مهارات الاتصال التربوي لدى معلمي المرحلة الثانوية بمدينة بنغازي من وجهة نظر الطلاب

د.عيسى رمضان مخلوف د. جميل عبد الله خير الله

محاضر بكلية الآداب والعلوم الأبيار أستاذ مساعد بكلية الآداب والعلوم الكفرة

الكلمات المفتاحية : الاتصال– الاتصال التربوي– مهارات– المعلمين– المرحلة الثانوية

المقدمة :

يعد الاتصال طريقة يتم من خلالها انتقال المعرفة من شخص إلى آخر والمشاركة في الخبرة والتفاعل المشترك بين طرفين(1)، كما أن الاتصال ما هو إلا عملية تفاعل اجتماعي تهدف إلى تقوية الصلات الاجتماعية في المجتمع عن طريق تبادل الأفكار والمشاعر التي تؤدي إلى التفاهم والتعاطف. (2) فالاتصال إذاً هو عملية ومهارات إنسانية هادفة تقوم على الاستخدام المناسب لكافة القدرات الإدراكية والنفسية والعاطفية والاجتماعية والحركية. وهو بهذا مؤشر لكفاية الفرد عموماً، ودليل محسوس على مدى نجاحه في اكتساب (التعلم) واستعمال هذه القدرات. (3)

ولو راجعنا حياتنا اليومية وما يسودها من ميول وسلوك ومعاملات وحركات تعبيرية، لوجدنا أنها سلسلة متشعبة متنوعة من الاتصال الذي لا يتوقف عمله سوى في لحظات قليلة من يقظتنا، عندما ننفرد بأنفاسنا تماماً أو نتوقف عن أعمال القراءة والكتابة والاستماع والمشاهدة.

وتعتبر المدرسة من أبرز المؤسسات التربوية التي تتجلى فيها أهمية الاتصال بشكل واضح، فهناك علاقة تبادلية بين الاتصال والتعليم والتربية، فالاتصال يمثل مؤسسة للتنشئة الاجتماعية يعمل على نقل التراث من جيل إلى جيل وكذلك نظام التربية والتعليم، كما يساهم الاتصال في إنجاح العملية التعليمية ومساعدتها في

تحقيق أهدافها التي أوكلت إليها. ويشكل الاتصال بين الإدارة والمعلمين وبين المعلمين وتلاميذهم وبين التلاميذ بعضهم مع بعض، ثم بين أفراد المجتمع المدرسي وزائريه من رسميين ومهتمين وأولياء أمور جل العملية التربوية اليومية، ومؤشراً لمدى كفايتها التحصيلية والاجتماعية والعاطفية والسلوكية العامة. وبينما يهدف هذا الاتصال في الغالب إلى تغيير أو المحافظة على حجم أو سرعة أو ماهية الموضوع الذي يجسده في الشؤون أو الممارسات الإنسانية والتربوية بالمدرسة، فإن آثاره النفسية والإدراكية والاجتماعية توجه إيجاباً أو سلباً شخصيات المجتمع المدرسي ومعاملاته أفرادا أو جماعات، وذلك حسب نوع الاتصال وكمه وكيفه ومدى هادفيته.

لذلك سنحاول من خلال هذه الدراسة توضيح طبيعة الاتصال التربوي وأهميته وأهم مهاراته، وأنواعه وعناصره وخطواته ومعوقاته وشروط فعاليته، ودوره في إنجاح العملية التربوية والتعليمية، وكذلك توضيح درجة ممارسة المعلمين بالمرحلة الثانوية لمهارات الاتصال التربوي.

مشكلة الدراسة :

تعتبر العملية التربوية بما فيها من تعليم وتعلم، وتطوير وتنفيذ للمناهج الدراسية، وإدارة وتوجيه وتقييم، وغيرها الكثير، هي في الحقيقة أنواع محددة من الاتصال التربوي، الموجه عادة لتحقيق غايات وطنية سامية منها تطوير الإنسان المتكامل والمسؤول ذاتياً، والمفيد لنفسه ولمجتمعه، فالاتصال يمثل ظاهرة حيوية وهامة للتربية المدرسية، حيث يتوقف على مدى نوعيته وكيفيته نجاح هذه التربية أو فشلها، ومع هذا فقد لاحظنا بأن الاتصال لازال من أكثر المجالات التربوية إهمالاً من المربين وأفراد المجتمعات المدرسية بحد سواء.

وفي التعليم الأساسي والمتوسط بوجه خاص، يعتبر الاتصال في رأينا كفاية أساسية يتوجب الالتفات إليها والبدء الفوري بتهيئة الطلاب بها، كما هو الحال مع القراءة والكتابة والحساب، إذا أريد لهؤلاء بالطبع النجاح الفعال في حياتهم المدرسية والاجتماعية المقبلة.

فالاتصال هو جوهر الأنشطة المدرسية، وأداة إذا امتلكها المعلمون ساعدتهم على تسهيل مهماتهم وتحسن أدائهم وبناء شخصياتهم، كما يعتبر الاتصال الركيزة الأساسية للعملية التعليمية، وهناك العديد من التجارب العربية والعالمية التي أثبتت مدى نجاح الاتصال التربوي الفعال في النظام التربوي، وقد أولت بعض الدراسات اهتماماً بهذا الموضوع ومن هذه الدراسات : دراسة (صادق والدرويش والعماري، 2002) التي أوصت بضرورة اهتمام الهيئة الإدارية بتطوير مهارات الاتصال لدى العاملين في المدرسة (**4**)، ودراسة (الخوالدة،2000) والتي اهتمت بمعرفة معوقات الاتصال التي تواجه مديري المدارس الأساسية في محافظة جرش بالأردن مع المعلمين وأولياء الأمور والطلبة(**5**)، ودراسة (عبد الرحمن، 1991) التي توصلت إلى وجود علاقة إيجابية بين السلوك الإداري للمديرين والمتمثل في(مهارات العلاقات الإنسانية– القدرة على الاتصال والتواصل – ثقة المدير بالمعلمين وعملهم) ودرجة قبول المعلمين لقراراتهم الإدارية(**6**)، ودراسة (رويس وهويلي،1990) والتي درست رضا المعلمون عن التواصل الذي يقوم به المدير، ورضا المعلمون عن التغذية الراجعة التي يقوم بها المدير، ودرجة رضا المعلمون عن الاتصال الذي يقوم به المدير حسب اختلاف أعمار المعلمين وجنسهم.(**7**)

ونظراً لما للاتصال التربوي من أهمية ودور كبير في مؤسساتنا التربوية والتعليمية، فقد رأى الباحثان أن الأمر يستدعي إعادة تشخيص عملية الاتصال التربوي في مدارسنا، والكشف عن المهارات الأساسية للاتصال والتي من الممكن أن تسهم في مساعدة المعلمين على رفع مستوى أدائهم وإنجاز المهام التربوية والتعليمية الملقاة على عاتقهم، لهذا تم تحديد مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية :

1– ما درجة ممارسة معلمي المرحلة الثانوية في مدينة بنغازي لمهارات الاتصال التربوي (المظهر الخارجي– الصوت– المكان– الزمان).

2– هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة احصائية 0.05 في ممارسة المعلمين لمهارات الاتصال التربوي وفقاً لمتغير النوع لدى الطلاب.

3- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية دلالة احصائية 0.05 في ممارسة المعلمين لمهارات الاتصال التربوي وفقاً لمتغير التخصص (أدبي – علمي) لدى الطلاب.

أهداف الدراسة :

تحاول الدراسة الوصول إلى ما يلي:

1- معرفة درجة ممارسة معلمي المرحلة الثانوية في مدينة بنغازي لمهارات الاتصال التربوي (المظهر الخارجي- الصوت- المكان- الزمان).

2- معرفة الفروق ذات الدلالة الإحصائية في ممارسة المعلمين لمهارات الاتصال التربوي وفقاً لمتغير النوع لدى الطلاب.

