

The Islamic University of Gaza
Deanship of Research and Graduate Studies
Faculty of Education
Master Curricula & Teaching Methods



الجامعة الإسلامية بغزة
عمادة البحث العلمي والدراسات العليا
كلية التربية
ماجستير المناهج وطرق التدريس

تصور مقترح لتحسين التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد لدى معلمات المرحلة الأساسية بغزة

**A proposed conception to improve verbal communication
through distance education among primary school teachers in
Gaza**

إعداد الباحثة

هبة حمد قشطة

إشراف الدكتور

مجدي سعيد عقل

قُدِّمَ هَذَا الْبَحْثُ اسْتِكْمَالاً لِمُتَطَلِبَاتِ الْحُصُولِ عَلَى دَرَجَةِ الْمَاجِسْتِيرِ
فِي (المناهج وطرق التدريس) بِكَلِيَّةِ (التربية) فِي الْجَامِعَةِ الْإِسْلَامِيَّةِ بِغَزَّةِ

أغسطس/2021م - ذو الحجة/ 1442هـ

إقرار

أنا الموقع أدناه مقدم الرسالة التي تحمل العنوان:

تصور مقترح لتحسين التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد لدى معلمات المرحلة الأساسية بغزة

A proposed conception to improve verbal communication through distance education among primary school teachers in Gaza

أقر بأن ما اشتملت عليه هذه الرسالة إنما هو نتاج جهدي الخاص، باستثناء ما تمت الإشارة إليه
حيثما ورد، وإن هذه الرسالة ككل أو أي جزء منها لم يقدم من قبل الآخرين لنيل درجة أو لقب
علمي أو بحثي لدى أي مؤسسة تعليمية أو بحثية أخرى. وأن حقوق النشر محفوظة للجامعة
الإسلامية - غزة.

Declaration

I hereby certify that this submission is the result of my own work ,except
where otherwise acknowledged ,and that this thesis (or any part of it) has
not been submitted for a higher degree or quantification to any other
university or institution. All copyrights are reserves to IUG.

| | | |
|-----------------|--------------|-------------|
| Student's name: | هبة حمد قشظة | اسم الطالب: |
| Signature: | | التوقيع: |
| Date: | | التاريخ: |



نتيجة الحكم على أطروحة ماجستير

بناءً على موافقة عمادة البحث العلمي والدراسات العليا بالجامعة الإسلامية بغزة على تشكيل لجنة الحكم على أطروحة الباحثة/ هبه حمد منصور قشطة لنيل درجة الماجستير في كلية التربية/ قسم مناهج وطرق تدريس وموضوعها:

تصور مقترح لتحسين التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد لدى معلمات المرحلة الأساسية بغزة

A proposed Conception to Improve Verbal Communication Through Distance Education among Primary School Teachers in Gaza

وبعد المناقشة العلنية التي تمت اليوم الاحد 22 ذو الحجة 1442 هـ الموافق 2021/08/01م الساعة التاسعة صباحاً، في قاعة مؤتمرات مبنى طبية اجتمعت لجنة الحكم على الأطروحة والمكونة من:

.....
.....
.....

مشرفاً ورئيساً

مناقشاً داخلياً

مناقشاً خارجياً

د. مجدي سعيد عقل

د. محمود محمد الرنتيسي

د. فتحي سليمان كلوب

وبعد المداولة أوصت اللجنة بمنح الباحثة درجة الماجستير في كلية التربية/قسم مناهج وطرق تدريس. واللجنة إذ تمنحها هذه الدرجة فإنها توصيها بتقوى الله تعالى ولزوم طاعته وأن تسخر علمها في خدمة دينها ووطنها.

والله ولي التوفيق،،،

عميد البحث العلمي والدراسات العليا

.....
.....
.....

أ.د. بسام هاشم السقا



ملخص الدراسة

هدف الدراسة: تقديم تصور مقترح لتحسين التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد لدى معلمات المرحلة الأساسية بغزة.

أداة الدراسة: تمثلت أدوات الدراسة في أداة المقابلة وأداة الاستبانة.

عينة الدراسة: بلغ عدد أفراد العينة (52) معلمة من معلمات المرحلة الأساسية.

منهج الدراسة: اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي والبحث النوعي.

أهم نتائج الدراسة:

- أن ممارسة معلمات المرحلة الأساسية في التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد جاءت بمتوسط حسابي (3.70) ووزن نسبي (74%) وبدرجة مرتفعة.
- أن التحديات التي تواجه المعلمات في التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد، جاءت بمتوسط حسابي (4.19) ووزن نسبي (84%) وبدرجة مرتفعة.
- أن المقترحات لتحسين التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد من وجهة نظر المعلمات. جاءت بمتوسط حسابي (4.17) ووزن نسبي (83%) وبدرجة مرتفعة.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) في ممارسة معلمات المرحلة الأساسية لمهارات التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد تعزى لمتغيرات (المؤهل العلمي - سنوات الخدمة - مكان العمل).

أهم توصيات الدراسة:

في ضوء ما أسفرت عنه الدراسة الحالية من نتائج يوصي الباحث بما يلي:

- دعوة الجهات التعليمية لتدريب معلمي وطلبة المرحلة الأساسية على التعامل مع وسائل التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد.
- ضرورة إسهام وزارة التربية والتعليم في توفير الأجهزة الذكية أو الحواسيب لطلبة المرحلة الأساسية المحتاجين.
- زيادة وعي أولياء أمور المرحلة الأساسية بأهمية التعليم عن بعد، وزيادة خبراتهم في عمل التطبيقات الحديثة للتواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد.
- ضرورة زيادة اهتمام طلبة ومعلمي المرحلة الأساسية بالتواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد.

كلمات مفتاحية: (التواصل اللفظي - التعليم عن بعد - المرحلة الأساسية).

Abstract

Study aim: Presenting a proposed vision to improve verbal communication through distance education for female primary school teachers in Gaza.

Study tools: The study tools consisted of an interview and a questionnaire.

Study sample: The number of the sample was (52) of the basic stage parameters.

Study methodology: The study adopted the descriptive approach

The most important results of the study:

- The practice of the basic stage teachers in verbal communication through distance education came with an arithmetic mean (3.70) and a relative weight (74%) with a high degree.
- The challenges that female teachers face in verbal communication through distance education, came with an arithmetic average (4.19), a relative weight (84%), and a high score.
- That the proposals to improve verbal communication through distance education from the point of view of teachers. It came with an arithmetic mean (4.17) and a relative weight (83%), with a high degree.
- There are no statistically significant differences at the level of significance ($\alpha = 0.05$) in the practice of the basic stage teachers of verbal communication skills through distance education due to the variables (e .

The most important recommendation of the study:

- Inviting educational authorities to train teachers and students of the basic stage .to deal with verbal communication means through distance education
- The contribution of the Ministry of Education in providing smart devices or - .computers to needy local students
- Increasing the awareness of parents of the primary stage of the importance of - distance education, and increasing their experience in the work of modern .applications of verbal communication through distance education
- The necessity of increasing the interest of primary school students and teachers in verbal communication through distance education.

Keywords:(Verbal communication - distance education - the basic stage).



﴿وَعَلَّمَكَ مَا لَمْ تَكُنْ تَعْلَمُ وَكَانَ فَضْلُ اللَّهِ عَلَيْكَ عَظِيمًا﴾

[سورة النساء: 113]

إهداء

إلى النبي المرسل رحمة للعالمين.. إلى من بلغ الأمة رسالة الهداية..

سيدنا محمد ﷺ

إلى شهداء فلسطين.. إلى المعلمة فاطمة وخلود وابنتها حور رحمهم الله

إلى أمي الغالية وأبي الحبيب..

إلى زوجي العزيز الحبيب ..

إلى ابني.. فلذة كبدي

إلى إخوتي وأخواتي وعائلاتهم الأعزاء...

إلى صديقاتي الغاليات .. بيسان ومجدولين

إلى أهل زوجي .. عمي وعمتي

إلى أهلي جميعهم..

إلى صديقاتي وزميلاتي

إلى كل من علمني حرفاً، إلى كل من نهلت من بحر معارفه.

إليكم جميعاً أهدي رسالتي المتواضعة

شكرٌ وتقديرٌ

الحمد لله رب العالمين، حمد الشاكرين المعترفين بفضلِهِ ونعمائِهِ علينا في السراء والضراء، والصلاة والسلام على نبينا أفضل العالمين.

انطلاقاً من قول رسول الله ﷺ: "لا يشكرُ الله مَنْ لا يُشكرُ النَّاسَ" {رواه أحمد}، يسعدني أن أتقدم بالشكر الجزيل كل من ساعدني في هذا العمل، حتى رأى النور.

وبعد، أتقدم بالشكر الجزيل للجامعة الإسلامية والقائمين عليها على جهودهم الدؤوب، إلى أساتذتي في قسم المناهج وطرق التدريس، الذين نهلْتُ من علمِهِم، واستفدت من خبراتهم.

كما وأتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى الدكتور الفاضل/ مجدي سعيد عقل، الذي تفضل بقبول الإشراف على هذه الدراسة، ولما قدمه لي من نصح وإرشاد، فجزاه الله عني خير الجزاء.

كما يطيب لي أن أتوجه بالشكر والتقدير إلى عُضوي لجنة المناقشة:

المناقش الداخلي الدكتور الفاضل: محمود الرنتيسي . والمناقش الخارجي الدكتور الفاضل: فتحي كلوب.

لقبولهما مناقشة هذه الرسالة، وعلى ما بذلاه من جهدٍ ثمينٍ في تنقيح وتقييم هذه الدراسة، فجزاهما الله خير الجزاء.

كما وأتقدم بوافر الشكر والعرفان إلى السادة المحكمين، لما قدموه لي من دعم ومساعدة، وتوجيه، فلهم مني كل الشكر والتقدير.

كما يطيب لي أن أشكر معلمات المرحلة الأساسية، لقبولهن عمل المقابلة بصدر رحب.

وأخيراً أشكر كل من كان له دور في إتمام هذه الدراسة.

وأسأل الله أن أكون قد وُفقت في هذه الدراسة فما كان من توفيق فمن الله وما كان من زلل

أو خطأ أو نسيان فمن نفسي ومن الشيطان والله من وراء القصد.

الباحثة

قائمة المحتويات

| | |
|---|--|
| أ | إقرار..... |
| ب | ملخص الدراسة..... |
| ت | Abstract..... |
| ج | إهداء..... |
| ح | شكر وتقدير..... |
| خ | قائمة المحتويات..... |
| ر | قائمة الجداول..... |
| س | قائمة الملاحق..... |
| 1 | الفصل الأول: الإطار العام للدراسة |
| 1 | المقدمة:..... |
| 3 | مشكلة الدراسة:..... |
| 4 | أهداف الدراسة:..... |
| 4 | أهمية الدراسة:..... |
| 5 | حدود الدراسة:..... |
| 5 | مصطلحات الدراسة:..... |
| 7 | الفصل الثاني: الإطار النظري |
| 7 | المحور الأول: التواصل:..... |
| 7 | مفهوم التواصل:..... |
| 9 | خصائص عملية التواصل:..... |

| | |
|----|--|
| 9 | عناصر عملية التواصل: |
| 15 | شروط التواصل الفعال: |
| 16 | وظائف وأهمية عملية التواصل في العملية التعليمية: |
| 16 | أهداف عملية التواصل: |
| 17 | مهارات عملية التواصل: |
| 18 | مهارات التواصل التربوي عند المعلم: |
| 19 | مهارات التواصل التربوي عند المتعلم: |
| 20 | معيقات الاتصال والتواصل في العملية التعليمية: |
| 21 | أشكال التواصل: |
| 21 | مفهوم التواصل اللفظي: |
| 22 | أهمية التواصل اللفظي: |
| 23 | وظائف التواصل اللفظي: |
| 24 | مهارات التواصل اللفظي: |
| 28 | دور المعلم في عملية التواصل اللفظي: |
| 28 | معوقات التواصل اللفظي: |
| 29 | المحور الثاني: التعليم عن بعد: |
| 31 | مفهوم التعليم عن بعد: |
| 33 | خصائص التعليم عن بعد: |
| 34 | مبادئ التعليم عن بعد: |
| 34 | مبررات التعليم عن بعد: |
| 35 | أهداف التعليم عن بعد: |

| | |
|---------|---|
| 36..... | الوسائل المستخدمة في التعليم عن بعد: |
| 37..... | أشكال التعليم عن بعد: |
| 37..... | مميزات التعليم عن بعد: |
| 38..... | سلبيات التعليم عن بعد: |
| 38..... | دور المعلم والمتعلم في التعليم عن بعد: |
| 39..... | معيقات التعليم عن بعد: |
| 40..... | تحديات التواصل عبر التعليم عن بعد: |
| 41..... | الانترنت كوسيط للتعليم عن بعد: |
| 42..... | مميزات الانترنت في التعليم عن بعد: |
| 43..... | دور المعلم في عصر الانترنت: |
| 44..... | تطبيقات الانترنت في العملية التعليمية: |
| 45..... | معيقات توظيف الانترنت في التعليم: |
| 48..... | الفصل الثالث: الدراسات السابقة. |
| 48..... | المحور الأول: دراسات تناولت التواصل اللفظي: |
| 53..... | التعقيب على المحور الأول: |
| 55..... | المحور الثاني: التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد: |
| 58..... | التعقيب على المحور الثاني: |
| 59..... | المحور الثالث: دراسات تناولت التعليم عن بعد: |
| 64..... | التعقيب على المحور الثالث: |
| 68..... | الفصل الرابع: إجراءات الدراسة. |
| 68..... | منهج الدراسة: |

| | |
|----------|------------------------------------|
| 68..... | مجتمع الدراسة وعينتها: |
| 70..... | أدوات الدراسة: |
| 75..... | الأساليب الإحصائية..... |
| 78..... | الفصل الخامس: نتائج الدراسة |
| 78..... | أولاً: تحليل نتائج المقابلة: |
| 86..... | ثانياً: نتائج الاستبانة: |
| 86..... | الإجابة عن السؤال الأول: |
| 89..... | الإجابة عن السؤال الثاني: |
| 91..... | الإجابة عن السؤال الثالث: |
| 93..... | الإجابة عن السؤال الرابع: |
| 94..... | الإجابة عن السؤال الخامس..... |
| 97..... | توصيات الدراسة: |
| 97..... | مقترحات الدراسة..... |
| 98..... | المصادر والمراجع..... |
| 110..... | الملاحق..... |

قائمة الجداول

| | |
|---------|--|
| 69..... | جدول (1،4): توزيع أفراد العينة حسب خصائصهم..... |
| 72..... | جدول (4،2): نظام التقدير حسب مقياس ليكرت الخماسي..... |
| 73..... | جدول(4،3): معامل الارتباط بين كل فقرة مع الدرجة الكلية للمحور الأول..... |

- جدول رقم (4.4): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثاني والدرجة الكلية للمحور 73
- جدول رقم (5.4): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثالث والدرجة الكلية للمحور 74
- جدول رقم (4، 6): ثبات الاستبانة بطريقة ألفا كرونباخ.....75
- جدول (4.7) المحك المعتمد في الدراسة.....76
- جدول (5.1) يوضح تكرارات المعلمات حول الوسيلة الإلكترونية المستخدمة في التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد.....78
- جدول (5.2) يوضح تكرارات المعلمات حول الوسيلة الأفضل في التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد.....79
- جدول (4.5) يوضح تكرارات المعلمات حول التحديات التي تواجههن في التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد.....83
- جدول (5.5) يوضح تكرارات معلمات حول المقترحات لتحسين التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد.....85
- جدول (5.6): يبين ممارسات التواصل اللفظي عبر التعليم عن بُعد.....87
- جدول (5.7) يبين التحديات التي تواجه معلمات المرحلة الأساسية في فلسطين في التواصل اللفظي عبر التعليم عن بُعد.....89
- جدول (5.8): يبين المقترحات التي يُمكن أن تُحسن عملية التواصل اللفظي عبر التعليم عن بُعد.....91
- جدول (5.9): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للكشف عن دلالة الفروق ممارسة معلمات المرحلة الأساسية لمهارات التواصل اللفظي عبر التعليم عن بُعد تبعاً لمتغيرات الدراسة.....93

قائمة الملاحق

- ملحق (1): بطاقة المقابلة بصورتها الأولية.....111
- ملحق (2): قائمة بأسماء المحكمين لبطاقة المقابلة.....113
- ملحق رقم (3): بطاقة المقابلة في صورتها النهائية.....114
- ملحق (4): الاستبانة في صورتها الأولية.....116
- ملحق(6): قائمة بأسماء المحكمين للاستبانة.....120
- ملحق (7): الاستبانة في صورتها النهائية.....121
- ملحق (8): ردود أسئلة المقابلة.....125

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

المقدمة:

تعد عملية الاتصال والتواصل ذات أهمية في الحياة الاجتماعية وكذلك في العملية التعليمية، فيعتبر التواصل تفاعلاً إيجابياً بين المعلم والمتعلم، وتتم عملية التواصل في مناخ وبيئة تعليمية مناسبة قائمة على التفاعل بين الطرفين.

ومن أهداف عملية التواصل بين المعلم والمتعلم تبادل الأفكار والخبرات والآراء، وكذلك تدعيم العلاقات الاجتماعية داخل بيئة التعليم والتعلم، وتعمل على تنظيم العملية التعليمية لتحقيق الأهداف المنشودة.

فمهارات التواصل من المهارات الأساسية التي لا بد للمعلم من امتلاكها، وبهذه المهارة يظهر المعلم مهارته في تهيئة المناخ المناسب للتعلم، وحفز الإثارة العقلية للطلاب، وشحنهم مما ينعكس على عطائهم وفاعليتهم في المجتمع. ويرى (البحيصي، 2015، ص3) المعلم يحتاج إلى التمكن من الكفاءات العامة والخاصة في مهنته، وعليه أن يتقن استخدام مهارات التواصل في تفعيل دوره التعليمي والتربوي داخل الفصل الدراسي.

فإن كفاءة التواصل سواء كانت كفاءة لفظية أو غير لفظية مرهونة بمعلم جيد ؛ يجيد مهارات التواصل (ثقافياً ولغوياً) معبراً عن حاجات المتعلم، وبيئته، وثقافته، يستطيع المتعلم من خلاله ممارسة اللغة في مواقف وظيفية وحياتية، وذلك في كل مراحل التعليم، ولاسيما المرحلة الأساسية (الناقة وشيخ العيد، 2011، ص4) .

وللتواصل بين المعلم والمتعلم أشكال منها:

- التواصل اللفظي: يكون باستخدام مهارات اللغة وأساليبها في الموقف التعليمي.

- التواصل غير اللفظي: يتم بدون استخدام الألفاظ.

التواصل اللفظي يقوم على فكرة التبادل الفعال للكلام في إطار عمليتي التعليم والتعلم، والذي يستهدف إحداث تغييرات مرغوب فيها في سلوك المتعلمين يتصل بالأهداف التربوية والتعليمية (أبو نمر، 2009، ص73).

ولكي تعطي عملية التواصل اللفظي أهدافها المرجوة لا بد من تهيئة الجو العام للغرفة الصفية بحيث يصبح قائماً على الود والاحترام والتفهم لجميع الحالات الانفعالية للطلبة، ولا بد من تحفيز الطلبة وتشجيعهم لطرح التساؤلات، والسماح لهم بإبداء آرائهم بحرية، بالإضافة إلى الانسجام القائم بين المعلم والطالب (شاكر، 2010، ص96).

ويساعد التواصل اللفظي المعلم على تقييم ممارساته التدريسية، وتقديم التغذية الراجعة حول فاعلية الأنشطة، ويعمل على تدريب المتعلم على مهارة ترتيب أفكاره وعرضها بصورة منظمة أمام الآخرين، وعلى تبادل الآراء والأفكار مع معلمه وزملائه، وعلى إزالة الخوف في المشاركة النقاشات الصفية، وهكذا يتبين أن التواصل اللفظي بين المعلم والمتعلم يؤدي وظائف مختلفة تتصل بالعملية التربوية.

وقدرة المعلم على إحداث تعلم فعال، ممارسة النشاطات التدريسية بفاعلية، وتحقيق الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها في العملية التعليمية، يركز على امتلاكه لمهارات التواصل وتوظيفها في العملية التعليمية.

وهناك العديد من الدراسات التربوية تناولت موضوع التواصل اللفظي، منها (دراسة المعمرية وطه وعبد العليم، 2019) ، (دراسة الشرافي، 2018)، (دراسة فرحات وعون، 2016)، (دراسة زبيدات، 2011)، (دراسة سمارة والعساف، 2013)، (دراسة الناقة والشيخ عيد، 2011) والتي أظهرت مدى امتلاك مهارات التواصل لدى المعلمين.

ونتيجة للأزمات التي ظهرت في الآونة الأخيرة (أزمة جائحة كورونا كوفيد_ 19) وما طرأ على النظام التعليمي بتوظيف التعليم عن بعد، فالتعليم عن بعد استخدم تكنولوجيا الاتصال والمعلومات لإحداث التفاعل بين المعلم والمتعلم، بحيث لا يتعين تواجدهما في المكان نفسه، يتصف بالبعد المكاني والزمني بينهما (شحاتة، 2009).

ونظراً لبعد المعلم عن المتعلم فلا بد من توظيف التقنيات التكنولوجية لتواصل المعلم مع طلابه لإحداث العملية التعليمية ومن هذه التقنيات: شبكة الإنترنت وتطبيقاتها، فعملية التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد من العمليات الأساسية التي لا يمكن الاستغناء عنها، ولحدثة التعليم عن بعد وقلة الدراسات التي تناولت موضوع التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد، واستناداً لما سبق ومن خلال عمل الباحثة معلمة للمرحلة الأساسية، ومن خلال آراء بعض المعلمات واستطلاع آراء ذوي

الخبرة في هذا المجال، لوحظ أن هناك تحديات تواجه معلمات المرحلة الأساسية في عملية التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد.

مشكلة الدراسة:

تحدد مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي:

ما التصور المقترح لتحسين التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد لدى معلمات المرحلة الأساسية بغزة؟

ينبثق من هذا السؤال الرئيس السابق الأسئلة الفرعية التالية:

الأسئلة الفرعية:

1. ما ممارسات التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد لدى معلمات المرحلة الأساسية بغزة؟

2. ما التحديات التي تواجه معلمات المرحلة الأساسية في فلسطين في التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد ؟

3. ما المقترحات لتحسين عملية التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد من وجهة نظر معلمات المرحلة الأساسية بغزة؟

4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ممارسة معلمات المرحلة الأساسية لممارسات التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد يعزى للمتغيرات (المؤهل العلمي - سنوات الخبرة - مكان العمل)؟

5. ما التصور المقترح لتحسين التواصل ما التصور المقترح لتحسين التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد لدى معلمات المرحلة الأساسية بغزة

فروض الدراسة:

1. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين مستوى ممارسة معلمات المرحلة الأساسية لممارسات التواصل اللفظي تعزى لمتغير المؤهل العلمي (دبلوم - بكالوريوس - دراسات عليا).

2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 5$) بين مستوى ممارسة معلمات المرحلة الأساسية لممارسات التواصل اللفظي تعزى لمتغير سنوات الخدمة (أقل من 5 سنوات- من 5 سنوات إلى 10 سنوات- أكثر من 10 سنوات).
3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 5$) بين مستوى ممارسة معلمات المرحلة الأساسية لمهارات التواصل اللفظي تعزى لمتغير مكان العمل (مديرية شمال غزة- مديرية شرق غزة - مديرية غرب غزة - مديرية الوسطى- مديرية شرق خانينوس- مديرية خانينوس- مديرية رفح).

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. الكشف عن ممارسات التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد لدى عينة من معلمات المرحلة الأساسية بغزة.
2. الكشف عن التحديات التي تواجه معلمات المرحلة الأساسية بغزة في التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد.
3. تحديد الفرق بين ممارسة معلمات المرحلة الأساسية مهارات التواصل اللفظي عبر التعليم التي تعزى لمتغير (المؤهل العلمي - سنوات الخدمة- مكان العمل).
4. تقديم تصور مقترح لتفعيل التواصل اللفظي عبر التعليم لدى معلمات المرحلة الأساسية.

أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة من أنها:

1. قد تعمل على تقييم ممارسات التواصل اللفظي عبر التعليم لدى معلمات المرحلة الأساسية.
2. قد تشجع المعلمين لتفعيل ممارسات التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد .
3. قد تفيد المشرفين التربويين في إعطاء دورات أو ورش عمل للمعلمين لتوظيف مثل هذه الممارسات.
4. قد تساعد باحثين آخرين في فتح آفاق جديدة ذات علاقة بنتائج البحث.

حدود الدراسة:

طبقت هذه الدراسة على عينة من معلمات المرحلة الأساسية في قطاع غزة، خلال العام الدراسي 2020-2021م.

مصطلحات الدراسة:

تعرف الباحثة المصطلحات الآتية إجرائياً:

التواصل اللفظي:

تبادل الآراء والأفكار والمعلومات والخبرات بين المعلم والمتعلم باستخدام اللغة بأشكالها من أجل تحقيق أهداف منشودة.

التعليم عن بعد:

هو نوع من أنواع التعليم بين معلم ومتعلم من خلال توظيف التقنيات الحديثة لتحقيق أهداف تعليمية بصورة صحيحة.

التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد:

تبادل المعلومات والخبرات بين المعلم والمتعلم من خلال توظيف تطبيقات التواصل الحديثة عبر التعليم عن بعد.

الفصل الثاني

الإطار النظري

الفصل الثاني

الإطار النظري

تناولت الباحثة خلال الفصل الثاني عرضاً لأدبيات الدراسة، حيث اشتمل الفصل على محورين رئيسيين وهما:

- المحور الأول: يتعلق بالتواصل اللفظي ويتناول المحاور الفرعية التالية (التواصل، التواصل اللفظي).
- المحور الثاني: يتعلق بالتعليم عن بعد.

المحور الأول: التواصل:

أولاً: التواصل:

التواصل بين الأشخاص يعد ضرورياً فالإنسان بطبيعته اجتماعي يسعى للتواصل مع الآخرين لأهداف متعددة، فمفهوم التواصل من المفاهيم التي تعددت في مجالات مختلفة التي يجري فيها، فعملية التواصل لها شقان هما:

الشق العام: يشتمل على جميع عمليات الاتصال العام بين الناس.

الشق الخاص: هو الاتصال التربوي التعليمي وكلاهما يقتضي موقفاً خالياً من التشويش وأن تكون وسيلته صالحة لنقل الرسالة (عطية، 2008، ص 70).

مفهوم التواصل:

لقد قدم لنا الأدب التربوي العديد من التعريفات لمفهوم التواصل، تعرض الباحثة بعض منها.

يعرفه سلامة (1998، ص 14) بأنه عملية نفاعل مشتركة بين طرفين، بهدف تبادل فكرة أو خبرة من خلال وسيلة اتصال.

وترى الهاشمية (2017م، ص 13) التواصل بأنه تفاعل الفرد مع ذاته ومحيطه، لنقل الأفكار والآراء والمعارف للطرف الآخر متأثراً بجوانب شخصيته المختلفة.

وكما يعرفه أبو نمره (2009، ص 97) بأنه العملية التي تحدث في الموقف التعليمي بين عناصره المتعددة لتنظيم عملية التعليم من أجل تحقيق الأهداف المنشودة.

ويرى العاجز والبناء (2004، ص 117) بأنه العملية التي تجري أثناء تنظيم العملية التعليمية عبر قنوات اتصال متعددة منها اللفظية وغير اللفظية والكتابية.

وكما يعرفه أبو شعيرة وغباري (2009، ص 79) بأنه العمليات التي تحدث في الموقف التعليمي ويشترك فيها أطراف الموقف من أجل تحقيق أهداف مخططة ومقصودة.

وكما يعرفه استيتية وسرحان (2007، ص 71) بأنه عملية تفاعل مشتركة بين المعلم والمتعلم بشكل لفظي أو غير لفظي، لتقديم خبرات تعليمية (معرفية، مهارية، وجدانية) من خلال قنوات مناسبة بهدف تحقيق نتائج تعليمية.

وكما يعرفه جرادات ووليد (2014، ص 90) بأن عملية الاتصال وسيلة لنقل الأفكار والمعارف وتبادل الخبرات بين طرفين للارتقاء بالمستوى الفكري والقيمي، بهدف التفاعل المعرفي أو الوجداني.

ويعرفه شتيات (2017، ص 139) بأنه عملية تهدف لنقل التجارب وتبادل المشاعر والمعارف بين الأفراد من خلال إرسال رموز مفهومة وواضحة لطرفي الاتصال.

ويعرفه يحيوي وآخرون (2016، ص 204) بأنه عملية ديناميكية مستمرة من المرسل للمستقبل لنقل المعلومات والقيم والاتجاهات بواسطة وسائل معينة.

ويرى أسعد (2005، ص 209) بأنه عملية تبادل الرسائل التي تنطوي على الأفكار والمفاهيم والخبرات بين طرفين المعلم والمتعلم، ليقوما بتبادل الإرسال والاستقبال.

وتبين مما سبق بأن التواصل في العملية التعليمية التعليمية بأنه يحدث في بيئة تعليمية، يشترك فيه أطراف العملية التعليمية من معلم ومتعلم، ويهدف إلى إحداث تغييرات مرغوب فيها في سلوك المعلم والمتعلم، وهناك قنوات اتصال متعددة التي تتم من خلالها عملية التواصل منها قنوات إلكترونية.

وتعرف الباحثة التواصل بأنه هو التفاعل الذي يحدث بين أطراف العملية التعليمية لتنظيمها وتوجيهها لإحداث تغييرات مرغوب فيها. وتعرف الباحثة مفهوم التواصل عبر التعليم عن بعد بأنه التفاعل الذي يحدث بين المعلم وطلبتة وبين الطلبة أنفسهم عبر التقنيات الحديثة المستخدمة في التعليم عن بعد كوسائل التواصل الاجتماعي والمنصات التعليمية.

خصائص عملية التواصل :

يمكن تلخيص خصائص عملية التواصل كما ذكرها عربيات (2007، ص 140) من خصائص عملية الاتصال والتواصل:

- عملية ديناميكية: تبادل الأدوار بين المرسل والمستقبل، فالمرسل يصبح مستقبلاً والعكس.
 - عملية مستمرة: فعلمية الاتصال مستمرة ما دامت الحياة.
 - عملية دائرية: لا تسير في اتجاه واحد بل تسير على نحو دائري.
 - عملية لا تعاد: لن تكون في حالة تكرار بل تتغير حسب الأشخاص والأوقات.
 - عملية لا تلغى: عندما يتعرض المرسل لزللة لسان لا يمكن إلغاء هذه الرسالة، قد يعتذر المرسل لكن من الصعب محو هذه الرسالة.
- وترى الباحثة من خصائص عملية التواصل ما يلي:

- التواصل عملية كاملة تتصف بالتفاعل والحركة المستمرة.
- التواصل يتم في اتجاهات متعددة.
- التواصل كنظام له مدخلات وعمليات ومخرجات وتغذية راجعة.
- عملية التواصل هادفة تسعى لتحقيق أهداف منشودة.
- تكامل عناصر عملية الاتصال والتواصل يسهم في انجاحها.

عناصر عملية التواصل:

تتكون عملية التواصل من عدة عناصر لحدوث عملية التواصل وهي كما يراها الدعيلج (2010):

1. المرسل: هو النقطة التي تبدأ عندها عملية الاتصال.

2. المستقبل: هو المتلقي الذي يتسلم الرسالة ويحاول معرفته ما تهدف إليه.

