

أثر برنامج تدريبي في تنمية مهارات التواصل لدى عينة من معلمي الصف الخامس الأساسي

** د. منال مرسي

*غنى فارس الفرا

(الإيداع: 17 آذار 2019، القبول 14 نيسان 2019)

ملخص:

يهدف البحث الحالي إلى معرفة أثر برنامج تدريبي في تنمية مهارات التواصل لدى عينة من معلمي الصف الخامس الأساسي، وقد استخدمت الباحثة المنهج التجريبي، حيث تم تطبيق البحث على عينة من المعلمين، بلغ عددها (40) معلماً، موزعين إلى مجموعتين إحداهما تجريبية تتعرض للبرنامج التدريبي، والأخرى ضابطة يحجب عنها البرنامج، وقد تم اختيار العينة بطريقة مقصودة، وبعد تطبيق البرنامج على أفراد العينة وتطبيق مقياس مهارات التواصل، تم التوصل إلى النتائج الآتية:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات المجموعتين التجريبية والضابطة في التطبيق القبلي لمقياس مهارات التواصل.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد المجموعة التجريبية في التطبيقين القبلي والبعدي لمقياس مهارات التواصل لصالح التطبيق البعدي.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات المجموعتين التجريبية والضابطة في التطبيق البعدي لمقياس مهارات التواصل لصالح المجموعة التجريبية.

وفي ضوء النتائج اقترحت الباحثة إقامة دورات تدريبية لمعلمي التعليم الأساسي لتدريبهم على كيفية توظيف مهارات التواصل واستخدامها في المواقف التعليمية المختلفة مع التلاميذ، إضافة إلى الاهتمام بدمج مهارات التواصل في مناهج التعليم الأساسي والتدريب عليها، وأيضاً إعادة النظر في برامج إعداد معلم الصف الحالية، وإدراج مهارات التواصل كمقرر مستقل أسوة ببقية الجامعات العربية.

الكلمات المفتاحية: التدريب – مهارات التواصل – معلمي الصف الخامس الأساسي.

* طالبة دكتوراه – تربية الطفل – كلية التربية – جامعة البعث.
** أستاذ في قسم تربية الطفل – كلية التربية – جامعة البعث.

The impact of a training program on developing the communication skills of a sample of fifth grade teachers

Ghina Alfarra

Dr. Manal Morse

(Received:17 March 2019, Accepted: 14 April 2019)

Abstract:

The current research aims at identifying the impact of a training program on developing the communication skills of a sample of the fifth grade teachers. The researcher used the experimental method. The research was applied to a sample of teachers (40 teachers), divided into two groups, , And the other is a program–controlled observer.

They were selected in a deliberate manner. After applying the program to the sample and applying the communication skills scale, the following results were obtained:

- There were no statistically significant differences between the mean scores of the experimental and control groups in the tribal application of the communication skill scale
- There were statistically significant differences between the average scores of the experimental group in the tribal and remote applications of the communication skill scale.
- There were statistically significant differences between the mean scores of the experimental and control groups in the post–application of the communication skill scale.

In the light of the results, the researcher proposed training courses for basic education teachers to train them on how to employ communication skills and use them in different educational situations with students, in addition to integrating the communication skills in the basic education curricula and training them, Communicate as an independent candidate, like other Arab universities

Key words: Training – Communication Skills – Fifth Grade Teachers.

1- المقدمة:

يحظى موضوع تدريب المعلمين أثناء الخدمة في الوقت الراهن بالمزيد من الاهتمام، وذلك بسبب الدور الهام الذي يقوم به المعلم في عملية التربية والتعليم، والذي يرجع إلى أهمية الفئة العمرية التي تتناولها مرحلة التعليم الأساسي باعتبارها الأساس في بناء المراحل اللاحقة. كما أن التطورات التي نشهدها في عالمنا المعاصر، والتقدم العلمي، وظهور العديد من النظريات التربوية، جعل إعداد معلمي التعليم الأساسي أثناء الخدمة غير كاف، وإنما أصبح هناك حاجة ماسة إلى متابعة التدريب أثناء الخدمة، وإطلاع المعلمين على كل ما هو جديد في مجال التربية، ووضعهم في مواقف عملية بطريقة تمكنهم من ربط المعلومات النظرية بالتطبيق العملي، وهذا ما يمكن المعلم من مواكبة التطورات التربوية بما يعود بالفائدة عليه وعلى المتعلمين وعلى المجتمع.

ويعد الاتصال مع الآخرين أحد الأنشطة الرئيسة عند البشر، وعليه يعتمد كثير من الثقافات فيما بينهم، وتيسير سبل حياتهم والقدرة على الاستمرار فيها، فهو مهارة قد يصيب الفرد بسببها نجاحاً كبيراً في حياته، وقد يفشل بسبب ذلك، ولا سيما في المؤسسات التربوية، حيث يعد المعلم على رأس الفئات المتخصصة من حيث حاجته إلى إتقان مهارة التواصل، فلا يكفي أن يكون المعلم على مستوى عال من الخبرة في التدريس، ولكن يجب أن يكون ماهراً في توصيل المعلومات والخبرات التي تتضمنها المادة الدراسية إلى التلاميذ. وكثيراً ما يكون التواصل غير الفعال بين المعلم والتلاميذ عائناً دون استفادتهم من معلوماته وخبراته (شرف، 2003: 10). وقد أكدت عدة دراسات على أهمية التواصل، وضرورة التدريب على مهاراته كدراسة (Mark & Steven, 1992) التي أشارت إلى أهمية مهارات التواصل اللفظي وغير اللفظي داخل حجرة الصف، ودراسة (Richards et al, 2005) التي أكدت ضرورة التدريب على مهارات التواصل في بيئة العمل التربوي المعاصر.

كما أن التدريب بمفهومه الحديث لم يعد مقتصرًا على مجرد برامج تعليمية تقليدية تستهدف معالجة عيوب إعداد المعلم، بل أصبح يؤكد على طبيعة النمو المهني للمعلمين، ويدعو إلى اعتماد برامج تتناسب بتوازنها في الجانبين النظري والتطبيقي، وتراعي احتياجات المتدربين، وتساعدهم في اكتساب المزيد من المهارات والمعارف التي تسهم في رفع مستواهم الفكري والمهني، وبلوغ درجة عالية من الأداء الأكاديمي، وبالتالي بات من الضروري تطوير محتوى التدريب للتصدي للمتطلبات العالمية مثل مفاهيم التنوع، وتقبل الآخر، والاتصال والتواصل.

ومن الدراسات التي اعتمدت على تصميم البرامج التدريبية في تنمية مهارات التواصل، دراسة كل من (حنفي، 2003) و(الصغير، 2003) و(Gillies, 2004) و(جاء، 2005) و(Kevin, 2006) حيث أكدت هذه الدراسات فاعلية البرامج التدريبية في تنمية مهارات التواصل لدى المعلمين، كما أكدت على أهمية التدريب كوسيط تربوي له دور في تلبية احتياجات المتدربين المتنوعة على نحو فعال، وتطوير مهاراتهم وكفاياتهم المهنية، وزيادة قدراتهم على مواجهة المستجدات التربوية. وفي ضوء ماسبق نجد أن المعلم يواجه تحدياً يتمثل في نجاح إيصال رسالته للآخرين، الأمر الذي يتطلب امتلاكه لمهارات ومعارف وخبرات يعجز عن توفيرها نظام تدريب المعلمين بشكله التقليدي، ولذلك سعت الباحثة لبناء برنامج لتدريب المعلمين لتنمية مهارات التواصل لديهم.

