

## مستوى مهارات التّواصل (اللفظي وغير اللفظي) لدى معلّّات رياض الأطفال وعلاقته ببعض المتغيرات دراسة ميدانية في محافظة طرطوس

\* د. لبنه لاد و

\*\* د. فريال سليمان

\*\*\* ز. لأ عبد الله

(تاريخ الإيداع ٦/٢٥/٢٠٢٣. قُبِلَ للنشر في ٨/٦/٢٠٢٣)

□ ملخّص □

هدف البحث الحالي إلى تعرّف مستوى مهارات التّواصل (اللفظي وغير اللفظي) لدى معلّّات رياض الأطفال، وعلاقته ببعض المتغيرات (المؤهل العلمي - سنوات الخبرة - نوع الرّياض). اعتمد البحث المنهج الوصفي ، وقامت الباحثة بتصميم استبانة تكوّنت في صورتها النهائيّة من (٤٠) بنداً، موزّعة على محورين اثنين هما: مهارات التّواصل اللفظي، مهارات التّواصل غير اللفظي. جرى تطبيقها على عيّنة مكوّنة من (١٧٠) معلّّمة . وقد توصلّ البحث إلى النتائج الآتية:

- يتمتّع أفراد عينة الدّراسة بمستوى مرتفع من مهارات التّواصل اللفظي وغير اللفظي .
- كما تبيّن النتائج عدم وجود أي فروق دالّة إحصائياً بين متوسط درجاتهم على استبانة مهارات التواصل (اللفظي وغير اللفظي)، تبعاً لمتغيّرات (سنوات الخبرة - نوع الرّياض).
- بينما وجدت فروق دالّة إحصائياً بين متوسطات درجات أفراد العينة على استبانة مهارات التّواصل (اللفظي وغير اللفظي) تبعاً لمتغيّر المؤهل العلمي لصالح ذوات الشّهادة الجامعيّة.
- الكلمات المفتاحية: مهارات التّواصل اللفظي ، مهارات التّواصل غير اللفظي، معلّّمة الرّوضة.

\*أستاذ مساعد في قسم الإرشاد النفسي - كلية التربية - جامعة طرطوس - سورية

\*\*مدرس في قسم الإرشاد النفسي - كلية التربية - جامعة طرطوس - سورية

\*\*\* طالبة دراسات عليا (ماجستير) - قسم تربية الطفل - كلية التربية - جامعة طرطوس - سورية.

## The level of communication skills (verbal and non-verbal) among kindergarten teachers and its relationship to some variables A field study in Tartous Governorate

\*Lobna Daoud

\*\*Frial Sulaiman

\*\*\*Rola Abdalla

(Received ٢٥/٦ /٢٠٢٣. Accepted ٦/٨/٢٠٢٣)

### □ ABSTRACT □

The current research aimed to identify the level of communication skills (verbal and non-verbal) among kindergarten teachers and its relationship to some variables (educational qualification - years of experience - type of kindergarten). The research adopted the descriptive analytical method, and the researcher designed a questionnaire that consisted in its final form of (40) items distributed on two axes: verbal communication skills and non-verbal communication skills. It was applied to a sample of (170) female teachers. The research reached the following results:

-The study sample members have a high level of verbal and non-verbal communication skills.

- It was also found that there were no statistically significant differences between the average scores on the communication skills questionnaire according to the variables (years of experience and the type of Riyadh),

-while there were statistically significant differences between the average scores of the respondents on the communication skills questionnaire according to the educational qualification variable in favor of those with a university degree.

**Keywords:** verbal communication skills, non-verbal communication skills, kindergarten teacher.

---

\*Professor in the Department of Psychological Counseling - Faculty of Education - University of Tartous - Syria

\*\*Lecturer in the Department of Psychological Counseling - College of Education - University of Tartous - Syria

\*\*\*Postgraduate Student (Master) - Department of Child Education - Faculty of Education - University of Tartous - Syria

**مقدمة البحث :**

يعدّ التّواصل النّشاط الرّئيس عند البشر، و يعتمد التّفاهم بينهم عليه، إذ إنّ الأساس في نجاح الفرد أو فشله ، لذلك يمثّل محور عمليّة نقل الخبرات الإنسانيّة عبر الأجيال، إذ يتم من خلاله تبادل الأفكار والمعلومات والأحاسيس والمشاعر من فرد إلى آخر، و لا يقتصر على استخدام الكلمات والألفاظ فقط، بل يتعدّى ذلك إلى الصّور والأشكال والرّسوم والرّموز المختلفة. إذ أثبتت بعض الدّراسات أن % 85 من نجاح الفرد في حياته الشّخصية والعملية يتوقف على مدى استخدامه لمهارات التّواصل مع ذاته ومع الآخرين(الجامعة الالكترونية السعودية، 2012،9). ويذكر جولمان Goleman في اختبارات أجريت على أكثر من سبعة آلاف شخص في الولايات المتّحدة، أنّ الإنسان القادر على قراءة المشاعر يكون محبوباً أكثر من غيره لأنّه قادر على الاستجابة لها والتّواصل مع أصحابها(إلياس، 2009،24).

وتزداد أهميّة التّواصل واستخدام مهاراته في مؤسّسات التّربية والتّعليم على اختلاف مراحلها، حيث يعدّ المعلّم على رأس الفئات المتخصّصة في حاجته لاستخدام وإتقان مهارات التّواصل، ونجاحه في مهنته يعتمد بالدرجة الأولى على مدى توظيفه لتلك المهارات وفعاليتها واستخدامها من قبله في أثناء التّعليم، لأنّ ذلك يسهّل على متعلّمه استقبال المعلومات وحفظها والاستفادة من خبراته وتمثلها(شرف، ٢٠٠٣، ١٠). وقد أشارت دراسات عديدة إلى أهميّة وضرورة استخدام مهارات التّواصل داخل حجرة الصّف لأنها تسهل على المعلّم أداء مهمّاته التّعليمية والتّربوية. فالتّواصل وسيلة أساسية في إيصال المعلومات ونقل الأفكار والمعاني إلى المتعلّمين، وهذا لا يتم باستخدام الكلمات المقروءة والمنطوقة فحسب بل أيضاً من خلال المشاعر والأحاسيس والعواطف (سكر، ٢٠١١، ١٤٨) أي أنّ التّواصل بنوعيه اللفظي وغير اللفظي هو عصب عمليّة التّعلم.

وتعدّ معلّمة رياض الأطفال العامل الحاسم في العملية التّعليمية قبل المدرسية؛ لكونها عنصراً رئيساً يتوقف عليه نجاح العملية التّعليمية في تحقيق أهداف مرحلة الرياض؛ إذ يقتدي جميع أطفالها بسلوكياتها، ويعملون على تقليدها دائماً، ومن خلال تفاعلهم معها تتكوّن اتّجاهاتهم نحو المواضيع والأشياء المدروسة (الحموي، ٢٠٠٧).

فتحقيق الرّياض لأهدافها التّربوية يعتمد بالدرجة الأولى على المعلّمة، لذلك كان دورها حساساً ، كونها تتعامل مع فئة عمريّة خاصّة تمثل الجزء الأهم في مراحل حياة الإنسان، والأساس في تشكيل شخصيته وبناء قدراته وتنمية خبراته ومهاراته، لذلك فهي تحتاج للكثير من الاهتمام والانتباه والعمل الجاد والتفاعلي ، وهذا بدوره يلقي على عاتقها مسؤولية استخدام مهارات التّواصل وتوظيفها بالشّكل المناسب في التّعامل مع أطفال الرّياض داخل أركان الروضة لمساعدة الطفل على تحقيق النّمو الشّامل والمتكامل. لذلك كان التّواصل مهارة حياتيّة مهمّة تمكّن الفرد من تكوين شخصيته ضمن النّسق الاجتماعي المحيط، وتساعده على إقامة علاقات اجتماعيّة سليمة ومنتينة.

**مشكلة البحث:**

تؤدّي معلّمة الرّوضة دوراً مهمّاً في تشكيل شخصيّة الطّفل، لذلك لا بدّ أن تكون لديها مهارات تمكّنها من أداء دورها الحيوي والفعال في هذا المجال، وهذه المهارات لا تكتسب مصادفةً بل يجب أن يتم ذلك من خلال سلسلة متكاملة وشاملة من التّدرّبات التي تعتمد على التّخطيط العلمي والتّناسق المنهجي، ويجب أن ترتبط تلك المهارات بالمشكلات اليومية التي تواجهها المعلّمة في عملها إضافة إلى استثمارها للمستجدات في

جوانب عمليّة التّعليم والتّعلم في ضوء معايير توجه ممارستها التّربوية داخل رياض الأطفال وتعمل على تنمية وتطوير هذه المهارات باستمرار .

