب لفظية أو غير لفظية.



- (أ-2) ترديد إجابة التلميذ بحماس وبصوت يسمعه جميع الطلاب.
- (أ-3) توجيه سؤال أو أكثر إلى نفس التلميذ المجيب بعد إجابته عن السؤال الأصلي، بفرض توسيع تلك الإجابة أو إعطاء أمثلة لتفسيرها أو بفرض رفع مستوى التلميذ تفكيرياً.
- (ب) كيفية التعامل مع الإجابة الصحيحة المصاغة بشكل غير دقيق علمياً: يمكن أن يخبر المعلم التلميذ بأن إجابته تدل على الفهم، إلا أنها في حاجة إلى إعادة صياغتها بشكل أكثر دقة.
- (ج) كيفية التعامل مع الإجابة التي فيها جزء صحيح وجزء خاطئ: يمكن أن يتعامل المعلم مع هذه الإجابة بواحد أو أكثر من الأساليب الآتية:
- (ج-1) يشير إلى التلميذ بأن إجابته فيها جزء صحيح وجزء خاطئ، وأن عليه التفكير في تصحيح الجزء الخاطئ بنفسه.
- (ج-2) طرح سؤال أو عدة أسئلة على نفس التلميذ المجيب تستهدف مساعدته على أن يكتشف الخطأ بنفسه والعمل على تصحيحه.
- (ج-3) تزويد التلميذ بتلميحات لفظية مباشرة تعمل على بيان الجزء الخاطئ ومن ثم تصحيحه.
- (د) كيفية التعامل مع الإجابة (لا أعرف) أو الإجابة الخاطئة : يمكن أن يتعامل المعلم مع هذه الإجابة بواحدة أو أكثر من الأساليب الآتية:
- (د-1) يطلب من التلميذ التفكير مرة أخرى في السؤال مع تشجيعه لفظياً.
- (د-2) إعادة صياغة السؤال بعبارات أسهل.
- (د-3) تبسيط السؤال أو تجزئته إلى عدة أسئلة فرعية.

(د-4) إعطاء سؤال ثان أسهل من السؤال الأصلي.

(د-5) طرح سؤال أو عدة أسئلة لمساعدة التلميذ على

اكتشاف الخطأ، ومن ثم تصحيحه بنفسه.

(د-6) إعادة توجيه السؤال إلى تلميذ آخر ليجيب عنه.

#### سابعاً : مهارة تسيير وإدارة الفصل :

توجد تعريفات عديدة لإدارة الفصل و ننتقي منها التعريفات التالية:

يعرف جابر عبد الحميد جابر وآخرون (1986، 306) تسيير

وإدارة الفصل بأنها:

" مجموعة من الأنشطة التي يستخدمها المعلم لتنمية الأنماط السلوكية المناسبة لدى التلاميذ، وحذف الأنماط غير المناسبة، وتنمية العلاقات الإنسانية الجيدة، وخلق جو اجتماعي فعال ومنتج داخل الفصل والمحافظة على استمراره "

ويعرف عبد الحافظ محمد سلامة (1993، 55) إدارة الفصل بأنها:

" مجموعة من الأنشطة التي يسعى المعلم من خلالها إلى خلق وتوفير جو صفّي تسوده العلاقات الاجتماعية الإيجابية بين المعلم وتلاميذه، وبين التلاميذ أنفسهم داخل غرفة الصف "

كما يعرفها غاستون ميالاريه (Gaston Mialaret 1991) بأنها:

" مجموعة من العمليات والأنشطة التي يستخدمها المعلم في تنمية أنماط سلوكية مناسبة لدى التلاميذ، وحذف أنماط غير مناسبة، وتنمية العلاقات الإنسانية الجيدة، والمحافظة على استمراريتها "

ويعرف كمال عبد الحميد زيتون (2003، 512) مهارة تسيير وإدارة

الفصل بأنها:

" مجمل السلوك التدريسي الفعال الذي يتضمن المعارف والمهارات، والذي يكتسبه المعلم وينعكس أثره على أدائه لمهام تخطيط القواعد والإجراءات، وتنظيم بيئة الفصل فيزيقياً واجتماعياً، وضبط سلوكيات التلاميذ، وذلك من خلال تحقيق الأهداف التعليمية المرجوة في الفترة الزمنية المحددة لها ".  
يتضح مما سبق أن تسيير وإدارة الفصل جانب هام من جوانب عملية التدريس، واكتساب هذه مهارة من قبل المعلم تساعد على نجاح عملية التدريس وتحقيق أهدافها بدرجة كبيرة، أي تحقيق التعلم الفعال، كما تعمل على نجاح المعلم في مهنته.

ومن خلال التعاريف السابقة تتحدد مهام تسيير وإدارة الفصل في خمس مهام هي:

1. تخطيط القواعد والإجراءات التي يتم عن طريقها توفير النظام داخل الفصل، وتجنب الفوضى، وتوفير وقت أطول لعملية التعليم والتعلم، بالإضافة إلى توفير فرص مشاركة التلاميذ في إنجاز الأعمال بصورة أفضل.
2. تنظيم البيئة الفيزيقية لحجرة الدراسة.
3. تنظيم البيئة الاجتماعية لحجرة الدراسة.
4. ضبط سلوكيات التلاميذ أي تعزيز أنماط السلوك المرغوب فيه وحذف أنماط السلوك غير المرغوب فيه.
5. متابعة تقدم التلاميذ، ويتم ذلك باستخدام سجل خاص بحضور وغياب التلاميذ بالنظام المتفق عليه، وإعداد السجلات الخاصة بدرجات التلاميذ ومشكلاتهم، وإظهار نواحي التقدم الخاصة بكل

تلميذ من مشاركة في المواقف التعليمية وأداء الواجبات المنزلية، مع تحفيز التلاميذ المتفوقين لإبراز نواحي التفوق لديهم.

### \* مداخل تسيير وإدارة الفصل:

وهناك ثلاث مداخل رئيسية لتسيير وإدارة الفصل وهي :

1. مدخل تعديل السلوك.

2. مدخل الجو الاجتماعي الانفعالي.

3. مدخل عمليات الجماعة.

وسوف يتم عرض هذه المداخل على النحو التالي: (جابر عبد الحميد جابر وآخرون، 1986، 304-333).

### أولاً. مدخل تعديل السلوك:

يقوم هذا المدخل على مبدأ أن السلوك كله متعلم، ويعتقد أصحاب هذا المدخل أن التلميذ سيء السلوك لسببين:

1- أنه تعلم أن يسلك بطريقة غير مناسبة.

2- أنه لم يتعلم أن يسلك سلوكاً مناسباً.

ويرى أصحاب هذا المدخل أن اكتساب سلوك معين يؤدي إلى نوع ما من أنواع التعزيز التالية:

\* التعزيز الموجب: وينظر إليه كمكافأة للتلميذ الذي يسلك سلوكاً سليماً حتى يستمر هذا السلوك ويتدعم.

\* التعزيز السلبي: ويتم فيه تدعيم السلوك السليم عن طريق استبعاد

مثير غير سار.

\* العقاب: وهو استخدام مثير غير سار كوسيلة لحذف سلوك غير مرغوب فيه.

\* الانطفاء: ويعني استبعاد المكافأة أو الثواب مما يترتب عليه ضعف في السلوك ونقصان تكراره حتى يختفي في نهاية الأمر. وتحدد درجة الثواب أو العقاب في ضوء قدرته على زيادة تكرار حدوث السلوك السليم وتقليل حدوث السلوك السيئ. وللعقاب مميزات وعيوب فمن مميزاته:

1. يمنع سلوك التلميذ السيئ أو يقلل من حدوثه لفترة طويلة.
2. يساعد التلاميذ على التمييز بين الأنماط السلوكية السليمة والأنماط السلوكية السيئة.
3. يقلل من احتمال تقليد تلاميذ الفصل الآخرين للأنماط السلوكية السيئة. أما عيوبه فقد يؤدي استخدام العقاب إلى واحدة أو أكثر من النتائج التالية:
  1. جعل التلميذ المعاقب عدوانياً.
  2. انسحاب التلميذ المعاقب من المواقف التعليمية كلية، والانطواء على نفسه.
  3. جعل التلميذ المعاقب سلبياً بالنسبة لذاته أو بالنسبة للمواقف، والشعور بعدم الثقة في النفس.
  4. استجابات وردود أفعال من زملاء التلميذ المعاقب كالسخرية والتعاطف معه وعمل ضجيج داخل الفصل.

### ثانياً. مدخل الجو الاجتماعي الانفعالي:

إن التسيير والإدارة الفعالة للفصل تقوم على أساس العلاقات الطيبة بين المعلم والتلاميذ وبين التلاميذ أنفسهم. ومن الأمور الهامة في مدخل الجو الاجتماعي الانفعالي:

- تأكيد أهمية المشاركة الوجدانية وتقبل المعلم لتلاميذه.
  - تأكيد أهمية العلاقات الإنسانية الطيبة داخل حجرة الدراسة.
  - تأكيد أهمية الأنماط السلوكية لدى المعلم التي تشعر التلميذ بأن المعلم مهتم به.
- ويجب أن يدرك المعلم أن تسيير التعلم لدى التلاميذ يتوقف على الخصائص التالية :

- ☞ الواقعية عند المعلم.
- ☞ تقبل المعلم وثقة التلاميذ.
- ☞ مشاركة المعلم الوجدانية للتلاميذ.

### ثالثاً. مدخل عمليات الجماعة:

يقوم هذا المدخل في تسيير وإدارة الفصل على مجموعة من المسلمات هي:

- ☼ أن التعلم المدرسي يحدث في سياق اجتماعي يتمثل في جماعة الفصل.
- ☼ أن جماعة الفصل نسق اجتماعي له خصائص يشترك فيها مع جميع الأنساق الاجتماعية.

☼ أن العمل الرئيسي للمعلم هو أن يكون جماعة فعالة ومنتجة في الفصل.

ولقد حدد "شمك وشمك" (Schmuck&Schmuck,1975) ست خصائص تميز الجماعة الفعالة عن غيرها وهي:

**\* التوقعات:**

ويقصد بها تلك المدركات التي تتوفر لدى المعلم والتلاميذ عن علاقتهم بعضهم ببعض، وهي توقعات فردية، والجماعة الفعالة هي التي تكون توقعاتها دقيقة وواضحة.

**\* القيادة:**

وهي مجموعة من الأنماط السلوكية التي تساعد الجماعة على التقدم لتحقيق أهدافها، وهذه الأنماط تشمل الأفعال التي تساعد على وضع معايير الجماعة وتحديدتها، وحين يشارك التلاميذ المعلم في قيادة الفصل فمن المرجح أن يكونوا مسئولين عن سلوكهم.

**\* الجاذبية:**

وهي تشير إلى أنماط الصداقة في الجماعة الصفية ويمكن أن توصف بأنها مستوى الصداقة التي تتوافر بين أعضاء الجماعة، ولذلك فإن معلم الفصل الكفاء هو الذي ينمي علاقات إيجابية بين الأعضاء.

**\* المعايير:**

فهي التوقعات التي تتواصل بما ينبغي أن يكون عليه تفكير وشعور أعضاء الجماعة وكذلك سلوكهم. وهي تساعد على فهم ما هو متوقع منهم وما يتوقعونه هم من الآخرين.

**\* التواصل أو التفاهم:**

سواء أكان لفظياً أو غير لفظياً، فأى حوار بين أعضاء الجماعة يستلزم قدرة إنسانية فرديه على فهم الفرد لمشاعر الآخرين،

والتواصل هو الوسيلة التي يتم عن طريقها تفاعل ذو معنى مع الأعضاء، ومن خلاله تحدث عمليات الجماعة في الفصل.

