الجمهورية الجزائرية الديمقراطية

وزارة التعليم العالي

جامعة محمد خيضر بسكرة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية

محاضرات في مقياس:

الاتصال البيداغوجي

مطبوعة بيداغوجية موجهة لطلبة السنة أولى ماستر علم النفس المدرسي

إعداد الأستاذة:

د. بن جديدي سعاد

السنة الجامعية: 2026/2025

برنامج التكوين الوزاري

السداسي : الأول

وحدة التعليم :الاستكشافية

المادة : الاتصال البيداغوجي

الرصيد: 01

المعامل: 01

أهداف التعليم (ذكر ما يفترض على الطالب اكتسابه من مؤهلات بعد نجاحه في هذه المادة ، في ثلاثة أسطر على الأكثر)

- **تمكين الطالب من معرفة و فهم السيرورات الاتصالية داخل القسم**
- **تحفيز تحليلات مختلف الوضعيات الاتصالية البينية بين المعلم / المتعلم ، المتعلم/ المتعلم**

المعارف المسبقة المطلوبة (وصف مختصر للمعرفة المطلوبة والتي تمكن الطالب من مواصلة هذا التعليم،سطرين على الأكثر)

- **أهمية العلاقة أستاذ – تلميذ ، التفاعل الصفي،...**

محتوى المادة:

تقديم عام:

1 –مكانة الاتصال في العلوم الاجتماعية:

1-1 اللسانيات

1-2 تعليمية المواد

1-3 البيداغوجيا

1-4 علم الاجتماع

2 –مختلف أنماط الاتصال

2-1 الاتصال اللفظي

2-2 الاتصال المكتوب

2-3 الاتصال غير اللفظي (التعلم متعدد الحواس)

2-4 الاتصال ضمن السياق (التعلم العاملي ، حالات الأنا ، وضعيات الحياة)

3 –الاتصال البيداغوجي : (نص ل مارغريت آلتي)

3-1 علم – اتصل

3-2 اتصل – أعلم

4 –الاتصال في القسم

4-1 خصوصية وضعيات الاتصال في وضعية القسم

4-2 السياق المدرسي لتعلم الاتصال (التفاعلات أستاذ / تلميذ)

4-3 العلاقة البيداغوجية ورهاناتها

4-4 قياس الاتصال داخل القسم (مثال عن شبكة الملاحظة)

طريقة التقييم: امتحان

المراجع:

- **Marsollier Christophe (2004) créér une véritable relation pédagogique,Paris : Hachette.**
- **Altet M (1994), la fromation professionnelle des enseignants , PUF, 64« Pédagogie d'aujourd'hui »**
- **Develay,M. (2000) donner du sens à l'école, ESF ; coll « pratiques tenjeux pédagogiques«**

فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
مقدمة	01
– المحاضرة (01): مدخل عام حول الاتصال	02
– المحاضرة (02): مكانة الاتصال في العلوم الاجتماعية	09
– المحاضرة (03): أنماط الاتصال (الاتصال اللفظي).	14
– المحاضرة (04): أنماط الاتصال (الاتصال المكتوب).	18
- المحاضرة (05): أنماط الاتصال (الاتصال غير اللفظي).	21
– المحاضرة (06): أنماط الاتصال (الاتصال ضمن السياق)	25
– المحاضرة (07): الاتصال البيداغوجي	31
– المحاضرة (08): الاتصال البيداغوجي (مرغريت آلتي)	37
– المحاضرة (09): وضعيات الاتصال داخل القسم.	40
– المحاضرة (10): السياق المدرسي لتعلم الاتصال (التفاعلات أستاذ/تلميذ)	45
- المحاضرة (11): العلاقة البيداغوجية ورهاناتها	49
– المحاضرة (12): قياس الاتصال داخل القسم (شبكة الملاحظة)	55
- خاتمة	63
- مراجع	64
– الملاحق	

قائمة الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
01	أوجه التشابه بين الاتصال اللفظي وغير اللفظي.	24
02	أوجه الاختلاف بين الاتصال اللفظي وغير اللفظي.	24
03	وضعيات الحياة وتأثيرها على التفاعل مع الاخرين.	30
04	شبكة ملاحظة صفية للأداء التدريسي للمعلم	60

قائمة الاشكال

رقم الشكل	العنوان	الصفحة
01	نموذج الاتصال لشانون وويفر	08
02	أشكال الاتصال.	14
03	خصائص الرسالة المكتوبة	19

قائمة الملاحق

رقم الملحق	العنوان
01	قائمة بمصطلحات مادة الاتصال البيداغوجي. (عربي–انجليزي)

مقدمة:

يشكل الاتصال أحد المرتكزات الجوهرية في الحياة الإنسانية بصفة عامة، وفي الممارسة التربوية بصفة خاصة، إذ يعد الوسيلة الأساسية التي يتم من خلالها نقل المعارف، وبناء العلاقات، وتنظيم التفاعلات الاجتماعية داخل مختلف الأنساق، وعلى رأسها النسق المدرسي. فالمدرسة ليست مجرد فضاء لنقل المعلومة بل هي بيئة تفاعلية معقدة تتداخل فيها الأبعاد المعرفية، والانفعالية، والاجتماعية، والثقافية.

وبالنظر إلى هذا الطابع التفاعلي للمحيط المدرسي، يصبح من الضروري الانتقال من دراسة الاتصال في صورته العامة إلى الاهتمام بالاتصال كما يمارس داخل الوضعيات التعليمية التعلمية، والذي يعرف بالاتصال البيداغوجي، والذي يكتسي أهمية بالغة داخل تخصص علم النفس المدرسي، باعتباره أداة تحليل وتدخل في آن واحد. فهو يسمح بفهم طبيعة العلاقات التربوية داخل القسم، وتحليل أنماط التفاعل بين الأستاذ والمتعلم، واستكشاف ديناميكيات الجماعة الصفية، كما يسهم في تشخيص العديد من الصعوبات النفسية والتربوية، مثل ضعف الدافعية، والقلق المدرسي، واضطرابات التكيف، ومشكلات التواصل التي قد تعيق التعلم أو تؤثر في التوازن النفسي للمتعلمين.

كما تزداد أهمية الاتصال البيداغوجي في أنماطه إذ لا يقتصر على نمط التواصل اللفظي فقط، بل يشمل الاتصال غير اللفظي، والاتصال المكتوب، والاتصال السياقي، بما يحمله كل نمط من دلالات نفسية وتربوية تؤثر بشكل مباشر في فعالية العملية التعليمية–التعلمية. كما أن تجاهل هذه الأنماط التواصلية قد يؤدي إلى سوء الفهم، وخلل في العلاقة البيداغوجية، وضعف في المردودية التعليمية، وهو ما يؤكد الحاجة إلى تكوين معمق في هذا المجال، خاصة بالنسبة لطلبة علم النفس المدرسي.

وعليه تهدف هذه المطبوعة البيداغوجية إلى تزويد طلبة السنة الأولى ماستر علم النفس المدرسي بإطار نظري متكامل حول مفاهيم الاتصال، ومكانته ضمن العلوم الاجتماعية، وأنماطه المختلفة، مع التركيز على خصوصية الاتصال في الوسط المدرسي. كما تسعى إلى تعميق فهم الطلبة لمفهوم الاتصال البيداغوجي، وتحليل وضعيات الاتصال داخل القسم، والسياقات المدرسية التي تتشكل فيها التفاعلات التربوية.كما تتضمن هذه المطبوعة بعدا تطبيقيا، يتمثل في التعرف على أهم أدوات قياس الاتصال داخل القسم، ألا وهي شبكة الملاحظة، بما يسمح للطالب باكتساب مهارات تحليل السلوك التواصلي، ورصد التفاعلات الصفية، وتفسيرها تفسيرا علميا يسهم في بناء تدخلات نفسية–تربوية فعالة.

المحاضرة الأولى: مدخل عام حول الاتصال.

يعد الاتصال عملية جوهرية في حياة الإنسان، فهو الوسيلة الأساسية لنقل الأفكار والمعلومات والمشاعر بين الأفراد ولطالما لعب دورا محوريا في تنظيم العلاقات الاجتماعية، فالاتصال هو عملية تبادل المعلومات بين مرسل ومستقبل باستخدام رموز مفهومة للطرفين، سواء كانت لفظية أو غير لفظية. وتتضمن هذه العملية عدة عناصر أساسية لذا سنتطرق في هذه المحاضرة الى نظرة عامة حول الاتصال بدءا من تعريفه، أهميته، أهدافه، خصائصه...

1-مفهوم الاتصال:

إن كلمة اتصال (Communication) مأخوذة من الأصل اللاتيني لكلمة (Communes) وتعني عام أو مشترك، ولهذا فهي تكون قاعدة مشتركة عامة، وللاتصال وظيفة دقيقة ومحددة، ألا وهي المشاركة في تبادل الحقائق، والأفكار، والآراء، أي الترويج لفكرة أو موضوع...عن طريق انتقال المعلومات أو الأفكار أو المواقف من شخص (فرد) أو جماعة، إلى أشخاص أو جماعات، باستخدام رموز ذات معنى موحد ومفهوم لدى الطرفين: المُرْسِل sender والمستقبلReceiver

عرف مايكل ويسترون"M.Weestroun " الاتصال بأنه: "نقل المعاني، وتبادلها أي أسلوب يفهمه أطراف الاتصال ويتصرفون وفقه بشكل سليم".(الطاني والعلاق، 2009، ص.17)

الاتصال هو ظاهرة اجتماعية حركية تؤثر وتتاثر بمكونات السلوك الفردي والعوامل المؤثرة على طرفي عملية الاتصال والمشتملة على نقل وتبادل المعلومات والأفكار والمعاني المختلفة وتفهمها باستخدام لغة مفهومة للطرفين من خلال قنوات معينة . (أبو النصر ، 2012، ص. 15)

وفقًا لـ :(Riemer & Jansen, 2003) فيمكن التعرف على الاتصال من خلال :

- **المشاركة** :وهو تبادل المعاني، والأفكار، والآراء، والحقائق، والمشاعر، والتجارب، والمعلومات بين المرسل والمستقبل.
- **التفاهم المتبادل**: أو الاتفاق المشترك بين المرسل والمستقبل حول قضايا معينة.

- **الفهم** :يحدث الاتصال الفعّال عندما يفهم المستقبل الرسالة بشكل صحيح.
- **الحصول على التغذية الراجعة** :تعد التغذية الراجعة أو الاستجابة عنصرا أساسيًا لضمان الفهم الدقيق للرسالة(ABU-ARQOUB & ALSERHAN, 2019,p.308)

وعليه فالاتصال هو عملية تبادل الأفكار، والمشاعر، والآراء، والحقائق، والمعلومات، والتجارب بين المرسل والمستقبل شفهيًا (منطوقًا أو مكتوبًا) وغير شفهيًا (لغة الإشارة أو لغة الجسد)، وذلك من خلال قناة اتصال ولفهم عملية الاتصال الإنساني، يجب فهم كيفية تفاعل الناس مع بعضهم البعض.

2-خصائص الاتصال:

- الاتصال عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل الأفكار او المعلومات الى رسالة مفهومة وبطريقة معينة ونقلها الى الطرف الآخر.
- الاتصال حاجة اجتماعية أساسية للإنسان.
- الاتصال عملية اجتماعية ذات اتجاهين تستهدف نقل المعاني من الطرف المرسل الى الطرف المستقبل والحصول على استجابة من الطرف المستقبل.
- الاتصال هو معلومات بين مرسل ومستقبل من خلال وسيلة اتصال وإيجاد تفاهم بين الطرفين يؤدي الى تحقيق هدف. (أبو النصر، 2012، ص. 15)
- الاتصال حركي، ويشمل مجموعة من الحركات والإيماءات الصادرة من جسم كل من المرسل والمستقبل.
- الاتصال مُسبب، ويكون له أسباب.
- الاتصال وراءه دافع.
- الاتصال موجه له أهداف.
- الاتصال تفاعلي، يتضمن تفاعلاً في اتجاهين.
- الاتصال نوعي، وله أنواع عديدة.
- الاتصال ضروري، ويكون له حاجة أساسية، لا يستطيع أي إنسان أن يعيش بدون الاتصال بالاخرين.(خضر، 2013، ص.14)

3-أهداف الاتصال:

- **الأهداف التوجيهية:** تغيير في المعلومات والذي يتم عن طريق تزويد الآخر (المستقبل) بمعلومات صحيحة وتمكنه من إثراء معلوماته وتجديدها وتوسيع أفاقه واتخاذ القرارات الصائبة، بالإضافة الى تصحيح معلومات أو مفاهيم أو أفكار خاطئة لتجنب إرباك المستقبل وتوليد الشك لديه، وتعديل أو تغيير السلوك العلني للمستقبل. وإكساب المستقبل اتجاهات جديدة أو تعديل اتجاهات قديمة أو تثبيت اتجاهات مرغوب فيها. (بلعبسة،2018، ص.113)
- **الأهداف التثقيفية:** تتحقق عندما يتجه الاتصال نحو تبصير وتوعية المستقبلين بأمور تهمهم بقصد مساعدتهم وزيادة معارفهم واتساع أفقهم كما في وسائل الإعلام.
- **الأهداف التعليمية:** تتحقق حينما يتجه الاتصال نحو إكساب المستقبل خبرات جديدة أو مهارات أو مفاهيم جديدة كما في إعداد شخص ليمارس مهنة معينة.
- **الأهداف الترفيهية (الترويحية):** فقد يتجه الاتصال لإدخال البهجة والسرور والإقناع إلى نفس المستقبل.
- **الأهداف الإدارية:** تتحقق باتجاه الاتصال نحو تحسين سير العمل وتوزيع المسئوليات ودعم التفاعل بين العاملين في المؤسسة أو الهيئة.
- **الأهداف الاجتماعية:** فينتج الاتصال الفرصة لزيادة احتكاك الجماهير فتقوى الصلات الاجتماعية بين الأفراد وتتحقق الأهداف الاجتماعية أو كما يحدث في التنشئة الاجتماعية(سليمان،2014، ص. 37).

4-أهمية الاتصال:

مما لا شك فيه أن قدرة الفرد على الاتصال هي التي تحدد درجة نجاحه في حياته أو فشله، فكلما اتسعت وزادت قنوات الاتصال في حياة الفرد ازداد تفاعله مع البيئة المحيطة به الأمر الذي يعطيه فرص أكبر للتعلم والإفادة من خبرات الآخرين وتجاربهم أو إيجاد فرص جديدة على صعيد الدراسة أو العمل أو الحياة الاجتماعية، ولكن بشرط أن تكون هذه القنوات مبنية على أسس سليمة ضمن إطار العلاقات الإيجابية وذات الأهداف النبيلة.

تبرز أهمية الاتصال في حياة الإنسان كونه أداة فعالة من أدوات التغيير والتطوير الاجتماعي والثقافي والسياسي والاقتصادي، وأيضا يلعب دورا كبيرا في التنمية الشخصية والتطوير الذاتي للفرد والمؤسسات، وكلما اتسعت دائرة التغيير والتطوير احتجنا أكثر لفتح قنوات اتصال جديدة لتمكين التغيير وديمومته.(القميزي،2017، ص.26)

وما يجعل عملية الاتصال مهمة أنها تضمن التغذية الراجعة وهذا من شأنه أن يتيح فرصة التغلب على مخاطر عدم الفهم أو الفهم الخاطئ الذي قد يكون عند المستقبل، حيث يتيح للمرسل الفرصة ليتعرف على مدى وصول الرسالة إلى المستقبل ومدي إدراكه لمضمونها، وبالتالي متى تبين للمرسل فهما خاطئا يمكنه تعديل هذا الفهم، كما يتيح الاتصال المباشر للمرسل إدخال تعديلات مستمرة في الرسالة طبقا للمستقبل، إما عن طريق التكرار أو استخدام أسلوب غير الذي كان يستخدمه، ولذلك فإن هذا النوع يمتاز بتعديل الرسائل المتبادلة في ضوء التغذية الراجعة من المستقبل إلى المرسل.(علي،2018 ص.73)

5-عناصر الاتصال :

لكي تتم عملية الاتصال بشكل فعال، لا بد من توفر مجموعة من العناصر التي تضمن وصول الرسالة بوضوح وفهمها بالشكل المطلوب. وتتمثل هذه العناصر في :

5-1-المرسل: وهو القائم بالاتصال بالإضافة الى أنه مصدر الرسالة أو النقطة التي تبدأ عندها العملية الاتصالية حيث يحول هذا المصدر الرسالة التي يريد أن يبعثها إلى رموز تأخذ طريقها من خلال فترات الاتصال المختلفة. فالمرسل يعد العنصر الأول والأساسي في عملية الاتصال، والحركة الأولى في دورتها ومسيرتها.

5-2-المستقبل: هو الشخص الذي يتلقى الرسالة الاتصالية، ويتفاعل معها، ويتأثر بها، حيث يُعتبر الهدف الأساسي من عملية الاتصال. عند استقباله للرسالة، يقوم بتنظيم المعلومات واختيارها وتفسيرها، مما يمنحها دلالات ومعانٍ محددة، ويتأثر ذلك بأسلوب المرسل، بالإضافة إلى عوامل أخرى مثل الإدراك، والدوافع، والأهداف، والحالة النفسية. (عواج ،2020، ص ص. 17-23).

5-3-الرسالة: والمقصود بها المعنى أو الفكرة المراد نقلها من مرسل إلى مستقبل وتتعدد أنماط الرسالة فقد تكون بين المكتوبة والمصورة والمسموعة وغيرها.

5-4-قناة أو وسيلة الرسالة: والمقصود بها الوسيلة التي تمر عبرها الرسالة للوصول إلى المرسل إليه مثل الهاتف النقال، والانترنيت والتلفاز وغيرها من المسائل سواء كانت تقليدية أو عصرية رقمية..(بوزيدي،2022، ص ص. 311- 312)

5-5-التغذية العكسية أو التغذية الراجعة: وهي رد فعل مستقبل الرسالة من المرسل، وتعطي انطباعا عن مدى فهم وادراك محتوى الرسالة.(العلاق، 2010، ص ص.19- 20)

5-6-**السياق** هو البيئة أو الظروف التي يتم فيها حدوث عملية الاتصال، ويشمل العوامل الثقافية، والاجتماعية، والنفسية، والتاريخية، والمادية التي تؤثر على كيفية فهم الرسالة واستقبالها.

6-نماذج الاتصال:

لفهم كيفية انتقال الرسائل بين الأفراد وتأثيرها عليهم طور الباحثون عددا من النماذج الاتصالية التي تسهم في توضيح آليات الاتصال وعوامله المختلفة. والتي نذكر منها مايلي:

6-1-نموذج ديفيد برلو(David Berlo Model)

يُعرف نموذج ديفيد برلو أيضًا باسم نموذجSMCR ، وهو اختصار للعناصر الأساسية في عملية الاتصال :المرسل(Source) ، الرسالة(Message) ، القناة(Channel) ، والمستقبل .(Receiver) يركز هذا النموذج على مهارات الاتصال والاتجاهات لكل من المرسل والمستقبل، بالإضافة إلى تأثير مستوى المعرفة، والنظام الاجتماعي، والثقافة على فعالية الاتصال.

يُضيف برلو بعدا جديدا لفهم عملية الاتصال من خلال اعتباره عملية مستمرة(Process) ، مما يعني أنه لا يمكن تحديد نقطة بداية أو نهاية محددة عند تفاعل الأفراد في الاتصال. ويُعد هذا النموذج من أوائل النماذج التي قدمت تصورًا ديناميكيًا للعملية الاتصالية بهذه الطريقة.