لقد أكّدت دراسات عديدة سابقة أهميّة تنمية مهارات التّواصل لدى المعلّمين في مختلف المراحل التّعليمية؛ كدراسة (الغرا ومرسي، ٢٠١٩) التي أوصت بضرورة الاهتمام بمهارات التّواصل ودمجها ضمن مناهج مرحلة التّعليم الأساسي، وتدريب المعلمين على توظيفها في المواقف التّعليمية، ودراسة (زيود، ٢٠١٤) التي أكّدت أهميّة مهارات التّواصل الاجتماعي لدى طفل الرّوضة وأوصت بضرورة تدريب معلّمت الرّياض على مهارات التّواصل ليصبحن قادرات على تنمية التّواصل لدى أطفال الرّوضة، كذلك دراسة (شلهوب، ٢٠١١) التي أوصت بضرورة تدريب المعلّمين على استخدام مهارات التّواصل بلغة الجسد وتوظيفها في التّعليم. كذلك جاء في توصيات المؤتمر العلمي لكلية التّربية بجامعة دمشق عام ٢٠١٩، في التّوصية الخامسة البند الأول إدراج مهارات القرن الحادي والعشرين في برامج إعداد المعلّمين، حيث إنّ مهارات التّواصل هي إحدى مهارات القرن الحادي والعشرين. وعلى الرّغم من وجود العديد من الدراسات التي تناولت مهارات التّواصل لدى المعلّمين إلا أنّ الدراسات التي تناولت مهارات التّواصل لدى معلّمت الرّياض كانت قليلة جداً - في حدود علم الباحثة -

بالاستفادة مما سبق قامت الباحثة بدراسة استطلاعية على عينة قوامها (١٥) معلّمة رياض، هدفت منها للتّعرف إلى درجة تطبيق مهارات التّواصل لدى معلّمت الرّياض، وجاءت النتائج بأن ٥٦% من عينة الدراسة الاستطلاعية لا تولي اهتماماً لاستخدام مهارات التّواصل مع الأطفال، مما يدلّ على ضعف في استخدام معلّمت الرّياض لمهارات التّواصل؛ وهذا بدوره يعكس على الأطفال ودرجة نموهم المعرفي والاجتماعي، وربّما يعود ذلك لعدم امتلاك معلّمت الرّياض مهارات التّواصل، أو ضعف قدرتهن وتمكنهن من تلك المهارات.

هذا كلّه دفع الباحثة للقيام بهذا البحث، بهدف تعرّف مستوى مهارات التّواصل لدى معلّمت الرّوضة، وبذلك تتلخّص مشكلة البحث بالسؤال الآتي: ما مستوى مهارات التّواصل ( اللفظي وغير اللفظي) لدى معلّمت رياض الأطفال، وما علاقته ببعض المتغيرات؟

### أهميّة البحث:

تتجلّى أهميّة البحث في النقاط الآتية :

١. تعدّ مهارات التّواصل إحدى مهارات القرن الحادي والعشرين التي يجب أن تمتلكها كل معلّمة وتوظّفها في عمليّة التّعليم والتّفاعل مع الأطفال.
٢. إنّ تنمية مهارات التّواصل لدى المعلّمت يمكن المعلّمة من تنميتها لدى أطفال الرّياض.
٣. أهميّة دور معلّمت الرّياض؛ لحساسية المرحلة من عمر الطّفل.
٤. قد تساعد نتائج هذا البحث في توجيه اهتمام معلّمت الرّياض إلى أهميّة التّدريب على مهارات التّواصل من خلال اتّباع البرامج التّدريبية الخاصّة المتعلقة بهذا المجال.
٥. قد توجه نتائج هذا البحث القائمين على تنظيم وإعداد اللائحة الدّاخلية لأقسام تربية الطّفل ورياض الأطفال في الجامعات السورية إلى ضرورة تضمينها مقرر مهارات التّواصل.

٦. قد تفيد نتائج هذا البحث مخططي الدورات التدريبية في وزارة التربية إلى إقامة دورات تدريبية في مهارات التواصل الفعال.

**أهداف البحث:** يهدف البحث الحالي إلى :

١. تعرّف مستوى مهارات التواصل (اللفظي - غير اللفظي) لدى معلّمت الرياض في رياض الأطفال الحكومية والخاصة بمحافظة طرطوس .
٢. تعرّف الفروق في مستوى مهارات التواصل (اللفظي - غير اللفظي) لدى معلّمت الرياض في رياض الأطفال الحكومية والخاصة بمحافظة طرطوس تبعاً لمتغيرات (سنوات الخبرة - المؤهل العلمي - نوع الرياض).

**سؤال البحث:**

- ما مستوى مهارات التواصل (اللفظي - غير اللفظي) لدى معلّمت الرياض في رياض الأطفال الحكومية والخاصة بمحافظة طرطوس.

**فرضيات البحث:**

- يسعى هذا البحث لاختبار صحة الفرضيات الآتية عند مستوى الدلالة 0.05:
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة على استبانة مهارات التواصل تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.
  - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة على استبانة مهارات التواصل لدى معلّمت الرياض تبعاً لمتغير سنوات الخبرة .
  - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة على استبانة مهارات التواصل تبعاً لمتغير نوع الروضة .

**حدود البحث:**

- حدود زمنية: أجريت الدراسة خلال العام الدراسي ٢٠٢٢/٢٠٢٣.
- حدود مكانية: طُبقت الدراسة على رياض الأطفال في مدينة طرطوس (الحكومية والخاصة).
- حدود موضوعية: مهارات التواصل لدى معلّمت الرياض (اللفظي وغير اللفظي).
- حدود بشرية: معلّمت رياض الأطفال الحكومية والخاصة في محافظة طرطوس.

**المصطلحات و التعريفات الإجرائية:**

**التواصل communication** : هو القدرة على التعبير عن الأفعال، والدخول في حوار متبادل أو مناقشة، ممّا يساعد على نقل الأفكار والمشاعر والانفعالات للآخرين، واستقبال مشاعرهم وانفعالاتهم وأفكارهم وتفسيرها والتفاعل معها وفقاً للموقف، وهذا بدوره يؤدي إلى إقامة علاقات وصدقات اجتماعية(خطاب،2012،116).

**التواصل اللفظي verbal communication** : هو العملية التي يتم خلالها تفاعل الأفراد سويّاً من خلال الإشارات الصوتية وما تكوّنه من ألفاظ وكلمات أو عبارات، أي تبادل اللغة الكلامية من خلال الحديث

بين طرفين ( المرسل والمستقبل ) بهدف إيصال أكبر قدر ممكن من معاني الرّسالة ومحتواها، لتحقيق هدف معين. (عثمان والعثيمين، 2012، 14)

التّواصل غير اللفظي nonverbal communication : العملية التي يتم من خلالها تبادل الأفكار والآراء والانطباعات بين الأفراد، وما يصاحبها من رموز اتصالية (مرجع سابق، 38).

المهارة skill: هي الشيء الذي يتعلّمه الفرد ويقوم بأدائه بسهولة ودقّة سواء أكان الأداء جسمياً أو عقلياً (قطب، 2000، 1).

مهارات التّواصل communication skills: هي الأفكار والمشاعر والسلوكيات التي تؤثر في تفاعل الفرد مع الآخرين، والتي تحقّق للفرد قدرأ من التّفاعل الإيجابي مع البيئة الاجتماعية بطرق متعدّدة مقبولة اجتماعياً وذات فائدة متبادلة (البلعاوي، 2011، 8).

ويعرّف إجرائياً: أنه مجموع الدّرجات الكلّية التي تحصل عليها معلّمة الرّياض على استبانة مهارات التّواصل (اللفظي وغير اللفظي). المعتمدة في هذا البحث.

معلّمة الرّياض: هي المشرفة التي تقوم بتربية الأطفال في الرّياض داخل غرفة النّشاط وخارجها من خلال تعابيشها اليومي مع الأطفال وتهدف من خلال عملها لتحقيق الأهداف التّربوية (مرتضى وأبو النور، 2003، 16)

### دراسات سابقة:

#### دراسات باللّغة العربيّة:

- دراسة أبوعبادة (2021). السعودية . بعنوان : درجة ممارسة معلّمت رياض الأطفال لمهارات القرن الحادي والعشرين مع طفل الروضة في ضوء رؤية المملكة 2030 من وجهة نظرهم.

هدفت الدّراسة إلى قياس درجة ممارسة معلّمت رياض الأطفال لمهارات القرن الواحد والعشرين مع طفل الروضة، في ضوء رؤية المملكة 2030 من وجهة نظرهم . وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي بتطبيق استبانة مكوّنة من ثلاث مهارات أساسية هي: التّعلم والإبداع - الثقافة الرقمية - التّواصل والحياة . بلغ إجمالي فقراتها 56 فقرة. طبّقت على عينة مؤلفة من 236 معلّمة رياض أطفال .

كان من اهم النتائج : جاءت قياس درجة ممارسة معلّمت رياض الأطفال لمهارات القرن الواحد والعشرين مع طفل الروضة (التعلم والإبداع - الثقافة الرقمية - التواصل والحياة) بدرجة مرتفعة لكل المهارات.

- دراسة الحسين وتركو (2016). سورية . بعنوان: مهارات التّواصل غير اللفظي لدى معلّمت الرياض وعلاقتها بالتّفاعل الاجتماعي عند أطفال الرّياض. دراسة ميدانية على عينة من رياض الأطفال الحكومية في محافظة دمشق.

هدف البحث إلى تعرّف العلاقة بين مهارات التّواصل غير اللفظي لدى معلّمت الرياض والتّفاعل الاجتماعي عند أطفال الرّياض، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وأدوات البحث هي بطاقة ملاحظة لمهارات التواصل غير اللفظي لدى المعلّمت، وقائمة رصد للتّفاعل الاجتماعي لدى الأطفال .تمّ تطبيق العينة العشوائية وبلغت 30 معلّمة و75 طفلاً وطفلة .

