مهارات الإتصال العقلي لدى أعضاء الهيئة التدريسية " دراسة إستطلاعيه لأراء عينة من الطلبه في الأقسام الإدارية للعام الدراسي 2010- 2011 في المعهد التقني / الموصل "

م.م. نضال بدر شيت*

المستخلص

تسعى هذه الدراسة الى بيان ماهية مهارات الاتصال العقلي من وجهة نظر عدد من الباحثين ، كما تكشف واقع مهارات الاتصال في المنظمة قيد البحث كما تعد عملية الاتصال العقلي جوهر عملية التفاعل وإقرار سبل التفاهم بين أطراف العملية التعليمية وعلى النحو الذي يؤشر فعل الهيئة التدريسية في توجيه مسارات التعليم لدى الطلبة، علما أن هذه المسارات رهينة سلسلة من المهارات التي تعمل بشكل تدأوبي يفصح عن المكونات الذهنية وفي الوقت ذاته يحدث درجة من الإيقاع والتأثير بالنفوس ، ولما كانت الشريحة الطلابية بأمس الحاجة لأحداث هذا الإيقاع، لذا تتأطر أهمية توظيف مهارات الاتصال بكل مدياتها بغية ترك أثرا إيجابيا وإقرار لمسات إنسانية تكون المنظومة التعليمية بأشد العوز لها ، عليه فقد انطلقت مشكلة البحث من تساؤل مفاده (ما نوع وطبيعة مهارات الاتصال العقلي التي يمكن توظيفها في الميدان التعليمي)، وقد اعتمد البحث الإستبانة كأداة لجمع البيانات وتمت الاستعانة بعدد من الأساليب الإحصائية كما توصل البحث إلى جملة استنتاجات أبرزها وجود درجة مرضية من الإنصات الجيد لدى المبحوثين وكان ذلك بنسبة اتفاق . وبناءا على تلك الاستنتاجات فقد خلص البحث الى جملة مقترحات 0(71.2%)

Abstract

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

* المعهد التقني /الموصل .

مقبول للنشر بتأريخ 2012/2/27

adopted the study questionnaire as a tool for data collection and was hired a number of statistical methods The study also found most notably among the conclusions of a satisfactory degree of good listening by the respondents and that was by agreement), and based on these findings it is concluded, among other research proposals.(71,2).

المقدمة

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

المحور الأول: منهجية االبحث
المحور الثاني: الإطار النظري
المحور الثالث: الإطار الميداني
المحور الرابع: الاستنتاجات والمقترحات

المحور الأول
منهجية البحث

أولا": مشكلة البحث

تنبثق مشكلة البحث من إثارة التساؤلات الاتيه:

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

ثانيا :أهداف البحث

تتمثل أهداف البحث في السعي لتحقيق الأتي :

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

ثالثا:أهمية البحث

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

رابعا": فرضية البحث

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

خامسا : المؤشرات المستخدمه في قياس الظاهرة قيد االبحث:

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

1- مهارة اليقظه غطتها الفقرات (X_1 -X_7)
2- مهارة الانصات الجيد مثلتها الفقرات (X_8-X_{12})
3- الادراك الفاعل عبرت عنها الفقرات (X_{13} -X_{17})
4- الذاكرة النشطة تضمنت الفقرات (X_{18} -X_{22})

وقد جاء اختيار الباحثة لهذه المؤشرات دون غيرها مشفوعا بالمبررات الاتية :

1- القناعة التامة لدى الباحثة باهمية هذه المؤشرات .
2- تعد هذه المؤشرات المترجم الفعلي للاتصال العقلي .

