# مهارات الاتصال والتواصل الشفوي في أثناء التدريس لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة نيالا - ولاية جنوب دارفور - السودان

**إبراهيم محمد شريف خيري***

**الملخص**

استهدفت هذه الدراسة تعرف مهارات الاتصال والتواصل الشفوي المستخدمة من قبل أساتذة جامعة نيالا وتكونت عينة الدراسة من (70) عضواً من أعضاء هيئة التدريس بكليات جامعة نيالا من حملة الماجستير والدكتوراه ، تم اختيارهم عشوائياً من مجتمع الدراسة والبالغ عددهم (190) فرداً . استخدمت في هذه الدراسة استبانة مكونة من سبعة محاور اشتملت جميعها على (37) سؤالاً واتبعت الاستجابة سلماً خماسياً متدرجاً ولمعالجة البيانات إحصائياً استخدم الباحث النسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقد توصل الباحث للنتائج الآتية :

1- اشتمل الاتصال والتواصل الشفوي على محاور سبعة هي :

أ . تقبل الآخرين

ب . تنظيم الأفكار

ج . التذكر

د . الاستماع

هـ . التحدث

و . الاستيعاب

ز . الاستجابة .

2- جاءت فقرة أسوق الحجج والبراهين والشواهد لدعم أفكاري في أثناء التدريس بنسبة مئوية ( 97.14%)

3- أرتب وانظم أفكاري في تسلسل وتتابع منطقي في أثناء التدريس بنسبة مئوية ( 97.13% )

4- جاءت فقرة أؤجل الحكم على الأمور وتقويمها إلى أن أنتهي من الاستماع إلى طلابي بنسبة مئوية (95.71 % )

5- جاءت فقرة أشجع الطلاب على التعبير عن أفكارهم بحرية وصراحة في أثناء حديثي معهم بنسبة مئوية (94.28%)

6- جاءت فقرة أركز ذهني على النقاط الرئيسية عندما أستمع إلى طلابي بنسبة مئوية ( 94.28%)

7- جاءت فقرة أتجاوب مع وجهات نظر طلابي التي اتفق معها بنسبة مئوية ( 92.85%)

8- جاءت فقرة لدي القدرة على الربط بين الأفكار والمعلومات المطروحة في أثناء التدريس بنسبة مئوية ( 87.14 %)

جاءت فقرة أبحث عن المعلومات وأحاول تجميعها حتى أتفهم الموقف بصورة أفضل مع طلابي بنسبة مئوية ( 88.56 %).

* أستاذ مشارك بكلية التربية – جامعة نيالا.

**المقدمة :**

بدأ التواصل في الحياة البشرية بلغة الإشارة ثم تبعها التواصل الشفوي وقد أدرك الإنسان أهمية التواصل الشفوي منذ أقدم العصور و من الصعب ممارسة أي سلوك مع الآخرين دون أن يكون للاتصال وظيفة فيه .

فالاتصال أساسي لوجود أيه جماعة بوصفه وسيلة لتبادل المعاني والأفكار وفهم المعاني يتم عبر رموز متفق عليها ، فالاتصال هو جوهر الحياة الاجتماعية وتطورها وبدونه يصعب التفاهم كما يصعب وجود فعل مشترك بين أفراد الجماعة فهو أمر ضروري لكل من الفرد والجماعة في مجالات الحياة كافة وتزايد الاهتمام في السنوات الأخيرة بموضوع الاتصالات والعلاقات الإنسانية وأصبحت من الموضوعات الرئيسة التي تدرس في فروع المعرفة كافة وتم التركيز على الأسس النفسية التي تساعد مراعاتها علي زيادة فاعليته وبخاصة في تحقيق أهدافه وغاياته وصاحب هذا كله ازدياد مضطرد في الوعي بأهميته وتطبيقاته في مختلف أوجه النشاط الإنساني ( سكران ، 2001م ، ص189 ) .

فإن الوظيفة الأساسية للأستاذ الجامعي تتحدد من خلال امتلاكه لخبرات التدريس في الموقف التعليمي على اعتبار أن هذه هي الوظيفة المحورية له ولا يمكن أن يقوم بهذه الوظيفة إلا إذا توفرت له مجموعة كفايات ، وهناك الكثير من الدراسات والبحوث التي أجريت في مجال قياس كفايات الأداء التدريسي لعضو هيئة التدريس الجامعي أوضحت معامل ارتباط إيجابي بين بعض الكفايات التدريسية والتدريس الفعال وزيادة التحصيل عند الطلاب ويذكر جوهر : أن الأسباب التي تقف وراء اهتمام الجامعات المعاصرة بمستوى أداء أعضاء هيئة التدريس ترجع إلى إيمان الجامعات بأن مستوى الأداء وفاعليته لا يرتبطان بعضو هيئة التدريس ولكنهما يرتبطان كذلك بسمعة الجامعة بأكملها من حيث إن هذه السمعة تتركز على مستوى أداء أعضاء هيئة التدريس ( جوهر ، 1985 ، 19 )

والتعليم هو عملية اتصال منظم تستهدف إحداث التعليم حيث يسعى الأستاذ دائماً إلى زيادة التفاعل بينه وبين الطالب من خلال المواقف الاتصالية التي يرسم لها أهداف إجرائية أي يصممها وينفذها ويقدمها ويقومها ويعد الاتصال التعليمي هو أساس كل موقف تعليمي حيث يرمي إلى نقل خبرات متنوعة معرفية ومهارية ووجدانية للمتعلمين بحيث تنمي شخصية المتعلم بجوانبها المختلفة العقلية والجسمية والنفسية والدينية والاجتماعية والفنية ( سالم ، 2006 ، 17 )

**مشكلة الدراسة :**

وإذا كانت مهارات التواصل الشفوي مهمة للإنسان العادي فإنها تعد للمعلم أكثر أهمية ليس لأنها تعد الركيزة الأساسية في مهارات اللغة بل لأنها ترتبط في الأساس بأنشطة الأداء الوظيفي له .

وبالرغم من أهمية مهارات التواصل الشفوي إلا أن هناك خللاً كبيراً في العملية التعليمية يتمثل في أن التركيز ينصب علي اللغة المكتوبة أكثر من المسموعة مع أن السمع والنطق مترابطان ومتلازمان وأن اللغة الشفهية لا تمارس إلا من خلال عملية الحفظ والتسميع أما المحادثة الحرة والاستماع الفعال فقد اهملا( فتحي ، 1987، 179 ) .

إن تحليل التفاعل اللفظي هو أحد الأساليب المتبعة في دراسة ما يحدث داخل حجرة الدراسة من عمليات تعليمية وأنماط سلوكية بين الأستاذ وطلابه ويعطي مؤشراً مهما لما يحدث داخل غرفة الدراسة وهناك كثير من النظم المستخدمة لتحليل التفاعل اللفظي وغير اللفظي.

وإن ما يحدث داخل صفوف الدراسة من تفاعلات وأنماط سلوكية مختلفة يتسم بالثراء والتعقيد الشديد تماماً كما هو الحال في المجتمع المحيط لذلك أصبح التربويون يهتمون بدراسة ما يتم داخل هذه الغرف من علاقات وتفاعلات عبر الملاحظة المنظمة بأساليبها وتقنياتها المختلفة الكمية منها أو النوعية .

ومن خلال عمل الباحث عضو هيئة تدريس بهذه الجامعة لاحظ عدم استخدام اعضاء هيئة التدريس لمهارات التواصل والاتصال الشفوي .

**أسئلة الدراسة :**

يتمثل السؤال الرئيس لهذه الدراسة في الآتي : ما مهارات الاتصال والتواصل الشفوي في أثناء التدريس لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة نيالا من وجهة نظرهم ؟ ويتفرع من هذا السؤال الأسئلة الفرعية الآتية :

1- ما أهم مهارات تقبل الآخرين في الاتصال والتواصل الشفوي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة نيالا عند قيامهم بالتدريس من وجهة نظرهم ؟

2- ما أهم مهارات تنظيم الأفكار في الاتصال والتواصل الشفوي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة نيالا عند قيامهم بالتدريس من وجهة نظرهم ؟

3- ما أهم مهارات التذكر في الاتصال والتواصل الشفوي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة نيالا عند قيامهم بالتدريس من وجهة نظرهم ؟

4- ما أهم مهارات الاستماع في الاتصال والتواصل الشفوي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة نيالا عند قيامهم بالتدريس من وجهة نظرهم ؟

5- ما أهم مهارات التحدث في الاتصال والتواصل الشفوي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة نيالا عند قيامهم بالتدريس من وجهة نظرهم ؟

6- ما أهم مهارات الاستيعاب في الاتصال والتواصل الشفوي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة نيالا عند قيامهم بالتدريس من وجهة نظرهم ؟

7- ما أهم مهارات الاستجابة في الاتصال والتواصل الشفوي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة نيالا عند قيامهم بالتدريس من وجهة نظرهم ؟

**أهمية الدراسة :**

**تنبع أهمية الدراسة من الآتي:**

1. تتناول هذه الدراسة موضوعاً مهماً يرتبط بالعملية التعليمية باعتبارها عملية اتصالية .