3- معرفة الفروق ذات الدلالة الإحصائية في ممارسة المعلمين لمهارات الاتصال التربوي وفقاً لمتغير التخصص (أدبي – علمي) لدى الطلاب.

أهمية الدراسة :

تنبع أهمية الدراسة من خلال تناولها موضوع الاتصال التربوي أحد المواضيع المهمة والضرورية في العملية التربوية بصفة عامة، وكذلك فإن هذه الدراسة ستبين درجة ممارسة المعلمين لمهارات الاتصال التربوي مما يعطي القائمين على العملية التعليمية الفرصة لمعالجة أوجه القصور إن وجدت وتعزيز جوانب عملية الاتصال الإيجابية. لذا يأمل الباحثان أن تنعكس نتائج هذه الدراسة على مهارات الاتصال التربوي في جميع المراحل التعليمية عبر إجراء دورات وورش عمل، كما ستثير هذه الدراسة الباحثين في المجال التربوي لدراسة الاتصال التربوي، والبحث في جوانب أخرى لم تتطرق إليها الدراسة الحالية.

حدود الدراسة :

1- حدود بشرية : اقتصرت الدراسة على طلاب المرحلة الثانوية العامة.

2- حدود موضوعية : مهارات الاتصال التربوي لدى معلمي المرحلة الثانوية.

3- حدود مكانية : أجريت الدراسة في نطاق مدينة بنغازي.

4- حدود زمنية : تم تطبيق الدراسة خلال العام 2018.

مصطلحات الدراسة :

الاتصال : هي عملية سلوكية بين إنسان وآخر، أو بين مجموعة من الأفراد تتضمن معلومات وأفكار، وتستخدم عدة أساليب في سبيل تحقيق أهداف مرغوبة. **(8)**

الاتصال التربوي : هو العملية المحدد ة، التي يتم فيها توجيه رسالة لفظية أو غير لفظية، تحمل خبرات أو توجيهات أو معلومات أو بيانات أو أفكار أو قيم أو اتجاهات أو مهارات أو رموز أو إشارات من طرف لآخر أو من مجموعة لأخرى داخل المدرسة أو حجرة الصف. **(9)**

مهارات الاتصال : هي القدرة على نقل المعلومات والفهم بين المرسل للمعلومات والمستقبل لها. **(10)**

وتعرف مهارات الاتصال التربوي إجرائياً بأنها: الدرجة التي يتحصل عليها معلمي المرحلة الثانوية من خلال إجابة طلابهم على مقياس مهارات الاتصال التربوي(المظهر الخارجي- الصوت- المكان- الزمان).

مفهوم الاتصال التربوي :

تعرض مفهوم الاتصال التربوي اصطلاحاً إلى تداخل كبير من قبل الباحثين التربويين لذا يجب الاطلاع على تعريفات بعض الباحثين التربويين للوقوف على ملامح هذا المفهوم ، ثم التوصل بعدها إلى مفهوم إجرائي للمصطلح يتوافق مع هذه الدراسة ويعبر عن وظيفته ودوره داخل النظام المدرسي.

فقد ذكر (**أبو الوفا وحسين:2000**) أن الاتصال في مجال الإدارة المدرسية: نعني به مجموعة من الطرق والتدريبات والوسائل التي تكفل إنتاج وتوصيل واستخدام البيانات اللازم توافرها للإدارة لتصبح في موقف يمكنها من اتخاذ قرارات سليمة الاتجاه صحيحة التوقيت.**(11)**.

وقال (**دياب:2001**) الاتصال المدرسي يعرف بأنه : عملية نقل وتبادل الآراء والمعلومات والخبرات والتوجيهات ... في المدرسة بين الأطراف المختلفة للعملية التعليمية والإدارية بغرض المساعدة في تحقيق الأهداف التربوية.**(12)**. وبين (**مصطفى:2002**) أن الاتصال :هو عملية نقل المعلومات والتعليمات والأوامر

والقرارات من مستوى الإدارة العليا (مدير المدرسة) إلى مستوى التنفيذ (المعلمين – الإداريين– الطلاب)والعكس، أو مجموعة من المعلمين إلى مجموعة أخرى سواء بالطريقة غير اللفظية أم الشفوية أم الكتابية، وذلك بهدف إحداث تأثير في أنماط سلوك أفراد أسرة المدرسة بما يخدم مصلحة المدرسة ويحقق أهدافها.**(13)**. وأوضح (**العجمي:2000**) أن الاتصال التربوي هو عملية مشتركة تسعى نحو نقل : وتبادل الآراء والمعلومات والخبرات والتوجيهات في المدرسة بين الأطراف المختلفة للعملية التعليمية والإدارية بغرض المساعدة في تحقيق الأهداف التربوية.**(14)**.

يلاحظ من خلال التعريفات السابقة أن الباحثين التربويين اتفقوا أن الاتصال التربوي يشير إلى عملية مشتركة بين طرفين أو أكثر يتم فيها نقل وتبادل الآراء والمعلومات والخبرات والتوجيهات لإحداث تأثير في أنماط السلوك بغرض المساعدة في تحقيق أهداف المدرسة التربوية.

وعليه يرى الباحثان أن الاتصال التربوي: هو عملية ومهارات إنسانية هادفة تقوم على الاستخدام المناسب لكافة القدرات الإدراكية والنفسية والعاطفية والاجتماعية والحركية. وهو بهذا مؤشر لكفاية الفرد عموماً، ودليل محسوس على مدى نجاحه في اكتساب (تعلم) واستعمال هذه القدرات.

<u>خصائص عملية الاتصال التربوي:</u>

في ضوء التعريفات السابقة للاتصال يمكن تحديد أهم خصائص عملية الاتصال التربوي، وهي:**(15)**.

–أنه نظام (منظومة)، له مدخلات وعمليات ومخرجات.

–أن هذا النظام يتكون من ستة مكونات متفاعلة هي : المصدر، الرسالة، القناة أو الوسيلة، المستقبل، التغذية الراجعة، الأثر.

–أنه عملية كاملة، حيث ينظر إلى هذه المكونات لا كأشياء موجودة في المجال إنما إلى العملية الكاملة التي يتم عن طريقها نقل المعلومات من المصدر إلى المستقبل.

–أنه عملية تتصف بالتفاعل الديناميكي وهو حركة نشطة مستمرة وعلاقات متداخلة بين هذه المكونات.

–أن المصدر لا يقتصر على مدير المدرسة أو المعلم فقط ، وإنما يتسع ليشمل جميع مصادر التعلم.

–أن قنوات الاتصال والتواصل لا تقتصر على الأذن والعين فقط وإنما تمتد لتشمل جميع الحواس .

أهمية الاتصال التربوي :

ترجع أهمية الاتصال التربوي إلى أنه الوسيلة التي يمكن بها نقل المعلومات اللازمة لاتخاذ قرارات معينة أو اتصال بين مراكز أخر ى لتنفيذ عمل ما أو لاتخاذ قرارات أخرى، وعلى هذا يمكن القول بأن أغراض الاتصال التربوي الرسمي هي: **(16)**.

1-إعلام العاملين بالجهاز التربوي بالأهداف المراد تحقيقها والسياسة التربوية التي تقررت، والبرامج والخطط الإدارية والتربوية التي وضعت، والمسؤوليات والسلطات الممنوحة لشاغلي الوظائف القيادية والإشرافية وهيئات التدريس العاملين في وزارة التربية والتعليم على مستوياتها كافة.

2-إعلام المعلمين بتعليمات خاصة بتعديل المنهج أو تطويره أو تغييره، وطريقة استخدام الكتاب المدرسي وأدلة المعلم والوسائل التعليمية ، وكيفية الحصول عليها من إدارة الوسائل بالوزارة، ونظم تقويم الطلاب والنهاية العظمى والصغرى للدرجات في كل مادة دراسية وغير ذلك من المعلومات والتعليمات التي تقوم إدارة التربية بإبلاغها إلى الوحدات المدرسية.

