

الكفاءة السيكومترية لمقياس مهارات التواصل الفعال للشباب
(م . ت . ف)
إعداد

أ. د/ نادر فتحي قاسم^(١) د/ ساره حسام الدين مصطفى^(٢)

لمياء عبد الحميد محمد فاضل^(٣)

(١) أ. د/ نادر فتحي قاسم- أستاذ الصحة النفسية والإرشاد النفسي- كلية التربية - جامعة عين شمس.

(٢) ساره حسام الدين مصطفى - مدرس الصحة النفسية والإرشاد النفسي- كلية التربية - جامعة عين شمس

(٣) لمياء عبد الحميد محمد فاضل - باحثة دكتوراه بقسم الصحة النفسية والإرشاد النفسي - كلية التربية - جامعة عين

الكفاءة السيكومترية لمقياس مهارات التواصل الفعال للشباب (م . ت . ف)

هدف البحث إلى التحقق من الخصائص السيكومترية لمقياس التواصل الفعال لشباب الجامعة. حيث صممت الباحثة هذا المقياس لتحديد مهارات التواصل الفعال لدى عينة من شباب الجامعة والذي تكون من (٦٤) عبارة موزعة على أربعة أبعاد: مهارات التواصل الفعال بلغة الجسد: ويتكون من (١٨) عبارة مهارات التحدث: ويتكون من (١٨) عبارة، مهارات الإنصات ("الإستماع الجيد"): ويتكون من (١٢) عبارة، مهارات الإقناع والتساؤل: ويتكون من (١٦) عبارة ، وتتم الإجابة على كل عبارة من عبارات أبعاد المقياس من خلال متدرج خماسي على النحو التالي: لا تتفق معي إطلاقاً (تعطي درجة واحدة فقط) ، لا تتفق الي حد ما (تعطي درجتين)، متردد (تعطي ثلاث درجات)، تتفق إلي حد ما (تعطي أربع درجات)، تتفق معي (تعطي خمس درجات)، تم التحقق من الكفاءة السيكومترية للمقياس من خلال حساب صدق وثبات المقياس على عينة قوامها (١٢٧) من شباب الجامعة ، واستخدمت الباحثة الصدق العاملى ، وتقدير الاتساق الداخلي يتضح أن جميع قيم معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠.٠١)، كما تم حساب ثبات مقياس التواصل الفعال من خلال طريقة الفا كرونباخ Cronbach Alpha واتضح أن جميع قيم معاملات الفا مرتفعة، مما يجعلنا نثق في ثبات المقياس. طريقة التجزئة النصفية: أن جميع قيم التجزئة النصفية مرتفعة مما يجعلنا نثق في ثبات المقياس. وبذلك تم التأكد من صدق وثبات المقياس ، وأنه يتمتع بقيم صدق وثبات مرتفعة مما يزيدنا الثقة فيه واستخدامه في الأبحاث العلمية .

The Psychometric Efficiency of the Effective Communication skills Scale for youth (E.C.S)

The aim of the search is to investigate the psychometric properties for the Effective Communication Scale for university youth, for that the researcher has designed this scale to determine the Effective Communication skills Scale for university youth which consists of (64) phrase distributed over four dimensions

- Effective body language Communication skills which consists of (18) phrase.
- Speech skills which consists of (18) phrase.
- Listening skills which consists of (12) phrase.
- Persuasion and questioning skills which consists of (16) phrase

Each phrase from the scale dimensions will be answered through five options as follows:

(It is not agreed with me at all) it takes 1 degree.

(It is not agree with me to some extent) it takes 2 degrees.

(Hesitant) it takes 3 degree.

(It is agreed with me to some extent) it takes 4 degrees.

(It is agreed with me) it takes 5 degrees.

The Psychometric Efficiency of the scale has been investigated through the reliability and stability of the scale for a sample of (127) university youth, the researcher used the factor reliability, and evaluation of internal coordination result that all correlation factors equal (.01) statistically , and the stability of the Effective Communication skills Scale calculated by (Cronbach Alpha) and result that all Alpha factors & half split are high degrees which emphases the stability of the scale .

So the Effective Communication skills Scale for youth is trustful to use in scientific researches.

مقدمة

الإنسان بطبعه اجتماعي يتفاعل مع الآخرين منذ الطفولة والصبا حيث يتفاعل مع الأقران ، ثم مع الزملاء في الجامعة ثم في العمل مع مرؤوسيه ورؤساؤه وزملاؤه. وحيث أن طبيعة الإنسان متغيرة فتواصله مع الآخرين له طرق متغيرة فأساليبه ووسائله في هذا التفاعل لا تسير على وتيرة واحدة، بل تتحدد جودة التواصل الاجتماعي بجودة الأساليب التي يستخدمها في تواصله مع الآخرين. وتعد لغة الجسد إحدى طريقتي التواصل والتفاعل الاجتماعي بين الأفراد، لأننا نستخدم

في تواصلنا مع الآخرين لغتين منفصلتين تماماً، رغم تكاملهما تتفقان في الرسائل التي تتفانها أحياناً وتختلفان أحياناً أخرى، إحدى هاتين اللغتين هي اللغة اللفظية التي نكون جميعاً على ألفة بها وهي اللغة الصالحة لنقل المعلومات وحل المشكلات والتعبير الشفهي والكتابي عن الأشياء، أما اللغة الأخرى فهي الأكثر عمومية وتسمى لغة الجسد Body Language وهي لغة تستخدم بشكل لا إرادي وتعبير عن الجوانب الأكثر صدقاً وعمقاً من ذواتنا ومشاعرنا، وانفعالاتنا، وحاجاتنا واتجاهاتنا، وهذه اللغة هي الأكثر أهمية في العلاقات الإنسانية.

وأشار كل من سامونار و بورتير (Samovar,L&Porter,R:1995,171) إلى أن التواصل هو أساس نجاح العلاقات الشخصية والعملية، وللتواصل غير اللفظي أهميته، فقد أثبتت العديد من دراسات أن ما نستقبله من تواصل لفظي هو ٧% فقط بينما ٩٣% ينتقل عبر كل من تعبيرات الوجه ٥٥%، نبرة الصوت ٣٨% حتى إذا التزم الشخص بالصمت فهو أيضاً نوع من التواصل. وأكد على ذلك ما أشار إليه مدحت ابو النصر (٢٠١٤: ١١٣) إلى أن ٨٧% من المعاني تنتقل عن طريق العين و ١٣% عن طريق باقي الحواس، فالعين يمكن أن تكون أكثر اشارات التواصل البشرى دقة وكشفاً؛ لأنها نقطة مركزية في الجسد، ولأن حدقة العين تعمل مستقلة عن التحكم الواع. فإن اللغة المنطوقة ليست الوسيلة الوحيدة للتواصل بين الأفراد، فلغة الجسد يفهما جميع البشر فهي اللغة العالمية الأولى في العالم Universal language (الآن وبربارا بيبز، ٢٠١٥: ١٦٦-١٨٤) فالإنسان قادر على تحسين ذاته ويقوم بتشكيل الواقع الاجتماعي الذي يعيش فيه من خلال عملية التواصل الاجتماعي وعن طريق التفاعل الرمزي. (أحمد زايد، ٢٠٠٤: ٤٥٦)

كما ذكر (Puckering, et al, 1995:13) أن التواصل هو الممر الضروري للدخول في علاقة مع الآخرين لأنه يُمثل الحاجة إلى الإحساس بالإرتباط و الإدماج. يؤدي التواصل غير اللفظي الناجح إلى تفاعل ناجح وهذا بدوره يؤدي إلى توافق المتواصلين، ذلك أن الطبيعة التبادلية التفاعلية للتواصل تجعلها في علاقة تأثير وتأثر متبادل مع العلاقة بين المتواصلين، الأمر الذي ينعكس على تحديد نوع العلاقة ودرجة التوافق والانسجام بينهما (عائشة ناصر، ٢٠٠٤: ١٩).

- مشكلة البحث:

تُعد لغة الجسد من أدق أدوات الكشف عن صدق المشاعر والأحاسيس لأنها تُعبر عن حالة الإنسان النفسية والشعورية والعقلية، ولما كان الإنسان لا يستطيع كبت أو منع الحركات الإرادية فإنه يمكننا ملاحظتها بالعين مما يمكننا من اكتشاف جوانب من أسرار الشخصية الإنسانية ومعرفة حقيقة مشاعرها من ملامح الوجه وإيحاءات الجسد، ووضعية الوقوف والجلوس، ومن طريقة الحديث، وطريقة المشي وحركات اليدين وغيرها من الأمور المتعلقة بلغة الجسد التي تساعد على تحليل الشخصيات. (جوزيف ميسنجر، ٢٠٠٨: ١١) وكما أن الإنسان بطبيعته اجتماعي، يرى نفسه في عيون الآخرين (كمراة).

لذلك فإن معرفة وتفهم الآخرين وإتقان أساليب التواصل معهم أصبح ضروري للنجاح، حيث أن الناس عندما يحاولون أحياناً إخفاء مشاعرهم، غالباً لا يتحكمون في حركات أجسامهم، فالوجه يحتل الأهمية الكبرى بالنسبة للتعبير الانفعالي، ويظهر إتصال العين (eye-contact) في الاستماع أكثر من التحدث، ويقال إتصال العين في حالة الرغبة في إنهاء حديث المتكلم (Richmond, 1997:82-83), كما يرى جلين ويلسون (Wilson, G. 2000:87) أننا نستخدم

فى تواصلنا مع الآخرين لغة الجسد Body Language وهى تستخدم بشكل لا إرادي وتعبير عن الجوانب الأكثر صدقاً وعمقاً من ذواتنا ومشاعرنا وانفعالاتنا وحاجاتنا واتجاهاتنا.

وحيث أن الشباب أثناء حياتهم اليومية فى تفاعل اجتماعي مستمر مع المحيطين من الأسرة و زملاء، تلك العلاقات فى مرحلة الشباب تكون واضحة للغاية و معبرة، لذا فان التواصل الايجابي الفعال ضرورة لتلك المرحلة حيث أن الشباب مقبلين على مسئولية اجتماعية وعملية. (Lombardo,1999:63). وحاجة الشباب المصري خاصة فى الفترة الحالية إلى احتواء وتحمل الآخرين المحيطين لتحقيق التواصل الإيجابي الفعال .

يتضح مما سبق أهمية إعداد مقياس مهارات التواصل الفعال لعينة من شباب الجامعة.

ومن ثم يمكن صياغة مشكلة البحث الحالي فى السؤال الرئيس التالي:

هل يمكن تصميم وتقنين مقياس مهارات التواصل الفعال لعينة من شباب الجامعة ؟

- هدف البحث:

هدف البحث الحالي إلى التحقق من الخصائص السيكومترية لمقياس التواصل الفعال لشباب الجامعة.