سادسا :عينة البحث وادوات جمع البيانات واساليب تحليلها وأسباب الاختيار

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

وقد اعتمدت الباحثة الاستبانة كأداة رئيسه لجمع البيانات بشان موضوع قيد البحث ، علما بان الاستبانه احتوت فقرات تغطي مهارات الاتصال العقلي موضوع البحث، وبعد إعداد الاستبانه تم توزيعها على عدد من الخبراء* لإبداء ملاحظاتهم وبعد اخذ الملاحظات وإجراء التعديلات تم

توزيعها على عينة عشوائية من المبحوثين بقصد إجراء الاختبار وبعد فترة أجري ذات الاختبار وحصلت الباحثة على ذات النتائج مما يؤكد صلاحية الاستبانه للبحث ، وبهدف معالجة البيانات الخاصة بالظاهرة المبحوثة فقد تم الاستعانة بعدد من الأساليب الإحصائية (التكرارات، النسب المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري) سعيا لتحقيق أهداف الدراسة فقد عمدت الباحثة إلى اعتماد إطارين هما:

اولا :الإطار النظري

1- مفهوم مهارات الاتصال العقلي واهميتها

قبل الخوض في تحديد ماهية الاتصال العقلي فلابد من الوقوف على معنى الاتصال مع التنحي باتجاه تلك الماهية، عليه يمكننا القول بان الاتصال هي ظاهرة اجتماعية تتم غالبا بين طرفين لتحقيق هدف او اكثر لايا منهما او كلاهما ويتم ذلك من خلال نقل معلومات او حقائق او اراء بينهما بصورة شخصية او غير شخصية وفي اجاهات متضادة بما يحقق تفاهم متبادل بينها (الطنوبي ،2001 ، 25) .

واكد(حنفي ،2002،34) ان الاتصال العقلي هو عبارة عن مقوما اساسيا لاوجود الانسان وينشا من خلال عملية خلق وتبادل رسائل معينه في شبكة العلاقات التي تعتمد على بعضها البعض بغرض تحقيق امر في ظل البيئة المحيطة .

اما (المنجي ،2004 ، 7) فعرفتها بانها ظاهرة تؤثر وتتاثر بمكونات السلوك الفردي وتتشتمل على نقل المعاني المختلفة باستخدام لغة مفهومه من خلال قنوات معينه في المنظمة .

كما عرفه(الصحاف ، 2003، 65) بانه اثارة رد فعل او تحريك السلوك لادي الطرف الاخر وهو في اللغة الصلة والعلاقه وبلوغ غاية معينة من وراء تلك الصلة .

وبناءا على ماسبق فقد اهتدت الباحثة الى طرح المفهوم الاجرائي الاتي :

(*) د. سلطان احمد خليف/استاذ مساعد/ المعهد التقني/موصل
د.احمد سليمان محمد/استاذ مساعد/الكلية التقنية الادارية/الموصل.
د.نوال يونس محمد/استاذ مساعد/الكلية التقنية الادارية/الموصل.
د.نبال يونس محمد/استاذ مساعد /المعهد التقني/موصل

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

أما بشان أهمية مهارات الاتصال العقلي فيمكن القول بأنها تمثل المنطلق الأساس لحيوية التواصل بين الأطراف إذ أن جدوى الاتصال تتأجج في تحريك استثمار القدرات العقلية فغياب التفكير لا يعني الاتصال مجرد كلمات تطلق في أحضان الفضاء دون تفعيلها بالأحاسيس والمشاعر والتعبير عن الخلجات النفسية، فالاتصال العقلي هو وليد كل هذه الحالات لأنه يؤشر فعل الضمير في التفاعل مع البيئة المحيطة فهو يمثل أسمى درجات الاتصال سواء أكان ذلك من القائد والمرؤوسين، الأستاذ والتلاميذ وحتى بين رب الأسرة وأطفاله لأن مخرجاته نابعة من وازع ذاتي وتواصل منطقي ومعايشه فعليه، يقترن ذلك بأن الاتصال العقلي يفوق أنواع الاتصالات في مداه وقدرته التأثيرية بحيث يحرك الثوابت ويهز الوجدان ويستبيح أية مجهولات في عالم الذات الإنسانية (عبد الباقي، 2001 ، 89) لذا فمن الأجدر بالقيادات التعليمية إن تنحى هذا المنحى في تعاملها واتصالها مع الإفراد سواء أكانوا طلبه أم غير ذلك كما إن الاتصال العقلي مصدره التفاعل بين ذاتين فأية قصور في أحداهما يؤدي إلى كثير من الهفوات على سطح التفاعلات مما يترتب عليه تناقضات قد ينجم عنها صراعات بإطارها السلبي وفي ذلك إشارة فعلية للمداخلات وسوء السلوكيات وهنا تتضح معالم الفجوات الأمر الذي ينذر كافة الإطراف بغياب العقليات المتفتحة وبالتالي إن معين الأفكار قد نضب وهذا ما لا تأمله القيادات التعليمية في ميدان عملها لذلك يتطلب الأمر من القيادات التعليمية أن تكون قادرة على امتلاك زمام المبادرة ومحاولة تنمية الأفكار ومن ثم القدرة على توظيفها في أي مجالات تقتضيها وكل ذلك يعني ضرورة تحديد ماهية مهارات الاتصال العقلي ومن ثم تأشير أهميتها (جلال،2005، 17)

