

## مهارات الاتصال العقلي لدى أعضاء الهيئة التدريسية " دراسة استطلاعية لأراء عينة من الطلبة في الأقسام الإدارية للعام الدراسي ٢٠١٠-٢٠١١ في المعهد التقني / الموصل "

م.م. نضال بدر شيت\*

### المستخلص

تسعى هذه الدراسة الى بيان ماهية مهارات الاتصال العقلي من وجهة نظر عدد من الباحثين ، كما تكشف واقع مهارات الاتصال في المنظمة قيد البحث كما تعد عملية الاتصال العقلي جوهر عملية التفاعل وإقرار سبل التفاهم بين أطراف العملية التعليمية وعلى النحو الذي يؤثر فعل الهيئة التدريسية في توجيه مسارات التعليم لدى الطلبة، علما أن هذه المسارات رهينة سلسلة من المهارات التي تعمل بشكل تداوبي يفصح عن المكونات الذهنية وفي الوقت ذاته يحدث درجة من الإيقاع والتأثير بالنفوس ، ولما كانت الشريحة الطلابية بأمس الحاجة لأحداث هذا الإيقاع، لذا تتأطر أهمية توظيف مهارات الاتصال بكل مدياتها بغية ترك أثرا إيجابيا وإقرار لمسار إنسانية تكون المنظومة التعليمية بأشد العوز لها ، عليه فقد انطلقت مشكلة البحث من تساؤل مفاده (ما نوع وطبيعة مهارات الاتصال العقلي التي يمكن توظيفها في الميدان التعليمي )، وقد اعتمد البحث الإستبانة كأداة لجمع البيانات وتمت الاستعانة بعدد من الأساليب الإحصائية كما توصل البحث إلى جملة استنتاجات أبرزها وجود درجة مرضية من الإنصات الجيد لدى المبحوثين وكان ذلك بنسبة اتفاق . وبناء على تلك الاستنتاجات فقد خلص البحث الى جملة مقترحات (71.2%)

### Abstract

This study seeks to indicate the what of the mental communication skills the mental from the viewpoint of a number of researchers also reveal the reality of communication skills in the organization in question is also the communication process of mental essence of the process of interaction and establish ways of understanding between the parties to the educational process, as signals do faculty in guiding the paths of education among students, note that these tracks hostage series of skills that work synergistic disclose the components of mind and the same time happens degree of rhythm and influence souls, and when the slide student in dire need of the events of this rhythm, so Ttatr importance of employing communication skills in all Mdyatea in order to leave the raised positive and approval touches humanity be the educational system in the strongest want it, it has launched the research problem of a question that (the type and nature of the communication skills of mental that can be used in the educational field), has adopted the study questionnaire as a tool for data collection and was hired a number of

\* المعهد التقني / الموصل .

مقبول للنشر بتاريخ ٢٧/٢/٢٠١٢

statistical methods The study also found most notably among the conclusions of a satisfactory degree of good listening by the respondents and that was by agreement%), and based on these findings it is concluded, among other research proposals. ( 71,2 % ).

## المقدمة

قد يتعذر على عضو الهيئة التدريسية تنمية وإدارة العلاقات مع إطراف العملية التعليمية كونهم تشكيل بشري غير متجانس يتطلب متابعه مثلما يستلزم اهتمام وعناية وعلى النحو الذي يدفع عضو الهيئة إلى التماس عدة سبل ومسائل من أجل الاجاده الحسنه في احتواء هذا التشكيل وبما يرسم عطاؤه ويؤجج فعله ويعده رصيذا يمكن للمنظمات أن تدخره يوم تمتحن الإيرادات وتتجلى الأزمات لذا حري بالهيئات التدريسية أن تنهج إستراتيجيات فاعله بقدر ماهي مؤثرة فهي جاذبه لكسب قاعدتها الطلابية وعلى نحو يفضي مثابرتها وتأشير ديمومة تواصلها وهنا إشارة فاعله إلى أهمية امتلاك مهارات الاتصال العقلي في الميدان التعليمي فالهيئة التدريسية هي هيئة تفاوضيه قبل أن تكون هيئة أمرية لذا يستحسن أن توظف كل ماتملكه من جانب مهاري وأخلاقي في ميدان العمل، الأمر الذي دفع الباحثة إلى دراسة هذا الموضوع كمؤشر لمشكلة البحث مثلما تفصح عن أهدافها وتسهم في صياغة فرضيتها، وتحقيقا لذلك فقد اعتمدت الباحثة المحاور الآتية:

المحور الأول: منهجية البحث

المحور الثاني: الإطار النظري

المحور الثالث: الإطار الميداني

المحور الرابع: الاستنتاجات والمقترحات

## المحور الأول منهجية البحث

### أولاً: مشكلة البحث

تنبثق مشكلة البحث من إثارة التساؤلات الآتية:

- ١- هل تعتمد المنظمة المبحوثة الى انتهاج سبل واعتماد آليات لتدعيم الجانب المهاري لأعضاء الهيئة التدريسية وماهي طبيعة هذه الآليات ؟
- ٢- مانوع وطبيعة تلك المهارات التي يمكن توظيفها في الميدان التعليمي وعلى نحو يدعم مؤشرات النجاح في المنظمة المبحوثة ؟
- ٣- هل يمتلك أعضاء الهيئة التدريسية في المنظمة قيد البحث مهارات الاتصال العقلي وبما يؤهلهم لاحتواء الجموع الطلابية ؟
- ٤- ماهي التحديات التي يمكن أن تواجهها المنظمة قيد البحث في المجال المهاري وهل يمكن أن تظهر فجوات وما طبيعة المعالجات التي يمكن تبنيها لردم مثل هذه الفجوات ؟

### ثانياً: أهداف البحث

تتمثل أهداف البحث في السعي لتحقيق الآتي :

- ١- يهدف البحث الى دراسة واقع العمليات المهاراتية للاتصال العقلي في المنظمة عينة البحث، وذلك عن طريق قيام الباحثة بقياس الاثر الذي تمليه عملية توافر تلك المهارات اثناء التطبيق الميداني في المنظمة ذاتها .
- ٢- الكشف عن واقع مهارات الاتصال العقلي في المنظمة عينة البحث .
- ٣- تأشير الاثر الذي تمليه عملية توافر تلك المهارات في الميدان التنظيمي من وجهة نظر الباحثة.

### ثالثاً: أهمية البحث

يمثل البحث محاولة متواضعة من قبل الباحثة لبحث موضوع أغفلته الدراسات حسب علمها فضلا عن انه يمثل انطلاقة للكشف عن طبيعة هذا البناء في المنظومة التعليمية وعلى نحو يدفعها خطوات تجاه ترسيخ هذا البناء وتقوية ركانزه كونه المساهم الفاعل في الأنشطة كافة ، فما قيمة القرار وما قيمة التنظيم برمته عند إفراغه من هذا المحتوى ( مهارات الاتصال العقلي)

**رابعاً: فرضية البحث**

(تتباين مهارات الاتصال العقلي لدى القيادات التعليمية تبعاً لدرجة اتفاق المبحوثين بشأن الفقرات المعبرة عنها).

**خامساً : المؤشرات المستخدمة في قياس الظاهرة قيد البحث:**

عمدت الباحثة الى اختيار انواع مهارات الاتصال العقلي وعدتها مؤشرات لقياس الظاهرة المدروسة وقد تمثلت تلك المؤشرات بالاتي :

- ١- مهارة اليقظة غطتها الفقرات (X7-X1)
  - ٢- مهارة الانصات الجيد مثلتها الفقرات (X8-X12)
  - ٣- الادراك الفاعل عبرت عنها الفقرات (X13-X17)
  - ٤- الذاكرة النشطة تضمنت الفقرات (X18-X22)
- وقد جاء اختيار الباحثة لهذه المؤشرات دون غيرها مشفوعاً بالمبررات الاتية :
- ١- القناعة التامة لدى الباحثة باهمية هذه المؤشرات .
  - ٢- تعد هذه المؤشرات المترجم الفعلي للاتصال العقلي .

**سادساً : عينة البحث وادوات جمع البيانات واساليب تحليلها وأسباب الاختيار**

تمثلت عينة البحث بعدد من طلبة الأقسام الاداريه( قسم إدارة المكتب ، قسم أنظمة الحاسبات ) الدراسة الصباحية للمرحلة الثانية في المعهد التقني /الموصل للعام الدراسي فرداً من مجتمع البحث البالغ (60)حجم عينه وقد بلغ (2010-2011) (150) وهذا يعني أن نسبة تمثيل العينة لمجتمع البحث بلغت (%40).

وقد اعتمدت الباحثة الاستبانة كأداة رئيسه لجمع البيانات بشأن موضوع قيد البحث ، علماً بان الاستبانة احتوت فقرات تغطي مهارات الاتصال العقلي موضوع البحث، وبعد إعداد الاستبانة تم توزيعها على عدد من الخبراء\* لإبداء ملاحظاتهم وبعد اخذ الملاحظات وإجراء التعديلات تم توزيعها على عينة عشوائية من المبحوثين بقصد إجراء الاختبار وبعد فترة أجري ذات الاختبار وحصلت الباحثة على ذات النتائج مما يؤكد صلاحية الاستبانة للبحث ، وبهدف معالجة البيانات الخاصة بالظاهرة المبحوثة فقد تم الاستعانة بعدد من الأساليب الإحصائية ( التكرارات، النسب المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري) سعياً لتحقيق أهداف الدراسة فقد عمدت الباحثة إلى اعتماد إطارين هما:

**اولاً :الإطار النظري****1- مفهوم مهارات الاتصال العقلي واهميتها**

قبل الخوض في تحديد ماهية الاتصال العقلي فلا بد من الوقوف على معنى الاتصال مع التنحي باتجاه تلك الماهية، عليه يمكننا القول بان الاتصال هي ظاهرة اجتماعية تتم غالباً بين طرفين لتحقيق هدف او اكثر لايا منهما او كلاهما ويتم ذلك من خلال نقل معلومات او حقائق او اراء بينهما بصورة شخصية او غير شخصية وفي اتجاهات متضادة بما يحقق تفاهم متبادل بينها (الطنوبي ، ٢٠٠١ ، ٢٥) .