2. العمل علي تعزيز استخدام هذه المهارات والاتجاه نحو معالجة أوجه القصور فيها .

3. تشكل هذه الدراسة تغذية راجعة إلى أعضاء هيئة التدريس بجامعة نيالا والجامعات الأخرى في تنمية مهارات الاتصال عند التدريس .

4. لفت نظر القائمين إلى ترقية الوظائف بالجامعات لمثل هذا النوع من المهارات لإدراجها في ضمن برنامجهم .

**أهداف الدراسة :**

**تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:**

1- تحديد مدى امتلاك أعضاء هيئة التدريس بجامعة نيالا لمهارات التواصل الشفوي الأساسية والمتمثلة في المحاور السبعة التي جاءت في الاستبانة من وجهة نظرهم .

2- الأولويات التي يركز عليها أعضاء هيئة التدريس بجامعة نيالا عند أداء وظيفتهم التدريسية .

3- التعرف على أكثر أنماط عملية الاتصال والتواصل الشفوي في أثناء التدريس من قبل أعضاء هيئة التدريس بجامعة نيالا .

4- الكشف عن مدى استخدام أعضاء هيئة التدريس بجامعة نيالا لمهارات الاتصال .

5- معرفة مدى العلاقة بين الأستاذ الجامعي وطلابه من خلال عملية التدريس باعتباره نوعاً من الاتصال .

**حدود الدراسة:**

**اقتصرت حدود الدراسة الحالية علي الآتي :**

1- الحدود البشرية : هم أعضاء هيئة التدريس بكل كليات جامعة نيالا.

2- الحدود الأكاديمية : اقتصرت الدراسة علي حملة الماجستير والدكتوراه الذين يقومون بالتدريس في كليات جامعة نيالا التي تمنح طلابها الخريجين درجة البكلاريوس.

3- الحدود المكانية : جامعة نيالا – جنوب دارفور – السودان .

4- الحدود الزمانية : العام الجامعي 2010 – 2011م.

5- الحدود الموضوعية: الاستماع والتحدث بمحاورها السبع باعتبارهنَّ مهارات في التواصل.

**تعريف المصطلحات :**

1- **المهارة:** القدرة على القيام بالعمل بأسرع ما يمكن وبأقل عدد من الأخطاء أو القيام بالعمل بسهولة ويسر و دقة أكثر( نصار ، 1999 ، 102).

2- **التواصل** : سلسلة من السلوك اللفظي المقصود والمخطط له يحدث بين شخصين أو أكثر يؤدي إلى تعديل سلوك أو اتجاه أو تبادل خبرات أو معلومات ( عطية ، 2005 ، 29 ).

3- **الاتصال الشفوي** هو تبادل مشترك للحقائق أو الأفكار أو الآراء أو الأحاسيس مما يتطلب عرضاً واستقبالاً يؤدي إلى التفاهم المشترك بين الأطراف كافة بصرف النظر عن وجود انسجام ضمني بينهم. ( تعريف إجرائي )

4- **عضو هيئة التدريس** : هو كل شخص يزاول مهنة التدريس في كلية من كليات جامعة نيالا ويحمل شهادة الدكتوراه أو الماجستير وتم تعيينه في الجامعة برتبة أستاذ أو أستاذ مشارك أو أستاذ مساعد أو محاضر ( تعريف إجرائي ) .

**خلفية الدراسة والدراسات السابقة:**

**أولاً : خلفية الدراسة**

**مقدمة:** يتكون التواصل الشفوي من مهارات الاستماع والتحدث لأنهما تشكلان طرفي عملية التواصل الرئيسين أو بتعبير آخر المرسل والمستقبل والعلاقة بين الاستماع والتحدث علاقة تكامل وترابط ولا تتم عملية التواصل في غياب أحد الطرفين وتمثل سمات التواصل الشفوي في الآتي:

1- يعد أقصر الطرق وأيسرها.

2- أقل الطرق تكلفة وجهداً.

3- يقوم على أساس الصراحة والوضوح .

4- يتسم بالود والبعد عن التكلف والشكليات الرسمية ( حجاج ، 1999م ،ص11).

**العلاقة بين الاستماع والتحدث :**

إن العلاقة بين الاستماع والتحدث علاقة تأثير وتأثر حيث إن نمو القدرة على الكلام يرتبط بالقدرة على الاستماع والعلاقة بينهما علاقة ديناميكية تفاعلية دائرية ، وهي ليست من جانب واحد بل هي علاقة تأثير متبادل بينهما ( العيسوي ، 1991م ، ص 77) كما لا يمكن فصل فروع اللغة الأربعة ( الاستماع والتحدث والقراءة والكتابة ) بعضها عن بعض فهي ترتبط فيما بينها بعلاقة عضوية قوامها التأثير والتأثر ( عطية ، 2005 م ، ص 184 ) وهناك من يرى أن الاستماع والتحدث مهارة واحدة ويجب عدم الفصل بينهما وعلى ضوء ذلك حددت المهارات المشتركة بينهما علي النحو الآتي :

القدرة على تبادل الأفكار والمعلومات من خلال المحادثة وتعرف المفردات وتعرف الأفكار الرئيسة وتحديد العلاقة بين الفكرة الرئيسة والأفكار الفرعية والقدرة على الإجابة الشفوية عن الأسئلة وكذلك طرح الأسئلة في صورة موجزة ومترابطة والقدرة على تنظيم الأفكار وتسلسلها والقدرة على تصور الأفكار التي يشتمل عليها الموضوع ( Utely & Others 1983م ، 45 p) .

وقيل إن القدرة على التكلم والاستماع أكثر أهمية في تحقيق النجاح والحياة السعيدة في عالمنا المعاصر من القدرة على القراءة ( يونس وآخرون، 1991م، ص49).

وأكد بعض الباحثين على وجوب أن يكون جميع المدرسين بكل تخصصاتهم المختلفة مدرسين لمهارات

التواصل الشفوي مثلما هم مدرسون لمهارة القراءة أو مواد دراسية أخرى ( Cardoza 1994 ، ص 42 )

**أهمية التواصل الشفوي :**

**تكمن أهمية التواصل الشفوي في العديد من الأسباب منها ما يلي :**

تحتل اللغة الشفوية مكاناً بارزاً في عملية التواصل في المجتمع المعاصر الذي نعيشه و إن اللغة الشفوية هي الوسيلة الأساسية للتعليم في السنوات الأولى من التعليم الإبتدائي وتعد اللغة الشفوية المدخل المنطقي لتعليم اللغة وأكثر أشكال اللغة استخداماً في حياة الإنسان هي اللغة الشفوية فنحن نستمع ونتحدث أكثر مما نقرأ ونكتب و تتضمن اللغة الشفوية مهارتين هما الاستماع والتحدث وهما مهارتان أساسيتان من مهارات تعلم اللغة ( فتحي و آخرون 1991م ، ص50) والثورة التي حدثت في وسائل الاتصال والتي بدأت باختراع المذياع والهاتف جعلا للكلمة المنطوقة والمسموعة أهمية كبرى وشيوع اللغة الشفوية داخل المجتمعات الإنسانية واتضح من الدراسات أن الجانب الشفوي يشكل (95%) من التواصل اللغوي وربما تزداد هذه النسبة في الشعوب الأمية نتيجة لجهلهم بالقراءة والكتابة وينقل الإنسان بالكلام أفكاره ومشاعره واتصالاته إلى غيره من بني جنسه( صالح، 1985م، ص19) .

**أهمية عملية التواصل الشفوي عن التواصل الكتابي:**

يتميز التواصل الشفوي المباشر وغير المباشر بوضوح شخصية المتحدث وحركاته وطبقة صوته التي يتحدث بها ونظرات عينيه والوقفات المناسبة إذ جميعها تؤثر على مدى تقبل المستمع للرسالة ومدى اقتناعه بها وهذه الجوانب لا تظهر عادة في الجوانب المكتوبة ويهتم المتحدث بجذب أنتباه مجموعة من الحاضرين بينما في الاتصال الكتابي يهتم بجذب انتباه فرد واحد غالباً والمستقبل أو المستمع في التواصل الشفوي أقل بطئاً في فهم المعاني وخاصة بالنسبة للمجموعات الكبيرة بخلاف الكتابة ويختلف الأسلوب الشفوي عن الأسلوب المكتوب في أن المتحدث ينبغي أن يكون مفهوماً بطريقة سريعة حيث لا يستطيع مستمعوه أن يستعيدوا جملة إن فاتهم إدراك معناها بخلاف الأسلوب المكتوب الذي يتسم بميزة المراجعة وإن القارئ والكاتب منفصلان بينما المتحدث والمستمع تربطهما رابطة قوية ( عطية ، 2005 م – 193 – 194 ) .

