

فاعلية برنامج تدريبي مقترح لتنمية مهارات الاتصال غير  
اللفظي لأعضاء هيئة التدريس الأجانب بكلية العلوم

أستاذ مشارك

مناهج العلوم وطرق التدريس  
جامعة تبوك

إعداد الدكتور

عبدالقادر بن عبيدالله الحميري

## فاعلية برنامج تدريبي مقترح لتنمية مهارات الاتصال غير اللفظي لأعضاء هيئة التدريس الأجانب بكلية العلوم

د/ عبد القادر بن عبيد الله الحميري

كلية التربية والآداب - جامعة تبوك

### – ملخص البحث:

هدف البحث إلى قياس فاعلية برنامج تدريبي مقترح لتنمية مهارات الاتصال غير اللفظي، لدى عينة من أعضاء هيئة التدريس الأجانب الناطقين بغير اللغة العربية في كلية العلوم بجامعة تبوك، واعتمد على المنهج شبه التجريبي، باستخدام مجموعتين متكافئتين من أعضاء هيئة التدريس (تجريبية وضابطة) بلغ عددهما (٢٦) عضواً، بمتوسط عمري وانحراف معياري قدره (٤٢,١٥±٥,٦١)، وخضع أفراد المجموعة التجريبية للبرنامج، وتم إجراء قياس قبلي وبعدي وتتبعي باستخدام بطاقة الملاحظة، وأظهرت نتائج التحليل للاستجابات وجود فروق دالة إحصائية في مهارات الاتصال غير اللفظي بين المجموعة التجريبية والضابطة في اتجاه المجموعة التجريبية، وبين التطبيق القبلي والبعدي لصالح التطبيق البعدي، كما ظهرت فروقا في مهارات الاتصال غير اللفظي لدى المجموعة التجريبية بين القياس البعدي، والتتبعي (شهر، شهران) في اتجاه القياس التتبعي، وتم تقديم عدد من المقترحات لتطوير البرنامج، وفي ضوء النتائج قدمت عدد من التوصيات.

**الكلمات الرئيسية:** برنامج تدريبي، مهارات الاتصال غير اللفظي، أعضاء هيئة التدريس

بكلية العلوم.

---

## **The Effectiveness of a Proposed Training Program to Develop Non-Verbal Communication Skills for Foreign Faculty Members at the College of Science**

Abdulqadir Obaidallah Alhomairi

Science Curriculum and Teaching Methods

Faculty of Education and Arts-University of Tabuk

### **Abstract:**

The aim of this research is to investigate the effectiveness of a proposed training program to develop non-verbal communication skills in a sample of foreign faculty members (non-native Arabic speakers) at the College of Science at the University of Tabuk. The study employed the quasi-experimental approach using two equal groups; control and experimental groups. The sample was 26 members divided equally between the two groups with an average age 42.15 and standard deviation 5.61. The program has been implemented and pre, post, and sequential measurements have been conducted using an observation card.

Findings of the qualitative and quantitative analysis showed that there are statically significant differences in the non-verbal communication skills among the experimental group. Also, the post-observation results showed significant results compared to the pre-observation findings. In addition to this, results showed noteworthy differences in non-verbal communication skills among the experimental group as related to the sequential measurements (one month and two months) compared to the post-observation results. The participants stated a number of suggestions to develop the program and in the light of the results a number of recommendations have been presented.

**Key words:** training program, non-verbal communication skills, faculty members at the College of Science

## المقدمة:

في ظل التقدم التقني، والتحول الاجتماعي والاقتصادي، التي تعصف بعالمنا اليوم، أصبحت برامج التنمية المهنية الموجهة لأعضاء هيئة التدريس ركناً أساسياً من خطط وسياسات الجامعات المنتجة (Productive Universities)؛ اعتماداً على أن أداء عضو هيئة التدريس وتطويرة هو نوع من الاستثمار الأكاديمي، (Academic Capital) (Al Mohsen , 2013)، ويتوافق ذلك مع إعلان « رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠» تلك الرؤية الموكّبة للتعليم، والداعمة لمسيرته من خلال رفع جودة مخرجاته، والارتقاء بمهارات وقدرات منسوبيه، (رؤية المملكة ٢٠٣٠، ٢٠١٧).

ويرتبط التعليم الناجح بمهارات الاتصال ارتباطاً وثيقاً (Scott-Parker 2017) فتؤثر مهارات الاتصال اللفظي وغير اللفظي على البيئة الاجتماعية والانفعالية والأكاديمية، وعندما يتم توظيف مهارات الاتصال جيداً بين الطالب وعضو هيئة التدريس سيتحقق أفضل مناخ للتعليم (Goleman 2006)؛ ونظراً لتعامل أعضاء هيئة التدريس مع الطلاب باستمرار، فإنهم يحتاجون إلى التدريب على أفضل طرق الاتصال ليوظفوها معهم؛ مما ينعكس على طلابهم بالإيجاب، إذ يتحسن تعلمهم ومستواهم الدراسي (Koshland-Crane , 2008, Khan , Khan ; Zia-UI-Islam & Khan , 2017).

ويؤكد بينزر (Benzer , 2012) أن الفرد يستطيع من خلال مهارات الاتصال غير اللفظي فهم وإيصال المشاعر والانفعالات بشكل أوضح من الاتصال اللفظي، فالإتصال غير اللفظي جزء معقد ومستمر من التفاعل الاجتماعي (Riggio & Riggio , 2012)، ويؤثر على كل من المعلم والمتعلم (Okon 2011) وتسمى مهاراته بلغة الإشارة أو اللغة الصامتة، وتشمل كل السلوكيات التي تؤدي في وجود الآخرين، أو التي يتم استقبالها من الآخرين سواءً كان شعورياً أو لا شعوري (Bambaerero & Shokrpour , 2017) مثل: حركات وإيماءات الجسم، وتعبيرات الوجه، ونظرات العين، بالإضافة إلى نبرة الصوت (Cesario & Higgins, 2008)، وتشير الأدلة الداعمة إلى طابعها العالمي، أي استخدامها عبر مختلف الثقافات (Bonaccio , O'Reilly; O'Sullivan & Chiochio , 2016).

كما أجريت العديد من البحوث والدراسات التي تناولت مهارات الاتصال غير اللفظي لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم، وعلاقتها بأدائهم التعليمي، مثل: دراسة (Oskouhi, Mohammadi & Rezvanfar , 2013)، التي توصلت إلى وجود علاقة ارتباطية بين مهارات الاتصال غير اللفظي والأداء التعليمي لأعضاء هيئة التدريس.

ولكونها مجموعة من المهارات، فإنه يمكن اكتسابها من خلال التدريب، فالتدريب من

أكثر البرامج التي تهتم بها الجامعات العالمية والمحلية لتنمية أعضاء هيئتها التدريسية؛ بصفته العملية الرئيسة والحيوية في مجال التنمية المهنية المستمرة للعاملين في مختلف الوظائف، حيث يجدد معلوماتهم، ويعمل على تحسين معدلات أدائهم، والارتقاء بقيمتهم، وصقل اتجاهاتهم. ولكي يحقق التدريب أهدافه فإن برامجه يجب أن تبنى حسب احتياجات المتدربين بعد حصرها وتجميعها (عبد الغفار، ٢٠٠٦). وهذا ما أكدته دراسة (العريني، ٢٠١١) أن مهارات الاتصال غير اللفظي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية العلوم بجامعة القصيم كانت في مستوى متوسط، واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (الحميري، ٢٠١٧) التي أجريت على أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم بجامعة تبوك.

ويؤدي التدريب على مهارات الاتصال غير اللفظي إلى تنمية مهارات أعضاء هيئة التدريس الشخصية، في إطار العملية التعليمية، كما يؤثر في كل من إدارة العملية التعليمية، وبناء المجتمع (Goldin- Meadow , 2004)، لذلك فهم بحاجة إلى أن يكونوا قادرين على قراءة إيماءات الطلاب، وفهم معانيها على الفور، والرد عليها (Elias , Hunter & Kress , 2001).

وعلى الرغم من أن العديد من وسائل الاتصال غير اللفظي هي فطرية وعلمية: (أي أن الناس من ثقافات مختلفة، لديهم فهم مشترك لهذه الإشارات)، إلا أن مساهمة الاتصال غير اللفظي في المعنى الكلي للخطاب يمكن أن تكون محددة ثقافياً، وتختلف باختلاف البلدان (Besson, Graf; Hartung; Kropfhausser & Voisard , 2005)

وإذا كان هذا الأمر -إلى حدٍ ما-يسيراً، بالنسبة لمن هم من ثقافة واحدة، ويتكلمون نفس اللغة، فإن الأمر أكثر تعقيداً لمن هم من ثقافات مختلفة، ولا يشتركون في نفس اللغة الأم، مما ينعكس بالسلب على مهارات الاتصال غير اللفظي، بل واللفظي، وما تحمله الكلمات من بعض المعاني التي تختلف من ثقافة إلى أخرى، بل إن طريقة نطق الكلمة لها مدلول يختلف حسب الثقافة السائدة.

لذلك توجه البحث الحالي إلى إعداد وتطبيق برنامج تدريبي مقترح لتنمية مهارات الاتصال غير اللفظي لأعضاء هيئة التدريس الأجانب الناطقين بغير اللغة العربية في كلية العلوم بجامعة تبوك.

## مشكلة البحث:

تؤكد الدراسات التي تناولت الاتصال غير اللفظي في الحقل التعليمي، أن أعضاء هيئة التدريس -غالباً- ما يرسلون رسائل بشأن توقعاتهم عبر إشارات غير لفظية، مثل: تعبيرات الوجه، ولغة الجسم بشكل عام، وهذه الإشارات غير اللفظية لها تأثير ملحوظ على سلوك الطلاب واستجاباتهم؛ لذلك فإن الاتصال غير اللفظي مهم في العملية التعليمية (Okon , 2011) ومن المثير للاهتمام أن البحوث والدراسات التي قارنت كفاءة الاتصال غير اللفظي بين أعضاء هيئة التدريس كشفت عن بعض الاختلافات الواضحة في استخدام مهارات الاتصال غير اللفظي، والتي قيمها مقيمون محايدون (De Amorim & Da Silva, 2014)، مما يشير إلى أن أعضاء هيئة التدريس أنفسهم قد لا يكون لديهم -دائماً- نظرة ثابتة، حول طبيعة وفعاليات مهارات الاتصال غير اللفظي التي يمارسونها، بالإضافة إلى ذلك ينظر الطلاب إلى الاتصال غير اللفظي كجزء حيوي من عملية التعلم تتعلق بتسهيل الاتصال اللفظي (Dobrescu , 2014).

كذلك بناء على توصية للباحث -في بحث أجراه سابقاً- بتقديم برنامج تدريبي لأعضاء هيئة التدريس الأجانب في مهارات الاتصال غير اللفظي، (الحميري، ٢٠١٧) وجاءت التوصية بناءً على ملاحظته وجود قصور في مهارات الاتصال غير اللفظي لدى أعضاء هيئة التدريس الأجانب بكلية العلوم، واعتمادهم على مهارات الاتصال اللفظي مما كان له تأثير سلبي على فاعلية أدائهم التدريسي؛ لذلك تمحورت مشكلة البحث الحالي في بناء وتطبيق برنامج تدريبي مقترح لتنمية مهارات الاتصال غير اللفظي لدى عينة من أعضاء هيئة التدريس الأجانب الناطقين بغير اللغة العربية في كلية العلوم بجامعة تبوك.