من أهم النتائج : - وجود علاقة دالة إحصائياً بين مهارات التّواصل اللفظي لدى المعلّمة ومهارات التّفاعل الاجتماعي لدى الأطفال.

- عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين مهارات التّواصل اللفظي لدى المعلّمة تبعاً لمتغيرات (عدد سنوات الخبرة - عدد الدورات التدريبية).

- دراسة العليمات و العدوان (٢٠١٤). مصر . بعنوان: مدى امتلاك معلّمت رياض الأطفال للمهارات الحياتية الخاصة بتعليم طفل الروضة من وجهة نظرهن.

هدفت الدراسة إلى تعرّف مدى امتلاك معلّمت رياض الأطفال للمهارات الحياتية الخاصة بتعليم طفل الروضة من وجهة نظرهن، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي ، وتم تطبيق استبانة على عينة مؤلفة من ١٦٠ معلمة رياض .

كان من أهم النتائج : - جاءت مهارات التّواصل الفعال في المرتبة الأولى بين المهارات الحياتية التي تمتلكها معلّمة الرياض.

- عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطات إجابات أفراد العينة على استبانة المهارات الحياتية الخاصة بتعليم طفل الروضة، تبعاً لمتغيرات (المؤهل العلمي - الدورات التدريبية ) .

- وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطات إجابات أفراد العينة على استبانة المهارات الحياتية الخاصة بتعليم طفل الروضة، تبعاً لمتغير الخبرة .

#### دراسات باللغة الأجنبية:

- دراسة (Akturk & Hasibe,2017). تركيا . بعنوان: مهارات الاتّصال بين المعلمين والأطفال في مرحلة ما قبل المدرسة: دور معتقدات الكفاءة الذاتية وبعض الخصائص الديموغرافية.

#### Preschool Teachers' Teacher-Child Communication Skills: The Role of Self-Efficacy Beliefs and Some Demographics

هدفت هذه الدراسة إلى التحقيق إلى أي مدى تنتبأ معتقدات الكفاءة الذاتية وبعض الخصائص الديموغرافية (سنوات الخبرة ونوع المؤسسة) بمهارات التواصل بين المعلمين والأطفال في مرحلة ما قبل المدرسة. الغرض الآخر من هذه الدراسة هو فحص ما إذا كانت مهارات التواصل بين المعلمين والأطفال في مرحلة ما قبل المدرسة تتغير وفقاً لمستواهم التعليمي. تم جمع البيانات من معلمي ما قبل المدرسة في أثناء الخدمة (N = 304) الذين يعملون في ٧٨ مدرسة مختلفة في أنقرة باستخدام استبيانين مختلفين وتحليلها باستخدام تحليل التباين أحادي الاتجاه (ANOVA) وتحليل الانحدار المتعدد. أشارت النتائج إلى أن معتقدات الكفاءة الذاتية لمعلمي ما قبل المدرسة كانت مرتبطة بشكل إيجابي وقوي بمهارات الاتصال لديهم. تعتبر معتقدات الكفاءة الذاتية لمعلمي ما قبل المدرسة أيضاً مؤشراً مهماً على مهارات التواصل بين المعلم والطفل ، في حين أن سنوات الخبرة ونوع المؤسسات لم تقدم مساهمة كبيرة في مهارات التواصل بين المعلمين والأطفال في مرحلة ما قبل المدرسة. كشفت النتائج أيضاً أن مهارات التواصل بين المعلمين والأطفال في مرحلة ما قبل المدرسة لم تتغير فيما يتعلق بمستواهم التعليمي

### تعقيب على الدراسات السابقة :

تشابه البحث الحالي مع الدراسات السابقة من حيث موضوع البحث وهدفه وهو مستوى مهارات التواصل لدى معلّمت الرياض ، ومن حيث المنهج المستخدم وهو الوصفي التحليلي و أداة الدراسة وهي الاستبانة .  
اختلف البحث الحالي عن الدراسات السابقة من حيث اعتمادها محورين لمهارات التواصل وهما التواصل اللفظي وغير اللفظي.

أما ما تميز به البحث الحالي فهو تناوله لموضوع مهارات التواصل لدى معلّمت رياض الأطفال لأهميته في تنمية شخصيات الأطفال في مرحلة الرياض، ومساعدتهم على النمو المتوازن والشامل وتحقيق التكيف مع المجتمع المحيط بهم.

### الإطار النظري:

#### مفهوم التواصل :

يشير مفهوم التواصل إلى العملية التي تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس داخل نسق اجتماعي معين مختلف من حيث الحجم ومن حيث محتوى العلاقات المتضمنة فيه، وقد يكون هذا النسق مجرد علاقة ثنائية نمطية بين شخصين أو جماعة صغيرة أو مجتمع محلي أو مجتمع قومي أو إنساني (حيمري،2003،16)

لاشك أن كل عملية تواصل ناجحة تبدأ بالرغبة، على أن تكون الرغبة محددة وتنجم عن إرادة قوية وتصميم ثابت، وهذه القوة في الإرادة لا بد أن تنجم عن الأسباب التي تدفع الفرد للقيام بعملية التواصل (باول،2016،23-24). ومهما اختلف الباحثون في تحديد مكونات التواصل فإنه يخضع بشكل أساسي إلى نظامين متكاملين ومتداخلين : النظام اللفظي ويشمل كل ما يدخل في نطاق علم الأصوات الكلامية واللغة المنطوقة بما تتضمنه منظومة الإصغاء والفهم والكلام. والنظام غير اللفظي الذي يعد أحد أساق التخاطب ، ويشمل التعبير الجسمي والتعبير الصوتي ، والهيئة الجسمية والتجاور أو التقارب ، والتلامس وسلوك العين.(محبوب،2006،239-249)

#### عناصر عملية التواصل:

١. المرسل / المصدر :هو مصدر المعلومات ومُنشئ الرسالة ، وهو الذي يسعى لإيصال رسالته إلى المستقبل بنجاح بما تتضمنه من معلومات أو مشاعر أو آراء ، والمرسل الجيد ليس من يمتلك قدرًا كافيًا من المعلومات فحسب بل هو القادر على إيصال هذه المعلومات معتمدًا في ذلك على لغته الجيدة، وأسلوبه الناجح، ومنطقه القوي. ( Simsek etal, 2012,548 )

٢. الرسالة: يقوم المرسل ببناء رسالة وإرسالها وهذه الرسالة هي الإشارات والرموز التي تستخدم لقول ما يراد إرساله. يمكن أن تحدث بطرق مختلفة، بما في ذلك التنسيقات المرئية ( غير اللفظية، المكتوبة ، و

السمعية ) الكلام اللفظي وشبه الصوتي (اللمس)، التواصل الجسدي ( والشم ) العطور بعد الحلاقة . من أجل إرسال الرسالة، يجب ترميزها في كلمات، بالإضافة إلى النغمة والانعطاف وتعبير الوجه واللغة غير اللفظية الأخرى . في حين أن مهارات مثل التفكير الواضح والتعبير المختصر عن اللغة البسيطة والارتباط المنطقي للأفكار والكلام المنظم مهمة، خاصة في سياقات محددة مثل تقديم العروض التقديمية، إلا أنها لا تضمن حدوث تواصل فعال (Harrison,2016,17). من أجل إجراء تواصل فعال، يجب فك تشفير الرسالة وإعادة بنائها بدقة من قبل المتلقي، من الإشارات المستلمة من المرسل . ومع ذلك، حتى لو تم تنفيذ "التشفير" بشكل جيد للغاية ؛ هذا في حد ذاته لا يضمن " فك تشفيره " بدقة . قد يختلف المعنى المنسوب إلى الرسالة وفقاً للشخص الذي يقوم بالترجمة الفورية، والسياق الذي تم فيه إعطاء الرسالة وإجمالي المعلومات المرسله. ( Clambitt ,2005 , 35)

٣.المستقبل / او المتلقي: وهو الشخص الذي يستقبل الرسالة من المرسل ويقوم بعملية التفتيح والتنقية حسب سماته النفسية والاجتماعية ومستوى تعليمه واتجاهاته، ليتفاعل معها ويتأثر بها .كما يمكن للمتلقي أن ينتقي ما يريد ان يعرض له من وسائل الاتصال وما يصل إليه من رسائل (Harrison,2016,18).

٤.القناة أو الوسيلة: تشير إلى الوسائل المستخدمة لتسليم الرسائل والتنسيقات ذات الصلة . يمكن أن تشمل الوسائل المستخدمة للتواصل وجهاً لوجه، الهاتف، المكتوبة، الراديو، واتصالات الفيديو .

٥.السياق: إن التواصل لا يحدث أبداً في فراغ فهو يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالسياق الخاص الذي يحدث فيه ، والذي بدوره له تأثير كبير على السلوك. يشير كلامبت إلى أن " السياق يعمل بشكل أساسي كخلفية للمحتوى " (Clambitt ,2005 , 36) ويشير السياق إلى الجو العام الذي تتم فيه عملية التواصل والمتمثل في المحيط النفسي والمادي ، أي البيئة المواقف والمشاعر والتصورات والعلاقات بين المتصلين وكذلك خصائص المكان مثل سعته، وألوانه، وترتيبه ، ودرجة الحرارة فيه (تركستاني، 2018، 45).