3. الرسالة: المعلومات التي يرسلها المرسل أو المستقبل للآخر.

4. الوسيلة: القناة التي تحمل الرسالة وتنقلها للآخرين.

وترى الباحثة عناصر عملية التواصل هي:

أولاً المرسل: هو العنصر الأول في عملية الاتصال والتواصل، هو الذي يقوم باختيار الرسالة وصياغتها بعناية؛ لإرسالها للطرف الآخر.

ثانياً الرسالة: تشمل الموضوع أو المحتوى الذي يريد المرسل أن ينقله للمستقبل، ويتم عادة التعبير عنها بالرموز اللغوية اللفظية أو غير اللفظية.

ثالثاً وسيلة الاتصال: بأنها القناة التي من خلالها يتم نقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل.

رابعاً المستقبل: وهو الشخص أو مجموعة الأشخاص التي تتلقى الرسالة، ويقوم بتفسير رموزها ويحاول إدراك معانيها.

خامساً: التغذية الراجعة: هي عملية متعددة الأشكال تبين مدى تأثير المستقبل بالرسائل التي نقلها إليه المرسل بالطرق والوسائل المختلفة.

ستناول عناصر عملية التواصل بشيء من التفصيل لتوضيح أهميته ودوره في عملية التواصل:

1- المرسل:

يرى دومي والعمري (2004، ص68) هو الشخص أو الجهة التي تصوغ الرسالة في كلمات أو حركات أو صور من أجل نقلها للمستقبل.

ويرى العاجز والبناء (2004، ص119) بأنه هو مصدر الرسالة والقائم بصياغتها في صورة ألفاظ أو رسوم أو أشكال قابلة للفهم من جهة المستقبل.

حتى تتمكن عملية التواصل من تحقيق أهدافها بفعالية، يجب على المرسل أن يراعي عدة أمور يرى السعود (2008، ص52) حتى يتمكن المرسل من إيصال رسالته على الوجه الأمثل ينبغي أن

تتوافر فيه عدة شروط:

- أن يكون مقتنعاً في رسالته التي يريد إيصالها للمستقبل.
- أن يكون متمكناً بمحتوى رسالته.
- أن يكون ملماً بطرق الاتصال المختلفة.
- أن يكون على علم بخصائص المستقبل لرسالته.
- أن يكون متمكناً من كيفية استعمال الأجهزة التي قد يستخدمها في عملية الاتصال.

ويضيف دومي والعمري (2004، ص69) مجموعة من الشروط ينبغي أن تتوفر في المرسل:

- ❖ أن يحسن اختيار الزمان والمكان المناسبين لتوصيل الرسالة.
 - ❖ أن يمتلك فن الإلقاء للرسائل الشفوية والتأثير في المستقبل.
 - ❖ أن يمتلك مهارات الاتصال منها التكلم بصوت مسموع، الكتابة بخط واضح ومقروء، القدرة على الربط والشمول وغيرها.
 - ❖ أن يكون قادراً على كسب ثقة المستقبل.
- وترى الباحثة على المعلم كمرسل في العملية التعليمية وجاهياً وكذلك عبر التعليم عن بعد أن يمتلك تلك الصفات لنجاح عملية التواصل، منها: القدرة اللغوية لديه، القدرة على التعبير بوضوح عما الإفصاح عنه، الإلمام برسالته ومضمونها، فن الإلقاء ومراعاة نبرات الصوت وحدته حسب ما يتطلب الموقف بالإضافة إلى معرفته بخصائص طلبته الانفعالية والمعرفية.

2- المستقبل:

يعرفه العاجز والبنا (2004، ص120) هو الشخص المتلقي للرسالة والمستهدف من المرسل وذلك لتحقيق أثر معين فيه.

وكما يعرفه الدعيلج (2010، ص27) بأنه المتلقي الذي يستلم الرسالة ويحاول معرفة ما تهدف إليه.

ينبغي أن تتوفر في المستقبل عدد من الشروط لنجاح عملية التواصل منها (سلامة، 1998، ص66):

- ❖ التمكن من مهارتي الاستماع والقراءة.

❖ التمكن من مهارة استقبال الرموز غير اللغوية كالإشارات والحركات وتفسيرها بشكل صحيح.

ويضيف عطية (2008، ص62) الشروط التالية للمستقبل لنجاح عملية التواصل:

- أن يكون قوي الملاحظة والانتباه.
- أن يكون راغباً في موضوع الرسالة.
- أن ينظر بإيجابية إلى المرسل.
- أن يكون واثقاً بالمرسل وقدرته.

وترى الباحثة ينبغي على المعلم كمستقبل في عملية التواصل الوجيه أو عبر التعليم عن بعد أن يكون متمكناً من عدة أمور منها: مهارة الاستماع والقراءة ومهارة استقبال الرموز غير اللفظية وتفسيرها بشكل صحيح. وعلى المعلم أن يدرّب طلابه على مهارات الاستقبال بشكل جيد.

3- الرسالة:

يعرفها عطية(2008، ص58) بأنها المعلومات والخبرات والمهارات التي يراد نقلها للمستقبل وتفاعله معها والتأثير فيه لتحقيق عملية الاتصال. ويعرفها الدعليج (2010، ص29) بأنها المضمون أو المحتوى قد يكون مفاهيم أو أفكار أو أحاسيس يود المرسل إيصالها للمستقبل والتي تهدف لتحقيق عملية الاتصال. لكي تحقق الرسالة أهدافها بفعالية ونجاح في عملية التواصل، ينبغي توافر فيها مجموعة من الشروط يرى سلامة (1998، ص65) من الشروط الواجب توافرها في الرسالة:

- ❖ يكون تصميمها جذاباً لانتباه المستقبل.
- ❖ تكون لغتها مناسبة لمستوى المستقبل.
- ❖ تكون مثيرة ومشوقة للمستقبل.
- ❖ أن يتناسب محتوى الرسالة مع خصائص المستقبل الانفعالية والمعرفية.
- ❖ أن تكون رموز الرسالة مفهومة من قبل المستقبل.
- ❖ اختيار الأسلوب الجيد لإيصال الرسالة.

ويضيف عطية(2008، ص58) من شروط التي يجب أن تتوفر في الرسالة:

- دقة محتواها المعرفي وخلوها من الأخطاء.
- أن يكون المكان والزمان ملائمين لاستقبالها.
- أن يتصل محتواها باهتمامات المستقبل وحاجاته.
- أن تكون واضحة قابلة للتفسير من المستقبل.

وترى الباحثة بأن الرسالة هي ما يريد المعلم إيصاله للمتعلمين، قد يكون وجاهياً أو عبر التعليم عن بعد، وعليه يجب على المعلم أن يراعي عدة أمور في رسالته لتصل بنجاح للمستقبل منها: استخدام الألفاظ الواضحة والمعبرة، التأكد من صحة محتواه، الابتعاد عن التكرار الممل، عرضها بصور تشد انتباه المتعلمين، تناسب مستوى الفئة المستهدفة، أن تكون متكاملة.

4- قناة الاتصال:

يعرفها السعود (2008، ص53) بأنها الوسيلة التي يتم بها نقل الرسالة من المرسل للمستقبل. ويعرفها العاجز والبنا (2004، ص120) بأنها الأداة التي تحمل الرسالة، وقد تكون مجموعة من الأدوات التي تنقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل. أشكال قناة الاتصال كما يراها دومي والعمري (2004، ص72): لفظية أو مسموعة أو مكتوبة أو إشارات أو تماثيل أو صور أو أفلام أو تلفاز أو حاسوب. وكما أن قناة الاتصال اما أن تكون فردية: كالزيارات الشخصية. أو جماعية: كالرحلات وترى الباحثة أن هناك عدة وسائل للاتصال منها:

- ❖ الوسائل المكتوبة: كالكتب والمجلات.
 - ❖ الوسائل الشفوية: كالمحاضرة.
 - ❖ الوسائل الإلكترونية: كالحاسوب أو الانترنت أو الوسائل المستخدمة عبر التعليم عن بعد كوسائل التواصل الاجتماعي وتطبيقات جوجل.
- تعد وسيلة الاتصال من شروط نجاح عملية الاتصال والتواصل، ينبغي عند اختيارها مراعاة عدة أمور منها (الدعليج، 2010، ص33):

- حسن اختيارها يؤثر في فهم الرسالة وإدراك مضمونها.

- الوسيلة الجيدة هي التي تنقل محتوى الرسالة بدقة ووضوح.
- اختيار الوسيلة يعتمد على نوع الرموز التي تنقلها الوسيلة بكفاءة، والأساليب الفعالة في عرضها وكذلك سرعة عرضها.
- وتشير الباحثة أنه ينبغي على المعلم اختيار الوسيلة المناسبة لتحقيق أهداف التواصل بينه وبين طلبته وجاهياً أو عبر التعليم عن بعد، بما يتناسب مع المتعلمين ومستواهم وكذلك بما يتناسب مع المحتوى الرسالة التي سيقدمها.

5- التغذية الراجعة:

- يعرفها دومي والعمري (2004، ص72) بأنها الكشف عن مدى تحقق الأهداف عن المتعلم، بيان مواطن الخلل من أجل معالجتها، وبيان مواطن القوة من أجل تعزيزها.
- وكما يعرفها عطية (2008، ص 63) هي "عملية رصد التعبيرات متعددة الأشكال التي يبديها المستقبل عند تلقيه الرسالة، ومدى فعالية وسيلة الاتصال في نقل الرسالة، ومدى قدرة المرسل على خلق حالة من التفاعل بينه وبين المستقبل".
- أهمية التغذية الراجعة:

استخدام التغذية الراجعة في المواقف التعليمية يحقق فوائد عديدة منها (دومي والعمري ، 2004 ، ص73):

- تصحيح الأخطاء في الرسالة.
 - تنظيم عملية نقل الرسالة وترميزها.
 - مساعدة المستقبل على فهم الرسالة واستيعابها.
 - تشجيع المتعلم على الاستمرار في عملية التعلم.
 - زيادة مستوى الدافعية عند المتعلم.
 - مساعدة المتعلم على التأكد من الإجابات الصحيحة وتصويب الإجابات الخاطئة.
- ترى الباحثة أن على المعلم أن يهتم بالتغذية الراجعة في عملية التواصل وجاهياً أو عبر التعليم عن بعد ، فمن خلالها يعرف أثر ما يقدم من معلومات وخبرات لدى المتعلم، وكذلك ردة فعل المتعلم قد يكون إيجاباً أو سلباً، فيعمل على تعزيز نقاط القوة لديه، ومعالجة نقاط الضعف لديه.

شروط التواصل الفعال:

عملية التواصل عملية تفاعلية بين طرفين، ولتحقيق الأهداف المنشودة من عملية التواصل، ينبغي أن تتوافر في عملية التواصل عدة شروط منها، وأشار أبو نمره (2007، ص100) أن من شروط عملية التواصل ما يلي:

1. وجود لغة مشتركة: تكون مفهومة لدى أطراف عملية التواصل، ليسهل فهم الرسالة من قبل المستلم.
 2. حسن الإرسال والاستقبال: هذا يتطلب مهارات الإصغاء، ومهارات تفسير الرسائل الصادرة عن الآخرين.
 3. الثقة المتبادلة: وجود الإحساس بمشاعر الآخرين وحاجاتهم هذا يتطلب الثقة متبادلة بين المعلم والطلاب، وعلى المعلم مراعاة احتياجات الطلبة ومشاعرهم.
 4. تزويد الطلبة بالتغذية الراجعة: تزويد الطلبة بالإرشادات والتوجيهات التي تعينهم على تحسين أدائهم.
 5. المرونة والانفتاح: من خلال تعديل عملية التواصل بما يحقق الأهداف المنشودة.
 6. وضوح الهدف لكل من المرسل والمستقبل.
 7. وجود قنوات اتصال متعددة.
 8. توفير أجواء نفسية واجتماعية ملائمة تشجع عملية التواصل.
 9. توجيه مجريات العملية التواصلية التي تتم أثناء الموقف التعليمي.
 10. إشراك الطلبة في اختيار الأهداف التعليمية التي تناسب احتياجاتهم وميولهم وقدراتهم.
- ويتبين مما سبق أن هناك مجموعة من الشروط لنجاح عملية التواصل بفعالية، وتشير الباحثة إلى أن هناك شروط لنجاح عملية التواصل بين المعلم والمتعلم عبر التعليم عن بعد منها: وجود قناة الاتصال بينهما، تزويد المتعلم بالتغذية الراجعة، وضوح الرسالة وصحتها وتكاملها، قدرة المستقبل على فهم الرسالة واستيعابها، تمكن المرسل من مهارات الاتصال.

وظائف وأهمية عملية التواصل في العملية التعليمية:

لعملية التواصل أبعاد إجرائية، منها تتبع وظائف عملية التواصل، من هذه الوظائف (عليان والدبس، 1999، ص34):

1- الوظائف التعليمية والمعرفية: تتمثل في نقل الخبرات والمعلومات للآخرين، بهدف رفع

مستوياتهم العلمية والمعرفية، وإكسابهم مهارات تساعدهم في حياتهم الشخصية والوظيفية.

2- الوظائف الإقناعية: تتمثل في إحداث تحولات أو تغييرات في وجهات النظر حول فكرة معينة.

3- الوظائف الترفيهية: تتمثل في الترويح عن النفس، والتخفيف من أعباء الحياة وضغوطها.

4- الوظائف الثقافية: تتمثل في نقل التراث الثقافي من جيل لآخر، وتكييفه مع الأهداف والتطلعات الاجتماعية.

وترى الباحثة أن عملية التواصل لها وظائف مرموقة وسامية وهذا يدل على أهمية عملية التواصل بين الأشخاص في الحياة اليومية منها الوظيفة الدينية والتوعوية والتنقيفية والترفيهية والتعليمية.

أهداف عملية التواصل:

لعملية التواصل في العملية التعليمية أهداف متعددة ترمي إليها منها الخطابية والسلطاني والحسين (2002) :

- تبادل الأفكار والآراء بين الطلبة.
 - تهيئة المناخ الاجتماعي والانفعالي مناسب للتعلم.
 - الضبط الذاتي للمتعلمين.
 - إتاحة الفرصة لطلبة التعبير عن أفكارهم وعرضها بصورة منظمة .
- ويضيف بن يوسف دحو (2017، ص206) من أهداف التواصل ما يلي:

1- التعرف على حاجات المتعلمين واتجاهاتهم.

2- تعزيز الانتماء للمدرسة ونظامها.

- 3- تهيئة المناخ الملائم للتواصل، قائم على التفاهم والاحترام المتبادل.
 - 4- الضبط الذاتي للمتعلمين، اتاحة الفرص لهم للتعبير عن أفكارهم وابنيتهم المعرفية.
 - 5- مساعدة المعلم في تطوير طريقته في التدريس.
 - 6- اكساب الطلبة قيم واتجاهات مرغوب فيها، وتعديل اتجاهات غير مرغوبة.
 - 7- إثراء معارف الطلاب وتزويدهم بالمعلومات المناسبة.
- وتشير الباحثة لعملية التواصل أهدافاً متعددة في العملية التعليمية الوجيهة أو عبر التعليم عن بعد منها:

- تنظيم الموقف التعليمي بشكل يسهل انتقال الخبرات وتبادلها.
- سيادة جو تفاعلي قائم على علاقات ودية مع المتعلمين.
- تعديل بعض السلوكيات واتجاهات لدى للمتعلمين نحو الأفضل.
- تنمية روح العمل الجماعي والتعاون بين المتعلمين.
- اثارة اهتمام الطلبة وزيادة دافعيتهم لتحقيق أهداف منشودة.
- الاهتمام بمشكلات الطلبة واحتياجاتهم.

مهارات عملية التواصل:

عملية التواصل عملية إجرائية لها أهدافها وتترتب عليها نتائج ولها أطراف (مرسل، مستقبل) تتفاعل في عملية التواصل، فهناك مهارات مشتركة بين المرسل والمستقبل وهي (عطية، 2008، ص75):

- 1- مهارة الحديث: على المرسل أن يكون متمكناً من الحديث وأساليبه، فعملية الإرسال لا تقتصر على المعلم فحسب بل تشمل الطالب أيضاً، فعلى المعلم تدريب طلبته على مهارة الحديث وتمكينهم منها.
- 2- مهارة الكتابة: عندما يكون المرسل (معلم أو متعلم) كاتباً، عليه أن يتقن مهارة الكتابة من صحة الرسم ومراعاة علامات الترقيم.

3- مهارة القراءة: يجب التمكن من مهارة القراءة من المرسل والمستقبل، هذا يقضي صحة

النطق والالتزام بقواعد النحو والصرف والتعبير الصوتي.

وترى الباحثة من المهارات المشتركة بين المرسل والمستقبل مهارة التحدث ومهارة الاستماع ومهارة القراءة ومهارة الكتابة، لكون عملية التواصل عملية دائرية وليس في اتجاه واحد فقط.

مهارات التواصل التربوي عند المعلم:

نجاح عملية التواصل التربوي يتطلب عدداً من المهارات لدى المعلم والتي تمثل وحدة متكاملة. من هذه المهارات (استينية وسرحان، 2007):

(1) مهارة تحديد الأهداف التعليمية وتوضيحها:

على المعلم أن يراعى في الأهداف أن تكون محددة، ويمكن ملاحظتها، ومتناسبة مع قدرات المتعلم. ويجب إخبار المتعلم بالأهداف حتى يدرك ما يتعلمه.

(2) مهارة إثارة الدافعية:

فتوفر الدافعية يؤدي إلى تعلم فعال، فعلى المعلم إثارة الدافعية بطرق مختلفة منها: تنويع الأنشطة، ربط النشاط بحياة المتعلم، مراعاة الفروق الفردية، استخدام أساليب التعزيز المناسبة وغيرها.

(3) مهارة تحديد الأساليب والاجراءات التعليمية:

على المعلم اختيار الأسلوب المناسب، من المواصفات للأسلوب التعليمي: مناسبته لحاجات المتعلم، ولطبيعة المادة، وللأهداف التربوية، وللإمكانات المادية والبشرية المتوفرة.

(4) مهارة الادارة الصفية الفعالة:

على المعلم اتقانه لمهارات الادارة الصفية، فالإدارة الصفية عبارة عن مجموعة النشاطات التي يسعى المعلم من خلالها خلق جو تسوده العلاقات الإيجابية من أجل تحقيق أهدافه المنشودة.

(5) مهارة تحقيق الانضباط والنظام الصفي:

على المعلم أن يسعى لتحقيق الانضباط الذاتي للمتعلم، من الممارسات التي تشجع المتعلمين على الانضباط الذاتي: تعزيز السلوك الإيجابي، اعتماد الأسلوب الديمقراطي، تقبل مشاعر التلاميذ،

الاعداد الجيد للدرس.

(6) مهارة التخطيط:

على المعلم أن يعد خطته بشكل جيد، وأن تتصف بالمرونة لإجراء أي تغيير دعت إليه الحاجة.
(7) مهارة التمكن:

على المعلم أن يكون متمكناً من المادة العلمية من معلومات ومهارات واتجاهات.
(8) مهارة التقويم:

على المعلم أن يمتلك مهارات التقويم منها طرح الأسئلة، ملاحظة أداء المتعلم، بناء الاختبارات واجرائها وتصحيحها.

مهارات الاتصال لا يمكن حصرها، مع ملاحظة أن هناك فروقاً فردية في إتقانها.
وتشير الباحثة على المعلم أن يتقن مهارات الاتصال والتواصل وجاهياً وعبر التعليم عن بعد، يمكن تقسيم تلك المهارات إلى:

1- المهارات اللازمة للتخطيط، ومنها:

تحديد الأهداف وصياغتها، اختيار الإجراءات التي تتم بها عملية الاتصال، اختيار الأنشطة الملائمة للموضوع.

2- مهارات التنفيذ، ومنها:

إثارة دافعية الطلاب نحو الموضوع، توضيح الأهداف المراد تحقيقها، تعزيز استجابات الطلاب.

3- مهارات التقويم، وتشمل:

طرح الأسئلة التقويمية، متابعة وملاحظة تعلم الطلاب، معرفة ما تحقق من الأهداف، تزويدهم بالتغذية الراجعة.

مهارات التواصل التربوي عند المتعلم:

وحتى تتحقق عملية التواصل أهدافها، لابد من تدريب المتعلمين على عدد من المهارات (اشتويه وعليان، 2010):

1. فن الحديث: ليستطيع الطالب عرضه للموضوع بشكل واضح ولغة سليمة.

2. الاستماع الجيد الايجابي: من خلال التركيز في كلام المرسل مما يجعل المستمع قادراً

على استيعاء المعنى من تعبيرات وجهه وكذلك كلماته.

3. القراءة السريعة: كي يستطيع الطالب استيعاب الأفكار الرئيسة بوقت قصير.
 4. الكتابة الموضوعية المحددة: فالحشو اللغوي وعدم وضوح اللغة وعدم الموضوعية يعيق عملية الاتصال.
 5. التفكير المنطقي السليم: فالتفكير محك أساسي في عملية الاتصال.
- ترى الباحثة لا بد من تدريب المتعلمين على مهارات التواصل بشكل جيد وذلك لنجاح عملية التواصل وتحقيق غاياتها وأهدافها.

معيقات الاتصال والتواصل في العملية التعليمية:

هناك معوقات لعملية الاتصال منها سلامة(1998):

1. معيقات تتعلق بالمرسل: عدم اتقانه لمهارات الاتصال.
 2. معيقات تتعلق بالمستقبل: عدم اتقانه لمهارات الاستماع والتفسير.
 3. معيقات تتعلق بالرسالة: عدم وضوحها ودقتها وسلامتها العلمية.
 4. معيقات تتعلق بقناة الاتصال: عدم مناسبتها للرسالة وتعطلها.
 5. معيقات تتعلق بالبيئة: عوامل التشويش الداخلية والخارجية.
- ويرى عليان والديس (1999) من معوقات الاتصال التربوي منها:
- عدم الاهتمام وذلك بأن يكون الطالب غير مهتم بالمادة.
 - المعتقدات وذلك بأن يشعر الطالب بأن المفاهيم بأن لها مدلولاً ولكن غير صحيح.
 - الالتباس بين المفاهيم الجديدة والمفاهيم القديمة المشابهة لها.
 - أحلام اليقظة وذلك بأن يفكر الطالب بأشياء لا علاقة لها بالمادة أثناء عملية الاتصال.
 - عدم الراحة وذلك كأن يكون الطالب غير مرتاح نفسياً أو المقاعد غير مريحة وغير ذلك.
 - عدم الإدراك وذلك عند تعلم مفاهيم جديدة غريبة عن الأشياء الموجودة في مجتمعه.
 - الحشو اللغوي كثرة الشرح غير الضروري.
 - صعوبة المادة العلمية، ويعدها عن احتياجات المتعلمين.
 - عدم اختيار الوسيلة المناسبة للاتصال.

وترى الباحثة على المعلم أن يحسن من عملية التواصل بتفاديه تلك الصعوبات التي من شأنها أن تعيق عملية التواصل. وترى الباحثة بعض الأمور لتحسين عملية التواصل في العملية التعليمية منها: الاهتمام بالعوامل الداخلية للمتعلم كحاجاته وقدراته وميول ورغباته، والاهتمام بالعوامل الخارجية كالبيئة الفيزيائية من مقاعد وإنارة وتهوية، اختيار الوسائل المناسبة.

أشكال التواصل:

هناك الكثير من أشكال التواصل، التي يتم اختيارها وفق ما يناسب المرسل والمستقبل صنف الناقاة وشيخ العيد (2011) التواصل إلى:

- التواصل اللفظي: التواصل اللفظي يكون باستخدام مهارات اللغة (الاستماع، والمحادثة، والقراءة، والكتابة) بحيث تتبادل هذه المهارات بين المرسل والمستقبل.
- التواصل غير اللفظي: يكون باستخدام الإيماءات والإشارات الجسدية، بغرض إرسال رسالة محددة للآخرين.

وترى الباحثة من أشكال التواصل ما يلي:

- تواصل لفظي: من خلال استخدام اللغة في التواصل سواء كانت لفظية أو كتابية.

-تواصل غير لفظي: بدون استخدام الألفاظ، من خلال تعبيرات الوجه وحركات الرأس والعينين.

ثانياً: التواصل اللفظي:

عملية التواصل اللفظي من العمليات الأكثر حدوثاً في العملية التعليمية، وذلك ليتمكن المعلم من إجراء المواقف التدريسية، متابعة تعلم طلابه، والكشف عن حاجاتهم وقدراتهم، فتعد مهارة التواصل اللفظي من المهارات الأساسية التي يجب على المعلم أن يتقنها.

مفهوم التواصل اللفظي:

لقد قدمنا لنا الأدب التربوي العديد من التعريفات لمفهوم التواصل، تعرض الباحثة بعض منها.

تعرفه شاكر (2010، ص96) بأنه نوع من أنواع التواصل الأكثر انتشاراً وتأثيراً في الغرفة الصفية، يعتمد على المهارات اللغوية للمعلم، ويكون الجو داخل الغرفة الصفية قائم على الود والاحترام المتبادل لتحقيق الانسجام بين الطالب والمتعلم.

ويرى البحيصي (2015، ص21): تبادل اللغة المنطوقة بين أطراف الاتصال، من أجل فهم مشترك للمعنى بينهم.

ويعرفه حسن (2017، ص18): العملية التواصلية التي تتم باستخدام الألفاظ والعبارات لتوصيل المعلومات والأنشطة المختلفة للمستقبل.

وأضافت الهاشمية (2017، ص33): هو اللفظ الذي يصدر من المرسل ويحتوي على رسالة منطوقة، تعبر عن فكرة محددة لإرسالها إلى المستقبل.

ويرى أبو نمره (2009، ص122): هو عبارة عن نقل الأفكار والآراء بصورة متبادلة بين المرسل والمستقبل باستخدام المهارات اللغوية كالتحدث وغيرها.

ويرى العياصرة (2013، ص2355) أن الاتصال اللفظي يتطلب استخدام اللغة ومهاراتها أثناء العملية التعليمية التعلمية، لتبادل الأفكار والمعلومات لإيجاد فهم مشترك بين أطرافها، كما ويرى على المعلم أن يكون متمكناً منها وأن يتفادى الصعوبات والمعوقات التي تعترض طريقه.

في ضوء التعريفات السابقة ترى الباحثة بأن التواصل اللفظي يتميز بتوظيف مهارات اللغة سواء كانت المنطوقة أو المكتوبة، وكذلك تبادل الأدوار بين المرسل والمستقبل عندما يكون المرسل متحدثاً يكون المستقبل مستمعاً وهكذا.

وتعرف الباحثة التواصل اللفظي بأنه هو تبادل الآراء والأفكار والمعلومات والخبرات بين المعلم والمتعلم باستخدام اللغة وأشكالها من أجل تحقيق أهداف منشودة. وتشير الباحثة بأن التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد هو يكون باستخدام تطبيقات التواصل الحديثة عبر التعليم عن بعد.

أهمية التواصل اللفظي:

يرى كل من إبراهيم وحسب الله (2002، ص40) أن أهمية التواصل اللفظي تتمثل فيما يلي:

1- مساعدة المعلم على تطوير طريقته في التدريس، من خلال معرفته بسلوكه التدريسي وأثره على الطلاب.

2- زيادة حيوية الطلاب في الموقف التعليمي، من خلال المشاركة والمناقشة والحوار بإيجابية.

3- اكساب الطلبة اتجاهات إيجابية وتنمية مهارات مثل الاستماع والتعبير.

4- زيادة تحصيل الطلبة، وتقوية تعلمهم.

ويضيف البدري (2005، ص171) من أهمية التواصل اللفظي ما يلي:

1- الزيادة في قدرة المعلم على الإبداع للمستحدثات التربوية.

2- الربط بين النظرية والتطبيق في المجال البحثي في الصف.

3- مساعدة المعلم في التخطيط والتنظيم لممارساته التدريسية الصفية، لزيادة نتائج التعلم لدى المتعلمين.

4- التقليل فرص العشوائية في الممارسات الصفية.

5- تعويد الطلبة على الاستقلالية والاعتماد على النفس في طرح الأفكار.

ترى الباحثة أن أهمية التواصل اللفظي تشمل العملية التعليمية الوجيهة وكذلك عبر التعليم عن بعد، فتضيف الباحثة من أهمية التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد ما يلي:

- تنمية مهارات لغوية وهي الاستماع والتحدث والقراءة والكتابة.
- سيادة جو قائم على الاحترام والثقة المتبادلة بين أطراف عملية التواصل.
- مساعدة المعلم في تحسين طريقته وممارساته في التواصل .
- تعزيز نقاط القوة لدى المتعلمين وعلاج نقاط الضعف لديهم.
- تشجيع الطلبة على طرح أفكارهم باستقلالية.

وظائف التواصل اللفظي:

يمكن أن يحقق التواصل اللفظي وظائف تربوية وتعليمية فعالة، يرى أبو نمره (2009، ص75) من هذه الوظائف:

1- الإعلام: من خلال إعطاء المعلومات والأفكار والحقائق.

2- التوجيه والإرشاد: من خلال إصدار التعليمات والتوجيهات، التزويد بالتغذية الراجعة الهادفة.

3- التهذيب: من خلال استخدام معايير لرفض السلوك أو تقبله.

4- الحفز واستثارة دافعية الطلاب للتعليم: من خلال توضيح الأهداف والتعزيز، وكذلك طرح الأسئلة لاستثارة تعلم الطلاب.

5- تنظيم التعلم واستثارة التفكير: من خلال توظيف الأسئلة بأنواعها التجميعية والتمايزة .

6- التقويم: من خلال إعطاء التعليمات والتوجيهات وتزويد الطلبة بالتغذية الراجعة التي تتصل بسلوكهم الصفي.

7- التخطيط: من خلال مناقشة الطلاب حول ما يريدون أن يتعلموا وأفضل السبل والوسائل لتعلم ذلك.

وتشير الباحثة أن للتواصل اللفظي وظائف مهمة في العملية التربوية، كالتخطيط والتقويم والتوجيه وإثارة الدافعية.

مهارات التواصل اللفظي:

تتعدد مهارات التواصل اللفظي، من أجل تحقيق عملية التواصل اللفظي بشكل مناسب، وتشمل مهارات التواصل اللفظي ما: (مهارة الاستماع، مهارة التحدث، مهارة الكتابة، مهارة القراءة).

أولاً: مهارة الاستماع:

يرى سمارة والعساف (2013،ص1960) بأن مهارة الاستماع الوجه الآخر لمهارة الحديث فمن خلالهما يتحدد المرسل والمستقبل في عملية الاتصال.

وتعرفه الشرافي(2018،ص30) أنه مدى انتباه الطالب وتخزينه للمعلومات والألفاظ والجمل التي استمع إليها من قبل المعلم. وكما يعرف الخزعة وآخرون (2011) مهارة الاستماع بأنها تمييز الأصوات وفهمها واستنتاج الأفكار ونقد وإبداء الرأي.

يرى الباري(2011) بأن مهارة الاستماع تتطلب تفاعلاً مع المتكلم، قد يحدث هذا التفاعل وجهاً لوجه أو من خلال المحادثات، أو الندوات، قد يكون عن بعد من خلال المكالمات الهاتفية، والهدف من مهارة الاستماع إدراك معنى الكلام.

من خلال ما سبق ترى الباحثة مهارة الاستماع من المهارات المهمة لارتباطه بمهارات أخرى منها التركيز والانتباه ومتابعة الحديث والفهم لما يسمع من أفكار في حديث المتكلم. فعلى المعلم أن يتقن مهارة الاستماع فيستمع لطلابه بصدور رحب، وأن يعود طلابه على مهارة الاستماع.