## أسئلة البحث:

تحدد مشكلة البحث في السؤال الرئيس التالي: ما فعالية برنامج تدريبي مقترح لتنمية مهارات الاتصال غير اللفظي لدى عينة من أعضاء هيئة التدريس الأجانب بكلية العلوم؟ ويتفرع من السؤال الرئيس الأسئلة التالية:

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مهارات الاتصال غير اللفظي بين متوسطي رتب درجات أفراد المجموعة التجريبية والضابطة بعد تطبيق البرنامج؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مهارات الاتصال غير اللفظي بين متوسطي رتب

درجات المجموعة التجريبية قبل تطبيق البرنامج وبعد التطبيق؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مهارات الاتصال غير اللفظي بين متوسطي رتب درجات المجموعة التجريبية بالقياس البعدي والقياس التتبعي (شهر، شهران)؟
- ما الجوانب التي تحتاج إلى تطوير في البرنامج التدريبي كما يراها المتدربون أنفسهم؟

### أهداف البحث:

- تمثل الهدف الرئيس للبحث في الكشف عن فعالية برنامج تدريبي مقترح لتنمية مهارات الاتصال غير اللفظي لدى عينة من أعضاء هيئة التدريس الأجانب بكلية العلوم بجامعة تبوك، وينبثق من هذا الهدف الرئيس الأهداف الفرعية التالية:
- إعداد وتحكيم وتجريب برنامج تدريبي يهدف لتنمية مهارات الاتصال غير اللفظي لدى عينة من أعضاء هيئة التدريس الأجانب بكلية العلوم بجامعة تبوك.
- قياس فعالية البرنامج التدريبي المقترح بعد انتهاء تطبيقه في تنمية مهارات الاتصال غير اللفظي لدى عينة من أعضاء هيئة التدريس الأجانب بكلية العلوم بجامعة تبوك.

### أهمية البحث:

تتبع أهمية البحث من أهمية تناول موضوع الاتصال فتنطور المجتمعات لا يتحقق بدون اتصال، سواء كان هذا الاتصال لفظياً، أو غير لفظي، (Wang, 2009) وتؤكد الدراسات أن سرعة الاتصال محددة بالاتصال غير اللفظي، ويرجع ذلك إلى حقيقة أن الاتصال غير اللفظي يتم فك شفرته أسرع بـ 4-5 مرات مقارنة بالاتصال اللفظي، وتؤكد نتائج دراسة العالم الأمريكي A. Mehrabian الذي اكتشف أنه من خلال الاتصال يستجيب الناس لـ 8% للكلمات، و23% للتجويد، و69% إلى لغة الجسد (as cited in Dobrescu, 2014).

كما تتبع أهمية البحث من أهمية الدور المنوط بأعضاء هيئة التدريس في التعليم الجامعي، وفي تحقيق الجامعات لأهدافها؛ لذلك كانت هناك ضرورة لتنمية وتحسين قدراتهم بالتدريب الهادف والمستمر، وبخاصة في مجال الاتصال غير اللفظي مع طلابهم، ذلك المجال الذي أصبح مهماً، وضرورياً لتحسين قدرات أعضاء هيئة التدريس وتطوير العملية التعليمية.

كما أثبتت الدراسات أهمية استخدام أعضاء هيئة التدريس لمهارات الاتصال غير اللفظي

وتأثيرها على كفاءة عملية التدريس، (Bambaeroo & Shokrpour, 2017)، وتوجهت العديد من الدراسات لتصميم برامج لتنمية مهارات الاتصال غير اللفظي لدى المعلمين لزيادة كفاءتهم التدريسية (Scott-Parker , 2017).

### الأهمية النظرية:

- حاجة أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم إلى تحسين مهارات الاتصال غير اللفظي (العريني، ٢٠١١، الحميري، ٢٠١٧)، وعدم وجود دراسات تناولت مهارات الاتصال غير اللفظي لدى أعضاء هيئة التدريس الأجانب الناطقين بغير اللغة العربية بكلية العلوم.

- أهمية تناول موضوع مهارات الاتصال غير اللفظي وتأثيره في تحسين الاتصال (Wang , 2009) والتعلم (Patterson , 2012) والمهارات الشخصية والمهنية والتدريبية لأعضاء هيئة التدريس (Goldin-Meadow , 2004; Khan et al. , 2017).

- اتجاه الجامعات نحو التدريب المستمر لجميع منسوبيها، وعلى رأسهم أعضاء هيئة التدريس، كضرورة ملحة لمواكبة التطور والتغيير المستمر، الذي يغزو كل المجتمعات؛ ولتحقيق رؤية المملكة ٢٠٣٠ في التنمية.

### الأهمية التطبيقية:

- المساهمة في تطوير وتنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس، وانعكاس ذلك بالإيجاب على كفاءتهم التدريسية، وجودة العملية التعليمية، وفي النهاية تحقيق أهداف وسياسات مؤسسات التعليم الجامعي.

### مصطلحات البحث:

البرنامج التدريبي: يعرفه (طعيمة، والبندري، ٢٠٠٤) بأنه كل برنامج منظم ومخطط يساعد المتدربين على النمو مهنيًا بالحصول على مزيد من الخبرات المعرفية والسلوكية، وكل ما من شأنه أن يرفع من مستوى عملية التعليم والتعلم، ويزيد من الطاقات الإبداعية. ويعرف البرنامج إجرائياً في البحث الحالي بأنه برنامج تدريبي مقترح يهدف لتنمية مهارات الاتصال غير اللفظي التالية: تعبيرات الوجه والعين - حركات الجسم - استخدام الصوت - الملابس والمظهر- استخدام الرموز التعبيرية لدى أعضاء هيئة التدريس الأجانب الناطقين بغير اللغة العربية بكلية العلوم من خلال أساليب تدريب مختلفة (المناقشة، لعب الدور، التعزيز، القراءة الموجهة، التدريب



المصغر، الواجبات المنزلية، التغذية الراجعة)، ويتيح لهم الفرصة لاستخدام هذه المهارات، وتوظيفها بكفاءة في العملية التعليمية، ويعتمد على مجموعة من أساليب التقويم، هي: تقويم الأقران، التقويم المعتمد على الأداء، الملاحظة، المقابلة.

**مهارات الاتصال غير اللفظي:** يعرفها كل من ريتشاردز وشميدت (Richards & Schmidt, 2010) بأنها تلك المهارات التي لا تستخدم فيها الكلمات، وتشمل مهارات: تعبيرات الوجه والعين، حركات الجسم (الإيماءات)، خصائص الصوت، الملبس والمظهر، استخدام الرموز التعبيرية (نافع، ٢٠١٤).

وتعرف مهارات الاتصال غير اللفظي - إجرائياً- في البحث بأنها المهارات المحددة والمراد إكسابها عضو هيئة التدريس الملتحق بالبرنامج التدريبي المقترح، وتقاس بالدرجة التي يحصل عليها حسب بطاقة الملاحظة، وتشمل تعبيرات الوجه والعين، حركات الجسم (الإيماءات)، استخدام الصوت، الملبس والمظهر، استخدام الرموز التعبيرية.

**أعضاء هيئة التدريس:** يعرف (دياب، ٢٠٠٦، ص ٤) عضو هيئة التدريس بأنه أهم عنصر من عناصر العملية التعليمية، فهو الميسر والمنظم والمطور لعملية التعليم والتعلم، وهو القائم مباشرة على تدريس المواد الدراسية؛ من أجل إحداث التغيير المطلوب لدى المتعلمين، وفي البحث الحالي هم أعضاء هيئة التدريس الأجانب الناطقين بغير اللغة العربية بكلية العلوم في تخصصات ( الفيزياء- الكيمياء- الأحياء)، الذين تنخفض درجاتهم على بطاقة ملاحظة مهارات الاتصال غير اللفظي، ووافقوا على الاشتراك في البرنامج، وتتراوح أعمارهم بين (٣٧-٥٥) عاماً.

## - حدود البحث:

- الحدود الموضوعية: الاقتصار على تناول المتغيرات التالية: البرنامج التدريبي، مهارات الاتصال غير اللفظي.

-الحدود البشرية: اقتصر التطبيق على عينة من أعضاء هيئة التدريس الأجانب الناطقين بغير اللغة العربية من الذكور بكلية العلوم في تخصصات: (الفيزياء-الكيمياء - الأحياء)، المتعاقدين بجامعة تبوك للعام الدراسي: ١٤٣٨ - ١٤٣٩هـ.

- الحدود الزمانية: تم التطبيق في الفصل الدراسي الأول للعام الدراسي ١٤٣٨-١٤٣٩هـ.

## أدبيات البحث:

### الاتصال غير اللفظي ومهاراته:

يعتقد روكل (Rucle , 2000) أن الاتصال غير اللفظي هو شكل من أشكال الاتصال الذي يعبر عن الطاقة والمعلومات من خلال الموقف والحركة والمؤشرات ،وهو علاقة نفسية جسدية (نفس - روح)، يمكن من خلالها التعبير عن المشاعر والعواطف؛ لذلك يؤدي الاتصال غير اللفظي دوراً مهماً في التفاعل الاجتماعي الإنساني (Surkamp , 2014)، ووفقاً للبحوث والدراسات، فإن كل محادثة يتم التعبير عن ٧٪ فقط من المفاهيم في شكل كلمات منطوقة، ويتم نقل معظم المعلومات من خلال مجموعة معقدة من المظهر، طريقة الوقوف، حركة الأطراف، البصر، تعبيرات الوجه، ومن ناحية أخرى، فإن تأثير معظم لغات الجسد تقلل من وعي المستقبل، أي أنه يتلقى الآثار العميقة للموضوع، دون أن يكون على بينة من ذلك؛ لذلك من لديهم المهارات غير اللفظية لديهم القدرة على توجيه الآخرين في اتجاه معين لتحقيق أهدافهم (Bambaeeroo & Shokrpour , 2017).

ومن أبرز التعريفات المبكرة للاتصال غير اللفظي هو ذلك الاتصال الذي لا يعتمد على الكلمات أو اللغة، (Knapp, 2011)، بل هو تواصل غير لغوي (Burgoon, Guerrero & Manusov, 2011; Pan, 2014)؛ لذلك يفهم الاتصال غير اللفظي على أنه إرسال واستقبال الأفكار والمشاعر عبر السلوك غير اللفظي (Ambady & Weisbuch, 2010)، كما يعرف لاري ساموفار وريتشارد بوتر وليزا ستيفاني (Samovar, Porter & Stefani, 2000) الاتصال غير اللفظي بأنه: «ذلك النوع من الاتصال الذي يشمل كل المثيرات غير اللفظية في إعداد الاتصال، والتي يتم استخدامها من جانب كل من المرسل والمستقبل في البيئة، وتعد الرسالة المستخدمة في الاتصال لها قيمة محتملة لكل من المرسل والمستقبل»

وتوجد العديد من مهارات الاتصال غير اللفظي، ولكن سيقصر البحث على المهارات التالية وطرق تنميتها، والموضحة في الجدول (١).

## جدول (١) : مهارات الاتصال غير اللفظي

م	المهارة	دلالتها
١	تعبيرات الوجه والعين	الوجه هو الأساس لإظهار نوع وقوة المشاعر، كما أن العينين لهما تأثير خاص لجذب الانتباه، والاهتمام بالآخرين والتأثير فيهم وتوجيههم.
٢	حركات الجسد والإيماءات	عند تحريك الجسد يتم إرسال رسائل محددة، كالتلويح باليد له معنى محدد، ومقصود مثل: تحية شخص ما أو قول: إلى اللقاء. وبعض الإشارات الأخرى قد تكون غير مقصودة، وتعبر عن رسائل عامة، مثل: القلق أو الترم.
٣	استخدام الأصوات	الأصوات تشبه لغة الجسد وتعبر عن كل من الرسائل المقصودة وغير المقصودة، كهذا السؤال "ما الذي كنت تنوي القيام به؟" لو كررت هذا السؤال مرات بتغيير نبرات الصوت، والتركيز على بعض الكلمات فأنت في كل مرة تعبر عن رسالة مختلفة تماماً.
٤	الملبس والمظهر	يعبر المظهر عن الشخصية الاجتماعية، فالأشخاص يستجيبون لبعضهم البعض بناءً على جاذبيتهم، فعندما يعتقد الأشخاص أننا نتمتع بالجاذبية، فنحن نكون راضين عن أنفسنا؛ مما يؤثر على سلوكنا، الأمر الذي يؤثر، بالتالي على إدراك الأشخاص لنا.
٥	استخدام الرموز التعبيرية	بتفاعل الإنسان مع البيئة، تظهر الرموز المتعارف عليها، والتي تشير إلى الاتجاه والسلوك، وما هو ممنوع وما هو مسموح. ونجد هذه الرموز في الشارع، وفي المكتب، وفي المواصلات، وكلها تساعدنا ببساطة في حياتنا دون أن نتبادل الكلام، فالكل قد تعارف على معناها باختلاف الثقافات والحضارات. (نافع، ٢٠١٤)

## - الاتصال غير اللفظي والعملية التعليمية:

إن الطابع التكويني للعملية التعليمية يفرض مزيداً من الاهتمام بأساليب وأشكال الاتصالات، وتسلسل البحوث والدراسات المتعلقة بالاتصالات الإنسانية الضوء على أشكالها المتعددة، فمنها الاتصال اللفظي (المكتوب والمنطوق)، والاتصال غير اللفظي (تعبيرات الوجه والجسم والإيماءات)، والاتصال البصري (الرسم التصويري)، والاتصال الإلكتروني ( وسائل التواصل الإلكتروني)، ويتم تشكيل الاتصال غير اللفظي في مجموعة من الرسائل التي لا يتم التعبير عنها بالكلمات (Dobrescu, 2006).

