



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
مركز البحوث النفسية

مجلة

# العلوم النفسية

مجلة علمية محكمة معتمدة  
تصدر عن مركز البحوث النفسية  
حاصلة على الاعتمادية  
رقم الإيداع 614 / 1994  
الرمز الدولي 1970 - 1816

المجلد ( 35 ) - العدد ( 3 )



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
مركز البحوث النفسية

مجلة

# العلوم النفسية

مجلة علمية محكمة معتمدة تصدر عن مركز البحوث النفسية

المجلد : 35 العدد : 3

ISSN : 1816 - 1970

رقم الايداع : 614 / 1994

الرمز الدولي : 1970 - 1816

ايلول / 2024





مجلة العلوم النفسية

مجلة علمية محكمة

رئيس التحرير/ أ.د. خليل ابراهيم رسول

مدير التحرير/ أ.م.د. علا حسين علوان

أعضاء هيئة التحرير

الاسم	مكان العمل	البلد
- أ.د. كامل علوان الزبيدي	جامعة بغداد / كلية الآداب / أستاذ متمرس (متقاعد) / علم النفس – صحة نفسية	العراق
- أ.د. يوسف حمه صالح مصطفى	جامعة صلاح الدين / كلية الآداب – أربيل / علم النفس العام	العراق
- أ.د. صفاء طارق حبيب	جامعة بغداد / كلية التربية ابن رشد / قسم العلوم التربوية والنفسية / قياس وتقييم	العراق
- أ.د. اسامة حامد محمد	جامعة الموصل / كلية التربية للعلوم الانسانية / قسم العلوم التربوية والنفسية/ علم النفس التربوي / قياس وتقييم	العراق
- أ.د. مهند عبدالستار النعيمي	جامعة ديالى / كلية التربية الاساسية / قياس وتقييم	العراق
- أ.د. حيدر جليل عباس	الجامعة المستنصرية / التربية الاساسية العلوم التربوية والنفسية / قياس وتقييم	العراق
- أ.د. سيف محمد رديف	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي/ مركز البحوث النفسية	العراق
- أ.د. بشرى عبد الحسين حميد	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي/ مركز البحوث النفسية	العراق
- أ.د. دونالد أوين كامرون	رئيس الجمعية الأمريكية للطب النفسي - الشخصية والصحة النفسية / واشنطن	الولايات المتحدة
- أ.د. عصام توفيق قمر	كلية الدراسات العليا للتربية / المركز القومي لأصول التربية / التربية وعلم النفس	مصر
- أ.م.د. بيداء هاشم جميل	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي/ مركز البحوث النفسية / علم النفس العام	العراق
- أ.م.د. براء محمد حسن	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي / مركز البحوث النفسية / الشخصية والصحة النفسية	العراق

الاسم	مكان العمل	البلد
- أ.م.د. هناء مزعل حسين الذهبي	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي/ مركز البحوث النفسية	العراق
- أ.م.د. ميس محمد كاظم	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي/ مركز البحوث النفسية	العراق
- أ.م.د. صباح عايش بنت محمد	جامعة الشلف / كلية العلوم الانسانية والاجتماعية / علم النفس العام	الجزائر
- أ.م.د. مقبل بن عايد خليف العنزي	جامعة القصيم / الحدود الشمالية / كلية التربية / قسم التربية والاحتياجات الخاصة	السعودية

مجلة العلوم النفسية

مجلة علمية محكمة معتمدة متخصصة تصدر عن

مركز البحوث النفسية

جمهورية العراق

قسمة اشتراك

أرجو قبول اشتراكي في مجلة العلوم النفسية :

لمدة ( ) سنة ابتداءً من .....

الأسم : .....

العنوان : .....

قيمة الاشتراك : .....

طريقة الدفع :- نقداً ( ) شيكاً ( ) حوالة بريدية ( )

رقم: / / تاريخ

التوقيع: ..... التاريخ: .....

الأفراد: (125000) الف دينار عراقي داخل العراق (100) \$ او ما يعادلها خارج العراق	قيمة الأشتراك
للمؤسسات أو المؤتمرات : (90.000) الف دينار عراقي داخل العراق (70) \$ او ما يعادلها خارج العراق	لعدد واحد

## شروط النشر في المجلة

أولا : تنشر المجلة الأبحاث والدراسات الأكاديمية القيمة والأصيلة باللغتين العربية والإنكليزية في حقل مجالات اهتمام المجلة نفسيا وتربويا ، والتي لم تقبل أو تنشر سابقا ,ويتحمل الباحث المسؤولية القانونية في كل القضايا المتعلقة بالأمانة العلمية إذا كان بحثه منشور أو قدم للنشر .

ثانيا: يخضع كل بحث مقدم للنشر في المجلة الى الاستلال الإلكتروني على أن لاتزيد درجة الاستلال عن (20) .

ثالثا : يقدم الباحث المقبول بحثه للنشر في المجلة تعهد خطي بعدم نشر بحثه في مجلة أخرى أو حصوله على قبول نشر مسبقا .

رابعا: يقدم البحث مطبوعا على نظام (Word 2007) مصحوبا بالعنوان للبحث مع أسم الباحث الثلاثي واللقب العلمي والأختصاص وأسم الجامعة والكلية والقسم والبريد الإلكتروني في بداية الصفحة الأولى للبحث باللغتين مع خلاصة للبحث باللغة العربية والإنكليزية مثبت فيها عنوان البحث واسم الباحث ومكان عمله على أن لاتزيد عن (250) كلمة فقط .

خامسا: يجب أن لاتتجاوز عدد صفحات البحث المقدم للنشر في المجلة أكثر من (25) صفحة فقط بما فيها الجداول والأشكال والملاحق , وبخلافه يتحمل الباحث مبلغا أضافيا مقداره

(2) الفين دينار عن كل صفحة إضافية , ولايتجاوز البحث بعد الزيادة عن (35) صفحة  
بكل الأحوال .

سادسا: موافقة اثنين من المحكمين المختصين الذين يقومون بالبحث علميا قبل نشره , بالإضافة  
الى تقويم البحث من ناحية اللغة العربية والانكليزية .

سابعا: يراعى في كتابة البحث الآتي :

1- الأصول العلمية في كتابة البحث من حيث الدقة في التوثيق والأمانة العلمية في العرض.

2- يقدم البحث بنسختين مطبوعة على ورق أبيض (A4) مطبوعة على الحاسوب وعلى جهة

واحدة من الورقة مع قرص (CD), بالمواصفات الآتية :

- الحاشية العليا 4.50 سم .
- الحاشية السفلى 4.50 سم .
- الحاشية اليمنى 3.75 سم .
- الحاشية اليسرى 3.75 سم .
- يكون الخط المستخدم نوع (Meersoft Word), حجم الخط (14) بالنسبة للمتن  
و(12) بالنسبة للجداول .
- تحتوي كل صفحة على (22) سطر فقط وفقا لبرنامج التنضيد .
- يكون التباعد بين الأسطر للصفحة الواحدة (1.15).

- تكون الأشكال والجداول واضحة , وتستخدم فيها الأرقام العربية والنظام العالمي للوحدات .
- يكون البحث خالي من الأخطاء اللغوية والنحوية ولا تتحمل المجلة مسؤولية ذلك .
- لا تستعمل الهوامش في أسفل الصفحات وإنما يشار رقمياً الى المصادر حسب موضوعها في نهاية البحث من خلال ذكر أسم الباحث والسنة وعنوان البحث من جهة النشر والطبعة وتكتب بأسلوب ( APA )...مثال
- الهاشمي ,عدنان علي (2009). تحمل المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها باتخاذ القرار لدى التدريسيين في الجامعة ,رسالة دكتوراه غير منشورة, جامعة....., كلية ..... , قسم .....
- يلتزم الباحث بدفع مبلغ قدره (125) الف دينار من داخل العراق , و (100) دولار أمريكي من خارج العراق .
- يلتزم الباحث بالتعليمات المؤشرة من الخبراء , ويعيد الباحث النسخة الأصلية للمجلة مع نسخة جديدة ورقية أخرى مصححة .
- لاتعاد البحوث الى أصحابها قبلت أم لم تقبل للنشر .
- لايزود الباحث بكتاب قبول النشر , الأبعد التزامه بالتعليمات أعلاه وتسليم النسخ الورقية كافة .
- المجلة غير مسؤولة عن نشر الأبحاث بعد مرور (90) يوم من دون مراجعة الباحث للمجلة والتزامه بالتعليمات كافة .

ثامنا : تحتفظ المجلة بحقها في أن تحذف أو تعيد صياغة بعض الكلمات أو الجمل بما يتلائم

مع أسلوبها في النشر .

تاسعا: تنتقل حقوق نشر البحث الى المجلة حال أشعار الباحث بقبول بحثه للنشر .