دور المعلم في مهارة الاستماع:

وترى الباحثة يتمثل دور المعلم في مهارة الاستماع من خلال:

- 1- يستمع إلى طلابه بانتباه وتركيز.
- 2- يتفاعل مع طلابه أثناء عملية الاستماع.
- 3- يدرّب طلابه على مهارة الاستماع.
- 4- المناقشة والحوار حول موضوع الاستماع.
- 5- يعزز آداب الاستماع عند طلابه منها عدم مقاطعة الآخرين.

ثانياً: مهارة التحدث:

يرى عبد الباري (2011،ص 72) هدف مهارة التحدث هو نقل المعنى للمستقبل من خلال تحديد الأفكار والمعلومات التي يريد المرسل إيصالها للمستقبل وكذلك صياغة المعلومات في قالب لغوي صحيح والتعبير عنه بشكل يسهل عملية الفهم لدى المستمع.

ويعرف الخزعة وآخرون (2011) مهارة المحادثة بأنها حوار بين طرفين أو أكثر حول موضوع معين ويتطلب التفاعل من الطرفين. بينما يرى قاسمي وآخرون (2018،ص24) أن التحدث مهارة مركبة، يتطلب من المرسل إتقان اللغة، وتوظيف أساليبها، والمرونة في تبديل مواقع الكلام والانتقال من فكرة لأخرى.

ويعرفها عبد الجواد وقنديل (2013،ص181) بأنها القدرة على عرض حديثه بشكل واضح، وبلغة سليمة، وصياغة الجمل والعبارات بتسلسل مع مراعاة نبرات الصوت وحدتها ومرونتها.

من خلال ما سبق ترى الباحثة بأن مهارة التحدث هي قدرة المرسل على ترتيب الألفاظ والكلمات من أجل تحقيق التفاعل في الموقف التعليمي.

دور المعلم في ممارسة مهارة التحدث:

ترى إجباره (2018،ص48) على المعلم أن يراعي عدة أمور في ممارسته لمهارة التحدث، مها:

- 1- تجنب أسلوب التلقين وإصدار الأوامر.
 - 2- التعامل مع طلابه بالأخذ والعطاء والتفاعل معهم وجدانياً.
 - 3- الاهتمام بضبط النطق وسلامته بصورة مناسبة.
 - 4- المنطقية والتسلسل في الحديث وكذلك الموضوعية.
 - 5- اختيار طريقة الحديث ليكون أكثر تأثيراً.
 - 6- منح الطلاب مساحة كافية للتعبير عن وجهات نظرهم.
- وترى الباحثة على المعلم أن يراعي في مهارة التحدث بعض الأمور منها:

- 1- استخدام الألفاظ المعبرة والسهلة في تواصله.
- 2- ترتيب أفكاره بشكل منطقي متسلسل.
- 3- تشجيع طلابه على التحدث بلغة سليمة.
- 4- إتاحة الحرية لطلابهم في التعبير عن أفكارهم وآرائهم.
- 5- مراعاة آداب الحديث مع الآخرين، كونه قدوة لطلابهم.

ثالثاً: مهارة القراءة:

يرى عبد الباري(2011) بأن مهارة القراءة مهارة عقلية انفعالية، تشمل تفسير الرموز التي يتلقاها القارئ، وفهم معناها والربط بين خبرته السابقة وهذه المعاني، وكذلك تشمل عمليات الاستنتاج والنقد وحل المشكلات.

وترى زبيدات (2011) أن مهارة القراءة تزيد من حصيلة المعارف والمعلومات وكذلك بناء بنية معرفية لدى الطالب، وبها تتحقق عملية الاتصال بين المعلم وطلبتة في الموقف التعليمي.

مما سبق ترى الباحثة أن القراءة مهارة مهمة لزيادة معرفة الفرد وثقافته، من خلال اطلاعه على الكتب والمجلات وغيرها. وأن القراءة من وسائل التواصل الفعال بين المعلم وطلابه.

دور المعلم في مهارة القراءة:

وترى الباحثة دور المعلم في مهارة القراءة يتمثل فيما يلي:

- مراعاته لمهارات القراءة من سلامة النطق وقواعد اللغة.

- مراعاة ارتفاع الصوت وانخفاضه حسب الموقف والتنويع في نبرات الصوت.

- تشجيع طلابه على القراءة.

- تعزيز مهارات القراءة عند طلابه.

رابعاً: مهارة الكتابة:

يرى الباري (2011) بأن مهارة الكتابة عملية ذات شقين، الأول آلي، والآخر عقلي أما الشق الآلي يحتوي على مهارات رسم الحروف والترقيم، أما الشق العقلي يتطلب معرفة المفردات ، واستخدام اللغة، والتعبير عن الأفكار، وعرضها بسلاسة وترابط.

ويرى عريبات (2007، ص 145) أن مهارة الكتابة يكون فيها استخدام الرموز على شكل كلمات مكتوبة، المصدر فيها هو المرسل والكتابة هي الوسيلة والطالب هو المستقبل لإحداث استجابة وتأثير.

ويرى زبيدات (2011) بأن مهارة الكتابة تتطلب كتابة الكلمات بلغة صحيحة خالية من الأخطاء الإملائية وبطريقة منظمة لتحقيق الاتصال بين المعلم وطلابه.

وترى الباحثة أن الكتابة وسيلة من وسائل الاتصال بينه وبين الطلبة، وهي تتطلب رسم الحروف بشكل صحيح من دون أخطاء إملائية، وبخط واضح ومقروء.

دور المعلم في مهارة الكتابة:

هناك مهارات للكتابة ينبغي على المعلم أن يراعيها منها (الناقة وشيخ العيد، 2011): تحديد الهدف منها، تحديد القارئ الذي نكتب له، اختيار المضمون ويشمل: اختيار الأفكار وثيقة الصلة بالموضوع، والأمثلة المنتمية للموضوع والمناسبة، ترتيب الأفكار بما يناسب المستقبل، بالإضافة إلى وضوح الكتابة، وخلوها من الأخطاء اللغوية، والكتابة بسرعة تناسب قدرة المتعلم.

وترى الباحثة على المعلم أن يتقن مهارة الكتابة من خلال: الكتابة بلغة سليمة، الكتابة بشكل إملائي صحيح، مراعاة السرعة والدقة والوضوح فيها، ترتيب الأفكار بأسلوب منطقي متسلسل، مراعاة الفئة المستهدفة من الكتابة، مراعاة علامات الترقيم.

دور المعلم في عملية التواصل اللفظي:

ترى الباحثة دور المعلم في عملية التواصل اللفظي يكون فيما يلي:

- مراعاة مهارات التواصل كالاستماع والتحدث والقراءة والكتابة.
- إتاحة الفرصة للطلاب في طرح الأسئلة بحرية.
- الكشف عن احتياجات الطلبة ورغباتهم والعمل على تلبيتها.
- مراعاة الفروق الفردية لدى الطلاب باختيار طرق متعددة.
- تشجيع الطلبة على المشاركة في الأنشطة والفعاليات.
- مراعاة وضوح الصوت وارتفاعه حسب ما يطلبه الموقف.
- اختيار الكلمات المناسبة لمستوى فهم الطلاب.

معوقات التواصل اللفظي:

هناك العديد من المعوقات التي تمنع وصول الرسالة اللفظية المرسل من المستقبل منها (دومي والعمرى، 2004، ص 74):

- 1- استخدام مفردات غير مألوفة يصعب على المستقبل فهمها.
 - 2- الفهم الخاطئ بسبب الاختلاف الثقافي بين المرسل والمستقبل.
 - 3- عدم وضوح قصد المرسل فيهم المستقبل الرسالة بطريقة مغايرة.
 - 4- أحلام اليقظة فيكون تفكير الطالب خارج الدرس.
 - 5- عدم الراحة: القلق أو التوتر.
 - 6- الالتباس: التباس بالمفاهيم والمصطلحات.
 - 7- عدم الإدراك: مثل المفاهيم الغربية عن ما هو موجود في المجتمع.
 - 8- الحشو اللغوي: الكلام الزائد الذي لا فائدة منه.
 - 9- التناقض في المعلومات والمعتقدات: كأن يختلف شرح معلم عن آخر.
- وترى الباحثة إمكانية التغلب على هذه المعوقات من خلال ما يلي:

- استخدام ألفاظ صحيحة وسهلة ومعبرة.
- التنوع في طريقة التدريس.
- الشرح المبسط لشرح للموضوعات.
- اختيار وسيلة الاتصال المناسبة والملائمة.
- ربط ما يتم تعلمه بالحياة اليومية للطلاب.
- مراعاة احتياجات الطلبة وقدراتهم.

التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد:

قدمنا لنا الأدب التربوي عدة تعريفات لعملية التواصل عبر التعليم عن بعد ويسميه البعض (التواصل الإلكتروني) منها.

تعرفه أبو مطلق (2018م، ص 34): "بأنه عبارة عن حوار بين أطراف الموقف التعليمي حيث المعلم والمتعلم أو المتعلم والمعلم من خلال التعليق والمشاركة في الشكل والمحتوى، فيبسر المحتوى للمتعلم، ويتلقى تغذية راجعة من المعلم أو من زملائه فيبهر في العرض؛ ليكتشف ويتوصل إلى المعلومات التي يرغبها".

وترى عابد (2018م ، ص53) على أنه هو عبارة عن تبادل المعلومات بين المعلم والمتعلم عبر شبكة الانترنت، بواسطة إحدى أدوات التواصل مختلفة ومنها: البريد الإلكتروني و اليوتيوب وغيرها، ويتم من خلالها نقل الخبرات بين الأطراف المتفاعلة تؤدي إلى تحقيق الأهداف العملية التعليمية المنشودة.

ويرى الضلعان (2018، ص331) بأنه "التفاعل اللازم لتبادل الخبرات والأفكار والمعلومات والاتجاهات عبر استخدام الوسائط الإلكترونية من خلال المواقع والتطبيقات العملية المختلفة كالبريد الإلكتروني وبرامج المحادثة".

وترى الباحثة أن التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد هو تفاعل المتعلم مع المعلم عبر أدوات التواصل المتاحة عبر شبكة الانترنت: كشبكات التواصل الاجتماعي وتطبيقات جوجل وغيرها لاكتساب المهارات وتحقيق أهداف منشودة.

أنماط التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد:

ترى أحمد (2019، ص21) من أنماط التواصل ما يلي:

1- **التواصل المتزامن:** توظيف بعض الأدوات الإلكترونية والتي يحتاج التواصل عبرها إلى التواجد في زمن محدد ومن أي مكان بين طرفين كالمحادثات وبث الفيديو المباشر.

2- **التواصل غير المتزامن:** توظيف بعض الأدوات الإلكترونية التي لا تحتاج إلى التواصل عبر زمن محدد في التواصل بين طرفين كشبكة التواصل الاجتماعية الفيسبوك وتطبيق الواتس آب.

وتشير الباحثة التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد:

- التواصل المتزامن: هذا التواصل يتطلب وجود المعلم والمتعلم معاً في نفس وقت التواصل عبر الوسيلة المناسبة.

- التواصل غير المتزامن: هذا التواصل لا يتطلب تواجد المعلم والمتعلم في نفس وقت التواصل بينهما خلال الوسيلة المناسبة.

وسائل التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد:

من أهم وسائل التواصل عن بعد:

1- البريد الإلكتروني: لتبادل الرسائل والنصوص والصور وغير ذلك مع الأشخاص الآخرين بسرعة عالية وقلّة التكاليف (استنيتة وسرحان، 2010، ص 319).

2- القوائم البريدية: تتكون من عناوين بريدية تحتوي على عنوان بريدي واحد يقوم بتحويل جميع الرسائل المرسلّة إليه إلى كل عنوان في القائمة (سعادة والسرطاوي 2010، ص 151).

3- برامج المحادثة : هو برنامج يشكل محطة خيالية تجمع المستخدمين من جميع أنحاء العالم على الانترنت للتحدث كتابةً وصوتاً وصورة (سعادة والسرطاوي 2010، ص 155).

4- شبكة التواصل الاجتماعي (الفيسبوك): يعد من الصفحات عبر الإنترنت التي تعمل على الربط بين أفراد المجتمع وتقوية العلاقات الإنسانية، اتخاذها أحد أدوات ووسائل وبيئات التعلم والتعليم (أحمد، 2019، ص 25).

المحور الثاني: التعليم عن بعد:

نتيجة التطور التقني والتكنولوجي لوسائل الاتصال، استفاد الإنسان منه في العديد من الجوانب ومنها في العملية التعليمية، فظهر التعليم عن بعد.

مفهوم التعليم عن بعد:

لقد قدم لنا الأدب التربوي العديد من التعريفات للتعليم عن بعد منها:

يعرفه يحيوي وآخرون (2020، ص 90) بأنه "تعليم نظامي منظم تتباعد فيه مجموعات التعلم، وتستخدم فيه نظم الاتصالات التفاعلية لربط المتعلمين والمصادر التعليمية والمعلمين سوياً".

وتعرفه الربابعة (2020، ص 56) بأنه التعلم القائم على التفاعل بين المعلمين والطلبة باستخدام منصات تعليمية وبرامج محوسبة واختبارات إلكترونية، لضمان استمرار التعلم.

وتعرفه المحمادي (2018، ص 143) بأنه توصيل المواد التعليمية إلى المتعلم عبر الإنترنت، ليتمكن نت الوصول إليها في أي زمان ومكان.

ويرى صفر وآغا (2020، ص53) بأنه العملية التي يتم من خلالها انتقال المعارف إلى المتعلم في بيئة تعليمية وتعلمية، يكون فيها حاجز مكاني أو زمني بين المعلم والمتعلم.

وتضيف الزبيد (2020، ص32) بأنه العملية التعليمية بحيث يكون المتعلمين غير متواجدين في المؤسسة التعليمية، ويقوم المتعلمين من خلال التطبيقات المختلفة عبر الانترنت لإتمام العملية التعليمية.

وترى الطويل (2018، ص153) بأنه يقوم على توظيف وسائل الاتصال التقنية بأشكالها المختلفة، لتوفير التعليم للمتعلمين دون أن تحول الظروف الخاصة من منعه.

وترى العنزي (2011، ص69) هو نوع من التعليم يقدم إلى الطالب يكون بعيداً عن معلمه، ويتم التواصل تقنيات نقل المعلومات أو تقنيات الانترنت.

ويعرفه Roberts (2019، ص3) عملية التي يتم بموجبها فصل المتعلم عن المعلم ليس فقط جغرافياً، ولكن أيضاً معرفياً يتم باستخدام التقنيات الاتصال.

ويرى بسيوني (2007) بأنه عملية تعليمية تفصل المسافة الجغرافية فيها الطالب عن المعلم، ويتم تغطية ذلك باستخدام وسائل الاتصالات.

ويعرفه Berg (<https://www.britannica.com/topic/distance-learning>) وهو شكل من أشكال التعليم تتضمن العناصر الرئيسية فيه الفصل المادي بين المعلمين والطلاب أثناء التدريس واستخدام التقنيات المختلفة لتسهيل التواصل بين الطالب والمعلم والطلاب أنفسهم.

ويعرفه Bitter and pierson (2007، ص231): "إيصال العملية التربوية للمستقبلين البعيدين عن الشخص أو مجموعة الأشخاص الذين يقومون بالعملية التربوية".

ويعرفه مقداي (2020، ص100) بأنه: "نوع من التعليم يكون فيه الطالب بمعزل عن معلمه وفي أي وقت يريد ويستخدم الوسائط التكنولوجية والقنوات التلفزيونية والمنصات الإلكترونية الشاملة لكل المناهج التعليمية والمراحل الدراسية".

ومن خلال التعريفات السابقة ترى الباحثة بأن التعليم عن بعد يتصف بعدة صفات منها:

- الفصل بين المعلم والمتعلم سواء كان مكانياً أو زمانياً.
- استخدام وسيلة اتصال مناسبة لاتصال المعلم مع المتعلم.
- إتاحة المحتوى التعليمي للمتعلم بما يناسب قدراته وظروفه.

وتعرف الباحثة التعليم عن بعد بأنه عملية الفصل بين المعلم والمتعلم وبيئة التعليم وذلك بتوظيف التقنيات الحديثة في إحداث عملية التعليم.

خصائص التعليم عن بعد:

يتميز التعليم عن بعد بعدة خصائص، من أهمها كما يراها (عامر، 2013، ص 73):

1. التفاعل بين المعلم والمتعلم.
2. اتصال ثنائي الاتجاه بين المعلم والمتعلم أو المتعلم وأحد زملائه.
3. إمكانية عقد لقاءات عبر الشبكة، بالاستفادة من تكنولوجيا الاتصالات.
4. يتنوع المتعلمين عبر التعليم عن بعد من حيث الخبرة، الاحتياجات التعليمية وغيرها.
5. إمكانية الوصول إلى المتعلم في أي مكان.

وتضيف العنزي (2011، ص 72) من خصائص التعليم عن بعد:

- 1) القدرة على تلبية الاحتياجات الاجتماعية والوظيفية للطلبة.
- 2) الاستفادة من الثورة التقنية الحديثة ووسائل الاتصالات.
- 3) تحقيقه لعدد من مبادئ التعلم الإنساني الحديثة منها الواقعية، المرونة وغيرها.
- 4) اعتماده على الطريقة النظامية في تحديد البرامج الدراسية للطلبة.

ومن خلال ما سبق تبين من خصائص التعليم عن بعد ما يلي:

- الفصل بين المعلم والمتعلم.
- التفاعل بين المعلم والمتعلم.
- الاعتماد على تقنيات التكنولوجيا الحديثة في وسائل الاتصال.
- وصول المتعلم المعرفة بصورة منظمة وسهلة .

- التركيز على احتياجات الطالب المختلفة.
- عدم التقيد بمكان الدراسة ووقتها.

مبادئ التعليم عن بعد:

يرى الرفاعي وآخرون (2019، ص4) من مبادئ التعليم عن بعد:

- 1- الإتاحة: بمعنى الفرص التعليمية متاحة للجميع بغض النظر عن المعوقات الزمانية والمكانية والموضوعية.
- 2- المرونة: بمعنى تخطي الحواجز التي تنشأ بفعل النظام أو بفعل القائمين عليه.
- 3- تحكم المتعلم: بمعنى أن الطالب يمكنه ترتيب موضوعات المنهج حسب ظروفه وقدراته.
- 4- اختيار أنظمة التوصيل: بمعنى أن المتعلمين لا يتعلمون بالطريقة نفسها فإن اختيارهم الفردي لأنظمة التوصيل العلمي (المراسلة، الحاسوب، اللقاءات وغيرها) سمة لهذا النمط من التعليم.
- 5- الاعتمادية: بمعنى الاعتراف بهذه البرامج وآلياتها وقابلية محتواها للاعتماد في مؤسسات مختلفة.

ويضيف عامر (2007، ص28) أيضاً مبادئ أخرى وهي:

- ❖ مبدأ ديمقراطية التعليم.
- ❖ مبدأ برمجة التعليم وتفريده.
- ❖ مبدأ ضبط المتعلم عملية تعلمه.
- ❖ مبدأ إثارة الدوافع الذاتية.
- ❖ مبدأ تطوير التعليم واستمراريته.

يتضح مما سبق أن التعليم عن بعد يقوم على عدة مبادئ من أهمها المرونة والإتاحة بحيث يتمكن المتعلم إمكانية التعلم بغض النظر عن الوقت أو المكان المتواجد فيه، كذلك استمرارية التعليم.

مبررات التعليم عن بعد:

هناك العديد من المبررات للتعليم عن بعد منها مبررات اقتصادية، مبررات اجتماعية، مبررات ثقافية، مبررات جغرافية، مبررات نفسية. كما يراها (عامر، 2013) وهي:

أولاً: مبررات جغرافية: منها بعد المسافة بين المتعلم والمؤسسة التربوية، وجود السكان في مناطق نائية، صعوبة وصول التعلم إلى المؤسسة التربوية بسبب عدم وجود طرق ومواصلات.

ثانياً: مبررات اجتماعية وثقافية: منها الحرص على القيم الاجتماعية للمجتمع، التوجه الجديد نحو تعليم المرأة وانخراطها في العمل، استيعاب التغيرات العلمية والتكنولوجية.

ثالثاً: المبررات الاقتصادية: منها إمكانية تعليم أعداد كبيرة بتكاليف أقل، ازدياد تكلفة التعليم النظامي، تقديم برامج تعليمية مبنية على حاجات المجتمع.

رابعاً: المبررات النفسية: منها مراعاة الفروق الفردية، زيادة الدافعية للتعلم، إزالة قدرات الحاجز النفسي بين المتعلم ورجبته في الالتحاق بالتعليم.

ويرى الفريجات (2011، ص 327) من مبررات التعليم عن بعد:

- 1- ثورة المعلومات وغزارتها التي يشهدها هذا القرن.
 - 2- الزيادة الكبيرة في أعداد المتعلمين الراغبين في التعليم، وعجز المؤسسات التقليدية توفير التعليم لهذه الأعداد المتزايدة.
 - 3- عدم التوازن في التوزيع الجغرافي للمؤسسات التعليمية.
 - 4- ديمقراطية التعليم وحق المواطن في التعليم بغض النظر عن جنسه ولونه.
- وتبين مما سبق هناك عدة مبررات للتعليم عن بعد، يمكن الاستفادة من تقنيات التعليم عن بعد في مثل هذه الظروف، وتضيف الباحثة من المبررات في الوقت الحالي جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد 19).

أهداف التعليم عن بعد:

يرى عميرة وآخرون (2019، ص 289) أهداف التعليم عن بعد من أهمها:

- 1- رفع المستوى الثقافي والفكري في المجتمع.

- 2- التغلب على مشكلة نقص الموظفين في العملية التعليمية.
 - 3- تحفيز المتعلمين على الدراسة وتشجيعهم بتحدي العوائق الجغرافية، واختيار الطالب الوقت المناسب لتعلمه بما يناسبه.
 - 4- توفير مصادر تعليمية متنوعة للمتعلم، وكذلك توفير المناهج بين يديه.
 - 5- إنشاز غرف للحوار بين المعلم والطالب مما يعطي فرص للنقاش والتفاعل بينهم.
 - 6- الاستعانة بالصور والوسائل التوضيحية في الشرح وتوظيف الوسائل التكنولوجية الحديثة في تقييم الطالب.
 - 7- إمكانية التعلم عن بعد مع الجامعات العالمية.
 - 8- الخصوصية بين المتعلم ومعلمه، حيث أن الطالب الذي يعاني من مستوى متدني لا يشعر بالحرز أمام زملائه من مستواه.
- يتضح مما سبق هناك العديد من أهداف التعليم عن بعد، منها ما يخدم العملية التعليمية مثل الاستفادة من وسائل التقويم الحديثة، توفير مصادر التعلم للمتعلمين، المرونة في اختيار الوقت المناسب للتعلم، يعطي المعلم الفرصة في تقديمه للمحتوى بأساليب حديثة.

الوسائل المستخدمة في التعليم عن بعد:

هناك مجال واسع من الخيارات التكنولوجية المتاحة أمام المعلم عن بعد، منها (بسيوني، 2007) و الهادي(2007) والعنزي(2011):

- ❖ الصوت: الوسائل السمعية تشمل تكنولوجيات التفاعلية كالهاتف والمؤتمرات الصوتية. ومنها غير التفاعلية تكون في اتجاه واحد مثل أشرطة التسجيل.
- ❖ الفيديو: وسائل الصوت والصورة التعليمية قد تكون صور ثابتة كالشرائح الصورية أو صور متحركة كالأفلام
- ❖ البيانات: من خلال إرسال المعلومات واستقبالها بشكل إلكتروني بواسطة أجهزة الكمبيوتر. ومن تطبيقات الحاسب للتعليم عن بعد :
- التعليم بمساعدة الحاسب: استخدام الحاسب كآلة محتوى تعليم ذاتي.
- إدارة التعليم بالحاسب: استخدام الحاسب لتنظيم التعليم ومتابعة الطلاب.

• التعليم بواسطة الحاسب: تطبيقات تيسر توصيل تعليمات التعليم مثل البريد الإلكتروني وتطبيقات شبكة ويب.

❖ الطباعة: مثل الكتب المرفقات التعليمية، كراسات الوظائف الدراسية.

ومن خلال ما سبق ترى الباحثة أن تنوع المواد المستخدمة عبر التعليم عن بعد يتيح للمعلم التنوع في استخدام تلك الوسائل بما يتناسب مع الفئة المستهدفة، ويحقق الأهداف المرجوة، وستناسب مع المحتوى، وكذلك لجذب انتباه الطلاب وزيادة دافعيتهم.

أشكال التعليم عن بعد:

يرى الجهني (2021، ص141) من أشكال التعليم عن بعد:

أولاً التعليم غير المتزامن: يعني أن المعلم والمتعلم ليس لديهم جلسات متزامنة، يمكن الوصول للمحتوى في أي وقت، ويحدث ذلك من خلال البريد الإلكتروني، والمنتديات عبر الإنترنت، فهو يعطي مرونة للمتعلم في التعلم.

ثانياً: التعليم المتزامن: يتفاعل المتعلمون بعضهم مع بعض في نفس الوقت من أي مكان متصل بالإنترنت. يسمح بالتعليقات الفورية والتواصل مع المعلم والطلاب الآخرين ويتم من خلال المحادثات الهاتفية، غرف الدردشة، الرسائل الفورية، مؤتمرات الفيديو أو الصوت.

ثالثاً: التعليم المدمج(المختلط): يجمع بين النوعين السابقين، يتم التعلم وجهاً لوجه أحياناً ويتم عبر منصات الإنترنت.

مميزات التعليم عن بعد:

يتميز التعليم عن بعد بعدة مميزات منها (الفريجات، 2011، ص 329):

1- يعتبر التعليم عن بعد طريقة جديدة في التعليم تعتمد أساليب مغايرة للتي تستخدم في نظم التعليم التقليدية.

2- يعتمد على أكثر من وسيلة في نقل المعلومات للمتعلمين، حيث تعدد وسائله ومصادره.

3- مرونة في القبول والتعليم، أصبح بإمكان المتعلم التعلم في أي وقت وأي مكان.

4- يعتبر أقل تكلفة من نظم التعليم الأخرى.

وتشير الباحثة إلى أن للتعليم عن بعد مميزات متعددة منها: التغلب على مشكلة بعد مراكز التعليم عن بعض المتعلمين، الاستفادة من التطور التقني بتغيير الطرق التقليدية في التعليم.

سلبات التعليم عن بعد:

هناك بعض الجوانب السلبية للتعليم عن بعد منها (إسحاق، 2020، ص101):

- 1- لن ينال الطلبة فرصة التواصل الجيد مع معلمهم كما في الفصول الدراسية.
 - 2- يتطلب التعليم عن بعد رقابة ذاتية من الطالب.
 - 3- قلة التواصل مع زملاء الدراسة والاستفادة من خبراتهم.
 - 4- أن يكون الطالب على معرفة كافية باستخدام التكنولوجيا للاستفادة من هذا الأسلوب.
- ترى الباحثة أن هذه السلبات من الممكن التغلب عليها من خلال الاستفادة من التطبيقات الحديثة عبر الانترنت التي تتيح التفاعل بين المعلم والمتعلم، التدريب على استخدام التكنولوجيا الحديثة.

دور المعلم والمتعلم في التعليم عن بعد:

يرى الظفري والعنزي (2020، ص31) دور المعلم مواكبة التقدم التكنولوجي من أجل نجاح عملية التواصل مع الطلاب، إيصال المعلومات بكفاءة عالية ومتابعة الطلاب بانتظام.

وتضيف الباحثة دور المعلم في التعليم عن بعد:

- تطوير قدراته فيما يتعلق بالجانب التكنولوجي والتقني بما يخدم عملية التعليم.
- تحديد الأهداف التي يسعى إليها، والإجراءات المناسبة لذلك.
- تنظيم توصيل المحتوى لطلابه، والإجابة عن استفساراتهم.
- متابعة تعلم طلابه وتقييمهم وتزويدهم بالتغذية الراجعة لتعزيز تعلمهم.
- إثراء المحتوى بما يتلاءم مع احتياجاتهم.
- تشجيع الطلبة على متابعة تعلمهم وقيامهم بالأنشطة المطلوبة منهم.

ويرى الظفري والعنزي (2020، ص31) دور المتعلم التدريب على استخدام التقنيات التي يتم الاعتماد عليها، والحرص على متابعة التعلم.

وتضيف الباحثة دور المتعلم في التعليم عن بعد:

- معرفته باستخدام التطبيقات في التعليم عن بعد.
 - تنفيذ الأنشطة والمهام المطلوبة منه.
 - الاهتمام بالتعليم عن بعد وأخذ الموضوع بجدية.
 - الاستفادة من مصادر التعلم المتاحة لديه لتنظيم تعلمه.
- طرح الأسئلة حول النقاط الغامضة لديه.

معيقات التعليم عن بعد:

يرى الرنتيسي (2020) من معيقات التعليم عن بعد:

أولاً: معيقات تتعلق بالمعلمين، منها:

- 1- صعوبة متابعة المعلم لجميع الطلبة.
- 2- حاجة بعض المواضيع إلى وسائل وشروحات تفاعلية مع الطلبة.
- 3- أدوات تقييم الطلبة الحالية لا تراعي التعليم عن بعد.
- 4- عدم وجود مواد للتعلم الذاتي المعدة مسبقاً لحالات الطوارئ.
- 5- ضعف مستوى تدريب المعلمين على برامج التعليم عن بعد أثناء التعليم الرسمي.

ثانياً: معيقات تقنية، منها:

- 1- عدم توفر عنصر بديل في وقت انقطاع التيار الكهربائي.
- 2- بعض البرامج بحاجة إلى سرعة إنترنت عالية.
- 3- عدم وجود اتصال دائم بالإنترنت.
- 4- وجود معلمين وطلبة لا يمتلكون الأجهزة الإلكترونية لعملية التعليم عن بعد.
- 5- الانتقال إلى مهارات استخدام البرامج الخاصة بعملية التعليم عن بعد.

6- أرقام هواتف أولياء الطلبة غير محدثة.

ثالثاً: معيقات تتعلق بالطلبة، منها:

- 1- عدم امتلاك الطالب الكتب المدرسية.
- 2- ضعف فناعة بعض الطلبة بجدوى عملية التعليم عن بعد.
- 3- قلة تعاون أولياء الأمور في توفير مستلزمات عملية التعليم عن بعد.
- 4- الانشغال في تصفح مواقع على الانترنت خلال الجلسة التعليمية.
- 5- ضعف القدرة على تسليم الأنشطة المطلوبة.
- 6- الافتقار للعلاقات الإنسانية بين المعلم والطالب.
- 7- تشتت الطالب بسبب وجود مصادر تعليمية متعددة.

رابعاً: معيقات تتعلق بالإدارة المدرسية، منها:

- 1- زيادة العبء الإداري بمتابعة مختلف وسائل التعليم عن بعد.
- 2- عدم وجود رؤية واضحة لعملية التعليم عن بعد من قبل الجهات العليا.
- 3- اتجاهات بعض المعلمين سلبية نحو التعليم عن بعد.
- 4- عدم وجود خطة للتعليم في أوقات الطوارئ.
- 5- وجود طلبة ومعلمين وإداريين في الحجر الصحي.
- 6- معايير تقييم الأداء للعاملين غير واضحة.
- 7- صعوبة الإشراف على المعلمين وتوجيههم من ناحية فنية.

تحديات التواصل عبر التعليم عن بعد:

يرى Dabaj (2011) أن هناك تحديات معلنة وتحديات خفية للتواصل عبر التعليم عن بعد:

أولاً: التحديات المعلنة:

- 1- مشاكل مهارات الكتابة: فالتعليم عن بعد يقلل من درجة مهارات الاتصال الكتابية للطلاب.