#### \* التماسك:

ويهتم التماسك بالشعور الذي يتم بين الأعضاء نحو جماعة الفصل، ويختلف التماسك عن الجاذبية حيث يؤكد علاقة الفرد بالجماعة ككل، والتماسك ضروري وجوهري لإنتاج الجماعات المتماسكة التي تتميز بشكل واضح بتوافر معايير راسخة لها. وتوجد مداخل أخرى يلجأ إليها المعلمون في إدارتهم للفصل ومن هذه

#### المدخل :

1- المدخل التسلطي

2- المدخل الديمقراطي

وسوف يتم عرض هذين المدخلين على النحو التالي: (كمال عبد الحميد زيتون، 2003، 528-530)

#### 1. المدخل التسلطي:

يستخدم المعلم في هذا المدخل الممارسات العملية التالية في صفه:

✎ الاستبداد بالرأي وعدم السماح للتلاميذ بالتعبير عن آرائهم.

✎ استخدام أساليب الفرض والإرغام والإرهاب والتخويف.

✎ عدم السماح بالنقاش.

✎ ينعزل عن التلاميذ ولا يحاول التعرف عليهم وعلى مشكلاتهم،

ولا يهتم بالعلاقات الإنسانية بينه وبينهم.

✎ التحكم الدائم بالمتدربين.



- ✍ توقع التقبل الفوري لكل أوامره (نظام صارم).
- ✍ يمنح القليل من الثناء لاعتقاده أن ذلك يفسد التلاميذ.
- ✍ يعتقد أن الطلاب لا يوثق بهم إذا ما تركوا لأنفسهم.
- ✍ يحاول أن يجعل التلاميذ يعتمدون عليه شخصياً باستمرار وهذا المدخل لا يحقق التعلم الفعال.

## 2. المدخل الديمقراطي:

إن المعلم المتبع لهذا المدخل في إدارته لفصله يقوم بممارسات سلوكية معينة، وأهم هذه الممارسات ما يلي:

1. إتاحة فرص متكافئة بين التلاميذ.
2. إشراك التلاميذ في المناقشة وتبادل الرأي ووضع الأهداف ورسم الخطط، واتخاذ القرارات المختلفة.
3. تنسيق العمل المشترك بينه وبين التلاميذ، وبين التلاميذ بعضهم البعض.
4. العمل على خلق جو يشعر بالطمأنينة اللازمة للقيام بعملية معينة.
5. استشارة هم التلاميذ لبذل أقصى جهد مستطاع في سبيل إقبالهم على التعليم والتعلم.
6. احترام قيم التلاميذ وتقدير مشاعرهم وتطلعاتهم.
7. إتاحة الحرية الفكرية لكل التلاميذ والثقة فيهم وفي قدراتهم والرغبة في التعامل معهم وعدم التعالي عليهم وكذلك عدم التساهل معهم.

**ثامناً: مهارة التلخيص أو الخاتمة:**

يشير التلخيص إلى تلك الأفعال أو الأقوال التي تصدر عن المعلم، والتي يقصد بها أن ينتهي عرض الدرس نهاية مناسبة. (جابر عبد الحميد جابر وآخرون، 1986، 140).

ويمثل التلخيص آخر مرحلة من مراحل الدرس، ولذلك فإن له أهمية كبيرة في تحقيق أهداف الدرس؛ فالتلخيص يحقق وظائف عديدة منها:

1. جذب انتباه التلاميذ وتوجيههم إلى نهاية الدرس.

2. يساعد التلاميذ على تنظيم المعلومات في عقولهم وبلورتها.

3. إبراز النقاط الهامة في الدرس وتأكيدا وربطها مع بعضها.

وفيما يلي يتم عرض نوعين رئيسيين من الغلق يمكن استخدامها منفردتين أو مجتمعين حسب ما يقتضيه الموقف، وهما: (جابر عبد الحميد جابر وآخرون، 1986، 144)

**1. تلخيص المراجعة: ويتميز بعدة خصائص هي:**

➤ يعمل هذا النوع من الغلق على جذب انتباه التلاميذ إلى نقطة نهاية منطقية الدرس .

➤ يستخدم لمراجعة النقاط الرئيسية في العرض الذي قدمه المعلم.

➤ يراجع النتائج المستخدمة في تعلم المادة خلال العرض.

➤ يلخص مناقشات التلاميذ حول موضوع معين.

➤ يربط موضوع الدرس بمفهوم أو مبدأ أو موضوع سبق دراسته.

وهذا النوع من الغلق مناسب للاستخدام إذا أراد المعلم أن يساعد تلاميذه على تنظيم أفكارهم حول مفهوم معين بواسطة الملخص المعد مسبقاً أو الملخص السبوري.

## 2. تلخيص النقل: ويتميز هذا النوع بالخصائص التالية:

\* يلفت انتباه التلاميذ إلى نقطة النهاية في دراسة الموضوع وينتقل بهم إلى دراسة موضوع جديد.

\* يطلب من التلاميذ استخلاص معلومات جديدة من معلومات سبق دراستها.

\* يسمح للتلاميذ بممارسة ما سبق أن تعلموه أو التدريب عليه.

# IV

## الهيئات والمؤسسات الرسمية والتعامل معها

بعد التعرض لموضوع التواصل عامة و أساسيات التواصل  
البيداغوجي في ما سبق، سنقدم في ما يلي هيكلية الوزارات التي تتناول  
الإنسان موضوعا لها، بحيث يمكن التواصل معها من قبل المركز المعد لهذه  
الوثائق، وهي : وزارة التربية الوطنية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي،  
وزارة التكوين المهني، وزارة الثقافة ووزارة الشباب والرياضة. مع العلم أن  
الوزارتين الأوليتين تمكنا من الحصول على المعلومات كافية للتواصل معهما  
بينما الأخريات لم تسمح بتقديم هذه المعلومات.

## وزارة التربية الوطنية

### الهيكلية التنظيمية:

نقدم في ما يلي الهيكلية التنظيمية التي تتكوّن منها وزارة التربية الوطنية والمؤسسات التابعة لها خارج مقر الوزارة ، وذلك من خلال الجدول الذي يتضمن كلا من الهيئة أو المؤسسة.

المرادية	وزارة التربية الوطنية GOLF العنوان: 8 شارع بكين، المرادية الجزائر
العناصر	العنوان: 14 شارع محمد بوجعيط القبة الجزائر

الوزير ( le ministre )
الأمين العام (général secrétaire)
رئيس الديوان ( chef de cabinet)
مديرة الدراسات (directeur d'études)
مديرة الدراسات (directeur d'études)

مساعد إداري رئيسي (assistant principal)
الاستقبال
* مكتب البريد العام
المفتشية العامة
تتولى شؤون التعليم و التكوين من جوانبه البيداغوجية و الإدارية و المالية لضمان السير الحسن للمؤسسات
المفتش العام
مفتشون مركزيون
.....

المديريات:

1. مديرية التعليم الأساسي

## DIRECTION DE L'ENSEIGNEMENT FONDAMENTAL

مدير التعليم الأساسي D/E-F
المديرية الفرعية للتنظيم المدرسي وضبط المقاييس
المديرية الفرعية للبرامج والمواقيت و المناهج والوسائل التعليمية للتعليم الابتدائي
المديرية الفرعية للبرامج والمواقيت و المناهج والوسائل التعليمية للتعليم المتوسط.
المديرية الفرعية للتعليم المتخصص

## 2 . مديرية التعليم الثانوي العام

### DIRECTION DE L'ENSEIGNEMENT SECONDAIRE GENERAL

مدير التعليم الثانوي العام D/E.S.G
المديرية الفرعية للتنظيم المدرسي وضبط المقاييس
المديرية الفرعية للبرامج والمواقيت و المناهج والوسائل التعليمية
المديرية الفرعية للتعليم المتخصص

## 3. مديرية التعليم الثانوي التقني

### DIRECTION DE L'ENSEIGNEMENT SECONDAIRE TECHNIQUE

مدير التعليم الثانوي التقني D/E.S.T
المديرية الفرعية للبرامج والمواقيت و المناهج والوسائل التعليمية
المديرية الفرعية للعلاقات مع مختلف القطاعات والتدريب
المديرية الفرعية للتنظيم المدرسي وضبط المقاييس

## 4. مديرية التكوين DIRECTION DE LA FORMATION

مدير التكوين D/F
المديرية الفرعية للتكوين الأولي
المديرية الفرعية لتحسين المستوى وتحديد المعارف
المديرية الفرعية لبرامج التكوين



## 5. مديرية الأنشطة الثقافية والرياضية والنشاط الاجتماعي

### DIRECTION DES ACTIVITES CULTURELLES ET SPORTIVES ET DES ACTIVITES SOCIALES

D/A.C.S.A.S	مدير الأنشطة الثقافية والرياضية والنشاط الاجتماعي
	المديرية الفرعية للأنشطة الثقافية
	المديرية الفرعية للأنشطة الرياضية والصحة المدرسية
	المديرية الفرعية للخدمات الاجتماعية

## 6. مديرية الدراسات القانونية والتعاون

### DIRECTION DES ETUDES JURIDIQUES ET LA COOPERATION

D/E.J.C	مدير الدراسات القانونية والتعاون
	المديرية الفرعية للتعاون والعلاقات الدولية
	المديرية الفرعية للدراسات القانونية
	المديرية الفرعية للمنازعات

## 7. مديرية المالية والوسائل

### DIRECTION DES FINANCES ET DES MOYENS

D/F.M	مدير المالية والوسائل
	المديرية الفرعية للوصاية على المؤسسات
	المديرية الفرعية للميزانية
	المديرية الفرعية للمحاسبة
	المديرية الفرعية للوسائل والممتلكات
CONTROLEUR FINANCIER	المراقب المالي

## 8. مديرية التوجيه والتقييم والاتصال

### DIRECTION DE L'EVALUATION DE L'ORIENTATION ET DE LA COMMUNICATION

مدير التوجيه والتقييم والاتصال D/.E.O.C
المديرية الفرعية للتقييم
المديرية الفرعية للتوجيه والاتصال
المديرية الفرعية للوثائق

## 9. مديرية المستخدمين

### DIRECTION DES PERSONNELS

مدير المستخدمين D/P
المديرية الفرعية للمستخدمين المسيرين مركزيا
المديرية الفرعية لمتابعة التسيير اللامركزية
المديرية الفرعية للقوانين الأساسية والمسار المهني

## 10. مديرية التخطيط

### DIRECTION DE LA PLANIFICATION

مدير التخطيط
المديرية الفرعية للتخطيط والخرائط المدرسية
المديرية الفرعية للإحصائيات
المديرية الفرعية لضبط مقاييس المنشآت والتجهيزات
المديرية الفرعية للدراسات المستقبلية

## 11. اللجنة الوطنية الجزائرية يونسكو - السكو

**ALGERIENNE COMMISSION NATIONAL  
UNESCO-ALECSO**

## 12. المراكز والدواوين الوطنية:

### LES CENTRES ET OFFICES NATIONAUX

الديوان الوطني للتعليم و التكوين عن بعد ONEFD 3 شارع بن شنب - الجزائر
المركز الوطني للوثائق التربوية CNDP
مركز التكوين بالتجهيزات والوسائل التعليمية وصيانتها CAMEMD
المعهد الوطني لتكوين مستخدمي التربية وتحسين مستواهم
الديوان الوطني للامتحانات والمسابقات ONEC
الديوان الوطني للمطبوعات المدرسية ONPS
الديوان الوطني لحو الأمية وتعليم الكبار ONAEA
المعهد الوطني للبحث في التربية INRE
اللجنة الوطنية للمناهج CNP
المركز الوطني البيداغوجي واللغوي لتعليم الأمازيغية / قصر الشعب CNPLET
المركز الوطني لإدماج الابتكارات البيداغوجية تنمية تكنولوجيات الإعلام والاتصال في التربية CNIIPDTICE
.....

## وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

### الهيكلية التنظيمية.

نعرض في ما يلي الهيكلية الكلية لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي من الأمانة العامة إلى رئاسة الديوان والمفتشية العامة ثم المديريات والمديرية الفرعية ووسائل الاتصال بها حسب ما تيسر لنا حصوله من معلومات.

