مخاوف الاتصال الشفهي وعلاقتها بإدارة المعرفة لدى طلبة جامعة بابل

كريم فخري هلال الجبوري
Kareemfh @Yahoo.com
مروه فليح ابراهيم
ahmedad1645@gmil.com
كلية التربية للعلوم الانسانية/ جامعة بابل

الخلاصة

يُعد الاتصال الشفهي نشاطاً اجتماعيا وجزء رئيسا من حياة الفرد اليومية لا غنى عنه، ومن يمتلك مهارات التواصل الشفهي تتفتح أمامه ميادين كثيرة للمعرفة، ويحقق مكاسب كثيرة في مجال العلاقات الاجتماعية، فكم من حقوق ضاعت، وكم من احكام أصدرت بطريقة خاطئة، وكم من فرص للتعلم ضاعت بسبب قصور التواصل الشفهي، ومن المحددات التي تؤثر على قدر الفرد على الاتصال الشفهي هي: لباقة الفرد وتمكنه من اللغة، والتقاليد والمعتقدات والحواجز والمحددات الفسيولوجية كالإعاقة البصرية والسمعية.

لذا يسعى البحث الحالي الى التعرف على العلاقة بين مخاوف الاتصال الشفهي وادارة المعرفة لدى طلبة جامعة بابل، ولذلك قامت الباحثة بتبني مقياس (ماكروسكي، ١٩٨٥) لمخاوف الاتصال الشفهي وقامت الباحثة ببناء مقياس ادارة المعرفة، وتبني تعريف (سكايرم، ١٩٩٧) لا دارة المعرفة، ومن ثم قامت الباحثة من التحقق من صدق وثبات هذين المقياسين وتحليل فقراتهما احصائيا على عينة مؤلفة من (٣٠٠) طالب وطالبة من طلبة جامعة بابل اختيروا بالطريقة العشوائية ذات التوزيع المناسب.

وبعد استكمال اعداد أدوات البحث قامت الباحثة بتطبيقهما على عينة مؤلفة من (٣٧٥) طالب وطالبة اختيروا بالطريقة العشوائية.

وبهدف تحليل نتائج البحث استعملت الباحثة مجموعة من الوسائل الاحصائية التي تحقق أهداف البحث هي الاختبار التائي عينة واحدة، والاختبار التائي لعينتين مستقلتين، معامل ارتباط بيرسون، معامل الفا كرونباخ، تحليل التباين الثنائي، معادلة سبيرمان براون، ومعادلة الخطأ المعياري.

وقد توصلت الباحثة للنتائج الاتية:

١- ارتفاع مستوى مخاوف الاتصال الشفهي لدى طلبة جامعة بابل.

٢- ارتفاع مستوى ادارة المعرفة لدى طلبة جامعة بابل.

٣- وجود علاقة ارتباطيه ضعيفة غير دالة احصائيا بين مخاوف الاتصال الشفهي وادارة المعرفة لدى طلبة جامعة بابل.

وبناءا على النتائج التي خرج بها البحث وضعت الباحثة مجموعة من التوصيات والمقترحات التي ستكمل البحث الحالي.

الكلمات المفتاحية: الاتصال الشفهي، ماكروسكي، أدارة المعرفة.

Abstract

The Oral Communication consider to be a Social activity and indispensable essential part of individual daily life, those who have oral communication skill, wide scopes of cognition will be open to them in future, it also achieve many gains in the scope of social relations .due to lacks of oral communications, many of rights has been wasted, many of decisions has been issued by mistake and many of cognition chances get lost. One of the barriers that influence on the One's ability of oral communication is : One's tact and his

fluency of the language ,traditions, believes and physiological barriers like optical and audible retardation For fulfilling current research goals, it requires to use two tools they are:
Tool to measure the Oral communication apprehension , researcher adopted the standard of (McCroskey ,1985), researcher also adopted the two identification (Skyrim ,1997) ,(Hilal 2014) to construct the standard of cognition management , after that the researcher verified of verity and invariance of the two standards, it has been applied on research sample that comprise (375) both gender students of Babylon university, after the collection of the data and analyzed it statically the correlation coefficient of (Pearson) has been used in addition to (T-test) for two independent samples and (Z) test for one sample , and analysis the bilateral variance.
In the light of the results, the researcher set a number of suggestions they are -:
1-Deliberating the Oral communication apprehension and its relevant to Cognition management for the other study stages.
2-Deliberating the Oral communication apprehension and its relevant to self- Confidence for the university students .
3-Deliberating the pertinence between Oral communication apprehension and another variables like creationism, academic Attainment and social anxiety communication .
Key words: oral communication, McCloskey, knowledge management.

الفصل الاول/ التعريف بالبحث

مشكلة البحث:

تنطلق مشكلة البحث الحالي من أن الطلبة في المعاهد والكليات يتعرضون للعديد من الضغوط والمشكلات النفسية الشخصية التي من شأنها أن، تزيد لديهم مخاوف الاتصال واحتمال تطوره تدريجياً فضلا عن المعاناة المترتبة عليها مستقبلاً ما يؤثر سلباً على سلوك الطلبة وطريقة تعاملهم مع الآخرين في المواقف المختلفة، ويعد هذا النوع من المخاوف اشد الأنواع تأثيرا في حياة الفرد فهي تجعله يتحاشى أي موقف يجعله يواجهه لكونه يؤدي إلى إحساسه بأنه محط انتقادهم أو أنه مهان من قبلهم وهذا يمثل مشكلة يكون فيها الفرد غير راض عن نفسه ويعيق تقدمه ونموه الفكري والإنساني في كل مجالات حياته (محمد، ٢٠١٣: ٢٠).

وتستطيع أدارة المعرفة أن تؤثر على الطلبة عن طريق تسهيل عملية تعليمهم (التعليم من بعضهم البعض وعن طريق المصادر الخارجية وتساعدهم على تحسين أداءهم وتحسين عملية اكتسابهم للمعرفة الجديدة في مجال تخصصهم عن طريق العلاقات الاجتماعية والممارسة والتطبيق العملي (طيطي، ٢٠١٠: ١١٩).

اصبحت أدارة المعرفة هي القوة في العصر الحالي أو لم يعد السلاح آو الثروة المادية هي القوة، ولكن المعرفة المتجددة القادرة على فعل كل ذلك هي القوة، و لم تعد أدارة المعرفة ثابتة أو محددة بنقطة بداية أو نهاية، و لكنها أصبحت متغيرة ولا نهائية (البيلاوي، حسين ، ٢٠٠٧: ١٧). لقد أكد بروساك (Prusak) أن أدارة المعرفة قد جاءت كاستجابة صريحة لعدد من التغيرات والصراعات الاجتماعية والاقتصادية والتي من أبرزها: ظاهرة العولمة أو زيادة حدة المنافسة وتزايد أعداد الطلبة، وسرعة وسهولة انتقال، وزيادة سيطرة التكنولوجيا، وغيرها من العوامل التي أدت إلى زيادة الاهتمام بالمعرفة المتراكمة وضرورة إدارتها وتوجيهها بشكل سليم (السكارنة ، ٢٠٠٩: ٢٤٩).

وتأسيسا على ما تقدم تتلخص الباحثة مشكلة البحث هي أن بعض الطلبة لديهم معلومات تعتمد بدرجة أساسية على المعلومات المخزونة في الذاكرة، وبسبب المخاوف التي تسيطر عليهم مما أدت فقدان

الكثير من هذه المعلومات أذا يكون الطالب نفسه عائقاً أمام عملية الاتصال الشفهي، لذلك يتظاهر بعض الطلبة بان الأسئلة التي تطرح أليهم هي كلام موجه إلى غيرهم ويخشونا الإجابة أمام زملائهم حتى **ولو** كانوا يمتلكون المعلومات عنها وبأخص عندما يكونوا في جو اجتماعي مختلط وتظهر لديهم بعض الأعراض السيكولوجية مثل(الخوف والقلق والتوتر والخجل) و الفسيولوجية مثل (التعرق واحمرار الوجه، وسرعة نبضات القلب، التلعثم في الكلام، وعدم فهم مخارج الحروف، الجفاف في الحلق).

