

## درجة امتلاك طلاب الجامعة الهاشمية لمهارات التواصل من وجهة

### نظرهم

إعداد

د. حنان محمود طقش

قسم التربية الخاصة - كلية الملكة رانيا للطفولة

الجامعة الهاشمية - الأردن

Dhms4@hu.edu.jo

### المستخلص

هدف البحث الحالي الكشف عن مستوى امتلاك مهارات التواصل لدى عينة من طلاب الجامعة الهاشمية في الأردن، ولتحقيق هدف البحث تم استخدام مقياس مهارات التواصل الذي قامت الباحثة ببنائه، حيث قسم إلى ثلاثة مقاييس فرعية وهي مقياس مهارة التواصل اللفظي (١٠ فقرات)، ومقياس مهارة التواصل غير اللفظي (١٠ فقرات)، ومهارة الاستماع (١٠ فقرات). تكونت عينة البحث من (٣٨٠) طالباً وطالبة من الجامعة الهاشمية من مستوى السنة الدراسية الأولى والسنة الدراسية الرابعة بمتوسط عمر زمني، وانحراف معياري. وقد أشارت نتائج البحث إلى أن مهارات التواصل الثلاثة جاءت بمستوى مرتفع، حيث احتل مجال الاستماع المرتبة الأولى بين المجالات الثلاثة بمتوسط حسابي (٢٥.٨٥) ثم مجال التواصل اللفظي (٢٤.٣٢) وأخيراً مجال التواصل غير اللفظي بمتوسط حسابي (٢٣.٧٤)، كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $\alpha = 0.05$  بين الذكور والإناث في مهارة التواصل اللفظي لصالح الذكور، وقد أظهرت النتائج عدم وجود دلالة إحصائية عند مستوى  $\alpha = 0.05$  بين مستويي السنة الأولى والسنة الرابعة في جميع مهارات التواصل. كما وأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $\alpha = 0.05$  بين متوسطي طلبة الكليات العلمية والكليات الإنسانية في مهارة الاستماع لصالح طلبة الكليات العلمية بينما لم توجد أية فروق بين في مهارتي التواصل اللفظي والتواصل غير اللفظي.

الكلمات المفتاحية: التواصل اللفظي، التواصل غير اللفظي، الاستماع.

### Abstract

#### The Degree of acquiring communication skills by Hashemite University Students as Perceived by them

The current study aimed to reveal the level of communication skills possession among a sample of students at Hashemite University in Jordan. To achieve the research objective, the communication skills scale that the researcher built was used, which was divided into three sub-scales: verbal communication skill scale (10 paragraphs), non-verbal communication skill scale (10 paragraphs), and listening skill (10 paragraphs). The study sample consisted of (380) male and female students from Hashemite University from the first and fourth academic year levels with an average age and standard deviation. After applying the scale, the results of the study indicated that the three communication skills were at a high level, as the listening field ranked first among the three fields with an arithmetic mean (25.85), then the verbal communication field (24.32), and finally the non-verbal communication field with an arithmetic mean (23.74). The results also showed statistically significant differences at the level of  $0.05 = a$  between males and females in verbal communication skills in favor of males. The results showed no statistical significance at the level of  $0.05 = a$  between the levels of the first year and the fourth year in all communication skills. The results also showed statistically significant differences at the level of  $a = 0.05$  between the averages of students of scientific colleges and humanities colleges in the skill of listening in favor of students of scientific colleges, while there were no differences between verbal and non-verbal communication skills.

**Keywords:** Verbal communication, Non-verbal communication, Listening).

### المقدمة:

ازداد الاهتمام في السنوات الأخيرة بقضية التواصل في كافة المجتمعات، لما للتواصل الجيد من أثر كبير في تحقيق التفاهم بين الأفراد والجماعات، فبقدر ما يكون التواصل إيجابياً ومثمراً بقدر ما يكتسب الفرد ثقة بنفسه، ويحس بالرضا عن ذاته، وإذا استعصى التواصل أو حالت بعض العوائق دون تحقيق غايته، فإن انعكاسات ذلك تكون سلبية على المتواصلين أفراداً كانوا أم جماعات. كما ويسهم التواصل الفعال في تحقيق أهداف المجتمعات المختلفة إذ يتم من خلال عملية التواصل نقل كافة المعلومات والمفاهيم والآراء بين مختلف الأفراد داخل المجتمع، وترتبط القدرة على التواصل بامتلاك أدوات التواصل والتي وإن كانت اللغة أو لها إلا أن هناك مهارات أخرى للتواصل لا تقل أهمية عن اللغة مثل لغة الجسد أو اللغة غير اللفظية، بالإضافة للقدرة على الاستماع والتي تعتبر مهارة أساسية من مهارات التواصل، حيث يعجز الفرد بدونها عن الاستفادة من محتوى الرسائل هدف التواصل ( Moore PM, Rivera S, 2018,182).

وقد جرت العادة أن يتم الخلط بين استخدام مصطلحي التواصل والاتصال للتعبير عن التفاعل بهدف نقل المعلومات والتعبير عن النفس غير أن (أنور، ياسمين، ٢٠٢٣) ترى أن كلمة تواصل أشمل من كلمة اتصال لأنها تعبر عن المشاركة وانفتاح الذات على الآخرين والذي هو هدف الاتصال، وهو المصطلح الذي سيتم استخدامه في هذا البحث. والاتصال عملية ديناميكية متغيرة بتغير الزمان والمكان، كما أن التغير في أي جانب من جوانب عملية الاتصال يؤدي إلى تغير في جوهر عملية الاتصال (Moore PM, Rivera S, 2018,139).

ويعتمد التواصل على عدة مهارات ووسائل في نقل الرسائل، ولنجاح التواصل يجب أن يستخدم المرسل الأساليب المناسبة لتوصيل المعلومات، بالإضافة إلى دور وفعالية المستقبل في تلقي وفهم الرسالة، وتكون مسؤولية المستقبل الأولى في الإنصات وإعطاء التغذية الراجعة في الوقت المناسب لمساعدة المرسل على إتمام نجاح مهمته،

## درجة امتلاك طلاب الجامعة العاشمية لمهارات التواصل من وجهة نظرهم د. حنا محمود طقش

وبالتالي نجاح عملية الاتصال، والتواصل هو ترميز الرسائل، والترميز قد يكون باستخدام اللغة أو الفعل (Moore PM, Rivera S, (2018) وتبادل المعاني يكون باستخدام الوسائل اللفظية وغير اللفظية. وضمن هذا الإطار يرى زويل أن عملية التواصل تشمل خمسة عناصر رئيسية هي: المرسل والرسالة والمستقبل، ووسيلة التواصل ونتيجة التواصل، ويمكن تقسيم التواصل إلى تواصل مباشر يستخدم الترميز اللفظي وغير اللفظي أي الكلمات والحركات، وتواصل غير المباشر الذي يستخدم الكتابة (زويل، محمود، ٢٠١٠، ٤٤). ومن هنا يمكن اعتبار المرحلة الجامعية متغير يؤثر على الطلاب وبالتالي تظهر الحاجة لدراسة أثره على تغير عملية التواصل لديهم.

### مشكلة البحث وأسئلته:

في ضوء ما توصلت إليه نتائج الدراسات السابقة من ضرورة الاهتمام بتنمية مهارات التواصل ظهرت مشكلة البحث، وانطلاقاً مما تعانیه بعض الطلبة من مهارات التواصل بشكل عام، وما يعانیه الطلبة الجامعيين في المجتمع الأردني بشكل خاص (المراحلة، إيناس حسين، ٢٠٢٢)، كما ذكرت دراسة (موزة، الدوي، ٢٠١٧) وجود علاقة بين الاستخدام المضطرب لوسائل التواصل وتأثيرها على المستوى العلمي والشخصي والنفسي والتوافق الأسري والاجتماعي. كما استخدمت الباحثة دراسة استكشافية أجريت على عينة من خلال مناقشة الأسئلة التالية:

- ١- عرف التواصل من وجهة نظرك، وما وسائل وطرق التواصل برأيك؟
  - ٢- لماذا الذكور/ الإناث أكثر قدرة على التواصل من الإناث/الذكور؟
  - ٣- من وجهة نظرك لماذا كان طلاب السنة الأولى أكثر مهارة في التواصل من طلاب السنة الرابعة؟
- وعملية التواصل تهدف - بشكل عام - إلى تحقيق التأثير في أفكار المستقبل: لتعديلها، أو التأثير في اتجاهاته وسلوكه، وهي من المهارات الأساسية التي تعمل لدى الطلاب الجامعيين على الارتقاء بقدرتهم على نقل ما يتلقونه من معرفة

وعلم إلى حياتهم الخاصة، وإلى سوق العمل، والمجتمع بصفة عامة (مشاركة، تيسير،  
٢٠١٣م، ١١).

والشباب ثروة الأمة الحقيقية للمجتمع، وبهم تبنى الآمال، وقد أصبح لزاماً  
عليهم أن يمتلكوا جملة من المهارات الحياتية في هذا العصر، ولأجل تعميم ثقافة  
التواصل معرفةً وسلوكاً ووجداناً لدى الشباب، يأتي دور التربية بوجه عام والتعليم  
الجامعي بوجه خاص في دعم هذه الثقافة بوصفها ثقافة مجتمعية معاصرة، كما  
أن التواصل الفعال أحد أهم عناصر البنية الجامعية التي تنتج قيماً مضافة  
إلى العملية التعليمية، فمهارات التواصل تؤدي إلى خلق ثقافة التعاون في تلك  
البنية وتعمل على رفع معدلات الإنتاجية المعرفية لطلابها وأساتذتها وبالتالي  
تحسين مخرجاتها. من هنا تمثلت مشكلة البحث الحالي في درجة امتلاك طلاب  
الجامعة الهاشمية لمهارات التواصل من وجهة نظرهم. ولتحقيق الهدف وبشكل أكثر  
دقة حاول البحث الحالي الإجابة عن السؤال الرئيس التالي:

ما مستوى مهارات التواصل التي يمتلكها طلاب الجامعة الهاشمية؟

وينبثق من السؤال الرئيس مجموعة الأسئلة الفرعية التالية:

١- ما مستوى مهارات التواصل اللفظي التي يمتلكها طلاب الجامعة  
الهاشمية؟

٢- ما مستوى مهارات التواصل غير اللفظي التي يمتلكها طلاب الجامعة  
الهاشمية؟

٣- ما مستوى مهارات الاستماع التي يمتلكها طلاب الجامعة الهاشمية؟

٤- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات مهارات التواصل تعزى  
لتغيرات (النوع، المستوى الدراسي، نوع الكلية)؟

## درجة امتلاك طلاب الجامعة الهاشمية لمهارات التواصل مع وجعة نظريهم د. حنا محمود طرقت

### أهمية البحث:

- ١ - يساهم هذا البحث في تحديد واقع مهارات التواصل التي يمتلكها طلاب الجامعة الهاشمية، واتخاذ ذلك نقطة انطلاق لوضع الخطوط العريضة لاستراتيجية مقترحة لإكسابهم هذه المهارات.
- ٢ - يساعد هذا البحث القائمين على إعداد البرامج الطلابية في تحديد جزء من الاحتياجات التدريبية للشباب الجامعي، وتحسين برامج التدريب أثناء الدراسة.
- ٣ - عمل هذا البحث على توجيه بعض البرامج والأنشطة المقدمة في عمادة شؤون الطلاب.

### الإطار النظري:

#### ١ - مهارة التواصل:

يعرف التواصل في اللغة على أنه الاتصال، والاقتران، والترابط، والصلة، والجمع، والالتئام، والإبلاغ، والإعلام (ابن منظور، محمد بن مكرم، ٢٠٠٦، ٢٦٥)، وتعني مهارات التواصل القدرات التي تستخدم في العملية التي بموجبها يقوم شخص بنقل أفكار أو معاني أو معلومات على شكل رسائل كتابية أو شفوية مصاحبة بتعبيرات الوجه ولغة الجسم وعبر وسيلة اتصال تنقل هذه الأفكار إلى شخص آخر وبدوره يقوم بالرد على هذه الرسالة حسب فهمه لها (عبد الله، عبد النبي، ٢٠١٦، ٩).

