

درجة استخدام مهارات الاتصال الفعال في تدريس مقررات اللغة الانجليزية المطورة
في المرحلة المتوسطة

The Degree of Using the Effective Communication Skills in
Teaching the Developed English Language Textbooks in the
Intermediate Stage

إعداد

د. فهد بن ماجد الفعر الشريف

أستاذ المناهج وطرق تدريس اللغة الإنجليزية - كلية التربية - جامعة أم القرى

درجة استخدام مهارات الاتصال الفعال في تدريس مقررات اللغة الانجليزية المطورة في المرحلة المتوسطة

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف درجة استخدام مهارات الاتصال الفعال في تدريس مقررات اللغة الانجليزية المطورة في المرحلة المتوسطة، والكشف عما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في درجة استخدام معلمي اللغة الانجليزية عينة البحث مهارات الاتصال الفعال تعزى إلى سنوات الخبرة، والصف الدراسي. ولتحقيق ذلك اتبعت الدراسة المنهج الوصفي، وصمم بطاقة ملاحظة اشتملت على قائمة تتضمن مهارات الاتصال اللفظية ومهارات الاتصال غير اللفظية، وبعد التأكد من صدق وثبات الأداة، تم تطبيقها على عينة طبقية مكونة من (٣٠) معلماً من معلمي اللغة الانجليزية في مدينة مكة المكرمة في الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي ١٤٣٩هـ، وعولجت البيانات باستخدام المتوسطات والانحرافات المعيارية، وكذلك باختبار كروسكال والاس واختبار مان ويتني.

وقد توصلت الدراسة إلى قائمة بمهارات الاتصال الفعال اللازمة لمعلمي اللغة الانجليزية تضمنت (٣٣) مهارة؛ موزعة إلى مهارات اتصال لفظية وغير لفظية، وكانت درجة استخدام معلمي اللغة الانجليزية لمهارات الاتصال اللفظية متوسطة في مجال التحدث، بينما كانت ضعيفة في مجالات الاستماع والقراءة والكتابة. أما درجة استخدام معلمي اللغة الانجليزية لمهارات الاتصال الفعال غير اللفظية فقد كانت متوسطة، وبالنسبة للمهارات ككل كانت درجة الاستخدام ضعيفة. ولا توجد فروق دالة إحصائية في درجة استخدام معلمي اللغة الانجليزية مهارات الاتصال الفعال اللفظية وغير اللفظية وفقاً لمتغيري الصف الدراسي وسنوات الخبرة.

وفي ضوء نتائج الدراسة أوصى الباحث باعتماد قائمة مهارات الاتصال الفعال اللازمة لمعلمي اللغة الانجليزية كأساس لتطوير إعداد المعلم، وتدريب المعلمين أثناء الخدمة على مهارات الاتصال الفعال اللفظية وغير اللفظية، وتطوير برامج إعداد معلمي اللغة الانجليزية بحيث يتم تنمية مهارات الاتصال اللفظية وغير اللفظية، وتطوير معاميل للتدريس المصغر بكليات الإعداد بحيث يمارس فيها الطالب المعلم مهارات الاتصال الفعال بطريقة صحيحة.

The Degree of Using the Effective Communication Skills in Teaching The Developed English Language Textbooks in the Intermediate Stage

Abstract

This study aimed at recognizing the degree of using the effective communication skills in teaching the developed English language Textbooks in the Intermediate stage, and discovering if there are statistically significant differences in the degree of using the study sample of the effective communication skills due to years of experience and educational level. To achieve this, the descriptive method was used, an observation sheet (instrument) have been designed including a list of the verbal and nonverbal communication skills. The instrument was applied after verification of the validity and reliability to a stratified sample consisting of (30) English language teachers of the Intermediate Stage in Makkah Almukaramah during the second semester the year of 1439 AH. The data were processed by using means, standard deviations, Kruskal Wallis Test and Mann –Whitney Test.

The study accomplished a list of recommended skills of the effective communication skills English language teachers containing of (33) skills, divided into verbal and nonverbal for communication skills. The results revealed the degree of using verbal communication skills by the sample was medium in the skill of speaking, meanwhile it was weak in the skills of listening, reading and writing. On the other hand, the degree of using nonverbal communication skills by the sample was medium. The degree of use was weak for the skills in general, and there were no statistically significant differences in the degree of using the sample of the verbal and nonverbal communication skills due to the variables of years of experience and educational level.

In the light of study results, the study recommended the use of the list of the determined skills of the effective communication skills for English language teachers to be a fundament. They can also be used for developing teacher preparation and in-service training to use the verbal and nonverbal communication skills. Moreover, it recommended developing language labs in the faculties of preparation for the sake of micro-teaching to be used by the teachers for practicing the effective communication skills in a proper way.

المقدمة (Introduction):

يعتبر المعلم قطب الرحى في العملية التعليمية، فعلى عاتقه تقع مسؤولية بناء الأجيال، وغرس القيم في نفوس الناشئة، وإكسابهم المهارات اللازمة لهم، وتحقيق النمو المتكامل عقلياً ووجدانياً وجسدياً ومهارياً، فهو العنصر الأكثر تأثيراً بين عناصر العملية التعليمية في شخصيات طلابه نظراً لاتصاله الدائم بهم.

وانعكاساً لأهمية هذا الدور وإيماناً من القيادات التربوية العليا في المملكة العربية السعودية بذلك فقد طورت وزارة التعليم مجموعة من المشاريع التي تهدف إلى نقل المعلم من دوره التقليدي الناقل للمعرفة إلى دور أكثر حداثة ومواكبة، كمشروع تطوير مقررات اللغة الانجليزية في التعليم العام، والذي شمل في أهدافه تطوير أداء ومهارات المعلمين واستراتيجيات تدريسهم، ورفع كفاياتهم المهنية، وتوعيتهم بأحدث طرائق واستراتيجيات التدريس وتدريبهم عليها (مشروع تطوير اللغة الإنجليزية سيسهم في رفع كفاءات التعليم العام، ٢٠١٢

<https://www.qassimedu.gov.sa/edu/showthread.php?p=416644>

ورغم الاهتمام بجانب تطوير أداء ومهارات المعلمين واستراتيجيات تدريسهم ورفع كفاياتهم المهنية إلا أن المتأمل لواقع تعليم اللغة الانجليزية في المملكة العربية السعودية يجد أن هناك تدنياً واضحاً في مستوى أداء معلمي اللغة الانجليزية في تبنى المهارات والاستراتيجيات التدريسية الحديثة في المراحل التعليمية المختلفة، وهذا ما أكدت عليه جملة من الدراسات كدراسة الصغير (٢٠١٠)، ودراسة (Ihmeideh، 2010، AL-OMARI، Fathi، & Aieman، & Al-، Kholoud، Dababneh)، ودراسة (Mosa، 2017&Kazi) التي أكدت أن السبب في ضعف مستوى اللغة الإنجليزية لدى الطلاب يكمن في إخفاق المعلمين في استخدامهم مهارات الاتصال الفعال مع طلابهم، كما أوضح جونسون (Johnson، 2009) أنه من المؤكد أن أعداداً كبيرة من معلمي اللغة يحتاجون إلى مزيد من التطوير المهني لتحسين مهارات الاتصال لديهم؛ بسبب عدم قدرتهم على التعامل مع المتطلبات اللغوية والمهارات المطلوبة لتنفيذ التواصل بشكل فعال في الفصول الدراسية.

ولعل ما سبق يؤكد ضرورة استخدام المعلمين بشكل عام ومعلمي اللغة الانجليزية بشكل خاص مهارات الاتصال الفعال أثناء التدريس، فكلما أجاد المعلم مهارات الاتصال الفعال ساهم ذلك بشكل كبير في إثارة الدافعية نحو التعلم لدى الطلاب، وتحفيزهم للتعلم، وتعزيزهم، وإحداث تغيرات إيجابية مرغوبة على المستوى المعرفي والنفسي والسلوكي، ومن ثم الارتقاء بمخرجات العملية التعليمية؛ حيث إن استخدام مهارات الاتصال الفعال في تعليم اللغة الإنجليزية، وتوظيفها داخل الصفوف الدراسية، أصبح مطلباً ضرورياً لتدريس المقررات المطورة- التي تفرض أدواراً مختلفة من المعلم- ومواجهة التحديات، وتحقيق متطلبات رؤية ٢٠٣٠، التي تتطلب جيلاً واعياً نشطاً قادراً على مواجهة التغيرات واستيعاب المستجدات.

تحديد مشكلة الدراسة (Statement of The Study Problem):

أدى تطوير مقررات اللغة الانجليزية في التعليم إلى إحداث تغييرات جوهرية في الفصول الدراسية التقليدية، وأدوار المعلمين والطلاب، من أهمها زيادة كفاءة الاتصال في الصفوف الدراسية، وممارسة مهارات الاتصال الفعال بنوعيه (اللفظي وغير اللفظي). وبناء على ذلك فقد نفذت شركة تطوير للخدمات التعليمية، من خلال برنامج تطوير تعليم اللغة الإنجليزية، دورات وبرامج تدريبية لتطوير مهارات المعلمين اللغوية، وتدريبهم على أحدث استراتيجيات وطرق التدريس والتقويم، ودمج استخدام وسائل التقنية في تدريس المناهج الجديدة؛ بهدف تحسين المهارات اللغوية ومهارات التواصل والتخاطب باللغة الإنجليزية؛ لتحسين مخرجات التعليم (الغامدي، ٢٠١٤م) (السكران، ٢٠١٤م).

وعلى الرغم من هذا الاهتمام المتنامي إلا أن الشكوى من ضعف الطلاب في تحصيل اللغة الانجليزية لازالت تتردد، ولا زال الطلاب بشكل عام وطلاب المرحلة المتوسطة بشكل خاص يعانون من صعوبة تحصيل اللغة الانجليزية، الأمر الذي يشير إلى خلل في التوافق مع رؤية المشاريع التطويرية التي تتوافق مع متطلبات رؤية ٢٠٣٠، وهذا ما أكدت عليه جملة من الدراسات التي أجريت جميعها بعد تطبيق المقررات المطورة التي تمخضت عن المشروع الشامل لتطوير مناهج التعليم العام في المملكة العربية السعودية؛ كدراسة العضياني (٢٠١٥)، ودراسة المراحمي (٢٠١٣)، ودراسة الزهراني (٢٠١١)، ودراسة الحماد (٢٠١١)، ودراسة الحناء (٢٠١٣)، ودراسة الشميمري والحسن (٢٠١٠)، والتي أكدت في مجملها ضعف تحصيل الطلاب في اللغة الانجليزية، وأكدت أن من أبرز أسباب ذلك الضعف وجود فجوة عميقة بين الأدوار المطلوبة من المعلمين وبين ما يتم تنفيذه في أرض الواقع داخل غرف الصف، التي تخلو من التواصل البناء بين الأطراف المتعددة في العملية التعليمية، وعدم مناسبتها لطبيعة المقررات الحديثة. وقد أوصت دراسة Almohanna (2011) بضرورة اهتمام معلمي اللغة الانجليزية بالتفاعل في الفصول الدراسية والحوار؛ باعتبارهما من أهم العوامل في تعزيز تعلم اللغة.

فعلى الرغم من أهمية استخدام المعلمين مهارات الاتصال الفعال اللفظية وغير اللفظية في التدريس وخصوصاً تدريس المقررات المطورة، إلا أن الملحوظ أن هناك قصوراً واضح في أداء معلمي اللغة الانجليزية في استخدامها، الأمر الذي انعكس سلباً على أداء الطلاب.

وبناء على ما تقدم، تتحدد مشكلة الدراسة الحالية في ندرة الدراسات التي تناولت تحديد درجة استخدام معلمي اللغة الانجليزية في المرحلة المتوسطة مهارات الاتصال الفعال في تدريس المقررات المطورة، وعليه يمكن التعبير عن مشكلة الدراسة الحالية في الأسئلة التالية:

- ما مهارات الاتصال الفعال الواجب توافرها لدى معلمي اللغة الانجليزية في المرحلة المتوسطة؟
- ما درجة استخدام معلمي اللغة الإنجليزية مهارات الاتصال الفعال اللفظية في تدريس المقررات المطورة في المرحلة المتوسطة؟
- ما درجة استخدام معلمي اللغة الإنجليزية مهارات الاتصال الفعال غير اللفظية في تدريس المقررات المطورة في المرحلة المتوسطة؟
- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجة استخدام معلمي اللغة الانجليزية عينة البحث مهارات الاتصال الفعال تعزى إلى سنوات الخبرة، الصف الدراسي؟

أهداف الدراسة (Objectives of the Study) :

تهدف الدراسة الحالية إلى تحقيق ما يلي:

- التعرف على مهارات الاتصال الفعال التي ينبغي توافرها لدى معلمي اللغة الانجليزية في تدريس المقررات المطورة في المرحلة المتوسطة.
- التعرف على درجة استخدام معلمي اللغة الإنجليزية من مهارات الاتصال الفعال اللفظية وغير اللفظية في تدريس المقررات المطورة في المرحلة المتوسطة.
- الكشف عن الفروق الدالة إحصائياً في مستوى تمكن معلمي اللغة الانجليزية عينة البحث من مهارات الاتصال الفعال تعزى إلى: سنوات الخبرة، الصف الدراسي.

