

SCIENCE FACULTY MEMBERS' PRACTICE OF EFFECTIVE COMMUNICATION SKILLS WITH THEIR STUDENTS AND ITS RELATIONSHIP TO OBSERVED VARIABLES

ABDULQADIR OBAIDALLAH ALHOMAIRI*

ABSTRACT *Effective communication skills are one of the fundamental skills for a faculty member in the field of higher education. Thus, the aim of this study is to investigate the practice of effective communication skills of science faculty members at the University of Tabuk, with their students in the light of variables, and based on the comparative descriptive method. Two methods were applied; the quantitative method were 26 questionnaires were distributed among the faculty members. On the other hand, six members were interviewed and analyzed qualitatively. The main results concluded a moderate practice of effective communication skills by the faculty members. The verbal communication skills came first, followed by non-verbal communication skills, then written communication skills came last. Faculty members expressed a number of purposes for practicing verbal communication such as: easiness, effectiveness, relevant to the scientific material that focuses on comprehension, saves time and effort, creates a friendly learning atmosphere, promotes other skills, and provides feedback. Whereas, faculty members practiced nonverbal communication moderately as it; promotes and supports verbal communication, decreases students' boredom. However, they avoided nonverbal communication when students did not participate and when referring to different cultural attributes between faculty members and students. Faculty members stated that they have avoided written communication due to a number of factors like; time wasting, requires technology, boredom of their students, hinders learning, impedes personal communication, does not provide immediate feedback, and the students' weakness in the English language. Furthermore, statistically significant differences raised among the faculty according to the changes in specialization, academic level, and years of academic experience. The results were interpreted based on the previous literature and ended with numerous recommendations.*

KEYWORDS: *Effective Communication Skills, Faculty Members, Faculty of Science.*

* Associate Professor at the Faculty of Arts And Education, University Of Tabuk

واقع ممارسة أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم لمهارات الاتصال الفعال مع طلابهم وعلاقته ببعض المتغيرات

عبدالقادر بن عبيدالله الحميري*

الملخص - تعد مهارات الاتصال الفعال إحدى المهارات الأساسية لمهنة عضو هيئة التدريس العاملين بالتعليم الجامعي ؛ لذلك هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع ممارسة أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم بجامعة تبوك لمهارات الاتصال الفعال مع طلابهم وعلاقته ببعض المتغيرات، واعتمدت على المنهج الوصفي المسحي ولجمع البيانات تم تطبيق بطاقة ملاحظة لمهارات الاتصال على عينة بلغت (24) عضواً، لغرض التحليل الكمي، وأجريت المقابلة لـ(6) أعضاء لجمع بعض البيانات لغرض التحليل الكيفي، وخلصت أهم النتائج إلى أنّ مستوى ممارسة أعضاء هيئة التدريس لمهارات الاتصال الفعال جاء بدرجة متوسطة، وجاءت مهارات الاتصال اللفظي في المرتبة الأولى، تلها مهارات الاتصال غير اللفظي، ثم مهارات الاتصال الكتابي، وأن أعضاء هيئة التدريس يمارسون الاتصال اللفظي لسهولة، وفعاليتها ومناسبتها للمادة العلمية التي تركز على الفهم، وأنه يوفر الوقت والجهد، ويخلق الود بين أطراف العملية التدريسية، وينمي بعض المهارات الأخرى، ويوفر التغذية الراجعة، بينما يمارسون الاتصال غير اللفظي بدرجة متوسطة لكونه يعزز ويدعم عملية الاتصال اللفظي، ويقلل من ملل الطلاب، واختلاف الثقافات بين الأعضاء والطلاب، و عدم تفاعلهم قد تحد من استخدامه، ولا يمارسون الاتصال الكتابي بدرجة كبيرة لكونه يحتاج إلى وقت طويل، ولاعتمادهم على التقنية، و ملل طلابهم، وقد يكون معيقاً للتعلم، ولا يوفر التغذية الراجعة الفورية، كما أن ضعف قدرات الطلاب في اللغة الانجليزية، لا ينمي العلاقات الإنسانية، كما ظهرت فروق ذات دلالة إحصائية بين أعضاء هيئة التدريس تبعاً لتغير التخصص، والرتبة الأكاديمية، وسنوات الخبرة الأكاديمية، وتم تفسير النتائج بناءً على أدبيات الدراسة، وأنهت بمجموعة من التوصيات.

الكلمات المفتاحية: مهارات الاتصال، أعضاء هيئة التدريس، كلية العلوم.

* أستاذ مشارك، كلية التربية والآداب، ووكيل جامعة تبوك للشؤون الأكاديمية، جامعة تبوك، المملكة العربية السعودية.

واقع ممارسة أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم لمهارات الاتصال الفعال مع طلابهم وعلاقته ببعض المتغيرات

1. المقدمة

عن أساليب الاتصالات المعيبة واستبدالها بأساليب أكثر ملائمة [25]. حتى يكون أعضاء هيئة التدريس مثلاً ونموذجاً لطلابهم [26]. وتضيف مهارات الاتصال قيمة كبيرة إلى المكانة التقليدية للعلوم، فضلاً عن توسيع الخيارات الوظيفية لدارسها [27]؛ ولذلك هناك توجه متزايد داخل مؤسسات التعليم العالي يتمثل في الحاجة إلى تحسين مهارات الاتصال لدى دارسي وخريجي العلوم، ودمج مهارات الاتصال في المناهج الجامعية [28] ولن تحقق الجامعات ما تصبووا إليه إلا من خلال أعضاء هيئة تدريس يتمتعون بمهارات اتصال فاعلة، ويتأتى ذلك من خلال الاهتمام بمهارات الاتصال لديهم. وبناءً على ما سبق؛ تسعى الدراسة الحالية لمعرفة واقع ممارسة أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم بجامعة تبوك لمهارات الاتصال الفعال مع طلابهم، وعلاقته ببعض المتغيرات.

2. مشكلة الدراسة

تعد الجامعات أكثر المؤسسات التعليمية أهمية في أي دولة؛ وعليه فإن أعضاء هيئة التدريس في تلك الجامعات هم أهم الأصول والقواعد الراسخة؛ مقارنة بسائر المقومات في مجالات التعليم [29]. ويشكل أعضاء هيئة التدريس العناصر الأساسية لعمليات التعليم والتعلم Kavcar [30] في حين ما تمثله العناصر الأخرى من مناهج وإدارة لا يتجاوز 40% الأزرق [31] وبما أن أعضاء هيئة التدريس هم العنصر الأساسي في نجاح العملية التعليمية؛ فهم بحاجة إلى المزيد من العناية والرعاية، والبحث عن الأسباب التي تعوق نشاطهم؛ من أجل التخلص منها، وتدعيم المواقف الإيجابية، وتعزيزها، وتوفير كافة الإمكانيات المادية والمعنوية التي تدعمهم، وتساعدهم على تحسين أدائهم [19]. وهناك اعتراف -على نطاق واسع- بأهمية مهارات الاتصال في برامج التعليم الجامعي Lawlor et al [32] وتعد تلك المهارات إحدى سمات عضو هيئة التدريس الناجح [15] Loy [33] كما أن مهارات الاتصال الفعالة مكانة مهمة في خصائصهم الشخصية والمهنية [33]، حيث إن أعضاء هيئة التدريس الذين يتمتعون بمهارات اتصال فعال لديهم علاقات إيجابية مع طلابهم، ويصنعون انطباعاتاً فعلاً وإيجابياً أثناء عملية التدريس [34].

لذلك توجهت الأنظار نحو تطوير مهارات الاتصال لديهم؛ من خلال الدورات المستقلة، وقد شاركت فيه العديد من التخصصات كعلم النفس، والتربية، وعلم الاجتماع، والبلاغة [35]، كما أيدت نتائج العديد من البحوث والدراسات أهمية تشجيع معلمي العلوم على تطوير مهارات الاتصال لديهم، وما لذلك من نتائج إيجابية [22]. وللازدياد بالتعليم الجامعي يجب الاهتمام بأعضاء هيئة التدريس، وتنميتهم تنمية مستمرة، ويتأتى ذلك من خلال التعرف أولاً على واقع ممارسة أعضاء هيئة التدريس لمهارات الاتصال الفعال، وتحديد نواحي القوة والضعف بها؛ مما سينعكس بالإيجاب على علاقة أعضاء هيئة التدريس بطلابهم، وزيادة فعاليتهم، والتمكن من المادة العلمية

يوجد تحدٍ قائم في الوقت الحاضر بين مختلف الجامعات على مستوى العالم في الاهتمام بأعضاء هيئة التدريس، والسعي للارتقاء بقدراتهم ومهاراتهم، باعتبارهم من الركائز الرئيسية في تطوير العملية التعليمية [1]، ويتوقف عليهم نجاح أو فشل منظومة التعليم الجامعي بأكملها الأسمر [2]، ومع تنوع المهارات لأعضاء هيئة التدريس، سواءً أكانت علمية، أو تربوية، أو شخصية، إلا أن هناك نوعاً من المهارات لا يحظى باهتمام كبير -رغم تأثيره- ويتمثل في مهارات الاتصال الفعال عبد الله [3] تلك المهارات التي تعد إحدى المهارات الأساسية لمهنة عضو هيئة التدريس التي يجب أن يتقنها لكي يقوم بالتدريس الجيد [4] ومطلوبة في كل جانب من جوانب التدريس [5,6]، وبخاصة في التعليم الجامعي [7].

وعملية التعليم هي عملية اتصال وتفاعل دائم، ومتبادل بين عضو هيئة التدريس والطالب البحاري [11] وإذا ما نظرنا إلى تعريف الاتصال في موجز قاموس أكسفورد سنجد أنه: عملية نقل للمعلومات، أو علم ممارسة نقل المعلومات، ويظهر هذا التعريف بوضوح الصلة بين التدريس والاتصال؛ حيث يقوم أعضاء هيئة التدريس باستمرار بنقل المعارف والمعلومات للطلاب [8]، فالتدريس الفعال لا يعتمد على قاعدة المعرفة لدى أعضاء هيئة التدريس؛ وإنما يرتبط بمهارات الاتصال لديهم، فهو يعتمد فقط على 50% من المعرفة والـ 50% الأخرى يعتمد فيها على مهارات الاتصال، ولذلك فمن المهم أن يمتلك المعلم معرفة جيدة، ولكن من الأهم ومن الضروري أن يكون لديه مهارات اتصال فعالة [9]، كما أكدت البحوث والدراسات أن إحدى العقبات الرئيسية أمام التدريس الفعال تتعلق بمهارات الاتصال [10].

وتشكل مهارات الاتصال أساساً مهماً للمشاركة في المجتمع [12]، وتعمل على تكوين جو سليم من التحفيز والثقة ومشاركة الأفكار بحرية [13]، وتؤثر على مجموعة واسعة من المكونات داخل أي مؤسسة تعليمية، وتساعد في تحقيق نجاح أكبر لها Steingrimsdottir [14]، وفي الحقل الجامعي يستطيع أعضاء هيئة التدريس من خلال مهارات الاتصال الفعال تحسين مستوى التحصيل الدراسي لطلابهم [15,16]، وإدارة الصف والتفاعل الجيد مع الطلاب وتحفيزهم نحو عملية التعلم [17] (Bee) ويشكلون سلوكيات طلابهم، ويطورون العملية التعليمية، ويتعاملون بشكل أفضل مع مشاكلهم [18]، كما تساعد مهارات الاتصال أعضاء هيئة التدريس على أن يطوروا مستوى كفاءتهم الذاتية كابور [19] وقدرتهم في التأثير على الآخرين [20]، وأن يشعروا بطلابهم بقيمتهم في نظرهم [21]، كما أكدت نتائج الدراسات والبحوث وجود علاقة بين مهارات الاتصال والكفاءة التدريسية [22]، ونجاح التدريس [23]، والتحصيل الدراسي للطلاب [9].