2- نقص الخبرة في التكنولوجيا والوسائط الجديدة: بعد الدراية بالتكنولوجيا المستخدمة في التعليم عن بعد.

3- تكلفة الاتصال: بما يتطلب من توفير أدوات وأجهزة للتواصل.

4- أوجه القصور اللغوية: كون لغة المستخدمة في التعليم عن بع تختلف عن اللغة الأم للطلاب.

5- الوصول إلى موقع الويب: من المشاكل المتعلقة بالبنية التحتية بين المرسل والمستقبل وقيود النطاق الترددي للإرسال.

ثانياً: التحديات الخفية:

1- مقاومة التكنولوجيا الجديدة: وخاصة الطلاب الذين ليس لديهم خبرة في التكنولوجيا الحديثة.

2- الخوف من التكنولوجيا: الخوف من إتلاف الأجهزة أو إلحاق الضرر بها عند الاستخدام غير السليم.

3- الإيمان بالتعليم التقليدي: هذا يقلل من دافعية التواصل عبر التعليم عن بعد.

4- الشعور بالعزلة: وذلك في النوع غير المتزامن من التعليم عن بعد خاصة في البرامج النصية عبر الإنترنت.

5- التصميم السيئ وشكل الوسيلة الناقلة: يعطي انطباعاً سلبياً مما يقلل التواصل.

6- لا يوجد اتصال وجهاً لوجه: مما يقلل من التفاعل والتواصل بين المرسل والمستقبل.

7- عدم وجود تعليقات مباشرة: هناك برامج عبر الإنترنت لا يوجد فيها تعليقات مباشرة.

8- لا يوجد ضغط للرد: يشمل التعليم غير المتزامن يجعل بعض الطلاب لا يستجيبون بسرعة بالرد على المعلم.

الانترنت كوسيط للتعليم عن بعد:

تم استخدام الانترنت كوسيلة للتعليم عن بعد، بحيث أتاح للطلبة الفرص للالتحاق ببرامج التعليم المختلفة والمتاحة عن بعد.

مميزات الانترنت في التعليم عن بعد:

هناك العديد من مميزات استخدام الانترنت في التعليم من أهمها (قطيط وخريسات، 2009، ص41) (طوالبة وآخرون، 2010، ص249):

1- الوفرة الهائلة في مصادر المعلومات منها:

- الكتب الإلكترونية.
- الدوريات.
- قواعد البيانات.
- الموسوعات.
- المواقع التعليمية.

2- الاتصال غير المباشر (غير المتزامن): يستطيع الأشخاص الاتصال دون اشتراط

الحضور بنفس الوقت وذلك من خلال الآتي:

- البريد الإلكتروني.
- البريد الصوتي.

3- الاتصال المباشر (المتزامن): يتم التخاطب في اللحظة نفسها بواسطة:

- التخاطب الكتابي.
- التخاطب الصوتي.
- التخاطب بالصوت والصورة (المؤتمرات المرئية).

ويضيف (عامر، 2007، ص83) من مميزات الانترنت في التعليم ما يلي:

1. تنوع المادة التعليمية التي يمكن أن تعد وعرضها بصورة تفاعلية.
2. حصول المتلقي على التعديلات المدخلة على المناهج أولاً بأول.
3. الوصول إلى مصادر تعليمية متعددة.
4. المشاركة في بيئات تعليمية عالمية.
5. التواصل وتبادل المعلومات والأفكار.
6. الرؤية والفهم الأفضل للمفاهيم يصعب استيعابها.

7. حصول المتعلم على تغذية راجعة من المعلم.

8. تقليل التكاليف.

وترى الباحثة أن لاستخدام الانترنت في التعليم عن بعد فوائد منها:

(1) مراعاة الفروق الفردية بين المتعلمين من خلال التنوع في الوسائل التعليمية ومصادر التعلم.

(2) المرونة في اختيار الوقت المناسب للتعلم وكذلك المكان.

(3) اكساب المتعلمين بمهارات البحث العلمي وإرضاء فضولهم العلمي.

(4) امكانية التفاعل المعلم مع المتعلم من خلال أدوات الاتصال المتزامنة.

(5) الاستفادة من التقنيات الحديثة عبر الانترنت في التعليم عن بعد من خلال التنوع في عرض المحتوى.

(6) زيادة الحصيلة الثقافية لدى المتعلم باطلاعه على ثقافات وخبرات المجتمعات.

دور المعلم في عصر الانترنت:

تتغير أدوار المعلم في عصر الانترنت، يرى أحمد (2012، ص 8) دور المعلم في عصر الانترنت من خلال أربعة مجالات:

1- تصميم التعليم:

من خلال تحديد الأهداف، وتحليل المحتوى وتنظيمه، اختيار الطرق المناسبة، اختيار الوسائل التعليمية المناسبة واعدادها، واختيار وسيلة التقويم المناسبة.

وتضيف الباحثة دور المعلم في هذا المجال يكون في تخطيطه الجيد لدروسه من حيث تحديد الأهداف واختيار الأنشطة المناسبة واختيار وسائل التقويم الملائمة.

2- توظيف التكنولوجيا:

من خلال استخدام التقنيات الحديثة مثل: المواد المطبوعة، التكنولوجيا المعتمدة على الصوت، الرسوم الإلكترونية، تكنولوجيا الفيديو، الحاسوب وشبكاته.

وتضيف الباحثة دور المعلم في هذا المجال يكون الاستفادة من تطور التقنيات الحديثة بما يتلاءم مع دروسه.

3- تشجيع تفاعل الطلاب:

هناك أشكال للتفاعل منها: تفاعل المتعلم مع المحتوى، تفاعل المتعلم مع المشرف، تفاعل المتعلم مع المتعلم، تفاعل المتعلم مع نفسه.

وتضيف الباحثة دور المعلم في هذا المجال يكون بإحداث التفاعل المناسب، ومتابعته وتقديم التغذية الراجعة للمتعلم.

4- تطوير التعلم الذاتي للطلاب:

من خلال قدرة الطلاب على المشاركة بنشاط في تعليمهم، ويتضمن ذلك استراتيجيات المعرفة، الكفاءة الذاتية، التعبير عن الذات.

وتضيف الباحثة دور المعلم في هذا المجال تدريب الطلبة على طرق التعلم الذاتي.

وترى الباحثة أن المعلم الكفاء الذي يحقق دوره في عصر الانترنت، مستفيداً من التقدم الهائل في التقنيات، ولتحقيق أهداف يسعى إلى تحقيقها.

تطبيقات الانترنت في العملية التعليمية:

هناك العديد من تطبيقات للإنترنت في العملية التعليمية منها(قطيط،2011، ص109):

أولاً: المناهج الدراسية: من خلال استخدام كوسيلة مساعدة في تناول المناهج، وضع المناهج الدراسية على صفحات مستقلة في الانترنت.

ثانياً: التدريس: يسهم في تعزيز طرق التدريس كتفريد التعليم والتعليم التعاوني وغيرها، توفير فرص لحل مشكلات الطلبة الذين يتخلفون عن زملائهم لظروف قاهرة كالمرض، المرونة في وقت ومكان التعلم.

ثالثاً: تنمية الموارد البشرية: من خلال عقد دورات تدريبية سواء للمعلمين أو المشرفين أو الإداريين، وكما يمكن لأي شخص متابعة هذه الدورات.

رابعاً: تبادل المعلومات: من خلال ربط المدارس بشبكة معينة بحيث يمكن للهيئات الإدارية والتدريسية تبادل الخبرات، كما تعد وسيلة للبحث والتقصي.

ومما سبق ترى الباحثة على المعلم الاستفادة من تطبيقات الإنترنت في التعليم، وتوظيفها بما يتلاءم مع المحتوى وطريقة عرضه.

معيقات توظيف الانترنت في التعليم:

توظيف الانترنت في التعليم يصاحبه العديد من المعوقات منها (اشتتوه وعليان، 2011، ص110):

- العامل الاقتصادي: تعتبر التكلفة المادية من الأسباب في عدم استخدام الإنترنت.
- التحدي التقني: الحاجة لتعلم كيفية التعامل مع التقنيات الحديثة
- اتجاهات رجال التربية والمعلمين: عدم تقبل للتقنيات الحديثة من قبل بعض المعلمين.
- طبيعة النظم التعليمية: هناك بعض الأساليب المرتبطة بالقوانين تحد من استخدام
- حاجز اللغة: هناك العديد من المواقع تستخدم اللغة الإنجليزية.
- عدم استقرار المواقع والروابط التي تصل بين المواقع على شبكة الإنترنت.
- الوقت: هناك بعض الملفات تحتاج إلى وقت لتنزيلها.

ومما سبق تشير الباحثة من الممكن التغلب على هذه المعوقات من خلال: زيادة وعي المعلمين بأهمية تلك التقنيات في التعليم عن بعد، زيادة الخبرة في هذا المجال لذوي التخصص في هذا المجال، إعداد مراجع باللغة العربية.

تعقيب عام على إطار النظري:

استفادت الباحثة من هذا الفصل فيما يلي:

- 1- تكوين خلفية معرفية عن التواصل اللفظي والتعليم عن بعد من خلال الاطلاع على الأدب التربوي.
- 2- معرفة عناصر عملية التواصل في الموقف التعليمي.
- 3- التعرف على مفهوم التواصل اللفظي ومهاراته.
- 4- معرفة أهمية التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد.
- 5- التعرف على مفهوم التعليم عن بعد ومبرراته.
- 6- التعرف على معوقات التعليم عن بعد.
- 7- تمكين الباحثة من بناء أدوات الدراسة وهما أداة المقابلة وأداة الاستبانة.

الفصل الثالث

الدراسات السابقة

الفصل الثالث

الدراسات السابقة

يهدف هذا الفصل إلى معرفة الجهود التي بذلت من قبل الباحثين، في مجال هذه الدراسة واستعراضها، للاستفادة منها فيما يلي:

- تقديم فكرة واضحة، ومتكاملة عن هذه الدراسات.
 - الاستفادة من طرائق البحث العلمي التي اتبعتها الدراسات السابقة، ومن النتائج التي توصلت إليها.
- اتبعت الباحثة منهجية واحدة في الدراسات السابقة بدءاً بالأحدث، ثم الأقدم، والبدء بهدف الدراسة، منهج الدراسة، أدوات الدراسة، النتائج التي توصلت إليها الدراسة.
- وقد قسمت الباحثة هذه الدراسات إلى ثلاثة محاور:

1. المحور الأول: دراسات تناولت التواصل اللفظي.

2. المحور الثاني: دراسات تناولت التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد.

3. المحور الثالث: دراسات تناولت التعليم عن بعد.

المحور الأول: دراسات تناولت التواصل اللفظي:

1- دراسة (yavus,Guzzel,2020)

هدفت الدراسة إلى التحقق من تصورات مهارات الاتصال الفعال في مدرسة حضرو إمام خطيب الثانوية في تركيا. ولتحقيق هدف الدراسة اتبع الباحثان المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من (381) معلماً، وتمثلت أدوات الدراسة في مقياس لتحديد مهارات الاتصال مكون من 23 عنصراً. وأظهرت نتائج الدراسة أن المعلمات قد حصلن على نتائج أعلى قليلاً من المعلمين الذكور من حيث مهارات الاتصال الفعال.

2- المعمرية وطه وعبدالعليم (2019)

هدفت هذه الدراسة إلى تنمية مهارات الاتصال لدى المعلمات كمدخل لخفض قصور الانتباه لدى تلاميذ الحلقة الأولى بالتعليم الأساسي بمدارس سلطنة عمان، ولتحقيق هدف الدراسة اتبع الباحثون

المنهج التجريبي، وتمثلت أدوات الدراسة في مقياسين الأول لتشخيص قصور الانتباه والثاني لقياس مهارات الاتصال، وتكونت عينة الدراسة من (50) معلمات و(12) تلميذاً يعانون من اضطراب قصور الانتباه، وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أداء المعلمات لقائمة مهارات الاتصال باختلاف القياسين القبلي والبعدي لصالح القياس البعدي، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أداء العينة التجريبية على قائمة مهارات الاتصال باختلاف القياسين البعدي والتتبعي، وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أداء العينة التجريبية من التلاميذ على مقياس تشخيص قصور الانتباه باختلاف القياسين القبلي والبعدي لصالح القياس البعدي، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أداء العينة التجريبية باختلاف القياسين البعدي والتتبعي، مما يدل على فعالية البرنامج المقدم للمعلمات.

3- دراسة علاوة (2019)

هدفت الدراسة إلى الكشف مستوى جودة التفاعل اللفظي الصفي لدى أساتذة التعليم الابتدائي في ضوء نموذج فلاندرز لتحليل التفاعل اللفظي باستخدام طريقة سنة سيجما، ولتحقيق هذا الهدف استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة (8) أساتذة في بلدية وادي الشعبة بباتنة (الجزائر)، وتمثلت أدوات الدراسة في بطاقة ملاحظة (فلاندرز) لقياس التفاعل اللفظي، وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى جودة التفاعل اللفظي الصفي لدى عينة الدراسة منخفض لأستاذ التربية البدنية والرياضية، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في مجالات: كلام الاستاذ الصمت أو الفوضى، استجابة الأستاذ، المحتوى المتعامد، مبادرة التلميذ.

4- دراسة الشرافي (2018)

هدفت الدراسة التعرف إلى درجة ممارسة معلمي المرحلة الأساسية الدنيا لمهارات التواصل اللغوي، ولتحقيق هدف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة (242) طالباً، وتمثلت أدوات الدراسة استبانة لجمع البيانات، أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات تقدير المعلمين والمعلمات (حكومة، وكالة) على جميع المهارات والدرجة الكلية للاستبانة واقع مدى ممارسة معلمي المرحلة الأساسية الدنيا لمهارات التواصل اللغوي، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات تقدير معلمي المرحلة الأساسية الدنيا (الوكالة والحكومة) تبعاً لمتغير: (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، سنوات

الخدمة، الصف الدراسي، الجهة المشرفة)، كما أظهرت النتائج وجود فروق بين متوسطات تقدير معلمي الوكالة ومعلمي الحكومة لصالح معلمي الوكالة.

5- مسعود(2018):

هدفت الدراسة التعرف إلى العلاقة الموجودة بين التفاعل اللفظي لأستاذ التربية البدنية والرياضية والدافعية للإنجاز لدى التلاميذ، والتعرف على مستوى التفاعل اللفظي لأستاذ التربية البدنية والرياضية، ولتحقيق هذا الهدف استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الارتباطي، وتكونت عينة من (90) تلميذاً و(9) أساتذة من بعض ثانويات مدينة ورقلة، وتمثلت أدوات الدراسة في بطاقة ملاحظة (فلاندرز) لقياس التفاعل اللفظي ومقياس الدافعية للإنجاز، وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين التفاعل اللفظي لأستاذ التربية البدنية والرياضية والدافعية للإنجاز لدى التلاميذ، ووجود مستوى منخفض للتفاعل اللفظي لأستاذ التربية البدنية والرياضية، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التفاعل اللفظي لأستاذ التربية البدنية والرياضية تبعاً لمتغير الخبرة المهنية.

6- دراسة Alamgir Khan et al (2017)

هدفت الدراسة التعرف إلى تصورات الطلبة لدور مهارات الاتصال لدى المعلم في تحصيلهم ، ولتحقيق هدف الدراسة اتبع الباحثون المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (418) طالباً في الجامعات الباكستانية، وتمثلت أدوات الدراسة في استبانة لجمع البيانات، وأظهرت النتائج أن مهارات التواصل المعلم لها دور كبير في تحصيل الطلاب.

7 - دراسة حسن (2017)

هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين تأثير الاتصال اللفظي لمعلم العربية على طلاب مرحلة الثانوي في تحقيق التواصل المعرفي خلال مختلف الحصص التربوية، ولتحقيق هدف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي، وتكونت عينة من (15) معلماً و(180) طالباً، وتمثلت أدوات الدراسة في استبانتين موجهتين إلى عينة من المعلمين والطلاب، وأظهرت نتائج الدراسة أن استعمال المعلم لفنيات الاتصال اللفظي يؤثر إيجابياً في تحقيق التواصل المعرفي خلال حصة اللغة العربية لدى طلاب المرحلة الابتدائية.

8- دراسة فرحات وعون (2016)

هدفت الدراسة التعرف إلى صعوبات التواصل اللغوي والتعليمي عند المعلمين في مرحلة التعليم الابتدائي، ولتحقيق هدف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي، وتكونت عينة من (60) معلماً ومعلمة بالتساوي في ولاية الوادي، وتمثلت أدوات الدراسة في استبانة لجمع بيانات، وأظهرت نتائج الدراسة أن وجود علاقة ارتباطية بين الصعوبات اللغوية والنفسية وبين الصعوبات الاجتماعية والنفسية المأثرة في التواصل اللغوي التعليمي للمعلم والتلميذ، وأنه توجد فروق ذات دلالة احصائية بين فئات الخبرة التعليمية لصالح الخبرة من 5-10 سنوات بمتوسط حسابي (48,80)، توجد فروق ودلالة احصائية بين الاناث والذكور في تأثير صعوبات التواصل اللغوي التعليمي لصالح الذكور بمتوسط (47,90).

9- دراسة Tomić, Dvorski, Kirinić (2015)

هدفت الدراسة إلى معرفة الجوانب المختلفة لكفاءة الاتصال (الكفاءة غير اللفظية، كفاءة الاستماع، الخوف من التواصل، أساليب التواصل الاجتماعي، والتقييم الذاتي لكفاءات الاتصال بين معلمي التعليم الابتدائي في كرواتيا، ولتحقيق هدف الدراسة تم اتباع المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من (87) معلماً و(730) طالباً، وتمثلت أدوات الدراسة في استبانة لجمع البيانات، وأظهرت نتائج الدراسة أن المعلمين يفتقرون إلى معرفة مهارات الاتصال المناسبة، وعدم إدراك كلاً من المعلمين والطلاب أهمية التواصل الجيد في المناخ الصفّي.

10- دراسة سمارة والعساف (2013)

هدفت الدراسة التعرف إلى درجة توافر مهارات الاتصال الفعال لدى معلمي اللغة العربية في مدارس وكالة الغوث في الأردن من وجهة نظر الطلاب وعلاقتها بتحصيلهم، ولتحقيق هدف الدراسة استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة (317) طالباً، وتمثلت أدوات الدراسة استبانة لجمع البيانات، وأظهرت نتائج الدراسة أن درجة ممارسة معلمي اللغة العربية للمرحلة الأساسية العليا في مدارس وكالة الغوث لمهارات (القراءة، طرح السؤال، التحدث، الكتابة، استخدام الوسائل التعليمية، الاستماع) كانت مرتفعة، كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة توافر مهارات الاتصال الفعال لدى معلمي اللغة العربية من وجهة نظر طلابهم وفقاً لتحصيلهم الدراسي، لصالح الطلاب ذوي التحصيل المرتفع.

11- دراس الشريف (2013)

هدفت الدراسة التعرف إلى درجة استخدام مهارات الاتصال الفعال في تدريس مقررات اللغة الإنجليزية المطورة في المرحلة المتوسطة بمدينة مكة المكرمة، ولتحقيق هدف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة (30) معلماً، وتمثلت أدوات الدراسة في قائمة بمهارات الاتصال وبطاقة ملاحظة، وأظهرت نتائج الدراسة أن درجة استخدام معلمي اللغة الإنجليزية لمهارات الاتصال الفعال اللفظية (التحدث) بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي (83،2) وضعف درجة استخدامهم لمهارات الاستماع، القراءة، الكتابة بدرجة متوسطة، والمهارات غير اللفظية بدرجة متوسطة، وعدم وجود فروق بين المعلمين في درجة استخدام مهارات الاتصال اللفظية وغير اللفظية وفقاً لمتغيري الصف الدراسي وسنوات الخبرة.

12- دراسة زييدات (2011)

هدفت الدراسة التعرف إلى مهارات الاتصال اللفظي التي يمتلكها معلمو العلوم في المرحلة الأساسية في محافظتي "رام الله والبيرة" وأريحا، ولتحقيق هدف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة (159) معلماً ومعلمة، وتمثلت أدوات الدراسة استبانة للتعرف على مهارات الاتصال اللفظي لدى معلمي العلوم مكونة من ثمانية محاور، وأظهرت نتائج الدراسة أن الدرجة الكلية لمهارات الاتصال اللفظي لدى معلمي العلوم متوسطة، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق في مهارات الاتصال تعزى لمتغير الجنس، وسنوات الخبرة، والمؤهل العلمي والتخصص.

13- دراسة الناقة وشيخ العيد (2011)

هدفت الدراسة إلى تحديد مهارات التواصل الصفي اللازم توافرها لدى عينة من معلمي اللغة العربية والعلوم بالمرحلة الأساسية، ولتحقيق هدف الدراسة استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة (110) معلمين ومعلمات المرحلة الأساسية، وتمثلت أدوات الدراسة في بطاقة ملاحظة لجمع البيانات، أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أداء معلمي اللغة العربية ومعلمي العلوم في البعد الأول المتعلق بمهارة التواصل الشفهي المتعلق بخصائص المرحلة العمرية، وذلك لصالح معلمي اللغة العربية، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أداء معلمي اللغة العربية ومعلمي العلوم في باقي الأبعاد، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق

ذات دلالة إحصائية بين أداء المعلمين تعزى لمتغير الجنس، وكذلك توجد فروق في أداء المعلمين تعزى لمتغير الخبرة لصالح الأكثر من خمس سنوات.

التعقيب على المحور الأول:

أولاً: من حيث الهدف:

هدفت بعض الدراسات إلى الكشف عن مدى استخدام وامتلاك المعلمين والمعلمات لمهارات الاتصال والتواصل والتحقق منها مثل دراسة (yavus, Guzzel, 2020)، ودراسة خليفة (2019)، دراسة الشرافي (2018)، دراسة سمارة والعساف (2013)، دراسة الشريف Alamgir Khan (2013)، دراسة زبيدات (2011)، دراسة الناقة والشيخ عيد (2011).

وبعض الدراسات هدفت إلى تنمية مهارات الاتصال لدى المعلمات مثل دراسة المعمرية وآخرون (2019). وبعضها هدف إلى التعرف على جودة التفاعل اللفظي لدى المعلمين والمعلمات مثل دراسة علاوة (2019).

بعض الدراسات هدفت إلى معرفة تصورات الطلبة لدور مهارات الاتصال في تحصيلهم مثل دراسة (2017) وبعض الدراسات هدفت إلى التعرف على العلاقة بين التفاعل اللفظي والدافعية والإنجاز للطلاب مثل دراسة مسعود (2018). ودراسة حسن (2017) هدفت إلى تأثير التواصل اللفظي على التواصل المعرفي.

هدفت بعض الدراسات إلى معرفة الصعوبات التي تواجه المعلمين في التواصل مثل دراسة فرحات وعون (2016).

هدفت بعض الدراسات إلى معرفة الجوانب المختلفة لكفاءة الاتصال مثل دراسة Tomić, Dvorski, Kirinić (2015).

بينما هدفت الدراسة الحالية للكشف عن ممارسات التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد لدى معلمات المرحلة الأساسية.

ثانياً من حيث منهج الدراسة

اتبعت معظم الدراسات السابقة المنهج الوصفي كما دراسة جيزل ويافز (yavus, Guzzel, 2020)، ودراسة خليفة (2019)، دراسة الشرافي (2018)، دراسة سمارة

والعساف (2013)، دراسة الشريف(2013)، دراسة Hussain (2013)، دراسة زبيدات (2011) دراسة الناقة والشيخ عيد (2011) .

بينما اتبعت بعض الدراسات المنهج التجريبي مثل دراسة المعمرية وآخرون (2019).
اتبعت الدراسة الحالية المنهج الوصفي والبحث النوعي.

ثالثاً من حيث عينة الدراسة:

هناك دراسات اختارت عينة الدراسة من المعلمين ومعلمات مثل دراسة (yavus,Guzzel,2020)، ودراسة خليفة (2019)، دراسة علاوة (2019)، دراسة الشرافي (2018)، دراسة فرحات وعون (2016)، دراسة الشريف (2013)، دراسة زبيدات (2011)، دراسة الناقة والشيخ عيد (2011).

هناك دراسات اختارت عينة الدراسة من الطلاب مثل دراسة الشرافي (2018)، دراسة Alamgir Khan (2017)، دراسة سمارة والعساف (2013).

هناك دراسات اختارت عينة الدراسة من المعلمين والطلاب مثل دراسة المعمرية وآخرون (2019)، دراسة مسعود (2018)، دراسة حسن (2017)، دراسة Tomić, Dvorski, Kirinić (2015). بينما تكونت عينة الدراسة الحالية من معلمات.

رابعاً من حيث أدوات الدراسة:

تنوعت أدوات الدراسة فنجد دراسات تمثلت فيها أدوات الدراسة الاستبانة مثل دراسة خليفة (2019)، الشرافي (2018)، دراسة Alamgir Khan (2017)، دراسة حسن (2017)، فرحات وعون (2016)، دراسة سمارة والعساف (2013)، دراسة زبيدات (2011)

وهناك دراسات تمثلت أدوات الدراسة بطاقة ملاحظة مثل دراسة علاوة (2019)، مسعود (2018)، دراسة الشريف (2013)، الناقة والشيخ العيد (2011).

وهناك دراسات تمثلت أداة الدراسة في مقياس لقياس مهارات الاتصال مثل دراسة (yavus,Guzzel,2020)، المعمرية وآخرون (2019).

أما الدراسة الحالية اتفقت مع الدراسات التي تمثلت فيها أداة الدراسة في استبانة بينما أضافت الدراسة الحالية أداة المقابلة.

خامساً من حيث نتائج الدراسة:

اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات التي أظهرت درجة ممارسة المعلمين والمعلمات لمهارات التواصل بدرجة مرتفعة مثل دراسة سمارة والعساف (2013)، واختلفت مع دراسة الشريف (2013)، ودراسة زييدات (2011) أنها جاءت بدرجة متوسطة.

وكشفت دراسات عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتغيرات (الجنس) في استخدام المعلمين والمعلمات لمهارات التواصل مثل دراسة الناقة وشيخ العيد (2011).

وكشفت دراسات وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتغيرات (الخبرة) في ممارسة المعلمين لمهارات التواصل مثل دراسة الناقة وشيخ العيد (2011)، فرحات وعون (2016)، مسعود (2018) وبهذا اختلفت نتائج الدراسة الحالية مع هذه الدراسات. بينما اتفقت مع دراسة زييدات (2011) بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في ممارسة المعلمين لمهارات التواصل تبعاً لمتغير (الخبرة، المؤهل العلمي).

المحور الثاني: التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد:

1- دراسة khateeb, Shdaifat, Shdaifa (2021)

هدفت الدراسة إلى التحقق من فاعلية تقنيات الاتصال في برامج التعليم عن بعد، وأثرها على مخرجات تعلم الطلاب في الجامعات الأردنية، ولتحقيق هدف الدراسة اتبع الباحثون المنهج الوصفي، وتكونت عينة (300) طالب وطالبة في الجامعات الأردنية في المنطقة الشمالية، وتمثلت أدوات الدراسة في استبانة، أظهرت نتائج الدراسة أن فاعلية تقنيات الاتصال في برامج التعليم عن بعد في الجامعات الأردنية متوسطة، وأن تقنيات التواصل لها تأثير معتدل على نتائج الطلاب في التعليم عن بعد.

2- دراسة Al-Saht , Al-Twait & Alawamleh (2020)

هدفت الدراسة على تقييم الاتصال بين المعلمين والطلاب عبر الإنترنت واقتراح طرق لتحسينه، أثره على التواصل بين المعلم والمتعلمين، ولتحقيق هدف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي، وتكونت عينة (133) طالباً، وتمثلت أدوات الدراسة في استطلاع رأي عبر الإنترنت، أظهرت نتائج الدراسة أن الطلاب يفضلون الفصول الدراسية على فصول عبر الانترنت بسبب العديد من المشاكل التي يواجهها مثل نقص الدافع، فهم المادة، انخفاض مستوى الاتصال بين الطلاب والمعلمين، الشعور بالعزلة، وتم اقتراح على المعلمين التواصل مع طلابهم في قنوات أكثر رسمية، تشجيع الطلبة على المشاركة.

3- دراسة Abu Bakar a, Kiramat Shah a, Xu Qingyu (2020)

هدفت الدراسة التعرف إلى تأثير تحديات الاتصال في التعليم عن بعد على التحصيل التعليمي من المناطق M.Ed. للمتعلمين عن بعد، ولتحقيق هدف الدراسة اتبع الباحث المنهج الوصفي، وتكونت عينة (380) طالباً، وتمثلت أدوات الدراسة في استبانة، أظهرت نتائج الدراسة أن التحديات الاجتماعية والثقافية والأمنية والتقنية والنفسية والسياقية والتعاونية أظهرت تأثير على التحصيل الأكاديمي، وأن المتعلمين عن بعد يواجهون تحديات في الاتصال تؤثر على إنجازاتهم.

4- دراسة Kayode (2018)

هدفت الدراسة التعرف إلى أثر ممارسات الاتصال على المشاركة المعرفية للمتعلمين عن بعد في مؤسسات التعليم العالي الماليزية، ولتحقيق هدف الدراسة اتبع الباحث المنهج الوصفي، وتكونت عينة (450) معلماً، وتمثلت أدوات الدراسة في استبانة، وأظهرت نتائج الدراسة أن ممارسات الاتصال وأدواته لها تأثير إيجابي قوي على المشاركة المعرفية للمتعلمين عن بعد.

5- دراسة DAVID M. M. N KINGWA (2013)

هدفت الدراسة إلى الكشف عن العوائق التي تحول دون التواصل الفعال في التعليم عن بعد في جامعة تنزانيا المفتوحة (OUT) - مركز Tanga الإقليمي، ولتحقيق هدف الدراسة اتبع الباحث المنهج الوصفي، تكونت عينة الدراسة من (35) طالباً في مركز Tanga و (34) طالباً في كلية Korogwe ، في وتمثلت أدوات الدراسة في الاستبانة والمقابلة والمجموعة بؤرية مركزة، وأظهرت

نتائج الدراسة من العوائق في التواصل الفعال في التعليم عن بعد عدم الكفاءة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) واللغة الإنجليزية بالإضافة أن الإدارة لم تقم بحوسبة جميع موادها الدراسية.

6- دراسة Zane L. BERGE (2013)

هدفت الدراسة إلى معرفة الفرص والعوائق التي تحول دون التواصل الفعال عبر التعليم عن بعد، ولتحقيق هدف الدراسة اتبع الباحث مراجعة شاملة للأدبيات المتعلقة بحواجز الاتصال عبر التعليم عن بعد، أظهرت نتائج الدراسة أن هناك تحديات تقنية ونفسية واجتماعية وثقافية، وكما أظهرت النتائج مع تحسن التكنولوجيا المستخدمة في التعليم عن بعد تتحسن فرص التغلب على العديد من العوائق التي تحول دون التواصل الفعال.

7- دراسة Murphrey,et al (2012)

هدفت الدراسة التعرف إلى أثر استخدام أداة الاتصال الصوتي / المرئي (Jing™) داخل بيئة الفصل الدراسي عبر الإنترنت ، ولتحقيق هدف الدراسة اتبع الباحث المنهج شبه التجريبي، وتكونت عينة من (168) طالباً في جامعات أريزونا ومونتانا وتكساس، وتمثلت أدوات الدراسة في مقياس ليكرت كأداة لقياس مهارات الاتصال اللفظي عبر الإنترنت، وأظهرت نتائج الدراسة أن الجنس والتصنيف يؤثر في استخدام هذه التكنولوجيا عبر الإنترنت، وأظهر المشاركون تفضيل استخدام الصوت والتغذية الراجعة والفورية في التواصل والتفاعل.