ومن أساسيات مهارات الاتصال العقلي التي يركز عليها خبراء المهارات

1-القدرة على الإصغاء listening

2 - فهم لغة الجسم body language

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

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

1- تجنب حالات التحجيم لأية أفكار يطلقها العاملون في المنظمة
2- توظيف عمليات الدعم الايجابي
3-إتاحة الفرص وعلى نحو ينمي الأفكار ويسهم في إطلاقها
4-تلافي حالات النقد السلبي .

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

وتتمثل مهارات الاتصال العقلي بالاتي

- **مهارة اليقظة**

هي انعكاس لمدى قدرة القائد على الإمساك بخيوط الموضوع مع مراعاة العامل الزمني فضلا عن أنها انعكاس لطريقة التفكير تجاه الحالة واختيار الأساليب العلمية لمعالجتها وفي هذا الصدد يمكننا القول أن اليقظة مهارة معرفيه قابله للخلق والتطوير والتدريب فضلا عن أنها إدراكية تعتمد على مستوى المتغيرات البيئية، وبناءا على ما سبق يمكننا القول أن اليقظة أداة الفعل الإرادي والفراسة والأسلوب الناجح لتعزيز حالة اليقظة هو التهيؤ منذ البداية لكن سرعان مايبدا مستوى هذا التركيز بالهبوط ويستمر حتى يدرك الفرد انه وصل وشارف على النهاية، ومهارة اليقظة تمثل مدخلا للحالة النفسية فضلا عن دورها في محاولة السيطرة على الانفعالات وعلى هذا الأساس نقول إن الفرد الذي تسهل إثارته من السهل قيادته(خضر، 2005، 15).

- **الإنصات الجيد**

هو فن يعتمد على إتاحة الفرصة للطرف الأخر لأن يبدي أفكاره، ويعتمد الإنصات على نوع من الإدارة في التحكم في اللسان وعدم مقاطعة الطرف الأخر في حديثه لكي يستوعب الفكرة بعدها يعطينا فرصة إبداء الرأي والتعليق(عبد الكريم ،2009)

- **الإدراك**

هو معرفة الفرد للأشياء الموجودة في عالمه المحيط به عن طريق حواسه وعلى هذا الأساس لابد للفرد أن يدرك ويفهم هذه البيئه ويستجيب لها استجابة تؤمن استمراره فيها وتقلل من مخاطرها وهذا يعني أن الحواس التي زود بها الإنسان مساعده على تحقيق ذلك التفاعل والتكيف مع البيئة من خلال الإدراك . (الجادري ،2007، 7) علما أن الإدراك الفاعل يستلزم الأخذ بنظر الاعتبار عدد من العمليات الفرعية المتمثلة بـ :