2- مشكلة البحث:

إن المتمتعن في طبيعة العملية التعليمية يلاحظ أنها تقوم على التفاعل والمشاركة بين المعلم والمتعلم، سواء أكانت بالكلمة المنطوقة، أم بالحركة الدالة، أم بالإشارة المعبرة، وهذه الأمور هي التي تتدرج تحتها مهارات التواصل. ويعد إتقانها مؤشراً واضحاً على حسن سير العملية التعليمية التعلمية، وأما إغفالها فإنه يدل على ضعف التفاعل بين المعلمين والمتعلمين، مما ينعكس سلباً على الأهداف التعليمية المراد تحقيقها بمستوياتها ومجالاتها المختلفة. ومن ناحية أخرى فإن التعليم في حد ذاته مهمة صعبة ومعقدة، يمكن تجاوزها عن طريق الإعداد الجيد للمعلم في كل المراحل وخاصة مرحلة التعليم الأساسي، من خلال إكساب المعلمين المهارات اللازمة للتواصل بفاعلية مع تلاميذهم. ولأن الأساليب التدريبية للمعلمين _ في حدود علم

الباحثة_ اتجهت إلى تنمية مهارات التعليم المختلفة كمهارة الشرح، طرح الأسئلة، استخدام الوسائل التعليمية، التخطيط وغيرها، ولم تنجح إلى تنمية مهارات التواصل لدى المعلمين بشكل مباشر، ومن منطلق أن سلوك المعلم لا يتعدل بمجرد المعرفة النظرية، إنما يستلزم تنمية مختلف المهارات والتدريب عليها، كان لابد من اعتماد التطبيق العملي الذي يتيح الفرصة لممارسة مهارات التواصل، وتأتي مثل هذه البرامج التدريبية لتعزز هذه الأهداف وتنشط المتدربين وتجعلهم يشاركون بفاعلية فيما يتعلمونه، وقد تم الوقوف على مشكلة البحث من خلال الآتي:

- الاطلاع على نتائج الدراسات والبحوث السابقة: التي أثبتت أهمية تنمية مهارات التواصل لدى المعلمين كدراسة (بركات، 2010) و(زيود، 2015) و(البحيبي، 2015) و(كابور، 2011) بالإضافة إلى دراسة (الحسين، 2016) و(الكريمين، 2016) والتي وجدت أيضاً قصوراً في مهارات التواصل لدى المعلمين.

- توصيات المؤتمرات: حيث جاء في توصيات المؤتمر العلمي الثالث لكلية التربية بجامعة دمشق (2003) التأكيد على ضرورة اتقان المعلم للمهارات التي تمكنه من التواصل مع المتعلمين ضمن إطار المواقف التعليمية المختلفة، بالإضافة إلى توصيات المؤتمر العلمي التربوي النفسي الذي عقد أيضاً في دمشق (2009) والذي أكد على ضرورة تطوير المناهج التربوية وإعادة النظر ببرامج إعداد المعلمين لتصبح أكثر وظيفية بحيث تزودهم بالمهارات الحياتية، لما لها من أهمية في إعدادهم للمستقبل.

- الدراسة الاستطلاعية: قامت الباحثة بإجراء دراسة استطلاعية على عينة قوامها (15) معلماً ومعلمة، حيث تم تطبيق استبانة مهارات التواصل، وذلك بهدف التعرف على مدى استخدام المعلم لمهارات التواصل، وقد بينت النتائج وجود تدني في مستوى أداء المعلمين لمهارات التواصل. وقد يعزى ذلك إلى ضعف برامج إعداد المعلمين في المؤسسات التربوية قبل الخدمة وأثناءها، وإلى افتقار هذه البرامج إلى التطبيقات والتدريبات العملية في التدريب، مما يفقدها القدرة على تحقيق الأهداف التي وضعت من أجلها، وهذا ما دفع الباحثة إلى استخدام برنامج للتدريب، في محاولة لتنمية مهارات التواصل لدى المعلمين. وفي ضوء ما سبق يمكن تحديد مشكلة البحث بالسؤال الآتي: ما أثر برنامج تدريبي

في تنمية مهارات التواصل لدى عينة من معلمي الصف الخامس الأساسي؟ ويتفرع عنه الأسئلة الفرعية الآتية:

- ما صورة المقياس المقترح لقياس مدى امتلاك المعلمين لمهارات التواصل؟
- ما صورة البرنامج التدريبي لتنمية مهارات التواصل لدى المعلمين؟
- ما أثر البرنامج في تنمية مهارات التواصل لدى المعلمين؟

3- أهمية البحث: يمكن أن يفيد البحث في الجوانب الآتية:

- أهمية البرامج التدريبية بمفهومها الحديث كأسلوب معاصر والذي ينظر للمتعلم على أنه محور العملية التعليمية وبالتالي زيادة فاعلية التعلم.
- يمكن الاستفادة من نتائج هذا البحث بالجامعات في تطوير برامج إعداد الطلاب المعلمين.
- توجيه أنظار القائمين على العملية التربوية إلى ضرورة التركيز على تنمية مهارات التواصل لدى المعلمين.
- قد يفيد البحث معلّمي المراحل الأخرى، وذلك بتطوير أدائهم من خلال البرنامج المعد بما يسهم في زيادة قدراتهم على تحقيق أهداف العملية التعليمية.
- قد يدفع الباحثين إلى البحث فيما يتعلق بتنمية مهارات التواصل باستخدام برامج أخرى في مراحل تعليمية مختلفة.

4- أهداف البحث: تمثلت أهداف البحث بالآتي:

- تصميم مقياس لقياس مهارات التواصل لمعلمي الصف الخامس الأساسي.
- تصميم برنامج لتدريب المعلمين لتنمية مهارات التواصل لديهم.
- تعرف الفروق في مهارات التواصل لدى المعلمين قبل تنفيذ البرنامج وبعده.

- الكشف عن أثر البرنامج في تنمية مهارات التواصل لدى المعلمين.
- تقديم بعض المقترحات التي يمكن أن تساهم في زيادة فاعلية التواصل لدى المعلمين.
- 5- فرضيات البحث:** يحاول البحث التحقق من الفرضيات الآتية:
 - لاتوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات المجموعتين التجريبية والضابطة في التطبيق القبلي لمقياس مهارات التواصل وأبعاده الفرعية.
 - لاتوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد المجموعة التجريبية في التطبيقين القبلي والبعدي لمقياس مهارات التواصل وأبعاده الفرعية.
 - لاتوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات المجموعتين التجريبية والضابطة في التطبيق البعدي لمقياس مهارات التواصل وأبعاده الفرعية.

6- حدود البحث:

- **الحدود الزمانية:** تم تطبيق البحث في الفصل الأول من العام الدراسي 2018 / 2019 في الفترة الزمنية الواقعة ما بين 2018/10/6 ولغاية 2018/11/18.
- **الحدود المكانية:** تم تطبيق البحث في إحدى مدارس التعليم الأساسي في مدينة حماه.
- **الحدود العلمية:** اقتصر البحث على تطبيق البرنامج التدريبي، كما اقتصر على مهارات التواصل للمعلم، وهي (الاستماع، التواصل الشفوي، لغة الجسد).

7- مصطلحات البحث:

- البرنامج:** مجموعة الأنشطة المنظمة والمخططة، التي تهدف إلى تطوير معارف وخبرات واتجاهات المتدربين، والتي تساعدهم على تجديد معلوماتهم ورفع كفاءتهم الإنتاجية وحل مشكلاتهم وتطوير أدائهم في عملهم (مصطفى، 2005، 36).
- وتُعرف الباحثة البرنامج التدريبي إجرائياً بأنه:** سلسلة من الخطوات المنظمة، محددة الأهداف والمحتوى والوسائل وأساليب التقويم، وتتضمن هذه الخطوات مجموعة من الإجراءات، والأنشطة والممارسات، والمهام المنظمة، التي يستخدمها القائم على عملية التدريب بهدف إكساب المتدربين المفاهيم والمهارات والقيم والسلوكيات المساعدة على تنمية التواصل لديهم.
- وتعرف المهارة بأنها:** نوع من الأداء يقوم به الفرد بسهولة وكفاءة ودقة مع اقتصاد في الوقت والجهد، سواء كان هذا الأداء عقلياً أو اجتماعياً أو حركياً. (الفتلاوي، 2003، 25)
- ويعرف التواصل بأنه:** عملية يتم فيها تكوين علاقة متبادلة بين طرفين تؤدي إلى التفاعل بينهما، وتشير إلى علاقة حية متبادلة بين الطرفين (العاجز، 2004، 117).
- وتعرف الباحثة مهارات التواصل إجرائياً بأنها:** مجموعة من الأساليب والسلوكيات والاستجابات التي يظهرها المعلم كمرسل أحياناً وكمستقبل أحياناً أخرى أثناء عملية تواصله مع التلميذ في غرفة الصف، وتؤدي إلى إحداث علاقة تفاعل وتفاهم و مشاركة حية، بحيث يتم التأثير على أنماط سلوك التلميذ وأدائه، بغرض تحقيق أهداف معينة، وتقاس بالدرجة التي يحصل عليها أفراد عينة البحث، على مقياس مهارات التواصل.

