كلية التربية

كلية معتمدة من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم

إدارة: البحوث والنشر العلمي (المجلة العلمية)

=======

تصور مقترح قائم على أسلوب المدخل التفاوضي لعلاج العسر الحواري لطالبات السنة التحضيرية بقسم اللغة العربية كلية التربية

إعـــــداد

د/ نجلاء يوسف يوسف حواس

أستاذ المناهج وطرق التدريس المساعد

كلية التربية – جامعة بورسعيد

﴿ المجلد الخامس والثلاثون – العدد الحادى عشر – نوفمبر ٢٠١٩م ﴾

http://www.aun.edu.eg/faculty_education/arabic

المستخلص

استهدف البحث الحالي التعرف على فاعلية تصور مقترح قائم على المدخل التفاوضي لعلاج العسر الحوارى لطالبات السنة التحضيرية ، وجاءت عينة البحث ٤٠ طالبة ولتحقيق ذلك الهدف تم بناء قائمة بمهارات الحوار اللازم توافراها للطالبات وإعداد بطاقة ملاحظ لقياس الحوار لديهن ومن ثم بناء وحدة المعالجة التجريبية القائمة على المدخل التفاوضي ، تلى ذلك إجراءات التطبيق القبلي للأدوات ثم تقديم المعالجة التجريبية ثم التطبيق البعدي لأدوات القياس ، وقد أسفرت النتائج عن فاعلية المدخل التفاوضي في علاج العسر الحوارى لدى أفراد عينة البحث ، حيث جاءت الفروق داله احصائيا عند مستوى ٠.٠٥ بين التطبيق القبلي والبعدي لعينة البحث لصالح التطبيق البعدي سواء فيما يتعلق بمهارات الحوار ككل او المهارات الفرعية وبحجم تأثير كبير بلغ (٠.٧٤)

الكلمات المفتاحية : المدخل التفاوضي – العسر الحوارى

Abstract

A Suggested Model Based on Negotiation Approach to Treat the Deficiency of Dialogue Skills of Preparatory Year Female Students of Arabic Department at Faculty of Education

The current research aims at investigating the effectiveness of Suggested Model Based on Negotiation Approach to Treat the Deficiency of Dialogue Skills of Preparatory Year Female Students. The sample contains 40 female students. The tools if the research were: a list of Dialogue Skills, an observation card to evaluate their dialogue skills, an experimental treatment unit based on Negotiation Approach. The pre administration was applied then the application of the treatment experimental treatment and finally, the post administration. The results revealed that Negotiation Approach is effective in treating Deficiency of Dialogue Skills of research sample which confirmed the statistically significant difference at the 0.05 level between the mean score of the pre and post administration of Dialogue Skills in favor of the post administration.

Keywords: Negotiation Approach, Deficiency of Dialogue skills

مقدمة :

ميز الله سبحانه وتعالى القرآن الكريم بأن جعل لغة الحوار فيه أسلوب للمخاطبة بين كافة خلقه ، ليكون للعالمين منبر الهداية في الدنيا والنجاة في الآخرة ، وكان الحوار هو سمة خطاب الأنبياء وإبلاغ الرسالة التي كلفوا بها من رب العالمين .

والعلاقات الإنسانية غير التاريخ كانت اسمى غايتها التواصل من أجل البقاء ، فلإنسان كائن اجتماعي بطبيعة الأمر ، فالحوار هو أسلوب للحياة بين الشعوب في جميع المواقف ، والموقف التعليمي بشكل خاص يعتبر من الغايات التي تسبب الشعور بالمتعة المنشودة ، فالحوار أساس من أسس الحياة الاجتماعية ، فأصبح امتلاك مهارة الحوار يؤدى للوصول الي حلول مرضية لجميع الأطراف في المواقف المختلفة ومن خلاله يعبر الانسان عن حاجاته ورغباته ، وما يجول في خاطره ونفسه من مشاعر وأحاسيس وبذلك أصبح امتلاك مهارات الحوار الفعال ضرورة حتمية. (فضل الله ، ٢٠١٠ ، ١٤٩) (الرومى ، ٢٠١٤ ، ٣٣٣) .

وقد خلقنا الله شعوبا وقبائل للتعارف والتواصل يقول تعالى " وجعلناكم شعوبا وقبائل لتعارفوا إن أكرمكم عند الله أتقاكم " الحجرات ،١٣ ، وبالرغم من الاختلافات بين البشر ، فهذا الاختلاف والتباين سنة الله في الأرض يقول تعالى " ولوشاء ربك لجعل الناس أمة واحدة " المائدة ، ٤٨

وهنا تكمن أهمية لغة الحوار الإيجابي في الحد من هذا الاختلاف وتبادل المنافع بين البشر فليس بالضرورة أن يكون هذا الاختلاف سبب للفرقة والنزاع والصراعات بين الشعوب (Kim, et, al, 2010).

وتكمن أهمية لغة الحوار في أنه يساعد الانسان علي تطوير ذاته وأفكاره و زيادة خبراته، ويمكنه أيضا من يعالج ويحد انفعالاته الغير مرغوب فيها ، وتتمثل أهمية الحوار اجتماعيا في التواصل و ذلك لان الانساني يميل بطبيعته الي التواصل مع الاخر لتبادل الخبرات و التجارب (اللبودي، ٢٠٠٠).

ولا يتحقق الحوار وتتولد الأفكار الا بوجود طرفي الحوار معا ، فلإنسان لا تكتمل معالم الحوار الفعال الجيد الامن خلال التبادل المشترك بين الأفراد ، وبالتفاعل تتولد الأفكار الجديدة وتتضح المعاني وتستمر البشرية في الإنتاج .

مع طيبة هذا العصر والانفجار المعرفي والثورة التكنولوجية في العلم ، أصبح الحوار ضرورة ملحة لإنتاج العلم والسمو الفكري والأخلاقي ، فيعد الحوار من سمات البشر للتواصل اللغوي والاجتماعي والقانون الذى ينظم العلاقات الإنسانية ، ووسيلة التفاهم والتعاون ، فلا يستطيع الفرد أن يكتشف طبيعة الأخر وفكرة وتطلعاته وأسراره الا من خلال التفاعل الجيد بين الافراد بالحوار، ولا يستطيع الفرد أن يصل إلى الأنس والالفة الا من خلال تبادل الثقافات والآراء بينه وبين الأخرين (عبدالتواب ،٢٠٠٨،٤٨) (السامرائى ، ٢٠١٢، ١٧٨)

ويرى (فضل الله ، ٢٠١٠، ١٥١) أن الحوار الإنساني يجعل لإنسان يواجه مشكلاته ويبحث عن حلول مرضية له ، فقد اجبرنا هذا العصر المتسارع بسماته على ضرورة الحوار والتفاعل بإيجابية والعمل سويا لمواجهة ما يواجهنا من صعاب ولا سبيل في ذلك الا بالحوار والتفاوض ، وليس بالسلاح والتناحر ، فهو وسيلة الجميع للدفاع عن الحقوق وإظهار الصالح العام للأمة ، وشرح قضايانا وإظهار الحقائق وجلب المنافع ودرء المفاسد .

وفى ظل توجهات الشعوب بالاهتمام بالشباب ، لتحقيق تقدم الأمم ،فإن من أهم مميزات الاهتمام هو امتلاكهم لطريقة الحوار من أجل إبداء الرأي في قضاياهم والتعبير عن متطلباتهم وتحقيق مبدأ الديمقراطية واحترام الرأي الأخر وضع نهاية لسوء تفاهم أو معضلة و تجنب الصراعات ولن يتحقق هذا الا بامتلاكهم مهارات الحوار والتفاوض فهم رمز تقدم الشعوب والنهضة العلمية .(أندرسون، ٢٠١٠).