3-إعلام القيادة العليا بما تم أو بما يتم من إنجاز للأهداف، والمشكلات التي ظهرت في تنفيذ الخطط التربوية والانحرافات التي لم تكن في الحسبان والاقتراحات لحلول تلك المشكلات.

أساليب الاتصال التربوي :

1- أسلوب الاتصال الكتابيwriting communication :

أن الاتصال الكتابي يتم بين المرسل والمرسل إليه بواسطة الكلام المكتوب مثل الرسائل والتقارير والمذكرات أو عبر الفاكس أو البرقيات أو عبر شبكة المعلومات العالمية الانترنت.

والاتصال الكتابي يعتمد على الكلمات والعبارات والمصطلحات المكتوبة في نقل البيانات والمعلومات موضوع الاتصال ، وإذا كانت الاتصالات الشفهية تبلغ نسبتها حوالي75 % فليس معنى ذلك قلة أهمية الاتصالات الكتابية حيث يستخدمها الموظفين على اختلاف مستوياتهم الإدارية والتنظيمية، إذ يقومون يوميا بكتابة الرسائل والمذكرات والتقارير وتعبئة النماذج لتحقيق أهداف معينة .**(17)**

ويتميز الاتصال الكتابي بمزايا عديدة، أهمها أنه وسيلة إثبات يمكن الرجوع إليها عند الحاجة، وأيضا الاتصال الإداري يكون في العادة واضحا، وذلك بسبب ما يبذل في سبيل إعداده من جهد تتطلبه عملية صياغته، وكذلك الاتصال الكتابي يتيح للمتصل أن ينقل مضمون الاتصال لحد كبير من الأفراد، كما إن بعض المواضيع توجب أن يكون الاتصال كتابيا لما فيها من تحديد للمسؤوليات والاختصاصات.

أما عيوب الاتصال الكتابي فهي تتمثل في :البطء في نقل مضمون الاتصال في حالة عدم استخدام التكنولوجيا، وكذلك يستغرق وقتا في عملية الإعداد والصياغة، وأيضا فلا يتبادر إلى ذهن المستقبل إلا معنى الذي يتفق وطبيعة ثقافته ودراساته وخبرته في العمل.

2- الاتصال اللفظي Verbal communication :

هذا الاتصال يمثل الجزء الأكبر اليومي في أية منظمة فالفرد يستغرق في هذا النوع من الاتصال ما نسبته 75 % من مجموع اتصالاته وهذا الاتصال يتم فيه تبادل المعلومات بين المرسل المستقبل شفاهة، أي عن طريق الكلمة المنطوقة لا المكتوبة وهو ما يسمى باللفظي.

والاتصال المباشر يعتبر أقصر الطرق لتبادل المعلومات والأفكار وأكثرها سهولة ويسرا وصراحة، وهو أكثر فعالية من أشكال الاتصال الأخرى، حيث أنه طريق ذو اتجاهين لتبادل الرأي يسمح لمصدر الرسالة الوقوف على وجهات نظر مستقبلها ومواقفه واتجاهاته واستجاباته، كما يوفر الاتصال المباشر فرصة فهم مضمون الرسالة من خلال السماح بطرح أسئلة وإعطاء الفرصة لمناقشة كافة تعبيرات وجه مستقبل الرسالة وانفعالاته لكي نحدد ما إذا كنا نقلنا المعنى المقصود من عدمه. **(18)**.

غير أن هناك عدة سلبيات للاتصال اللفظي من أهمها عدم وجود الإثبات المكتوب للحديث للرجوع إليه فيما بعد، وأيضا يتطلب الاتصال اللفظي قدرة على الحديث الكلام الواضح المفهوم المعبر، وعلى ترتيب المعلومات خصوصا إذا كانت المسألة معقدة والموضوع شائكا كما يتطلب خبرة وتجربة وممارسة، كما أن الاتصال اللفظي لا يصلح دائما في نقل بعض المعلومات التي تخص الأمور المالية والإنتاجية مثلا واستخدام هذا النوع من الاتصال يعتمد على عدة عوامل كحجم المؤسسة وعدد العاملين.

3- الاتصال غير اللفظي Non-verbal communication:

هو نوع من أنواع الاتصال لا تستخدم فيه الألفاظ والكلمات بل تستخدم فيه الحركات باليد والجسم مثل تعبيرات الوجه والعينين وتستخدم فيه أيضا الوسائل البصرية كلها مثل الملصقات والصور وأشرطة الفيديو وغيرها ن إن كمل ما سبق يستقبله الملتقى عن طريق العين، لذلك فالاتصال غير اللفظي لا يتم إلا عن

طريق الاتصال الشخصي المرئي (رؤية المرسل المستقبل) حتى يستطيع المرسل في هذه الحالة الاستجابة لها التعبيرات والتعامل معها.ومن عوامل نجاح الاتصال غير اللفظي :(19).

-الابتسامة :إن الابتسامة من العوامل الهامة والأساسية في نجاح الاتصال غير اللفظي .

-تواصل العينين :إن التواصل بالعينين بين المرسل والمستقبل هام لاستمرار الحديث بين الاثنين.

-الإنصات :إن الإنصات الجيد من العوالم التي تساعد على التواصل الجيد بين الطرفين .

-الاسترخاء والتلقائية :إن الاسترخاء والتلقائية، أمور هامة جدا لنجاح الاتصال فاعليته.

-إظهار الاهتمام بالمستقبل :يجب أن يظهر المرسل الاهتمام بالمستقبل في جميع تصرفاته معه.

دور المدرسة الثانوية في تفعيل الاتصال التربوي:

إن المدرسة الثانوية كمؤسسة تربوية هي التي تختار الزمان والمكان والظرف المناسب لتنظيم النشاط الاتصالي، بل وكذلك بوضع آليته اليومية المستمرة، بالصورة التي تشاء، وبالوسائل التي تتوفر لديها. إذ أن المؤسسة التعليمية هي التي تتفق على أنشطة الاتصال التربوي الذي تتبناه، وتوظفه لإنجاح خططها في بناء الإنسان، طبقاً للفلسفة التي تؤمن بها وتعتمدها في تفاصيل عملها التربوي.

من هنا يتحدد بعض المسؤوليات التي ينبغي على المدرسة الثانوية أن تضطلع بها، إذا ما أرادت توفير مستلزمات النشاط الاتصال التربوي بمعناه العلمي الفاعل والمؤثر، والقيام بدورها في هذا الاتجاه على النحو المطلوب: (20) .

1- السعي إلى تعميم الوعي في أوساط المدرسة الثانوية، بأهمية الاتصال التربوي في تحقيق أهدافها.

2-اعتماد نظم المعلومات المنسجمة مع عملها الإداري والتعليمي، وتوفير قواعد البيانات التفصيلية وإشاعتها بين المدرسين، لاستخدامها في تطوير عمل المدرسة وإنجاح خططها.

3- توفير الفرص التدريبية في ميدان الاتصال التربوي لتشمل مختلف مفاصل المدرسة الثانوية، وتحويل العمل الاتصالي التربوي من مهمة منوطة بالمدير، إلى مهمة يشارك الجميع في إنجاحها.

4- مد جسور التواصل مع المؤسسات التي تشترك مع المدرسة الثانوية في الأهداف والمخرجات.

5- توفير المناخات الصحية التي تهيئ الأرضية السليمة لممارسة العمل الاتصالي في المدرسة الثانوية، وبقدر عالي من الصراحة والشفافية، وإفساح المجال للمناقشات المفتوحة، ومراجعة الإخفاقات التي تكشف عنها فعاليات الاتصال التربوي بصورة دورية.