8- الإطار النظري:

أولاً- التدريب:

مفهوم التدريب: يعد مفهوم التدريب من المفاهيم التي تفرض نفسها عند ذكر عملية التطوير أو الارتقاء بمستويات الأطر البشرية في أي مؤسسة للعمل في الحياة المعاصرة، لما له من دور وفاعلية كبيرة في الارتقاء بالمستوى المهني لأفراد تلك المؤسسات، وبالتالي تقدم هذه المؤسسات نحو تحقيق أهدافها. ويشير مفهوم التدريب أثناء الخدمة إلى عملية تلقي المعلم للتعليمات والتوجيهات التي يبين له أسلوب العمل وأيضاً توضيح الصواب من الخطأ والحقوق والواجبات، بما يؤدي إلى

النهوض بعمله وتطوير قدراته واستعداداته حتى يتقن ما يقوم به من عمل، ولقد أشار عدد من الباحثين والتربويين إلى أهمية هذا المفهوم كونه عملية نمو مهني وتدريب مستمر للمعلم. (محمد و حوالة، 2005: 172).

ومن أهم التعريفات التي وردت لمفهوم التدريب الآتي:

▪ يطلق مفهوم التدريب على مجموعة برامج الدورات الطويلة أو القصيرة، والورش التعليمية وغيرها من التنظيمات التي تنتهي بمنح شهادات أو مؤهلات دراسية، وتهدف إلى التقدم والارتقاء بأداء المعلم التربوي والأكاديمي من الناحيتين النظرية والتطبيقية (راشد، 2005: 177).

▪ والتدريب عبارة عن نشاط يهدف إلى تنمية معارف ومهارات واتجاهات المتدربين في جو يسوده العمل التعاوني وروح الجماعة واحترام الذات، فهو عملية صقل وتنمية للمهارات في سياق معرفي ومنهجي وعلمي.

▪ نشاط مخطط يهدف إلى تزويد الأفراد بمجموعة من المعلومات والمهارات التي تؤدي إلى زيادة معدلات أدائهم.

▪ عملية مخططة ومنظمة ومستمرة لتنمية سلوكيات واتجاهات الفرد أو المجموعة لتحسين الأداء، واكتساب الخبرة، من خلال توسيع معارفهم وصقل مهاراتهم وقدراتهم عن طريق التحفيز المستمر لتعلم واستخدام الأساليب الحديثة لتتفق مع طموحهم الشخصي، وذلك ضمن برنامج تخطيطه الإدارة مراعية فيها حاجاتهم المنظمة وحاجات الدولة في المستقبل من أعمال (جميل، 2016: 12-13).

أنواع التدريب التربوي: صنف الباحثون أنواع البرامج التدريبية بحيث شملت جميع المستويات وبحسب المتغيرات في العملية التدريبية وهي كالآتي:

❖ التدريب حسب مراحل الأهداف: وهو على أنواع:

• التدريب التكميلي: يهدف هذا التدريب إلى استكمال الناقص الناتج عن مرحلة إعداد المعلم، وقد يكون هذا النقص في الجانب الأكاديمي أو الجانب المسلكي.

• التدريب العلاجي: وذلك لمعالجة ضعف في إحدى الكفايات التي يجب أن تتوافر لدى المعلم.

• التدريب التجديدي: وذلك لمسايرة المستجدات العلمية والتربوية.

• التدريب للأعمال والمهام الجديدة: وذلك عندما يرشح المعلم لعمل تربوي آخر خارج حجرة الدراسة.

• التدريب الإنعاشي: وهو التدريب الذي يقدم للمعلم في أثناء الخدمة لإنعاشه بمزيد من المعارف والمهارات، إلى جانب تطوير الاتجاهات الإيجابية نحو العمل التربوي (الأحمد، 2004: 26).

❖ التدريب من حيث الشكل:

• التدريب النظامي: ويتم وفق نظام محدد، أي يتم تدريب المعلمين وفق هذا النظام بناء على الحاجات التدريبية للمعلمين، بمعنى أن المعلم الذي لديها نقص في مهارات معينة كطرائق التدريس، يلتحق بدورة لسد هذا النقص، وهكذا كل معلم حسب حاجته، إن أهم ما يميز هذا النوع من التدريب وجود مراكز ثابتة للتدريب، وأساتذة متخصصون، وبرامج متنوعة، لذلك فإن هذا النوع يعطي شيء من الاستقرار.

• التدريب غير النظامي: وهذا التدريب يتم عن طريق إعلان أحد المراكز عن دورة للمعلمين في أحد المجالات، فيلتحق بهذه الدورة من يريد، دون أن تراعى الحاجات التدريبية للمعلم. (المرجع السابق: 27)

❖ التدريب حسب مجالات الإعداد: منها مايلي

• برامج تدريبية عامة

• برامج تدريبية لحل المشكلات التعليمية.

• برامج تدريبية في مجال طرائق التدريس وأساليبها.

• برامج تدريبية قائمة على الثقافة العامة (سعفان و محمود، 2000: 83).

ومما سبق نجد أنه ليس هناك نوع محدد يمكن تقديمه كبرنامج تدريبي بشكل دوري، وإنما يتوقف الأمر على حاجة المعلمين إلى موضوع التدريب، ومدى مساهمة البرنامج في رفع مستوى أداء المعلم وتطوير مهاراته.

ثانياً- مهارات التواصل:

مفهوم التواصل: تم تعريف التواصل من جوانب متعددة، حيث يختلف معنى التواصل باختلاف السياق والمكان والهدف من إجرائه، ومن هذه التعاريف:

التواصل: هو فن وعملية إيجاد وتبادل الأفكار، ويعتمد على غنى هذه الأفكار ويمكن أن يعرف بأنه: عملية يتم من خلالها نقل المعلومات بين الأفراد، وذلك من خلال نظام شائع للرموز والإشارات والسلوك (Mc Pheat , 2010 : 10).

وتعرف مهارات التواصل بأنها: أدوات تستخدم لإزالة معيقات التواصل الفعال (Rue & Byars,2013:11).

كما تعرف بأنها: سلوكيات موجهة نحو تحقيق الأهداف، والتي تستخدم في التفاعل وجهاً لوجه بهدف الحصول على أهداف إيجابية مبتغاة (هيز، 2011: 28).

عناصر عملية التواصل: تتكون عملية التواصل من عدد من العناصر الضرورية وهي:

- **الهدف:** ويقصد به الغرض من عملية التواصل، إذ لا تقوم علاقة تواصلية بين طرفين بلا هدف، و يجب أن يكون الهدف واضحاً لطرفي عملية الاتصال، ومصاغاً بأسلوب مناسب
- **المرسل:** وهو الفرد مصدر الرسالة والذي يرغب في التأثير على الآخر، بإنشاء رسالة ونقلها إليه ليشاركه في أفكاره واتجاهاته (طعيمة، 2004، 159).
- **الرسالة:** هي الأفكار والمفاهيم والمعلومات والمشاعر والإيماءات ونبرة الصوت، التي تنتقل بين المرسل والمستقبل أثناء عملية التواصل (سيد والجمل، 2014: 50).
- **الوسيلة:** هي حلقة الوصل بين المرسل والمستقبل ويتم من خلالها نقل الرسالة، ويعتبر نجاح المرسل في اختيار قناة التواصل المناسبة مؤشراً لنجاح التواصل (سلام، 2007: 8).
- **المستقبل:** من يستقبل الرسالة من المرسل، ويقوم بفك رموزها وتحليلها وتفسيرها، وترجمتها إلى معانيها، ثم اصدار الاستجابة التي تتمثل في فهمه للرسالة (أندرواس، 2012: 228).