وتناولت دراسة تاي (Tai, 2014) مسحاً شاملاً على عدة أنواع من مهارات الاتصال غير اللفظي، وخصائصها، وأهميتها لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية اللغات الأجنبية بجامعة هيزي،

وأكدت نتائجها أن لغة الجسد مهمة، ليس فقط في التفاعل بين المعلمين والطلاب فحسب، بل يمكن أن تؤدي إلى التعبير عن المقصود بفعالية ودقة أكثر، وتبسيط التعليمات الخاصة بالتدريس، وتحفز الطلبة المتحدثين، وتحسن من غرض التدريس، وتعزز من فعالية التدريس.

ويعمل الاتصال غير اللفظي على إيصال مجموعة كبيرة من المعلومات سواءً عمداً أو غير ذلك (Shearer, 2008)، وهذا ما تناولته دراسة بييجيكوشلاندرين (Koshland-Crane, 2008)، التي هدفت إلى التحقق من فعالية برنامج تدريبي قائم على سلوكيات الاتصال غير اللفظي وأثرها على التقييم الذاتي للمشاركين، واستخدم في البرنامج استراتيجيات الشرح والإيضاح، وتقديم المعلومات، وعرض مشاهد فيديو وتدرّيبات مختلفة، وأشارت النتائج إلى تحسن وعي ومعارف المتدربين حول سلوكيات الاتصال غير اللفظي. كما وجد هوسر وفرير (Houser & Frymier, 2009) علاقة بين مهارات الاتصال غير اللفظي الفعال لدى المعلمين، وشعور الطلاب بالثقة بموضوع الدراسة، وعلى العكس من ذلك يؤدي ضعف مهارات الاتصال غير اللفظي إلى تردد الطلاب، وعدم ثقتهم بالموضوع .

### – البرامج التدريبية:

يعد التدريب أحد أكثر الاستراتيجيات المعترف بها في مجال تنمية وتحسين الأداء للأفراد، وهو لا يتم عشوائياً، وإنما يبنى وينفذ على أسس علمية، ويتم تحديد مجالاته بناءً على حاجات المتدربين عن طريق تقديرها، وتأتي أهمية تقدير الحاجات التدريبية كونها الأساس لنجاح أي برنامج تدريبي بكامله (الرياشي، وحسن، ٢٠١٤)، حيث تساعد في تحديد الأهداف التدريبية بدقة، وتجعل المتدربين يقبلون بحماس على حضور البرنامج (McConnel, 2003)، وقد أورد (الطعاني، ٢٠٠٩) عدة معايير لقياس فاعلية البرامج التدريبية، منها ما يتعلق بالأهداف (تلبية احتياجات المتدربين- وضوحها للمتدربين - قابلية الأهداف للتطبيق - الأهداف محددة لمحتوى البرنامج)، ومعايير خطة البرنامج (وضوح الخطة - ترابط الأهداف - تحديد الزمن للأنشطة- تحديد أساليب التقويم)، ومعايير التنفيذ (الالتزام بالأهداف الإجرائية- تحديد الفجوة بين التخطيط والواقع وإجراء تقويم مستمر)، ومعايير التقويم (قياس مدى تحقق الأهداف، التغذية الراجعة).

ويُمر البرنامج التدريبي بخطوات محددة ودقيقة تتمثل في: تحديد الحاجات، ثم تحديد الأهداف، ثم وضع التصميم المناسب، ثم التطبيق ثم التقويم (الرياشي وحسن، ٢٠١٤). بينما يؤكد (السكرانة، ٢٠١١) على أن بناء البرنامج يسير وفق عدد من الخطوات يمكن استعراضها على النحو التالي:

- تحديد الاحتياجات التدريبية كأساس لتحديد نوع التدريب ومستواه.
- تحديد الأهداف المطلوبة من البرنامج التدريبي (معلومات، مهارات، اتجاهات).
- وضع محتوى البرنامج التدريبي وإعداد المواد التدريبية.
- اختيار الأساليب التدريبية والتقنيات السمعية والبصرية والوسائط المتعددة.
- تهيئة التسهيلات التدريبية الأخرى (القاعة، الأجهزة والمعدات، وسائل النقل والمواصلات، الخدمات المساعدة).
- الموازنة بين عدد الساعات التدريبية التي حددت للدورة ككل، وبين إجمالي عدد الساعات التدريبية.
- استقطاب المدربين الأكفاء - استقطاب المشاركين - إعداد الميزانية اللازمة للبرنامج - إعداد الجدول الزمني للبرنامج - إعداد خطة الدرس للموضوعات.

وتهدف برامج التدريب أثناء الخدمة إلى زيادة الكفاءة المهنية، وتنمية القدرات الذهنية والعملية، من خلال تزويد المتدربين بالمعلومات والمهارات والاتجاهات؛ وذلك للارتقاء بأدائهم الوظيفي للأفضل (الشاعر، ٢٠٠٥)، وعلى سبيل المثال هدفت دراسة ريتشارد (Richard, 2011) إلى تطبيق برنامج تدريبي لتطوير مهارات المعلم غير اللفظية في التدريس عن طريق ربط طرق تدريس الرياضيات باستخدام الإيماءات وحركة الجسد، وطلب من المعلم تقديم دروس قبل وبعد تطبيق البرنامج التدريبي التطويري التعليمي، وفي ضوء ذلك وبعد انتهاء جلسات البرنامج التدريبية، عدل المعلمون من طريقة الاتصال باستخدام الإيماءات، وظهر ذلك جليا في طريقة تدريسهم بعد البرنامج، كما أكدوا على تطور قدراتهم ومهاراتهم وفعاليتها، بينما تعارضت هذه النتيجة مع دراسة بيرون وآخرين (Perron et al, 2014) التي تناولت تأثير التدريب على تنمية مهارات الاتصال في الممارسة السريرية لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية الطب، واستخدمت

الدراسة (٤٨) عضواً (٢٨ مجموعة تجريبية و٢٠ مجموعة ضابطة)، وتم قياس مهارات الاتصال قبلي وبعدي، واعتمد البرنامج على مهارات التغذية الراجعة، وتوصلت النتائج إلى عدم وجود اختلاف في عدد ونوع مهارات الاتصال المحددة بين المجموعتين.

ويتضح مما سبق أن هناك دراسات أكدت على فاعلية البرامج التدريبية التي هدفت إلى تنمية مهارات الاتصال غير اللفظي لدى المتدربين مثل: دراسة بيجيكوشلاند كرين (Koshland-Crane, 2008)، ودراسة ريتشارد (Richard, 2011)، ودراسة تاي (Tai, 2014)، بينما أظهرت نتائج دراسة بيرون وآخرين (Perron et al., 2014) عدم فاعلية البرنامج التدريبي. كما يتضح ندرة الدراسات العربية التي تناولت تنمية مهارات الاتصال غير اللفظي لدى أعضاء هيئة التدريس الأجانب بكلية العلوم من خلال البرامج التدريبية.

ومن هنا هدف البرنامج التدريبي الحالي إلى تنمية مهارات الاتصال غير اللفظي لدى أعضاء هيئة التدريس الأجانب الناطقين بغير اللغة العربية بكلية العلوم في جامعة تبوك.

#### منهج البحث:

أعتمد في البحث الحالي على المنهج شبه التجريبي، القائم على تصميم المجموعات المتكافئة، وقياسات متكررة؛ وذلك لملاءمته طبيعة ومتغيرات وأهداف البحث، فالمتغير المستقل هو البرنامج التدريبي، والمتغير التابع هو مهارات الاتصال غير اللفظي، وباستخدام مجموعتين متكافئتين (مجموعة ضابطة ومجموعة تجريبية) بقياسات متكررة (القياس القبلي والبعدي للمجموعتين)؛ وللحصول على البيانات اللازمة كميًا وكيفيًا، والمتعلقة بفاعلية البرنامج، والجوانب التي تحتاج إلى تطوير في البرنامج، ومن ثم تحليلها وتفسيرها، والوصول للنتائج باستخدام أساليب كمية وكيفية؛ لذلك يعد البحث الحالي بحثاً مختلطاً، وهو ذلك البحث الذي يستخدم فيه أساليب البحث النوعي والكمي معاً (Creswell, 2014).

وقد استخدمت الأساليب الكمية علاوة على استخدام المقابلة، إذ تم إعداد مقابلة لمجموعة التركيز (Focus groups)؛ لتمثل الجزء الكيفي في البحث وللحصول على عدد من البيانات، فالبحث الكيفي هو عملية التحقيق التي يقوم بها الباحث ليستكشف مشكلة اجتماعية أو إنسانية. (Creswell, 2013).

#### مجتمع البحث:

تكون من كل أعضاء هيئة التدريس الأجانب الناطقين بغير اللغة العربية في كلية العلوم بجامعة تبوك في تخصصات (فيزياء - كيمياء - أحياء) للعام الجامعي (١٤٣٨ / ١٤٣٩ هـ).

### عينة البحث:

تم تطبيق بطاقة ملاحظة مهارات الاتصال غير اللفظي على (٢٦) عضواً من أعضاء هيئة التدريس الأجانب الناطقين بغير اللغة العربية في تخصصات العلوم (فيزياء - كيمياء - أحياء) بكلية العلوم في جامعة تبوك. حيث تم تحليل النتائج واختيار الأقل درجة على البطاقة، وبعد اختيارهم تم توزيعهم عشوائياً على مجموعتين متكافئتين (تجريبية - ضابطة)، وذلك بإعطاء كل عضو رقماً متسلسلاً عشوائياً، على مجموعة يحمل أفرادها أرقاماً فردية، ومجموعة أخرى يحمل أفرادها أرقاماً زوجية، وهذا يضمن عشوائية في توزيع أفراد العينة على مجموعتين متكافئتين.

وبعد انتهاء البرنامج؛ ولتحقق من النتائج ولمعرفة أسباب فاعلية البرنامج من وجهة نظر المتدربين، تم استخدام مجموعات التركيز (Focus groups) باختيار (٥) متدربين من الذين أبدوا تجاوباً واستعداداً لإجراء المقابلة معهم لمعرفة نقاط القوة في البرنامج التدريبي، وكذلك الجوانب التي تحتاج إلى تطوير في البرنامج من وجهة نظرهم.