مهارات الاتصال التربوي الفعّال لدى معلم المدرسة الثانوية:

تعرّف المهارة :بأنها القدرة على ترجمة المعرفة إلى تصرف أو فعل أو عمل يؤدي إلى تحقيق أداء مرغوب، وتتميز المهارة بأنها مكتسبة ونامية.(21)

لهذا نجد العديد من المؤسسات التربوية قد حرصت على تنظيم برامج متنوعة لإكساب المعلمين والإداريين مهارات الاتصال الفعّال، لأن تنمية هذه المهارات أصبح أمراً ضرورياً للأفراد أياً كانت ثقافتهم والأعمال التي يقومون بها.

ويقصد بالمهارات الاتصالية، مهارات الكتابة والتحدث من جانب، ومهارات القراءة والاستماع من جانب آخر(22) ، وتتعلق مهارتا الكتابة والتحدث بوضع الفكرة في رمز محدد، كما أن مهارتي القراءة والاستماع متصلتان بفك الشفرة الرمزية للرسالة لفهم الفكرة التي يراد توصيلها.(23)

وحدد بيرس وروبنسون(Pearce & Robinson) مهارات الاتصال التي لابد لمعلم المدرسة الثانوية من امتلاكها بما يأتي:

- **المهارات اللفظية** : وتتضمن طلاقة اللسان في اللغة وخاصة إن لم تكن لغة المتصل الأصلية، كذلك تتضمن المفردات اللغوية، والقدرة على القراءة والقدرة على الكتابة بوضوح، والمتصل الذي لا يضع في اعتباره المهارات اللفظية للشخص الذي يحاول الاتصال به يحتمل أن لا تصل رسالته بفاعلية.
- **المهارات غير اللفظية** : يختلف الأفراد في القدرة على إرسال أو استقبال الرسائل غير اللفظية

حيث أن بعض الأفراد يستطيع بفاعلية أكثر وجهاً لوجه.

– **مهارات الإنصات** : وهو أكثر من مجرد الاستماع للرسالة حيث يتضمن الانتباه، وفك الرموز، وترجمة رسائل الآخرين اللفظية، وتقديم استجابات وتغذية راجعة يمكن أن تسهل الاتصال. **(24)**

الدراسات السابقة :

سيتم عرض الدراسات السابقة التي تم العثور عليها، وذلك للاستفادة منها في كيفية تناولها للمشكلات، واختيارها للعينات واستخدامها للأدوات، وتحليلها للبيانات، فضلاً عن النتائج التي توصلت إليها، وسيتم عرض هذه الدراسات وفق تسلسلها الزمني، وذلك على النحو التالي :

1–دراسة خليل (2001) بعنوان" : الاتصال الإداري في مجال التعليم بجمهورية مصر العربية(دراسة ميدانية):(25)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الاتصال الإداري في مجال التعليم العام بجمهورية مصر العربية، والتعرف على أبرز العوامل التي تعوق ممارسته بدرجة عالية من الكفاءة. تقوم الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وقد أعد الباحث استبياناً مكوناً من مجموعة من الأسئلة بلغ عددها (36) سؤالاً تدور حول ستة محاور، واشتملت عينة الدراسة على(65) فرداً من العاملين في مجال الإدارة التعليمية. وفي ضوء هذه الدراسة تم التوصل إلى النتائج التالية: اعتماد العاملين في مجال الإدارة التعليمية بالتعليم العام في مصر على بعض اتجاهات الاتصال الإداري وهو الاتجاه الرأسي الهابط أكثر من باقي الاتجاهات، التركيز على استخدام بعض أنواع الاتصال الإداري في مجال الإدارة وإهمال البعض الآخر، ضعف مستوى جودة استعمال بعض أدوات الاتصال الإداري في مجال الإدارة التعليمية، انخفاض مستوى إتقان الكثير من مهارات الاتصال الإداري لدى العاملين في مجال الإدارة، وجود بعض معوقات الاتصال الإداري تتعلق بالأفراد العاملين في مجال الإدارة التعليمية، توفر المبادئ الأساسية التي تجعل من الاتصال الإداري اتصالاً ناجحاً وفعالاً في مجال الإدارة التعليمية بالتعليم العام في مصر.

2-دراسة النفيعي (2001) بعنوان" : الاتصال الأكاديمي لطلبة الدراسات العليا مع أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك عبد العزيز."(26)

هدفت الدراسة إلى معرفة اتجاهات طلبة الدراسات العليا بجامعة الملك عبد العزيز بجدة، نحو الاتصال الأكاديمي مع أعضاء هيئة التدريس فيما يتعلق بأساليب الاتصال وأبعاده والتي تتمثل في العدالة والاحترام والثقة والاهتمام، وقد استخدم الباحث لتحقيق هذا الهدف المنهج الوصفي التحليلي وأسلوب الدراسة الميدانية، وتكونت عينة الدراسة من (194) طالباً في مرحلة الماجستير تم اختيارهم بطريقة عشوائية، وأداة الدراسة عبارة عن استبانة تكونت من جزئيين رئيسيين، الأول يشمل عدة فقرات لمعرفة أساليب الاتصال مع أعضاء هيئة التدريب، الثاني تناول الأبعاد الرئيسة للاتصال الأكاديمي. وقد أوضحت نتائج الدراسة أن أسلوب المحاضرة والاختبارات والتي تعتبر من الأساليب التقليدية في الاتصال الأكاديمي، هي الأداة الرئيسة لنقل المعرفة إلى الطالب في التخصصات النظرية والعلمية. وأوصت الدراسة بعض التوصيات من أهمها :استخدام أساليب الاتصال بشكل متوازن مما يضمن إيصال المعلومات إلى الطلبة وعدم التركيز على أسلوب دون آخر، وتقليل الاعتماد على الوسائل التعليمية.

3-دراسة مذكر (2006) بعنوان : درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية الحكومية في دولة الكويت لمهارات الاتصال الفعال، وعلاقتها بمستوى دافعية المعلمين نحو العمل:(27)

وكان هدف الدراسة التعرف على درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية الحكومية في دولة الكويت لمهارات الاتصال الفعال، وعلاقتها بمستوى دافعية المعلمين نحو العمل، وتكونت عينة الدراسة من (291) معلماً تم اختيارهم بالطريقة العشوائية الطبقية، وقد أظهرت النتائج أن درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية لمهارات الاتصال الفعال مرتفعة من وجهة نظر المعلمين. ومستوى دافعية المعلمين نحو العمل في المدارس الثانوية كان مرتفعاً، وكذلك أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية لمهارات الاتصال الفعال ومستوى دافعية المعلمين نحو العمل.

4-دراسة الكبيسي (2007) بعنوان درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية في دولة قطر لمهارات الاتصال الفعال وعلاقتها بمستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين:(28)

وكان هدف الدراسة التعرف على درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية في دولة قطر لمهارات الاتصال الفعال وعلاقتها بمستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين، ولقد اختارت الباحثة عينة عشوائية طبقية مكونة من (230) معلماً ومعلمة، وقد أظهرت النتائج أن درجة ممارسة مهارات الاتصال الفعال كانت مرتفعة. كما جاءت (مهارة القراءة) بالمرتبة الأولى من حيث ممارسة مديري المدارس لها، و(مهارة الكتابة) بالمرتبة الأخيرة.

5-دراسة حراحشة (2009) بعنوان : درجة ممارسة الاتصال الإداري لدى مديري المدارس الحكومية في مدينة إربد من وجهة نظر المعلمين:(29)

هدفت الدراسة إلى معرفة درجة ممارسة الاتصال الإداري لدى مديري المدارس الحكومية في مدينة إربد من وجهة نظر المعلمين، وتكونت عينة الدراسة من(534) معلماً ومعلمة، وبعد إجراء العمليات الإحصائية توصلت الدراسة إلى أن درجة ممارسة الاتصال لدى مديري المدارس قد جاءت بدرجة عالية.

