



## معوقات الاتصال بين أعضاء هيئة التدريس وطالبات المرحلة الجامعية (البكالوريوس) في

### جامعة الملك خالد وسبل التغلب عليها

حنان الحفزي

إدارة وإشراف تربوي

بروفيسورة في جامعة الملك خالد، أبها – المملكة العربية السعودية

البريد الإلكتروني [hanan.alhafzy7@gmail.com](mailto:hanan.alhafzy7@gmail.com)

#### الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع المعوقات التي قد تضعف أو تؤثر على فاعلية الاتصال بين طالبات جامعة الملك خالد وأعضاء هيئة التدريس سواء أكانت: (معوقات تنظيمية، ومعوقات فنية، ومعوقات نفسية واجتماعية، ومعوقات مادية) من وجهة نظر الطالبات. والتعرف على آليات مواجهة معوقات الاتصال بين طالبات مرحلة البكالوريوس وأعضاء هيئة التدريس من خلال وجهة نظر الطالبات. ولتحقيق تلك الأهداف قامت الباحثة بتطبيق البحث على (٢٥) طالبة من طالبات مرحلة البكالوريوس بكلية العلوم/ جامعة الملك خالد، ممن تتراوح أعمارهن ما بين (٢٠ - ٢٢) عاماً، من طالبات المستوى الثالث. كما قامت الباحثة بتصميم استبانة بناء على ما جاء في تساؤلات الدراسة. وقد خرجت الدراسة بجملة من النتائج أهمها: تتمثل المعوقات النفسية والاجتماعية التي تحول أو تضعف في فعالية التواصل بين طالبات مرحلة وأعضاء هيئة التدريس في الاتجاه السلبي لدى بعض الطلبة نحو المقررات الدراسية المطروحة؛ حيث بلغت قيمة الوزن النسبي لتلك العبارة (٢٧٦)، كما بلغت قيمة كا (٢٥)، وهي دالة عند مستوى (٠,٠١). وتتمثل المعوقات الفنية التي تحول أو تضعف في فعالية التواصل بين طالبات مرحلة البكالوريوس وأعضاء هيئة التدريس في تجاهل عضو هيئة التدريس الدخول في نقاش حول وجهات النظر والآراء التي تخالف وجهة نظره؛ حيث بلغت قيمة الوزن النسبي لتلك العبارة (٢٧٦)، كما بلغت قيمة كا (٢٣)، وهي دالة عند مستوى (٠,٠١). وتتمثل المعوقات النفسية والاجتماعية التي تحول أو تضعف في فعالية التواصل بين طالبات مرحلة البكالوريوس وأعضاء هيئة التدريس في الاتجاه السلبي لدى بعض الطلبة نحو المقررات الدراسية المطروحة؛ حيث بلغت قيمة الوزن النسبي لتلك العبارة (٢٧٦)، كما بلغت قيمة كا (٢٥)، وهي دالة عند مستوى (٠,٠١). وتتمثل المعوقات المادية التي تحول أو تضعف في فعالية التواصل بين طالبات مرحلة البكالوريوس وأعضاء هيئة التدريس في عدم توافر المواد والتسهيلات اللازمة للتعلم من أجهزة ومعدات لإثراء المحاضرة؛ حيث بلغت قيمة الوزن النسبي لتلك العبارة (٢٨٠)، كما بلغت قيمة كا (٢٦)، وهي دالة عند مستوى (٠,٠١). وتوصل البحث إلى مجموعة من آليات التغلب على معوقات أبرزها استخدام مهارات العلاقات الإنسانية؛ حيث بلغت قيمة النسبة المئوية لتكرارات استجابات الطالبات (١٠٠%)، وتصميم نظام للتواصل قائم على اللامركزية في اتخاذ القرار بما يحقق أهداف العملية التعليمية؛ حيث بلغت قيمة النسبة المئوية لتكرارات استجابات الطالبات (٧٦%). كما توصل البحث إلى أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين تصورات طالبات مرحلة البكالوريوس في تصورهن لمعوقات الاتصال الفعال بينهن وبين أعضاء هيئة التدريس. وفي ضوء النتائج توصي الدراسة بضرورة العمل على الاهتمام بتدريب أعضاء هيئة التدريس بالجامعات على مهارات القيادة الناجحة لحجرات الدراسة، من خلال عقد الندوات والمؤتمرات ذات العلاقة بمفهوم القيادة والقائد الناجح، مما يؤدي إلى دعم قيم النزاهة والثقة لدى العاملين وترسيخ قيم التعاون وتضافر الجهود، والذي ينعكس بدوره على جودة أدائهم وانتمائهم، وكشف محاولات الفساد إن وجدت، والعمل على تلبية احتياجات المتعلمين في المقررات الدراسية المختلفة، بما يساعد على تخريج متعلم ملم بالجديد في مجال تخصصه.

**الكلمات المفتاحية:** الاتصال-معوقات الاتصال-أعضاء هيئة التدريس-طالبات المرحلة الجامعية (البكالوريوس)-جامعة الملك خالد.



## Communication Barriers between Faculty Members and Female Undergraduate Students at King Khalid University and the Mechanisms to overcome them

### Abstract

The study aimed to identify the barriers that may weaken or affect the communication effectiveness between female undergraduate students of King Khalid University and the faculty members, whether they are organizational barriers, technical barriers, psychological and social barriers, or material barriers from the perspective of the female students. In addition, the study aimed to identify the mechanisms to overcome the communication barriers between female undergraduate students and the faculty members from the perspective of the students. The researcher chose (25) female undergraduate students at the College of Science at King Khalid University, who are between the ages of (20-22) years, from the third level. The researcher also designed a questionnaire based on what was discussed in the study questions. The study came out with a set of results, the most important of which were: the psychological and social barriers that transform or weaken communication effectiveness between female undergraduate students and the staff teaching members were perceived in a negative direction for some students towards the university curricula; as the value of weight ratio of that phrase reached (276), and the  $X^2$  value was (25), which is significant at the level (0.01). The technical barriers that transform or weaken communication effectiveness between female undergraduate students and the faculty members were represented in the faculty member's disregard entering a discussion about views and opinions that differ from their perspectives; as the value of weight ratio of that phrase reached (276), and the  $X^2$  value was (23), which is significant at the level (0.01). The psychological and social barriers that transform or weaken communication effectiveness between female undergraduate students and the teaching staff were seen to have a negative effect for some students regarding the university curricula; as the value of weight ratio of that phrase reached (276), and the  $X^2$  value (25), which is significant at the level (0.01). The material barriers that transform or weaken communication effectiveness between female undergraduate students and the faculty members were represented in the lack of materials and facilities necessary to use devices and equipment to enrich the lecture; as the value of weight ratio of that phrase reached (280) and the  $X^2$  value was (26), which is significant at the level (0.01). The research found a set of mechanisms to overcome the mentioned variables, most notably: the use of human relations skills; as the percentage of responses that were repeated reached (100%). Furthermore, designing a communication system based on decentralization in decision-making in order to achieve the goals of the educational process; as the percentage of responses that were repeated reached (76%). The research also found that there were statistically significant differences between the undergraduate students' perceptions of effective communication barriers between them and faculty members. In light of the previous results, the study recommends the necessity to work on training faculty members in universities on successful leadership skills for classrooms through holding seminars and conferences related to the concept of leadership and a successful leader. This would lead to support the values of integrity and trust among the staff and consolidating the values of cooperation and synergy, which is reflected, in turn, on the quality of their performance. In addition, the study recommends working to meet the needs of the students in different academic courses to help in graduating students that are educated and specialized in their fields.

**Keywords:** Communication, Communication Barriers, Faculty Members, Female Undergraduate Students, King Khalid University.



## مقدمة الدراسة:

إن المؤسسة عبارة عن مجموعة من الأفراد تم تأسيسها من أجل تحقيق أهداف خاصة مثل أهداف تعليمية وتربوية وتنظيمية إدارية وثقافية. وتعمل المؤسسة على مسايرة التطور العملي والتكنولوجي وتقسيم الأدوار وتنظيم العلاقات بين أعضائها.

وهذا لا يتم إلا من خلال عنصر هام يحدد ووضح جميع المهام المسطرة من قبل المؤسسة الاتصال هو عملية نقل هادفة للمعلومات من شخص إلى آخر، بغرض إيجاد نوع من التفاهم المتبادل بينهما. والاتصال بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس هو عملية تبادل الأفكار والمعلومات من أجل إيجاد فهم مشترك وثقة بين العناصر الإنسانية والتنظيمية في المنشأة التعليمية (الجامعة) ومن ناحية أخرى فإن العضو كقائد فيعمله يحتاج لكي يحقق أهداف الجامعة إلى التوجيه السليم، وكذلك يحتاج إلى أن يفهم الطلبة معه ويوجه سلوكهم بشكل يضمن عدم تعارض هذا السلوك مع الأهداف التنظيمية على الأقل. وكل هذا يحتاج إلى الاتصال بهم باستمرار لتوجيههم وتنظيم أعمالهم ومتابعتها.

ونظراً لأهمية الاتصالات في تصريف شؤون الطلبة، فهناك ضرورة قصوى لتنظيمها وتحقيق فاعليتها وذلك بوضع سياسة واضحة للاتصال تعمل على تحقيق الأهداف التنظيمية وإشباع الحاجات البشرية، حتى يكون الأفراد على علم تام بنشاط المنشأة وأهدافها وخططها وبرامجها ولا بد من حل المشكلات التي تعيق هذا الاتصال وعلينا أن نعي نقاط مهم ونعمل على حلها ان وجدت المشكلة أن هناك عدة أطراف لعملية الاتصال أو طرفين على الأقل يريد أحدهما (المرسل) أن يشارك الآخر (المستقبل) في فكرة معينة. وأن ذلك يتم عن طريق أسلوب معين أو فعل معين سواء كان الفعل لفظي أو غير لفظي، وسواء كان شفاهة أو كتابة. وأن لهذا الفعل (الاتصال) هدف لا يتم الاتصال بدون تحقيقه، وهو إيجاد حالة مشتركة من المعرفة. وبقدر ما ينجح المرسل في الوصول إلى هذه الحالة بقدر ما تكون عملية الاتصال قد حققت أهدافها. وبالرغم من كلما ذكر عن التعليم في المملكة العربية السعودية، فقد نجد الكثير من المشكلات التي بدأت تطفو على السطح، وتحول دون تحقيق مزيد من التقدم والازدهار في هذا المجال، والتي من أبرزها مشكلة الاتصال بين أعضاء هيئة التدريس والطالبات التي تكون الطالبة فيها بأمس الحاجة إلى الاتصال المستمر بأساتذتها حتى يرشدوها، ومن هنا (جاءت أهمية الاتصال بين طالبات الجامعة وأعضاء هيئة التدريس (الطويل، ١٩٩٨).

فالاتصال هو احد العلوم الحديثة التي تزايد الاهتمام بها في الآونة الأخيرة، خاصة بعد دخول التقنيات الحديثة التي فرضت وجودها على المؤسسات الإدارية من حيث الاهتمام به وبكيفية تطبيقه، وذلك لأن الإدارة بما فيها من تنسيق للجهود وتنظيم للمعلومات واتخاذ القرارات ورقابة على الإنتاج لا تحقق أهدافها ما لم يكن فيها نظام فاعل للاتصال يساعدها في تحقيق ما تصبو إليه من أهداف، فالالاتصال أساسي لوجود



أي جماعة باعتباره وسيلة أفراد التبادل المعاني والأفكار، علما بأن الاتصال لا يقوم على نقل المعاني بل فهمها (حجازي، ١٩٩٠).

فمن هنا نجد أن التعليم العالي يحظى باهتمام بالغ من قبل جميع الدول والمجتمعات، لما له من أثر على رقيها وتطورها وتقديمها العلمي، ولما يُلقى على عاتقها مهمة تخريج كوادر بشرية من أجل التنمية الوطنية. لذا أولت حكومة المملكة العربية السعودية الرشيدة اهتماما بالغا بالتعليم العالي إيماناً منها بضرورة إتاحتها لكل مواطن ولحاجته الكوادر بشرية مؤهلة تسهم في بناء المجتمع وتعمل على تحقيق الأهداف التنموية لها. وكانت نتيجة هذا الاهتمام العمل على التوسع الكمي الملحوظ الذي شهدته مؤسسات التعليم العالي خلال العقود الخمسة الماضية ولذلك كان من أهم ما يحقق الغايات هو إيجاد اتصال بين هذه المؤسسات في التعليم.

وهناك معوقات وعقبات متعددة تعمل على عدم تحقيق فعالية الاتصال وبالتالي تعوق تحقيق أهداف الاتصال وتعتبر مشكلة الاتصال من المشاكل التي جذبت اهتمام العلماء في شتى فروع المعرفة، فقد اجمع الكتاب في الإدارة على أهمية الاتصال باعتباره شريان العملية الإدارية بمختلف أبعادها التنظيمية والتخطيطية، والتنفيذية، واتخاذ القرارات (حجازي، ١٩٩٠).

