Route Educational & Social Science Journal
Volume 6(3) ; February 2019
Artical History

Received/ Geliş	Accepted/ Kabul	Available Online/yayınlanma
31.12.2018	13.2.2019	15.2.2019

مهارات الاتصال لدى طلبة الجامعة وعلاقتها ببعض المتغيرات

Communication skills of university students and their relation to some variables

أ.د. سناء عبد الزهرة حميد الجمعان

Professor Dr. Sanaa Abdulzahra Hameed ALjaman

استاذ الارشاد النفسي / جامعة البصرة /كلية التربية للعلوم الانسانية/قسم العلوم التربوية والنفسية

الملخص

يستهدف البحث الحالي التعرف على مهارات الاتصال لدى طلبة الجامعة وفق متغيرات المرحلة الدراسية والجنس والتخصص، استخدمت الباحثة مقياس حميدات (2007) المؤلف من (32) فقرة موزعة على اربع مجالات هي: (مهارات الاستماع، مهارات التحدث، القدرة على فهم الاخرين، وادارة العواطف) طبق المقياس على عينة مؤلفة من (200) طالب وطالبة من كليتي التربية للعلوم الصرفة والعلوم الانسانية، تم التوصل الى ان طلبة الجامعة لديهم مستوى متوسط من مهارات الاتصال، وان مهارات الاتصال لدى الاناث اعلى مما هي عليه لدى الذكور، ومستوى مهارات طلبة الصف الرابع اعلى مما هوعليه لدى طلبة الصف الاول وطلبة التخصص الانساني لديهم مستوى اعلى من طلبة التخصص العلمي في مهارات الاتصال .

الكلمات المفتاحية: المهارات، مهارات الاتصال، طلبة الجامعة.

Abstract

The present research aims to identify the communication skills of the university students according to the variables of the stage of study, gender and specialization. The researcher used a measure of Hamidat (2007) composed of (32) paragraphs divided into four areas: listening skills, speaking skills, ability to understand others, And management of emotions).
The scale was applied to a sample of 200 students from the two faculties of education for pure sciences and humanities. It was found that university students have an average level of communication skills, And that the communication skills of females are higher than that of males, , the level of skills of fourth grade students is higher than that of the first grade students and students of human specialization have a higher level of students of the specialization in communication skills
Keywords: Skills, Communication Skills, University Students

مدخل

يعد الاتصال عملية اجتماعية تلعب دورا هاما وفعالا في الحياة الإنسانية. فهو الوسيلة التي يستعملها الإنسان لتنظيم واستقرار وتغيير حياته الاجتماعية، فالحياة التي نعيشها تعتمد في جوهرها على عملية الاتصال التي تحدث بصورة مستمرة في كل لحظة وفي جميع مجالات الحياة اليومية. وتسعى عملية الاتصال بشكل عام إلى تحقيق هدف عام وهو التأثير في المستقبل حتى يحقق المشاركة في الخبرة مع المرسل، وقد ينصب هذا التأثير على أفكاره لتعديلها وتغيرها أو على اتجاهاته أو مهاراته. وقد اكدت غالبية الابحاث النفسية الاجتماعية على اهمية الدور الذي يلعبه الاتصال بكل ما يتعلق بالجانب النفسي للانتماء لجماعة معينة ومدى تحقيق ذلك للتوافق النفسي المناسب والذي يؤدي الى البقاء في حالة توازن مع الذات ومع المجتمع ، وتظهر هذه العلاقة من خلال القيام باشباع الحاجات الاولية والثانوية للفرد كالحاجة للنجاح والتوافق والتقدير الاجتماعي ..الخ. لذلك بات من الضروري ان يلم الفرد بمهارات الاتصال لكي يصبح اتصاله مؤثرا ويحقق بذلك هدفه من الاتصال.

مشكلة البحث:

يواجه بعض الطلبة الصعوبات والتحديات في مجال الاتصال مع الاخرين من طلبة وتدريسيين والاخرين المهمين في حياتهم مما يؤدي الى شعورهم بالضيق والتوتر وعدم الارتياح ، وقد تكون هذه الصعوبات

ناجمة عن فقدان مهارات الاتصال اللازمة للتفاعل مع الاخرين واقامة علاقات ايجابية تتسم بالتقدير والاحترام المتبادل مع من يتعامل معهم مما يمنحهم الشعور بالرضا والثقة بالنفس. وقد تزداد شدة هذه التحديات لدى الطلبة الجدد وقد تؤثر على مستوى تحصيلهم وتوافقهم وصحتهم النفسية ،لذلك تتلخص مشكلة البحث بالإجابة عن السؤال الاتي: ما مدى امتلاك الطالب الجامعي لمهارات الاتصال؟

اهمية البحث:

يلعب الاتصال دوراً أساسيا في نجاح وتطور العلاقات الإنسانية فهو مهارة يتعين على الأشخاص اكتسابها وتطبيقها ليتمكنوا من تحقيق معظم احتياجاتهم ومنها التوافق مع الآخرين , وهذا ما أكدته العديد من الدراسات حيث بينت الأهمية الكبيرة التي يلعبها الاتصال، والخبرة الانفعالية، والطلاقة في التعبير، والابتكار، وانفتاح الفرد مع الآخرين في تحقيق وخلق أجواء يسودها التوافق (خضر, 2008, ص59 – ص60).

فالاتصال عملية نفسية تقتضي وجود طرفين مع نشوء تفاعل بينهما و تركز على الظروف النفسية لكل من المرسل والمستقبل لأنها تؤثر في فهم الرسالة وطبيعة استقبالها ويدل الاتصال الناجح إذا حصل بين الأفراد على ان كل منهما يتمتع بصحة نفسية أي يدل على التوافق (القضاة , 1998,ص36).

وبهذا فان الاتصال أساس العلاقات الإنسانية وفي غيابه لن تكون هنالك علاقات ذات معنى وفي غياب العلاقات بين الناس لن تكون حاجة الاتصال (نيول , 1988 ,ص65).