٦.التغذية الراجعة: وتتمثل في رد فعل المستقبل للرسالة خلال عملية التواصل ، وهي تظهر مدى تحقق هدف عملية التواصل.(عطية،2008،70)

### أشكال التواصل :

يصنف التواصل من حيث أشكاله إلى نوعين رئيسيين هما: التواصل اللفظي: ( Verbal Communication) و التواصل غير اللفظي (Non-Verbal Communication)

#### • التواصل اللفظي: (Verbal Communication):

يعتمد التواصل اللفظي أساساً على الرموز اللغوية والألفاظ المنطوقة أو المكتوبة، فتمام التواصل اللفظي يحتاج لوجود لغة يستطيع أن يعبر بها الفرد عن أفكاره، ولا بد أيضاً أن يكون قادراً على فهم لغة الآخرين (إسماعيل، 2003، 72)، لذلك تعد اللغة بمثابة الوسيلة الأساسية التي تشكل طريقة التفاعل بين الأفراد، ويتعلم المرء من خلال استخدامها كيفية التعرف على الآخرين وتبادل الخبرات والمشاعر والمعتقدات، فضلاً عن كونها أدق وأسرع أداة يستخدمها الإنسان للتعبير عن مشاعره وأفكاره (سليمان، 2006، 50) لذا ينصح كلا من (هايوود روجر Haywood Roger وديفيد داري Dary David) بأهمية الالتزام عند صياغة الرسائل بتجنب استخدام العبارات القديمة والتي لم تعد تستخدم ولم تعد مفهومة ولا

- معروفة إلا لدى عدد قليل من أفراد الجمهور، إضافة لمرعاة ضرورة استخدام الكلمات البسيطة لأن الحديث السهل المبسط هو لغة الناس. (خبراء المجموعة العربية، 2013، 41-42)
- ويتم التواصل اللفظي إما بشكل شفوي وإما كتابي وإما الكتروني:
- ١- مهارات التواصل اللفظي الشفوي: أي التواصل الذي يتم بين المرسل والمستقبل بواسطة اللغة المنطوقة المشتملة على كلمات وعبارات وجمل دالة على معنى مفيد، ومن المهارات اللازمة للاتصال الشفوي مهارتا الإنصات (الاستماع) والتحدث اللتان لهما دور مهم في العلاقات الاجتماعية.
- أ- مهارة الاستماع أو الفهم الاستماعي: التواصل شراكة حقيقية بين اثنين أو أكثر، وهذا يفرض أن يكون هناك من يحسن الإرسال أو التحدث ومن يحسن الاستقبال أو الإصغاء، فكم نشعر بالارتياح عندما نشعر أن أحدا يصغي إلينا ويفهمنا. (باول، 2016، 136). وبالتالي تتم عملية الاستماع عن طريق استقبال الرسالة الكلامية وفهم معانيها من قبل المستقبل. ويعد الإنصات أعلى مراتب عملية السمع التي تتحدد بما يأتي:
- أولاً: مرحلة السماع التي فيها يستجيب عضو السمع (الأذن) للأصوات الخارجية، فيتلقي الصوت دون قصد ولا إرادة فهم ولا تحليل.
- ثانياً: مرحلة الاستماع فيها نتلقى الأصوات بقصد، حيث يعمل العقل بحسب خبراته السابقة على ترجمتها وتحويلها إلى دلالات مفهومة، لذلك يختلف الاستماع بين الأفراد لاختلاف قدراتهم العقلية وخبراتهم السابقة التي يعالجون وفقها الأصوات.
- ثالثاً: مرحلة الإنصات: هو الاستجابة الواعية من المستقبل، والناجئة عن إعمال العقل بشكل مقصود فيما يستمع إليه من كلمات وعبارات، ومن ثم يبدأ بتحليلها وفهم المعاني المقصودة منها بالفعل والعمل. وتتضمن عملية الإنصات عدداً كبيراً من العمليات العقلية المعقدة والمتراصة والمتكاملة والتي ينتج عنها قرار المستقبل بنوع الاستجابة المناسب لما أنصت له (الانتباه، التفسير والاستيعاب، التقييم، الاستجابة، التذكر للتعميم). (عطية، 2008، 217).
- ب. مهارة التحدّث: هي القدرة على الاستخدام الجيد للغة والإلقاء في أثناء التواصل من خلال عملية توظيف المهارات اللفظية واللغوية والصوتية، ومهارات الفصاحة للتواصل مع الآخرين. (الحموي، 2007، 41)
- وتقوم مهارة التحدث على أربعة عناصر أساسية مرتبطة بالمهارات الشخصية للمتحدث وهي:
- ١- الطلاقة: القدرة على استدعاء الألفاظ والمعاني المترابطة والمترادفة من الذهن بصورة واضحة دون تلعثم أو اضطراب.
- ٢- الانسياب: ويقصد به قدرة الفرد على سرد الأفكار والمعاني من العقل وإخراجها بصورة مترابطة.
- ٣- صحة التعبير: ويقصد به قدرة الفرد على استخدام الألفاظ والكلمات لوصف الموقف وصفاً دقيقاً واضح المعنى والدلالة.
- ٤- سلامة الأداء: قدرة الفرد على إخراج الحروف من مخرجها الصوتية الصحيحة لتكون الكلمات المقصودة واضحة.

أما أهم مهارات التحدث فهي: النطق الصحيح - ترتيب الكلمات-تسلسل الأفكار-الجديّة- مراعاة القواعد اللغويّة- تنوع المفردات- فن الإلقاء والخطابة- إثارة الاهتمام- تفعيل لغة الجسد-التجاوب مع المستمع (الجبان، 2017، 63-74 بتصرف).

٢- مهارات التواصل اللفظي الكتابي: تتضمن مهارتي القراءة والكتابة: مهارة القراءة: تعد القراءة جزءاً من اللغة وهي وسيلة استقبال معلومات المرسل أو الكاتب للرسالة واستشعار المعنى، تمر هذه العملية المركبة بسبع مراحل عقلية هي:

التمثّل: أي تمثل البيانات البصرية عن طريق العين. التعرف: أي تعرف الحروف الأبجدية والكلمات. الفهم: ربط المفردات بالفهم الكلي للنص. الاستيعاب: ربط مفردات النص ودمجها بالمعلومات المخزنة في ذهن القارئ. الاستبقاء: تخزين المعلومات المدمجة في الذاكرة بفاعلية. الاستدعاء: تذكر المعلومات التي تحتاجها واستدعاؤها. التطبيق: استخدام ما تم تعلّمه في التفكير والتواصل. وتتأثر عملية القراءة بمجموعة من العوامل هي: القدرات العقلية - الطلاقة اللغوية- المؤثرات البيئية - العوامل العضوية الفيزيولوجية - العوامل العاطفية (الجبان، 2017، 84-92 بتصرف). مهارة الكتابة : في بعض الأحيان تكون الكتابة هي الخيار الوحيد أو الأفضل للتواصل، فهي أهم وسائل التواصل في مجال التربية والتعليم، ومن النصائح الأساسية التي يجب اتباعها عند استخدام الكتابة كوسيلة تواصل: تجنب استخدام الكلمات العامية أو الاختصارات أو الرموز. الإيجاز والتقليل من الكلمات غير الضرورية . الوضوح حيث يجب ألا يكون هناك أي شيء قابل لإساءة الفهم. والتنظيم المنطقي والموضوعي للأفكار ووضوحها وتسلسلها وترابط أجزائها، ما يمكن القارئ من المتابعة بسهولة. مراجعة مسودة الرسالة للتأكد من خلّوها من جميع أنواع الأخطاء الممكنة. إغلاق الرسالة بشكل مناسب، وتضمينها معلومات التّواصل الخاصّة بالمرسل Pathak (2010,22) & Joshi . بالإضافة إلى مهارات التواصل اللفظي التقني : ويتضمّن التّواصل عبر الهاتف والانترنت ؛ نتيجة للتطورات المعرفية والابتكارات التقنية التي تشهدها البشرية ، وجدت تحديات اجتماعية وفكرية وثقافية واقتصادية وسياسية واتصالية، لعلّ من أهمها التّواصل عبر الهاتف والشابكة .(رضا،2010، 94بتصرف)

#### • التواصل غير اللفظي Non-Verbal Communication

شمل التواصل غير اللفظي كل أنواع التواصل التي تعتمد على اللغة غير اللفظية؛ والتي تتمثل في الإشارات والحركات والتعبيرات، ويلعب التواصل غير اللفظي دوراً مهماً في العلاقات الشخصية وتنظيم التفاعل الاجتماعي، حيث أكد بعض الباحثين أن الإشارات غير اللفظية تقوم بأدوار خاصة في تنظيم التفاعل الاجتماعي والتعبير العاطفي والمواقف الشخصية ، ويمكن تصنيف التواصل غير اللفظي إلى : لغة الإشارة : سواء كانت إشارات بسيطة أو معقدة يستخدمها الإنسان في التواصل مع الآخرين. ولغة الحركة : وتتضمن جميع الحركات التي يقوم بها الإنسان لينقل إلى الغير ما يريده من معان ومشاعر. إضافة إلى لغة الأشياء : ويقصد بها ما يستخدمه مصدر التواصل من أدوات وأشياء للتعبير عن معان وأحاسيس (حسن،2009، 85).