### خصائص العينة:

تكونت عينة البحث من (٢٦) عضواً من أعضاء هيئة التدريس الأجانب بكلية العلوم، بواقع (١٣) عضواً شكلوا أفراد المجموعة الضابطة، و(١٣) عضواً شكلوا أفراد المجموعة التجريبية، وتم اختيارهم من غير الناطقين باللغة العربية، الذين تنخفض درجاتهم على بطاقة ملاحظة مهارات الاتصال غير اللفظي، إلى جانب موافقتهم على الاشتراك في البرنامج، وتراوحت أعمارهم بين (٣٧-٥٥) عاماً بمتوسط قدره (٤٢,١٥) وانحراف معياري قدره (٥,٦١)، ويوضح الجدول (٢) التكافؤ في العمر بين المجموعتين التجريبية والضابطة.

جدول (٢): الفروق في العمر بين المجموعتين التجريبية والضابطة باستخدام اختبار مان-ويتني

المجموعة	حجم العينة	متوسط الرتب	مجموع الرتب	قيمة (U)	مستوى الدلالة
التجريبية	١٣	١٣,٨٥	١٨٠	٨٠	٠,٨١٧
الضابطة	١٣	١٣,١٥	١٧١		

ويتضح من جدول (٢) عدم وجود فروق في متوسط الرتب بين المجموعتين التجريبية

فاعلية برنامج تدريبي مقترح لتنمية مهارات الاتصال غير اللفظي لأعضاء هيئة التدريس الأجانب بكلية العلوم

والضابطة في العمر؛ حيث أن قيمة ( $U=80$ )، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (٠,٠٥)، كما يوضح الجدول (٣) التخصص لأفراد العينتين التجريبية والضابطة.

جدول (٣): الفروق في التخصص بين المجموعتين باستخدام اختبار كولم وجورف-سمير نوف

المجموعة	حجم العينة	الفروق الموجبة	الفروق السالبة	قيمة (Z)	مستوى الدلالة
التجريبية	١٣	...	...	...	١,٠٠٠
الضابطة	١٣	...	...	...	١,٠٠٠

ويتضح من جدول (٣) عدم وجود فروق في التخصص بين المجموعتين التجريبية والضابطة، حيث أن قيمة ( $Z=00$ )، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (٠,٠٥). كما يوضح الجدول (٤) الفروق في مهارات الاتصال غير اللفظي بين المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس القبلي (قبل تطبيق البرنامج التدريبي).

جدول (٤): الفروق بين متوسطي رتب درجات المجموعة التجريبية والضابطة في القياس القبلي لمهارات الاتصال غير اللفظي باستخدام اختبار مان-ويتني

المجموعة	حجم العينة	متوسط الرتب	مجموع الرتب	قيمة (U)	مستوى الدلالة
الضابطة	١٣	١٤,٤٦	١٨٨	٧٢	٠,٥٢
التجريبية	١٣	١٢,٥٤	١٦٣	٧٢	٠,٥٢

ويتضح من جدول (٤) عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطي رتب درجات المجموعة التجريبية والضابطة في القياس القبلي بالنسبة لمهارات الاتصال غير اللفظي، مما يدل على تكافؤ المجموعة التجريبية والضابطة في القياس القبلي؛ حيث بلغت قيمة  $U = 72$ ، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠٥).

### أدوات البحث:

لتحقيق أهداف البحث، ولجمع البيانات الكمية والكيفية، تم استخدام بطاقة الملاحظة للجانب الكمي، والمقابلة للجانب الكيفي، ويمكن إضاحهما فيما يلي:

أ- بطاقة ملاحظة مهارات الاتصال غير اللفظي (إعداد الباحث): لتصميم بطاقة الملاحظة تم اطلاع واستفادة الباحث من الدراسات التالية (Koshland-Crane, 2008)، (العريني، ٢٠١١)، (أرناؤوط والصمادي، ٢٠١٤)، (ندی ودويكات، ٢٠١٦)، وقام بإعداد مبدئي للبطاقة مكونة من (٤٠)



فقرة لمهارات الاتصال غير اللفظي لعضو هيئة التدريس، موزعة على (٥) أبعاد وهي مهارة: ( تعبيرات الوجه والعين - حركات الجسم (الإيماءات)- استخدام الصوت - الملبس والمظهر-استخدام الرموز التعبيرية) وتراوح عدد البنود لكل بعد من (٥- ٩) بنود، ويتوزع تقدير كل بند وفق تقدير ليكرت الخماسي ( متوافر بشدة، متوافر، متوافر إلى حد ما، غير متوافر، غير متوافر بشدة) وفق درجات (٥ - ١) .

### – صدق بطاقة الملاحظة:

تم عرض البطاقة على (٨) من المحكمين المتخصصين في المناهج وطرق التدريس، وعلم النفس، وتم إجراء التعديلات التي أوصى بها المحكمون، والمتمثلة في حذف بعض الفقرات؛ لضعف صلتها بالبعد الذي تنتمي إليه، أو التي ليس لها علاقة بموضوع الملاحظة، إلى جانب إضافة بعض البنود، وإعادة صياغة البعض الآخر حتى خرجت في صورتها النهائية؛ وللتأكد من صدق الاتساق الداخلي تم التطبيق على عينة استطلاعية قوامها (٢٥) عضواً، وظهرت النتائج في الجدولين (٥)، (٦) التاليين:

جدول (٥) :معامل الارتباط بين البنود والبعد الذي تنتمي إليه ومستوى دلالة كل منها

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	البنود (مهارة فرعية)	البعد (مهارة أساسية)
دالة	٠,٨٣	يوزع نظراته على طلابه أثناء الشرح.	تعبيرات الوجه والعين
دالة	٠,٨٧	يعزز بإشارات بصرية مشاركة طلابه.	
دالة	٠,٨٤	يركز النظر إلى الطالب أثناء الحديث معه.	
دالة	٠,٧٦	تتميز نظراته بالعمق.	
دالة	٠,٨٢	يستخدم تعبيرات الوجه أثناء الشرح.	
دالة	٠,٨٨	يستخدم تعبيرات الوجه أثناء الإنصات.	
دالة	٠,٨٩	يستخدم تعبيرات الوجه أثناء القراءة.	
دالة	٠,٨٦	يستخدم تعبيرات الوجه أثناء التحدث.	

فاعلية برنامج تدريبي مقترح لتنمية مهارات الاتصال غير اللفظي لأعضاء هيئة التدريس الأجانب بكلية العلوم

دالة	٠,٩٠	يحرك رأسه بكفاءة أثناء التفاعل مع طلابه.	حركات الجسم (الإيماءات)
دالة	٠,٩٣	يحرك أصابعه ويدها أثناء الشرح.	
دالة	٠,٧١	يصافح طلابه بحرارة.	
دالة	٠,٧٨	يستخدم الإيماءات الجسدية في الاتصال باستمرار.	
دالة	٠,٩٠	يتحرك بنشاط في القاعة أثناء الشرح.	
دالة	٠,٩٠	يحافظ على المسافة بينه وبين طلابه أثناء التفاعل.	
دالة	٠,٩٠	هيئته مستقيمة أثناء الجلوس والوقوف.	
دالة	٠,٨٥	يبدو هادئاً في تفاعله مع طلابه.	
دالة	٠,٨٢	يراعي الاعتبارات الثقافية في حركته أمام طلابه.	
دالة	٠,٩٢	ينوع في استخدام نبرات صوته (لا ينطق الجملة بنغمة واحدة).	استخدام الصوت
دالة	٠,٦١	ينوع في مستوى شدة الصوت (منخفض - مرتفع).	
دالة	٠,٦٨	مستوى إيقاع صوته مناسب (لا سريعاً ولا بطيئاً).	
دالة	٠,٨٣	يوظف الوقفات (السكتات) الصوتية أثناء الشرح بكفاءة.	
دالة	٠,٨٧	يستخدم التشديد في بعض الكلمات لبيان أهميتها.	
دالة	٠,٨٤	مظهره لائق كعضو هيئة تدريس جامعي.	الملبس والمظهر
دالة	٠,٧٦	يهتم بنظافته الشخصية.	
دالة	٠,٨٢	نوعية ملابسه ملائمة.	
دالة	٠,٨٨	ملابسه نظيفة.	
دالة	٠,٨٩	ملابسه منسقة	
دالة	٠,٨٦	يستخدم الرموز التعبيرية في العروض التقنية	استخدام الرموز التعبيرية
دالة	٠,٩٠	يستخدم الرموز التعبيرية في التنبيهات.	
دالة	٠,٩٣	يستخدم الرموز التعبيرية في المراسلات الإلكترونية مع طلابه.	
دالة	٠,٧١	يرسم رموز تعبيرية أثناء الشرح.	

ويتضح من جدول (٥) جميع معاملات الارتباط دالة إحصائية، مما يشير إلى أن بطاقة الملاحظة متسقة

داخلياً، وأن جميع المهارات الفرعية منتمية للمهارات الرئيسة.

جدول (٦) : معامل ارتباط المهارات الأساسية مع الدرجة الكلية

معامل الارتباط	المهارات الأساسية
٠,٩٦	تعبيرات الوجه والعين
٠,٩٥	حركات الجسم (الإيماءات)
٠,٩٧	استخدام الصوت
٠,٩١	الملبس والمظهر
٠,٩٢	استخدام الرموز التعبيرية

يتضح من الجدول (٦) أن معاملات الارتباط لجميع المهارات الأساسية بالدرجة الكلية مرتفعة، وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١.

#### ثبات بطاقة الملاحظة:

تم الاعتماد على معامل «ألفا كرونباخ» للتأكد من الثبات من خلال قياس الترابط والاتساق بين المهارات الفرعية بالمهارات الأساسية التي تنتمي إليها، ويوضح الجدول (٧) قيم معامل الثبات.

جدول (٧) : قيم معامل الثبات للأداة باستخدام «ألفا كرونباخ» للمهارات

معامل الثبات	المهارات الأساسية
٠,٨٩	تعبيرات الوجه والعين
٠,٩١	حركات الجسم (الإيماءات)
٠,٨٩	استخدام الصوت
٠,٩٠	الملبس والمظهر
٠,٩٠	استخدام الرموز التعبيرية
٠,٩٠	الكلية

ويتضح من جدول (٧) أن قيمة معامل الثبات تتراوح بين (٠,٨٩، ٠,٩١)، وجميع هذه القيم دالة عند مستوى ٠,٠١، ويمكن القول أن الأداة على درجة عالية من الثبات، ومعامل الثبات «ألفا كرونباخ» لبند بطاقة الملاحظة ككل هو (٠,٩٠)، وهي درجة يمكن الوثوق بها.

**ب-المقابلة:**

تم الإعداد للمقابلة بشكل أولي بطرح الأسئلة التالية:

-ما نقاط القوة والضعف التي ساهمت في نجاح البرنامج من وجهة نظركم؟

-ما الجوانب التي تحتاج إلى تطوير في البرنامج التدريبي من وجهة نظركم؟

وللتأكد من صدقها، تم عرضها على (٥) محكمين لإبداء آرائهم، وانفقوا على ضرورة تعديل السؤال الأول إلى (ما أسباب فاعلية البرنامج من وجهة نظركم؟) ، لكون البرنامج أثبت فاعليته، وأن المقابلة أجريت بعد استخراج النتائج، والتأكد من فاعلية البرنامج، أما السؤال الثاني، فقد أجمع المحكمون على مناسبتها.

**ج-البرنامج التدريبي:****-الهدف العام للبرنامج التدريبي:**

هدف نمائي، ويتمثل في تنمية مهارات الاتصال غير اللفظي لدى أفراد المجموعة التجريبية، من خلال إكسابهم معلومات ومهارات اتصال غير لفظية، تتيح لهم فرصة استخدامها وتوظيفها بكفاءة في العملية التعليمية.

**-الأهداف الإجرائية للبرنامج التدريبي:**

- التوعية بالبرنامج وأهدافه وإجراءاته ومدته وخطة سير الجلسات.

- التعريف بمهارات الاتصال غير اللفظي وأهميتها ومحدداتها ومبادئها وأنواعها.