مصطلحات البحث:

التواصل communication: هو جميع أنواع التفاعل والتعاون والتكامل الإيجابي بغرض الوصول الى ما فيه مصلحة كلا الطرفين فى، فى ووسائل تحقيق هذا التفاعل متعددة بتعدد المجالات له

ومتجددة بتجدد الزمان والمكان والأوضاع وأن التواصل هو نقل الأفكار والتجارب وتبادل الخبرات والمعارف بين الأفراد والجماعات بتفاعل ايجابي وبواسطة رسائل تتم بين مرسل ومستقبل وهو جوهر العلاقات الإنسانية وسبيل تحقيق تطورها وتحسنه (خالد طه الأحمد، ٢٠٠٥: ٢٤٢)

التواصل الفعال Effective communication: هو القدرة على توصيل أى معلومة أو أمر أو طلب أو نصيحة أو إستفسار بشكل بسيط ويلقى القبول لدى الطرف الثانى، وتقبل كل ما يصدر عنه من كلام أو أفعال والتنصرف بشكل حكيم من أجل تحقيق الهدف الذى من أجله تم هذا الإتصال سواء بين فردين أو جماعة ومن أجل الخروج بذلك التواصل من دائرة الجدل العقيم. ويتكوم من أربعة أبعاد:

١. مهارات التواصل الفعال بلغة الجسد: و تعني به الباحثة استخدام لغة الجسد (حركات اليدين ، طريقة الجلوس، النظرات. (استخدام المكان والزمان المناسب ، تفهم وجهة نظر الطرف المقابل والإصغاء إليه وفهم كلماته وتحليلها.
٢. مهارات التحدث: وتعني به الباحثة قدرة الفرد على بدء الحديث ، والحفاظ على استمرار تبادل الحديث بينه وبين الآخرين، وانهاء المحادثة بشكل لائق.
٣. مهارات الإنصات" (الإستماع الجيد"): وتعني به الباحثة تركيز الانتباه على الشخص المتحدث من خلال التواصل السمعي والبصري.

٤. مهارات الإقناع والتساؤل: وتعني به الباحثة قدرة الفرد على احداث تغيير في أفكار الآخرين وسلوكهم.

الأطار النظري

مهارات التواصل Communication :

يلعب التواصل دوراً هاماً في حياة الأفراد و الأمم و الشعوب حيث يمثل التواصل حوالي ٧٠% من حياتنا اليومية . والتواصل هو أساس حياتنا اليومية ، حيث نعتمد عليه في نقل الأفكار وتبادل المشاعر واستعراض الأخبار ، وتناقل وجهات النظر و تصحيح المواقف ، وتوفير المعلومات ، و التواصل من الأساسيات الحياتية للأفراد و المجتمعات ، فلا يستطيع أي إنسان مهما كان أن يعيش في معزل عن الناس، و من الصعوبة بمكان أن يعيش مجتمع ما اليوم منعزلاً عن غيره من المجتمعات ، خاصة و نحن في عصر التكنولوجيا و التواصلات التي حولت العالم لا إلى قرية صغيرة ، بل إلى حجرة لا تتعدى سعتها أمتاراً معدودة . و لقد نجحت البشرية في الحقبة الأخيرة من الزمان في تطوير آلات التواصل من هاتف فاكس وجوال وانترنت وغيرهم حتى سُمي عصرنا هذا الذي نعيش فيه بعصر التواصلات وتطورت الحياة البشرية كثيراً بتطوير وسائل التواصل ومع ذلك فقدت قدرتها على التواصل الإنساني المشبع .

أولاً: تعريف مهارات التواصل الفعال Effective Communication Skills :

لغة: وصل وصلت الشيء وصلاً، ووصلت الشيء وصلةً، والوصل ضد الهجران الوصل خلاف الفصل . وصل الشيء بالشيء يصله وصلاً ، وصله وصلة . واتصل الشيء بالشيء: لم ينقطع (ابن منظور: ٢٠٠٣ : ٢٢٥).

يفيد التواصل في اللغة العربية الاقتران والتواصل والصلة والترابط والالتئام والجمع والإبلاغ والانتهاة والإعلام (أحمد مختار عمر، ٢٠٠٨ : ٢٩٠٨)، أما في اللغة الأجنبية فكلمة communication تعني إقامة علاقة وتراسل وترابط وإرسال وتبادل وإخبار وإعلام (Wikipedia, the free Encyclopedia) وهذا يعني أن هناك تشابهاً في الدلالة والمقصود بين مفهوم التواصل العربي والتواصل الغربي . ولقد تعددت تعاريف التواصل والذي هو الخطوة الأولى في عملية التواصل من قبل علماء النفس والاجتماع والإدارة والتربية ومن هذه التعريفات :

يُعرف كل من بيرتون و ديمبلي (Burton & Dimbleby,2002:10) التواصل على أنه عملية تبادل الآراء والأفكار و القناعات والمشاعر بين الأفراد والجماعات عبر وسائط لفظية وغير لفظية. فهو إذن يعني المشاركة أي التواصل ذهاباً وإياباً ، كما هو الحال بين المعلم وطلوبته في غرفة الصف أي أن التواصل الجيد يشير ضمناً إلى وجود إتصال جيد بين المرسل والمستقبل والعكس بالعكس.

أن التواصل يعكس فكرة مفادها أن مجموع العلاقات البيئشخصية تعتبر نتاجاً للتعليم الاجتماعي وأن كل علاقة بينشخصية تفترض انخراط الأفراد في تفاعل ضمن امكانات اجتماعية متميزة . فيقول ميد Mead في هذا الصدد أن المبدأ الأساسي في التنظيم الاجتماعي هو التواصل

الذي يؤدي إلى المشاركة مع الآخر ، وهذا يتطلب أن يظهر الآخر استعداده وتكون هذه المشاركة ممكنة بواسطة نوع التواصل الذي يحققه الإنسان . ويؤكد كذلك أن هذه المشاركة تكون سابقة منطقياً و أنطولوجياً على التواصل اللفظي ، و أنها تعبر عن الاتجاهات الاجتماعية والإنسانية الأساسية ، و يمكن اختصارها في كلمتين هامتين هما التعاون والتبادل (Gillespie,2005:20).

عرف عبد العزيز الشخص (٢٠٠٦: ١٨) التواصل بأنه العملية الشاملة التي تتضمن تبادل الأفكار والآراء والمشاعر بين الأفراد بشتى الوسائل والأساليب مثل الإشارات والإيماءات وتعبيرات الوجه، وحركات اليدين والتعبيرات الانفعالية، فضلاً عن اللغة، وتعد اللغة المنطوقة (الكلام) أحد أشكال التواصل التي تُتيح للفرد نقل المعلومات بصورة دقيقة ومُفصلة .

و تعرفه **عازة سلام (٢٠٠٧ : ٥)** على أنه عملية تتم بين طرفين ؛ مرسل و مستقبل يتم من خلالها نقل معلومات ، أو مهارات أو اتجاهات ، أو آراء إلى المستقبل سواء كان فرداً أو مجموعة بأساليب متنوعة لتحقيق هدف معين.

ثانياً: أهمية التواصل

وتتمثل أهمية التواصل في كونه :

١. وسيلة للتخاطب والتفاعل بين الأطراف المختلفة .
٢. وسيلة هامة للممارسات الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه وإشراف ورقابة على الأداء .
٣. جوهر العملية التعليمية والبحثية .
٤. أداة هامة لتحقيق التنسيق بين الأنشطة والأعمال الإدارية في المؤسسات والمدارس والمصانع وغيرها من المنظمات .
٥. وسيلة حتمية لتحقيق الأهداف الشخصية والتنظيمية (Burton& Dimbleby,2002:10)

ويهدف التواصل إلى أن تصل برسالتك إلى الآخرين بوضوح ودون غموض ، ولتحقيق هذا الهدف لابد من بذل الجهد من كل من مرسل الرسالة ومستقبلها وهي العملية التي قد تتعرض للأخطاء أو التشويه والتحريف بفعل عوامل كثيرة ، وكم من الرسائل يساء فهمها من قبل متلقيها ، وحينما لا يتم تدارك هذا ورصده فقد يتسبب في ضياع الهدف من التواصل ومن ثم ينقطع التواصل بين الأفراد أو يتوتر . (Gillespie,2005:20).

ثالثاً : مستويات التواصل Types of Communication :

ضمن اطار التفاعلات الإنسانية توجد عدة مستويات للتواصل ، لكل مستوى سياقاته الخاصة وملامحه المميزة . وهذه المستويات هي :

١. **تواصل داخل الشخص** : أي على مستوى الشخص (الحوار الداخلي بين الشخص ونفسه) Intrapersonal Communication : ويمكن فهم هذا المستوى الداخلي من التواصل بالاستماع إلى ذلك الصوت الذي يحيا في عقلك . هذا الصوت هو صدى تفكيرك . ولسنا دائماً نفكر بشكل لفظي ولكن سواء أ كنا نسمع تفكيرنا أم لا فإن الطريقة التي يعالج بها عقلنا المعلومات تؤثر على تفاعلنا مع الآخرين . ولهذا فعلى الرغم من أن التواصل الداخلي لا يرقى إلى مستوى التواصل الحادث وجهاً إلى وجه إلا إنه يؤثر على جميع تفاعلاتنا الإنسانية ، فسلوكنا على نحو ما في مواقف الحياة المختلفة إنما هو نتاج لذلك الحوار الفكري الداخلي (يسبق السلوك & Adler, 2006:7). Rodman.

٢. **تواصل مباشر بين الأفراد وبعضهم البعض** : وهذا بدوره ينقسم إلى مستويات فهو قد يكون :

(أ) **تواصل ثنائي Dyadic/Interpersonal Communication** : يطلق علماء الاجتماع هذا المصطلح وصفاً لنوع التواصل الحادث بين شخصين ، ويعد هذا المستوى من التواصل هو الأكثر شيوعاً ، فقد أشارت الدراسات إلى أن معظم تواصل طلبة الجامعات هو تواصل ثنائي أكثر منه متعدد الأفراد (Wheeler & Nelek, 1977:742-754) . و تشير الملاحظات في مواقف عدة ؛ على أرض الملعب ، محطات القطر ، الأسواق التجارية وغيرها إلى أن معظم التواصل الإنساني يحدث على المستوى الثنائي ، بل إنه يحدث حتى ضمن التواصل الجماعي (كالأحاديث الثنائية داخل حجرات الدراسة أو في الاجتماعات) . غير أنه من الجدير بالملاحظة أن ليس كل تفاعل ثنائي يعد تواصلاً حقيقياً بين شخصين ، كما أن التفاعل الثنائي قد يكون بين فرد وجماعة ، وقد يكون بين جماعة وفرد (Adler & Rodman, 2006: 9) .