ويقوم التواصل غير اللفظي بعدة وظائف لتحقيق الهدف من عملية التواصل ، حيث ينقل الكثير من المعاني التي يصعب التعبير عنها ، وكما أوضح روجرز أن الألفاظ يمكن أن تكون عائقاً إذا تم استخدامها

للكذب من قبل الفرد، ولذلك فإن التعبير الأكثر صدقاً عن الفرد إنما يكون من خلال التواصل غير اللفظي، مثل اتصال العين، والابتسام، واللمس (فضة، 1999، 268). يضاف إليه تعزيز وتأكيّد الرسائل المنقولة عن طريق التواصل اللفظي، وذلك بالتغيير في النبرات الصوتية وشدة الصوت، أو استخدام حركات اليدين وتعبيرات الوجه، إضافة إلى إكمال المعاني التي يتضمنها التواصل اللفظي، نقل معاني جديدة للمستقبل حتى بدون استخدام التواصل اللفظي؛ فمثلاً وضع اليد على الكتف تحمل معاني التعاطف مع الشخص ومساندته في موقفه، نقل المشاعر والعواطف والتعبير عنها تجاه الآخرين، فحرارة التحية والابتسام على الوجه، وعدم التحديق بالشخص، من وسائل التواصل غير اللفظي التي تعبر عن المشاعر مع الآخرين، وكثيراً ما يكون التعبير عن المشاعر باستخدام هذه الوسائل أكثر قدرة على إيصال الرسالة من التعبير عنها باستخدام الألفاظ (فريجات، 1995، 11).

وفي ضوء ما سبق يتبين أن اللغة ليست السبيل الوحيد في عملية التواصل؛ فالطفل الصغير، قبل أن يتعلم اللغة اللفظية، يتواصل مع الآخرين عن طريق البكاء وحركات الوجه، والجسم، وإصدار بعض الأصوات الخاصة للتعبير. ويشير الباحثون في هذا السياق إلى أن اللفظة (الكلمة) التي يستخدمها الفرد تتغير دلالتها بتغير سياقاتها، ومن الممكن أن تنتقل دلالتها إلى النقيض تبعاً لتغير السياق (شقيير، 2001، 22) إن الملاحظ لعملية التواصل يجد بشكل واضح مدى الترابط الوثيق بين التواصل اللفظي و التواصل غير اللفظي، والتكامل بينهما يزيد من جودة وفاعلية التواصل بين الأفراد.

#### أهمية استخدام مهارات التواصل لمعلمات رياض الأطفال:

يعد الاتصال الفعال في مؤسسات التعليم، لاسيما رياض الأطفال ضرورة جوهرية؛ لأنه يشكل العمود الفقري لعملية التفاعل الاجتماعي بين المعلمة وأطفالها، وبدونها لن تكون قادرة على التأثير في الأطفال وتوجيههم بالشكل الأمثل. فمهمة المعلمة لا تقتصر على التعليم والتلقين، بل يغلب عليها جانب التواصل الاجتماعي من أجل إحداث التعديلات الإيجابية المطلوبة في شخصيات أطفالها وسلوكياتهم، والتعرف إلى مشكلاتهم والمساعدة في إيجاد الحلول المناسبة لهم، ومساعدتهم على التعبير عن أفكارهم ومشاعرهم والتواصل مع الآخرين ضمن البيئة التي يعيشون فيها، والتكيف والانسجام الاجتماعي، وبالتالي تحقيق أهداف مرحلة رياض الأطفال.

كذلك فإن امتلاك المعلمة مهارات التواصل وتنميتها لدى تلاميذها يساعدها على تطوير العمليات العقلية لديهم، بما فيها مهارات التفكير العليا كالتهليل والابتكار والتقييم.

#### الجانب الميداني من البحث:

- منهج البحث: اقتضت طبيعة هذا البحث اعتماد المنهج الوصفي، إذ يوفر هذا المنهج بيانات عن واقع الظاهرة المراد دراستها، مع تفسير لهذه البيانات، وينظمها على نحو كمي وكيفي، واستخراج النتائج التي تساعد على فهم الظاهرة المطروحة للدراسة وتطويرها (النوح، ٢٠٠٤، ١٨٥).

المجتمع الأصلي وعينة البحث: تألف مجتمع البحث من جميع معلمات الرياض الرسمية والخاصة في محافظة طرطوس، ويبلغ عددهن (١٢٤٣) معلمة، أما عدد الرياض فبلغ (٣٢٥)، منها (١٦) رسمية و(٣١٧) خاصة حسب إحصائيات مديرية التربية في طرطوس لعام ٢٠٢٢-٢٠٢٣.

جرى تقسيم المجتمع إلى خمس طبقات: (مركز المدينة، الدريكيش، الشيخ بدر، صافيتا، بانياس)؛ وقامت الباحثة بسحب ٩% من كل طبقة باستخدام العينة الطبقية العشوائية، بلغ عدد أفراد العينة (١٧٠) معلمة من معلمات الرياض الرسمية والخاصة. أما العينة الاستطلاعية فقوامها (٣٠) معلمة من معلمات الرياض، من خارج عينة البحث الفعلية.

الجدول (١) توزع أفراد عينة الدراسة وفق المتغيرات التصنيفية.

نوع الرياض	العدد	سنوات الخبرة	المؤهل العلمي
الحكومية	٩١	أقل من ٣ سنوات	١٧ جامعة
			٦ معهد
			١٢ ثانوية
	٥٦	أكثر من ٣ سنوات	٢٧ جامعة
			٩ معهد
			٢٠ ثانوية
الخاصة	٧٩	أقل من ٣ سنوات	٢٤ جامعة
			٣ معهد
			١٨ ثانوية
	٣٤	أكثر من ٣ سنوات	٢٥ جامعة
			٢ معهد
			٧ ثانوية

### أدوات البحث:

لتحقيق أهداف البحث استخدمت الباحثة استبانة مهارات التواصل من إعداد الباحثة، لتعرف مستوى مهارات التواصل لدى معلمة الرياض وعلاقته ببعض المتغيرات، ويبلغ عدد البنود (٤٠) بنوداً مقسمة إلى محورين: (محور التواصل اللفظي - محور التواصل غير اللفظي). وجرى التحقق من صدق الأداة وثباتها وفق الآتي:

#### ١. صدق الأداة:

١,١ الصدق الظاهري: للتحقق من صدق الأداة عُرضت على مجموعة من المحكمين الأساتذة في كلية التربية، وذلك للتأكد من كونها سليمة من الناحيتين اللغوية والبنائية، وأن البنود واضحة وصادقة وتقيس ما وضعت لقياسه. وقد قامت الباحثة بحذف بنود مثل: (أكتب مشاعري نحو الأطفال - أعيد بناء كلماتي لتشكيل عبارات واضحة)، وجرى تعديل بعض البنود كما في الجدول الآتي:

البنود قبل التعديل	البنود بعد التعديل
--------------------	--------------------

أنوع في شدة صوتي ووتيرته حسب الموقف	أنوع في نبرات صوتي بما يتناسب مع الموقف (حزن، فرح، غضب..).
أعيد ما أود قوله دائماً	أعيد صياغة الفكرة حسب ردود الأطفال
أعبر عن مشاعري نحو الأطفال لفظياً	أعبر عن مشاعر الحب نحو أطفالي بكلمات بسيطة (أحبكم ..)

٢،١ الصدق البنيوي: وهو من أهم أنواع الصدق التي يمكن استخدامها للتحقق من صدق الاستبانة، حيث قامت الباحثة بحساب الصدق البنيوي عن طريق إيجاد معامل الارتباط بين درجة كل بند والدرجة الكلية لأداة البحث، وبين المحاور الفرعية مع بعضها البعض ومع الدرجة الكلية، والجداول الآتية توضح ذلك:

جدول (٢) يبين معامل ارتباط محاور الاستبانة مع بعضها البعض ومع الدرجة الكلية لأداة البحث.

