

مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء  
هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية  
من وجهة نظر الطلبة أنفسهم

إعداد

جعفر وصفي توفيق أبو صاع

إشراف

الدكتور غسان الحلو

قدمت هذه الأطروحة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة التربوية  
بكلية الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية في نابلس، فلسطين.

2006



مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء  
هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية  
من وجهة نظر الطلبة أنفسهم

إعداد

جعفر وصفي توفيق أبو صاع

نوقشت هذه الأطروحة بتاريخ 20/11/2006م وأجيزت.

التوقيع

اعضاء لجنة المناقشة

رئيساً

1- الدكتور غسان الحلو

ممتحناً خارجياً

2- الدكتور زياد بركات

٧/١٢/٢٠٠٦

ممتحناً داخلياً

3- الدكتور صلاح ياسين

ممتحناً داخلياً

4- الدكتور عبدالناصر القدومي

إلى أمي،،،، وأبي

أدامهم الله

إلى زوجتي العزيزة،،،،

التي بذلت بكل ما وسعها لتوفير كل ما اطلب أثناء دراستي

حفظها الله

إلى أحبتي،،،،

هبة.....

محمد.....

لهم جميعا اهدي هذا العمل المتواضع

## شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أفضل المرسلين

يسعدني أن أتقدم بجزيل الشكر وعظيم الامتنان إلى الدكتور الفاضل غسان الحلو حفظة الله والذي منحني الكثير من وقته، ونصحه، وتعليماته، وإرشاده لإنجاز هذا العمل المتواضع كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى الأساتذة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة

ولا يفوتني أن أتقدم بشكري الجزيل إلى الأستاذ ناصر أبو صاع في جامعة النجاح الوطنية ولجميع عمداء كليات الدراسات العليا في جامعة النجاح وجامعة بيرزيت وجامعة القدس، لما قدموه من تسهيلات عند تطبيق الدراسة.

وأخيرا أتوجه بالشكر والعرفان إلى كل من ساهم بتقديم العون لإنجاز هذا العمل المتواضع.

## فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
ب	مصادقة لجنة المناقشة
ت	الإهداء
ث	الشكر والتقدير
ج	فهرس المحتويات
ح	فهرس الجداول
ذ	فهرس الملاحق
ر	الملخص
<b>الفصل الأول : مشكلة الدراسة وخلفيتها</b>	
2	مقدمة الدراسة
5	مشكلة الدراسة وتساؤلاتها
6	أهداف الدراسة
7	أهمية الدراسة
8	فرضيات الدراسة
8	حدود الدراسة
9	مصطلحات الدراسة
<b>الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة</b>	
11	مفهوم الاتصال
14	عناصر عملية الاتصال
16	أشكال الاتصالات
19	اللغة والاتصال
21	وظائف الاتصال
26	أهمية الاتصال
27	مشكلات الاتصال
33	الدراسات السابقة
<b>الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات</b>	
50	منهج الدراسة

50	مجتمع الدراسة
<b>الصفحة</b>	<b>الموضوع</b>
51	عينة الدراسة
52	أداة الدراسة
55	متغيرات الدراسة
55	إجراءات الدراسة
56	المعالجات الإحصائية
<b>الفصل الرابع: تحليل النتائج</b>	
58	النتائج المتعلقة بالسؤال الأول
66	النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى
67	النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية
68	النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة
70	النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة
<b>الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات</b>	
75	مناقشة النتائج المتعلقة في السؤال الأول
81	مناقشة النتائج المتعلقة في الفرضية الأولى
82	مناقشة النتائج المتعلقة في الفرضية الثانية
83	مناقشة النتائج المتعلقة في الفرضية الثالثة
84	مناقشة النتائج المتعلقة في الفرضية الرابعة
87	التوصيات
90	المراجع العربية
94	المراجع الأجنبية
96	الملاحق
b	Abstract

## فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
50	توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الجامعات	الجدول رقم (1)
51	توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير الكلية	الجدول رقم (2)
51	توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير الجنس	الجدول رقم (3)
51	توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير عدد السنوات التي قضاها الطالب في برنامج الدراسات العليا	الجدول رقم (4)
52	توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير العمر	الجدول رقم (5)
54	قيم معامل الثبات باستخدام معادلة كرونباخ ألفا	الجدول رقم (6)
59	المتوسطات الحسابية، والنسب المئوية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمشكلات الاتصال مع أعضاء هيئة التدريس حسب المجالات.	الجدول رقم (7)
60	المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لأراء طلبة الدراسات العليا لمشكلات الاتصال مع أعضاء هيئة التدريس لفقرات مجال المشكلات النفسية والاجتماعية مرتبة تنازلياً .	الجدول رقم (8)
61	المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لأراء طلبة الدراسات العليا لمشكلات الاتصال مع أعضاء هيئة التدريس لفقرات مجال المشكلات الفنية مرتبة تنازلياً.	الجدول رقم (9)
63	المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لأراء طلبة الدراسات العليا لمشكلات الاتصال مع أعضاء هيئة التدريس لفقرات مجال المشكلات المادية مرتبة تنازلياً.	الجدول رقم (10)
64	المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لأراء طلبة الدراسات العليا لمشكلات الاتصال مع أعضاء هيئة التدريس لفقرات مجال المشكلات التنظيمية مرتبة تنازلياً.	الجدول رقم (11)
66	نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق في مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس تبعاً لمتغير الجنس	الجدول رقم (12)

67	نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق في مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس تبعاً لمتغير الكلية	الجدول رقم (13)
69	المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لمشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس تبعاً لمتغير العمر	الجدول رقم (14)
69	نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس تبعاً لمتغير العمر	الجدول رقم (15)
71	المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لمشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس تبعاً لمتغير عدد السنوات التي قضاها الطالب في برنامج الدراسات العليا	الجدول رقم (16)
71	نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس تبعاً لمتغير عدد السنوات التي قضاها الطالب في برنامج الدراسات العليا	الجدول رقم (17)
73	نتائج اختبار شفوية للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لمجال المشكلات الفنية تبعاً لمتغير عدد السنوات التي قضاها الطالب في برنامج الماجستير.	الجدول رقم (18)



## الملاحق

الصفحة	المحتوى	الرقم
97	استبيان استطلاعي	الملحق رقم (1)
98	أداة الدراسة	الملحق رقم (2)
104	قائمة بأسماء المحكمين	الملحق رقم (3)
105	كتاب عميد الدراسات العليا إلى نائب رئيس جامعة النجاح الوطنية الأكاديمي	الملحق رقم (4)
106	كتاب عميد الدراسات العليا إلى نائب رئيس جامعة القدس الأكاديمي	الملحق رقم (5)
107	كتاب عميد الدراسات العليا إلى نائب رئيس جامعة بيرزيت الأكاديمي	الملحق رقم (6)

مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء

هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية

من وجهة نظر الطلبة أنفسهم

إعداد

جعفر وصفي توفيق أبو صاع

إشراف

الدكتور غسان الحلو

## الملخص

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 وبيان اثر كل من الجنس والكلية المسجل فيها الطالب والعمر وعدد السنوات التي قضاها الطالب في برنامج الماجستير من خلال الإجابة عن

1- ما مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا (الماجستير) وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الطلبة أنفسهم؟

2- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) في مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغيرات الجنس، والكلية، والعمر، وعدد السنوات التي قضاها الطالب في برنامج الدراسات العليا.

ولتحقيق ذلك تم اختيار عينة من طلبة الدراسات العليا (الماجستير) بطريقة عشوائية طبقية تبعاً لمتغير الكلية بلغت (279) مفحوصاً أي ما نسبته (10%) من أفراد مجتمع الدراسة، المكون من جميع طلبة الدراسات العليا (الماجستير) المسجلين في جامعة النجاح وجامعة بيرزيت وجامعة القدس أبو ديس وذلك خلال الفصل الدراسي الأول من العام الدراسي (2006/2007) وبمختلف السنوات الدراسية والكليات الإنسانية والعلمية، وقد بلغ العدد الكلي لمجتمع الدراسة (2793) طالبا وطالبة في برامج الدراسات العليا (الماجستير) المختلفة.

ولتحقيق أغراض الدراسة استخدم الباحث استبانة مكونة من (43) فقرة موزعة على أربعة مجالات وهي (التنظيمية، والفنية، والنفسية والاجتماعية، والمادية) وقد استخدم مقياس ليكرت الخماسي لقياس درجة وجود المشكلة.

وتم التأكد من معامل ثبات أداة الدراسة باستخدام معادلة كرونباخ ألفا، حيث بلغ (0.87) وهو معامل ثبات مقبول تربوياً.

وإستخدام الباحث معالجات تحليل إحصائية مختلفة مثل المتوسطات الحسابية واختبار (ت) المجموعتين مستقلتين، واختبار التباين الأحادي في استخلاص النتائج التي جاءت على النحو التالي:-

1- درجة المشكلات في مجال المشكلات النفسية والاجتماعية متوسطة في مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الطلبة أنفسهم، وكانت درجة المشكلات في المجالات الفنية، والمادية، ومجال المشكلات التنظيمية قليلة.

2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) في مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس تبعاً لمتغير الجنس.

3- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) في مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس بين الكليات الإنسانية والعلمية ولصالح الكليات الإنسانية في مجالات المشكلات (التنظيمية، والنفسية والاجتماعية، والمادية) والدرجة الكلية.

أما مجال المشكلات الفنية فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) في مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس تبعاً لمتغير الكلية .

4- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) في مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس تبعاً لمتغير العمر.

5- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) في مجال المشكلات (التنظيمية، والنفسية والاجتماعية، والمادية) تبعاً لمتغير عدد السنوات التي قضاها الطالب في برنامج الدراسات العليا (الماجستير).

6- هناك فروقا ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) في مجال المشكلات الفنية بين (سنة) و (سنتان) ولصالح سنتان .

**وبناء على ما تقدم فقد أوصى الباحث بما يلي:**

1- 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 .

2- إقامة دورات تدريبية، أو ورش داخل الجامعة، لتدريب أعضاء هيئة التدريس والطلبة على أساليب الاتصال الفعال

3- عقد لقاءات غير رسمية بين أعضاء الهيئة التدريسية والطلبة وذلك من أجل كسر الحواجز التي تحول دون الاتصال مع بعضهم البعض .

# الفصل الأول

## مشكلة الدراسة وخلفيتها

مقدمة الدراسة

مشكلة الدراسة وتساولاتها

أهداف الدراسة

أهمية الدراسة

فرضيات الدراسة

حدود الدراسة

مصطلحات الدراسة

## الفصل الأول

### مشكلة الدراسة وخلفيتها

#### مقدمة الدراسة:

لقد كانت فلسطين وما زالت من الدول النامية في مجال التعليم العالي على المستويين العربي والدولي، فبعد أن كانت جامعة واحدة في فلسطين فقط تمنح درجة البكالوريوس وهي جامعة بيرزيت التي أسست عام (1972) ظهرت جامعات أخرى كجامعة النجاح وجامعة القدس وجامعة الأزهر وجامعة الخليل والأقصى وبيت لحم والجامعة الإسلامية والجامعة العربية الأمريكية، وأخيراً جامعة القدس المفتوحة. وبالطبع رافق ازدياد عدد الجامعات وازدياد عدد خريجها، التنوع الكبير في التخصصات، حتى غدت الجامعات تلعب دوراً مهماً في يومنا هذا وذلك على النحو التالي:

- 1- فتحت المجال أمام جميع الطلبة المؤهلين للالتحاق بالتعليم العالي ومتابعة الكفاءات العلمية في الداخل والخارج وتنميتها.
- 2- عملت على تشجيع حركة التأليف والترجمة والبحث العلمي ودعم برامج التعليم المستمرة التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي الفلسطينية.
- 3- تمكين المجتمع الفلسطيني من التعامل مع المستجدات العلمية والتكنولوجية والمعلوماتية واستثمارها وتطويرها.
- 4- الإسهام في تلبية احتياجات المجتمع الفلسطيني من الكوادر البشرية المؤهلة في مختلف المجالات العلمية والعملية والثقافية.
- 5- توثيق أطر التعاون العلمي مع الهيئات العلمية والدولية ودعم وتطوير مؤسسات التعليم العالي ومراكز البحث العلمي.

6- العناية بدراسة الحضارة العربية والإسلامية وإكساب الطلبة مهارات التفكير الناقد وتشجيع الإبداع والابتكار العلمي والقدرة على البحث والتقصي ومواكبة التقدم العلمي.

7- تنمية القيم العلمية والروحية وتنشئة أفراد منتمين لوطنهم وعروبتهم وتعزيز روح التعاون والعمل الجماعي لدى الطلبة.

8- الإسهام في تقديم العلم وصون الحريات الأكاديمية ونزاهة البحث العلمي وبناء الدولة على أسس تضمن سيادة القانون واحترام الحقوق والحريات العامة في الدولة (وزارة التعليم العالي، 1999).

9- رفع مستوى المرأة في المجتمع الفلسطيني حيث فتح لها المجال في التعليم والعمل والانخراط في المجتمع

وحتى تكون عملية التعليم في الجامعات ناجحة، فلا بد من بناء علاقات وروابط قوية بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة، بحيث يشعر الطلبة بحسن المعاملة والمودة من قبل اساتذتهم، وذلك انسجاما مع آمال مدرسيهم بان يكونوا طلبة متفوقين دوما عن طريق تشجيعهم المستمر وحفزهم على الحصول على التوجه نحو العلم والتعليم بروح تدل على الجرأة والتصميم نحو تحقيق الأهداف المرجوة. فالطالب متى رأى أستاذا مهتم به فانه يبذل كل الجهود الممكنة حتى يحصل على ما يرضيه ويرضي أساتذته. فالعلاقات الايجابية بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة تثري العملية التعليمية وبشكل كبير، فمتى كانت مخرجات التعليم على مستوى عال من العلم فان المجتمع وفي نهاية المطاف سوف يستفيد منهم خير استفادة.