### الأمانة العامة

#### الأمين العام:

يساعد الأمين العام ثلاثة (03) مدراء دراسات

مدير الدراسات اول

مدير الدراسات ثان

مديرية الدراسات ثالث

.....

### ديوان الوزير

رئيس الديوان:

.....

### المفتشية العامة

المفتش العام :

.....

تتكون المفتشية من (ذكر البعض)

مفتش بيداغوجي جهوي(غرب)

.....

مفتش بيداغوجي جهوي (شرق):

.....

مفتش بيداغوجي جهوي (وسط):

.....

مفتش أول

.....

مفتش ثاني

.....

مفتش ثالث

.....

## المديريات

- مديرية الدراسات لما بعد التدرج والبحث والتكوين.
- مديرية البحث العلمي والتطوير التكنولوجي.
- مديرية شبكات وأنظمة الإعلام والاتصال الجامعية.
- مديرية التعاون والتبادل ما بين الجامعات.
- مديرية الموارد البشرية.
- مديرية التخطيط والاستشراف.
- مديرية الميزانية والوسائل ومراقبة التسيير.
- مديرية الدراسات القانونية الأرشيف.

### 1. مديرية التكوين العالي في مرحلة التدرج

التنظيم

المدير :

تتكون من أربع (4) مديريات فرعية :

- 1.1. المديرية الفرعية للمتابعة البيداغوجية.
- 2.1. المديرية الفرعية للعلوم الاجتماعية والإنسانية والآداب واللغات.
- 3.1. المديرية الفرعية للإعتمادات والمراقبة والمعادلات.

### 2. مديرية الدراسات لما بعد التدرج والبحث والتكوين

...مهام مديرية الدراسات لما بعد التدرج والبحث والتكوين

المهام : طالع المرسوم التنفيذي رقم 03 - 01 مؤرخ في 2 ذي القعدة عام 1423 الموافق 4 يناير سنة 2003، المتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية رقم 2 المؤرخ في 8 جانفي 2003

- ✓ تصور سياسة تطوير التكوين في الدراسات لما بعد التدرج وتنفيذها،
- ✓ تحديد شروط تأهيل المؤسسات التي تتكفل بالتكوين في دراسات ما بعد التدرج والتأهيل الجامعي.
- ✓ تحديد شروط وطرق إعداد برامج التكوين في دراسات ما بعد التدرج.
- ✓ القيام بالمتابعة والمراقبة المستمرة للتكوين العالي في دراسات ما بعد التدرج، وإعداد حصيلتها وتقويمها.
- ✓ إعداد واقتراح كل إستراتيجية لترقية البحث والتكوين في مؤسسات التكوين العالي التابع لقطاعات أخرى.

التنظيم.

المدير :

تتكون من ثلاث (3) مديريات فرعية

1.2. المديرية الفرعية للتكوين لما بعد التدرج في العلوم الطبية.

2.2. المديرية الفرعية للتكوين في الدكتوراه والدراسات فيما بعد التدرج المتخصص.

3.2. المديرية الفرعية للبحث والتكوين.

### 3. مديرية البحث العلمي والتطوير التكنولوجي

...مهام مديرية البحث العلمي والتطوير التكنولوجي

المرسوم التنفيذي رقم 03-01 مؤرخ في 2 ذي القعدة عام 1423 الموافق 4 يناير سنة 2003، يتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية رقم 2 المؤرخ في 8 جانفي 2003

- ✓ تحديد واقتراح البرامج الوطنية ذات الأولوية الخاصة بالبحث.
- ✓ تنفيذ توصيات المجلس الوطني للبحث العلمي وضمان سير أمانته.

- ✓ القيام بتقييم مستمر لنشاطات البحث العلمي والتطوير التكنولوجي.
- ✓ إعداد الميزانية الوطنية للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي.
- ✓ اقتراح تدابير تحفيزية لثمين نتائج البحث.
- ✓ ضمان التنسيق ما بين القطاعات لنشاطات البحث العلمي.

#### التنظيم

المدير :

تتكون من أربع (4) مديريات فرعية

- 1.3. المديرية الفرعية للبرمجة والدراسات الاستشرافية.
- 2.3. المديرية الفرعية لمتابعة تمويل البحث.
- 3.3. المديرية الفرعية للتنسيق ما بين القطاعات والتقويم.
- 4.3. المديرية الفرعية للثمين وابتكار والتطوير التكنولوجي.

#### 4. مديرية شبكات وأنظمة الإعلام والاتصال الجامعي

...مهام مديرية شبكات وأنظمة الإعلام والاتصال الجامعية

المهام : طالع المرسوم التنفيذي رقم 03 - 01 مؤرخ في 2 ذي القعدة عام 1423 الموافق 4 يناير سنة 2003، المتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية رقم 2 المؤرخ في 8 جانفي 2003 .

- ✓ تكييف نظام التعليم العالي مع تطور تكنولوجيات الإعلام والاتصال واستعمالها في جميع مجالات نشاطاته.
- ✓ وضع آليات المتابعة والتطوير المستمر للشبكة الوطنية الجامعية.
- ✓ تشجيع استعمال التكنولوجيات الجديدة في نشر الإعلام العلمي والتقني.
- ✓ تصور وتطبيق مخطط تعميم استعمال الأداة المعلوماتية في القطاع.



- ✓ السهر على عصرة شبكة المكتبات وتطويرها.
- ✓ تطوير التعليم عن بعد والجامعات الافتراضية.
- ✓ ضمان نشر إعلامي واسع لنشاطات القطاع.

التنظيم.

المدير:

تتكون من ثلاث (3) مديريات فرعية

1.4. المديرية الفرعية للشبكات.

2.4. المديرية الفرعية للأنظمة.

3.4. المديرية الفرعية للإعلام والاتصال الجامعي.

5. مديرية التعاون والتبادل ما بين الجامعات

مهام مديريةية التعاون والتبادل ما بين الجامعات

المهام :طالع المرسوم التنفيذي رقم 03 - 01 مؤرخ في 2 ذي القعدة عام 1423 الموافق 4 يناير سنة 2003، المتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي .الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية رقم 2 المؤرخ في 8 جانفي. 2003 .

- ✓ البحث عن الإمكانيات والفرص المتاحة في مجال التعاون والشراسة.
- ✓ السهر على تنفيذ اتفاقات التعاون في الميادين التابعة للقطاع، وضمان تقييمها.
- ✓ اقتراح الآليات التي تسمح بمساهمة الجالية العلمية الجزائرية المقيمة بالخارج.
- ✓ ضمان متابعة تنفيذ مخططات التكوين وتحسين المستوى في الخارج، بالتنسيق مع القطاعات المعنية، واقتراح آليات تسهيل الإدماج في الوسط المهني.
- ✓ اقتراح كل نص يحكم تنظيم التكوين بالخارج وسيره.

## التنظيم

المدير:

تتكون من ثلاث (3) مديريات فرعية:

1.5. المديرية الفرعية للتكوين وتحسين المستوى في الخارج والإدماج.

2.5. المديرية الفرعية للتعاون.

3.5. المديرية الفرعية للتبادل بين الجامعات.

## 6. مديرية الموارد البشرية

...مهام مديرية الموارد البشرية

المهام طالع المرسوم التنفيذي رقم 03-01 مؤرخ في 2 ذي القعدة عام 1423 الموافق 4 يناير سنة 2003، المتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية رقم 2 المؤرخ في 8 جانفي 2003.

✓ اقتراح وتنفيذ سياسة الموارد البشرية للقطاع وتثمينها.

✓ المساهمة في إعداد سياسة عامة لتوظيف المدرسين وتعيينهم وتسييرهم.

✓ إعداد وتنفيذ مخططات وبرامج التكوين وتحسين المستوى وتحديد المعارف

للمستخدمين الإداريين والتقنيين وأعوان المصالح.

✓ السهر على تطبيق الأحكام القانونية والتنظيمية المتعلقة بعلاقات العمل.

✓ ضمان تسيير مستخدمي الإدارة المركزية.

✓ اقتراح الاتفاقيات والاتفاقات المتعلقة بتشغيل المدرسين والباحثين

الأجانب.

✓ كل نص ذي طابع تنظيمي يخص القوانين الأساسية الخاصة لمستخدمي

القطاع، بالاتصال مع الهياكل والأجهزة المعنية.

## التنظيم

المدير:

تتكون من ثلاث (3) مديريات فرعية

1.6. المديرية الفرعية لتخطيط الموارد البشرية وتطويرها.

2.6. المديرية الفرعية لمتابعة المسارات المهنية للمستخدمين وتطويرها.

3.6. المديرية الفرعية للتكوين وتحسين المستوى وتحديد المعارف.

## 7. مديرية التخطيط والاستشراف

## التنظيم

المدير:

تتكون من ثلاث (3) مديريات فرعية.

1.7. المديرية الفرعية للاستشراف والتخطيط.

2.7. المديرية الفرعية للبرمجة وتمويل الاستثمارات.

3.7. المديرية الفرعية لمتابعة البناءات والتجهيزات والتقييس.

## 8. مديرية الميزانية والوسائل ومراقبة التسيير

...مهام مديرية الميزانية والوسائل ومراقبة التسيير

المهام: طالع المرسوم التنفيذي رقم 03 - 01 مؤرخ في 2 ذي القعدة عام 1423

الموافق 4 يناير سنة 2003، المتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة التعليم العالي

والبحث العلمي. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية رقم 2

المؤرخ في 8 جانفي. 2003 .

✓ تقييم ميزانية التسيير للقطاع وإعدادها.

✓ تخصيص الاعتمادات الضرورية لسير المؤسسات تحت الوصاية.

✓ ضمان تسيير الصندوق الوطني للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي.

- ✓ القيام بمراقبة التسيير المالي والمحاسبي للمؤسسات تحت الوصاية.
- ✓ ضمان سير اللجنة الوزارية لإبرام الصفقات العمومية والسهر على احترام إجراءات إبرام العقود.
- ✓ تزويد الإدارة المركزية بالوسائل المادية وضمان تسييرها.
- ✓ تزويد الإدارة المركزية بالوسائل المادية وضمان تسييرها.
- ✓ تنفيذ ميزانية التسيير والتجهيز التابعة للإدارة المركزية.

التنظيم

المدير:

تتكون من أربع (4) مديريات فرعية:

1.8. المديرية الفرعية للميزانية والمحاسبة.

2.8. المديرية الفرعية لمراقبة التسيير.

3.8. المديرية الفرعية للوسائل العامة.

4.8. المديرية الفرعية للصفقات والعقود.

9. مديرية الدراسات القانونية والأرشفة

...مهام مديرية الدراسات القانونية والأرشفة

المهام : طالع المرسوم التنفيذي رقم 03 - 01 مؤرخ في 2 ذي القعدة عام 1423

الموافق 4 يناير سنة 2003، المتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة التعليم العالي

والبحث العلمي .الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية رقم 2

المؤرخ في 8 جانفي 2003

✓ إعداد النصوص التنظيمية التي تدخل في إطار تنفيذ برامج القطاع.

بالاتصال مع الهيكل المعنية.

✓ ضمان مساعدة قانونية لهياكل الإدارة المركزية والمؤسسات تحت الوصاية.

✓ اقتراح النصوص التي تحكم تنظيم المؤسسات تحت الوصاية.

- ✓ ضمان مشاركة القطاع في العمل التشريعي والتنظيمي للحكومة.
- ✓ ضمان معالجة تسيير أرشيف الإدارة المركزية ووثائقها وحفظ ذلك.

التنظيم

المدير:

تتكون من ثلاث (3) مديريات فرعية

1.9. المديرية الفرعية للتنظيم.

2.9. المديرية الفرعية للدراسات القانونية والمنازعات.

