مهارات الاتصال والتواصل التي يمتلكها تدريسي قسم التاريخ في كليات التربية من وجهة نظر الطلبة

أ. د. صادق عبيس الشافعي
أ.م. د. علي تركي الفتلاوي

ملخص البحث

مهارات الاتصال والتواصل التي يمتلكها تدريسي قسم التاريخ في كليات التربية من وجهة نظر الطلبة

يهدف البحث الحالي الى :

1 -التعرف على درجة امتلاك تدريسيي قسم التاريخ في كلية التربية للعلوم الانسانية لمهارات الاتصال والتواصل من وجهة نظر الطلبة .

2 -التعرف على الفروق في استجابات افراد عينة البحث بحسب متغير النوع (ذكور – أناث)

تكون مجتمع البحث من جميع طلبة قسم التاريخ والبالغ عددهم (438) طالباً وطالبةً خلال العام الدراسي (2018- 2019) ؛ أما عينة البحث الاساسية فقد بلغ حجمها (120) طالباً وطالبة ؛ واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات ؛ وتكونت الاداة من (30) فقرة موزعة على مجالين ؛ تم التأكد من صدقها وثباتهما , ولاستخراج النتائج استعملت الرزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وتوصلت نتائج الدراسة الى أن درجة امتلاك تدريسيي قسم التاريخ في كلية التربية للعلوم الانسانية – جامعة كربلاء لمهارات الاتصال والتواصل كانت متوسطة من وجهة نظر الطلبة ؛ كما اظهرت النتائج انه لا توجد فروق في استجابات افراد العينة تعزى لمتغير النوع (ذكور – اناث) وفي ضوء النتائج التي تم التوصل اليها وضع الباحثان مجموعة من التوصيات والمقترحات.

الفصل الاول (التعريف بالبحث)

أولا / مشكلة البحث.

يعد الاتصال مهمة أساسية في حياة الفرد، وهو عملية هامة لكل عمليات التوافق والفهم التي يتوجب على الفرد القيام بها، بهدف الوصول إلى الأهداف المنشودة في الحياة, والاتصال عملية اجتماعية تفاعلية تقوم وتعتمد اعتماداً كبيراً في حدوثها على المشاركة الفعلية مع الآخرين , وبذلك يعتبر الاتصال عملية اجتماعية لا يمكن أن تعيش بدونها أي جماعة إنسانية أو منظمة اجتماعية، اذ يعد الاتصال الوسيلة التي يستخدمها الإنسان لتنظيم واستقرار وتغيير حياته الاجتماعية ونقل أشكالها ومعناها من جيل إلى جيل عن طريق التعبير والتسجيل والتصميم ولا يمكن لجماعة أو منظمة أن تنشأ وتستمر دون اتصال يجري بين أعضائها(عودة،1980 :22)(كشك،1985: 12)، فان عملية الاتصال تسعى لتحقيق هدف عام هو التأثير في المستقبل حتى تتحقق المشاركة في الخبرة مع المرسل وينصب هذا التأثير على أفكاره لتعديلها أو تغييرها أو على مهاراته فهدف الاتصال هدف تعليمي، حينما يتجه الاتصال نحو إكساب المستقبل خبرات جديدة أو مهارات أو مفاهيم جديدة. (كشك،1985: 13) .

فالاتصال إذن عملية ومهارة إنسانية هادفة تقوم على الاستخدام المناسب لكافة القدرات الإدراكية والنفسية والعاطفية والاجتماعية والحركية وهو بهذا مؤشر لكفاية الفرد عموماً، ودليل محسوس على مدى نجاحه في تحصيل واستعمال هذه القدرات، وتعد المرحلة الجامعية مرحلة مهمة في حياة الافراد لكونها تضم افراداً يمثلون القوى البشرية التي ستمسك زمام الامور في المستقبل القريب , اذ يتوقف نجاح مهنة التدريس على مجموعة عوامل اهما عضو هيئة التدريس الذ يجب ان يمتلك مجموعة من المهارات اهمها مهارات الاتصال والتواصل.

وبناءاً على ما تقدم فقد شعر الباحثان إن هنالك ضعفاً في مهارات الاتصال والتواصل ,لذا توجب الامر اجراء دراسة علمية للتعرف على درجة امتلاك تدريسيي قسم التاريخ لمهارات الاتصال والتواصل من وجهة نظر الطلبة , وهنا يمكن حصر مشكلة البحث من خلال الاجابة على التساؤل الاتي (ما درجة أمتلاك تدريسيي قسم التاريخ في كلية التربية للعلوم الانسانية لمهارات الاتصال والتواصل من وجهة نظر الطلبة)؟ .

ثانياً/ أهمية البحث.

تعد مهارات الاتصال والتواصل أساس حياتنا اليومية فنحن نتبادل كميات ونوعيات ضخمة من البيانات والمعلومات، من السؤال عن الأحوال إلى تبادل المشاعر ونقل الأفكار واستعراض الأخبار وتناقل وجهات

النظر بشكل يمكن أن يعد الإنسان مركز المعلومات متنقل مع مراكز أخرى يرسل إليها ويستلم منها فالاتصالات هي الجسر الذي يصل الإنسان بالآخرين.

وظهرت أهمية الاتصال كعامل مهم في استمرار الحياة وازدهارها على وجه الأرض منذ زمن بعيد واخذت وسائل الاتصال دوراً كبيراً في نمو الفكر الإنساني وتقدم الحضارة الإنسانية وأتخذها كثير من العلماء والباحثين معياراً عند المقارنة بين الحضارات والشعوب المختلفة، بحيث يقاس مدى رقيها بمقدار ما أحرزته من تقدم في هذا المجال ومن أهم وسائل الاتصال التي عملت على تقدم الإنسانية هي ابتكار حروف الهجاء كلغة للكتابة، ثم مرت حروف الهجاء في مراحل كثيرة حتى وصلت إلى صورتها الحالية وأصبحت من أهم وسائل الاتصال والتعليم لاسيما بعد اختراع الطباعة وتداول الكتب المطبوعة (الطوبجي،1988: 21-22) (الحموي،2004: 13).

وعندما خلق الله الأرض ومن عليها، ولم يتوافر بعد للإنسان القديم اللغة اللفظية التي يمكن إن العمل بها، بدا اتصاله مع غيره من الناس والأشياء بالإشارات والإيماءات الحركية الصامتة فيما أسميناه بالاتصال غير اللفظي الحركي التعبيري، فالاتصال عملية اجتماعية لا يمكن أن تعيش من دونها أي جماعة إنسانية أو منظمة اجتماعية، وهو الوسيلة التي يستخدمها الإنسان لتنظيم واستقرار وتغيير حياته الاجتماعية ولا يمكن لجماعة أو منظمة أن تنشأ وتستمر دون الاتصال يجري بين أعضائها، فالاتصال ليس عملية ثابتة جامدة، بحيث يمكننا أن نهتم بأحد عناصرها دون العناصر الأخرى بل إن هذه العملية عملية دينامية متصلة يؤثر كل عنصر فيها في العناصر الأخرى ويتأثر بها، وهي تبدأ من المرسل وتنتهي عند المستقبل لتعود مرة ثانية، فيشغل الاتصال جزءً كبيراً من وقتنا فيقضي الانسان75% من وقته في الاتصال بالآخرين و60% من النسبة المخصصة للاستماع واستقبال رسائل الآخرين و40% من تصدير الاتصال إلى الآخرين, والاتصال(Communication) وسيلة الإنسان الأساسية للحياة على هذه الأرض لخلافة الله سبحانه وتعالى فيها فالاتصال وسيلة تبادل منفعة وإقامة العلاقات الاجتماعية والأفكار والمشاعر ومن نتائج هذا التواصل تنمو الإنسانية وتتطور وتتبادل المعلومات والمعارف والمهارات فالاتصال أساس الحياة على الأرض وأساس نموها وتطورها وبمقدار ما لدى الفرد والأمة من قدرة على التواصل و تكون حصيلته من الثقافة الإنسانية والحضارة والمنفعة بصفة عامة على الرغم من إن هنالك وسائل غير اللغة يمكن أن تنقل الأفكار والمشاعر كالصور والرسوم والجداول والخرائط والإيماءات والإشارات وتعبيرات الوجه وما يطلقون عليه عموماً الاتصال غير اللغوي (Pare Linguistic Communication)، لكن اللغة أدق أداة للتعبير عن الفكر والمشاعر والواقع وأسرع أداة يستخدمها الإنسان (يونس ،1995: 4).

إن لمهارات الاتصال(اللفظية وغير اللفظية) أهمية كبيرة للفرد المتعلم إذ تعد حجر الزاوية في تعلم البنية المعرفية وأساس المعرفة لهذا من الصعب تعلم أي معرفة بشكل جيد دون اكتساب المهارات الأساسية الخاصة بتلك المعرفة. (أبو زينة،1986: 146)

فتعامل الإنسان الدائم مع بيئته وتفاعله معها يتطلب منه أولاً أن يعرف هذه البيئة حتى يتسنى له التكيف معها واستثمارها وحماية نفسه من أخطارها واشتراكه في أوجه نشاطها، كما عليه أن يدرك بحواسه تلك البيئة لكي يستطيع أن يؤثر فيها وان يسيطر عليها بعقله وعضلاته فالانتباه والإدراك الحسي هي الخطوة الأولى في اتصال الفرد ببيئته وتكيفه لها، بل هي الإحساس الذي تقوم عليه سائر العمليات العقلية الأخرى فلولاها ما استطاع الفرد أن يعي شيئاً وان يتذكر أو يتخيل شيئاً (راجح ،1966: 110) واللغة بنوعيها اللفظية وغير اللفظية هي الوسيلة الجوهرية للاتصال الاجتماعي والعقلي والثقافي فللغة العديد من الوظائف الهامة في حياة الفرد فان اكتساب اللغة تمكن الطفل من استخدامها درجة كبيرة بكافة أبعاده وجوانبه وتمكنه من التعرف على الأشياء من حوله(الضبع،2001: 23-28) . وتأسيساً لما سبق يمكن ايجاز اهمية البحث بالاتي :-

1 -الأهمية التي يحظى بها موضوع الاتصال والتواصل في العملية التربوية.