أهمية الدراسة (Significance of the Study) :

تتمثل أهمية الدراسة الحالية فيما يلي:

- تقدم الدراسة قائمة بمهارات الاتصال الفعال (اللفظية وغير اللفظية) اللازمة لتدريس مقررات اللغة الانجليزية المطورة في المرحلة المتوسطة.
- تقدم الدراسة بطاقة ملاحظة لرصد درجة مدى استخدام مهارات الاتصال الفعال في تدريس مقررات اللغة الانجليزية المطورة؛ مما يفيد القائمين على التعليم وصناع القرار في الوصول إلى تقييم واقع استخدام المعلمين لمهارات الاتصال الفعال في مدارس التعليم العام ونظام المقررات.
- من المتوقع أن تفيد الدراسة كلاً من معلمي اللغة الإنجليزية والمشرفين التربويين على تعليمها من خلال الكشف عن آليات الاتصال الفعال والعمل على تنميتها للسعي لتحقيق أهداف المناهج المطورة.
- قد يستفيد من نتائج هذه الدراسة الباحثون باقتراح برامج لتنمية مهارات الاتصال الفعال بما يتلاءم مع المناهج المطورة، وتفيد القائمين على تخطيط برامج تطوير التعليم العام في وزارة التعليم.

- لفت نظر المسؤولين في قطاعات الدولة إلى أهمية مهارات الاتصال وقنواته لتطبيق اقتصاد المعرفة والمساهمة في تحقيق متطلبات رؤية ٢٠٣٠.

حدود الدراسة (Limitation of the Study):

اقتصرت الدراسة على التعرف على درجة استخدام معلمي اللغة الإنجليزية مهارات الاتصال الفعال (اللفظية وغير اللفظية) في تدريس المقررات المطورة في المرحلة المتوسطة، في المدارس المتوسطة الحكومية (التعليم العام ونظام المقررات) في مدينة مكة المكرمة، خلال الفصل الدراسي الثاني من العام ١٤٣٩هـ.

مصطلحات الدراسة (Study Terminologies):

الاتصال الفعال (Effective Communication):

عرف عطار وكنسارة (٢٠١٥) الاتصال بأنه: "عملية تفاعل مشتركة بين طرفين لتبادل فكرة معينة أو خبرة معينة عن طريق وسيلة أو قناة" ص ٤٥

وعرف سلامة والدايل (٢٠١٣) الاتصال الفعال بأنه "سلوك أفضل السبل والوسائل لنقل المعلومات والمعاني والأحاسيس والآراء إلى أشخاص آخرين والتأثير في أفكارهم وإقناعهم بما تريد سواء كان ذلك بطريقة لغوية أو غير لغوية" ص ١٢٧.

ويعرفه الباحث إجرائياً في هذه الدراسة: عملية التفاعل التي تحدث بين المعلم والطلاب باستخدام مهارات الاتصال الفعالة والمتمثلة بالمهارات اللفظية وغير اللفظية في هذه الدراسة. ويعرف الباحث مهارة الاتصال الفعال إجرائياً بأنها قدرة معلمي اللغة الإنجليزية على استخدام أساليب مهارية فعالة بهدف إحداث التغيير الإيجابي في حياة الطالب داخل المدرسة وخارجها؛ باستخدام اللغة المنطوقة وغير المنطوقة بطريقة واضحة ومعبرة وهادفة، وذلك لتحقيق أهداف تتعلق بتنمية العلاقات الانسانية، وتحسين أداء الطلاب، وزيادة تفاعلهم ودافعيتهم نحو التعلم، وتقليل مشكلات تعليم وتعلم اللغة الإنجليزية قدر الإمكان.

المقررات المطورة (Developing Textbooks):

وتعرف المقررات المطورة بأنها: "بالتغيير الكيفي في أحد مكونات المنهج الفرعية، أو في بعضها، أو جميعها، والذي يؤدي إلى رفع كفاءة المنهج في تحقيق غايات النظام التعليمي من أجل التنمية الشاملة" (الخليفة، ٢٠١٠، ص ٢٨٦).

ويعرفها الباحث إجرائياً بأنها: تلك المقررات التي تطورت في محتواها وطريقة عرضها؛ لتصبح صالحة لمتطلبات الأجيال القادمة ومواكبة لتغيرات الحياة المعاصرة، وتتحدد في مقررات اللغة الإنجليزية الحديثة التي تمخضت عن المشروع الشامل لتطوير مناهج التعليم العام، والتي شرعت المملكة تطبيقها في الفصل الثاني من العام الدراسي ١٤٣١هـ، وبدأ تدريسها بعد تعريبها ومواءمتها للبيئة المحلية.

الخلفية النظرية للدراسة:

مفهوم الاتصال الفعال (Definition of Effective Communication):

الاتصال الفعال هو وسيلة الترابط في المجتمعات وبين أفرادها حيث يحقق للأفراد الشعور بالأمان والتفاهم والترابط الاجتماعي. ويعتبر الاتصال وسيلة مهمة وضرورية حيثما وجد الإنسان، حيث يُسهّم بارتباطه مع غيره من الأفراد ونقل المعارف والخبرات بينهم، وترابط المجتمعات ودوامها.

ويبين سعدات (٢٠١٦م) إن كلمة اتصال communication مشتقة من الفعل اللاتيني communicate ومعناها يشيع أو يشارك to make common بمعنى مشاركة شيء ما بين شخصين أو عدة أشخاص أو عدة جماعات"ص٣٧.

كما عرفه عطار وكنسارة (٢٠١٥م) بأنه " تفاعل لفظي، أو غير لفظي، بين معلم ومتعلم، أو معلم ومتعلمين، أو متعلم ومتعلم، أو متعلم ووسيط تعليمي وآخر، أو معلم ووسيط تعليمي لنقل الأفكار، والمعارف، والخبرات التعليمية، عبر قنوات معينة، للعمل على تحقيق أهداف تعليمية محددة"ص١٩.

أهمية الاتصال الفعال في العملية التعليمية:**(Importance of Effective Communication in The Educational Process)**

الاتصال الفعال عبارة عن منظومة له مدخلات وعمليات ومخرجات، وهو عملية منظمة ومقصودة يتم تخطيطها وتنفيذها وإدارتها لإحداث التعلم والتغيير، والتدريس بمعناه العام عملية اتصال هادف ومقصود بين المعلم والطلاب والبيئة المحيطة بهم، فالتعليم والتعلم لا يمكن أن يتحققا دون نشاط اتصالي؛ يتم بواسطته تبادل المعلومات والمعارف، ونقل المشاعر والاتجاهات، واكتساب المهارات، وبالتالي يتحقق الفهم والإفهام بين طرفي العملية الاتصالية، وفي هذا الصدد يذكر عبود ونرجس (٢٠٠٨، ص ٢١) أن علماء التربية ينظرون إلى النشاط الاتصالي على أنه جزء من العملية التعليمية؛ لكونه يحقق الربط بين أجزائها طبقا لمتطلبات الموقف التعليمي التعليمي وما يقتضيه التفاعل بين المعلم والطلاب، كما يؤكد براون (Brown، 2012) في سياق تدريس اللغة الثانية أن التفاعل هو في الواقع قلب الاتصال، وهو كل ما تحويه عملية الاتصال الفعال التي تؤدي إلى التأثير الإيجابي المتبادل.

ويحقق الاتصال الفعال في العملية التعليمية فاعلية التعليم والتعلم، ويرتقي بمخرجات العملية التعليمية، ويساهم في تنمية العلاقات الإنسانية، بين المعلم وطلابه، وبين الطلاب بعضهم البعض، وكذلك بين كافة عناصر العملية التعليمية، وبدون عملية الاتصال، فإن التدريس وعملية التعليم والتعلم لن يتحققا (Bygate، 2013). كما يؤثر الاتصال الفعال في الفصول الدراسية على تصورات الطلاب ومشاركتهم في الأنشطة الصفية (Farrell، 2009). وحاجة المعلم لتطبيق الاتصال الفعال في الموقف التعليمي لا تقل عن حاجة الطالب في الاستفادة منه، فالالاتصال الفعال يبرز مواهب المعلمين في

إدارة فصولهم، وضبطها، واستثمار وقت الدرس، ومراعاة الفروق الفردية بين الطلاب، وإدماجهم في الموقف التعليمي، والتقليل من مشكلات الطلاب في فهم أبعاد المادة، ويتيح لهم الاستفسار عما التبس عليهم من معلومات، مما يؤدي في النهاية إلى تحسين أدائهم ورفع مستواهم التعليمي.

عناصر الاتصال الفعال (Elements of effective communication):

أن عملية الاتصال مهما تنوعت إلا انها لا تتم إلا إذا توفرت لها العناصر الأساسية التالية مجتمعة وهي كما اتفق التربويون على تحديدها تتمثل فيما يلي:

١. المرسل **Sender**: هو بداية أو منطلق عملية الاتصال، وقد يكون شخصاً أو أكثر، وقد يكون آلة أو برنامجاً تعليمياً، يبدأ مهمته بإرسال الرسالة في أشكال متعددة من الرموز التي تُوجه إلى المستقبل. وينبغي أن يكون ملماً بمحتوى رسالته، متمكناً من مهارات الاتصال وفنونه، ومعرفة لعادات وتقاليد مجتمعه.
 ٢. الرسالة **Message**: هي هدف عملية الاتصال، ومضمونة ومحتواه من المعلومات أو المفاهيم أو الأفكار أو الاحساس التي يود المرسل إيصالها للمستقبل أو المستقبلين. وتحقق عملية الاتصال إذا تطابق سلوك المستقبل مع محتوى الرسالة وغرضها. وينبغي أن تكون بسيطة، واضحة، وبعيدة عن التعقيد والغموض، وأن تكون في مستوى التلاميذ، وأن تلبي احتياجاتهم ورغباتهم، وذات أسلوب مشوق يتلقى استحساناً لديهم.
 ٣. قناة الاتصال (الوسيلة) **Channel**: هي الأداة التي تحمل الرسالة من المرسل إلى المستقبل. وقد تنوعت الوسائل كالكتب والمطبوعات والخرائط والرسوم والصور والاذاعة والتلفاز والبرامج والوسائل التعليمية السمعية والبصرية والحاسب الآلي.
 ٤. المستقبل **Receiver**: هو مُتلقي الرسالة. ويُقاس نجاح عملية الاتصال برد فعل المستقبل وما ينعكس عليه من تصرفات. ويتوقف استعداد المستقبل للرسالة على خصائص متعددة منها حالته النفسية والاجتماعية والاقتصادية وقدراته العقلية والجسمية واللغوية ونحو ذلك من الخصائص.
 ٥. التغذية الراجعة **Feed Back**: هي رد فعل المستقبل على الرسالة. وقد تكون إيجابية بقبول وفهم محتوى الرسالة، ومدى التأثير به في تغيير سلوك المستقبلين، وقد تكون التغذية الراجعة سلبية برفض محتوى الرسالة، وللتغذية الراجعة أهمية كبيرة في الموقف التعليمي، فهي تمكن المعلم من معرفة مدى تأثير رسالته على المتعلمين. (لال والجندي، ٢٠١٦م، ص ٢٣) (العساف، ٢٠١٦م، ص ٣٧)
- إن تفاعل هذه العناصر معاً يؤدي إلى لاتصال الإيجابي الفعال، كما أن هذه العناصر تكمل بعضها بعضاً أثناء عملية الاتصال، فإذا فقدت عملية الاتصال عنصراً من هذه العناصر تأثرت العناصر الباقية بشكل واضح.

خصائص الاتصال الفعال (Characteristics of effective communication):

لا يكون الاتصال فعالاً إلا إذا توافرت فيه مجموعة من الخصائص التي تميزه، أوردها العديد من التربويين من بينهم خميس (٢٠٠٩م، ص ٣١) ولال والجندي (٢٠١٦م، ص ٢٣) والعساف (٢٠١٦م، ص ٣٧) ويوجز الباحث جملة ما قدموه من خصائص للاتصال الفعال فيما يلي:

١. الاتصال عملية هادفة: حيث يرمي الاتصال إلى تحقيق هدف محدد، وهو إرسال المعلومات والبيانات وفهمها من الطرف الآخر.
٢. الاتصال عملية ديناميكية: حيث تتضمن عملية الاتصال تفاعلاً بين المرسل والمستقبل، الأول يؤثر والأخر يتأثر ولا تتوقف عملية الاتصال عن هذا الحد بل قد يتبادل الطرفان الأدوار بينهما وبذلك فإن عملية الاتصال متغيرة من حيث الزمان والمكان.
٣. الاتصال عملية منظمة: فهي باعتبارها عملية مقصودة يتم تخطيطها وتصميمها وتنفيذها وإدارتها بصورة منظمة لإحداث التعلم، ومن جانب آخر يقوم كل عنصر من عناصر عملية الاتصال بأدوار محددة.
٤. الاتصال عملية دائرية: عملية الاتصال ليست عملية خطية تسير في اتجاه واحد من المرسل إلى المستقبل، بل هي عملية دائرية تبدأ بالمرسل لنقل رسالة إلى المستقبل حيث يكون له رد فعل عن طريق التغذية الراجعة فيستقبل المرسل الرسالة ليبدأ نشاطاً جديداً لتحقيق هدف آخر أو يعدل في رسالته الأولى إذا لم يتحقق الهدف وهكذا تستمر عملية الاتصال.
٥. الاتصال عملية متنوعة: يمتاز الاتصال الإنساني بأنه عملية اجتماعية لا تتوقف عند استخدام اللغة اللفظية، أو الشفهية، أو التحريرية فقط بل يتم أيضاً استخدام اللغة غير اللفظية، كالإشارات والحركات والإيماءات.
٦. بيئة الاتصال والتواصل هي أحد المكونات الأساسية للعملية التفاعلية، لأنها تؤثر في طرائق العرض ونوعه ونوع الاستجابات.
٧. قنوات الاتصال والتواصل لا تقتصر على الأذن والعين فقط فهي تمتد لتشمل جميع الحواس مجتمعة.
٨. إن المصدر لا يقتصر على المعلم فقط، وإنما يتسع ليشمل جميع مصادر التعلم الأخرى.