## مجالات اهتمام المجلة



1. البحوث والدراسات في مجالات العلوم التربوية والنفسية بفروعها المختلفة والطب النفسي، و الباراسايكولوجي .
2. المؤتمرات والندوات العلمية الوطنية والعربية والعالمية التي تعقد حول التخصصات في الفقرة المذكورة اعلاه
3. نشاطات وفعاليات المركز والمؤسسات الاخرى التي تهتم بالمجالات - الواردة في الفقرة (1)

(( في هذا العدد ))

الصفحة	الباحث	الموضوع	ت
24-1	أ. د أسامة حامد محمد ريم محمد ذنون	بناء مقياس الشخصية الحيوية لدى طلبة جامعة الموصل	1
46-25	أ.د أسامة حامد محمد رحمه يونس محمود	بناء مقياس الشخصية الصريحة لدى طلبة جامعة الموصل	2
82-47	أ.د.أمل داوود سليم أ.م.د.علي طارق عبد الواحد	الصعوبات الحياتية (النفسية و الجسدية) لمرضى التهاب الحزمة العصبية	3
112-83	أ.م.د. تهاني طالب أ.م.د. هناء مزعل الذهبي أ.م.د. أنعام مجيد عبيد	التعليم الإلكتروني وآثاره في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر الطلبة	4
128-113	أ.م.د. تهاني طالب عبد الحسين	الوعي الذاتي لدى المرشدين التربويين	5
150-129	أ.م.د.جلال مزهر محمد الصبح	أثر انموذج الاستقصاء الدوري في اكتساب المفاهيم التربوية عند طلبة قسم علوم القرآن في مادة أسس التربية وتنمية تفكيرهم المنطقي	6
174-151	أ.م.د. حوراء محمد علي المبرقع	فاعلية الذات المدركة وعلاقتها بالسيطرة النشطة على البيئة الاجتماعية لدى طلبة الجامعة	7
206-175	م.م دعاء خالد تقي	الخبرة الانفعالية و علاقتها بالتوافق المهني لدى معلمي المرحلة الابتدائية	8
232-207	م. م. نبأ خضير عباس البدراوي	الطلاق العاطفي وعلاقته بالهناء الذاتي لدى مدرسات المدارس	9
254-233	م.م وليد خالد سيد	قلق التصور المعرفي وعلاقته بنمطي الشخصية (A-B) لدى طلبة المرحلة الإعدادية في محافظة نينوى	10

الصفحة	الباحث	الموضوع	ت
276-255	حنان هاتف عبيد جابر أ.د. عدنان ياسين مصطفى	التكنولوجيا الرقمية ومآزق الأمن الفكري للشباب دراسة اجتماعية ميدانية في محافظة بغداد	11
302-277	سارة ناهض احمد أ.د. مروج مظهر عباس	القطام الاجتماعي وتماسك الاسرة/ دراسة ميدانية	12
322-303	شيرين رعد حسن أ.م.د. سجلاء فائق هاشم	اتخاذ القرار وعلاقته ببعض المتغيرات لدى معلمات رياض الاطفال	13
346-323	زهراء ثامر يوسف. أ.م.د. زينة سالم محي.	" الانهماك الاكاديمي لدى طالبات كلية التربية للبنات "	14
370-347	علي هاشم علي اصغر أ.م.د. حوراء محمد علي المبرقع	مهارة الاتصال الفعال لدى منتسبي المعهد العالي للتطوير الامني والاداري	15
388-371	م.د. هبة فرزدي محمد	الاتجاهات نحو المثلية الجنسية لدى طلبة الجامعات العراقية	16



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
مركز البحوث النفسية

وحدة الاصدارات والمطبوعات

ملاحظة...

**الافكار الواردة في البحوث والدراسات المنشورة تُعبر عن  
اراء اصحابها وليس بالضرورة عن رأي المجلة .**

المراسلات

توجه جميع المراسلات الى رئيس التحرير على العنوان التالي:

مجلة العلوم النفسية - مركز البحوث النفسية

ص.ب. 47041 جادرية - بغداد - العراق

هـ 07729423220

رقم الإيداع في دار الكتب والوثائق

**614 لعام 1994**

بغداد - العراق

## مهاره الاتصال الفعال لدى منتسبي المعهد العالي للتطوير الامني والاداري

## Effective communication skill among members of the Higher Institute for Security and Administrative Development

أ.م.د. حوراء محمد علي المبرقع

علي هاشم علي اصغر

[Hly77147@gmail.com](mailto:Hly77147@gmail.com)

Mobil:07712546962

**مستخلص البحث:** يهدف هذا البحث قياس مهارة الاتصال الفعال، والفروق بين الافراد تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية، وعدد سنوات الخدمة لدى منتسبي المعهد العالي للتطوير الامني والاداري التابع لوزارة الداخلية العراقية، وتألقت عينة البحث من (400) منتسباً، لتحقيق اهداف البحث قام الباحثان ببناء مقياس مهارة الاتصال الفعال الذي تكون من (30) فقرة ، وقد تحقق الباحثان من الصدق الظاهري والبنائي للأداة ، كما تم التحقق من الثبات من خلال اعادة الاختبار وبلغ معامل الثبات (0.87) وبلغ معامل الثبات بطريقة الفاكرونباخ (0.84)، واطهرت النتائج ان منتسبي المعهد العالي للتطوير الامني والإداري يتمتعون بمهارة اتصال فعال و عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في مهارة الاتصال الفعال ايضا لدى عينة البحث تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية و متغير عدد سنوات الخدمة، وفي ضوء ما توصل اليه البحث من نتائج أوصى الباحثان بمجموعة من التوصيات و المقترحات .

**الكلمات المفتاحية:** مهارة الاتصال الفعال- منتسبي المعهد العالي.

**Research Abstract:** This research aims to measure the effective communication skills, and the differences between individuals according to the variable of social status, and the number of years of employment among members of the Higher Institute for Security and Administrative Development of the Iraqi Ministry of Interior. The research consisted of (400) members, and to achieve the aims of the research, the researchers built an effective communication skill scale, which consists of 30 items. The researchers verified the face and construct validity of the scale. Reliability was also verified through retesting. Reliability was also verified through retesting, and the reliability coefficient reached (0.87), and the reliability coefficient



using the Cronbach method reached (0.84), The results showed that the members of the Higher Institute For security and administrative development, they have effective communication skills, and there are also no statistically significant differences in effective communication skills among the research sample depending on the marital status variable and the number of years of service variable. Based on the research findings, the researchers recommended a set of recommendations and suggestion.

**Keywords: Effective communication skill-Members of the Higher Institute**

### مشكلة البحث: problem The research

ان كثير من المؤسسات تعاني من إشكالية عدم قدرتها على مواكبة الثورة العلمية للاتصال التي تشهدها الإدارة في عالم تتطور مؤسساته بشكل متسارع في المفاهيم الإدارية الحديثة وتطبيقاتها (الزاملي، 2005: 2)، وقد أدى تنامي المؤسسات وتشعب أعمالها وتعقدها وتنوع العلاقات في البيئة الداخلية وتأثرها بمؤثرات خارجية، إلى عدم وضوح خطوط الاتصال وقنواته ومن ثم عدم وجود اتصالات في أكثر من اتجاه، مما قد تترتب عليه ضعف الروح المعنوية وانعزالية المرؤوسين ومن ثم تلكؤ عملية الاتصال (الجبوري، 2005: 3)، وبيين (ارون ولوسير Lousier & Irwin 1990) بأن الهدف من مهارة الاتصال الفعال يكمن في التأثير والاقناع، فلا يوجد معنى لمهارة الاتصال الفعال من دون تحقيق للهدف، ولا أهمية له من دون احداث التأثير، فالشخص يقوم بالاتصال ليؤثر ويتلقى الاتصال ليتفاعل وتتم تلك الطريقة بشكل لفظي او غير لفظي، وتمثل مهارة الاتصال الفعال بالقدرة على الانتباه والاستماع والادراك والاستجابة اللفظية ( OKUN, 1991: 20).

ويتطلب الواجب الامني إلى أن يرتبط أعضائه ببعض، ويتخاطبوا ويبادلوا المعلومات والبيانات وينسقوا مع بعضهم البعض حتى يستطيعوا القيام بالأعمال والمهام الموكلة إليهم، مما يؤدي لتحقيق أهداف المؤسسة، بعبارة أخرى يحتاج افراد المؤسسة الامنية إلى ممارسة مهارة الاتصال الفعال بشكل مستمر، وللتحقق من أهمية مهارة الاتصال الفعال، علينا أن نتخيل دائرة بدون اتصالات فالعمل يصبح مستحيلًا، ومما يزيد من أهمية مهارة الاتصال كونها لا تتعلق بالجانب الإداري والتنظيمي فحسب، بل له ارتباط بالجوانب النفسية والاجتماعية للفرد، فضلا عن أنه سلاح قوي للتأثير في الآخرين (ابو النصر، 2009: 14). ويرى الباحثان أن مهارة الاتصال الفعال واحدة من اساسيات العمل لدى منتسبي المعهد العالي للتطوير الأمني والإداري كونها تؤثر في تنفيذ العمل العسكري بكل أشكاله وإن ضعفها بين افراد المؤسسة الواحدة يؤدي إلى عدم التوصل الى النتائج المرجوة وتحقيق المرامي المرسومة، مما يؤدي لخلق حالة من الانفعالات السلبية كالغضب، الخوف، الحزن، التي تؤثر بدورها على الحالة النفسية للفرد وعلى مجال عمله وعائلته ومجمعه

سلباً، وعلية فإن مشكلة البحث الحالي يمكن ان تتحدد بالإجابة عن السؤال الآتي: هل لدى منتسبي المعهد العالي للتطوير الأمني والإداري مهارة اتصال فعال ؟

### اهمية البحث : The importance of the research :

ان مهارة الاتصال الفعال احدى سمات الانسان البارزة، ومن الصعب تخيل المجتمع بدونها، فانه يؤثر في كل فرد بشكل أو بآخر، اذ يعد القناة التي تربطنا بالإنسانية ، يلاحظ أن هذه الكلمة تستعمل في سياقات مختلفة فهي بمعناها المفرد (communication) تعني نقل الأفكار والمعلومات بين الأفراد أو الجماعات وفي صيغة الجمع (communications) تشير إلى الوسائل التي تحمل مضمون الاتصال (مكاوي، 2002: 17)، تعد مهارة الاتصال الفعال وسيلة لإرسال المعلومات والمعرفة، والمشاعر، لغرض الإقناع والتأثير في سلوك الآخرين، فأنا نقوم بإيجاد نوع من المشاركة مع شخص آخر أو مجموعة أشخاص في المعلومات، والأفكار، والاتجاهات(السرطان، 2000: 78).