وللازدياد بمستوى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة فلا بد من الاهتمام بتطوير مهارات الاتصال لديهم Fiocco & Fleming [24] والبعد

- أهمية تناول مهارات الاتصال؛ فالنجاح فيها يؤدي إلى نتائج إيجابية [22] في استثارة دافعية الطلاب، والارتقاء بمستواهم العلمي، مما ينعكس بالإيجاب على تطور العملية التعليمية، والقصور فيها يؤدي إلى سوء الاتصال، ويؤثر سلباً على الأداء السلس لأي مؤسسة تعليمية [13].

- تناول موضوع مهارات الاتصال الفعال لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم له أهمية في تطوير التعليم الجامعي؛ والذي يتماشى مع تحقيق رؤية المملكة 2030 في التنمية.

- اعتمدت معظم البحوث والدراسات السابقة على استبانات لقياس مهارات الاتصال الفعال، سواء كان ذلك من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس أنفسهم كابور [19]، أو وجهة نظر الطلاب [7]، وهناك ندرة في البحوث والدراسات التي جمعت بين نوعين من التقييم مثل دراسة [16] Hughes & Large التي جمعت بين تقييم أعضاء هيئة التدريس والطلاب.

الأهمية التطبيقية:

- استفادة القائمين على التعليم الجامعي ومراكز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس، ومراكز الجودة، والمتخصصين في مهارات الاتصال من نتائج هذه الدراسة في تطوير مهارات الاتصال الفعال لأعضاء هيئة التدريس، وانعكاس ذلك على العملية التعليمية بأسرها.

د. مصطلحات الدراسة

الاتصال الفعال: ويقصد بمهارات الاتصال الفعال في الدراسة الحالية درجة ممارسة عضو هيئة التدريس لمهارات الاتصال (اللفظية – غير اللفظية – الكتابية) المتضمنة في أداة الدراسة.

أعضاء هيئة التدريس: يقصد بهم في الدراسة الحالية كل من يقوم بالتدريس في إحدى تخصصات العلوم (فيزياء – كيمياء – أحياء) في كلية العلوم بجامعة تبوك في الفصل الدراسي الصيفي من العام الدراسي (1437 – 1438هـ).

هـ. حدود الدراسة

- الحدود الموضوعية: مدى ممارسة أعضاء هيئة التدريس لمهارات الاتصال الفعال وعلاقته ببعض المتغيرات.

- الحدود الزمانية: تم التطبيق بالفصل الدراسي الصيفي من العام الجامعي 1438/1437هـ في الفترة من يوم الثلاثاء 1438/10/17 إلى الخميس 1438/12/2هـ وبواقع شهر ونصف.

- الحدود المكانية: أقسام العلوم بكلية العلوم بجامعة تبوك (كيمياء – فيزياء – أحياءه).

- الحدود البشرية: عينة من أعضاء هيئة التدريس الذكور في كلية العلوم بجامعة تبوك.

3. الإطار النظري

يصعب الاتفاق على تحديد تعريف واحد للاتصال الفعال؛ حيث إن هناك العديد الثغرات المعترف بها في مهارات الاتصال الفعال تعوق الوصول لاتفاق حول تعريفه [38]، إلا أنه تم تقديم العديد من التعريفات للاتصال الفعال، منها تعريف كارداغ وكالوسكان [39] بأنه: "أداة أساسية لنقل المعلومات وتؤثر على حياة الفرد خلال مدة حياته، كما يعرفه غورسيميسك وفروال وديميروز [34] بأنه: "يجعل شيئاً

والارتقاء بالمرجات التعليمية.

أ. أسئلة الدراسة

وبناء على ما سبق يمكن صياغة مشكلة الدراسة الحالية في السؤال الرئيس التالي: "ما واقع ممارسة أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم بجامعة تبوك لمهارات الاتصال الفعال مع طلابهم و علاقته ببعض المتغيرات؟

أسئلة الدراسة: سعت الدراسة الحالية للإجابة عن الأسئلة الآتية:

- ما درجة ممارسة أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم بجامعة تبوك لمهارات الاتصال الفعال؟

- هل هناك فروق بين أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم بجامعة تبوك في نوع الاتصال (اللفظي، وغير اللفظي، والكتابي)؟

- ما أسباب ممارسة أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم بجامعة تبوك لنوع الاتصال (اللفظي، وغير اللفظي، والكتابي)؟

- هل تختلف مهارات الاتصال الفعال لعضو هيئة التدريس بكلية العلوم باختلاف التخصص العلمي، والرتبة الأكاديمية، وسنوات الخبرة الأكاديمية؟

ب. أهداف الدراسة

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- معرفة واقع ممارسة أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم بجامعة تبوك لمهارات الاتصال الفعال.

- معرفة الفروق في نوع مهارات الاتصال (اللفظية، وغير اللفظية، والكتابية) بين أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم بجامعة تبوك.

- معرفة أسباب ممارسة أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم بجامعة تبوك لأنواع الاتصال المختلفة (اللفظي، وغير اللفظي، والكتابي).

-التحقق من علاقة مهارات الاتصال الفعالة لعضو هيئة التدريس بكلية العلوم بجامعة تبوك ببعض المتغيرات (التخصص العلمي، والرتبة الأكاديمية، وسنوات الخبرة الأكاديمية).

ج. أهمية الدراسة

تنبع أهمية الدراسة الحالية من تناول موضوع مهارات الاتصال، حيث تشير الأدبيات إلى أنّها مهمة للنجاح في بيئة العمل المعاصرة، وأهميتها مستمرة في الازدياد [6]، فقد أكدت نتائج دراسة بريتي شارما [13] أنّه حينما يشعر العاملون بالرضا عن مهارات اتصالهم في أماكن عملهم؛ فإنهم يميلون أيضاً إلى الشعور بالرضا تجاه عملهم ومكان عملهم.

وتهدف الجامعات إلى إنتاج خريجين ذوي مهارات اتصال فعالة [12]، وتعتمد في ذلك على أعضاء هيئة التدريس دمهوري وعبد الله [36] لذلك تبنت دراسة جونسن وفيتش وديويانتي [37] وضع إطار لإدراج مهارات الاتصال عبر المناهج الدراسية الجامعية في التعليم والتدريس والتقييم بجامعة Murdoch، ويستند هذا الإطار إلى منحنى متعدد المستويات؛ يهدف إلى دعم كل من أعضاء هيئة التدريس والطلاب من خلال مجموعة متكاملة من الخدمات والموارد، وتضمن التدريب على مهارات الاتصال، وتقديم ورش عمل للتطوير المهني على الإنترنت لأعضاء هيئة التدريس.

الأهمية النظرية:

الذي هو أقل استمراراً [23].

وفقاً للعديد من البحوث والدراسات؛ ينبغي أن يكون القائم بالتدريس لديه مهارات اتصال فعالة، وشدد كل من كاراداغ وكالوسكان [39] على وجوب توافر هذه المهارات لديهم:

- أن يستخدموا لغة صريحة، وأن يمتنعوا عن اللغة الغامضة.
- أن يحللوا أفكار الطلاب من تفاعلات أجسامهم، والتحكم في ردود فعل الجسم الخاصة بهم، واستخدام لغة الجسد بوعي.
- الابتعاد عن المشتتات، والتقليل من قلق الطلاب.
- أن تكون لديهم معرفة كافية بالطرق والتقنيات الحديثة في التدريس.
- اختيار الأدوات والمعدات والطرق التي تحفز الطلاب أكثر.
- استخدام آلية التغذية الراجعة بطرق فعالة، ويجب تقييم التغذية المرتدة على الفور.

4. الدراسات السابقة

هدفت دراسة هيوز ولارج [16] إلى تقييم أعضاء هيئة التدريس والطلاب مهارات الاتصال الشفوي، خلال العروض الطلابية لطلاب السنة النهائية تخصص صيدلة، وأظهرت النتائج أن هناك اتفاقاً بين أعضاء هيئة التدريس والأقران حول الجودة المطلقة والنسبية، التي تحققت في العروض، مما يدل على الارتباط الإيجابي الكبير بين تقييم أعضاء هيئة التدريس وزملاء الطلاب، كما لم يكن معيار العرض الذي حققه الطالب مرتبطاً بالتقديرات الدراسية التي أعطيت لذلك الطالب (أي أن التقييم كان مستقلاً عن مهارات الطالب في الاتصال)، وتأتي أهمية هذه الدراسة في جمعها بين نوعين من التقييم للطلاب؛ من خلال أعضاء هيئة التدريس وزملاء الطلاب، ووجود اتفاق بين نوعي التقييم. وتناولت دراسة كيفن لوي [15] مهارات اتصال المعلمين الفعالة، وجودة المعلم؛ بهدف فهم العلاقة بين مهارات الاتصال والتحصيّل الطلابي، وأجرت الدراسة مسحاً لمعلمي الصف الرابع بالمنطقة التعليمية، وكذلك درجات تحصيل طلابهم، كما طبق على المعلمين استبيان مهارات الاتصال، وخلصت أهم النتائج إلى أن حوالي ثلثي المعلمين حصلوا على درجات متقدمة بالاستبيان، كما أن المعلمين ذوي الخبرة المنخفضة سجلوا درجات متقدمة مقارنة بالمعلمين الذين لديهم سنوات خدمة أكبر، كما حصل المعلمون الذين يمتلكون شهادات متقدمة على درجات أعلى مقارنة بغيرهم ممن لا يحملون درجات علمية متقدمة. وتحققت دراسة ساكا وسيرملي [22] من العلاقة بين كفاءة معلمي العلوم ومهارات الاتصال لديهم على عينة بلغت (130) معلماً من معلمي العلوم بجامعة مرمره بتركيا، طبق عليهم استبيانين أحدهما متعلق بكفاءة المعلمين، والآخر بمهارات الاتصال، ومن أهم نتائجها وجود علاقة بين كفاءة معلمي العلوم ومهارات الاتصال لديهم. وأجرى العريبي [49] دراسة هدفت إلى التعرف على مدى توافر مهارات الاتصال غير اللفظية لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية العلوم بجامعة القصيم من وجهة نظر طلابهم، وعلاقته ببعض المتغيرات، وقد أكدت أهم النتائج توافر مهارات الاتصال غير اللفظية لدى هيئة التدريس في كلية العلوم بجامعة القصيم بدرجة متوسطة، وعدم وجود فروق تبعا للتخصص العلمي.

وهدفت دراسة عبد الله [3] إلى التحقق من واقع ممارسة أعضاء

شائعا ومشتركا وُيعنى بالعلاقات الاجتماعية " بينما يعرفه كل من أبي بكر والبريدي [40] بأنه "سلسلة من العمليات المركبة والهادفة العقلية والمعرفية والنفسية والإجرائية، لتحقيق منافع مشتركة بين عدة أطراف، تستلزم خلق إطار من الاتصال الفعال، باستخدام رموز وأدوات معينة بما يضمن جودة مخرجاته ومدخلاته وعملياته".

وبشكل عام يعرف الاتصال بأنه: عبارة عن تبادل الرسائل بين المرسل والمستقبل عبر قنوات رموز تعبر عن الانفعالات والأفكار والمعارف يتم نقلها جميعاً أثناء عملية الاتصال [41,42] يمكن اعتبار عملية الاتصال عملية اجتماعية تفاعلية تحدث بين الناس، وهناك بعض العناصر التي تؤثر في هذه العملية إيجاباً أو سلباً، وهي عملية معقدة [43,44]، وفي أي مرحلة من مراحل هذه العملية قد تسوء الأمور، مما يجعل الاتصال أقل فعالية، فعلى سبيل المثال قد لا يعبر المرسل عن ما يريد بوضوح، أو قد تكون غرفة التعليم صاخبة، أو قد لا يفهم المتلقي كلمات المرسل، ولكي يكون أعضاء هيئة التدريس فاعلين يجب عليهم تقليل هذه الحواجز إلى الحد الأدنى [8].