#### مشكلة الدراسة :

لاحظت الباحثة من خلال التعامل مع الطالبات بان هناك مشاكل عديدة تحول بينهم وبين أعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك خالد، وكان من أهم تلك المشكلات هي مشكلة الاتصال، وأن هذه المشكلة تتوقف على بعض العوامل سواء كانت تنظيمية أم فنية أم نفسية أم مادية. ويتضح ذلك في الأمور التي تتعلق بحق الطلبة في الإرشاد الأكاديمي أو أخذ النصيحة في القضايا الأكاديمية أو الإدارية. لذا تمثل مشكلة الدراسة في تحديد مشكلات الاتصال بين طالبات جامعة الملك خالد وأعضاء هيئة التدريس وذلك من خلال معرفة ما هذه المشكلات ضمن المجال التنظيمي، والمجال الفني، والمجال النفسي والاجتماعي، والمجال المادي.

#### أسئلة الدراسة :

تتركز مشكلة هذه الدراسة في الإجابة على السؤال الرئيس التالي:

**ما معوقات الاتصال بين الطالبات وأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك خالد؟**

وعنه تنبثق الأسئلة الفرعية التالية:

١. ما سبل مواجهة معوقات الاتصال بين الطالبات وأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك خالد؟
٢. ما واقع المعوقات التي قد تضعف أو تؤثر على فاعلية الاتصال بين طالبات جامعة الملك خالد وأعضاء هيئة التدريس؟



٣. هل تختلف تصورات طالبات مرحلة البكالوريوس بكلية العلوم/ جامعة الملك خالد في تصورهن لمعوقات الاتصال الفعال: (معوقات تنظيمية، ومعوقات فنية، ومعوقات نفسية واجتماعية، ومعوقات مادية) بينهن وبين أعضاء هيئة التدريس؟

### أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق المرامي التالية:

١. التعرف على مشكلات الاتصال بين طالبات جامعة الملك خالد في مرحلة البكالوريوس وأعضاء هيئة التدريس وذلك عن طريق تحديد المشكلات التي تؤدي إلى وجود خلل في عملية الاتصال من وجهة نظر الطلبة أنفسهم وتصنف هذه المشكلات ضمن المجالات التالية: (المجال التنظيمي، المجال الفني، المجال النفسي والاجتماعي، المجال المادي).
٢. تحديد طبيعة وأهم أنواع المعوقات التي قد تضعف أو تؤثر على فاعلية الاتصال الإداري بين طالبات جامعة الملك خالد وأعضاء هيئة التدريس.
٣. التعرف على أهمية الاتصال داخل الجامعة وضرورة دعم هذا الاتصال وتطويره.
٤. تحديد معوقات عملية الاتصال بين الطالبات وأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك خالد.
٥. الكشف عن الاختلاف في استجابات كل من الأعضاء والطالبات تجاه معوقات الاتصال التربوي والتعليمي تبعاً لمتغير كل من (المؤهل العلمي – عدد سنوات الخدمة- نوع المرحلة التعليمية- نوع المهنة (الوظيفة)).
٦. التعرف على سبل مواجهة معوقات الاتصال والتواصل التربوي بين الأعضاء والطالبات.

### أهمية الدراسة :

تعود أهمية هذه الدراسة إلى ما يلي:

١. أنها تتناول موضوعاً لم ينل نصيباً كافياً من البحث والدراسة في مجتمعنا – في حدود مدينة أبها وبالتحديد بجامعة الملك خالد.
٢. قد تفيد الأعضاء والطالبات من خلال تعرفهم على معوقات الاتصال التربوي التي تجري بينهم، وسبل مواجهتها في ضوء الاتجاهات المعاصرة.
٣. قد تسهم في رفع كفايات كل من الأعضاء والطالبات في استخدام مهارات الاتصال.
٤. يؤمل من هذه الدراسة بناء اتجاهات ايجابية نحو استخدام الاتجاهات المعاصرة في الاتصال التربوي، بحيث تصبح منهج الإدارة التعليمية بالجامعة وأداة لتحقيق أهدافها.



٥. قد تشكل هذه الدراسة حافزاً لإجراء دراسات أخرى لتطوير العلاقة المهنية والاجتماعية والإنسانية بين الأعضاء والطالبات، وجسر الفجوة بينهم.

### مصطلحات الدراسة :

**الاتصال:** عرف (بله، ١٤٢٦هـ) الاتصال بأنه: "الأنشطة التي تتم من خلالها تبادل المعلومات والأفكار، وذلك من أجل تحقيق مفهوم مشترك ينعكس إيجابياً على سير العملية الإدارية وبالتالي يحقق أهداف المنظمة". كما عرفه (فهيم، ١٩٧٦) بأنه: "هو عملية تبادل المعلومات والأفكار بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس، سواء أكانت أفكار ذات طبيعة علمية أم عملية أم اجتماعية أم ثقافية، وتتبع من حاجة الطالب إلى الكلام والاستماع مع عضو هيئة التدريس".

ويعرف الاتصال إجرائياً بأنه: "عملية تبادل المعلومات من المرسل إلى المستقبل، عبر قناة معينة مع وجود رد فعل وتكون ردت الفعل عبر أشخاص ذوي كفاءات متنوعة (أعضاء) والاتصال مع هم بحاجة لرفع كفاءتهم (الطالبات)".

**معوقات الاتصال:** "تعني جميع المؤثرات التي تمنع عملية تبادل المعلومات أو تعطلها أو تأخر إرسالها أو تشوه معانيها أو تؤثر في كميتها، أي كل عائق يقلل من فاعلية الاتصالات أي لأي جعلها تحقق الغرض المطلوب منها بالدرجة المناسبة" (العثيمين، ١٤٢٥هـ).

وتعرف معوقات الاتصال إجرائياً: "خلل أو إخفاق يحصل في عملية الاتصال يترك آثار سلبية على نوعية الرسالة المنقولة من الأعضاء إلى الطالبات أو العكس في مختلف أنواع الاتصال".

**الجامعة:** "هي مؤسسة تعد أصحاب المهن الراقية من أطباء ومهندسين ورجال قانون ومعلمين كما إنها تهتم بالبحث العلمي لتطوير المعرفة" (حكيم، ١٤٢٦هـ).

وتعرف الجامعة إجرائياً بأنها: "هي إحدى مؤسسات التعليم العالي والتي تتمتع بحدود وضوابط وإمكانيات وتخصصات تختلف باختلاف الكليات والأقسام التي تنتمي إليها، والمقصود بمؤسسات التعليم العالي في الدراسة هي الجامعة، لأنها تضم عدد كبير من الطلاب والطالبات، ولما تملكه من إمكانيات بشرية ومادية كبيرة، ومكانة اجتماعية عالية".

**أعضاء هيئة التدريس:** "حجر الزاوية في العملية المعرفية والتعليمية ويشكلوا أهم وأندر عوامل الإنتاج في الجامعة" (النشار، ١٣٩٦هـ).

ويعرف أعضاء هيئة التدريس إجرائياً بأنه: "الفرد الذي يقوم بأداء هذه الوظيفة والذي يعمل على نشر المعرفة من خل العملية التدريس وإنتاج المعرفة عبر ما يقدمه من أبحاث ودراسات كما يحظى بمكانة متميزة ومرموقة من قبل أفراد المجتمع وهو الذي يحمل رتبة أستاذ أو أستاذ مشارك أو أستاذ مساعد ويقوم بمهام التدريس الطالبات في الجامعة".





## حدود الدراسة:

تقتصر حدود هذه الدراسة على ما يلي:

- **الحد الموضوعي:** تحديد معوقات عملية الاتصال بين الأعضاء والطالبات، وسبل مواجهتها من وجهة نظر الطالبات أنفسهن.
- **الحد البشري:** تقتصر هذه الدراسة على جميع طالبات جامعة الملك خالد (البكالوريوس) المسجلات في كلية التربية للبنات الأقسام العلمية
- **الحد المؤسسي:** جامعة الملك خالد للبنات (في جميع المستويات) في الكلية العلمية.
- **الحد المكاني:** مدينة أبها.
- **الحد الزمني:** سوف يتم تطبيق هذه الدراسة الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي ١٤٣٥ هـ.

## الإطار النظري للدراسة

### الاتصال:

يمكن تعريف الاتصال بأنه تلك العملية الديناميكية التي يؤثر فيها شخص ما سواء بقصد أو بغير قصد على مدركات شخص آخر من خلال مواد أو وسائط مستخدمة بأشكال وطرق رمزية، ويتضمن هذا التعريف عددا من خصائص الاتصال الأساسية وهي:

١. أن الاتصال دينامي وأنه مستمر ويتطلب ربط الجسد والطاقة بالعمل.
٢. أنه بين شخص وآخر وأنه قد يتم عن قصد وعن غير قصد.
٣. أنه يؤثر على مدركات الفرد.
٤. أنه يستخدم مواد ووسائط بأشكال وطرق رمزية أي أنه بشكل عام يتضمن استخدام التجريدي الذي يحاول المرسل من خلاله نقل معنى محدد إلى المستقبل وأنه يستخدم وسائط وقنوات متنوعة (الطويل، ١٩٩٨).

وعرفه القريوتي (١٩٩٣) بأنه: "عملية تفاعل وتأثير بين المرسل والمستقبل تبعا للرسالة المرسله. ويعرفه عبد الوهاب (١٩٧٨) بأنه إقامة علاقات بين شخص وآخر، وان ينقل إليه خبرا، أو فكره، أو إحساساً، أو تصوراً تحول موضوع معين.

### عناصر عملية الاتصال:

مهما تعددت أشكال عمليات الاتصال وإمكاناتها ومجالاتها، نجد أن عناصرها تكاد تكون ثابتة وهذه العناصر كما أشار (سلامه، ١٩٩٨) هي: -



أولاً: المرسل (Sender): هو مصدر الرسالة الذي يصفها في كلمات أو حركات أو إشارات أو صور ينقلها للآخرين وهذا المرسل قد يكون:

- أ- الإنسان: كالمحاضر في غرفة الصف فهو النقطة التي تبدأ منها عملية الاتصال التربوي.
- ب- الآلة: كما في حالة الحاسوب المزود للمعلومات المخزنة والتي يحصل عليها الطالب عن طريق الاتصال الآلي.

ثانياً: المستقبل (Receiver): "هو الشخص أو الجهة الذي توجه إليه الرسالة ويقوم بحل رموزها وتفسير محتواها وفهم معناه أو قد يكون شخص أو أحداً أو مجموعة من الأشخاص".

ثالثاً: الرسالة (Message) تعرف الرسالة بأنها: "المحتوى المعرفي الذي يريد المرسل نقله إلى المستقبل، والهدف الذي تسعى عملية الاتصال ككل لتحقيقه، ومجموعة من الرموز المرتبة التي لا يتضح معناها إلا من نوع السلوك الذي يمارسه، والمستقبل".

رابعاً: قناة الاتصال (Communication Channel): وهي الرسالة نفسها للتأكيد على أهميتها وتسمى أيضاً الوسيلة وهي القناة أو القنوات التي تمر من خلالها الرسالة بين المرسل والمستقبل وهي كثيرة ومتنوعة، ابتداء من الصوت العادي للمرسل، بالإضافة إلى الكتب والمطبوعات واللوحات والرسوم والأفلام والتلفون والتلفاز والراديو وانتهاء بالحاسوب والتعليم المبرمج.

خامساً: التغذية الراجعة (Feed Back): هي عملية تعبير متعددة الأشكال تبين مدى تأثير المستقبل بإحدى وسائل المعرفة أو مدى تأثير تلك الرسائل على هذا المستقبل أو قياس فعالية الوسيلة أو قناة الاتصال التي استخدمت في توصيل الرسالة وهل استطاع المرسل خلق جو من التفاعل والمشاركة مع المستقبل لدفع هل استيعاب الرسالة والتأثر بها.

سادساً: التشويش (Noise): قد يحدث التشويش بأي مرحلة من مراحل الاتصال.

### أنواع الاتصال:

أولاً: الاتصالات الرسمية: تتبع الاتصالات الرسمية البناء الرسمي للنظام وقد تكون قنواتها طولية هابطة أي من القمة إلى القاعدة أو طولية صاعدة أي من القاعدة إلى القمة أو عرضية جانبية أو قطرية وذلك على النحو التالي:

أ- الاتصالات الهابطة أو اتصالات القمة بالقاعدة: وهي من أقدم أنواع الاتصال المنظمة، وتعتبر المدرسة الكلاسيكية هذا النوع من الاتصال وسيلة النظام لنقل أوامر وتعليمات إدارتها للعاملين فيها. والأمر مازال كذلك في المنظمات الحديثة حيث تنقل اغلب الأوامر والتعليمات والمعلومات التي يريد الإداري وقمة هرم النظام أن ينقلوها إلى العاملين فيه.





ب- الاتصالات الصاعدة أو اتصالات قاعدة الهرم التنظيمي للنظام بقمته الاتصالات الصاعدة هي الرسائل الاتصالية الصاعدة من المرؤوسين إلى رئيس المؤسسة ولهذا يسمى أحيانا الاتصال من أسفل إلى أعلى، فإذا كان الاتصال من أعلى إلى أسفل يقتصر في اغلب المؤسسات على إعطاء الأوامر والتعليمات فإن الاتصال من أسفل إلى أعلى يكاد ينحصر بتقديم الشكاوى والتقارير العامة والطلبات. ويمكن تحديد قنواته: إطراء أو مديح، شكاوى، تقارير، اقتراحات، اجتماعات، احتفالات، اتصالات هاتفية. ولقد بدأ يتزايد هذا النوع من الاتصالات مع تنامي مدرسة العلاقات الإنسانية في الإدارة. وقد أكدت البحوث الإدارية على أهميته وأثره على رفع معنويات العاملين وعلى توفير مناخ صحي في النظام.

