

# إتصال هاتفي لتسويق مبيعات

## لمحة عن الصف:

الأستاذ: إريك بارتولوتي

اللغة: العربية للمبتدئين

الصفوف: التاسع والحادي عشر

المدرسة: ثانوية واتر تاون في مدينة واتر تاون في ولاية

ماساتشوستس

تاريخ الدرس: ١٣ نيسان \ أبريل

عدد الطلاب: ١٠

أوقات الصف: ساعة يومياً لأربعة أو خمسة ه أيام في الأسبوع

## ملخص الفيديو :

في هذا الدرس يقوم طلاب المدرسة الثانوية بتفعيل معرفتهم بالتحديات الأساسية والتعبير عما يحبون وما لا يحبون من خلال تمثيل مواقف حياتية أو واقعية قبل البدء بالنشاط يراجع الأستاذ مع الطلاب ما تعلموه من هذه الوحدة المقررة من كتابهم ويشرح لهم التعليمات قبل القيام بالنشاط. في الصف يعيد الطلاب ترتيب مقاعدهم ويجلسون في مجموعات من اثنين، وفي كل مجموعة يلعب الطالب الأول دور الزبون والطالب الثاني دور البائع أو مسوق المبيعات الذي يقوم بإجراء اتصال هاتفي بالزبون بهدف تسويق منتج ما . وأثناء الإتصال الهاتفي بين البائع والزبون و يقوم البائع أولاً بإلقاء التحية على الزبون بشكل لطيف ثم يحاول أن يبيعه المنتج. وبعد انتهاء كل مجموعة من تمثيل موقفها يقوم الطالب البائع بتبديل الزميل وإعادة تمثيل الموقف مع زميل جديد ويستمر تبديل الزميل حتى يتحدث كل الطلاب مع بعضهم. في نهاية هذا النشاط يختار الطلاب أفضل مسوق مبيعات تبعاً للمعايير التي وضعها الأستاذ. وفي نهاية الحصة يختار الطلاب أغنية ويغنونها معاً في نهاية الصف لإنهاء الصف بشكل جماعي وممتع.

## المعايير التدريسية:

- التواصل: تواصل على المستوى الشخصي

اقرأوا عن هذه المعايير في نهاية هذا الدرس

## الكلمات المفتاحية:

- أبناء اللغة
- تقييم غير رسمي
- موقف تمثيلي

تعريف هذه المصطلحات موجودة في قاموس المصطلحات في الملحق.

## الصف بكلمات الأستاذ:

"الصف المثالي هو الذي يقوم فيه الطلاب أنفسهم بتدريس بعضهم البعض ولا يعتمدون على الأستاذ فقط. أنا أضع الطالب الذي يواجه تحديات في نقطة أو محور ما في اللغة مع طالب أكثر تمكناً في تلك النقطة أو المحور فيتعلم الطالب لأول من زميله، وحتى الطالب المتمكن فإنه يتعلم اثناء عملية شرحه وتقديمه للمعلومات لزميله." \_\_ الأستاذ إريك بارتولوتي

### لمحة عمّا سيتعلّمه الطلاب في هذه السنة :

الأحرف الأبجدية واللفظ الصحيح للأحرف والتعريف عن النفس  
السؤال وأغنية الأحرف

أسماء الأشياء في الصف- من أنا؟ - الأرقام من ١ إلى ١٠  
الألوان - التعبير عن الاحتياجات أو عمّا أريد

الملكية \ ضمائر الملكية  
كيفية السؤال عن الكمية أو الرقم أو السعر للمعدود وغير المعدود  
والأرقام من ٢٠ إلى ١٠٠

كم العددية ؟ كم الكمية ؟ والأرقام من ٢٠ إلى ١٠٠  
القيام باتصال هاتفي واستخدام الأرقام للتعبير عن المسافات أو  
البعد والاستجابة للطلبات

وصف الأشياء وماذا أحب  
برنامج النشاطات

### معلومات خلفية عن المدرسة:

يقوم الأستاذ إريك بتدريس ثلاثة صفوف للغة العربية في مدرسة  
واترتون الثانوية في ولاية ماساتشوستس. الصف الأول هو العربية ١  
للطلاب الذين ليس لديهم أي خلفية باللغة العربية، والصف الثاني هو  
العربية ٢ للطلاب الذين درسوا العربية في السنة الماضية في المدرسة  
الإعدادية، والصف الثالث هو العربية ٣ للطلاب الذين درسوا العربية  
لمدة سنتين في المرحلة الثانوية.