8- دراسة Dabaj (2011)

هدفت الدراسة التعرف إلى تحديات الاتصال في دورات التعليم عن بعد عبر الإنترنت القائمة على النصوص، ولتحقيق هدف الدراسة اتبع الباحث المنهج الوصفي، وتكونت عينة (104) طالباً مسجلاً في دورات التعليم عن بعد عبر الإنترنت في جامعة شرق البحر الأبيض المتوسط جمهورية شمال قبرص التركية، وتمثلت أدوات الدراسة في استبانة، وأظهرت نتائج الدراسة أن هناك حواجز في الاتصال عبر التعليم عن بعد منها المسافة المادية بين الأعضاء وعدم كفاية المهارات التكنولوجية وصعوبات استخدام الوسائط ونقص الخبرة في التعليم عن بعد.

التعقيب على المحور الثاني:

أولاً: من حيث الهدف:

هدفت بعض الدراسات على التحقق من تقنيات التواصل عبر التعليم عن بعد مثل (2021) khateeb, Shdaifat, Shdaifa بعض الدراسات هدفت إلى تقييم التواصل بين المعلمين والمتعلمين عبر الإنترنت مثل (2020) Al-Saht , Al-Twait & Alawamleh هدفت دراسة إلى أثر ممارسة التواصل على المشاركة المعرفية عبر التعليم عن بعد مثل (2018) Kayode.

اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة DAVID M. M. NKINGWA (2013) و Abu Bakar a, Kiramat Shah a, Xu Qingyu (2020) في الكشف عن العوائق والتحديات التي تحول دون التواصل الفعال عبر التعليم عن بعد.

ثانياً: من حيث منهج الدراسة

اتبعت الدراسة الحالية المنهج الوصفي والبحث النوعي.

ثالثاً: من حيث عينة الدراسة

تمثلت عينة الدراسة في هذا المحور في الطلبة مثل khateeb, Shdaifat (2021) Abu Bakar a, Kiramat Shah a, (2020) Al-Saht , Al-Twait & Alawamleh, (Shdaifa DAVID M. M. NKINGWA, (2018) Kayode, (2020) Shah a, Xu Qingyu (2020). وبذلك اختلفت الدراسة الحالية مع هذه الدراسات في اختيار العينة.

رابعاً: من حيث أدوات الدراسة

تمثلت أداة الدراسة في الاستبانة مثل khateeb, Shdaifat, Shdaifa (2021), Abu Bakar a, Kiramat Shah a, (2020) Al-Saht , Al-Twait & Alawamleh, (Xu Qingyu (2020), (2018) Kayode.

اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة DAVID M. M. NKINGWA (2013) في أدوات الدراسة المتمثلة في المقابلة والاستبانة.

خامساً: من حيث نتائج الدراسة

كشفت النتائج فعالية تقنيات الاتصال في برامج التعليم عن بعد مثل دراسة khateeb, Shdaifat, (2020) Shdaifa

انفقت الدراسة الحالية مع بعض الدراسات التي كشفت التحديات في التواصل عبر التعليم عن بعد مثل Abu Bakar a, Kiramat Shah a, Xu Qingyu (2020)، ودراسة DAVID M. MNKINGWA دراسة (2020) Alawamleh & , Al-Twait Al-Saht (2013) منها نقص الخبرة لدى المعلم، ضعف الاهتمام بالتواصل عبر التعليم عن بعد.

المحور الثالث: دراسات تناولت التعليم عن بعد

1- دراسة السبوع وآخرون (2021):

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى واقع التعليم عن بعد في تدريس العلوم واللغة الإنجليزية في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر معلمي المرحلة الأساسية بمحافظة الكرك في الأردن، ولتحقيق هدف الدراسة تم اتباع المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من (74) معلماً ومعلمة، وتمثلت أداة الدراسة في استبانة لجمع البيانات، وأظهرت نتائج الدراسة أن درجة توظيف التعليم عن بعد جاءت بدرجة مرتفعة وبمتوسط حسابي (3،89)، وأظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في واقع التعليم عن بعد تبعاً لمتغيرات (الجنس، المؤهل الأكاديمي، الخبرة الوظيفية، التخصص).

2 دراسة الجهني (2021):

هدفت هذه الدراسة للكشف عن تصورات طلبة الدراسات العليا في جامعة الطائف حول تأثير التعلم الذاتي على فاعلية التعليم عن بعد في ظل جائحة كورونا من وجهة نظرهم، وتكونت عينة الدراسة من (234) طالباً وطالبة من طلبة الدراسات العليا في جامعة الطائف، وتم جمع البيانات باستخدام استبانة للتعلم الذاتي وأخرى للتعليم عن بعد، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى التعلم الذاتي والتعليم عن بعد لدى طلبة الدراسات العليا في جامعة الطائف جاء بدرجة مرتفعة، وكذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لأثر الجنس في كل من التعلم الذاتي، والتعليم عن بعد وجاءت

الفروق لصالح الإناث، أيضا توجد علاقة إيجابية ذات دالة إحصائية بين التعلم الذاتي والتعليم عن بُعد في ظل جائحة كورونا.

4- دراسة الفيصل (2021):

هدفت الدراسة التعرف إلى إيجابيات و سلبيات اللجوء إلى التعليم عن بعد عبر دراسة حالة كلية الخوارزمي الدولية، بالإضافة إلى تسليطها الضوء على عوامل النجاح والتميز في هذه المرحلة وعلى كيفية التزامها بمعايير الجودة والاعتماد، ولتحقيق هدف الدراسة اتبعت الباحثة المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من، وتمثلت أداة الدراسة في بطاقة الملاحظة حول دور المؤسسة التعليمية (كلية الخوارزمي) والإجراءات التنفيذية لقرارات وزارة التربية والتعليم، أظهرت نتائج الدراسة أن تجربة التعليم عن بعد بعض تجربة ناجحة، وذلك لعدة أسباب منها الإدارة والتخطيط الجيد.

5- الرنتيسي (2020)

هدفت الدراسة التعرف إلى معوقات تطبيق التعليم عن بعد في مدارس وكالة الغوث بمحافظة غزة خلال فترة جائحة فيروس كورونا Covid-19 من وجهة نظر المعلمين، لتحقيق هدف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي، تكونت عينة الدراسة من (366) معلم من مدارس وكالة الغوث في محافظات غزة، وتمثلت أداة الدراسة في استبانة مكونة من (36) فقرة، أظهرت نتائج الدراسة أن معوقات التعليم عن بعد في مدارس وكالة الغوث بمحافظة غزة كانت بدرجة كبيرة بمتوسط حسابي (13.4) وبنسبة مئوية (83%)، وأن المعوقات المتعلقة بالمعلمين جاءت بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (25.4) وبنسبة مئوية (85%)، تلتها المعوقات التقنية بمتوسط حسابي (21.4) وبنسبة مئوية (84%)، ثم المعوقات المتعلقة بالطلبة بمتوسط حسابي (16.4) وبنسبة مئوية (83%)، وقد جاءت المعوقات المتعلقة بالإدارة المدرسية بمتوسط حسابي (88.3) وبنسبة مئوية (78%).

6- دراسة الحوشان (2020):

هدفت الدراسة إلى تقييم التعلم عن بعد خلال جائحة كورونا باستخدام نموذج القرار المتعدد (CIPP)، من خلال تقييم سياق ومدخلات وعمليات ومخرجات التجربة من وجهة نظر الطلاب والطالبات على مستوى البكالوريوس في الجامعات السعودية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام

المنهج الوصفي، وتمثلت أداة الدراسة في الاستبانة مكونة من (22) فقرة، موزعة إلى أربعة مجالات (السياق ، المدخلات ، العمليات ، المخرجات)، تم تطبيقه على عينة عشوائية بسيطة مكونة من (502) طالب وطالبة، أظهرت نتائج الدراسة أن مجال المدخلات كان الأعلى الذي تحقق بدرجة عالية (52.3) ، ثم المخرجات بدرجة متوسطة (39.3) ، والعمليات بدرجة متوسطة (26.3) وتقييم السياق بمتوسط درجة (23.3).

7- دراسة الربابعة (2020)

هدفت الدراسة إلى الكشف عن الدور الذي يؤديه التعليم عن بعد في تنمية التعلم الذاتي لدى طلبة جامعة الزرقاء الخاصة في ظل انتشار فيروس كورونا من وجهة نظرهم، ولتحقيق هدف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي، وتكونت عينة من (138) طالباً من طلبة جامعة الزرقاء الخاصة، وتمثلت أدوات الدراسة في استبانة لجمع بيانات، أظهرت نتائج الدراسة أن تقييم عينة الدراسة لمستوى التعليم عن بعد والتعلم الذاتي كان متوسطاً، وأنه توجد علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين التعليم عن بعد والتعلم الذاتي.

8 - دراسة الشديفات (2020)

هدفت الدراسة التعرف إلى واقع توظيف التعليم عن بعد بسبب مرض كورونا في مدارس قصبة المفرق من وجهة نظر مديري المدارس فيها، ولتحقيق هدف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي، وتكونت عينة من (145) مديراً ومديرة، وتمثلت أدوات الدراسة في استبانة مكونة من ثلاثة مجالات (المعرفي، والمهاري، والتقويمي) بواقع (20) فقرة، وتم التأكد من صدقها وثباتها، أظهرت نتائج الدراسة أن واقع التعليم عن بعد بسبب مرض كورونا من وجهة مديري مدارس قصبة الفرق جاء بدرجة متوسطة، بمتوسط حسابي (49.2)، وكما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات أفراد العينة واقع التعليم عن بعد بسبب مرض كورونا من وجهة مديري مدارس قصبة الفرق تبعاً لمتغير الجنس وذلك لصالح الاناث، وكذلك تبعاً لمتغير المرحلة الأساسية.

9- دراسة صفر وآغا (2020):

هدفت الدراسة التعرف إلى المعوقات التي منعت المؤسسات التربوية الحكومية في دولة الكويت أثناء أزمة انتشار جائحة فيروس كورونا المستجد من مواصلة توفير خدماتها التربوية لمستفاديه

عبر التعليم والتعلم عن بعد، ولتحقيق هدف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من (2607) معلم، وتمثلت أداة الدراسة في استبانة لجمع البيانات، تكونت من ثلاث مجالات: (اللوجستي، الأكاديمي، الإداري)، وأظهرت نتائج الدراسة أن المعوقات بمجالاتها الثلاثة لها درجة تأثير كبيرة جداً، حيث حازت المعوقات الإدارية على أعلى المتوسطات بمتوسط (12.4)، ثم المعوقات الأكاديمية بمتوسط (04.4)، ومن ثم المعوقات اللوجستية بمتوسط (86.3).

10- دراسة الهاجري (2020):

هدفت الدراسة التعرف إلى واقع استخدام منصات التعليم عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا (بوابة المستقبل أنموذج)، ولتحقيق هدف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من (200) من المسؤولين عن التحول الرقمي في تعليم البنين والبنات، ومجموعة من الطلاب والطالبات، وتمثلت أداة الدراسة في استبانة لجمع البيانات، وأظهرت نتائج الدراسة مستوى أداء البوابة من وجهة المسؤولين جاءت بدرجة جيدة بمتوسط (3)، ومن وجهة نظر الطالبات بدرجة جيدة بمتوسط (2.9)، ومن وجهة نظر الطلاب بدرجة جيدة بمتوسط (5.3)، ومستوى التفاعل بين الأطراف المعنية بدرجة جيدة بمتوسط (8.2).

11- دراسة Francesco Vincenzo Ferraro (2020)

هدفت الدراسة التعرف إلى تصورات الطلبة عن التعليم عن بعد في المدارس الثانوية في نابولي (إيطاليا)، ولتحقيق هدف الدراسة تم اتباع المنهج الوصفي، وتكونت عينة من (83) طالباً وطالبة، وتمثلت أدوات الدراسة في استبانة عبر الانترنت لجمع بيانات، أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق في تصورات الطلبة للتعليم عن بعد تبعاً لمتغير الجنس، وأكدت النتائج أهمية العلاقات بين الطلاب بغض النظر عن المسافة الناتجة عن التعلم عن بعد غير المتزامن، ولم يلاحظ الطلاب انخفاضاً في علاقاتهم مع أقرانهم أو معلمهم، وكما أظهرت النتائج أن التعلم غير المتزامن قد يكون مفيداً في التقليل من القلق عند الطلاب.

12- دراسة Lassoued, Alhendawi, Bashitialshaer (2020)

هدفت الدراسة إلى الكشف عن معوقات تحقيق الجودة في التعلم عن بعد خلال فترة دائحة كوفيد - 19 في جامعات الوطن العربي (الجزائرية والمصرية والفلسطينية والعراقية)، ولتحقيق هدف

الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي، وتكونت عينة من (100) أستاذ جامعي و (300) طالب جامعي، وتمثلت أدوات الدراسة في استبانة لجمع بيانات، أظهرت نتائج الدراسة أن هناك عقبات تربوية وتقنية ومالية تواجه التعليم عن بعد، وتبين أن الجامعات العربية جمعت بين الأشكال القديمة والحديثة للتعليم عن بعد كتقديم الدروس عبر الإذاعة والتلفزيون، واستخدام الانترنت كالمنصات التعليمية أو مواقع التواصل الاجتماعي.

13- دراسة Churiyah ,Filianti, Sakdiyyah, (2020)

هدفت الدراسة التعرف إلى أنظمة التعلم عن بعد الذي يقوم بها التعليم الإندونيسي في جائحة كوفيد-19 ، ولتحقيق هدف الدراسة تم اتباع المنهج الوصفي، وتمثلت أدوات الدراسة في المقابلات المتعمقة مع عينات من الطلاب والمعلمين وأولياء الأمور، وأظهرت نتائج الدراسة أن التعليم في أندونيسا أعد بنية تحتية افتراضية جيدة، لكن هناك عوامل لا تزال بحاجة إلى فهم المزيد حول التعلم عن بعد الطلاب لديهم تعليم ذاتي منخفض، والمعلمون لديهم تأتأة بشأن التكنولوجيا، وأولياء الأمور يفتقرون إلى فهم طبيعة أنشطة التدريس والتعلم عن بعد.

14- دراسة Konig and Biela (2020)

هدفت الدراسة التعرف إلى مدى تكيف المعلمين مع التدريس عبر الانترنت في بداية حياتهم المهنية مع التدريس عبر الإنترنت أثناء إغلاق المدارس بسبب جائحة كوفيد 19 في ألمانيا ومعرفة آثار كفاءتهم، ولتحقيق هدف الدراسة تم اتباع المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من (165) معلمة في منطقة كولونيا الكبرى، وتمثلت أدوات الدراسة في استطلاع رأي المعلمين، أظهرت نتائج الدراسة أن كفاءة المعلم الرقمية وأن أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مفيدة في التكيف مع التدريس عبر الإنترنت.

15- دراسة Karatas and Tuncer (2020)

هدفت الدراسة المحافظة على تنمية المهارات اللغوية لمعلمي اللغة الإنجليزية كلغة أجنبية قبل الخدمة خلال التعليم عن بعد في تركيا، ولتحقيق هدف الدراسة تم اتباع المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من (118) معلمة ومعلماً تركيا للغة الإنجليزية كلغة أجنبية قبل الخدمة، وتمثلت

أدوات الدراسة في استبانة لجمع البيانات، وأظهرت نتائج الدراسة أن أكثر فائدة كان لمهارة الكتابة وأقل فائدة لمهارة التحدث، نظراً لاستخدام مهارة الكتابة باستمرار في جميع الواجبات المنزلية.

التعقيب على المحور الثالث:

أولاً: من حيث الهدف:

هدفت بعض الدراسات إلى التعرف على واقع التعليم عن بعد مثل دراسة السبوع وآخرون (2021)، الشديفات (2020)، ودراسة (2020)، دراسة العنزي والسعيد (2021)، دراسة الهاجري (2020).

بعض الدراسات هدفت التعرف إلى تصورات الطلبة عن التعليم عن بعد مثل دراسة الجهني (2021)، ودراسة Francesco Vincenzo Ferraro (2020).

بعض الدراسات هدفت إلى التعرف على إيجابيات وسلبيات التعليم عن بعد مثل دراسة الفيصل (2021).

بعض الدراسات هدفت إلى دور التعليم عن بعد مثل دراسة الربابعة (2020)، وهدفت دراسة König and Biela (2020) إلى التعرف على درجة تكيف المعلمين مع التدريس عبر الإنترنت واتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات التي هدفت إلى التعرف على معوقات التعليم عن بعد مثل دراسة صفر وآغا (2020)، ودراسة الرنتيسي (2021)، Churiyah ,Filianti, Sakdiyyah (2020)، Lassoued, Alhendawi, Bashitialshaaer (2020).

ثانياً من حيث منهج الدراسة:

اتبعت الدراسة الحالية المنهج الوصفي والبحث النوعي.

ثالثاً من حيث عينة الدراسة:

اختارت بعض الدراسات عينة من المعلمين مثل السبوع وآخرون (2021)، الرنتيسي (2021)، Karatas and Tuncer (2020)، König and Biela (2020)،

هناك دراسات تكونت العينة من الطلبة مثل دراسة الجهني (2021)، Francesco Vincenzo Ferraro (2020).

هناك دراسات تكونت العينة من أستاذ جامعي وطلبة مثل دراسة Lassoued, Alhendawi, Bashitialshaaer (2020).
تكونت عينة الدراسة الحالية من معلمات.

رابعاً من حيث أدوات الدراسة:

- تمثلت أداة الدراسة في استبانة مثل دراسة Francesco Vincenzo Ferraro (2020)،
السبوع وآخرون (2021)، الجهني (2021)، الرنتيسي (2021)، Karatas and
Tuncer (2020)، König and Biela (2020).

- وتمثلت في بطاقة الملاحظة مثل دراسة الفيصل (2021).
- وتمثلت أدوات الدراسة الحالية في أداة المقابلة وأداة الاستبانة.

خامساً من حيث نتائج الدراسة:

كشفت بعض الدراسات مستوى توظيف التعليم عن بعد بدرجة مرتفعة مثل دراسة السبوع (2021)،
الجهني (2021)، وكشفت بعض النتائج أن تجربة التعليم عن بعد تجربة ناجحة مثل الفيصل
(2021).

اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة الرنتيسي (2021) التي كشفت عن معوقات التعليم عن بعد فيما
يتعلق بالمعلمين كنقص الخبرة المعلمين في برامج التعليم عن بعد منها عدم الاهتمام بالتعليم عن
بعد. واتفقت الدراسة الحالية مع دراسة صفر وآغا (2020) عن معوقات لوجستية كعدم توفر
الأجهزة، عدم توفر شبكات الإنترنت، معوقات أكاديمية مثل عدم توفر الوعي لدى أولياء الأمور.

أوجه استفادة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة:

- تحديد مشكلة الدراسة وفروضها.
- تحديد أهداف الدراسة وأهميتها.
- تنظيم الإطار النظري الخاص بالدراسة.

- اختيار المنهج المناسب للدراسة.
- تحديد إجراءات الدراسة.
- تصميم أدوات الدراسة.
- اختيار الأساليب الإحصائية والمعالجات الإحصائية الملائمة للحصول على نتائج الدراسة.
- تفسير نتائج الدراسة.
- الاستفادة من مراجع الدراسات السابقة.
- إعداد الجداول والملاحق.

مميزات الدراسة الحالية:

- تناولت الدراسة الحالية عدة موضوعات مهمة وهي:
- الكشف عن التحديات التي تواجه معلمات المرحلة الأساسية في التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد.
- تقديم تصور مقترح لتحسين مهارات التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد لمعلمات المرحلة الأساسية.
- اتبعت الدراسة المنهج الوصفي والبحث النوعي.
- تنوعت أدوات الدراسة فتمثلت أداتي الدراسة في أداة المقابلة وأداة الاستبانة.

الفصل الرابع

إجراءات الدراسة

الفصل الرابع

الطريقة والإجراءات

استعرضت الباحثة في هذا الفصل الطريقة والإجراءات التي اتبعتها الباحثة في هذه الدراسة، حيث يتضمن هذا الفصل مجتمع الدراسة، عينة الدراسة، المنهج المتبع، بالإضافة إلى بناء أدوات الدراسة، وخطوات ضبط الأدوات والتحليل الإحصائي المتبع وخطوات تطبيق الدراسة.
منهج الدراسة:

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي والبحث النوعي في الدراسة. فالمنهج الوصفي هو الذي يتناول دراسة الأحداث والمشكلات من خلال الوصف بطريقة علمية، وإيجاد تفسيرات منطقية لتلك النتائج. ويعرف (الأغا والأستاذ، 1999، ص83) المنهج الوصفي بأنه المنهج الذي يدرس ظاهرة أو حدثاً من خلال الحصول على المعلومات التي تجيب عن أسئلة البحث دون تدخل الباحث فيها". والبحث النوعي يهدف للحصول على بيانات نوعية تفيد الدراسة. وتعرف (القحطاني، 2020، ص2644) البحث النوعي بأنه نوع من البحوث الكيفية التي تدرس الظاهرة التربوية في السياق ويحللها ويفسرها تفسيراً علمياً باستخدام أدوات نوعية غير كمية مثل الملاحظة بالمشاركة، المقابلة، والوثائق.
مجتمع الدراسة وعينتها:

تكون مجتمع الدراسة من معلمات المرحلة الأساسية في محافظات قطاع غزة، وقد اختارت الباحثة من مجتمع الدراسة (52) معلمة كعينة فعلية للدراسة، و(20) معلمة كعينة استطلاعية للدراسة.

وقامت الباحثة بتصميم الاستبانة إلكترونياً باستخدام نماذج جوجل (Google Forms)، وأتاحها لمجتمع الدراسة لمدة (20) يوماً، وقد حصلت الباحثة على (52) استجابة من معلمات المرحلة الأساسية، وفيما يأتي وصف لخصائص عينة الدراسة:

جدول (1،4): توزيع أفراد العينة حسب خصائصهم

| المتغير | مستويات المتغير | العدد | النسبة % |
|-------------------|-------------------------|-------|----------|
| المؤهل العلمي | بكالوريوس | 37 | 71.2 |
| | دراسات عليا | 9 | 17.3 |
| | دبلوم | 6 | 11.5 |
| سنوات الخدمة | أقل من 5 سنوات | 24 | 46.2 |
| | من 5 سنوات إلى 10 سنوات | 18 | 34.6 |
| | 10سنوات فأكثر | 10 | 19.2 |
| مكان العمل | شرق غزة | 21 | 40.4 |
| | غرب غزة | 22 | 42.3 |
| | رفح | 2 | 3.8 |
| | شرق خانينونس | 7 | 13.5 |
| المجموع لكل متغير | | 52 | 100.0 |

أدوات الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة، قامت الباحثة بإعداد الأدوات الآتية:

1- بطاقة مقابلة لمعلمات المرحلة الأساسية:

- **تحديد الهدف من المقابلة:** تهدف المقابلة إلى حصول الباحثة على معلومات أولية حول ممارسة معلمات المرحلة الأساسية لمهارات التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد، والتحديات التي تواجههن في تحسين التواصل اللفظي، وتحديد بعض المقترحات التي تساعد في تحقيق ذلك.

- **صياغة أسئلة المقابلة:** تكونت أسئلة المقابلة من (5) أسئلة، هي:

(1) ما الوسيلة الإلكترونية التي تتواصلين بها تواملاً لفظياً مع طلابك عبر التعليم عن بعد؟

(2) كيف تتواصلين مع طلابك تواملاً لفظياً عبر التعليم عن بعد؟

(3) ما أفضل أنواع التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد من وجهة نظرك؟ ولماذا؟

(4) ما التحديات التي تواجهها في التواصل اللفظي مع طلبتك عبر التعليم عن بعد؟

(5) ما المقترحات لتحسين التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد؟

- **تحديد معلمات المرحلة الأساسية:** قامت الباحثة بتحديد المعلمات المشاركات في المقابلة، وهن من مديرات التربية والتعليم، وقد حرصت الباحثة على اختيار معلمات لديهن خبرة في تدريس المرحلة الأساسية لما يتمتعن به من خبرات تساعد الباحثة في الحصول على معلومات ذات قيمة.

● **صدق بطاقة المقابلة:**

للتأكد من صدق بطاقة المقابلة عرضت الباحثة بطاقة المقابلة في صورتها الأولية على مجموعة من السادة المحكمين المتخصصين في مجال التربية (ملحق 2)، وقد أجرت الباحثة تعديلات على صياغة بعض الأسئلة، كما وأشاروا بإمكانية تطبيق المقابلة.

● **ثبات بطاقة المقابلة:**

للتأكد من ثبات المقابلة قامت الباحثة بإعادة تحليل التسجيل الصوتي والإجابات الكتابية بعد أسبوعين من التحليل الأول، وتم حساب معامل الاتساق بين التحليل الأول والتحليل الثاني وكان يساوي 85%

- **طريقة المقابلة:** تم إجراء مقابلات شخصية وجهاً لوجه، وبعض المقابلات عبر شبكة التواصل الاجتماعي والواتس آب.
- **أداة تسجيل المقابلة:** تم استخدام التسجيل الصوتي والإجابات الكتابية.
- **تطبيق بطاقة المقابلة:** تم تطبيق المقابلة خلال الفصل الدراسي الثاني للعام الدراسي 2020 - 2021.

2- استبانة معلمات المرحلة الأساسية:

• هدف الاستبانة:

تهدف الاستبانة إلى قياس مدى ممارسة معلمات المرحلة الأساسية لمهارات التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد والتحديات التي تعوق ذلك.

• محاور الاستبانة:

بالاطلاع على الأدب التربوي، ونتائج المقابلة التي أجريت مع (15) معلمة لمرحلة التعليم الأساسي، وما خلصت إليه المقابلة من نتائج ومقترحات، تكونت الاستبانة من ثلاثة محاور، هي:

- مدى ممارسة المعلمة لآلية التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد، وتكونت من (10) فقرات.

- التحديات في التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد، وتكونت من (10) فقرات.

- مقترحات لتحسين التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد، وتكونت من (7) فقرات.

• نظام التقدير:

قامت الباحثة بوضع تقدير كمي لتقدير استجابات معلمات المرحلة الأساسية حول مهارات التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد، وتكوّن التقدير من تدرّج خماسي (بدرجة كبيرة جداً، كبيرة، متوسطة، قليلة، قليلة جداً) وتقدّر كميّاً حسب الجدول التالي:

جدول (2،4): نظام التقدير حسب مقياس ليكرت الخماسي

| التقدير اللفظي | بدرجة كبيرة جداً | كبيرة | متوسطة | قليلة | قليلة جداً |
|----------------|------------------|-------|--------|-------|------------|
| التقدير الكمي | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

صدق الاستبانة:

أ) صدق المحكمين:

قامت الباحثة بعرض النسخة الأولية من الاستبانة على مجموعة من السادة المحكمين (ملحق رقم 2).

ب) صدق الاتساق الداخلي:

يقصد بمعامل الاتساق الداخلي بأنه ارتباط كل فقرة من فقرات الاستبانة مع الدرجة الكلية للمجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة. وقد تم تطبيق معامل الاتساق الداخلي على عينة استطلاعية

مكونة من (20) معلمة من معلمات المرحلة الأساسية، وتم حساب معامل الارتباط بين درجاتهم على كل فقرة من مجالات الاستبانة مع درجتها الكلية.

1) صدق الاتساق الداخلي لمحور "مدى ممارسة المعلمة لآلية التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد":

جدول (3،4): معامل الارتباط بين كل فقرة مع الدرجة الكلية للمحور الأول

| م | الفقرة | معامل الارتباط |
|----|--|----------------|
| 1 | أتواصل مع الطلبة بشكل متزامن | **0.691 |
| 2 | أتواصل مع الطلبة عبر بشكل غير متزامن. | *0.530 |
| 3 | أتواصل مع الطلبة لفظيا. | *0.791 |
| 4 | أتواصل مع الطلبة كتابيا. | **0.622 |
| 5 | أتواصل مع الطلبة بأساليب تناسبهم. | **0.687 |
| 6 | أقوم بتدريب الطلبة على استخدام تقنيات التواصل اللفظي. | **0.906 |
| 7 | يستطيع الطلبة طرح الأسئلة والاستفسار أثناء التواصل اللفظي | **0.829 |
| 8 | أشعر بالرضى عن مدى التواصل اللفظي مع الطلبة. | *0.765 |
| 9 | أشعر بالرضى من الإدارة المدرسية عن تواصلتي مع الطلبة عبر التعليم عن بعد. | **0.869 |
| 10 | أشعر بالرضى عن مدى متابعة أولياء الأمور لتواصلتي اللفظي مع الطلبة | **0.722 |

* دالة عند مستوى (0.05) / قيمة معامل الارتباط عند مستوى (0.05) ودرجة حرية (18) يساوي (0.444)

** دالة عند مستوى (0.01) / قيمة معامل الارتباط عند مستوى (0.01) ودرجة حرية (18) يساوي (0.561)

2) صدق الاتساق الداخلي لمحور "التحديات في التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد":

جدول رقم (4.4): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثاني والدرجة الكلية للمحور

| م | الفقرة | معامل الارتباط |
|---|--|----------------|
| 1 | يؤثر الأعداد الكبيرة للطلبة في التواصل اللفظي. | **0.857 |
| 2 | يؤثر انقطاع التيار الكهربائي أثناء عملية التواصل اللفظي. | **0.757 |
| 3 | يؤثر صعوبة التواصل اللفظي المباشر مع الطلبة. | **0.692 |

| م | الفقرة | معامل الارتباط |
|----|--|----------------|
| 4 | يؤثر قلة خبرات الطلبة في استخدام تقنيات التواصل اللفظي. | *0.552 |
| 5 | تؤثر ضعف جودة الانترنت على التواصل اللفظي مع الطلبة. | **0.614 |
| 6 | تؤثر قلة خبرة المعلم في التواصل اللفظي. | **0.519 |
| 7 | يؤثر قلة خبرة أولياء الأمور في التواصل عبر التقنيات الحديثة. | **0.726 |
| 8 | يؤثر ضعف تفاعل الطلبة في التواصل اللفظي. | **0.797 |
| 9 | يؤثر عدم توفر الأجهزة الذكية لدى الطلبة على التواصل اللفظي. | **0.825 |
| 10 | يؤثر عدم اهتمام الطلبة بالتعليم عن بعد على التواصل اللفظي. | **0.772 |

* دالة عند مستوى (0.05) / قيمة معامل الارتباط عند مستوى (0.05) ودرجة حرية (18) يساوي (0.444)
** دالة عند مستوى (0.01) / قيمة معامل الارتباط عند مستوى (0.01) ودرجة حرية (18) يساوي (0.561)

3) صدق الاتساق الداخلي لمحور "مقترحات لتحسين التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد":

جدول رقم (5.4): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثالث والدرجة الكلية للمحور

| م | الفقرة | معامل الارتباط |
|---|--|----------------|
| 1 | زيادة عدد جلسات التواصل اللفظي بين المعلم والطلبة. | **0.652 |
| 2 | التنوع في تقنيات التواصل اللفظي. | **0.820 |
| 3 | تعزيز الطلبة من المعلم يحسن التواصل اللفظي. | **0.635 |
| 4 | إتاحة الحرية للطلبة في طرح الأسئلة والاستفسار يحسن التواصل اللفظي. | **0.703 |
| 5 | عمل لقاءات لأولياء الأمور في التعامل مع التطبيقات الحديثة. | **0.689 |
| 6 | عمل دورات تدريبية للمعلم في كيفية عمل التطبيقات الحديثة. | *0.530 |
| 7 | متابعة أداء المعلم في التواصل اللفظي من قبل الإدارة. | **0.579 |

* دالة عند مستوى (0.05) / قيمة معامل الارتباط عند مستوى (0.05) ودرجة حرية (18) يساوي (0.444)
** دالة عند مستوى (0.01) / قيمة معامل الارتباط عند مستوى (0.01) ودرجة حرية (18) يساوي (0.561)

ثبات الاستبانة:

يُشير مفهوم ثبات الاستبانة إلى مدى اتساق النتائج إذا ما تم إعادة تطبيق الاستبانة على الأفراد أنفسهم، سواء أكان تحت الظروف نفسها أم ظروف مشابهة، ويُعد معامل الثبات جيداً إذا زاد عن (0.70)، وقد قامت الباحثة بالتحقق من ثبات الاستبانة من خلال طريقة ألفا كرونباخ. والجدول (4.6) توضح النتائج:

جدول رقم (4، 6): ثبات الاستبانة بطريقة ألفا كرونباخ

| م | المجال | العدد | معامل ألفا كرونباخ |
|---|--|-------|--------------------|
| 1 | مدى ممارسة المعلمة لآلية التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد | 10 | 0.86 |
| 2 | التحديات في التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد | 10 | 0.88 |
| 3 | مقترحات لتحسين التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد | 7 | 0.77 |

يتضح من النتائج الموضحة في جدول (6) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لمحاوَر الاستبانة (0.86، 0.88، 0.77) على الترتيب، وجميع هذه القيم أكبر من (0.70)، وتدل على ثبات الاستبانة، وصلاحيتها للتطبيق على عينة الدراسة الفعلية.