ج- الاتصالات الأفقية: ويقصد بها تلك الاتصالات التي تتم بين موظفي المستوى الواحد في المؤسسة بهدف التنسيق بين جهودهم. وهذا النوع من الاتصال يوفر مشقة الاتصال عبر التسلسل الهرمي، ويؤدي إلى هذا النوع من الاتصال إلى التنسيق للقيام بمهمة/ كعقد اجتماع لأعضاء دائرة واحدة أو قسم واحد لمناقشة مشكلة ما والبحث عن الحلول لها، وتبادل المعلومات كاجتماع أعضاء دائرة واحدة مع أعضاء دائرة أخرى لتبادل آخر المعلومات حول أوضاع المؤسسة، وحل الصراع كاجتماع أعضاء دائرة أو دائرتين ليناقشوا صراعاً قد نشب بين أعضاء دائرة واحدة أو بين دائرتين. فالاتصال الأفقي في هذه الحالة يسهل عملية التنسيق بين الدوائر المختلفة ويقلل من الجهد والوقت اللازمين لتبادل المعلومات، وفي بعض الأحيان يحل الاتصال الأفقي محل الاتصال الصاعد خاصة في حالة اتخاذ القرار أو فض النزاعات دون تدخل الإدارة.

د- الاتصالات القطرية: وهي نوع آخر من أنواع الاتصالات المؤسسية والتي تكون فجائية، وغير متوقعة أو معتادة. أي أنها تحدث في مواقف وأحوال خاصة جداً، والتي لا يمكن استعمال أي نوع من أنواع الاتصال الأخرى فيها. معنى ذلك، أن هذا النوع من الاتصال يعتبر أقل وسائل وطرق الاتصالات استخداماً داخل المؤسسات على اختلاف أنواعها ومجالاتها واهتماماتها وعملها، إلا أنها تعتبر ذات أهمية خاصة في المواقف والأحداث التي لا يمكن للأفراد القيام بها بكفاءة ونجاح من خلال وسائل الاتصال الأخرى (سامية، ٢٠٠٠).

ثانياً: الاتصالات غير الرسمية: وهذه الاتصالات التي تتم بالاستناد إلى الاعتبارات الشخصية بين الأطراف المعنيين، ولا يكون محددًا بأية اعتبارات أخرى. وهي تلعب دوراً مهماً في تعضيد التفاعلات الشخصية بين الأعضاء والطلبات على اختلاف مستوياتهم بصورة تؤدي إلى توحيد المنظمة وجعلها كالجسد الواحد إذا وظفت بصورة إيجابية. إلا أنه يخشى أن توظف في صورة سلبية مما ينذر بتفكك المنظمة وشرخ وحدتها وتهديد فعاليتها وعملها.



وتعتبر الشائعات أكثر ما ينقل بالطريق غير الرسمي، وطالما أن الشائعات تنتقل بشكل سريع، وفعال فإن على المنظمة ألا تتشام من ذلك. حيث يمكن الاستفادة منها، أكثر بكثير من المساوئ التي تنجم عنها، وذلك يكون من خلال دور المؤسسة في أن تثبت الشائعات الجيدة باستمرار وان تدعم ذلك بسلوك فعلي أحياناً، بعد كل شائعة، وذلك حتى يصبح هناك جو من الثقة في مثل هذه الشائعات التي تروجها وتعتبر الشائعات أكثر ما ينقل بالطريق غير الرسمي وطالما أن الشائعات تنتقل بشكل سريع، وفعال فان على المنظمة ألا تتشام من ذلك. حيث يمكن الاستفادة منها، أكثر بكثير من المساوئ التي تنجم عنها، وذلك يكون من خلال دور المؤسسة في أن تثبت الشائعات الجيدة باستمرار وان تدعم ذلك بسلوك فعلي أحياناً، بعد كل شائعة، وذلك حتى يصبح هناك جو من الثقة في مثل هذه الشائعات التي تروجها (ماهر، ١٩٩٨).

### معوقات الاتصال

يعنى بمعوقات الاتصال جميع المؤثرات التي تمنع عملية تبادل المعلومات او تعطلها او تأخر إرسالها او تشوه معانيها او تؤثر في كميتها، أي كل عائق يقلل من فاعلية الاتصالات أي لا يجعلها تحقق الغرض المطلوب منها بالدرجة المناسبة (العثيمين، ١٤٢٥هـ: ٣٩). ويمكن تقسيم معوقات الاتصال إلى أربع معوقات:

**أولاً: معوقات إدراكية:** في اتجاهات الفرد أو مشاعره نحو موضوع معين أو نحو طرف آخر في الاتصال. فتؤثر على سلوكه وموقفه ويؤثر على فعالية الاتصال. ويمكن تحديد المعوقات الإدراكية: مثل تباين إدراك طرفي الاتصال وإعطاء معاني متقاربه لنفس الكلمات والرموز ورغبة الشخص في سماع ما يريد أن يسمعه فقط، وعدم قبول المعلومات التي تتضارب مع المفاهيم والاتجاهات أو المشاعر.

**ثانياً: المعوقات اللغوية:** تعتمد اللغة على استخدام الرموز وترتيب الكلمات والمعاني المتفق عليها والمرتبطة بها. وهذا هو الهدف من عملية الاتصال، ويدخل ضمن الرموز، الإشارات المتعارف عليها وحركة الجسم والوجه واليدين وكذلك شدة نبرات الصوت لكن يلاحظ أن نفس الرموز قد تحمل معانٍ مختلفة مما يؤدي أحياناً إلى عدم فهم نفس المعنى الذي قصده أحد طرفي الاتصال. أما في حالة استخدام الكلمات التي يرتبط بها أكثر من معنى، خصوصاً عند وضع أنظمة اللوائح، ونجد أن هناك ما يسمى باللوائح التفسيرية للحد من سوء فهم بعض الكلمات وتفسيرها التفسير الخاطئ.

**ثالثاً: معوقات شخصية:** ناتجة عن الشخص نفسه حيال عملية الاتصال، فالاتصالات عبارة عن نقل أفكار الفرد وأحاسيسه.

**رابعاً: المعوقات التنظيمية:** من هذه العوامل التسلسل الرئاسي تعدد المستويات الإدارية المركزية وللأمركية نطاق الإشراف، إضافة إلى زخم المعلومات وتسلل إرسال الرسالة كمعوقات تنظيمية لها تأثير على سلامة المعلومات المراد نقلها،



وقد يجد المدير لديه كمية ضخمة من المعلومات بحيث قد لا يجد الوقت الكافي لدراستها نظراً لانشغاله في قراءة الخطابات ودراسة التقارير والاجتماعات والمقابلات وبالإضافة إلى الأعمال الأخرى فإذا زادت الواجبات عن طاقة الفرد تقل كفاءته وفعاليته، إضافة إلى تسلسل إرسال الرسالة : اختلاف الإحساس ومفهوم معنى اللغة بين الأفراد يؤدي إلى عدم فهم الرسالة أو قد يؤدي إلى تشويهه في معاني محتوى الرسالة، خصوصاً عند تعدد أطراف نقل الرسالة . وهذا الأمر يزداد سوءاً عندما تنقل الرسالة بصيغة شفوية فينسى محتوياتها (مما يؤدي إلى التشويه) وكلما زادت أطراف تسلسل الرسالة كلما زاد التشويه في معنى محتويات الرسالة.

### الدراسات السابقة

### الدراسات العربية:

١. دراسة رزق الله (٢٠٠٣): هدفت التعرف إلى ابرز سلوكيات الاتصال الإداري لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية ومديراتها في محافظة بيت لحم، وعلاقتها بدافعية المعلمين نحو العمل، حيث تكون مجتمع الدراسة من جميع معلمي المدارس الثانوية الحكومية في محافظة بيت لحم وقد بلغ عددهم (٤٦٠) معلماً ومعلمة، وتم اختيارها بطريقة عشوائية علماً أن حجم العينة قد بلغ (١٦٢) معلماً ومعلمة، وقامت الباحثة بتطوير استبانة لقياس سلوكيات الاتصال الإداري حيث تكونت من (٥٥) فقرة بعد عرضها على مجموعة محكمين، وفي النهاية توصلت الباحثة إلى النتائج التالية: وجود علاقة ارتباطية بين دافعية المعلمين نحو العمل وسلوكيات الاتصال الإداري المتبعة لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية ومديراتها في محافظة بيت لحم من وجهة نظر المعلمين في سلوكيات الاتصال ( $\alpha = 0.05$ ) وكذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإداري المتبعة لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية ومديراتها من وجهة نظر المعلمين، حسب جنس المعلم ولصالح الإناث، والمؤهل العلمي للمعلم ولصالح البكالوريوس، والخبرة السابقة له ولصالح (١١) عام فأكثر، وحجم المدرسة ولصالح المدرسة الكبيرة. جاء الترتيب التصاعدي لسلوكيات الاتصال الإداري حسب المتوسطات الحسابية على استبانة سلوكيات الاتصال الإداري كما يلي: الاتصال والتواصل، وإشراك المعلمين في العمل الإداري، والتزويد بالمعلومات، والاهتمام بالمعلمين والإشراف عليهم، واستثارة جهود المعلمين.

٢. دراسة المنجي (٢٠٠٣): هدفت إلى التعرف إلى واقع الاتصالات الإدارية داخل الأجهزة الحكومية العمانية من وجهة نظر الإداريين، حيث قامت الباحثة بتصميم استبانة من أجل إجراء البحث وقامت بتوزيعها على عينة عشوائية طبقية مكونة من (١٠٠٠) شخص، حيث أظهرت نتائج الدراسة إلى أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين 1603 u كل من (خصائص التنظيم، وضوح الاتصالات، المشاركة في اتخاذ القرارات، معوقات الاتصال،



أساليب الاتصالات ووسائل الاتصال) وبين فاعلية الاتصالات الإدارية، وأيضاً وجود علاقة ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيرات: (الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، والوظيفة والخبرة) وفي فاعلية الاتصال.

٤. دراسة ابو صاع (٢٠٠٦): هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا(الماجستير) وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الطلبة أنفسهم، وذلك عن طريق تحديد المشكلات التي تؤدي إلى وجود خلل في عملية الاتصال وبين اثر كل من الجنس والكلية المسجل فيها الطالب والعمر وعدد السنوات التي قضاها الطالب في برنامج الماجستير واستخدم الباحث معالجات تحليل إحصائية مختلفة، وبناء على ما تقدم فقد أوصى الباحث بما يلي: اتخاذ التدابير اللازمة التي تقلل الاعتماد على الوسائل التقليدية في الاتصال الشفهي والكتابي والاستفادة من الابتكارات والأساليب الحديثة في الاتصال التي تسهم بشكل فعال في سرعة انتقال المعلومات مثل الانترنت، إقامة دورات تدريبية، أو ورشدا خلال جامعة، لتدريب أعضاء هيئة التدريس والطلبة على أساليب الاتصال الفعال، عقد لقاءات غير رسمية بين أعضاء الهيئة التدريسية والطلبة وذلك من اجل كسر الحواجز التي تحول دون الاتصال مع بعضهم البعض.

#### الدراسات الأجنبية:

١. دراسة وستويك (٢٠٠٣): هدفت إلى اختبار كل من الجنس ومنطقة التعليم وخلفية اللغة ووجود خبرة سابقة في التعليم لدى مساعدي البحث والتدريس على فاعلية اتصالاتهم مع مشرفيهم في جامعة داكوتا بأمريكا، حيث تألفت عينة الدراسة من ٥٤ مساعد بحث وتدريس و(٣٢) مشرف، وقد أشارت النتائج إلى انه لا وجود أثر لمتغيرات الجنس ومنطقة التعليم وخلفية اللغة والخبرة في التعليم على فاعلية الاتصال.
٢. دراسة (كوزن، ٢٠٠٤): هدفت الدراسة إلى فحص العلاقة بين الاتصال والتقييم لأعضاء هيئة التدريس في جامعة ميسوري في أمريكا، وتكونت عينة الدراسة من ١٧٢ عضو هيئة تدريس من الذكور والإناث، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن نوع وكمية ومصدر الاتصال ربما تؤثر على القدرة على التقييم لأعضاء هيئة التدريس، وقدرتهم وخاصة الذي يحتاج منهم لمعلومات يتوقع أن يتأثروا بالتقييم، ولاختلاف في نوع الكلية وسنوات العمل في الجامعة لها أثر على مواقف الأعضاء بالنسبة للتقييم وحاجات الاتصال.
٣. دراسة (كوهورت، ٢٠٠٤): هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة الاتصال والتفاعل الاجتماعي بين الدارسين والمدرسين في التعلم عن بعد، وتكونت عينة الدراسة من (١٦٦) دارساً ودارسة، وقد بينت نتائجها أن هناك علاقة إيجابية في تقدير الدارسين للعلاقات الاجتماعية بينهم وبين المدرسين وتعزى لمتغيرات: الجنس، ومستوى التحصيل، والتخصص. بينما توجد علاقة سلبية في هذه التقديرات وتعزى لمتغيرات: العمر، ومكان السكن.