**عناصر التواصل الشفوي :**

1- **الاستماع :** هو الإصغاء والإنصات الجيد والانتباه واستقبال الكلمات أو الأصوات أو الحركات وعدم شرود الذهن وتشتت الأفكار وإعطاء الآخر الفرصة حتى يتم حديثه ويتضمن الفهم و التفسير والتقويم ( عطية ، 2005م ، ص64) .

**وتتضح أهمية الاستماع من خلال ما يأتي :**

الاستماع هو أسبق الحواس وأساس النمو اللغوي وهو أهم مهارات الاستقبال للمعرفة ( Rubin 1994 p 199 ) وحسن الاستماع سمة حضارية تدعو إليها كل الحضارات الحديثة والأديان وتزداد أهمية الاستماع في الوقت الحاضر نتيجة لتطور وتعدد وسائل الإعلام والتي اعتمد الإنسان عليها في تلقي الأخبار والمعلومات والعلوم والمعارف المختلفة ( خياط ، 1996م ، ص43 ) وتشير الدراسات إلى أن الاستماع أكثر أساليب التواصل شيوعاً إذ أظهرت أن الإنسان يقضي (45%) منها في الاستماع (Devin 1987 ، ص296 ) كما تكشف الدراسات أن الاستماع يكون أكثر أستخداماً حيث أوردت تلك الدراسات أن (90%) من الوقت المخصص للتواصل يمضي في ممارسة الاستماع في حين أن (10 % )

من الوقت يصرف في نشاطات الكتابة ( Taylor ، 1964، ص97 ) ويعد الاستماع من العوامل الرئيسة المطلوبة لفهم الآخرين لأن فهم الآخرين يعد ضرورة حتمية للتواصل والتعامل معهم سواء كان ذلك في محيط العمل أو الأسرة أو غيرها و الاستماع النشط يساعد المتحدث على قول ما يدور في ذهنه وعدم الإصغاء يقوم بوظيفة المثبط لهمة المتحدث والاستماع الجيد أساسي لإبداء الرأي الموضوعي الصحيح ( يونس ، 2000م ، ص195) و الاستماع ضروري لتحقيق الاستجابة الصادرة من المستمع إذا ما أحسن فهم ما استمع إليه والفهم هو الهدف الأساسي للاستماع (حجاج، 1999م، ص 12 -13 ) .

**أنواع الاستماع :**

تعددت تقسيمات الاستماع وفقاً لمعايير مختلفة يمكن حصرها في الآتي :

وفقاً للغرض منه ويشمل ( استماعاً عارضاً وهادفاً وفعالاً وترفيهيا) ووفقاً لعنصر المواجهة بين طرفي عملية التواصل الشفوي ويشمل( استماعاً مباشراً وغير مباشر) ووفقاً لمدى الانتباه له ويشمل (الاستماع السلبي والمتقطع والهامشي واليقظ) ( عطية 2005م، ص 173 – 176 ) .

**أنماط المستمعين :**

يصنف المستمعون وفقاً لسلوكهم التواصلي السمعي إلى خمسة أنماط هي:

المستمع المصغي وهو الذي يصغي بأذنيه ويتدبر بعقله كل ما يسمعه فيحلل ويصنف ويقوّم والمستمع المتظاهر أو المدعي وهو الذي يتظاهر بالإصغاء بينما عقله مشغول وانتباهه ليس مع المتحدث والمستمع الذاتي أو الأناني وهو الذي لا يستمع إلا إلى ما يتعلق باهتمامه والمستمع محدود الاهتمام وهو الذي يجمع بين سمات كل من المستمع المصغي والمتظاهر في نطاق اهتمامه ويتظاهر بالاستماع أو يتجنبه عندما لا يود سماع الحديث لعدم تعلقه باهتمامه وقد يتصرف بحساسية تجاه المتحدث وقد يقاطعه أو يسيء تفسير ما لا يوافقه ويجادل المتحدث وقد يتحول إلى الهجوم الشخصي على المتحدث والمستمع الفضولي هو مستمع غير هادف يعطي انتباهه لكل ما يود معرفته مما يرضي فضوله عن الأشخاص والأشياء والأحداث وهو يفسر ما يسمعه وفقاً لأهوائه . ( البدري ، 1990م ، ص48 – 51 )

**مبادئ وواجبات تتعلق بسلوك الاستماع :**

1- **الاستماع :** عملية نشطة وفعالة وليست عملية سلبية والاستماع مهارة أساسية للفرد وأساس للمهارات التواصلية الأخرى والاستماع الفعال يقوي انطباعات الود والصراحة ويغري بالمشاركة و الاستماع الفعال يتطلب عدة أساسيات من المهم مراعاتها وهي:

أ- الانتباه

ب- الصمت

ج- حذف عوامل التشتت الشعورية واللاشعورية.

د- الاهتمام بالتعبيرات غير اللفظية في الموقف التواصلي ( درويش ، 1994م ، ص100 ).

2- **التحدث :** هو التكلم ونقل المعلومات والمشاعر والأفكار والحقائق بين أطراف عمليات التواصل لتحقيق هدف معين (عطية ، 2005، 33) والتحدث هو الوجه الآخر لعملية الاستماع إذ لا تواصل بدون متحدث (مرسل) ومستمع ( مستقبل ) وقد استخدم الإنسان التواصل الشفوي منذ أقدم العصور فقد اعتمد عليه في تحقيق ما يحتاج إليه وكذلك عبر بواسطته عن مشاعره وأفكاره وأنفعلاته واتجاهاته وآرائه إلى الآخرين فمن طريقة يتحقق التفاعل وتتم العلاقات الاجتماعية بين الناس ولا يمكن لأحد أن ينكر لما للتحدث من أهمية في حياة كل فرد وإذا كان التحدث

مهماً للفرد العادي فإنه أشد وأكثر أهمية للمعلم بل يمثل الأساس الرئيس لجميع الأنشطة التي يقوم بها لأنه الركيزة الأساسية في أدائه الوظيفي ولهذا يجب أن تتوافر لدى الاستاذ الجامعي مهارات التحدث ليتمكن من توصيل ونقل ما يقصده بدقة ووضوح ليتمكن الطالب من استيعاب ذلك .

**مراحل إعداد الحديث الجيد :**

**يقسم حجاج مراحل إعداد الحديث الجيد إلى :**

مرحلة الإعداد للحديث ويشمل الخطوات الآتية ( تحديد الهدف من الحديث ، تحديد موعد إلقاء الحديث ، اختيار المكان المناسب ، تحديد نوعية الجمهور ، اختيار مادة الحديث) ومرحلة توجيه الحديث ويتضمن عدة جوانب منها ( الاستهلال الحسن ، العرض المناسب والمنظم ، استخدام اللغة المناسبة ، الاهتمام بالمستمع والحرص على جذبه ، تجنب كل ما من شأنه صرف المتحدث عن مستمعيه ، تجنب اللوازم اللفظية ، استخدام وسائل الإيضاح المناسبة ، تنظيم الوقت ، عدم التطويل ) ومرحلة تقويم الحديث ( وهى مرحلة مهمة لأنها توفر للمتحدث رجع الصدى ( التغذية الراجعة) وتكون مرحلة مستمرة ويتم تقويم الخطوات والمراحل كافة لتفادي الجوانب السلبية والتأكيد على الجوانب الإيجابية (حجاج 1999م ، ص88 – 95 ) .

**ثانياً : الدراسات السابقة**

1- في دراسة قام بها عبد الرحيم والشاطات (2003م ) حول درجة استخدام طالبات تخصص التربية الإسلامية لمهارات الاتصال واستخدم الباحث بطاقة ملاحظة وبلغ عدد العينة (79) طالبة واظهرت النتائج أن هناك فرقاً ذا دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( 0.01) لصالح المهارات اللفظية ولم تكشف الدراسة عن وجود فرق ذي دلالة احصائية بين استخدام طالبات البكالريوس وطالبات الدبلوم في مهارات الاتصال وأن الطالبات الممتازات أكاديمياً أفضل في استخدام مهارات الاتصال من غيرهن .