(ب) **تواصل داخل جماعات صغيرة Small Group** : وفيه يكون كل فرد من أفراد الجماعة متفاعلاً ومتواصلاً مع باقي أفراد الجماعة ، والجماعات الصغيرة أمر متكرر في حياة الأفراد كالأسرة ، والفريق الرياضي ، ومجموعة الزملاء العاملين معا ، ومجموعة من الطلبة مشتركين في مشروع. وأياً ما كان تركيب تلك المجموعة الصغيرة ، فإنها تحوز خصائص لا توجد في التواصل الثنائي . (Gillespie, 2005:21) .

٣. **تواصل غير المباشر (الجمعى / الجماهيرى) Mass communication** : و يقصد به التواصل على نطاق جماهيري واسع من خلال وسائل الاعلام المختلفة كالصحافة والاذاعة والتلفاز والشبكة العنكبوتية مؤخراً. وعلى الرغم من الاهتمام المتزايد في الآونة الأخيرة بمهارات التواصل و التواصل إلا أن بعض الأفراد لا يزالون يعانون من عدم القدرة على توصيل أفكارهم بوضوح وسلاسة وافتقارهم لهذه المهارة يؤثر على كفاءتهم الوظيفية والاجتماعية ويشدد الأمر خطورة مع المهن التي تتطلب وبشكل رئيس فيمن يمارسها

التمكن من هذه المهارة وحسن توظيفها، وهذا يقودنا إلى التعرف على عناصر التواصل الناجح ومبادئه ومعوقات التواصل الفعال (Adler & Rodman,2006:26).

رابعاً: عناصر التواصل

إن القدرة على توصيل رسالتك للآخرين بشكل تواصلية يعتبر مطلباً للنمو والتطور ، ولكي يتحقق هذا ، على المرء أن يفهم أولاً ذاته ثم يفهم المستهدف برسالته جنباً إلى جنب مع عناصر التواصل المعروفة. (Dunbar, et al,2003:30) والتمثلة في :

- **الهدف Goal** : ويقصد به تحديد هدف مسبق لعملية التواصل .
- **المرسل Sender** : وهو من يقوم بإرسال الرسالة إلى طرف آخر (فرد أو أكثر) ولا يظل المرسل مرسلًا طوال الوقت لأن التواصل تعني اتصالاً متبادلاً يتبادل فيها كل من المرسل والمستقبل الأدوار.
- **الترميز Encoding** : ويتمثل في استخدام رموز أو شفرات تعبر عن المعاني أو الأفكار المطلوب إرسالها إلى الطرف الآخر.
- **الرسالة The Message** : وهي الرسالة العقلية التي يتم إرسالها للطرف الآخر وعن طريق عملية الترميز يتم التعبير عن الأفكار والمعاني المرغوب نقلها للطرف الآخر، والرسالة هي محور عملية التواصل ، وهي التي تتم من أجلها عملية التواصل بين طرفي الدائرة، فالرسالة قد تكون نقل لمجموعة من المعلومات أو الحقائق ، وقد تكون نقل للخبرات و قد تكون نقل للمشاعر . و الرسائل نوعان :

١ . **الرسائل اللفظية** : وتشمل كل ما يُنطق به ألفاظ ومن كلمات .

٢ . **الرسائل غير اللفظية** : وتشمل كل ما هو غير منطوق مثل حركات الجسم وتعبيرات الوجه والإيماءات وعناصر السياق التفاعلي من أثاث وملابس إلخ . (Lee, & Guerrero,2001:200).

- **القناة أو الوسيلة Channel** : وتشير إلى الوسيلة التي من خلالها يتم نقل الرسالة إلى الطرف الآخر أثناء عملية التواصل ، وقد تكون شفوية أو كتابية أو إلكترونية ، ويتوقف نجاح نقل الرسالة على مدى مناسبة الوسيلة لتحقيق هدف التواصل .
- **فك الرموز Decoding**: وهي عملية يقوم بها الطرف الآخر الذي استقبل الرسالة وذلك لتفسير ما ورد في الرسالة ومدى استجابته وفهمه لها .
- **المستقبل Receiver** : وهو الذي يستقبل الرسالة المرسله ، ويصبح المستقبل مرسلًا حين يستجيب للرسالة ويتفاعل معها فتتبادل الأدوار من خلال علاقة تفاعلية تبادلية مستمرة ،

ويتوقف مدى نجاح التواصل حين يتمكن كل من المرسل والمستقبل ترميز وفك ترميز الرسائل بينهما بنفس الطريقة ، فيصبح التواصل مستمراً غير منقطع .

• الأثر **Effect** : ويقصد به ملاحظة الأثر الذي طرأ على الفئة المستهدفة أثناء التواصل وبعده ويقوم به المرسل لكي يتأكد من مدى تحقيق الهدف ، حيث لا فائدة من اتصال بغير معلومة أو سلوكاً أو يضيف جديداً لشخصية المستقبل. (Frymier & Houser,2000:207)

المعلومات المرتدة Feedback: وتعكس رد فعل المستقبل واستجابته أو عدم استجابته للرسالة، لذا فاتجاه التغذية المرتدة هو دائماً عكس اتجاه مرسل الرسالة ، وسميت كذلك لأنها ترتد للمرسل بمعلومات عن المستقبل تجعله قادراً أو عاجزاً عن الاستمرار في عملية التواصل . ولما كانت الرسائل لفظية و غير لفظية فمن الممكن أن تكون المعلومات المرتدة كذلك، والمعلومات المرتدة لا تكون لفظية إلا إذا كان التواصل وجهاً لوجه حيث تتضمن الملاحظة والنظر وتبادل المشاعر والأحاسيس (Burton & Dimbleby, 2002 : xiii-xvi) و هكذا يكون للتواصل عموماً ركنان أساسيان هما :

١- طبيعة العلاقة مع الآخرين ومدى التوافق معهم.

٢- القدرة على نقل المعلومات والأفكار بوضوح إلى الآخرين والتأثير فيهم .

و يكون للتواصل الناجح دعائم ثلاث يقوم عليها – تسعى الدراسة الحالية للتأكيد عليها هي :

١- فهم الآخرين والتآلف معهم : وهذا أحد الأهداف الأولى لمبادئ مدرسة بيرن في تحليل التفاعلات المتبادلة بين المتحاورين .

٢- ثلاثية التواصل : فالتواصل لا يحدث على مستوى الكلمات والعبارات فحسب ، فالتعبيرات اللغوية تمثل ٧% من التأثير ، ونبرات الصوت (علواً و انخفاضاً ، هدوءاً وعصبية) تمثل ٣٨% من التأثير، و تمثل تعبيرات الجسم الأخرى من عيون ووجه وأيدي وجسم ٥٥% وعليه ، فإن التدريب على حسن توظيف هذه الإمكانيات يؤدي إلى تحقيق مستويات عالية من التواصل الفعال الناجح المتكامل غير المتقاطع .

٣ – دقة اختيار المفردات اللغوية المستعملة : فدقة اختيار الكلمات والتراكيب اللغوية المعبرة عن المعاني و المعلومات المطلوبة بشكل صحيح يسهل الحصول على الاستجابة الصحيحة المتوقعة ، مما يجعل التواصل متكاملأ ، ومن ثم يكون التواصل ناجحاً ، و أكثر أخطاء المتحاورين التي تعوق استمرارية التواصل هي الحذف والتشويه والتعميم . (Green,2006:93)

خامساً: مبادئ التواصل الفعال :

يقوم التواصل الفعال بين طرفين على مجموعة من المبادئ الأساسية التي يمكن الاسترشاد بها من أجل تأسيس علاقة قوية مستمرة غير منقطعة بين المتواصلين ، وهو الأمر الذي إن أتقناه أتقنا

فن ادارة الحوار وأتيحت لهما فرصاً أكثر و أفضل في توصيل الرسالة وتحقيق هدف التواصل، وتتحدد مبادئ التواصل في وضوح الإجابة على الأسئلة التالية في ذهن المتواصلين:

- ماذا؟ يريدان أن يقولوا ؛ أي تحديد مضمون الرسالة .
 - من؟ من مخاطب ؛ وتعني التعرف على وشخصية المخاطب وفهم طبيعتها ومحدداتها.
 - كيف ؟ وتشير إلى أنسب الوسائل التي ينبغي استخدامها وفقاً لطبيعة المخاطب وطبيعة الرسالة .
 - متى ؟ وتشير إلى وقت عملية التواصل ومدى مناسبته .
 - أين ؟ وتشير إلى مكان عملية التواصل ومدى مناسبته .
- وعند الالتزام بتلك المبادئ الست الأساسية لابد وأن يوضع في الاعتبار عدة أمور ضرورية لاتمام عملية التواصل الفعال منها :

١. أن المرسل لا بد أن يكون موجهاً وفقاً للطرف الآخر (المستقبل) من حيث مستوى إدراكه وثقافته وتعليمه وسنه وخبرته ونوعه وطبيعة شخصيته إلخ (خاطبوا الناس على قدر عقولهم) .
٢. أن التواصل الفعال لابد وأن يكون ذا اتجاهين حيث يتم تبادل الأدوار بين المرسل والمستقبل بناءً على التغذية المرتدة .
٣. ضرورة الاهتمام بالمعلومات المرتدة وردود الأفعال الصادرة من (المستقبل) للتحقق من فهمه وتفهمه للرسالة ، أو لمعرفة مدى استجابته .
٤. الوعي بعناصر التشويش و أثرها على فعالية التواصل ، سواء ارتبط هذا التشويش بالمرسل أو المستقبل أو الرسالة .
٥. الانصات الإيجابي الجيد من قبل كل من المرسل والمستقبل وكذا ضرورة الاهتمام بالتواصل البصري لنجاح عملية التواصل . الآخرين (Green,2006:110) .

فقضية التواصل الإنساني إذن هي قضية أساسية في الحياة ذات ارتباط وثيق بكثير من المشكلات الإنسانية . ويقصد بالتواصل هنا التواصل على كلا المستويين الشخصي والبيئشخصي (Ho,2008:2).

ومن ثم فإن التواصل الإنساني الفعال والناجح لا بد وأن يؤدي إلى نمو إيجابي على المستويين الشخصي والاجتماعي ، وحتى نصل إلى فهم واضح لحقيقة التواصل الإنساني الفعال ، يتعين علينا أن نفهم العوامل المؤثرة في التواصل و مدى ارتباطها ببعضها البعض من ناحية ، وبالتواصل من ناحية أخرى (Ho,2008:3) .