مهارات الاتصال الفعّال (Effective communication skills):

تعني مهارات الاتصال الفعّال كما عرفها محمد (د.ت) بأنها "القدرة على إيصال المعاني الصريحة والضمنية المقصودة، فيتمكن المرسل من نقل ما يقصد إليه فعلاً بدقة ووضوح، وتمكن المتلقي من استيعاب وفهم ذلك القصد" ص ١٠٩، وعرفها سعدات (٢٠١٦م) بأنها "تلك المهارات التي يتم عن طريقها انتقال المعرفة من شخص إلى آخر، وتؤدي إلى التفاهم بين هذين الشخصين، أو أكثر، وبذلك يصبح لهذه العملية عناصر ومكونات واتجاه يستمر فيه، وكذلك هدف تسعى إلى تحقيقه" ص ١١. وعرفها الصيفي (٢٠٠٩م) بأنها "السلوك التدريسي الذي يظهره المعلم في نشاطه

التعليمي بهدف تحقيق أهداف معينة، ويظهر هذا السلوك من خلال الممارسات التدريبية للمعلم في صورة استجابات انفعالية أو حركية أو لفظية تتميز بعناصر الدقة والسرعة في الأداء والتكيف مع ظروف الموقف التدريسي"ص ٣٩.

وفي ظل ما يشهده العصر الحديث من تطورات متلاحقة ومستجدات متسارعة، بات من الضروري على المعلم أن يستخدم مهارات الاتصال الفعال، وهذا ما يؤكد المرشد (٢٠١٠، ص ٢٦٨) بقوله أصبح من المهم لمعلم العصر أن يجيد ويتقن استخدام مهارات الاتصال في تفعيل دورة التعليمي والتربوي داخل الصف الدراسي، ومن المهم أيضاً أن يعرف المعلم على مفهوم الاتصال وأهمية استخدام مهارات الاتصال اللفظية وغير اللفظية في إدارته للصف، وفي عملية التعليم والتعلم لطلابه. وتؤيده الرأي ابن زعموش (٢٠٠٨، ص ٢٤٨) باعتبارها أن مهنة التدريس تستوجب من المعلمين التحكم في آليات وعمليات الاتصال، التي تعد ذات أهمية بالغة لزيادة فعالية المعلم في نقل المعلومات والمعارف عبر الرسائل الشفوية والكتابية، ولعل ذلك يستوجب من المعلم الاهتمام بمهارات الاتصال الفعال بأنواعها عند تدريسه لطلابه، من خلال التفاعل بينه وبين الطلاب بالكلمة، والحركة، والإشارة، وبكل أشكال التعبير المتاحة له، وإغفال ذلك من شأنه أن يقلل من أثر التفاعل معهم، مما ينعكس سلباً على تحقيق الأهداف التعليمية التي ينشد تحقيقها (قطاوي، ٢٠٠٧م، ص ٨٥). ومهارات الاتصال كما أشار محمد (د.ت) وسعدات (٢٠١٦) مكتسبة يمكن تدريب المعلمين عليها، كما يمكن للمعلم تطويرها بنفسه من خلال القراءة والتعلم والخبرة في المواقف المختلفة التي تحتاج إلى عمليات اتصال بأشكالها وأنواعها المختلفة. وتعد تصنيفات مهارات الاتصال الفعال، ويشيع تقسيم مهارات الاتصال الفعال في تدريس اللغة الإنجليزية إلى قسمين رئيسيين، أشار إليهما العياصرة (٢٠١٣م) وفتح الله (٢٠١٢م) وسعدات (٢٠١٦) وهما مهارات الاتصال اللفظي ومهارات الاتصال غير اللفظي، وهو التقسيم الذي اتبعه الباحث في الدراسة الحالية، وفيما يلي توضيح موجز لكل منهما:

أولاً: مهارات الاتصال اللفظي في تدريس اللغة الإنجليزية

(Verbal Communication Skills in Teaching English Language):

عرف العياصرة (٢٠١٣م) مهارات الاتصال اللفظي بأنها "القدرات التي تتطلب استخدام الالفاظ اللغوية المنطوقة والرموز الصوتية، في أثناء العملية التعليمية التعلمية، بما يتضمنه من تبادل للأفكار والمعلومات والخبرات التي تتم فيها بهدف إيجاد فهم مشترك بين أطرافها"ص ٢٣-٢٢، ويركز كثير من الباحثين في مهارات الاتصال اللفظي على أربعة مهارات، هي مهارات اللغة الرئيسية: التحدث Speaking، والاستماع Listening، والقراءة Reading، والكتابة Writing، وهو التقسيم الذي أخذ به الباحث في بناء محور مهارات الاتصال اللفظي في أداة الدراسة، وفيما يلي توضيح أهم جوانب هذه المهارات:

أولاً: مهارة التحدث (Speaking):

وهي ما ينظر إليها اللغويين على أنها الشكل الرئيس للاتصال بالنسبة للإنسان، وتعد مهارة التحدث أحد فنون ومهارات الاتصال الرئيسية، ومن أكثرها شيوعاً واستخداماً، حيث يستخدم الفرد هذه المهارة في التعبير عن المطالب والرغبات وحكاية الخبرات، والاشتراك في المحادثات والمناقشات، وإبداء الآراء والتعليقات، والمشاركة في حل المشكلات. وفي تدريس المرحلة المتوسطة ينبغي تعزيز أنشطة المحادثة والمناقشة بشكل واضح، فإعطاء الفرصة للطلاب للحديث أكثر من الكتابة يعمل على كسر حاجز الخوف لدى المتعلم للغة الأجنبية (Stevens & Fleming، 2010، p134)

ثانياً: مهارة الاستماع (Listening):

أن مهارة الاستماع تمثل الوجه الآخر لمهارة الحديث، ومنهما معاً يتحدد طرفا عملية الاتصال الرئيسيين: المرسل والمستقبل، ومهارة الاستماع مهارة معقدة، يُعطي فيها الشخص المستمع كل اهتمامه للمتحدث، ويركز انتباهه للحديث مع محاولة التفسير لأصواته وإيماءاته وحركاته، والاستماع الفعّال لدى المعلم يعبر عن القدرة على استقبال الرسائل اللفظية وغير اللفظية المرسله من قبل الطلاب (سمارة والعساف، ٢٠١٣، ص ١٩٥٩).

ثالثاً: مهارة القراءة (Reading):

أن مهارة القراءة تعد من أعظم إنجازات البشرية، وأنها قناة لا غنى عنها للاتصال، فعن طريقها يشبع الفرد رغباته، وينمي فكره، ويثري خبراته، وهي نشاط عقلي يستند إلى مهارات آلية واسعة تقوم على الاستبصار والفهم، وتفاعل القارئ مع النص المقروء، وقد تطور مفهوم القراءة فأصبح يعني تحويل الرموز المكتوبة إلى ألفاظ مفهومة، وتقوم المقروء، وتعديل السلوك تبعاً لما في المقروء من قيم وأفكار (سمارة والعساف، ٢٠١٣، ص ١٩٦٠).

رابعاً: مهارة الكتابة (Writing):

تعد الكتابة واحدة من مهارات اللغة التي لا تقل أهمية عن القراءة، ذلك أن القراءة لا تكون إلا للمكتوب، فكما أشار سمارة والعساف (٢٠١٣، ص ١٩٦٠) أنها اتصالات يتم فيها بث الرسائل أو المعاني المطلوب إيصالها للمستقبل بشكل مكتوب، ومن مزاياها إمكانية صياغة الرسائل بشكل متأن، واستحضار جميع المعلومات ذات العلاقة بالموضوع، وإتاحة الوقت الكافي للمستقبل لفهم مضمون الرسالة ليتمكن من الاجابة عنها، وتستخدم الاتصالات الكتابية عندما تكون الحاجة ملحة لذكر تفصيلات كثيرة، كما أنها مشهورة في العملية التعليمية.

وتعتبر الكتابة فناً اتصالياً معقداً ويتم استخدامها في المواقف الاجتماعية، حيث إنها تعد مظهراً من مظاهر الاتصال؛ إذ يتم استخدامها في مواقف الحياة اليومية في كتابة الرسائل، البرقيات، الخطابات، ملء الاستمارات وغير ذلك. ولكي يتم التواصل من خلال الكتابة يجب تطبيق جميع مهارات اللغة الشفهية، ومهارات القراءة، بالإضافة إلى القدرة على التفكير، وتنظيم الموضوع، وتهمجي الكلمات، وانتاج الحروف بخط واضح ومقروء (Messe، 2010).

وقد أجمل العياصرة (٢٠١٣م، ص٢٣٦٧) أهم مهارات الاتصال اللفظي اللازمة للمعلم فيما يلي:

يبدأ الدرس بتقديم ملامم/ يربط بين عناصر الدرس وبالتسلسل/ يستخدم لغة واضحة وسليمة/ يشرح للطلاب ويقدم معلومات وأفكاراً/ يتحدث بسرعة مناسبة/ يستخدم درجة صوت ملائمة/ يستخدم وسائل سمعية واضحة/ يطرح الأسئلة على الطلاب/ يعلق على إجابات الطلاب/ يعطي الطلاب أوامر وتوجيهات وإرشادات واضحة/ يقوم بالثناء على الطلاب وتعزيز سلوكهم الجيد/ يتفقد التصرفات غير المرغوبة للطلاب/ يتقبل أفكار المتعلمين وتعليقاتهم/ يتقبل مشاعر الطلاب وعواطفهم/ ينهي الدرس بطريقة مشوقة.

ثانياً/مهارات الاتصال غير اللفظي في تدريس اللغة الإنجليزية (Non-verbal communication in) Teaching (English Language skills):

يقصد بالاتصال غير اللفظي ذلك النوع من الاتصال الذي تستخدم فيه التصرفات والارشادات وتعبيرات الوجه ونبرة الصوت وحركة الجسم، وكل الرموز التي تحمل معاني محددة (عبدالفتاح، ٢٠١٢م، ص٢١٢). كما عرفه أبو النصر (٢٠١٢) بأنه الاتصال الذي لا يعتمد على الألفاظ والكلمات والجمل والعبارات، ولا يستخدم اللغة المنطوقة أو المكتوبة في التواصل مع الآخرين، وإنما يتمثل في أي استجابة إنسانية غير كلامية كالإشارات والإيماءات وتعبيرات الوجه، بمعنى انه أي رسالة ترسل وتستقبل مستقلة عن الكلمة المنطوقة أو المكتوبة وتتضمن عوامل أخرى مثل مظهر كل من المرسل والمستقبل، والمسافة بينهما والمواقع والمكان واستخدام الوقت هذا ويطلق في الكتابات الحديثة على الاتصال غير اللفظي مصطلح لغة الجسد. وهو التواصل غير اللفظي التلقائي الذي يحدث على نحو طبيعي دون قصد وهو يحدث طوال الوقت في حجرات الدارسة إلا أنه يُلاحظ ويُفسر.

فهو القدرات التي تعتمد على اللغة غير اللفظية وتتطلب استخدام الإشارات والإيماءات وتعبيرات الوجه، وحركات الجسم، والمظهر العام، والأدوات، والمكان في أثناء العملية التعليمية، بما يتضمنه من تبادل للأفكار والمعلومات والخبرات التي تتم فيها بهدف إيجاد فهم مشترك بين أطرافها" (العياصرة، ٢٠١٣م، ص٢٣٦٢).

إن مهارات الاتصال اللفظي المتمثلة في اللقاء، والتحدث والاستماع، والأسئلة تستخدم بنسبة كبيرة في الفصول الدراسية من قبل المعلمين، غير أنها تحتاج إلى المزيد من التطوير، في حين يحتاج المعلمون إلى استخدام الإشارات غير اللفظية من أجل التواصل الفعال مع الطلاب (Bleach، 2016). ولعل المظهر الخارجي للمعلم يؤثر على عملية الاتصال الفعال بين المعلم والطلاب، باعتباره القدوة التي يحتذي بها طلاب هذه المرحلة العمرية، وما يعرف عن خصائص السن العمري لهذه المرحلة من سرعة التأثر، فجميع حركات المعلم وتصرفاته وإشاراته وإيماءاته ترسل للطلاب إشارات تحفيزية، وتشجع التفاعل الدائم بينه وبين المعلم، وتؤدي إلى دوام الأثر الفاعل في نفسه؛ الأمر الذي يزيد من أهمية استخدام معلمي اللغة الانجليزية مهارات الاتصال غير اللفظية بجانب اللفظية. وتبدو أهمية الاتصال غير اللفظي في أنه صفة إنسانية خص الله بها الإنسان وحده، ويعد هذا النوع من الاتصال المسؤول عن الانطباع الأول الذي نكونه عن الآخرين، وهو الاتصال الأقدم والأكثر صدقاً وشيوعاً، حيث ينبع من إحساس المتحدث، و يعالج الاضطراب والغموض الذي قد يسببه

الاتصال اللفظي، كما أنه يساهم في زيادة تذكر الرسالة من خلال إدخال الحواس البصرية والسمعية والحسية (عبد الفتاح، ٢٠١٢، ص ٢١٢)، وقد أجمل العياصرة (٢٠١٣، ص ٢٣٦٩) أهم مهارات الاتصال غير اللفظي اللازمة للمعلم فيما يلي:

يعبر بتحريك الكتفين/ يرت على أكتاف الطلاب/ يستخدم حركة زم الشفتين/ يستخدم كتلة الجسد للتمثيل أو التوضيح/ يتسم حينما كان ذلك مناسباً/ يستخدم حركة هز الرأس للموافقة أو المعارضة/ يستخدم الرسم على السبورة أو الهواء/ يغير في طبقة صوته وفي نغمته/ يستخدم حركات العينين والحاجب للتعبير عن الدهشة أو التقطيب/ يستخدم الوسائل البصرية/ يستخدم تعبيرات الوجه/ يقلد بعض ما يصدر عن الطلاب من حركات أو كلام/ يلزم بين الحركات والكلمات ويربطهما معاً/ يواجه الطلاب بشكل صحيح/ يستخدم المكان كمجال للحركة بكفاية واضحة/ يستخدم حركات اليدين للتوضيح أو التنظيم/ يكتب على السبورة بصورة واضحة/ يؤشر بأصابعه للدلالة أو التوضيح أو التعزيز/ ينظر إلى الطالب المتحدث لا إلى سواه/ يصغي جيداً إلى الطلاب/ يظهر بمظهر عام لائق.