واكد( حنفي ، ٢٠٠٢ ، ٣٤ ) ان الاتصال العقلي هو عبارة عن مقوما اساسيا لوجود الانسان وينشأ من خلال عملية خلق وتبادل رسائل معينه في شبكة العلاقات التي تعتمد على بعضها البعض بغرض تحقيق امر في ظل البيئة المحيطة .

اما ( المنجي ، ٢٠٠٤ ، ٧ ) فعرفتھا بانھا ظاهرة تؤثر وتتأثر بمكونات السلوك الفردي وتتشتل على نقل المعاني المختلفة باستخدام لغة مفهومه من خلال قنوات معينه في المنظمة .

كما عرفه( الصحاف ، ٢٠٠٣ ، ٦٥ ) بانه اثاره رد فعل او تحريك السلوك لادي الطرف الاخر وهو في اللغة الصلة والعلاقة وبلوغ غاية معينة من وراء تلك الصلة .

وبناء على ما سبق فقد اهتمت الباحثة الى طرح المفهوم الاجرائي الاتي :

(سلسلة متداخلة ومتفاعلة من المهارات المترجمة للذاكرة النشطة معبر عنها بحالات اليقظة وإثارة الإدراك في إطار الإنصات الجيد وبما يعطي عملية الاتصال مداها الحقيقي)

(\*). د. سلطان احمد خليف/استاذ مساعد/ المعهد التقني/موصل

د.احمد سليمان محمد/استاذ مساعد/الكلية التقنية الادارية/الموصل.

د.نوال يونس محمد/استاذ مساعد/الكلية التقنية الادارية/الموصل.

د.نبال يونس محمد/استاذ مساعد /المعهد التقني/موصل

أما بشأن أهمية مهارات الاتصال العقلي فيمكن القول بأنها تمثل المنطلق الأساس لحيوية التواصل بين الأطراف إذ أن جدوى الاتصال تتأجج في تحريك استثمار القدرات العقلية فغياب التفكير لا يعني الاتصال مجرد كلمات تطلق في أحضان الفضاء دون تفعيلها بالأحاسيس والمشاعر والتعبير عن الخلجات النفسية، فالإتصال العقلي هو وليد كل هذه الحالات لأنه يؤثر فعل الضمير في التفاعل مع البيئة المحيطة فهو يمثل أسمى درجات الإتصال سواء أكان ذلك من القائد والمرووسين، الأستاذ والتلاميذ وحتى بين رب الأسرة وأطفاله لأن مخرجاته نابغة من وازع ذاتي وتواصل منطقي ومعايشه فعليه، يقترن ذلك بأن الإتصال العقلي يفوق أنواع الإتصالات في مداه وقدرته التأثيرية بحيث يحرك الثوابت ويهز الوجدان ويستبجح أية مجهولات في عالم الذات الإنسانية (عبد الباقي، ٢٠٠١، ٨٩) لذا فمن الأجر بالقيادات التعليمية إن تنحى هذا المنحى في تعاملها واتصالها مع الأفراد سواء أكانوا طلبه أم غير ذلك كما إن الإتصال العقلي مصدره التفاعل بين ذاتين فأية قصور في أحدهما يؤدي إلى كثير من الهفوات على سطح التفاعلات مما يترتب عليه تناقضات قد ينجم عنها صراعات بإظهارها السلبي وفي ذلك إشارة فعلية للمداخلات وسوء السلوكيات وهنا تتضح معالم الفجوات الأمر الذي ينذر كافة الأطراف بغياب العقلية المتفتحة وبالتالي إن معين الأفكار قد نصب وهذا ما لا تأمله القيادات التعليمية في ميدان عملها لذلك يتطلب الأمر من القيادات التعليمية أن تكون قادرة على امتلاك زمام المبادرة ومحاولة تنمية الأفكار ومن ثم القدرة على توظيفها في أي مجالات تقتضيها وكل ذلك يعني ضرورة تحديد ماهية مهارات الإتصال العقلي ومن ثم تأشير أهميتها (جلال، ٢٠٠٥، ١٧)

ومن أساسيات مهارات الإتصال العقلي التي يركز عليها خبراء المهارات

### 1- القدرة على الإصغاء listening

### ٢ - فهم لغة الجسم body language

والمتفحص لهذه المهارات يجد إنها غير لفظية حيث لا تستخدم فيها الكلمات للدلالة على معانيها وإنما إشارات حيث تكون مساحة هذه المهارات واسعة، فتعبير الوجه ولغة الجسد تعطي انطباعات حسب مغزاها فقد يستعمل المدير قبضة يده ويغيرها على الطاولة للتأكيد على صيغة الأمر والابتناسمة والربط على كتف احد الموظفين لأنه أدى عملا جيدا يعد نوعا من الإتصال الغير اللفظي (Meski nounou , 2007).