دراسات سابقة:

- (١) دراسة هند كاپور (٢٠١١) هدفت الدراسة إلى إعداد برنامج تدريبي قائم على عدد من المهارات المعرفية (المحادثة، الاستماع، القراءة، الكتابة). تكونت عينة البحث من (٣٢) معلم ومعلمة من معلمي الصف الخامس، منهم (١٦) يمثلون المجموعة التجريبية والذين تم اختيارهم

من معلمي المواد الأساسية الحاصلين على درجات منخفضة على مقياس مهارات التواصل ، و (١٦) معلماً ومعلمة يمثلون المجموعة ضابطة. أما مجموعة التلاميذ فهي شعبة كاملة من شعب الصف الخامس التي يدرسها المعلمون الذين تم اختيارهم للمشاركة بالبرنامج، وقد بلغ عدد تلاميذ مجموعة المعلمين التجريبية (١٤٨) متعلماً، وبلغ عدد تلاميذ مجموعة المعلمين الضابطة (١٣٩) متعلماً وبالتالي وصل عدد تلاميذ مجموعتي المعلمين التجريبية والضابطة (٢٨٧) متعلماً. توصلت نتائج الدراسة إلي وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد المجموعة التجريبية على مقياس مهارات التواصل لدى المعلم والمتعلم في كل من القياس القبلي والبعدى ولصالح القياس البعدى، عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد المجموعة التجريبية على مقياس مهارات التواصل لدى المعلم والمتعلم في القياس البعدى وفقاً لمتغيري المحافظة والاختصاص، عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد المجموعة التجريبية على مقياس مهارات التواصل لدى المعلم والمتعلم في كل من القياس البعدى والتبعية، وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد المجموعة التجريبية على بطاقة ملاحظة مهارات التواصل في كل من القياس القبلي والبعدى ولصالح القياس البعدى، عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد المجموعة التجريبية على بطاقة ملاحظة مهارات التواصل في كل من القياس البعدى والتبعية عدا الفروق في مهارة الكتابة ولصالح القياس البعدى.

(٢) دراسة ماهناز شاريفيان وآخرون (Sharifian Mahnaz, et al.2011) التي هدفت إلي التحقق من " أثر برامج تحسين التواصل الزوجى على كل من العلاقة الحميمة وجودة الحياة لدى عينة من النساء الغير راضيات عن الحياة" كانت العينة مجموعة مكونة من ٤٠ سيدة من النساء الإيرانيات المترددات على إحدى مراكز الإرشاد الأسرى واللاتي درجاتهن منخفضة على مقياس الرضا الزوجى (أقل من ٣٠) ، وتم تقسيمهم ٢٠ سيدة كمجموعة تجريبية و ٢٠ سيدة أخرى كمجموعة ضابطة، خضعن جميعاً لمقاييس قبلية وأخرى بعديّة وتم تطبيق مقياس (MIQ) للعلاقة الحميمة، ومقياس (WHO) لجودة الحياة (إعداد منظمة الصحة العالمية) ، أسفرت النتائج عن فروق دالة إحصائية لصالح القياس البعدى للعينة والتجريبية ولم يتم رصد أى فروق دالة في تطبيق المقياس لدى المجموعة الضابطة، أكدت النتائج أثر وفاعلية برامج تحسين التواصل الزوجى وتحسين جودة الحياة والإشباع النفسى للمتزوجين

(٣) فقد قدم هانز (Hans,K:2009) هدفت إلي التعرف على أهمية جوانب التواصل غير اللفظي في التدريس حيث إفترضت الدراسة ان القدرة على التبعية، وفك شفرة الإشارات غير اللفظية (decoding) هي الصفة الأساسية في التواصل والتعليم وللتحقق من صحة الفرض، تم التعميم والتوسع على أبحاث سابقة تناولت أهمية الكفاءات غير اللفظية في التواصل والتدريس وعلاقة الكفاءة غير اللفظية (التعبير/الكاريزما والحساسية غير اللفظية) بالأبعاد الشخصية والنفسية والاجتماعية، وتوصلت نتائج الدراسة إلي وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التعبير/ الكاريزما والنجاح في العلاقات الشخصية، والإنبساط والتوجهات والسيطرة، والكفاءة الذاتية، وأكدت الدراسة على أهمية التعبير غير اللفظي/ الكاريزما بإعتبارهما بُعداً مهماً لفاعلية التدريس في الولايات المتحدة وألمانيا.

- (٤) تناولت دراسة أسامة جميل (٢٠١٠) هدفت الدراسة استعراض وتحليل بعض الأدلة القرآنية التى تثبت أن التواصل الإنساني لا يتوقف عند حدود اللغة المنطوقة، ووضح أن أنواع التواصل ناطق وصامت، بل ويتعدى ذلك ليشمل حركات الجسم وأعضائه كالوجه، والعين، والأطراف، والهيئة العامة، وأن تعبيرات الوجه المتمثلة في التبسم والتقطيب والتجهم، وحركات الجوارح كلها تمثل أدوات مساعدة توصل المعاني للآخرين، وتؤثر فيهم بشكل كبير، وتكمن أهميتها في أن لها القدرة على ترجمة ما يدور في خلجات النفس، وإظهاره على أعضاء الجسم الخارجية دون أى سيطرة من الإنسان عليها، بذلك فإن للغة الجسد عاملاً مهماً في عملية التواصل البشرى.
- (٥) دراسة عبير صالح عبد الله الهيران (٢٠١٤) التى هدفت إلى تحسين التواصل الإجتماعى والكفاءة المهنية لدى عينة من الطلاب المُستجدين بأكاديمية العبد الله للعلوم الأمنية" وهدفت الى تحسين التواصل الإجتماعى لعينة من الطلاب المستجدين لأكاديمية الشرطة وتكونت العينة من (١٠٠) طالب من طلاب الأكاديمية الأمنية وتم تقسيمهم الى مجموعتين احدهما تجريبية والأخرى ضابطة، وإستغرق تطبيق البرنامج ٢٨ ساعة خلال خمس أسابيع بواقع ٣ جلسات في الأسبوع مدة الجلسة ١٢٠ دقيقة، وتم تطبيق أدوات الدراسة مقياس التواصل الإجتماعى، ومقياس الكفاءة المهنية، وبرنامج لغة الجسد الذى تم تطبيقه على أفراد العينة، وأسفرت نتائج الدراسة عن وجود دلالة إحصائية لصالح القياس البعدى.
- (٦) دراسة أماني سمير محمد علي (٢٠١٤) هدفت الدراسة الحالية إلى تنمية مهارات التواصل وخفض العنف لدى عينة من المراهقين من خلال برنامج إرشادي سلوكي. تكونت عينة الدراسة من (٢٠) مراهق ومراهقة يتم تقسيمها بالتساوي الى مجموعتين مجموعة تجريبية ومجموعة ضابطة يبلغ قوام كل منها (١٠) تلاميذ وتلميذات مدرسة الزهراء التجريبية بمصر الجديدة، وتتراوح أعمارهم الزمنية ما بين (١١-١٥) سنة. استخدمت الدراسة مقياس مهارات التواصل للمراهقين (إعداد / الباحثة)، مقياس العنف للمراهقين (إعداد / الباحثة) البرنامج الإرشادي السلوكي (إعداد / الباحثة) وأسفرت الدراسة عن فاعلية البرنامج الإرشادي السلوكي في تنمية مهارات التوال وخفض العنف لدى عينة من المراهقين
- (٧) وبحثت دراسة مرفت صبرى محمد (٢٠١٤) في دراسة إرتباطية "التواصل اللفظي وغير اللفظي بين الوالدين والأبناء كما يُدركه الأبناء وعلاقته ببعض المتغيرات لدى عينة من المراهقين" تكونت العينة من ١٠٠ طالب وطالبة من مدارس متنوعة، ٥٠ من الذكور، و ٥٠ من الإناث تراوحت أعمار الطلاب بين (١٥-١٧) عاماً، وإستُخدم مقياس التواصل غير اللفظي المدرك للأبناء المُراهقين، ومقياس التواصل اللفظي المدرك للأبناء وقائمة الشخصية لأيزك، وأسفرت نتائج الدراسة بإستخدام مُعامل إرتباط بيرسون عن عدم وجود علاقة ارتباطية بين التواصل اللفظي وغير اللفظي وبين سمات الشخصية للأبناء والتواصل مع الوالدين كما يُدركه الأبناء، كما أسفرت الدراسة عن وجود فروق بين النوع، والتواصل اللفظي وغير اللفظي بين الوالدين والأبناء.

(٨) وأيضاً دراسة منى نافع (٢٠١٥) هدفت للتعرف على طبيعة العلاقة بين المناخ الأسرى بأبعاده الفرعية ومهارات التواصل النفسى الإجتماعى بمكوناته و أبعاده المختلفة وذلك لدى الانسحابين من طلاب المرحلة الثانوية. وتكونت العينة من ٤٠٠ طالب وطالبة من المرحلة الثانوية، واستخدمت الدراسة مقياس المناخ الأسرى والعمليات الأسرية ، مقياس مهارات التواصل ، مقياس السلوك الإنسحابى ، إستمارة دراسة الحالة، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية سالبة بين المناخ الأسرى بأبعاده الفرعية ومهارات التواصل بأبعاده المختلفة لدى الإنسحابيين من طلبة المرحلة الثانوية، وكذلك وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية سالبة بين درجات مقياس العمليات الأسرية بأبعاده الفرعية وبين درجات مقياس مهارات التواصل بأبعاده المختلفة، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الإناث ذوى الدرجة المرتفعة فى السلوك الإنسحابى. وأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية فى أبعاد مهارات التواصل وكلها لصالح الذكور ذوى الدرجة المرتفعة فى مهارات التواصل.

وتري الدراسة الحالية أن وجل الإستفادة من الدراسات السابقة فى تحديد أبعاد مقياس التواصل الفعال الأربعة: مهارات التواصل الفعال بلغة الجسد ، مهارة التحدث ، مهارة الأنصات (الأستماع الجيد) ، مهارة الأقتناع والتساؤل.

خطوات إعداد مقياس مهارات التواصل الفعال

صممت الباحثة هذا المقياس لتحديد مهارات التواصل الفعال لدى عينة من شباب الجامعة وقد مر المقياس بالعديد من المراحل الرئيسية هي على التوالى :

١. مرحلة الإعداد :

- الإستفادة من الإطار النظرى الذى قامت الباحثة بإعداده حول التواصل الفعال لشباب الجامعة.