2 - الدور الكبير الذي تنهض به الجامعات في بناء المجتمعات .

3 -أن الاتصال والتواصل عملية تبادل فكري ووجداني وسلوكي بين الناس.

4 -الاثراء العلمي الذي يمكن ان يضيفه البحث الحالي في مجال مهارات الاتصال والتواصل الفعال.

5 -من المؤمل ان تفيد نتائج البحث الحالي المعنين بشؤن التعليم العالي في التغلب على بعض المعوقات التي تمنع الاتصال والتواصل ما بين اعضاء هيئة التدريس وطلبتهم.

ثالثاً/ أهداف البحث .

1- التعرف على درجة امتلاك تدريسيي قسم التاريخ لمهارات الاتصال والتواصل من وجهة نظر الطلبة .

3 -التعرف على الفروق في درجة امتلاك تدريسيي تدريسي قسم التاريخ لمهارات الاتصال والتواصل من وجهة نظر الطلبة بحسب متغير النوع (ذكور – اناث).

رابعاً /حدود البحث .

1- الحدود الموضوعية : اقتصر البحث الحالي على معرفة درجة امتلاك تدريسي التاريخ لمهارات الاتصال والتواصل من وجهة نظر الطلبة .

2- الحدود المكانية : جامعة كربلاء ٠

3- الحد المؤسساتي : اجري البحث الحالي في كلية التربية للعلوم الانسانية في جامعة كربلاء.

4- الحد البشري : جميع طلبة قسم التاريخ (الدراسة الصباحية) .

5- الحدود الزمانية :- العام الدراسي(2018-2019 مـ).

خامساً / تحديد المصطلحات.

المهارة Skill وعرفها كلاً من:-

1 -بدوي (1986) بأنها:

" القدرة على القيام بإعمال حركية معقدة بسهولة ودقة مع القدرة على تكيف الأداء للظروف المتغيرة" . (بدوي، 1986: 205).

2 -أبو الرب (1990) بأنها:

"القدرة على أداء عمل من الأعمال بشكل متناسق مع الدقة والسهولة والاقتصاد بالوقت والجهد والتكاليف باستخدام المعارف والمعلومات والخبرات في الأداء" (أبو الرب ،1990: 55).

3 -زيتون (1994) بأنها:

" قدرة مكتسبة تمكن الفرد المتعلم من انجاز العمل بكفاءة وإتقان بأقصر وقت ممكن واقل جهد". (زيتون،1994: 107).ئءؤ

4 -عبد الهادي (2003)بأنها:

"(أداء يقوم به الفرد بإتقان وفاعلية في فترة زمنية قصيرة) وكذلك عرفها إنها "أي نشاط عضوي إرادي مرتبط باليد واللسان أو العين أو الأذن". (عبد الهادي،2003: 24)

التعريف الإجرائي للمهارة في البحث الحالي:-

كافة الانشطة الحركية واللفظية والاعمال التي يقوم بها تدريسي قسم التاريخ في كلية التربية للعلوم الانسانية اثناء عملية التدريس , والتي يمكن الاستدلال عليها من خلال استجابة افراد عينة الدراسة على فقرات الاداة المعدة لهذا الغرض .

الاتصال Communication وعرفه كل من :-

1 -حمدان (1986) بأنه:

" عملية يتم بواسطتها نقل المعلومات أو المهارات أو الميول والقيم من فرد إلى أخر أو من فرد إلى مجموعة من الناس أو من مجموعة من الناس، أو من فرد إلى كائن حيواني أومن فرد إلى آلة، أو من مجموعة من الناس إلى مجموعة أخرى أو من آلة إلى آلة أخرى". (حمدان،1986: 7)

2 -الطوبجي (1988) بأنه:

" العملية أو الطريقة التي يتم من خلالها انتقال المعرفة من شخص لأخر حتى تصبح مشاعا بينهما وتؤدي إلى التفاهم بين هذين الشخصين أو أكثر". (الطوبجي،1988: 25)

3 -يونس (1995)بأنه:

"وسيلة الإنسان الأساسية للحياة على هذه الأرض ولخلافة الله سبحانه وتعالى فيها" (يونس،1995: 4)

4 - الحديثي (1997) بأنه:

" عملية تفاعلية يتم فيها تبادل الأفكار والمشاعر والأحاسيس بين الأفراد ضمن سياقات اجتماعية معينة من خلال قنوات لفظية أو غير لفظية". (الحديثي، 1997: 10)

التعريف الاجرائي للاتصال:

(هي عملية التفاعل المتبادل ما بين تدريسي قسم التاريخ والطلبة ينتج عنها نقل المعارف والمعلومات وكافة المشاعر والاحاسيس بشكل لفظي وغير لفظي)

مهارات الاتصال (Communication Skill) وعرفها كل من :-

1- القلعاوي (1984) بأنها:

" القدرة على ترجمة الأفكار إلى معانٍ محسوسة حيث تتزامن درجة المرونة والطلاقة والأصالة في توظيف الأداء المتقن باقتصاد في الجهد والوقت ويحسن تعليم المهارات في سياق التتابع". (القلعاوي،1984: 30-31)

2- (Martin)1990

"المقدرة التي تتكامل بالتمرين والممارسة بغض النظر عن المحتوى الخاص الذي يمكن أن توضع فيه للاستخدام" (Martin ,1990:p.403).

3- رهيف والعبيدي (1998) بأنها:

" مقدرة العاملين على التفاعل داخل المنظمة وخارجها لتحقيق الأداء الجيد وصولا لخدمة الأغراض الإنتاجية للوحدة الاقتصادية" .(رهيف والعبيدي،1998: 24)

4- سبنسر (1999) بأنها:

" عملية ذاتية تحمل مفهوم جدارة القدرة على أداء مهمات ذهنية أو مادية لتنظيم وتخطيط البيانات للتعرف على أنماطها وإنها جزء لا يتجزأ من الشخصية".(سبنسر،1999: 26)

تعريف مهارات الاتصال إجرائياً:-

(هي قدرة تدريسي قسم التاريخ على التفاعل داخل القاعات الدراسية وخارجها لتحقيق الاهداف المنشودة والمتمثلة بدرجة استجابات أفراد عينة البحث على فقرات المقياس المقدم إليهم والذي يتضمن مجموعة من مهارات الاتصال والتواصل التي يمكن ان يمتلكها تدريسي قسم التاريخ في كلية التربية للعلوم الانسانية).

الفصل الثاني(جوانب نظرية ودراسات سابقة)

المحور الاول / جوانب نظرية .

أولاً: مفهوم الاتصال والتواصل.

يحتاج المدرس إلى امتلاك عدد كبير من المهارات والكفايات ، ويمكن القول أن أكثر المهارات التي يحتاجها هي مهارة الاتصال التي تعد من المهارات الصعبة التي تواجه المدرسين ، اذ يحدث في كثير من الأحيان عدم فهم المتعلمين لمعلمهم أو العكس .وتعد غرفة الصف المكان الذي تحدث فيه كافة التغيرات في الأبنية المعرفية التي يمكن أن تشاهد على شكل تغيرات سلوكية ، ولذا يمكن النظر إلى أن عمليات الاتصال تعد متطلباً أساسياً لزيادة مقدرة المدرس على إحداث التعلم المنشود ، ويعرف الاتصال بأنه عملية إرسال مقصودة من أحد طرفي التواصل (المرسل) باستخدام وسيلة أو اكثر لتحقيق استجابة لدي الطرف الأخر (المستقبل).

أما التواصل فهو عملية تفاعل متبادلة بين المرسل والمستقبل بهدف تحقيق فهم مشترك للرسالة موضوع البحث, والتواصل الصفي هو العملية التي تحدث في الموقف التعليمي بين عناصره المتعددة (المدرس – الطالب – المنهج – وسائل الاتصال– الظروف النفسية والبيئية) بهدف تنظيم عملية التعليم والتعلم وتحقيق الأهداف المنشودة . (الشافعي والفتلاوي , 2014, ص88)

ثانياً/. خصائص الاتصال والتواصل.

يمكن تلخيص خصائص عملية الاتصال والتواصل على النحو التالي:

أ -**الاتصال والتواصل عملية اجتماعية** , فعن طريق الاتصال والتواصل ، يتم فيها تبادل المعلومات والأفكار بين الناس.

ب - **الاتصال والتواصل عملية مستمرة** ، أن الانسان على اتصال وتواصل دائم مع الاخرين من افراد المجتمع والكون المحيط به , فالاتصال والتواصل يستمر ما استمرت الحياة .