2- دراسة عطية ( 1995م ) استهدفت الدراسة تقويم مهارات التحدث لدي معلمي الصفوف الثلاثة الأولى من التعليم الابتدائي في بعض مدارس مدينة طنطا ولتحقيق الهدف من الدراسة قام الباحث بتحديد قائمة بمهارات التحدث التي تناسب معلمي الصفوف الثلاثة الاولى من التعليم الاساسي وأعد بطاقة ملاحظة لتقويم أداء المعلمين في مهارة التحدث كما قدم برنامجاً لتنمية مهارات التحدث لدى المعلمين أما أهم النتائج فقد تمثلت في مهارات التحدث اللازمة والتي بلغت عشرين مهارة كما قدمت الدراسة بعض الأدوات الموضوعية في مجال تعليم اللغة العربية واشتملت على استبانة وبطاقة ملاحظة وتوصل البرنامج المقدم إلى تنمية بعض مهارات التحدث اللازمة كما أثبت البرنامج فعاليته في تنمية بعض مهارات التحدث .

3- دراسة بيجراف ( BYGARVE – 1994 ) استهدفت الدراسة تقديم برنامج لتنمية مهارات الاستماع لدى تلاميذ معاهد التعليم الخاص وأعد الباحث برنامجاً لتنمية مهارات الاستماع وتكونت عينة الدراسة من ( 29) تلميذاً أسترالياً تتراوح أعمارهم ما بين ( 6 – 9 ) سنوات وطبق البرنامج لمدة ( 23) اسبوعاً وقد تضمن بعض القطع الموسيقية والحكايات أما أهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة فهي تحسن ملحوظ في مستوى الفهم للقطع الموسيقية لدى أفراد عينة الدارسة وفهم الأطفال للدلائل الصوتية وسرعة فهم المفردات اللغوية .

4- **دراسة : ولمنتون** (Willmington – 1993 ) استهدفت الدراسة تعرف مهارات التواصل الشفوي الضرورية للتعليم الناجح. تمت هذه الدراسة وفق

الإجراءات الآتية : قام الباحث بمسح إدارة (75) مدرسة واستخدم الباحث الاستبانة أداة لجمع البيانات ومعرفة مهارات التواصل الشفوي المستخدمة ، التي تعد حيوية لنجاح المدرس .

**أهم النتائج** : أكدت الدراسة على أهمية الاتصال الشفوي في عملية التدريس ، وضرورة أن يعمد المدرس إلى التركيز على التواصل الشفوي لأهميته. يعد الاستماع من جملة العوامل التواصلية الأكثر أهمية ، أجمع المدرسون والمديرون على ضرورة التواصل الشفوي لفاعليته في عملية التدريس.

5- **دراسة الصاوي ( 1992 )** استهدفت الدراسة تنمية كفايات التواصل اللغوي باللغة الفرنسية لدى طلاب قسم اللغة الفرنسية بكليات التربية ولتحقيق هدف الدراسة قام الباحث بإعداد استبانة تشتمل على مستوى الفهم والتحدث كما صمم اختباراً لقياس فهم وأداء الطلاب لبعض الوظائف اللغوية كما أعد برنامجاً علاجياً لترقية مستويات الطلاب في الأداء ، أما أهم النتائج فقد تمثلت في فاعلية البرنامج المقترح في تنمية كفايات التواصل على مستوي الفهم و توصلت الدراسة لعدم وجود فروق ذات دلالة احصائية تعزى إلى الجنس في مستوى الفهم والتحدث.

6- وفي دراسة قام بها البدري (1990) هدفت لتحديد أهم مهارات الاستماع والتحقق من مدى توافر مهارات الاستماع الجيد وتنمية بعض مهارات الاستماع لدى طلاب كلية التربية جامعة المنصورة أعد الباحث اختباراً لقياس مهارات الاستماع وطبقه على عينة من ( 580 ) طالباً وطالبة كما صمم برنامجاً لتنمية مهارات الاستماع وقد توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية :

هناك (21) مهارة موزعة بين مهارات عامة وأخرى ناقدة وأن مهارات الاستماع لدى العينة متوسطة ، بينما نجد أن مستوى الاتقان أعلى من غيره وهنالك تدرج في ارتفاع مستوى الأداء وأن برنامج تنمية مهارات الاستماع الناقد قد حقق تنمية لمهارات الاستماع.

**التعقيب على الدراسات السابقة:**

يتضح من خلال استعراض الدراسات السابقة ( عربية + اجنبية ) والتي استطاع الباحث الحصول عليها يلاحظ تنوع اهتمامات تلك الدراسات فبعضها اهتم بمهارات الاستماع وأخرى بمهارات التحدث وثلاثة بمهارات الاستماع والتحدث كما اهتمت بعض الدراسات بالمهارات وتنميتها ولقد اتفقت جميع الدراسات على أهمية مهارات الاتصال الشفوي كما يلاحظ تنوع الطرائق والمنهجية المتبعة في هذه الدراسات كما اختلفت مجتمعات الدراسات وتنوعت بيئاتها ما بين مرحلة الأساس والثانوي والجامعي كما تنوعت الوسائل والأساليب والمقاييس المستخدمة فمنهم من استخدم أداة واحدة مثل الاستبانة أو المقابلة أو الملاحظة ومنهم من استخدم أداتين كما اقتصرت بعض الدراسات السابقة في مجتمع أوعينة الدراسة على طلاب المرحلة الابتدائية أو طلاب المرحلة الثانوية أو طلاب الجامعات بينما قصر مجتمع وعينة الدراسة الحالية على أعضاء هيئة التدريس بكليات جامعة نيالا وقد استفاد الباحث من كل هذه الدراسات سواء أكان في المنهجية أو الإطار النظري أو في معرفة بعض الأدوات المستخدمة والاستفادة منها في إعداد فقرات الاستبانة لهذه الدراسة كما تفردت هذه الدراسة بالتطرق إلى الاتصال والتواصل الشفوي معاً.

**إجراءات الدراسة :**

**مجتمع الدراسة :**

يتكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس في كليات جامعة نيالا والبالغ عددهم ( 190 ) عضواً والجدول رقم ( 1) يوضح ذلك .

**جدول رقم ( 1) يوضح عدد أعضاء هيئة التدريس بجامعة نيالا حسب كلياتهم ودرجاتهم العلمية والنوع للعام الدراسي 2010 – 2011م**

| م | الكلـــية | الدرجات العلمية | | | | | | | | المجموع |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | محاضر | | أستاذ مساعد | | أستاذ مشارك | | أستاذ | | |
| | | ذكر | انثى | ذكر | انثى | ذكر | انثى | ذكر | انثى | |
| 1 | العلوم البيطرية | 13 | 6 | 12 | 2 | 2 | – | 1 | – | 36 |
| 2 | التربية | 16 | 9 | 23 | 11 | 3 | – | 1 | – | 63 |
| 3 | العلوم الهندسية | 25 | 1 | 2 | – | – | – | – | – | 28 |
| 4 | الاقتصاد والدراسات التجارية | 16 | 2 | 10 | 1 | – | – | – | – | 29 |
| 5 | القانون والشريعة | 10 | 2 | 2 | – | – | – | – | – | 14 |
| 6 | الأطر الصحية | 2 | 1 | 1 | 1 | – | – | – | – | 5 |
| 7 | كلية التقانة وتنمية المجتمع | 5 | 3 | 2 | – | – | – | – | – | 10 |
| 8 | مركز دراسات السلام | 1 | – | 3 | 1 | – | – | – | – | 5 |
| المجموع | | | | | | | | | | 190 |

يتضح من الجدول في أعلاه أن كلية التربية أكثر الكليات عدداً من حيث أعضاء هيئة التدريس بينما نجد كلية الأطر الصحية ومركز دراسات السلام أقل الكليات من حيث عدد أعضاء هيئة التدريس بجامعة نيالا.

**عينة الدراسة :**

تم اختيار عينة عشوائية من أعضاء هيئة التدريس المتواجدين بكليات جامعة نيالا المختلفة ولم يستطع الباحث تغطية كل المجتمع كون نصف أفراد المجتمع مبعثين لنيل درجة الماجستير أو الدكتوراه داخل وخارج السودان ويصعب التواصل معهم ولقد تم توزيع الاستبانات علي(85) عضواً وكان مجموع الاستبانات المستردة من الفئة المستهدفة ( 74) استبانة فقط واستبعد الباحث ( 4 ) استبانات لوجود خلل فيها وعدم استيفائها جميع البيانات وبذلك أصبح عدد الاستبانات التي خضعت للتحليل ( 70 ) استبانة كما هو موضح في الجدول رقم ( 2 ) .