واذا كانت مهارات الاتصال بهذه الاهمية فهي تعد من الاهمية بمكان للطالب الجامعي كونها وسيلة للتعبير عن حاجاته ورغباته اضافة الى حاجته للتعامل مع اشخاص من كلا الجنسين والى شرح وتوضيح وجهة نظره خلال المحاضرات والاتصالات الاجتماعية خارج الصف، كما انه مقبل على ممارسة مهنة التدريس التي تعد مهارات الاتصال احد مقوماتها الاساسية. فالاتصالات تكون ايجابية إذا تميزت نتائجه بتقديم المساعدة وإدخال روح المرح والتخلص من التوتر مما يؤدي إلى تقوية العلاقات مع الآخرين وقد يكون الاتصال سلبياً فيؤدي إلى التفكك والانسحاب (الطويجي ,1981 , ص100).

كما ان الاتصال يعمل على تشجيع الفرد لكي يكون مبتكراً ومبدعاً، إذ عندما يتلقى المتعلم التشجيع اثناء الاتصال فانه يقبل على عمله بجد ونشاط وحيوية فهو يثير في نفسه الدافعية المحرضة إلى التعلم والتحمس له فتجده ينتج ويبتكر (سماره ,2004,ص97).

ومن هذا المنطلق يلعب الاتصال دوراً أساسيا في نجاح وتطور العلاقات الإنسانية فهو مهارة يتعين على الأشخاص اكتسابها وتطبيقها ليتمكنوا من تحقيق معظم احتياجاتهم ومنها التوافق مع الآخرين

أهداف البحث: يهدف البحث الحالي الى :

1. قياس مستوى مهارات الاتصال لدى طلبة الجامعة
2. التعرف على مستوى مهارات الاتصال لدى طلبة الجامعة وفق متغير الجنس
3. التعرف على مستوى مهارات الاتصال لدى طلبة الجامعة وفق الصف الدراسي(الاول،الرابع)
4. التعرف على مستوى مهارات الاتصال لدى طلبة الجامعة وفق التخصص (علمي- انساني).

حدود البحث :

يتحدد البحث الحالي بعينة من طلبة جامعة البصرة كليتي التربية للعلوم الانسانية والصرفة للعام الدراسي (2017 – 2018)

تحديد المصطلحات

تعريف الاتصال Communication عرفه كل من :

- **كونتز (1968) koontz** ,فقد عرفه بأنه تبادل المعاني عن طريق الكلمات أو المكاتبات والوسائل المختلفة، ونقل المعلومات من فرد لأخر سواء كان بين الاثنين علاقات ايجابية أو سلبية بشرط أن تكون هذه المعلومات مفهومة للطرف الآخر وهو المستقبل.(Koontz, 1968)
- **الطوبجي (1981)** إلى التفاهم بين هذين الشخصين أو أكثر . (الطوبجي, 1981,ص25).

البدري (2001) عملية انتقال أفكار ومعلومات بين شخصين نحو عملية إنسانية مطلوبة تخلق لغة مشتركة وتفاهم متبادل بين أفراد الجماعة الواحدة. (البدري،2001, ص40).

تعريف مهارات الاتصال:Communication skills :

تعريف Nasro (2010): إنها قدرة وموهبة الشخص في إرسال واستقبال الرسائل بما يؤثر بنجاح في سلوك الآخرين (**Nasro.2010.p12**).

الفصل الثاني: الاطار النظري ودراسات سابقة

مفهوم الاتصال

يعرف الاتصال في علم النفس على انه نسق جماعي يؤثر بطريقة او بأخرى في العلاقات المتبادلة بين اعضاء المجموعة وارائهم واتجاهاتهم (كفافي , 2005 ،ص 61)، فهو عملية يقوم خلالها الشخص بنقل رسالة تحمل المعلومات , او الاراء او الاتجاهات , او المشاعر الى الاخرين بهدف ما وفي موقف ما , عن طريق الرموز , بغض النظر عما قد يعترضها من تشويش (الميليجي , 2009 ، ص 20) ، ويجمع خبراء وعلماء الاتصال على ان عملية الاتصال الفعالة تحدث عندما يتوفر الفهم المشترك بين اطراف عملية الاتصال مثل المصدر والمستقبل، وتحتوي عملية الاتصال والتفاهم على اربع عناصر رئيسية لها صفاتها الخاصة والتي لا يمكن ان تتم عملية الاتصال الا اذا توافرت وهذه العناصر هي المرسل، الرسالة، الوسيلة والمستقبل . حيث ان كل عنصر من هذه العناصر يؤثر في الاخر ويتأثر به أي ان العملية الاتصالية عملية ديناميكية مستمرة (عبد الرحيم , 2010 ص 55-56) . ، و يضيف حريري (1998.) إلى تلك العناصر الأربعة عنصراً آخر مهم هو (التغذية الراجعة) ، وفيما يلي نتناول كل عنصر من تلك العناصر بشيء من الإيجاز (حريري، 1998، ص86-85) . ، وفيما ياتي عرض لهذه المكونات:

المرسل sender: وهو مصدر الرسالة أو النقطة التي تبدأ عندها عملية الاتصال (خوالدة , 2003 ص 36). (الصديق وبدوي،1999).

الرسالة Massage : وهي الموضوع أو المحتوى (المعاني أو الأفكار) الذي يريد المرسل أن ينقله إلى المستقبل ، ويتم عادة التعبير عنها بالرموز اللغوية أو اللفظية أو غير اللفظية أو بهما معا (نصر الله ،2010 ،ص64).

الوسيلة Channel: وهي الطريقة أو القناة التي تنتقل بها الرسالة من المرسل إلى المستقبل وتعد اللغة المكتوبة والمسموعة من اهم الوسائل المستخدمة في عملية الاتصال وهي اكثر انواع الوسائل انتشاراً في الحياة اليومية وتستعمل منذ الطفولة ولكثرة استعمالها ادت الى الاعتقاد بانها الوسيلة الاصلية للاتصال والتفاهم، ولغة الاتصال تؤثر الى حد كبير على قدرات المستقبلين وميولهم واستعداداتهم فليس كل التراكيب صالحة لجميع المستقبلين لذلك فعلى المرسل اختيار اللغة الملائمة لقدرات المستقبلين وطبيعة محتوى الرسالة (عطية , 2007 ،ص 75).