ت - **الاتصال والتواصل عملية معقدة ,** الاتصال عملية تفاعل اجتماعي تحدث في أوقات وأماكن ومستويات مختلفة ، فهي عملية معقدة لما تحويه من أشكال وعناصر وأنواع وشروط يجب

اختيارها بدقة عند الاتصال والتواصل وإلا سيفشل الاتصال والتواصل، وهو يرتبط ويتأثر بمتغيرات عديدة تتعلق بالأفراد والبيئة والإمكانات.

ث - **الاتصال والتواصل عملية متغيرة** , تتغير الرسالة الاتصالية بتغير الأزمان والأوقات والفئة المستهدفة (المستقبلين) وكذلك معناها، فمن غير المحتمل أن ينتج الناس رسائل متشابهة في الشكل والمعنى عبر الأزمان المختلفة لأن الكلمات في تغير وكذلك المعاني لا بل الحياة كلها. (الدعس ,2009,ص21-22)

ثالثاً / عناصر عملية الاتصال والتواصل.

لابد لعملية الاتصال حتى تكتمل من توافر عدد من العناصر الأساسية التي تكمل كل منها الأخرى، وفقدان أي عنصر من هذه العناصر يعطل العملية الاتصالية، ولا تتم بغيره، وقد اختلف الباحثون في مجال الاتصال في تحديد العناصر، لكنهم اجمعوا على عدد من العناصر ، التي وجدوا إنها ضرورية، ومهمة لعملية الاتصال، وهذه العناصر الرئيسية هي(المرسل, الرسالة، الوسيلة، والمستقبل)، في حين يضيف بعضهم إلى هذه العناصر الأربعة عنصر آخر، وهو التغذية المرتدة. **وسيتناول الباحثان فيما يأتي كل عنصر من عناصر عملية الاتصالية:-**

أ. المرسل(sender):-

وهو المصدر الذي يعمل على أنتاج رسالة محملة بالمعاني والمعلومات والخبرات ويختار الوسيلة الاتصالية المناسبة لإرسالها إلى جمهوره وقد يكون المرسل شخصاً عادياً أو(مؤسسة، شركة، مدرسة، معلم، ووزارة) ويتأثر المرسل بخبراته وخلفيته العلمية، وشخصيته، ومستوى نشاطه، وطموحه وأهدافه وهذه تؤثر في كيفية معالجة المرسل للأفكار التي تدور في ذهنه وتتأثر بها (ماهر،1989: 25-26)،(الحناوي وآخرون،1999: 225-226).

ب. الرسالة(massage):-

وهو مضمون الاتصال وتحتوي على المعلومات المراد إرسالها ويمكن أن تكون الرسالة شفوية أو تحريرية أو حركية أو صورية أو حسية أو خليطاً مكوناً من أكثر من شكل من أشكال الرموز هذه، والرمز هي كل ما ينوب عن الشيء أو يعبر عنه أو يشير إليه أو يحل محله(الراشدان وجعنيني،1997: 243).

ج.الوسيلة (Means) أو الوسيط:-

وهي الوسيلة التي تستخدم في نقل الرسالة، فالرمز أو الشكل أو اللغة تعد وسائل يستعملها المرسل ليعبر بها عن رسالته التي يرغب في توجيهها إلى المستقبل فالأفكار أو المهارات التي تنقل من تلقاء نفسها تحتاج

إلى وسيلة تعبر عنها , وتتوقف عملية فهم الرسالة وإدراكها، على اختيار الوسيلة أو وسيط أكثر فاعلية وأكثر تعبيراً، وتأثيراً، وفاعلية في المستقبل , وتختلف وسائل الاتصال من عملية إلى أخرى، فقد تكون هذه الوسائل لفظية سواء المنطوقة مثل المحاضرة والمناقشة و الندوة والمحادثات الهاتفية، أو اتصال الكتابي مثل المذكرات وكتب رسمية وتقارير ومجلات ومنشورات ودوريات وإجراءات إدارية، وقد تكون الوسائل غير لفظية كالصور والرسوم ومما لاشك فيه إن كفاءة وسيلة الاتصال والاختيار الجيد لمعداته، ويعدان من المعوقات الأساسية لنجاح الاتصال(ماهر،1998: 26)، (حسن وآخرون،1991: 140)، (كشك،1985: 26).

د. المستقبل (Receiver):-

هو الجهة التي تستقبل الرسالة وتفك رموزها, وقد يكون المستقبل شخصاً أو مجموعة .

هـ.التغذية المرتدة (Feed Back):-

تعد التغذية المرتدة بمثابة مقياس, يتمكن المرسل من خلاله من قياس الأثر الذي تركته رسالته أو اتصاله على أفعال المرسل إليه, وسلوكه وتساعد التغذية المرتدة على إحداث مزيد من الضبط على العملية الاتصالية والقيام بعملية التبادل للمعاني بين المرسل والمستقبل. (زويلف والعضايلة , 1996: 282).

رابعاً / شروط الاتصال والتواصل الفعال.

1 -وجود لغة مشتركة ومفهومة لدي طرفي الاتصال ولا يقصد باللغة المنطوقة او المسموعة فقط بل قد تكون هذه اللغة مكتوبة أو صامتة من خلال الحركات والإيماءات لذا ينبغي أن تكون اللغة واضحة وسهلة تراعي فهم وقدرات المستقبل وتنسجم معها .

2 -حسن الإرسال والاستقبال: فالمرسل ينبغي أن يختار لغة بعناية وان تكون ألفاظه لا تحتمل معان أخرى كما ينبغي للمستقبل أن يجيد مهارات الإنصات الفعال وان يكون منتبهاً ومدركاً لمحتوي الرسالة.

3 -الثقة المتبادلة : فوجود الثقة بين الطلبة ومدرسهم تزيد من الإقبال على فهم ما يصدر عن المدرس من ألفاظ وحركات وما يسعده وما يغضبه وكذلك على المدرس أن يجيد تفهم مشاعر طلبته والوقوف على احتياجاتهم.

4 -تزويد الطلبة بالتغذية الراجعة :تعد التغذية الراجعة التي يقوم المدرس خلالها بالتعبير عن استحسانه لأداء الطلبة أثناء الموقف التعليمي من أهم أساليب التعزيز التي تحقق تواصلاً وتعلماً فعالاً.

5 -وضوح الهدف من الاتصال : إن وضوح الهدف لدى المرسل والمستقبل من عملية الاتصال يحقق الانسجام ويوفر فرص الانطلاق نحو فهم أفضل وتفاعل مناسب .

6 -تعدد قنوات الاتصال المستخدمة وتنوعها يمكن ان تزيد من قدرة التواصل وتحقيق الهدف المطلوب.

7 -توافر الجو المناسب للاتصال كون الاتصال في أجواء الأمان والراحة غير الاتصال في ظروف الخوف والقلق التي لا يمكن للمستقبل معها التركيز والانتباه. (الشافعي والفتلاوي , 2014,ص88-87)

خامساً/ أهمية الاتصال والتواصل الصفي الفعال.

تبرز أهمية الاتصال والتواصل الصفي من خلال النقاط الآتية :-

1 -جذب انتباه المتعلمين وإثارتهم لمجريات الدرس.

2 -جعل العملية التعليمية عملية تفاعلية بين أطرافها المتعددة .

3 -إيضاح محتوي الموقف التعليمي وتنظيم الخبرات .

4 -تنمية روح العمل الجماعي والاتجاهات الايجابية لدي الطلبة.

5 -تعزيز أنماط السلوك المرغوب فيه .

6 -الارتقاء بلغة التخاطب وتنمية قدرات الطلبة في الحديث والإنصات والتعبير عن مواقفهم بالطرق السليمة .

سادساً / مهارات الاتصال والتواصل في العملية التعليمية.

تنطوي عملية الاتصال التربوي الناجحة، والمؤثرة على بعض المهارات التي ينبغي توافرها في المرسل أولاً والمستقبل ثانياً، لتحقق العملية التربوية هدفها , ومن هذه المهارات:-

1 -**مهارة تحديد الأهداف التعليمية:-**

وتسبق هذه المهارة عملية الاتصال التربوي، حيث يمثل الهدف التعليمي السلوك المراد تحقيقه عند المتعلم، ولذلك برزت ضرورة تحديد الأهداف التعليمية للموقف على شكل عبارات سلوكية.

2 -**مهارة إثارة الدافعية:-** يقصد بالدافعية الرغبة في التعلم ، إذ يؤدي توافر الدافعية إلى حدوث تعلم عميق، وفعال يتحقق بوقت وجهد اقل، ويكون أثره طويل المدى, وتعد القدرة على طرح أسئلة الكثيرة والمتنوعة أحد الاساليب المهمة في عملية تفعيل الموقف الصفي وإثارة دافعية الطلبة للمشاركة والانجاز.

3- **مهارة تحديد اساليب وطرائق التدريس :-** ويقصد بالطريقة التدريسية كافة الاجراءات التي يتبعها المدرس من اجل احداث التعلم وتحقيق الاهداف المنشودة.

4- مهارات الإدارة الصفية الفعالة:-

وتعني الإدارة الصفية مجموعة من النشاطات التي يسعى المدرس من خلالها إلى ايجاد جو صفي تسوده العلاقات الاجتماعية الطيبة بينه وبين المتعلمين , أو بين المتعلمين انفسهم .

5- مهارة التخطيط:-

أن المدرس الجيد هو الذي يخطط لدرسه بشكل جيد، ويفسح المجال لإجراء بعض التغيرات التي تتطلبها الضرورة في خطته.