- التعريف بمهارات الاتصال والفروق بين الثقافات وتقديم أمثلة على ذلك.
- التوعية بأهمية الوجه والعينين وشرح تعبيراتهما وتقديم أمثلة على ذلك.
- التعريف بحركات الجسم (الإيماءات)، وقواعدها وأهميتها وتقديم أمثلة.
- التعريف بأهمية استخدام الصوت وخصائصه وطرق تحسينه.
- التعريف بأهمية الملابس والمظهر وشرح الأمثلة والطرق لتحسينه.
- التعريف بالرموز التعبيرية وأهميتها وعرض نماذج لها.

#### – الفئة المستهدفة من البرنامج:

أعضاء هيئة التدريس الأجانب الناطقين بغير اللغة العربية في كلية العلوم بجامعة تبوك، والمتخصصين في الفيزياء، والكيمياء، و الأحياء، ممن تنخفض درجاتهم في بطاقة ملاحظة مهارات الاتصال غير اللفظي.

#### – مصادر إعداد البرنامج التدريبي:

تم بناء البرنامج وإعداده للتطبيق وفقاً للخطوات الآتية:

- الاطلاع على العديد من المراجع والدراسات التي تناولت مهارات الاتصال غير اللفظي مثل: (Koshland-Crane, 2008)، (جروب ولامبيرت، ٢٠١٠)، (الحيالي، ٢٠١١)، (العريني، ٢٠١١)، (أرناؤوط والصمادي، ٢٠١٤)، والاحتياج التدريبي الفعلي للمتدربين؛ بناء على بحث سابق أجراه الباحث على نفس العينة (الحميري، ٢٠١٧).

- القراءة المتعمقة للبرامج التدريبية وكيفية إعدادها وتطبيقها، وبخاصة الموجهة إلى أعضاء هيئة التدريس؛ للاعتماد عليها في بناء البرنامج.

فاعلية برنامج تدريبي مقترح لتنمية مهارات الاتصال غير اللفظي لأعضاء هيئة التدريس الأجانب بكلية العلوم

- عمل تصور مبدئي للبرنامج ومحتواه وطريقة سيره وعدد جلساته، وعرضه على (٥) محكمين في التدريب والمناهج وطرق التدريس وعلم النفس والقياس التربوي؛ لإبداء الرأي فيه، وتم الأخذ بملاحظاتهم وتوجيهاتهم.

### - عدد جلسات البرنامج التدريبي:

يتكون البرنامج من (١٠) جلسات تدريبية جماعية، بواقع جلستين أسبوعياً، على النحو التالي: (٧) جلسات تدريبية، و(٣) جلسات تقييم (بعدي، وتتبعي بعد شهر، وتتبعي بعد شهرين).

### - تنفيذ البرنامج التدريبي:

بدأ تطبيق البرنامج التدريبي يوم الأحد الموافق ١٧ / ٩ / ٢٠١٧م، وانتهى البرنامج يوم الخميس الموافق ٢٠١٧/١٢/٧م بواقع جلستين أسبوعياً (الأحد والأربعاء)، وبمجموع (١٠) جلسات: (٧) جلسات تدريبية، و (٣) جلسات تقييمية (بعدي، وتتبعي بعد شهر من انتهاء البرنامج، وتتبعي بعد شهرين من انتهاء البرنامج)، وتمت الاستعانة بمدرّب مساعد؛ للتواصل مع المتدربين، وتحديد موعد الجلسات، وتوزيع المتدربين على مجموعات، والإشراف على تنفيذ التعليمات أثناء الجلسات التدريبية والتدريب، ويوضح الجدول (٨) تفاصيل جلسات البرنامج:

جدول (٥): معامل الارتباط بين البنود والبعد الذي تنتمي إليه ومستوى دلالة كل منها

الموضوع	الأهداف الإجرائية	أساليب التدريب	الوسائل المستخدمة	أساليب التقويم	زمن الجلسة	اليوم /التاريخ
تهيئية - واكساب معلومات	- التعرف بين المدرب والمتدربين - التوعية بالبرنامج وأهدافه وإجراءاته ومدته وخطة سير الجلسات. - التعرف بمهارات الاتصال غير اللفظي وأهميتها ومحدداتها ومبادئها وأنواعها.				٦٠ - ٩٠ دقيقة	الأحد ٢٠١٧/٩/١٧م
مهارات الاتصال غير اللفظي والفروق بين الثقافات	- التعرف بالثقافات والفروق بينها. - شرح العوامل الثقافية المؤثرة على مهارات الاتصال غير اللفظي - عرض مهارات الاتصال غير اللفظي المرتبطة بثقافات مختلفة.				٦٠ - ٩٠ دقيقة	الأربعاء ٢٠١٧/٩/٢٠م
مهارة تعبيرات الوجه والعين.	- التوعية بأهمية الوجه والعينين في الاتصال غير اللفظي. - شرح التعبيرات باستخدام العينين. - عرض التعبيرات باستخدام الوجه وتقديم أمثلة.				٦٠ - ٩٠ دقيقة	الاحد ٢٠١٧/٩/٢٤م
مهارة حركات الجسم (الإيماءات).	- التعرف بحركات الجسم (الإيماءات) وأهميتها. - معرفة قواعد قراءة لغة حركات الجسم. - عرض أمثلة.	المناقشة، لعب الدور، التعزيز والتغذية الراجعة، والواجبات المنزلية، القراءة الموجهة، التدريب المصغر	- أوراق عمل. - مقاطع فيديو - صور. - عروض بوربوينت.	- تقويم الأقران. - التقويم المعتمد على الأداء. - الملاحظة. - المقابلة.	٦٠ - ٩٠ دقيقة	الأربعاء ٢٠١٧/٩/٢٧م
مهارة استخدام الصوت.	- التعرف بأهمية استخدام الصوت في الاتصال غير اللفظي. - التعرف بخصائص الصوت. - إرشادات لتحسين استخدام الصوت.				٦٠ - ٩٠ دقيقة	الأحد ٢٠١٧/١٠/١م
مهارة الملابس والمظهر.	التعرف بأهمية اللبس والمظهر في الاتصال غير اللفظي. - شرح أمثلة على اللبس والمظهر - تقديم إرشادات لتحسين اللبس والمظهر.				٦٠ - ٩٠ دقيقة	الأربعاء ٢٠١٧/١٠/٤م
مهارة استخدام الرموز التعبيرية	- التعرف بالرموز التعبيرية. - شرح أهمية استخدام الرموز التعبيرية. - عرض نماذج الرموز التعبيرية				٦٠ - ٩٠ دقيقة	الاحد ٢٠١٧/١٠/٨م
- تقييم بعدي.	إنهاء البرنامج وتطبيق بطاقة الملاحظة	التقييم البعدي	تطبيق بطاقة الملاحظة		٦٠ - ٩٠ دقيقة	الأربعاء ٢٠١٧/١٠/١١م
تقييم تنبعي بعد شهر	تطبيق بطاقة الملاحظة	التقييم التبعي	تطبيق بطاقة الملاحظة		٦٠ - ٩٠ دقيقة	الأربعاء ٢٠١٧/١١/٨م
تقييم تنبعي بعد شهرين	تطبيق بطاقة الملاحظة	التقييم التبعي	تطبيق بطاقة الملاحظة		٦٠ - ٩٠ دقيقة	الخميس ٢٠١٧/١٢/٧م

## – أساليب التدريب المستخدمة في البرنامج:

– **المناقشة:** يكمن هدفها في تجميع حصيلة المعلومات والخبرات السابقة للمتدربين للوصول إلى تحسين أفضل لمهاراتهم، وهناك العديد من المزايا لهذه الاستراتيجية منها: زيادة معلومات المتدربين، تقوي مهارة التعبير والثقة بالنفس لديهم، انتقال أثر التدريب ، حيث يقوم المتدرب بنقل وتطبيق كل ما تعلمه في الجلسات إلى الواقع (مقابلة ، ٢٠١١)، ويؤكد ( كامل ، ٢٠٠٥) أن المناقشة تعمل على اكتشاف جوانب الخطأ في الأفكار السابقة، وتمكن الفرد من تعلم طرق جديدة تؤدي إلى تنمية قدراته، وتحقيق أهداف أكثر واقعية، مما يساعده في النهاية على تعديل سلوكه.

واستخدمت المناقشة في جميع جلسات البرنامج التدريبية لزيادة معلومات المتدربين عن مهارات الاتصال غير اللفظي، واكتشاف جوانب الخطأ في الأفكار السابقة المتعلقة بها، وتعلم مهارات الاتصال غير اللفظي الجديدة، وانتقال أثر التدريب لما تعلموه بالجلسات إلى الواقع.

- **لعِب الدور:** يشير لعب الدور إلى ممارسة تفاعلات بين الأشخاص من خلال محاكاة أو تمثيل مواقف حيوية وأكثر تعريف تقليدي في علم النفس السلوكي يرى أن لعب الدور وسيلة لتقييم وتعديل سلوك الأفراد في سياقات محددة (Levi-Minzi, Browning & Van Hasselt, 2011) ، وتعمل استراتيجية لعب الدور على تعليم المتدرب سلوك جديد، والذي سيتحول إلى خاصية دائمة لديه، مما يساعده في المواقف الجديدة بثقة أكبر، بالإضافة إلى المشاعر الإيجابية التي تسيطر عليه، بعد أن أتقن تمثيل الدور بطريقة انفعالية وسلوكية مناسبة ( كامل ، ٢٠٠٥)، وأكدت النتائج البحثية أن برامج التدريب التي تعتمد على أنشطة لعب الأدوار تؤدي إلى أفضل النتائج (Lekhi& Nussbaum 2015 )، فاستراتيجية لعب الأدوار تمكن المتعلمين من الانخراط في تعلم الخبرة الجديدة -وإن كانت تمثيلية- حيث يقوم المتدربون في سيناريوهات محددة بأداء أدوارهم؛ لتحسين ممارساتهم والحصول على تغذية راجعية إيجابية (Kiger , 2004).

وكانت استراتيجية لعب الأدوار من الأساليب التدريبية المستخدمة في البرنامج ، حيث كان يطلب من أحد المتدربين لعب دور مدرب، وتقديم وممارسة مهارات الاتصال غير اللفظي، ويطلب من باقي المتدربين التعليق عليه، وقد ساعد ذلك على تعلم المهارات الجديدة وممارستها، وخاصة حين الحصول على تغذية راجعية إيجابية.



- **التعزيز:** يعرف بأنه الإجراء الذي يؤدي فيه حدوث السلوك إلى توابع إيجابية أو إزالة توابع سلبية الأمر الذي يترتب عليه زيادة احتمال حدوث ذلك السلوك في المستقبل في المواقف المشابهة (الخطيب، ٢٠٠٣) وتم استخدام استراتيجية التعزيز الإيجابي والسلبى لتشجيع التحسن في تعلم وممارسة مهارات الاتصال غير اللفظي.

- **التغذية الراجعة:** هي تزويد المتدرب بالمعلومات الإيجابية والسلبية حول الأداء الحركي مما يسهم في الوصول إلى إتقان المهارة، حيث تتمثل هذه المعلومات بالتغذية الراجعة، والتي تتخذ أشكال متعددة، منها اللفظية والمرئية التي تعطي المتدرب صورة واضحة عما يفعله أثناء تطبيق المهارة بالعين المجردة، وعليه يستطيع أن يصحح أخطاءه تبعاً للمعلومات التي يتلقاها من المدرب قبل التطبيق وأثناءه ( نوار ورفيق، ٢٠١٦)، و كانت هناك تغذية راجعة في نهاية كل جلسة؛ لتأكيد المعلومات التي تم إعطاؤها، ودافع لزيادة إتقان المهارات المتعلمة في الجلسة.