تقع المدرسة في مدينة واترتاون غرب بوسطن ويبلغ عدد سكانها ٣٢٠٠٠ نسمة. ٩٦% من سكان واترتاون بيض و ٣،٩% آسيويون و ٢،٧% من أمريكا اللاتينية (هيسبانيك) و ١،٧% إفريقيون أمريكيون ونجد أن نسبة التنوع العرقي في مدرسة واترتاون الثانوية أكثر منها في المدينة نفسها فحوالي ٢٥% من طلاب المدرسة ليسوا من البيض مع العلم أن العدد الكلي لطلاب المدرسة هو ٧٠٠ طالب. ١٢،٧% من طلاب المدرسة من أمريكا اللاتينية و ١،٧% آسيويون و ٣،٣% إفريقيون أمريكيون و ٠،٠٤% أمريكيون أصليون. يتكلم طلاب المدرسة عدداً من اللغات كالإنكليزية والعربية والباشتو والأردية وفي المدرسة هناك صفوف للغات الإسبانية والإيطالية والأرمنية بالإضافة طبعاً إلى صفوف اللغة العربية والتي بدأ تدريسها في هذه المدرسة منذ ثلاث سنوات.

### تصميم الصف:

هذه هي التجربة الأولى للأستاذ إريك في تدريس العربية. في الصف ينصب تركيزه على إعطاء فرصة للطلاب للكلام قدر المستطاع وبرايه فإن قدرة الطالب على الكلام مع الآخرين هي المهارة الأهم في المراحل الابتدائية ولذا فهو يركز على العامية في الصف لأنها بالنسبة له أكثر واقعية وطبيعية ويعتقد أنه كما أن للفصحى سياقاتها الخاصة فإن للعامية كذلك سياقاتها ولذلك فهو يُضَمِّن الفصحى مع العامية في تدريسه. ويقوم الأستاذ إريك في الصف بألعاب لغوية تعتمد على مهارتي الكتابة والقراءة لأن معظم طلابه يجيدون القراءة والكتابة أكثر من الكلام والاستماع وبذلك يكون متأكداً من وجود ثقة وأريحية عند طلابه أثناء قيامهم بهذه الألعاب اللغوية في الصف.

قسّم الأستاذ إريك صف العربية ١ إلى عدة مواضيع وبذلك حدّد هدفاً أساسياً مختلفاً لكل شهر وهو يعمل على مساعدة طلابه على تحقيق هذا الهدف في إنتاجهم اللغوي في نهاية ذلك الشهر. وهو يقوم أيضاً بوضع قائمة بالوظائف التي يجب أن يكون الطالب قادراً على أدائها في نهاية ذلك الشهر.

يقول الأستاذ إريك أن دوره كأستاذ هو هندسة مضمون وشكل الصف ونشاطاته وخلق بيئة مريحة للإنتاج اللغوي في الصف وبذلك يكون عند طلابه توقع بما سيتم عمله داخل الصف، وأيضاً هذا يساعد الطلاب على العمل مع بعضهم البعض بغض النظر عن مستوياتهم وخلفياتهم في اللغة. فمثلاً من الممكن أن يعمل الطلاب ذوو الخلفية في اللغة العربية (أو من يُسمّون بـ "طلاب التراث") مع الطلاب الذين تقتصر معرفتهم باللغة العربية على ما يُقدّم في الصف. ولكن في نفس الوقت يحذر الأستاذ إريك من أن يشعر طلاب التراث أن مساعدة زملائهم أصبحت عملهم الروتيني في الصف أو أن يشعر الطلاب الآخرون أن طلاب التراث عندهم ميزات تجعل من غير العادل وجودهم معهم في نفس الصف.

بالعودة إلى هندسة الصف يقسّم الأستاذ إريك صفه إلى وحدات أو مواضيع ولكل موضوع هناك مادة أصلية كأساس فمن الممكن أن تكون هذه المادة أغنية أو شعراً أو قصة قصيرة. ومن المفيد أن يتم البناء اللغوي في

الصف على أساس موضوع واحد ومعروف في كل وحدة لأن هذا يساعد الطلاب على استحضار ما تعلموه سابقاً في هذا الموضوع باستمرار فيقوم الأستاذ بخلق سياقات ونشاطات لتفعيل تلك الأشياء بشكل جديد وفي سياق مختلف في كل مرة بعيداً عن التكرار الممل.