المستقبلReceiver : وهو الجهة أو الشخص الذي توجه له الرسالة ويستقبلها من خلال أحد أو كل حواسه المختلفة (السمع والبصر والشم والذوق واللمس) ثم يقوم بتفسير رموزها ويحاول إدراك معانيها

التغذية الراجعة feedback: وهي إعادة إرسال الرسالة من المستقبل إلى المرسل واستلامه لها وتأكده من أنه تم فهمها، والمرسل في هذه الحالة يلاحظ الموافقة أو عدم الموافقة على مضمون الرسالة ، ويشير سالم وآخرون (1994م) إلى أن سرعة حدوث التغذية العكسية "تختلف باختلاف

الموقف، فمثلاً في المحادثة الشخصية يتم استنتاج ردود الفعل في نفس اللحظة بينما ردود الفعل لحملة إعلانية ربما لا تحدث إلا بعد فترة طويلة، وعملية قياس ردود الفعل مهمة في عملية الاتصال حيث يتبين فيما إذا تمت عملية الاتصال بطريقة جيدة في جميع مراحلها أم لا، كما أن ردود الفعل تبين التغيير بعملية الاتصال سواء على مستوى الفرد أو على مستوى المنشأة (نصر الله , 2010 ،ص 72).

أنواع الاتصال Communication Types

يتحدد نوع الاتصال بناء على عدد الأشخاص الذين يشتركون فيه. وتبعاً لذلك فإن هناك خمسة أنواع من الاتصال: الاتصال الذاتي – والاتصال الشخصي – والاتصال الجمعي – والاتصال الجماهيري– والاتصال بين الثقافات. وسيتم التطرق اليها فيما ياتي

الاتصال الذاتي (Intrapersonal Communication) :

هذا النوع من الاتصال يحدث لكل منا حينما نتحدث مع أنفسنا. ويتعلق هذا بالأفكار والمشاعر والمظهر العام . كما نراه ونحس به . في ذواتنا. وبما أن الاتصال يتركز في داخل الإنسان وحده، فإنه هو المرسل والمستقبل في الوقت نفسه. وتتكون الرسالة من الأفكار والمشاعر، كما أن وسيلة الاتصال هي المخ الذي يترجم الأفكار والمشاعر ويفسرها، وهو نفسه الذي يصدر رجع الصدى عندما يقلّب المرء الأفكار والمشاعر فيقبل بعضها ويرفض البعض الآخر أو يستبدلها بغيرها.

ويتأثر الاتصال الذاتي بالاتصال مع الآخرين حيث يبدو المرء مطمئناً أو منزعجاً من علاقاته بالآخرين حسب حسن هذه العلاقات أو سوئها. ويترجم هذا من خلال الاتصال الذاتي بالتفكير فيما حدث من لحظات سعيدة أو مشكلات نتج عنها خصام أو توتر في العلاقة مع الآخرين.

الاتصال الشخصي (Interpersonal Communication) :

يحدث الاتصال الشخصي حينما يتصل اثنان أو أكثر مع بعضهم البعض عادة في جو غير رسمي، لتبادل المعلومات ولحل المشكلات ولتحديد التصورات عن النفس والآخرين. ويشمل الاتصال الشخصي نوعين رئيسين هما: الاتصال الثنائي والاتصال في مجموعات صغيرة. فالاتصال الثنائي (dyadic) يشمل عادة المحادثة بين شخصين كما يحصل بين الأصدقاء. و في هذا الإطار يرسل ويستقبل كل من الإثنين رسائل من خلال اللغة اللفظية واللغة غير اللفظية معتمداً على الصوت والرؤية في نقل هذه الرسائل. وهنا يتحقق للمتصل أكبر قدر من التفاعل ورجع الصدى، كما يقل التشويش نظراً لمعرفة كل طرف منهما بظروف الاتصال ولديه الفرصة للتأكد من وصول الرسالة وفهمها كما يريد.

وفي الاتصال من خلال المجموعات الصغيرة التي لا تتعدى أفراداً قلائل تتحقق للمشارك فرصة الاتصال والتفاعل مع أعضاء المجموعة. ونظراً لوجود مجموعة من المرسلين والمستقبلين في آن واحد، فإن عملية الاتصال تصبح أكثر تعقيداً من الاتصال الثنائي، كما تزيد فرصة الارتباك وعدم الوضوح وزيادة التشويش على الرسائل (عاشور،2010،ص65-75).

الاتصال الجمعي (Group Communication) :

في الاتصال الجمعي تنتقل الرسالة من شخص واحد (متحدث) إلى عدد من الأفراد يستمعون، وهو ما نسميه بالمحاضرة أو الحديث العام أو الخطبة أو الكلمة العامة. ويحدث هذا عادة من خلال المحاضرات الدينية أو التوجيهية أو التجمعات الجماهيرية أو المظاهرات السياسية وكلمات الترحيب والتأبين، والحديث في الأماكن العامة إلى عدد قليل أو كثير من الناس.

وعادة ما يتميز الاتصال الجمعي بالصبغة الرسمية والالتزام بقواعد اللغة ووضوح الصوت. ولا يمكن غالباً للمستمعين أن يقاطعوا المتحدث، وإنما يمكنهم التعبير عن موافقتهم أو عدم موافقتهم (بالتصفيق أو هز الرأس، أو بالمقابل بالإعراض عنه أو إصدار أصوات تعبر عن عدم الرضا عن حديثه).

وهناك **الاتصال الجماهيري** (Mass Media Communication) و**الاتصال الثقافي** (Intercultural Communication)

الحاجات النفسية والاتصال

تقسم الدوافع النفسية في الاتصال الى الاتي:

- الحاجة الى الاطمئنان والاستقرار
- الحاجة الى الفهم
- الحاجة الى الانتماء
- الحاجة الى تحقيق و توكيد الذات
- الحاجة الى الاستقلال
- الحاجة الى التقبل الاجتماعي
- الحاجة الى تقدير الذات(نصر الله ،2005،ص36-39).

أهداف الاتصال :

ان الهدف من الاتصال بشكل عام هو تحقيق التأثير في المستقبل لكي يحقق المشاركة في الخبرة مع المرسل. كما يهدف الى التأثير على افكار المستقبل و اتجاهاته ومهاراته لتعديلها او تغييرها. وقد يستهدف الاتصال اكثر من غرض مثل:

- توصيل معلومات او خبرات من شخص الى اخر
- اثارة انفعالات وتحريك عواطف
- التحدث عن مشاعر واحاسيس دفينة
- اذاعة او نشر معلومات على عدة اطراف في اماكن مختلفة في نفس الوقت (سعدات،ص11).