ويشير ديفلر وإيفرت في: الشوبكي وحمدي [45] إلى أن عملية الاتصال تشمل ستة عناصر هي: (المرسل، الرسالة، قناة الاتصال، المستقبل، الفهم المشترك في الرسالة بين المرسل والمستقبل، التغذية الراجعة) وبناءً على ذلك فإن عملية الاتصال تعتمد على جانبين رئيسيين: أحدهما وصف لأفكار الفرد ومشاعره، وردود فعله، وكيفية تمثيله للرموز، والآخر وصف للأحداث التي يعيشها الفرد عندما يتبادل الرسائل مع الآخرين.

وتتضمن مهارة الاتصال الفعال بعدين، هما: المعرفي والسلوكي ويختص البعد المعرفي بعملية التوعية والمعالجة الذهنية للمعلومات (الوعي بين الأشخاص، وجهات النظر الاجتماعية، والبيئي المعرفية، والمراقبة الذاتية، والتعاطف...إلخ) ويختص البعد السلوكي بمظاهر مختلفة تتضمن (المشاركة في التفاعل، ومرونة السلوك، والاستماع، وأسلوب الاتصال، والمكونات السلوكية الأخرى)، وتحدث عملية تطوير مهارات الاتصال كجزء من التنشئة الاجتماعية أو من خلال إجراءات تعليمية معينة [4].

وهناك عدة تصنيفات لمهارات الاتصال منها ما يقسم إلى:

- مهارات الاتصال اللفظية: ويشير الاتصال اللفظي إلى وضوح الصوت وتنوع نبراته، وتدعيمه بالوسائل المصاحبة، واختيار محتوى الحديث ومضمونه، والوقت المناسب للحديث.

- مهارات الاتصال غير اللفظية: وترتبط بحركات الجسم، والأفعال والإيماءات ولغة الإشارة.

- مهارات الاتصال الكتابي: اتصالات يتم فيها بث الرسائل أو المعاني المطلوب إيصالها للمستقبل بشكل مكتوب، وتستخدم عند الحاجة لذكر تفصيلات مهمة وكثيرة، وتساعد على توصيل المعلومات والأفكار والآراء والقرارات بطريقة واضحة ومفهومة [46,47,48].

ومهارات الاتصال اللفظية وغير اللفظية، كلاهما رمزي، وتصاغ وفقاً لثقافة المجتمع وتقاليد، وتعد مهارات الاتصال غير اللفظي أكثر موثوقية؛ لأنها تكشف في كثير من الأحيان عن نية المرسل ومشاعره، كما أن قنواتها متعددة الأوجه، ومستمرة؛ مقارنة مع الاتصال اللفظي

بينما ستعتمد الدراسة الحالية على بطاقة الملاحظة والمقابلة، كما أكدت أكدت نتائج الدراسات أن درجة ممارسة أعضاء هيئة التدريس لمهارات الاتصال مرتفعة [15] (Loy) وبمستوى ذات كفاءة [20]، وبمستوى متوسط العربي [49]، عبد الله [3] Hacicaferoglu [50]، كم أكدت نتائج الدراسات ارتفاع مهارات الاتصال لذوي الخبرة المنخفضة، ومن يمتلكون شهادات متقدمة مقارنة بغيرهم [15]، ولا تختلف مهارات الاتصال باختلاف التخصص العربي [49]، وفيما يختص بترتيب أنواع الاتصال: جاءت مهارات الاتصال الكتابي في المرتبة الأولى، تليها مهارات الاتصال غير اللفظي، بينما جاءت مهارات الاتصال اللفظي في المرتبة الثالثة، عبد الله [3]، بينما أكدت نتائج دراسة بامبيرو وشكباور [23] أن أكثر المعلمين يستخدمون الاتصال اللفظي وغير اللفظي.

5. الطريقة والإجراءات

أ. منهج الدراسة

نظراً لطبيعة الدراسة الحالية التي تهتم بالتعرف على واقع ممارسة أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم لمهارات الاتصال الفعال وأسباب ممارسة أعضاء هيئة التدريس لمهارات الاتصال الفعال (اللفظي، وغير اللفظي، والكتابي)، ومعرفة علاقتها بالتخصص العلمي، والرتبة الأكاديمية، والخبرة الوظيفية، وللحصول على البيانات اللازمة كميًا وكيفيًا، ومن ثم تحليلها، وتفسيرها، والوصول للنتائج. تم استخدام المنهج الوصفي المسحي وهو منهج معني بوصف الظاهرة أو الحدث موضع اهتمام الباحث وصفاً علمياً دقيقاً الجادري وأبو الحلو [51]. أي هذه الدراسة استخدمت أساليب كمية وكيفية، حيث أن هذا البحث مختلط وهو البحث الذي يستخدم الباحث فيه أساليب البحث النوعي وأساليب البحث الكمي معا [52].

ب. مجتمع الدراسة

يبلغ مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس العاملين في كلية العلوم بجامعة تبوك والبالغ عددهم (79) عضو هيئة تدريس وتوزيعهم كالتالي: (13 أستاذ، 18 أستاذ مشارك، 48 أستاذ مساعد) في الفصل العام الدراسي 1437-1438 هـ.

ج. عينة الدراسة

تم اختيار العينة بالطريقة التطبيقية، حيث قسم الباحث مجتمع الدراسة إلى طبقات؛ تبعاً للأقسام العلمية الموجودة بكلية العلوم: (الأحياء – الكيمياء – الفيزياء)، وتم الاختيار عشوائياً من كل قسم بواقع (8) أعضاء هيئة تدريس ليشكل مجموع العينة الكلية (24) عضو هيئة تدريس، يدرسون طلاب كلية العلوم بجامعة تبوك، تراوحت أعمارهم من 37 – 54 عاماً بمتوسط وانحراف معياري عمري قدره 42.77 ± 5.98 ، يوضح الجدول (1) خصائص العينة

جدول 1

خصائص العينة حسب التخصص، والمرتبة العلمية، والخبرة الأكاديمية

م	المتغيرات الديموغرافية	التكرار	النسبة
1	كيمياء	8	33.3%
2	فيزياء	8	33.3%

هيئة التدريس بكلية العلوم والآداب بالرس -جامعة القصيم- لمهارات الاتصال الفعال (الكتابي واللفظي وغير اللفظي) من وجهة نظر الطلاب، وقد تألفت العينة من (294) طالباً، وجميع أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم والآداب بالرس، وقد استخدم معد الدراسة أداتين لجمع المعلومات، وتوصلت أهم النتائج إلى أن درجة ممارسة أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم والآداب بالرس لمهارات الاتصال الفعال متوسطة، وجاءت مهارات الاتصال الكتابي في المرتبة الأولى، تليها مهارات الاتصال غير اللفظي، بينما جاءت مهارات الاتصال اللفظي في المرتبة الثالثة. وسعت دراسة هاسيكافورجلا [50] إلى تحديد مستوى مهارات الاتصال أعضاء هيئة التدريس من جانب طلاب وطالبات كلية التربية الرياضية، وتألفت العينة من (633) طالباً وطالبة من طلبة الدراسات العليا، طبق عليهم مقياس: " تقييم مهارات الاتصال" وخلصت أهم النتائج إلى أن الطلاب والطالبات يقيمون مهارات الاتصال لأعضاء هيئة التدريس في مستوى متوسط. وهدفت دراسة كل من دوتا وبانيسوارا وبانيسوارا [20] إلى معرفة آراء أعضاء هيئة التدريس حول مهارات الاتصال الفعال، وتحفيز التعلم الأكاديمي لدى طلابهم، واستخدم المنهج الوصفي وطبق استبيان على (245) عضواً من أربع جامعات مختلفة برومانيا، وخلصت النتائج إلى تشابه آراء أعضاء هيئة التدريس بشأن كفاءتهم في مهارات الاتصال. وتناولت دراسة بامبيرو وشكباور [23] المرجعية تأثير الاتصال اللفظي وغير اللفظي للمعلم على النجاح في التدريس، وقامت بفحص كل البحوث واستعراضها في هذا المجال، وباستخدام الكلمات الرئيسية، مثل: النجاح في التدريس، والاتصال اللفظي وغير اللفظي، وخلصت أهم النتائج إلى أن أكثر المعلمين يستخدمون الاتصال اللفظي وغير اللفظي، وأن ذلك له تأثير إيجابي على مزاج الطلاب. وسعت دراسة كهان وزملائه [9] إلى تقييم تصور الطلاب فيما يتعلق بدور مهارات اتصال أعضاء هيئة التدريس في نجاحهم الأكاديمي، ولتحقيق هدف الدراسة؛ تم إعداد استبيان وتطبيقه على (418) طالباً جامعياً من مختلف الجامعات، وتم تحليل البيانات إحصائياً، وباستخدام معامل الانحدار، وخلصت أهم النتائج إلى أن مهارات الاتصال الخاصة بأعضاء هيئة التدريس لها دور كبير في التحصيل الدراسي للطلاب.

- تعقيب على الدراسات السابقة

- تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في الهدف حيث تناولت الدراسة الحالية مهارات الاتصال الفعال إلا ان الدراسة الحالية تصدت لأعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم جامعة تبوك، كما اعتمدت الدراسات السابقة على المنهج الوصفي، وتطبيق الاستبيانات لقياس مهارات الاتصال الفعال عدا دراسة بامبيرو وشكباور [23] المرجعية ودراسة هيوز ولاج [16] التي اعتمدت على تقييم العروض،

33.3%	8	أحياء	3
المرتبة العلمية			
66.6%	16	أستاذ مساعد	1
20.8%	5	أستاذ مشارك	2
12.5%	3	أستاذ	3
الخبرة الأكاديمية			
62.5%	15	أقل من 10 سنوات	1
37.5%	9	أكثر من 20 سنة	2
100	24	الإجمالي العام	

البطاقة (45) بندا موزعة على المحاور الثلاث السابقة، وصممت بطاقة الملاحظة بتقدير لفظي يخضع لتدرج خماسي: (غير موجود-ضعيف - متوسط - جيد -ممتاز)، ويقابل درجة ممارسة المهارة تقديرات رقمية بلغت على الترتيب من (1- 5)، وصممت جميع الفقرات في اتجاه واحد؛ حيث تعبر درجة (1) عن عدم وجود المهارة، بينما درجة (5) عن ممارستها بدرجة ممتازة.

