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

The Degree of Availability of Effective Communication Skills of Arabic language Teachers in UNRWA Schools in Jordan from the Students Standpoint and the Relationship with their Achievement

علي سمارة*، و جمال العسّاف**

Ali Samara & Jamal Al-Assaf

*وكالة الغوث الدولية، ** كلية التربية، جامعة البلقاء التطبيقية، الأردن

*الباحث الرئيسي: بريد الكتروني: ali_samara2003@yahoo.com

تاريخ التسليم: (٢٠١٢/٨/٢٨)، تاريخ القبول: (٢٠١٣/٤/٢٨)

ملخص

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى درجة توافر مهارات الاتصال الفعّال لدى معلمي اللغة العربية في مدارس وكالة الغوث في الأردن من وجهة نظر الطلاب وعلاقتها بتحصيلهم. وقد بلغت عينة الدراسة (٣١٧) طالباً من مجتمع الدراسة والبالغ عدده (٣٧٦٦) طالباً، وقد قام الباحثان بتطوير استبانة تقيس درجة امتلاك معلمي اللغة العربية لمهارات الاتصال وفق مقياس "ليكرت" الخماسي، وتكونت الاستبانة من جزأين: الجزء الأول: تضمن البيانات التي تتعلق بالطالب، والجزء الثاني: تضمن مجالات مهارات الاتصال الفعّال الستة والبنود المدرجة تحتها، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: أن درجة ممارسة معلمي اللغة العربية للمرحلة الأساسية العليا في مدارس وكالة الغوث لمهارات الاتصال الفعّال من وجهة نظر الطلاب كانت مرتفعة، كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة توافر مهارات الاتصال الفعّال لدى معلمي اللغة العربية من وجهة نظر طلابهم وفقاً لتحصيلهم الدراسي، ولصالح الطلاب ذوي التحصيل المرتفع، وفي ضوء هذه النتائج أوصت الدراسة بعدد من التوصيات.

الكلمات المفتاحية: مهارات الاتصال، الاتصال الفعّال، التحصيل، معلمو اللغة العربية.

Abstract

This study was designed to identify availability degree of effective communication skills among Arabic Language teachers in UNRWA Schools in Jordan from the students Standpoint and the Relationship with

their achievement. The study sample amounted to (317) students from the study community amounting to (3766) students. The researcher has developed a questionnaire to measure the degree of the Arabic Language teachers possess communication skills in accordance with Likert 5th grade psychometric scale. The questionnaire consisted of two parts: the first: included students' particulars, the second: included the (6) aspects of the effective communication skills and the items listed there under. Having collected and gathered the particulars and conducted the statistical processing, the study concluded the following: The degree of Arabic language teachers for higher primary stage at the UNRWA schools practicing effective communication skills from perspective of students was high. The findings show also presence of discrepancies of statistical significance at the significance level in the availability degree of the effective communication skills among Arabic language teachers from perspective of their students according to the study attainment and in favor of the higher attainment. In light with the findings, the study has recommended a number of recommendations.

Key words: Communication Skills, Effective Communication, Achievement, Arabic language teachers.

مقدمة

إنّ للاتصال دوراً مهماً في التفاعل الإنساني فهو يبدأ منذ اللحظة الأولى في حياة الإنسان يشكل فيها عصب حياته، ويكون له الدور الأساسي في تنظيم شؤون الأفراد وتفاعلاتهم في المجتمع كلٌّ حسب الدور الذي يشغله مما يؤدي إلى إنتاج نشاط موجه وبنّاء يساعد على تطور الحضارات وازدهارها، كما يشكل الاتصال الحلقة التي تربط الأجيال البشرية بعضها ببعض، مما ساعد في نقل المعارف والخبرات من جيل إلى آخر فأدى إلى تراكمها وتطورها للوصول إلى نتاج حضاري يميز كل مجتمع عن غيره مع بقاء سمة الاتصال هي السمة المشتركة في كل المجتمعات. وفي ظل التطور الكبير الذي يشهده هذا العصر في كافة مجالات الحياة، والذي ينعكس على المجال التربوي بصورة واضحة، تظهر الحاجة لوجود أنواع من الاتصال تتماشى مع التغيرات التي يشهدها ميدان التربية والتعليم، ففي المجال التربوي تبرز أهمية الاتصال كونه الوسيلة الأساسية لتحقيق الأهداف التربوية التي تسعى في مجملها إلى تهذيب الإنسان وتطويره وإعداده للحاضر والمستقبل بحيث يكون عنصراً فعَالاً في مجتمعه. ويتفق الأدب التربوي قديماً وحديثاً على أن مهارات الاتصال الفعّال تسهم وبشكل مباشر في توفير بيئة تعليمية مثلى، من خلال نقل الأفكار والمعلومات وتبادلها بين الطلبة ومعلميهم داخل وخارج الغرفة الصفية. إذ

يرى الباحثان أن الاتصال التربوي عملية مرنة و مركبة من عدة عمليات تتكامل مع بعضها لتحقيق تعلم فعال ذي معنى. ويعتبر باكن (Bakken, 2009, p99) "الاتصال مفتاحاً للتعلم لأن ما نتعلمه يعتمد على تفاعلنا مع الآخرين". ونظراً لأهمية مهارات الاتصال داخل الغرفة الصفية جاءت هذه الدراسة لاستقصاء درجة توافر مهارات الاتصال الفعّال لدى معلمي اللغة العربية في مدارس وكالة الغوث في الأردن من وجهة نظر الطلاب وعلاقتها بتحصيلهم.

مفهوم الاتصال

يعرّف الاتصال: (Communication) لغوياً على أنّه "تبادل الأفكار، أو الآراء، أو المعلومات" (Almawrid, 2004, P198). وفي العربية فقد أُخذت كلمة اتصال من "الوصل أي البلوغ" (مختار الصحاح، ١٩٩٦، ص٣٥٣). أما من الناحية الاصطلاحية: فقد افترض فلاندرز (Flanders, 1968, p251) "أن الأفراد إذا ما اجتمعوا في مكان تربطهم صفة ما أو علاقة فإنهم يميلون إلى أن يتواصلوا بإحدى أدوات التواصل اللفظي أو الجسدي بهدف الوصول إلى حالة تبادل للأفكار أو المشاعر لتحقيق حالة التكيف". وعرّف عدس (١٩٩٨، ص١٢٧) الاتصال بأنه "نقل الأفكار من عقل شخص إلى عقول الآخرين وهو أحد الأنشطة الرئيسية عند الجنس البشري وهو العامل الأول والرئيس الذي يعتمد عليه نجاحنا في التدريس". وعرّفه عطية (٢٠٠٨، أ، ص٥١) بأنّه عملية يشترك فيها طرفان بفكرة أو مفهوم، أو شعور، أو اتجاه، أو ممارسة عملية، وقد يكون الطرفان شخصاً وآخر، أو شخصاً وآخرين. واعتبر العلاق (٢٠٠٨، ص١٣٦) الاتصال "أحد أهم ركائز التوجيه، إذ يتم من خلاله تدفق المعلومات والتوجيهات والقرارات من فرد إلى مجموعة أفراد بغرض الإبلاغ والتأثير،أو إحداث التغير لتحقيق أهداف محددة مسبقاً". في حين يرى القاضي وحمدان (٢٠١٠، ص١٩) أن الاتصال "عملية مشتركة هدفها نقل معلومات ذات غرض محدد ومن شخص لآخر وهي تتطلب مرسلاً للمعلومات ومستقبلاً لها". ويعرفه فلية، وعبد المجيد (٢٠٠٩، ص١٦٦) بأنه "لب السّلوك الاجتماعي وهو العملية التي ينقل من خلالها الأفراد أفكارهم ومعلوماتهم واتجاهاتهم وعواطفهم ومشاعرهم إلى الأفراد الآخرين". ويميز العامري، والغالبي (٢٠٠٨، ص٥٢٢) بين المفاهيم الآتية: الاتصالات (Communications) وهي عمليات إرسال واستلام رموز ذات معاني مرتبطة بها وتهدف إلى إعلام الآخر أو الطلب منه إجراء عمل أو تعديل سلوك معين، والاتصالات الفاعلة (Effective Communication) وهي إرسال رسالة مفهومة بصورة تامة وشاملة كما يراد لها من

قبل المستقبل، والاتصال الكفؤ (Efficient Communication) هو الاتصال الذي يتم بأدنى التكاليف وأقل استخدام للموارد وبأفضل وسائل الاتصال. ويعرّف الاتصال في التربية بأنه عملية مشاركة في الخبرة بين شخصين أو أكثر حتى تعم هذه الخبرة وتصبح مشاعاً بينهم مما يترتب عليه إعادة تشكيل أو ترتيب المفاهيم والتصورات السابقة لكل طرف من الأطراف المشاركة في هذه العملية (كفافي؛ آخرون، ٢٠٠٣). ومن خلال عرض التعريفات السابقة يتضح أن الاتصال عملية تفاعلية تتصف بالمرونة، وهي عملية هادفة ومن أهدافها التوجيه والإرشاد

والتأثير أكثر من نقل للأفكار والمعلومات، وهي عملية منظمة وواعية في أغلب الأحيان. ويرى الباحثان أنّ الاتصال عملية إنسانية ديناميةُ الغرض منها الوصول إلى حالة من التقارب الفكري والوجداني بين طرفي الاتصال المرسل والمستقبل، والمقصود هنا قدرة المعلم على إيصال المعلومات بما تتضمنه من أفكار وقيم إلى الطلبة داخل الغرفة الصفية بكل الأشكال التعبيرية سواء كانت شفوية، أو كتابية، أو حركية، للوصول إلى تعلم فعّال يؤدي إلى تغيير إيجابي لدى الطلبة.