3.9. المديرية الفرعية للأرشيف والوثائق.

## وزارة التعليم و التكوين المهنيين

### الهيكل التنظيمية.

نعرض في ما يلي الهيكل التنظيمي لوزارة التكوين والتعليم المهنيين، ونقوم بعرض كل مديرية مع ملحقاتها من المديريات الفرعية والمصالح التابعة لها، ونتبع في ذلك الهيكل المعروف أعلاه ، ولا نتعرض إلى ما هو خارج الهيكل مثل هيئة التشرifications والأمن. تتكوّن وزارة التكوين والتعليم المهنيين من :

#### 1. الوزير ويلحق به كل من:

##### 1.1. رئاسة الديوان، يلحق بها:

##### 1.1.1. المستشارون ومساعدو رئيس الديوان.

##### 2.1. الأمانة العامة، ويلحق بها:

##### 1.2.1. مديرو الدراسات.

##### 3.1. المفتشية العامة، ويلحق بها:

##### 1.3.1. المفتشون على اختلاف حقوقهم وتخصصاتهم.

#### 2. المديريات والمديريات الفرعية.

##### 1.2. مديرية التنظيم ومتابعة التكوين المهن.

##### 1.1.2. مديرية فرعية المرجعيات والبرامج.

##### 2.1.2. مديرية فرعية للطرق والوسائل البيداغوجية.

##### 3.1.2. مديرية فرعية للتنظيم البيداغوجي والتظير.

##### 4.1.2. مديرية فرعية للتعليمات.

#### 2.2. مديرية التعليم المهني.

##### 1.2.2. مديرية فرعية تنظيم وتنشيط ومتابعة بيداغوجية.

- 2.2.2. مديرية فرعية للبرامج والطرق والوسائل.
- 3.2.2. مديرية فرعية للتدريبات الميدانية والتناوبية.
- 3.2. مديرية التوجيه والامتحانات والقبول.
- 1.3.2. مديرية فرعية للإعلام والتوجيه.
- 2.3.2. مديرية فرعية للامتحانات والمسابقات.
- 3.3.2. مديرية فرعية للمصادقة والشهادات والمعادلة.
- 3.2. مديرية التكوين المستمر والعلاقات.
- 1.3.2. مديرية فرعية للتكوين المستمر.
- 2.3.2. مديرية فرعية للفتات الخاصة.
- 3.3.2. مديرية فرعية للعلاقات الدولية.
- 4.3.2. مديرية فرعية للمؤسسات الخاصة.
- 4.2. مديرية الإعلام وأنظمة الإعلام.
- 1.4.2. مديرية فرعية للتكوين في شبكة التكوين.
- 2.4.2. مديرية فرعية للإعلام الآلي.
- 3.4.2. مديرية فرعية لأنظمة الإعلام الآلي.
- 5.2. مديرية الدراسات والتعاون.
- 1.5.2. مديرية فرعية للدراسات والبحث والتوثيق.
- 2.5.2. مديرية فرعية للتبادل والتعاون.
- 3.5.2. مديرية فرعية للقوانين والمنازعات.
- 6.2. مديرية التنمية والتخطيط.
- 1.6.2. مديرية فرعية للتخطيط والإحصاء.
- 2.6.2. مديرية فرعية للتنمية ومتابعة المشاريع.

- 3.6.2. مديرية فرعية لتأمين وتقويم التراث.
- 2.7. مديرية الموارد البشرية.
- 1.7.2. مديرية فرعية للتكوين.
- 2.7.2. مديرية فرعية للإتقان وإعادة التدريب.
- 3.7.2. مديرية فرعية لتكوين المكونين.
- 8.2. مديرية المالية والوسائل.
- 1.8.2. مديرية الميزانية.
- 2.8.2. مديرية فرعية للمحاسبة.
- 3.8.2. مديرية فرعية للوسائل العامة.
- 4.8.2. مديرية فرعية. لتسيير المالي للمؤسسات.



## وزارة الشباب والرياضة

### الهيكل التنظيمية.

تتكوّن الهيكلية التنظيمية لوزارة الشباب والرياضة من نفس هياكل الوزارات السابقة وتختلف في المهام المسندة للمديريات حسب نوع الوزارة وهي كالتالي:

#### 1. الأمانة العامة:

يرتبط بها = مديران للدراسات ويرتبط بهما مكتب الاتصالات والمراسلات ومكتب الأمن الداخلي.

#### 2. رئاسة الديوان:

يرتبط بها سبعة (7) مستشارين للدراسة.

#### 3. المفتشية العامة:

يرتبط بها المفتشون المركزيون.

#### 4. المديريات:

##### 1.4. مديرية الشباب، بها :

1.1.4. المديرية الفرعية للتنشيط والنشاط الجماعي الشباني.

2.1.4. المديرية الفرعية لمبادرات الشباب والتبادل.

3.1.4. المديرية الفرعية لبرامج المؤسسات الشبانية.

##### 2.4. مديرية الرياضة.

1.2.4. المديرية الفرعية للرياضة في الوسط التربوي والتكويني.

2.2.4. المديرية الفرعية للفرق الوطنية والرياضة عالية المستوى.

##### 3.4. مديرية التكوين.

1.3.4. المديرية الفرعية للتكوين لمهنة الرياضة.

2.3.4. المديرية الفرعية لضبط أنواع التكوين.

- 3.3.4. المديرية الفرعية للإحصاء والبرامج.
- 4.4. مديرية المنشآت والوسائل.
- 5.4. مديرية التنظيم والتوثيق.
- 1.5.4. المديرية الفرعية للتنظيم والمنازعات.
- 2.5.4. المديرية الفرعية للتوثيق والمحفوظات.
- 6.4. مديرية التعاون والاتصال.
- 1.6.4. المديرية الفرعية للإعلام والاتصال في الوسط الشباني.
- 2.6.4. المديرية الفرعية لأنظمة الاتصال.
- 3.6.4. المديرية الفرعية للتعاون.
- 7.4. مديرية الإدارة العامة.
- 1.7.4. المديرية الفرعية للموارد البشرية.
- 2.7.4. المديرية الفرعية للميزانية والمحاسبة.
- 3.7.4. المديرية الفرعية لمراقبة دعم الدولة للحركات الجمعوية.

## وزارة الثقافة

### الهيكل التنظيمية.

تشتمل الإدارة المركزية في وزارة الثقافة، تحت سلطة الوزير، على ما يأتي:

#### 1. الأمين العام.

ويساعده مديران (2) للدراسات، ويلحق به مكتب البريد والمكتب الوزاري للأمن الداخلي في المؤسسة:

#### 2. رئيس الديوان، وأربعة (4) ملحقين بالديوان

ويساعده ستة (6) مكلفين بالدراسات والتلخيص يكلفون بما يأتي:

- تحضير مشاركة الوزير في نشاطات الحكومة وعلاقاتها مع البرلمان وتنظيمها.
- تنظيم نشاطات الوزير في مجال العلاقات الخارجية.
- تنظيم علاقات الوزير مع الشركاء الاجتماعيين والحركة الجمعوية والمؤسسات.
- تنظيم نشاطات الوزير في مجال العلاقات العامة.
- الاتصال وتنظيم علاقة الوزير مع الصحافة.
- مراجعة حصائل نشاطات الوزارة.

#### 3. المفتشية العامة.

#### 4. المديريات:

#### 1.4. مديرية الكتاب والمطالعة العمومية، وتكلف بما يأتي

- ترقية الإبداع والبحث والطبع والنشر والتوزيع في إطار تنفيذ السياسة الوطنية للكتاب.

- إعداد المعطيات والتقديرات الضرورية لتحديد المعالم الكبرى لتطوير الكتاب وترقية المطالعة العمومية.

- تنظيم الشبكة الوطنية للمكتبات وقاعات المطالعة العمومية.

- تطوير الترجمة وإصدار منشورات ثقافية.

وتتضمن مديريتين فرعيتين :

#### 1.1.4. المديرية الفرعية لدعم الإبداع الأدبي، وتكلف بما يأتي :

- إعداد كل عمل يهدف إلى ترقية ودعم الإبداع الأدبي والمبادرة بذلك.
- اقتراح التدابير التشجيعية لإنتاج الأعمال الأدبية ونشرها.
- تشجيع ترجمة الأعمال الأدبية واقتباسها وإعادة نشرها.
- اقتراح كل أشكال الدعم والتحفيز لتطوير صناعة الكتاب.
- برمجة اللقاءات والندوات والملتقيات التي لها صلة بالإبداع الأدبي وتنظيمها وتنشيطها.

#### 2.1.4. المديرية الفرعية للمكتبات وترقية المطالعة العمومية، وتكلف بما يأتي:

- إعداد كل برنامج لتطوير وترقية المطالعة العمومية.
- تنشيط عمل المكتبيين ومتابعة نشاطاتهم.
- ترقية شبكات المكتبات عبر التراب الوطني.
- البت في طلبات منح التراخيص الإدارية المنصوص عليها في التنظيم ذي الصلة بالكتاب.

#### 2.4. مديرية تطوير الفنون وترقيتها، وتكلف بما يأتي

- تنفيذ السياسة الوطنية في مجال ترقية الفنون.
- ترقية الإبداع الفني ودعم الفنانين.
- تنظيم الهياكل والمؤسسات المكلفة بالإنتاج الفني والإبداع الفني.
- ترقية التعبيرات الثقافية التقليدية والشعبية وتثمينها.

وتتضمن ثلاث (3) مديريات فرعية

#### 1.2.4. المديرية الفرعية لدعم الإبداع الفني ووضع الفنانين، وتكلف بما يأتي:

- اقتراح التدابير الضرورية للمنافسة في مجال الإبداع الفني.
  - وضع آليات التشاور والتنسيق مع الفنانين.
  - دعم الإبداع الفني بواسطة آليات الدعم القانونية.
  - ترقية كل عمل يهدف إلى صقل المواهب الفنية الشابة.
- 2.2.4. المديرية الفرعية لتطوير الفنون الحية وفنون العرض، وتكلف بما يأتي:**
- اقتراح الأشكال التنظيمية الملائمة للهيئات المكلفة بالإنتاج الفني وتوزيعه.
  - تنسيق الأعمال التي تقوم بها الهيئات المكلفة بالإنتاج الفني ومتابعتها.
  - وضع الأطر القانونية التي تحكم مختلف النشاطات المتعلقة بالفنون.
  - إعداد بنك المعطيات المتعلقة بالمبدعين والإبداع الفني.
  - إعداد عمل يهدف إلى ترقية ودعم الإنتاج الفني في مختلف أشكاله وبشتى الدعائم، والمبادرة بذلك.
- 3.2.4. المديرية الفرعية لشمين التعابير الثقافية التقليدية والشعبية، وتكلف بما يأتي:**
- إحصاء الرصيد الموسيقي والغنائي والرقص الشعبي وتسجيله وإعادة إحيائه،
  - جمع المؤلفات الفكرية المكتوبة والشفوية والتراث الثقافي التقليدي والحفاظ عليها وتأمينها.
  - تشجيع نشر الرموز والأعمال التابعة للفنون التقليدية بواسطة مختلف الوسائط.
  - ترقية تنظيم المعارض والمسابقات التي تهدف إلى تشجيع إعادة إنتاج الأعمال الفنية للتراث الثقافي وفق الأنماط الأصلية.
- 3.4. مديرية تنظيم توزيع الإنتاج الثقافي والفني، وتكلف بما يأتي**
- اقتراح كل تدبير يندرج في إطار تجسيد الأهداف المحددة في مجال ترقية توزيع النشاطات الثقافية.
  - ترقية كل شكل من أشكال العمل الثقافي.

