

جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا



عنوان المذكرة:

مهارة التواصل ودورها في جودة العملية التعليمية من
وجهة نظر أساتذة التعليم الابتدائي
دراسة ميدانية ببعض ابتدائيات ولاية - جيجل -

مذكرة مكملة لمتطلبات شهادة الماستر في شعبة علوم التربية
تخصص: توجيه وإرشاد

إشراف الدكتور:
صيفور سليم

إعداد الطالبتان:
• بوخروفة رولة
• بوطغان رقية

السنة الجامعية: 2020/2019

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
I	فهرس المحتويات
V	قائمة الجداول
01	مقدمة
03	الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للدراسة
05	(1) إشكالية الدراسة
06	(2) فرضيات الدراسة
07	(3) أهداف الدراسة
07	(4) أهمية الدراسة
08	(5) تحديد المفاهيم إجرائيا
09	(6) الدراسات السابقة
14	الفصل الثاني: مهارات التواصل
15	تمهيد
15	(1) مفهوم المهارة.
16	(2) مفهوم التواصل.
17	(3) خصائص التواصل.
18	(4) أهمية التواصل.
19	(5) العناصر الأساسية لعملية التواصل.
20	(6) مستويات التواصل.

21	(7) مراحل التواصل.
21	(8) وظائف التواصل.
22	(9) شروط تحقق التواصل.
23	(10) أهداف التواصل.
24	(12) معيقات التواصل
25	(13) أنواع التواصل
34	(14) نظريات التواصل
39	خلاصة الفصل
41	الفصل الثالث: جودة العملية التعليمية
42	تمهيد
42	I. الجودة
42	(1) مفهوم الجودة
43	(2) خصائص الجودة
43	(3) أبعاد الجودة
44	II. العملية التعليمية
44	(1) مفهوم العملية التعليمية
45	(2) مكونات العملية التعليمية
46	III. الجودة والعملية التعليمية
47	(1) خصائص الجودة في التعليم

48	(2) مبادئ الجودة في التعليم
49	(3) أهداف الجودة في التعليم
50	(4) الفوائد من تطبيق الجودة في التعليم
51	(5) تطبيق نظم الجودة في التعليم
51	خلاصة الفصل
53	الفصل الرابع: أساتذة التعليم الابتدائي
54	تمهيد
54	I. الأستاذ
54	(1) تعريف الأستاذ.
55	(2) صفات الأستاذ.
56	دور الأستاذ في العملية التعليمية.
57	II. التعليم الابتدائي
57	(1) مفهوم التعليم الابتدائي.
58	(2) أهمية التعليم الابتدائي.
58	خلاصة الفصل.
60	الفصل الخامس: الإجراءات التنفيذية للدراسة
61	(1) حدود الدراسة
61	(2) منهج الدراسة
62	(3) مجتمع وعينة الدراسة

63	(4) الأداة المستخدمة في الدراسة
64	(5) الخصائص السيكومترية للأداة
65	(6) الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
67	الفصل السادس: عرض ومناقشة نتائج الدراسة
68	I. عرض ومناقشة نتائج الدراسة
69	(1) عرض ومناقشة نتائج الفرضية العامة
76	(2) عرض ومناقشة نتائج الفرضية الأولى
77	(3) عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثانية
79	(4) عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة
81	II. نتائج الدراسة
82	III. التوصيات والمقترحات
84	خاتمة
86	قائمة المراجع
92	قائمة الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجداول	رقم الجدول
62	يمثل توزيع أفراد المجتمع حسب الجنس.	01
62	يمثل توزيع أفراد المجتمع حسب السن.	02
63	يمثل توزيع أفراد المجتمع حسب المستوى.	03
64	يمثل بدائل المقياس والدرجة المعطاة لكل بديل.	04
64	يمثل صدق أداة الدراسة.	05
65	يمثل ثبات أداة الدراسة.	06
68	يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات الأساتذة على كل عبارة من عبارات المحور الأول.	07
72	يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات الأساتذة على كل عبارة من عبارات المحور الثاني.	08
75	يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والدرجة الكلية للمقياس ككل.	09
76	يبين الفروق في آراء أساتذة التعليم الابتدائي حول دور مهارة التواصل في جودة العملية التعليمية حسب متغير الجنس.	10
78	يبين الفروق في آراء أساتذة التعليم الابتدائي حول دور مهارة التواصل في جودة العملية التعليمية حسب متغير السن.	11
80	يبين الفروق في آراء أساتذة التعليم الابتدائي حول دور مهارة التواصل في جودة العملية التعليمية حسب متغير المستوى.	12

مقدمة:

شهدت المنظومات التربوية جهودا مكثفة بغية تحسين مردودها وتفاديا للعجز فيها بحيث تعد المؤسسات التربوية الأداة الأساسية لإحداث مجموعة من التغيرات في مجال التربية والتعليم، حيث انصب الاهتمام والتكفل بالأستاذ باعتباره العنصر الأساسي في العملية التعليمية فهو يعمل على مساعدة التلاميذ على التكيف والتفاعل والاندماج بالإضافة إلى تكوين علاقات داخل الصف الدراسي، وهذا يكون في المرحلة الأولى من مراحل التعليم ألا وهي التعليم الابتدائي الذي يقع العبء الأكبر فيه على الأستاذ والمتمثل في تحقيق مهمات تعليمية، وإبراز قدراته وخصائصه المختلفة، وهذا من خلال امتلاكه وتطبيقه لأساليب واستراتيجيات مختلفة وكذا مهارة التواصل اللفظية وغير اللفظية التي تساعد على تحسين وجودة العملية التعليمية.

وتحاول الدراسة الحالية معرفة دور مهارة التواصل في جودة العملية التعليمية من وجهة نظر أساتذة التعليم الابتدائي، وقد احتوت الدراسة على جانبين: جانب نظري وجانب تطبيقي، حيث تضمن الجانب النظري أربعة فصول، الفصل الأول تحت عنوان الإطار المفاهيمي للدراسة تضمن إشكالية الدراسة، أهدافها، أهميتها، بالإضافة إلى تحديد مصطلحات الدراسة، وأخيرا الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع الدراسة والتعقيب عليها.

أما في الفصل الثاني فتطرقنا فيه إلى مهارة التواصل من خلال تعريفها، وإبراز العناصر المتعلقة بموضوع التواصل كخصائصه، أهميته، عناصره، مستوياته، مراحلها، وظائفه دون أن ننسى شروط تحققه وأهدافه، وتطرقنا أيضا إلى معيقاته وأهم أنواعه وأخيرا مختلف النظريات المفسرة له.

ويتضمن الفصل الثالث موضوع جودة العملية التعليمية حاولنا فيه التعرف على مفهوم الجودة وخصائصها ومختلف أبعادها، ثم تطرقنا إلى تعريف العملية التعليمية، وأهم مكوناتها، وقمنا بذكر مفهوم وخصائص جودة العملية التعليمية، بالإضافة إلى مبادئها وفوائدها.

أما فيما يخص الفصل الرابع المعنون بعنوان أساتذة التعليم الابتدائي قمنا فيه بالتعريف بالأستاذ، صفاته ودوره في العملية التعليمية، إضافة إلى التعريف بالتعليم الابتدائي وأهميته.

فيما يخص الجانب التطبيقي فحددناه في فصلين: فالفصل الخامس تمت فيه الاجراءات التنفيذية للدراسة، أما الفصل السادس فتطرقنا فيه إلى عرض ومناقشة نتائج الدراسة في ضوء فرضياتها والدراسات السابقة، وأخيرا تم اقتراح بعض التوصيات بناءا إلى النتائج المتحصل عليها بالإضافة إلى ملخص الدراسة، وقد تم الاعتماد على مجموعة من المراجع عددها 70 مكونة من كتب ومعاجم ومذكرات.

الفصل الأول

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للدراسة

- 1) إشكالية الدراسة
- 2) فرضيات الدراسة
- 3) أهداف الدراسة
- 4) تحديد المفاهيم إجرائيا
- 5) الدراسات السابقة

1) إشكالية الدراسة:

تزايد الاهتمام بموضوع التواصل الإنساني من طرف الباحثين في العلوم الاجتماعية والإنسانية خاصة بعد التطورات التي عرفتها هذه العلوم في مواضيعها ومناهجها المختلفة.

حيث يعتبر التواصل تقنية إجرائية أساسية في فهم التفاعلات حيث انصب اهتمام العديد من الباحثين بدراسات معمقة حول التواصل وأهميته في شتى المجالات، فالإنسان في حياته بحاجة ماسة إلى عملية التواصل داخل المؤسسات التي تسعى إلى تحقيق التواصل الفعال ومن ثمة تحقيق الأهداف التي ترمي إليها.

ومن بين هذه المؤسسات المدرسة باعتبارها مؤسسة تربوية تعليمية تعتمد على عملية التواصل في إدارة شؤونها وتحقيق أهدافها، وهذا ما يساهم بشكل كبير في نجاح العملية التعليمية.

هذه الأخيرة التي تقوم على جملة من العناصر الأساسية المتمثلة في الأستاذ أو المدرس الذي تقع على عاتقه مسؤولية نقل المعلومات والمعارف إلى المتعلم فهما نسق منظم يمثلان قطب عام في هذه العملية، فالتفاعل الايجابي بينهما مرهون بالطريقة التي يتبعها الأستاذ باعتباره المحرك الأساسي في العملية التعليمية لما له من دور في التواصل والتفاهم مع المتعلم وفهم مشكلاته وخصائصه، فهو يعد المسؤول الأول عن توصيل محتوى المادة الدراسية وتوفير الجو المناسب لتحقيق نمو التلاميذ نفسياً ومعرفياً، ويكون ذلك بتوجيههم لبناء معارفهم بأنفسهم وتوفير الوسائل التعليمية المناسبة بغرض تحقيق الكفاءة المستهدفة للعملية التعليمية.

فالأستاذ الفعال والناجح هو الذي يمتلك قدرة كبيرة على التعامل مع التلاميذ بشكل متناسق والذي يؤدي إلى خلق بيئة تعليمية سليمة للتلاميذ من شأنها زيادة قدرتهم على النجاح بشكل أفضل، ومن أجل وصوله لتحقيق هذه الأخيرة ينبغي أن يمتلك مهارات تواصلية فعالة لإنتاج رسالة تواصلية مناسبة، وإرسالها للتلميذ في الوقت المناسب والمكان المحدد والطريقة المناسبة.

فمقدار استخدام الأستاذ لمهارات التواصل ينعكس إيجاباً على التلاميذ كجذب انتباههم واستثارة اهتمامهم لمجريات الصف، وتوجيه خطأ المتعلمين نحو الأهداف دون إهدار الوقت، والتأثير والإقناع. (السفاسفة،

ولا تقتصر درجة إتقان الأستاذ لهذه المهارات التواصلية على نجاح توصيل الرسالة التعليمية فقط بل يتعدى ذلك لتصبح العملية التعليمية عملية ذات جودة.

فالجودة أصبحت مطلباً مهماً لكافة المنشآت المختلفة عامة والمؤسسات التعليمية خاصة، فهي اليوم تعتبر أهم التحديات التي تواجه نظم التعليم في مختلف دول العالم الثالث، لاسيما أن تقارير المنظمات العالمية تؤكد على ضرورة إعادة النظر في فلسفة التعليم والتركيز على أهمية وضع معايير أفضل لتحقيق جودة مخرجات التعليم بدءاً من المعلم باعتباره المسؤول عن عملية التدريس مروراً إلى التلميذ الذي يمثل أهم عنصر في العملية التعليمية التعلمية.

ومن هنا جاءت هذه الدراسة لتحاول تقصي دور مهارات التواصل في جودة العملية التعليمية من وجهة نظر أساتذة التعليم الابتدائي بولاية جيجل.

ومن خلال ما سبق يمكن تحديد مشكلة البحث في التساؤل التالي:

➤ هل لمهارة التواصل دور في جودة العملية التعليمية من وجهة نظر أساتذة التعليم الابتدائي؟

والذي تندرج تحته الأسئلة التالية:

➤ هل توجد فروق دالة إحصائية في آراء أساتذة التعليم الابتدائي حول دور مهارة التواصل في جودة العملية التعليمية تعزى لمتغير الجنس؟

➤ هل توجد فروق دالة إحصائية في آراء أساتذة التعليم الابتدائي حول دور مهارة التواصل في جودة العملية التعليمية تعزى لمتغير السن؟

➤ هل توجد فروق دالة إحصائية في آراء أساتذة التعليم الابتدائي حول دور مهارة التواصل في جودة العملية التعليمية تعزى لمتغير المستوى؟

ولقد اعتمدت دراستنا على الفرضيات التالية:

الفرضية العامة:

➤ لمهارة التواصل دور في جودة العملية التعليمية من وجهة نظر أساتذة التعليم الابتدائي.

➤ الفرضيات الجزئية:

➤ توجد فروق دالة إحصائية في آراء أساتذة التعليم الابتدائي حول دور مهارة التواصل في جودة العملية التعليمية تعزى لمتغير الجنس.

➤ توجد فروق دالة إحصائية في آراء أساتذة التعليم الابتدائي حول دور مهارة التواصل في جودة العملية التعليمية تعزى لمتغير السن.

➤ توجد فروق دالة إحصائية في آراء أساتذة التعليم الابتدائي حول دور مهارة التواصل في جودة العملية التعليمية تعزى لمتغير المستوى.

(2) أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى معرفة ما إذا كانت مهارات التواصل لدى أساتذة التعليم الابتدائي لها دور في جودة العملية التعليمية وذلك من خلال:

- معرفة مختلف آراء الأساتذة حول دور مهارة التواصل في جودة العملية التعليمية حسب متغير جنسهم (ذكور_إناث).
- معرفة مختلف آراء الأساتذة حول دور مهارة التواصل في جودة العملية التعليمية حسب متغير سنهم.
- معرفة مختلف آراء الأساتذة حول دور مهارة التواصل في جودة العملية التعليمية حسب متغير مستواهم.

(3) أهمية الدراسة:

تتجسد أهمية هذه الدراسة في كونها تناولت موضوع جديد والذي يندرج تحت الدور الذي تلعبه مهارة التواصل في جودة العملية التعليمية من وجهة نظر أساتذة التعليم الابتدائي مع التركيز على طبيعة العلاقة القائمة بين الأساتذة والتلاميذ.

كما تظهر أهمية هذا الموضوع من خلال الحاجة الماسة إلى رفع كفايات الأساتذة في استخدام مهارات تواصلية فعالة لفظية وغير لفظية داخل الصف الدراسي، وإبراز دورها في خلق تواصل إيجابي وفعال مع المتعلمين مما يساهم في جودة العملية التعليمية.

4) تحديد المفاهيم إجرائيا:

مهارة التواصل: يقصد بها في هذه الدراسة أنها كل سلوك يعتمد عليه الأستاذ للتفاعل مع تلاميذه كمهارة الإنصات، الاستيضاح، السؤال، المواجهة وما يترتب عنها من قدرة على توصيل المعلومات والتفاعل سواء باستخدام سلوكيات لفظية أو غير اللفظية.

الأستاذ: يقصد به في هذه الدراسة أنه عنصر من العناصر الفاعلة في العملية التعليمية، وهو من يمتلك قدر من العلم والمعرفة يقوم بإيصالها إلى التلاميذ بطريقة لفظية أو غير لفظية داخل الصف الدراسي.

الجودة: يقصد بها في هذه الدراسة هي بلوغ شيء ما بدرجة عالية من النوعية الجيدة، وانجاز المهام بمعايير قيمة مع تجنب العديد من العيوب، ويمكن تطبيقها وتنفيذها في العملية التعليمية وذلك من خلال استخدام الأستاذ لمختلف الوسائل والأدوات بغرض التحسين المستمر والفعال.

العملية التعليمية: يقصد بها في هذه الدراسة أنها العملية التي يتفاعل فيها الأستاذ مع تلاميذه بطريقة ايجابية من اجل التوصل وتحقيق الأهداف التعليمية المرجوة.

5) الدراسات السابقة:

أ. دراسة النظامي (2002): بعنوان "مهارات الاتصال لدى هيئة التدريس في كلية التربية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الطلبة". هدفت إلى التعرف على مدى توافر مهارات الاتصال لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية بجامعة اليرموك من وجهة نظر الطلبة وتوصلت الدراسة إلى أن مهارات الاتصال (مهارة التحدث، مهارة القراءة، مهارة الكتابة، مهارة الاستماع) متوفرة لدى هيئة التدريس بدرجة متوسطة، واحتلت مهارة الاستماع المرتبة الأولى من حيث تواجدها، تلتها في الترتيب مهارة الكتابة ثم القراءة ثم التحدث.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- مهارات التواصل (مهارة التحدث، مهارة القراءة، مهارة الكتابة، مهارة الاستماع) كانت متوفرة لدى هيئة التدريس بدرجة متوسطة.

- كما أظهرت الدراسة وجود فروقات دلالة إحصائية باختلاف المستوى الدراسي لطلاب السنة الرابعة.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الإناث.(النظامي، 2002)

التعليق على الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة التعرف على مهارات الاتصال لدى أعضاء هيئة التدريس وقد اشتركت الدراساتين في تركيزهما على بعض مهارات التواصل.

أ. دراسة هند كابور (2010): بعنوان "مهارات اتصال المدير بالمعلمين من وجهة نظر المعلم وعلاقتها بكفاءة المعلم الذاتية في مدارس مدينة دمشق الرسمية". هدفت هذه الدراسة على مدى ممارسة مهارات الاتصال بين المدير والأستاذ من وجهة نظر الأستاذ، وأثر استخدام المدير لمهارات الاتصال على تكوين مفهوم الكفاءة الذاتية لدى الأستاذ وأثر استخدام المدير لمهارات الاتصال على تكوين مفهوم الكفاءة الذاتية لدى الأستاذ حيث تناولت الدراسة عينة من الأساتذة من كلا الجنسين وعددهم 115 أستاذًا وأستاذة تم اختيارهم عشوائيًا من سبع مدارس استخدمت مقياس مهارات الاتصال بين المدير والأستاذ ومقياس الكفاءة الذاتية العامة.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى:

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى مهارات الاتصال بين المدير والأستاذ ومستوى الكفاءة الذاتية له. (كابور، 2010)

التعليق على الدراسة: حاولت هذه الدراسة التوصل إلى الأهداف التي سطرتها والمتمثلة في التعرف على مدى ممارسة مهارات الاتصال بين المدير والأستاذ وأثر استخدام هذه المهارات على تكوين مفهوم الكفاءة الذاتية لدى الأستاذ، اشتركت هذه الدراسة مع دراستنا في المتغير الأول المتمثل في مهارات التواصل.

ب. دراسة عفاف سعاد حماد (2006): بعنوان "تحليل التفاعل اللفظي بين الأستاذ والتلميذ في المرحلة الثانوية العامة دراسة ميدانية على الصف الثالث". هدفت هذه الدراسة إلى تحديد ظاهرة التعلم عن طريق التفاعل اللفظي المتبادل بين الأستاذ والمتعلم في الفصل والتوصل إلى بعض الأسس المتنوعة لقياس تفاعل الأستاذ وتلاميذه في الفصل وتحديد بعض الوسائل المساعدة في وصف نشاط المعلمين في فصولهم بأسلوب دقيق.

توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- بخصوص الدور التربوي للأستاذ داخل الفصل وجدت الباحثة أن متوسط وظائف التنظيم 12.49 ووظائف الإخبار 19.5 ووظائف التطور 11.71 وأيضا متوسط التغذية الرجعية 8.46 واتجاه التفاعل بين الأستاذ والتلميذ 20.3. (حماد، 2000)

التعليق على الدراسة: هدفت هذه الدراسة إلى تحليل التفاعل اللفظي بين الأستاذ والتلميذ، ولقد ركزت على التفاعل اللفظي السائد بينهم، اشتركت مع دراساتنا الحالية بتناولها التفاعل اللفظي بين الأستاذ والتلميذ، في حين اختلفت مع دراستنا في تحديد المرحلة الدراسية لأن دراستنا ركزت على المرحلة الابتدائية فقط.

ت. دراسة مهاني (2010): بعنوان "دور الأستاذ المساند في تحسين العملية التعليمية من وجهة نظر الأساتذة الدائمين في مدارس وكالة الغوث الدولية في محافظات غزة". حيث هدفت إلى محاولة التعرف على دور الأستاذ المساند في تحسين العملية التعليمية والكشف عما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقدير الأساتذة الدائمين لدور الأستاذ المساند في تحسين العملية التعليمية في مدارس وكالة الغوث الدولية بمحافظات غزة تعزى لمتغيرات الدراسة (الجنس، التخصص، المنطقة التعليمية)، حيث استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وتناولت عينة الدراسة (599) معلما ومعلمة بنسبة 81 من مجتمع الدراسة. وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

_ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\mu \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات المعلمين الدائمين، لدرجة ممارسة المعلم المساند لدوره في تحسين العملية التعليمية بمدارس وكالة الغوث بمحافظات غزة، تعزى لمتغير (الجنس، التخصص).

_ وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\mu \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات المعلمين الدائمين، لدرجة ممارسة المعلم المساند لدوره في تحسين العملية التعليمية بمدارس وكالة الغوث بمحافظات غزة، تعزى لمتغير المنطقة التعليمية

_ وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\mu \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات المعلمين الدائمين، لدرجة ممارسة المعلم المساند لدوره في تحسين العملية التعليمية بمدارس وكالة الغوث بمحافظات غزة في مجال التخطيط والتنفيذ والتقييم، تعزى لمتغير المنطقة التعليمية. (مهاني، 2010)

التعليق على الدراسة: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الأستاذ المساند في تحسين العملية التعليمية والكشف عما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية، وتناولت عينة مكونة من كلا الجنسين، ويلاحظ على هذه الدراسة أنها جاءت متوافقة للدراسة الحالية في متغير العملية التعليمية.

ث. دراسة أحمد عبد الله صقر العريني (2011): بعنوان "مدى توافر مهارات الاتصال غير اللفظية لدى هيئة التدريس بكلية العلوم بجامعة القصيم من وجهة نظر الطلبة". هدفت هذه الدراسة إلى التعرف مدى توافر مهارات الاتصال غير اللفظي لدى هيئة التدريس وكذلك التعرف على معنوية الفروق في مستوى مهارات الاتصال غير اللفظية لأعضاء هيئة التدريس من وجهة نظر الطلبة في كلية العلوم بجامعة القصيم على وفق متغيرات (المستوى الدراسي، المعدل التراكمي، التخصص) ولقد استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي.

تكونت عينة الدراسة النهائية من 420 طالباً، من كلية العلوم في جميع التخصصات، وقد تم اختيارهم بطريقة عشوائية واستخدم الباحث أداة خاصة بالبحث للقياس، وتكونت الأداة من 43 فقرة موزعة على أربعة أبعاد: بعد المظهر، بعد المكان، بعد المكان، بعد الحركات.

توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

_ تتوافر درجة مهارات الاتصال غير اللفظية لدى هيئة التدريس في كلية العلوم بجامعة القصيم بدرجة متوسطة، وذلك من وجهة نظر الطلبة.

_ لا وجود لفروق ذات دلالة إحصائية لدى هيئة التدريس في كلية العلوم بجامعة القصيم باختلاف متغير التخصص والمعدل التراكمي.

_ وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمدى توافر مهارات الاتصال غير اللفظية لدى هيئة التدريس في كلية العلوم. (العريني، 2011)

التعليق على الدراسة:

تناولت دراسة أحمد عبد الله صقر العريني مدى امتلاك وتوافر بعض مهارات الاتصال غير اللفظية لدى هيئة التدريس من وجهة نظر الطلبة فهي تنطبق مع دراستنا في تناولها لنوع من مهارات التواصل ألا وهو

التواصل غير اللفظي، لكنها تختلف في اعتمادها وجهة نظر الطلبة في حين اعتمدت دراستنا على آراء الأساتذة.

6) التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال ما تم عرضه من الدراسات السابقة التي كانت اغلبها لها علاقة بموضوع دراستنا نصل إلى أن موضوع مهارة التواصل وجودة العملية التعليمية قد نال اهتماما كبيرا في الدول الأجنبية والعربية، حيث قمنا باستعراضها من حيث أهدافها وفروضها ومجال بيئة تطبيقها ونتائجها ومختلف أبعادها، وتسليط الضوء على كل متغير على حدى، وذلك حتى يتاح لنا الاطلاع الجيد على المتغيرين بما يساعدنا في تحديد أكثر لموضوع دراستنا وإثراء الخلفية النظرية والمنهجية وتحديد أكثر لمشكلة الدراسة بشكل جيد والاختيار المناسب للفروض، ونجد أن المنهج المتبع في دراستنا يتوافق لحد معتبر مع أغلب الدراسات التي اعتمدت على المنهج الوصفي.

وعلى العموم فإن الدراسة الحالية تتميز عن الدراسات السابقة في أنها ربطت بين متغير مهارة التواصل وجودة العملية التعليمية، حيث أن غالبية الدراسات السابقة قد تناولت كل متغير على حدى.

الفصل الثاني

الفصل الثاني: مهارات التواصل

تمهيد

- 1) مفهوم المهارة
- 2) مفهوم التواصل
- 3) خصائص التواصل
- 4) أهمية التواصل
- 5) العناصر الأساسية لعملية التواصل
- 6) مستويات التواصل
- 7) مراحل التواصل
- 8) وظائف التواصل
- 9) شروط تحقق التواصل
- 10) أهداف التواصل
- 11) التواصل في العملية التعليمية
- 12) معوقات التواصل
- 13) أنواع التواصل
- 14) نظريات التواصل

خلاصة الفصل.

تمهيد:

سنحاول في هذا الفصل التعرف على مفهوم المهارة والتواصل وأهميته، بالإضافة إلى التعرف على نوعان أساسيين ألا وهما مهارتي التواصل اللفظي وغير اللفظي وأهم أنواعهما، وكذا التطرق إلى أهم النظريات المفسرة لعملية التواصل وأهم تطبيقاتها النظرية.

1) مفهوم المهارة:

▪ لغة:

• الحذق في الشيء، يقال قد مهرت الشيء أمهت مهارة، والماهر، الحاذق وأكثر، يقال مهرت بهذا الأمر أمهر به، أي صرت ماهرا. (الهاشمي و عطية، 2009، الصفحات 41-42)

▪ اصطلاحا:

- قدرة فعلية لا تأتي للمرء إلا عبر الخبرة المتواصلة والتجارب الذاتية والمدرسية، فتساعد على كيفية التصرف إزاء واقعة معينة أو تجعله قادرا على القيام بعمل، وإتمامه بشكل مفيد ومثمر، بهدف إثبات أمر ما أو إثبات حاجة ذاتية أو مساعدة الآخرين. (جرجس، 2005، صفحة 523)
- وقد عرفها معجم مصطلحات ومفاهيم التعليم والتعلم أنها: "سهولة في أداء استجابة من الاستجابات أو سهولة في القيام بعمل من الأعمال بدقة وعلى أكمل وجه وفي أقصر وقت".
- كما يعرفه MUNN (مان): أنها تعني الكفاءة في أداء مهمة ما ويميز بين نوعين من المهام أولهما حركي والثاني لغوي. (طعيمة، 2006، صفحة 25)
- ❖ عموما نستخلص أن المهارة تعني القيام بعمل ما بدقة وسهولة وإتقان، بحيث يمكن ملاحظتها فيأداء الفرد، وتتطلب من الفرد امتلاك قدر كافيا ممن المعلومات والمفاهيم والكفاءات.

2) مفهوم التواصل:

يمكن اعتبار التواصل عملية تفاعل بين المرسل (الأستاذ) والمستقبل (التلميذ)، يتم من خلالها تبادل المعلومات والأفكار والآراء وذلك بتوفر لغة مشتركة بينهما، كل هذا بهدف خلق تفاعل ايجابي، فعال، بناء وتحقيق استجابة ايجابية بين الطرفين، من هنا يمكننا الاعتماد على مختلف التعريفات اللغوية والاصطلاحية التي اعتمدها العديد من العلماء والمفسرين لعملية التواصل عبر مختلف العصور إلى يومنا هذا.

■ لغة:

- التواصل مشتق من كلمة اتصال، والتواصل في اللغة من الوصل يعني الصلة وبلوغ الغاية.
- وفي المعاجم الأجنبية خاصة الفرنسية منها فإن التواصل يعني: "التبادل اللفظي بين مرسل ينتج معطي وموجها إلى متكلم آخر ومتلق يستقبل المسموع". (خيربي، 2014، صفحة 111)
- وقد ورد في قاموس محيط المحيط أن: "التواصل في اللغة ضد الانفصال ويطلق على أمرين أحدهما إتحاد النهايات وثانيهما كون الشيء يتحرك بحركة شيء آخر". (البستاني، 1987، صفحة 973)

■ اصطلاحا:

- هو العملية أو الطريقة التي تنتقل بها الفكر والمعلومات وغيرها، بين من يقوم بإصدارها والتعبير عنها وبين من يتلقاها وما ينتج عن ذلك من تفاعل وتواصل وتعبيرات تختلف باختلاف النسق الذي تتم فيه العملية.
- ويعرف بأنه: العملية الاجتماعية التي تتم بمقتضاها تبادل المعلومات والآراء والأفكار في رموز دالة بين الأفراد أو الجماعات داخل المجتمع، وبين الثقافات المختلفة لتحقيق أهداف معينة. (الحמיד، 1997، صفحة 21)
- كما يعرف على انه عملية نقل أو تبادل المعلومات بين أطراف مؤثرة بحيث يترتب عليه تغيير المواقف والسلوكيات، وبهذا يكون التواصل من أهم الظواهر الاجتماعية التي تندرج تحتها كل الأنشطة التي يمارسها الإنسان في حياته. (مهدي، 1997، صفحة 12)
- ويعرفه آخرون: بأنه لا يعني مجرد توجيه رسالة من طرف إلى آخر، وهو العملية التي يمكن أن يطلق عليها البحث أو النشر أو الإرسال من جانب واحد، فلكي يتم التواصل لابد أن يتلقى الطرف الأول ردا فوريا أو مؤجلا على رسالته وأن تستمر الردود مع استمرار توجيه الرسائل. (مكاوي و السيد، 1998، صفحة 23)
- ❖ من خلال ماتم عرضه من تعريفات مختلفة نستنتج أن التواصل هو الطريقة التي تنتقل من خلالها الأفكار والمعاني بين المعلم وتلاميذه قصد التفاعل وإحداث التأثير أو تبادل المعلومات والخبرات بينهم.

(3) خصائص التواصل:

تتميز عملية التواصل بخصائص عديدة من بينها:

✓ **التواصل عملية ديناميكية:** فهو عملية تفاعل اجتماعي يتم فيها تبادل المعلومات والأفكار بين الناس، فنحن نتأثر بالرسائل الواصلة إلينا من الناس فنغير معلوماتنا واتجاهاتنا، وسلوكياتنا وكذلك في المقابل فإننا نؤثر في الناس بالاستجابة لهم وتبادل الرسائل معهم بهدف التأثير على معلوماتهم، واتجاهاتهم وسلوكياتهم. (الهاشمي م.، 2012، صفحة 41)

❖ وبالتالي فإن عملية التواصل بين الأستاذ والتلاميذ تتطلب وجود التفاعل وتبادل المعلومات والأفكار بقصد إحداث التغيير والتأثير والتأثر.

✓ **التواصل عملية مستمرة:** فهو حقيقة مستمرة إلى الأبد ليس لها بداية ولا نهاية، فنحن في اتصال دائم مع أنفسنا ومجتمعنا والكون المحيط بنا، فهو يستمر ما استمرت الحياة.

❖ لذلك فإن عملية التواصل في العملية التعليمية لا بد أن تكون لها صفة الاستمرارية.

✓ **التواصل عملية لها صفة التلقائية:** ذلك كون وجود الإنسان على الأرض وهو في محاولة دائمة لتكوين علاقات مع الآخرين، ولذلك فقد وجد اللغة والإشارات ليتمكن من ذلك، فهو بذلك مدفوع إلى التواصل مع غيره قصد استمرار حياته الاجتماعية. (بدوي، 2003، صفحة 50)

✓ **التواصل له طبيعة تاريخية:** وهذا راجع لكونه يمر بالعديد من المراحل التي تتخللها تطورات سواء في طرق التواصل أو في الوسائل المستخدمة.

❖ إن التواصل داخل الصف الدراسي يتطلب وجود وسائل متنوعة ومتطورة، واعتماد طرق فعالة في عملية التواصل.

✓ **التواصل عملية لها صفة الواقعية:** فالتواصل من حقائق الكون منذ الأزل، ونحن في حياتنا نتواصل مع أنفسنا ومجتمعنا والكون المحيط بنا.

❖ ومن هنا فعملية التواصل بين الأستاذ وتلاميذه لا بد أن تستمد أصولها من الواقع لتكوين علاقة اتصالية واقعية.

✓ **التواصل عملية لاتعداد:** بمعنى عملية تتغير مع تغير الزمان والجمهور، كذلك تعني أن رسائلها في الأمس ليست كرسائل اليوم، من منطلق أن التواصل أكثر تقدما وتعبيرا عن مصالح الناس وآرائهم. (المشاقبة، 2011، صفحة 138)

(4) أهمية التواصل:

• يعتبر التواصل أحد أهم الوظائف الأساسية التي بدونها لا يتم إنجاز أي عمل، فأى قصور في التواصل يمكن أن يؤثر سلبا على مستوى الأداء.

✓ فالتواصل له أهمية بالغة في كافة المجتمعات الإنسانية على اختلاف درجة تطورها فلا يمكن تحقيق شيء بدون تواصل، فهو الذي يجمع أطراف المجتمع مع بعضهم البعض، ويزيد من فرص التفاعل الاجتماعي، ويعد أداة هامة لربط كافة المكونات الداخلية للمؤسسات مع بعضها البعض، ويعتبر وسيلة أساسية في تحسين الآراء والتبادل الفكري بين الأفراد، وإيجاد فرص للاحتكاك والتقارب. (النصر، 2009، صفحة 65)

✓ كذلك يمكن التواصل الأفراد من تحقيق ذواتهم والتأكيد على التفاعل مع الآخرين من خلال التعبير عن مشاعرهم واحتياجاتهم وقيمهم.

✓ يؤدي نجاح الفرد في التواصل مع المجتمع المحيط إلى تحقيق توتر الفرد، والى انسجامه في العلاقات الاجتماعية مع المحيطين به فغالبية الاضطرابات النفسية تنشأ من اضطراب عملية التواصل.

✓ يلعب التواصل دورا هاما في إحساس المشاركين في عملية التواصل بملكيتهم، وكذلك يحفزهم على العمل بإخلاص ويخلق لديهم روح الالتزام.

✓ يساعد التواصل على تنظيم وقت المشاركين في عملية التواصل ورفع كفاءة سريان المعلومات، والقدرة على تبادل الآراء ووجهات النظر ويزيد من فرص النجاح والتحكم في الظروف المختلفة المحيطة.

❖ ومن هنا يمكن استخلاص أهمية التواصل في المجال التعليمي كونه:

- جوهر العملية التواصلية وأساس العلاقة بين المعلم والمتعلم.
- أي قصور في العملية التعليمية يعيق تحقيقها لأهدافها .
- غياب التواصل في العملية التعليمية يعيق تحقيقها لأهدافها.
- يعمل التواصل على الجمع بين أطراف العملية التعليمية.
- يساعد التواصل على تحقيق التفاعل بين أطراف العملية التعليمية.
- يعتبر من الوسائل الأساسية لتبادل الآراء والأفكار وتكوين علاقات ناجحة.
- يعمل التواصل على تحفيز المعلم والمتعلمين والعمل بكاملية، وإحساسهم بروح الالتزام والملكية وتنظيم أوقاتهم.

- يخلق تواصل الأستاذ مع تلاميذه روح التعبير عن احتياجاتهم وقيمتهم.
- نقل المعلومات والأفكار إلى التلاميذ وإعلامهم عما يدور حولهم من أحداث ومعلومات جديدة.
- الإقناع وإحداث تحولات في وجهات نظر التلاميذ.
- كما يعمل التواصل على تنمية المهارات اللغوية المسموعة والمقروءة.

(5) عناصر عملية التواصل:

تتضمن عملية التواصل في العملية التعليمية أطرافا متعددة لكل منها صفات وخصائص وهي:

○ **المرسل (الأستاذ):** وهو الطرف الأول والأساسي في عملية التواصل، والمسؤول عن إرسال

الرسالة واختيار القناة المناسبة. (سارة، 2016، صفحة 77)

ويعرف بأنه نقطة الانطلاق في عملية التواصل، وعنه تصدر الرسالة التي تحمل معنى محدد، وهو يهدف الذي يهدف من الرسالة استثارة استجابة لدى المستقبل (التلاميذ). (مراد، 2011، صفحة 69)

○ **المستقبل (التلاميذ):** وهو الشخص الذي يستلم الرسالة المنقولة، وهو المقصود من قبل المرسل، أو أي شخص يختار لنفسه أن يكون المستقبل.

فهو هدف العملية التواصلية، ونعني به هنا الآخرين الذين يتلقون الرسالة فردا أو جماعة أو مؤسسات، فالمتلقي هنا يحاول فحوى المضمون المعبر عنه في الرسالة التواصلية. (جمل و هلال، 2008، صفحة 42)

ويعرف أيضا أنه ذلك الشخص الذي سوف يستلم الرسالة، وقد يكون إما فردا أو جماعة أو جمهور كبير في المنظمة، ولاشك أن عملية استقبال الرسالة وتفسيرها تخضع لشخصية المستقبل وإدراكه وشخصيته.

○ **الرسالة:** تعتبر العنصر الأساسي في العملية التواصلية فهي مجموع الكلمات والقواعد اللغوية والأفكار، والشكل الظاهر للمتصل، وحركات الجسم والصوت وجوانب الشخصية التي تبرز للطرف الآخر، كما أنها تشمل الانطباع الذي يعطيه الإنسان عن نفسه، وتشكل الرسالة في مجملها دافعا يرسل للطرف الآخر ليستثير عنده استجابة معينة بناء على طبيعة الرسالة وكيفية استقبالها. (فرج، 2009، صفحة

بناء على ذلك فإن الرسالة "عبارة عن الجانب أو المحتوى الملموس للمعنى أو الفكرة المراد إرسالها أو نقلها إلى الجهة المستهدفة، وهي المسلم أو مستقبل الرسالة، وقد تكون الرسالة على شكل صور أو تجسيديات لها كلمات أو عبارات يكون لها معنى، فالرسائل تتضمن معان أو إحياءات معينة ". (العلاق، 2009، صفحة 19)

❖ لذلك فالرسالة في العملية التدريسية تشير إلى مجموعة المعاني والرموز والإشارات والمعلومات والأفكار المشتركة بين الأستاذ وتلاميذه.

○ **قناة التواصل:** هي عبارة عن الوسيلة التي يتم عبرها نقل الرسالة أو إرسالها. (الطائي و العلاق، 2009، صفحة 23)

حيث يؤكد أبو سمرة (2009) على أنه: "من المهم اختيار الوسيلة الملائمة لنقل الرسائل أو المعلومات، وقد تكون الوسيلة شفوية أو غير شفوية كتعابير الوجه والصمت أحيانا". (سمرة، 2009، صفحة 49)

❖ ففي العلاقة التواصلية بين الأستاذ وتلاميذه نجد أن الكلام والإيماءات والإشارات ولغة الجسد مهارات يمكنها أن تساعد على تفعيل العملية التعليمية وخلق مناخ صفي سليم.

○ **التغذية الراجعة:** وهي الاستجابة التي تصدر عن متلقي الرسالة، وبهذا يكون السلوك الصادر عن المتلقي كرد فعل على الرسالة، مهما كان أسلوب رد الفعل هذا ويمكن أن تتجسد كسلوك مستمر، ويمكن أن تكون غير ملاحظة من قبل الذين حفزوا عليها. (المسفرى، 2013، صفحة 17)

○ كما يمكن اعتبارها الاستجابة التي تصدر من متلقي الرسالة ويكون الرجوع مستمر، ويمكن أن يكون موجها نحو عدة مصادر أو غير ملاحظ. (واكد، 2011، صفحة 15)

❖ بناء على ذلك نستنتج أن عملية التواصل في العملية التعليمية تعتبر مطلبا ضروريا، وبالتالي لا بد من توفر جل مكوناتها وأن تتفاعل حتى يتم نقل وتبادل الأفكار والمعلومات من شخص لآخر، فهي بدون تغذية راجعة تعتبر عملية ناقصة، وبدونها لا يمكن للمرسل (الأستاذ) معرفة هل استقبل الرسالة أم لا، وهل وصلت بالشكل المناسب والمتوقع للمستقبل (التلاميذ).

6) مستويات التواصل:

هناك ثلاثة مستويات للتواصل وهي كما يلي:

أ. **المستوى التقني أو التكتيكي:** ويعكس هذا المستوي قدرة تبادل الرموز.

بج. المستوى الدلالي: ويعكس مدى الدقة التي تعكس بها الرموز المستعملة للمعنى.

بذ. مستوى الفاعلية: ويعكس مدى دقة استجابة المستقبل لما يقصده المرسل. (سالم، 2014، الصفحات 27-

(28)

(7) مراحل التواصل:

تمر عملية التواصل بمراحل عديدة منها:

➤ استلام المثيرات والمعلومات: يقوم الفرد باستقبال وتجليد المعلومات التي يتلقاها ثم يترجمها حسب مخزونه المعرفي الذي يمتلكه سابقا، ويختزن القسم الذي يرد اختزانه، ويتجاهل مالا يناسبه أو مالا يفهمه.

➤ اختزان المثيرات والاحتفاظ بها: يقوم المستلم بتخزين المعلومات في الذاكرة التي تنقسم إلى أنواع:

- ذاكرة الحواس: التي تتعلق بالحواس وتكون لفترة قصيرة جدا .
- الذاكرة القصيرة الأمد: وذلك بالاحتفاظ بالمعلومات لمدة قصيرة ثم تتعرض إلى النسيان بسرعة وذلك بسبب افتقادها إلى البصمات أو الآثار القديمة المشابهة لتلك المثيرات.
- الذاكرة طويلة الأمد: إذ كانت هناك ارتباطات أو آثار قديمة عندها تكون المعلومات في الذاكرة طويلة المدى، وتبقى آثارها لفترة طويلة من الزمن وقد تكون لسنوات.

➤ تحليل المثيرات: عندما يستلم المستلم الرسالة يقوم بعملية ربط الخبرة السابقة بالمعلومات الواردة ونقويمها حسب المواقف، كما يقوم بعملية توازن بين المعلومات الواردة والمعلومات المخزنة في الذاكرة، ويقوم بعملية تنسيقها مع الاتجاهات التي يحملها الفرد، لكي يكون سلوكه منطقيًا ومنسقا ومناسبا مع الموقف، وتستغرق تلك العملية فترة تعتمد على نوعية الموضوع من حيث التعقيد أو السهولة، أما إذا كان الموضوع بعيدا عن التعقيد عندها تكون تلك الفترة قصيرة والعكس. (علي ت.، 2009، الصفحات 35-36)

(8) وظائف التواصل:

يؤدي التواصل وظائف مختلفة تتصل بالعملية التعليمية التعلمية، وتساهم في تنمية المتعلم من كافة الجوانب، من بين هذه الوظائف نذكر:

✓ جذب انتباه الطلاب واستثارة اهتماماتهم لمجريات الصف: وذلك باستخدام الوسائل الكفيلة بتحفيزهم وحثهم على المشاركة اليقظة في أنشطة الدرس المختلفة.

✓ جعل العملية التعليمية عملية تفاعلية بين الأستاذ والطالب: بهدف تغيير سلوك هذا الطالب في الاتجاه المرغوب فيه، فالأستاذ ليس مرسلًا ومصدرا للمعلومات فقط، والتلميذ ليس مستقبلا فقط، فالأستاذ في ضوء التواصل مسير ومعين على حدوث التعلم.

✓ تحقيق المشاركة الفعالة في ألوان النشاط المدرسي، وتوجيه خطأ المتعلمين نحو الأهداف دون إهدار الوقت.

✓ التأثير والإقناع: فالفرد يتصل مع الآخرين ليؤثر فيهم ويقنعهم، كما يتعرض هو نفسه للتواصل ليتأثر ويقنع، وكذلك يتواصل الفرد مع الآخرين لإيصال المعلومات والتعبير عن المشاعر.

✓ توضيح محتوى الموقف التعليمي بما يتضمنه من أهداف وإجراءات و بنود اختيارية، مما يعين الطلاب على تحديد مواقعهم منها، وعلى تنظيم وتوجيه خطواتهم نحوها.

✓ الترقية أو الإغراء: أي إثارة التلميذ وإغراءه للدخول في خلية الاهتمامات بالمسائل العامة التي تهم المجتمع.

✓ الترفيه: أي نشر الدراما والرقص والفنون والآداب والموسيقى والرياضة.

✓ توفير العلوم والمعارف: يقصد بها رعاية وتنمية القدرات العقلية وتكوين الشخصية والحصول على القدرات والمهارات.

❖ من خلال ما سبق يتضح لنا أن وظائف التواصل في العملية التعليمية مرتبطة بمدى قدرة الأستاذ في إقناع وإغراء التلاميذ وتوعيتهم بمختلف المجالات، وذلك عن طريق جذب انتباههم واستثارة اهتماماتهم وخلق مناخ تفاعلي سليم معهم، بالإضافة إلى تنمية قدراتهم المعرفية والفنية كل هذا قصد تحقيق الأهداف المرجوة.

9) شروط تحقق التواصل بين الأستاذ والتلاميذ:

حتى يتحقق التواصل بين الأستاذ وتلاميذه داخل الصف الدراسي ينبغي أن تتحقق النقاط التالية:

✓ أن يهيئ الأستاذ البيئة الملائمة للنمو الشخصي الذاتي للتلميذ ومساعدتهم في التعرف على مشاعرهم واتجاهاتهم وقيمهم، فهذه العملية تعتبر ذات قيمة لنجاح عملية التواصل في البيئة التعليمية.

✓ لا بد من الأستاذ أن يمتلك مهارات تواصلية ولتحقيقها لا بد من التدريب الكافي من أجل تحقيق تكيف إيجابي، والتقليل من المشكلات الصفية والرفع من تحصيل الطلبة.