- وللتحقق من صدق بطاقة الملاحظة: تم الاعتماد على الصدق الظاهري، وصدق الاتساق الداخلي؛ حيث تم عرض البطاقة في صورتها الأولية على (6) محكمين في تخصص مناهج وطرق تدريس والتربية والقياس النفسي، لإبداء آراءهم حول انتماء بنود مهارات الاتصال للمحاور، ودقة الصياغة اللغوية ووضوحها، وتم إجراء التعديلات التي تم الاتفاق عليها، وتمثلت في حذف وتعديل وإضافة بعض المهارات فمثلاً: بند " يطرح أسئلة مناسبة ومتدرجة الصعوبة " تم تعديله إلى " يطرح أسئلة متدرجة الصعوبة"، حذف بند " يتفاعل الطلاب إيجابياً مع إشارات وإيماءات المعلم " لأن بطاقة الملاحظة خاصة بعضو هيئة التدريس، وليست للطلاب، حذف بند " يطرح أسئلة قصيرة مفتوحة" والاكتفاء ببند سابق وهو " يطرح أسئلة متدرجة الصعوبة "، إعادة الصياغة اللغوية لبند " ملابسه نظيفة" وتعديله إلى " مظهره وملبسه ملائم"، كما تم حساب صدق الاتساق الداخلي للبطاقة باستخدام معامل ارتباط سيرمان بين درجة المحاور والدرجة الكلية للبطاقة، ويوضح الجدول (2) نتائج صدق الاتساق الداخلي للبطاقة

جدول 2 نتائج صدق الاتساق الداخلي للبطاقة

م	محاور البطاقة	قيمة معامل ارتباط المحاور بالدرجة الكلية للبطاقة	مستوى الدلالة
1	المهارات اللفظية	**0.884	دالة عند مستوى 0.01
2	المهارات غير اللفظية	**0.704	دالة عند مستوى 0.01
3	المهارات الكتابية	**0.812	دالة عند مستوى 0.01

يتضح من نتائج الجدول (2) تراوح قيم معامل الارتباط للمحاور والدرجة الكلية ما بين (0.884-0.704) وهي معاملات دالة إحصائياً، وتدل

جدول 3

النسب المئوية للاتفاق بين الباحث والملاحظ المتعاون للتحقق من ثبات بطاقة الملاحظة

عضو هيئة التدريس	التخصص	عدد مرات اتفاق الباحث والمتعاونين	المجموع الكلي للبنود	نسبة الاتفاق
1	كيمياء	36	39	92.30%
2	فيزياء	35	39	89.70%
3	أحياء	37	39	94.80%
	المتوسط	83.3	39	92.26%

حساب معامل الثبات بين الباحث والمتعاونين وتطبيق معادلة Coper ظهرت النتائج التالية في الجدول (3) التالي. يتضح من الجدول (3) أنَّ نسب الاتفاق بين الباحث والمتعاونين تراوحت ما بين 89.7-94.8% وبمتوسط قدرة 92.26%، وهي نسبة مرتفعة تدل على ثبات البطاقة وإمكانية تطبيقها، وعدد البنود النهائية، وتقدير درجاتها، كما هو موضح في الجدول (4):

جدول 4

عدد بنود بطاقة الملاحظة وتقديراتها

م	المحور	عدد البنود	تراوح مدى درجات البطاقة
1	مهارات الاتصال اللفظية	13	65-13
2	مهارات الاتصال غير اللفظية	15	75-15
3	مهارات الاتصال الكتابية	11	55-11
	الكلي	39	195-39

هيئة التدريس.
- قام الباحث بتصميم بطاقة الملاحظة والمقابلة والتحقق من صدقها وثباتها وصلاحيتهما للتطبيق.
- قام الباحث بالاتصال مع عميد الكلية، ورؤساء الأقسام؛ لشرح الهدف من الدراسة، والتعرف على أداتي الدراسة، والحصول على موافقتهم.
- اختار الباحث عينة الدراسة، وحدد مواصفاتها، ثم طبق أداة الدراسة على العينة المحددة باستخدام بطاقة الملاحظة خلال الفصل الدراسي الصيفي من العام الدراسي 1437-1438هـ، وبالتحديد بدءاً من يوم الثلاثاء الموافق 1438/10/17 إلى الأربعاء 1438/12/1هـ، ولمدة شهر ونصف. ثم أجريت لهم المقابلة في يوم الخميس 1438/12/2هـ.
- تم جمع البيانات وتحليلها إحصائياً للحصول على النتائج وتفسيرها.
- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:
- المتوسطات والانحرافات المعيارية والتكرارات.
- معامل ارتباط سبيرمان: لحساب صدق الاتساق الداخلي للبطاقة.
- معادلة كوبر: Cooper لحساب ثبات البطاقة.
- اختبار فريدمان، ومان وتي، وكروسكال واليز (البارامترية).

6. النتائج

-السؤال الأول: ونصه ما درجة ممارسة أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم بجامعة تبوك لمهارات الاتصال الفعال؟ وبين الجدول (5) النتائج:

جدول 5

المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لدرجة ممارسة أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم بجامعة تبوك لمهارات الاتصال الفعال

رقم المحور	المحور	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	الدلالة
1	الاتصال اللفظي	3.98	0.34	1	مرتفعة
2	الاتصال غير اللفظي	3.11	0.27	2	متوسطة
3	الاتصال الكتابي	2.98	0.23	3	متوسطة
	مهارات الاتصال الفعال	3.36	0.73		متوسطة

عدم وجودها؛ لذلك تصنف الاستجابة من خلال المتوسط كما يلي: من 4.21-5 مرتفعة جداً، ومن 3.41-4.20 مرتفعة ومن 2.61-3.40 متوسطة، ومن 1.81-2.60 ضعيفة، ومن 1-1.80 غير موجودة، وبين الجدول (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبنود مهارات الاتصال

- التحقق من ثبات بطاقة الملاحظة: تم التحقق منه عن طريق اتفاق الملاحظين، فقد استعان الباحث بعدد (2) من المتخصصين المتعاونين من (أعضاء هيئة تدريس تخصص قياس وتقويم)، تم شرح بطاقة الملاحظة لهما والهدف منها وكيفية الإجابة عليها، وتم التطبيق على ثلاث أعضاء هيئة تدريس؛ كعينة استطلاعية تمت زيارتهم ولمدة محاضرة كاملة، وتم

يتضح من الجدول (4) أنَّ عدد بنود المحاور تراوح بين (11-15) بنداً، وبلغ عدد البنود الكلي (39) بنداً، وتراوح مدى الدرجات الكلية لبطاقة مهارات الاتصال ما بين (39-195) درجة. وحيث أن هناك جزء كفي في الدراسة تم إعداد المقابلة، فالبحث الكيفي هو عملية التحقيق التي يقوم بها الباحث ليستكشف مشكلة إجتماعية أو إنسانية [53].

وقد تم إعداد المقابلة بشكل أولي بطرح الأسئلة التالية:
- ما أسباب ممارسة أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم بجامعة تبوك للاتصال؟
- ما أنواع مهارات الاتصال التي تمارسها كعضو هيئة تدريس في القاعات الدراسية؟
وللتأكد من صدقها تم عرضها على (6) محكمين لإبداء آرائهم، وأتفقوا على إعادة صياغة الأسئلة ودمجها لتكون سؤالاً واحداً وهو (ما أسباب ممارسة أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم بجامعة تبوك لنوع الاتصال (اللفظي، وغير اللفظي، والكتابي) من وجهة نظرك؟ وللتأكد من ثباته تم تطبيقه على (3) أعضاء هيئة تدريس غير أفراد العينة أكثر من مرة وتبين وضوحه وثباته.

إجراءات تطبيق الدراسة:
- أطلع الباحث على الأدبيات التي تناولت متغيرات الدراسة، وكذلك البحوث والدراسات وأدوات التي عنيت بمهارات الاتصال لدى أعضاء

يتضح من الجدول (5) أن مستوى ممارسة أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم بجامعة تبوك لمهارات الاتصال الفعال بشكل عام جاء بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي وانحراف معياري قدرة 0.73 ± 3.36 (يعبر ارتفاع الدرجة في بطاقة الملاحظة عن توفر المهارة وانخفاض الدرجة عن

جدول 6

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبنود مهارات الاتصال الفعال

نوع الاتصال	رقم البند	البند	م	ع	الترتيب	الدالة
اللفظي	5	يتحدث بحرفية تظهر تمكنه من المادة العلمية.	4.58	0.5	1	مرتفعة جداً
	2	يستخدم العبارات اللفظية المناسبة.	4.29	0.62	2	مرتفعة جداً
	12	يبتعد عن القراءة النصية الرتيبة.	4.21	0.83	3	مرتفعة جداً
	11	يجيب عن أسئلة طلابه بدقة وسرعة بدمية.	4.17	1.01	4	مرتفعة
	6	يستخدم أساليب إقناعية سهلة في الشرح.	4.13	0.8	5	مرتفعة
	13	يجذب اهتمام طلابه بأمثلة مفهومة.	4.13	0.95	6	مرتفعة
	1	يتكلم بصورة واضحة.	4.04	0.69	7	مرتفعة
	4	يطرح شفوياً تعليمات واضحة.	4.04	0.86	8	مرتفعة
	3	يختار كلمات مناسبة للسياق.	3.92	0.78	9	مرتفعة
	7	يتواصل مع طلابه بأسمائهم.	3.71	1.04	10	مرتفعة
	8	يستخدم الدعابة والمرح في سياق مناسب.	3.54	0.88	11	مرتفعة
	9	يطرح أسئلة متدرجة الصعوبة.	3.5	0.93	12	مرتفعة
	10	يتجنب مقاطعة طلابه أثناء النقاش.	3.46	0.88	13	مرتفعة
درجة الاتصال اللفظي			3.98	0.34		مرتفعة
	9	مظهره وملبسه ملائم.	3.67	1.31	1	مرتفعة
	11	يستخدم أساليب عرض تقنية في الشرح.	3.58	1.18	2	مرتفعة
	2	يُظهر قدراً من الحيوية والنشاط أثناء المحاضرة.	3.25	1.07	3	متوسطة
	7	طريقة الوقوف والسير أثناء المحاضرة مناسبة	3.25	0.9	4	متوسطة
	8	حركة اليدين والكفين مناسبة.	3.25	0.94	5	متوسطة
	5	يحسن استخدام علو وانخفاض الصوت بطريقة مؤثرة	3.17	0.87	6	متوسطة
	14	يقدر مشاعر وانفعالات طلابه جيداً.	3.08	0.72	7	متوسطة
	15	يستخدم مهارات الاتصال غير اللفظي بتناسق وتآزر.	3.08	0.65	8	متوسطة
	6	يستخدم الاتصال البصري بكفاءة.	3.04	0.86	9	متوسطة
	13	يتمتع بالهدوء أثناء الحوار والنقاش.	3	0.83	10	متوسطة
	1	ينصت بتركيز لتحديث طلابه.	2.96	0.81	11	متوسطة
	10	يغير من سرعة أدائه الحركي حسب الموقف.	2.96	0.75	12	متوسطة
	4	يستخدم التعزيز غير اللفظي مثل إشارات النجاح.	2.88	0.8	13	متوسطة
	12	يتقبل طلابه بعدالة.	2.75	0.74	14	متوسطة
3	يستخدم تعبيرات الوجه بطريقة ملائمة.	2.67	0.82	15	متوسطة	
		3.11	0.27		متوسطة	
الكتابي	3	ينسق كتاباته أثناء الشرح.	3.38	1.5	1	متوسطة
	2	يكتب كلمات صحيحة إملائياً ونحويًا.	3.17	1.34	2	متوسطة
	8	يوضح كتابياً الرسوم البيانية والأشكال.	3.17	1.2	3	متوسطة
	4	يكتب أفكار ومعاور الدرس بحرفية.	3.08	1.53	4	متوسطة
	1	يكتب بخط واضح ومقروء.	3.04	1.33	5	متوسطة
	10	يكتب بلغة علمية واضحة	3	1.44	6	متوسطة
	5	يكتب أمثلة للشرح بطريقة واضحة.	2.88	1.26	8	متوسطة
	11	يكتب ملخص للمحاضرة في نهايتها.	2.83	1.27	9	متوسطة
	7	يكتب أسئلة للطلاب على السبورة.	2.63	1.06	10	متوسطة
	9	يستخدم أقلاماً وألواناً مختلفة عند الكتابة.	2.63	0.88	11	متوسطة
			2.98	0.23		متوسطة

مرتفعة، بمتوسط حسابي وانحراف معياري قدره 0.34 ± 3.98 ، وأكبر متوسط وانحراف معياري 0.50 ± 4.58 للعبارة رقم (5) ونصها "يتحدث

يظهر في الجدول (6) أنَّ مستوى ممارسة أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم بجامعة تبوك لمهارات الاتصال اللفظي بشكل عام جاء بدرجة

عام جاءت بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي وانحراف معياري قدره 0.23 ± 2.98 .