الأساليب الإحصائية

نظراً لطبيعة الدراسة والفرضيات التي تختبرها الدراسة، وبعد التأكد من اعتدالية البيانات، استخدمت الباحثة الأساليب الإحصائية المعلمية من خلال برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، وتمثلت الأساليب الإحصائية في:

- النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي، لوصف نتائج محاور الاستبانة وفقراتها.
- اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA - One Way Analysis of Variance) لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين ثلاث مجموعات أو أكثر من البيانات.

- المحك المعتمد في الدراسة:

جدول (4.7) المحك المعتمد في الدراسة

| درجة الموافقة | الوزن النسبي المقابل له | طول الخلية |
|---------------|-------------------------|---------------------|
| ضعيفة جداً | من 20% - 36% | من 1 - 1.80 |
| ضعيفة | أكبر من 36% - 52% | أكبر من 1.80 - 2.60 |
| متوسطة | أكبر من 52% - 68% | أكبر من 2.60 - 3.40 |
| مرتفعة | أكبر من 68% - 84% | أكبر من 3.40 - 4.20 |
| مرتفعة جداً | أكبر من 84% - 100% | أكبر من 4.20 - 5 |

وبذلك يتم التمييز بين خمس مستويات من درجات الموافقة على استجابات معلمات

المرحلة الأساسية، وهي (منخفضة جداً، منخفضة، متوسطة، مرتفعة، مرتفعة جداً).

الفصل الخامس

نتائج الدراسة

الفصل الخامس

نتائج الدراسة

استعرضت الباحثة في هذا الفصل أهم النتائج التي خلصت لها الدراسة بناءً على المعالجات الإحصائية المناسبة للبيانات من خلال تطبيق أدوات الدراسة المتمثلة في المقابلة والاستبانة على عينة الدراسة، بالإضافة إلى مناقشة وتفسير ما تم الوصول إليه من نتائج الدراسة وفروضها.

نتائج المقابلة:

أجريت المقابلة مع عينة من معلمات المرحلة الأساسية في قطاع غزة، وقد بلغ عددهن (15) معلمة، وتهدف المقابلة إلى حصول الباحثة على معلومات أولية حول عملية التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد لدى معلمات المرحلة الأساسية، والتي قد تعينها في بناء استبانة الدراسة، وصياغة مقترح تحسين عملية التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد في مرحلة التعليم الأساسي. وفيما يلي نتائج المقابلة:

الإجابة عن السؤال الأول من المقابلة: "ما الوسيلة الإلكترونية التي تتواصلين بها تواملاً لفظياً مع طلابك عبر التعليم عن بعد؟"

وجّه السؤال إلى معلمات المرحلة الأساسية بشكلٍ مفتوح، وقد قامت الباحثة بتفريغ إجابات المعلمات، وتنظيمها في جدول تكراري ليسهل عليها الوصول إلى استنتاجات وتفسيرات تساعد في تحقيق أهداف الدراسة. وفيما يلي الجدول التكراري للإجابة عن السؤال الأول:

جدول (5.1) يوضح تكرارات المعلمات حول الوسيلة الإلكترونية المستخدمة في التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد

| م | الوسيلة الإلكترونية | التكرار | النسبة |
|---|---------------------|---------|--------|
| 1 | الواتس آب | 14 | 93.3% |

| | | | |
|-------|----|---------------------|---|
| 6.7% | 1 | الفيسبوك (الماسنجر) | 2 |
| % 100 | 15 | المجموع | |

يتضح من الجدول (5.1) أن تطبيق الواتس آب (WhatsApp) هو التطبيق الأكثر استخدامًا لدى المعلمات، حيث تستخدمه (14) معلمة بنسبة مئوية بلغت (93.3%)، وقد عزت المعلمات استخدام تطبيق الواتس آب إلى سهولة استخدامه لكل من المعلم والمتعلم، وإمكانية عمل مجموعات تتضمن جميع الطلاب مما يسهل على المعلم التواصل مع الجميع بشكل مباشر، إضافة إلى خلو التطبيق من المثيرات الأخرى التي قد تشتت انتباه الطلاب، إضافة إلى تميز التطبيق بإمكانية إضافة تعليقات صوتية وصور، ورموز تشجيعية تستخدم في التعزيز اللفظي للطلاب.

فيما استخدمت معلمة واحدة فقط بنسبة (6.7%) ماسنجر الفيسبوك في عملية التواصل اللفظي، وقالت المعلمة إن استخدامها لماسنجر الفيس بوك جاء بسبب انتشاره الكبير بين الناس، وبالتالي إمكانية تواجد أولياء الأمور بشكل مستمر على هذا التطبيق، مما يسهل عملية التواصل مع الطلاب وأولياء أمورهم.

الإجابة على السؤال الثاني من المقابلة: "ما أفضل الوسائل الإلكترونية في التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد؟"

وجّه السؤال إلى معلمات المرحلة الأساسية بشكل مفتوح، وقد قامت الباحثة بتفريغ إجابات المعلمات، وتنظيمها في جدول تكراري ليسهل عليها الوصول إلى استنتاجات وتفسيرات تساعد في تحقيق أهداف الدراسة. وفيما يلي الجدول التكراري للإجابة عن السؤال الثاني:

جدول (5.2) يوضح تكرارات المعلمات حول الوسيلة الأفضل في التواصل اللفظي عبر التعليم

عن بعد

| م | الوسيلة الأفضل | التكرار | النسبة |
|---|-------------------|---------|--------|
| 1 | الواتس آب | 10 | 66.66% |
| 2 | الصفوف الافتراضية | 3 | 20% |

| | | | |
|-------|----|----------|---|
| 6.66% | 1 | المانسجر | 3 |
| 6.66% | 1 | الزوم | 4 |
| | 15 | المجموع | |

يتضح من الجدول (2. 5) أن الواتس آب (WhatsApp) كوسيلة للتواصل اللفظي جاءت بالمرتبة الأولى من وجهة المعلمات بتكرار (10) معلمات بنسبة مئوية بلغت (66.66%)، وقد عزت المعلمات استخدام تطبيق الواتس آب إلى سهولة استخدامه وشيوعه ومرونته في التعامل. حيث قالت معلمة رقم 3 " لكل مرحلة ما يناسبها ، المرحلة الأساسية الأنسب لها الواتس اب لانو التواصل مباشر مع الطالب وولي الأمر"، واتفقت معها معلمة رقم (14) على التواصل المباشر مع ولي الأمر.

فيما يلاحظ اتفقت ثمان معلمات على سهولة الواتس في التعامل وهن معلمة رقم (4)، ورقم (5)، ورقم (6)، ورقم (7)، ورقم (8)، ورقم (10)، ورقم (11)، ورقم (12). فيما ورد عن معلمة رقم (6) " لأنني ما جربت غيره، وهو سهل ومريح وفي متناول الجميع، ومش محتاج دورات لإتقانه وبتقديري تتحكمي بالمجموعة مين تضيقني ومتى تفتحني ومتى تسكري"، وقالت معلمة رقم (11) " لأنه برسل من خلاله فيديوهات ويسجل صوت للطلاب بسهولة، وسهل الاستخدام بالنسبة لي ولأولياء الأمور".

بينما الصفوف الافتراضية جاءت في المرتبة الثانية بتكرار (3) معلمات بنسبة بلغت (20%)، وقد عزت المعلمات إلى أن الصفوف الافتراضية تتميز بالعديد من المميزات منها عمل لقاءات مباشرة، فيما ورد عن معلمة رقم (9) "لأنه بقدر اجمع طالبات صفي فقط وكمان بأقدر اجمعهم واعمل لهم لقاء مباشر للقراءة او اختبار شفوي وسهل التعامل من ناحية تسليم الواجب". وأكدت معلمة رقم 15 على "أن الصفوف الافتراضية تتيح للمعلم التحكم بشكل أكبر، ويستطيع الطالب معرفة ما له وما عليه"

بينما جاء المانسجر بتكرار معلمة واحدة بنسبة (6.6%)، وقالت المعلمة رقم (1) "بأن المانسجر له انتشاره الكبير بين الناس".

وجاء الزوم بتكرار معلمة واحدة بنسبة (6.6%)، وقالت المعلمة رقم (2) بأن الزوم له العديد من الخصائص منها" اللقاء مباشر زي الصف بالزبط بين المعلمة والطالبات، وفيه كاميرا وصوت وعلى شكل صفوف ونقاشات ويتجاوب عليهم مباشرة، وفي امكانية لكتم الصوت والغاء الكاميرا".

الإجابة على السؤال الثالث من المقابلة: "كيف تتواصلين مع طلابك تواملاً لفظياً عبر التعليم عن بعد؟"

وجّه السؤال إلى معلمات المرحلة الأساسية بشكلٍ مفتوح، وقد قامت الباحثة بتفريغ إجابات المعلمات، وتنظيمها في جدول تكراري ليسهل عليها الوصول إلى استنتاجات وتفسيرات تساعد في تحقيق أهداف الدراسة. وفيما يلي الجدول التكراري للإجابة عن السؤال الثالث:

جدول (3. 5) يوضح تكرارات المعلمات حول الكيفية المستخدمة في التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد

| م | كيفية التواصل | التكرار | النسبة |
|---|----------------------|---------|--------|
| 1 | العبارات الكتابية | 15 | 100% |
| 2 | التسجيلات الصوتية | 13 | 86.66 |
| 3 | الفيديوهات التعليمية | 15 | 100% |

يتضح من الجدول (3. 5) أن التواصل اللفظي باستخدام العبارات الكتابية والفيديوهات التعليمية هو الأكثر استخداماً لدى المعلمات، حيث التواصل الكتابي توظفه (15) معلمة بنسبة مئوية بلغت (100%). وقد عزت المعلمات ذلك بأنه يساعد توضيح المهام المطلوبة منهم، فيما ورد عن معلمة رقم 4 " ارسال المهام المطلوبة من الطلاب كتابيا سواء كانت فيديوهات قراءة او واجبات كتابية"

تحديد الواجبات البيتية، حيث قالت معلمة رقم (5) "بأكتب الواجبات المطلوبة منهم حتى ينفذوها". وفيما أكدت معلمة رقم (2) " بارسل المطلوب حله من التمارين الكتاب "

وكذلك الإجابة على الأسئلة من قبل أولياء الأمور، ما أكدته معلمة رقم (6) " بأنها ترد على استفسارات الأهل، بأجواب على أسئلتهم بالكتابة".

تقييم أعمالهم لمعرفة نقاط القوة وتعزيزها ونقاط الضعف لعلاجها، حيث أكدت معلمة رقم 13 " تقييم اعمال الطالبات كتابياً لتعزيز نقاط القوة وعلاج نقاط الضعف والرد على الاستفسارات وتقديم افضل الحلول"

عمل شروحات بسيطة للدروس، فيما ورد رقم (14) " أكتب المفردات الجديدة في الدرس وتفسيرها". وأوضحت معلمة رقم (12) "بأنها تقوم عمل ملخص للدرس بشكل بسيط "

الفيديوهات التعليمية توظفه (15) معلمة بنسبة مئوية بلغت (100%). وهذا يشير إلى شيوع استخدام الفيديوهات التعليمية في التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد، حيث أنها تقرب المعلومة للطالب، فيما ورد عن معلمة رقم " باتواصل عن طريق ارسال الفيديوهات بتقرب المعلومات لهم". وفيما أكدت معلمة رقم 12 "أصور فيديو لقراءة الدرس مع مناقشة المهارات والمفردات".

شرح الدروس وتوضيحها، قالت معلمة رقم (5) " فيديوهات شارحة لكتابة الحروف والاعداد مني او من اليوبو تيب بأخذها". وأكدت معلمة رقم (14) "بأنها تقوم بتقديم محتوى معرفي من خلال ارسال فيديوهات للدروس". وأضحت معلمة رقم (7) " باتواصل من خلال ارسال فيديوهات شارحة للدروس"

يتضح من الجدول أن التسجيلات الصوتية توظفها (13) معلمة بنسبة (88.66%)، حيث أوضحت المعلمات أنها تستخدم التسجيل الصوتي في تسجيل قراءة الدرس، قالت معلمة رقم (6) "بأسجل تسجيلات صوت لقراءة الكلمات وكيفية التهجئة بصورة صحيحة". وأكدت معلمة رقم (10) "بأنها تتواصل مع الطالبات بارسال تسجيلات صوتية لقراءة الدرس". وأضحت معلمة رقم (12) " بأنها ترسل تسجيل صوتي لنصوص الاستماع في اللغة العربية".

وفيما قالت معلمة رقم (9) " من خلال تسجيل صوتي لهم في مناقشة نقاط الضعف وكيفية علاجها وتعزيز نقاط القوة عندهم".

الإجابة على السؤال الرابع من المقابلة: "ما التحديات التي تواجهك في تواصلك اللفظي مع طلابك عبر التعليم عن بعد؟"

وجّه السؤال إلى معلمات المرحلة الأساسية بشكلٍ مفتوح، وقد قامت الباحثة بتفريغ إجابات المعلمات، وتنظيمها في جدول تكراري ليسهل عليها الوصول إلى استنتاجات وتفسيرات تساعد في تحقيق أهداف الدراسة. وفيما يلي الجدول التكراري للإجابة عن السؤال الرابع:

جدول (4.5) يوضح تكرارات المعلمات حول التحديات التي تواجههن في التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد

| م | التحديات | التكرار | النسبة |
|---|---|---------|--------|
| 1 | انقطاع التيار الكهربائي | 5 | 33.33% |
| 2 | عدم توفر الانترنت | 15 | 100% |
| 3 | عدم توفر الأجهزة الذكية | 11 | 73.33% |
| 4 | عدم متابعة أولياء الأمور | 8 | 53.33% |
| 5 | قلة خبرة أولياء الأمور بكيفية عمل التطبيقات الحديثة | 6 | 40% |
| 6 | عدم الاهتمام بالتعليم عن بعد | 2 | 13.33% |
| 7 | جوانب فنية | 4 | 26.66% |
| 9 | عدم مناسبة الوقت | 2 | 13.33% |

يتضح من الجدول (4.5) أن هناك العديد من التحديات التي تواجه المعلمات في التواصل اللفظي، منها: عدم توفر الانترنت عند جميع الطلبة جاء بتكرار (15) معلمة بنسبة مئوية بلغت (100%)، وقد عزت المعلمات ذلك إلى العامل الاقتصادي للأسرة في توفير شبكة الانترنت، فيما ورد عن معلمة رقم (3) "عدم وجود شبكة انترنت عند الأهل، لكثرة عدد أفراد الأسرة لذلك لم يقدر ولي الأمر توفير احتياجات الأولاد". وفيما أكدت معلمة رقم (13) "العامل الاقتصادي للأهل في توفير الأجهزة المحمولة، وكذلك توفير الانترنت".

عدم توفر الأجهزة الذكية عند كل الطلبة، جاء ذلك بتكرار (11) بنسبة مئوية بلغت (73.33%). وقد عزت المعلمات ذلك إلى الوضع الاقتصادي للأولياء الأمور في ذلك. فيما قالت معلمة رقم (9) "الظروف المادية الصعبة عند بعض الأهالي تمنعهم من توفير جوالات". وقالت معلمة رقم (6) " من التحديات عدم توافر الجوالات مع بعض الأهالي".

عدم متابعة أولياء الأمور، جاء ذلك بتكرار (8) بنسبة مئوية بلغت (53.33%). فيما قالت معلمة رقم (2) "من التحديات عدم المتابعة من بعض الأهالي على جروب الواتس". وأكدت معلمة رقم (10) "هناك عزوف بعض الطالبات عن التواصل، وعدم اكتراث بالتعليم عن بعد".

عدم معرفة أولياء الأمور بالتطبيقات الحديثة، جاء ذلك بتكرار (6) وبنسبة مئوية بلغت (40%). فيما قالت معلمة رقم 2 " من التحديات جهل أولياء الأمور في كيفية التواصل في التعليم عن بعد". وأكدت معلمة رقم 4 "عدم دراية أولياء الأمور بالبرامج الحديثة التي تخدم التعليم عن بعد". وأوضحت معلمة رقم (7) "عدم معرفة بعض الأهالي بالتعليم الإلكتروني". وقالت معلمة رقم 11 "ضعف خبرة أولياء الأمور في التواصل من خلال البرامج الحديثة".

انقطاع التيار الكهربائي، جاء بتكرار (5) وبنسبة مئوية (33.33%). قالت معلمة رقم 1 "أهم مشكلة تواجه المعلم والطلبة هي انقطاع التيار الكهربائي". وأكدت معلمة رقم (4) " أن من التحديات انقطاع التيار الكهربائي".

عدم مناسبة وقت التواصل، جاء بتكرار (2) وبنسبة مئوية (13.33%). فيما قالت معلمة رقم (2) " الزامي بوقت معين لينتاسب مع الطالبات وقد لا يتناسب معي". وقالت معلمة رقم (1) "المضايقات والاتصال في الوقت الغير مناسب من قبل أولياء الأمور".

جوانب فنية، جاء بتكرار (4) وبنسبة مئوية (26.66%). فيما قالت معلمة رقم (15) " تقطع للصوت أثناء التواصل". وقالت معلمة رقم (11) "ضيق المساحة التخزينية في الأجهزة" وأكدت معلمة رقم (6) "بأن الأجهزة بطيئة وليس فيها سعة".

الإجابة على السؤال الخامس من المقابلة: "ما المقترحات لتحسين تواصلك اللفظي مع طلابك عبر التعليم عن بعد؟"

وجّه السؤال إلى معلمات المرحلة الأساسية بشكلٍ مفتوح، وقد قامت الباحثة بتفريغ إجابات المعلمات، وتنظيمها في جدول تكراري ليسهل عليها الوصول إلى استنتاجات وتفسيرات تساعد في تحقيق أهداف الدراسة. وفيما يلي الجدول التكراري للإجابة عن السؤال الرابع:

جدول (5.5) يوضح تكرارات معلمات حول المقترحات لتحسين التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد

| م | المقترحات | التكرار | النسبة |
|---|--|---------|--------|
| 1 | اعطاء دورات للأهل في كيفية عمل التطبيقات الحديثة | 8 | 53.33% |
| 2 | اختيار الوقت المناسب للتواصل | 5 | 33.33% |
| 3 | تعزيز الطلاب المشاركين | 5 | 33.33% |
| 4 | تفعيل دور الاشراف | 1 | 6.66% |
| 5 | تحسين اجراءات التواصل | 8 | 53.33% |
| 6 | دعم الوزارة | 1 | 66.6% |

يتضح من الجدول (5.5) أن هناك العديد من المقترحات لتحسين التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد من وجهة نظر المعلمات، منها:

اعطاء دورات للأهل في كيفية عمل التطبيقات الحديثة جاء بتكرار (8) معلمات بنسبة مئوية بلغت (53.33%)، كما جاء في كلام معلمة رقم 2 " اعطاء دورات للأهالي في المدارس للتعامل مع البرامج مثل الزوم وكلاس روم يحسن عملية التواصل". وأكدت معلمة رقم (13) "زيادة الوعي لدى أولياء الأمور بكيفية استخدام تقنيات التعليم عن بعد".

تحسين اجراءات التواصل جاء بتكرار (8) معلمات بنسبة مئوية بلغت (53.33%)، كما جاء في كلام معلمة رقم 8 " عمل مجموعتين على الواتس اب واحدة للمناقشة واخرى لارسال الانشطة من قبل المعلمة فقط"، اتفقت معها المعلمات رقم (4)، ورقم (5)، ورقم (6)، ورقم (7)، ورقم (9). بينما ترى معلمة رقم (15) " تصميم برامج خاصة بالأطفال تمنح المعلمة التحكم الكامل بهذا لقاءات". وترى معلمة رقم (14) "استخدام اللغة السليمة والربط مع موضوعات تهم الطالبات"

تعزير الطلبة المشاركين جاء بتكرار (5) معلمات بنسبة مئوية بلغت (33.33%)، كما جاء في كلام معلمة رقم 9 " تشجيع الطلبة على التواصل عبر الواتس اب والتفاعل مع المعلمة، من خلال عمل شهادات تقدير وغيرها من المعززات للطلبة المشاركين". اتفقت معها المعلمات رقم (4)، ورقم (5)، ورقم (12). أوضحت معلمة رقم (4) "تعزير مشاركات الطلبة المميزة وتنزيلها على مجموعة الأنشطة". وأكدت معلمة رقم (12) " تعزير الطلاب لزيادة دافعية الطلاب الآخرين انو يشارك حتى الانطي نعززه زي زملائه"

اختيار الوقت المناسب للتواصل جاء بتكرار (3) معلمات بنسبة مئوية بلغت (20%). أوضحت معلمة رقم (3) "تحديد الوقت المناسب للتعلم ومع تحديد زمن لكل مادة". وقالت معلمة رقم (10) " من المقترحات تحديد وقت مناسب للتواصل مع الطالبات". وترى معلمة رقم (4) "عقد أوراق العمل الالكترونية في وقتين صباحي ومسائي ليتناسب مع الجميع".

دعم الوزارة جاء بتكرار (1) وبنسبة مئوية بلغت (6.66). قالت معلمة رقم (11) "دعم التعليم عن بعض من قبل الحكومة مساعدة أولياء الأمور في توفير الأجهزة"

تفعيل دور الإشراف جاء بتكرار (1) وبنسبة مئوية بلغت (6.66). قالت معلمة رقم (1) " متابعة متواصلة من قبل المشرفين للمجموعات وتقديم التغذية الراجعة المطلوبة حول الأداء"

نتائج الاستبانة:

الإجابة عن السؤال الأول:

ينص السؤال على: ما ممارسات التواصل اللفظي عبر التعليم عن بُعد التي تمارسها معلمات المرحلة الأساسية في فلسطين؟

وللإجابة عن السؤال قامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والأوزان النسبية لتقديرات معلمات المرحلة الأساسية حول ممارسات التواصل اللفظي عبر التعليم عن بُعد المستخدمة. والجدول (5.6) يبين هذه النتائج:

جدول (5.6): يبين ممارسات التواصل اللفظي عبر التعليم عن بُعد

| م | المهارة | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | الترتيب | درجة الموافقة |
|----|--|---------------|-------------------|--------------|---------|---------------|
| 1 | أتواصل مع الطلبة بشكل متزامن | 3.71 | 0.96 | 0.74 | 4 | مرتفعة |
| 2 | أتواصل مع الطلبة بشكل غير متزامن. | 3.06 | 1.11 | 0.61 | 10 | متوسطة |
| 3 | أتواصل مع الطلبة لفظياً. | 3.50 | 1.02 | 0.70 | 8 | مرتفعة |
| 4 | أتواصل مع الطلبة كتابياً. | 4.38 | 0.82 | 0.88 | 1 | مرتفعة |
| 5 | أتواصل مع الطلبة بأساليب تناسبهم. | 4.15 | 0.83 | 0.83 | 2 | مرتفعة |
| 6 | أقوم بتدريب الطلبة على استخدام تطبيقات التواصل اللفظي. | 3.67 | 1.00 | 0.73 | 5 | مرتفعة |
| 7 | يستطيع الطلبة طرح الأسئلة والاستفسار أثناء التواصل اللفظي | 3.42 | 1.00 | 0.68 | 9 | مرتفعة |
| 8 | أقدم تغذية راجعة للطلبة أثناء التواصل اللفظي. | 3.63 | 1.05 | 0.73 | 7 | مرتفعة |
| 9 | أشعر بالرضى من متابعة لإدارة المدرسية والإشراف عن تواصلي مع الطلبة عبر التعليم عن بعد. | 3.65 | 1.10 | 0.73 | 6 | مرتفعة |
| 10 | أشعر بالرضى عن مدى متابعة أولياء الأمور لتواصلي اللفظي مع الطلبة | 3.79 | 0.96 | 0.76 | 3 | مرتفعة |
| | ممارسات التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد | 3.70 | 0.64 | 0.74 | -- | مرتفعة |

تُشير النتائج في الجدول (5.6) أن ممارسة معلمات المرحلة الأساسية في التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد جاءت بمتوسط حسابي (3.70) ووزن نسبي (74%) وبدرجة مرتفعة.

يتضح من الجدول أن أعلى فقرتين في هذا المجال هما: الفقرة رقم (4) "أتواصل مع الطلبة كتابياً" حيث جاء في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.38) ووزن نسبي (88%)، ويُشير ذلك إلى أهمية التواصل الكتابي في العملية التعليمية بشكل عام، وفي التعليم عن بعد بشكل خاص، وقد تعزى هذه الأهمية إلى أن التواصل الكتابي هو الوسيلة الأكثر انتشاراً وسهولة لدى الطلبة، والتي يُجيد الطلاب وأولياء الأمور استخدامها، وبالتالي فإن استخدامها بشكل كبير جاء ليناسب جميع الطلاب ويراعي الإمكانيات المتوفرة لديهم.

والفقرة رقم (4) " أتواصل مع الطلبة بأساليب تناسبهم" جاءت في المرتبة الثانية، بمتوسط حسابي (4.15) ووزن نسبي (83%) وبدرجة مرتفعة جداً. وهذا يشير توظيف المعلمات لأساليب تناسب المرحلة الأساسية في التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد، وذلك ليتناسب مع جميع الطلبة وتحقق المعلمة فاعلية من عملية التواصل.

ويتضح أن أدنى فقرتين هما: فقرة رقم (7) "يستطيع الطلبة طرح الأسئلة والاستفسار أثناء التواصل اللفظي" جاءت في المرتبة، بمتوسط حسابي (3.42) ووزن نسبي (68%) وبدرجة مرتفعة. ويعزى هذا إلى أهمية طرح الأسئلة والاستفسار من الطلبة أثناء التواصل، لحصول المعلمة على تغذية راجعة ومعرفة نقاط القوة ونقاط الضعف.

الفقرة رقم (2) "أتواصل مع الطلبة بشكل غير متزامن معهم" جاءت في المرتبة العاشرة، بمتوسط حسابي (3.06) ووزن نسبي (61%) وبدرجة متوسطة. ويعزى هذا إلى عدم توفر الانترنت أو الكهرباء عند كل من المعلمات والطلبة في وقت واحد، وذلك نتيجة الأزمات الخاصة بالكهرباء في قطاع غزة.

الإجابة عن السؤال الثاني:

ينص السؤال على: ما التحديات التي تواجه معلمات المرحلة الأساسية في فلسطين في التواصل اللفظي عبر التعليم عن بُعد؟

ولإجابة عن السؤال قامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والأوزان النسبية لتقديرات معلمات المرحلة الأساسية حول التحديات التي تواجه معلمات المرحلة الأساسية في فلسطين في التواصل اللفظي عبر التعليم عن بُعد؟ والجدول (5.7) يبين هذه النتائج:

جدول (5.7) يبين التحديات التي تواجه معلمات المرحلة الأساسية في فلسطين في التواصل اللفظي عبر التعليم عن بُعد

| م | المهارة | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | الترتيب | درجة الموافقة |
|----|--|---------------|-------------------|--------------|---------|---------------|
| 1 | يؤثر الأعداد الكبيرة للطلبة في التواصل اللفظي. | 3.98 | 0.90 | 0.80 | 8 | مرتفعة |
| 2 | يؤثر انقطاع التيار الكهربائي أثناء عملية التواصل اللفظي. | 4.38 | 0.84 | 0.88 | 3 | مرتفعة جداً |
| 3 | يؤثر غياب التفاعل المباشر مع الطلبة أثناء التواصل اللفظي. | 3.94 | 0.78 | 0.79 | 9 | مرتفعة |
| 4 | يؤثر قلة خبرات الطلبة في استخدام تطبيقات التواصل اللفظي. | 4.27 | 0.77 | 0.85 | 5 | مرتفعة جداً |
| 5 | تؤثر ضعف جودة الانترنت على التواصل اللفظي مع الطلبة. | 4.44 | 0.75 | 0.89 | 2 | مرتفعة جداً |
| 6 | تؤثر قلة خبرة المعلم في التواصل اللفظي. | 3.87 | 0.86 | 0.77 | 10 | مرتفعة |
| 7 | يؤثر قلة خبرة أولياء الأمور في التواصل عبر التقنيات الحديثة. | 4.15 | 0.75 | 0.83 | 6 | مرتفعة |
| 8 | يؤثر قلة خبرة الطلبة في التواصل اللفظي. | 4.10 | 0.80 | 0.82 | 7 | مرتفعة |
| 9 | يؤثر عدم توفر الأجهزة الذكية لدى الطلبة على التواصل اللفظي. | 4.31 | 0.83 | 0.86 | 4 | مرتفعة جداً |
| 10 | يؤثر عدم اهتمام الطلبة بالتعليم عن بعد على التواصل اللفظي. | 4.48 | 0.54 | 0.90 | 1 | مرتفعة جداً |

| | | | | | |
|--------|----|------|------|------|--|
| مرتفعة | -- | 0.84 | 0.50 | 4.19 | تحديات التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد |
|--------|----|------|------|------|--|

يتضح من الجدول (5.7) أن التحديات التي تواجه المعلمات في التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد، جاءت بمتوسط حسابي (4.19) ووزن نسبي (84%) ودرجة مرتفعة.

يتضح من الجدول أعلى فقرتين في هذا المجال هما: الفقرة رقم (10) "عدم اهتمام الطلبة بالتعليم عن بعد" إذ جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.48) ووزن نسبي (90%) بدرجة مرتفعة جداً. وهذا يُشير إلى عدم وجود قناعة لدى الطلاب بجدوى التعليم عبر التعليم عن بعد، وذلك لحدائته على المجتمع، مما يؤدي إلى حدوث خلل في عملية التواصل عبر التعليم عن بعد، واتفق ذلك مع دراسة الرنتيسي(2021).