✓ على الأستاذ أن يعمل على تدريب تلاميذه على الانتباه والاستماع الفعال، والتأمل والاستبصار بهدف مساعدتهم على معالجة والتعامل مع المواقف والمشاكل المختلفة.

✓ من الشروط الأساسية الواجب توفرها لدى الأستاذ استخدام مهارة التغذية الراجعة وتشجيع التلاميذ على الإصغاء والتفاعل والتعبير عن الأفكار والمشاعر من أجل خلق تفاعل صحي سليم.

10 أهداف عملية التواصل:

تصنف أهداف التواصل إلي:

✓ **هدف توجيهي:** من خلال إكساب المستقبل اتجاهات جديدة أو تعديل اتجاهات غير مرغوب فيها.

✓ **هدف تثقيفي:** أي تبصير وتوعية المستقبلين بأمور تهمهم لما يدور حولهم من أحداث. (مبروك، 2015، صفحة 67)

❖ يتجسد هذان الهدفان في العملية التعليمية من خلال استخدام الأستاذ لمهارات تواصلية تساعده على تعديل وإحداث تغييرات واتجاهات لدى المتعلم، بالإضافة إلى توعيتهم وإعدادهم للتعامل مع مختلف الأحداث من بين أهداف العملية التواصلية ما يلي:

✓ اعتماد الأستاذ على مهارات التواصل اللفظية مع تلاميذه كالحوار من أجل توعيتهم وفهمهم لما يحيط بهم من ظواهر حتى يستطيعون التعامل معها.

✓ عملية التواصل هادفة وضرورية في أي تنظيم، فالتواصل مفتاح نجاح أي منظمة وبدونه.

لا يستطيع الأفراد إيصال مشاعرهم إلى الآخرين، وهو وسيلة للتعريف بالغرض المراد تحقيقه.

✓ يهدف التواصل إلى تبادل المعلومات وتحقيق التفاهم والانسجام.

✓ وضوح الأفكار والموضوعات والمضمون.

✓ أداء الأعمال بطريقة أفضل وإحداث التغييرات المطلوبة في الأداء. (النصر، 2009، صفحة 17)

❖ تسهل عملية التواصل على الأساتذة أداء مهامهم بطريقة تسمح لهم بالتعامل مع التلاميذ وتبسيط لهم الأفكار والموضوعات المختلفة والتوصل إلى الأهداف المرجوة، بالإضافة إلى تبادل المعلومات والآراء وإحداث تغييرات في مستوى أدائهم.

11) معوقات التواصل:

أ. الأستاذ بوصفه معوقاً للتواصل: نحن نعلم أن الأستاذ يمثل دور المرسل في مرحلة التنفيذ، ومن تم فالمعوقات تتحدد:

- في نقص مهارات التدريس لديه، وهذه يمكن إجمالها فيما يلي:
 - ✓ لا يجيد تنويع المثيرات داخل الحصة، وبذلك ينفذ التلاميذ دافعيتهم نحو التواصل.
 - ✓ لا يجيد الأستاذ تأطير الدرس وإبرازه في عقول التلاميذ.
 - ✓ يميل إلى الإلقاء، والتحدث بألفاظ ضخمة لامعنى لها.
- كذلك قد يكون للأستاذ عيوب في مرحلة التخطيط، أي في عدم التمكن من مهاراته وفقاً لما يلي:
 - ✓ الجهل بطبيعة المحتوى المدروس في الرسالة المراد إبلاغها فتصبح غامضة على تلاميذه ، ويستقبلونها مجرد أصوات لا يمثلونها ولا يتلعمون معها ومن تم لا يتكيفون لها.
 - ✓ اضطراب المحتوى بين يدي الأستاذ فلا تتضح حدوده، ولا مكوناته ولا يبدو له تتابع ولا ترتيب عقلي يتابعه التلاميذ، ويفتقد الأستاذ النظام في تقديم الرسالة، ويفتقد التلاميذ القدرة على التقاطها فيتصرفون عنها.
 - ✓ عدم وضوح الأهداف التي يسعى إليها الأستاذ من الحصة، فيبدو تفاعله في الفصل عشوائياً كيفما اتفق.
 - ✓ جهل الأستاذ بالمستوى العقلي لتلاميذه كأن يشرح بما هو فوق أو أدنى من قدراتهم. (عصر، 2010، صفحة 54)

ب. التلميذ بوصفه معوقاً للتواصل:

وهنا يظهر أمران هما المسؤولان عن كون التلميذ معوقاً للتواصل، وهذان الأمران هما القصور في الإدراك الحاسي، وضعف الإطار الخبري للمتعلم، ومعلوم أن مواقف التعلم تتطلب قدرة معقولة على الإدارة التي تعد الحواس أدواته الأمثل، وهي التي تسهم بالنصيب الأكبر في حالة سلامتها إلى إتمام عملية التمثل، وبدون هذه العملية تعطل عملية التلاؤم، ولا يكون تكيف، ومن هنا فالقصور في الحواس كلها أو بعضها يؤدي إلى قصور في الإدراك، وما يلزم عنه من تمييز من الخبرات المختلفة.

وقد تكون الحاسة نفسها معطلة، وهنا لابد من أسلوب بديل لتعلم التلاميذ، كما قد تكون الحاسة غير معطلة ولكنها كسول خاملة في حاجة إلى قدر كاف من التدريب، والممارسات على استخدامها في المواقف المناسبة. (عصر، 2010، الصفحات 54-55)

1) معيقات مشرّكة عامة:

- ✓ افتقار مستلمي الرسائل لمهارات الإنصات، والتحليل والاستقراء وهي مهارات في غاية الأهمية.
- ✓ التفسير الخاطئ لمضمون الرسالة الرسالة، وتعتمد تشويشها من قبل المستقبل أو تفسيرها بشكل مجزأ أو حذف أجزاء منها.
- ✓ الاختلافات الفكرية والذهنية والإدراكية لمرسل الرسالة (الأستاذ)، ومستلميها (التلميذ)، وتباين الرؤى بينهما. (توفيق، 2010، صفحة 10)
- ✓ اختلاف القيم والعادات والتقاليد بين المرسل والمستقبل وتباين الخبرات والرؤى بينهما.
- ✓ التسرع في التقييم والتعليق، فكثيرا ما يكون التسرع في الاستنتاجات وإصدار الأحكام قبل الإلمام بأكبر قدر من المعلومات يؤديان إلى إصدار تعليقات وأحكام غير ناضجة. (عليوه، 2003، صفحة 40)
- ✓ استخدام كلمات في الرسالة لها معاني مختلفة لأشخاص مختلفين.
- ✓ عدم انتباه مستقبل الرسالة إلى محتواها. (الواحد، 2015، صفحة 18)
- ❖ من خلال ما تم استعراضه من معوقات للعمليات التواصلية في العملية التعليمية نستنتج بأنها عملية تواجه مختلف الصعوبات والمشاكل، منها ما يتعلق بالأستاذ ومنها ما يتعلق بالتلميذ وعدم الانتباه لها يؤثر في فعالية العملية التواصلية.

12) أنواع التواصل:

للتواصل والتأثير في الآخرين أشكال وأنواع متعددة، وكلما أجاد الإنسان هذه الأشكال كلما كان أكثر نجاحا في بناء العلاقات الإنسانية وبشكل عام في هذه الدراسة يمكن الحديث عن شكلين من أشكال التواصل هما:

1.12. التواصل اللفظي:

أ. مفهومه:

وهو التواصل الذي يتم من خلاله استخدام اللغة المنطوقة أو الشفوية في توصيل الرسالة أو المعلومة إلى المستقبل (التلميذ) ويكون اللفظ هو الوسيلة التي تمكن المرسل (الأستاذ) من نقل رسالة إلى المستقبل الذي هو التلميذ ويعتبر التواصل اللفظي نمط من أنماط التواصل التقليدي. (مناف، 2012، صفحة 52)

ويسمى تواملا لكل أشكال وسيرورات ومظاهر العلاقات بين التلميذ وأستاذه، كما يتضمن الوسائل التواصلية والمجال والزمان، ويهدف إلى تبادل أو نقل الخبرات والمعارف والتجارب والمواقف مثلما يهدف إلى التأثير في سلوك المتلقي، ويبقى هذا التواصل بين المعلم والتلميذ هو مطمح الجهد التربوي والتعليمي وفيه تتحقق الأهداف المنشودة، ويؤدي غيابه إلى اغتراب كل واحد عن الآخر ويفقد الانسجام والتناغم، وتغيب العلاقة الإنسانية التي لا يمكن للعملية التربوية والتعليمية أن تتجح بدونه. (شنب و العتيبي، 2015، صفحة 63)

❖ مما سبق يمكن القول أن التواصل اللفظي داخل الصف الدراسي هو كل ما يصدر من الأستاذ من كلام وأقوال من خلال التعبير اللفظي أي اللغة المستخدمة في التدريس وهكذا يمكن القول بان النطق هو من أكثر وسائل الاتصال شيوعا وكما نجح الأستاذ في إجادة فن الكلام كلما كان أقدر على التأثير في التلاميذ وتوجيههم الوجهة التي يريدونها وبالتالي تحقيق الأهداف المرجوة.

1. أهمية التواصل اللفظي:

يعد تواصل الأستاذ مع تلاميذه ذو أهمية كبيرة في عملية التعلم والتعليم لذلك فإن نمط ونوعية هذا التفاعل تحدد بفاعلية الموقف التعليمي والاتجاهات والاهتمامات وبعض السمات والخصائص التعليمية، كما أن التواصل اللفظي المتمثل في أنماط التواصل بين أطراف العملية التعليمية المتمثلة في الأستاذ وتلاميذه يلعب دورا مهما ومؤثرا في أداء المتعلمين التحصيلي.

يشكل التواصل اللفظي بين الأستاذ والتلميذ الركيزة الأساسية للموقف التعليمي لأنه لا يؤدي الى تحقيق الأهداف التعليمية الخاصة بالدرس فحسب بل يؤدي إلى إكساب التلميذ لأنماط ثقافية واجتماعية مختلفة.

إضافة إلى هذا فالتواصل اللفظي يساعد على تبادل الأفكار بين التلاميذ مما يساعدهم على تطوير نموهم الفكري.

- يساعد على تهيئة المناخ الاجتماعي و الانفعالي الفعال.

- كما أنه يساعد الأستاذ على تطوير طريقته في التدريس، وهذا عن طريق إمداده بمعلومات حول كل من سلوكه التدريسي داخل الصف ومعايير السلوك المرغوب فيه مما يؤدي إلى زيادة حيوية التلاميذ في الموقف التعليمي فيحررهم من حالة الصمت والسلبية إلى حالة البث والمناقشة وتبادل وجهات النظر حول أي موضوع أو قضية صافية. (مراد ك.، 2011، الصفحات 75-76)

❖ وبهذا يتبين لنا أن التواصل اللفظي هو جوهر العلاقة بين الأستاذ والتلاميذ، له أهمية معرفية تتمثل في نقل الرموز الذهنية وأهمية تأثيرية وجدانية تقوم على تقوية العلاقات بين الأساتذة والتلاميذ إضافة إلى هذا فالتواصل اللفظي يلعب دورا حيويا في العملية التعليمية حيث يمتلك الأستاذ الكثير من المعارف والأفكار التي ينقلها إلى التلاميذ وهذا من أجل إتمام عملية التعليم بنجاح.

2. أنواع التواصل اللفظي:

للتواصل اللفظي أشكال جمة وهذا نظرا لأهميته في تكوين العلاقات الإنسانية، أخذنا في هذه الدراسة العلاقة التواصلية التي تربط بين الأساتذة وتلاميذهم ومدى اكتساب الأساتذة لهذه الأنواع وكيفية توظيفها داخل الصف الدراسي، وبالتالي اعتمدنا على أهم الأنواع التي يمكنها خلق علاقة تواصلية فعالة وناجحة تساهم في تحقيق بعض الأهداف التعليمية.

أولاً: المحادثة: هي القدرة على توصيل المعلومات والقرارات والآراء بصورة لغوية صحيحة ومفهومة وبصوت واضح ومناسب واختيار الصوت والنبرة التي تتناسب مع الموقف لجذب انتباه السامعين. (كايد، 1989، صفحة 47)

وهي القدرة على توظيف المهارات اللفظية واللغوية والصوتية للتواصل مع الآخرين سواء على مستوى الاستيعاب أو التعبير وهي أيضا مهارة نقل المعاني والأفكار من الأستاذ إلى التلاميذ في طلاقة وانسياب ومهارة التحدث لا تقل أهمية بل أنها تبدو ذات خصوصيات تعطيها مزيدا من العناية وذلك لأن المتحدث لا يملك الفرصة الكافية للمراجعة والتعديل.

ويتم تحديد أدوات المحادثة الفعالة بما يلي:

- أن يستمع الآخر للمتحدث أي يصل إلى التلميذ النظام الصوتي واللفظ الواضح.
- أن يستمع الآخر للمتحدث (المحافظة على انتباهه)، علامات الترقيم، التدفق.
- أن يفهم الآخر المتحدث يعني تسهيل إدراكه لما يرغب بنقله، فالصوت هو أحد المتطلبات الأساسية لإتقان مهارة المحادثة، وقد ترتبط هذه المهارة بالحالة النفسية للمتحدث فالشخص القلق يتوقف مرارا في الحديث. (لجنة الآتيف، 2006، صفحة 126)

أ. أهمية المحادثة في التواصل اللفظي:

تشجيع المتعلمين على اكتساب الجرأة الأدبية في التعبير، وتدريبهم على الاستماع للآخرين والتشارك معهم في مختلف الأمور، بالإضافة إلى تعويدهم على النطق الصحيح وارتفاع الصوت وانخفاضه، حسب المواقف التواصلية.

كما أنها تدرب التلاميذ على انتقاء الأفكار وتساعدهم على اختيار المفردات المناسبة والدفاع عن آرائهم بهدوء موضوعية والابتعاد عن كل ما يسبب انقطاع التواصل. (صياح، 2008، الصفحات 48-49)

❖ ومن هذا يتضح أن المحادثة هي وسيلة اتصال لفظية بين الأستاذ والتلميذ وهي من أكثر الأنشطة اللغوية المتعددة إذ تشعر الأستاذ بأنه قادر على التأثير في الآخرين والتواصل معهم، وبعث الارتياح النفسي والطمأنينة وذلك أن محادثة الأستاذ للتلاميذ فيها تنفيس عن الذات وتعويدهم على الشعور بالثقة والارتياح أثناء الحديث.

ثانيا: القراءة:

القراءة وهي تحليل للرموز اللغوية المكتوبة وإعادة لفهم المعنى الذي رغب في إيصاله إلى القارئ، وهي تعني التواصل اللفظي بالآخرين من خلال القراءة لهم وهي في هذه الحالة جهريّة. (جمل و هلال، صفحة ص 2017)

❖ هي أهم مهارة يجب على المرء أن يوليها اهتمامه لأنها من أهم المعايير التي تقاس بها المجتمعات، وتمتاز عن بقية المهارات اللفظية بملازمتها للتلميذ في المراحل التعليمية المختلفة وما بعدها.

أ. أهمية القراءة:

القراءة هي مهارة من المهارات التي لا يمكن الاستغناء عنها في مختلف مراحل الحياة، فهي تساعد الفرد في تلبية متطلبات الحياة اليومية، وفي كيفية التعامل مع الآخرين، فمن خلالها يتعلم الفرد كيف يقرأ ويفهم ويتخيل ويقارن ويستنتج وبالتالي فهي تساهم في تطوره العقل والعاطفي والاجتماعي. (شرف، 2003، صفحة ص 138)

❖ ومن خلال هذا يمكن القول بأن مهارة القراءة من أهم المهارات التي تساعد التلاميذ على اكتساب مهارات معرفية جديدة وتعمل على زيادة تركيز التلاميذ من خلال التفكير والتخيل والتأمل، وفي مجال التعلم يمكن القول بأن أي تعلم أو نمو يتخذ من القراءة وسيلة أساسية للتحصيل ، ونمو جوانب شخصية التلاميذ عن طريق تنقيف العقل واكتساب المعرفة فبواسطتها يتعرف التلاميذ، على مضامين الفكر ويواصلون تقدمهم الفكري كما أنها من أهم الوسائل التي تدعو إلى التفاهم والتقارب والتواصل بين الأستاذ وتلاميذه وتؤدي إلى الارتقاء بمستوى التعبير عن الأفكار.

ثالثاً: الإنصات:

تعد هذه المهارة ضرورية للأستاذ لتساعده على فهم تلاميذه وما يقترحونه من أفكار وآراء، والإنصات الجيد هو الطريقة الفعالة لكي يستوعب الأستاذ الأفكار الأساسية والهامة لتلاميذه.

ويعرف الإنصات: "على أنه مهارة أساسية من مهارات التواصل اللفظي ويكون له في المراحل الأولى من الدراسة أثر في تقدم التلميذ ونجاحه، وبالتالي فهو مهارة لغوية تمارس في أغلب الجوانب التعليمية وتهدف إلى انتباه التلاميذ إلى شيء مسموع وفهمه والتفاعل معه لتنمية الجوانب المعرفية والوجدانية. (الحريري، 2010، صفحة 109).

فالإنصات هو أعلى مراحل التواصل مع الآخرين ،والتوجه نحوهم ونحو ما يحاولون التعبير عنه ، ويبدأ الإنصات بفهم الإطار العام لما يدلى به الأستاذ وما يتضمنه ، وإرسال استجابات بناءة من الأستاذ تساعد التلميذ على التعبير عن أفكاره ومشاعره مع التركيز على الإنصات ولكل ما يقال.

وهنا يمكن الحديث عن نوعين من الإنصات:

❖ **الإنصات النشط:** وهو ضروري لضمان تواصل فعال وقوي، حتى يتمكن الفرد من الإنصات النشط لا بد من استخدام تقنيات خاصة أثناء عملية الإنصات ومن هذه التقنيات:

- معرفة أهداف الرسالة وتفصيلها وعمومياتها كلها.

- التركيز على اللغة غير اللفظية .

- طرح ما يمكن من الأسئلة على التلميذ ضمانا للفهم وتوضيحا للنقاط الغامضة.

- إعادة ما قاله التلميذ بلغة جديدة تختلف ألفاظها على الألفاظ التي استخدمها المتكلم.

❖ **الإنصات الساكن:** على الرغم من كونه ساكن فهو مفيد ومهم في بعض الأحيان لأنه يمكن من

إرسال رسائل خاصة وذات معنى. (مقداد، 2004، صفحة 124 125)

أ. أهمية الإنصات:

يعد الإنصات مهارة أساسية للفرد يتعلمها في مراحل نموه الأولى، فالطفل يبدأ في الاستجابة للعالم الخارجي من خلال الإنصات ويتعلمه قبل تعلم الكلام، ويتعلم الكلام قبل القراءة.

فالإنصات مهارة أساسية وأساس المهارات التواصلية الأخرى وهو يؤثر في علاقات الأفراد الشخصية وكذلك المساعدة في اتخاذ قرارات أفضل. (حجاب، 2006، صفحة 12)

فالإنصات يزيد من فعالية الأداء فهو سر نجاح الكثير من أنواع التواصل مثل المحادثات والمقابلات. كما أنه أيضا يعتبر إضافة دائمة لقدرة الإنسان على الحديث الفعال ويساعده على فهم الرسالة وإدراكها، ويقوي العلاقات بين الأفراد ويهيئ لهم جو مناسب يحقق فعالية التواصل. (الحري، 2010، صفحة 108)

❖ يعتبر الإنصات أحد الوسائل الهامة لتبادل المعلومات بين الأستاذ وتلاميذه وكذا من آداب الحوار، ويساعد على تركيز الانتباه بالنسبة للطرفين، كما يشجع المتحدث على الاستمرار في الحديث ومن مميزات هذه المهارة المساهمة في بناء علاقة قوية بين الطرفين (الأستاذ والتلميذ)، وتحقيق مخرجات أفضل نظرا لأن التواصل الصحيح مبني على الإنصات الجيد يسهم في فهم الموضوع الذي تم التطرق إليه ومن ثم الاستجابة بالطريقة المناسبة مما يضمن الحصول على نتائج مرضية لكل من الطرفين .

1.12. التواصل غير اللفظي:

أ. مفهومه:

• التواصل غير اللفظي هو التعامل بالحركات التي يقوم بها الأفراد مستخدمين أيديهم أو تعابير وجوههم أو أقدامهم أو نبرات أصواتهم ليفهم المخاطب بشكل أفضل المعلومة التي يراد أن تصل إليه.

• ويقصد به أيضا أحد أنواع التواصل الذي تستخدم فيه التصرفات والإشارات وتعبيرات الوجه والصور وكلها رموز ومعاني معينة ، وكثيرا ما تؤدي الإشارة دورا في نقل الفكرة أو توصيل الإحساس وقد تدعم التعبير الشفهي والاستثارة.

• يعرفه محمد علي الاتصال غير اللفظي بأنه: جميع المهارات التي يستخدمها الفرد أثناء قيامه بالتعامل مع المحيطين به، بهدف إرسال واستقبال رسالة منهم أو إليهم، سواء كان ذلك هدفا لتدعيم شكل التواصل اللفظي أو أسلوب للتواصل غير اللفظي في حد ذاته، ومن هذه المهارات تعبيرات الوجه ، الإشارات، الإيماءات. (علي و أحمد، 2008، الصفحات 79-80)

❖ ومن هذا يمكن القول أن التواصل غير اللفظي هو التعامل بالحركات التي يقوم بها الأفراد مستخدمين أيديهم أو تعابير وجوههم أو أقدامهم أو نبرات أصواتهم ليفهم المخاطب بشكل أفضل المعلومة التي يراد أن تصل إليها، فالتواصل غير اللفظي عند الأستاذ هو استخدامه للإشارات والحركات والإيماءات وهذا من أجل توصيله للمعلومات والأفكار للتلاميذ فهو له أثر هام أثناء الحصة خاصة في نقل الحماسة للدرس، وجلب الانتباه، وباعتباره قائدا لا يعتمد في التواصل مع تلاميذه على التواصل اللفظي فحسب مهما كان بارعا في ذلك لكنه سرعان ما تتفاعل معه عناصر غير لفظية، وتتداخل معا بنجاح لتدعم رسالته، الأمر الذي يزيد من انتباه التلاميذ ويعمل على تقويته، فهذا النوع من التواصل لا يمكن تجاهل أهميته خلال عملية تفاعل الأستاذ مع التلاميذ واتصالهم بمحيط المؤسسة الخارجي لكونه مفيدا في فهم سلوك الطرف الآخر في مختلف المواقف.

ب. أهمية التواصل غير اللفظي:

التواصل من الموضوعات الرئيسية في العملية التعليمية ، لأنها مهنة قائمة على التواصل في كافة أشكالها ، فهو وسيلة من وسائل تنمية الإنسان وتطور معارفه وخبراته، سواء من الناحية الاجتماعية أو التعليمية أو التربوية أو التنقيفية، فهو يسهل التفاعل بين التلاميذ ويزيد التواصل بينهم وبين الأستاذ ويحثهم على التضامن والمثابرة وعلى تحمل المسؤولية مما يساعدهم على المشاركة .

