الكفايات الاتصالية للأستاذ الجامعي في ضوء معايير الجودة الشاملة

Communication competencies of the university professor in light of the overall quality standards

د. العيد حيتامة
أستاذ محاضر أ
جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل
البريد الإلكتروني:haitamalaid@yahoo.fr

ملخص:

تعد وظيفة التدريس الجامعي أبرز وظائف الجامعات وأكثرها فاعلية في إعداد الطلبة للحياة، إذ تزودهم بالمعارف النافعة والاتجاهات السلوكية والقيمية والمهارات العلمية اللازمة لتأهيلهم كأعضاء فاعلين في خدمة أنفسهم وأسرهم ومجتمعهم،وترتكز الحياة الجامعية على ثنائية الأستاذ والطالب، اللذان يعتبران أساس العملية الاتصالية،التي يكون الغرض منها بلوغ أهداف بيداغوجية متعارف عليها وإنجاح العملية التعليمية ،التي يعتمد فيها الطالب على نفسه في اتخاذ قراراته وتحديد تخصصه وتطوير مستواه العلمي وهذا ما دفعنا من خلال هذه الورقة المتواضعة إلى محاولة توضيح بنية الكفايات الاتصالية للأستاذ الجامعي في ضوء الجودة التعليمية الشاملة.

الكلمات المفتاحية: جودة الأداء، الأستاذ الجامعي، الكفاية التدريسية.

Abstract:

The university teaching function is the most important and most effective university job in preparing students for life. It provides them with useful knowledge, behavioral and moral attitudes, and the scientific skills necessary to qualify them as active members in serving themselves, their families and their community. The purpose of which is to achieve the objectives of pedagogy recognized and the success of the educational process, in which the student relies on himself to make decisions and determine the specialization and development of the level of science and this led us through this paper modest to try to clarify the structure Communication competencies of the university professor in light of the comprehensive educational quality.

Keywords: *Quality of performance, university professor, teaching efficiency.*

مقدمة:

أصبح المجتمع ينظر إلى الجودة والإصلاح التربوي باعتبارهما وجهان لعملة واحدة خاصة في التعليم العالي، فقدرة الأستاذ الجامعي على التعاون مع الآخرين في محيط عمله وسعيه الدائم إلى توطيد علاقاته الإنسانية مع طلبته، يضعه في مسار من يتصف أداءه بالجودة والتميز، إذ يعد الأستاذ الجامعي من أهم العناصر الفعالة في العملية التعليمية الجامعية، وهو بذلك مطالب بزيادة خبراته وتطوير كفاياته ومهاراته المتنوعة، حتى يتمكن من ممارسة أدواره ووظائفه وواجباته بكفاءة عالية، وأن يتمتع بخصائص وسمات تعينه على أداء العملية التعليمية على أكمل وجه، وعلى هذا الأساس سنناقش في هذه الورقة البحثية المتواضعة، فهم وتفسير ذلك بالاستناد إلى التراث النظري والأبحاث العلمية في ذات المجال، من اجل تحليل السلوك الاتصالي والتفاعلي، الذي يصدر عن الأستاذ ونواتج هذا السلوك.

أولا: مفهوم الكفاية التدريسية

***التعريف الاصطلاحي للكفاية:** بالرغم من تعدد تعريفات الكفاية إلا أن هناك عددا من الخصائص التي تتفق حولها معظم التفسيرات، وسنعرض فيما يأتي عدداً من هذه التعريفات وهذه أبرزها:

1-**تعريف هاوسام و هوستون:** يعرف هذان الباحثان الكفاية بأنها: "القدرة على عمل شيء أو إحداث نتاج متوقع، فهي قدرة يستخدمها الفرد بغية تحقيق نتاج مرغوب فيه في ميدان ما. (مرعي توفيق 1983، ص 21.)

2-**تعريف بيرينو:** هي "قدرة الشخص على تفعيل موارد معرفية مختلفة لمواجهة نوع محدد من الوضعيات." ويعتقد بيرينو أن هذا التعريف يركز على أربعة معطيات:

-إن الكفايات ليست في حد ذاتها معارف أو مهارات أو مواقف لكنها تُفعل وتدمج وتُنسق بين هذه المعارف.

-لا يكون لتفعيل هذه الموارد معنى إلا في إطار وضعية، وكل وضعية هي فريدة من نوعها.

-التعبير عن الكفاية يمر عبر عمليات عقلية معقدة، تضم بنيات ذهنية تُتيح تحديد إنجاز مهمة تلائم نسبياً الوضعية المقترحة.

-تُبنى الكفايات من خلال عملية تكوين، لكن تلقائيا كذلك بالإبحار اليومي للممارس من وضعية عمل إلى أخرى. **(التومي عبد الرحمن،2005، ص33.)**

3-تعريف بيير جيللي: في إطار أعمال مركز الدراسات البيداغوجية للتجريب والإرشاد CEPEC تم تعريفها بأنها: الكفاية نسق من المعارف المفاهيمية والمهارية، التي تنتظم على شكل مخططات إجرائية تمكن من التعرف على المشكلة وحلها بإنجاز ملائم.