معوقات الاتصال في المواقف التعليمية

(Barriers to Effective Communication in Educational Situations):

تخضع عملية الاتصال لعوامل عدة، وهذه العوامل إما أن تزيد من كفاءة عملية الاتصال أو تقلل من تلك الكفاءة، والحديث عن معوقات الاتصال متسع المجالات، لاختلاف المرسل والمستقبل والرسالة والبيئات الاتصالية والظروف المحيطة، إلا أن هناك مشكلات ومعوقات مشتركة في المجال التعليمي، ويوجز الباحث جملة ما جاء به كلٌّ من عطار وكنسارة (٢٠١٥) ومحمد (د.ت) وسعدات (٢٠١٦) في: اعتماد المعلم على الطريقة اللفظية، واختلاف الخبرة الفردية عند الطلاب، والعوامل النفسية داخل حجرة الدراسة، وانعدام الدوافع للعملية التعليمية، والشروء الذهني لدى الطلاب.

تدريس اللغة الإنجليزية في المرحلة المتوسطة: (Teaching English at the secondary level):

لم يعد خافياً على أحد أهمية تعلم اللغة الإنجليزية كلغة أجنبية في وقتنا الحالي، فهي لغة العلم والتواصل، وهي اللغة الأولى عالمياً، لذا تحرص الكثير من دول العالم على إدراجها في نظمها التعليمية، كما تعد من الشروط التي يفرضها سوق العمل على الكثير من المتقدمين للالتحاق بالوظائف سواء في القطاع العام أو القطاع الخاص. وفي ضوء ذلك يزيد الاهتمام بتدريس اللغة الإنجليزية في المرحلة المتوسطة لما تشكله هذه المرحلة من أساس مهم للتعليم الثانوي الذي يؤهل للالتحاق بالجامعة.

والمرحلة المتوسطة تشغل منتصف سلم التعليم العام، ويلتحق بها في المملكة العربية السعودية الطلبة والطالبات الذين أتموا الدراسة الابتدائية بنجاح، وتمتد الدراسة بها ثلاث سنوات، ويلتحق بها الطالب في سن الثانية عشر ليتها في سن الخامسة عشر تقريباً، ويدرس الطلاب في هذه المرحلة دراسة تتيح لهم قدرأ أوفى من التثقيف العام، وتنوع الدراسة بالمرحلة المتوسطة لتراعي النضج النفسي والعقلي للطلاب.

أهمية استخدام مهارات الاتصال الفعال في تعليم اللغة الانجليزية (The Importance of Teaching English Language ' effective Communication Skills)

تؤدي مهارات الاتصال الفعال دوراً كبيراً في مساعدة معلمي اللغة الانجليزية على تأدية وظائفهم؛ من خلال توسيع مجالات الخبرة لدى الطلاب، والتي تتضمن تنوع مصادر المعرفة باستخدام المهارات المختلفة التي تعمل على استتارة هؤلاء الطلاب في موضوعات الدراسة المتنوعة، بالإضافة إلى تحقيق أهداف العملية التعليمية (سالم، ٢٠٠٩م، ص١٩٩٩). حيث إن التعليم والتعلم الناجحان يعتمدان على استخدام المعلم لمهارات الاتصال الفعال، وهي التي تساعد الطلاب على فهم ما يقوله المعلم وما يعنيه (Bleach، 2016).

ويعتبر الحيلة (٢٠١٢م، ص٢٩) أن امتلاك المعلم لهذه المهارات من أهم ملامح كفايته، ويعتبرها حاجة ملحة لكل معلم يرغب في أن يكون فاعلاً في صفه الدراسي. ومما يزيد من أهمية مهارات الاتصال الفعال للمعلمين ما يتميز به عصرنا الحاضر من سرعة الاتصال والتواصل المعلوماتي، الأمر الذي يستلزم من المعلم امتلاك القدرة على السيطرة على كل شكل من أشكال المهارات، بما في ذلك التحكم في الصف، وتقنيات التدريس، واستخدام مهارات التواصل الفعال مع الطلاب؛ حيث إن المعلمين الذين يتميزون بتقنيات تدريس جيدة متمكنون من جذب انتباه الطلاب في عملية التعليم والتعلم مقارنة بغيرهم من المعلمين الذين لا يستخدمونها (Kogut & Silver 2009)؛ مما يؤكد أهمية استخدام معلمي اللغة الانجليزية لمهارات الاتصال اللفظية وغير اللفظية، وتوجيهها لخدمة الدرس، وإثارة دافعية الطلاب وتطوير أدائهم، وتحويل درس اللغة الإنجليزية إلى درس تفاعلي إيجابي؛ من خلال تطبيق مهارات الاتصال الفعال في صورها المختلفة اللفظية وغير اللفظية.

ثانياً: الدراسات السابقة (Previous Studies):

دراسة Hamelin (2003) هدفت الدراسة إلى فحص دور التواصل غير اللفظي في الفصول الدراسية من حيث صلته بإدارة فصول الدراسة، وقد أجريت هذه الدراسة على المرحلة الدراسية الإعدادية، حيث قامت باستطلاع لغة الجسد والإيماءات في الحفاظ على بيئة تعلم مثمرة. وقد استخدم الباحث أدوات مختلفة كجمع البيانات، والملاحظات الميدانية، والمراقبة، والفيديو، والمقابلات، بالإضافة إلى استخدامه المنهج الوصفي التحليلي. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة فعالية الاشارات غير اللفظية مثل: وقت الانتظار، قرب المسافة، ونظرة المعلم في الحفاظ على البيئة التعليمية المنتجة وتهيئة بيئة تؤدي إلى التعلم.

دراسة آل ربية (٢٠٠٤م) تحدف الدراسة إلى التعرف على مدى ممارسة معلمي اللغة الانجليزية لأساليب تدريس مهارات الاتصال الشفوي (الاستماع والتحدث) بالمرحلة الثانوية بمنطقة عسير، ومعرفة الفروق بين معلمي اللغة الانجليزية في ممارسة أساليب تدريس مهارات الاتصال الشفوي التي يمكن أن تعزي إلى المؤهل العلمي والخبرة. وقد تكونت عينة الدراسة من (١١٠) معلماً بمدنيتي أبها وخميس مشيط، وتم استخدام المنهج شبه التجريبي، وكانت أداة الدراسة بطاقة ملاحظة معرفة مدى ممارسة معلمي اللغة الانجليزية لأساليب تدريس مهارات الاتصال الشفوي. وتوصلت الدراسة إلى

تدني ممارسة معلمي اللغة الانجليزية لأساليب تدريس مهارات الاتصال الشفوي، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المعلمين فيما يتعلق بمدى ممارستهم لأساليب تدريس مهارات الاتصال الشفوي يمكن أن تعزى إلى المؤهل أو الخبرة.

دراسة الزهيري (٢٠٠٨م) التي هدفت إلى معرفة أسباب تدني مستوى تحصيل طلاب المرحلة المتوسطة في تعليم اللغة الانجليزية من وجهة نظر الأكاديميين والمعلمين والمشرفين في مكة المكرمة والطائف. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي، وقام بإعداد استبانة موحدة لجميع أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للإجابة على تساؤلات الدراسة. وتكونت عينة الدراسة من (٧) أكاديميين، (١٣) مشرفاً، و(٩٠) معلماً. وخلصت الدراسة إلى أن هناك تدنياً في مستوى تحصيل طلاب المرحلة المتوسطة يعود إلى المعلم، وذلك بسبب عدم إعداد المعلم للدرس بطريقة جيدة، وعدم تمكنه من المادة، وضعف مهارات الاتصال مع طلابه لديه، وعدم قدرته على ضبط الصف.

دراسة Sabbagh (2009) جاءت هذه الدراسة بغرض استقصاء الممارسات والتقنيات المستخدمة في تدريس مهارات الاتصال اللفظي ومهارات الاتصال غير اللفظي في تعلم اللغة الانجليزية كلغة ثانية في المدارس الثانوية والمتوسطة في دولة الإمارات العربية المتحدة، واتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات من خلال ورش العمل والمقابلات، والاستبيانات، وشارك في هذه الدراسة ٢٥ معلماً من المدارس الخاصة والعامة، وأظهرت النتائج أن المعلمين يحتاجون إلى تطوير مهارات التحدث والمهارات غير اللفظية، كما أكدت النتائج فائدة التواصل غير اللفظي في الفصول الدراسية في تدريس اللغة الانجليزية كلغة ثانية.

دراسة Abu Helu (2009) هدفت هذه الدراسة الوصفية إلى الكشف عن دور المعتقدات البيداغوجية لمعلمات اللغة الانجليزية وتصوراتهن الثقافية في تدريس مهارات الاتصال الشفوي للمرحلة الاساسية العليا في الأردن، واختيرت لهذه الدراسة عينة قصدية مكونة من ثماني معلمات ذوات خبرة في تدريس اللغة الانجليزية، تم استخدام المقابلة شبه المقننة، والتأملات الشفوية، والسيرة الشخصية، وأنموذج للمشاهدة الصفية، وقد تم تصوير الحصص الصفية لغايات التحليل، وباستخدام التحليل الاستقرائي أظهرت نتائج الدراسة أن جميع المعلمات أشركن في إدراكهن لأهمية تدريس المهارات الشفوية للطلبة، إلا أنهن اختلفن في ترجمة هذا الإدراك بممارستهن الصفية، فكانت التصورات الثقافية لمعظم المعلمات المشاركات غير مشجعة لتدريس المهارات الشفوية.

دراسة et, Ihmeideh al (2010) جاءت الدراسة بغرض التعرف على اتجاهات معلمي ما قبل الخدمة تجاه مهارات التواصل في الجامعات الحكومية الأردنية، واتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وأجريت هذه الدراسة لتحديد الاتجاهات الإيجابية والسلبية لدى (٢٨٩) طالبا وطالبة من معلمي الصفوف ومعلمي مرحلة الطفولة في الجامعات الحكومية الأردنية، وشملت عينة الدراسة (٨١) من طلبة كلية الملكة رانيا للطفولة و (٢٠٨) من طلبة كلية العلوم التربوية، وكانت أداة الدراسة مقياس مهارات الاتصال، وأظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين معلمي الصف ومعلمي مرحلة الطفولة في اتجاهاتهم الإيجابية والسلبية تجاه مهارات الاتصال.

دراسة (Guvendir 2011) هدفت الدراسة إلى معرفة دور السلوك غير اللفظي في تزويد الطلاب بتغذية راجعة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وأدوات الدراسة تمثلت في الملاحظة وتسجيل التفاعل عن طريق كاميرا الفيديو لرصد السلوك غير اللفظي عند المعلم ودوره في التغذية الراجعة. وكشفت النتائج أن معلم اللغة الانجليزية يعتمد على السلوك غير اللفظي بأشكاله المتنوعة في كثير من الأحيان حتى يصحح أخطاء الطلاب ويزودهم بالمرادفات الصحيحة، كما بينت النتائج أن المعلمين يستخدمون السلوك اللفظي كحل أخير لتزويد الطلاب بالتغذية الراجعة.

دراسة (Chaudhry & Arif 2012) هدفت الدراسة لمعرفة أثر سلوك المعلمين غير اللفظي على التحصيل الأكاديمي للطلاب، والعلاقة بين الاتصال غير اللفظي للمعلمين العاملين في مؤسسات تعليمية مختلفة، وتم اختيار عينة عنقودية من (٩٠) معلم من الذكور والإناث العاملين في المدارس الحكومية الاتحادية الانجليزية المتوسطة، ومدارس الجيش العامة، والمدارس الخاصة بطريقة عشوائية. وتم استخدام نموذج ملاحظة بمقياس تصنيفي مكون من سبع نقاط؛ معتمداً على فئات جالو ويز عن التواصل غير اللفظي كأداة للدراسة، واستخدام المنهج الوصفي التحليلي منهجاً للدراسة، وبينت النتائج أن السلوك غير اللفظي للمعلمين متناسق ومتسق مع السلوك اللفظي من خلال تقبل مشاعر وأفكار واسئلة الطلاب أثناء الدرس. كما كشفت الدراسة عن وجود علاقة دالة إحصائياً بين السلوك غير اللفظي للمعلمين والتحصيل الأكاديمي للطلبة.