ولهذا تتمثل مشكلة البحث الحالي في الإجابة عن السؤال التالي:

ما العلاقة بين مخاوف الاتصال الشفهي وإدارة المعرفة لدى طلبة جامعة بابل؟.

أهمية البحث

تكمن أهمية البحث الحالي في مفهوم الاتصال الشفهي الذي له أهمية كبيرة في اتمام عملية التعلم حيث أن المناقشات والتفاعلات التي تحدث بين الطلبة بعضهم بعضا أو بين الطلبة والتدريسي داخل قاعة الدراسة تساعد في نمو الخبرات التعليمية وزيادة في التعليم كما يلعب الاتصال دوراً مهماً في الحياة الإنسانية فالأفراد في حالة تعلم معظم الوقت ويتم الاتصال بأساليب وفي مواقف مختلفة ويرى كل من (Burgoor&Ruffner; 1974) أن الطفل يبدأ عمليات الاتصال مع الآخرين من بداية الأسبوع الأول للمولود عن طريق البكاء والصياح أو الابتسامة أحياناً ومع تقدم الطفل في العمر يتعلم كيفية الاتصال مع الأفراد ونقل الرسائل للآخرين ولكن يلاحظ أن الكثير من الأفراد يجدون صعوبة في التحدث مع الآخرين وتشعر بعدم الارتياح في الاتصال في مواقف معينة أو مع أشخاص آخرين(المنشاوي، ٢٠٠٧: ٢).

أن التواصل يساعد الفرد النمو العقلي والاجتماعي والثقافي عن طريق تزويده بالمهارات ومساعدة على اكتساب أساليب العادات والأنماط السلوكية السليمة والاتجاهات الايجابية في ممارسة التواصل ومهارته (سامر، ٢٠١٣: ٣٠).

وتعد مخاوف الاتصال الشفهي (Communication Apprehension) واحدة من ابرز معوقات الاتصال الإنساني ومن الظواهر الشائعة لدى طلبة الجامعة، كما اجريت عدة دراسات حول النتائج المترتبة على مخاوف الاتصال الشفهي فقد أشارت (Jaasma; 1997) إلى أن مخاوف الاتصال الشفهي تؤثر في درجة المشاركة الصفية للطلبة وان مخاوف الاتصال الشفهي يمكن أن تكون عاملاً مهما في تقليل المشاركة الصفية، أن سلوك الطلبة يتأثر بالشعور السلبي الناتج عن مخاوف الاتصال الشفهي والذي يؤثر سلباً في العلاقات الشخصية والاجتماعية بين الطلبة والإحساس بالوحدة الاجتماعية داخل القاعة الدراسية (المنشاوي، ٢٠٠٧: ٣). وللمخاوف مستويات فمنه المستوى البسيط الذي يُعد مهماً في حفز الطلبة على النجاح والمثابرة والتقدم، ومنه الشديد الذي يُعرضهم للمعاناة من بعض الأعراض النفسية التي قد تصبح حجر عثرة في تحصيله، ولعل أكثر ما يتأثر به نتيجة لهذه المخاوف هو عجزهم عن التحصيل الدراسي بالصورة التي تتفق مع إمكانياتهم العقلية (العنزي، ٢٠٠٣: ١٧٥).

ويمكن أيجاز أهمية البحث الحالي بالنقاط الآتية:-

١- قلة الدراسات العلمية عن مفهوم مخاوف الاتصال الشفهي.

٢- قلة الدراسات التي تناولت مفهوم مخاوف الاتصال الشفهي وعلاقته بإدارة المعرفة.

أهداف البحثResearch of Aims : يهدف البحث الحالي التعرف على:

١- مستوى مخاوف الاتصال الشفهي لدى طلبة جامعة بابل

٢- مستوى إدارة المعرفة لدى طلبة جامعة بابل.

٣- الفروق ذات الدلالة الإحصائية في العلاقة الارتباطية بين مخاوف الاتصال الشفهي وإدارة المعرفة لدى طلبة الجامعة.

حدود البحث Limits of Research: يتحدد البحث الحالي بدراسة مخاوف الاتصال الشفهي وعلاقتها بإدارة المعرفة لدى عينة من طلبة جامعة بابل للعام الدراسي ٢٠١٤/ ٢٠١٥ ومن كلا الجنسين. والمتمثلة (٢) كلية إنسانية و(٢) كلية علمية

تحديد المصطلحاتDefinition of Terms

أولا- مخاوف الاتصال الشفهي (Communication Apprehension) (CA) عرفها كل من:

- ماكروسكي(McCrosky,1985):مستوى الخوف المدرك من قبل الفرد أو شعوره بالقلق إزاء موقف اتصال شفهي حقيقي أو مرتقب مع شخص أخر أو أشخاص آخرين (McCroskey,et.ae, 1985: 2)

- الأنصاري، ١٩٩٦: الشعور الدائم بان الفرد محل مراقبة وملاحظة دائمة من الناس ومن ثم تجنب القيام بأعمال ايجابية خشية الوقوع في الخطأ وخشية انتقاد الناس (الطواري، ٢٠١٣: ٧٤).

التعريف النظري: في ضوء التعاريف السابقة تتبنى الباحثة تعريف مخاوف الاتصال الشفهي (لماكروسكي) تعريفا نظريا كونه الأقرب لموضوع البحث الحالي.

التعريف الإجرائي: الدرجة الكلية التي يحصل عليها المستجيب (الطالب) عن طريق استجابته على مقياس مخاوف الاتصال الشفهي المستعمل في هذا البحث الحالي.

ثانياً- أدارة المعرفة (Knowledge Management): عرفها كل من:-

- سكايرم، ١٩٩٧: أنها الإثارة النظامية والواضحة للمعرفة، والعمليات المرتبطة فيها والخاصة باستحداثها وجمعها وتنظيمها، ونشرها، واستخدامها، واستغلالها، وهي تتطلب تحويل المعرفة الشخصية إلى معرفة تعاونية يمكن تقاسمها بشكل مناسب(السكارنة،٢٠٠٩:٢٥٢)

- درويش (٢٠٠٢): هي المزيج من الخبرة والقيم والمعلومات وبصيرة الخبير التي تزود بإطار عام لتقييم ودمج الخبرات والمعلومات الجديدة فهي متأصلة في عقل العارف بها (درويش، ٢٠٠٢: ٨٨).

التعريف النظري: بعد أن اطلعت الباحثة على عدد من الدراسات والتعاريف ووجهات النظر لعلماء ومختصين في علم النفس لم تجد الباحثة تعريفا دقيقا وشاملاً لإدارة المعرفة، لذلك تبنت الباحثة تعريف سكايرم كونه الأقرب إلى دراستها.

التعريف الإجرائي: الدرجة الكلية التي يحصل عليها المستجيب (الطالب) عن طريق إجابته على مقياس أدارة المعرفة المستعمل في البحث الحالي.

الفصل الثاني/ أطار نظري ودراسات سابقة.

- مخاوف الاتصال الشفهي Communication Apprehension (CA)

أن مخاوف الاتصال الشفهي (CA) لقد جاء بعدة مسميات كثيرة ،فقد أطلق علية فيلبس(Philips ١٩٦٨) بالصمت وأطلق عليه برجون عدم الاستعداد للاتصال ،Brgoon ١٩٦٧) وأخير أطلق عليه ماكروسكي (McCroskey ١٩٧٧) مخاوف الاتصال الشفهي (CA) وقد تتطور هذا المتغير ليشمل على أنواع مختلفة وهي مخاوف الكتابة(WA)، ومخاوف الاستقبال(RA)، ومخاوف الاتصال غير اللفظي، ومخاوف الاتصال بين الأفراد أو الأشخاص، وعرف ماكروسكي في البداية مخاوف الاتصال الشفهي هو كأحد أشكال القلق نحو الاتصال ثم بعد ذلك عرفه بأنه "مستوى الخوف المدرك من قبل الفرد أو شعوره

بالقلق أثناء موقف اتصال شفهي مع شخص أخر أو عدة أشخاص آخرين (McCroskey,1977:29-32).