*** تعريف الكفاية التدريسية:** أنها" تلك المقدرة المتكاملة التي تشمل مجمل مفردات المعرفة والمهارات والاتجاهات اللازمة لأداء مهمة ما أو جملة مترابطة من المهام المحددة بنجاح وفاعلية (سهيلة **محسن كاظم الفتلاوي،2003، ص 32.)**

كما تعرف الكفاية المهنية بأنها مجموعة القدرات وما يسفر عنها من المعارف والمهارات والاتجاهات، التي يمتلكها الأستاذ الجامعي وتمكنه من أداء عمله وأدواره ومسؤولياته، ويلاحظها ويقيمها طلابه، ويمكن أن يكون لها تأثير مباشر أو غير مباشر على العملية التعليمية. **(الحكمي الحسن ابراهيم، ،2004، ص211 .)**

*** تصنيف الكفايات التدريسية**

1-لقد صنف كل من **"جرادات"** و**"قاري بورش"** كفايات المعلمين التدريسية إلى ثلاثة أنواع هي:

أ-كفايات معرفية: وتشتمل على نوعين :كفايات طرائق التدريس مثل قدرة المعلم على معرفة ووصف الأساليب الفعالة لإدارة الصف، وكفايات المحتوى كمعرفة الحقائق والمعلومات المتعلقة بالمادة الدراسية

ب-كفايات أدائية: وتشمل مهارات التعليم الصفي، مثل استخدام أدوات التقويم، ووضع خطة عمل يومي.

ج-كفايات نتاجية: ويقصد بها ما يحققه المعلم من نواتج تعليمية لدى التلاميذ في المجالات المعرفية والانفعالية والمهارية، وتقاس هذه الكفايات باختبارات التحصيل أو باستطلاع آراء التلاميذ نحو معلمهم أو من خلال ملاحظة سلوك التلاميذ داخل الفصل وخارجه.

كما اقترح" **روبرت** "على رابطة البحث التربوي الأمريكية سنة1975 ، في اجتماعها السنوي تصنيفاً، عرف بعد ذلك بتصنيف **روبرت للكفايات.** ويتضمن هذا التصنيف المجالات الآتية:

أ-كفايات مجال المعرفة.

ب-كفايات مجال السلوك.

ج-كفايات مجال الاتجاهات.

د-كفايات مجال النتائج والآثار.

كما يوجد تصنيف أخر للكفايات التدريسية في التربية يضم أربعة أنواع هي:

أ-الكفايات المعرفية :وتشير إلى المعلومات والمهارات العقلية الضرورية لأداء المعلم في المجالات التعليمية التعلمية.

ب-الكفايات الوجدانية: وتشير إلى استعدادات المعلم وميوله واتجاهاته ومعتقداته، وهذه الكفايات تغطي جوانب متعددة مثل: حساسة المعلم وثقته بنفسه واتجاهه نحو مهنة التعليم.

جـ-الكفايات الأدائية: وتشير إلى كفايات الأداء التي يُظهرها المعلم، وتتضمن المهارات النفس حركية، كتوظيف وسائل وتكنولوجيا التعليم، ويعتمد أداء هذه المهارات على ما حصله المعلم من كفايات معرفية.

د-الكفايات الإنتاجية: وتشير إلى أثر أداء المعلم في سلوك المتعلمين. **(محمد ساسي الشايب ومنصور بن زاهي،د س ، ص 25-26.)**

ثانيا: الأستاذ الجامعي كأكاديمي والكفايات اللازمة لذلك:

إن الأستاذ الجامعي حسب **"جون ديوي"** هو الذي يدرب طلابه على استخدام الآلية العلمية وليس الذي يتعلم بالنيابة عنه وهو الذي يشترك مع طلابه في تحقيق تصوراته، ليصل إلى أعماق الشخصية ويمتد إلى أسلوب الحياة. (الأسعد محمد مصطفى،1995، ص90.)

هذا ويعدا الأستاذ الجامعي حجر الزاوية في العملية التربوية، فهو القائم عن هذه العملية بوصفه ناقلا للمعرفة ومسؤولا عن السير الحسن للعملية البيداغوجية في الجامعة، وليس الأستاذ مدرسا أو

ملقنا للمعرفة بقدر ما هو منظم لنواحي النشاط المؤدي إلى اكتساب المعرفة والمهارات لدى الطلاب من خلال التدريس والإشراف على مذكرات التخرج والمشاركة في البحوث العلمية.

ويعد التدريس أهم الوظائف التي يمارسها الأستاذ الجامعة وذلك بهدف تحقيق عملية التعليم ويتم عن طريق نقل المعارف والخبرات وتنمية المهارات واكتساب القيم واكتشاف المواهب والاطلاع على كل جديد يدعمها.