**وصف عينة الدراسة:**

**الجدول رقم ( 2 ) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير النوع والدرجة العلمية والكلية**

| المتغير | الفئة | العدد | النسبة |
|---|---|---|---|
| **النوع** | ذكر | 63 | %90 |
| | أنثى | 7 | %10 |
| **الدرجة العلمية** | محاضر | 39 | %55.7 |
| | أستاذ مساعد | 28 | %40 |
| | أستاذ مشارك | 1 | %1.4 |
| | أستاذ | 2 | %2.9 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **الكلية** | التربية | 25 | %35.7 |
| | العلوم البيطرية | 15 | %21.4 |
| | العلوم الهندسية | 10 | %14.3 |
| | الاقتصاد والدراسات التجارية | 15 | %21.4 |
| | القانون والشريعة | 5 | %7.1 |

يتضح من الجدول في أعلاه أن عدد أعضاء هيئة التدريس من الذكور هم الأغلبية حيث بلغ عددهم (63) بنسبة (90% ) من عينة المبحوثين ، وأن عينة الدراسة تمثل (5) كليات من (8) بنسبة ( 62.5% ) مما يدل على تمثيل العينة للمجتمع ، وتتمتع عينة الدراسة بدرجات علمية متفاوتة ما بين محاضر وأستاذ مساعد وأستاذ مشارك وذلك بنسبة (43%) وهذا مؤشر إيجابي لنوعية العينة.

**بناء أداة الدراسة:**

لبناء أداة الدراسة أعد الباحث استبانة جمع فقراتها من أدبيات الموضوع وبعض الاستبانات والمقاييس التي وردت في الدراسات السابقة واشتملت الاستبانة في صورتها الأولية على (44 ) فقرة.

**صدق وثبات الأداة:**

وللتأكد من صدق الأداة قام الباحث بعرض الاستبانة على (7) من المحكمين من ذوي الخبرة في هذا المجال ولقد اعتمد الباحث توجيهات المحكمين من حيث الإضافة والحذف والتعديل وبذلك أصبحت الاستبانة في صورتها النهائية مكونة من (37) فقرة ، كما قام الباحث بحساب معامل الثبات للأداة المستخدمة من خلال حساب معامل ألفا كرونباخ عن طريق برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية وقد بلغ معامل الثبات 0.87 وهي نسبة تدل على ثبات الإجابة عن فقرات الاستبانة وإمكانية استخدامها واشتملت استبانة المبحوثين على المقياس الخماسي ( دائماً ، أحياناً ، لا أدري ، نادراً ، بتاتاً )

**جدول رقم ( 3) يبين محاور الاستبانة وعدد فقرات كل محور**

| المحاور | مسمى المحور | عدد الفقرات في كل محور |
|---|---|---|
| الأول | تقبل الآخرين | 8 |
| الثاني | تنظيم الأفكار | 3 |
| الثالث | التذكر | 2 |
| الرابع | الاستماع | 2 |
| الخامس | التحدث | 14 |
| السادس | الاستيعاب | 4 |
| السابع | الاستجابة | 4 |
| مجموع الفقرات | | 37 |

يلاحظ من الجدول في أعلاه أن الاستبانة اشتملت علي سبعة محاور على النحو الآتي :

المحور الأول : تقبل الآخرين واندرج تحته (8) فقرات أما المحور الثاني :تنظيم الأفكار واندرج تحته (3)

فقرات ، بينما جاء مسمى المحور الثالث بالتذكر واندرج تحته فقرتان بينما جاء المحور الرابع بمسمى الاستماع واندرج تحته فقرتان بينما جاء محور التحدث خامساً مشتملاً على ( 14) فقرة أما المحور السادس فقد جاء بمسمى الاستيعاب واشتمل على (4) فقرات أما المحور الأخير فجاء بمسمى الاستجابة واشتمل على ( 4) فقرات .

**المعالجة الإحصائية:**

لأغراض التحليل الإحصائي استخدم الباحث النسبة المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري .

**تفسير ومناقشة بيانات الدراسة :**

**أولاً : وللاجابة عن السؤال الأول ومضمونه:** ما أهم مهارات تقبل الآخرين في الاتصال والتواصل الشفوي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة نيالا عند قيامهم بالتدريس من وجهة نظرهم ؟

**جدول رقم (4) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور ( تقبل الآخرين )**

| م | العبارات | العدد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---|---|---|---|---|
| 1 | أتروى في الحكم على محدثي من الطلاب ولا أحكم عليه مسبقا من خلال ملاحظاتي الأولية | 70 | 2.44 | 1.52 |
| 2 | أستمر في مواصلة الحديث مع الطالب حتى ولو لم يعجبني مظهره أو حديثه | 70 | 2.53 | 1.52 |
| 3 | أتعامل مع أفكار وآراء طلابي المعارضة لي دون انفعال وتعصب | 70 | 1.69 | 0.96 |
| 4 | أعبر لفظيا عن تقبلي لما يقوله الطلاب في أثناء الحوار | 70 | 1.96 | 1.28 |
| 5 | أعبر في أثناء الحوار مع الطالب عن تقبل ما يقال أو رفضه عن طريق الإيماءات ( هز الرأس أو اليدين ...) | 70 | 2.54 | 1.21 |
| 6 | أنظر باهتمام إلى عيني الطالب في أثناء الحوار | 70 | 1.54 | 1.03 |
| 7 | أتقبل النقد البناء من طلابي | 70 | 1.61 | 1.03 |
| 8 | أشجع الطلاب على التعبير عن أفكارهم بحرية وصراحة في أثناء حديثي معهم | 70 | 1.36 | 0.76 |

يتضح من الجدول في أعلاه أن أهم مظاهر مهارات (تقبل الآخرين) في الاتصال والتواصل الشفوي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة نيالا عند قيامهم بالتدريس من وجهة نظرهم هو( تشجيع الطلاب على التعبير عن أفكارهم بحرية وصراحة في أثناء الحديث معهم) حيث احتلت المرتبة الأولى في استجابات هيئة التدريس بمتوسط حسابي (1.36) وانحراف معياري (0.76. ) و يعزو الباحث ذلك إلى أن نظرة الأستاذ الجامعي للطالب بأنه راشد وناضج ويعمل علي معاملته نحو المصاحبة كما يفسر الباحث ذلك لطبيعة الطالب الجامعي حيث إن الصراحة والحرية أصبحتا جزءاً من شخصية الطالب الجامعي فيعمل عضو هيئة التدريس علي إبرازها لدى طلبته وإذا لم يعمل الأستاذ الجامعي ذلك فسوف تبرز بصورة أو

بأخرى لدى طلابه .وتليها الفقرة التي تنص على (انظر باهتمام إلى عيني الطالب في أثناء الحوار) بمتوسط حسابي (1.54 ) وانحراف معياري (1.03). ثم تليها الفقرة التي تنص على (تقبل النقد البناء من الطلاب) بمتوسط حسابي (1.61 ) وانحراف معياري (1.03).

أما الفقرات التي احتلت مراتب متأخرة فهي الفقرات التي تنص على (استمر في مواصلة الحديث مع الطالب حتى ولو لم يعجبني مظهره أو حديثه) بمتوسط حسابي (2.53 )وانحراف معياري (1.52). وتليها الفقرة التي تنص على (أتروى في الحكم على محدثي من الطلاب ولا أحكم عليه مسبقا من خلال ملاحظاتي الأولية) بمتوسط حسابي (2.44) وانحراف معياري (1.52) .

**ثانياً : وللإجابة عن السؤال الثاني ومضمونه:** ما أهم مهارات تنظيم الأفكار في الاتصال والتواصل الشفوي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة نيالا عند قيامهم بالتدريس من وجهة نظرهم ؟

**جدول رقم (5) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور ( تنظيم الافكار )**

| م | العبارات | العدد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---|---|---|---|---|
| 1 | ألخص الأفكار المهمة التي طرحت خلال الموقف التواصلي مع طلابي | 70 | 1.76 | 1.12 |
| 2 | أوظف أفكاري للموضوع المطروح خدمة للموقف التواصلي مع طلابي | 70 | 1.63 | 0.92 |
| 3 | أرتب وأنظم أفكاري في تسلسل وتتابع منطقي في أثناء التدريس | 70 | 1.24 | 0.67 |