6- مهارة التقويم:-

يمتاز التقويم بأن له مكانة مهمة في عملية الاتصال التربوي، ومهارة التقويم عملية تشخيصية علاجية، يتعرف المقوم من خلالها على مدى التقدم الذي أحرزه المتعلم، في تحقيق الأهداف التعليمية، ومساعدته على النمو في كافة المجالات ، والتقويم عملية شاملة ومستمرة.

7- مهارة إجادة فن الخطابة والتحدث أمام الطلبة:-

قد يكون المدرس متمكنا من مادته العلمية لكنه في الوقت نفسه، يفتقد القدرة على مواجهة الطلبة، والتحدث أمامهم، فالمعلم الذي يمتلك القدرة على التحدث أمام طلبته، ويجيد فن الخطابة، سيحظى باحترام طلابه وتقديرهم له وتفاعلهم معه. (فلاتة،1988: 49)(سلامة،1996: 59-64).

سابعاً / أنماط الاتصال الصفي .

1 -اتصال ذو اتجاه واحد :ويكون بموجب هذا النمط تواصل المدرس مع طلبته من طرف واحد فالمدرس يشرح الدرس والطلبة يستمعون أو يكتبون دون أن يقدموا تغذية راجعة آو يثار نقاش حول ما طرحه المدرس ويعتبر هذا النمط هو أقل الأنماط فاعلية نظراً لسلبية دور الطالب مما يؤدي إلى ضعف فاعلية التدريس وروح المشاركة لديهم ويلجأ المدرس لهذا النمط في الأحوال التالية _الرغبة في انهاء المادة الدراسية – التخوف من فقدان السيطرة على الصف – تسلط المدرس – عدم التمكن من المادة والتخوف من فتح باب السؤال.

2 -اتصال ذو اتجاهين :في هذا النمط يتصل المدرس بالطالب والطالب بالمدرس, ويعد أكثر تطوراً وتفاعلاً وفيه يبقى المدرس هو مصدر المعرفة مع إتاحة الفرصة للطلبة بالتعبير عن آرائهم ويحدث هذا الاتصال في الحوارات التي يجريها المدرس مع الطلبة .

3 -اتصال ثلاثي الاتجاه : ويشترك في التفاعل بموجب هذا النمط كل من الطالب بالمدرس والمدرس بالطالب والطلبة مع بعضهم البعض حيث يسمح هذا النمط بنمو شخصية المتعلمين ليكونوا قادرين علي التكيف كما أنه يزيد من قدراتهم على التعبير عن أنفسهم وعن آرائهم .

4 -اتصال متعدد الاتجاهات : يكون هذا الاتصال في المواد الدراسية التي تحتاج الي تدريبات عملية أو مختبرية أو ورش عمل او مجموعات التعلم وبموجب هذا النمط تتسع دائرة الاتصال والتواصل بين الطلبة أنفسهم ويكون دور المدرس مرشداً وموجهاً ومنظماً لهذا التواصل ويعتبر هذا النوع أكثر الأنماط صعوبة ويحتاج إلى مهارة عالية من المدرس في إدارته وإلا تحولت المواقف التعليمية إلى فوضى مما يؤثر سلباً على الانضباط الصفي .

ثامناً / أشكال التواصل الصفي .

أ – الاتصال اللفظي : ويقصد به تواصل طرف الاتصال من خلال التعبيرات اللفظية المباشرة , ويعتبر التفاعل الصفي اللفظي احد الوسائل الرئيسية للتعلم في كل المراحل التعليمية كما انه يساعد المدرس في التعرف على مدى نجاحه في توفير المناخ الدراسي الذي يؤدي إلي تعلم أفضل .

ب -الاتصال غير اللفظي : وهو كافة الرسائل أو المعاني التي تم نقلها دون استخدام الألفاظ مثل تعابير الوجه وحركات الأيدي ونظرات العينين ولغة التواصل المكاني ,ويعتبر هذا النوع من التواصل أبلغ وأسرع أثراً في المتعلم كما أنه يحتاج إلى مهارات عالية من المدرس .(الشافعي ,2014,ص88-94)

تاسعاً / معوقات الاتصال والتواصل .

أشار العديد من الباحثين الى معوقات عملية الاتصال والتواصل لدرجة أنه أصبح من الصعب حصرها، لأن هذه المعوقات قد تحدث في أي مرحلة من مراحل الاتصال والتواصل، وفي أي وقت من أوقاته، وقد تنتج هذه المعوقات عن المرسل أو الرسالة أو المستقبل أو قناة الاتصال أو الظروف البيئية والخارجية المحيطة بالعملية ، ويقصد بمعوقات الاتصال جميع المؤثرات التي تؤثر سلباً على العملية الاتصالية أو تمنع عملية تبادل المعلومات أو الافكار بين المرسل والمستقبل أو تعطلها أو تؤخر وصولها أو تشوه معناها أو تقلل من كفاءة وفاعلية عملية الاتصال والتواصل , وبالتالي تسهم في عدم تحقق الاهداف المنشودة. (عليان وسلامة، ,2002,ص158)

المحور الثاني/ دراسات سابقة .

تعد الدراسات السابقة من المرتكزات الأساسية التي تهيئ للباحث إطاراً فكرياً ينطلق منه لرسم ملامح دراسته وتوجيهها نحو تحقيق اهدافها، والتي من خلالها يمكن وضع الأطر الواضحة والكفيلة للإلمام بموضوع

الازمات الجامعية واستراتيجيات مواجهتها ، وفيما يأتي عرض لعدد من الدراسات السابقة التي أتيحت أمام الباحثان والمتعلقة بموضوع الدراسة الحالية) .

أ- عرض الدراسات السابقة.

1- دراسة الأسمر (2000)

(مدى توافر مهارات الاتصال الفعال لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية والخاصة في إربد)

هدفت الدراسة التعرف إلى مستوى توافر مهارات الاتصال الفعال لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية والخاصة في محافظة اربد، وقد تكونت عينة الدراسة من (550) معلماً ومعلمة موزعين على مديريتي تربية إربد الأولى والثانية، وطوِّرت استبانة مكونة من (64) فقرة وزعت على أربعة مجالات هي: الا ستماع، والتحدث، والقراءة، والكتابة. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن مهارات الاتصال الفعال متوافرة بدرجة كبيرة ما بين المديرين ومعلميهم في المدارس الحكومية والخاصة في محافظة اربد، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لتوافر مهارات الاتصال الفعال لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية والخاصة باختلاف متغيرات (ملكية المدرسة، الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة).

2- دراسة سمارة (2010)

درجة توافر مهارات الاتصال الفعّال لدى معلمي اللغة العربية في مدارس وكالة الغوث في الأردن من وجهة نظر الطلاب وعلاقتها بتحصيلهم

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى درجة توافر مهارات الاتصال الفعّال لدى معلمي اللغة العربية في مدارس وكالة الغوث في الأردن من وجهة نظر الطلاب وعلاقتها بتحصيلهم. وقد بلغت عينة الدراسة (317) طالباً من مجتمع الدراسة والبالغ عدده (3766) طالباً، وقد قام الباحثان بتطوير استبانة تقيس درجة امتلاك معلمي اللغة العربية لمهارات الاتصال وفق مقياس "ليكرت" الخماسي، وتكونت الاستبانة من جزأين: الجزء الأول: تضمن البيانات التي تتعلق بالطالب، والجزء الثاني: تضمن مجالات مهارات الاتصال الفعّال الستة والبنود المدرجة تحتها، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: أن درجة ممارسة معلمي اللغة العربية للمرحلة الأساسية العليا في مدارس وكالة الغوث لمهارات الاتصال الفعّال من وجهة نظر الطلاب كانت مرتفعة، كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة توافر مهارات الاتصال الفعّال لدى معلمي اللغة العربية من وجهة نظر طلابهم وفقاً لتحصيلهم الدراسي، ولصالح الطلاب ذوي التحصيل المرتفع، وفي ضوء هذه النتائج أوصت الدراسة بعدد من التوصيات.(سمارة , 2010)

3- دراسة الشريفي والناظر (2013)

درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية الاردنية في محافظة عمّان لمهارات الاتصال وعلاقتها بمستوى الثقة في مدارسهم من وجهة نظر المعلمين.