وتعد مخاوف الاتصال الشفهي من ابرز معوقات الاتصال الإنساني وخصوصا داخل أطار الموقف التعليمي، ألا أن ثمة مشكلة تواجه البحث في هذه الظاهرة تعزى إلى صعوبة التفريق بينها وبين الكثير من العوامل الأخرى مثل (التحفظ والخجل والقلق التفاعل ومخاوف الاتصال الشفهي(CA) له معناها ومفهومه الخاص (Bloom,1998:492).

أنواع مخاوف الاتصال الشفهي (CA) :صنفت مخاوف الاتصال الشفهي وفقا (للسمة والحالة) وطبقا لتصنيف "ريتشموند وماكرو سكي" (Richmond،McCroskey,1989:14-21) فان هناك تصنيفات متمايزة لمخاوف الاتصال الشفهي هي:

التصنيف الأول: على أساس انه يعبر عن سمة (Trait)، تمثل توجها مستمرا وثابتا نسبيا للشخصية في شكل وأسلوب الاتصال عبر مواقف وسياقات متباينة، أما التصنيف الثاني: على أساس السياق Context based الذي ينتج عنه خبرة الخوف مثل خوف الخطابة أمام الجمهور، ويمثل توجها مستمرا ثابتا نسبيا للشخصية في شكل وأسلوب الاتصال عبر نفس السياق الذي حدثت فيه خبرة الخوف، إما التصنيف الثالث: لمخاوف الاتصال الشفهي (CA) فهو على أساس المقابلات الرسمية ،يمثل توجها مستمرا وثابتا نسبيا للشخصية في شكل وأسلوب الاتصال عبر مواقف وسياقات متباينة وحتى لا يفهم من نظرية "السمات \الحالات" أن السمات مستقلة استقلالا تاما عن الحالات، حيث أن المفهومين متداخلان ،وان هناك قدرا من التباين المشترك بينهما لذلك تشير العديد من الدراسات إلى وجود ارتباط جوهري موجب بين مقياس حالة القلق وسمة القلق، إي أن الأفراد من ذوي الدرجة المرتفعة في سمة القلق يميلون إلى ارتفاع في حالة القلق، مما يفعل الأفراد من ذوي الدرجة المنخفضة في سمة القلق ويعتمد ارتفاع حالة القلق في موقف معين على المدى الذي يدرك فيه الفرد الموقف على انه مهدد على أساس خبراته السابقة (Steyer, etal , 1992 :79-98).

أما الدراسات الأكثر حداثة تنظر إلى مخاوف الاتصال الشفهي من منظوري (السمة والحالة) فان فهم مخاوف الاتصال الشفهي لا يقتصر بسمة أو حالة نقية، بدلا من ذلك ينظر إلى مخاوف الاتصال الشفهي من خلال أربعة طرق والتي هي أصلا تتوزع بين السمة والحالة، وهذه الطرق يشار أليها كما يأتي:

١- **مخاوف الاتصال الشفهي الشبيه بالسمة:** ينظر إليها على أنها دائميه نسبيا ويتعلق بصفة الشخصية تجاه التواصل الشفهي من بين الكثير من الصفات المتنوعة وكذلك يشير هذا النوع من المخاوف إلى توجه مستمر وثابت نسبيا للشخصية في شكل وأسلوب الاتصال عبر مواقف وسياقات متباينة، أن (التقرير الشخصي لمخاوف الاتصال الشفهي-٢٤) عمل إجرائي أساسي في هذا النوع من مخاوف الاتصال ،ويفترض بان النتائج التي يتم الحصول عليها لفرد ما وفق هذا المقياس، أن المصداقية العالية لمحتوى مقياس التقرير الشخصي لمخاوف الاتصال الشفهي وإعادة الاختبار تشير إلى وجود مثل هذه الظاهرة والى ملائمة مقياس التقرير الشخصي لمخاوف الاتصال الشفهي(CA) (McCroskey ,etal,1984:269-270).

٢- **مخاوف الاتصال الشفهي مع شخص أو مجموعة** (person-Group)

ينظر أليها على أنها ،دائمية نسبيا ويتعلق بالتواصل مع شخص محدد أو مجموعة محددة ولا ينظر لها على انها مرتبط بالشخصية ،لكن ينظر لها على انها استجابة لمحددات يولدها الشخص الأخر أو

المجموعة، أي أن هذا النوع يحدث عندما يتصل الفرد مع شخص محدد أو جماعة معينة من الأفراد، على الرغم من الافتراض بأنه دائمي نسبيا ألا يمكن أن يتغير ليكون دالة لتغير السلوك من جانب الشخص الأخر أو المجموعة ،وعلى الرغم من التوقع بان الناس الذين لديهم مستوى عال من مخاوف الاتصال الشفهي الشبيه بالسمة، أو ذي السياق المعمم يختبرون مخاوف الاتصال الشفهي عالي المستوى مع عدد اكبر من الأشخاص أو المجموعات (Richmond,1978:338-349).

تطور مخاوف الاتصال الشفهيDevelopment OF (CA)

على الرغم من وجود الكثير من التنظيرات حول كيفية اكتساب مخاوف الاتصال الشبيه بالسمة فان عدد قليل من الدراسات ركزت على تطور مخاوف الاتصال .الباحثون الأكثر حداثة يؤمنون بإمكانية بوجود اسهمات وراثية ،هذا الاستنتاج تم بناؤه على أعمال علماء الأحياء الاجتماعي الذين يبرهنون على أن السمات يمكن ملاحظتها عند الأطفال الرضع في وقت قصير بعد الولادة (McCroskey,1984:13-33).

المعرفة

اهتمت علوم اللغة والدين والفلسفة بالمعرفة، فبعض المعاجم اللغوية أعطت مفهوم المعرفة بأنها (فهم وأدراك وعلم الشيء)، وفي اللغة العربية اقترن مفهوم المعرفة بالعلم وعلم الشيء ،وان العلم عند العرب يعني المعرفة والفهم كما ذكر ابن خلدون في مقدمته إذ يقول ((أن العلم هو الفهم والوعي، وان الفهم والمعرفة أساسها الملكة، والملكات كلها جسمانية سواء كانت في البدن أو الدماغ من الفكر وغيره))، أما قاموس (١٩٥٦ ، oxford) فقد وصف المعرفة بالفهم والإدراك وامتلاك المعلومات الجديدة، أي أن هناك بعدين الأول :يتعلق بالفهم والإدراك بما يعني الفكر والثاني يتعلق بامتلاك المعلومات الجديدة، بما يعني توافر المعلومات، ومفهوم المعرفة في قاموس (Webster،١٩٨٩) بأنها فعل أو عملية اكتساب المعرفة بوساطة الحواس أو الحدس (الزويني، ٢٠١٤: ١٨).

ادارة المعرفة

أن أول من استعمل مصطلح أدارة المعرفة "Knowledge Management" هو " Don Marc hand" في بداية الثمانينات من القرن الماضي على أنها المرحلة النهائية بتطور المعلومات والمعرفة وفي المرحلة ذاتها تنبئا رائد الإدارة Ducker: أن العمل سيكون قائما على المعرفة لذلك تناولوا الباحثون مفهوم أدارة المعرفة من زوايا عديدة منهم من تناولها من منظور تركز على المعلومات ومنهم من يركز على الجوانب الاجتماعية والثقافية والفهم الواعي والقدرة على استعمالها وتطبيقها (المحايد، ٢٠٠٨: ٢٠). ونجد أن ديننا الحنيف لم يغفل عن اهمية المعرفة وضرورتها للفرد والمجتمع بذلك قال تعالى "قل يستوي الذين يعلمون والذي لايعلمون"(الزمر-٤) كما قال عز وجل (الرحمن علم القران* خلق الانسان* الرحمن-٢). خلاصة ذلك ان الاسلام اوضح العلم والمعرفة للفرد والمجتمع وان ادارة المعرفة الناجحة هي التي تستخدم المعرفة المتوفرة في الوقت المناسب (العيدروس، ٢٠١٢: ٨).