وفقا لبرلو، تعتمد عملية الاتصال على عناصر مترابطة ومتداخلة، تتأثر بظروف نفسية واجتماعية مختلفة، مما يؤثر في النهاية على كيفية انتقال الأفكار والمعلومات بين الأفراد والجماعات.(القميزي،2017،ص.63)

6-2- نموذج لاسويل: Lasswell Model

قدم هارولد لاسويل 1948 نموذجا عاما للاتصال تجاوز حدود اختصاصه ألا و هو العلوم السياسية فقال ان العملية الاتصالية يمكن توضيحها بعبارات التالية:

- من؟
- يقول ماذا؟
- بأي وسيلة؟
- لمن؟
- بأي تأثير؟

وقد ركز على الرسالة اللفظية واهتم بعناصر الاتصال المرسل إليه، الرسالة الاتصالية واعتبر أن الاتصال يسير في اتجاه واحد يؤثر فيها الفرد عن طريق الرسالة التي يبثها (عواج ،2020، ص.33).

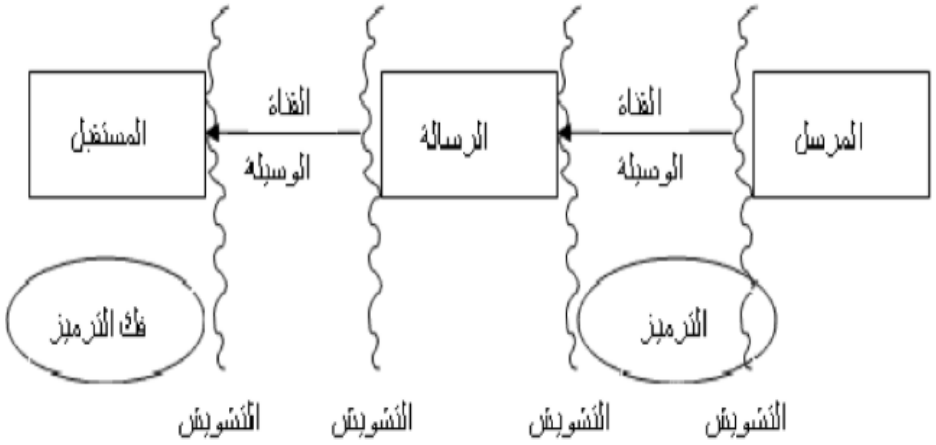
ويبين لاسويل بشكل واضح ومحدد العناصر الأساسية التي ينبغي توافرها في عملية الاتصال بكل أشكالها ومستوياتها، ويتميز هذا النموذج بوجود عامل الأثر وهو الناتج النهائي لعملية الاتصال، حيث اعتبره عاملاً مهماً في عملية الاتصال، مشيراً إلى أن المرسل يكون لديه بعض القصد للتأثير على المستقبل، ولم يشر إلى عنصر الاستجابة أو التغذية الراجعة في نموذجه، لأن الاتصال يسير في اتجاه واحد في نموذجه من المرسل إلى المستقبل لتحقيق تأثير معين.(القميزي،2017،ص.62)

6-3-نموذج شانون وويفر :(Weaver & Shannon)

وضعه العالم شانون بمساعدة ويفر سنة 1949 كنموذج للاتصال، حيث كان شانون مهندسًا في شركة **بل** للهاتف. ينطلق هذا النموذج من نموذج لاسويل، إلا أنه يركز على الاتصال الإلكتروني، وقد وجد علماء السلوك أنه نموذج مفيد لدراسة التحليل الاتصالي الإنساني. وتعتبر النظرية أن الرسالة تتأثر بمختلف عوامل التشويش (المعوقات) من المرسل إلى المرسل إليه، وقد تتغير كليًا أثناء انتقالها.

ويطرح شانون ثلاثة مستويات لمشاكل الاتصال:

- المستوى الأول: مشكلة الدقة (كيف ننقل الرموز بدقة؟)
- المستوى الثاني: مشكلة الدلالية (كيف ننقل الرموز بالمعنى المطلوب بدقة؟)
- المستوى الثالث: مشكلة فعالية الاتصال (كيف تؤثر المعاني على السلوك؟)(خنفر وبوزبيد،2022، ص. 384)



الشكل رقم(1): يوضح نموذج الاتصال لشانون وويفر(عواج ،2020، ص.35).

المحاضرة الثانية: مكانة الاتصال فى العلوم الاجتماعية

يحتل الاتصال مكانة محورية في العلوم الاجتماعية، حيث يعد أحد الركائز الأساسية لفهم العلاقات البشرية والتفاعلات الاجتماعية. فمنذ نشأة المجتمعات، كان الاتصال الوسيلة الأساسية التي تربط الأفراد ببعضهم البعض وتنظم أنماط السلوك الجماعي، فهو ليس مجرد وسيلة لنقل المعلومات، بل هو عملية ديناميكية تساهم في تكوين البنية الاجتماعية، وتشكيل الهويات الثقافية، وتوجيه السلوك البشري في مختلف المجالات.مما جعله موضوعا جوهريا للدراسة في مجالات متعددة مثل اللسانيات، علم الاجتماع، علم النفس...

1- مكانة الاتصال في اللسانيات:

تعرف اللسانيات على أنها علم يدرس اللغة أو اللهجة دراسة موضوعية، غرضها الكشف عن خصائصها، وعن القوانين اللغوية التي تسير عليها ظواهرها الصوتية والصرفية والنحوية والدلالية والاشتقاقية والكشف عن العلاقات التي تربط هذه الظواهر بعضها ببعض، وتربطها بالظواهر النّفسيّة، وبالمجتمع والبيئة الجغرافية فتدرس اللغة بعيدا عن مؤثرات الزمن والتاريخ والعرق.ومن خصائص اللسانيات أنها تركز على اللغة المنطوقة أكثر من المكتوبة. (السراقبي،2019،ص. 16)

ويعرف "جون ديبوا" في معجم اللسانيات التواصل على أنه تبادل كلامي بين المتكلم الذي ينتج لفظا أو قولا موجها نحو متكلم آخر يرغب في السماع أو إجابة واضحة أو ضمنية، وذلك حسب نوع ملفوظه(معروف، 2018، ص.57).

أي أن اللغة وسيلة اتصال بين البشر وأساس التفاهم بينهم، بل هي أبرز المظاهر الحضارية لدى البشرية، فهي البيان المعبر عما بالوجدان، والملكة الإنسانية التي تتميز عن منطق الحيوان، كما أنها "وسيلة من الوسائل الأساسية لحدوث عملية التواصل بين البشر، غير أن هذا المفهوم تغير بمرور الزمن واعتبره البعض تعريفا تقليديا يفسر التواصل الحادث بين البشر، ولا يشير إلى حقيقة هذا التواصل باعتبار أن اللغة هي وسيلة للتعبير عن الأفكار والعواطف والرغبات بل هي "التعبير عن الافكار بواسطة الأصوات الكلامية المؤلفة في كلمات"(القاسم،2021، ص.41)

وعليه يمكننا القول أن الاتصال يحتل مكانة محورية في اللسانيات، حيث يشكل الأساس الذي تبنى عليه اللغة كوسيلة للتفاعل الإنساني. فيهتم اللسانيون بدراسة كيفية استخدام اللغة في الحياة اليومية وفي مختلف سياقات التواصل الاجتماعية والثقافية. فيساهم فهم اللغة من تحسين قدرة الافراد على التواصل الفعال فهي ليست مجرد أداة نقل للمعلومات بل تؤدي أفعالا اجتماعية ومن هنا تبرز العلاقة المتبادلة بين الاتصال واللسانيات ودورهما في تشكيل اللغة وفهم العلاقات الإنسانية.

2-مكانة الاتصال في تعليمية المواد:

تهدف تعليمية المواد العلمية إلى تمكين المتعلم من اكتساب مفاهيم علمية ووسائل اكتشافها، وإجراءات مناسبة تمكنه من القيام بدوره في المجتمع بثقة وفعالية في إطار الانتماء إلى محيط اجتماعي، يتطلب كفاءات عمل متزايدة باستمرار ضمن عالم علمي متزايد هو الآخر في شمولية ومتنام بصورة سريعة ومستمرة." (علال،2023، ص.80)

إن العملية الديداكتيكية تقوم نجاعتها على تحقق الرغبات و الحاجات؛ والمتأمل في ربط هذه العملية بمفهوم التواصل يصل إلى أن عملية التعلم لم تكن في الواقع عملية فردية خالصة تحدث في معزل عن أي تأثير من الغير، فهي نشاط قائم، في كثير من جوانبه، على التواصل مع الطرف الآخر، من خلال التفاعل على مستويات مختلفة(بورقدة،2006، ص. 165).

وعليه يمكننا القول أن للاتصال مكانة مهمة في تعليمية المواد، حيث يلعب دورا بارزا في نقل المعرفة وتسهيل عملية التعلم، فهو الوسيلة الأساسية التي يستخدمها المعلمون لتوصيل المفاهيم والمعلومات للطلاب. وبدون اتصال فعال يصبح من الصعب تحقيق أهداف التعلم، فمن خلاله يتمكن المعلم من خلق بيئة تعليمية تفاعلية تشجع الطلاب على المشاركة وطرح الأسئلة، مما يعزز من فهمهم للمواد. وملاحظة الصعوبات التي يواجهونها، وتعديل طريقة تقديم المادة لتتناسب مع مستويات فهمهم المختلفة، **كما** يوفر الاتصال قناة للتغذية الراجعة المستمرة بين المعلم والطلاب.

3-مكانة الاتصال في البيداغوجيا:

مصطلح البيداغوجيا (Pédagogie) مصطلح يوناني يتركب من كلمتين (Peda)وتعني الطفل و (Ogogie)وتعني القيادة والتوجيه. والمفهوم اللغوي لها في الفلسفات اليونانية القديمة كان يعني تربية

الطفل وتأديبه، ولقد عرف هذا المصطلح تغيرات دلالية إذ كان يدل على المربي (البيداغوجي) (Pédagogue) وهو الشخص المكلف بمرافقة الطفل إلى حلقات التعليم، وعليه لم يكن البيداغوجي معلما بل مربيا؛ لأن التربية قديما كانت تمارس خارج حجرة التدريس بينما التعليم يتم بداخلها.(فاتحي ولطروش، 2019،ص.162)

ومن ثم أصبحت البيداغوجيا تعرف على أنها علم يهتم بدراسة الطرائق والتقنيات والخطوات التي تميز تعلم مادة معينة: بيداغوجية القراءة، الحساب، العلوم الطبيعية....الخ، أو نشاط أساسي يجب تحفيزه عند التعلم بيداغوجية الاكتشاف، أو دخولا محددا في الممارسة التربوية بيداغوجيا الأهداف، فمن ناحية هي علم وفن التدريس، ومن ناحية أخرى طريقة التدريس، وتستعمل في معناها الضيق لتحديد التقنيات البيداغوجية، ويمكن تصنيفها :

- بيداغوجيا عامة: كل ما يدخل ضمن العلاقة بين المعلم والمتعلم.
- بيداغوجيا خاصة: تتضمن طريقة التعلم حسب المادة المدرسة .(يحياوي وطويل،2016، ص.95)

إن العملية التعليمية في الأساس عملية اتصالية ركيزتها العقد البيداغوجي المباشر الذي يضم كافة أشكال التفاعلات ضمن العلاقة أستاذ طالب في إطار النسق التربوي الذي يجمعهما ما يعني أن كلا من الأستاذ والطالب يشكلان طرفين للعملية الاتصالية المباشرة والهادفة التي تتم في إطار المؤسسة التعليمية.(مزيان وعمرون، 2022،ص.987)

وعليه فالبيداغوجيا ترتبط بالتواصل البيداغوجي ارتباطا وثيقا حيث تتم العملية التعليمية التعلمية من خلال التواصل، هذه العملية تتأسس في عمومها على ركائز ومكونات ضرورية تتجسد في المدرس والمتمدرس والمنهاج التعليمي، وبحكم أن التواصل عملية دينامية فإن المدرس والمتمدرس يتناوبان على أداء دوري المرسل والمستقبل وذلك بشكل تفاعلي، وهكذا يكون التواصل البيداغوجي بمثابة الميكانيزم الذي يتم عبره التفاعل بين المدرس والمتمدرسين بغية الوصول إلى أهداف تحدد قبلا.(المصطفى، 2022،ص.147)

4-علم الاجتماع:

من بين فروع علم الاجتماع نجد علم اجتماع الاتصال وهو علم يركز على دراسة الظواهر الاتصالية كظواهر اجتماعية، حيث يعتبر الاتصال صيغة من صيغ التفاعل الاجتماعي بين المرسل والمستقبل كما أن علم الاجتماع يدرس نماذج العملية الاجتماعية كالتعاون والصراع، التنافس التميز التثقيف التوافق والتي تتم جميعها عبر الفعل الاتصالي وهي تظم كافة عناصر العملية الاتصالية.

كل هذه العمليات تتم بمساعدة الاتصال ووسائله. لذلك، يعد الاتصال أساسيا لفهم سير المجتمع وسيرورة التفاعل بين أفراده بشكل عام، الاتصال هو محرك رئيسي للتغير الاجتماعي، وهو أساس العمليات الاجتماعية مثل التنمية.(خالدي،2022،ص ص.375-376)

2-5-علم النفس:

علم النفس والاتصال بينهما علاقة وثيقة، حيث يعتمد كل منهما على الآخر في العديد من الجوانب. إليك أبرز النقاط التي توضح هذه العلاقة:

- **التواصل كعملية نفسية** :الاتصال ليس مجرد نقل معلومات، بل هو عملية نفسية تتأثر بالعواطف والمعتقدات والتصورات الفردية. علم النفس يدرس كيفية تأثير هذه العوامل النفسية على الرسائل التي نتلقاها ونرسلها.
- **فهم الدوافع والتوقعات** :علم النفس يساعد على فهم دوافع الأفراد واحتياجاتهم وتوقعاتهم، مما يساهم في تحسين عملية الاتصال وجعلها أكثر فعالية. فعلى سبيل المثال، معرفة احتياجات الآخرين تساعد على توجيه الرسالة بشكل يناسبهم.
- **التفاعل الاجتماعي** :الاتصال هو أحد الأسس الرئيسية للتفاعل الاجتماعي، وعلم النفس الاجتماعي يدرس كيف يؤثر التواصل على العلاقات الاجتماعية وكيفية تحسين التواصل بين الأفراد.

- **الاتصال العلاجي** :في مجالات العلاج النفسي، الاتصال هو أداة رئيسية بين المعالج والمريض. القدرة على الاستماع الفعال والتعبير عن الأفكار والمشاعر بطريقة صحية يمكن أن تكون جزءًا من عملية الشفاء.

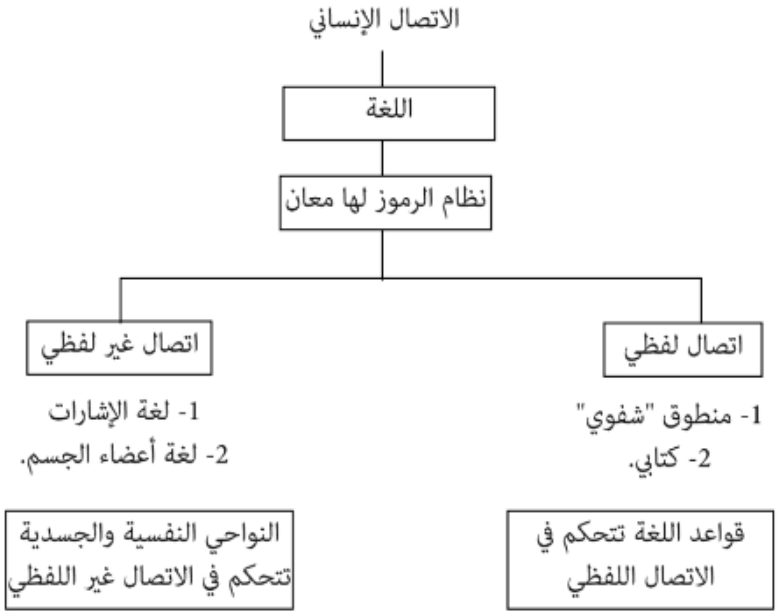
- **تأثيرات الاتصال على الصحة النفسية** :نوعية الاتصال، سواء كان إيجابياً أم سلبياً، تؤثر على الصحة النفسية. التواصل السلبي قد يزيد من التوتر والقلق، في حين أن التواصل الإيجابي يساهم في تعزيز الرفاهية النفسية.

- **التأثير الإعلامي والنفسي** :علم النفس الإعلامي يدرس تأثير وسائل الإعلام على تفكير وسلوك الأفراد. فوسائل الاتصال مثل التلفزيون والإنترنت تؤثر على الأفكار والمشاعر، وهو ما يدرسه علماء النفس لفهم هذا التأثير وتوجيهه.بالتالي، علم النفس يعمق فهمنا لعملية الاتصال ويساعد على تطوير مهارات اتصال أكثر فاعلية سواء على المستوى الشخصي أو الجماعي.

المحاضرة الثالثة: أنماط الاتصال (الاتصال اللفظي)

إن الاتصال الإنساني اتصال غير لفظي واتصال لفظي لغوي تاخذ فيه اللغة التي هي أداة الاتصال والتفاهم بين الناس الشكلين التاليين:

- اتصال لفظي.
- اتصال مكتوب. (الهاشمي، 2014، ص .76) كما هو موضح في الشكل الموالي:



الشكل رقم (02): يوضح أشكال الاتصال.(الهاشمي، 2014، ص.74)

1-الاتصال اللفظي:

اللغة هي الأداة الأساسية في التواصل اللفظي بحروفها ورموزها وأصواتها ومستوياتها المختلفة، ويستخدمها الفرد في نقل الآراء والأفكار والتعبير عما يدور بداخله من انفعالات، ويترجمها في صورة لغة ينقل بها ما يشعر به اتجاه الأفراد من حوله من خلال التشارك اللغوي حتى يستطيع المرسل إيصال رسالته إلى المستقبل بصورة صحيحة.(إبراهيم، بيومي ورجب، 2024،ص.709)

مادام الاتصال يعتمد على ألفاظ اللغة ورموزها التي تشير بالقطع الى أشياء محددة فانه من الضروري للقائم بالاتصال أن يقدم رسالته في رموز يفهمها المتلقي أي تصاغ الرسالة مستخدمة الكلمات الشائعة المألوفة للمستقبلين مع ضرورة ادراك النقاط الثلاث التالية:

- يجب ان تعني الكلمات والعبارات نفس الشيء للمرسل والملتقي.
- ان تكون الرسالة مرتكزة على الخبرة المشتركة.
- ان الجماهير المختلفة ربما تحتاج الى كلمات مختلفة.

ينصح كلا من هايود وديفيد roger haywood & david dary بأهمية الالتزام عند صياغة الرسائل بما يلي:

- تجنب استخدام العبارات التي بطل استخدامها ولم تعد مفهومة ولا معروفة الا لدى القليل من الافراد.
- مراعاة ضرورة استخدام الكلمات البسيطة لان الحديث السهل المبسط يسهل على الافراد فهمها.(خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2013، ص ص.41- 42)

من المتعارف عليه ان الاتصال اللفظي يجمع بين الالفاظ المنطوقة والرموز الصوتية فعبارة اهلا وسهلا يمكن ان تصبح ذات مدلولات أخرى يتغيير نبرة الصوت، ولا يخفى ان هذا النوع من الاتصال لا يمكن ان يتم بمعزل عن طرق الأداء الأخرى غير اللفظية مثل الحركة.