دراسة (Fahainis, 2013) M. الهدف العام من هذه الدراسة هو تحديد استخدامات مهارات الاتصال لمعلمي اللغة الإنجليزية كلغة ثانية في الفصول الدراسية، وتحديد الصعوبات التي تواجه المعلمين عند الاتصال بالطلاب في الصفوف الدراسية، وتحديد الاستراتيجيات المستخدمة للتغلب على هذه الصعوبات في مجال الاتصالات، ودراسة تصورات المعلمين لمهارات الاتصال. وطبقت الدراسة على عدد من المعلمين الأكفاء في اللغة الإنجليزية في المدارس الثانوية في المناطق الشمالية من ماليزيا، وتم جمع البيانات من ملاحظات الفصول الدراسية واجراء المقابلات، واتخذت الدراسة المنهج الوصفي منهجاً لها، وبينت النتائج المستندة إلى الملاحظات أن مهارات الاتصال الأكثر شيوعاً التي يستخدمها المعلمون في الفصول الدراسية ممثلة بالشرح، وتوجيه الأسئلة وأخيراً الاستنباط. بينما تمثلت مهارات التواصل غير اللفظي المستخدمة من قبل المعلمين في الأشكال التالية: اتصالات العين، تعبيرات الوجه وحركات اليد عند التعامل مع المواقف المطلوبة لذلك.

دراسة (Ekron 2017) تهدف هذه الدراسة إلى تطوير سلوكيات التواصل في الفصل الدراسي لمعلمي المرحلة التأسيسية خلال برنامج درجة البكالوريوس في جامعة جنوب أفريقيا. وتم جمع البيانات باستخدام التقارير الذاتية من أجل معرفة التغييرات المحتملة في التصورات الذاتية للمعلمين الطلاب للمرحلة التأسيسية فيما يتعلق بسلوكيات الاتصال على مدى فترة أربع سنوات. حيث تسعى هذه الدراسة إلى إبراز حقيقة أن التواصل في الفصول الدراسية يجب أن يدرج في المنهج التعليمي لإعداد المعلمين، لأنه يضيف تركيز لتعليم المعلمين، حيث تساعد الاتصالات الصفية الفعالة في جلب التوازن لبيئة التعليم والتعلم وتحسين العملية التعليمية. ويؤكد الباحث بصفته معلم لبرامج إعداد المعلمين بأن مناهج تعليم

المعلمين تحمل العلاقات الشخصية ودور الاتصالات التعليمية فيها، بالرغم من أن طريقة التواصل بين المعلم والطلاب يمكن أن تؤثر على تطوير عملية التعليم والتعلم.

دراسة أروى الغامدي (٢٠١٧) التي هدفت إلى التعرف على درجة تمكن معلمات اللغة الإنجليزية من مهارات الاتصال الفعال (اللفظية وغير اللفظية) في تدريس المقررات المطورة في المرحلة الثانوية، والكشف عما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة احصائية في درجة تمكن معلمات اللغة الانجليزية عينة البحث من مهارات الاتصال الفعال تعزى إلى العمر، الدورات التدريبية، سنوات الخبرة، الصف الدراسي. ولتحقيق ذلك اتبعت الباحثة المنهج الوصفي، وصممت بطاقة ملاحظة اشتملت على قائمة موزعة على محورين بمهارات الاتصال اللفظية وغير اللفظية تم تطبيقها على عينة طبقية مكونة من (٣٠) معلمة من معلمات اللغة الانجليزية في الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي ١٤٣٧ - ١٤٣٨هـ، وتوصلت الدراسة إلى قائمة بمهارات الاتصال الفعال اللازمة لمعلمات اللغة الانجليزية تضمنت (٣٣) مهارة موزعة إلى مهارات لفظية وغير لفظية. وكان تمكن معلمات اللغة الإنجليزية في مهارات التحدث متوسطاً، وضعيفاً في مهارات الاستماع والقراءة والكتابة. ومتوسطاً في مهارات الاتصال الفعال غير اللفظية، وبالنسبة للمهارات ككل ضعيفاً. ولا توجد فروق بين المعلمات في درجة تمكنهن من مهارات الاتصال الفعال اللفظية وغير اللفظية وفقاً للعمر وعدد الدورات التدريبية والصف الدراسي وسنوات الخبرة.

التعليق على الدراسات السابقة (Comment on previous studies):

- ١- تتميز الدراسة الحالية بأنها الدراسة الأولى من نوعها على حد علم الباحث التي تهدف إلى التعرف على درجة تمكن معلمي اللغة الإنجليزية من مهارات الاتصال الفعال في تدريس المقررات المطورة في المرحلة المتوسطة في مكة المكرمة.
- ٢- استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في تأصيل وإثراء الخلفية النظرية المرتبطة بموضوع الاتصال الفعال ومهاراته اللفظية وغير اللفظية لمعلمي اللغة الانجليزية، وإعداد بطاقة الملاحظة، ودعم نتائج الدراسة الحالية.

إجراءات الدراسة:

منهج الدراسة (Methodology):

لما كان الهدف الرئيس من هذه الدراسة هو تعرف مدى استخدام معلمي اللغة الإنجليزية مهارات الاتصال الفعال في تدريس المقررات المطورة في المرحلة المتوسطة، فقد اتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي، الذي يهدف إلى وصف الظاهرة المدروسة من حيث طبيعتها ودرجة وجودها.

مجتمع الدراسة (Population of The Study):

مجتمع الدراسة هو جميع الأفراد أو الأشخاص الذين يكونون موضوع مشكلة الدراسة، أو هو جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث، وتكون مجتمع الدراسة الحالية من جميع معلمي اللغة الإنجليزية بمدينة مكة المكرمة للفصل الدراسي الثاني للعام الدراسي ١٤٣٩ هـ، والبالغ عددهم ٤٢١ معلماً بالمرحلة المتوسطة وفق إحصائية إدارة التعليم.

● عينة الدراسة (Sample of The Study):

تكونت عينة الدراسة من (٣٠) معلماً من معلمي اللغة الإنجليزية بالمرحلة المتوسطة بمدينة مكة المكرمة في الفصل الدراسي الثاني للعام الدراسي ١٤٣٩ هـ؛ بنسبة ٧,١% من حجم مجتمع معلمي مادة اللغة الإنجليزية، تم اختيارهم بطريقة العينة الطبقية التي تعرف بأنها "عينة تمثل المجموعات الفرعية في مجتمع الدراسة بنفس نسبتها في ذلك المجتمع ويمكن أيضاً أن تستخدم في اختيار عينات متساوية من كل المجموعات الفرعية إذا كان البحث يستهدف المقارنة بينها" (عبيدات، ٢٠١٧، ص ١٢٣).

وكانت نسبة عدد معلمي اللغة الانجليزية في الصفين الأول والثاني متساوية، بلغت ٤٠%، بينما بلغت نسبة عددهم في الصف الثالث ٢٠%. كما بلغت نسبة عدد معلمي اللغة الانجليزية الذين وصلت خبرتهم ١٠ سنوات فأكثر ٦٣,٣%، بينما كانت نسبة عدد الذين خبرتهم من ٥ - ١٠ سنوات ٣٦,٧%، ولا يوجد معلمين خبرتهم أقل من ٥ سنوات.

أداة الدراسة (Tool of the study):

نظراً لأن الدراسة تهدف إلى التعرف على مدى استخدام معلمي اللغة الإنجليزية مهارات الاتصال الفعال في تدريس المقررات المطورة في المرحلة المتوسطة فقد تمثلت أداة الدراسة في بطاقة ملاحظة لتحقيق هذا الهدف، وفيما يلي وصفا لخطوات بناء أداة الدراسة وطرق تقنينها:

أ- إعداد قائمة بمهارات الاتصال الفعال في تدريس المقررات المطورة في المرحلة المتوسطة وتطلب ذلك الإجراءات التالية:

- ١- تحديد هدف القائمة: هدفت هذه القائمة إلى تحديد أهم مهارات الاتصال الفعال؛ تمهيداً لاستخدامها في إعداد بطاقة ملاحظة مدى استخدام معلمي اللغة الانجليزية في المرحلة المتوسطة هذه المهارات.
- ٢- مراجعة الأدبيات ذات العلاقة، وعلى وجه الخصوص الدراسات التي عنيت بإعداد قوائم بمهارات الاتصال اللفظية وغير اللفظية مثل: دراسة آل ربية (٢٠٠٤م)، ودراسة Sabbagh (2009)، ودراسة Chaudhry & Arif (2012). بالإضافة إلى الاستفادة من آراء مشرفي ومشرفات ومعلمي ومعلمات اللغة الانجليزية، والأخذ بأهداف

- تدريس اللغة الانجليزية في المرحلة المتوسطة، ومن ثم تم التوصل إلى القائمة في صورتها الأولية، وتكونت القائمة من (٢٩) مهارة موزعة على محورين، هما: مهارات اتصال لفظية (٢٠) مهارة موزعة بالتساوي على أربع مهارات فرعية (التحدث، الاستماع، القراءة، الكتابة)، ومهارات اتصال غير لفظية (٩) مهارات.
- ٣- التحقق من صدق القائمة من خلال: صدق المحتوى: وذلك من خلال مراجعة المصادر، والدراسات السابقة، ذات العلاقة بمهارات الاتصال الفعال، لإعداد القائمة، وصدق المحكمين حيث تم عرضها على مجموعة من المحكمين من الأساتذة والخبراء في المناهج وطرق التدريس، ومعلمي ومعلمات اللغة الانجليزية بلغ عددهم (١٠) محكمين.
- ٤- تم التوصل إلى الصورة النهائية لقائمة بمهارات الاتصال الفعال في تدريس اللغة الانجليزية في المرحلة المتوسطة، وقد بلغت هذه المهارات بعد التعديل (٣٣) مهارة، بواقع (١١) مهارة غير لفظية، و (٢٢) مهارة لفظية: (٧) مهارات للتحدث، و(٥) مهارات للاستماع، و(٥) مهارات للقراءة، و(٥) مهارات للكتابة.
- ب- بطاقة ملاحظة مهارات الاتصال الفعال : أعدت بطاقة لملاحظة مهارات الاتصال الفعال في تدريس اللغة الانجليزية في المرحلة المتوسطة، بالخطوات التالية:
- ١- تحديد الهدف من البطاقة: تحدف البطاقة إلى تحديد مدى استخدام معلمي اللغة الانجليزية مهارات الاتصال الفعال في تدريس المقررات المطورة.
- ٢- تحديد محتوى بطاقة الملاحظة: قائمة مهارات الاتصال الفعال السابق إعدادها والتي تضمنت (٣٣) مهارة .
- ٣- صياغة مفردات بطاقة الملاحظة وطريقة تصحيحها: تمت صياغة مفردات بطاقة الملاحظة في صورة أداء يكون على الملاحظة تحديد مدى استخدام معلمي اللغة الانجليزية لتلك المهارات، وذلك وفق مقياس خماسي وإعطاء درجة تتراوح بين ٥ - ١ حسب درجة الاستخدام؛ بناء على البدائل درجة استخدام: (عالية جداً، عالية، متوسطة، منخفضة، منعدمة).
- ٤- صدق الأداة (Validity of the Instrument): تم عرض بطاقة الملاحظة على مجموعة من المحكمين بلغ عددهم (١٠) تم محكمين، من ذوي الاختصاص لإبداء آرائهم حول درجة أهمية المهارات الواردة في البطاقة، وانتماء كل مهارة فرعية إلى المهارة الرئيسة المحددة، وإمكانية قياس وملاحظة تلك المهارات.
- ٥- لضبط بطاقة الملاحظة قام الباحث بتطبيقها استطلاعياً- بعد إجراء التعديلات التي أشار إليها المحكمون- على عينة من المعلمين خارج عينة الدراسة الأصلية (٥) معلمين؛ وذلك بهدف حساب معامل الاتساق الداخلي للبطاقة، وحساب معامل ثبات البطاقة. وحساب معامل الارتباط بطريقة سبيرمان بين درجة المهارة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه، وبين الأبعاد والدرجة الكلية للبطاقة كانت قيم معاملات الارتباط بين المهارات والأبعاد التي تنتمي إليها وقيم معاملات الارتباط بين وبين الأبعاد والدرجة الكلية للبطاقة دالة عند مستوى (٠,٠١)؛ مما

يشير إلى وجود اتساق داخلي وهو مؤشر على الصدق. كما تراوحت بلغت قيم معاملات الثبات المحسوب بطريقة ثبات الملاحظة بين (٠,٧٨ - ٠,٨٥) للمهارات الفرعية والبطاقة كاملة وهي قيم ثبات عالية وفقاً لما ذكره (عودة، ٢٠٠٢، ص ٣٦٦).

٦- تكونت بطاقة الملاحظة في صورتها النهائية من قسمين: الأول: واشتمل على البيانات الأولية، والثاني: واشتمل على أبعاد بطاقة ملاحظة مهارات الاتصال الفعال في تدريس اللغة الإنجليزية .