## الدرس:

غالبية طلاب التراث في صف الأستاذ إريك هم من أصل باكستاني أو لبناني وبشكل عام فإن الطلاب ذوي الأصل الباكستاني عندهم معرفة بالعربية المكتوبة أكثر من المحكية والعكس بالنسبة للطلاب ذوي الأصل اللبناني. في هذا الصف المُسجّل يجتمع طلاب صفي اللغة العربية ١ و ٢ وهم من طلاب الصفين التاسع والحادي عشر في الثانوية. ومن هؤلاء الطلاب يوجد طالبان من خلفية عربية و ٦ طلاب من خلفية إسلامية وطالبان بدون أي خلفية لغوية أو ثقافية. والهدف من هذا الصف هو سبر قدرة الطلاب على استخدام ما تعلموه من موضوع الوحدة بالعربية المحكية مع العلم أنهم أخذوا إمتحاناً كتابياً في الصف الماضي في نفس الموضوع وهو التحيات والتعبير عما يحبون.

في الصف الماضي شرح الأستاذ للطلاب عن نشاط اليوم وقال لهم إن النشاط سيتم بالعربية المحكية وأعطاهم واجباً للبيت وهو أن يختاروا ما هي شركتهم وما هو شعارها وما المنتجات التي تبيعها. وفي بداية هذا الصف استخدم الأستاذ الشاشة لمراجعة ورقة العمل التي تتضمن تعليمات حول النشاط. وبعد ذلك شرح الأستاذ بالتفصيل من جديد ما الذي سيفعله الطلاب بالصف وشرح لهم أن نصف الطلاب سيلعبون دور البائع ونصفهم الآخر دور الزبون وأن مهمة البائع هي أن يسلم على الزبون بشكل لطيف وأن يستفسر عما إذا كان الزبون يحب المنتج أو لا. وبهدف زيادة حماس الطلاب طلب الأستاذ من الطلاب الزبائن تقييم أداء كل بائع يتكلم معهم فكان عند كل طالب زبون ورقة عمل تتضمن، بالإضافة إلى الخطوات التي سيتبعها أثناء الإجابة على أسئلة البائع، تقييمه لأداء الباعة الذين يتكلم معهم. وقام الطلاب الباعة بتبديل الزميل الزبون في كل مرة وبذلك تكلم كل طالب بائع مع كل الطلاب الزبائن. وأثناء النشاط قام الأستاذ بالدوران على المجموعات ليتأكد من أن الطلاب لم يخرجوا عن المهمة وأنهم استخدموا العربية قدر المستطاع. وفي النهاية انتخب الصف البائع الأفضل.

واحدة من الطقوس المعتادة في صف الأستاذ إريك هي استخدام الأغاني لافتتاح الصف واختتامه لأن هذا يعطي فرصة للطلاب للتمرن على المفردات التي تعلموها ولتعزيز معرفتهم بها فاختار الطلاب أغنية وقام الصف بكل بغنائها.

## استراتيجيات التدريس الأساسية:

- خلق تحدّ للطلاب ذوي الخلفية: يطوّر الأستاذ التعليمات ويعدّلها للطلاب ذوي الخلفية أو طلاب التراث لكي يؤدوا المهام بشكل يتحدّى قدراتهم اللغوية التي تعتبر أعلى مستوى من قدرات أقرانهم

فالطلاب الذين ليس عندهم خلفية يقومون بأداء المهام بشكلها الأساسي والبسيط لتفعيل ما تعلموه في الصف.