- العمل من أجل ترقية الثقافة الوطنية من خلال إعداد برامج محددة تتعلق بالتنشيط والترقية الثقافيين.
- التشجيع بالاتصال مع الهياكل المعنية علي مشاركة المتعاملين الثقافيين في التظاهرات الثقافية الوطنية والدولية ومتابعتها.
- دعم برامج الجمعيات الثقافية في مجال ترقية الثقافة ونشرها وتضم مديريتين فرعيتين :

#### **1.3.4. المديرية الفرعية لترقية النشاطات الثقافية، والفنية، وتكلف بما يأتي:**

- إعداد برامج التنشيط الثقافي والتظاهرات الفنية والسهر علي تنفيذها.
- المبادرة، بالاتصال مع المجتمع المدني والجماعات المحلية، بالدراسات والبحوث والبرامج قصد ترقية الأنشطة الثقافية وتطويرها.
- مساعدة الهيئات المكلفة بالتوزيع الثقافي في وضع التصورات وتنظيم برامج التنشيط الثقافي ومساعدتها علي توفير لوسائل لضرورية لحسن سيرها.

#### **2.3.4. المديرية الفرعية لتوزيع الإنتاج الثقافي، وتكلف بما يأتي:**

- تقييم الأعمال المبادر بها في مجال توزيع الإنتاج الثقافي.
- إبرام عقود برامج مع الجمعيات الثقافية ومراقبة كيفية صرف أموال الدعم المقدمة لها.
- الإشراف علي تنظيم المهرجانات الثقافية المؤسسة وتقييم مدي تأثيرها.
- اقتراح السبل والوسائل المشجعة علي إرساء سوق فنية وتنظيمها وتطويرها.

#### **4.4. مديرية الحماية القانونية للممتلكات الثقافية وتأمين التراث الثقافي، وتكلف بما يأتي**

- المبادرة بالأعمال المتعلقة بالحماية القانونية للممتلكات الثقافية واقتراحها وتقييمها.

- السهر علي احترام تطبيق التشريع والتنظيم المتعلقين بحماية التراث الثقافي.
- الفصل في كل طلبات الحصول علي التراخيص القانونية والإدارية.
- السهر علي تطبيق الإجراءات الإدارية المطلوبة لتنفيذ مداوالات اللجان الوطنية المكلفة، علي التوالي، بالمتلكات الثقافية واقتناء المتلكات الثقافية.
- إعداد مخططات تامين التراث الثقافية وبرامجه والسهر علي إنجازها:
- وتضم ثلاث (3) مديريات فرعية.

#### **1.4.4. المديرية الفرعية للمراقبة القانونية، وتكلف بما يأتي :**

- ضمان احترام تنفيذ التشريع والتنظيم المتعلقين بحماية المتلكات الثقافية.
- دراسة كل طلب تدخل علي المتلكات الثقافية والسهر علي احترام مطابقة الإجراءات المرتبطة بها والامتثال لذلك.
- ضمان المراقبة الإدارية علي تنفيذ عمليات الحفريات والبحوث الأثرية.
- مراقبة مدي مطابقة إجراءات إعداد الجرد وقوائم المتلكات الثقافية ونشر نتائج ذلك.

#### **2.4.4. المديرية الفرعية لتأمين المتلكات الثقافية، وتكلف بما يأتي:**

- تحديد مقاييس تأمين المتلكات الثقافية وإعداد مخططات بذلك ومتابعة إنجازها.
- تجميع بطاقة بقوائم رجال الفن واستغلال تقارير البحث حول المتلكات الثقافية.
- السهر علي تطبيق المقاييس المطبقة علي تجارة المتلكات الثقافية.
- دراسة الملفات المتعلقة بالمناجرة غير الشرعية بالمتلكات الثقافية ومتابعتها

#### 3.4.4. المديرية الفرعية للبحث وتثمين التراث الثقافي، وتكلف بما يأتي:

- السهر علي إنجاز برامج البحث.
- دراسة الملفات العلمية لطلبات تراخيص إجراء البحوث.
- تشجيع نشر نتائج البحث العلمي والحث علي توزيعها.
- الحث علي تنظيم اللقاءات العلمية المتصلة بالثقافة علي المستويين الوطني والدولي، والمشاركة فيها.

#### 5.4. مديرية حفظ التراث الثقافي وترميمه، وتكلف بما يأتي:

- تنفيذ سياسة البحث العلمي في مجال التراث الثقافي.
- السهر علي حسن سير العمليات المتصلة بالجرد وبنك معطيات الممتلكات الثقافية.
- دراسة ملفات تسجيل واقتناء الممتلكات الثقافية في إطار اللجان الوطنية التي تضطلع بأمانتها.
- إعداد مخططات وبرامج حفظ التراث الثقافي وترميمه والسهر علي إنجازها.

وتصم ثلاث (3) مديريات فرعية :

#### 1.5.4. المديرية الفرعية لجرد الممتلكات الثقافية، وتكلف بما يأتي :

- إعداد العمليات المتصلة بالجرد وبنك المعطيات للممتلكات الثقافية ومتابعتها وتقويمها،
- السهر علي إعداد أرصدة وثائقية للتراث الثقافي غير المادي، والحفاظ عليها ووضعها في متناول الجمهور،
- إعداد قوائم الممتلكات الثقافية وضمان تحيينها،
- القيام بمراقبة الممتلكات الثقافية المنقولة المرخص بتصديرها وتحويلها



## 2.5.4. المديرية الفرعية لحفظ الممتلكات الثقافية المنقولة وترميمها، وتكلف

بما يأتي:

- اقتراح برامج حفظ الممتلكات الثقافية المنقولة وترميمها،
- إعداد المقاييس المتحفية وعلم المتاحف،
- السهر على احترام تدابير حفظ الممتلكات الثقافية المنقولة،
- السهر على وضع شبكة لورش حفظ الممتلكات الثقافية المنقولة وترميمها

## 3.5.4. المديرية الفرعية لحفظ الممتلكات الثقافية العقارية وترميمها، وتكلف بما يأتي:

- اقتراح مشاريع برامج ومخططات حماية وتأمين المواقع والمحميات الأثرية، والمخططات العامة لتهيئة الحظائر الثقافية ومخططات حفظ القطاعات المحفوظة، ومراقبة كفاءات تنفيذها،

- دراسة كل تدخل على الممتلكات الثقافية العقارية والفصل فيه،
- المشاركة في أشغال اللجان والأجهزة القطاعية المختلفة المكلفة بدراسة وتسيير وسير الممتلكات العقارية التي تكون الوزارة ممثلة فيها،
- تنظيم لجنة تأهيل المهندسين المعماريين المرشحين وضمان حسن سيرها وضبط بطاقة التقنيين في مجال الترميم ومراقبي الأشغال

## 6.4. مديرية التعاون والتبادل، وتكلف بما يأتي:

- ضمان تنفيذ السياسة الوطنية في مجال التعاون مع المنظمات الدولية والجهوية المتخصصة والتبادل مع البلدان الأجنبية في مجال الثقافة،
- السهر على تطبيق الاتفاقات والاتفاقيات والبروتوكولات والبرامج في مجال التبادل الثقافي الثنائي،

- دراسة أعمال التعاون مع المنظمات الدولية والجهوية المتخصصة، واقتراحها.

و تضم مديريتين فرعيتين

#### **1.6.4. المديرية الفرعية للتبادل والتعاون الشائي، وتكلف بما يأتي**

- ترقية العلاقات الثنائية في مجال الثقافة ومتابعته، بالتنسيق مع المصالح المعنية في وزارة الشؤون الخارجية،  
- تحضير الملفات التقنية في إطار اللجان المختلطة للتعاون والمشاركة في أشغال هذه اللجان،  
- المشاركة في إعداد البرامج التي تهدف إلى إشعاع الثقافة الوطنية في الخارج وتنفيذها، بالتنسيق مع المصالح المعنية في وزارة الشؤون الخارجية

#### **2.6.4. المديرية الفرعية للتعاون المتعدد الأطراف، وتكلف بما يأتي :**

- تنظيم أعمال التعاون مع المنظمات الدولية والجهوية المختصة في مجال الثقافة وتنشيطها،  
- تحضير مشاركة القطاع في اجتماعات المنظمات الدولية والجهوية المختصة وتنسيقها،  
- متابعة تطور الأعمال التي أنجزتها المنظمات الدولية والجهوية المختصة في مجال الثقافة

#### **7.4. مديرية الشؤون القانونية، وتكلف بما يأتي :**

- إعداد مشاريع النصوص القانونية التي تدخل ضمن صلاحيات الوزارة، بالاتصال مع الهياكل المعنية،  
- دراسة القضايا المتصلة بالمنازعات التي تكون الإدارة المركزية طرفا فيها ومتابعتها،  
- دراسة العناصر الضرورية لتقنين النصوص الخاصة بالقطاع وتحضيرها،

- إعداد منشورات النصوص القانونية للقطاع وفق مقاييس التقنين والمناهج الملائمة وتحيينها،

إبداء كل رأي قانوني في كل المسائل المعروضة عليها.

و تضم مديريتين فرعيتين:

#### **1.7.4. المديرية الفرعية للتنظيم والمنازعات، وتكلف بما يأتي:**

- إعداد مشاريع النصوص التشريعية والتنظيمية المتعلقة بالقطاع، بالاتصال مع الهيكل المعنية،

- إعداد مجموعات النصوص القانونية لقطاع الثقافة وفق مقاييس التقنين والمناهج الملائمة وإصدار نشرة الإعلانات القانونية للوزارة،

- السهر علي المطابقة القانونية للسندات الإدارية التي تعدها مصالح الوزارة،

- دراسة الملفات المتعلقة بالتراعات وكل القضايا المتنازع فيها التي تلزم الإدارة المركزية ومتابعتها،

- مساعدة الهيئات التابعة للوصاية علي متابعة القضايا المتنازع فيها وتسييرها

#### **2.7.4. المديرية الفرعية للدراسات القانونية، وتكلف بما يأتي:**

- إبداء كل رأي وتقديم الاقتراحات في مشاريع النصوص القانونية التي تبادر بها القطاعات الأخرى،

- المبادرة بجميع الأشغال ودراسات أشغال التلخيص المتعلقة بتطبيق التشريع والتنظيم اللذين يحكمان نشاطات القطاع،

- إبداء الآراء وتقديم التوصيات في المسائل ذات الطابع القانوني

#### **8.4. ومديرية الدراسات الاستشرافية والتوثيق والإعلام الآلي، وتكلف بما يأتي:**

- إنجاز عمليات التقييم الدوري لإنجاز برامج التنمية في القطاع،

- القيام بكل دراسة مستقبلية ضرورية لتطور القطاع وتنميتها،

- معالجة الإحصائيات المتعلقة بالقطاع ونشرها في إطار التنظيمات المعمول بها،
- تكوين رصيد وثائقي متخصص وتسييره واستغلاله،
- ترقية استعمال وسائل الإعلام الآلي

وتتضمن ثلاث (3) مديريات فرعية

#### **1.8.4 . المديرية الفرعية للتقييم، وتكلف بما يأتي:**

- تقييم مراحل تنفيذ المشاريع وإعداد حصيلة سنوية عن تحقيق الأهداف المسطرة،
- تحديد العراقيل في تنفيذ مشاريع الاستثمارات واقتراح كل التدابير الكفيلة برفعها،
- تقييم عمليات التجهيز في القطاع

#### **2.8.4 . المديرية الفرعية للدراسات الاستشرافية والتطوير، وتكلف بما يأتي:**

- تحضير تصور آفاق تطوير القطاع بالتعاون مع المديريات الأخرى والمؤسسات التابعة لوزارة الثقافة،
- تحضير مشاريع المخططات والبرامج السنوية والمتعددة السنوات للإنجاز والتجهيز بالنسبة للقطاع، بالتعاون مع المديريات الأخرى والمؤسسات التابعة لوزارة الثقافة،
- المساهمة في أشغال التخطيط وإعداد آفاق التطوير الإستراتيجية

#### **3.8.4 . المديرية الفرعية للأرشيف والتوثيق والإحصاء والإعلام الآلي،**

**وتكلف بما يأتي:**

- تنظيم الأرشيف الإداري للقطاع وتسييره واستغلاله،
- تشكيل رصيد وثائقي متخصص وتسييره،