وتُعتبر مهارة التواصل الوسيلة التي يستخدمها الإنسان لتنظيم واستقرار وتغيير حياته الاجتماعية، ونقل أشكالها ومعناها من جيل إلى آخر، فعن طريقها يتم تكوين العلاقات بين أعضاء المجتمع صغاراً وكباراً وتبادل المعلومات والأفكار والتجارب بينهم، كما تتكون عملية التواصل من جزأين هما إرسال واستقبال المعلومات، ترسل المعلومات بعد ترميزها، ثم يقوم المتلقي بفك الرموز، ولنجاح التواصل ينبغي أن يكون لدى المرسل والمستقبل نفس الكفاءة في الترميز وفي فك الرموز (Moore PM, Rivera S, 2018,188). ويشير (السماذوني، السيد، ٢٠٠٧) إلى أن نجاح الفرد في

حياته بمختلف جوانبها لم يعد دالة على لذكائه المعرفي فحسب بل أصبح النجاح بمعناه الشامل يتوقف في جانب كبير منه على تمتع الفرد بمجموعة من السمات والمهارات الذاتية والشخصية التي تمكنه من الاستجابة المناسبة لمشاعره ومشاعر الآخرين والتوظيف الفعال للمعلومات سواء على مستوى الحياة الخاصة او المهنية وفق مقتضيات الزمان والمكان.

كما يعرف التواصل بأنه عملية نقل الأفكار من شخص إلى آخر أو من جهة إلى أخرى بقصد التفاعل المعرفي، أو الوجداني، أو السلوكي في هذا الشخص، أو إخباره بشيء، أو تبادل المعلومات، والخبرات، والأفكار، والمهارات معه، أو إقناعه بأمر ما، أو الترفيه عنه (أنور، ياسمين، ٢٠٢٣، ١١). ويمكن تعريف التواصل - أيضاً - بأنه عملية يتبادل بها الأفراد المعلومات، والأفكار، وهذه العملية تحتاج إلى مرسل يؤلف، أو يرمز الرسالة، وملتقٍ يحلل هذه الرموز ويستوعبها (عبد الله، عبد النبي، ٢٠١٦، ١٠).

كما يعرف التواصل بأنه العملية التي يتفاعل فيها طرفا عملية التواصل المرسل والمستقبل عن طريق المشاركة الإيجابية بالسلوك اللفظي وغير اللفظي في نطاق رسائل معينة تشمل أهدافاً ومحتوى بطريقة مباشرة وغير مباشرة بهدف إحداث تأثير معين (أنور، ياسمين، ٢٠٢٣، ٩٢). أما (Petch Melanie and others,2016) فيرى أن التواصل يعني تبادل المعاني، ويحدث التواصل بطرق متعددة مثل التواصل المباشر وجهاً لوجه، والتواصل عبر الكتابة. ويرى (زويل، محمود، ٢٠١٠، ٧) أن التواصل عملية نقل الحقائق والأفكار والمشاعر والاتجاهات، وطرق الأداء بواسطة اللغة أو الرموز من شخص إلى آخر، هو تبادل المعلومات بقصد تحقيق هدف معين أي إيصال رسالة، وللتواصل ثلاثة أهداف متداخلة يمكن تفصيلها بجوانب ثلاثة رئيسة على النحو التالي: أهداف معرفية لإيصال معلومة للمستقبل، وأهداف إقناعية لإيصال فكرة معينة للمتلقي، وأهداف ترويقية لإدخال السرور والبهجة على نفس المتلقي (زويل، محمود، ٢٠١٠، ٨).

## درجة امتلاك طلاب الجامعة العاشمية لمهارات التواصل من وجهة نظرهم د. حنان محمود طرقت

٢ - أشكال التواصل:

(أ) الاتصال اللفظي:

يستخدم التواصل الألفاظ والكتابة لنقل المعاني كما يستخدم الاستماع لتلقي المعاني (Melanie and others, 2016)، ويحدد (هيكل، محمد ٢٠١٠) الطرق التي يمكن للمتحدث أن ينقل بها رسالته بثلاث طرق هي: الطريقة الكتابية والطريقة الشفهية وطريقة الاتصالات الحركية مثل التعبيرات ولغة الجسد. ويشير (Moore PM, Rivera S, 2018, 132) إلى أن الطريقة الشفهية تعتمد غالباً على الاتصال ذو الاتجاهين لأنها تتم عندما يواجه المرسل والمستقبل بعضهما البعض. ويستطيع فيها المرسل أن يستخدم أساليب الترميز غير اللغوية من حركات الجسد أو نبرة صوت أو تعابير الوجه وغيرها، بغض النظر عن نوع الترميز المستخدم -لفظي أو غير لفظي - يبقى الاتصال المباشر أقوى أنواع التواصل وأكثرها تأثيراً. أما الطريقة الكتابية فتعتمد على قيام المرسل بكتابة الرسالة على شكل مذكرة أو خطاب أو تقرير ويرسلها لمستقبل واحد أو مجموعة من المستقبلين يتوقع مسبقاً خصائصهم.

ويعتبر الحديث عبر الهاتف تواصلاً شفهياً مباشراً، حيث يجب أن يكون الفرد خلاله مستعداً لصياغة الرسالة والاستماع لردة فعل المستقبل. ولذا يعتبر النمو اللغوي من العوامل المؤثرة في شكل التواصل الأكثر شيوعاً وهو التواصل اللفظي، فنمو اللغة بشكل جيد يعني قدرة أكبر على التواصل (حمادة، جمال السعيد، ٢٠٢٣، ٥١). ويرى (البسكري، سميرة، ٢٠١٩، ٨٢) أن بعض المبادئ تزيد من فرص نجاح التواصل بهدف الإقناع مثل الابتعاد عن التخويف، والاعتماد على العاطفة والمنطق لتحقيق الاستمالة حسب طبيعة الفرد الذي نريد استمالاته، بالإضافة إلى وضوح الرسالة فالرسائل الأوضح أكثر إقناعاً.

ويعتمد الاتصال اللفظي على اللغة، واللغة هي كل ما يعبر به الإنسان عن فكرة أو انفعال أو موقف أو رغبة. فالكلمة والحركة والإيماءة والصورة تعتبر لغة كونها تحقق التعبير عن الإنسان. وتقسم اللغة إلى لغة غير مقطعية وهي حركات أو



ايماءات الوجه أو تعبيرات الوجه وهي لغة مشتركة بين الإنسان والحيوان وتتأثر بالمحتوى الثقافى الذى تحدث فيه، واللغة المقطعية والتي هي مقاطع صوتية لها معانٍ متفق عليها في كل لغة وهي أكثر قدرة على التعبير والفهم (حمادة، جمال السعيد، ٢٠٢٣، ٩٦).

#### (ب) الاتصال غير اللفظي:

يظهر الاختلاف في مهارات الاتصال اللفظي بين الأفراد في القدرة على توضيح الأفكار عند تكوين الجملة وترتيب الكلمات فيها. وعندما يجد المرسل أن توضيح الفكرة يتطلب تعزيز رسالته المنطوقة أو المكتوبة يستخدم مجموعة من الصورة والرسوم التعبيرية والبيانية أو بعض المعينات البصرية المناسبة لتحقيق غرضه وتوضيح فكرته وتقليل احتمالات سوء الفهم الذي يؤدي لضعف أو فشل عملية الاتصال وهذا ما يسمى بالتواصل غير اللفظي ( Moore PM, Rivera S, 2018, 135). وترى (Sen, L, 2004) بأن الاتصال غير اللفظي طريقة لإيصال مشاعرنا واتجاهاتنا باستخدام حركات جسدية. كما ويذكر (هيكل، محمد ٢٠١٠) بأن ٩٣% من تواصلنا يتم من خلال استخدام تعبيرات وإشارات الوجه واليدين والرأس ووضعية الجسم كاملة، وتستخدم هذه الإشارات والتعبيرات لشرح وتأكيد وتنظيم الاتصالات الشفوية والكتابية. ويرى أن هذه الإشارات تتعامل مباشرة مع عواطف واتجاهات أطراف عملية التواصل. ويتم استخدامها بحسب معطيات الثقافة والبيئة، كما ويرى أن الجسد كله يشارك في نقل الرسالة وأن الأفعال أقوى في تأثيرها من الكلمات.

وفي هذا الإطار يرى (زويل، محمود، ٢٠١٠، ٥٨) أن الرسالة قد تصل من خلال قنواتي السمع أو الرؤية ويفضل استخدام أكثر من وسيلة لنقل الرسالة. ويتم التواصل من خلال استخدام اللغة سواء تلك الرمزية أو الاصطلاحية بالإضافة لوسائل التعبير الأخرى مثل الإشارة والإيماء. كما ويستخدم الإنسان إلى جانب اللغة وسائل تعبيرية أخرى مثل الإيماءات وتعبيرات الوجه وحركة اليدين والموسيقى

## درجة امتلاك طلاب الجامعة العاشمية لمعاني التواصل مع وجعة نظرهم د. حنان محمود طرقت

والرسم. كما تقوم الوسائل غير اللفظية بدورا مهم في التعبير عن الإنسان، وتعتبر مرحلة الإيماءات واحدة من مراحل تطور لغة الطفل، ففي نهاية السنة الأولى قبل أو مع ظهور الكلمة الأولى يبدأ الأطفال في استخدام الإيماءات والإشارات كوسائل للتواصل مع الآخرين مثل مد الذراع أو الإشارة باليد وتسمى هذه الإيماءات بلغة الجسد (حمادة، جمال السعيد، ٢٠٢٣، ٥٨). وما يجدر الإشارة إليه أنه ليس ما نقوله هو المهم فقط بل الطريقة التي نتحدث بها، فبعد الانتهاء من اختيار الكلمات المناسبة ينبغي التركيز على الطريقة التي تلفظ بها ونغمة الصوت وأسلوب الحديث. وينبغي للمتحدث أن يهتم بتعبيرات وجهه وطريقة وقوفه وألا يبالغ في حركته لإيصال أفكاره.

كما تشمل مهارة الحديث القدرة على التحكم في تدفق الكلام وإعطاء الكلمات حقها في اللفظ وتحديد مكان الوقفات أثناء الكلام، وبالتالي فإن نغمة الصوت الرتيبة تشتت انتباه مستقبل الرسالة كما أن نبرة الصوت المرتفعة تؤدي المستمع. كما يمكن استخدام الاستمالة العاطفية والمنطقية في الحديث، ويعتمد اختيار نوعية الاستمالة المنطقية أو العاطفية حسب المستهدفين بالاتصال ومستواهم الثقافي والاجتماعي. وكذلك يمكن استخدام التكرار لبعض الموضوعات أو الأفكار للمساعدة بإقناع الآخرين (Moore PM, Rivera S, 2018,139). وضمن هذا الإطار يرى (lazikar& flatly, 2002) بأن عناصر الكلام هي جودة الصوت وارتفاعه أو انخفاضه، ونمط الصوت من ناعم أو خشن بالإضافة للكلمات المستخدمة عناصر يجب تكييفها لضمان ملاءمتها لعقل المستمع فأسلوب الحديث مع الطفل يختلف عن الحديث مع راشد أو أثناء التدريس.

ويرى (شعبان، أحمد، ٢٠٢٠) بأن تناقل المعلومات والمشاعر بوساطة الحركات الجسدية هو لغة قائمة بحد ذاتها لها مواصفاتها ومدلولاتها، وتستخدم بمرافقة اللغة المنطوقة أو بعيداً عنها، وهي أصدق تعبير عن بواطن المعاني من اللغة اللسانية. كما وتختلف دلالات لغة الجسد باختلاف الثقافة التي تظهر فيها، إلا أن بعض الدلالات أو الحركات متفق عليها بين جميع الثقافات مثل معنى الابتسامة أو العبوس. كما وتعتبر الحركات أو الإيماءات المصاحبة للكلمات المنطوقة لغة يؤدي

وجودها أو اختلاف تفسيرها إلى تغير المعنى لدى المتلقي، وعادة ما تكمل قنوات الاتصال في التواصل المباشر بعضها بعضاً لتزيد من فهم الرسالة.

### (ج) مهارة الاستماع:

يعتمد التواصل بعد الانتهاء من ترميز الرسالة واختيار الوسيلة لفظية أو غير لفظية على مهارة الاستماع حيث يعتبر الاستماع أحد جوانب عملية التواصل. كما ويميز المتخصصون بين درجات الاستماع حسب درجة اهتمام المستمع وتركيزه على الرسالة. ويصنف الاستماع إلى نشاطات مختلفة مثل السماع والإنصات والإصغاء. وجميعها تعرف بأنها نشاط عقلي يهدف إلى إدراك وفهم الرسالة الشفهية وغير الشفهية المصاحبة لها في التواصل. والاستماع عملية يشترك فيها المتحدث والمتلقي لينجح التواصل (حصه، محمد وأحلام عبد السميع، ٢٠١١، ٤٩).