- **الواجبات المنزلية:** هي أنشطة تعليمية يقوم بها المتدرب في منزله، وهي امتداد للأنشطة التعليمية والتدريبية التي حدثت داخل جلسات البرنامج، وهي جزء مكمل أو تطبيق لما تم تنفيذه ومناقشته بالبرنامج. ويؤكد (السفاسفة، ٢٠٠٣) أن احتمالية استمرارية التحسن الناجم عن الجلسات التدريبية ضئيل إذا لم يتم ممارسة المهارات التي تم التدرب عليها في مواقف الحياة الفعلية؛ لذلك ففي نهاية كل جلسة يتلقى أفراد المجموعة التجريبية واجباً منزلياً محدداً يقومون فيه بممارسة وتوظيف المهارات التي تم تعلمها داخل كل جلسة. وتم استخدام استراتيجية الواجب المنزلي في نهاية كل جلسة لتوظيف المهارات التي تم تعلمها في البرنامج على أرض الواقع، وزيادة إتقان المتدربين للمهارات المتعلمة في الجلسات.

- **القراءات الموجهة:** هي القراءة في موضوع معين في المراجع والمصادر المختلفة، بتوجيه وإشراف من المدرب والذي يزود المتدربين بالتعليمات اللازمة قبل وبعد وأثناء القراءة؛ لإكسابهم مهارات فهم النص المقروء (الحوامدة والبليهد، ٢٠١٦)، وتم استخدام استراتيجية القراءات الموجهة بتوجيه المتدربين نحو قراءة موضوعات محددة حول أسس وأنواع مهارات الاتصال غير اللفظي؛ لزيادة معارف ومعلومات المتدربين حولها، مما يشكل الأساس لممارستها العملية فيما بعد.

- **التدريس المصغر أو التدريب المصغر:** هو أسلوب من أساليب التدريب، يمثل صورة مصغرة للدرس، أو جزءاً من أجزائه، أو مهارة من مهاراته، تحت ظروف مضبوطة، ويقدم لعدد محدود من المتدربين (وزارة التربية والتعليم، ٢٠١٤)، وتم استخدامها لتدريب المتدربين على المهارة من

خلال تقسيمهم إلى مجموعات صغيرة وإتاحة الفرصة لكل متدرب لأداء المهارة بنفسه.

### - أساليب التقويم في البرنامج:

اعتمد البرنامج التدريبي على أساليب التقويم البديل في تقويم المتدربين؛ نظراً لما توفره هذه الأساليب من قدرة على تحديد مستوى تقدم المتدربين من خلال توظيف استراتيجيات غير تقليدية (Nazir,2000)، وأيضاً ما يتطلبه التقويم البديل من اشتراك كل من المدرب والمتدربين في عملية التقويم، وبحيث يقوم المتدرب بتنفيذ مهام تساعده في التمكن من مهارات معينة، في حين يقوم المدرب بملاحظة الأداء وتقييم مستوى كفاءته (Stiggins,2001)، ومن أساليب التقويم التي تم استخدامها في هذا البرنامج التدريبي ما يأتي:

**- التقويم المعتمد على الأداء:** من خلال إتاحة الفرصة للمتدرب لتوظيف مهارات الاتصال غير اللفظي في مواقف حيوية جديدة تحاكي الواقع من خلال التقديم أو المناظرة، ويشجعهم ذلك على أن يكونوا أكثر تأملاً ونقداً لأعمالهم (Davies, 2002؛ عبد الحميد، ٢٠١٧)، حيث كان يسجل المتدرب فيديو لنفسه أثناء أدائه للمهارة ويطلب المدرب منه تقييم نفسه.

**- تقويم الأقران:** وهو تقويم يقوم به أقران المتدرب بعد تنفيذه لمهمة تدريبية، أو لنشاط تدريبي معين، ويساعد هذا النوع من التقويم في تحسين مهارات المتدربين من خلال زيادة قدرة المتدربين على ملاحظة أعمالهم وأفكارهم، وأعمال الآخرين وأفكارهم، كما أنه ينمي مهارات اتخاذ القرار وإصدار الأحكام لدى المتدربين (علام، ٢٠٠٤). وقد تم توظيف هذا الأسلوب خلال جميع جلسات البرنامج، حيث كان المدرب يقوم بشرح إحدى مهارات الاتصال غير اللفظي، ثم يقوم أحد المتدربين بتنفيذ هذه المهارة في عرض لأحد الموضوعات في مدة لا تزيد عن خمس دقائق، مع الاستعانة بتسجيل مصور لأداء المتدرب، وبعد ذلك يستمع المتدرب إلى تقييم أقرانه وملاحظاتهم على أدائه؛ من خلال مشاهدة التسجيل المصور.

**- الملاحظة من جانب المدرب أثناء التدريب:** وهي ملاحظة منظمة تتمثل في مشاهدة سلوك المتدربين أثناء ممارستهم لمهارات الاتصال غير اللفظي، أثناء التدريب وأثناء التفاعل مع بعضهم البعض، وكذلك تطبيق بطاقة الملاحظة بعد انتهاء البرنامج (القياس البعدي والتتبعي)، حيث طلب من كل متدرب في القياس البعدي تقديم عرض لا تزيد مدته عن (١٥) دقيقة للمتدربين، أما في القياس التتبعي فتم زيارة كل متدرب أثناء تقديمه لمحاضراته، ويقوم المدرب بملاحظته، وتقدير ممارسته لمهارات الاتصال غير اللفظي أثناء تقديمه للمحاضرة.

- **المقابلة:** تعد المقابلة إحدى أساليب التقويم بالاتصال، حيث يتم جمع المعلومات من خلال فعاليات الاتصال، عن مدى التقدم الذي حققه المتدرب، وأيضاً من خلال التعرف على طبيعة تفكيره وأسلوبه في معالجة المعارف وحل المشكلات (علام، ٢٠٠٤)، وقد تم عقد مقابلة مع عدد من المتدربين ( مجموعة التركيز)، وطرح عليهم بعض التساؤلات، وسجل إجاباتهم حول هذه التساؤلات، ومن ثم حللت هذه الإجابات كفيلاً بعد انتهاء التدريب، وأفادت في تفسير النتائج وتقديم المقترحات التي تساهم في تطوير وتحسين البرنامج.

### - نتائج البحث:

- **إجابة السؤال الأول:** ونصه " هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مهارات الاتصال غير اللفظي بين متوسطي رتب درجات أفراد المجموعة التجريبية والضابطة بعد تطبيق البرنامج؟" وتتضح في الجدول (٩) .

جدول (٩): الفروق بين المجموعتين في مهارات الاتصال غير اللفظي بعد التطبيق باستخدام اختبار مان-ويتني

المجموعة	حجم العينة	متوسط الرتب	مجموع الرتب	قيمة (U)	مستوى الدلالة
التجريبية	١٣	٢٠	٢٦٠	.	٠,٠٠٠
الضابطة	١٣	٧	٩١		

ويتضح من جدول (٩) وجود فروق في متوسط الرتب بين المجموعتين التجريبية والضابطة في مهارات الاتصال غير اللفظي بعد تطبيق البرنامج التدريبي في اتجاه المجموعة التجريبية؛ حيث إن قيمة (U=0)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) مما يدل على فاعلية البرنامج.

- **إجابة السؤال الثاني:** ونصه " هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مهارات الاتصال غير اللفظي بين متوسطي رتب درجات المجموعة التجريبية قبل تطبيق البرنامج وبعد التطبيق؟" ويوضح الجدول (١٠) هذه الفروق.

فاعلية برنامج تدريبي مقترح لتنمية مهارات الاتصال غير اللفظي لأعضاء هيئة التدريس الأجانب بكلية العلوم

جدول (١٠) : الفروق بين القياس القبلي والبعدي للمجموعة التجريبية في مهارات الاتصال غير اللفظي باستخدام اختبار ويلكوكسن

مستوى الدلالة	قيمة (Z)	مجموع الرتب	متوسط الرتب	حجم العينة	القياس القبلي-البعدي
٠,٠٠١	٣,١٨٧	٩١	٧	١٣	الرتب الموجبة
		٠	٠	٠	الرتب السالبة

ويتضح من جدول (١٠) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مهارات الاتصال غير اللفظي بين متوسطي رتب أفراد المجموعة التجريبية في القياس القبلي (قبل تطبيق البرنامج) والقياس البعدي (بعد تطبيق البرنامج) في اتجاه القياس البعدي، حيث أن الاحتمال لمستوى الدلالة أقل من درجة الشك  $\alpha = 0,05$ ، والفروق في اتجاه القياس البعدي، وهذا يدل على ارتفاع مهارات الاتصال غير اللفظي بعد تطبيق البرنامج، وبالتالي فاعلية البرنامج.

– إجابة السؤال الثالث: ونصه "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مهارات الاتصال غير اللفظي بين متوسطي رتب درجات المجموعة التجريبية بالقياس البعدي والقياس التتبعي (شهر، شهران)؟" وتوضح في الجدول (١١):

جدول (١١) : الفروق في مهارات الاتصال غير اللفظي لأفراد المجموعة التجريبية في القياس البعدي والقياس التتبعي (شهر، شهران) باستخدام اختبار فريدمان

مستوى الدلالة	مربع كا	متوسط الرتب	القياس
٠,٠٠٠	٩,١٤	١,٥٨	البعدي
		١,٨١	بعد شهر
		٢,٦٢	بعد شهرين

يتضح من جدول (١١) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مهارات الاتصال غير اللفظي بين متوسطي الرتب لأفراد المجموعة التجريبية في القياس البعدي والقياس التتبعي (شهر، شهران) في اتجاه القياس التتبعي، مما يشير إلى استمرارية تحسن مهارات الاتصال غير اللفظي لدى أفراد المجموعة التجريبية مرور الوقت.

إجابة السؤال الرابع: ونصه "ما الجوانب التي تحتاج إلى تطوير في البرنامج التدريبي كما يراها المتدربون أنفسهم؟" قدم مجموعة من المتدربين (مجموعة التركيز) أثناء المقابلة عدد من

الاقتراحات التي تسهم في تطوير البرنامج التدريبي مستقبلاً من وجهة نظرهم ، ويمكن استعراضها على النحو التالي:

- تحسين الأشكال والرسومات المتضمنة في المادة العلمية للبرنامج، والمستخدم للتعبير عن حالات الاتصال غير اللفظي؛ لتكون معبرة بشكل أفضل.
- أن يتم التركيز بشكل أكبر على الاختلافات الثقافية بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس في الاتصال غير اللفظي؛ لأن هذه الاختلافات تنتج عنها مشكلات غير مقصودة عند الاتصال مع الطلاب.
- أن يضاف للبرنامج موضوعات أخرى مثل: كيفية الاتصال مع الطلاب المشاغبين، وأيضا كيفية توظيف الاتصال غير اللفظي في لجان المراقبة على الاختبارات.
- أن يكون مقر التدريب خارج بيئة العمل.
- منح إجازة للمتدربين أثناء تنفيذ البرنامج التدريبي.
- أن يتم تقديم البرنامج التدريبي وبشكل مستمر لأعضاء هيئة التدريس الجدد بالجامعة نظراً لأهميته وحاجتهم إليه.
- استخدام الجانب التقني بشكل أكبر، بحيث يقدم البرنامج إلكترونياً بشكل كلي أو جزئي.

#### – تفسير النتائج ومناقشتها:

- تفسير نتائج السؤال الأول والثاني: والمتعلق بفاعلية البرنامج حيث يتضح من نتائج الجدول (٩) وجود فروق في متوسط الرتب بين المجموعتين التجريبية والضابطة في مهارات الاتصال غير اللفظي، بعد تطبيق البرنامج التدريبي ، كما يتضح من نتائج جدول (١٠) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مهارات الاتصال غير اللفظي بين متوسطي رتب أفراد المجموعة التجريبية في القياس القبلي (قبل تطبيق البرنامج) والقياس البعدي (بعد تطبيق البرنامج) في اتجاه القياس البعدي والمجموعة التجريبية، وتدل هاتين النتيجةين علي فاعلية البرنامج التدريبي في تحسين مهارات الاتصال غير اللفظي لدى أفراد المجموعة التجريبية.

وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة بيجيكوشلاند كرين (Koshland-Crane, 2008) ، ودراسة ريتشارد (Richard , 2011)، ودراسة تاي (Tai , 2014) في فاعلية البرنامج التدريبي في

تحسين مهارات الاتصال غير اللفظي لدى أفراد المجموعة التجريبية ، وتختلف مع نتائج دراسة بيرون وآخرين (Perron et al . , 2014)، التي أكدت عدم فاعلية البرنامج التدريبي .

وقد تعود فاعلية البرنامج التدريبي لتنمية مهارات الاتصال غير اللفظي لأعضاء هيئة التدريس الأجانب بكلية العلوم إلى عدة عوامل ساهمت في نجاحه وفعالته، كما جاء في الأدبيات ونتائج مجموعة التركيز (Focus group) أثناء المقابلة، ويمكن توضيحها في التالي:

#### أ - عوامل تتعلق بالبرنامج:

**-حاجة المتدربين للبرنامج:** أي أن البرنامج جاء ملبياً لاحتياجات المتدربين، وهذا ما تم بالفعل حيث تم بناء البرنامج بعد حصر احتياجاتهم من خلال توصية دراسة كل من (العريني، ٢٠١١) ، التي أجريت على أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم جامعة القصيم، ودراسة (الحميري، ٢٠١٧) التي أجريت على أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم جامعة تبوك، كذلك انخفاض درجات عينة البحث على بطاقة ملاحظة مهارات الاتصال غير اللفظي المستخدمة في البحث، وتأتي ضرورة تقدير الحاجات التدريبية للمتدربين الأساس لنجاح أي برنامج تدريبي بكامله ( الرياشي وحسن، ٢٠١٤) ، حيث يساعد تقدير الحاجات التدريبية في تحديد الأهداف التدريبية بدقة، وتجعل المتدربين يقبلون بحماس على حضور البرنامج (McConnel, 2003؛ الطعاني، ٢٠٠٩؛ الرياشي وحسن ، ٢٠١٤)، ويتطابق ذلك مع ما ذكره المتدربون في البرنامج ودل على حاجتهم لهذا البرنامج وذكره المتدرب رقم (١) بقوله: "ونحن في حاجة إليه وخاصة تلك الدورات التي تتعلق بتعامل أعضاء هيئة التدريس مع الطلاب"، وقول المتدرب رقم (٣): "تعلمت منه الكثير من المهارات التي سوف تساعدني في الاتصال غير اللفظي الجيد مع طلابي"، وقول المتدرب رقم (٤): "تعلمت أشياء جديدة بالنسبة لي". وقول المتدرب رقم (٥): "وأنا اقترح أن تقدم لباقي زملاء".

**-كفاءة وملاءمة المحتوى المعرفي للبرنامج:** تم ذلك من خلال تقديم معارف ومعلومات وافية للمتدربين عن مهارات الاتصال غير اللفظي التالية: تعبيرات الوجه والعين، حركات الجسم (الإيماءات)، استخدام الصوت ، الملابس والمظهر ، استخدام الرموز التعبيرية ( نافع ، ٢٠١٤)، وتعد هذه المعارف والمعلومات الأساس الذي اعتمد عليه المتدربون عند ممارسة مهارات الاتصال غير اللفظي وتطورها لديهم، ويمكن الاستدلال على ما سبق من خلال عبارات المتدربين التي تدل على كفاءة وملاءمة محتوى البرنامج مثل: قول المتدرب رقم (١): "توفير مادة علمية تركز على المعلومات التطبيقية"، وما ذكره المتدرب رقم (٤): "ورشة متميزة وموضوعاتها ثرية وقيمة"، وما ذكره المتدرب رقم (٥): "كان لدي معلومات بسيطة بالأساسيات، والآن بعد الورشة استفدت كثيراً،

وقول المدرب رقم (٣): "تعلمت منها الكثير من المعلومات والمهارات ... وسوف أطبق ما تعلمته"

- **تركيز البرنامج على تطبيق المهارات:** ويقصد بتطبيق المهارات قدرة المتدربين على ممارسة مهارات الاتصال غير اللفظي، وقد أجمع المتدربون على أن البرنامج ساعدهم على تعديل سلوكهم وتحسن مهاراتهم، وقد ظهر ذلك جلياً من خلال ملاحظة سلوكهم وتقدير أقرانهم وتقديرهم لذواتهم مثل: قول المدرب رقم (٢): "ولقد طبقنا ما تعلمناه خلال التدريب"، وما ذكره المدرب رقم (٥): "استفدت كثيراً من التطبيق" وقول المدرب رقم (١): "التركيز على التطبيق ساعدني على إنجاز الدورة بكل سهولة ويسر".

- **فاعلية أساليب التدريب المستخدمة في البرنامج:** حيث استخدم في البرنامج عدد من أساليب التدريب مثل: المناقشة (مقابلة، ٢٠١١)، والقراءات الموجهة (الحوامدة والبلهد، ٢٠١٦)، والتي ساعدت على إثراء معارف ومعلومات المتدربين حول الأسس النظرية للمهارات. جاء لعب الدور لتمكين المتدربين من الانخراط في تعلم المهارة الجديدة (Kiger, 2004)، والتدريب المصغر، والواجبات المنزلية لتطبيق ما تم تعلمه من مهارات بالبرنامج (السفاسفة، ٢٠٠٣)، والتعزيز الإيجابي لتأكيد الممارسة الناجحة للمهارات (الخطيب، ٢٠٠٣)، والتغذية الراجعة لتزويد المتدربين بالمعلومات الإيجابية والسلبية حول الأداء الحركي للوصول إلى إتقان المهارة (نوار ورفيق، ٢٠١٦). ويتضح تأثير أساليب البرنامج وفعاليتها من خلال استجابات المتدربين، حيث ذكر المدرب رقم (١): "تم تنفيذ الدورة بطرق سهلة وميسرة"، كما ذكره المدرب رقم (٢): "وقد استفدت من لعب الأدوار في تطبيق ما تعلمناه خلال التدريب"، وما ذكره المدرب رقم (٤): "ورشة متميزة من حيث طريقة الشرح والعرض" وما ذكره المدرب رقم (٥): "أفادتني المناقشات التي كانت تناول المهارات أولاً بأول" وقول المدرب رقم (١): "كانت هذه الدورة أفضل دورة حضرتها فهي متميزة من حيث طريقة التدريب".

### - جودة أساليب التقييم في البرنامج:

اعتمد البرنامج التدريبي على أساليب التقييم البديل في تقييم المتدربين؛ نظراً لما توفره هذه الأساليب من قدرة على تحديد مستوى تقدم المتدربين من خلال توظيف استراتيجيات غير تقليدية (Nazir, 2000)، كاستراتيجية التقييم المعتمد على الأداء، والتي عملت على أن يكون المتدربون أكثر تأملاً ونقداً لأعمالهم (Davies, 2002, عبد الحميد، ٢٠١٧)، وجاءت استراتيجيات تقييم الأقران لزيادة قدرة المتدربين على ملاحظة أعمالهم وأفكارهم، وأعمال وأفكار الآخرين

(علام، ٢٠٠٤)، وجاءت استراتيجية الملاحظة والمقابلة لتقويم مدى التقدم الذي حققه المتدربين (علام، ٢٠٠٤)، والذي يتم في نهاية كل جلسة تدريبية، أو في نهاية البرنامج التدريبي، وكذلك التغذية الراجعة في نهاية كل جلسة والتي أعطت للمتدرب صورة واضحة عما يفعله قبل وأثناء تطبيق المهارة، وعليه يستطيع أن يصحح أخطاءه (نوار ورفيق، ٢٠١٦).

**ب-عوامل تتعلق بالمدرّب:** فالمدرّب له دور في فاعلية البرنامج، فتخصصه ومعارفه ومهاراته وإيجابيته، وحسن إدارته للتدريب وجديته، وتنوع أساليبه، وتفاعله مع المتدربين، ساهمت بقوة في استفادة المتدربين من البرنامج، وتم التأكد من ذلك من خلال رصد عبارات تدل على الانطباع الجيد تجاه المدرّب من خلال المتدربين مثل: قول المدرّب رقم (٢): «أشكر المدرّب على حسن تدريبه وتواصله وتفاعله مع المتدربين»، وقول المدرّب رقم (٣): « وجدت التعامل معكم سهلاً جداً» وقول المدرّب (٤): « شكراً جزيلاً للمدرّب على تميّزه».

**- تفسير نتائج السؤال الثالث:** والمتعلق باستمرار التحسن في مهارات الاتصال غير اللفظي بعد انتهاء البرنامج، ويتضح من نتائج جدول (١١) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مهارات الاتصال غير اللفظي بين متوسطي الرتب لأفراد المجموعة التجريبية في القياس البعدي والقياس التبعي (شهر، شهران) في اتجاه القياس التبعي، مما يشير إلى استمرارية تحسن مهارات الاتصال غير اللفظي لدى أفراد المجموعة التجريبية بمرور الوقت.

وقد يرجع ذلك إلى انتقال أثر التدريب للمهارات التي تم تعلمها بالبرنامج، ومما ساعد على انتقال أثر التدريب، الأساليب المستخدمة بالبرنامج، فالمناقشة تؤدي إلى انتقال أثر التدريب (مقابلة، ٢٠١١)، والواجبات المنزلية تسهم في استمرارية تحسن ممارسة المهارات (السفاسفة، ٢٠٠٣)، كما أن ممارسة أعضاء هيئة التدريس لمهارات الاتصال غير اللفظي أثناء التدريس عمل على تثبيتها لديهم وإتقانهم لها، فالتدريب أثناء الخدمة يؤدي إلى زيادة الكفاية المهنية، وتنمية القدرات الذهنية والعملية بناء على الاستفادة من تجارب الأفراد بعد ممارستهم العمل (الشاعر، ٢٠٠٥).

**- تفسير نتائج السؤال الرابع:** والمتعلق بالجوانب التي تحتاج إلى تطوير في البرنامج التدريبي، كما يراها المتدربون أنفسهم (مجموعة التركيز) أثناء المقابلة.

وقد طرح المتدربون مجموعة من الاقتراحات تسهم في تطوير البرنامج، ويرى الباحث أنها مقترحات مناسبة؛ تسهم بالفعل في تفعيل البرنامج، وتحسين مخرجاته، وخصوصاً أنها تتناول العديد من الجوانب في البرنامج، منها المتعلق بتحسين عرض المادة العلمية، والاهتمام بالفروق الثقافية في الاتصال،



وتغيير أماكن التدريب، وتناول موضوعات تتعلق بمهارات الاتصال مع الطلاب المشاغبين، واستخدام الوسائل التقنية بالبرنامج.

### – التوصيات:

- اعتماد البرنامج ضمن برامج تنمية مهارات الاتصال غير اللفظي لدى أعضاء هيئة التدريس الأجانب بالجامعات السعودية، مع الأخذ في الاعتبار المقترحات التي طرحها المتدربون عن البرنامج.
- توجه البحوث والدراسات نحو البرامج المعنية بتنمية مهارات الاتصال غير اللفظي، وانعكاسها على القدرات المهنية لأعضاء هيئة التدريس، والبيئة الأكاديمية ككل.