عناصر عملية الاتصال

يشير الأدب التربوي إلى وجود خمسة عناصر أساسية لعملية الاتصال هي:

١. المرسل: Sender: هو مصدر الرسالة التي يصفها في كلمات أو حركات أو إشارات أو صور ينقلها للآخرين. وقد يكون المرسل إنساناً أو آلة (سلامة،٢٠٠٠).

٢. المستقبل: Receiver: هو الطرف الذي توجّه إليه الرسالة من المرسل، وهو الذي يقوم بتفسير محتوى الرسالة التي تصل إليه وترجمتها، وهو الهدف من عملية الاتصال (القضاة،٢٠٠٣).

٣. الرسالة: Message: هي الموضوع أو المحتوى (خبرات، ومعارف، ومهارات، وحقائق، وقيم، وعادات، واتجاهات) الذي يريد المرسل إيصاله إلى المستقبل. وهي المعنى أو الفكرة أو المحتوى الذي ينقله المرسل إلى المستقبل ويتم التعبير عنها رمزيًّا سواء باللغة المنطوقة أو غير المنطوقة (سعيد، ٢٠٠٨).

٤. قناة الاتصال (الوسيلة): Communication Channel: هي الأداة التي من خلالها أو بوساطتها يتم نقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل (عبد الله،٢٠١٠، ص٢٩).

٥. التغذية العكسية (المردود):Feedback: هي عملية تشخيص حالة المتعلم من نقاط قوة بغرض تأكيدها، ونقاط ضعف بغرض علاجها (قنديل، ٢٠٠٦، ص٧). وهي عملية تعبير متعددة الأشكال، تبين مدى تأثر المستقبل بالرسالة (سلامة،٢٠٠٠). وتتم عندما يستجيب المستقبل للرسالة ويرد عليها، فهذه العملية توجه سلوك المرسل في المرات القادمة أثناء عملية الاتصال.

المعلم ومهارات الاتصال الفعّال

بما أن للمعلم دور هام وأساسي في نجاح أي عملية تطوير تربوي كان من الضروري امتلاكه لمهارات اتصال فعّالة تمكنه من القيام بالأدوار المنوطة به بكفاءة، لينعكس ذلك بصورة مباشرة على مخرجات التعليم ونواتجه. والمهارة بشكل عام هي عبارة عن سرعة في الأداء الجيد يتم اكتسابها عادة عن طريق التدريب المستمر. وهي إذا ما اكتسبت وتم تعلمها تصبح عادة متأصلة في سلوك الفرد (بهادر، ١٩٩٦). في حين يرى كل من أبو نمرة، وقطيشات (٢٠٠٩)

أن مهارات الاتصال الفعّال هي القدرة على إنتاج الأفكار والآراء والمشاعر ونقلها من شخص إلى شخص آخر (أو من مجموعة إلى مجموعة) عبر قنوات متنوعة بقصد التأثير فيه أو (فيها) وإحداث الاستجابة المطلوبة. ويرى باكن (Bakken, 2009) أن التحدث، والكتابة، وتعبيرات الوجه، وحركات الجسم، واللّمس، من أكثر مهارات الاتصال استخداماً. ويحدد بيرس وآخرون (Pearce, etal.,1989) أهم مهارات الاتصال في الآتي: المهارات اللفظية(Verbal skills) وتتضمن طلاقة اللسان والقدرة على القراءة والكتابة بوضوح، والمهارات غير اللفظية: (Non-verbal skills): وهي القدرة على إرسال واستقبال الرسائل غير اللفظية من خلال تعابير الوجه وحركات الجسد، ومهارات الإنصات (الإصغاء): (Listening skills): والإنصات أكثر من مجرد الاستماع للرسالة فيتضمن الانتباه وفك الرموز وترجمة رسائل الآخرين. فيما يضيف (الطائي والعلاق، ٢٠٠٩) المهارات الآتية: مهارة التفكير: (Thinking skill): وتعني ممارسة التفكير في المواقف والعلاقات المحيطة خلال عملية الاتصال والمقصود هنا نوعان من التفكير هما: التفكير التحليلي (Analytical Thinking) والتفكير الابتكاري (Creative Thinking) فكلاهما ينمي المهارات الاتصالية، ومهارة الإقناع: (Conviction Skill): وهي عملية فكرية وشكلية يحاول فيها أحد الطرفين التأثير في الطرف الآخر وإقناعه بفكرة ما، باستخدام التجارب الميدانية المعززة بالأرقام والأدلة والبراهين، بالإضافة إلى تعابير الوجه. ومن أهم المهارات التي ينبغي على المعلّم إتقانها واستخدامها بفاعلية داخل غرفة الصف والتي تمثل محور الدراسة الحالية ما يلي: (مهارة الاستماع، ومهارة التحدث، ومهارة القراءة، ومهارة الكتابة، ومهارة طرح السؤال، ومهارة استخدام الوسيلة التعليمية) وفي يلي توضيح ذلك:

أولاً: مهارة الاستماع: Listening skill

تمثل مهارة الاستماع الوجه الآخر لمهارة الحديث ومنهما معاً يتحدد طرفا عملية الاتصال الرئيسيتين: المرسل والمستقبل، ويمثل الاستماع وسيلة أساسية للحصول على المنبهات الخارجية. ويعرف عطية (٢٠٠٨، ب) مهارة الاستماع على أنها عملية ذهنية واعية ومقصودة لتحقيق غرض معين تشترك فيه الأذن والدماغ. إذ تستقبل الأذن الذبذبات وتنقل الإحساسات الناجمة عنها إلى الدماغ فيحللها إلى دلالات في ضوء المعرفة السابقة لدى المستمع، وسياق الحديث والموقف الذي تجري فيه. فيما يعرفها فضالة (٢٠١٠) بأنها مهارة معقدة يعطي فيها الشخص المستمع كل اهتمامه للمتحدث ويركز انتباهه للحديث مع محاولة التفسير لكل أصواته وإيماءاته وحركاته. ويعرّف سمسك وألتنكورت (Simsek & Altinkurt , 2010, p39) الاستماع الفعّال لدى المعلم بأنه القدرة على استقبال الرسائل اللفظية وغير اللفظية المرسلة من قبل الطلاب.

ثانياً:مهارة التحدث: Speaking Skill

وتتضمن سلوك المعلم في أثناء الإلقاء من طلاقة في اللسان، وصحة مخارج الحروف، والضبط السليم لحركة كل حرف، واستخدام الرموز اللفظية الملائمة لمستوى عمر وثقافة

وقدرات المتلقي الخاصة، والتنويع في درجات الصوت، مع مراعاة البطء والسرعة في أثناء التحدث، والحديث بما يتناسب والموقف التعليمي (سويدان؛ مبارز، ٢٠٠٧). ويرى كل من كورتو وباير (Curto & Bayer, 2005) أنّه من الضروري أن يركز المتحدث على فكرة وحيدة وتضمينها بيانات مرئية واضحة لدعم التعليق الشفوي. وتبرز أهمية امتلاك المعلمين لهذه المهارة إذا علمنا أنّ الطلاب يصرفون على الأقل (٤٥%) من يومهم المدرسي منشغلين في استماع النشاطات التعليمية (Berg, 1987)، وأنّ (٥٠-٩٠%) من المعلومات المتعلّمة تُكتسب من خلال القناة السمعية (Schmidt, et al., 1998).

ثالثاً: مهارة القراءة: Reading Skill

تُعدّ القراءة من أعظم إنجازات الإنسان، فهي قناة لا غنى عنها للاتصال مع عالم يتسع باستمرار، وعن طريق القراءة يشبع الفرد رغباته وينمي فكره ويثري خبراته. فهي نشاط عقلي فكري يستند إلى مهارات آلية واسعة تقوم على الاستبصار، والفهم، وتفاعل القارئ مع النص المقروء (الترتوري؛ القضاة، ٢٠٠٦). وتطور مفهوم القراءة إذ أصبح يعني تحويل الرموز المكتوبة إلى ألفاظ مفهومة، وتقويم المقروء، وتعديل السلوك تبعاً لما في المقروء من قيم وأفكار (عطية، ب، ٢٠٠٨، ص٢٥٢). ويتضح من هذا التعريف درجة التعقيد في هذه المهارة مما يشكل مسؤولية على المعلم وما هو مطلوب منه ليكون قارئاً جيداً.

رابعاً: مهارة الكتابة: Writing Skill

إنّ للغة في الاستعمال شكلين هما: الأول منطوق يتكون من الأصوات التي تتكامل فيما بينها لحمل المعاني من المصدر إلى المستقبل، والثاني مكتوب وهو الذي تعبر فيه أشكال الحروف عن رموز الأصوات ومعانيها، واللغة بنوعيها المنطوق والمكتوب لا تنفصل عن حياة الإنسان في مجالاتها المختلفة. وقد نبه الباحثون قديما وحديثاً على العلاقة بين الكتابة والفكر، فالمعاني المجردة التي قد تتكون في الذهن سرعان ما تزول، إن لم تتجسد بمفردات ترمز إليها، وإنّ هذه المفردات سرعان ما تتعرض للنسيان ما لم تتجسد في رموز كتابية تحفظها وتسهل العودة إليها (عطية، ٢٠٠٨، ج).