- خلق روتينيات صفية: على الأستاذ وضع روتينيات ومعايير واضحة في الصف بهدف زيادة حجم الإنتاج اللغوي في الصف ورفع شعور الطلاب بالمسؤولية ولتجنب إلتهاء الطلاب أو انحرافهم عن إيقاع الصف المرسوم والمُتوقَّع. ومن الأمثلة على ذلك أن يبدأ الصف بمناقشة اليوم والتاريخ والطقس لليوم أو للبارحة أو لغد، أو وضع الطلاب في ثنائيات لإنتاج جملة أو تعليق على صورة أو مادة مرئية أخرى من اختيار الأستاذ بالإضافة إلى النشاطات التي تتم في مجموعات بهدف التمرن على الإنتاج اللغوي مع الزملاء وتوفير التوجيه والتصحيح في الثنائيات.
- تمثيل مواقف واقعية وحياتية: المقصود بالموقف التمثيلي هو أن يقوم الطلاب في مجموعات بالتمثيل ولعب أدوار متخيّلين أنّهم في مكان ووضع آخر خارج الصف وقد يحتوي الموقف على عنصر ثقافي أحياناً. والتحدّي في هذا النوع من الأنشطة هو أنّ الطالب يستخدم اللغة في سياقات جديدة ومختلفة
- المنهج القائم على موضوع\ تقسيم المنهج إلى مواضيع: يتم وضع موضوع معيّن لكل وحدة في الكتاب ويكون هذا الموضوع هو المحرك الأساسي الذي ينظم سلسلة النشاطات المتعلقة بتلك الوحدة.

## تحليل الفيديو:

فكروا في هذه الأسئلة واكتبوا أجاباتكم أو ناقشوها في مجموعات.

### قبل المشاهدة:

أجيبوا عن الأسئلة التالية:

- ما هي الاستراتيجيات التي تستخدمونها في التعليم للتسوية بين طلاب التراث والطلاب الآخرين الذين ليس لديهم أي خلفية؟
- ما هي وظيفة الأستاذ الأساسية في الصف الذي يقوم على المتعلمين وليس على الأستاذ؟
- على أي أساس تقرّرون ما إذا كانت الوظيفة أو الواجب المُعطى للطلاب ذا معنى وفائدة أم لا؟ اشرحوا لنا خصائص الواجب الناجح من وجهة نظركم.

## شاهدوا الفيديو:

أثناء مشاهدتكم لفيديو " إتصال هاتفى لتسويق مبيعات " خذوا ملاحظات حول استراتيجيات الأستاذ إريك التدريسية وخاصةً استخدامه للمواقف التمثيلية لتسهيل انتاج الطلاب اللغوي ونوع المساعدة التي يقدمها لطلابه الأكثر مهارة في اللغة مقابل نوع المساعدة التي يقدمها لطلابه ذوي المهارات المحدودة في اللغة. اكتبوا عن الأشياء المثيرة للاهتمام والمهمة والمفاجئة التي وجدتموها في هذا الدرس.

## التفكير والتأمل في الفيديو:

راجعوا الملاحظات التي أخذتموها وأجيبوا عن الأسئلة التالية:

- جعل الأستاذ إريك الغناء طقساً من طقوس الصف، فكيف كان تفاعل الطلاب مع الأغنية وما هي الفوائد من تضمين الأغاني بشكل متكرر في منهج تدريس اللغات؟
- كيف ساعد المنهج والهيكل الواضح لنشاط البائع والزبون في الحفاظ على استخدام الطلاب للغة الهدف أي العربية؟
- يرى الأستاذ إريك أن العربية المحكية أو اللهجة أكثر طبيعية في الكلام في المواقف الحياتية والواقعية في حين أن الفصحى هي أكثر طبيعية في الكتابة. والسؤال هنا هو كيف من الممكن أن تساعد اللغة المستخدمة من قبل الناطقين باللغة في السياقات الأصلية سواء المكتوبة منها أو المحكية الطلاب الذين يتواصلون مع هؤلاء الناطقين بهدف دراسة لغتهم كلغة ثانية؟

## ألقوا نظرة أخرى على الفيديو:

شاهدوا الفيديو مرة ثانية ولكن في هذه المرة ركزوا على التالي: الموقف التمثيلي والتعامل مع المستويات المختلف للمتعلمين.



تمرين: الموقف التمثيلي  
صمم الأستاذ إريك هذا الموقف التمثيلي لتشجيع الطلاب على استخدام اللغة بشكلها الحقيقي والواقعي.

- كيف يشجّع الموقف التمثيلي الطلاب على الإبداع في استخدام وتطبيق ما يعرفونه في اللغة؟
- ماهي فائدة أن يُطلب من الطلاب التفكير في تصميم الشركة الخاصة بهم وشعارها كواجب في البيت وليس كجزء من نشاط الصف؟
- ما هي بعض الوسائل التي وظّفها الأستاذ إريك ليشجع الطلاب على استخدام اللغة أثناء أدائهم للموقف التمثيلي؟



تمرين: التعامل مع المستويات المختلفة  
صمم الأستاذ إريك نشاطات الصف بشكل يسمح للطلاب من مختلف المستويات والخلفيات بالعمل معاً ومساعدة بعضهم البعض.