اجريت الدراسة في المملكة الاردنية الهاشمية وكانت ترمي الى معرفة درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية الاردنية في محافظة عمان لمهارات الاتصال وعلاقتها بمستوى الثقة في مدارسهم من وجهة نظر المعلمين , وقد تكونت عينة الدراسة من (350) معلماً ومعلمة , وقد استخدم الباحثان الاستبانة كأداة لقياس مهارات الاتصال والتي تكونت من (40) فقرة موزعة على خمسة مجالات وكذلك تم استخدام مقياس الثقة بالنفس المكون من (28) فقرة موزعة على ثلاث مجالات ,ولتحليل البينات تم استخدام الرزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وقد توصلت الدراسة الى ان درجة ممارسة المديرين لمهارات الاتصال كانت مرتفعة بشكل عام ولكل المهارات وان مستوى الثقة بالنفس في المدارس الثانوية كان متوسطاً بشكل عام ولكل مجال من مجالات الدراسة الثلاثة , وكذلك بينت نتائج الدراسة ان هنالك علاقة ذات دلالة احصائية بين درجة ممارسة مهارات الاتصال والثقة بالنفس . (الشريفي والناظر ,2013, ص187-216)

4- دراسة عبد الجواد وقنديل (2013)

مهارات الاتصال والتواصل التربوي لدى مشرفي التربية العملية في كلية التربية بجامعة الأقصى

هدفت الدراسة إلى تعرف مستوى ممارسة مشرفي التربية العملية لمهارات الاتصال والتواصل التربوي في كلية التربية بجامعة الأقصى، وتعرّف الفروق بين متوسطات تقديرات الطلبة لممارسة مشرفيهم لتلك المهارات، والتي تعزى لمتغيرات(الجنس، والتخصص، والحالة الوظيفية) كما هدفت إلى تعرف معوقات الات صال والتواصل التربوي لدى المشرفين من وجهة نظر طلبتهم، والمقترحات التي يقدمها الطلبة لتفعيل ممارسة المشرفين تلك المهارات، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، واستخدما أداتين للدراسة الأولى: استبانة مهارات الاتصال والتواصل التربوي التي وزِّعت على عينة عشوائية قدرها) 297 (طالباً وطالبة والتي تمثل 29 % من مجتمع الدراسة والثانية(استمارة مقابلة) وزعت على(52) طالباً وطالبة لمعرفة معوقات الاتصال التربوي ومقترحات الطلبة لتفعيلها , ومن أهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة هي:-

1- أن نسبة تقديرات الطلبة المعلمين لممارسة المشرفين لمهارات الاتصال والتواصل التربوي في المجال الأول)الاتصال الشفوي(بلغت ،78.8% أما التواصل الكتابي فبلغت نسبة تقديراتهم ،72% أما التواصل

الإيمائي والحركي فبلغت 61.3 %، كما بينت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات الطلبة تعزى لمتغيرات(الجنس، والتخصص، والحالة الوظيفية) للمشرف التربوي.

2 – كما حددت الدراسة بعض معوقات الاتصال والتواصل التربوي وبعض المقترحات لتفعيلها من وجهة نظر الطلبة.(عبد الجواد وقنديل,2013, ص175–211)

ب– جوانب الافادة من الدراسات السابقة .

تتلخص نواحي الإفادة من الدراسات السابقة بالآتي:

1 -دعم مشكلة البحث وتجسيد أهميتها. 6– عرض النتائج وكيفية تفسيرها.

2 -اختيار الإطار النظري للبحث وتنظيمه. 7– اختيار مصادر ومراجع البحث.

3 -اختيار المنهج المناسب لتحقيق أهداف البحث .

4 -اختيار الوسائل الإحصائية المناسبة.

5– بناء أداة البحث ومن ثم تطبيقها.

الفصل الثالث (منهج البحث وإجراءاته)

يعرض الباحثان في هذا الفصل الإجراءات التي اتبعت في تحقيق أهداف البحث وعلى النحو الاتي:–

أولاً / منهج البحث.

أن المنهج المناسب لتحقيق اهداف البحث الحالي هو المنهج الوصفي الذي يعرف بأنه " المنهج الذي يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع , ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً من خلال التعبير النوعي الذي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها , أو التعبير الكمي الذي يعطي وصفاً رقمياً يوضح مقدار وحجم الظاهرة. (عباس وآخرون ,2011 , ص74)

ثانياً/ مجتمع البحث.

يتحدد مجتمع البحث الحالي بجميع طلبة قسم التاريخ (الدراسة الصباحية) في كلية التربية للعلوم الانسانية للعام الدراسي (2017– 2018) والبالغ عددهم (438) طالباً وطالبة ، والجدول (1) يوضح حجم مجتمع البحث موزعين بحسب الصف والنوع .

جدول (1)

(مجتمع البحث موزعين بحسب الصف والنوع)

الصف	النوع		المجموع	النسبة المئوية
	ذكور	اناث		
الاول	**63**	**130**	**193**	**%44**
الثاني	**54**	**50**	**104**	**%24**
الثالث	**51**	**43**	**94**	**%21**
الرابع	**16**	**31**	**47**	**%11**
المجموع	**184**	**254**	**438**	**%100**

ثالثاً/ عينة البحث.

يعد استخدام العينات من الوسائل الاقتصادية التي تخفض تكلفة البحث العلمي في مجال الدراسات الانسانية والاجتماعية , ويمكن تعريف العينة بانها" مجموعة الوحدات التي تم اختيارها من مجتمع الدراسة لتمثل هذا المجتمع في البحث محل الدراسة".(سليمان , 2009, ص76) وتقسم عينة البحث الحالي على نوعين هما :-

1 -عينة (البحث الأساسية)

بعد أن تم جمع المعلومات المتعلقة بالمجتمع الإحصائي للبحث والمتمثل بجميع طلبة قسم التاريخ في كلية التربية للعلوم الانسانية والبالغ عددهم (438) طالباً وطالبة , اختار الباحثان منهم وبالطريقة الطبقية عينة بلغ حجمها(120) طالباً وطالبة وهذا العدد يشكل نسبة (27%) من نسبة المجتمع الاصلي والجدول (2) يبين ذلك.

جدول(2)

(يبن عينة البحث الاساسية موزعين بحسب الصفوف والنوع)

ت	الصف	عدد الطلبة		المجموع
		ذكور	اناث	
1	الاول	17	35	52
2	الثاني	15	14	29
3	الثالث	14	12	26
4	الرابع	4	9	13
المجموع		50	70	120

2- عينة (التحليل الإحصائي).

لغرض التأكد من صدق وثبات أداة البحث فقد اختار الباحثان عينة لإجراء عملية التحليل الإحصائي بلغ عددها (100) طالباً وطالبة من خارج عينة البحث الاساسية وهذا العدد يشكل نسبة (29%) من مجتمع البحث .

رابعاً / أداة البحث.

بما أن البحث الحالي يرمي إلى معرفة درجة امتلاك تدريسيي قسم التاريخ في كلية التربية للعلوم الانسانية لمهارات الاتصال والتواصل من وجهة نظر الطلبة , لذا فأن الاستبانة هي الأداة المناسبة لتحقيق ذلك الهدف ؛ إذ تُعد الاستبانة من بين أكثر أدوات جمع البيانات والمعلومات ذات العلاقة بمشاعر الافراد وسلوكهم ودوافعهم واتجاهاتهم ازاء موضوع معين.(العزاوي, 2008,ص131)

خطوات بناء أداتا البحث.

1 +الإفادة من الأدبيات والدراسات السابقة ذات العلاقة بمتغيرات البحث الحالي .

2 -الاطار النظري المتعلق بمهارات الاتصال والتواصل.

خبرة الباحثان كونهما تدريسيان في كلية التربية للعلوم الإنسانية تخصص طرائق تدريس وقد تكونت أداة البحث بصيغتها الأولية من (30) فقرة , موزعة على مجالين .

الخصائص السيكومترية للأداة .

يرى أبو علام (2001) الى أن هنالك خاصيتان أساسيتان لابد من توافرهما في أدوات جمع البيانات وهما الصدق والثبات وبدون تلك الخائص والصفات لا يمكن الوثوق في قدرة الأداة على قياس ما صممت

لأجله ولا بدقة النتائج التي تم الوصول إليها.(ابو علام , 2011,ص465) وسوف يتم توضيح تلك الخصائص على النحو الآتي :-

1 - الصدق (Validity)

للتأكد من مدى دقة الأداة في تمثيل الظاهرة التي تنتمي إليها فقد عرضت الاداة بصيغتها الأولية على مجموعة من الخبراء والمختصين بلغ عددهم (10) خبراء , لبيان آرائهم وملاحظاتهم في صلاحية الفقرات والمجال الذي تنتمي اليه؛ واعتمدت نسبة (80%) من الاتفاق بين الخبراء كحد ادنى لقبول الفقرة ؛ وقد حصلت جميع الفقرات على رضا وقبول الخبراء, وبذلك بقي عدد الفقرات النهائي (30) فقرة موزعة على مجالين والجدول (3) يوضح مكونات الاداة.

جدول (3)

يبين مجالات وعدد فقرات اداة قياس مهارات الاتصال والتواصل.

ت	اسم المجال	عدد الفقرات
1	المهارات اللفظية	**14**
2	المهارات غير اللفظية	**16**
المجموع		**30**

2- الثبات (Reliability)

يشير مفهوم الثبات الى الاستقرار والاتساق بين فقرات الاداة .(الجابري وصبري, 2015,ص215) وقد حُسبَ الثبات بطريقتين هما:

- **طريقة التجزئة النصفية (Split-Half)**

حُسب الثبات باستخدام طريقة التجزئة النصفية (Split-Half) من خلال الرجوع إلى درجات عينة التحليل الاحصائي, إذ حسبت درجة النصف الأول من الأداة ودرجات النصف الثاني , من خلال تجزئة الأداة إلى نصفين واعتبرت الفقرات ذات الأرقام الفردية هي فقرات النصف الأول والفقرات ذات الأرقام الزوجية هي فقرات النصف الثاني , وتم حساب الارتباط بين النصفين عن طريق استخدام معامل ارتباط (بيرسون) , وقد بلغت قيمة الارتباط (0.76) , وعند استخدام معادلة (سبيرمان – براون) لتصحيح قيمة معامل الثبات فقد بلغت قيمته (0.86) وهذه النتيجة تدل على أن الأداة تتمتع بدرجة عالية من الثبات تطمئن الباحثان في حال تطبيقها على العينة الاساسية .

- طريقة الفا – كرونباخ **(Cronbach's Alpha)**

استخرج معامل الثبات بطريقة ألفا – كرونباخ لكل مجال من مجالات الاداة وكذلك للأداة ككل, والجدول (4) يوضح ذلك .