وقد مر بثلاث مراحل في التعامل مع المعرفة وتحويلها وهي:

١-عصر التنوير: هو العصر الذي كان البحث فيه عن المعرفة من اجل التنوير والوصول الى الحكمة.

٢-العصر الصناعي: وفي هذا العصر كان البحث عن المعرفة لغرض تطبيقها.

٣-عصر المعرفة: وهو العصر الذي اصبح فيه يتم التعامل مع المعرفة على انها ظاهرة مستقلة تحتاج الى معالجة متعمقة وادارة حكيمة (جرادات، واخران، ٢٠١١: ٨٠- ٨٢).

النظريات التي فسرت ادارة المعرفة

١- نظرية X و Y لدوجلاس ماجرجور

ركز دوجلاس و ماجرجور على أهمية فهم العلاقة الدافعية وفهم الطبيعة الانسانية، وقد بنى نظرية على أن معظم الافراد يميلون الى وضع الافتراضات على العاملين، واختيار الأسلوب المناسب لدفعهم عن طريقها، وبناءُ على هذه الافتراضات فقد قسم ماجروجر الإفراد إلى مجموعتين اطلق عليهم الرمزين (X,Y)حتى لا يحكم على المضمون إذا كان جيداً أو رديئا أو متشددا أو متساهلا، وانما لأنهما يمثلان موقفين مختلفين (الختاتنة، ٢٠١٢: ٥٥- ٥٦).

وقد ابتكر دوجلاس ماك جريجور (Douglas McGregor) النظرية السلوكية المسماة (X–Y) في تحديد السلوك الإنساني القائم على الحوافز والتي تدفع الإنسان للعمل(الظاهر، ٢٠٠٩: ٧٠).

يُعّد كثيرون أن نظرية (X–Y)هي البداية الحقيقية للمدرسة السلوكية في الإدارة. وكتابه القيّم والمشهور" الجانب الإنساني في المنظمة" (The Human Side of Enterprise) الذي صدر في عام (١٩٦٠) تضمن فلسفتين/ نظرتين هما (X–Y) حول طبيعة الإنسان، وذلك اعتمادا على خبراته وممارساته الطويلة في الاستشارات الإدارية (الحلالمه والمدادحه، ٢٠١٠: ٩٠).

ومن مسلمات نظرية (X) أن محددات الأداء والعطاء والإبداع هي محددات ذات طبيعة إنسانية في جوهرها بينما مسلمات نظرية (Y) تضع الكرة في ملعب الإدارة وبيئة العمل ومناخه، فإذا اتسم سلوك الأفراد بالكسل والتردد والتهرب من المسؤولية أو كان سلوكا عدائيا أو اتسم بضعف الإبداع واللاتشاركيه فأن نظرية (Y) تعزو ذلك إلى الأساليب المستعملة في إدارة المؤسسة وليس بالضرورة إلى الموظفين فيها(أبو ناصر، ٢٠١٢: ٢٨).

الدراسات السابقة Previous Studies

تعد الدراسات السابقة ركنا مهما من أركان الإطار المرجعي والخلفية النظرية للبحث، وكذلك يعد الاطلاع عليها خطوة مهمة في أعداد البحث، وعلى هذا الأساس سيتم عرضها.

المحور الأول : الدراسات التي تناولت مخاوف الاتصال الشفهي(CA).

١- دراسات عربية

أولا: دراسة ألبنا، ٢٠٠٢

(مخاوف الاتصال الشفهي وعلاقتها بالقلق الاجتماعي وأساليب التعلم لدى عينة من طلاب اللغة الانكليزية بكلية التربية بدمنهور)

يهدف البحث الحالي:

١- التعرف على مدى انتشار مخاوف الاتصال الشفهي (CA) لدى عينة طالبات اللغة الانكليزية بكلية التربية.

٢- التعرف على الفروق بين عينتي الطالبات دراسات اللغة الانكليزية في كل من مخاوف الاتصال الشفهي وأساليب التعلم والقلق الاجتماعي، وقد اعتمد البحث الحالي على عينة من الطالبات دون الطلبة وذلك بسبب:

أولا: أن عدد الطالبات يفوق عدد الطلبة بمراحل مما قد يترتب عليه خلل في شروط أجراء المقارنات الإحصائية.

وثانيا: يتمثل في محاولة تحديد عامل الجنس في ضوء ما أشارت العديد من الدراسات السابقة من وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين البنين والبنات ، تشير إلى أن البنات أكثر خوفا من الاتصال الشفهي من البنين، وقد بلغت عينة البحث (٢٥٣) طالبة من كلية التربية بدمنهور جامعة الإسكندرية، وتراوحت أعمارهن ما بين(٢٠-٢١) ، وقد استخدم الباحث الوسائل الإحصائية المتفق عليها من قبل، وأظهرت نتائج البحث ، لا توجد بين عينتي الطالبات دراسات اللغة الانكليزية في كل من مخاوف الاتصال الشفهي والقلق الاجتماعي (البنا، ٢٠٠٢: ٣٥).

٢- الدراسة الأجنبية

أولاً: دراسة محمد ٢٠١١ ral communication Apprehension in English among postgraduate Students in University Utara

مخاوف الاتصال الشفهي باللغة الانكليزية بين طلاب الدراسات العليا الأردني في جامعة أوتارا ماليزيا)(للطالب إبراهيم محمد)

من أهداف رئيسية هي

١- التحقق في مستوى مخاوف الاتصال الشفهي بين طلبة الدراسات العليا الأردنية عند التكلم باللغة الانكليزية

٢- التحقق في العلاقة بين البرنامج والعمر والحالة الاجتماعية والاقتصادية ومخاوف الاتصال الشفهي

تألفت عينة الدراسة من (٧٠) من طلاب الدراسات العليا الأردني ، واستخدم الباحث (١٩٨١) استبيان ماكروسكي، التقرير الشخصي لمخاوف الاتصال الشفهي (PRCA 24)، لقياس مستويات مخاوف الاتصال في أربعة مجالات مختلفة(مجموعات ، الاجتماعات، الخطابة، اللقاءات) واستخدم الباحث الوسائل الإحصائية المتفق عليها

وأظهرت نتائج هذه الدراسة أن طلاب الدراسات العليا الأردني لديهم مستويات عالية من مخاوف الاتصال الشفهي وكانت هناك علاقة ايجابية بين مخاوف الاتصال والعمر والبرنامج والوضع الاجتماعي والاقتصادي (محمد: ٢٠١١، ١)

المحور الثاني : الدراسات التي تناولت أدارة المعرفة

١_الدراسات العربية

• دراسة أبو حشيش(٢٠٠٩)

(الثقافة التنظيمية وعلاقتها بإدارة المعرفة في جامعة الأقصى بغزة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها)

هدفت الدراسة التعرف على الثقافة التنظيمية وعلاقتها بإدارة المعرفة وذلك من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وطبق الباحث عينه بلغت (٩٨)عضوا من الهيئة التدريسية في الجامعة التي تبلغ قوامها (٣٠٦) وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

١- أن الثقافة التنظيمية السائدة في جامعة الأقصى كما يراها أعضاء الهيئة التدريس ضعيفة.

٢- أن مستوى أدارة المعرفة في هذه الجامعة ضعيفة ايضاً.