من خلال الجدول في أعلاه يلاحظ أن نسبة كبيرة من أعضاء هيئة التدريس ( ترتيب وتنظيم الأفكار في تسلسل وتتابع منطقي في أثناء التدريس ) من أهم مهارات (تنظيم الأفكار) في الاتصال والتواصل الشفوي حيث احتلت المرتبة الأولى في استجابات هيئة التدريس بمتوسط حسابي (1.24) وانحراف معياري (0.67). ويعزو الباحث احتلال هذه الفقرة المرتبة الأولى عند العينة حيث يعود إلى اختلاف خصائص وصفات الطالب الجامعي عن مثيله بالمرحلة الثانوية ، فالطالب بالمرحلة الثانوية يظل إلى حد كبير متلقياً للمعرفة خلافاً لذلك نجد ان الطالب الجامعي لا يتقبل الفكرة أو المعلومة إلا إذا كانت مرتبة ومنظمة وفي تسلسل وتتابع لأن شخصية الطالب الجامعي قد نضجت وتبلورت لذلك يلاحظ أن أعضاء هيئة التدريس يولون اهتماماً كبيراً لها كما أن هذه الفقرة تلائم وتناسب الأستاذ الجامعي وتجعله مرتباً في أفكاره وهذا يدل على اعتماد عضو هيئة التدريس لأسلوب المحاضرة في التدريس و تليها الفقرة التي تنص على (ألخص الأفكار المهمة التي طرحت خلال الموقف التواصلي مع طلابي) بمتوسط حسابي (1.76) وانحراف معياري (1.12). أما الفقرة التي احتلت المرتبة المتأخرة فهي الفقرة التي تنص على (أوظف أفكاري للموضوع المطروح خدمة للموقف التواصلي مع طلابي) بمتوسط حسابي (1.63 ) وانحراف معياري (0.92) ويرى الباحث بأن على المعلم أن ينظم المادة بصورة دقيقة رغم المؤثرات البيئية المتعددة في ظل العولمة و الانفجار المعرفي والمشتتات الذهنية .

**ثالثاً: وللإجابة عن السؤال الثالث ومضمونه:** ما أهم مهارات التذكر في الاتصال والتواصل الشفوي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة نيالا عند قيامهم بالتدريس من وجهة نظرهم ؟

**جدول رقم (6) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور( التذكر)**

| م | العبارات | العدد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---|---|---|---|---|
| 1 | لدى القدرة على تذكر كل ما دار منذ أسابيع مضت مع طلابي | 70 | 1.86 | 0.84 |
| 2 | لدي القدرة على تذكر الأحداث السابقة بسرعة حتى في المواقف الصعبة مع طلابي | 70 | 2.01 | 1.08 |

يلاحظ من الجدول أن نسبة كبيرة من أعضاء هيئة التدريس لها ( القدرة على تذكر كل ما دار منذ أسابيع مضت مع الطلاب) وتعد من أهم مهارات (التذكر) في الاتصال والتواصل الشفوي حيث احتلت المرتبة الأولى في استجابات هيئة التدريس بمتوسط حسابي (1.86 )وانحراف معياري (0.84). و تليها الفقرة التي تنص على ( القدرة على تذكر الأحداث السابقة بسرعة حتى في المواقف الصعبة مع طلابي) بمتوسط حسابي (2.01) وانحراف معياري (1.08).

ويعزو الباحث إلى أن أهم الكفايات التي يجب أن يتصف بها الأستاذ الجامعي هي ربط الخبرات بعضها مع بعض عن طريق التذكر وطبيعة المواد الجامعية المتداخلة تفرض هذا الربط .

**رابعاً : وللإجابة عن السؤال الرابع ومضمونه:** ما أهم مهارات الاستماع في الاتصال والتواصل الشفوي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة نيالا عند قيامهم بالتدريس من وجهة نظرهم ؟

**جدول رقم (7) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور ( الاستماع )**

| م | العبارات | العدد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---|---|---|---|---|
| 1 | أركز ذهني على النقاط الرئيسية عندما أستمع إلى طلابي | 70 | 1.44 | 0.81 |
| 2 | أتحاشى مقاطعة محدثي من الطلاب في أثناء حديثه | 70 | 1.60 | 0.92 |

يلاحظ ان نسبة كبيرة من أعضاء هيئة التدريس (تركز الذهن على النقاط الرئيسة عند الاستماع إلى الطلاب) من أهم مهارات (التذكر) في الاتصال والتواصل الشفوي حيث احتلت المرتبة الأولى في استجابات هيئة التدريس بمتوسط حسابي (1.44 ) وانحراف معياري (0.81). وتليها الفقرة التي تنص على (أتحاشى مقاطعة محدثي من الطلاب في أثناء حديثه) بمتوسط حسابي (1.60 ) وانحراف معياري (0.92) و يفسر الباحث أن مهارة الاستماع للطلاب مرتبطة بما حصلوه من معلومات أساسية ينطوي عليها الموضوع مهما كانت صياغتها إذ إن التركيز يكون على المضمون وليس على النقاط الجزئية .

**خامساً : وللإجابة عن السؤال الخامس ومضمونه:** ما أهم مهارات التحدث في الاتصال والتواصل الشفوي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة نيالا عند قيامهم بالتدريس من وجهة نظرهم ؟

**جدول رقم (8) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور (التحدث )**

| م | العبارات | العدد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---|---|---|---|---|
| 1 | أسوق الحجج والبراهين والشواهد لدعم أفكاري في أثناء التدريس | 70 | 1.27 | 0.61 |
| 2 | أنتقل في أثناء التدريس من فكرة لأخرى حسب الترتيب والتسلسل المنطقي | 70 | 1.53 | 0.79 |
| 3 | ألتزم بموضوع الحوار ولا أحيد عنه أثناء التدريس | 70 | 1.76 | 0.95 |
| 4 | أراعي عند الحوار مستوى طلابي الثقافي | 70 | 1.76 | 1.07 |
| 5 | أستخدم السلوك غير اللفظي ( الإيماءات وتعبيرات الوجه والحركات) بطريقة فاعلة في أثناء التدريس | 70 | 1.97 | 1.01 |
| 6 | أستخدم الطبقات الصوتية المناسبة لموضوع التحدث في أثناء التدريس | 70 | 1.96 | 1.01 |
| 7 | أتجنب استخدام اللغة العامية في أثناء التدريس | 70 | 2.14 | 1.01 |
| 8 | أستخدم اللغة التي تعبر عن المضمون المقصود دون مبالغة في أثناء التدريس | 70 | 1.57 | 0.96 |
| 9 | أتمتع بالطلاقة في التعبير في أثناء التدريس | 70 | 1.76 | 0.94 |
| 10 | أستخدم وقفات تفيد الموقف التواصلي في أثناء التدريس | 70 | 2.26 | 1.06 |
| 11 | أنتقي الكلمات الواضحة والملائمة في التعبير عن أفكاري في أثناء التدريس | 70 | 1.60 | 1.06 |
| 12 | أتجنب التطويل في الحديث وأركز على ما قل ودل في أثناء التدريس | 70 | 1.84 | 0.86 |
| 13 | أستخدم في أثناء التدريس الفكاهة والمداعبة في أثناء الحوار لتخفيف التوتر | 70 | 2.13 | 1.17 |
| 14 | أتمتع بالهدوء والاتزان الانفعالي في أثناء التدريس | 70 | 1.64 | 0.98 |

يتضح من الجدول في أعلاه أن أهم مظاهر مهارات (التحدث) في الاتصال والتواصل الشفوي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة نيالا عند قيامهم بالتدريس من وجهة نظرهم فقرة (تقديم الحجج والبراهين والشواهد لدعم الأفكار في أثناء التدريس ) حيث احتلت المرتبة الأولى في استجابات هيئة التدريس بمتوسط حسابي (1.27) وانحراف معياري (0.61). ويعلل الباحث احتلال هذه الفقرة للمرتبة الأولى كون عضو هيئة التدريس الجامعي الذي يطرح الفكرة دون أن يدعمها بالحجج والبراهين سيكون أمام مجموعة من الاستفسارات والتساؤلات من قبل طلابه لذلك يحرص عضو هيئة التدريس في إعطاء هذه الفقرة أهمية قصوى وذلك لفهم عضو هيئة التدريس لطبيعة الطالب الجامعي في هذا المجال وفي هذه المرحلة كما يعزو الباحث ذلك إلى أن وصول الطالب الجامعي إلى مرحلة من النضج العقلي يحتم على عضو هيئة التدريس استخدام أسلوب الإقناع بالحجج والبراهين والأدلة والشواهد المؤيدة في تسلسل منطقي وجاءت الفقرة التي تنص على (أنتقل في أثناء التدريس من فكرة لأخرى حسب الترتيب والتسلسل المنطقي) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (1.53) وانحراف معياري (0.79). ثم تليه الفقرة التي تنص على (استخدام اللغة التي تعبر عن المضمون المقصود دون مبالغة في أثناء التدريس) بمتوسط حسابي (1.57) وانحراف معياري (0.96). أما الفقرات التي احتلت مراتب متأخرة منها الفقرة التي تنص على (أستخدم وقفات تفيد الموقف التواصلي في أثناء التدريس) بمتوسط حسابي (2.26 ) وانحراف

معياري (1.06). ويعزو الباحث ذلك لجهل بعض أعضاء هيئة التدريس لأثر الوقفات ومردودها الطيب في العملية التعليمية التعلمية أو أن هناك من يعرف أهميتها ولكنه لا يستخدمها ولا يعيرها بالاً عند الممارسة إما لصعوبة تطبيقها أو لعدم ممارستهم لها وذلك يشكل عقبة أمامهم في تطبيقها .