- جمع المعلومات الإحصائية الضرورية لمتابعة تطوير القطاع ومراقبته وتحليلها واستغلالها وتوزيعها،
- تحضير المشاريع السنوية والمتعددة السنوات لتطوير وسائل الإعلام الآلي في القطاع ومتابعة تنفيذها

#### **9.4. مديرية الإدارة والوسائل، وتكلف بما يأتي:**

- تسيير الوسائل البشرية والمادية للإدارة،
  - تحضير العمليات المتعلقة بميزانية الإدارة المركزية وتنفيذها،
  - إعداد التقديرات الدورية وتقييم تنفيذها،
  - ضمان تسيير الذمة المالية للوزارة والمحافظة عليها،
  - ترقية التكوين المتخصص في المجالات المتصلة بالثقافة
- وتضم أربع (4) مديريات فرعية :

#### **1.9.4. المديرية الفرعية للمستخدمين، وتكلف بما يأتي:**

- توظيف مستخدمي الإدارة المركزية والمصالح الخارجية التابعة لها وتسييرهم،
- إعداد مخطط تسيير المستخدمين ومتابعة تنفيذه،
- إحصاء الحاجات إلى الموارد البشرية الضرورية للسير الحسن للإدارة المركزية

#### **2.9.4. المديرية الفرعية للميزانية والحاسبة، وتكلف بما يأتي:**

- تقدير الحاجات المالية السنوية للقطاع،
- وضع اعتمادات تسيير المصالح المركزية وغير المركزية للقطاع،
- ضمان تنفيذ ميزانيتي التسيير والتجهيز للقطاع،
- السهر على المطابقة القانونية لكيفيات إبرام الصفقات العمومية للقطاع وعلي حسن تنفيذها،

- تحليل الوضعيات الدورية لاستهلاك الاعتمادات المالية في الإدارة المركزية وفي المؤسسات التابعة للوصاية

#### 3.9.4. المديرية الفرعية للوسائل العامة، وتكلف بما يأتي :

- ضبط حاجات الإدارة المركزية الى الأدوات والأثاث واللوازم، وضمان اقتنائها،

- ضمان تسيير الممتلكات المنقولة والعقارية للإدارة المركزية وصيانتها،

- ضمان التنظيم المادي للتظاهرات والتنقلات المتصلة بمهام الوزارة،

- مسك جرد بالممتلكات المنقولة والعقارية للإدارة المركزية وضبطها

#### 4.9.4. المديرية الفرعية للتكوين وتحسين المستوى وتجديد المعارف، وتكلف بما يأتي:

إعداد المخططات السنوية والمتعددة السنوات لتكوين المستخدمين وتحسين مستواهم وتحديد معارفهم، وتنفيذها وتقييمها،

- تنظيم مختلف أشكال التكوين الفني، والتكوين في مهن التراث الثقافي وتطوير ذلك وترقيته،

- ترقية شبكة مؤسسات التكوين التابعة لقطاع الثقافة وتنشيطها

#### المؤسسات التابعة لوزارة الثقافة

☞ المسرح الوطني الجزائري،

☞ دور الثقافة ،

☞ المتاحف الوطنية،

☞ المتحف الوطني باردو،

☞ المتحف الوطني للفنون والتقاليد الشعبية،

☞ المتحف الوطني للفنون الجميلة،

☞ المتحف الوطني للآثار القديمة،

- 📌 المدارس الوطنية للفنون الجميلة بالوطن،
- 📌 المدرسة العليا للفنون الجميلة،
- 📌 المكتبة الوطنية الجزائرية،
- 📌 المركز الوطني للمخطوطات،
- 📌 المركز الوطن للبحث في علم الآثار،
- 📌 المركز الوطني للبحوث في عصور ما قبل التاريخ وفي علم الإنسان والتاريخ،
- 📌 ديوان رياض الفتح،
- 📌 الديوان الوطني للثقافة و الإعلام،
- 📌 الديوان الوطني لحقوق المؤلف،
- 📌 ديوان الحظيرة الوطنية للطاسيلي،
- 📌 ديوان حظيرة الأهقار الوطنية.

هذه أهم الهيئات والمؤسسات الاجتماعية والإدارية الرسمية التي تتعامل مع الإنسان في الجزائر، والتي يمكن التواصل معها بشكل مباشر أو غير مباشر، فرغم الحواجز المحذوفة للتواصل مع كثير من الهيئات في المجتمعات المتقدمة ، إلا أن التسيير الإداري في بلدنا لم يواكب التطور السريع لوسائل الاتصال العصرية لاختصار المسافة الزمنية والمكانية في قضاء حاجات الناس. فالإدارة عندنا مازالت تفرض قيود السلم الإداري والتسلسل في الاتصالات والتي لم يعد لها وجود في كثير من البلدان. فالناسوخ (لفاكس) وانترنت هي من أهم وسائل التواصل اليوم ، فلماذا نتشبث بالقديم الثقيل، ولا نستفيد من هذه التقنية، فعلى سبيل المثال: لكي تستخرج عقد ميلاد أصلي لا بد من الانتقال إلى مسقط الميلاد حتى ولو كانت المسافة بعيدة، بينما في بلدان أخرى تحصل عليه في وقت قياسي من خلال كتابة طلب وإرساله ثم تبقيه عن طريق الشبكة العنكبوتية.



# عوائق التواصل في الوسط التربوي



توجد مجموعة من المشكلات والعوائق التي قد تقف دون إجراء عملية التواصل بشكل سليم مما يؤدي إلى عدم تحقيق الأهداف المنتظرة من التواصل، وسوف نعرض أهمها في الفقرات التالية ثم نقترح الاستراتيجيات التي يمكن استخدامها لتجاوز هذه العوائق.

### 1. عوائق داخلية:

- ↔ النظرة الدونية للآخر واعتباره في مستوى أدنى من مستوى المرسل مما يؤدي إلى عدم احترام مشاعره وذاتيته.
- ↔ الاستغلال الذي يهدف إليه المرسل بسبب نزعته الذاتية واستمالة المستقبلين إلى إشباع حاجاته الشخصية أو جلبهم لتبني آرائه ومبادئه الشخصية.
- ↔ مشاعر النقص، أي نقص أساسي في الثقة بالنفس والذي قد يعبر عنه بحساسية مفرطة تجاه الآخرين، أو بذل الجهد المفرط لإثبات الكفاءة مما يؤدي إلى التفاخر والمباهاة والنقد الزائد للغير.
- ↔ إخفاء حقيقة شخصية المرسل ومستواه المعرفي وتبني نمط شخصية الآخر الذي قد يوهم بها المستقبل مما يؤدي به إلى الحصول على الاحترام من قبل هذا المستقبل، إلا أن ذلك لا يدوم طويلا حتى يظهر على نمط الشخصية الحقيقية مما يفقده احترام الآخرين له.
- ↔ الأفكار أو المعلومات المسبقة و غير الصحيحة عن موضوع التواصل.
- ↔ عوائق داخلية ذات صبغة ذهنية وتتمثل في جملة العوامل الذهنية مثل قصور المستقبل عن فك الترميز، ومثل اختلاف المرجعية وتباين المفاهيم بينه وبين المرسل.

⇐ عوائق داخلية ذات صبغة وجدانية وتتمثل في جملة المشاعر والأحاسيس الجاذبة أو المنفرة وفي مقدمتها تأثير الأستاذ في نفوس المتعلمين بشخصيته وهيئته ودرجة حيويته مما يشدهم إليه ويرغبهم في التواصل معه أو ينفروهم منه ويصرف نفوسهم عنه.

### 1.1. بعض مظاهر العوائق الداخلية:

1. القلق والخوف: يؤثر القلق تأثيرا مباشرا على عملية التواصل واستلام المعلومات التي تتعلق بذلك التواصل، فالخوف، والجزع، والانزعاج، والاضطراب، جميعها تعيق استيعاب الفرد للمعلومات.

#### أسباب الخوف من التواصل :

1. تأثير البيئة : والتي تتمثل بما يلي :

1.1. التقليد: عندما ينمو الفرد بين أفراد ينجلون من التواصل هو الآخر يتولد لديه الخجل من ذلك الفعل.

2.1. التشجيع: يتأثر سلوك الفرد بالتعزيز والتشجيع. قد لا تشجع بعض العائلات الطفل على التكلم أمام الكبار مما يؤدي إلى التأثير على ذلك الطفل ويجعله يتجنب التواصل.

3.1. توقعات الفرد: يتجنب الأفراد المواقف التي يتوقعون منها المردود السلبي، ويحاولون الإكثار من الانضمام إلى المواقف التي يتوقعون منها مردودا إيجابيا. يتعلم الفرد من خلال المواقف إن لم يحصل على التعزيز فإنه يتوقف عن ذلك النشاط. يحاول الفرد أن يتجنب المواقف التي تؤثر عليه من الناحية السلبية.

قد تسهم السلطة العائلية والمدرسية والدينية على زرع الخوف والحجل من التواصل في نفوس الأطفال أحيانا ، وذلك من خلال عدم إعطاء الفرصة للتعبير أو طرح الأسئلة من قبل الأطفال، أو الاشتراك مع أفراد العائلة في إعطاء بعض القرارات أو التعبير عن انفعالاته.

## 2. المرجعية الثقافية والمعرفية:

**1.2. المرجعية الثقافية:** ويقصد بها نمط الجماعة التي ينتمي إليها الفرد نوع المجتمع الذي نشأ فيه، واللذان تشرب منهما كل من أفكاره ومعتقداته وقيمه واتجاهاته التي تكوّن مرجعيته الثقافية، فإذا كانت هذه المرجعية متباينة بين المرسل والمستقبل فإن إدراك مضمون الرسالة من قبل هذا الأخير قد يصبح غامضا ومبهما بالتالي لا تحقق الهدف المراد بلوغه.

**2.2. المرجعية المعرفية:** قد يعيق التباين في المستوى المعرفي وفي مجالات التخصص المعرفي عملية التواصل بين المرسل والمستقبل (ين)، فمضمون الرسالة التي ييثرها مرسل يحمل شهادة الليسانس قد لا يتلقاها مستقبل مستواه التعليمي لا يتعدى الإعدادي ، بنفس المستوى الذي بثه المرسل، كما أنه قد لا يستوعب كل ما تحمله الرسالة من عناصر. من جهة أخرى نجد نفس المرسل مجال تخصصه التاريخ ييثر رسالته نحو مستقبل (ين) مجاله تخصصه المعرفي "الإلكترونيك" أو "الكيمياء"، فمجال التخصص يجعل المستقبل يؤوّل مضمون الرسالة حسب هذا المجال، مما قد يؤثر في مستوى تحقيق الهدف من عملية التواصل.

### نتائج الخوف من التواصل :

يؤدي الخوف من التواصل إلى نتائج سلبية عديدة هي ما يلي :

1. إن النظر في العيون له أهمية كبيرة في عملية التواصل، و إن الفرد الذي لا يستطيع النظر في عيون الآخرين، فإنه لا يستطيع أن يكون صداقات، و قد يوصف بأنه غير ودود، وغير آمن، ومنعزل.
2. الفرد الذي يتجنب التواصل يكون غير نافع للآخرين. كما يؤثر هذا على مستوى كلامه ويكون ذلك المستوى منخفضاً .
3. يمكن أن يؤدي خجل الفرد من التواصل بالغرباء إلى فوبيا phobie المواقف الجديدة، كما يتغير سلوكه عندما يتصل بالآخرين. وجدت الأبحاث بأن الخجول يحاول أن يضع المسافة بينه وبين الآخرين حوالي 5 أمتار بشكل عام عما يضعه الذين يكون خجلهم أقل.
4. أوضح الذي يجلسون من التواصل بأنهم يلاقون صعوبة في التحدث مع الأشخاص الجدد، كما أفادوا إلى أنهم يلاقون صعوبة في الإجابة في الكلام وأنهم لا يستطيعون التعبير عن ملاحظاتهم وقيمهم كما أن هذه الصعوبة تؤثر على تواصلاتهم بالآخرين ويؤدي هذا إلى الشعور بالكآبة ويزكرون بأنهم يشعرون بأن المجتمع ينظر إليهم بتمعن وانتقاد.
5. تكون قدرة الخائف ضعيفة عندما يحاول مقاسمة الحقيقة مع الآخرين، كما لا يستطيع أن يتحكم بعالمه ومواقفه لأنه يتجنب الآخرين.