خصائص عملية التواصل: يمكن تلخيص خصائص عملية التواصل على النحو الآتي:

- **التواصل عملية مستمرة:** ليس له بداية أو نهاية، فنحن في تواصل دائم مع أنفسنا والكون المحيط بنا، والتواصل لا يمكن إعادته تماماً كما هو لأنه مبني على علاقات مستمرة بين الناس والبيئات التي تعزز التواصل في وقت وشكل محدد.
- **التواصل يشكل نظاماً متكاملًا:** يتكوّن من وحدات مترابطة، وتعمل جميعاً حينما تتفاعل مع بعضها البعض من مرسل ومستقبل ورسائل وتغذية راجعة، وإذا ما غابت بعض هذه العناصر فإن التواصل يتعطل ولا يحقق النتائج المرجوة منه.
- **التواصل عملية معقدة:** فهو عملية تفاعل تحدث في وقت ومكان بمستويات مختلفة، وهو عملية معقدة تتضمن أشكال وعناصر وشروط، يلزم اختيارها بدقة، وإلا ستفش العملية.
- **التواصل تفاعلي وأني ومتغير:** فهو نشاط يبني على التفاعل مع الآخرين حيث نقوم بإرسال واستقبال الرسائل في الوقت نفسه، بل عادة ما نبدأ في إرسال رسائل إلى الآخرين حتى قبل أن يكتمل إرسال رسائلهم إلينا (الهاشمي، 2001، 35).

أشكال عملية التواصل: هناك شكلان أساسيان لعملية التواصل:

أولاً - التواصل اللفظي: ويقصد به كل أنواع الاتصال التي يستعمل فيها اللفظ، حيث يكون بمثابة الوسيلة التي تنقل بها الرسالة من المرسل إلى المستقبل، وهذا اللفظ من الممكن أن يكون منطوقاً ويصل إلى المستقبل الذي يدركه عن طريق حاسة السمع، ومن الممكن أن يكون مكتوباً. وفي التواصل اللفظي يتم نقل الأفكار والآراء والمعاني بصورة متبادلة أي يحول

المرسل إلى المستقبل وبالعكس. ويعرف بأنه: التفاعل بين الأفراد من خلال إرسال واستقبال المعلومات والأفكار والمشاعر والخبرات والاتجاهات باستخدام اللفظ منطوقاً أو مكتوباً كوسيلة لنقل الرسالة (شقير، 2002: 19).

ثانياً- **التواصل غير اللفظي**: ويقصد به جميع أنواع التواصل التي لا تعتمد على اللغة اللفظية، وإنما تقف اللغة غير اللفظية فيها في المكان الرئيسي، وتظهر واضحة في الإشارات والحركات المختلفة التي يستخدمها الشخص بهدف نقل فكرة أو معنى إلى شخص آخر، إلى أن يصبح شريكاً معه في الخبرة. ويعرف بأنه: الإجراء الذي يتم فيه استخدام الوسائل والأساليب المتاحة غير الكلام، للقيام بعملية التواصل، ويشتمل على الحركات والإيماءات والتعبيرات الوجهية والتنغيم الصوتي ولغة الجسد والمسافة وغيرها (Laukka,et.al, 2011: 88).

الدراسات والبحوث السابقة:

أولاً- دراسات عربية:

دراسة كابور (2011): **فاعلية برنامج تدريبي لتنمية مهارات الاتصال بين المعلم والمتعلم وأثرها في التحصيل الدراسي**. هدفت الدراسة إلى إعداد برنامج تدريبي لتنمية مهارات الاتصال بين المعلم والمتعلم، وقياس فاعلية هذا البرنامج، وقد تكونت عينة البحث من (32) معلماً ومعلمة، تم تقسيمهم إلى مجموعتين، تجريبية وضابطة، حيث بلغ عددهم (287) تلميذاً وتلميذة من تلاميذ الصف الخامس الابتدائي، وكان من أبرز النتائج: وجود فروق بين المجموعتين بالنسبة للمعلمين لصالح المجموعة التجريبية، ووجود فروق بين تلامذة مجموعتي المعلمين لصالح تلامذة المجموعة التجريبية.

دراسة زيود (2014): **فاعلية برنامج تدريبي لمعلمات رياض الأطفال في تنمية التواصل الاجتماعي والشخصية القيادية لدى أطفال الرياض**. هدفت الدراسة إلى تعرف فاعلية البرنامج في إكساب المعلمات الأساليب اللازمة لتنمية التواصل والشخصية القيادية لدى الأطفال، تكونت عينة الدراسة من (10) معلمات، و(240) طفلاً وطفلة من أطفال الرياض، وكان من أبرز النتائج: وجود فروق دالة إحصائية بين التطبيقين القبلي والبعدي لصالح التطبيق البعدي لعينة الدراسة على كل من مقياس التواصل والشخصية القيادية، ووجود فروق بين متوسط درجات مجموعة المعلمات تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، لصالح المعلمات الجامعيات. وأن البرنامج التدريبي كان له أثر واضح في تنمية التواصل لدى الأطفال.

دراسة البحيصي (2015): **مدى ممارسة عملي المرحلة الابتدائية مهارات التواصل غير اللفظي في مدارس وكالة الغوث بغزة**. هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى ممارسة عملي المرحلة الابتدائية مهارات التواصل غير اللفظي، وتكونت عينة الدراسة من (70) معلماً ومعلمة، وكان من أبرز النتائج: نسبة ممارسة المعلمين لمهارات التواصل من وجهة نظر مديري المدارس بلغ (78,22)، وعدم وجود فروق بين متوسطي درجات أفراد العينة في ممارسة مهارات التواصل غير اللفظي تبعاً لمتغير الجنس (ذكر، أنثى).

ثانياً- الدراسات الأجنبية:

دراسة راج (Raj,2009): **أبعاد التواصل ومؤشرات التفاعل الفعال في الصف**. هدفت الدراسة إلى معرفة ما إذا كان هناك علاقة بين اتجاهات المعلمين وقاعدتهم المعرفية ومهاراتهم التواصلية في تحقيق التفاعل في حجرات الدراسة، وقد تكونت العينة من (600) معلم، وكان من أبرز النتائج: وجود علاقة كبيرة بين اتجاهات المعلمين من التدريس وقاعدتهم المعرفية ومهاراتهم التواصلية في تحقيق التفاعل في الصف.

دراسة كيفن (Kevin,2006): **العلاقة بين مهارات التواصل الفعال وإنجاز الطلاب والمعلمين**. هدفت الدراسة إلى الكشف عن علاقة التواصل الفعال وإنجاز الطلاب والمعلمين في مدارس ولاية أوهايو، وقد تكونت العينة من (285) معلماً من معلمي الصف الرابع الثانوي، وتم استخدام بطاقة ملاحظة، وكان من أبرز النتائج: أن المعلمين ذوي الخبرات ليست بالطويلة لديهم مهارات أعلى من ذوي الخبرة الطويلة، وأنه لا يوجد اختلاف بين المعلمين والمعلمات فيما يتعلق بمهارات التواصل، وأن المعلمين الذين يحصلون على تجارب كبير وتواصل مع الإدارة، لديهم فهم أعمق لرسالة المؤسسة التعليمية.

دراسة جيليز (Gillies, 2004): تأثير تدريب المعلمين والطلاب على التواصل بالسلوك اللفظي من خلال التعلم التعاوني. هدفت الدراسة إلى المقارنة بين الآثار المترتبة على تدريب المعلمين على مهارات الاتصال التي تهدف إلى تشجيع التفكير والتعلم من خلال السلوكيات اللفظية في أثناء العمل التعاوني، تكونت عينة الدراسة من (30) معلم و(826) طفل بعمر (5-7) سنوات، وقد تم استخدام برنامج يقوم على أساس التعلم التعاوني ومن أبرز النتائج: أنه عندما يتم تدريب المعلمين على استخدام مهارات التواصل من خلال التعلم التعاوني ينخرطون أكثر في التعلم مقارنة بالمعلمين الذين لم يتم تدريبهم بالتعلم التعاوني، وبالمقابل فإن أطفال الفئات التعاونية يشكلون العديد من الإجابات ويقدمون المزيد من الشرح المفصل ويسألون أكثر من أقرانهم في المجموعات التقليدية، مما أدى إلى تحسن مستوى تعليمهم.

التعليق على الدراسات السابقة:

ما استفادت الباحثة من الدراسات السابقة: اعتمدت الباحثة المنهجية العلمية التي استخدمتها الدراسات السابقة في صياغة المشكلة، وكتابة الفرضيات، معالجة ومناقشة النتائج، كما استفادت منها في بناء أدوات البحث، فبعد الاطلاع على معظم هذه الدراسات تم إعداد مقياس لمهارات التواصل، وتصميم البرنامج، كما أن الاطلاع على النتائج التي توصلت إليها تلك الدراسات ساعدت الباحثة على توظيفها في نتائج الدراسة الحالية.

