



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة -

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة علوم الإعلام والاتصال

**ممارسات التمدد و فعالية الأداء في العملية**

**الاتصالية بين الأستاذ الجامعي وطلبه**

**دراسة مسحية على أساتذة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية. القطب**

مشروع مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في الاتصال و العلاقات العامة.

إشراف الأستاذ:

إعداد الطالب:

- بوزيد رملي

- عبد الرحمان زيد

السنة الجامعية: 2015/2014



## المقدمة:

يتميز المجتمع الإنساني بأنه اتصالي فظاهرة المجتمع البشري في أساسها هي ظاهرة اتصالية بحتة تسهل أغراض المجتمع البشري من ناحية و تحقيق الهدف الإنساني من ناحية أخرى ..

من غير الطبيعي أن يظهر تجمع بشري دون اتصال يهيئ له الوجود ، فالاتصال جزء من الحياة الطبيعية للمجتمع الإنساني و المحافظة عليها و ترحيلها من جيل إلي آخر . فعند قيام حضارة التجمع البشري، كان ولا يزال الاتصال عصب انتماء لبني جلدته، ووسيلة لتحقيق التناغم و الاندماج بين أفراد المجتمع، فهو من أقدم أوجه النشاط الإنساني.

و باعتبار أن منظومة التعليم العالي بأنماطه المختلفة أحد الوسائل الرئيسة التي تعول عليها المجتمعات لمواجهة المتغيرات والمستجدات في مختلف مجالات الحياة، وذلك من خلال وظائف الجامعات ومؤسسات التعليم العالي، وما تقدمه من برامج أكاديمية متخصصة متنوعة، وأنشطة تدريسية، وأبحاث علمية في مختلف المجالات. وأضحت كثيراً من الجامعات ومؤسسات التعليم العالي العالمية -بالمفهوم المعاصر للجامعة- أهم مقياس لتقدم أيّ مجتمع من المجتمعات، وقاطرة تقدمه ككل؛ بصفتها مراكز أكاديمية منتجة، ناقلة ومحدثة للمعرفة، بالإضافة إلى كونها حاضنة للتقنية.

**إن أية جامعة تتفوق على جامعات أخرى عندما يتواجد فيها أعضاء أساتذة على تأهيل عالٍ. وتُعد وظيفة التدريس الجامعي غاية في الأهمية؛ لأنها الوظيفة الرئيسة في أغلب الجامعات المرموقة في العالم، إذ تنصبّ أساساً على إعداد الطالب الجامعي بما يمكنه من مواجهة تحديات المستقبل، بكل ما تحمله من تطورات علمية وتقنية وتنظيمية وثقافية، ويلعب الأستاذ دوراً رائداً في التحكم بمخرجات التعليم الجامعي، وتأهيلها بما يتناسب مع حاجات العصر، إذا كان مُعداً لمهنته، مخلصاً في عمله.**

و يُعدُّ الأستاذ أحد المكونات الرئيسة لمنظومة التعليم الجامعي؛ لأنه بناء على مدى تأهيله وقدراته العلمية والمهنية في أدائه للوظائف الأساسية في هذه المنظومة تتوقف المكانة والصيت الأكاديمي للمؤسسة التي ينتمي لها.

وفي هذا السياق يجمع المختصون في التعليم على أن نجاح الأستاذ الجامعي في أدائه يرجع إلى أمرين أساسين هما: أولاً مؤهلاته، وتمكُّنه من تخصصه العلمي. وثانياً اطلاعه ومتابعته للنظريات التربوية، والممارسات المرتبطة بعمليات التعلُّم والتعليم، مع المهارة في استخدام التقنيات التعليمية.

ومن الضروري أن تتوفر في الأستاذ الجامعي العديد من المؤهلات التي تسمح له و تساعد في إنجاح دوره الفعال في المنظومة التعليمية، فبدون هذه المؤهلات لا يمكنه القيام بدوره على أكمل وجه.

و من بين هذه المؤهلات الواجب توفرها في الأستاذ الجامعي هي المهارات الاتصالية التي تساعده بشكل كبير في إيصال معلوماته و أفكاره لطلبته ، و من بين هذه المهارات الاتصالية الكثيرة الواجب توفرها في الأستاذ الجامعي عي مهارات التحدث ، و التي من خلالها يمكن للأستاذ إيصال معلوماته بأحسن طريقة لطلبته و بالتالي تسهيل عملية استيعابها من طرف طلبته .

و على أية حال جاءت هذه الدراسة بغية الكشف عن أهمية استخدام مهارات التحدث اللفظية و غير اللفظية في تفعيل العملية الاتصالية بين الأستاذ و طلبته ، و كذلك مدى استخدام الأساتذة لهذه المهارات . و احتوت هذه الدراسة على ثلاثة فصول . فالبداية كانت بالإطار المنهجي، تناولت فيه إشكالية الدراسة،أسباب اختيار الموضوع ، أهداف الدراسة ، وكذلك الدراسات السابقة ، بالإضافة للمنهج المتبع في الدراسة و عينة الدراسة . أما الفصل الأول فتناولت فيه العملية الاتصالية و محددات فعاليتها مقسما إلي مبحثين : الأول عالجت فيه العملية الاتصالية من حيث التعريف و المكونات و غيرها من العناصر الأخرى ،

و المبحث الثاني فضم محددات فعالية العملية الاتصالية .و الفصل الثاني فعالجت فيه مهارات التحدث اللفظية و لغة الجسد ، مقسما إلي ثلاثة مباحث ، المبحث الأول ضم مهارات التحدث ، و المبحث الثاني تناولت فيه التواصل اللفظي ، في حين المبحث الثالث لغة الجسد .في حين تعلق الفصل الثالث ، بالإجراءات المنهجية للدراسة من حيث أدوات الدراسة و الإطار الزمني و المكاني للدراسة و في الأخير تحليل البيانات من حيث عرضها على شكل جداول و تحليل وتفسير وتفسير النتائج و في الأخير وضع خلاصة وضع خلاصة عامة و توصيات و مقترحات تفتح الباب لدراسات أخرى في المستقبل



## . إشكالية الدراسة .

يعد الاتصال الفعال أهم الدعائم الأساسية للحياة الاجتماعية باعتباره أساس التفاعل الاجتماعي بأبعاده المختلفة ، ومن ثم فهو ضرورة من ضروريات الحياة الإنسانية لتماسك الأفراد و الجماعات و المجتمعات و الشعوب، فإذا اعتبرنا أن الاتصال عملية تفاعل و مشاركة بين المرسل و المستقبل للأفكار عن طريق عمليات إرسال للمعنى و توجيهه ، ثم استقبال بكفاءة معينة في وسط اجتماعي كالجامعة ، فإن الاتصال الفعال الواعي سواء كان لفظيا أو غير لفظي هو أساس العلاقات التي تنشأ بين الأستاذ و الطالب ،على اعتبارهما الشريحتين الأوسع في الجامعة بحيث يكون الهدف من تلك العلاقات هو العمل على تنمية روح التعاون بين الأفراد و الجماعات ، و تحقيق الفهم المشترك و المتبادل لهذه المعلومات و البيانات بين طرفي العملية الاتصالية .

ومن أجل تحقيق الفعالية المطلوبة يتطلب توفر مهارات معينة هذه المهارات تستخدم في العملية الاتصالية ، و التي بموجبها يقوم الشخص بنقل أفكار أو معاني أو معلومات على شكل رسائل كتابية أو شفوية مصاحبة بتعبيرات الوجه و لغة الجسم ، و عبر وسيلة اتصال تنقل هذه الأفكار إلي شخص يقوم بدوره بالرد على هذه الرسالة حسب فهمه لها . و هذا ما أكده ديفيد بيرلو في تصويره لنموذج الاتصال، حيث أعتبر أن أهم العناصر التي تؤثر في كل من المرسل و المستقبل هي مهارات الاتصال .

من أبرز المهارات الاتصالية اللفظية أو غير اللفظية الواجب توفرها لدي الأستاذ الجامعي هي مهارات التحدث لأهميتها البالغة ، نظرا لأن الأستاذ الجامعي يتعامل مع عدد كبير من الطلبة المتساوين في القدرات العلمية ، و المستوي الثقافي و كذلك تفاوت قدرات الاستيعاب و غيرها . فكما يقول شكسبير " أصلح كلامك قليلا و إفسد حظك " . ما يدل على ضرورة التركيز على هذه المهارة للتأثير على المستقبل (الطالبة) ايجابيا و الذي يبدأ من خلال الحديث المؤثر القادر على الإقناع و التأثير.

فبالرغم من هذه المهارة متوافرة لدى الغالبية الكبرى من الأساتذة بغض النظر عن الخبرة المهنية أو الجنس أو التخصص ، إلا أن هناك فرق بين القدرة على الحديث و إقناعه و استخدام الصوت المناسب و مراعاة الفروق الفردية بين الطلبة الذين يتحدث إليهم الأستاذ ، لأن الاتصال الفعال بين الأستاذ و طلبته ينعكس إيجابا على تطوير المستوى العلمي للطلبة و بالتالي ضمان فعالية الأداء ونجاح العملية الاتصالية .

ولدراسة هذا الموضوع وضعت الإشكالية التالية :

**كيف يستثمر الأستاذ الجامعي في كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية مهارات وتقنيات التحدث اللفظي و غير اللفظي لتفعيل العملية الاتصالية بينه و بين طلبته ؟**

**التساؤلات الفرعية:**

- 1 . كيف يؤثر التخصص و الخبرة المهنية للأستاذ على استعماله مهارات التحدث بنوعيتها ؟
- 2 . كيف يؤثر استخدام مهارات التحدث اللفظية على فعالية العملية الاتصالية بين الأستاذ و طلبته؟.
- 3 . كيف يؤثر استخدام مهارات غير اللفظي في فعالية العملية الاتصالية بين الأستاذ و طلبته؟.

**2. أسباب اختيار الموضوع :**

- الأسباب الذاتية: اهتمامي بالمواضيع التي تمس الجامعة هو أهم الأسباب التي جعلتني أختار هذا الموضوع. فمن خلال ملاحظتي خلال الفترة التي قضيتها في الدراسة الجامعية أدركت أهمية معالجة مثل هذه المواضيع الحساسة التي تعتبر أهم عوامل التي تساهم في فعالية العملية الاتصالية باعتبارها العنصر الأساسي في كل تجمع بشري . بالإضافة



إلى ذلك ملاحظة إهمال الأساتذة لمثل هذه المهارات التي تساهم بشكل كبير في فعالية العملية الاتصالية .

### - الأسباب الموضوعية :

تكمن هذه الأهمية في ضرورة تسليط الضوء على مثل هذه المواضيع الهامة ، فمن خلال هذه الدراسة سأقدم ولو نظرة صغيرة عن ضرورة الاهتمام بمهارات التحدث اللفظي أو غير اللفظي ، وذلك نظرا للأهمية الكبيرة لهذه المهارة ، فهي تساهم بشكل كبير في تفعيل العلاقة الاتصالية بين الأستاذ و طلبته .

. قلة الدراسات التي عالجت هذا الموضوع شكل خاص، فمعظم الدراسات تطرقت إلى مهارات الاتصال بشكل عام، دون التركيز على مهارة واحدة للدراسة.

### 3 - أهداف الدراسة :

يهدف البحث إلى التعرف:

. محاولة الوقوف على أهمية إتقان مهارات التحدث و دورها في فعالية العملية الاتصالية بين الأستاذ و طلبته .

. تبيان دور الخبرة المهنية للأساتذة في مدى استعمالهم لهذه المهارة .

. التعرف على طريقة استثمار الأساتذة لمهارات التحدث في العملية الاتصالية مع طلبتهم .

. أبرز أثر إتقان مهارات التحدث علي فعالية العملية الاتصالية بين الأستاذ و الطلبة .

### 4 - أهمية الدراسة :

. التركيز على أبرز مهارة اتصالية تساعد الأساتذة بشكل كبير في إنجاز العملية الاتصالية بينه و بين طلبته .

. تسليط الضوء على أهمية استثمار مهارة التحدث و دورها فعالية العملية الاتصالية بين الأستاذ و طلبته .

. إثراء المكتبة الجامعية بعمل علمي في موضوع مهارات التحدث اللفظي و غير اللفظي .

. تركيزها على مهارات التحدث غير اللفظية لما لها من وظيفة بالغة الأهمية، و خاصة في التعليم، و ذلك لأن الرسائل غير اللفظية تتميز بالثبات ، و يمكن الوثوق بها .

. كونها ستعمل على تبين دور استعمال مهارات التحدث اللفظية و غير اللفظية و دورها في فعالية العملية الاتصالية بينه و بين طلبته .

. تبرز أهمية الدراسة كونها تأتي كمحاولة للكشف عن واقع استخدام مهارات التحدث اللفظية و غير اللفظية لدى أساتذة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بجامعة بسكرة

## 5- مفاهيم الدراسة

### - مهارة

لغة هي الحذق في الشيء، و الماهر الحاذق بكل عملا، و الجمع مهرة، و يقال مهرت بهذا الأمر، أمهر به مهارة، أي صرت حاذقا.

قال ابن سيدة: قد مهر الشيء، وفيه، و به ، يمهر مهرا و مهورا و مهارة و مهارة ، و في الحديث " الماهر بالقرآن مثل السفرة " ، و الماهر هو الحاذق .

المهارة نشاط معقد يتطلب فترة من التدريب المقصود ، و الممارسة المنظمة ، و الخبرة المضبوطة ، بحيث تؤدي بطريقة ملائمة ، و عادة ما يكون لهذا النشاط وظيفة مفيدة و يتضمن معناها : التأزر و التكامل (1).

### - التعريف الإجرائي :

(1) - محمد عبد السلام محمد الحافظ ، أثر نموذج بايبي للتعلم البنائي في تنمية بعض مهارات التعبير الشفهي ، كلية التربية ، جامعة الموصل ، ص 13 .

وهي السعي نحو تحسين التحدث بطلاقة و التعبير عن الأفكار بطريقة سهلة و تلقائية و بوضوح ، لضمان فعالية العلاقة الاتصالية بين الأستاذ و طلبته .

## 2 . مهارات التحدث :

. يعد الحديث أحد وجهي الاتصال اللفظي . الوجه الشفهي وهو عبارة عن رموز لغوية منطوقة تنقل أفكارنا و مشاعرنا و اتجاهاتنا إلي الآخرين و يتم الحديث عن طريق الاتصال المباشر كالمناقشات و المحادثات و عبر وسائل الاتصال الجماهيرية و وسائل الاتصال الشخصي غير المباشر .(1)

. **التعريف الإجرائي :** التحدث هو إحدى مهارات اللغة سواء كانت اللغة العربية أو لغة أخرى ، تساهم هذه المهارة بشكل كبير في استيعاب اللغة استيعابا تاما و ايجابيا ، بالإضافة إلي ذلك المساهمة بشكل كبير في فعالية العملية الاتصالية بين الأستاذ و طلبته .

3 . **الاتصال اللفظي :** وهو الاتصال الذي يتخذ من الألفاظ و الكلمات وسائلًا لانتقال الرسالة من المرسل الي المستقبل ، وهو نوعان الاتصال الشفوي ، ويتم عن طريق الكلام و الحديث بين المرسل و المستقبل ، والاتصال الكتابي يتم عن طريق الكتابة (2).

. **التعريف الإجرائي :** و هو كل العبارات و الألفاظ و الكلمات التي تصدر من المرسل نحو المستقبل ، يساعد هذا النوع من الاتصال الأستاذ بشكل كبير في إيصال رسائله الاتصالية بدقة و وضوح تام نحو طلبته ، و بالتالي ضمان فعالية العملية الاتصالية بينه و بين طلبته .

(1) هند كابور ، مهارات اتصال المدير بمعلميه من وجهة نظر المعلم وعلاقتها بكفاءة المعلم الذاتية ، مجلة جامعة دمشق، 2010، ص291 .

(2) - أحمد بن عبد الله بن صقير العربي ، مدى توافر مهارات الاتصال غير اللفظية لدى هيئة التدريس في كلية العلوم بجامعة القصية من وجهة نظر الطلبة ، كلية الآداب و التربية ، جامعة القصيم ، 2011 ، ص 6.

4 . **الاتصال غير اللفظي** : وهو الاتصال الذي لا تكون مادته الكلمة المقروءة أو المسموعة ، وقد يستخدم المرسل هذا النوع من الاتصال جنبا الي جنب مع الاتصال اللفظي ، ومن أنماط هذا الاتصال الأيدي حيث يستخدم المرسل حركة اليد للتعبير عن موقف معين ، أو حالة انفعالية معينة ، وحركة الرأس ، أو الضرب بالقدم .

. كذلك هو : تلك الحركات و الإيماءات ،سواء كانت تعبيرات الوجه ، أو حركات اليد ، التي تصدر من الشخص لأشخاص آخرين ، لهدف معين<sup>(1)</sup>

. **التعريف الإجرائي** : يمكن تعريف الاتصال غير اللفظي بأنه : كل ما يصدر عن جسم الإنسان من حركات ، أو إيماءات ، أو تعبيرات وجه ، أو من خلال المظهر ، أو الصوت ، وتغييراته ، سواء كانت إرادية ، أو غير إرادية ، فطرية ، أو مكتسبة ، تصدر من الأستاذ قصديا أو عفويا تساهم بشكل كبير في تفعيل العملية الاتصالية بين الأستاذ و طلبته .

---

(1)- أحمد بن عبد الله بن صقير العريني ، مرجع سبق ذكره ، ص 6

## 6 . الدراسات السابقة

## الدراسة الأولى :

جمال مشري ، ياسين القروي،مهارات الاتصال لدى أستاذالتربية البدنية و الرياضية . دراسة ميدانية ببعض ثانويات و متوسطات بلدية ورقلة . مذكرة ليسانس ، كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية، جامعة ورقلة ، ، 2012 .

## ملخص الإشكالية :

## . تساؤلات فرعية

. هل يستعمل أساتذة التربية البدنية و الرياضية مهارات الاتصال أثناء درس التربية البدنية ؟

. هل تختلف استعمال مهارات الاتصال من أستاذ الي آخر باختلاف الطور الذي يعمل فيه ؟

. هل تختلف مهارات الاتصال من أستاذ الي آخرعلى حسب الشهادة المتحصل عليها؟

## . الفرضيات

1 . ما مدى استعمال أستاذ التربية البدنية لمهارات الاتصال .

2 . لا يوجد اختلاف في استعمال مهارات الاتصال من أستاذ الي آخر على حسب الشهادة المتحصل عليها

3 . لا يوجد اختلاف في استعمال مهارات الاتصال من أستاذ الي آخر على بحسب اختلاف الطور الذي يعمل فيه .

**. أهداف الدراسة :**

- . معرفة مدى أهمية الاتصال في درس التربية البدنية و الرياضية .
- . محاولة الكشف عن مدى معرفة أساتذة التربية البدنية و الرياضية بجوانب الاتصال علما و عملا .
- . الكشف عن دور الاتصال في المجتمع التربوي و كيف يؤثر في سيرورة درس التربية البدنية و الرياضية
- . معرفة تأثير الاتصال في العلاقة بين الأستاذ و التلميذ .
- . كشف مدى تأثير الاختلاف في الأطوار و المستوى العلمى لأساتذة التربية البدنية في حسن استعمال مهارات الاتصال .

**. النتائج المتحصل عليها :**

- . تبين للباحثان أن جل أساتذة التربية البدنية و الرياضية يستعملون مهارات الاتصال كما لا يقلون أهمية عن أساتذة المواد الخرى .
- . أن النتائج المتحصل عليها أظهرت لهما أن أي فعل يقوم به الأستاذ عبارة عن اتصال إلا أنه يختلف من أستاذ الي آخر ولا يكون أختلاف واضح .
- . أظهرت النتائج التي تحصلا عليها أن أساتذة التربية البدنية و الرياضية لا يختلفون في استعمال تقنيات الاتصال الفعال باختلاف الطور أو اختلاف بين خريجي الجامعات أو المعاه الوطنية و أنهم ينتقون جميع أنواع الاتصال سواء اللفظي أو غير اللفظي وهذا ما يدل على أهمية الاتصال في التعليم بصفة عامة و في درس التربية البدنية خاصة .

. فوائد الدراسة : أستفدت من هذه الدراسة بشكل كبير في الإشكالية التي وضها صاحبها الدراسة ، فمن خلال هذه الدراسة أستعطت توضيح كيفية صياغة الإشكالية التي سوف أعمل بها في موضوعي .

### الدراسة الثانية :

أحمد بن عبد الله بن صقير العريني ، مدى توافر مهارات الاتصال غير اللفظية لدى هيئة التدريس في كلية العلوم بجامعة القصيم من وجهة نظر الطلبة ، مذكرة ماجستير ، كلية الآداب و التربية ، قسم العلوم النفسية و التربوية ، جامعة القصيم ، المملكة العربية السعودية ، 2011 .

### ملخص الدراسة

#### . التساؤل الرئيسي

. ما مدى توافر مهارات الاتصال غي اللفظية لدى هيئة التدريس في كلية العلوم بجامعة القصيم من وجهة نظر الطلبة ؟

. ما معنوية الفروق في مستوى مهارات الاتصال غير اللفظية لأعضاء هيئة التدريس من وجهة نظر الطلبة في كلية العلوم بجامعة القصيم على وفق متغيرات ( المستوى الدراسي، المعدل التراكمي ، التخصص ) ؟

#### . أهداف الدراسة :

. التعرف على مدى توافر مهارات الاتصال غي اللفظية من خلال ( المظهر ، المكان ، الحركات ، الصوت) لدى هيئة التدريس في كلية العلوم بجامعة القصيم من وجهة نظر الطلبة .

. التعرف على معنوية الفروق في مستوى مهارات الاتصال غير اللفظية لأعضاء هيئة التدريس من وجهة نظر الطلبة في كلية العلوم بجامعة القصيم على وفق متغيرات ( المستوى الدراسي، المعدل التراكمي ، التخصص ) .

#### . نتائج الدراسة :

. توصلت الدراسة إلي أن درجة توافر مهارات الاتصال غير اللفظي لدى هيئة التدريس كانت بدرجة متوسطة ، و يمكن تفسير ذلك أن عملية الاتصال غير اللفظي بكل أبعادها تصدر عن ممارسات و خبرات سابقة ، و من الضروري الاهتمام بها لتفعيل عملية الاتصال و التركيز عليها لإنجاح المحاضرات .

. توصلت الدراسة إلي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة

a(0.05) تعزى لمتغير التخصص و المعدل التراكمي ، و يمكن تفسير ذلك أن أعضاء

هيئة التدريس يشتركون في بعض المواد بين التخصصات المختلفة ، و على ذلك لا توجد فروق بالنسبة للتخصص و كذلك المعدل التراكمي .

#### . أوجه التشابه بين دراستي و هذه الدراسة :

تتشابه دراستي و دراسة أحمد بن عبد الله العريني ، في اشتراكي معه في دراسة نقطة مشتركة و هي الاتصال غير اللفظي ، فالباحث أحمد بن عبد الله العريني تطرق إلي دراسة الفروق في مستوى مهارات الاتصال غير اللفظية لأعضاء هيئة التدريس من وجهة نظر الطلبة في كلية العلوم بجامعة القصيم على وفق متغيرات ( المستوى الدراسي، المعدل التراكمي ، التخصص ) بينما الدراسة التي سأقوم بها ستركز على دور مهارات التحدث غير اللفظية في فعالية العملية الاتصالية بين الأستاذ و طلبته في كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة .



**. فوائد الدراسة :**

. أستفدت من هذه الدراسة العديد من النقاط التي ساهمت و بشكل كبير في توضيح مصار دراستي التي سأقوم بها ، فمن خلال التسائلين الرئيسيين الذين و وضعهما الباحث أستطعت أن استقي منهما أحد التساؤلات الفرعية التي و وضعتها في دراستي .

. بالإضافة الي ذلك الخطة التي أفترحها صاحب هذه الدراسة ، فمن خلال الإطار النظري لهذه الدراسة أتضح لي ملامح الخطة التي سأضعها لدراسة موضوعي .

**الدراسة الثالثة:**

بركات نوال ، مهارات الاتصال و دورها في العلاقة بين الأستاذ و الطالب ، دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية ، مذكرة ماجستير ، كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية، جامعة محمد خيضر ،بسكرة ، 2012 .

**ملخص الإشكالية**

. التساؤل الرئيسي : ماهو دور مهارات الاتصال في تفعيل العلاقة بين الأستاذ و الطالب الجامعي ؟

**. التساؤلات الفرعية :**

. ما هي مهارات الاتصال الفعال لدى الطالب الجامعي ؟

. ما هي مهارات الاتصال الفعال لدى الأستاذ الجامعي ؟

**. أهداف الدراسة :**

. تحديد المهارات الأساسية للعملية الاتصالية التي تتم بين الطالب و الأستاذ الجامعي .

. التعرف على مدى توافر تلك المهارات لدى كل من الأستاذ و الطالب الجامعي كطرفي اتصال .

. تحديد مدى فعالية الاتصال بين الطالب و الأستاذ .

. نتائج الدراسة :

استنتجت الباحثة ممن خلال هذه الدراسة مايلي :

. وجود فعالية للاتصال بين الطالب و الأستاذ الجامعي من خلال ما يمتلكه فعلا و ما يتميز كل منهما ( الطالب و الأستاذ الجامعي ) كطرفي اتصال ( مرسل و مستقبل ) من مهارات اتصالية عالية .

. العلاقات الاتصالية التي تتم بين الطالب و الأستاذ الجامعي تميل لأن تكون فعالة بحكم ما يمتلكه كل من طرفيها من مهارات اتصالية عالية .

. أوجه التشابه بين دراستها و دراستي :

عالجت الباحثة موضوع هام الا وهو مهارات الاتصال و دورها في العلاقة بين الأستاذ و الطالب الجامعي ، هذه المهارات تندرج تحتها العديد من المهارات التي من بينها مهارات القراءة و التحدث التي درسها من جانبين ، الجانب الأول متعلق بالمرسل ( الأستاذ الجامعي ) وكذلك الطرف الثاني في العملية الاتصالية ( الطالب ) .  
بينما دراستي ستختص في مهارة واحدة و هي مهارة التحدث . التي سأدرسها من جانب واحد و هو التركيز على المرسل في العملية الاتصالية ( الأستاذ ) و دور هذه المهارة في فعالية الأداء في العملية الاتصالية .

. فوائد الدراسة : أستفدت من هذه الدراسة في العديد من النواحي أبرزها مايلي :

- الموضوع الشامل الذي تطرقت إليه الباحثة حول مهارات الاتصال ككل ، ساعدني في أن أختار جانب واحد من هذه المهارات و المتمثلة في مهارة التحدث سواء كان لفظيا أو غير لفظيا .

- من حيث الخطة التي أعتمدت عليها الباحثة و خاصة في الفصلين الأول و الثاني فمن خلالها أستطعت بناء خطة البحث الذي سأقوم به

- الاستمارة التي وضعتها الباحثة للأساتذة ساعدتني بشكل كبير في تسليط الضوء على بعض الجوانب أو الأسئلة الهامة التي لم تتطرق إليها الباحثة في استمارتها .

## 7. مجالات الدراسة:

### 7 . منهج المتبع و أدواته :

#### - منهج الدراسة

أستخدمت في هذا البحث منهج المسح الاجتماعي لأنه يناسب موضوع الدراسة . و يعرف منهج المسح بأنه : دراسة استطلاعية نقوم بها بقصد الكشف عن مشاكل المجتمع أو أنه محاولة منظمة لتقرير و تحليل و تفسير الوضع الراهن لنظام اجتماعي أو لجماعة معينة تنصب على الوقت الحاضر بشكل أساسي .

كما يمكن تعريفه بأنه : تجميع منظم للبيانات المتعلقة بمؤسسات ادارية أو علمية أو ثقافية أو اجتماعية ، كالمكتبات و المدارس و المستشفيات مثلا، وأنشطتها المختلفة، وكذلك عملياتها و أجزائها و موظفيها و خدماتها المختلفة ، و ذلك في فترة زمنية معينة و محددة

. بأعتبار أن عدد الأساتذة في كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية بجامعة بسكرة 135 أستاذ ، سأقوم باجراء مسح شامل لجميع أفراد المجتمع ، نظرا للعديد من الفوائد و التي من أبرزها :

. اختصار الوقت و الجهد،فبدلا من تقسيم المجتمع الاصلي الي طبقات ، ومن ثم أختيار العينة ، سأقوم باجراء مسح شامل لهم .

. سرعة الوصول إلي النتائج و بما يحقق أهداف دراستي .

. دقة كبيرة في النتائج خصوصا في حالة التجانس النسبي بين أفراد مجتمع الدراسة

. الحصول على اعلى درجات الدقة في النتائج ، و السبب في ذلك المسح الشامل لجميع أفراد المجتمع ، باختلاف تخصصاتهم ، و خبرتهم المهنية .... .

. أدوات الدراسة :

و باعتبار أن منهج المسح لا يقتصر على استخدام أسلوب واحد في عملية البحث و جمع البيانات و المعلومات و إنما يعتمد في ذلك على مجموعة من الأساليب و الأدوات البحثية كالملاحظة و الاستبيان ،وهي مجموعة الأدوات العلمية التي سأعتمدها في دراستي هذه و التي نستعرضها كالتالي:

1.. **الملاحظة** :تعد الملاحظة من أهم أدوات البحث العلمي وأولى خطواته التي ترافق الباحث من أول خطوة في البحث وهي استشعار وجود مشكلة إلى آخر خطوة في البحث العلمي ،حيث تعرف على أنها "مشاهدة علمية لظاهرة محل الدراسة يتمكن الباحث من خلالها من مراقبة تصرفات و تفاعلات المبحوثين ومن التعرف على أنماط معيشتهم و

مشاكلهم اليومية مما يعني أن الملاحظة ليست عملية عشوائية بل هي عملية مقصودة وفق خطة مرسومة للبحث".<sup>1</sup>

وقد انطلقنا في دراستنا هذه من مرحلتين أساسيتين الملاحظة غير المقصودة أو غير علمية و هي ما يطلقه عليها الباحثون الملاحظة السريعة و ذلك من خلال ملاحظة مدى اهتمام أساتذة كلية العلوم الإنسانية الاجتماعية باستخدام مهارات التحدث اللفظي و غير اللفظي في العملية الاتصالية مع طلبتهم ، و انطلاقا من هذه الملاحظات استشعرنا أن هناك مشكلة في مدى اهتمام الأساتذة في كليتنا بإهمال هذه المهارات أو عدم استخدامها بالطريقة الصحيحة التي تضمن فعالية العملية الاتصالية مع طلبتهم ، حيث أصبح من الضروري البحث في كيفية استخدام الأساتذة لهذه المهارات الاتصالية ، و ذلك من خلال تنظيم هذه الملاحظة لتصبح عملية علمية منهجية و هو ما يحدده الباحثون في أنها تسهم في استهداف الظاهرة بدقة و الكشف عن تفاصيل الظواهر و العلاقات الخفية و الظاهرة و بذلك تحديد عناصر أو متغيرات يمكن أن تكون المحرك الرئيسي في تحريك هذه الظاهرة.

## 2. الاستبيان:

لمعرفة مدى تأثير التخصص و الخبرة المهنية في استعمال الأساتذة لمهارات التحدث سواء كانت اللفظية أو لغة الجسد و تأثيرها في فعالية العملية الاتصالية بين الأستاذ و طلبتهم ، و بعد تحديد إشكالية الدراسة و وضع التساؤلات الفرعية قمت بجمع المعلومات الضرورية ، و اعتمدت في الدراسة التطبيقية الميدانية للحصول على أجوبة أو آراء الأساتذة على استمارة الاستبيان .

<sup>1</sup> أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام و الاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية: الجزائر، 2003، ص 203.

و يعرف الاستبيان بأنه وسيلة من وسائل جمع البيانات و تعتمد أساسا على إستمارة تتكون من مجموعة من الأسئلة تسلّم إلي الأشخاص الذين تم إختيارهم لموضوع الدراسة ليقوموا بتسجيل إجاباتهم عن الأسئلة الواردة فيه و إعادته ثانية ، ويتم ذلك بدون مساعدة الباحث للأفراد سواء في فهم الأمثلة أو تسجيل الإجابات عنها .<sup>1</sup>

كذلك يمثل الاستبيان أداة مهمة لجمع المعلومات و البيانات في وقت قصير ومن مجموعات كبيرة من مجتمع البحث حيث يعتبرها الباحثون من أكثر الأساليب العلمية المعتمد عليها في جمع المعلومات و البيانات بسهولة و بتكاليف منخفضة ،ويستخدم الاستبيان في جمع المعلومات و البيانات الأولية و الأساسية المباشرة من العينة التي تم تحديدها من مجتمع البحث ككل و التي يراعى فيها أن تكون ممثلة له .<sup>2</sup>

. سيتم توزيع استمارة الاستبيان على عينة من أساتذة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بجامعة بسكرة باختلاف تخصصاتهم.

### . بناء و وثيقة استمارة الاستبيان

مصدر الأسئلة : قمت بأعداد أسئلة هذه الاستمارة وفقاً للمؤشرات التي وضعتها في الأسئلة الفرعية ، فكل مؤشر يؤدي إلي طرح العديد من الأسئلة ، و تتمثل هذه المؤشرات في المحاور التالية :

. المحور الأول: متعلق بتأثير الخبرة المهنية و التخصص على استعمال الأساتذة لمهارات التحدث.

. المحور الثاني: متعلق بمدى توفر مهارات التحدث غير اللفظية لدى أساتذة الكلية.

<sup>1</sup> قنديلجي، عامر ، البحث العلمي و استخدام مصادر المعلومات ، دار البيازوري العلمية للنشر و التوزيع ، عمان ، 1999 ، ص 105 .

<sup>2</sup> حسين سمير محمد ،دراسات في مناهج البحث العلمي بحوث الإعلام،عالم الكتاب ،القاهرة،2006، ص 206.

**. المحور الثالث :** متعلق بكيفية تأثير استخدام مهارات غير اللفظي في فعالية العملية الاتصالية بين الأستاذ و طلبته .

### صياغة اختيارات الإجابات:

تتألف وثيقة الاستمارة أساسا من أسئلة مغلقة تقتضي هذه الأخيرة أن تكون فئات الأجوبة معدة أو محضرة و لا يبقى للمبحوث بعد ذلك سوى أن يقوم بالاختيار تتم صياغة هذه الأجوبة المسبقة و فق قواعد تسمح من جهتها بتفادي الأخطاء الشائعة التي تؤثر سلبا في التحليل اللاحق . و من أهم هذه القواعد :

. ينبغي أن تكون كل الأجوبة مقبولة : أي تتطابق مع جانب الواقع الذي يمكن أن يكون موجودا فعلا .

. ينبغي أن تكون الإجابات واضحة ولا يقتضيها أي غموض إذ يوضع المبحوث أمام مجموعة أو قائمة من الإجابات.

. يجب أن تكون فئات الإجابات حصرية بالتبادل ، أي أن تكون كل فئة محددة بدقة حتى لا تخترق حدود الفئة الأخرى .

. يجب أن يكون عدد فئات الإجابات محدوداً، ذلك لأن القائمة الطويلة للإجابات يمكن أن تنتج عنها حيرة كبيرة لدى المبحوثين<sup>(1)</sup>.

### . صدق الأداة:

قمت بالتحقق من صدق الاستلانة بعرضها على محكمين، بلغ عددهم (06) ستة من المحكمين وذوي الخبرة، من أعضاء هيئة التدريس في كلية العلوم الإنسانية بالقطب الجامعي شتمه جامعة محمد خيضر، وطلبت منهم إبداء الرأي على أسئلة الاستلانة من حيث

(1) موريس، أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، دار القصة للنشر، الجزائر، 2010، ص ص 252. 253 .

ارتباطها بالبعد، واقتراح التعديل في صياغتها أو حذفها أو إضافة أسئلة أخرى، وقد تمّ استلام استجابات المحكمين، وبعد الأخذ برأيهم أصبحت الاستلانة في صياغتها النهائية مكونة من (28) ثمانية وعشرون سؤالاً بدلاً، من (31) ، موزعة على (3) ثلاثة محاور.

. ثبات الأداة: لقياس درجة ثبات الاستمارة قمت بتوزيعها على عينة تجريبية بلغة 10 أساتذة لاختبار مدى ثبات أسئلة الاستمارة و تناسقها الداخلي

## 8 - مجتمع البحث

يتمثل مجتمع الدراسة التي س أجريها في الأساتذة الدائمين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية و البالغ عددهم 135 أستاذ مقسمون إلي ثلاثة تخصصات علوم إنسانية، علوم اجتماعية، علم النفس.

### . عينة الدراسة :

أما فيما يخص العينة فهي تختلف باختلاف الموضوع فصحة نتائج الدراسة أو عدم صحتها يتوقف على طريقة اختيار العينة، وعند اختيارها لا بد من مراعاة الإمكانيات المادية والزمنية التي يتطلبها البحث الميداني والجهد المبذول فيه.

عينة الدراسة: شملت عينة الدراسة على جميع أساتذة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية و البالغ عددهم 135 أستاذ في جميع التخصصات ، و قد استجاب من هذا المجتمع 90 أستاذ أي ما نسبته 67 % من مجتمع الدراسة ، و هذه النسبة مرتفعة تمكنا من إجراء دراسة مسحية. باعتبار أن كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، تضم قسمين أساسيين هما العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية ، فهاذين القسمين اعتبرنا كمقياس لتخصص الأستاذ ، أي أن جميع الأساتذة الذين يدرسون في مختلف تخصصات العلوم الإنسانية ، وضعوا في



قالب واحد وهو العلوم الإنسانية باعتبارهما ينتمون لهذا القسم ، و نفس الشيء بالنسبة لأساتذة العلوم الاجتماعية، باختلاف التخصصات التي يدرسونها.

و الجدول التالي يبين توزيع عينة الدراسة حسب تخصصاتهم

التخصص	التكرار	النسبة المئوية
العلوم الإنسانية	20	25%
العلوم الاجتماعية	60	50%
المجموع	80	100%

و كما هو واضح من خلال هذا الجدول أن نسبة أساتذة العلوم الإنسانية كبيرة مقارنة بأساتذة العلوم الإنسانية ، و السبب في ذلك أن عدد أساتذة العلوم الاجتماعية كبير في الكلية فهو ما يقارب 100 أستاذ ، مقارنة بأساتذة قسم العلوم الإنسانية ، فنسبتهم ضئيلة ، فعددهم صغير مقارنة بأساتذة العلوم الاجتماعية .

. أما فيما يخص رتب أفراد العينة فكانت متقاربة ، باستثناء أساتذة التعليم العالي ، قمنا باختبار مفردة واحدة فقط ، لعدم تمكننا من الاتصال بهم ، لارتباطاتهم .

### طبيعة الدراسة و مجالاتها

تندرج هذه الدراسة ضمن الدراسات المسحية التفسيرية التي تهدف إلى تصور الوضع الحاضر و الممارسات و العمليات و الاتجاهات و الظروف السائدة ، للحصول على تفسير لهذا الوضع ، يقوم هذا النوع من الدراسات على جمع المعلومات و البيانات من أفراد المجتمع ، ومحاولة تحديد الحالة الراهنة.

و بالنسبة لهذه الدراسة سوف نقوم بتفسير و تحليل مدى استخدام أساتذة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية لمهارات التحدث وفي العملية الاتصالية بينه و بين طلبته ، و دور

هذه المهارات في تفعيل هذه العملية . و سيتم معالجة هذا الموضوع وفق متغيرين أساسيين و هما تخصص الأستاذ و مدة خبرته المهنية.و تأثير هاذين المتغيرين في مدى استخدام الأستاذ لهذه المهارات.و للقيام بهذه الدراسة سوف نقوم بجمع البيانات حول هذا الموقف عن طريق استخدام الملاحظة المباشرة ، و الاستبيان.

. حدود الدراسة:

المجال المكاني:

ستكون الدراسة الميدانية ( الجانب التطبيقي) الخاص بالبحث في جامعة محمد خيضر .  
القطب الجامعي شتمه .

2 . المجال الزمني:

تمت معالجة البحث في فترة السداسي الثاني من السنة الجامعية 2014. 2015 ، الممتدة من شهر ديسمبر إلي غاية شهر ماي .



## الفصل الأول : العملية الاتصالية و محددات فعاليتها

إن عملية الاتصال من العمليات الهامة في الحيوية بين الجماعة ، فهي وسيلة و ليست غاية ، وينبغي معرفة أن الاتصال السليم هو نتيجة التفاهم بين أطراف العملية الاتصالية ( الأستاذ و الطالب ) و ليس المتسبب لها . و أن نجاح أو فشل عملية الاتصال ليس فقط على علم الفرد القائم بالاتصال ( الأستاذ ) أو بموضوعه ، بل على اعتبارات كثيرة منها خبرته في صياغة الأفكار و استخدام طرق الاتصال المناسبة لهذه الأفكار و كفاءة فهم و استقبال تصرف الفرد الآخر الذي يستقبل الأفكار . و أن الاتصال الجيد الذي يساعد على تحقيق الأهداف، و جعل الأفكار تفهم بوضوح، و إحداث التغييرات المرغوبة في الأداء و النتائج.

وهو ما سوف نتطرق إليه في هذا الفصل الذي يتضمن مبحثين سيتم التطرق فيها على أهم العناصر الأساسية المتعلقة بالعملية الاتصالية ، و عوامل فعاليتها بالإضافة إلى أهم العراقيل التي تقف دون تحقيق أهدافها

## المبحث الأول : ماهية العملية الاتصالية

الاتصال ركيزة العملية الاجتماعية و هو الوسيلة التي يستخدمها الإنسان لتنظيم و استقرار و تغيير حياته الاجتماعية ، و من خلال العملية الاتصالية يمكن نقل تقاليدنا و أنماطنا الاجتماعية من جيل لآخر عن طريق التعبير و التسجيل ، و لا يمكن لأية جماعة أو منظمة أن تنشأ و تستمر دون عملية الاتصال التي تجرى بين أعضائها. و إذا نظرنا إلى المجتمع الحديث بكافة مؤسساته و هيئاته و مكوناته و أفراده لأدركنا أن الاتصال هو الجهاز العصبي الذي يربط الأجهزة مع بعضها البعض ، عن طريق العملية الاتصالية التي تربط بين مكوناته أو أجهزته.ومن خلال هذا المبحث سوف نتطرق إلى أهم

النقاط الأساسية في العملية الاتصالية ، من خلال التعرّيج على تعريفها و مكوناتها ، و أهمية و أهداف هذه العملية .

**المطلب الأول : مفهوم العملية الاتصالية وعناصرها .**

### 1 . مفهوم العملية الاتصالية :

الإنسان لا يستطيع أن يعيش بعزلة تامة عن بقية أفراد المجتمع البشري ، وهو يحتاج الآخرين لإشباع حاجاته النفسية و البيولوجية و الفكرية و الثقافية و الأمنية ، فلا بد له من أن يتصل بالآخرين و يتعاون معهم لاستمرار الحياة الاجتماعية و التقدم الحضاري ، و هذا ما أكدّه . ابن خلدون . في مقدمته " أن الاجتماع الإنساني ضروري ... و الإنسان مدني بالطبع " و من هنا تتجلى أهمية عملية الاتصال و التواصل بين الأفراد في المجتمع سواء كانوا تابعين أم متبوعين ، رؤساء أم مرؤوسين .

. العملية الاتصالية : هي العملية التي يتفاعل بمقتضاها مرسل و مستقبل و التي يتم

بواسطتها نقل المعلومات و القيم والأفكار و الحقائق و المشاعر و الأحاسيس

. و تعرفها الجمعية الأمريكية: بأنها عملية تبادل الأفكار و المعلومات من أجل إيجاد فهم مشترك و ثقة بين العناصر الإنسانية في المجتمع.

. و هناك تعريف مبسط للعملية الاتصالية : بأنها نقل المعلومات أو إرسالها بين شخصين أو أكثر

### 2 . عناصر عملية الاتصال<sup>(1)</sup> :

(1) -- وليد الشعبي ، فن و مهارات الاتصال الفعال ، مرجع إلكتروني ، ص 4 .

من استعراض المفاهيم التي توضح ماهية عملية الاتصال، تبرز ثلاثة عناصر أساسية و هي ( المرسل، الرسالة، المستقبل ) ، إلا أنه يزداد طرفين آخرين هما (قناة الاتصال ، و الاستجابة ) استكمالاً لإطار عملية الاتصال .

**1 . المرسل:** و هو أساس و بداية عملية الاتصال، حيث تبدأ العملية معه ( بقصد تحقيق هدف محدد من جانبه ) . فقد يوجه أمراً أو يعرض معلومة أو يأمر بتوجيه .

**2 . الرسالة ( المحتوى . المضمون ):** و هي موضوعات هدف المرسل من الاتصال، بما يتضمنه من أوامر أو تعليمات. و هذا العنصر يستدعى تخطيطاً من حيث انتقاء الكلمات و الألفاظ أو المصطلحات التي تتناسب مع الهدف و مع المستقبل، مع أهمية مراعاة المؤثرات التي قد تحول دون الفهم المطلوب أو تسبب التشويه في الرسالة.

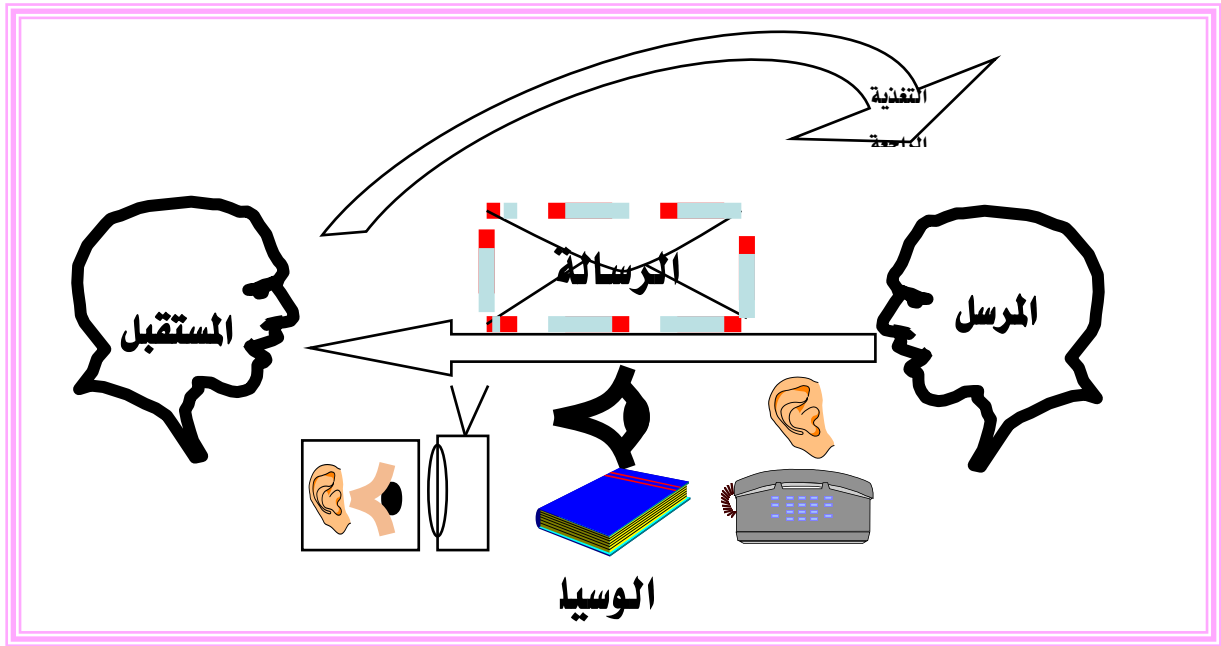
**3 . قناة الاتصال:** و هي الوسيلة المختارة لنقل الرسالة سواء كانت لفظية أو غير لفظية، رسمية أو غير رسمية. ووسائل الاتصال متعددة، فقد تكون شخصية، أو غير شخصية، و قد تكون مباشرة أو غير مباشرة

وتختلف فاعلية هذه القنوات من منظمة لأخرى و من فترة لأخرى، و من الضروري تبعاً لذلك اختيار القناة المناسبة للهدف، لأن ما هو مطلوب هو التوافق بين محتوى الرسالة ووسيلة الاتصال ( أي الأدوات و القنوات ) المناسبة.

**4 . المستقبل :** و هو الشخص الذي يستقبل الرسالة ، و هو من قصده المرسل و أراد التأثير فيه بدفعه للتعامل مع ما احتوته الرسالة . و يؤثر في فهم المستقبل لرسالة المرسل : وضوح الرسالة ، و التوقيت المناسب ، و الحالة الإدراكية و النفسية للمستقبل<sup>(1)</sup> .