وقد أمست مهارة الاتصال الفعال مهمة في مجالات الحياة كافة ، ولم يعد هناك فرد أو مؤسسة أو مجتمع يستطيع العيش والعمل في عزلة عنه، وكلما تعقدت سبل الحياة واتسع نشاطها زادت أهمية الاتصال واتسعت أفاقه، وتعددت وتنوعت سبله ووسائله وقد أصبح الاتصال كونه نشاطاً إنسانياً، وعلماً من العلوم الانسانية يُدرس في الكثير من مجالات الحياة (الشيبياني، 1988: 15). كما وتشكل مهارة الاتصال الفعال عنصراً مهماً من عناصر التفاعل الإنساني، للفرد والجماعة على حدٍ سواء، لأنه لولا الاتصال لَمَا حدثت مثل هذه التفاعلات، ولَمَا حدث هذا التطور والتقدم التي تشهد الحضارة الانسانية في هذه المدة، فالهدف من الاتصال هو إحداث رد فعل، أو سلوك مرغوب فيه لدى مستقبل الرسالة (عبد الحسن، 2014: 12)، اذ تمثل مهارة الاتصال الفعال جزء من المجتمع وثقافته، وتعد نتاج عن عمليات التنشئة الاجتماعية، اذ ان الاستراتيجيات المعتمدة في العملية الاتصالية تمثل صورة القيم لمجتمع معين، اذ من غير الممكن نقلها بشكل متكامل الى مجتمع اخر بنجاح دون الاخذ بنظر الاعتبار الاطار الثقافي والحضاري وعملية التنشئة الاجتماعية(القيوتي، 2009: 222)، فالبداية الصحيحة لمهارة الاتصال الفعال وضوح المعلومة وأصول تبادلها وكيفية إيصالها للمرؤوسين لتحقيق الهدف، الذي هو بمثابة الدورة الدموية اذ يتوقف تماماً تحقيق أهدافها بتوقف عمليات الاتصال، ويساعد الاتصال الفعال المرؤوسين على أداء اعمالهم بطريقة افضل للحصول على قبول السياسات والفوز بتعاونهم وجعل المعلومات تفهم بوضوح (القاضي وحمدان ، 2010: 28).

### اهداف البحث : Aims of The research :

يستهدف البحث الحالي الى:

1. التعرف على مهارة الاتصال الفعال لدى منتسبي المعهد العالي للتطوير الامني والاداري .
2. التعرف على دلالة الفروق في مهارة الاتصال الفعال لدى منتسبي المعهد العالي وفق متغير الحالة الاجتماعية(متزوج، اعزب).

3. التعرف على دلالة الفروق في مهارة الاتصال الفعال لدى منتسبي المعهد العالي وفق متغير عدد سنوات الخدمة من (1-10 سنة) ومن (11-20 سنة) ومن (21-30 سنة).

#### Research limits : حدود البحث

يتحدد البحث الحالي بـ( منتسبي المعهد العالي للتطوير الامني والاداري ) من الذكور في محافظة بغداد للعام (2024م).

#### Definition of terms : تحديد المصطلحات

مهارة الاتصال الفعال (Effective Communication Skill) قام بتعريفها :

1. فرجينيا ساتير (Virginia Satir, 1965) : هو الطلاقة في الابتكار والتعبير، وانفتاح الفرد على من حوله، وخوض المخاطر وتدريب الاشخاص للسيطرة على المشاعر الشخصية، والتفاهم فيما بينهم، وتدعيم الصلة، ومناقشة المعرفلات بموضوعية (Virginia Sater 1965: 33).

2. مذكر (2006) : هو القدرة على ابتكار استراتيجيات الاتصال الفاعل وتفسيرها في مواقف معينة (مذكر، 2006: 129).

التعريف النظري: اعتمد في هذا البحث تعريف فرجينيا ساتير (Virginia Satir, 1965) تعريفا نظريا لمهارة الاتصال الفعال، كونه تعريف النظرية المتبنية .

التعريف الاجرائي : مجموع الدرجة التي يحصل عليها المستجيب عند اجابته على فقرات المقياس (مهارة الاتصال الفعال) الذ تم بنائه من قبل الباحثان.

### الفصل الثاني

#### إطار نظري ودراسات سابقة

#### مفهوم مهارة الاتصال الفعال

تعود مفردة (اتصال) بالأصل في اللغة العربية الى الفعل الماضي الثلاثي (وصل)، والمضارع (يصل)، ويذكر (وصل الشيء)، أو وصل إلى الشيء وصولاً، بمعنى بلغه ووصل اليه، وتعد الكلمة في اللغة الإنجليزية (Communication)، تعني تبادل الافكارو الآراء و المعلومات بواسطة التكلم، إذ أنّ لعملية الاتصال دوراً مهماً في ادارة أي مؤسسة إلى الحد الذي يمكن القول بأن جوهر عملية الادارة هي الاتصالات، وأنّ أهداف الادارة المتمثلة في التخطيط والتنظيم والرقابة والتوجيه لا يمكن ان تتم بدون عملية الاتصال (كتابة أو اشارة) (شحاته والنجار، 2003: 17)، إذ ان الاتصال هو الطريقة التي تتمثل بالمحك الرئيس للتفاهم او التخاطب بين الانسان واخيه الانسان او بين الانسان والآلة او بين الاجهزة فيما بينها، وهو بذلك يتم بين طرفين أو أكثر من خلال المرسل والمستقبل (الشمري، 2012: 44).

#### اهداف مهارة الاتصال الفعال

تسعى عملية الاتصال الفعال إلى تحقيق أهداف رئيسة يمكن تصنيفها كالتالي:

1. **هدف توجيهي:** يمكن أن يتحقق ذلك عندما يكون الاتصال يسعى الى تزويد المتلقي باتجاهات جديدة وتصويب الاتجاهات القديمة غير المرغوب فيها، اذ تبين ذلك من خلال الدراسات السابقة، اذ أن الاتصال الشخصي قادر على تحقيق هذا الهدف ، فالهدف الأساس هو التأثير ونقل الأفكار والمعلومات ويكون ذلك من خلال عملية التوجيه سواء كان ذلك بتغيير الاتجاهات أو تعديلها.
2. **هدف إداري:** يتم تحقيق هذا الهدف عندما يتجه الاتصال باتجاه تحسين مجرى العمل وتقسيم مسؤولياته وتعزيز التعاون بين افراد المؤسسة (فياض ،2014: 12)، اذ من خلال عملية الاتصال يتم تحسين سير العمل داخل المنظمة وذلك يكون خلال توزيع الواجبات والمهام مما يؤدي الى زيادة الثقة وخلق حالة من التفاهم بين العاملين داخل المنظمة.
3. **هدف ترفيهي - توجيهي :** يتحقق هذا الهدف مع اتجاه الاتصال باتجاه إدخال السرور والبهجة والإقناع الى داخل المتلقي (النمر،2013: 20)، إن من أهداف الاتصال الفعال تغيير اتجاهات وآراء المستقبل، من خلال عنصر الإقناع والتأثير خاصة عندما تكون الرسالة مدعومة بالصوت والصورة .
4. **هدف اجتماعي:** اذ تتيح مهارة الاتصال الفعال فرصة لرفع مستوى الاحتكاك الجماهيري ببعضهم وبذلك تتم تمتين الصلة الاجتماعية بين الاشخاص، بذلك فإن الاتصال الفعال يجمع بين عدة اهداف في توقيت واحد (فياض ، 2014: 21).