ومن هنا بدأت المؤسسات التعليمية تحمل على عاتقها الاهتمام بهذه الفئة العمرية من أجل إعداد جيل قادر على تبادل الخبرات ونقلها والتفاعل بإيجابيه مع مجتمعه والقدرة على التواصل اللغوي مع الأخرين من خلال تنمية مهارات الحوار ، وتمتاز فترة الشباب بسرعة الاستجابة والرغبة في الاستقلالية ولفت انتباه المحيطين وزيادة دوائر معارفهم والرفض لكثير من القيم والمبادئ المجتمعية وأن عملية الاجبار على تبنى رأى أو فكر معين لن يجدى معهم بجدوى ولن يأتي بثمارها الا من خلال التفاوض والحوار والإقناع معهم .(الطيار ، ٢٠١٢).

وهنا يكمن الخطر الحقيقي أن لم يكن الحوار فعالا ومقنعا، فقد يسبب ذلك أزمة في مجتمعنا عاما وفى نظام التعليم خاصا، إن لم يكن طرفي الحوار على نفس القدر من التمكن والاقناع والجودة، فقد يسبب ذلك ما يسمى ب عسر الحوار.

وعسر الحوار يعنى عدم القدرة على محاورة الآخرين، قد يرجع ذلك لضعف اللغة أو الفكر أو الشخصية مما يسبب أزمات بين المتحاورين ومن أثاره أن يسبب المشاكل في المجتمع كله.

وأكدت العديد من الدراسات وجود عسر حوارى بين المتعلمين على اختلاف مستوياتهم ومراحلهم التعليمية ومن هذه الدراسات (حارث ،٢٠١٠) (الصبحى ، ٢٠١١) (أحمد ، ٢٠١٣) ، (الرومى ، ٢٠١٤) (الغصن ، ٢٠١٧) (Mercer,2008)) (Qhobela,2012) (Benus,2011)

وأشار كلا من فضل الله وإسماعيل ؛إلى العسر الحوارى يبدأ من الأسرة وأشكال التربية السائدة ، حيث لا يولى الآباء الاهتمام لمهارات التحدث والاستماع ولم تقدم المؤسسات التعليمية والإعلامية القدوة الطيبة لجراء مثل هذه الحوارات الإيجابية ولم تهتم المؤسسات التعليمية بتنمية هذه المهارات بالأنشطة المخصصة لذلك من برلمان الصغير ومسرح برامج تعليمية مخصصة فكل المعنين بالعملية التعليمية يتعين عليهم المساهمة في تنمية مهارات الحوار والمساعدة في علاج عسر الحوار الذى ورثه المجتمع للشباب وذلك من خلال تنوع أساليب التدريس المختلفة والاعتماد على الأنشطة الحوارية لإكسابهم خبرات ضرورية للحياة بإيجابية في المجتمع (فضل الله ،٢٠١٠) (إسماعيل ، ٢٠١١)٠(عبده، ٢٠١١).

وظهر في المجال التربوي العديد من الدراسات والمحاولات الجادة لاستراتيجيات تنمية الحوار وعلاج العسر الحوارى لدى المتعلمين ، ومن هذه المحاولات المدخل التفاوضى والتي أكدت بعض الدراسات على فاعليتها في تقدم علاج العسر الحوارى وزيادة فاعلية المتعلمين ، فضلا على زيادة نسب التحصيل واكتساب المهارات ، حيث يبتعد هذا المدخل عن الطريقة العادية في التفكير أو التعبير ولا يسمح بفرض رأى أو وجهة نظر على المتعلم وإنما يسمح باستخدام أسلوب التفاوض وتقمص دوره في الحوار مما يشجع الوعى بالذات ويجعل المتعلم أكثر قدرة على التعبير والمناقشة (Baranowski&Weir,2015)(Morten,Kallestrup,2016)

وتأسيسا على ما سبق عرضه فإن البحث الحالي هدف إلى التعرف على مدى فاعلية وجدوى أسلوب المحاكاة بالتفاوض في علاج العسر الحوارى لدى طالبات السنة التحضيرية بقسم اللغة العربية – كلية التربية – جامعة تبوك.

مشكلة البحث:

ظهر الإحساس بالمشكلة من خلال:

- تتمثل في ضعف المتعلمين في مهارات الحوار وشيوع هذه الظاهرة بينهم على اختلاف مستويات التعليم (فضل الله ،٢٠١٠؛ إسماعيل ،٢٠١١؛ عطية، ابولبن ؛٢٠١٢).
- أجرت الباحثة مقابلة مع بعض أعضاء هيئة التدريس القائمين بالتدريس للسنة التحضيرية وتمثلت بطاقة المقابلة في سؤال رئيس: ما مدى قدرة طالبات السنة التحضيرية أثناء المحاضرات أو الندوات واللقاءات التي تقوم بها الكلية؟ وقد أكد ٨٥% منهم بأن النسبة الأكبر من الطالبات يعانين من ضعف واضح في تمكنهم من إدارة الحوار بشكل جيد مما يؤدى إلى عدم الرغبة في الدخول في مناقشات أو حوارات حول المادة العلمية المقدمة أ وعدم قدرتهم عن التعبير وصياغة مشكلاتهن بطريقة واضحة ومحدده وأن أغلب الطالبات لهم صفة الحضور كمستمعات فقط في أي تجمع علمي.

تحديد المشكلة

تتمثل مشكلة البحث في ضعف مهارات الحوار لدى المتعلمات بالسنة قسم اللغة العربية ويرجأ البحث ذلك إلى أن طرائق التدريس المستخدمة قد تكون سبب رئيس في ذلك لأنها مازالت لا تراعى تنمية مهارات الاستماع والتحدث لدى المعلمين مما يؤدى إلى ظهور عسر في الحوار بينهم.

لذا حاول البحث الحالي الإجابة عن السؤال الرئيس التالي:

- ما التصور المقترح القائم على أسلوب المدخل التفاوضي لعلاج العسر الحواري لطالبات السنة التحضيرية قسم اللغة العربية بكلية التربية جامعة تبوك؟

وهذ السؤال ينبثق منه الأسئلة التالية:

- ما مهارات الحوار اللازمة لطالبات السنة التحضيرية قسم اللغة العربية؟
- ما درجة امتلاك طالبات السنة التحضيرية من مهارات الحوار المناسبة لهن؟

- ما صورة التصور المقترح القائم على المدخل التفاوضي لعلاج العسر الحواري لدى طالبات السنة التحضيرية؟
- ما فاعلية التصور المقترح القائم على المدخل التفاوضي لعلاج العسر الحواري لدى طالبات السنة التحضيرية؟

أهداف البحث

هدف البحث الحالي إلى:

- تحديد قائمة مهارات الحوار اللازمة لطالبات السنة التحضيرية.
- تحديد عينة البحث المقصودة من خلال قياس درجة تمكن طالبات السنة التحضيرية من مهارات الحوار.
- بيان فاعلية أسلوب المدخل التفاوضي في علاج العسر الحوارى لدى طالبات السنة التحضيرية.

أهمية البحث:

قد يفيد البحث الحالي:

- القائمين على التدريس للسنة التحضرية بالاستفادة من قائمة مهارات الحوار وبطاقة الملاحظة.
- المعنين بالتعليم الجامعي في إعداد دليل إرشادي للتدريس في السنة التحضيرية قائم على تنمية مهارات الحوار لدى الطالبات.
- فتح الطريق أمام دراسات أخرى في علاج ظاهرة العسر الحواري في مراحل التعليم المختلفة.