٣- وان ضعف مستوى أدارة المعرفة في جامعة الأقصى له علاقة بضعف الثقافة التنظيمية السائدة في الجامعة (أبو حشيش" ٢٠٠٩)

• دراسة (الميتان ٢٠١٣) (أدارة المعرفة وعلاقتها بالأداء الوظيفي لرؤساء الأقسام في جامعة بغداد)

هدفت الدراسة إلى تحديد العلاقة بين إدارة المعرفة والأداء الوظيفي ومن اجل تحقيق أهداف البحث تم اعتماد المنهج الوصفي وتضمنت مجالات إدارة المعرفة (تشخيص المعرفة ، وتوليد المعرفة ،وخزن المعرفة ،وتوزيع المعرفة ،وتطبيق المعرفة)

في حين ضمن مجالات الأداء الوظيفي (المهام العلمية والبحثية، والمهام الإدارية والمالية .والمهام التعليمية والتدريسية ،والمهام المرتبطة بالبيئة والمجتمع)، وقد بلغت عينة البحث (١٥٣)من رئيس قسم علمي في كليات جامعة بغداد من (الذكور-والإناث) وحللت البيانات باستعمال البرنامج الإحصائي (SPSS) وكذلك استخدام الوسائل الإحصائية وعلية توصل الباحث إلى النتائج الآتية،

١- يمارس رؤساء الأقسام العلمية في كليات بغداد أدارة المعرفة بدرجة أعلى من المتوسط.

٢-توجد علاقة طردية موجبة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة والأداء الوظيفي.

الفصل الثالث/ منهج البحث وإجراءاته

بما أن البحث يهدف الى تقصي العلاقة بين مخاوف الاتصال الشفهي وإدارة المعرفة، فقد اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي ألارتباطي وذلك لملائمته مع طبيعة البحث وأهدافه. ويشمل المنهج الوصفي جمع المعلومات والبيانات وتبويبها وتحليلها وقياسها وتفسيرها، وهو احد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة وتصويرها كميا عن طريق جمع بيانات ومعلومات مقننة عن الظاهرة أو المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة (ملحم، ٢٠١٠: ٣٧٠).

مجتمع البحث Population of Research

يتضمن مجتمع البحث الحالي طلبة جامعة بابل ذكوراً وإناثاً للدراسة الأولية الصباحية للعام الدراسي (٢٠١٤-٢٠١٥) وللتخصصين العلمي والإنساني، (٢٠٨٦٠) طالباً وطالبة موزعين على (١٩) كلية بواقع (٨) كليات إنسانية ويبلغ مجموع طلبتها (١٢٦٠٩) طالباً وطالبة، و(١١) كلية علمية ويبلغ مجموع طلبتها(٨١٥١) طالباً وطالب وقد بلغ مجموع الذكور (٨٣٤٨) بنسبة ٤٠% في حين بلغ مجموع الإناث(١٢٥١٢) بنسبة ٦٠% من مجموع طلبة جامعة بابل. وكما موضح في جدول (١).

جدول(١) أعداد طلبة جامعة بابل للعام الدراسي للعام (٢٠١٤-٢٠١٥)

ت	الكلية	التخصص	عدد الطلبة		المجموع
			ذكور	اناث	
١	الفنون الجميلة	علمي	٣٧٤	٥١٩	٨٩٣
٢	القانون	إنساني	٧٢٩	٤٧٣	١٢٠٢
٣	الهندسة	علمي	٦٤٥	٩١٨	١٥٦٣
٤	العلوم	علمي	٥٢٧	٦٧١	١١٩٨
٥	الطب	علمي	٣٣٣	٦٥٧	٩٩٠

٦	التربية للعلوم الانسانية	انساني	١٣٩٢	٢٣٦٣	٣٧٥٥
٧	التربية الرياضية	علمي	٥٠٢	٦٠	٥٦٢
٨	التربية للعلوم الصرفة	علمي	٣٤٦	٤٧٧	٨٢٣
٩	التربية الاساسية	إنساني	١٥٣٦	٢٠٣٣	٣٥٦٩
١٠	طب الاسنان	علمي	٢٨٤	٣٣٦	٦٥٠
١١	الدراسات القرآنية	إنساني	٢٥٢	٥٥٤	٨٠٦
١٢	العلوم للبنات	علمي	صفر	٨٧٠	٨٧٠
١٣	الآداب	إنساني	٤٠٦	٨٧٢	١٢٧٨
١٤	الادارة والاقتصاد	إنساني	٣٤٩	٢٩٥	٦٤٤
١٥	التمريض	علمي	١٣٦	٣٤٧	٤٨٣
١٦	هندسة المواد	علمي	١٨٢	٣٣٠	٥١٢
١٧	الصيدلة	علمي	١٦٦	٣٧٧	٥٤٣
١٨	تكنلوجيا المعلومات	علمي	١٣٨	٢٩١	٤٢٩
١٩	هندسة مسيب	علمي	٥١	٣٩	٩٠
	المجموع		٨٣٤٨	١٢٥١٢	٢٠٨٦٠

عينة البحثThe Sample of Research

تم اختيار عينة البحث بنسبة ٥% من مجتمع البحث الكلي البالغ عددهم (٢٠٨٦٠) اعتمادا على المعايير الإحصائية المقبولة في اختيار العينات التي ترى بإن حجم العينة المناسب للمجتمعات الكبيرة في الدراسات الوصفية هو(٥%) (عودة والخليلي،٢٠٠: ١٧). فقد تم اختيار عينة البحث التطبيقية البالغة (٣٧٥) طالبا وطالبة بواقع (١٤١) طالبا و(٢٣٤) طالبة من كلا الاختصاصين العلمي والإنساني تم اختيارهم بالطريقة الطبقية العشوائية (Stratified Random Sampling) ومن ثم اختيرت عينة عشوائية من مجتمع البحث (٤) كليات من التخصصين العلمي والإنساني، إذ كتبت أسماء الكليات العلمية والإنسانية في قصاصات ورقية صغيرة وضِعت في كيس و تم سحب عدد من الكليات البالغ عددها (٤) كلية، منها(٢) كليات علمية (٢) كلية إنسانية وهي تمثل نسبة (٢٧%) تقريبا من حجم كليات مجتمع البحث الكلي جدول (٢).

جدول(٢) عينة البحث بالأعداد وفق متغير الجنس

ت	الكلية	عينة الذكور	عينة الاناث	المجموع
١	الفنون الجميلة	١٩	٢٦	٤٥
٢	الهندسة	٣٢	٤٦	٧٨
٣	التربية	٧٠	١١٨	١٨٨
٤	الآداب	٢٠	٤٤	٦٤
	المجموع	١٤١	٢٣٤	٣٧٥

اداة البحثInstrument of Research

بما أن البحث الحالي يهدف الى دراسة العلاقة بين مخاوف الاتصال الشفهي وادارة المعرفة لدى طلبة الجامعة، لذا تطلب وجود اداتين تتوفر فيهما الخصائص السيكو مترية لتحقيق أهداف البحث، وهي على النحو التالي:

أولا: مقياس مخاوف الاتصال الشفهي:- (CA)

بعد الاطلاع على الأدبيات والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع البحث، تبنت الباحثة مقياس ماكروسكي(McCrosky,1985) والمؤلف من (٢٤) فقرة ولغرض التحقق من صدق الترجمة للمقياس قامت الباحثة مجموعة من الخطوات: منها على المقياس على مجموعة من المحكمين في اللغة العربية والانكليزية.

- **الصدق الظاهري:** تم عرض المقياس على المحكمين وقد حصل على نسبة اتفاق (١٠٠%) بشأن صلاحية كل فقرة وبهذا أصبح جاهز لعرضه على العينة الاستطلاعية.

- تطبيق المقياس على العينة الاستطلاعية: إذ تم تحديد الزمن المستغرق ومعرفة مدى وضوح الفقرات الموضوعة.

- تصحيح المقياس: تكون المقياس من أربع بدائل هي: (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة)، إذ أعطي البديل الأول خمس درجات، واعطي البديل الثاني اربع درجات، واعطي البديل الثالث ثلاث درجات، واعطي البديل الرابع درجتان، والبديل الخامس درجة واحدة .