(1)

5 . الاستجابة: و تتم في توليد رد فعل مطلوب من جانب المستقبل على هذه الرسالة، من حيث هدى فهمه للرسالة علو الوجه المطلوب و اختيار السلوك المرافق معها. و هذه الاستجابة تتوقف على كفاءة العناصر الأربعة السابقة ، ويمكن التأكد من نجاح عملية الاتصال من خلال التغذية العكسية التي تسمح بمعرفة مدى استيعاب المستقبل للرسالة ، و الاستجابة التي ولدتها (1).



شكل بياني : يوضح عناصر العملية الاتصالية

### المطلب الثاني: أنواع الاتصال.

من المنطقي جدا أن يتم التعرف على المستويات التي يتم فيها الاتصال ، و الفوارق التي تنشأ بينها جراء المشاركين في العملية الاتصالية ، وكذا الوسائل المستعملة ، بالرغم من أن هذه المستويات متداخلة و مرتبطة بعضها ببعض ، فهناك من يجعله اتصالاً مباشراً قائماً على مبدأ الغريزة باعتباره خاصية كل فرد أو اتصالاً تقنيا قائماً على الوسائط المتعددة

(1)- المرجع السابق، ص 9 .

و على الاتصال الجماهيري باعتبار أن الاتصال حاجة اجتماعية و يتفق معظم الباحثون في دراسات الاتصال على التقسيمات التالية :

**1 . الاتصال الذاتي :** الإنسان هو أول من أستخدم حواسه لفهم عمله على ضوء ذلك حدد حواسه ، وبهذا أدرك ما يدور حوله من كائنات طبيعية ، و لم يكن الإدراك عن طريق الاتصال الذي يجربه الفرد مع ذاته ، و لهذا فإن الاتصال الذاتي هو أساس الاتصال البشري ، باعتباره يساعد في التفتح على أشكال الاتصال ، كما أن الاتصال الذاتي يسمح للفرد اتخاذ قراراته استنادا إلي المعلومات التي تنقلها حواسه ، و يتحدد هذا الاتصال في جميع العمليات التي تحدث داخل الفرد .

**2 . الاتصال وجاها لوجه أو بين شخصين:**

يعتبر الاتصال من شخص لآخر ، عادة يومية يتم استخدامها ، و لكن لو اقتصر الاتصال في المجتمع ، لكان عدد الأشخاص الذين بهم محدوداً جداً ، و يعرف هذا النوع من الاتصال ، بحالة التفاعل التي يلتقي فيها شخص بشخص آخر ، مثلما يحدث في لقاءاتنا اليومية ، وفي هذا التفاعل يتبادل أدوار المصدر و المتلقي ، و تكون الحركات أو الحوار اللغوي كوسيط في العملية الاتصالية أما ردود الفعل قد تكون مباشرة و آنية(1).

**3 . اتصال الجماعات الصغرى :**

لا يخرج هذا النوع من الاتصال عن الاتصال وجها لوجه ، لأنه هو الآخر يتم بشكل عفوي ، ولكن الاختلاف يكمن في أن هذا النوع من الاتصال يتعدى الشخصين ، ليصل

(1)- عدنان بن محمد علي بن حسن ،الأحمدي، واقع استخدام الإعلام المدرسي في تنمية مهارات الاتصال اللغوي لدى تلاميذ المرحلة الابتدائية بالمدينة المنورة ، رسالة ماجستير ، كلية علوم التربية ،جامعة أم القرى ، السعودية ، 2008، ص 22 .



عدد محدود من الأشخاص ، و يتواجد هذا النوع من الاتصالات في اللقاءات الرسمية و الغير رسمية و الاجتماعات سواء في العمل أو في الحياة الاجتماعية العادية ، أين يكون استقبال و إرسال الرسائل كمصدر متلقي في أي وقت من الأوقات و يتميز هذا الاتصال بزيادة حجم التفاعل(1) .

#### 4 . الاتصال العام:

لا يختلف هذا الاتصال عن الاتصال وجها لوجه ، إلا أن المرسل في هذا النمط الاتصالي يسعى لتوصيل أفكاره للجمهور ، و نجد هذا النوع في الخطب و الندوات و المحاضرات ، و هنا يصبح المصدر متلقيا في آن واحد أثناء أداءه لعملية الإرسال لردود فعل الجمهور ، من ألفاظ و حركات و إيماءات و هذا النوع أيضا يلعب المرسل فيه الدور المهم في العملية الاتصالية ، ولكن هذا لا يعني إغفال العناصر الأخرى ، بل أن طبيعته المباشرة مع الجمهور دون توفر حواجز زمنية أو مكانية يسهل التفاعل المتبادل بين الطرفين(2).

(1)- حورية شريط ،مكثنة الاتصال الداخلي في المؤسسات العمومية الاقتصادية الجزائرية(دراسة حالة لشركة الأكياس و الصناديق لواد السمار 1999- 2000 ، رسالة ماجستير،قسم علوم الإعلام و الاتصال ، كلية الآداب و اللغات ،جامعة الجزائر ،2000،ص 59.

(2)- عدنان بن محمد علي بن حسن ،الأحمدي، مرجع سبق ذكره ،ص23.

## المطلب الثالث : أهمية العملية الاتصالية .

ترجع أهمية عملية الاتصال إلي المقدرة على المشاركة و التفاعل مع الآخرين ،. وتبديل الآراء و الأفكار و المعلومات التي تزيد من فرصة الغرد في البقاء و النجاح في الظروف المختلفة المحيطة به ، و تلخص أهمية عملية الاتصال في النقاط التالية:

**1 . التعليم:** تعمل عملية الاتصال على نشر المعرفة الإنسانية الهادفة و تعميمها، ذلك أن نشر المعرفة يثري العقل و الشخصية و يساعد في رفع مهارات الإنسان، وزيادة قدراته غير مراحل نموه، و تمكنه من مواجهة المشاكل المستجدة و التغلب عليها .

**2 . التثقيف :** تعمل عملية الاتصال على نشر الإبداع الفني و الثقافي و حفظ التراث و تطويره ، مما يؤدي إلي توسيع آفاق الفرد المعرفية ، و إيقاظ الخيالات و المواهب و الإبداع ، ونقل خبرات و أفكار و مبتكرات شعب معين لشعب آخر و من جيل لآخر و من جماعة لأخرى .

**3 . التقارب الاجتماعي:** تتحل عملية الاتصال الفرصة للإنسان كي يتزود بأنباء و أخبار الآخرين في محيطه الاجتماعي و الإنساني، وهذا يزيد من فرص التعارف الاجتماعي و التقارب و التفاهم لظروف و أحوال الآخرين و الشعور معهم.

**4 . التنشئة الاجتماعية:** تعرف التنشئة الاجتماعية بأنها عملية مستمرة مدى الحياة، يكتسب المرء من خلالها المعايير و القيم و أنماط السلوك المقبولة اجتماعياً(1).

(1)- زياد أحمد خليل ،الدعس، معوقات الاتصال و التواصل التربوي بين المديرين و المعلمين بمدارس محافظة غزة و سبل مواجهتها في ضوء الاتجاهات المعاصرة ، رسالة ماجستير ، كلية التربية ، أصول التربية ، الجامعة الإسلامية ، غزة ، فلسطين ، 2009، ص،28 .

5 . **الحاجة إلي توكيد الذات :** و يتم تحقيق الذات من خلال تأثر الفرد بالآخرين و تأثيره فيهم ، فالإنسان بحاجة لأن يؤثر في غيره ، و أن يحقق النجاح ، و أن يعبر عما في صدره ، و أن لا يبقى مجالاً للتأثير بالآخرين فقط ، فعن طريق عملية الاتصال ندفع الآخرين للمشاركة في المسائل التي تشغلنا ، فننأثر بهم و يتأثرون بنا و بأفكارنا .

6 . **الحفز :** بما توفره عملية الاتصال من أسباب المناقشة الشرفة الهادفة ، من خلال تسليط الأضواء على القوى التي حققت النجاح و الانجازات المتفوقة و بيان العوامل و الأساليب التي أدت إلي ذلك ، ، حفز الأفراد و إثارة آمالهم و طموحاتهم لمحاكاة هؤلاء.

7 . **الترفيه :** فعن طريق العملية الاتصالية يستطيع الفرد التخفيف من المعاناة و التوتر الذي يستشعره نتيجة ضغوط الحياة ، و تزيد الفائدة إذا اتجه الترفيه نحو البناء فتستغل رغبة الأفراد في الاستمتاع بالمواد المعروضة ، في الوقت ذاته الذي نتعلم فيه أشياء جديدة تساعد في تثبيت قيم موجودة أو تعديلها .

و كذلك يمكن توضيح أهمية العملية الاتصالية فيما يلي :

. بواسطتها يتم نقل العادات و الأفكار و المشاعر و التجارب من جيل إلي آخر مما يؤدي إلي وجود المجتمع و استمراريته .

. توفر فرصة التفكير و الاطلاع و الحوار و تبادل المعلومات و المعارف في شتى مجالات العلوم لما يوفره من اختلاط و احتكاك بشري .

. بواسطتها يتم التعرف على أفكار و آراء الآخرين و صقل الشخصية المستقلة الناضجة، لأن الإنسان يستفيد و تنمو شخصيته من خلال التواصل بالآخرين(1).

**المطلب الرابع: أهداف و وظائف و خصائص العملية الاتصالية**

**أولا . أهداف العملية الاتصالية :**

لا يمكن الحديث عن العملية الاتصالية بمعزل عن الحياة الاجتماعية ، فكل منها يكمل الآخر ، و تتغير كل منها باختلاف الصفات المتحركة ، و الخبرات المشتركة ، و هكذا فإنها تساعد في تنمية التراث الثقافي و الاجتماعي و الاقتصادي و السياسي ، و التي هي دائما عناصر مكملة لبعضها البعض

و بالحديث عن أهدافه العملية الاتصالية في الاتصالية في العلاقة بين الأستاذ و الطالب، فهي تعتبر العصب الحساس فبدون تكوين عملية اتصالية ناجحة لا يمكن وجود إي علاقة بينهما بدون اتصال ، فهي الوسيلة و الأداة في نفس الوقت يستخدمها كلا الطرفين للتواصل مع الآخر، و لهذه العملية أهداف كثيرة يسعى الأستاذ لتحقيقها ، فمن بين هذه الأهداف هي إيصال معلوماته و أفكاره بالطريق التي تسمح للطلبة سهولة فهمها و استيعابها ، و بالتالي الوصول إلي أعلى درجات التفاعل بينهما.

**ثانيا . وظائف العملية الاتصالية :**

(1). المرجع نفسه، ص 29 .

تعتبر أهداف الاتصال وضائق في آن واحد ، وتحدد هذه الوظائف حسب عناصر العملية الاتصالية الذي وضع بيانها . جاكوبسن . و حددت هذه الوظائف حسب الرسالة الإعلامية :

1 . **الوظيفة الانفعالية:** تركز الرسالة ذات المرسل و تبين مباشرة مواقفه من القضايا و المواضيع التي تعرضها(1).

2 . **الوظيفة الندائية :** تتوجه الرسالة للمتلقى لتبنيه و الطلب منه تنفيذ بعض الأمور .

3 - **الوظيفة المرجعية :** تشير الرسالة إلي محتوى معين ، و هي تترك المجال للمتلقى لربط ما تلقاه بما سبقه و بما سوف يأتيه .

4 . **وظيفة ما وراء لغوية:** تجعل الرسالة الإعلامية للغة مضمونا، فتصفها و تحللها و تركيبها و تعرف بأصوله

5 . **الوظيفة التأثيرية :** تنصب على المتلقي ، و يهدف المرسل من ورائها إلي التأثير على مواقف أو سلوكيات و أفكار المرسل إليه.

6 . **الوظيفة الشعرية أو الجمالية :** إن الهدف من عملية الاتصال هو البحث عما يجعل من الرسالة رسالة شعرية أو جمالية ، و ذلك بالبحث عن الخصائص الشعرية و الجمالية مثل التركيز على القصيدة الشعرية و مكوناتها الإنشائية و الشكلية.

7. **الوظيفة الحفاظية:** يتم التركيز على القناة لوظيفة حفاظية أو إيهامية كأن يستعمل الأستاذ خطابا شبه لغوي أو لغوي حركي من أجل تمديد الاتصال و استمراره بين الأستاذ و طلبته و ذلك باستعمال بعض المركبات التعبيرية التالية ( أرجوكم انتبهوا ! ) ...

(1)-ملبكة، هارون ، الاتصال في أوساط الشباب في ظل التكنولوجيا الحديثة للإعلام و الاتصال . دراسة ميدانية تحليلية على عينة من شباب ولاية تيبازة . كلية العلوم السياسية و الإعلام ، قسم علوم الإعلام و الاتصال ، جامعة الجزائر ، 2004 ، ص 62.

8. الوظيفة الميتالغوية أو الوصفية : يركز الأستاذ عبر هذه الوظيفة على شرح

المصطلحات و المفاهيم الصعبة و الشفرة المستعملة مثل قواعد اللغة و الكلمات الموجودة في النص و المفاهيم النقدية الموظفة أثناء الشرح.

9 . الوظيفة الوصلية : تتضمن الرسائل تعبيراً تتيح فيه للمرسل إقامة الاتصال أو قطعه(1).

### ثالثاً . خصائص العملية الاتصالية الناجحة :

1 - السرعة : إن مدى ق أو البطء في نقل المعلومات قد يعود إلى الوسيلة المستخدمة ، فعند مقارنة الهاتف بالخطب يتبين أن الأول أسرع من الثاني ، و هناك بعد آخر و هو وصول المعلومات في الوقت المناسب حيث تفقد المعلومات قيمتها إن لم تنقل أو تصل في وقت اتخاذ القرار أو التصرف .

2 - الارتداد: تسهل الوسائل الشفهية في الاتصال، من إمكانية حصول أطراف الاتصال على معلومات تساعد على رد الفعل السليم و إتمام عمليات الاتصال بنجاح، أما الوسائل المكتوبة كالخطابات و المذكرات و التقارير فهي بطيئة و غير فعالة في تقديم معلومات مرتدة إلى أطراف الاتصال.

3 . التسجيل: إذ لبعض الوسائل الاتصال أن تحفظ في سجلات و ملفات وذلك مثل: الخطابات، و المذكرات، و التقارير، و يفيد هذت في إمكانية الرجوع إليها لمتابعة التقدم

(1)- عوين ، محمد الهادي، أنماط التفاعل الصفي اللفظي لدى معلمي التعليم الابتدائي ( دراسة ميدانية لعينة مدارس بولاية ورقلة )، مذكرة ماجستير ، علم النفس التربوي ، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ، جامعة ورقلة ، 2009 ، ص 54 .

في إنجاز الموضوعات محل الاتصال، أما الوسائل الشفهية للاتصال فيصعب تسجيلها و الاحتفاظ الرسمي بها .

**4 . الكثافة:** تتميز بعض الوسائل بأنها قادرة على تقديم معلومات كثيفة مثل الخطابات و التقارير، الأمر يمكن من استخدامها في عرض الوقائع المعقدة أو الخطط أو نتائج المتابعة و الرقابة، و بصفة عامة كلما قدمت وسيلة الاتصال معلومات كثيفة كلما كان ذلك أفضل(1).

. استخدام لغة بسيطة، بصوت واضح، وملاحظة حركات الجسم(2).

حاولنا في هذا المبحث أبرز الجوانب المتعلقة بالعملية الاتصالية ، من خلال التعريف بها و مكونات هذه العملية و أبرز وظائفها كما حددها رومان جاكوبسون، و كذلك أهمية هذه العملية .وملخص القول أن لهذه العملية دورا فعال في شتى مواقف الحياة . فبدون هذه العملية لا يستطيع الإنسان التواصل مع غيره و تحقيق أهدافه و غاياته ، فهي العصب الحساس لكل مجتمع أو مؤسسة أو غيرها من الأجهزة ، و لكن لضمان فعالية هذه العملية يجب مراعاة بعض الجوانب الهامة و المحددات الأساسية التي تضمن فعالية العملية الاتصالية و بالتالي تحقيق أهدافها بأكمل وجه.

### المبحث الثاني : محددات فعالية العملية الاتصالية

(1) - هارون، مليكة ، المرجع السابق ، ص 63 .

(2)- منال طلعت، محمود ، مدخل إلى عالم الاتصال، جامعة الإسكندرية،2001.

تعتبر العملية الاتصالية العنصر الأساسي و المشترك في جميع العمليات المختلفة ، فمن خلالها يمكن تبادل المعلومات و الأفكار و الحقائق ، فهي عملية تساعد الناس على التماسك في وحدة متكاملة ضمن تنظيم واحد . و لكي تحقق هذه العملية أهدافها يجب أن تتوفر فيها خصائص معينة تمكنها من تحقيق ذلك ، و هو ما يعرف بمحددات الفعالية . فمن خلال هذا المبحث سوف نتطرق إلي أهم النقاط الأساسية إلي تؤدي إلي فعالية هذه العملية ، ففي البداية سوف نتطرق إلي عوامل فعالية هذه العملية ، و كذلك أهم معوقات الأداء في العملية الاتصالية لتجنبها . و هو ما سنتطرق إليه بالتفصيل لاحقاً .

### المطلب الأول: عوامل فعالية العملية الاتصالية

أهتم دافيد بيرلو في نموذجة الذي نشره عام 1960 ، بالعوامل التي تؤثر في نجاح أو فشل الاتصال في علقته بكل عنصر من عناصره .

ووجود هذه العوامل أو غيابها يحدد بشك مباشر مصادر التشويش في عملية الاتصال و اتجاهاته ، و التي تؤدي إلي إدراك المعنى المتمثل لدى كل من المرسل و المتلقي(1) .

بمعنى أن عملية الاتصال الناجح هي التي تؤثر في الأفكار و الاتجاهات و السلوك ، لأن الاستجابة المستهدفة تظل مرهونة بمدى نجاح أو فشل العملية الاتصالية من خلال مناقشة الاعتبارات التي تؤثر في ذلك .

#### 1. الاعتبارات الخاصة بكل من المصدر و المتلقي :

يتوقف نجاح الاتصال من جانب كل ن المصدر و المتلقي على عدد من الاعتبارات التي تؤثر في الموقف الاتصالي و هي :

(1). ميلود ، طيبش ، الاتصال التنظيمي و علاقته بالتفاعل الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة . دراسة ميدانية بإذاعة سطيف الجهوية . ، مذكرة ماجستير ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، جامعة ورقلة ، 2011 ، ص 39 .



**أ . المهارات الاتصالية :**

بالإضافة إلى عامل المصدقية، يجب توفر مهارات الكتابة و التحدث من جانب و مهارات القراءة و الكتابة من جانب آخر.

و نعنى بها قدرة المتحدث بوصفه المرسل أو المصدر، على وضع الرموز التي تعبر عن المعاني التي تستهدفها، و كذلك قدرة المتلقي على الاستماع أي قدرته على تحويل الرموز التي يتلقاها إلى معان يدركها.

"و يرتبط نجاح العملية الاتصالية أساسا بمدى معرفتنا بنوعية المتلقي الذي يستقبل الرسالة ، و لهذا فإن معرفة الخصائص الديموغرافية و الخصائص السيكولوجية للمتلقي ، تكون أساسية لتوجيه الرسائل الملائمة إليهم ، كما أن الإطار الدلالي للمستقبل يؤثر على الرموز غير المفهومة للمستقبل ، فكل فرد و كل جماعة لها مجموعة من التصورات والاتجاهات مشتقة من بيئته و ثقافته "

بمعنى كلما كان المستقبل إطار دلالي يتفق مع مثله للمرسل، ساعد ذلك على فهم ما يعنيه الرموز و من ثم نجاح عملية الاتصال(1).

**ب . الاتجاهات :**

تؤثر اتجاهات مصدر و المتلقي على الموقف الاتصالي بشكل مباشر ، و تؤثر أيضا على الحكم بنجاح عملية الاتصال أو فشله وأهم هذه الاتجاهات ما يلي :

**1 . اتجاه الفرد نحو نفسه :** سواء كان مصدرا أو مستقبلا ، ذلك أن الاتجاه السلبي نحو الذات يعكس قدرا من عدم الثقة في نفسه التي تؤثر بالتالي في اختيار موضوع الرسالة

(1)- المرجع نفسه ، ص39.

و قوة تأثيرها ، وكذلك تؤثر في اقترابه من الآخرين و بالتالي استكمال الموقف الاتصالي و نجاحه.

2 . اتجاه الفرد نحو موضوع الاتصال: و هو ما يترجم اقتناع الفرد بما يقول أو اهتمامه بالموضوع، و بالتالي فإنه يعكس صدق التعبير و كذلك القدرة على فهمه و الاقتناع بالفكرة.

3 . اتجاه كل منهما نحو الآخر : فالفرد لا يتحمس للحديث أو الاستماع إلي آخر مادام اتجاهاه نحوه سلبيا .

مما سبق يمكن القول أن الاتجاه ما هو إلا ميل عاطفي ، وجداني تنظمه خبرات الشخص السابقة ليتفاعل إيجابيا أو سلبيا نحو شخص أو موقف معين و هذه الاتجاهات تؤثر على الكفاءة الاتصالية للمصدر و المتلقي .

### ج . المستوى المعرفي:

من الواضح أن مقدار المعرفة لدى المصدر عن الموضوع يؤثر في رسالته و من ناحية أخرى إذا كان المصدر متخصصا أكثر ، " فقد لا ينجح في نقل المعاني المطلوبة لعدم قدرته على التبسيط و استخدامه لمصطلحات قد لا يستطيع المتلقي أن يفهمها " ، بمعنى مدى القدرة على اختيار البدائل التي تسهم في التبسيط و الإيضاح حتى يستطيع المتلقي فهمها و إدراكها (1).

و كذلك بالنسبة للمتلقي حيث يسهم مستوى المعرفة في إدراك الرسالة، لأنه ما لم يتوفر لديه القدرة و المعلومات فإنه لن يختار التعرض للرسالة من البداية، و إذا تعرض لها فلن يستطيع أن يدركها ، لأن الإدراك يرتبط أساسا بالمخزون المعرفي لدى الفرد.

(1) - المرجع نفسه ، ص 40.

**د . السياق الاجتماعي:**

يتأثر كل من المصدر و المتلقي بالنظم الاجتماعية و الثقافية التي يعمل في إطارها " فلكي نحدد تأثير الاتصال يجب معرفة النظم الاجتماعية التي يعمل في إطارها القائم بالاتصال و مكانته في النظام الاجتماعي للمؤسسة و الأدوار التي يؤديها والمهام التي يجب أن يقوم بها " بمعنى أن النظام الاجتماعي و الثقافي يعكس أنماط المعتقدات و القيم السائدة ، كما تعكس الأدوار و المكانة الاجتماعية أنماط السلوك المتوقعة .

**2 . الاعتبارات الخاصة بالرسالة :**

تتأثر كفاءة الرسالة في القيام بدورها على مدى الوضوح و التبسيط الذي تتميز به ، و الذي يرتهن أساسا باختيار العناصر و تكوينها ، أي وضعها في بناء و يتم ترتيبها أيضا بحيث تسير في النهاية إلى الفكرة أو المعنى .

و هذه المهارة يطلق عليها مهارات الترميز التي ترتبط أساسا بالتحديد الدقيق للأهداف و النوايا الخاصة بالمصدر و الموقف الاتصالي ، " و التي أساساها يختار الفكر و المعاني التي تحقق هذه الأهداف و النوايا ، ومن جانب آخر يجب أن يتوفر لكل منها مهارة التفكير و اتخاذ القرار فيما يتعلق بالموقف الاتصالي ، وهذا يتأثر بالدرجة الأولى بالمقدرة اللغوية لكل من المصدر و المتلقي ، حيث يتم من خلال التعرف على وحدات الفكر ووصفها ، و التعبير عنها من خلال المسميات اللغوية.

وهناك مجموعة من المتغيرات الأسلوبية التي يحقق تواجدها في الرسالة فعالية عالية للعملية الاتصالية ، كأن تعالج الرسالة بحيث تجذب انتباه المستقبل و يتحقق ذلك من خلال احتوائها على مثيرات تضمن استمرار جذب انتباه المستقبل ، وهي صفات ترتبط بفهم الرسالة و كذلك مدى تناسب موضوع الرسالة من حاجة المستقبل ، فالرسالة التي يجد فيها

المستقبل مصلحته أو تحقق إشباع لبعض حاجاته ، تلقى استجابة كبيرة من جانبه و يتجاوب معها ، و عليه أن يضع المرسل رسالته بصياغة تتناسب و خصائص المستقبل الاجتماعية و الاقتصادية و كذلك اختيار الوقت المناسب لإرسال و استقبال الرسالة ، و ما يتناسب مع وسائل الاتصال المتاحة للمرسل فالرسالة التي تبذل جهود مضيئة في إعدادها مع عدم توافر الوسيلة المناسبة التي تناسبها لنقلها إلي المستقبل تصبح عديمة الجدوى.

### 3 . الاعتبارات المتصلة بقنوات الاتصال :

لكل وسيلة من وسائل الاتصال مزايا و حدود ، و كلما توافرت تلك الوسائل عددا و نوعا ، أتاح ذلك الفرصة للمرسل لأن يختار من بينها الوسائل التي تتناسب مع الهدف المقصود ، و تتناسب ومع طبيعة المستقبل و خصائصه ، فالتنوع في استخدام الوسائل المختلفة يزيد من فرصة مقابلة الفروق بين الأفراد المستقبلين و هذا من شأنه أن يساعد في نجاح العملية الاتصالية ، فالوسائل المسموعة و المرئية تكون عموما أكثر الوسائل فعالية في تغيير الاتجاهات (1).

بمعنى مدى اختيار الوسيلة المناسبة للموقف الاتصالي ، من حيث خصائصها و اتفاق هذه الخصائص مع تفضيل المتلقين و قدرات كل من المصدر و المتلقي على استخدام الوسيلة.

### 4 . الاعتبارات الخاصة بالتشويش :

وهي تلك العوائق التي تحول دون القدرة على الإرسال أو الاستقبال و تجسد في أي تداخل فني . بقصد أو بغير قصد . يطرأ على إرسال المعلومات في رحلتها

(1)- المرجع نفسه ، ص41.

من المرسل إلي المتلقي " ، فالتشويش المبكر يرجع بعضه إلي المنبع حيث تصل الرسالة محرفة بدرجة إلي المرسل ، و التشويش الوقتي يرجع بعضه إلي المتصل و البعض الآخر إلي القناة الاتصالية و البعض الآخر إلي المستقبل كمتصل ، و البعض ينشأ من الرسالة هذا خلافا ما للبيئة من تأثير ، و كذلك قد ينشأ عن اختلاف المستويات الإدارية في التنظيم ، و يمكن التغلب على التشويش من خلال تكرار الرسالة(1).

### المطلب الثاني : معوقات الأداء في العملية الاتصالية

إذ أي خلل أو إخفاق يحصل في عملية الاتصال يترك أثرا سلبية على نوعية الرسالة المنقولة ، وبالتالي على نتائج الأداة فنظام الاتصال ينبغي أن يكون محكما الحلقات ، و أن أي تغيير يحدث فيه من شأنها إضعاف هذا النظام ، و منه فأن للاتصال الفعال يفقد قيمته من دون وجود حلقة مؤثرة للتغذية العكسية ، هذه الأخيرة هي مؤشر فعالية العملية الاتصالية لأنها تعطينا صورة واقعية عن مدى فعالية الاتصال و جدواه .

#### 1 . عوائق متعلقة بالمرسل :

يرى روزنفلد أن الاتصال الفعال يتطلب قدرا عاليا من التركيز و الحكمة و المنطق و الدراسة من قبل المرسل ، لأن من مصلحة المرسل أن يكون كذلك لذا زاد فعلا إيصال(2) معلومات أو بيانات معينة تحقق له و للمستقبل أهداف معينة ، و على هذا الأساس فإن أي خلل أو إي إخفاق متعمد أو غير متعمد من قبل المرسل قد يؤدي إلي فشل عملية الاتصال . و من أهم المعوقات التي يكون المرسل مصدرها

#### أ . الحالة النفسية للمرسل :

(1)- المرجع نفسه ، ص 43

(2) - حمد بخوش ، الاتصال العولمة ، دار الفجر للنشر و التوزيع ، القاهرة ، 2008 ، ص 17.

فهي تعد مسئولة عن حوالي 50 % من معوقات الاتصال و مشاكله وفق أحدث الدراسات في هذا المجال ، وقد تبين من خلال الدراسة المذكورة أن الحالات المزاجية المتوترة مثل الغضب ، التوتر ، الإحباط التي يمر المرسل تؤثر بشكل سلبي على جوهر الرسالة و معناها بحيث تصل إلي المستقبل بشكل مربك للغاية بحيث أنها تزيد من قلق و ارتباك المستقبل و بالتالي تفقد المعنى المطلوب الذي قصده المرسل.

و عليه فأن الحالة النفسية السلبية للمرسل تعد من أبرز معوقات العملية الاتصالية ، و منه فإنه يتطلب من المرسل قدرا عاليا من ضبط النفس و التأني قبل إرسال نوع من الرسائل.

#### ب . الافتراضات أو الأحكام الخاطئة أو المضللة لدى المرسل :

قد يكون المرسل أو يعتقد أن الرسالة مفهومة وواضحة مسبقا دون أن يدرك أن هذا الانطباع قد لا يكون موجودا بنفس المعنى لدى المستقبل و لهذا السبب يجب على المرسل أن يكون واعيا و مدركا لطبيعة و ثقافة المستقبل.

#### ج . الاستخدام الخاطئ لتوقيت إرسال الرسالة :

إن التوقيت الخاطئ للرسالة من قبل المستقبل قد يؤثر بالسلب على قيمة الرسالة و جوهرها فقد تصل في وقت متأخر أو مبكر و في كلتا الحالتين يكون تأثيرها ضعيفا أو معدوما و في حالات كثيرة يكون التأثير سلبيا و نتائجه و خيمة (1) .

#### د . عدم كفاءة المرسل أو افتقاره لمهارات الاتصال:

(1)- المرجع نفسه ، ص 17.

قد يكون المرسل غير ملم بشكل كاف بفنون و مهارات الاتصال مما يؤدي إلي تشويه الرسالة و يفقدها معناها و مضمونها خصوصا في الاتصال اللفظي الذي يعتمد على (1) التعابير اللفظية أو لغة الجسد فصيغة عبارات و جمل بشكل غير دقيق قد يرسل رسائل مضللة و منه فشل عملية الاتصال.

## 2 . عوائق تتعلق بالرسالة:

هناك عائق متعلق وهو أنه تتضمن الرسالة بعض الأخطاء التي تقلل وضوح الموضوع و ينتج عن ذلك أن تصبح الرسالة المستقبلية على درجة من عدم اليقين و أن عدم فهم المستقبل للرسالة يطلق عليها التشويش مثلما يحدث في العوائق التي ترتبط بالمؤثرات الخارجية مثل : الضوضاء ، و ارتفاع درجة الحرارة و شدة البرودة التي تحول دون إمكانية حدوث الاتصال بصورة جيدة.

## 3. عوائق تتعلق بالمستقبل:

هناك جملة من المعوقات تحد من العملية الاتصالية و تخص المستقبل و منها :

أ . الحالة السيئة للمستقبل بحيث يجب على المرسل أن يعرف طبيعة المستقبل من حيث مزاجه و عاداته و تقاليده و ثقافته حتى يخاطبها و ألا يحدث التشويش.

ب . تعالي المستقبل على المرسل بالإعراض إلي رسالته أو قراءتها أو مناقشتها.

ج . الفهم الخاطئ للمعاني بسبب التفاوت في المستوى التعليمي و الثقافي أو اللغوي بين المرسل و المستقبل (2) .

(1)- المرجع نفسه ، ص18.

(2)- محمد سلامة غياري ، السيد عبد الحميد عطية ، الاتصال و وسائله بين النظرية و التطبيق ، المكتب الجامعي الحديث ، القاهرة ، مصر ، 1991 ، ص 31

د . التحيز و عدم الموضوعية في النظرة للأمر و هنا يرفض المستقبل المتميز من المرسل الاستماع إلي وجهة نظره أو الرأي الآخر مما يؤدي إلي تشويه المعنى الكلي للرسالة.

4 . العوائق المتعلقة بالقناة : يمكن إيجاز هذه العوائق فيما يلي :

أ . الاختيار الخاطئ للوسيلة :

حيث تفشل عملية الاتصال بصفة كلية عندما يتم اختيار وسيلة اتصال غير ملائمة أو ضعيفة أو اختيار توليفة من الوسائل غير المتكاملة أو غير المتجانسة مع بعضها البعض فالمعروف أن طبيعة الرسالة تحدد الوسيلة أو الوسائل التي ينبغي استخدامها ، و التي تكون أفضل من غيرها من الوسائل في حالة كهذه فالالاتصال المباشر و الشخصي يتطلب استخدام وسيلة الاجتماعات أو لقاءات وجها لوجه حيث تكون التغذية العكسية فورية بينما الاتصال الشخصي يحتاج إلي و سائل أخرى مثل التقارير .

ب . الاستخدام الخاطئ للوسيلة :

قد تتوفر لدى الأفراد و المؤسسات و سائل اتصال متعددة تقليدية و الكترونية مثلا ، إلا أن المعنيين بالاتصال قد يستخدمون الوسيلة غير الملائمة إما بسبب الجهل أو الإهمال أو سوء الإدارة ، فالاستخدام الخاطئ للوسيلة يفقد الاتصال قيمته و يعطي مؤثرات مضللة في أحيان كثيرة ، فليس من المنطق بشيء أن تلجأ منظمة متخصصة بتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات باستخدام الفاكس مثلا البريد العادي لبث رسائل عاجلة إلي الجمهور ، و غيرها من تقنيات الاتصال(1) .

(1)- أبو عرقوب، ابراهيم ، الاتصال و دوره في التفاعل الاجتماعي ،دار مجدلاوي للنشر و التوزيع ، الأردن ، 1999 ،ص 119



**ج . سوء أو ضعف وسيلة الاتصال:**

حيث أن وسائل الاتصال الضعيفة فنيا ووظيفيا قد تؤدي إلي تشويه عملية الاتصال و إضعافها(1)

**5 . معوقات متعلقة بالتغذية العكسية:**

تعتبر التغذية العكسية عنصر هام من عناصر العملية الاتصالية و منه فإن معوقات التغذية العكسية تفسد العملية الاتصالية كليا ، و يمكن اختصار مشكلات و معوقات الاتصال بالنسبة للتغذية العكسية فيما يلي :

.تركيز المرسل على الأهداف و الحاجات التي يسعى لبلوغها دون النظر إلي أهداف المستقبل و تطلعاته.

. عدم الاهتمام بالرسائل غير اللفظية التي تعطي مؤشرات عند وصول الرسالة من عدمها .

. تعالي المرسل على المستقبل و عدم استعداد المرسل للنظر أو الاستماع إلي وجهات نظر المستقبل بخصوص ما ورد في الرسالة(2).

**و هناك معوقات أخرى يمكن تلخيصها فيما يلي :**

. عدم متابعة المرسل بالنظر إليه.

(1) - الطائي، حميد ، العلاق، بشير ، أساسيات الاتصال نماذج و مهارات ، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع ، الأردن ، 2009 ، ص 77 .

(2) - طبيش ميلود ، مرجع سبق ذكره ، ص 45

. ضعف رغبة المرسل أو المستقبل في استمرار عملية الاتصال.

. المقاطعة المستمرة لعملية الاتصال باللفظ أو غير اللفظ.

. التهكم والسخرية من المرسل أو المستقبل أثناء عملية الاتصال(3).

. ضعف القدرة على استخدام اللغة اللفظية أو غير اللفظية لدى المرسل أو المستقبل أو الاثنين معاً.

. الفروق الثقافية بين المرسل والمستقبل(1)

### المطلب الثالث: أهم الخصائص الواجب توفرها في الأستاذ الجامعي

يمكن توضيحها فيما يلي :

**1 . تحديد أهداف كل مقرر دراسي :** و مفرداته ، ومراجعته ، و متطلبات تنفيذه ، و طرق تقويمه ( خطة المقرر ) في أول لقاء للأستاذ مع الطلبة بداية كل فصل جامعي .

**2 . التحضير الجيد للمحاضرة :** فالعرف الأكاديمي يحتم على الأستاذ الجامعي أن يستعد استعداداً تاماً للمحاضرة قبل وقتها ، من خلال الاطلاع على المراجع ذات العلاقة المباشرة قديمها و حديثها ، حتى يتمكن من عرضها بطريقة جاذبة و مشوقة للطلبة ، كما يتوجب عليه إعداد أسئلة عامة تمهيدا للمحاضرة ، بغية إثارة انتباه الطلبة نحوها .

(3) - مدحت ،محمد أبوالنصر ، مرجع سبق ذكره، ص38

(1)- الذيابات، أحمد سليمان ،مدى توافر مهارات الاتصال التقليدية والرسائل غير اللفظية وأثره على فاعلية الاتصال الإداري [دراسة ميدانية على اتجاهات الرؤساء العاملين في قطاعات الصناعات الاستخراجية الأردنية من وجهة نظر المرؤوسين]، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الأردن، 2006.

3 . الحضور إلي مكان إلقاء المحاضرة في الوقت المحدد تماماً : لأن تأخر الأستاذ عن موعد المحاضرة المحدد قد يعطي الطلبة انطباعاً بأن أستاذهم غير منظم ، و أن التدريس غير مهم بالنسبة له ، إذ يُعده الطلبة قدوة لهم ، وقد يستنتجون بأن لهم الحق في التأخر عن المحاضرة أيضاً (2).

4 . كتابة أهداف كل محاضرة في بدايتها : إذ إن المنطق و العقل يستدعي إعطاء الطلبة فكرة واضحة عن الأهداف التي يرغب أستاذ المقرر الوصول إليها عند نهاية المحاضرة ، فهذا ييسر لهم فهم عناصرها ، كما يعطيهم رسالة غير مباشرة مفادها ضرورة الإلمام بجوانب موضوع المحاضرة جميعها التي تحقق تلك الأهداف.

5 . مراجعة الأفكار العامة في محاضرة اليوم السابق عند بداية كل محاضرة : لأن مراجعة الأفكار العامة للمحاضرة السابقة تؤدي إلي تثبيت معلوماتها في ذهن الدارس ، كما تفيد في ربط المحاضرة الجديدة بالسابقة ، مع بيان أوجه لاتفاق و الاختلاف بينهما ، و تفيد في تحفيز الطلبة على التعلّم و الفهم و إذا نجح الأستاذ في طرح أسئلة مدروسة على الطلبة ، و من ثم انتزاع الإجابات منهم ، و إعادة صياغتها بأسلوب علمي يحقق الغرض منها .

6 . تنويع طرق التدريس : فالمحاضرة ستكون شيقة إذا نجح أستاذ المقرر في تنويع أساليب تدريسه ، إذا اعتنى بإيجاد جو مناسب داخل حجرة الدراسة ، حيث يستطيع

(2)- علي ،القرني ، طرق وأساليب تنمية أداء الأستاذ الجامعي التدريسي، ندوة تنمية أعضاء هيئة التدريس في مؤسسات التعليم

العالي ، كلية التربية ، جامعة الملك سعود ،الرياض ،2007 ، ص 5 .

من خلاله طرح أسئلة ذات علاقة مباشرة بعناصر المحاضرة على الطلبة ، ومن ثم انتزاع الإجابات منهم و إعادة صياغتها صياغة علمية تخدم أغراض الدرس ، بالإضافة إلي دعوة الطلبة للمشاركة في تحضير بعض عناصر الدرس عن طريق توزيعهم إلي مجموعات ، بحيث تطرح ، كل مجموعة رؤيتها ، ثم يقوم الأستاذ بإدارة الحوار و تسجيل العناصر التي تخدم موضوع الدرس . و قد يحضر الأستاذ فلما له علاقة بموضوع الدرس و يقوم بعرضه على الطلبة ، ثم يطلب منهم تلخيص أهم أفكاره و نقدها علمياً . و قد يستدعى ضيفاً مختصاً في التدريس، و تسجيل إجاباته، بغرض عرضها على أستاذ المقرر في وقت لاحق، لتصحيحها بما يخدم أهداف الموضوع(1).

**7 . عدم إلقاء المحاضرة من المقرر الدراسي بطريقة مباشرة :** إذ إن اعتماد الأستاذ على الكتاب المقرر يؤدي إلي ملل الطلبة و ربما سأمهم ، و ينتج عن ذلك انصرافهم عن متابعة الأستاذ . ولعل هذه الطريقة تظهر على أن الأستاذ غير مؤهل ، أو غير مستعد للمحاضرة.

**8 . كتابة عناصر موضوع المحاضرة على السبورة باختصار:** لأنه من المفيد للطلبة كتابة عناصر المحاضرة الرئيسية على السبورة بشكل موجز دون إسهاب، يلي ذلك تناول كل عنصر بالشرح الواضح و التحليل العميق، مستعيناً بضرب أمثلة واقعية، و بإشراك الطلبة و استقبال مداخلاتهم.

**9 . تشجيع الطلبة على المشاركة الفعالة في حجرة الدراسة :** إذ إن أسس التدريس الجيد مشاركة الطلبة الفاعلة في المحاضرة و تحفيزهم على ذلك ، و قد توصلت البحوث

(1)- المرجع نفسه، ص 6.

إلي أن الطلبة يتعلمون أكثر من الدروس التي يشاركون فيها ، و يمكن أن يعمد الأستاذ المقرر إلي منح الطلبة الذين يشاركون بعض الدرجات تشجيعاً لهم ، و حفزاً للآخرين على المشاركة .

**10 . توظيف المساعدات البصرية :** فتقنيات التعليم الحديثة مثل : الفيديو تيب ، و الأفلام ... أدت إلي تيسير مهمة إيصال المعلومة من قبل الأستاذ إلي الطالب ، و إلي تنوع الأساليب التدريسية ، حيث يتم إيضاح المعلومات بطريقة مشوقة تشد انتباه الطلبة إلي موضوع المحاضرة و تسهيل فهمها .

**11 . تحفيز أسلوب التعلم التعاوني :** إذ يحرص على تقسيم الطلبة داخل القاعة إلي مجموعات صغيرة ( 2 . 3 عناصر ) ، ثم تكليف كل مجموعة بمهمة محددة ، يجب إنجازها في وقت معين ، و يقتصر دور الأستاذ على إدارة النقاش و تيسير العملية التعليمية ، ينتج على ذلك تعلم الفرد من المجموعة ، و تفاعله معها ، و تعلم المجموعة من الفرد ، و تفاعلها معه ، حيث يتم تبادل الأفكار جماعياً ، و الاتصال ، و إدارة الصراع ، و حل المشكلات (1) ، لعب الأدوار، و الحصول على تغذية راجعة فورية من زملائه . خلال عمله ضمن فريق ، بغرض اكتساب مهارات محددة في موضوع معين (1)

من خلال ما نظرفنا إليه في هذا الفصل من خلال المبحثين الأول و الثاني الذين عالجتنا فيه و لو بالقليل أهم نقاط العملية الاتصالية ، و أبرز محددات فعاليات هذه العملية لضمان فعاليتها و تحقيق أهدافها ، فكما يعتبرها جون ديوي بأنها من أعجب شؤون و أمور الإنسان على الإطلاق ، فالمجتمع لا يوجد فقط عن طريق الاتصال بل يتأسس في عملية الاتصال. فالأفراد إذا ما اجتمعوا في مكان تربطهم صفة أو علاقة فأنهم يميلون ليتواصلوا

(1)- المرجع نفسه، ص 6.

(1) المرجع نفسه، ص 7.

بإحدى أدوات التواصل اللفظي أو الجسدي بهدف الوصول إلى حالة من تبادل الأفكار أو المشاعر لتحقيق حالة التكيف. و إذا كانت العلاقة الإنسانية حاجة و هدف لكل اجتماع إنساني فإنها لا تتشكل دون وجود اتصال فعال و لا يمكن لها أن تستمر و تنمو و تتطور إلا عن طريق العملية الاتصالية الفعالة مصداقاً لقوله تعالى " يأيها الناس إنا خلقناكم من ذكر و أنثى وجعلناكم شعوباً وقبائل لتعارفوا إن أكرمكم عند الله أتقاكم إن الله عليم خبير (الحجرات ، الآية :13). "

### الفصل الثاني: مهارات التحدث اللفظية و لغة الجسد

التحدث عبارة عن ترجمة اللسان عما تعلمه الإنسان . وهو من العلامات المميزة للإنسان، فليس هنا كل صوت كلام لأن الكلام أو التحدث هو اللفظ والإفادة. واللفظ هو الصوت المشتمل على بعض الحروف ، كما أن الإفادة هي ما دلت على معنى من المعاني ومعنى هذا أن التحدث أو الكلام هو ما يصدر عن الإنسان ليعبر به عن شيء له دلالة في ذهن المتكلم والسامع ، أو على الأقل في ذهن المتكلم.

فالتحدث عبارة عن مزيج من العناصر التالية : التفكير كعمليات عقلية ، واللغة كصياغة للأفكار والمشاعر في كلمات ، الصوت كعملية حل للأفكار والكلمات عن طريق أصوات ملفوظة للآخرين ، التحدث أو الفعل كهيئة جسمية واستجابة فالتحدث أذن هو نقل الاعتقادات والعواطف والاتجاهات والمعاني والأفكار والأحداث من المتحدث إلى الآخرين.

وهو ما سأنتطرق إليه في هذا الفصل عن طريق عرض العديد من العناصر الأساسية التي تتدرج تحت ثلاثة مباحث، المبحث الأول سأتناول فيه مهارات التحدث بصفة عامة، و المبحث الثاني سيضم مهارات التحدث اللفظية، أما المبحث الثالث سيضم لغة الجسد ( الاتصال غير اللفظي ) و دوره في تدعيم مهارات التحدث اللفظية.

**المبحث الأول:مهارات الحديث ومحدداته**

إن التحدث بصفته نشاطا شفويا يقوم بين الأفراد على اختلاف أعمارهم و مستوياته، يُعد ضرورة إنسانية ، بما يتيح للفرد من فرصة للتفاعل مع كافة جوانب الحياة ، و الاتصال بالأفراد ، و تلبية لمطالبه الاجتماعية و الحياتية ، و تقريب لوجهات النظر المختلفة ، و إزالة حواجز الخوف و التوتر التي تخلفها المواقف الحياتية المختلفة لدى الكثير من الأفراد. و عليه تعد هذه المهارة الأساس فيما يدور من نقاش و حوار بين الأستاذ و طلبته.وفي هذا المبحث سوف نتطرق إلي أبرز النقاط الأساسية التي يدور حولها هذا الموضوع، ألا و هو مهارات التحدث.

**المطلب الأول: مهارات التحدث و مراحل التخطيط لها.****1. تعريف مهارات التحدث:**

. هو القدرة على توظيف المهارات اللفظية و اللغوية و الصوتية و مهارات الفصاحة للتواصل مع الآخرين سواء على الاستيعاب أو التعبير.

يعد الحديث أحد وجهي الاتصال اللفظي .الوجه الشفهي هو عبارة عن رموز لغوية منطوقة ، لنقل أفكارنا و مشاعرنا و اتجاهاتنا إلي الآخرين و الهدف يكون خفياً أو ظاهراً و يتم هذا الانتقال عبر وسائل متعددة منها :

. عبر وسائل الاتصال الشخصي المباشر كالمناقشة و المحادثات الرسمية و غير الرسمية ( الاجتماعات، الزيارات، المقابلات ، الخطب و المؤتمرات ) .



. عبر وسائل الاتصال الجماهيرية كالإذاعة و التلفزيون و السينما و الفيديو و الكاسيت (1).

التحدث وسيلة يحقق بها الفرد ذاته من خلال التفاعل مع الآخرين.

1. التحدث أداة من أدوات الاتصال اللغوي وتمثل ركنا أساسيا في عملية الاتصال.

2. يجدد الفرد في التحدث الفرصة لإبراز مهاراته وتوضيح أفكاره واكتساب الثقة والاطمئنان إليه.

3. التحدث نشاط فكري يعكس مستوى ثقافة الإنسان ومدى عمقه الفكري ونضجه العقلي إلى جانب القدرة على العرض والشرح وتنسيق الحديث.

4. التحدث نشاط اجتماعي يستخدم للتأثير على المستمعين بتقبلهم للمتحدث وما ينقله من أفكار وآراء.

5. التدريب على مهارة التحدث صار ضرورة للطلاب في كافة المراحل الدراسية .

. كذلك يعرف التحدث : بأنه عبارة عن و ما يصدر عن الإنسان ليعبر عن شيء له دلالة في ذهن المتكلم و السامع ( المرسل و المستقبل) ، فهو عبارة عن لفظ و معنى ، اللفظ يتكون من رموز صوتية لها دلالة اصطلاحية متعارف عليها بين المتكلم و السامع ،

(1) - حصة محمد ، آل مساعد ، مهارات الاتصال و التفاعل ، عالم الكتاب ، القاهرة ، مصر ، 2011 ، ص 150 .