حدود البحث:

التزم البحث بالحدود التالية:

الحدود المكانية: مدينة تبوك بالمملكة العربية السعودية

الحدود الزمانية: الفصل الدراسي الثاني من العلم الدراسي ٢٠١٧ م – ٢٠١٨ م

الحدود الموضوعية: اقتصر البحث الحالي على بعض مهارات الحوار والتي حددت في (مهارات الجانب الفكري – مهارات الجانب اللغوي – مهارات الجانب الصوتي – مهارات التفاعل غير اللفظي) .

فروض البحث:

- يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسطي درجات عينة البحث في القياس القبلي والبعدي لبطاقة الملاحظة القدرة الحوارية ككل لصالح القياس البعدي.
- يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسطي درجات عينة البحث في القياس القبلي والبعدي لبطاقة ملاحظة القدرة الحوارية على مستوى كل مهارة لصالح القياس البعدي.

مصطلحات البحث:

التفاوض : تعرف أندرسون (٢٠١٠) : بأنه إجراء أسلوب المناقشة و الحوار من أجل تسويق لمشروع ما أو الاتفاق حول الربح أو الخسارة بهدف تحقيق الهدف من المشروع أو في بحث موضوع أو مشكلة بين طرفين لكل منهما مصلحة في الوصول الي اتفاق يرضى جميع الأطراف

المدخل التفاوضي :

يعرفه البحث الحالي إجرائيا بأنها: مواقف تعليمية يصممها المعلم لحث المتعلم على تقمص دور المفاوض فيها وإجراء حوارات ومناظرات إيجابية للوصول إلى حل لمشكلة ما ترضى جميع الأطراف فيها

عسر الحوار :

العسر : هو الصعوبة في أداء أو فعل شيء معين نتيجة لضعف تمكن المؤدي من المهارة اللازمة لأداء هذا الفعل أو الشيء بشكل جيد (المعجم الوسيط، ٢٠٠٤: ٦٢٩)

وعسر الحوار: هو الصعوبة التي يواجهها المتعلمين أثناء مناقشة تدور حول أحد الموضوعات و ذلك بسبب ضعف تمكنهم من المهارات اللازمة لتواصل الحوار بنجاح وإيجابية (عبده، ٢٠١١).

ويعرفها البحث الحالي : هي الصعوبات التي تواجهها طالبات قسم اللغة العربية بالسنة التحضيرية في مناقشة أحد الموضوعات المطروحة والتي يحددها تطبيق مقياس العسر الحوارى من إعداد احمد أبو سعد ٢٠١١)

الإطار النظري:

أولا : العسر الحوارى

الحوار الفعال هو حجر الاساس الذي تبني عليه العملية التعليمية. فهو ينمي قدرات المتعلم الفكرية والعاطفية والاجتماعية ويساعده علي التعبير عن مشاكله وعواطفه. ويكون الحوار عن شفهيا وغير شفهي ويهدف الي تبادل الخبرات والمعلومات والافكار والمشاعر ويستطيع الانسان ان يسمو بنفسه و بأهدافه و يتمكن من الوصول الي الحقيقة بعيدا عن التحيز والتعصب (القحطاني ،٢٠٠٧) (الرومي، ٢٠١٤) (مؤسسة الملك عبد العزيز للحوار الوطني، ٢٠١٥)

- **أسبابه :**

تعددت أسباب العسر الحوارى واختلفت مسار تشعبها ومن أبرز الأسباب التي أدت إلى ظهور هذه المشكلة كما ذكرتها الدراسات السابقة يمكن تلخصيها في الآتي (دقاق ،٢٠١٢) (سعيد ، ٢٠٠٧) (محمد ،٢٠١٨) :

- حاجة كل طرف من المتحاورين للانتصار لنفسه في الحوار دون مراعاة الأخر
- انخفاض حدة صوت المتحدث وعدم وضوح الكلمات .

- اختلاف لغة الحوار وثقافة المتحدث .
- تعصب أحد الأطراف لرأى أو تبنيه فكرة أو مذهب أو رأى جماعة ما ينتمى اليها .
- عدم تحديد هدف قبل البدء في الحوار .
- عدم الاستعداد نفسيا او ذهنيا للحوار
- عدم الالمام الكامل بأبعاد موضوع الحوار
- الخلط بين الأمور والعلاقات الشخصية وموضوع الحوار .
- استخدام أحد أطراف الحوار لمصطلحات اجنبية فيعمل على قطع الاتصال وبالذات عند عدم امتلاك الطرف الأخر نفس اللغة .
- عدم ترتيب الأفكار قبل بدء عملية الحوار
- التسرع في التنبؤ بما سيقال يؤدى إلى التسرع في الحكم وانهاء الحوار والتعصب.
- تعمد اخفاء أمور مهمة في موضوع الحوار وتضليل الرأي الأخر .

- **أنماط الحوار السلبى :**

يمكن حصر أشكال العسر الحوارى من خلال أنماط الحوار السلبى بين المتحاورين وقد اجتهدت العديد من الدراسات في تحديدها وكانت كالتالي (وادع ،٢٠١٢) (عبدالعزيز ،٢٠١٣) (عبدالله ، ٢٠١٧) :

- الحوار المعاكس : وفيه يتبنى أحد الطرفين شعار أنا عكس ما يقال .
- الحوار المنتهى : ولا يصل فيه اى من المتحاورين إلى نتيجة للحوار نتيجة لتمسك كل طرف برأيه
- الحوار التسلطى : ويعتمد فيه أحد الأطراف على مبدأ لا صوت يعلو فوق صوتى .
- الحوار المزوج : ويعتمد فيه المحاور على تبنى الآراء المتناقضة ظاهريا عن باطنيا .
- المناورة في الحوار : يعتمد فيه المتحاور على الكر والفر في الكلام لإثبات الذات والانتصار ويتميز فيه المحاور بالتفوق اللفظي .
- الحوار التعجيزي : يعتمد فيه المحاور على التركيز على الجوانب السلبية التي تقع من الطرف الأخر .
- الحوار المتعالي : وينحصر في المثقفين ، عندما يتحاورون في أمور فلسفية لإظهار تفوقهم العلمي وامتلاكهم للمعلومات والبيانات عن الموضوع .

- **طرق تنمية مهارات الحوار**

تنقسم مهارات الحوار الي قسمين: يتمثل القسم الاول في مهارات الاعداد للحوار و يعتمد ذلك القسم علي تحديد الموضوع و الهدف المطلوب منه، التفكير في الاسئلة التي سيتم طرحها، الاعداد الجيد للحوار، القيام بتقييم الحوار، تخيل الحوار و توقع الردود و الاستجابات، الاستماع الي الطرف الاخر باهتمام، أما القسم الثاني من المهارات فهي مهارات تنفيذ الحوار و تتمحور حول الشجاعة و ترك الخوف، استهلال الحوار و ختامه، ابداء الآراء بدون تجريح الاخرين، حسن معاملة الطرف الاخر حتي و ان اختلفنا، امتلاك مهارات طرح الاسئلة، مراقبة النفس اثناء الحوار، انهاء الحوار بدون خصومات (شرارة، ٢٠١٦) (عبد الله، ٢٠١٧).

