تقييم امتلاك أعضاء هيئة التدريس في جامعة جدارا مهارات الاتصال من وجهة نظر الطلبة

د. فاضل هزايمة*

المقدمة

تعد مهارات الاتصال وسيلة اجتماعية هادفة ، يحقق من خلالها الأفراد سبل التفاهم والتفاعل والتواصل ، وهي من العوامل الأساسية في توجيه السلوك الذي يصدر عن الأفراد ، ولا تقتصر مهارات الاتصال على نقل وتبادل المعرفة والمعلومات بل تؤثر على السلوك الإنساني ،ولذلك تستخدمه المنظمات المختلفة من أجل تطوير وتحسين المواقف والاتجاهات للأفراد بشكل يكفل الانجاز والتنسيق والرضا عن الأعمال وتحقيق الحاجات النفسية والاجتماعية للأفراد .

والإنسان بطبيعته كائن اجتماعي يعتمد وجوده على مدى قدرته على الاتصال مع نفسه ومع بيئته ومع الآخرين ، ويعد الاتصال أحد أنواع النشاط الإنساني المستمر وغالبا ما يرتبط مع كثير من الأنشطة ، والاتصال في الأصل وسيلة أساسية ومهمة تستخدمها المؤسسات والأفراد، فكلمة اتصال في اللغة العربية تعني البلوغ ، وهذه الكلمة في اللغة الانجليزية اشتقت من الكلمة اللاتينية (Cmmunis) وتعني المشاركة في الحديث وتبادل المعلومات والأفكار والاتجاهات ، وقد ظهرت تعريفات كثيرة ومتعددة لمفهوم الاتصال عكست في معظمها أهمية هذا المفهوم ودوره في الحياة الإنسانية ، ومن هذا المنطلق فقد تعددت تعريفات مفهوم الاتصال بتعدد الباحثين ، فمنهم من عرفه بأنه عملية وظاهرة اجتماعية طبيعية ، ومنهم من عرفه بأنه عملية تبادل وانتقال المعلومات أو الأفكار

* وزارة التربية والتعليم تربية إربد الأولى

أو الاتجاهات من شخص إلى آخر على الأقل إحداهما مرسل والثاني مستقبل (فريحات،١٩٩٥؛ الشناوي ،١٩٩٦) .

ويعرف ديفيتو (Devito , 1989) الاتصال بأنه عملية ينقل من خلالها الفرد رسائل لتعديل السلوك لدى الآخرين ، ويرى الخشروم ومرسي (١٩٩٩) أن مهارات الاتصال تعني القدرة على ترجمة المعرفة إلى فعل أو عمل يؤدي إلى أداء مرغوب وتتميز المهارات بأنها مكتسبة ونامية

وتشير اسبانيولي (٢٠٠٢) أن الاتصال هو طريقة إيصال المعلومات والأفكار والمشاعر من المرسل إلى المستقبل ، ثم يقوم المستقبل باستقبال الرسالة وإعطاء رد فعل عليها ، ويكون الاتصال ناجحاً وسليماً إذا وصلت الرسالة إلى المستقبل وفهمها كما قصد المرسل ، ومن الأمور الهامة والأساسية في عملية الاتصال بشكل عام هو الإصغاء ، حيث يعد الإصغاء الفعال مهارة يجب التدرب عليها واكتسابها .

ويذهب الهاشمي (٢٠٠٤) إلى القول أن الاتصال بطبيعته عملية مستمرة تنطوي على عمليات تفاعل عاطفي وعقلي من خلال تبادل التأثير بين الأطراف المتشاركة فيها ، ويفقد الاتصال فاعليته إذا لم ينته إلى تأثير متبادل بين أطراف العملية الاتصالية ، حيث نجد اتصالاً فعالاً واتصالاً غير فعال ، ويرى عبدالرسول (٢٠٠٥) أن الاتصال بأنه عملية نقل وتبادل المعلومات بين مرسل ومستقبل سواء بالطريقة اللفظية أو الشفهية أو الكتابية وذلك بهدف إحداث تأثير في سلوك الأفراد .

ويؤكد عبود (٢٠٠٩) أنه ينتج عن الاتصال تبادل للأفكار والأحاسيس والخبرات والاتجاهات والمعلومات والمهارات بين طرفين أو أكثر بقصد تحقيق التفاهم والتفاعل ، وتستخدم الكلمات والإشارات والأصوات والصور والمعاني المتعارف عليها بين أطراف العملية الاتصالية ،ويضيف أبو النصر (٢٠٠٩) أن الاتصال يهدف إلى تغيير المعلومات والاتجاهات والسلوك وتحقيق التعاون والتشاور ، كما يقوم

بوظائف تثقيفية وتعليمية واجتماعية وفكرية تؤثر في دوافع الأفراد ومستوى طموحاتهم .

ويشير المشاقبة (٢٠١٠) أن العملية الاتصالية تتكون من العناصر الآتية :

١. **المصدر أو المرسل** : وهو صانع الرسالة وقد يكون فرداً أو مجموعة من الأفراد .
٢. **الرسالة** : وهي المعنى أو الفكرة أو المحتوى الذي ينقله المصدر إلى المستقبل ، وتتضمن المعاني والأفكار والآراء التي يتم التعبير عنها رمزياً سواء باللغة المنطوقة أو غير ذلك ، وتتوقف فاعلية الاتصال على الفهم المشترك للموضوع واللغة التي يقوم بها .
٣. **الوسيلة** : وتعد من أهم العناصر وتلعب دوراً مهماً في العملية الاتصالية ، ويتم عن طريقها نقل الرسالة من المرسل للمستقبل .
٤. **المستقبل** : وهو الذي يتلقى الرسالة ويتفاعل معها ويتأثر بها ، وهو الهدف المقصود في عملية الاتصال .
٥. ردة الفعل : يتخذ اتجاهاً عكسياً في عملية الاتصال تعكس الاستجابة التي يرسلها المستقبل رداً على رسالة المرسل ، وذلك للتعبير عن موقف المتلقي من الرسالة ومدى فهمه واستجابته لها
٦. **التأثير** : وهو الهدف النهائي الذي يسعى إليه المرسل ، وهي النتيجة التي يتوخى تحقيقها القائم بالاتصال .

إن عملية الاتصال تعد من الدعائم الأساسية للحياة الاجتماعية ، وضرورة من ضرورات الحياة الإنسانية باعتباره جزءاً من السلوك الإنساني الذي يعتمد على تبادل الآراء والأحاسيس والمشاعر والمعلومات والأفكار والخبرات من خلال قنوات معينة لخدمة هدف محدد ، حيث ترتبط عملية

انسياب المعلومات وتدفقها ووضوحها وقوة تأثيرها ورفع كفاءة الاتصال ، على مدى توافر المهارات الاتصالية التي تعمل على تدعيم عمليات الاتصال المختلفة (اسبانيولي ، ٢٠٠٢) .

وتعد القدرة على الاتصال الفعال عملية أساسية من أهم كفايات ومهارات عضو هيئة التدريس ، وتتحدد في ضوء ذلك مدى قدرته على تنفيذ واجباته والقيام بدوره الأكاديمي ، وبالتالي قدرته على التأثير على الطلبة الذين يتعامل معهم من أجل تحقيق أهداف العملية التعليمية وتحقيق أهداف الجامعة ، حيث تعد مهارات الاتصال جزءاً من العمل اليومي لعضو هيئة التدريس (ماهر ، ١٩٩٨) .