وبالرغم من كل ما ذكر عن التعليم في فلسطين، 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 والطلبة، وخاصة في مرحلة الدراسات العليا التي يكون الطالب فيها بأمس الحاجة إلى الاتصال المستمر بأساتذته حتى يرشده، ومن هنا جاءت أهمية الاتصال بين طالب الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس (الطويل 1998).

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، فالاتصال أساسي لوجود أي جماعة باعتباره وسيلة أفرادها لتبادل المعاني والأفكار، علما بأن الاتصال لا يقوم على نقل المعاني ولكن أيضا على فهمها (حجازي 1990).

فالاتصال هو جوهر استمرار الحياة الاجتماعية وتطورها وبدونه يصعب التفاهم ويصعب وجود عمل مشترك بين أفراد الجماعة. فهو أمر ضروري لكل من الفرد والجماعة والمجتمع بشكل عام، بعد التقدم التقني الهائل في مجال التواصل والاتصال. وإذا كان الاتصال هو الوسيلة الأساسية للمجتمع الإنساني لمساعدته على التطور والنمو والاتصال، فان أهميته تزداد يوما بعد يوم.

لقد أصبح الاتصال من ضروريات الحياة في كافة مجالاتها، ولم يعد هناك فرد أو مؤسسة أو مجتمع تستطيع العيش والعمل في عزلة. وكلما تعقدت سبل الحياة واتسع نشاطها كلما زادت أهمية الاتصال واتسعت أفاقه، وتعددت وتنوعت سبله ووسائله.وقد أصبح الاتصال كمنشط إنساني وكعلم من العلوم الإنسانية يدرس في الكثير من مجالات الحياة والنشاط الإنساني والمعرفة الإنسانية (الشيباني، 1988).

كما ويشكل الاتصال عنصرا هاما من عناصر التفاعل الإنساني، سواء على مستوى الأفراد أم على مستوى الجماعات، لأنه لولا الاتصال لما حدثت مثل هذه التفاعلات ولما حدث هذا التطور والتقدم التي تشهده الحضارة الإنسانية في هذه الأيام، فالهدف من الاتصال هو إحداث رد فعل أو سلوك مرغوب فيه لدى مستقبل الرسالة (الدره والمدهون والجزماوي، 1994).

ويأخذ الاتصال الفعال شكل التماور باتجاهين أو أكثر وليس على شكل أوامر باتجاه واحد فقط، وانه لكي يكون الفرد فعالا في مجال الاتصال، فلا يعني أن يفهم أهميتها وظروفها



فقط، بل أن الأمر اعقد من ذلك، فالمطلوب هو الانتباه لرد الفعل عند الطرف الذي يتلقى الرسالة من المرسل، لذا أصبح من الضروري التدريب للحصول على هذه المهارة المركبة من الإنصات الجيد، وكذلك ضرورة الانتباه لتغيرات الوجه وتحليلها، وان تتم صياغة العبارات بدقة ووضوح قبل إرسالها إما كرسالة شفوية أو مكتوبة، والاهم من ذلك هو اختيار الوقت المناسب الذي يسمح بقبول الرسالة (سلامه، 1989).

وبما أن لكل مؤسسة من المؤسسات التعليمية أهداف وقوانين تسعى لتحقيقها، وتضم مجموعه من البشر يتحركون لتحقيق هذه الأهداف وهم يتبادلون المعلومات والمشاعر والأحاسيس، فان اخطر مشكله تواجهها هذه المؤسسات تتمثل بكيفية تنظيمها من الداخل والخارج، وعلى نحو يكفل سهولة الاتصال، وسرعة جريانه وكفايته في الاتجاهات التي تسعى المؤسسة التعليمية إلى تحقيقها، ومن هنا فإذا لم يتوفر نظام فعال للاتصال، فان المؤسسة التعليمية تبقى جامدة ولا تتحرك ولا تتفاعل، على الرغم من توفر كل المقومات اللازمة من موارد مادية وبشرية وتمويل وتشريع، وعالية يمكن القول أن عملية الاتصال هي عصب الحياة في أي مؤسسة تعليمية (فهيمى، 1976).

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، 1990).

### مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:

لاحظ الباحث من خلال التعامل مع الطلبة بان هناك مشاكل عديدة تحول بينهم وبين أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية، 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 الشخصية أو حتى في العلاقات الإنسانية.

لذا تتمثل مشكلة الدراسة في تحديد مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا (الماجستير) وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية وذلك من خلال معرفة هذه المشكلات ضمن أربعة مجالات هي: المجال التنظيمي، والمجال الفني، والمجال النفسي والاجتماعي، والمجال المادي.

وبالتحديد يمكن إيجاز مشكلة الدراسة بالإجابة عن التساؤلات التالية:

- 1- ما درجة مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا (الماجستير) وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الطلبة أنفسهم؟
- 2- هل توجد فروق جوهرية في مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا (الماجستير) وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغيرات: الجنس، والكلية، والعمر، وعدد السنوات التي قضاها الطالب في برنامج الدراسات العليا.

#### أهداف الدراسة:

سعت الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- 1- التعرف إلى مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا (الماجستير) وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية، 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 الاجتماعي

- المجال المادي

2- التعرف إلى أثر متغيرات كل من الجنس، والكلية، العمر، والمستوى الدراسي للطلاب في برنامج الدراسات العليا على مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا (الماجستير) وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية.

### أهمية الدراسة:

تعود أهمية الاتصال في كونه الأداة الأكثر فعالية في إيجاد التفاعل بين الأفراد والجماعات، وبالنظر إلى الزيادة التي تشهدها الجامعات في أعداد برامج الدراسات العليا المطروحة، وكذلك الزيادة في أعداد الطلبة المقبولين في هذه البرامج فقد ازدادت الحاجة إلى وجود قنوات اتصال مفتوحة لتعزيز العلاقات بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس، لما لها من دور بالغ الأهمية في العملية التربوية.

ويمكن تحديد أهمية الدراسة بالنقاط الآتية:

1- تعتبر الدراسة الحالية في حدود علم الباحث أول دراسة تبحث في موضوع مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الطلبة، حيث ستحاول التعرف إلى أهم المشكلات التي تؤدي إلى وجود خلل في عملية الاتصال وبالتالي مساعدة التربويين على وضع الحلول المناسبة التي تساهم في التخفيف من هذه المشاكل، مما يؤدي إلى تحسين العلاقات الأكاديمية والشخصية والإنسانية بين الطرفين.

2- يتوقع من خلال نتائج الدراسة التعرف إلى تأثير كل من الجنس، وعدد السنوات التي قضاها الطالب في برنامج الدراسات العليا (الماجستير)، والكلية المسجل فيها الطالب والعمر، على مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا (الماجستير) وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الطلبة أنفسهم.

34- إفادة الباحثين في ميلاد بحوث جديدة في هذا المجال، وذلك من خلال الإطلاع على الإطار النظري للدراسة وما توصلت إليه من نتائج وتوصيات، وإمكانية تطبيق دراسات مشابهة على عينات أخرى في مواضيع تربوية.

## فرضيات الدراسة:

سعت الدراسة إلى فحص الفرضيات الصفرية الآتية:

1- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) في مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا (الماجستير) وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير الجنس.

2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) في مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا (الماجستير) وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير الكلية.

3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) في مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا (الماجستير) وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير العمر.

4- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) في مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا (الماجستير) وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير عدد السنوات التي قضاها الطالب في برنامج الدراسات العليا (الماجستير).

## حدود الدراسة:

1- تقتصر هذه الدراسة على جميع طلبة الدراسات العليا (الماجستير) المسجلين في الجامعات الفلسطينية التالية (جامعة النجاح الوطنية- جامعة بير زيت- جامعة القدس- أبو ديس).

2- تم إجراء الدراسة في العام الدراسي (2006-2007).

3- تتصف نتائج الدراسة بالخصائص العلمية للأدوات المستخدمة لجميع البيانات اللازمة للدراسة.

## مصطلحات الدراسة:

فيما يلي عرض لمصطلحات الدراسة الإجرائية:

### الاتصال:

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 و التفاعل مع عضو هيئة التدريس (فهيمى، 1976).

### مشكلات الاتصال:

هي كل ما يعترض تحقيق عملية تبادل المعلومات و الأفكار والأهداف المرجوة بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس، وتقاس هذه المشاكل بإستبانة تم إعدادها من قبل الباحث وتشمل أربعة مجالات هي: التنظيمية، والفنية، والنفسية، والاجتماعية، وأخيرا المادية.

### عضو هيئة التدريس:

هو المدرس الذي يحمل رتبة أستاذ أو أستاذ مشارك أو أستاذ مساعد ويقوم بمهام التدريس لطلبة الدراسات العليا (الماجستير) في الجامعات الفلسطينية.

### الطلبة:

هم الطلبة المسجلون في برنامج الدراسات العليا (الماجستير)، وفي مختلف الكليات والذين يدرسون في الجامعات الفلسطينية للعام الدراسي 2006/2007.

## الفصل الثاني

### الإطار النظري والدراسات السابقة

أولاً: الإطار النظري

مفهوم الاتصال

عناصر عملية الاتصال

أنواع (أشكال) الاتصالات

اللغة والاتصال

وظائف الاتصال

أهمية الاتصال

مشكلات الاتصال

ثانياً: الدراسات السابقة

## الفصل الثاني

### الإطار النظري والدراسات السابقة

#### أولاً: الإطار النظري

#### مفهوم الاتصال: Communication

الاتصال عملية ضرورية في المجتمعات والمنظمات بمختلف أنواعها. وعملية الاتصال ضرورية كونها تشكل احد العناصر المهمة في التفاعل الإنساني. ويشير العلماء اليوم إلى أن الاتصال يحدد بدرجة كبيرة مدى تقدم المجتمعات، إذ يتوقف تقدم المجتمعات وتطورها على مدى فعالية نظام الاتصال. فالاتصالات الفعالة في المجتمع تؤدي إلى تقدمه بينما يؤدي غيابها إلى بقاء غيابها يبقى المجتمع على ما هو عليه.

أما المؤسسات فما هي إلا مجتمعات مصغره وبالتالي فكما أن الاتصال مهم في المجتمع الكبير، فهو ذو أهمية بالغة أيضا في المؤسسات المكونة لهذا المجتمع، فوجود نظام اتصال في المؤسسة يساعد على تبادل وجهات النظر بين العاملين في مختلف المستويات الإدارية، ويمكن المديرين من الوقوف على مدى سير العمل والمشاركة في المشكلات التي تواجهه، كما يمكنه من التعرف على العاملين، ومعرفة الجوانب المهمة في عملهم (الزعيبي وعبيدات، 1997).

فالالاتصال هو عبارة عن تبادل المعلومات والأفكار بين شخصين أو أكثر. فالمكونات الأساسية لهذا التعريف هو: حدوث التبادل، وان يتم بين شخصين أو أكثر. وإذا ما وجد الشخص الإداري فان التبادل يتم بينه وبين شخص آخر على الأقل. ولكي يحدث التبادل يجب أن يستجيب مستقبل أو متلقي المعلومات بطريقة ما. ويتضح من هذا أن الاتصال عملية ديناميكية ذات اتجاهين هما الإرسال والاستقبال، فإذا كان الفرد يخاطب ذاته فهي ليست عملية اتصال، لان الاتصال لا يتحقق من اتجاه واحد، بل يتضمن مشاركة طرف آخر، فإذا كانت الفكرة المنقولة للمرؤوسين تعبر عما قصده الرئيس، فان الاتصال يحقق أغراضه بفاعلية، أما إذا كانت الفكرة المستقبلية ليست هي كما تم نقلها، فان الاتصال لم يتم بطريقة فعالة، وفي هذه الحالة فان

المرسل لم يقم بالاتصال، وإنما عبر عن ذاته فقط طالما أن الطرف الآخر لم يستقبل المعلومات كما يفهما المرسل (حنفي، 1994).

وهناك عدة تعريفات للاتصال ومنها:

### المعنى اللغوي للاتصال:

كلمة اتصال مأخوذة من الوصل، أي البلوغ (وصل إليه وصولاً، أي بلغ) قال تعالى "إِلَّا الَّذِينَ يَصِلُونَ إِلَى قَوْمٍ بَيْنَكُمْ وَبَيْنَهُمْ مَبِثٌ". \* أي يتصلون وتوصل إليه (أي تلطف في الوصول إليه) ووصله توصيلاً إذ أكثر من الوصل (الرازي، 1938).

وفي المعجم الوسيط في مادة وصل (يصل فلان وصولاً... ووصل الشيء وإليه وصولاً، ووصله وصلاً أي بلغه وانتهى إليه) (مصطفى وآخرون، 1960).

ويعرف البعلبكي في قاموسه المورد (1971) كلمة (communication) المأخوذة من الأصل اللاتيني Communis بمعنى common أي عام، ذلك أن الفرد حين يتصل بفرد آخر فإنه يستهدف عادة الوصول إلى اتفاق عام أو وحدة فكره بصدد موضوع الاتصال بأنها:

1- معلومات مبلغة.

2- رسالة شفوية أو خطية.

3- تبادل الأفكار أو الآراء أو المعلومات عن طريق الكلام أو الكتابة أو الإشارات.

4- شبكه تليفونية، شبكة طرق، ووسائل اتصال عموماً.

---

\* القرآن الكريم، سورة النساء، آية 90



## المعنى الاصطلاحي للاتصال:

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:

1- أن الاتصال دينامي وأنه مستمر ويتطلب ربط الجسد والطاقة بالعمل.

2- أنه بين شخص وآخر وأنه قد يتم عن قصد وعن غير قصد.

3- أنه يؤثر على مدركات الفرد.

