

أثر العوامل الديموجرافية على مهارات التواصل الإنساني لدى الراشدين العرب

## The Impact of Demographic Factors on Human Communication Skills among Arab Adults

عماد علي

Emad Ali

جامعة الملك سعود، عمادة السنة الأولى المشتركة، قسم مهارات تطوير الذات

\*الباحث المرسل: emdemad2002@yahoo.com

تاريخ التسليم: (2018/02/01)، تاريخ القبول: (2018/04/27)

### الملخص

هدفت الدراسة إلى اكتشاف أثر العوامل الديموجرافية على مهارات التواصل الإنساني لدى الراشدين العرب، وتكونت عينة الدراسة من (943) فردا اختيروا بطريقة العينة العشوائية؛ ولتحقيق ذلك استخدم الباحث مقياس مهارات التواصل الإنساني من تصميمه، وتألف من (مهارات الحوار، ولغة الجسد، والاستماع، والتحدث)، وخلصت الدراسة إلى عدد من النتائج: تستخدم مهارات التواصل الإنساني بأبعادها لدى أفراد العينة في مستوى مرتفع. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث على جميع متغيرات مهارات التواصل الإنساني لصالح الذكور. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتزوجين وغير المتزوجين على متغيرات: الحوار، ولغة الجسد، والتحدث، ومهارات التواصل الإنساني لصالح المتزوجين. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين سكان الريف وسكان الحضر على جميع متغيرات مهارات التواصل الإنساني لصالح سكان الريف. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة على جميع متغيرات مهارات التواصل الإنساني يعزى إلى متغير المستوى التعليمي. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة على جميع متغيرات مهارات التواصل الإنساني يعزى إلى متغير العمر. وأوصت الدراسة بضرورة تكثيف الدورات التدريبية في مهارات التواصل للفئات الأقل تعليماً، والعمل على الاستفادة من أوقات فراغ الشباب.

**الكلمات المفتاحية:** التواصل الإنساني، الحوار، لغة الجسد، الاستماع، التحدث.

### ABSTRACT

The study aimed to finding the Impact of demographic factors on human communication skills among Arab adults. The sample of the study consisted of (943) individual by selecting the random sample. To achieve this, the researcher used the scale of communication skills - designed by the researcher- and consisted of: dialogue, body language, listening, and speaking skills. The study concluded a number of results. The communication skills among the study members are used at a high level. There are statistically significant differences between males and females in all communication skills variables for the benefit of males. There are statistically significant differences between married and unmarried regarding the variables of: dialogue, body language, speaking, and communication skills for the benefit of the married. There are statistically significant differences between the rural inhabitants and the urban inhabitants on all variables of communication skills for the benefit of the rural inhabitants. There are statistically significant differences among the sample in all variables of communication skills regarding the education level variable. There are statistically significant differences among the sample in all variables of communication skills regarding the age variable. The study recommended the need to intensify the training courses in communication skills for the low educated groups; and to work on utilizing young people's free time.

**Key words:** communication skills, dialogue, body language, listening, and speaking.

## مقدمة:

يعد التواصل عنصراً أساسياً في أي نشاط إنساني، ونجد أن التقدم في أعمالنا والنجاح في بيئاتنا يعتمد على مهارات التعامل مع الآخرين، وقدرتنا على تطوير علاقات فعالة مع الآخرين وزيادة العلاقات الشخصية، وتصنف مهارات التواصل الإنساني كونها من أكثر المهارات التي تساعدنا في تطوير الأداء المتقن في العمل، وينظر في كثير من الأحيان إلى مهارات التواصل كونها عملية بسيطة بين مرسل ومستقبل، في حين أن الكثير من الدراسات لمنظمات كبيرة دحضت هذا التعريف البسيط (Goleman, 1996)، وتوصل العلماء إلى أن النجاح في العمل وفي الحياة يرتبط بالذكاء العاطفي والذكاء التواصل، ومهارات الوعي الاجتماعي، ومهارات التواصل، ومن الممكن تطوير الذكاء العاطفي والذكاء التواصل ومهارات الوعي الاجتماعي، ومهارات التواصل من خلال التدريب الذي يعتمد على القياس الدقيق لتلك المهارات لدى الأشخاص (Dixon; et al., 2007)، فالتواصل الإنساني عملية معقدة فمن الممكن أن تتغير معاني الكلمات والتعبيرات المختلفة من موقف إلى آخر ومن سياق إلى آخر وفقاً لإدراك المتلقي، وعلى الفرد أن يفهم المعاني عن طريق الاستماع النشط الفعال لأطراف عملية التواصل (Clampitt, 2005) فعوامل مثل النوع والعمر تؤثر في تفسير الرسالة التواصلية (Stewart; et al., 1998). وعملية التواصل Communication تمثل حاجة اجتماعية ضرورية لكل إنسان، وهي عملية أساسية للتعرف بين الناس، والتواصل بين الحضارات، والتفاعل بين الجماعات البشرية. والتواصل هو أساس كل تفاعل اجتماعي، فهو يمكننا من نقل معارفنا وبيسر التفاهم بين الأفراد، ومما يزيد من أهمية التواصل ارتباطه بالجوانب الاجتماعية والنفسية للفرد، بالإضافة إلى أنه سلاح قوي للتأثير في الآخرين (Abu El-Nasr, 2012). ومما سبق تظهر أهمية دراسة مهارات التواصل الإنساني وتأثير العوامل الديموجرافية عليه في وقت بدأ فيه التواصل الإنساني يتأثر بالشبكات الاجتماعية، ومع الصعود المتزايد لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي تزايد الأسئلة عن أثر ذلك على السلوك البشري، فلا شك أن الشبكات الاجتماعية غيرت الكثير من عاداتنا البشرية، وروابطنا الإنسانية، وعلاقاتنا الاجتماعية (Smichy, 2014).

## مشكلة الدراسة:

تعد مهارات التواصل الإنساني أحد أبرز الموضوعات في مجالات العلوم الإنسانية عامة وعلم النفس الاجتماعي خاصة، ويحاول الباحث في هذه الدراسة إلى قياس تلك المهارات في ظل ظهور شبكات التواصل الاجتماعي والتي يري بعض علماء الاجتماع أنها سوف تؤثر سلباً على العلاقات الاجتماعية من حيث أنها تزيد من انعزالية الأفراد وانسحاب الأفراد من دائرة العلاقات الاجتماعية وتعميق إحساسه بالوحدة، الأمر الذي يفقده بمرور الوقت القدرة على ممارسة علاقات إنسانية حميمة، وكذا القدرة على التعاطف مع الآخرين. وتأثير العوامل الديموجرافية على مهارات التواصل الإنساني، ويقوم الباحث بتقنين مقياس لقياس مهارات التواصل الإنساني بأبعادها المتعددة حيث يعزف الكثير من الباحثين عن دراسة تلك المهارات، حيث أنها تركز بشكل كبير على جوانب تطبيقية من الصعب قياسها، ومن خلال الدراسات السابقة نجد أن جهود قياس مهارات التواصل وتنميتها موجهة نحو المجال التربوي، من طلاب ومدرسين ومديري مدارس، مع عدم إدراج كافة أبعاد مهارات التواصل الإنساني في البحوث والدراسات المذكورة، وتتمركز مشكلة الدراسة في سؤال رئيس مؤداه: "ما واقع مهارات التواصل الإنساني لدى الراشدين العرب". ويندرج من السؤال الرئيس سؤالان فرعيان كما يأتي:

1. ما واقع مهارات التواصل الإنساني لدى الراشدين العرب؟
2. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين الراشدين العرب على مهارات التواصل الإنساني من حيث (النوع، مكان السكن، الحالة الاجتماعية، التعليم، السن)؟

## أهداف الدراسة:

تحاول الدراسة تحقيق الأهداف التالية:

1. التعرف إلى واقع مهارات التواصل الإنساني لدى الراشدين العرب.
2. المقارنة بين الراشدين العرب على مهارات التواصل الإنساني من حيث (النوع، مكان السكن، والحالة الاجتماعية، والتعليم، والسن).

## أهمية الدراسة:

### 1- الأهمية النظرية:

يعد موضوع التواصل من أكثر الموضوعات التي شغلت اهتمام العلماء والباحثين في مجال علم النفس والاجتماع والانثربولوجيا والتاريخ، فضلا عن أنه يمثل محور اهتمام المتخصصين في دراسة العلاقات الدولية، والدراسات الأدبية، والعلمية، والتي حاولت فهم وتحليل التواصل الإنساني، ومن هنا فإن دراسة موضوع التواصل وإلقاء الضوء على أبعاده يعد من الأمور المهمة والأساسية لكل فرد باعتباره طرفاً مستمراً في العديد من العمليات التواصلية على مدار يومه (Banat, 2004). وبحسب الدراسات السابقة فإن الباحثين يعزفون عن دراسة تلك المهارات، حيث أنها تركز بشكل كبير على جوانب تطبيقية من الصعب قياسها، وأن جهود قياس مهارات التواصل وتنميتها موجهة نحو المجال التربوي، من طلاب ومدرسين ومديري مدارس، مع عدم إدراج كافة أبعاد مهارات التواصل الإنساني في البحوث والدراسات المذكورة.

## 2- الأهمية التطبيقية:

يأمل الباحث أن يفيد هذا البحث من الناحية التطبيقية فيما يأتي:

1. إلقاء الضوء على أهمية دراسة مهارات التواصل الإنساني في العديد من مجالات العلوم الإنسانية.
2. زيادة وعي المؤسسات والأفراد بالتدريب على اتقان مهارات التواصل الإنساني.
3. مساعدة معدي برامج التواصل الإنساني في التعرف على مكونات التواصل الإنساني.
4. مساعدة مراكز الإرشاد في جميع المجالات للتعرف على مسببات زيادة أو نقصان مهارات التواصل.

## حدود الدراسة:

تحدد الدراسة بما يأتي:

- 1- الحدود البشرية:  
الراشدين من بعض البلدان العربية (جمهورية مصر العربية، المملكة العربية السعودية، المملكة الأردنية الهاشمية، الجمهورية الجزائرية، الجمهورية التونسية) من سن 17-60 عام، ممن يستطيعون الاستجابة على المقياس.
- 2- الحدود المكانية:  
بعض البلدان العربية (جمهورية مصر العربية، المملكة العربية السعودية، المملكة الأردنية الهاشمية، الجمهورية الجزائرية، الجمهورية التونسية).
- 3- الحدود الزمنية:  
من تشرين أول عام 2017م ، وحتى كانون أول عام 2017م .
- 4- الحدود الموضوعية:  
اقتصرت الدراسة على تشخيص واقع مهارات التواصل الإنساني لدى الراشدين العرب، والمقارنة بينهم من حيث العوامل الديموجرافية.

## مصطلحات ومفاهيم الدراسة:

### 1- مهارات التواصل الإنساني Human communication skills:

عملية التواصل هي عملية مستمرة، نمارسها في كل لحظات حياتنا، وعملية الاتصال بالآخرين تبدأ بأفكار ومن ثم حاجة لتنفيذ تلك الأفكار، ولنقل تلك الأفكار لشخص آخر نحتاج للمهارات التي تساعد في عملية التواصل وتعرف اصطلاحياً بأنها: "تلك العملية الغنية الشاملة، التي تتضمن تبادل الأفكار، والآراء، والمشاعر بين الأفراد بشتى الوسائل، والأساليب، مثل الإشارات، والإيماءات، وتعبيرات الوجه، وحركات اليدين، والتعبيرات الانفعالية، واللغة" (Abu Arqoub, 1993: p.25). ويعرفها سكينر skinner على أساس "أنها السلوك الشفهي أو الرمزي للرسالة بقصد التأثير على المرسل" (Adon, 2004: p.15)، وتعرفها جمعية إدارة الأعمال الأمريكية على أنها "كل سلوك ينتج عنه تبادل للمعنى" (Aliouat, 2017: p.28).

### 2- العوامل الديموجرافية:

هي العوامل المحيطة بالفرد ويعنى بها العوامل والخصائص السكانية ومنها: (العمر، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية، النوع، مكان السكن).

### التعريف الإجرائي لمصطلحات الدراسة:

#### 1- مهارات التواصل الإنساني:

هي الدرجة التي يحصل عليها أفراد العينة على مقياس مهارات التواصل الإنساني ومحاوره (الحوار، لغة الجسد، الاستماع، التحدث).

#### 2- العوامل الديموجرافية:

هي العوامل التي قد تؤثر في كفاءة الفرد التواصلية ومنها: (العمر، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية، النوع، مكان السكن).

### الإطار النظري

يعد التواصل مع الآخرين هو أحد الأنشطة الرئيسية عند الجنس البشري، وعليه يعتمد كثير من التفاهم فيما بينهم، وتيسير سبل حياتهم والقدرة على الاستمرار فيها، إنه مهارة قد يصيب المرء بسببها نجاحا كبيرا في حياته، وقد يفشل فشلا ذريعا بسبب ذلك (Adas, 1998)، ويعد التواصل مهارة مركبة معقدة تتشكل من خلال مجموعة من المهارات، وقد يظن بعضهم أنها موروثية، والحقيقة أنها مهارات مكتسبة يمكن تدريب الفرد عليها، كما يمكنه تطويرها بنفسه من خلال القراءة والتعلم والخبرة في الظروف والمواقف المختلفة التي تحتاج إلى عمليات اتصال وتواصل بأشكاله وأنواعه المختلفة (Debs; Andraus, 2000)، وفي التواصل الإنساني: يتبادر للبشر المعارف، والمهارات، وينقلون الخبرات، والمشاهدات بما يؤكد اتصالهم المستمر، وليست العادات، والنقائيد الأدلحيا، ومشاهدنا لتواصلنا للبشر، ويشار إلى التواصل الإنساني على أنه: عملية يتم عن طريقها انتقال الرسالة (أفكار، مشاعر، مهارات، تساؤلات، منطرف) مرسل (إلى طرف آخر) مستقبلة عن طريق قناة اتصال؛ حيث تصبح هذه العملية مشتركة بينهما، وهذه العملية تتضمن عادة تأثيراً متبادلاً بين المرسل والمستقبل. وهناك قاعدة ترى أن الاتصال الحتمي: تعني عملية التواصل لخصوصاً لتبادل المعاني؛ أي أنها يقتصر فحسب، بل يتضمن الأفعال، والرموز، فبعض الإحياءات، أو الإشارات الحركية، قد تنقل (Zaiton, 2008).