1-استقبال المنبهات والمثيرات
2- التسجيل
3- التفسير
4- المعلومات المرتدة (التغذية العكسية feed back) (أبو السعد مصطفى،2008 ،23)

- **الذاكرة النشطة**

هناك من نظر إلى الذاكرة بأنها محور إعمال العقل بينما يرى باحث أخر بأنها تغيير فسيولوجي في نظام الأعصاب يساعد على الاستذكار وذهب فريق ثالث أن عدها خليط بين حالتين حرارة وبرودة، نور وظلام وهذا الخليط يتسم بالحركية (بيرلي،2010، 35) والمتمعن لهذه المفاهيم يجد حالة من التباين إذ بعضها يغلب عليه الطابع الفلسفي بينما ينصرف أخر إلى التغير وفي كل ذالك إشارة للقول بان الذاكرة هي تجسيد حي لفعاليات وأنشطة العقل في ظل القدرة الذهنية إذ أن تنشيط هذه القدرات يستلزم اعتماد التدريب والاستعداد والمراقبة فضلا عن التوزيع المنظم لأوقات الراحة والعمل، إن تعدد الحالات المتعلقة باضطرابات الذاكرة هي واسطة وتختصرها(جان ديلي,1966) في ثلاث فئات:

1-الذاكرة الحسية المركبة
2-الذاكرة الاجتماعية
3-الذاكرة الانطوائية .(محمد علي و غازي ، 2006 ، 73).

ثانيا: الإطار الميداني

اولا :وصف وتشخيص مهارات الاتصال العقلي لدى المبحوثين في المنظومة عينة البحث.

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

مهارة اليقظة :

اظهرت معطيات الجدول (1) مهارة اليقظة لدى المبحوثين التي غطت الفقرات (X_1-X_7) فقد وجد ان نسبة الاتفاق لدى المبحوثين قد بلغت (885, 64%)وبوسط حسابي قيمته (78, 3) وانحراف معياري (101, 1) مما يؤشر لنا تمتع المبحوثين بدرجه من اليقظة والتركيز حيث تولدت لديهم القدرة على التحسب تجاه اية مستجدات في الميدان التعليمي والتنبؤبمالا يفصح عنه الاخرين والاهتمام الجدي بالايحاءات الصادره من الافراد في المجال التعليمي ومن خلال ملاحظة الفقرات المعبرة عن هذه المهارة تبين ان الفقرة (X_7) قد شغلت اعلى وسط حسابي قدره (65, 4) قياسا بالفقرات الاخرى مما يدل على قدرة المبحوثين على استحضار الادله والشواهد عندها يتطلب الموقف اما الفقرة (X_3) فقد شغلت اقل وسط حسابي قدره (31, 3).

مهارة الادراك الفاعل .

وفيما يخص مهارة الادراك الفاعل لدى المبحوثين التي غطت الفقرات (X_8-X_{12}) فقد تبين من اجاباتهم ان نسبة الاتفاق قد بغلت (98, 64%) وبوسط حسابي (3,754) وانحراف معياري (0,998) مما يؤشر لنا ان الانصات الجيد لدى المبحوثين تمخضت عنها درجه من الادراك الفاعل للمناخ التعليمي اي تفاعل المبحوثين مع مثيرات ذلك المناخ وعلى النحو الدي اسهم في اثارة الانتباه وبروز درجه من الادراك في كل ذلك اشارات لعملية تمثل الفيصل بين اطراف العملية التعليميه وعلى النحو الذي يسهم في ولادة الاستجابات علما بان هذه الاستجابات قد تكون متباينه الا ان ذلك لايشكل خللا بقدر مايؤشر حالة واقعية ومن خلال ملاحظة الفقرات المترجمه لمهارات الادراك الفاعل تبين ان الفقرة (X_{12}) قد شغلت اعلى وسط حسابي قدره (4,13) قياسا بالفقرات الاخرى الامر الذي يوفر لنا انطباعا بان المبحوثين يمتلكون الادراك الفاعل وكيفية التعامل مع الظروف المحيطة بروح ايجابية ، اما الفقرة (X_1) فقد شغلت اقل وسط حسابي قدره (36, 3) .