**التعليق على الدراسات السابقة:** من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة يتضح هناك دراسات تناولت اتجاهات طلبية (الدراسات العليا نحو الاتصال الأكاديمي مع أعضاء هيئة التدريس). فمن هنا جاءت هذه الدراسة التي ركزت على مشكلات الاتصال بين طالبات المرحلة الجامعية (البكالوريوس) وأعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك خالد من وجهة نظر الطلبة لتسد النقص وتسلط الضوء على هذه المشكلات التي لم تتناولها أية دراسة في جامعات الوطن وخصوصا طلبية المرحلة الجامعية (البكالوريوس) الذين يمثلون شريحة هامة في مجتمعنا السعودي، والتي نأمل الاستفادة من نتائجها وان تستطيع أن تعالج بعض النقاط التي أغفلتها الدراسات التي أجريت في مجال الاتصال ومعوقاته.

### إجراءات الدراسة ومنهجه:

#### منهج الدراسة:

استخدمه الباحثة المنهج الوصفي المسحي حيث أن هذا الأسلوب مناسب لأغراض الدراسة وايضا تتناسب مع أهداف الدراسة، وقد استخدمت الباحثة استبانة كأداة بحث وزعت على أفراد عينة الدراسة وذلك لمعرفة معوقات الاتصال بين أعضاء هيئة التدريس وطالبات الاقسام العلمية البكالوريوس في جامعة الملك خالد من وجهة نظر الطالبات أنفسهن وسبل التغلب عليها.

**مجتمع الدراسة:** تكون مجتمع الدراسة من جميع طالبات كلية البنات الاقسام العلمية (البكالوريوس) المسجلات في جامعة الملك خالد بمدينة أبها وذلك خلال الفصل الدراسي الثاني من العام ١٤٣٥ هـ وبمختلف السنوات الدراسية.

**عينة البحث:** تكونت عينة البحث في صورتها النهائية من (٥٩٧) طالبة من طالبات البكالوريوس بكلية البنات الاقسام العلمية بجامعة الملك خالد بمدينة أبها ونتائج الجداول (١)، (٢)، (٣)، (٤) تبين توزيع عينة الدراسة تبعا للمتغيرات المستقلة.

جدول (١): توزيع أفراد عينة الدراسة تبعا لمتغير التخصص

التخصص	التكرارات	النسبة المئوية
الكيمياء	٩	٣٦%
الرياضيات	٥	٢٠%
الفيزياء	١١	٤٤%
المجموع	٢٥	١٠٠%

جدول (٢): توزيع أفراد عينة الدراسة تبعا لمتغير العمر:

العمر	التكرارات	النسبة المئوية
اقل من ٢٠ سنة	صفر	٠%
من ٢٠-٢٤ سنة	٢٢	٨٨%
أكثر من ٢٤ سنة	٣	١٢%
المجموع	٢٥	١٠٠%

جدول (٣): توزيع أفراد عينة الدراسة تبعا لمتغير عدد السنوات التي قضتها الطالبة بالدراسة:



عدد السنوات	التكرارات	النسبة المئوية
سنة	٣	١٢%
سنتان	٥	٢٠%
٣ سنوات	٩	٣٦%
٤ سنوات أو أكثر	٨	٣٢%
المجموع	٢٥	١٠٠%

جدول (٤): توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير السكن:

السكن	التكرارات	النسبة المئوية
خارجي تابع للأسرة	١٩	٧٦%
خارجي للأقارب	٢	٨%
خارجي بمفردك	٤	١٦%
المجموع	٢٥	١٠٠%

### أدوات البحث:

اعتمدت الباحثة على استبانة معوقات الاتصال بين أعضاء هيئة التدريس وطالبات الاقسام العلمية البكالوريوس في جامعة الملك خالد من وجهة نظر الطالبات أنفسهن وسبل التغلب عليها للمساهمة في الارتقاء بهذه الفئة والوصول الى درجات عالية من الاتصال والتواصل بين اعضاء وطالبات الجامعة. وتتكون الاستبانة من ثلاثة أجزاء أساسية على النحو التالي:

**الجزء الأول:** ويمثل البيانات الأولية الخاصة بالمفحوصات، ويتضمن: التخصص، العمر، وعدد سنوات التي قضتها الطالبة في برنامج الدراسة الجامعية، السكن

**الجزء الثاني:** ويتكون من (٣٦) مفردة، في صورة ثلاثية التدرج ما بين (بدرجة عالية، بدرجة متوسطة، بدرجة قليلة)، تدور تلك المفردات في إطار ثلاثة أبعاد على النحو التالي:

- البعد الأول: (المعوقات التنظيمية): ويتضمن هذا البعد (١١) مفردات.
- البعد الثاني: (المعوقات الفنية): ويتضمن هذا البعد (١٠) مفردات.
- البعد الثالث: (المعوقات النفسية والاجتماعية) ويتضمن هذا البعد (٩) مفردات.
- البعد الرابع: (المعوقات المادية) ويتضمن هذا البعد (٦) مفردات.

**الجزء الثالث:** ويتضمن سؤالاً مفتوحاً يدور حول الاقتراحات التي تسهم في معرفة معوقات الاتصال بين الطالبات وأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك خالد ويندرج تحتها ثلاثة أسئلة:

١. ما سبل مواجهة معوقات الاتصال بين الطالبات وأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك خالد؟
٢. ما واقع المعوقات التي قد تضعف أو تؤثر على فاعلية الاتصال بين طالبات جامعة الملك خالد وأعضاء هيئة التدريس؟





٣. هل تختلف تصورات طالبات مرحلة البكالوريوس بكلية البنات الاقسام العلمية/ جامعة الملك خالد في تصورهن لمعوقات الاتصال الفعال: (معوقات تنظيمية، ومعوقات فنية، ومعوقات نفسية واجتماعية، ومعوقات مادية) بينهن وبين أعضاء هيئة التدريس؟

#### المؤشرات السيكمترية:

#### أولاً: صدق الاستبانة:

**صدق المحكمين:** وقد تم التعرف على صدق الاستبانة من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين بلغ عددهم (٥) من أساتذة التربية وعلم النفس والإدارة، والموجهات العاملات في برامج شؤون الطالبات وأعضاء هيئة التدريس، وذلك بهدف التعرف على مدى ملاءمة الاستبانة للهدف الذي وضعت من أجله، ومدى دقة صياغة المفردات، وتعبيرها عن الهدف الذي تمثله، وفي إطار نتائج التحكيم تم تعديل صياغة بعض المفردات، وكذلك وصلت نسبة الاتفاق بين المحكمين على مفردات الاستبانة ما بين (٧٢ - ٩٤%)، مما يعد مؤشراً على صلاحيتها للاستخدام في التعرف على معوقات الاتصال نحو كل من الأعضاء والطالبات.

**صدق المقارنة الطرفية:** وقد قامت الباحثة بإيجاد قيمة (ت) للتعرف على الفروق بين الدرجات المرتفعة، والدرجات المتوسطة والدرجات قليلة اعتماداً على درجة الوسيط، والجدول (١) يوضح نتائج استخدام اختبار (ت) على النحو التالي:

جدول (٥): نتائج استخدام اختبار (ت) للتعرف على دلالة واتجاه الفروق بين درجات معوقات الاتصال من وجهة نظر الطالبات على استبانة معوقات الاتصال.

المجموعة	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	مستوى الدلالة	درجة الحرية
معوقات تنظيمية	٢٥	٢٢,٣٢	١٢,٤٨	١٤,٢٩	٠,٠١	٦٣
معوقات فنية	٢٥	١٧,٧٤	١٧,٧٤	١١,٢٦	٠,٠١	٦٣
معوقات نفسية واجتماعية	٢٥	١٢,٩٥	٢٠,٩٥	١٤,٢٩	٠,٠١	٦٣
معوقات مادية	٢٥	١٩,٠٣	١٣,٥٢	١٣,٥٢	٠,٠١	٦٣

من الجدول (٥) يتضح أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١) بين متوسطات الدرجات المرتفعة، ومتوسطات مجموعة الطالبات ذوات الدرجات المنخفضة على استبانة معوقات الاتصال لصالح مجموعة الطالبات ذوات الدرجات المرتفعة، مما يعد مؤشراً على قدرة الاستبانة على التمييز بين الدرجات المرتفعة الدرجات المتوسطة والدرجات المنخفضة، وبالتالي يمكن القول أن الاستبانة تتمتع بقدر مقبول من الصدق.

**ثانياً: ثبات الاستبانة:**

وقد تم التعرف على ثبات الاستبانة باستخدام الطرق التالية:

**طريقة إعادة تطبيق الاختبار:** حيث تم تطبيق الاستبانة على (٢٥) طالبة من طالبات كلية البنات بالأقسام العلمية لمعرفة معوقا الاتصال بجامعة الملك خالد أبها ثم أعيد التطبيق مرة ثانية بعد فاصل زمني (١٥) أيام على نفس الطالبات، ثم تم إيجاد قيم معاملات الارتباط بين درجات الطالبات في مرتي التطبيق، والجدول (٢) يوضح ذلك على النحو التالي:

- البعد الأول: (المعوقات التنظيمية): ويتضمن هذا البعد (١١) مفردات.
  - البعد الثاني: (المعوقات الفنية): ويتضمن هذا البعد (١٠) مفردات.
  - البعد الثالث: (المعوقات النفسية والاجتماعية) ويتضمن هذا البعد (٩) مفردات.
  - البعد الرابع: (المعوقات المادية) ويتضمن هذا البعد (٦) مفردات.
- الجزء الثالث: ويتضمن سؤالاً مفتوحاً يدور حول الاقتراحات التي تسهم في معرفة معوقات الاتصال بين الطالبات وأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك خالد ويندرج تحتها ثلاثة أسئلة.

جدول (٦) معاملات الثبات لاستبانة معوقات الاتصال بين الطالبات وأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك خالد بطريقة إعادة تطبيق الاختبار.

معاملات الارتباط	البعد
٠,٧٦	المعوقات التنظيمية
٠,٧٣	المعوقات الفنية
٠,٧٤	المعوقات النفسية والاجتماعية
٠,٧٢	المعوقات المادية

من الجدول (٦) يتضح أن قيم معاملات الثبات تتراوح ما بين (٠,٧٢ - ٠,٧٦) وجميعها دالة عند مستوى (٠,٠١).

**طريقة ألفا- كرو نباخ:** وقد قامت الباحثة بإيجاد قيم معاملات ألفا- كرو نباخ لأبعاد الاستبانة المختلفة، والجدول (٧) يوضح ذلك على النحو التالي:

جدول (٧). معاملات ألفا- كرو نباخ لاستبانة معوقات الاتصال بين الطالبات وأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك خالد

معاملات ألفا	البعد
٠,٧٢	المعوقات التنظيمية
٠,٦٤	المعوقات الفنية
٠,٦٩	المعوقات النفسية والاجتماعية
٠,٦٧	المعوقات المادية

ومن الجدول (٣) يتضح أن قيم معاملات ألفا- كرو نباخ للاستبانة تتراوح ما بين (٠,٦٤ - ٠,٧٢).



**طريقة الاتساق الداخلي:** وقد قامت الباحثة بإيجاد قيم معاملات ارتباط درجات الطالبات على مفردات استبانة معوقات الاتصال بين أعضاء هيئة التدريس والطالبات بكلية البنات الاقسام العلمية بجامعة الملك خالد، ودرجاتهم على البعد الذي تنتمي إليه والجدول (٨) يوضح ذلك على النحو التالي:

**جدول (٨):** قيم معاملات ارتباط درجات الطالبات على مفردات استبانة معوقات الاتصال بين اعضاء هيئة التدريس

والطالبات بكلية البنات الاقسام العلمية بجامعة الملك خالد

المفردة	قيمة معامل الارتباط	المفردة	قيمة معامل الارتباط	المفردة	قيمة معامل الارتباط
<b>المعوقات التنظيمية</b>					
١	٠,٧٢	٥	٠,٦٩	٩	٠,٧٣
٢	٠,٧١	٦	٠,٦٢	١٠	٠,٧٦
٣	٠,٧١	٧	٠,٧١	١١	٠,٧٤
٤	٠,٧٠	٨	٠,٧٢		
<b>المعوقات الفنية</b>					
١	٠,٦٩	٥	٠,٧٦	٩	٠,٧٣
٢	٠,٦٩	٦	٠,٧٢	١٠	٠,٧٦
٣	٠,٧١	٧	٠,٧٣		
٤	٠,٧٠	٨	٠,٧٠		
<b>المعوقات النفسية والاجتماعية</b>					
١	٠,٧٣	٥	٠,٧٣	٩	٠,٦٩
٢	٠,٧٢	٦	٠,٧١		
٣	٠,٧١	٧	٠,٧٢		
٤	٠,٧١	٨	٠,٧١		
<b>المعوقات المادي</b>					
١	٠,٧٣	٥	٠,٧٣		
٢	٠,٧٢	٦	٠,٧١		
٣	٠,٧١				
٤	٠,٧١				

من الجدول (٨) يتضح أن قيم معاملات ارتباط مفردات الاستبانة بالدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه المفردة جميعها دالة عند مستوى (٠,٠١)، مما يعد مؤشراً على ثبات المفردات كما قامت الباحثة بإيجاد قيم معاملات الارتباط بين مجموع درجات الأبعاد الأربعة للاستبانة والمجموع الكلي للدرجات، كمؤشر على ثبات الأبعاد، والجدول (٩) يوضح ذلك على النحو التالي:

**جدول (٩)** معاملات ارتباط بين درجات طالبات كلية البنات بالأقسام العلمية الأبعاد الأربعة لاستبانة معوقات

الاتصال بين اعضاء هيئة التدريس وطالبات كلية البنات بجامعة الملك خالد بمدينة أبها والمجموع الكلي لدرجاتهم

المعامل الارتباط	البعد
٠,٧٣	المعوقات التنظيمية
٠,٧٥	المعوقات الفنية
٠,٦٢	المعوقات النفسية والاجتماعية
٠,٧٢	المعوقات المادية



ومن الجدول (٩) يتضح أن جميع قيم معاملات ارتباط درجات الطالبات على أبعاد استبانة معوقات الاتصال والمجموع الكلي للدرجات دالة عند مستوى (٠,٠١).