6-دراسة الحتاملة (2012) بعنوان: درجة ممارسة الاتصال الأكاديمي بين طلبة كليات التربية الرياضية وأعضاء هيئة التدريس في الجامعة الأردنية :(30)

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى درجة ممارسة الاتصال الأكاديمي بين طلبة كليات التربية الرياضية وأعضاء هيئة التدريس في الجامعة الأردنية، وتكونت عينة الدراسة من (250) طالباً، وتمثلت أداة الدراسة في استبيان مكون من (52) فقرة . وقد أظهرت النتائج أن درجة ممارسة الاتصال الأكاديمي لدى طلبة كليات التربية الرياضية في الجامعة الأردنية مع أعضاء هيئة التدريس جاء متوسطاً، وأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة ممارسة الاتصال الأكاديمي تعزى لمتغير التحصيل الأكاديمي.

7- دراسة أرناؤوط والصمادي Arna'out & Al-Sumadi (2014) بعنوان: مهارات الاتصال التربوي غير اللفظي لدى أعضاء هيئة التدريس في السنة التحضيرية في جامعة نجران:(31)

وهدفت الدراسة إلى معرفة مدى توافر مهارات الاتصال التربوي غير اللفظي لدى أعضاء هيئة التدريس في السنة التحضيرية في جامعة نجران، وتكون مجتمع الدراسة من (852) طالب و(298) طالبة، وتكونت عينة الدراسة من (198) طالب و(69) طالبة من المستويين الأول والثاني تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة، واستخدمت استبانة من (50) فقرة كأداة للدراسة، واستخدمت العديد من الأساليب الإحصائية منها: معامل ألفا كرونباخ و المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والدرجة والرتبة والقيمة التائية، وأظهرت النتائج أن مهارات الاتصال التربوي لدى أعضاء هيئة التدريس قد توفرت وبدرجة تراوحت بين المرتفعة والمتوسطة في بعض المحاور، كما بينت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستو دلالة 0.05 في مدى توافر مهارات الاتصال التربوي لدى أعضاء هيئة التدريس من وجه نظر الطلاب يعزى لمتغير النوع (ذكر- أنثى)، في جميع المحاور ما عدا محور الحركات الجسدية والإيماءات ولصالح الذكور.

التعقيب على الدراسات السابقة :

اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث مكان الدراسة فقد أجريت هذه الدراسة في ليبيا أما الدراسات السابقة فقد أجري بعض منها في السعودية مثل دراسة(النفيعي2001، ودراسة أرناؤوط والصمادي2014) والبعض الأخر في الأردن مثل دراسة(الحتاملة2012، حراحشة2009) ومصر مثل دراسة(خليل2001) والكويت مثل دراسة(مذكر2006)، ودراسة(الكبيسي2007)، **واتفقت** الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في تناولها لبعض الأهداف حيث تناولت هذه الدراسات مهارات الاتصال بطريقة مباشرة وغير مباشرة. كما **اتفقت** بعض الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية من حيث فئة العينة فأجري قسم منها على الطلاب كدراسة (الحتاملة2012، النفيعي2001، أرناؤوط والصمادي2014)، في حين اختلفت أغلب الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية من حيث فئة العينة، فقد أجريت دراسة كل من

(مذكر2006،حراحشة2009،الكبيسي2007)على المعلمين.وكذلك اختلفت دراسة (خليل2001) مع الدراسة الحالية وبقية الدراسات السابقة كونها طبقت على العاملين في الإدارة التعليمية، واتفقت فقط مع دراسة (أرناؤوط والصمادي2014) من حيث فئة العينة وهم الطلاب، واتفقت جميع الدراسات مع الدراسة الحالية في اعتمادها على الاستبانة، أما بالنسبة للنتائج فقد كانت أكثر الدراسات السابقة مقاربة لنتائج الدراسة الحالية هي دراسة (أرناؤوط والصمادي2014).

منهج الدراسة :

تسعى الدراسة الحالية إلى التعرف على درجة ممارسة معلمي المرحلة الثانوية في مدينة بنغازي لمهارات الاتصال التربوي، لذلك تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي باعتباره منهجاً مناسباً لتحقيق أهداف الدراسة. ويتضمن المنهج الوصفي بالإضافة إلى جمع البيانات والمعلومات والحقائق ووصفها وتبويبها، قدراً من التفسير والتقييم لهذه البيانات.

مجتمع الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة الحالية من طلاب مرحلة التعليم الثانوي العام بمدينة بنغازي، والبالغ عددهم (3240) طالب وطالبة موزعين على (26) مدرسة، ولقد تم الاعتماد على آخر إحصائية من إدارة التعليم الثانوي بشئون التربية والتعليم بنغازي.

<u>عينة الدراسة:</u>

تم اختيار عينة من مدارس التعليم الثانوي بلغ حجمها (13) مدرسة موزعة على مكاتب الخدمات التعليمية الثلاث(مكتب خدمات البركة– مكتب خدمات السلاوي– مكتب خدمات بنغازي المركز) وبمقدار 50% من المدارس داخل كل مكتب، ومن ثم اختيار عينة عشوائية طبقية نسبية من طلاب وطالبات التعليم الثانوي بمدينة بنغازي للعام الدراسي 2017–2018، وبم ان المجتمع يتميز بالتجانس فتم سحب عينة بلغ عدد مفرداتها (150) طالب وطالبة بواقع 5% من مجتمع الدراسة تقريباً.

أداة الدراسة :

استخدمت الاستبانة كأداة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة، ولقد تم الاستعانة بالدراسات السابقة والأدبيات التربوية التي تناولت موضوع الاتصال التربوي في بناء الاستبانة، كما ألتزم الباحثان بشروط تصميم الاستبانة، ولقد مرت الاستبانة بعدة مراحل حتى أصبحت جاهزة بشكلها النهائي للتوزيع على أفراد العينة، وهذه المراحل هي :

أ- الاطلاع على الدراسات السابقة والأدبيات التربوية ذات الصلة الاتصال التربوي.

ب- تحديد المجالات الرئيسية التي تشملها الاستبانة وفقاً لأهداف الدراسة .

ج- إعداد الاستمارة في صورتها الأولية وعرضها على مجموعة من الأساتذة المحكمين المتخصصين الذين لهم خبرة في المجال التربوي .

د- إجراء التعديلات المقترحة من قبل الأساتذة المحكمين، ومن ثم إعداد الاستبانة في شكلها النهائي حيث احتوت على أربع مجالات والجدول التالي يبين مجالات الاستبانة:

الجدول رقم (1) يبين مجالات الاستبانة

المجالات	عدد العبارات
المظهر الخارجي	11
الصوت	9
المكان	9
الزمان	10
المجموع	39

هـ- بعد تحديد عينة الدراسة وحجمها تم توزيع الاستمارات ومن ثم استلامها وتفريغها لتكون جاهزة للتحليل الإحصائي، والعمل على تقنين الاستبانة عن طريق استخراج مدى صدقها وثباتها، وذلك على النحو التالي :

* ثبات الأداة (Reliability):

ويقصد بالثبات ضمان الحصول على نفس النتائج تقريباً إذا أعيد تطبيق الاستبانة أكثر من مرة على نفس المجموعة من الأفراد تحت ظروف متماثلة. ولقد استخدمت معادلة ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة، وتم

الحصول على قيم معامل الثبات لكل مجال من مجالات الاستبانة وثبات الاستبانة ككل، وذلك كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (2) يبين معاملات الثبات لمجالات الاستبانة وثبات الاستبانة ككل

المجالات	عدد العبارات	معامل الثبات
المظهر الخارجي	11	.801
الصوت	9	.718
المكان	9	.787
الزمان	10	.789
الدرجة الكلية	39	.902

الأساليب الإحصائية :

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences، والتي يرمز لها اختصاراً بالرمز (SPSS). وذلك بعد أن تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا مقياس ليكرت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) المستخدم في محاور الدراسة، تم حساب المدى (5-1=4)، ثم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي (5/4=0.80) بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي :

من 1 إلى 1.80 تمثل (تمارس بدرجة قليلة جداً)

من 181 وحتى 2.60 تمثل (تمارس بدرجة قليلة)

من 2.61 وحتى 3.40 تمثل (تمارس بدرجة متوسطة)

من 3.41 وحتى 4.20 تمثل (تمارس بدرجة كبيرة)

من 4.21 وحتى 5.00 تمثل (تمارس بدرجة كبيرة جداً)

وبهذا تم اعتماد هذا المعيار لتحديد درجة ممارسة معلمي المرحلة الثانوية لمهارات الاتصال التربوي، وبعد ذلك تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية :

معادلة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الأداة، والتكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة درجة ممارسة مهارات الاتصال التربوي، واختبار T-test لمعرفة دلالة الفروق في ممارسة المعلمين لمهارات الاتصال التربوي وفقاً لمتغير نوع وتخصص الطلاب.