وتماشيا مع ماتقدم يمكننا القول بان هناك مجموعه من العوامل التي تسهم في تنمية مهارات

الاتصال العقلي :

1- تجنب حالات التحجيم لأية أفكار يطلقها العاملون في المنظمة

2- توظيف عمليات الدعم الايجابي

3- إتاحة الفرص وعلى نحو ينمي الأفكار ويسهم في إطلاقها

4-تلافي حالات النقد السلبي .

<http://ejabat Google .com ejabat/ thread ? tid = 40a79a833538c152>

وتتمثل مهارات الإتصال العقلي بالاتي

#### ● مهارة اليقظة

هي انعكاس لمدى قدرة القائد على الإمساك بخيوط الموضوع مع مراعاة العامل الزمني فضلا عن أنها انعكاس لطريقة التفكير تجاه الحالة واختيار الأساليب العلمية لمعالجتها وفي هذا الصدد يمكننا القول أن اليقظة مهارة معرفية قابله للخلق والتطوير والتدريب فضلا عن أنها إدراكية تعتمد على مستوى المتغيرات البيئية، وبناء على ما سبق يمكننا القول أن اليقظة أداة الفعل الإرادي والفراسة والأسلوب الناجح لتعزيز حالة اليقظة هو التهيؤ منذ البداية لكن سرعان ما يبدا مستوى هذا التركيز بالهبوط ويستمر حتى يدرك الفرد انه وصل وشارف على النهاية، ومهارة اليقظة تمثل مدخلا للحالة النفسية فضلا عن دورها في محاولة السيطرة على الانفعالات وعلى هذا الأساس نقول إن الفرد الذي تسهل إثارته من السهل قيادته(خضر، ٢٠٠٥، ١٥).

#### ● الإنصات الجيد

هو فن يعتمد على إتاحة الفرصة للطرف الأخر لأن يبدي أفكاره، ويعتمد الإنصات على نوع من الإدارة في التحكم في اللسان وعدم مقاطعة الطرف الأخر في حديثه لكي يستوعب الفكرة بعدها يعطينا فرصة إبداء الرأي والتعليق(عبد الكريم، ٢٠٠٩)

#### ● الإدراك

هو معرفة الفرد للأشياء الموجودة في عالمه المحيط به عن طريق حواسه وعلى هذا الأساس لا بد للفرد أن يدرك ويفهم هذه البيئة ويستجيب لها استجابة تؤمن استمراره فيها وتقلل من مخاطرها وهذا يعني أن الحواس التي زود بها الإنسان مساعده على تحقيق ذلك التفاعل والتكيف مع البيئة من خلال الإدراك . ( الجادري ،٢٠٠٧، ٧) علما أن الإدراك الفاعل يستلزم الأخذ بنظر الاعتبار عدد من العمليات الفرعية المتمثلة بـ :

- 1-استقبال المنبهات والمثيرات
- 2- التسجيل
- 3- التفسير
- 4- المعلومات المرتدة (التغذية العكسية feed back) (أبو السعد مصطفى،٢٠٠٨، ٢٣)

#### • الذاكرة النشطة

هناك من نظر إلى الذاكرة بأنها محور أعمال العقل بينما يرى باحث آخر بأنها تغيير فيولوجي في نظام الأعصاب يساعد على الاستدكار وذهب فريق ثالث أن عدها خليط بين حالتين حرارة وبرودة، نور وظلام وهذا الخليط يتسم بالحركية (بيبرلي،٢٠١٠، ٣٥) والتمتع لهذه المفاهيم يجد حالة من التباين إذ بعضها يغلب عليه الطابع الفلسفي بينما ينصرف آخر إلى التغير وفي كل ذلك إشارة للقول بان الذاكرة هي تجسيد حي لفعاليات وأنشطة العقل في ظل القدرة الذهنية إذ أن تنشيط هذه القدرات يستلزم اعتماد التدريب والاستعداد والمراقبة فضلا عن التوزيع المنظم لأوقات الراحة والعمل، إن تعدد الحالات المتعلقة باضطرابات الذاكرة هي واسطة وتختصرها(جان ديبي،1966) في ثلاث فئات:

- 1-الذاكرة الحسية المركبة
- 2-الذاكرة الاجتماعية
- 3-الذاكرة الانطوائية .(محمد علي و غازي ، ٢٠٠٦، ٧٣).