ولكي يقوم أستاذ الجامعة بوظيفة التدريس على أكمل وجه ينبغي أن يكون متمكنا من مجال تخصصه وواسع الاطلاع حتى يلم بأحدث النظريات والتطبيقات في مجال تخصصه كما ينبغي عليه عرض الدرس بطريقة واضعة ومنطقية يراعي فيها الفروق الفردية بين الطلاب كما يجب أن يتحدث بلغة سليمة ويستخدم في شرحه ألفاظا واضحة ومحددة مدعما إياه بأمثلة توضيحية واقعية إن أمكن (جمال الدهشان وجمال السيسي، 2004، ص 5.)

ولكي يقوم الأستاذ الجامعي بوظيفته التدريسية عليه التمتع بجملة من المهارات التدريسية، التي يقصد بها مجموع القدرات التي يمتلكها الأستاذ الجامعي، والتي تؤهله للتدريس في الجامعة بكفاءة وتتعلق هذه القدرات بـ:

1-مهارة التخطيط للتدريس الجامعي:

ويبدأ التدريس بتحديد أهداف المساقات الجامعية والتخصصات،التي تعد خطوة منطقية يقوم بها الأساتذة، يحددون من خلالها قائمة بنواتج التعلم التي يرغبون في تحقيقها لطلابهم، بحيث تكون هذه الأهداف واقعية في ضوء الوقت والقدرات والإمكانات المتوفرة، ثم تأتي عملية تحديد الموضوعات التي سيعالجها التخصص، حيث تشمل جميع المواضيع التي تلائم الطلبة وتحقق لديهم إشباعا معرفيا وتنمي قدراتهم العقلية والوجدانية، ثم اختيار الطريقة الملائمة للتدريس سواء كانت الإلقاء أو المناقشة أو الحلقات الدراسية أو العمل المعملي وغيرها،شريطة أن تكون الطريقة المختارة هي الأنسب في تحقيق أهداف التعلم، وفي الأخير يأتي تحديد أساليب التقويم الملائمة لدى تحقق أهداف المساق، سواء كانت شفهية أو كتابية، فردية أو جماعية، وسواء كان التقويم لجوانب معرفية أو مهارية في عملية التعلم والتكوين.

2-مهارات تنفيذ التدريس الجامعي:

وتعني قدرة الأستاذ الجامعي على تنفيذ التدريس الجامعي، وتنظيم محاضراته ومعارفه وإداراته، وهنا يستوجب على الأستاذ الجامعي أن يكون قادرا على ما يلي:

- أن يستهل محاضرته باستثارة حب الاستطلاع لدى الطلبة بعبارات أو حوار لفظي يجذبهم...

- أن يقدم موضوع المحاضرة بشكل منظم ومتسلسل منطقيا نحو النقطة الختامية.
- أن ينوع من أساليب التدريس المستخدمة.
- يتناول المادة العلمية وينظمها حول الأفكار الرئيسية دون الاستغراق في التفاصيل.
- أن يشجع التفكير المستقل، والتفكير الناقد، من خلال إعطاء الطلبة فرصا لتوضيح جوانب المحاضرة، أو إبداء آراءهم ومقترحاتهم بشأن قضايا ذات الصلة بالمحتوى.
- أن يربط موضوع المحاضرة بما سبقها، ولو بعبارات موجزة.
- يؤكد على بنية المحاضرة من خلال مراجعة المادة في نهاية الأجزاء الرئيسية، وفي نهاية كل محاضرة، ويقدم عبارات ملخصة أو ختامية.
- يستخدم التقنيات التعليمية والسمعية والبصرية، بما يساعد على رفع اهتمام الطلبة، وتنظيم المحاضرة بكفاءة عالية، وتدخل هنا قدرة استخدام الأستاذ الجامعي للتكنولوجيا الحديثة في التعليم، والتنويع في استخدام اللغة الأكاديمية الراقية (اللغة القحة).
- يستخدم الاتصال العيني والإيماءات لتعزيز استجابة الطلبة وتعليقاتهم (سليمة حفيظي،2013، ص1273.)

- **مهارات تقويم الطلبة وتقديم التغذية الراجعة لهم:**

يرى الطلبة عادة أن عملية التقويم، تحدٍ يرتبط بنجاحهم فيها، أو كمصدر قلق لهم، وأيا كان الأمر فعملية التقويم لابد منها، لذلك يجب أن يمتلك الأستاذ مجموعة من المهارات من اجل ذلك (التقويم) منها:

- أن يستخدم أساليب متنوعة لتقويم تعلم الطلبة، مثل الاختبارات والقراءات الفردية والأعمال الإضافية.
- أن يستخدم تغذية راجعة سريعة وفورية بعد عملية التقويم.
- يسمح للطلبة بتقديم أوراق عمل لتصحح مرة أخرى، مستفيدين من الملاحظات لتحسينها.
- يضع نظاما يوضح الدرجات موزعة على الأعمال الفصلية بقدر أهميتها.
- يحلل نتائج الطلبة ويفسرها ويحلل أنماط الأخطاء، التي وقعوا فيها للتوصل إلى استنتاجات، تتعلق بمستوى الطلبة وبأسباب تدني درجاتهم.
- يساعد الطلبة على مواجهة الصعوبات، التي واجهتهم من خلال الاختبارات.