ما اختلفت فيه الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة: اختلفت الدراسة الحالية في إعداد مقياس خاص بمهارات التواصل لمعلمي الصف الخامس الأساسي، وأيضاً تميزت بتصميم البرنامج التدريبي حيث نوعت الباحثة في استخدام أساليب التدريب المناسبة في البرنامج، والتي يمكن أن تسهم في تنمية مهارات التواصل لدى المعلمين، كما تختلف هذه الدراسة عن سابقتها من حيث العينة، حيث حصرت الباحثة العينة في معلمي الصف الخامس الأساسي، في حين أن معظم الدراسات تناولت فئة المعلمين دون تحديد لذلك، وبالتالي ستكون هذه الدراسة تكملة للدراسات السابقة في بعض الجوانب.

إجراءات البحث الميدانية:

منهج البحث: تم استخدام المنهج التجريبي في هذا البحث، حيث يعرف بأنه: البحث الذي يجري تحت ظروف ضبط مقننة مقصودة بمتغيرات الموقف التي من شأنها أن تؤثر في الظاهرة المبحوثة من خلال استخدام مجموعتين، تجريبية تتعرض لتأثير متغير مستقل، والأخرى ضابطة يحجب عنها المتغير المستقل فيكون بالإمكان أن يعزى التباين بين مجموعتين إلى المتغير المستقل (ملحم، 2002، 175). وقد اعتمدت الباحثة على تصميم المجموعتين المتكافئتين بقياس (قبلي / بعدي)، وذلك لأنه يناسب طبيعة هذا البحث، والذي يعد من أكثر مناهج البحث كفاية وأنجحها لاختبار صدق الفرضيات.

مجتمع البحث وعينته: يتكون مجتمع البحث من جميع معلمي الصف الخامس الأساسي المنتهين إلى المدارس الرسمية في مدينة حماه. وقد تم سحب العينة بطريقة مقصودة، حيث تم اختيار المعلمين الذين أبدوا رغبة وحماساً للمشاركة في البرنامج التدريبي، وذلك بعد قيام الباحثة بزيارات لعدد من المدارس، وقد بلغ عدد أفراد العينة (40) معلم ومعلمة من معلمي الصف الخامس، وتم تقسيمهم إلى مجموعتين، الأولى تجريبية تتضمن (20) معلماً والثانية ضابطة تتضمن (20) معلماً أيضاً.

أدوات البحث : تتضمن أدوات البحث الآتي:

- مقياس مهارات التواصل للمعلمين.
- البرنامج التدريبي.

أولاً- مقياس مهارات التواصل للمعلمين:

قامت الباحثة بإعداد مقياس لقياس مهارات التواصل لدى المعلمين، واعتمدت على الصورة النهائية له بعد أن تمّ تقنينه على البيئة السورية.

هدف المقياس: يهدف المقياس إلى قياس مدى امتلاك معلمي الصف الخامس لمهارات التواصل، وذلك بعد تطبيق البرنامج التدريبي، لبيان فاعليته في تنمية مهارات التواصل لدى المعلمين.

وصف المقياس: يتضمن المقياس ثلاثة أبعاد أساسية: البعد الأول: يقيس مهارة الاستماع ، والثاني: يقيس مهارة التواصل الشفوي والثالث: يقيس مهارات لغة الجسد. ويتكون المقياس من عدد من البنود، تم ادراجها تحت كل بعد من الأبعاد الأساسية، ومن ثم يكون العدد الكلي لبنود المقياس (40) بنداً، تم توزيعها على الأبعاد الثلاثة للمقياس، وقد أعطي كل بند وزناً متدرجاً وفق مقياس ليكرت الثلاثي لتحديد درجة توافر هذه المهارة، تم توزيعها كالاتي: دائماً (3 درجات) أحياناً (2 درجة) أبداً (1 درجة) وبذلك تكون أعلى درجة للمقياس (120) وأدنى درجة هي (40).

الخصائص السيكومترية لمقياس مهارات التواصل:

1- صدق المقياس: تم التأكد من صدق المقياس بالطرق الآتية:

صدق المحتوى: تم عرض الصورة الأولى للمقياس على مجموعة من المحكمين، لبيان رأيهم في مدى ملاءمة بنوده لقياس مهارات التواصل لدى المعلمين، وبعد جمع آراء المحكمين وتحليلها، تم حساب النسب المئوية للتكرارات، والتي تشير إلى درجة الاتفاق على المفردات حيث تراوحت بين (90-100%)، وكان من أهم الملاحظات التي أبداه المحكمون: إعادة الصياغة اللغوية لبعض المفردات وحذف بعض البنود واستبدالها بأخرى مناسبة أكثر، وقد تم إجراء التعديلات في ضوء الملاحظات التي أبداه المحكمون.

صدق الاتساق الداخلي: تم تطبيق المقياس على عينة استطلاعية خارج عينة البحث الفعلية، حيث تكونت من (25) معلماً، وذلك لحساب صدق الاتساق الداخلي، وتم حساب معامل الارتباط بين كل مفردة من مفردات المقياس والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه جدول(2)، ومعامل الارتباط بين درجة كل بعد والدرجة الكلية للمقياس الجدول (1)، وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS).

الجدول رقم(2): صدق الاتساق الداخلي لمقياس مهارات التواصل

رقم الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	رقم الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	رقم الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
الاستماع			التواصل الشفوي			لغة الجسد		
1	0.676**	0,01	12	0.746**	0,01	26	0.734**	0,01
2	0.749**	0,01	13	0.746**	0,01	27	0.686**	0,01
3	0.667**	0,01	14	0.668**	0,01	28	0.695**	0,01
4	0.453**	0,01	15	0.553**	0,01	29	0.736**	0,01
5	0.498**	0,01	16	0.589**	0,01	30	0.776**	0,01
6	0.447**	0,01	17	0.449**	0,01	31	0.505**	0,01
7	0.691**	0,01	18	0.429**	0,01	32	0.352*	0,05
8	0.375*	0,05	19	0.802**	0,01	33	0.567**	0,01
9	0.750**	0,01	20	0.763**	0,01	34	0.405*	0,01
10	0.530**	0,01	21	0.407*	0,05	35	0.788**	0,01
11	0.388*	0,05	22	0.580**	0,01	36	0.612**	0,01
			23	0.755**	0,01	37	0.719**	0,01
			24	0.471**	0,01	38	0.675**	0,01
			25	0.593**	0,01	39	0.627**	0,01
						40	0.621**	0,05

الجدول رقم (1): معامل الارتباط بين الدرجة الكلية لكل بعد مع الدرجة الكلية للمقياس

م	الأبعاد	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	البعد الأول	**0,62	0,01
2	البعد الثاني	**0,81	0,01
3	البعد الثالث	**0,65	0,01

**Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

ويتضح من الجدولين السابقين أن جميع معاملات الصدق التي تم الحصول عليها هي دالة إحصائياً، وبذلك تم التأكد من صدق المقياس، وإمكانية تطبيقه.

2- ثبات المقياس: تم حساب ثبات المقياس بطريقتين:

- طريقة الإعادة: تم تطبيق المقياس على عينة استطلاعية تكونت من (25) معلماً خارج عينة البحث الفعلية، ثم إعادة تطبيقه وبفاصل زمني قدره أسبوعان، واستخدمت معادلة بيرسون لحساب معامل الارتباط بين درجات أفراد العينة في التطبيقين، الجدول (3).

- طريقة التجزئة النصفية: تم استخدام درجات العينة الاستطلاعية لحساب ثبات المقياس بطريقة التجزئة النصفية؛ حيث تم حساب معامل الارتباط (سبيرمان وبراون) بين درجات المفردات الفردية ودرجات المفردات الزوجية لكل بعد من أبعاد المقياس الجدول (3).

الجدول رقم (3): قيم معاملات الثبات

البعد	الثبات بطريقة الإعادة	الثبات بطريقة التجزئة النصفية
الأول	0,82	0,72
الثاني	0,84	0,75
الثالث	0,85	0,79
المقياس ككل	0,84	0,80

ويوضح الجدول السابق أن معاملات الثبات مرتفعة، وتراوح بين (0,72 - 0,85)، ومن ثم يمكن الوثوق بالمقياس والاطمئنان إلى النتائج التي يتم الحصول عليها، ملحق (1).