### مفهوم مهارات التواصل:

اشتقت كلمة تواصل من الكلمة اللاتينية communis وتعني الشروع أو المشاركة وتعني نقل الرسالة من شخص إلى آخر عبر الفهم المتبادل للإشارات واللغة، والتواصل فن تحويل المعلومات والأفكار والاتجاهات من شخص لآخر، والتواصل عملية تعني بالتفاعل بين البشر، والخطوات الأساسية للاتصال الإنساني هي: تشكيل النوايا التواصلية، تكوين رسالة، ترميز رسالة، نقل الإشارة، استقبال إشارة، فك الرسالة، وأخيراً تفسير الرسالة من قبل المتلقي. والتواصل: هو عملية تفاعلية بين شخصية ذات محتوى معين تتم داخل سياق محدود، وتتضمن نقل حقائق وتلقيها، وإدراك مشاعر وأحاسيس واتجاهات وأفكار ووجهات نظر وخبرات، وتأثير وتأثر باستخدام وسائط محددة كاللغة والإشارات والإيماءات وغيرها من أساليب التواصل اللفظي وغير اللفظي، يهدف منها المرسل التأثير على الآخرين للإستماع له، والتجاوب والاتفاق معه وتحقيق ما يريده منه (Abdel Salam, 2005).

وتوجد العديد من تعريفات التواصل، منها التعريف الذي قدمه الناقد البريطاني (Richards) عام 1928 والذي يعد من أوائل التعريفات للتواصل، ومن أفضلها في بعض الوجوه وهو: إن التواصل يتم عندما يؤثر عقل ما (مرسل) من خلال بيئة معينة على عقل آخر (مستقبل)، وفي هذا العقل الآخر تحدث خبرة معينة تشبه الخبرة التي كانت في العقل الأول، وفي تعريف موسوعة كولير الأمريكية Collier's Encyclopedia أن التواصل هو: نقل المعارف من شخص لشخص، أو مخلوق لمخلوق، أو وجهة نظر لآخرى. كما أن التواصل علاقة تبادلية بين طرفين أولهما يرسل رسالة ما وثانيهما يستقبل، وبمجرد حدوث عملية الاستقبال يحدث تبادل للأدوار نتيجة للتغذية الراجعة التي يقوم بها طرفا هذه العملية في بيئة تواصلية تسمح لهما بالتفاعل عبر قناة ما (Abd al-Hashemi; etal, 2015).

ومهارات التواصل: هي عبارة عن الطرق التي يستخدمها الفرد في التعبير عن نفسه ويستخدمها في التفاعل مع الآخرين، وتشمل الاستماع الفعال، وإعادة الصياغة، التغذية الراجعة، والدعم، والاستفهام، والمبادرة، والتعبير عن الأفكار والمشاعر، والتوكيدية، والتحدث، ولغة الجسد والذكاء التواصلية، والحوار (Arabiyat, 2011).

### أهمية التواصل الإنساني:

التواصل جوهر الحياة الاجتماعية لذلك يستحيل أن لا نتواصل، فالرسائل تقتحم عالمنا الإدراكي فنستجيب بوعي أو بلاوعي بالكلام أو بالإشارة أو المكان أو المظهر أو الصمت. فحياتنا عالم ثري بالرموز والمعاني التي تشكل تفاعلاتنا وتوجهها وتسمح لها بالفهم والتأويل (Saadi, 2012).

### طبيعة التواصل الإنساني:

للتواصل الإنساني طبيعته حيث أن: التواصل اجتماعي حيث لا يتم إلا في وجود الآخرين، وحركي فيشتمل التواصل على مجموعة من الإشارات والإيماءات والحركات الصادرة من جسم كل من المرسل والمستقبل، ومسبب أي له أسباب، ومدفوع حيث وراءه دافع، وتفاعلي فيتضمن تفاعلاً في إتجاهين بين كل من المرسل والمستقبل، ومتنوع حيث له أنواع عديدة، وضروري حيث أنه حاجة أساسية لا يستطيع أي إنسان أن يعيش بدون التواصل بالآخرين (Abu El-Nasr, 2012).

وتتحدد المهارات الشائعة للتواصل الإنساني بحسب جوليانا 2016 Juliana بأنها: الاستماع، لغة الجسد، الحوار، التحدث، ويكون التواصل إما لفظي أو غير لفظي وفيما يأتي نورد مفاهيم تلك المكونات.

### أولاً: الاستماع الفعال:

يعتمد التواصل الإنساني على فاعلية الاستماع، فالاستماع الفعال هو نقل الاهتمام والاحترام لشخص ما، وإعطاء تغذية راجعة بناءة لمحتوى حديثه، وقد أظهرت الدراسات المتعددة أن الاستماع أكثر شيوعاً في التواصل الفعال فهو مهارة فاعلة في التواصل الإنساني (Adler; etal., 1999)، ويقضي الأشخاص في أعمالهم وحياتهم ما بين 65% إلى 90% من يومهم في الاستماع إلى الآخرين، والاستماع الفعال هو المهارة المحددة التي تغير السلوك والوعي الإنساني في المواقف والأماكن المختلفة (Nichols, 1990)(Kotter, 1982);.

ويذكر هارتلي وبروكمان، Hartley & Bruckman 2002 أن من أهم الخطوات التي تساعد على تنمية الاستماع الفعال هي:

1. التعامل والتعرف على العوامل التي تشتت الانتباه عن الاستماع الكامل.

2. استخدام السلوكيات التي تساعدك على الانتباه الكامل. (Hartley; etal., 2002)

وتعد مهارة الإصغاء من المهارات الأساسية لنجاح التفاعل مع الآخرين، وأن الأفراد يقضون 70% من وقتهم في الاتصال مع الآخرين، و45% من وقتهم في الإصغاء؛ فالإصغاء الحقيقي لا يعني أننا نستمع للكلمات الصادرة من الآخرين؛ بل يعني فهمنا وتقبلنا لرسائل الآخرين، التي تتضمن مواقف وانفعالات، وأن الإصغاء يتضمن خطوتين رئيسيتين هما:

1- الاستماع الجيد: ويتطلب الرغبة الأكيدة في معرفة الآخر، وأيضاً تجنب العوائق التي يمكن أن تضعف الإصغاء مثلاً، مقارنة الفرد لنفسه مع المتكلم (Abu El-Nasr, 2012).

2- تقديم استجابة متعاطفة: يجب أن يعطي الفرد الذي يصغي جيداً استجابة معينة؛ لكي يشعر الفرد الآخر بأنه مفهوم، ويجب أن تحمل الاستجابة انفعالات وتعاطف منا للآخر (Arabiyat, 2011)، ويهدف الإصغاء إلى إزالة عدم وسوء الفهم بين الأفراد، كما ويشعر الآخرون بأنهم مقبولون، وهذا يساعد الشخص على كشف ذاته، ويعزز من مقدراته على التعبير عن مشاعره وانفعالاته، والتخفيف من التوتر، وخلق علاقات حميمة بين الأفراد (Banat, 2004). وتعتبر مهارات الإنصات، من مهارات الاتصال الاجتماعي في لغة الاتصال، فكلمة Listening لا تعني السماع Hearing ولكنها تعبر عن نمط خاص من الاستماع الإيجابي والواعي، في حين يمثل السماع استجابة عكسية، تعكس دذبات صوتية استقبلتها أجهزة الأذن أوتوماتيكياً إلى الجهاز العصبي، ويتم الإنصات عن طريق العقل وليس الأذن، حيث يقوم الشخص المنصت باستقبال الرسالة من خلال جميع عناصر النسق الاتصالي، بشقيه اللفظي وغير اللفظي، ويحاول استخلاص الأفكار بعد تحليل العلاقة بين المتغيرات اللفظية وغير اللفظية التي يؤديها المتحدث. (Hassan, 1996)

### ثانياً: التواصل غير اللفظي (لغة الجسد):

التواصل غير اللفظي (لغة الجسد) مسؤولة عن إيصال جزء كبير من رسالتنا ويختار مستقبل الرسالة في كثير من الأحيان أن يتعامل مع الجوانب غير اللفظية (Stiff; etal., 1990)، فبنفس الكلمات يمكن أن ننقل موضوعات الإنزعاج وعدم اليقين وخيبة الأمل والسخرية واللامبالاة اعتماداً على الإشارات غير اللفظية في لغة الجسد، ويصبح التواصل أفضل من خلال تعزيز الوعي الذاتي ومعرفة الذات من خلال تطوير فهم الإشارات غير اللفظية التي تخرج من الآخرين، ولغة

الجسد هي أكثر لغة عالمية يمكن من خلالها إرسال الرسائل والتواصل مع الآخرين من جنسيات وثقافات مختلفة (Hargie; et al., 2004). كما يعرف التواصل غير اللفظي بأنه: الاتصال الذي لا يعتمد على الألفاظ والكلمات والجمل والعبارات، ولا يستخدم اللغة المنطوقة أو المكتوبة في التواصل مع الآخرين، وإنما يتمثل في أي استجابة إنسانية غير كلامية مثل الإشارات والإيماءات وتعبيرات الوجه (Abu El-Nasr, 2012). هذا ويطلق في الكتابات الحديثة على الاتصال غير اللفظي مصطلح لغة الجسد. وبذلك يكون التواصل غير اللفظي عملية تفاعلية تعتمد على الحركات والإيماءات والتعبيرات الصادرة من مختلف أجزاء الجسم، وهي تحمل معاني رمزية لتحقيق هدف تربوي معين. وتتطلب عملية التفاعل هذه أيضاً توظيف نبرات صوت المتكلم وحركاته الجسمية وتعبيرات وجهه لأن لها دلالات في عملية الاتصال وتؤدي إلى إثراء الموقف التفاعلي. (Smadi; et al., 2014)

وصنف الباحثون مجالات الاتصال غير اللفظي في تصنيفات عديدة، كما يلي:

أولاً: تصنيف ادوارد هال Edward Hall: وصنف مجالات الاتصال غير اللفظي إلى لغة الصوت، مستوى ونغمة الصوت والإيماءات والإشارات، ووضعيات وحركات الجسم، والزمن، والمسافات، والمظهر.

ثانياً: تصنيف إليزابيث بيروت Elizabeth Perrot: وصنف هذه المجالات إلى تعبيرات الوجه، والاتصال البصري، وحركات الجسم، والإيماءات، والفراغ المكاني. (Abu El-Nasr, 2012)

ثالثاً: تصنيف جيل ومايكل ماير Gail and Michele Mayer: وصنف هذه المجالات إلى لغة الجسد، والاتصال باللمس، والاتصال بالصوت، والدلالات الرمزية للوقت، والمسافات، والترتيبات الفيزيائية المكانية.

رابعاً: تصنيف جابوت وهوج Gabott & Hogg: وصنف الاتصال غير اللفظي إلى عدة مجالات، وهي: القرب والمسافة وإدراك واستخدام المسافة الشخصية، وحركات الجسم كالإيماءات والحركات، والاتصال البصري، ونغمة وطبقة الصوت. (Smadi; et al., 2014)

### ثالثاً: الحوار

يعد الحوار ضرورة من الضرورات التي يتطلبها انتظام سير الحياة في خطوط سوية تفرضها طبيعة العمران البشري، وهو حركة مطردة وقوة دافعة للنشاط الإنساني، وطاقة للإبداع في شتى مجالات الحياة، ووسيلة للنهوض بالمجتمعات، وهو سبيل إلى تحصين الشعوب والأمم ضد المخاطر التي تهددها من جراء تصاعد الخلافات المتشعبة سواء حول قضايا العقيدة أو الفكر أو الثقافة أو الحضارة أو اللغة أو القضايا التي ترتبط بشئون السياسة والاقتصاد والتجارة والأمن والحرب والسلام. (Altwaijri, 1998)، وتتضح أهمية الحوار في العصر الحالي خاصة في ظل تطور شؤون الحياة وتعقدتها، ومن ثم زيادة إيمان الفرد بحقه في التعبير عن رأيه، حيث أصبح الحوار يمثل الجانب الرئيس في عملية التواصل اللغوي، وأصبحت القدرة على امتلاك مهارات الحوار والتمكن منها أحد أهم متطلبات نجاح الفرد في مختلف الميادين (Ismail, 2011).

ويعرف الحوار بأنه: نشاط لغوي اجتماعي يهدف الإقناع والاستكشاف الذاتي المتبادل بين المشاركين فيه، ولا يتمسك بدعاوى القوة أو السلطة أو التقاليد أو النفوذ أو الوضع الفكري أو مجموعة من الأدعاءات والأفعال السلوكية الفرد من استكشاف وجلاء كافة الحقائق والمعلومات المتعلقة بالموضوعات الحوارية المختلفة وتشمل مهارة إعداد الحوار، تنظيم الحوار، طرح أسئلة الحوار، التأثير والإقناع، غلق الحوار، تقويم الحوار (Mujahid, 2014).

### رابعاً: التحدث

تعرف مهارة التحدث بأنها: عملية يتم من خلالها إنتاج الأصوات تصحبها تعبيرات الوجه التي تسهم في عملية التفاعل مع المستمعين، وهذه العملية نظام متكامل يتم تعلمه صوتياً ودلاليًا ونحوياً بقصد نقل الأفكار والمشاعر من المتحدث إلى الآخرين، كما تعرف مهارة التحدث بأنها: عملية تبادلية بين المرسل والمستقبل يقوم خلالها المرسل باستخدام حركات جسدية معبرة؛ لجذب انتباه السامع من أجل نقل مشاعره وأحاسيسه والتأثير فيه (Mokablah; Battah, 2015).