الفقرة رقم (5) "تؤثر ضعف جودة الانترنت على التواصل اللفظي مع الطلبة" جاءت في المرتبة الثانية، بمتوسط حسابي (4.44) ووزن نسبي (89%) بدرجة مرتفعة جداً. ويُشير ذلك إلى أن مشكلات الانترنت تؤثر في عملية التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد، وقد يُعزى ذلك إلى الحالة الاقتصادية التي تمنع أولياء الأمور من الاشتراك في باقات الانترنت المرتفعة والتي توفر اتصالاً قوياً، وهذا من شأنه أن يقلل من فاعلية التواصل اللفظي بين المعلم والمتعلم عبر التعليم عن بعد، واتفق ذلك مع دراسة صفر وآغا(2020).

يتضح من الجدول أن أدنى فقرتين هما: الفقرة رقم (3) "يؤثر غياب التفاعل المباشر مع الطلبة أثناء التواصل اللفظي" جاء بالمرتبة التاسعة، بمتوسط حسابي (3.94) ووزن نسبي (79%) بدرجة مرتفعة. وهذا يشير إلى أن غياب التفاعل المباشر بين المعلمة والطلبة يؤثر سلباً على عملية التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد، ويعزى ذلك إلى دور التفاعل المباشر في زيادة فعالية التواصل اللفظي، فالتفاعل المباشر بين المعلم والمتعلم يجعل عملية التعلم أكثر فعالية.

الفقرة رقم (3) "تؤثر قلة خبرة المعلم في التواصل" جاءت بالمرتبة العاشرة، بمتوسط حسابي (3.87) ووزن نسبي (77%) بدرجة مرتفعة. وهذا يشير إلى قلة خبرة المعلم تؤثر على عملية التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد، ويعزى هذا إلى حداثة الأمر لديه، وعدم مروره بمواقف حتى تكسبه تلك الخبرة لتوظيف التطبيقات الحديثة في عملية التواصل عبر التعليم عن بعد، واتفق ذلك مع دراسة Churiyah, Filianti, Sakdiyyah, (2020)، ودراسة الرنتيسي (2021)، دراسة Hmussain (2013)، دراسة Dabaj and İşman (2004).

الإجابة عن السؤال الثالث:

ينص السؤال على: ما مقترحات تحسين عملية التواصل اللفظي عبر التعليم عن بُعد من وجهة نظر معلمات المرحلة الأساسية في فلسطين؟

ولإجابة عن السؤال قامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والأوزان النسبية لتقديرات معلمات المرحلة الأساسية حول المقترحات التي يُمكن أن تُحسن عملية التواصل اللفظي عبر التعليم عن بُعد. والجدول (5.8) يُبين هذه النتائج:

جدول (5.8) يبين المقترحات التي يُمكن أن تُحسن عملية التواصل اللفظي عبر التعليم عن بُعد.

| م | المهارة | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | الترتيب | درجة الموافقة |
|---|--|---------------|-------------------|--------------|---------|---------------|
| 1 | زيادة عدد جلسات التواصل اللفظي بين المعلم والطلبة. | 4.06 | 0.67 | 0.81 | 6 | مرتفعة |
| 2 | التنوع في تقنيات التواصل اللفظي. | 4.15 | 0.75 | 0.83 | 4 | مرتفعة |
| 3 | تعزيز الطلبة من المعلم يحسن التواصل اللفظي. | 4.40 | 0.63 | 0.88 | 1 | مرتفعة جداً |
| 4 | إتاحة الحرية للطلبة في طرح الأسئلة والاستفسار يحسن التواصل اللفظي. | 4.08 | 0.74 | 0.82 | 5 | مرتفعة |
| 5 | عمل لقاءات لأولياء الأمور في التعامل مع التطبيقات الحديثة. | 4.02 | 0.67 | 0.80 | 7 | مرتفعة |
| 6 | عمل دورات تدريبية للمعلم في كيفية عمل التطبيقات الحديثة. | 4.31 | 0.70 | 0.86 | 2 | مرتفعة جداً |
| 7 | متابعة أداء المعلم في التواصل اللفظي من قبل الإدارة. | 4.19 | 0.74 | 0.84 | 3 | مرتفعة |
| | مقترحات تحسين التواصل اللفظي عبر التعليم عن بُعد | 4.17 | 0.43 | 0.83 | -- | مرتفعة |

يتضح من الجدول (8. 5) مجال المقترحات لتحسين التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد من وجهة نظر المعلمات. جاءت بمتوسط حسابي (4.17) ووزن نسبي (83%) وبدرجة مرتفعة.

يتضح من الجدول أن أعلى فقرتين في هذا المجال هما: الفقرة رقم 3 "تعزيز الطلبة من المعلم" جاءت بالمرتبة الأولى، بمتوسط حسابي (4.40) ووزني نسبي (88%) وبدرجة مرتفعة جداً، ويُشير ذلك إلى أهمية استخدام التعزيز من وجهة نظر معلمات المرحلة الأساسية في دفع الطلاب نحو التعليم عن بعد، وقد تعزى هذه النسبة المرتفعة لأهمية التعزيز إلى اعتبار التعزيز أمر محبب لدى الطلاب، وهذا من شأنه أن يزيد التواصل بين المعلم والطالب عبر التعليم عن بعد، اتفق ذلك مع دراسة (Alawamleh & , Al-Twait Al-Saht (2020).

الفقرة رقم (6) "عمل دورات تدريبية للمعلم في كيفية عمل التطبيقات الحديثة" جاءت بالمرتبة الثانية، بمتوسط حسابي (4.31) ووزني نسبي (86%)، ويشير ذلك إلى أهمية عمل دورات تدريبية في تعلم كيفية عمل التطبيقات الحديثة لتحسين عملية التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد، ويعزى ذلك إلى قلة الخبرة لدى المعلمات في هذا المجال، فالدورات التدريبية المتخصصة في هذا المجال تزوده بالمهارات اللازمة لعملية التواصل عبر التعليم عن بعد، اتفق ذلك مع دراسة Konig and Biela (2020) بكون أن كفاءة المعلم الرقمية تساهم في تكيفه مع التعليم عن بعد.

ويتضح من الجدول أن أدنى فقرتين في هذا المجال:

الفقرة رقم (1) "زيادة عدد جلسات التواصل اللفظي بين المعلم والطلبة" جاءت بالمرتبة السادسة، بمتوسط حسابي (4.06) ووزني نسبي (67%) وبدرجة مرتفعة. ويشير ذلك إلى زيادة عدد الجلسات بين المعلمة والطلبة يحسن التواصل اللفظي بينهم عبر التعليم عن بعد، وحدثت عملية التواصل بشكل أكثر مرونة وسهولة، وذلك لكون المتعلم تمكن من كيفية تطبيق المهارات اللازمة لعملية التواصل.

الفقرة رقم (5) "عمل لقاءات لأولياء الأمور في التعامل مع التطبيقات الحديثة" جاءت بالمرتبة السابعة، بمتوسط حسابي (4.02) ووزني نسبي (67%) وبدرجة مرتفعة. ويشير ذلك إلى أهمية عمل لقاءات لأولياء الأمور في التعامل مع التطبيقات الحديثة، لزيادة معرفتهم بها وتوظيفها في

عملية التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد، وكذلك لزيادة الوعي بأهمية التواصل عبر التعليم عن بعد.

الإجابة عن السؤال الرابع :

ينص السؤال على: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ممارسة معلمات المرحلة الأساسية لمهارات التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد تعزى للمتغيرات (المؤهل العلمي - سنوات الخدمة - مكان العمل)؟

وللإجابة عن هذا السؤال اختبرت الباحثة صحة الفرض الرئيس الآتي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين مستوى ممارسة معلمات المرحلة الأساسية لمهارات التواصل اللفظي تعزى للمتغيرات (المؤهل العلمي - سنوات الخدمة - مكان العمل).

ونظرًا لأن المتغيرات (المؤهل العلمي - سنوات الخدمة - مكان العمل) تتكون من ثلاث مستويات فأكثر، فإن الباحثة استخدمت اختبار تحليل التباين الأحادي للكشف عن الفروق تبعًا لهذه المتغيرات.

جدول (9. 5): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للكشف عن دلالة الفروق ممارسة معلمات المرحلة الأساسية لمهارات التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد تبعًا لمتغيرات الدراسة

| المتغير | المصدر | مجموع المربعات | درجات الحرية | متوسط المربعات | قيمة ف | قيمة sig | مستوى الدلالة |
|---------------|----------------|----------------|--------------|----------------|--------|----------|---------------|
| المؤهل العلمي | بين المجموعات | 131.029 | 2 | 65.514 | 1.643 | 0.204 | غير دالة |
| | داخل المجموعات | 1953.952 | 49 | 39.877 | | | |
| | المجموع | 2084.981 | 51 | | | | |
| سنوات الخدمة | بين المجموعات | 37.956 | 2 | 18.978 | 0.454 | 0.638 | غير دالة |
| | داخل المجموعات | 2047.025 | 49 | 41.776 | | | |
| | المجموع | 2084.981 | 51 | | | | |
| مكان العمل | بين المجموعات | 134.247 | 4 | 33.562 | 0.809 | 0.526 | غير دالة |
| | داخل المجموعات | 1950.734 | 47 | 41.505 | | | |
| | المجموع | 2084.981 | 51 | | | | |

يتضح من الجدول (9. 5) أن القيمة الاحتمالية (Sig) جاءت أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وذلك لجميع المتغيرات، وهذا يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في ممارسة معلمات المرحلة الأساسية لمهارات التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد تعزى لمتغيرات (المؤهل العلمي - سنوات الخدمة - مكان العمل)

ويعزى عدم وجود فروق في ممارسة مهارات التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد لدى معلمات المرحلة الأساسية إلى أن معلمات المرحلة الأساسية يمارسن هذه الممارسات بشكل متقارب، وأن التواصل اللفظي في مرحلة الأساسية واضح في إجراءاته بين المعلم وطلابه.

الإجابة عن السؤال الخامس:

ينص السؤال على: ما التصور المقترح لتحسين عملية التواصل اللفظي عبر التعليم عن بُعد من وجهة نظر معلمات المرحلة الأساسية في فلسطين؟

وللإجابة عن السؤال قامت الباحثة بمراجعة الأبحاث والدراسات السابقة، والأدبيات التربوية المتعلقة بعملية التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد، وعمل مقابلة مع مجموعة من معلمات المرحلة الأساسية، وتم بناء استبانة ليتضح للباحثة التحديات ووضع الحلول المناسبة.

الهدف من المقترح:

يهدف المقترح إلى تقديم توصيات وإرشادات خاصة بمعلمي المرحلة الأساسية للتغلب على صعوبات التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد.

أسس المقترح:

تم اشتقاق مجموعة من الأسس في ضوء ما يلي:

1- النظريات التربوية التي تدعم نشاط المتعلم مثل النظرية البنائية والمعرفية وكذلك النظرية

السلوكية التي تعطي القدرة على تغيير سلوك المتعلم.

2- المقابلات: حيث أجرت الباحثة مقابلات مع مجموعة من معلمات المرحلة الأساسية.

3- الاستبانة: حيث تم إجراء استبانة إلكترونية وجمع البيانات من خلالها.

أسس ومبادئ عملية التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد:

تضع الباحثة مجموعة من الأسس لعملية التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد، وهي على النحو الآتي:

1. التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد عملية أساسية في ظل الأوضاع الراهنة.
2. تحديد الهدف من عملية التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد.
3. اختيار الوسيلة الإلكترونية المناسبة لعملية التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد.
4. اختيار الطريقة المناسبة للتواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد.
5. اختيار الوقت المناسب لعملية التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد.
6. عمل تغذية راجعة لعملية التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد.
7. مراعاة خصائص الفئة المستهدفة من عملية التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد.
8. متابعة الإدارة والإشراف لأداء المعلم في التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد.
9. المرونة في عملية التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد.

محاور المقترح:

1- الوسائل الإلكترونية المستخدمة في التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد:

- يجب على معلمي المرحلة الأساسية عند اختيار الوسيلة الإلكترونية مراعاة ما يلي:
- أن تكون الوسيلة الإلكترونية سهلة في التعامل لكل من المعلم والمتعلم.
 - أن تكون الوسيلة الإلكترونية مناسبة للفئة المستهدفة.
 - أن تكون الوسيلة خالية من المشتتات التي تشغل الطلبة بأمر خارج نطاق عملية التواصل.
 - أن تمكن المعلم من توصيل الرسالة بسهولة وعرضها ووضوح.
 - أن تمكن المعلم من التواصل بعدة أشكال لفظية وكتابية وكذلك سمعية وبصرية.
 - أن تمكن المتعلم من التفاعل مع المحتوى وإنجازه ما هو مطلوب منه.

2- آلية ممارسة التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد:

يجب على معلمي المرحلة الأساسية عند ممارسة التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد مراعاة ما يلي :

- تحديد الهدف من عملية التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد.
- اختيار المحتوى المناسب الذي سيفقد أثناء التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد.
- التنوع في طرق تقديم المحتوى بما يتناسب مع الأهداف والمحتوى.
- إعطاء تعليمات واضحة حول آلية التواصل وكيفية المتابعة من قبل الطالب وأولياء الأمور.

- اختيار الوسيلة المناسبة للتواصل اللفظي مع الطلبة.
- تنظيم وقت التواصل اللفظي مع الطلبة من خلال مناقشتهم في ذلك.
- التواصل اللفظي مع الطلبة بشكل متزامن وغير متزامن.
- التواصل اللفظي مع الطلبة لفظياً وكتابياً.
- التنوع في أنماط التواصل اللفظي بصرياً وسمعيّاً.
- تقديم تغذية راجعة للطلبة أثناء تواصلهم اللفظي عبر التعليم عن بعد.
- متابعة نشاطات الطلاب وتقييمه لها.

3- المقترحات لتحسين التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد:

- من المقترحات لتحسين التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد ما يلي:
- ضرورة زيادة اهتمام الطلبة والمعلمين بالتواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد.
- تعزيز الطلبة المشاركين في التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد.
- عمل دورات تدريبية للمعلمين في كيفية توظيف التطبيقات الحديثة في عملية التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد.
- متابعة أداء المعلم في التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد من قبل الإدارة والإشراف.
- التنوع في ممارسات التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد.
- زيادة وعي الأهل في أهمية عملية التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد من خلال عمل لقاءات إرشادية وورش عمل لكيفية توظيف التطبيقات الحديثة عبر التعليم عن بعد.
- تدريب الطلبة على تقنيات الحديثة للتواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد.
- اختيار الوسيلة الإلكترونية المناسبة لعملية التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد.
- تنظيم وقت التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد.

- تقييم عملية التواصل للحصول على تغذية راجعة لعملية التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد.
- تجهيز كل مدرسة بمختبر حاسوب متصل بشبكة الإنترنت حتى يتاح للطلبة الذين لا يتوفر لديهم أجهزة ذكية أو شبكة الإنترنت التواصل اللفظي مع معلمهم.

توصيات الدراسة:

في ضوء ما توصلت إليه الباحثة في الإطار النظري، وما كشفت عنه نتائج الدراسة، توصي الباحثة بما يأتي:

- 1- دعوة الجهات المختصة لتدريب معلمي وطلبة المرحلة الأساسية على التعامل مع وسائل التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد.
- 2- ضرورة إسهام وزارة التربية والتعليم في توفير الأجهزة الذكية أو الحواسيب لطلبة المرحلة الأساسية المحتاجين.
- 3- زيادة وعي أولياء أمور المرحلة الأساسية بأهمية التعليم عن بعد، وزيادة خبراتهم في عمل التطبيقات الحديثة للتواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد.
- 4- دعوة وزارة التربية والتعليم لتضمين التعليم عن بعد في العملية التعليمية للاستفادة منه.
- 5- تزويد المدارس بحواسيب متصلة بشبكة الإنترنت حتى يستطيع الطلبة توظيف التعليم عن بعد من المدرسة

مقترحات الدراسة:

في ضوء نتائج الدراسة وتوصياتها تقترح الباحثة ما يأتي:

- 1- إجراء دراسة أخرى حول إيجابيات وسلبيات التعليم عن بعد لدى الطلبة من وجهة نظر معلمهم.
- 2- إجراء دراسة مقارنة بين تحديات التواصل اللفظي التي تواجه المعلمين في المدارس التابعة لوزارة التربية والتعليم والمدارس التابعة لوكالة الغوث الدولية بغزة.
- 3- إجراء دراسة تهدف الكشف عن ممارسة معلمين ومعلمات المرحلة الإعدادية أو الثانوية التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد.

المصادر والمراجع

المراجع العربية:

- إبراهيم، مجدي وحسب الله، محمد. (2002). *التفاعل الصفّي مفهومه - تحليله - مهاراته*. ط1. عمان: عالم الكتب.
- إجباره، تهاني. (2018). واقع مهارات الاتصال اللغوي لدى تلاميذ الصف التاسع بمرحلة التعليم الأساسي بشعبية المرقب في ليبيا. *المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية/المركز الديمقراطي العربي ألمانيا - برلين*، (3)، 41-59.
- أحمد، إيمان. (2019). أثر التواصل الإلكتروني (المتزامن/ غير المتزامن) على الشعور بالرضا نحو التربية العملية لدى الطلاب المعلمين بكلية التربية جامعة السويس. *بحوث عربية في مجالات التربية النوعية*، (14)، 13-44.
- أحمد، ريهام. (2019). توظيف التعليم الإلكتروني لتحقيق معايير الجودة في العملية التعليمية. *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي*، 5(9)، 1-20.
- إسحاق، هيا. (2020). دور التعليم عن بعد في التعليم الموسيقي في الكليات المتخصصة بدولة الكويت. *مجلة بحوث التربية النوعية - جامعة المنصورة*، (60)، 90 _ 118.
- أسعد، وليد. (2005). *الإدارة الصفية*. ط1. عمان: مكتبة المجتمع العربي.
- استيتية، دلال وسرحان، عمر. (2007). *تكنولوجيا التعليم والتعلم الإلكتروني*. ط1. عمان: دار وائل.
- اشتيو، فوزي وعليان، رحي. (2010). *تكنولوجيا التعليم النظرية والممارسة*. ط1. عمان: دار صفاء.
- الأغا، إحسان والأستاذ، محمود. (2003). *تصميم البحث التربوي*. ط1. غزة: فلسطين للنشر والتوزيع.

البحيبي، محمد. (2015). *مدى ممارسة معلمي المرحلة الابتدائية الدنيا مهارات التواصل غير اللفظي في مدارس وكالة الغوث الدولية بغزة* (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الأزهر، غزة.

البدري، طارق. (2005). *إدارة التعلم الصفي الأسس والإجراءات*. ط1. عمان: دار الثقافة.

البرازي، مبارك. (2016). *استراتيجية مقترحة لإكساب أعضاء هيئة التدريس بدولة الكويت مهارات الاتصال الداعمة للإبداع في ضوء واقع ممارساتهم التدريسية*. *مجلة العلوم التربوية*، (3).

بسيوني، عبد الحميد. (2007). *التعليم الإلكتروني والتعليم الجوال*. ط1. القاهرة: دار الكتب العلمية.

جردات، صفاء ووليد، بخوش. (2014). *درجة فاعلية الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك من وجهة نظر الطلبة أنفسهم*. *مجلة الإنسانية/ جامعة العربي بن مهدي أم البواقي*، (2)، 81-116.

الجهني، عبيد. (2021). *تأثير التعلم الذاتي لدى طلبة الدراسات العليا على فاعلية التعليم عن بعد في ظل جائحة كورونا (جامعة الطائف أنموذجاً)*. *المجلة العلمية جامعة أسيوط*، (3)، 132 _ 156.

حسن، أحمد. (2017). *استخدام معلم العربية للتواصل اللفظي الفعال ودوره في تحقيق الاتصال المعرفي لطلاب المرحلة الثانوية بالمملكة العربية السعودية*. *المجلة العربية للعلوم التربوية والنفسية*، (1)، 12-33.

حنون، بكر. (2009). *نماذج التواصل السائدة مع المعلمين والمعلمات لدى مديري ومديرات المدارس الإعدادية في وكالة الغوث في محافظات الضفة الغربية وعلاقتها بالولاء التنظيمي من وجهة نظر المعلمين والمعلمات* (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة النجاح الوطنية، نابلس.

الحوشان، أمل. (2020). *تقويم تجربة التعليم عن بعد في ضوء جائحة كورونا باستخدام نموذج القرارات المتعددة_دراسة ميدانية على طلبة الجامعات السعودية*. *مجلة العلوم التربوية والنفسية*، (44)، 81-61.

- الخزاعلة، محمد وآخرون. (2011). *الاستراتيجيات التربوية ومهارات الاتصال التربوي*. ط1. عمان: دار صفاء.
- الخطايبية، ماجد والطويس، أحمد والسلطاني، عبد الحسين. (2002). *التفاعل الصفّي*. ط1. عمان: الشروق.
- خليفة، كامل. (2019). *درجة استخدام مدرس المرحلة الإعدادية لمهارات الاتصال الفعال من وجهة نظرهم* (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت، الأردن.
- الدعس، زياد. (2009). *معوقات الاتصال والتواصل التربوي بين المديرين والمعلمين بمدارس محافظة غزة وسبل مواجهتها في ضوء الاتجاهات المعاصرة* (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية، غزة.
- دومي، حسن والعمري، عمر. (2004). *أساسيات في تصميم وإنتاج الوسائل التعليمية*. ط1. عمان: دار حنين.
- الربابعة، أماني. (2020). دور التعليم عن بعد في تعزيز التعلم الذاتي لدى طلبة جامعة الزرقاء الخاصة. *مجلة جامعة فلسطين للأبحاث والدراسات*، 3(2) ص 54-75.
- الرفاعي، وائل وآخرون. (2019). نموذج مقترح لمشروع التعليم عن بعد في العراق. *Multilingual Journal of Science and Technolog (IMJST) International*، (4)، 420-438.
- الرننيسي، محمد. (2020). معوقات تطبيق التعليم عن بعد في مدارس وكالة الغوث بمحافظة غزة من وجهة نظر المعلمين - دراسة مسحية في ظل جائحة كورونا (COVID-19). *مجلة العلوم التربوية والنفسية*، 4(38)، 57-74.
- زبيدات، فاطمة. (2011). *مهارات الاتصال اللفظي لدى معلمي العلوم في المرحلة الأساسية في محافظتي "رام الله والبيرة" وأريحا* (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة القدس، القدس.

الزيود، سميرة. (2020). أثر تكنولوجيا الحديثة والتعليم عن بعد على الطلبة. *المجلة العلمية للتكنولوجيا وعلوم الاعاقة*، 5(2)، 21_46.

السبوع، ماجدة وآخرون. (2021). واقع التعليم عن بعد لمقررات العلوم واللغة الإنجليزية في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر معلمي المرحلة الأساسية في الأردن. *المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث_مجلة العلوم التربوية والنفسية*، 5(8)، 21_34.

سعادة، جودت. (2010). *استخدام الحاسوب والانترنت في ميادين التربية والتعليم*. ط1. عمان: الشروق.

السعود، خالد. (2008). *تكنولوجيا ووسائل التعليم وفعاليتها*. ط1. عمان: مكتبة المجتمع العربي.

سمارة، علي والعساف، جمال. (2013). درجة توافر مهارات الاتصال الفعال لدى معلمي اللغة العربية في مدارس وكالة الغوث في الأردن من وجهة نظر الطلاب وعلاقتها بتحصيلهم. *مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الانسانية)*، 27(9)، 1956-1982.

سلامة، طارق. (1998). *وسائل الاتصال والتكنولوجيا في التعليم*. عمان: دار اليازوري.

سلامة، عبد الحافظ. (1998). *وسائل الاتصال والتكنولوجيا في التعليم*. ط2. عمان: دار الفكر.

سلام، عازة. (2007). *مهارات الاتصال*. مشروع الطرق المؤدية إلى التعليم العالي، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث، جامعة القاهرة.

شاكر، هالة. (2010). *إدارة الصفوف*. ط1. عمان: دار البداية.

شتيات، محمد. (2017). درجة ممارسة المشرفين التربويين لمهارات الاتصال وعلاقتها بمستوى دافعية معلمين المرحلة الأساسية في المملكة الأردنية من وجهة نظرهم. *مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية*، 35(35)، 135-149.

شحاتة، حسن. (2009). *التعليم الإلكتروني وتحرير العقل*. ط1. القاهرة: دار العالم العربي.

- الشاوي، أسماء. (2016). *أثر استخدام موقع أكادوس على تنمية المفاهيم التكنولوجية ومهارات التواصل الإلكتروني لدى طالبات الصف الثامن بغزة* (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية، غزة.
- الشديفات، منيرة. (2020). واقع توظيف التعليم عن بعد بسبب مرض الكورونا في مدارس قسبة المفرق من وجهة نظر مديري المدارس فيها. *المجلة العربية للنشر العلمي*، (19)، 185-207.
- الشرافي، رنا. (2018). *مدى ممارسة معلمي المرحلة الأساسية الدنيا لمهارات التواصل اللغوي في مدارس منطقة غرب غزة* (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الأزهر، غزة.
- الشريف، فهد. (2019). درجة استخدام مهارات الاتصال الفعال في تأسيس مقررات اللغة الإنجليزية المطورة في المرحلة المتوسطة. *مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والنفسية*، (1)11، 1_43 .
- أبو شعيرة، خالد وغباري، ثائر. (2009). *إدارة الصف الفاعلة وضبط مشكلات الطلبة*. ط1. عمان: مكتبة المجتمع العربي.
- صفر، عمار وآغا، ناصر. (2021). معوقات توظيف التعليم والتعلم عن بعد في مراحل التعليم العام والعالى الحكومي بدولة الكويت أثناء تفشي جائحة فيروس كورونا المستجد كوفيد. *مجلة الدراسات والبحوث التربوية*، 1(1) ص 252-300.
- الضلعان، محمد. (2018). فاعلية برنامج تعليمي قائم على التعلم الإلكتروني في تحسين مستوى تنظيم الذات الأكاديمي ومهارات التواصل الإلكتروني لدى عينة من طلاب كلية الطب بجامعة الحدود الشمالية. *مجلة البحث العلمي في التربية*، (19)، 323-360.
- طوبال، هادي وآخرون. (2010). *تكنولوجيا الوسائل المرئية*. ط1. عمان: وائل.
- الطويل، إيمان. (2018). المشكلات الأكاديمية التي تواجه طالبات التعليم عن بعد بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية ومقترحات الحد منها. *المجلة البحث العلمي في التربية*، (19)، 149-186.

الظفري، أحمد والعنزي، سامي. (2020). أثر التعليم عن بعد على مستوى القلق والخجل لدى المتعلمين في المرحلة المتوسطة بدولة الكويت في ظل جائحة كورونا. *الجمعية المصرية للقراءة والمعرفة*، 15 – 59.

العاجز، فؤاد والبناء، محمد. (2014). *الإدارة الصفية بين النظرية والتطبيق*. ط5. غزة: الجامعة الإسلامية.

عابد، فاطمة. (2018). *فاعلية أدوات ويب 2.0 في تنمية مهارات تصميم خرائط التفكير والتواصل لدى الطلبة المعلمين بكلية التربية بجامعة الأقصى بغزة* (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الإسلامية، غزة.

عامر، طارق. (2013). *التعليم عن بعد والتعليم المفتوح*. ط1. عمان: اليازوري.

عبد الجواد، إياد و قنديل، أنيسة. (2013). مهارات الاتصال والتواصل التربوي لدى مشرفي التربية العملية في كلية التربية بجامعة الأقصى. *مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية*، 2 (1)، 167 – 212.

عربيات، بشير. (2006). *إدارة الصفوف وتنظيم بيئة التعليم*. ط1. عمان: دار الثقافة.

العزيز، حمدي. (2008). *التعليم الإلكتروني الفلسفة، المبادئ، الأدوات، التطبيقات*. ط1. عمان: دار الفكر.

عطية، محسن. (2008). *تكنولوجيا الاتصال في التعليم الفعال*. ط1. عمان: دار المناهج.

علاوة، سلطان. (2019). جودة التفاعل اللفظي الصفي لدى أساتذة التعليم الابتدائي باستخدام طريقة ستة سيجما. *مجلة العلوم النفسية والتربوية*، 5 (3)، 138 – 159.

عليان، رحي والدبس، محمد. (1999). *وسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم*. ط2. عمان: دار صفاء.

العنزي، فاطمة. (2011). *التجديد التربوي والتعليم الإلكتروني*. ط1. عمان: الراية.

العياصرة، (2013). استخدام معلمي التربية الإسلامية في سلطنة عمان مهارات الاتصال اللفظية وغير اللفظية في ضوء بعض المتغيرات. *مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)*، 27(11) 2354 _ 2380.

فرحات، أحمد وعون، عمار. (2016). صعوبات التواصل اللغوي التعليمي عند المدرسين في مرحلة التعليم الابتدائي. *مجلة العلوم النفسية والتربوية*، 2(1)، 281-300.

الفريجات، غالب. (2011). *مدخل إلى تكنولوجيا التعليم*. ط1. عمان: كنوز المعرفة.

الفيصل، رفيف . (2021). التعليم عن بعد: الحل لمواجهة كورونا "دراسة وصفية لتجربة كلية الخوارزمي الدولية". *المجلة العربية للتربية النوعية*، 5(16)، 95_114.

قاسمي، فاطمة الزهراء و صوالحية، الزهرة. (2018). مهارات الاتصال لدى أساتذة اللغة الفرنسية في ممارسة العملية التعليمية دراسة وصفية لعينة من أساتذة المرحلة التعليمي المتوسطة. *مجلة جيل البحث العلمي*، العدد (41) ص 19-34.

القحطاني، نورا. (2020). معوقات تطبيق البحث النوعي في المجال التربوي بجامعة الملك سعود. *المجلة التربوية*، العدد (79) ص 2638-2676.

قطامي، يوسف وقطامي، نايف. (2002). *إدارة الصفوف الأسس السيكولوجية*. ط1. عمان: دار الفكر.

قطيط، غسان و الخريسات، سمير. (2009). *الحاسوب وطرق التدريس والتقويم*. ط1. عمان: دار الثقافة.

قطيط، غسان. (2011). *حوسبة التدريس*. ط1. عمان: دار الثقافة.

كاري، بيتير ومليسا، بيرسون. (2007). *استخدام التكنولوجيا في الصف*. ترجمة: أمية عمور وحسن أبو رياش ط1. عمان: دار الفكر.

الكلوب، بشير. (2005). *التكنولوجيا في عملية التعلم والتعليم*. عمان: دار الشروق.

المحمادي، غدير. (2018). تقويم واقع استخدام نظام التعليم الإلكتروني في برنامج التعليم عن بعد بجامعة الملك عبد العزيز من وجهة نظر الطلاب. *مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية/ جامعة بابل*، 39، 179-196.

أبو مطلق، دعاء. (2018). *فاعلية توظيف استراتيجيات العصف الذهني في تنمية مهارات الاستيعاب المفاهيمي والتواصل الإلكتروني في التكنولوجيا لدى طالبات الصف الحادي عشر* (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الإسلامية، غزة.

المعمرية، هدى وطه، هبة و عبدالعليم، عبير. (2019). تنمية مهارات الاتصال لدى المعلمات مدخل لخفض قصور الانتباه لدى تلاميذ الحلقة الأولى بالتعليم الأساسي. *مجلة البحث العلمي في التربية*، (20)، 33-75.