ويعرف الاستماع بأنه عملية عقلية مقصودة وإيجابية، أي أن المستمع يبذل جهداً ونشاطاً عقلياً في استيعاب وفهم وتقويم كل من الرموز المنطوقة والإشارات الشفهية والمرئية بفاعلة في موقف التواصل بين المرسل والمستقبل (أنور، ياسمين، ٢٠٢٣، ٧٣)، والاستماع متطلب مهم بعد وصول الأصوات للأذن، حيث يجب التعقل والتدبر والاتحول الصوت إلى أصداء لا معنى لها، كما أن الاستماع الجيد يترتب عليه الفهم الصحيح والاستجابة الملائمة. (الجامعة السعودية الإلكترونية، ٢٠١٢، ٣).

ويصنف الاستماع حسب الغرض منه وحسب درجة الانتباه والاهتمام له، وهو يشمل العديد من المهارات الفرعية، حيث ترى (أنور، ياسمين، ٢٠٢٣، ٢٤٣) أن تحديد الأفكار الرئيسية في الرسالة هي المهارة الأهم للاستماع. فمهارات الاستماع رغم أنها أسبق المهارات لدى الإنسان ورغم تأثير المهارات الأخرى فيها تأثيراً مباشراً إلا أنها مهمة في المناهج التعليمية ويظهر ذلك من خلال غياب وسائل التقييم لها ضمن العملية التعليمية، لذا يجب التركيز عليها في العملية التعليمية إلى جانب مهارات التواصل الكتابية واللفظية، ومن الواضح تراجع أهمية وممارسة مهارة وفن الاستماع في السنوات الأخيرة. حيث يبدو أن الرغبة في التعبير عن النفس والتواصل السريع قلصت المستمع

## درجة امتلاك طلاب الجامعة العاشمية لمهارات التواصل من وجهة نظرهم د. حنان محمود طرقت

المنصت أو قللت أهمية الاستماع أو سطت على مهارة الاستماع Morris, L.V, (2014).

وترى (أنور، ياسمين، ٢٠٢٣) أن مهارة الاستماع تشمل عدة عمليات فرعية هي مهارة التمييز السمعي مثل القدرة على التمييز بين الحقيقة والخيال في الرسالة، والتمييز بين الحقائق والرأي في الرسالة. كما تعتبر مهارة الفهم الاستنتاجي من المهارات الفرعية للاستماع وتعني القدرة على تحديد الأفكار الرئيسية في الرسالة وتحديد آراء وتوجهات المتحدث، أما الجانب الأخير لمهارة الاستماع في تحديد صدق الرسالة من خلال تتبع الآراء المطروحة بقوة وثبات.

وضمن هذا الإطار تشير (حصّة، محمد، ٢٠١١، ٤) إلى أهمية الاستماع كي يستطيع المتلقي الاستجابة للرسالة بناء على درجة فهمه لها، ويعتبر الفهم هو الهدف الأساسي للاستماع، والفهم لا يعني القبول لمحتوى الرسالة ولكنه مهم في تحديد الاستجابة لها. من هنا يرى (Torres et al., 200 p5) أن من شروط تقييم التواصل القدرة على الاستماع والاستجابة وتشارك المعلومات، والتعبير عن الذات والحصول على التغذية الراجعة.

أما (أحمد، سهير، ٢٠٢٣، ٣) فتشير لمكانة الاستماع المميزة بين آليات التواصل وذلك لأن الأفراد يقضون وقتاً طويلاً في الاستماع إلى بعضهم، والاستماع يتكون من السمع مضافاً إليه التفسير والتقييم والاستجابة. ومزية الاستماع ليست موروثاً ولكنها تكتسب وتتطور بالتدريب وتكرار المحاولة وتصحيح الأخطاء مثلها مثل القدرة على التحدث والخطابة. ورغم أهمية مهارة الاستماع إلا أن المناهج التعليمية نادراً ما تركز عليها في مقابل الاهتمام العالي بغيرها من وسائل التواصل مثل القراءة والكتابة.

ويصنف المستمعون إلى خمس فئات على النحو التالي: المستمع المصغي الذي يتدبر الحديث ويتجاوب مع المتحدث، والمستمع المتظاهر الذي يبدو أنه يستمع بينما عقله مشغول بأمور أخرى، والمستمع الأناني الذي يستمع للجزء الذي يعنيه من الحديث، والمستمع محدود الاهتمام يصغي لما يهمله ويتظاهر بالاستماع لباقي

الحديث، والمستمع الفضولي الذي ليس له هدف من الاستماع ويفسر الحديث وفق هواه. (حصه، محمد، ٢٠١١، ٨٣).

أخيراً فإن مستوى نجاح التواصل يتحدد بقدر امتلاك الفرد لأدواته. كما وتدرس مهارات الاتصال من خلال مكوناتها وهي التواصل اللفظي وغير اللفظي، بالإضافة إلى مهارة الاستماع. وبجانب اعتماد التواصل على أنواع اللغة يتأثر كذلك بعدة عوامل مثل قوائين الموقف الذي يظهر فيه وبمستوى الدافعية لدى أطراف التواصل، ولأهمية التواصل أصبح هناك تدريبات لاكتساب مهاراته، ويعتمد النجاح في بعض المهن على النجاح في عملية الاتصال بالآخرين مثل الأطباء والمحامين والمعلمين وغيرهم، بالإضافة لأهمية التواصل لجميع الفئات العمرية ومجالات التفاعل الإنساني.

#### بحوث ودراسات سابقة:

نظراً لأهمية التواصل ودوره في حياة الإنسان تناولته الدراسات العلمية بالبحث والتحليل في ظروف مختلفة وضمن فئات مختلفة أيضاً، كما عمدت بعض الدراسات على تدريب فئات محددة على مهارات التواصل، ومن هذه الدراسات ما يلي:

١ - دراسة الجبوري وعلي (٢٠١٦) التي هدفت إلى التعرف على العلاقة بين الإفصاح عن الذات ومهارات التواصل الاجتماعي لدى طلبة جامعة بابل ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام مقياس الإفصاح عن الذات لجاسم (١٩٩٤) وتعريب وتكييف مقياس ريجيو (١٩٨٦) لمهارات التواصل الاجتماعي، وبعد استكمال إعداد أدوات الدراسة طبقت على عينة البحث البالغة (٤٠٧) طالباً وطالبة اختيروا بالطريقة الطبقية العشوائية، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى الإفصاح عن الذات لدى طلبة الجامعة كان منخفضاً، كما أشارت النتائج إلى أن طلبة الجامعة يتمتعون بمستوى جيد من مهارات التواصل الاجتماعي، وأشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الذكور والإناث في مستوى

## درجة امتلاك طلاب الجامعة العاشمية لمهارات التواصل مع وجهة نظرهم د. حنان محمود طرقت

- مهارات التواصل الاجتماعي ولصالح الذكور. وعدم وجود فروق في مستوى مهارات التواصل الاجتماعي بين طلبة الكليات الإنسانية والكليات العلمية.
- ٢ - دراسة (Iksan, Et, al, 2012) وهدفت إلى التحقق من مستوى مهارات الاتصال بين طلبة الجامعة. حيث تم قياس مهارات الاتصال لديهم واستعرضت الدراسة عشرة عناصر ضمن مهارات الاتصال، بما في ذلك السلوك الشفوي والكتابي والاجتماعي، ووجدت نتائج الدراسة أن طلاب الجامعات لديهم مهارات تواصل بمستوى جيد بشكل عام. كما أشارت النتائج إلى أن المهارات الاجتماعية لديها أعلى الدرجات، يليها مهارات التواصل اللفظي، ومن ثم المهارات المكتوبة. إلا أن مهارات الاستماع جاءت بدرجة منخفضة، وكذلك المهارات المكتوبة، ومهارات العرض وتقديم الاستنتاجات أثناء التواصل مع الآخرين.
- ٣ - دراسة (Wang, Hsiou-huai, 2012) فقد هدفت إلى تقييم الكفاءة الاجتماعية ومهارات الاتصال لدى عينة من طلاب تربية الطفل في تايوان. حيث أظهرت النتائج أن لديهم مهارات تواصل وعلاقات عالية وأكثر انفتاحاً على الآراء والقيم المخالفة لهم. كما ارتبطت مهارات التواصل بمستويات عالية من تقدير الذات وكانوا أقل عزلة اجتماعياً ومزاجهم أكثر إشراقاً.
- ٤ - دراسة (أبو صعيديك، ضيف الله عودة (٢٠١٢) وسعت إلى دراسة أثر شبكات التواصل الاجتماعي على طلبة الجامعات الأردنية حيث أظهرت النتائج أن لها تأثيراً معرفياً وسلوكياً ووجدانياً متوسط، دون فروق بين الجنسين، كما ظهر لها بعض الآثار الإيجابية مثل: تعميق العلاقات الاجتماعية القائمة بين المعارف والأصدقاء ممن لهم حسابات على الشبكات، وإزالة الحواجز النفسية والاجتماعية بين الجنسين، كما كان لها آثار بعض الآثار السلبية على مستوى التحصيل الدراسي.
- ٥ - دراسة (الحميدات، روضة سليمان (٢٠٠٧) وهدفت إلى بناء وتقنين مقياس لمهارات الاتصال لدى الطلبة الجامعات الأردنية. وتكون المقياس من ٣٢ فقرة موزعة

على أربعة مجالات هي مهارة الاستماع ومهارات التحدث والقدرة على فهم الآخرين والقدرة على إدارة العواطف. بلغ عدد العينة أثنين طالباً وطالبة، وقد أظهرت النتائج أثر للنوع الاجتماعي في الدرجة الكلية على المقياس، حيث تفوق الذكور على الإناث في امتلاك مهارة التواصل في الدرجة الكلية للمقياس، كما تفوق الذكور على الإناث في مهارة الاستماع وفي إدارة العواطف، ولم تظهر النتائج أثر للنوع الاجتماعي أو الكلية أو التفاعل بينهما في امتلاك مهارات التحدث ولا في القدرة على فهم الآخرين.

٦ - ومن الدراسات غير المباشرة دراسة (جرادين، سوسن (٢٠٠٧) التي أجريت على عينة بلغت ٩٤٧ من طلبة الجامعة حول عادات العقل (المثابرة والتحكم بالتهور، والإصغاء والتواصل). وأظهرت النتائج وجود فروق في عادات العقل تعزى للخبرة الجامعية وتعزى لنوع الكلية، وللنوع الاجتماعي وللتفاعل بينهم، وأظهرت النتائج تفوق الطلاب من مستوى السنة الرابعة في عادات العقل التي تناولتها الدراسة مثل المثابرة والتحكم بالتهور، والإصغاء والتواصل، بينما تفوق طلاب مستوى السنة الأولى في عادات حب الاستطلاع وتطبيق المعرفة السابقة، وتفوق طلاب كليات الآداب في المثابرة والتحكم بالتهور، والإصغاء والتواصل، بينما تفوق طلاب الهندسة في عادات الإبداع وحب الاستطلاع. وتفوقت الإناث من مستوى السنة الرابعة في عادات الإصغاء والتواصل. بينما تفوقت الإناث من مستوى السنة الأولى في عادة الإبداع.

٧ - دراسة (Yousefi F, 2006) وهدفت إلى التحقق من العلاقة بين الذكاء العاطفي ومهارات الاتصال لدى مجموعة من الطلاب الجامعيين الإيرانيين، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام مقياسي الذكاء العاطفي ( Schutte et al, 1998) ومهارات الاتصال (Jerabek, 2004) على عينة قدرها ٥٣ طالبة و ٧٦ طالباً جامعياً. وأظهرت النتائج أن الذكاء العاطفي يرتبط ارتباطاً إيجابياً بمهارات

## درجة امتلاك طلاب الجامعة العاشمية لمهارات التواصل مع وجعة نظريهم د. حنا محمود طرقت

الاتصال. كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين في الذكاء العاطفي وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مهارات الاتصال.