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج الدراسات التالية العربي [49]، عبد الله [3]، Hacicaferoglu [50] في أن مستوى ممارسة أعضاء هيئة التدريس لمهارات الاتصال الفعال جاء بدرجة متوسطة، ويرجع الباحث هذه النتيجة إلى أهمية توافر مهارات الاتصال الفعال وضرورتها لدى عضو هيئة التدريس؛ فهي تعد إحدى المهارات الأساسية لمهنة عضو هيئة التدريس، Zlatic et [4] ومطلوبة في كل جانب من جوانب التدريس [5,6]، وبخاصة بالتعليم الجامعي [7] Lksan et al ويستطيع أعضاء هيئة التدريس من خلال مهارات الاتصال الفعال تحسين مستوى التحصيل الدراسي لطلابهم [15,16] وإدارة الصف، والتفاعل الجيد مع الطلاب، وتحفيزهم نحو عملية التعلم، Bee [17] وتشكيل سلوكيات طلابهم [18]. السؤال الثاني: هل هناك فروق بين أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم بجامعة تبوك في نوع الاتصال (اللفظي، وغير اللفظي، والكتابي)؟ ويوضح الجدول (7) النتائج وباستخدام اختبار فريدمان Fridman Test:

جدول 7

الفروق بين أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم بجامعة تبوك في نوع الاتصال (اللفظي، وغير اللفظي، والكتابي)، باستخدام اختبار فريدمان Fridman Test

نوع الاتصال	متوسط الرتب	مربع كا	مستوى الدلالة
الاتصال اللفظي	2.71		
الاتصال غير اللفظي	2.12	29.08	0
الاتصال الكتابي	1.17		

علاوة على طبيعة العصر والمرحلة الجامعية والمقررات الدراسية ذات الصبغة العلمية، والتي تركز في مجملها على كم المعلومات . السؤال الثالث: ما أسباب ممارسة أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم بجامعة تبوك لنوع الاتصال (اللفظي، وغير اللفظي، والكتابي)؟ بعد إجراء المقابلة الشخصية لأعضاء هيئة التدريس لمعرفة أسباب ممارسة أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم بجامعة تبوك لنوع الاتصال (اللفظي - غير اللفظي-الكتابي) وباستخدام التحليل الكيفي وكما يوضح الشكل التالي رقم (1).



19

شكل 1 أسباب ممارسة أنواع الاتصال باستخدام التحليل الكيفي

بحرفية تظهر تمكنه من المادة العلمية"، أما مهارات الاتصال غير اللفظي فجاءت بشكل عام بدرجة متوسطة، بمتوسط حسابي وانحراف معياري قدره 0.27 ± 3.11 ، وأكبر متوسط وانحراف معياري 1.31 ± 3.67 للعبارة رقم (9) ونصها "مظهره ملائم"، وفيما يختص بمهارات الاتصال الكتابي بشكل عام، جاءت بدرجة متوسطة، بمتوسط حسابي وانحراف معياري قدره 0.23 ± 2.98 ، وأكبر متوسط وانحراف معياري 1.50 ± 3.38 للعبارة رقم (9) ونصها "ينسق خطه وكتاباتاته أثناء الشرح".

تفسير نتائج السؤال الأول: والمتعلق بدرجة ممارسة أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم بجامعة تبوك لمهارات الاتصال الفعال؟ يتضح من نتائج الجدولين (5)، و(6) أن مستوى ممارسة أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم بجامعة تبوك لمهارات الاتصال الفعال جاءت بشكل عام بدرجة متوسطة، بمتوسط حسابي وانحراف معياري قدرة 0.73 ± 3.36 ، وجاءت مهارات الاتصال اللفظي بشكل عام بدرجة مرتفعة، بمتوسط حسابي وانحراف معياري قدره 0.34 ± 3.98 ، أما مهارات الاتصال غير اللفظي فجاءت بشكل عام بدرجة متوسطة، بمتوسط حسابي وانحراف معياري قدره 0.27 ± 3.11 ، وفيما يختص بمهارات الاتصال الكتابي بشكل

يتضح من الجدول (7) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم بجامعة تبوك في مهارات الاتصال: (اللفظي، وغير اللفظي، والكتابي)، وجاء في المرتبة الأولى مهارات الاتصال اللفظي بمتوسط رتب قدرة (2.71) يليه في المرتبة الثانية مهارات الاتصال غير اللفظية، بمتوسط رتب قدره (2.12)، وفي الترتيب الأخير جاءت مهارات الاتصال الكتابية بمتوسط قدره (1.17).

- تفسير نتائج السؤال الثاني والمتعلق بالفروق بين أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم بجامعة تبوك في نوع مهارات الاتصال (اللفظية، وغير اللفظية، والكتابية)؟ حيث يتضح من الجدول (7) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم بجامعة تبوك في مهارات الاتصال: حيث جاء في المرتبة الأولى مهارات الاتصال اللفظي بمتوسط رتب قدرة (2.71)، يليه في المرتبة الثانية مهارات الاتصال غير اللفظية بمتوسط رتب قدره (2.12)، وفي الترتيب الأخير جاءت مهارات الاتصال الكتابية، بمتوسط قدره (1.17). وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة بامبيرو وشكباور [23]، في أن أكثر المعلمين يستخدمون الاتصال اللفظي وغير اللفظي، و تختلف مع نتائج دراسة عبد الله [3] والتي جاء فيها استخدام مهارات الاتصال الكتابية في المرتبة الأولى، تلتها مهارات الاتصال غير اللفظي، بينما جاءت مهارات الاتصال اللفظي في المرتبة الثالثة. ويرجع الباحث تفضيل استخدام أعضاء هيئة التدريس لمهارات الاتصال اللفظي إلى عدة أسباب أفصح عنها الأعضاء من خلال المقابلة الشخصية التي أجريت لهم بغرض إجابتهم على السؤال الثالث من الدراسة الحالية،

يستخدمون الاتصال اللفظي بدرجة كبيرة لكونه يوفر التغذية الراجعة الفورية لهم، فمثلا ذكر المشارك رقم (1) أن "الاتصال اللفظي تظهر فيه التغذية الراجعة بوضوح". وأشار المشارك رقم (3) للمعنى ذاته بقوله: "يمكنني من التعرف على فهم الطلبة". وكذلك المشارك رقم (2) بقوله: "ممكن معرفة استيعاب الطالب للدرس عند الاتصال شفويا".

ثانيا: أسباب ممارسة أعضاء هيئة التدريس للاتصال غير اللفظي.

أجمع المشاركون على أن الاتصال غير اللفظي يعزز ويدعم عملية الاتصال اللفظي، حيث ذكر المشارك رقم (3) "إن الإيماءات أو الإشارات الحركية والتي تعد من مهارات الاتصال غير اللفظي هي أكثر العوامل حسما أثناء الحديث مع الطلاب، وذلك لأن استخدام حركات الوجه والجسم واليدين متعمدة ومقصودة لتدعيم أو تأكيد المعاني الفيزيائية الشفوية يعطى الطلاب مفاتيح إضافية لتوضيح المعنى الفيزيائي". وأشار المشارك رقم (4) للمعنى ذاته بقوله: "في تقديري أن الكلام أو اللفظ هو أقوى مهارات الاتصال كوسيلة لإيصال الفهم أو المعلومة فلو سكت عضو هيئة التدريس وحاول إيصال معلوماته للطلاب عن طريق لغة الإشارة مثلا (تواصل غير لفظي) أو لغة الجسد لما استطاع بينما لو تكلم دون أن يستخدم لغة الجسد لتمكن من توضيح ما يريد - ولكن بصورة أقل من حال استخدامها معا-". كما ذكر المشارك رقم (1) أن "التفاعل بين عضو هيئة التدريس والطلاب ليس مقصورا على الاتصال اللفظي، فهناك وسائل تواصل أخرى تضم ما هو غير لفظي وبشكل مثير للاستجابات السلوكية مثل: تعابير الوجه، الألوان، والابتسامة وحركات الرأس، واليدين... إلخ، تسهم في عملية التفاعل بين المعلم وطلابه إلى حد كبير". وأكد المشارك رقم (2) على أن أهمية الاتصال غير اللفظي كداعم لعملية التعلم بقوله: "يجب على عضو هيئة التدريس أن لا يقصر عملية التفاعل على الاتصال اللفظي بل عليه أن يستخدم ما يستطيع من أشكال الاتصال غير اللفظية ليصبح تدريسه أكثر فاعلية، وأرى ان المعلم لا يمكن أن يستغنى بأي شكل من الأشكال عن مهارات الاتصال غير اللفظي". وذكر المشارك رقم (5) أنه يستخدم الاتصال غير اللفظي بقوله: "وهو يقصد الاتصال غير اللفظي) يساعد الأستاذ في توصيل المعلومات وشرح الدرس". وأشار المشارك رقم (6) لذلك بصورة أوضح بقوله: "أما الاتصال غير اللفظي فهو داعم ومساعد لتوصيل الأفكار".

كما يرى أغلبهم أن الاتصال غير اللفظي يقلل من ملل الطلاب، ورتابة المحاضرة، حيث ذكر المشارك رقم (3) أن "تغيير اتجاه وطريقة النظر تجعل الطلاب أكثر انتباه وتشويقا أثناء المحاضرات وتزيل الملل". واستشهد المشارك رقم (5) بمثال أثناء حديثه عن الاتصال غير اللفظي حيث قال: "على سبيل المثال لغة الجسد في توصيل المعلومة للطلاب أحيانا بطريقة أسرع وأسهل حيث تشد الانتباه وتنتهي شعور الطالب بالملل خصوصا في المحاضرات الطويلة حيث يشعر الطالب بالضجر والشغف الذهني. وتحدثت المشارك رقم (6) عن استخدامه للتواصل غير اللفظي بالعبارة التالية "أستخدم الاتصال غير اللفظي حينما أرى أن بعض الطلاب قد تعب ومل مما أقول".

ومن الأسباب التي ذكرها بعض المشاركون اختلاف الثقافات بين الأعضاء والطلاب قد تحد من استخدام الاتصال غير اللفظي، حيث أشار المشارك رقم (2) بقوله: "استخدام أعضاء هيئة تدريس من

يتضح من الشكل رقم (1) أن هناك عدة أسباب وراء ممارسة أعضاء هيئة التدريس لكل نوع من أنواع الاتصال، ويمكن استعراضها على النحو التالي:

أولا: أسباب ممارسة أعضاء هيئة التدريس للاتصال اللفظي.