ويورد نصرالله (٢٠٠١) أنه لنجاح عملية الاتصال يتطلب مجموعة من المهارات التي لا بد من توافرها وأهم هذه المهارات :

١. **مهارة الإصغاء** : الفهم والإدراك من قبل المستقبل لما يقوله المتحدث ، وتعد هذه المهارة أساسية في عملية الاتصال اللفظي مهارة التحدث : وهي من المهارات الأساسية اللازمة للاتصال الناجح فهي فن ومهارة وموهبة .
٢. **مهارة القراءة** : وهي مهارة لا يمكن الاستغناء عنها في مختلف مراحل التعليم ، وهذه المهارة تساعد الفرد في تلبية متطلبات الحياة .
٣. **مهارة الكتابة** : وهي شرط من شروط الاتصال الكتابي وبدونها يتعطل هذا النوع من الاتصال .

ويحدد بيرس وروبنسون (Pearce & Robinson ,1989) أهم مهارات الاتصال في الآتي :

١. **المهارات اللفظية** : وتتضمن المفردات اللغوية والقدرة على القراءة ، والقدرة على الكتابة بوضوح .

٢. **المهارات غير اللفظية :** وتشمل تعابير الوجه وحركات اليدين والرأس والعيون وغيرها .

٣. **مهارات الإنصات :** ويتضمن الاستماع والانتباه وفك الرموز وتقديم استجابات وتغذية راجعة .

فالاتصال اللفظي وسيلة صوتية يتمكن عضو هيئة التدريس من خلالها نقل أفكاره وآرائه للطلبة ، كما أن الاتصال اللفظي يمكّن عضو هيئة التدريس من تأسيس علاقات وطيدة مع الطلبة ، لان اللغة تمكن الطرفين من فهم ما يقال وإدراك معانيه (Curry & Amy , 1998) ، بينما الاتصال غير اللفظي عبارة عن إيضاح للمعاني وإيصالها للطرف الآخر دون استخدام الكلمات ، وهذا يعني إظهار إشارات الاتصال من خلال تعبيرات الوجه والجسم والإيماءات والحركات المختلفة ، فعضو هيئة التدريس يمكن أن يعبر عن الكثير من المعاني ، ويمكن أن ينقل العديد من الرسائل من خلال حركات الجسم التي تلعب دوراً هاماً في توضيح معاني الأشياء عند حدوثها في سياقات معينة ، ولذلك يجب على عضو هيئة التدريس أن يمتلك هذه المهارة وأن يكون قادراً على استغلال طاقاته الشخصية وتوظيفها لصالح العملية التعليمية (Jacobs & Masson 2006,) .

ويرى الباحث أن الاتصال عملية تفاعلية بين طرفين مرسل ومستقبل ، ويلعب الاتصال بشقيه اللفظي وغير اللفظي دورا هاما في نجاح العملية التعليمية ،فعضو هيئة التدريس القادر على إيصال رسالته للطلبة بسهولة ووضوح ينقلهم من حالة المستمع السلبي إلى المستمع المشارك والمتفاعل الايجابي ، مما يحقق التفاعل والنجاح للعملية التعليمية ، فضلاً على أن مهارات الاتصال تساهم بدرجة كبيرة في نجاح العملية التعليمية .

مشكلة الدراسة :

تنبثق مشكلة الدراسة من خلال ملاحظة الباحث بأن هناك حلقة مفقودة بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة، وأن عملية التعليم الجامعي والتواصل بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس تتطلب و تحتاج إلى جهد ومهارات اتصال يبذلها أعضاء هيئة التدريس من أجل التفاعل والتواصل بشكل مستمر وفاعل بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة .

ويمكن معالجة مشكلة الدراسة بالكشف عن مدى ممارسة أعضاء هيئة التدريس في جامعة جدارا مهارات الاتصال ، وتحديداً تتمثل مشكلة الدراسة في الأسئلة الآتية :

١. ما مدى ممارسة أعضاء هيئة التدريس في جامعة جدارا مهارات الاتصال من وجهة نظر الطلبة ؟
٢. ما دلالة الفرق بين مهارات الاتصال لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة جدارا الذي يعزى إلى متغير الجنس ؟
٣. ما دلالة الفرق بين مهارات الاتصال لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة جدارا الذي يعزى إلى متغير مكان السكن ؟
٤. ما دلالة الفرق بين مهارات الاتصال لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة جدارا الذي يعزى إلى متغير السنة الدراسية ؟

فروض الدراسة :

١. يوجد فرق دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطي درجات أعضاء هيئة التدريس في مقياس مهارات الاتصال يعزى إلى متغير الجنس ؟
٢. يوجد فرق دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطي درجات أعضاء هيئة التدريس في مقياس مهارات الاتصال يعزى إلى متغير مكان السكن ؟

٣. يوجد فرق دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطي درجات أعضاء هيئة التدريس في مقياس مهارات الاتصال يعزى إلى متغير السنة الدراسية ؟

الدراسات السابقة :

قام الباحث بالاطلاع على الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة ، التي استطاع الوصول إليها من خلال الرجوع إلى المواقع العلمية والمعرفية ، واختار المناسب منها فقد أجرى

جونز دراسة (Johns,1997) هدفت إلى تحديد مهارات الاتصال الضرورية لضمان القيادة التربوية وذلك من وجهة نظر مديري المدارس الحكومية ، تكونت عينة الدراسة من (٣١٧) مدير مدرسة ثانوية ، أظهرت نتائج الدراسة أهمية توافر خمس مهارات أساسية في عملية الاتصال وتشمل : تكوين العلاقات ، الاستماع ، إعطاء المعلومات الأساسية ، المهارات التفاعلية ، العلاقات الإنسانية .

وأجرت الخصاونة (١٩٩٨) دراسة هدفت إلى التعرف على مشاكل الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك ، تكونت عينة الدراسة من (١١٢) طالباً وطالبة ، وأشارت النتائج إلى أن أكثر المشاكل التي تؤدي إلى وجود خلل في عملية الاتصال ، عدم توفر المواد والتسهيلات اللازمة للتعلم من أجهزة ومعدات ، وأن التحدث مع عضو هيئة التدريس وجها لوجه غير متاح في اغلب الأحيان .

وقامت الاسمر (٢٠٠٠) بدراسة هدفت إلى التعرف على مدى توافر مهارات الاتصال الفعال لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية والخاصة في محافظة اربد ، تكونت عينة الدراسة من (٥٥٠) معلماً ومعلمة ، استخدمت في الدراسة استبانة ، أظهرت نتائج الدراسة أن

مهارات الاتصال الفعال لدى مديري المدارس كانت بدرجة كبيرة ، كما أظهرت عدم وجود فروق باختلاف متغيرات ملكية المدرسة ، والجنس .

وبينت القاسمي (٢٠٠٠) في دراسة أجرتها بعنوان " معوقات الاتصال الإداري الفعال بين مديريات التربية بالمناطق التعليمية والمدارس الثانوية التابعة لها بسلطنة عمان ، حيث تكونت عينة الدراسة من (١٥١) فرداً من مديري عموم مديريات التربية بالمناطق التعليمية ومديري المدارس التابعة لها ، وتوصل الدراسة إلى أن هناك ممارسة عالية لأسس الاتصال الإداري الفعال ، ومن هذه الأسس الوضوح في التعبير عن مضمون الرسالة ، وإدراك الفرد لحقيقة ما يريد نقله للآخرين ، والاقتناع بأهمية الاتصال في تحقيق الأهداف وتوافر الثقة بين طرفي الاتصال .

وأجرت الفارسي (٢٠٠١) دراسة هدفت إلى معرفة نمط الاتصال الإداري السائد بوزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان ، وتكونت عينة الدراسة من (١٢٠) مديراً ومديرة في مدارس المديرية العامة للتربية والتعليم لمنطقة الباطنة ، استخدم في الدراسة استبانة ، توصلت الدراسة إلى أن المديرين يمارسون عدة أنماط للاتصال الإداري وأكثرها ممارسة هو الاتصال الشفهي .