ويرى العامري والغالبي (٢٠٠٨) أن الاتصالات المكتوبة (Written Communication) اتصالات يتم فيها بث الرسائل أو المعاني المطلوب إيصالها للمستقبل بشكل مكتوب، ومن المزايا التي تتمتع بها الاتصالات المكتوبة إمكانية صياغة الرسالة بشكل متأنٍّ واستحضار جميع المعلومات ذات العلاقة بالموضوع، وإتاحة الوقت الكافي للمستقبل لفهم مضمون الرسالة ليتمكن من الإجابة عنها، وتستخدم الاتصالات الكتابية عندما تكون الحاجة ملحة لذكر تفصيلات كثيرة.

خامساً: مهارة طرح السؤال: Question Skill

يرى الكثير من المختصين في مجال التدريس أن للأسئلة الصفية دوراً مهماً في التعليم، وهي إحدى أدوات التواصل الرئيسة بين المعلم والطلبة (نبهان، ٢٠٠٨). وتثير الأسئلة الصفية

اهتمام الطلبة بالموضوع الجديد، وتهيؤهم لمادة التعلم الجديدة، وتحفزهم على المشاركة والانتباه (Morgan & Saxtion, 1991).

سادساً: مهارة استخدام الوسائل التعليمية: Skill of Using Teaching Aids

لقد تغيرت نظرة التربويين إلى مفهوم الوسيلة التعليمية في العقد الأخير بفعل التغير والتطور الحاصل بالعلم وتوجه أغلب المؤسسات التربوية إلى اعتماد تكامل عناصر منهاج منحى النظم في التعليم، وتبني شعارات البيئة المدرسية الجاذبة. ومع اختلاف التعريفات يبقى الإجماع على أنها ذات دور أساسي في عملية الاتصال التعليمي. ويرى الحيلة (٢٠٠١) أن الوسائل التعليمية منظومة فرعية من منظومة تكنولوجيا التعليم، وهي جميع المعدات والمواد والأدوات التي يستخدمها المعلم أو المتعلم لنقل محتوى الدرس إلى مجموعة المتعلمين داخل غرفة الصف أو خارجها؛ بهدف تحسين العملية التعليمية التعلّمية، وزيادة فاعليتها. ويعرفها الطيطي وآخرون (٢٠٠٧، ص١٣) "بأنها أي شيء يستخدم في العملية التعليمية بغرض بلوغ الهدف بدرجة عالية من الإتقان". ويؤكد هارس (Harris, 1998) على أنّه من الصعب تحقيق الأهداف التربوية والتعليمية دون توفر الأسس المناسبة. ومن أهم هذه الأسس: إعداد المعلم إعداداً جيداً، واستخدام الوسائل والأنشطة التعليمية المناسبة، والمواكبة للتطورات والاتجاهات الحديثة في العلوم التربوية، والنفسية، والتكنولوجية. ويعتبر ونغ وونغ (Wong & Wong, 2003) استخدام الوسائل التعليمية والتكنولوجية بشكل صحيح من أهم مبادئ التدريس. ويرى حجازي (٢٠٠٩، ص١٦) "أن الدرس الذي يؤدّى دون استخدام وسيلة تعليمية يعتمد على حاسة واحدة بعكس الدرس الذي يؤدى باستخدام الوسيلة التعليمية؛ إذ أننا نكون قد أشركنا فيه أكثر من حاسة عملاً بأحد قوانين علم النفس القائل: لا يُنسى شيء تشترك في تعلمه حاستان فأكثر".

مشكلة الدراسة

إنّ توظيف مهارات الاتصال داخل الفصول الدراسية وما يرتبط بها من قدرة المعلمين على استخدام تكنولوجيا التعليم وإنجاز المهام الموكلة إليهم من تخطيط جيد وتنفيذ وتقويم وإثراء للمنهاج ومراعاة لشؤون الطلاب يشكل تحدياً كبيراً للمعلمين في ضوء الكثافة الطلابية المرتفعة ومحدودية الإمكانات المتوفرة داخل مدارس وكالة الغوث. وبالرغم من وجود العديد من الدراسات التي تبحث في مجال مهارات الاتصال إلا أنّ القليل منها تناول موضوع الاتصال داخل الغرفة الصفية وخصوصاً لدى معلمي اللغة العربية. وللأهمية المتزايدة والحاجة الملحة لوجود معلمين قادرين على توظيف مهارات الاتصال في العملية التعليمة لنتاج تعلمي مميز، جاءت هذه الدراسة لاستقصاء درجة توافر مهارات الاتصال لدى معلمي وكالة الغوث. ويمكن صياغة مشكلة الدراسة على النحو الآتي: **ما درجة توافر مهارات الاتصال لدى معلمي اللغة العربية في مدارس وكالة الغوث في الأردن من وجهة نظر الطلاب وعلاقتها بتحصيلهم؟**.

أسئلة الدراسة

تمت صياغة مشكلة الدراسة بالسؤال الرئيس "ما درجة توافر مهارات الاتصال الفعّال لدى معلمي اللغة العربية في مدارس وكالة الغوث في الأردن من وجهة نظر الطلاب وعلاقتها بتحصيلهم؟".

هذا وقد انبثقت عنه الأسئلة الفرعية الآتية:

١. ما درجة توافر مهارات الاتصال الفعّال لدى معلمي اللغة العربية في مدارس وكالة الغوث في الأردن من وجهة نظر الطلاب؟

٢. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة توافر مهارات الاتصال الفعّال لدى معلمي اللغة العربية في مدارس وكالة الغوث في الأردن من وجهة نظر الطلاب تعزى لمتغير التحصيل الدراسي؟

أهداف الدراسة

١. التعرف إلى درجة توافر مهارات الاتصال الفعّال لدى معلمي اللغة العربية في مدارس وكالة الغوث في الأردن من وجهة نظر الطلاب.

٢. التعرف إلى علاقة مهارات الاتصال الفعّال لدى معلمي اللغة العربية في مدارس وكالة الغوث في الأردن بتحصيل الطلاب.

أهمية الدراسة

تأتي أهمية هذه الدراسة في كونها تبحث في درجة توافر مهارات الاتصال الفعّال لدى معلمي اللغة العربية من وجهة نظر الطلاب، وعلاقة ذلك ببعض المتغيرات، وتناولت هذه الدراسة معلم اللغة العربية على وجه التحديد نظراً لأهمية هذا المساق؛ إذ يُعد العمود الفقري لمعظم المساقات التي يتعايش معها الطالب في المدرسة. وتم اختيار طلاب المرحلة الأساسية العليا (التاسع، والعاشر) للإجابة عن فقرات أداة هذه الدراسة؛ وذلك لأن طالب هذه المرحلة يمتلك القدرة على قراءة فقرات الأداة وفهمها، ولأنه قد وصل إلى مرحلة من النضج تؤهله لأن يدرك ما يدور داخل الغرفة الصفية من أحداث ومثيرات والتفاعل معها وإصدار أحكام بشأنها.

والمؤمل أن تفيد هذه الدراسة في:

- مساعدة المعلمين التعرف إلى درجة امتلاكهم لمهارات الاتصال الفعّال.
- تحديد ما إذا كان هناك علاقة بين مهارات الاتصال الفعّال لدى المعلمين، وتحصيل الطلاب، وتحديد نوع هذه العلاقة.

- وضع دراسة محكمة أمام القائمين على التعليم في وكالة الغوث تبين درجة توافر مهارات الاتصال الفعّال لدى معلمي اللغة العربية العاملين في المدارس التابعة لهم.
- الاسترشاد في هذه الدراسة لبناء برامج تدريبية للمعلمين أثناء الخدمة تسهم في الارتقاء بسوية أدائهم.

محددات الدراسة

- تقتصر هذه الدراسة على عينة من طلاب المرحلة الأساسية العليا الذكور (التاسع، العاشر) في الفصل الدراسي الأول من العام الدراسي (٢٠١٠-٢٠١١).
- تقتصر هذه الدراسة على معلمي اللغة العربية للصف التاسع والعاشر في المدارس التابعة لوكالة الغوث في منطقة جنوب عمان.

التعريفات الإجرائية

وردت في هذه الدراسة بعض المصطلحات، وفيما يأتي تعريفها اصطلاحياً وإجرائياً:

مهارات الاتصال الفعّال: يحدد في هذه الدراسة إجرائيًا من خلال "درجة ممارسة المعلمين للسلوكات الواردة في مقياس الدراسة" والتي تشكل مهارات الاتصال الآتية: (مهارة الاستماع، ومهارة التحدث، ومهارة القراءة، ومهارة الكتابة، ومهارة طرح السؤال، ومهارة استخدام الوسائل التعليمية).

التحصيل: يحدد في هذه الدراسة إجرائيًا من خلال "الدرجة التي أحرزها الطالب في الاختبار الفتري الأول في مادة اللغة العربية في الفصل الأول من العام الدراسي (٢٠١٠-٢٠١١)"، وتم تصنيفه في ثلاثة مستويات: (تحصيل مرتفع، وتحصيل متوسط، وتحصيل منخفض).

المعلمون: هم المربون الذين كلفتهم وكالة الغوث في تدريس مادة اللغة العربية للصف التاسع والعاشر في المدارس التابعة لوكالة الغوث الدولية في منطقة جنوب عمان للعام الدراسي (٢٠١٠- ٢٠١١).

الطلاب: هم المتعلمون المستفيدون الذين يمثلون المرحلة الأساسية العليا (التاسع- العاشر) في المدارس الإعدادية التابعة لوكالة الغوث الدولية في منطقة جنوب عمان.

الدراسات السابقة

بعد الاطلاع على الأدب التربوي، وجد الباحث العديد من الدراسات العربية والأجنبية التي بحثت في موضوع مهارات الاتصال التربوي، ولكن معظمها لم يتطرق للعلاقة بين مهارات

الاتصال والتحصيل الدراسي – في حدود معرفة الباحث - وقد صُنفت هذه الدراسات إلى دراسات عربية ودراسات أجنبية.