فالكلام هو الحديث ، و الحديث هو المهارة من أهم مهارات الاتصال التي تنمو و تتطور بالممارسة و التدريب(1).

## 2. مراحل التخطيط الجيد للحديث

سواء كان الهدف من الحديث الدردشة أو قتل الوقت ، الإقناع أم التسلية أم التأثير في الآخرين أم مجرد الإعلان و الإفادة فتحن بحاجة لتعلم مهارة الحديث حتى نتمكن من تحقيق اتصال حقيقي مع الآخرين و تحقق هدفنا من الاتصال نفسه ، و بصورة عامة فإن التخطيط الجيد للحديث المنظم يمكن أن يتبلور في مراحل ثلاثة :

### المرحلة الأولى: الإعداد للحديث:

- 1 . تحديد موعد ألقاء الحديث.
- 2 . تحديد الهدف من الحديث .
- 3 . مكان ألقائه .
- 4 . تحديد نوعية الجمهور لمن .
- اختيار مادة الحديث .

### المرحلة الثانية: توجيه الحديث

(1)- محسن ،عطية، ، مهارات الاتصال اللغوي و تعليمها ، دار المناهج ، الأردن ، 2008 ، ص 14.

يتطلب توجيه الحديث حسن الاستهلاك عن الموضوع ثم البدء في العرض بطريقة منظمة، مع استخدام اللغة المناسبة للمستمعين بالإضافة إلى استخدام حركات الجسم، الإشارات والإيماءات وغيرها من الرموز وينبغي عدم الإفراط في الاستعانة بالأوراق المكتوبة تفادياً لانشغال المتحدث عن سامعيه، ولابد من تجنب التطويل لأكثر من ساعة مع توزيع الوقت حسب الموضوع بحيث تكون الخاتمة في نهاية الزمن المحدد(1) .

و تتضمن هذه المرحلة جوانب عديدة منها :

. المظهر الجيد .

. حسن الاستهلال .

. العرض المناسب و الجيد .

. استخدام اللغة و الاهتمام بالمستمع و الحرص على اجتذابه بصرياً بالحركات و الإشارات و النظرات.

. مخاطبة الجميع على قدر المساواة و الاهتمام.

. تجنب الإفراط في الاستعانة بالأوراق المكتوبة أو المذكرات التي تصرفك عن مستمعيك أو تشغلك عنهم .

. كذلك الحركات العصبية و تجنب التراخي و التثاؤب .

. استخدام وسائل الإيضاح في الوقت المناسب للعرض المحدد .

(1)- حصة محمد، آل مساعد ، ، مرجع سبق ذكره ،ص 164 165 .

- . التركيز على عملية تنظيم الوقت ، و تجنب التطويل .
- . استخدام تكتيك الجمل القصيرة منذ بداية الحديث .
- . حدد الحديث بأربعة أو خمس نقاط و عند الانتهاء منها كررها على المستمعين .
- . يبدأ الحديث بملخص سريع للنقاط التي سوف تناقشها .
- . يفضل البداية بالآراء المقبولة من بل الجمهور لاجتذاب ثقتهم و لا مانع من مناقشة وجهات النظر المعارضة(1) .
- . احرص على الخاتمة الجيدة التي تبلور الموضوع .
- . احرص على الوقوف على بصفة مستمرة على رجع الصدى أو على استجابة الجمهور .

### المرحلة الثالثة: تقييم الحديث

من حيث الايجابيات و السلبيات ، عملية التقييم مرادفة للحديث ككل منذ لحظة الاستعداد تقوم كافة الاستعداد و أثناء الحديث من خلال رجع الصدى أو التغذية الراجعة أو استجابة الجمهور ، و بعد الحديث بإعادة الاستماع إليه أو الاستماع إلي ملاحظات المستمعين أو من خلال التعرف على إجابياتك كما الوقوف على السلبيات التي عليك تلاقيها في الأحداث القادمة (1).

### المطلب الثاني: مستلزمات الحديث و قواعد الاتيكت في الحديث

#### 1 . مستلزمات الحديث:

(1)- المرجع نفسه ، ص 164 165 .

(1)- المرجع نفسه ، ص 164 165 .

## أولاً المستلزمات المتعلقة بالحديث :

- 1 . الاستهلال الجيد و الختام الجيد.
- 2 . استخدام أكبر عدد من الحواس .
- 3 . السيطرة على دقة الحديث .
- 4 . تعلم حسن الاستماع .
- 5 . تجنب تقليد الآخرين.
- 6 . احرص على رجع الصدى (2).
- 7 . الاتجاه الطيب نحو المستمع .
- 8 . الحرص على التلقائية.

## ثانياً: مستلزمات متعلقة بالجمهور يضعها المتحدث في الاعتبار:

- 1 . معرفة اتجاهات المستمعين و ميولهم تجاه الفكرة أو الموضوع.
- 2 البدء بنقاط الاتفاق .
- 3 . معالجة الأفكار المستترة.
- 4 . احترام آراء الآخرين
- 5 . اجعل الآخر يشعر بأهميته.
- 6 . دع الآخر يشعر أن الفكرة فكرته.

(2) - شريف، الحموي، مهارات الاتصال ، دار يافا العلمية للنشر و التوزيع ، الأردن ، عمان ، 2007 ، ص 49 .

7 . اسأل الآخر أسئلة بدلاً من إلقاء الأوامر .

8 . لا تجادل و توسل بالرفق و اللين .

## 2 . قواعد الاتيكيث في الحديث

. وجه كلامك للآخر بعد أن تتأديه باسمه، ثم عبر عن رغبتك صراحة في التصرف السليم

. لا تبق صامتاً من دون كلام في لقائك مع الناس، و إنما شاركهم الحديث.

. كلما كان صوتك هادئاً رقيقاً كنت قريباً من القلوب ، و كان حديثك خفيفاً على

الاستماع(1)

. و مهما احتدت المناقشة فعليك ألا ترفع من صوتك لأن الصوت العالي لا يفرض رأياً

ولا يقنع أحداً، أجعل صوتك معتدلاً في درجته.

. إذا ما قابلت استفزاز من أي شخص ، فاجتهد في عدم إثارة المشاكل و حاول الانسحاب

بدبلوماسية .

. لا تتحدث عن نفسك طوال الوقت " ما يضايقك وما يبهجك " ، " من فضلك " ، " بعد إذنك "

"لو سمحت "، وما إلي ذلك .

(1)- المرجع نفسه ، ص 49.

. كلمات استئنائية يجب أن تبدأ بتأ حديثك إذا أردت الحصول على أي شيء أو أردت مقاطعة شخص ما لأمر هام ، لازمة غير محببة لدى بعض الناس عند اعتراضهم على رأي يختلف مع رأيهم (1).

. لا تقدم النصيحة لأحد إلا إذا طلب منك ذلك و لا تتحمس لأي شيء من نفسك .

. احذر العبث بمفاتيحك و احذري العبث باكسسوارك أو حقيبة يدك أثناء الكلام ، لأنه يصرف انتباه الآخرين السامعين لك و يفقدك شيء من الاحترام .

. قلل من استخدام ( الأتاء قدر الإمكان )

. تحدث بصوت منخفض و تجنب الانفعال و لا القسم بأغظ الإيمان للتأكيد على أمر مهم

. لا تدخل في حوار جانبي مع أحد الحضور ولا تهمل الباقين.

. لا تتحدث بلغة لا يفهمها أحد الحضور إذا كان بينهم شخص أجنبي أو لا يفهم اللغة التي تتحدث بها، لأن في ذلك موضع شك و تساؤل فيما إذا كان هو المقصود بالحديث (2).

. لا تستخدم كلمات حادة و جارحة مثل أنت مخطئ بدلاً منها قل يمكن عمل ذلك بطريقة أخرى.

. لا تستخدم كلمات ( عامية ) للتعبير عن الاستياء .

. استعمل العبارات الإيجابية في حالة عدم الموافقة .

(1) - المرجع نفسه ، ص 50 .

(2) - حسين جلوب ، مهارات الاتصال . الاتصال مع الآخرين . دار كنوز المعرفة العلمية للنشر و التوزيع ، الأردن ، عمان ،

2010 ، ص 123.

- . حافظ علة اتزانك فالانفعال يسبب الكثير من الخسارة .
- . اثبت على موقفك و لا تتراجع أمام أو مصاعب في قضية ذات قيمة كبيرة بالنسبة لك .
- . قم بطرح الأسئلة للحصول على معلومات تساهم في توضيح نقطة ما ، فإن طرح الأسئلة سيدفع محدثك للإجابة بما يساهم في تقوية موقفك (1) .

### المطلب الثالث: سمات المتحدث الناجح

قسم الدكتور محمد منير سمات المتحدث الناجح إلى ثلاث سمات رئيسية تتدرج تحت كل منها العديد من السمات الفرعية وهي كما يلي:

#### أولاً: السمات الشخصية: وتتمثل في:

**1- الموضوعية:** وتعني القدرة على إصدار أحكام غير متحيزة مع العدالة في الحكم على الأشياء وفي نفس الوقت التحدث بلسان المستمعين وليس المصالح الخاصة، وينصح المختصون المتحدث بأن يصنع نفسه في موضوع مستمعيه ويفكر من وجهة نظرهم مما يساعده على التعاطف مع المستمعين فيزداد تقبلهم له مما يجعلهم يتفاعلون معه، ولذلك ينبغي على المرسل أن يكون موضوعياً في تعامله مع المستقبل(2).

**2- الصدق:** يشير إلى أن المتحدث يعكس حقيقة مشاعره وأفكاره وآراءه أي أن الحديث يمثل حقيقة انعكاس لدواخله ومطابقة الأقوال للأفعال فالصدق يساعد على التلقائية في الحديث بطريقة طبيعية لا التواء فيها ولا غموض مما ينعكس أثره على المستمعين لإحساسهم

(1)- شريف الحموي ، مرجع سبق ذكره ، ص 50

(2)- محمد منير، حجاب ، ، مهارات الاتصال للإعلاميين و التربويين و الدعاة ، دار الفجر ، مصر ، 2006 ، ص 96 .



بمصداقية المتحدث فهو يحتاج إلى هذه المصداقية مع مستقبله حتى يتمكن من مساعدتهم على حل مشكلاتهم أو التخفيف منها، أما إذا لم يكن صادقاً في أقواله وأفعاله فإن ذلك من شأنه أن ينعكس سلباً على أدائه.

**3- الوضوح:** يعني بساطة اللغة المستخدمة مع تنظيم وتسلسل المادة، واستخدام الكلمات غير المعقدة وتجنب استخدام المفاهيم العلمية إلا عند الضرورة مع شرحها الأخصائي الاجتماعي مع العامة تختلف عن تلك التي يستخدمها مع المختصين في المهن المختلفة وينصح بعدم التفكير في الكلمات بل تتبغى أن يركز المتحدث على الأفكار لأن الكلمات من الممكن استدعائها حسب الحاجة.

**4- الدقة:** الدقة تشير إلى أن الكلمات المستخدمة تعبر حقيقة عن المعنى المقصود ويساعد على الدقة وفرة الرصيد اللغوي للأستاذ والذي يمكنه من الاختيار الدقيق للكلمات التي لا تقبل التأويل ومن ناحية أخرى لا بد من تجنب الأخطاء في المعلومات أو عدم التأكد لأن ذلك يعرض مصداقية المتحدث للخطر ومن أيضاً عدم اختيار الكلمات الإيحائية أو الكلمات ذات المعاني المتعددة.

**5- الحماس:** إمام المتحدث بموضوعه وإيمانه بما يقول يحتاج إلى الحماس فالحماس يجعل المتحدث أكثر حيوية وديناميكية ومصداقية بخلاف المتحدث الذي يبدو منهكاً وخاملاً فإن ذلك يحد من تأثير حديثه على المستمعين(1).

(1)- المرجع نفسه، ص 96 .

6- القدرة على التذكر تعني حضور الذهن أثناء الحديث بإضافة المعلومات الجديدة أثناء الحديث من خلال المشاهدة والقراءة والخبرة كما يمكن استخدام الاختصارات والرموز للدلالة على الأفكار.

7- **الاتزان الانفعالي:** يعني التحكم في الانفعالات بإظهار ما يتناسب منها مع الموقف ويشير الاتزان الانفعالي إلى امتصاص غضب المستمعين أو أحدهم، فقد تظهر العديد من السلوكيات غير المستحبة ولا بد للأستاذ أن يتجاوزها حفاظاً على الموقف العام، بالإضافة لذلك ينبغي السيطرة على مشاعر العصبية والخوف من مواجهة الجمهور أو القلق، أو التوتر والخل أو الحماس الزائد فجميعها تؤثر على عملية الحديث.

8- **المظهر:** يعكس رسائل متبادلة بين الأستاذ و طلبته عن المظهر في أنواع الاتصالات غير اللفظية ويمكن القول هنا أن المظهر اللائق يستحسنه الطلبة ويؤثر في تقبلهم له أما إذا كان مظهر الأستاذ غير لائق فإن ذلك يشكل عقبة أمام تأثير حديثه على المستمعين وعموماً فإن المظهر العام يعكسه الأناقة والنظافة الشخصية، والملبس وتمثل مجموعة الصفات التي تعكس مظهر المتحدث، والناس عادة تتأثر بالمظهر وتتجذب إليه ولذلك ينبغي على المتحدث أن يفعل كل ما من شأنه أن يحقق الرضا لدى جمهوره من خلال النظافة والأناقة.

**ثانياً: السمات الصوتية:**

الصوت أهم أداة لنجاح المتحدث، فيمكن عن طريق النطق التحكم في الصوت علوا وانخفاضا مع ضبط وتنوعها حسب الموقف، ومن مميزات الصوت ما يلي(1):

أ) يساعد على التحكم في الصوت قواعد النحو والصرف والبلاغة فطريقة النطق من العوامل الهامة للأستاذ كمتحدث.

ب) ويمكن للأستاذ أن يجري اختبارا لنفسه للتعرف على لهجته وطريقته في النطق وذلك عن طريق تسجيل الصوت على مسجل ومحاولة تعديل الأخطاء التي تحدث أثناء النطق.

ت) وضوح الصوت أيضا من العوامل الهامة في عملية التحدث فيجب أن يتأكد الأستاذ أن جميع الطلبة يستطيعون سماع صوته بوضوح وله أن يسألهم لكي يتأكد من ذلك في بداية الحديث وألا يمكنه استخدام مكبرات الصوت لأسماع صوته لهم.

ح) كما أن السرعة التي يتكلم بها المرسل تمثل ركنا آخر من أجل جودة الحديث فالسرعة الفائقة تجعل المتلقي يعجز عن المتابعة وقد يتوقف عن السماع لصعوبة الفهم الناجم عن السرعة في النطق.

د) ولا بد للأستاذ من اكتساب مهارة ضبط وتنوع السرعة حسب الموقف والأهمية إلى جانب ما ذكر ينبغي للأستاذ تحديد مواضع التوقف أثناء الحديث وقد تكون في البداية لجذب

(1)- المرجع نفسه ، ص 97.

الانتباه أو أثناء عرض النقاط الهامة، مع عدم الإكثار من الموقوفات تجنباً للتشويش على المستمعين (1).

**ثالثاً: الإقناع هو كسب تأثير فرد أو جماعة لوجهة نظر معينة :**

عن طريق الأدلة والبراهين المؤيدة لوجهة النظر المطروحة والقدرة على الإقناع سمة أساسية للمتحدث المؤثر (1).

وتحتاج إلى العديد من المهارات مثل:

(1) **القدرة على التحليل والابتكار:** أي القدرة على إدراك العلاقات بين العناصر المكونة للفكرة، وتحليل هذه العلاقات بغرض التوصل إلى معاني تؤيد الفكرة وتحقق الإقناع.

(2) **القدرة على العرض:** أسلوب العرض يلعب دوراً كبيراً في جذب الانتباه مع مراعاة طبيعية الموقف والموضوع الذي يتم عرضه فالتحدث يمكن أن يبدأ بطرح عدد

(1) - المرجع نفسه، ص 99 .

(1) - المرجع نفسه ، ص 300 .

من التساؤلات التي تغطي الموضوع ثم يبدأ في الإجابة على هذه التساؤلات هذه الطريقة تساعد الفرد على التفكير والمشاركة في الحديث.

**(3) القدرة على الضبط الانفعالي:** إن انفعال الأستاذ بتعبير أو نقد يوجه له يفقده القدرة على التركيز وربما أخرجه عن الموضوع ومن هنا يعد الانفعال أحد العوامل المؤثرة في عملية إقناع المستمعين.

**(4) القدرة على تقبل النقد:** النقد أداة هامة لتقويم العمل أو الأفكار والآراء عن طريق النقاش وهو يشير إلى حالة عدم الاقتناع برأي أو فعل معين، ومحاولة إثبات عدم صحته (2).

#### المطلب الرابع: مقومات الحديث المؤثر

هناك ثلاثة مقومات للحديث المؤثر منها ما هو متعلق بالمتحدث وما هو متعلق بجمهور المستمعين وما هو متعلق بالبناء اللغوي.

#### أولاً: المقومات المتعلقة بالمتحدث:

**1- الاستهلاك الجيد والختام الجيد للحديث:** ويجب على الأخصائي الاجتماعي أن يبذل جهداً كبيراً لجعل الجمل الافتتاحية مفيدة وذات علاقة وثيقة بموضوع الحديث وتمكن أهمية الجملة أو الجمل الاستهلاكية في جذب انتباه العملاء لما تحمله من دلالات ومعاني يدركها

(2) - محمود مصطفى، أبوبكر، عبد الله بن عبد الرحمن البريدي، الاتصال الفعال، الدار الجامعية، مصر، 2000، ص. 299.

العميل وتعمل على استثارة حواسه لمتابعة الحديث وكذلك بالنسبة للجمل الختامية التي تلخص موضوع الحديث وأهميته بالنسبة للعميل.

**2- السيطرة على دفة الحديث:** تعني عدم الانفراد بالتحدث دون مشاركة العملاء بل ينبغي أن يستدرجهم بالأسئلة للتعرف على مكونات نفوسهم كما يستمع إليهم المتحدث فرصة لعملائه بالتحدث فإن ذلك يفقده عنصر المشاركة وبالتالي الفشل في الحديث.

**3- تعلم حسن الاستماع:** لكي يكون الشخص متحدثا بارعا يجب أن يكون مستمعا جيدا، وهذا يعني أن المرسل إذا كان مصغيا جيدا فإنه يساعد العميل على الاسترسال أما عدم الإصغاء فيثبط همة المتحدث وقد يتوقف عن الحديث أو يعجز عن توصيل أفكاره لمستمعيه(1).

**4- تجنب تقليد الآخرين:** عدم التقليد يدل على الثقة في النفس مما ينعكس على طريقة عرضة لأفكاره وتأثيرها على المستمعين وينصح المختصون بعدم تقليد الآخرين لأن ذلك يفقد المصداقية.

**5- استخدام أكبر قدر من الحواس:** يعد استخدام الحواس أحد العوامل المهمة لإنجاح عملية الاتصال فالمتحدث ينقل أفكاره ومشاعره عن طريق الصوت، ونطق الكلمات واستخدام الإيماءات والإشارات وحركات الجسم.

(1)-وليم ج ،ماكولاف ، فن التحدث و الإقناع ، ترجمة مازن، رفيق ، دار المعارف ، القاهرة ، مصر ، 2009 ، ص 66 .

**6- الحرص على التلقائية:** يجب حفظ الحديث فالحفظ يؤدي إلى الحرج خاصة في حالة النسيان أما الارتجال والتحدث بطريقة طبيعية باستخدام اللفظ ونبرة الصوت يكون أكثر تأثيرا وفاعلية ولا يقصد بالارتجال عدم الأعداد الجيد للحديث فلا بد من الأعداد المسبق للحديث من حيث عناصره ومضمونه واستهلاله وخاتمته.

**7- الإقرار بالخطأ :** الاعتراف بالخطأ فضيلة، وعدم الخجل من قوله لا أعلم، فمن قال أدري فقد جهل ومن قال لا أعلم فقد أفتى، لذا فالفرد ينبغي أن لا يدافع عن الخطاء إذا صححه أحد المتلقين لأن التماذي في الدفاع عن الخطاء يجعل المتلقي يتمادي في إثبات صحة رأيه وتقديم المبررات الدالة على ذلك، لذا يجب أن لا يعرض نفسه لمثل هذا الموقف حتى يتفادى الإحراج للمتلقي(1).

### ثانيا: مقومات متعلقة بالجمهور:

**1 . معرفة اتجاهات وميول العملاء تجاه الفكرة أو الموضوع:** عند إعداد الموضوع لابد من توقع اتجاهات المستمعين وميولهم أو محاولة اكتشافها من خلال النظر إلى وجوههم وتصرفاتهم فإن ذلك من شأنه أن يساعد الأخصائي الاجتماعي على تعديل طريقته في الحديث، والتركيز على الجوانب التي تجد القبول لديهم.

(1)- المرجع نفسه، ص 62 .

2. البدء بنقاط الاتفاق أي البدء بالعناصر التي لا تثير خلافا بين العملاء بل هناك اتفاق حولها، ثم ينتقل إلى النقاط التي توجد فيها وجهات نظر مختلفة وأن يكون حذاري عرض نقاط الاختلاف بلباقة وكياسة لازمين.

4 . احترام آراء الطلبة: عند مناقشة الطلبة يجب تجنب العبارات النابية والتي تسئ إلى الطالب مثل قوله أنك مخطئ، أو أنت لا تفهم، لا فائدة من الحديث معك بل يجب محاورته والاعتراف بالخطأ وتصحيحه أن وقع.

5. الشعور بالأهمية: على الأستاذ أن يجعل عميله يشعر بالأهمية وذلك من الميزات الإنسانية الهامة، وأن لا يكثر في الحديث عن نفسه أمام عملائه بل يجب التركي على الثناء على مواهب وقدرات عملائه التي يتمتعون بها.

6. إشعار الفرد أن الفكرة فكرته: الإنسان عموما يعتز بالأفكار التي يشارك في وضعها وصياغتها وبلورتها، ولذلك ينبغي أن يحرص الأخصائي الاجتماعي على الأفكار الإيجابية أثناء المقابلات(1).

7. المناقشة الجماعية: يمكن استخدام المناقشة الجماعية كوسيلة لحل مشكلات ، وهي نشاط جماعي يكون في شكل حوار منظم يدور حول موضوع معين أو مشكلة معينة ويكون دور الأستاذ في عرض الموضوع ومساعدة الطلبة على المناقشة عن طريق الأسئلة ويعمل على تلخيص الأفكار الرئيسية التي توصل إليها.

ثالثا: مقومات متعلقة باللغة:

(1)- المرجع نفسه، ص 62 .



- اللغة هي الوسيلة التي تنقل عن طريقها الأفكار والآراء والاتجاهات، فضلا عن أنها الوسيلة الأولى للتعلم ولكي تحقق اللغة الهدف منها ينبغي مراعاة الشروط الآتية:

أ . يجب التوفيق في صياغة الكلمات والألفاظ وشرح الرموز والإشارات والصور حتى تكتمل عملية الاتصال.

ب . يجب أن يختار المصدر أكثر الوسائل ملائمة لنقل الرسالة المحاضرات والندوات.

ج . يجب أن يحرص المرسل على نقل الرسالة إلى المستقبل كما هي دون تحريف أو تأويل أو تشويه .

أما بالنسبة للبناء اللغوي للحديث وكيفية إجراء الحديث فيجب مراعاة الشروط التالية:

**1 . دعم الجوانب الإيجابية للطلبة :** ويقصد بها عدم مهاجمة أفكار الطلبة وانتقاد سلوكهم بل يجب الاعتراف بالجانب الإيجابي من أحاديثهم ومن ثم تعديله بعد إقناع الطلبة بذلك فالأستاذ يجب أن يتبنى المواقف الإيجابية في أقوال الطلبة ليدعم عملية الإقناع(1).

**2 . عدم الاستطراد:** الاستطراد الممل يؤدي إلى الشرود الذهني أو الأحاديث الجانبية التي قد تشوش على الأستاذ كما يمكن أن يؤدي الاستطراد إلى الدخول في موضوعات خارج موضوع النقاش فلا بد من التركيز على النقاط الهامة فقط.

(1) -. المرجع نفسه ، ص 63.

3 . حشد وسائل التأثير والإقناع: لابد من تدعيم الأقوال بالدليل سواء كان من أمثلة توضيحية أو غيرها، فهذا الأسلوب يجذب انتباه الطلبة ويجعلهم يستمعون بانتباه لما يقوله الأستاذ.

4 . تنوع استخدام الاتصالات غير اللفظية: يقصد بها تنوع استخدام طرق التعبير الحركي، الإشارات، الإيماءات بالإضافة لنغمة الصوت وسرعته وقد سبقت الإشارة إلى لهذه الأدوات(1).

من خلال ما تطرقنا إليه في هذا المبحث حول مهارات التحدث ، يمكن القول أن لمهارات التحدث أهمية كبيرة في كونها تعطي مؤشراً للحكم على المتكلم ، فضلاً على أنها وسيلة للإقناع والفهم و الإفهام بين الأفراد ، و إن الفرد بحاجة إلي امتلاك المهارات الكافية المرتبطة بالتحدث من حيث القدرة على انتقاء الكلمات الموحية ، و الابتعاد عن العامية ، و فتية الأسلوب و تجنب الأخطاء اللغوية حتى يكون لما يقوله قيمة ثقافية تؤثر في سامعيه ، و هو ما تطرقنا إليه في محددات الحديث المؤثر ، فالحديث الواضح و المفهوم عاملاً مهماً في تسهيل عملية استيعاب المتلقي لما يقوله المرسل .

(1)- ، المرجع نفسه ، ص 64.

## المبحث الثاني: الاتصال و التواصل اللفظي

لا يوجد أي نشاط بشري يخلو من عملية الاتصال ، فالإتصال هو ركيزة أي نشاط اجتماعي باختلاف طرفي العملية الاتصالية من حيث الخصائص و العادات و التقاليد ، ففي هذه العملية يستخدم طرفيها العديد من أشكال التواصل لتسهيل فهم بعضها البعض في إطار دلالي مشترك ، و من بين أشكال التواصل ، هو التواصل اللفظي الذي يعتمد بالأساس على الألفاظ الواضحة و الكلمات وسائلا لانتقال الرسالة من المرسل إلي المستقبل . و هو ما سنخرج عليه في هذا المبحث عن طريق توضيح هذا النوع من الإتصال ، و الأهمية الكبيرة له في العملية الاتصالية بين الأستاذ و طلبته، و بعض النقاط الأخرى التي سنتناولها بالتفصيل في هذا المبحث.

## المطلب الأول: مفهوم الاتصال (التواصل) اللفظي

الاتصال اللفظي هو الإتصال الذي يتم من خلال استخدام الرموز اللفظية التي تتمثل في اللغة سواء كانت مكتوبة أو منطوقة أو مسموعة ، و يعتمد فيه بصفة أساسية على اللفظ كوسيلة لنقل المعاني ، إلا أن اللفظ ذاته يخضع إلي التعدد و التنوع فهناك اللفظ ذو المعنى الضمني ، و اللفظ ذو المعنى الصريح ، و الأمر متوقف على قدرة الإنسان على فهم دلالات الرموز و معانيها كما يقصدها المرسل أي قدرة المرسل على بناء الرسالة الاتصالية بكيفية تمكن من نقل المضمون إلي المستقبل و إيصاله على النحو المراد تبليغه . فالكلمة لها أثر بالغ في نقل الرسالة لأن اللغة هي التي تحمل الأفكار و تحافظ عليها و تنقلها للغير ، و قد عبر عن هذا المعنى . كندياك . عندما قال " نحن لا نفكر بصورة حسنة أو سيئة إلا لأن لغتنا مصنوعة صناعة حسنة أو سيئة(1).

(1) - هند،كابور مرجع سبق ذكره ص 290.

كذلك هو الاتصال الذي يتخذ من الألفاظ و الكلمات وسائلًا لانتقال الرسالة من المرسل الي المستقبل ، و هو نوعان الاتصال الشفوي ، ويتم عن طريق الكلام و الحديث بين المرسل و المستقبل ، و الاتصال الكتابي يتم عن طريق الكتابة.

الاتصال اللفظي هو الذي تستخدم فيه اللغة الشفهية و الأصوات المعبرة عن الأفكار و المعارف التي يراد نقلها إلي المستقبل، سواء كانت مباشرة من المرسل إلي المستقبل أو غير مباشرة(1).

---

(1)- المرجع نفسه، 291.

## المطلب الثاني: أهمية التفاعل اللفظي

وتكمن أهمية التفاعل اللفظي في الآتي:

يسهم في إثارة اهتمام الطلبة ودفعهم للتعلم، ويسود من خلاله الممارسات الديمقراطية، والاتجاهات الإيجابية نحو الأستاذ، واحترام العمل الجماعي من خلال تفاعل الآراء بين الطلبة.

يعزز التفاعل اللفظي دور الأستاذ كقائد تربوي في الحصة، ويتعامل الطلبة مع الأستاذ بود وبصفته كبيراً راشداً ينبغي أن يحترم، ويدفع الطلبة إلى الإقبال على التعلم، ويتيح للأستاذ فرصاً كثيرة للعطاء والإبداع.

. يساعد على اكتساب الطلبة اتجاهات إيجابية نحو الأستاذ ونحو المادة الدراسية، بل ونحو زملائهم.

. ينمي لديهم مهارات الاستماع والتعبير والمناقشة وذلك بما يوفره الأستاذ للطلبة من أمن وعدالة وديمقراطية، ويرفع من مستوى تحصيل الطلبة، ويقوى تعلمهم من خلال قيامهم بشرح بعض النقاط للطلبة الأقل قدرة منهم، وله دور مهم في أداء الطلبة لتحصيلي وفي أنماط سلوكهم، ويسهم في تطوير روح الفريق بين جماعة القسم، ووسيلة الأستاذ للتعرف على حاجات الطلبة واتجاهاتهم .

. ينمي مهارات التحدث والاستماع لدى الأستاذ والطلبة معاً، ويقدم خبرة جيدة تساهم في تنظيم أفكار الأساتذة والطلبة(1) .

---

(1) - خلف عبد الوهاب محمد ، الفذافي، فاعلية إستراتيجية قائمة على التعلم النشط في خفض الاحتراق النفسي وتنمية مهارات

التفاعل اللفظي لمعلمي علم النفس بالمرحلة الثانوية، رسالة ماجستير، قسم علم النفس، معهد الدراسات التربوية ، جامعة القاهرة

---

. يسهم في الحد من خجل الأساتذة والطلبة، وتأكيد الثقة بالنفس لكل منهم، وتنمية مهارات الحوار لدى الأستاذ و الطالب بشكل فعال، وتنمية المبادأة لدى الطلبة، والحد من السلبية الناتجة عن التعليم التقليدي القائم على التلقين، وهذا مقرون بأسلوب المعلم في التدريس " ، ونمو القدرات اللفظية لدي الأساتذة، كما يؤدي إلى اكتساب المتعلم لأنماط ثقافية واجتماعية مختلفة، وذلك لكون التربية عملية اجتماعية.

و من خلال ما سبق يمكن القول أن للتفاعل اللفظي له أهمية كبرى داخل الحصة تتمثل فيما يلي

### 1 . بالنسبة للأستاذ:

- . تنمية مهارات الاتصال الفعال.
- . يساعد الأستاذ على التخلص من الذاتية.
- . التعرف على مشكلات المتعلمين كحالات الانطواء، وعدم القدرة على التعبير.
- . التعرف على مدى إسهام المعلم في توفير المناخ الاجتماعي لتحقيق مردود تعليمي أفضل.

### 2 . بالنسبة للطالب:

- . يخلص التفاعل اللفظي الطالب من التفكير المتمركز حول الذات.
- . يسمح للطلاب بالتعبير عن آرائهم، وأخذ أفكار الآخرين والبناء عليها، والبدء في الحوار والاستمرار فيه.
- . الالتزام والانضباط داخل الفصل.
- . ينمي اتجاه ايجابي نحو الأستاذ، والمادة التي يدرسها.
- . يوفر بدائل إيجابية للمقاومة التي يسلكها الطالب ضد الأستاذ(1).

## المطلب الثالث: مهارات الاتصال الشفهي

و هي المهارات و الصفات التي يجب أن يتحلى المتصل شفهيًا بها لتحقيق ما يصبو إليه من أهداف و فهم سليم من جهة المستقبل:

1 . المعرفة الدقيقة لمضمون الرسالة ، وللجهة التي سيرسل إليها ، و كذلك الوقت المناسب للإرسال .

2 . استخدام الكلمات المألوفة، وعدم إجهاد المستقبل بالمصطلحات الفنية أو المبهمة أو غير المعروفة و غير المألوفة من ناحيته.

3 . الحرص على صدق المعلومة، وكذلك الحرص على إعطاء أكبر قدر ممكن من المعلومات.

4 . العمل على إيجاد مناخ إيجابي للمقابلة، و الابتعاد عن التوتر و السخرية.

5 . عدم إصدار أحكام سريعة على الطرف الآخر .

6 . الاعتدال في سرعة الاتصال ، و استخدام نبرات الصوت المناسبة لمضمون الرسالة ..

و من بين هذه المهارات كذلك:

### أ- صياغة الأسئلة :

ترتبط صياغة الأسئلة بالكلمات التي تحوي السؤال، والمضمون الذي يعبر عنه المعلم، والهدف من إلقائه، وعدم امتلاك المعلم لتلك المهارة يقف حائلاً دون تحقيق

---

الأهداف المنشودة، ويتطلب من المعلم أن يربط صياغتها بأهداف تعليم المادة العامة.(1)

ومن المبادئ التي ينبغي للأستاذ أن يراعيها عند صياغة الأسئلة صياغة السؤال بوضوح، بحيث تقل عدد كلماته، وتخلو من المصطلحات والكلمات الصعبة، والابتعاد عن الأسئلة الغامضة التي تتعدد تفسيرات الطلاب لها، وتتنوع المتطلبات الإنجازية للأسئلة، كأن تكون كتابية، وشفوية، وعملية، ويقتصر السؤال على تحقيق مطلب واحد فقط، وبذلك يسهل على الطلاب الإجابة عنه، وتتنوع مستوى متطلبات الأسئلة بحيث تتدرج من السهل إلى الصعب، ومن البسيط إلى المركب، وتركز الأسئلة على المعارف والمفاهيم والخبرات المهمة في الدرس .

#### ب- توجيه الأسئلة:

يعد توجيه الأسئلة هو المقياس الحقيقي لاستجابات للطلبة الابتكارين والتي تثيرها الأسئلة، وقد يكون السؤال صياغته جيدة ولكن لا يحقق الهدف الذي صيغ من أجله للطريقة التي وجه بها السؤال، والتي قد تكون غير دقيقة فيفهمها المتعلمين بشكل آخر .

ويمكن للأستاذ استخدام بعض المبادئ حتى يتقن مهارة توجيه الأسئلة كالإلقاء السؤال بصوت واضح وصحيح من حيث اللغة والمعنى، والنظر إلى جميع الطلبة أثناء تقديم السؤال، لتقليل عدد الطلبة غير المنتبهين، والتدرج في مستوى الأسئلة لمراعاة الفروق الفردية بين الطلبة، وتعرف الطلبة الانطوائيين في الحصة ، وتشجيعهم على المشاركة في الموقف التدريسي بفاعلية، عن طريق توجيه الأسئلة المناسبة، وتقبل آرائهم بالنسبة للقضايا المختلفة، وعدم تكرار السؤال لضمان عدم إضاعة الوقت لضمان انتباه الطلبة، وإعادة السؤال متى تطلب الأمر ذلك، والتوزيع العادل للأسئلة على مجموع الطلبة ليتمكنوا من



---

المشاركة في المناقشة، حتى يجد كل متعلم فرصة ليختبر تفكيره من خلال التعبير اللفظي عن أفكاره(1).

### ج . تلقى الأستاذ إجابات الطلبة :

تعد من الأركان المهمة للموقف التدريسي، ومن المبادئ التي تساعد الأستاذ على تلقى إجابات الطلبة بفهم ووعي الاستماع بعناية لما يقوله الطالب، وامتداح الإجابة الصحيحة، لأن الإثابة الفورية تعزز الإجابات الصحيحة وتسهم في اشتراك الطالب في الحوار بينه وبين الأستاذ في المواقف التدريسية اللاحقة، وأن لا يقدم الأستاذ سؤالاً مركباً، تتطلب إجابته الرد على مجموعة من الاستفسارات الضمنية، ويستبدل هذا السؤال بأسئلة قصيرة متتابعة ، وعدم مقاطعة الطالب أثناء الإجابة، وتجميع إجابات أفراد الطلبة عن الأسئلة وتلخيصها بلغة واضحة وسهلة، لمجموع طلبة ، والسماح لهم أن يستفسروا من أستاذهم ، بشرط أن يتم ذلك بطريقة منظمة لضمان حفظ النظام.

### المطلب الرابع: معوقات التفاعل اللفظي

تعد عملية التفاعل اللفظي بين الأستاذ والطالب عملية متشابكة ومعقدة تتأثر بعوامل عدة، بعضها يعزى للبيئة الطبيعية ، وبعضها يرجع للأستاذ، وأخرى ترجع للطالب، ولكل منهم خلفيته الثقافية والاجتماعية والاقتصادية، وقدراته الذهنية، ومهاراته، وحاجاته.

. **العوامل الخاصة بالأستاذ:** كمدة الخبرة التدريسية، والخصائص الاجتماعية للأستاذ كالتسامح، والذكاء الاجتماعي، والمرونة، ومعتقدات الأستاذ حول سلوكياته اللفظية وفعاليتها، وأسلوب الإعداد والتدريب المهني والأكاديمي، ومدى تدريبه على استخدام أساليب تحليل التفاعل الصفي في تقييم أدائه التعليمي، ومستوى توقعات الأستاذ عن أداء الطلبة، وقدراتهم قبل بدء التدريس،

---

واتجاهاته نحو المادة التي يقوم بتدريسها، واتجاهاته نحو المتعلمين، واستراتيجيات التدريس التي يستخدمها في التدريس(1).

. **العوامل الخاصة بالطلاب:** آراء الطلاب عن سلوك الأستاذ، ومدى عدالته في التعامل معهم، واختلاف جنس الأستاذ عن الطلبة، ومستوى ذكاء الطلاب وقدراتهم التحصيلية.

. **معوقات أخرى:** كسوء استخدام التعزيز أو التركيز على نوع من أنواع التعزيز مما قد يصبح ضرراً حقيقياً للتعليم، ومن هذه الحالات:

- . عندما يعزز الأستاذ الاستجابات الكاملة فقط، فذلك يعمل على إخماد همم الطلبة.
- . تعزيز الاستجابات غير المتميزة للطلبة مرتفعي التحصيل، حيث يجب أن تكون استجابة المتميزين مميزة.
- . تعزيز أفكار الطلاب قبل الانتهاء من التعبير عنها لتعارض ذلك مع تطوير أفكارهم.
- . استخدام عبارات الأمر والنهي والتهديد، مثل: اجلس مكانك، لا تتحرك، اخرج كتابك.
- . رفض المشاعر والسلوك دون تبرير منطقي، استناداً إلى آراء الأستاذ الخاصة دون اقتراح سلوك بديل مرغوب فيه كقوله، "هذا لا يسرنى.. لماذا تقوم بذلك وقد أمرتك أن لا تفعل؟".
- . السخرية من آراء الطلبة وأفكارهم التي لا تتفق ورأى الأستاذ والاستهانة بها.
- . استخدام الأسئلة المباشرة التي لا تثير تفكير الطلبة ، ولا تبرز الفروق الفردية بينهم.
- . تعميم النقد والعقاب لطلاب الفصل لخطأ من أحدهم كقوله " السيئة تعم والحسنة تخص "
- . المرح الجارح والفكاهة على حساب الطلبة، كذكر الأستاذ ألقاب لا يقبلها الطلاب يستخدمها الأستاذ على سبيل الفكاهة.
- . تقديم الشكر والثناء للطالب من غير استحقاق.
- . استخدام الأستاذ لأسلوب الإلقاء في التدريس وعدم إتاحة الفرصة للطلبة للمشاركة.

---

. استعجال الأستاذ للحصول على استجابة فورية من المتعلم عن الأسئلة التي طرحها.  
هناك معوقات أخرى ندرجها فيما يلي (1) :

### 1 . معوقات تتعلق بالأستاذ:

- . انفراد الأستاذ بالحديث أثناء الشرح، وفرضه لآرائه وأفكاره بطريقة تسليطه.
- . نقص الكفاءة اللغوية للمعلم.
- . استخدام الوسائل التعليمية غير المناسبة للموقف التعليمي

### 2 . معوقات تتعلق بالطلبة :

- . سلبية الطالب واعتياده علي الطرق التقليدية في التدريس.
- . تخوف الطلبة من الإلقاء بإجابات قد تكون خاطئة.
- . عدم تعود الطالب علي الإلقاء بأفكار تتسم بالجدة والأصالة.

### المطلب الخامس: تنمية مهارات التفاعل اللفظي

من وسائل تنمية مهارات التفاعل اللفظي للأساتذة ما يلي:

1 . الكفاءة اللغوية : "وتعنى تزويد الأفراد بالمهارات اللغوية التي تجعلهم قادرين على فهم طبيعة اللغة والقواعد التي تضبطها والنظام الذي يحكم ظواهرها، والخصائص التي تتميز بها مكوناتها، أصاتا ومفردات وتراكيب ومفاهيم ومنها يستطيع الأستاذ امتلاك مهارات التفاعل اللفظي كصياغة وتوجيه الأسئلة، وإدارة المناقشة الجماعية، وتعزيز استجابات الطلبة ، والاتصال والتعامل الإنساني .

وهذه الكفاءة اللغوية تعد مطلباً رئيساً للطالب أيضاً لأنه الطرف الثاني في عملية التفاعل اللفظي الذي يتم في الموقف التعليمي، لذا ينبغي أن يحصل كل منهما على قدر

---

من الكفاءة اللغوية التي يستطيع من خلالها أن يعبر بطلاقة عن الرسالة التي ينقلها للطرف الآخر (1).

### الكفاءة اللغوية:

"تعد اللغة اللفظية أداة اتصال بين أفراد الجنس البشري وعند التدريس لابد أن يكون من بين الأهداف الاهتمام بكفاءة الاتصال"، وهذا يدعو إلى البحث عن وسائل وأدوات مبتكرة تنمي مهارات التفاعل اللفظي، لتيسير عملية التعلم، ومن أهم الوسائل التي يمكن أن تنمي تلك المهارات:

. استخدام المناظرات: حيث قدم العديد من الباحثين برامج في المناظرات وقد أفادت في العملية التعليمية وأثمرت بنتائج جيدة.

. استخدام الصور: حيث إن الصور تعطي السياق الواقعي الذي يدرك من خلاله المتعلم المعنى.

. استخدام برامج الحاسوب: فالبرامج تحوى مجموعة من العبارات والتعليمات تيسر عملية التعلم.

### 3 . وسائل أخرى:

. مخاطبة الطلبة بأسمائهم.

. ممارسة مهارة الاستماع مثل سماع استجابات الطلبة عن أسئلته، وأسئلتهم وآرائهم.

. تقبل مشاعر الطلبة وإيضاحها دون إحراج لهم سواء أكانت المشاعر سلبية أو إيجابية.

- 
- . الإلقاء والشرح وإعطاء الحقائق والآراء حول محتوى الدرس أو طريقته، تعبيراً عن الآراء الخاصة، أو طرح الأسئلة البلاغية كجزء من طريقة المحاضر، وذلك لزيادة فرص التفاعل ودفع الطلبة نحو تحقيق الأهداف التعليمية.
- . إعطاء التعليمات والتوجيهات بالقدر الكافي الذي يسهم في توضيح الأهداف والطرائق، وليعزز اشتراك الطلاب وتحقيقهم للأهداف.
- . توجيه النقد إلى السائل وليس إلى كل الطلبة (1).
- . التصرف بمرح وارتياح، وفي حالة اللجوء إلى الفكاهة يجب الحرص على ألا تكون جارحة لأي من الطلبة فرداً أو جماعات.
- . إعطاء الطلاب الوقت الكافي للإصغاء والاستجابة، دون استعجال أو مقاطعة من قبل الآخرين، ودون إصدار أوامر صارمة.
- . إعطاء الفرص لقيام الطلبة بمبادرات متنوعة كطرح الأسئلة، و التعليقات وإبداء الآراء والمشاعر والمقترحات(1).

من خلال ما تطرقنا إليه في هذا المبحث من خلال التطرق إلي بعض النقاط الأساسية في هذا الجانب يمكن القول أن للاتصال اللفظي دوراً في تفعيل العلاقة الاتصالية بين الأستاذ و طلبته ، فمن خلال اللغة الواضحة و الكلمات العبرة و المؤثرة يمكن للأستاذ جذب انتباه طلبته و إبقائهم معه و تحريكهم للتفاعل الايجابي لكل ما يقدمه ، و كذلك من خلال هذا النوع يمكن للأستاذ من ضمان استيعاب الطلبة لما يقدمه من رسائل اتصالية ، لأن اللغة السليمة و التعبير الواضح مفتاح نجاح العملية الاتصالية .

### المبحث الثالث : الاتصال غير اللفظي (لغة الجسد)

---

(1)-رشدي أحمد ،طعمية ، محمد ،السيد مناع ، المهارات اللغوية( مستوياتها، تدريسها، صعوباتها)، دار الفكر العربي ، القاهرة،2001،ص 34.

(1). المرجع نفسه،ص35.

إن عملية الاتصال والتواصل بين الأفراد عملية هامة وحيوية في جميع مجالات الحياة سواءً اللفظية أو غير اللفظية ، وقد أظهرت الدراسات في مجال الاتصال الإنساني أهمية الاتصال غير اللفظي (لغة الجسد) سواءً كانت لوحدها أو متكاملة ومتزامنة مع الاتصال اللفظي، ومن المعلوم أن الإنسان لا يستطيع إخفاء انفعالاته ومشاعره لأنها تظهر على أجزاء جسمه، لذلك فإن الجهل في الاتصال غير اللفظي يعتبر من عوائق الاتصال الجيد ، وقد أثبتت الدراسات أن الاتصال غير اللفظي يمثل 65% من عملية الاتصال. و هو ما سنتناوله في هذا المبحث .

### المطلب الأول: مفهوم الاتصال غير اللفظي ( لغة الجسد ):

يعتبر الاتصال غير اللفظي . ما يطلق عليه حديثا ( لغة الجسد ) . من أقدم طرق الاتصال التي عرفها الإنسان ، و هو أمر لا يمكن تحاشيه أو التهرب منه ، فعندما يكف الإنسان عن الكلام فإنه لا يستطيع أن يكف عن الحركة و التعبير عن ذاته بوسائل أخرى و الاتصال غير اللفظي دائما يكمل أو يعزز أو يفسر الاتصال اللفظي.

و يعتقد علماء النفس بأن أكثر من 85 % من تصرفات البشر تتم بصورة لا إرادية و أن 25% الباقية تكون إرادية. و التصرفات غير الإرادية غالبا ما تكون غير لفظية ، أي عن طريق الإيماءات ، أو الإيحاءات أو الرموز وهي ذات تأثير أقوى بخمس مرات من ذلك التأثير التي تتركه الكلمات

ويمكن أن يظهر الاتصال غير اللفظي الأفكار و المشاعر و المقاصد الحقيقية لشخص ما، و لذلك يشار في بعض الأحيان السلوكيات غير اللفظية بأنها تصريحات ' لأنها تخبرنا عن الحالة العقلية الحقيقية للشخص '

و تبين الأبحاث أن الاتصال غير اللفظي هو الجزء الأهم من أي رسالة تنتقل إلي المستقبل ، و أن الرسالة غير اللفظية المنقولة هي غنية و معقدة في طبيعتها ،

و تحتوى على تعابير الوجه ، و حركات الجسم ، و اليدين و القدمين و ملابس الشخص المرسل ، و نظرته ، و تجدر الإشارة إلي أن أهم مزايا الاتصال غير اللفظي هي

أولاً : يعبر عن معلومات وجدانية ، لا يعبر عنها بطريقة لفظية (1).

ثانياً: الاتصال غير اللفظي يعطي معلومات متصلة بمضمون الرسالة، فهو يمدنا بأدوات لتفسير الكلمات التي نسمعها، مثل نبرة الصوت ، تعبيرات الوجه .... وهكذا، إضافة إلي أنه يفيد في فهم طبيعة العلاقة بين الأطراف المشتركة في عملية الاتصال.

ثالثاً: الرسائل غير اللفظية تتميز بصدقها، لأنها غالبه ما لا يمكن التحكم بها.

. كذلك هو الاتصال الذي لا تكون مادته الكلمة المقروءة ، أو المسموعة ، وقد يستخدم المرسل هذا النوع من الاتصال جنباً إلي جنب مع الاتصال اللفظي ، سواء الشفهي منه أو الكتابي ، ومن أنماط هذا الاتصال : الأيدي حيث يستخدم المرسل حركة اليد للتعبير عن موقف معين ، أو حالة انفعالية معينة ، وحركة الجسم كحركة الرأس أو الضرب بالقدم ، كل هذه الحركات لها دلالات ثابتة و أثر بالغ عند المستقبل(1).