## المراجع العربية والأجنبية

١. أرناؤوط، أروى والصمادي، مروان (٢٠١٤). مهارات الاتصال التربوي غير اللفظي لدى أعضاء هيئة التدريس في السنة التحضيرية في جامعة نجران من وجهة نظر الطلبة، المجلة التربوية الدولية المتخصصة، ٣(١)، ٨١ - ١٠٣.
٢. جروب، دياجرام ولامبيرت، ديفيد (٢٠١٠). لغة الجسد، الرياض: مكتبة جرير.
٣. الحميري، عبد القادر (٢٠١٧). واقع ممارسة أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم لمهارات الاتصال الفعّال مع طلابهم وعلاقته ببعض المتغيرات، المجلة الدولية التربوية المتخصصة، ٦(١٢)، ١٤٩ - ١٦٥.
٤. الحوامدة، محمد فؤاد و البلهد، فيصل حمود (٢٠١٦). فاعلية استراتيجية القراءة الموجهة في تحسين بعض مهارات فهم المقروء لدى طلاب الصف السادس الابتدائي، دراسات العلوم التربوية، ٤٣(١)، ١٧٥ - ١٩٢.
٥. الحياي، سندية مروان (٢٠١١). دور استخدام الاتصالات غير اللفظي (لغة الجسد) في تحديد الأنماط السلوكية للقيادات الإدارية، مجلة أبحاث كلية التربية الأساسية، ١١(١)، ٥٧ - ٧٥.
٦. الخطيب، جمال (٢٠٠٣). تعديل سلوك الإنسان، عمان: دار حنين للنشر والتوزيع.
٧. دياب، سهيل رزق (٢٠٠٦). المدرس الجامعي في ضوء تحديات القرن الحادي والعشرين / المؤتمر العلمي الذي تنظمه جامعة الإسراء الأهلية تحت عنوان (المعلم في الألفية الثالثة، رؤية آنية ومستقبلية)، غزة.
٨. رؤية المملكة ٢٠٣٠ (٢٠١٧). متاح على موقع: <http://vision2030.gov.sa>
٩. الرياشي، حمزة عبد الحكم وحسن، على الصغير (٢٠١٤). برنامج تدريبي مقترح لتنمية مهارات البحث العلمي لدى طلاب الدراسات العليا بجامعة الملك خالد، المجلة الدولية التربوية المتخصصة، ٣(١)، ١١٩ - ١٤١.
١٠. السكارنة، بلال خلف (٢٠١١). تصميم البرامج التدريبية، عمان: دار المسيرة.
١١. السفاسفة، محمد إبراهيم (٢٠٠٣). الإرشاد والتوجيه النفسي والتربوي، الكويت: مكتبة الفلاح للنشر.
١٢. الشاعر، عبد الرحمن (٢٠٠٥). إعداد البرامج التدريبية - التدريب الفعال، الرياض: مكتبة الرشد.
١٣. الطعاني، حسن (٢٠٠٩). التدريب مفهومه وفعالياته، عمان: دار الشروق.
١٤. طعيمة، أحمد رشدي والبنديري، سليمان (٢٠٠٤). التعليم الجامعي بين رصد الواقع ورؤى التطور، القاهرة: دار الفكر العربي.

١٥. عبد الحميد، صفاء (٢٠١٧). التقييم البديل استراتيجياته وأدواته، متاح على موقع:

<https://www.new-educ.com>

١٦. عبد الغفار، نورة عواد (٢٠٠٦). الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس بكليات التربية للبنات للقيام بمهام تصميم المقرر الدراسي والإعداد لتنفيذه، مجلة جامعة طيبة للعلوم التربوية، ٢(٤)، ١٤٨-١٨٨.
١٧. علام، صلاح الدين محمود (٢٠٠٤): التقييم التربوي البديل أسسه النظرية والمنهجية وتطبيقاته الميدانية، القاهرة: دار الفكر العربي.
١٨. العريني، أحمد (٢٠١١). مدى توفر مهارات الاتصال غير اللفظي لدى هيئة التدريس في كلية العلوم بجامعة القصيم من وجهة نظر الطلبة، كلية الآداب والتربية - جامعة القصيم.
١٩. كامل، وحيد (٢٠٠٥). فعالية برنامج إرشادي عقلائي انفعالي في خفض أحداث الحياة الضاغطة لدى عينة من طلبة الجامعة، مجلة دراسات نفسية، ١٥(٤)، ٥٦٩ - ٥٩٨.
٢٠. مقابلة، محمد قاسم (٢٠١١). التدريب التربوي والأساليب القيادية الحديثة وتطبيقاتها التربوية، عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.
٢١. نافع، أحمد (٢٠١٤). كيف ترفع مهاراتك في الاتصال، الإسكندرية: الدار الجامعية.
٢٢. ندى، يحيى ودويكات، فخري (٢٠١٦). درجة توافر مهارات الاتصال بلغة الجسد لدى معلمي المدارس الحكومية الأساسية في شمال الضفة الغربية من وجهة نظرهم، مجلة جامعة فلسطين التقنية للأبحاث، ٤(٢)، ٤٧-٦٢.
٢٣. نوار، بولجب المربوحة ورفيق، قية (٢٠١٦). التغذية الراجعة ودورها في تحقيق أهداف حصة التربية البدنية والرياضية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية - جامعة الشهيد حمه لخضر، ٢٠(٢)، ٦٨ - ٨٢.
٢٤. وزارة التربية والتعليم (٢٠١٤). استراتيجية التدريس المصغر، مكة المكرمة: مكتب التربية والتعليم شمال مكة المكرمة، شعبة العلوم.

25. Al Mohsen, M. (2013). The academic profession among faculty at Saudi universities, *European Scientific Journal*, 4 , 227-240.

26. Ambady, N. & Weisbuch, M. (2010). Nonverbal behavior. In Fiske, S. T . ; Gilbert, D. T. & Lindzey , G .(Eds.), *Handbook of social psychology*, 464-497. Hoboken: NJ Wiley

27. Bambaerero, 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.
28. Bonaccio , S.; O'Reilly ,J. ;O'Sullivan, S . L . &Chiocchio , F . (2016) . *Nonverbal Behavior and Communication in the Workplace: A Review and an Agenda for Research* , *Journal of Management* , xxx(x) , 1-32.
29. Benzer , A . (2012) . *Teachers' Opinions the use of body language .aeducation* , 132(3) , 467- 473.
30. Besson , C . ; Graf , D . ; Hartung , I . ; Kropfhausser , B . &Voisard , S . (2005). *The importance of non-verbal communication in professional interpretation* , Retrieved from <https://aiic.net/pa ge/1662/the-importance-of-non-verbal-communication-in-professio/lang/1>.
31. Burgoon, J. K .; Guerrero, L. K. &Manusov, V. (2011). *Nonverbal signals*, In Knapp , M. & Daly , J . (Eds.),*Handbook of interpersonal communication: 239-280*. Thousand Oaks, CA: SAGE Pub.,
32. Cesario , J . & Higgins, E . T.(2008). *Making message recipients 'feel right': How nonverbal cues can increase persuasion*. *Psychological Science*, 19(56), 415–420.
33. Creswell, J. W. (2013) *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five Approaches (3rd ed.)*. Los Angeles, CA: Sage Publications
34. Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Washington: Sage.
35. Davies, P. (2002). *Using Student Reflective Self- Assessment for Awarding Degree Classifications*, *Innovations in Education and Teaching International*, pp 307-319, <http://www.tandf.co.Uk/journals>
36. De Amorim , R .&Da Silva, M.(2014). *Nursing faculty's opinion on effectiveness of non-verbal communication in the classroom*, *ActaPaulista*

- 
- de Enfermagem*, 27(3), 194–199.
37. Dobrescu, T. (2006). Dimensiuni ale comunicării prin limbajul corpului, Iași, Tehnopress,
  38. Dobrescu, T. (2014). The role of non-verbal communication in the coach-athlete relationship. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 180, 543–548.
  39. Elias, M. ; Hunter, L. & Kress, J. S. (2001). Emotional intelligence and education. In: Ciarrochi, J. P.; Forgas, & Mayer, J. (Eds.), *Emotional intelligence in everyday life* (PP 133-149), New York: Psychology Press, Inc.
  40. Goldin-Meadow, S. (2004). Gesture's role in the learning process. *Theory Into Practice*, 43, 314-321.
  41. Goleman, D. (2006). The socially intelligent, *Educational Leadership*, 63, 76-81.
  42. Houser, M. L. & Frymier, A. B. (2009). The role of student characteristics and teachers behaviors in students' learner empowerment, *Communication in Education*, 58 (1), 35-53.
  43. Khan, A. ; Khan, S. ; Zia-UI-Islam & 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.
  44. Kiger, A. (2004). *Teaching for health* (2<sup>nd</sup> ed.), Edinburgh UK: Churchill Livingstone.
  45. Knapp, M. L. (2011). An historical overview of nonverbal research. In Manusov, V. & Patterson, M.L. (Eds.). *The Sage handbook of nonverbal communication*: 3-19. Thousand Oaks, : SAGE Pub.,
  46. Koshland-Crane, P. (2008). *The effect of professional development of nonverbal communication behaviors of participants' recognition and understanding of these behaviors, (PhD- Theses), Learning and Instruction Department, The Faculty of the School of Education, University of San Francisco.*
  47. Lekhi, P. & Nussbaum, S. (2015). *Strategic Use of Role Playing in a Training Workshop for Chemistry Laboratory Teaching Assistants, Canadian Journal of Higher Education*, 45(3), 56 – 67.
  48. Levi-Minzi, M. ; Browning, S. L. & Van Hasselt, V. B. (2011).

*Role Playing as a Training and Assessment Tool* , Retrieved from <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/9780470672532.wbep243>

49. McConnel , J. (2003)> *How to identify your organization training needs: Apractical Guide to Needs Analysis* , New York: AMACOM.
50. Nazir, M.F.(2000): *Alternative assessment and the pre-service English teacher education program. Paper presented in: The Second Science Conference of The Changeable Role of Arabian Teacher in Future Society: Arabic View. From 18-20 April, Assuit University.*
51. Okon , J..(2011). *Role of Non-Verbal Communication In Education* , *Mediterranean Journal of Social Sciences* , 2(5) , 35-40.
52. Oskouhi ,F . ; Mohammadi , M.&Rezvanfar , A.(2013). *The role of non-verbal communication on educational performance of faculty members of Agricultural Sciences and Natural Resources University in Sari. A paper presented in agricultural sciences and natural resources conference; Sari.*
53. Pan, Q.(2014).*Nonverbal Teacher-student Communication in theForeign Language Classroom* , *Theory and Practice in Language Studies*, 4, ( 12), 2627-2632.
54. Patterson , M . L .(2012). *Nonverbal Communication* , *Transportation Research Part F* ,47 , 1-12 .
55. Perron , N . ; Nendaz , M . ; Louis-Simonet , M.;Sommer , J . ;Cerutti , B . ;Vleuten , C . & Dolmans ,L. (2014).*Impactof postgraduate training on communication skills teaching: a controlled study*, *BMC Med Educ* , 14 , 1-12.
56. Richard , A.(2011). *Teaching non-verbal communication skills* , *Educ Prim Care*,22(6) , 423-444.
57. Richards , J .C. & Schmidt ,R .(2010).*Longman dictionary of language teaching and applied linguistics.(4th ed.)*. Harow, UK: Pearson Education

*Limited.*

58. Riggio , R . E . & Riggio , H . R .(2012). *Face and Body in Motion: Nonverbal Communication* , *Encyclopedia of Body Image and Human Appearance*, Null(Null) , 425-430.
59. Rucle, H. (2000). *Limba julcorpuluipentrumanageri*, Bucharest: Tehnic .
60. Samovar ,L . A . ; Porter , R . E .& Stefani , L . A .(2000). *Communication between Cultures*, California: Wadsworth publishing company.
61. Scott-Parker ,B.(2017) . *Nonverbal communication during the learner lesson with a professional driving instructor: A novel investigation* , *Transportation Research Part F: Traffic Psychology and Behavior* ,47, 1-12 .
62. Shearer , J .(2008). *Persuasive Interactive Non-Verbal Behavior in Embodied Conversational Agents*,(PhD- Theses), School of Computing Science , Newcastle University .
63. Stiggins, R.(2001): *Student - Involved Classroom Assessment. (3rd Ed.)*, New Jersey: Upper Saddle River.
64. Surkamp ,C. (2014). *Non-Verbal Communication: Why We Need It in Foreign Language Teaching and How We Can Foster It with Drama Activities* , *Scenario*, 14( 2) , 12-27.
65. Tai,Y. (2014) *The Application of Body Language in English Teaching*, *Journal of Language Teaching and Research*, 5, ( 5), 1205-1209.
66. Wang , H .(2009) . *Nonverbal Communication and the Effect on Interpersonal Communication*, *Asian Social Science* , 5(11) , 155-159.