أولاً: الدراسات العربية

قام الحتاملة وآخرون (٢٠١٢) بدراسة هدفت التعرف إلى درجة ممارسة الاتصال الأكاديمي بين طلبة كليات التربية الرياضية وأعضاء هيئة التدريس في الجامعة الأردنية تبعاً لبعض المتغيرات. تكونت عينة الدراسة من (٢٥٠) طالباً وطالبة، وتمثلت أداة الدراسة في استبيان مكون من (٥٢) فقرة. وقد أظهرت النتائج أن درجة ممارسة الاتصال الأكاديمي لدى طلبة كليات التربية الرياضية في الجامعة الأردنية مع أعضاء هيئة التدريس جاء متوسطاً. كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة ممارسة الاتصال الأكاديمي تعزى لمتغير التحصيل الأكاديمي.

وقام حراحشة (٢٠٠٩) في دراسة هدفت إلى تعرف درجة ممارسة الاتصال الإداري لدى مديري المدارس الحكومية في مدينة إربد من وجهة نظر المعلمين. تكونت عينة الدراسة من (٥٣٤) معلماً ومعلمة، وبعد إجراء العمليات الإحصائية توصلت الدراسة إلى أن درجة ممارسة الاتصال لدى مديري المدارس في مدينة إربد من وجهة نظر المعلمين قد جاءت بدرجة عالية.

وفي دراسة الكبيسي (٢٠٠٧) التي هدفت التعرف إلى درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية في دولة قطر لمهارات الاتصال الفعّال وعلاقتها بمستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين، اختارت الباحثة عينة طبقية عشوائية مكونة من (٢٣٠) معلماً ومعلمة، وبعد إجراء المعالجات الإحصائية أظهرت النتائج أنّ درجة ممارسة مهارات الاتصال الفعّال كانت مرتفعة. كما جاءت (مهارة القراءة) بالمرتبة الأولى من حيث ممارسة مديري المدارس لها، و(مهارات الكتابة) بالمرتبة الأخيرة.

وأجرى مذكر (٢٠٠٦) دراسة هدفت تعرف درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية الحكومية في دولة الكويت لمهارات الاتصال الفاعل، وعلاقتها بمستوى دافعية المعلمين نحو العمل، تكونت عينة الدراسة من (٢٩١) معلماً تم اختيارهم بالطريقة الطبقية العشوائية، وقد أظهرت النتائج أنّ درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية لمهارات الاتصال الفاعل مرتفعة من وجهة نظر المعلمين. ومستوى دافعية المعلمين نحو العمل في المدارس الثانوية كان مرتفعاً. كما أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية لمهارات الاتصال الفاعل ومستوى دافعية المعلمين نحو العمل.

وفي دراسة قام بها كل من الصباطي، ورمضان (٢٠٠٢) لتعرف الفروق في أساليب التعلم لدى طلاب الجامعة في ضوء التخصص والتحصيل، تكونت عينة الدراسة من (٤٠٧) طالباً وطالبة من طلاب المستوى الدراسي الثالث بكلية التربية في جامعة الملك فيصل من مختلف التخصصات العلمية والأدبية، وقد قام الباحثان بترجمة المقاييس الفرعية الثلاثة (الأسلوب العميق، والأسلوب السطحي، والأسلوب الاستراتيجي) من مقياس (إنتوستل وتايت)

(Enttwistle & Tait,1994) كأداة للدراسة، وبعد تطبيق المقياس على عينة الدراسة، وجمع البيانات وإجراء المعالجات الإحصائية، أظهرت النتائج ما يأتي: وجود فروق بين مجموعة الطلاب مرتفعي التحصيل ومجموعة الطلاب منخفضي التحصيل في أسلوب التعلم العميق والاستراتيجي لصالح مجموعة الطلاب مرتفعي التحصيل.

وفي دراسة النظامي (٢٠٠٢) التي هدفت تعرف مدى توافر مهارات الاتصال لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الطلبة، إذ تكونت عينة الدراسة من (١٢٢٥) طالباً وطالبة من طلبة مرحلة البكالوريوس في كلية التربية في جامعة اليرموك، وبعد إجراء المعالجات الإحصائية أظهرت النتائج ما يلي: درجة توافر مهارات الاتصال لدى أعضاء هيئة التدريس كانت بدرجة متوسطة. أظهرت وجود فروق دالة إحصائياً في مدى توافر مهارات الاتصال لدى أعضاء هيئة التدريس تبعاً لاختلاف متغير المستوى الدراسي، وكانت النتائج لصالح طلبة السنة الرابعة. عدم وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير المعدل التراكمي.

ثانياً: الدراسات الأجنبية

قام لايزوس، وإليني، وميشليس، (Loizos, Symeou; Eleni, Roussounidou; Michalis, Michaelides, 2012) بدراسة هدفت إلى تقييم درجة التواصل بين المعلمين وأولياء الأمور بعد برنامج تدريبي. اشتمل البرنامج على خمس جلسات (أربع جلسات أسبوعياً، ثم استراحة لمدة أربعة أسابيع قبل الجلسة الخامسة)، وقد اشتملت الجلسات على معلومات نظرية عن مفهوم الاتصال ومهاراته بالإضافة إلى جانب تطبيقي من خلال تمثيل الأدوار وتحليل الممارسات التي تم تطبيقها. وقد تم تنفيذ البرنامج التدريبي بمراكز التدريب الخمسة لمعهد قبرص (Cyprus) التربوي. تكونت عينة الدراسة من (١١١) معلماً ومعلمة من مختلف المراحل التعليمية، وكل مجموعة من المعلمين ضمت من (٢١ إلى ٢٥) معلماً ومعلمة. أظهرت النتائج وجود ممارسات اتصال مرتفعة لدى المعلمين بعد اشتراكهم في البرنامج التدريبي.

وأجرى سمسك وألتنكورت (Simsek & Altinkurt , 2010) دراسة هدفت إلى تعرف آراء معلمي المدارس الثانوية بمهارات الاتصال المتعلقة بإدارة الصف، إذ تكونت عينة الدراسة من (١٢١) معلمًا من معلمي المدارس الثانوية في مدينة (Katanya). استخدم الباحث الطريقة المسحية من خلال استبيان مهارات الاتصال الذي طوّره الباحثان واشتمل الاستبيان على مهارات الاتصال اللفظية، وغير اللفظية، أما مهارات الاتصال الكتابية فكانت خارج الدراسة. وقد أظهرت مهارات الاتصال الآتية: الاستماع الفعّال، وإرسال الرسائل الفعّالة، وإعطاء التغذية العكسية الفعّالة أنها سمات أساسية لإدارة الصف.

أجرى بارنت وملر وبوليتو (Barnett; Miller; Polito, 2009) دراسة لمعرفة أثر برنامج تعليمي متكامل في تنمية مهارات التواصل الشفوي والكتابي ومعرفة المحتوى التقني لدى طلبة كلية الزراعة، تكونت عينة الدراسة من (١٨٢) طالباً من طلاب كلية الزراعة في جامعة (Iowa State) الذين شاركوا في البرنامج التعليمي وخمس مجموعات للمقارنة، وبعد

عمل المقارنات بين المجوعات أظهرت النتائج أنّ المشاركين في البرنامج سجلوا نسباً أعلى من غير المشاركين على مقياس التواصل الكتابي والشفوي.

وفي دراسة أجراها دانيال وآخرون (Daniel; et al., 2001) هدفت تعرف تصورات الطلاب حول مهارات الاتصال الفعّال الواردة في وحدة دراسية وتوفر مهارات الاتصال فيها. تكون أفراد الدراسة من (٢٨) طالباً، و(٥) طالبات من طلبة تخصص البرمجة في جامعة كوينزلاند (Queensland)، وتمثلت أداة الدراسة في استبيان من نوع ليكرت ركز على (٥) مهارات اتصالية وهي: الاستماع الفعّال، وإدارة الغضب، وحل المشكلة، والإيحاء، واتخاذ القرار، وبعد إجراء التحليل الإحصائي المناسب أظهرت النتائج ما يأتي: أظهر الطلبة بشكل عام إدراكاً لأهمية الاتصال الفعّال. أجمع الطلاب على استفادتهم من مهارة الاستماع الفعّال بشكل أكبر من غيرها.

كما أجرى روبن (Robin, 2000) دراسة هدفت تعرف درجة امتلاك طلبة الكليات الباحثين عن عمل لمهارات الاتصال، إذ جمع الباحث رسائل طلب التوظيف التي قدمها طلبة الكليات الباحثين عن عمل وتم تصنيف البيانات وتقييمها بناءً على المعايير الآتية: القواعد، والسلامة اللغوية، والتهجئة، والوضوح، وقد اختصت الدراسة بمهارات الاتصال الكتابية فقط أما عينة الدراسة فتكونت من (٢٠) طالباً وقد أظهرت النتائج ما يلي: الطالبات تفوقن على الطلاب في مهارات الاتصال الكتابية. طلبة كلية إدارة الأعمال لديهم مهارات اتصال كتابية أقوى من طلبة كلية الفنون والهندسة.

وفي دراسة قام بها جونسون (Johnson, 1999) لاستقصاء طرق الاتصال اللفظية وغير اللفظية ودرجة مراعاة التنوع الثقافي لدى الطلبة في أثناء التواصل داخل الغرفة الصفية لدى معلمي مقاطعة تشاتهام (Chatham) - كارولاينا الشمالية - إذ أظهرت النتائج أنّ المعلمين لا يتواصلون بشكل جيد مع الطلاب متدني التحصيل، والطلاب الذين لا يتقنون اللغة الإنجليزية بشكل جيد.