لذا اصبح يقال ان الاتصال اللفظي هو جوهر عملية الاتصال وانه على ثلاثة مستويات:

- **المعنى اللغوي:** مثل كلمة تفاح وهي مكونة من أربعة حروف.
- **المعنى السائد:** هو شكل التفاحة في الذهن من حيث حجمها ولونها وطعمها ...

المعنى الدلالي: تعني ماتتركه الكلمة من دلالة في ذهن الشحص فكلمة زهرة تعني زهرة ولدى اشخاص اخرين تعني الجمال والبعض الرائحة العطرة فالرسالة الاتصالية تتكون من معان مما يجعل الاتصال مفهوما بين القائمين بالاتصال، وأحيانا تعوق هذه المعاني الاتصال نظرا لاختلاف المعنى الدلالي او السائد او يرجع الى سوء تفسير معنى الرسالة وهو مايسمى بالتفسير الخاطئ للرموز الاتصالية ليصبح احد أسباب فشل العملية عملية الاتصال.(أبو السعيد وعابد، 2014، ص ص. 32-33)

على العموم فإن لغة الاتصال التعليمي التربوي تتميز بخصائص أهمها :

- أن تكون لغة سليمة ، دقيقة وموضوعية.
- أن تكون مشوقة حتى يقبل المتلقي فيها على المرسل ويتابع الرسالة حتى نهايتها.
- لغة تتطلب التماسك في الموضوع وغير قابلة للتفكك.
- لغة واضحة.
- لغة عملية متداولة.
- لغة تستثمر ما يمكن من اللفظ في توليد أكثر ما يمكن من المعاني.
- لغة لكل الناس ألفاضها بسيطة وتعبيراتها سهلة.
- لغة تتوخى إقناع العقل وإمتاع العاطفة.
- لغة فيها بيان وإجمال، شفافة وحاملة للحقائق لا تستعرض القدرات البلاغية.
- لغة مباشرة وبسيطة لا تحتاج إلى جهد للفهم والإدراك. (عميرات، 2013، ص.266)

لكي يؤدي الاتصال غير اللفظي وظيفته لا بد من مراعاة مايلي:

- مستوى المستمعين واهتماماتهم.
- تحديد الفكرة والموضوع الذي سيتم مناقشته.
- تنظيم مادة العرض.
- تحديد الهدف.
- أن يبرز الفرد مشاعره في صوته ومدركاته.
- أن يتفاعل مع الجمهور.
- التحكم بصيغ المشاركة بدلا من الصيغ الدالة على الذات.
- أن يدعو المتحدث الحاضرين بأسمائهم أحسن من ألقابهم.
- تشجيع طرح الأسئلة في مختلف القضايا.
- الابتعاد عن الحديث عن النواحي الشخصية.
- المرونة وملاحظة تجاوب الآخرين.
- الصمت في بعض الأحيان فالمتحدث هو المستمع الجيد.
- منح كل عضو فرصة للمشاركة.

- تهيئة الجو المريح.
- تشجيع الخجولين على الحديث.
- تشجيع المعارضين على إبداء وجهة نظرهم
- تلخيص ما تم الاتفاق عليه. (سليمان،2014، ص.87)

المحاضرة الرابعة: أنماط الاتصال (الاتصال المكتوب).

يعد الاتصال الكتابي أحد أهم أنماط الاتصال الإنساني، حيث يتيح نقل الأفكار والمعلومات بين الأفراد عبر النصوص المكتوبة. وهو وسيلة تواصل تتميز بالدقة، والاستمرارية، والإمكانية العالية للتوثيق، مما يجعله أداة أساسية في مختلف المجالات الأكاديمية، والمهنية، والإدارية.

فمنذ العصور القديمة، لعبت الكتابة دورا محوريا في توثيق المعارف ونقلها عبر الأجيال، بدءًا من النقوش الحجرية والمخطوطات القديمة وصولا إلى العصر الرقمي الحالي، حيث أصبح الاتصال الكتابي أكثر تطورا من خلال وسائل التكنولوجيا الحديثة، لذا سنركز في هذه المحاضرة الى تقديم مفهوم لهذا النمط الاتصالي وخصائصه ومزاياه و...

1-مفهوم الاتصال المكتوب:

ينطوي هذا النوع من أساليب الاتصال على إرسال أو نقل الرسائل، والمعاني المطلوب إرسالها للآخرين كتابيا سواء بشكل تقارير أو وثائق أو مستندات أو ملاحظات أو غير ذلك. (الطائي والعلاق،2009، ص .41)

وهو الاتصال الذي يستخدم كتابة الأفكار والمعلومات إما باستخدام الكلمات او الرموز، ويرى "حمود" أن الاتصال الكتابي سلاح ذو حدين فقد يكون ايجابيا إذا اتسم بالدقة التعبيرية والوضوح، وبالتالي يمكن اعتماده كوثيقة رسمية قانونية، وقد يكون سلبيا إذا لم يكن بالدقة المطلوبة.(القاضي،2015،ص.218)

2- أشكال الاتصال المكتوب:

يشتمل الاتصال المكتوب على أشكال متعددة من أبرزها:

- الخطابات
- المذكرات
- التقارير

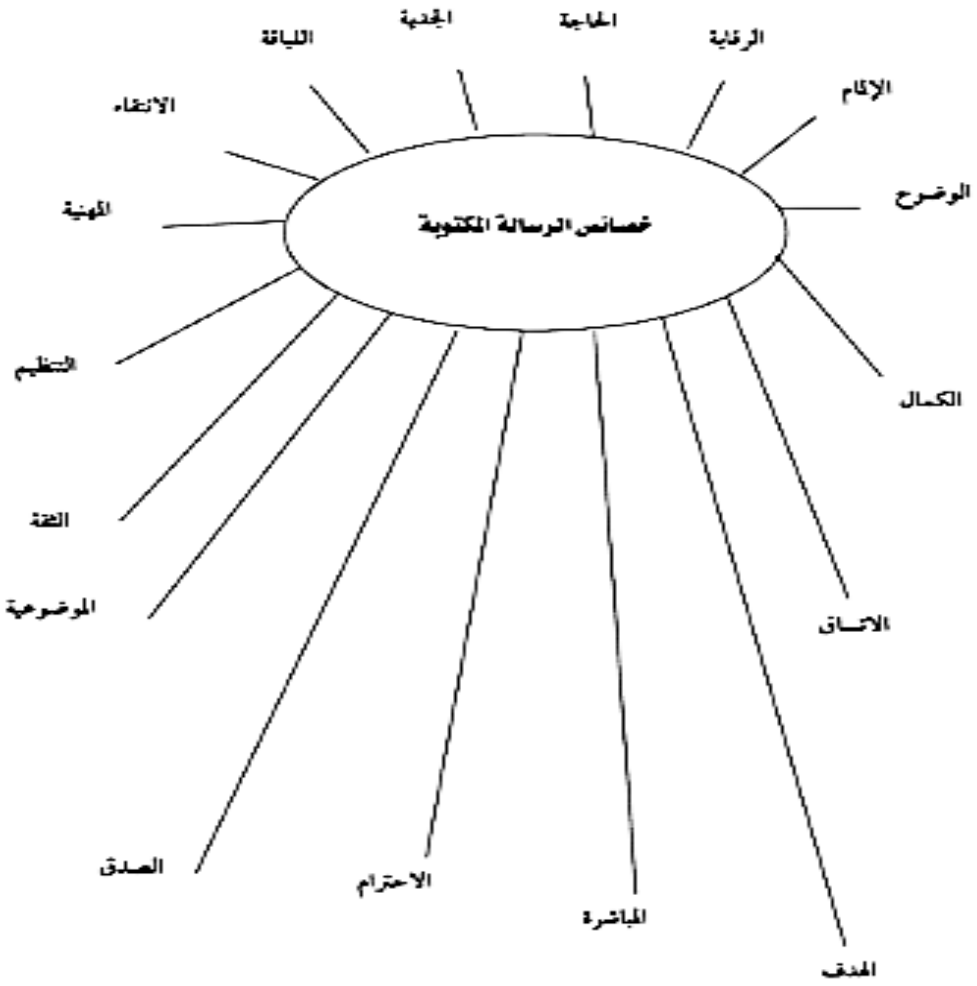
- تقارير الحاسب الآلي والمستندات الأخرى التي تستخدمها المنظمة.

كما يستخدم الاتصال المكتوب في الأمور التالية:

- الموضوعات التي تحتاج لتوثيق البيانات.
- العقود والوثائق الرسمية.
- الأشياء التي يتطلب الأمر الرجوع إليها.(الامسن،2016، ص.106)

3-خصائص الرسالة المكتوبة:

تتميز الرسالة المكتوبة بعدة خصائص تجعلها وسيلة فعالة في إيصال المحتوى بشكل واضح ومفهوم.
فمن أبرز خصائص الرسالة المكتوبة نجد كما هو موضح في الشكل الموالي:



الشكل رقم (03) يوضح خصائص الرسالة المكتوبة.(أبو السعيد وعابد، 2016،ص.153)

4-مزايا الاتصال المكتوب:

لهذا النمط الاتصالي عدة مزايا نذكر منها مايلي:

- سهولة التدوين والتوثيق، حيث أن الاتصالات المكتوبة تستجيب بشكل أكبر لمستلزمات وتقنيات التوثيق باعتبارها اتصالات مرئية وملموسة.
- إمكانية وسهولة بثها أو إرسالها إلى عدد كبير من الأفراد والمؤسسات دون أن يحصل أي تغيير أو تشويش فيها.
- إمكانية الرجوع إلى الوثائق والاتصالات التحريرية الأخرى في المستقبل.
- إمكانية تقديم الكثير من التفاصيل والشواهد والأدلة علاوة على إمكانية استخدام الصور والرسوم والجداول وغيرها بشكل متقن للغاية.
- إمكانية صياغة الرسائل بشكل متأن. واستحضار كافة المعلومات المراد إرسالها.
- إتاحة وقت كاف للمستلم لفهم الرسالة ومن ثم تمكينه من الإجابة عنها بوضوح وتأن أيضا(الطائي والعلاق،2009، ص ص. 41- 42).

5-معوقات الاتصال المكتوب:

هناك معوقات تقلل من فعالية تحقيق الاتصال المكتوب لأهدافه، نذكر منها:

- عدم الدقة في كتابة البراهين والأدلة والحجج.
- العاطفية في عرض الآراء والأفكار.
- الانفعال عند الكتابة.
- المبالغة في عرض وجهات النظر.
- عدم السلامة اللغوية.
- تزويق الحقائق.
- عرض الآراء غير الموثقة.(أبو النصر،2012،ص.175)

المحاضرة الخامسة: أنماط الاتصال (الاتصال غير اللفظي).

من بين اشكال الاتصال التي سيتم التطرق اليها في هذه المحاضرة نجد ما يسمى بالاتصال غير اللفظي والذي يعد من بين أهم انماط التواصل الذي يعتمد على الحركات، الإيماءات، وتعابير الوجه بدلا من الكلمات. فهو لغة صامتة لكنها معبرة، تعكس المشاعر والمواقف بطرق قد تكون أصدق من التعبير اللفظي ومن خلاله يستطيع المرسل إيصال رسالته بوضوح، حتى في غياب اللغة اللفظية.

1-الاتصال غير اللفظي:

يتصل الافراد ببعضهم البعض في أحيان كثيرة بدون كلمات منطوقة أو مكتوبة وذلك بواسطة الايماءات وتعابير الوجه والمظهر العام وهذا ما يسمى بالاتصال غير اللفظي فالكثير من مضامين الرسائل اللفظية يتم نقلها وادراكها من خلال الرموز غير اللفظية في السياق الاتصالي.

هنا يؤكد بيردويستل R.BIRDWHISTELL (1970) أن 75% من المعنى المستوحى من المواجهات الاجتماعية مع الاخرين غالبا ما يكون نتيجة لدور المتغيرات غير اللفظية في العملية الاتصالية، وما نسبته 35 %فقط من المعنى يتم ادراكه بواسطة الكلمات.(الطويرقي، 1997،ص.79)

كما تظهر الدراسات أن الاتصال غير اللفظي يمكن أن يساهم في تحسين فعالية القيادة في المؤسسات. على سبيل المثال، يقترح أزار أن القادة الذين يستخدمون تعبيرات غير لفظية مثل النزاهة والتعاطف يمكنهم تعزيز الثقة والتلاحم داخل الفرق، مما يعزز من مرونة الفريق في أوقات الأزمات (Azhar ,2024).

2- خصائص الاتصال غير اللفظي:

هذا الاتصال:

- يعتمد على اصدار الإشارات والايماءات والحركات.
- يعتمد غالبا على حاسة البصر.
- يستخدم رموزا واشارات ذات معنى.

- غير خاضع لقواعد اللغة.
- عالمي الاستخدام رغم اختلاف اللغات واللهجات كالابتسام والخجل.
- أشد تاثيرا من التواصل اللفظي.
- يتمتع بدرجة عالية من الصدق.
- يصدر غالبا بشكل عفوي.
- يعتمد على الاختصار والسرعة.

3-وظائف الاتصال غير اللفظي:

للتواصل غير اللفظي وظائف ظاهرة ومعروفة. إذ تعج ثقافات العالم بكثير من الإشارات والإيماءات والتعبيرات المعبرة عن رسائل مقتضبة للترحيب والتوديع والرفض أو التأييد. ومن وظائفه الجوهرية بالتحديد:

- تنظيم التفاعل حيث يساعد التواصل غير اللفظي في تنظيم المحادثة بسلاسة وفرض الاحترام المتبادل، حيث تؤثر مدة الحديث، وتبادل النظرات، والإيماءات، ونبرة الصوت في إدارة الحوار. عند الإطالة في الحديث، قد يصرف المستمع نظره، بينما يشير التواصل البصري إلى انتقال الدور بين المتحدثين فحدوث تغيرات في مستوى الصوت والإيماءات تسهل تبادل الأدوار فتعزز وضوح التفاعل وتناسقه بين الأطراف المتحاورة.
- الإمداد بالمعلومات المساهمة في عمليتي الترميز وفك الرموز الزيادة مستوى الوضوح في المعلومة.
- تحديد طبيعة العلاقة المشتركة بين الطرفين.
- الضبط الاجتماعي وإدارة الانطباعات (الدخيل الله، 2014، ص.70)

4-مهارات الاتصال غير اللفظي:

تعتبر تعبيرات الوجه وحركات الجسم أدوات فعالة في التفاعل داخل بيئات العمل الأكاديمية، حيث يمكن أن تلعب دورًا مهمًا في تقديم الملاحظات وتوجيه الطلاب بشكل فعال. كما يمكن أن تؤثر العوامل الاجتماعية، مثل الوضع الاقتصادي للطلاب، على استخدام هذه الإشارات (Ghafar & Ali, 2023).

على الرغم من فوائد الاتصال غير اللفظي، هناك تحديات مرتبطة بفهمه وتفسيره. يمكن أن يحدث سوء فهم في الإشارات غير اللفظية بسبب اختلاف الثقافات أو حتى السياقات الاجتماعية، مما قد يؤدي إلى تفسيرات خاطئة ويعوق الاتصال الفعّال. يُفيد هاشمي وواعد أن الإشارات غير اللفظية تمثل أسلوبًا آخر للتواصل، قد يكون مفقودًا في بعض السياقات الثقافية (Hashmi & Waheed, 2020).

بالإضافة إلى ذلك، يمكن لعوامل مثل التوتر والقلق أن تؤثر سلبًا على قدرة الأفراد على استخدام مهارات الاتصال غير اللفظي بشكل فعّال، مما قد يؤثر على العلاقات المهنية والشخصية (Jung et al., 2023). ففي بعض الأوساط، قد يؤدي عدم الوعي بوجود هذه الإشارات أو عدم القدرة على استخدامها بشكل مناسب إلى فقدان الثقة في التواصل.

في بيئات التعليم، يُعتبر الاتصال غير اللفظي ضروريًا لضمان فعالية العملية التعليمية. ففهم التعبيرات غير اللفظية في الفصول الدراسية يعزز تجربة التعلم، حيث يمكّن الأسرة التعليمية من تقييم استجابة الطلاب وتوجيه الملاحظات بشكل مباشر. (Diadori, 2024)

4- أوجه التشابه والاختلاف بين التواصل اللفظي وغير اللفظي:

كما سبق عرضه في المحاضرة فإن الاتصال اللفظي وغير اللفظي عنصرين أساسيين في عملية التواصل الإنساني، حيث يكمل كل منهما الآخر في نقل المعاني والمشاعر. فالاتصال **اللفظي** يتيح التعبير الدقيق والواضح من خلال الكلمات المنطوقة والمكتوبة، مما يجعله أساسا في التعليم، العمل، والإعلام. أما **الاتصال غير اللفظي**، فيشمل الإشارات، تعابير الوجه، ولغة الجسد، وهو ضروري لتعزيز الفهم العاطفي، وبناء الثقة، والتواصل في الحالات التي لا تستخدم فيها اللغة، مثل المواقف العفوية أو بين الأفراد من ثقافات مختلفة. لذا، فإن الجمع بين هذين النوعين يعزز فعالية التواصل، ويجعل الرسائل أكثر وضوحا وتأثيرا وفيما يلي سيتم عرض أهم أوجه التشابه والاختلاف بين هذين النمطين:

أ/ أوجه التشابه:

يوضح الجدول التالي أوجه التشابه بين الاتصال اللفظي وغير اللفظي

الجدول رقم (01): يوضح أوجه التشابه بين الاتصال اللفظي وغير اللفظي.(الهاشمي،2007، ص.76)

الاتصال غير اللفظي	الاتصال اللفظي
1-من إنتاج الإنسان.	1- من إنتاج الإنسان.
2-يستخدم رموزًا على شكل إشارات وحركات.	2-يستخدم رموزًا على شكل كلمات منطوقة ومكتوبة.
3-يستخدم رموزًا لها معانٍ.	3-يستخدم رموزًا لها معانٍ.

ب/ أوجه الاختلاف:

يوضح الجدول الاتي أوجه الاختلاف بين الاتصال اللفظي وغير اللفظي

الجدول رقم (02): يوضح أوجه الاختلاف بين الاتصال اللفظي وغير اللفظي.(الهاشمي،2007، ص77)

الاتصال غير اللفظي	الاتصال اللفظي
1- تتحكم ضرورات أو عوامل بيولوجية في الاتصال غير اللفظي.	1- تتحكم قواعد اللغة في الاتصال اللفظي.
2-لغة الاتصال غير اللفظي عالمية، فالابتسامة مثلاً تعني نفس الشيء لكل الناس في العام، ولكن هناك بعض الرموز يختلف معناها من ثقافة إلى أخرى.	2-الاتصال اللفظي مقصور على ثقافة واحدة ويحمل معاني محددة للحماية الداخلية.
3-يتم تعلم الاتصال غير اللفظي في مرحلة متقدمة أو مبكرة من الحياة بعد الولادة مباشرة عن طريق التنشئة الاجتماعية، فالطفل يتعلم الإشارات مثل الابتسامة والعبوس قبل أن يتكلم أو يكتب، فالاتصال غير اللفظي يسبق الاتصال اللفظي في عملية التنشئة الاجتماعية.	3- يتحقق تعلم الاتصال اللفظي في مرحلة متأخرة من الحياة عن طريق التنشئة الاجتماعية، فالطفل يتعلم الكلام والكتابة بعد أن يكون قد تعلم لغة الإشارات أولاً، أي أن الاتصال اللفظي يأتي بعد الاتصال غير اللفظي.
4-يعتقد البعض من العلماء، بأن الاتصال غير اللفظي مفعم بالعواطف أو يمكن أن يناشد العواطف بكثرة فهو أصدق تعبيرًا عن المشاعر والأفكار من الاتصال اللفظي.	4-يعتقد عدد كبير من العلماء، بأن الاتصال اللفظي يمكن أن يناشد العواطف.