#### الأساليب الإحصائية:

تم استخدام بعض الأساليب الإحصائية المناسبة للبيانات التي تم جمعها. وإجراء التحليلات الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) وهي:

١. التكرارات والتقدير الرقمي والوزن النسبي وذلك لتحليل استجابات الطالبات لموضوع معوقات الاتصال بين أعضاء هيئة التدريس والطالبات بجامعة الملك خالد بمدينة أبها على كل مفردة من مفردات كل بعد من الأبعاد الأربعة للاستبانة المستخدمة بالدراسة التطبيقية.
٢. التكرارات والنسب المئوية لتحليل لاستجابات الطالبات لموضوع معوقات الاتصال بين أعضاء هيئة التدريس والطالبات بجامعة الملك خالد مدينة أبها حول مقترحاتهن المتعلقة بدعم الاتصال والتغلب على معوقاته.

#### نتائج الدراسة وتفسيرها

##### أولاً: نتائج الدراسة وتفسيراتها:

السؤال الأول: ينص السؤال الأول على: "ما واقع المعوقات التي قد تضعف أو تؤثر على فاعلية الاتصال بين طالبات جامعة الملك خالد وأعضاء هيئة التدريس سواء أكانت: (معوقات تنظيمية، ومعوقات فنية، ومعوقات نفسية واجتماعية، ومعوقات مادية) من وجهة نظر الطالبات؟ وللإجابة على هذا السؤال قامت الباحثة بحساب التكرارات والوزن النسبي لاستجابات طالبات مرحلة البكالوريوس بكلية العلوم بجامعة الملك خالد على كل مفردة من مفردات كل بعد من الأبعاد الأربعة للاستبانة المستخدمة بالدراسة التطبيقية، والجدول (١٠) يوضح ذلك على النحو التالي:



جدول (١٠): استجابات طالبات مرحلة البكالوريوس بكلية العلوم/ جامعة الملك خالد على كل مفردة من مفردات كل بعد من الأبعاد الأربعة لاستبانة معوقات الاتصال

المفردة (رقم)	الفقرة	درجة عالية	%	متوسطة	%	قليلة	%	الرقمي التقدير	النسبي الوزن	كا	الدلالة مستوى	الدرجة	الترتيب
أولاً: المعوقات التنظيمية													
1	سوء التفاهم بين الطالبات وعضو هيئة التدريس	٩	٣٦	١٣	٥٢	٣	١٢	٥٦	٢٢٤	٦,١	٠,٠١	٢٢	٥
2	قلة إلتزام الطالبات بمواعيد المحاضرات	٢	٨	١٧	٦٨	٦	٢٤	٤٦	١٨٤	١٤	٠,٠١	٢٢	٩
3	كثرة أعداد الطالبات داخل قاعه المحاضرات	١٦	٦٤	٨	٣٢	١	٤	٦٥	٢٦٠	١٤	٠,٠١	٢٢	٣
4	طول وقت المحاضرة بشكل يبعث على الملل	٢٠	٨٠	٥	٢٠	٠	٠	٧٠	٢٨٠	٢٦	٠,٠١	٢٢	٢
5	ضعف قدرة عضو هيئة التدريس على ضبط المحاضرة	٤	١٦	٨	٣٢	١٣	٥٢	٤١	١٦٤	٤,٩	٠,٠١	٢٢	١٠
6	ضعف العلاقة التواصلية بين عضو هيئة التدريس والطالبات خارج نطاق المحاضرة	١٢	٤٨	٨	٣٢	٥	٢٠	٥٧	٢٢٨	٣	٠,٠١	٢٢	٦
7	اختيار الوقت غير المناسب لعملية الاتصال من قبل الطالبات	٦	٢٤	١٢	٤٨	٧	٢٨	٤٩	١٩٦	٢,٥	٠,٠١	٢٢	٨
8	قلة التزام عضو هيئة التدريس بمواعيد	١	٤	٩	٣٦	١٥	٦٠	٣٦	١٤٤	١٢	٠,٠١	٢٢	١١
9	الطبيعة التسلطية لعضو هيئة التدريس	١٢	٤٨	١١	٤٤	٢	٨	٦٠	٢٤٠	٧,٣	٠,٠١	٢٢	٤
10	التفاوت بين الطلبة من حيث السن والخبرة والمؤهلات	٤	١٦	١٩	٧٦	٢	٨	٥٢	٢٠٨	٢١	٠,٠١	٢٢	٧
11	معاملة طالبات البكالوريوس مثل طالبات المرحلة الثانوية	٢٢	٨٨	٢	٨	١	٤	٧١	٢٨٤	٣٤	٠,٠١	٢٢	١



جدول (١١): استجابات طالبات مرحلة البكالوريوس بكلية العلوم/ جامعة الملك خالد على كل مفردة من مفردات كل بعد من الأبعاد الأربعة لاستبانة معوقات الاتصال

المفردة رقم	الفقرة	الدرجة عالية	%	متوسطة الدرجة	%	قليلة الدرجة	%	الرقمي التقدير	النسبي الوزن	كا	الدلالة مستوى	الدرجة	الترتيب
ثانياً: المعوقات الفنية													
١٢	طبيعة المادة الدراسية غير المناسبة لمستوى الطالبات	١٢	٤٨	٩	٣٦	٤	١٦	٥٨	٢٣٢	٣,٩		٢٢	٦
١٣	قلة اهتمام عضو هيئة التدريس بالأنشطة الطلابية المتعلقة بالمادة الدراسية	١٣	٥٢	١١	٤٤	١	٤	٦٢	٢٤٨	٩,٩		٢٢	٣
١٤	قلة إتاحة الفرصة أمام الطالبات لإبداء وجهات نظرهم من قبل عضو هيئة التدريس	١٠	٤٠	١٢	٤٨	٣	١٢	٥٧	٢٢٨	٥,٤		٢٢	٧
١٥	عدم ملائمة طرق التدريس المستخدمة لمحتوى المادة الدراسية	١٢	٤٨	٦	٢٤	٧	٢٨	٥٥	٢٢٠	٢,٥		٢٢	٨
١٦	تجاهل عضو هيئة التدريس الدخول في نقاش حول وجهات النظر والآراء التي تخالف وجهة نظره	١٩	٧٦	٦	٢٤	٠	٠	٦٩	٢٧٦	٢٣		٢٢	١
١٧	قلة مراعاة عضو هيئة التدريس ظروف الطالبات	١٥	٦٠	٦	٢٤	٤	١٦	٦١	٢٤٤	٨,٢		٢٢	٤
١٨	طبيعة المادة الدراسية غير مناسبة للطالبات	١٨	٧٢	٤	١٦	٣	١٢	٦٥	٢٦٠	١٧		٢٢	٢
١٩	قلة إمتلاك عضو هيئة التدريس الكفايات اللازمة لنجاح عملية الاتصال مع الطالبات بشكل عام	١٠	٤٠	٩	٣٦	٦	٢٤	٥٤	٢١٦	١		٢٢	١٠
٢٠	قلة إمتلاك الطالبات الخبرات اللازمة لنجاح عملية الاتصال مع العضو	١٢	٤٨	٦	٢٤	٧	٢٨	٥٥	٢١٩	٢,٥		٢٢	٩
٢١	ضعف أساليب تقويم الطالبات من قبل بعض هيئات التدريس	١٥	٦٠	٦	٢٤	٤	١٦	٦١	٢٤٣	٨,٢		٢٢	٥





جدول (١٢): استجابات طالبات مرحلة البكالوريوس بكلية العلوم/ جامعة الملك خالد على كل مفردة من مفردات كل بعد من الأبعاد الأربعة لاستبانة معوقات الاتصال

المفردة (رقم)	الفقرة	درجة عالية	%	متوسطة	%	قليلة	%	الرقم التقدير	النسبي الوزن	كا	الدلالة مستوى	الحرية درجة	الترتيب
ثالثاً: المعوقات النفسية والاجتماعية													
٢٢	انخفاض مستوى العلاقة المباشرة بين العضو والطالبات	١٦	٦٤	٤	١٦	٥	٢٠	٦١	٢٤٤	١١		٢٢	٧
٢٣	انخفاض روح المسؤولية والجرأة لدى الطالبات لتحمل أعباء متطلبات الدراسة	١٥	٦٠	٩	٣٦	١	٤	٦٤	٢٥٦	١٢		٢٢	٣
٢٤	الاتجاه السلبي لدى بعض الطلبة نحو المقررات الدراسية المطروحة	٢٠	٨٠	٤	١٦	١	٤	٦٩	٢٧٦	٢٥		٢٢	١
٢٥	يتمسك بعض الطالبات بالمبادئ التي يرفضون الدخول في نقاش حولها	١٨	٧٢	٧	٢٨	٠	٠	٦٨	٢٧٢	٢٠		٢٢	٢
٢٦	انخفاض مستوى الثقة بالنفس لدى الطالبة	١٢	٤٨	١٠	٤٠	٣	١٢	٥٩	٢٣٦	٥,٤		٢٢	٨
٢٧	قلة اهتمام المدرس بالمشكلات التي يعاني منها الطالبات ومعالجتها	١٤	٥٦	٩	٣٦	٢	٨	٦٢	٢٤٧	٨,٧		٢٢	٦
٢٨	شعور الطالبات بأن الاعضاء لا يعاملونهم بنفس الطريقة والأسلوب	٨	٣٢	١٧	٦٨	٠	٠	٥٨	٢٣٢	١٧		٢٢	٩
٢٩	صعوبة بناء علاقات اجتماعية ودية بين الطالبات وعضو هيئة التدريس	١٥	٦٠	٧	٢٨	٣	١٢	٦٢	٢٤٨	٩		٢٢	٥
٣٠	عدم امتلاك الطالبات لمهارات التواصل اللغوي والاجتماعي	١٧	٦٨	٥	٢٠	٣	١٢	٦٤	٢٥٥	١٤		٢٢	٤



www.mecsj.com/ar

المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية MECESJ

العدد التاسع والعشرون (أيلول) ٢٠٢٠

ISSN: 2617-9563

جدول (١٣): استجابات طالبات مرحلة البكالوريوس بكلية العلوم/ جامعة الملك خالد على كل مفردة من مفردات كل بعد من الأبعاد الأربعة لاستبانة معوقات الاتصال

المفردة رقم	الفقرة	درجة عالية	%	متوسطة	%	قليلة	%	الرقم التقدير	النسبة الوزني	كاس	الدلالة مستوى	الحرية درجة	الترتيب
رابعاً: المعوقات المادية													
٣١	تشويش المحاضرة بسبب دخول أو خروج أشخاص أثناء إنعقادها	١٧	٦٨	٢	٨	٦	٢٤	٦١	٢٤٤	١٤		٢٢	٤
٣٢	كثرة المؤثرات الحسية خارج قاعات المحاضرات	١٠	٤٠	١٢	٤٨	٣	١٢	٥٧	٢٢٨	٥,٤		٢٢	٦
٣٣	عدم توافر المواد والتسهيلات اللازمة للتعلم من أجهزة ومعدات لإثراء المحاضرة	٢٠	٨٠	٥	٢٠	٠	٠	٧٠	٢٨٠	٢٦		٢٢	١
٣٤	ضيق قاعات المحاضرة	١٢	٤٨	٩	٣٦	٤	١٦	٥٨	٢٣٢	٣,٩		٢٢	٥
٣٥	كثرة عدد مرات رنين الهاتف داخل غرفة مكتب عضو هيئة التدريس	١٧	٦٨	٥	٢٠	٣	١٢	٦٤	٢٥٦	١٤		٢٢	٦
٣٦	عدم متناسبة الاثاث للأنشطة التعليمية لهذه المرحلة	١٨	٧٢	٤	١٦	٣	١٢	٦٥	٢٦٠	١٧		٢٢	٢



ومن خلال استقراء النتائج المتحصل عليه من الجدول (١٠) يتضح ما يلي:

#### أولاً: المعوقات التنظيمية:

تتمثل المعوقات التنظيمية التي قد تضعف أو تؤثر على فاعلية الاتصال بين طالبات مرحلة البكالوريوس بكلية البنات الأقسام العلمية/ جامعة الملك خالد وأعضاء هيئة التدريس من وجهة نظر الطالبات:

#### جاءت أعلى عبارتين على النحو التالي:

١. معاملة طالبات مرحلة البكالوريوس مثل طالبات المرحلة الثانوية؛ حيث بلغت قيمة الوزن النسبي لتلك العبارة (٢٨٤)، كما بلغت قيمة كاي<sup>٢</sup> (٣٤)، وهي دالة عند مستوى (٠,٠١).
٢. طول المحاضرة بما يبعث على الملل؛ حيث بلغت قيمة الوزن النسبي لتلك العبارة (٢٨٠)، كما بلغت قيمة كاي<sup>٢</sup> (٢٦)، وهي دالة عند مستوى (٠,٠١).