3-مهارات الاتصال والتواصل مع الطلبة:

إن قاعات الدرس في الجامعات ليست مجالا لعرض الأفكار والقدرات العقلية فحسب، بل مجالا عاطفيا أيضا يعج بالعلاقات البينية، على الأساتذة أن يكونوا على بينة من هذه العلاقات، وبمهاراتهم في التواصل مع الطلبة، مما يزيد من دافعيتهم في التعلم وتنمي لديهم التعلم الذاتي، ولذلك يجب أن يكون هذا الأخير-الأستاذ-قادرا على:

- تطوير علاقات ايجابية مع الطلبة تقوم على الاحترام المتبادل.
- أن يعترف بمشاعر الطلبة ويشجعهم على التعبير عنها.

- أن يكون لديه إحساس عال بالرسائل الذكية، التي ترد من الطلبة فيما يتعلق بما يشعرون به اتجاه المادة أو طريقة عرضها.
- يستخدم الإيماءات والتعبيرات بالوجه للتواصل مع الطلبة.
- يتعرف على أسماء الطلبة ويحفظها ويحرص على مناداتهم بأسمائهم.
- يستخدم لغة لطيفة ومناسبة لتوجيه الطلبة، ويوظف صوته وحركاته لجذب انتباههم.
- يتكلم بدافعية وحماس في عملية التدريس، ويتكلم بوضوح وينوع من أساليب الخطاب لجذب الطلبة ويحتفظ باتزانه الانفعالي أمامهم (سليمة حفيظي،2013، ص128)

ثالثا: كفايات الاتصال والتفاعل الصفي والعوامل المساعدة على عملية الاتصال

تشير الكفاية الاتصالية بمفهومها التربوي إلى قدرة الأستاذ على استخدام الطرق المناسبة لتوصيل المعلومات بالشكل الصحيح، والقدرة على الاتصال بكل أفراد العملية التربوية، بما في ذلك المجتمع المحلي.(صالح ناصر عليمات،2004،ص185)،إذ غالبا ما يحتاج الأستاذ الجامعي إلى امتلاك عدد كبير من المهارات والكفايات، وأهم هذه الكفايات، كفاية الاتصال الصفي وتتضمن هذه الكفاية، قدرة الأستاذ على توفير جميع الظروف والشروط الصفية اللازمة لحدوث عملية التعليم ،ومن خلال قدرته على توفير الأجواء المادية الملائمة، وتوفير الأجواء النفسية والاجتماعية اللازمة إلى جانب تهيئة بيئة تعليمية داخل حجرة الدراسة ،تحقق تعلما فعالا والتمكن من استخدام الوقت بفعالية لتحقيق أهداف الدرس، واستخدام الأساليب التي تتيح التفاعل الصفي بين الطلاب لأنفسهم وبين المعلم بطريقة متقنة (بواب رضوان،2014، ص 118.)

وتكمن أهمية امتلاك الأستاذ لمهارة الاتصال والتواصل داخل حجرة الصفي فيما يلي:

- تدريب وتثقيف المتعلمين عن طريق تزويدهم بالمعلومات والمفاهيم والمهارات، التي تؤهلهم للقيام بوظائف معينة.

-إحداث أثر في نفوس المتعلمين عن طريق الإقناع.

-لفت انتباه المتعلم إلى ما يحيط به من ظواهر و أحداث ليفهمها.

-تزويد المتعلم بخبرات و معلومات جديدة من النوع الذي يستثير تفكيره و يدعوه إلى التأمل و التفكير العلمي، مما يؤصل عنده القدرة على التبصر في المهمات و المشكلات الحياتية التي تواجهه، فيكون قادرا على التوصل إلى الحلول المناسبة لها.

إذا كان الاتصال بين المعلم وتلاميذه في جو يسوده الهدوء والطمأنينة والعدل، مصحوبا بوسائل تعليمية، كالتلفاز أو الفيديو أو عارض البيانات وغيرها، فإن ذلك يوفر جوا من الراحة والمتعة في داخل حجرة الدرس، مما يبعد عن المعلم والتلاميذ الملل والرتابة والروتين.

-توثيق الصلة بين المعاني و الرموز، التي لم تكن مفهومة قبل عملية الاتصال، و يتضح ذلك في حالة اكتساب الطفل اللغة، حيث يتم ربط المعنى بالكلمة التي تدل عليه.

-إن عامل التكرار مهم في العملية التعليمية ، و لذلك فإن تكرار استخدام كلمات معينة، يؤدي إلى تذكر معانيها، مما يقوي الصلة بين اللفظ و الدلالة (نايف سليمان،2003، ص64.)