المحاضرة السادسة: أنماط الاتصال (الاتصال ضمن السياق)

يلعب السياق دورا محوريا في عملية الاتصال، حيث يحدد معاني الرسائل ويؤثر على كيفية تفسيرها واستقبالها. فالاتصال لا يتم في فراغ، بل يتأثر بعوامل متعددة تشمل البيئة المادية، والثقافية، والاجتماعية، والنفسية. إن فهم السياق يساعد على تحقيق تواصل أكثر وضوحا وفعالية، حيث إن نفس الرسالة قد تفهم بطرق مختلفة تبعًا للظروف التي قيلت فيها.

حيث تلعب العوامل النفسية والاجتماعية والثقافية دورا في تشكيل استجابات الأفراد للرسائل، فالمزاج الشخصي والتجارب السابقة قد تؤثر على كيفية تلقيهم وفهمهم للمعلومات، لذلك يعد إدراك السياق وتحليله عنصرا أساسيا لضمان نجاح عملية الاتصال، سواء في المحادثات اليومية، أو في البيئات الأكاديمية والمهنية.

أولا/ حالات الانا:

تتجلى العلاقة بين الاتصال والسياق في تأثير البيئة الاجتماعية والثقافية على حالات الأنا التي يعتمدها الأفراد أثناء تفاعلهم. فالسياق يحدد كيفية تبني الأفراد لحالة الأنا المناسبة، مما يؤثر على طبيعة التواصل وفعاليته لذا سنتطرق في هذه المحاضرة حول حالات الانا وعلاقتها بالاتصال.

1- تعريف حالات الانا:

تم ربط مفهوم الاتصال بعمليات الاتصال الشخصي، حيث يُركز على تحليل البنية النفسية للأفراد المتصلين ووصف طبيعة العلاقات التي تجمعهم. يسعى هذا النهج إلى تجاوز النماذج التقليدية التي تعتبر حالات الأنا مجرد ظاهرة داخلية ذاتية، متجهًا نحو مقاربة أكثر شمولية تدمج البعد النفسي-الاجتماعي. وبهذا، يصبح فهم حالات الأنا في سياقها الثقافي والاجتماعي أمرًا ضروريًا لاستيعاب ديناميكيات الاتصال الشخصي وتحسين فاعليته بين الأفراد، مما يسهم في تعزيز جودة التفاعل الإنساني وتحقيق تواصل أكثر نجاحًا..(رحماني،2017،ص.203)

2- تقسيمات حالات الانا:

إن حالات الأنا هذه تمارس تأثيرا كبيرا على كيف يشعر الناس ويتصرفون في العلاقات الشخصية ووفقا للتحليل البنيوي والتحليل الوظيفي فإن كل شخصية فرد تنقسم إلى 3 حالات أنا رئيسية :

2-1-حالة الأنا الوالد: هي إحدى حالات الأنا التي تحتوى على القوانين والتعليمات الموجودة في الوالدين بما فيها ماهو مسموح وما هو ممنوع وكل إنسان له أنا أبويه حتى لو كان طفل، ويتأثر الأبناء بسلوك الآباء من خلال التقليد وتظهر في كلماتهم ولهجاتهم وتكون مسجله في عقولهم مثل فيلم الفيديو، ويمكن أن نعيدها عندما نجد أنفسنا في مواقف مماثله في حياتنا المقبلة وتنقسم حالة الانا الوالد الى قسمين هما: (عبد اللطيف وأبو سعد،2015 ص. 435).

- **حالة الأنا الوالد الناقد** :يصف الباحثون مفهوم الوالد الناقد بأنه يُشكّل مجموع الأفكارء المشاعر والمعتقدات الي يتعلمها الفرد من الوالدين أو الشخصيات الوالدية « تجعله يفرض قواعد ومسؤوليات ويعطي التعليمات و يصدر الأوامر والعقوبات بصفة قسرية. وعليه فالوالد الناقد يمثل الإملاء للمبادئ والمعايير.
- **حالة الأنا الوالد الراعي:** تمثل حالة الأنا الوالد الراعي الحماية والحراسة حيث توفر الرعاية والمودة والدعم والحماية المدفوعة إلى أقصى حد قد تصل إلى الحماية المفرطة.(رحماني، 2017، ص.203)

2-2-حالة الأنا الطفل : تعكس "حالة الطفل" الجانب العاطفي للفرد، حيث تسجل المشاعر والتجارب منذ الطفولة. وتظهر هذه الحالة في استجابات الأطفال للأحداث الخارجية، التي غالبًا ما تكون عاطفية أكثر منها عقلانية، نظرًا لمحدودية مفرداتهم اللغوية المبكرة. كما يمكن أن تعود هذه المشاعر في مراحل لاحقة من الحياة، مما يؤثر على سلوك الفرد وتواصله، خاصة عند مواجهة مواقف تذكره بتجارب الطفولة، مثل الإحباط أو التقييد، مما يؤدي إلى ردود فعل مشابهة لما كان يشعر به في صغره وتنقسم حالة الانا الطفل الى قسمين هما: (بله واسكندراني، 2021،ص.106)

- **حالة الأنا الطفل الحر**:يعتقد عدد من الباحثين أن حالة الأنا الطفل الحر تعتن بالحاجات الجسدية للشخص « و يؤكد هؤلاء أن الشخص في هذه الحالة يكون عفوي « يفعل ما يشعر

به نشيط « ومبدع؛ يواجه المواقف بطريقة مباشرة و فورية «غير أنه يمثل الحانب غير المتعلم من الشخصية.

- **حالة الأنا الطفل المتكيف:** الطفل المتكيف هو الجزء من الشخصية الذي تطور من الرسائل الابوية التي يتعلمها الفرد حين يكبر. فهو حالة الأنا التي يتعرف فيها الفرد على قدراته الخاصة ويحاول تكملة عِلْيِه بقبول تأثير الآخرين) .(رحماني،2017،ص.203)

2-3-حالة الأنا الراشد : تمثل الحالة الراشدة للانا الأداء النفسي الداخلي وتشبه الحاسوب فهي تعمل كمعالج للمعلومات، إذ تحسب الاحتمالات، وتتخذ القرارات بناءا على ماهو متوفر من معلومات.(البلوي، 2014، ص.54)

بمعنى آخر تركز حالة الانا الراشد على تنظيم المعلومات وتقدير الاحتمالات، وهي جد ضرورية للحياة في هذا العالم لأنها تنظم نشاطات أنا الوالد وأنا الطفل وتتوسط بينهما.(أبو زعيزع، 2011، ص.63)

3-علاقة حالات الانا بالاتصال:

تساهم حالات الأنا في الاتصال من خلال تأثيرها على الطريقة التي يتفاعل بها الأفراد مع الآخرين، حيث تحدد أسلوب التواصل، الاستجابات، واتخاذ القرارات. ويمكن تلخيص ذلك من خلال الآتي:

- حالة الأنا الوالدية :تؤثر على الاتصال من خلال توجيه التعليمات، تقديم الرعاية، أو فرض القواعد، مما يحدد نبرة التواصل بين السلطة والتوجيه أو الحماية والدعم.

- حالة الأنا الراشد : تسهم في الاتصال الفعال عبر التحليل الموضوعي، التفكير المنطقي، واتخاذ القرارات بناء على المعلومات المتاحة، مما يعزز النقاشات المتزنة والتواصل العقلاني.

- حالة الأنا الطفولية :تظهر في التعبير العفوي عن المشاعر، الإبداع، أو حتى التفاعل العاطفي القوي، مما قد يؤثر على طبيعة الاستجابة في الحوار، سواء بالاندفاع أو الاستمتاع أو التمرد.

بناء على هذه الحالات يتأثر أسلوب الاتصال بالموقف والشخص المتفاعل معه، حيث يسهم التوازن بين حالات الأنا في تحسين جودة التواصل، بينما قد يؤدي الانحياز لإحداها إلى سوء الفهم أو النزاعات.

وعلى الرغم من أن الأفراد يميلون إلى اعتماد حالة أنا معينة في مواقف محددة ولمدة زمنية معينة، إلا أنها تظل قابلة للتغيير وفقًا لطبيعة التفاعل والأطراف المشاركة فيه.

ثانيا/ وضعيات الحياة:

1- تعريف وضعيات الحياة:

يطلق عليها أيضا مواقف الحياة والتي يعرفها بيرن (1988) بأنها" *فكرة أو قناعة يكونها الطفل عن ذاته والناس من حوله، وخصوصًا والديه* "

في السياق ذاته، أكد هاريس (1967) أن وضعيات الحياة تمثل استنتاج الطفل حول نفسه والآخرين بينما يرى جونجوارد وجيمس (1971) أن هذا الموقف يتطور لدى الطفل بناء على قيمته الذاتية وقيم الآخرين.(رحماني، 2018، ص .60)

2- أنواع وضعيات الحياة:

توجد أربعة وضعيات(مواقف) أساسية للحياة:

- **(+I, +U)أنا على ما يرام، وأنت على ما يرام:"**

يرى بيرن (1976) أن هذا الموقف هو الوضع المثالي الذي يُولد به الإنسان، بينما تتشكل المواقف الثلاثة الأخرى نتيجة التجارب السلبية التي يمر بها الطفل في حياته المبكرة. ويعبر عن ذلك بقوله" *يولد الأطفال أمراء وأميرات، ولكن آباءهم يحولونهم إلى ضفادع.*" كما يعتبر هذا الوضع صحيا، حيث يتعامل الأفراد الذين يتبنونه مع المشكلات بطريقة بناءة وواقعية، ويكون لديهم نظرة إيجابية تجاه الحياة.(رحماني، 2018، ص ص.60-61)

- **(+I, -U)أنا على ما يرام، وأنت لست على ما يرام:"**

يُعرف هذا الموقف بالموقف الإسقاطي أو موقف "التخلص من الآخر". حيث يشعر بالغضب ويبدأ في التشكيك في نوايا الآخرين، مما يؤدي إلى مشكلات في بناء الثقة والعلاقات الاجتماعية، فالأفراد

الذين يتخذون هذا الموقف يُوصفون بأنهم متعجرفون، يحاولون إقناع الآخرين بالتغيير من منطلق "أنا أفضل منك".

- **" (I- ,U+)أنا لست على ما يرام، وأنت على ما يرام:"**

يُعرف هذا بالموقف الاكتئابي. هؤلاء الأفراد يعيشون في حالة من الندم والتفكير في "لو أنني فعلت كذا" أو "كان يجب أن أفعل ذلك "، وغالبًا ما يقللون من شأن أنفسهم ويعتبر هذا الموقف الأساس الوجودي لمشاعر الخزي والعار فالأفراد الذين يتبنون هذا الموقف يعانون من الكآبة.

- **" (I- ,U-)أنا لست على ما يرام، وأنت لست على ما يرام:"**

يُعرف أيضًا بموقف العدمية أو العبثية، ويتبناه الأشخاص اغير القادر على رؤية أي جانب إيجابي في نفسه أو الآخرين، مما يؤدي إلى الإحباط والعزلة.(Boholst,2002,pp. 28-29)

3-وضعيات الحياة وعلاقتها بالاتصال:

يفسر موقف الإنسان من الحياة كل سلوكياته المستقبلية بعد الطفولة، إلا إذا تمكن من الوعي به وتغييره .فإذا تمكن الفرد من الانتقال من طرح سؤال "لماذا؟ (Why?) "الذي يعزز المشاعر السلبية إلى "لمَ لا؟(Not Why?) "، فإنه يتبنى موقفا أكثر صحة وثقة بالنفس .

تؤثر هذه الوضعيات التي يتبناها الأفراد عن أنفسهم والآخرين على طريقة تفكيرهم وتوجهاتهم وسلوكهم الاجتماعي. فكل موقف يؤثر على كيفية تفاعلهم مع الآخرين، ومدى قدرتهم على بناء علاقات صحية، وثقتهم في أنفسهم وفي العالم من حولهم. لذا، فإن الوعي بوضعيات الحياة والعمل على تعديلها يمكن أن يساهم بشكل كبير في تحسين جودة التواصل والعلاقات الإنسانية.(رحماني، 2018، ص 62).

مما سبق التطرق اليه يمكننا القول أن وضعيات الحياة تلعب دورا أساسيا في تشكيل أنماط الاتصال بين الأفراد، حيث تعكس تصوراتهم عن أنفسهم وعن الآخرين، مما يؤثر بشكل مباشر على جودة تفاعلهم. فالأفراد الذين يتبنون وضعية "أنا على ما يرام، وأنت على ما يرام (I+U+) "يميلون إلى التواصل بثقة وانفتاح، مما يسهم في بناء علاقات إيجابية قائمة على الاحترام المتبادل والتفاهم. في

المقابل، فإن من يرون أنفسهم في وضعية "أنا على ما يرام، وأنت لست على ما يرام (I+U−) "قد يتعاملون بتسلط أو تعالٍ، مما يخلق تواصلا غير متوازن يميل إلى النقد. أما أولئك الذين يتبنون موقف "أنا لست على ما يرام، وأنت على ما يرام(I−U+) "، فإنهم غالبا ما يظهرون ترددا أو خضوعا في تفاعلهم مع الآخرين، مما يجعلهم أقل قدرة على التعبير عن آرائهم بحرية أو الدفاع عن وجهات نظرهم. وعلى الجانب الآخر، فإن الوضعية الأكثر سلبية، "أنا لست على ما يرام، وأنت لست على ما يرام(I−U−) " تعكس نمط تواصل يطغى عليه التشاؤم واللامبالاة، حيث يعاني الأفراد من صعوبة في بناء علاقات مستقرة ويميلون إلى الانسحاب الاجتماعي أو العدوانية السلبية. وبذلك، فإن فهم وضعيات الحياة يساعد على تحسين عملية الاتصال، من خلال تعزيز الوعي الذاتي وتمكين الأفراد من تبني أساليب تواصل أكثر فاعلية وإيجابية تسهم في تحقيق علاقات صحية ومتوازنة.

الجدول رقم(03): يوضح وضعيات الحياة وتأثيرها على التفاعل مع الاخرين.

الوضعية	الوصف
أنا على ما يرام، وأنت على ما يرام(I+,U+)	يعكس شخصية متوازنة وسوية
أنا على ما يرام، وأنت لست على ما يرام(I+,U−)	يشير إلى نظرة دونية تجاه الآخرين
أنا لست على ما يرام، وأنت على ما يرام(I−,U+)	يعكس مشاعر النقص والدونية
أنا لست على ما يرام، وأنت لست على ما يرام(I−,U−)	يعكس موقفًا يائسًا وعديم الثقة

المحاضرة السابعة: الاتصال البيداغوجي.

يمثل الاتصال البيداغوجي الجسر الذي يربط بين المعلم والمتعلم لنقل المعرفة وتسهيل الفهم. إذ يهدف هذا النوع من الاتصال إلى تحقيق التعلم الفعال من خلال تبادل الأفكار والمعلومات بطرق واضحة ومنظمة، مما يساعد على تعزيز التفاعل داخل البيئة التعليمية، لذا سنقدم في هذه المحاضرة نظرة شاملة حول الاتصال البيداغوجي من حيث المفهوم، الخصائص، الأهمية، عوامل نجاحه....

1- تعريف الاتصال البيداغوجي:

تقوم عملية التعليم والتعلم على التفاعل بين المعلم والمتعلم، حيث يكون كلاهما في وضعية تواصل تهدف إلى تحقيق التعلم. في السياق التعليمي، تسعى هذه التفاعلات إلى تحقيق هدف مشترك، وهو اكتساب المتعلمين للمعرفة والمهارات .فمن جهة، هناك المتعلمون الذين يسعون إلى تطوير قدراتهم، ومن جهة أخرى، يوجد المعلمون الذين يمتلكون هذه المعرفة ويتقنونها، مما يجعلهم مرجعا للمتعلمين في رحلتهم التعليمية.

نتيجة لذلك، يكون المتعلم في موضع المتلقي، بينما يكون المعلم في موضع المقدم للمعرفة .بالإضافة إلى ذلك، حتى لو كان المتعلم قادرًا على تحديد هدفه التعليمي، فإن المعلم وحده هو القادر على تحديد محتوى التعلم واحتياجاته، وفي النهاية تقييم جودة التعلم .لذلك، يمكن القول إن وضعية الاتصال التربوي غير متكافئة بين "المعلم" و"المتعلم (Zerraf, Zain, Khyati, , Tridane & Belaaouad,2019,p.1)

في هذه المحاضرة، سنركز على أحد الجوانب الأساسية في العلاقة التربوية، التي سلطت البيداغوجيا الحديثة الضوء عليها باعتبارها عنصرا جوهريا في أي وضعية تعلم حقيقية، وهو الاتصال البيداغوجي.

يُعرّف كان-كاليك وكوفاليف (Kan-Kalik & Kovalev, 1987) الاتصال البيداغوجي على أنه نظام من التقنيات والأساليب التي تضمن تحقيق أهداف العملية التعليمية وتوجيه النشاط البيداغوجي. كما يسهم في تنظيم وتوجيه الأفراد المشاركين في عملية الاتصال بين المعلمين والطلاب.

من جانبه، شدد ليونتييف (Leont'ev, 1979) على أهمية خلق مناخ نفسي إيجابي داخل بيئة الاتصال البيداغوجي، ما دفعه إلى تعريفه كنمط من التواصل المهني بين المعلمين والطلاب، سواء داخل الفصل

الدراسي أثناء المناقشات الصفية أو خارجه. ويُعتبر هذا النوع من الاتصال جزءًا أساسيًا من العملية التعليمية، حيث يؤدي دورًا بيداغوجيًا فعالًا في تعزيز العلاقة بين المعلم والمتعلم، من خلال توفير مناخ نفسي إيجابي يساعد على تحقيق التكيف النفسي داخل الفصل الدراسي.(CAUBE, 2024,p.1167)

يعرّف جون ديوي John Dewey الاتصال في التعليم على أنه عملية تبادل الخبرات بين شخصين أو أكثر، بحيث تصبح هذه الخبرات مشتركة بينهم، مما يؤدي إلى إعادة تشكيل أو تعديل المفاهيم والتصورات السابقة لكل طرف مشارك في هذه العملية(Ghaciri,2023,p.668) .

وعليه فإن الاتصال البيداغوجي هو شكل من أشكال وسيرورات ومظاهر العلاقة التواصلية بين المدرس والتلاميذ أو بينهم أنفسهم، يتضمن نمط الإرسال اللفظي وغير اللفظي، كما يتضمن الوسائل التواصلية والمجال والزمان، وهو يهدف إلى تبادل أو تبليغ ونقل الخبرات والتجارب والمواقف مثلما يهدف الى التأثير على سلوك المتلقي.(بروال، 2014، ص.90)

كما أنه عملية رسمية هادفة تتعلق بإرسال رموز أو رسائل شفوية كانت أو كتابية، يتم من خلالها نقل رسائل تعليمية من مرسل (المعلم) إلى متلقي (المتعلم) لإيصال المعرفة وخلق استعدادات لدى المتعلمين وإجراء تغيير أو تعديل في مكتسباته (معلومات) أو سلوكه أو اتجاهه عن طريق جملة من الطرائق البيداغوجية.(بن شرطان وبشلاغم، 2019، ص.783)

2-أشكال الاتصال البيداغوجي:

يتخذ الاتصال البيداغوجي عدة أشكال تسمح للمعلم باستخدام استراتيجيات متنوعة تتناسب مع احتياجات الطلاب وأنماط تعلمهم المختلفة والتي بدورها تسهم في تحقيق التفاعل الفعال، وإيصال الرسائل التعليمية بطرق أكثر وضوحا وتأثيرا، وفيما يلي عرض موجز لهذه الاشكال:

2-1-الاتصال اللفظي :

يستخدم المعلم الكلام كوسيلة أساسية في العملية التعليمية والتدريبية، حيث تعد اللغة اللفظية، سواء المنطوقة أو المكتوبة، الأداة الرئيسية لنقل المعرفة.