وتظهر الدراسات في مجال الاتصال الإنساني أهمية التواصل غير اللفظي في عملية التعليم، لذلك فإن الأستاذ لا بد أن يكون ذا مهارة عالية في التواصل غير اللفظي نظرا لتعامله مع أعداد كبيرة من التلاميذ داخل الصف الدراسي، والتواصل غير اللفظي أكثر ثباتا في الذاكرة ودائما ما يؤكد أو يعزز أو يوضح التواصل اللفظي، وقد أثبتت دراسات ألبرت ميهرا بيان أن التواصل غير اللفظي يشكل 55% مما نتواصل به والكلام 7% ونبرات وطبقات الصوت 38%، فنجاح الأستاذ يتوقف على فهمه لدور هذه العملية التواصلية في التربية، فلو اقتصر على أنها مجرد إلقاء يبدأ من عند الأستاذ وينتهي من عند الطالب، لاقتصرت مهمته على التلقين والشرح، ولكن هذا فيه عدم إدراك لأهمية الرسائل غير اللفظية التي تحدث داخل غرفة الصف الدراسي، والتي ينبغي استثمارها في إشباع حاجات التلاميذ كالتشعور بالاهتمام وذلك بالإقبال عليهم من خلال تعبيرات لغة الجسد الإيجابية وبالتالي: تكمن أهمية التواصل غير اللفظي في كون " المرسل أو الأستاذ يقوم بنقل رسالتين في آن واحد إحداها لفظية يستخدم فيها الكلمات والأخرى غير اللفظية، وعندما تتعارض الرسالتان فغالبا ما تكون الرسالة غير اللفظية أكثر تعبيرا وصدقا.

واللفظ وحده لا يكفي للتعبير، وأحيانا لا يفي بالغرض المطلوب فتأتي إشارات الجسد لتساعد اللفظ في تقديم المعنى وإيصاله بطريقة أكثر تأثيرا، فهما يساهمان في إيصال رسالة واحدة لأن الاتصال عبارة عن مجموعة من الرموز، لهذا عند إرسال أو استقبال الرسائل الكلامية وغير الكلامية يتمكن التلميذ من فهم الرسالة بهما معا. (بيتر، 2003، صفحة 60)

❖ وبالتالي يمكن القول بأن التواصل غير اللفظي هو محورا من محاور العملية التعليمية وجزء معقد لا يتجزأ من عملية التواصل فبدونه لا يتم التعلم فكل حركة وإيماءة من الوجه أو العين سواء للأستاذ أو التلميذ، يمكن أن يكون له تأثير سلبي أو إيجابي أثناء نقل الرسالة بينهما، فعليه بالتواصل غير اللفظي يساعد في إيصال معلومات عن الحالات المختلفة للتلاميذ، ويقوي العلاقات بين بعضهم البعض، وهو يستخدم في تشجيع الآخرين على التحدث عن اهتماماتهم .

ت. أنواع التواصل غير اللفظي:

أولاً: لغة الجسد: وهي أحد أنواع التواصل غير اللفظي والتي تصدر عن الجسد على شكل إيماءات وإشارات، فحركة أعضاء الجسم تنقل رسالة ولها تأثير فعال من خلال إشارات اليدين فهي تزودونا بمعلومات مختلفة عن الشخص الذي نتعامل معه، فالأستاذ يستطيع الكشف عن بعض جوانب شخصية التلميذ من خلال حالة الفرد الانفعالية وهذا لاتخاذ قرارات مناسبة لتحقيق التعلم الفعال، ومعظم إشارات

التواصل الأساسية هي نفسها في مختلف أنحاء الأرض، فمثلما تختلف اللغة الشفهية بين ثقافة وأخرى كذلك تختلف اللغة غير اللفظية ومن بين الأمثلة على الحركات الجسدية نجد:

- ضرب القدم بالأرض يدل على طاقة عصبية مكبوتة أو نفاذ الصبر .

- رفع السبابة بشكل عمودي للدلالة على الموافقة.

- هز الرأس يشير إلى القبول أو الرفض. (الصادق، 2008، صفحة 10)

وتعرف لغة الجسد على أنها وضعية واتجاه محدد لأجزاء الجسم، وهي حركات مستمرة ومتواصلة للجسد تعكس شخصية الأفراد خلال عملية التواصل، ويمكن الاستفادة من لغة الجسد لمعرفة الحالة العاطفية، فطريقة الوقوف مثلا تعطي معلومات عن الحالات العاطفية، كدرجة التوتر أو الإثارة أو الانتقال من حالة عاطفية إلى أخرى، فهي تكشف عن حالات كالخوف والغضب والسرور والدهشة التي تصيب الأشخاص. (تلات و مستور، 2010، الصفحات 106-107)

❖ وبالتالي فإن لغة الجسد دور مهم في استمرار عملية الاتصال بين الأشخاص أو عرقلتها ولا يمكن عزل لغة الجسد أو فصلها عن الكلام، حيث يجب أن يكون هناك تطابقا بين الكلام المنطوق والحالة العاطفية والعقلية للمتحدث، وأن لغة جسد الأستاذ تساهم في تكوين انطباع إيجابي عند التلميذ، فهي تشير إلى اهتمام وإصغاء الأستاذ للتلاميذ، وإلى درجة حماسه واندفاعه لتلبية رغبات وحاجات التلاميذ.

ثانيا: تعبيرات الوجه:

يعتبر الوجه أكثر أهمية في جسم الإنسان للتعبير عن العواطف والحالة الداخلية ككل، وبالرغم من أن الفرد يمكن أن يقوم بعمل لتعبيرات الوجه فانه يظل هو المكان الذي ننظر إليه لنقرر مشاعر الفرد الداخلية.

ولقد حدد اكهامن EKHAMEN أن مساحات الوجه تلعب الدور الأكبر في توصيل العواطف أو التعبير عنها، ووفقا لهذا البحث فالناس يتبادلون السعادة بالمساحة الموجودة حول العينين. (المقصود، 2007، صفحة 117)

و تعابير الوجه قناة اتصالية مكملة للكلام المنطوق، حيث تساعد التلميذ على فهم المعنى، والأشخاص ينظرون إلى تعابير وجوه بعضهم لكي تساعدهم في اتخاذ قراراتهم في علاقاتهم الاجتماعية، فربما تلغي

ابتسامه الأستاذ تردد التلميذ في اتخاذ القرار مثلا، وتؤكد الدراسات أن عدد من تعابير الوجه الممكنة تبلغ حوالي 7000 تعبير، وعلى الرغم من هذا العدد الهائل من تعابير الوجه إلا أن هناك أنواع أساسية لتعابير الوجه يشترك فيها كل البشر.

ووفقا لداروين هناك جانبين لتعابير الوجه، ويعبر الجانب الأول عن استجابة عاطفية والثاني عن إتصال اجتماعي، وهذان الجانبان يحدثان معا ليشكلا تعابير الوجه، وتعطي تعابير الوجه معلومات عن العمر والجنس والهوية والحالة العاطفية وهي تلعب دورا اتصالي هاما في العلاقات الشخصية. (تشارز، 2010، صفحة 29)

ثالثا: الإيماءات والإشارات:

ويقصد بها حركات الجسم وجميع حركات اليدين والكف والكتف وقد تكون الإيماءات مؤكدة للاتصال اللفظي، أو موضحة له أو مساعدة للطرف الآخر في فهم مضمون الرسالة، أو تكون مشجعة لحفز الآخرين، والإيماءات والإشارات تقوي الرسالة الشفوية أو تنقل فكرة أو عاطفة، وهي يمكن أن تعمل بواسطة الرأس أو الوجه أو اليدين أو القدمين ولكن أغلبها تعمل باليدين أو الذراعين، وهي تحمل رسالة دقيقة جدا ومعبرة وتختلف من ثقافة إلى أخرى كما أنها قد تنبئ عن الاختلافات التعليمية أو الفكرية بين أفراد المجتمع الواحد والإيماءات والإشارات أكثر تحفيزا في التواصل غير اللفظي وتساعد في بلاغة التعبير أكثر من أي وسيلة أخرى، كما أنها ترسخ الصورة في عقول المستمعين. (صويص و صويص، 2008، صفحة 21)

12. نظريات التواصل:

أ. نظريات التعلم السلوكية:

هي إحدى نظريات علم النفس التعليمي التي ترتبط بنظريات الاتصال، وهي أول المدارس الفلسفية التي اهتمت بنظريات التعلم.

تقوم هذه النظرية على فكرة أن العلاقة بين الإثارة والاستجابة يمكن أن توفر لنا المناخ الأساسي لكل من عمليتي التعلم والاتصال وقد جاء بافلوف PAVLOV ليبين الفكرة من خلال تجربته التي أجراها على الكلب حيث نجح في تعليم الكلب أن يسيل لعابه عند الاستجابة للصوت الذي كان يصاحبه عند تقديم الطعام. (عبد الله، 2006، صفحة 41)

ويعتبر الاتصال وفقا لهذه النظرية هو العملية التي تربط الأفراد ببعضهم البعض وبالبيئة التي يعيشون فيها، وعملية التعلم هنا تقوم على أساس علاقة بين المثير والاستجابة، فالمثير هو القدرة على التأثير في عضو الإدراك والإحساس للكائن الحي، وان الاستجابة تكون في صورة فعل يمكن قياسه وهذا ما يسمى الارتباط الشخصي وهي عملية ربط بين منبه ومثير بالاستجابة.

وتعتبر عملية الاتصال سواء كانت إرسالاً أو استقبالياً تنشأ نتيجة موقف معين يتعرض له ويثير لديه ضغوطات من أجل إرسال استجابات ومعلومات تثير اهتمامهم ويكون الهدف من المعلومات هو خفض التوتر والعودة إلى حالة التوازن وهي الحالة الطبيعية للكائن الحي والعلاقة هنا هي علاقة آلية مفيدة فالمرسل يرتبط بالمستقبل من أجل التوصل إلى استجابات مقصودة ومخططة.

ولقد أكد الباحثون أصحاب النظريات على العناصر المختلفة في عملية التعلم، حيث ركز هال HALL مثلا على الحوافز وعنصر المعرفة وركز أيضا سكينر SKINNER على عنصر التدعيم والتعزيز أي الإجراءات التجريبية التي تستهدف ربط المثير الشرطي بالمثير غير الشرطي. (الطنوبي، 2001، صفحة 157) ❖ وعلى هذا الأساس يمكن القول أن المعرفة التي لها علاقة بالارتباط الشرطي الكلاسيكي والتي تهتم بالمعالجة عن طريق استخدام الثواب والعقاب من الممكن أن تؤدي إلى نتائج تعليمية واضحة وعليه فإن التواصل الذي يحدث بين الأستاذ وتلاميذه داخل الصف الدراسي من هاذ المنظور يعتبر العملية التي تربطهم مع بعضهم البعض حيث يتفاعلون ويتأثرون بما يحدث من أحداث سواء كانت مقصودة أو غير مقصودة.

ولقد قام نيوكومب NEWCOMB بوصف الأفعال الاتصالية بقوله : إن الأفعال الاتصالية باستطاعتنا أن نحددها على أنها نتائج لتغيرات في العلاقات التي تحدث بين الكائن الحي وبين البيئة التي يتواجد فيها سواء كانت هذه العلاقات فعلية أي موجودة في الحقيقة، أو متوقع حدوثها بين أطراف عملية الاتصال أو الاتئين معا. (نصر الله، 2010، صفحة 102)

❖ وهذا يعني أن الاتصال الذي يحدث بين الأستاذ وتلاميذه في موقف توتر معين، فان تفسير وفهم هذا النوع من التواصل يحدد بالاعتماد على الوظيفة التي يقوم بها أو المتوقعة والتي هي العمل على خفض التوتر أو إزالته، وبالتالي يمكن القول أن التواصل له أسبابه التي يحدث نتيجة لوجودها فمثلا الأستاذ يقوم بالتواصل مع تلاميذه لأنه يجب عليه أن يفعل ذلك حتى ينقل إليهم المعرفة والعلم ويؤثر على قدراتهم وتطويرها في الوقت نفسه يعمل على تطوير شخصياتهم، والتلاميذ يقومون بالاستقبال للأسباب نفسها.

نستخلص أن نظرية التعلم مبنية على:

- أن عملية الاتصال هي عملية رد فعل حيث أن الأفعال الاتصالية يمكن أن ننظر إليها على أنها رد فعل.
- أنه يتم إشباع احتياجات التلاميذ من خلال الموقف الاتصالي بطريقة محسوبة.
- عملية الاتصال تنشأ نتيجة موقف معين يتعرض له الفرد.

• التطبيقات التربوية لنظريات التعلم السلوكية:

تندرج هذه النظرية ضمن المنظور السلوكي والذي يقوم على ثنائية (المثير_ الاستجابة) يظهر من خلال تركيزها على الوظيفة التأثيرية، أي التأثير على المستقبل (التلميذ) من أجل تغييره من قبل المرسل (الأستاذ).

وبما أن الإنسان في علاقة منظمة يعني أن يؤثر ويتأثر به يجب على الأستاذ أن يتعرف جيدا على البيئة التي يعيش فيها التلميذ هذا يكون عن طريق علاقة اتصال دائم مع محيطه.

وكما ذكرنا سابقا أن نيوكومب وصف العملية الاتصالية أنها يمكن أن تحدث نتيجة تغيرات الفرد.

على هذا الأساس يمكن القول أن الأستاذ يقوم باستثارة التلميذ ووضعه في موقف توتر والحصول على استجابات منه من أجل تحديد المواقف والأحداث التي تقلقه ومن ثمة التوصل إلى المشكلة والكشف عنها.

ولقد اهتم كل من سكينر SKINNER وهال بصفات كل من المرسل (الأستاذ) والمستقبل (التلميذ) ومختلف العناصر المختلفة لعملية التعلم مثل الدافعية، التعزيز، الحوافز، بحيث أنها تؤثر على الأستاذ والتلميذ معا.

ومن هنا يمكن القول أن لهذه العناصر دور كبير في نجاح عملية التواصل الفعال والتعليم الجيد كما أنها أيضا يمكن أن تكون سببا في فشل عملية التعليم مثلا توفر الدافعية عند التلميذ قد تجعله يتعلم والعكس صحيح، إضافة إلى هذا نجد أسلوب الثواب والعقاب المتبعة من طرف الأستاذ في عملية التعليم يمكن أن تؤدي إلى نتائج تعليمية واضحة.

ب. النظرية التوافقية:

إن مقومات نظرية التوافق الأساسية تعتبر بسيطة للغاية وتأتي متغيراتها في الأصل من نظرية الجشطالت، وتعد أقدم شكل من أشكال النظريات التي ترتبط بالاتصال.

وهو الشكل الذي جاء به هيدر HIDER الذي يظهر وكأن اثنين من الأشخاص في وضع الذي يحمل كل منهما للأخر اتجاهات متناقضة مثل الحب والكراهية في نفس الوقت، أو إنهما يحملان هذه الاتجاهات نحو موضوع أو أشياء أخرى خارجية. (نصر الله، 2010، صفحة 111)

وقد يرى نيوكومب أن الاتصال يعتبر استجابة مكتسبة لمواجهة التوتر فهو يأتي في أعقاب اختلال التوازن في النسق. (عبد الله، 2006، صفحة 53)

■ ومعنى هذا أن التواصل عبارة عن استجابة أو رد فعل مكتسب الذي يمكن الفرد من مواجهة التوتر والعمل إلى إزالته أو التغلب عليه، وذلك من خلال ما يحدث أثناء القيام بعملية التواصل بين أطرافه المختلفة.

وحسب هذا الرأي فإن التواصل يأتي بصورة مباشرة بعد حدوث الخلل في التوازن النسقي الذي يؤدي إلى إعادة حالة التوازن المطلوبة وتستمر هذه العملية حتى تصل المعلومات الجديدة التي تؤدي إلى تعكير مما يؤدي إلى اختلال التوازن مرة أخرى لذلك يحدث التواصل من جديد حتى يعود التوازن المطلوب .

وعليه فإن الاتصال الذي يقوم به الأفراد من أجل الوصول إلى التناسق الداخلي يعتبر بمثابة العامل الأساسي الذي يشكل نمط وطريقة استقبال وتفسير مضمون الاتصال الذي يحدث في المواقف المختلفة. وهذا ما ذهب إلى وصفه زاجونيك ZAJONIK " بأن السلوك والاتجاهات لا ينبغي أن تكون تبدو متناغمة أو منسقة فقط للمراقب لكن الأفراد أيضا يحاولون أن يكونوا متناسقون مع أنفسهم (نصر الله، 2010، صفحة 115)

وبالتالي لا بد على المستقبل أن تكون لديه فكرة واعية عن نفسه وأفكاره واتجاهاته قبل أن يكتشفها المرسل، ولقد قام الباحث زاجونيك بتلخيص العناصر الأساسية التي قامت عليها نظرية فستنجير FESTINGER وهي:

_ كل عنصرين من عناصر المعرفة يصبحا في علاقة متنافرة أو غير منسجمة إذا كان خطأ إحداهما مؤكدا ويؤدي إلى صحة العنصر الآخر

_ عدم الانسجام الذي يكون غير مريح سيكولوجيا سوف يحفز الإنسان على بدل المجهود، والمحاولة من أجل خفض حالة التنافر وعدم التناغم إلى أن يصل في نهاية الأمر إلى الانسجام.

زيادة المحاولات التي يقوم بها الفرد لخفض حالة عدم التناغم الخاص الذي يحدث له فإنه سوف يعمل بشكل إيجابي وفعال على تجنب المواقف والمعلومات التي من الممكن أن تؤدي إلى زيادة هذا التنافر والتباعد. (نصر الله، 2010، صفحة 116)

والإتصال في رأي ماي كويل يوصف بأنه سلبي عندما يكون الأفراد المشتركين في العملية الاتصالية يستجيبون أكثر مما يقومون بأخذ زمام المبادرة أو يأخذون موقف الموافقة على المعاني والتفسيرات المعطاة لهم ويكون سلبيا عندما لا يكون الفرد حرا في أفعاله وسلوكاته . ويشير شولتز SHULTZY أننا نتواصل أساسا لكي نحقق أهدافا مستقبلية من أجل المشاركة في الحياة الاجتماعية من خلال بعض العناصر:

- _ يجب أن تكون الإشارات مشتركة بين الناس أن يكون لها معنى مشترك.
- _ يجب أن يكون النسق الرمزي السائد بين الناس موحد ومشترك حتى تتحقق عملية التواصل بينهم.
- _ يجب أن يكون هناك فئة من تجريدات ورموز مشتركة بين كل من القائم بالاتصال والمفسر. (عبد الله، 2006، الصفحات 57-58)

❖ هذه النظرية ترى أن الأفراد أثناء قيامهم بالتواصل مع بعضهم يؤكد أنهم سوف يتعدون عن المعلومات التي من الممكن أن تزيد حالة التنافر وعدم التناغم أو الانسجام بينهم، لأن الأفراد على اختلاف شخصياتهم يؤكد أنهم يكونون عرضة لاستقبال التواصل من الجوانب التي تربطهم بها علاقة معينة.

● التطبيقات التربوية للنظرية التوافقية:

تتدرج متغيرات النظرية التوافقية من نظرية الجشطالت والتي تشير إلى نمط العلاقة بين الأستاذ والتلميذ يمكن أن يتحدد على حسب الاتجاهات ونظرات ومشاعر كل طرف إلى الآخر. وحسب رأي زاجونيك الذي يرى بضرورة توافق الفرد مع نفسه، ومن هذا يتضح أن التلميذ يجب أن يعرف نفسه واتجاهاته وسلوكاته، وأنه لابد من السعي إلى تحقيق التوافق الداخلي فهو العامل الأساسي الذي يجعل التلميذ يحدد نمط استقباله لأفكار الأستاذ. (عبد الله، 2006، صفحة 60)

والنظرية التي جاء بها فاستنجر لانعدام التوافق المعرفي قد حدد بعض العناصر الأساسية لتحقيق ذلك نلخص أهمها في ما يلي:

- حالة عدم الاستقرار التي يشعر بها التلميذ تعمل على تحفيزه ودفعه إلى محاولة التقليل منها من أجل تحقيق التوافق النفسي.

- محاولة التلميذ تحقيق التوافق النفسي يدفعه إلى الابتعاد بشكل فعال عن كل المعلومات التي تؤدي به إلى طريق غير سوي.

-التلميذ يبحث عن عنصر التعزيز والتشجيع والذي يستخدمه الأستاذ كأسلوب لتشجيع التلميذ ودفعه للنجاح في العملية التعليمية.

خلاصة الفصل:

من خلال ما تم التطرق إليه في هذا الفصل يمكننا القول بأن العملية التواصلية أساس وجوهر العملية التعليمية وهي الحجر الذي تبنى عليه العلاقة بين الأستاذ وتلاميذه، فهي ضرورية لا بد من أخذها بعين الاعتبار حتى يتم التوصل إلى الأهداف المرجوة.

الفصل الثالث

الفصل الثالث: جودة العملية التعليمية

تمهيد:

I. الجودة

- 1) مفهوم الجودة
- 2) خصائص الجودة
- 3) أبعاد الجودة

II. العملية التعليمية

- 1) مفهوم العملية التعليمية
- 2) مكونات العملية التعليمية

III. الجودة والعملية التعليمية

تمهيد

- 1) مفهوم الجودة
- 2) خصائص الجودة في التعليم
- 3) مبادئ الجودة في التعليم
- 4) أهداف الجودة في التعليم
- 5) الفوائد من تطبيق الجودة في التعليم
- 6) تطبيق نظم الجودة في التعليم

خلاصة الفصل

تمهيد:

سنحاول في هذا الفصل تسليط الضوء على عنصر أساسي ألا وهو جودة العملية التعليمية، كونه محل اهتمام القائمين على العملية التعليمية على رأسهم الأساتذة وبهذا سنتطرق أولاً إلى التعرف على مفهوم الجودة لغة واصطلاحاً، مع ذكر أهم خصائصها وأبعادها، كما نتطرق إلى تعريف العملية التعليمية وأهم مكوناتها ثم نقوم بالتطرق إلى جودة العملية التعليمية وكل ما يتعلق بها من مفهوم وخصائص ومبادئ وفوائد.

I. الجودة:

(1) مفهوم الجودة:

أ/ لغة: يشير معجم الوسيط إلى أن الجودة تعني كون الشيء جيداً وفعالها جادر الكيفية، مصدرها من لفظ كيف، وكيفية الشيء تعني حالته وصفته. (العربية، 2005، صفحة 146)

ب/ اصطلاحاً:

- يعرفها قاموس ويستر: " أنها درجة الامتياز أو التفوق التي يمتلكها شيء ما، كما أنها قد تعني درجة المطابقة مع المعايير الموضوعية. (السعيد و محمد، 2007، صفحة 124)
- حيث أكد أحمد إبراهيم (2002) على أن " الجودة تركز على الجهود الإيجابية التي يبذلها شخص ما".
- وتعرف أنها الوفاء بحاجات المستفيد حالياً ومستقبلاً وتخفيض الاختلافات والجودة المحسنة تؤدي لتكلفة مخفضة حيث تقل الأخطاء والأعمال التي يتكرر أدائها ويقل التأخير ويحسن استخدام الوقت والموارد ونتيجة إنتاجية أعلى ورضا الطلاب والمستفيدين. (الزيادات و مزيد، 2008، صفحة 153)
- ❖ من خلال ما سبق نستنتج أنه هناك اختلافات في تعريف الجودة وذلك بناء على اختلاف وجهات النظر لدراسة هذا الموضوع، وحسب ما نتطرق إليه في موضوعنا المتعلق بالجانب التعليمي يمكننا القول بأن الجودة تشير إلى مجموعة معايير وإجراءات بهدف تنفيذها و التحسين المستمر في المنتج التعليمي، كما أنها تنحصر في مدى مطابقة وامتنال منتج معين لمجموعة من المواصفات والمقاييس الموضوعية.