*** العوامل المؤثرة في الاتصال البيداغوجي:**

تعتمد فاعلية عملية الاتصال البيداغوجي، على عوامل ثلاثة يمكن إدراجها تحت:

أ-العوامل التنظيمية: و تشير إلى التحديد الدقيق لمجموعة الوظائف والمسؤوليات والواجبات، و تتدخل عدد من قنوات الاتصال في تحديد كم و نوع المعلومات، حيث يرتبط زيادة قنوات الاتصال بانخفاض درجة التشوه التي تشوب عملية تدفق الاتصال داخل حجرة الدراسة، كما تؤثر نوعية المناخ التعليمي على كفاءة و فعالية الاتصال، إذ ترتبط دقة تدفق المعلومات بمستوى الثقة السائدة في العلاقة البيداغوجية و نوعية القيادة، و قد أكدت الدراسات الحديثة على وجود ارتباط إيجابي، بين درجة تشويه تدفق المعلومات في عملية الاتصال المساعدة و المناخ التعليمي التسلطي، في حين يكون الارتباط سالبا في ظل المناخ المستقل.

ب-العوامل الإجرائية: وتحددها مجموعة من التغيرات تتضمن الأساليب والوسائل، ومدى حداثتها وقابليتها للاستخدام، وحمل المعلومات وتعدد قنوات الاتصال، والمهارة الفردية والجانب الفني الوظيفي المرتبط بحجم البيانات المطلوبة ومستوى كفايتها، وعامل الزمن ومصداقية البيانات داخل حجرة الدراسة.

ج-العوامل **النفسية:** و تعني مجموعة المكونات النفسية ذات الأثر في تحديد فعالية و كفاية عملية الاتصال الناجمة عن أنماط التفاعل بين الأفراد و مدى الفهم المتبادل، و انخفاض معدلات الإحباط الناتج عن سوء الاتصال أو الإدراك الخاطئ للتعامل الإنساني، و القدرة على خلق مناخ صحي بجانب القدرة على الحل و التغلب على عوائق الاتصال، و تتوقف عملية التفاعل و قدرة الفرد على الاتصالات، بما تحويه من استعداد نفسي و جسدي، لاستقبال تدفق المعلومات و استدعاء تكوين علاقات معينة، بجانب تكوين استجابة معينة من خلال التخاطب اللفظي ،بهدف إثراء قدرة الفرد على التخطيط و صنع القرار، و قد ميز شارلي كيلي Charles Kelly بين نوعين من الاتصال ،أحدهما عاطفي و الآخر متزن متروي، و قد أرجع الفارق بينهما إلى عامل الدافعية، حيث تتأثر كيفية اتجاه المنصت المتزن أنماط مسبقة من الإنصات الانتقائي في تقويم المتحدث (وهيبة لكحل،2012،ص 111.)

رابعا: النظريات المفسرة للاتصال البيداغوجي:

1-نظرية التعلم: نظرية التعلم في الأساس نظرية من نظريات علم النفس ،التي تناولها العديد من علماء النفس من نواحي عديدة و متنوعة، و بالرغم من كونها تبحث في عملية التعلم و كيفية حدوثها، و الشروط التي يتوجب أن تتوفر لكي يحدث التعلم، إلا أن لهذه النظرية علاقة وصلة قوية بنظريات الاتصال الإنساني، فمن الواضح أنهما يشتركان في إطار عام للمفاهيم، التي يمكن اعتبارها إطارا خاصا لفهم كيفية حدوث الاتصال و عمله، و يجب أن نذكر هنا أن الإطار العام يتضمن الافتراض الذي يقول، بأن الكائن الحي يعتبر في علاقة منظمة مع بيئته ،و حدوث أي تغير في وضع أحدهما ،يترتب عليه نتائج متبادلة و تؤدي إلى حدوث استجابة متبادلة، و عليه فإن الاتصال الإنساني الذي يحدث بين الأفراد في المواقف المتعددة، و من هذا المنظور بالذات تعتبر العملية التي تربط الأفراد مع بعضهم البعض و مع البيئة التي يعيشون فيها و يتفاعلون و يتأثرون بما يحدث فيها من أحداث عابرة أو مستقرة مقصودة و غير مقصودة.

و لقد قام **نيوكمب** "New comb" بوصف الأفعال الاتصالية بقوله : " إن الأفعال الاتصالية باستطاعتنا أن نحددها على أنها نتائج لتغيرات في العلاقات التي تحدث بين الكائن الحي و بين البيئة

التي يتواجد فيها،سواء كانت هذه العلاقات فعلية أو متوقع حدوثها بين أطراف عملية الاتصال أو الاثنين معا، و تعتبر هذه الأفعال مميزة حيث أن الأحداث التي ذكرت من الممكن أن تحدث بسبب التغيرات التي توجد في إطار العلاقات التي تحدث بين اثنين أو أكثر من القائمين بالاتصال، أو الأهداف و الموضوعات الاتصالية، و التي من الممكن أن لم يكن المؤكد أن تؤدي هذه الأفعال الاتصالية إلى تغييرات في إطار العلاقات أو أهداف و موضوعات اتصالهم على اختلافها و تعددها".