4- أنه يستخدم مواد ووسائط بأشكال وطرق رمزية أي أنه بشكل عام يتضمن استخدام التعبير التجريدي الذي يحاول المرسل من خلاله نقل معنى محدد إلى المستقبل وانه يستخدم وسائط وقنوات متنوعة (الطويل، 1998).

وقد عرفه تشارلس (Charles, 1958) بأنه الفعل الذي يتضمن نقل أو إرسال إشارة أو رمز منطوقا أو مكتوبا أو مصورا، من مصدر معين إلى جمهور معين عن طريق وسيلة أو أكثر من الوسائل الاتصالية التي تعمل كقنوات للتواصل، وذلك بقصد التأثير في رأي أو فعل أو جمهور أو مجموعة من الجماهير.

أما كونتز (koontz, 1968) 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.

وعرفه ديفيز (Davis,1962) بأنه الخطوات التي يقوم بها الرؤساء لإحداث تأثير معين ورد فعل لدى جميع العاملين بالمؤسسة.

وعرفه القريوتي (1993) بأنه عملية تفاعل وتأثير بين المرسل والمستقبل تبعا للرسالة المرسله. ويعرفه عبد الوهاب (1978) بأنه إقامة علاقات بين شخص وآخر، وان ينقل إليه خبراً، أو فكره، أو إحساساً، أو تصورات حول موضوع معين.

### عناصر عملية الاتصال:

مهما تعددت أشكال عمليات الاتصال وإمكاناتها ومجالاتها، نجد أن عناصرها تكاد تكون ثابتة، وهذه العناصر كما أشار (سلامه، 1998) 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 معناها وقد يكون شخصاً واحداً أو مجموعة من الأشخاص.

ثالثاً: الرسالة (Message)

تعرف الرسالة بأنها:

1- المحتوى المعرفي الذي يريد المرسل نقله إلى المستقبل.

2- الهدف الذي تسعى عملية الاتصال ككل لتحقيقه.

3- مجموعة من الرموز المرتبة التي لا يتضح معناها إلا من نوع السلوك الذي يمارسه المستقبل.

#### 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، ابتداءً من الصوت العادي للمرسل، بالإضافة إلى الكتب والمطبوعات واللوحات والرسوم والأفلام والتلفون والتلفاز والراديو وانتهاءً 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 لدفعه لاستيعاب الرسالة والتأثر بها.

#### سادساً: التشويش (Noise)

قد يحدث التشويش بأي مرحلة من مراحل الاتصال وهناك نوعان من التشويش:-

1- التشويش الميكانيكي: وهو أي تداخل فني يطرأ على إرسال الإشارة من المرسل إلى المستقبل.

2- التشويش الدلالي: وهو الذي يحدث داخل الفرد حينما يسيئ الناس فهم بعضهم البعض لأي سبب باستثناء التشويش الميكانيكي.

## أشكال الاتصالات:

### أولاً: الاتصالات الرسمية Formal Communication

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 ما زال كذلك في المنظمات الحديثة حيث تنقل اغلب الأوامر والتعليمات والمعلومات التي يريد إداريو قمة هرم النظام أن ينقلوها إلى العاملين فيه وقد حدد كان Kann وكاتز Katz (1983) خمسة أنواع من الرسائل يتضمنها هذا النوع من الاتصالات وهي:

1- توجيهات متعلقة بالعمل، وهذه توضح كيفية تحقيق المهمة ولها علاقة مباشرة بمشكلات العمل والمهارات المطلوبة له.

2- عقلانية العمل ومنطقيته وهذه توفر للعامل الفهم الكامل لعمله وعلاقة عمله بإعمال الآخرين في النظام.

3- السياسة والأساليب وهذه لتعريف العاملين بالممارسات والتعليمات والفوائد التي تعتبر حقاً من حقوقهم كعاملين في النظام المعين، وهذه تشمل التعيين والاستغناء عن الخدمة، والتأديب والإجازات والمكافآت والزيارات والترقيات وأية فوائد ثانوية ملحقة أخرى.

4- اتصالات رسميه هدفها تحقيق نوع من التغذية الراجعة

5- اتصالات رسميه هدفها تشريب العاملين أفكاراً ومبادئ ووجهات نظر تعمل على بعث حماسهم لدعم أهداف النظام.

واتصالات قمة الهرم الإداري بقاعدته تتم بوسائط عدة منها ما هو مكتوب مثل النشرات والدوريات والتقارير الفصلية أو السنوية، ومنها ما هو شفهي مثل اللقاءات والاجتماعات والمناقشات العامة التي تشمل مختلف العاملين في النظام (الطويل، 1998).

#### 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 يبسر له تحقيق هدفه.

ولهذا النوع من الاتصالات وظائف مهمة منها:

1- يزود إدارة المؤسسة بالمعلومات التي تساعد على اتخاذ القرارات.

2- يساعد الموظفين على التخلص من ضغوط العمل واحباطاته.

3-يسمح للمرؤوسين بالمشاركة في اتخاذ القرار الإداري.

4- يقدم تقارير ايجابية أو سلبية عن الآخرين.

5- الإجابة عن الأسئلة الواردة من أعلى.

ويمكن أن تتم بأساليب عدة منها:

1-المقابلات الفردية.

2- التقارير .

3-الاجتماعات العامة. (الطارق، 1999).

### 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:-

1- التنسيق للقيام بمهمة. كعقد اجتماع لأعضاء دائرة واحدة أو قسم واحد لمناقشة مشكلة ما والبحث عن الحلول لها.

2- تبادل المعلومات. كاجتماع أعضاء دائرة واحدة مع أعضاء دائرة أخرى لتبادل آخر المعلومات حول أوضاع المؤسسة.

3- حل الصراع. كاجتماع أعضاء دائرة أو دائرتين ليناقدشوا صراعا قد نشب بين أعضاء دائرة واحدة أو بين دائرتين. فالالاتصال 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 (عطية وغباري، 1991).

### د- الاتصالات القطرية

وهي نوع آخر من أنواع الاتصالات المؤسساتية والتي تكون فجائية، وغير متوقعة أو معتادة. أي أنها تحدث في مواقف وأحوال خاصة جدا، والتي لا يمكن استعمال أي نوع من أنواع الاتصال الأخرى فيها. معنى ذلك، أن هذا النوع من الاتصال يعتبر اقل وسائل وطرق الاتصالات استخداما 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، 2000).

### ثانياً: الاتصالات غير الرسمية: **Informal Communication**

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 العاملين على اختلاف مستوياتهم بصورة تؤدي إلى توحيد المنظمة وجعلها كالجسد الواحد إذا وظفت بصورة إيجابية. إلا أنه يخشى أن توظف في صورة سلبية مما يندب 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 أن لا تنتشأ من ذلك. حيث يمكن الاستفادة منها، أكثر بكثير من المساوئ التي تتجم عنها، وذلك يكون من خلال دور المؤسسة في أن تبتث 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، 1998).

### اللغة والاتصال:

يمتاز الإنسان عن غيره من المخلوقات بأنه الكائن الحي الوحيد الذي يستعمل الرموز للدلالة على المعاني أو التعبير عن أفكاره وعواطفه. والرموز قد تكون صورة، أو كلمة، أو إشارة، أو نغمة أو راية، أو حركة تصدر عن جزء من أجزاء الجسم أو غير ذلك. وقد منح الله الإنسان العقل ومكنه من استخدام اللغة، وهي أهم أدوات التعبير والتفاهم بين البشر. ويمكن القول إن الجهاز العصبي للإنسان والعقل هما أساس لقدرة الاتصالية بين الناس والتي تقوم على تبادل الرموز والتعبير عن الذات. ويعتمد هذا الاتصال على تجسيد المعاني والأفكار في صور أو ألفاظ أو أنغام وأشعار أو رسوم. وتعد الرموز اللغوية أرقى أنواع الرموز وأقدرها على نقل

المدرجات من مجال الغموض إلى الوضوح. بناء علي ما تقدم يتضح أن هناك نوعين من أنواع الاتصال وهما:

### أولاً: الاتصال غير اللفظي Non- Verbal Communication

ويقصد به ذلك النوع من الاتصال الذي تستخدم فيه التصرفات والإشارات وتعبيرات الوجه والصور وكلها رموز لمعان معينة، فالإشارة لغة منظورة أو لفظة متحركة فإذا اقترنت الإشارة باللفظ في موضوعها الملائم أثرت تأثيراً عظيماً.

وتشتمل هذه المجموعة من الاتصالات على كل أنواع الاتصالات التي تعتمد على اللغة غير اللفظية لنقل فكرة معينة إلى إنسان آخر حتى يصبح مشتركاً معه في الخبرة والتواصل وتقسّم إلى ثلاث لغات وهي:

1- لغة الإشارة: وهي تتكون من الإشارات المختلفة التي يستخدمها الإنسان في التفاهم مع غيره ابتداء من الإشارات البسيطة الأحادية إلى الإشارات المعقدة، كإشارات التفاهم مع الصم.  
2- لغة الحركة أو الأفعال: وهي مجموعة حركات يأتيها الإنسان لينقل إلى الغير ما يريده من معان أو أحاسيس.

3- لغة الأشياء: ويقصد بالأشياء ما يستخدمه مصدر الاتصال، غير الإشارة والحركة للتعبير عن معان وأحاسيس يريد نقلها إلى المستقبل، فارتداء اللون الأسود في كثير من المجتمعات يقصد به إشعار الآخرين بالحزن كما هو الحال في المجتمع الفلسطيني، في حين هناك مجتمعات أخرى ترتدي اللون الأبيض للتعبير عن الفكرة ذاتها كما هو الحال في مصر والسودان (فهومي وبدوي، 1995).



## ثانياً: الاتصال اللفظي: Verbal Communication:

يقسم الاتصال اللفظي إلى قسمين وهما:

### 1- الاتصال الشفوي:

وهو الاتصال الذي يتم بين المرسل والمستقبل بواسطة اللغة المنطوقة، حيث يتم نقل المعلومات بين المرسل والمستقبل مباشرة وجها لوجه، أو بطريقة غير مباشرة باستعمال وسيلة الهاتف، أو بإرسال مندوب، وتكون على شكل مؤتمرات واجتماعات أو لقاءات شخصية، أو جماعية تهدف إلى البحث عن حلول للمشاكل التي تواجه العمل، وتعتبر هذه الوسيلة من أكثر الوسائل ايجابية وأسرعها وصولاً للهدف.

2- الاتصال الكتابي: ويتمثل باستعمال الرسائل ويكون على شكل تقارير، أو مذكرات، أو اقتراحات، أو أوامر، أو تعليمات، أو شكاوى، وهنا تبرز إمكانية تحريف وتشويه المعنى المقصود إما بسبب عدم قدرة المرسل على ترجمة أفكاره ومعلوماته إلى كلمات واضحة ومفهومة، أو بسبب عدم قدرة المستقبل على فهم ما جاء به المرسل (فهمي وبدوي، 1995).

### وظائف الاتصال:

وقد أشار زكار (2004) أن للاتصال أبعاداً اجتماعية وثقافية وتعليمية عديدة وهي: البعد الاجتماعي:- كان نظام الاتصال في الماضي، يعتبر ظاهرة منعزلة داخل المجتمع ترتبط أساساً بالتكنولوجيا، وتتفصل عن سائر جوانب المجتمع، ونادراً ما كان يولى قدر كاف من التفكير لمكانته في النظام السياسي والثقافة مع البنى الاجتماعية، واعتماده على الحياة الثقافية، وهكذا كان بالإمكان أن يمضي المجتمع إلى اختيارات خاطئة أو أولويات غير صحيحة، والى انتقاء البنى الأساسية غير الملائمة أو إلى تكريس الجهود لابتكارات تكنولوجية لم تكن هناك حاجة حقيقية إليها، لكنة حالياً يعتبر نظام الاتصال وعلى نطاق واسع عملية اجتماعية يتعين دراستها من جميع زواياها وفي إطار اجتماعي واسع إلى أقصى حد.

لقد كان ينظر للاتصال على انه قوة مرتبطة بالسلطات المطلقة المهيمنة على كل شيء، لكن البحوث الحديثة دحضت هذا الرأي، حيث حدث نوع من المغالاة في تقدير قدرة الاتصال على تحريك الناس وتنشئتهم اجتماعيا، وتحقيق التجانس فيما بينهم وتطويرهم وفق ثقافتهم، في حين لم تقدر حق قدرها آثار التتميط والتشويه التي تحدثها وسائل الاتصال، ومهما يكن فان وسائل الاتصال تلعب دورا في تشكيل المواقف، فهناك من يعتقد أن وسائل الاتصال تخلق إدراكا وهميا للعالم الحقيقي، بدلا من تقديم دائرة أوسع من المعارف ومجموعه من الآراء لاختيار فيما بينها، وهي تستطيع أن تتسبب في الاغتراب الثقافي والتتميط الاجتماعي عن فصد أو غير قصد. وليس هناك مكان في العالم بعيدا عن هذا الخطر.

ولا شك أن وسائل الاتصال تعزز قبول الأفكار المعتمدة من السلطات على حساب التفكير المستقل والحكم النقدي، وإذ تعمل وسائل الاتصال في طريق ذي اتجاه واحد فإنها تتجح أحيانا في نشر القيم والمعايير التي تأخذ بها المجموعة المسيطرة، وذلك بين الجمهور ما لا يستطيع أن يعثر فيها على أي تعبير عن اهتماماته وتطلعاته، ولكن مع ذلك فان وسائل الاتصال استطاعت في بعض الحالات أن تقدم للجمهور صورة حية عن حياة، وتطلعات بديلة، وان لم يكن ذلك عن قصد. وكانت نتيجة ذلك هو إضفاء طابع مشروع على القيم الثقافية المضادة وعلى أشكال متنوعة من الاحتجاج.