جدول(4)

يمثل درجات معامل ثبات (ألفا – كرونباخ)

ت	المجال	عدد الفقرات في البعد	معامل ألفا – كرونباخ
1	الاول	14	0.906
2	الثاني	16	0.922
المجموع	الاداة ككل	30	0.933

يتضح من الجدول اعلاه أن معامل الثبات الكلي للأداة بلغ (0.933) وهذا يؤكد أن الأداة تتمتع بدرجة عالية من الثبات تطمئن الباحثان عند تطبيقها على عينة البحث الأصلية .

خامساً / تطبيق أداة البحث على عينة البحث الاساسية.

بعد الانتهاء من اجراءات البحث والتأكد من خصائص الأداة السكيومترية , طبقت أداة البحث على العينة المشمولة بالبحث والبالغ عددها (120) طالباً وطالبة في يومي الاربعاء والخميس الموافقين (20-2018/2/21). وبعد الانتهاء من تطبيق الاداة تم تحليل نتائجها لمعرفة النتائج النهائية للبحث .

سادساً/ الوسائل الإحصائية.(Statistical Means)

لمعالجة بيانات البحث استعملت وسائل إحصائية وصفية وتحليلية عن طريق الاستعانة بالرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) .

سابعاً / تفريغ بيانات أداة البحث.

بعد الانتهاء من جمع الاستبانات من أفراد عينة البحث تم تفريغ بياناتها في البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) وذلك لإجراء العمليات الإحصائية المناسبة لتحقيق أهداف البحث , وبما أن كل فقرة (استراتيجية) من فقرات أداة البحث تضم ثلاثة بدائل متدرجة فقد تمت عملية تفريغ البيانات من خلال إعطاء وزن (درجة) لكل بديل من البدائل الثلاثة وعلى النحو الآتي .

جدول (5)

أوزان بدائل الإجابة عن فقرات أداة البحث .

ت	البدائل	الأوزان

1	تتوافر بدرجة كبيرة	3
2	تتوافر بدرجة متوسطة	2
3	تتوافر بدرجة قليلة	1

وتحسب الدرجة الكلية لكل فرد وفقاً للبدائل المختارة من قبله ومن خلال جمع الدرجات الخاصة بكل فقرات الاداة البالغة (30) فقرة, وبذلك تراوح المدى النظري لدرجات افراد العينة ما بين (90) درجة وتمثل الحد الأعلى للاستجابة و(30) درجة وتمثل الحد الادنى للاستجابة .

(الفصل الرابع (عرض النتائج وتفسيرها)

يتضمن هذا الفصل عرضاً وتحليلاً للنتائج التي توصل إليها البحث ومن ثم مناقشة وتفسير تلك النتائج في ضوء أهداف البحث, ولتسهيل تفسير النتائج التي توصل اليها البحث الحالي فقد حولت الدرجات الخام الى درجات معيارية لتحديد مستوى درجة امتلاك تدريسي قسم التاريخ لمهارات الاتصال والتواصل وعلى النحو الاتي:-

1 -تم تحويل درجات أوزان بدائل الاجابة عن فقرات اداة الدراسة الى مستويات معيارية والجدول (6) يوضح ذلك.

جدول (6)

الحكم على درجة امتلاك تدريسي قسم التاريخ لمهارات الاتصال التواصل

المستويات	الوزن المئوي	التقدير في الاستبانة
1 – 1,66	% 34 -% 5 6	تتوافر بدرجة قليلة
1,67 – 2,33	% 56,10 - % 78	تتوافر بدرجة متوسطة
2,34 – 3	%78,10 -% 100	تتوافر بدرجة كبيرة

2 -لتحديد درجة امتلاك تدريسي قسم التاريخ لمهارات الاتصال والتواصل من وجهة نظر الطلبة, تم إيجاد قيم المتوسطات الحسابية والأوزان المئوية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات البالغة (30) فقرة, وفي ما يأتي عرض لنتائج الدراسة وبحسب اهدافها.

اولاً / نتائج البحث الخاصة بالهدف الأول والذي ينص على(التعرف على درجة امتلاك تدريسي قسم التاريخ لمهارات الاتصال والتواصل من وجهة نظر الطلبة).

ومن اجل التحقق من هذا الهدف , تم استخراج قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان المئوية لكل فقرة من فقرات الاداة والبالغة (30) فقرة , والجدول (7) يوضح ذلك .

جدول (7)

(المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان المئوية لكل استراتيجية من الاستراتيجيات) .

ت	مهارات الاتصال والتواصل اللفظية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن المئوي	تقدير المستوى
1	يستخدم عبارات الثناء والمدح على الأعمال والسلوكيات الايجابية	2.1	0.735402	%70	متوسطة
2	يبتعد عن التهديد للأعمال غير المنجزة والسلوكيات السلبية	2.04	0.66884	%68	متوسطة
3	يبدي ثقته بقدرات وامكانيات الطلبة	2.18	0.628896	%72.66667	متوسطة
4	يثني على الطلبة امام الزملاء	2.38	0.666701	%79.33333	كبيرة
5	يستخدم عبارات النقد البناء	2.4	0.571429	%80	كبيرة
6	يعبر عن استحسانه لما يجيده الطلبة	2.26	0.723089	%75.33333	متوسطة
7	يحترم أسئلة الطلبة ولا يرفضها.	1.8	0.699854	%60	متوسطة
8	ينوع في نبرة ودرجة صوته	1.86	0.639196	%62	متوسطة
9	الاستجابة للطلبة بتعاطف.	1.84	0.738448	%61.33333	متوسطة
10	يتقبل وجهة نظر الطلبة.	1.8	0.728431	%60	متوسطة
11	يعطي الطلبة الوقت الكافي للتفكير في السؤال المطروح قبل اختيار الطالب المجيب.	1.96	0.72731	%65.33333	متوسطة
12	يتجنب السخرية من افعال واقوال الطلبة	2.14	0.756199	%71.33333	متوسطة
13	يحرص على ازالة وتقليل المؤثرات الخارجية التي تشتت انتباه الطلبة	2.12	0.746147	%70.66667	متوسطة
14	اعطاء الطلبة الوقت الكافي لأبداء آرائهم	2.32	0.652781	%77.33333	متوسطة

	مهارات الاتصال والتواصل غير اللفظية				
15	يستخدم لغة الجسد لإظهار الاهتمام وتشجيع الطلبة على الاستمرار	2.16	0.618095	%72	متوسطة
16	يصغي لحديث الطلبة جيداً ويشعرهم بأهمية ما يقولون.	2.28	1.471359	%76	متوسطة
17	يدعم الطلبة بإيماءات وحركات مشجعة أثناء الشرح	2.2	0.606092	%73.33333	متوسطة
18	يوظف من خلال الحركات والايماءات التغذية المرتدة للطلبة	2.1	0.707107	%70	متوسطة
19	ينظر الى الطلبة باهتمام وتركيز عند قيامهم بالشرح	2.04	0.754848	%68	متوسطة
20	يظهر الابتسامة على وجهه عندما يقوم بالتدريس	2.1	0.707107	%70	متوسطة
21	يغمض عيناه احيانا تعبيراً عن رضاه	2.16	0.680936	%72	متوسطة
22	يومي برأسه الى الاسفل ليؤكد صحة ما يقوله الطلبة	2.18	0.628896	%72.66667	متوسطة
23	الإيماء بالرأس شمالاً ويساراً ليدلل على عدم رضاه	1.94	0.71171	%64.66667	متوسطة
24	يستخدم اليد مع ضم الاصابع اليها للإشارة الى التروي وعدم الاستعجال	2.34	0.626295	%78	كبيرة
25	الاصغاء الى اراء الطلبة دون مقاطعة	2.42	0.574634	%80.66667	كبيرة
26	يصغي جيداً لما يقوله الطلبة	2.12	0.689276	%70.66667	متوسطة
27	يستخدم الفاظاً تشعر المتعلمين بالاحترام والتقدير	2.22	0.648074	%74	متوسطة
28	يتحدث بسرعة مقبولة وبكلمات واضحة تناسب مستويات المتعلمين	2.02	0.742033	%67.33333	متوسطة

29	يشجع المتعلمين على طرح الاسئلة والاستفسار	2.16	0.618095	%72	**متوسطة**
30	يصمت لإعطاء الطلبة فرصة استيضاح الامور الغامضة	1.96	0.698687	%65.33333	**متوسطة**
	المجموع	2.12	0.705532	%70.66667	**متوسطة**

يتضح من الجدول (7) أن تدريسي قسم التاريخ في كلية التربية للعلوم الانسانية يمتلكون مهارات الاتصال والتواصل وبدرجة متوسطة على وفق المستويات المعيارية التي حددها الباحثان لتقدير المستوى وكما مبين في الجدول (6), إذ بلغ المتوسط الحسابي العام لاستجابات أفراد العينة على فقرات الأداة (2.12) والانحراف المعياري بلغ (705532 .0) والوزن المئوي (70.6666 %) , وهذه النتيجة تشير إلى أن تدريسي قسم التاريخ يمتلكون مهارات الاتصال والتواصل وبدرجة متوسطة وهي نتيجة تعكس واقع التدريس في قسم التاريخ في كلية التربية للعلوم الانسانية المتمثل بضعف العلاقات الانسانية التي تربط الطلبة بأعضاء هيئة التدريس والذي ترتب عليه ضعف مهارات الاتصال والتواصل بين الطرفين, ولكون كلية التربية من الكليات التي تهتم بأعداد مدرسي المستقبل فانه ينبغي على اعضاء هيئة التدريس فيها امتلاك مهارات الاتصال والتواصل واستعمالها بشكل كبير كونها من المهارات التي يجب على مدرسي المستقبل (مخرجات كلية التربية) اكتسابها وتجسيدها على ارض الواقع اثناء الخدمة في المدارس الثانوية او على الاقل في مرحلة التطبيق الجمعي في المدارس الثانوية ويرجع الباحثان السبب في هذه النتيجة الى :-

1. ضعف الاهتمام بإقامة العلاقات الانسانية بين اعضاء هيئة التدريس والطلبة .
2. تمسك بعض اعضاء هيئة التدريس بالأساليب التقليدية في التدريس .
3. ضعف استخدام وتوظيف التكنولوجيا في التدريس الجامعي .