ويمكن حصر طرق علاج وتنمية مهارات الحوار وعلاج عسر الحوار في الآتي كما عرضت له الدارسات السابقة (الرومى ،٢٠١٤) (الغصن ، ٢٠١٧)

- افساح المجال للمتعلم للتعبير عن نفسه
- تزويد المتعلم بالمعارف والخبرات الضرورية لتساعده في التعبير .
- تدريب التلاميذ على التخطيط للحديث والبعد عن العشوائية في الحوار
- تكليف التلاميذ بقراءات خارجية مع إعادة صياغة ما تم قراءة أمام الفصل .
- تحديد الهدف من الحوار قبل البدء فيه وتحديد وقت كل جزء فيه
- مساعدة التلاميذ من خلال اتاحة الفرصة للتخطيط والإعداد لعملية الحوار .
- أن يساعد المعلم تلاميذه على خفض القلق لديهم قبل البدء في الحوار .
- تدريب التلاميذ على التعاون مع بعضهم وتقبل آراء الآخر لتحقيق الأهداف المنشودة .
- تدريب التلاميذ على طرح الأسئلة للاستعلام عن الشيء الغامض في الموضوع .
- ضرورة تدريب التلاميذ على المراجعة الذاتية طبقا لمقياس معد او تسجيل للحوار من أجل الوقوف على السلبيات وعلاجها وتفاديها .
- تقديم التعزيز الفوري والمنسب للتلاميذ حتى يعزز لديهم الإيجابيات ويشجعهم على التحسن والاستمرار .

ثانيا : المدخل التفاوضي

يعتبر التفاوض من أبر المظاهر الإنسانية في حياتنا سواء على المستوى الفردي أو الجماعي أو مستوى الدول والشعوب ، وترجع أهمية التفاوض لكونه الطريق الآمن لفض النزاع والقضايا وضمان حق الأطراف المتنازعة .

وتتميز عملية التفاوض بعدد من السمات تتلخص في الايمان بموقفك و الدفاع عنه، وان تكون مدرك لما تفعله، ان تتماسك امام المفاوض الاخر، المفاوضة حول ما تملكه وما يمكنك فعله، قدرتك علي قراءة ما يقوله و يفعله الطرف الاخر، لا تنخدع بالمظاهر وتتسرع بالموافقة قبل التأكد من جميع الاحتمالات، معرفة جميع التفاصيل الخاصة بالتفاوض، تقييم النتائج التي وصل اليها الاتفاق، ابتكار حلول مناسبة للمواقف الجديدة اثناء التفاوض، واخيرا يجب الا ننسي اانا بشر ونقوم بالتفاوض فلا داعي لترك الانسانية جانبا. (أندرسون، ٢٠١٠)(Gates,2016)

ويشير كلا من(شحاته ، ٢٠٠٨، ١٦٠) (رجب ، ٢٠٠٥،١١٢) (Leach&Philp,2008) (حسام الدين ، ٢٠١٠)إلى عدة أسباب تدعونا للاهتمام باتباع أسلوب التفاوض في التعليم منها:

- أصبح عملية التعليم مسؤولية مشتركة بين المدرسة والمعلم والمتعلم .

- الغزو الثقافي والمعرفي الذى فرض علينا مجالات جديدة في التعليم وتحتاج الى التفاوض لمناقشتها والوصول فيها الى قناعات ترضى جميع الأطراف مثل (العولمة – الأمن الفكري _ الأمن المعلوماتي ، المواطنة ، الرقمنه ...).
- اتجاه المعرفة لبنائها بدل من توليدها وإعادة انتاجها .
- العمل على زيادة تقدير الذات الاكاديمية .
- الاتجاه للعمل الجماعي في التعليم لتوليد الأفكار وتشجيع الابداع وتوليد أكبر قدر من الأفكار .
- التفاوض يضع المتعلمين في مواقف جماعية بهدف اتخاذ القرارات وحل المشكلات .
- تساعد المتعلم على استغلال خبراته السابقة وتوظيفها عند تنفيذ الأدوار .
- يكون التعليم أكثر بقاء للتعليم من الطرق الأخرى .
- يحقق للمتعلم حرية وأمان في التعبير عن ذاته .

وقد أكدت دراسة (Vehkokoski , Tanja M,2008) على أن استخدام أسلوب التفاوض في التعليم وتقمص شخصية المفاوض في القضايا المطروحة على المتعلم أدت إلى تنمية مهارات التفكير والتحصيل والميل نحو المادة في مادة التاريخ عند المعاقين .

مكونات أسلوب التفاوض

أشار كلا من (كفافى ، جعفر ، سعد ، ٢٠١٤) إلى أن عملية التفاوض تتكون من مجموعة عناصر هي :

- **الموقف** : وهو الموقف الممثل الذى يتقمص فيه المتعلم دور المفاوض ويجب ان يكون مرن وقابل للتغيير .
- **أطراف المفاوضة** : وقد تكون المفاوضة بين طرفين أو أكثر ، فالأمر يتوقف على الموقف المشكل لذلك ، وهناك أطراف مباشرة تجلس معا على مائدة التفاوض وأطراف غير مباشرة وتلعب دورا ضاغطا بين الطرفين .
- **القضية** : هو موضوع الخلاف الذى يقوم المتعلم بالتفاوض حوله ، وقد تكون قضية سياسية أو اجتماعيه أو غير ذلك .
- **الهدف** : لا تتم عملية التفاوض بطريقة عشوائية ولكن يجب أن يحدد الهدف منها مسبقا

مهارات التفاوض

ويتميز التفاوض بالعديد من المهارات كما عرض لها كلا من (Elizabeth . I.2009) (الشهاوى (٢٠١٠) .

- التواصل: ويقصد بها قدرة الطرفين على تحقيق التواصل المستمر سواء لفظيا أو غير لفظيا.
- الإنصات : ويقصد به الاستماع المتصل للحوار دون أغفال أجزاءه وتفسير واستيعاب كل ما يقال .

- الإقناع : ويقصد بها قوة إقناع الطرف الأخر بالحجه والدليل والبرهان .
- أتخاذ القرار وحل المشكلات : ويقصد بها القدره على توفير البدائل حل المشكلات واتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب .
- طرح الأسئلة : ويقصد به القدرة على التعبير بدقة وتحديد الهدف من السؤال واستغلال الوقت المناسب لطرح السؤال والأسلوب المناسب الذى لا يثير غضب الأخرين .

دور المعلم والمتعلم في استخدام المدخل التفاوضي

قبل عرض أدوار المعلم والمتعلم ، نستعرض سريعا خطوات تطبيق المدخل في العملية التعليمية كما يراها كلا من (Fuller ,2010) (McCarthy, Hay ,2015):

تتمثل عملية التفاوض في خمس مراحل هي اولا: مرحل التخطيط ويعتبر أهم المراحل وفهي التي تضمن نجاح المفاوضات وعلي المفاوض مراجعة افكاره واختياراته و يجب مراجعة تلك الخطط في كل مراحل التفاوض ثانيا: مرحلة النقاش وتكمن اهمية تلك المرحلة في انها مهما كان التخطيط جيدا و محكما فانه قد لا يأتي بثماره المتوقعة اذا لم يتمكن المفاوض من عرض وجهة نظره و نقاشها بصورة جيدة. ثالثا: مرحلة العرض وتتم بعد انتهاء النقاش حيث يأتي دور عرض الصفقة التي يتم التفاوض بخصوصها ويتم عرض ما يمكن ان يقدمه المفاوض للطرف الاخر. رابعا: مرحلة المساومة وهي الفكرة الاصيلة التي يقوم عليها التفاوض حيث يبدأ كل طرف في مساومة الاخر علي تبني وجهة نظره. خامسا: مرحلة الاتفاق وهي آخر مراحل التفاوض ويتم فيه توضيح ما تم التوصل اليه بين الاطراف المتفاوضة و الوصول لشكل نهائي للاتفاق.