- الإفادة من الدراسات و المقاييس التى عنيت بدراسة و تحليل أبرز مهارات التواصل الفعال و منها : دراسة بيرلسون وسمارتتر(1990) بعنوان: أثر التعقيدات المعرفية على الأهمية المدركة لمهارات التواصل بين الأصدقاء و التى صنفت مهارات التواصل اللفظي إلى مهارات ثمان هي مهارات دعم الأنا و تشجيع الآخرين Ego-Supportive Skill ، مهارة ادارة الصراع Conflict Management ، مهارة بث الطمأنينة فى الآخرين Comforting Skills ، مهارة توصيل المعلومات Referential Skill ، مهارات التحدث Conversational Skills ، المهارات التنظيمية Regulative Skill ، المهارة السردية Narrative Skill، مهارات الاقناع Persuasive Skills .

- مقياس التواصل الفعال اعداد صلاح صالح معمار، ٢٠٠٩ و يتألف المقياس من (٢٧) عبارة يجيب المفحوص على كل منها بإحدى الاجابات التالية : (لا اوافق أبداً / لا اوافق / محايد / اوافق / اوافق تماماً) وهو من نوعية الاستبيانات الذاتية يُسأل فيها المفحوص عن قناعاته و سلوكياته عند الحديث مع الآخرين .

- مقياس مهارات التواصل إعداد أمانى سمير محمد علي (٢٠١٤) يتألف المقياس من (١٢) بعد، مهارة التواصل مع الآخرين، مهارة التواصل الفعال ، مهارة لغة الجسد ، مهارة بث

الثقة في الآخرين ، مهارة اللغة الالزامية، مهارة توصيل المعلومات، مهارة السرد القصصي، الإشارات والعادات ، المظهر ، المسافات الفاصلة بين المتحاورين ، مهارة تبادل المعلومات.

- كما أنه لا يتوافر مقياس للتواصل الفعال باللغة العربية لشباب الجامعة. وفي ضوء ذلك، وفي ضوء ذلك كان من الضرورة إعداد مقياس أكثر شمولاً وتأسيساً على ما سبق تم وضع المقياس والذي تكون من (٦٤) عبارة موزعه على أربعة أبعاد:

٥. **مهارات التواصل الفعال بلغة الجسد:** وتعني به الباحثة استخدام لغة الجسد (حركات اليدين ، طريقة الجلوس، النظرات. (استخدام المكان والزمان المناسب ، تفهم وجهة نظر الطرف المقابل والإصغاء إليه وفهم كلماته وتحليلها ويتكون من (١٨) عبارة.
٦. **مهارات التحدث:** وتعني به الباحثة قدرة الفرد على بدء الحديث ، والحفاظ على استمرار تبادل الحديث بينه وبين الآخرين، وانهاء المحادثة بشكل لائق ويتكون من (١٨) عبارة.
٧. **مهارات الإنصات" (الإستماع الجيد)"**: وتعني به الباحثة تركيز الانتباه على الشخص المتحدث من خلال التواصل السمعي والبصري، ويتكون من (١٢) عبارة.
٨. **مهارات الإقناع والتساؤل:** وتعني به الباحثة قدرة الفرد على احداث تغيير في أفكار الآخرين وسلوكهم ويتكون من (١٦) عبارة.

جدول (١)

توزيع البنود لأبعاد مقياس مهارات التواصل الفعال

العدد	العبارات	أبعاد المقياس
١٨	١- ٥-٩-١٣-١٧-٢١-٢٥-٢٩-٣٣-٣٧-٤١-٤٥-٤٩-٥٢-٥٥-٦١-٦٣	مهارة التواصل الفعال بلغة الجسد
١٨	٢- ٦-١٠-١٤-١٨-٢٢-٢٤-٣٠-٣٤-٣٨-٤٢-٤٦-٥٠-٥٣-٥٦-٦٢-٦٤	مهارة التحدث
١٢	٣- ٧-١١-١٥-١٩-٢٣-٢٧-٣١-٣٥-٣٩-٤٣-٤٧	مهارة الأنصات(الاستماع الجيد)
١٦	٤- ٨-١٢-١٦-٢٠-٢٦-٢٨-٣٢-٣٦-٤٠-٤٤-٤٨-٥١-٥٤-٥٧-٦٠	مهارة الأقناع والتساؤل
٦٤	العدد الكلي	

ومن ثم تكون مقياس التواصل الفعال بعد التحكيم من (٦٤) عبارة، وتتم الإجابة على كل عبارة من عبارات أبعاد المقياس من خلال متدرج خماسي على النحو التالي: تقدير خماسي: لا تتفق معي إطلاقاً (تعطي درجة واحدة فقط) ، لا تتفق إلي حد ما (تعطي درجتين)، متردد (تعطي ثلاث درجات)، تتفق إلي حد ما (تعطي أربع درجات)، تتفق معي (تعطي خمس درجات)، ويوضح جدول (٢) توزيع بنود الأبعاد على مقياس التواصل الفعال.

تلا ذلك إجراءات التحقق من الشروط السيكومترية للمقياس التي تمت وفقاً للخطوات التالية :

(١) - حساب الصدق Validity:

للتحقق من صدق المقياس استخدمت الباحثة والصدق العاملي ، وصدق الاتساق الداخلى. وفيما يلي تفصيل ذلك :

ب- الصدق العاملي Factorial Validity

يعد الصدق العاملي شكلاً متطوراً ومعقداً من أشكال الصدق، حيث يعتمد في الحصول علي تقدير كمي لصدق المقياس في شكل معامل إحصائي هو تشعب المقياس علي العامل الذي يقيس المجال المعين، وهو في حقيقة الأمر معامل ارتباط المقياس بالعامل. وعن طريق استخدام برنامج حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences (SPSS)، تم استخراج مصفوفة العوامل ومدى تشعباتها بمفردات المقياس باستخدام طريقة المكونات الأساسية Principal Components - "هوتيلنج Hotelling" لما تتسم به هذه الطريقة من استخلاص أقصى تباين ممكن، كما استخدم محك "كايزر Kaiser" والذي اقترحه "جوتمان Guthman" في استخلاص العامل الجوهرى وهو ما لا يقل جذره الكامن عن واحد صحيح (صفوت فرج، ١٩٩١: ٢١٠ - ٢٤٤)، ثم أعقب ذلك تدوير العوامل المستخرجة تدويراً متعامداً بطريقة "وأعتبرت الباحثة أن التشعب المقبول للبند أو المفردة ٠,٣٠ علي الأقل، وبناء علي المحكات السابقة تم استخلاص أربعة عوامل من الدرجة الأولى التواصل الفعال، وقد استوعبت ٤٧,٦٠% من التباين الكلي لمقياس التواصل الفعال و ٣٧,٠١% من التباين الكلي للمقياس وهو ما توضحه الجداول الآتية :

جدول (٢)

مصفوفة تشعبات العوامل بعد التدوير المتعامد علي مقياس التواصل الفعال (ن=١٢٧)

قيم التشعب	تشعبات العوائل				العبارات	م
	٤ع	٣ع	٢ع	١ع		
٠,٠٨٠	٠,٠٤٩-	٠,٢٥٢	٠,٣٣١ -	٠,٠٣٠ -	أحرص على التواصل البصرى مع من أتحدث اليه	١.
٠,٠٨٦	-٤٦٦,٠	٠,٠٩٢	٠,٢٤٠	٠,٠٩١ -	أحرص على أن أسأل الآخرين عن إدراكهم لما أقول	٢.
٠,١٦٤	٠,٠٦٦	٠,١٥٧-	٠,٣٤٢	٠,١٣٣	أتجنب التصنت لمشكلات الآخرين.	٣.
٠,٥٢٣	٠,١٩٧	٠,٣٦٤-	٠,٣٧١ -	٠,٤٧٧ -	أستطيع إقناع الآخرين بوجهة نظري	٤.
٠,٦٤٠	٠,٢٣٠-	٠,٦٨٩-	٠,٣٠٩ -	٠,٠٠٦ -	يمكنني تجاهل نظرات الاستفزاز	٥.
٠,٢٧٧	٠,١٠٨-	٠,٠٩٦	٠,٠٠٥ -	٠,٢١٨ -	دائماً أنتقى الألفاظ الإيجابية اثناء حديثي مع الآخرين	٦.

٠,١٣٥	٠,٣٠٤	٠,١٤٩-	٠,١٣١-	٠,٠٠٥ -	٧. أشجع الآخرين على حرية التعبير عن أفكارهم دون مقاطعة
٠,٢٣٩	٠,٣٣٩	٠,٢٥٦	٠,٢٠٩	٠,٣٢٤ -	٨. أتمسك بالموضوعية أثناء الحديث مع ربط أوله بأخره
٠,٠٢٨	٠,١٢٨	٠,٠٣٦	٠,٠٣٢-	٠,٠٠٩ -	٩. لدى القدرة على فهم إنطباع الآخرين عنى من نظرات أعينهم
٠,١٦٥	٠,٠٧١-	٠,١٢٦-	٠,١٠٨ -	٠,٣٦٣	١٠. يشعرنى بالثقة بالنفس بوح أصدقائى بأسرارهم لى.
٠,٢٨٤	٠,٢٠٦	٠,٠٩٠	٠,٣٥٨-	٠,٣٢٥ -	١١. أعترض صراحةً عندما تكون فكرة الآخر أكثر صواباً من فكرتى
٠,٥٢٨	٠,١٣٧-	٠,١٧٥	٠,٦٩١-	٠,٠١	١٢. أتجنب تحويل نظري عن من يتحدث الي
٠,٨٠٢	٠,١٨٩-	٠,٠٦٣-	٠,٠٨٨-	٠,٨٦٩	١٣. يُعجبني من يلتزم بالعدل وعدم التحيز أثناء الحديث

تابع جدول (٢)

مصنوفة تشبعات العوامل بعد التدوير المتعامد على مقياس التواصل الفعال (ن=١٢٧)