التواصل غير اللفظي	التواصل اللفظي	
**0.95	**0.96	الدرجة الكلية
**0.89	1	المحور الأول التواصل اللفظي
1	**0.91	المحور الثاني التواصل غير اللفظي

جدول (٣) معامل ارتباط درجة كل بند مع الدرجة الكلية للاختبار

بند	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	بند	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	**٠,٩٤٩	دال عند ٠,٠١	٢١	*٠,٣١٥	دال عند ٠,٠٥
2	*٠,٢١٠	دال عند ٠,٠٥	٢٢	**٠,٩٠٦	دال عند ٠,٠١
3	٠,٨٧٥	دال عند ٠,٠١	٢٣	**٠,٩٩١	دال عند ٠,٠١
4	٠,٣١٥	دال عند ٠,٠٥	٢٤	*٠,٣٣٢	دال عند ٠,٠٥
5	**٠,٩٤٩	دال عند ٠,٠١	٢٥	*٠,٢٨٧	دال عند ٠,٠٥
6	٠,٢٨٧	دال عند ٠,٠٥	٢٦	**٠,٨٨٩	دال عند ٠,٠١
7	**٠,٩٣٤	دال عند ٠,٠١	٢٧	*٠,٢٣٢	دال عند ٠,٠٥
8	٠,٨٦٧	دال عند ٠,٠١	٢٨	*٠,٢٦٧	دال عند ٠,٠٥
9	**٠,٣١٥	دال عند ٠,٠٥	٢٩	**٠,٨٥٦	دال عند ٠,٠١
10	**٠,٨٨٢	دال عند ٠,٠١	٣٠	٠,٨٨٢	دال عند ٠,٠١
11	**٠,٩٤٩	دال عند ٠,٠١	٣١	**٠,٩٩٦	دال عند ٠,٠١
1٢	**٠,٩٠٨	دال عند ٠,٠١	٣٢	**٠,٩٥٦	دال عند ٠,٠١
1٣	*٠,٣٠٩	دال عند ٠,٠٥	٣٣	*٠,٣١٥	دال عند ٠,٠٥
1٤	*٠,٣٢٢	دال عند ٠,٠٥	٣٤	*٠,٣٥٢	دال عند ٠,٠٥
1٥	*٠,٣١١	دال عند ٠,٠٥	٣٥	*٠,٣٣٢	دال عند ٠,٠٥
1٦	**٠,٩٤٤	دال عند ٠,٠١	٣٦	**٠,٧٨٤	دال عند ٠,٠١
1٧	*٠,٣٢٢	دال عند ٠,٠٥	٣٧	*٠,٣٠٢	دال عند ٠,٠٥
1٨	*٠,٣٣١	دال عند ٠,٠٥	٣٨	*٠,٤٣١	دال عند ٠,٠٥
1٩	**٠,٩٠٨	دال عند ٠,٠١	٣٩	**٠,٨٠٨	دال عند ٠,٠١
٢٠	*٠,٣١١	دال عند ٠,٠٥	٤٠	*٠,٣٤١	دال عند ٠,٠٥

يتبين من الجدول السابق: أن جميع بنود الاستبانة لها ارتباطات دالة إحصائياً مع الدرجة الكلية عند مستوى الدلالة 0.01 و0.05، كما أن هناك ارتباطات دالة بين المجالات الفرعية مع بعضها البعض ومع الدرجة الكلية، مما يدل على تمتع الاستبانة بالصدق الداخلي.

٢. ثبات الأداة: جرى حساب الثبات بعدة طرائق:

٢,١ الثبات بالإعادة: جرى التحقق من ثبات الاستبانة بطريقة اختبار (Test – Retest) على عينة استطلاعية بلغت (٣٠) معلمة من معلمات الرياض، وذلك من خارج عينة البحث الأساسية، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية، ثم جرى إعادة تطبيق المقياس بعد مرور شهر من التطبيق الأول، وجرى حساب الارتباط بين درجات المعلمات في التطبيقين، حيث بلغ معامل الارتباط (٠,٧٧) للمقياس ككل، ومعامل الارتباط هذا دال عند مستويي دلالة (٠,٠٥)، و(٠,٠١) وهو معامل جيد، والجدول رقم (٤) يبين قيمة معامل الثبات.

جدول رقم(٤) يبين معامل الثبات بالإعادة

معامل الارتباط سبيرمان	
0.77	الدرجة الكلية
0.72	التواصل اللفظي
0.82	التواصل غير اللفظي

٢,٢ ألفا كرونباخ: (Cronbach Alpha) : جرى حساب الثبات، باستخدام معادلة ألفا كرونباخ، والجدول الآتي (٥) يبين قيمة معامل الثبات.

٢,٣ الثبات بالتجزئة النصفية: جرى حساب الثبات باستخدام معامل التجزئة النصفية سبيرمان براون، والجدول (٥) يبين قيمة معامل الثبات:

جدول (٥) قيمة معامل الثبات باستخدام معادلة ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية

ألفا كرونباخ	الثبات بالتجزئة النصفية	
0.96	0.960	الدرجة الكلية
0.93	0.938	التواصل اللفظي
0,79	0.921	التواصل غير اللفظي

وهكذا تبين أن المقياس يتصف بالصدق والثبات بدرجة مرتفعة، الأمر الذي يمكن الباحثة من التطبيق .

### عرض نتائج البحث وتفسيرها:

سؤال البحث: يسعى البحث للإجابة عن السؤال الرئيس الآتي: ما مستوى مهارات التواصل لدى معلمات الرياض؟ ويتفرع عن هذا السؤال الأسئلة الفرعية الآتية:

- ما مستوى مهارات التواصل اللفظي لدى معلمات الرياض؟

- ما مستوى مهارات التواصل غير اللفظي لدى معلمات الرياض؟

من أجل الإجابة عن أسئلة البحث:

جرى اعتماد مقياس ليكرت الخماسي لإعطاء أوزان لإجابات أفراد عينة الدراسة بحسب الجدول (6):

كما جرى حساب تقديرات الإجابة من خلال حساب مجالات التقدير وفق الآتي:

$$-1 \quad \text{حساب طول المجال: } \frac{5-1}{5} = 0.8$$

الجدول (٦) مجالات تقديرات إجابة أفراد العينة

مرتفع جداً	مرتفع	متوسط	منخفض	منخفض جداً
١,٨٠ - ١	٤,٢٠ - ٣,٤١	٣,٤٠ - ٢,٦١	٢,٦٠ - ١,٨١	٥ - ٤,٢١

ولقد قامت الباحثة باستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد العينة على أداة

البحث.

السؤال الأول: ما مستوى مهارات التواصل اللفظي لدى معلمات الرياض؟

الجدول (٧) المتوسط الحسابي والأهمية النسبية لبؤود محور التواصل اللفظي لدى عينة الدراسة

م	التواصل اللفظي	المتوسط الحسابي	الأهمية النسبية	المستوى
1	أحدد هدفي بوضوح في التواصل اللفظي مع أطفالي	3.63	72.6	مرتفع
2	أنتقي الكلمات المناسبة عندما أرسل رسالة لفظية إلى أطفالي	4.17	83.4	مرتفع
3	أعتمد الصدق والموضوعية والدقة في حديثي مع أطفالي	3.90	78	مرتفع
4	أسخدم عبارات واضحة ومفهومة	3.88	77.6	مرتفع

5	أتجنب المفردات الطويلة في حديثي مع الأطفال	4.46	89	مرتفع جداً
6	أتجنب المفردات غير المألوفة في حديثي مع الأطفال	4.17	83.4	مرتفع
7	ألخص حديثي إلى أطفالتي.	4.18	83.6	مرتفع
8	أتجنب الكلام العام في حديثي.	3.61	72.2	مرتفع
9	أشرح الأشياء الغامضة	4.18	83.6	مرتفع
10	أستخدم ألفاظاً إيجابية في حديثي مع الأطفال من قبيل (صباح الرضا والسعادة...).	3.89	77.8	مرتفع
11	أستخدم لغة مبسطة وسلسلة	4.18	83.6	مرتفع
12	أختم أنشطتي مع الأطفال بجمل لطيفة مثل: " ماأجملكم يا صغاري!	3.79	77.8	مرتفع
13	أحدث في الزمان والمكان المناسبين مع أطفالتي.	3.89	77.8	مرتفع
14	أفاعل مع أطفالتي بحسب طبيعة الموقف.	4.46	89.2	مرتفع جداً
15	أحرص على توضيح ردود الأفعال في أثناء تواصلتي مع أطفالتي	4.19	83.8	مرتفع
16	أبتعد عن الألفاظ والتعبيرات التي تحمل أكثر من معنى.	4.47	89.4	مرتفع جداً
17	أبادل الأفكار مع أطفالتي في كل الأوقات	3.89	77.8	مرتفع
18	أعبر عن مشاعر الحب نحو أطفالتي بكلمات بسيطة (أحبكم ..)	4.47	89.4	مرتفع جداً
19	أتجنب احتكار الحديث طوال الوقت.	4.16	83.6	مرتفع
20	أتجنب السخرية والتهكم في حديثي.	4.17	83.5	مرتفع
21	أستخدم العديد من المفردات في أثناء التواصل مع الأطفال	3.89	77.8	مرتفع
22	أعيد صياغة الفكرة التي أقولها بحسب ردود الأطفال	4.18	83.6	مرتفع
	<b>الدرجة الكلية لمهارات التواصل اللفظي</b>	<b>4.26</b>	<b>81.76</b>	<b>مرتفع جداً</b>

يتبين من الجدول السابق ان مستوى المهارات اللفظية لدى معلمة رياض الأطفال مرتفع جداً ، تعزو الباحثة هذه النتيجة إلى كون المعلمات قد تم إعدادهن خلال المسيرة التعليمية بحيث يتمكن من التواصل الفعال مع الأطفال وتأدية واجباتهن، والتركيز على الأساليب والمهارات اللازمة لتعليم الأطفال في هذه المرحلة الحساسة وتحقيق أهداف الرياض التربوية. إضافة إلى دخول المعلمات هذا المجال برغبة وتصميم ، مما يدفعهن للعمل على تطوير مهارتهن الشخصية المتعلقة بالتواصل مع الأطفال وتحقيق نموهم الشامل، كما أن مهارات التواصل هي من أهم مهارات معلمات رياض الأطفال ، ويتم التأكيد عليها من ذوي الاختصاص والإدارة في انتقاء معلمات رياض الأطفال .