2-2-الاتصال التماثلي :

أثناء التحدث، يقوم المعلم بتغيير نبرة صوته، وتعديل إيقاعه الصوتي، والتحرك والتفاعل جسديًا حيث يستخدم المعلم مجموعة واسعة من الإشارات غير اللغوية لأغراض تعبيرية وتواصلية، حيث لا يجد الطلاب صعوبة في تفسيرها. وتشمل هذه الإشارات التنغيم، المنحنى اللحني للصوت، إيقاع الحديث، بالإضافة إلى الإيماءات ووضعيات الجسد، واستغلال المساحة .

2-3-الاتصال السمعي-الكتابي-البصري:

يعتمد المعلم بشكل متكرر على الوثائق الصوتية والبصرية، مثل المخططات والرسوم البيانية والصور والشرائح والفيديوهات والأفلام، بالإضافة إلى البرامج الحاسوبية والوسائط المتعددة لدعم العملية التعليمية. (Zerraf, Zain, Khyati, , Tridane & Belaaouad,2019,p.1)

3-أهداف الاتصال البيداغوجي:

يهدف الاتصال البيداغوجي إلى تحقيق مايلي:

- تعلم فعال بين المعلم والطلاب، حيث لا يقتصر التعلم الفعّال على تحصيل الطلاب فقط، بل يشمل عملية التعلم ذاتها، والتي يُتوقع أن توفر للطلاب فهماً عميقاً، وفرصًا للتطبيق، وتأثيرًا على سلوكهم ليتمكنوا من استخدامه في حياتهم اليومية.
- تطبيق المعلم لمبادئ التواصل البيداغوجي يؤدي إلى تحسين جودة العملية التعليمية داخل الفصل.
- يركز الاتصال البيداغوجي على العلاقة الوظيفية بين المعلم والطلاب والتي تؤثر إيجابيا على إنجاز الطلاب الأكاديمي، دافعيتهم للتعلم، وقدرتهم على التكيف الاجتماعي والعاطفي.
- فهم احتياجات الطلاب ومعرفتهم بشكل أعمق
- التفاعل والاستجابة لمساهمات الطلاب
- مشاركة الخبرات والتجارب التعليمية معهم (Suyatno,Urbayatun,Maryani, Putra ,Dwi ,2019,p p. 39-40)

4-عوامل نجاح الاتصال البيداغوجي:

من أجل ضمان تواصل فعال وناجح، ينبغي الالتزام بعدد من المبادئ الأساسية، من بينها:

- وضوح الرسالة :يجب أن تكون خطوط الاتصال والتواصل واضحة وسهلة الفهم بالنسبة للمرسل إليه، حيث إن الغموض والإبهام يؤديان إلى سوء الفهم ويعيقان سير العمل.
- إيجاز المعلومات :ينبغي أن تكون خطوط الاتصال والتواصل قصيرة، بحيث تقتصر المعلومات على الحد الذي يمكن استيعابه دون تحميل المستقبل عبئًا زائدًا من التفاصيل غير الضرورية.
- التفاعل الثنائي :لضمان فعالية الاتصال، يجب أن يكون التواصل مزدوج الاتجاه، مما يسمح بالاسترجاع والتأكد من استيعاب المستقبل للرسالة من خلال ملاحظة ردود فعله.
- بيئة داعمة للتواصل :يتطلب الاتصال الفعّال توفر جو من الحرية والاطمئنان، مع مراعاة عدم تعارض ذلك مع القوانين والتشريعات المنظمة.
- الاختصاص والسلطة :ينبغي أن يكون موضوع الاتصال والتواصل ضمن نطاق اختصاصات المرسل، وفي حدود السلطات المخولة إليه، مع التركيز على المعلومات والحقائق المهمة.
- القيمة المضافة للمعلومات :يجب أن تحتوي الرسالة على معلومات جديدة ومفيدة للمستقبل، بحيث تكون ذات صلة بمجال عمله أو اهتماماته.
- **توضيح المفاهيم** :يتعين شرح المعلومات الفنية والمصطلحات غير المألوفة من خلال مقارنتها بمفاهيم معروفة لتسهيل الفهم والاستيعاب.(بوحنيكة،2024، ص.321)

بالإضافة إلى المبادئ الأساسية لنجاح الاتصال، هناك ستة عوامل تعد جزءًا أساسيًا من عملية الاتصال ونجاحه وهي:

- الدافعية :تلعب الرغبة في التفاعل والتواصل دورا أساسيًا في تحقيق تعلم ناجح.
- التركيز :يضمن الانتباه إلى تفاصيل الرسالة وصول المعلومة بدقة، وتعزيز جودة الفهم والاستيعاب.
- التفاعل :يساهم التفاعل النشط بين الطلاب والمعلمين في خلق بيئة تعليمية إيجابية.
- التنظيم :يساعد ترتيب الأفكار والمحتوى على تحسين الاستيعاب وزيادة فعالية الاتصال.

- الفهم :أن يتناسب المحتوى التعليمي مع مستوى إدراك الطلاب، لضمان استيعابهم.
- التكرار :يعزز تكرار المعلومات بطرق متنوعة من ترسيخها في الذاكرة واسترجاعها عند الحاجة.
- عندما يطور المعلم مهاراته في التواصل، ينعكس ذلك إيجابيًا على أدائه البيداغوجي، حيث تتحسن لديه بعض المهارات الخاصة وتزداد كفاءته على التواصل مثل:
- الحساسية الاجتماعية :القدرة على فهم مشاعر الطلاب واحتياجاتهم.
- التواصل اللفظي غير العنيف :استخدام أساليب الحوار الهادئ بعيدا عن النقد السلبي أو التصعيد.
- إدارة النزاعات بشكل تكاملي :تبني استراتيجيات لحل النزاعات بطرق توازن بين احتياجات الجميع.
- الانخراط في التفاعل: تشجيع الطلاب على المشاركة الفعالة والتفاعل المستمر . (Suyatno,Urbayatun,Maryani, Putra ,Dwi ,2019, p. 39)

5- معيقات الاتصال البيداغوجي:

يقصد بالمعيقات كل ما من شأنه أن يحيد أو يعطل أو يؤخر من عملية التواصل بين أطراف العقد البيداغوجي، أو هي تلك المؤثرات التي تقف حائلًا أمام تبادل المعلومات والمعارف والمشاعر بين المصدر (المرسل) والمستقبل (المرسل إليه).

وتماشيا مع مرتكزات العملية التعليمية الثلاث: المرسل (المعلم)، والمرسل إليه (المتعلم)، والرسالة (البرامج والمناهج التعليمية)، هناك من صنفها إلى عوائق مرتبطة بالمرسل، عوائق مرتبطة بالمرسل إليه، وعوائق مرتبطة بالرسالة.

قد تكون العوائق في ذات المرسل أو كامنة في نفس المتلقي، مثل الاضطراب والشعور بالحرج والخجل وعدم الإحساس، وغيرها. وقد تكون وجدانية، متمثلة في مشاعر جاذبة أو منفرة، في مقدمتها تأثر المرسل (المعلم) بشخصيته ورمزيته وهيئته، مما يرغب أو يصرف عملية التواصل من بدايتها.(خنفر وبوزبيد،2022، ص. 389)

كما يمكننا ذكر بعض العوامل التي تؤثر في نجاح الاتصال البيداغوجي وتعيق سيرورته وهي كالاتي:

- المعوقات الشخصية، والتي تنشأ من مجموعة من العوامل، أهمها ما يتصل بالنواحي النفسية والعاطفية، والأحكام والانفعالات والقيم الاجتماعية للأفراد، التي قد تؤدي إلى تباعد سيكولوجي بين المعلم والتلاميذ.
- ضعف فاعلية وسيلة الاتصال المستعملة في نقل الرسالة، إذ أنها لا تتفق والظروف المحيطة بالاتصال.
- عدم القدرة على التعبير بوضوح عن معنى مضمون الرسالة، وترجع هذه الاختلافات في الشخصية بين الأفراد إلى الخبرة والخلفية الثقافية.
- سوء العلاقات وفقدان الثقة بين بعض عناصر الاتصال .
- التباين في المستوى والإدراك، ويرجع ذلك إلى تباين مستويات الثقافة والمعرفة والإدراك والخبرة، وهذا يؤدي إلى أن المشارك في الاتصال يعجز عن تحليل وفهم رموز الرسالة ومضمونها بصورة مناسبة.
- محدودية رد الفعل، مما يجعل الاتصال وكأنه في اتجاه واحد، لذا فإن أحد المبادئ الرئيسية في الوصول إلى هدف الاتصال هو إنشاؤه كخط اتصال ذي اتجاهين.
- الشرود الذهني وعدم الانتباه، الذي يحدث نتيجة لمؤثرات خارجية كالتشويش والضوضاء وارتفاع درجة الحرارة وشدة البرودة أو تثار المنبهات والاهتمامات، أي عدم القدرة على التركيز بسبب الاهتمام بأمور أخرى.(الدلفي،2016،ص.223)

المحاضرة الثامنة: الاتصال البيداغوجي (مرغريت آلتي)

مارغريت ألتيه (Marguerite Altet) هي باحثة فرنسية متخصصة في علوم التربية، عملت كأستاذة جامعية واهتمت بشكل خاص بالبيداغوجيا وتحليل الممارسات التعليمية، ركزت أبحاثها على التفاعل البيداغوجي ودور المعلم في الفصل الدراسي، كما درست استراتيجيات التدريس وتأثيرها على تعلم الطلاب.، وطورت مقاربات لتحليل الممارسات التربوية بناء على الملاحظة والتقييم، من أبرز كتبها «*La formation professionnelle des enseignants*,»، حيث تناقش فيه ممارسات التدريس الحديثة وديناميكيات التفاعل بين المعلم والطلاب وهو ما سنناقشه اليوم في هذه المحاضرة.

وفقا لـ Altet (1994, p.264) ترى أن البيداغوجيا هي جوهر مهنة التدريس، حيث تتمحور حول الإدارة التفاعلية لعملية التعليم والتعلم داخل الفصل، مع التركيز على دور المعلم وأساليبه التدريسية. كما ترى أن البيداغوجيا تهتم بكيفية الربط بين عمليتي التعليم والتعلم من خلال العلاقة الوظيفية بين المعلم والمتعلم.

وحسب ألتي (2002) فإن عملية التدريس هي نشاط جماعي نشط، يشترك فيه عدة أفراد، ويحدث بطريقة تلقائية، لكنه يبقى هادفًا نحو تحقيق تعلم التلاميذ (سعودي، 2016، ص. 184).

هذا النشاط يحدث داخل وضعيات اتصالية بيداغوجية متنوعة، حيث تلعب التفاعلات اللفظية وغير اللفظية دورًا محوريًا في نقل المعرفة وبناء الفهم المشترك بين المعلم والتلاميذ.

ترى ألتي أن الوضعية البيداغوجية تمثل عنصرًا أساسيًا في العملية التعليمية، حيث تؤثر مباشرة على تفاعل المعلم والتلاميذ داخل الفصل. ويستخدم الباحثون عدة مصطلحات لوصف بيئة التعلم، مثل:السياق، الوسط، البيئة، الإيكولوجيا.

بناءً على ذلك، يمكن اعتبار الوضعية البيداغوجية بأنها الإطار التنظيمي الذي يحدده المعلم داخل الفصل، والذي تنشأ فيه التفاعلات الاتصالية بين المعلم والتلاميذ .أما السياق، فيشير إلى العوامل المؤسسية التي تؤثر على العملية التعليمية وتوجهها.

2-عناصر الوضعية البيداغوجية في إطار الاتصال البيداغوجي:

تتألف أي وضعية بيداغوجية من مجموعة من المكونات الأساسية التي تؤثر على عملية التواصل داخل الفصل، ومن أبرزها:

2-1-الظروف:

- المادة الدراسية.
- عدد التلاميذ داخل الفصل.
- تنظيم الزمن المدرسي.
- طبيعة الصفوف (هل هي خاضعة لاختبار نهائي أم لا؟).

2-2-وضعيات التعلم:

- طبيعة الأنشطة والمهام المسندة للتلاميذ.
- وجود وضعيات استهلاك معرفي (حفظ واسترجاع المعلومات) أو وضعيات مشكلات (تحليل، نقد، حل مشكلات).
- التحديات التي يتم تقديمها في سياق التعلم.

2-3-الشروط التنظيمية والاتصالية:

- أساليب إدارة التفاعل داخل الفصل.
- أنماط التواصل بين المعلم والتلاميذ (تواصل شفهي، مكتوب، إشاري).
- أساليب العمل الجماعي (مجموعات متجانسة أو متباينة).
- آليات تنفيذ المهام والإشراف عليها.
- إدارة موارد التعلم والوسائل التعليمية(Altet,1994,pp.137 -138).

كما يمكن تحليل خصوصية الاتصال البيداغوجي (التعليمي) انطلاقًا من:

- يحدث التفاعل في فضاء خاص، أي في إطار الفصل الدراسي حيث تحدد العملية التعليمية بعقد تعليمي بين المعلم والتلاميذ.

- هناك عقد كلامي ضمني بين المعلم، الذي يمتلك المعرفة، والتلاميذ الحاضرين للتعلم.
- تتجلى المكونات الخطابية في خصوصية الحوار التعليمي الهادف.

من خلال تحليل التفاعل، يمكننا فهم العلاقة بين التواصل والعوامل الأخرى في الموقف البيداغوجي بشكل أفضل. وكما كتب " M. Postic (1990): تسمح الدراسة المنهجية للتفاعلات بالبحث عما يحدث على المستوى الإجرائي (مثل أسئلة المعلم، أسئلة الطالب، إجابات الطالب، التدخلات العفوية، إلخ)، وكذلك على المستوى الضمني، خاصة من خلال التعبيرات العاطفية".

3-تحليل الاتصال البيداغوجي وفق النموذج التفاعلي:

حسب "Altet"يمكن فهم خصوصية الاتصال البيداغوجي من خلال:

- **فضاء التفاعل** :حيث يتم التواصل ضمن الفصل الدراسي بناءً على عقد بيداغوجي يحدد أدوار المعلم والتلاميذ.
- **العقد الكلامي الضمني** :يقوم على الاعتراف الضمني بأن المعلم يمتلك المعرفة، بينما يكون التلاميذ في وضعية اكتسابها.
- **المكونات الخطابية** :يظهر الاتصال في شكل حوار تعليمي هادف يهدف إلى بناء المعرفة.

إن أهمية التفاعل البيداغوجي داخل الفصل يساعد على فهم العلاقة بين الاتصال والعوامل المؤثرة في الوضعية البيداغوجية. وهو ما أشار إليه M. Postic (1990): "تسمح الدراسة المنهجية للتفاعلات بالبحث عما يحدث على المستوى الإجرائي (مثل أسئلة المعلم، أسئلة الطالب، إجابات الطالب، التدخلات العفوية، إلخ)، وكذلك على المستوى الضمني، خاصة من خلال التعبيرات العاطفية ". (Altet,1994,p.74).

في الأخير يمكننا القول **أن** الاتصال البيداغوجي يلعب دورا محوريا في إنجاح العملية التعليمية، إذ يعتمد على مجموعة من الظروف والأنشطة وأساليب التنظيم التي تؤثر على ديناميكية التفاعل داخل الفصل. ومن خلال فهم مكونات الوضعية البيداغوجية، يمكن تطوير استراتيجيات فعّالة لتحسين التواصل وتحقيق أهداف التعلم بشكل أكثر فاعلية.

المحاضرة التاسعة: وضعيات الاتصال داخل القسم.

وضعيات الاتصال هي الأطر التي يتم فيها التفاعل والتواصل بين الأفراد في سياقات مختلفة، وتختلف حسب طبيعة الأطراف المتواصلة، والأهداف، والوسائل المستخدمة. يمكن تصنيف وضعيات الاتصال إلى عدة أنواع، منها:

1-1-وضعية الاتصال المباشر (وجها لوجه):

الاتصال المباشر هو عملية تحدث بين فرد وآخر أو بين فرد ومجموعة أخرى على أساس المواجهة والاحتكاك المباشر وجها لوجه أو هو عملية تبادل المعلومات والأفكار والأخبار التي تتم بين الأشخاص دون عوامل أو قنوات وسيطة .

يقصد بوضعية الاتصال المباشر في المؤسسة التعليمية هو ما تقوم به المدرسة أو المدرس في قاعة الدراسة بهدف إقناع التلاميذ وإعلامهم وتعليمهم وتنمية مداركم المختلفة فهو اتصال مباشر يتميز بالشكل التعليمي في المقام الأول وقد يسمى اتصالا مدرسيا مباشرا لأنه بين شخص المعلم وبين عدة أشخاص(الطلاب) أو مدرسة معينة .(سليمان،2014، ص.134)

- ✓ **مثال على وضعية الاتصال المباشر:**

عند اجتماع معلم مع تلاميذه في القسم لشرح درس جديد، يقوم بالتواصل معهم وجها لوجه، يطرح الأسئلة، يتلقى ردودهم، ويقدم تغذية راجعة، في هذه الحالة يكون هناك تفاعل مباشر بين الطرفين، مما يساعد على تحقيق فهم أعمق وتحسين جودة التعلم.

1-2-وضعية الاتصال غير المباشر:

في هذه الوضعية لا يتم فيها التفاعل بين المرسل والمستقبل بشكل مباشر أو فوري، بل يتم عبر وسائل أو طرق غير مباشرة، مثل الوسائط المكتوبة، أو الرموز ، أو الإيحاءات، أو استخدام أطراف ثالثة لنقل الرسالة.

كما يستطيع الأشخاص التواصل فيما بينهم بشكل غير مباشر ومن دون اشتراط حضورهم في نفس الوقت باستخدام وسائل وسيطة مثل: الرسائل النصية، المكالمات الهاتفية، البريد الإلكتروني، وسائل التواصل الاجتماعي.(دعمس،2015، ص.246)

✓ **مثال على وضعية الاتصال غير المباشر:**

بدلا من أن يوبخ المعلم الطالب داخل القسم لعدم انتباهه للحصة، يقوم بسرد قصة قصيرة عن طالب اجتهد في دراسته وحقق نجاحا كبيرا. من خلال هذه القصة، يرسل المعلم رسالة غير مباشرة لجميع الطلاب، وخاصة الطالب غير المنتبه، بأن التركيز والاجتهاد يؤديان إلى النجاح، دون الحاجة إلى توبيخه بشكل مباشر.

هذا النوع من الاتصال غير المباشر يكون أكثر تأثيرًا لأنه يحفز التفكير الذاتي لدى الطلاب، ويقلل من ردود الفعل السلبية التي قد تنتج عن النقد المباشر.