## 2. عوائق خارجية:

○ المعوقات المادية: وتشمل الأجهزة والخلل في شبكة التواصل، والعوامل الفيزيائية للنقل والاستقبال، والأوضاع الطبيعية كالبرودة والحرارة والازدحام والضوضاء...

○ الفقر المعرفي أو اللغوي: يعتبر التحكم في اللغة والمعرفة المراد إرسالها عاملا حاسما في نجاح التواصل، وإلى انقلب الهدف منه إلى ضده.

○ الموقف الذي يحدث فيه فعل التواصل، فإذا كان هذا الموقف مشجعا وجذابا ومتماشيا مع حاجات المستقبل كان التواصل مفيدا وإلا أصبح سلبيا لا يستفاد منه.

○ المكان الذي يحدث فيه التواصل. فكلما كان الفضاء غير مريح نفسيا وجسميا... كلما كان التواصل دون المستوى المرغوب فيه، وانعدم أثره الايجابي،

○ التوقيت غير مناسب،

○ عدم ملائمة الموضوع للحاجات وانتظار المستقبلين.

## 3. عوائق اجتماعية:

\* المسايرة الزائدة أو الإمعنة، حيث المرسل يبالي في موافقة الأشخاص الآخرين على حساب الموضوع الحقيقي للتواصل وحاجة الآخرين إليه.

\* الاعتماد الزائد أو التواكلية، حيث المرسل يعتمد على الآخرين في تحديد مواضيع التواصل ويستجيب لمطالبهم من اجل عون مادي أو معنوي يتحصل عليه منهم مما يجعله يفقد احترام الآخرين له.

\* التعصب والذي يعني الاستجابة لأعضاء الجماعات الأخرى على أساس نمطيات غير مرغوبة، وتقم هذه النمطيات على معتقدات خاطئة عند

المتعصب. أما ضحايا التعصب فهم أشخاص تتكون فيهم مشاعر النبذ والنقص والعداوة والأنماط الدفاعية للسلوك.

\* **الجهل بخصائص المستقبل:** إن معرفة خصائص المستقبل من بين أهم شروط التواصل، وإذا كان المستقبل جماعة أو جماعات غير متجانسة فإن الأمر يتطلب اختيار موضوع التواصل الذي قد يناسب الأغلبية مع تكييف أسلوب الإلقاء حسب مستويات هذه المجموعات مراعيًا اللغة بصفة خاصة.

\* **الضغط الاجتماعي:** قد يحدث بأن يحاول الفرد أن يكون متميزًا عن الجماعة وتكون أفكاره أنضج من أفكار الآخرين. كثيرًا ما يعتري الفرد خوف من الرفض أو الانتقاد من قبل الآخرين. كذلك لا يرغب في الاتكالية على الآخرين ويكون عديم الثقة بنفسه.

#### 4. عوائق منهجية وبيداغوجية:

- الابتعاد عن التراتبية و التسلسل المنطقي في عرض موضوع التواصل.

- عدم الاختيار المناسب لقناة التواصل.

#### 1. عوائق مصدرها الرسالة.

عوائق تتعلق ببنية الرسالة وتقديمها المادي ومنها :

- استخدام نظام إعلامي مبهم، ومنه استعمال مصطلحات غير مفهومة بسبب عدم دقيقتها الدلالية.

- استخدام عبارات ليست لها دلالات محددة، ويمكن أن تفهم بفهوم مختلفة تكون سببًا في اختلاف المرجعية بين المرسل والمستقبل.

- التعقيد والغموض، وهما يأتيان إما نتيجة للاكتفاء بالتلميح عن التصريح مثلما هو الحال في مجال النحو مثلاً حيث يعجز الكثير من المتعلمين إدراك

دلالات المصطلحات النحوية كالمفعول به ولأجله والنواصب والأحرف المشبهة بالفعل... فهم يحفظونها لكن لا يدركون منها ربما إلا وظائفها.

- غالبا ما تقدم المعارف الجاهزة والثابتة، لكن تغفل تلك المعارف الخاصة بالمنهجية أو التطبيقية التي تتناول كيفية السلوك، والعلائقية التي تربط بين المعارف مثل استخدام الحساب في حل بعض المشكلات.

**2.** عوائق مصدرها الوسائل المنهجية المعتمدة في تحقيق التواصل البيداغوجي مثل:

- عدم وضوح الأهداف وضبابية التصور للتأثيرات المراد إحداثها في المستقبل.

ضعف النقل البيداغوجي وإخفاق المرسل في تحديد النوافذ الواجب فتحها في النص للوصول من خلالها إلى الأهداف الحيوية لموضوع التواصل.

**3.** عوائق مصدرها المرسل: ويحدث ذلك عندما تنعدم مميزات التواصل الجيد التي منها:

- الصوت من حيث شدته وقوته،
- النطق السليم من حيث التلفظ ومراعاة مخارج الحروف،
- وضوح الخطاب وشموليته،
- الإيجاز المخل بالمعنى،
- صحة المعلومات وتداوليتها عند المستقبل (ين)،
- مصداقية الخطاب.

### **3. عوائق خاصة بالمستقبل**

- اختلاف المرجعية التي يستند إليها المستقبل يبيّن عليها فهمه عن المرجعية التي ستند إليها المرسل، فقد يفهم بعضنا أن الإصلاح لا يأتي إلا بعد الفساد،

ويفهم الآخر الإصلاح على أنه التغيير نحو الأفضل، ولو لم يسبقه فساد، ومن هنا يتعذر التواصل الفكري والبيداغوجي بين من يفهم الإصلاح على أنه مجرد ترميم للموجود، بين من يفهمه على أنها حركة ترقية وتغيير لا يمكن أن تتوقف.

- عجز المستقبل عن فك الترميز وفهم الإشارات المكونة للرسالة.

- اختلاف ما ينتظره المستقبل من المرسل عن ما ينتظره المرسل أن يصل المستقبل. وهو النتيجة الطبيعية للتصور الذهني الذي يحمله المتعلمون عن المعلم وعن مادة تدريسه، فكثيرا ما يخفق المتعلمون في التعبير عن الاستجابة ويجهضون العملية التواصلية بسبب خطئهم في تصور ما ينتظره منهم أستاذهم.

\* بعض الاقتراحات لعلاج معوقات التواصل:

أ. على مستوى الخطاب التواصل:

إرشادات وتوجيهات حول التواصل الفعال:

بناء الخطاب التواصل:

لكي يتواصل المرسل مع المستقبل (ين) بكيفية جيدة، ينبغي عليه أن يمتلك أربع مهارات أساسية هي:

- كيفية انتقاء الخطاب التواصل.
- كيفية بناء الخطاب التواصل.
- كيفية تبليغ الخطاب التواصل.
- كيفية تقويم أثر الخطاب التواصل في سلوك المستقبلين.



- انتقاء محتوى الخطاب التواصلي:
- يتم انتقاء مضامين الخطاب التواصلي في ضوء الأسئلة التالية:
- ما هي معارف ومواقف المستقبلين وأنماط سلوكهم في الموضوع؟
- من هم المخاطبون (المستقبلون) وما هي مواصفاتهم وخصوصياتهم ؟...
- ما هي خبراتهم السابقة؟
- ما هي العناصر التي تشكل الأولوية عندهم؟
- ما هو مستوى التجانس العقلي/ الفكري والاجتماعي/ الثقافي بينهم؟
- ما هي الحمولة السوسيو- ثقافية التي ينبغي اعتبارها داخل فضاء المحتويات التواصلية؟
- ما هي المفردات والصيغ والأفكار التي تلائم المستقبلين وتوافق تماثلهم للواقع المعيش؟
- شروط بناء الخطاب**
- لكي يكون الخطاب التواصلي ذا وقع إيجابي في المستقبل (ين) المرسل فيه على:
- إثارة اهتمام المستقبل (ين) بأن يولد عندهم حاجات تشدهم إلى موضوع لتدبرهم فيه بالتدرج،
- الإحاطة بكل جوانب الموضوع وأبعاده، في شكل نسقي تفاعلي،
- إبراز الأساليب الناجعة المعتمدة في مجال التواصل،
- تحديد الحيز الزمني الذي يمكنه أن يشد فيه اهتمام المستقبل (ين) للموضوع بدرجة عالية،

- اعتماد لغة تواصلية تناسب المستقبل (ين).
- **تبليغ الخطاب:** يمكن للمرسل أن يطرح التساؤلات
- ما هو الهدف الذي أسعى لتحقيقه مع المستقبل (ين)؟
- ما هي الأفكار العامة والجزئية التي أعالجها في هذا اللقاء؟
- كيف أنظم هذه الأفكار؟ ما هي المسلمات والإشكاليات التي أنطلق منها لمناقشة الفرد المستقبل؟
- ما هي المقاربات المنهجية التي أسلكها في التعامل؟
- ما هي الدعمات البيداغوجية المساعدة في العمل؟
- قياس وتقويم أثر الخطاب التواصلية:**
- ينبغي على المرسل أن يقيس الأثر الذي أحدثته الرسائل التواصلية في المستقبل (ين) ويتم ذلك بإيجاد إجابات عن أسئلة يطرحها على نفسه من مثل:
- ما هي ردود أفعال المستقبل (ين) في موضوع ما؟
- لماذا كانت ردود الأفعال سلبية تجاه موضوع معين بينما كانت إيجابية في موضوع آخر؟
- لماذا لم يتجاوب المستقبلون مع مسألة معينة؟
- وبالإجابة عن هذه الأسئلة وغيرها يستطيع المرسل أن يعيد النظر في بنية ومحتوى وطرائف التواصل، ويبنى بشكل فعال سيرورة علاقته بالمستقبلين.
- أنماط التواصلية:**
- يتم التواصل بين الأشخاص في شكل محادثات
- (conversations) أفقية قد تحصر في أربعة أنماط، نوجزها في الجدول التالي:

نوع المحادثة	مجالها
محادثة تأثيرية conversation d'effet	تنصب أساسا على الجانب الوجداني قصد التأثير فيه، ولذلك فهي ذاتية، لأن منطلقاتها تكون من المرسل (أفكاره، آرائه، قناعاته الشخصية، معلوماته...). وقد يصاحبها عرض صور توضيحية لحالات معينة ويرتبط هذا النوع من المحادثات غالبا بالمواقف.
محادثة إخبارية conversation d'information	ويتم فيها الالتزام بالموضوعية قدر الإمكان، مع تقديم كل عناصر الخير وجوانبه، ويكون القصد من هذا النوع التواصل تقديم رسائل إخبارية من مصادر متعددة، ويمس هذا النوع من المحادثات في غالب الأمر المعلومات.
محادثة تكوينية conversation de formation	وفي هذا النوع من التواصل يقدم المرسل للمستقبل (ين) تقنيات أو مناوالات تتعلق بالموضوع ولذلك يتوجب على المرسل معرفة تامة. - يمتلك كفايات في الموضوع، - له منهجية في الإنجاز، - لا يستغرق تقديمه حيزا كبيرا من الوقت.
محادثة ظرفية conversation d'occaton	وهي المحادثات التي تفرضها المناسبات العرضية دون تفكير سابق في الإعداد لها، ومنها: - استغلال حدث عابر.