وتتاول كثير من الباحثين تعريف مهارة التحدث، فمنهم من أطلق عليها اسم الكلام، وآخرون أسموها التعبير الشفوي، وقال بعضهم مهارة التحدث. وكما تعرف مهارة التحدث بأنها: عمليات تفاعلية لبناء المعنى الذي يسهل إنتاج الكلام ومعالجة المعلومات، ويعتمد شكله ومعناه على السياق وخبرات المشاركين وبيئته، وعوامل الإرسال والتلقي (Florez, 1999). وأيضاً تعرف مهارة التحدث بأنها: القدرة على التعبير الشفهي عن الأفكار والمشاعر الإنسانية والمواقف الاجتماعية والسياسية والاقتصادية والثقافية بطريقة وظيفية أو إبداعية مع سلامة النطق وحسن الإلقاء (Abu Hashish; et al., 2007)، والتحدث وسيلة اتصال بين المتعلم والجماعة فبوساطته يستطيع المتعلم فهم الآخرين، ولن يكون هذا الاتصال ذا فائدة إلا إذا كان صحيحاً ودقيقاً إذ يتوقف على حسن التعبير

وصحته، ووضوح الاستقبال اللغوي، وعلى إتقانه يتوقف تقدم المتعلم في اكتساب المعلومات الدراسية ( Al-Bari, 2011).

### الدراسات السابقة

إطلع الباحث على العديد من الدراسات السابقة التي تناولت مهارات التواصل الإنساني على عينات مختلفة وعلاقتها بمتغيرات متعددة كما يأتي:

أجرى (Al-habira and Al-Sarhan 2017) دراسة بعنوان: برنامج تدريبي مقترح لتطوير مهارات الاتصال الفعال لدى مديري المدارس في المملكة العربية السعودية، هدفت إلى اقتراح برنامج تدريبي لتطوير مهارات الاتصال الفعال لدى مديري المدارس في المملكة العربية السعودية، وتم تطوير استبانة لقياس واقع مهارات الاتصال الفعال لدى مديري المدارس في المملكة العربية السعودية، وتكونت عينة الدراسة من 325 معلماً، وأظهرت نتائج الدراسة أن واقع مهارات الاتصال الفعال لمديري المدارس في المملكة العربية السعودية جاء بدرجة متوسطة، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في واقع مهارات الاتصال الفعال لمديري المدارس في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر المعلمين تعزى لمتغير الجنس على جميع مجالات أداة الدراسة وكانت الفروق لصالح الإناث، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في واقع مهارات الاتصال الفعال لمديري المدارس في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر المعلمين تعزى لمتغير المؤهل العلمي، وكانت الفروق لصالح ذوي المؤهل العلمي (أقل من بكالوريوس). وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في واقع مهارات الاتصال الفعال لمديري المدارس في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر المعلمين تعزى لمتغير الخبرة. وأوصت الدراسة بتبني البرنامج التدريبي المقترح لتطوير مهارات الاتصال الفعال لدى مديري المدارس في المملكة العربية السعودية.

وأجرت (Bou Diaf and Ben Khourr 2015) دراسة بعنوان: مهارات التواصل في التسيير البيداغوجي لمدير المدرسة الابتدائية هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة ممارسة مديري المدارس الابتدائية لمهارات التواصل تسييره البيداغوجي من وجهة نظر المعلمين، وأثر كل من متغيرات الجنس، الخبرة، المؤهل العلمي. تكونت عينة الدراسة من (209) معلماً ومعلمة، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: جاءت درجة ممارسة مهارات التواصل لدى مديري المدارس الابتدائية في تسييرهم البيداغوجي بشكل عام مرتفعة، وأظهرت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة ممارسة مديري المدارس الابتدائية لمهارات التواصل في التسيير البيداغوجي للمدير من وجهة نظر المعلمين تعزى لمتغيرات، الجنس، الخبرة، والمؤهل العلمي.

كما أجرى (Smadi and Arnaout 2014) دراسة بعنوان: مهارات الاتصال التربوي غير اللفظي لدى أعضاء هيئة التدريس في السنة التحضيرية في جامعة نجران من وجهة نظر الطلبة، هدفت الدراسة إلى معرفة مدى توافر مهارات الاتصال التربوي غير اللفظي لدى أعضاء هيئة التدريس في السنة التحضيرية في جامعة نجران. وتكونت العينة من (198) طالب و(69) طالبة من المستويين الأول والثاني تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة. واستخدمت استبانة من (50) فقرة كأداة للدراسة. وأظهرت النتائج أن مهارات الاتصال التربوي غير اللفظي لدى أعضاء هيئة التدريس قد توفرت وبدرجة تراوحت بين المرتفعة في محور المظهر الخارجي، والذي كان الأكثر توافراً لدى أعضاء هيئة التدريس، والمتوسطة في باقي المحاور. وكان ترتيب المحاور من حيث توفر مهارات الاتصال التربوي غير اللفظي لدى أعضاء هيئة التدريس كما يلي: محور المظهر الخارجي، فمحور الحركات الجسدية والإيماءات، فمحور الزمان، فمحور المكان، وبينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مدى توفر مهارات الاتصال التربوي غير اللفظي لدى أعضاء هيئة التدريس في السنة التحضيرية في جامعة نجران من وجهة نظر الطلبة يعزى لمتغير الجنس (ذكر وأنثى)، في كل المحاور ما عدا محور الحركات الجسدية والإيماءات ولصالح الذكور. كما بينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مدى توفر مهارات الاتصال التربوي غير اللفظي لدى أعضاء هيئة التدريس في السنة التحضيرية في جامعة نجران من وجهة نظر الطلبة يعزى لمتغير المستوى الدراسي (المستوى الأول والمستوى الثاني)، في كل المحاور ما عدا محور المظهر الخارجي ولصالح المستوى الأول.

فيما قدم Ebada (2014) دراسة بعنوان: تقييم مهارات التواصل لمدرربي مهارات التواصل في البرامج التحضيرية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بالرياض، هدفت الدراسة إلى أهمية مهارات التواصل في نقل المادة المتعلمة من المدرب إلي الطالب، ومن خلال عمل الباحث كمدرّب في عمادة البرامج التحضيرية فقد وجد ضعف مهارات التواصل التي يستخدمها المدربون أثناء قيامهم بالتدريس للطلاب مما يشكل صعوبة لدى الطلاب في التفاعل مع الدرس مما يحول دون تحقيق أهدافه، ونظراً لعدم تناول مهارات التواصل لدى المدرّبين، وتكونت عينة البحث من (177) طالباً مأخوذة من 3 مسارات للطلاب في البرامج التحضيرية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بالرياض. واستخدم الباحث المنهج الوصفي لملاءمة لطبيعة البحث، كما استخدم الباحث استبانة مهارات الاتصال على طلاب عمادة البرامج التحضيرية بجامعة الإمام محمد بن سعود، وتوصلت الدراسة إلى مهارة تحدث المدرب بعبارة وكلمات مناسبة، وجاءت في المرتبة الثانية مهارة تحديد المدرب هدفه من الحديث، وجاءت مهارة الاستماع الجيد بالإجابة على أسئلة الطلاب في المرتبة الأولى، وجاءت في المرتبة الثانية مهارة تحديد معنى المعلومات التي تم استقبالها وربطها بالخبرات السابقة، وجاءت مهارة إجادة المدرب اللغة العربية الصحيحة في المرتبة الأولى، وجاءت في المرتبة الثانية مهارة اهتمام المدرب بتوفير البيئة المناسبة للقراءة، وجاءت مهارة المدرب بكتابة نقاط محورية للدرس، وجاءت هذه المهارة بنسبة عالية وذلك من خلال المدرب بكتابة العنوان ومقدمة الدرس ومحور الموضوع والخاتمة.

وقدم Mustafa (2013) دراسة هدفت إلى محاولة التعرف على تأثير استخدام الاتصال الإلكتروني على مهارات الاتصال مع الذات واللفظي والاجتماعي (مع الآخرين) لدى الشباب السعودي. ومدى اختلاف الشباب من الذكور والإناث في استخدام الاتصال بأنواعه المختلفة، وتم إجراء البحث على عينة مكونة من 550 طالب وطالبة من طلاب السنة التحضيرية للعام الجامعي 1433 موزعين على 300 طالب بنسبة 54.5%، و250 طالبة بنسبة 45.5% من العينة الكلية بمتوسط عمري 17.6 عام، واستخدم الباحث مقياس مهارات الاتصال الذي صمم من أجل البحث وتم تقنيه على عينة البحث وقد اشتمل على 4 ابعاد هي: الاتصال اللفظي، والاتصال الذاتي، والاتصال الاجتماعي، والاتصال الإلكتروني، ومجموع فقراته 45 فقرة، وتوصلت الدراسة للنتائج: وجود علاقة مرتفعة إيجابية بين الاتصال الاجتماعي والاتصال الذاتي والاتصال اللفظي ومجموع مهارات الاتصال لدى الذكور، وجود علاقة منخفضة إيجابية بين الاتصال الإلكتروني والاتصال اللفظي والاتصال الاجتماعي والاتصال الذاتي لدى الذكور، وجود علاقة مرتفعة إيجابية بين الاتصال الاجتماعي والاتصال الذاتي والاتصال اللفظي ومجموع مهارات الاتصال لدى الإناث، وجود علاقة منخفضة إيجابية بين الاتصال الإلكتروني والاتصال اللفظي والاتصال الاجتماعي والاتصال الذاتي لدى الإناث وعلاقة مرتفعة إيجابية بين الاتصال الاجتماعي والاتصال الذاتي ومجموع مهارات الاتصال وبين الاتصال الإلكتروني، وجود علاقة مرتفعة إيجابية بين الاتصال الاجتماعي والاتصال الذاتي والاتصال اللفظي ومجموع مهارات الاتصال لدى العينة ككل، وجود علاقة منخفضة إيجابية بين الاتصال الإلكتروني والاتصال اللفظي والاتصال الاجتماعي والاتصال الذاتي لدى العينة ككل، وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الإناث والذكور على متغيرات الاتصال الاجتماعي والاتصال الذاتي والاتصال اللفظي ومجموع مهارات الاتصال لصالح الإناث، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الإناث والذكور على متغير الاتصال الإلكتروني.

وأجرى Abdel Jawad and Kandil (2013) دراسة بعنوان: مهارات التواصل و التواصل التربوي لدى مشرفي التربية العملية في كلية التربية بجامعة الأقصى، وهدفت الدراسة إلى تعرف مستوى ممارسة مشرفي التربية العملية لمهارات التواصل والتواصل التربوي في كلية التربية بجامعة الأقصى، وتعرف الفروق بين متوسطات تقديرات الطلبة لممارسة مشرفيهم لتلك المهارات، والتي تعزى لمتغيرات: (الجنس، والتخصص، والحالة الوظيفية) كما هدفت إلى تعرف معوقات التواصل والتواصل التربوي لدى المشرفين من وجهة نظر طلبتهم، والمقترحات التي يقدمها الطلبة لتفعيل ممارسة المشرفين تلك المهارات، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، واستخدما أداتين للدراسة الأولى: استبانة مهارات التواصل والتواصل التربوي التي وزعت على عينة عشوائية قدرها (297) طالباً وطالبة والتي تمثل 29% من مجتمع الدراسة. الثانية: استمارة مقابلة وزعت على (52) طالباً وطالبة لمعرفة معوقات التواصل التربوي ومقترحات الطلبة لتفعيلها، ومن أهم نتائج الدراسة: أن نسبة تقديرات الطلبة المعلمين لممارسة المشرفين لمهارات التواصل والتواصل التربوي في المجال الأول: التواصل الشفوي بلغت 78,8%، أما التواصل الكتابي فبلغت نسبة تقديراتهم 72%، أما التواصل الإيمائيو الحركي فبلغت 61,3%، كما بينت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات الطلبة تعزى لمتغيرات: الجنس، والتخصص، والحالة الوظيفية للمشرف التربوي. كما حددت الدراسة بعض معوقات التواصل والتواصل التربوي وبعض المقترحات لتفعيلها من وجهة نظر الطلبة.

وأجرى (2012) Al-Fenikh and Al-Tarawneh دراسة هدفت إلى تقصي أثر استخدام التكيف الاجتماعي للاكتئاب ومهارات الاتصال للطلبة بجامعة القصيم (الانترنت) على التحصيل الأكاديمي



وتكون المجتمع الإحصائي جميع الطلاب والطالبات الذين يستخدمون شبكة المعلومات الدولية (الانترنت) في جامعة القصيم، وقد تكونت عينة الدراسة من (595) طالباً وطالبة من الطلبة الذين يستخدمون (الانترنت) في جامعة القصيم، وقد تم اختيار العينة بالطريقة القصدية المتيسرة، ثم (Beck) تم استخدام المعدل التراكمي للدلالة على التحصيل الدراسي. والصورة المعربة لقائمة بيك للاكتئاب، ومقياس التكيف الاجتماعي للملائمة للاجتماعية الجامعية، ومقياس مهارا ات الاتصال لطلبة الجامعة، وقد أشارت النتائج الوجود درجة أعلى قليلاً من الدرجة المتوسطة لدى الطلبة مستخدمي الإنترنت، وتختلفت من حيث متوسط التكيف الاجتماعي مهارات التكيف الاجتماعي، ومهارا ات الاتصال المنخفضة لدى الطلبة ذوي الاستخدام المر تفعلاً للإنترنت، كما أظهرت النتائج أن درجة الاكتئاب منخفضة لدى الطلبة مستخدمي الإنترنت وتختلفت من حيث متوسطة، في حين أن درجة الاكتئاب مرتفعة لدى الطلبة ذوي الاستخدام المر تفعلاً للإنترنت، كما توصلت الدراسة إلى أنها كافر وقد اتت دلالة إحصائية في كل من التحصيل الأكاديمي، والتكيف الاجتماعي؛ تعز بلعد ساعات استخدام الإنترنت والنوع الاجتماعي والاختصاصات لصالحاً لاستخدام المتوس طو الطلبة الذكور، والاختصاصات العلمية، ووجد أنها كافر وقد اتت دلالة إحصائية في كل من استخدام الإنترنت والنوع الاجتماعي والاختصاصات لصالحاً لاستخدام المر تفع، والإناث، والاختصاصات الأدبية، كما وجدت الدراسة أنها كافر وقد اتت دلالة إحصائية في كل من مهارا ات الاتصال تعز بلعد ساعات استخدام الإنترنت لصالحاً لاستخدام المتوسط.