نتائج الدراسة ومناقشتها :

النتائج المتعلقة بالهدف الأول : معرفة درجة ممارسة معلمي المرحلة الثانوية في مدينة بنغازي لمهارات الاتصال التربوي. للوصول إلى هذا الهدف تم استخراج التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على محاور الاستبانة والجداول التالية توضح ذلك :

أولاً : مجال المظهر :

جدول رقم (3) يبين التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيب العبارات لمعرفة درجة ممارسة المعلمين لمهارات الاتصال التربوي وفقاً لمجال المظهر الخارجي

ت	العبارات (المهارات)	كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الممارسة
1	يبدي حماسة وحيوية ونشاط في أثناء الحصة .	42	32	57	13	6	3.606	1.1045	كبيرة
2	يظهر استمتاعاً بالتدريس والعمل مع طلابه.	37	45	44	18	6	3.593	1.1057	كبيرة
3	يتعامل بطريقة مهذبة مع الطلبة بغض النظر عن مستواهم العلمي.	59	34	39	16	2	3.880	1.0925	كبيرة
4	دائم الابتسامة داخل حجرة الدراسة.	26	28	45	36	15	3.093	1.2334	متوسطة
5	تتسم شخصيته بلين الخلق ومرونة التعامل .	46	52	37	12	3	3.840	1.0171	كبيرة
6	يهتم بمظهره اللائق من حيث النظافة والهندام.	83	33	28	4	2	4.273	.9476	كبيرة جداً
7	يستطيع التحكم بانفعالاته في أثناء النقاش.	36	26	50	25	13	3.313	1.2485	متوسطة
8	تبدو عليه السلامة الصحية والجسمية.	67	49	28	6	0	4.180	.8752	كبيرة
9	يُشعر الطلاب بالراحة وعدم الخوف عند المناقشة.	52	34	35	16	13	3.640	1.2915	كبيرة
10	يمشي بوضعية معتدلة .	66	48	26	9	1	4.126	.9504	كبيرة
11	يدل مظهره الخارجي على الثقة بالنفس.	69	33	34	8	6	4.006	1.1262	كبيرة
المتوسط الكلي							3.777		

يلاحظ من خلال استعراض بيانات الجدول رقم (3) أن أغلب مهارات هذا المجال كانت تمارس بدرجة كبيرة حيث اتضح أن المتوسطات الحسابية لهذه المهارات مرتفعة، وهذا بدوره انعكس على المتوسط الحسابي

العام لمجال (المظهر) والذي بلغ (3.777) وهو يقع ضمن الفئة (تمارس بدرجة كبيرة)، وهذا يدل على أن معلمي المرحلة الثانوية بمدينة بنغازي يمارسون مهارة المظهر الخارجي بدرجة كبيرة.

ثانياً : مجال الصوت

جدول رقم (4) يبين التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة درجة ممارسة المعلمين لمهارات الاتصال التربوي وفقاً لمجال الصوت

ت	العبارات (المهارات)	جداً كبيرة	كبيرة	متوسطة	قليلة	جداً قليلة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الممارسة
1	صوته واضح ومسموع لدى جميع الطلاب .	70	40	33	6	1	4.146	.9439	كبيرة
2	ينوع في نبرات صوته انخفاضاً وارتفاعاً في أثناء عملية الشرح .	39	44	33	21	13	3.500	1.2571	كبيرة
3	يصمت برهة لإعطاء الطلاب فرصة لمناقشة المعاني والأفكار المطروحة .	46	32	48	16	8	3.613	1.1803	كبيرة
4	يصدر همهمات، للتعبير عن قبول الإجابة واستحسانها.	21	56	41	18	14	3.346	1.1468	متوسطة
5	يخرج الأصوات من مخارجها الصحيحة.	50	41	37	10	12	3.713	1.2224	كبيرة
6	يتحكم بنبرات صوته حسب الموقف.	38	44	46	12	10	3.586	1.1480	كبيرة
7	يصمت بعد طرح أي سؤال لإعطاء الطلبة فرصة للتفكير في الإجابة .	40	44	42	9	6	3.806	1.0849	كبيرة
8	يتوقف لفترة وجيزة للتفكير في أثناء الكلام	26	30	43	35	16	3.100	1.2464	متوسطة
9	يختار الوقت المناسب لرفع صوته وخفضه مع الطلاب.	57	40	33	9	11	3.820	1.2155	كبيرة
المتوسط الكلي							3.625		

يلاحظ من خلال استعراض بيانات الجدول رقم (4) أن أغلب مهارات هذا المجال كانت تمارس بدرجة كبيرة أيضاً، حيث اتضح أن المتوسطات الحسابية لهذه المهارات مرتفعة، وهذا بدوره انعكس على المتوسط الحسابي العام لمجال (الصوت) والذي بلغ (3.625) وهو يقع ضمن الفئة (تمارس بدرجة كبيرة)، وهذا يدل على أن معلمي المرحلة الثانوية بمدينة بنغازي يمارسون مهارة الصوت بدرجة كبيرة.

ثالثاً : مجال المكان

جدول رقم (5) يبين التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة درجة ممارسة المعلمين لمهارات الاتصال التربوي وفقاً لمجال المكان

ت	العبارات (المهارات)	كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الممارسة
1	يضع مسافة مناسبة بينه وبين الطلبة .	60	38	38	9	5	3.926	1.0935	كبيرة
2	يلتزم بمكان الحصة المحدد في الجدول الدراسي.	68	41	31	5	5	4.080	1.0460	كبيرة
3	يهتم بالإضاءة داخل الحجرة الدراسية.	58	28	29	17	18	3.606	1.4042	كبيرة
4	يهتم بالتهوية داخل الحجرة الدراسية .	69	46	20	11	4	4.100	1.0602	كبيرة
5	يحرص على درجة حرارة الحجرة الدراسية.	48	29	37	23	13	3.506	1.3145	كبيرة
6	يهتم بتنظيم مقاعد جلوس الطلبة .	36	36	28	24	26	3.213	1.4217	متوسطة
7	يوظف المكان في عرض المحاضرة .	31	40	40	23	16	3.313	1.2592	متوسطة
8	يتنقل من مكان إلى آخر داخل حجرة الدراسة .	36	35	30	23	26	3.213	1.4169	متوسطة
9	يقوم بتنظيم الطلاب على المقاعد حسب خصائصهم.	23	19	26	22	60	2.486	1.4960	قليلة
	المتوسط الكلي					3.494			

يلاحظ من خلال استعراض بيانات الجدول رقم (5) أن أغلب مهارات هذا المجال كانت تمارس بدرجة كبيرة، حيث اتضح أن المتوسطات الحسابية لهذه المهارات مرتفعة، وهذا بدوره أيضاً انعكس على المتوسط الحسابي العام لمجال (المكان) والذي بلغ (3.494) وهو يقع ضمن الفئة (تمارس بدرجة كبيرة)، وهذا يدل على أن معلمي المرحلة الثانوية بمدينة بنغازي يمارسون مهارة المكان بدرجة كبيرة.