- حساب زمن تطبيق المقياس: تم تحديد الزمن اللازم للإجابة عن بنود المقياس باستخدام معادلة متوسط الزمن اللازم للتطبيق بين أول فرد وآخر فرد، وذلك كما تبين من خلال التطبيق الاستطلاعي للاختبار.

$$\text{متوسط الزمن اللازم لتطبيق المقياس} = \frac{\text{الزمن الذي استغرقه أول فرد} + \text{الزمن الذي استغرقه آخر فرد}}{2}$$

وتبين أن تطبيق المقياس يستغرق (15) دقيقة. وبذلك تمت الإجابة عن السؤال الأول وهو: ما صورة المقياس المقترح لقياس مدى امتلاك المعلمين لمهارات التواصل.

ثانياً- البرنامج التدريبي:

- ❖ الأسس التي يستند عليها البرنامج: يستند البرنامج إلى مجموعة من الأسس وهي:
 - الاعتماد على مهارات التواصل المناسبة للمعلمين.
 - ترجمة هذه المهارات إلى أهداف تدريجية، يؤدي إنجازها إلى تنمية مهارات التواصل لدى المعلمين المتدربين.
 - مراعاة مبدأ الاستمرارية عند تنظيم محتوى البرنامج، بحيث يتم تقديم المعلومات بصورة تدريجية، تيسر فهم المحتوى وتجنب تكرار المعلومات وتداخلها.
 - مراعاة التنوع في المصادر التعليمية وطرق التدريب.
 - التركيز على إيجابيات المعلمين ونشاطهم، وذلك من خلال الممارسة والتدريب على أداء مجموعة من الأنشطة المتنوعة والتي تركز على المهارات الأساسية للتواصل، أثناء مشاركتهم في المناقشة أو التدريب.
- ❖ مكونات البرنامج: تم بناء البرنامج في ضوء الخطوات العلمية المتبعة في بناء البرامج التربوية وفق الخطوات الآتية:
 - ✓ أهداف البرنامج: تم تحديد الهدف العام لهذا البرنامج بالسعي إلى تنمية مهارات التواصل لدى المعلم، ولكي يتحقق هذا الهدف؛ فإنه يتطلب تحقيق الأهداف الفرعية الآتية:
 - تنمية مهارة الاستماع لدى المعلم.
 - تنمية مهارة التواصل الشفوي لدى المعلم.
 - تنمية مهارة استخدام لغة الجسد لدى المعلم.
 - ✓ محتوى البرنامج : تم مراعاة الأمور الآتية في اختيار محتوى البرنامج:
 - مناسبة المحتوى للأهداف التي يسعى البرنامج لتحقيقها.
 - أن تكون موضوعات البرنامج مرتبطة بمهارات التواصل للمعلم في المواقف التعليمية التي يتعرض لها.
 - اعتماد استراتيجيات حديثة للتعامل مع المتدربين من خلال تنفيذ البرنامج.
 - تنظيم تلك الموضوعات وتوزيعها على شكل جلسات تدريبية حيث بلغ عدد الجلسات (14) جلسة بواقع جلستين في اليوم الواحد وبمدة زمنية (2) ساعة في الجلسة الواحدة موزعة على (7) أيام، ويتخلل الجلستين فترة استراحة تتراوح مدتها ما بين (15-20) دقيقة.
 - ✓ الاستراتيجيات المستخدمة في البرنامج: في ضوء أهداف البرنامج التدريبي والمحتوى، تم اختيار طرائق التدريب التي تناسب المحتوى وتؤدي إلى تحقيق الأهداف المطلوبة، مع مراعاة توافر وتنوع المعينات السمعية والبصرية والحركية، وطبيعة المكان المعد للتدريب، وقد تم استخدام استراتيجيات متنوعة مثل (العروض المصورة، المناقشة، الألعاب التدريبية، دراسة الحالات، العصف الذهني، حل المشكلات، لعب الأدوار، خرائط المفاهيم...).
 - ✓ الأنشطة التدريبية: تم مراعاة الشروط الآتية عند تحديد أنشطة البرنامج:
 - أن تكون الأنشطة مناسبة لمحتوى البرنامج وأهدافه.
 - إعدادها بشكل يثير الدافعية لدى المعلم ويحثه على إنجاز المهام المطلوبة.
 - أن تكون متنوعة وممكنة التحقق في ضوء الإمكانيات المتاحة.
 - ✓ الوسائل والمواد التعليمية: تعددت الأدوات والوسائل المختارة لتنفيذ البرنامج مثل: (جهاز عرض، حاسوب، أوراق عمل، بطاقات كرتونية ملونة، أقلام ملونة، سبورة حاسوب...).
 - ✓ أساليب التقويم: استخدمت الباحثة التقويم القبلي والبعدي من خلال تطبيق المقياس، وذلك لمعرفة أثر البرنامج في تنمية مهارات التواصل لدى أفراد العينة، ومقارنته قبل تطبيق البرنامج وبعده، بالإضافة إلى أساليب التقويم المستخدمة في البرنامج أثناء الجلسات التدريبية، والتي تنوعت ما بين تقويم مرحلي وتقويم في نهاية اليوم التدريبي.

❖ إعداد البرنامج في صورته النهائية: بعد الانتهاء من تصميم البرنامج، تم عرضه على مجموعة من المحكمين المتخصصين للاسترشاد بأرائهم، فكان من أبرز ملاحظاتهم: العمل على تعديل بعض الأهداف السلوكية وترتيبها ترتيباً منطقياً، حذف بعض الأهداف لعدم مناسبتها لموضوع الجلسة، إضافة جلسة في بداية البرنامج بهدف التعارف وإزالة الحواجز، بالإضافة إلى تصحيح بعض الأخطاء اللغوية، وقد أخذت الباحثة بملاحظات السادة المحكمين ليأخذ البرنامج شكله النهائي للتطبيق. وبذلك تمت الإجابة عن السؤال الثاني من أسئلة البحث وهو ما صورة البرنامج التدريبي لتنمية مهارات التواصل لدى المعلمين؟

إجراءات التطبيق الميدانية: بعد الانتهاء من إعداد أدوات البحث نُفذت التجربة وفق الآتي:

- تم تطبيق مقياس مهارات التواصل على المجموعتين التجريبية والضابطة للتحقق من تكافؤ المجموعتين.
 - تم تطبيق البرنامج على أفراد المجموعة التجريبية بمعدل 2 جلسة في اليوم الواحد من كل أسبوع.
 - بعد الانتهاء من التجربة تم تطبيق المقياس على أفراد المجموعتين التجريبية والضابطة.
 - تم تصحيح المقياس واستخراج الدرجات من أجل المعالجة الإحصائية.
- عرض النتائج ومناقشتها: للإجابة عن السؤال الثالث من أسئلة البحث تم اختبار صحة الفرضيات لتعرف أثر البرنامج في تنمية مهارات التواصل لدى المعلمين.

الفرضية الأولى: لاتوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات المجموعتين التجريبية والضابطة في التطبيق القبلي لمقياس مهارات التواصل وأبعاده الفرعية: تم التأكد من تكافؤ المجموعتين التجريبية والضابطة من حيث قياس مهارات التواصل بأبعادها الثلاثة والجدول الآتي يوضح نتائج التكافؤ بين المجموعتين.

الجدول رقم (4): قيمة (ت) لدراسة الفروق بين المجموعتين في التطبيق القبلي للمقياس

القرار	القيمة الاحتمالية	قيمة (ت) عند درجة حرية 38	المجموعة الضابطة ن = 20		المجموعة التجريبية ن = 20		البعد
			المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	
غير دال	0.71	0.366	12.50	1.235	12.60	1.348	الاستماع
غير دال	0.92	0.091	15.85	1.663	15.90	1.774	التواصل الشفوي
غير دال	0.71	0.366	17.30	2.154	17.40	2.258	لغة الجسد
غير دال	0.76	0.302	45.70	3.045	46.00	3.228	المقياس ككل

يتضح من الجدول السابق أنه لا توجد فروق دالة إحصائية بين المجموعتين على الدرجة الكلية للمقياس، وأبعاده الفرعية، حيث بلغ المتوسط الحسابي لدرجات المجموعة التجريبية (46,00) وللمجموعة الضابطة (45,70) وبما أن القيمة الاحتمالية تساوي (0.76) وهي أكبر من مستوى الدلالة (5%) فإننا نقبل الفرض الصفري، أي أنه لا توجد فروق بين المجموعتين. وهذا يدل على التكافؤ بينهما في مستوى مهارات التواصل قبل البدء بتطبيق البرنامج.