وأجرى (2012) Al-Mutrafi دراسة هدف إلى التعرف على درجة فاعلية أساليب التواصل الإداري وموعقاتها لدى مديري المدارس الابتدائية في مكة المكرمة من وجهة نظر المعلمين، وكذا أثر كلا من المؤهل العلمي والخبرة، وعدد سنوات العمل مع المدير الحالي في تقديرات المعلمين حول فاعلية التواصل الإداري، وتم بناء استبانة تقيس ذلك، طبقت على عينة الدراسة التي تكونت من بعض معلمي المرحلة الابتدائية بمكة المكرمة، واستخدم في ذلك المنهج الوصفي التحليلي، وأسفرت نتائج الدراسة على درجة فاعلية أساليب التواصل الإداري وموعقاتها لدى مديري المدارس الابتدائية في مكة المكرمة من وجهة نظر المعلمين عالية، وكذا وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول فاعلية التواصل الإداري تعزى لمتغير الخبرة.

وأجرت (2010) Al-Homsi دراسة بعنوان إدمان الإنترنت عند الشباب وعلاقته بمهارات التواصل الاجتماعي دراسة ميدانية على عينة من طلاب جامعة، هدفت إلى إلقاء الضوء على ظاهرة الإدمان على الإنترنت وعلاقتها بمهارات التواصل الاجتماعي لدى عينة من طلاب جامعة دمشق وينطلق البحث من سؤال مركزي: هل توجد علاقة بين الإدمان على الإنترنت ومهارات التواصل الاجتماعي؟، وبلغت عينة الدراسة (150) طالباً وطالبة (36) إناث، (114) ذكور من تخصصات علمية متعددة وأوضاع اقتصادية مختلفة، واعتمد منهج البحث الوصفي التحليلي وكانت أدوات البحث عبارة عن (مقياس لإدمان الإنترنت إعداد يونغ - ومقياس العلاقات الاجتماعية إعداد الحاج)، وتوصلت الدراسة على نتائج من أهمها: وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الإدمان على الإنترنت ومهارات التواصل الاجتماعي فالجوس فترات طويلة لاستخدام الإنترنت تجعل الفرد يخصص وقتاً أقل للنشاطات الأخرى، وأن الإناث يتعلقن باستخدام الإنترنت أكثر من الذكور ويعود ذلك إلى طبيعة التنشئة الاجتماعية للإناث في مجتمعاتنا، وأنه لا توجد فروق دالة إحصائية في الإدمان على الإنترنت مع تغير واختلاف الوضع الاقتصادي للأفراد وهذا يعود لتكلفة استخدام الإنترنت المتيسرة للجميع، ودلت الفرضية الرابعة على عدم وجود فروق دالة إحصائية في الإدمان على الإنترنت لدى العينة ويبدو من النتيجة أن الطالب الذي لديه رغبة في التعلق بالإنترنت وسوف يستخدم الإنترنت لساعات طويلة بغض النظر عن اختصاصه العلمي فتلبية احتياجاته التي يشبعها استخدام الإنترنت يجد الوقت اللازم لذلك بعيداً عن الدراسة.

وقدمت (2010) Abdel-Majid دراسة بعنوان: الاتصال عبر الإنترنت وعلاقته ببعض المهارات الاجتماعية لدى طلاب المرحلة الثانوية، وقد هدفت الدراسة إلى الوقوف على استخدام طلاب المرحلة الثانوية للتكنولوجيا الحديث، والإنترنت، والتعرف على العلاقة بين استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة (الإنترنت) وبعض المتغيرات الديموجرافية لطلاب المرحلة الثانوية، وإلقاء الضوء على العلاقة بين استخدام التكنولوجيا الحديثة والإنترنت، وتعد هذا الدراسة من الدراسات الوصفية وتم استخدام منهج المسح واعتمدت الدراسة على الاستبيان كأداة لجمع البيانات من عينة الدراسة والتي بلغت (140) مفردة من طلاب المرحلة الثانوية، وتوصلت إلى نتائج من أهمها: وجود علاقة ارتباطية بين معدل استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة ومهارة التعاون ومهارة الاستقلالية، وهذا يعد مؤشر للتأثير الذي يمكن أن تحدثه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التفاعلات الاجتماعية داخل المجتمع إذا ما توفرت الوسيلة بشكل أكبر أو زادت معدلات الاستخدام الأمر الذي يؤثر على المهارات الاجتماعية لدى الأفراد.

يتضح من عرض الدراسات السابقة أن: المنهج المستخدم في الدراسات هو المنهج الوصفي سواء المقارن أو المسحي أو الارتباطي، وأن الدراسات استخدمت عينات من الطلاب والمدرسين، وكان الاستبيان هو أداة جمع البيانات، وسوف يتم أخذ تلك النتائج ضمن الاعتبارات عند تصميم إجراءات البحث الحالي.

### مجتمع وعينة الدراسة

#### أولاً: مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع البحث من الراشدين في بعض البلدان العربية (جمهورية مصر العربية، المملكة العربية السعودية، المملكة الأردنية الهاشمية، الجمهورية الجزائرية، الجمهورية التونسية)، ويتخطى عدد الراشدين في البلدان العربية المذكورة مائة وأربعين مليون نسمة بحسب التعدادات المحلية لتلك البلدان (Wikipedia, 2017).

#### ثانياً: عينة الدراسة

تم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية حيث تم إرسالها إلى المفحوصين بالتسليم باليد، أو من خلال مواقع التواصل الاجتماعي، وبلغت عينة المستجيبين لأداة الدراسة (943)، وتوضح الجداول الآتية خصائص العينة.

#### جدول (1) خصائص العينة من حيث النوع

النوع	العدد	النسبة المئوية
ذكر	552	58.5%
أنثى	391	41.5%
العدد الكلي	943	100.0%

يتضح من جدول (1) تقارب أعداد العينة من حيث فئتي النوع.

#### جدول (2) خصائص العينة من حيث السن

السن	العدد	النسبة المئوية
25-17	207	22.0%
34-26	276	29.3%
43-35	299	31.7%
52-44	161	17.1%
العدد الكلي	943	100.0%

يتضح من جدول (2) تقارب أعداد العينة من حيث فئات السن.

#### جدول (3) خصائص العينة من حيث المؤهل

المؤهل	العدد	النسبة المئوية
دكتوراه	253	26.8%
ماجستير	69	7.3%

بكالوريوس	483	%51.2
ثانوية عامة	69	%7.3
أقل من ثانوية عامة	69	%7.3
العدد الكلي	943	%100.0

يتضح من جدول (3) أن توزيع العينة من حيث المؤهل ينحى منحناً إعتدالياً حيث ان الغالبية درجة بكالوريوس بنسبة (51.2%) وبقية المؤهلات على الطرفين.

#### جدول (4) خصائص العينة من حيث الحالة الاجتماعية

النسبة المئوية	العدد	الحالة الاجتماعية
%68.3	644	متزوج
%31.7	299	أعزب
%100.0	943	العدد الكلي

يتضح من جدول (4) تناسق أعداد فئات الحالة الاجتماعية.

#### جدول (5) خصائص العينة من حيث الجنسية

النسبة المئوية	العدد	الجنسية
%61.0	575	مصري
%17.1	161	أردني
%2.4	23	تونسي
%17.1	161	سعودي
%2.4	23	جزائري
%100.0	943	العدد الكلي

يتضح من جدول (5) زيادة أعداد المصريين بنسبة (61%).

#### جدول (6) خصائص العينة من حيث السكن

النسبة المئوية	العدد	السكن
%80.5	759	حضري
%19.5	184	ريفي
%100.0	943	العدد الكلي

يتضح من جدول (6) ارتفاع اعداد سكان الحضر في العينة.

وبعد عرض أعداد وخصائص العينة يتضح أن العينة مناسبة لإجراء البحث الحالي.

#### أداة الدراسة

استخدم الباحث أداة من إعداده وهي مقياس مهارات التواصل الإنساني وفيما يأتي وصف وتقنين الأداة على مجتمع الدراسة:

#### إعداد المقياس:

اطلع الباحث على العديد من المقاييس، وتم إعداد مقياس مهارات الاتصال بالاستناد إلى الأدب النظري المتعلق بمهارات الاتصال، والدراسات السابقة، وكذلك ترجمة مجموعة من المقاييس المتعلقة بمهارات الاتصال والمنشورة على الانترنت مثل: building communication & communication skills inventory ومقياس The communication skills test، وقد توصل الباحث إلى فقرات ومحاور المقياس كما يأتي:

عدد الفقرات	المحور	
14	الحوار	
12	لغة الجسد	
10	مهارة التحدث	
10	مهارة الاستماع	
46	عدد فقرات المقياس	

يصحح المقياس من تدرج خماسي كما يأتي:

نادراً	قليلاً	أحياناً	غالباً	دائماً
1	2	3	4	5

وتصحح فقرات المقياس بشكل ايجابي وسليبي كما يأتي:

أرقام الفقرات السلبية	أرقام الفقرات الإيجابية	المحور
12-8-2	14-13-11-10-9-7-6-5-4-3-1	الحوار
12	11-10-9-8-7-6-5-4-3-2-1	لغة الجسد
10-9-7-6-4-3-2	8-5-1	مهارة التحدث
9-8-5-4-2	10-7-6-3-1	مهارة الاستماع

ولاستخراج معدلات الاستجابة تم تطبيق المعادلة التالية

الحد الأعلى للفقرة- الحد الأدنى للفقرة/ عدد الفقرات

وبذلك يصبح تصحيح المقياس

مرتفعة بشدة	مرتفعة	متوسطة	منخفضة	منخفضة بشدة
5- 4.24	4.23-3.43	3.42-2.62	2.61-1.81	1.8-1

### صدق وثبات الأداة

#### 1- صدق المقياس

يُعرف (2004) Obeidat الصدق بأنه: "قدرة المقياس على قياس ما وضع لقياسه"، وللتحقق من صدق أداة هذه الدراسة قام الباحث بحساب الصدق بطريقتين (صدق المحكمين، والاتساق الداخلي من خلال العينة الاستطلاعية) كما يأتي:

#### أ- صدق المحكمين

تم حساب صدق المحكمين من خلال عرض الاستبيان على (18) من أعضاء هيئة التدريس واستخراج النسبة المئوية لكل فقرة، وتحديد نسبة استبعاد الفقرة التي لم تحصل على 80% من آراء المحكمين، وتعديل بعض الفقرات وفقاً لما رآه المحكمون.

#### العينة الاستطلاعية:

قام الباحث باختيار عينة استطلاعية من مجتمع الدراسة عددها (80) بطريقة العينة الطبقية العشوائية.

#### ب- صدق الاتساق الداخلي

تم حساب الاتساق الداخلي للفقرات ومحاورها من خلال حساب معامل ارتباط سبيرمان بين درجة الفقرة والدرجة الكلية للمحور، ويوضحها الجداول الآتية:

#### جدول (7) معاملات الاتساق الداخلي لفقرات محاور مقياس مهارات التواصل الإنساني

الفقرات	معامل الارتباط بين درجة الفقرة ودرجة المحور	معامل الارتباط بين درجة الفقرة والدرجة الكلية للمقياس
<b>أولاً: مهارات الحوار</b>		
1. أتقبل النقد من الآخرين بصدر رحب	0.131**	.068*
2. أجد من الصعوبة مدح الآخرين.	0.718**	.595**
3. أحترم من يحدثني أياً كانت مرتبته.	0.426**	.401**
4. أرى أن أنسب طريقة لمساعدة الآخرين على فهمي، أن أنفتح على أفكارهم.	0.508**	.495**
5. أضع الكلمات في مكانها الصحيح عند التحدث مع الآخرين.	0.764**	.713**
6. أعبر عن أفكاري مهما يختلف معي الآخرين.	0.598**	.469**
7. أعرف كيف أرد على الآخرين إذا أحاطوني باعتراضاتهم.	0.629**	.408**
8. أميل إلى تجنب مناقشة الموضوعات المحرجة.	0.157**	.113**
9. أميل إلى تغيير اتجاهاتي إذا اقتنعت بآراء الآخرين.	0.102**	0.39*
10. أميل إلى محاوره الآخرين فيما يقولونه.	0.318**	.264**

			0
.441**	0.474**	أهتم بتوضيح آرائي إذا اختلفت مع آراء الآخرين.	1
.514**	0.489**	يحاول الآخرون إنهاء حديثي عندما أريد توضيح أمر ما لهم.	2
.599**	0.607**	يعتقد الآخرون أنني على حق.	3
.595**	0.526**	يهتم الآخرون بأحاديثي.	4
<b>ثانياً: مهارات لغة الجسد</b>			
0.33**	0.88**	أبتسم عند مواجهة الآخرين.	
.228**	0.284**	أحافظ على نمط شخصيتي في كل المواقف التي أواجهها.	
.252**	0.396**	أحب المرح أثناء الحديث.	
.525**	0.649**	أصمت برهة أثناء التحدث مع الآخرين لجذب انتباههم.	
.527**	0.643**	أقف بشكل طبيعي حينما أواجه مجموعة من الناس.	
.559**	0.593**	أمتلك أساليب غير منطوقة للتأثير في الآخرين.	
.451**	0.630**	أنتبه إلى حركات الآخرين عندما أتحدث معهم (مثل: حركة الوجه والعينين واليدين وكيفية جلوسهم).	
.628**	0.769**	أنوع نغمة صوتي حتى يتأثر الآخرون بحديثي.	
.488**	0.609**	أهتم بمظهري الخارجي.	
.751**	0.695**	أوزع نظري إلى كل الأشخاص حينما أتحدث إلى مجموعة من الناس.	0
.082*	0.45*	تتطابق ملامح وجهي مع حالتي الانفعالية.	1
.324**	0.268**	يستاء الآخرون من حركة جسدي عندما أحدثهم.	2
<b>ثالثاً: مهارات الاستماع</b>			
.239**	0.224**	أترك المتحدث يكمل حديثه.	
.579**	0.555*	أتململ (مثل: ألعب في شعري, ساعتی, قلمي) بينما أستمع لشخص ما.	
-.075*	0.277*	أحاول إنهاء المحادثات أو تحويلها إذا لم تثير اهتمامي.	