٨ - دراسة (Hottel & Hardigan, 2005) وجاءت لقياس أثر برنامج تدريبي لطلاب كلية طب الأسنان على مهارات المقابلة، وهي ارسال واستقبال الرسائل ومهارة الاتصال غير اللفظي وإدارة السلوك وتكوين العلاقات. تألفت العينة من ٧٨ من طلاب السنة الثالثة، وأظهرت الدراسة نتائجاً إيجابية للتدريب على تطوير مهارات المقابلة.

٩ - دراسة (Isman & Altinay, 2005) فقد حاولت الوقوف على معوقات الاتصال لدى الطلبة والهيئة التدريسية في جامعة حوض المتوسط بتركيا أثناء تطبيق مساقات التعلم عن بعد. وتألفت عينة الدراسة من ٥٧ طالباً و١١٧ مدرساً، حيث أشارت النتائج إلى وجود اختلافات في وجهات النظر حول معوقات الاتصال بين المدرسين والطلاب حول التعليم عن بعد، وكانت وجهة نظر المدرسين أن المعوقات بعضها يتعلق بالجوانب التكنولوجية والآخر في عدم القدرة على تقديم التعزيز بالشكل المناسب، أما الطلبة فقد أشاروا إلى مشكلة عدم القدرة على إبداء ردود الفعل غير اللفظية.

١٠ - دراسة (Tavakol et al, 2005) فقد أجريت على عينة من طلاب الطب في عام الامتياز (٢٣٢) باستخدام التقرير الذاتي. وأظهرت نتائجها قصوراً عالياً في مهارات التواصل لديهم إلى حد العجز عن تعريف مهارات التواصل، وقسمت أعمار العينة إلى أصغر من خمسة وعشرون عاماً وأكبر من خمسة وعشرون عاماً، كان الذكور الأصغر عمراً أكثر ثقة في قدرتهم على التواصل من الإناث الأصغر عمراً.

١١ - دراسة (أنور، ياسمين، ٢٠٢٣) فهدفت إلى تنمية مهارات التواصل الشفوي (التحدث والاستماع) لدى عينة من طالبات الإعلام التربوي من المستوى الرابع، وذلك من خلال تعرضهن لبرنامج تدريبي وأنشطة تعليمية. أشارت النتائج إلى تحسن مهارة الاستماع التي تشمل أربع مهارات فرعية، ومهارة التحدث التي تشمل



- خمس مهارات فرعية، مؤكدة على إمكانية تنمية وتحسين مهارة الاستماع لدى الأفراد من خلال التدريب.
- ١٢ - ومن ضمن الدراسات التي اهتمت بالتدريب على مهارات التواصل دراسة (عبد الحافظ، منار محمد، ٢٠٢٢) لتدريب الطالبات من أسر معنفة على مهارات حل المشكلات ومهارات الاتصال والذي كان له أثر واضح في زيادة مستوى تقدير الذات والتكيف وتراجع مستوى العنف الأسري لدى العينة التي خضعت للبرنامج التدريبي.
- ١٣ - دراسة (Okoli, Alexander C, 2017) فقد هدفت لمعرفة مستوى مهارات الاتصال غير اللفظية المكتوبة لدى عينة من طلاب الكليات الباحثين عن عمل، وتألفت العينة من ٢٠ طالباً من كليات مختلفة، وأظهرت النتائج تفوق الإناث على الذكور في المهارات الكتابية، وأن طلبة كلية الأعمال أكثر مهارة في الكتابة من طلاب كليات الفنون والهندسة.
- ١٤ - دراسة (إيهاب، جابر محمد، ٢٠٢٠) وأجرت لدراسة تحديد مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك كما يراها الطلبة، وتكونت عينة الدراسة من ١١٢ طالباً وطالبة من طلبة الدراسات العليا، أظهرت النتائج أن أكبر مشكلات الاتصال عدم توفر الوقت الكافي للحديث المباشر مع عضو هيئة التدريس، بالإضافة لتمييز أعضاء هيئة التدريس بين الطلبة، بالإضافة للضوضاء خارج قاعات الدراسة، كما لم تظهر النتائج أي اختلافات تعزى للنوع الاجتماعي ولا التخصص في درجة الإحساس بتلك المشكلات.
- ١٥ - دراسة (سالم، دينا عبد القادر زكي، ٢٠١٧) فقد هدفت إلى تحديد مهارات الاستماع الجيد وتقييم مستوى مهارة الاستماع لدى طلاب وطالبات دور المعلمين، حيث بلغت عينة الدراسة ٥٨٠ طالباً وطالبة. وأشارت النتائج إلى انخفاض مهارة الاستماع لدى أفراد العينة حيث حصل ٦٠٪ منهم على تقدير مقبول، كما أشارت النتائج إلى تحسن مستوى مهارة الاستماع مع التقدم في سنوات الدراسة، حيث

## درجة امتلاك طلاب الجامعة العاشمية لمهارات التواصل مع وجعة نظريهم د. حناك محمود طرقت

كان مستوى طلاب السنة الرابعة أفضل من مستوى طلاب السنة الثانية، كما وأشارت النتائج إلى تحسن مهارة الاستماع بعد التعرض لبرنامج تدريبي لتطوير مهارة الاستماع.

### التعقيب على البحوث والدراسات السابقة:

أولاً: من خلال استعراض الدراسات السابقة حول موضوع مهارات الاتصال لدى طلاب المرحلة الجامعية، يتضح أن هناك شبه أجماع على أن هناك حاجة ماسة لتطوير هذه المهارات، وأن هناك مشكلات متنوعة لدى الطلاب الجامعيين في مهارات الاتصال.

ثانياً: انسجم البحث الحالي من حيث الهدف ومن حيث العينة التي اعتمدت على الطلبة الجامعيين مع دراسة (Wang,2012) لتقييم الكفاءة الاجتماعية ومهارات الاتصال لدى عينة من طلاب تربية الطفل في تايوان. وكذلك مع دراسة (Tavakol et al, 2005) التي أجريت على عينة من طلاب الطب في عام الامتياز (٢٣٢) باستخدام التقرير الذاتي. ومع دراسة (أنور، ياسمين، ٢٠٢٣) التي هدفت إلى تنمية مهارات التواصل الشفوي (التحدث والاستماع) لدى عينة من طالبات الإعلام التربوي من المستوى الرابع. وكذلك انسجمت مع دراسة (Okoli, Alexander C,2017) التي هدفت إلى معرفة مستوى مهارات الاتصال غير اللفظية المكتوبة لدى عينة من طلاب الكليات الباحثين عن عمل، وانسجمت أيضاً مع دراسة (إيهاب، جابر محمد، ٢٠٢٠) التي هدفت إلى تحديد مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك كما يراها الطلبة. ومع دراسة (سالم، دينا عبد القادر زكي، ٢٠١٧) التي هدفت إلى تحديد مهارات الاستماع الجيد وتقييم مستوى مهارة الاستماع لدى طلاب وطالبات دور المعلمين.

**ثالثاً:** اختلف البحث الحالي عن الدراسات السابقة من حيث الهدف العام الذي اعتمد على دراسة مستوى مهارات لدى طلبة الجامعة الهاشمية، وكذلك اختلفت عنها من حيث المنهجية المستخدمة والمقياس المستخدم.

#### مصطلحات البحث الإجرائية:

- **التواصل اللفظي:** وهو التواصل الذي يعتمد على استخدام الفم واللسان في إنتاج الكلمات (أنور، ياسمين، ٢٠٢٣، ٢). ويعرف إجرائياً بأنه: الدرجة التي يحصل عليها المستجيب على مجال التواصل اللفظي في المقياس المستخدم في هذا البحث.
- **التواصل غير اللفظي:** وهو التواصل الذي يعتمد على استخدام نبرة الصوت ولغة الجسد من نظرة العيون وحركات الأيدي وتعابير الوجه والصمت واستخدام الصور والمسافة بين المستمع والمتحدث (سالم، دينا، ٢٠١٧، ١١). ويعرف إجرائياً بأنه: الدرجة التي يحصل عليها المستجيب على مجال التواصل غير اللفظي في المقياس المستخدم في هذا البحث.
- **الاستماع:** هو أحد مهارات التواصل الأساسية اللازمة لفهم الرسائل اللفظية وغير اللفظية والاستجابة لها، تظهر مهارة الاستماع من خلال قراءة تعابير وجه المتحدث والانتباه لنبرة صوته، وإظهار الاهتمام بالحديث من خلال هز الرأس وتوجيه بعض الأسئلة وتلخيص محتوى الحديث، وتجنب المقاطعة، والتعاطف مع المتحدث وعدم تشتيت انتباهه (حصه، محمد، ٢٠١١، ٨٩). ويعرف إجرائياً بأنه: الدرجة التي يحصل عليها المستجيب على مجال الاستماع في المقياس المستخدم في هذا البحث.

#### محددات البحث:

- **المحددات البشرية:** اقتصر البحث الحالي على عينة من طلاب السنتين الأولى والرابعة في مختلف الكليات العلمية والانسانية في الجامعة الهاشمية.
- **المحددات الزمانية:** تم إجراء هذا البحث في العام الجامعي ٢٠٢٣/٢٠٢٤م.

## درجة امتلاك طلاب الجامعة الهاشمية لمهارات التواصل مع وجعة نظرهم د. حنا محمود طرقت

- المحددات المكانية: تم إجراء هذا البحث في الجامعة الهاشمية الواقعة في محافظة الزرقاء في المملكة الأردنية الهاشمية. كما وتتأثر نتيجة البحث الحالي بعدد من المتغيرات مثل صغر حجم العينة النسبي، عدم تحديد مجال معين لاستخدام مهارات التواصل. الطريقة والإجراءات:

### منهج البحث:

اقتضت طبيعة البحث وأهدافه استخدام المنهج الوصفي في تحقيق أهدافه، وترجع أهميته لكونه يهدف إلى جمع الحقائق والبيانات عن ظاهرة أو موقف معين يغلب عليه صفة عدم التحديد، ودراسة الحقائق الراهنة المتعلقة بطبيعة الظاهرة، أو الموقف أو مجموعة من الأحداث والأوضاع مع محاولة تفسير هذه الحقائق تفسيراً كافياً (القطب، ٢٠١١، ٧٥). لذلك فقد تم استخدامه باعتباره هو الأكثر ملائمة لطبيعة البحث وأهدافه، حيث وزع في الخطوة الأولى مقياس مهارات التواصل على الطلاب الراغبين من مستوى السنة الأولى والرابعة، وقد كان من ضمن من قاموا بتعبئة المقياس طلاب إحدى المواد التي تدرسها الباحثة تضم طلاب من السنة الأولى والرابعة، واعتبر تعبئة المقياس جزء من درجات النشاط. ولتحقيق فهم أعمق لنتائج البحث الكمي بعد التحليل الإحصائي تم اختيار متطوعين من الطلاب لإجراء مناقشة جماعية لنتائج البحث. باستخدام أسلوب المناقشة الجماعية focus group المقننة جزئياً بلغ عددهم أربعين طالباً موزعين على أربع مجموعات. ضمت كل مجموعة عشرة من الطلاب والطالبات من مستوى السنة الدراسية الأولى والسنة الدراسية الرابعة. وطلب منهم الإجابة على ثلاثة أسئلة، وبعد استجابتهم تمت المناقشة حول وجهات نظرهم، وصنفت إجاباتهم ضمن عدة مواضيع (مفاهيم) محددة.

### مجتمع البحث:

تكون مجتمع البحث من جميع طلبة الجامعة الهاشمية في مستوى البكالوريوس في العام الدراسي ٢٠٢٣ / ٢٠٢٤م.

### عينة البحث:

نظراً لصعوبة دراسة مجتمع بأكمله من كافة الجوانب يلجأ الباحثون إلى دراسة المجتمع من خلال عينة تُعد ممثلة لهذا المجتمع، والعينة هي "عدة أفراد مكونة للمجتمع أخذت منه لتمثله، ويتوقف صدق تمثيل العينة للمجتمع على طريقة اختيارها وحجمها" (علام، ٢٠١٢، ٤٠). والهدف من اختيار العينة هو الحصول على معلومات عن المجتمع الأصلي لها، وفي حالة اختيار العينة اختياراً سليماً يمكن تعميم النتائج التي تم الحصول عليها من البحث على المجتمع الذي أُخذت منه، وبمقدار تمثيل العينة للمجتمع تكون نتائجها صادقة بالنسبة له (أبو بكر، ٢٠١٥، ١٠٨).