قيم التشبع	تشبعات العوامل				العبارات	م
	٤ع	٣ع	٢ع	١ع		
٠,٨٣٨	٠,٠٦٦-	٠,١١٠-	٠,٨٨٧	٠,١٨٦-	أبادر بطلب محدثى بالتركرار بدون إحراج.	١٤
٠,٧٠٣	٠,٢١٩-	٠,٢٤٣	٠,٠٢٢-	٠,٧٧٢	أبدى مبررات واضحة لما أقول	١٥
٠,٣١٣	٠,٠١٠-	٠,٥٥٨	٠,٠٤٢	٠,٠٠٥	أستشعر القبول ممن أتحدث معه من خلال نظرات عينيه	١٦
٠,٥٩٢	٠,٠١٨-	٠,٣١٠	٠,٢٤٨	٠,٦٥٩	أبادر بموافقة الآخرين عندما أقتنع بوجهة نظرهم	١٧
٠,٥٥٤	٠,٤٤٦	٠,٥٤٨	٠,١٨١-	٠,١٤٥	أحرص على إعطاء الفرصة الكاملة للمتحدث لأن يُعبر عن نفسه	١٨
٠,٧٣٤	٠,٠٤٣-	٠,٧٦٨	٠,٠٥٦-	٠,٣٧٣	أقل أفكارى بمودة وإحسان بعيداً عن الجدل	١٩
٠,٧٦٧	٠,٠٨٨-	٠,٢٢٦	٠,١٠٩-	٠,٨٣٩	أشعر بالإحراج عندما يحول المستمع نظره عنى	٢٠
٠,٣٥١	٠,٤١٣-	٠,١٨٣-	٠,٣٣٥-	٠,١٨٨	يضايقنى من إعتاد التكلف فى حديثه	٢١
٠,٤٤٥	٢٣,٠	-١٢٧,٠	٠,٢٤٦-	٠,٠٥٦٥	أركز جيداً فى التعبيرات النفسية والعاطفية والحركية المختلفة للمتحدث معى باهتمام	٢٢
٠,٣٢٨	٠,٥٤٠	٠,٠٦٨-	٠,٠٤٢-	٠,١٧٥	اتجنب التعميم واركنز على الفكرة موضوع الحوار حتى لا يتشتت المستمع.	٢٣
٠,٨٤٦	٠,٠٧٥-	٠,١٩١-	٠,٥٩٦	٠,٦٧٠	أهتم بتعبيرات وجه من يحدثنى	٢٤

٠,٧٣٦	٠,١٨٣	٠,٠٨٦-	٠,٨٢٩	٠,٣٤٧ -	٢٥	أتجنب الغموض والتعميم في حياتي
٠,٧٦٣	٠,٢٢٠	٠,١٨٥-	٠,٨٢٢	٠,٠٠٦ -	٢٦	أراعى عدم مقاطعة المتحدث حتى ينتهى من حديثه

تابع جدول (٢)

مصنوفة تشبعات العوامل بعد التدوير المتعامد علي مقياس التواصل الفعال (ن=١٢٧)

قيم التشبوعات	تشبعات العوامل				العبارات	م
	٤ع	٣ع	٢ع	١ع		
٠,٦٥٠	-٠,٢١,٠	٠,٣٨٩	٠,١٤٠	٠,٦٩٢	أركز على الحقائق وصحة الحوار بعيداً عن الانتصار أو السيطرة	٢٧
٠,٥٢٧	٠,١٥٥	٠,٤٠٥	٠,٥٢٣	٠,٢٥٥	أتحاشى مقاطعة المتحدث معى بإشاحة وجهى عنه	٢٨
٠,٦٤٩	٠,٠٤٥-	٠,١٦٧-	٠,١٢٠-	٠,٧٧٧	أرحب بتبادل الأفكار والمعلومات مع الآخرين	٢٩
٠,٥٤٢	٠,٥٩١	٠,٠٨٨-	٠,٣٣٦-	٠,٢٦٩ -	أحرص على الإنصات لأفهم الموضوع كما يريد المتحدث	٣٠
٠,٤٩٦	٠,٠٦٨-	٠,٥٤٧-	٠,٤١٠	٠,١٦٩ -	أقدم أدلة وبراهين على صحة ما أقول	٣١
٠,٢٧٩	٠,٣١٠	٠,٠٧٣	٠,٣٢٤-	٠,٢٦٩ -	أدرك ما يدور في عقل من أمامي من خلال تعبيرات وجهه	٣٢
٠,٤٦٢	٠,٠٧٢	٠,٢٧٨-	٠,٥٧١-	٠,٢٣١ -	أستمع بحديثي مع الآخرين بوضوح وثقة	٣٣
٠,٤٥٣	٠,٠٣٦-	٠,٣٣٢-	٠,١٤٣-	٠,٥٦١ -	عادة أتقبل النقد من الآخرين	٣٤

٠,٥٤٤	٠,٢٤٦	٠,٣٩٧-	٠,٥٧٠-	٠,٠٠٣ -	يضايقتني أن تكون فكرة الآخر أكثر صواباً من فكرتي	٣٥
٠,٤٣٨	٠,٢٨٩	٠,٣٨٧-	٠,٠١٢	٠,٤٥١	أستطيع تحديد الوقت المناسب للحديث	٣٦
٠,٠٢٣	٠,١٥٠	٠,٠١٥	٠,٠٥٤	٠,٠٠٣ -	من خلال تعبيرات وجه من أتحدث معه	٣٧
٠,٧٤٥	٠,١٣٠-	٠,٣٦٠	٠,١٩٥ -	٠,٤٧٩	أبذل كل جهدى لتسهيل تواصلى بفاعلية مع الآخرين	٣٨
٠,٦٢٧	٠,٢٠٤-	٠,٦٢٦	٠,١٦٥ -	٠,٤٠٧	دائماً أحاول تقبل الرأي الآخر	٣٩
٠,٥٧٤	٠,٠٧٩-	٠,٣٤٦	٠,٦٧٢	٠,٠٠٥	أستخدم الأمثلة التي تُدعم موقفي أثناء الحديث أو مناقشته الآخرين	٤٠

تابع جدول (٢)

مصفوفة تشبعات العوامل بعد التدوير المتعامد علي مقياس التواصل الفعال (ن=١٢٧)

قيم التشبوعات	تشبعات العوائل				العبارات	م
	٤ع	٣ع	٢ع	١ع		
٠,٠٥٨	٠,٠٥٢-	٠,٠١٦	٠,٠٤٣	٠,٠٠٤ -	أحرص دائماً على الإبتسام في تعاملى لأبدو بشوشاً	٤١
٠,١٦٢	٠,٣٤٥-	٠,١٢٨	٠,٠٢١-	٠,١٦١ -	أحرص بكل الوسائل للتوفيق بين آراء أفراد المجموعة	٤٢
٠,٥٦١	٠,٠٥٢	٠,٥٠١	٠,٠٨٩	٠,٥٤٧	أحترم من ينتقد الآخر في حالة اختلاف الرأي علناً	٤٣
٠,٣٥٤	٠,١٦٣	٠,٠٦٠	٠,٠١٣-	٠,٥٦٩	أبادر بالسؤال لجذب إنتباه من أتواصل معه	٤٤

٠,٤٥٧	٠,٣٢٢	٠,٣٤٥-	٠,١٤٥-	٠,٥٥٢	٤٥	برغم محاولتي إخفاء مشاعري يخبرني بها الآخرين
٠,١٩٥	٠,٣٧٥-	٠,١٣٢	٠,٠٤٥-	٠,١٧٨ -	٤٦	أختار كلماتي بدقة لتتفق مع ما أعبر عنه بنظراتي
٠,٢٩٥	٠,٢٨١-	٠,٤٦٣	٠,٢١٦-	٠,١٨٢-	٤٧	أظهار بالإنشغال بأي شيء عندما لا أقتنع بكلام المتحدث
٠,٤٩٨	٠,٦٧٢	٠,٠٤٠	٠,٠٥٦	٠,٢٠٥	٤٨	أتجنب الإساءة الى من يختلف معي في الرأي
٠,٦٢٢	٠,٠٣٦-	٢٥٦,٠	٠,٠٩٨-	٠,٧٦٥	٤٩	عادةً ما أتأني في الرد على المتحدث حتى اسمعه جيداً
٠,٧٢٢	٠,٠٧٦	٠,١٤٠-	٠,٨٥٥	٠,٣٢٢ -	٥٠	أحياناً يتسم كلامي بالحدة في بعض الأوقات
٠,٤١٩	٠,٥٩٧	٠,٠٥٩	٠,٠٥٥	٠,٢٣٦	٥١	أوجه أسئلة واضحة لتقريب وتوضيح وجهات النظر
٠,٨٤٣	٠,٠٩٣	٠,١٠٦	٠,٨٩٢	٠,١٦٥ -	٥٢	أميل إلي الانسحاب من المواقف التي تجعلني محط إنتباه الآخرين
٠,٨٠٨	٠,٠٦٦-	٠,١٢٠-	٠,٨٦٨	٠,١٨٨-	٥٣	أراعى أن أقدم مقترحاتي عن قناعة شخصية
٠,٥٤٧	٠,٠٢٠-	٠,١٩٠-	٠,٧٠٦	٠,١٤٤-	٥٤	أوجه أسئلة الهدف منها

تابع جدول (٢)

مصفوفة تشبعات العوامل بعد التدوير المتعامد علي مقياس التواصل الفعال (ن=١٢٧)

قيم التشبعات	تشبعات العوامل				العبارات	م
	٤ع	٣ع	٢ع	١ع		
					إستيضاح أي غموض	

٠,١٢٠	٠,٣٢٩-	٠,٠٢٣	٠,٠٥٧-	٠,٠٨٤ -	استطيع فهم الآخرين من خلال حركات اجسادهم	٥٥
٠,٨١٧	٠,٠٧٥	٠,٠١٠-	٠,٠٥٨-	٠,٩٠٠	أشعر أن الآخرين يهتموا بحديثي لإستخدامى ألفاظاً مناسبة	٥٦
٠,٢٧٥	٠,١٢٣	٠,٤٥٨-	٠,١٢١	٠,١٨٨ -	أختار الوقت المناسب لطرح أي أسئلة	٥٧
٠,٥١٣	٠,٦٣١	٠,٢٤١	٠,٠١٥	٠,٢٣٨ -	أتجنب أن أشيح بيدي في وجه من أختلف معه	٥٨
٠,٦٨٥	٠,٧٦٠	٠,٢٨٥	٠,٠٥٢	٠,٣٥٢ -	لدى القدرة على تشجيع الآخر على تبني أفكارى.	٥٩
٠,٦٠٨	٠,٦٨٠	٠,٣٨٢	٠,٠٣٧	٠,١٩١ -	يعجبني من يطرح أسئلة لإحراج مُحدثه عند التواصل	٦٠
٠,٤٣٦	٠,١٩١	٠,٥٨٢	٠,١٩٦	١٤٥,٠	استخدم حركات جسدية تتسق مع كلامى	٦١
٠,٤١٩	٠,٥٩٧	٠,٠٥٩	٠,٠٥٥	٠,٢٣٦	لدى مهارة إستخدام نبرات صوت مناسبة "ارتفاعاً وهبوطاً" أثناء الحديث لجذب الإنتباه	٦٢
٠,٤٢٨	٠,٠٩٣	٠,٦٠٥	٠,١٩٥	٠,١٢٢	أجد صعوبة في استخدام لغة جسدي	٦٣
٠,٦٠١	-١٠٥,٠	٠,٧٦٥	٠,٠٣٩	٠,٠٠٥ -	أحرص على تجنب إستخدام ألفاظ تحمل أكثر من معنى	٦٤
	٤,٩٥	٦,٧٢	٨,٧٦	٩,٥٤	الجذر الكامن	
	٧,٨٦	١٠,٦٧	١٣,٩١	١٥,١٥	نسبة التباين لكل عامل	
	٤٧,٦١	٣٩,٧٤	٢٩,٠٦	١٥,١٥	نسبة التباين الكلي	

يتضح من الجدول السابق أن الجذور الكامنة قد تراوحت بين ٩,٥٤ للعامل الأول و ٤,٩٥ للعامل الرابع؛ وتبين من ذلك أن العبارات التي أرقامها : ٦، ٩، ٣٧، ٤١ لا تتشعب علي أي من العوامل الأربعة، وتتنخفض فيها قيم معامل الشبوع علي العوامل.