الفرضية الثانية: لاتوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد المجموعة التجريبية في التطبيقين القبلي والبعدي لمقياس مهارات التواصل وأبعاده الفرعية: تم استخدام اختبار (t) لتعرف دلالة الفروق بين القياسين القبلي والبعدي للمقياس، والجدول الآتي يوضح النتائج.

الجدول رقم (5): دلالة الفروق بين درجات التطبيقين القبلي والبعدي للمقياس لدى المجموعة التجريبية

القرار	القيمة الاحتمالية	قيمة (ت) عند درجة حرية 19	القياس البعدي		القياس القبلي		البعد
			الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	
دال	0,000	15.22	3.898718	26.60	1.348488	12.65	الاستماع
دال	0,000	16.67	4.097175	36.55	1.774082	15.90	التواصل الشفوي
دال	0,000	10.72	6.616367	35.25	2.258901	17.45	لغة الجسد
دال	0,000	18.34	10.949045	98.25	3.228166	46.00	المقياس ككل

يتضح من الجدول وجود فرق دال إحصائياً بين متوسطي درجات أفراد المجموعة التجريبية في القياسين القبلي والبعدي، في المقياس ككل، وأبعاده الفرعية، حيث بلغ المتوسط الحسابي في القياس القبلي (46.00) وفي القياس البعدي (98.25) مما يشير إلى تفوق أفراد المجموعة التجريبية في القياس البعدي للمقياس ككل. وبما أن القيمة الاحتمالية تساوي (0,00) وهي أصغر من مستوى الدلالة (5%) فإننا نرفض الفرض الصفري، أي أنه توجد فروق بين القياسين القبلي والبعدي لصالح القياس البعدي لأفراد المجموعة التجريبية.

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن طبيعة الأنشطة التي تعرض لها المعلمين من خلال البرنامج أدى إلى تحسن أدائهم على مقياس مهارات التواصل، حيث تنوعت الأنشطة في البرنامج مراعية مراحل تعلم مهارات التواصل المستهدفة. كما أن استخدام استراتيجيات متنوعة زادت من الدافعية والحيوية لدى المعلمين للمشاركة في البرنامج، بالإضافة إلى تقديم تغذية راجعة بعد الأنشطة الأساسية التي تهدف إلى اكساب المتدربين المعارف والمفاهيم المرتبطة بمهارات التواصل (المحتوى النظري) إما في صورة عرض مدرب، أو عرض للاستجابات الصحيحة، وإعطاء الفرصة لقراءتها والتفكير فيها ثم مناقشتها، أو استرجاع المحتوى التعليمي كما في النشاط الختامي لكل يوم تدريبي (ماذا، ولماذا)، كل ذلك حفز المتدربين على تصحيح الأخطاء، وشجعهم على استقبال المعلومات والاحتفاظ بها. هذا ما أكدته دراسة كل من (Mark & Steven, 1992) و (Richards et al, 2005) و (كاور، 2011) و (محمد، 2014) والتي ترى أن تعرض المعلمين لبرامج تدريبية يشجع على المشاركة في الحوار والتواصل، سواء مع المدرب أو مع بعضهم البعض أو مع الآخرين، كما يشجع على استخدام الخطوات التي تنمي مهارات التواصل المختلفة (الاستماع، التواصل الشفوي، لغة الجسد).

الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات المجموعتين التجريبية والضابطة في التطبيق البعدي لمقياس مهارات التواصل وأبعاده الفرعية. تم استخدام اختبار (t) لتعرف دلالة الفروق بين المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس البعدي، الجدول (6).

الجدول رقم (6): دلالة الفروق بين متوسطي درجات المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس البعدي للمقياس

القرار	مستوى الدلالة	قيمة (ت) عند درجة حرية 38	المجموعة الضابطة ن = 20		المجموعة التجريبية ن = 20		البعد
			الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	
دال	0,00	15.418210	1.235442	12.50	3.898718	26.60	الاستماع
دال	0,00	21.081305	1.609184	15.80	4.097175	36.55	التواصل الشفوي
دال	0,00	11.544439	2.261811	17.20	6.616367	35.25	لغة الجسد
دال	0,00	20.687112	3.187145	45.50	10.949045	98.25	المقياس ككل

يتبين من الجدول وجود فرق دال إحصائياً بين متوسطي درجات أفراد المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس البعدي، لصالح المجموعة التجريبية، وذلك على المقياس ككل وأبعاده الفرعية، حيث بلغ المتوسط الحسابي للمجموعة التجريبية (98.25)، والمجموعة الضابطة (45.50)، وبما أن القيمة الاحتمالية تساوي (0,00) وهي أصغر من مستوى الدلالة (5%) فإننا نقبل الفرض الصفري، أي أنه توجد فروق بين المجموعتين، مما يشير إلى تفوق المجموعة التجريبية على الضابطة في التطبيق البعدي للمقياس، وتعزو الباحثة التحسن الذي طرأ على أداء أفراد المجموعة التجريبية إلى أن تركيز أهداف البرنامج على مهارات التواصل، ساعد على انغماس المتدربين في أداء تلك المهارات ومن ثم الاحتفاظ بها، كما أن تصميم البرنامج في صورة أنشطة وأوراق عمل ومهام تعليمية - تعليمية، ومناقشات وجلسات عصف ذهني، تستثير نشاط المتدربين بصورة مباشرة، إضافة إلى تركيز محتوى البرنامج على الممارسة العملية أكثر من التركيز على العرض النظري فقط، فضلاً عن تركيز موضوعات البرنامج على الربط بين مهارات التواصل وكيفية تطبيقها في المواقف التربوية المختلفة، وهذا يتفق مع دراسة كل من (Gillies, 2004) و(زيود، 2014) و(البحيصي، 2015) و(Murray & Pérez, 2015) والتي أثبتت فاعلية البرامج في تطوير مهارات المعلمين في مختلف المجالات، وأكدت أن تركيز برامج تكوين المعلمين يجب ألا يقتصر على الجانب الفكري الذي يغلب عليه الطابع النظري قبل الخدمة، بل يجب أن يمتد الاهتمام ليشمل الشق الواقعي الحقيقي في عملية الإعداد، والذي يغلب عليه الطابع العملي، ولذلك لا بد من دعم المعلمين بالبرامج التدريبية التي تسهم في تطوير مستواهم المهني والأدائي.

ولتعرف أثر البرنامج: تم حساب حجم الأثر باستخدام معادلة كوهن Cohen والذي يرمز له بـ d وذلك باستخدام قانون كوهن لعينتين مرتبطتين، ولقد أشار كوهن (Cohen, 1988) إلى معايير للحكم على قيمة حجم الأثر المستخرجة، حيث اعتبره صغيراً عند القيمة (0,2) ومتوسطاً عند القيمة (0,5) وكبيراً عند القيمة (0,8). (لبد، 2005، 27). والجدول الآتي يوضح قيمة كوهن لدرجات المجموعة التجريبية للتطبيق قبلي - بعدي للمقياس، وذلك لتقدير حجم تأثير البرنامج، الجدول (7).

الجدول رقم (7): قيمة d لحساب حجم الأثر

حجم التأثير	قيمة d	قيمة t	الأبعاد
كبير	4,10	18.34	المقياس ككل

ويلاحظ من الجدول السابق أن قيمة d على المقياس ككل تجاوزت (0,8) مما يعني أن حجم تأثير البرنامج في تنمية مهارات التواصل للمعلمين كان كبيراً. ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن تصميم البرنامج بطريقة تراعي اهتمامات المتدربين وعدم اهمالها؛ ولد دافعاً قوياً للتعلم لدى المتدربين، مما أدى الى نجاح البرنامج في تحقيق أهدافه، كما أن تعرض المتدربين من خلال البرنامج إلى مواقف تتطلب منهم الاندماج في أنشطة ومشكلات واقعية بصورة أكثر فعالية، وذلك للوصول إلى حلول منطقية، انعكس بشكل إيجابي على تحسين التعلم وتنمية مهارات التواصل لديهم.