- ماذا الذي فعله الأستاذ إريك ليجعل الصف ككل متماشياً مع المستويات اللغوية المختلفة لدى الطلاب؟
- كيف يؤدي تشجيع الطلاب على التعلّم من بعضهم البعض في ثنائيات إلى مساعدة الطلاب الذين يتعلمون من زملائهم وأولئك الذين يساعدون في تعليم زملائهم.

## ربط الفيديو بتدريسكم:

### فكروا في التمرين

أثناء تفكيركم بهذه الأسئلة اكتبوا إجاباتكم أو ناقشوها في مجموعات.

- كيف تعدّلون وتختارون بين استخدام الفصحى أو العامية بشكل يتناسب مع المهمة اللغوية في الصف؟ إذا استخدم طلابكم العامية في الكلام فهل يستخدمونها في الكتابة أيضاً؟ لماذا؟ ونفس السؤال بالنسبة للفصحى؟
- ماهي نسبة كلامكم في الصف كأساتذة وما هي نسبة كلام طلابكم؟ ما بعض الطرق التي يمكن أن تزيد من نسبة إنتاج الطلاب للغة في الصف؟

## شاهدوا فيديوهات أخرى:

شاهدوا فيديوهات أخرى من مكتبة تعليم اللغات الأجنبية ( K-12 ) لمعرفة المزيد عن مناهج البحث التي ناقشنا إحداها في الفيديو السابق. ملاحظة: كل الفيديوهات في هذه السلسلة تحتوي على ترجمة بالإنكليزية .

- وضع الخطط الدراسية: (العربية) في هذا الفيديو يقوم الطلاب بإجراء محادثة حقيقية وواقعية ويتكلمون عن النشاطات التي سيفعلونها في المستقبل.
- السياحة في مدينة فرنسية (الفرنسية) في هذا الفيديو يلعب نصف الطلاب دور دليل سياحي والنصف الآخر دور سائح ونلاحظ فيه قدرة جيدة لدى الطلاب على الكلام باستخدام اللغة الهدف.
- الرياضة (الألمانية) يعرض هذا الفيديو لنا مناقشة حول موضوع متخصص.



## التطبيق العملي:

جربوا هذه الأفكار في صفوفكم وفكروا كيف من الممكن أن تعدّلوا فكرة تستهدف نوعاً معيناً من الأداء بحيث يمكن تطبيقها على نطاقات أخرى من الأداء.

- قام طلاب الاستاذ إريك في مجموعات بتمثيل دور مسوّق مبيعات يقوم ببيع مُنتج على التلفون. هذا النوع من النشاطات أي الموقف التمثيلي هو وسيلة ممتازة لتشجيع الطلاب على استخدام اللغة في مواقف وسياقات حقيقية ويمكن توظيف المواقف التمثيلية في كل وحدة وموضوع في المنهج كما يمكن تطويرها وإغنائها بعناصر تجعلها أكثر واقعية كالملابس أو الموسيقى . وهنا بعض الخطوات الأساسية التي يجب أن يتّبعها الأستاذ عند تصميمه لنشاط يتضمن أداء موقف تمثيلي:

○ تأكد من أن تقوم كأستاذ بإعطاء الطلاب نموذجاً للانتاج اللغوي الصحيح والمتوقع في الموقف التمثيلي إما عن طريق تمثيل موقف مماثل أو عرض فيديو للطلاب يتضمن محادثة مشابهة في مضمونها اللغوي لما تريد أن يؤدوه . ويمكنك أن تختار سيناريو يشمل أدواراً سهلة وبسيطة بحيث لا يتجه تركيز الطالب إلى التفكير بماذا سيقول وإنما بكيفية إيصاله لفكرة باللغة الهدف . وتأكد أيضا من أن الأدوار تحتوي على نوع من التفاوض في المعنى أي أن يكون من الممكن التعبير عن المعنى بأكثر من طريقة وذلك على حسب مستوى الطلاب طبعاً . وأخيراً تجنّب الأدوار التي تتطلب من الطالب الأول أن يقوم بطرح كل الأسئلة بينما يكون دور الطالب الثاني الإجابة فقط. حاول أن يكون هناك تساوي بين الشخصيتين في الموقف التمثيلي من حيث كمية الانتاج اللغوي ونوعه .