#### ثانيا: الإطار الميداني

اولا :وصف وتشخيص مهارات الاتصال العقلي لدى المبحوثين في المنظومة عينة البحث. يتضمن البحث اربعة مهارات للاتصال العقلي وهي ( اليقظة ، الإدراك الفاعل ، الانصات الجيد ، الذاكرة النشطة ) وقد بلغت قيمة الوسط الحسابي لاجابات المبحوثين عن تلك المهارات على المستوى الاجمالي (842, 3) بانحراف معياري قدره ( 003 , 1) وتشير هذه النتيجة ان هذه المهارات قد تجاوزت اجمالا الوسط الفرضي البالغ ( 3 ) بحسب المقياس المستخدم في هذا البحث وفيما يلي وصف لاجابات المبحوثين عن تلك المهارات :

##### مهارة اليقظة :

اظهرت معطيات الجدول (1) مهارة اليقظة لدى المبحوثين التي غطت الفقرات (X<sub>1</sub>-X<sub>7</sub>) فقد وجد ان نسبة الاتفاق لدى المبحوثين قد بلغت ( 64,885%) وبوسط حسابي قيمته (78, 3) وانحراف معياري ( 1,101) مما يوشر لنا تمتع المبحوثين بدرجة من اليقظة والتركيز حيث تولدت لديهم القدرة على التحسب تجاه اية مستجدات في الميدان التعليمي والتنبؤملا يفصح عنه الاخرين والاهتمام الجدي بالايحاءات الصادره من الافراد في المجال التعليمي ومن خلال ملاحظة الفقرات المعبرة عن هذه المهارة تبين ان الفقرة (X<sub>7</sub>) قد شغلت اعلى وسط حسابي قدره (65, 4) قياسا بالفقرات الاخرى مما يدل على قدرة المبحوثين على استحضار الادله والشواهد عندها يتطلب الموقف اما الفقرة (X<sub>3</sub>) فقد شغلت اقل وسط حسابي قدره (31, 3).

##### مهارة الادراك الفاعل :

وفيما يخص مهارة الادراك الفاعل لدى المبحوثين التي غطت الفقرات (X<sub>8</sub>-X<sub>12</sub>) فقد تبين من اجاباتهم ان نسبة الاتفاق قد بلغت (64,98%) وبوسط حسابي (3,754) وانحراف معياري (0,998) مما يوشر لنا ان الانصات الجيد لدى المبحوثين تمخضت عنها درجة من الادراك الفاعل للمناخ التعليمي اي تفاعل المبحوثين مع مثيرات ذلك المناخ وعلى النحو الذي اسهم في اثاره الانتباه وبرز درجة من الادراك في كل ذلك اشارات لعملية تمثل الفيصل بين اطراف العملية التعليمية وعلى النحو الذي يسهم في ولادة الاستجابات علما بان هذه الاستجابات قد تكون متباينه الا ان ذلك لايشكل خلافا بقدر ما يوشر حالة واقعية ومن خلال ملاحظة الفقرات المترجمه لمهارات الادراك الفاعل تبين ان الفقرة (X<sub>12</sub>) قد شغلت اعلى وسط حسابي قدره (4,13) قياسا بالفقرات الاخرى الامر الذي يوفر لنا انطبعا بان المبحوثين يمتلكون الادراك الفاعل وكيفية التعامل مع الظروف المحيطة بروح ايجابية ، اما الفقرة (X<sub>1</sub>) فقد شغلت اقل وسط حسابي قدره (36, 3) .

##### مهارة الانصات :

وفيما يخص مهارة الإنصات التي غطت الفقرات (X<sub>13</sub>-X<sub>17</sub>) ان هناك اتفاق لدى المبحوثين بلغت نسبته (28, 71%) و بوسط حسابي (4, 082) مما يفسر لنا وجود توجه ايجابي بخصوص امتلاك المبحوثين لهذه المهارة التي تمثل منطلقا فاعلا لبقيّة المهارات وتأكيد لاجادة المبحوثين لاداب المحادثة وهذا يمثل جوهر السلوك الاخلاقي في ميدان العمل علما ان اسهامات الفقرات المفسرة لمهارة الإنصات جاءت متفاوتة اذ حصلت الفقرة (X<sub>13</sub>) على اعلى وسط حسابي قدره (4,36) قياسا بغيرها من الفقرات المكونه لهذه المهارة الامر الذي يبين لنا بان المبحوثين يركزون على جوانب الاستماع والاصغاء اكثر من المجادلة لكن الفقرة (X<sub>17</sub>) فقد حصلت على اقل وسط حسابي قدره (3, 66).  
الذاكرة النشطة :

اما بشأن الذاكرة النشطة لدى المبحوثين التي غطت الفقرات (X<sub>18</sub>-X<sub>22</sub>) فقد تبين من خلال اجاباتهم ان نسبة الاتفاق بلغت (68, 59%) و بوسط حسابي (3, 752) وانحراف معياري قدره (0,93) مما يدل على قدرة المبحوثين على ربط النتائج بالاسباب في الميدان العملي واغتنام الفرص في ابسط مفاصلها ، اذ حصلت الفقرة (X<sub>21</sub>) على اعلى وسط حسابي (3,95) قياسا بالفقرات الاخرى مما يدل على امتلاك المبحوثين القدرة على استحضر الافكار اما الفقرة (X<sub>22</sub>) فقد حصلت على اقل وسط حسابي قدره (3,31) بالرغم من التباين الحاصل في الوسط الحسابي الا ان هذا التباين لايشكل خلا في الميدان التعليمي لكونه حالة واقعية ويسهم في اثارة الافكار وبالتالي بلورة تصورات تخدم الواقع وتنتج نشاطاته .