شروط الاتصال

هناك امور ينبغي للشخص مراعاتها لكي يكون اتصاله مناسبا ويحقق الهدف منه ، وتحدد جمعية الاعمال الامريكية American Management Association شروط الاتصال الجيد كالاتي:

- حاول توضيح اراءك قبل الاتصال
- تحقق من هدفك الحقيقي في الاتصال
- خلال الاتصال تذكر دوما الظروف الطبيعية والانسانية
- استشر الاخرين قدر المستطاع قبل التخطيط للاتصال
- على القائم بالاتصال الحرص على نبرات صوته خلال الاتصال كالحرص على موضوعه
- على المرسل اغتنام الفرصة للقيام بنقل شيئا له فائدة او قيمة لمن تخاطبه
- على المرسل متابعة الاتصال الذي يقوم به (نصر الله،2010،ص172-174).

معوقات الاتصال

هناك مجموعة من المعيقات من شانها تشويه الرسالة المراد ايصالها الى المستقبل يمكن تلخيصها بالاتي:

1. غموض معاني الكلمات: يعتمد الاتصال في طبيعته على المعاني المنقولة من فرد الى اخر او من فرد الى جماعة ،اذ تستخدم اللغة او لغة الجسد لتحقيق ذلك ، ولكن قد يتعذر ذلك لاسباب الاتية:
2. المستوى التعليمي للفرد الذي يحدد مدى فهمه للأشياء وادراكه للمسائل.

3. الانفعالات : تتمثل في كل من الخوف والخجل اذ تعبر عن الحالة الوجدانية لكل من المرسل والمستقبل والتي من شانها ان تعرقل التبادل الصحيح للمعاني.
4. عوائق شخصية: تتمثل في الادراكات الاختيارية للفرد بحيث ينتقي او يختار ما يرغب في سماعه في حين قد لا تلفت انتباهه معلومات اخرى.
5. الاحكام المسبقة التي تعبر عن الجو العام الذي يعيش فيه كل من المرسل والمستقبل فاذا كان متميزا بالصراع فانه سيؤثر سلبيا على العملية الاتصالية (بالعباس،2015،ص20).

مهارات الاتصال:

هناك مجموعة من المهارات ينبغي على الفرد اتقانها لكي يحسن من اتصاله وياتي بنتائج ايجابية تحقق اهداف الاتصال منها:

1. مهارة الاستماع الفعال هي الاستماع إلى الاخرين بفهم وادب واحترم وعدم مقاطعتهم واستيعاب الرسائل التي يعبرون عنها بطريقة لفظية وغير لفظية .(القحطاني،2015).
2. مهارة التحدث: هي قدرة الفرد على ايصال الرسالة بنجاح اثناء الاتصال اللفظي ومن خلاله نستطيع تحقيق اتصال حقيقي مع الاخرين(محمد ،2003).
3. مهارة التعبير عن المشاعر وفهم الاخرين: وتعني قدرة الفرد على معرفة محتوى الرسائل الموجهة اليه ومعرفة مايقصده المرسل عند التواصل معه لفظيا او من خلال الايماءات (حميدات 2007).

النظريات التي فسرت الاتصال:

سوف يتم التطرق لبعض النظريات مع توضيح لدورها في الاتصال منها:

اولا: نظرية التعلم:

تعد احد نظريات علم النفس ،التي تبحث في عملية التعلم وكيفية حدوثه والشروط التي يتوجب ان تتوفر لكي يحدث التعليم الا ان لها علاقة وثيقة بنظريات الاتصال الانساني، الذي يحدث فيه تعلم وتعليم في نفس الوقت الذي يحدث بانواع متعددة، ومن خلاله يمكن ان يتوفر لدينا شكل اساسي من نظريات الاتصال.

ان المعرفة التي لها علاقة بالارتباط الشرطي الكلاسيكي والتي تهتم بالمعالجة عن طريق استخدام الثواب والعقاب ، من الممكن ان تؤدي الى نتائج تعليمية واضحة بالنسبة للانواع المعقدة والصعبة. فقد قام نيوكمب Newcomb بوصف الافعال الاتصالية بقوله: ان الافعال الاتصالية باستطاعتنا ان نحددها

على انها نتائج لتغيرات تحدث بين الفرد والبيئة التي يتواجد فيها ،وهذا يعني ان الاتصال الذي يحدث بين المرسل والمستقبل في موقف توتر معين فان تفسير وفهم هذا الاتصال يحدد بالاعتماد على الوظيفة التي يقوم بها او المتوقعة والتي هي العمل على خفض التوتر او ازالته بصورة تامة.

ثانيا: نظرية المعلومات: تقوم هذه النظرية على اساس ان الاتصال هو عملية تعمل على معالجة المعلومات التي يقوم بها الانسان، والتي تعتمد على ما يفعله من افعال اثناء قيامه بعملية الاتصال، ويكون الاهتمام الاول الذي يبديه الانسان في تحري ومعرفة كمية من المعلومات التي وردت في اي رسالة ترسل ثم قياس هذه المعلومات ،للمساعدة في خفض درجة الغموض او عدم الثقة لدى افراد الاتصال.

ثالثا: النظرية التوافقية: وهي اقدم شكل من اشكال النظريات التي تتصل او ترتبط بالاتصال، وهو الشكل الذي جاء به (هيدر) الذي يظهر وكان اثنين من الاشخاص يحمل كل منهما للاخر اتجاهات متناقضة(حب وكراهية) في نفس الوقت او يحملان هذه الاتجاهات نحو موضوع او موضوعات او اشياء اخرى خارجية، في مثل هذا الموضوع تكون بعض اشكال العلاقة متوازنة عندما يحب احدهما الاخر او يحبا الموضوع الخارجي والعكس صحيح (نصر الله ،2010، ص111-117).