وتتمثل خطوات تنفيذ المدخل في البحث الحالي في ثلاث خطوات وهى كالتالي :

- مرحلة الأعداد : وفى هذه المرحلة يتم التخطيط للموقف الممثل واختبار موضوع الحوار وتقسم الأدوار بين المتعلمين
- مرحلة العرض : وفيها يمارس المتعلم إدارة جلسات الحوار واستخدامات استراتيجيات مختلفة في الموقف
- مرحلة التقييم : ويتم فيها تقييم ما تم في العرض للوقوف على الإيجابيات وتعزيزها والوقوف على السلبيات ومناقشته طرق تجنبها مستقبلا .

- **دور المعلم في تطبيق المدخل التفاوضي**

- **المعلم كمرشد** : ويقوم المعلم بإرشاد المتعلم وتوجيهه من مساعدتهم على ضمان الاستمرار في المسار المحدد وعدم الخروج عن الهدف .
- **المعلم كمعد** : يقوم المعلم بإعداد المواد التعليمية المستخدمة في البيئة الصفية والأنشطة المناسبة للتطبيق
- **المعلم كمقوم** : يعد المعلم أدوات قياس أداء المتعلم ليقدم لهم التغذية الراجعة مباشرا ليساعدهم على تحسين الأداء .

- **دور المتعلم في تطبيق المدخل التفاوضى**

- المتعلم كمفاوض : يتقمص فيها المتعلم دور المفاوض ويكون المتعلم على وعى بقدراته الذهنية للعب هذا الدور
- المتعلم كمنفذ : يقوم المتعلم بتنفيذ الأدوار المطلوبة منه والخضوع للاختبارات الموضوعة .
- المتعلم كمعين : يساعد المتعلم زملاءه ويتعاون معهم من أجل تحقيق الهدف المحدد سابقا مع التحلي بأدب الحوار واحترام آراء الاخرين .

منهج البحث وإجراءاته:

أ- منهج البحث

اعتمد البحث الحالي على المنهج الوصفي في إطار البحث والمنهج شبه التجريبي في إجراءات البحث وتطبيقات ذو المجموعة التجريبية الواحدة.

ب- أدوات البحث

أدوات ومواد البحث:

- قائمة مهارات الحوار اللازمة لطالبات السنة التحضيرية.
- بطاقة ملاحظة لقياس القدرة الحوارية.
- التصور المقترح القائم على المدخل التفاوضي لعلاج العسر الحواري
- مقياس القدرة على الحوار لتحديد عينة البحث المتعسرات إعداد أحمد أبو سعد ٢٠١١م

ج -إجراءات البحث

للإجابة على السؤال الأول والذى ينص على : ما مهارات الحوار اللازمة لطالبات السنة التحضيرية قسم اللغة العربية ؟ قامت الباحثة بالإجراء التالي

١- بناء قائمة المهارات الحوار اللازمة لطالبات السنة التحضيرية

- الهدف من القائمة: استهدفت القائمة تحديد مهارات الحوار اللازم توافرها لطالبات السنة التحضيرية
- مصادر بناء القائمة: بالرجوع إلى المراجع والدراسات والبحوث السابقة التي عنيت بمهارات الحوار للمتعلمين ومنها (ماجيو ،٢٠٠٩؛ شحرور ،٢٠٠٩؛ إسماعيل ،٢٠١١؛ وادع ،٢٠١٢)
- تمثلت القائمة في أربع مهارات رئيسة تتدرج تحتها ٢٥ مهارة فرعية وبعد عرض القائمة على المتخصصين لإبداء الرأي في
- مدى ارتباط المهارة الفرعية بالرئيسة
- مدى أهمية تلك المهارة للطالبات.
- مدى الصياغة اللغوية لتلك المهارات.
- مهارات يمكن إضافتها أو حذفها من وجهة نظرهم.
- ثم جاءت القائمة بشكلها النهائي متمثلة في أربع مهارات رئيسة تتدرج تحتها ٢٠ مهارة فرعية

جدول (١)

قائمة مهارات الحوار اللازم توافرها لطالبات السنة التحضيرية في صورتها المبدئية

م	المهارة الرئيسة	المهارات الفرعية
١	الجانب الفكري	٦
٢	الجانب اللغوي	٦
٣	الجانب الصوتي	٦
٤	الجانب التفاعلي غير اللفظي	٧
المجموع	أربع مهارات	٢٥ مهارة فرعية

وبذلك قد تم الإجابة على التساؤل الأول للبحث الحالي.

للإجابة على السؤال الثاني والذي ينص على: ما درجة امتلاك طالبات السنة التحضيرية من مهارات الحوار المناسبة لهن؟ تم اتباع الآتي:

٢-تم الاستعانة بمقياس الحوار من إعداد أحمد أبو أسعد ٢٠١١ م لتحديد المتعسرين في الحوار وذلك لمناسبته لطبيعة البحث الحالي وهدفه وسهولة استخدامه مع عينة البحث

- يتضمن المقياس أربعين مفردة، وغير مقيد بزمن فيترك الوقت مفتوحا للقارئ لكى يضع علامة في إحدى الخانات الثلاث (دائما ويقابلها ٣ درجات – أحيانا ويقابلها درجتين – نادرا ويقابلها درجة واحدة) على ضوء ما يراه مناسبا لمفهومه، وتفسر الدرجات كالتالي :

- من يحصل على الدرجات من ٤٠ – ٧٠ يحتاج المتعلم جهدا كبيرا لتنمية المهارات الحوارية
- من يحصل على الدرجات من ٧١ – ٩٠ يكون المتعلم محاورا قادرا ولكنه يحتاج إلى تدريب ومراجعة.
- من يحصل على الدرجات من ٩١ – ١٢٠ يكون المتعلم محاورا ممتازا ويمكن له أن يكمل نقصه بالتنمية والتدريب.

- ومن وجهة نظر معد المقياس من يقع في الفئة بين ١٢٠ – ٩١ في هذا المقياس فهو لا يقع في فئة المتعسرين حواريا وما دون ذلك فهو من فئة عينه البحث المتعسرين وقد بلغ عددهم بعد تطبيق المقياس ٤٠ طالبه من أصل ٥٥ طالبة.

وبذلك قد تم الإجابة على السؤال الثاني وتم تحديد عينة البحث المستهدفة.

د -إعداد مواد البحث

- **التصور المقترح القائم على المدخل التفاوضي:**

- الهدف من التصور: استهدف التصور المقترح علاج ظاهرة العسر الحواري لطالبات السنة التحضيرية بقسم اللغة العربية بجامعة تبوك من خال أسلوب المدخل التفاوضي
- أهداف التصور المقترح: تم اشتقاق أهداف التصور في ضوء احتياجات المتعلمين.

- محتوى التصور المقترح: تم بناء التصور المقترح بما يحقق فن الحوار ومتطلباته، وربطه بالعملية التفاوضية وعناصره، وتضمن التصور مجموعة من الأنشطة التي يكتسب من خلالها المتعلم مجموعة من الخبرات التربوية المخطط لها بطريقة هادفة بهدف تنمية مهارات الحوار، واشتمل التصور المقترح على عدد (٨) موضوع
- أساليب التقويم في التصور المقترح: قد اعتمدت الباحثة في التقويم على المراحل الثلاث؛ التقويم القبلي في بداية كل لقاء للوقوف على ما لديهم من خبرات، والتقويم التكويني للكشف عن مدى ما تحقق من أهداف في كل جزء، والتقويم الختامي في نهاية تدريس التصور المقترح.