و الوجه الذي يعتبر أكثر أجزاء الجسم نقلاً للمعنى، ومعبراً عن المشاعر و الانفعالات و يذكر أحد خبراء الاتصال أن الوجه قادراً على عكس ( 250000 ) تعبير مختلف، و بشكل عام فهو يعكس ستة أنواع من الانفعالات هي: السعادة، الغضب، الدهشة، الحزن، الاشمئزاز ، الخوف.

---

(1) -، أحمد بن عبد الله بن صقير ،العريني ، مدى توافر مهارات الاتصال غير اللفظية لدى هيئة التدريس في كلية العلوم بجامعة القصيم من وجهة نظر الطلبة ، رسالة ماجستير ، كلية الآداب والتربية ، قسم العلوم النفسية والتربوية والاجتماعية، جامعة القصيم ، السعودية ،2001، ص 9.

(1)- هند ،كابور ، مرجع سبق ذكره، ص 291 .

---

و يعتقد علمان النفس أن معظم حالات التخاطب بين الناس تتم بطريقة غير شفوية أي عن طريق الإيماءات و الإيحاءات و الرموز ، لا عن طريق الكلام و اللسان و يقال ( أن الطريقة ذات التأثير القوي ، أقوى بخمس مرات من ذلك التأثير الذي تتركه الكلمات ) (2).

**الاتصال غير اللفظي:** و يسمى أيضا باللغة الصامتة، و هذا النوع من الاتصال يتمثل بوضوح في حالة تخاطب الأفراد البكم العاجزين عن الكلام.

**. يعرف الاتصال غير اللفظي كذلك:**

بأنه نوعا من الاتصال لا يوظف اللغة المنطوقة، بل يوظف نظاما من العلامات غير اللفظية مثل الحركات و هيئات الجسم و توجهاته و كيفية تنظيم الأشياء . فالالاتصال غير اللفظي تستخدم فيه بدائل أخرى للفظ، فالإشارات غير اللفظية تشكل نسقا تعبيريًا يرتبط بالثقافة و المعاني التي تكمن وراء الإشارات و التي تختلف باختلاف الثقافات(1).

**المطلب الثاني: الاتصال غير اللفظي(لغة الجسد) نشأته و تطوره**

إن من أهم الحضارات التي اهتمت بالاتصال غير اللفظي و دراسته و ما يصدر منه القدماء المصريون و الإغريق و الرومان ، و يدل ذلك على التماثل التي تم بناؤها بواسطة هذه الحضارات .

ففي عام 450 ق.م أشار (أبقراط ) أبو الطب أن الاتصال غير اللفظي من خلال ملامح الوجه ، و أعاقده هذا العالم جازما في تأثير لعوارض الخارجية على الأخلاق ، و

---

(2) - محمد بن عبد العزيز ،العقيل ، حقيية مهارات الاتصال ، مرجع إلكتروني ،2009 ، ص 50

(1)- هند،كابور ، مرجع سبق ذكره،ص292.



---

ظهور ذلك في الملامح . كما قام ( غالينوس إقليدوس ) الحكيم اليوناني في القرن الثاني قبل الميلاد بكتابة مخطوطة نادرة عن الفراسة .

و يعتبر الصينيون ن القدماء أكثر من تميز بدراساتهم الدقيقة و الوافية لتعابير الوجه الإنساني ، وهم يطلقون على هذا العالم " السيانغ ميان " (2).

و قد ساهم العرب كثيرا في الاتصال غير اللفظي من خلال ما يسمى ب ( علم الفراسة ) أو ( علم الطباع ) و هو من العلوم الدخيلة بالنسبة للثقافة العربية، استمدوها من اليونان، متأثرين بدراسات الفيلسوف اليوناني ' أرسطو ' . و قد أهتم العرب بهذا العلم ، وتوسعوا في التأليف بهذا الباب . و يعد ( ابن سينا : 468 هـ / 1074 م ) أول من ذكر الفراسة في رسالة موجزة يصف فيها العلوم العقلية ، حيث وضعها في المرتبة الثالثة بعد الطب و علم أحكام النجوم.

ثم جاء ( الرازي 44 هـ / 606 هـ ) في كتاب الفراسة و أن رشده و الشافعي . و من أشهر من عالج الموضوع شمس الدين محمد ابن طالب الأنصاري ، في كتابه السياسة في علم الفراسة.

و مما يدل على اهتمام و استخدام العرب للاتصال غير اللفظي أنه في تحد بين أبي نواس و بين جلسائه طلبوا منه أن ينظم شعرا ليس له قافية فأنشد ثلاثة أبيات شعرية معتمدا فيها على حركات جسمه فقال :

و لقد قلت للمليحة قولي من بعيد لمن يحبك : ( إشارة قلبه )

و أشارت بمعصم ثم قالت من بعيد خلاف قولي : ( إشارة لا لا )

---

(2)- يوسف ، أبو الحجاج ، كيف تتعرف على شخصية الآخرين من ملامح الوجه، دار الكتاب العربي، دمشق، 2007، ص8.

---

فتفتست ساعة ثم إنني قلت للبلغل عند ذلك: (إشارة امش)

و استمر هذا العلم في تطور و لكن بنسبة ضئيلة . ففي عام 1872 م نشر ( تشارلز داروين ) كتابه " التعبير عن العواطف لدى كل من الإنسان و الحيوان " الذي أبدى فيه اهتماما كبيرا بلغة الجسم(1).

و يمكن القول بان الدراسات العلمية للاتصال غير اللفظي ترجع إلي ما بعد الحرب العالمية الثانية ، ففي خمسينيات القرن العشرين بدأت بعض الكتب العلمية عن لغة الجسم ، حيث نشر كل من ( كيس و روشي ) عام 1902 م كتابا عن الاتصال غير اللفظي و تضمن ملاحظات عن الإدراك(1).

و تواصل ظهور الكتب العلمية التي تهتم بدراسة الاتصالات غير اللفظية ، ففي عام 1982 م قام (ألبرت مهربيان ) بنشر كتاب عن الاتصال غير اللفظي . و في سلسلة التجارب المحكمة استطاع ( مهربيان ) أن يثبت أن الإشارات غير اللفظية أبلغ تأثيرا من المثيرات الأخرى ، و قد ركز على الوجه باعتباره مصدرا رئيسيا للمعلومات غير اللفظية .

و بعد ذلك بدأت تظهر الكتب تعنى بالاتصال غير اللفظي، و لكن بشكل تخصصي، فمنها كتب تهتم ( بتعبيرات الوجه أو حركات الجسم، أو لغة العيون... ) ثم دخل الاتصال غير اللفظي . أو ما يسمى لغة الجسم أو اللغة الصامتة . مرحلة متقدمة تمثلت باهتمام العلوم المرتبطة بهذا النوع من الاتصال بتقديم كتب و بحوث تخدم هذه العلوم ، فعلى سبيل المثال من العلوم و المهن المتخصصة التي اهتمت بالاتصال غير اللفظي و الاستفادة منها

---

(1) - نعمة الله، هيكل ، الفراسة وقراءة الأفكار، جروس برس، ط5، طرابلس، لبنان، 2004، ص 12.

---

في مجال التخصص : علماء النفس و الطب النفسي ، و كذلك علماء الإدارة ، و من العلوم الأخرى التي اهتمت به أيضا الأثنروبولوجيا ، و الاجتماع ، و من المهن التربية الخاصة و الخدمة الاجتماعية<sup>(2)</sup> .

### المطلب الثالث : وظائف الاتصال غير اللفظي

إن للاتصال غير اللفظي وظائف عديدة نذكر منه :

أ . **الإكمال**: حيث تتوافق الرسالة اللفظية مع غير اللفظية و تتكامل معها مما يؤدي لتفعل جيد ، حيث تصدر الكلمات و تصاحبها الإيماءة أو الإشارة ، و مثل ذلك عندما يروي المعلم قصة يجسد أحداثها من خلال حركات و تعبيرات الوجه و إشارات و إيماءات ، مما يساعد على تكوين صورة متكاملة ، و توصيل المفاهيم للطلاب .

ب . **التكرار**: تكرار الرسالة غير اللفظية للرسالة اللفظية ، التي ربما لا يمكن الاعتماد عليها بمفردها في بعض الأحيان ، فعندما يذكر المعلم رقما معينا للطلاب و يمثل ذلك الرقم أصابعه ، أو يرسمه في الهواء أو يشير لمدلولة بواسطة أشياء توجد في البيئة ، وذلك لتأكيد المفهوم .

ج . **الضبط**: حيث يساعد التفاعل غير اللفظي على ضبط السلوك و تنظيمه داخل الفصل أو القاعة، وذلك عن طريق الإشارة، الإيماءة، نظرات العين، تعبيرات الوجه، و غيرها من تفاعلات غير لفظية تساهم في ضبط السلوك.

---

(2)-مهدي أسعد، عرار، البيان بلا لسان، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان، 2007، ص 28 .

د . الإبدال: يمكن أن تستبدل الرسائل اللفظية برسائل غير لفظية، كأن يقوم المعلم بالإشارة لبعض الطلاب لنفي أو تأييد ممارسة سلوك ما عن طريق الرسائل غير اللفظية من إشارات و إيماءات، و حركات الوجه، و غيرها من سلوك غير لفظي(1) .

هـ . التفسير: يمكن أن تفسر الرسائل غير اللفظية الرسائل اللفظية، كأن تستعمل الإشارات و الإيماءات، و الحركات، و الصور، أو النماذج، لتقريب المعاني و إيضاح الألفاظ، بما يساعد على نجاح عملية الاتصال.

و . التأكيد : و يتم ذلك باستخدام الاتصال غير اللفظي لتأكيد الرسائل اللفظية ، مثال ذلك أن يقوم المعلم بالتركيز صوتيا على كلمات معينة أثناء حديثه ، ليؤكد أهميتها ، و قد يصاحب ذلك تعبيرات الوجه الدالة على تأكيد الرسالة .

ز . التنظيم: يكمن للاتصال غير اللفظي أن يقوم بتنظيم و ربط التدفق الاتصالي بين أطراف الاتصال . مثل حركة الرأس ، أو العينين ، أو تغيير المكان إلي مكان آخر ، أو إعطاء إشارة للشخص المقابل ليكمل الحديث ، أو يتوقف عنه . و كلها وظائف تنظيمية يضطلع بها الاتصال غير اللفظي(1).

#### المطلب الرابع : مهارات الاتصال غير اللفظي

يعتبر الاتصال غير اللفظي من الوسائل المهمة لتوصيل الرسالة إلي الآخرين من خلال التعبير عنها بسلوك معين غير منطوق ، و يحدث هذا التواصل من خلال العديد من

(1) -صالح خليل، أبوصبح، العلاقات العامة والاتصال الإنساني، دار الشروق، عمان، الأردن، 1998، ص 15 .

---

القنوت ، مثل : تعابير الوجه ، و الإيماءات ، و الإشارات ، و حركات العيون ، و حركات الأيدي ، و الرجل ، و الهيئة ، و المسافة ، والمظهر ، والصوت ، و الدلالات الزمنية ، و المكانة (2).

### 1. التعبيرات الصادرة عن الوجه و حركات العيون :

إن أول ما يطلعه الآخرون عند مقابلتك هو ملامح الوجه و تعبيراته و هو أهم مصدر للتعرف على مشاعرك ، فالوجه يتأثر بالحالة النفسية و الصحية لصاحبه ، و من ملامح الوجه يمكن التعرف على بلد الأسنان و جنسه و عشيرته و مكان سكنه ، و مهنته و دينه ، و مكانته الاجتماعية .

و كما أن تعبيرات الوجه قد تكون عفوية غير مقصودة فإنه يمكن التحكم بها ، و هذا ما نجده واضحا لدى الممثلين و الذين يحكم عليهم الجمهور بالنجاح من خلال قدرتهم هذه .

يعتبر الوجه أسرع الوسائل التي تنقل المعاني من المرسل إلي المستقبل و بالعكس ، و هي عبارة عن الإشارات و التغييرات التي تحدث للوجه ، و يقوم الأفراد بالتواصل من خلالها للتعبير عن أحاسيس و مشاعر معينة ، مثل : الابتسامة و الضحك ، للتعبير عن الفرح ، و العبوس للتعبير عن الحزن و الغضب ... . و للوجه نوعان من التغييرات: إما فطرية: مثل الابتسامة ، و الحزن وغيرها

---

(2)- فاطمة ، عرفات الحلو ، الاتصال الصامت و تأثيره في الآخرين ، كلية أصول الدين ، قسم التفسير و علوم القرآن ، رسالة

---

و ذكرت إحدى الدراسات عرضت مجموعة من الوجوه المعبرة عن حالات انفعالية معينة على جماهير من الطلاب و الناس ، من فئات مهنية مختلفة من ست حضارات . اليابان ، البرازيل ، شيلي ، الأرجنتين ، الولايات المتحدة الأمريكية . و طلب منهم أن يصفوا الحالة الانفعالية لكل صورة . و أكدت النتائج أن أحكام الأفراد في الحضارات المختلفة بالنسبة لستة انفعالات هي : السعادة ، و الخوف ، و الدهشة ، و الغضب ، و الاشمئزاز ، و الحزن كانت متقاربة (1).

أما التعبيرات باستخدام حركات العين فهي تشمل جميع سلوكيات العين ، كإطالة النظر و تحاشيه ، و حركات الرموش ، و الدموع ، و تغيرات بؤبؤ العين من أكثر أعضاء الجسم التي يستخدمها الأفراد لإرسال رسالات غير لفظية ، للتعبير عن موقف معين ، أو نوع العلاقة التي تربط بينهم ، و هي من الأدق و الأجدى بين وسائل الاتصال الكثيرة ، التي يتمتع بها الإنسان لإظهار ما يعتمل في قرارات نفسه .

و قد ذكر القرآن الكريم لغة العيون في آيات تصف مواقف و دلالات معينة قال تعالى: " و إذا مروا بهم يتغامزون " ( سورة المطففين ، الآية 30 ) . و كذلك تغنى الشعراء كثيرا بالعيون ، لما لها من تأثير على الأفراد و من ذلك ما قاله عمرو بن ربيعة :

أشارت بطرف العين خيفة أهلها إشارة محزون ولم تتكلم.

و تستخدم مهارة التركيز بواسطة العيون في الاتصال غير اللفظي عند الرغبة في الحصول على تغذية راجعة ، أو معرفة ردود أفعال الآخرين حول موقف أو موضوع معين

## 2 . التعبيرات الناتجة عن المسافة :

و يقصد بها المسافة بين الأفراد في الاتصال المباشر ، و بين الأفراد و الأشياء التي تحيط بهم ، و قد قسم بيز المسافة إلى أربعة أقسام : ( المسافة الحميمة ، المسافة الشخصية ، المسافة الاجتماعية ، المسافة العامة ) . و لكن يجب الأخذ بعين الاعتبار اختلاف المسافة باختلاف الثقافات ، و ذلك باختلاف الوضع أو المركز الاجتماعي . و تضيق المسافة التفاعلية بين الناس مع ازدياد الفارق في العمر(1).

### 3 . التعبيرات الناتجة عن المظهر :

تعلق بعض الثقافات أهمية كبيرة على المظهر الإنسان و على جاذبية المظهر ، و يحدث التفاعل بين الأفراد من خلال : المظهر الجسمي ، و البشرة ، و الشعر ، والهيئة ، و نوع اللباس ، ألوانها ، و الإكسسوارات ، و الروائح ، غيرها من الأمور التي بواسطتها يتم إرسال إشارات تواصلية غير لفظية ، حيث يشعر الأفراد بالرضا عن مظهرهم ، و رضي الآخرين عنهم.

### 4 . التعبيرات الناتجة عن اللمس :

يعتبر اللمس أداة اتصالية مؤثرة ، تعبر عن العديد من المشاعر ، مثل الخوف ، و القلق ، و غيرها . و اللمس محكوم بقواعد اجتماعية صارمة، تسنها عدة اعتبارات، مثل : النوع الاجتماعي ، و العمر ، و القرابة ، و الخلفية الثقافية للشخص . و ما هو مسموح به في ثقافة ما محظور في ثقافة أخرى.

أما في مجال التعليم فإن الأساتذة يمارسون هذا السلوك في العلاقة مع الطلاب داخل الفصول أو القاعات، في حين أن الطلاب لا يمارسونه، و يتم استخدام الاتصال بحذر(1).

(1) - فؤاد إسحاق ، الخوري ، لغة الجسد، دار الساقى، ط1، بيروت، لبنان، 200 ، ص 15 .

(1)-فاطمة، عرفات الحلو ، مرجع سابق ذكره ، ص 6 .

## 5 . التعبيرات باستخدام الإيماءات :

و يقصد بها حركات الجسم ، و جميع حركات اليدين و الكف و الكتف . و قد تكون الإيماءات مؤكدة للاتصال اللفظي ، أو موضحة له ، أو مساعدة للطرف الآخر في فهم مضمون الرسالة ، أو تكون مشجعة لحفز الآخرين . و ذكرت ببعض الأبحاث العلمية أن لليدين اتصالا عصبيا بالدماغ يفوق أي جزء آخر في الجسم ، لذا فإن الإشارات و الوضعيات التي يقوم بها الأفراد أثناء الاتصال من خلال اليدين تزودنا بتفاصيل جوهريّة و دقيقة عن الحالة النفسية و الانفعالية<sup>(2)</sup>.

## 6 . نظائر اللغة ( الصوت ) :

قال تعالى : “ و اقصد في مشيك و اغضض من صوتك إن أنكر الأصوات لصوت الحمير ” (سورة لقمان الآية 19 ) . إن التغييرات في الصوت تنبئ عن حالة الإنسان الداخلية ، من حيث الشعور ، و التفكير ، و سمات شخصية ، لذلك فإن الصوت له تأثير كبيرا على اللغة اللفظية في عملية الاتصال ، يكون ذلك من خلال : نبرة أو نغمة الصوت ، و التغيير في مقامات الصوت بالارتفاع و الانخفاض ، و كذلك الوقفات التي تتخلل بعض العبارات ، و درجة الخشونة و اللبونة ، و رتابة الصوت على نمط واحد .

و كما قال وليمز إن نبرة الصوت هي التي تنقل الإقناع في ما وراء تركيب الخطاب الدفاعي . و إن الانفعال الذي تنقله نبرة الصوت أشد وقعا من الانفعال الذي تنقله الكلمات نفسها.

## المطلب الخامس: عناصر الاتصال غير اللفظي

### أولا :عناصر الصوت .

(2)-فؤاد إسحاق، الخوري ، مرجع سبق ذكره، ص



---

أن الكلمات تنقل المعاني و الأفكار بدقة إلي الآخرين ، إلا أن الصوت يعكس هو الآخر دلالات أخرى ، و يكون النقل أحيانا بطريقة لا شعورية ، و من الحالات التي ينقلها الصوت : الغضب ، و الإحباط ، و التوتر ، و الحزن ، و عدم الرغبة في الحديث ، و عدم الاستعداد للإنصات فكلمة " نعم " على بساطتها يمكن أن تحمل العديد من المشاعر كالغضب ، أو الخوف ، أو الإحباط ، أو اللامبالاة ، ... و غيرها و ذلك حسب الطريقة أو الأسلوب الصوتي التي تنطق بها<sup>(1)</sup> .

و أثبتت دراسة . ألبرت مهريان . إلي أن 38 % من المعنى يتم نقله من خلال الصوت . و من فوائد الصوت أنه يساعد على جذب الانتباه ، و سبر المشاعر الحقيقية للشخص .

### ثانيا : عنصر المكان .

تتأثر العملية الاتصالية بعاملين أساسيين بمكان الاتصال :

**الأول :** المسافة التي تفصل بين أطراف عملية الاتصال ، من حيث القرب أو البعد ، و هي تختلف من ثقافة إلي أخرى ، ففي الثقافة العربية ،بعد المسافة يعكس العلاقة غير الودية أما في التعليم فلا بد أن تكون المسافة مناسبة لقرب أو بعد الأستاذ عن طلابه .

**الثاني:** ما يتعلق بالأمور المادية الموجودة في مكان الاتصال، مثل: التهوية، الإضاءة و ترتيب المقاعد، و نوعيتها، و غير ذلك.

### ثالثا : عنصر الزمان .

---

(1)- مدحت محمد ،أبو النصر ، مرجع سبق ذكره ،ص 123 .

إن عملية الاتصال تتأثر بشكل كبير بالوقت، من حيث بدء عملية الاتصال، واستمرارها، و توقفها. و تختلف اتجاهات احترام الوقت باختلاف الثقافة الاجتماعية التي ينتمي إليها أطراف عملية الاتصال. و يشير. السالم .إلي أن التأخر عن حضور الموعد ، و عدم الالتزام به ، يولد انطبعا سيئاً عن الشخص ، و احترامه لنفسه و للآخرين . أما في التعليم فعامل الوقت ذو تأثير كبير جداً وواضح على الطلاب سلباً أو إيجاباً<sup>(1)</sup>.

#### رابعاً : عنصر الحركات .

يقوم الأستاذ باستخدام الحركات التي تعبر عن معاني اتصالية ذات دلالات مختلفة، و ذلك من خلال : تعبيرات الوجه ، و حركة العيون ، و الإشارات ، و حركة الجسم ، و حركات الرأس ، و اليدين. و جميع هذه الحركات ذات دلالات معينة ، و هي تختلف من ثقافة إلي أخرى . و دائماً ما تكون هذه الحركات أكثر ثباتاً في الذاكرة ، و دائماً ما تؤكد ، أو تعزز ،أو توضح الاتصال اللفظي . و هو يشكل 55% مما نتواصل به.

#### خامساً : عنصر المظهر .

للمظهر أهمية كبيرة في تكوين الانطباع الأول عن الأفراد ، و لذلك يعتبر مكملاً لعملية الاتصال ، و قد يكون لشكل الجسم و المظهر العام دور كبير في التأثير على الآخرين ،و قد يكون هذا التأثير سلباً أو إيجاباً و ذلك من خلال : الملابس ، و ألوانها ، والاهتمام بالهيئة و الشعر ، و الإكسسوارات التي يستخدمها الفرد ، كذلك الاهتمام بالأدوات التي يحملها ، و تنظيمها و ترتيبها ، و غير ذلك<sup>(1)</sup>.

(1) - أحمد بن عبد الله، الصقيري ، مرجع سبق ذكره ، ص 21.

(1) - المرجع نفسه، ص22.

---

من خلال ما تطرقنا إليه في هذا الفصل من خلال المباحث الثلاثة ، يمكن القول أن الإنسان الاتصالي هو الذي تكون لديه مهارات اتصالية ، مثل التفكير و التحدث و الاستماع ، لتساعده على إنتاج رسالة اتصالية مناسبة و إرسالها للمستقبل المناسب وفي الوقت المناسب والمكان المناسب بالوسيلة المناسبة .

وكما يرى سميث (Perry M Smith) أن القائد عندما يكون ممتلكاً للقدره على الاتصال بالآخرين ، فإن اتصالاته تكون بطريقة مفهومة ، و مؤثرة و لها معنى ، و إذا كان القائد متكلماً جيداً فيمكنه استمالة الناس و التأثير فيهم . و هو ما يجب توفره في الأستاذ الجامعي لضمان كسب طلبته من ناحية ، و التأثير فيهم من ناحية أخرى ، و بالتالي تحقيق أعلى درجات الفعالية في عملياته الاتصالية التي تجمعها يوميا بطلبته ، و لا يمكن ذلك إلا عند توفره على المهارات الاتصالية و خاصة التحدث ، فكما قال شكسبير أصلح كلامك و إلا فسد حظك.

## الفصل الثالث: الإطار الميداني لدراسة.

بعد إنهاء الدراسة النظرية لبحثي هذا ، و ذلك بالاستعانة بالمراجع و المصادر المتمثلة في الكتب و مختلف المذكرات سواء كانت ليسانس أو ماجستير أو دكتوراه لتغطية بعض الجوانب الخاصة بهذه الدراسة ، فإننا نتحول الآن إلى الجانب التطبيقي الذي سنحاول فيه أن نحيط بالموضوع من هذا الجانب ، و ذلك بالقيام بدراسة ميدانية عن طريق توزيع استبيان على أساتذة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بجامعة بسكرة ، القطب الجامعي شتمه ، الذي يتمحور أساسا حول التساؤلات التي وضعتها ، ثم القيام بمناقشة و تحليلي النتائج التي تحصلت عليها ، بحيث أقوم بوضع جداول لهذه النتائج تتضمن الإجابات و النسب المئوية المرافقة لها و كذلك تمثيلها في دوائر نسبية .وفي الأخير أقوم بعرض الاستنتاج ، و أوضح فيه مدى تأثير المتغيرات التي وضعتها على هذه الدراسة .

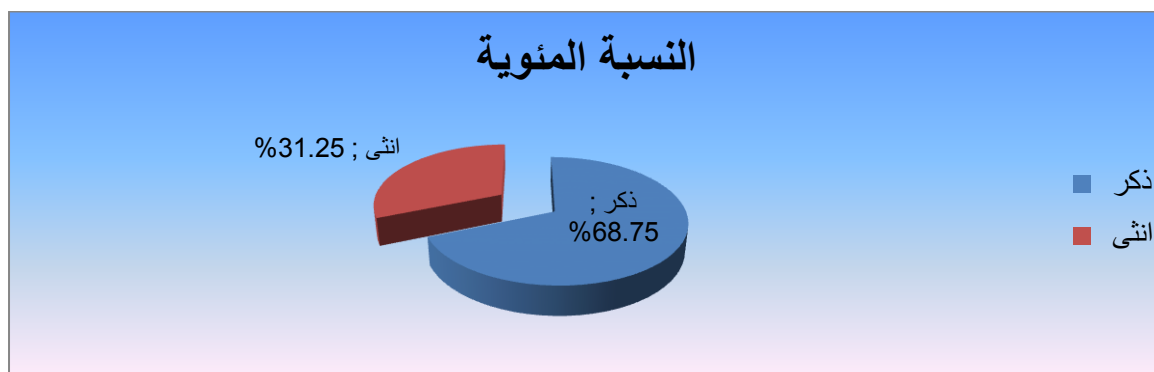
### المبحث الأول: عرض و تحليل النتائج

#### . البيانات الشخصية

#### 1 . الجنس:

الجدول رقم(01): يوضح توزيع الأساتذة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	55	68.75%
أنثي	25	31.25%
المجموع	80	100%



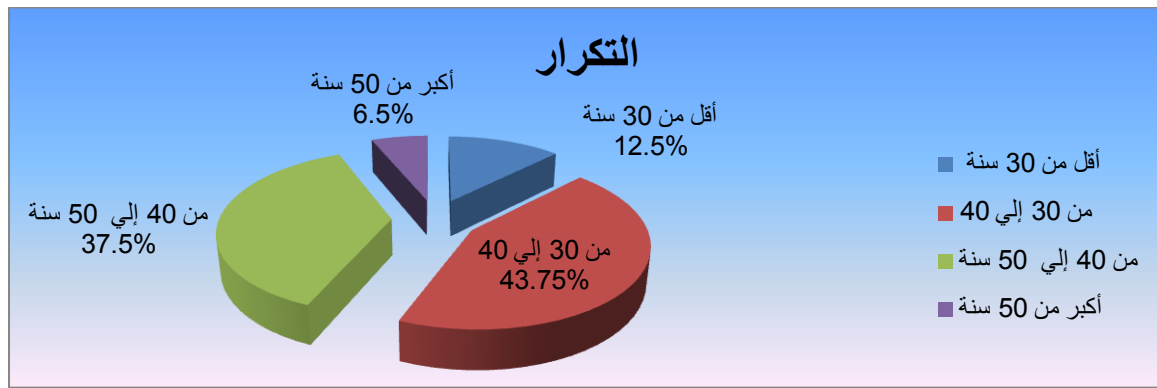
الشكل البياني رقم (01): يوضح التوزيع البياني لمجتمع البحث حسب الجنس.

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول السابق تبين أن نسبة الأساتذة الذكور يمثل 68.75 % من مجموع المجتمع الأصلي ، بينما نسبة الإناث تشكل 31.25 % فقط. من خلال التحليل السابق نستخلص أغلبية الأساتذة الذين يدرسون في كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بالقطب الجامعي شتمه، ذكور، و الدليل على ذلك أن العدد الإجمالي للأساتذة الذكور

## 2 . السن :

الجدول رقم(02): يوضح توزيع الأساتذة حسب السن .

النسبة %	التكرار	السن
12.5	10	أقل من 30 سنة
43.75	35	من 30 إلي 40 سنة
37.5	30	من 40 إلي 50 سنة
6.25	5	أكبر من 50 سنة
<b>100</b>	<b>80</b>	<b>المجموع</b>



الشكل البياني رقم (02): يمثل التمثيل البياني للأستاذة حسب السن.

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول السابق، نستنتج أن نسبة الأساتذة الذين تتراوح أعمارهم ما بين 30 إلى 40 سنة تمثل نسبة 43.75 % ، تليها نسبة الأساتذة الذين تتراوح أعمارهم بين 40 إلى 50 سنة بنسبة 37.5 % ، و بعدها بـ 12.5 % الأساتذة الذين لا تتجاوز أعمارهم 30 سنة ، بينما أقل نسبة كانت للأساتذة أقل من 30 سنة و ذلك بنسبة لا تتعدى 6.25 % .

### 3 . الرتبة :

الجدول رقم(03): يوضح توزيع الأساتذة حسب الرتب .

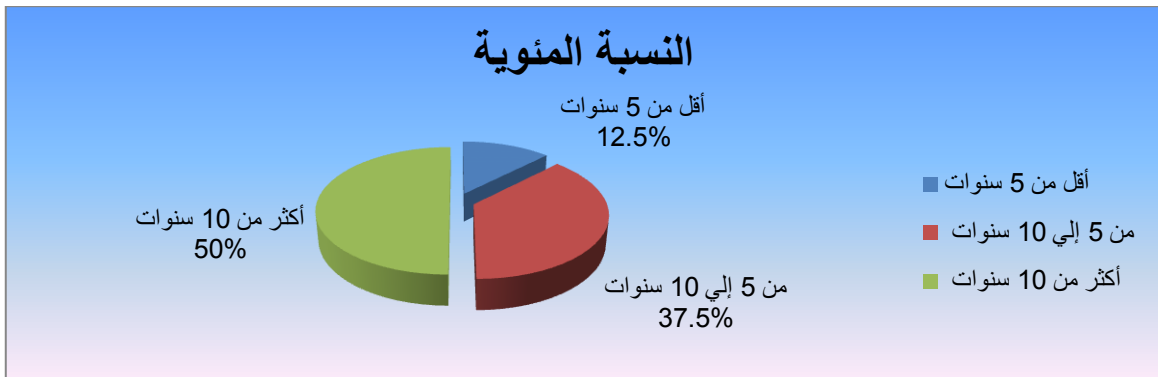
الرتبة	التكرار	النسبة
أستاذ متربص	5	6.25
أستاذ محاضر ب	6	7.5%
أستاذ مساعد ب	18	45%
أستاذ محاضر أ	27	33.75%
أستاذ مساعد أ	23	28.75%
أستاذ التعليم العالي	1	1.25%
المجموع	80	100 %

قسمت العينة المبحوثة إلى ستة فئات حسب رتبة الأستاذ ، فأكثر تم توزيع الاستمارة عليها كانت لرتبة أستاذ مساعد بنسبة بلغة 45 % من إجمالي العينة ، تليها بنسبة 38.75 % لرتبة أستاذ محاضر أ ، و بنسبة 28.75 % للأساتذة برتبة أستاذ مساعد أ. و بنسبة 7.5 % لرتبة أستاذ محاضر ب، و بنسبة 6.25 % للأساتذة ذو رتبة أستاذ متربص، بينما أقل نسبة لأساتذة التعليم العالي بنسبة بلغة 1.25 %، و السبب في ذلك هو عدم التمكن من توزيع أكبر عدد ممكن من الاستمارات على هذه الفئة ، نظرا لالتزاماتها الكثيرة ،

#### 4 . الخبرة المهنية

الجدول رقم(04): يوضح توزيع الأساتذة حسب الخبرة المهنية.

النسبة %	التكرار	الخبرة المهنية
12.5	10	أقل من 5 سنوات
37.5	30	من 5 إلى 10 سنوات
50	40	أكثر من 10 سنوات
100 %	80	المجموع



الشكل البياني رقم (04): يوضح الرسم البياني لتوزيع الأساتذة حسب متغير الخبرة المهنية.

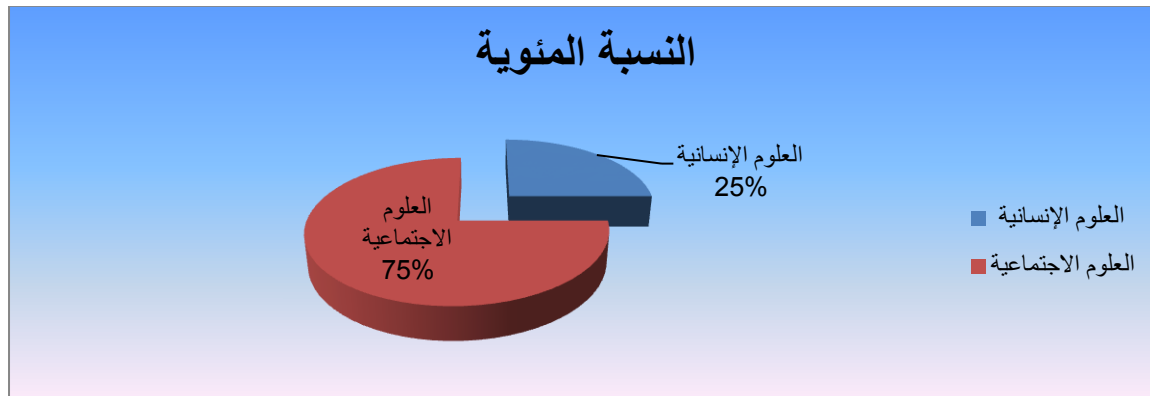
من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول السابق نستنتج أن نسبة الأساتذة الذين تتعدى خبرتهم المهنية الـ 30 سنة تبلغ 50 % ، بينما بلغت نسبة الأساتذة الذين تتراوح خبرتهم المهنية ما بين 5 إلي 10 سنوات 37.5 % ، بينما أقل نسبة كانت 12.5 % للأساتذة الذين لا تتعدى خبرتهم المهنية 5 سنوات .

من خلال التحليل السابق نستخلص أن أغلبية أساتذة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بالقطب الجامعي شتمه، يمتلكون خبرة مهنية كبيرة تتعدى 10 سنوات، هذه الخبرة تساعدهم بشكل كبير في عملهم وطرق التعامل مع الطلبة و غيرها من تقنيات التدريس.

#### 5 . التخصص :

الجدول رقم (05): يبين توزيع العينة حسب التخصص.

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة المئوية
العلوم الإنسانية	20	25%
العلوم الاجتماعية	60	75%
المجموع	80	100%



الشكل رقم (04): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب التخصص.



من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول السابق أن نسبة أساتذة العلوم الاجتماعية هي أعلى نسبة في عينة الدراسة حيث بلغت 75%، بينما نسبة أساتذة العلوم الإنسانية فبلغت 25%.

و يمكن تفسير ذلك بأن عدد أساتذة العلوم الاجتماعية كبير مقارنة ، بعددهم في قسم العلوم الإنسانية ، و لهذا السبب جاءت نسبة العينة من أساتذة العلوم الاجتماعية كبير مقارنة بنسبتهم مع أساتذة العلوم الإنسانية.

**المطلب الأول:** عرض و تفسير النتائج المتعلقة بمدى تأثير خبرة الأستاذ و تخصصه على استخدامه لمهارات التحدث اللفظية و غير اللفظية  
**السؤال الأول:** هل خبرة الأستاذ يؤثر في استخدامه لمهارات التحدث اللفظية و غير اللفظية  
الجدول رقم (06): يمثل الأرقام و النسب المتحصل عليها من السؤال الأول .

البيانات	التكرار	النسبة
نعم	50	62.5 %
لا	30	37.5 %
المجموع	80	100 %

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول السابق نستنتج أن نسبة الأساتذة الذين أجابوا بأن سن الأستاذ يؤثر في استخدامه لمهارات التحدث اللفظية و غير اللفظية بلغت 62.5% . بينما الأساتذة الذين أجابوا ب لا فبلغت نسبتهم 37.5 % .

من خلال التحليل السابق نستخلص أن سن الأستاذ يؤثر في استخدامه لمهارات التحدث اللفظية و غير اللفظية . و الدليل على ذلك أن أغلبية الأساتذة أجاب بنعم في السؤال السابق .

**الجدول رقم(07):** يوضح مدى الاختلاف في الإجابة عن سؤال مدى تأثير الخبرة المهنية و التخصص في استخدامه لمهارات التحدث اللفظية و غير اللفظية بين مختلف تخصصات الأساتذة .

المجموع	التخصص				البيانات
	العلوم الاجتماعية		العلوم الإنسانية		
	%	ع	%	ع	
50	60%	36	70%	14	نعم
30	40%	24	30%	6	لا
<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>	<b>20</b>	<b>المجموع</b>

من خلال التحليل السابق نستنتج أن نسبة الأساتذة من تخصص علوم إنسانية الذين أجابوا بنعم بلغة نسبتهم 70 %، بينما الأساتذة الذين أجابوا بلا فقدرت نسبتهم ب30 %، بينما في تخصص العلوم الاجتماعية فأن نسبة الأساتذة الذين أجابوا بنعم بلغة نسبتهم 60 %، وبينما الذين أجابوا بأن تخصص الأستاذ و خبرته المهنية لا يؤثران في استخدامه لمهارات التحدث اللفظية و غير اللفظية فبلغة نسب الأساتذة الذين أجابوا بذلك في تخصص العلوم الإنسانية 30 %، و . أما عند أساتذة العلوم الاجتماعية فبلغة نسبة الذين أجابوا بذلك 30%.

**الجدول رقم(08):** يوضح مدى الاختلاف في الإجابة عن سؤال مدى تأثير الخبرة المهنية و التخصص في استخدامه لمهارات التحدث اللفظية و غير اللفظية بين مختلف فئات الخبرة المهنية للأساتذة .

المجموع	الخبرة المهنية						البيانات
	أكثر من 10 سنوات		من 5 إلى سنوات 10		أقل من 5 سنوات		
	%	ع	%	ع	%	ع	
50	70%	28	56.67%	17	50%	5	نعم
30	30%	12	43.33%	13	50%	5	لا
80	100%	40	100%	30	100%	10	المجموع

من خلال التحليل السابق نستنتج أن نسبة الأساتذة ذوي الخبرة المهنية من فئة أقل من 5 سنوات الذين أجابوا بنعم بلغة نسبتهم 50 %، متساوية مع نسبة الأساتذة الذين أجابوا بلا. بينما في فئة من 5 إلى 10 سنوات فإن نسبة الأساتذة الذين أجابوا بنعم بلغة نسبتهم 56.67 % ، بينما الأساتذة الذين أجابوا بأن تخصص الأستاذ و خبرته المهنية لا يؤثران في استخدامه لمهارات التحدث اللفظية و غير اللفظية بلغة نسبتهم 43.33 % . أما في فئة أكثر من 10 سنوات فبلغة نسبة الأساتذة الذين أجابوا بأن تخصص الأستاذ و خبرته المهنية يؤثران في استخدامه بأن تخصص الأستاذ و خبرته المهنية لا يؤثران في استخدامه لهذه المهارات 70% ، مقارنة بنسبة الأساتذة الذين أجابوا بلا فبلغة نسبتهم 30 %.

نلاحظ من خلال التحليل السابق أن سن الأستاذ و خبرته المهنية يؤثران في استخدامه لمهارات التحدث اللفظية و غير اللفظية ، و الدليل على ذلك أن أغلبية الأساتذة باختلاف خبرتهم المهنية أكدوا ذلك بالنسب المتحصل عليها من الجدول السابق، و لعل السبب في ذلك يعود المدة الكبيرة التي قضاها في مجال التدريس ، و التي من خلالها أكتسب خبرة كبيرة مكنته من كيفية استغلال هذه المهارات من ناحية ، و توظيفها بالطريقة الصحيحة التي يفعل من خلالها العملية الاتصالية بينه و بين طلبته من ناحية أخرى.

## السؤال الثاني: ما سبب ذلك .

الجدول رقم ( 09 ) : يمثل الأرقام و النسب المتحصل عليها من السؤال الأول .

البيانات	التكرار	النسبة
طول المدة في المهنة أكسبت الأستاذ خبرة في هذا المجال	32	40%
معرفة لطرق التعامل و استخدام أفضل الطرق سواء كانت اللفظية أو غير اللفظية لأنه يفوقهم سننا .	37	46.25%
الأساتذة الجدد لديهم القدرة على التواصل مع الطلبة لأنهم من نفس الجيل تقريبا	11	13.75%
<b>المجموع</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول السابق نستنتج أن نسبة كبيرة من الأساتذة أجابوا بأن معرفة الأستاذ لطرق التعامل و استخدام أفضل الطرق سواء كانت اللفظية أو غير اللفظية لأنهم يفوقونهم سننا هو أهم عامل يساعد أصحاب الخبرة المهنية الكبيرة و يجعلهم يستخدمون تلك المهارات ، فنسبة 46.25 % من الأساتذة أكدوا أن سبب تأثير الخبرة المهنية لاستخدامه لتلك المهارات يعود لذلك السبب ، بينما بنسبة أقل بلغة 40 % من الأساتذة أكدوا أن سبب تأثير الخبرة المهنية لاستخدام الأستاذ لتلك المهارات يعود طول المدة في المهنة أكسبت الأستاذ خبرة في هذا المجال، بينما النسبة الأقل كانت للأساتذة الذين أكدوا أن الأساتذة الجدد لديهم القدرة على التواصل مع الطلبة لأنهم من نفس الجيل تقريبا بنسبة بلغة 13.75 % من مجموع الأساتذة.

من خلال ما سبق يمكن القول أن الخبرة المهنية للأستاذ تعتبر عاملا مهما و مساعدا ، للأستاذ فمن خلال خبرته المهنية يمكنه اختيار أفضل الطرق المناسبة و الملائمة للتواصل مع طلبته ، سواء كانت لفظية أو غير لفظية.

رقم(10): يوضح مدى الاختلاف في الإجابة عن سؤال مدى سبب تأثير الخبرة المهنية و التخصص في استخدامه لمهارات التحدث اللفظية و غير اللفظية بين مختلف تخصصاتهم

المجموع	البيانات				
	العلوم الاجتماعية		العلوم الإنسانية		
	%	ع	%	ع	
32	40%	24	%40	8	طول المدة في المهنة أكسبت الأستاذ خبرة في هذا المجال
37	48.34%	92	%40	8	معرفة لطرق التعامل و استخدام أفضل الطرق سواء كانت اللفظية أو غير اللفظية لأنه يفوقهم سننا
11	11.55%	2	%20	4	الأستاذة الجدد لديهم القدرة على التواصل مع الطلبة لأنهم من نفس الجيل تقريبا
<b>80</b>	<b>%100</b>	<b>06</b>	<b>%100</b>	<b>20</b>	<b>المجموع</b>

من خلال النتائج المتحصل عليها من هذا الجدول نستنتج إن سبب تأثير السن و الخبرة المهنية في استخدام الأستاذة لمهارات التحدث اللفظية و غير اللفظية حسب أغلبية الأستاذة يعود معرفته لطرق التعامل و استخدام أفضل الطرق سواء كانت اللفظية أو غير اللفظية لأنه يفوقهم سننا بنسب متفاوتة ، بلغة عند فحسب أستاذة العلوم الإنسانية

40%، و 48.34% عند أساتذة العلوم الاجتماعية. بينما بنسب أقل بسبب طول المدة في المهنة أكسبت الأستاذ خبرة في هذا المجال، بنسب بلغة على التوالي 40% عند أساتذة العلوم الإنسانية، و بنسبة 40% عند أساتذة العلوم الاجتماعية. بينما السبب الآخر يعود لأن الأساتذة الجدد لديهم القدرة على التواصل مع الطلبة لأنهم من نفس الجيل تقريبا بنسب بلغة 20% حسب رأي أساتذة العلوم الإنسانية، و 11.5% حسب رأي أساتذة العلوم الاجتماعية .

**الجدول رقم(11):** يوضح مدى الاختلاف في الإجابة عن سؤال سبب مدى تأثير الخبرة المهنية و التخصص في استخدامه لمهارات التحدث اللفظية و غير اللفظية بين مختلف فئات الخبرة المهنية للأساتذة.

المجموع	الخبرة المهنية						البيانات
	أكثر من 10 سنوات		من 5 إلى 10 سنوات		أقل من 5 سنوات		
	%	ع	%	ع	%	ع	
32	45%	18	43.34%	13	10%	1	طول المدة في المهنة أكسبت الأستاذ خبرة في هذا المجال
37	37.5%	15	46.66%	14	80%	8	معرفة طرق التعامل و استخدام أفضل الطرق سواء كانت اللفظية أو غير اللفظية لأنه يفوقهم
11	17.5%	7	10%	3	10%	1	الأساتذة الجدد لديهم القدرة على التواصل مع الطلبة لأنهم من

							نفس الجيل تقريبا
80	%100	40	%100	30	%100	10	المجموع

من خلال النتائج المتحصل عليها من هذا الجدول نستنتج ان سبب تأثير السن و الخبرة المهنية في استخدام الأساتذة لمهارات التحدث اللفظية و غير اللفظية حسب أغلبية الأساتذة يعود معرفته لطرق التعامل و استخدام أفضل الطرق سواء كانت اللفظية أو غير اللفظية لأنه يفوقهم سننا بنسب متفاوتة ، فحسب الأساتذة ذوى الخبرة المهنية أقل من 5 سنوات كانت بنسبة 80%، و 46.66% عند أساتذة ذوى الخبرة المهنية من 5 إلي 10 سنوات ، و بنسبة 37.5 % حسب الأساتذة ذوى الخبرة المهنية أكثر من 10 سنوات. بينما بنسب أقل بسبب طول المدة في المهنة أكسبت الأستاذ خبرة في هذا المجال، بنسب بلغة على التوالي 10% حسب رأي الأساتذة ذوى الخبرة المهنية أقل من 5 سنوات، و بنسبة 43.34% عند الأساتذة ذوى الخبرة المهنية من 5 إلي 10 سنوات، و بنسبة 45% حسب رأي الأساتذة ذوى الخبرة أكثر من 10 سنوات. بينما السبب الآخر يعود لأن الأساتذة الجدد لديهم القدرة على التواصل مع الطلبة لأنهم من نفس الجيل تقريبا بنسب بلغة 10% حسب رأي أساتذة كلا الفئتين الأولى و الثانية من الخبرة المهنية، و بنسبة 17.5% حسب رأي الأساتذة ذوى الخبرة المهنية أكثر من 10 سنوات.

من خلال التحليل السابق نستخلص أن أهم سبب في القول أن خبرة الأستاذ يؤثر في استخدامه لمهارات التحدث اللفظية و غير اللفظية حسب رأي أغلبية الأساتذة باختلاف تخصصاتهم و خبرتهم المهنية هو معرفته لطرق التعامل و استخدام أفضل الطرق سواء كانت اللفظية أو غير اللفظية لأنه يفوقهم سننا، فيمكن إرجاع هذا السبب المشوار الطويل الذي قضاها الأستاذ في المهنة ، و من خلالها أكتسب العديد من الخبرات و التي من بينها إدراكه لأهمية هذه المهارات و طرق استخدامها أو استثمارها في تفعيل العملية الاتصالية التي يجريها يوميا مع طلبته.

السؤال الثالث: كيف يؤثر تخصص الأستاذ على درجة استخدامه لمهارات التحدث بنوعها

؟

الجدول رقم (12): يمثل نسب الاختلاف في كيفية تأثير تخصص الأستاذ على درجة استخدامه لمهارات التحدث بنوعها.

البيانات	التكرار	النسبة
معرفة أهمية هذه المهارات و قيمتها في تفعيل العملية الاتصالية	50	50 %
معرفة تقنيات استخدامها	50	50 %
المجموع	80	100 %

الجدول رقم (13): سبب تأثير تخصص الأستاذ و خبرته المهنية في مدى استخدامه لمهارات التحدث اللفظية و غير اللفظية بين مختلف تخصصات الأساتذة.