وعلى كل الأحوال فان الاتصال، برغم قوته ليس مطلق السلطات، فهو لا يستطيع أن يغير فحوى العلاقات بين الأشخاص، ولا جوهر الحياة الاجتماعية، حيث يكون الاتصال أكثر فعالية عندما تعزز تأثيره عوامل اجتماعية أخرى، ويكون للرسائل المنقولة انعكاس فعلي على الرأي العام أو في المصالح القائمة، وان كل مرافق الاتصال، يمكن استخدامها من اجل الخير والشر، وتقع مسؤولية الحد من هذه المخاطر وتصحيح الانحرافات على عاتق واضعي سياسة الاتصال، ومع ذلك لا توجد في كافة المجتمعات قوة أخرى يتعين الاعتراف، بأنها لا يمكن إلزامها باتخاذ مواقف سلبية.

البعد الثقافي:- هناك تكامل بين الثقافة والاتصال، فإذا استخدمنا مصطلح "الثقافة" نعني مجموعة انجازات الإبداع الإنساني وإذا اعتبرنا مصطلح الثقافة تجسيدا لكل ما يسمو بالحياة الإنسانية على المستوى الحيواني لنضم كافة جوانب الحياة وكل طرق التفاهم، وعلى ضوء هذا فإن الاتصال، بين الناس والأمم على حد سواء، عنصر أساسي في كافة نواحي الحياة ومن ثم في كل ثقافة. ويعتبر دور الاتصال بمثابة دور الناقل الأساسي للثقافة، إذ أن وسائل الاتصال هي أدوات ثقافة تساعد على دعم المواقف والتأثير فيها، وعلى تعزيز ونشر الأنماط السلوكية وتحقيق التكافل الاجتماعي، وهي نلعب دورا أساسيا في تطبيق السياسات الثقافية، وفي تيسير إضفاء طابع ديمقراطي على الثقافة.

وتشكل وسائل الاتصال بالنسبة لملايين البشر، الوسيلة الأساسية في الحصول على الثقافة وجميع أشكال التعبير الخلاق، كذلك فللاتصال دور في تدبير شؤون المعرفة وتنظيم الذاكرة الجماعية للمجتمع، وبخاصة جمع المعلومات العلمية ومعالجتها واستخدامها، وهو يستطيع إعادة صياغة القلب الثقافي للمجتمع، ومع ذلك ففي هذا المجال فإن التطور السريع للتكنولوجيا الجديدة ونمو البنى المصنعة، التي تمد سيطرتها على الثقافة. وعلى الرغم من القدر الهائل من التغيير الثقافي، لا يزال يحتفظ بأشكاله التقليدية القائمة على التبادل بين الأفراد.

البعد التعليمي:- أدى التطور السريع في علم الاتصال في معظم البلدان والتوسع في الأشكال المختلفة للاتصال إلى فتح آفاق جديدة ومضاعفة الروابط بين التعليم والاتصال، حيث أن هناك زيادة واضحة في الطاقة التربوية للاتصال، ويؤدي الاتصال إلى خلق بيئة تعليمية، وفي حين يفقد النظام التعليمي احتكاره لعملية التربية، فإن الاتصال يصبح هو نفسه وسيلة وموضوعا للتعليم، وفي نفس الوقت أداة لا غنى عنها لتعليم الناس كيف يتصلون على نحو أفضل، وكيف يحصلون على منافع أكبر، وهكذا توجد علاقة متبادلة بين الاتصال وبين التعليم.

إن وسائل الاتصال تعادل المدرسة بالنسبة لأعداد لا حصر لها من الرجال والنساء الذين حرموا من التعليم، حتى ولو لم يستطيعوا أن يحصلوا منها إلا على العناصر التي يتسم مغزاها بأقل من الثراء ومضمونها بأكثر قدر من البساطة، والدليل على ذلك الأهمية التعليمية للرسائل

والأنباء التي يتم بثها عبر العالم، أو على العكس مضمونها المضاد للتعليم والمجتمع. وقد يكون من الصعب أن ننكر الأثر التربوي لوسائل الاتصال بصفة عامة، حتى في الحالات التي لا يكون فيها لمحتوى الرسالة طابع تربوي. ويتمثل دور الاتصال في التربية وفي التنشئة الاجتماعية، في انه ينبغي للاتصال أن يفي بأقصى قدر ممكن من احتياجات التنمية بالمجتمع، وان يعامل كسلطة اجتماعية. كما أن وجود الاتصال في كل من مكان في المجتمع الحديث هو علاقة على ظهور إطار جديد للشخصية يتسم بطابع تربوي قوي، وقد أدى إغراق المواطنين بقدر متزايد دوما من المعلومات إلى خلق انطباع بان الانتفاع بالمعرفة قد أصبح حرا، وان الفوارق الاجتماعية يمكن القضاء عليها.

إن أنماط الاتصال تكون جزا من مجموعة التحولات التي أدت إليها تغيرات تدريجية بالبيئة، وان تأثير التكنولوجيا يختلف تبعا للظروف النفسية والفكرية والاجتماعية والثقافية للأفراد الذين يتعرضون لها. كما اضطرت المدارس والكليات في نعظم المجتمعات إلى التخلي عن احتكارها للتعليم، نظرا لان الاتصال يؤدي جانبا كبيرا من وظيفتها التقليدية، وبطرح ذلك قضية إعادة النظر في وظائف المدرسة، فقد كانت المدرسة المصدر الأساسي للمعرفة وان المدرس هو الشخص المعتمد رسميا لتقديم هذه المعرفة وذلك في المجتمعات الصناعية. وكان الفرد بالمرس يعتمد بالأساس على المدرسة في معرفته بالعالم وفي مقدرته على التحكم في أنماط السلوك بما يمكنه من أن يندمج فيه، أما اليوم وفي معظم المجتمعات يعمل النظام (المدرسة والاتصال) في تنافس وبذلك تخلفان التناقضات بل المشكلات الصعبة في عقل الفرد، فالنظام التعليمي يتعارض مع نظام الاتصال الذي يتيح معرفة كل ما يتعلق بموضوعات الساعة وكل ما هو جديد، واليوم يعتبر هذا التعارض مقبولا في المجتمعات الغنية حيث يكون التبذير هو القاعدة في معظم الأحيان، إلا انه لا يتماشى مع أوضاع البلدان النامية، ومع ذلك فان وسائل الاتصال تملك الوجهة العملية مقدرة هائلة على نشر المعلومات والمعرفة بحيث لا يستطيع أي مجتمع أن يستغني عنها، وتضطلع المدرسة إلى حد ما بوظيفة تعليم طريقة دمج وتركيب وتحليل المعارف والمعلومات المشتقة من الخبرة وفهم اللغات التي تصف العالم وتفسره.

ومن هذه الأبعاد تتبثق وظائف الاتصال التي يمكن حصرها كما يراها عليان والدبس

(1999) بالاتي:

### 1- الوظائف التعليمية والمعرفية:

وتتمثل في نقل المعلومات والخبرات والأفكار إلى الآخرين، بهدف تنويرهم ورفع مستوياتهم العلمية والمعرفية والفكرية، وتكييف مواقفهم إزاء الأحداث والظروف الاجتماعية، وتحقيق تجاوبهم مع الاتجاهات الجديدة، وإكسابهم المهارات المطلوبة التي تساعدهم في حياتهم الشخصية والوظيفية.

### 2- الوظائف الإقناعية:

وهذه الوظيفة للاتصال تساعد النظام الاجتماعي والسياسي في تحقيق الاتفاق والإجماع بين أفراد المجتمع وفئاته المختلفة عن طريق الإقناع وضمان قيام كل فرد بالدور المطلوب منه تجاه المجتمع ومؤسساته المختلفة. أما القصد من وظيفة الإقناع للاتصال فهي إحداث التحولات أو التغييرات المطلوبة في وجهات نظر المجتمع حول حدث معين أو فكره معينة تساعد النظام الاجتماعي أو السياسي، أو تثبيت وجهات نظر وأفكار قائمة والتأكيد عليها.

### 3- الوظائف الترفيهية:

يلعب الاتصال دورا في الترويح عن أفراد المجتمع وتخفيف أعباء الحياة اليومية ومتاعبها، وذلك من خلال البرامج الترفيهية التي من شأنها الترويح عن نفوس الناس وإدخال السرور إلى نفوسهم من خلال برامج فنية متعددة وجذابة تستهوي جمهور المستقبلين.

### 4- الوظائف الثقافية:

وتتم من خلال نقل التراث الثقافي من جيل إلى آخر، ومن فرد إلى فرد، ومن مجتمع إلى مجتمع. كذلك المساهمة في تنشئة جيل جديد متفاعل مع ثقافة وتراث المجتمع.

## أهمية الاتصال:

إن للاتصال التربوي أو الأكاديمي أثرا كبيرا ذا أهمية خاصة في المؤسسات التعليمية النظامية وغير النظامية فعلى سبيل المثال في الجامعات يتم التفاعل المباشر بين الأستاذ والطالب في قاعة المحاضرات أو خارجها، والذي يعتمد بدوره على مدى نجاح الأستاذ في تفعيل مهارات الاتصال بينه وبين الطلبة من خلال الأنشطة والفعاليات المباشرة وغير المباشرة التي تتم داخل المحاضرة وخارجها.

وعلى هذا فان جودة عمل أي مؤسسة تعليمية في العصر الحاضر، الذي يتميز بالتقدم المعرفي والتكنولوجي الهائل، يتوقف وبدرجة كبيرة على جودة نظام الاتصال بها، والواقع أن العملية التعليمية ما هي إلا عملية اتصال، فمساعدة الطلاب على الاتصال بفعالية ما هو إلا احد الأهداف التربوية التي تسعى أي مؤسسة تعليمية لتحقيقها في المستقبل. فمهارات المدرس الجيد تكمن في كيفية اتصاله مع طلبته، والطالب هو الآخر يحتاج إلى أن يتصل بالمدرس لكي يتمكن الآخر من إدراك مستوى تقدمه حتى يوفر ما يناسبه من عمل تعليمي.

ولقد لخص العجمي (2003) أهمية الاتصال في المؤسسات التربوية في عدد من النقاط

منها:

1- يكون له دور أساسي في تناول المشكلات التي تنشأ في المؤسسات التربوية ودراستها ووضع الحلول المناسبة لها والمقترحات لحلها.

2- انه وسيلة فعالة في إحداث التأثير المطلوب على أفراد الأجهزة التنفيذية.

3- انه وسيلة مهمة في توحيد الجهود المختلفة في تنظيم وإحداث التغيير المطلوب في سلوك الأفراد.

4- له الأثر البالغ على المناخ الأكاديمي والإداري في النظام المدرسي.

ويرى عريفج (2001) إلى أن أهمية الاتصال في المؤسسات التربوية يتمثل في الأتي:

1- تبادل المعلومات التي يتطلبها العمل سواء كانت هذه المعلومات متدفقة من الرئيس إلى المرؤوسين أو العكس.

2- تطوير شبكة من العلاقات الإنسانية تربط بين الكوادر البشرية في المؤسسة.

3- توفير قاعدة من البيانات والمعلومات يمكن الرجوع إليها في عملية اتخاذ القرار.

### مشكلات الاتصال:

بقدر ما تبدو عملية الاتصال عادية وسهلة، فإنها مع ذلك تكون معرضه لأخطار وقيود ومشكلات تهدد فعاليتها. فنحن نعيش في عالم من الاتصالات التي نرسلها ونستقبلها لدرجه أننا قد نغفل عن الإشكالات التي تعترض هذه الاتصالات وهي كثيرة، بعضها ظاهر وبعضها الآخر ضمني، ويستمر الأمر على هذا المنوال حتى نفاجأ في وضعية أو أخرى بحالة من تردّي الاتصال أو فشله في أداء وظيفته أو حتى استحالة قيامه. فمن هنا يمكن القول أن إشكالات الاتصال في محيطنا الإداري والإنساني كثيرة ومتعددة، لذلك لا بد من أن نستعرض هذه الإشكالات والمعوقات لكي نكون على وعي وبصيرة بهذه الإشكالات على اعتبارها أنها الخطوة الأولى نحو السيطرة على عملية الاتصال وتوجيهها نحو الفعالية المبتغاة.

ويرى سلامه (1998) انه مهما تكمن الصعوبات في تحديد مشكلات الاتصال، إلا أن هناك مشكلات مشتركة في المجال التعليمي داخل قاعة المحاضرة، ومشكلات في المجال التعليمي ضمن الجامعة عامة، ومن المشكلات في المجال التعليمي ما يلي:

### 1- مجال الاتصال:

ويشمل طرفي المكان والزمان اللذين يتم فيهما الاتصال، ولهما تأثير على نجاح عملية الاتصال، فضيق قاعة المحاضرة، وضعف التهوية والإضاءة والمقاعد ولون القاعة، ووضع السبورة من حيث ارتفاعها ولونها، كل ذلك له اثر سلبي على عملية الاتصال.

## 2- الاستعداد:

إن استعداد الطلبة يؤثر في مدى تقبل الرسالة، فإذا كان للمستقبل فكرة مسبقة عن موضوع الاتصال أو عن المرسل فإن هذه الفكرة ستؤثر على درجة استعداده لتلقي الرسالة.

## 3- ضعف أجهزة الإرسال والاستقبال:

وتتمثل بضعف الحواس، وخاصة حاستي السمع والبصر عند المستقبل، الأمر الذي يؤدي إلى إعاقة في عملية الاتصال.

## 4- التشويش:

وقد يكون ناجما عن عدم قدرة ضبط القاعة، أو عدم وضوح صوت المحاضر، أو عدم وضوح رسالته، أو عن تشويش خارجي.

## 5- عدم إتقان المرسل لمهارات الاتصال الأساسية:

مثل عدم التحدث بلباقة وطلاقة ووضوح، أو ضعف مهارته في الكتابة ومهارته في استخدام الوسائل التعليمية، وكذلك قلة مهارته في استخدام التفاعل بين الطلاب وطرح الأسئلة، أو قلة ومهارته في إتقان مادته العلمية.