ثانياً/ نتائج البحث الخاصة بالهدف الثاني والذي ينص على(التعرف على الفروق في مهارات الاتصال والتواصل التي يمتلكها اغضاء هيئة التدريس في كلية التربية للعلوم الانسانية من وجهة نظر الطلبة ترتيب الاستراتيجيات بحسب درجة ممارستها).

ومن اجل التحقق من هذا الهدف , تم استخراج المتوسطات الحسابية الانحرافات المعيارية بحسب متغير الجنس (ذكور – اناث) , فتبين إن المتوسط الحسابي لدرجة العينة المختارة من الذكور(62,33) درجة وبانحراف معياري (7,88)، في حين كان المتوسط الحسابي لدرجة العينة المختارة من الإناث (64,31)

درجة وبانحراف معياري (8,68)، وعند اختيار معنوية الفروق بين متوسطي درجات الإناث والذكور باستخدام الاختبار التائي لعينتين مستقلتين(t-test) وجد بان القيمة التائية المحسوبة تساوي (0,799) وعند مقارنتها بالقيمة التائية الجدولية البالغة (2)عند مستوى دلالة(005) وبدرجة حرية (48) ، تبين أن القيمة التائية المحسوبة اقل من القيمة التائية الجدولة ، أي إنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين عينتي البحث تعزى لمتغير الجنس والجدول (7) يوضح ذلك . والجدول (8) يوضح ذلك .

جدول (8)

(نتائج اختبار دلالة الفروق بين متوسط درجاتافراد عينة البحث **من (الذكور والاناث)**

الجنس	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	القيمة التائية		الدلالة المعنوية
					المحسوبية	الجد ولية	
ذكور	18	62,33	7,88	48	0,799	2	غير دالة
اناث	32	64,31	8,68				

يتضح من الجدول (7) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة على فقرات أداة الدراسة تعزى لمتغير الجنس ويعد هذا مؤشراً مهما على أن اعضاء هيئة التدريس في في قسم التاريخ يمارسون مهارات الاتصال والتواصل بشكل متساوي مع جميع الطلبة بغض النظر عن نوعهم , ويعتقد الباحثان أن سبب استجابة أفراد العينة على فقرات الاستبانة بهذا الشكل يعود إلى أن افراد عينة البحث يحملون نفس الافكار والمعتقدات اتجاه ما يمتلكه تدريسي التاريخ في جامعة كربلاء من مهارات الاتصال والتواصل .

(الفصل الخامس(الاستنتاجات والتوصيات والمقترحات)

اولا / الاستنتاجات.

1 - يعد التعليم الجامعي وفي كل دول العالم صمام أمان المجتمعات.

2 - يمكن عد موضوع مهارات الاتصال والتواصل في التعليم الجامعي من الموضوعات المهمة التي ترتكز على اقامة العلاقات الانسانية السليمة بين اعضاء هيئة التدريس والطلبة .

3 - .للاتصال اهمية بالغة في حياة كافة الافراد.

4 - يعد اعضاء هيئة التدريس الركن الاساس في نجاح العملية التدريسية.

5 - ان الاتصال والتواصل عملية فكرية ووجدانية ومهارية بين الافراد .

ثانيا / التوصيات.

1 – ضرورة توجيه اعضاء هيئة التدريس على استخدام مهارات الاتصال والتواصل في العملية التعليمية.

2 – على الجامعة أن تشجع اقامة المؤتمرات والندوات وورش العمل التي تهتم بتمية مهارات الاتصال والتواصل لدى اعضاء هيئة التدريس .

3 – على الجامعة ان توفر الاجهزة الضرورية لتحسين بيئة التعلم والتي تساعد على ممارسة مهارات الاتصال والتواصل في العملية التعليمية.

4 – العمل على ازالة كل ما يعيق عملية الاتصال والتواصل بين اعضاء هيئة التدريس وبين طلبتهم.

ثالثا / المقترحات.

1 – اجراء دراسة مماثلة للدراسة الحالية على جامعات عراقية اخرى .

2 – اجراء دراسة لمعرفة مدى امتلاك القيادات الادارية في جامعة كربلاء لمهارات الاتصال والتواصل.

3 – اجراء دراسة لمعرفة العلاقة بين الانماط القيادية ومهارات الاتصال والتواصل .

4 – اجراء دراسة مقارنة بين تدريسيي قسم التاريخ وبقية تدريسيي الكلية .

المصادر والمراجع

1. أبو أصبع، صالح خليل (1998):العلاقات العامة والاتصال الإنساني ، الطبعة الأولى، عمان، دار الشروق.
2. أبو الرب، احمد محمود(1990): أسس تعليم المهارات، مجلة رسالة المعلم، مجلد(31) العدد(4) مطابع دار الشعب، الأردن اربد.
3. أبو زينة، فريد كامل (1985): الرياضيات مناهجها وأصول تدريسها , المجلة العربية للعلوم الإنسانية، ط2، مجلد 6، العدد(21)، دار الدراسة الثانوية، عمان.
4. الأسمر، هنادي (2000) مدى توافر مهارات الاتصال الفعال لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية والخاصة في إربد , رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، اربد، الأردن.
5. امطانيوس , ميخائيل (1997) القياس والتقويم في التربية , منشورات جامعة دمشق , دمشق,

سوريا.

6. بدوي, احمد زكي(1986): معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية, ط1, مكتبة لبنان للطباعة, بيروت.
7. بلوم، بنيامين وآخرون (1983) تقييم تعلم الطالب التجميعي والتكويني، ترجمة محمد أمين المفتي وآخرون، دار ماكجدوهيل للنشر، الطبعة العربية، القاهرة, مصر.
8. الحديثي, زينات فاضل(1997): اثر برنامج تدريبي لتطوير مهارات الاتصال الإرشادية في المقابلة, أطروحة دكتوراه الجامعة المستنصرية, كلية التربية, بغداد.
9. حسن ،محمد حربي واخرون (1991): العلاقات العامة: المفاهيم والتطبيقات ، الموصل ، دار الحكمة للطباعة والنشر .
10. حمدان, محمد زياد(1986): الاتصال في التربية عناصره وأساليبه ومؤثراته, عمان, دار التربية الحديثة.
11. الحموي, شريف(2004): مهارات الاتصال, عمان, دار يافا العلمية للنشر والتوزيع.
12. الحناوي, محمد صالح, واخرون(1999), أساسيات السلوك التنظيمي, الإسكندرية, الدار الجامعية.
13. الخرابشة, عمر محمد عبد الله(2001): بناء برنامج تدريبي لتطوير عملية الاتصال الإداري للعاملين في الجامعات الأردنية الرسمية في ضوء كفايتهم الإدارية, جامعة بغداد, العراق.
14. داوود, نسيمة, وفريجات شيرين(1997): العلاقة بين مهارات الاتصال لدى المرشد وجنسه وعدد سنوات خبرته وفاعليته في تقديم خدمات الإرشاد كما يراها المسترشدون, مجلة دراسات, العلوم التربوية, الجامعة الأردنية, المجلد(24), العدد الأول/ آذار.
15. الدعس ,عليان عبدالله(2009) معوقات الاتصال والتواصل التربوي بين المديرين والمعلمين بمدارس محافظة غزة وسبل مواجهتها , رسالة ماجستير غير منشورة , كلية التربية , جامعة غزة, فلسطين .
16. راجح, احمد عزت(1966): أصول علم النفس, ط6, الدار القومية للطباعة.
17. الراشدان,عبد الله وجعنيني, نعيم(1997): المدخل إلى التربية والتعليم, ط1, الإصدار الثاني, عمان, دار الشروق للنشر والتوزيع.

18. زويلف, مهدي حسن, والعضالية, علي محمد عمر (1996): ادوار منظمة نظريات وسلوك, ط1, عمان, دار مجدلاوي.

19. زيتون, محمد عايش(1994): أساليب تدريس العلوم, ط1, الجامعة الأردنية, كلية العلوم التربوية, عمان.

20. سلامة, عبد الحافظ محمد(1996) وسائل الاتصال والتكنولوجيا في التعليم, ط1, عمان, دار الطباعة والنشر.

21. الشريفي, عباس وملك الناظر (2013) درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية الاردنية في محافظة عمّان لمهارات الاتصال وعلاقتها بمستوى الثقة في مدارسهم من وجهة نظر المعلمين, مجلة العلوم التربوية والنفسية , المجلد (14) العدد(1) مملكة البحرين.

22. الضبع, ثناء يوسف(2001): تعليم المفاهيم اللغوية والدينية لدى الأطفال, ط1, دار الفكر العربي القاهرة.

23. الطوبجي, حسين حمدي(1988): وسائل الاتصال والتكنولوجيا في التعلم, ط10, الكويت, دار القلم.