1-3-وضعية الاتصال الجماعي:

تحدث هذه الوضعية بين مجموعة من الأفراد أين يتم تبادل المعلومات والأفكار بينهم، ويعد هذا الاتصال الجماعي حجر الزاوية للعلاقات الاجتماعية، حيث يسهم في تشكيل الهوية الجماعية، ويعزز التعاون والتفاهم المتبادل بين مختلف الافراد، وتتجسد هذه الوضعية أثناء المحاضرات، الاجتماعات، ورش العمل...(غازي،2024، ص.22)

✓ **مثال على وضعية الاتصال الجماعي:**

عندما يجتمع المعلم مع مجموعة من الطلاب في قاعة الدرس لإلقاء محاضرة أو مناقشة موضوع معين، فإنه يمارس وضعية الاتصال الجماعي في هذه الحالة، يكون المعلم هو المرسل، والطلاب هم المستقبلون، والتواصل يتم بشكل مباشر من خلال الشرح، الطرح، والأسئلة المتبادلة فيساهم في نشر المعلومات والتفاعل بين الأفراد.

وكأمثلة أخرى:

- محاضرة جامعية يلقيها أستاذ أمام طلابه.
- ندوة أو مؤتمر علمي يشارك فيه العديد من الأشخاص.

1-4-وضعية الاتصال الرسمي:

حيث يتم إرسال واستقبال المعلومات والأوامر والتعليمات والتوجيهات والنشرات والقرارات والتعميمات داخل الإطار التنظيمي للمؤسسة وتتخذ الطابع الكتابي، وتسرى وفقا للمسارات التي يحددها الهيكل التنظيمي الرسمي للمؤسسة ولوائحها وقوانينها.(حسين،2015، ص.29)

✓ **مثال على وضعية الاتصال الرسمي:**

عندما يعقد مدير المدرسة اجتماعا رسميا مع المعلمين لمناقشة الخطط الدراسية والتعليمية، وتوضيح القوانين واللوائح المدرسية الجديدة، فإن هذا يعد اتصالا رسميا. يكون الاتصال منظما، ويتبع فيه التسلسل الإداري، وتوثق نتائجه في محاضر رسمية.

1-5-وضعية الاتصال غير الرسمي:

يتم في سياقات غير رسمية بدون قواعد تنظيمية محددة وواضحة وتتميز هذه الاتصالات بسرعة إنجازها قياسا بالاتصالات الرسمية التي تحددها ضوابط و إجراءات رسمية محددة." فهي لا تخضع لقواعد وإجراءات مثبتة مكتوبة ورسمية وتتم من خلال قنوات خارجة عن القنوات الرسمية المحددة للاتصال وتكون بين مستويات مختلفة متجاوزة خطط السلطة الرسمية.(عواج،2020، ص.77)

✓ **مثال على وضعية الاتصال غير الرسمي:**

بعد انتهاء الحصة الدراسية، يلتقي المعلم بأحد التلاميذ في ساحة المدرسة ويسأله عن هواياته أو اهتماماته الشخصية بطريقة ودية. خلال الحديث، يقدم المعلم بعض النصائح حول كيفية تطوير مهاراته في مجال معين دون أن يكون ذلك جزءًا من الدرس الرسمي.

مثال آخر: * معلم يشارك تلاميذه حديثا عن تجربته في القراءة أثناء حصة الاستراحة.

*تلميذ يسأل معلمه عن رأيه في موضوع رياضي أثناء مغادرة القسم.

1-6-وضعية الاتصال في وضعية المجابهة:

يرتكز الاتصال في وضعية المجابهة على التفاعلات والتغذية الراجعة، حيث يعمل المتعلم على تفعيل معارفه، بينما يسعى المربي إلى تصويب استراتيجيته وفق العمليات الذهنية للمتعلم. يساهم هذا التعديل في المثلث الديداكتيكي في تكوين شخصية مستقلة قادرة على تبني مواقف.

تعتبر وضعية حل المشكلات عنصرًا أساسيًا في هذه العملية، إذ تتيح للمتعلم فرصة التعامل مع معارف جديدة نشأت من المواجهة. تخضع هذه الوضعية لمبدأ الانسجام، حيث تكون الرسالة البيداغوجية ذات مقصدية واضحة، كما أن التبادل المستمر يعزز الاتصال عبر التغذية الراجعة، مما يساعد على تحديد الفارق بين الأهداف والنتائج، مع ضرورة الإدراك الشامل لمشاعر جميع الأطراف. (بورقدة،2016، ص.168).

✓ **مثال عن وضعية الاتصال في وضعية المجابهة:**

طرح المعلم سؤالا على تلاميذه ولاحظ أن جميعهم لم يتوصلوا الى إجابة صحيحة، وبدلا من اعطائهم الحل مباشرة قام المعلم بطرح أسئلة موجهة مثل:

- "ما الخطوة الأولى التي قمتم بها؟"
- "هل هناك طريقة أخرى لحل هذا السؤال؟"

عبر هذه الأسئلة، بدأ التلاميذ في إعادة التفكير في استراتيجياتهم، وتبادلوا الأفكار فيما بينهم. خلال ذلك، قدم المعلم تغذية راجعة بتصحيح الأخطاء وإعادة توجيههم، مما ساعدهم على التعلم من خلال المواجهة مع الخطأ، وتعزيز التفكير النقدي لديهم. في النهاية، لم يقتصر التعلم على إيجاد الحل الصحيح، بل شمل أيضا تنمية مهارات التحليل والتفكير المستقل، مما يعكس جوهر وضعية الاتصال في المجابهة.

من خلال ما تم التطرق اليه يمكننا القول أن الاتصال داخل القسم يعد عنصرا أساسيا في العملية التعليمية، حيث يأخذ أشكالًا متعددة تسهم في تحقيق التفاعل بين المعلم والتلاميذ. يمكن أن يكون الاتصال مباشرًا، كما في الشرح اللفظي والمناقشات الصفية، أو غير مباشر، مثل استخدام الوسائل البصرية والمكتوبة لنقل المعلومات. كما يمكن أن يكون الاتصال فرديا عند التفاعل مع طالب معين، أو جماعيًا عندما يتبادل التلاميذ الأفكار في مجموعات. إضافة إلى ذلك، يمكن أن يكون رسميا، كما في الامتحانات والتوجيهات التعليمية، أو غير رسمي، مثل المحادثات الودية التي تعزز العلاقة بين المعلم والتلاميذ. لكل نوع من هذه الوضعيات دور في تعزيز التعلم وتحفيز الطلاب على المشاركة الفعالة.

المحاضرة العاشرة: السياق المدرسي لتعلم الاتصال (التفاعلات أستاذ/تلميذ)

سنركز في هذه المحاضرة على العلاقة التفاعلية التي يسعى الاتصال البيداغوجي إلى تحقيقها بين الأستاذ والتلميذ، باعتبارها إحدى الركائز الأساسية في العملية التعليمية حيث يساهم هذا الاتصال في بناء بيئة تعلمية محفزة، وتعزيز الفهم المشترك، وتشجيع التفاعل الإيجابي داخل الفصل الدراسي. فالتواصل الفعال لا يقتصر على نقل المعرفة فحسب، بل يمتد ليؤثر في سلوك المتعلمين، وينمي قدراتهم الفكرية والاجتماعية. كما أن طبيعة هذه التفاعلات تتأثر بعدة عوامل، مثل أسلوب التدريس، وخصائص الطلاب، والبيئة المدرسية، مما يستدعي توظيف استراتيجيات تواصلية متنوعة تضمن مشاركة جميع التلاميذ، وتعزز جودة التعلم.

1-دور الأستاذ في تعزيز الاتصال داخل القسم:

يعتبر الأستاذ أو المعلم القائد والمنظم لعملية الاتصال البيداغوجي، حيث لا يقتصر دوره على نقل المعرفة، بل يمتد ليشمل التأثير العاطفي وتنمية شخصية التلاميذ، خاصة وان العملية التربوية تتميز بالتفاعل المباشر، مثل تقديم التوجيهات، لكنها تكون أكثر فاعلية عند استخدام التأثير غير المباشر من خلال الجماعة أو طلاب معينين. وفي هذا السياق، يظهر في عملية التفاعل البيداغوجي جانبان أساسيان هما :

- الجانب الوظيفي-الدور: يتضمن تنفيذ وظائف وأدوار محددة.
- الجانب الشخصي: الصفات الشخصية لكل من المعلم والطلاب.

يركز الجانب الوظيفي-الدور في الاتصال البيداغوجي بشكل أكبر على تنمية الصفات المعرفية لشخصية الطالب، أي تطوير معرفتهم وفقا للمعايير التعليمية، وقدرتهم على استخدام المعرفة المكتسبة في مواقف جديدة، واقتراح طرق جديدة للحصول على المعرفة أو تطبيقها، بينما يقوم المعلم بمراقبة نتائج العملية التعليمية، أما الجانب الشخصي من التواصل البيداغوجي، فيؤثر بدرجة أكبر على الدوافع والمعاني الشخصية للفرد، حيث تساهم المعرفة العلمية ومحتوى التعليم في تطوير الصفات الأخلاقية لشخصية الطالب(Karabaevna, Kamilzhanovna & Sergeevna,2022,pp. 177-178).

إن للبعد الشخصي للأستاذ دور مهم في نجاح عملية الاتصال البيداغوجي، وتتمثل في اتجاهاته وتصوراته العامة، وسمات الشخصية، وخلفيته الثقافية، وقد نادى الاتجاه النفسي للتربية بأهمية العوامل النفسية في التربية، ومن ثم في الاتصال البيداغوجي، ويؤكد على أن التربية عملية نمو للشخصية، وقد عبر عن هذا المبدأ المتزن "بستالوتزي" والذي عرف التربية على أنها عملية النمو المتزن المنسجم لجميع قوى الفرد، وأكدوا على دور ميل المتعلم ونشاطه الجسمي والخبرة والدافعية في عملية التعليم.(لكحل، 2018،ص.171)

كما أوضح "رياردون" أن الكفاءة التواصلية للمعلم تعتمد على تكامل بعدين رئيسيين هما:

- **البعد المعرفي:** حيث يتضمن عمليات الوعي ومعالجة المعلومات المعرفية مثل الوعي الشخصي والاجتماعي، الاستيعاب، البناء المعرفي، مراقبة الذات، التعاطف، وغيرها.
- **البعد السلوكي:** الذي يتجلى في مظاهر متعددة للكفاءات التواصلية مثل الاندماج في التفاعل، المرونة السلوكية، الاستماع، وأساليب التواصل (Suyatno,Urbayatun,Maryani, Putra & Dwi ,2019, p. 39) .

2- التواصل البيداغوجي الفعال بين المعلم والتلميذ:

باعتبار أن المكان الذي يتحقق فيه فعل التعليم / التعلم هو غالبا القسم، فمن الملاحظ أنه داخل القسم تتأسس علاقات دينامية بين الأستاذ والتلاميذ تتجسد في العلاقات أو العلاقة التربوية وتتميز هذه العلاقة بطابع التعقيد حيث يعود ذلك إلى كونها تشكل مجموعة علاقات مختلفة في مضامينها ومتباينة من حيث أهدافها، ومتداخلة في ما بينها، إنها:

- أولا: علاقات إنسانية لأن تحققها يستدعي حضور وتفاعل العنصر الإنساني مجسدا في المدرس والتلاميذ.
- ثانيا: علاقات تواصل بيداغوجي لأن التعليم هو بالدرجة الأولى، إقامة تواصل مع التلاميذ.
- ثالثا: علاقات سيكولوجية وسيكو سوسيولوجية، لأن فعل التعليم يتم في غالبية الأحيان في إطار جماعة القسم، فهو ذو طبيعة جماعية. هذا بالإضافة إلى أن انجازاته تكون دائما مرفوقة بتبادلات وجدانية مختلفة. (العجال،2021،ص.279)

يتجسد التواصل البيداغوجي الفعال في عمليات ومظاهر وسيرورات تواصلية بين المعلم والمتعلمين، في سياق وضعية تعلمية بغاية تبليغ محتواها وتبادله وفق ما يسمى بالتأثير والتأثر، بواسطة أساليب لفظية وأخرى غير لفظية كالحركات والإماءات وتعابير الوجه، ولتكون هذه العلاقة البيداغوجية علاقة حقيقية لابد أن تستوفي الشروط التالية التي يراها "بياجي":

- أن لا يكون المعلم متمركزا حول ذاته.
- تحفيز المتعلم وشد انتباهه فهو يزيد التواصل نشاطا وفاعلية.
- أن تقوم على العلاقات الاجتماعية والإنسانية بين المعلم والتلميذ(بقاش وفرفار،2022،ص. 508).

كما أن هناك عشرة مبادئ رئيسية للاتصال البيداغوجي بين المعلم والطلاب من خلالها يتم تحقيق التعلم الفعال وهي:

- إظهار الحماس .
- بناء علاقات انسانية مع الطلاب
- جعل الطلاب محور العملية التعليمية
- تعزيز الثقة بين المعلم والطلاب
- خلق بيئة من التفاعل والتعاون
- مراعاة القدرات الفكرية للمتعلمين منذ بداية الدرس.
- جعل الطلاب يشعرون بالتحدي والمشاركة الفعالة.
- إتقان المادة التعليمية من قبل المعلم.
- تفهم أنماط التعلم المختلفة للطلاب.
- التسامح والتكيف مع بعض السلوكيات غير المرغوبة. (Suyatno,Urbayatun,Maryani, Putra & Dwi ,2019,p.39)

أما بالنسبة لأهم الصفات التي يحبذها التلاميذ في أساتذتهم ويوطد التفاعل الإيجابي بينهم وينجح من عملية الاتصال البيداغوجي نجد مايلي:

- الكلام المنظم الواضح الذي يستوعبه العقل بسهولة
- إحساس التلاميذ بحب المدرس لهم
- مساعدة التلاميذ على حل مشاكلهم والاهتمام بحاجاتهم.
- الاستماع إليهم وفهم مشكلاتهم، والتواصل معهم، ومشاركتهم نجاحاتهم وجعلهم يشعرون بأهميتهم ومعاملتهم بصراحة والتعامل معهم بدون تمييز.
- أن يكون لطيف بطبعه ولديه روح الدعابة و أهل للثقة
- العدالة في معاملتهم وبشاشة الوجه والابتسامة والعلاقات الجيدة
- لا ينفعل على الطلاب، أن يكون بشوشا مرحا، يحترم الطالب و يعامله معاملة تليق به مع تقديم المساعدة، التشجيع، تقبل مشاعر التلاميذ، ممازحة التلاميذ.(بلعالية وبن طاهر،2015، ص.163)

المحاضرة الاحدى عشرة: العلاقة البيداغوجية ورهاناتها

تعتبر العلاقة البيداغوجية إحدى الركائز الأساسية في العملية التعليمية، حيث لا تقتصر على نقل المعرفة فحسب، بل تتجاوز ذلك لتشمل التفاعل الإنساني والتواصل الفعال بين الأستاذ والطالب. فهذه العلاقة ليست مجرد إطار شكلي داخل الفصل الدراسي، بل هي عملية ديناميكية تتأثر بالسياق التعليمي، والثقافة المؤسسية، والأنماط التربوية المتبعة. إنّ نجاحها يرتبط مباشرةً بجودة التدريس، وتحفيز المتعلمين، وخلق بيئة تعليمية داعمة تعزز من فرص النجاح الأكاديمي والارتقاء بالمهارات الفكرية والاجتماعية للطلاب. ففي هذه المحاضرة سنتطرق الى العلاقة البيداغوجية من حيث مفهومها، ابعادها، أهميتها وصولا الى الرهانات التي توجهها.

1- تعريف العلاقة البيداغوجية:

تشير العلاقة البيداغوجية المعروفة أيضا بالبيداغوجيا العلائقية، إلى بناء بيئة صفية تقوم على الثقة، والرعاية، والاستقلالية، إذ يرتكز هذا المفهوم على الدور المحوري للعلاقة بين الأستاذ والتلميذ في العملية التعليمية، حيث تهدف إلى توفير مناخ داعم ومحفز للتفاعل والتعلم داخل الفصل الدراسي، وتنشأ هذه العلاقة بشكل طبيعي من خلال التفاعل الاجتماعي وتوظيف أساليب تدريس فعّالة تعزز التواصل والتفاهم بين الطرفين(OKOYE,2022,p.71).

كما يمكن تعريف العلاقة البيداغوجية في أنها مجموع التفاعلات التي تحدث داخل جماعات التعلم، حيث تشمل العلاقة بين المدرسين والمتعلمين، وكذلك بين المتعلمين أنفسهم. ويؤكد هذا التعريف على أهمية التفاعل المباشر والناجح بين المدرس والمتعلم في إنجاح العملية التعليمية، وبما أن المدرسة هي شبكة من العلاقات المركبة التي تربط مختلف الفاعلين التربويين، كالعلاقة بين المدرس والمتعلم والعلاقة بين المتعلمين بعضهم البعض والعلاقة بين المدرس والإدارة والعلاقة بين المدرس وجمعية الاولياء. وبذلك، تعد العلاقة البيداغوجية أحد العوامل الأساسية التي تحدد جودة التعليم وفعاليته داخل المؤسسة التربوية. (اقريطب،2020، ص.152)

هي العلاقة التي تتم بواسطة ضوابط محددة، تتم داخل المدرسة التي تحكمها قوانين وتسير بواسطة مراسيم إدارية، فذلك يعطيها الطابع الرسمي، ويكون لدور الأستاذ أهمية بالغة في تحقيق الأهداف التعليمية للتلميذ، كما تعرف على انها علاقة تتم بين الأستاذ والتلميذ ضمن ضوابط محددة ذات أهمية بالغة من أجل تحقيق الأهداف التعليمية المرجوة.(مرزوقي وقرومي،2022، ص.221)

ينبغي أن تكون العلاقة البيداغوجية بين الأستاذ والطالب مبنية على مبدأ العقد والتعاقد البيداغوجي، فالأستاذ يخطط وينظم الفعل التعليمي، ثم يطالب الطلبة بالأهداف، ويشركهم في العمل على تحقيقها، والكل يعمل على تنفيذ العقد والعمل على بلوغ الأهداف المتوقعة.(عكاشة، 2012،ص.787)

2- أبعاد العلاقة البيداغوجية:

تتميز العلاقة البيداغوجية في أن لها أبعاد متكاملة وهي كالاتي:

- **علاقة إنسانية:** تقوم على التفاعل المباشر بين المدرس والتلاميذ، مما يجعل العنصر الإنساني جوهريًا في تحقيقها.
- **علاقة تواصل بيداغوجي:** التعليم يعتمد بالدرجة الأولى على التواصل، سواء بين المعلم وتلاميذه أو داخل المجتمع المدرسي ككل.
- **علاقة سيكولوجية وسوسيولوجية:** نظرًا لأن التعليم يحدث غالبًا داخل جماعة القسم، فإن له أبعادًا نفسية واجتماعية تؤثر على سير العملية التعليمية.