- **دليل المعلم**

- الهدف من الدليل: هدف الدليل إلى صياغة الخطوات والإجراءات الى يهتدى بها عضو هيئة التدريس بهدف تنمية المهارات الحوارية: باستخدام المدخل التفاوضي .
- محتويات الدليل : تضمن الدليل ؛ مقدمة توضح أهمية التدريب على مهارات الحوار ، مقدمة عن المدخل التفاوضي ، قائمة مهارات الحوار اللازمة لطالبات السنة التحضيرية ، عرض لمراحل التدريس بالمدخل التفاوضي لكل جلسة تدريبية ، أوراق للعمل تستخدم أثناء تنفيذ الجلسة التدريبية
- تم عرض التصور والدليل على المختصين بعد الانتهاء منه، ثم التوصل للصورة النهائية القابلة للتنفيذ والتطبيق
- زمن تطبيق التصور: بعد الرجوع والاطلاع على الدراسات السابقة تم تحديد زمن تطبيق جلسات التصور ب ٨ موضوعات لكل مجموع جلستين بواقع ١٦ جلسة

- **بطاقة ملاحظة المهارات الحوارية**

- هدف البطاقة: استهدفت بطاقة الملاحظة قياس مدى فاعلية التصور المقترح القائم على المدخل التفاوضي في علاج العسر الحواري وتم تطبيقها قبل المعالجة التجريبية ثم بعديا
- وصف البطاقة: اعتمد بناء البطاقة على القائمة النهائية لمهارات الحوار اللازم توافرها لطالبات السنة التحضيرية.
- تقسم بطاقة الملاحظة إلى ثلاث أجزاء؛ جزء خصص لبيانات المتعلم، وجزء خاص بالعبارات التي يتم ملاحظتها للمتعلم وجزء خاص بخانات تقييم المتعلم
- التقييم في بطاقة الملاحظة، جاءت كل مهارة في البطاقة متبوعة بثلاث مستويات للتقدير ، جيد جدا ويحصل فيه على ٣ درجات وجيد ويحصل على ٢ درجة ومتعسر ويحصل على درجة واحدة .
- صدق البطاقة: اعتمدت الباحثة على صدق المحكمين كمعيار لحساب صدق البطاقة؛ حيث عرضت بطاقة الملاحظة في صورتها المبدئية على المتخصصين وقد اتفقوا على سلامة البطاقة والصياغة والمضمون وأنها تقيس ما وضعت من أجله ، وتم إجراء التعديلات بناء على آرائهم وملاحظاتهم .

- ثبات البطاقة: لحساب ثبات البطاقة تم استخدام طريقة اتفاق الملاحظين، حيث قامت الباحثة وزميلتها بملاحظة عدد (٥) طالبات بواقع ٣ جلسات حوار لموضوع تم الاتفاق على مناقشته بعنوان " دور الشباب في المشاركة المجتمعية " ، بعد الانتهاء من عملية الملاحظة وتفريغ البيانات وتحديد عدد مرات الاتفاق والاختلاف بين الملاحظين ، تم حساب نسبة الاتفاق باستخدام معادلة كوبر

$$\text{نسبة الاتفاق} = \frac{\text{عدد مرات الاتفاق}}{\text{عدد مرات الاتفاق + عدد مرات الاختلاف}}$$

جدول (٢)

نسب الاتفاق بين الملاحظتين في المهارات الرئيسة للبطاقة

المهارة	نسب الاتفاق			
	الجانب الفكري	الجانب الصوتي	الجانب اللغوي	الجانب غير اللفظي
١	%٧٦	%٦٥	%٧٥	%٧٠
٢	%٧٥	%٦٩	%٧٩	%٧٥
٣	%٧٣	%٧٠	%٧٣	%٧٥
٤	%٧٠	%٧٢	%٧٠	%٧٩
٥	%٦٩	%٧٥	%٦٩	%٧٥

يتضح من الجدول السابق أن هناك نسبة اتفاق عالية بين الملاحظتين وبلغت أعلى نسبة ٧٦*٩% واقل نسبة ٦٥% أما لحساب ثبات البطاقة يتضح من الجدول التالي

جدول (٣)

نسب الاتفاق للطالبات الآتي تم ملاحظتهن

الطالبة	نسب الاتفاق
الأولى	%٧٢
الثانية	%٧٥
الثالثة	%٧٣
الرابعة	%٧٣
الخامسة	%٧٢

يتضح متوسط نسبة الاتفاق قد بلغت تقريبا ٧٣.٢%

متوسط نسبة الاتفاق = ٣٨٨.٤

٥ = ٧٧.٦% تقريبا

وهي نسبة ثبات مقبولة وبذلك أصبحت البطاقة قابلة للتطبيق.

هـ –تجربة البحث:

- التطبيق القبلي لأدوات القياس: تم تقسيم الطالبات الى إلى ثماني مجموعات بلغت كل مجموعة خمس طالبات ، وعرضت عليهم قائمة بأسماء الموضوعات الحوارية لاختيار كل مجموعة ما يناسبها حسب ميولها ورغباتها وتم تسجيل حوار كل مجموعة تمهيدا لتقدير أداء الطالبات من خلال بطاقة الملاحظة
- بعد تطبيق بطاقة الملاحظة ، تم تطبيق المعالجة التجريبية على أفراد مجموعة البحث
- بعد الانتهاء من المعالجة التجريبية تم تطبيق بطاقة الملاحظة للمقارنة بين درجات الطالبات قبل وبعد المعالجة التجريبية ومن ثم القيام بالمعالجة الإحصائية واستغرق تطبيق البرنامج شهرين بواقع جلستين كل أسبوع بما يعادل ١٦ جلسه لكل مجموعة جلستين .

نتائج البحث وتفسيرها

للإجابة على السؤال الرابع والذى نصه : ما فاعلية التصور المقترح القائم على المدخل التفاوضي لعلاج العسر الحواري لدى طالبات قسم اللغة العربية – السنة التحضيرية؟

الإجابة ستكون من خلال اختبار صحة الفرضين التاليين:

الفرض الأول ينص على

- يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسطي درجات عينة البحث في القياس القبلي والبعدي لبطاقة الملاحظة القدرة الحوارية ككل لصالح القياس البعدي.
- وللتحقق من صحة الفرض، تم حساب الفرق بين المتوسطي التطبيق القبلي والبعدي لبطاقة الملاحظة في مهارات الحوار ككل.

جدول (٤)

قيمة (ت) لحساب دلالة الفروق بين متوسطات التطبيق القبلي والبعدي لعينة البحث في بطاقة الملاحظة لمهارات الحوار ككل

التطبيق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ن	درجة الحرية	قيمة ت	مستوى الدلالة	حجم التأثير
قبلي	٢٠.٢٣	٦.٩٩	٤٠	٣٩	١٧.٣٥	٠.٠٥	٠.٧٢
بعدى	٤٠.٠٠	٥.٣٨					

من الجدول السابق يتبن وجود فرق دال بين درجات التطبيق القبلي والبعدي للمجموعة التجريبية حيث بلغ المتوسط القبلي (٢٠.٢٣) والبعدي (٤٠.٠٠) والفرق بينهما بلغ (١٩.٧٧) لصالح التطبيق البعدي ، مما يشير إلى تحسن مهارات الحوار ، كما يتضح من قيمة (ت) أن تقدم المجموعة التجريبية في التطبيق البعدي لبطاقة الملاحظة ، كما جاء حجم الأثر كبيرا بعد حساب باستخدام مربع ايتا ثم إيجاد حجم الأثر حيث بلغ (٠.٧٤) مما يدل على إيجابية المدخل التفاوضي لتحسن المهارات الحوارية .