	*		
.218**	00.500*	أرد على حديث الآخرين حتى لو لم يطلب مني الرد.	4
.067*	00.199*	أرى الأشياء من وجهة نظر الآخرين.	5
.566**	0.648**	أقاطع أحاديث الآخرين عندما يتجاهلونني.	5
.516**	0.733**	أقاطع المتحدث في أي وقت إذا اختلفت معه في الرأي.	7
.362**	0.461**	أنصت إلى الآخرين عندما يتحدثون معي.	8
.450**	0.532**	أنهي حديثي مع الآخرين عندما أعرف بقية ما يقولون.	9
.474**	0.715**	يشتكى الآخرون من عدم اهتمامي بهم حين يتحدثونني.	0
<b>رابعاً: مهارات التحدث</b>			
.568**	0.449**	أتحدث مع الآخرين بكلام يفهمونه.	
.404**	0.517**	أتلثم عند الحديث مع الآخرين.	2
.553**	0.317**	أحاول أن يكون موضوع حديثي شيق للمستمعين.	3
0.45*	0.085**	استحوذ على أكبر قدر من الحديث عندما أتحدث إلى شخص ما.	4
.488**	0.664**	أعاني لإيجاد الكلمات الصحيحة التي تعبر عما أريد قوله.	5
.751**	0.553**	أعبر عن أفكاري بالكلمات المناسبة.	6
0.62*	0.151**	أغير طريقة كلامي طبقاً لمن يحدثني (مثل: مخاطبة الشخص المتعلم بطريقة تختلف عن الشخص غير المتعلم).	7
0.25*	0.213**	أقطع حديثي عندما لا أجد الحماس في الاستماع من الآخرين.	8
-.146**	0.219**	أميل إلى أخذ زمام الحديث من الآخرين.	9
.600**	0.567**	يفهم الآخرون ما أريد قوله بسهولة.	0

\*\* تدل على مستوى دلالة 0.01

\* تدل على مستوى دلالة 0.05

يتضح من جدول (7):

1. معاملات الاتساق الداخلي بين درجة الفقرة ومحورها مرتفعة حيث بلغت المعاملات ذات دلالة إحصائية (0.01) 45 فقرة بنسبة (98%) وبلغت المعاملات ذات دلالة إحصائية (0.05) فقرة واحدة بنسبة (2%).

2. معاملات الاتساق الداخلي بين درجة الفقرة والدرجة الكلية للمقياس مرتفعة، حيث بلغت المعاملات ذات دلالة إحصائية (0.01) 38 فقرة بنسبة (83%)، وبلغت المعاملات ذات دلالة إحصائية (0.05) 8 فقرات بنسبة (17%).

#### جدول (8) الاتساق الداخلي بين درجات محاور المقياس والدرجة الكلية للمقياس

م	المحور	معامل الارتباط بين درجة المحور والدرجة الكلية للاستبيان
1	الحوار	0.881**
2	لغة الجسد	0.859**
3	الاستماع	0.618**
4	التحدث	0.661**

وبعد عرض الاتساق الداخلي لفقرات المحاور الأربعة للمقياس يطمئن الباحث لتطبيق الاستبيان، حيث تدل معاملات الارتباط المرتفعة وجميعها عند مستوى دلالة (0.01) على تناغم فقرات الاستبيان، فيما بلغ معامل ألفا لاتساق المقياس ككل (0.84) مما يدل على ارتفاع صدق المقياس. وفيما يأتي عرض خطوات حساب ثبات المقياس.

#### ثبات المقياس:

تم التأكد من ثبات المقياس من خلال حساب معامل ثبات التجزئة النصفية وتصحيح معاملاتها بمعادلة سبيرمان وبراون، وفيما يلي عرض معاملات الثبات.

تم حساب ثبات التجزئة النصفية بتقسيم الاستبيان لعبارات فردية وزوجية لكل محور على حدة، ومن ثم حساب معامل الارتباط بين طرفي الاختبار، وتصحيح المعامل بين نصفي الاختبار بمعادلة سبيرمان وبراون، ويوضح جدول (9) معاملات الثبات.

#### جدول (9) معاملات ثبات المقياس بطريقة التجزئة النصفية

المحور	معامل الارتباط بين نصفي الاختبار	تصحيح المعامل بمعادلة سبيرمان وبراون
مهارات الحوار	0.57	0.73
مهارات لغة الجسد	0.42	0.60
مهارات الاستماع	0.42	0.6
مهارات التحدث	0.51	0.67
المقياس ككل	0.69	0.81

يتضح من جدول (9) جميع معاملات الثبات بطريقة التجزئة النصفية لمحاور المقياس مقبولة ومعامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية للمقياس ككل مرتفعة، مما يدل على ثبات الاستبيان ويطمئن الباحث لنتائجه.

#### المنهج المتبع في الدراسة



استخدم الباحث المنهج الوصفي (المسحي والمقارن)، وذلك لتناسب هذا المنهج مع أهداف الدراسة، ويقصد بالمنهج الوصفي، هو " أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم؛ لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة وتصويرها كميًا عن طريق جمع بيانات ومعلومات مقننة عن الظاهرة أو المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة". (Melhem, 2000). ويُعرف (Obeidat (2004) المنهج الوصفي المقارن بأنه: "محاولة الباحث مقارنة مجموعات على متغير معين لمعرفة الفروق بينها"، ويصلح المنهج الوصفي المقارن في معرفة الفروق بين العينة على متغيرات البحث.

### عرض النتائج وتفسيرها ومناقشتها

سوف يتم عرض نتائج الدراسة وفقاً لترتيب الأسئلة في شكل جداول كما يأتي.

#### إجابة السؤال الأول:

للإجابة عن السؤال الأول الذي مؤداه: "ما واقع مهارات التواصل الإنساني لدى الراشدين العرب؟"، ومن أجل التحقق من الفرض تم حساب المتوسط المرجح لدرجات كل فقرة من فقرات المقياس في متغيرات الحوار، لغة الجسد، الاستماع، التحدث، ووضع فنتها وفقاً لتصحيح المقياس، وفيما يأتي عرض نتائج كل محور على حدة.

#### 1- محور مهارات الحوار

يوضح جدول (10) إجابة السؤال الأول على محور مهارات الحوار، من خلال عرض المتوسط المرجح، والانحراف المعياري، وفئة الاستجابة.

جدول (10) المتوسطات والانحراف المعياري على فقرات محور مهارات الحوار

رقم	الفقرة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	فئة الاستجابة
1	أقبل النقد من الآخرين بصدر رحب.	3.61	0.85	مرتفع
2	أجد من الصعوبة مدح الآخرين.	3.41	1.27	متوسط
3	أحترم من يحدثني أياً كانت مرتبته.	4.68	0.52	مرتفع بشدة
4	أرى أن أنسب طريقة لمساعدة الآخرين على فهمي، أن أفتح على أفكارهم.	3.73	0.86	مرتفع
5	أضع الكلمات في مكانها الصحيح عند التحدث مع الآخرين.	3.80	0.97	مرتفع
5	أعبر عن أفكاري مهما يختلف معي الآخرين.	4.15	0.78	مرتفع
7	أعرف كيف أurd على الآخرين إذا أحاطوني باعتراضاتهم.	3.95	1.15	مرتفع
8	أميل إلى تجنب مناقشة الموضوعات المحرجة.	2.32	1.16	منخفض
9	أميل إلى تغيير اتجاهاتي إذا اقتنعت بآراء الآخرين.	3.59	0.91	مرتفع
10	أميل إلى محاوره الآخرين فيما يقولونه.	4.12	0.71	مرتفع
11	أهتم بتوضيح آرائي إذا اختلفت مع آراء الآخرين.	4.24	0.65	مرتفع

1				بشدة
2	يحاول الآخرون إنهاء حديثي عندما أريد توضيح أمر ما لهم.	3.66	1.03	مرتفع
3	يعتقد الآخرون أنني على حق.	3.44	0.83	مرتفع
4	يهتم الآخرون بأحاديثي.	3.88	0.80	مرتفع
	الدرجة الكلية لمحور مهارات الحوار			
		3.76	1.19	مرتفع

يتضح من جدول (10) ما يأتي:

1. ارتفعت متوسطات (13) فقرة ضمن مهارة الحوار، فنجد فقرات (أحترم من يحدثني أياً كانت مرتبته، أعبر عن أفكاري مهما يختلف معي الآخرون، أميل إلى محاوره الآخرين فيما يقولونه، أهتم بتوضيح آرائي إذا اختلفت مع آراء الآخرين، أرى أن أنسب طريقة لمساعدة الآخرين على فهمي، أن أنفتح على أفكارهم، أضع الكلمات في مكانها الصحيح عند التحدث مع الآخرين، أعرف كيف أرد على الآخرين إذا أحاطوني باعتراضاتهم، أميل إلى تغيير اتجاهاتي إذا اختلفت بآراء الآخرين، يحاول الآخرون إنهاء حديثي عندما أريد توضيح أمر ما لهم، يعتقد الآخرون أنني على حق، يهتم الآخرون بأحاديثي، الدرجة الكلية لمهارات الحوار)، وتفسر تلك الارتفاعات على نوع من التعامل الجيد مع الآخرين، والتأكيد على تلك المهارات المتعلقة بالحديث مع الآخر تعطي انطباعاً هادئاً يسهم في الحوار لدى الراشدين العرب، كما ارتفعت مهارة الحوار لدى الراشدين، وقد يدل ذلك على نجاح برامج التدريب على الحوار التي تتبناها الدول العربية في مؤسساتها.

2. وجود فقرة واحدة في مستوى متوسط، وهي: (أجد من الصعوبة مدح الآخرين)، ويفسر ذلك بوجود نقص ما في تلك المهارات قد يرجع للاختلافات الديموجرافية للعينة.

3. انخفاض مهارة واحدة، وهي: (أميل إلى تجنب مناقشة الموضوعات المحرجة) ويفسر ذلك في ضوء القواعد الاجتماعية والدينية، وحرية التعامل والحديث في المجتمعات العربية.

## 2- محور مهارات لغة الجسد

يوضح جدول (11) إجابة السؤال الأول على محور مهارات لغة الجسد، من خلال عرض المتوسط المرجح، والانحراف المعياري، وفئة الاستجابة.

جدول (11) المتوسطات والانحراف المعياري على فقرات محور مهارات لغة الجسد

الرقم	الفقرة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	فئة الاستجابة
1	أبتسم عند مواجهة الآخرين.	4.20	0.71	مرتفع
2	أحافظ على نمط شخصيتي في كل المواقف التي أواجهها.	4.12	0.80	مرتفع
3	أحب المرح أثناء الحديث.	4.20	0.80	مرتفع
4	أصمت برهة أثناء التحدث مع الآخرين لجذب انتباههم.	3.17	1.25	متوسط
5	أقف بشكل طبيعي حينما أواجه مجموعة من الناس.	4.17	0.88	مرتفع

مرتفع	1.12	3.66	أمتلك أساليب غير منطوقة للتأثير في الآخرين.	5
مرتفع بشدة	0.91	4.24	أنتبه إلى حركات الآخرين عندما أتحدث معهم (مثل: حركة الوجه والعينين واليدين وكيفية جلوسهم).	7
مرتفع	1.33	3.56	أنوع نغمة صوتي حتى يتأثر الآخرين بحديثي.	3
مرتفع	0.73	4.39	أهتم بمظهري الخارجي.	9
مرتفع	0.78	4.32	أوزع نظري إلى كل الأشخاص حينما أتحدث إلى مجموعة من الناس.	0
مرتفع	0.99	4.27	تتطابق ملامح وجهي مع حالتي الانفعالية.	1
مرتفع	0.89	4.46	يستاء الآخرون من حركة جسدي عندما أحدثهم.	2
مرتفع	1.04	4.10	الدرجة الكلية لمحور مهارات لغة الجسد	

يتضح من جدول (11) ما يأتي:

1. ارتفعت متوسطات (11) فقرة في لغة الجسد، وهم: (أبتسم عند مواجهة الآخرين، أحافظ على نمط شخصيتي في كل المواقف التي أواجهها، أحب المرح أثناء الحديث، أقف بشكل طبيعي حينما أواجه مجموعة من الناس، أنتبه إلى حركات الآخرين عندما أتحدث معهم (مثل: حركة الوجه والعينين واليدين وكيفية جلوسهم)، أهتم بمظهري الخارجي، أوزع نظري إلى كل الأشخاص حينما أتحدث إلى مجموعة من الناس، تتطابق ملامح وجهي مع حالتي الانفعالية، يستاء الآخرون من حركة جسدي عندما أحدثهم، أمتلك أساليب غير منطوقة للتأثير في الآخرين، أنوع نغمة صوتي حتى يتأثر الآخرين بحديثي، الدرجة الكلية لمحور مهارات لغة الجسد)، ويفسر ذلك الارتفاع في تلك الفقرات على اعتماد الكثير من الأشخاص على الاهتمام بمظهرهم، وإن كانت مهارة (يستاء الآخرون من حركة جسدي عندما أحدثهم) تدل على عدم الثقة في نظرة الآخر لهم، وارتفاع مهارات المرح أثناء الحديث من المهارات الموجودة لدى المجتمعات العربية.

2. وجود فقرة واحدة في مستوى متوسط، وهي: (أصمت برهة أثناء التحدث مع الآخرين لجذب انتباههم)، ويفسر ذلك بوجود قصور في مهارات اللغة المنطوقة لدى العينة مما يجعلهم يتميزون في أساليب لغة الجسد في اللغة غير المنطوقة.