الجدول (1)  
وصف وتشخيص متغيرات البحث

المتغيرات	مقياس الاستجابة										المتغيرات
	اتفق بشدة		اتفق		غير متأكد		لا اتفق		لا اتفق بشدة		
	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	
اليقظة											
X1	25	15	31	51.7	11	18.3	2	3.3	1	1.7	0.852
X2	10	6	35	58.3	14	23.3	4	6.7	1	1.7	0.812
X3	3.13	8	18	30	22	3.63	9	15	3	5	1.049
X4	26.7	16	23	38.3	14	23.3	3	5	4	6.7	2.117
X5	23.3	14	29	48.3	12	20	5	8.3	-	-	0.87
X6	12.7	13	26	43.3	13	21.7	6	10	2	3.3	1.030
X7	40	24	20	33.3	12	20	3	5	1	1.7	0.98
المؤشر الكلي	21.571			43.314		23.328		7.614		2.871	1.101
الادراك الفاعل											
X8	26.7	16	21	35	15	25	7	11.7	1	1.7	1.039
X9	15	9	23	38.3	20	33.3	5	8.3	3	5	1.016
X10	11.7	7	23	38.3	19	31.7	7	11.7	4	6.7	1.59
X11	33.3	20	29	48.3	6	10	4	6.7	1	1.7	0.92
X12	43.3	26	21	35	9	15	3	5	1	1.7	0.96
المؤشر الكلي	26			38.98		23		8.6		3.36	0.998
الإنصات الجيد											
X13	56.7	34	17	28.3	7	11.7	1	1.7	1	1.7	4.36
X14	51.7	13	17	28.3	6	10	5	8.3	1	1.7	1.038
X15	36.7	22	20	33.3	14	23.3	2	3.3	2	3.3	1.024
X16	14.7	25	27	45	6	10	1	1.7	1	1.7	0.83
X17	26.7	16	12	35	14	23.3	5	8.3	4	6.7	1.159
المؤشر الكلي	37.3			33.98		15.66		4.66		3.02	0.986
الذاكرة النشطة											
X18	25	15	25	14.7	15	25	5	8.3	-	-	0.90
X19	21.7	13	30	50	13	21.1	4	6.7	-	-	0.83
X20	25	15	26	43.3	13	21.7	5	8.3	1	1.7	0.96
X21	25	15	31	51.7	10	16.7	4	6.7	-	-	0.83
X22	18.3	11	14	23.7	24	40	5	8.3	6	10	1.17
المؤشر الكلي	23			36.68		25.02		7.66		2.34	0.93

أما في مجال تحديد الأسبقية بين تلك المهارات لدى المبحوثين فقد تبين من الجدول (2) إن مهارة الإنصات الجيد قد احتلت المرتبة الأولى بنسبة اتفاق (28, 71%) و بوسط حسابي (4, 082) وانحراف