ملخص الدراسات السابقة

من خلال استعراض الدراسات السابقة يتضح للباحثين أهمية امتلاك مهارات الاتصال واستخدامها في العملية التربوية لزيادة كفاءتها سواء في مجال الإدارة المدرسية أو في مجال التدريس، وقد تم تلخيص هذه الدراسات حسب الموضوعات التي تناولتها كما يلي:

بحثت دراسة (الحتاملة وآخرين، ٢٠١٢) في الاتصال الأكاديمي بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس داخل كليات التربية الرياضية. فيما تناولت بعض الدراسات مهارات الاتصال الإداري لدى مديري المدارس من وجهة نظر المعلمين، كما جاء في دراسة (حراحشة، ٢٠٠٩) و(الكبيسي، ٢٠٠٧) و(مذكر، ٢٠٠٦). أما الصباطي، ورمضان (٢٠٠٢) فكان الهدف من دراستهما تعرف الفروق في أساليب التعلم لدى طلاب الجامعة في ضوء التخصص والتحصيل. وهدفت دراسة النظامي (٢٠٠٢) إلى تعرف مدى توافر مهارات الاتصال لدى أعضاء هيئة

التدريس في كلية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الطلبة. وبحث لايزوس، وإليني، وميشليس، (Loizos, Symeou; Eleni, Roussounidou; Michalis, Michaelides, 2012) في تقييم درجة التواصل بين المعلمين وأولياء الأمور. أما سمسك وألتنكورت (Simsek & Altinkurt , 2010) بحثا في مهارات الاتصال المؤثرة في إدارة الصف من وجهة نظر معلمي المرحلة الثانوية. وبحث بارنت وملر وبوليتو (Barnett; Miller; Polito, 2009) في أثر برنامج تعليمي في تنمية مهارات الاتصال الشفوي والكتابي لدى طلبة كلية الزراعة. وحاول دانيال وأخرون (Daniel, et al., 2001) تعرف تصورات طلبة تخصص البرمجة عن مهارات الاتصال المتضمنة في وحدة دراسية مبنية على الاتصال الفعّال. وبحث روبن (Robin, 2000) في درجة توفر مهارات الاتصال لدى طلبة الكليات الباحثين عن عمل وكان تركيزه في هذه الدراسة على المهارات الكتابية فقط. كما بحث جونسون (Johnson, 1999) في طرائق الاتصال اللفظية وغير اللفظية ودرجة مراعاة التنوع الثقافي بين الطلاب داخل الغرفة الصفية. أما الدراسة الحالية فهي تتناول مهارات الاتصال الفعّال لدى معلمي اللغة العربية للمرحلة الأساسية العليا، وتركز الدراسة الحالية على ست مهارات وهي: (مهارة الاستماع، ومهارة التحدث، ومهارة القراءة، ومهارة الكتابة، ومهارة السؤال، ومهارة استخدام الوسائل التعليمية). وتبحث– أيضاً - في العلاقة بين مهارات الاتصال لدى معلم اللغة العربية وعلاقتها بتحصيل الطلبة. وتركز هذه الدراسة على معلم اللغة العربية لأهمية هذا المساق ولحاجته لمعلم ممتلك لمهارات الاتصال.

مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من طلاب الصفين: التاسع والعاشر الذكور في المدارس التابعة لوكالة الغوث الدولية في الأردن. وقد بلغ عدد أفراد مجتمع الدراسة حسب إحصائيات العام الدراسي (٢٠١٠ /٢٠١١): (٣٧٦٦) طالباً، منهم (١٨١٣) طالب في الصف التاسع، و(١٩٥٣) طالب في الصف العاشر وقد توزع أفراد مجتمع الدراسة على (١٤) مدرسة إعدادية في منطقة جنوب عمان.

عينة الدراسة

تكونت عينة الدراسة من (٣١٧) طالباً من طلاب الصف التاسع والعاشر بعد استبعاد (٣١) طالباً من عينة الدراسة لعدم إتمامهم الإجابة عن جميع فقرات الاستبيان، وتوزع أفراد عينة الدراسة على (٨) مدارس من المدارس التابعة لوكالة الغوث في منطقة جنوب عمان، وقد تم رصد تحصيل الطلاب في ضوء علامة الاختبار الفتري الأول في مادة اللغة العربية للفصل الدراسي الأول من العام الدراسي (٢٠١٠-٢٠١١)، علماً أنّ العلامة النهائية لهذه الفترة الاختبارية هي (٦٠)، وبناءً على ذلك قام الباحثان بتقسيم تحصيل الطلاب في هذه الفترة الاختبارية إلى ثلاثة مستويات كما يأتي: يكون التحصيل منخفضاً إذا كانت درجة الطالب من (١ إلى ٢٠)، ويكون التحصيل متوسطاً إذا كانت درجة الطالب من (٢١ إلى ٤٠)، ويكون

التحصيل مرتفعاً إذا كانت درجة الطالب من (٤١ إلى ٦٠)، علماً أن طول الفئة في كل مستوى (١٩) درجة.

أداة الدراسة

لتحقيق أغراض هذه الدراسة قام الباحثان وبعد الرجوع للأدب التربوي بتطوير أداة للدراسة وهي عبارة عن استبانة تكونت من جزأين: الجزء الأول اشتمل على بيانات أفراد عينة الدراسة (الصف، والتحصيل)، والجزء الثاني اشتمل على مجالات الاتصال الفعّال والممارسات المدرجة تحت كل مجال، تم التعبير عن هذه الممارسات من خلال (٥٥) فقرة موزعة على ستة مجالات وهي على الترتيب كما يأتي: المجال الأول: مهارة التحدث وقد اشتمل على (٩) فقرات، والمجال الثاني: مهارة الاستماع وقد اشتمل على (٩) فقرات، والمجال الثالث: مهارة القراءة وقد اشتمل على (٩) فقرات، والمجال الرابع: مهارة الكتابة، وقد اشتمل على (٩) فقرات، والمجال الخامس: مهارة طرح الأسئلة وقد اشتمل على (١٠) فقرات، والمجال السادس: مهارة استخدام الوسائل التعليمية وقد اشتمل على (٩) فقرات، وتم تصميم الاستبانة وفق مقياس ليكرت الخماسي؛ حيث تتوزع عليه استجابات أفراد عينة الدراسة على النحو الآتي: (٥) "كبيرة جداً"، (٤) "كبيرة"، (٣) "متوسطة"، (٢) "قليلة"، (١) "قليلة جداً".

وذلك على درجة ممارسة المعلم لكفايات المجال من وجهة نظر الطلاب.

صدق أداة الدراسة

قام الباحثان بعرض الأداة على هيئة من المحكمين ذوي الاختصاص في المجال التربوي، وقد طُلب من المحكمين إبداء الرأي في ما يتعلق بالصياغة اللغوية للفقرات، ووضوحها، ومناسبتها للمجال المدرجة تحته، ومناسبتها للمستوى الإدراكي لأفراد العينة، وإمكانية زيادتها أو الحذف منها، وفي ضوء الملاحظات التي قام باقتراحها المحكمون تم إجراء التعديلات اللازمة.

ثبات أداة الدراسة

تم استخراج معامل الاتساق الداخلي لأداة الدراسة باستخدام معادلة كرونباخ- ألفا (Cronbach's Alpha) لكل مجال من مجالات مهارات الاتصال الفعّال، وللأداة ككل، وكانت قيم معامل الثبات مقبولة، إذ بلغ معامل الاتساق الداخلي لأداة الدراسة ككل (٠,٨٨) أمّا معاملات الثبات لكل مجال من مجالات الدراسة فهي موزعة كما هو مبين في الجدول رقم (١).

جدول (١): قيم معامل الثبات لأداة الدراسة باستخدام معادلة كرونباخ-ألفا.

المتغير	المجال	معامل الاتساق الداخلي
مهارات الاتصال الفعّال	مهارة التحدث	٠,٨٣
	مهارة الاستماع	٠,٨٢
	مهارة القراءة	٠,٨٩
	مهارة الكتابة	٠,٩٠
	مهارة طرح السؤال	٠,٩٣
	مهارة استخدام الوسائل التعليمية	٠,٩٢
	الأداة الكلية	٠,٨٨

تم تقسيم درجة توافر مهارات الاتصال الفعّال لدى المعلمين إلى ثلاثة مستويات على النحو الآتي:

- درجة منخفضة إذا تراوح المتوسط الحسابي بين (١-٢,٣٣).
- درجة متوسطة إذا تراوح المتوسط الحسابي بين (٢,٣٤–٣,٦٧).
- درجة مرتفعة إذا تراوح المتوسط الحسابي بين (٣,٦٨–٥,٠٠).

تصميم الدراسة والمعالجة الإحصائية

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، والذي يتناسب وطبيعتها لغرض التعرف إلى درجة توافر مهارات الاتصال الفعّال لدى معلمي اللغة العربية في مدارس وكالة الغوث في الأردن من وجهة نظر الطلاب وعلاقتها بتحصيلهم. للإجابة عن السؤال الأول: تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات الاستبانة ولكل مجال من مجالاتها الست، لدرجة توفر مهارات الاتصال الفعّال لدى معلمي اللغة العربية من وجهة نظر طلبتهم. للإجابة عن السؤال الثاني: تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل مجال من مجالات مهارات الاتصال الفعّال لدى معلمي اللغة العربية من وجهة نظر الطلاب وفقاً لتحصيلهم الدراسي، ولاختبار دلالة الفروق بين هذه المتوسطات تم تطبيق تحليل التباين الأحادي (One-way ANOVA)، ومن ثمّ تم إجراء اختبار شيفيه للمقارنات البعدية لتحديد اتجاه الفروق. علماً أنّه قد تم اعتماد قيمة ($\alpha \leq 0.05$) لوصف الأثر الدال إحصائياً.