كما أجرت النظامي (٢٠٠٢) دراسة هدفت إلى التعرف على مدى توافر مهارات الاتصال لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية في جامعة اليرموك من وجهة نظر طلبة الكلية ، استخدم في الدراسة استبانة ، وتكونت عينة الدراسة من (١١٠٠) طالب وطالبة ، وتوصلت الدراسة إلى أن مهارات الاتصال لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية في جامعة اليرموك متوفرة بدرجة متوسطة ، كما توصلت الدراسة أيضاً إلى يوجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس ولصالح الإناث ، وكشفت أيضاً عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المستوى الدراسي ولصالح طلبة السنة الرابعة .

وقام الحوراني (٢٠٠٣) بدراسة هدفت إلى التعرف على مهارات الاتصال لدى مديري ومديرات المدارس الثانوية في محافظة اربد من وجهة نظر معلمي المرحلة الثانوية ، تكونت عينة الدراسة من (٣٨٥) معلماً ومعلمة موزعين على مديريات محافظة اربد ، وأظهرت النتائج وجود مستوى مهارات الاتصال لدى مديري ومديرات المدارس الثانوية بدرجة كبيرة ، كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية يعزى إلى متغير الجنس ولصالح الإناث .

وقد أجرى يوسف والشباطات (٢٠٠٣) دراسة هدفت إلى الكشف عن درجة استخدام طالبات التربية الإسلامية في كلية التربية بجامعة السلطان قابوس مهارات الاتصال ، استخدم في الدراسة بطاقة ملاحظة لقياس درجة استخدام مهارات الاتصال ، أظهرت نتائج الدراسة أن جميع مهارات الاتصال تم استخدامها من قبل الطالبات ، وأن هناك فروقا ذو دلالة إحصائية لصالح المهارات اللفظية ، وأن الطالبات المتميزات أكاديمياً أفضل في استخدام مهارات الاتصال من غيرهن .

وقام ايروين (Irwin,2003) بدراسة هدفت إلى معرفة كيفية استعمال البريد الالكتروني بين الكليات العامة ، وهل أن البريد الالكتروني يقرب بين الكليات العامة والإدارة الرئيسية ، تم استخدام استبانة ، وتكونت عينة الدراسة من (٣٩٠) فرداً تم اختيارهم عشوائياً من (١٣) كلية في ولاية تينسي ، أظهرت نتائج الدراسة أن الاتصال بواسطة البريد الالكتروني يستعمل بشكل كثيف بين الكليات العامة مع بعضها ومع الإدارة الرئيسية ، وأن الاتصال بين الكليات والإدارة الرئيسية بواسطة البريد الالكتروني عملية سهلة المنال وميسرة وأقل رسمية ويحسن الاتصال بين الإدارة والكليات .

وقام الشحي (٢٠١٠) بدراسة هدفت إلى تحديد مهارات الاتصال التربوي الإسلامي في الأسرة والبيت ودرجة ممارستها في محافظة مسندم بسلطنة عمان ، استخدم في الدراسة استبانة ، وتكونت عينة الدراسة من (٤٣٧) فرداً ، وخلصت الدراسة إلى أن ممارسة أفراد العينة لمهارات الاتصال التربوي الإسلامي كانت عالية ، وكشفت الدراسة أيضا إلى وجود فروق دالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس ولصالح الطالبات .

يتضح مما سبق أن هناك تنوعاً في مواضيع وأهداف الدراسات السابقة ، فبعض هذه الدراسات هدفت إلى تحديد مهارات الاتصال الضرورية كدراسة جونز (Johns,1997) ، ودراسة الشحي (٢٠١٠)، وقد أكدت الكثير من الدراسات أهمية مهارات الاتصال كدراستي (الاسمر،٢٠٠٠؛ الحوراني، ٢٠٠٣) .

وبالنظر إلى هذه الدراسات فإن البعض منها هدف الكشف عن ممارسة طلبة الجامعات مهارات الاتصال كدراسة يوسف والشباطات (٢٠٠٣).

واستفاد الباحث من هذه الدراسات في جوانبها النظرية ، وفي بناء أداة الدراسة وفي تفسير النتائج .

أهداف الدراسة : هدفت هذه الدراسة إلى ما يلي :

١. تعرف مدى ممارسة أعضاء هيئة التدريس في جامعة جدارا مهارات الاتصال .
٢. محاولة الخروج بمقترحات وتوصيات يمكن أن تسهم في تحسين المهارات الاتصالية لأعضاء هيئة التدريس .

أهمية الدراسة : تتمثل أهمية الدراسة في الآتي :

١. ما يمكن أن تضيفه الدراسة من نتائج ومعلومات يمكن الاستفادة منها لإجراء بحوث لاحقة .
٢. الحاجة إلى ممارسة مهارات الاتصال لتحسين جودة التعليم وتحقيق أهداف الجامعة .

التعريفات الإجرائية للدراسة :

أعضاء هيئة التدريس : وهم الأشخاص الذين يتولون القيام بالعملية التعليمية في جامعة جدارا ، ممن هم برتبة (أستاذ ، أستاذ مشارك ، أستاذ مساعد) .

مهارات الاتصال : درجة ممارسة أعضاء هيئة التدريس لمهارات الاتصال من خلال استجابات الطلبة على فقرات مقياس مهارات الاتصال

حدود الدراسة :

- اقتصرت عينة الدراسة على طلبة جامعة جدارا بمرحلة البكالوريوس للعام الدراسي ٢٠١٢/٢٠١١ م .

الطريقة والإجراءات :

مجتمع الدراسة وعينتها : تكون مجتمع الدراسة من جميع طلبة جامعة جدارا بمرحلة البكالوريوس والبالغ عددهم (٣٥٥٥) طالب وطالبة ، حسب إحصائيات العام الدراسي ٢٠١٢/٢٠١١ ، وتكونت عينة الدراسة من (٥٢٨) طالباً وطالبة ، تم اختيارهم بالطريقة الطبقية العشوائية ، حيث تم اختيار عينة ممثلة لمجتمع الدراسة بنسبة (١٥%) ، والجدول (١) يبين توزيع مجتمع الدراسة وعينتها حسب متغيرات الدراسة .

جدول (١)

توزيع مجتمع الدراسة وعينتها حسب متغيرات الجنس والسنة الدراسية ومكان السكن

المتغير	المستوى	عدد أفراد مجتمع الدراسة	عدد أفراد عينة الدراسة	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	١٩٦٥	٢٩٢	٥٥.٣
	أنثى	١٥٩٠	٢٣٦	٤٤.٧
	المجموع	٣٥٥٥	٥٢٨	١٠٠.٠
السنة الدراسية	أولى	١١١٦	١٦٦	٣١.٤
	ثانية	١٠٢٤	١٥٢	٢٨.٨
	ثالثة	٨٠٦	١٢٠	٢٢.٧
	رابعة	٦٠٨	٩٠	١٧.١
	المجموع	٣٥٥٥	٥٢٨	١٠٠.٠
مكان السكن	مدينة	١٦١٨	٢٤٠	٤٥.٥
	ريف	١٩٣٧	٢٨٨	٥٤.٥
	المجموع	٣٥٥٥	٥٢٨	١٠٠.٠

أداة الدراسة : تم تطوير أداة الدراسة وقد استفاد الباحث من الأدب النظري والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة كدراسة النظامي (٢٠٠٢) ، ثم عرضت في صيغتها الأولية على مجموعة من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك ، للتأكد من مدى صلاحية الأداة في قياس ما وضعت لقياسه ، وإبداء الرأي بشأن اللغة ووضوح الفقرات وشمولها ، ومدى انتماء العبارات للمهارات المحددة ، وبعد تفريغ الأداة بعد التحكيم واعتماد العبارة التي حصلت على إجماع (٥) محكمين من مجموع (٧) محكمين ، وتم الأخذ بملاحظات المحكمين من حيث التعديل أو الحذف لبعض العبارات ، حيث تم استبعاد (٤) عبارات .