(2) خصائص الجودة:

للجودة خصائص جمة ندرجها فيما يلي:

- ✓ شمولية الجودة للكفاية والفاعلية والتميز وذلك لأن الفاعلية تعني في أبسط معانيها اتخاذ القرار وتحديد الأهداف المرغوبة بعلمية ودقة، أما الكفاية فتعني الاستخدام الأمثل للإمكانيات التعليمية المتاحة من أجل تحقيق الأهداف والوصول إلى مخرجات متميزة بأدنى مقدار من الكلفة الممكنة وفي أقصر وقت.
 - ✓ شمولية الجودة للمواصفات والخصائص الإيجابية المتميزة في العملية التعليمية، الإنتاجية والخدمية.
 - ✓ شمولية الجودة لجميع عناصر العملية الإنتاجية والخدمية ومنها التعليمية في المدخلات والمخرجات.
- (الفتلاوي، 2008، صفحة 27)

❖ فالجودة أصبحت مطلبا ضروريا في جميع القطاعات فهي تعمل على التركيز على احتياجات العميل من أجل نيل رضاه وإسعاده بل وإدهاشه، فهي شاملة لشتى المواصلات.

(3) أبعاد الجودة:

لقد حرصت منظمات الأعمال التي ترغب في تحقيق رفاية زبائنها بالتوسع في مفهوم الجودة وقد طورت قابليتها في إنتاج خدمات تحتوي على عددا كبيرا من أبعاد الجودة، ومن أبرز هذه الأبعاد نذكر:

- **المعولية:** وهي احتمال عمل المنتج دون فشل خلال فترة محددة.
 - **مستوى الأداء:** ويتحدد بالخصائص الوظيفية للمنتج، ففي العملية التعليمية يتعلق الأمر بنوعية المعلومات والخبرات المقدمة.
 - **المطابقة:** وتعبّر على جودة المنتج من حيث مدى مطابقته للمعايير المحددة سلفا.
 - **الجمالية:** ويتعلق بالجوانب الذاتية للفرد مثل القدرات، المظهر الخارجي...
 - **القدرة على الخدمة:** وهي الخدمات اللازمة لإعادة إصلاح المنتج، العملية التعليمية تتأكد فعالية هذا البعد بماذا توافر القدرات والمهارات عند الأستاذ وإمكانية توصيلها إلى التلميذ.
 - **الديمومة:** يقصد بها العمر الافتراضي للمنتج. (السعيد و محمد، 2007، صفحة 127)
- ❖ متى تم تحقيق هذه الأبعاد كلها يكون التوصل إلى تحقيق متطلبات العناصر التعليمية وإرضاءهم أمر سهل.

II. العملية التعليمية:

1) مفهوم العملية التعليمية:

تعددت تعريفات العملية التعليمية بتعدد الباحثين واختلاف آرائهم، إلى أن هذه التعريفات لا تخرج عن الإطار العام لمفهوم العملية التعليمية.

• حيث تعرف على أنها تلك العملية المقصودة والمبرمجة وفق خطة وهدف ووسيلة قوامها الأستاذ والتلميذ معا، إذ يكتسب التلميذ من الأستاذ معرفة جديدة تتناول جميع مظاهر السلوك الإنساني. (كماش، 2010، صفحة 24)

• وتعرف أيضا على أنها تلك التربية العقلية التي تقدمها المدرسة للتلاميذ بصفة مستمرة وشاملة، ومنظمة بطريقة علمية وفق برامج ومناهج خاصة وطرائق بيداغوجية حديثة. (عقوب، 2002، صفحة 26)

❖ فالعملية التعليمية تشمل كل ما يحدث داخل القسم من نشاطات وغيرها، يسعى الأستاذ من خلالها إلى إكساب التلاميذ مهارات ومعارف جديدة، والعمل على إحداث تغير في سلوكهم وذلك باستخدام أساليب ووسائل وطرائق مختلفة.

2) مكونات العملية التعليمية:

تتكون العملية التعليمية من مجموعة عناصر تتفاعل فيما بينها لتحقيق الأهداف التربوية وتمثل هذه العناصر في:

• **الأهداف:** وهي العنصر الأساسي وتمثل نقطه انطلاق باقي العناصر وتفيد في الوقوف على مدى استجابة التلاميذ لما قدم لهم في مختلف الدروس.

فالأهداف هي الخطوة الأولى في أية عملية تعليمية، فهي تقوم بتوجيه نشاطات الأستاذ والتلميذ على حد سواء، لذلك فالتعرف على موضوع الأهداف التعليمية بمستوياتها المختلفة ومكوناتها وميادينها يعتبر مطلبا أساسيا لكل من يمارس مهنة التعليم في أي مرحلة من مراحلها المختلفة.

حيث أن هناك أهداف تربوية عامة تعني بوصف المخرجات النهائية لمجمل العملية التعليمية، وهناك أهداف تعليمية تهتم بوصف سلوك التلميذ بعد تدريس منهاج دراسي أو مادة دراسية.

❖ ومن هذا يمكن القول أن الأهداف التعليمية هي خطوة ضرورية أولى في أي عملية تعليمية، وهي كل ما يود الأستاذ أن يحققه لدى المتعلم عند الانتهاء من تدريس موضوع معين.

• **الأستاذ:** فهو موجه للتلاميذ ومصدر معرفة، إذ أنه يمتاز بكفاءات ومؤهلات واستعدادات وقدرات ورغبة في التعليم يستطيع أن يساعد التلميذ على تحقيق الأهداف التعليمية بنجاح، إذ يعرف الأستاذ على أنه محور العملية التعليمية والركيزة الأساسية في نجاحها وتحقيق الأهداف المرجوة منها، وهو جزء من الأجهزة المنفذة لرسالة التعليم ويعتبر القائم على نقل المعلومات والمعارف العلمية إلى التلاميذ. (حليمة، 2013، صفحة 117)

❖ فالأستاذ هو محور العملية التعليمية والركيزة الأساسية في نجاحها فهو القائم على نقل المعلومات والمعارف العلمية إلى التلاميذ، فهو يقوم بأدوار عديدة باعتباره المنشط والمدرس والقائد والمربي حيث يعمل على توصيل المعارف والمعلومات للتلاميذ وتغيير سلوكهم للأفضل وحثهم على المشاركة الإيجابية أثناء الدرس، فهو يسعى إلى تسيير وتسهيل عملية التعليم والتعلم إضافة إلى هذا فهو يقوم إثارة الدافعية والرغبة لديهم والرفع من مستوى تحصيلهم الدراسي.

• **المتعلم:** يعد المتعلم محور العملية التعليمية من أجله انشأت المدرسة فأى نشاط تضعه المدرسة والمؤسسة التربوية فإنه يعتمد ويقوم أساسا عليه. (شعيرة، غباري، و المخزومي، 2007، صفحة 320)

فالمتعلم وهو لا يقل عن الأستاذ حيث يلعب دورا هاما في العملية التعليمية، هو الذي توجه إليه العملية التعليمية ولا يمكن أن تحدث بدون ذلك لا بد على هذا الأخير التحلي بالصفات الحسنة والأخلاق الحميدة، والإخلاص والرغبة في طلب العلم بمعنى أن تكون له رغبة تدفعه للعلم والتعلم وكذلك المساهمة في الدرس بتقديم أفكار جديدة.

والعملية التعليمية لا تتم إلا بتوفر التلميذ فهو الذي يتلقى التعليم فدوره انتقل من مكتسب المعلومة إلى مشارك فعال في العملية التعليمية، فهو يقوم بدور إيجابي، وذلك بالبحث عن المعلومة ومناقشتها مع الأستاذ بالإضافة إلى المشاركة في الأنشطة المختلفة.

• **المادة التعليمية:** هي مجموع المعارف والمهارات والاتجاهات والقيم المراد إكسابها للتلاميذ، فالمحتوى هو كل ما يقدمه الأستاذ للتلميذ من معلومات ومواضيع مختلفة أثناء العملية التعليمية ولا بد أن يراعي هنا الأستاذ المستوى التعليمي للتلميذ.

ويقصد أيضا بالمحتوى التعليمي هو ذلك الجزء من المنهج الدراسي الذي يتكون من الخبرات التي يقدمها الأستاذ للمتعلمين وهذا المحتوى يفي لتحقيق الأهداف العامة بما يتلاءم مع مراحل الدراسية.

• **طرائق التدريس:** إن أهم معامل لتحقيق الأهداف التعليمية اختيار أساليب وطرائق مناسبة.

حيث تعرف على أنها " النظام الذي يسلكه الأستاذ لتوصيل المادة الدراسية إلى أذهان المتعلمين بأسهل سبل وأنفع الأساليب وبأقصر الطرق، وبأسرع وقت وبأدنى تكلفه.

○ وتعرف أيضا على أنها خطوات وإجراءات يتبعها الأستاذ ويوظف بها مصادر التعلم لتحقيق أهداف منشودة بما يتناسب مع طبيعة المحتوى ومستويات التلاميذ، فطرائق التدريس هي الكيفية التي ينظم بها الأستاذ المواقف التعليمية واستخدامه للوسائل والأنشطة المختلفة تبعا للموقف التعليمي وهذا لإكساب التلاميذ مهارات واتجاهات مرغوبة. (قرني، 2016، صفحة 139)

❖ فهذه الأركان السالفة الذكر تعتبر أهم ما تقوم عليه العملية التعليمية لأنها من أهم عناصر العملية التعليمية، ويعد التفاعل بينهما أمرا ضروريا وفي حالة غياب أي ركن فإن ذلك يؤدي إلى خلل وإحداث ضرر في العملية التعليمية.

III. الجودة والعملية التعليمية:

لقد أصبحت الجودة في التعليم من العمليات التي تؤدي إلى الارتقاء بالعملية التعليمية.

1) مفهوم الجودة في التعليم:

هي جملة من الجهود المبذولة من قبل العاملين في مجال التعليم لرفع وتحسين وحدة المنتج التعليمي بما يتناسب مع رغبات المستفيد، ومع قدرات وسمات وخصائص وحدة المنتج التعليمي. (الزيادات و مزيد، 2008، الصفحات 153-154)

فالجودة الشاملة في العملية التعليمية تعني تحقيق النقاط التالية:

- التركيز الواضح على الطالب أو الدارس.
- التكامل مع استراتيجية الجهة التعليمية (المدرسة).
- الاهتمام بمشاركة التلاميذ لأعضاء هيئة التدريس وتحقيق التفاعل الصفي.

- اعتبار كل تلميذ في المدرسة مسؤول عن الجودة. (ابراهيم، 2002، صفحة 186)

(2) خصائص الجودة في التعليم:

- 1.2. **الجودة كملئمة للهدف:** وهذا يعبر عن المفهوم النسبي للجودة والذي أصبح من المفاهيم الأكثر قابلية للتطبيق، ففي التعليم هذا المفهوم يرتبط بالمتغيرات التالية:
- الفاعلية في عملية التعليم بما يحقق الأهداف والأغراض المنشودة
 - الكفاية في المدخلات المناسبة والقادرة على تحقيق الأهداف والأغراض.
 - الكفاءة وهي حسن استخدام الموارد سعياً لتحقيق الأهداف.

2.2. **الجودة مرادفا للامتياز:** الجودة هنا تستخدم بالتبادل مع مصطلح الامتياز حيث يمكن رؤيتها، أما من خلال المعايير العالية أو الأخطاء وهي تعني التميز في المدخلات والمخرجات.

❖ من خلال عرضنا للخاصتين الرئيسيتين للجودة في العملية التعليمية نلاحظ أن مفهوم الجودة يعني الامتياز أو التميز في المدخلات والمخرجات، وهي مفهوم يرتبط بمدى الفاعلية والكفاية والكفاءة في الاستخدام الأمثل للموارد والقدرة عللا تحقيق الأهداف المرجوة بامتياز. (السعيد و محمد، 2007، صفحة 125)

(3) مبادئ الجودة في التعليم:

تركز الجودة في التعليم على المبادئ التالية:

أ. **المدخلات:** وتشمل:

- خصائص الطلاب.
- خصائص الأستاذ العلمية والتربوية.
- المناخ العام والروح المعنوي.
- تسهيلات الموارد المادية من مبان وتجهيزات، ومواد تعليمية وأساليب ووسائل... وغيرها.
- تحفيز خطط الجودة.
- البرامج التعليمية.

- متطلبات الجودة من الموارد البشرية.
- ب. **العمليات:** وهي لابد أن تتناسب مع عملية المدخلات، وتتمثل في عمليتي التعليم والتعلم وأدوات ووسائل نقل المعرفة من:
 - المناهج التعليمية.
 - طرائق وأساليب التدريس.
 - أساليب التعليم الذاتي.
 - استخدام تقنيات التعلم والتعليم.
 - الأنشطة العلمية والعملية والاتصالية والاجتماعية.
 - الرقابة على عمليتي التعلم والتعليم.
 - عمليات القياس والتقويم.
 - تأكيد الجودة.
 - الكتب وموارد التعليم ونظم المعلومات.
 - الأداء والتغذية الراجعة. (الفتلاوي، 2008، الصفحات 77-78)
- ت. **المخرجات:** وهي الخدمات والمنتجات التي تذهب إلى المستفيد لتلبية حاجاته وتحقق رضاه وتتمثل في:
 - النواتج التعليمية لدى الطالب من جوانب التعلم المختلفة المعرفية والوجدانية والمهارية.
 - نواتج الخصائص الشخصية لدى الطالب من الجانب الصحي والنفسي والعقلي.
 - تحسين الجودة.
 - تلافي العيوب والأخطاء إن وجدت.

- مدى يحقق رضا المستفيد الداخلي والخارجي.

- مدى تطابق المخرجات بالمعايير والخصائص المحددة.

ث. الأهداف: وذلك من خلال تزويد الطالب بفرض للتطور في المجالات التالية:

- المعرفة والتي تمكننا من الفهم.

- المهارة والتي تمكننا من العمل.

- التحصيل العلمي.

وعلى ذلك نجد أن رسالة القطاع التعليمي طويلة نسبيا، وأنه ليس هناك مؤشرا وحيدا كالربح والذي نستطيع من خلاله الحكم على مدى فعالية المؤسسة التعليمية في تحقيق الأهداف. (الأسدي، 2012، صفحة 508)

(4) أهداف الجودة في التعليم:

يأتي الهدف الأول لنظام الجودة في التعليم في إرساء مفهوم الجودة على أنها تعتبر من الوسائل التي تخص إتقان العمل لذا فانه من الضروري الالتزام به.

- تحقيق أفضل مستوى من الجودة للمدخلات والعمليات والمخرجات.

- ضمان التواصل بين جميع الأطراف بطريقة سهلة.

- تبني أسلوب تطوير مستمر لا نهاية له.

ومن بين الفوائد المحققة من ضبط جودة التعليم نجد ما يلي:

أ. **خفض التكاليف:** تعني جودة التكلفة هي أقصر معيار لكل الأعمال التكلفة سواء في الخدمة أوفي تحقيق الجودة في المنتج، وأن من أنواع التكلفة هي التكلفة الوقائية والتكلفة التقييمية وزيادة تكلفة متطلبات العميلة وتكلفة الخسائر وغيرها.

ويعني عمل الأشياء الصحيحة بالطريقة الصحيحة في أول مرة وهذا يعني تقليلا للأشياء التالفة أو إعادة اتخاذها وبالتالي تقليلا للتكاليف، وينبغي حساب تكلفة الجودة للمنتج التعليمي مسبقا وذلك لأن تحقيق

النجاح في الارتقاء بمستوى الجودة العامة للمنتج التعليمي قد ينتج عنه زيادة خطيرة في مستوى التكلفة في نفس الوقت.

ب. **تقليل الوقت اللازم لإنجاز المهام للطلاب/الأستاذ:** فالإجراءات التي وضعت من قبل المدرسة لإنجاز خدمات التلميذ قد ركزت على تحقيق الأهداف ومراقبتها وبالتالي جاءت هذه الإجراءات طويلة في كثير من الإجابات مما أثر سلباً على التلميذ.

ت. **تحقيق الجودة:** وذلك بتطوير إعداد التلاميذ والأساتذة حسب رغبتهم واحتياجاتهم.

ث. **زيادة الكفاءة:** يساعد نظام إدارة الجودة على تدريب الأساتذة على التفكير بأسلوب صحيح لتحليل المشكلة، ومن ثم تحديد المسؤوليات والعمل وتصحيح الأخطاء وتحديد المشكلات والمشاركة في وضع حلولها.

(5) الفوائد من تطبيق الجودة في التعليم:

- تساعد على تشديد المؤسسات التربوية على مواكبة التغيرات.
- زيادة القدرة التنافسية للمؤسسات التعليمية.
- تحسين وتطوير أساليب وطرق التدريس وتطويرها بما يتناسب مع مستجدات المناهج.
- تنمي القدرة على الإبداع لدى جميع العاملين في المؤسسة التعليمية.
- التمهيد قبل التطبيق ويعني نشر ثقافة الجودة والتوعية بها وبيان أهميتها لدى جميع العاملين في المؤسسة التعليمية وهذا لكي تسهل عملية تطبيقها.

بالإضافة إلى هذا فإن الجودة تعود بإيجابيات كثيرة على التلميذ منها:

- قدرة الطالب على اكتشاف المعرفة بنفسه وامتلاكه القدرة على التحليل والتركيب والتقويم من خلال أساليب تعلم مناسبة والنظر إلى دور الأستاذ كدور مشارك.
- قدرة الطالب على الاحتفاظ بالمعرفة مدى طويل لأنه يركز على الفهم وليس الحفظ.
- قدرة الطالب على توصيل ما لديه من معرفة للآخرين من خلال الكلمة المقروءة أو المكتوبة أو المسموعة.
- تحسين نوعية الخدمات التعليمية المقدمة للتلاميذ باستمرار مما يزيد من دافعيتهم نحو التعلم والاكساب المعرفي والمهارى الذي يلزمهم في حياتهم الخاصة والعامة. (عطية، 2009، الصفحات 115-116)

6) تطبيق نظم الجودة في التعليم:

في مجال التعليم هناك أكثر من طريقة لتوكيد الجودة منها:

• **طريقة الاعتماد:** وتقوم على مبدأ (جودة المدخلات تؤدي إلى جودة المخرجات) وعلى هذا الأساس فهي تشدد على جودة مدخلات النظام التعليمي في مؤسسات التعليم وتوافر سمات الجودة فيها بما فيها جودة الطالب وجودة الأستاذ وجودة المنهج وجودة النظام الإداري.

• **طريقة التقييم:** تشدد هذه الطريقة على تقييم مخرجات النظام التعليمي في المؤسسة التعليمية أكثر من التشديد على تقييم المدخلات، فهي تهتم بتقييم التلميذ وموصافاته، ومن الجدير بالذكر أن تطبيق نظام الجودة يؤكد على عدم وجود أسباب تدعو إلى حدوث أخطاء أو عيوب وأن تحسين عملية التعليم تشمل كل من الأقسام داخل المؤسسة التي يراد لها أن تتبنى نظام الجودة، إضافة إلى إيمان العاملين في المؤسسة بأهمية الجودة والحاجة إلى تطبيقها لازمة من لوازم تحقيق الجودة في عمل المؤسسات الإنتاجية كذلك الحال في المؤسسات التعليمية. (عطية، 2009، صفحة 107)

❖ وفي ضوء ما تقدم فإن كل فرد داخل المؤسسة التعليمية يجب أن يتعامل بشكل صحيح مع الآخرين، فكل شخص وكل عمل يعتبر عنصرا مؤثرا في العناصر الأخرى والمخرجات كذلك، وأن عملية التحسين في المدرسة يجب أن تشمل جميع عناصر النظام التعليمي، ويجب أن تكون عملية مستمرة تسعى إلى الارتقاء والوصول إلى أفضل ما يكون عليه الحال.

خلاصة الفصل:

وتأسيسا لما سبق يمكن القول أن الجودة في التعليم أصبحت أمرا لا بد من أخذه بعين الاعتبار وذلك بغية التحسين المستمر والارتقاء في العملية التعليمية، فإن الجودة في التعليم وإعداد الأستاذ يهدف إلى تحسين مستوى التلاميذ ورفع الروح المعنوية للعاملين بالمؤسسة التعليمية مما يزيد من التعاون بين العاملين لتحقيق الأهداف التعليمية وتقليل الاختلافات في جوانب الإعداد الأكاديمية والمهنية، وذلك لضمان التحسين المستمر في طرق التدريس وأساليب التقويم واستثمار الوقت.

الفصل الرابع

الفصل الرابع: أساتذة التعليم الابتدائي

تمهيد

I. الأستاذ:

- 1) مفهوم الأستاذ
- 2) صفات الأستاذ
- 3) دور الأستاذ في العملية التعليمية

II. التعليم الابتدائي:

- 1) مفهوم التعليم الابتدائي
- 2) أهمية التعليم الابتدائي

خلاصة الفصل

تمهيد:

سنقوم في هذا الفصل بالتعرف على العنصر الأساسي في العملية التعليمية ألا وهو الأستاذ مع التعرف على أهم صفاته، ونتطرق أيضا إلى تعريف التعليم الابتدائي وأهميته وفوائده.

I. الأستاذ:

(1) مفهوم الأستاذ:

- هو الذي يقوم بعملية التعليم، ونصح وإرشاد التلاميذ ومساعدتهم على اكتساب الخبرات وذلك بأن يصغهم في مواقف تعليمية معينة. (ناصر، الزبون، و عطيف، 2010، صفحة 317)
- وكما يعرفه العديد على أنه: الذي يعمل مدرسا لمادة علمية في مدرسة ما، وهو الذي يكون قدوة لطلابه في القول والعمل وحسن الخلق وسلامة الفكر والتفكير واستقامة تصرفاته وسلوكاته.
- ويعرف أيضا: أنه إنسان مرشد وموجه وأنه يسير دفة سفينة التعليم وكلما كان الأستاذ أكثر وعيا وإدراكا لخبرات الطلبة الماضية وآمالهم ورغباتهم، واهتماماتهم الرئيسية كان أكثر فهما للقوى التي تعتد نفوسهم بها. (شعيرة، غباري، و المخزومي، 2007، صفحة 325)
- ❖ فالأستاذ هو العنصر الأساسي في عملية التعليم و هو الجزء الذي تبنى عليه كل عمليات التعليم، فإن كان المعلم كفوًا و مدربا تدريب جيدا فيكون التعليم تعليما ناجحا و فعالا وإذا كان الأستاذ تدريبيه ناقصا و غير مكتمل، فالتعليم يكون غير كامل و غير ناضج.