وإذ تؤكد دراسات أن للوقوف مد أثراً كبيراً في جذب انتباه المستمعين إذا أحسن استخدامه وتوظيفه ( مصطفى ، 2002 ، 144 ).

وتليه الفقرة التي تنص على ( أتجنب استخدام اللغة العامية في أثناء التدريس) بمتوسط حسابي (2.14 ) وانحراف معياري (1.01) ويعلل الباحث لجؤ الأستاذ الجامعي لاستخدام اللغة العامية كون غالبية الطلاب من ولايات دارفور الكبرى ومعلوم أن المجتمع الدارفوري ينتمون إلى عدة عرقيات فالبعض ينتمي للعنصر العربي وآخرين لعناصر غير عربية ولكن أصبحت لغتهم هي العربية بينما يوجد صنف ثالث وهو عنصر غير عربي ولغته العربية ضعيفة و اللغة العامية معروفة لدى الجميع بل هي العامل المشترك بين هذه العناصر المختلفة نجد أن الاستاذ الجامعي ينتمي لإحدى هذه الفئات أو العناصر المكونة لها وهو متعود على استخدام اللغة العامية أو الدارجة كما يسميها السودانيون ، والبليغ في اللغة هو الذي يحدث الناس بما يفهمون ولا بأس أن يستخدم الأستاذ الجامعي في تدريسه اللغة العربية الفصحى وهي الأفضل وعلى الأستاذ أن يتفنن في استخدام المترادفات والبدائل للمفهوم الواحد خاصة في المجتمع الذي تتعدد فيه الأثنيات .

**سادساً : وللإجابة عن السؤال السادس ومضمونه :** ما أهم مهارات الاستيعاب في الاتصال والتواصل الشفوي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة نيالا عند قيامهم بالتدريس من وجهة نظرهم ؟

**جدول رقم (9) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور ( الاستيعاب )**

| م | العبارات | العدد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---|---|---|---|---|
| 1 | لدي القدرة على الربط بين الأفكار والمعلومات المطروحة في أثناء التدريس | 70 | 1.53 | 0.97 |
| 2 | أفسر اللغة غير المنطوقة التي تصاحب حديث الطلاب (إيماءات ، تعبيرات الوجه) | 70 | 2.13 | 1.23 |
| 3 | لدي القدرة على استيعاب وفهم كل ما يقال من الطلاب | 70 | 1.63 | 1.02 |
| 4 | أبحث عن المعلومات وأحاول تجميعها حتى أتفهم الموقف بصورة أفضل مع طلابي | 70 | 1.53 | 0.86 |

يلاحظ من خلال الجدول في أعلاه أن نسبة كبيرة من أعضاء هيئة التدريس تتمثل بالفقرة ( أبحث عن المعلومات ومحاولة تجميعها حتى يتم فهم الموقف بصورة أفضل مع الطلاب) من أهم مهارات الاستيعاب في الاتصال والتواصل الشفوي حيث احتلت المرتبة الأولى في استجابات هيئة التدريس بمتوسط حسابي (1.53 ) وانحراف معياري( 0.86). وتليها الفقرة التي تنص على ( القدرة على الربط بين الأفكار والمعلومات المطروحة في أثناء التدريس) بمتوسط حسابي (1.53) وانحراف معياري

(0.97).ويعزو الباحث ذلك ألى أن التمكن من المادة وجمع المعلومات المتعلقة بها من حيث الدقة والحداثة أمر ضروري . أما الفقرة التي تليها فهي (أفسر اللغة غير المنطوقة التي تصاحب حديث الطلاب – إيماءات ، تعبيرات الوجه) بمتوسط حسابي (2.13) وانحراف معياري (1.23 )، ثم تليها الفقرة التي تنص (لديه القدرة على استيعاب وفهم كل ما يقال من الطلاب) بمتوسط حسابي (1.63) وانحراف معياري( 1.02 ).

**سابعاً : وللإجابة عن السؤال السابع ومضمونه :** ما أهم مهارات الاستجابة في الاتصال والتواصل الشفوي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة نيالا عند قيامهم بالتدريس من وجهة نظرهم ؟

**جدول رقم (10) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور ( الاستجابة )**

| م | العبارات | العدد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---|---|---|---|---|
| 1 | أؤجل الحكم على الأمور وتقويمها إلى أن أنتهي من الاستماع إلى طلابي | 70 | 1.38 | 0.71 |
| 2 | أحاول أن أشعر محدثي من الطلاب بأنني مدرك لكل ما يقوله | 70 | 1.86 | 1.16 |
| 3 | لدي القدرة على الاستجابة للمعلومات المطروحة من طلابي بأسلوب ملائم | 70 | 1.63 | 0.97 |
| 4 | أتجاوب مع وجهات نظر طلابي التي أتفق معها | 70 | 1.44 | 0.86 |

يلاحظ من الجدول في أعلاه أن نسبة كبيرة من أعضاء هيئة التدريس (تؤجل الحكم على الأمور وتقويمها إلى أن تنتهي من الاستماع إلى الطلاب ) من أهم الاستجابات في الاتصال والتواصل الشفوي حيث احتلت المرتبة الأولى في استجابات هيئة التدريس بمتوسط حسابي (1.38 ) وانحراف معياري (0.71). و تليها الفقرة التي تنص على (أتجاوب مع وجهات نظر طلابي التي أتفق معها) بمتوسط حسابي (1.44 ) وانحراف معياري (0.86) ويعزو الباحث ذلك إلى أن تلك سمة من سمات الأستاذ الجامعي وهو احترام آراء الغير أما الفقرة التي احتلت المرتبة المتأخرة فهي الفقرة (أحاول أن أشعر محدثي من الطلاب بأنني مدرك لكل ما يقوله) بمتوسط حسابي (1.86) وانحراف معياري (1.16) ، ثم يليها الفقرة التي تنص على (لدي القدرة على الاستجابة للمعلومات المطروحة من طلابي بأسلوب ملائم) بمتوسط حسابي (1.63 ) وانحراف معياري (0.97).

**أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:**

1- جاءت فقرة أسوق الحجج والبراهين والشواهد لدعم أفكاري في أثناء التدريس بنسبة مئوية ( 97.14%).

2- جاءت فقرة أرتب وأنظم أفكاري في تسلسل وتتابع منطقي في أثناء التدريس بنسبة مئوية ( 97.13% ).

3- جاءت فقرة أؤجل الحكم على الأمور وتقويمها إلى أن أنتهي من الاستماع إلى طلابي بنسبة مئوية (95.71 % ).

4- جاءت فقرة أشجع الطلاب على التعبير عن أفكارهم بحرية وصراحة في أثناء حديثي معهم بنسبة مئوية (94.28%).

5- جاءت فقرة أركز ذهني على النقاط الرئيسية عندما أستمع إلى طلابي بنسبة مئوية ( 94.28%).

6- جاءت فقرة أتجاوب مع وجهات نظر طلابي التي أتفق معها بنسبة مئوية ( 92.85%).

7- جاءت فقرة لدي القدرة على الربط بين الأفكار والمعلومات المطروحة في أثناء التدريس بنسبة مئوية (87.14%) .

8- جاءت فقرة أبحث عن المعلومات وأحاول تجميعها حتى أتفهم الموقف بصورة أفضل مع طلابي بنسبة مئوية ( 88.56 %).

**التوصيات :**

في ضوء النتائج التي أسفرت عنها الدراسة يوصي الباحث بالاتى :

1- الاهتمام بمهارات الاتصال والتواصل بكل جوانبها و إعطاء المهارات التي لم تنل اهتماماً من عينة الدراسة اهتماماً خاصاً وذلك بعقد دورات تدريبية وإقامة برامج متخصصة لأعضاء هيئة التدريس بجامعة نيالا لتبصرهم بأهمية مهارات الاتصال والتواصل الشفوي لما لها من مردود طيب على العملية التربوية والتعليمية .

2- ضرورة تطوير أساليب التدريس الحالية لعضو هيئة التدريس بإشراك الطالب مع الأستاذ في العملية التعليمية باعتبار أساليب وطرق التدريس عملية اتصال وإنشاء مراكز تهتم بأداء وترقية أعضاء هيئة التدريس بالجامعات ودعمها مادياً والعمل علي تطوير برامجها لترقية الأداء الأكاديمي .