وقد تكونت عينة البحث من (٣٨٠) طالباً وطالبة منهم (١٧٩) ذكور، و(٢٠١) إناث موزعين على السنة الأولى بواقع (١٧٦) طالباً وطالبة، و(٢٠٤) طالباً وطالبة في مستوى السنة الرابعة تم اختيارهم بناء على رغبتهم في المشاركة في البحث. ويبين جدول رقم (١) خصائص أفراد العينة حسب متغيرات نوع الكلية والجنس والمستوى الدراسي.

جدول (١) خصائص عينة البحث الكمية بحسب متغيرات الجنس والمستوى الدراسي ونوع الكلية

المجموع	النسبة المئوية	التكرار	المستويات	المتغير
٣٨٠	٤٧.١	١٧٩	ذكور	النوع
	٥٢.٩	٢٠١	إناث	
٣٨٠	٤٦.٣	١٧٦	سنة أولى	المستوى الدراسي
	٥٣.٧	٢٠٤	سنة رابعة	
٣٨٠	٥٥.٥	٢١١	علمية	الكليات
	٤٤.٥	١٦٩	أدبية	

وبلغت عينة الجزء النوعي من البحث أربعين طالباً وطالبة، ويوضح الجدول

التالي توزيعهم حسب النوع والمستوى ونوع الكلية.

درجة امتلاك طلاب الجامعة العاشمية لمهارات التواصل مع وجهة نظرهم  
د. حنان محمود طرقت

جدول (٢) خصائص عينة البحث النوعية بحسب متغيرات الجنس والمستوى الدراسي والكليات

المجموع	التكرار	المستويات	المتغير
٤٠	١٣	ذكور	النوع
	٢٧	إناث	
٤٠	١٩	سنة أولى	المستوى الدراسي
	٢١	سنة رابعة	
٤٠	١٨	علمية	الكليات
	٢٢	أدبية	

أداة البحث:

لتحقيق أهداف البحث وبعد مراجعة الأدب النظري والدراسات السابقة قامت الباحثة ببناء مقياس لمهارات التواصل لدى الطلبة الجامعيين، حيث تألف المقياس من ثلاثين فقرة موزعة على مهارات التواصل الثلاثة على النحو التالي:

- المهارة الأولى هي التواصل اللفظي (الفقرات من ١ - ١٠) وتعني استخدام التواصل اللغوي الشفهي كوسيلة للتعبير عن النفس، وتفضيل الحديث على الاستماع، واعتماد المنطق في اقناع الآخرين، وبذل الجهد في اختيار الكلمات والجمل المنمقة والمناسبة للموضوع، بالإضافة لاستخدام النكت في الحديث.
- المهارة الثانية هي التواصل غير اللفظي (الفقرات من ١١ - ٢٠) وتعني التعبير عن النفس بالاعتماد على وسائل غير الكلمات مثل نبرة الصوت، وتعابير الوجه وإشارات الأيدي، والنظر في عين المتحدث أو المتلقي للحديث، والانتباه للمسافة الفاصلة بين المتحدث والمتلقي، واستخدام تعابير انفعالية مثل الدموع والابتسامات، والتركيز على العواطف لإقناع المتلقي، واستخدام الصور التعبيرية (وجوه ضاحكة، ورود، ألوان)، بالإضافة للصمت.

• المهارة الثالثة هي الاستماع (الفقرات من ٢١ - ٣٠) وتعني سلوك المتلقي الذي يستخدمه ليوضح للمتحدث اهتمامه بالرسالة ومتابعته للحديث من خلال النظر في عيون المتحدث والاهتمام بقراءة تعابير وجهه، وتحريك الرأس، والانتباه لنبرة صوت المتحدث، والاستفسار عن بعض نقاط الحديث، وتجنب مقاطعة المتحدث أو تشتيت انتباهه بكثرة الحركة، وتلخيص الحديث وتوجيه بعض الأسئلة لتشجيع المتحدث للاستمرار، بالإضافة لإظهار التعاطف معه.

#### الصدق (Validity):

يتعلق موضوع صدق الاستبانة بأن تقيس الاستبانة ما وُضعت لقياسه (علام، ٢٠٠١، ٥٨)، ويُعد صدق الأداة هو مؤشر البدء في تطبيقها والتأكد من ثبات نتائجها؛ لذا فيأتي حسابه في المرتبة الأولى، ثم يليه الثبات.

وقد تم حساب صدق الاستبانة في البداية باستخدام الصدق الظاهري (Face Validity) من خلال عرض الاستبانة على نُخبة من السادة المحكمين ذوي الاختصاص والخبرة للقيام بتحكيمها، وذلك بعد أن اطلع هؤلاء المحكمون على عنوان البحث، وتساؤلاته، وأهدافه، لإبداء آرائهم وملاحظاتهم حول الاستبانة وفقراتها من حيث مدى ملائمة الفقرات لموضوع البحث، وصدقه في الكشف عن المعلومات المستهدفة للبحث، وكذلك من حيث ترابط كل فقرة بالمحور الذي تندرج تحته، ومدى وضوح الفقرة وسلامة صياغتها؛ وذلك بتعديل الفقرات وحذف غير المناسب منها وإضافة ما يروونه مناسباً من فقرات، بالإضافة إلى النظر في تدرج الاستبانة، وغير ذلك مما يراه الخبراء مناسباً.

وقد تم اعتماد الصدق الظاهري للأداة من خلال عرضها في صورتها الأولية على عشرة من المختصين في قسم علم النفس والإرشاد في الجامعة الهاشمية لتقييم ملائمة الفقرات لمهارات التواصل، والصياغة اللغوية، وبعد الأخذ بملاحظاتهم تم

## درجة امتلاك طلاب الجامعة العاشمية لمهارات التواصل من وجهة نظرهم د. حنان محمود طرقت

استبدال فقرتين لبعده الاتصال غير اللفظي، وتعديل صياغة فقرة في مهارة الاستماع وفقرة في مجال مهارة الاتصال اللفظي.

**الثبات (Reliability):**

ويقصد به: أن يُعطيَ المقياسَ النتائجَ نفسها تقريباً إذا أُعيدَ تطبيقُهُ على الأشخاص أنفسهم في فترتين مختلفتين وفي الظروف نفسها (تيززة، ٢٠٠٩، ٦٣٨)، فالثبات من أهم المفاهيم في القياس، وهو يمثل مع الصدق أساسين لا بد من توفرهما في الأداة؛ حتى تكون صالحة للاستخدام (علام، ٢٠١٢، ٢٠). وقد تم حساب ثبات الاستبانة (Reliability) بطريقة ألفا كرونباخ (Cronbach's alpha) من خلال المعادلة الآتية (العدل، ٢٠١٤، ١٣٢):

$$\alpha = \frac{N \cdot \bar{r}}{1 + (N - 1) \cdot \bar{r}}$$

حيث تشير ( $\alpha$ ) إلى معامل الثبات بطريقة ألفا كرونباخ، وتشير ( $N$ ) إلى عدد مفردات الاستبانة أو المحور، وتشير ( $r$ ) إلى متوسط قيم معاملات الارتباط بين مفردات الاستبانة أو المحور (verge Inter-Item Correlation) ويحسب من خارج قسمة (مجموع معاملات الارتباط بين مفردات الاستبانة أو المحور/ عدد مفردات الاستبانة أو المحور) (أبو بكر، ٢٠١٥، ٢٥٤)

وقد استخرج معامل الاتساق الداخلي لأداة البحث باستخدام معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) لفقرات مقياس مهارات التواصل، وكانت قيم معامل الثبات مرتفعة، وهي نسب ثبات مقبولة في البحوث والدراسات الإنسانية، ويبين الجدول (٣) معاملات الثبات.



الجدول (٣) معامل الثبات لمقياس التواصل

مقياس البحث	الفقرات	عدد الفقرات	كرونباخ الفا
التواصل اللفظي	١ - ١٠	١٠	٠.٧٦
التواصل غير اللفظي	١١ - ٢٠	١٠	٠.٧٢
الاستماع	٢١ - ٣٠	١٠	٠.٧٢
المقياس ككل*	١ - ٣٠	٢٠	٠.٧٣١

#### طريقة تقييم الدرجة:

حددت الاستجابة على كل فقرة بثلاث درجات حسب مقياس ليكرت، وأعطيت الدرجات التالية: غالباً=٣، أحياناً=٢، نادراً=١. وقسمت درجات المقياس على كل مهارة من مهارات التواصل إلى ثلاث فئات حسب الاستجابة: مستوى منخفض من ١ - ١٦، ومستوى متوسط من ١٧ - ٢٣؛ أما المستوى المرتفع فمن ٢٤ - ٣٠.

#### التحليل الاحصائي:

للإجابة عن أسئلة البحث تم حساب التكرارات والنسب المئوية، واختبارت للمقارنة بين العينات المستقلة.

#### نتائج البحث:

#### النتائج المتعلقة بالسؤال الأول:

للإجابة عن سؤال البحث الأول الذي ينص على: "ما مستوى مهارات التواصل اللفظي التي يمتلكها طلاب الجامعة الهاشمية؟" تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة البحث كما هو موضح في الجدول التالي:

\* استخراج معامل الثبات للمقياس ككل باستخدام معادلة: (Kamata; Turhan & Darandari, 2003)

$$Stratified \alpha = 1 - \frac{\sum_{i=1}^k \sigma_i^2 (1 - \alpha_i)}{\sigma_x^2}$$

درجة امتلاك طلاب الجامعة العاشمية لمهارات التواصل من وجهة نظرهم  
د. حنان محمود طرقت

جدول (٤) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية على فقرات مجال التواصل

اللفظي

الرقم	الفقرة	نادراً	أحياناً	غالباً	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	أستخدم النكت الفكاهة في حديثي	ك ٣١	٩٩	٢٥٠	٢.٥٨	٠.٦٤
		% ٨.٢	٢٦.١	٦٥.٨		
٢	أفضل الحديث للتعبير عن نفسي	ك ٧٠	١٠٩	٢٠١	٢.٣٤	٠.٧٧
		% ١٨.٤	٢٨.٧	٥٢.٩		
٣	أفضل التحدث على الاستماع للآخرين	ك ١٤٧	١١٤	١١٩	١.٩٣	٠.٨٣
		% ٣٨.٧	٣٠	٣١.٣		
٤	أبدل جهدا في اختيار كلماتي وجملتي	ك ٨٨	٨٥	٢٠٧	٢.٣١	٠.٨٢
		% ٢٣.٢	٢٢.٤	٥٤.٥		
٥	استخدم المنطق لإقناع الآخرين	ك ١٧	٥٣	٣١٠	٢.٧٧	٠.٥٢
		% ٤.٥	١٣.٩	٨١.٦		
٦	الهدف من حديثي أن اعبر عن نفسي	ك ٨٣	١٠٠	١٩٧	٢.٣٠	٠.٨١
		% ٢١.٨	٢٦.٣	٥١.٨		
٧	أنتبه للكلمات التي استخدمها أثناء حديثي	ك ٣٥	٥٣	٢٩٢	٢.٦٨	٠.٦٤
		% ٩.٢	١٣.٩	٧٦.٨		
٨	أفضل التواصل الشفهي	ك ٣٥	٨٨	٢٥٧	٢.٥٨	٠.٦٥
		% ٩.٢	٢٣.٢	٦٧.٦		
٩	استخدم كلمات منمقة وغريبة	ك ٦٢	١٠١	٢١٧	٢.٤١	٠.٧٥
		% ١٦.٣	٢٦.٦	٥٧.١		
١٠	أثابركي يقتنع الآخرون بما أقول	ك ٦٨	٨٤	٢٢٨	٢.٤٢	٠.٧٨
		% ١٧.٩	٢٢.١	٦٠		
<b>المجموع الكلي</b>						
					٢٤.٣٢	٣.٢٢

يلاحظ من الجدول السابق أن المتوسط الحسابي لمجال التواصل اللفظي بلغ (٢٤.٣٢) وانحراف معياري وقدره (٣.٢٢) مما يدل على أن التواصل اللفظي جاء بمستوى مرتفع، كما ويلاحظ أن الفقرة الخامسة والتي تنص على " استخدم المنطق لإقناع الآخرين " قد احتلت المرتبة الأولى بمتوسط (٢.٧٧) في حين جاءت الفقرة الثالثة والتي تنص على " أفضل التحدث على الاستماع للآخرين " بالمرتبة الأخيرة بمتوسط (١.٩٣) وانحراف عياري وقدره (٠.٨٣).