إجراءات تطبيق الدراسة الميدانية (Method and Procedures):

- تم تطبيق بطاقة الملاحظة على معلمي اللغة الانجليزية بالمرحلة المتوسطة في مدينة مكة المكرمة.
- استغرق تطبيق البطاقة شهراً كاملاً (أربعة أسابيع) ابتداءً من ١٠/٥/١٤٣٩ هـ إلى ١١/٦/١٤٣٩ هـ.
- جمع البيانات وتبويبها وتحليلها إحصائياً.
- تفسير نتائج الدراسة في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة، وتقديم مجموعة من التوصيات في ضوء ما أسفرت عنه الدراسة، وتقديم مجموعة من البحوث المقترحة في ضوء نتائج البحث.

الأساليب الإحصائية (Statistical Procedures):

لتحقيق هدف الدراسة وتحليل البيانات التي جرى جمعها، استخدم الباحث برنامج التحليل الإحصائي للعلوم التربوية والنفسية SPSS وذلك بالاستعانة بالأساليب الإحصائية التالية: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، اختبار كروسكال واليس لحساب الفروق وفقاً للصف، واختبار مان ويتني لحساب الفروق وفقاً للخبرة.

عرض نتائج الدراسة (View the Results of the Study):

أولاً- إجابة السؤال الأول (First Question Answer):

ينص السؤال الأول من أسئلة الدراسة على: ما مهارات الاتصال الفعال الواجب توافرها لدى معلمي اللغة الانجليزية للمرحلة في المتوسطة؟ وللإجابة عن هذا السؤال، استعرض الباحث الأدبيات ذات الصلة والدراسات السابقة وبالتالي تم تحديد قائمة تضمنت (٣٣) مهارة للاتصال الفعال؛ موزعة على مهارات لفظية وغير لفظية يبينها الجدول التالي:

جدول (١) مهارات الاتصال الفعال الواجب توافرها لدى معلمي اللغة الانجليزية في المرحلة المتوسطة

العدد	المهارات الفرعية	المهارة الرئيسية
٧	١. التحدث بطريقة سليمة في النطق.	التحدث
	٢. تطبيق القواعد بطريقة صحيحة أثناء التحدث.	
	٣. التحدث بطرق متنوعة وواضحة لتقريب المفاهيم.	
	٤. تنويع نبرة الصوت وسرعته وقوته.	
	٥. استخدام ألفاظ متنوعة لتشجيع الطلاب .	
	٦. تكليف الطلاب بالتعبير عن أفكارهم شفهاياً.	
	٧. مساعدة الطلاب على ربط الموضوع بمواقف الحياة اليومية.	
٥	٨. الاستماع إلى الطلاب باهتمام .	الاستماع
	٩. السماح للطلاب بعرض أفكارهم واستفساراتهم.	
	١٠. التفاعل مع الطلاب بشكل بناء أثناء الاستماع (بالتشجيع، الأسئلة، الحوار.. الخ)	
	١١. تصحيح الأخطاء اللغوية لدى الطلاب أثناء الاستماع إليهم.	
	١٢. استخدام الوسائل السمعية في تنمية مهارة الاستماع لدى الطلاب.	
٥	١٣. القراءة الصحيحة الخالية من الأخطاء.	القراءة
	١٤. مناقشة النص المقروء.	
	١٥. مشاركة الطلاب في القراءة وتشجيعهم على ذلك.	
	١٦. ربط مهارة القراءة بالمهارات الأخرى.	
	١٧. تدريب الطلاب على تلخيص الأفكار الأساسية للنص المقروء.	
٥	١٨. الكتابة بصورة صحيحة وواضحة.	الكتابة
	١٩. التركيز على تنمية مهارة الكتابة أثناء الدرس.	
	٢٠. مساعدة الطلاب في التعبير عن أفكارهم كتابياً.	
	٢١. تصحيح كتابات الطلاب الخاطئة.	
	٢٢. استخدام تطبيقات وتدريبات تساعد الطلاب في تنمية مهارة الكتابة.	
١١	٢٣. التحلي بالمظهر اللائق.	غير اللفظية
	٢٤. التمتع بالثقة في النفس.	
	٢٥. القدرة على إدارة وقت التعلم بكفاءة.	
	٢٦. القدرة على إدارة نظام الصف الدراسي بكفاءة.	
	٢٧. التحكم في الانفعالات الشخصية.	
	٢٨. استخدام الإشارات، إيماءات الرأس، حوكة العينين واليدين، الابتسامة، وتعبيرات الجسم	
	٢٩. الموافقة أو العكس.	
	٣٠. الحركات المخططة المقصودة من مكان إلى آخر أثناء الموقف التدريسي.	
	٣١. التعزيز المناسب للسلوك الجيد لدى الطلاب (الإشارة، التصفيق، التزييت على الكتف... الخ)	
	٣٢. توظيف الأنشطة التعاونية المختلفة لزيادة مشاركة الطلاب وتفاعلهم.	
	٣٣. توظيف الاستراتيجيات الحديثة في التدريس.	
٣٤. استخدام الوسائل التعليمية الحديثة في التدريس.		

ثانياً- إجابة السؤال الثاني (Second Question Answer)

ينص السؤال الثاني من أسئلة الدراسة على: ما درجة استخدام معلمي اللغة الإنجليزية مهارات الاتصال الفعال اللفظية في تدريس المقررات المطورة في المرحلة المتوسطة؟ وللإجابة على هذا السؤال تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، وتحديد مدى استخدام معلمي اللغة الإنجليزية مهارات الاتصال الفعال اللفظية في تدريس المقررات المطورة في المرحلة المتوسطة وفقاً للمعيار التالي: عالٍ جداً (٤,٢٠ - ٥)، عالٍ (٣,٤٠ - أقل من ٤,٢٠)، متوسط (٢,٦ - أقل من ٣,٢٠)، ضعيف (١,٨٠ - إلى أقل من ٢,٦)، منعدم (١ - أقل من ١,٨٠)، وبناء على ذلك فقد جاءت النتائج كما في الجداول التالية:

أولاً: مهارات التحدث:

جدول (٢) درجة استخدام معلمي اللغة الإنجليزية مهارات الاتصال الفعال اللفظية (التحدث)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الاستخدام	الرتبة
١	التحدث بطريقة سليمة في النطق.	٣,٦٧	٠,٧١	عالية	٢
٢	تطبيق القواعد بطريقة صحيحة أثناء التحدث.	٣,٧٣	٠,٦٤	عالية	١
٣	التحدث بطرق متنوعة وواضحة لتقريب المفاهيم.	٢,٣٧	٠,٧١	ضعيفة	٥
٤	تنوع نبرة الصوت وسرعته وقوته.	٢,٨٠	٠,٨١	متوسطة	٣
٥	استخدام ألفاظ متنوعة لتشجيع الطلاب.	٢,٢٧	١,٠٣	ضعيفة	٧
٦	تكليف الطلاب بالتعبير عن أفكارهم شفهاياً.	٢,٦٧	٠,٨١	متوسطة	٤
٧	مساعدة الطلاب على ربط الموضوع بمواقف الحياة اليومية.	٢,٣٠	١,٣٢	ضعيفة	٦
الدرجة الكلية للبعد		٢,٨٣	٠,٦٣	متوسطة	

يتضح من الجدول السابق أن درجة استخدام معلمي اللغة الإنجليزية مهارات الاتصال الفعال اللفظية (التحدث) قد تراوح بين بدرجة عالية وضعيفة، كما بلغ المتوسط العام (٢,٨٣)، مما يشير إلى درجة استخدام متوسطة لمهارة التحدث، وجاءت المهارة (٢) (تطبيق القواعد بطريقة صحيحة أثناء التحدث) في الترتيب الأول من حيث درجة الاستخدام؛ بدرجة استخدام عالية، ومتوسط حسابي بلغ (٢,٧٣)، تلتها المهارة (١) : (التحدث بطريقة سليمة في النطق)؛ بدرجة استخدام عالية، ومتوسط حسابي بلغ (٢,٦٧)، وبقية مهارات هذا الجانب كانت بدرجة استخدام ضعيفة، وجاءت المهارة (٥): (استخدام ألفاظ متنوعة لتشجيع الطلاب) في الترتيب الأخير من حيث درجة الاستخدام؛ بمتوسط حسابي بلغ (٢,٢٧).

ثانيا: مهارات الاستماع

جدول (٣) درجة استخدام معلمي اللغة الإنجليزية مهارات الاتصال الفعال اللفظية (الاستماع)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الاستخدام	الرتبة
١	الاستماع إلى الطلاب باهتمام .	٢,٩٠	٠,٨٨	متوسطة	١
٢	السماح للطلاب بعرض أفكارهم واستفساراتهم.	٢,٧٧	٠,٩٠	متوسطة	٢
٣	التفاعل مع الطلاب بشكل بناء أثناء الاستماع (بالتشجيع، الأسئلة، الحوار... الخ)	٢,٤٧	٠,٧٨	ضعيفة	٣
٤	تصحيح الأخطاء اللغوية لدى الطلاب أثناء الاستماع إليهم.	٢,٣٠	٠,٦٥	ضعيفة	٤
٥	استخدام الوسائل السمعية في تنمية مهارة الاستماع لدى الطلاب.	١,٨٧	١,٢٥	ضعيفة	٥
الدرجة الكلية للبعد		٢,٤٦	٠,٤١	ضعيفة	

يتضح من الجدول السابق أن درجة استخدام معلمي اللغة الإنجليزية مهارات الاتصال الفعال اللفظية (الاستماع) قد تراوح بين درجة متوسطة وضعيفة، كما بلغ المتوسط العام (٢,٤٦)، مما يشير إلى درجة استخدام ضعيفة لمهارة الاستماع، وجاءت المهارة (١): (الاستماع إلى الطلاب باهتمام) في الترتيب الأول من حيث درجة الاستخدام؛ بدرجة متوسطة، ومتوسط حسابي بلغ (٢,٩٠)، تلتها المهارة (٢): (السماح للطلاب بعرض أفكارهم واستفساراتهم)، بدرجة متوسطة، ومتوسط حسابي بلغ (٢,٧٧)، بينما جاءت بقية مهارات هذا المجال بدرجة ضعيفة، وكانت المهارة (٥): (استخدام الوسائل السمعية في تنمية مهارة الاستماع لدى الطلاب) في الترتيب الأخير من حيث درجة الاستخدام، بمتوسط حسابي بلغ (١,٨٧).

ثالثا: مهارات القراءة

جدول (٤) درجة استخدام معلمي اللغة الإنجليزية مهارات الاتصال الفعال اللفظية (القراءة)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الاستخدام	الترتيب
١	القراءة الصحيحة الخالية من الأخطاء.	٣,٠٧	١,٠٨	متوسطة	٢
٢	مناقشة النص المقروء.	٢,٤٠	١,٠٠	ضعيفة	٣
٣	مشاركة الطلاب في القراءة وتشجيعهم على ذلك.	٣,١٠	٠,٩٢	متوسطة	١
٤	ربط مهارة القراءة بالمهارات الأخرى.	٢,٢٣	٠,٩٧	ضعيفة	٤
٥	تدريب الطلاب على تلخيص الأفكار الأساسية للنص المقروء.	١,٧٠	٠,٩٩	منعدمة	٥
الدرجة الكلية للبعد		٢,٥٠	٠,٥٩	ضعيفة	

يتضح من الجدول السابق أن درجة استخدام معلمي اللغة الإنجليزية مهارات الاتصال الفعال اللفظية (القراءة) قد تراوح بين درجة متوسطة ومنعدمة، كما بلغ المتوسط العام (٢,٥٠)؛ مما يشير إلى درجة استخدام ضعيفة لمهارة القراءة، وجاءت المهارة (٣): (مشاركة الطلاب في القراءة وتشجيعهم على ذلك) في الترتيب الأول من حيث درجة الاستخدام،

بدرجة متوسطة، ومتوسط حسابي بلغ (٣,١٠)، تلتها المهارة (١): (القراءة الصحيحة الخالية من الأخطاء). بدرجة متوسطة، ومتوسط حسابي بلغ (٣,٠٧)، بينما جاءت المهارتان (٢,٤) بدرجة استخدام ضعيفة، في حين احتلت المهارة (٥) (تدريب الطلاب على تلخيص الأفكار الأساسية للنص المقروء) في الترتيب الأخير من حيث درجة الاستخدام؛ بدرجة منعدمة ومتوسط حسابي بلغ (١,٧٠).

رابعاً: مهارات الكتابة:

جدول (٥) درجة استخدام معلمي اللغة الإنجليزية مهارات الاتصال الفعال اللفظية (الكتابة)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الاستخدام	الرتبة
١	الكتابة بصورة صحيحة وواضحة.	٢,٣٨	١,١٥	ضعيفة	١
٢	التركيز على تنمية مهارة الكتابة أثناء الدرس.	٢,٢٧	١,٢٣	ضعيفة	٢
٣	مساعدة الطلاب في التعبير عن أفكارهم كتابياً.	١,٨٦	١,١٩	ضعيفة	٤
٤	تصحيح كتابات الطلاب الخاطئة.	١,٢٠	٠,٦١	منعدمة	٥
٥	استخدام تطبيقات وتدرجات تساعد الطلاب في تنمية مهارة الكتابة.	٢,٠٧	١,٣٩	ضعيفة	٣
الدرجة الكلية للبعد		١,٩٦	٠,٤٧	ضعيفة	

يتضح من الجدول السابق أن درجة استخدام معلمي اللغة الإنجليزية مهارات الاتصال الفعال اللفظية (الكتابة) قد تراوحت بين درجة ضعيفة ومنعدمة، كما بلغ المتوسط العام (١,٩٦)؛ مما يشير إلى درجة استخدام ضعيفة لمهارة الكتابة، وجاءت المهارة (١): (الكتابة بصورة صحيحة وواضحة) في الترتيب الأول من حيث درجة الاستخدام، بدرجة ضعيفة ومتوسط حسابي بلغ (٢,٣٨)، بينما جاءت المهارة (تصحيح الكتابات الخاطئة لدى الطلاب) في الترتيب الأخير من حيث درجة الاستخدام؛ بمتوسط حسابي بلغ (١,٢٠).