مقترحات البحث : في ضوء نتائج البحث تعرض الباحثة المقترحات الآتية:

- اعتماد البرنامج لما أثبتته من تحسن في أداء المعلمين وتطوير مهاراتهم التواصلية.
- إقامة دورات تدريبية لمعلمي التعليم الأساسي لتدريبهم على كيفية توظيف مهارات التواصل واستخدامها في المواقف التعليمية المختلفة مع التلاميذ.
- الاهتمام بدمج مهارات التواصل في مناهج التعليم الأساسي والتدريب عليها.
- إعادة النظر في برامج إعداد معلم الصف الحالية، وإدراج مهارات التواصل كمقرر مستقل أسوة ببقية الجامعات.
- توجيه الباحثين نحو المزيد من البحوث التربوية في مجال تنمية مهارات التواصل.

المراجع العربية:

- الأحمد، خالد طه.(2004): إعداد المعلم وتدريبه، منشورات جامعة دمشق، كلية التربية.
- أندراوس، رامي جمال (2012): الإدارة التربوية الفاعلة ومدرسة المستقبل، عمان: دار عالم الكتب الحديث.
- البجيصي، محمد صلاح (2015): مدى ممارسة معلمي المرحلة الابتدائية مهارات التواصل غير اللفظي في مدارس وكالة الغوث الدولية بغزة، (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية التربية، جامعة الأزهر - غزة.
- بركات، زياد(2010): الاحتياجات التدريبية اللازمة لمعلم الصف في المرحلة الأساسية الدنيا من وجهة نظر معلمي المدارس الحكومية بمحافظة طولكرم بفلسطين، ورقة علمية مقدمة إلى المؤتمر العلمي الثالث لجامعة جرش بعنوان "تربية المعلم العربي وتأهيله: رؤى معاصرة" المنعقد بتاريخ 6 - 9 /4/ 2010
- جاد، محمد (2005): فعالية برنامج مقترح في تنمية مهارات الاستماع الناقد لطلبة كليات التربية بسلطنة عمان، مجلة العلوم التربوية، العدد(3)، عمان.
- جميل، عبد الكريم أحمد.(2016): تدريب وتنمية الموارد البشرية، عمان: دار الجنادرية للنشر والتوزيع.
- راشد، علي.(2005): كفايات الأداء التدريسي، القاهرة: دار الفكر العربي.
- الحسين، سلوى (2016): مهارات التواصل غير اللفظي لدى المعلمات وعلاقتها بالتفاعل الاجتماعي عند أطفال الرياض "دراسة ميدانية على عينة من رياض الأطفال الحكومية في محافظة دمشق"، مجلة جامعة البعث، المجلد 38، العدد 53، ص-ص 1- 50

- حنفي، محمد زين العابدين (2003): فاعلية برنامج مقترح في تنمية مهارات الاستماع الناقد وكفايات تدريسيها لدى الطلاب المعلمين بكليات التربية في ضوء المدخل التواصلي، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة القاهرة.
- زيود، لينا (2014): فاعلية برنامج تدريبي لمعلمات رياض الأطفال في تنمية التواصل الاجتماعي لدى أطفال الرياض، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة دمشق.
- سلام، عازة محمد (2007): مهارات الاتصال، جامعة القاهرة، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث.
- سعفان، محمد أحمد ومحمود، سعيد عطية.(2000): المعلم إعداده ومكانته وأدواره في التربية العامة – التربية الخاصة – الإرشاد النفسي، القاهرة: دار الكتاب.
- سيد، أسامة محمد و الجمل، عباس حلمي (2014): الاتصال التربوي- رؤية معاصرة، القاهرة، دار العلم للنشر.
- شرف، عبد العزيز (2003): نماذج الاتصال في الفنون والإعلام والتعليم وإدارة الأعمال، القاهرة: الدار المصرية.
- شقير، زينب محمود (2002): اضطرابات اللغة والتواصل، ط(3)، القاهرة: مكتبة النهضة المصرية.
- الصغير، كليب (2003): بناء برنامج تدريبي لتطوير مهارات الاتصال لمديري المدارس الثانوية العامة في محافظة اربد في ضوء احتياجاتهم التدريبية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات التربوية العليا، جامعة عمان العربية، الأردن.
- طعيمة، رشدي(2004): المهارات اللغوية مستوياتها، تدريسيها، صعوباتها، القاهرة: دار الفكر العربي.
- العاجز، فؤاد : (2004) الإدارة الصفية بين النظرية والتطبيق ، ط2 ، غزة: دار المقاد للطباعة.
- الفتلاوي، سهيلة (2003): الكفايات التدريسية، المفهوم – التدريب – الأداء، عمان: دار الشروق
- كابور، هند (2011): فاعلية برنامج تدريبي لتنمية مهارات الاتصال بين المعلم والمتعلم وأثرها في التحصيل الدراسي، (رسالة دكتوراه غير منشورة)، كلية التربية، جامعة دمشق.
- الكريمين، راند أحمد و الخوالده، ناصر أحمد (2013): بناء برنامج تدريبي لمعلمات رياض الأطفال قائم على نظرية الاهتمامات واختبار أثره في تنمية كفاياتهن التعليمية ومهارات التواصل لدى طلبتهن، مجلة العلوم التربوية، المجلد (43)، العدد(1)، ص – ص 243- 263.
- لبد، خليل أحمد (2005): تقويم بعض الإجراءات المنهجية المستخدمة في رسائل الماجستير المقدمة لكليات التربية في الجامعات الفلسطينية بغزة، رسالة ماجستير، كلية التربية، غزة، الجامعة الإسلامية.
- محمد، مصطفى عبد السميع و حوالة، سهير. (2005): إعداد المعلم تنميته وتدريبه، عمان: دار الفكر.
- ملحم، سامي محمد (2002): مناهج البحث في التربية وعلم النفس، ط2، عمان: دار المسيرة.
- المؤتمر العلمي التربوي النفسي، كلية التربية، جامعة دمشق، 25- 27 تشرين 1: 2009 تحت عنوان: "تحو استثمار أفضل للعلوم التربوية والنفسية في ضوء تحديات العصر".
- المؤتمر العلمي الثالث لكلية التربية، جامعة دمشق، 28- 29 نيسان 2003 تحت عنوان: "المستلزمات النفسية التربوية لمرحلة التعليم الأساسي في ضوء الاتجاهات التربوية الحديثة".
- الهاشمي، مجد هاشم(2001) : الاتصال التربوي وتكنولوجيا التعليم، عمان: دار المناهج.
- هيز، جون.(2011): مهارات التواصل بين الأفراد في العمل، ترجمة: الزعبي، مروان، عمان: دار المسيرة.

المراجع الأجنبية

- Richards, Sally & Ruch, Gillian & Trevithick, Pamela (2005): Communication Skills Training for Ethical Dilemma for Social Work Education, **Social work Education**, vol(24), N(4), june 2005.
- Gillies, Robyn M (2004): The Effects of Communication Training on Teachers and Students Verbal Behaviors during Cooperative Learning, **international Journal of Educational Research**, v(41) n(3).
- Kevin, jon (2006). Effective Teacher Communication Skill and Teacher Quality, **ph.D.** Dissertation the Ohio State University.
- Mc Pheat ,Sean (2010): **Effective Communication Skills**, MTD Training & Ventus Publishing APS.
- Rue, leslie W. & Byars, Lioyd L, Ibrahim, Nabil A (2013): **Management: Skills and Application**, Edition(11), New York, NY: McGraw–Hill/Irwin.
- Laukka, P., Nerberg, D., Forseel, M., & Karlsson, L. (2011). Expressio of affect in spontaneous speech. Acoustic correlates and automatic detection of irritation and resignation. **journal of speech and language**. No. (25). P 84–104.
- Gillies, Robyn M (2004): The Effects of Communication Training on Teachers and Students Verbal Behaviors during Cooperative Learning, **international Journal of Educational Research**, v(41) n(3).
- Kevin, jon (2006). Effective Teacher Communication Skill and Teacher Quality, **ph.D.** Dissertation the Ohio State University.
- Raj, K amal (2009): Dimensions of communication as Predictors of Effective classroom interaction, Department of Education Administration and Policy Studies, Faculty of Education, Stud Home Comm Sci, 3(1).57,61(2009)
- Murray, M. C., & Pérez, J. (2015): Informing and performing: A study comparing adaptive learning to traditional learning, **Informing Science: the International Journal of an Emerging Transdiscipline**, vol(18),pp 111–125.