نستطيع أن نقول إن الاتصال له أسبابه التي يحدث نتيجة لوجودها ينقل فمثلا المعلم يقوم بالاتصال مع طلابه لأنه يجب عليه أن يفعل ذلك، حتى ينقل إليهم المعرفة والعلم ويؤثر على قدراتهم وتطويرها وفي نفس الوقت يعمل على تطوير شخصياتهم، والطلاب يقومون بالاستقبال لنفس الأسباب، كما أن للاتصال أثاره وتأثيراته ذلك حسب النموذج السلوكي الذي قدمه **"سكنر"** والذي عبر عنه مثير/ استجابة.

وعلى هذا الأساس، تعتبر الأفعال الاتصالية التلقائية العشوائية أمثلة للاستجابات التعبيرية أو الفعالة، بالرغم من كون المثير صعب الملاحظة، أو لا يمكن ملاحظته، والاتصال من هذا المنطلق اما أن يكون عبارة عن استجابة لمثير سابق، أو عبارة عن عدد من المعطيات التي تكون بداية لمجموعة من الروابط من المثير والاستجابة.

2-النظرية التوافقية: إن هذه النظرية، ترى أن الأفراد أثناء قيامهم بالاتصال مؤكد أنهم سوف يبتعدون عن المعلومات، التي تزيد من حالة التنافر وعدم التناغم أو الانسجام بينهم، لأن الأفراد على اختلاف شخصياتهم مؤكد أنهم سوف يقومون بتفسير المعلومات التي تصل إليهم بطريقة انتقائية أو اختيارية، و ذلك لما يتفق مع البيئة القائمة لآرائهم و على هذا الأساس، فالأفراد الذين يقومون بالاتصال يمكنهم القيام بتنظيم المعلومات الجديدة التي تصل إليهم، و الاتصال الذي نتحدث عنه، يعتبر العملية التي تساعد على تطوير نمط معين من الاعتماد المتبادل الذي يمكن اعتباره نتيجة مباشرة لعملية التعرض للضغوط الخارجية، أو

الموجودة مسبقا، من ناحية أخرى ترى هذه النظرية، أن هذه العلاقة الاتصالية هو دور ثانوي، وأن هذه العلاقة غير مستقلة بل تشكلها وتؤثر عليها ظروف أخرى، وبالرغم من ذلك فإن شكل هذه

العلاقات ومضمونها والتوجهات التي تربط بين أفراد المجتمع، تعتبر نتائج للسلوك الاتصالي كما يظهر في الجوانب المختلفة (عمر عبد الرحيم نصر الله،2001، ص119.)

3-نظرية المعلومات: تستند هذه النظرية على الأساس الذي يقول، أنه بالإمكان خفض درجة الغموض في جميع المواضيع أو المسائل غير الواضحة أو المتبعة، و مثل هذا الخفض يحدث عن طريق تحويلها إلى مجموعة من الأسئلة المطلوبة لحل المشكلة، هذه الأسئلة تشكل القيا س الكمي الضروري الذي يساعد على استخدام هذه النظرية في تحليل عملية الاتصال، و ما يحدث فيها من مواقف و أبعاد، و بنفس الأسلوب نستطيع القيام بالقياس مضمون الرسالة الاتصالية، التي يقوم المرسل بإرسالها إلى المستقبلين، ثم قياس سعة و طاقة القنوات الاتصالية بالإضافة إلى فعالية الترميز و عملية الاستقبال، التي يقوم بها المستقبل ثم قيامه بفك الرموز،التي استعملها المرسل في الرسالة التي قام بإرسالها إلى المستقبلين.

ومن اتجاهات هذه النظرية ،القول و التأكيد على أن الاتصال يعتبر عملية هادفة و مقصودة في معظم الموافق الاتصالية و الحالات التعليمية، و هي تهتم بالعمل على تقليل أو خفض درجة الغموض، التي من الممكن أ ن يكون في الرسالة أو الوسيلة المستعملة للاتصال، و هذه الصيغة المحددة تعمل على توجيه الملاحظ أو المراقب، و تقوده إلى تحديد الموقف الاتصالي تحديدا دقيقا، بالإضافة إلى كونه يتجه إلى إعطاء هذا التفسير و انتسابه إلى المشاركين في العملية الاتصالية، و الصعوبة التي تنشأ هنا، كون بعض المواقف الاتصالية كالاتصال المعارض أو الخاص بين الأفراد اتصالا ليس هادفا أو بلا هدف، أو من الممكن أن يؤدي إلى خلق معاني جديدة أو غموض جديد من عملية الاتصال نفسها، و تقوم هذه النظرية على الأساس الذي يقول بأن العلاقة التي تحدث بين المرسل و المستقبل،تكون أساسا علاقة درائعية أو وسائلية.

خامسا: أبعاد جودة أداء الأستاذ الجامعي

ظهر مفهوم الجودة الشاملة كاتجاه تطويري معاصر في العملية التعليمية، نتيجة تزايد الاتجاه عالمياً بجودة العملية التربوية، من أجل تحسين أداء من يقوم بهذه العملية، مما ينعكس على أداء

الطلاب التحصيلي، وتعرّف الجودة بأنها "جملة الجهود المبذولة من قبل العاملين في مجال التعليم لرفع وتحسين المنتج التعليمي، بما يتناسب مع رغبات المستفيدين وقدراتهم وسماتهم المختلفة".