(2) صفات الأستاذ:

إن الأستاذ لهم مكانته التي يتميز بها عن باقي أصحاب المهن الأخرى فهو له تأثير على عقول الطلاب ونفوسهم، إذ يتأثرون وهم في تلك السن الصغيرة بمظهره وشكله وحركاته وإرشاداته وسلوكاته وألفاظه التي تصدر عنه، وهناك مجموعة من الخصائص التي تميز الأستاذ لتجعل منه أستاذا فعلا مما يؤدي إلى نجاح العملية التعليمية، وهذه الخصائص قد تكون فطرية بيولوجية يولد الشخص مزوداً بها، وقد تكون مكتسبة سيعلمها وينميها خلال مرحلة تكوينه، ومن تلك الخصائص ما يلي:

• **الصفات المعرفية:** لقد أكدت معظم الدراسات انه لا بد من توافر حد معين من الذكاء لدى الأستاذ كي يتمكن من عملية التعليم، والى جانب هذا الحد من الذكاء لا بد من أن يتمتع بصفات وقدرات منها:

✓ معرفة ميدان تخصصه الأكاديمي، أي أن يكون لديه إدراك تام للمادة أو الموضوع الذي يقوم بتدريسه وان يكون متمكنا من ذلك.

✓ القدرة على التعبير (الطلاقة): ويكون ذلك بقدرة المعلم على توصيله للمادة الدراسية المقررة والمطلوبة إلى التلاميذ. (همشري، 2007، صفحة 233)

• **الصفات الشخصية:** هناك صفات شخصية تؤثر في عطاء الأستاذ وفي عملية التدريس ومن هذه الصفات:

✓ صفات تتعلق بشخصيته العامة وذلك بأن يكون متزنا، عادلا، مرحا صابرا، متعاطفا، عطوفا، متحمسا، خلوقا.

✓ وتشمل أيضا على الصفات الخاصة من حيث الصفات الحميدة وأيضا الصفات الخاصة بالتدريس من حيث وضوحه وأسلوبه في الحركة والإثارة، ويشمل أيضا ما يتعلق بتعامله مع التلاميذ وعلاقاته بهم سواء داخل الفصل أو المدرسة أو خارجها وذلك من خلال تجاوبه مع التلاميذ واستثارة عقولهم ودوافعهم للتفكير والبحث واحترام ميولهم واهتماماتهم وبرايعي قدراتهم ويتابع أنشطتهم ويقوم بعلاقات حميمة معهم. (الحاج، 2013، صفحة 317)

• **الصفات المهنية:** تتضمن مواصفات الأستاذ في مهنة التدريس من حيث:

✓ قدراته على التخطيط للتدريس الشهري والسنوي، وقدراته على استخدام طرق التدريس بما يناسب كل موضوع.

✓ تحويل المعلومات إلى الواقع والتطبيق وقدرته على تحويل المعلومات من النظرية إلى التطبيق.

✓ كذلك من الصفات المهنية للأستاذ الفاعل قدرته وحسن استخدامه للوسائل المعينة كاللوح، الخارطة، الصور، الألوان، التلفزيون، الفيديو، الانترنت، الحاسوب، المعارض. (شعيرة، غباري، و المخزومي، 2007، صفحة 325)

• **الصفات الجسمية:** يقوم الأستاذ بمهام متعددة منها ما هو داخل الفصول وأمام الطلبة، وما يتطلب ذلك من انتباه وضبط وإتقان في الأداء، ومنها ما هو داخل المدرسة كالاكتتماعات ومقابلة أولياء الأمور والأنشطة المختلفة، ومنها ما هو خارج المدرسة من اتصال مع البيئة المحلية في كل هذه الأمور وغيرها، تجعل من المعلم نائب الحركة والانشغال فيجب أن يكون المعلم:

- سليم الجسم والصحة، خالياً من الضعف والأمراض.
- أن يكون خالياً من العاهات والعيوب الشائعة.
- أن يكون فياض النشاط، فالأستاذ الكسول يهمل عمله، وعليه أن يكون نموذجاً وقدوة لتلاميذه. (حليمة، 2013، صفحة 115)

3) دور الأستاذ في العملية التعليمية:

يلعب الأستاذ دوراً أساسياً في العملية التعليمية فهو الذي يسعى إلى نهضة المجتمع بالتعاون مع المدرسة عن طريق رفع درجات تحصيل الطلاب ودافعيتهم نحو التعلم، فالأستاذ لا يقتصر دوره على شرح الدرس أو إيصال المعلومة، وهذا ما يؤكد الميدان التربوي حول دور المعلم في العملية التعليمية والذي يقتصر على عدة نواحي:

✓ الدور التعليمي: فالأستاذ الناجح والفعال ينبغي أن يستخدم الخبرات والمهارات اللازمة في سبيل توصيل المعلومة النافعة إلى تلاميذه حتى يحصل التعلم لديهم.

✓ ونجد أحيانا أن الأستاذ الفعال يقوم مقام المنهج أو الكتاب لاسيما إذا كان هناك ضعف في المنهاج الدراسي فأحيانا يزود التلاميذ بمذكرة قد أعدها لهم وأحيانا يستخدم كتاب المنهاج لكي يختار منه المعلومة الصحيحة النافعة ويبعد المعلومة الخاطئة. (حليمة، 2013، الصفحات 163-164)

إضافة إلى الدور التعليمي والتربوي للأستاذ في العملية التعليمية فهو يلعب دوراً في تعليمه للطلاب ومهما كانت المادة العلمية التي يدرسها فهو لا يقوم فقط بتوصيل المعلومة أو المهارة بل يقوم ب:

✓ تربية شخصية المتعلم من جميع جوانبها بحيث يسخر كل مصادر التعلم ومبادئ التربية وعلم النفس لتحقيق ذلك.

✓ استثمار كل مصادر التعلم في بيئة التلميذ وعدم الاقتصار على الكتاب المدرسي كمصدر وحيد للتعلم.

✓ تنمية المجتمع المحلي وخدمته من خلال الإسهام في حل مشكلاته وتبادل الخدمات معه. (عبد الله ناصر، الزبون، و بن طريف، 2010، صفحة 321)

❖ من هنا يمكننا معرفة الدور الرئيسي والأساسي للأستاذ في كونه القائم على التربية الخلقية والروحية والاجتماعية والنفسية للمتعلمين، فهو الأب والأخ والمربي ومهذب السلوك لدى المتعلمين وبالتالي يمكن القول بأننا أدركنا أهمية الدور الذي يقوم به الأستاذ بصفة عامة فكل مادة لها خصائصها ومحتواها

وطريقتها في التدريس، على الأستاذ أن يتبعها وذلك ليتمكن من إنجاز العملية التربوية من جهة، وإيصال تلاميذه إلى بر الأمان في نهاية الفصل.

II. التعليم الابتدائي:

1) مفهوم التعليم الابتدائي:

يمكن تحديد المفهوم الحديث للتعليم الابتدائي بأنه مرحلة التعليم الأولى بالمدرسة التي تكفل للطفل التمرس على طرق التفكير السليم وتؤمن له الحد الأدنى من المعارف والمهارات والخبرات التي تسمح له بالتهيؤ للحياة وممارسة دوره كمواطن منتج داخل إطار التعليم النظامي، سواء كان ذلك في مناطق ريفية أو حضرية، داخل نطاق التعليم النظامي وخارجه (تعليم الكبار) في إطار التربية المستديمة، وبأنه التعليم الذي يوثق الروابط بين التعليم والتدريب في إطار واحد متكامل ويهتم بالدراسات العملية والمجالات التقنية والفنية في جميع برامج التعليم للصغار والكبار على السواء.

يعتبر أيضا أول مرحلة من مراحل التعليم العام الموجه للأطفال، ويتراوح سن القبول والسن الذي تنتهي فيه هذه المرحلة تبعا للنظام المتبع لكل بلد، حيث يزود الأطفال في التعليم الابتدائي بالمهارات الأساسية في اللغة القومية ومبادئ الحساب والجغرافيا والأشغال اليدوية. (حمدان، 2006، صفحة 140)

2) أهمية التعليم الابتدائي:

نحن نعلم أن المرحلة الابتدائية هي وعاء التكيف المؤثرة والتكوين الفعال لشخصيات التلاميذ ففيها تتصهر قوالب أفكارهم لتصير شيئا، وعلى أساس مناهجها تصح نفسياتهم أو تعتل وتحدد معالم ثقافتهم ومعارفهم التي تلازمهم ملازمة الظل، والتي يصعب عليهم أو على غيرهم انتزاعها منها أو انتزاعهم منها. وهناك مجموعة من الأهداف التربوية ينبغي على المدرسة الابتدائية أن تعمل على تحقيقها في تلاميذها يمكن إجمالها في الأهداف التالية:

- مساعدة الطفل على النمو المتكامل: ويتمثل هذا في وجوب مساعدة الطفل على أن ينمو نموا متكاملا في جميع النواحي الجسمية والعقلية والوجدانية والاجتماعية والروحية إلى أقصى حد تمكنه قدراته واستعداداته في هذه المرحلة من التعليم.

• إعداد الطفل للحياة العملية في البيئة التي يعيش فيها: ويتمثل ذلك في معرفة الطفل لمصادر الثروة البيئية ومجالات العمل والنشاط فيها، وأن يتعود الطفل على احترام العمل اليدوي ومن يقومون به، وأن يكتسب الطفل الاتجاهات السليمة والمهارات اللازمة لاستثمار أوقات الفراغ وأن ينشأ على الولاء للبيئة التي يعيش فيها وحب الاعتزاز بها وعدم التعالي عليها.

• تنشئة الطفل على الاعتزاز بالوطن وبمقوماته الأساسية: ويتمثل ذلك في أن يفهم التلميذ فهما عاما وطنه الخاص الذي يعيش فيه وه و الجزائر، كما ينبغي عليه أن يفهم أيضا بأن وطنه الخاص هو جزء من الوطن العربي الكبير، كما ينبغي أن تنمي فيه عاطفة الولاء لوطنه (الجزائر) ثم لوطنه العربي الكبير، ويدرك أهمية التعاون والتضامن بين أبناء العروبة في تحقيق أهداف العرب في التحرر والنهوض والوحدة وأن يؤمن بأن وحدتهم هي السبيل في ازدياد قوتهم ونهوضه. (تركي، 1990، الصفحات 2015-2016)

❖ من خلال ما تقدم يمكننا القول أن مرحلة التعليم الابتدائي هي المرحلة التي تحتضن الطفل بعد الأسرة، فيها يكتمل نمو الطفل النفسي والمعرفي والاجتماعي، حيث يحاول بناء علاقات مع زملاءه ويحاول التأقلم داخل الصف الدراسي.

خلاصة الفصل:

من خلال ما تقدم يتضح أن التعليم الابتدائي هو اللبنة الأساسية التي تسعى من خلالها جميع الدول من أجل استكمال وتعزيز التربية التي يتلقاها الطفل في وسطه الأسري من جهة، وإعداده للمراحل التعليمية الموالية وكذا تنمية المهارات النفس حركية والمكانية والزمانية والتخيلية والتعبيرية، وتنمية القيم الدينية والخلقية الوطنية الأساسية وذلك من خلال عمل الأساتذة على تدريب التلاميذ على مختلف الأنشطة العلمية والفنية وكذا التحضيرية.

الفصل الخامس

الفصل الخامس: الإجراءات التنفيذية للدراسة

- (1) حدود الدراسة
- (2) مجتمع وعينة الدراسة
- (3) منهج الدراسة
- (4) أداة الدراسة
- (5) الخصائص السيكومترية للأداة
- (6) الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

1) حدود الدراسة:

أ. الحدود المكانية:

أجريت هذه الدراسة على أساتذة التعليم الابتدائي، ونظرا للصعوبات والحالة الصحية التي تعيشها دول العالم بما فيها الجزائر بسبب انتشار فيروس كورونا المستجد كوفيد19، فقد ألقت هذه الأخيرة بظلالها على قطاع التعليم إذ دفعت المؤسسات التعليمية بما فيها المدارس لإغلاق أبوابها بغية التقليل من فرص انتشاره، حيث تعذر علينا النزول إلى الواقع الميداني، فاضطررنا للاستعانة بالاستبيان الإلكتروني من خلال نشره عبر مواقع التواصل الاجتماعي وكذلك الاعتماد على البريد الإلكتروني للتواصل مع بعض الأساتذة العاملين في مختلف المدارس الابتدائية على مستوى تراب ولاية جيجل.

ب. الحدود الزمانية:

تم إجراء الجانب العملي للدراسة الحالية وتوزيع الاستبيان على الأساتذة ابتداء من 05 جويلية 2020 إلى غاية 03 أوت 2020.

2) منهج الدراسة:

استخدمنا المنهج الوصفي لتناسبه مع دراستنا الحالية لأنه يبين نوع الدراسات التي تتناول الفروق بين المجموعات، حيث يسمح هذا النوع من المناهج بمعرفة واستظهار الفروق في خصائص وصفات معينة بين المجموعات البحثية.

وهذا ما تسعى إليه دراستنا الحالية، حيث تحاول التعرف على الفروق الموجودة في آراء أساتذة التعليم الابتدائي حول دور مهارة التواصل في جودة العملية التعليمية حسب متغير الجنس، السن والمستوى، وهذا ما يجعل هذا المنهج أكثر ملائمة من غيره لمثل هذه الدراسات.

3) مجتمع وعينة الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من أساتذة التعليم الابتدائي موزعين على مختلف ابتدائيات ولاية جيجل حيث قدر عددهم 56 ونظرا للصعوبة التي وجدها بسبب الوضع الحالي الذي يواجهه العالم بأسره، ولصعوبة الوصول إليهم قمنا بالتواصل معهم إلكترونيا وبالتالي اكتفينا بهذا القدر من الأساتذة، حيث أجريت هذه

الدراسة على عينة من الأساتذة قدرت ب 56 أستاذا وأستاذة في المدرسة الابتدائية موزعين على جميع الأقطار من السنة الأولى إلى الخامسة ابتدائي تم اختيارها بطريقة عشوائية بسيطة موزعة كآلاتي:

الجدول رقم(01) يمثل توزيع أفراد المجتمع حسب الجنس:

الجنس	العدد	النسبة المئوية
ذكر	11	%19
أنثى	45	%80
المجموع	56	%100

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (01) والذي يمثل أفراد مجتمع الدراسة من حيث الجنس، نلاحظ أن نسبة 80% كانت لفئة الإناث، في حين جاءت فئة الذكور بنسبة 19%.

الجدول رقم (02) يمثل توزيع أفراد المجتمع حسب السن:

السن	العدد	النسبة المئوية
1	25	%44
2	29	%51
3	2	%3
المجموع	56	%100

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (02) والذي يمثل أفراد مجتمع الدراسة من حيث السن، نلاحظ أن 44 % من الأساتذة كانت أعمارهم أقل من 35 سنة، فيما جاءت نسبة 51 % من الأساتذة كانت أعمارهم بين 35-50 سنة، أما نسبة 3 % فكانت من الأساتذة التي تتراوح أعمارهم بين 50-60 سنة.

الجدول رقم (03) يمثل توزيع أفراد المجتمع حسب المستوى:

المستوى	العدد	النسبة المئوية
أولى	7	12%
ثانية	15	26%
الثالثة	12	21%
الرابعة	11	19%
الخامسة	11	19%
المجموع	56	100%

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (03) والذي يمثل أفراد مجتمع الدراسة من حيث المستوى نجد أن نسبة 12% يقومون بالتدريس في السنة الأولى ابتدائي، ونسبة 26 % من يقومون بالتدريس في السنة الثانية ابتدائي، أما نسبة 21 % فكانت للأساتذة الذين يدرسون في السنة الثالثة ابتدائي، في حين نجد أساتذة السنة الرابعة والخامسة ابتدائي بنسبة 19% .

(4) أداة الدراسة:

لقد اخترنا في دراستنا الحالية الاستبيان الذي يعد أكثر الوسائل استخداما للحصول على معلومات وبيانات حول الموضوع المراد دراسته، كما يساعدنا في التحقق من صحة الفرضيات. وقد احتوت استبانة هذه الدراسة على 50 سؤال، وقسمت إلى المحاور التالية:

المحور الأول: البيانات الشخصية.

المحور الثاني: التواصل اللفظي والتفاعل الصفي.

المحور الثالث: التواصل غير اللفظي والعملية التقييمية.

أما بخصوص بدائل المقياس فقد استخدمنا مقياس " ليكرث الثلاثي " لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان.

الجدول رقم (04) يمثل بدائل المقياس والدرجة المعطاة لكل بديل:

البدائل	غير موافق	محايد	موافق
الدرجة المعطاة	1	2	3

المصدر: من إعداد الطالبتان

(5) الخصائص السيكومترية للأداة:

والتي تتمثل في الصدق والثبات.

ومن أجل التأكد من أن المقياس الذي استعملناه في بحثنا يقيس فعلا المتغير ولا يقيس شيئا سواه قمنا باستخدام:

أ. الصدق: المقصود به هو القدرة على قياس ما وضع لقياسه، فقد استخدمنا في قياس صدق هذه الأداة طريقة التجزئة النصفية، حيث بلغت قيمته (0.59) مما يدل على صدق الأداة وبالتالي المقياس أصبح صالحا لما وضع لقياسه.

الجدول رقم(05) يمثل صدق أداة الدراسة:

	زوجية	فردية	
فردية	0.59	1	
زوجية	1	0.59	

المصدر: من إعداد الطالبتان اعتمادا على مخرجات SPSS

ب. الثبات: المقصود به استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه أي القدرة على إعطائنا نفس النتائج إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة و في نفس الظروف، وتم حساب ثبات الاستبيان عن طريق معادلة ألفا كرونباخ، وقد أظهرت النتائج مستوى عالي من الثبات قدر ب (0.83) وهو عامل قوي و كافي لتحقيق ثبات الأداة وهذا ما يؤكد قابلية الأداة للدراسة.

الجدول رقم (06) يمثل ثبات أداة الدراسة:

البنود	معامل ألفا كرونبارخ
50	0.83

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات SPSS

(6) الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

من أجل تحميل البيانات والمعلومات التي جمعناها تمت الاستعانة ببرنامج الحزم الإحصائية **spss** (**Statistical Package For Socialsciences**)، وهو من البرامج الشائعة الاستخدام في مجال تحليل البيانات الخاصة بالأبحاث والدراسات الإنسانية وتم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والدرجة الكلية لمعرفة درجة استجابات أفراد عينة الدراسة على محاور الاستبيان والإجابة على فرضيات الدراسة.

الفصل السادس

الفصل السادس: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

I. عرض ومناقشة نتائج الدراسة

1) عرض ومناقشة نتائج الفرضية العامة

2) عرض ومناقشة نتائج الفرضية الأولى

3) عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثانية

II. نتائج الدراسة

III. التوصيات والمقترحات

I. عرض ومناقشة نتائج الدراسة:

1) عرض ومناقشة نتائج الفرضية العامة و التي نصت على أنه:

لمهارة التواصل دور في جودة العملية التعليمية من وجهة نظر أساتذة التعليم الابتدائي.

جدول رقم (07) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات الأساتذة على محور التواصل اللفظي والتفاعل الصفي:

المؤشر	الرقم	البند	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
التواصل اللفظي والتفاعل الصفي	01	تحديد الغرض من الحديث بشكل مباشر.	2.75	0.54	مرتفعة
	02	الاعتماد على المحادثة من حين لآخر من أجل التنفيس على التلاميذ.	2.87	0.42	مرتفعة
	03	الابتعاد عن الإطالة في حديثك مع التلاميذ حول مواضيع خارجة عن الدرس.	2.57	0.73	مرتفعة
	04	تغيير نبرة صوتك بسهولة دون وجود أي عائق.	2.71	0.53	مرتفعة
	05	التحكم في سرعة كلامك.	2.71	0.56	مرتفعة
	06	تبادل وجهات النظر مع التلاميذ.	2.59	0.75	مرتفعة
	07	اختيار الكلمات المناسبة والعبارات المفهومة عند حديثك مع التلاميذ.	2.86	0.44	مرتفعة
	08	التحدث مع التلاميذ بلغة واضحة ونطق سليم.	2.88	0.42	مرتفعة
	09	استخدام جمل قصيرة للتعبير عن مختلف المواضيع.	2.32	0.85	مرتفعة
	10	استخدام أدوات الربط المناسبة عند الحديث.	2.84	0.41	مرتفعة
	11	التحدث مع التلاميذ بأريحية دون خجل.	2.84	0.45	مرتفعة
	12	القراءة بصوت واضح أثناء قراءة أي معلومة.	2.89	0.36	مرتفعة
	13	القراءة بصوت فعال وممتع.	2.80	0.84	مرتفعة

مرتفعة	0.78	2.41	حذف كلمات غير المناسبة أثناء القراءة.	14
مرتفعة	0.44	2.86	تشجيع التلاميذ على القراءة.	15
مرتفعة	0.50	2.77	الاعتماد على أسلوب بسيط في القراءة.	16
مرتفعة	0.36	2.89	مساعدة التلاميذ على فهم معاني بعض الجمل المعقدة.	17
مرتفعة	0.42	2.77	مراعاة مدى انتباه التلاميذ للمادة المقروءة.	18
مرتفعة	0.48	2.73	إعطاء الفرصة والوقت الكافي للتلاميذ من أجل القراءة المعمقة لبعض النصوص.	19
مرتفعة	0.58	2.73	العمل على استثارة التلاميذ من أجل القراءة دون خجل .	20
مرتفعة	0.53	2.79	الإنصات بشكل جيد وفعال لما يقوله التلاميذ .	21
مرتفعة	0.92	2.29	مقاطعة التلاميذ قبل إتمامهم لإجاباتهم.	22
مرتفعة	0.82	2.41	الانتباه لدلالات التلاميذ غير اللفظية أثناء الاستماع.	23
مرتفعة	0.56	2.71	طرح أسئلة من فترة لأخرى.	24
مرتفعة	0.54	2.75	إعطاء فرصة للتلاميذ لطرح أسئلة حول مواضيع مبهمه.	25
مرتفعة	0.68	2.55	التغيير من نبرة صوتك أثناء محاولتك لتوجيه أسئلة للتلاميذ.	26
مرتفعة	0.88	2.09	الاعتماد في الاختبارات على أسئلة شفوية فجائية.	27
مرتفعة	0.60	2.70	الاعتماد على أسئلة تشويقية لاستثارة التلاميذ ورغبتهم في البحث عن الإجابة.	28
مرتفعة	2.50	2.68	الدرجة الكلية للمحور	

المصدر: من إعداد الطالبتان اعتمادا على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول (07) أن أغلب الأساتذة يحددون الغرض من الحديث بشكل مباشر بدرجة مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.75) والانحراف المعياري (0.54)، كما أنهم يعتمدون على المحادثة أحيانا بغية التنفيس على التلاميذ بمتوسط حسابي قدر ب(2.87) وانحراف معياري (0.42) وهي تعتبر درجة مرتفعة، وقد لوحظ أن معظم الأساتذة يتجنبون الإطالة في حديثهم حول مواضيع خارج الدرس بدرجة مرتفعة وهذا بمتوسط حسابي بلغ (2.57) وانحراف معياري (0.73) وأنهم يستطيعون تغيير نبرة صوتهم والتحكم في سرعة كلامهم دون وجود أي عائق بمتوسط حسابي (2.71) وهي درجة مرتفعة.