<p>- استغلال خبر في صحيفة.</p> <p>- استغلال خبر في التلفزيون.</p> <p>وهذا النمط التواصل يفرض على المرسل امتلاك القدرة على المبادأة، واتخاذ المبادرة والارتجال. ولا يتأتى له ذلك إلا بالتدرب على المحادثة والمناقشة حتى يكون على استعداد لأخذ الكلمة في كل الظروف والمناسبات.</p> <p>أن يجعل هذا النوع من المحادثات نقطة انطلاق للقاءات مستقبلية مستمرة.</p>	
---	--

#### ب. على مستوى التواصل عامة:

1. على المرسل أن يتعرف على الموقف والأهداف من وراء عملية التواصل.
2. أن يتحكم في الموضوع المراد توصيله إلى المستقبل وأن لا يشتت الانتباه بتعرجه إلى مواضيع متنوعة في نفس الوقت، وإنما يقدم أمثلة دقيقة واضحة.
3. أن يتخلص من التوتر ويتعود الاسترخاء.
4. إن لإدراك الموقف أهمية كبيرة جدا. فالأفراد الذين يفكرون بالنواحي السلبية للمواقف، عليهم تحويل ذلك التفكير إلى النواحي الإيجابية. فالفرد الذي يفكر بأنه سيقول الجملة خطأ، عليه أن يبدل ذلك بقوله: ( إنه سيقول الصحيح والمنطقي ) وهذا الأمر سهل جدا.
5. التدريب على التواصل وذلك بالتخلص من الخوف والقلق عن طريق التمرن والتحضير الجيد للموضوع المراد التواصل من خلاله.

6. يساعد النظر في عيون الآخرين على توثيق العلاقة فيما بينهم، وينبغي على الفرد أن ينظر بعين الفرد الآخر الذي يريد أن يخاطبه. حيث تعمل تلك النظرة على فتح باب واسع للصدقات وتعمل على متانتها. كما تساعد تلك النظرة على تقوية عملية الاتصال، وتجعل الخوف من التواصل أقل.

7. التعود على اللقاءات لأنها تساعد على جعل المواقف سهلة ، وقد تعمل على توضيح أشياء كثيرة ومواقف غير معروفة سابقا.

8. من الضروري للمرسل أن يتدرب على التحكم في الموضوع ويختار الألفاظ الدقيقة التي تعبر عن أفكاره، وأن ينتقي من الأمثلة ما يكون مطابقا على تلك الأفكار، كما يجب عليه أن يكتشف ردود الفعل التي تصدر من المستقبلين لكي يكتشف مدى قبول تلقي ما يبلغهم من محتوى ذلك الموضوع بالتدريج، وعليه أن يعرف يمكنه تكرار مثال أو فكرة ومتى لا يقوم بذلك...

#### \* مبادئ التواصل الجيد : إرشادات للمرسل:

1. حاول توضيح آرائك قبل التواصل.
2. تحقق من هدفك الحقيقي في التواصل.
3. استشر الآخرين كلما أمكن قبل التخطيط للتواصل.
4. احرص على نبرات صوتك خلال التواصل مثلما تحرص على موضوعه.
5. تأكد من أن أفعالك توافق أقوالك.
6. عليك أن تستقي المعلومات حول المواضيع التي يحتاج إليها من يتلقى خطابك.
7. إذا كانت مجموعة الأفراد المتصل بهم غير متجانسة يجب انتقاء أسلوب تواصل ومحتوى رسالة تفيد الأغلبية على الأقل.

8. من الضروري استعمال لغة مناسبة لمضمون الرسالة المراد إرسالها مع الأخذ بعين الاعتبار لنبرة الصوت التي يعبر بها عن ذلك.

### 9. مخاطبة العاطفة أولاً:

تعد العاطفة حارسه بوابة الذهن، إذ يقتنع جل الناس بعواطفهم ويبرزون بعقولهم، والتواصل يعني ارتباط المتكلم مع المستمع على مستوى عاطفي وليس فقط على مستوى فكري، فلنحرص على أن نتواصل مع الآخرين بالبعد العاطفي وإثارة المشاعر، الذي يمكن القيام به عبر الجاذبية الشخصية، والارتكاز على عناصر التواصل الصوتية والبصرية.

### 10. اتصل بالعين:

للنظرة الحانية حين نتحدث إلى المستمع شعاع يشعره بالألفة والارتياح والمشاركة، ويجعله يحس بأننا نتحدث إليه مباشرة، فلنركز النظرة إليه وقتاً كافياً قبل أن نصرفه إن كنا محتاجين إلى ذلك، ولنواصل النظر بصدق وثبات عند المحادثة. (إذا كنا نتحدث إلى مجموعة فلنقم في بداية حديثنا بإجراء مسح عيني لمدة قصيرة لجميع الحاضرين، ثم بعد ذلك نبدأ بالتواصل العيني مع كل فرد على حدة، ولا ننسى الأشخاص الذين يقعون في الحافات البعيدة).

### 11. لتبتسم:

ما يدركه الآخرون من خلال الظاهر عنا هو الحقيقة بالنسبة لهم، فلنكن مبتهجين محافظين على ابتسامتنا، ولنجعل ملامحنا وتعابير وجهنا طبيعية حين نتكلم فإن ذلك يعزز من قدراتنا على التأثير، ولندع النظرات الحادة والجديدة الزائدة في تواصلنا، فإن ذلك سيجعل منا متواصلين متميزين، وسيعتقد بأننا قريبون منهم، وعندها سينفتحون على أفكارنا ويحترمونها، وسيتحملون مخالفتنا، ويقبلون منا ما لا يقبلون من غيرنا، ولذا فمن المهم أن نتدرب على البسمة الودودة السهلة من

خلال الممارسة ، مع ضرورة تذكر أن الابتسامة الحقيقية هي دائماً تلك التي تنبع من داخلنا.

## 12. لنجمل مظهرنا:

للمظهر الحسن دور رئيسي وتأثير أكبر مما يُعتقد في إحداث انطباع جيد عنا حين نتواصل مع الآخرين، وهذا ما يحتم علينا إدراك المظهر في نجاح عملية التواصل.

## 13. لنحسن لغتنا:

لننمّ لغتنا، ولنرق بمستوى حديثنا من خلال استعمال كلمات مباشرة، ولغة واضحة وملائمة، ولنتعلّم باستمرار مفردات جديدة، ونتجنب المصطلحات واللغة الخاصة مع من لا يفهمها، وأثناء كلامنا لنقم بإدخال وقفات طبيعية، ولنبتعد عن إيراد الكلمات والأساليب والأصوات غير المفهومة، التي تقلل من قيمة الكلام، وتقف عائقاً دون حدوث تواصل فعال.

## 14. لنضبط أحاسيسنا:

قد يصدر من مستمعنا ما يستفزنا، فعندها لندع الغضب، ولنضبط أحاسيسنا، ولنسيطر على انفعالاتنا، ولا نفقد القدرة على التركيز في تفكيرنا، فإن ذلك سيدمر تواصلنا، ويفقدنا الإيجابية وامتلاك روح المبادرة والسيطرة على انفعالاتنا، ويجول دون نضج طرحنا وتميز حديثنا.

## خلاصة حول التواصل :

يعتمد التواصل على قواعد تشمل المرسل والرسالة والمستجيب، ويختلف التواصل من حيث العمر والجنس ومستوى التحصيل الثقافي والاجتماعي، ويلعب الجهاز العصبي دوراً مهماً في استلام وتحليل المثيرات القادمة من البيئة الخارجية وربطها بالمعلومات السابقة المخزنة في المخ ، وتعد عملية التواصل عملية اجتماعية تتم بين أفراد المجتمع.



# قائمة المراجع



## المراجع:

1. أحمد، حافظ، حافظ، محمد (2003) إدارة المؤسسات التربوية. عالم الكتب - القاهرة - جمهورية مصر العربية.
2. أحمد، نصر الله (2001) مبادئ الاتصال التربوي والإنساني، دار وائل للنشر والتوزيع - عمان - الأردن.
3. باسم محمد ولي، محمد جاسم محمد، (2004): المدخل إلى علم النفس الاجتماعي، مكتبة دار الثقافة، عمان ، الأردن.
4. بورحلة أنيسة، (2006): الرقابة الإدارية وأثرها على التسيير في التعليم الثانوي بالجزائر، مذكرة تخرج في الليسانس علم النفس المدرسي، قسم علم النفس وعلوم التربية، جامعة الجزائر، إشراف أ.د. علي تعوينات.
5. جابر عبد الحميد جابر وآخرون. (1986) مهارات التدريس. القاهرة: دار النهضة العربية.
6. حسن حسين زيتون. (2001) مهارات التدريس - رؤية في تنفيذ التدريس. القاهرة: عالم الكتب.
7. حسين حمدي الطوبجي. (1987) وسائل الاتصال والتكنولوجيا في التعليم .
8. الكويت: دار التعلم.
9. خليل عبد الرحمان لمعايطة، (2000): علم النفس الاجتماعي، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
10. دينيس هيز، (2002): أسس التدريس في المرحلة الابتدائية، تر. خالد العامري، دار الفاروق، القاهرة، مصر، ط. 2.
11. سيكولوجية الاتصال والعلاقات الإنسانية، ملتقى دولي بجامعة ورقلة مارس 2005.

12. عبد اللطيف الفاربي وآخرون، (1994): معجم علوم التربية، مجلو "سلسلة علوم التربية العدد 9+10. دار الخطابي للطباعة المغرب.
13. عبد الرزاق شفشق، (1993): إدارة الفصل الدراسي، دار الفكر العربي، ط1، القاهرة، مصر.
14. علي تعوينات، (2008): سيكولوجية الاتصال وصعوباته، مداخلة قدمت في الملتقى الوطني بجامعة البليدة، جوان 2008.
15. عمر عبد الرحيم نصر الله، (2001): مبادئ الاتصال التربوي والإنساني، دار النشر والتوزيع ط1.
16. ليزلي راي، (1995): تقنيات التدريب، سلسلة مهارات الإدارة الحديثة، تر. خالد العامري، دار الفاروق، القاهرة، مصر، ط. 3.
17. كاظم الفتلاوي، سهيلة محسن (2005): تعديل السلوك في التدريس، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان الأردن.
18. كمال عبد الحميد زيتون. (2003) التدريس - نماذجه ومهاراته. القاهرة: عالم الكتب.
19. مجدي عزيز إبراهيم، (2004): استراتيجيات التعليم وأساليب التعلم، مكتبة لأنجلو المصرية، القاهرة، مصر.
20. محمد منير مرسى، (1993): الإدارة التعليمية، أصولها وتطبيقاتها، القاهرة، مصر، د.د.ن.
21. محمد حسن العميرة، (1999): مبادئ الإدارة المدرسية، ط1، دار السيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
22. محمد نعيمة، (2002): التنشئة الاجتماعية وسمات الشخصية، دار الثقافة العلمية، الإسكندرية، مصر.

23. مصطفى عبد السميع محمد وآخرون. (2003): الاتصال والوسائل التعليمية. ط2. القاهرة: مركز الكتاب الدول.

23. Barlow, M. (200) : le travail en groupe des élèves, ed. Bordas, Paris, France.

24. Goupil, G. et Lusignan : (sd)  
Apprentissage et enseignement en milieu scolaire, ed. gaëtan morin, Montréal

25. Raynal, F. et Rirunier, A. (1997) :  
Pédagogie : dictionnaire des concepts clés, ESF Paris, France.

26. Edgar Morin, (1999) : Les sept savoirs nécessaires à l'éducation du futur, ed. Seuil, Paris, France.

27. Mialaret, G. (1991) : Pédagogie Générale, PUF. Paris, France.

28. Wells-Barais, Annick. (1998) : L'homme cognitif, PUF, France.

29. Mialaret, G. (1991) : Pédagogie générale, puf, col. Fondamental.

30. Sananes, B. (2002) La communication efficace, ed. DUNOND, Paris, France.