#### نظرية فرجينا ساتير ( theory by Satir ,1963 )

تعد عملية الاتصال عملية معقدة اذ يتوجب على المتلقي القيام بتقييم الاساليب التي يستعملها القائم بارسال الرسالة الاتصالية، ويكون داركاً لنظام الاتصال وطريقة التفسير لذلك النظام ( satir 1963:75 )، تمكنت (ساتير) اثناء مدة عملها استنتجت اربع انماط للاتصال أطلقت عليها تسمية المواقف السلبية في الأتصال، التي تشتمل على المسترضي، اللوام، العقلاني، واللامبالي، اذ اوضحت (ساتير) بان نتائج الانماط السلبية في الاتصال، تؤثر على الصحة الجسمية للفرد بصورة سلبية، ولهذا فإن هذه الانماط تعد أنماطاً محيطة وهدامة، فضلاً عن كونها تعد مؤشراً واضحاً في تدني تقدير الذات لدى الاشخاص، ومن ضمن العديد من مساهمات (ساتير) الرئيسة في مجال عمليات الاتصال قيامها بتصنيف عدد من أشكال الاتصال ضمن الافراد إلى خمسة أنماط، اذ تعد الاربعة انماط الأولى غير تكيفية، أما خامس نمط فيعد تكيفي صحي:

1. **المُسترضي:** يتميز بضعف الشخصية، ومتردد ميال للاعتذار، غالباً ماينكر وجود المشكلات ، اذ يبدو لطيف بشكل عام ، ويقبل بكل شيء غالباً .
2. **اللوام:** الشخص الذي يعد من حوله ملينين بالاطفاء، ويقوم بتأنيب زملاؤه بسبب أخطائهم، فضلاً عن انه لا يتحمل مسؤولية فض النزاعات، ويوصف بالسيطرة، ويصدر أحكامه على الافراد من حوله، كما يرى بأنه محق وان من حوله على خطأ، ولا يعترف بدوره في حدوث المشكلات.
3. **العقلاني جدا:** هذا النوع يتصف اسلوبه بالجمود والتصلب، ويبدو بعيداً عن زملاؤه متميزاً بالهدوء وغير عاطفي، اذ يسيطر على انفعالاته، ولا يظهر مشاعره لمن حوله، ويستعمل الاسلوب المنطقي والعقلاني في عملية الاتصال، كما يستخدم أسلوب المحاضرة ويتخذ مرجعيه ذات الاسس الأخلاقية العالية.
4. **المشتت أو الذي لا علاقة له:** هو الذي يبادر بالتشتيت وتشويش من حوله، ولا صلة له بالالية التفاعلية، فيظهر وكأنه لا علاقة له باي امر بغية تجنب المشكلات، عوضاً من حلها، ويوصف



بميله باتجاه تغيير الموضوعات في أثناء التحدث، ويبدو غير متصل مع الأشخاص الآخرين، ولا يقوم بتقديم يد العون لباقي الأشخاص.

5. المنسجم : يمثل انموذج متكيف في العملية الاتصالية، إذ يتميز هذا النوع بالانفتاح على التغيير والمرونة، ويعبر بصدق واصالة عن ذاته، ويظهر انفعالاته بشكل يساهم في فض النزاعات، ويتميز هذا الانموذج من الافراد اثناء عملية الاتصال بالتوافق بين الرسائل المنطوقة وغير المنطوقة فضلاً عن المحافظة على التواصل البصري (فريتخ، 2018: 19).  
وقد تبني الباحثان نظرية فرجينيا ساتير (1963) لمفهوم مهارة الاتصال الفعال اطاراً مرجعياً وذلك للمبررات الآتية:

1. النظرية مناسبة لعينة البحث الحالي لكون عملهم يتطلب اداء مهارة اتصال فعال.
2. بعض الدراسات السابقة المشابهة للدراسة الحالية تبنت نفس النظرية.
3. تبني الباحثان التعريف النظري الذي وضعته النظرية لمهارة الاتصال الفعال.

الدراسات التي تناولت مفهوم مهارة الاتصال الفعال

1. دراسة (عبد الحسن، 2012)

هدفت الدراسة الى التعرف على مستوى مهارات الإتصال الإداري لدى مديري المدارس الثانوية من وجهة نظر معاونيهم والتعرف على مستوى القيادة الإبداعية لدى مديري المدارس الثانوية في محافظة بغداد من وجهة نظر معاونيهم والتعرف الى العلاقة بين مهارات الإتصال الإداري والقيادة الإبداعية لدى مديري المدارس الثانوية في محافظة بغداد من وجهة نظر معاونيهم وقد اشتملت عينة الدراسة من (202) معاون مدير مدرسة ثانوية ، ولجمع بيانات الدراسة استعملت اداتا الاولى لقياس مهارات الاتصال الاداري والثانية لقياس القيادة الإبداعية ، وقد بينت النتائج ان مهارات الاتصال الاداري والقيادة الإبداعية على مسار واحد فكلما كانت مهارات الاتصال الإداري تمارس بفاعلية في الإدارة كانت هناك قيادة إبداعية متميزة ( عبد الحسن ، 2012: 119 ).

2. دراسة (قاسم واخرون، 2019)

هدفت الدراسة الى التحقق من الخصائص السيكومترية لمقياس مهارات التواصل الفعال للشباب اذ تكونت عينة الدراسة من (127) من شباب الجامعة ، لتحقيق اهداف الدراسة قام الباحثون ببناء اداة للدراسة وتكونت الاستبانة مهارات التواصل من (40) فقرة ، وتوصلوا الى ان المقياس يتمتع ويقيم الصدق و الثبات مرتفعة مما يدل على زيادة الثقة فيه واستخدامه في الابحاث العلمية (قاسم واخرون، 2019: 77).

### الفصل الثالث

#### إجراءات البحث

اولاً: مجتمع البحث : تكون مجتمع البحث الحالي من منتسبي المعهد العالي للتطوير الأمني والاداري التابع لوزارة الداخلية العراقية، اذ تكون حجم مجتمع البحث من (٦٥٩) منتسباً توزعوا الى (٢٤٦) ضابطاً، و(٣٧٩) مراتباً و (٣٤) موظف مدنياً والجدول (١) يوضح ذلك .

## الجدول (١)

مجتمع البحث موزعاً بحسب الضباط والمراتب والموظفين المدنيين

ت	الوظيفة	العدد	النسبة المئوية
١	الضباط	٢٤٦	37,3%
٢	المراتب	٣٧٩	57,5%
٣	الموظفين المدنيين	٣٤	٥,2%
المجموع		٦٥٩	١٠٠%

ثانياً : عينة البحث: هي مجموعة جزئية من مجتمع البحث الكلي وتعد ممثلة لعناصره أفضل تمثيل إذ يمكن تعميم النتائج لتلك العينة على المجتمع بأكمله وإجراء استدلالات بشأن معالم المجتمع (عباس واخرون، ٢٠١٦: ٢١٨).

## عينة التحليل الاحصائي

تم اختيار عينة بالأسلوب العشوائي المتناسب من مجتمع البحث بلغت (٤٠٠) منتسب من المعهد العالي للتطوير الأمني والإداري في وزارة الداخلية، مثل هذا العدد نسبة مئوية بلغت (٦٠%) من مجتمع البحث وهي نسبة جيدة والجدول (2) يوضح ذلك .

## جدول (2)

عينة البحث موزعة بحسب الضباط والمراتب والموظفين المدنيين

ت	الوظيفة	العدد	النسبة المئوية
١	الضباط	١٥٠	37,5%
٢	المراتب	٢٣٠	57,5%
٣	الموظفين المدنيين	20	5%
المجموع		٤٠٠	١٠٠%

## ثالثاً: أداة البحث

طبيعة البحث تتطلب وجود أداة لقياس مهارة الاتصال الفعال ، وفيما يلي توضيح إجراءات إعدادها:  
**مقياس مهارة الاتصال الفعال**  
 اتبع الباحثان عدد من الإجراءات في بناء المقياس وايضا استخراج الصدق والثبات للمقياس وهي كما يأتي :  
**التخطيط للمقياس :** بعد اطلاع الباحثان على الدراسات السابقة والأدبيات التي لها علاقة بموضوع البحث تمثلت في مقياس مهارة الاتصال الفعال لدى أطالبات (سامي ،٢٠٢٢)، ومقياس مهارات الاتصال الفعال لدى المدربين (محمود، ٢٠١٨) ومهارات الاتصال لدى المرشدين (الحري ، ٢٠١٣)، ومهارات الاتصال لدى المرشدين (محسن، ١٩٩٣)، إذ أن

المقاييس التي تم الاطلاع عليها كانت لعدد من العينات تختلف عن عينة البحث الحالي، لدى قام الباحثان ببناء مقياس لمهارة الاتصال الفعال، على وفق عينة البحث الحالي بالاعتماد على التعريف النظري ونظرية (فرجينيا ساتير) حسب الخطوات التالية: **تحديد المفهوم المراد قياسه:** لقد تبنى الباحثان تعريف ( فرجينيا ساتير، 1965) لمهارة الاتصال الفعال اذ عرفته بأنه الطلاقة في التعبير والابتكار وانفتاح الفرد على الآخرين وخوض المخاطر وتدريب الأفراد للسيطرة على المشاعر الشخصية، والاستماع الى بعضهم البعض، وتدعيم الصلة وابداء الوضوح، ومناقشة الاختلافات بموضوعية (Virginia Satir, 1965:33).

**صلاحية المقياس:** لغرض بناء فقرات مقياس مهارة الاتصال الفعال بصورته الأولية، قام الباحثان بصياغة فقرات المقياس جميعها بالاعتماد على التعريف النظري ونظرية (فرجينيا ساتير) لمهارة الاتصال الفعال، فعمد الباحثان ببناء (30) فقرة تغطي اغلب جوانب مهارة الاتصال الفعال عند منتسبي المعهد العالي، اذ تم عرضها على مجموعة من الأساتذة المتخصصين اذ بلغ عددهم (19) استاذ واعتمد الباحثان نسبة اتفاق (80 %) لتحديد صلاحية الفقرات وكانت الفقرات صالحة جميعها.