#### جاءت أدنى عبارتين على النحو التالي:

٣. ضعف قدرة عضو هيئة التدريس على ضبط المحاضرة؛ حيث بلغت قيمة الوزن النسبي لتلك العبارة (١٦٤)، كما بلغت قيمة كاي<sup>٢</sup> (٤,٩)، وهي غير دالة.
٤. قلة التزام عضو هيئة التدريس بمواعيده؛ حيث بلغت قيمة الوزن النسبي لتلك العبارة (١٤٤)، كما بلغت قيمة كاي<sup>٢</sup> (١٢)، وهي دالة عند مستوى (٠,٠١).

ويمكن تفسير النتائج السابقة من خلال العرض السابق لتصورات طالبات مرحلة البكالوريوس بكلية البنات الأقسام العلمية/ جامعة الملك خالد حول المعوقات التنظيمية التي تحول أو تضعف فاعلية التواصل بينهن وأعضاء هيئة التدريس يمكن القول؛ أن تلك النتائج تعكس بعض أوجه القصور من جانب كل من أعضاء هيئة التدريس أو من جانب الطالبات والتي تحول دون التواصل الفعال ما بينهما، فمن أهم أوجه القصور من جانب عضو هيئة التدريس: شعور الطالبات أن عضو هيئة التدريس يعاملونهن كطالبات بالمرحلة الثانوية، وتسلبية بعض أعضاء هيئة التدريس، ومن أوجه القصور التي تتعلق بالطالبات أنفسهن: عدم امتلاك بعض الطالبات الجرأة في التواصل مع عضو هيئة التدريس وخصوصاً ذو الجنس المختلف سواء داخل المحاضرة أو خارجها، وعند التواصل يتم ذلك في الوقت غير المناسب لعضو هيئة التدريس، هذه المعوقات التنظيمية تخلق نوعاً من سوء التفاهم بين الطالبات وعضو هيئة التدريس.

وتعكس تلك النتائج طبيعة المرحلة العمرية للطالبات على اعتبار أن الطالبات يمثلون مرحلة المراهقة المتوسطة؛ تلك المرحلة التي تتميز بالاندفاع في الحكم والتصورات، وكذلك تنسم تلك المرحلة بالحاجة إلى الاستقلالية الذاتية، والحاجة إلى التقدير المعنوي أكثر من التقدير المادي،



والرغبة في الشعور بالكيان الذاتي (حامد زهران، ١٩٨٠)، والذي انعكس بدوره في تصوراتهن لطبيعة التفاعل مع أعضاء هيئة التدريس، ونتج عنه الشعور بالقصور من جانب بعض أعضاء هيئة التدريس. وترجع الباحثة أوجه القصور المختلفة والتي تحول إلى التواصل الفعال بين الطالبات وعضو هيئة التدريس إلى عدم وجود هيكل تنظيمي يحدد بوضوح مراكز الاتصال وخطوط السلطة الرسمية في طبيعة التواصل، مما يجعل عضو هيئة التدريس خصوصاً الذكور منهم إلى الاتصال غير الرسمي والذي لا يتفق في كثير من الأحيان في أهدافه مع الأهداف التنظيمية، مثل: التواصل عبر الجوال أو الهاتف أو البريد الإلكتروني. وقد يكون طبيعة التخصص، وهو أحد الأسس الأساسية التي يقوم عليها التنظيم، من معوقات الاتصال، حيث يدرس الطالبات في كلية العلوم، فيصعب عليها الاتصال بغير العلميين المتخصصين، وخصوصاً في المقررات الدراسية غير العلمية.

وهو ما يتفق والنتائج دراسة العتيبي وآخرون (٢٠٠٧) على أساس أن المهارات التنظيمية داخل المؤسسات التعليمية المختلفة، إنما تدفع إلى الاتصال الفعال بين عضو هيئة التدريس والطالبات، كما أن الأساس التنظيمي للتواصل يؤدي إلى التفاهم الإنساني والعمل على حل المشكلات والعقبات المختلفة، وتسهيل عملية اتخاذ القرارات حول تلك المشكلات، والخروج من الأزمات، والتغلب على المشكلات المختلفة التي تواجه كل من الطالبات من جهة، والتي تواجهها عضو هيئة التدريس من جهة أخرى.

#### ثانياً: المعوقات الفنية:

تتمثل المعوقات الفنية التي تحول أو تضعف في فعالية التواصل بين طالبات مرحلة البكالوريوس بكلية العلوم/ جامعة الملك خالد وأعضاء هيئة التدريس في الآتي:

#### جاءت أعلى عبارتين على النحو التالي:

١. تجاهل عضو هيئة التدريس الدخول في نقاش حول وجهات النظر والآراء التي تخالف وجهة نظره؛ حيث بلغت قيمة الوزن النسبي لتلك العبارة (٢٧٦)، كما بلغت قيمة كا<sup>٢</sup> (٢٣)، وهي دالة عند مستوى (٠,٠١).

٢. طبيعة المادة الدراسية غير مناسبة للطالبات؛ حيث بلغت قيمة الوزن النسبي لتلك العبارة (٢٦٠)، كما بلغت قيمة كا<sup>٢</sup> (١٧)، وهي دالة عند مستوى (٠,٠١).

#### جاءت أدنى عبارتين على النحو التالي:

٣. قلة امتلاك الطالبات الخبرات اللازمة لنجاح عملية الاتصال مع العضو؛ حيث بلغت قيمة الوزن النسبي لتلك العبارة (٢٢٠)، كما بلغت قيمة كا<sup>٢</sup> (٢,٥)، وهي دالة عند مستوى (٠,٠٥).



٤. قلة امتلاك عضو هيئة التدريس الكفايات اللازمة لنجاح عملية الاتصال مع الطالبات بشكل عام؛ حيث بلغت قيمة الوزن النسبي لتلك العبارة (٢١٦)، كما بلغت قيمة كا<sup>٢</sup> (١)، وهي غير دالة. ويمكن تفسير النتائج السابقة من أن خلال العرض السابق لتصورات طالبات مرحلة البكالوريوس بكلية النبات الأقسام العلمية/ جامعة الملك خالد حول المعوقات الفنية التي تحول أو تضعف فعالية التواصل بينهن وأعضاء هيئة التدريس يمكن القول؛ أن تلك النتائج تعكس قصوراً في قدرة عضو هيئة التدريس على النقاش الجاد الإيجابي مع الطالبات، يقوم على تقبل الرأي والرأي الآخر المعارض له، كما تعكس تلك النتائج قصوراً في المناخ الدراسي السائد ما بين عضو هيئة التدريس والطالبات، حيث أن المناخ الدراسي لا يقوم على مراعاة ظروف الطالبات، خصوصاً في ظل المسافات البعيدة التي تقطعها بعض الطالبات طلباً للعلم والتعلم، كذلك الوسائل التعليمية المتاحة لا تتوافق وطبيعة المقررات الدراسية الغالب عليها الجانب العملي، في ظل أعضاء هيئة تدريس من الذكور.

#### ثالثاً: المعوقات النفسية والاجتماعية

تتمثل المعوقات النفسية والاجتماعية التي تحول أو تضعف في فعالية التواصل بين طالبات مرحلة البكالوريوس بكلية العلوم/ جامعة الملك خالد وأعضاء هيئة التدريس في الآتي:

#### جاءت أعلى عبارتين على النحو التالي:

١. الاتجاه السلبي لدى بعض الطلبة نحو المقررات الدراسية المطروحة؛ حيث بلغت قيمة الوزن النسبي لتلك العبارة (٢٧٦)، كما بلغت قيمة كا<sup>٢</sup> (٢٥)، وهي دالة عند مستوى (٠,٠١).
٢. يتمسك بعض الطالبات بالمبادئ التي يرفضون الدخول في نقاش حولها؛ حيث بلغت قيمة الوزن النسبي لتلك العبارة (٢٧٢)، كما بلغت قيمة كا<sup>٢</sup> (٢٠)، وهي دالة عند مستوى (٠,٠١).

#### جاءت أدنى عبارتين على النحو التالي:

٣. قلة امتلاك عضو هيئة التدريس الكفايات اللازمة لنجاح عملية الاتصال مع الطالبات بشكل عام؛ حيث بلغت قيمة الوزن النسبي لتلك العبارة (٢١٦)، كما بلغت قيمة كا<sup>٢</sup> (١)، وهي غير دالة.
٤. شعور الطالبات بأن الاعضاء لا يعاملونهم بنفس الطريقة والأسلوب؛ حيث بلغت قيمة الوزن النسبي لتلك العبارة (٢٣٢)، كما بلغت قيمة كا<sup>٢</sup> (٩)، وهي دالة عند مستوى (٠,٠٥).

ويمكن تفسير النتائج السابقة من خلال العرض السابق لتصورات طالبات مرحلة البكالوريوس بكلية النبات الأقسام العلمية/ جامعة الملك خالد حول المعوقات النفسية والاجتماعية التي تحول أو تضعف فعالية التواصل بينهن وأعضاء هيئة التدريس.



وترى الباحثة أن فشل عضو هيئة التدريس في تلبية تلك الحاجات النفسية والاجتماعية للطالبة إنما يدفع إلى القصور والمشكلات المختلفة في التواصل الفعال والإيجابي مع أعضاء هيئة التدريس، الذين يجب أن يكونوا على وعى بطبيعة تلك المرحلة العمرية، وما تتطلبه من حاجات نفسية واجتماعية يجب العمل على اشباعها في الوقت الصحيح، وبطريقة صحيحة.

#### رابعاً: المعوقات المادية

تتمثل المعوقات المادية التي تحول أو تضعف في فعالية التواصل بين طالبات مرحلة البكالوريوس بكلية العلوم/ جامعة الملك خالد وأعضاء هيئة التدريس في الآتي:

#### جاءت أعلى عبارتين على النحو التالي:

١. عد توافر المواد والتسهيلات اللازمة للتعلم من أجهزة ومعدات لإثراء المحاضرة؛ حيث بلغت قيمة الوزن النسبي لتلك العبارة (٢٨٠)، كما بلغت قيمة كاي<sup>٢</sup> (٢٦)، وهي دالة عند مستوى (٠,٠١).
٢. عدم منتسبة الاثاث للأنشطة التعليمية لهذه لمرحلة؛ حيث بلغت قيمة الوزن النسبي لتلك العبارة (٢٦٠)، كما بلغت قيمة كاي<sup>٢</sup> (١٧)، وهي دالة عند مستوى (٠,٠١).

#### جاءت أعلى عبارتين على النحو التالي:

٣. ضيق قاعات المحاضرة؛ حيث بلغت قيمة الوزن النسبي لتلك العبارة (٢٣٢)، كما بلغت قيمة كاي<sup>٢</sup> (٣,٩)، وهي غير دالة.
٤. كثرة المؤثرات الحسية خارج قاعات المحاضرات؛ حيث بلغت قيمة الوزن النسبي لتلك العبارة (٢٢٨)، كما بلغت قيمة كاي<sup>٢</sup> (٥,٤)، وهي غير دالة.

ويمكن تفسير النتائج السابقة من خلال العرض السابق لتصورات طالبات مرحلة البكالوريوس بكلية البنات الأقسام العلمية/ جامعة الملك خالد حول المعوقات المادية التي تحول أو تضعف فعالية التواصل بينهن وأعضاء هيئة التدريس يمكن القول؛ أن تلك النتائج تعكس طبيعة المناخ التعليمي السائد بين الطالبات وعضو هيئة التدريس أثناء التعلم، وأثناء تبادل الخبرات والمعلومات في المواقف التعليمية المختلفة، خصوصاً أن الطالبات ممن يمثلون عينة الدراسة ممن يدرسون بكلية العلوم، أي أن طبيعة دراستهم يغلب عليها الجانب العملي والتطبيقي، القائم على توفير الأجهزة والأدوات والمعدات المختلفة. ويمكن تفسير تلك النتائج في إطار دراسة كوهورت (٢٠٠٤) والتي أشارت نتائجها أنه من معوقات التواصل الفعال ما بين عضو هيئة التدريس وطلابه عدم ملائمة المناخ التعليمي السائد، وما يتضمنه من إمكانات وإعدادات مادية وفيزيقية مختلفة، مثل: توافر الأجهزة والمعدات العملية المختلفة اللازمة لنجاح عملية التواصل.