معياري (0,986) قياسا بغيرها من المهارات الأمر الذي يوفر لنا انطبعا بان الأفراد المبحوثين يركزون على التواصل وتجنب إهمال الرأي وهنا تجسيد لمقوله مفادها (إن المنصت الجيد هو المتحدث الجيد) فضلا عن إن هذه المهارة قد تفصح عن وجود درجة من الايجابية في مبادلة الحديث والأكثر إجابة لفنونه وعلى النحو الذي يمكن هؤلاء من إتاحة الفرص للآخرين لبيان وجهة نظرهم ومن ثم تشخيص قدرتهم على التفاعل وبما يسهم في تقوية أواصر الانسجام والتناغم بينهم دون الانصراف إلى الجزئيات، ولم يتوقف الحال عند ذلك الأمر بل أشرت إجابات المبحوثين إن هناك اهتماما متزايدا بعملية تحليل الظروف البيئية المحيطة وبهم وبما أسهم في إيجاد درجة من التشخيص ومن ثم السعي إلى وضع المعاني في ظل الإمكانيات سعيا لإقرار المبادرات ومن ثم تأشير أية إفرزات بقصد تأشير الضروري من المهمات في ظل توافر درجة من الإحساس تجاه أية مثيرات. وفي ما تقدم إشارة إلى وجود حالة من التحسب بشأن أية مستجدات وعلى النحو الذي مكن هؤلاء المبحوثين من قراءة سلوكيات الآخرين في ظل إبعاءاتهم وهنا تأكيد على قدرة المبحوثين على استحضار كل ما هو معلوم ولموس لخدمة المجهول والمحسوس سعيا لإثبات الشواهد وإقرار الأدلة بشأن الموقف التعليمي الذي تعترضه كثيرا من التحديات التي تستلزم قدرا من الإنصات ومن ثم الإدراك إذ إن مهارة الإدراك الفاعل قد حملت نسبة اتفاق (98 , 64 %) وبوسط حسابي قدره (754 , 3) وانحراف معياري (0,998) وكذلك الشأن لمهارة اليقظة حيث حصلت على نسبة اتفاق (89 , 64 %) وبوسط حسابي (3 , 754) وانحراف معياري قدره (998 , 0) وبالمقابل نجد ان الذاكرة النشطة قد شغلت اقل نسبة (59,68 %) وبوسط حسابي (3 , 752) وانحراف معياري (93 , 0) سعيا لإقرار درجة من اليقظة ومن ثم التركيز بهدف إسعاف الذاكرة وتعزيز فعلها وعلى نحو يظهر أهمية التواصل بحيث إن هذه المهارات تشكل نسيج مترابط ومتفاعل إذ إن غياب احد هذه المهارات قد يسهم في خلخلة النسيج وإعاقة فعله، لذا تظهر أهمية النظر إلى هذه المهارات بمنظور كلي دون اللجوء إلى الجزئية لان توافر عنصر مهاري بحد ذاته لا يعني شيئا دون تفعيله مع العناصر الأخرى فكل مهارة تسند وتدعم وتعزز دور المهارات الأخرى وعلى النحو الذي يسهم في البناء المهاري.

#### الجدول (2)

ترتيب مهارات الاتصال العقلي وفق إجابات المبحوثين

المهارة	نسبة الاتفاق	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
مهارة الانصات الجيد	71,28%	4,082	0,986
الإدراك الفاعل	64,98%	3,754	0,998
اليقظة	64,89%	3,78	1,101
الذاكرة النشطة	59,68%	3,752	0,93

وتفصح معطيات الجدول (2) عن تحقق فرضية الدراسة التي اشرت وجود تباين في مهارات الاتصال العقلي لدى المبحوثين .

### المحور الرابع

## الاستنتاجات والمقترحات

### الاستنتاجات

- تمخضت نتائج البحث عن جملة استنتاجات تمثلت بـ :
- 1- وجود تفاوت نسبي في توافر مهارات الاتصال العقلي لدى المبحوثين ويكاد أن يكون ذلك صحيحا وذلك لاتصاف الأفراد بالتفاوت في ظل الظروف الفردية القائمة بينهم .
  - 2- عدت مهارة الإنصات الجيد هي المهارة الأكثر توافرا في ميدان البحث، مما يوفر انطبعا بان المبحوثين يميلون إلى الإصغاء والاستماع ومن ثم الإجابة وإقرار الحوار .
  - 3- وجود درجة من التداؤبية بين تلك المهارات وعلى النحو الذي يظهرها كنسيج متفاعل إلى حد أن مهارة تدعم مهارة أخرى وتؤشر دورها وقوة إسهامها فالإنصات الجيد يمثل سبيلا للإدراك والإدراك الفاعل يعني وجود الذاكرة النشطة ، الأمر الذي يدعم الترابط ويعزز التداؤب بين تلك المهارات .
  - 4- تمثل مهارات الاتصال العقلي جوهر عملية الاتصال الإنساني فلا جدوى ولا قيمة لأية نوع من الاتصالات إذا لم يكن الاتصال العقلي شريكا لها في ظل مهاراته كونها هي الأساس المقوم لنجاح أية اتصال.

### المقترحات

- بناء على ما وردت من استنتاجات فقد عمدت الباحثة إلى تقديم مجموعة من المقترحات تمثلت بـ:
- 1- إعطاء مهارات الاتصال العقلي في المنظومات التعليمية دورها الفاعل وعدها العامل الحاسم في إدارة واحتواء أية نقاشات في الميدان التعليمي .
  - 2- التأكيد على عملية تفعيل مهارات الاتصال العقلي في الوسط التعليمي ومن ثم النظر إليها ككل متفاعل مثلما هو مركب ، الأمر الذي يستلزم النظر إلى الجزئيات ويحدد الكليات دون اللجوء إلى الفصل بين هذه المهارات .
  - 3- العمل على إلحاق الكوادر التعليمية بدورات تدريبية تمكنهم من تنمية مهارات الاتصال العقلي وبما يمكنهم من احتواء كافة الشرائح وبنفس إيجابي وبروح تفاؤلية انطلاقا من أن الاتصال القائم على العقل غير الاتصال المستند على غيره من المقومات.
  - 4- الإفادة من الشواهد القرآنية والأحاديث النبوية التي تؤكد على ضرورة الاتصال العقلي بين المجاميع البشرية انطلاقا من قوله تعالى ((وَجَادِلْهُمْ بَالْتِي هِيَ أَحْسَنُ)) ((فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَى)). .