**السؤال الثاني: ما مستوى مهارات التواصل غير اللفظي لدى معلمة الرياض؟**

للإجابة عن هذا السؤال جرى حساب المتوسطات الحسابية والأهمية النسبية لبنود المحور الثاني من الأداة وفق الجدول الآتي:

جدول (٨) يبين المتوسطات الحسابية والأهمية النسبية لبنود محور التواصل غير اللفظي

م	التواصل غير اللفظي	المتوسط الحسابي	الأهمية النسبية	المستوى
١	أحرص على التفاعل مع الأطفال بالحركات والإيماءات	4.35	87	مرتفع جداً
٢	أعتمد على التعبيرات غير اللفظية في إيضاح كلامي مع الأطفال (نظرات العيون، حركات اليدين، تعابير الوجه...)	4.11	82.2	مرتفع
٣	أنوع في نبرات صوتي بما يتناسب مع الموقف (حزن، فرح، غضب...).	4.35	87	مرتفع جداً
٤	أتعرف بسهولة على معاني الحركات وتعابير الوجه التي تبدو على الأطفال.	3.87	77.4	مرتفع
٥	أومئ برأسي عندما استماعي للطفل	4.41	88.2	مرتفع جداً
٦	أرتدي الملابس الملائمة لرياض الأطفال	4.13	82.6	مرتفع
٧	أستخدم الروائح العطرية	4.41	88.2	مرتفع جداً
٨	أراعي المساحات المسموحة لي في أثناء تواصلتي مع الأطفال	3.58	71.6	مرتفع
٩	أراعي خصوصية الأطفال في حديثي معهم	4.14	82.8	مرتفع
١٠	أظهر للطفل أنني أصغي إليه وأنهم ما يقوله	4.13	82.6	مرتفع
١١	أجلس بوضعية مريحة عند التواصل مع الأطفال	3.88	77.6	مرتفع
١٢	أميل باتجاه من أتواصل معهم ليشعروا باهتمامي	3.79	75.8	مرتفع
١٣	أعزز كلامي بالحركات الجسمانية المناسبة للموقف	4.42	88.4	مرتفع جداً
١٤	تعكس تعابير وجهي ما أشعر به من انفعالات	4.02	80.4	مرتفع
١٥	أستبدل الكلمات بالحركات والإشارات والإيماءات في بعض المواقف	4.14	82.8	مرتفع
١٦	أستخدم التواصل البصري مع من أتواصل معهم	3.57	71.4	مرتفع
١٧	أحرص أن تكون نبرة صوتي هادئة ومنخفضة في أثناء حديثي مع الآخرين	4.10	82	مرتفع
١٨	أكون ودوداً في تعاملاتي اليومية.	3.85	77	مرتفع
	الدرجة الكلية لمهارات التواصل غير اللفظي	4.07	83.2	مرتفع

يتبين من الجدول السابق ان مستوى المهارات غير اللفظية لدى معلمة رياض الأطفال مرتفع ، تعزو الباحثة هذه النتيجة إلى اعتماد معلمات رياض الأطفال على التعبيرات غير اللفظية في التعامل مع الأطفال بشكل أساسي كمنظرات العيون وحركات اليدين وتعبير الوجه والاهتمام بالإصغاء إلى الأطفال، واستبدال الكلمات بالحركات والإشارات والإيماءات في بعض المواقف، واستخدام التواصل البصري .

#### فرضيات الدراسة:

جرى التحقق من الفرضيات الآتية واختبارها عند مستوى الدلالة (0.05):

**الفرضية الأولى:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين متوسطات درجات إجابات المعلمات عن بنود استبانة مهارات التواصل تبعاً لمتغير المؤهل العلمي للمعلمة. للتحقق من صحة هذه الفرضية قامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، كما في الجدول (٩).

جدول (٩): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والخطأ المعياري لإجابات عينة البحث من المعلمات تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

القيمة الكبرى	القيمة الصغرى	مجال الثقة ٩٥%		الخطأ المعياري	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العينة	المؤهل العلمي	
		أعلى قيمة	أدنى قيمة						
106	72	87.31	84.37	0.74	8.14	85.84	٢٠	الشهادة الثانوية	مهارات التواصل
107	73	87.89	84.97	0.74	8.27	86.43	٥٧	معهد	
112	78	97.24	94.10	0.80	9.41	95.67	٩٣	الشهادة الجامعية	
112	72	90.58	88.62	0.50	9.79	89.60	١٧٠	المجموع	

من خلال قراءة المتوسطات السابقة الواردة في الجدول (٩) تبين وجود فروق ظاهرية بين متوسطات إجابات أفراد عينة البحث حول مهارات التواصل لدى معلمات الرياض تبعاً لمتغير المؤهل العلمي ( الشهادة الثانوية، معهد، الشهادة الجامعية)، ولإظهار دلالة هذه الفروق تم استخدام تحليل التباين الأحادي الجانب ( one way ANOVA) للمقارنات المتعددة، وأدرجت النتائج في الجدول (١٠).

جدول (١٠) نتائج تحليل التباين الأحادي لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات إجابات عينة البحث من المعلمات حول مستوى مهارات التواصل تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

القرار	قيمة الدلالة	قيمة F	متوسط المربعات (التباين)	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
دال	0.000	54.099	4061.512	2	8123.025	بين المجموعات
			75.075	١٦٧	28753.735	داخل المجموعات
				١٦٩	36876.759	المجموع

قيمة F الجدولية عند درجتى حرية (٢، ١٦٧) ومستوى دلالة ٠,٠١ تساوي ٤,٧١.

ومن خلال قراءة الجدول (١٠) يتبين وجود فروق دالة وجوهية في مستوى مهارات التواصل تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، حيث جاءت قيمة (F) المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (٣,٤١)، عند

درجات حرية (١٦٧، ٢)، ومستوى دلالتها بلغ (٠,٠٠٠)، وهو أصغر من ٠,٠٥. وللكشف عن طبيعة هذه الفروق تبعاً لمتغير المؤهل العلمي استخدم اختبار شيفيه (Scheffe) للمقارنات البعدية، كما هو موضح في الجدول (10).

المجال	(I) المؤهل العلمي	(J) المؤهل العلمي	اختلاف المتوسط (I-J)	الخطأ المعياري	قيمة الدلالة	مجال الثقة ٩٥%		تجاه التأثير
						أدنى قيمة	أدنى قيمة	
مستوى مهارات التواصل	الشهاد	معهد	-0.587	1.105	0.869	-3.30	2.13	-
	الثانوية	الشهادة الجامعية	-9.830(*)	1.078	0.000	-12.48	-7.18	لصالح الشهادة الجامعية
	معهد	الشهادة الثانوية	0.587	1.105	0.869	-2.13	3.30	-
		الشهادة الجامعية	-9.243(*)	1.064	0.000	-11.86	-6.63	لصالح الشهادة الجامعية
	لشهادة الجامعية	الشهادة الثانوية	9.830(*)	1.078	0.000	7.18	12.48	لصالح الشهادة الجامعية
		معهد	9.243(*)	1.064	0.000	6.63	11.86	لصالح الشهادة الجامعية

\* اختلاف المتوسط عند مستوى دلالة ٠,٠٥.

من قراءة الجدول السابق يتبين أن مصدر هذه الفروق جاءت بين درجات تقدير إجابات أفراد العينة من المعلمات في مستوى مهارات التواصل تبعاً لمتغير المؤهل العلمي كما جاءت الفروق لصالح المعلمات ذوات الشهادات الجامعية، وذلك بدلالة المتوسطات الحسابية على استبانة مستوى مهارات التواصل. وبالتالي ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة القائلة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين متوسطات درجات إجابات المعلمات عن استبانة مستوى مهارات التواصل تبعاً لمتغير المؤهل العلمي للمعلمة.

**تفسير نتائج الفرضية الأولى:** تفسر الباحثة هذه النتيجة بأن المعلمات الحاصلات على الشهادة الجامعية غالباً ما يمتلكن المعلومات عن نظريات وطرائق التعامل مع الطفل ومهارات الحياة، من خلال المقررات التي يدرسنها في المرحلة الجامعية، والتي تمنحهن القدرة على تطوير كفاياتهن ومهاراتهن بشكل أفضل من المعلمات الحاصلات على الشهادة الثانوية أو معهد، وبالتالي يحققن التواصل الفعال مع أطفالهن ويكون مستوى مهارات التواصل لديهن أفضل. تتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الهولي (٢٠١١) التي توصلت إلى وجود فروق في كفايات التفاعل مع الأطفال والتواصل الفعال معهم تبعاً لمتغير المؤهل العلمي. وتختلف مع دراسة (العدوان والعليمات ٢٠١٤).

**الفرضية الثانية:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين متوسطات درجات إجابات المعلمات عن بنود استبانة مستوى مهارات التواصل تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة التدريسية للمعلمة. للتحقق من صحة هذه الفرضية قامت الباحثة بحساب الفروق بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة في إجابات المعلمات عن بنود الاستبانة يمكن أن تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة التدريسية للمعلمة، وذلك باستخدام اختبار (T-Test)، لتوضيح دلالة الفروق، والجدول الآتي يوضح ذلك:

جدول (١١) قيمة اختبار (T-Test) لدلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة على أداة البحث تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة التدريسية للمعلمة.