### 3- محور مهارات الاستماع

يوضح جدول (12) إجابة السؤال الأول على محور مهارات الاستماع، من خلال عرض المتوسط المرجح، والانحراف المعياري، وفئة الاستجابة.

جدول (12) المتوسطات والانحراف المعياري على فقرات محور مهارات الاستماع

الفقرة	الم توسط المرجح	الانحراف المعياري	فئة الاستجابة
أترك المتحدث يكمل حديثه.	4.10	0.75	مرتفع
أتململ (مثل: أعب في شعري، ساعتني، قلومي) بينما أستمع لشخص ما.	3.51	1.15	مرتفع

منخفض	1.11	2.54	أحاول إنهاء المحادثات أو تحويلها إذا لم تثير اهتمامي.	3
متوسط	1.14	3.37	أرد على حديث الآخرين حتى لو لم يطلب مني الرد.	4
متوسط	1.06	3.39	أرى الأشياء من وجهة نظر الآخرين.	5
متوسط	1.17	3.39	أقاطع أحاديث الآخرين عندما يتجاهلونني.	5
مرتفع	1.11	3.56	أقاطع المتحدث في أي وقت إذا اختلفت معه في الرأي.	7
مرتفع بشدة	0.63	4.49	أنصت إلى الآخرين عندما يتحدثون معي.	3
مرتفع	1.09	3.51	أنهي حديثي مع الآخرين عندما أعرف بقية ما يقولون.	9
مرتفع	1.21	4.10	يشتكى الآخرون من عدم اهتمامي بهم حين يحدثونني.	10
مرتفع	1.07	3.59	<b>الدرجة الكلية لمحور مهارات الاستماع</b>	

يتضح من جدول (12) ما يأتي:

1. ارتفعت متوسطات (7) فقرات من مهارات الاستماع، وهم: (أترك المتحدث يكمل حديثه، أنصت إلى الآخرين عندما يتحدثون معي، يشتكى الآخرون من عدم اهتمامي بهم حين يحدثونني، أتململ (مثل: أعب في شعري، ساعتني، قلومي) بينما أستمع لشخص ما، أقاطع المتحدث في أي وقت إذا اختلفت معه في الرأي، أنهي حديثي مع الآخرين عندما أعرف بقية ما يقولون، الدرجة الكلية لمحور مهارات الاستماع)، ويُفسر ذلك على وجود مهارات الانصات لدى عينة الدراسة، وهو ما يفيد عن الاستماع أو انتظار المتحدث من الطرف الآخر في الواقع، وكذلك ارتفاع شكوى الآخرين يفسر بوجود قصور في العلاقة مع الآخر في العالم الواقعي، ووجود قصور ما في مهارات الاستماع المتعلقة بمواجهة الآخرين، مما يسبب بعض المشكلات على طرفي الحديث.
2. وجود متوسطات (3) فقرات في مستوى متوسط ضمن مهارات الاستماع، وهم: (أرد على حديث الآخرين حتى لو لم يطلب مني الرد، أرى الأشياء من وجهة نظر الآخرين، أقاطع أحاديث الآخرين عندما يتجاهلونني)، ويُفسر ذلك في صعوبة الاستماع للطرف الآخر في المجتمعات العربية، وعدم السماح لاختلاف أحد في الرأي مع المتحدث.
3. انخفاض مهارة واحدة، وهي: (أحاول إنهاء المحادثات أو تحويلها إذا لم تثير اهتمامي)، ويفسر ذلك على أن أفراد العينة قد يبدأون في أكثر من حديث مع أكثر من طرف، فلا يشغلهم إنهاء المحادثة من عدمه، فقد يتم التجاهل ولا يعود الشخص الذي بدأ معه الحديث ليحدثه مرة أخرى.

#### 4- محور مهارات التحدث

يوضح جدول (13) إجابة السؤال الأول على محور مهارات التحدث، من خلال عرض المتوسط المرجح، والانحراف المعياري، وفئة الاستجابة.

#### جدول (13) المتوسطات والانحراف المعياري على فقرات محور مهارات التحدث

م	الفقرة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	فئة الاستجابة
1	أتحدث مع الآخرين بكلام يفهمونه.	4.59	0.54	مرتفع بشدة
2	أتلثم عند الحديث مع الآخرين.	3.66	1.28	مرتفع
3	أحاول أن يكون موضوع حديثي شيق للمستمعين.	4.24	0.65	مرتفع بشدة
4	استحوذ على أكبر قدر من الحديث عندما أتحدث إلى شخص ما.	2.80	0.83	متوسط
5	أعاني لإيجاد الكلمات الصحيحة التي تعبر عما أريد قوله.	3.46	1.40	مرتفع
6	أعبر عن أفكاري بالكلمات المناسبة.	3.95	0.80	مرتفع
7	أغير طريقة كلامي طبقاً لمن يحدثني (مثل: مخاطبة الشخص المتعلم بطريقة تختلف عن الشخص غير المتعلم).	4.22	1.07	مرتفع
8	أقطع حديثي عندما لا أجد الحماس في الاستماع من الآخرين.	2.68	1.09	متوسط
9	أميل إلى أخذ زمام الحديث من الآخرين.	2.90	1.10	متوسط
10	يفهم الآخرون ما أريد قوله بسهولة.	3.61	0.99	مرتفع
<b>الدرجة الكلية لمحو مهارات التحدث</b>				
		3.61	0.84	مرتفع

يتضح من جدول (13) ما يأتي:

1. ارتفعت متوسطات (8) فقرات من مهارات التحدث، وهم: (أتحدث مع الآخرين بكلام يفهمونه، أتلثم عند الحديث مع الآخرين، أحاول أن يكون موضوع حديثي شيق للمستمعين، أغير طريقة كلامي طبقاً لمن يحدثني (مثل: مخاطبة الشخص المتعلم بطريقة تختلف عن الشخص غير المتعلم، أعاني لإيجاد الكلمات الصحيحة التي تعبر عما أريد قوله، أعبر عن أفكاري بالكلمات المناسبة، يفهم الآخرون ما أريد قوله بسهولة، الدرجة الكلية لمحو مهارات التحدث)، ويفسر ذلك على وجود مهارات التحدث فيما يتعلق بالفارق الثقافي لدى أفراد العينة، وهو ما يميز تغير العوامل الديموجرافية للعينة من وجود جميع الفئات للحديث وتبادل الخبرات.

2. وجود (3) متوسطات في مستوى متوسط ضمن مهارات التحدث، وهم: (استحوذ على أكبر قدر من الحديث عندما أتحدث إلى شخص ما، أميل إلى أخذ زمام الحديث من الآخرين، أقطع حديثي عندما لا أجد الحماس في الاستماع من الآخرين)، ويفسر ذلك بوجود قصور في مهارات الحديث فيما يتعلق بالتفاعلات وجهاً لوجه، وعدم وجود خطة للمتحدث مما يجعل المستمعين غير مهتمين بالاستماع..

#### 5- درجة التواصل الإنساني ككل

يوضح جدول (14) إجابة السؤال الأول على درجة التواصل الإنساني ككل، من خلال عرض المتوسط المرجح، والانحراف المعياري، وفئة الاستجابة.

جدول (14) المتوسطات والانحراف المعياري على فقرات التواصل الإنساني ككل

م	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	فئة الاستجابة
---	--------	---------	-------------------	---------------

		المرجح	
مرتفع	0.80	3.7 7	مهارات التواصل الإنساني

يتضح من جدول (14) ما يأتي:

وجود ارتفاع نسبي أقرب إلى المتوسط في مهارات التواصل لدى الراشدين العرب، ويعد ذلك الارتفاع احد نتائج اهتمام المؤسسات في البلدان العربية بتدريب الشباب والراشدين سواء في المجال التعليمي أو المهني على المهارات الحياتية، بل ان الشباب أنفسهم يبحثون عن تطوير تلك المهارات من خلال الدورات الخارجية في مراكز التدريب المتنوعة والمتعددة في البلدان العربية. واتفقت نتائج السؤال الأول مع ما توصل إليه (2012) AI-Mutrafi من ارتفاع درجة التواصل لدى المعلمين ومديري المدارس وهم من فئة الراشدين العرب بالمملكة العربية السعودية، وما توصلت إليه Bou Diaf and Ben Khourr (2015) من أن درجة ممارسة مهارات التواصل لدى مديري المدارس الابتدائية في الجمهورية الجزائرية بشكل عام مرتفعة، وما توصل إليه Smadi and Arnaout (2014) من أن مهارات الاتصال التربوي غير اللفظي لدى أعضاء هيئة التدريس قد توفرت وبدرجة تراوحت بين المرتفعة في محور المظهر الخارجي، والذي كان الأكثر توافراً لدى أعضاء هيئة التدريس، والمتوسطة في باقي المحاور، واختلفت مع ما توصل إليه AI-habira and Al-Sarhan (2017) من وجود مستوى متوسط من مهارات الاتصال لدى مدير المدارس بالمملكة العربية السعودية.

#### إجابة السؤال الثاني:

للإجابة على السؤال الثاني الذي مؤداه: "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين الراشدين العرب على مهارات التواصل الإنساني من حيث (النوع، الحالة الإجتماعية، السكن، التعليم، السن)؟"، ومن أجل التحقق من السؤال الثاني تم حساب اختبار "ت" T-Test وتحليل التباين ANOVA بحسب عدد المتغيرات، وفيما يأتي عرض نتائج كل متغير على حدة.

#### 1- الفروق بين أفراد العينة من حيث النوع

من أجل التحقق من السؤال تم استخدام اختبار "ت" T.Test لمعرفة الفروق بين أفراد العينة على متغيرات التواصل الإنساني وفقاً للنوع ويوضح جدول (15) النتائج.

#### جدول (15) نتائج اختبار t-test بين العينة على متغيرات التواصل الإنساني وفقاً للنوع

م	المتغير	ذكور (ن=552)		إناث (ن=391)		قيمة ت	مستوى الدلالة	اتجاه الفرق
		ع	م	ع	م			
1	مهارات الحوار	53.7	5.4	6.4	51.0	7.04	0.001	ذكور
2	مهارات لغة الجسد	50.1	4.3	5.8	46.9	9.79	0.001	ذكور
3	مهارات الاستماع	36.5	5.5	4.9	35.1	4.25	0.001	ذكور
4	مهارات التحدث	37.0	4.3	3.7	34.8	8.27	0.001	ذكور
5	مهارات التواصل الإنساني	17	1	15	16	9.44	0.00	ذكور

ككل	7.4	5.1	7.8	.8	1
-----	-----	-----	-----	----	---

يتضح من جدول (15) ما يأتي:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.001) بين الذكور والإناث على متغيرات (مهارات الحوار، مهارات لغة الجسد، مهارات الاستماع، مهارات التحدث، مهارات التواصل الإنساني) لصالح عينة الذكور، ويفسر ذلك بوضع النساء في المجتمعات العربية من حيث التعامل مع الآخر، ومساحات التعامل والحريات الموجودة تصب جميعها في صالح الرجال، مما يؤثر بالسلب في طريقة التعامل وجرأة الطرح في التواصل الإنساني لدى النساء.

واتفقت تلك النتيجة مع دراسات (2015) Bou Diaf and Ben Khourr، (2014) Smadi and Arnaout من وجود فروق في مهارات التواصل الإنساني يعزى إلى متغير النوع لصالح الذكور، فيما اختلفت مع دراسة Mustafa (2013) حيث توصل لوجود فروق في مهارات التواصل الإنساني لصالح الإناث، في حين اختلفت مع دراسة Abdel Jawad and Kandil (2013) حيث توصلوا لأنه لا توجد فروق في مهارات التواصل تعزى إلى متغير النوع.

## 2- الفروق بين أفراد العينة من حيث الحالة الاجتماعية

من أجل التحقق من السؤال تم استخدام اختبار "ت" T-Test المعرفة الفروق بين أفراد العينة على متغيرات التواصل الإنساني وفقاً للحالة الاجتماعية، ويوضح جدول (16) النتائج.

### جدول (16) نتائج اختبار t-test بين العينة على متغيرات التواصل الإنساني وفقاً للحالة الاجتماعية

المتغير	متزوج (ن=644)		أعزب (ن=299)		قيم ة ت	م ستوى الدلالة	اتجاه الدلالة
	ع	م	ع	م			
مهارات الحوار	53.29	5.38	51.08	6.84	5.37	0.001	متزوج
مهارات لغة الجسد	49.32	4.93	47.54	5.52	4.97	0.001	متزوج
مهارات الاستماع	35.96	4.99	35.85	6.00	0.32	0.752	غير دال
مهارات التحدث	37.11	3.86	34.00	4.12	11.26	0.001	متزوج
مهارات التواصل الإنساني ككل	175.68	14.68	168.46	17.86	6.55	0.001	متزوج

يتضح من جدول (16) ما يأتي:

1. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.001) بين المتزوجين وغير المتزوجين على متغيرات (مهارات الحوار، مهارات لغة الجسد، مهارات التحدث، مهارات التواصل الإنساني) لصالح عينة المتزوجين، ويفسر ذلك بأن المتزوجين نشاطاتهم متشعبة بحسب حالتهم الاجتماعية التي تقتضي المهارات التواصلية في علاقاتهم الإنسانية.

2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتزوجين وغير المتزوجين على متغير (الاستماع)، ويفسر ذلك بأن كلاهما يحتاج للصمت واستماع الآخر في الكثير من الأحيان.

## 3- الفروق بين أفراد العينة من حيث مكان السكن

من أجل التحقق من السؤال تم استخدام اختبار "ت" T-Test لمعرفة الفروق بين أفراد العينة على متغيرات التواصل الإنساني وفقاً لمكان السكن، ويوضح جدول (17) النتائج.