رابعا : مجال الزمان

جدول رقم (6) يبين التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة درجة ممارسة المعلمين لمهارات الاتصال التربوي وفقاً لمجال الزمان

ت	العبارات (المهارات)	كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الممارسة
1	يأتي إلى الحصة في الوقت المحدد في الجدول الدراسي.	69	30	29	13	9	3.193	1.2420	متوسطة
2	يسمح للطلبة المتأخرين بالدخول بعده .	43	29	39	21	18	3.386	1.3500	متوسطة
3	يجيد إدارة الوقت في أثناء الحصة .	47	47	38	8	10	3.753	1.1523	كبيرة
4	يعطي فكرة عن المنهج وكيفية تقييم الطلاب في أول حصة دراسية.	53	39	31	20	7	3.740	1.2064	كبيرة

5	يقوم بتحديد مواعيد الاختبارات في أول حصة.	39	35	42	16	18	3.406	1.3061	متوسطة
6	يبدأ وينهي الحصة في وقتها المحدد.	45	31	48	13	13	3.546	1.2455	كبيرة
7	يعطي الطلبة وقتاً كافياً لإبداء آرائهم.	41	42	40	14	13	3.560	1.2287	كبيرة
8	يختار الوقت المناسب لحوار الطلاب ومناقشتهم.	34	50	45	14	7	3.600	1.0806	كبيرة
9	يوزع الواجبات والأنشطة بشكل منتظم على مدار الفصل الدراسي.	44	37	41	11	17	3.533	1.2935	كبيرة
10	يرحب باستفسارات الطلبة خارج وقت الحصة.	47	41	36	11	15	3.626	1.2720	كبيرة
المتوسط الكلي							3.606		

ويلاحظ أيضاً من خلال استعراض بيانات الجدول رقم (6) أن أغلب مهارات هذا المجال كانت تمارس بدرجة كبيرة، حيث اتضح أن المتوسطات الحسابية لهذه المهارات مرتفعة، وهذا بدوره أيضاً انعكس على المتوسط الحسابي العام لمجال (الزمان) والذي بلغ (3.606) وهو يقع ضمن الفئة (تمارس بدرجة كبيرة)، وهذا يدل على أن معلمي المرحلة الثانوية بمدينة بنغازي يمارسون مهارة الزمان بدرجة كبيرة

خامساً : درجة ممارسة مهارات الاتصال بشكل عام

جدول رقم (7) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيب المجالات لمعرفة درجة ممارسة المعلمين لمهارات الاتصال التربوي بشكل عام

مهارات الاتصال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الممارسة	الترتيب
المظهر الخارجي	3.777	.6347	كبيرة	1
الصوت	3.625	.6449	كبيرة	2
المكان	3.494	.7846	كبيرة	4
الزمان	3.606	.7285	كبيرة	3
الدرجة الكلية	3.626	.5520	كبيرة	-

يتضح من خلال استعراض بيانات الجدول رقم (7) أن درجة ممارسة معلمي المرحلة الثانوية بمدينة بنغازي لمهارات الاتصال التربوي بشكل عام كانت كبيرة حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (3.626) وبانحراف معياري قدره (0.5520)، كما يلاحظ أن مهارة المظهر الخارجي جاءت في الترتيب الأول بمتوسط حسابي (3.777) وبانحراف معياري قدره (0.6347)، كما جاءت في الترتيب الثاني مهارة الصوت حيث بلغ متوسطها (3.625) وبانحراف معياري قدره (0.6449)، وتحصلت مهارة الزمان على الترتيب الثالث فبلغ متوسطها (3.606) وانحرافها (0.7285)، وأخيراً تحصلت مهارة المكان على الترتيب الرابع فبلغ متوسطها الحسابي (3.494) وبانحراف معياري قدره (0.7846)، وقد يعزى ذلك إلى أن معلمي هذه

المرحلة هم من خريجي الجامعات وبالتالي فهم تلقوا إعداد جيد في هذه الجامعات، وكذلك لوحظ أن أغلب المعلمين قد تلقوا دورات تدريبية في أثناء الخدمة وهذا بدوره قد عزز مهارات الاتصال لديهم، ولقد اتفقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة(**مذكر2006، والكبيسي2007، حراحشة2009**) حيث أظهرن ارتفاع في درجة ممارسة مهارات الاتصال.

النتائج المتعلقة بالهدف الثاني : معرفة الفروق ذات الدلالة الإحصائية في ممارسة المعلمين لمهارات الاتصال التربوي وفقاً لمتغير النوع لدى الطلاب. للوصول إلى هذا الهدف تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم " T " والجدول التالي يبين ذلك :

جدول رقم (8) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم " T " لمعرفة الفروق ذات الدلالة الإحصائية في درجة ممارسة المعلمين لمهارات الاتصال التربوي وفقاً لمتغير النوع لدى الطلاب

المجالات	النوع	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة "T"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
المظهر الخارجي	ذكور	62	3.875	.6835	1.592	.114	غير دالة
	إناث	88	3.708	.5922			
الصوت	ذكور	62	3.602	.6134	-.378	.706	غير دالة
	إناث	88	3.642	.6693			
المكان	ذكور	62	3.632	.7896	1.829	.069	غير دالة
	إناث	88	3.396	.7706			
الزمان	ذكور	62	3.704	.6271	1.390	.167	غير دالة
	إناث	88	3.537	.7884			
الدرجة الكلية	ذكور	62	3.703	.5784	1.452	.149	غير دالة
	إناث	88	3.571	.5291			

قيمة "T" الجدولية عند درجة حرية (148) وعند مستوى دلالة (0.05) = 1.96

يتضح من خلال استعراض بيانات الجدول رقم (8) أن قيمة " T " المحسوبة أصغر من قيمتها الجدولية في جميع مجالات الدراسة (المظهر الخارجي، الصوت، المكان، الزمان)، وكذلك في مهارات الاتصال التربوي بشكل عام، وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة ممارسة المعلمين لمهارات الاتصال التربوي وفقاً لمتغير النوع لدى الطلاب، أي أنه لا يوجد هناك اختلاف في وجهات النظر بين كل من الطلاب والطالبات في درجة ممارسة معلمي المرحلة الثانوية لمهارات الاتصال التربوي، وأن كل من الطلاب والطالبات لديهم نفس الاتجاه والرأي فيما يخص ممارسة المعلمين لمهارات الاتصال التربوي، وأن هذه المهارات تمارس بدرجة كبيرة من قبل معلمي هذه المرحلة، وهذه النتيجة اتفقت مع دراسة **(أرناؤوط والصمادي 2014).**

النتائج المتعلقة بالهدف الثالث : معرفة الفروق ذات الدلالة الإحصائية في ممارسة المعلمين لمهارات الاتصال التربوي وفقاً لمتغير التخصص لدى الطلاب. للوصول إلى هذا الهدف تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم " T " والجدول التالي يبين ذلك :

جدول رقم ( ) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم " T " لمعرفة الفروق ذات الدلالة الإحصائية في ممارسة المعلمين لمهارات الاتصال التربوي وفقاً لمتغير التخصص لدى الطلاب

المجالات	التخصص	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة "T"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
المظهر الخارجي	أدبي	53	3.646	.6081	-1.883	.062	غير دالة
	علمي	97	3.849	.6405			
الصوت	أدبي	53	3.549	.7489	-1.077	.283	غير دالة
	علمي	97	3.667	.5803			
المكان	أدبي	53	3.490	.8116	-.040	.968	غير دالة
	علمي	97	3.496	.7738			
الزمان	أدبي	53	3.503	.8175	-1.281	.202	غير دالة
	علمي	97	3.662	.6728			
الدرجة الكلية	أدبي	53	3.547	.5971	-1.290	.199	غير دالة
	علمي	97	3.668	.5240			

قيمة "T" الجدولية عند درجة حرية (148) وعند مستوى دلالة (0.05) = 1.96

يتضح من خلال استعراض بيانات الجدول رقم (9) أن قيمة " T " المحسوبة أصغر من قيمتها الجدولية في جميع مجالات الدراسة (المظهر الخارجي، الصوت، المكان، الزمان)، وكذلك في مهارات الاتصال التربوي بشكل عام، وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة ممارسة المعلمين لمهارات الاتصال التربوي وفقاً لمتغير التخصص لدى الطلاب، أي أنه لا يوجد هناك اختلاف بين وجهات نظر كل من الطلاب والطالبات في درجة ممارسة معلمي المرحلة الثانوية لمهارات الاتصال التربوي، وأن هذه المهارات تمارس بدرجة كبيرة من قبل المعلمين والمعلمات في هذه المرحلة.