كما يمكن تفسير تلك النتائج في إطار دراسة كوزن (٢٠٠٤) والتي أشارت نتائجها إلى أن التواصل الفعال يتطلب مناخاً تعليمياً قائماً على استخدام وسائل الاتصال الحديثة، وما يتطلبه من تكنولوجيا تساعد في تحقيق إيجابية التواصل. وترى الباحثة أن طبيعة الدراسة في الكليات العلمية وما تتطلبه من إعدادات خاصة، تتمثل في توافر الأجهزة المعملية الحديثة التي تلبى حاجة المراهقات إلى المعرفة، كما أن التواصل القائم على استخدام وتوظيف التكنولوجيا في صورتها المثالية، إنما يساعد على التفاعل الإيجابي والبناء بين الطالبات وأعضاء هيئة التدريس.

**السؤال الثاني:** ينص السؤال الثاني على: "ما سبل مواجهة معوقات الاتصال بين طالبات مرحلة البكالوريوس بكلية البنات الأقسام العلمية/ جامعة الملك خالد وأعضاء هيئة التدريس من خلال وجهة نظر الطالبات؟ للإجابة على هذا السؤال قامت الباحثة بحساب التكرارات والنسب المئوية لاستجابات الطالبات على السؤال الثاني بالاستبانة المعدة، والمستخدمه بالدراسة التطبيقية حول آليات مواجهة معوقات الاتصال بين طالبات كلية العلوم وأعضاء هيئة التدريس، والجدول (١٤) يوضح ذلك على النحو التالي:

**جدول (١٤): التكرارات والنسب المئوية لاستجابات طالبات مرحلة البكالوريوس بكلية البنات بالأقسام العلمية/**

**جامعه الملك خالد حول آليات التغلب على معوقات اتصالهن بأعضاء هيئة التدريس**

الترتيب	النسبة المئوية	التكرار	المقترح
٢	٩٢%	٢٣	إيجاد الفرص للمناقشات الشخصية.
٤	٤٤%	١١	إعادة تصميم وبناء وتوصيف المقررات الدراسية بما يلبي حاجات البيئة والفرد.
٣	٧٦%	١٩	تصميم نظام للتواصل قائم على اللامركزية في اتخاذ القرار بما يحقق أهداف العملية التعليمية.
١	١٠٠%	٢٥	استخدام مهارات العلاقات الإنسانية
٥	٣٦%	٩	تمكين الطلاب من إجراء التجارب المعملية بنجاح

ومن الجدول (١٤) يتضح أن هناك مجموعة من آليات التغلب على معوقات الاتصال بين طالبات مرحلة البكالوريوس بكلية البنات/ جامعة الملك خالد بأعضاء هيئة التدريس، وذلك على النحو التالي:

١. الآلية الأولى: استخدام مهارات العلاقات الإنسانية؛ حيث بلغت قيمة النسبة المئوية لتكرارات استجابات المعلمات (١٠٠%).
٢. الآلية الثانية: إيجاد الفرص للمناقشات الشخصية؛ حيث بلغت قيمة النسبة المئوية لتكرارات استجابات المعلمات (٩٢%).
٣. الآلية الثالثة: تصميم نظام للتواصل قائم على اللامركزية في اتخاذ القرار بما يحقق أهداف العملية التعليمية؛ حيث بلغت قيمة النسبة المئوية لتكرارات استجابات المعلمات (٧٦%).
٤. الآلية الرابعة: إعادة تصميم وبناء وتوصيف المقررات الدراسية بما يلبي حاجات البيئة والفرد؛ حيث بلغت قيمة النسبة المئوية لتكرارات استجابات المعلمات (٤٤%).



٥. الآلية الخامسة: تمكين الطلاب من إجراء التجارب المعملية بنجاح؛ حيث بلغت قيمة النسبة المئوية لتكرارات استجابات المعلمات (٣٦%).

وتعكس الآليات السابقة الواقع الفعلي المعيش من جانب طالبات مرحلة البكالوريوس بكلية البنات الاقسام العلمية/ جامعة الملك خالد وهي تمثل مجموعة من المقترحات، هادفة إلى تحقيق وتحسين التواصل والتفاعل في صورته الإيجابية بين الطالبات وأعضاء هيئة التدريس، كما أن تلك الآليات تعكس وعي طالبات كلية العلوم بجدوى وأهمية التواصل بأعضاء هيئة التدريس. وباستقراء تلك الآليات نجد أنها تأتي في ثلاث محاور أساسية هي:

- **المحور الأول:** يتعلق بالمؤسسة التعليمية ذاتها، وذلك من خلال العمل على توفير الإمكانيات المادية والفيزيائية المختلفة، من توفير المعامل المجهزة بأحدث الأجهزة، والتجارب والأدوات المعملية.

- **المحور الثاني:** يتعلق بالعنصر بأعضاء هيئة التدريس، وذلك من خلال إتاحة الفرصة للطالبات في المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعملية التعليمية، وذلك من خلال استطلاعات الرأي المختلفة، والمقابلات الشخصية المباشرة ما بين الطالبات وأعضاء هيئة التدريس، وإتاحة الفرصة للطالبات في حضور المؤتمرات والندوات والدورات التدريبية بمشاركة أعضاء هيئة التدريس.

- **المحور الثالث:** يتعلق بالمناخ التنظيمي والتعليمي السائد، وذلك من خلال مراعاة الجانب الإنساني في عملية التواصل، من خلال العمل على تلبية احتياجات الطالبات العلمية، والتدريبية، والنفسية، والعمل على استثمار المناخ البيئي السائد أبلغ استثمار.

وتتنفق تلك النتائج ودراسة رزق الله (٢٠٠٣) والتي هدفت إلى التعرف إلى أبرز سلوكيات الاتصال الإداري داخل المؤسسات التعليمية في محافظة بيت لحم بفلسطين، على اعتبار أن هناك علاقة ارتباطية بين دافعية المتعلمات وسلوكيات الاتصال المتبعة داخل مؤسسات التعليم في محافظة بيت لحم.

**السؤال الثالث:** ينص السؤال الثالث على: "هل تختلف تصورات طالبات مرحلة البكالوريوس بكلية البنات الأقسام العلمية/ جامعة الملك خالد في تصورهن لمعوقات الاتصال الفعال: (معوقات تنظيمية، ومعوقات فنية، ومعوقات نفسية واجتماعية، ومعوقات مادية) بينهن وبين أعضاء هيئة التدريس؟". للإجابة على هذا السؤال قامت الباحثة بحساب قيمة (ت) طالبات مرحلة البكالوريوس بكلية العلوم/ جامعة الملك خالد في تصورهن لمعوقات الاتصال الفعال: (معوقات تنظيمية، ومعوقات فنية، ومعوقات نفسية واجتماعية، ومعوقات مادية) بينهن وبين أعضاء هيئة التدريس على الأبعاد الأربعة للاستبانة المستخدمة بالدراسة التطبيقية،



وذلك بهدف التعرف على دلالة واتجاه الفروق بين تصورات طالبات مرحلة البكالوريوس بكلية البنات الأقسام العلمية/ جامعة الملك خالد في تصورهن لمعوقات الاتصال الفعال: (معوقات تنظيمية، ومعوقات فنية، ومعوقات نفسية واجتماعية، ومعوقات مادية) بينهن وبين أعضاء هيئة التدريس، والجدول (١٥) يوضح ذلك على النحو التالي:

جدول (١٥): نتائج استخدام اختبار (ت) للتعرف على دلالة واتجاه الفروق بين تصورات طالبات مرحلة البكالوريوس بكلية البنات الأقسام العلمية / جامعة الملك خالد في تصورهن لمعوقات الاتصال الفعال: (معوقات تنظيمية، ومعوقات فنية، ومعوقات نفسية واجتماعية، ومعوقات مادية) بينهن وبين أعضاء هيئة التدريس

المتغير	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	درجة الحرية	مستوى الدلالة	التباين المفسر
المعوقات التنظيمية	٢٥	٢٢,٣٢	١٢,٤٨	١٤,٢٩	٦٣	٠,٠١	٧٦,٤٤%
المعوقات الفنية	٢٥	١٧,٧٤	١٧,٧٤	١١,٢٦	٦٣	٠,٠١	٦٦,٨٤%
المعوقات النفسية والاجتماعية	٢٥	١٢,٩٥	٢,٩٥	١٤,٢٩	٦٣	٠,٠١	٩٤,٩١%
المعوقات المادية	٢٥	١٩,٠٣	١٩,٠٣	١٣,٥٢	٦٣	٠,٠١	٧٤,٣٨%

ومن الجدول (١٥) يتضح أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين تصورات طالبات مرحلة البكالوريوس بكلية البنات الأقسام العلمية/ جامعة الملك خالد في تصورهن لمعوقات الاتصال الفعال: (معوقات تنظيمية، ومعوقات فنية، ومعوقات نفسية واجتماعية، ومعوقات مادية) بينهن وبين أعضاء هيئة التدريس. وترى الباحثة أن تلك الفروق واختلافات بين تصورات طالبات مرحلة البكالوريوس بكلية البنات الأقسام العلمية/ جامعة الملك خالد في تصورهن لمعوقات الاتصال الفعال: (معوقات تنظيمية، ومعوقات فنية، ومعوقات نفسية واجتماعية، ومعوقات مادية) بينهن وبين أعضاء هيئة التدريس، إنما يعكس وعيهم بأهمية وجدوى الاتصال الفعال بأعضاء هيئة التدريس، كما يعكس حاجتهم إلى التدريب والتعلم القائم على البحث عن المعنى، والفهم والاستيعاب، دون أن تكون الدرجة غاية في حد ذاتها.

#### ملخص النتائج وتوصيات

إجابة السؤال الأول:

أولاً: المعوقات التنظيمية:

تتمثل المعوقات التنظيمية التي قد تضعف أو تؤثر على فاعلية الاتصال بين طالبات مرحلة البكالوريوس بكلية البنات الأقسام العلمية/ جامعة الملك خالد وأعضاء هيئة التدريس من وجهة نظر الطالبات:

جاءت أعلى عبارتين على النحو التالي:

٥. معاملة طالبات مرحلة البكالوريوس مثل طالبات المرحلة الثانوية؛ حيث بلغت قيمة الوزن النسبي لتلك العبارة (٢٨٤)، كما بلغت قيمة كلاً (٣٤)، وهي دالة عند مستوى (٠,٠١).



٦. طول المحاضرة بما يبعث على الملل؛ حيث بلغت قيمة الوزن النسبي لتلك العبارة (٢٨٠)، كما بلغت قيمة كا<sup>٢</sup> (٢٦)، وهي دالة عند مستوى (٠,٠١).

**جاءت أدنى عبارتين على النحو التالي:**

٧. ضعف قدرة عضو هيئة التدريس على ضبط المحاضرة؛ حيث بلغت قيمة الوزن النسبي لتلك العبارة (١٦٤)، كما بلغت قيمة كا<sup>٢</sup> (٤,٩)، وهي غير دالة.

٨. قلة التزام عضو هيئة التدريس بمواعيده؛ حيث بلغت قيمة الوزن النسبي لتلك العبارة (١٤٤)، كما بلغت قيمة كا<sup>٢</sup> (١٢)، وهي دالة عند مستوى (٠,٠١).

**ثانياً: المعوقات الفنية:**

تتمثل المعوقات الفنية التي تحول أو تضعف في فعالية التواصل بين طالبات مرحلة البكالوريوس بكلية العلوم/ جامعة الملك خالد وأعضاء هيئة التدريس في الآتي:

**جاءت أعلى عبارتين على النحو التالي:**

٥. تجاهل عضو هيئة التدريس الدخول في نقاش حول وجهات النظر والآراء الى تخالف وجهة نظره؛ حيث بلغت قيمة الوزن النسبي لتلك العبارة (٢٧٦)، كما بلغت قيمة كا<sup>٢</sup> (٢٣)، وهي دالة عند مستوى (٠,٠١).

٦. طبيعة المادة الدراسية غير مناسبة للطالبات؛ حيث بلغت قيمة الوزن النسبي لتلك العبارة (٢٦٠)، كما بلغت قيمة كا<sup>٢</sup> (١٧)، وهي دالة عند مستوى (٠,٠١).

**جاءت أدنى عبارتين على النحو التالي:**

٧. قلة امتلاك الطالبات الخبرات اللازمة لنجاح عملية الاتصال مع العضو؛ حيث بلغت قيمة الوزن النسبي لتلك العبارة (٢٢٠)، كما بلغت قيمة كا<sup>٢</sup> (٢,٥)، وهي دالة عند مستوى (٠,٠٥).

٨. قلة امتلاك عضو هيئة التدريس الكفايات اللازمة لنجاح عملية الاتصال مع الطالبات بشكل عام؛ حيث بلغت قيمة الوزن النسبي لتلك العبارة (٢١٦)، كما بلغت قيمة كا<sup>٢</sup> (١)، وهي غير دالة.