3- تدريب أعضاء هيئة التدريس على ممارسة مهارات الاتصال والتواصل الشفوي والتشجيع على التفاعل اللفظي.

4- عقد دورات تهتم بمهارات الاتصال والتواصل بكل جوانبه وإعطاء خصوصية للمهارات التي لم تنل اهتماماً من عينة الدراسة.

5- تدريب الأساتذة على ممارسة مهارات الاتصال الشفوي وتنفيذ استراتيجيات التدريب التي تشجع على التواصل والتفاعل اللفظي وتنمية الاتجاهات الإيجابية المؤيدة لعملية الاتصال لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات.

6- ضرورة اكتساب عضو هيئة التدريس لمهارات الاتصال الناجح وإقامة دورات تدريبية لأعضاء هيئة التدريس بالجامعة عن مفهوم الاتصال .

7- عقد دورات وورش عمل لإكساب أعضاء هيئة التدريس بالجامعة والجامعات الأخرى لمهارات الاتصال والتواصل الشفوي .

**المقترحات :**

1- قد تفتح الباب أمام الباحثين في الجوانب التربوية والإعلامية والدعوية لاحتياجهم لهذه المهارات .

2- إجراء دراسات حول ممارسة أعضاء هيئة التدريس بالجامعات للكفايات التدريسية باعتبارها نوعاً من أنواع التواصل .

3- إجراء دراسات حول فاعلية الجودة الشاملة في الأداء الأكاديمي والمهني لعضو هيئة التدريس بالجامعات السودانية في ضوء مفهوم الاتصال .

4- إجراء دراسات حول التنمية المهنية لهيئة التدريس بالجامعات السودانية باعتباره نوعاً من أنواع الاتصال .

5- إجراء دراسات عن مفهوم الاتصال الصاعد والهابط إدارياً في مؤسسات التعليم العالي

6- إجراء دراسات حول العوامل المنشطة للتفاعل الاجتماعي بين المعلمين وطلابهم في غرفة الدراسة .

7- إجراء دراسة تحليلية للسلوك اللفظي والتفاعل الاجتماعي في المواقف التعليمية .

**المراجع :**


1- أحمد محمد سالم (2006م) : وسائل وتكنولوجيا التعليم ، مكتبة الرشد ناشرون ، الرياض ، السعودية.

2- أحمد يوسف عبد الرحيم ومحمود مزعل الشاطات (2003م) : استخدام طالبات تخصص التربية الإسلامية مهارات الاتصال ، مجلة العلوم التربوية والنفسية ، المجلد الرابع ، العدد الثالث ، جامعة البحرين سبتمبر .

3- المهدي البدري (1990م) : مهارات الاستماع لدى طلاب دور المعلمين والمعلمات دراسة تقويمية ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، جامعة المنصورة ، .

4- تركي نصار(1999م) : أثر استخدام الفيديو تيب كوسيلة إعلام في نظام التعليم المصغر لإعداد المعلمين على استخدام مهارة السؤال الساير ، العدد 21 ، مجلة كلية التربية ، جامعة الزقازيق.

5- جمال العيسوي (1991م) : بناء برنامج لتنمية مهارات التحدث وأثره على الاستماع الهادف لدعم تلاميذ الصف الرابع والخامس من التعليم الأساسي ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، جامعة طنطا، جمهورية مصر العربية.

6- راشد محمد عطية (2005 م) : تنمية مهارات التواصل الشفوي ايتراك للنشر والتوزيع رسالة ماجستير منشورة ، ط1 ، القاهرة.

7- صبحي سعد عطية ( 1995) : تقويم مهارات التحدث لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى من التعليم الابتدائي ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة طنطا .

8- صلاح الدين جوهر (1985 م) : التقييم الذاتي مجال العمل الأكاديمي الجامعي ، حوليه كلية الآداب ، العدد ( 4) جامعة قطر .

9- عبد الله علي مصطفى (2002م): مهارات اللغة العربية ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، ط1 ، عمان ، الاردن

10- عزة عبدالله (1991م) : فاعلية برنامج تدريبي لطلاب التربية العملية بالدبلومة العامة في تنمية مهارة طرق الأسئلة ، رسالة ما جستير ، غير منشورة ، كلية التربية ، جامعة الإسكندرية .

10 – عفت درويش (1994م) : تنمية المهارات اللغوية الخاصة اللازمة للدراسة بأقسام اللغة العربية بكليات التربية في ضوء منهج اللغة العربية في التعليم الثانوي، رسالة دكتوراه غير منشورة ، جامعة طنطا .

11- عبد الرحمن الحاج صالح (1985م) : الأسس العلمية اللغوية لبناء مناهج اللغة العربية في التعليم ما قبل الجامعي ، المجلة العربية للتربية والثقافة والعلوم ، المجلد الخامس ، العدد الثاني.

12- عصمت الصاوي ( 1992 ) : دراسة تجريبية لتنمية كفايات التواصل باللغة الفرنسية لدى طلاب شعبة اللغة الفرنسية بكليات التربية ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، جامعة الأزهر .

12 – فتحي يونس (1987 م) : أساسيات تعليم اللغة العربية والتربية الإسلامية ، دار الثقافة للطباعة والنشر، القاهرة.

13– فتحي يونس وآخرون (1991م) : طرق تعليم اللغة العربية ، وزارة التربية والتعليم ، القاهرة.

فتحي يونس (2000م) : استراتيجيات تعليم اللغة في المرحلة الثانوية ، كلية التربية ، جامعة عين شمس ، القاهرة ،

14 – محمد الأمين موسي (1996م) : الاتصال غير اللفظي ،رسالة ماجستير منشورة ، مطابع امبريال ، ط 1، الرباط ، المملكة المغربية ، .

15– محمد حجاج (1999م): مهارات الاتصال للإعلاميين والتربويين والدعاة ، دار الفجر للنشر والتوزيع ، القاهرة .

16 – محمد عبد الحميد (1996م) : نموذج مقترح لتنمية مهارات الاتصال في مجال الإعلام لدى طلاب المدارس الثانوية التجارية ،رسالة دكتوراه غير منشوره جامعة طنطا .

17 – محمد محمد سكران ( 2001م ) : الطالب والأستاذ الجامعي ، ج3 ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، القاهرة .

18-BYGARVE, PATRICIA (1994) development of listening sklls in STUDENTS IN SPECIAL EDUCATION SETTING . INTERNATIONAL JOURNAL OF DISABILITY DEVELOPMENT AND EDUCATION , VOL.14,NO1.

19- Cardoza, John (1994) Integration Oral Communication Skills across the curriculum. Paper presented at the Annual convention and Exposition of National Catholic Educational A association . 91st Anaheim , CA, April, 4-7.

20- Devin ,T . G (1987) Listening : What do we know After fifty years of Research and Theorizing ? Journal of Reding .

21- Rubin , J. (1994) A Review of Second Language Listening Comprehension Research . The Modern Language Journal , Vol . 78.

22- Utely, derak& Others (1983) Hear , say , A Review of Oral Qural graded test . School council Examination Bulletion , London

23- Hosack Mary – Browne (1994) Improving communication skills among High school Assistant . principals Report , Nova University . U . S . Florida

24- Willmington , Clay (1993) Oral Communication skills Necessary for successful feaching . Education Research – Quarterly , Vol. 16. no . 2.

## Abstract

This study aimed to define the skills of verbal communication used by staff of Nyala University members. The sample of the study made out of 70 members from faculties staff in university of Nyala (M.A. and PHD holders ) those were randomly selected from the community of study of 190 persons.The questionnaire used in this study consist of 7 sections containing 37 questions followed by a five graded answers for data processing in a statistics method .The researcher used average deviation and percentage as measurement. The researcher came out with the following results:

The verbal connection and communication consist of 7sections :

1. (a)acceptance of others (b) arrangement of ideas (c) recognition (d) listening (e) speaking (f) comprehension (g) response .
2. I give justifications and evidences and examples to support my ideas during teaching. Through average percentage (97.14%).
3. I set and arrange my thoughts in a coherent order during lesson. Through average percentage (97.13%).
4. I delay my decision and evaluation till I finished listening to my students. Through average percentage (95.75%).
5. I encourage students to express their thoughts and ideas frankly and freely during the lesson through average percentage (94.28%)
6. I focus on the main points when I listen to my students. Through average percentage (94.28%).
7. I respond to my pupils points of view which I agree with them through average percentage (92. 85%).
8. I have the ability to connect between information and ideas raised by students during the lesson. through average percentage (87.14 %) .
9. I look at the information and try to gather them so as to understand it in a good way with my students through average percentage (88.56 %)