كما يتضح من الجدول أن العامل الأول قد استوعب ١٥,١٥% من التباين الكلي، وقد تشبع عليه ٢٥ بندا؛ ١٨ بندا موجبا، و٧ بنود سالبة، وهو عدد كبير من البنود مقارنة بالعوامل الثلاثة الأخرى، وتشير مضامين هذه البنود إلى انتظامها في صور مختلفة من أبعاد مقياس التواصل الفعال، ومن ثم يمكن تسمية هذا العامل مهارة التواصل الفعال بلغة الجسد بالعامل. وفيما يتعلق بالعامل الثاني فقد استوعب ١٣,٩١% من التباين الكلي، وقد تشبع عليه ٢٢ بندا؛ ١٢ بندا موجبا و ١٠ بنود سالبة، وكانت تشبعات العامل تدور حول مهارة التحدث، لذا يقترح تسمية هذا العامل بعامل مهارة التحدث. وفيما يتعلق بالعامل الثالث فقد استوعب ١٠,٦٧% من التباين الكلي، وقد تشبع عليه ٢٣ بندا؛ ١٧ بندا موجبا و ٦ بنود سالبة، وكانت تشبعات العامل تدور حول مهارة الأنصات (الاستماع الجيد)، لذا يقترح تسمية هذا العامل بعامل الأنصات (الاستماع الجيد). وفيما يتعلق بالعامل الرابع فقد استوعب ٧,٨٧% من التباين الكلي، وقد تشبع عليه ١٧ بندا؛ ١٢ بندا موجبة و ٥ بنود سالبة، وكانت تشبعات العامل تدور حول الأقتناع والتساؤل، لذا يقترح تسمية هذا العامل بعامل الأقتناع والتساؤل.

- تقدير الاتساق الداخلي Internal Consistency

قامت الباحثة بإيجاد التجانس الداخلي للمقياس عن طريق حساب معامل الارتباط بين درجات الأفراد على كل عبارة من عبارات المقياس والدرجة الكلية للبعد الذى تنتمى إليه - مع ملاحظة أن تقدير الاتساق الداخلي هو إجراء تكميلي، وليس حساباً لصدق الأداة ..

جدول (٣)

الاتساق الداخلي لعبارات مقياس مهارات التواصل الفعال
(ن = ١٢٧)

مهارة الأقتناع والتساؤل		مهارة الأنصات (الاستماع الجيد)		مهارة التحدث		مهارة التواصل الفعال بلغة الجسد	
معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة
٠.٥٠٥	٤	٠.٤٢١	٣	٠.٥٧٢	٢	٠.٥٢١	١
٠.٤٢٢	٨	٠.٤٤٤	٧	٠.٤٨١	٦	٠.٤٨٦	٥
٠.٥١٨	١٢	٠.٤٥١	١١	٠.٤٩٣	١٠	٠.٤٢٧	٩
٠.٤٦٩	١٦	٠.٣٧٧	١٥	٠.٣٨٧	١٤	٠.٤٥٥	١٣
٠.٥٨٦	٢٠	٠.٤٤٢	١٩	٠.٥١٩	١٨	٠.٥٠٦	١٧
معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة
٠.٥٥٣	٢٥	٠.٤٥٧	٢٣	٠.٥٠٢	٢٢	٠.٥٩٨	٢١
٠.٤٨٧	٢٨	٠.٥٤٩	٢٧	٠.٤٦٦	٢٦	٠.٤٧٣	٢٥
٠.٣٩١	٣٢	٠.٤٨٥	٣١	٠.٤٧٣	٣٠	٠.٤٩٨	٢٩

مهارة الأقتاع والتساؤل		مهارة (الإنصات) الاستماع (الجيد)		مهارة التحدث		مهارة التواصل الفعال بلغة الجسد	
٠.٣٥٩	36	٠.٥١٥	٣٥	٠.٥٧٢	٣٤	٠.٥١٦	٣٣
٠.٤٥٦	40	٠.٣٥٩	٣٩	٠.٤٤٧	38	٠.٥٢٣	37
٠.٣٨٩	44	٠.٤١١	٤٣	٠.٤٠٣	42	٠.٥٤٧	41
٠.٤٧٣	48	٠.٤٨١	٤٧	٠.٥١٦	46	٠.٣٩٤	45
٠.٥١٢	52	٠.٥٠٦	٥١	٠.٥٢٤	50	٠.٥٠٧	49
٠.٥٢٣	56	٠.٥٣١	٥٥	٠.٤٣٩	54	٠.٥٧٣	53
٠.٤٨٩	60	٠.٣٤٥	٥٩	٠.٤٠٥	58	٠.٤٤٤	57
٠.٥٧٢	64	٠.٤٢٥	٦٣	٠.٥١٩	62	٠.٥٤٥	61

مستوى الدلالة عند (٠.٠١) ، ٠.٢٥٧ = (٠.٠٥) ، ٠.١٩٧ = (٠.٠١)

يتضح من الجدول السابق أن جميع قيم معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠.٠١).

ثم قامت الباحثة بإيجاد معامل الارتباط بين درجات الأفراد على الدرجة الكلية للبعد والدرجة الكلية للمقياس كما في الجدول التالي :

جدول (٤)

معاملات الاتساق الداخلى لأبعاد المقياس والدرجة الكلية (ن = ١٢٧)

معامل الارتباط	الأبعاد
٠.٦٤١	مهارات التواصل الفعال بلغة الجسد
٠.٥٩٧	مهارات التحدث
٠.٦٥٢	مهارات الإنصات " الإستماع الجيد
	مهارات الإقتاع والتساؤل

مستوى الدلالة عند (٠.٠١) ، ٠.٢٥٧ = (٠.٠٥) ، ٠.١٩٧ = (٠.٠١)

يتضح من الجدول السابق أن جميع قيم معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠.٠١).

(٢) حساب الثبات Reliability.

طريقة الفا كرونباخ Cronbach Alpha:

تعتمد معادلة الفا كرونباخ على تباينات أسئلة الاختبار، وتشتت أن تقيس بنود الاختبار سمة واحدة فقط، ولذلك قامت الباحثة بحساب معامل الثبات لكل بعد على إنفراد.

جدول (٥)

قيم معاملات الثبات بطريقة ألفا - كرونباخ (ن = ١٢٧)

قيمة ألفا كرونباخ	الأبعاد
٠,٩٨٧	مهارات التواصل الفعال بلغة الجسد
٠,٩٧٩	مهارات التحدث
٠,٩٧٧	مهارات الإنصات " الإستماع الجيد
٠,٩٧٣	مهارات الإقتاع والتساؤل

الدرجة الكلية للمقياس	٠,٩٧٦
-----------------------	-------

يتضح من الجدول السابق أن جميع قيم معاملات الفا مرتفعة، مما يجعلنا نثق في ثبات المقياس.

(٢) طريقة التجزئة النصفية:

وهنا يحاول الباحث قياس معامل الارتباط لكل بعد بعد تقسيم فقراته لقسمين

جدول (٦)

قيم معاملات الثبات بطريقة التجزئة النصفية (ن = ١٢٧)

الأبعاد	معامل التجزئة النصفية
مهارات التواصل الفعال بلغة الجسد	٠,٩٧٧
مهارات التحدث	٠,٩٦٨
مهارات الإنصات " الإستماع الجيد	٠,٩٦٣
مهارات الإقناع والتساؤل	٠,٩٤٢
الدرجة الكلية للمقياس	٠,٨٨٦

يتضح من الجدول السابق أن جميع قيم التجزئة النصفية مرتفعة مما يجعلنا نثق في ثبات المقياس. وبذلك تم التأكد من صدق وثبات المقياس، وأنه يتمتع بقيم صدق وثبات مرتفعة مما يزيدنا الثقة فيه واستخدامه في الأبحاث العلمية

المراجع

أولاً: المراجع العربية

١. ابن منظور، جمال الدين محمد بن مكرم (بدون أ). لسان العرب. (٢٠٠٣)، بيروت: دار صادر، مادة: وصل، الجزء الخامس عشر.
٢. أحمد زايد (٢٠٠٤): علم الإجتماع بين الإتجاهات الكلاسيكية والنقدية، دار النصر، القاهرة.
٣. أحمد مختار عمر (٢٠٠٨): معجم اللغة العربية المعاصرة. القاهرة: عالم الكتب
٤. أسامة جميل عبد الغنى ربابعة (٢٠١٠): لغة الجسد في القرآن الكريم، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.
٥. آلان وباربارا بيبز (٢٠١٥): المرجع الاكيد في لغة الجسد، مكتبة جرير.
٦. أمانى سمير محمد على (٢٠١٤):فاعلية برنامج إرشادي سلوكي لتنمية مهارات التواصل وخفض العنف لدى عينة من المراهقين، رسالة ماجستير، كلية تربية، جامعة عين شمس.
٧. جوزيف ميسنجر (٢٠٠٨): ترجمة محمد عبد الكريم، لغة الجسد الذكية، دار علاء الدين، القاهرة.
٨. خالد طه الأحمدي (٢٠٠٥): تكوين المعلمين من الإعداد الى التدريب، دار الكتاب الجامعي، العين.
٩. عازة محمد سلام (٢٠٠٧). الطرق المؤدية إلى التعليم العالي : مهارات التواصل: مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث . كلية الهندسة . جامعة القاهرة .