مهارة الانصات :

وفيما يخص مهارة الانصات التي غطت الفقرات (X_{13}-X_{17}) ان هناك اتفاق لدى المبحوثين بغلت نسبته (28, 71%) وبوسط حسابي (082, 4) مما يفسر لنا وجود توجه ايجابي بخصوص امتلاك المبحوثين لهذه المهارة التي تمثل منطلقا فاعلا لبقية المهارات وتاكيد لاجادة المبحوثين لاداب المحادثة وهذا يمثل جوهر السلوك الاخلاقي في ميدان العمل علما ان اسهامات الفقرات المفسرة لمهارة الانصات جاءت متفاوته اذ حصلت الفقرة (X_{13}) على اعلى وسط حسابي قدره(4,36)قياسا بغيرها من الفقرات المكونه لهذه المهارة الامر الذي يبين لنا بان المبحوثين يركزون على جوانب الاستماع والاصغاء اكثر من المجادلة لكن الفقرة (X_{17}) فقد حصلت على اقل وسط حسابي قدره (66, 3).

الذاكرة النشطة :

اما بشان الذاكرة النشطة لدى المبحوثين التي غطت الفقرات (X_{18}-X_{22}) فقد تبين من خلال اجاباتهم ان نسبة الاتفاق بلغت (68, 59%) وبوسط حسابي (752, 3) وانحراف معياري قدره (0,93) ممايدل على قدرة المبحوثين على ربط النتائج بالاسباب في الميدان العملي واغتنام الفرص في ابسط مفاصلها ، اذ حصلت الفقرة (X_{21}) على اعلى وسط حسابي (3,95) قياسا بالفقرات الاخرى مما يدل على امتلاك المبحوثين القدرة على استحضار الافكار اما الفقرة (X_{22}) فقد حصلت على اقل وسط حسابي قدره (3,31)

بالرغم من التباين الحاصل في الوسط الحسابي الا ان هذا التباين لايشكل خللا في الميدان التعليمي لكونه حالة واقعية ويسهم في اثارة الافكار وبالتالي بلورة تصورات تخدم الواقع وتتوج نشاطاته .

الجدول(1)

وصف وتشخيص متغيرات البحث

المتغيرات	مقياس الاستجابة										الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	اتفق بشدة		اتفق		غير متأكد		لا اتفق		لا اتفق بشدة			
اليقظة	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%		
X1	15	25	31	51.7	11	18.3	2	3.3	1	1.7	3.95	0.852
X2	6	10	35	58.3	14	23.3	4	6.7	1	1.7	3.86	0.812
X3	8	3.13	18	30	22	3.63	9	15	3	5	3.31	1.049
X4	16	26.7	23	38.3	14	23.3	3	5	4	6.7	3.73	2.117
X5	14	23.3	29	48.3	12	20	5	8.3	-	-	3.86	0.87
X6	13	12.7	26	43.3	13	21.7	6	10	2	3.3	3.70	1.030
X7	24	40	20	33.3	12	20	3	5	1	1.7	4.05	0.98
المؤشر الكلي		21.571		43.314		23.328		7.614		2.871	3.78	1.101
الادراك الفاعل												
X8	16	26.7	21	35	15	25	7	11.7	1	1.7	3.73	1.039
X9	9	15	23	38.3	20	33.3	5	8.3	3	5	3.50	1.016
X10	7	11.7	23	38.3	19	31.7	7	11.7	4	6.7	3.36	1.59
X11	20	33.3	29	48.3	6	10	4	6.7	1	1.7	4.05	0.92
X12	26	43.3	21	35	9	15	3	5	1	1.7	4.13	0.96
المؤشر الكلي		26		38.98		23		8.6		3.36	3.754	0.998
الانصات الجيد												
X13	34	56.7	17	28.3	7	11.7	1	1.7	1	1.7	4.36	
X14	13	51.7	17	28.3	6	10	5	8.3	1	1.7	4.20	1.038
X15	22	36.7	20	33.3	14	23.3	2	3.3	2	3.3	3.96	1.024
X16	25	14.7	27	45	6	10	1	1.7	1	1.7	4.23	0.83
X17	16	26.7	12	35	14	23.3	5	8.3	4	6.7	3.66	1.159
المؤشر الكلي		37.3		33.98		15.66		4.66		3.02	4.082	0.986
الذاكرة النشطة												
X18	15	25	25	14.7	15	25	5	8.3	-	-	3.83	0.90
X19	13	.21.7	30	50	13	21.1	4	6.7	-	-	3.86	0.83
X20	15	25	26	43.3	13	21.7	5	8.3	1	1.7	3.81	0.96
X21	15	25	31	51.7	10	16.7	4	6.7	-	-	3.95	0.83
X22	11	18.3	14	23.7	24	40	5	8.3	6	10	3.31	1.17
المؤشر الكلي		23		36.68		25.02		7.66		2.34	3.752	0.93