المجموع	التخصص				البيانات
	العلوم الاجتماعية		العلوم الإنسانية		
	%	ع	%	ع	
40	48.33%	29	55%	11	معرفة أهمية هذه المهارات و قيمتها في تفعيل العملية الاتصالية
40	51.37%	31	45%	9	معرفة تقنيات استخدامها
80	100	60	100	20	المجموع

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول السابق نستنتج أن نسبة الأساتذة من تخصص علوم إنسانية الذين أجابوا بأن سبب تأثير التخصص و الخبرة المهنية للأستاذ يعود لمعرفته أهمية هذه المهارات و قيمتها في تفعيل العملية الاتصالية بلغة 55% ، بينما



الذين أجابوا بأن السبب يعود لمعرفته تقنيات استخدامها فبلغت نسبتهم 45% . بينما في تخصص العلوم الاجتماعية فإن نسبة الأساتذة كانت متساوية بين الذين أجابوا بأن التأثير للسبب الأول بنسبة بلغت 48.33%، بينما الذين أجابوا بأن السبب يعود لمعرفة تقنيات استخدامها بنسبة 51.37% .

**الجدول رقم(14):** سبب تأثير تخصص الأستاذ و خبرته المهنية في مدى استخدامه لمهارات التحدث اللفظية و غير اللفظية بين مختلف سنوات الخبرة المهنية للأساتذة.

المجموع	الخبرة المهنية						البيانات
	أكثر من 10 سنوات		من 5 إلى 10 سنوات		أقل من 5 سنوات		
	%	ت	%	ت	%	ت	
40	62.5%	25	23.33%	7	80%	8	معرفة أهمية هذه المهارات و قيمتها في تفعيل العملية الاتصالية
40	37.5%	15	76.67%	23	20%	2	معرفة تقنيات استخدامه
<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>المجموع</b>

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول السابق نستنتج أن نسبة الأساتذة الفئة ذوي الخبرة المهنية أقل من 5 سنوات الذين أجابوا بأن سبب تأثير التخصص و الخبرة المهنية للأستاذ يعود لمعرفته أهمية هذه المهارات و قيمتها في تفعيل العملية الاتصالية بلغت 80% ، بينما نسبة الأساتذة ذوي الخبرة المهنية من 5 إلى 10 سنوات الذين أجابوا بأن التأثير يعود للسبب الثاني فبلغت نسبتهم 76.67%، و في فئة الخبرة المهنية أكثر من 10

سنوات بالاختيار الأول بلغة نسبتهم 62.5%. بينما الذين أجابوا بأن السبب يعود لمعرفته تقنيات استخدامها في الفئة الأولى بلغة نسبتهم 22.5% . مقارنة بنسبة الأساتذة ذوى الخبرة المهنية من 5 إلى 10 سنوات أجابوا بأن السبب يعود معرفة تقنيات استخدامها و ذلك بنسبة 23.33%، و في فئة الخبرة المهنية أكثر من 10 سنوات فبلغة نسبة أجابتهم في الخيار الثاني 37.5% .

من خلال التحليل الذي قمنا به سابقا نستخلص أن أهم المحددات التي تجعل مؤشري التخصص و الخبرة المهنية يؤثران في استخدام الأستاذ هي معرفة أهمية هذه المهارات و قيمتها في تفعيل العملية الاتصالية ، فالأستاذ الذي يدرك أهمية هذه المهارات سوف يستثمرها بالفعل في تواصله مع طلبته و كذلك في إيصالها لرسالته الاتصالية بالطريقة التي تضمن له نجاح عملياته الاتصالية بالشكل الذي يريده ، و بالتالي تحقيق الهدف المنشود من هذه العملية و المتمثل في تحقيق أكبر درجة من الفهم و الاستيعاب لدى الطلبة.

**المطلب الثاني: عرض و تحليل البيانات المتعلقة بمدى تأثير استخدام مهارات التحدث اللفظية على فعالية العملية الاتصالية بين الأستاذ و طلبته.**

**السؤال الأول: هل تتواصل مع الطلبة خارج الحصة أطار الحصة ؟**

**الجدول رقم (15): يمثل الأرقام و النسب المتحصل عليها من السؤال الأول.**

البيانات	العدد	النسبة
نعم	60	75 %
لا	20	25 %
المجموع	80	100 %

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول أعلاه نستنتج أن أكبر نسبة من الأساتذة و المقدر ب 75 % و بمتوسط حسابي بلغ 0.75، يتفاعلون مع طلبتهم خارج

الحصة ، بينما قدرة نسبة الأساتذة الذين لا يتفاعلون مع طلبتهم خارج الحصة ب 25 % ، وهي النسبة الأقل.

نستخلص من خلال هذا التحليل أن الأساتذة يدركون أهمية التواصل خارج إطار الحصة مع طلبتهم ، لما له من نتائج ايجابية لبناء علاقة اتصالية متينة و جيدة مع طلبتهم ، سواء كانت داخل الحصة أو خارجها .

**الجدول رقم(16):** يوضح أرقام و نسب مدى الاختلاف بين الأساتذة حسب تخصصهم في التواصل مع الطلبة خارج الحصة.

المجموع	التخصص				البيانات
	العلوم الاجتماعية		العلوم الإنسانية		
60	58.34%	35	45%	9	نعم
20	41.66%	13	55%	11	لا
<b>80</b>	<b>100</b>	<b>60</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>المجموع</b>

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول أعلاه نستنتج أن نسبة الأساتذة من تخصص علوم إنسانية الذين يتواصلون مع طلبتهم خارج إطار الحصة بلغة 45%، مقارنة بالأساتذة من تخصص العلوم الاجتماعية الذين أجابوا بنعم فكانت نسبتهم 58.34% بمختلف الفروع التي يدرسونها. أما الأساتذة الذين لا يتواصلون مع طلبتهم خارج الحصة فكانت في تخصص علوم إنسانية بنسبة 55%، أما في تخصص العلوم الاجتماعية بلغة النسبة 41.66%. و هذا ما يدل على الاختلاف الواضح في مدى تواصل أساتذة العلوم الإنسانية مع طلبتهم ، مقارنة بأساتذة العلوم الاجتماعية ، الذين نجدهم يتواصلون بدرجة كبيرة .و لعل ذلك السبب لطبيعة تخصصهم الذي يسهل لهم مثل هذه الجوانب الاجتماعية كالتواصل.

الجدول رقم(17): يوضح أرقام و نسب مدى الاختلاف بين الأساتذة حسب خبرتهم المهنية في مدى التواصل مع الطلبة خارج الحصة.

المجموع	الخبرة المهنية						البيانات
	أكثر من 10 سنوات		من 5 إلى 10 سنوات		أقل من 5 سنوات		
	%	ع	%	ع	%	ع	
60	%82.5	33	%80	24	%30	3	نعم
20	%17.5	7	%20	6	%70	7	لا
<b>80</b>	<b>%100</b>	<b>40</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>%100</b>	<b>10</b>	<b>المجموع</b>

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول أعلاه نستنتج أن نسبة الأساتذة ذوى الخبرة المهنية أقل من 5 سنوات أجابوا بأنهم يتواصلون مع طلبتهم خارج إطار الحصة بلغة 30%، مقارنة بالأساتذة في فئة من 5 إلى 10 سنوات الذين أجابوا بنعم بلغة نسبتهم 80% ، بينما في الفئة الأخيرة بلغة نسبتهم 82.5% . أما الأساتذة الذين لا يتواصلون مع طلبتهم خارج الحصة فكانت في الفئة الأولى بنسبة 70%، و الفئة الثانية . من 5 إلى 10 سنوات . بلغة نسبتهم 20%، مقارنة بالفئة الأخيرة و التي بلغة نسبتهم 17.5%.

نستخلص من خلال هذا التحليل أن الأساتذة يدركون أهمية التواصل خارج إطار الحصة مع طلبتهم ، لما له من نتائج ايجابية فمن خلال هذا التواصل يمكن للأستاذ بناء علاقة اتصالية متينة و جيدة مع طلبتهم ، وهذه العلاقة قد تؤثر إيجابا في تواصله مع طلبته داخل الحصة لأنها تتيح للطالب التفاعل و التواصل مع أستاذه دون حواجز من ناحية ، و من ناحية أخرى تسهيل عملية التواصل معهم داخل الحصة ، و السبب في ذلك العلاقة المبنية خارج الحصة ، فالأستاذ الذي يتفاعل مع طلبته خارج الحصة دائما ما تجد له جمهور كبير من الطلبة و السبب في ذلك العلاقة الجيدة التي بناها الأستاذ مع طلبته و التي من أوجهها تواصله خارج الحصة مع طلبته.

السؤال الثاني: هل تتواصل مع الطلبة خارج الحصة إطار الحصة ؟

الجدول رقم ( 18 ) : يمثل الأرقام و النسب المتحصل عليها من السؤال الأول .

البيانات	العدد	النسبة
نعم	50	62.5 %
لا	30	37.5 %
المجموع	80	100 %

من خلال النتائج التي تحصلت عليها من الجدول السابق، تبين أن أكبر عدد من الأساتذة و المقدره نسبتهم ب 62.5 % يتواصلون مع طلبتهم خارج إطار الحصة بنفس طريقة تواصلهم معهم في إطار الحصة،. بينما النسبة الأقل و المقدره ب 37.5 % من الأساتذة لا يتواصلون مع طلبتهم خارج الحصة بنفس طريقة التواصل داخل الحصة.

فمن خلال هذا التحليل نستخلص أن الأساتذة يدركون أهمية طريقة التواصل خارج إطار الحصة مع طلبتهم بنفس طريقة التواصل داخل الحصة و ذلك لأهميتها الكبيرة في تمثين العلاقة الاتصالية بينها كطرفين في العملية الاتصالية ، مما يؤدي إلي فعالية هذه العملية و بالتالي تحقيق أكبر درجة من الفعالة في هذه العملية

الجدول رقم(19): يوضح أرقام و نسب مدى الاختلاف بين الأساتذة حسب تخصصهم

في طريقة التواصل مع الطلبة خارج الحصة مقارنة بالتواصل داخل الحصة.

المجموع	التخصص		البيانات	
	العلوم الاجتماعية	العلوم إنسانية		
50	32	32	9	نعم
30	28	28	11	لا
80	60	60	20	المجموع

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول أعلاه نستنتج أن نسبة الأساتذة من تخصص علوم إنسانية الذين يتواصلون مع طلبتهم خارج إطار الحصة بنفس طريقة التواصل داخل الحصة بلغة 45%، بينما الأساتذة من تخصص العلوم الاجتماعية الذين أجابوا بنعم فكانت نسبتهم 53.34% باختلاف الفروع التي يدرسونها. أما الأساتذة الذين لا يتواصلون مع طلبتهم خارج الحصة بنفس طريقة التواصل داخل الحصة فكانت نسبتهم في تخصص علوم إنسانية 55%، و في تخصص العلوم الاجتماعية بلغة النسبة 46.66%.

و هذا الاهتمام الواضح لدى أساتذة العلوم الاجتماعية بهذا الجانب من التواصل، سعيًا منهم لتحسين علاقتهم مع الطلبة من الجانب الأول و محاولة نزع الحواجز بينهم و بين طلبتهم ، و ذلك بواسطة تواصلهم مع الطلبة خارج الحصة ، بطريقة تسمح بكسبهم.

**الجدول رقم(20):** يوضح أرقام و نسب مدى الاختلاف بين الأساتذة حسب خبرتهم المهنية في طريقة التواصل مع الطلبة خارج الحصة مقارنة بالتواصل داخل الحصة.

المجموع	الخبرة المهنية						البيانات
	أكثر من 10 سنوات		من 5 إلى 10 سنوات		أقل من 5 سنوات		
	%	ع	%	ع	%	ع	
50	%57.5	23	%63.34	19	%80	8	نعم
30	%42.5	17	%36.66	11	%20	2	لا
<b>80</b>	<b>%100</b>	<b>40</b>	<b>%100</b>	<b>30</b>	<b>%100</b>	<b>10</b>	<b>المجموع</b>

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول أعلاه نستنتج أن نسبة الأساتذة ذوي الخبرة المهنية أقل من 5 سنوات أجابوا يتواصلون مع طلبتهم خارج إطار الحصة بنفس طريقة التواصل داخل الحصة بلغة 80%، مقارنة بالأساتذة في فئة من 5 إلى 10 سنوات الذين أجابوا بنعم فبلغة نسبتهم 63.34% ، بينما في الفئة الأخيرة بلغة نسبتهم 57.5% . أما الأساتذة الذين يتواصلون مع طلبتهم خارج الحصة و لكن ليس بنفس طريقة التواصل

داخل الحصة فبلغة نسبتهم في الفئة الأولى 20%، و الفئة الثانية بنسبة 36.66%، مقارنة بفئة الأساتذة ذوى الخبرة المهنية أكثر من 10 سنوات و التي بلغة 42.5%.

فمن خلال هذا التحليل نستخلص أن الأساتذة يدركون أهمية طريقة التواصل خارج إطار الحصة مع طلبتهم بنفس طريقة التواصل داخل الحصة و ذلك لأهميتها الكبيرة في تمتين العلاقة الاتصالية بينها كطرفين في العملية الاتصالية ، مما يؤدي إلي فعالية هذه العملية و بالتالي تحقيق أكبر درجة من الفعالة في هذه العملية .

**السؤال الثالث:** في حالة الإجابة بنعم تواصلك معهم خارج الحصة يكون بنفس طريقة التواصل أثناء الحصة.

**الجدول رقم ( 21 ) :** يمثل الأرقام و النسب المتحصل عليها من السؤال الثالث .

البيانات	التكرار	النسبة
كسب أكبر عدد ممكن من الطلبة	15	18.75 %
بناء علاقة اتصالية قوية بين الأستاذ و الطالب	40	50 %
تحقيق الألفة بينك و بين طلبتك	15	18.75 %
تحقيق التفاعل الاتصالي	10	12.5 %
<b>المجموع</b>	<b>80</b>	<b>100 %</b>

من خلال النتائج التي تحصلت عليها من الجدول السابق، تبين أن أكبر عدد من الأساتذة و المقدره نسبتهم ب 62.5 % يتواصلون مع طلبتهم خارج إطار الحصة بنفس طريقة تواصلهم معهم في إطار الحصة،. بينما النسبة الأقل و المقدره ب 37.5 % من الأساتذة لا يتواصلون مع طلبتهم خارج الحصة بنفس طريقة التواصل داخل الحصة.

فمن خلال هذا التحليل نستخلص أن الأساتذة يدركون أهمية طريقة التواصل خارج إطار الحصة مع طلبتهم بنفس طريقة التواصل داخل الحصة و ذلك لأهميتها الكبيرة في تمتين العلاقة الاتصالية بينها كطرفين في العملية الاتصالية ، مما يؤدي إلي فعالية هذه العملية و بالتالي تحقيق أكبر درجة من الفعالة في هذه العملية .

**الجدول رقم(22) :** يوضح أرقام و نسب الاختلاف في أسباب تواصل الأساتذة مع طلبتهم خارج الحصة بنفس طريقة التواصل داخل الحصة ،بين مختلف الأساتذة باختلاف تخصصاتهم.

المجموع	التخصص				البيانات
	العلوم الاجتماعية		العلوم إنسانية		
	%	ع	%	ع	
15	18.34%	11	20%	4	كسب أكبر عدد ممكن من الطلبة
40	53.33%	32	40%	8	بناء علاقة اتصالية قوية بين الأستاذ و الطالب
15	15%	9	30%	6	تحقيق الألفة بينك و بين طلبتك
10	13.33%	8	10%	2	تحقيق التفاعل الاتصالي
<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>	<b>20</b>	<b>المجموع</b>

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول السابق نستنتج أن نسبة الأساتذة من تخصص العلوم الإنسانية الذين يتواصلون مع طلبتهم خارج إطار الحصة بنفس طريقة التواصل داخل الحصة بسبب بناء علاقة اتصالية قوية بينهم و بين طلبتهم بلغة 40% ، أما عند الأساتذة من تخصص العلوم الاجتماعية فكانت النسبة 53.33% ، أما لكسب



أكبر عدد ممكن من الطلبة فكانت بنسبه 20 % لأساتذة العلوم الإنسانية ، 18.34 % لأساتذة العلوم الاجتماعية. أما تواصل الأساتذة بسبب تحقيق الألفة بينهم و بين طلبتهم فكانت عند أساتذة العلوم الإنسانية بنسبة 30%، و بنسبة 15% عند أساتذة العلوم الاجتماعية. أما فيما يخص السبب الأخير و المتمثل في تحقيق التفاعل الاتصالي فوزعت النسب بـ 10% لأساتذة العلوم الإنسانية و 13.33% لأساتذة العلوم الاجتماعية .و هذا ما يؤكد اهتمام الأساتذة لكلا التخصصين بأهمية بناء علاقة اتصالية متينة بينهم و بين طلبتهم ، و من هذه العلاقة يمكن للأستاذ تفعيل عمليته الاتصالية و الوصول لتحقيق أهدافه الاتصالية و المتمثلة في تحقيق أعلى درجات الاستيعاب لدى طلبته ، لكل ما يقدمه من معلومات و أفكار .

**الجدول رقم (23) :** يوضح أرقام و نسب الاختلاف في أسباب تواصل الأساتذة مع طلبتهم خارج الحصة بنفس طريقة التواصل داخل الحصة ،بين مختلف الأساتذة باختلاف خبرتهم المهنية .

المجموع	الخبرة المهنية						البيانات
	أكثر من 10 سنوات		من 5 إلى 10 سنوات		أقل من 5 سنوات		
	%	ع	%	ع	%	ع	
15	22.5%	9	13.34%	4	20%	2	كسب أكبر عدد ممكن من الطلبة
40	52.5%	21	53.33%	16	30%	3	بناء علاقة اتصالية قوية بين الأستاذ و الطالب
15	17.5%	7	10%	3	50%	5	تحقيق الألفة بينك و بين طلبتك
10	7.5%	3	23.34%	7	0%	0	تحقيق التفاعل الاتصالي

30	%100	40	%100	30	%100	10	المجموع
----	------	----	------	----	------	----	---------

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول السابق نستنتج أن نسبة الأساتذة من ذوى الخبرة المهنية أقل من 5 سنوات الذين يتواصلون مع طلبتهم خارج إطار الحصة بنفس طريقة التواصل داخل الحصة من أجل كسب أكبر عدد ممكن من الطلبة بلغة 20% ، أما عند الأساتذة ذوى الخبرة المهنية من 5 إلى 10 سنوات فكانت النسبة 13.34% ، و عند أساتذة ذوى الخبرة المهنية أكثر من 10 سنوات فكانت النسبة 22.5%. أما سبب التواصل من أجل بناء علاقة اتصالية قوية بين الأستاذ و الطالب فكانت نسبة موزعة كالتالي حسب الخبرة المهنية 30% لأساتذة ذوى الخبرة المهنية أقل من 5 سنوات، 53.33% لأساتذة ذوى الخبرة المهنية من 5 إلى 10 سنوات ، 52.5% لأساتذة ذوى الخبرة المهنية أكثر من 10 سنوات. أما تواصل الأساتذة بسبب تحقيق الألفة بينهم و بين طلبتهم فكانت عند الأساتذة ذوى الخبرة المهنية أقل من 5 سنوات بنسبة 50% ، و بنسبة 10% عند أساتذة ذوى الخبرة المهنية من 5 إلى 10 سنوات، مقارنة بأساتذة ذوى الخبرة المهنية أكثر من 10 سنوات الذين يتواصلون مع طلبتهم لنفس السبب فقدرت النسبة بـ 17.5% . أما فيما يخص السبب الأخير و المتمثل في تحقيق التفاعل الاتصالي فوزعت النسب 23.34% لأساتذة ذوى الخبرة المهنية من 5 إلى 10 سنوات، 7.5% للأساتذة ذوى الخبرة المهنية أكثر من 10 سنوات ، في حين تتعدم النسبة عند الأساتذة ذوى الخبرة المهنية أقل من 5 سنوات.

من خلال التحليل السابق يمكن القول أن الأساتذة يسعون من خلال التفاعل مع طلبتهم خارج إطار الحصة إلي بناء علاقة اتصالية قوية بينهما، و من خلال هذه العلاقة يمكن للأستاذ من تسهيل عملية اتصاله مع طلبته ، لأن العلاقة الاتصالية المتينة بين طرفي العملية الاتصالية تسهل صيرورتها بليوننة من ناحية ، و من ناحية أخرى تفتح المجال لتطوير هذه العلاقة إلي حد درجة التفاعل الاتصالي، مما يسهل الاتصال بينهما بنجاح

، و بالتالي ضمن تحقيق أعلى درجات الفعالية في هذه العملية ، و حصد ثمارها الإيجابية عن طريق فهم و استيعاب الطالب للرسائل الاتصالية المقدمة من طرف الأستاذ.

**السؤال الرابع:** هل تنظر لنفسك أنك تمتلك المهارات الكافية التي تجعلك تتفاعل مع طلبتك ؟

**الجدول رقم ( 24 ) :** يمثل الأرقام و النسب المتحصل عليها من السؤال الرابع .

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	70	% 87.5
لا	10	% 12.5
<b>المجموع</b>	<b>80</b>	<b>% 100</b>

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول السابق تبين أن نسبة كبيرة من الأساتذة و البالغة **87.5 %** ينظرون إلي أنفسهم بأنهم يمتلكون المهارات الاتصالية اللفظية الكافية التي يجعلهم يتفاعلون مع طلبتهم . بينما النسبة الأقل كانت ب **12.5 %** للأساتذة الذين ينظرون لأنفسهم أنهم لا يمتلكون المهارات الكافية التي تجعلهم يتفاعلون مع طلبتهم .

من خلال التحليل السابق نستخلص أن نسبة كبيرة من الأساتذة يمتلكون المهارات الاتصالية اللفظية الكافية التي تجعلهم يتفاعلون مع طلبتهم .

**الجدول رقم(25) :** يوضح أرقام و نسب الاختلاف في مدى امتلاك الأساتذة للمهارات

الاتصالية الكافية التي تجعلهم يتفاعلون مع طلبتهم ،بين مختلف الأساتذة باختلاف تخصصاتهم .

المجموع	التخصص				البيانات
	العلوم الاجتماعية		العلوم إنسانية		
	%	ع	%	ع	
70	86.66%	52	90%	18	نعم

10	13.34%	8	10%	2	لا
<b>80</b>	<b>%100</b>	<b>60</b>	<b>%100</b>	<b>20</b>	<b>المجموع</b>

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول أعلاه نستنتج أن نسبة الأساتذة الذين ينظرون لأنفسهم أنهم يمتلكون المهارات الاتصالية الكافية التي تجعلهم يتواصلون مع طلبتهم موزعة كالتالي 90 % لأساتذة العلوم الإنسانية ، 86.66 % لأساتذة العلوم الاجتماعية . بينما الأساتذة الذين ينظرون لأنفسهم بأنهم لا يمتلكون تلك المهارات فكانت بنسبة 10 % لأساتذة العلوم الإنسانية، و 13.33 % لأساتذة العلوم الاجتماعية. وهذا ما يدل على أن أغلبية الأساتذة يمتلكون المهارات الاتصالية الكافية التي تساعدهم بشكل كبير في التواصل الايجابي مع طلبتهم ، و ذلك بفضل المهارات التي يمتلكونها .

**الجدول رقم (26) :** يوضح أرقام و نسب الاختلاف في مدى امتلاك الأساتذة للمهارات الاتصالية الكافية التي تجعلهم يتفاعلون مع طلبتهم ،بين مختلف الأساتذة باختلاف خبراتهم المهنية .

المجموع	التخصص						البيانات
	أكثر من 10 سنوات		من 5 إلى 10 سنوات		أقل من 5 سنوات		
	%	ع	%	ع	%	ع	
70	87%	17	87.5%	35	90%	18	نعم
10	15%	3	12.5%	5	10%	2	لا
<b>80</b>	<b>%100</b>	<b>20</b>	<b>%100</b>	<b>40</b>	<b>%100</b>	<b>20</b>	<b>المجموع</b>

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول أعلاه نستنتج أن نسبة الأساتذة الذين ينظرون لأنفسهم أنهم يمتلكون المهارات الاتصالية الكافية التي تجعلهم يتواصلون مع طلبتهم موزعة كالتالي 90 % لأساتذة الفئة الأولى من الخبرة المهنية ، 87.5 % لأساتذة الفئة

الثانية ، و 85 % لأساتذة الخبرة المهنية أكثر من 10 سنوات . بينما الأساتذة الذين ينظرون لأنفسهم بأنهم لا يمتلكون تلك المهارات فكانت بنسبة 10 % لأساتذة الفئة الأولى، و 12.5 % لأساتذة الفئة الثانية، و بنسبة 15 % للأساتذة ذوي الخبرة المهنية أكثر من 10 سنوات.

من خلال التحليل السابق نستخلص أن نسبة كبيرة من الأساتذة يمتلكون المهارات الاتصالية اللفظية الكافية التي تجعلهم يتفاعلون مع طلبتهم، فمن خلال ما تحصلنا عليه من نتائج حول و بيانات ، فحسب رأي الأغلبية الكبيرة من الطلبة و التي فاقت 85 % ، .

**السؤال الخامس :** كيف تنمى هذه المهارات الاتصالية ؟

**الجدول رقم ( 27 ) :** يمثل الأرقام و النسب المتحصل عليها من السؤال الخامس .

البيانات	التكرار	النسبة
الخضوع لدورات تكوينية	20	25 %
الاحتكاك بالأساتذة ذوي الخبرة المهنية	15	18.75 %
القراءة و المطالعة الشخصية	40	50 %
تطويرها بعد التقييم الذاتي	5	6.25 %
<b>المجموع</b>	<b>80</b>	<b>100 %</b>

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول السابق نستنتج أن عدد كبير من الأساتذة يستخدمون القراءة و المطالعة الشخصية لتنمية المهارات الاتصالية التي يمتلكونها و ذلك بنسبة 50 % ، . تليها الخضوع لدورات تكوينية وبنسبة قدرها 25 % ، بينما الاحتكاك النسبة بالأساتذة ذوي الخبرة المهنية فكانت بلغة 18.75 % ،.في حين النسبة الأقل للأساتذة الذين يطورونها عن طريق التقييم الذاتي ب 6.25 %

من خلال التحليل السابق نستخلص أن الأساتذة يولون أهمية كبيرة للاحتكاك مع الأساتذة ذوي الخبرة المهنية الكبيرة للاستفادة من الخبرات التي يمتلكونها في هذا المجال، و خاصة التواصل مع الطلبة.

**الجدول رقم (28) :** يوضح أرقام و نسب الاختلاف في طرق تنمية و تطوير المهارات الاتصالية ، بين مختلف الأساتذة باختلاف تخصصاتهم .

المجموع	التخصص				البيانات
	العلوم الاجتماعية		العلوم الإنسانية		
	%	ع	%	ع	
20	30%	18	10%	2	الخضوع لدورات تكوينية
15	15%	9	40%	8	الاحتكاك بالأساتذة نوى الخبرة المهنية
40	41.67%	25	45%	9	القراءة و المطالعة الشخصي
5	13.33%	8	5%	1	تطويرها بعد التقييم الذاتي
<b>80</b>	<b>%100</b>	<b>60</b>	<b>%100</b>	<b>20</b>	<b>المجموع</b>

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول السابق نستنتج أن نسبة الأساتذة من تخصص العلوم الإنسانية الذين ينمون مهاراتهم الاتصالية من خلال الخضوع للدورات التكوينية بلغة 10 % ، و في تخصص العلوم الاجتماعية بلغة النسبة 30 % . بينما الأساتذة الذين ينمون هذه المهارات عن طريق الاحتكاك بالأساتذة نوى الخبرة المهنية فكانت النسبة موزعة كالتالي 40% لأساتذة العلوم الإنسانية، و بنسبة 15% لأساتذة العلوم الاجتماعية. أما تتميتها عن طريق القراءة و المطالعة الشخصية فكانت بنسبة 45 % لأساتذة العلوم الإنسانية، و 41.67% لأساتذة العلوم الاجتماعية. أما تتميتها عن طريق التقييم الذاتي فكانت بنسبة 5 % لأساتذة العلوم الإنسانية، و 13.33 % لأساتذة العلوم الاجتماعية.

**الجدول رقم (29) :** يوضح أرقام و نسب الاختلاف في طرق تنمية و تطوير المهارات الاتصالية ، بين مختلف الأساتذة بمختلف فئات خبرتهم المهنية.

المجموع	الخبرة المهنية						البيانات
	أكثر من 10 سنوات		من 5 إلى 10 سنوات		أقل 5 سنوات		
	%	ع	%	ع	%	ع	
20	15%	6	40%	12	20%	2	الخضوع لدورات تكوينية
15	7.5%	3	16.67%	5	70%	7	الاحتكاك بالأساتذة ذوى الخبرة المهنية
40	70%	28	36.66%	11	10%	1	القراءة و المطالعة الشخصي
5	7.5%	3	6.67%	2	0%	0	تطويرها بعد التقييم الذاتي
<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>المجموع</b>

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول السابق نستنتج أن نسبة الأساتذة ذوى الخبرة المهنية أقل من 5 سنوات الذين يمتون مهاراتهم الاتصالية من خلال الخضوع للدورات التكوينية بلغة 20 % ، و في فئة الخبرة المهنية من 5 إلى 10 سنوات بلغة النسبة 40 % ، و عند أساتذة ذوى الخبرة المهنية أكثر من 10 سنوات فقد بلغة النسبة 15 % . بينما الأساتذة الذين يمتون هذه المهارات عن طريق الاحتكاك بالأساتذة ذوى الخبرة المهنية فكانت النسبة موزعة كالتالي 70% لأساتذة ذوى الخبرة المهنية أقل من 5 سنوات، و بنسبة 16.67 % للأساتذة ذوى الخبرة المهنية ما بين 5 إلى 10 سنوات، و في فئة الخبرة المهنية أكثر من 10 سنوات فقد كانت النسبة 7.5 % . بينما تنمية المهارات عن طريق القراءة المطالعة الشخصية فقد كانت النسب متفاوتة، فقد بلغة النسبة للأساتذة ذوى الخبرة المهنة

أقل من 5 سنوات 10 %، و بالنسبة للفئة الثانية . من 5 إلى 10 سنوات فكانت النسبة 36.66 %، و في فئة الأساتذة ذوى الخبرة المهنية فقد كانت النسبة 70 % . أما تنمية هذه المهارات عن طريق التقييم الذاتي فكانت النسبة 6.67 % للأساتذة ذوى الخبرة المهنية من 5 إلى 10 سنوات، و بنسبة 7.5 % للأساتذة ذوى الخبرة المهنية أكثر من 10 سنوات ، في حين تتعدم النسبة للفئة الأولى .

من خلال التحليل السابق نستخلص أن الأساتذة يولون أهمية كبيرة للاحتكاك مع الأساتذة ذوى الخبرة المهنية الكبيرة للاستفادة من الخبرات التي يمتلكونها في هذا المجال، بالإضافة إلى ذلك المطالعة الشخصية ، فمن خلال هاتين الطريقتين حسب رأي أغلبية أنه بالإمكان تطوير هذه المهارات و تتميتها إيجابيا لما لها من أهمية كبيرة في العملية الاتصالية و خاصة التواصل مع الطلبة. **السؤال السادس :** كيف تقوم بالتحضير للدرس أدائيا ؟

**الجدول رقم ( 30 ) :** يمثل الأرقام و النسب المتحصل عليها من السؤال السادس .

البيانات	التكرار	النسبة
التركيز على كيفية استغلال الصوت	15	18.75 %
التدرب على استغلال حركات الجسم	15	18.75 %
التحضير المعرفي فقط	30	37.5 %
التركيز على الجانب المعرفي و التحضير الجسمي	20	25 %
<b>المجموع</b>	<b>80</b>	<b>100 %</b>

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول السابق نستنتج أن نسبة كبيرة من الأساتذة يقومون بالتحضير للدرس معرفيا بلغت 37.5 % . تليها التركيز على الجانبين



المعرفي و التحضير الجسمي بنسبة 25 % . بينما النسبة الأقل كانت ب 18.75 % لكل من التدريب على استغلال حركات الجسم و كيفية استغلال الصوت .

من خلال التحليل السابق نستخلص أن أغلبية الأساتذة يركزون على التحضير المعرفي للدرس لما له من أهمية كبيرة في توصيل الرسالة الاتصالية لطلابهم ، فكلما كان التحضير المعرفي بدرجة عالية سهل عملية إيصال المعلومة أو الرسالة لطلبتة

**الجدول رقم(31) :** يوضح أرقام و نسب الاختلاف في طرق التحضير للدرس أدائيا ، بين مختلف الأساتذة تخصصاتهم.

المجموع	التخصص				البيانات
	العلوم الاجتماعية		العلوم إنسانية		
	%	ع	%	ع	
15	15%	9	30%	6	التركيز على كيفية استغلال الصوت
15	20%	12	15%	3	التدريب على استغلال حركات الجسم
30	41.67%	25	25%	5	التحضير المعرفي فقط
20	23.33%	41	30%	6	التركيز على الجانب المعرفي و التحضير الجسمي
<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>	<b>20</b>	<b>المجموع</b>

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول السابق نستنتج أن نسبة الأساتذة من تخصص العلوم الإنسانية الذين يحضرون للدرس عن طريق التدريب على كيفية استغلال الصوت بلغة نسبتهم 30 % ، مقارنة بأساتذة العلوم الاجتماعية و التي بلغة نسبتهم 15%.و تتميتها عن طريق التدريب على استغلال حركات الجسم فكانت ب 15 % لأساتذة

العلوم الإنسانية، و 20 % من أساتذة العلوم الاجتماعية ممن يركزون على هذا الجانب. بينما تتميتها عن طريق التحضير المعرفي فقط فبلغة نسبتهم بالنسبة لأساتذة العلوم الإنسانية فقد بلغت 25 %، و 42.5 % لأساتذة العلوم الاجتماعية، و 40 % لأساتذة علم النفس. بينما تتميتها عن طريق التركيز على الجانبين المعرفي و التحضير الجسمي فكانت النسب مقسمة 25 % من أساتذة العلوم الإنسانية يقومون بتتميتها باستخدام هذه الطريقة، و 41.67 % من أساتذة العلوم الاجتماعية الذين يعتمدون على التركيز على الجانب المعرفي. و بالنسبة لطريقة التركيز على الجانب المعرفي و التحضير الجسمي فنجد أن ما يقدر بـ 30% من أساتذة العلوم الإنسانية يركزون على هذا الجانب و بنسبة أقل بلغت 23.33 % من أساتذة العلوم الاجتماعية ممن يركزون على الجانبين المعرفي و الجسمي.

**الجدول رقم (32) :** يوضح أرقام و نسب الاختلاف في طرق التحضير للدرس أدائيا ، بين

مختلف الأساتذة بمختلف فئات خبرتهم المهنية.

المجموع	الخبرة المهنية						البيانات
	أكثر من 10 سنوات		من 5 إلى 10 سنوات		أقل من 5 سنوات		
	%	ع	%	ع	%	ع	
15	20%	8	20%	6	10%	1	التركيز على كيفية استغلال الصوت
15	17.5%	7	20%	6	20%	2	التدريب على استغلال حركات الجسم
30	35%	14	40%	12	40%	4	التحضير المعرفي فقط
20	27.5%	11	20%	6	30%	3	التركيز على الجانب المعرفي و الجسمي
<b>80</b>	<b>%100</b>	<b>40</b>	<b>%100</b>	<b>30</b>	<b>%100</b>	<b>10</b>	<b>المجموع</b>

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول السابق نستنتج أن نسب الأساتذة الذين يحضرون للدرس عن طريق التدريب على استغلال حركات الجسم بلغة كانت مقسمة بين فئات الخبرة المهنية على النحو التالي 10 % للأساتذة ذوي الخبرة المهنية أقل من 5 سنوات، و 20 % للأساتذة ذوي الخبرة المهنية من 5 إلى 10 سنوات و للأساتذة ذوي الخبرة المهنية أكثر من 10 سنوات. بينما تتميتها التدريب على استغلال حركات الجسم فكانت بنسب متفاوتة ، فبالنسبة للفئة الأولى و الثانية فقدت النسبة ب20%، بينما الفئة الثالثة و المتمثلة في الأساتذة ذوي الخبرة المهنية أكثر من 10 سنوات فقدت نسبتهم 17.5 % ممن ينمونها بواسطة هذه الطريقة. في حين تتميتها عن طريق التحضير المعرفي فقط فقد بلغت نسبتها بالنسبة لأساتذة ذوي الخبرة المهنية أقل من 5 سنوات الإنسانية فقد بلغت و 40 % كذلك للأساتذة ذوي الخبرة المهنية ما بين 5 إلى 10 سنوات، و35 % للأساتذة ذوي الخبرة المهنية أكثر من 10 سنوات. بينما تتميتها عن طريق التركيز على الجانبين المعرفي و التحضير الجسمي فكانت النسب مقسمة 30 % للأساتذة ذوي الخبرة المهنية أقل من 5 سنوات ، و20 % للأساتذة ذوي الخبرة المهنية من 5 إلى 10 سنوات ، و 27.5 % لأساتذة ذوي الخبرة المهنية أكثر من 10 سنوات .

من خلال التحليل السابق نستخلص أن أغلبية الأساتذة يركزون جانبين هامين في التحضير للدروس و هما التحضير المعرفي للدرس لما له من أهمية كبيرة في توصيل الرسالة الاتصالية لطلبتهم ، و كذلك التركيز على الجانب المعرفي و التحضير الجسمي ، لما لهما من أهمية بالغة في تحقيق أهداف عمليته الاتصالية ، فمن خلال التحضير المعرفي يستطيع الأستاذ تقديم مادة علمية عالية الجودة لطلبتها، و لها قيمة كبيرة ، و كذلك يتيح تبرير ما يقوله من خلال المعلومات و الأفكار التي حذر لها الأستاذ ، فكلما كان التحضير للدرس جيدا كلما سُهّل على الأستاذ عملية إيصال معلوماته أو رسائله الاتصالية

بنجاح لطلبتة، دون إهمال باقي الأساليب كالتركيز على الجانب المعرفي و التحضير الجسمي .

**السؤال السابع :** كيف تساهم مهارات التحدث اللفظية في تفعيل العملية الاتصالية بين الأستاذ و طلبته ؟

**الجدول رقم ( 33 ) :** يمثل الأرقام و النسب المتحصل عليها من السؤال السابع .

البيانات	التكرار	النسبة
بناء علاقة اتصالية جيدة مع الطلبة	20	25 %
إيضاح و تفسير ما تريد قوله بأبسط طريقة .	30	37.5 %
تسهيل عملية التواصل مع الطلبة .	15	18.75 %
زيادة درجة فهم و استيعاب الطلبة للرسالة المقدمة .	15	18.75 %
<b>المجموع</b>	<b>80</b>	<b>100 %</b>

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول السابق نستنتج أن نسبة كبيرة من الأساتذة و البالغة 37.5 % يستخدمون مهارات التحدث اللفظية لإيضاح و تفسير ما تريد قوله بأبسط طريقة .تليها بنسبة 25 % لبناء علاقة اتصالية جيدة مع الطلبة. بينما النسبة الأقل بلغت 18.75 % تسهيل عملية التواصل مع الطلبة و كذلك زيادة درجة فهم و استيعاب الطلبة للرسالة المقدمة .

من خلال التحليل السابق نستخلص أن الأساتذة يستخدمون مهارات التحدث اللفظية بهدف تفسير و إيضاح المعلومات التي يقدمونها لطلبتهم، فمن خلال هذه المهارات يمكن تفسير ببعض المعطيات أو الأفكار التي تدعم الشرح اللفظي ، فباستخدام هذه المهارات و التي من بينها حركات اليدين يمكن التأكيد على بعض المصطلحات مثلا ، و كذلك إعطاء نوعاً من الحيوية و التفاعل بين الطرفين و ذلك بسبب تبسيط الكلام.

**الجدول رقم(34) :** يوضح أرقام و نسب الاختلاف في مساهمة مهارات التحدث اللفظية

في تفعيل العملية الاتصالية بين الأستاذ و طلبته،حسب رأي الأساتذة بمختلف

تخصصاتهم.

المجموع	التخصص				البيانات
	العلوم الاجتماعية		العلوم إنسانية		
	%	ع	%	ع	
20	21.67%	31	35%	7	بناء علاقة اتصالية جيدة مع الطلبة
30	35%	21	45%	9	إيضاح و تفسير ما تريد قوله بأبسط طريقة .
15	23.33%	14	5%	1	تسهيل عملية التواصل مع الطلبة .
15	20%	21	15%	3	زيادة درجة فهم و استيعاب الطلبة للرسالة المقدمة
<b>80</b>	<b>%100</b>	<b>60</b>	<b>%100</b>	<b>20</b>	<b>المجموع</b>

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول السابق نستنتج أن نسبة الأساتذة من العلوم الإنسانية الذين أجابوا بأن مهارات التحدث اللفظية تساهم في تفعيل العملية الاتصالية بين الأستاذ و طلبته عن طريق بناء علاقات اتصالية جديدة مع الطلبة بلغة 35 % ، أما بالنسبة لأساتذة العلوم الاجتماعية فبلغت نسبة الذين أكدوا ذلك 21.67 % . أما مساهمة هذه المهارات عن طريق إيضاح و تفسير ما تريد قوله بأبسط طريقة فقد كانت نسبة الأساتذة الذين أكدوا ذلك مقسمة بين أساتذة التخصصين 45% لأساتذة العلوم الإنسانية، 35 % بالنسبة لأساتذة العلوم الاجتماعية ،. بينما مساهمتها في تسهيل عملية التواصل مع الطلبة فقد أجاب ما نسبته 5 % من أساتذة العلوم الإنسانية بأن هذه المهارات تساهم في تسهيل

عمليته تواصلهم مع الطلبة، أما عند أساتذة العلوم الاجتماعية فقد بلغت 20 % . لأساتذة علم النفس. بينما مساهمتها في زيادة درجة فهم و استيعاب الطلبة للرسالة المقدمة فكانت حسب رأي أساتذة العلوم الإنسانية بنسبة 15 %، و20% من أساتذة العلوم الاجتماعية الذين أكدوا ذلك.

**الجدول رقم(35) :** يوضح أرقام و نسب الاختلاف في مساهمة مهارات التحدث اللفظية في تفعيل العملية الاتصالية بين الأستاذ و طلبته، حسب رأي الأساتذة بمختلف فئات خبرتهم المهنية.

المجموع	الخبرة المهنية						البيانات
	أكثر من 10 سنوات		من 5 إلى 10 سنوات		أقل من 5 سنوات		
	%	ع	%	ع	%	ع	
20	22.5%	9	23.34%	7	40%	4	بناء علاقة اتصالية جيدة مع الطلبة
30	40%	16	40%	12	20%	2	إيضاح و تفسير ما تريد قوله بأبسط طريقة
15	20%	8	13.33%	4	30%	3	تسهيل عملية التواصل مع الطلبة .
15	17.5%	7	13.32%	7	10%	1	زيادة درجة فهم و استيعاب الطلبة للرسالة المقدمة
<b>80</b>	<b>%100</b>	<b>40</b>	<b>%100</b>	<b>30</b>	<b>%100</b>	<b>10</b>	<b>المجموع</b>

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول السابق نستنتج أن نسبة الأساتذة الذين أجابوا بأن مهارات التحدث اللفظية تساهم في تفعيل العملية الاتصالية بين الأستاذ و طلبته

عن طريق بناء علاقات اتصالية جديدة مع الطلبة مقسمة بين فئات الخبرة المهنية كانت على النحو التالي 40 % للأساتذة ذوي الخبرة المهنية أقل من 5 سنوات ، و بالنسبة 23.34 % للأساتذة ذوي الخبرة المهنية من 5 إلى 10 سنوات ، بينما الأساتذة الذين يستخدمونها لنفس السبب في فئة أكثر من 10 سنوات فقد كانت نسبتهم 22.5 % . أما مساهمة هذه المهارات عن طريق إيضاح و تفسير ما يريد قوله بأبسط طريقة فقد كانت النسب مقسمة 20 % للأساتذة من الفئة الأولى ، 40 % بالنسبة للأساتذة ذوي الخبرة المهنية من 5 إلى 10 سنوات و بالنسبة للأساتذة ذوي الخبرة المهنية من الفئة الثالثة. بينما مساهمتها في تسهيل عملية التواصل مع الطلبة فبلغة نسبتها على النحو التالي 30 % بالنسبة للأساتذة الخبرة المهنية من الفئة الأولى، و 13.33 % للأساتذة الفئة الثانية، بينما بلغة 20 % للأساتذة الذين يصنفون في الفئة الثالثة من الخبرة المهنية. في حين قد بلغة مساهمتها في زيادة درجة فهم و استيعاب الطلبة للرسالة المقدمة على النحو التالي 10 % للفئة الأولى، 13.33 % للفئة الثانية من الأساتذة و 17.5 % للأساتذة ذوي الخبرة المهنية أكثر من 10 سنوات.

من خلال التحليل السابق نستخلص أن الأساتذة باختلاف تخصصاتهم يستخدمون مهارات التحدث اللفظية بهدف تفسير و إيضاح المعلومات التي يقدمونها لطلبتهم، و كذلك من أجل بناء علاقات اتصالية تمكنهم من تسهيل عملية تواصلهم مع الطلبة، فهذه المهارات تساعد الأساتذة بشكل كبير باختلاف تخصصاتهم أو خبرتهم المهنية ، ففعاليتها و أهميتها لا تقتصر على فرد دون آخر بل ترتبط بكيفية استغلالها بالطرق الصحيحة التي تضمن تأثيرها الإيجابي في العملية الاتصالية .

**السؤال الثامن:** ما هي أكثر طريقة تتواصل بها لفظيا مع طلبتك ؟

الجدول رقم ( 36 ) : يمثل الأرقام و النسب المتحصل عليها من السؤال الثامن .

البيانات	التكرار	النسبة
الاتصال الشفوي من خلال العرض و الإلقاء	5	6.75 %
استخدام اللغة و المصطلحات سهلة الفهم	15	18.75 %
التحدث و الكتابة على الصبورة معا	40	50 %
التحدث شفويا و تدعيم ما تقول باستخدام لغة الجسد .	20	25 %
<b>المجموع</b>	<b>80</b>	<b>100 %</b>

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول السابق نستنتج أن نسبة كبيرة من الأساتذة و البالغة 50 % يتوصلون مع طلبتهم لفظيا عن التحدث و الكتابة على الصبورة معا . و تليها التحدث شفويا و تدعيم ما تقول باستخدام لغة الجسد ، و بنسبة مئوية قدرها 25%. بينما استخدام اللغة و المصطلحات سهلة الفهم كان ، و بنسبة 18.75 % . في حين أقل نسبة كانت 6.25 % بواسطة الاتصال الشفوي من خلال العرض و الإلقاء .

من خلال التحليل السابق نستخلص أن الأساتذة أغلبية يركزون على طريقة التحدث و الكتابة على الصبورة للتواصل لفظيا مع طلبتهم و السبب في ذلك تدعيم المعطيات اللفظية بالكتابة لترسيخها في ذهن الطلبة

**الجدول رقم(37):** يوضح أرقام و نسب الاختلاف في الطرق التي يستخدمها الأساتذة في

التواصل اللفظي مع طلبتهم. بين مختلف تخصصات الأساتذة.

المجموع	التخصص				البيانات
	العلوم الاجتماعية		العلوم إنسانية		
	%	ع	%	ع	
5	6.67%	4	10%	2	الاتصال الشفوي من خلال العرض و الإلقاء
15	13.33%	8	30%	6	استخدام اللغة و المصطلحات



					سهولة الفهم.
40	51.66%	31	45%	9	التحدث و الكتابة على الصورة معا
20	28.34%	71	15%	3	التحدث شفويا و تدعيم ما تقول باستخدام لغة الجسد
<b>40</b>	<b>100%</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>	<b>20</b>	<b>المجموع</b>

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول السابق نستنتج أن أساتذة العلوم الإنسانية بمختلف الفروع التي يدرسونها يستخدمون الاتصال الشفوي من خلال العرض و الإلقاء للتواصل مع طلبتهم فقد بلغة نسبة ممن يستخدمون هذه الطريقة 10 % ،بينما أساتذة العلوم الاجتماعية الذين يستخدمون هذه الطريقة فبلغة نسبتهم و 6.67 % . بينما استخدام اللغة و المصطلحات سهلة الفهم فنجد أن ما نسبته 30 % من أساتذة العلوم الإنسانية يستخدمون هذه الطريقة للتواصل اللفظي مع طلبتهم ، بينما بلغة نسبة الأساتذة في تخصص العلوم الاجتماعية 13.33 % ممن يستخدمون هذه الطريقة للتواصل اللفظي مع طلبتهم.بينما أكثر طريقة يستخدمها الأساتذة باختلاف تخصصاتهم للتواصل مع طلبتهم فهي عن طريق استخدامها عن طريق التحدث و الكتابة على الصورة فقد بلغة نسبة الأساتذة الذين يستخدمون هذه الطريقة في تخصص العلوم الإنسانية 45 % من الأساتذة، بينما بلغة هذه النسبة في تخصص العلوم الاجتماعية 51.66 % من الأساتذة العلوم الاجتماعية ممن يستخدمون هذه الطريقة. أما التواصل عن طريق التحدث و تدعيم ما يقوله الأستاذ باستخدام لغة الجسد فقد صرح ما نسبته 15 % من أساتذة العلوم الإنسانية أنهم يستخدمون هذه الطريقة للتواصل اللفظي مع طلبتهم، و بنسبة 28.34 % من أساتذة العلوم الاجتماعية هم كذلك يستخدمون هذه الطريقة للتواصل اللفظي، فمن خلال هذا التحليل نلاحظ تقارب وجهات النظر بين كل الأساتذة من كلا الطرفين ، فهم يستخدمون هذه

الطريقة اللفظية مع طلبتهم للتواصل فيما بينهما، و هذا ما يوضح عدم وجود فروق في كيفية استخدام أساتذة التخصصين لهذه المهارات اللفظية للتواصل مع طلبتهم.