الدراسات السابقة:

1. **دراسة محسن (1993)** (مهارات الاتصال لدى المرشد التربوي في المقابلة الارشادية في المدارس المتوسطة في مدينة بغداد)

هدفت هذه الدراسة الى كشف مهارات الاتصال عند المرشدين التربويين العاملين في المتوسطة ،ولقد طبقت الدراسة على عينة من المرشدين التربويين اختيرت بالطريقة العشوائية البسيطة وعددها (67) مرشد ومرشدة، واستخدم الباحث مقياس مهارات الاتصال لدى المرشد التربوي بعد استخراج صدقه وثباته وتوصلت الدراسة الى ان المرشدين التربويين يمتلكون مهارات الاتصال المختلفة بدرجة تفوق المتوسط حسب المعيار المستخدم في هذه الدراسة الا ان مستوى هذه المهارات لم يبلغ بعد المستوى المطلوب الذي يتفق مع ما لهذه المهارات من قيمة اساسية واهمية بالغة في عمل المرشد ،كما اظهر الكشف الاحصائي للفروق بين المرشدين التربويين في مهارات الاتصال ان هناك تقارب كبير بين الذكور والاناث في مهارات الاتصال بين المرشدين التربويين من خريجي قسم الارشاد التربوي وقسم التربية وعلم النفس في جميع المهارات اللفظية وغير اللفظية كذلك لم تظهر فروق معنوية بين المرشدين التربويين طبقاً لمتغير الخبرة فلقد تقاربت مهارات الاتصال بينهما (محسن , 1993 , ص3).

- **دراسة الأسمر(2000)**: مدى توافر مهارات الاتصال الفعال لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية والخاصة في محافظة إربد، جامعة اليرموك .هدف الدراسة التعرف إلى مدى توافر مهارات الاتصال الفعال لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية والخاصة في محافظة إربد من وجهة نظر المعلمين .ومهارات اتصال المدير بمعلميه من وجهة نظر المعلم وعلاقتها بكفاءة المعلم الذاتية، بلغت عينة البحث (550) معلماً ومعلمة. موزعين على مديرتي تربية إربد الأولى والثانية التابعتين لمحافظة إربد، واستخدمت الباحثة أداة قامت بتطويرها والتأكد من صدقها وثباتها .وكان من أهم نتائج الدراسة: تتوافر مهارات الاتصال الفعال لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية ومديري المدارس الأساسية الخاصة بدرجة كبيرة .، واظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمدى توافر مهارات الاتصال الفعال لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية والخاصة تبعاً لمتغيرات ملكية المدرسة والجنس والمؤهل العلمي والخبرة (الأسمر، 2000 ، ص4).

دراسة وست ويبك (2003) West wick ,هدفت الدراسة إلى اختبار تاثير كل من الجنس ومنطقة التعليم وخلفية اللغة ووجود خبرة سابقة في التعليم لدى مساعدي البحث والتدريس على فاعلية اتصالهم مع مشرفيهم في جامعة داكوتا في أمريكيا ، حيث تألفت عينة الدراسة من (54) مساعد مساعد بحث و تدريس و (32 (مشرف، وقد أشارت نتائج الدراسة إلى انه لا وجود اثر لمتغيرات الجنس ومنطقة التعليم وخلفية اللغة والخبرة السابقة في التعليم على فاعلية الاتصال . West wick (2003).

دراسة حميدات (2007) هدفت الدراسة إلى بناء وتقنين مقياس مهارات الاتصال لدى طلبة الجامعات الاردنية، تكون المقياس من (32) فقرة موزعة على أربعة مجالات هي: مهارات الاستماع، ومهارات التحدث، والقدرة على فهم الاخرين والقدرة على ادارة العواطف، وقد اظهرت نتائج تحليل التباين الثنائي وجود اثر ذو دلالة احصائية للنوع الاجتماعي في الدرجة الكلية على المقياس وفي درجة مجالي مهارات الاستماع والقدرة على ادارة العواطف لصالح الاناث، كما اوضحت عدم وجود اثر ذو دلالة احصائية لنوع الكلية او للتفاعل بين النوع الاجتماعي ونوع الكلية في الدرجة الكلية على المقياس او في اي من الدرجات على مجالات المقياس (حميدات،2007).

دراسة براهيمي (2017)علاقة مهارات الاتصال بالتوافق الدراسي لدى الطلبة الجامعيين – دراسة ميدانية لدى طلبة جذع مشترك علوم إنسانية واجتماعية بجامعة المسيلة

هدفت هذه الدراسة الى لتعرف على علاقة مهارات الاتصال بالتوافق الدراسي لدى طلبة الجامعة جذع مشترك علوم إنسانية واجتماعية (18-21 سنة). وذلك بالاعتماد على المنهج الوصفي وتوزيع مقياسي

الدراسة المتمثلان في: مقياس مهارات الاتصال المعد من قبل الباحثة "روضة الحميدات سليمان" (2007)، مقياس التوافق الدراسي الذي أعدّه (1949) "Henry Borow" ترجمة "أبو طالب صابر" (1979). على عينة قوامها 86 طالبا، من طلبة الجامعة جذع مشترك علوم إنسانية واجتماعية، أسفرت نتائج الدراسة على أنه: لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مهارات الاتصال والتوافق الدراسي لدى طلبة الجامعة جذع مشترك علوم إنسانية واجتماعية، وأن مستوى استخدام مهارات الاتصال من قبل طلبة الجامعة جذع مشترك علوم إنسانية واجتماعية كان متوسطا. كما أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام مهارات الاتصال من قبل طلبة الجامعة جذع مشترك علوم إنسانية واجتماعية. وقد جاءت المهارات مرتبة من حيث الأكثر استخداما على النحو التالي: مهارة إدارة العواطف، مهارة التحدث، مهارة الاستماع وأخيرا مهارة القدرة على فهم الآخرين. أما مستوى التوافق الدراسي لدى طلبة الجامعة جذع مشترك علوم إنسانية واجتماعية فكان متوسطا. وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين عوامل التوافق الدراسي المؤثرة لدى طلبة الجامعة جذع مشترك علوم إنسانية واجتماعية وجاءت العوامل مرتبة من حيث التأثير على النحو التالي: التكيف مع المنهاج، الفاعلية الشخصية والتخطيط لاستغلال الوقت، نضج الأهداف ومستوى الطموح، المهارات والعادات الدراسية وأخيرا العلاقات الشخصية مع الأساتذة.

الفصل الثالث منهجية البحث واجراءاته

استعملت الباحثة المنهج الوصفي لملائمته في مثل هذه الدراسات

مجتمع البحث: يتألف مجتمع البحث من طلبة الجامعة في كليتي التربية الانسانية والتربية للعلوم الصرفة البالغ عددهم (5872)، الجدول (1).