**وضوح التعليمات:** ان تعليمات المقياس هي بمثابة الدليل الواضح للإجابة عن فقراته، ولزيادة وضوح المقياس في الإجابة تضمنت التعليمات، اذ يوضح كيفية الإجابة على فقرات المقياس بغية تعريف المستجيبين عن الإجابة بدقة وصرامة، أن تعليمات المقياس من المتطلبات الضرورية لبناء المقاييس النفسية والتربوية، لذا عمد الباحثان بمراعاة هذه التعليمات، على ان تكون دقيقة ومناسبة للعينة، إذ تضمنت التعليمات كيفية الإجابة عن الفقرات من خلال مثال يوضح كيفية الإجابة عن فقرات المقياس، وقد بين الباحثان الى ان هذا المقياس معد لأغراض البحث العلمي فقط مع عدم ذكر الاسم وإخفاء الهدف من المقياس كي لا يتأثر المستجيبين به عند الإجابة، وللتعرف على الوقت اللازم للإجابة عن المقياس، طبق الباحثان مقياس مهارة الاتصال الفعال بصيغته الأولية على عينة استطلاعية بلغ عددها (40) منتسب من المعهد العالي، وتم اختيارهم بطريقة عشوائية وأكد الباحثان بأن أجابتهم لأغراض البحث العلمي مع عدم ذكر الاسم، وبعد مراجعة استجابة المنتسبين على المقياس أتضح أن الفقرات جميعها واضحة وسهلة الاجابة ومفهومة وكان مدة الوقت المستغرق للإجابة (10-20) دقيقة.

**وصف المقياس وتصحيحه:** بعد اكتمال بناء الأداة بصيغتها النهائية أصبح المقياس يتكون من (30) فقرة (ملحق 2) أما بدائل الإجابة فكانت: (تنطبق عليّ دائماً، تنطبق عليّ غالباً، تنطبق عليّ أحياناً، تنطبق عليّ نادراً، لا تنطبق عليّ أبداً)؛ ولهذا فان اقل درجة يحصل عليها المستجيب هي (30) واعلى درجة هي (150)، اذ تم الاستناد على المدرج الخماسي للتقدير حسب كل فقرة، اذ تم إعطاء درجة تتراوح بين (5-1) للفقرات الإيجابية، اذ تعطى الدرجة (5) اذا اشار المستجيب على البديل (تنطبق عليّ دائماً) والدرجة (4) اذا اشار المستجيب على البديل (تنطبق عليّ غالباً) والدرجة (3) اذا اشار المستجيب على البديل (تنطبق عليّ أحياناً) والدرجة (2) اذا اشار المستجيب الى البديل (تنطبق عليّ نادراً) والدرجة (1) اذا اشار الفرد

المستجيب على البديل (لا تنطبق عليّ ابدا)، أما الفقرات السلبية فتم إعطاء درجة تتراوح (1 - 5) أذ تعطى الدرجة (1) إذا أشار المستجيب على البديل (تنطبق عليّ دائما) والدرجة (2) إذا أشار المستجيب على البديل (تنطبق عليّ غالباً) والدرجة (3) إذا أشار الفرد المستجيب على البديل (تنطبق عليّ أحيانا) والدرجة (4) إذا أشار الفرد المستجيب على البديل (لا تنطبق عليّ أبدا) .

**صلاحية الفقرات:** إن المقياس الذي يتمتع بالصدق هو المقياس الذي يصنفه الباحثون بأنه يقيس ويكشف فعلاً عن المتغيرات؛ أو السمة التي وضع من أجل قياسها والكشف عنها، إذ يعد من الإجراءات التي يهتم بها واضعو المقياس (الزوبعي وآخرون، 1981: 39)، ولغرض التأكد من صدق المقياس اعتمد الباحثان الصدق الظاهري، وهو ما أشار إليه إيبيل (Ebel, 1972) بأن يعرض المقياس على عدد من الخبراء والمختصين لتقدير مدى صلاحية الفقرات لقياس ما وضعت لأجله (Ebel, 1972: 55)، بعد صياغة تعليمات المقياس وصياغة فقراته، ومع تقديم موجز نظري يوضح مفهوم مهارة الاتصال الفعال قام الباحثان بعرض الأداة بصورتها الأولية على مجموعة من الأساتذة المحكمين والمتخصصين في مجال علم النفس والقياس والتقويم (ملحق 1)، بهدف تقويم المقياس والحكم في:

صلاحية المقياس وفقراته، ومدى ملائمة توزيع الفقرات على المقياس، وبعدها تمت مراجعة آراء المحكمين والأساتذة المتخصصين في مجال علم النفس والقياس والتقويم وفي ضوء ما تم تقديمه من ملاحظات في الحذف والتعديل والإضافة والنقل، تم التوصل إلى ما يأتي:

أ - اعتماد الفقرات التي حصلت على قيمة ذات دلالة إحصائية حسب اختبار مربع (كاي) والجدول (3) يوضح ذلك:

### الجدول (3)

قيمة اختبار مربع (كاي) لصلاحية فقرات مقياس مهارة الاتصال الفعال المقدم الى الاساتذة المحكمين

العدد الكلي	مستوى الدلالة	قيمة كاي ٢		غير الموافقين	الموافقون	عدد المحكمين	ارقام الفقرات
		الجدولية	المحسوبة				
١٨	دال احصائيا	3.84	8,89	٣	١٦	١٩	١, ٢, ٣, ٤, ٥, ٦, ٧, ٨, ٩, ١٠, ١٢, ١٤, ١٦, ١٧, ١٨, ٢٠, ٢٢, ٢٦
١٢	دال احصائيا		11,84	٢	١٧	١٩	١١, ١٣, ١٥, ١٩, ٢١, ٢٣, ٢٤, ٢٥, ٢٧, ٢٨, ٢٩, ٣٠
٣٠							٣٠

ب- بعد التعديل ل فقرات مقياس مهارة الاتصال الفعال في ضوء آراء المحكمين والأساتذة المتخصصين في مجال علم النفس والقياس والتقويم أصبح المقياس بالصيغة النهائية يتكون من (٣٠) فقرة .

#### التحليل الإحصائي للفقرات :

يعتبر تحليل الفقرات احصائيا من الجوانب الرئيسية لبناء المقاييس النفسية والتربوية، فالتحليل المنطقي للفقرات قد لا يكشف احيانا عن صلاحيتها أو صدقها بشكل دقيق، لذا يعد مصممو المقاييس النفسية الى تحليل فقرات المقاييس احصائيا، لزيادة الدقة والمصادقية، ولذا فإن اكثر وسيلتين احصائيتين تستخدمان لتحليل الفقرات احصائيا هما: حساب القوة التمييزية للفقرات، وحساب قوة ارتباط الفقرة بمحك داخلي أو خارجي (Ebel, 1972:400)، طبق الباحثان مقياس مهارة الاتصال أفعال على (400) منتسب من المعهد العالي تم اختيارهم بالطريقة العشوائية المتناسبة لأغراض تحليل الفقرات.

#### تضمنت إجراءات التحليل الإحصائي للفقرات الآتي:

أ. القوة التمييزية للفقرات: ويقصد بالقوة التمييزية للفقرات مدى قدرتها على التمييز بين الأفراد الممتازين بالمتغير الذي يقيسه المقياس، وبين الأشخاص الاضعف في ذلك المتغير، إذ يهدف إلى استبعاد الفقرات التي لا تميز بين الأفراد والإبقاء على الفقرات التي تميز بينهم في الإجابات (Anastasi&Urbana, 2010:183).

ولحساب القوة التمييزية لجميع فقرات مقياس مهارة الاتصال الفعال قام الباحثان باستخدام أسلوب المجموعتان المتطرفتان كما يأتي:

- تطبيق المقياس المؤلف م، (30) فقرة بعد ان تم الحصول على الصدق الظاهري على عينة البحث البالغة (400) منتسب من المعهد العالي للتطوير الأمني والاداري، وبعد التطبيق تم إعطاء درجة لكل إجابة عن كل فقرة على وفق طريقة تصحيح مهارة الاتصال الفعال.

- ترتيب الدرجات الكلية التي حصل عليها أفراد العينة تنازليا من أعلى درجة الي أدنى درجة .

اختيار (27%) من الاستمارات الحاصلة على أعلى الدرجات في مقياس مهارة الاتصال الفعال والبالغ عددها (108) استمارة، و(27%) من مجموع الاستمارات الحاصلة على الدرجات الدنيا البالغ عددها (108) استمارة، إذ أصبح لدى الباحث مجموعتان عليا ودنيا بلغ مجموعهما (٢١٦) استمارة.