وقد اشتملت الاستبانة في صورتها النهائية على (٤٠) عبارة موزعة على أربعة مهارات هي : مهارة التعامل مع الطلبة وتتكون من (١٠) عبارات ، مهارة التعبير بلغة الجسم "غير اللفظي" وتتكون من (١٠) عبارات ، مهارة الاستماع وتتكون من (١٠) عبارات، مهارة المناقشة والحوار وتتكون من (١٠) عبارات .

واعتمد الباحث مقياساً خماسياُ وفقاً لتدرج ليكرت ، وذلك بإعطاء كل فقرة من فقراته درجة واحدة من بين درجاته الخمس (كبيرة جداً ، كبيرة ، متوسطة ، قليلة ، قليلة جداً) وهي تمثل رقمياً (٥ ، ٤ ، ٣ ، ٢ ، ١) على الترتيب ، وقد اعتمد الباحث المقياس التالي لأغراض تحليل النتائج :

- من ١- أقل من ٢,٣٣ منخفضة
- من ٢,٣٣ - أقل من ٣,٦٦ متوسطة
- من ٣,٦٦ - ٥ مرتفعة
-

وللتأكد من ثبات الأداة قام الباحث بتطبيقها على (٣٠) طالباً من خارج عينة الدراسة ، وتمت إعادة التطبيق بعد اسبوعين من التطبيق الأول ، وتم حساب معامل ارتباط بيرسون للأداة بين التطبيقين ، وبلغ معامل الارتباط الكلي للأداة (٠.٩١) وهو مقبول لغايات إجراء الدراسة .

متغيرات الدراسة : وتتمثل في المتغيرات التصنيفية التالية :

- الجنس : وله فئتان : ذكر ، أنثى .
- مكان السكن : وله فئتان : مدينة ، ريف .

السنة الدراسية : وله أربع فئات : أولى ، ثانية ، ثالثة ، رابعة .

تطبيق الأداة :

لتحقيق هدف الدراسة قام الباحث بالإجراءات التالية :

- إعداد أداة الدراسة والتي صممت وفقاً لسلم ليكرت ، من خلال الرجوع لأدب النظري والدراسات السابقة ذات العلاقة تحديد مجتمع الدراسة وعينتها وذلك من خلال الرجوع إلى سجلات جامعة جدارا .

- تم اختيار عينة ممثلة لمجتمع الدراسة بالطريقة الطبقية العشوائية وبنسبة (١٥%) .
- إجراء دراسة استطلاعية من خارج عينة الدراسة
- قام الباحث بتوزيع أداة الدراسة على أفراد عينة الدراسة ، وتم توضيح طريقة الإجابة على أداة الدراسة .
- قام الباحث بجمع أداة الدراسة وتدقيقها والتأكد من صلاحيتها للتحليل الإحصائي ،وتم استخدام نظام (SPSS) للمعالجات الإحصائية بهدف استخراج النتائج .

المعالجة الإحصائية :

للإجابة عن السؤال الأول : ما مدى ممارسة أعضاء هيئة التدريس في جامعة جدارا مهارات الاتصال من وجهة نظر الطلبة ؟ للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية .

وللإجابة عن الأسئلة : الثاني والثالث والرابع تم استخدام Independent Samples t- test ، وتم أيضاً استخدام تحليل التباين الأحادي .

نتائج الدراسة :

فيما يلي عرضاً لنتائج الدراسة وفقاً لأسئلتها

للإجابة عن السؤال الأول: ما مدى ممارسة أعضاء هيئة التدريس في جامعة جدارا مهارات الاتصال من وجهة نظر الطلبة؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة في كل مهارة من مهارات الاتصال كما تضمنتها أداة الدراسة والمهارات مجتمعة، وجدول (٢) يوضح ذلك.

جدول (٢)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة في كل مهارة من مهارات الاتصال كما تضمنتها أداة الدراسة والمهارات مجتمعة مرتبة تنازلياً

الرتبة	الرقم	مهارات الاتصال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقييم
١	٣	مهارة الاستماع	3.09	1.35	متوسطة
٢	٢	مهارة التعبير بلغة الجسم "غير اللفظي"	3.04	1.21	متوسطة
٣	١	مهارة التعامل مع الطلبة	3.02	0.55	متوسطة
٤	٤	مهارة المناقشة والحوار	2.97	1.19	متوسطة
		المهارات مجتمعة	3.03	1.04	متوسطة

يظهر من جدول (٢) أن المتوسطات الحسابية لمهارات الاتصال تراوحت بين (٢.٩٧-٣.٠٩) وبدرجة تقييم متوسطة لجميع المهارات حيث كانت أعلاها " لمهارة الاستماع "، في المرتبة الثانية جاءت " مهارة التعبير بلغة الجسم "غير اللفظي" بمتوسط حسابي (٣.٠٤)، في المرتبة الثالثة جاءت " مهارة التعامل مع الطلبة " بمتوسط حسابي (٣.٠٢)، بينما جاءت في المرتبة الرابعة والأخيرة " مهارة المناقشة والحوار " وبلغ المتوسط الحسابي للمهارات مجتمعة (٣.٠٣) وبدرجة تقييم متوسطة.

كما تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة التقييم لعبارات كل مهارة على حدة ، وجداول (٣-٦) توضح ذلك.

أولاً : مهارة التعامل مع الطلبة

كانت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لجميع عبارات هذه المهارة مرتبة تنازلياً ، كما هي موضحة في الجدول (٣) .

جدول (٣) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع عبارات "مهارة التعامل مع الطلبة" مرتبة تنازلياً

الرتبة	الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقييم
١	١٠	يتواصل عضو هيئة التدريس مع الطلبة من خلال البريد الالكتروني .	3.28	1.54	متوسطة
٢	٥	يستخدم عضو هيئة التدريس أسلوب التعميم في تعامله مع الطلبة.	3.26	1.21	متوسطة
٣	٣	يتواصل عضو هيئة التدريس مع الطلبة خارج المحاضرة.	3.12	1.23	متوسطة
٤	٤	يتعاون عضو هيئة التدريس مع الطلبة.	3.02	1.18	متوسطة
٤	١	يتعامل عضو هيئة التدريس مع الطلبة بأسلوب ديمقراطي.	3.02	1.23	متوسطة
٤	٦	يعدل عضو هيئة التدريس بين الطلبة في التعامل.	3.02	1.23	متوسطة
٧	٨	يتفهم عضو هيئة التدريس مشاعر الطلبة أثناء المناقشة.	3.00	1.15	متوسطة
٨	٧	يخاطب عضو هيئة التدريس الطلبة بأسمائهم .	2.98	1.41	متوسطة
٩	٩	يهتم عضو هيئة التدريس بحل مشكلات الطلبة ويتصدى لها.	2.94	1.24	متوسطة
١٠	٢	يثني عضو هيئة التدريس على الطلبة أثناء حديثه معهم.	2.57	1.30	متوسطة

يظهر من جدول (٣) أن المتوسطات الحسابية لجميع عبارات "مهارة التعامل مع الطلبة" تراوحت بين (٢.٥٧-٣.٢٨) وبدرجة تقييم متوسطة أعلاها للعبارة (١٠) والتي تنص على: "يتواصل عضو هيئة التدريس مع الطلبة من خلال البريد الالكتروني" وبدرجة تقييم متوسطة وأدناها للعبارة (٢) والتي تنص على: "يثني عضو هيئة التدريس على الطلبة أثناء حديثه معهم" وبدرجة تقييم متوسطة .