هذا إضافة إلى أن هناك مشكلات تختص بالرسالة، مثل عدم وضوحها ودقتها وسلامتها العلمية، وهناك مشكلات تتعلق بقاعة المحاضرة، مثل التهوية، وترتيب المقاعد، والإضاءة، وعوامل التشويش الداخلية والخارجية.

ويشير عليان والديس (1999) إلى أهم مشكلات الاتصال وهي:

أولاً: اللغة وبخاصة عندما تكون غير واضحة أو غامضة، وقد تشكل طريقة استخدام اللغة أو طريقة الإلقاء والنطق والتلاعب بالمعاني عائقاً أمام وصول الرسالة إلى المستقبل، ومن مشكلات اللغة أيضاً إساءة تفسيرها من قبل المستقبل وعدم القدرة على التعبير.



ثانياً: المشكلات النفسية والشخصية، ومن أشكالها خوف احد الأطراف من الطرف الآخر، وعدم الرغبة في الاتصال، أو غياب الدافعية عند احد الأطراف، ومشكلة التعصب الأعمى والأنانية والرغبة في الاحتفاظ بالمعلومات.

ثالثاً: المشكلات التنظيمية للاتصال وتتمثل في عدم وجود خريطة تنظيمية واضحة، مثل قصور أنظمة وقنوات الاتصال المتوفرة لدى المؤسسة، وعدم وجود نظام واضح للمعلومات، وعدم استقرار التنظيم الإداري.

رابعاً: مشكلات ناتجة عن قنوات الاتصالات المستخدمة، ومن ذلك عدم توفير قنوات كافية ومناسبة للاتصال، ومشكلة التشويش على القنوات المستخدمة.

خامساً: المشكلات الثقافية والاجتماعية، وتتمثل في بعض العادات والتقاليد أو طقوس الاتصال الواجب إتباعها.

فقد رأى حنفي (1994) أن هناك ثلاثة أنواع من المشاكل تحد من فعالية الاتصال والتي تصنف في:

1- المشكلات المادية

2- المشكلات الشخصية

3- المشكلات اللفظية أو التعبيرية

فالمشكلات المادية: هي مؤثرات بيئية متعلقة بالمسافة، الضوضاء، التداخل أو دخول متحدث آخر على خط التلفون مما يحول دون تحقيق الاتصال لإغراضه.

أما المشكلات الشخصية: فهي تتصل بالنواحي النفسية والاجتماعية للفرد والقائمة على مدى حكمه الصائب على الأشياء، وحالته النفسية والعاطفية.

في حين أن المشكلات اللفظية تشمل:

- 1- تغيير المعنى المقصود لأسباب ميكانيكية كعيوب في العصب البصري
  - 2- تنقية وغريلة المعلومات، أي تبديل المعلومات لتبدو أكثر ملاءمة مما يؤثر ايجابيا على عملية الاتصال.
  - 3- المبالغة والإفراط في الاتصال
  - 4- الطبقات أو المستويات التي يمر بها الاتصال.
  - 5- العقبات التعبيرية، وهناك الكثير من الكلمات التي تحمل أكثر من معنى
  - 6- تداول الاتصال، فكلما زاد تداول الاتصال زادت المشاكل التي تؤثر على فعاليته، والعكس صحيح.
  - 7- التجريد، أي بمعنى إهمال التفاصيل بحيث يقتصر الاتصال على الحقائق كما تدرك وليس كما هي موجودة فعلا.
- أما الزعبي وعبيدات (1997) فيران أنه قد تعترض عملية الاتصال مجموعة من المشكلات التي تفقد الاتصال معناه والهدف منه وتتمثل في الآتي:
- 1- عدم اختيار عبارات واضحة.
  - 2- الضوضاء والضجيج.
  - 3- عدم القدرة على الإصغاء فهناك الكثير من الأشخاص ليس باستطاعتهم الإصغاء لفترة طويلة.
  - 4- التلاعب بالمعاني والألفاظ من قبل أحد أطراف عملية الاتصال عن قصد أو دون قصد.
  - 5- عدم القدرة على التعبير الصحيح.

6- وجود الرقابة على الاتصال والتي تستلزم أحيانا الحذف أو الإضافة.

7- عدم ملاءمة الظروف لاستقبال المعلومات.

8- عدم التخطيط لعملية الاتصال، مما يؤدي إلى اتصال غير منمر وغير مفهوم.

أما فهمي (1976) فيضيف إلى المشكلات السابقة مشاكل الاتصال المتعلقة باللغة وتشمل:

1- اختلاف معاني الكلمات.

2- الصياغة اللغوية غير الواضحة.

3- غموض المعاني بسبب الدرجات العلمية المختلفة.

4- عدم مرونة اللغة التي تكتب فيها التقارير والمراسلات.

ويقول مقدادي (1996) أن هناك مجموعة من المعوقات التي تعرقل عملية الاتصال بالشكل الملائم وأهمها ما يلي:

1- عدم اهتمام المستقبل بالرسالة.

2- عدم وجود خلفية مشتركة بين المرسل والمستقبل حول موضوع الرسالة.

3- عدم رغبة المرسل مشاركة المستقبل في الاتصال والاحتفاظ بالرأي الشخصي.

4- عدم ملاءمة وسيلة الاتصال مع طبيعة الرسالة.

5- المستقبل قد لا يكون الشخص المعني من عملية الاتصال أو قد لا تتوفر فيه الشروط المطلوبة لتنفيذ محتوى الرسالة.

6- عدم قدرة المستقبل على تفهم محتوى الرسالة نظرا لاختلاف القدرات الشخصية بين العاملين في التنظيم.

7- ارتفاع نسبة التشويش في تفهم الرسالة.

ومن اجل التخفيف من مشكلات الاتصال، وخلق جو ايجابي وفعال لتحقيق الاتصال فقد قدم الزعبي وعبيدات (1997) عشر وصايا تتمثل فيما يلي:

1- هبىء جوا هادئا للنقاش.

2- أعط انتباهك الكامل للمتحدث.

3- توقع أن تسمع كلاما سلبيا وغير سار.

4- لا تجادل أو تنتقد المتحدث عندما تكون غاضبا.

5- لا تدع أحدا يقطع محاورتك مع المتحدث، حتى تتأكد من انه فهم موقفك تجاهه.

6- كن موضوعيا في التحدث والشرح ولا تكن عاطفيا أو انفعاليا.

7- افهم مشاعر المتحدث وضع نفسك مكانة.

8- لا تتحدث كثيرا بل استمع أكثر ما تتحدث، لتسمح للطرف الآخر بإخراج ما في جعبته من مشاعر تجاه الأمر الذي يقلقه.

9- عندما تشعر أن الآخر سوف يخرج عن نطاق سيطرتك حدد موعدا آخر لاستكمال الحوار على أن يكون في اقرب وقت ممكن.

10- ابتسم عند انتهاء النقاش وكأن ما حدث بينكما أمر يسير يمكن إيجاد حل له.

## ثانيا: الدراسات السابقة:

تناولت العديد من الدراسات موضوع الاتصال بشكل عام والتي كانت في معظمها تقنع ضمن مجال الإدارة العامة وإدارة الأعمال، وأما موضوع الاتصال في مجال التربية فقد اقتصرنا اغلبها في المدارس الثانوية، وفي حدود علم الباحث فقد كانت الدراسات التي تناولت مشكلات الاتصال بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة شبة معدومة، إلا أن هناك دراسات عربية وأجنبية تناولت الموضوع بشكل غير مباشر، ولمزيد من الفائدة سوف يقوم الباحث بتناول الدراسات حول موضوع الاتصال وفق محورين هما:-

1- الدراسات العربية.

2- الدراسات الأجنبية.

### الدراسات العربية:

قام عياد (2005) بإجراء دراسة بعنوان " واقع الاتصال الإداري لرؤساء الأقسام الأكاديمية وعلاقته بالانتماء التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعتي القدس وبيت لحم" وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى واقع الاتصال الإداري لرؤساء الأقسام الأكاديمية وعلاقته بالانتماء التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعتي القدس وبيت لحم من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، وتكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس في جامعتي القدس وبيت لحم، حيث بلغ عدد أفراد مجتمع الدراسة (174) عضو هيئة تدريس تم اختيارهم بالطريقة العشوائية، وقام الباحث بتطوير أداة لقياس واقع الاتصال الإداري، وأظهرت نتائج الدراسة أن واقع الاتصال الإداري في جامعتي القدس وبيت لحم من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس كان متوسطا، وأن مستوى الانتماء التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعتي القدس وبيت لحم كان مرتفعا، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05=\alpha$ ) بين متوسطات استجابة أفراد عينة الدراسة نحو واقع الاتصال الإداري لرؤساء الأقسام الأكاديمية تعزى لمتغيرات الجامعة، والجنس، والكلية، والمؤهل العلمي، والخبرة.

وقام النفيعي (2004) بإجراء دراسة بعنوان "الاتصال الأكاديمي لطلبة الدراسات العليا مع أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك عبد العزيز" وقد هدفت الدراسة إلى معرفة اتجاهات طلبة الدراسات العليا بجامعة الملك عبد العزيز بجدة نحو الاتصال الأكاديمي مع أعضاء هيئة التدريس فيما يتعلق بأساليب الاتصال وأبعاده التي تتمثل في العدالة والاحترام والثقة والاهتمام، وطورت استبانته لقياس اثر الكلية والجنس والتفاعل بينهما على أبعاد الدراسة، وشملت عينة هذه الدراسة (194) طالبا في مرحلة الماجستير واستخدمت المنهج الوصفي المسحي.

وأوضحت نتائج الدراسة أن أسلوب المحاضرة والاختبارات والتي تعتبر من الأساليب التقليدية هي الأداة الرئيسية لنقل المعرفة إلى الطالب في التخصصات النظرية والعلمية، يلي ذلك استخدام التقارير البحوث النظرية ثم حلقة النقاش، ثم استخدام البحوث الميدانية والمعملية، وهناك استخدام ضئيل جدا للأساليب الحديثة، كما أن اتجاهات الطلبة نحو بعد العدالة يعتبر اتجاهها قويا واتجاهها متوسطا نحو بعدي الاحترام والثقة، واتجاهها ضعيفا بالنسبة لبعد الاهتمام، وان هناك عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05=\alpha$ ) لمتغير الجنس على اتجاهات الطلبة نحو الاتصال الأكاديمي مع أعضاء هيئة التدريس، في حين أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05=\alpha$ ) لمتغير الكلية على اتجاهات الطلبة نحو الأبعاد المختلفة للاتصال ولصاح الكليات الإنسانية.

دراسة العناتي (2003) هدفت إلى بناء نموذج للاتصال الإداري في وزارة التربية والتعليم في الأردن في ضوء الواقع والاتجاهات الحديثة، تكون مجتمع الدراسة من (707) من القادة التربويين واختير منهم (354) كعينة عشوائية طبقية وأشارت نتائج الدراسة إلى ما يلي:

1- أن نمط الاتصال الذي يستخدمه القادة التربويين هو الاتصال في اتجاهين، ووسيلة الاتصال لديهم هو الاتصال الشفهي، ومهارة الاتصال التي يستخدمونها هي مهارة التغذية الراجعة، والمعوقات التي تواجههم هي المعوقات التنظيمية.

2- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام أنماط الاتصال الإداري تعزى لمتغير المؤهل العلمي، ولصالح حملة الدكتوراه.

3- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام مهارات الاتصال تعزى لمتغير الوظيفة ومتغير الخبرة.

4- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام مهارات الاتصال تعزى لمتغير المؤهل العلمي ولصالح حملة الدكتوراه والماجستير.

5- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام وسائل الاتصال تعزى لمتغير الوظيفة ومتغير المؤهل العلمي، ولصالح مدير تربية ومؤهل الدكتوراه، بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام وسائل الاتصال تعزى لمتغير الخبرة.

وهدفت دراسة المنجي (2003) 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 مكونه من (1000) شخص، حيث أظهرت نتائج الدراسة إلى أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين 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 الإداري.

أما دراسة رزق الله (2003) فقد 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 (460) معلماً ومعلمة، وتم اختيارها بطريقة عشوائية علماً أن حجم العينة قد بلغ (162) معلماً ومعلمة، وقامت الباحثة بتطوير استبانة لقياس سلوكيات الاتصال الإداري حيث تكونت من (55) فقرة بعد عرضها على مجموعة محكمين، وفي النهاية توصلت الباحثة إلى النتائج التالية:

1- وجود علاقة ارتباطيه بين دافعية المعلمين نحو العمل وسلوكيات الاتصال الإداري المتبعة لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية ومديراتها في محافظة بيت لحم من وجهة نظر المعلمين وكذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) في سلوكيات الاتصال 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 (11) عام فأكثر، وحجم المدرسة ولصالح المدرسة الكبيرة.

2- 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

قامت القاسمي (2000) بإجراء دراسة بعنوان " معوقات الاتصال الإداري الفعال بين مديريات التربية بالمناطق التعليمية والمدارس الثانوية التابعة لها بسلطنة عمان " واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وتمثلت أداة الدراسة الميدانية في الاستبانة التي طبقت على عينة مقدارها (151) فردا من مديري عموم مديريات التربية بالمناطق التعليمية، ومديري دوائرها ومديري المدارس الثانوية التابعة لها، وبعد تحليل البيانات توصلت الباحثة إلى بعض النتائج ومنها. أن هناك ممارسة عالية لأسس الاتصال الإداري والفعال بين أفراد عينة الدراسة ومن ابرز هذه الأسس: الوضوح في التعبير عن مضمون الرسالة، وإدراك الفرد لحقيقة ما يريد نقله للآخرين، والافتتاح بأهمية الاتصال في تحقيق الأهداف وتوافر الثقة بين طرفي الاتصال، كما وجد أن أكثر المعوقات التي تعترض الاتصال الإداري الفعال من وجهة نظر أفراد العينة هي المعوقات المتعلقة بوسيلة الاتصال، ثم المعوقات المتعلقة ببيئة الاتصال وأخيرا المعوقات المتعلقة بطرفي الاتصال.