**ثالثاً: المعوقات النفسية والاجتماعية**

تتمثل المعوقات النفسية والاجتماعية التي تحول أو تضعف في فعالية التواصل بين طالبات مرحلة البكالوريوس بكلية العلوم/ جامعة الملك خالد وأعضاء هيئة التدريس في الآتي:

**جاءت أعلى عبارتين على النحو التالي:**

٥. الاتجاه السلبي لدى بعض الطلبة نحو المقررات الدراسية المطروحة؛ حيث بلغت قيمة الوزن النسبي لتلك العبارة (٢٧٦)، كما بلغت قيمة كا<sup>٢</sup> (٢٥)، وهي دالة عند مستوى (٠,٠١).



٦. يتمسك بعض الطالبات بالمبادئ التي يرفضون الدخول في نقاش حولها؛ حيث بلغت قيمة الوزن النسبي لتلك العبارة (٢٧٢)، كما بلغت قيمة كا<sup>٢</sup> (٢٠)، وهي دالة عند مستوى (٠,٠١).

#### جاءت أدنى عبارتين على النحو التالي:

٧. قلة امتلاك عضو هيئة التدريس الكفايات اللازمة لنجاح عملية الاتصال مع الطالبات بشكل عام؛ حيث بلغت قيمة الوزن النسبي لتلك العبارة (٢١٦)، كما بلغت قيمة كا<sup>٢</sup> (١)، وهي غير دالة.
٨. شعور الطالبات بأن الاعضاء لا يعاملونهم بنفس الطريقة والأسلوب؛ حيث بلغت قيمة الوزن النسبي لتلك العبارة (٢٣٢)، كما بلغت قيمة كا<sup>٢</sup> (٩)، وهي دالة عند مستوى (٠,٠٥).

#### رابعاً: المعوقات المادية

تتمثل المعوقات المادية التي تحول أو تضعف في فعالية التواصل بين طالبات مرحلة البكالوريوس بكلية العلوم/ جامعة الملك خالد وأعضاء هيئة التدريس في الآتي:

#### جاءت أعلى عبارتين على النحو التالي:

٥. عد توافر المواد والتسهيلات اللازمة للتعلم من أجهزة ومعدات لإثراء المحاضرة؛ حيث بلغت قيمة الوزن النسبي لتلك العبارة (٢٨٠)، كما بلغت قيمة كا<sup>٢</sup> (٢٦)، وهي دالة عند مستوى (٠,٠١).
٦. عدم منتسبة الاثاث للأنشطة التعليمية لهذه لمرحلة؛ حيث بلغت قيمة الوزن النسبي لتلك العبارة (٢٦٠)، كما بلغت قيمة كا<sup>٢</sup> (١٧)، وهي دالة عند مستوى (٠,٠١).

#### جاءت أدنى عبارتين على النحو التالي:

٧. ضيق قاعات المحاضرة؛ حيث بلغت قيمة الوزن النسبي لتلك العبارة (٢٣٢)، كما بلغت قيمة كا<sup>٢</sup> (٣,٩)، وهي غير دالة.
٨. كثرة المؤثرات الحسية خارج قاعات المحاضرات؛ حيث بلغت قيمة الوزن النسبي لتلك العبارة (٢٢٨)، كما بلغت قيمة كا<sup>٢</sup> (٥,٤)، وهي غير دالة.

#### إجابة السؤال الثاني:

توصل البحث إلى مجموعة من آليات التغلب على معوقات الاتصال بين طالبات مرحلة البكالوريوس بكلية البنات الأقسام العلمية/ جامعة الملك خالد بأعضاء هيئة التدريس، وذلك على النحو التالي:

١. الآلية الأولى: استخدام مهارات العلاقات الإنسانية؛ حيث بلغت قيمة النسبة المئوية لتكرارات استجابات الطالبات (١٠٠%).



٢. الآلية الثانية: إيجاد الفرص للمناقشات الشخصية؛ حيث بلغت قيمة النسبة المئوية لتكرارات استجابات الطالبات (٩٢%).

٣. الآلية الثالثة: تصميم نظام للتواصل قائم على اللامركزية في اتخاذ القرار بما يحقق أهداف العملية التعليمية؛ حيث بلغت قيمة النسبة المئوية لتكرارات استجابات الطالبات (٧٦%).

٤. الآلية الرابعة: إعادة تصميم وبناء وتوصيف المقررات الدراسية بما يلبي حاجات البيئة والفرد؛ حيث بلغت قيمة النسبة المئوية لتكرارات استجابات المعلمات (٤٤%).

٥. الآلية الخامسة: تمكين الطلاب من إجراء التجارب العملية بنجاح؛ حيث بلغت قيمة النسبة المئوية لتكرارات استجابات المعلمات (٣٦%).

كما توصل البحث إلى أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين تصورات طالبات مرحلة البكالوريوس بكلية العلوم/ جامعة الملك خالد في تصورهن لمعوقات الاتصال الفعال: (معوقات تنظيمية، ومعوقات فنية، ومعوقات نفسية واجتماعية، ومعوقات مادية) بينهن وبين أعضاء هيئة التدريس.

#### توصيات البحث:

يمكن تقديم مجموعة من التوصيات للقائمين على العملية التعليمية تتمثل في الآتي:

١. العمل على الاهتمام بتدريب أعضاء هيئة التدريس بالجامعات على مهارات القيادة الناجحة لحجرات الدراسة، من خلال عقد الندوات والمؤتمرات ذات العلاقة بمفهوم القيادة والقائد الناجح، مما يؤدي إلى دعم قيم النزاهة والثقة لدى العاملين وترسيخ قيم التعاون وتضافر الجهود، والذي ينعكس بدوره على جودة أدائهم وانتمائهم، وكشف محاولات الفساد إن وجدت.

٢. العمل على تلبية احتياجات المتعلمين في المقررات الدراسية المختلفة، بما يساعد على تخريج متعلم ملم بالجديد في مجال تخصصه.

٣. دعم العلاقة بين الجامعة وبين المجتمع المحلي من خلال عقد الندوات والمؤتمرات والدورات.

٤. الاهتمام بتوفير التجهيزات المعملية المختلفة، والتي تقوم على أحدث الوسائل التكنولوجية والعلمية.

٥. العمل على إعادة النظر بصياغة القوانين والأنظمة والتشريعات التي يكتنفها بعض الغموض أو التعقيد والعمل على تبسيطها وصياغتها بطريقة مفهومة ومتكاملة وغير قابلة للتأويل مما يؤدي إلى انبثاق إجراءات عمل تتسم بالوضوح والمرونة والنزاهة والتي بدورها تؤدي إلى الحد من حالات الانحراف، والابتعاد عن الاجتهاد الشخصي في تفسير اللوائح والتعليمات، وسرعة الانجاز، وتقليص الجهود، وتوفير الوقت، وزيادة الكفاءة والفاعلية في الأداء.





٦. العمل على تشكيل لجان متخصصة هادفة إلى إعادة توصيف المقررات الدراسية، بما يحقق التكامل المعرفي والعلمي للطلاب.

### بحوث ودراسات مقترحة:

في ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج يُوصي بإجراء الدراسات والبحوث الآتية:

١. إجراء دراسة مقارنة عبر ثقافية للتعرف على مهارات الاتصال الفعال في ظل بيئات تعليمية مختلفة.

٢. إعادة الدراسة الحالية على عينة من الطلاب، ومقارنة النتائج بالدراسة الحالية.

٣. إعداد برامج تدريبية للطلّبات تهدف إلى تنمية وتحسين مهارات التواصل.

٤. إجراء دراسات تربط بين مهارات التواصل وبعض سمات العملية التربوية: (الثقافية، والتنظيمية، والتخطيط الاستراتيجي).

### المراجع:

المراجع العربية:

حنفي، عبد الغفار. (١٩٩٤). أساسيات إدارة المنظمات. الإسكندرية: جامعة الإسكندرية.

الرازي، محمد ابن أبي بكر. (١٩٣٨). مختار الصحاح. القاهرة: المطبعة الأمريكية.

الزعيبي، فايز، وعبيدات، محمد. (١٩٩٧). أساسيات الإدارة الحديثة. عمان: دار المستقبل للنشر والتوزيع.

زكرا، نبيل. (٢٠٠٤). أبعاد الاتصال " الشبكة العالمية للمعلومات (الانترنت) مسترجع من

www.ngoce.org

سامية، جابر. (٢٠٠٠). الاتصال والإعلام. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.

سلامة، عبد الحافظ. (١٩٩٨). وسائل الاتصال والتكنولوجيا في التعليم. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع.

الطويل، هاني. (١٩٩٨). الإدارة التربوية والسلوك المنظمي. عمان: الجامعة الأردنية.

عريفج، سامي. (٢٠٠١). الإدارة التربوية المعاصرة. الأردن: دار الفكر للطباعة والنشر.

عليان، ربحي، والديس، محمد. (١٩٩٩). وسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع.

العجمي، محمد. (٢٠٠٣). الإدارة المدرسية. القاهرة: دار الفكر.



- القريوتي، محمد. (١٩٩٣). السلوك التنظيمي، دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات الإدارية. عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.
- ماهر، احمد. (١٩٩٨). الاتصال. الإسكندرية: دار الطباعة الحرة.
- مقدادي، يونس. (١٩٩٦). مدخل إلى علم الإدارة. القاهرة: دار زهران للنشر والتوزيع.
- الطارق، على. (١٩٩٩). سيكولوجية الإدارة والاتصال. صنعاء: مركز عبادي للدراسات والنشر.
- العثيمين، فهد. (١٤٢٥هـ). الاتصالات الادارية. ط٣. المدينة المنورة: دار يثرب للنشر والتوزيع.
- القاسمي، عايدة. (٢٠٠٠). معوقات الاتصال الإداري الفعال بين مديريات التربية بالمناطق التعليمية والمدارس الثانوية التابعة لها بسلطنة عمان. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة السلطان قابوس، سلطنة عمان.
- عثمان، سليم. (٢٠٠٠). مشكلات طلبة الدراسات العليا في جامعات الضفة الغربية. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة النجاح، نابلس، فلسطين.
- الشرمان، منيرة. (١٩٩٩)، مشكلات التواصل بين المعلمين والمشرفين من وجهة نظر المعلمين في محافظة اربد. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة اليرموك، اربد.
- زيدان، ناريمان. (١٩٩٨)، اثر أنماط الاتصال الإداري لدى مديري ومديرات المدارس الثانوية الحكومية في محافظات طولكرم، نابلس، قلقيلية على اتجاهات الطلبة نحو المدرسة. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.
- رزق الله، مريم. (٢٠٠٣)، سلوكيات الاتصال الإداري لدى مديري المدارس الثانوية في محافظة بيت لحم وعلاقتها بدافعية المعلمين نحو العمل من وجهة نظر المعلمين. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة القدس، القدس، فلسطين.
- الخرندار، جمال الدين، (١٩٩٥)، "الاستماع الفعال وتأثيره على الاتصالات التنظيمية الإدارية". مسقط: معهد الإدارة العامة،
- حجازي، مصطفى. (١٩٩٠). الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية والإدارة. بيروت: دار الطليعة.
- زهران، حامد. (١٩٨٠). التوجيه والإرشاد النفسي. الطبعة الثانية. القاهرة: عالم الكتب.
- العتيبي، رمضان على، ورسلان، نبيل، المانع، عبد الله. (٢٠٠٧). سياسات تقييم أداء العاملين في مؤسسات التعليم العالي الحكومية في قطاع غزة، مجلة جامعة القدس للدراسات النفسية والتربوية، العدد الأول، المجلد الرابع، ص: ص. ٦٦ - ٣٧.



www.mecsj.com/ar

المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية لـ MECSJ

العدد التاسع والعشرون (أيلول) ٢٠٢٠

ISSN: 2617-9563

القطان، سامية. (٢٠١٣). الحاجات الأساسية للمراهقين. مجلة كلية التربية، جامعة بنها، المجلد (٨)، العدد ٨٦، ١٢-٣٨.

حسن، سيد. (٢٠١٣). أثر برنامج قائم على اليقظة العقلية في مهارات التواصل الاجتماعي لدى عينة من المراهقين. رسالة ماجستير، معهد البحوث والدراسات النفسية، جامعة القاهرة.

سلامة، كايد. (١٩٨٩). مهارة إدارة الاتصال، مهارة أساسية للمدير الفعال. اربد: مركز البحوث والتطوير التربوي، جامعة اليرموك.

أبو صاع، جعفر. (٢٠٠٦). مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الطلبة، جامعة فلسطين، فلسطين.

#### المراجع الأجنبية:

Koontz, Harold. (1968). Principles of Management, an analysis of Managerial function, New York: Plenum press.

Charles, Steinberk. (1958). The Mass Communication. New york :Harper and Brothers.

Katz, Carl. L & Kann Corts. (1983). Let's Talk Business Improving Communication Skills, Canada: little Brown and Company

West wick , J.N.(2003)."A statistical Analyses of Communication Apprehension and Graduate Teaching Assistant".

Cousin, D. S. (2004), Communication and Assessment at Central Missouri State University.

Cohort, A,(2004), Telecommunications and distance education learning.www.filebox.tv.edu /users/ cbraton/ activity 5-3-1.