ثانياً : **مهارة التعبير بلغة الجسم**

كانت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لجميع عبارات هذه المهارة مرتبة تنازلياً ، كما هي موضحة في الجدول (٤) .

جدول (٤)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع عبارات "مهارة التعبير بلغة الجسم "غير اللفظي"" مرتبة تنازلياً

الرتبة	الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقييم
١	٨	يكثر عضو هيئة التدريس من حركات اليدين في المناقشة .	3.24	1.21	متوسطة
٢	٤	يركز عضو هيئة التدريس على التعبيرات الحركية في حديثة.	3.20	1.23	متوسطة
٣	٣	يحرص عضو هيئة التدريس على المشي أثناء المناقشة.	3.14	1.30	متوسطة
٤	٩	يستخدم عضو هيئة التدريس حركات العيون في المناقشة.	3.13	1.15	متوسطة
٥	١٠	يستخدم عضو هيئة التدريس حركات الرأس في المناقشة.	3.12	1.23	متوسطة
٦	٦	يحرص عضو هيئة التدريس على الاقتراب من الطلبة.	3.09	1.36	متوسطة
٧	١	يحرص عضو هيئة التدريس على التبسم في وجه الطلبة.	3.08	1.23	متوسطة
٨	٧	يستخدم عضو هيئة التدريس تعبيرات الوجه أثناء المحاضرة.	2.84	1.23	متوسطة
٩	٨	يحاول عضو هيئة التدريس الاعتناء بمظهره الخارجي ولباسه أمام الطلبة.	2.79	1.37	متوسطة
١٠	٢	يحاول عضو هيئة التدريس فهم التعبيرات غير اللفظية من الطلبة .	2.74	1.21	متوسطة

يظهر من جدول (٤) أن المتوسطات الحسابية لجميع عبارات " مهارة التعبير بلغة الجسم "غير اللفظي"" تراوحت بين (٢.٧٤-٣.٢٤)

وبدرجة تقييم متوسطة ، أعلاها للعبارة (٨) والتي تنص على: "يكثر عضو هيئة التدريس من حركات اليدين في المناقشة" وبدرجة تقييم متوسطة ، وأدناها للعبارة (٢) والتي تنص على:"يحاول عضو هيئة التدريس فهم التعبيرات غير اللفظية من الطلبة" وبدرجة تقييم متوسطة .

ثالثاً : **مهارة الاستماع**

كانت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لجميع عبارات هذه المهارة مرتبة تنازلياً ، كما هي موضحة في الجدول (٥) .

جدول (٥)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع عبارات "مهارة الاستماع" مرتبة تنازلياً

الرتبة	الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقييم
١	١	يصغي عضو هيئة التدريس بشكل جيد لحديث الطلبة .	3.59	1.61	متوسطة
٢	٥	يدون عضو هيئة التدريس الملاحظات أثناء استماعه لحديث الطلبة .	3.39	1.50	متوسطة
٣	٣	يعطي عضو هيئة التدريس للطلبة فرصة كافية لإبداء آرائهم وملاحظاتهم.	3.38	1.59	متوسطة
٤	٨	يهتم عضو هيئة التدريس بما يقوله الطلبة .	3.24	1.28	متوسطة
٥	٤	يلتزم عضو هيئة التدريس بالصمت أثناء حديث الطلبة .	3.04	1.49	متوسطة
٦	٩	يتقبل عضو هيئة التدريس آراء الطلبة ويناقشها بموضوعية.	3.02	1.19	متوسطة
٧	٧	يساعد عضو هيئة التدريس الطلبة في التعبير عن أنفسهم .	2.90	1.24	متوسطة
٨	٢	يعطي عضو هيئة التدريس المواضيع ذات الأهمية أولوية في الاستماع .	2.83	1.18	متوسطة
٩	٦	يعطي عضو هيئة التدريس للطلبة فرصة لإكمال حديثهم .	2.80	1.63	متوسطة
١٠	١٠	يشارك عضو هيئة التدريس الطلبة في درجة اهتمامهم .	2.70	1.28	متوسطة

يظهر من جدول (٥) أن المتوسطات الحسابية لجميع عبارات " مهارة الاستماع " تراوحت بين (٢.٧٠-٣.٥٩) وبدرجة تقييم متوسطة أعلاها للعبارة (١) والتي تنص على: "يصغي عضو هيئة التدريس بشكل جيد لحديث الطلبة" وبدرجة تقييم متوسطة ، وأدناها للعبارة (١٠) والتي تنص على: "يشارك عضو هيئة التدريس الطلبة في درجة اهتمامهم" وبدرجة تقييم متوسطة.

رابعاً : مهارة المناقشة والحوار

كانت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لجميع عبارات هذه المهارة مرتبة تنازلياً ، كما هي موضحة في الجدول (٦) .

جدول (٦)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع عبارات "مهارة المناقشة والحوار" مرتبة تنازلياً

الرتبة	الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقييم
١	٧	يوصل عضو هيئة التدريس الفكرة للطلبة بشكل مباشر .	3.37	1.46	متوسطة
٢	٩	يحرص عضو هيئة التدريس على تسلسل الحديث .	3.26	1.38	متوسطة
٣	٣	يلجأ عضو هيئة التدريس إلى التكرار في الحديث .	3.05	1.18	متوسطة
٤	٧	يستخدم عضو هيئة التدريس الأمثلة لإيضاح المعنى .	3.04	1.09	متوسطة
٥	٥	يستخدم عضو هيئة التدريس أسلوب التشويق أثناء الحديث .	3.00	1.33	متوسطة
٦	١	يتحدث عضو هيئة التدريس بلغة واضحة وسليمة .	2.90	1.15	متوسطة
٧	٢	يميل عضو هيئة التدريس إلى خاتمه تلخص موضوع الحديث	2.88	1.20	متوسطة
٨	٨	يبدأ عضو هيئة التدريس النقاش بطريقة تجذب الانتباه .	2.87	1.23	متوسطة
٩	٤	يظهر عضو هيئة التدريس الحماس والحيوية في الحديث .	2.71	1.26	متوسطة
١٠	٦	يعمل عضو هيئة التدريس على إقناع الطلبة بوجهة نظره .	2.67	1.36	متوسطة

يظهر من جدول (٦) أن المتوسطات الحسابية لجميع عبارات " مهارة المناقشة والحوار " تراوحت بين (٢.٦٧-٣.٣٧) وبدرجة تقييم متوسطة ، أعلاها للعبارة (٧) والتي تنص على: "يوصل عضو هيئة التدريس الفكرة للطلبة بشكل مباشرة وبدرجة تقييم متوسطة ، وأدناها للعبارة (٦) والتي تنص على: "يعمل عضو هيئة التدريس على إقناع الطلبة بوجهة نظرة" وبدرجة تقييم متوسطة.

السؤال الثاني: ما دلالة الفرق بين مهارات الاتصال لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة جدارا الذي يعزى إلى متغير الجنس ؟

للإجابة عن هذا السؤال تم تطبيق اختبار (Independent Samples t - test) على كل مهارة من مهارات الاتصال ، والمهارات مجتمعة تبعاً لمتغير الجنس ، وجدول (٧) يوضح ذلك .