ومن خلال النتائج السابقة يمكن ارجاع النتيجة الإيجابية في استخدام المدخل التفاوضي لعلاج العسر الحوارى إلى عدة عوامل نستعرضها فيما يلى :

- اعتمد المدخل التفاوضي على تفعيل دور الطالبات ، فجعل المتعلم هو المحور الأساسي من شأنه ان ينعكس على مشاركة وفاعلية المتعلمين بشكل مرح وسار .
- ساعد المدخل التفاوضي على اكساب خبرات محسوسة للمتعلم ، حيث اعتمد على وضع المتعلم في مواقف حقيقية والتي تتصل بشكل دائم للمواقف الحياتية ، مما شجع الطالبات للمشاركة الإيجابية لسهولة توظيف المواقف لهم .
- جاء المدخل التفاوضي بصورة جديدة للتعليم مما شجع الطالبات للمشاركة بفاعليه لرغبتهم في الخروج عن المألوف في التعليم .

اشبع المدخل التقاضي حاجات الطالبات النفسية والاجتماعية والعلمية مما ساعد على النمو الشامل المتكامل وظهر ذلك في ردود افعالهم تجاه التعليم .

- تحول الفصل في وجود المدخل التفاوضي إلى منصة تربوية قائمة على المناقشة الإيجابية بين الطالبات للوصول إلى أفضل النتائج
- ويتفق مع النتائج السابق كلا من الدراسات التالية : دراسة
- ((Baranowski&Weir,2015) (Morten Kallestrup,2016))
- (Sexton ,Dena M,2008) (Vehkokoski ,Tanja M,2008)

وبذلك تم قبول الفرض الأول

٢-لاختبار الفرض الثاني والذى ينص على : يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسطي درجات عينة البحث في القياس القبلي والبعدي لبطاقة ملاحظة القدرة الحوارية على مستوى كل مهارة لصالح القياس البعدي

تم حساب دلالة الفروق بين متوسطي درجات التطبيق القبلي والبعدي لعينة البحث في بطاقة الملاحظة في كل مهارة من مهارات الحوار على حده

جدول (٥)

قيمة (ت) لمتوسطي درجات التطبيق القبلي والبعدي لعينة البحث في بطاقة الملاحظة في كل المهارة الرئيسة من مهارات الحوار

المهارات	المتوسط		الانحراف المعياري		قيمة ت	الدلالة
	القبلي	البعدي	القبلي	البعدي		
الجانب غير اللفظي	١١,٧٦	١٤,٩٢	٤,٣٦	٣,٢٧	٦,٠٥	دال عند ٠.٠٥
الجانب الفكري	٨,٣٢	١٢,٧٢	٢,٠٣	١,٩٨	١٢,٠٥	دال عند ٠.٠٥
الجانب الصوتي	٥,٢٤	٨,٣٢	١,٦٦	١,٠٢	٨ ,٧٨	دال عند ٠.٠٥
الجانب اللغوي	٤,٨٠	٨,٤٤	٢,٥٤	١,١٥	٧,٩٥	دال عند ٠.٠٥

يتضح مما سبق وجود تباين واضح بين متوسطي درجات مجموعة البحث في التطبيق القبلي والبعدي لبطاقة الملاحظة لصالح التطبيق البعدي في كل مهارة رئيسة على حده ، وقد جاء في المرتبة الأولى متوسط حساب مهارات الجانب غير اللفظي (١٤.٩٢) لصالح التطبيق البعدي وجاء في المرتبة الثانية الجانب الفكري وبلغ حساب متوسط الفروق لمهاراته (١٢.٧٢) لصالح التطبيق البعدي وتليه في المرتبة الثالثة مهارات الجانب الصوتي فقد بلغ (٨.٣٢) وجاء في المرتبة الرابعة والأخيرة متوسط حساب الدرجات (٨.٤٤) لصالح التطبيق البعدي .

وتشير النتائج إلى تحسن واضح وجلى في مهارات الحوار باستخدام المدخل التفاوضي ومن ثم تم قبول الفرض الثاني .

وقد ترجع النتيجة السابقة لعدة عوامل أهمها :

- المدخل التفاوضي ساعد في تحسين مهارات أداب الحوار والتزام الهدوء واحترام رأى الجميع
- أدى المدخل التفاوضي إلى الزام جميع المشاركين في تدوين كل ما يدار أثناء الحوار دون أغفال لأى أمر .
- ساعد المدخل التفاوضي على توظيف لغة الجسد بشكل إيجابي مع التخلص من اللزمات الجسدية التي قد تصاحب البعض
- أن التقدم في علاج العسر الحوارى وعلاجه يحتاج إلى المزيد من التدريب على المستوى الممدود وعلى ان يبدأ في سن مبكر من التعليم ويجب أن تتكاتف فيها فروغ اللغة جميعا حتى تكون اللغة لها شكل وظيفي يمكن الاستفادة منها .

توصيات البحث

من خلال نتائج البحث الحالي توصى الباحثة بالآتي :

- الإفادة من أدوات البحث المقدمة لتفعيل مهارات الحوار وتقديم البرامج العلاجية المناسبة .
- تفعيل الأنشطة المدرسية التي تساعد على تفعيل مهارات الحوار مثل المسرح والندوات والبرلمان .
- الاستفادة من مواقع التواص وفتح شبكات حوارية تحت رعاية وزارة التربية والتعليم لمناقشة مستجدات التعليم وتفعيل الحوار البناء
- عقد برامج ودورات تدريبية للمعنين لتوظيف المدخل التفاوضي في العمل التعليمي من أجل تقديم علاج للعسر الحوارى
- لفت نظر المعلمين بتعديل الأخطاء في الحوار بطريقة مباشرة بدون تجاوز في الأمر

مقترحات البحث

تقترح الباحثة إجراء البحوث التالية

- فاعلية استخدام المدخل التفاوضي لتنمية مهارات لغوية أخرى في اللغة العربية .
- فاعلية برنامج تدريبي للمعلمين على استخدام المدخل التفاوضي في علاج العسر الحوارى .
- برنامج مقترح بين المدخل التفاوضي والمسرح المدرسي لتنمية مهارات لغوية .
- برنامج تدريبي يجمع بين المدخل التفاوضي والبرلمان المدرسي لتنمية مهارات لغوية مختلفة

المراجع

أولا: المراجع العربية

- أحمد ، محمد السيد.(٢٠١٣). فاعلية برنامج تدريبي مقترح في تنمية مهارات الحوار باللغة العربية لدى الطلاب المعلمين : تخصص الإعلام التربوي ، مجلة القراءة والمعرفة ،١٤١،٤٩ – ٨٢.
- أسعد ، أحمد أبو .(٢٠١١). دليل المقاييس والاختبارات النفسية والتربوية ، الجزء الثاني ، (ط٢).
- إسماعيل ، سعيد عبدالله .(٢٠١١). كفاءة برنامج تعليمى قائم على الدراما في علاج عسر الحوار لدى الطلاب المعلمين . رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة قناة السويس : كلية التربية بالسويس .
- أندرسون، باربارا. (٢٠١٠) التفاوض الفعال، مهارات التفاوض الاحترافي. القاهرة: مكتبة الهلال للنشر و التوزيع.
- حسام الدين ، ليلى عبدالله .(٢٠١٠). فاعلية المدخل التفاوضي في تنمية طبيعة العلم وتقدير العلماء لدى الطالبة المعلمة بكلية البنات ، مجلة دراسات في المناهج وطرق التدريس ، الجمعية المصرية للمناهج وطرق التدريس ، ١٥٤، ٦٨– ١٠٩.
- دقاق ، هيثم .(٢٠١٢). الحوار ، مجلة الفكر السياسي ، اتحاد الكتاب العرب بدمشق . ٤٥، ١٤٣–١٥٨ .
- رجب ، ثناء عبدالمنعم .(٢٠٠٥).أثر استخدام المدخل التفاوضي وأسلوب الحافظة على تنمية مهارات التعبير الإبداعي والاتجاه نحو المادة لدى طلاب الصف الأول الثانوي ، مجلة دراسات في المناهج وطرق التدريس ، الجمعية المصرية للمناهج وطرق التدريس ،١٠٠، ٨٨–١٥٠.
- الرومي، أحمد بن عبد العزيز. (٢٠١٤). الدواعي المعرفية و الوطنية لتعزيز ثقافة الحوار لدي طلاب المرحلتين المتوسطة و الثانوية من وجهة نظر المعلمين، دراسة ميدانية علي مدينة الرياض. مجلة العلوم التربوية، ١(٤)، ٣٣١– ٣٨٠.
- السامرائى ،رفيق حميد .(٢٠١٢). الحوار من منظور إسلامي ، مجلة الدراسات العربية ، كلية دار العلوم ، جامعة المنيا ، ٢٦(٣)،١٧٨٥–١٧٦٩.
- سعيد ،محمد السيد أحمد .(٢٠٠٧). برنامج مقترح لتنمية مهارات الاستماع والتحدث لدى الطلاب معلم اللغة العربية في ضوء مدخل التواصل اللغوى . مجلة القراءة والمعرفة العدد ٦٣،فبراير ٢٠٠٧ .
- شحاته ، حسن .(٢٠٠٨). استراتيجيات التعليم والتعلم الحديثة وصناعة العقل العربي . القاهرة : الدار المصرية اللبنانية .