لا تقتصر العلاقة التربوية على التفاعل بين المدرس والتلاميذ فقط، بل تمتد إلى:

- علاقات التلاميذ ببعضهم البعض.
- علاقات التلاميذ مع باقي الفاعلين التربويين في المؤسسة. (حناط وخلفاوي،2015، ص.139)

3-مكونات العلاقة البيداغوجية:

تجمع العلاقة في بنيتها خمسة مكونات هي كالاتي:

- **شخص واحد راشد** : فالمدرس الراشد يمتلك سلطة تجعله في موقع أعلى من المتعلم، ومن ثم، تتصف العلاقة بين الطرفين باللاتوازن فشخصية المدرس وكفاياته المعرفية والمهنية هي تمنحه القدرة على التحكم في تدبير هذه العلاقة."
- **المتعلمون** : تتباين أسباب تنشئتهم، وتختلف مواصفاتهم في التعلم والتحصيل، إضافة إلى تمايز تمثلاتهم وعلاقاتهم التفاعلية كأعضاء الجماعة القسم.
- **العلاقة المنتظمة** : إن جماعة القسم محكومة باستعمال منتظم للزمن الدراسي، فالإيقاعات المدرسية تؤثر في عمل الأستاذ وتعامل المتعلم مع المواد الدراسية : مثلا حصص الصباح تختلف عن حصص المساء بخصوص مستوى التأثير في العلاقة بين المدرس والتلاميذ.
- **التواجد في الجماعة** : رغم أن الفصل الدراسي يعتبر جماعة، فإن الفروق الفردية تفرض نفسها. فداخل هذه الجماعة، توجد جماعات صغرى، إضافة إلى آلية الزعامة سواء كانت ظاهرة أم خفية.
- **المؤسسة النظامية** : جماعة القسم ينظمها القانون، فمثلا المقررات الدراسية محددة سلفا، كما يجب ضبط الحضور والغياب والتأخر عن عمل الجماعة.(تفروت،2009، ص.44)

4-أنماط العلاقة البيداغوجية:

تصنف العلاقة البيداغوجية بين الطالب والأستاذ إلى عدة أنماط، تختلف حسب طبيعة التفاعل بين الطرفين وأسلوب التدريس الذي يعتمده الأستاذ. ومن بين هذه الأنماط:

- **النمط الإنساني للعلاقة** :يقوم هذا النمط على التعامل الإيجابي بين الأستاذ والطالب، حيث يسود الاحترام المتبادل، ويتم تشجيع الحوار والمناقشة أثناء الحصة الدراسية. كما يحرص الأستاذ على تثمين مبادرات الطلاب، والمساواة بينهم في المعاملة، بالإضافة إلى الاهتمام بشؤونهم، مثل السؤال عن الغائبين منهم، مما يخلق بيئة تعليمية محفزة وداعمة.

- **النمط المتشدد** للعلاقة: يتسم هذا النمط بالجمود في التعامل، حيث يعتمد الأستاذ أسلوبًا صارمًا يرفض فيه النقاش والحوار، ويعتمد على النقد الهدام والتقليل من قيمة أفكار ومبادرات الطلاب. كما أن العلاقة بين الأستاذ والطالب تنتهي بانتهاء الحصة التعليمية، مما يحدّ من تفاعل الطلاب وانخراطهم في العملية التعليمية.

- **النمط المتسيّب للعلاقة:** في هذا النمط، يظهر الأستاذ عدم اهتمامه بشؤون طلابه أو متابعة أعمالهم، كما قد يبالغ في التحدث عن حياته الشخصية أثناء المحاضرات بدلًا من التركيز على المحتوى التعليمي. يؤدي هذا الأسلوب إلى ضعف التواصل البيداغوجي وانخفاض مستوى التحفيز لدى الطلاب، مما يؤثر سلبًا على العملية التعليمية.(زرقين، 2020، ص. 174)

يعد اختيار الأستاذ للنمط المناسب في التعامل مع طلابه عاملا حاسما في تحقيق أهداف التعلم وتعزيز بيئة دراسية محفزة وفعالة.

5- رهانات العلاقة البيداغوجية:

العلاقة البيداغوجية تشكل عنصراً جوهرياً في العملية التعليمية، حيث تؤثر بشكل مباشر على جودة التعلم والتفاعل داخل الفصل الدراسي. ويمكن تلخيص أهم رهاناتها فيما يلي:

- **الانتقال إلى البيداغوجيا الرقمية**

مع التحول الرقمي والاعتماد المتزايد على التعليم عن بعد، أصبح بناء العلاقة البيداغوجية أكثر تعقيدا نتيجة غياب التواصل المباشر، مما يستدعي البحث عن استراتيجيات جديدة لتعزيز القرب البيداغوجي في البيئات الرقمية، كما يحتاج الأساتذة إلى تطوير مهاراتهم في استخدام الوسائل التكنولوجية لضمان استمرار التواصل الفعال مع الطلاب وتحفيزهم على التفاعل.

في هذا السياق، يبرز دور المعلم في تيسير التفاعل بين المتعلمين وتعزيز علاقتهم بالمحتوى التعليمي، حيث يعد الدعم التوجيهي عنصرًا أساسيًا في نجاح التعلم عن بعد. ويتطلب ذلك التركيز على جودة التفاعل وكثافته، وتهيئة بيئة تعليمية تقوم على الاحترام المتبادل، والتعاون، والثقة، والدعم، والانفتاح، والأصالة، والتحفيز، ولتحقيق ذلك ينبغي على المعلم التواصل المستمر مع الطلاب، الاستجابة السريعة لاستفساراتهم، تقديم التغذية الراجعة الفعالة، والاستفادة من قنوات الاتصال المتزامنة وغير المتزامنة لضمان تجربة تعليمية محفزة. أما في حال ضعف هذا التواصل أو افتقاره إلى الدعم الكافي، فقد يشعر المتعلمون بالعزلة، مما قد يؤثر سلبا على اندماجهم في العملية التعليمية وقدرتهم على التكيف مع بيئة التعلم الرقمية(Schmidt-Hertha & Bernhardt,2022,p.19).

- **التوازن بين السلطة والتوجيه:**

يطرح "بوبر" مشكلة العلاقة غير المتوازنة في التعليم، حيث يرى أن التبادلية ضرورية في العلاقة البيداغوجية، لكنه في الوقت ذاته أكد أن تحقيق التبادلية الحقيقية بين المعلم والطالب أمر مستحيل بسبب عدم توازن السلطة في هذه العلاقات. وهذا يعني أن العلاقة لا يمكن أن تكون متساوية أو حوارية بشكل كامل. فالفرق بين "السلطة" و"القوة"، أن الأولى تشير إلى قدرة المعلم على ضبط سلوك الطلاب، بينما تعبر القوة عن القدرة العامة على التأثير. ورغم أن المعلمين يبدون ضعفاء في البداية، إلا أن بناء علاقة شخصية مع الطلاب يمنحهم قوة كبيرة لاحقًا، مما يؤدي إلى مشكلة معاكسة تتمثل في امتلاكهم نفوذًا مفرطا، وبالتالي يواجه المعلم تحدي الحفاظ على التوازن بين فرض الانضباط داخل القسم وبين تبني أساليب تعليمية مرنة تسمح بتفاعل إيجابي مع التلاميذ(Sidorkin,2000,p.5).

- **تحفيز المتعلم وتعزيز دافعيته:**

يؤكد "كلاين وآخرون"Kleine et al (2013) على أهمية العلاقات الاجتماعية الإيجابية بين الطلاب (قبل إكمال المدرسة الابتدائية مباشرة) وبيئتهم الاجتماعية (زملاء الدراسة، المعلمون، والعائلة). فمن الممكن التأثير بشكل كبير على الأداء الأكاديمي من خلال معتقدات الكفاءة، وليس فقط خلال السنوات الأولى من الدراسة. فقط إذا حصل الطلاب على دعم محدد من بيئتهم التعليمية لتعزيز ثقتهم في قدراتهم، يمكنهم بناء موقف إيجابي تجاه التعلم.

في هذا الصدد، يمكن الاستنتاج أن للمعلمين فرصة للتأثير على مفهوم الذات لدى الطلاب وتقديم الدعم لهم، وبالتالي فجودة العلاقات البيداغوجية تعد شرطا أساسيا للتعلم الفعال والمستدام. فتحسين جودة العلاقات في الفصل الدراسي له تأثير إيجابي على كفاءة المدارس. (Schmidt-Hertha & Bernhardt,,2022,p.14)

- **جودة العلاقة البيداغوجية:**

تمثل جودة العلاقة بين الأستاذ والطالب رهانا بيداغوجيا أساسيًا يؤثر على جودة العملية التعليمية ومدى فاعليتها. فهي عملية ديناميكية تتشكل وفقًا للأدوار الفاعلة لكل من الأستاذ والطالب داخل المؤسسات التعليمية، وتعتمد قوتها على السياق العام، بما في ذلك المناخ التعليمي والثقافة السائدة،

إضافة إلى مدى التزام الطرفين، فحسب هاغناور وفوليت (2014) فإن العلاقة البيداغوجية تتحدد من خلال ثلاث محاور رئيسية: العوامل المؤثرة، الجودة، والنتائج. حيث تشير العوامل المؤثرة إلى أن طبيعة العلاقة بين الأستاذ والطالب تتأثر بمستوى التفاعل بينهما وتكراره. أما فيما يتعلق بجودة هذا التفاعل، فإن الجوانب العاطفية والداعمة تلعب دورا أساسيا في تعزيز هذه العلاقة وترتبط النتائج بأثر هذه العلاقة على نجاح الطالب أكاديميًا، ومدى تحفيزه على المشاركة الفعالة وتحقيق أداء دراسي متميز (Okoyo,2022,p.73)

المحاضرة الثانية عشرة: قياس الاتصال داخل القسم (شبكة الملاحظة)

لقياس الاتصال داخل القسم، يمكن استخدام شبكات الملاحظة، الاستبيانات، تحليل التسجيلات، المقابلات، وتحليل أداء التلاميذ .هذه الأدوات تتيح تقييما شاملا لجودة الاتصال، مما يساعد على تطوير استراتيجيات تدريس أكثر فعالية وتحسين بيئة التعلم. وفي هذه المحاضرة سنركز بشكل أدق على شبكة الملاحظة في قياس الاتصال داخل القسم

1-شبكة الملاحظة الصفية:

تعرف الملاحظة الصفية بأنها «إجراء من إجراءات تكوين المدرسين، وإعدادهم قبل الخدمة أو خلالها، عن طريق ملاحظة وضعيات بيداغوجية داخل الأقسام، وذلك قصد تمكين المتدربين من الاستئناس بمناخ القسم، ومعاينة السلوكيات والمهارات والأنشطة التي تجري داخل القسم الدراسي. وتتم هذه الملاحظة حسب عدة أساليب مثل: ملاحظة عفوية، وملاحظة موجهة تعتمد أدوات محددة.

إن الهدف من الملاحظة الصفية هو معرفة مكونات المؤسسة التربوية من جهة، ورصد مكونات الصف الدراسي من جهة أخرى. ثم تعلم تقنيات التدريس عن طريق الملاحظة العفوية، أو الملاحظة المنظمة، أو الملاحظة التي تتم عبر التعليم المصغر وتعويد المتعلم أو المتدرب على استخدام آليات الملاحظة والرصد، وتوظيف شبكات الملاحظة بمختلف أنواعها. ومن ناحية أخرى، تعد الملاحظة تقنية رئيسية لفعل الممارسة والمهنة. ويعني هذا أن المدرس المتدرب يستعمل الملاحظة الصفية للتعليم والتعلم، بغية التجريب والممارسة، وذلك بالتعرف على مختلف الوضعيات البيداغوجية والديداكتيكية .(حمداوي،2014 ، ص.65)

2-أنواع الملاحظة:

هناك أنواع عديدة من الملاحظة وحسب مشاركة الباحث او الملاحظة حسب الموضوعات وهي:

- الملاحظة المباشرة: تكون وجها لوجه وفي المواقف ذاتها.

- الملاحظة غير المباشرة وتتم في مواقع خاصة وتحدث دون اتصال مباشر ودون ادراك الافراد بانهم موضع الملاحظة.
- الملاحظة المؤسسة الداخلية: وهي من الشخص نفسة لنفسه وهي عملية ذاتية اكثر مما هي موضوعية.
- الملاحظة المؤسسة الخارجية وتعتمد في الاساس على المشاهدة الموضوعية والتسجيل من قبل الشخص ومطاهر سلوكية دون الرجوع او التحكم في الظروف والعوامل التي تؤثر على هذا السلوك.
- الملاحظة الدورية: تتم في فترات محددة وتسجل حسب تسلسلها الزمني كل يوم او أسبوعيا او شهريا.
- الملاحظة العرضية: تاتي بالصدفة وهي ملاحظة سطحية غير دقيقة.(علي وعباس،2015، ص. 86)

3-خطوات الملاحظة:

ذكر العساف (2012) أن الباحث الذي يستخدم الملاحظة العلمية كأداة لجمع البيانات المطلوبة يتبع الخطوات الآتية:

- تحديد أهداف الملاحظة، فقد تكون لأجل وصف السلوك أو تحليله أو تقويمه.
- تحديد السلوك المراد ملاحظته.
- تصميم استمارة الملاحظة على ضوء أهداف الملاحظة والسلوك المراد ملاحظته، والتأكد من صدقها وثباتها.
- تدريب الملاحظ في مواقف مشابهة للموقف الذي سيجري فيه الملاحظة فعلاً، وبعد ذلك يقوم الملاحظ بتقويم تجربته في الملاحظة واستمارة الملاحظة.
- تحديد الوقت اللازم لإجراء الملاحظة، ولاسيما في تلك الدراسات التي يسمح فيها المبحوث بإجراء الملاحظة أو يكون على علم بإجرائها.
- عمل الإجراءات اللازمة لإنجاح الملاحظة.
- إجراء الملاحظة في الوقت المحدد مع استخدام أداة معينة في تسجيل البيانات.(الزهيري،2017، ص.201)

4-التخطيط للملاحظة الصفية:

قبل إجراء الملاحظة، سواء في اليوم السابق أو مباشرة قبل بدئها، من الضروري عقد اجتماع تمهيدي بين الملاحظ والمعلم لتحديد إطار الملاحظة، وتوضيح بعض الأمور، وملء نموذج الموافقة. وفيما يلي قائمة بالنقاط التي يجب الاتفاق عليها بين الملاحظ والمعلم:

أ- البروتوكولات المتعلقة بالسرية: حيث يجب طمأنة المعلم بأن الملاحظات تُجرى لأغراض بحثية فقط، وليست تقييمية، وأن نتائج الملاحظة لن تشارك مع إدارة المدرسة أو المسؤولين في المنطقة التعليمية.

ب- تحديد مكان جلوس الملاحظ داخل الفصل.

ج- الاتفاق على ما إذا كان سيتم توضيح سبب وجود الملاحظ للتلاميذ أم لا.

د- تحديد كيفية تسجيل الملاحظة أثناء الجلسة.

هـ- استكمال البيانات غير القابلة للملاحظة في أداة ملاحظة التدريس (الخاصة بمعلومات المعلم). (Asri & Luhur,2020,p.23)

5-شروط الملاحظة الصفية:

- بجب أن تكون الملاحظة ذات هدف، وبعيدة عن أسلوب تتبع الأخطاء.
- يجب أن يشارك المعلم في جميع خطوات الترتيب للملاحظة الصفية.
- يجب فصل الملاحظة الإشرافية التي يقصد منها تطوير الأداء عن الملاحظة التقويمية.
- يجب أن لا تؤثر الملاحظة على الطلاب، بحيث تؤثر على انتباههم أو تشعرهم بالحرج.
- يجب أن لا تؤثر الملاحظة على سير الدرس، كأن يقوم المشرف بمقاطعة المعلم.
- عند تسجيل الملاحظات يجب أن يبتعد المشرف عن تقييم السلوك أو الحكم عليه.
- يجب أن تكون الملاحظة وسيلة لا غاية في ذاتها.(نيهان، 2008،ص.60)

6- تصميم شبكة ملاحظة لقياس الاتصال داخل القسم:

تصميم شبكة ملاحظة لقياس الاتصال داخل القسم هو عملية منظمة تتطلب تحديد الأهداف، واختيار المحاور المناسبة، ووضع مقياس تقييم واضح، ثم اختبار الشبكة وتحليل البيانات الناتجة لتحسين جودة الاتصال والتفاعل داخل القسم. وفيما يلي الخطوات الرئيسية:

- **تحديد الهدف** :قبل البدء في التصميم، يجب تحديد الغرض من شبكة الملاحظة. في هذه الحالة، الهدف هو قياس جودة الاتصال داخل القسم، بما يشمل:

  - الاتصال اللفظي وغير اللفظي.
  - التفاعل الصفي.
  - إدارة الصف.
  - استخدام الوسائل التعليمية.

- **تحديد المحاور الرئيسية للملاحظة** يتم تقسيم عناصر الاتصال إلى محاور رئيسية، بحيث يسهل تحليل الأداء.

  - الاتصال اللفظي :مدى وضوح اللغة، تنويع الصوت، طرح الأسئلة، تقديم تغذية راجعة...
  - الاتصال غير اللفظي :الإيماءات، تعابير الوجه، التفاعل البصري، التحرك داخل القسم...
  - التفاعل الصفي :مشاركة التلاميذ، استخدام استراتيجيات تفاعلية، تشجيع الحوار...
  - إدارة الصف :ضبط الوقت، التعامل مع المشكلات، توفير بيئة صفية إيجابية...
  - استخدام الوسائل التعليمية :توظيف السبورة، الاستعانة بالوسائل الرقمية، استخدام أدوات بصرية...

- **اختيار طريقة التقييم** لتقييم الأداء، يتم استخدام مقياس تدريجي يسمح بتحديد مستوى الأداء لكل عنصر. يمكن أن يكون المقياس كما يلي

- 5 ممتاز
- 4 جيد جدًا
- 3 جيد
- 2 متوسط
- 1 ضعيف
- 0 غير ملاحظ

- **تصميم الشبكة:** يجب أن يكون الجدول منظمًا وواضحًا ليسهل الملاحظة والتدوين.

مما سبق طرحه وحسب ما تطرق اليه (حمداوي، 2014) فلا يمكن الحديث عن ملاحظة علمية منهجية إلا إذا اعتمدت على مجموعة من المعايير والمؤشرات والبنود والشبكات واللوائح والقوائم، بغية رصد السلوك فهما وتفسيرا. كأن نراقب – مثلاً – سلوك المتعلم إيجابا أو سلبا، أو نعاين أنشطة المدرس داخل الفصل الدراسي. وغالبا ما تتضمن الملاحظة – المنظمة أو المحددة بالقوائم والشبكات – مجموعة من العناصر والبنود الديداكتيكية التي يرتكز عليها الدرس. وحين الانتهاء من الملاحظة المقننة، وملء شبكة الملاحظة، يلتجئ الملاحظ إلى تفريغ المعطيات والبيانات، وذلك في تقرير وصفي شامل للدرس، في شكل خلاصات تركيبية، واستنتاجات عامة. ويمكن أن يتوسع الملاحظ في دراسته الملاحظة، ليستعين بعلم الإحصاء في قراءة الشبكة، وتحليلها، وتقويمها، بتتبع كل بند على حدة، فيستتبع كل ذلك بمجموعة من الاستنتاجات والخلاصات والتوصيات والاقتراحات الهادفة والبناءة. من خلال كتابة تقرير وصفي شامل وجامع. والجدول الموالي يتضمن قائمة لتسجيل الملاحظات الصفية المنظمة للاداء التدريسي للمعلم: (حمداوي،2014، ص. 72)

الجدول رقم (04):شبكة ملاحظة صفية للأداء التدريسي للمعلم (حمداوي، 2014، ص ص. 73 -75)

الأستاذ:
المادة:
موضوع الدرس:
التاريخ:

المراحل	البنود	0	1	2	3	4	5	ملاحظات
المرحلة الأولية	صياغة الأهداف							
	تحديد الكفايات							
	تحضير الدرس							
	مراجعة الدرس السابق							
	تخطيط الدرس							
	التمهيد بكيفية مناسبة							
	الإثارة والتحفيز							
مرحلة التنفيذ	صحة المعلومات							
	تسلسل المحتويات							
	تقسيم المحتوى إلى عناوين وأفكار وعناصر							
	تنويع طرق التدريس							
	استخدام التقنيات							
	توظيف الحوار							
	وضوح الشرح							
	استعمال الوسائل التعليمية							
	الاستعانة بالأمثلة والاستشهاد							
	تقويم أخطاء التلاميذ							

تحفيز التلاميذ وتشجيعهم							
التوظيف المناسب للسبورة							
إشراك كل التلاميذ							
لغة الأستاذ واضحة							
تنويع الأسئلة							
التحقق من تقييم التلاميذ للدرس							
تنويع أساليب التدريس							
تنويع فضاء الدرس							
تلاؤم الدرس مع الحصة الزمنية							
الاستعمال السليم للغة							
توظيف الكتاب المدرسي							
قدرة المدرس على التكيف مع الظروف المستجدة							
احترام المقرر والانضباط الدراسي							
استثمار التكنولوجيا المعاصرة							
استعمال لغة شفوية							
استعمال لغة حركية							
قيادة ديكتاتورية							
قيادة فوضوية سائبة							
قيادة ديمقراطية							
الاهتمام بالتنشيط							
مراعاة الفروق الفردية							

مرحلة التقويم	تنويع أساليب التقويم							
	تحقق الكفاية الأساسية							
	تحقق الهدف المسطر							
	التقويم الإجمالي							
	التغذية الراجعة							

خاتمة:

في ختام هذه المطبوعة، يتضح أن الاتصال البيداغوجي يمثل أحد المداخل الأساسية لفهم الممارسة التعليمية داخل الوسط المدرسي، لما ينطوي عليه من أبعاد نفسية وتربوية وسياقية متداخلة، تتشابك فيها المتغيرات المعرفية والانفعالية والاجتماعية والثقافية.