**الجدول رقم(38):** يوضح أرقام و نسب الاختلاف في الطرق التي يستخدمها الأساتذة في التواصل اللفظي مع طلبتهم.بين مختلف فئات الخبرة المهنية للأساتذة.

المجموع	الخبرة المهنية						البيانات
	أكثر من 10 سنوات		من 5 إلى 10 سنوات		أقل من 5 سنوات		
	%	ع	%	ع	%	ع	
5	7.5%	3	6.67%	2	0%	0	الاتصال الشفوي من خلال العرض و الإلقاء
15	17.5%	7	20%	6	20%	2	استخدام اللغة و المصطلحات سهلة الفهم.
40	47.5%	19	50%	15	60%	6	التحدث و الكتابة على الصبورة معا
20	27.5%	11	23.33%	7	20%	2	التحدث شفويا و تدعيم ما تقول باستخدام لغة الجسد
<b>80</b>	<b>% 100</b>	<b>40</b>	<b>% 100</b>	<b>30</b>	<b>% 100</b>	<b>10</b>	<b>المجموع</b>

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول السابق نستنتج أن نسبة الأساتذة يتواصلون مع طلبتهم عن طريق الاتصال الشفوي من خلال العرض و الإلقاء مقسمة ما بين 6.67 % للأساتذة ذوي الخبرة المهنية 5 إلى 10 سنوات، و 7.5% بالنسبة للأساتذة ذوي الخبرة المهنية أكثر من 10 سنوات. بينما استخدامها بواسطة اللغة و المصطلحات سهلة الفهم فكانت 20 % لأساتذة الذين ينتمون لفئة الخبرة المهنية أقل من 5 سنوات و الأساتذة ذوي الخبرة المهنية ما بين 5 إلى 10 سنوات، و 17.5 % لأساتذة ذوي الخبرة المهنية أكثر

من 10 سنوات.بينما استخدامها عن طريق التحدث و الكتابة على الصبورة فقد قسمة 60%  
 لأساتذة ذوى الخبرة المهنية أقل من 5 سنوات و 50 % لأساتذة ذوى الخبرة المهنية ما بين 5  
 و 10 سنوات الاجتماعية، و بنسبة 47.5 % ذوى الخبرة المهنية أكثر من 10 سنوات.في  
 حين استخدامها عن طريق التحدث شفويا و تدعيم ما يقوله باستخدام لغة الجسد فكانت  
 النسب مقسمة 20 % للفئة الأولى، و 23.33 % للفئة الثانية، و 27.5 % للفئة الثالثة.

من خلال التحليل السابق نستخلص أن الأساتذة أغلبية يركزون على طريقة التحدث  
 و الكتابة على الصبورة للتواصل لفظيا مع طلبتهم و السبب في ذلك تدعيم المعطيات  
 اللفظية بالكتابة لترسيخها في ذهن الطلبة فمن خلال التحدث و الكتابة في نفس الوقت يمكن  
 للأستاذ جذب انتباه الطلبة لما يقوله لأن الطالب عادة ما يركز على الأشياء التي تجذب  
 انتباهه ، من ناحية و من ناحية أخرى قد تساهم هذه الطريقة في تبسيط ما يقوله الطالب  
 و تدعيم حديثه بالكتابة على الصبورة لتعطى للطالب الفرصة في استدراك ما فاتته من كلام  
 ، و كذلك إبقاء الطالب على تواصل مستمر مع الأستاذ ، وكسر روتين الحديث من خلال  
 الكتابة على الصبورة ، لكي لا يمل الطالب من كثرة الكلام المستمر. و لكن رغم أهمية هذه  
 الطريقة في التواصل إلا إنه لا يمكن إهمال باقي الطرق الأخرى.

**السؤال التاسع:** هل تتوع في نبرات الصوت أثناء الحصة ؟

**الجدول رقم ( 39 ) :** يمثل الأرقام و النسب المتحصل عليها من السؤال التاسع .

الإجابة	العدد	النسبة
دائما	30	37.5 %
أحيانا	30	37.5 %
نادرا	20	25 %
<b>المجموع</b>	<b>80</b>	<b>100 %</b>

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول السابق نستنتج أن نسبة الأساتذة الذين ينوعون في نبرات الصوت أثناء الحصة بصفة دائمة بلغت نسبتهم 37.5 % متساوية مع الأساتذة الذين يستخدمونها أحيانا، 5 % لكلا الاختيارين. بينما النسبة الأقل كانت ب 25 %، للأساتذة الذين لا ينوعون في نبرات الصوت أثناء الحصة إلا نادرا .

من خلال التحليل السابق نستخلص أن الأساتذة يدركون أهمية التنوع في نبرات الصوت داخل الحصة لما له من أهمية كبيرة في إيصال الرسالة الاتصالية من ناحية ، و من جانب آخر جذب انتباه الطلبة لما يقدمه من معطيات و معلومات لطلبتهم .

**الجدول رقم(40) :** يوضح أرقام و نسب الاختلاف في مدى تنوع نبرات الصوت أثناء الحصة بين مختلف تخصصات الأساتذة.

المجموع	التخصص				البيانات
	العلوم الاجتماعية		العلوم إنسانية		
	%	ع	%	ع	
30	43.34%	26	20%	4	دائما
30	35%	21	45%	9	أحيانا
20	21.66%	13	35%	7	نادرا
<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>60</b>	<b>% 100</b>	<b>20</b>	<b>المجموع</b>

من خلال النتائج المحصل عليها من الجدول السابق نستنتج إن نسبة الأساتذة الذين ينوعون في نبرات الصوت دائما بالنسبة لأساتذة العلوم الإنسانية قدرت نسبتهم 20%، بينما الذين ينوعونها أحيانا فقدرت نسبتهم 45 %، مقارنة بالأساتذة الذين نادرا ما ينوعون نبرات الصوت فقدرت نسبتهم ب 35 % . في حين عند أساتذة العلوم الاجتماعية فكانت النسب مقسمة بين الاحتمالات الثلاثة كالتالي، 43.34% للاختيار الأول و 35% للاختيار

الثاني ( أي تنوعها أحيانا )، و بينما بلغة نسبة الأساتذة من العلوم الاجتماعية الذين يستخدمونها نادرا كان بنسبة 26.66% .

**الجدول رقم(41) :** يوضح أرقام و نسب الاختلاف في مدى تنوع نبرات الصوت أثناء الحصة بين مختلف فئات الخبرة المهنية للأساتذة.

المجموع	الخبرة المهنية						البيانات
	أكثر من 10 سنوات		من 5إلي 10 سنوات		أقل من 5 سنوات		
	%	ع	%	ع	%	ع	
30	%30	12	%43.34	13	%50	5	دائما
30	%40	16	%36.64	11	%30	3	أحيانا
20	%30	12	%30	6	%20	2	نادرا
<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>% 100</b>	<b>10</b>	<b>المجموع</b>

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول السابق نستنتج إن نسبة الأساتذة الذين ينوعون في نبرات الصوت دائما متفاوتة بالنسبة لجميع فئات الخبرة المهنية ففي الفئة الأولى بلغة النسبة 50% ، و في الفئة الثانية قدرت 43.34% ، بينما الذين ينوعونها في الفئة الثالثة فكانت نسبتهم 30% . مقارنة بالأساتذة الذين ينوعونها فهي الأخرى كانت متفاوتة بين جميع الفئات ففي الفئة الأولى بلغة نسبة الأساتذة الذين ينوعونها أحيانا 30%، وفي الفئة الثانية كانت النسبة 36.34%، بينما في الفئة الثالثة بلغة النسبة 40%. بينما استخدامها نادرا استخدامها نادرا فكانت مقسمة بين جميع فئات الخبرة المهنية على النحو التالي 20% للفئة الأولى، 30% متساوية بين الأساتذة ذوي الخبرة المهنية من 5 إلى 10 سنوات و أكثر من 10 سنوات.

من خلال التحليل السابق و النتائج المتحصل عليها ، نستخلص أن الأساتذة يدركون أهمية التنويع في نبرات الصوت داخل الحصة لما له من أهمية كبيرة في إيصال الرسالة الاتصالية من ناحية ، و من جانب آخر جذب انتباه الطلبة لما يقدمه من معطيات و معلومات لطلبتهم ، فمن خلال نبرة الصوت يمكن التأكيد على بعض المفاهيم المهمة و الأساسية في الدرس الذي يقدمه الأستاذ ، ما يعطى إشارة للطلبة لأهمية هذه المصطلحات التي أبرزها الأستاذ و أكد عليها من خلال نبرات الصوت ، فهي وسيلة لإيصال المعلومة من ناحية ، و من ناحية أخرى لتسهيل التواصل مع الطلبة من خلال الصوت الواضح و المؤثر .

**السؤال العاشر :** على أي أساس تحدد نبرة الصوت أثناء تقديمك للرسالة الاتصالية داخل الحصة ؟

**الجدول رقم ( 42 ) :** يمثل الأرقام و النسب المتحصل عليها من السؤال العاشر .

البيانات	التكرار	النسبة
الموقف الاتصالي	15	18.75 %
أهمية الموضوع	40	50 %
درجة اهتمام الطلبة لما تقدمه	25	31.25 %
<b>المجموع</b>	<b>80</b>	<b>100 %</b>

من خلال الجدول السابق نستنتج أن نسبة كبيرة من الأساتذة و البالغة 50 % ، يركزون على أهمية الموضوع في تحديد نبرات الصوت أثناء الحصة. و بنسبة 31.75%، لدرجة اهتمام الطلبة لما تقدمه في تحديد نبرة الصوت، و النسبة الأقل بلغة 18.75 % للموقف الاتصالي في تحديد نبرة الصوت أثناء إيصال المعلومة لطلبتهم ،

من خلال التحليل السابق نستخلص أن الأساتذة يركزون بدرجة كبيرة على أهمية الموضوع في تحديد نبرات الصوت أثناء القيام بالعملية الاتصالية داخل الحصة ، فكلما كان الموضوع ذو أهمية كبيرة كلما كانت نبرات الصوت أعلى ، و كلما قلت أهمية الموضوع نقصت نبرة الصوت .

**الجدول رقم(43) :** يوضح أرقام و نسب الاختلاف في الأسس التي من خلالها يحدد الأساتذة نبرات الصوت أثناء تقديم الرسائل الاتصالية لطلبتهم ، بين مختلف تخصصات الأساتذة.

المجموع	التخصص				البيانات
	العلوم الاجتماعية		العلوم إنسانية		
	%	ع	%	ع	
15	%18.33	11	%20	4	الموقف الاتصالي
40	%55	33	%35	7	أهمية الموضوع
25	%26.67	16	%45	9	درجة اهتمام الطلبة لما تقدمه
<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>	<b>20</b>	<b>المجموع</b>

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول السابق نستنتج أن أساتذة العلوم الإنسانية يختارون نبرات الصوت وفق الموقف الاتصالي بنسبة بلغة 20 % ، بينما الذين يختارون نبرات الصوت لأهمية الموضوع بلغة نسبتهم 35% ، في حين الذين يختارونها وفق درجة اهتمام الطلبة لما يقدمونه كانت بنسبة 45 % .بينما عند أساتذة العلوم الاجتماعية

فكانت النسب 18.33% للأساتذة الذين يختارونها وفق الموقف الاتصالي ، و 55% لمن يختارونها وفق أهمية الموضوع ، و 26.67% للأساتذة يختارونها وفق درجة اهتمام الطلبة لما تقدمونه

**الجدول رقم(44) :** يوضح أرقام و نسب الاختلاف في الأسس التي من خلالها يحدد الأساتذة نبرات الصوت أثناء تقديم الرسائل الاتصالية لطلبتهم ، بين مختلف فئات الخبرة المهنية للأساتذة.

المجموع	الخبرة المهنية						البيانات
	أكثر من 10 سنوات		من 5 إلى 10 سنوات		أقل من 5 سنوات		
	%	ع	%	ع	%	ع	
15	20%	8	20%	6	10%	1	الموقف الاتصالي
40	52.5%	21	46.67%	14	50%	5	أهمية الموضوع
25	27.5%	11	33.33%	10	40%	4	درجة اهتمام الطلبة لما تقدمه
<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>المجموع</b>

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول السابق نستنتج أن نسبة الأساتذة الذين يختارون نبرات الصوت وفق الموقف الاتصالي بنسبة كانت موزعة بين جميع فئات الخبرة المهنية على النحو التالي : 10% بالنسبة لفئة أقل من 5 سنوات ، 20% لفئة من 5 إلى 10 سنوات كذلك بالنسبة للفئة الثالثة . بينما الذين يختارون نبرات الصوت لأهمية الموضوع بلغة نسبتهم 50% لفئة الخبرة المهنية أقل من 5 سنوات، 46.67% لفئة ما بين 5 إلى 10 سنوات، و بنسبة 52.5% للفئة الأخيرة. في حين الذين يختارونها وفق درجة اهتمام



الطالبة لما يقدمونه كانت بنسبة 4016 % للأساتذة ذوى الخبرة المهنية أقل من 5 سنوات، و 10 % للأساتذة ذوى الخبرة المهنية ما بين 5 إلي 10 سنوات بينما عند فئة الخبرة المهنية للأساتذة أكثر من 10 سنوات فقدرت النسبة ب 27.5%.

من خلال التحليل السابق نستخلص أن الأساتذة باختلاف تخصصاتهم و خبرتهم المهنية يركزون بدرجة كبيرة على أهمية الموضوع في تحديد نبرات الصوت أثناء القيام بالعملية الاتصالية داخل الحصة ، فمن خلال الموضوع المقدم للطلبة أثناء يختار الأستاذ نبرات الصوت المناسبة و التي تتلاءم مع أهمية الموضوع ، فالمواضيع المهمة و التي تثير الجدل و النقاش دائما تحتاج إلي نبرات صوت عالية و واضحة لإزالة اللبس عليها ، و إثارة نوع من النقاش حولها من خلال التأكيد على أبرز مؤشرات و محددات الموضوع بواسطة نبرات الصوت الحادة ، و هذا لا يلغي الأسس الأخرى في اختيار نبرات الصوت ، فدرجة اهتمام الطالبة لما يقوله الأستاذ تعتبر عاملا مهماً في تحديد الأستاذ لنبرات صوته ، فاهتمام الطالبة لما يقوله يحتم عليه اختيار نبرات صوت واضحة للتواصل مع طلبته.

السؤال الحادي عشر: كيف تقوم بتفسير وشرح المعلومات و المعطيات التي تقدمها لطلبك ؟

الجدول رقم ( 45 ) : يمثل الأرقام و النسب المتحصل عليها من السؤال الحادي عشر .

البيانات	التكرار	النسبة
تقوم بالشرح الأكاديمي البحث	25	31.25 %
تستخدم أسلوب القصة	10	12.5 %
تستخدم الأمثلة الواقعية للشرح و التفسير	45	56.25 %
المجموع	80	100 %

من خلال النتائج المتحصل عليها نستنتج أن نسبة كبيرة من الأساتذة يقومون بتفسير وشرح المعلومات و المعطيات التي يقدمونها لطلبتهم عن طريق استخدام الأمثلة الواقعية للشرح و التفسير بنسبة 56.25 % و . تليها طريقة الشرح الأكاديمي البحث بنسبة 31.25 % و . و بنسبة و متوسط حسابي أقل عن طريف استخدام أسلوب القصة بلغا على التوالي 12.5 %.

من خلال التحليل السابق نستخلص أن أغلبية الأساتذة يركزون على استخدام الأمثلة الواقعية لشرح و تفسير المعلومات التي يقدمونها لطلبتهم، لأن هذه الطريقة تساهم في تقريب المعلومة و تبسيطها للطلبة مما يسهل عملية استيعابها و فهمها من طرف الطلبة.

**الجدول رقم(46):** يوضح أرقام و نسب الاختلاف في الطرق التي يستخدمها الأساتذة في تفسير و شرح المعومات التي يقدمونها لطلبتهم، بين مختلف تخصصات الأساتذة.

المجموع	التخصص				البيانات
	العلوم الاجتماعية		العلوم الإنسانية		
	%	ع	%	ع	
25	%33.34	20	%25	5	تقوم بالشرح الأكاديمي البحث
10	%13.33	8	%10	2	تستخدم أسلوب القصة
45	%53.33	32	%65	13	تستخدم الأمثلة الواقعية للشرح و التفسير
<b>80</b>	<b>% 100</b>	<b>40</b>	<b>% 100</b>	<b>20</b>	<b>المجموع</b>

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول السابق نلاحظ أنه هناك اختلاف في طرق تفسير وشرح المعلومات و المعطيات التي يقدمها الأساتذة لطلبتهم فكانت أكثر طريقة للشرح و التفسير عند أساتذة العلوم الإنسانية طريق أستخدم الأمثلة الواقعية للشرح و التفسير بنسبة بلغة 65 %، تليها عن طريق عن طريق الشرح الأكاديمي البحث بنسبة

25 % بينما طريقة كانت بنسبة بلغة 10 % عن طريق استخدام أسلوب القصة. بينما عند أساتذة العلوم الاجتماعية فكانت أكثر طريقة مستخدمة عن طريق استخدام الأمثلة الواقعية للشرح و التفسير بنسبة بلغة 53.33 %، تليها الشرح الأكاديمي البحث بنسبة بلغة 33.34 %، تليها استخدام أسلوب القصة بنسبة بلغة 13.33 %، فمن خلال هذا التحليل يمكن القول أن أساتذة التخصصين يعتمدون على نفس الأسلوب تقريبا لشرح و تفسير المعلومات لطلبتهم، و ذلك عن طريق استخدام أسلوب القصة . و هذا ما يدل على عدم وجود فروق بين أساتذة التخصصين من هذه الناحية في طريقة شرح و تفسير المعلومات لطلبتهم.

**الجدول رقم(47):** يوضح أرقام و نسب الاختلاف في الطرق التي يستخدمها الأساتذة في تفسير و شرح المعومات التي يقدمونها لطلبتهم، بين مختلف فئات الخبرة المهنية للأساتذة.

المجموع	الخبرة المهنية						البيانات
	أكثر من 10 سنوات		من 5 إلى 10 سنوات		أقل من 5 سنوات		
	%	ع	%	ع	%	ع	
25	32.5%	13	26.67%	8	40%	4	تقوم بالشرح الأكاديمي البحث
10	20%	4	13.33%	4	20%	2	تستخدم أسلوب القصة
45	57.5%	23	60%	18	40%	4	تستخدم الأمثلة الواقعية للشرح و التفسير
<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>المجموع</b>

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول السابق نلاحظ أنه هناك اختلاف في طرق تفسير وشرح المعلومات و المعطيات التي يقدمها الأساتذة لطلبتهم فكانت أكثر طريقتين للشرح و التفسير عند أساتذة ذوي الخبرة المهنية أقل من 5 سنوات عن طريق استخدام أسلوب القصة وطريق الشرح الأكاديمي البحث بنسبة 40 % لكلا الطريقتين ،

بينما أقل طريقة كانت عن استخدام الأمثلة الواقعية بنسبة بلغة 20 % . بينما عند الأساتذة ذوى الخبرة المهنية ما بين 5 إلى 10 سنوات فكانت أكثر طريقة مستخدمة عن طريق استخدام الأمثلة الواقعية بنسبة بلغة 60 % ، تليها أسلوب القصة بنسبة بلغة 26.67 % و الشرح الأكاديمي البحت بنسبة بلغة 13.33 % ، و عند الأساتذة ذوى الخبرة المهنية أكثر من 10 سنوات نجد أن استخدام الأمثلة الواقعية هي أكثر طريقة يستخدمها الأساتذة في الشرح و التفسير بنسبة بلغة 57.5 % ، تليها بنسبة 32.5 % لطريقة الشرح الأكاديمي، و أخيرا طريقة استخدام أسلوب القصة بنسبة 20 % .

من خلال التحليل السابق نستخلص أن أغلبية الأساتذة يركزون على استخدام الأمثلة الواقعية لشرح و تفسير المعلومات التي يقدمونها لطلبتهم، لما لها من أهمية كبيرة في تقريب المعاني و المفاهيم للطلبة ، و باعتبار أن هذا الأسلوب يركز على الأمثلة الواقعية المستمدة من الواقع الملموس فهي تساهم بشكل كبير في إشراك الطالب في العملية الاتصالية ، لأن هذا الأسلوب يفتح له المجال لإبداء آرائهم حول الموضوع المطروح من خلا وجهات النظر التي يقدمونها ، و من ناحية أخرى فهذا الأسلوب حيوي لا يدع مجال لخمول الطلبة بل يساعد في تنشيطهم لأنه الشرح المبسط و على الأمثلة الواقعية سهلة الاستيعاب و الفهم . لكن لا يمكن إهمال باقي الأساليب الأخرى ، فأسلوب القصة و الشرح الأكاديمي هما كذلك يعتبران أسلوبان فعالان في الشرح و التفسير ، فكثيرا من الأساتذة يولون أهمية كبيرة لهذين الأسلوبين و خاصة الأساتذة أصحاب الخبرة المهنية الكبيرة ، فهم يمتلكون كما معرفياً هائلا يساعده في الشرح .

**السؤال الثاني عشر :** كيف تجعل الطلبة يتفاعلون معك أثناء الحصة ؟

**الجدول رقم ( 48 ) :** يمثل الأرقام و النسب المتحصل عليها من السؤال الثاني عشر .

البيانات	التكرار	النسبة
----------	---------	--------

النقاش معهم .	27	33.75%
طرح الأسئلة عليهم .	33	41.25%
طلب ملخص لما تقدمه .	15	18.75%
تشجيعهم معنويا على التفاعل معك و حثهم على التفاعل باستخدام عبارات المجاملة و التشجيع .	5	6.25%
المجموع	80	100%

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول السابق نستنتج أن نسبة 41.25% ، من الأساتذة يلجئون إلي طرح الأسئلة على طلبتهم لجعلهم يتفاعلون معهم أثناء الحصة و بنسبة بلغت 33.75% عن طريق النقاش معهم. و بنسبة أقل بلغت 18.75% عن طريق طلب ملخصا لما يقدمونهم للطلبة. بينما النسبة الأقل بلغت 6.25% عن طريق تشجيعهم معنويا على التفاعل معهم و حثهم على التفاعل باستخدام عبارات المجاملة و التشجيع و

من خلال التحليل السابق نستخلص أن أغلبية الأساتذة يولون أهمية كبيرة لطريقة طرح الأسئلة لجعل الطلبة يتفاعلون معهم ، فمن خلال هذه الأسئلة يشاركون الأستاذ الطالب في العملية الاتصالية عن طريق رجع الصدى الذي يقدمه الطالب . و من خلاله يقيم الأستاذ مدى نجاح العملية الاتصالية التي قام بتا .

**الجدول رقم(49):** يوضح أرقام و نسب الاختلاف في الطرق التي يستخدمها الأساتذة لجعل الطلبة يتفاعلون معهم ، بين مختلف تخصصات الأساتذة.

المجموع	التخصص		البيانات
	العلوم الاجتماعية	العلوم الإنسانية	

	%	ع	%	ع	
27	%41.66	25	%10	2	النقاش معهم .
33	%31.67	19	%70	14	طرح الأسئلة عليهم
15	%21.67	13	%10	2	طلب ملخص لما تقدمه
5	%5	3	%10	2	تشجيعهم معنويا على التفاعل معك و حثهم على التفاعل باستخدام عبارات المجاملة و التشجيع.
<b>80</b>	<b>% 100</b>	<b>40</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>المجموع</b>

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول السابق نلاحظ أنه هناك اختلاف في طرق الأساتذة في جعل طلبتهم يتفاعلون معهم عند أساتذة العلوم الإنسانية كانت أكثر طريقة مستخدمة هي طرح الأسئلة عليهم بنسبة 70 % ، تليها عن طريق تشجيعهم معنويا على التفاعل معهم و حثهم على التفاعل باستخدام عبارات المجاملة و التشجيع و طريقة النقاش معهم و طلب ملخص لما يقدمه بنسبة 10 % . بينما عند أساتذة العلوم الاجتماعية فكانت أكثر طريقة لجعل الطلبة يتفاعلون معهم هي النقاش معهم بنسبة 41.66%، تليها طريقة طرح الأسئلة بنسبة بلغة 31.67 %، و بنسبة أقل بلغة 21.67 % عن طلب ملخص لما يقدمونه لطلبتهم ، بينما أقل طريقة مستخدمة هي تشجيعهم معنويا على التفاعل معهم و حثهم على التفاعل باستخدام عبارات المجاملة و التشجيع بنسبة بلغة 5 %.

**الجدول رقم(50):** يوضح أرقام و نسب الاختلاف في الطرق التي يستخدمها الأساتذة لجعل الطلبة يتفاعلون معهم، بين مختلف فئات الخبرة المهنية للأساتذة.

المجموع	الخبرة المهنية			البيانات
	أكثر من 10	من 5 إلي 10	أقل من 5	

	سنوات		سنوات		سنوات		
	%	ع	%	ع	%	ع	
27	%40	16	%30	9	%20	2	النقاش معهم .
33	%35	14	%46.67	14	%50	5	طرح الأسئلة عليهم
15	%17.5	7	%20	6	%20	2	طلب ملخص لما تقدمه
5	%7.5	3	%3.33	1	%10	1	تشجيعهم معنويا على التفاعل معك و حثهم على التفاعل باستخدام عبارات المجاملة التشجيع .
<b>80</b>	<b>%100</b>	<b>40</b>	<b>%100</b>	<b>30</b>	<b>%100</b>	<b>20</b>	<b>المجموع</b>

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول السابق نلاحظ أنه هناك اختلاف في طرق الأساتذة في جعل طلبتهم يتفاعلون معهم عند الأساتذة ذوي الخبرة المهنية أقل من 5 سنوات كانت أكثر طريقة مستخدمة هي طرح الأسئلة عليهم بنسبة 50 % ، تليها عن طريقة النقاش معهم بنسبة 20 % و كذلك طلب ملخص لما يقدمه ، بينما عن طريق تشجيعهم معنويا على التفاعل معهم و حثهم على التفاعل باستخدام عبارات المجاملة و التشجيع بنسبة بلغة 10 % . بينما عند الأساتذة ذوي الخبرة المهنية من 5 إلى 10 سنوات فكانت أكثر طريقة مستخدمة هي النقاش معهم بنسبة 46.67 % ، تليها طرح الأسئلة عليهم بنسبة بلغة 30 % ، تليها طلب ملخص لما يقدمه بنسبة بلغة 20 % . بينما أقل طريقة هي تشجيعهم معنويا على التفاعل معك و حثهم على التفاعل باستخدام عبارات المجاملة و التشجيع بنسبة بلغة 3.33 % . و عند الأساتذة ذوي الخبرة المهنية أكثر من 10 سنوات نجد أن طريقة النقاش معهم هي أكثر طريقة بنسبة 40 % و عن طلب طرح الأسئلة بنسبة 35 % ، و طريقة طلب ملخص يقدمه بنسبة 17.5 % . تليها طريقة أستخدم أسلوب

التشجيع معنويا على التفاعل معهم و حثهم على التفاعل باستخدام عبارات المجاملة و التشجيع بنسبة 7.5 % .

من خلال التحليل السابق نستخلص أن أغلبية الأساتذة يولون أهمية كبيرة لطريقة طرح الأسئلة لجعل الطلبة يتفاعلون معهم ،فمن خلال هذا الأسئلة التي يقدمها لطلبته يستطيع قياس مدى فهمه و تفاعلهم معه من ناحية ، و من ناحية أخرى يشاركونهم في عملية الاتصالية من خلال الأجوبة التي يقدمها الطلبة .و بالتالي خلق جو من التفاعل المتبادل بين طرفي العملية الاتصالية ، بالإضافة إلي ذلك يسمح هذا الأسلوب للأستاذ بقياس مدى نجاحه و فعاليته في عملية الاتصالية من ناحية ، و مدى قيمة المعلومات التي يقدمها ، فمن خلال رجع الصدى الذي يحصل عليه الأستاذ جراء طرحه للأسئلة يمكن للأستاذ معرفة مدى استيعاب و فهم الطلبة للرسالة التي قدمها ،وكذلك قياس مدى نجاح عملية الاتصالية من خلال أجوبة طلبته.

و رغم كل ذلك لا يمكن الجزم بأن هذه الطريقة هي أنجع يستخدمها الأساتذة لجعل الطلبة يتفاعلون معهم، فأسلوب النقاش هو كذلك يعتبر من الأساليب الفعالة التي من خلالها يمكن جعل الطالب يتفاعل مع أستاذه ، فالرأي و الرأي الآخر عن طريق النقاش يفتح المجال لدمج الطلبة في العملية الاتصالية ، و ينمي أفكارهم نحو ما يحقق لهم الأفضل ، فالنقاش بدوره أسلوب فعال من خلاله يمكن تحريك الطلبة لما هو أفضل.

**المطلب الثالث:** عرض و تحليل البيانات المتعلقة بمدى تأثير استخدام مهارات التحدث غير اللفظية على فعالية العملية الاتصالية بين الأستاذ و طلبته.

**السؤال الأول:** كيف تستخدم مهارات التحدث غير اللفظية مع طلبتك ؟

**الجدول رقم ( 51 ) :** يمثل الأرقام و النسب المتحصل عليها من السؤال الأول.

البيانات	التكرار	النسبة
----------	---------	--------



موافقة الرسالة اللفظية مع غير اللفظية	10	12.5 %
تكرار الرسالة اللفظية للرسالة اللفظية	15	18.75 %
استخدام الإشارات و الإيماءات	20	25 %
استخدام نبرات الصوت للتأكيد على أهمية الألفاظ و الكلمات	35	43.75 %
<b>المجموع</b>	<b>80</b>	<b>100 %</b>

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول السابق نستنتج أن نسبة **43.75 %** من الأساتذة يستخدمون نبرات الصوت للتأكيد على أهمية الألفاظ و الكلمات للتواصل غير اللفظي مع طلبتهم ، و نسبة **25** من الأساتذة يستخدمون الإشارات و الإيماءات للتواصل غير اللفظي، بينما نسبة **18.75 %** من الأساتذة يستخدمون تكرار الرسالة اللفظية للرسالة اللفظية. بينما النسبة الأقل كانت ب **12.5 %** للأساتذة الذين يستخدمون طريقة الموافقة بين الرسالة اللفظية مع غير اللفظية .

من خلال التحليل السابق نستخلص أن أغلبية الأساتذة يستخدمون نبرات الصوت للتأكيد على أهمية الألفاظ و الكلمات، لما لها من أهمية كبيرة في التأكيد على المعلومات التي يقدمونها، و كذلك سهولة إيصالها، و ضمان استيعاب الطلبة لها. ما يساهم في فعالية العملية الاتصالية

**الجدول رقم(52) :** يوضح أرقام و نسب الاختلاف في استخدام مهارات التحدث غير لفظية بين مختلف تخصصات الأساتذة.

المجموع	التخصص				البيانات
	العلوم الاجتماعية		العلوم الإنسانية		
	ع	%	ع	%	
10	6	10%	4	20%	موافقة الرسالة اللفظية

					مع غير اللفظية
15	%18.34	8	%20	4	تكرار الرسالة اللفظية للمرسلة اللفظية
20	%25	15	%25	5	استخدام الإشارات و الإيماءات
35	%46.66	19	%35	7	استخدام نبرات الصوت للتأكيد على أهمية الألفاظ و الكلمات.
<b>80</b>	<b>%100</b>	<b>60</b>	<b>%100</b>	<b>20</b>	<b>المجموع</b>

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول السابق نستنتج أن نستنتج أن أساتذة العلوم الإنسانية يستخدمون مهارات التحدث غير اللفظية عن طريق موافقة الرسالة اللفظية مع غير اللفظية بنسبة بلغة 40 % ، تليها بنسبة 26.67 % بالنسبة للأساتذة الذين يستخدمونها عن طريق تكرار الرسالة اللفظية للرسالة اللفظية ، و بنسبة 25% للأساتذة الذين يستخدمونها عن طريق استخدام الإشارات و الإيماءات ، بينما الأساتذة الذين يستخدمونها عن طريق استخدام الإشارات و الإيماءات بلغة نسبتهم 25 % ، تليها بنسبة 20 % عن طريق استخدام نبرات الصوت للتأكيد على أهمية الألفاظ و الكلمات. بينما عند أساتذة العلوم الاجتماعية فكان الاستخدام عن طريق استخدام نبرات الصوت للتأكيد على أهمية الألفاظ و الكلمات بنسبة بلغة 46.66 % و بنسبة 53.33 % عن طريق تكرار الرسالة اللفظية للرسالة اللفظية ، و بنسبة أقل بلغة 25 % عن طريق استخدام الإشارات و الإيماءات ، تليها طريقة موافقة الرسالة اللفظية مع غير اللفظية فما يعادل 18.34 من الأساتذة في هذا التخصص يستخدمون هذه الطريقة ، بينما النسبة الأقل نجدها عند الأساتذة الذين يركزون على استخدام طريقة موافقة الرسالة اللفظية مع غير اللفظية بنسبة بلغة 10 %.

**الجدول رقم (53):** يوضح أرقام و نسب الاختلاف في استخدام مهارات التحدث غير لفظية بين مختلف فئات الخبرة المهنية للأساتذة.

المجموع	الخبرة المهنية						البيانات
	أكثر من 10 سنوات		من 5 إلى 10 سنوات		أقل من 5 سنوات		
	%	ع	%	ع	%	ع	
10	%12.5	5	%13.34	4	%10	1	موافقة الرسالة اللفظية مع غير اللفظية
15	%15	6	%16.67	5	%40	4	تكرار الرسالة اللفظية للرسالة غير اللفظية
20	%27.5	11	%23.33	7	%20	2	استخدام الإشارات و الإيماءات
35	%45	18	%46.66	14	%30	3	استخدام نبرات الصوت للتأكيد على أهمية الألفاظ و الكلمات.
<b>80</b>	<b>%100</b>	<b>40</b>	<b>%100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>10</b>	<b>المجموع</b>

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول أعلاه نستنتج أن نستنتج أن أساتذة ذوى الخبرة المهنية أقل من 5 سنوات يستخدمون مهارات التحدث غير اللفظية عن طريق تكرار الرسالة غير اللفظية للرسالة اللفظية بنسبة بلغة 26.67 % موافقة الرسالة اللفظية مع غير اللفظية ، تليها بنسبة 10 % متساوية بين استخدام الإشارات و الإيماءات و عن طريق موافقة الرسالة اللفظية مع غير اللفظية ، و بنسبة أقل بلغة 8.58 % عن طريق استخدام نبرات الصوت للتأكيد على أهمية الألفاظ و الكلمات. و بالنسبة للفئة الثانية ما بين 5 إلى 10 سنوات خبرة مهنية فكان الاستخدام كالتالي، 40 % متساوية بين موافقة الرسالة اللفظية مع غير اللفظية وعن طريق استخدام الإشارات و الإيماءات، تليها بنسبة 35 % استخدام الإشارات و الإيماءات و أخيرا بنسبة 33.33 % عن طريق تكرار الرسالة اللفظية للرسالة غير اللفظية. أما بالنسبة للفئة الثالثة فقد كان أستخدم هذه المهارات على النحو

التالي 55% طريق استخدام الإشارات و الإيماءات، تليها بنسبة 51.42 % عن طريق استخدام نبرات الصوت للتأكيد على أهمية الألفاظ و الكلمات، و بنسبة 50 % عن طريق موافقة الرسالة اللفظية مع غير اللفظية، و أخيرا بنسبة بلغة 40 % عن طريق تكرار الرسالة اللفظية للرسالة غير اللفظية.

من خلال التحليل السابق نستخلص أن أغلبية الأساتذة يركزون على استخدام الإشارات و الإيماءات و كذلك نبرات الصوت في تواصلهم غير اللفظي مع طلبتهم ، فمن خلال التركيز على هاذين الجانبين الهامين يمكن للأستاذ من جذب طلبتهم ، فمن خلال استعمال الإشارات و الإيماءات في العملية الاتصالية بينه و بين طلبته يمكن للأستاذ من إعطاء لمسة فعالة لتواصله مع الطلبة ، فهذه الإيماءات و الإشارات تساعد الأستاذ في إيصال رسالته الاتصالية ، و بالنسبة للطالب تسهل عليه ترسيخ المعلومات التي يؤكد عليها الأستاذ باستعماله الإشارات ، و كذلك تسهل عليه فهمها بالطريقة الصحيحة .و بتدعيم هذه الطريقة باستخدام نبرات الصوت يمكن للأستاذ أن يصل أعلى درجات الفعالية في عملياته الاتصالية و السبب في ذلك يعود لحسن اختيار لطريقة المناسبة لتواصله غير اللفظي مع طلبته.

**السؤال الثاني :** ما سبب ذلك الاستخدام ؟

**الجدول رقم ( 54 ) :** يمثل الأرقام و النسب المتحصل عليها من السؤال الثاني.

البيانات	التكرار	النسبة
لشد انتباه الطلبة لما تقوله	15	18.75 %
لتسهيل عملية استيعاب الطلبة لما تقدمه من معطيات	35	43.75 %
لتدعيم ما تقدمه لفظيا	10	12.5 %

20	25 %	لأنها تساهم في تسهيل عملية إيصال المعلومة للطلبة
80	100 %	المجموع

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول السابق نستنتج أن أغلبية الأساتذة يستخدمون لغة الجسد بهدف تسهيل عملية استيعاب الطلبة لما تقدمه من معطيات و بنسبة 43.75 % . تليها بهدف تسهيل عملية إيصال المعلومات للطلبة بنسبة 25 % . بينما بنسبة 18.75 % بهدف شد انتباه الطلبة لما تقوله. و أخيراً بهدف تدعيم ما يقدمه الأستاذ لفظياً و ذلك بنسبة 12.5 %

من خلال التحليل السابق نستخلص أن الأساتذة يولون أهمية كبيرة لاستخدام لغة الجسد في العملية الاتصالية بينهم و بين طلبتهم لأنها تساهم بشكل كبير في عملية استيعاب الطلبة لما يقدمونه من معطيات لهم ، وهذا ما يوحى بقيمة هذه المهارات و أهميتها الكبيرة ، و ذلك بسبب اهتمام أساتذة التخصصين لما لهل من دور مهم في تفعيل العملية الاتصالية بين الأستاذ و طلبته..

**الجدول رقم(55):** يوضح أرقام و نسب الاختلاف في سبب استخدام لغة الجسد (مهارات غير لفظية) بين مختلف تخصصات الأساتذة.

المجموع	التخصص				البيانات
	العلوم الاجتماعية		العلوم الإنسانية		
	ع	%	ع	%	
15	12	20%	3	15%	لشد انتباه الطلبة لما تقوله
35	26	43.34%	9	45%	لتسهيل عملية استيعاب الطلبة لما تقدمه من معطيات

10	%16.66	10	%10	2	لتدعيم ما تقدمه لفظيا
20	%20	12	%20	6	لأنها تساهم في تسهيل عملية إيصال المعلومة للطلبة
<b>80</b>	<b>%100</b>	<b>60</b>	<b>%100</b>	<b>20</b>	<b>المجموع</b>

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول السابق نستنتج سبب استخدام الأساتذة لهذه المهارات متفاوت بين جميع الأساتذة في مختلف التخصصات ، فعند أساتذة العلوم الإنسانية نجد أن أغلبيتهم يستخدمونها بغرض تسهيل عملية استيعاب الطلبة لما يقدمه من معطيات و ذلك بنسبة 43.34 %، و بنسبة 20 % من الأساتذة يستخدمونها لتسهيل عملية إيصال المعلومة للطلبة، بينما لتدعيم ما يقدمه الأستاذ فكان بنسبة 10% . و عند أساتذة العلوم الاجتماعية فكانت أسباب الاستخدام كالتالي 43.34 % من إجمالي الأساتذة يستخدمونها لتسهيل عملية استيعاب الطلبة لما يقدمه من معطيات، و بنسبة 20 % منهم يستخدمونها لتسهيل عملية إيصال المعلومة للطلبة ، و كذلك بنسبة بنفس النسبة من الأساتذة يستخدمونها لشد انتباه الطلبة لما يقوله، في حين أقل نسبة كانت ب 16.66 % من الأساتذة يستخدمون هذه المهارات لتدعيم ما يقدمونه لفظيا. إذا يمكن القول أن أساتذة كلا الطرفين يستخدمون هذه المهارات لنفس السبب.

**الجدول رقم(56):** يوضح أرقام و نسب الاختلاف في سبب استخدام لغة الجسد (مهارات

غير لفظية) بين مختلف فئات الخبرة المهنية للأساتذة.

المجموع	الخبرة المهنية						البيانات
	أكثر من 10 سنوات		من 5 إلى 10 سنوات		أقل من 5 سنوات		
	%	ع	%	ع	%	ع	
15	%15	6	%23.33	7	%20	2	لشد انتباه الطلبة لما تقوله

35	%47.5	19	%40	12	%40	4	لتسهيل عملية استيعاب الطلبة لما تقدمه من معطيات
10	%15	6	%13.33	4	%0	0	لتدعيم ما تقدمه لفظيا
20	%22.5	9	%23.34	7	%40	4	لأنها تساهم في تسهيل عملية إيصال المعلومة للطلبة
<b>80</b>	<b>%100</b>	<b>40</b>	<b>%100</b>	<b>30</b>	<b>%100</b>	<b>10</b>	<b>المجموع</b>

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول السابق نستنتج سبب استخدام الأساتذة لهذه المهارات متفاوت بين جميع الأساتذة في مختلف التخصصات ، فعند الأساتذة ذوى الخبرة المهنية أقل من 5 سنوات نجد أن أغليبتهم يستخدمونها بغرض تسهيل عملية استيعاب الطلبة لما يقدمه من معطيات و ذلك لتسهيل عملية إيصال المعلومة للطلبة بنسبة قدرت ب 40 %، بينما لشد انتباه الطلبة فذ كان بنسبة 20% . و عند الأساتذة ذوى الخبرة المهنية من 5 إلى 10 سنوات فكانت أسباب الاستخدام كالتالي 40% لتسهيل عملية استيعاب الطلبة لما يقدمه من معطيات، و بنسبة 23.33 % لتسهيل عملية إيصال المعلومة للطلبة، وكذلك لشد انتباه الطلبة لما يقوله، في حين أقل نسبة كانت ب 13.33 % لتدعيم ما يقدمه لفظيا. و عند أساتذة ذوى الخبرة المهنية أكثر من 10 سنوات فكانت أسباب الاستخدام كالتالي 40 % لتدعيم ما تقدمه لفظيا، و 47.5% لتسهيل عملية استيعاب الطلبة لما يقدمه من معطيات، تليها بنسبة 22.5 % لتسهيل عملية إيصال المعلومة للطلبة، و بنسبة متساوية لشد انتباه الطلبة لما تقوله، و تسهيل عملية إيصال المعلومة للطلبة بنسبة 15%.

من خلال التحليل السابق نستخلص أن الأساتذة يولون أهمية كبيرة لاستخدام لغة الجسد في العملية الاتصالية بينهم و بين طلبتهم و ذلك من خلال التركيز على أبرز طرق

للواصل من خلالها مع طلبتهم ، فمن خلال ما سبق يمكن القول أن الأساتذة يستخدمونها هذه المهارات لأهميتها الكبيرة و دورها المؤثر في تفعيل و صيرورة العملية الاتصالية التي تجمعها مع طلبته و لعل أبرز الأسباب التي تجعل الأساتذة يستخدمون هذه المهارات مساهمتها في تسهيل عملية استيعاب الطلبة لما تقدمه من معطيات ، فمن خلالها يمكن تبسيط المعلومات عن طريق استخدام إشارات اليدين مثلا للشرح. و بالإضافة إلي ذلك مساهمة هذه المهارات ت في تسهيل عملية إيصال المعلومة للطلبة تحتم على الأستاذ ضرورة استخدامها لتفعيل عمليته الاتصالية .

### السؤال الثالث: كيف توافق بين حركات الجسم و الألفاظ ؟

الجدول رقم ( 57 ) : يمثل الأرقام و النسب المتحصل عليها من السؤال الثالث.

البيانات	التكرار	النسبة
عن طريق الشرح المتبوع بحركات اليد	33	41.25 %
الشرح مع تغيير نبرات الصوت	22	27.5 %
الحديث المتبوع بتغييرات الوجه و حركات العينين	25	31.25 %
المجموع	80	100 %

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول السابق نستنتج أن نسبة ومتوسط حساب الأساتذة الذين يستخدمون الشرح المتبوع بحركات اليد للتوافق بين حركات الجسم و الألفاظ بلغا علي التوالي 41.25%. بينما الأساتذة الذين يستخدمون الحديث المتبوع بتغييرات الوجه و حركات العينين كان بنسبة 31.25 % و. بينما النسبة الأقل للأساتذة الذين يركزون على التغيير في نبرات الصوت ب 27.5 %.



من خلال التحليل السابق نستخلص يركزون على الشرح المتبوع بحركات اليدين للتوفيق بين حركات الجسم و الألفاظ، فمن خلال حركات اليدين يمكن إيصال أو توضيح بعض المعطيات التي لا يمكن تفسيرها أو شرحها لفظيا، أو التأكيد على هذه الألفاظ بواسطة حركات اليدين.

**الجدول رقم(58):** يوضح أرقام و نسب الاختلاف في كيفية الموافقة بين حركات الجسم و الألفاظ بين مختلف تخصصات الأساتذة.

المجموع	التخصص				البيانات
	العلوم الاجتماعية		العلوم الإنسانية		
	%	ع	%	ع	
33	%43.34	26	%35	7	عن طريق الشرح المتبوع بحركات اليد
22	%30	18	%20	4	الشرح مع تغيير نبرات الصوت
25	%26.66	16	%45	9	الحديث المتبوع بتغييرات الوجه و حركات العينين
<b>80</b>	<b>%100</b>	<b>40</b>	<b>%100</b>	<b>20</b>	<b>المجموع</b>

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول أعلاه نستنتج أن أغلبية أساتذة العلوم الإنسانية يستخدمون لغة الجسد عن طريق الحديث المتبوع بتغييرات الوجه و لغة الجسد بنسبة بلغة 45%، و بنسبة 35% للأساتذة الذين يستخدمونها عن طريق الشرح المتبوع بحركات اليد، و أخيرا بنسبة 20% عن طريق الشرح المتبوع بتغييرات نبرات الصوت. بينما عند أساتذة العلوم الاجتماعية فكان الاستخدام وفق النسب التالية 43.34% من الأساتذة يستخدمونها عن طريق الشرح المتبوع بحركات اليد، 30% منهم من يستخدمونها عن طريق الشرح المتبوع بتغييرات نبرات الصوت، و أخيرا بنسبة 26.66% من مجموع

أساتذة العلوم الاجتماعية يستخدمونها عن طريق الحديث المتبوع بتغييرات الوجه و حركات العينين.

**الجدول رقم(59):** يوضح أرقام و نسب الاختلاف في كيفية الموافقة بين حركات الجسم و الألفاظ بين مختلف فئات الخبرة المهنية للأساتذة.

المجموع	الخبرة المهنية						البيانات
	أكثر من 10 سنوات		من 5 إلى 10 سنوات		أقل من 5 سنوات		
	%	ع	%	ع	%	ع	
33	52.5%	21	30%	9	30%	3	عن طريق الشرح المتبوع بحركات اليد
22	35%	14	23.34%	7	10%	1	الشرح مع تغيير نبرات الصوت
25	12.5%	5	46.66%	14	60%	6	الحديث المتبوع بتغييرات الوجه و حركات العينين
<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>المجموع</b>

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول أعلاه نستنتج أن أغلبية أساتذة ذوى الخبرة المهنية أقل من 5 سنوات يستخدمون لغة الجسد عن طريق الحديث المتبوع بتغييرات الوجه و لغة الجسد بنسبة بلغة 60%، و بنسبة 30 % للأساتذة الذين يستخدمونها عن طريق الشرح المتبوع بحركات اليد ، و أخيرا بنسبة 10% عن طريق الشرح المتبوع بتغييرات نبرات الصوت بينما عند أساتذة ذوى الخبرة المهنية من 5 إلى 10 سنوات فكان الاستخدام وفق النسب التالية 46.66% عن طريق الحديث المتبوع بتغييرات الوجه و حركات العينين.و عن طريق الشرح المتبوع بحركات اليد بنسبة 30% ،و عن طريق الشرح المتبوع

بتغييرات نبرات الصوت بنسبة 23.34% . بينما عند الأساتذة ذوى الخبرة المهنية أكثر من 10 سنوات فأنهم يستخدمون هذه المهارات عن طريق الشرح المتبوع بحركات اليد بنسبة بلغة 52.4%، و عن طريق الشرح مع تغيير نبرات الصوت بنسبة بلغة 35% . و أخيرا عن طريق الحديث المتبوع بتغييرات الوجه و حركات العينين بنسبة بلغة 12.5% .