أجرى عثمان (2000) دراسة بعنوان " مشكلات طلبة الدراسات العليا في جامعات الضفة الغربية "، وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى معرفة مشكلات طلبة الدراسات العليا



في جامعات الضفة الغربية وقد أجريت على عينة قوامها (235) طالبا وطالبة، تم اختيارهم بطريقة طبقية عشوائية من مجتمع الدراسة البالغ عدده (1560) طالبا وطالبة، وقد استخدم الباحث استبانته للتعرف إلى مشكلات طلبة الدراسات العليا في جامعات الضفة حيث ضمت الاستبانته خمسة مجالات وهي: (الأكاديمي والإداري والاقتصادي والاجتماعي والنفسي)

وأظهرت نتائج الدراسة أن مجال المشكلات الإدارية جاء في المرتبة الأولى ومجال المشكلات النفسية جاء في المرتبة الأخيرة، وان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية عند مستوى الدلالة ( $0.05=\alpha$ ) لمشكلات طلبة الدراسات العليا في جامعات الضفة الغربية تعزى لمتغير الجنس، والحالة الاجتماعية، والعمل، والتخصص في الثانوية العامة، والبالوريوس ( داخل الوطن وخارجه )، والعمر، والمعدل الدراسي، والدخل الشهري.

وأجرت الشрман (1999) دراسة بعنوان "مشكلات التواصل بين المعلمين والمشرفين من وجهة نظر المعلمين في محافظة اربد" وتكونت عينة الدراسة من (462) معلما ومعلمة، وقد استخدمت الباحثة استبانته مكونة من (44) فقرة موزعة على مجالات الدراسة وبعد تحليل البيانات توصلت الباحثة إلى بعض النتائج منها: عدم التخطيط المسبق للقاءات التي تعقد بين المشرفين والمعلمين، وعدم إطلاع المشرف المعلم على الخطة الإشرافية، كذلك توصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى في مشكلات التواصل إلى الجنس ولصالح الذكور، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيري الخبرة والمؤهل العلمي.

وأجرت زيدان (1998) دراسة بعنوان "اثر أنماط الاتصال الإداري لدى مديري ومديرات المدارس الثانوية الحكومية في محافظات نابلس، طولكرم، قلقيلية على اتجاهات الطلبة نحو المدرسة"، وقد هدفت هذه الدراسة لمعرفة أنماط الاتصال لدى مديري ومديرات المدارس الثانوية الحكومية على اتجاهات الطلبة نحو المدرسة ولتحقيق ذلك تم اختيار عينة من مديري ومديرات المدارس الثانوية الحكومية بلغت (27) مديرا ومديرة، وعينة من طلبة الصف الثاني الثانوي تكونت من (242) طالبا وطالبة، حيث تم استخدام العلاقة الفعالة ما بين مدير المدرسة الثانوية وطلابه، والذي تكون من (52) فقرة وعدة مجالات. أما البيانات الخاصة باتجاهات

الطلبة فقد تم استخدام مقياس اتجاهات الطلبة نحو المدرسة، وفيما يتعلق بالتساؤلات التي طرحتها الدراسة فقد دلت النتائج على أن اتجاهات الطلبة نحو المدرسة ايجابية على جميع المجالات وكانت النسبة المئوية لكل مجال من المجالات أعلى من نقطة الحياد التي اعتمدت وهي (60%). حيث كانت هذه المجالات مرتبة حسب النسبة المئوية كما يلي، مجال اتجاهات الطلبة نحو مدير المدرسة (71%)، مجال اتجاهات الطلبة نحو المعلمين (63%)، مجال اتجاهات الطلبة نحو بعضهم البعض (66%)، ثم مجال اتجاهات الطلبة نحو البناء والمرافق المدرسية (61%). أي أن اتجاهات الطلبة كانت الأفضل نحو مدير المدرسة وهذا يعني أن هناك علاقة جيدة تسود بينهم.

أجرى عودة (1996) دراسة بعنوان "مشكلات ومعوقات الاتصالات الإدارية في جامعة الكويت، وهدفت إلى تقديم دراسة وصفية وتحليلية لمعوقات الاتصالات الإدارية في جامعة الكويت، وتألفت عينة الدراسة من (2901) من العاملين داخل الجامعة وبعد تحليل البيانات توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج منها، أنها كشفت أهمية نسبية لاستخدام قنوات الاتصال الشفوية لدى مفردات العينة، وتوصلت الدراسة إلى أهمية نسبية لاستخدام قنوات الاتصال الكتابية، وعن الأهمية النسبية لمهارات الاتصال التي تشكل عائقا للاتصال الفعال، وأظهرت نتائج الدراسة أن الافتقار إلى نظام اتصال كفؤ وقلة الاتصال الشخصي، وعدم تشجيع المعلومات المرتردة، وعدم توافر المهارات والقدرات الأساسية للاتصال تأتي في مقدمة العوامل التي تؤثر على فاعلية الاتصالات الإدارية. وتوصل الباحث إلى أن أهم المعوقات النفسية هي الإحساس بالظلم والتفرقة في المعاملة والتعصب القائم بين الأفراد، والشك، وعدم الاطمئنان السائد بين العاملين، وكشفت الدراسة عن أهمية المعوقات التنظيمية والتي تتمثل في سوء روتين العمل، وعدم وضوح القواعد واللوائح المنظمة للعمل، وعدم وضوح السياسات والأهداف للعاملين. كذلك كشفت الدراسة عن أهمية المعوقات البيئية، والتي تتمثل في سوء أو ضعف قنوات الاتصال ما بين المنظمة والجهات الخارجية والانتشار الجغرافي وتعدد مواقع العمل، وتنوع تشكيلة العاملين من حيث المصادر والخلفيات الاجتماعية والثقافية والحضارية.

وفي الدراسة التي أجراها الخازندار (1995) بعنوان "الاستماع الفعال وتأثيره على الاتصالات التنظيمية، وهدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن معوقات متغير الاستماع، وكيفية تأثير تلك المعوقات على الاستماع، وعملية الاتصال عبر مستويات الاتصال المختلفة، وقد أظهرت نتائج هذه الدراسة أهمية وكبر الوقت الذي يستغرقه العاملون بكافة المستويات الإدارية في الاستماع لمحتوى الاتصال سواء كان ذلك المحتوى يتعلق بأهداف ومهام العمل أو بأهداف العاملين، وكذلك خلصت هذه الدراسة إلى الإشارة إلى مدى تأثير معوقات الاستماع على عملية الاتصال، سواء كانت تلك المعوقات ذاتية، أو بيئية، أو تنظيمية. وتناولت هذه الدراسة إظهار الأساليب التي من شأنها التغلب على تلك المعوقات وتحسن الاستماع.

كما قام يونس والعمري (1994) بدراسة بعنوان "اتجاهات طلبة الدراسات العليا في الجامعة الأردنية نحو الاتصال الأكاديمي مع أعضاء هيئة التدريس، وقد هدفت هذه الدراسة إلى معرفة اتجاهات طلبة الدراسات العليا نحو الاتصال الأكاديمي مع أعضاء الهيئة التدريسية فيما يتعلق بأبعاد الاتصال الأكاديمي (العدالة، الاحترام، الثقة والاهتمام)، ولقد اشتملت عينة الدراسة على (275) طالبا وطالبة في مستوى الماجستير والدبلوم وقد صممت لهذا الغرض استبانة، وتوصل الباحثان إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) لمتغير الكلية على اتجاهات الطلبة نحو الأبعاد المختلفة للاتصال الأكاديمي مع أعضاء هيئة التدريس، لصالح الكليات العلمية، في حين لم يكن هناك أثر ذو دلالة إحصائية يعزى لمتغير الجنس، والمؤهل العلمي على اتجاهات الطلبة نحو أبعاد الاتصال المختلفة.

وقام الشريدة (1993) بإجراء دراسة بعنوان "مشكلات طلبة الدراسات العليا في جامعة اليرموك وعلاقتها ببعض المتغيرات، وحاول الباحث معرفة اثر كل من الجنس والكلية في وجود المشكلات، وقام بتطوير استبانة من خلال الطلبة أنفسهم وحدد فيها المجالات التالية: الأكاديمي، والنفسي، والروحي، والاجتماعي، والاقتصادي، والصحي، والمجال الإداري. وقام الباحث بتطبيق الاستبانة على عينه بلغ عددها (229) طالبا وطالبة وتم اختيارهما بطريقة عشوائية من بين جميع طلبة الدراسات العليا في جامعة اليرموك، وأشارت النتائج إلى أن أكثر

المشاكل التي تواجه طلبة الدراسات العليا في جامعة اليرموك هي: جمود التعليمات الخاصة في الدراسات العليا في جامعة اليرموك، والشعور بارتفاع أثمان الكتب، والمراجع، وعدم تقديم الجامعة الدعم المادي الكافي لطالب الدراسات العليا وتفشي الوساطة في الجامعة وتغيير الخطة الدراسية دون إشعار الطلبة.

وبينت النتائج كذلك إلى أن ترتيب مجالات المشكلات لا يختلف باختلاف الجنس، حيث بينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة شكوى الطلبة من مختلف مجالات المشكلات تعزى إلى الجنس، باستثناء المجال النفسي، حيث كانت الطالبات أكثر شكوى من الطلاب في مشكلات هذا المجال، وأشارت النتائج كذلك إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة شكوى الطلبة من مجالات المشكلات المختلفة تعزى إلى متغير الكلية التي ينتمي إليها الطالب، باستثناء المجال الإداري، فقد كان الطلبة في كليات الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية والاقتصاد والعلوم الإدارية أكثر شكوى من الطلبة في كليات التربية والفنون والشريعة في مشكلات هذا المجال.

وفي دراسة أجراها شهاب (1989) بعنوان "معوقات الاتصال التي تواجه مديري المدارس الثانوية في محافظة اربد" وقام الباحث بإجراء الدراسة من أجل التعرف على معوقات الاتصال التي تواجه مديري المدارس الثانوية في محافظة اربد مع المعلمين والعاملين في هذه المدارس، وتكون مجتمع الدراسة من (167) مديرا ومديرة، وكانت عينة الدراسة هي نفس مجتمع الدراسة، نظرا لصغر حجم المجتمع، وكانت أداة البحث هي مقياس درجة تأثير معوقات الاتصال، وكانت نتائج الدراسة ما يلي:-

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05=\alpha$ ) تعزى لمتغير الجنس.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05=\alpha$ ) تعزى لمتغير المؤهل العلمي.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05=\alpha$ ) تعزى لمتغير الخبرة.

وأجرى المومني (1987) دراسة بعنوان "أثر أنماط الاتصال الإداري لدى مديري ومديرات المدارس الثانوية الحكومية في الأردن على اتجاهات طلبتهم نحو المدرسة، وقد هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أنماط الاتصال الإداري لدى مديري ومديرات المدارس الثانوية الحكومية في الأردن على اتجاهات طلبتهم نحو المدرسة للعام الدراسي 87/86. كما هدفت لمعرفة فيما إذا كان هناك أثر لكل من المؤهل العلمي، والخبرات الإدارية السابقة والجنس في ممارسة أنماط الاتصال الإداري لمديري ومديرات المدارس الثانوية الحكومية في الأردن.

وقد شملت العينة (41) مديرا ومديرة وهم جميع مدراء المدارس الثانوية الحكومية في محافظة الزرقاء، و (654) طالبا وطالبة من طلبة الصف الثالث الثانوي لنفس المحافظة. استخدم الباحث مقياس العلاقة الفعالة ما بين مدير المدرسة الثانوية وطلابه، كما استخدم استبانة لقياس اتجاهات الطلبة نحو المدرسة معتمدا على مقاييس اتجاهات مختلفة، وكانت نتائج الدراسة كما يلي:

1- أظهرت الدراسة أن طلبة المدارس ذات جو الاتصال المفتوح اظهروا اتجاهات أكثر ايجابية من طلبة المدارس ذات الجو المغلق.

2- أن مركز المدير يتطلب درجة الماجستير في الإدارة التربوية أو التربية الخاصة.

3- أشارت إلى أهمية الخبرة الإدارية السابقة لمن يشغل منصب مدير.

4- تبين من النتائج انه يوجد للمؤهل العلمي، والخبرة، والجنس والنمط، اثر فعال على اتجاهات الطلبة نحو المدرسة.

وقام فهمي (1976) كذلك بإجراء دراسة ميدانيه مسحية لمعرفة النظام السائد للاتصالات التربوية في المدارس الثانوية، وقد شملت هذه الدراسة عينه بلغ عددها (100) مدير مدرسة ممن امضوا في الخدمة مدة لا تقل عن خمس سنوات، وقد كانت الأداة عبارة عن (52) سؤالاً يجاب عليها بنعم أو لا بواسطة اختيار من متعدد. وشملت هذه الدراسة جوانب الاتصال

التالية: أساليب الاتصال، وأدوات الاتصال، والعلاقات الإنسانية بين المديرين والمعلمين وقد أظهرت نتائج الدراسة ما يلي:

1- أن المديرين يستخدمون عدة أساليب للاتصال بالمعلمين.

2- يوجد اختلاف بين المديرين في مجال استخدام وسائل الاتصال فبعضهم يستخدمون وسائل معينة وبنسبة كبيرة، والبعض الآخر يستخدمها بنسبة قليلة في توصيل المعلومات للمعلمين.