24. عباس, علي بركات, عبد الله عزت(1997): مدخل إلى علم الإدارة, ط1, عمان, دار النظم.

25. عبد الجواد ,اياد ابراهيم و انيسة عطية قنديل (2013) مهارات الاتصال والتواصل التربوي لدى مشرفي التربية العملية في كلية التربية بجامعة الأقصى , مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية , المجلد الاول – العدد(2) , فلسطين.

26. عبد الرحمن، سالم عبد الجبار (1997): هندسة الاتصال البشري وأثرها في الموقف التربوي العلمي، مجلة التربية قطر،ع23 ، كانون الأول.

27. عبد الهادي, نبيل وآخرون(2003): مهارات في اللغة والتفكير, ط2, دار المسيرة للنشر والتوزيع, عمان.

28. علي فرح سمارة (2010) درجة توافر مهارات الاتصال الفعّال لدى معلمي اللغة العربية في مدارس وكالة الغوث في الأردن من وجهة نظر الطلاب وعلاقتها بتحصيلهم , رسالة ماجستير غير منشورة جامعة البلقاء التطبيقية في الاردن.

29. عليان ، روحي مصطفى والدبس, محمد عبد(1999), وسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم, ط1, دار صفاء للنشر والتوزيع ,عمان, الاردن .

30. عليان، ربحي وسلامة، عبد الحافظ (2002) , إدارة مراكز مصادر التعلم ، ط 1 اليازوري للطباعة والنشر، عمان, الاردن.

31. عودة, محمود(1980) أساليب الاتصال والتغير الاجتماعي, دار النهضة العربية, جامعة عين الشمس, القاهرة.

32. فلاتة, مصطفى محمد عيسى(1988): المدخل إلى التقنيات الحديثة في الاتصال والتعليم, الرياض, عمادة شؤون المكتبات, جامعة الملك سعود.

33. القلعاوي, هناء موسى(1984): تحليل تتابع المهارات للتصميمات المطبوعة بالاستنسيل باستخدام أسلوب النظم, رسالة ماجستير غير منشورة كلية التربية الفنية, جامعة حلوان, جامعة مصر.

34. كشك محمد بهجت(1985): الاتصال ووسائله في الخدمة الاجتماعية, المكتب الجامعي الحديث, الإسكندرية.

35. الكلوب , عبد الرحيم (1999) التكنولوجيا في عملية التعليم والتعلم ,ط2, دار الشروق للطباعة والنشر , الاردن .

36. ماهر, احمد (1998): كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال, الإسكندرية, مركز التنمية الإدارية.

37. المصالحة, محمد حمدان(1996): الاتصال الأساسي مقترب نظري وتطبيقي,ط1, عمان, دار وائل للنشر.

38. النعيمي, محمد عبد العال وآخرون(2009) طرق ومناهج البحث العلمي , ط1, دار الوراق للنشر والتوزيع , عمان , الاردن .

39. يونس, فتحي علي (1995): اللغة والتواصل الاجتماعي, دار القلم للطباعة ولنشر ,الكويت.

40. Cohen, L, Manion, L. and Morrison, K .(2005) Research Methods in Education. Fifth edition. London, Taylor & Francis e-Library

41. Ebel ,Robert (1972) Essential of education measurement .2end,prentice Hall, Engle .Wood Clift's, New Jersey.

42. Locker: Kitty O. Business And Ministrative Communication (Home Wood, Irwin,1989).

43. Martin ,Jack, "confusions in psychological skills traning " journal of counseling & develobment , published by the American for counseling and development ,VOI,68, NO.4,1990.

ملحق (1)

أسماء الخبراء والمحكمين مرتبة بحسب الحروف الهجائية واللقب العلمي

ت	الاسم	اللقب العلمي	الاختصاص	مكان العمل
1	اوراس هاشم الجبوري	أُستاذ	طرائق تدريس	كلية التربية للعلوم الانسانية/ جامعة كربلاء
2	احمد عبد الحسين عطية	أستاذ	علم النفس التربوي	كلية التربية للعلوم الانسانية/ جامعة كربلاء
3	حيدر حسن اليعقوبي	استاذ	علم النفس التربوي	كلية التربية للعلوم الانسانية/ جامعة كربلاء
4	حيدر زامل الموسوي	استاذ	طرائق تدريس اللغة العربية	كلية التربية للعلوم الانسانية/ جامعة كربلاء
5	جبار رشك شناوة	استاذ	طرائق تدريس التاريخ	كلية التربية / جامعة القادسية
6	عهناء خضير جلاب	استاذ	طرائق تدريس التاريخ	كلية التربية ابن رشد/ جامعة بغداد
7	سعد جويد كاظم	استاذ مساعد	طرائق تدريس التاريخ	كلية التربية للعلوم الانسانية/ جامعة كربلاء
8	عدي عبيدان الجراح	استاذ مساعد	طرائق تدريس اللغة العربية	كلية التربية للعلوم الانسانية/ جامعة كربلاء

9	محمد كاظم الحمداني	استاذ مساعد	طرائق تدريس الجغرافية	كلية التربية الاساسية/ جامعة بابل
10	محمود حمزة كاظم	استاذ مساعد	طرائق تدريس التاريخ	كلية التربية للعلوم الانسانية/ جامعة كربلاء

ملحق (2)

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة كربلاء –كلية التربية للعلوم الانسانية

بِسْمِ اللهِ الرَحْمنِ الرَحِيم

م / الاستبانة بصيغتها النهائية

عزيزي الطالب .....

عزيزتي الطالبة.....

تحية طيبة .....

يروم الباحثان إجراء دراسته الموسومة بـ **(مهارات الاتصال والتواصل التي يمتلكها تدريسي قسم التاريخ في كليات التربية من وجهة نظر الطلبة)** وتطلب هذا الامر إعداد أداة يمكنها تحقيق اهداف الدراسة والمتمثلة بالاستبانة, وقد تضمنت الاستبانة (30) فقرة يمكن من خلالها التعرف على درجة توافر مهارات الاتصال والتواصل التي يمتلكها اعضاء هيئة التدريس في كلية التربية للعلوم الانسانية من وجهة نظر الطلبة ويعرف الباحثان مهارات الاتصال والتواصل بأنها " قدرة تدريسي قسم التاريخ على التفاعل داخل القاعات الدراسية وخارجها لتحقيق الاهداف المنشودة " ولكونكم من المعنيين بالإجابة على فقرات الاداة , لذا نأمل من حضراتكم الاطلاع على الأداة وقراءة جميع فقراتها, ومن ثم الاجابة عليها , وذلك بوضع علامة (√) أمام البديل الذي ترونه مناسباً وعلى وفق البدائل الآتية تتوافر بدرجة (كبيرة , متوسطة , قليلة),

وتقبلوا فائق الشكر والتقدير .

ت	الفقرات	البدائل		
	مهارات الاتصال والتواصل اللفظية	تتوافر بدرجة قليلة	تتوافر بدرجة متوسطة	تتوافر بدرجة كبيرة
1	يستخدم عبارات الثناء والمدح على الأعمال والسلوكيات الايجابية			
2	يبتعد عن التهديد للأعمال غير المنجزة والسلوكيات السلبية			
3	يبدي ثقته بقدرات وامكانيات الطلبة			
4	يثني على الطلبة امام الزملاء			
5	يستخدم عبارات النقد البناء			
6	يعبر عن استحسانه لما يجيده الطلبة			
7	يحترم أسئلة الطلبة ولا يرفضها.			
8	ينوع في نبرة ودرجة صوته			
9	الاستجابة للطلبة بتعاطف.			
10	يتقبل وجهة نظر الطلبة.			
11	يعطي الطلبة الوقت الكافي للتفكير في السؤال المطروح قبل اختيار الطالب المجيب.			
12	يتجنب السخرية من افعال واقوال الطلبة			
13	يحرص على ازالة وتقليل المؤثرات الخارجية التي تشتت انتباه الطلبة			
14	اعطاء الطلبة الوقت الكافي لأبداء آرائهم			
	مهارات الاتصال والتواصل غير اللفظية			
15	يستخدم لغة الجسد لإظهار الاهتمام وتشجيع الطلبة على الاستمرار			
16	يصغي لحديث الطلبة جيداً ويشعرهم بأهمية ما يقولون.			

17	يدعم الطلبة بإيماءات وحركات مشجعة أثناء الشرح			
18	يوظف من خلال الحركات والايماءات التغذية المرتدة للطلبة			
19	ينظر الى الطلبة باهتمام وتركيز عند قيامهم بالشرح			
20	يظهر الابتسامة على وجهه عندما يقوم بالتدريس			
21	يغمض عيناه احيانا تعبيراً عن رضاه			
22	يومي برأسه الى الاسفل ليؤكد صحة ما يقوله الطلبة			
23	الإيماء بالرأس شمالاً ويساراً ليدلل على عدم رضاه			
24	يستخدم اليد مع ضم الاصابع اليها للإشارة الى التروي وعدم الاستعجال			
25	الاصغاء الى اراء الطلبة دون مقاطعة			
26	يصغي جيداً لما يقوله الطلبة			
27	يستخدم الفاظاً تشعر المتعلمين بالاحترام والتقدير			
28	يتحدث بسرعة مقبولة وبكلمات واضحة تناسب مستويات المتعلمين			
29	يشجع المتعلمين على طرح الاسئلة والاستفسار			
30	يصمت لإعطاء الطلبة فرصة استيضاح الامور الغامضة			