نتائج الدراسة

أولاً: النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الأول، والذي نصّه "ما درجة توافر مهارات الاتصال الفعّال لدى معلمي اللغة العربية في مدارس وكالة الغوث في الأردن من وجهة نظر الطلاب؟"

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لدرجة توافر مهارات الاتصال الفعّال لدى معلمي اللغة العربية في مدارس وكالة الغوث في الأردن من وجهة نظر الطلاب على كل مجال من مجالات مهارات الاتصال، والجدول (٢) يبين ذلك.

جدول (٢): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة ودرجة توافر مهارات الاتصال الفعّال لدى معلمي اللغة العربية في مدارس وكالة الغوث في الأردن من وجهة نظر الطلاب مرتبة تنازلياً.

الرقم	مجالات توافر مهارات الاتصال الفعّال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التوافر
٣	مهارة القراءة	٤,٠٣	٠,٨٠٨	١	مرتفعة
٥	مهارة طرح السؤال	٣,٩٥	٠,٩٦٨	٢	مرتفعة
١	مهارة التحدث	٣,٩٣	٠,٧٥٨	٣	مرتفعة
٤	مهارة الكتابة	٣,٨٩	٠,٩٤٣	٤	مرتفعة
٦	مهارة استخدام الوسائل التعليمية	٣,٨٦	٠,٩٤٥	٥	مرتفعة
٢	مهارة الاستماع	٣,٧٩	٠,٧٤٨	٦	مرتفعة
بشكل عام	توافر مهارات الاتصال الكلية	٣,٩١	٠,٧٥٨	-	مرتفعة

يلاحظ من الجدول (٢) أن درجة توافر مهارات الاتصال الفعّال لدى معلمي اللغة العربية في مدارس وكالة الغوث في الأردن من وجهة نظر الطلاب كانت مرتفعة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (٣,٩١) بانحراف معياري (٠,٧٥٨)، وجاءت مجالات أداة الدراسة جميعها مرتفعة وقد يعزى ذلك إلى الإعداد المسلكي الذي يتلقاه المعلمون في الجامعات، كما أن برامج إعداد المعلمين في أثناء الخدمة تعزز جوانب مهارات الاتصال لديهم.

إضافة إلى المعايير التي يتبعها قسم التعليم في وكالة الغوث عند تعيين المعلمين؛ إذ تتضمن هذه المعايير تقديراً أكاديمياً مرتفعاً، بالإضافة إلى اجتياز اختبار كتابي في محتوى المادة المراد تدريسها وأساليب تدريس هذه المادة، ومن ثم إجراء مقابلة مع لجنة من المختصين في المجال التربوي. وقد اتفقت نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة لايزوس، وإليني، وميشليس، (Loizos, Symeou; Eleni, Roussounidou; Michalis, Michaelides, 2012) التي أظهرت وجود ممارسات اتصال مرتفعة لدى المعلمين المشركين في البرنامج التدريبي. واتفقت أيضاً مع دراسة حراحشة (٢٠٠٩)، ودراسة مذكر (٢٠٠٦)، والكبيسي (٢٠٠٧)، التي أظهرت وجود مؤشر لممارسات اتصال مرتفعة لدى مديري المدارس من وجهة نظر المعلمين، كما

اتفقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة بارنت وملر وبوليتو (Barnett; Miller; Polito, 2009) في وجود مؤشرات اتصال مرتفعة لدى الطلاب المشاركين في البرنامج التعليمي، واتفقت – أيضاً - مع دراسة دانيال وآخرين (Daniel, et al., 2001) في إظهار الطلاب بشكل عام إدراكاً لمهارات الاتصال وأهميتها، كما اتفقت مع نتائج دراسة الكبيسي (٢٠٠٧) حيث جاءت مهارة القراءة في الرتبة الأولى من ضمن المهارات المستخدمة من قبل مديري المدارس. فيما اختلف نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة الحتاملة وآخرون (٢٠١٢) التي أظهرت وجود ممارسات اتصال متوسطة بين طلبة كليات التربية الرياضية وأعضاء هيئة التدريس. واختلفت أيضاً مع دراسة جونسون (Johnson, 1999) التي أظهرت وجود مؤشرات منخفضة لمهارات الاتصال لدى المعلمين. وقد تم تحليل كل مجال من مجلات توافر مهارات الاتصال الفعّال لدى المعلمين من وجهة نظر طلبتهم، وتحديد أعلى رتبة وأدنى رتبة في كل مجال كما يظهر في الجدول (٣).

جدول (٣): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأعلى رتبة وأدنى رتبة في كل مجال من مجالات مهارات الاتصال من وجهة نظر الطلاب.

مجالات توافر مهارات الاتصال	الرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
مهارة القراءة	الأولى	يقرأ النص بلغة سليمة معبرة خالية من الأخطاء.	٤،٤٧	٠،٩٠٢
	الأخيرة	يدرب الطلبة على التذوق الجمالي للنص، والانفعال الوجداني بالتعبيرات والمعاني الرائعة.	٣،٧٧	١،٢٣٥
مهارة طرح السؤال	أعلى رتبة	أسئلة المعلم مرتبطة بالدرس.	٤،١٩	١،٠٨٣
	أدنى رتبة	ينوع المعلم في شكل الأسئلة المطرحة مثل :الأسئلة محددة الإجابة والأسئلة المفتوحة	٣،٧٣	١،١٥٣
مهارة التحدث	أعلى رتبة	يتحدث المعلم بلغة واضحة	٤،٤٠	١،٠٠٧
	أدنى رتبة	يبتسم المعلم عندما يتحدث مع الطلاب	٣،٦٠	١،٢١٢
مهارة الكتابة	أعلى رتبة	يراعي المعلم قواعد اللغة العربية أثناء كتابته	٤،١٣	١،١٧٥
	أدنى رتبة	يعتمد المعلم أسلوب الاختصار وعدم التكرار أثناء كتابته لأفكار الدرس	٣،٢٥	١،٤٠٤

... تابع جدول رقم (٣)

مجالات توافر مهارات الاتصال	الرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
مهارة استخدام الوسائل	أعلى رتبة	تثير الوسيلة التعليمية التي يستخدمها المعلم دافعية الطلبة وتشوقهم للتعلم	٣,٩٩	١,٢١٤
	أدنى رتبة	يخفي المعلم الوسيلة بعد الانتهاء منها	٣,٤٨	١,٤٦٦
مهارة الاستماع	أعلى رتبة	يعطي المعلم انتباهه الكامل للشخص المتحدث	٤,٢٤	١,٠٤٠
	أدنى رتبة	يتواصل المعلم مع الطالب المتحدث بحركات العينين	٣,٢٨	١,٢١٤

ثانياً: النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثاني، والذي نصه "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة في درجة توافر مهارات الاتصال الفعّال لدى معلمي اللغة العربية في مدارس وكالة الغوث في الأردن من وجهة نظر الطلاب تعزى لمتغير التحصيل الدراسي؟"

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة توافر مهارات الاتصال الفعّال لدى معلمي اللغة العربية في مدارس وكالة الغوث في الأردن من وجهة نظر طلابهم وفقاً لتحصيل الطلاب الدراسي على كل مجال من مجالات مهارات الاتصال، والجدول (٤) يبين ذلك.

جدول (٤): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة توافر مهارات الاتصال الفعّال لدى معلمي اللغة العربية في مدارس وكالة الغوث في الأردن من وجهة نظر الطلاب وفقاً لتحصيلهم الدراسي.

مجالات مهارات الاتصال	التحصيل الدراسي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
مهارة التحدث	مرتفع	٤,٤٩	٠,٤٧١
	متوسط	٤,٠٠	٠,٥١٢
	منخفض	٢,٩٢	١,٠٣٧
مهارة الاستماع	مرتفع	٤,٤٠	٠,٦٧٠
	متوسط	٣,٨٧	٠,٤٠٩
	منخفض	٢,٧٢	٠,٩٩٨

... تابع جدول رقم (٤)

مجالات مهارات الاتصال	التحصيل الدراسي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
مهارة القراءة	مرتفع	٤,٦٠	٠,٦٥٤
	متوسط	٤,١٥	٠,٤٨٧
	منخفض	٢,٧٨	٠,٩٥٤
مهارة الكتابة	مرتفع	٤,٥٣	٠,٦٦٧
	متوسط	٤,٠٣	٠,٦٤٨
	منخفض	٢,٥٠	١,٠٧٥
مهارة السؤال	مرتفع	٤,٧٠	٠,٥٢٩
	متوسط	٤,١٣	٠,٥٢١
	منخفض	٢,٢٤	١,٠٧٤
مهارة استخدام الوسائل التعليمية	مرتفع	٤,٣٨	١,٠٣٤
	متوسط	٤,٠٢	٠,٥٥٠
	منخفض	٢,٥٣	١,١٦٤
توافر مهارات الاتصال الكلية	مرتفع	٤,٥٢	٠,٥٢٨
	متوسط	٤,٠٤	٠,٣٨٦
	منخفض	٢,٦١	٠,٨٧٣

يلاحظ من الجدول (٤) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لدرجة توافر مهارات الاتصال الفعّال لدى معلمي اللغة العربية في مدارس وكالة الغوث في الأردن من وجهة نظر الطلاب وفقاً لتحصيلهم الدراسي؛ حيث أن متوسط درجة التوافر كان أكثر ارتفاعاً من وجهة نظر الطلاب ذوي التحصيل المرتفع، يليهم الطلاب ذوي التحصيل المتوسط، يليهم الطلاب ذوي التحصيل المنخفض، ولتحديد ما إذا كانت الفروق بين المتوسطات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA)، والجدول (٥) يبين ذلك:

جدول (٥): تحليل التباين الأحادي للفروق في درجة توافر مهارات الاتصال الفعّال لدى معلمي اللغة العربية في مدارس وكالة الغوث في الأردن من وجهة نظر الطلاب وفقاً لمتغير التحصيل الدراسي.