أما في مجال تحديد الأسبقية بين تلك المهارات لدى المبحوثين فقد تبين من الجدول (2) إن مهارة الإنصات الجيد قد احتلت ألمرتبه الأولى بنسبة اتفاق (28, 71%) وبوسط حسابي (082, 4) وانحراف معياري (0,986) قياسا بغيرها من المهارات الأمر الذي يوفر لنا انطباعا بان الإفراد المبحوثين يركزون على التواصل وتجنب إهمال الرأي وهنا تجسيد لمقوله مفادها (إن المنصت الجيد هو المتحدث الجيد) فضلا عن إن هذه المهارة قد تفصح عن وجود درجة من الايجابية في مبادلة الحديث والأكثر إجادة لفنونه وعلى النحو الذي يمكن هؤلاء من إتاحة الفرص للآخرين لبيان وجهة نظرهم ومن ثم تشخيص قدرتهم على التفاعل وبما يسهم في تقوية أواصر الانسجام والتناغم بينهم دون الانصراف إلى الجزيئات، ولم يتوقف الحال عند ذلك الأمر بل أشرت إجابات المبحوثين إن هناك اهتماما متزايدا بعملية تحليل الظروف البيئية المحيطة وبهم وبما أسهم في إيجاد درجة من التشخيص ومن ثم السعي إلى وضع المعاني في ظل الإمكانيات سعيا لإقرار المبادرات ومن ثم تأشير أية إفرازات بقصد تأشير الضروري من المهمات في ظل توافر درجة من الإحساس تجاه أية مثيرات. وفي ما تقدم إشارة إلى وجود حالة من التحسب بشأن أية مستجدات وعلى النحو الذي مكن هؤلاء المبحوثين من قراءة سلوكيات الآخرين في ظل إيحاءاتهم وهنا تأكيد على قدرة المبحوثين على استحضار كل ما هو معلوم وملموس لخدمة المجهول والمحسوس سعيا لإثبات الشواهد وإقرار الأدلة بشان الموقف التعليمي الذي تعترضه كثيرا من التحديات التي تستلزم قدرا من الإنصات ومن ثم الإدراك اذ ان مهارة الادراك الفاعل قد حملت نسبة اتفاق (98 , 64 %) وبوسط حسابي قدره(754, 3) وانحراف معياري (0,998) وكذلك الشان لمهارة اليقظة حيث حصلت على نسبة اتفاق (89 , 64 %) وبوسط حسابي(754, 3) وانحراف معياري قدره (998, 0) وبالمقابل نجد ان الذاكرة النشطة قد شغلت اقل نسبة (59,68 %) وبوسط حسابي (752, 3) وانحراف معياري (93, 0) سعيا لإقرار درجة من اليقظة ومن ثم التركيز بهدف إسعاف الذاكرة وتعزيز فعلها وعلى نحو يظهر أهمية التواصل بحيث إن هذه المهارات تشكل نسيج مترابط ومتفاعل إذ إن غياب احد هذه المهارات قد يسهم في خلخلة النسيج وإعاقة فعله، لذا تظهر أهمية النظر إلى هذه المهارات بمنظور كلي دون اللجوء إلى الجزئية لان توافر عنصر مهاري بحد ذاته لا يعني شيئا دون تفعيله مع العناصر الأخرى فكل مهارة تسند وتدعم وتعزز دور المهارات الأخرى وعلى النحو الذي يسهم في البناء المهاري.