جدول (٧)

نتائج تطبيق اختبار (Independent Samples t-test) على كل مهارة من مهارات الاتصال، والمهارات مجتمعة تبعاً لمتغير الجنس

	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	t	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
مهارة التعامل مع الطلبة	ذكور	292	3.00	0.57	1.25	526	0.21
	إناث	236	3.06	0.53			
مهارة التعبير بلغة الجسم "غير اللفظي"	ذكور	292	2.92	1.21	2.46	526	0.01
	إناث	236	3.18	1.21			
مهارة الاستماع	ذكور	292	2.97	1.38	2.23	526	0.03
	إناث	236	3.23	1.30			
مهارة المناقشة والحوار	ذكور	292	2.88	1.17	1.96	526	0.05
	إناث	236	3.09	1.20			
المهارات مجتمعة	ذكور	292	2.94	1.04	2.17	526	0.03
	إناث	236	3.14	1.03			

يظهر من جدول (٧) ما يلي:

١. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α ≤٠.٠٥) في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير الجنس في مهارتي (التعامل مع الطلبة، والمناقشة والحوار) .

٢. وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α ≤٠.٠٥) في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير الجنس في المهارات مجتمعة ، وفي مهارتي (التعبير بلغة الجسم "غير اللفظي " ، والاستماع) لصالح الإناث.

السؤال الثالث : ما دلالة الفرق بين مهارات الاتصال لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة جدارا الذي يعزى إلى متغير مكان السكن ؟

للإجابة عن هذا السؤال تم تطبيق اختبار (Independent Samples t – test) على كل مهارة من مهارات الاتصال ، والمهارات مجتمعة تبعاً لمتغير مكان السكن ، وجدول (٨) يوضح ذلك .

جدول (٨)

نتائج تطبيق اختبار (Independent Samples t–test) على كل مهارة من مهارات الاتصال، والمهارات مجتمعة تبعاً لمتغير مكان السكن

	مكان السكن	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	t	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
مهارة التعامل مع الطلبة	مدينة	240	3,01	0,54	0.30	517	0.76
	ريف	288	3,03	0,57			
مهارة التعبير بلغة الجسم "غير اللفظي"	مدينة	240	3,21	1,20	2.96	511	0.00
	ريف	288	2,90	1,21			
مهارة الاستماع	مدينة	240	3,27	1,35	2.88	506	0.00
	ريف	288	2,93	1,33			
مهارة المناقشة والحوار	مدينة	240	3,17	1,16	3.57	512	0.00
	ريف	288	2,81	1,18			
المهارات مجتمعة	مدينة	240	3.17	1.02	2.78	526	0.01
	ريف	288	2.92	1.04			

يظهر من جدول (٨) ما يلي:

١. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq$ ٠.٠٥) في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير مكان السكن في مهارة التعامل مع الطلبة.

٢. وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq$ ٠.٠٥) في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير مكان السكن في المهارات مجتمعة، وفي المهارات (التعبير بلغة الجسم "غير اللفظي" ، والاستماع ، والمناقشة والحوار) لصالح المدينة .

السؤال الرابع : ما دلالة الفرق بين مهارات الاتصال لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة جدارا الذي يعزى إلى متغير السنة الدراسية ؟

للإجابة عن هذا السؤال تم تطبيق تحليل التباين الأحادي (ANOVA) على كل مهارة من مهارات الاتصال ، والمهارات مجتمعة تبعاً لمتغير السنة الدراسية، وجدول (٩) يوضح ذلك.

جدول (٩)نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) على كل مهارة من مهارات الاتصال ، والمهارات مجتمعة تبعاً لمتغير السنة الدراسية

	السنة الدراسية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	F	الدلالة الإحصائية
مهارة التعامل مع الطلبة	السنة الأولى	166	2.97	0.51	5.94	0.00
	السنة الثانية	152	2.94	0.63		
	السنة الثالثة	120	3.05	0.48		
	السنة الرابعة	90	3.22	0.53		
مهارة التعبير بلغة الجسم "غير اللفظي"	السنة الأولى	166	3.27	1.19	3.25	0.02
	السنة الثانية	152	2.86	1.24		
	السنة الثالثة	120	2.98	1.21		
	السنة الرابعة	90	2.98	1.19		
مهارة الاستماع	السنة الأولى	166	3.31	1.38	2.40	0.07
	السنة الثانية	152	2.96	1.35		

	السنة الثالثة	120	3.04	1.31		
	السنة الرابعة	90	2.94	1.32		
مهارة المناقشة والحوار	السنة الأولى	166	3.26	1.13	5.01	0.00
	السنة الثانية	152	2.79	1.25		
	السنة الثالثة	120	2.93	1.16		
	السنة الرابعة	90	2.82	1.14		
المهارات مجتمعة	السنة الأولى	166	3.20	1.00	2.54	0.06
	السنة الثانية	152	2.89	1.09		
	السنة الثالثة	120	3.00	1.01		
	السنة الرابعة	90	2.99	1.03		

يظهر من جدول (٩) ما يلي:

١. وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq$ ٠.٠٥) في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير السنة الدراسية في مهارة التعامل مع الطلبة، ولمعرفة مصادر هذه الفروق تم تطبيق طريقة (Scheffe) للمقارنات البعدية على المهارة تبعاً لمتغير السنة الدراسية ، وكانت بين السنتين الدراسيتين (الرابعة والثانية) لصالح السنة الرابعة.

٢. وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq$ ٠.٠٥) في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير السنة الدراسية في مهارة التعبير بلغة الجسم "غير اللفظي" ، ولمعرفة مصادر هذه الفروق تم تطبيق طريقة (Scheffe) للمقارنات البعدية على المهارة تبعاً لمتغير السنة الدراسية ، وكانت بين السنتين الدراسيتين (الأولى و الثانية) لصالح السنة الأولى .

٣. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq$ ٠.٠٥) في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير السنة الدراسية في المهارات مجتمعة ، وفي مهارة الاستماع .

٤. وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq$ ٠.٠٥) في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير السنة الدراسية في مهارة المناقشة والحوار، ولمعرفة مصادر هذه الفروق تم تطبيق طريقة (Scheffe) للمقارنات البعدية على المهارة تبعاً لمتغير السنة الدراسية ، وكانت بين السنتين الدراسيتين (الأولى و الرابعة) لصالح السنة الأولى .

مناقشة النتائج والتوصيات:

يتضمن هذا الجزء مناقشة نتائج الدراسة ومدى اتفاق أو اختلاف هذه النتائج مع دراسات سابقة، ويمكن في ضوئها تقديم بعض التوصيات التي يعتقد الباحث أنها ضرورية لمتابعة الطريق من قبل باحثين آخرين.

أولاً: مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول:

ما مدى ممارسة أعضاء هيئة التدريس في جامعة جدارا مهارات الاتصال من وجهة نظر الطلبة؟

أظهرت نتائج الدراسة أن درجة ممارسة أعضاء هيئة التدريس في جامعة جدارا مهارات الاتصال جاءت متوسطة، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.03)، وهذا يدل على أن مهارات الاتصال لأعضاء هيئة التدريس في جامعة جدارا ليست بالمستوى المطلوب، ويعزو الباحث سبب ذلك إلى قلة البرامج التدريبية التي يخضع لها أعضاء هيئة التدريس أثناء خدمتهم في مهارة تنمية وتطوير مهارات الاتصال ، كما يمكن تفسير ذلك إلى أن تطور التعليم الجامعي وتعدد الثقافات لطلبة الجامعات ، وما رافق ذلك من تغيرات متسارعة في الحياة المعاصرة كل ذلك جعل هناك حاجة لأعضاء هيئة التدريس لمهارات اتصال مناسبة وفعالة لإيصال أفكارهم ومعلوماتهم لتحقيق أهداف العملية التعليمية، واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة النظامي (٢٠٠٢) والتي أشارت إلى أن مهارات الاتصال

لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية في جامعة اليرموك متوفرة بدرجة متوسطة .