- بعد أن تم تحديد المجموعتين العليا والدنيا أستعمل الباحثان الاختبار التائي لعينتين مستقلتين لغرض اختبار الفروق بين المجموعتين العليا والدنيا لكل فقرة من فقرات المقياس، إذ عدت القيمة التائية المحسوبة مؤشرا على تمييز الفقرة وعند موازنة القيمة التائية المحسوبة لكل فقرة بالقيمة الجدولية البالغة (1,96) عند مستوى دلالة (0,05) وبدرجة حرية (214) إذ تبين بأن جميع الفقرات مميزة وكما موضح في الجدول (4) :



## جدول (4)

القيم الثانية لفقرات مقياس مهارة الاتصال الفعال بأسلوب المجموعتين المتطرفتين

ت	المجموعة العليا		المجموعة الدنيا		القيم الثانية المحسوبة	الدلالة الاحصائية
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
1	2,123	0,842	1,642	0,841	3,640	دالة
2	4,037	0,797	3,024	1,309	0,962	دالة
3	1,827	0,494	1,160	0,409	8,884	دالة
4	2,950	1,192	2,406	1,400	2,411	دالة
5	1,654	0,839	1,340	0,654	2,710	دالة
6	2,271	0,806	1,901	1,032	2,040	دالة
7	4,180	0,772	3,604	0,744	4,762	دالة
8	2,024	0,770	1,760	0,576	2,740	دالة
9	4,074	0,707	3,067	0,820	4,461	دالة
10	1,814	1,280	1,308	0,562	3,247	دالة
11	1,629	0,760	1,246	0,433	0,054	دالة
12	4,030	0,502	4,209	0,890	2,826	دالة
13	4,092	0,494	4,197	0,842	4,178	دالة
14	4,801	0,307	3,790	0,971	9,230	دالة
15	4,012	0,580	3,172	0,877	7,181	دالة
16	4,018	0,791	3,074	1,472	7,990	دالة
17	4,642	0,598	3,901	0,768	6,848	دالة
18	4,030	0,502	3,018	0,502	12,822	دالة
19	4,043	0,501	4,197	0,807	3,132	دالة
20	3,308	0,826	1,333	0,724	16,081	دالة
21	3,030	0,936	1,481	0,743	10,424	دالة
22	4,209	0,747	2,000	1,193	11,290	دالة
23	3,321	1,046	1,043	0,962	11,202	دالة
24	2,703	0,994	1,234	0,426	12,630	دالة
25	4,222	0,930	2,717	0,902	11,114	دالة
26	4,242	1,012	1,704	0,780	18,383	دالة
27	3,308	0,816	1,432	0,498	17,661	دالة
28	1,675	0,946	1,432	0,522	2,000	دالة
29	2,024	0,707	1,123	0,366	9,633	دالة
30	2,123	0,899	1,716	0,869	2,931	دالة



## ب - العلاقات الارتباطية:

## علاقة درجة الفقرة بالدرجة الكلية للمقياس:

تتمثل بإيجاد معامل الارتباط بين أداء ألفرد تجاه كل فقرة من فقرات المقياس وإدائه على المقياس بأكمله، فالفقرات الأكثر جودة هي الحاصلة على أعلى درجة ارتباط بالمجموع الكلي للمقياس (النعمي، 2014: 325) ، تم استخراج مقدار العلاقة الارتباطية بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للمقياس بواسطة معامل ارتباط (بيرسون) باستخدام عينة التحليل ذاتها، إذ تم مقارنة قيم معامل الارتباط بالقيمة الجدولية، وتبين ان معاملات الارتباط دالة في قياس ما وضعت لأجله، إذ كانت جميعها ذات دلالة إحصائية، كون القيمة المحسوبة لمعامل الارتباط اكبر من القيمة الجدولية البالغة (0,098) عند مستوى (0,05) ودرجة حرية (398)، وكما موضح بالجدول (5):

## جدول (٥)

قيم معامل ارتباط بيرسون لعلاقة درجة الفقرة بالدرجة الكلية لمقياس مهارة الاتصال أفعال

ت	قيمة معامل الارتباط	الدالة	ت	قيمة معامل الارتباط	الدالة
١	0,212	دالة	١٦	0,457	دالة
٢	0,455	دالة	١٧	0,486	دالة
٣	0,459	دالة	١٨	0,277	دالة
٤	0,360	دالة	١٩	0,521	دالة
٥	0,309	دالة	٢٠	0,651	دالة
٦	0,26	دالة	٢١	0,632	دالة
٧	0,414	دالة	٢٢	0,60	دالة
٨	0,158	دالة	٢٣	0,70	دالة
٩	0,288	دالة	٢٤	0,589	دالة
١٠	0,401	دالة	٢٥	0,617	دالة
١١	0,25	دالة	٢٦	623,0	دالة
١٢	0,366	دالة	٢٧	0,19	دالة
١٣	0,362	دالة	٢٨	0,464	دالة
١٤	0,633	دالة	٢٩	0,304	دالة
١٥	0,401	دالة	٣٠	0,306	دالة

الخصائص القياسية (السيكو مترية) للمقياس

تحقق الباحثان من الخصائص السيكو مترية للمقياس من خلال عدد من المؤشرات هي:



(١٩٨١) بأن معامل الثبات الذي يزيد أو يساوي عن (0,72) يعدّ مقياس مقبول وجيد (أحمد، ١٩٨١: ١٢٩)، ومن ثم بالإمكان القول ان البحث أَلحالي توصل الى بناء اداة لقياس مهارة الاتصال الفعال، يتمتع بمؤشرات الصدق والثبات، كذلك مؤشر على تحليل المواقف وكفاءتها للتمييز بين أَلمستجيبين.

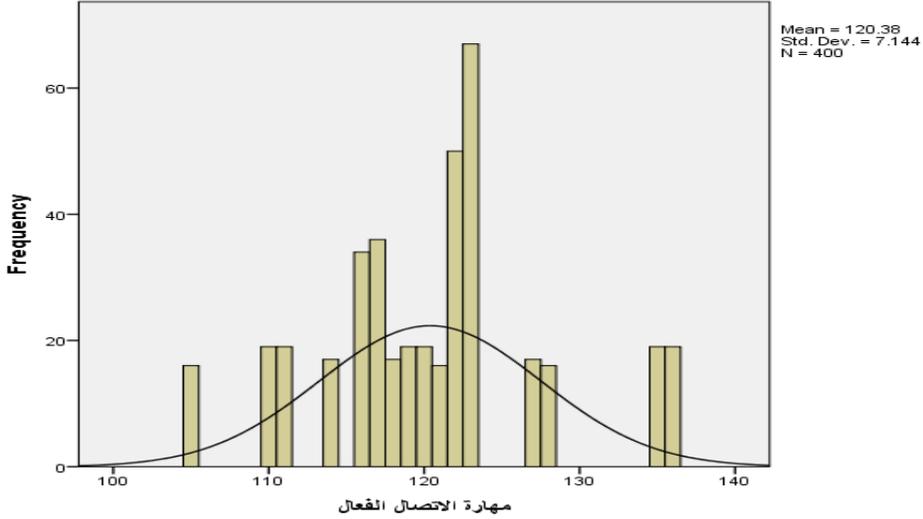
#### المؤشرات الإحصائية لمقياس مهارة الاتصال أَلفعال:

إن المقاييس النفسية يكون توزيعها بشكل اعتدالي بين افراد المجتمع المزمع دراسته، حيث ان استخراج المؤشرات الاحصائية للمقياس يوضح مدى توزيع افراد العينة توزيعاً طبيعياً، ويمثل هذا التوزيع كمييار للحكم على مدى تمثيل العينة للمجتمع الكلي للبحث، والدقة في تعميم النتائج (الخفاجي: 2013: 69)، اذ قام الباحثان بالحصول على المؤشرات الاحصائية لمقياس مهارة الاتصال الفعال من خلال استخدام (برنامج SPSS الاحصائي) لأفراد العينة البالغة (٤٠٠) منتسب والجدول (٦) يوضح ذلك:

#### جدول (٦)

#### المؤشرات الإحصائية لمقياس مهارة الاتصال الفعال

الدرجات	المؤشرات الإحصائية	
120,38	Mean	المتوسط الحسابي
١٢١	Median	الوسيط
١٢٣	Mode	المنوال
7,14	Std. deviation	الانحراف المعياري
51,03	Variance	التباين
-0,26	Skewness	الألتواء
0,30	Kurtosis	التفرط
٣١	Range	المدى
١٠٥	Minimum	أقل درجة
١٣٦	Maximum	أعلى درجة
٤٨١٥٣	Total	المجموع الكلي



الشكل (1)

منحنى التوزيع الاعتدالي لتوزيع درجات عينة البحث على مقياس مهارة الاتصال الفعال

الوسائل الاحصائية: استخدم الباحثان عدة وسائل احصائية وهي كما يأتي :

1. الاختبار التائي لعينتين مستقلتين: أستخدم هذا الاختبار لاستخراج القوة التمييزية لفقرات مقياس البحث باستعمال المجموعتين المتطرفتين ، والتعرف على دلالة الفروق لمهارة الاتصال الفعال حسب متغير الحالة الاجتماعية .
2. معامل ارتباط بيرسون: استخدم لغرض استخراج معامل ثبات مقياس مهارة الاتصال، ولإيجاد العلاقة بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية لمقياس (مهارة الاتصال الفعال) .
3. معادلة الفا كرو نباخ: استخدمت هذه المعادلة لاستخراج معامل ثبات مقياس مهارة الاتصال الفعال بطريقة الاتساق الداخلي .
4. الاختبار التائي لعينة واحدة: استخدمت هذه الطريقة لاستخراج دلالة الفرق بين كل من المتوسط الحسابي والمتوسط الفرضي لمقياس مهارة الاتصال الفعال.
5. تحليل التباين الاحادي: استخدم للتعرف على الفروق في مهارة الاتصال الفعال بحسب متغير عدد سنوات الخدمة .