التوصيات :

يحتاج الاتصال في المواقف التعليمية داخل الفصل الدراسي أو خارجه إلي تهيئه الجو المناسب لانتقال الرسالة من المعلم إلي المتعلم ورد فعل المتعلم حتى يؤدي إلي وضوح وسهوله الرسالة وفي سبيل تحقيق ذلك توصي الدراسة بالاتي:

1- تطوير مفهوم الاتصال التعليمي داخل الصف الدراسي بانتقاله من المفهوم التقليدي الذي ينظر إليه علي أساس أنه يرتكز على البداهة أو الخبرة أو السمات الشخصية التي يمتلكها المعلم، إلى المفهوم الحديث

والمتكامل للاتصال الذي ينظر إليه على أساس أنه علم وفن يرتكز على أصول ومبادئ علمية مستمده من نظريات تساعد في فهم وتفسير عمليه الاتصال.

2- من الضروري معرفه وتدريب المعلم على مبادئ ومهارات وأساليب الاتصال والتواصل الصفي وتطوير قدرات المعلم اللفظية وغير اللفظية.

3- الاهتمام بالمعلم في تحسين وتطوير وضعه المهني والاقتصادي، فنجاح العملية التعليمية من نجاح المعلم.

4- حث المعلمين على تفعيل مهارات الاتصال وتوظفها داخل غرفة الصف.

5-إشراك المعلمين في والمؤتمرات والندوات العلمية وخاصة التي ترتبط بعملية الاتصال التربوي

6-تفعيل تكنولوجيا المعلومات وتوفير الوسائل التعليمية للمعلمين لمساعدتهم في الاتصال والتواصل مع الطلاب وتحسين مستوى الاتصال التربوي لديهم.

المراجع العربية :

1- سلامة، عبد الحفيظ، (2000): **الوسائل التعليمية والمنهج**، دار الفكر، الأردن، ص34.

2- أبو عرقوب، إبراهيم (2001) : **الاتصال الإنساني ودوره في التفاعل الاجتماعي**،المركز العربي للبحوث التربوية لدول الخليج، ص17.

3-www.hamdaneducation.com ، تاريخ الدخول للموقع 2019/2/3.

4- صادق، حصة والدرويش ، أنيسة والعماري ، بدرية" : (2002) **الرضا عن العمل وعلاقته بالرضا عن الاتصال**"، مجلة العلوم التربوية، العدد 3.

5- الخوالدة، أحمد محمد" : (2000) **معوقات الاتصال التي تواجه مديري المدارس الأساسية في محافظة جرش في التواصل مع المعلمين وأولياء الأمور والطلبة**"، رسالة ماجستير غير منشورة، إربد، جامعة اليرموك، الأردن، الملخص.

6- عبد الرحمن ، محمود على نهاد" : (1991) **العلاقة بين سلوكيات إدارية مختارة لمديري المدارس الثانوية في الأردن ودرجة قبول معلميهم لقراراتهم الإدارية**"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، الملخص.

7- Reyes, p and hoyle, D (1990) : ***Teachers, satisfaction with Principals communication***, University of Texas. EDB 310.

8- عبد الباقي، صلاح (2001): **السلوك التنظيمي**، ط 3 ، الدار الجامعية ،القاهرة، ص257 .

9- الدعس، زياد أحمد خليل(2009) :**معوقات الاتصال والتواصل التربوي بين المديرين والمعلمين في مدارس محافظة غزة**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة، ص8.

10- عامر، طارق والمصري ،إيهاب (2013) :**القيادة التربوية ومهارات الاتصال**، دار العلوم، القاهرة، ص138.

11- أبو الوفا، جمال وحسين، سلامة (2000) : **اتجاهات جديدة في الإدارة المدرسية**، ص40.

12- دياب، إسماعيل (2001) : **الإدارة المدرسية**، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، ص123.

13- مصطفي، صلاح (2002) : **الإدارة المدرسية في ضوء الفكر الإداري المعاصر** ، دار المريخ، المملكة العربية السعودية، ص139.

14- العجمي، محمد (2000) : **الإدارة المدرسية**، دار الفكر العربي للطبع وللنشر، القاهرة، ص115.

15- خميس، محمد : (2003) **منتجات تكنولوجيا التعليم**، جامعة عين شمس، مصر، ص31.

16- الأغا، رياض والأغا، نهضة :(1996) **الإدارة التربوية أصولها ونظرياتها وتطبيقاتها الحديثة**، مطبعة الرنتيسي، غزة، ص171-172.

17- Lussier, N& Irwin (1990). Humman relation in organization. A skill-Building Approgh, Inc, USA,p25.

18- العميان، محمود(2005) **السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال**، ط ٣، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ص244-245.

19- عبد الباقي، صلاح الدين محمد (2002): **السلوك الفعال في المنظمات**، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية،ص269-270.

20- جلعوط، سامر وآخرون(2002):**الاتصال والاتصال الإداري المبادئ والممارسة**، دار الرضا للنشر، دمشق،ص26-27.

21- عبود، حارث (2009) :**الاتصال التربوي**، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، ص29.

22- الخشروم، محمد ومرسي، نبيل محمد (1999): **إدارة الأعمال، المبادئ والمهارات والوظائف**، مكتبة الشقري، الرياض، ص120.

23- العبد الله، مي (2006) :**نظريات الاتصال**، دار النهضة العربية للطباعة والنشر والتوزيع، بيروت ص99.

24- حبلص، محمد يوسف (2001): (**مهارات الاتصال الفعّال بين النظرية والتطبيق**، مجلة كلية دار العلوم، جامعة القاهرة ،ص101.

25- خليل، سالمة أحمد محمود" (2001) : **الاتصال الإداري في مجال التعليم بجمهورية مصر العربية دراسة ميدانية، الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية**، المؤتمر السنوي التاسع، الإدارة التعليمية في الوطن العربي في عصر المعلومات جامعة عين شمس، دار الفكر العربي، القاهرة.

26- النفيعي، ضيف الله بن عبد الله" :(2001) **الاتصال الأكاديمي لطلبة الدراسات العليا مع أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك عبد العزيز**" ، ندوة الدراسات العليا بالجامعات السعودية، جدة، أبريل 2001، ص105-125.

27- مذكر ،محمد دخيل الله(2006) : **درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية الحكومية في دولة الكويت لمهارات الاتصال الفعال، وعلاقتها بمستوى دافعية المعلمين نحو العمل**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن، الملخص.

28- الكبيسي، نورة عبد الله(2006) : **درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية في دولة قطر لمهارات الاتصال الفعال وعلاقتها بمستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن، الملخص.

29- حراحشة، فواز ياسين (2009) :**درجة ممارسة الاتصال الإداري لدى مديري المدارس من وجهة نظر المعلمين في مدينة إربد** ، مجلة علوم إنسانية، إربد، الأردن، العدد42.

30- الحتاملة، محمود عايد(2012): **درجة ممارسة الاتصال الأكاديمي بين طلبة كليات التربية الرياضية وأعضاء هيئة التدريس في الجامعة الأردنية** ، مجلة العلوم التربوية والنفسية، المجلد 13، العدد1.

31- Arna'out Arwa Rafeeq, Al-Sumadi Marwan Saleh(2014). Non-Verbal Educational Communication Skills OF Faculty Members at The University OF Najran From Students Point of View, international Interdisciplinary Journal of Education, vol,3. Issue 1, pp,81-103