جدول (17) نتائج اختبار t-test بين العينة على متغيرات التواصل الإنساني وفقاً لمكان السكن

المتغير	حضري (ن=759)		ريفي (ن=184)		قيمة ت	مسد توى الدلالة	اتجاه الدلالة
	ع	م	ع	م			
مهارات الحوار	6.08	52.09	5.01	54.63	5.24	0.001	ريفي
مهارات لغة الجسد	5.20	48.15	4.31	51.25	7.48	0.001	ريفي
مهارات الاستماع	5.13	35.24	5.23	38.75	8.29	0.001	ريفي
مهارات التحدث	3.75	35.67	5.31	38.00	6.92	0.001	ريفي
مهارات التواصل الإنساني ككل	15.55	171.15	15.06	182.63	9.04	0.001	ريفي

يتضح من جدول (17) ما يأتي:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.001) بين سكان الحضر وسكان الريف على متغيرات (مهارات الحوار، مهارات لغة الجسد، مهارات الاستماع، مهارات التحدث، مهارات التواصل الإنساني) لصالح عينة سكان الريف، ويفسر ذلك حيث تتسم طريقة الحياة الريفية بخصائص وسمات مغايرة إلى حد كبير لخصائص وسمات طريقة الحياة الحضرية من حيث: انتشار الأسرة الكبيرة الممتدة، والحراك الاجتماعي المحدود، والتجانس، والارتباط بالجماعة على أساس البيئة المحلية، والأهمية الواضحة للجماعات الأولية يؤثر في التعامل وتنمية المهارات التواصلية بين أفراد المجتمع الريفي.

#### 4- الفروق بين أفراد العينة من حيث مستوى التعليم

ومن أجل التحقق من السؤال تم استخدام تحليل التباين الأحادي ANOVA لمعرفة الفروق بين أفراد العينة على متغيرات التواصل الإنساني وفقاً للمستوى التعليمي، وحيث أن هدف الدراسة التعرف إلى الفروق التي تعزى لمتغير مستوى التعليم دون الخوض في تفاصيل توزيعات التعليم في العينة، واستخدام اختبار شيفيه Scheffe لمعرفة أي المجموعات مصدر الفروق إذا ما ظهرت الفروق دالة، ويوضح جدول (18، 19) النتائج.

جدول (18) نتائج تحليل التباين ANOVA بين العينة على متغيرات التواصل الإنساني وفقاً للمستوى التعليمي

م	المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	مربع المتوسطات	نسبة ف	مستوى الدلالة
1	مهارات الحوار	بين المجموعات	1723.380	4	430.845	12.705	0.001
		داخل المجموعات	31809.498	938	33.912		



			942	33532.87 8	المجموع الكلي		
0.001	14.2 22	362.19 0	4	1448.760	بين المجموعات	مهارات لغة الجسد	2
		25.466	938	23887.14 3	داخل المجموعات		
			942	25335.90 2	المجموع الكلي		
0.001	34.0 15	846.97 5	4	3387.899	بين المجموعات	مهارات الاستماع	3
		24.900	938	23356.05 2	داخل المجموعات		
			942	26743.95 1	المجموع الكلي		
0.001	18.5 10	303.88 2	4	1215.530	بين المجموعات	مهارات التحدث	4
		16.417	938	15399.44 6	داخل المجموعات		
			942	16614.97 6	المجموع الكلي		
0.001	8.25 3	2075.3 18	4	8301.273	بين المجموعات	مهارات التواصل الإنساني ككل	5
		251.45 1	938	235861.1 17	داخل المجموعات		
			942	244162.3 90	المجموع الكلي		

يتضح من جدول (18):

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.001) بين أفراد العينة على متغيرات (مهارات الحوار، مهارات لغة الجسد، مهارات الاستماع، مهارات التحدث، مهارات التواصل الإنساني) يعزى إلى متغير المستوى التعليمي، ويفسر ذلك بأنه كلما ارتفع مستوى الفروق التعليمية بين الناس في المجتمعات نجد أن هناك فروق في الفهم والثقافة والحوار والتحدث، وإذا طغت فئة أقل تعليمياً على مجتمع ما وجدنا ما يحدث من عدم احترام أسس الحوار والتحدث في العالم العربي. واتفقت تلك النتيجة مع ما توصل إليه (Al-habira and Al-Sarhan (2017) من وجود فروق بين مديري المدارس في المملكة العربية السعودية في مهارات الاتصال تعزى لمتغير المؤهل العلمي، وكانت الفروق لصالح ذوي المؤهل العلمي (أقل من بكالوريوس).

**جدول (19) يوضح المقارنات البعدية باستخدام اختبار شيفيه Scheffe للمقارنة على متغير المستوى التعليمي**

محور الحوار

المؤهل	ماجستير	بكالوريوس	ثانوية عامة	أقل من ثانوية عامة
دكتورة	1.36	1.79*	-2.96*	-0.30
ماجستير		0.428	-4.33*	-1.66
بكالوريوس			-4.76*	-2.09
ثانوية عامة				2.66
<b>محور لغة الجسد</b>				
المؤهل	ماجستير	بكالوريوس	ثانوية عامة	أقل من ثانوية عامة
دكتورة	-2.33*	0.19	4.0*	0.33
ماجستير		2.52*	6.33*	2.66*
بكالوريوس			3.80*	0.142
ثانوية عامة				-3.66*
<b>محور الاستماع</b>				
المؤهل	ماجستير	بكالوريوس	ثانوية عامة	أقل من ثانوية عامة
دكتورة	2.42*	2.233*	-4.57*	2.424*
ماجستير		-0.19	-7.0*	0.0
بكالوريوس			-6.8*	0.19
ثانوية عامة				7.0*
<b>محور التحدث</b>				
المؤهل	ماجستير	بكالوريوس	ثانوية عامة	أقل من ثانوية عامة
دكتورة	2.18*	1.03*	0.51	4.51*
ماجستير		-1.14	-1.66	2.33*
بكالوريوس			-0.52	3.47*
ثانوية عامة				4.0*
<b>المقياس ككل</b>				

المؤهل	ماجستير	بكالوريوس	ثانوية عامة	أقل من ثانوية عامة
دكتورة	3.63	5.25*	-3.03	6.96*
ماجستير		1.61	-6.6	3.33
بكالوريوس			-8.28*	1.71
ثانوية عامة				10.0*

ونجد من خلال نتائج شيفيه Scheffe لمعرفة أي المجموعات مصدر الفروق (جدول 19) أن فئة (الثانوية العامة) هي التي أحدثت الفارق فهي أكثر من بقية الفئات في مهارة الحوار، ومهارة الاستماع، أن فئة (أقل من الثانوية العامة) هي التي أحدثت الفارق في مهارة لغة الجسد، ومهارة التحدث، ومهارات التواصل ككل فهي أقل من بقية الفئات.

#### 5- الفروق بين أفراد العينة من حيث العمر

ومن أجل التحقق من السؤال تم استخدام تحليل التباين الأحادي ANOVA لمعرفة الفروق بين أفراد العينة على متغيرات التواصل الإنساني وفقاً للسن، واختبار شيفيه Scheffe لمعرفة أي المجموعات مصدر الفروق إذا ما ظهرت الفروق دالة، ويوضح جدول (20، 21) النتائج.

#### جدول (20) نتائج تحليل التباين ANOVA بين العينة على متغيرات التواصل الإنساني وفقاً للسن

م	المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	مربع المتوسطات	نسبة ف	مستوى الدلالة
1	مهارات الحوار	بين المجموعات	2326.491	3	775.497	23.335	0.001
		داخل المجموعات	31206.387	939	33.234		
		المجموع الكلي	33532.878	942			
2	مهارات لغة الجسد	بين المجموعات	412.524	3	137.508	5.181	0.001
		داخل المجموعات	24923.379	939	26.542		
		المجموع الكلي	25335.902	942			
3	مهارات الاستماع	بين المجموعات	461.923	3	153.974	5.501	0.001
		داخل المجموعات	26282.028	939	27.989		
		المجموع الكلي	26743.951	942			
4	مهارات التحدث	بين المجموعات	3380.771	3	1126.924	79.958	0.001

		14.094	939	13234.20 4	داخل المجموعات		
			942	16614.97 6	المجموع الكلي		
0.00 1	13.42 9	3348.29 7	3	10044.89 2	بين المجموعات	مهارات التواصل الإنساني ككل	5
		249.326	939	234117.4 98	داخل المجموعات		
			942	244162.3 90	المجموع الكلي		

يتضح من جدول (20) ما يأتي:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.001) بين أفراد العينة على متغيرات (مهارات الحوار، مهارات لغة الجسد، مهارات الاستماع، مهارات التحدث، مهارات التواصل الإنساني) يعزى إلى متغير العمر، ويفسر ذلك بأنه كلما اختلف متوسط أعمار مجتمع أو بيئة ما اختلف معها مهارات التواصل بين أفراد المجتمع، وهذا ما يعزز مبدأ صراع الأجيال ومعوقات التواصل من خلال اختلاف سن المرسل والمتلقي.

جدول (21) يوضح المقارنات البعدية باستخدام اختبار شيفيه Scheffe للمقارنة على متغير العمر

محور الحوار			
العمر	34-26	43-35	52-44
25-17	-0.75	-3.84*	-0.85
34-26		-3.09*	-0.107
43-35			2.98*
محور لغة الجسد			
العمر	34-26	43-35	52-44
25-17	-1.61*	-1.67*	-1.15
34-26		-0.064	0.452
43-35			0.516
محور الاستماع			
العمر	34-26	43-35	52-44
25-17	1.08	1.92*	0.85
34-26		0.83	-0.22

			43-35
-1.06593			
محور التحدث			
52-44	43-35	34-26	العمر
-1.761*	-5.025*	-1.91*	25-17
0.154	-3.108*		34-26
3.263*			43-35
المقياس ككل			
52-44	43-35	34-26	العمر
-2.92	-8.623*	-3.194	25-17
0.273	-5.429*		34-26
5.703*			43-35

ويتضح من خلال نتائج شيفيه Scheffe لمعرفة أي المجموعات مصدر الفروق (جدول 21) أن فئة العمر (من 35-43) هي التي أحدثت الفارق في مهارة الحوار ولغة الجسد، والاستماع، ومهارة التحدث، فهي أكثر تطبيقاً لمهارات التواصل ككل ومحاور التواصل، وهنا نجد أن فئة الرشد هي أكثر الفئات ثباتاً في مجتمعاتنا، كما يظهر في كثير من أدبيات علم النفس وعلم الاجتماع.

#### الاستنتاجات:

نستنتج من نتائج الدراسة ما يأتي:

1. يوجد مستوى مرتفع من التواصل الإنساني يزيد من نشاطات الراشدين العرب في الحياة الواقعية، قد يرجع لزيادة وسائل التواصل الإلكترونية.
2. الزواج يساعد في تقوية مهارات التواصل الإنساني.
3. التعامل مع الإناث في مجتمعاتنا العربية يزيد من عزلتهن.
4. الحياة البسيطة والريفية تزيد من مهارات التواصل الإنساني.
5. يؤثر السياق الثقافي، والتوجه الجمعي للمجتمع والبيئة التي يعيش فيها الفرد سلباً على مهارات التواصل الإنساني، بل يختلف الفرد في تواصله من بيئة إلى أخرى داخل المجتمع الواحد.
6. يؤثر المستوى التعليمي بالسلب أو الإيجاب على مهارات التواصل الإنساني.
7. فئة الرشد في عمر (من 35-43) أكثر تطبيقاً لمهارات التواصل ككل ومحاور التواصل، وهنا نجد أن فئة الرشد هي أكثر الفئات ثباتاً في المجتمعات العربية.

#### التوصيات

في ظل نتائج الدراسة واستنتاجاتها، فإن الباحث يوصي:

1. الاهتمام بالبحوث حول مهارات التواصل الإنساني، وتعدد المجتمعات المستهدفة للدراسة.

2. اهتمام العلوم الإنسانية المتعددة بدراسات عبر ثقافية لمهارات التواصل الإنساني، نظراً لتشابك وتعدد تلك المهارات.
3. العمل على إدراج مهارات التواصل في جميع المراحل الدراسية.
4. تخصيص برامج عبر وسائل الإعلام لتعليم اتقان مهارات التواصل الإنساني.
5. تخصيص دورات تدريبية لفئات المجتمع ككل لتعليم مهارات التواصل الإنساني.
6. الاستفادة من مراكز الحوار في المجتمعات العربية لإقامة ندوات حول الحوار والتواصل الإنساني.

### References (Arabic & English)

1. Abd al-Hashemi, Abdul Rahman and Muharramah, Siham. (2015). Effectiveness of an educational program based on the communicative approach in improving the linguistic intelligence of students of the primary stage in Jordan. Journal of the University of Sharjah for Humanities and Social Sciences, University of Sharjah. (1) 12, 29- 54.
2. Abdel Jawad, Iyad and Kandil, Anisa. (2013). Communication skills and educational communication of supervisors of practical education at the Faculty of Education, Al-Aqsa University. Journal of Al-Quds Open University for Research and Educational and Psychological Studies, Jerusalem, (2) 1, 175-205.
3. Abdel Salam, Samira. (2005). Patterns of communication with parents and their relationship to family harmony And the latent wing of adolescents between the sexes. Journal of the Faculty of Education and Psychology, Cairo, Ain Shams University. (4) 29.
4. Abdel-Majid, Hemet. (2010). Online communication and its relationship to some social skills among high school students. Unpublished PhD thesis, Faculty of Education, Sohag University.
5. Abu Arqoub, Ibrahim. (1993). Human communication and its role in social interaction. Amman, Dar Majdlawi for Publishing and Distribution.
6. Abu El-Nasr, Medhat. (2012). Effective communication skills with others. Cairo, Arab Training and Publishing Group.
7. Abu Hashish, Abdul Hadi and Basendi, Abdul Aziz and Abdul Karim, Khalid.(2007). Skills in Language and Thought, I 1, Amman, Dar Al Masirah.
8. Adas, Abdul Rahman. (1998). Amman, Dar Al Fikr for Printing and Publishing.
9. Adler, R. B. & Elmhorst, J. M. (1999). Communicating at Work: Principles and Practices for Business and the Professions. McGraw Hill Singapore
10. Adon, Nasser. (2004). Communication and its role in the efficiency of the economic institution, a theoretical and practical study. Algeria. Mohammedia House.
11. Al-Bari, Maher. (2011). Practical speaking skills and performance. Amman, Dar Al Masirah.
12. Al-Habira, Zaid and Al-Sarhan, Khaled. (2017). A proposed training program to develop effective communication skills among school principals in the Kingdom of Saudi Arabia. Journal of Educational Sciences Studies, Jordan (44), 295-324.