- **صدق المقياس:** تم حساب صدق المقياس باستخدام صدق البناء من خلال إسلوبين، الأول تمثل بإيجاد القوة التميزية للفقرات بأسلوب المجموعتين الطرفيتين وباستخدام الاختبار الزائي لعينتين مستقلتين ولكل رتبة من الرتب التي تضمنتها الأداة وقد أثبتت نتائج التحليل الإحصائي باستخدام الحقيبة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss) إن قيم الاختبار الزائي قد تراوحت بين (٥،٠٠٨ –١٢،٠٦٣) وأن جميع الفقرات دالة، أما الأسلوب الأخر فتمثل بإيجاد العلاقة الارتباطية بين درجة الفقرة والدرجة الكلية للمقياس وقد تراوحت معاملات الارتباط ما بين(٠،٣٢ – ٠،٥٩) واتضح أن جميع فقرات المقياس تتميز بمعامل ارتباط جيد وذلك على وفق معيار ألن (Allen,1979) الذي حدد (٠,٣٠) فأكثر معامل ارتباط الفقرة المميزة (الكبيسي،٢٠١٠: ٤٨).

- **ثبات المقياس:** إستخرج ثبات المقياس بطريقتين هما طريقة إعادة الإختبار إذ بلغت قيمة معامل الثبات للمقياس (٠،٨٤) وهي قيمة ثبات جيدة يمكن الركون إليها، والطريقة الأخرى هي طريقة التجزئة النصفية إذ بلغت قيمة معامل الثبات المستخرج بهذه الطريقة (٠،٨٣) وهو يعد معامل ثبات جيد.

- الصورة النهائية للمقياس: بعد التأكد من صدق وثبات أداة البحث، فقد أصبح مقياس مخاوف الاتصال الشفهي مكونا من (٢٣) فقرة، علما ان اعلى درجة يمكن ان يحصل عليها المستجيب هي (١١٥) واقل درجة (٢٣) درجة.

مقياس ادارة المعرفة

قامت الباحثة بااعداد مقياس ادارة المعرفة وفقا لنظرية (x_ y)الذي تكون من (٥٧) فقرة توزعت بواقع اربع مجالات هي الذخيرة المعرفية ويتكون من (١٢) فقرة، اسلوب الحوار ويتكون من (٢٠) فقرة، توليد المعرفة ويتكون من (١٧) فقرة، وتطبيق المعرفة ويتكون من (١٥) فقرة وقد تم تعريب المقياس وفق الخطوات العلمية المتبعة.

٢- صلاحية كل فقرة وبهذا أصبح جاهز لعرضه على العينة الاستطلاعية.

٣- تطبيق المقياس على العينة الاستطلاعية: إذ تم تحديد الزمن المستغرق ومعرفة مدى وضوح الفقرات الموضوعة.

٤- تصحيح المقياس: تكون المقياس من خمس بدائل هي الأوزان الآتية للبدائل (تنطبق على تماماً- خمسة درجات) و (تنطبق عليّ غالباً- أربع درجات) و (تنطبق عليّ احياناً- ثلاث درجات) و (تنطبق عليّ نادراً- درجتان) و (لا تنطبق عليّ ابداً- درجة واحدة)، وبما إن المقياس مكون من (٥٧) فقرة لذا فأن أعلى درجة يحصل عليها الطالب هي (٢٨٥) واقل درجة هي (٥٧).

٥- صدق المقياس: تم حساب صدق المقياس باستخدام صدق البناء من خلال إسلوبين، الأول تمثل بإيجاد القوة التميزية للفقرات بأسلوب المجموعتين الطرفيتين وباستخدام اختبار الزائي لعينتين مستقلتين ولكل رتبة من الرتب التي تضمنتها الأداة وقد أثبتت نتائج التحليل الإحصائي باستخدام الحقيبة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) إن قيم الاختبار الزائي قد تراوحت بين (٢،٠٧ – ٩،٢٥)، أما الأسلوب الأخر فتمثل بإيجاد العلاقة الارتباطيه بين درجة الفقرة والدرجة الكلية للمقياس وقد تراوحت معاملات الارتباط ما بين(٠،٣٢ – ٠،٥٤) واتضح أن (٤٨) فقرة من فقرات المقياس تتميز بمعامل ارتباط جيد وذلك على وفق معيار ألن (Allen, 1979) الذي حدد (٠,٣٠) فأكثر معامل ارتباط الفقرة المميزة (Allen & Yen, 1979: 67). ماعدا اربع فقرات حذفت لانها حصلت على معامل ارتباط اقل، وبذلك اصبح المقياس مكون من (٤٨) فقرة.

٦- ثبات المقياس: استخرج ثبات المقياس بطريقتين هما طريقة إعادة الاختبار إذ بلغت قيمة معامل الثبات للمقياس (٠،٨٥) وهي قيمة ثبات جيدة يمكن الركون إليها، والطريقة الأخرى هي طريقة التجزئة النصفية إذ بلغت قيمة معامل الثبات المستخرج بهذه الطريقة (٠،٨٣) وهو يعد معامل ثبات جيد.

٧- الصورة النهائية للمقياس: بعد التأكد من صدق وثبات أداة البحث، فقد أصبح مقياس الصحة النفسية مكون من (٤٨) فقرة.

الوسائل الإحصائية:استعانت الباحثة بالحقيبة الإحصائية (SPSS) لمعالجة البيانات وعلى النحو الآتي:-

١- اختبار مربع كايChi-Square:لعينة واحدة لمعرفة دلالة الفروق لآراء المحكمين حول صلاحية فقرات المقياس.

٢- **الاختبارالتائيIndependent-Samples t- Test:**لعينتين مستقلتين لإيجاد القوة التمييزية بطريقة المجموعتين الطرفيتين لفقرات المقياس.

٣- **معامل ارتباط بيرسون Persons Correlation Coefficient:-لإيجاد:-**

أ- القوة التمييزية بطريقة علاقة الفقرة بالمجموع الكلي لفقرات المقياسين.

ب- العلاقة الارتباطية بين مخاوف الاتصال الشفهي وادارة المعرفة.

ج- قيمة معامل الثبات بطريقة إعادة الاختبار للمقياسين.

د- قيمة معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية للمقياسين.

٤- **معادلة سبيرمان- براون Spearman-Brown Formula:**لتصحيح قيمة معامل ارتباط بيرسون للثبات المستخرج بطريقة التجزئة النصفية للمقياسين.

٥- **معامل ألفا- كرونباخAlpha-Cronback Coefficient:**لإيجاد قيمة معامل الثبات لمقياس مخاوف الاتصال الشفهي.

٦- **معادلة الخطأ المعياري Standard Error Formula:**لإيجاد قيمة الخطأ المعياري للمقياسين.

٧- **تحليل التباين الثنائي Tow- way Anova:**لتعّرف الفروق بين متغيري الجنس والتخصص للمقياسين.

٨- **الاختبار الزائي لعينة واحدة في استخراج النتائج.**

الفصل الرابع/ عرض النتائج ومناقشتها وتفسيرها

الهدف الأول: تعرّف مخاوف الاتصال الشفهي لدى طلبة جامعة بابل.

لأجل تحقيق هذا الهدف، طبقت الباحثة مقياس مخاوف الاتصال الشفهي على أفراد العينة الأساسية البالغ عددهم (٣٧٥) طالباً وطالبة، وبعد جمع البيانات ومعالجتها إحصائيا تم إيجاد الوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات العينة، إذ بلغ الوسط الحسابي (٦٦،١٧) وبانحراف معياري مقداره (١٢،٨٥١)، وبوسط فرضي* (٦٩)، ولمعرفة دلالة الفرق بين الوسط الحسابي والوسط الفرضي لأفراد العينة استعمل الباحث الاختبار (Z) لعينة واحدة، كما موضح في الجدول (٣).