أما على مستوى المهارات فقد جاءت مهارة (الاستماع) في المرتبة الأولى ،حيث تحققت بمتوسط حسابي مقداره (3.09) وبدرجة فعالية متوسطة، ويمكن تفسير ذلك بأن أعضاء هيئة التدريس لا يعطون الطلبة الفرصة الكافية للتعبير عن آرائهم وأفكارهم، كما يمكن عزو ذلك إلى أن أعضاء هيئة التدريس لا يتقبلون آراء وملاحظات الطلبة ولا يهتمون بما يقوله الطلبة، واتفقت هذه النتيجة جزئياً مع نتيجة دراسة جونز (Johns,1997) والتي أشارت إلى أهمية توافر مهارة الاستماع لأعضاء هيئة التدريس.

أما مهارة (التعبير بلغة الجسم "غير اللفظي") فقد جاءت في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي مقداره (3.04) وبدرجة فاعلية متوسطة، ويمكن تفسير ذلك بعدم إدراك عضو هيئة التدريس لدلالات الإشارات وتعبيرات الجسم وحركة العيون، وتواجده في المكان الصحيح في غرفة التدريس من حيث وقوفه أو جلوسه أو تحركه، وأثر ذلك في إيصال الأفكار وزيادة التفاعل والتواصل مع الطلبة، وربما يعود ذلك إلى أن أعضاء هيئة التدريس ما زالوا يعتمدون على الطريقة التقليدية في المحاضرات.

أما مهارة (التعامل مع الطلبة) فقد حصل على المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي مقداره (3.02) وبدرجة فاعلية متوسطة، ويمكن تفسير ذلك بأن هناك حواجز يقيمها عضو هيئة التدريس بينه وبين الطلبة مما يعيق التفاعل والتواصل معهم، ويمكن تفسير ذلك أيضاً إلى قصور وعدم قدرة أعضاء هيئة التدريس على الإقناع والتأثير في الطلبة لعدم قدرتهم على إيصال أفكارهم ومعلوماتهم بطريقة واضحة ومؤثرة للطلبة.

أما مهارة (المناقشة والحوار) فقد حصل على المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي مقداره (2.97) وبدرجة فاعلية متوسطة، ويمكن تفسير ذلك بأن أعضاء هيئة التدريس لا يستخدمون الأساليب والطرق الحديثة في التدريس، وأن المحاضرات تتصف بالملل وتفتقد للحيوية والتشويق، ويمكن عزو ذلك أيضاً إلى أن أعضاء هيئة التدريس لا يعطون الفرصة الكافية للطلبة للتعبير عن أفكارهم وآرائهم ، ولا يشجعون الطلبة على ذلك ، واتفقت هذه النتيجة جزئياً مع نتيجة دراسة الخصاونة (١٩٩٨) والتي أشارت إلى أن التحدث مع عضو هيئة التدريس وجهاً لوجه غير متاح .

ثانياً : مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني

ما دلالة الفرق بين مهارات الاتصال لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة جدارا الذي يعزى إلى متغير الجنس ؟

توصلت نتائج الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى متغير الجنس على الأداة ككل وفي المهارات (التعبير بلغة الجسم "غير اللفظي"، الاستماع) حيث كانت المتوسطات الحسابية للإناث أعلى من الذكور، ويمكن أن يعزى ذلك إلى أن معاملة أعضاء هيئة التدريس وتواصلهم مع الإناث أفضل وأكثر قرباً من الطلبة الذكور، وأن لدى أعضاء هيئة التدريس ميلاً أكبر للتعامل مع الإناث ويستمعون لهن أكثر من زملائهن الذكور، واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الحوراني (٢٠٠٣) والتي أشارت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى متغير الجنس ولصالح الإناث، واختلفت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الأسمر (٢٠٠٠) والتي أشارت إلى عدم وجود فروق ذو دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس.

ثالثاً : مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث

ما دلالة الفرق بين مهارات الاتصال لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة جدارا الذي يعزى إلى متغير مكان السكن ؟

توصلت نتائج الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى متغير مكان السكن على المهارات مجتمعة، وفي المهارات (التعبير بلغة الجسم "غير اللفظي" ، الاستماع، المناقشة والحوار) حيث كانت المتوسطات الحسابية للمدينة أعلى من الريف ، وربما يشير ذلك إلى أن سكان المدن خليط متعدد للثقافات وطبيعة حياة المدن أكثر تعقيداً تختلف عن الأرياف في شتى مجالات الحياة مما انعكس ذلك على ساكنيها في علاقاتهم الاجتماعية وتفاعلهم وتواصلهم مع الآخرين ، وبالتالي كان هناك حاجة إلى معايير أكبر لمهارات الاتصال والتواصل.

رابعاً : مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع

ما دلالة الفرق بين مهارات الاتصال لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة جدارا الذي يعزى إلى متغير السنة الدراسية ؟

توصلت نتائج الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى متغير السنة الدراسية في المهارة (التعامل مع الطلبة) ولمعرفة مصادر الفروق تم تطبيق طريقة شيفيه للمقارنات البعدية حيث كانت هذه الفروق بين السنة الدراسية الرابعة والثانية ولصالح السنة الدراسية الرابعة ، وربما هذا يشير إلى أن علاقات طلبة السنة الرابعة ترسخت أكثر مع أعضاء هيئة التدريس وأصبحت هناك علاقات تفاعلية ومعرفة بأعضاء هيئة التدريس، وبالتالي زيادة اهتمام وتواصل أعضاء هيئة التدريس مع هؤلاء الطلبة.

وتوصلت النتائج أيضاً إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين السنة الدراسية الأولى و الثانية في مهارة (التعبير بلغة الجسم "غير اللفظي") ولمعرفة مصادر الفروق تم تطبيق طريقة شيفيه للمقارنات البعدية. وجاءت الفروق لصالح السنة الأولى، ويمكن أن يعزى ذلك إلى أن طلبة السنة ما زالوا جدد ومبهورين بأجواء الجامعة وبأعضاء هيئة التدريس باعتبارهم مثل أعلى وقدوة لهم.

وتوصلت النتائج أيضاً إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين السنة الدراسية الأولى و الرابعة في مهارة (المناقشة والحوار) ولمعرفة مصادر الفروق تم تطبيق طريقة شيفيه للمقارنات البعدية وجاءت الفروق لصالح السنة الأولى، وهذه النتيجة تؤكد انبهار طلبة السنة الأولى بأعضاء هيئة التدريس كونهم ما زالوا جدد في الحياة الجامعية الجديدة ، ويبدوا كل شيء مثالي ومختلف عما ألفوه سابقاً في مدارسهم، فهناك فارق كبير بين ما هو موجود في المدارس الثانوية التي جاءوا منها وما بين الحياة الجامعية الجديدة.

التوصيات:

في ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج فإن الباحث يوصي بما يلي:

١. كشفت النتائج أن درجة امتلاك أعضاء هيئة التدريس في جامعة جدارا كانت بدرجة متوسطة، وعليه فإن الباحث يوصي بضرورة عقد برامج تدريب لأعضاء هيئة التدريس في مهارات الاتصال.
٢. كشفت النتائج أن هناك عدم تواصل وتفاعل بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة، وعليه يوصي الباحث بإقامة حوارات أكاديمية وثقافية بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة
٣. إجراء دراسات أخرى مشابهة في الجامعات الأردنية تتناول مهارات الاتصال باستخدام أساليب وأدوات ومتغيرات تختلف عن المستخدمة في هذه الدراسة.

المصادر والمراجع

١. أحمد ماهر .(١٩٩٨) . **كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال** ، الاسكندرية : الدار الجامعية للطباعة والنشر .