ذكر جميع الأفراد المشاركين في المقابلة أن الاتصال اللفظي سهل الاستخدام من قبل الأعضاء، حيث ذكر المشارك رقم (6) أن "الاتصال اللفظي سهل ومرحب للطلاب" وذكر المشارك رقم (3) أنه يستخدمها بقوله: "أجد سهولة في استخدامه"، وأشار المشارك رقم (4) إلى أن الاتصال اللفظي "شيء فطري أن البيان يكون عن طريق اللفظ بصفة أساسية والوسيلة لإخراج الأفكار والتعبير عنها، ويكون الكلام أسهل طرق الاتصال بين مجموعة من الناس يفهمون نفس اللغة وهو أيضا أفضل وسيلة لأن المتلقي (الطالب) لهم القدرة على السماع وتحليل الكلام". وأشار المشارك رقم (2) إلى هذا المعنى بقوله: "الاتصال اللفظي يعزز قدرة عضو هيئة التدريس في تقبل الطلاب له وللمقرر الذي يقوم بتدريسه". كما ذكر معظم المشاركين أنه أكثر فعالية ومناسبة لشرح المادة العلمية التي تركز على الفهم، حيث ذكر المشارك رقم (3) "أن الاتصال اللفظي هو أكثر أشكال الاتصال شيوعا وأكثرها فاعلية أثناء المحاضرات"، ومما يؤيد ذلك قول المشارك رقم (5) "وبالنسبة لتدريس مواد تطبيقية مثل الفيزياء من المهم استخدام الاتصال اللفظي والتي يساعد على إيصال المعلومات إلى الطلاب والتفاعل المثمر بينهما وهو ما يؤدي إلى عملية تعليمية ناجحة ويساعد على إثراء النقاش بين الطلاب والمعلم". وذكر المشارك رقم (1) أن الاتصال اللفظي "يتيح فرصة للأسئلة والاجابات والمحاورة والنقاش والاستفسار، وفي الاتصال اللفظي يتم نقل الأفكار والآراء والمعاني بصورة متبادلة".

وذكر المشارك رقم (4) "في تقديري أن الكلام أو اللفظ هو أقوى مهارات الاتصال كوسيلة للفهم وإيصال المعلومة". وأكد المشارك رقم (6) على ذلك بقوله: "وفي هذا النوع من الاتصال يتم نقل الأفكار بصورة متبادلة بين المحاضر والطلاب". ومن الأسباب أيضا التي أجمع عليها المشاركون أن الاتصال اللفظي يوفر الوقت والجهد، فمثلا ذكر المشارك رقم (2) "أفضل الاتصال اللفظي نظرا لضيق الوقت". وذكر المشارك رقم (6) أنه يوفر كثيرا من الوقت والجهد،، وذكر المشارك رقم (1) أن "الاتصال اللفظي لا يحتاج إلى الكثير من الوقت". ومن الأسباب أيضا يرى بعض المشاركين أنها استخدام الاتصال اللفظي يسهم في خلق الود بين أطراف العملية التدريسية بقاعة الدراسة، فعلى سبيل المثال ذكر المشارك رقم (1) أن "الاتصال اللفظي يشجع على التعاون ويساعد في تكوين الصداقات". وذكر المشارك رقم (5) أن "الاتصال اللفظي يسهم في تكوين علاقة طيبة مع الطلبة ويجعلني أقوم بتوجيههم وإرشادهم". كما ذكر بعضهم أن استخدام الاتصال اللفظي يهدف تنمية بعض المهارات الأخرى مثل الاستماع والمناقشة والتعبير عن الرأي، إذ أشار المشارك رقم (5) إلى هذا المعنى بقوله: "ويعمل الاتصال اللفظي على إثارة الطلاب وينمي عندهم مهارات التعلم الاستماع والحوار والتعبير والمناقشة". كما ذكر المشارك رقم (1) أن الاتصال اللفظي "يجعل الطلبة يتحدثون بطريقة مناسبة" وذكر المشارك رقم (4) "أن الطالب يعبر عن ما هو بداخله بكل وضوح". ومن الأسباب التي تجعل معظم أعضاء هيئة التدريس

ويرى بعض المشاركين أن الاتصال الكتابي لا يوفر التغذية الراجعة الفورية، حيث ذكر المشارك رقم (1) أنه "لا يمد المعلم بالتغذية الراجعة المباشرة بعكس ما يحدث في وسيلة الاتصال اللفظي". كما ذكر المشارك رقم (4) أن "أما في الاتصال الكتابي لا أعرف ما يفكر فيه الطالب".

ويذكر المشاركون رقم (6)، ورقم (3) أن ضعف قدرات الطلاب في اللغة الانجليزية سببا يجعل الأساتذة لا يستخدمون الاتصال الكتابي كثيرا وقولهما على التوالي " الكتابة باللغة الانجليزية تزج كثيرا من الطلاب وتعطي انطبعا أوليا وسليبا عن صعوبة المحاضرة." و "لكن من عيوب الاتصال انه بعض الطلاب ليس لها هذه المهارة في كتابة التقارير والتي بدورها توجد بعض الطلاب التي تحاول السخرية أو التهكم من كتابة أصدقاءهم خصوصا إذا كانت بغير اللغة الأم أثناء عرض التقارير والتي تزيد من عدم الثقة للطلاب". وأشار المشارك رقم (1) لجمود الاتصال الكتابي، وعدم مراعاته للعلاقات الإنسانية، بقوله: "لا تفيد هذه الوسيلة كثيرا في تنمية العلاقات الإنسانية مقارنة بالاتصال اللفظي".

- تفسير نتائج السؤال الثالث:

أولا: أسباب ممارسة أعضاء هيئة التدريس للاتصال اللفظي:

أن الاتصال اللفظي سهل الاستخدام، وفعالته ومناسبتها لشرح المادة العلمية التي تركز على الفهم، وأنه يوفر الوقت والجهد، ويخلق الود بين أطراف العملية التدريسية بقاعة الدراسة، وينمي بعض المهارات الأخرى مثل الاستماع والصمت والمناقشة والتعبير عن الرأي، ويوفر التغذية الراجعة، يرى الباحث أن جميع الأسباب التي ذكرها أفراد العينة والتي تجعل أعضاء هيئة التدريس يمارسون مهارات الاتصال اللفظي تعد من سمات الاتصال اللفظي، كما أن الفرد يميل بطبعه إلى استخدام المهارات الأسهل والتي توفر ووقته وجهده، خاصة إذا ما كانت ذات فعالية وتحقق أهدافه، فأعضاء هيئة تدريس المقررات العلمية (الفيزياء – الكيمياء- الأحياء) من أهدافهم فهم الطالب نظرا لطبيعة هذه المواد، وهذا يتطلب توفير تغذية راجعة وحوار ونقاش في حجرة الدراسة مما يحقق الاتصال الفعال، وهذا مما يزيد تحصيل طلابهم وهذا ما أكدت عليه الأدبيات أنه في التدريس الجامعي يستطيع أعضاء هيئة التدريس من خلال مهارات الاتصال الفعال تحسين مستوى التحصيل الدراسي لطلابهم [15,16]. وما أشار إليه كل من كاراداغ وكالوسكان [39] على ضرورة استخدام آلية التغذية الراجعة بطرق فعالة، ويجب تقييم التغذية المرتدة على الفور لكي يكون الاتصال فعالا.

ثانيا: أسباب ممارسة أعضاء هيئة التدريس للاتصال غير اللفظي.

كما يظهر في نتائج السؤال الأول من الدراسة الحالية أن أعضاء هيئة التدريس يمارسون مهارات الاتصال غير اللفظي بدرجة متوسطة وأقل من مهارات الاتصال اللفظي، وذلك يعود حسب وجهة نظرهم إلى عدة أسباب يمكن إجمالها فيما يلي: أن الاتصال غير اللفظي يعزز ويدعم عملية الاتصال اللفظي، ويقلل من ملل الطلاب، ورتابة المحاضرة، واختلاف الثقافات بين الأعضاء والطلاب قد تحد من استخدام الاتصال غير اللفظي، وأن قلة استخدام الاتصال اللفظي يعود إلى عدم تفاعل الطلاب مع هذا النوع من الاتصال. ويمكن القول أن ما ذكره أعضاء هيئة التدريس من كون الاتصال غير اللفظي يعزز ويدعم عملية الاتصال اللفظي، وأنه يكسر حالة الملل لدى الطلاب ويبعد الرتابة عن المحاضرة

مجتمعات لها ثقافات وعادات وتقليد تختلف عن عادات وتقليد المجتمع السعودي"، وذكر المشارك رقم (5) "ربما يؤدي استخدام الحركات أثناء المحاضرة إلى ضحك بعض الطلاب ويقلل من ضبط الصف".

ويرى بعض المشاركين أن قلة استخدام الاتصال اللفظي يعود إلى عدم تفاعل الطلاب مع هذا النمط من الاتصال، فمثلا ذكر المشارك رقم (2) أنه "ومن الأسباب التي تجعل عضو هيئة التدريس يمارس الاتصال غير اللفظي أثناء تدريسه بدرجة أقل مقارنة بمهارات الاتصال اللفظي طبيعة الطلاب الغير تفاعلية." وذكر المشارك رقم (6) "أن الاتصال غير اللفظي يفقد الجاذبية." ويذكر المشاركون رقم (4)، (5) أنها لا تناسب كثير من الطلاب.

ثالثا: أسباب ممارسة أعضاء هيئة التدريس للاتصال الكتابي.

حول أسباب قلة ممارسة الاتصال الكتابي من قبل أعضاء هيئة التدريس، أكد جميع المشاركين على أنها تحتاج إلى وقت طويل، فمثلا ذكر المشارك رقم (6) أن "عناصر الكتابة مستهلك لكثير من الوقت والجهد." وأكد المشارك رقم (4) على هذا السبب بقوله: "هذا قد يعود لعدة أسباب منها أن الكتابة أثناء الدرس (الشرح) قد تكون مستهلكة للوقت." وأكد المشارك (5) على أن "الاتصال الكتابي مهم في العملية التعليمية ولكنها تستهلك الزمن أحيانا".

وأجمع المشاركون على أن التقنية الحديثة لها دور كبير في قلة استخدام أعضاء هيئة التدريس للاتصال الكتابي، فمثلا ذكر المشارك رقم (4) "قد يستخدم عضو هيئة التدريس برامج العروض التقديمية يستعيب بها عن الكتابة." وذكر المشارك رقم (6) "أن استخدام السبورة التفاعلية جعله لا يكتب كثيرا." وذكر المشارك رقم (1) "أن وحدة التعليم الإلكتروني خطت خطوات مهمة جدا لتدريس المقررات بطريقة إلكترونية".

ويرى أغلب المشاركين أن الاتصال الكتابي يؤدي إلى ملل طلابهم، فمثلا ذكر المشارك رقم (6) أن "الاتصال الكتابي مهم في العملية التعليمية ولكن قد تكون عملية مملة للطلاب." وذكر المشارك رقم (3) "أنها تفتقد للتشويق"، وذكر المشارك (5) أنها "طريقة غير مشوقة أبدا." كما يرى بعض المشاركين وجود ملخصات وكتيبات ومراجع ولجوء الطلاب للتصوير من أسباب عدم استخدام الاتصال الكتابي كثيرا، فمثلا ذكر المشارك رقم (6) قوله "ويميل معظم الطلاب إلى تصوير السبورة إذا أذن لهم المحاضر بالتصوير أو تصوير كتابات زملائهم." وذكر المشارك رقم (4) "وجود ملخص أو كتيب أو مذكرة معدة مسبقا قد تجعل عضو هيئة التدريس ينصرف عن الكتابة كليا أو جزئيا".

ويرى بعضهم أن الاتصال الكتابي قد يكون معيقا للتعلم فمثلا ذكر المشارك رقم (5) "ويمكن أيضا أن يكون خط يد المعلم غير واضح لجميع الطلاب." وذكر المشارك رقم (1) أنه "قد لا يحدث فهم للرسائل المكتوبة أو المرسلة." وذكر المشارك رقم (2) أنها "ربما الوقت في بعض الأحيان من غير الممكن كتابة كل ما يدور في ذهن المدرس والاختصار على طريقة واحدة وكتابتها، لكن بقية الطرق يتم شرحها لفظيا." وأشار المشارك رقم (6) لهذا المعنى بأنها "تحد من قدرات الأستاذ في الشرح والتوضيح." وذكر المشارك رقم (3) أن "بعض التقارير التي يبيدها المعلم تحتوي على ألفاظ تحتمل أكثر من معنى، أو متخصصة أكثر من اللزوم".