جدول رقم (٣) مخاوف الاتصال الشفهي لدى طلبة الجامعة

المتغير	العينة	الوسط الحسابي	الوسط الفرضي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	القيمة التائية		مستوى الدلالة ٠،٠٥
						المحسوبة	الجدولية	
مخاوف الاتصال الشفهي	٣٧٥	٦٦،١٧	٦٩	١٢،٨٥١	٣٧٤	٤،٢٧١	١،٩٦	دال

يظهر من الجدول (٣) أن قيمة (Z) المحسوبة (٤،٢٧١) أكبر من قيمة (Z) الجدولية البالغة (١،٩٦) عند مستوى دلالة (٠،٠٥) مما يعني وجود فروق دالة إحصائيا، أي أن طلاب جامعة بابل يتمتعون بمستوى دال إحصائيا من مخاوف الاتصال الشفهي.

الهدف الثاني: تعرّف الفروق ذات الدلالة الإحصائية في مخاوف الاتصال الشفهي لدى طلبة جامعة بابل على وفق متغيري الجنس والتخصص.

وتحقيقاً لهذا الهدف طُبق مقياس مخاوف الاتصال الشفهي على أفراد عينّة البحث، وبعد جمع البيانات كان متوسط درجات مخاوف الاتصال الشفهي لعينّة الذكور (٦٨،٠٥) ومتوسط درجات عينّة الإناث (٦٩،٦١)، أمّا متوسط درجات التخصص العلمي فقد كانت (٧١،٥٦) ومتوسط درجات التخصص الأدبي (٦٦،٠٩). ولغرض تعرّف **الفروق**

ذات الدلالة الإحصائية في مخاوف الاتصال الشفهي على وفق الجنس والتخصص والتأثير الناتج من التفاعل بين المتغيرين تم اختبار ذلك باستعمال تحليل التباين الثنائي Two Way Analysis of ANOVA كما موضّح في الجدول (٤).

جدول (٤) نتائج تحليل التباين الثنائي (٢×٢) لمعرفة تأثير متغيرات الدراسة (الجنس التخصص) في مخاوف الاتصال الشفهي.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	قيمة ف الجدولية	مستوى الدلالة ٠،٠٥
الجنس	١٩١،٣٥	١	١٩١،٣٥	١،١٥	٣،٨٤	غير دالة
التخصص	٢٣٥٣،٧٥	١	٢٣٥٣،٧٥	١٤،١٤	٣،٨٤	غير دالة
تفاعل الجنس× التخصص	١٣٩،١٣	١	١٣٩،١٣	٠،٨٣	٣،٨٤	غير دالة
الخطأ	٦١٧١٨،٨٠٠	٣٧١	١٦٦،٣٥			
المجموع	١٨٠٧٣١٨،٠٠	٣٧٥				

ومن الجدول (٤) تظهر النتائج الآتية :

١- **تأثير الجنس (ذكور- اناث):** يظهر من الجدول (٤) ان القيمة الفائية المحسوبة تساوي (١،١٥) وهي اصغر من القيمة الفائية الجدولية (٣،٨٤) عند مستوى دلالة (٠،٠٥) ودرجة حرية (١)، مما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة بين الذكور والاناث في مخاوف الاتصال الشفهي.

٢- **تأثير التخصص (العلمي_ والانساني):** يظهر من الجدول (٤) أن القيمة الفائية المحسوبة تساوي (١٤،١٤) وهي اكبر من القيمة الفائية الجدولية البالغة (٣،٨٤) عند مستوى دلالة (٠،٠٥)، مما يعني وجود تفاعل بين التخصصين العلمي والانساني في مخاوف الاتصال الشفهي.

٣- **التفاعل بين الجنس والتخصص:** يظهر من الجدول (٤) ان القيمة الفائية المحسوبة تساوي (٠،٨٣) وهي اقل من القيمة الفائية الجدولية البالغة (٣،٨٤) عند مستوى دلالة (٠،٠٥)، مما يعني عدم وجود تفاعل بين الجنس والتخصص، اذ ان هذه النتيجة تدل على أن المتغير الاول الجنس ليس له تأثير على المتغير الثاني التخصص.

الهدف الثالث: تعرُف ادارة المعرفة لدى طلبة جامعة بابل.

لأجل تحقيق هذا الهدف، طبق مقياس ادارة المعرفة على أفراد العينة، وبعد معالجة البيانات إحصائيا تم أيجاد الوسط الحسابي والانحراف المعياري، إذ بلغ الوسط الحسابي للمقياس (١٣٨،٣٦) وبانحراف معياري (٢٤،٣٦) درجة وبوسط فرضي قدره (١٤٤)، ولمعرفة دلالة الفرق بين الوسط الحقيقي والمتوسط الفرضي لأفراد العينة استعمل الباحث الاختبار (Z) لعينة واحدة، كما موضح في الجدول (٥).

جدول (١٥) ادارة المعرفة لدى طلبة الجامعة

المتغير	العينة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الفرضي	القيمة التائية		مستوى الدلالة ٠،٠٥
					المحسوبة	الجدولية	
ادارة المعرفة	٣٧٥	١٨٣،٣٦	٢٤،٣٦	١٤٤	٣١،٢٨	١،٩٦	دال

يظهر من الجدول (٥) أن قيمة (Z) المحسوبة هي (٣١،٢٨) اكبر من قيمة (Z) الجدولية البالغة (١،٩٦) عند مستوى دلالة (٠،٠٥). مما يعني أن ادارة المعرفة مرتفعة لدى طلبة جامعة بابل.

الهدف الرابع: تعرّف الفروق ذات الدلالة الاحصائية في ادارة المعرفة لدى طلبة الجامعة على وفق متغير الجنس والتخصص.

وتحقيقاً لهذا الهدف فقد طبق مقياس ادارة المعرفة على أفراد عينّة البحث، وبعد ذلك جمعت البيانات وتحليلها بالوسائل الاحصائية المناسبة وكان متوسط درجات ادارة المعرفة لعينّة الذكور (١٩٣،٣١) ومتوسط درجات عينّة الإناث (١٨٣،٦٨)، أمّا متوسط درجات التخصص العلمي فقد كانت (٢٠١،٩٦) ومتوسط درجات التخصص الأدبي (١٧٥،٠٣). ولغرض تعرّف الفروق ذات الدلالة الإحصائية في ادارة المعرفة على وفق الجنس والتخصص والتأثير الناتج من التفاعل بين المتغيرين استعملت الباحثة تحليل التباين الثنائي Two Way Analysis of ANOVA كما موضّح في الجدول (٦).

جدول (٦) نتائج تحليل التباين الثنائي (٢×٢) لمعرفة تأثير متغيرات الدراسة (الجنس التخصص) في ادارة المعرفة.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	قيمة ف الجدولية	مستوى الدلالة ٠،٠٥
الجنس	٧٣٠٨،٤٩	١	٧٣٠٨،٤٩	١٧،١٥	٣،٨٤	دالة
التخصص	٥٧١١٢،٥٣	١	٥٧١١٢،٥٣	١٣٤،٠٦	٣،٨٤	دالة
تفاعل الجنس× التخصص	٨٠٧٩،٠٤	١	٨٠٧٩،٠٤	١٨،٩٦	٣،٨٤	دالة
الخطأ	١٥٨٠٤٦،١٧٢	٣٧١	٤٢٦،٠٠			
المجموع	١،٢٨٣	٣٧٥				

ومن الجدول (٦) نلاحظ النتائج الآتية:

١- **تأثير الجنس (ذكور- اناث):** يظهر من الجدول (٦) أن القيمة الفائية المحسوبة تساوي (١٧،١٥) وهي اكبر من القيمة الفائية الجدولية (٣،٨٤) عند مستوى دلالة (٠،٠٥) ودرجة حرية واحدة، مما يعني وجود فروق ذات دلالة احصائية بين الذكور والاناث في ادارة المعرفة.

٢- **تأثير التخصص (العلمي- الانساني):** يظهر من الجدول (٦) أن القيمة الفائية المحسوبة تساوي (١٣٤،٠٦) وهي اكبر من القيمة الفائية الجدولية البالغة (٣،٨٤) عند مستوى دلالة (٠،٠٥) ودرجة حرية واحدة، مما يعني وجود فروق ذات دلالة احصائية بين التخصصين العلمي والانساني في ادارة المعرفة.