○ حاول أن تضيف مواد في الصف لإغناء الموقف التمثيلي أثناء قيام الطلاب بأدائه في الصف. فعلى سبيل المثال إذا كان الموقف يتطلب استخدام المال فيمكنك أن تطبع صوراً لنقود من دول يتكلم أهلها اللغة الهدف أو يمكنك مثلاً أن تحضر إلى الصف كؤوساً للشاي أو للقهوة تشبه تلك الموجودة في دول اللغة الهدف إذا كان الموقف يتضمن وجود مشروبات لأن هذا يساعد الطلاب على التمثيل بشكل ناجح. وباختصار حاول أن تحتفظ في غرفة صفك بمجموعة من الأدوات والمواد الأساسية لاستخدامها في المواقف التمثيلية لأن هذا يزيد من تفاعل الطلاب مع النشاط.

- في صف الأستاذ إريك وفي منهاجه انحصرت اللغة المستخدمة بمستوى طلابه الابتدائي، ولكن كيف يمكنك أنت كأستاذ أن توسع فكرة الموقف التمثيلي أي الإتصال الهاتفي بين الزبون ومسوق المبيعات لتتناسب مع مستوى آخر كالمستوى المتوسط مثلاً أو المتقدم؟ فمثلاً يمكن أن نسأل الطلاب في المستوى المتقدم أن يقوموا بوضع خطة عمل وهمية لشركة المُنتج وأن يقوموا بتسجيل أوكتابة إعلان تلفزيوني للمنتجات أوالخدمات التي تقدمها شركتهم مع العلم أنّ موضوع الموقف التمثيلي ليس مرتبطاً فقط بالتسويق والتجارة وإنما هو فرصة للطلاب كي يتمرنوا على مهارات التقديم واستخدام اللغة بشكل مقنع.

## مصادر:

### أدوات الدرس:

ورقة عمل نشاط اتصال مسوق المبيعات - نشاط محادثة  
التعليمات لنشاط المحادثة في الصف الذي شاهدناه في الفيديو وضمن  
هذا الملف هناك ورقتا عمل: واحدة لمسوق المبيعات وأخرى للزبون  
وسيكون مطلوباً إكمالهما خلال النشاط.

واجب للطلاب الذين سيلعبون دور مسوق المبيعات  
واجب يجب إكماله قبل الصف والمطلوب فيه تحضير ورقة تصف نوع  
الشركة ومنتجاتها وتقدم معلومات عنها.

أغنية الفواكه بالعربي

<https://www.youtube.com/watch?v=aXxG3oUaqzE>

رابط من اليوتيوب للأغنية التي سيغنيها الطلاب سوية في نهاية الصف.

### مراجع متصلة بالمنهج:

منهج ماساتشوستس للغات الأجنبية (أغسطس\ آب ٢٠١٩)

<http://www.doe.mass.edu/frameworks/foreign/1999.pdf>

### مراجع أخرى استخدمها الأستاذ إريك بارتولوتي:

#### مراجع مطبوعة أو ورقية:

يقوم الأستاذ إريك حالياً بتجريب كتاب للعربية لطلاب المدارس الثانوية  
يجري تطويره حالياً وهو بعنوان "جسور" (عنوان تجريبي) من تأليف  
سارة ستانديش وريتشارد كوزينزورنا عبد العزيز وسيصدر عن دار نشر  
جامعة جورجيتاون في واشنطن دي سي.

## المعايير:

### المعايير الدولية لتعلّم اللغات الأجنبية :

هناك معايير عالمية جاهزة ترسم خارطة طريق لمتعلّمي اللغات الأجنبية وتبيّن لهم كيفية تطوير قدراتهم اللغوية ليتواصلوا باللغة الهدف بشكل فعّال وسليم وليفهموا الثقافة أيضاً وهذا الدرس مبني على أساس هذه المعايير العالمية.

**التواصل:** تواصل بشكل فعّال بأكثر من لغة لكي تستطيع التفاعل مع الناس في مواقف متنوعة ولغايات متنوعة

معيّار التواصل على المستوى الشخصي: إن المتعلّمين يتفاعلون ويتفاوضون على المعنى في الكتابة والكلام والإشارات ليعبروا للآخرين عن أفكارهم وآرائهم ومعلوماتهم ومشاعرهم.