13. Al-Homsi, Rola. (2010). Internet addiction in young people and its relationship with social communication skills field study on a sample of university students. Unpublished PhD thesis, Psychological Counseling Department, Damascus University, Syria.
14. Aliouat, Mohamed. (2017). Effective communication skills for the public relations officer in the educational institution. *Journal of Psychological and Educational Studies*, Algeria, Laboratory of the Development of Psychological and Educational Practices, September.
15. Al-Mutrafi, Ahmed. (2012). The effectiveness of administrative communication methods and obstacles to principals in the primary schools in the city of Mecca from the point of view of teachers. Unpublished Master Thesis, Faculty of Education, Umm Al Qura University.
16. Al-Tarawneh, Naif and Al-Fenikh, Lamia. (2012). Using the Internet and its relationship to academic achievement, social adjustment, depression and communication skills among the students of Qassim University. *Journal of Educational and Psychological Studies*, Islamic University, Medina (20) 1, 283-331.
17. Altwaijri, Abdul Aziz. (1998). *Dialogue for Coexistence*. Cairo, Dar El Shorouq.
18. Arabiyat, Ahmed (2011). The impact of a behavioral guidance program on the development of communication skills among children with special needs in the city of Amman. *Journal of Childhood and Education*, (8) 3, 205-230.
19. Banat, Suhaila Mahmoud. (2004). Impact of training program for communication skills and problem solving. Wounded women. Unpublished PhD thesis, University of Jordan, Jordan.
20. Bou Diaf, Nawal and Ben Khourr, Khairuddin. (2015). Communication skills in the pedagogic management of the principal of the primary school. *Journal of the Generation of Human and Social Sciences*, Algeria, (2) 7, 9-38.
21. Clappitt, P. G. (2005). *Communicating for Managerial Effectiveness*. Sage. CA.
22. Debs, Muhammad and Andraus, Tayseer. (2000). *Electronic photography skills and program design Educational and production*, i. Amman, Sanaa House for Publishing and Distribution.
23. Dixon, T., O'Hara, M., (2007). *Communication skills*, www.making practice – based learning work. Org.
24. Ebada, Salah. (2014). Evaluation of communication skills for trainers of communication skills in the preparatory programs at Imam Muhammad bin Saud Islamic University in Riyadh. *Scientific Journal of Physical Education and Sports*, Egypt, 70, 117-138.
25. Florez, M. (1999). *Improving Adult English Language Learners Speaking Skills*, (Report No, EDIE99- 10) National C Learning House Forest Literacy Education: Washington.
26. Goleman, D. (1996). *Emotional Intelligence*. London. Bloomsbury. Hampshire.

27. Hargie, O., Dickson, D., Tourish, D. (2004). *Communication Skills for Effective Management*. Palgrave Macmillan.
28. Hartley, P. & Bruckman, C.G. (2002). *Business Communication*. Routledge London.
29. Hassan, Mohamed Abdel Ghani. (1996). *Communication Skills N Talking and Listening*, i. Cairo, Center Development and performance.
30. [https://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A7%D9%84%D9%88%D8%B7%D9%86\\_%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%B1%D8%A8%D9%8A](https://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A7%D9%84%D9%88%D8%B7%D9%86_%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%B1%D8%A8%D9%8A)
31. Ismail, Saeed Abdullah. (2011). the relative effectiveness of educational drama in the development of dialogue skills among students of the Arabic Language Division at the Faculty of Education in Suez. *Journal of the Faculty of Education, Suez*, 3, 259-315.
32. Juliana (2016). *Communication skills for undergraduates*. Amoud university faculty of computing and ICT: electronic itub for peace & development. Avehicher for peace and development.
33. Kotter, J.P. (1982) *What Effective General Managers Really Do* Harvard Business Review 60 pp156-167 in Adler, R. B. & Elmhorst, J. M. (1999) *Communicating at Work: Principles and Practices for Business and the Professions*. McGraw Hill Singapore.
34. Melhem, Sami (2000). *Find in education and science curricula psychology*. Amman, Dar Al Masirah for Publishing, Distribution and Printing.
35. Mokablah, Nasr and Battah, Abdullah. (2015). the impact of playing role strategy in improving some of the speaking skills of 9th graders in Jordan. *Journal of Al-Quds Open University for Research and Studies*, 37, 329-362.
36. Mujahid, Faiza (2014.). A proposed program based on the use of the negotiating portal in the teaching of history to develop the contemplative thinking and dialogue skills and values of tolerance among the female student's teachers in the girls' college. *Journal of Arab Studies in Education and Psychology*, 47, 41-101.
37. Mustafa, Emad Ramadan. (2013). E - communication and its relationship to communication skills (self, verbal, social) among Saudi youth. Research presented to the second symposium of the Department of Psychology (Psychology and immunization of young people in the era of globalization), Faculty of Social Sciences, Imam Muhammad bin Saud Islamic University, 13-14 February 2013.
38. Nichols, R. G. and Stevens, L.A. (1990) *listening to People* Harvard Business Review 68 pp95-102 in Adler, R. B. & Elmhorst, J. M. (1999) *communicating at Work: Principles and Practices for Business and the Professions* McGraw Hill Singapore.
39. Obeidat, Toukan. (2004). *Scientific research "concept, tools, methods."* Riyadh, Ishraqat for publication and distribution.
40. Saadi, Waheda. (2012). *Family Communication: A Communication Approach*. *Journal of Studies and Research*, 6, 72-85.
41. Smadi, Marwan and Arnaout, Arwa. (2014). Non-verbal educational communication skills among faculty members in the preparatory year at Najran University from the students' point of view. *International Specialized Educational Journal*, (1) 3, 81-111.



42. Smichy, wedad. (2014). Electronic social networking sites and youth: the beginning of a new cultural pattern and the dissolution of the inherited social contract. Journal of Heritage, 11, 133-146.

43. Stewart, J. and Logan, C. (1998) Together: Communicating Interpersonally in Hargie, O., Dickson, D., Tourish, D. (2004) Communication Skills for Effective Management. Palgrave Macmillan. Hampshire.

44. Stiff, J.B., Hale, J.L., Garlick,R., Rogan, R.G. (1990) Effect of Cue Incongruence and Social Normative Influences on Individual Judgements of Honesty and Deceit Southern Speech Communication Journal 55 pp 206-229 in Adler, R. B. & Elmhorst, J. M. (1999) Communicating at Work: Principles and Practices for Business and the Professions McGraw Hill Singapore.

45. Zaiton, Hassan Hussein. (2008). the basics of teaching aids and learning technology, concepts and practices. Riyadh, Faculty of Education.

## الملاحق

### أداة الدراسة

#### مقياس مهارات التواصل الإنساني

عزيزي .....

بين يديك مقياس مهارات التواصل الإنساني الهدف منه هو الكشف عن مهارات التواصل التي تمتلكها، وكيفية استخدامها في الاتصال بالآخرين أثناء لقاءاتك ونشاطاتك اليومية. وسيبين المقياس نقاط القوة في مهارات اتصالك مع نفسك

ومع الآخرين والمهارات التي تحتاج لتنميتها. الرجاء الإجابة عن الفقرات التالية بكل صدق وتأتي لتكتشف الصورة الواقعية لمهاراتك.

استعمل المثالين كتمرين. ضع ( ✓ ) أمام كل سؤال لمعرفة مدى انطباق السؤال على حالتك.

الرقم	الفقرة	دائماً	غالباً	أحياناً	قليلاً	نادراً
1	أستطيع تنظيم أفكاري				✓	
2	أتحدث بشكل واضح			✓		

• (دائماً) تعني أنك تمارس المهارة في كل حياتك.

• (غالباً) تعني أنك تمارس المهارة في معظم الأوقات.

• (أحياناً) تعني أنك تمارس المهارة في بعض الأوقات.

• (قليلاً) تعني أنك تمارس المهارة في أوقات قليلة.

• (نادراً) تعني أنك لم تكتشف المهارة لديك.

البيانات الشخصية : ضع علامة ( ✓ ) أمام الفئة التي تنتمي إليها في البيانات التالية

النوع:  ذكر  أنثى

العمر:  من 17-25  من 26-34  من 35-43  من 44-52  من 53 فما فوق

المؤهل الدراسي:  أقل من ثانوي  ثانوي  جامعي  ماجستير  دكتوراه

الحالة الاجتماعية:  متزوج  أعزب

مكان السكن:  حضري  ريفي

الجنسية:

م	الفقرة	دائماً	غالباً	أحياناً	قليلاً	نادراً
م	الفقرة	دائماً	غالباً	أحياناً	قليلاً	نادراً

أولاً: مهارات الحوار						
0	0	0	0	0	أقبل النقد من الآخرين بصدر رحب	1
0	0	0	0	0	أجد من الصعوبة مدح الآخرين.	2
0	0	0	0	0	أحترم من يحدثني أياً كانت مرتبته.	3
0	0	0	0	0	أرى أن أنسب طريقة لمساعدة الآخرين على فهمي، أن أنفتح على أفكارهم.	4
0	0	0	0	0	أضع الكلمات في مكانها الصحيح عند التحدث مع الآخرين.	5
0	0	0	0	0	أعبر عن أفكاري مهما يختلف معي الآخرين.	6
0	0	0	0	0	أعرف كيف أرد على الآخرين إذا أحاطوني باعتراضاتهم.	7
0	0	0	0	0	أميل إلى تجنب مناقشة الموضوعات المحرجة.	8
0	0	0	0	0	أميل إلى تغيير اتجاهاتي إذا اقتنعت بآراء الآخرين.	9
0	0	0	0	0	أميل إلى محاوره الآخرين فيما يقولونه.	10
0	0	0	0	0	أهتم بتوضيح آرائي إذا اختلفت مع آراء الآخرين.	11
0	0	0	0	0	يحاول الآخرون إنهاء حديثي عندما أريد توضيح أمر ما لهم.	12
0	0	0	0	0	يعتقد الآخرون أنني على حق.	13
0	0	0	0	0	يهتم الآخرون بأحاديثي.	14
ثانياً: مهارات لغة الجسد						
0	0	0	0	0	أبتسم عند مواجهة الآخرين.	1
0	0	0	0	0	أحافظ على نمط شخصيتي في كل المواقف التي أواجهها.	2
0	0	0	0	0	أحب المرح أثناء الحديث.	3
0	0	0	0	0	أصمت برهة أثناء التحدث مع الآخرين لجذب انتباههم.	4
0	0	0	0	0	أقف بشكل طبيعي حينما أواجه مجموعة من الناس.	5
0	0	0	0	0	أمتلك أساليب غير منطوقة للتأثير في الآخرين.	6
0	0	0	0	0	أنتبه إلى حركات الآخرين عندما أتحدث معهم (مثل: حركة الوجه	7

					والعينين واليدين وكيفية جلوسهم).	
0	0	0	0	0	أنوع نغمة صوتي حتى يتأثر الآخرين بحديثي.	8
0	0	0	0	0	أهتم بمظهري الخارجي.	9
0	0	0	0	0	أوزع نظري إلى كل الأشخاص حينما أتحدث إلى مجموعة من الناس.	10
0	0	0	0	0	تتطابق ملامح وجهي مع حالتي الانفعالية.	11
0	0	0	0	0	يستاء الآخرون من حركة جسدي عندما أحدثهم.	12
<b>ثالثاً: مهارات الاستماع</b>						
0	0	0	0	0	أترك المتحدث يكمل حديثه.	1
0	0	0	0	0	أتململ (مثل: أعب في شعري, ساعتني, قلمي) بينما أستمع لشخص ما.	2
0	0	0	0	0	أحاول إنهاء المحادثات أو تحويلها إذا لم تثير اهتمامي.	3
0	0	0	0	0	أرد على حديث الآخرين حتى لو لم يطلب مني الرد.	4
0	0	0	0	0	أرى الأشياء من وجهة نظر الآخرين.	5
0	0	0	0	0	أقاطع أحاديث الآخرين عندما يتجاهلونني.	6
0	0	0	0	0	أقاطع المتحدث في أي وقت إذا اختلفت معه في الرأي.	7
0	0	0	0	0	أنصت إلى الآخرين عندما يتحدثون معي.	8
0	0	0	0	0	أنهي حديثي مع الآخرين عندما أعرف بقية ما يقولون.	9
0	0	0	0	0	يشنكي الآخرون من عدم اهتمامي بهم حين يحدثونني.	10
<b>رابعاً: مهارات التحدث</b>						
0	0	0	0	0	أتحدث مع الآخرين بكلام يفهمونه.	1
0	0	0	0	0	أتلعلم عند الحديث مع الآخرين.	2
0	0	0	0	0	أحاول أن يكون موضوع حديثي شيق للمستمعين.	3
0	0	0	0	0	استحوذ على أكبر قدر من الحديث عندما أتحدث إلى شخص ما.	4
0	0	0	0	0	أعاني لإيجاد الكلمات الصحيحة التي تعبر عما أريد قوله.	5
0	0	0	0	0	أعبر عن أفكارني بالكلمات المناسبة.	6

0	0	0	0	0	أغير طريقة كلامي طبقاً لمن يحدثني (مثل: مخاطبة الشخص المتعلم بطريقة تختلف عن الشخص غير المتعلم).	7
0	0	0	0	0	أقطع حديثي عندما لا أجد الحماس في الاستماع من الآخرين.	8
0	0	0	0	0	أميل إلى أخذ زمام الحديث من الآخرين.	9
0	0	0	0	0	يفهم الآخرون ما أريد قوله بسهولة.	10