وهذه النتائج منطقية إلى درجة كبيرة سيما وإذا عرفنا أن الإنسان بطبيعته يعتمد على الاتصال الشفوي بشكل يومي منذ نعومة أظفاره، وكذلك الأمر فإن طبيعة البحث الجامعية توفر فرص كبيرة للتفاعل بين الطلبة من مختلف التخصصات والتي يستطيع عن طريقها الطلبة من ان يتواصلوا مع الآخرين ويشاركوا في النقاشات والحوارات التي تساهم بدورها على تنمية مهارات التواصل الاجتماعي لديهم. وتتشابه هذه النتيجة مع دراسة الجبوري وعلي (٢٠١٦) التي أشارت نتائجها إلى أن طلبة الجامعة يتمتعون بمستوى جيد من مهارات التواصل الاجتماعي بشكل عام. كما وتتشابه مع دراسة (Iksan, Et, al, 2012) التي أشارت نتائجها إلى أن طلاب الجامعات لديهم مهارات تواصل بمستوى جيد بشكل عام. كما أشارت النتائج إلى أن المهارات الاجتماعية لديها أعلى الدرجات، يليها مهارات التواصل اللفظي، ومن ثم المهارات المكتوبة. كما وتتقاطع مع دراسة (Wang, 2012) التي أظهرت أن طلاب تربية الطفل في تايوان لديهم مهارات تواصل وعلاقات عالية وأكثر انفتاحاً على الآراء والقيم المخالفة لهم. ولكنها اختلفت مع دراسة (Tavakol et al, 2005) التي أظهرت نتائجها قصوراً عالياً في مهارات التواصل لدى طلاب الطب إلى حد العجز عن تعريف مهارات التواصل.

#### النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني:

للإجابة عن سؤال البحث الثاني الذي ينص على: "ما مستوى مهارات التواصل غير اللفظي التي يمتلكها طلاب الجامعة الهاشمية؟" تم استخراج

## درجة امتلاك طلاب الجامعة العاشمية لمعدات التواصل مع وجعة نظريهم د. حنا محمود طرقت

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة البحث، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (٥) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية على فقرات مجال التواصل

### غير اللفظي

الرقم	الفقرة	نادراً	أحياناً	غالباً	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	أرفع صوتي لينته من أتحدث معه	ك	١٣٠	١١٩	١٣١	٢.٠٠
		%	٣٤.٢	٣١.٣	٣٤.٥	
٢	أحرك يدي أثناء الحديث	ك	٩١	٩٥	١٩٤	٢.٢٧
		%	٢٣.٩	٢٥	٥١.١	
٣	أحرص على النظر إلى من أتحدث معه	ك	٢٣	٤٩	٣٠.٨	٢.٧٥
		%	٦.١	١٢.٩	٨١.١	
٤	أرسم تعابير على وجهي أثناء حديثي لأعبر عن نفسي	ك	٣٣	٦٧	٢٨٠	٢.٦٥
		%	٨.٧	١٧.٦	٧٣.٧	
٥	أستخدم الصمت للتعبير عن نفسي	ك	٨٥	١١٦	١٧٩	٢.٢٥
		%	٢٢.٤	٣٠.٥	٤٧.١	
٦	أحرص على اختيار نبرة صوت مناسبة للموضوع	ك	٤٥	٦٦	٢٦٩	٢.٥٩
		%	١١.٨	١٧.٤	٧٠.٨	
٧	استخدم العواطف والانفعالات لإقناع الآخرين	ك	١٤٥	٨٦	١٤٩	٢.٠١
		%	٣٨.٢	٢٢.٦	٣٩.٢٢	
٨	عند كتابة رسالة على الهاتف أو الفيسبوك استخدم صوراً أكثر من كلمات	ك	١٢١	١١٣	١٤٦	٢.٠٧
		%	٣١.٨	٢٩.٧	٣٨.٤	
٩	انتبه إلى المسافة بيني ومن أتحدث إليه	ك	٣٣	٨٧	٢٦٠	٢.٦٠
		%	٨.٧	٢٢.٩	٦٨.٤	
١٠	استخدم الصور للتعبير عن نفسي	ك	١٤٢	١٠٦	١٣٢	١.٩٧
		%	٣٧.٤	٢٧.٩	٣٤.٧	
٦.٠٤	المجموع الكلي				٢٣.٧٤	

يُلاحظ من الجدول السابق أن المتوسط الحسابي لمجال التواصل غير اللفظي بلغ (٢٣.٧٤) وانحراف معياري وقدره (٦.٠٤) مما يدل على أن التواصل غير اللفظي جاء بمستوى مرتفع أيضاً ولكنها أقل من مهارات التواصل اللفظي بدرجة قليلة، كما ويلاحظ أن الفقرة الثالثة والتي تنص على " أحرص على النظر إلى من أتحدث معه " قد احتلت المرتبة الأولى بمتوسط (٢.٧٥) في حين جاءت الفقرة العاشرة والتي تنص على " استخدم الصور للتعبير عن نفسي " بالمرتبة الأخيرة بمتوسط (١.٩٧) وانحراف معياري وقدره (٠.٨٥).

ويمكن تفسير هذه النتيجة من الأهمية النسبية للاتصال غير اللفظي، كون الطالب يحاول توضيح أفكاره مما يتطلب تعزيز رسالته اللفظية لتحقيق غرضها وتقليل احتمالات سوء الفهم الذي يؤدي لضعف أو فشل عملية الاتصال، كما تكمن أهمية الاتصال غير اللفظي كونها طريقة لإيصال المشاعر والاتجاهات باستخدام الحركات الجسدية لشرح وتأكيد وتنظيم الاتصالات الشفوية ويتم استخدامها بحسب معطيات الثقافة والبيئة، كما ويرى أن الجسد كله يشارك في نقل الرسالة وأن الأفعال أقوى في تأثيرها من الكلمات. فتناقل المعلومات والمشاعر بوساطة الحركات الجسدية هو لغة قائمة بحد ذاتها لها مواصفاتها ومدلولاتها. وتتقاطع هذه النتيجة مع دراسة (الجبوري وعلي، ٢٠١٦) ومع دراسة (Iksan, Et, al, 2012). كما وتتقاطع مع دراسة (Wang, 2012)، حيث أشارت هذه الدراسات إلى مستوى مرتفع في مهارات التواصل بشكل عام لدى طلاب المرحلة الجامعية.

#### النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث:

للإجابة عن سؤال البحث الثالث الذي ينص على: "ما مستوى مهارات الاستماع التي يمتلكها طلاب الجامعة الهاشمية؟" تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة البحث كما هو موضح في الجدول التالي:

درجة امتلاك طلاب الجامعة العاشمية لمهارات التواصل من وجهة نظرهم  
د. حنان محمود طرقت

جدول (٦) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية على فقرات مجال

الاستماع

الرقم	الفقرة	نادراً	أحياناً	غالباً	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	اهتم بقراءة تعابير وجه من أتحدث إليه	ك ٢٢	٥٤	٣٠٤	٢.٧٤	٠.٥٥
		% ٥.٨	١٤.٢	٨٠		
٢	أحرك رأسي أثناء الاستماع	ك ٥٣	٩٢	٢٣٥	٢.٤٨	٠.٧٣
		% ١٣.٩	٢٤.٢	٦١.٨		
٣	انتبه الى نبرة صوت المتحدث	ك ٢٤	٨١	٢٧٥	٢.٦٦	٠.٥٩
		% ٦.٣	٢١.٣	٧٢.٤		
٤	أستفسر عن بعض النقاط التي يتحدث عنها الطرف الآخر	ك ٣٣	٩٠	٢٥٧	٢.٥٩	٠.٦٥
		% ٨.٧	٢٣.٧	٦٧.٦		
٥	أحرص على النظر في عيون من يحدثني	ك ٣٥	٦٤	٢٨١	٢.٦٥	٠.٦٤
		% ٩.٢	١٦.٨	٧٣.٩		
٦	أتجنب مقاطعة المتحدث ما استطعت	ك ٤٠	٥٢	٢٨٨	٢.٦٥	٠.٦٦
		% ١٠.٥	١٣.٧	٧٥.٨		
٧	ألخص كلام المتحدث ليعرف أنني متابع لما يقول	ك ٦٥	٩٩	٢١٦	٢.٤٠	٠.٧٦
		% ١٧.١	٢٦.١	٥٦.٨		
٨	أشجع المتحدث على الاستمرار بتعابير وجهي	ك ٤٨	٩٨	٢٣٤	٢.٤٩	٠.٧١
		% ١٢.٦	٢٥.٨	٦١.٦		
٩	أظهر تعاطفي مع المتحدث	ك ٣٠	٧٩	٢٧١	٢.٦٣	٠.٦٣
		% ٧.٩	٢٠.٨	٧١.٣		
١٠	أحرص على ألا يصدر عني حركات تشتت انتباه المتحدث	ك ٤٠	٨٥	٢٥٥	٢.٥٧	٠.٦٨
		% ١٠.٥	٢٢.٤	٦٧.١		
المجموع الكلي					٢٥.٨٥	٣.٢١

يُلاحظ من الجدول السابق أن المتوسط الحسابي لمجال الاستماع بلغ (٢٥.٨٥) وانحراف معياري وقدره (٣.٢١) مما يدل على أن مجال الاستماع جاء بمستوى مرتفع أيضاً ولكنه احتل المرتبة الأولى بين المجالات الثلاث، كما ويلاحظ أن الفقرة الأولى والتي تنص على " اهتم بقراءة تعابير وجه من أتحدث إليه " قد احتلت المرتبة الأولى بمتوسط (٢.٧٤) في حين جاءت الفقرة السابعة والتي تنص على " ألخص كلام المتحدث ليعرف أي متابع لما يقول " بالمرتبة الأخيرة بمتوسط (٢.٤٠) وانحراف معياري وقدره (٠.٧٦).

ومرد هذه النتيجة يرجع إلى أهمية عمليات الاستماع والإنصات والإصغاء كونها مكون رئيس لا يمكن الاستغناء عنه ولا تصح عملية الاتصال بدونه، فالتركيز في الرسالة الشفوية يؤدي إلى فهم الرسالة وبالتالي القدرة على الاتصال الفعال والاستجابة لهذه الرسالة بهدف نجاح التواصل بين المرسل والمتلقي، والإنسان المدرك بطبيعته يستمع أكثر مما يتكلم. فالمثيرات السمعية من حولنا كثيرة، والاستماع عملية عقلية مقصودة وإيجابية، أي أن المستمع يبذل جهداً ونشاطاً عقلياً في استيعاب وفهم وتقويم كل من الرموز المنطوقة والإشارات الشفهية والاتحول الصوت إلى أصداء لا معنى لها.

ولعل حصول الفقرة الاهتمام بقراءة تعابير وجوه من نتحدث معهم على المرتبة الأولى ضمن جميع الفقرات منطقيه إلى حد كبير فهذه السمة من السمات الإنسانية الطبيعية، كون قراءة الملامح وقراءة العيون تعطي عنواناً صريحاً لقبول الأفكار من عدمه، كما أنها تزرع الثقة بين المتلقي والمستجيب، وبالتالي فهي تسهل من عملية التواصل، وأكثر ما تبدو هذه السمة ظهوراً ما نشعر به عندما نتحدث مع فاقدي البصر الذين لا يمتلكون هذه المهارات كونها عادات نتوارثها بمحاكاة وتقليد الآخرين.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (جرادين، سوسن، ٢٠٠٧) التي أظهرت تفوق الطلاب الجامعيين في عادات العقل التي تناولها البحث مثل المشاورة والتحكم بالتهور، والإصغاء والتواصل. ولكنها تختلف مع دراسة (Iksan, . Et, al, 2012) التي أشارت

## درجة امتلاك طلاب الجامعة العاشمية لمهارات التواصل مع وجعة نظريهم د. حنان محمود طرقتش

نتائجها أن مهارات الاستماع لدى الطلاب الجامعيين جاءت بدرجة منخفضة، مقارنة مع باقي مهارات التواصل. كما وتتقاطع هذه النتيجة مع دراسة (الجيوري وعلي، ٢٠١٦) ومع دراسة (Wang, 2012) اللتان أشارتا إلى مستوى مرتفع في مهارات التواصل بشكل عام لدى طلاب المرحلة الجامعية.

### النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع:

للإجابة عن سؤال البحث الرابع الذي ينص على: "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha=0.05$ ) بين متوسطات مهارات التواصل تعزى لمتغيرات (النوع، المستوى الدراسي، نوع الكلية)؟" تم استخدام اختبارات لدراسة الفروق بين متوسطات استجابات عينة البحث كما هو موضح في الجداول الثلاثة التالية:

### أولاً: الفروق بحسب متغير الجنس:

جدول (٧) نتائج اختبارات لدلالة الفروق بين متوسطات مهارة التواصل بحسب متغير الجنس

المهارة	النوع	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	فرق المتوسطات	قيمة ت المحسوبة	القيمة الاحتمالية
التواصل اللفظي	ذكور	١٧٩	٢٤.٧٦	٢.٩٢	٠.٨٢٩	٢.٥٢	٠.٠١١
	إناث	٢٠١	٢٣.٩٣	٣.٤٣			
التواصل غير اللفظي	ذكور	١٧٩	٢٣.٧٥	٦.٣٤	٠.٠٠٧	٠.٠١٢	٠.٩٤٣
	إناث	٢٠١	٢٣.٧٤	٥.٧			
الاستماع	ذكور	١٧٩	٢٦.٢٣	٢.٩١	٠.٧٠٢	٢.١٤	٠.٠٨٢
	إناث	٢٠١	٢٥.٥٣	٣.٤٢			

يلاحظ من الجدول السابق نتائج الفروق بين متوسطات الذكور والإناث في مهارات التواصل. وقد أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $\alpha = 0.05$  بين الذكور والإناث في مهارة التواصل اللفظي لصالح الذكور حيث بلغت قيمة ت المحسوبة (٢.٥٢) بدلالة إحصائية وقدرها (٠.٠١١)؛ بينما لا توجد فروق بين متوسطاتهم في مهارتي التواصل غير اللفظي والاستماع.



ويمكن تفسير هذه النتيجة من كون المجتمعات الشرقية هي مجتمعات ذكورية بشكل عام، وبالتالي فإن الذكور أكثر انفتاحاً على الخارج من فئة الإناث فيه. كما يمكن تفسير هذه النتيجة بأن الإناث يستعملن مبدأ التبادلية في الأحاديث والمعلومات الودية والشخصية ومن جانب آخر فإن الذكور يمتنعون عن تقديم أنفسهم بشكل مكشوف وواضح وصريح، حيث إنهم يمثلون السلطة وأنهم أقل عاطفة من الإناث. كما أنهم الأقوى مجتمعياً بحكم دورهم الذي يقومون به، وهذا ما قد يجعلهم أكثر إفساحاً عن ذواتهم من الإناث، فالدور الذي يتوقعه المجتمع من الذكور يتطلب إخفاء نقاط الضعف والجوانب السلبية من الشخصية والظهور بمظهر القوة والسيطرة.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (الجبوري وعلي، ٢٠١٦) التي أشارت نتائجها إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الذكور والإناث في مستوى مهارات التواصل الاجتماعي ولصالح الذكور. كما وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (الحميدات، روضة سليمان، ٢٠٠٧) التي أظهرت نتائجها أثراً للنوع الاجتماعي في الدرجة الكلية على المقياس، حيث تفوق الذكور على الإناث في امتلاك مهارة التواصل في الدرجة الكلية للمقياس. وتتفق أيضاً مع دراسة Tavakol et al, (2005) التي أظهرت نتائجها أن الذكور الأصغر عمراً أكثر ثقة في قدرتهم على التواصل من الإناث الأصغر عمراً.

ولكنها اختلفت مع دراسة (Yousefi F, 2006) التي أشارت نتائجها إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين في مهارات الاتصال. كما واختلفت مع نتائج دراسة (Okoli, Alexander C, 2017) التي أظهرت نتائجها تفوق الإناث على الذكور في المهارات الكتابية. واختلفت أيضاً مع دراسة (إيهاب، جابر محمد، ٢٠٢٠) التي لم تظهر أي اختلافات تعزى للنوع الاجتماعي في درجة الإحساس بمشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس. ومرد هذه الاختلافات ربما يعود إلى طبيعة هذه المتغيرات وطبيعة العينات التي طبقت عليها هذه الدراسات.

## درجة امتلاك طلاب الجامعة العاشمية لمهارات التواصل مع وجهة نظرهم د. حنان محمود طرقت

ثانياً: الفروق بحسب متغير المستوى الدراسي ( سنة أولى / سنة رابعة):

جدول (٨) نتائج اختبارات لدلالة الفروق بين متوسطات مهارة التواصل بحسب متغير المستوى

### الدراسي

المهارة	المستوى الدراسي	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	فرق المتوسطات	قيمة ت المحسوبة	القيمة الاحتمالية
التواصل اللفظي	سنة أولى	١٧٦	٢٤.٣١٨	٣.١٧	٠.٠٠٥٣	٠.٠١٦	٠.٦٧٥
	سنة رابعة	٢٠٤	٢٤.٣٢٣	٣.٢٧			
التواصل غير اللفظي	سنة أولى	١٧٦	٢٤.١٢٥	٦.٨٩	٠.٧٠٨	١.١٤	٠.٢٠٢
	سنة رابعة	٢٠٤	٢٣.٤١٧	٥.١٩			
الاستماع	سنة أولى	١٧٦	٢٥.٨٢٩	٣.٠٠	٠.٥٢٨	٠.١٦١	٠.٥٠٥
	سنة رابعة	٢٠٤	٢٥.٨٨٢	٣.٣٨			

يلاحظ من الجدول السابق نتائج الفروق بين متوسطات عينة البحث في مهارات التواصل بحسب المستويات الدراسية. وقد أظهرت النتائج عدم وجود دلالة إحصائية عند مستوى  $\alpha = 0.05$  بين مستويي السنة الأولى والسنة الرابعة في جميع مهارات التواصل حيث جاءت الدلالة الإحصائية أكبر من  $0.05$  في المهارات الثلاث (اللفظي وغير اللفظي والاستماع).

ويمكن تفسير هذه النتائج من خلال طبيعة البحث الجامعية التي توفر فرص التفاعل بين الطلبة من مختلف التخصصات ومن مختلف الفئات، والتي يستطيع عن طريقها الطلبة من أن يتواصلوا مع الآخرين ويشاركوا في النقاشات والحوارات التي تساهم بدورها على تنمية مهارات التواصل الاجتماعي لديهم. وتختلف هذه النتائج مع دراسة (Tavakol et al, 2005) التي أظهرت نتائجها أن الطلاب الأصغر عمراً أكثر ثقة في قدرتهم على التواصل من الإناث الأصغر عمراً. كما واختلف مع دراسة (سالم، دينا عبد القادرزكي، ٢٠١٧) التي أظهرت نتائجها أن مستوى طلاب السنة الرابعة أفضل من مستوى طلاب السنة الثانية في مهارات الاستماع الجيد. كما واختلفت مع دراسة (جرادين، سوسن (٢٠٠٧) التي أظهرت تفوق الطلاب من مستوى السنة الرابعة في عادات

العقل التي تناولها البحث مثل المثابرة والتحكم بالتهور، والإصغاء والتواصل. ولعل مرد هذه الاختلافات ربما يعود إلى طبيعة العينات التي طبقت عليها هذه الدراسات. ثالثاً: الفروق بحسب متغير نوع الكلية (علمية/إنسانية):

جدول (٩) نتائج اختبارات لدلالة الفروق بين متوسطات مهارة التواصل بحسب متغير نوع الكلية

المهارة	نوع الكلية	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	فرق المتوسطات	قيمة ت المحسوبة	القيمة الاحتمالية
التواصل اللفظي	علمية	٢١١	٢٤.٤٥٥	٣.١٣	٠.٣٠١	٠.٩٠٦	٠.٣٧١
	إنسانية	١٦٩	٢٤.١٥٣	٣.٣٣			
التواصل غير اللفظي	علمية	٢١١	٢٣.٤٧٩	٥.٦٥	٠.٥٩	٠.٩٥٩	٠.٥٥٤
	إنسانية	١٦٩	٢٤.٠٧٧	٦.٥٠			
الاستماع	علمية	٢١١	٢٦.٠٥٧	٢.٩١	٠.٤٤٧	١.٣٥	٠.٠١٤
	إنسانية	١٦٩	٢٥.٦٠٩	٣.٥٣			

يلاحظ من الجدول السابق نتائج الفروق بين متوسطات عينة البحث في مهارات التواصل بحسب متغير نوع الكلية. وقد أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى  $\alpha = 0.05$  بين متوسطات طلبة الكليات العلمية والكليات الإنسانية في مهارة الاستماع لصالح طلبة الكليات العلمية حيث بلغت قيمة ت المحسوبة (١.٣٥) بدلالة احصائية وقدرها (٠.٠١٤)؛ بينما لا توجد فروق بين متوسطاتهم في مهارتي التواصل اللفظي والتواصل غير اللفظي.

وتعزى هذه النتيجة الى أن موارد تنمية مهارات الاتصال تتوفر في المناهج الجامعية لكلا التخصصين، على الرغم من اختلاف طبيعة هذه المقررات اذ أن مقررات الكليات الإنسانية تتناول قضايا تختص بالتعامل والعلاقات الإنسانية والمهارات الاجتماعية وتتطلب هذه المقررات التواصل الاجتماعي وتعالج قضايا تتطلب التعاطف الإنساني مع الآخرين ومراعاة مشاعرهم ورغباتهم وحاجاتهم. في حين أن طبيعة مقررات الطلبة من ذوي التخصصات العلمية تتطلب التفاعل بين الطلبة بعضهم مع بعض وبين الطلبة والمدرس وتناولهم كذلك بعض المقررات الدراسية الإنسانية مع مقرراتهم العلمية، إلا أنها تحتاج إلى تركيز واستماع أكثر وبالتالي فالطلبة من

## درجة امتلاك طلاب الجامعة العاشمية لمهارات التواصل من وجهة نظرهم د. حنان محمود طرقت

التخصصات العلمية أكثر إنصافاً وأقل حديثاً بحكم طبيعة تخصصاتهم العلمية. واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (الجبوري وعلي، ٢٠١٦) التي أشارت نتائجها إلى عدم وجود فروق في مستوى مهارات التواصل الاجتماعي بين طلبة الكليات الإنسانية والكليات العلمية. كما وتقاطعت هذه النتيجة مع دراسة (Wang, Hsiou-huai) التي أظهرت أن طلاب تربية الطفل في تايوان لديهم مهارات تواصل وعلاقات عالية وأكثر انفتاحاً على الآراء والقيم المخالفة لهم. كما ارتبطت مهارات التواصل بمستويات عالية من تقدير الذات وكانوا أقل عزلة اجتماعياً ومزاجهم أكثر إشراقاً.

**التحليل النوعي:**

ولتحقيق المزيد من الفهم حول نتائج البحث أجرت الباحثة نقاشات جماعية مع أربع مجموعات ممن قاموا بتعبئة المقياس. بحيث تألفت كل مجموعة من عشرة من الطلاب والطالبات. علماً بأن كل جلسة نقاش استمرت مع كل مجموعة ساعة ونصف، حيث بدأت المقابلات بالإجابة خطياً على ثلاثة أسئلة مفتوحة، ثم نوقشت الإجابات وصنفت ضمن مفاهيم الثقافة، وخصائص النوع، وتنوع الخبرة، وأثر البيئة، والخصائص الشخصية. والأسئلة المفتوحة كانت على النحو التالي:

١- عرف التواصل من وجهة نظرك، وما وسائل وطرق التواصل برأيك؟

٢- لماذا الذكور أكثر قدرة على التواصل اللفظي من الإناث بحسب وجهة نظرك؟

٣- لماذا يعتبر طلاب الكليات العلمية أقدر على الاستماع من طلاب الكليات الإنسانية؟

كشفت تعريفات المجموعات للتواصل التركيز العالي على التواصل اللفظي دون غيره من وسائل التواصل، واعتبر التواصل اللفظي أفضل طرق التواصل للتعبير عن النفس مع بعض الاهتمام بالتواصل غير اللفظي، فيما ندرت الإشارة لأهمية الاستماع كجانب من مهارات التواصل. كما كانت هناك إشارة لأهمية التواصل عبر وسائل التكنولوجيا مثل الفيسبوك والتويتر والواتس أب.