٣- **التفاعل بين الجنس والتخصص:**يظهر من الجدول (٦) أن القيمة الفائية المحسوبة تساوي (١٨،٩٦) وهي اكبر من القيمة الفائية الجدولية البالغة (٣،٨٤) عند مستوى دلالة (٠،٠٥) ودرجة حرية واحدة، مما يعني وجود وفروق ذات دلالة احصائية بين تفاعل الجنس والتخصص.

الهدف الخامس: هل توجد علاقة بين مخاوف الاتصال الشفهي وادارة المعرفة لدى طلبة الجامعة.

جدول (٧)الاختبار التائي لاختبار دلالة معامل ارتباط بيرسون

العينة	قيمة معامل الارتباط المحسوبة	القيمة التائية		درجة الحرية	مستوى الدالة ٠،٠٥
		المحسوبة	الجدولية		
٣٧٥	٠،٢١	٠،٥٨	١،٩٦	٣٧٣	غير دال

يظهر من الجدول (٧) ان العلاقة الارتباطية بين المتغيرين غير دالة احصائيا عند مستوى دلالة (٠،٠٥) ودرجة حرية (٣٧٣) اذ بلغت القيمة التائية المحسوبة لمعامل الارتباط (٠،٥٨) وهي اقل من القيمة التائية الجدولية البالغة (١،٩٦).

الاستنتاجات:في ضوء ما توصلت إليه الباحثة من نتائج في البحث الحالي يمكن استنتاج ما يأتي:-

١- ارتفاع مستوى مخاوف الاتصال الشفهي لدى طلبة جامعة بابل.

٢- وجود فروق دالة إحصائيا في مخاوف الاتصال الشفهي على وفق متغيرات الجنس والتخصص.

٣- ارتفاع مستوى ادارة المعرفة لدى طلبة جامعة بابل.

٤- وجود فروق دالة إحصائيا في ادارة المعرفة على وفق متغيرات الجنس والتخصص.

٥- وجود علاقة ارتباطيه ضعيفة غير دالة احصائيا بين مخاوف الاتصال الشفهي وادارة المعرفة لدى طلبة جامعة بابل.

التوصيات

واستكمالاً لإجراءات البحث، توصي الباحثة ما يأتي:

١-التقليل من القيود النفسية والاجتماعية المفروضة على المراهقين، والتي تعمل على زيادة مخاوف التواصل من خلال تعامل الوالدين معهم.

٢-أعداد برامج إرشادية تساعد الطلبة في تخفيض حدة مخاوف الاتصال الشفهي لدى طلبة الجامعة، يعدها متخصصون في التوجيه والإرشاد التربوي.

٣-العمل على إقامة ندوات ومحاضرات نفسية من مختصين في مجال الشخصية للتخلص من مخاوف التواصل لدى الطلبة.

المقترحات

واستكمالاً لإجراءات البحث، تقترح الباحثة ما يأتي:

١- دراسة مخاوف الاتصال الشفهي وعلاقته بإدارة المعرفة لدى المراحل الدراسية الأخرى.

٢- دراسة مخاوف الاتصال الشفهي وعلاقته بالثقة بالنفس لدى طلبة الجامعة.

٣- دراسة العلاقة بين مخاوف الاتصال الشفهي ومتغيرات أخرى مثل الإبداع، التحصيل الدراسي، والقلق الاجتماعي.

أولا: المصادر العربية:

ابو ناصر، فتحي محمد(٢٠١٢): مدخل الى الادارة التربوية النظريات والمهارات، ط٢، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الاردن.

البيلاوي، حسن حسين، حسين، سلامة عبد العظيم (٢٠٠٧): إدارة المعرفة في التعليم، دار الوفاء لدينا للطباعة للنشر، الاسكندرية، مصر.

جرادات، ناصر محمد سعود، المعافي، احمد اسماعيل، الصالح، اسماء رشاد (٢٠١١): إدارة المعرفة: دار اثراء للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.

الحلالمه، محمد عزت، والمدادحه، احمد نافع (٢٠١٠): المفاهيم الحديثة في علم الادارة، دار أثراء للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.

الختاتنة، سامي محسن (٢٠١٢): علم النفس الاداري، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.

درويش، عبد الكريم (٢٠٠٢): أصول الادارة العامة، ط٣، مكتبة الانجلو المصرية للنشر، القاهرة، مصر.

الزويني، عباس ناهي كعيد (٢٠١٤): ادارة المعرفة لدى عمداء كليات جامعة ذي قار وعلاقتها في القدرة القيادة التربوية من وجهه نظر رؤساء الاقسام والتدريسيين، اطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية (ابن رشد)، جامعة بغداد.

سامر، أسامه فاروق مصطفى (٢٠١٣): اضطرابات التواصل بين النظرية والتطبيق، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.

السكارنه، بلال خلف (٢٠٠٩): دراسات ادارية معاصرة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.

الطواري، سعود محمد (٢٠١٣): الخجل الاجتماعي والثقة بالنفس، دار المسيلة للنشر والتوزيع، الحولي، الكويت.

طيطي، خضر مصباح اسماعيل (٢٠١٠): التحديات والتقنيات والحلول، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.

الظاهر، نعيم إبراهيم (٢٠٠٩): اساسيات الادارة: المبادئ والتطبيقات الحديثة، عالم الكتب الحديثة للنشر والتوزيع، أربد، الاردن.

العيدروس، اغادير بنت سالم(٢٠١٢): بحث عن أدارة المعرفة مدخل للمجموعة في الجامعات السعودية دراسة تطبيقية على جامعة أم القرى ،بحث منشور، مجلة التربية كلية التربية جامعة الأزهر العدد ١٤٧ الجزء الثاني.

العنزي، فريح عويد (٢٠٠٣): التحصيل الدراسي وعلاقته بالمخاوف المرضية وقلق الامتحان لدى عينة من طلاب الرحلة الثانوية، مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، العدد (١١١)، جامعة الكويت.

الكبيسي، وهيب مجيد (٢٠١٠):القياس النفسي بين التنظير والتطبيق، ط١، العالمية المتحدة، بيروت، لبنان.

المحايد، ربا جزا جميل (٢٠٠٨): دور أدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي دراسة تطبيقية في الجامعات الأردنية الخاصة، رسالة ماجستير منشورة، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا.

محمد، حسين خزعل (٢٠١٣): الخوف الاجتماعي وعلاقته بنمطي الشخصية (A) و (B)، دار الكتب العلمية للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الاردن.

ملحم، سامي محمد (٢٠١٠): مناهج البحث في التربية وعلم النفس، ط٦، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.

المنشاوي، عادل محمود (٢٠٠٧): فعالية استخدام التعلم التعاوني في اختزال مخاوف الاتصال الشفهي وتحسين تقدير الذات الجماعية، بحث منشور في مجلة كلية التربية، جامعة الاسكندرية، مصر.

ثانياً: المصادر الاجنبية:

Allen, M. J & Yen, M. W **(1979): Introduction to Measurement Theory,** California. U. S. A

Bloom , VL. (1998): **A component theory of communication apprehension . communication Quarterly**

Richmond , L.P & McCroskey , J.C (1989) . **communication apprehension, avoidance and effectiveness . Scottsdale** , AZ: Gorsuch scarisbrick, publishers

Steyer . R., Ferring D., & Schmitt, M.(1992**). States and traits in psychological assessment . education journal of psychological assessment Kurtus** , R.(2000): overcoming the fear of speaking to Groups (Online) Available :www.school-for-champion.comspeaking/fear.htm

McCroskey , J , C (1977) . **Oral communication apprehension: A summary of recent theory and research** . human communication research.

McCroskey , J , C (1984) **the communication apprehension in J. A. Daly & C. McCroskey** (Eds.) Avoiding communication :shyness , reticent , and communication apprehension(Beverly Hills CA:saga