التدريسية التقنية المساعدة يسهم كثيرا في قلة لجوء الأعضاء للكتابة أثناء الدرس توفيراً للوقت والجهد وحتى لا يمل الطلاب من المحاضرة، خاصة أن القاعات الدراسية بكلية العلوم بجامعة تبوك مجهزة بأحدث الأدوات التقنية المساعدة للتدريس، ويفسر قولهم بأن الاتصال الكتابي يعيق تعلم طلابهم هذا يعود إلى ضعف قدرات الطلاب الكتابية باللغة الانجليزية ويترتب عليه قلقهم و نفورهم من المادة الدراسية مما قد يؤثر على تحصيلهم العلمي، وعدم وضوح الكتابة نظراً لزيادة عدد الطلاب في بعض القاعات، مما قد يتسبب في حدوث فوضى في حجرة الدراسة نتيجة لتكلم الطلاب وقلة متابعتهم ، وهذا يتفق مع ما ذكره بي [17] من أنه في التعليم الجامعي يستطيع أعضاء هيئة التدريس بالاتصال الفعال من إدارة الصف والتفاعل الجيد مع الطلاب وتحفيزهم نحو عملية التعلم. ومع ماذكره كل من كاراداغ وكالوسكان [39] بأن يجب على عضو هيئة التدريس في اتصاله مع طلابه أثناء العملية التدريسية الابتعاد عن المشتتات، والحد من قلق الطلاب. أما من يرى بأن الاتصال الكتابي لا يوفر التغذية الراجعة، وعدم فاعليته الكبيرة في بناء العلاقات الإنسانية ، قد تكون هذه من المآخذ على هذا النوع من الاتصال عند مقارنته بأنواع الاتصال الأخرى (اللفظي وغير اللفظي) حيث تقل فيه التغذية الراجعة الفورية والفرصة لبناء علاقات إنسانية جيدة. وبالتالي يقل استخدام أعضاء هيئة التدريس له، وهذا يتفق مع جاء في الأدبيات التي تؤكد على استخدام آلية التغذية الراجعة في التدريس بطرق فعالة، وضرورة تقديم التغذية الراجعة الفورية بقاعة الدراسة.

السؤال الرابع: هل تختلف مهارات الاتصال الفعال لعضو هيئة التدريس بكلية العلوم باختلاف التخصص العلمي: (كيمياء – فيزياء – أحياء) والرتبة الأكاديمية: (أستاذ – أستاذ مشارك – أستاذ مساعد) وسنوات الخبرة الأكاديمية: (أقل أو أكثر من 10 سنوات)؟ وللإجابة على هذا السؤال تم استخدام اختبار كروسكال واليز Kruskal-Wallis test في الجدول (8) التالي:

جدول 8

بوضوح الفروق بين أعضاء هيئة التدريس تبعاً للتخصص العلمي والرتبة الأكاديمية باستخدام اختبار كروسكال واليز Kruskal-Wallis test

المتغير	العدد	متوسط الرتب	مربع كا	مستوى الدلالة
التخصص العلمي	الكيمياء	9.31	11.39	0.003
	الفيزياء	19.38		
	الأحياء	8.81		
الرتبة الأكاديمية	أستاذ مساعد	9.88	8.12	0.017
	أستاذ مشارك	15.40		
	أستاذ	21.67		

إحصائية بين أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم بجامعة تبوك باختلاف الرتبة الأكاديمية: (أستاذ مساعد – أستاذ مشارك – أستاذ)، حيث جاء في المرتبة الأولى أعضاء هيئة التدريس برتبة أستاذ، بمتوسط رتب قدره (21.67)، يليه أعضاء هيئة التدريس برتبة أستاذ مشارك، بمتوسط رتب قدره (15.40)، وفي المرتبة الأخيرة أعضاء هيئة التدريس برتبة أستاذ مساعد بمتوسط رتب قدره (9.88). ويوضح الجدول (9) الفروق بين

هذا يدل على أن الأعضاء لا يرون ضرورة استخدام مهارات غير الاتصال اللفظي دائما وأنهم يستخدمونه كلما دعت له الحاجة من وجهة نظرهم، فمثلا عند عدم وضوح الفكرة أو الرسالة اللفظية لدى الطالب، وهذا يدل على وعي أعضاء هيئة التدريس بأهمية الاتصال غير اللفظي وأهميته في توضيح الغموض وهذا ما أشارت إليه عدد من الأدبيات حيث ذكر كل من بامبيرو وشكباور [23]، أن مهارات الاتصال غير اللفظي أكثر موثوقية؛ لأنها تكشف في كثير من الأحيان عن نية المرسل ومشاعره، كما أن قنواتها متعددة الأوجه، ومستمرة؛ مقارنة مع الاتصال اللفظي الذي هو أقل استمرارية.

كما أنهم يلجأون إلى الاتصال غير اللفظي عند شعورهم بملل طلابهم مما يقولون أثناء المحاضرة، وهذا يعكس أيضا وعي أعضاء هيئة التدريس بالعملية التدريسية، حيث ذكر كل من كاراداغ وكالوسكان [39] على أنه يجب على المعلمين أن يحلوا أفكار الطلاب من تفاعلات أجسامهم، والتحكم في ردود فعل الجسم الخاصة بهم، واستخدام لغة الجسد بوعي. وان يختاروا الأدوات والطرق التي تحفز الطلاب أكثر. كما أنه بالفعل وجود اختلاف الثقافات بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس يحد من استخدام كثير من مهارات الاتصال غير اللفظي، حيث أن نسبة أعضاء هيئة التدريس غير السعوديين من العرب وغير العرب تزيد عن (98%).

ثالثا: أسباب ممارسة أعضاء هيئة التدريس للاتصال الكتابي:

من نتائج إجابة السؤال الأول في الدراسة الحالية أتضح أن الاتصال الكتابي أقل أنواع الاتصال الفعال ممارسة من قبل أعضاء هيئة التدريس بأقسام العلوم (الفيزياء – الكيمياء- الأحياء) في كلية العلوم بجامعة تبوك، وذكر أفراد العينة أن ذلك يعود إلى أنها تحتاج إلى وقت طويل ، كما أن التقنية الحديثة لها دور كبير في قلة استخدام أعضاء هيئة التدريس للاتصال الكتابي، والاتصال الكتابي يؤدي إلى ملل طلابهم، وقد يكون معيقا للتعلم، ولا يوفر التغذية الراجعة، كما أن ضعف قدرات الطلاب في اللغة الانجليزية، لجمود الاتصال الكتابي، وعدم مراعاته للعلاقات الإنسانية ، يرى الباحث أن التطور في الوسائل

يتضح من الجدول (8) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم بجامعة تبوك، باختلاف التخصص العلمي: (كيمياء – فيزياء – أحياء)، حيث جاء في المرتبة الأولى، أعضاء هيئة التدريس المتخصصين في الفيزياء، بمتوسط رتب قدره (19.38)، يليه تخصص الكيمياء بمتوسط رتب قدره (9.31)، وفي المرتبة الأخيرة تخصص الأحياء بمتوسط رتب قدره (8.81)، كما توجد فروق ذات دلالة

أعضاء هيئة التدريس في سنوات الخبرة الأكاديمية: (أقل من 10 سنوات، وأكثر من 10 سنوات) وللإجابة على هذا السؤال تم استخدام اختبار مان

جدول 9

الفروق بين أعضاء هيئة التدريس تبعاً لسنوات الخبرة الأكاديمية باستخدام اختبار مان-وتني

المجموعة	حجم العينة	متوسط الرتب	مجموع الرتب	قيمة (U)	مستوى الدلالة
أقل من 10 سنوات	15	10.03	150.5	30.5	0.025
أكثر من 10 سنوات	9	16.61	149.5		

الاتصال تبعاً لسنوات الخبرة الأكاديمية؛ فقد جاء أعضاء هيئة التدريس ذوو الخبرة لأكثر من (10 سنوات) في المرتبة الأولى.

ويرى الباحث أنّ هذه النتيجة، والمتعلقة بارتفاع مهارات الاتصال بزيادة عدد سنوات الخبرة، مرتبطة بالنتيجة السابقة، والمتعلقة بارتفاع مهارات الاتصال تبعاً للرتبة الأكاديمية العليا، والتي جاء فيها الأستاذة في الم رتبة الأولى؛ حيث إنهم أعلى درجة علمية، وأكثر خبرة؛ مقارنة بالأستاذة المشاركين والمساعدين، وربما يكون أفكار ذوي الخبرة القليلة لدى بعض أعضاء هيئة التدريس سبباً في ابتعادهم، أو تقليدهم من استخدام اللطائف والقصص والدعابة والمرح والافتتاحية المشوقة في تدريسهم، لاعتقادهم أن مثل هذه الأفعال تقلل من هيبتهم ومكانتهم [49].

7. التوصيات

- الاهتمام بتطوير مهارات الاتصال لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم، وبخاصة المهارات الكتابية.
- ضرورة عقد دورات تدريبية للارتقاء بمهارات الاتصال لدى أعضاء هيئة التدريس الأقل رتبة علمية وخبرة.
- تقديم برنامج تدريبي لأعضاء هيئة التدريس الأجانب في مهارات الاتصال غير اللفظي.

المراجع

أ. المراجع العربية

- [2] الأسمر، منى (2009). احتياجات التنمية المهنية لأعضاء الهيئة التدريسية بالجامعات السعودية (رؤية مستقبلية). مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والنفسية، (1)، 233-320.
- [3] عبد الله، زاهي (2012). تقويم أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم والآداب بالرس في ضوء مهارات الاتصال الفعال واتجاهاتهم نحوها، مركز بحوث كلية العلوم والآداب بالرس، عمادة البحث العلمي – جامعة القصيم.
- [11] البجاري، صباح (2015). أثر مهارات الاتصال اللفظي في التحصيل والاستبقاء لدى طلبة المرحلة الثانية إنتاج في قسم التقنيات الميكانيكية، مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية / جامعة بابل، (20)، 236-263.
- [19] كابور، هند (2010). مهارات اتصال المدير بمعلميه من وجهة نظر المعلم وعلاقتها بكفاءة المعلم الذاتية – دراسة ميدانية في مدارس مدينة دمشق الرسمية، مجلة جامعة دمشق، 26، 273 – 322.
- [31] الأزرق، عبد الرحمن (2000). علم النفس التربوي للمعلمين، طرابلس: دار الفكر العربي.

ويتضح من الجدول (9) وجود فروق بين مهارات الاتصال الفعال لعضو هيئة التدريس بكلية العلوم، باختلاف سنوات الخبرة الأكاديمية؛ حيث إنّ قيمة U هي 30.50، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة أقل من (0.05)، وجاء أعضاء هيئة التدريس ذوو الخبرة لأكثر من (10 سنوات) في المرتبة الأولى بمتوسط رتب قدره (16.61)، يليه أعضاء هيئة التدريس ذوو الخبرة لأقل من (10 سنوات) بمتوسط رتب قدره (10.03).