كما أوضح أفراد العينة أنهم غالبا ما يقومون بتبادل وجهات النظر مع التلاميذ بمتوسط حسابي (2.59) وانحراف معياري (0.75)، وقد تبين أنهم يقومون باختيار الكلمات المناسبة والعبارات المفهومة عند الحديث مع التلاميذ بمتوسط حسابي بلغ (2.86) وانحراف معياري (0.44)، ويلاحظ ارتفاع المتوسط الحسابي للأساتذة الذين يتحدثون مع التلاميذ بلغة مفهومة ونطق سليم الذي بلغ (2.88) وانحراف معياري (0.44)، في حين لاحظنا أيضا درجة مرتفعة بالنسبة للأساتذة الذين يستخدمون جمل قصيرة للتعبير عن مختلف المواضيع بمتوسط حسابي قدره (2.32) وانحراف معياري (0.85).

أما بالنسبة لقدرتهم في استخدام أدوات الربط المناسبة عند الحديث كانت الدرجة مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.84) والانحراف المعياري (0.41)، كما أوضح الأساتذة بدرجة مرتفعة في قدرتهم على التحدث بأريحية مع التلاميذ وذلك بمتوسط (2.84) وانحراف معياري (0.45)، وقد تبين أيضا من خلال الجدول أن أغلبية الأساتذة يقرؤون بصوت واضح أثناء تقديمهم لأي معلومة حيث قدر المتوسط الحسابي ب(2.89) والانحراف المعياري (0.36) وهي درجة مرتفعة، وأن أغلب الأساتذة لديهم القدرة على حذف كلمات غير مناسبة أثناء قراءتهم ولقد بلغ المتوسط الحسابي (2.41) والانحراف المعياري (0.78) وهي درجة مرتفعة .

في حين كانت الدرجة مرتفعة للأساتذة الذين يقومون بتشجيع التلاميذ على القراءة حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.86) والانحراف المعياري (0.44)، كما أن معظم الأساتذة يلجؤون إلى استعمال أساليب بسيطة في القراءة وقد قدر المتوسط الحسابي (2.77) وانحراف معياري (0.50) بدرجة مرتفعة.

لاحظنا أيضا من خلال الجدول بدرجة مرتفعة أن أغلب الأساتذة يبذلون قصارى جهدهم في مساعدة التلاميذ على فهم معاني الجمل المعقدة حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.89) والانحراف المعياري

(0.36)، وأنهم يقومون بمراعاة انتباه التلاميذ للمادة المقروءة بدرجة مرتفعة، وقد بلغ المتوسط الحسابي (2.77) و الانحراف المعياري (0.42).

كما أن مختلف الأساتذة يتركون الوقت الكافي للتلاميذ من أجل القراءة المعمقة لبعض النصوص وذلك بمتوسط حسابي (2.73) وانحراف معياري (0.48) وهذا بدرجة مرتفعة، في حين قدر المتوسط الحسابي (2.43) والانحراف المعياري (0.58) لأغلب الأساتذة الذين يعملون على استثارة التلاميذ من أجل القراءة بدون خجل وهذه تعتبر درجة مرتفعة.

لاحظنا أيضا ارتفاع المتوسط الحسابي للأساتذة الذين يتمكنون من الإنصات الفعال والجيد لما يقوله التلاميذ حيث قدر المتوسط الحسابي (2.79) و الانحراف المعياري (0.53)، حيث أكد معظم الأساتذة على أنهم يوقفون التلاميذ أثناء استرسالهم الكلام بدرجة مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.29) والانحراف المعياري (0.92)، وبين الجدول أيضا أن أغلب الأساتذة ينتبهون لدلالات التلاميذ غير اللفظية أثناء الاستماع بدرجة مرتفعة وقد بلغ المتوسط الحسابي (2.41) والانحراف المعياري (0.82) .

ونجد أن أغلبهم يعتمدون على طرح الأسئلة أحيانا بدرجة مرتفعة وهذا بمتوسط حسابي قدره (2.71) وانحراف معياري (0.56)، وقد لوحظ أيضا من خلال الجدول أن معظم الأساتذة يقومون بإعطاء فرصة للتلاميذ لطرح مختلف الأسئلة حول المواضيع المبهمة وقد بلغ المتوسط الحسابي (2.75) والانحراف المعياري (0.54) وهي تعتبر درجة مرتفعة.

في حين كذلك ارتفاع المتوسط الحسابي للأساتذة الذين يحاولون تغيير نبرة صوتهم أثناء طرحهم الأسئلة بمتوسط حسابي بلغ (2.55) وانحراف معياري قدر ب (0.68)، فمعظم الأساتذة يعتمدون في الاختبارات على أسئلة شفوية بدرجة مرتفعة حيث قدر المتوسط الحسابي (2.09) والانحراف المعياري (0.60).

وقد لاحظنا أيضا من خلال الجدول أن الأساتذة يفضلون استخدام الأسئلة التشويقية لاستثارة التلاميذ حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.70) والانحراف المعياري (0.60) وهي درجة مرتفعة.

جدول رقم (08) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات الأساتذة على محور التواصل غير اللفظي والعملية التقييمية:

المؤشر	الرقم	البند	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
التواصل غير اللفظي والعملية التقييمية	29	تحريك يديك تناغما مع المواضيع التي تطرحها.	2.71	0.62	مرتفعة
	30	توظيف إيماءات رأسك من أجل إشعار التلاميذ عن مدى انتباهك وتركيزك معهم.	2.77	0.57	مرتفعة
	31	استخدام بعض الحركات أثناء الحديث للتعبير عن الرفض أو التأييد.	2.77	0.50	مرتفعة
	32	استخدام إشارات اليدين عند المناقشة أو الحوار مع التلاميذ.	2.80	0.44	مرتفعة
	33	استخدام اللمس كأن تضع يديك على رأس التلميذ لغرض ما.	2.68	0.69	مرتفعة
	34	الانتقال بين الصفوف من أجل مراقبة التلاميذ أثناء الاختبارات.	2.64	0.67	مرتفعة
	35	الجلوس بين الصفوف من أجل مراقبة التلاميذ وإشعارهم بقربك منهم.	2.32	0.81	مرتفعة
	36	الاعتماد على يديك ورجليك في إحداث أصوات أثناء تشويش التلاميذ.	2.54	0.73	مرتفعة
	37	جعل مسافة بينك وبين التلاميذ أثناء شرحك للدرس.	2.13	0.89	متوسطة
	38	الوقوف في مكانك من بداية الدرس إلى نهايته.	1.66	0.92	متوسطة
	39	تقديم نظرات تشجيعية لصاحب الإجابة الخاطئة.	2.52	0.76	مرتفعة

مرتفعة	0.68	2.70	استخدام إشارات بصرية تشجيعا على مشاركة التلاميذ.	40
مرتفعة	0.45	2.79	توزيع النظر على جميع التلاميذ أثناء شرحك للدرس.	41
مرتفعة	0.45	2.79	تشجيع التلاميذ على الإجابة الصحيحة من خلال مواصلة النظر إليهم.	42
مرتفعة	0.59	2.63	تعزيز التلاميذ على مواصلة الإجابة من خلال التريبت على الكتف.	43
مرتفعة	0.45	2.79	توسيع حداث بصرك لتتبيه التلاميذ بأهمية الموضوع المطروح.	44
مرتفعة	0.55	2.73	الابتسام مع التلاميذ من حين لآخر.	45
مرتفعة	0.59	2.71	قراءة تعبيرات وجوه التلاميذ وحركة أجسامهم والتصرف على ضوءها.	46
مرتفعة	0.36	2.89	الإشارة بيديك إلى التلاميذ غير المتفاعلين من أجل تنبيههم.	47
مرتفعة	0.53	2.77	تحقيق نتيجة في أدائك من خلال حسن استخدامك للإيماءات والإشارات.	48
مرتفعة	0.53	2.77	الاعتماد على بعض الإشارات من أجل ضبط سلوكيات التلاميذ.	49
مرتفعة	0.89	2.25	استخدام التصفيق في العمل لجذب انتباه التلاميذ.	50
مرتفعة	0.21	2.60	الدرجة الكلية للمحور	

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول رقم (08) أن أغلب الأساتذة يقومون بتحريك أيديهم تناغما مع المواضيع التي يطرحونها حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.71) والانحراف المعياري (0.62) وهذا بدرجة مرتفعة، كما أنهم يفضلون استخدام إيماءات رأسهم من أجل إشعار التلاميذ عن مدى انتباههم وتركيزهم معهم وذلك

بمتوسط حسابي (2.77) وانحراف معياري (0.57)، وأنهم يتمكنون من استخدام بعض الحركات أثناء حديثهم للتعبير عن التأييد أو الرفض بمتوسط قدر ب (2.77) وانحراف معياري (0.50) وهي درجة مرتفعة.

وقد أوضح الأساتذة أنهم متمكنين من استخدام إشارات اليدين عند المناقشة أو الحوار مع التلاميذ وهذا بمتوسط حسابي قدر ب (2.80) وانحراف معياري (0.44)، فأغلب الأساتذة يستخدمون اللمس بدرجة مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.68) والانحراف المعياري (0.69)، حيث كان المتوسط الحسابي (0.54) والانحراف المعياري (0.57) لأغلب الأساتذة اللذين ينتقلون بين الصفوف أثناء الاختبارات من أجل مراقبة التلاميذ وهي درجة مرتفعة، في حين أوضح الأساتذة أن لديهم مستوى مرتفع في كونهم يجلسون بين الصفوف خلال الدرس حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.33) وانحراف معياري (0.81) .

ولقد تبين أن معظم الأساتذة يعتمدون على أيديهم وأرجلهم في إحداث أصوات خلال تشويش التلاميذ وهذا بمتوسط حسابي قدر ب (2.54) وانحراف معياري (0.73)، حيث يجعلون مسافة بينهم وبين التلاميذ أثناء شرحهم للدرس وذلك بمتوسط حسابي بلغ (2.13) وانحراف معياري قدر ب (0.89) وهي درجة متوسطة.

لاحظنا أن آراء الأساتذة حول إمكانية وقفهم في مكانهم من بداية الدرس إلى نهايته كانت بدرجة متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي (1.66) والانحراف المعياري (0.92)، في حين يفضلون استخدام نظرات تشجيعية لصاحب الإجابة الخاطئة بمتوسط حسابي (2.52) وانحراف معياري (0.76)، كذلك نجد أنهم يحرصون على استخدام إشارات بصرية تشجيعاً للتلاميذ على المشاركة بمتوسط حسابي قدره (2.70) وانحراف معياري (0.68)، كما أنهم لديهم القدرة على توزيع النظر على جميع التلاميذ وتشجيعهم على الإجابة الصحيحة بنسبة مرتفعة حيث قدر المتوسط الحسابي (2.79)، أما فيما يخص استخدامهم للتربيت على كتف التلاميذ فكانت الدرجة مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.63) والانحراف المعياري (0.59)، وقد لاحظنا ارتفاع المتوسط الحسابي للأساتذة الذين يقومون بتوسيع حدقات بصرهم لتنبية التلاميذ بأهمية الموضوع المطروح حيث قدر المتوسط الحسابي ب (2.79)، كما أن أغلب الأساتذة يبتسمون مع التلاميذ في بعض الأحيان حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.73) والانحراف المعياري (0.93) وهي تعتبر درجة مرتفعة.

لوحظ أيضا من خلال الجدول أن الأساتذة يقرؤون تغييرات وجوه التلاميذ وحركة أجسامهم حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.71) والانحراف المعياري (0.59) ويعتمدون على إشارات أيديهم لتتبيه التلاميذ غير المتفاعلين وهذا بمتوسط حسابي قدره (2.89) وانحراف معياري (0.36) وهي درجة مرتفعة، كما أن الأساتذة يقرون بأنهم يحققون نتيجة في أدائهم من خلال استخدامهم واعتمادهم على بعض الإشارات والإيماءات من أجل ضبط سلوكيات التلاميذ بمتوسط حسابي بلغ (2.77) وهي درجة مرتفعة، في حين لاحظنا درجة مرتفعة للأساتذة الذين يعتمدون على التصفيق لجذب انتباه التلاميذ بمتوسط حسابي (2.25) وانحراف معياري (0.89).

جدول رقم (09) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والدرجة الكلية للمقياس ككل :

رقم البند	محاور الاستبيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	التواصل اللفظي والتفاعل الصفي.	2.68	0.15	مرتفعة
2	التواصل غير اللفظي والعملية التقييمية.	2.60	0.21	مرتفعة
	الدرجة الكلية	2.64	0.16	متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبتان اعتمادا على مخرجات SPSS

يوضح الجدول رقم (09) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة كل محور والدرجة الكلية للاستبيان ككل، حيث بلغ المتوسط الحسابي للاستبيان ككل (2.64) والانحراف المعياري (0.16) بدرجة مرتفعة، وكانت المتوسطات الحسابية للمحور الأول (2.68) وانحراف معياري (0.15)، في حين كان المتوسط الحسابي للمحور الثاني (2.60) والانحراف المعياري (0.21) وهما درجتان مرتفعتان .

➤ من هنا نستنتج أن الفرضية العامة التي تنص على أن:

لمهارة التواصل دور في جودة العملية التعليمية من وجهة نظر أساتذة التعليم الابتدائي قد تحققت.

(2) عرض ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى: والتي تنص على أنه:

➤ توجد فروق دالة إحصائية حول آراء أساتذة التعليم الابتدائي في جودة العملية التعليمية تعزى لمتغير الجنس.

الجدول رقم(10) يبين الفروق في آراء أساتذة التعليم الابتدائي حول دور مهارة التواصل في جودة العملية التعليمية حسب متغير الجنس:

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
ذكر	11	86.27	8.34
أنثى	45	89.77	5.83
المجموع	56	89.08	6.47

المصدر: من إعداد الطالبتان اعتمادا على مخرجات SPSS

أظهرت النتائج الموضحة في الجدول رقم (10) عن وجود فروق دالة إحصائية في آراء أساتذة التعليم الابتدائي حول دور مهارة التواصل في جودة العملية التعليمية تعزى لصالح الإناث بمتوسط حسابي (89.77) وانحراف معياري قدر ب (8.34) في حين بلغ المتوسط الحسابي للذكور (86.27) وانحراف معياري (5.83).

أما فيما يخص محاور المقياس والتي حددناها في المحاور التالي: محور التواصل اللفظي والتفاعل الصفي، ومحور التواصل غير اللفظي والعملية التقييمية. حيث جاءت مقارنة في درجاتها، ويرجع ذلك لكون الأساتذة يستخدمون مختلف المهارات التواصلية اللفظية وغير اللفظية من أجل المساهمة في خلق جو من التواصل والتفاعل داخل الصف الدراسي وتسهيل العملية التقييمية.

حيث جاء المحور الأول المتضمن للتواصل اللفظي والتفاعل الصفي في المرتبة الأولى بدرجة مرتفعة كما حصلت معظم بنوده على درجات عالية، ويعزى ذلك لكون الأساتذة يقومون بالاعتماد على مختلف المهارات التواصلية اللفظية من محادثة، قراءة وطرح الأسئلة وغيرها حيث يقومون بتحديد غرضهم من الحديث مباشرة أثناء تواصلهم مع التلاميذ لوقت قصير وبأريحية قصد التنفيس عنهم، مع اختيار الكلمات

المناسبة بغرض التفاهم والتفاعل، فمعظم الأساتذة يفضلون الاعتماد على القراءة بصوت واضح و فعال، و يبادرون إلى تشجيع التلاميذ ومساعدتهم على فهم الجمل المعقدة، وطرح مختلف الأسئلة و التغيير من نبرات أصواتهم وتشويقهم في حين نلاحظ قلة اعتماد الأساتذة في الاختبارات على أسئلة شفوية فجائية.

وجاء المحور الثاني المتضمن للتواصل غير اللفظي والعملية التقييمية في الرتبة الثانية بدرجة مرتفعة حيث حصلت أغلب بنوده على درجات مرتفعة، ويمكن القول أن هذه النتائج ترجع إلى أن تحريك الأستاذ ليديه ورأسه تتأغما مع الموضوع الذي يطرحه يجعل انتباه التلاميذ وتركيزهم أسهل، فاستخدام الأساتذة للإشارات والانتقال والجلوس بين الصفوف يجعل مراقبة وتقييم التلاميذ والقرب منهم أسهل، بالإضافة إلى الاعتماد على اليدين والأرجل في إحداث أصوات أثناء تشويش التلاميذ، وتشجيع صاحب الإجابة الخاطئة بنظرات تشجيعية، بالإضافة إلى تشجيع صاحب الإجابة الصحيحة من خلال مواصلة النظر إليه وتعزيزه والاعتماد على مختلف الإشارات والإيماءات من أجل ضبط سلوكات التلاميذ وجذب انتباههم.

➤ من هنا نستخلص أن الفرضية الجزئية الأولى قد تحققت، أي أن هناك فروق في آراء أساتذة التعليم الابتدائي حول دور مهارة التواصل في جودة العملية التعليمية تعزى لمتغير الجنس، وهذا ما يتفق مع دراسة النظامي (2002) حول مهارات الاتصال لدى هيئة التدريس في كلية التربية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الطلبة، حيث أظهرت نتائجها وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لصالح الإناث.

(3) عرض ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية: والتي تنص على أنه:

توجد فروق دالة إحصائية حول آراء أساتذة التعليم الابتدائي في جودة العملية التعليمية تعزى لمتغير السن.

الجدول رقم(11) يبين الفروق في آراء أساتذة التعليم الابتدائي حول دور مهارة التواصل في جودة العملية التعليمية حسب متغير السن:

السن	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	25	90.24	6.17
2	29	89.17	4.95
3	2	73.50	13.43.
المجموع	56	89.08	6.47

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات SPSS

أظهرت النتائج الموضحة في الجدول رقم (11) عن وجود فروق دالة إحصائية في آراء أساتذة التعليم الابتدائي حول دور مهارة التواصل في جودة العملية التعليمية تعزى لصالح الفئة التي تتراوح أعمارهم بين(24-35) سنة وهذا بمتوسط حسابي (9.24) وانحراف معياري (6.17)، في حين قدر المتوسط الحسابي للفئة التي تتراوح أعمارهم بين (35-50) سنة ب (89.17) وانحراف معياري (4.95)، أما المتوسط الحسابي للفئة التي تتراوح من (50-60) سنة فقد بلغ (89.08) و (6.47) بالنسبة للانحراف المعياري.

أما فيما يخص محاور المقياس والتي حددناها في المحاور التالي: محور التواصل اللفظي والتفاعل الصفي، ومحور التواصل غير اللفظي والعملية التقييمية.

حيث جاءت مقارنة في درجاتها، ويرجع ذلك لكون الأساتذة يستخدمون مختلف المهارات التواصلية اللفظية وغير اللفظية من أجل المساهمة في خلق جو من التواصل والتفاعل داخل الصف الدراسي وتسهيل العملية التقييمية.

حيث جاء المحور الأول المتضمن للتواصل اللفظي والتفاعل الصفي في المرتبة الأولى بدرجة مرتفعة كما حصلت معظم بنوده على درجات عالية، ويعزى ذلك لكون الأساتذة يقومون بالاعتماد على مختلف المهارات التواصلية اللفظية من محادثة، قراءة وطرح الأسئلة وغيرها حيث يقومون بتحديد غرضهم من

الحديث مباشرة أثناء تواصلهم مع التلاميذ لوقت قصير وبأريحية قصد التنفيس عنهم، مع اختيار الكلمات المناسبة بغرض التفاهم والتفاعل، فمعظم الأساتذة يفضلون الإعتماد على القراءة بصوت واضح و فعال، و يبادرون إلى تشجيع التلاميذ ومساعدتهم على فهم الجمل المعقدة، وطرح مختلف الأسئلة و التغيير من نبرات أصواتهم وتشويقهم في حين نلاحظ قلة اعتماد الأساتذة في الاختبارات على أسئلة شفوية فجائية.

وجاء المحور الثاني المتضمن للتواصل غير اللفظي والعملية التقييمية في الرتبة الثانية بدرجة مرتفعة حيث حصلت أغلب بنوده على درجات مرتفعة، ويمكن القول أن هذه النتائج ترجع إلى أن تحريك الأستاذ ليديه ورأسه تتأغما مع الموضوع الذي يطرحه يجعل انتباه التلاميذ وتركيزهم أسهل، فاستخدام الأساتذة للإشارات والانتقال والجلوس بين الصفوف يجعل مراقبة وتقييم التلاميذ والقرب منهم أسهل، بالإضافة إلى الاعتماد على اليدين والأرجل في إحداث أصوات أثناء تشويش التلاميذ، وتشجيع صاحب الإجابة الخاطئة بنظرات تشجيعية، بالإضافة إلى تشجيع صاحب الإجابة الصحيحة من خلال مواصلة النظر إليه وتعزيزه والاعتماد على مختلف الإشارات والإيماءات من أجل ضبط سلوكيات التلاميذ وجذب انتباههم.

➤ من هنا نستخلص أن الفرضية الجزئية الثانية قد تحققت أي انه توجد فروق دالة إحصائيا في آراء أساتذة التعليم الابتدائي في جودة العملية التعليمية تعزى لمتغير السن.

4) عرض ومناقشة الفرضية الجزئية الثالثة: التي تنص على أنه:

توجد فروق دالة إحصائيا حول آراء أساتذة التعليم الابتدائي في جودة العملية التعليمية تعزى لمتغير المستوى.

الجدول رقم (12) يبين الفروق في آراء أساتذة التعليم الابتدائي حول دور مهارة التواصل في جودة العملية التعليمية حسب متغير المستوى:

المستوى	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أولى	7	89.57	6.13
ثانية	15	87.33	6.89
الثالثة	12	88.41	9.58
الرابعة	11	90.27	4.07
الخامسة	11	90.72	3.69
المجموع	56	89.08	6.47

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات SPSS

أظهرت النتائج الموضحة في الجدول رقم (12) عن وجود فروق دالة إحصائية في آراء أساتذة التعليم الابتدائي حول دور مهارة التواصل في جودة العملية التعليمية تعزى لصالح أساتذة السنة الخامسة ابتدائي بمتوسط حسابي (90.72)، وانحراف معياري (3.96) تليها السنة الرابعة بمتوسط حسابي (90.27) وانحراف معياري (4.07) بعد ذلك السنة الأولى بمتوسط حسابي (89.57) وانحراف معياري (6.13) ، بعد ذلك السنة الثالثة بمتوسط حسابي (88.41) وانحراف معياري (9.58) وأخيرا السنة الثانية بمتوسط حسابي (87.33) وانحراف معياري (6.89).

أما فيما يخص محاور المقياس والتي حددناها في المحاور التالي: محور التواصل اللفظي والتفاعل الصفي، ومحور التواصل غير اللفظي والعملية التقييمية.

حيث جاءت مقارنة في درجاتها، ويرجع ذلك لكون الأساتذة يستخدمون مختلف المهارات التواصلية اللفظية وغير اللفظية من أجل المساهمة في خلق جو من التواصل والتفاعل داخل الصف الدراسي وتسهيل العملية التقييمية.