لقد أتاح تناول مفاهيم الاتصال وأنماطه ووضعياته داخل القسم، والعلاقة البيداغوجية، إبراز الطابع التفاعلي الصفي، وبيان أثره في ديناميكيات التعلم، وفي قدرة المتعلمين على التكيف النفسي والاجتماعي مع متطلبات البيئة المدرسية. ويعكس هذا التحليل ضرورة النظر إلى الاتصال كعملية متعددة المستويات، تتجاوز مجرد تبادل المعلومات لتشمل فهم الرسائل الضمنية، والقراءة الدقيقة للسلوك التواصلي، وتفسير التفاعلات وفق معايير علمية دقيقة.

كما مكن التطرق إلى أدوات قياس الاتصال، ولا سيما شبكة الملاحظة، من التأكيد على أهمية الانتقال من الوصف العام إلى التحليل المنهجي المنظم، وهو ما يعزز القدرة على استيعاب الظواهر التربوية والسلوكية بشكل موضوعي. فاعتماد هذه الأدوات العلمية لا يقتصر على جمع البيانات، بل يمتد إلى دعم البحث النفسي التربوي، وتحسين جودة التدخلات داخل المؤسسات التعليمية، سواء على مستوى التشخيص المبكر للصعوبات النفسية أو في تطوير استراتيجيات التعلم، وتعزيز الفعالية التربوية للممارسات الصفية.

وعليه فقد جاءت هذه المطبوعة البيداغوجية في إطار مسعى أكاديمي يهدف إلى الإسهام في إثراء التكوين في مجال علم النفس المدرسي، من خلال تقديم إطار مرجعي شامل يربط بين النظرية والتطبيق، ويتيح قراءة الظواهر التواصلية داخل المدرسة قراءة علمية متأنية وتقييم ممارسات الاتصال وتأثيرها على التعلم، بما يضمن اتخاذ قرارات تربوية سليمة.

قائمة المراجع:

- إبراهيم، فيوليت فؤاد وبيومي ، نيفين صباح ورجب، اميرة بدر الدين محمد.(2024). الخصائص السيكومترية لمقياس التواصل اللفظي وغير اللفظي لدى عينة من تلاميذ مرحلة الطفولة المتاخرة، القاهرة:الجمعية التربوية للدراسات الاجتماعية
- أبو السعيد، أحمد العبد وعابد، زهير.(2016).مهارات الاتصال وفن التعامل مع الاخرين، ط1، الأردن: دار اليازوري.
- أبو النصر، مدحت محمد.(2012). مهارات الاتصال الفعال مع الاخرين،ط1،القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- أبو زعيزع، عبد الله.(2011).نظريات الارشاد والعلاج النفسي،ط1، الامارات العربية المتحدة: دار المنهل.
- أقريطب، أشرف.(2020). دور أنشطة الحياة المدرسيةّ في تجويد العالقة البيداغوجيةّ بين المدرس والمتعلم ،ط1، المغرب: منشورات مركز فاطمة الفهرية لألبحاث والدراسات (مفاد)،
- الأمين، مرتضى البشير.(2016). الاتصال التنظيمي، الامارات العربية المتحدة: دار المنهل.
- بلعالية، محمد ود وبن طاهر، بشير.(2015). الخصائص السيكومترية لمقياس الكفاءات الاجتماعية لدى الاساتذة من وجهة نظر التلاميذ، *مجلة التنمية البشرية*، العدد5، ص ص 159-175.
- بله، فاديا فيصل واسكندراني، أماني أحمد.(2021). حالات الانا لدى برين وعلاقتها بالانغلاق المعرفي دراسة ميدانية لدى عينة من المعلمين والمعلمات في مدينة دمشق،*المجلة الامريكية الدولية للعلوم الإنسانية والاجتماعية*، العدد 7، ص ص95-130.
- البلوي، محمد نواف .(2014). مبادئ الارشاد النفسي في المجال العسكري، الدوحة:دار الجنان للنشر والتوزيع.
- بوحنيكة، نذير.(2024). ضمان جودة االتصال البيداغوجي في نجاح العملية التعليمية بالجامعة الجزائرية – مقاربة تحليلية، *مجلة تنمية وإدارة الموارد البشرية*، المجلد11، العدد01، ص ص 317-328.
- بوزيدي، حفيظة.(2022). تطور نماذج الاتصال–من النموذج الخطي الى نموذج الاندماج الاتصالي، *المجلة الدولية للاتصال الاجتماعي*، المجلد9، العدد1، ص ص306-326.

- تفروت، لحسن.(2009).العلاقة البيداغوجية المفعمة بالحياة بالتعليم الثانوي التاهيلي، *دفاتر التربية والتكوين*، العدد1، ص ص 43-53
- حسين، محي الدين عارف.(2015).الاتصال الجماهيري وتكنولوجيا المعلومات، الامارات العربية المتحدة: دار المنهل.
- حمداوي، جميل.(2014).البحث التربوي(مناهجه، وتقنياته)، ط1، بيروت: دار الكتب العلمية.
- حناط، عبد القادر وخلفاوي، لزهاري.(2015). العلاقة البيداغوجية في حصة التربية البدنية والرياضية من خلال بعدها التقييمي التقويمي وأثرها على الأمن المعرفي للطلاب ،*مجلة المنظومة الرياضية*، المجلد2، العدد3، ص ص 135-143.
- خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر(2013). الاتصال اللفظي وغير اللفظي،ط1،مصر: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- خنفر، محمود وبوزبيد، ضاوية.(2022). التواصلية البيداغوجية والانتماء الوظيفي بالمؤسسات التعليمية، *مجلة المجتمع والرياضة*، المجلد5، العدد1، ص ص 380-392.
- الدخيل الله، دخيل بن عبد الله.(2014). المهارات الاجتماعية: المفهوم و الوحدات والمحددات، ط1، الرياض: العبيكان.
- دعمس، مصطفى نمر.(2015).تكنولوجيا التعلم وحوسبة التعليم،ط1، عمان:دار غيداء للنشر.
- الدلفي، نزار ياسر خير الله.(2016). معوقات الاتصال في المجال التربوي من وجهة نظر التدريسيين في مدارس محافظة واسط، *مجلة لارك*، المجلد8، العدد2، ص ص 216-237.
- رحماني، مريم.(2017). علاقة حالات الأنا بسيرورات الاتصال الشخصي تناول نظري في إطار نظرية التحليل التبادلي،*مجلة التراث*، العدد25، ص ص201-216
- رحماني، مريم.(2018). تحليل سيرورات الاتصال الشخصي في إطار نظرية Eric Berne ، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر 3.
- زرقين، صبرينة.(2020). أنماط العالقة البيداغوجية طالب – أستاذ السائدة في الجامعة الجزائرية،*مجلة أبحاث نفسية وتربوية*، المجلد 10، العدد 01، ص ص 165-198.

- الزهيري، حيدر عبد الكريم محسن .(2017).مناهج البحث التربوي، ط1،عمان: مركز ديبونو لتعليم التفكير.
- سعودي، مالحة.(2016). التكوين الأولي وتطوير الكفاءات المهنية للمدّرس دراسة ميدانية للمتكونين بالمدرسة العليا للأساتذة بوزريعة، *دفاتر علم الاجتماع*، المجلد4، العدد1، ص ص 179-213.
- الطائي، حميد والعلاق، بشير .(2009).أساسيات الاتصال، ط1، الأردن: دار البازوري العلمية.
- عبد اللطيف،أحمد وأبو سعد، الازايدة.(2015).الاساليب الحديثة في الارشاد النفسي والتربوي،الامارات العربية المتحدة: دار المنهل.
- العجال، مغتات.(2021). تأثير الاتصال البيداغوجي الشخصي للأستاذ على التحصيل الدراسي لتلميذ التعليم المتوسط، *المجلة المغاربية للدراسات التاريخية والاجتماعية*، المجلد13، العدد1، ص ص 273-297.
- عكاشة، رائد جميل.(2012). التكامل المعرفي،ط1، بيروت: المعهد العالمي للفكر الإسلامي.
- العلاق، بشير .(2010).نظريات الاتصال مدخل متكامل،ط1، عمان: اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- علي، أماني عبد الفتاح.(2018). مهارات الاتصال والتفاعل والعلاقات الإنسانية، ط1، القاهرة: المكتبة الانجلومصرية.
- علي، ئاسو صالح سعيد وعباس، حسين وليد حسين.(2015).الارشاد النفسي،الامارات العربية المتحدة: دار المنهل
- عميرات، أمال.(2013). الاتصال اللفظي وغير اللفظي في مجال الإعلام والاتصال في بعده التعليمي التربوي، مجلة الحكمة للدراسات الاعلامية والإتصالية، المجلد1، العدد2، ص ص 263، 276.
- عواج، سامية.(2020). الاتصال في المؤسسة : المفاهيم – المحددات – الاستراتيجيات،ط1، عمان:مركز الكتاب الاكاديمي.
- عواج، سامية.(2020). الاتصال في المؤسسة: المفاهيم- المحددات- الاستراتيجيات،ط1، عمان: مركز الكتاب الاكاديمي.
- غازي، خالد محمد.(2024). المتاهة.. عصر الاتصال الرقمي،ط1، القاهرة: وكالة الصحافة العربية.
- القاضي، محمد يوسف.(2015). السلوك التنظيمي، الامارات العربية المتحدة: دار المنهل.

- القميزي، حمد بن عبد الله.(2017).تقنيات التعليم ومهارات الاتصال، ط2، القاهرة:دار روابط للنشر وتقنية المعلومات ودار الشقري للنشر
- لكحل، وهيبة.(2018). الاتصال البيداغوجي أستاذ –طالب. محاولة لدراسة بعض العوامل البيداغوجية والنفس اجتماعية دراسة ميدانية بكلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة باجي مختار عنابة،*المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية*، العدد3، ص ص 170-181.
- مرزوقي، أسامة وقرومي،علي.(2022). أثر شخصية أستاذ التربية البدنية والرياضة على العلاقة البيداغوجية بينه وبين تلاميذ الطور الثانوي، *مجلة المنظومة الرياضية*، المجلد9، العدد3، ص ص 217-229
- نيهان، يحي محمد.(2008).الادارة الصفية والاختبارات،ط1، عمان: دار البازوري العلمية.
- الهاشمي، مجد هاشم.(2007).تكنولوجيا الاتصال التربوي، ط1، عمان: دار المناهج.
- يقاش، نعيمة وفرفار، جمال.(2022). العلاقة التربوية بين المعلم والمتعلم ودورها في تفعيل العملية التعليمية التعلمية، *مجلة الناصرية*، المجلد13، العدد3، ص ص 502-525.

- ABU-ARQOUB, I.A & ALSERHAN, F.A .(2019). n-verbal barriers to effective intercultural communication, vol. 24, N5, pp 307-316.
- ALTET, Marguerite (1994). La formation professionnelle des enseignants. Paris : PUF.
- Asri ,Yusrina & Luhur ,Bima.(2020). Classroom Observation Tool for Assessing the Dimensions of Teaching Practices (CERDAS), Indonesia: The SMERU Research Institute.
- Azhar, F. (2024). The role of nonverbal communication in enhancing effective leadership in organizational contexts. Gema Wiralodra, 15(1), 324-333. https://doi.org/10.31943/gw.v15i1.652
- Boholst, F. A. (2002). A life position scale. *Transactional Analysis Journal*, 32(1), 28-32. doi:10.1177/036215370203200105
- CAUBE, J. L. (2024). "Pedagogical communication in modular distance learning modality for primary graders". *International Journal of Research and Innovation in Social Science*, VIII(II), 1165-1194. doi:10.47772/ijriss.2024.802083
- Diadori, P. (2024). Nonverbal communication in classroom interaction and its role in italian foreign language teaching and learning. Languages, 9(5), 164. https://doi.org/10.3390/languages9050164

- Ghaciri, Yamina.(2023). The roles of educational communication in light of the competency approach, *Journal of Human and Society sciences*, vol12,n1, pp 667-685
- Ghafar, Z. and Ali, H. (2023). Nonverbal communication in the classroom and its role in the teaching and learning from educational process. Journal of Social Science (Joss), 2(8), 712-719. https://doi.org/10.57185/joss.v2i6.82
- Hashmi, M. and Waheed, M. (2020). Discerning goodness via nonverbal cues: perspectives from high-context cultures. Journal of Intercultural Communication, 20(3), 74-88. https://doi.org/10.36923/jicc.v20i3.313
- Jung, H., Lee, Y., & Park, J. (2023). Effects of customized communication training on nonviolent communication, nonverbal communication, and self-acceptance: evidence from korean nursing students. Iranian Journal of Public Health. https://doi.org/10.18502/ijph.v52i9.13576
- Karabaevna, I. Z., Kamilzhanovna, K. M., & Sergeevna, P. K. (2022). Specificity Of Pedagogical Communication. Eurasian *Journal of Learning and Academic Teaching*, 7, PP176-182.
- Schmidt-Hertha, B., & Bernhardt, M. (2022). Pedagogical relationships in digitised adult education. *Andragoška spoznanja*, 28(1), 11-24. doi:10.4312/as/10558
- Suyatno; Siti ,Urbayatun ;Ika ,Maryani ; Caraka, Putra Bhakti ;Dwi ,Sulisworo .(2019). Teacher Pedagogic Communication for Effective Learning, Advances in Social Science, *Education and Humanities Research*, vol 317,pp 38-44
- Zerraf, Soufiane; Zain, Siham; Khyati, Abderrahim; Tridane, Malika & Belaaouad, Said.(2019). A pedagogical approach to educational communication in the educational context*, International Journal of Advanced Education and Research,* Vol 4,N1, pp 01-04.

الملحق رقم (1):مصطلحات مادة الاتصال البيداغوجي (عربي- انجليزي)

المصطلح بالعربية	الترجمة بالإنجليزية	التعريف / الشرح المبسط
الاتصال البيداغوجي	Pedagogical Communication	تواصل يتم في السياق التعليمي بين المعلم والمتعلم لنقل المعرفة.
الاتصال اللفظي	Verbal Communication	استخدام الكلمات المنطوقة لنقل الأفكار داخل الصف.
الاتصال غير اللفظي	Nonverbal Communication	تواصل يتم عبر الإيماءات، لغة الجسد، ونبرة الصوت دون كلمات.
المرسل	Sender	الشخص الذي يبدأ عملية الاتصال ويقدم الرسالة (غالبًا المعلم).
المستقبل	Receiver	الشخص الذي يتلقى الرسالة ويفسرها (غالبًا المتعلم).
الرسالة	Message	المحتوى أو الفكرة التي يتم نقلها في عملية الاتصال.
قناة الاتصال	Communication Channel	الوسيلة التي تنتقل بها الرسالة (شفويًا، بصريًا، كتابيًا...).
تغذية راجعة	Feedback	رد فعل المستقبل على الرسالة، يوضح ما إذا كانت قد فُهمت.
الضوضاء	Noise	أي عنصر يعيق أو يشوش عملية الاتصال (ضجيج، سوء فهم، تشويش بصري...).
التفاعل الصفي	Classroom Interaction	التبادلات الكلامية والسلوكية التي تحدث بين المعلم والطلبة داخل الصف.
الوسائل التعليمية	Educational Aids	أدوات أو مواد تُستخدم لتسهيل التعلم (صور، فيديو، مجسمات...).
السياق التعليمي	Educational Context	البيئة التي يحدث فيها التعلم وتشمل الظروف النفسية والاجتماعية.
لغة الجسد	Body Language	إشارات غير لفظية مثل تعبيرات الوجه ووضعيات الجسم.
الاتصال البصري	Visual Communication	استخدام الصور، الرموز، أو الملاحظات المكتوبة لتوصيل الرسائل.
التعليم التفاعلي	Interactive Teaching	نمط تعليمي يعتمد على مشاركة نشطة بين المعلم والمتعلم.

الحواجز الاتصالية	Communication Barriers	عوائق تمنع أو تعيق الفهم الجيد بين الطرفين في عملية الاتصال.
الاستماع النشط	Active Listening	مهارة تُظهر الانتباه الكامل لما يُقال مع تعبيرات تفهم وتفاعل.
إدارة الصف	Classroom Management	تنظيم البيئة الصفية بطريقة تضمن التعلم والانضباط.
التعلم التعاوني	Cooperative Learning	تعلم يتم من خلال تفاعل الطلبة وتعاونهم في مجموعات صغيرة.
الاتصال الفعال	Effective Communication	تواصل يتميز بالوضوح والتفاعل الجيد وتحقيق الأهداف التعليمية.
استراتيجيات التواصل	Communication Strategies	الطرق والأساليب المستخدمة لتحسين فعالية الاتصال داخل الصف.
الاتصال المكتوب	Written Communication	استخدام النصوص والكتابة لنقل المعرفة أو التعليمات التربوية.
حالات الأنا	Ego States	أنماط من التفكير والمشاعر والسلوك تُظهر كيف يتفاعل الشخص مع الآخرين، وتنقسم إلى 3 أنواع رئيسية.
حالة الانا الوالد	Parent Ego State	تمثل القواعد والمعتقدات والمواقف التي تعلمناها من والدينا أو الكبار أثناء الطفولة.
حالة الأنا الراشد	Adult Ego State	تمثل التفكير العقلاني والواقعي المبني على تحليل الموقف دون تحيّز عاطفي أو سلطة.
حالة الأنا الطفل	Child Ego State	تعكس مشاعرنا وسلوكياتنا كأطفال، وقد تكون عفوية أو متمردة أو خائفة أو مرحة.
وضعيات الحياة	Life Positions	مواقف نفسية يتبناها الفرد عن نفسه والآخرين، وتؤثر في طريقة تعامله معهم.