وتشير نتيجة السؤال الأول إلى أن درجة استخدام معلمي اللغة الإنجليزية مهارات الاتصال الفعال اللفظية تراوحت بين متوسط وضعيف لمهارات الاستماع والقراءة والكتابة والتحدث، ويمكن رد ذلك إلى ضعف الإعداد في معاهد إعداد المعلمين، وقلة الاهتمام باللغة الإنجليزية وقصور التدريب عليها، والافتقار إلى فرصة الاستماع إلى اللغة الإنجليزية والتحدث بها، بدلا من اللغة العربية خارج الموقف التعليمي، وقد أدى ذلك إلى الافتقار إلى التواصل بشكل عام في أنماط اللغة الإنجليزية في الحياة الاجتماعية، مما أدى إلى ضعف استخدام مهارات اللغة الإنجليزية للمتحدثين بها في الأوضاع الأكاديمية وغير الأكاديمية

ويتفق ذلك مع ما ذكره Bamaga (2008) الذي وجد أن أهم أسباب تدهور مهارات اللغة الإنجليزية عدم توفر الوقت للمحافظة على مهارات اللغة الإنجليزية وتحسينها، والافتقار إلى فرصة الاستماع إلى اللغة الإنجليزية والتحدث بها، بدلا من اللغة العربية خارج الموقف التعليمي. كما تتفق هذه النتيجة مع دراسة آل ريبة (٢٠٠٤م) التي كشفت عن تدني ممارسة معلمي اللغة الإنجليزية لأساليب تدريس مهارات الاتصال الشفوي. وكذلك تتفق مع دراسة Sabbagh (2009)

التي كشفت نتائجها أن المعلمين يحتاجون إلى تطوير مهارات التحدث والمهارات غير اللفظية، كما اتفقت مع دراسة Abu Helu (2009) التي أثبتت أن ممارسات المعلمات الصفية بشكل عام تعاني من عدم الثبات والتوافق في تدريس المهارات الشفوية في أغلب الأحيان.

ثالثاً- إجابة السؤال الثالث (Third Question Answer):

ينص السؤال الثالث من أسئلة الدراسة على: ما درجة استخدام معلمي اللغة الإنجليزية مهارات الاتصال الفعال غير اللفظية في تدريس المقررات المطورة في المرحلة المتوسطة؟ وللإجابة على هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد مدى استخدام معلمي اللغة الإنجليزية مهارات الاتصال الفعال غير اللفظية؛ وفقاً للمعيار السابق، وبناء عليه فقد جاءت النتائج كما في الجدول التالي:

جدول (٦) درجة استخدام معلمي اللغة الإنجليزية من مهارات الاتصال الفعال غير اللفظية

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الاستخدام	الرتبة
١.	التحلي بالمظهر اللائق.	٣,٩٣	٠,٣٧	عالية	١
٢.	التمتع بالثقة في النفس.	٣,٧٠	٠,٥٣	عالية	٢
٣.	القدرة على إدارة وقت التعلم بكفاءة.	٣,٣٣	٠,٨٠	متوسطة	٤
٤.	القدرة على إدارة نظام الصف الدراسي بكفاءة.	٣,٠٠	٠,٧٩	متوسطة	٥
٥.	التحكم في الانفعالات الشخصية.	٣,٤٠	٠,٨٦	عالية	٣
٦.	استخدام الإشارات، إيماءات الرأس، حركة العينين واليدين، الابتسامة، وتعبيرات الجسم... الخ) بالموافقة أو العكس.	٢,٣٠	٠,٦٠	ضعيفة	١٠
٧.	الحركات المخططة المقصودة من مكان إلى آخر أثناء الموقف التدريسي.	٢,٨٠	٠,٨٥	متوسطة	٧
٨.	التعزيز المناسب للسلوك الجيد لدى الطلاب (الإشارة، التصفيق، الترييب على الكتف... الخ)	١,٥٧	٠,٧٧	منعدمة	١١
٩.	توظيف الأنشطة التعاونية المختلفة لزيادة مشاركة الطلاب وتفاعلهم.	٢,٥٣	١,٢٢	ضعيفة	٩
١٠.	توظيف الاستراتيجيات الحديثة في التدريس.	٢,٥٧	١,١٩	ضعيفة	٨
١١.	استخدام الوسائل التعليمية الحديثة في التدريس.	٢,٨٣	١,١٥	متوسطة	٦
الدرجة الكلية للبعد		٢,٩١	٠,٦٧	متوسطة	

يتضح من الجدول السابق أن درجة استخدام معلمي اللغة الإنجليزية مهارات الاتصال الفعال غير اللفظية قد تراوحت بين درجة عالية ومنعدمة، كما بلغ المتوسط العام (٢,٩١)؛ مما يشير إلى درجة استخدام متوسطة للمهارات غير اللفظية، وجاءت المهارة (١): (التحلي بالمظهر اللائق) في الترتيب الأول من حيث درجة الاستخدام، بدرجة عالية، ومتوسط حسابي بلغ (٣,٩٣)، تلتها المهارة (٢): (التمتع بالثقة في النفس)، بدرجة عالية، ومتوسط حسابي بلغ (٣,٧٠)، بينما جاءت المهارة (٨): (التعزيز المناسب للسلوك الجيد لدى الطلاب (الإشارة، التصفيق، الترييب على الكتف... الخ) في الترتيب الأخير من حيث درجة الاستخدام، بدرجة استخدام منعدمة، ومتوسط حسابي بلغ (١,٥٧).

وتشير هذه النتيجة إلى أن معلمي اللغة الانجليزية يتقنون بدرجة متوسطة مهارات التواصل غير اللفظية، ولعل ذلك يعود إلى قلة تدريب المعلمين على هذه المهارات، وعدم تركيز الدورات التدريبية المقدمة للمعلمين على هذا الجانب، وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة Ihmeideh، et al، (2010) أنه لا توجد دورات تدريبية رسمية في مهارات الاتصال خلال برامج معلمي الصفوف، كما تتفق مع دراسة المطوع (٢٠٠٣م) التي جاء من ضمن نتائجها أن (٧٤٪) من المعلمين أدركوا أن هناك صعوبات تتعلق بهم شخصيا ومنها الثقة بأنفسهم، وأنهم لم يألفوا على استخدام طرائق التدريس الإبداعية، ودراسة Bamaga (2008) التي أسفرت عن انخفاض مستوى المعلمات في مهارات اللغة الانجليزية وأن أهم أسباب تدهور مهارات اللغة الانجليزية عدم توفر الوقت للمحافظة على مهارات اللغة الإنجليزية وتحسينها، وكذلك تتفق مع دراسة Sabbagh (2009) التي أشارت إلى أن المعلمين يحتاجون إلى تطوير مهارات التحدث والمهارات غير اللفظية.

وتختلف هذه النتيجة مع نتيجة دراسة Chaudhry & Arif (2012) والتي بينت أن السلوك غير اللفظي للمعلمين متناسق ومتسق مع السلوك اللفظي من خلال تقبل مشاعر وأفكار وأسئلة الطلاب أثناء الدرس. والجدول التالي يوضح ترتيب مهارات الاتصال الفعال حسب درجة استخدام معلمي اللغة الإنجليزية في المرحلة المتوسطة.

جدول (٧) ترتيب مهارات الاتصال الفعال حسب درجة الاستخدام

م	المهارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الاستخدام	الترتيب
٥	غير اللفظية	٢,٩١	٠,٦٧	متوسطة	١
١	التحدث	٢,٨٣	٠,٦٣	متوسطة	٢
٣	القراءة	٢,٥٠	٠,٥٩	ضعيفة	٣
٢	الاستماع	٢,٤٦	٠,٤١	ضعيفة	٤
٤	الكتابة	١,٩٦	٠,٤٧	ضعيفة	٥
	الدرجة الكلية	٢,٥٣	٠,٣٨	ضعيفة	

يتضح من الجدول السابق أن درجة استخدام معلمي اللغة الإنجليزية مهارات الاتصال الفعال قد تراوحت بين بدرجة متوسطة وضعيفة، كما بلغ المتوسط العام (٢,٥٣)؛ مما يشير إلى درجة استخدام ضعيفة لمهارات الاتصال ككل، وجاءت المهارات غير اللفظية في الترتيب الأول من حيث الاستخدام، بينما جاءت مهارات الكتابة في الترتيب الأخير.

رابعا: إجابة السؤال الرابع (Fourth Question Answer):

ينص السؤال الرابع على: هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجة استخدام معلمي اللغة الانجليزية مهارات الاتصال الفعال تعزى إلى سنوات الخبرة، الصف الدراسي؟ وللإجابة عن هذا السؤال تم إجراء ما يلي:

• الفروق وفقاً للصف الدراسي

جدول (٨) قيمة (كا^٢) للفروق بين المعلمين في درجة استخدام مهارات الاتصال الفعال وفقاً للصف الدراسي

مهارات الاتصال	الصف الدراسي	العدد	متوسط الرتب	قيمة كا ^٢	مستوى الدلالة	الدلالة
اللفظية	الأول المتوسط	١٢	١٥,٢٩	٠,١٤	٠,٩٣	غير دالة
	الثاني المتوسط	١٢	١٦,١٧			
	الثالث المتوسط	٦	١٤,٥٨			
غير اللفظية	الأول المتوسط	١٢	١٤,٨٣	٠,٢٧	٠,٨٨	غير دالة
	الثاني المتوسط	١٢	١٥,٣٨			
	الثالث المتوسط	٦	١٧,٠٨			
الدرجة الكلية	الأول المتوسط	١٢	١٥,٥٤	٠,٠٢	٠,٩٩	غير دالة
	الثاني المتوسط	١٢	١٥,٦٧			
	الثالث المتوسط	٦	١٥,٠٨			

يتضح من الجدول السابق أن قيمة (كا^٢) للفروق بين المعلمين في درجة استخدام مهارات الاتصال الفعال وفقاً للصف الدراسي كانت غير دالة إحصائياً في جميع الأبعاد والدرجة الكلية، مما يشير إلى عدم وجود فروق بينهم وفقاً للصف الدراسي.

وتشير هذه النتيجة إلى أن معلمي اللغة الانجليزية على اختلاف الصف فإنهم يستخدمون مهارات الاتصال بدرجات متقاربة، ولا يوجد فروق بينهم في استخدام هذه المهارات، ويعزى ذلك إلى تشابه عمليات الإعداد والتدريب؛ فالمعلمون حصلوا على نفس المؤهل ونفس فرص التدريب على اختلاف الصف الدراسي، فكانت اهتماماتهم متقاربة، والمناخ المدرسي واحد لذلك كان التشابه كبيراً بينهم.

• الفروق وفقاً لسنوات الخبرة

جدول (٩) قيمة اختبار (مان ويتني) للفروق بين المعلمين في درجة استخدام مهارات الاتصال الفعال وفقاً لسنوات الخبرة

مهارات الاتصال	الخبرة	العدد	متوسط الرتب	مجموع الرتب	قيمة U	مستوى الدلالة	الدلالة
اللفظية	من ١٠ - ٥ سنوات	١١	١٦,٤٥	١٨١,٠٠	٩٤	٠,٦٥	غير دالة
	١٠ سنوات فأكثر	١٩	١٤,٩٥	٢٨٤,٠٠			
غير اللفظية	من ١٠ - ٥ سنوات	١١	١٦,٣٦	١٨٠,٠٠	٩٥	٠,٦٨	غير دالة
	١٠ سنوات فأكثر	١٩	١٥,٠٠	٢٨٥,٠٠			
الدرجة الكلية	من ١٠ - ٥ سنوات	١١	١٦,٥٥	١٨٢,٠٠	٩٣	٠,٦٢	غير دالة
	١٠ سنوات فأكثر	١٩	١٤,٨٩	٢٨٣,٠٠			

يتضح من الجدول السابق أن قيمة (U) للفروق بين المعلمين في درجة استخدام مهارات الاتصال الفعال وفقاً لسنوات الخبرة كانت غير دالة إحصائياً في جميع الأبعاد والدرجة الكلية، مما يشير إلى عدم وجود فروق بينهم وفقاً لسنوات الخبرة.

وتشير هذه النتيجة إلى أن الخبرة لم تكن عاملاً حاسماً في امتلاك المعلمين لمهارات الاتصال الفعال، فلم يتميز المعلمون ذوو سنوات الخبرة الأكبر عن غيرهم، ويعزى ذلك إلى قلة حرص المعلمين على تطوير مهاراتهم، وقلة فرص التدريب المتاحة لهم لتنمية مهارات الاتصال الفعال.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة آل ريبة (٢٠٠٤م) التي أسفرت عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المعلمين فيما يتعلق بمدى ممارستهم لأساليب تدريس مهارات الاتصال الشفوي يمكن أن تعزى إلى الخبرة.