جدول (1) *مجتمع البحث*

	الكليات الانسانية		المراحل									
ت	التربية الانسانية		الاولى		الثانية		الثالثة		الرابعة		المجموع		الكلي
			ذ	ث	ذ	ث	ذ	ث	ذ	ث	ذ	ث	انساني
1			189	600	194	737	228	713	353	696	964	2746	3710
ت	التربيةللعلوم الصرفة		الاولى		الثانية		الثالثة		الرابعة		المجموع		الكلي
			ذ	ث	ذ	ث	ذ	ث	ذ	ث	ذ	ث	علمي

1		247	364	157	323	188	351	212	320	804	1358	2162
	المجموع الكلي للمجتمع	436	964	351	1060	416	1064	565	1016	1768	4104	5872

عينة البحث: أجريت هذه الدراسة على عينة من من طلبة المرحلة الاولى والرابعة بلغ عددم (200) طالبا وطالبة ،منهم (64) طالبا و (136) طالبة اي مانسبته 7% من مجتمع الدراسة. الجدول (2).

جدول (2) *عينة البحث*

الكلية	المرحلة الاولى		المرحلة الرابعة		المجموع		الكلي
	ذ	ث	ذ	ث	ذ	ث	انساني
كلية التربية للعلوم الانسانية	14	36	25	41	39	77	116
كلية التربية للعلوم الصرفة	10	30	15	29	25	59	84
المجموع الكلي للمجتمع	24	66	40	70	64	136	200

أداة البحث

استخدمت الباحثة مقياس الحميدات (2007)(الحميدات، 2007) المؤلف من (32) فقرة موزعة على اربع مجالات هي: (مهارات الاستماع، مهارات التحدث، القدرة على فهم الاخرين، وادارة العواطف)

المجال الاول (مهارات الاستماع) : (9) تمثله الفقرات : (1، 2، 3، 15، 19، 26، 27، 29 ،30).

المجال الثاني (مهارات التحدث): (6) تمثله الفقرات : (8، 9، 14، 18، 20، 28).

المجال الثالث (القدرة على فهم الاخرين) : (10) تمثله الفقرات: (6، 7، 12، 13، 16، 22، 24، 25، 31، 32).

المجال الرابع (ادارة العواطف): (7) تمثله الفقرات:(4، 5 ،10 ، 11، 17، 21، 23).

امام كل منها مقياس متدرج من (5) درجات حسب اسلوب ليكرت يعكس تكرار ظهور السلوك الذي تتضمنه الفقرة لدى المستجيب وهي: (بدرجة كبيرة جدا، بدرجة كبيرة، بدرجة متوسطة، بدرجة قليلة، بدرجة قليلة جدا)، يحصل المستجيب على الدرجات (5، 4، 3، 2، 1).(ملحق (1).

مؤشرات الصدق والثبات

الصدق الظاهري (Face Validity) : تم استخراج الصدق الظاهري وذلك من خلال عرض فقرات المقياس بصيغته الاولية على مجموعة من الخبراء في تخصصات علم النفس والارشاد النفسي اذ تم اجراء بعض التعديلات بحسب اتفاق اكثر من 80% من الخبراء في مجال الارشاد النفسي وعلم النفس الذين تم عرض المقياس عليهم.

الثبات: تم التاكد من ثبات المقياس بطريقة الاختبار واعادة الاختبار و يطلق على معامل الثبات المحسوب بهذه الطريقة معامل الاستقرار الذي يتطلب إعادة تطبيق المقياس على عينة الثبات نفسها بعد مرور مدة زمنية وحساب معامل الارتباط بين درجات التطبيقين الأول والثاني (**Murphy.1988.p65**) ، اذ طبق المقياس على عينة مؤلفة من (30) طالبا وطالبة وذلك بعد مرور اسبوعين على التطبيق الاول وكانت قيمة معامل ارتباط بيرسون على درجات الاختبارين (0,79) هو معامل ارتباط جيد يمكن الركون اليه وبذلك اصبحت الاداة جاهزة للتطبيق النهائي للحصول على النتائج المتعلقة بأهداف البحث.

الوسائل الاحصائية

1. الاختبار التائي لعينة ومجتمع
2. الاختبار التائي لعينتين مستقلتين
3. معامل ارتباط بيرسون

الفصل الرابع: نتائج البحث ومناقشتها

سيتم استخراج النتائج وتفسيرها وفق تسلسل الاهداف وكالاتي

الهدف الاول: قياس مستوى مهارات الاتصال لدى طلبة الجامعة

اظهرت نتائج الاختبار التائي لعينة ومجتمع عدم وجود فرق ذو دلالة احصائية، اذ بلغ متوسط درجات افراد العينة على مقياس مهارات الاتصال(94,31) وانحراف معياري قدره (30,928) في حين كان المتوسط الفرضي (96) وكانت القيمة التائية المحسوبة (1,092) وهي اقل من القيمة الجدولية البالغة (1,96) عند مستوى دلالة (0,05) ودرجة حرية (199) الجدول (3)

جدول (3) الاختبار التائي للفرق بين متوسط العينة والمجتمع على مقياس مهارات الاتصال

العينة	الوسط	الوسط	الانحراف	درجة	القيمة التائية	مستوى الدلالة

	الفرضي	الحسابي	المعياري	الحرية	المحسوبة	الجدولية	0.05
200	96	94,31	30,928	399	1,092	1,96	غير دال

يتضح من الجدول اعلاه ان الفرق بين متوسط الفرضي ومتوسط العينة غير دال احصائيا مما يؤشر ان طلبة الجامعة يتمتعون بمهارات اتصال متوسطة وتفسر الباحثة هذه النتيجة ان مهارات الاتصال لم يتم تنميتها بمستوى عال من قبل الاسرة او خلال المراحل التي مر بها الطالب الجامعي وصولا الى الجامعة.

الهدف الثاني: التعرف على مستوى مهارات الاتصال لدى طلبة الجامعة وفق متغير الجنس.

اظهرت نتائج الاختبار التائي لعينتين مستقلتين وجود فرق ذو دلالة احصائية لصالح الاناث على وفق متغير الجنس ،اذ كان المتوسط الحسابي للذكور (85,55) وبانحراف معياري قدره (29.935) اما المتوسط الحسابي للاناث فبلغ (103,07) بانحراف معياري قدره (29.386) وكانت القيمة التائية المحسوبة (5,891) عند مستوى دلالة 0,05 ،ودرجة حرية (188). الجدول (4).