- وأظهرت نتائج المناقشة لموضوع تفوق الذكور على الإناث في مهارات التواصل لفظياً وغير لفظياً وفي مهارة الاستماع للتبريرات التالية:
- يمنح المجتمع الذكور مساحة أوسع من الحرية من الإناث تسمح له بخوض خبرات تكسبه مهارة التعبير عن النفس.
  - يعمل معظم الذكور في المجتمع الأردني خلال العطل المدرسية مما يزيد مهاراتهم في التواصل.
  - تركز الإناث على أنفسهن ولا يبالين بالاستماع للآخرين.
  - اكتساب الصداقات أسهل بين الذكور وأسرع، بينما الإناث أكثر تدقيقاً فيمن تتواصلن معه.
  - لا يشجع المجتمع الاختلاط ويفرض قيوداً أكثر على سلوك الإناث.
  - الذكور أكثر جرأة في التعبير عن أنفسهم.
  - تشعر الإناث بالخجل من المجتمع المختلط المخالف لطبيعة المجتمع الأردني المحافظة.
  - اعتماد الأهل على الذكور أكثر من الإناث من صغرهم في رعاية الأسرة يساعد في تطور قدراتهم.
  - ثقافة المجتمع الأردني تتسم بالبداوة التي تعتمد الفراسة في التعامل مع الآخرين.
  - الثقافة الشعبية تؤكد أهمية التواصل البصري (غير اللفظي) ويعبر عنها المثل الشعبي " العيون مغارف الحكي".
- أما سبب تميز طلاب الكليات العلمية في مهارة الاستماع فأرجعته الإجابات إلى حرصهم قرب خروجهم للعمل بالتحلي بصفة الصمت كدليل على النضج حتى يوصف الرجل بأنه " صموت" أي عميق وناضج.
- كما وبرر المتناقشون تفوق طلاب السنة الأولى ذكور وإناث على طلاب السنة الرابعة ذكور وإناث في مهارات التواصل اللفظي وغير اللفظي بما يلي:

## درجة امتلاك طلاب الجامعة العاشمية لمهارات التواصل مع وجعة نظريهم د. حناك محمود طرقت

- رغبة طلاب السنة الأولى في التعبير عن أنفسهم بحرية تتقبلها الجامعة أكثر من المجتمع.
- انشغال طلاب السنة الرابعة بأعباء الدراسة استعداداً للتخرج من الجامعة مما ينعكس على مهارات التواصل لديهم.

### التوصيات:

تظهر نتائج البحث تراجع مستوى الإناث في التواصل عن الذكور مما قد يشكل خطراً على فرصهن في العمل مستقبلاً وعلى قدرتهن على القيام بمهام دورهن كأمهات. ولذا ينبغي العمل على استطلاع أسباب تراجع مستوى مهارات التواصل لدى الإناث عن الذكور وعمل برامج تدريبية لتطوير مهاراتهم.

المراجع

- أبو بكر، مختار (٢٠١٥م): أسس ومناهج البحث العلمي، عمان، دار نيولينك الدولية.
- أبو صعيديك، ضيف الله عودة (٢٠١٢). أثر شبكات التواصل الاجتماعية الاليكترونية على اتجاهات طلبة الجامعات في الأردن، ودورها المقترح في تنمية الشخصية المتوازنة لديهم. رسالة دكتوراه، الجامعة الأردنية.
- أحمد، سهير كامل (٢٠٢٣). مهارات التواصل . القاهرة: مكتبة الانجلو المصرية.
- أنور، ياسمين أيمن (٢٠٢٣). دور مهارات التواصل الفعال في الارتقاء بالخدمات المكتبية بجامعة عين شمس: دراسة تطبيقية على مكتبة كلية الآداب، **حوليات آداب عين شمس**، المجلد، ٥١، عدد أبريل - يونيو.
- إيهاب، جابر محمد (٢٠٢٠): برنامج رياضي لخفض القلق وتحسين مفهوم الذات والمهارات الحياتية لدى الأطفال لمعاقين بصريا. **المجلة العلمية للتربية البدنية وعلوم الرياضة**، جامعة حلوان - كلية التربية الرياضية للبنين، ٨٨.
- البسكري، سميرة مبروك (٢٠١٩). مهارات الاتصال الفعال في المؤسسات التعليمية. **مجلة القرطاس للعلوم الإنسانية**، العدد السادس، نوفمبر.
- تيغزة، أمحمد (٢٠٠٩م): "البنية المنطقية لمعامل ألفا كرونباخ ومدى دقته في تقدير الثبات في ضوء افتراضات نماذج القياس"، **مجلة جامعة الملك سعود - العلوم التربوية والدراسات الإسلامية**، المجلد ٢١، العدد ٣، الرياض.
- الجامعة السعودية الإلكترونية (٢٠١٢). **مهارات الاتصال**، المملكة العربية السعودية.
- الجبوري، كريم فخري هلال، وعلي، عامر ناظم صالح (٢٠١٦) الإفصاح عن الذات وعلاقته بمهارات التواصل الاجتماعي لدى طلبة جامعة بابل، **مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية الإنسانية**، جامعة بابل، شباط: ٢٠١٦.

## درجة امتلاك طلاب الجامعة العاشمية لمهارات التواصل مع وجعة نظريهم د. حناك محمود طرقت

- جرادين، سوسن (٢٠٠٧). أثر الخبرة الجامعية والكية والنوع الاجتماعي في عادات العقل لدى طلبة الجامعة. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة مؤتة: الأردن.
- حصة، محمد وأحلام عبد السميع. (٢٠١١) مهارات الاتصال والتفاعل. القاهرة: عالم الكتب.
- حمادة، جمال السعيد (٢٠٢٣). المهارات الحياتية والمهارات التواصلية لدى أطفال الروضة ذوي الإعاقة (المعاقين سمعياً - المكفوفين - المعاقين فكرياً)، مجلة الطفولة، العدد الرابع والأربعين، عدد مايو.
- الحميدات، روضة سليمان (٢٠٠٧). بناء وتقنين مقياس مهارات الاتصال لدى طلبة الجامعات الأردنية. رسالة ماجستير، جامعة مؤتة.
- زويل، محمود أمين (٢٠١٠). الاتصالات وسيكولوجية العلاقات الإنسانية. الاسكندرية: مكتبة الوفاء القانونية.
- زيوت، محمود عبد العزيز (٢٠٠٥). فاعلية برنامج إرشاد جمعي في تحسين مهارات التواصل والتكيف لدى الأطفال المساء إليهم. رسالة ماجستير: الجامعة الهاشمية.
- سالم، دينا عبد القادر زكي (٢٠١٧). أثر برنامج تدريبي في تنمية بعض مهارات التواصل لدى الأطفال متوسطي الإعاقة الذهنية، مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، العدد ٤٧١، الجزء الأول، يوليو.
- السمادوني، السيد ابراهيم (٢٠٠٧): الذكاء الوجداني: أسسه - تطبيقاته - تنميته. دار الفكر، عمان، الأردن.
- شعبان، أحمد (٢٠٢٠) بعض مهارت التواصل كمنبئ بالتقبل الاجتماعي المدرك لدى الأطفال ذوي صعوبات التعلم النمائية. مجلة البحث في التربية وعلم النفس، العدد ٣٥، الجزء ٤.



- عبد الحافظ، منار محمد (٢٠٢٢). فاعلية استخدام فن الرسم على الزجاج في تنمية مهارات التواصل لذوي الاحتياجات الخاصة. مجلة العمارة والفنون والعلوم الإنسانية، الجمعية العربية للحضارة والفنون الإسلامية، عدد خاص.
- عبد الله، عبدالنبي، (٢٠١٦). مهارات الاتصال الفعال، الأردن: أمواج للنشر والتوزيع
- العدل، عادل محمد (٢٠١٤م): مناهج البحث في العلوم التربوية، عمان، دار الشروق.
- علام، رجاء محمود (٢٠٠١م): مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية، ط٣، القاهرة، دار النشر للجامعات.
- علام، صلاح الدين محمود (٢٠١٢م): القياس والتقويم التربوي الأسس في العملية التدريسية، عمان، دار المسيرة.
- القطب، سمير عبد الحميد (٢٠١١م): قاعة بحث، دار السلطان للطباعة، القاهرة.
- المرحلة، إيناس حسين، (٢٠٢٢): درجت استخدام التكنولوجيا المساندة في تنمية المهارات التواصلية والمهارات الأكاديمية للطلبة الصم والطلبة ضعيفي السمع وتحديات استخدامها من وجهة نظر الطلبة أنفسهم ومعلميهم، مجلة كلية التربية، جامعة أسيوط، المجلد الثامن والثلاثون، العدد التاسع، سبتمبر.
- مشاركة، تيسير (٢٠١٣م). مبادئ في التواصل، عمان: دار أسامة.
- موزة، عيسى سلمان الدوي، ٢٠١٧: التأثيرات الاجتماعية لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعية على العلاقات الأسرية، مجلة الشرق الأوسط، مركز بحوث الشرق الأوسط بجامعة عين شمس.
- هيكل، محمد (٢٠١٠). مهارات الحوار بين التحدث والإنصات. القاهرة: الهيئة المصرية العامة للكتاب.

درجة امتلاك طلاب الجامعة العاشمية لمهارات التواصل من وجهة نظرهم  
د. حنان محمود طقش

---

- Ahmad, Sajjad; Ameen, Kanwal; Ahmad, Shehzad.(2021)Information professionals' soft skills status and barriers in its development: a mixed method study:A mixed method study on LIS professionalsLibrary Management; Bradford.
- DE RUITER, ROSSIGNOL, VUURPIJL, CUNNINGHAM, AND LEVELT(2003). SLOT:
- Dutta, Avijit. (2020). Role of Communication Skills in Effective Management of Library and Information Centres. Available at.
- Hottel,T. and Hardigan,P.(2005). Improvement in the Interpersonal Communication Skills of dental Students. Journal of Dental Education.v 69,n 2, p 281-284.
- Iksan, Z. H., Zakaria, E., MohdMeerah, T. S., Osman, K. M., ChoonLian, D. K., Mahmud, S. N. D., &Krish, P. , (2012), Social and Behavioral Sciences, Vol. 59, pp. 71 – 76.
- Isman, A., & Altinay, F. (2005, October). Communication barriers: A study of Eastern Mediterranean University students' and teachers' of online program and courses. Turkish Online Journal of Distance Education, 6(4) Article 13. Retrieved from [http://tojde.anadolu.edu.tr/tojde20/pdf/article\\_13.pdf](http://tojde.anadolu.edu.tr/tojde20/pdf/article_13.pdf).
- Lazikar,R. and Flatley, M.(2002). Basic Business Communication.9 ed. New York. McGrow Hill Companies.
- Moore PM, Rivera S, Bravo-Soto GA, Olivares C, Lawrie TA(2018). Communication skills training for healthcare professionals working with people who have cancer - Cochrane Database Syst Rev - September 28, 2018; Volume 7, Issue; Pages CD003751.
- Morris, L.V.(2014). Who's listening? Innov High Educ (2014) 39:1–2
- Okoli, Alexander C(2017). Relating Communication Competence to Teaching Effectiveness: Implication for Teacher Education Journal of Education and Practice, v8 n3 p150-154.
- Petch, Melanie and others(2016). Improving Communication between Postgraduate Researchers and the University Library: A Case Study at De Montfort University Library and Learning Services. New Review of Academic Librarianship, v22 n2-3 p268-281.
- Sanz-Blas, S., Ruiz-Mafe, C., Marti'-Parren˜o, J. and Herna'ndez-Ferna'ndez, A.(2013). Assessing the influence of motivations and attitude on mobile social networking use. Glob Bus Perspect (2013) 1:164–179.

- Sen, L.(2004). Communication skills.2ed.india:Prentice-Hall of India privet Limited LTD.
- Tavakol, M. ,Torabi, S., Lyne, O. and Zeinaloo, A.(2005). A quantitative survey of intern's knowledge of communication skills: an Iranian exploration. BMC Medical Education, 5:6. doi:10.1186/1472-6920-5-6.
- Torres, R. T., Preskill, H. S., & Piontek, M. E. (2005). Evaluation strategies for communicating and reporting: Enhancing learning in organizations (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Wang, Hsiou-huai( 2012). Adaptive and motivated: psychological qualities of college students in teacher education programs in Taiwan. British Educational Research Journal.Vol. 38, No. 4, August 2012, pp. 655–675.
- Yousefi F. (2006) The Relationship Between Emotional Intelligence And Communication Skills In University Students, Journal Of Iranian Psychologists, Fall 2006, Volume 3 , Number 9; Page(S) 5 To 13.