الجدول(2)

ترتيب مهارات الاتصال العقلي وفق إجابات المبحوثين

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

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

المحور الرابع
الاستنتاجات والمقترحات

الاستنتاجات

تمخضت نتائج البحث عن جملة استنتاجات تمثلت بـ :

1- وجود تفاوت نسبي في توافر مهارات الاتصال العقلي لدى المبحوثين ويكاد أن يكون ذلك صحيحا وذلك لاتصاف الأفراد بالتفاوت في ظل الظروف الفردية القائمة بينهم .

2- عدت مهارة الإنصات الجيد هي المهارة الأكثر توافرا في ميدان البحث، مما يوفر انطباعا بان المبحوثين يميلون إلى الإصغاء والاستماع ومن ثم الإجابة وإقرار الحوار .

3- وجود درجة من التداؤبية بين تلك المهارات وعلى النحو الذي يظهرها كنسيج متفاعل إلى حد أن مهارة تدعم مهارة أخرى وتؤشر دورها وقوة إسهامها فالإنصات الجيد يمثل سبيلا للإدراك والإدراك الفاعل يعني وجود الذاكرة النشطة ، الأمر الذي يدعم الترابط ويعزز التداؤب بين تلك المهارات .

4- تمثل مهارات الاتصال العقلي جوهر عملية الاتصال الإنساني فلا جدوى ولا قيمة لأية نوع من الاتصالات إذا لم يكن الاتصال العقلي شريكا لها في ظل مهاراته كونها هي الأساس المقوم لنجاح أية اتصال.

المقترحات

بناءا على ما وردت من استنتاجات فقد عمدت الباحثة إلى تقديم مجموعة من المقترحات تمثلت بـ:

1-إعطاء مهارات الاتصال العقلي في المنظومات التعليمية دورها الفاعل وعدها العامل الحاسم قي إدارة واحتواء أية نقاشات في الميدان التعليمي .

2- التأكيد على عملية تفعيل مهارات الاتصال العقلي في الوسط التعليمي ومن ثم النظر إليها ككل متفاعل مثلما هو مركب ، الأمر الذي يستلزم النظر إلى الجزئيات ويحدد الكليات دون اللجوء إلى الفصل بين هذه المهارات .

3- العمل على إلحاق الكوادر التعليمية بدورات تدريبية تمكنهم من تنمية مهارات الاتصال العقلي وبما يمكنهم من احتواء كافة الشرائح وبنفس إيجابي وبروح تفاؤلية انطلاقا من أن الاتصال القائم على العقل غير الاتصال المستند على غيره من المقومات.

4-الإفادة من الشواهد القرآنية والأحاديث النبوية التي تؤكد على ضرورة الاتصال العقلي بين المجاميع البشرية انطلاقا من قوله تعالى ((وَجَادِلْهُم بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ)) ((فَقُولَا لَهُ قَوْلاً لَّيِّناً لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَى)) .

المصادر

1- الطنوبي ، محمد عمر ، نظريات الاتصال مطبعة الإشعاع الفنية، الإسكندرية ، 2001 0

2 -حنفي،عبد الغفار،السلوك التنظيمي وادارة الموارد البشرية الاسكندرية، دار الجامعة الجديدة للنشر، 2002 0

3- المنجي،زهراء سيف،الاتصالات الادارية في الاجهزة الحكومية، (دراسة تحليلية) 2004

4- الصحاف،حبيب ، معجم ادارة الموارد البشرية وشؤون العاملين، بيروت، مكتبة لبنان،2003.