الدرجة	أقل من سنوات 3	ن	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	درجات الحرية	القيمة الاحتمالية	القرار
الدرجة	أقل من سنوات 3	80	65.18	10.84	0.270	١٦٨	0.787	غير دال

الكلية	أكثر من ٣ سنوات	90	65.64	11.14
--------	-----------------	----	-------	-------

يلاحظ من الجدول السابق أن قيمة ت (٠,٢٧٠) والقيمة الاحتمالية (٠,٧٨٧) وهي أكبر من قيمة مستوى الدلالة الافتراضي (٠,٠٥)، وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية والقائلة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين متوسطات درجات إجابات المعلمات عن استبانة مستوى مهارات التواصل تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة التدريسية للمعلمة.

**تفسير نتائج الفرضية الثانية:** تعزو الباحثة النتيجة التي توصلت إليها إلى أن مستوى مهارات التواصل لا يتأثر بعدد سنوات الخبرة التدريسية بقدر ما يتأثر بالجو العام للرياض، فإذا كان الجو إيجابياً كان لدى المعلمة مستوى مرتفع من مهارات التواصل والعكس صحيح. إضافة إلى أن التفاعل والعمل المشترك بين معلمات الرياض يمكنهن من تبادل الخبرات والمعارف وهذا ما يجعل الخبرة موحدة بغض النظر عن عدد سنواتها.

تتفق هذه النتيجة مع دراسة (Akturk & Hasibe, 2017) التي توصلت إلى أن سنوات الخبرة، ونوع المؤسسات لم تقدم إسهاماً كبيراً في مهارات التواصل بين المعلمين والأطفال في مرحلة ما قبل المدرسة. كذلك تتفق مع نتيجة دراسة الحسين وتركو (٢٠١٦)، بينما تختلف مع دراسة (الهولي، ٢٠١١) ودراسة (العليمات والعدوان، ٢٠١١).

**الفرضية الثالثة:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين متوسطات درجات إجابات المعلمات عن بنود استبانة مستوى مهارات التواصل تبعاً لمتغير نوع الرياض .

للتحقق من صحة هذه الفرضية قامت الباحثة بحساب الفروق بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة في إجابات المعلمات عن بنود الاستبانة يمكن أن تعزى لمتغير تابعة الرياض (خاصة - رسمية)، وذلك باستخدام اختبار (T-Test)، لتوضيح دلالة الفروق، والجدول الآتي يوضح ذلك:

جدول (١٢) قيمة اختبار (T-Test) لدلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة على أداة البحث تبعاً لمتغير تابعة الرياض.

الدرجة الكلية	خاصة	عامة	ن	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	درجات الحرية	القيمة الاحتمالية	القرار
الدرجة الكلية	خاصة	عامة	79	64.83	11.01	0.757	168	0.450	غير دال
	عامة	عامة	91	66.11	10.95				

يلاحظ من الجدول السابق أن قيمة ت (٠,٧٥٧) والقيمة الاحتمالية (٠,٤٥٠) وهي أكبر من قيمة مستوى الدلالة الافتراضي (٠,٠٥)، وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية والقائلة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين متوسطات درجات إجابات المعلمات عن استبانة مستوى مهارات التواصل تبعاً لمتغير نوع الرياض .

**تفسير نتائج الفرضية الثالثة:** تعزو الباحثة النتيجة التي توصلت إليها إلى أن الواقع الحالي للرياض الرسمية والخاصة متشابه من حيث الإمكانيات والطرائق والأساليب المتبعة ومن حيث الجو العام، إضافة إلى برامج الإعداد لمعلمات الرياض هي واحدة في الرياض الخاصة والعامة.

**مقترحات البحث:**

- إجراء بحوث حول تفعيل دور مهارات التواصل لدى معلّمت الرياض في حل المشكلات التي يعانها الأطفال.
- إجراء بحوث حول مهارات التواصل لدى معلّمت الرياض وعلاقتها بمتغيرات أخرى لم يتناولها هذا البحث.
- إجراء دورات لمربيات الأطفال حول مهارات التواصل وكيفية تفعيلها بالشكل الصحيح.
- تضمين مقرر مهارات التواصل ضمن اللاتحة الداخلية لأقسام تربية الطفل ورياض الأطفال في الجامعات السورية.

### المراجع:

- أبوعبادة، أثير (٢٠٢١). دور معلّمت رياض الأطفال في تنمية مهارات التفاعل الاجتماعي لدى أطفال الرياض و سبل تفعيله من وجهة نظرهن . مجلة جامعة أسبوط التربوية. مجلد ٣٧ ، العدد ١٢ .
- إسماعيل، محمود(2003). مبادئ علم الاتصال ونظريات التأثير. القاهرة: الدار العالمية للنشر والتوزيع .ط١.
- إلياس، طارق(2009). الذكاء العاطفي وتطبيقاته في العمل والتفاوض. القاهرة: بوك ستي للنشر والتدريب والاستشارات الإدارية.
- باول ، جان وبرادي ، لوريتا (2016)، فن التواصل . دار المشرق، بيروت، طه
- البلعاوي، بلال. (2011): المهارات الاجتماعية في كتب التربية الإسلامية للمرحلة الثانوية ومدى اكتساب الطلبة لها. رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الإسلامية: غزة.
- الجامعة الالكترونية السعودية، (2012). مهارات الاتصال .منشورات الجامعة السعودية .  
www. Seu.edu.sa
- الجبان، رياض عارف(٢٠١٧). مهارات الاتصال : طريقك إلى تواصل فعال. دمشق: دار رواد المجد، ط١
- حسن، عبد الحميد(2009). دراسة مقارنة للمهارات الاجتماعية بين التلامذة ذوي صعوبات التعلم والعادين في سلطنة عمان . مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والنفسية . المجلد الأول، (١) .
- الحسين ، سلوى وتركو ، محمد (٢٠١٦). مهارات التواصل غير اللفظي لدى المعلّمت وعلاقتها بالتفاعل الاجتماعي عند أطفال الرياض . مجلة جاكعة البعث للعلوم الإنسانية، مج٣٨، ع٥٣ .
- الحموي، شريف(2007). مهارات الاتصال. عمان: دار يافا العلمية للنشر والتوزيع
- حيمري، ياسر (2003). دراسة لبعض مهارات الاتصال الأساسية لدى المرشدين الزراعيين المحليين لمحافظة سوهاج. رسالة ماجستير غير منشورة في الإرشاد الزراعي .مصر: جامعة المينا.
- خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر (2013). الاتصال ( اللفظي وغير اللفظي). القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر .

- خطاب، رأفت(2012). فاعلية برنامج تدريبي يقوم على مفاهيم نظرية العقل لتنمية التواصل الاجتماعي لدى الطفل التوحدي. مجلة الإرشاد النفسي، مركز الإرشاد النفسي، العدد ٣.
- سكر، ماجد (٢٠١١). التواصل الاجتماعي أنواعه وضاباطه وآثاره ومعوقاته، الجامعة الإسلامية: غزة.
- سليمان، فريال (٢٠٠٦). السلوك الغيري عند الأطفال وعلاقته بالكفاءة الاجتماعية للوالدين. رسالة ماجستير غير منشورة كلية التربية، جامعة دمشق.
- الشرف، عبد العزيز(٢٠٠٣). نماذج الاتصال في الفنون والإعلام والتعليم. القاهرة: الدار المصرية.
- شقير، زينب (٢٠٠١). اضطرابات اللغة والتواصل. القاهرة: مكتبة النهضة المصرية
- عثمان، يسري و العثيمين، خالد (2012). مهارات الاتصال . شركة الرشد العالمية، الدمام ، المملكة العربية السعودية.
- عطية، حسن(2008). مهارات الاتصال اللغوي وتعليمها. عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.
- فريحات ، شيرين (1995). أثر مهارات الاتصال لدى المرشد والمسترشد على فاعليته كما يراها المسترشد ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة اليرموك، الأردن.
- العليمات ، علي و العدوان ، زيد(٢٠١٤). مدى امتلاك معلمات رياض الأطفال للمهارات الحياتية الخاصة بتعليم طفل الروضة من وجهة نظرهن. مجلة كلية التربية :جامعة الاسكندرية، مج ٢٤، ع ٣٤.
- قطب، إيمان (2000). تعريفات المهارة في الأدب التربوي. كلية التربية، جامعة المدينة العامية ، ماليزيا .
- مرتضى، سلوى؛ أبو النور، حسناء. (٢٠٠٣). مدخل إلى رياض الأطفال. دمشق: منشورات جامعة دمشق.
- النوح، مساعد.(٢٠٠٤). مبادئ البحث التربوي. الرياض: مكتبة الرشيد
- الهولي، عبدالله وآخرون(٢٠١١). الكفايات الشخصية والأدائية لمعلمات رياض الأطفال

-Akturk,Aysun & Demrican ,Ozlen (2017.Preschool Teachers' Teacher-Child Communication Skills: The Role of Self-Efficacy Beliefs and Some Demographics, journal of education &human development ,vol6 ,NO3

- Clambitt ,M.L (2005). *Social Skill training With Children. Advances in Clinical Child Psychologym* , NY: Plenum Press.

-Harrison, Wandera(2016). communication skills in life,medical training ,Kenya College

- Simsek, Yucel, Altinkurt and Yahya, (2012)"Determining The Communication Skills of high School Teachers with Respect to the Classroom" Journal of Theory and Practice in Education