## الفصل الرابع

## عرض النتائج وتفسيرها ومناقشتها

يتضمن هذا الفصل عرضاً للنتائج التي تم التوصل إليها على وفق الأهداف المحددة وتفسير هذه النتائج ومناقشتها، ومن ثم التوصل إلى عدد من المقترحات والتوصيات، وبالإمكان عرضها كما يلي:

## اولا- التعرف على مهارة الاتصال الفعال لدى منتسبي المعهد العالي للتطوير الامني والاداري

بغية التحقق من هذا الهدف فقد قام الباحثان بتطبيق مقياس (مهارة الاتصال الفعال)، البالغ عدد فقراته (30) فقرة على عينة البحث البالغة (400) منتسب، إذ اوضحت نتائج البحث بأن المتوسط الحسابي لدرجات عينة البحث على المقياس بلغ (120,38)، وبانحراف معياري قدره (7,14)، وعند التعرف على دلالة الفرق بين المتوسط الحسابي والمتوسط الفرضي الذي بلغ (90)، ومن ثم معالجة البيانات باستخدام الاختبار التائي لعينة واحدة فقد أظهرت النتائج بان افراد عينة البحث الحالي لديهم مستوى جيد من مهارة الاتصال الفعال، وذلك يدل على وجود فروق ذات دلالة احصائية بين متوسط درجات مهارة الاتصال الفعال والمتوسط الفرضي للمقياس لصالح متوسط العينة، وان مهارة الاتصال الفعال لدى افراد العينة فوق الوسط، خلال مقارنة استجاباتهم على مقياس مهارة الاتصال الفعال بالمتوسط الفرضي له، وكما مبينة في الجدول (7) .

## جدول (7)

نتيجة الأختبار التائي لعينة واحدة للتعرف على دلالة الفرق بين المتوسط الحسابي وبين المتوسط الفرضي لافراد العينة لمهارة الأتصال أفعال

مستوى الدلالة 0,05	القيمة التائية		درجة الحرية	المتوسط الفرضي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	حجم العينة	المفهوم
	الجدولية	المحسوبة						
دال	1,96	85,06	399	90	7,14	120,38	400	مهارة الاتصال الفعال

بعد الاطلاع على جدول (7) اعلاه، تبين بأن الفرق دال إحصائياً عند مستوى دلالة (0,05) إذ بلغت القيمة التائية المحسوبة (85,06) وهي أكبر من القيمة التائية الجدولية (1,96) وبدرجة حرية (399)، ويرى الباحثان بأن منتسبي المعهد العالي لهم

القدرة على التواصل على المستوى المهني والاجتماعي وهذا ناتج عن الخصائص الأمنية والثقافية التي يتميزون بها نتيجة التدريب المستمر في مجال عملهم، فضلاً عن ذلك المتغيرات التي اعطتهم الخبرة بمهارة الاتصال في حياتهم كالدافع للعمل وحب المهنة والتطلع الى تطوير ذاتهم في مهارة الاتصال الفعال.

ثانياً- التعرف على دلالة الفروق في مهارة الاتصال الفعال لدى منتسبي المعهد العالي وفق متغير الحالة الاجتماعية (متزوج، اعزب)

لتحقيق هذا الهدف تم استعمال الاختبار التائي (t-test) لعينتين مستقلتين للتعرف على الفروق في مهارة الاتصال الفعال تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية والجدول (8) يوضح ذلك

### جدول (8)

الاختبار التائي لعينتين مستقلتين للتعرف على الفروق في مهارة الاتصال الفعال وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية

العينة	الحالة الاجتماعية	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	التائية المحسوبة	التائية الجدولية	الدلالة
400	متزوج	123	120,80	7,54	0,77	1,96	غير دال
	أعزب	277	120,20	6,97			

ويتبين من الجدول (8) انه لا يوجد فروق في مهارة الاتصال الفعال وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية، وذلك لان القيمة التائية المحسوبة أقل من القيمة التائية الجدولية البالغة (1,96) عند مستوى (0,05) ودرجة حرية (398) ويوضح الباحثان تمتع المتزوج والاعزب من منتسبي المعهد العالي بالمعهد بمهارة اتصال فعال ، عائد للدورات التدريبية والتعليمية المستمرة التي تلقوها في وزارة الداخلية، فضلاً عن البيئة الاجتماعية المحيطة بهم التي ساهمت بتشكيل شخصياتهم ووجود مهارة الاتصال الفعال لديهم بمستوى جيد.

ثالثاً- التعرف على دلالة الفروق في مهارة الاتصال الفعال لدى منتسبي المعهد العالي وفق متغير عدد سنوات الخدمة من (1-10 سنة) ومن (11-20 سنة) ومن (21-30 سنة)

لتحقيق هذا الهدف استخرج الباحثان المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية بحسب عدد سنوات الخدمة، ثم تم استعمال تحليل التباين الاحادي للتعرف على الفروق في مهارة الاتصال الفعال تبعاً لمتغير عدد سنوات الخدمة والجدول (9) يوضح ذلك :

## جدول (9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمقياس تبعاً لمتغير عدد سنوات الخدمة

عدد سنوات الخدمة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
10-1	121	119,93	7,05
20-11	145	120,85	7,20
30-21	134	120,28	7,20
الكلي	400	120,38	7,14

## جدول (10)

تحليل ألتباين الأحادي لمعرفة دلالة الفرق في المقياس تبعاً لمتغير عدد سنوات الخدمة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	القيمة الفائية	الدلالة
بين المجموعات	57,120	2	28,560	0,56	غير دال
داخل المجموعات	20305,357	397	51,147		
الكلي	20362,478	399	---		

تشير النتيجة في الجدول (10) انفاً بأنه ليس هناك فرق دال احصائياً في مهارة الاتصال الفعال تبعاً لمتغير عدد سنوات الخدمة، إذ ان القيمة ألفائية المحسوبة أقل من القيمة ألتأئية الجدولية ألبألغة (3) عند مستوى دلالة (0,05) ودرجة حرية (2-397)، إذ يبين الباحثان سبب تمتع منتسبي المعهد العالي بمهارة اتصال فعال حسب عدد سنوات الخدمة الى الخبرات المتراكمة وسرعة نقلها الى المنتسبين الاقل خدمة ، فضلاً عن سرعة الاستجابة من قبلهم والدورات الاساسية التي تلقوها قبل المباشرة بالخدمة في العمل الامني، فضلاً عن الخصائص الشخصية لهم نتيجة التنشئة الاجتماعية .

**الاستنتاجات:** في ضوء نتائج البحث يستنتج الباحثان الآتي :

1. ان لدى منتسبي المعهد العالي يتمتعون بمهارة اتصال فعال.
2. لا يوجد فروق بين المنتسبين في الحالة الاجتماعية في مهارة الاتصال الفعال .
3. لا يوجد فروق بين المنتسبين في عدد سنوات الخدمة في مهارة الاتصال الفعال.

**توصيات:** في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها يوصي الباحثان بالآتي :

1. بالإمكان اعداد أنشطة وتدريبات تساعد على تعزيز مهارة الاتصال الفعال لدى منتسبي المعهد العالي.
2. بالإمكان الاستفادة من اداة البحث الحالي وتطبيقها على المتطوعين الجدد في وزارة الداخلية بغية التعرف على مهارات الاتصال لديهم.

**مقترحات :** استكمالاً لجوانب البحث يقترح الباحثان ما يأتي:

1. اجراء دراسة مهارة الاتصال الفعال على عينة اخرى من وزارة الداخلية .
2. دراسة مهارة الاتصال الفعال وربطها بمتغيرات اخرى مثل(الجنس، التخصص، والعمر).
3. امكانية اجراء دراسات وبحوث اخرى مشابهة للتعرف على علاقة متغيرات البحث بمتغيرات أخرى غير مطروقة او مدروسة.

#### المصادر

- أبو نصر ، مدحت محمد (2009): مهارات الاتصال الفعال مع الاخرين ، ط2 ، الناشر العربية للتدريب و النشر ، القاهرة .
- الجبوري، و داد مهدي محييد (2005) : بناء انموذج لتطوير عملية الاتصال الإداري والتربوي في الأقسام العلمية بكليات جامعة القادسية، اطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، ابن رشد- جامعة بغداد.
- الخفاجي، عبد الحسين احمد(2013): محاضرات في المنهج البحث التربوي، ط1، المطبعة المرمزية جامعة ديالى، العراق.
- الزالملي ، احمد نعيم حسن (2015) : الاتصال الفاعل وعلاقته بالإبداع الإداري لعمداء كليات جامعه واسط من وجهه نظر رؤساء الاقسام والتدريسيين ، اطروحة دكتوراه ، كلية التربية ابن رشد ، جامعة بغداد ، العراق .
- الزوبعي، عبد الجليل ابراهيم، بكر، محمد الياس، الكناني ابراهيم عبد الحسن (1980) : الاختبارات والمقاييس النفسية، مديرية دار الكتب للطباعة والنشر، الموصل.
- السرحان، محمود قطام(2000) : مهارات الاتصال عند الشباب، وزارة الشباب والرياضة، عمان.
- شحاته ، حسن والنجار، زينب (2003): معجم المصطلحات التربوية و النفسية ، ط1، دار المصرية و اللبنانية للطباعة و النشر ، القاهرة ، مصر .