5- عبد الباقي، صلاح الدين محمد، السلوك الانساني في المنظمات ،القاهرة ، الدار الجامعية ، 2001 0

6- خضر ، حسان ،المهارات التفاوضية الاساسية ، المعهد العربي للتخطيط ،2005

7-علي ، ياسر عبدالكريم ، الانصات الجيد المهرة المنسية ، من كتاب القرار في يدك،2009.

8- الجادرى ، لبنى ،الادراك عصا الارتكاز للفهم ، مجلة الحوارالمتمدن، 2007 0

9 -أبو السعد مصطفى 2008 الإصغاء والإنصات الجيد مجموعة فنون التربية الايجابية.

10- ألن ، مادلين بيرلي ، مهارات تنشيط الذاكرة، سلسلة التطوير الإداري 2010.

11- محمد علي ، نصير صفاء و غازي، عبدالوهاب العمليات العقلية بناؤها وإبداعها، دار الكتب والوثائق 2006.

12- http:// ejabat Google .com ejabat/ thread? tid
التخاطر الفكري (الاتصال عن بعد).

13- جلال ، فهمي ، مها رات التفاوض ، المعهد العربي للتخطيط ، 2005 shave www.side net.

14- Meski nounou، مقومات الاتصال الفعال ، مدونات مكتوب البعد التربوي للاتصال والاعلام ،2007 0

استمارة استبانة

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

شاكرين تعاونكم معنا

ت	الفقرات المعبرة عن كل مؤشر	أتفق بشدة	أتفق	غير متأكد	لا اتفق	لا أتفق بشدة
	اليقظة					
1	لديه القدرة على مسك خيوط الموقف التعليمي رغم تباين الظروف المحيطة به.					
2	يمكنه التحسب تجاه أية مستجدات في الميدان التعليمي.					
3	يستطيع أن يتنبأ بما لا يفصح عنه الآخرين.					
4	يبدي اهتماما جديا بالإيحاءات الصادرة من مرؤوسيه في ميدان العمل .					
5	تتاطر لديه إمكانية المفاضلة بين الأهم والمهم في الميدان التعليمي .					
6	يمتلك الإمكانية التي تؤهله لاستحضار كل ما ملموس لخدمة المحسوس .					
7	لديه القدرة على استحضار الأدلة والشواهد عندما يتطلب الموقف منه .					
	الانصات الجيد					
8	يمتلك إمكانية التعامل مع الظروف المحيطة به بروح ايجابية .					
9	لديه القدرة على تشخيص الوسط الذي يعمل فيه على المستويين الجزئي و الكلي .					
10	يمكنه مبادرة معطيات العمل وتأشير إفرازاته.					
11	يتمسك بالمهم من الأعمال قياسا بالأقل أهمية .					
12	تتولد لديه درجة من الإحساس عند استقبال مثيرات ناجحة عن بيئة عمله .					
	الادراك الفاعل					
13	يتيح الفرص للآخرين لإبداء أرائهم بدون تردد .					
14	يتجنب مقاطعة الآخرين عند حديثهم .					
15	لديه القدرة على ضبط لسانه دون امتعاض.					
16	يستطيع مبادلة الحديث مع الآخرين وبروح تفاؤلية .					
17	يهب الفرص للآخرين لشراء مقترحاتهم.					
	الذاكرة النشطة					
18	يمكنه تذكر أحداث العمل بالوقت المناسب .					
19	له القدرة على ربط النتائج بالأسباب في ميدان العمل .					
20	يغتنم الفرص من ابسط مفاصلها في ميدان العمل .					
21	يمتلك القدرة على استحضار الأفكار في ميدان العمل .					
22	نادرا ما يواجه النسيان بشأن متطلبات العمل.					

.....
.....
.....