من خلال التحليل السابق نستخلص، أن نسبة كبيرة من الأساتذة باختلاف تخصصاتهم و سنوات خبرتهم المهنية يركزون على الشرح المتبوع بحركات اليدين للتوفيق بين حركات الجسم و الألفاظ للتواصل غير اللفظي مع طلبتهم، فمن خلال استخدام حركات اليدين للأستاذ يمكن إيصال أو توضيح بعض المعطيات التي لا يمكن تفسيرها أو شرحها لفظيا، أو التأكيد على هذه الألفاظ بواسطة حركات اليدين، فمن خلال هذه الطريقة يمكن دمج لغة الجسم في العملية الاتصالية ، لما لها من دور بارز في تفسير و تبسيط الرسائل غير اللفظية ، و كذلك التأكيد على بعض المواقف باستخدام إشارات اليدين . و هذا لا يُهمل الطرق الأخرى في التواصل غير اللفظي فمثلا طريقة الشرح مع تغيير نبرات الصوت تلعب دوراً بارزاً في إبقاء الطالب في جو التفاعل الاتصالي فمن خلال نبرات الصوت يمكن التأكيد على بعض المعلومات التي يقدمها الأستاذ. و مجمل القول أن لكل تلك الطرق دوراً مهما في العملية الاتصالية و يقتصر فعاليتها على طريق استخدامها الايجابية لتفعيل العملية الاتصالية ، و مدى معرفة الأفراد لقيمتها و دورها الفعال ، الذي لا يمكن الاستغناء عنه لضمان نجاح العملية الاتصالية في تحقيق أهدافها.

**السؤال الرابع :** استخدامك لهذه المهارات يكون بطريقة .

**الجدول رقم ( 60 ) :** يمثل الأرقام و النسب المتحصل عليها من السؤال الرابع.

البيانات	التكرار	النسبة
عفوية	50	62.5 %

مقصودة	30	% 37.5
المجموع	80	% 100

من خلال الجدول السابق نستنتج أن أغلبية الأساتذة يستخدمون لغة الجسد ( المهارات غير اللفظية ) بطريقة عفوية بنسبة مئوية بلغت **62.5 %**. بينما الأساتذة الذين يستخدمونها بطريقة مقصودة بلغت نسبتهم المئوية **37.5 %**.

من خلال التحليل السابق نستخلص أن الأساتذة لا يدركون الأهمية الكبيرة لهذه المهارات و الدليل على ذلك الاستخدام العفوي لها ، فلو كانوا يدركون قيمتها و دورها في تفعيل العملية الاتصالية بينهم و بين طلبتهم لاستخدموها بطريقة مقصودة .

**الجدول رقم(61):** يوضح أرقام و نسب الاختلاف في مدى استخدام الأساتذة لمهارات التحدث غير اللفظية بين مختلف تخصصاتهم .

المجموع	التخصص				البيانات
	العلوم الاجتماعية		العلوم الإنسانية		
	%	ع	%	ع	
30	%28.33	17	%35	7	مقصودة
50	%71.66	43	%65	13	عفوية
<b>80</b>	<b>%100</b>	<b>60</b>	<b>%100</b>	<b>20</b>	<b>المجموع</b>

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول أعلاه نستنتج أن ما نسبته **65%** من أساتذة العلوم الإنسانية يستخدمون لغة الجسد بطريقة عفوية ، أما الذين يستخدمونها بطريقة مقصودة فكانت بنسبة **35%**. بينما عند أساتذة العلوم الاجتماعية فأن أغلب الأساتذة يستخدمونها بطريقة عفوية و ذلك بنسبة **71.66%**، و الاستخدام المقصود كان بنسبة **28.33%** من أجمالي الأساتذة.

**الجدول رقم(62) :** يوضح أرقام و نسب الاختلاف في مدى استخدام الأساتذة لمهارات التحدث غير اللفظية بين مختلف فئات الخبرة المهنية للأساتذة.

المجموع	الخبرة المهنية						البيانات
	أكثر من 10 سنوات		من 5 إلي 10 سنوات		أقل من 5 سنوات		
	%	ع	%	ع	%	ع	
50	%72.5	29	%63.34	19	%20	2	عفوية
30	%27.5	11	%36.66	11	%80	8	مقصودة
<b>80</b>	<b>%100</b>	<b>40</b>	<b>%100</b>	<b>30</b>	<b>%100</b>	<b>10</b>	<b>المجموع</b>

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول أعلاه نستنتج أن الأساتذة ذوى الخبرة المهنية أقل من 5 سنوات يستخدمون لغة الجسد بطريقة مقصودة بنسبة 80% ، أما استخدامها بطريقة عفوية فكانت بنسبة 20%. بينما عند الأساتذة ذوى الخبرة المهنية من 5 إلي 10 سنوات فأن أغلب استخدامها كان بطريقة عفوية و ذلك بنسبة 63.34%، و الاستخدام المقصود كان بنسبة 36.66%. أما عند أساتذة أصحاب الخبرة المهنية أكثر من 10 سنوات فكان استخدامها عفويا بنسبة 72.5%، وبنسبة 27.5% عن طريق الاستخدام المقصود.

من خلال التحليل السابق نستخلص أن الأساتذة يستخدمون مهارات التحدث غير اللفظي بطريقة عفوية ، و هذا ما يوحى بأنهم لا يدركون الأهمية الكبيرة لهذه المهارات في تفعيل العملية الاتصالية أو بسبب عدم معرفة الطرق الصحيحة و الأساليب الفعالة في استخدامها، و هذا ما يدل على التناقض التام فمن ناحية يولون أهمية كبيرة في استخدامها في تفعيل العملية الاتصالية ، و من ناحية أخرى استخدامها يكون عفويا بنسبة

كبيرة و هو ما تم الوصول إليه من خلال إجابات العينة المدروسة . فنسبة كبيرة منهم يستخدمونها عفويا باختلاف تخصصاتهم و خبرتهم المهنية ، و هذا ما يدل على أن هاذين العاملين لا يؤثران في هذه الناحية من الاستخدام . ، فلو كانوا يدركون قيمتها و دورها في تفعيل العملية الاتصالية بينهم و بين طلبتهم لاستخدموها بطريقة مقصودة .

**السؤال الخامس:** عند مناقشة أو حوار الطلبة تستخدم إشارات اليدين.

**الجدول رقم ( 63 ) :** يمثل الأرقام و النسب المتحصل عليها من السؤال الخامس.

البيانات	التكرار	النسبة
دائما	52	65 %
أحيانا	28	35 %
نادراً	0	0 %
<b>المجموع</b>	<b>80</b>	<b>100 %</b>

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول السابق نستنتج أن نسبة الأساتذة الذين يستخدمون إشارات اليدين غالبا بلغة نسبتهم 65 % ، بينما نسبة الأساتذة الذين يستخدمونها أحيانا بلغة نسبتهم 35 % ، في حين تتعدم نسبة الأساتذة الذين لا يستخدمونها .

من خلال التحليل السابق نستخلص أن الأساتذة يولون أهمية كبيرة لاستخدام إشارات اليدين في التواصل مع طلبتهم و الدليل على ذلك أن أغلبية الأساتذة يستخدمونها بنسبة كبيرة دائما ، نظرا لأهميتها الكبيرة في ضمان تفعيل العملية الاتصالية .

**الجدول رقم(64):** يوضح أرقام و نسب الاختلاف في مدى استخدام إشارات اليدين عند

المناقشة بين مختلف تخصصات الأساتذة.

البيانات	التخصص	المجموع
----------	--------	---------

	العلوم الاجتماعية		العلوم الإنسانية		
	%	ع	%	ع	
52	%66.66	40	%60	12	دائماً
28	%33.34	20	%40	8	أحياناً
%0	%0	0	%0	0	نادراً
<b>%100</b>	<b>%100</b>	<b>60</b>	<b>%100</b>	<b>20</b>	<b>المجموع</b>

يوضح الجدول أعلاه أن أغلبية أساتذة العلوم الإنسانية يستخدمون إشارات اليدين بصفة دائمة عند مناقشة الطلب و ذلك بنسبة بلغة 60%، بينما الأساتذة الذين يستخدمونها إلا أحياناً فبلغة نسبتهم 40%. أما عند أساتذة العلوم الاجتماعية فكان استخدام إشارات اليدين دائماً بنسبة قدرت ب 66.66 % ، في حين نسبة استخدامها أحياناً بلغة 33.34 % و هذا ما يوحى باهتمام كلا أساتذة التخصصين بهذا الجانب، فالنتائج المتحصل عليها تترجم ذلك ، و بنسبة كبيرة لكل من تخصصي الأساتذة ، سواء كانوا أساتذة العلوم الإنسانية أو العلوم الاجتماعية .

**الجدول رقم(65):** يوضح أرقام و نسب الاختلاف في مدى استخدام إشارات اليدين عند المناقشة بين مختلف فئات الخبرة المهنية للأساتذة.

المجموع	الخبرة المهنية						البيانات
	أكثر من 10 سنوات		من إلي 10 سنوات		أقل من 5 سنوات		
	%	ع	%	ع	%	ع	
52	%82.5	33	50	15	%40	4	دائماً

28	%17.5	7	50	15	%60	6	أحيانا
0	%0	0	%0	0	%0	0	نادراً
<b>80</b>	<b>%100</b>	<b>40</b>	<b>%100</b>	<b>30</b>	<b>%100</b>	<b>10</b>	<b>المجموع</b>

يوضح الجدول أعلاه أن أغلبية أساتذة ذوى الخبرة المهنية في مختلف الفئات يستخدمون إشارات اليدين عند مناقشة الطلب بصفة دائمة و ذلك وفق النسب التالية 82.5% للفئة الثالثة أي للأساتذة ذوى الخبرة المهنية أكثر من 10 سنوات، و بنسبة 50 % للأساتذة ذوى الخبرة المهنية بين 5 إلي 10 سنوات، و بنسبة أقل قدرت ب 40% للأساتذة الفئة الأولى. بينما الأساتذة الذين يستخدمونها إلا أحيانا فبلغة نسبتهم 60% بالنسبة للفئة الأولى و 50 % بالنسبة لأساتذة الفئة الثانية. أما عند أساتذة الفئة الثالثة فقدرت النسبة ب 17.5% . في حين نلاحظ انعدام نسب الأساتذة من جميع فئات الخبرة المهنية الذين لا يستخدمونها بتاتا.

من خلال التحليل السابق نستخلص أن الأساتذة يولون أهمية كبيرة لاستخدام إشارات اليدين في التواصل مع طلبتهم و الدليل على ذلك أن أغلبية الأساتذة يستخدمونها بنسبة كبيرة دائما ، نظرا لأهميتها الكبيرة في ضمان تفعيل العملية الاتصالية ، فمن خلال هذه الحركات يمكن التأكيد على الاتصال اللفظي، و ذكرت بعض الأبحاث العلمية أن لليدين اتصالا عصبيا بالدماغ يفوق أي جزء آخر في الجسم ، لذا فإن الإشارات و الوضعيات التي يقوم بها الأفراد أثناء الاتصال من خلال اليدين تزودنا بتفاصيل جوهرية و دقيقة عن الحالة النفسية و الانفعالية ، لذلك فإن الفرد يستخدم هذه الإشارات و الحركات إما لتأكيد صحة ما يقال ، أو لإثارة الشك أو لإخفاء باطني لا يرغب أن يبوح جهرا، و من خلال هذا نجد أن أغلبية الأساتذة يستخدمونها بصفة دائمة.

**السؤال السادس:** تحافظ على الاتصال العيني أثناء المحاضرة.

**الجدول رقم ( 66 ) :** يمثل الأرقام و النسب المتحصل عليها من السؤال السادس.



الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	70	% 87.5
لا	10	% 12.5
<b>المجموع</b>	<b>80</b>	<b>% 100</b>

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول السابق نستنتج أن أغلبية الأساتذة يحافظون على الاتصال العيني بينهم و بين طلبتهم و ذلك بنسبة 87.5 % بينما الأساتذة الذين لا يحافظون على الاتصال بنسبة بلغت 12.5 % .

من خلال التحليل السابق نستخلص أن أغلبية الأساتذة يحافظون على الاتصال العيني و السبب في ذلك يعود لأهميتها في إيصال المعلومات لطلبتهم و بالتالي ضمان أكبر درجة من الفعالية في العملية الاتصالية

**الجدول رقم(67):** يوضح نسب الاختلاف في مدى المحافظة على الاتصال العيني بين مختلف تخصصات مجتمع الدراسة .

المجموع	التخصص				البيانات
	العلوم الاجتماعية		العلوم الإنسانية		
	%	ع	%	ع	
70	%95	57	%65	13	نعم
10	%5	3	%45	7	لا
<b>80</b>	<b>%100</b>	<b>60</b>	<b>%100</b>	<b>20</b>	<b>المجموع</b>

يوضح الجدول أعلاه أن أغلبية الأساتذة باختلاف تخصصاتهم يحافظون على الاتصال العيني أثناء المحاضرة و لكن بنسب متفاوتة ، فبلغة نسبة الأساتذة من تخصص العلوم الإنسانية الذين يحافظون على الاتصال العيني 65 %، وعند أساتذة العلوم الاجتماعية فكانت النسبة 95 % من إجمالي الأساتذة يحافظون على هذا النوع من

الاتصال. ، بينما نسب الأساتذة الذين لا يحافظون على الاتصال العيني فقدت ب 45 %  
لأساتذة العلوم الإنسانية ، و بنسبة 5 % لأساتذة العلوم الاجتماعية.

**الجدول رقم(68):** يوضح نسب الاختلاف في مدى المحافظة على الاتصال العيني بين  
مختلف فئات الخبرة المهنية للأساتذة.

المجموع	الخبرة المهنية						البيانات
	أكثر من 10 سنوات		من 5 إلى 10 سنوات		أقل من 5 سنوات		
	%	ع	%	ع	%	ع	
70	%95	38	%90	%27	%50	5	نعم
10	%5	2	%10	%3	%50	5	لا
<b>80</b>	<b>%100</b>	<b>40</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>%100</b>	<b>10</b>	<b>المجموع</b>

يوضح الجدول أعلاه أن أغلبية الأساتذة باختلاف تخصصاتهم يحافظون على  
الاتصال العيني أثناء المحاضرة و لكن بنسب متفاوتة ، فبلغة نسبة الأساتذة ذوى الخبرة  
المهنية أقل من 5 سنوات 55 %، وعند أساتذة ذوى الخبرة المهنية من 5 إلى 10 سنوات  
بلغة النسبة 90 %، و عند الأساتذة ذوى الخبرة المهنية أكثر من 10 سنوات فكانت النسبة  
ب 95 % ، بينما نسب الأساتذة الذين لا يحافظون على الاتصال العيني فقدت ب 50 %  
لأساتذة الفئة الأولى من الخبرة المهنية ، و 10 % للأساتذة ذوى الخبرة المهنية من 5 إلى  
10 سنوات ، و بنسبة 5 % لأساتذة الفئة الأخيرة.

من خلال التحليل السابق نستخلص أن أغلبية الأساتذة يحافظون على الاتصال  
العيني. فمن خلال هذا النوع من الاتصال يمكن استخدام حركات العين فهي تشمل جميع  
سلوكيات العين ، كإطالة النظر و تحاشيه ، و حركات الرموش ، و الدموع ، و تغيرات بؤبؤ  
العيون من أكثر أعضاء الجسم التي يستخدمها الأفراد لإرسال رسالات غير لفظية ،

للتعبير عن موقف معين ، أو نوع العلاقة التي تربط بينهم ، و هي من الأدق و الأجدى بين وسائل الاتصال الكثيرة ، التي يتمتع بها الإنسان لإظهار ما يعتمل في قرارات نفسه

**السؤال السابع: كيف تقوم بذلك ؟**

**الجدول رقم ( 69 ) : يمثل الأرقام و النسب المتحصل عليها من السؤال السابع.**

الإجابة	التكرار	النسبة
مراقبة ما يقوم به الطلبة	43	53.75%
توجيه عبارات تحذير عن طريق العينين	12	15%
تدعيم ما تقدمه من معلومات و التأكيد عليه بواسطة الاتصال العيني	25	31.25%
<b>المجموع</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

من خلال النتائج من الجدول السابق نستنتج أن الأساتذة يستخدمون طريقة مراقبة ما يقوم به الطلبة للحفاظ على الاتصال العيني و ذلك بنسبة 53.75% و بنسبة 31.25% و للأساتذة الذين يستخدمون طريقة تدعيم المعلومات بالتأكيد عليها بواسطة الاتصال العيني، بينما النسبة الأقل للأساتذة الذين يوجهون عبارات التحذير عن طريق الاتصال العيني ب 15%

من خلال التحليل السابق نستخلص أن أغلبية الأساتذة يحافظون على الاتصال العيني عن طريق مراقبة ما يقوم به الطلبة و الهدف من ذلك الحفاظ على الجو العام داخل الحصة مما يؤثر ايجابيا في فعالية العملية الاتصالية التي تحدث بين الأستاذ و طلبته ، بالإضافة إلي ذلك لما هذا النوع من الاتصال دوراً مهماً ليس فقط للحفاظ على الجو العام داخل الحصة ،بل يتعدى ذلك فهو يساهم بشكل كبير في خلق جو اتصالي مناسب ، عن طريق نظرات العين ،فهي تنقل رسالات غير لفظية للمتلقي ، فمن خلالها يتم إيصال عبارات للطلبة فمثلا عبارات التحذير أو عدم رضا الأستاذ ، ينعكس من خلال نظراته

الحاذقة، فمن خلالها يحافظ الأستاذ على الجو العام داخل الحصة ، و كذلك نقل رسائله غير اللفظية باستعمال هذا الأسلوب ، فلهذا السبب نجد أن يستعملون هذا النوع من الاتصال بطريقة تسمح لهم بتحقيق مبتغيات معينة و التي من بينها الحفاظ على الجو العام داخل الحصة .

**الجدول رقم(70):** يوضح نسب الاختلاف في كيفية المحافظة على الاتصال العيني بين مختلف تخصصات الأساتذة.

المجموع	التخصص				البيانات
	العلوم الاجتماعية		العلوم الإنسانية		
	%	ع	%	ع	
43	55%	33	50%	10	مراقبة ما يقوم به الطلبة
12	13.33%	6	20%	4	توجيه عبارات تحذير عن طريق العينين
25	31.67%	19	30%	6	تدعيم ما تقدمه من معلومات و التأكيد عليه بواسطة الاتصال العيني
<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>	<b>20</b>	<b>المجموع</b>

من خلال النتائج التي تحصلنا عليها في الجدول السابق نستنتج أن أغلبية أساتذة العلوم الإنسانية يحافظون على الاتصال العيني أثناء المحاضرة عن طريق مراقبة ما يقوم به الطلبة و ذلك بنسبة 50 % ، بينما الذين يحافظون عليه عن طريق تدعيم ما يقدمه من معلومات و التأكيد عليه بواسطة الاتصال العيني بنسبة 30 % ، و أخيرا عن طريق توجيه عبارات تحذير عن طريق العينين بنسبة بلغة 20 % . بينما عند أساتذة العلوم الاجتماعية فكانت طرق المحافظة على الاتصال العيني مقسمة كالتالي 55 % للذين يستخدمونها عن

طريق مراقبة ما يقوم به الطلبة ، و بنسبة 31.67 % عن طريق تدعيم ما يقدمه من معلومات و التأكيد عليه بواسطة الاتصال العيني ، و أخيرا بنسبة 13.33 % عن طريق توجيه عبارات تحذير عن طريق العينين. و هذا ما يؤكد على الدور الفعال للاتصال العيني في العملية الاتصالية.

**الجدول رقم(71) :** يوضح نسب الاختلاف في كيفية المحافظة على الاتصال العيني بين مختلف فئات الخبرة للأساتذة.

المجموع	الخبرة المهنية						البيانات
	أكثر من 10 سنوات		من 5 إلى 10 سنوات		أقل من 5 سنوات		
	%	ع	%	ع	%	ع	
43	50%	20	63.33%	19	40%	4	مراقبة ما يقوم به الطلبة
12	15%	6	13.34%	4	30%	3	توجيه عبارات تحذير عن طريق العينين
25	35%	14	23.33%	7	30%	3	تدعيم ما تقدمه من معلومات و التأكيد عليه بواسطة الاتصال العيني
<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>المجموع</b>

من خلال النتائج التي حصلنا عليها في الجدول السابق نستنتج أن أغلبية في الفئات الثلاثة يحافظون على الاتصال العيني أثناء المحاضرة عن طريق مراقبة ما يقوم به الطلبة و ذلك بنسبة 40 % بالنسبة للفئة الأولى ، 63.33 % بالنسبة لأساتذة الفئة الثانية ، 50 % لأساتذة الفئة الثالثة . بينما الذين يحافظون عليه عن طريق تدعيم ما يقدمه من معلومات و التأكيد عليه بواسطة الاتصال العيني بلغة بنسبة 30 % لأساتذة الفئة الأولى، و 23.33

% لأساتذة الفئة الثانية، و بنسبة 35 لأساتذة الفئة الثالثة.في حين عن طريق توجيه عبارات تحذير عن طريق العينين بنسبة بلغة 30 %للأساتذة ذوى الخبرة المهنية أقل من 5 سنوات، و 23.33 % للأساتذة ذوى الخبرة المهنية ما بين 5 إلي 10 سنوات،و بنسبة 35 % للأساتذة ذوى الخبرة المهنية أكثر من 10 سنوات.

من خلال التحليل السابق نستخلص أن أغلبية الأساتذة يحافظون على الاتصال العيني عن طريق مراقبة ما يقوم به الطلبة و الهدف من ذلك الحفاظ على الجو العام داخل الحصة مما يؤثر ايجابيا في فعالية العملية الاتصالية التي تحدث بين الأستاذ و طلبته هذا من ناحية ، و من ناحية أخرى تستخدم مهارة التركيز بواسطة العيون في الاتصال غير اللفظي عند الرغبة في الحصول على تغذية راجعة ، أو معرفة ردود أفعال الآخرين حول موقف أو موضوع معين، فمن خلال هذا النوع يمكن للأستاذ من مراقبة ما يقوم به طلبته ، و في نفس الوقت جس نبض الطلبة حول مدى استيعابهم لما يقدمه من رسائل اتصالية ، أن كان إيجابيا أم سلبيا ، فبواسطة الاتصال العيني يستطيع الأستاذ كشف ملامح أوجه طلبته و التعبيرات التي تبدو عليهم ، و من خلال هذه التعبيرات يستطيع الأستاذ الحكم على درجة تفاعل الطلبة معه.

**السؤال الثامن:** كيف تكون ملامح وجهك أثناء الحصة ؟

**الجدول رقم ( 72 ) :** يمثل الأرقام و النسب المتحصل عليها من السؤال الثامن.

البيانات	التكرار	النسبة
دائم الابتسامة داخل القاعة و خارجها	20	25 %
بعض الأحيان مبتسم	33	41.25 %
الصرامة دائما تتضح على ملامح وجهك	15	18.75 %
حسب الجو الموجود داخل القاعة	12	15 %
<b>المجموع</b>	<b>80</b>	<b>100 %</b>

من خلال الجدول السابق نستنتج أن نسبة كبيرة من الأساتذة و البالغون 41.25 % و تبدو ملامح الابتسامة في وجوههم بعض الأحيان .و نسبة الأساتذة الذين تبدو ملامح الابتسامة داخل القاعة و خارجها 25 % .بينما الأساتذة الذين تبدو الصرامة على ملامح وجوههم فبلغ و بنسبة مئوية قدرها 18.75 % . بينما النسبة الأقل كانت ب 15 % للأساتذة الذين تتحد ملامحهم حسب الجو الموجود داخل القاعة

من خلال التحليل السابق نستخلص أن ملامح الوجه بالنسبة للأساتذة متفاوتة فمنهم من يكون مبتسما دائما و منهم من تحدد درجة ابتسامته حسب الجو الموجود داخل القاعة، و ذلك نظرا للعديد من العوامل مثلا الجو الموجود داخل القاعة.

**الجدول رقم(73) :** يوضح مدى الاختلاف في إبراز ملامح الوجه بين مختلف تخصصات الأساتذة.

المجموع	التخصص				البيانات
	العلوم الاجتماعية		العلوم الإنسانية		
	%	ع	%	ع	
20	%25	15	%25	5	دائم الابتسامة داخل

					القاعة و خارجه
33	%40	24	%45	9	بعض الأحيان مبتسم
15	%18.33	11	%20	4	الصرامة دائما تتضح على ملامح وجهك
12	%16.67	10	%10	2	حسب الجو الموجود داخل القاعة
<b>80</b>	<b>%100</b>	<b>50</b>	<b>%100</b>	<b>20</b>	<b>المجموع</b>

تبين لنا النتائج التي تحصلنا عليها من الجدول أعلاه أن أساتذة العلوم الإنسانية يختلفون في أبداء ملامح أوجههم أثناء الحصة فبالنسبة للأساتذة الذين تبدو ملامح الابتسامة عليهم فقدرت نسبتهم ب 45 % ، و تليها بنسبة 25 % الأساتذة الدائمة الابتسامة على وجوههم ، أما الأساتذة الذين تبدو ملامح الصرامة على وجوههم فقد كانوا بنسبة 20 % ، و أخيرا بنسبة 10 % للأساتذة الذين يتحكمون في ملامح أوجههم حسب الجو السائد داخل القاعة . و بالنسبة لأساتذة العلوم الاجتماعية فوجد أن أغلبهم تتضح ملامح الابتسامة عليهم في بعض الأحيان بنسب متفاوتة بنسبة 40 % من مجموع أساتذة التخصص . و بنسبة أقل بلغة 25 % ممن تبدو الابتسامة الدائمة عليهم داخل القاعة و خارجه ، تليها الابتسامة الدائمة داخل القاعة و خارجه بنسب بلغة 18.33 % ، بينما ملامح الصرامة فكانت ب 16.67 % من مجموع أساتذة التخصص.

**الجدول رقم(74) :** يوضح مدى الاختلاف في إبراز ملامح الوجه بين مختلف فئات الخبرة المهنية للأساتذة.

المجموع	الخبرة المهنية			البيانات
	أكثر من 10 سنوات	من 5 إلى 10 سنوات	أقل من 5 سنوات	



	%	ع	%	ع	%	ع	
20	%27.5	11	%16.67	5	%40	4	دائم الابتسامه داخل القاعة و خارجه
33	%47.5	19	%40	12	%20	2	بعض الأحيان مبتسم
15	%12.5	5	%23.33	7	%30	3	الصرامة دائما تتضح على ملامح وجهك
12	%12.5	5	%20	6	%10	1	حسب الجو الموجود داخل القاعة
<b>80</b>	<b>%100</b>	<b>40</b>	<b>%100</b>	<b>30</b>	<b>%100</b>	<b>10</b>	<b>المجموع</b>

تبين لنا النتائج التي تحصلنا عليها من الجدول أعلاه أن الأساتذة ذوى الخبرة المهنية يختلفون في أبداء ملامح أوجههم أثناء الحصة فبالنسبة للأساتذة الذين تبدو ملامح الابتسامه عليهم فقدت نسبتهم ب 40 % للفئة الأولى، و تليها بنسبة 16.67 % بالنسبة لأساتذة الفئة الثانية، و بنسبة 47.5 % لأساتذة الفئة الثالثة. و بالنسبة لملامح الابتسامه في بعض الأحيان فكانت 20 % للفئة الأولى، 23.33 % لأساتذة الفئة الثانية ، 47.5 % لأساتذة الفئة الثالثة . أما الأساتذة الذين تبدو ملامح الصرامة على وجوههم فقد كانوا بنسبة 30 % لأساتذة الفئة الأولى، 23.33 % لأساتذة الفئة الثانية، و بنسبة 12.5 % لأساتذة الفئة الثالثة، و أخيرا بنسبة 10 % للأساتذة الذين يتحكمون في ملامح أوجههم حسب الجو السائد داخل القاعة. و أخيرا حسب الجو السائد داخل القاعة فقد كانت النسب موزعة كالتالي 10 % للأساتذة ذوى الخبرة المهنية أقل من 5 سنوات، و 20 % للأساتذة ذوى الخبرة المهنية من 5 إلى 10 سنوات ، و أخيرا بنسبة 12.5 % للأساتذة ذوى الخبرة المهنية أكثر من 10 سنوات.

من خلال التحليل السابق نستخلص أن ملامح الوجه بالنسبة للأساتذة متفاوتة فمنهم من يكون مبتسما دائما و منهم من تحدد درجة ابتسامته حسب الجو الموجود داخل القاعة،

و ذلك نظرا للعديد من العوامل مثلا الجو الموجود داخل القاعة. فباعتبار أن الوجه أسرع الوسائل التي تنقل المعاني من المرسل إلي المستقبل و بالعكس ، و هي عبارة عن الإشارات و التغيرات التي تحدث للوجه ، و يقوم الأفراد بالتواصل من خلالها للتعبير عن أحاسيس و مشاعر معينة ، مثل : الابتسامة و الضحك ، للتعبير عن الفرح ، و العبوس للتعبير عن الحزن و الغضب ، فإن الأساتذة يركزون على إبداء الابتسامة الدائمة لطلبتهم ، و من خلال هذا الابتسامة يستطيع الأستاذ كسب علاقة قوية مع طلبته .

**السؤال التاسع :** كيف تكون وضعيتك الجسمية أثناء الحصة ؟

**الجدول رقم (75) :** يمثل الأرقام و النسب المتحصل عليها من السؤال التاسع.

الإجابة	التكرار	النسبة
تتحرك بين الطلبة	50	62.5 %
تجلس في المكتب مقابلا للطلبة	15	18.75 %
تقف خلف المكتب	5	6.25 %
تجلس على كرسي مقابلا للطلبة مباشرة	10	12.5 %
<b>المجموع</b>	<b>80</b>	<b>100 %</b>

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول السابق نستنتج أن نسبة كبيرة من الأساتذة يتحركون بين الطلبة أثناء الحصة و ذلك بنسبة 62 % . تليها بنسبة 18.75 % بالنسبة للأساتذة الذين يجلسون في المكتب مقابلين للطلبة . و بنسبة أقل بلغة 12.5 % للأساتذة الذين يجلسون على كرسي مقابلين للطلبة. بينما النسبة الأقل بلغة 6.25 % للأساتذة الذين يقفون خلف مكاتبهم

من خلال التحليل السابق نستخلص أن أغلبية الأساتذة يتحركون بين الطلبة أثناء الحصة، و الهدف من ذلك الحفاظ على الجو داخل الحصة، و كذلك جذب انتباه الطلبة لما يقدمونه. لضمان إيصال المعلومة بأبسط طريق و الحفاظ على تركيز الطلبة معهم .

الجدول رقم(76) : يوضح مدى اختلاف في الوضعيات الجسمية للأساتذة أثناء الحصة بين تخصصي الأساتذة.

المجموع	التخصص				البيانات
	العلوم الاجتماعية		العلوم الإنسانية		
	%	ع	%	ع	
50	63.34%	38	60%	12	تتحرك بين الطلبة
15	20%	12	15%	3	تجلس في المكتب مقابلا للطلبة
5	3.34%	2	15%	3	تقف خلف المكتب
10	13.33%	8	10%	2	تجلس على كرسي مقابلا للطلبة مباشرة
<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>	<b>20</b>	<b>المجموع</b>

من خلال النتائج التي تحصلنا عليها من الجدول الخاص نلاحظ أن أغلبية الأساتذة و في التخصصين يستخدمون طريقة التحرك داخل القاعة أثناء الحصة، فقد بلغة نسبتهم في تخصص العلوم الإنسانية 60%، و في العلوم الاجتماعية 63.34% من مجموع الأساتذة. تليها وضعية الجلوس على المكتب مقابلين للطلبة بنسب متقاربة بين أساتذة العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية بلغة على التوالي 15 % و 20%. تليها وضعية الجلوس على كرسي مقابلين للطلبة نسبة بلغة 10% عند أساتذة العلوم الإنسانية و 13.33% عند أساتذة العلوم الاجتماعية،. أما الوضعية الأقل استخداما عند الأساتذة فهي وضعية الوقوف خلف المكتب، فقد كانت بنسب ضعيفة عند جميع الأساتذة و في كل التخصصات فقد بلغة نسبتها عند أساتذة العلوم الإنسانية 15 %، و بنسبة 3.34% من إجمالي أساتذة العلوم

الاجتماعية الذين يستخدمون هذه الوضعية الجسمية .و هذا ما يدل على التقارب في  
الوضعيات الجسمية بينهم.

**الجدول رقم(77) :** يوضح مدى اختلاف في الوضعيات الجسمية للأساتذة أثناء الحصة بين  
مختلف فئات الخبرة المهنية للأساتذة.

المجموع	الخبرة المهنية						البيانات
	أكثر من 10 سنوات		من 5 إلى 10 سنوات		أقل من 5 سنوات		
	%	ع	%	ع	%	ع	
50	80%	32	50%	15	30%	3	تتحرك بين الطلبة
15	12.5%	5	30%	9	10%	1	تجلس في المكتب مقابلا للطلبة
5	0%	0	3.34%	1	40%	4	تقف خلف المكتب
10	7.5%	3	16.66%	5	20%	2	تجلس على كرسيها مقابلا للطلبة
<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>1</b>	<b>المجموع</b>

من خلال النتائج التي تحصلنا عليها من الجدول الخاص نلاحظ أن أغلبية الأساتذة في  
فئات الخبرة المهنية الثلاثة يتحركون داخل القاعة أثناء الحصة ، فقد بلغة نسبتهم عند  
أساتذة ذوي الخبرة المهنية أقل من 5 سنوات 30% ، و عند أساتذة ذوي الخبرة المهنية ما  
بين 5 إلى 10 سنوات 50%، مقارنة بالأساتذة ذوي الخبرة المهنية أكثر من 10 سنوات فقد  
بلغة نسبة الأساتذة الذين يتحركون داخل القاعة 80% . تليها وضعية الجلوس على  
المكتب مقابلين للطلبة بنسب متقاربة بين الأساتذة ذوي الخبرة المهنية أقل من 5 سنوات، و  
أكثر من 10 سنوات بلغة على التوالي 10% و 12.5% ، أما عند فئة من 5 إلى 10  
سنوات فقد بلغة النسبة 30%. تليها وضعية الجلوس في المكتب مقابلين للطلبة نسبة بلغة  
10% عند الأساتذة ذوي الخبرة المهنية أقل من 5 سنوات و 30% عند أساتذة الخبرة

المهنية من الدرجة الثانية، بينما عند أساتذة ذوى الخبرة المهنية أكثر من 10 سنوات فكانت النسبة 12.5%. و تليها وضعية الجلوس على كرسيًا مقابلين للطلبة بنسب متفاوتة بين جميع الفئات، فعند فئة الخبرة المهنية الأولى بلغة نسبة استخدام هذه الوضعية 20%، تليها بنسبة 16.66 % ، و أخيرا بنسبة 7.5 % عند الفئة الثالثة . أما الوضعية الأقل استخداما عند الأساتذة فهي وضعية الوقوف خلف المكتب، فقد كانت بنسب ضعيفة عند جميع الأساتذة و في كل فئات الخبرة المهنية فقد بلغة نسبتها عند الأساتذة ذوى الخبرة المهنية أقل من 5 سنوات 40 %، و بنسبة 3.35% عند الأساتذة ذوى الخبرة المهنية من 5 إلي 10 سنوات، في حين انعدمت نسبة استخدامها عند الأساتذة ذوى الخبرة المهنية من الفئة الثالثة.

من خلال التحليل السابق نستخلص أن أغلبية الأساتذة يتحركون بين الطلبة أثناء الحصة، و الهدف من ذلك الحفاظ على الجو داخل الحصة، و كذلك جذب انتباه الطلبة لما يقدمونه. لضمان إيصال المعلومة بأبسط طريق و الحفاظ على تركيز الطلبة معهم، و باعتبار أن العملية الاتصالية تتأثر بعنصر المسافة التي تفصل المرسل بالمتلقي من حيث البعد أو القرب فبعد المسافة يعكس العلاقة غير الودية أما في التعليم فلا بد أن تكون المسافة مناسبة لقرب أو بعد الأستاذ عن طلابه ، فمن خلال تلك المسافة يحس الطالب بأن الأستاذ مهتم به و خاصة في حالة التحرك و الذهاب للطلبة ، فمن خلال هذه الوضعية يخلق الأستاذ جو مناسب للتفاعل و التواصل مع طلبته.

**السؤال العاشر: هل تهتم باللباس و جانب الهندام ؟**

**الجدول رقم ( 78 ) : يمثل الأرقام و النسب المتحصل عليها من السؤال الحادي عشر .**

البيانات	التكرار	النسبة
دائما	40	50 %
أحيانا	40	50 %

نادرا	0	0 %
المجموع	80	100 %

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول السابق نستنتج أن نسبة اهتمام الأساتذة متساوية بين أحيانا و دائما في اهتمامهم باللباس و جانب الهدام ، حيث بلغة هذه النسبة 50 % متساوية فيما بينهما.

من خلال التحليل السابق نستخلص أن الأساتذة يولون أهمية كبيرة لجانب اللباس و الهدام لما له من أهمية كبيرة بالنسبة لهم حسب نظر أغليبيتهم

**الجدول رقم(79) :** يوضح مدى اختلاف الاهتمام بجانب اللباس و الهدام بين الأساتذة.

المجموع	التخصص				البيانات
	العلوم الاجتماعية		العلوم الإنسانية		
	%	ع	%	ع	
40	66.66%	40	50%	10	دائما
40	33.34%	20	50%	10	أحيانا
0	0	0	0%	0	نادرا
<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>	<b>20</b>	<b>المجموع</b>

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن أغلبية أساتذة يهتمون بجانب اللباس و الهدام بصفة دائمة و لكن بنسب متفاوتة فقد بلغة النسبة عند أساتذة العلوم الإنسانية 50%، و عند أساتذة العلوم الاجتماعية 66.66 % من إجمالي أساتذة التخصص ممن يهتمون بهذا الجانب بصفة دائمة . أما نسب الأساتذة الذين يهتمون بجانب اللباس و الهدام بصفة غير دائمة أي أحيانا فقد كانت بنسب متفاوتة بلغة 50 % عند أساتذة العلوم الإنسانية ، و بنسبة 33.34 % من الأساتذة في تخصص العلوم الاجتماعية . في حين نلاحظ انعدام نسب الأساتذة الذين نادرا ما يهتمون بهذا الجانب .

الجدول رقم(80) : يوضح مدى اختلاف الاهتمام بجانب اللباس و الهدام بين مختلف فئات الخبرة المهنية للأساتذة.

المجموع	الخبرة المهنية						البيانات
	أكثر من 10 سنوات		من 5 إلى 10 سنوات		أقل من 5 سنوات		
	%	ع	%	ع	%	ع	
40	%47.5	19	%53.33	16	%50	5	دائماً
40	%52.5	21	%46.67	14	%50	5	أحيانا
0	0	0	0	0	0	0	نادرا
<b>80</b>	<b>%100</b>	<b>40</b>	<b>%100</b>	<b>30</b>	<b>%100</b>	<b>10</b>	<b>المجموع</b>

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن نسب درجة الاهتمام بجانب اللباس و الهدام في كلا الحالتين سواء كانت الاهتمام بصفة دائمة أو أحيانا ، فقد بلغة نسبتهم في كلا الخيارين (الاهتمام أحيانا و دائما) عند الأساتذة ذوى الخبرة المهنية أقل من 5 سنوات 50 % متساوية لكلا الخيارين ، أما عند أساتذة الفئة الثانية من الخبرة المهنية فقد بلغة نسبة ممن يهتمون بهذا الجانب دائما 53.33 % ، و الذين يهتمون به أحيانا فقد بلغة نسبتهم 46.67 % . و عند الأساتذة ذوى الخبرة أكثر من 10 سنوات فقد كانت نسبة الاهتمام بهذا الجانب أحيانا أكثر من دائما و ذلك بنسبة بلغة 52.5% للذين يستخدمونها أحيانا و بنسبة 47.5 % للذين يهتمون بهذا الجانب دائما . في حين نلاحظ انعدام نسب الأساتذة من كل فئات الخبرة المهنية الذين نادرا ما يهتمون بهذا الجانب.

من خلال التحليل السابق نستخلص أن الأساتذة يولون أهمية كبيرة لجانب اللباس و الهدام لما له من أهمية كبيرة بالنسبة لهم حسب نظر أغليبيتهم، فللمظهر أهمية كبيرة في تكوين الانطباع الأول عن الأفراد ، و لذلك يعتبر مكملا لعملية الاتصال ، و قد يكون لشكل الجسم و المظهر العام دور كبير في التأثير على الآخرين ، و قد يكون هذا التأثير سلباً

أو إيجاباً و ذلك من خلال : الملابس ، و ألوانها ، والاهتمام بالهيئة والشعر، فلهذا السبب نجد أن نسبة كبيرة من أساتذة التخصصيين يهتمون بهذا الجانب المهم .

**السؤال الحادي عشر: لماذا تهتم بذلك ؟**

**الجدول رقم ( 81 ) : يمثل الأرقام و النسب المتحصل عليها من السؤال الثاني عشر .**

البيانات	التكرار	النسبة
لأنها تعكس شخصية الأستاذ المنضبط	55	68.75 %
لكي تظهر أمام طلابك بالمظهر اللائق من حيث النظافة و الهدام	15	18.75 %
لأنك تهتم بهذه الجوانب الشكلية	10	12.5 %
<b>المجموع</b>	<b>80</b>	<b>100 %</b>

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول السابق نستنتج أن نسبة كبيرة من الأساتذة و البالغة 68.75 % يهتمون باللباس وجانب المظهر لأنها تعكس شخصية الأستاذ المنضبط . بينما نسبة الأساتذة الذين يهتمون بهذا الجانب لكي يظهرون أمام طلابهم بالمظهر اللائق من حيث النظافة و الهدام بلغة 18.75 % . بينما النسبة الأقل كانت للأساتذة الذين يهتمون بالجوانب الشكلية و البالغة ب12.5 %

من خلال التحليل السابق نستخلص أن الأغلبية الكبيرة من الأساتذة يهتمون باللباس و جانب المظهر لأنها حسب رأي أغلبية الأساتذة تعكس شخصية الأستاذ المنضبط، فالمظهر اللائق يعكس شخصية صاحبه.

**الجدول رقم(82) : يوضح اختلاف أسباب الاهتمام بجانب اللباس و الهدام بين مختلف**

**فئات تخصصات الأساتذة .**



المجموع	التخصص				البيانات
	العلوم الاجتماعية		العلوم الإنسانية		
	%	ع	%	ع	
55	%75	45	%50	10	لأنها تعكس شخصية الأستاذ المنضبط
15	%15	9	%30	6	لكي تظهر أمام طلابك بالمظهر اللائق من حيث النظافة و الهندام
10	%10	6	%20	4	لأنك تهتم بهذه الجوانب الشكلية
<b>80</b>	<b>%100</b>	<b>40</b>	<b>%100</b>	<b>20</b>	<b>المجموع</b>

من خلال النتائج المتحصل عليها تلاحظ أن نسبة كبيرة من أساتذة العلوم الإنسانية يهتمون بجانب اللباس و الهندام باعتبارها حسب و جهات نظرهم بأنها تعكس شخصية الأستاذ المنضبط و ذلك بنسبة بلغة 50 %، بينما الذين يهتمون بها لكي يظهروا أمام طلابهم بالمظهر اللائق من حيث النظافة و الهندام فقد بلغة نسبتهم 30 % ، مقارنة نسبة الذين يهتمون بهذا الجانب لأنهم يهتمون بالجوانب الشكلية . أما عند أساتذة العلوم الاجتماعية فأن أغليبيتهم يهتمون بهذا الجانب لأنها تعكس شخصية الأستاذ المنضبط و ذلك بنسبة 75 % ، و تليها بنسبة 15 % من الأساتذة الذين قالوا بأن سبب اهتمامهم بجانب لكي يظهروا أمام طلابهم بالمظهر اللائق من حيث النظافة و الهندام. بينما النسبة الأقل من الأساتذة و المقدر ب 10 % قالوا بأن سبب اهتمامهم بهذا الجانب يعود لاهتمامهم بالجوانب الشكلية و التي من بينها الهندام و اللباس.

الجدول رقم(83) : يوضح اختلاف أسباب الاهتمام بجانب اللباس و الهندام بين مختلف

فئات الخبرة المهنية للأساتذة.

المجموع	الخبرة المهنية						البيانات
	أكثر من 10 سنوات		البيانات من 5 إلى 10 سنوات		أقل من 5 سنوات		
	%	ع	%	ع	%	ع	
55	%80	32	%63.34	19	%40	4	لأنها تعكس شخصية الأستاذ المنضبط
15	%5	2	%26.66	8	%40	4	لكي تظهر أمام طلابك بالمظهر اللائق من حيث النظافة و الهدام
10	%15	6	%10	3	%20	2	لأنك تهتم بهذه الجوانب الشكلية
<b>80</b>	<b>%100</b>	<b>40</b>	<b>%100</b>	<b>30</b>	<b>%100</b>	<b>10</b>	<b>المجموع</b>

من خلال النتائج المتحصل عليها تلاحظ أن نسبة كبيرة من الأساتذة يهتمون بجانب اللباس و الهدام باعتبارها حسب و جهات نظرهم بأنها تعكس شخصية الأستاذ المنضبط و ذلك بنسبة بلغة 40 % للأساتذة ذوى الخبرة المهنية أقل من 5 سنوات و بنسبة 63.34%، و بنسبة 80 % للأساتذة ذوى الخبرة المهنية أكثر من 10 سنوات .بينما الذين يهتمون بها لكي يظهروا أمام طلابهم بالمظهر اللائق من حيث النظافة و الهدام فقد بلغة نسبتهم 40 % للأساتذة ذوى الخبرة المهنية أقل من 5 سنوات، و بنسبة 26.66 % للأساتذة ذوى الخبرة المهنية من 5 إلى 10 سنوات تليها بنسبة 5 % للأساتذة ذوى الخبرة المهنية أكثر من 10 سنوات. مقارنة بنسب الأساتذة الذين يهتمون بهذا الجانب لأنهم يهتمون بالجوانب الشكلية فقد بلغة نسبتهم في الفئة الأولى 20 % 10% في الفئة الثانية ، بينما في الفئة الثالثة بلغة نسبتهم 15 %.

---

من خلال التحليل السابق نستخلص أن الأغلبية الكبيرة من الأساتذة باختلاف تخصصاتهم و خبرتهم المهنية يهتمون باللباس و جانب المظهر لأنها حسب رأي أغلبية الأساتذة تعكس شخصية الأستاذ المنضبط، فالمظهر اللائق يعكس شخصية صاحبه، فمن خلال هذا المظهر يرسخ الأستاذ صورة نمطية جيدة له في أذهان طلبته، و لهذا السبب تعلق بعض الثقافات أهمية كبيرة على المظهر الإنسان و على جاذبية المظهر ، لأنه يُحدث التفاعل بين الأفراد من خلال : المظهر الجسمي ، و البشرة ، و الشعر ، والهيئة ، و نوع اللباس ، ألوانها و غيرها من الأمور التي بواسطتها يتم إرسال إشارات تواصلية غير لفظية.

المبحث الثاني: نتائج الدراسة ، المقترحات و التوصيات.

المطلب الأول: نتائج الدراسة.