٢. باتريشيا الخصاونة. (١٩٩٨) . **مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك من وجهة نظر الطلبة** ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة اليرموك ، الأردن .

٣. بسام المشاقبة . (٢٠١٠) . **نظريات الاتصال**، عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.

٤. حابس الحوراني . (٢٠٠٣) . **مهارات الاتصال لدى مديري المدارس الأساسية الثانوية في محافظة اربد من وجهة نظر معلمي المرحلة الثانوية** ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة اليرموك ، الأردن .

٥. حارث عبود . (٢٠٠٩) . **الاتصال التربوي**، عمان: دار وائل للنشر.

٦. خالد الزعبي . (٢٠٠٥) . أثر توافر مهارات الاتصال والرسائل غير اللفظية على فاعلية الاتصال الإداري : دراسة ميدانية في مراكز الأجهزة الحكومية في محافظة الكرك ، **مجلة دراسات العلوم الإدارية** ، المجلد ٣٢ ، العدد٢ ، ص ٣٥٣.

٧. عايدة بنت بطي القاسمي . (٢٠٠٠) . **معوقات الاتصال الإداري الفعال بين مديريات التربية بالمناطق التعليمية والمدارس الثانوية التابعة لها بسلطنة عمان**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السلطان قابوس، سلطنة عمان.

٨. عبدالله الفارسي . (٢٠٠١) . **تصورات مديري المدارس الحكومية نحو نمط الاتصال الإداري السائد في وزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان** ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة اليرموك ، الأردن .

٩. فتحي عبدالرسول . (٢٠٠٨) . **الاتجاهات الحديثة في الإدارة المدرسية**، الجيزة : الدار العلمية للنشر والتوزيع .

١٠. مجد الهاشمي . (٢٠٠٤) . **تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري**، عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع .

١١. محمد الخشروم ، ونبيل مرسي. (١٩٩٩) . **إدارة الأعمال – المبادئ والمهارات والوظائف** – الرياض : مكتبة الشقري .

١٢. محمد الشناوي . (١٩٩٦) . **العملية الإرشادية** ، القاهرة : دار غريب للطباعة والنشر .

١٣. محمد عبدالباقي أحمد . (٢٠٠٥) . **المعلم والوسائل التعليمية** ، الاسكندرية : المكتب الجامعي الحديث .

١٤. مدحت أبو النصر .(٢٠٠٩) . **مهارات الاتصال الفعال مع الاخرين** ، القاهرة : المجموعة العربية للتدريب والنشر .

١٥. نانسي النظامي.(٢٠٠٢) . مهارات **الاتصال لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الطلبة**، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة اليرموك،الأردن .

١٦. هالة اسبانيولي .(٢٠٠٢). **مهارات الاتصال**، الناصرة: مؤسسة حضانات الناصرة.

١٧. هنادي الأسمر . (٢٠٠٠) . **مدى توافر مهارات الاتصال الفعال لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية والخاصة في محافظة اربد** ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة اليرموك ، الأردن .

١٨. يوسف ، أحمد يوسف ، ومحمود الشباطات. (٢٠٠٣) . استخدام طالبات تخصص التربية الإسلامية في كلية التربية بجامعة السلطان قابوس مهارات الاتصال، **مجلة العلوم التربوية والنفسية**، البحرين ، المجلد ٤ ، العدد ٣ ، ص ص ٢٠٧- ٢٢٦ .

١٩. يوسف الشحي . (٢٠١٠) . **مهارات الاتصال التربوي الإسلامي في الأسرة والمدرسة ودرجة ممارستها في محافظة مسندم بسلطنة عمان** ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، جامعة اليرموك ، الأردن .

20. Curry,k & Amy ,J .(1998) **. Nutrition counseling & communication skills** . USA .WBS Sanders Co .
21. Jacobs & Masson . (2006) . **Group counseling : Strategies and skills** . USA Thomson Books / Cole .
22. Pearce, J & Robinson , B . (1989) **. Management** .New York : MC Grew – Hill .
23. Johns , Chery .(1997) . **communication Competencies necessary for effective educational leadership as perceived by public school principals** . DAI – A 58/03 , p 670 .
24. Deveto , J . (1989) **. Interpersonal Communication** book 5th edition . USA ,Harper & Row publishers .
25. Irwin , Jean .(2003) . **The use of electronic mail in the communication practices of community colleges** . An evaluation of current practice between faculty and administration DAI- A 63/07 ,p 244 .

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة درجة ممارسة أعضاء هيئة التدريس في جامعة جدارا مهارات الاتصال.

تكون مجتمع الدراسة من جميع طلبة جامعة جدارا لمرحلة البكالوريوس والبالغ عددهم (٣٥٥٥) طالباً وطالبة، واشتملت عينة الدراسة على (٥٢٨) طالباً وطالبة، تم اختيارهم بالطريقة الطبقية العشوائية ، ولتحقيق هدف الدراسة تم تطوير استبانه تألفت من (٤٠) عبارة موزعة على أربعة مهارات ، تم التأكد من صدق الأداة بعرضها على مجموعة من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك ، كما تم التأكد من ثباتها باستخدام الاختبار وإعادة الاختبار، واستخدم الباحث المعالجات الإحصائية المناسبة.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- إن درجة ممارسة أعضاء هيئة التدريس في جامعة جدارا مهارات الاتصال من وجهة نظر الطلبة كانت بدرجة متوسطة على المهارات مجتمعة وعلى جميع المهارات.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين وجهات نظر الطلبة تعزى لمتغير الجنس على المهارات مجتمعة وعلى مهارتي (التعبير بلغة الجسم، الاستماع) ولصالح الإناث.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين وجهات نظر الطلبة تعزى لمتغير مكان السكن على المهارات مجتمعة وعلى المهارات (التعبير بلغة الجسم ، الاستماع ، المناقشة والحوار) ولصالح المدينة.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين وجهات نظر الطلبة تعزى لمتغير السنة الدراسية على (مهارة التعامل مع الطلبة) ولصالح السنة الرابعة، وعلى مهارتي (التعبير بلغة الجسم ، المناقشة والحوار) ولصالح السنة الأولى.
- اقترحت الدراسة مجموعة من التوصيات من أهمها ضرورة إحداث برامج تدريب لأعضاء هيئة التدريس على مهارات الاتصال.

الكلمات المفتاحية: أعضاء هيئة التدريس، مهارات الاتصال.

Abstract

This study aimed at recognizing the degree that the staff members of Jadara university mastering communication skills

The study population consisted of all Jadara university Bachelor students who were (3555) male and female student's, the study sample consisted of (528) male and female students, who were chosen in random and stratified method in order to achieve the study purpose, the questionnaire was developed, which consisted of (40) items distributed on four skills. The instrument validity was insured by showing it to a set of arbitrators from yarmouk university staff members, also, it's reliability was insured by using test and retest, and the researcher used the suitable statistical processes.

The study reached into the following:

- The degree of Jadara university staff members mastering of communication skills from student's point of view was in middle degree on the skills as whole, and on all skills.
- There were statistical differences at the level ($\alpha \leq 0.05$) between student's points of view due to sex variable on the skills as whole and in both skills (

expressing with body language, listening), in favor of females.

- There were statistical differences at the level ($\alpha \leq 0.05$) between student's points of view due to the variable of living place on the skills as whole and in the skills (expressing with body language, listening, discussion and conversation) in favor of the city.
- There were statistical differences at the level ($\alpha \leq 0.05$) between student's points of view due to the variable of school year in favor of the skill of dealing with students skill , in favor of the fourth year, and in both skills (expressing with body language , discussion and conversation) in favor of the first year.
- The study suggested a set of recommendations such as: the importance of conducting training programs for the staff members on communication skills.

Kay words: The staff members, Communication skills.