١٠. عائشة أحمد ناصر (٢٠٠٤): **التواصل غير اللفظى بين الزوجين وعلاقته بسمات الشخصية والتوافق الزوجى**، رسالة ماجستير، معهد الدراسات والبحوث التربوية، قسم الارشاد النفسى، جامعة القاهرة.
١١. عبد العزيز الشخص (٢٠٠٦): **إضطرابات النطق والكلام وخلفيتها وتشخيصها وأنواعها وعلاجها**، ط٢، دار الصفحات الذهبية، الرياض.
١٢. عبير عبد الله الهران (٢٠١٤): **"فاعلية برنامج ارشادي بلغة الجسد في تحسين التواصل الاجتماعي والكفاءة المهنية لدى عينة من الطلاب المستجدين بأكاديمية سعد العبد الله للعلوم الأمنية"**، رسالة دكتوراه، كلية التربية، جامعة عين شمس.
١٣. مدحت محمد ابو النصر (٢٠٠٦): **لغة الجسم، دراسة نظرية التواصل غير اللفظي**، ط١، مجموعة النيل العربية.
١٤. مرقت صبرى محمد عبد الرحمن (٢٠١٤): **التواصل اللفظي وغير اللفظي بين الوالدين والأبناء كما يُدركه الأبناء وعلاقته ببعض المتغيرات لدى عينة من المُراهقين**، رسالة ماجستير كلية التربية، قسم الصحة النفسية والارشاد النفسى، جامعة عين شمس.
١٥. منى أحمد محمد نافع (٢٠١٥): **المناخ الأسرى وعلاقته بمهارات التواصل النفسى والإجتماعى لدى الإنسحابيين من طلاب المرحلة الثانوية**، رسالة ماجستير، معهد الدراسات والبحوث التربوية، جامعة القاهرة.
١٦. هند كابور (٢٠١١). **فاعلية برنامج تدريبي لتنمية مهارات التواصل بين المعلم والمتعلم واثرها في التحصيل الدراسي للمتعلم**، رسالة دكتوراه ، كلية التربية جامعة دمشق .

ثانياً: المراجع الأجنبية:

17. Adler, Ronald B.& Rodman, George (2006) : **Understanding Human Communication.** (9th edition). Oxford University Press, Inc.
18. Burton, Graeme & Dimbleby, Richard (2002): **Teaching communication.** (2nd edition) Routledge, Chapman and Hall, Inc..
19. Dunbar, E. Ramirez, JR., and Burgoon, K. (2003).The effects of participation on the ability to judge deceit. *Communication reports*, 16, 23–33.
20. Frymier, A. B., & Houser, M. L. (2000). **The teacher student relationship as an interpersonal relationship.** *Communication Education*, Vol.49, 207–219.
21. Gillespie, A. (2005) :**G.H. Mead: Theorist Of The Social Act.** *Journal for the Theory of Social Behaviour*, Vol. 3, No.1, pp19-39.
22. Green, Andy (2006): **Effective Personal Communication Skills For Public Relations .** London and Philadelphia : Kogan Page.
23. Hans Klinzing (2009). The importance of nonverbal aspects of communication in teaching and the pre and in service teacher education curriculum. Paper presented at the annual meeting of the

- american educational research association san diego,Usa, April 2009,
University of **Tubingen, and University of Stuttgart, Germany**
24. Ho, Hau-Kuo(2008): Human Communication .**Taipei: Wu-Nan**
 25. Lee, W, & Guerrero, K, (2001). Types of touch in cross-sex relationships between coworkers: perceptions of relational and emotional messages, inappropriateness, and sexual harassment. Journal of Applied Communication Research, 29, 197–22.
 26. Lombardo, Jaclyn Friedman (1999).An Emprical Analysis of Personality Disorder in Female Adolescents. Ph.D., University of Ruode Island.p63.
 27. Mahnaz Sharifian & Simaye Najafi and Farhad Shaghagh (2011) .An Investigation of coup the communication program (CCP)on the life quality and Intimacy of Unsatisfied women, Procedia - Social and Behavioral Sciences ,30,3,991-994.
 28. Puckering, C., Pickles, A.,Skuse, D.,Heptinstall, E., Dewdney L., Zur-Szpiro, S.(1995):Mother child interaction and the cognitive and behavior development of four year old children with poor growth **journal child of Psychology & Allied Disciplines.**, Vol ,3 Issue 4.
 29. Richmond,V.P.& McCroskey ,C.,(1997)Nonverbal Behavior In Interpersonal Relation, 3rd.Ed.,alyn And Bacon .London's
 30. Samover A. And Porter, R (1995): Communication between cultures.2nd ed. Belmont, Ca, wads worth
 31. Wheeler, L. and Nelek, J. (1977): **Sex Differences in Social Participation.** Journal of Personality and Social Psychology ,Vol. 35, pp 742–754.
 32. Wilson, G. (2000).):**Body language** – M.A, Corcoran College of Art , Design, united States, District of Columbia.

مقياس مهارات التواصل الفعال

م	مقياس مهارات التواصل الفعال	تتفق معي بشدة	تتفق إلي حد ما	متردد	لا تتفق الي حد ما	لا تتفق
١.	أحرص على التواصل البصرى مع من أتحدث اليه					
٢.	أحرص على أن أسأل الآخرين عن إدراكهم لما أقول					
٣.	أتجنب التصنت لمشكلات الآخرين.					
٤.	أستطيع إقناع الآخرين بوجهة نظري					
٥.	يمكنني تجاهل نظرات الاستفزاز					
٦.	دائماً أنتقى الألفاظ الإيجابية اثناء حديثى مع الآخرين					
٧.	أشجع الآخرين على حرية التعبير عن أفكارهم دون مقاطعة					
٨.	أتمسك بالموضوعية اثناء الحديث مع ربط أوله بأخره					
٩.	لدى القدرة على فهم انطباع الآخرين عنى من نظرات أعينهم					
١٠.	يجب على الفرد التحقق من صحة معلوماته قبل التحدث بها					
١١.	يشعرنى بالثقة بالنفس بوح أصدقائي بأسرارهم لى.					
١٢.	أعترض صراحةً عندما تكون فكرة الآخر أكثر صواباً من فكرتى					
١٣.	أتجنب تحويل نظري عن من يتحدث الي					
١٤.	يُعجبني من يلتزم بالعدل وعدم التحيز اثناء الحديث					
١٥.	أبادر بطلب محدثى بالتكرار بدون إحراج.					
١٦.	أبدى مبررات واضحة لما أقول					
١٧.	أستشعر القبول ممن أتحدث معه من خلال نظرات					

عنوان	رقم
عينيّه	
أبادر بموافقة الآخرين عندما أقتنع بوجهة نظرهم	١٨
أحرص على إعطاء الفرصة الكاملة للمتحدث لأن يُعبر عن نفسه	١٩
أنقل افكارى بمودة وإحسان بعيداً عن الجدل	٢٠
أشعر بالإحراج عندما يحول المستمع نظره عنى	٢١
يضايقنى من إعتاد التكلف في حديثه	٢٢
أركز جيداً في التعبيرات النفسية والعاطفية والحركية المختلفة للمتحدث معى بإهتمام	٢٣
أتجنب التعميم واركز على الفكرة موضوع الحوار حتى لا يتشتت المستمع.	٢٤
أهتم بتعبيرات وجه من يحدثنى	٢٥
أتجنب الغموض والتعميم في حياتى	٢٦
أراعى عدم مقاطعة المتحدث حتى ينتهى من حديثه	٢٧
أركز على الحقائق وصحة الحوار بعيداً عن الانتصار أو السيطرة	٢٨
أتحاشى مقاطعة المتحدث معى بإشاحة وجهى عنه	٢٩
أرحب بتبادل الأفكار والمعلومات مع الآخرين	٣٠
أحرص على الإنصات لأفهم الموضوع كما يريد المتحدث	٣١
أقدم أدلة وبراهين على صحة ما أقول	٣٢
أدرك ما يدورفى عقل من أمامى من خلال تعبيرات وجهه	٣٣
أستمع بحديثى مع الآخرين بوضوح وثقة	٣٤
عادة أتقبل النقد من الآخرين	٣٥

٣٦	يضايقني أن تكون فكرة الآخر أكثر صواباً من فكرتي
٣٧	أستطيع تحديد الوقت المناسب للحديث من خلال تعبيرات وجه من أتحدث معه
٣٨	أبدل كل جهدي لتسهيل تواصلتي بفاعلية مع الآخرين
٣٩	دائماً أحاول تقبل الرأي الآخر
٤٠	أستخدم الأمثلة التي تُدعم موقفي أثناء الحديث أو مناقشته الآخرين
٤١	أحرص دائماً على الإبتسام في تعاملتي لأبدو بشوشاً
٤٢	أحرص بكل الوسائل للتوفيق بين آراء أفراد المجموعة
٤٣	أحترم من ينتقد الآخر في حالة إختلاف الرأي علناً
٤٤	أبادر بالسؤال لجذب إنتباه من أتواصل معه
٤٥	برغم محاولتي إخفاء مشاعري يخبرني بها الآخرين.
٤٦	أختار كلماتي بدقة لتتفق مع ما أعبر عنه بنظراتي
٤٧	أظهار بالانشغال بأي شيء عندما لا أقتنع بكلام المتحدث
٤٨	أتجنب الإساءة الى من يختلف معي في الرأي
٤٩	عادةً ما أتأني في الرد على المتحدث حتى اسمعه جيداً
٥٠	أحياناً يتسم كلامي بالحدة في بعض الأوقات
٥١	أوجه أسئلة واضحة لتقريب وتوضيح وجهات النظر
٥٢	أميل إلي الانسحاب من المواقف التي تجعلني محط إنتباه الآخرين
٥٣	أراعى أن أقدم مقترحاتي عن قناعة شخصية
٥٤	أوجه أسئلة الهدف منها إستيضاح أي غموض
٥٥	أستطيع فهم الآخرين من خلال حركات اجسادهم

				٥٦. أشعر أن الآخرين يهتموا بحديثي لاستخدامي ألفاظاً مناسبة
				٥٧. أختار الوقت المناسب لطرح أى أسئلة
				٥٨. أتجنب أن أشيح بيدي في وجه من أختلف معه
				٥٩. لدى القدرة على تشجيع الآخر على تبني أفكارى.
				٦٠. يعجبني من يطرح أسئلة لإحراج مُحدثه عند التواصل
				٦١. استخدم حركات جسدية تتسق مع كلامي
				٦٢. لدى مهارة إستخدام نبرات صوت مناسبة "ارتفاعاً وهبوطاً" أثناء الحديث لجذب الإنتباه
				٦٣. أجد صعوبة في استخدام لغة جسدي
				٦٤. أحرص على تجنب إستخدام ألفاظ تحمل أكثر من معنى