➤ النتائج المتعلقة بالتساؤل الأول: يتضح لنا من خلال تحليل البيانات حول مدى تأثير

التخصص و الخبرة المهنية في استخدام الأساتذة لمهارات التحدث اللفظية و غير اللفظية ، تبين لنا أن هاذين العاملين يؤثران بالفعل في استخدام الأساتذة لهذه المهارات ، فمن خلال الإجابات المتحصل عليها من الأساتذة باختلاف تخصصاتهم الثلاثة ، سواء عند أساتذة العلوم الإنسانية أو أساتذة العلوم الاجتماعية ، و كذلك أساتذة علم النفس . و باختلاف سنوات خبراتهم المهنية. فالنسب أثبتت ذلك فما يقارب 62.5 % أكدوا ذلك ، في حين نسبة قليلة فقط نفت أن تخصص الأستاذ و خبرته المهنية تؤثر في استخدامه لمهارات التحدث اللفظية و غير اللفظية و ذلك بنسبة لا تتعدى 37.5 % . و السبب في ذلك حسب رأي أغلبية يعود لمعرفة الأساتذة ذوى الخبرة المهنية و أصحاب الاختصاص طرق التعامل و استخدام أفضل الطرق سواء كانت اللفظية أو غير اللفظية لأنه يفوقهم سنن ، فهذه النقطة هي أساس نجاح العملية الاتصالية ، فمن خلال معرفة هذه الطرق يمكن استثمار هذه المهارات بالشكل الصحيح الذي يساعد الأستاذ في إيصال رسالته الاتصالية لطلبته.و كذلك معرفة أهمية هذه المهارات و قيمتها في تفعيل العملية الاتصالية و خاصة عند أهل الاختصاص يعتبر عاملا و مؤثرا في استثمار هذه المهارات بالطريقة الصحيحة التي تضمن فعالية العملية الاتصالية بين الأستاذ و طلبته .و هذا يعني أن الخبرة المهنية للأستاذ و تخصصه يعتبران عاملان مهمان في مدى استخدام الأستاذ و كيفية استثماره لمهارات التحدث سواء كانت اللفظية أو غير اللفظية.

➤ النتائج المتعلقة بالتساؤل الثاني: يتضح لنا من خلال تحليل البيانات حول مدى

تأثير مهارات التحدث اللفظية على فعالية العملية الاتصالية بين الأستاذ و طلبته ، تبين لنا أن لهذه المهارات دورا مهما في تفعيل العملية الاتصالية بين الأستاذ و طلبته

، فمن خلال النتائج المتحصل عليها في مختلف الأسئلة من الأساتذة باختلاف تخصصاتهم و عدد سنوات خبرتهم المهنية أنهم يولون أهمية كبيرة لهذه المهارات ، فبالنظر إلي أهميتها في العملية الاتصالية فإن أغلب الأساتذة يستخدمون هذه المهارات بدرجات عالية و السبب في ذلك لأن هذه المهارات تساهم بشكل كبير في إيضاح و تفسير ما يريد الأستاذ قوله ، و ما أثبت ذلك هو النسب المتحصل عليها من إجابات الأساتذة تبين لنا أن ما نسبته **40 %** من الأساتذة أكدوا أن هذه المهارات تساهم في إيضاح و تفسير معلوماتهم و كذلك تسهيل عملية التواصل مع الطلبة . و لظمان الاستخدام الأمثل لهذه المهارات وجدنا أن أغلبية الأساتذة يستخدمون أسلوب التحدث و الكتابة على الصبورة معا لضمان الاستثمار الصحيح لهذه المهارات ، و كذلك التركيز على اختيار نبرات الصوت المناسبة للموقف الاتصالي و استخدام أسلوب طرح الأسئلة و كذلك استخدام الأمثلة الواقعية و السهلة لتفسير المعطيات و كذلك لجعل طلبتهم يتفاعلون معهم .و لتطوير هذه المهارات و تمهيتها يقوم أغلبية الأساتذة بالقراءة و المطالعة لكل ما يفيد في تنمية هذه المهارات و بدرجة أقل الخضوع لدورات تكوينية . و مجمل القول أن لهذه المهارات دوراً فعال في تفعيل العملية بين الأستاذ و طلبته.

#### ➤ **النتائج المتعلقة بالتساؤل الثالث:** من خلال تحليل البيانات حول مدى تأثير مهارات

التحدث غير اللفظية على فعالية العملية الاتصالية بين الأستاذ و طلبته، تبين لنا أن لهذه المهارات دوراً مهم في فعالية الاتصالية بين الأستاذ و طلبته ، فمن خلال استخدام الإشارات و الإيماءات و نظرات العين للتأكيد على أهمية الكلمات و الألفاظ ، يمكن شد انتباههم و تسهيل عملية استيعابهم لما يقدمه الأساتذة ، كذلك عن طريق استخدام حركات اليدين التي بدورها تلعب دوراً مهماً في تدعيم و التأكيد على ما يقوله الأستاذ ، و كذلك من خلال الاهتمام بجانب اللباس و الهندام يمكن أن تعطيه مكانة عند الطلبة و بالتالي تسهيل عملية التواصل معهم، و بالإضافة إلي ذلك

التحرك بين الطلاب و الابتسامة في وجوه الطلبة أثناء الحصة يمكن أن تساهم في تقريبهم للأستاذ و إبقائهم على اتصال دائم مع الأستاذ أثناء الحصة .

### المطلب الثاني: التوصيات و الاقتراحات

وفي ضوء نتائج البحث أود أن عرض بعض التوصيات والمقترحات:

#### ➤ المقترحات

- . إجراء دراسات مشابهة حول مهارات التحدث اللفظية و غير اللفظية كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بجامعة بسكرة
- . إجراء دراسات مشابهة حول مهارات الاتصال اللفظي و غير اللفظي في الإدارات الحكومية والتي فيها اتصال مباشر مع الجمهور .
- . إجراء استطلاعات مستمرة عن مدى توافر الأساتذة لهذه المهارات، لتعزيز الإيجابيات وتعديل السلبيات.

#### ➤ التوصيات

- . عقد دورات مستمرة للأساتذة ؛ لضرورة امتلاكهم التحد، لإحداث التفاعل الإيجابي المؤثر في تواصلهم مع الطلاب.
- . توعية الأساتذة بأهمية مهارات التحدث اللفظية و غير اللفظية ؛ لما لها من آثار ايجابية على المدى القريب والبعيد في تفعيل العملية الاتصالية بين الأساتذة و طلبتهم .
- . ضرورة التركيز على استخدام اللغة الواضحة و الصوت المفهوم و المناسب لتسهيل عملية استيعاب و فهم الطلبة للرسالة الاتصالية التي ينقلها الأستاذ.
- . مراعاة الدقة في استخدام التوقيت المناسب خلال عملية الاتصال مع الطلاب،لما لذلك من أثر إيجابي على طبيعة العلاقة مع الطلاب.
- التركيز على استخدام لغة الجسد لما لها من تأثير ايجابي في تفعيل العملية الاتصالية بين الأستاذ و طلبته .

---

. توعية أعضاء الأساتذة بأهمية عنصر الحركات كأحد أهم عناصر المهارات غير اللفظية التي تساهم في تحسين مستوى فعالية العملية الاتصالية .

. ضرورة تقويم أداء الأستاذ الجامعي لنفسه،سواءً من وجهة نظر طلابه أو من وجهة نظره شخصياً،مع وضع آلية واضحة للاستفادة من نتائج هذا التقويم في تطوير أداءه.

---

خاتمة:

إن دراسة العملية الاتصالية بين الأستاذ و طلبته بصفة عامة موضوع معقد لا يمكن لهذا البحث المتواضع الإلمام بكل جوانبه ، و خاصة أن العلاقة لا تكون ظاهرة ، و نظرا لأهمية الموضوع حاولنا من خلال هذه الدراسة أن نوضح أهمية استخدام مهارات التحدث و الدور الفعال الذي في تفعيل العملية الاتصالية بين الأستاذ و طلبته ، باعتبار أن الاتصال هو المحرك الأساسي في العلاقة الاتصالية بين الأستاذ و طلبته.

و خلاصة القول أن الأستاذ الذي يمتلك المهارات الاتصالية الكافية و خاصة مهارات التحدث بوجهيه، تساعده بشكل كبير في تسهيل اتصاله مع طلبته و على صيرورة الحصة، و بالتالي تحقيق الفعالية الاتصالية بينه و بين طلبته.





---

# قائمة الجداول

رقم الجدول	اسم الجدول	الصفحة
01	الجدول رقم(01): يوضح توزيع الأساتذة حسب الجنس	90
02	الجدول رقم(02): يوضح توزيع الأساتذة حسب السن .	91
03	الجدول رقم(03): يوضح توزيع الأساتذة حسب الرتب .	92
04	الجدول رقم(04): يوضح توزيع الأساتذة حسب الخبرة المهنية.	93
05	الجدول رقم (05): يبين توزيع العينة حسب التخصص.	94
06	الجدول رقم (06): يمثل الأرقام و النسب المتحصل عليها من السؤال الأول	95
07	الجدول رقم(07): يوضح مدى الاختلاف في الإجابة عن سؤال مدى تأثير الخبرة المهنية و التخصص في استخدامه لمهارات التحدث اللفظية و غير اللفظية بين مختلف تخصصات الأساتذة	96
08	الجدول رقم(08): يوضح مدى الاختلاف في الإجابة عن سؤال مدى تأثير الخبرة المهنية و التخصص في استخدامه لمهارات التحدث اللفظية و غير اللفظية بين مختلف فئات الخبرة المهنية للأساتذة.	97
09	الجدول رقم ( 09 ) : يمثل الأرقام و النسب المتحصل عليها من السؤال الثاني	98
10	الجدول رقم(10): يوضح مدى الاختلاف في الإجابة عن سؤال مدى سبب تأثير الخبرة المهنية و التخصص في استخدامه لمهارات التحدث اللفظية و غير اللفظية بين مختلف تخصصات الأساتذة.	99

100	الجدول رقم(11): يوضح مدى الاختلاف في الإجابة عن سؤال سبب مدى تأثير الخبرة المهنية و التخصص في استخدامه لمهارات التحدث اللفظية و غير اللفظية بين مختلف فئات الخبرة المهنية للأساتذة.	11
101	الجدول رقم (11):يمثل نسب الاختلاف في كيفية تأثير تخصص الأستاذ على درجة استخدامه لمهارات التحدث بنوعيتها .	12
02	الجدول رقم(13): سبب تأثير تخصص الأستاذ و خبرته المهنية في مدى استخدامه لمهارات التحدث اللفظية و غير اللفظية بين مختلف تخصصات الأساتذة.	13
103	الجدول رقم(14): سبب تأثير تخصص الأستاذ و خبرته المهنية في مدى استخدامه لمهارات التحدث اللفظية و غير اللفظية بين مختلف سنوات الخبرة المهنية للأساتذة.	14
104	الجدول رقم (15):يمثل الأرقام و النسب المتحصل عليها من السؤال الأول..	15
105	الجدول رقم(16): يوضح أرقام و نسب مدى الاختلاف بين الأساتذة حسب تخصصهم في التواصل مع الطلبة خارج الحصة.	16
106	الجدول رقم(17): يوضح أرقام و نسب مدى الاختلاف بين الأساتذة حسب خبرتهم المهنية في مدى التواصل مع الطلبة خارج الحصة.	17
104	الجدول رقم ( 18 ) : يمثل الأرقام و النسب المتحصل عليها من السؤال الثاني	18
107	الجدول رقم(19): يوضح أرقام و نسب مدى الاختلاف بين الأساتذة حسب تخصصهم في طريقة التواصل مع الطلبة خارج الحصة مقارنة بالتواصل داخل الحصة.	19

108	الجدول رقم(20): يوضح أرقام و نسب مدى الاختلاف بين الأساتذة حسب خبرتهم المهنية في طريقة التواصل مع الطلبة خارج الحصة مقارنة بالتواصل داخل الحصة.	20
109	الجدول رقم ( 21 ) : يمثل الأرقام و النسب المتحصل عليها من السؤال الثالث .	21
110	الجدول رقم(22) : يوضح أرقام و نسب الاختلاف في أسباب تواصل الأساتذة مع طلبتهم خارج الحصة بنفس طريقة التواصل داخل الحصة ،بين مختلف الأساتذة باختلاف تخصصاتهم.	22
111	الجدول رقم(23) : يوضح أرقام و نسب الاختلاف في أسباب تواصل الأساتذة مع طلبتهم خارج الحصة بنفس طريقة التواصل داخل الحصة ،بين مختلف الأساتذة باختلاف خبرتهم المهنية .	23
112	الجدول رقم ( 24 ) : يمثل الأرقام و النسب المتحصل عليها من السؤال الرابع	24
113	الجدول رقم(25) : يوضح أرقام و نسب الاختلاف في مدى امتلاك الأساتذة للمهارات الاتصالية الكافية التي تجعلهم يتفاعلون مع طلبتهم ،بين مختلف الأساتذة باختلاف تخصصاتهم ..	25
114	الجدول رقم(26) : يوضح أرقام و نسب الاختلاف في مدى امتلاك الأساتذة للمهارات الاتصالية الكافية التي تجعلهم يتفاعلون مع طلبتهم ،بين مختلف الأساتذة باختلاف خبراتهم المهنية . .	26
115	الجدول رقم ( 27 ) : يمثل الأرقام و النسب المتحصل عليها من السؤال الخامس	27
116	الجدول رقم(28) : يوضح أرقام و نسب الاختلاف في طرق تنمية و	28

	تطوير المهارات الاتصالية ، بين مختلف الأستاذة باختلاف تخصصاتهم .	
117	الجدول رقم(29) : يوضح أرقام و نسب الاختلاف في طرق تنمية و تطوير المهارات الاتصالية ، بين مختلف الأستاذة بمختلف فئات خبرتهم المهنية.	29
118	الجدول رقم ( 30 ) : يمثل الأرقام و النسب المتحصل عليها من السؤال السادس .	30
119	الجدول رقم(31) : يوضح أرقام و نسب الاختلاف في طرق التحضير للدرس أدائيا ، بين مختلف الأستاذة تخصصاتهم.	31
120	الجدول رقم(32) : يوضح أرقام و نسب الاختلاف في طرق التحضير للدرس أدائيا ، بين مختلف الأستاذة بمختلف فئات خبرتهم المهنية.	32
121	الجدول رقم ( 33 ) : يمثل الأرقام و النسب المتحصل عليها من السؤال السابع	33
122	الجدول رقم(34) : يوضح أرقام و نسب الاختلاف في مساهمة مهارات التحدث اللفظية في تفعيل العملية الاتصالية بين الأستاذ و طلبته،حسب رأي الأساتذة بمختلف تخصصاتهم.	34
123	. الجدول رقم(35) : يوضح أرقام و نسب الاختلاف في مساهمة مهارات التحدث اللفظية في تفعيل العملية الاتصالية بين الأستاذ و طلبته،حسب رأي الأساتذة بمختلف فئات خبرتهم المهنية.	35
124	الجدول رقم ( 36 ) : يمثل الأرقام و النسب المتحصل عليها من السؤال الثامن .	36

125	الجدول رقم(37): يوضح أرقام و نسب الاختلاف في الطرق التي يستخدمها الأساتذة في التواصل اللفظي مع طلبتهم.بين مختلف تخصصات الأساتذة.	37
126	الجدول رقم(38): يوضح أرقام و نسب الاختلاف في الطرق التي يستخدمها الأساتذة في التواصل اللفظي مع طلبتهم.بين مختلف فئات الخبرة المهنية للأساتذة.	38
127	الجدول رقم ( 39 ) : يمثل الأرقام و النسب المتحصل عليها من السؤال التاسع .	39
128	الجدول رقم(40) : يوضح أرقام و نسب الاختلاف في مدى تنوع نبرات الصوت أثناء الحصة بين مختلف تخصصات الأساتذة.	40
129	الجدول رقم(41) : يوضح أرقام و نسب الاختلاف في مدى تنوع نبرات الصوت أثناء الحصة بين مختلف فئات الخبرة المهنية للأساتذة.	41
130	الجدول رقم ( 42 ) : يمثل الأرقام و النسب المتحصل عليها من السؤال العاشر .	42
131	الجدول رقم(43) : يوضح أرقام و نسب الاختلاف في الأسس التي من خلالها يحدد الأساتذة نبرات الصوت أثناء تقديم الرسائل الاتصالية لطلبتهم ، بين مختلف تخصصات الأساتذة.	43
132	الجدول رقم(44) : يوضح أرقام و نسب الاختلاف في الأسس التي من خلالها يحدد الأساتذة نبرات الصوت أثناء تقديم الرسائل الاتصالية لطلبتهم ، بين مختلف فئات الخبرة المهنية للأساتذة.	44
133	الجدول رقم ( 45 ) : يمثل الأرقام و النسب المتحصل عليها من السؤال الحادي عشر .	45

134	الجدول رقم(46): يوضح أرقام و نسب الاختلاف في الطرق التي يستخدمها الأساتذة في تفسير و شرح المعومات التي يقدمونها لطلبتهم، بين مختلف تخصصات الأساتذة.	46
135	الجدول رقم(47): يوضح أرقام و نسب الاختلاف في الطرق التي يستخدمها الأساتذة في تفسير و شرح المعومات التي يقدمونها لطلبتهم، بين مختلف فئات الخبرة المهنية للأساتذة.	47
136	الجدول رقم ( 48 ) : يمثل الأرقام و النسب المتحصل عليها من السؤال الثاني عشر	48
137	الجدول رقم(49): يوضح أرقام و نسب الاختلاف في الطرق التي يستخدمها الأساتذة لجعل الطلبة يتفاعلون معهم ، بين مختلف تخصصات الأساتذة.	49
139	الجدول رقم(50): يوضح أرقام و نسب الاختلاف في الطرق التي يستخدمها الأساتذة لجعل الطلبة يتفاعلون معهم، بين مختلف فئات الخبرة المهنية للأساتذة.	50
141	الجدول رقم ( 51 ) : يمثل الأرقام و النسب المتحصل عليها من السؤال الأول.	51
142	الجدول رقم(52) : يوضح أرقام و نسب الاختلاف في استخدام مهارات التحدث غير لفظية بين مختلف تخصصات الأساتذة.	52
144	الجدول رقم(53): يوضح أرقام و نسب الاختلاف في استخدام مهارات التحدث غير لفظية بين مختلف فئات الخبرة المهنية للأساتذة.	53
145	الجدول رقم ( 54 ) : يمثل الأرقام و النسب المتحصل عليها من السؤال الثاني.	54



146	الجدول رقم(55): يوضح أرقام و نسب الاختلاف في سبب استخدام لغة الجسد (مهارات غير لفظية) بين مختلف تخصصات الأساتذة.	55
147	الجدول رقم(56): يوضح أرقام و نسب الاختلاف في سبب استخدام لغة الجسد (مهارات غير لفظية) بين مختلف فئات الخبرة المهنية للأساتذة.	56
148	الجدول رقم ( 57 ) : يمثل الأرقام و النسب المتحصل عليها من السؤال الثالث.	57
149	الجدول رقم(59): يوضح أرقام و نسب الاختلاف في كيفية الموافقة بين حركات الجسم و الألفاظ بين مختلف فئات الخبرة المهنية للأساتذة	58
150	الجدول رقم ( 60 ) : يمثل الأرقام و النسب المتحصل عليها من السؤال الرابع.	60
153	الجدول رقم(61) : يوضح أرقام و نسب الاختلاف في مدى استخدام الأساتذة لمهارات التحدث غير اللفظية بين مختلف تخصصاتهم .	61
154	الجدول رقم(62) : يوضح أرقام و نسب الاختلاف في مدى استخدام الأساتذة لمهارات التحدث غير اللفظية بين مختلف فئات الخبرة المهنية للأساتذة.	62
155	الجدول رقم ( 63 ) : يمثل الأرقام و النسب المتحصل عليها من السؤال الخامس.	63
156	الجدول رقم(64): يوضح أرقام و نسب الاختلاف في مدى استخدام إشارات اليدين عند المناقشة بين مختلف تخصصات الأساتذة.	64
157	الجدول رقم(65): يوضح أرقام و نسب الاختلاف في مدى استخدام إشارات اليدين عند المناقشة بين مختلف فئات الخبرة المهنية للأساتذة.	65

158	الجدول رقم ( 66 ) : يمثل الأرقام و النسب المتحصل عليها من السؤال السادس.	66
159	الجدول رقم(67): يوضح نسب الاختلاف في مدى المحافظة على الاتصال العيني بين مختلف تخصصات مجتمع الدراسة .	67
160	الجدول رقم(68): يوضح نسب الاختلاف في مدى المحافظة على الاتصال العيني بين مختلف فئات الخبرة المهنية للأساتذة.	68
161	الجدول رقم ( 69 ) : يمثل الأرقام و النسب المتحصل عليها من السؤال السابع.	68
162	الجدول رقم(70): يوضح نسب الاختلاف في كيفية المحافظة على الاتصال العيني بين مختلف تخصصات الأساتذة.	70
163	الجدول رقم(71) : يوضح نسب الاختلاف في كيفية المحافظة على الاتصال العيني بين مختلف فئات الخبرة المهنية للأساتذة.	71
164	الجدول رقم ( 72 ) : يمثل الأرقام و النسب المتحصل عليها من السؤال الثامن.	72
165	الجدول رقم(73) : يوضح مدى الاختلاف في إبراز ملامح الوجه بين مختلف تخصصات الأساتذة.	73
166	الجدول رقم(74) : يوضح مدى الاختلاف في إبراز ملامح الوجه بين مختلف فئات الخبرة المهنية للأساتذة.	74
167	الجدول رقم (75) : يمثل الأرقام و النسب المتحصل عليها من السؤال التاسع.	75
168	الجدول رقم(76) : يوضح مدى اختلاف في الوضعيات الجسمية للأساتذة أثناء الحصة بين تخصصي الأساتذة.	76

169	الجدول رقم(77) : يوضح مدى اختلاف في الوضعيات الجسمية للأساتذة أثناء الحصة بين مختلف فئات الخبرة المهنية للأساتذة.	77
170	الجدول رقم ( 78 ) : يمثل الأرقام و النسب المتحصل عليها من السؤال الحادي عشر .	78
171	الجدول رقم(79) : يوضح مدى اختلاف الاهتمام بجانب اللباس و الهندام بين مختلف تخصصات الأساتذة.	79
172	الجدول رقم(80) : يوضح مدى اختلاف الاهتمام بجانب اللباس و الهندام بين مختلف فئات الخبرة المهنية للأساتذة.	80
173	الجدول رقم ( 81 ) : يمثل الأرقام و النسب المتحصل عليها من السؤال الثاني عشر	81
174	الجدول رقم(82) : يوضح اختلاف أسباب الاهتمام بجانب اللباس و الهندام بين مختلف فئات تخصصات الأساتذة .	82
175	الجدول رقم(83) : يوضح اختلاف أسباب الاهتمام بجانب اللباس و الهندام بين مختلف فئات الخبرة المهنية للأساتذة.	83

---

# قائمة الأشكال

## قائمة الأشكال:

الصفحة	أسم الشكل	رقم الشكل
23	شكل بياني رقم (01): يمثل مكونات العملية الاتصالية	01
90	الشكل البياني رقم (02): يوضح التوزيع البياني لمجتمع البحث حسب الجنس.	02
91	الشكل البياني رقم (03): يمثل التمثيل البياني للأستاذة حسب السن.	03
92	الشكل البياني رقم (04): يوضح الرسم البياني لتوزيع الأساتذة حسب متغير الخبرة المهنية.	04
93	الشكل رقم(05): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب التخصص.	05

---

الملاحظ

جامعة محمد خيضر بسكرة

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة علوم الإعلام و الاتصال

تخصص اتصال و علاقات عامة

عنوان المذكرة :

مهارات التحدث و فعالية الأداء في العملية الاتصالية بين الأستاذ  
الجامعي و طلبته

.دراسة مسحية على أساتذة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية  
بجامعة بسكرة (القطب الجامعي شتمة).

في إطار إتمام مذكرة الحصول علي شهادة الماستر شعبة إعلام و اتصال تخصص اتصال  
و علاقات عامة ، أضع بين أيديكم أساتذتنا الكرام هذه الاستمارة البحثية .

ملاحظة : الرجاء قراءة كل عبارة ثم الإجابة عن الأسئلة بوضع العلامة × في الخانة  
التي تراها مناسبة .مع ضرورة إجابة واحدة فقط . نحيطكم علما أن المعلومات  
التي ستدلون بها ستبقى في كنف السرية و لن تستخدم إلا لأغراض علمية فقط

تحت إشراف الأستاذ :

من أعداد الطالب :

- بوزيد رملي

- عبد الرحمان زيد

السنة الجامعية : 2014 - 2015

البيانات الشخصية

1. الجنس : ذكر  أنثى

2. السن : .....

3. الخبرة المهنية :

. أقل من 5 سنوات  من 5 إلى 10 سنوات

أكثر من 10 سنوات

. في التدريس

4. الرتبة :

. أستاذ مترص  . محاضر ب

. أستاذ مساعد ب  . أستاذ محاضر أ

. أستاذ مساعد أ  . أستاذ التعليم العالي

5. التخصص الذي تدرسه : .....

المحور الأول : تأثير تخصص الأستاذ و خبرته المهنية على استخدامه

لمهارات التحدث اللفظية و غير اللفظية.



1 . هل خبرة الأستاذ تؤثر في استخدامه لمهارات التحدث اللفظية و غير اللفظية؟

نعم  لا

2 . ما السبب في ذلك ؟

خبرة الأستاذ الكبير أكسبته خبرة كبيرة في هذا المجال .

. معرفته لطرق التعامل و استخدام أفضل الطرق سواء كانت لفظية أو غير لفظية لأنه

بطبيعة الأمر يفوقهم سننا .

. الأساتذة الجدد لديهم القدرة على التواصل مع الطلبة لأنهم من نفس الجيل تقريبا

3 . كيف يؤثر تخصص الأستاذ على درجة استخدامه لمهارات التحدث اللفظية و غير

اللفظية ؟

. معرفة أهمية هذه المهارات و قيمتها في تفعيل العملية الاتصالية

. معرفة تقنيات استخدامها و طرق توظيفها

المحور الثاني: متعلق بتأثير باستخدام مهارات التحدث اللفظية على فعالية

العملية الاتصالية بين الأستاذ و طلبته .

1. هل تتواصل مع طلبتك خارج أطار الحصة ؟

نعم  لا

2 . في حالة الإجابة بنعم تواصلك معهم خارج الحصة يكون بنفس طريقة التواصل أثناء

الحصة .

نعم  لا

3 . ما سبب ذلك في حالة الإجابة ب نعم؟

. بناء علاقة اتصالية قوية بين الأستاذ و الطالب

. كسب اكبر عدد ممكن منهم ما يسهل عملية التواصل معهم أثناء الحصة .

. تحقيق الألفة بينك و بين طلبتك

. تحقيق التفاعل الاتصالي

4 . هل تنظر لنفسك أنك تمتلك المهارات الكافية التي تجعلك أكثر فعالية مع طلبتك ؟

لا

نعم

5 . كيف تنميها ؟

. الخضوع لدورات تكوينية

. الاحتكاك بالأساتذة ذوي الخبرة المهنية

. القراءة و المطالعة الشخصية لكل ما يفيد في تنمية هذه المهارات .

6 . كيف تقوم بالتحضير للدرس أدائيا من جانب استغلال مهارات التحدث

اللفظية ؟

. التركيز جانب الصوت

. التدريب استغلال حركات الجسم

. التدريب من خلال التركيز على حركات اليدين و الإيماءات

---

7 . كيف تساهم مهارات التحدث اللفظي في تفعيل العملية الاتصالية بين الأستاذ و طلبته  
أثناء الحصة

. تسهيل عملية التواصل مع الطلبة .

. بناء علاقة جيدة مع الطلبة تسهل عملية التواصل معهم .

. إيضاح و تفسير ما تريد قوله بأبسط طريقة .

8 . أكثر طريقة تستخدمها للتواصل لفظيا من طلبتك ؟

. الاتصال الشفوي من خلال العرض والإلقاء .

. التحدث بصوت واضح و نطق سليم .

. أستخدم اللغة و المصطلحات سهلة الفهم .

. التحدث و الكتابة على الصبورة معا .

9 . تنوع في نبرات الصوت ارتفاعا و انخفاضا و سرعته ( سريعا بالشرح ، أو أحيانا بطيء و أحيانا معتدل ) . أثناء الحصة .

دائما  أحيانا  نادرا

10 . على أي أساس تحدد نبرة الصوت

. الموقف الاتصالي .

. أهمية الموضوع .

. درجة اهتمام الطلبة لما تقدمه .

11 . كيف تقوم بشرح و تفسير المعلومات و المعطيات للطلبة ؟

. تقوم بشرح و تفسير المعلومات و المعارف و التخطيط على الصبورة بهدف الشرح . (

الشرح الأكاديمي البحث )

. تستخدم الأمثلة الواقعية للشرح و التفسير .

. تستخدم أسلوب القصة

. تقدم أسئلة للطلبة لمعرفة درجة استيعابهم للرسالة الملقاة .

## 12 . كيف تجعل الطلبة يشاركونك أثناء الحصة؟

. طلب ملخص لما قدمته

. طرح الأسئلة

. استعمال الإشارات

. النقاش معهم

## المحور الثالث : متعلق بتأثير استخدام مهارات التحدث غير اللفظية على

### فعالية العملية الاتصالية بين الأستاذ و طلبته .

#### 1 . كيف تستخدم مهارات التحدث غير اللفظية مع طلبتك ؟

. موافقة الرسالة اللفظية مع غير اللفظية ( اصدرا الكلمات و تصاحبها الإيماءات أو الإشارات )

.

. تكرار الرسالة غير اللفظية للرسالة اللفظية ( مثلا يذكر الأستاذ رقما معين يمثله أو يرسمه

في الهواء .

. استخدام الإشارات و الإيماءات ، نظرات العين ، تعبيرات الوجه .

. استخدام نبرات الصوت للتأكيد على أهمية الكلمات أو الألفاظ

2 . ما سبب ذلك ؟

. لشد انتباه الطلبة لما تقوله

. لتدعيم ما تقدمه لفظيا

. لتسهيل عملية استيعاب الطلبة لما تقدمه من معطيات

3 . كيف توافق بين حركات الجسم و الألفاظ ؟

. عن طريق الشرح المتبوع بحركات اليد .

. الشرح مع تغيير نبرات الصوت

. الحديث المتبوع بتغيرات الوجه و حركات العينين .

4 . استخدامك لهذه المهارات يكون .

. عفوية

. مقصودة

5 . عند مناقشة أو حوار الطلاب تستخدم إشارات اليدين ( الإشارة باليد للطلاب بالكلام

أو رفع اليد لأعلى بالتوقف أو تدوير اليد لاستمرار الكلام ) .

. نادرا

. احيانا

. دائما

6 . تحافظ على الاتصال العيني مع الطلاب أثناء المحاضرة

لا

نعم

7 . كيف تفوق بذلك ؟

. مراقبة ما يقوم به الطلبة

. توجيه عبارات تحذير عن طريق العينين

. تدعيم ما تقدمه من معلومات لفظية بالتأكيد عليه بواسطة الاتصال العينين

### 8 . كيف تكون ملامح وجهك أثناء الحصة .

. دائم الابتسامة داخل القاعة و خارجها .

. بعض الأحيان مبتسما .

. حسب الجو الموجود داخل القاعة .

. الصرامة دائما تتضح على ملامح وجهك .

### 9 . كيف تكون وضعيتك الجسمية داخل القاعة .

. تتحرك بين الطلاب أثناء الحصة .

. تحافظ على وضع جسمك أمام الطلاب أثناء القراءة أو الكتابة على السبورة .

. تجلس دائما على مكتبك مقابلا للطلبة .

. تجلس على كرسيها مقابلا للطلبة مباشرة .

### 10 . هل تهتم باللباس و جانب الهدام ؟

نادرا

أحيانا

دائما

### 11 . لماذا تهتم بذلك ؟

. لأنها تعكس شخصية الأستاذ المنضبط .

. لكي تظهر أمام طلابك بالمظهر اللائق من حيث النظافة و الهدام

---

. لأنك تهتم بهذه الجوانب الشكلية



## قائمة المصادر و المراجع:

أولاً: المصادر.

القرآن الكريم

ثانياً المراجع

### 1. المراجع باللغة العربية:

1. أبو الحجاج ، يوسف ، كيف تتعرف على شخصية الآخرين من ملامح الوجه، ط1، دار الكتاب العربي، القاهرة ، مصر 2007 .
2. أبو عرقوب، إبراهيم ، الاتصال و دوره في التفاعل الاجتماعي ،دار مجدلاوي للنشر و التوزيع ، الأردن ، 2001.
3. أبوصبع، صالح خليل، العلاقات العامة والاتصال الإنساني، ط1، دار الشروق، عمان، الأردن،1998.
4. أبوالنصر، مدحت محمد ، لغة الجسم (دراسة في نظرية الاتصال غير اللفظي) مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2006.
- 5- أبوبكر ،محمود مصطفى، ، عبد الله بن عبد الرحمان البريدي ، الاتصال الفعال ، الدار الجامعية ، مصر ، 2000 ،

- 
6. آل مساعد ، حصة محمد، مهارات الاتصال و التفاعل ،عالم الكتاب ، القاهرة ،مصر ، 2011 .
4. الحموي، شريف ، مهارات الاتصال ، دار يافا العلمية للنشر و التوزيع ، الأردن ،عمان ، 2007 .
8. الخوري، فؤاد إسحاق ، لغة الجسد، دار الساقى، ط1، بيروت، لبنان، 2000 .
9. الطائي ،حميد ، العلاق، بشير ، أساسيات الاتصال نماذج و مهارات ، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع ، الأردن ،2009 .
10. العقيل، محمد بن عبد العزيز ، حقيبة مهارات الاتصال ،مرجع إلكتروني ، 2009 .
11. بخوش، أحمد ، الاتصال و العولمة ، دار الفجر للنشر و التوزيع ، القاهرة ، 2008 .
12. بن مرسل، أحمد ،مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام و الاتصال ،ديوان المطبوعات الجامعية:الجزائر ،2003 .
13. جلوب ، حسين ، مهارات الاتصال الاتصال مع الآخرين . ،دار كنوز المعرفة العلمية للنشر و التوزيع ، الأردن ، عمان ، 2010.
14. حجاب، محمد منير ، مهارات الاتصال للإعلاميين و التربويين و الدعاة ، دار الفجر ، مصر ، 2006 .
15. حسين سمير محمد ،دراسات في مناهج البحث العلمي بحوث الإعلام،عالم الكتاب ،القاهرة،2006،
16. رشدي ،أحمد ،طعمية ، محمد ،السيد مناع ، المهارات اللغوية( مستوياتها، تدريسها، صعوباتها)، دار الفكر العربي ، القاهرة،2001.
17. عرار، مهدي أسعد ، البيان بلا لسان، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان،2007.



18. غياري، محمد سلامة ، السيد عبد الحميد عطية ، الاتصال و وسائله بين النظرية و التطبيق ، المكتب الجامعي الحديث ، القاهرة ، مصر ، 1991.

19- قنديلجي، عامر ، البحث العلمي و استخدام مصادر المعلومات ، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع ، عمان ، 1999 .

20. محسن ، عطية ، مهارات الاتصال اللغوي و تعليمها ، دار المناهج ، الأردن ، 2008.

21. محمود مصطفى، أبوبكر، عبد الله بن عبد الرحمان البريدي ، الاتصال الفعال ، الدار الجامعية ، مصر ، 2000 .

22. محمود، منال طلعت ، مدخل إلى عالم الاتصال، جامعة الإسكندرية، 2001.

23. هيكل، نعمة الله ، الفراسة وقراءة الأفكار، جروس برس، ط5، طرابلس، لبنان، 2004.

24. وليد الشعبي ، فن و مهارات الاتصال الفعال ، مرجع إلكتروني، ص

25. غياري، محمد سلامة ، عطية ، السيد عبد الحميد ، الاتصال و وسائله بين النظرية و التطبيق ، المكتب الجامعي الحديث ، القاهرة ، مصر ، 1991.  
2. المراجع باللغة الفرنسية.

26. ديماري، آن وفالري وايت ، الانطباعات الأولى، مكتبة جريز للنشر والتوزيع والترجمة ،السعودية، 2008 .

26. وليم ج ،ماكولاف ، فن التحدث و الإقناع ، ترجمة مازن، رفيق ، دار المعارف ، القاهرة ، مصر ، 2009 .

ثالثا: الرسائل الجامعية

28- الحافظ ،محمد عبد السلام محمد ، أثر نموذج بايبي للتعلم البنائي في تنمية بعض مهارات التعبير الشفهي ، كلية التربية ، جامعة الموصل.

29. العريني، أحمد بن عبد الله بن صقير ، مدى توافر مهارات الاتصال غير اللفظية لدى هيئة التدريس في كلية العلوم بجامعة القصيم من وجهة نظر الطلبة ، رسالة ماجستير، قسم العلوم النفسية والتربوية والاجتماعية ،كلية الآداب والتربية، الأكاديمية العربية في الدنمارك 2011.

30. الأحمدى، عدنان بن محمد علي بن حسن ، واقع استخدام الإعلام المدرسي في تنمية مهارات الاتصال اللغوي لدى تلاميذ المرحلة الابتدائية بالمدينة المنورة ، رسالة ماجستير ، كلية علوم التربية ،جامعة أم القرى ، السعودية ،2008.

32. الجنيدى،خيرى زهير، لغة الجسم في القرآن الكريم، رسالة ماجستير غير منشورة،الجامعة الأردنية،الأردن، 2002 .

33. الحافظ، محمد عبد السلام محمد ، أثر نموذج بايبي للتعلم البنائي في تنمية بعض مهارات التعبير الشفهي ، كلية التربية ، جامعة الموصل،2000 .

34. الخطيب، محمد شريف ، لغة الجسم في السنة النبوية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، الأردن،2000.

35. الذيابات، أحمد سليمان ،مدى توافر مهارات الاتصال التقليدية والرسائل غير اللفظية وأثره على فاعلية الاتصال الإداري . دراسة ميدانية على اتجاهات الرؤساء العاملين في قطاعات الصناعات الاستخراجية الأردنية من وجهة نظر المرؤوسين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الأردن، 2006.

36. حورية ،شريط ،مكانة الاتصال الداخلي في المؤسسات العمومية الاقتصادية

الجزائرية(دراسة حالة لشركة الأكياس و الصناديق لواد السمار .1999. 2000 ، رسالة ماجستير،قسم علوم الإعلام و الاتصال ، كلية الآداب و اللغات ،جامعة الجزائر ،2000.

37. رباعية ،أسامة جميل عبد الغنى ، لغة الجسم في القرآن الكريم، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم أصول الدين ،كلية الدراسات العليا ،جامعة النجاح الوطنية،نابلس، فلسطين ،

2002 .

38. الدعس، زياد أحمد خليل ، معوقات الاتصال و التواصل التربوي بين المديرين و المعلمين بمدارس محافظة غزة و سبل مواجهتها في ضوء الاتجاهات المعاصرة ، رسالة ماجستير ، كلية التربية ، أصول التربية ، الجامعة الإسلامية ، غزة ، فلسطين ، 2009 .
39. عرفات الحلو، فاطمة ، **الاتصال الصامت و تأثيره في الآخرين** ، رسالة ماجستير، كلية أصول الدين ، قسم التفسير و علوم القرآن ، الجامعة الإسلامية غزة ، 2008 .
40. طبيش ،ميلود ، **الاتصال التنظيمي و علاقته بالتفاعل الاجتماعي للمؤسسة** . دراسة ميدانية بإذاعة سطيف الجهوية ، . مذكرة ماجستير ،كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، جامعة ورقلة ، 2011 .
41. عوين ، محمد الهادي، **أنماط التفاعل الصفي اللفظي لدى معلمي التعليم الابتدائي ( دراسة ميدانية لعينة مدارس بولاية ورقلة )**، مذكرة ماجستير ،علم النفس التربوي ، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ، جامعة ورقلة ، 2009.
42. كابور ،هند ، **مهارات اتصال المدير بمعلميه و علاقتها بكفاءة المعلم الذاتية** . دراسة ميدانية في مدارس مدينة دمشق الرسمية . ، مجلة جامعة دمشق ، 2010 .
43. هارون، مليكه ، **الاتصال في أوساط الشباب في ظل التكنولوجيا الحديثة للإعلام و الاتصال** . دراسة ميدانية تحليلية على عينة من شباب ولاية تيبازة . كلية العلوم السياسية و الإعلام ، قسم علوم الإعلام و الاتصال ، جامعة الجزائر ، 2004 .
44. بركات نوال ، **مهارات الاتصال و دورها في العلاقة بين الأستاذ و الطالب** ، دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية ، مذكرة ماجستير ، كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية، جامعة محمد خيضر ،بسكرة ، 2012 .
45. مشري ،جمال ، ياسين القروي،**مهارات الاتصال لدى أستاذالتربية البدنية و الرياضية** . دراسة ميدانية ببعض ثانويات و متوسطات بلدية ورقلة . ،مذكرة ليسانس ، كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية، جامعة ورقلة ، ، 2012 .

---

46. القذافي، خلف عبد الوهاب محمد ، فاعلية إستراتيجية قائمة على التعلم النشط في خفض الاحتراق النفسي وتنمية مهارات التفاعل اللفظي لمعلمي علم النفس بالمرحلة الثانوية، رسالة ماجستير، معهد الدراسات التربوية ، جامعة القاهرة ،2010.

### 3. المجالات :

47. السالم، عبد الله عبد الكريم ،أهمية لغة الجسم في الاتصال مع الآخرين، مجلة الإدارة، المجلد 33، العددان (3 ، 4)، القاهرة، 2001.

رابعاً:المواقع الالكترونية.

<http://san3.3arabiyate.net/montada-f17/topic-t27.htm><sup>1</sup>

## فهرس الموضوع

المقدمة ..... أ

### الإطار المنهجي

1. إشكالية الدراسة..... 1
2. أسباب اختيار الموضوع ..... 2
3. أهداف الدراسة ..... 3
4. أهمية الدراسة ..... 4
5. مفاهيم الدراسة..... 4
6. الدراسات السابقة ..... 7
7. المنهج المتبع و أدواته..... 13
8. مجتمع البحث و العينة ..... 18

### الإطار النظري

#### الفصل الأول : العملية الاتصالية وعوامل فعاليتها

تمهيد ..... 21

#### المبحث الأول: العملية الاتصالية

##### تمهيد

المطلب الأول : العملية الاتصالية وعناصرها ..... 21

1. مفهوم العملية الاتصالية ..... 21

2. عناصر العملية الاتصالية ..... 22

المطلب الثاني: أنواع الاتصال..... 22

---

24.....	1 .الاتصال الذاتي
24.....	2 .الاتصال وجاها لوجه أو بين شخصين.....
25 .....	3 .اتصال الجماعات الصغرى
25.....	4 .الاتصال العام.....
26.....	5 .الاتصال التنظيمي.....
26.....	6 .الاتصال الجماهيري.....
<b>26 .....</b>	<b>المطلب الثالث : أهمية العملية الاتصالية</b>
26.....	1 . التعليم.....
26.....	2 .التثقيف.....
26.....	3 .التقارب الاجتماعي.....
26.....	4 .التنشئة الاجتماعية.....
27.....	5 .الحاجة إلي توكيد الذات.....
27.....	6 .الحفز.....
27.....	7 .الترفيه.....
<b>28.....</b>	<b>المطلب الرابع : أهداف و وظائف العملية الاتصالية</b>
28.....	1 . أهداف العملية الاتصالية .....
30.....	2 .وظائف العملية الاتصالية .....
<b>30.....</b>	<b>المطلب الخامس : خصائص العملية الاتصالية الناجحة</b>
30.....	1 - السرعة.....
30.....	2 - الارتداد.....
30.....	3 - التسجيل.....
30.....	4 - الكثافة.....

---

31.....	خلاصة البحث
31.....	المبحث الثاني : محددات فعالية العملية الاتصالية.
31.....	تمهيد
31.....	المطلب الأول: عوامل فعالية العملية الاتصالية
31.....	1 . الاعتبارات الخاصة بكل من المصدر و المتلقي.
31.....	أ . المهارات الاتصالية
32.....	ب . الاتجاهات
33.....	ج . المستوى المعرفي.
34.....	د . السياق الاجتماعي.
34.....	2 . الاعتبارات الخاصة بالرسالة.
35.....	3 . الاعتبارات المتصلة بقنوات الاتصال
36.....	4 . الاعتبارات الخاصة بالتشويش.
36.....	المطلب الثالث : معوقات الأداء في العملية الاتصالية.
36.....	1 . عوائق متعلقة بالمرسل
36.....	أ . الحالة النفسية للمرسل
36.....	ب . الافتراضات أو الأحكام الخاطئة أو المضللة لدى المرسل.
37.....	ج . الاستخدام الخاطئ لتوقيت إرسال الرسالة
37.....	د . عدم كفاءة المرسل أو افتقاره لمهارات الاتصال
38.....	2 . عوائق تتعلق بالرسالة.
38.....	3 . عوائق تتعلق بالمستقبل.

---

4 . العوائق المتعلقة بالقناة.....	39
أ . الاختيار الخاطئ للوسيلة.....	39
ب . الاستخدام الخاطئ للوسيلة.....	39
ج . سوء أو ضعف وسيلة الاتصال.....	40
5 . معوقات متعلقة بالتغذية العكسية.....	40
المطلب الرابع: أهم الخصائص الواجب توفرها في الأستاذ الجامعي.....	41
خلاصة الفصل	41
الفصل الثاني: مهارات التحدث اللفظية و لغة الجسد	
تمهيد	45
46.....المبحث الأول:مهارات الحديث ومحدداته	46
المطلب الأول: تعريف مهارات التحدث و مراحل التخطيط له.....	46
1. تعريف مهارات التحدث	46
2. مراحل التخطيط له	47
. المرحلة الأولى: الإعداد للحديث.....	48
. المرحلة الثانية: توجيه الحديث.....	50
. المرحلة الثالثة: تقييم الحديث.....	54
المطلب الثاني مستلزمات الحديث المؤثر:.....	50
<b>1 . مستلزمات الحديث</b>	<b>50</b>
أولاً المستلزمات المتعلقة بالحديث	50
ثانياً: مستلزمات متعلقة بالجمهور يضعها المتحدث في الاعتبار.....	51
<b>2. قواعد الاتيكيت في الحديث</b>	



---

53.....	<b>المطلب الخامس: سمات المتحدث الناجح.</b>
53.....	أولاً: السمات الشخصية.
55.....	ثانياً: السمات الصوتية.
57.....	ثالثاً: الإقناع.
58.....	<b>المطلب السادس : مقومات الحديث المؤثر.</b>
58.....	أولاً: المقومات المتعلقة بالمتحدث.
60.....	ثانياً: مقومات متعلقة بالجمهور.
61.....	ثالثاً: مقومات متعلقة باللغة.
62.....	<b>خلاصة البحث</b>
63.....	<b>المبحث الثاني : الاتصال و التواصل اللفظي.</b>
63.....	<b>تمهيد</b>
63.....	المطلب الأول: مفهوم الاتصال (التواصل) اللفظي.
65.....	<b>المطلب الثاني: أهمية التفاعل اللفظي.</b>
67.....	المطلب الثالث:مهارات الاتصال الشفهي.
68.....	أ . صياغة الأسئلة الصفية.
68.....	ب . توجيه الأسئلة.
69.....	ج . تلقي الأستاذ إجابات الطلبة.
70.....	<b>المطلب الرابع: معوقات التفاعل اللفظي.</b>
72.....	المطلب الخامس: تنمية مهارات التفاعل اللفظي.
74.....	<b>خلاصة البحث</b>
74.....	المبحث الثالث: لغة الجسد.

تمهيد ..... 75

المطلب الأول: مفهوم الاتصال غير اللفظي ( لغة الجسد )..... 75

المطلب الثاني: الاتصال غير اللفظي(لغة الجسد) نشأته و تطوره..... 76

المطلب الثالث : وظائف الاتصال غير اللفظي..... 80

المطلب الرابع : مهارات الاتصال غير اللفظي..... 81

1. التعبيرات الصادرة عن الوجه و حركات العيون..... 82

2. التعبيرات الناتجة عن المسافة..... 83

3. التعبيرات الناتجة عن المظهر..... 84

4. التعبيرات الناتجة عن اللمس..... 84

5. التعبيرات باستخدام الإيماءات..... 85

6. نظائر اللغة ( الصوت )..... 85

**المطلب الخامس: عناصر الاتصال غير اللفظي..... 85**

أولا: عنصر الصوت..... 85

ثانيا : عنصر المكان..... 85

ثالثا : عنصر الزمان..... 85

رابعا : عنصر الحركات..... 85

خامسا : عنصر المظهر..... 85

خلاصة الفصل ..... 86

الفصل الثالث: الإطار الميداني للدراسة.

تمهيد..... 87

المبحث الأول: عرض و تحليل النتائج ..... 87

---

91.....	المطلب الأول :عرض و تحليل النتائج المتعلقة بالمحور الأول.....
101 .....	المطلب الثاني : عرض و تحليل النتائج المتعلقة بالمحور الثاني.....
139 .....	المطلب الثالث:عرض و تحليل النتائج المتعلقة بالمحور الثالث.....
175.....	المبحث الثاني: نتائج البحث ، المقترحات و التوصيات.....
177.....	المطلب الأول: نتائج الدراسة.....
177.....	المطلب الثاني : التوصيات و المقترحات .....
178.....	خاتمة .....

قائمة المصادر و المراجع.

الملاحق.

فهرس الجداول والأشكال .

ملخص الدراسة.