وقد أصبح تحقيق الجودة في التعليم هدفاً أساسياً من منطلق أننا نعيش في عالم منفتح، يستلزم أن تكون فيه معايير الجودة عالمية وليس محلية.

إن الجودة الشاملة جهداً متواصلاً من أجل التطوير وليس درجة محددة للامتياز، والجودة الشاملة لا تقف عند مستوى من التمكن والإتقان، وإنما هي جهود للتحسين والتطوير بشكل مستمر مهما بلغت كفاءة وفاعلية الأداء، حيث تسهم معايير الجودة الشاملة في التغلب على مشكلات العملية التعليمية، كما تتيح للمعلم أو الأستاذ مرونة اتخاذ القرارات والإعداد المهني والأكاديمي المستمر أثناء الخدمة (بليغ حميد الشوك ورجاء عبد السلام عجيل، دون سنة، ص06.)

فوائد الجودة:

1-الارتقاء بمستوى الطلبة في كافة نواحي الشخصيّة (العقليّة، الانفعاليّة، الجسميّة، الاجتماعيّة...).

2-زيادة الكفاءة التعليميّة، ورفع مستوى الأداء لجميع العاملين في المؤسسة التعليمية.

3-توفير جو قائم على علاقات إنسانيّة واجتماعيّة إيجابيّة بين كافة العاملين في المؤسسة التعليمية.

4-تمكين الإدارة من تحليل المشكلات بالطرق العلمية الصحيحة.

5-رفع مستوى الوعي لدى الطلبة من خلال إبراز الالتزام بنظام الجودة.

6-الترابط والتكامل بين جميع الأكاديميين والطلبة والإداريين والعمل بروح الفريق الواحد يمنح المؤسسة التربوية المطبقة لنظام الجودة، الاحترام والتقدير المحّلي والاعتراف العالمي.

وهناك ثلاثة أبعاد لجودة أداء الأستاذ الجامعي يجب عدم التفريط فيها:

1-البعد الأكاديمي: ويعتمد على تمسّك الأستاذ الجامعي بالمعايير والمستويات المهنيّة والبحثيّة الأكاديمية.

-2-البعد الاجتماعي: ويعتمد على تمسّك الأستاذ الجامعي بإرضاء حاجات القطاعات الهامة المكونة للمجتمع الذي توجد فيه وتستخدمه.

-3-البعد الفردي: ويعتمد على تمسك الأستاذ الجامعي بالنمو الشخصي للطلبة، من خلال تكونهم العلمي والمهني، والتركيز على حاجاتهم المتنوعة.

ومن أبرز التأكيدات التي طرحت في مؤتمر اليونسكو عن التعليم العالي في القرن الواحد والعشرين، هو التأكيد على ما ينبغي للحكومات ومؤسسات التعليم عمله من حيث البحث عن جودة النوعيّة في كل شيء، خصوصًا في ظل طغيان الكم بسبب الإقبال الهائل على مؤسسات التعليم العالي، مع الحرص على ضرورة السعي المستمر لتطوير مهارات الأساتذة الجامعيين من الناحيتين العلميّة والمهنيّة، (منى بلبيسي، دون سنة، ص 12.)

سادسا: من أجل تنمية الكفايات المهنية للأستاذ الجامعي في ضوء الجودة الشاملة

في ظل التطورات العلمية والتكنولوجية الحاصلة ، لم يعد دور المعلم أو الأستاذ مقتصرا على نقل المعرفة وتلقين الطلبة وشرح الدرس، بل أصبح هو المخطط والمنفذ والمقوم للعملية التعليمية، وهو المرشد والموجه لطلابه في المواقف التعليمية، من خلال ما يوفر لهم من خبرات تعليمية مؤثرة وفعالة ومع تطور مهنة التعليم، لم يعد يعول على الشهادة كثيرا، فهي لا تعني أكثر من الإجازة في علم من العلوم، حيث انتقل الاهتمام من التركيز على الشهادة إلى التركيز على الأداء في المواقف التعليمية المختلفة، لذلك يمكن تحقيق تنمية لكفاءات الأستاذ المهنية، من خلال مجموعة من الأساليب والطرائق المختلفة سواء من خلال:

-عقد الملتقيات و المؤتمرات العلمية.

-إقامة الندوات و المحاضرات.

-توفير الفرص لتبادل الخبرات التربوية في عملية التعليم و التعلم، و العوامل التي ترفع من مستواها.

-إقامة حوار مشترك بين أساتذة الجامعات، حول الأمور التي تهم التعليم الجامعي عموما.

-تبادل الزيارات و الخبراء و المختصين، و إجراء التربصات العلمية في مختلف الدول.