حيث جاء المحور الأول المتضمن للتواصل اللفظي والتفاعل الصفي في المرتبة الأولى بدرجة مرتفعة كما حصلت معظم بنوده على درجات عالية، ويعزى ذلك لكون الأساتذة يقومون بالاعتماد على مختلف المهارات التواصلية اللفظية من محادثة، قراءة وطرح الأسئلة وغيرها حيث يقومون بتحديد غرضهم من الحديث مباشرة أثناء تواصلهم مع التلاميذ لوقت قصير وبأريحية قصد التنفيس عنهم، مع اختيار الكلمات المناسبة بغرض التفاهم والتفاعل، فمعظم الأساتذة يفضلون الاعتماد على القراءة بصوت واضح و فعال، و يبادرون إلى تشجيع التلاميذ ومساعدتهم على فهم الجمل المعقدة، وطرح مختلف الأسئلة و التغيير من نبرات أصواتهم في حين نلاحظ قلة اعتماد الأساتذة في الاختبارات على أسئلة شفوية فجائية.

وجاء المحور الثاني المتضمن للتواصل غير اللفظي والعملية التقييمية في الرتبة الثانية بدرجة مرتفعة حيث حصلت أغلب بنوده على درجات مرتفعة، ويمكن القول أن هذه النتائج ترجع إلى أن تحريك الأستاذ ليديه ورأسه تتاغما مع الموضوع الذي يطرحه يجعل انتباه التلاميذ وتركيزهم أسهل، فاستخدام الأساتذة للإشارات والانتقال والجلوس بين الصفوف يجعل مراقبة وتقييم التلاميذ والقرب منهم أسهل، بالإضافة إلى الاعتماد على اليدين والأرجل في إحداث أصوات أثناء تشويش التلاميذ، وتشجيع صاحب الإجابة الخاطئة بنظرات تشجيعية، بالإضافة إلى تشجيع صاحب الإجابة الصحيحة من خلال مواصلة النظر إليه وتعزيزه، والاعتماد على مختلف الإشارات والإيماءات من أجل ضبط سلوكيات التلاميذ وجذب انتباههم.

➤ من هنا نستخلص أن الفرضية الفرعية الثالثة تحققت، أي أنه توجد فروق دالة إحصائية في آراء أساتذة التعليم الابتدائي في جودة العملية التعليمية تعزى لمتغير المستوى.

II. نتائج الدراسة:

من خلال دراستنا لموضوع دور مهارة التواصل في جودة العملية التعليمية من وجهة نظر الأساتذة توصلنا إلى النتائج التالية:

- لمهارة التواصل دور في جودة العملية التعليمية من وجهة نظر أساتذة التعليم الابتدائي.
- توجد فروق دالة إحصائية في آراء أساتذة التعليم الابتدائي حول دور مهارة التواصل في جودة العملية التعليمية تعزى لصالح الأساتذة الإناث.
- توجد فروق دالة إحصائية في آراء أساتذة التعليم الابتدائي حول دور مهارة التواصل في جودة العملية التعليمية تعزى لصالح الأساتذة الذين تتراوح أعمارهم بين (24-35) سنة.

➤ توجد فروق دالة إحصائية في آراء أساتذة التعليم الابتدائي حول دور مهارة التواصل في جودة العملية التعليمية تعزى لصالح أساتذة السنة الخامسة ابتدائي.

III. الاقتراحات والتوصيات:

في ضوء ما توصلت إليه هذه الدراسة من نتائج يمكن تقديم جملة من التوصيات:

- العمل على تزويد الأساتذة بمهارة التواصل التي تساعدهم على تقديم المادة التعليمية بصيغة بسيطة ومفهومة.
- تقويم عملية التواصل داخل المؤسسة التعليمية من حين لآخر ووضع معايير جديدة لتقييم الأساتذة في مجال التواصل.
- ضرورة العمل على تهيئة الظروف المناسبة لجميعها لجعل اتصال الأستاذ بالتلميذ تواصلا فعالا، وكذلك الظروف التي ترفع من كفاءة المعلم الذاتية.
- إجراء المزيد من البحوث والدراسات عن الكفاءة الذاتية لدى الأساتذة لأثرها الكبير على جودته في العملية التعليمية.
- القيام بحملات توعية الأساتذة حول محاسن و مساوئ استخدام التواصل اللفظي وغير اللفظي.
- تنظيم دورات تدريبية وتكوينية للأساتذة نحو مهارة التواصل.
- إجراء استطلاعات مستمرة عن مدى توفر مهارات الاتصال التربوي اللفظي وغير اللفظي للأساتذة لتدعيم الإيجابيات وتعديل السلبيات.

خاتمة

خاتمة:

لقد تم التطرق من خلال هذه الدراسة إلى أحد أهم المواضيع التي تلعب دور كبير في جودة العملية التعليمية وهي مهارة التواصل، ومن خلال عرضنا لنتائج الدراسة ومناقشتها توصلنا إلى أنه توجد فروق دالة احصائية في آراء أساتذة التعليم الابتدائي حول دور مهارة التواصل في جودة العملية التعليمية حسب متغير الجنس حيث جاء لصالح الاناث، كما توصلنا أيضا الى أن هناك اختلافات في آراء أساتذة التعليم الابتدائي نحو دور مهارة التواصل في جودة العملية التعليمية تعزى لكل من متغير السن والمستوى، وهذا نظرا للأهمية الكبيرة التي تحملها العملية التواصلية كونها تساعد على خلق جو صفي سليم يسوده التفاعل والتفاهم بين الأستاذ وتلاميذه وبالتالي لمهارة التواصل دور في جودة العملية التعليمية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

- 1) ابراهيم عبد الله ناصر، محمد سليم الزبون، و عاطف عمر بن طريف. (2010). مدخل الى التربية. الأردن: دار الفكر للنشر والتوزيع.
- 2) أبو تلات، و سالم مستور. (2010). أسرار لغة الجسد. مصر: مطبعة سامي.
- 3) أحمد ابراهيم. (2002). الجودة الشاملة في الادارة التعليمية والمدرسية. مصر: دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر.
- 4) أحمد بن عبد الله بن صقر العريني. (2011). مدى توافر مهارات الاتصال غير اللفظية لدى هيئة التدريس في كلية العلوم بجامعة القصيم من وجهة نظر الطلبة رسالة ماجستير غير منشورة. الدانمارك: كلية الآداب والتربية.
- 5) أحمد عبد الصادق. (2008). لغة الجسد. مصر: الدار العالمية للنشر والتوزيع.
- 6) أحمد علي الحاج. (2013). أصول التربية. الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع.
- 7) أحمد مصطفى حليلة. (2013). جودة العملية التعليمية افاق جديدة لتعليم معاصر. الأردن: دار مجدلاوي للنشر والتوزيع.
- 8) أسامة خيربي. (2014). مهارات الحوار. عمان: دار الراية للنشر والتوزيع.
- 9) أسامة فاروق مصطفى سالم. (2014). اضطرابات التواصل. الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- 10) أشرف السعيد، و أحمد محمد. (2007). الجودة الشاملة والمؤشرات في التعليم الجامعي. دار الجامعة الجديدة.
- 11) أنطوان صياح. (2008). تعليمية اللغة العربية. لبنان: دار النهضة للنشر والتوزيع.
- 12) بسام عبد الرحمان المشاقبة. (2011). نظريات الاتصال. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- 13) بشير العلاق. (2009). نظريات الاتصال. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

- 14) بطرس البستاني. (1987). محيط المحيط. لبنان: مكتبة لبنان.
- 15) بوريش سارة. (2016). نظريات الاعلام والاتصال. عمان: دار الاعصار العلمي للنشر والتوزيع.
- 16) تعوينات علي. (2009). التواصل والتفاعل في الوسط المدرسي ورقة بحثية. الجزائر: المعهد الوطني لتكوين مستخدمي التربية وتحسين مستواهم.
- 17) جرجس ميشال جرجس. (2005). معجم مصطلحات التربية والتعليم. بيروت: دار النهضة العربية للنشر والتوزيع.
- 18) حسن عماد مكاوي، و ليلي حسين السيد. (1998). الاتصال ونظرياته المعاصرة. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.
- 19) حسني عبد الباري عصر. (2010). الاتجاهات الحديثة لتدريس اللغة العربية في المرحلتين الاعدادية والثانوية. الاسكندرية: مركز الاسكندرية للكتاب.
- 20) خالد محمد ابو شعيرة، ثائر أحمد غباري، و ناصر محمود المخزومي. (2007). التربية الأسس والتحديات. مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع.
- 21) داروين تشارز. (2010). التعبير عن العواطف عند الانسان ترجمة محمد عبد الستار الشيعلي. لبنان: المنظمة العربية للترجمة.
- 22) رابح تركي. (1990). أصول التربية والتعليم. الجزائر: ديوان المطبوعات الجزائرية.
- 23) راتب جليل صويص، و غالب جليل صويص. (2008). تقنيات ومهارات الاتصال. الأردن: اثناء للنشر والتوزيع.
- 24) رافدة الحريري. (2010). فاعلية الاتصالات التربوية في المؤسسات التعليمية. عمان: دار الفكر للنشر.
- 25) رشدي أحمد طعيمة. (2006). المعلم كفايته اعداده تدريبيه. دار الفكر العربي.

- 26) رنده مهاني. (2010). دور المعلم المساند في تحسين العملية التعليمية من وجهة نظر المعلمين الدائمين في مدارس وكالة الغوث الدولية في محافظة غزة رسالة ماجستير منشورة. فلسطين : الجامعة الاسلامية.
- 27) زبيدة محمد قرني. (2016). تخطيط المناهج الدراسية وتطويرها. المكتبة العصرية.
- 28) سامية عرقوب. (2002). رحلة في التربية والتعليم. الجزائر: دار الكتاب العربي.
- 29) سعيد جاسم الأسدي. (2012). فلسفة التربية في التعليم الجامعي والعالي. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- 30) سلامة كايد. (1989). مهارة ادارة الاتصال مهارة أساسية للمدير الفعال. الاردن: مركز البحث والتطوير التربوي.
- 31) سهيلة كاظم الفتلاوي. (2008). الجودة في التعليم. عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.
- 32) سيد عليوه. (2003). مهارات الاتصال وطرق اعداد التقارير. القاهرة: دار الأمين للنشر والتوزيع.
- 33) شعبان فرج. (2009). الاتصالات الادارية. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- 34) عبد الرحمان الهاشمي، و محسن علي عطية. (2009). مقارنة المناهج التربوية في الوطن العربي. الإمارات: دار الكتاب الجامعي.
- 35) عبد الرحمن ابراهيم السفاسفة. (2005). ادارة التعليم والتعلم الصفي. مركز يزيد للنشر.
- 36) عبد الرحمن توفيق. (2010). مهارات الاتصال والعلاقات مع الآخرين. خبراء مركز الخبرات العلمية بميك.
- 37) عبد العزيز شرف. (2003). نماذج الاتصال في الفنون والاعلام والتعليم وادارة الاعمال. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.
- 38) عفاف سعاد حماد. (2000). تحليل النفاعل اللفظي بين المعلم والطالب في المرحلة الثانوية العامة رسالة ماجستير غير منشورة . مصر: جامعة عين شمس.

- (39) علاء هاشم مناف. (2012). فلسفة الاعلام والاتصال. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- (40) عمر أحمد همشري. (2007). مدخل الى التربية. الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- (41) عمر خالد المسفري. (2013). الاتصال الجماهيري والاعلام الأمني. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- (42) عمر عبد الرحيم نصر الله. (2010). مبادئ الاتصال التربوي والانساني. الأردن: دار وائل للنشر.
- (43) كليتون بيتر. (2003). لغة الجسد مدلول حركات الجسد وكيفية التعامل معها. الأردن: دار الفاروق للنشر.
- (44) كمال خورشيف مراد. (2011). الاتصال الجماهيري والاعلام. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- (45) مجد الهاشمي. (2012). تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- (46) مجمع اللغة العربية. (2005). المعجم الوسيط. مصر: مكتبة الشروق الدولية.
- (47) محسن علي عطية. (2009). الجودة الشاملة والجديد في التدريس. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- (48) محمد أبو سمرة. (2009). الاتصال الاداري والاعلامي. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- (49) محمد اسماعيل عبد المقصود. (2007). المهارات العامة للتدريس. دار المعرفة الجامعية.
- (50) محمد الطائي، و بشير العلاق. (2009). اساسيات الاتصال نماذج ومهارات. عمان: دار اليازوري للنشر والتوزيع.
- (51) محمد جهاد جمل، و دلال هلالات. (2008). مهارات الاتصال الانساني اللفظية وغير اللفظية في اللغة العربية. دار الكتاب الجامعي.
- (52) محمد حمدان. (2006). معجم مصطلحات التربية والتعليم. الأردن: دار كنوز المعرفة.
- (53) محمد عبد الحميد. (1997). نظريات الاعلام واتجاهات التأثير. القاهرة: عالم الكتب للطباعة والنشر والتوزيع.

- 54) محمد علي، و محمد أحمد. (2008). فعالية برنامج تدريبي سلوكي لتحسين بعض مهارات التواصل غير اللفظي لدى عينة من الاطفال ذوي التوحد رسالة ماجستير غير منشورة. عين شمس: كلية التربية.
- 55) محمد عواد الزيادات، و سوسن شاكر مزيد. (2008). الجودة والاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العام والجامعي. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- 56) محمد محمود الطنوبي. (2001). نظريات الاتصال. مصر: مكتبة ومطبعة الاشعاع الفنية.
- 57) محمد محمود مهدي. (1997). مدخل الى تكنولوجيا الاتصال الاجتماعي. الاسكندرية: مكتبة الاسكندرية للكتاب.
- 58) محمد مقداد. (2004). علم النفس الاتصال. الجزائر: شركة باتيننت.
- 59) محمد منير حجاب. (2006). مهارات الاتصال للاعلاميين والتربويين والدعاة. القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع.
- 60) محمود صديق عبد الواحد. (2015). مهارات الاتصال. دار العلم والايمان.
- 61) مدحت ابو النصر. (2009). مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين. المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- 62) مي عبد الله. (2006). نظريات الاتصال. بيروت: دار النهضة العربية.
- 63) ميساء أحمد أبو شنب، و فرات كاظم العتيبي. (2015). مشكلات التواصل اللغوي. عمان: مركز الكتاب الاكاديمي.
- 64) نانسي عبد الحميد النظامي. (2002). مهارات الاتصال لدى هيئة التدريس من وجهة نظر الطلبة رسالة ماجستير . الأردن: جامعة اليرموك.
- 65) نعيمة واكد. (2011). مبادئ في علم الاتصال. الجزائر: طاكسيج كوم للدراسات والنشر والتوزيع.
- 66) هناء حافظ بدوي. (2003). الاتصال بين النظرية والتطبيق. الاسكندرية: دار الاسكندرية للنشر والتوزيع.

67) هند عوض عبد الحميد مبروك. (2015). مهارة الحوار بين الاتصال المباشر والالكتروني. الاسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.

68) هند كابور. (2010). مهارات اتصال المدير بالمعلمين من وجهة نظر المعلم وعلاقتها بكفاءة المعلم الذاتية في مدارس مدينة ديمشق الرسمية رسالة ماجستير منشورة. دمشق: مجلة جامعة دمشق.

69) الترجمة لجنة الآتيف. (2006). الدليل الشامل في التعبير والتواصل مع الآخرين. سوريا: شعاع للنشر والتوزيع.

70) يوسف لازم كماش. (2010). التعلم الحركي والنمو الانساني. عمان: دار زهوان.

قائمة الملاحق

جامعة محمد الصديق بن يحي-جيجل
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا
استبيان حول:

مهارة التواصل ودورها في جودة العملية التعليمية من وجهة نظر أساتذة التعليم الابتدائي

دراسة ميدانية ببعض ابتدائيات ولاية جيجل

في إطار إعداد مذكرة التخرج المكملة لنيل شهادة الماستر تخصص توجيه وارشاد تربوي، نلتمس منكم التعاون معنا في هذا المجال من خلال الإجابة على بنود هذا الاستبيان بوضع علامة (x) في المكان المناسب والإدلال عن وجهة نظركم كما نعدكم بأن المعلومات التي تقدمونها إلينا لا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

شاكرين لكم حسن تعاونكم معنا.

السنة الجامعية 2019-2020

المحور الأول: البيانات الشخصية

الجنس: ذكر أنثى

سنوات الخبرة: 1-5 6-10 11 فما فوق

التخصص الجامعي:

المحور الثاني			
أستاذ(ة) الفاضل(ة) خلال استخدامكم لمهارات التواصل هل تقومون ب:			
التواصل اللفظي والتفاعل الصفوي	العبرة:	موافق	محايد
غير موافق	غير موافق	موافق	محايد
	01	تحديد الغرض من الحديث بشكل مباشر.	
	02	الاعتماد على المحادثة من حين لآخر من أجل التنفيس على التلاميذ.	
	03	الابتعاد عن الإطالة في حديثك مع التلاميذ حول مواضيع خارجة عن الدرس.	
	04	تغيير نبرة صوتك بسهولة دون وجود أي عائق.	
	05	التحكم في سرعة كلامك.	
	06	تبادل وجهات النظر مع التلاميذ.	
	07	اختيار الكلمات المناسبة والعبارات المفهومة عند حديثك مع التلاميذ.	
	08	التحدث مع التلاميذ بلغة واضحة ونطق سليم.	
	09	استخدام جمل قصيرة للتعبير عن مختلف المواضيع.	
	10	استخدام أدوات الربط المناسبة عند الحديث.	
	11	التحدث مع التلاميذ بأريحية دون خجل.	
	12	القراءة بصوت واضح أثناء قراءة أي معلومة.	
	13	القراءة بصوت فعال وممتع.	
	14	حذف كلمات غير المناسبة أثناء القراءة.	

			15	تشجيع التلاميذ على القراءة.
			16	الاعتماد على أسلوب بسيط في القراءة.
			17	مساعدة التلاميذ على فهم معاني بعض الجمل المعقدة.
			18	مراعاة مدى انتباه التلاميذ للمادة المقروءة.
			19	إعطاء الفرصة والوقت الكافي للتلاميذ من أجل القراءة المعمقة لبعض النصوص.
			20	العمل على استثارة التلاميذ من أجل القراءة دون خجل.
			21	الإنصات بشكل جيد وفعال لما يقوله التلاميذ.
			22	مقاطعة التلاميذ قبل إتمامهم لإجاباتهم.
			23	الانتباه لدلالات التلاميذ غير اللفظية أثناء الاستماع.
			24	طرح أسئلة من فترة لأخرى.
			25	إعطاء فرصة للتلاميذ لطرح أسئلة حول مواضيع مبهمة.
			26	التغيير من نبرة صوتك أثناء محاولتك لتوجيه أسئلة للتلاميذ
			27	الاعتماد في الاختبارات على أسئلة شفوية فجائية.
			28	الاعتماد على أسئلة تشويقية لاستثارة التلاميذ ورغبتهم في البحث عن الإجابة.
المحور الثالث				
			29	تحريك يديك تتاغما مع المواضيع التي تطرحها.
			30	توظيف إيماءات رأسك من أجل إشعار التلاميذ عن مدى انتباهك وتركيزك معهم.
			31	استخدام بعض الحركات أثناء الحديث للتعبير عن الرفض أو التأييد.
			32	استخدام إشارات اليدين عند المناقشة أو الحوار مع التلاميذ
			33	استخدام اللمس كأن تضع يديك على رأس التلميذ لغرض ما

			.	
			34	الانتقال بين الصفوف من أجل مراقبة التلاميذ أثناء الاختبارات.
			35	الجلوس بين الصفوف من أجل مراقبة التلاميذ وإشعارهم بقربك منهم.
			36	الاعتماد على يديك ورجليك في إحداث أصوات أثناء تشويش التلاميذ.
			37	جعل مسافة بينك وبين التلاميذ أثناء شرحك للدرس .
			38	الوقوف في مكانك من بداية الدرس إلى نهايته .
			39	تقديم نظرات تشجيعية لصاحب الإجابة الخاطئة.
			40	استخدام إشارات بصرية تشجيعا على مشاركة التلاميذ.
			41	توزيع النظر على جميع التلاميذ أثناء شرحك للدرس.
			42	تشجيع التلاميذ على الإجابة الصحيحة من خلال مواصلة النظر إليهم.
			43	تعزيز التلاميذ على مواصلة الإجابة من خلال التريبت على الكتف .
			44	توسيع حركات بصرك لتتبيه التلاميذ بأهمية الموضوع المطروح.
			45	الابتسام مع التلاميذ من حين لآخر.
			46	قراءة تعبيرات وجوه التلاميذ وحركة أجسامهم والتصرف على ضوءها .
			47	الإشارة بيديك إلى التلاميذ غير المتفاعلين من أجل تنبيههم.
			48	تحقيق نتيجة في أدائك من خلال حسن استخدامك للإيماءات والإشارات.

			49	الاعتماد على بعض الإشارات من أجل ضبط سلوكيات التلاميذ.
			50	استخدام التصفيق في العمل لجذب انتباه التلاميذ.

ملخص الدراسة

باللغة العربية:

هدفت هذه الدراسة إلى تقصي دور مهارة التواصل في جودة العملية التعليمية من وجهة نظر أساتذة التعليم الابتدائي، ومن أجل ذلك فقد تم بناء استبيان مكون من 50 بنداً وتم توزيعها بطريقة الكترونية على 56 أستاذاً من مختلف ابتدائيات ولاية جيجل وقد تم التوصل إلى النتائج التالية:

- لمهارة التواصل دور في جودة العملية التعليمية من وجهة نظر أساتذة التعليم الابتدائي.
- توجد فروق دالة إحصائية في آراء أساتذة التعليم الابتدائي حول دور مهارة التواصل في جودة العملية التعليمية تعزى لصالح الأساتذة الإناث.
- توجد فروق دالة إحصائية في آراء أساتذة التعليم الابتدائي حول دور مهارة التواصل في جودة العملية التعليمية تعزى لصالح الأساتذة الذين تتراوح أعمارهم بين (24-35) سنة.
- توجد فروق دالة إحصائية في آراء أساتذة التعليم الابتدائي حول دور مهارة التواصل في جودة العملية التعليمية تعزى لصالح أساتذة السنة الخامسة ابتدائي.

الكلمات المفتاحية: مهارة التواصل، جودة العملية التعليمية، الأساتذة.

Résumé de l'étude:

The following study aimed the role of Communication Skill on the quality of the educational process according to the view point of primary education teachers, and from this purpose, a questionnaire consisting of 50 items was constructed and distributed electronically to 56 professors from different primary schools in governorate of jijel, the following results were reached:

_ the skill of communication has a role in the quality of the educational process from the view point of primary education teachers.

_ there are statistically significant differences in the opinions of primary education teachers about the role of communication skill in the quality of the educational process due to the benefit of female teachers.

_ there are statistically significant differences in the opinions of primary education teachers about the role of communication skill in the quality of the educational process due to the benefit of teachers whose ages range from 24 to 35 years.

_ there are statistically significant differences in the opinions of primary education teachers about the role of communication skill in the quality of the educational process due to the benefit of the fifth primary teachers.

Keywords: communication skill, quality of the teaching process, professors.