مقدادي، محمد. (2020). تصورات طلبة المرحلة الثانوية في المدارس الحكومية في الأردن لاستخدام التعليم عن بعد في ظل أزمة كورونا ومستجداتها. *المجلة العربية للنشر العلمي*، (19)، 97-114.

الناقعة، صلاح وشيخ العيد، سليمان. (2011). مهارات التواصل الصفي ومستوى أدائها لدى معلمي اللغة العربية والعلوم بالمرحلة الأساسية. الجامعة الإسلامية بغزة، أعمال مؤتمر: التواصل والحوار التربوي.. نحو مجتمع فلسطيني أفضل (2) ص 389-341.

أبو الندى، كامل. (2019). *مهارات التواصل لدى مديري مدارس الثانوية بمحافظة غزة وعلاقتها بتفعيل المشاركة المجتمعية* (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية، غزة.

أبو نمره، محمد. (2009). *إدارة الصفوف وتنظيمها*. ط1. عمان: دار يافا العلمية.

الهادي، محمد. (2007). *التعليم الإلكتروني عبر شبكة الانترنت*. ط2. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.

الهاشمية، أسماء. (2017). مشكلات تواصل المعلمات مع طالباتهن من وجهة نظر المعلمات والطالبات بالصفين التاسع والعاشر من التعليم الأساسي بمدارس المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة الشرقية جنوب (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة نوى.

يحيوي، نجات وخينش، دليلة و عزيز، سامية. (2016). التعليم عن بعد في ظل جائحة كوفيد19. *المجلة العلمية للعلوم التربوية والصحية النفسية الإنسانية*، 2(3)، 85_104.

يوسف، بن دحو. (2017). مهارات التواصل التربوي بين الأستاذ والتلاميذ أثناء حصة التربية البدنية والرياضية – مشاكل وحلول. *المجلة العلوم الإنسانية /جامعة محمد خيضر بسكرة*، (46)، 201-212.

المراجع الأجنبية:

Alamgir, ET, AL.(2017). Communication Skills of a Teacher and Its Role in the Development of the Students' Academic Success. *Journal of Education and Practice*. 8(1) 18-21.

Alawamleh, Mohammad. Al-Twait, Lana and Al-Saht, Gharam. (2020). The effect of online learning on communication between instructors and students during Covid-19 pandemic. *Emerald Insight*.

<https://www.emerald.com/insight/2046-3162.htm>

Archana, S & Usharani, K. (2017). Role of a Teacher in English Lange Teaching (ELT). *International Journal of Educational Science and Research (IJESR)* , 1(7), 1-4.

Bakic-Tomic, L., Dvorski, J., & Kirinic, A. (2015). Elements of teacher communication competence: An examination of skills and knowledge to communicate. *International Journal of Research in Education and Science (IJRES)*, 1(2), 157-166.

Abu Bakar a, Kiramat Shah a, Xu Qingyu. (2020). The effect of communication barriers on distance learners achievements. *REVISTA ARGENTINA*. 5, 248- 264.

<https://www.researchgate.net/publication/350102555>

Churiyah, Madziatul & Filianti, Sholikhhan & Sakdiyyah, Dewi Ayu.(2020). Indonesia Education Readiness Conducting Distance Learning in Covid 19 *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*.7(6) 491- 507.

<http://dx.doi.org/10.18415/ijmmu.v7i6.1833>

Dabaj, Fahme. (2011). Analysis of Communication Barriers to Distance Education A Review Study. *Online Journal of Communication and Media Technologies*. 1(1) 2- 15.

Ferraro, Francesco & Ambra, Ferdinando & Aruta Luigi and Iavarone Maria. (2020). Distance Learning in the COVID-19 Era: Perceptions in Southern Italy. *Education Sciences*. 10,2-10. Educ. Sci. 2020, 10, 355. www.mdpi.com/journal/education

Hussain, Irshad. (2013). A Study of Learners' Reflection on Andragogical Skills of Distance. *International Journal of Instruction*, 6(1), 125- 138. Education Tutors

Khateeb, Linda, Shdaifat Sameer. Shdaifa, Nidal.(2021). Effectiveness of Communication Techniques in Distance Education and its Impact on Learning Outcomes at Jordanian Universities (Northern Province). *International Journal of Higher Education*, 10(2),74-82 <http://ijhe.sciedupress.com>

Kayode, Bakare. (2018). Effect of Communication Management on Distance Learners' Cognitive Engagement in Malaysian Institutions of Higher Learning. *International Review of Research in Open and Distributed Learning*. 19(4). DOI:10.19173/irrodl.v19i4.3672.

Lassoued. Zohra & Alhendawi ,Mohammed and Bashitialshaaer, Raed (2020). An Exploratory Study of the Obstacles for Achieving Quality in *Education* Distance Learning during the COVID-19 Pandemic. *Sciences*.10, 2-13. Educ. Sci. 2020, 10, 232; doi:10.3390/educsci10090232, www.mdpi.com/journal/education

Murphrey, ET,AL.(2012). Verbal Immediacy and Audio/Video Technology Use in Online Course Delivery: What Do University Agricultural Education Students Think?. *Journal of Agricultural Education*. 53(3), 14-27.

Nkingwa, M. David (2013): ***Barriers to Effective Communication in Distance Education: A case of the Open University of Tanzania - Tanga Regional Centre***” (A Master’s project), the Open University of Tanzania .

yavus, S., Guzel, U., (2020). Evaluation of teachers’ perception of effective communication skills according to gender: ***African Educational Research Journal***, 8(1), 134-138.

Zane L. BERGE. (2013). BARRIERS TO COMMUNICATION IN DISTANCE EDUCATION. ***Turkish Online Journal of Distance Education-TOJDE***. 14(1) 374- 388.

الملاحق

ملحق (1): بطاقة المقابلة بصورتها الأولية



الجامعة الإسلامية

شؤون البحث العلمي والدراسات العليا

كلية التربية

قسم المناهج وطرق التدريس

الموضوع تحكيم بطاقة مقابلة

الأستاذ الدكتور: _____ حفظك الله

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،،، وبعد:

تقوم الباحثة بإعداد دراسة بعنوان: "تصور مقترح لتحسين التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد لدى معلمات المرحلة الأساسية بفلسطين" وذلك للحصول على درجة الماجستير من كلية التربية بالجامعة الإسلامية-غزة. ومن متطلبات الدراسة إعداد بطاقة مقابلة مقننة تروج الباحثة من سيادتكم الإطلاع على بطاقة المقابلة وإبداء آرائكم وملاحظاتكم في ضوء الأبعاد التالية:

• مدى مناسبة الفقرات.

• مدى انتماء الفقرات للمجال

ويسر الباحثة أن تتقدم لسيادتكم بجزيل الشكر على حسن تعاونكم معها، وترحب بما تبذرونه من آراء وملاحظات.

تفضلو بقبول فائق الإحترام

البيانات الشخصية للمحكم

الاسم: _____

الدرجة العلمية: _____

مكان العمل: _____

التخصص: _____

الباحثة: هبه حمد منصور قشطة

بطاقة تحكيم مقابلة مقتنة

| السلامة اللغوية | | مناسبة الفقرة | | السؤال |
|-----------------|-------------|---------------|--------|--|
| غير سليمة لغويا | سليمة لغويا | غير مناسبة | مناسبة | |
| | | | | كيف يمكن تقييم التواصل اللفظي بينك وبين الطلبة ؟ |
| | | | | هل تتواصلين مع طلابك تواصل لفظي عبر التعليم عن بعد؟ |
| | | | | كيف تتواصلين مع طلابك عبر التعليم مع بعد؟ |
| | | | | ما أفضل أنواع التواصل من وجهة نظرك؟ |
| | | | | ما الأمور والتحديات التي تواجهك م في التواصل مع طلابك ؟ |
| | | | | ما المقترحات لتحسين التواصل اللفظي مع طلابك عبر التعليم عن بعد ؟ |

ملحق (2): قائمة بأسماء المحكمين لبطاقة المقابلة

| الاسم | مكان العمل | الدرجة العلمية |
|----------------|------------------------|----------------|
| أشرف بريخ | جامعة الأقصى | دكتوراه |
| عمر دحلان | جامعة الأقصى | دكتوراه |
| حسن حبوب | جامعة الأقصى | دكتوراه |
| محمود برغوث | جامعة العلوم التطبيقية | دكتوراه |
| فايز شلطان | الجامعة الإسلامية | دكتوراه |
| محمود الرنتيسي | الجامعة الإسلامية | دكتوراه |
| رمزي شقفة | وزارة التربية والتعليم | دكتوراه |
| أدهم البعلوجي | الجامعة الإسلامية | دكتوراه |

أرجو الإجابة على الأسئلة التالية:

- (1) ما الوسيلة الإلكترونية التي تتواصلين بها تواملاً لفظياً مع طلابك عبر التعليم عن بعد؟
- (2) كيف تتواصلين مع طلابك تواملاً لفظياً عبر التعليم عن بعد؟
- (3) ما أفضل أنواع التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد من وجهة نظرك؟
- (4) ما التحديات التي تواجهها في التواصل اللفظي مع طلبتك عبر التعليم عن بعد؟
- (5) ما المقترحات لتحسين التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد؟

بطاقة تحكيم استبانة

البيانات الأولية

المؤهل العلمي * دبلوم * بكالوريوس * ماجستير فأكثر
سنوات الخدمة * أقل من 5 سنوات * من 5 إلى 10 سنوات * أكثر من 10 سنوات
مكان العمل * الشمال * شرق غزة * غرب غزة * الوسطى
* شرق خانينونس * خانينونس * رفح

المجال الأول: آلية التواصل

| الرقم | الفقرات | منتمية | غير منتمية | مناسبة | غير مناسبة |
|-------|---|--------|------------|--------|------------|
| -1 | أتواصل مع الطلبة عبر التعليم عن بعد بشكل متزامن معهم | | | | |
| -2 | أتواصل مع الطلبة عبر التعليم عن بعد بشكل غير متزامن معهم. | | | | |
| -3 | أتواصل مع الطلبة عبر التعليم عن بعد لفظيا. | | | | |
| -4 | أتواصل مع الطلبة عبر التعليم عن بعد كتابيا. | | | | |
| -5 | أتواصل مع الطلبة بأساليب مناسبة لهم عبر التعليم عن بعد. | | | | |
| -6 | أتواصل مع الطلبة بشكل مستمر عبر التعليم عن بعد. | | | | |
| -7 | قمت بتدريب الطلبة على استخدام تقنيات التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد. | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|---|-----|
| | | | | أشعر بالرضى عن مدى التواصل اللفظي مع الطلبة عبر التعليم عن بعد. | -8 |
| | | | | يتفاعل الطلبة مع المعلم بشكل مستمر عبر التعليم عن بعد. | -9 |
| | | | | يستطيع الطلبة طرح التساؤلات والاستفسارات عبر التعليم عن بعد. | -10 |

المجال الثاني: التحديات

| الرقم | الفقرات | منتمية | غير منتمية | مناسبة | غير مناسبة |
|-------|--|--------|------------|--------|------------|
| -1 | أجد صعوبة في التواصل مع أعداد الطلبة الكبيرة. | | | | |
| -2 | يؤثر انقطاع التيار الكهربائي أثناء عملية التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد | | | | |
| -3 | أجد صعوبة في التواصل اللفظي المباشر مع الطلبة عبر التعليم عن بعد . | | | | |
| -4 | يؤثر ضعف خبرات الطلبة في استخدام تقنيات التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد | | | | |
| -5 | تؤثر ضعف جودة الانترنت على التواصل اللفظي مع الطلبة عبر التعليم عن بعد. | | | | |
| -6 | تؤثر ضعف الخبرة لدى المعلم في التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد. | | | | |
| -7 | يؤثر ضعف تفاعل الطلبة في التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد. | | | | |

المجال الثالث: المقترحات

| الرقم | الفقرة | منتمية | غير منتمية | مناسبة | غير مناسبة |
|-------|--|--------|------------|--------|------------|
| -1 | قد يؤدي زيادة عدد الجلسات لتحسين التواصل اللفظي. | | | | |
| -2 | قد يؤدي التنوع في تقنيات التواصل إلى تحسين التواصل اللفظي. | | | | |

| | | | | |
|--|--|--|--|---|
| | | | | <p>3- قد يؤدي تعزيز الطلبة على التواصل إلى تحسين التواصل اللفظي.</p> |
| | | | | <p>4- قد يؤدي إتاحة الحرية للطلبة في طرح التساؤلات والاستفسارات إلى تحسين التواصل اللفظي.</p> |

ملحق (6): قائمة بأسماء المحكمين للاستبانة

| المؤهل العلمي | مكان العمل | الاسم |
|---------------|------------------------|-------------|
| دكتوراه | الجامعة الإسلامية | صلاح الناقة |
| دكتوراه | جامعة الأقصى | أشرف بريخ |
| دكتوراه | جامعة الأقصى | عمر دحلان |
| دكتوراه | وزارة التربية والتعليم | مجدي برهوم |
| دكتوراه | وزارة التربية والتعليم | عمار الشريف |
| دكتوراه | وزارة التربية والتعليم | منى قشطة |
| دكتوراه | جامعة الأقصى | يحيى اللحام |
| دكتوراه | جامعة الأقصى | وائل العاصي |

البيانات الأولية

المؤهل العلمي * دبلوم * بكالوريوس * ماجستير فأكثر
 سنوات الخدمة * أقل من 5 سنوات * من 5 إلى 10 سنوات * أكثر من 10 سنوات
 مكان العمل * الشمال * شرق غزة * غرب غزة * الوسطى
 * شرق خانينونس * خانينونس * رفح

المجال الأول: ممارسات التواصل اللفظي

"مدى ممارستك لآلية التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد"

| درجة الموافقة | | | | | المهارة |
|---------------|-------|--------|-------|------------|--|
| كبيرة جداً | كبيرة | متوسطة | قليلة | قليلة جداً | |
| | | | | | أتواصل مع الطلبة بشكل متزامن |
| | | | | | أتواصل مع الطلبة بشكل غير متزامن. |
| | | | | | أتواصل مع الطلبة لفظياً. |
| | | | | | أتواصل مع الطلبة كتابياً. |
| | | | | | أتواصل مع الطلبة بأساليب تناسبهم. |
| | | | | | أقوم بتدريب الطلبة على استخدام تقنيات التواصل اللفظي. |
| | | | | | يستطيع الطلبة طرح الأسئلة والاستفسار أثناء التواصل اللفظي. |
| | | | | | أقدم تغذية راجعة للطلبة أثناء التواصل اللفظي. |
| | | | | | أشعر بالرضى من الإدارة والإشراف |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|
| | | | | | عن تواصلتي مع الطلبة عبر التعليم عن بعد. |
| | | | | | أشعر بالرضى عن مدى متابعة أولياء الأمور لتواصلتي اللفظي مع الطلبة |

المجال الثاني: التحديات

"التحديات في تواجهم في التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد"

| م | المهارة | درجة الموافقة | | | |
|----|--|---------------|-------|--------|-------|
| | | كبيرة جداً | كبيرة | متوسطة | قليلة |
| 1 | يؤثر الأعداد الكبيرة للطلبة في التواصل اللفظي. | | | | |
| 2 | يؤثر انقطاع التيار الكهربائي أثناء عملية التواصل اللفظي. | | | | |
| 3 | يؤثر غياب التفاعل المباشر مع الطلبة أثناء التواصل اللفظي. | | | | |
| 4 | يؤثر قلة خبرات الطلبة في استخدام تطبيقات التواصل اللفظي. | | | | |
| 5 | تؤثر ضعف جودة الانترنت على التواصل اللفظي مع الطلبة. | | | | |
| 6 | تؤثر قلة خبرة المعلم في التواصل اللفظي. | | | | |
| 7 | يؤثر قلة خبرة أولياء الأمور في التواصل عبر التقنيات الحديثة. | | | | |
| 8 | يؤثر ضعف تفاعل الطلبة في التواصل اللفظي. | | | | |
| 9 | يؤثر عدم توفر الأجهزة الذكية لدى الطلبة على التواصل اللفظي. | | | | |
| 10 | يؤثر عدم اهتمام الطلبة بالتعليم عن | | | | |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|-------------------------|
| | | | | | | بعد على التواصل اللفظي. |
|--|--|--|--|--|--|-------------------------|

المجال الثالث: المقترحات

"مقترحات لتحسين التواصل اللفظي عبر التعلم عن بعد"

| درجة الموافقة | | | | | المهارة |
|---------------|-------|--------|-------|------------|--|
| قليلة جداً | قليلة | متوسطة | كبيرة | كبيرة جداً | |
| | | | | | زيادة عدد جلسات التواصل اللفظي بين المعلم والطلبة. |
| | | | | | التنوع في تقنيات التواصل اللفظي. |
| | | | | | تعزيز الطلبة من المعلم يحسن التواصل اللفظي. |
| | | | | | إتاحة الحرية للطلبة في طرح الأسئلة والاستفسار يحسن التواصل اللفظي. |
| | | | | | عمل لقاءات لأولياء الأمور في التعامل مع التطبيقات الحديثة. |
| | | | | | عمل دورات تدريبية للمعلم في كيفية عمل التطبيقات الحديثة. |
| | | | | | متابعة أداء المعلم في التواصل اللفظي من قبل الإدارة. |

ملحق (8): ردود أسئلة المقابلة

السؤال الأول : " ما الوسيلة الإلكترونية التي تتواصلين بها تواملا لفظيا مع طلابك؟"

| المعلمة | الإجابة |
|---------|--|
| 1 | استخدم مجموعة الفيس بوك (مجموعة الماسنجر) في التواصل |
| 2 | لتواصل مع طلابي استخدم الواتس اب |
| 3 | اتواصل عبر الواتس اب |
| 4 | مجموعة الواتس اب |
| 5 | استخدمت الماسنجر ثم الواتس اب |
| 6 | الواتس اب |
| 7 | الواتس اب |
| 8 | استخدم الواتس في التواصل |
| 9 | اتواصل عبر الواتس اب |
| 10 | استخدم الواتس اب |
| 11 | الواتس اب |
| 12 | الواتس اب |
| 13 | للتواصل استخدم الواتس اب |
| 14 | الواتس اب |
| 15 | الواتس اب |

السؤال الثاني: " كيف تتواصلين مع طلبتك تواملا لفظيا عبر التعليم عن بعد؟"

| المعلمة | الإجابة |
|---------|---|
| 1 | باتواصل من خلال ارسال الفيديوهات ارسال تعليميات كتابية للواجبات . |
| 2 | أتواصل عن طريق فيديوهات تعليمية للدروس . وتسجيلات للشرح و التعليميات بارسل المطلوب حله من التمارين الكتاب |

| | |
|----|---|
| 3 | أتواصل بارسال فيديوهات للطلبة كتابة الواجبات والمهام المطلوبة منهم |
| 4 | باتواصل معهم من خلال ارسال فيديوهات تعليمية للمهارات ارسال المهام المطلوبة من الطلاب كتابيا سواء كانت فيديوهات قراءة او واجبات كتابية تسجيل صوتي لبعض الأمور |
| 5 | عن طريق تسجيلات صوتية فيديوهات شارحة لكتابة الحروف والاعداد مني او من اليوتيوب باخذها باكتب الواجبات المطلوبة منهم حتى ينفذوها |
| 6 | بنرسل فيديوهات تعليمية تسجيلات صوت لقراءة الكلمات وكيفية التهجئة بصورة صحيحة أرد على استفسارات الأهل ، بأجوب على أسئلتهم بالكتابة |
| 7 | بأتواصل من خلال ارسال فيديوهات شارحة للدرس ارسال تسجيلات صوتية ارسال شروحات كتابية للدرس |
| 8 | بارسل فيديوهات باختيارها وينكون مناسبة للدرس وبارسل تسجيلات صوتية للقراءة وبارسل الواجبات كتابية حتى ينفذوها |
| 9 | من خلال تسجيل صوتي لهم في مناقشة نقاط الضعف وكيفية علاجها وتعزيز نقاط القوة عندهم و من خلال فيديوهات هادفة للدرس وبارد عليهم كتابة للاسئلة المطروحة |
| 10 | باتواصل مع الطالبات بارسال تسجيلات صوتية لقراءة الدرس وارسال الواجبات الكتابية ارسال فيديوهات لبعض الدروس |
| 11 | باتواصل معهم ارسال تسجيلات صوتية ارسال فيديوهات للدرس تعزيز الطلاب بالعبارات التشجيعية الملونة |
| 12 | عن طريق ارسال تسجيلات صوتية لقراءة الدروس عمل ملخص للدرس بشكل بسيط تسجيل صوتي لنصوص الاستماع في اللغة العربية أصور فيديو لقراءة الدرس مع مناقشة المهارات والمفردات |

| | |
|---|----|
| <p>البدء بخلق جو من الالفة والدافعية لدى الطلاب من خلال تقديم محتوى معرفي من خلال ارسال فيديوهات او ارسال مواد تعليمية مكتوبة او مواد تعليمية مسموعة تقديم التغذية الراجعة المستمرة تقييم اعمال الطالبات لتعزيز نقاط القوة وعلاج نقاط الضعف والرد على الاستفسارات وتقديم افضل الطول</p> | 13 |
| <p>من خلال تسجيل صوتي للقاعدة معينة في الحل و أكتب المفردات الجديدة في الدرس وتفسيرها ارسال فيديوهات قراءة للدروس</p> | 14 |
| <p>باتواصل عن طريق ارسال الفيديوهات الرد على اسئلتهم كتابيا والتسجيلات الصوتية</p> | 15 |

السؤال الثالث: " ما أفضل أنواع التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد من وجهة نظرك؟

| المعلمة | الإجابة |
|---------|--|
| 1 | الماسنجر حتى احافظ على خصوصيتي |
| 2 | الزوم اللقاء مباشر زي الصف بالزبط بين المعلمة والطالبات كاميرا وصوت وعلى شكل صفوف ونقاشات ويتجاوب عليهم مباشرة وفي امكانية لكتم الصوت والغاء الكاميرا |
| 3 | الواتس اب لكل مرحلة ما يناسبها ، المرحلة الأساسية الأنسب لها الواتس اب لانو التواصل مباشر مع الطالب وولي الأمر . |
| 4 | الواتس اب لسهولة التعامل من قبل المعلم والطالب |
| 5 | الواتس اب |

| | |
|---|----|
| انا جريت مجموعة الفيس وغليني ما كنت أعرف أسماء الطلاب لان الأم تدخل باسم مستعار عن طريق طلب صداقة ثم أقوم بإضافتها للمجموعة وهذا الأمر متعب لي اما الواتس اب اسهل بإضافة رقم الهاتف والتسجيل الصوتي اسهل وممكن اغلق المجموعة وافتحها وقت ما اريد | |
| الواتس اب "لآني ما جريت غيره، وهو سهل ومريح وفي متناول الجميع، ومش محتاج دورات لإتقانه وبتقدي تتحكمي بالمجموعة مين تضيقني ومتى تفتحتي ومتى تسكري" | 6 |
| الواتس اب لمرونته في التعامل وشيوع استخدامه | 7 |
| الواتس اب اسهل في التعامل | 8 |
| الصفوف الافتراضية لأنه بقدر اجمع طالبات صفي فقط وكمان بأقدر اجمعهم واعمل لهم لقاء مباشر للقراءة او اختبار شفوي على الزوم او جوجل ميت وسهل التعامل من ناحية تسليم الواجب | 9 |
| الواتس اب لسهولة التعامل معه | 10 |
| الواتس اب لأنه برسل من خلاله فيديوهات وبسجل صوت للطلاب بسهولة وسهل الاستخدام بالنسبة لي ولأولياء الأمور | 11 |
| الواتس اب لسهولة استخدامه والتعامل معه | 12 |
| الصفوف الافتراضية لأنها قريبة لواقع الصفوف في التعليم الوجيه | 13 |
| الواتس اب اسهل بالنسبة للتواصل مع أولياء الأمور | 14 |
| الصفوف الافتراضية تتيح للمعلم التحكم بشكل أكبر يستطيع الطالب معرفة ما له وما عليه | 15 |

السؤال الرابع: "ما التحديات التي تواجهك في التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد؟"

| المعلمة | الإجابة |
|---------|--|
| 1 | عدم وجود نت عند بعض الطلاب. عدم المتابعة أولاً بأول من قبل أولياء الأمور . أهم مشكلة تواجه المعلم والطلبة هي انقطاع التيار الكهربائي . المضايقات والاتصال في الوقت الغير مناسب من قبل أولياء الأمور . |
| 2 | عدم توافر الانترنت وعدم توفر الأجهزة الحديثة مع بعض الطالبات جهل أولياء الأمور في كيفية التواصل في التعليم عن بعد عدم المتابعة من بعض الأهالي على جروب الواتس الزامي بوقت معين ليتناسب مع الطالبات وقد لا يتناسب معي |
| 3 | عدم توفير الجوال للطلاب . عدم وجود شبكة انترنت عند الأهل . كثرة عدد أفراد الأسرة لذلك لم يقدر ولي الأمر توفير احتياجات الأولاد . |
| 4 | عدم توافر الأجهزة الذكية عند بعض الطلاب . انقطاع التيار الكهربائي . عدم دراية أولياء الأمور بالبرامج الحديثة التي تخدم التعليم عن بعد . |
| 5 | عدم متابعة الطلاب للمجموعة . عدم وجود جوال عند بعض الطلاب . من التحديات كمان انو بأرسل الفيديو والواجب اللي مطلوب ويبدأ الطلاب يرسلوا واجباتهم بييجي عدد من أولياء الأمور يسأل مرة ثانية شو المطلوب بأصير أرسل كمان مرة وأحياناً بأرسله أكثر من مرة وهذا أمر متعب لي . عدم توفر الانترنت عند بعض الطلاب |
| 6 | عدم توافر الجوال مع بعض الأهالي . الأجهزة بطيئة وليس فيها سعة . عدم توافر الانترنت . عدم سرعة الانترنت انو ضعف شبكة الانترنت بيأثر على التواصل وخصوصاً لو أرسلت فيديو أو أحد الطلاب بدو يرسل فيديو يصيروا الأهل يحكوا لسا بيحمل ما وصل . وجود جهاز واحد بالاسرة مع عدد من الافراد . |
| 7 | " انقطاع الكهرباء بيأثر على التواصل مع طلابي عدم توفر النت عند كل الطلبة في عدد من الصف ما عندهم نت حتى يتواصلوا ويتابعوا معي |

| | |
|---|----|
| في أهل عندهم أكثر من طالب على جوال واحد فيتأخروا في المتابعة بتقلك والدة الطالب او الطالبة عند أكثر من طالب على جوال واحد عدم معرفة بعض الأهالي بالتعليم الإلكتروني. | |
| انقطاع الكهرباء. عدم توفر الانترنت وضعف الشبكة. عدم توفر الجوالات عند بعض الطالبات. | 8 |
| عدم توفر الانترنت . عطل الجهاز ، مساحة الجهاز لا تكفي. الظروف المادية الصعبة عند بعض الأهالي لعدم توفر جوالات عندهم. | 9 |
| عدم توفر الانترنت . عزوف بعض الطالبات عن التواصل و عدم المتابعة من قبل أولياء الأمور . عدم الاكتراث بالتعليم عن بعد . عدم المتابعة من قبل أولياء الأمور . | 10 |
| انقطاع التيار الكهربائي. عدم توفر الانترنت وضعف الشبكة. عدم توافر الأجهزة الحديثة . ضيق المساحة التخزينية في الأجهزة. ضعف خبرة أولياء الأمور في التواصل من خلال البرامج الحديثة. عدم تقبل فكرة التعليم عن بعد عند البعض . | 11 |
| العامل الاقتصادي للاهل في توفير الأجهزة المحمولة عدم توفر الانترنت عدم المتابعة من الأهل | 12 |
| عدم توفر التقنيات الحديثة لدى بعض الطالبات عدم توفر الانترنت ضعف بعض الاهالي في استخدام تطبيقات التعليم عن بعد انخفاض دافعية الطلاب نحو التعليم انخفاض الابداع والابتكار في اجابات الطلاب غياب التفاعل المباشر بين المعلمة والطالبات | 13 |
| عدم توفر الانترنت عند البعض عدم توفر الأجهزة مع بعض الطالبات | 14 |
| تقطع الصوت أثناء التواصل | 15 |

السؤال الخامس : " ما المقترحات لتحسين التواصل اللفظي عبر التعليم عن بعد؟

| المعلمة | الإجابة |
|---------|---|
| 1 | اعداد البرامج والفيديوهات التعليمية حتى تقرب المعلمة للطالب. ضبط التعليم الإلكتروني والرقابة الجيدة عليه. إعداد رزم تعليمية ورقية وتسليمها في المدرسة في وقت محدد لتعويضهم ما فاتهم أثناء فقدانهم الانترنت في منازلهم. متابعة متواصلة من قبل المشرفين للمجموعات وتقديم التغذية الراجعة المطلوبة حول الأداء |
| 2 | اعطاء دورات للأهالي في المدارس للتعامل مع البرامج مثل الزوم وكلاس. |
| 3 | تحديد الوقت المناسب للتعلم . ومع تحديد زمن لكل مادة. |
| 4 | عمل مجموعتين للتواصل إحداها للأنشطة من قبل المعلمة والأخرى للواجبات واستفسارات الطلبة. تحديد وقت مناسب للتعليم. عقد أوراق العمل الالكترونية في وقتين صباحي ومساءلي ليتناسب مع الجميع. تعزيز مشاركات الطلبة المميزة وتنزيلها على مجموعة الأنشطة. عمل ورشة عمل للأهل في كيفية التعامل مع البرامج الحديثة. |
| 5 | عمل مجموعتين في الواتس واحدة للشرح والثانية للنقاش مع الطلاب. تدريب اولياء الأمور على البرامج الحديثة. |
| 6 | عملت مجموعة واتس مجموعة للشرح ومجموعة للتواصل. |
| 7 | عمل دورات للأهالي في كيفية عمل التطبيقات الحديثة. عمل مجموعتين على الواتس واحدة للمشاركة وثانية للمعلمة |
| 8 | عمل مجموعتين على الواتس اب واحدة للمناقشة واخرى لارسال الانشطة من قبل المعلمة فقط عمل دورات للاهالي للتعلم عمل البرامج الحديثة. |
| 9 | تشجيع الطلبة على التواصل عبر الواتس اب والتفاعل مع المعلمة، من خلال عمل شهادات تقدير وغيرها من المعززات للطلبة المشاركين . عمل ملزمة للمهارات الأساسية للطلبة غير متوفر لديهم انترنت. |
| 10 | تحديد وقت مناسب للتواصل مع الطالبات |
| 11 | دعم التعليم عن بعض من قبل الحكومة مساعدة أولياء الأمور في توفير الأجهزة. |

| | |
|----|---|
| | تشجيع الطلاب على المشاركة عبر التعليم عن بعد. عمل لقاءات وورش لتدريب الطلاب وأولياء الأمور. |
| 12 | تعزير المشاركات المميزة. تعزير الطلاب لزيادة دافعية الطلاب الآخرين انو يشارك حتى الانطي نعززه زي زملائه. |
| 13 | زيادة الوعي لدى أولياء الأمور بكيفية استخدام تقنيات التعليم عن بعد. التشجيع المستمر من المعلم ورفع الدافعية لدى طلبته وتغطية جوانب النقص ما امكن. تنمية الجانب الاجتماعي بين المعلم وطلبته ومعرفة المعلم لحاجات طلابه وميوله. |
| 14 | عمل لقاءات لأولياء الأمور في التعامل مع البرامج استخدام اللغة السليمة والربط مع موضوعات تهم الطالبات |
| 15 | تصميم برامج خاصة بالأطفال تمنح المعلمة التحكم الكامل بهكذا لقاءات |