- الشمري ، احمد حمزة خليقة (2012) : بناء برنامج تدريبي لتطوير مهارات الاتصال لمديري المدارس الثانوية في ضوء احتياجاتهم التدريبية ، اطروحة دكتوراه ، كلية التربية ابن رشد ، جامعة بغداد .
- الشيباني، عمر، محمد القدومي(1988) : علم النفس الإداري ، الدار العربية للكتب ، ليبيا.
- عباس، محمد خليل ،نوفل، محمد بكر، العبسي، محمد مصطفى، ابو عواد ، فريال محمد (2016) : مدخل الى مناهج البحث في التربية وعلم النفس ،دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان.
- عبد الحسن ،بتول صادق (2014) : مهارات الاتصال الإداري وعلاقتها بالقيادة الإبداعية لدى مديري المدارس الثانوية ، رسالة ماجستير ، كلية التربية ، قسم العلوم التربوية والنفسية ، الجامعة المستنصرية ، العراق .
- فريخ ، رائدة مروان فايز (2018) : الاستقرار الزواجي و علاقته بالتسامح و انماط الاتصال استنادا لنموذج فرجينيا ساتير لدى الأزواج في محافظات شمال الضفة الغربية ، (رسالة ماجستير غير منشورة) ، جامعة النجاح الوطنية ، كلية الدراسات العليا ، فلسطين .
- فياض ، خالد (2014) : مهارات الاتصال ، المعهد البحري للتنمية للنشر والتوزيع ، البحرين .
- قاسم ، نادر فتحي و مصطفى ، سارة حسام الدين و فاضل ، لمياء عبد الحميد (2019) ، الكفاءة السيكومترية لمقياس مهارات التواصل الفعال للشباب ، مجلة البحث العلمي في التربية ، العدد 20 ، مصر .
- القاضي ، علاء محمد و حمدان ، بكر محمد (2010) : مهارات الاتصال، دار الاعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- القريوتي، محمد قاسم(2009) : السلوك التنظيمي، دراسة السلوك الانساني الفردي والجماعي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، ط5، الأردن.
- مجيد، سوسن شاكر (2013) : اسس بناء الاختبارات والمقاييس النفسية والتربوية، ط1، مركز ديونو لتعليم التفكير، الاردن .
- مذكر، محمد دخيل الله (2006) : درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية لمهارة الاتصال الفاعل وعلاقتها بمستوى دافعية المعلمين نحو العمل في دولة الكويت، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان، كلية الدراسات التربوية العليا، الأردن.
- مكايي ، حسن عماد (2002) : الاتصال الشخصي في عصر تكنولوجيا الاتصال ، الفاروق الحديث للطباعة و النشر ، القاهرة .
- ملحم، سامي (2010): مناهج بحث في التربية وعلم النفس ، ط6، دار مسيرة للنشر و التوزيع ، عمان .
- النعيمي، مهند محمد عبد الستار (2014) : القياس النفسي في التربية وعلم النفس، ط 1، المطبعة المركزية، جامعة ديالى، العراق.



• النمر، محمد صبري فؤاد (2013) : أساليب الاتصال الاجتماعية ، ط1 ، دار الكتب والوثائق القومي للنشر و التوزيع ، الاسكندرية .

- Adam, glarasachs (1964): measurement , and evaluation ,in ,Edeation psychology and Guidance.
- Ebel, R. L. (1972) : Essehtiaks of Educational weasuremeht, new jersey, prenticc, Hall, ink
- Foram, T.G. (1961): A Note on Methods of Measuring Reliability, Journal of Education Psychological, Vol .22, No .4, p.p.383-387.
- Okun, B. F. (1991): Effective Helping, Interviewing, and Counseling Techniques, Brooks/cole.
- Virginia, Satir (1965) :m. the family a treatment unit , confina , psychiatrica .

### ملحق (1)

أسماء الاساتذة المحكمين لمقياس (مهارة الاتصال الفعال) مرتبة حسب الألقاب العلمية والحروف الهجائية

ت	اللقب العلمي والاسم	التخصص	مكان العمل
1	أ.د بان عدنان عبد الرحمن	علم نفس النمو	الجامعة المستنصرية / كلية الآداب
2	أ.د خديجة حيدر	علم نفس المعرفي	الجامعة المستنصرية / كلية الآداب
3	أ.د رياض عزيز عباس	علم نفس المعرفي	الجامعة المستنصرية / كلية الآداب
4	أ.د سعد عبد الزهرة	علم نفس الاجتماعي	الجامعة المستنصرية / كلية الآداب
5	أ.د سهيلة عبدالرضا عسكر	علم نفس الشخصية	الجامعة المستنصرية / كلية التربية
6	أ.د عباس حسن رويح	علم نفس الشخصية	الجامعة المستنصرية / كلية الآداب
7	أ.د فرحان محمد حمزة	علم النفس العام	الجامعة المستنصرية / كلية التربية
8	أ.د نوال مهدي الطيار	علم نفس النمو	الجامعة المستنصرية / كلية الآداب
9	أ.د هيثم ضياء عبد الامير	علم نفس الاجتماعي	الجامعة المستنصرية / كلية الآداب
10	أ.م.د أحلام جبار عبدالله	علم نفس التربوي	جامعة بغداد/كلية التربية ابن رشد



11	أ.م.د أزهار محمد حميد	علم نفس التربوي	جامعة بغداد/كلية الآداب
12	أ.م.د زلزلة محمود	قياس وتقويم	الجامعة المستنصرية / كلية الآداب
13	أ.م.د زيان يحيى بلال	قياس وتقويم	جامعة بغداد/كلية التربية ابن رشد
14	أ.م.د سناء عيسى	علم نفس الاجتماعي	جامعة بغداد/كلية الآداب
15	أ.م.د سوسن عبد علي	علم النفس العام	جامعة بغداد/كلية الآداب
16	أ.م.د موفق عبد الزهرة	مناهج وطرائق تدريس	جامعة بغداد/كلية التربية ابن رشد
17	أ.م.د نداء جمال جاسم	علم نفس النمو	الجامعة المستنصرية / كلية الآداب
18	أ.م.د نزار قاسم توفيق	علم نفس النمو	الجامعة المستنصرية / كلية الآداب
19	أ.م.د يوسف يعقوب	إدارة تربوية	جامعة بغداد/كلية التربية ابن رشد

## ملحق (2)

## مقياس مهارة الاتصال الفعال

ت	الفقرات	تنطبق عليّ دائماً	تنطبق عليّ غالباً	تنطبق عليّ احياناً	تنطبق عليّ نادراً	لا تنطبق عليّ ابداً
1	اتحدث مع الاخرين بلغة واضحة ومفهومة					
2	اشارك افكاري الجديدة مع زملائي في العمل					
3	اناقش الاخرين طريقة تفكيرهم واسلوب ادائهم					
4	اركز على تصحيح الاخطاء في الوقت المناسب					
5	اقدم استراتيجيات خاصة للآخرين لغرض الاتصال واقومها بشكل دائم					



					6	امنح الاخرين فرصة كاملة للحديث والمناقشة اثناء الاتصال
					7	اتفاعل اثناء حديث الاخرين وانتبه لهم
					8	اشجع الاخرين على حرية التعبير عن افكارهم دون مقاطعة
					9	استخدم كلمات وايماءات مناسبة لعكس مشاعري الداخلية
					10	يمكنني تجاهل نظرات الاستفزاز الموجهة نحوي
					11	احافظ على الاتصال البصري عند تحدثي مع الاخرين
					12	لدي القدرة على التواصل مع الاخرين بحسب مستوياتهم المعرفية
					13	احدد هدف اتصالي بالآخرين
					14	اركز على نبيرة صوت الطرف الاخر اثناء العملية الاتصالية لكي اتمكن من فهم مشاعره
					15	استوعب ما يقصده الاخرون اثناء عملية الاتصال قبل ان يكملوا حديثهم
					16	اتكلم بلغة مناسبة على وفق مستويات من اتحدث معهم
					17	اصافح الطرف الاخر قبل بدء الحديث معه



					اتمكن من تحديد انفعالات الآخرين من خلال ملاحظة تعبير الوجه	18
					اجد صعوبة في مجاملة ومدح الآخرين	19
					أفضل الاتصال المباشر مع الآخرين	20
					استطيع السيطرة على نبرات صوتي اثناء العملية الاتصالية	21
					انتبه الى لغة جسد الطرف الآخر في العملية الاتصالية	22
					اقاطع الطرف الآخر عند الحديث لكي اتمكن من اىصال وجهة نظري	23
					ينتشئت انتباهي بسهولة عند اتصالي بالآخرين	24
					انقبل اراء الآخرين وتوجهاتهم في العملية الاتصالية	25
					يمكن ان اتنازل عن رأي مقتنع به من اجل الآخرين	26
					استوضح من طرف الاتصال الآخر عن الرسائل غير اللفظية الغامضة	27
					استخدم المواجهة عند تناقض السلوك مع حديث الآخرين	28
					اصغي باهتمام لحديث الآخرين اثناء الاتصال	29
					اتحدث بشكل بطيء وصوت منخفض اثناء الاتصال مع زملائي	30