- تفسير نتائج السؤال الرابع؛ والمتعلق باختلاف مهارات الاتصال الفعال لعضو هيئة التدريس بكلية العلوم تبعاً للتخصص العلمي، والرتبة الأكاديمية، وسنوات الخبرة الوظيفية؟ ويتضح من نتائج الجدولين (8) و(9) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم بجامعة تبوك باختلاف التخصص العلمي، حيث جاء في المرتبة الأولى أعضاء هيئة التدريس المتخصصين في الفيزياء بمتوسط رتب قدره (19.38)، يليه تخصص الكيمياء بمتوسط رتب قدره (9.31)، وفي المرتبة الأخيرة تخصص الأحياء بمتوسط رتب قدره (8.81)، كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم بجامعة تبوك، باختلاف الرتبة الأكاديمية؛ حيث جاء في المرتبة الأولى أعضاء هيئة التدريس برتبة أستاذ، بمتوسط رتب قدره (21.67)، يليه أعضاء هيئة التدريس برتبة أستاذ مشارك، بمتوسط رتب قدره (15.40)، وفي المرتبة الأخيرة أعضاء هيئة التدريس برتبة أستاذ مساعد، بمتوسط رتب قدره (9.88). ووجود فروق بين مهارات الاتصال الفعال لعضو هيئة التدريس بكلية العلوم باختلاف سنوات الخبرة الأكاديمية؛ وجاء أعضاء هيئة التدريس ذوو الخبرة لأكثر من (10 سنوات) في المرتبة الأولى بمتوسط رتب قدره (16.61)، يليه أعضاء هيئة التدريس ذوو الخبرة لأقل من (10 سنوات) بمتوسط رتب قدره (10.03).

وفيما يختص بالفروق في مهارات الاتصال تبعاً للتخصص العلمي؛ وتختلف نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة العريبي [49]، والتي أكدت بأنّه لا تختلف مهارات الاتصال باختلاف التخصص، ويرجع الباحث حصول المتخصصين في الفيزياء على رتبة أعلى في مهارات الاتصال نظراً لما يتطلبه المقرر من حل معادلات تستلزم الشرح بمهارات اتصال لفظية وغير لفظية وكتابية. وفيما يختص بالفروق في مهارات الاتصال تبعاً للرتبة الأكاديمية؛ فقد حصل الأستاذة على المرتبة الأولى. وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة Loy [15] والتي أشارت إلى أنّ من يمتلكون شهادات متقدمة حصلوا على درجات أعلى، مقارنة بغيرهم ممن لا يحملون درجات علمية متقدمة. وفيما يختص بالفروق في مهارات

- [8] Prozesky , D.R .(2000). Communication and effective teaching , *Community Eye Health*, 13(35) , 44–45.
- [9] Khan , A. ;Khan ,S.; Islam , S. & Khan , M.(2017). Communication Skills of a Teacher and Its Role in the Development of the Students' Academic Success, *Journal of Education and Practice* , 8(1) , 18-21.
- [10] Nwogu , S.A. (2000). Language barrier to education. *Journal of Teaching*, 12(1), 62-71. *Journal of Teaching*, 12(1), 62-71.
- [12] Chan , V. (2011). Teaching oral communication in undergraduate science: Are we doing enough and doing it right? , *Journal of Learning Design* , 4(3) , 71-79.
- [13] Sharma , P.(2015). Organizational Communication: Perceptions of Staff Members' Level of Communication Satisfaction and Job Satisfaction, (PH.D. Dissertation) , the faculty of the Department of Educational Leadership and Policy Analysis , East Tennessee State University.
- [14] Steingrimsdottir, H. (2011). The relationship between internal communication & job satisfaction: A case study. Copenhagen Business School: Marketing Communication Management. Retrieved on March 19, 2017, from: http://studenttheses.cbs.dk/bitstream/handle/10417/3240/hrund_steingrimsdottir.pdf?sequence=1
- [15] Loy ,K. (2006). Effective teacher communication skills and teacher quality , Master's Thesis, The Ohio State University.
- [16] Hughes , I. E. &Large ,B. J.(2006). Staff and peer-group assessment of oral communication skills , *Studies in Higher Education* , 18(3) , 379-385.
- [17] Bee, S. (2012). The Impact of Teachers' Communication Skills on Teaching: Reflections of Pre-service Teachers on their Communication Strengths and Weaknesses , Retrieved on April 10, 2017, from: <http://www.hltmag.co.uk/feb12/mart.htm>
- [18] Yilmaz , G. & Cimen, Z. (2008). Communication skill levels of the prospective teachers of physical education. *Journal of Physical Education and Sport Sciences*, 10(3) 3-14.
- [20] Duta , N. ; Panisoara , G. & Panisoara ,I. (2015). The Effective Communication in Teaching. Diagnostic Study Regarding the Academic Learning Motivation to Students , *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 186, (13) 1007-1012.
- [21] Kececi , A. &Tasocak , G. (2009). Communication skills of the teaching staff: an example of a medical college, *DEUHYO ED*, 2(4), 131-136.
- [36] دمهوري، زهير عبد الله وعبدالله، عادل علي (2011). التنمية الفعالة لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات المتميزة في عصر المعرفة، دراسة بالتطبيق على جامعة الملك عبد العزيز. بحث غير منشور، جدة، جامعة الملك عبد العزيز.
- [40] أبو بكر، مصطفى محمود والبريدي، عبد الله عبد الرحمن (2008). الاتصال الفعال، الإسكندرية: الدار الجامعية للنشر والتوزيع.
- [45] الشوبكي، نايفة وحمدى، نزيه (2008). فاعلية برنامج لتدريب الوالدين على مهارات الاتصال في خفض الضغوطات النفسية وتحسين مستوى التكيف لدى الآباء وأبنائهم، مجلة البصائر، 12(1)، 107-139.
- [46] العناتي، ختام والعياصرة، على (2007). الاتصال المؤسسي في الفكر التربوي بين النظرية والتطبيق، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- [47] عطية، محسن (2008). مهارات الاتصال اللغوي وتعليمها، عمان: دار المناهج.
- [48] تركستاني، عبد العزيز عبد الستار (2008). مهارات الاتصال، الرياض: دار المفردات للنشر والتوزيع.
- [49] العريبي، أحمد عبد الله (2011). مدى توافر مهارات الاتصال غير اللفظية لدى هيئة التدريس في كلية العلوم بجامعة القصيم من وجهة نظر الطلبة، كلية الآداب والتربية – الأكاديمية العربية في الدنمارك-الدنمارك.
- [51] الجادري، عدنان وأبو الحلو، يعقوب (2009). الأسس المنهجية والاستخدامات الإحصائية في بحوث العلوم التربوية والنفسية، عمان: دار اثراء للنشر والتوزيع.

ب. المراجع الاجنبية

- [1] Al Mohsen, M. A. (2013). The academic profession among faculty at Saudi universities, *European Scientific Journal*, 4 (Special Edition), 227-240.
- [4] Zlatic ,L. Bjekic , D. ; Marinkkovic , S. & Bojovic , M. (2014).Development of teachers communication competence , *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 116, 606-610 .
- [5] McCarth , M. R. & Carter , R.(2001). Ten Criteria for a Spoken Grammar in E. Hinkel and S. Fotos (eds). *New Perspectives on Grammar Teaching in Second Language Classrooms*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- [6] Ihmeideh ,F. M. ; Al-Omari , A. A.& Al-Dababneh ,K. A.(2010). Attitudes toward Communication Skills among Students'-Teachers' in Jordanian Public Universities , *Australian Journal of Teacher Education* , 35(4) , 1-12.
- [7] Lksan , Z. H. ; Zakaria, E. ;Meerah , T. S. M.; Osman , K. ;Lian , D. K. C. ; Mahmud , S. D. & Krish , P. (2012). Communication Skills among University Students , *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 59(17) , October, 71-76.

- Communication Skills Of Teacher Candidates, Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, Retrieved on August 22, 2017, from: <http://efd.me/hmetakif.edu.tr/arsiv/aralik2008/aralik2008/01-11.pdf>
- [35] Barton , W. & Beck , A. (2005). Get Set for Communication Studies. Edinburgh University Press.
- [37] Johnson ,S. ; Veitch , S. & Dewiyanti , S. (2015). A framework to embed communication skills across the curriculum: A design-based research approach , Journal of University Teaching & Learning Practice , 12(4) , 1-14.
- [38] Goldsmith, R. & Newton, S. (2011). What do communication skills mean in the Construction discipline?, Journal of Academic Language & Learning, 5(5), 158-168.
- [39] Karadag, E. & CalÖskan, N. (2009). Interaction And Communication In The Process Of Education And Shared Common Area In The Classroom, College Student Journal, 43.(1) , 242-255.
- [41] Kalla, H. (2005). Integrated Internal Communications: A Multidisciplinary Perspective, Corporate Communications: An International Journal, 10(4), 302-314.
- [42] Kinicki, A. & Kreitner, R. (2008). Organizational Behavior: Key Concepts, Skills & Best Practices: Key Concepts, Skills and Best Practices (3rd ed.). McGraw-Hill Higher Education pub.
- [43] Dainty, A. ; Moore, D. & Murray, M (2006). Communication in Construction: Theory and practice. London: Taylor & Francis pub.
- [44] Kakirman- Yildiz, A. (2012). Effective communication skills to manage the library: relations between managers and librarian, Qualitative and Quantitative Methods in Libraries , 2 , 141 – 153 .
- [50] Hacicaferoglu, S. (2014). Survey on the Communication Skills that the College Students of School of Physical Education and Sports Perceived from the Teaching Staff , International Journal of Science Culture and Sport , 2(1) , 54-67.
- [52] Creswell, J. W. (2014). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches. Washington: Sage.
- [53] Creswell, J. W. (2013) Qualitative inquiry and research design: Choosing among five Approaches (3rd ed.). Los Angeles, CA: Sage Publications
- [22] Saka, M. & Surmeli, H. (2010). Examination of relationship between preservice science teachers' sense of efficacy and communication skills , Procedia - Social and Behavioral Sciences , 2(2), 4722-4727.
- [23] Bambaeroo , F. & Shokrpour , N.(2017). The impact of the teachers' non-verbal communication on success in teaching, J Adv Med Educ Prof , 5(2) 51–59.
- [24] Fiocco , M.& Fleming , T. (2007). Developing communication skills: A Continuous improvement approach , Australian International Education Conference , Retrieved on April 22, 2017, from: http://aiec.idp.com/upload_s/pdf/_paper_Fiocco&Flemming.pdf
- [25] Blaskova ,M. ; Blasko , R. ; Matuska, E. & Rosak-Szyrocka , J. (2015). Development of Key Competences of University Teachers and Managers , Procedia - Social and Behavioral Sciences, 182, PP 187-196.
- [26] Hornby, A. S. ;Gatenby , E. V. & Wakefield , H. (2006). Oxford Advanced Learner's Dictionary International Students Edition (7th ed), London Oxford University Press.
- [27] Longnecker, N. (2009). Sharing science with better science communication. Issues, 87, 37-40.
- [28] Gray E.; Emerson , L. & MacKay, B. (2006). Authentic assessment, student teacher perceptions: The practical value of the five-dimensional framework. Journal of Vocational Education and Training, 58(3), 337-357.
- [29] Siddiqui, A. G. (2007). Role of a University Teacher in the Present Era, JLUMHS, 6(2) , 46-47.
- [30] Kavcar, C. (2003). Training of field teachers. Reflections on education. VII. Training Teacher in the Modern Education Systems - National Symposium Manual. Sivas (Turkey):Cumhuriyet University, 81-89.
- [32] Lawlor ,B. ; Farrell , A. ;Jorden , A. ; Stawbridge , J. ; Brabazon , D. ; Casey , K. & Coughlan , A. (2014). Interdisciplinary communication skills- facilitating students from different disciplines to learn with , from and about each other , 5th International Symposium for Engineering Education , The University of Manchester, September.
- [33] Pehlivan ,K. B. (2005). Öğretmen Adaylarının İletişim Becerisi Algıları Üzerine Bir Çalışma, İlköğretim-Online, 42(2), 17-23.
- [34] Gursimsek,I.; Vural , D. E. & Demirsoz ,E. S. (2008). The Relation Between Emotional Intelligence And