### المصادر

- 1- الطنوبي ، محمد عمر ، نظريات الاتصال مطبعة الإشعاع الفنية، الإسكندرية ، ٢٠٠١ .
- 2 -حنفي، عبد الغفار، السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة للنشر، ٢٠٠٢ .
- 3- المنجي، زهراء سيف، الاتصالات الادارية في الاجهزة الحكومية، (دراسة تحليلية) ٢٠٠٤
- 4- الصحاف، حبيب ، معجم ادارة الموارد البشرية وشؤون العاملين، بيروت، مكتبة لبنان، ٢٠٠٣ .
- 5- عبد الباقي، صلاح الدين محمد، السلوك الانساني في المنظمات، القاهرة ، الدار الجامعية ، ٢٠٠١ .
- 6- خضر ، حسان ،المهارات التفاوضية الاساسية ، المعهد العربي للتخطيط، ٢٠٠٥
- 7- علي ، ياسر عبدالكريم ، الانصات الجيد المهرة المنسية ، من كتاب القرار في يدك، ٢٠٠٩ .
- 8- الجادري ، لبنى ، الادراك عصا الارتكاز للفهم ، مجلة الحوار المتمدن، ٢٠٠٧ .
- 9- أبو السعد مصطفى ٢٠٠٨ الإصغاء والإنصات الجيد مجموعة فنون التربية الايجابية.
- 10- ألن ، مادلين بيرلي ، مهارات تنشيط الذاكرة، سلسلة التطوير الإداري ٢٠١٠ .
- 11- محمد علي ، نصير صفاء و غازي، عبدالوهاب العمليات العقلية بناؤها وإبداعها، دار الكتب والوثائق ٢٠٠٦ .
- 12- [http:// ejabat Google .com ejabat/ thread? tid](http://ejabat Google .com ejabat/ thread? tid)
- التخاطر الفكري ( الاتصال عن بعد ).
- 13- جلال ، فهمي ، مهاراات التفاوض ، المعهد العربي للتخطيط ، ٢٠٠٥ [www.side shave net](http://www.side shave net).
- 14- Meski nounou ، مقومات الاتصال الفعال ، مدونات مكتوب البعد التربوي للاتصال والاعلام، ٢٠٠٧ .

## استمارة استبانة

بين أيديكم الاستبيان الخاص بالبحث الموسوم  
( مهارات الاتصال العقلي لدى أعضاء الهيئة التدريسية )  
أملين الإجابة على الفقرات الواردة فيها خدمة لأغراض البحث

شاكرين تعاونكم معنا

ت	الفقرات المعبرة عن كل مؤشر	أتفق بشدة	أتفق	غير متأكد	لا أتفق	لا أتفق بشدة
	اليقظة					
١	لديه القدرة على مسك خيوط الموقف التعليمي رغم تباين الظروف المحيطة به.					
٢	يمكنه التحسب تجاه أية مستجدات في الميدان التعليمي.					
٣	يستطيع أن يتنبأ بما لا يفصح عنه الآخرين.					
٤	يبدي اهتماما جديا بالإيحاءات الصادرة من مرؤوسيه في ميدان العمل .					
٥	تتأطر لديه إمكانية المفاضلة بين الأهم والمهم في الميدان التعليمي .					
٦	يمتلك الإمكانيات التي تؤهله لاستحضار كل ما ملموس لخدمة المحسوس .					
٧	لديه القدرة على استحضار الأدلة والشواهد عندما يتطلب الموقف منه .					
	الاتصاف الجيد					
٨	يمتلك إمكانية التعامل مع الظروف المحيطة به بروح ايجابية .					
٩	لديه القدرة على تشخيص الوسط الذي يعمل فيه على المستويين الجزئي و الكلي .					
١٠	يمكنه مبادرة معطيات العمل وتأشير إفرزاته.					
١١	يتمسك بالمهم من الأعمال قياسا بالأقل أهمية .					
١٢	تتولد لديه درجة من الإحساس عند استقبال مثيرات ناجحة عن بيئة عمله .					
	الادراك الفاعل					
١٣	يتيح الفرص للآخرين لإبداء آرائهم بدون تردد .					
١٤	يتجنب مقاطعة الآخرين عند حديثهم .					
١٥	لديه القدرة على ضبط لسانه دون امتعاض.					
١٦	يستطيع مبادلة الحديث مع الآخرين و بروح تفاؤلية .					
١٧	يهب الفرص للآخرين لشراء مقترحاتهم.					
	الذاكرة النشطة					
١٨	يمكنه تذكر أحداث العمل بالوقت المناسب .					
١٩	له القدرة على ربط النتائج بالأسباب في ميدان العمل .					
٢٠	يغتنم الفرص من ابسط مفاصلها في ميدان العمل .					
٢١	يمتلك القدرة على استحضار الأفكار في ميدان العمل .					
٢٢	نادرا ما يواجه النسيان بشأن متطلبات العمل.					