مجالات مهارات الاتصال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
مهارة التحدث	بين المجموعات	٦٤,٦٩٤	٢	٣٢,٣٤٧	٨٦,٩٦٥	*٠,٠٠٠
	داخل المجموعات	١١٦,٧٩٤	٣١٤	٠,٣٧٢		
	المجموع	١٨١,٤٨٨	٣١٦			
مهارة الاستماع	بين المجموعات	٧٢,٨٨١	٢	٣٦,٤٤٠	١٠٩,٩٦٣	*٠,٠٠٠
	داخل المجموعات	١٠٤,٠٥٦	٣١٤	٠,٣٣١		
	المجموع	١٧٦,٩٣٧	٣١٦			
مهارة القراءة	بين المجموعات	٩١,٨١٩	٢	٤٥,٩٠٩	١٢٦,٠٤٣	*٠,٠٠٠
	داخل المجموعات	١١٤,٣٧٠	٣١٤	٠,٣٦٤		
	المجموع	٢٠٦,١٨٩	٣١٦			
مهارة الكتابة	بين المجموعات	١١٤,٩٨٣	٢	٥٧,٤٩٢	١٠٨,٦٥٠	*٠,٠٠٠
	داخل المجموعات	١٦٦,١٥٢	٣١٤	٠,٥٢٩		
	المجموع	٢٨١,١٣٦	٣١٦			
مهارة السؤال	بين المجموعات	١٧١,٠٣٣	٢	٨٥,٥١٧	٢١٤,٢٠٢	*٠,٠٠٠
	داخل المجموعات	١٢٥,٣٥٩	٣١٤	٠,٣٩٩		
	المجموع	٢٩٦,٣٩٢	٣١٦			
مهارة استخدام الوسائل التعليمية	بين المجموعات	١٠٠,٦٥٨	٢	٥٠,٣٢٩	٨٧,٠٧٦	*٠,٠٠٠
	داخل المجموعات	١٨١,٤٨٨	٣١٤	٠,٥٧٨		
	المجموع	٢٨٢,١٤٦	٣١٦			
توافر مهارات الاتصال الكلية	بين المجموعات	١٠٠,٧٤٠	٢	٥٠,٣٧٠	١٩٥,٥٣٦	*٠,٠٠٠
	داخل المجموعات	٨٠,٨٨٦	٣١٤	٠,٢٥٨		
	المجموع	١٨١,٦٢٦	٣١٦			

تشير النتائج في الجدول (٥) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في درجة توافر مهارات الاتصال الفعّال لدى معلمي اللغة العربية في مدارس وكالة الغوث في الأردن من وجهة نظر الطلاب تعزى لمتغير التحصيل الدراسي، إذ بلغت قيمة ف المحسوبة (٨٦,٩٦٥) لمهارة التحدث، و(١٠٩,٩٦٣) لمهارة الاستماع، و(١٢٦,٠٤٣) لمهارة القراءة، و(١٠٨,٦٥٠) لمهارة الكتابة، و(٢١٤,٢٠٢) لمهارة طرح السؤال، و(٨٧,٠٧٦) لمهارة استخدام الوسائل التعليمية، و(١٩٥,٥٣٦) لمهارات الاتصال الفعّال الكلية، وبقيم احتمالية بلغت (٠,٠٠٠) لكل منها وهي أقل من مستوى ($\alpha \leq 0.05$). ولتحديد اتجاه هذه الفروق الإحصائية استخدم اختبار (شيفيه) للمقارنات البعدية، والجدول (٦) يبين ذلك:

جدول (٦): اختبار شيفيه للفروق في درجة توافر مهارات الاتصال الفعّال لدى معلمي اللغة العربية في مدارس وكالة الغوث في الأردن من وجهة نظر الطلاب وفقاً لتحصيل الطلاب الدراسي.

مجالات مهارات الاتصال	التحصيل الدراسي	المتوسط الحسابي	مرتفع	متوسط	منخفض
			٤,٤٩	٤,٠٠	٢,٩٢
مهارة التحدث	مرتفع	٤,٤٩	-	*٠,٤٩	*١,٥٧
	متوسط	٤,٠٠		-	*١,٠٨
	منخفض	٢,٩٢			-
مهارة الاستماع			٤,٤٠	٣,٨٧	٢,٧٢
	مرتفع	٤,٤٠	-	*٠,٥٣	*١,٦٨
	متوسط	٣,٨٧		-	*١,١٥
	منخفض	٢,٧٢			-
مهارة القراءة			٤,٦٠	٤,١٥	٢,٧٨
	مرتفع	٤,٦٠	-	*٠,٤٥	*١,٨٢
	متوسط	٤,١٥		-	*١,٣٧
	منخفض	٢,٧٨			-
مهارة الكتابة			٤,٥٣	٤,٠٣	٢,٥٠
	مرتفع	٤,٥٣	-	*٠,٥٠	*٢,٠٣
	متوسط	٤,٠٣		-	*١,٥٣
	منخفض	٢,٥٠			-

... تابع جدول رقم (٦)

مجالات مهارات الاتصال	التحصيل الدراسي	المتوسط الحسابي	مرتفع	متوسط	منخفض
			٤,٤٩	٤,٠٠	٢,٩٢
مهارة طرح السؤال			٤,٧٠	٤,١٣	٢,٢٤
	مرتفع	٤,٧٠	-	٠,٥٧*	٢,٤٦*
	متوسط	٤,١٣		-	١,٨٩*
	منخفض	٢,٢٤			-
مهارة استخدام الوسائل التعليمية			٤,٣٨	٤,٠٢	٢,٥٣
	مرتفع	٤,٣٨	-	٠,٣٦*	١,٨٥*
	متوسط	٤,٠٢		-	١,٤٩*
	منخفض	٢,٥٣			-
توافر مهارات الاتصال الكلية			٤,٥٢	٤,٠٤	٢,٦١
	مرتفع	٤,٥٢	-	٠,٤٨*	١,٩١*
	متوسط	٤,٠٤		-	١,٤٣*
	منخفض	٢,٦١			-

يلاحظ من الجدول (٦) أن الفروق في درجة توافر مهارات الاتصال الفعّال لدى معلمي اللغة العربية في مدارس وكالة الغوث في الأردن من وجهة نظر الطلاب وفقاً لمتغير التحصيل الدراسي كانت موجودة بين الطلبة ذوي التحصيل المرتفع والمتوسط والمتدني، إذ كانت درجة التوافر تزداد بازدياد تحصيل الطلبة، وفي جميع مهارات الاتصال، مما يشير إلى وجود علاقة بين توافر مهارات الاتصال الفعّال لدى معلمي اللغة العربية من وجهة نظر طلابهم وتحصيل أولئك الطلبة. يتضح من هذه النتائج أن متغير التحصيل كان له تأثير في تقدير الطلاب لدرجة توافر مهارات الاتصال لدى معلمي اللغة العربية ولصالح الطلاب مرتفعي التحصيل، وقد يعزى هذا لأمرين: الأمر الأول أن الطلاب ذوي التحصيل المرتفع لديهم تمييز لمهارات الاتصال بشكل أكبر من الطلاب متوسطي ومتدني التحصيل، وذلك لأنهم بحاجة لمهارات اتصالية تتناسب مع مستوياتهم المعرفية وتلبي دافع الإنجاز المرتفع لديهم بحيث تتعدى مهارات الاتصال السطحية والتقليدية، ويظهر من النتائج - أيضاً - أنّ التحصيل تأثر بدرجة توافر مهارات الاتصال إذ أنّ هناك علاقة بين التحصيل ودرجة توافر مهارات الاتصال، فالتحصيل يزداد بازدياد ممارسة المعلمين لمهارة الاتصال. وقد اتفقت هذه النتائج مع نتائج دراسة الصباطي، ورمضان (٢٠٠٢) إذ أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مجموعة الطلاب مرتفعي التحصيل ومجموعة الطلاب منخفضي التحصيل في أسلوب التعلم، لصالح مجموعة

الطلاب مرتفعي التحصيل، فيما اختلفت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة النظامي (٢٠٠٢) التي أظهرت عدم وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير المعدل التراكمي.

التوصيات

في ضوء نتائج الدراسة يوصي الباحثان بما يأتي:

توصيات عملية

- حث معلمي اللغة العربية على تفعيل مهارة الاستماع وتوظيفها داخل الغرفة الصفية في جميع دروس مساق اللغة العربية.
- إعداد المعلمين في أثناء الخدمة وتمكينهم من توظيف مهارات الاتصال بالشكل الأمثل في جميع المواد الدراسية ولكل المراحل.
- حث المعلمين على ضرورة مراعاة الفروق الفردية واستخدام أساليب تعزيزية ومحفزة، خاصة مع الطلاب ضعاف التحصيل.
- ضرورة تجهيز غرفة في كل مدرسة لإعداد الوسائل التعليمية وحفظها.