جدول (4) مهارات الاتصال لدى طلبة الجامعة وفق الجنس (ذكور– اناث)

المتغير	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف	القيمة التائية		مستوى الدلالة 0.05
				المحسوبة	الجدولية	
ذكور	64	85,55	29,386	5,891	1.96	دال احصائيا
اناث	136	103,07	29,935			

يتضح من الجدول اعلاه ان متوسط درجات الاناث اعلى من متوسط درجات الذكور وان الفرق بين المتوسطين دال احصائيا مما يدل على ان الاناث لديهن مستوى مهارات اتصال اعلى من الذكور

الهدف الثالث: التعرف على مستوى مهارات الاتصال لدى طلبة الجامعة وفق الصف الدراسي:

بلغ متوسط درجات الطلبة في المرحلة الاولى على مقياس مهارات الاتصال (88,11) بانحراف معياري (33,755) وكان المتوسط الحسابي لطلبة المرحلة الرابعة (100,51) وبانحراف معياري بلغ (26،397) فكانت القيمة التائية المحسوبة (4,082) وهي اكبر من القيمة التائية الجدولية البالغة

(1,96) عند مستوى دلالة 0,05 ،ودرجة حرية (188). مما يدل على وجود فرق ذو دلالة معنوية لصالح طلبة المرحلة الرابعة .الجدول (5)

جدول (5) مهارات الاتصال لدى طلبة الجامعة وفق متغير السنة الدراسية (الاول– الرابع)

المتغير	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القيمة التائية		مستوى الدلالة 0.05
				المحسوبة	الجدولية	
الاولى	90	88,11	33,755	4,082	1.96	دال احصائيا
الرابعة	110	100,51	26,397			

يشير الجدول اعلاه الى ان هناك فرق احصائي دال معنويا بين متوسط درجات الطلبة في المرحلة الاولى والمرحلة الرابعة لصالح طلبة المرحلة الرابعة ويمكن تفسير هذه النتيجة بان الجامعة من خلال مناهجها واساليب تعامل التدريسيين مع الطلبة والفة الطلبة لبعضهم البعض وتاثرهم ببعض ادى الى تنمية مهارات الاتصال لديهم.

الهدف الرابع: التعرف على مستوى مهارات الاتصال لدى طلبة الجامعة وفق التخصص العلمي:

اظهرت نتائج الاختبار التائي لعينتين مستقلتين وجود فرق ذو دلالة احصائية لصالح الطلبة من التخصص الانساني ، اذ بلغ المتوسط الحسابي (100,074) بانحراف معياري قدره (26,509) بينما بلغ المتوسط الحسابي للطلبة من التخصص العلمي (88,538) بانحراف مقداره(33,831) و كانت القيمة التائية المحسوبة (3,792) وهي اكبر من القيمة التائية الجدولية البالغة 1،96عند مستوى دلالة 0,05 ودرجة حرية 198(الجدول6).

جدول (6) مهارات الاتصال لدى طلبة الجامعة وفق متغير التخصص(علمي – انساني)

المتغير	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف	القيمة التائية		مستوى الدلالة 0.05
				المحسوبة	الجدولية	
علمي	84	88,538	33,831	3.792	1.96	دال احصائيا
انساني	116	100,074	26,509			

يتضح من الجدول اعلاه ان هناك فرق دال معنويا بين متوسط درجات الطلبة في الاقسام العلمية والانسانية لصالح طلبة الاقسام الانسانية ، وهذا يؤكد النتيجة السابقة ويدعمها وذلك بان طبيعة المناهج وطبيعة التخصص تؤثر في تنمية مهارات الاتصال.

الاستنتاجات:

من خلال النتائج التي توصل اليها البحث تم التوصل الى الاستنتاجات الاتية:

1. يمتلك طلبة الجامعة مستوى متوسط من مهارات الاتصال
2. مهارات الاتصال لدى الاناث كانت افضل من مهارات زملائهم من الذكور
3. وان مهارات الاتصال لدى طلبة الصف الرابع هي افضل من مهارات الاتصال لدى طلبة الصف الاول
4. ان طلبة التخصص الانساني لديهم مهارات اتصال تفوق اقرانهم من التخصص العلمي.

التوصيات:

1. الاهتمام بتنمية مهارات الاتصال لدى طلبة الجامعة من خلال ورش التدريب وبرامج التنمية البشرية ووضعها ضمن خطة الجامعات ولكافة المراحل.
2. الاهتمام بالمناهج الدراسية وطرائق التدريس التي تعطي دورا ايجابيا للطالب يتناسب مع متطلبات المرحلة الراهنة .

المقترحات:

1. اعداد برنامج تدريبي لتنمية مهارات الاتصال لدى طلبة الجامعة.
2. دراسة مهارات الاتصال وعلاقتها بمتغيرات اخرى كالتوافق النفسي والضغوط النفسية واسلوب التفكير.
3. دراسة مهارات الاتصال للطلبة في مراحل دراسية اخرى.

المصادر:

1. الأسمر، هنادي بدوي .(2000). مدى توافر مهارات الاتصال الفعال لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية والخاصة في محافظة إربد- رسالة ماجستير غير منشورة- عمان- الأردن.
2. بالعباس، نادية ،ابراهيم، ماحي، بطاهر، بشير .(2015). انماط الاتصال وعلاقتها بجودة الحياة الزوجية ،اطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة وهران، الجزائر.
3. البدري، طارق عبدالحميد .(2001). الاساليب الادارية والقيادية في مؤسسات التعليمط1،دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع
4. حجاب،محمد. (2003 .) مهارات الاتصال للإعلامين والتربويين والدعاة . ط4 .القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع.
5. الحميدات، روضة سليمان. (2007). بناء وتقنين مقياس مهارات الا تصال لدى طلبة الجامعات الأردنية. رسالة ماجستير غير منشورة جامعة مؤتة، الأردن.
6. خضر, ابراهيم خليل .(2008) : مهارات الاتصال. دار الجندي للنشر والتوزيع :القدس
7. الخوالدة، أحمدمحمد. (2002). معوقات الاتصال التي تواجه مديري و مديرات ا لمدارس الأساسية في محافظة جرش، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة اليرموك، إربد، الأردن،
8. سعدات ، محمود فتوحمحمد مهارات الاتصال الفعال، www.alukah.net.
9. سمارة، فوزي أحمد حمدان(2004): قضايا تربوية معاصرة ، - ط1 -دار الطريق، للنشر والتوزيع- عمان
10. الصديقي،سلوى عثمان، وبدوي هناء حافظ .(1999). ابعد العملية الاتصالية رؤية نظرية وعملية وواقعية.الاسكندرية :المكتب الجامعي الحديث
11. صويص، راتب جليل ، صويص، غالب جليل .(2008). تقنيات ومهارات الاتصال. اثراء للنشر والتوزيع.
12. الطوبجي , حسين حمدي .(1981). وسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم . ط3،الكويت
13. الطوبجي،حسين حمدي .(1987) :وسائل الاتصال والتكنولوجيا في التعليم . ط 8، دار القلم :الكويت
14. الطوبجي،حسين حمدي .(1988) :التكنولوجيا والتربية . الكويت، دار القلم