## الدراسات الأجنبية

أجرى كوهورت (Cohort, 2004) دراسة كان من بين أهدافها التعرف على طبيعة الاتصال والتفاعل الاجتماعي بين الدارسين والمدرسين في التعلم عن بعد، وتكونت عينة الدراسة من (166) دارساً ودارسة، وقد بينت نتائجها أن هناك علاقة إيجابية في تقدير الدارسين للعلاقات الاجتماعية بينهم وبين المدرسين تُعزى لمتغيرات: الجنس، ومستوى التحصيل، والتخصص. بينما توجد علاقة سلبية في هذه التقديرات تُعزى لمتغيرات: العمر، ومكان السكن.

وأجرى كوزن (Cousin, 2004) دراسة لفحص العلاقة بين الاتصال والتقييم لأعضاء هيئة التدريس في جامعة ميسوري Missouri في أمريكا، وتكونت عينة الدراسة من (172) 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، واختلاف في نوع الكلية وسنوات العمل في الجامعة لها اثر على مواقف الأعضاء بالنسبة للتقييم وحاجات الاتصال.

وقام وست وبيك (West wick, 2003) بدراسة 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 في أمريكا، حيث تألفت عينة الدراسة من (54) 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.

أما دراسة كاليشا (Galusha, 2000) فقد هدفت إلى الكشف عن المشكلات والصعوبات التي تواجه التعليم المفتوح من وجهة نظر الدارسين، وقد بينت الدراسة أن من أهم هذه المشكلات والصعوبات تفعيل عملية الاتصال والتفاعل بين الدارسين والمدرسين في اللقاءات الصفية.

أجرى تاكيزاوا (Takizawa, 1998) دراسة بعنوان "الاتصال خارج المحاضرة بين طلبة الدراسات العليا والمرشدين الأكاديميين في جامعة شمال داكوتا بأمريكا" حيث هدفت إلى التعرف إلى الاتصال غير الرسمي الذي يحدث بين طلبة الدراسات العليا والمرشدين الأكاديميين خارج الشعبة، وكيف يحدث والى أي مدى يتأثر بالعوامل الديمغرافية. وتألقت العينة من (125) طالب دراسات عليا الذين سجلوا في إحدى الجامعات الحكومية في ولاية داكوتا الجنوبية، وقد تكونت أداة الدراسة من مقياس الاتصال اللاصفي والذي يتألف من (22) فقرة وتوصلت الدراسة إلى أن هناك (6) عوامل بارزة تؤثر على استجابات المشاركة وكانت تفسر حوالي (7.4) من التباين الكلي وكانت هذه العوامل هي سرعة استجابة المرشدين، ورضا الطلبة والحديث الاجتماعي، والمصارحة الذاتية ومناقشة المشاكل الشخصية، وتكرار موضوع الاتصال اللاصفي، كما أظهرت النتائج أن الطلبة كانوا يزورون المرشدين (5-6) مرات في الفصل، وأن المشاركين شعروا بوجود درجة جيدة من الاستجابة الفورية ومستوى عال من الرضا من الاتصال اللاصفي مع المرشدين، ولكن تبين أن هناك القليل من المصارحة الذاتية بين المرشد والطالب. وأشارت التحليلات الإحصائية إلى أن جنس الطالب كان له اثر دال على مواضيع الاتصال الصفي والمصارحة الذاتية للمرشد خلال الاتصال الصفي، وبينت النتائج أيضا أن مرحلة الطالب ارتبطت بشكل دال مع تكرار الاتصال الصفي، وسرعة استجابة المرشد والمصارحة الذاتية ورضا الطالب، وأظهرت النتائج كذلك أن سرعة استجابة المرشد كانت تعتبر منبئا دال على مستوى الرضا الكلي للطالب.

أجرى ليو (Liu, 1997) دراسة بعنوان "تصورات بعض طلبة الدراسات العليا الأجانب حول المشاركة الصفية الشفوية في مساقاتهم الأكاديمية في أمريكا" حيث هدفت الدراسة إلى وصف وتفسير تصورات بعض الطلبة الأجانب حول المشاركة الصفية الشفوية في مساقاتهم الأكاديمية، وتألقت عينة الدراسة من (20) طالب دراسات عليا أسيويا في جامعة هارفارد (Harvard) في أمريكا في التخصصات الاجتماعية والتطبيقية من (6) فئات رئيسية من هؤلاء الطلبة وهم التايوانيون والصينيون واليابانيون والاندونيسيون والكوريون وطلبة من هونج كونغ، أشارت نتائج الدراسة إلى وجود تصورات ايجابية وسلبية لدى المشاركين تجاه مشاركتهم



الشفوية الصفية، وقد أشار الطلبة من الاستفادة المعرفية والعاطفية واللغوية والاتصالية، لكنهم أيضا أشاروا إلى قلقهم في مجال الاتصالات المعرفية والانفعالية. وقد أشار الطلبة إلى أن العوامل المعرفية والانفعالية واللغوية والاجتماعية والثقافية سهلة الاتصال والمشاركة الصفية وقد لوحظ أن الجنس والشخصية ومعرفة المحتوى والخبرة السابقة ومهارات الاتصال وحجم الصف تؤثر على المزاج ونمط المشاركة، ومن النتائج الأخرى التي توصلت إليها الدراسة أن الطلبة الأجانب لديهم القدرة على الحديث وان العوامل الاجتماعية الثقافية مسئولة عن سلوك المشاركين في المشاركة.

وقام كوك (Cook, 1997) بإجراء دراسة بعنوان "الخبرات الاتصالية الأكاديمية وتصورات الطلبة الجامعيين غير التقليديين في أمريكا" حيث تناولت الدراسة خبرات الاتصال الأكاديمي لدى الطلبة غير التقليديين، وهم طلبة البكالوريوس الذين كانوا يدعمون أنفسهم بأنفسهم ماديا، أو الذين عادوا إلى الكلية بعد تركها، وقد اعتمدت الدراسة على الأسلوب النوعي وهو المشاهدة الميدانية والمقابلات مع الطلبة، كذلك تم إرسال استبانات إلى (200) طالب، وتوصلت الدراسة إلى بعض النتائج منها، أن الاتصال كان يعطي أساسا لحياتهم المعقدة داخل وخارج السياق الأكاديمي وفي العديد من التجارب، ولكنهم أشاروا إلى ضرورة وجود تفاعلات اتصالية.

وفي دراسة قام بها لي (Lee, 1997) بعنوان "ما الذي يمكن أن يفعله المعلمون للتخفيف من المشاكل التي حددها الطلبة العالميون" وفي هذه الدراسة وجد أن الطلبة العلميين استطاعوا تشخيص مشاكل تظهر في صفوف الكليات والتي من شأنها أن تعيق تعلمهم، وتشمل هذه المشاكل على صعوبات في الاستماع والافتقار إلى فهم الاختلافات في الخلفية الحضارية، عدم امتلاك مهارات عالية في الاتصال الشفوي، وقلة امتلاك مفردات لغوية كافية، بالإضافة إلى تدني المهارات الكتابية، وللتخلص من هذه المشاكل فقد اقترح الطلبة أنفسهم طرقا عامة ومحددة تساعد الأساتذة في التخلص من هذه المشكلات.

وفي دراسة أجراها هودن (Hodne, 1997) بعنوان "تكمم رجاء" وملخص هذه الدراسة أن استجابة مجموعات الرفاق تؤثر في دعم فعالية الطلبة حتى يصبحوا كتاب في جميع

المجالات، لكن الاختلافات الثقافية في مجال الاتصال تؤثر على التفاعلات داخل المجموعة وتشتمل على الأبعاد الثقافية التي قد يختلف الاتصال فيها على الفر دانية-الجماعية، والسلطة، ومفهوم الوجه ونظام الاتصال.

وقام وست (West, 1994) بإجراء دراسة بعنوان "الاتصال بين المعلم والطالب في إحدى المدارس الحكومية في (New England) في أمريكا" وهي عبارة عن مسح هدف إلى التعرف على العلاقات بين المعلم والطالب وهي عملية مهمة ومكملة للعملية التربوية، وتألفت عينة الدراسة من (158) طالبا وطالبة، واستخدم الباحث استبانة كطريقة لجمع البيانات، وهذه البيانات هي المعلومات الديمقراطية الأساسية للطالب، وإضافة إلى أسئلة هدفت إلى التعرف من الطلبة على التجارب الايجابية والسلبية التي تعرضوا لها مع المعلمين، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن الطلبة ينظرون إلى مساعدة المعلم على أنها تجربة قيمة في الصف وقد لاحظ (72) من الطلبة أن التعليقات الايجابية من المعلم تعتبر مساعدة، أما الاحترام والتقدير فكانت الناحية الايجابية الثانية، وحصلت على (45) من تعليقات الطلبة كما أشار (41) إلى أهمية النشاط والاستمتاع بالعملية التعليمية، أما فيما يتعلق بالفئات السلبية للاتصال فقد تضمنت الإحراج والانضباط غير المبرر، والعدوانية التي لا لزوم لها والتوقعات غير المنطقية، وتوصل الباحث إلى أن بعض المعلمين يسببون الإحراج للطلبة وان التأديب الذي يفرضونه عليهم يكون أحيانا غير مفضل، كما أشار الطلبة إلى أن المعلم أحيانا يستخدم العقاب الجسدي في التعامل مع السلبية في الصف.

وأجرى واطسون ومونرو (Watson & Monroe, 1990) دراسة "لاستكشاف العلاقات بين مستويات التحصيل الأكاديمي والذكاء والخوف من الاتصال وتصورات المعلمين حول الخوف من الاتصال" وقد هدفت هذه الدراسة إلى الإجابة عن الأسئلة التالية:

1- ما مجموعة المتغيرات التي تساعد على تفسير معادلة التنبؤ؟

2- ما العلاقة بين كل مجموعة من المتغيرات والتي تساعد على تفسير معادلة التنبؤ؟

وتألفت عينة الدراسة من (203) من طلبة الصفوف (3-6) وتراوحت أعمارهم ما بين من (8-12) سنة واستخدم الباحثان مقياس التقدير الشخصي للخوف من الاتصال وهو يتألف من (14) فقرة، واستخدم لقياس مستويات الخوف من الاتصال، كما استخدمت الاختبارات الشاملة للمهارات الأساسية للتعرف على التحصيل الأكاديمي. وقد توصلت الدراسة إلى أن أفضل نموذج يتنبأ بالتحصيل يتضمن متغيرين فقط هما الذكاء، وتصورات المعلمين حول الخوف من الاتصال وقد كانت هناك علاقة دالة بين الذكاء والتحصيل، كما وجدت الدراسة أن الخوف من الاتصال يمكن أن يلاحظه ويميزه المعلمون، حيث كان هناك ارتباط قليل بين متغيرات التحصيل وتصورات المعلمين من الخوف من الاتصال.

## التعليق على الدراسات السابقة:

ومن خلال الإطلاع على الدراسات السابقة يتضح أن الاتصال بأنواعه المختلفة حظي بأهمية كبيرة، فهناك دراسات ركزت على معوقات الاتصال بشكل عام مثل دراسة عودة (1996) بعنوان مشكلات ومعوقات الاتصالات الإدارية في جامعة الكويت والتي هدفت إلى تقديم دراسة وصفية لمعوقات الاتصالات الإدارية في جامعة الكويت، ودراسة القاسمي (2000) بعنوان معوقات الاتصال الإداري الفعال بين مديريات التربية بالمناطق التعليمية والمدارس الثانوية التابعة لها بسلطنة عمان. وهناك دراسات أخرى هدفت إلى التعرف على مشكلات طلبة الدراسات العليا في الجامعات مثل دراسة الشريدة (1993) بعنوان مشكلات طلبة الدراسات العليا في جامعة اليرموك وعلاقتها ببعض المتغيرات، ودراسة عثمان (2000) بعنوان مشكلات طلبة الدراسات العليا في جامعات الضفة الغربية. كما أن هناك دراسات تناولت اتجاهات طلبة الدراسات العليا نحو الاتصال الأكاديمي مع أعضاء هيئة التدريس مثل دراسة النفيعي (2004) بعنوان الاتصال الأكاديمي لطلبة الدراسات العليا مع أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك عبد العزيز، ودراسة يونس والعمري (1994) بعنوان اتجاهات طلبة الدراسات العليا في الجامعة الأردنية نحو الاتصال الأكاديمي نحو الاتصال الأكاديمي مع أعضاء هيئة التدريس. فمن هنا جاءت هذه الدراسة التي ركزت على مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الطلبة لتسد النقص وتسلب الضوء على هذه المشكلات التي لم تتناولها أية دراسة في جامعات الوطن وخصوصاً طلبة الدراسات العليا الذين يمثلون شريحة هامة في مجتمعنا الفلسطيني، والتي نأمل الاستفادة من نتائجها التي توصلت إليها، وإن تكون قد عالجت بعض النقاط التي أغفلتها الدراسات التي أجريت في مجال الاتصال ومعوقاته.

## الفصل الثالث

### الطريقة والإجراءات

منهج الدراسة

مجتمع الدراسة

عينة الدراسة

أداة الدراسة

متغيرات الدراسة

إجراءات الدراسة

المعالجات الإحصائية

## الفصل الثالث الطريقة والإجراءات

### منهج الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي حيث أن هذا الأسلوب مناسب لإغراض الدراسة، وقد استخدم الباحث استبانة كأداة بحث وزعت على أفراد عينة الدراسة وذلك لمعرفة مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا (الماجستير) وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الطلبة أنفسهم.

### مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع طلبة الدراسات العليا (الماجستير) المسجلين في جامعة النجاح وجامعة بير زيت وجامعة القدس أبو ديس وذلك خلال الفصل الدراسي الأول من العام الدراسي (2006/2007) وبمختلف السنوات الدراسية والكليات الإنسانية والعلمية، وقد بلغ العدد الكلي لمجتمع الدراسة (2793) طالبا وطالبة في برامج الدراسات العليا (الماجستير) المختلفة، وموزعين حسب الجدول التالي.