- شرارة، مجدي عبد الله. (٢٠١٦). الحوار الاجتماعي كأداة لتعزيز التنمية الاقتصادية والاجتماعية. جمهورية مصر العربية: مؤسسة فريدريي إيبرت.
- الشهاوى ،إبراهيم (٢٠١٠). ثقافة التفاوض والحوار . القاهرة : الشركة القومية للطبع والتوزيع .
- الصبحى ،محمد معتق .(٢٠١٢). فاعلية برنامج تدريبى مقترح في تنمية بعض مهارات الحوار لدى تلاميذ المرحلة المتوسطة ، رسالة ماجستير غير منشورة . جامعة طيبة : كلية التربية .
- الطيار، بسمة محمد. (٢٠١٠). الحوار في التربية و التعليم، مدي استخدام المعلمين و المعلمات للحوار الحر داخل المدرسة، دراسة ميدانية. مجلة رسالة الخليج العربي، (١٢٢)، ١٣٧-٢٠٧.
- عبدالتواب ،إسلام .(٢٠٠٨). الحوار في حياة الرسول (ص)، مجلة البيان ، الجمعية الشرعية الرئيسة، السنة الخامسة ،٥١.
- عبد العزيز، عزة عبدالجليل.(٢٠١٣).استخدام برنامج إرشادي في طريقة خدمة الجماعة وتنمية مهارات الحوار لدى الأمهات ، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ،٣٤(٢).١٥٧- ٢٠١.
- عبد الله، عمرو خيري. (٢٠١٧). الحوار والتفاوض والوساطة، دليل تدريبي.
- عبده، سعيد عبد الله. (٢٠١١). كفاءة برنامج تعليمي قائم على الدراما في علاج عُسْر الحِوَار لدى الطلاب المعلمين. مجلة كلية التربية، كلية التربية، جامعة قناه السويس،٤(٢)، ٥٢-٨٤.
- عبيد ، وليم .(٢٠٠٩). استراتيجيات التعليم والتعلم في سياق ثقافة الجودة . عمان : دار الميسرة للنشر والتوزيع .
- عطية ، جمال سليمان ؛ أبو لبن ، وجيه المرسى .(٢٠١٢). برنامج قائم على المدخل التفاوضي في تنمية مهارات التعبير الشفوي لدى تلاميذ المرحلة المتوسطة بالمدينة المنورة ، مجلة كلية التربية ، ٩١،(٢٣)،٣٩٥ – ٤٣٦.
- الغصن ،إقبال صالح .(٢٠١٧). قيم الحوار المتضمنة في مقرر القراءة والتواصل اللغوي للمرحلة الثانوية (النظام الفصلي) وتصور مقترح لتنميتها لدى الطالبات ، مجلة دراسات عربية في التربية وعلم النفس ،السعودية ،٢٨١،٨٧- ٣١٥.
- فضل الله ، محمد رجب .(٢٠١٠). مواجهة أزمة عسر الحوار لدى الناشئة : رؤى تربوية . المؤتمر العلمي الدولي الثاني العربي الخامس (التعليم والأزمات المعاصرة – الفرص والتحديات) ، ١٤٩-١٦١.

- القحطاني، مسفر. (٢٠٠٧). تصور إجرائي لإعداد دليل تنمية و ترسيخ الحوار. مؤتمر ثقافة الحوار في المؤسسات التعليمية بدول الخليج.
- كفافى ، علاء الدين أحمد ؛ جعفر ، على ؛ سعد ، إبراهيم محمد .(٢٠١٤). التفاوض من منظور نفسى ، مجلة العلوم التربوية ، مصر ، ٢(٢٢)،٥٤٧-٥٦٩.
- مركز الملك عبد العزيز للحوار الوطني. (٢٠١٦). مهارات الحوار في الطفولة المبكرة دليل للمدربين والميسرين العاملين في الطفولة المبكرة. بيروت: مكتب اليونسكو الاقليمي للتربية في الدول العربية.
- محمد ، إبراهيم فريج حسين .(٢٠١٨). وحدة مقترحة قائمة على المحاكاة التفاوضية لعلاج عسر الحوار لدى المتعلمين بالمرحلة الثانوية ، مجلة كلية التربية بالمنوفية ، سنة ٣٢ ، العدد الثالث .
- المعجم الوجيز. (٢٠٠٥). طابعة خاصة بوزارة التربية و التعليم.
- اللبودي، مني ابراهيم. (٢٠٠٠). تنمية فنيات الحوار و آدابه لدي طلاب المرحلة الثانوية. رسالة دكتوراه، كلية التربية، جامعة عين شمس.
- وادع ، على جابر .(٢٠١٢).الحوار ، مجلة القراءة والمعرفة ، ٢٥٤،١٣٢-٢٨٤.

ثانيا: المراجع الأجنبية

-Baranowski ,M.k.&Weir K.A.(2015).Political Simulations :What We Know, What We think We know ,and What We Still Need to Know, Journal of political Science Education (11)4,391-403.

-Benus, M.J.(2011).the teacher's role in the establishment of whole class dialogue in a fifth grade science class room using argument-based inquiry .(Unpublished doctoral dissertation , University of lowa).Retrieved from www.mobtath.com uplode book book-23732.pdf

- -Fuller, G. (2010). The Negotiator's handbook. Saudia Arabia:Jarir Bookstore.

- Gates, s. (2016). The negotiation book, your definitive guide to successful negotiating. Library of Congress Cataloging

- -Kim, J. Hill, R. Durlach, P. Lane, H. Forbell, E. Core, M. Marsella, S, Pynadath, D & Hart, J. BiLAT: A Game-Based Environment for Practicing Negotiation in a Cultural Context. International Journal of Artificial Intelligence in Education, 19(3), pp. 289-308.

- - Mccarthy, A. Hay, S. (2015). Advanced Negotiation Techniques. Friendsof apress.

-Mercer,N.(2008).talk and the development of Reasoning and understanding . Human Development ,15,(1),90-100.

-Qhobela, M.(2012). Using argumentation as a strategy of promotion of talking science in a physics classroom:What are some of the challenges?,US- China Education Review ,(2),163-172.

- Vehkokoski,T.M.(2008).Inclusive aducation Ideal at the negotiating table: Accounts of educational possibilities for disabled children within interdisciplinary team meetinges Scandinavian Journal of educational research , eric data base,52(5),495-512.