ملخص نتائج الدراسة والتوصيات والمقترحات:

أولاً: ملخص نتائج الدراسة (Summary of study results):

توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

١. قائمة بمهارات الاتصال الفعال اللازمة لمعلمي اللغة الإنجليزية؛ تضمنت (٣٣) مهارة موزعة إلى مهارات لفظية وغير لفظية.
٢. توسط درجة استخدام معلمي اللغة الإنجليزية مهارات الاتصال الفعال اللفظية (التحدث)؛ بمتوسط حسابي عام بلغ (٢,٨٣).
٣. ضعف درجة استخدام معلمي اللغة الإنجليزية مهارات الاتصال الفعال اللفظية (الاستماع)، (القراءة)، (الكتابة)؛ بمتوسطات حسابية عامة بلغت (٢,٤٦)، (٢,٥٠)، (١,٩٦) على التوالي.
٤. توسط درجة استخدام معلمي اللغة الإنجليزية مهارات الاتصال الفعال غير اللفظية؛ بمتوسط حسابي عام بلغ (٢,٩١).
٥. ضعف درجة استخدام معلمي اللغة الإنجليزية مهارات الاتصال الفعال ككل؛ بمتوسط حسابي عام بلغ (٢,٥٣).
٦. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المعلمين في درجة استخدام مهارات الاتصال الفعال اللفظية وغير اللفظية وفقاً لمتغيري الصف الدراسي وسنوات الخبرة.

ثانياً : التوصيات (Recommendations):

في ضوء النتائج التي أسفرت عنها الدراسة أورد الباحث عدداً من التوصيات التي تتمثل فيما يلي:

- ١- اعتماد قائمة مهارات الاتصال الفعال اللازمة لمعلمي اللغة الإنجليزية كأساس لتطوير إعداد المعلم.
- ٢- تدريب المشرفين التربويين والمعلمين أثناء الخدمة على مهارات الاتصال الفعال اللفظية وغير اللفظية وبخاصة تلك التي ظهرت بدرجة ضعيفة أو منعدمة .

- ٣- تطوير برامج إعداد معلمي اللغة الانجليزية بحيث يتم تنمية مهارات الاتصال اللفظية وغير اللفظية لأهميتها في عملية التدريس.
- ٤- تطوير معاميل للتدريس المصغر بكليات الإعداد بحيث يمارس فيها الطالب المعلم مهارات الاتصال الفعال بطريقة صحيحة.

ثالثاً : البحوث المقترحة (Further researches):

في ضوء ما أسفرت عنه الدراسة من نتائج يقترح الباحث إجراء الدراسات التالية:

- ١- فعالية برنامج تدريبي للمعلمين على مهارات الاتصال الفعال وأثره على تحصيل الطلاب واتجاهاتهم نحو المادة.
- ٢- فعالية وحدة تدريسية مقترحة في ضوء مهارات الاتصال على تحصيل الطلاب في مادة اللغة الانجليزية.
- ٣- إجراء دراسة مماثلة للدراسة الحالية لدى المعلمات وفي مراحل دراسية مختلفة.

المراجع:

- ابن زعموش، نادية بو ضياف (٢٠٠٨). مهارات الاتصال لدى المدرس. مجلة التربية، ع: ١٤، (١٦٧)، ص ٢٤٨.
- أبو النصر، مدحت محمد (٢٠١٢) مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- آل ربية، محمد يحيى عبدالله (٢٠٠٤). دراسة تقويمية لأساليب تدريس مهارات الاتصال الشفوي لدى معلمي اللغة الانجليزية بالمرحلة الثانوية بمنطقة عسير. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الملك خالد، كلية التربية، أبها.
- الحماد، ياسمين حماد (٢٠١١). تقويم الأداء التدريسي لمعلمات اللغة الانجليزية بالمرحلة المتوسطة في مدينة حائل في ضوء معايير جودة التدريس. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الأمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض.
- الحيلة، محمد محمود (٢٠١٢). مهارات التدريس الصفي. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- الخليفة، حسن (٢٠١٠). المنهج المدرسي المعاصر. الرياض: مكتبة الرشد.
- خميس، محمد عطية (٢٠٠٩). تكنولوجيا التعليم والتعلم. القاهرة: دار السحاب.
- الزهراني، أحمد علي (٢٠١١). درجة تمكن معلمي اللغة الانجليزية من أساليب تنمية مهارة الاستماع لدى طلاب الصف الثالث متوسط. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
- الزهيري، راشد زنان (٢٠٠٨). أسباب تدني مستوى تحصيل تلاميذ المرحلة المتوسطة في تعليم اللغة الانجليزية من وجهة نظر الأكاديميين والمعلمين والمشرفين في مكة والطائف. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، كلية التربية، مكة المكرمة.
- سالم، ياسر عبدالعزيز (٢٠٠٩). تطوير مهارات الاتصال الفعال لدى مدرسي التربية الرياضية بجمهورية مصر العربية كإجراء لتحسين العملية التعليمية. المؤتمر العلمي الدولي الثالث (نحو استثمار أفضل للرياضة المصرية العربية)، ص ١٩٩٩-٢٠٣٢. مصر.
- سعدت، محمود فتوح محمد (٢٠١٦). مهارات الاتصال الفعال، ط ١، مكتبة الألوكة، تم استردادها من الموقع الالكتروني <https://www.alukah.net>
- السكران، راشد (٢٠١٤م). تطوير تنفيذ برنامجاً تدريبياً واختبارات متخصصة في اللغة الانجليزية. جريدة الرياض، ع: ١١(١٨)، ص ١٦٩.
- سلامة، عبد الحافظ محمد والدايل، سعيد عبد الرحمن (٢٠١٣). مدخل إلى تكنولوجيا التعليم. الرياض، دار الخريجي.
- سمارة، علي والعساف، جمال (٢٠١٣). درجة توافر مهارات الاتصال الفعال لدى معلمي اللغة العربية في مدارس وكالة الغوث في الأردن من وجهة نظر الطلاب وعلاقتها بتحصيلهم. مجلة جامعة النجاح للأبحاث و العلوم الإنسانية، ٢٧(٩)، ١٩٥٩.

الشميمري، يوسف والحسن، رياض(٢٠١٠). مدى توفر واستخدام تقنيات المعلومات و الاتصال عند معلمي اللغة الانجليزية كلغة أجنبية في المملكة العربية السعودية: الإمكانيات، و الواقع. مؤتمر الجمعية الدولية لتطوير الحوسبة في

التعليم. تم استرداده من الموقع الالكتروني: <http://hdl.handle.net/123456789/14195>.

الصغير، خالد(٢٠١٠). رؤى متناثرة حول تعلم وتعليم اللغة الانجليزية. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر.

الصيفي، عاطف(٢٠٠٩). المعلم واستراتيجيات التعليم الحديث. عمان، الأردن: دار اسامة للنشر والتوزيع.

عبدالفتاح، يسرا محمد سيد (٢٠١٢). مهارات الاتصال البشري لدى معلم علم النفس. دراسات في المناهج وطرق التدريس، مصر.

عبود، حارث وحمدي، نرجس (٢٠٠٨). الاتصال التربوي. عمان: دار وائل للنشر.

العساف، عبدالله خلف(٢٠١٦).ثقافة التواصل الفعال، ط ١، الرياض، مكتبة العبيكان.

العضياني، عبدالله بن ذعار(٢٠١٥). أثر استخدام بعض تطبيقات الأجهزة الذكية في تنمية مهارات التحدث باللغة الانجليزية لدى طلاب الصف الثالث ثانوي. رسالة ماجستير منشورة، كلية التربية، جامعة ام القرى، مكة المكرمة.

عطار، عبدالله إسحاق وكسار، إحسان محمد(٢٠١٥). الكائنات التعليمية وتكنولوجيا النانو. ط ١، مكة المكرمة، مطابع بهادر.

عودة، أحمد سليمان (٢٠٠٢). القياس والتقييم في العملية التدريسية. عمان: دار الأمل للنشر والتوزيع.

العياصرة، محمد(٢٠١٣). استخدام معلمي التربية الاسلامية في سلطنة عمان مهارات الاتصال اللفظية وغير اللفظية في ضوء بعض المتغيرات. مجلة جامعة النجاح للأبحاث والعلوم الانسانية، ٢٧ (١١)، ٢٣٥٣-٢٣٨٠.

الغامدي، أروى (٢٠١٧). درجة تمكن معلمات اللغة الإنجليزية من مهارات الاتصال الفعال (اللفظية وغير اللفظية) في تدريس المقررات المطورة في المرحلة الثانوية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.

الغامدي، عبدالله (١٦ أكتوبر، ٢٠١٤م). تطوير مهارات الإنجليزية لـ ٦ آلاف معلم ومعلمة. جريدة عكاظ الالكترونية. تم استردادها من الموقع الالكتروني <http://www.okaz.com.sa/article/951327>.

فتح الله، مندور عبدالسلام(٢٠١٢). مهارات الاتصال الفعال: رؤية اشراقية في تطوير الذات. رسالة الخليج العربي- السعودية، ٣٣(١٢٣)، ٣١٥-٣١٦.

قطاوي، محمد إبراهيم(٢٠٠٧). طرق تدريس الدراسات الاجتماعية. عمان: دار الفكر.

لال، زكريا يحيى و الجندي، علياء عبدالله(٢٠١٦). الاتصال الالكتروني وتكنولوجيا التعليم. الرياض: مكتبة العبيكان.

محمد، مصطفى محمود(د.ت). فن مهارات الاتصال الفعال، ط ١، مكتبة الألوكة، تم استردادها من الموقع الالكتروني <https://www.alukah.net>

الحناء، عائض بن ضاوي(٢٠١٣). تطوير مهارات الاستماع والمحادثة بشكل تفاعلي لدى متعلمي اللغة الإنجليزية. مجلة الإمام، ٩(١١)، ص ٣.

المراحمي، عيد سمران محمد (٢٠١٣). الاحتياجات التدريسية لمعلمي اللغة الانجليزية في ضوء مطالب منهج اللغة الانجليزية المطور بالمرحلة الثانوية من وجهة نظر المعلمين والمشرفين التربويين. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة.

المرشد، يوسف بن عفلا محمد (٢٠١٠). مدى استخدام معلمي الدراسات الاجتماعية لمهارات الاتصال في تدريس تلاميذ المرحلة المتوسطة بمنطقة الجوف بالمملكة العربية السعودية. مجلة كلية التربية بالمنصورة، ص ٩-١١.

Abu Helu، S. (2009). *The Role of the English Language Teachers' Pedagogical Beliefs and Cultural Perceptions in Teaching Oral Communication Skills at the Upper Basic Stage in Jordan*. Published PhD Thesis، Amman Arab University، Jordan.

Al-Mohanna، A.(2011). Developing English Learners' Listing-Speaking Skills Interactively: an Analytic Study in The Saudi Arabian Context. *International Journal of Arts & Sciences*، 4(10):77-105.

Bamaga، A.O.(2008). *Improving The English Language Skills Of Saudi Teachers*. Published Master's Thesis، University of Strathclyde، Faculty of Education ، Britain.

Bleach، K. (2016). *The newly qualified secondary teacher's handbook*. London: David Fulton Publishers.

Brown، J. D.، & Rodgers، T. D. (2012). *Doing second language research*. Oxford: Oxford University Press.

Bygate، M. (2013). *Speaking*. Oxford. Oxford University Press

Chaudhry، Noureen A.، & Arif، Manzoor (2012). Teachers' Nonverbal Behavior and Its Impact on Student Achievement. *International Education Studies*، 5(4)، 56- 64.

Ekron، C.(2017). *Learning to Teach: Communication Skills in Teacher Education*. Published PhD Thesis، Stellenbosch University، South Africa.

Fahainis، M.(2013). *Teacher's Communication Skills and Strategies in the ESL Teaching Context*. Unpublished Master's Thesis، Pendidikan Sultan Idris University، Malaysia..

Farrell، T. S. (2009). *Talking، listening، and teaching: A guide to classroom communication*. Canada: Corwin.

Fleming، M.، & Stevens، D.(2010). *English Teaching in the Secondary School*. New York: Congress Library.

- Guvendir, Emre (2011). The Role of Nonverbal Behavior of Teachers in Providing Students Corrective Feedback and Their Consequences. *Sino-US English Teaching, David Publishing*, 8(9), 577-591.
- Hamelin, J. M. (2003). *It goes without saying "nonverbal communication signals as a tool for establishing effective classroom management*. Unpublished Master's Thesis, Pacific Lutheran University, California.
- Ihmeideh, Fathi, & AL-OMARI, Aieman, & Al-Dababneh, Kholoud.(2010). Attitudes toward Communication Skills among Students'-Teachers' in Jordanian Public Universities. *Australian Journal of Teacher Education*, 35(4).
- Johnson, D. I. (2009). Connected classroom climate: A validity study. *Communication Research Reports*, 8(26), 146-157.
- Kogut, G., & Silver, R. E. (2009). Teacher Talk, Pedagogical Talk and Classroom Activities. *Proceedings of the Redesigning Pedagogy Conference*, Singapore.
- Messe, R.I (2010). *Teaching Learners with Mild Disabilities*. California : publishing company pacific Grove.
- Mosa, F. Z., & Kazi, E. H. (2017). Excellent teachers and their job satisfactions: An Analysis at Malaysia's Standpoint. *International Journal of Academic Research in Progressive Education and Development*, 1(4), 1-16.
- Sabbagh, S.(2009). *Investigating Oral Presentation Skills and Non-Verbal Communication Techniques in UAE Classrooms*. Published Master's Thesis, Presented to the faculty of the American University of Sharjah, College of Arts and Sciences, UAE.