هذا بالإضافة إلى التعلم الذاتي، ويكون ذلك من خلال تنمية الاتجاهات الإيجابية نحو مهنته التعليمية والتربوية، بحيث يؤدي ذلك إلى رضاه عن عمله وسعادته به.

كما يتوقف نمو الأستاذ الجامعي مستقبلا على طموحه الشخصي وقابليته للتقدم، ومدى تأثره بالتشجيع وبعوامل التطور المحيطة به، وعلى المستوى العلمي والتربوي والثقافي الذي يود الوصول إليه، وعلى قدرته على رؤية نواحي القوة والضعف لديه، بالإضافة إلى الاطلاع الواسع للمعارف والعلوم للأستاذ الجامعي، حيث يعد عامل أساسي وهام لنموه العلمي والثقافي ،فمما لاشك فيه أن مهنة التدريس الجامعي تتطلب التثقيف الذاتي للأستاذ، ويشمل الاطلاع هنا مجالات التخصص، كما يشمل أيضا مجالات الثقافة المختلفة، فهي تتيح له فرصا واسعة للنمو المهني.

الخاتمة:

في الأخير لابد من القول أن، إسهام المؤسسة الجامعية في تطور وتقدم المجتمع مرهون بمستوى تطور عملية التفاعل التربوي، فالجامعة تمثل وسط وبيئة للتفاعل والاتصال الاجتماعي بالدرجة الأولى، حيث ينشط فيه الناس ويتكونون علميا وثقافيا وفكريا، مشكلين بذلك مجتمعا تسوده علاقات اجتماعية وتربوية وثقافية، هذه العلاقات تشكل لحمة الحياة الجامعية، لذلك يظل تطور الحياة الجامعية مرهون بمستوى تطور العلاقات الاجتماعية والتربوية السائدة فيها، لذلك كان ولابد من تطوير وتنمية الكفايات الاتصالية للأستاذ الجامعي، باعتباره عصب العملية التربوية والعامل الأساسي، الذي يتوقف عليه نجاحها وبلوغ غاياتها، وتحقيق دورها في التطور الاجتماعي وتنمية المجتمع.

قائمة المراجع:

- الأسعد محمد مصطفى(1995)، **التنمية ورسالة الجامعة الثالث**، المؤسسة الجامعية للدراسات. لبنان

- بليغ حميد الشوك ورجاء عبد السلام عجيل (دون سنة)، **تقويم أداء الأستاذ الجامعي في ضوء معايير الجودة الشاملة**، المؤتمر العربي حول التعليم العلي وسوق العمل. مصراتة، ليبيا.

- بواب رضوان(2014)، **الكفايات المهنية اللازمة لأعضاء هيئة التدريس الجامعي من وجهة نظر الطلبة**، أطروحة دكتوراه العلوم في علم الاجتماع. جامعة سطيف الجزائر

- التومي عبد الرحمن(2005)، **الكفايات، مقاربة نسقية**، دار الهلال، ط، المملكة المغربية 3.

- جمال الدهشان وجمال السيسي(2004)، **تقويم بعض جوانب الأداء الأكاديمي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة المنوفية من خلال آرائهم**، مجلة البحوث النفسية والتربوية، العدد 03، مصر.

- الحكمي الحسن ابراهيم، (2004) **الكفايات المهنية المتطلبة للأستاذ الجامعي من وجهة نظر طلابه وعلاقتها ببعض المتغيرات**، مجلة رسالة الخليج العربي، العدد 09، السعودية

- سهيلة محسن كاظم الفتلاوي(2003)، **كفايات التدريس" المفهوم، التدريب، الأداء**، دار الشروق للنشر والتوزيع. الأردن

-سليمة حفيظي(2013)، **ازدواجية الدور لدى الأستاذ الجامعي بين الأكاديمي والإداري وانعكاساته على جودة آدائه الجامعي**، أطروحة دكتوراه العلوم في علم الاجتماع، جامعة محمد خيضر بسكرة الجزائر.

- صالح ناصر عليمات(2004)، **إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية**، دار الشروق للنشر والتوزيع. الأردن.

- عمر عبد الرحيم نصر الله(2001)، **مبادئ الاتصال التربوي والإنساني**، دار وائل للنشر، الاردن

- منى بلبيسي (دون سنة)، **الجودة والتميز في الأداء من منظور الأستاذ الجامعي في جامعة القدس**، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين.

- محمد ساسي الشايب ومنصور بن زاهي (دون سنة)، **قراءة في مفهوم الكفاية التدريسية**، ملتقى التكوين بالكفايات في التربية. جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر

- مرعي توفيق، (1983) **الكفايات التعليمية في ضوء النظم**، دار الفرقان للنشر والتوزيع، الأردن.

- نايف سليمان(2003)، **الوسائل التعليمية**، دار الصفاء للنشر والتوزيع، ط2، الأردن.

- وهيبة لكحل(2012)، **الاتصال البيداغوجي أستاذ طالب "محاولة لدراسة بعض العوامل البيداغوجية والنفسواجتماعية**، جامعة باجي مختار، عنابة، مذكرة ماجستير في علم النفس التربوي.