توصيات بحثية

- إجراء دراسات تبحث في توافر مهارات الاتصال لدى معلمي المواد الدراسية الأخرى.
- إجراء دراسات تجريبية تبحث في أثر مهارات الاتصال في تحصيل الطلاب.

المصادر والمراجع العربية والأجنبية

- أبو نمرة، محمد خميس. و قطيشات، نازك عبد الحليم. (٢٠٠٩). أساسيات إدارة الصفوف وتنظيمها. ط١. المكتبة الوطنية. عمان. الأردن.
- بهادر، سعدية محمد. (١٩٩٦). المرجع في برامج تربية طفل ما قبل المدرسة. ط١. الصدر لخدمات النشر. القاهرة. مصر.
- الترتوري، محمد عوض. والقضاة، محمد فرحان. (٢٠٠٦). تنمية مهارات اللغة والاستعداد القرائي عند طفل الروضة. ط١. دار الحامد. عمان. الأردن.
- الحتاملة، محمود عايد. وحسين، أحمد شحاتة. وداود، راتب محمد. وأبو طبنجة، عبد المنعم. (٢٠١٢). "درجة ممارسة الاتصال الأكاديمي بين طلبة كليات التربية الرياضية

في الجامعة الأردنية وأعضاء هيئة التدريس" مجلة العلوم التربوية والنفسية.١٣(١). ٤٦٩-٤٩٤.

- حجازي، عبد المعطي. (٢٠٠٩). هندسة الوسائل التعليمية. ط١. دار أسامة. عمان. الأردن.
- حراحشة، فواز ياسين. (٢٠٠٩). "درجة ممارسة الاتصال الإداري لدى مديري المدارس من وجهة نظر المعلمين في مدينة إربد". مجلة علوم إنسانية.٤٢. ١-٣١.
- الحيلة، محمد. (٢٠٠١). طرائق التدريس واستراتيجياته. ط١ الكتاب الجامعي. العين. الإمارات العربية المتحدة.
- الرازي، محمد بن أبي بكر. (١٩٩٦). مختار الصحاح. دار وائل. عمّان. الأردن.
- سعيد. سعاد جبر. (٢٠٠٨). سيكولوجية الاتصال الجماهيري. ط١. جدارا للكتاب العالمي. عمان. الأردن.
- سلامة، عبد الحافظ. (٢٠٠٠). الوسائل التعليمية والمنهج. ط١. دار الفكر. عمان. الأردن.
- سويدان، آمال عبد الفتاح. ومبارز، منال عبد العال. (٢٠٠٧). التقنية في التعليم. ط١. دار الفكر. عمان. الأردن.
- الصباطي، إبراهيم بن سالم. ورمضان، رمضان محمد. (٢٠٠٢) "الفروق في أساليب التعلم لدى طلاب الجامعة في ضوء التخصص والتحصيل". جامعة الملك فيصل. متاح على:www.kfu.edu.sa/ar/Deans/Research/Documents/2034.pdf
- الطائي، حميد. والعلاق، بشير. (٢٠٠٩). أساسيات الاتصال. ط١. دار اليازوري. عمان. الأردن.
- الطيطي، محمد عيسى. والعطاطرة، فراس. وطويق، عبد الإله. (٢٠٠٧) إنتاج وتصميم الوسائل التعليمية. ط١. دار عالم الثقافة. عمان. الأردن.
- عبد الله، خلدون. (٢٠١٠). الإعلام وعلم النفس. ط١. دار أسامة. عمان. الأردن.
- عدس، عبد الرحمن. (١٩٩٨). فن التدريس. ط١. دار الفكر. عمان. الأردن.
- العامري، صالح مهدي حسن. والغالبي، طاهر محسن منصور. (٢٠٠٨). الإدارة والأعمال. ط٢. دار وائل. عمان. الأردن.

- عطية، محسن علي. (٢٠٠٨). تكنولوجيا الاتصال في التعليم الفعّال. أ. ط١. دار المناهج. عمان. الأردن.
- عطية، محسن علي. (٢٠٠٨). مهارات الاتصال اللغوي وتعليمها. ب. ط١. دار المناهج. عمان. الأردن.
- عطية، محسن علي. (٢٠٠٨). مهارات الرسم الكتابي. ج. ط١. دار المنهج. عمان. الأردن.
- العلاق، بشير عباس. (٢٠٠٨). إدارة التسويق. ط١. دار زهران. عمان. الأردن.
- فضالة، علي صالح. (٢٠١٠). مهارات التدريس الصفي. ط١. دار أسامه. عمان. الأردن.
- فلية، فاروق عبده. وعبد المجيد، السيد محمد. (٢٠٠٩). السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية. ط٢. دار المسيرة. عمان. الأردن.
- القاضي، علاء محمد. وحمدان، بكر عمر. (٢٠١٠). مهارات الاتصال. ط١. دار الإعصار العلمي. عمان. الأردن.
- القضاة، خالد يوسف. (٢٠٠٣). مدخل إلى تصميم وإنتاج واستخدام وسائل وتكنولوجيا التعليم. ط١. دار المسار. المفرق. الأردن.
- قنديل، أحمد إبراهيم. (٢٠٠٦). التدريس بالتكنولوجيا الحديثة. ط١. عالم الكتب. القاهرة. مصر.
- الكبيسي، نورة عبد الله. (٢٠٠٧). "درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية لمهارات الاتصال الفعّال وعلاقتها بمستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين في دولة قطر". رسالة ماجستير. جامعة عمان العربية للدراسات العليا. عمان. الأردن.
- كفافي، علاء الدين أحمد. والضبيان، صالح بن موسى. وجمال الدين، هناء مرسي. وكفافي، وفاء محمد. (٢٠٠٣). مهارات الاتصال والتفاعل في عمليتي التعلم والتعليم. ط١. دار الفكر. عمان. الأردن.
- مذكر، محمد دخيل الله. (٢٠٠٦). "درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية لمهارات الاتصال الفاعل وعلاقتها بمستوى دافعية المعلمين نحو العمل في دولة الكويت". رسالة ماجستير. جامعة عمان العربية للدراسات العليا. عمان. الأردن.

- نبهان، يحيى محمد. (٢٠٠٨). الأسئلة السابرة والتغذية الراجعة. ط١. دار اليازوري. عمان. الأردن.
- النظامي، نانسي عبد الحميد. (٢٠٠٢). "مهارات الاتصال لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الطبة". رسالة ماجستير. جامعة اليرموك. إربد. الأردن.
- Almawrid. (2004). Dar EL_ilm lilmalayen. Beirut. Lebanon.
- Bakken, Jeffrey P. Pinto, Peg. Simpson, Cynthia. (2009). "Research-Based Instructions to Increase Communication Skills for Students with Severe Disabilities". International Journal of Special Education. 24(3). 99-109.
- Barnett, Cynthia. Miller, Greg. Polito, Thomas A. Gibson, Lance. (2009). "The Effect of an Integrated Course Cluster Learning Community on the Oral and Written Communication Skills and Technical Content Knowledge of Upper-Level College of Agriculture Students". Journal of Agricultural Education. 50(2). 1-11.
- Berg, F.S. (1987). Facilitating Classroom Listening: A Handbook for Teachers of Normal and Hard of Hearing Students. College Hill Press. Boston.
- Curto, Karen & Bayer, Trudy. (2005). "Writing & Speaking to Learn Biology: An Intersection of Critical Thinking and Communication Skills". Journal of College Biology Teaching. 31(4). 11-19 Dec.
- Daniel, Johnson. Peter, Sutton. & Neil, Harris. (2001). "Extreme Programming Requires Extremely Effective Communication:Teaching Effective Communication Skills to Students in an it Degree". Available on:

http://www.ascilite.org.au/conferences/melbourne01/pdf/papers/johnsond.pdf.

- Flanders, N. (1968). Teacher influence pupil attitudes and achievement. In Hyman, R. Teaching: vantage points for study. Philadelphia: Lippincott Company.
- Harris, A. (1998). "Effective Teaching": A review of the Literature School Leadership and Management. 18 (2). 169 – 183.
- Johnson, maeetta B. (1999)."Communication in the classroom" Available on: http://www.eric.ed.gov/PDFS/ED436802.pdf.
- Loizos, Symeou. Eleni, Roussounidou. Michalis, Michaelides. (2012). "I Feel Much More Confident Now to Talk with Parents: An Evaluation of In-Service Training on Teacher-Parent Communication". School Community Journal. 22(1). 65-87 2012**.**
- Morgan, N. & Saxtion, j. (1991). Teaching Questioning and Learning. Rout ledge. london.
- John A. Robinson. Richard B. (1989). Managemen. MC Graw- Hill. New York. Pearce.
- Robin, P, K. (2000). "Levels of Effectiveness of Communication Skills Used by College Students during the Job Search Process". Unpublished Master thesis. (Faculity of the Virginia Polytechnic Institute University): Virginia. Available on:

  http://scholar.lib.vt.edu/theses/available/etd-06122000-18370042/unrestricted/Bodymatterfinal.PDF.
- Schmidt, C. Andrews, M. & McCutcheon, J. (1998). "An acoustical and perceptual analysis of the vocal behaviour of classroom teachers". Journal of Voice.12. 434-443.

- Simsek, yucel. & Altinkurt, yahya. (2010). "Determining The Communication Skills of high School Teachers with Respect to The Classroom". Journal of Theory and Practice in Education. 6(1). 36-49.
- Wong, Harry K. Wong, Rosemary T. (2003). "How to bean Effective teacher the first day of school". Dissertation Abstract International. 68(5). 9246A.