15. عاشور ،مُحَمَّد حسن .(2010). مهارات الاتصال والتأثير . الرياض ، دار قرطبة للنشر والتوزيع

16. عبود، حارث .(2009). الاتصال التربوي. دار وائل للنشر والتوزيع

17. عطية , محسن .(2007) مهارات الاتصال اللغوي ، ،ط1،عمان،دار المناهج للنشر.

18. القحطاني، عبدالله صالح. (2015 .) مهارات الاتصال .الرياض: مكتبة المتنبي.

19. القضاة , خالد .(1998). المدخل الى التربية والتعليم ،). ،دار اليازوردي، عمان,.

20. كفافي، علاء الدين .(2005). مهارات الاتصال والتفاعل في عمليتي التعليم والتعلم ، ، ،ط2،عمان :دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع

21. محسن ، عبد الرحيم صالح .(1993). مهارات الاتصال لدى المرشد التربوي في المدارس المتوسطة في مدينة بغداد،رسالة ماجستير غير منشورة،بغداد،كلية التربية، الجامعة المستنصرية.

22. مُحَمَّد ، طريف .(2003). المهارات الاجتماعية والاتصالية ، **ط1،** درا سات وبحوث نفسية ، ، **دار غريب ، مصر،**

23. الميلبي، بندر صلاح عتيق .(2009). مهارة الاتصال لدى المرشد وأهميتها كما يراها المسترشدون في المرحلة الثانوية بمحافظة ينبع، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية: مكة المكرمة.

24. نصرالله عمر عبدالرحيم. (2010). مبادئ الاتصال التربوي والانساني ط2 . دار وائل للنشر، عمان الاردن

25. نيول , كلارنس (1988) السلوك الانساني في الادارة التربوية . ،دار العربية للنشر عمان

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

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

28.murphy .r. k(1988).psychological testing principles and application new York .all in tar national .inc

29.. Nasro, Masoud Omar (2010) communication skills

الملاحق

(ملحق 1) مقياس مهارات الاتصال بصيغته النهائية

ت	الفقرة	بدرجة كبيرة جدا	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة قليلة	بدرجة قليلة جدا
.1	لدي القدرة على التسامح مع الاخرين على مايلحقونه بي من اذى غير مقصود					
.2	استطيع السيطرة على مزاجي عندما يكون سيئا					
.3	اراعي كيف سيكون وقع كلامي وافعالي على الاخرين					
.4	عندما استمع للشخص الذي يتحدث فانني استطيع ان اتواصل معه بحركات العينين					
.5	اومئ براسي عندما استمع لشخص يتحدث دلالة على الموافقة					
.6	ابتسم عندما اتحدث الى الاخرين					
.7	عندما اريد انهاء مناقشة ما فانني استخدم جملا ختامية مثل: (استمتعت بالحديث معك)					
.8	استطيع تقدير ما يرمي اليه الاخرون من خلال النظر اليهم اثناء الحديث					
.9	ابذل قصارى جهدي لكي افهم الاخرين					
.10	اقطب حاجبي عندما لااتفق مع المتحدث					
.11	اعطي انتباهي الكامل للشخص الذي يتحدث					
.12	عندما اتحدث احاول ان تكون الفاظي بسيطة وجملي قصيرة					

13	اخاطب الناس الذين اتحدث معهم باسمائهم فاقول : "انا اتفق معك يامُحَمَّد" بدلا من القول" انا اتفق معك"					
14	اراجع نفسي لاتاكد من انني فهمت ما يحاول الاخرون ايصاله لي					
15	اذا ماقدم لي شخص اعتذاره على خطأ ما فانني اتقبل اعتذاره					
16	اراعي ان تكون نبرات صوتي ملائمة لموضوع الحديث					
17	ابدي رايي وتعليقاتي على ما يقوله الاخرون حتى لو لم يطلبوا مني ذلك					
18	استطيع ان افهم وجهات نظر الاخرين بسهولة					
19	اذا صدر مني خطأ تجاه شخص ما فانني اعتذر منه بكل صدر رحب					
20	ادرك الايماءات التي يستخدمها الناس اثناء حديثهم معي					
21	احاول انهاء المناقشات التي لاتهمني بسرعة					
22	انتظر المتحدث حتى ينهي كلامه قبل ان اكون حكما على مايقوله					
23	اشجع المتحدث على اكمال حديثه باستخدام تعابير مثل: اكمل، حقا!!، نعم، افهمك..الخ					
24	عندما اكون في مقابلة رسمية فاني انتقي العبارات الاولى بعناية لاتمكن من جذب اهتمام المستمعين					
25	انهي حديثي بالمقابلات الرسمية بجمل ختامية اختارها بعناية					
26	اتهرب من مناقشة المواضيع الحساسة					
27	لدي القدرة على مواجهة شخص اذى مشاعري					
28	اشعر بان الناس الذين اتحدث معهم يعتقدون اني لااستطيع فهمهم بشكل جيد					
29	عندما اوجه انتقاد لشخص ما فاني اشير الى سلوكياته وافعاله وليس اليه بشكل شخصي،كأن اقول له انا اختلف معك في الطريقة التي					

	تتحدث بها مع الاخرين بدلا من القول: انك متحدث سيئ					
30.	لدي القدرة على حل مشاكلي مع الاخرين دون ان افقد السيطرة على عواطفي					
31.	افضل عدم اقناع الشخص الذي احدثه بشيء يصعب تصديقه حتى ولو كان صحيحا					
32.	اتحدث ببطء بعض الشيءواتوقف لاعطاء الاخرين الفرصة للتحدث					