الجدول رقم (1): توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الجامعات

المجموع	الكليات العلمية		الكليات الإنسانية		اسم الجامعة
	إناث	ذكور	إناث	ذكور	
781	101	128	223	329	جامعة النجاح
970	89	134	299	448	جامعة بير زيت
1042	95	142	230	575	جامعة القدس
2793	285	404	752	1352	المجموع

## عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من (279) مفحوصا، أي ما نسبته (10%) من أفراد مجتمع الدراسة، تم اختيارها بطريقة طبقية عشوائية تبعا لمتغير الكلية حيث تم اختيار (78) طالبا وطالبة من جامعة النجاح و (97) طالبا وطالبة من جامعة بير زيت و (104) طلاب وطالبات من جامعة القدس أبو ديس ونتائج الجداول (2)، (3)، (4)، و(5) تبين توزيع عينة الدراسة تبعا للمتغيرات المستقلة (الكلية، الجنس، المستوى الدراسي، والعمر).

الجدول رقم (2): توزيع أفراد عينة الدراسة تبعا لمتغير الكلية

الكليات	التكرار	النسبة المئوية
الإنسانية	210	75.3%
العلمية	69	24.7%
المجموع	279	100%

الجدول رقم (3): توزيع أفراد عينة الدراسة تبعا لمتغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	169	60.6%
أنثى	110	39.4%
المجموع	279	100%

الجدول رقم (4): توزيع أفراد عينة الدراسة تبعا لمتغير عدد السنوات التي قضاها الطالب في برنامج الدراسات العليا

عدد السنوات التي قضاها الطالب	التكرار	النسبة المئوية
سنة واحده	136	48.7%
سنتان	127	45.5%
ثلاث سنوات فأكثر	16	5.7%
المجموع	279	100%

الجدول رقم (5): توزيع أفراد عينة الدراسة تبعا لمتغير العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية
اقل من (28) سنة	96	% 34.4
من (28-33) سنة	78	% 28
أكثر من (33) سنة	105	% 37.6
المجموع	279	% 100

أداة الدراسة:

من اجل جمع البيانات المتعلقة بهذه الدراسة، قام الباحث بتطوير استبانة من خلال الطلبة أنفسهم، من اجل التعرف على المشكلات التي تعيق عملية الاتصال بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية، وذلك وفق الخطوات التالية:

1- قام الباحث بتوجيه سؤال مفتوح إلى أفراد عينة استطلاعية تكونت من (50) طالبا وطالبه ومن غير عينة الدراسة، "ما هي مشكلات الاتصال التي تحول بينك وبين عضو هيئة التدريس في الجامعة؟". انظر ملحق رقم (1).

2- قام الباحث بتفريغ إجابات الطلبة عن السؤال المذكور، وتوزيعها ضمن تكرارات، وكانت الفقرة ذات التكرارات المتعددة تؤخذ مثل كثرة أعداد الطلبة داخل قاعات المحاضرات وانخفاض مستوى العلاقة المباشرة بين المدرس والطالب وتهمل الفقرة ذات التكرارات القليلة مثل شروط القبول في برنامج الماجستير ومواعيد المحاضرات متأخر حيث بلغ عدد الفقرات (66) فقرة.

3- قام الباحث بإعادة صياغة الفقرات التي تم اعتمادها. كما تم إضافة عدد آخر من الفقرات بعد الاستعانة بالأدب النظري والدراسات السابقة (عثمان، 2000) (عبد الوهاب، 1978) (الشريفة، 1993) حيث تم حذف وإضافة فقرات من اجل أن تناسب الاستبانة مع هدف الدراسة، و تم صياغة جميع الفقرات بصيغة سلبية لأنها تمثل مشكلات.



وفي ضوء ذلك خرجت الاستبانة في صورتها النهائية وقد شملت على (4) مجالات  
(انظر ملحق رقم (2) تمثل مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا (الماجستير) وأعضاء  
هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية وهي:

1- المشكلات التنظيمية: وتمثلها الفقرات (1-14)

2- المشكلات الفنية: وتمثلها الفقرات من (15-25).

3- المشكلات النفسية والاجتماعية: وتمثلها الفقرات من (26-37).

4- المشكلات المادية: وتمثلها الفقرات من (38-44).

كذلك اشتملت الاستبانة على معلومات عامة شخصية عن المستجيبين وهي: الجنس،  
والمستوى الدراسي للطالب، والعمر، والكلية.

وقد تم استخدام ميزان ليكرت الخماسي من اجل تقدير درجة المستجيبين على الفقرات  
بالشكل التالي.

كبيرة جدا = خمس درجات

كبيرة = أربع درجات

متوسطة = ثلاثة درجات

قليلة = درجتان

قليلة جدا = درجة واحدة

## صدق الأداة:

للتأكد من صدق الأداة تم عرض الاستبانة على لجنة من المحكمين وهم مجموعة من المختصين في العلوم التربوية والإدارة العامة في جامعة النجاح الوطنية وجامعة القدس المفتوحة، والملحق رقم (3) يوضح ذلك.

وقد أجريت التعديلات اللازمة في ضوء آراء المحكمين ومقترحاتهم، حيث تم حذف بعض الفقرات منها مثل ( تتميز علاقة الطالب بالمدرس بأنها غير ودية) تعديل بعض الفقرات مثل (عدم تقبل الطلبة لشخص عضو هيئة التدريس) حيث تم تعديلها إلى (عدم ارتياح الطلبة لشخص عضو هيئة التدريس ) إلى أن خرجت الاستبانة بصورتها النهائية حيث اشتملت على (43) فقرة موزعة على أربع مجالات والملحق رقم (2) يوضح ذلك، وقد اقر المحكمون بان الاستبانة مناسبة وصالحة للغرض التي صممت من أجله.

## ثبات الأداة:

للتحقق من ثبات الاستبانة استخدم الباحث طريقة الثبات بالاتساق الداخلي باستخدام معادلة كرونباخ - ألفا لاستخراج معامل الثبات لكل مجال من المجالات والدرجة الكلية ونتائج الجدول رقم (6) تبين ذلك.

الجدول رقم (6): معامل الثبات باستخدام معادلة كرونباخ ألفا

الرقم	مجال المشكلات	أرقام الفقرات	عدد الفقرات	الثبات
1	التنظيمية	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14	14	0.60
2	الفنية	15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25	11	0.79
3	النفسية والاجتماعية	27,28,29,30,31,32,33,34,35,36,26	11	0.78
4	المادية	37,38,39,40,41,42,43	7	0.81
	المجموع الكلي		43	0.87

## متغيرات الدراسة:

أ- المتغيرات المستقلة:-

- 1- متغير الجنس وله مستويان: (ذكر، أنثى).
- 2- متغير الكلية وله مستويان: (الكليات الإنسانية، الكليات العلمية).
- 3- عدد السنوات التي قضاها الطالب في برنامج الدراسات العليا وله ثلاثة مستويات: ( سنة واحدة، سنتان، ثلاث سنوات فأكثر).
- 4- متغير العمر وله ثلاثة مستويات: (اقل من (28) سنة، من (28-33) سنة، أكثر من (33) سنة.

ب- المتغيرات التابعة:-

وتتمثل في استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة والتي تمثل مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا (الماجستير) وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الطلبة أنفسهم.

## إجراءات الدراسة:

بعد أن قام الباحث بالتأكد من صدق الأداة وثباتها تم تنفيذ الدراسة وفق الإجراءات

التالية:

- إعداد الاستبانة بصورتها النهائية.
- الحصول على الموافقات الرسمية من الجهات المختصة، إذ قام الباحث بتوجيه كتب رسمية إلى كل من جامعة النجاح الوطنية، وجامعة بيرزيت، وجامعة القدس ابو ديس عن طريق عمادة الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية، وذلك لتطبيق الدراسة في الجامعات المذكورة على

طلبة الدراسات العليا (الماجستير)، وبناء على ذلك تم تزويد الباحث بكتاب لتسهيل مهمته، والملاحق (4)، (5)، و (6) توضح ذلك.

- وتحديد عينة الدراسة، ومن ثم توزيع أداة الدراسة على أفراد العينة والبالغ عددها (279) أي بنسبة (10%) من مجتمع الدراسة البالغ عدده (2793).

- تفرغ البيانات في جداول خاصة من أجل معالجتها إحصائياً. ومن ثم استخراج النتائج ومناقشتها وتقديم التوصيات المنبثقة عن نتائج الدراسة.

### المعالجات الإحصائية:

استخدم الباحث برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لإجراء المعالجات الإحصائية اللازمة لهذه الدراسة، وهذه المعالجات هي:

- المتوسطات الحسابية الانحرافات المعيارية والنسب المئوية.
- اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين (Independent t- test).
- تحليل التباين الأحادي (One- Way-ANOVA)، واختبار شفية للمقارنات البعدية بين متغيرات الدراسة.
- المتوسطات الحسابية عند اللزوم.

**الفصل الرابع**

**تحليل النتائج**

## الفصل الرابع

### نتائج الدراسة

يتضمن هذا الفصل عرضاً للنتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة وفيما يلي بيان لذلك.

أولا النتائج المتعلقة بالسؤال الأول:

ما درجة مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا (الماجستير) وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الطلبة أنفسهم؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لكل فقرة، ولكل مجال من مجالات المشكلات، والدرجة الكلية لمشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا (الماجستير) وأعضاء هيئة التدريس وترتيبها تنازلياً، ونتائج الجداول (8،9،10،11) تبين ذلك بينما يبين الجدول (7) ترتيب المجالات تبعاً لدرجة والدرجة الكلية للمشكلات.

ومن أجل تفسير النتائج اعتمدت النسب المئوية التالية:

- 80% فأكثر درجة المشكلات كبيرة جداً.
- 70 - 79.9 % درجة المشكلات كبيرة.
- 60 - 69.9 % درجة المشكلات متوسطة.
- أقل من 50% درجة المشكلات قليلة جداً.

جدول رقم (7): المتوسطات الحسابية، والنسب المئوية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمشكلات الاتصال مع أعضاء هيئة التدريس حسب المجالات.

رقم المجال	المجال	المتوسط الحسابي*	النسبة المئوية %	درجة المشكلات
1	المشكلات النفسية والاجتماعية	3.01	60.2	متوسطة
2	المشكلات الفنية	2.96	59.2	قليلة
3	المشكلات المادية	2.95	59	قليلة
4	المشكلات التنظيمية	2.82	56.4	قليلة
	الدرجة الكلية	2.93	58.6	قليلة

\* الدرجة القصوى للاستجابة (5) درجات

يلاحظ من الجدول رقم (7) أن ترتيب مجالات الدراسة حسب درجة المشكلات التي تعوق عملية الاتصال بين طلبة الدراسات العليا (الماجستير) وأعضاء هيئة التدريس كانت كما يلي:-

1- درجة المشكلات في المجال المتعلق بالمشكلات النفسية والاجتماعية (متوسطة) حيث بلغت النسبة المئوية (60.2%).

2- درجة المشكلات في المجال المتعلق بالمشكلات الفنية (قليلة) حيث بلغت النسبة المئوية (59.2%).

3- درجة المشكلات في المجال المتعلق بالمشكلات المادية (قليلة) حيث بلغت النسبة المئوية (59%).

4- درجة المشكلات في المجال المتعلق بالمشكلات التنظيمية (قليلة) حيث بلغت النسبة المئوية (56.4%).

وكانت الدرجة الكلية للمشكلات على جميع المجالات (قليلة) حيث بلغت النسبة المئوية (58.6%).

ولمعرفة درجة مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا ( الماجستير ) وأعضاء هيئة التدريس وفق المجالات التي تتطوي تحتها، فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لكل مجال على حده ثم ترتيبها ترتيبا تنازليا كما في الجداول (8)، (9)، و(10).

### 1- مجال المشكلات النفسية والاجتماعية:-

جدول رقم (8): المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لأراء طلبة الدراسات العليا لمشكلات الاتصال مع أعضاء هيئة التدريس لفقرات مجال المشكلات النفسية والاجتماعية مرتبة تنازليا

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية %	درجة المشكلات
1	قلة اهتمام المدرس لمشكلات الطلبة ومعالجتها	3.34	66.8	متوسطة
2	شعور الطلبة بان المدرسين لا يعاملونهم بنفس الطريقة والأسلوب	3.27	65.4	متوسطة
3	انخفاض روح المسؤولية والجرأة لدى الطلبة لتحمل أعباء متطلبات برامج الدراسات العليا	3.16	63.2	متوسطة
4	يتمسك بعض الطلبة بالمبادئ الذين يرفضون الدخول في نقاش حولها	3.09	61.8	متوسطة
5	الاتجاه السلبي لدى بعض الطلبة نحو برامج الدراسة المطروحة	3.05	61	متوسطة
6	عدم ارتياح الطلبة لشخص عضو هيئة التدريس	3.05	61	متوسطة
7	عدم امتلاك الطلبة لمهارات التواصل اللغوي والاجتماعي	2.93	58.6	قليلة
8	انخفاض مستوى العلاقة بين المدرس والطالب	2.91	58.2	قليلة
9	صعوبة بناء علاقات اجتماعية ودية بين الطلبة وعضو هيئة التدريس	2.88	57.6	قليلة



10	انخفاض مستوى الثقة بالنفس لدى الطالب	2.78	55.6	قليلة
11	عدم اكتراث الطلبة بموضوع المحاضرة لأنه يخلو من المعنى	2.70	54	قليلة
الدرجة الكلية		3.01	60.2	متوسطة

يلاحظ من الجدول (8) أن درجة مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس على فقرات مجال المشكلات النفسية والاجتماعية كانت (متوسطة) في الفقرات (2،3،4،5،6،1) وتراوحت النسبة المئوية بين (66.8 - 61%)، وكانت درجة المشكلات (قليلة) في الفقرات (7،8،9،10،11) حيث تراوحت النسبة المئوية بين (58.6 - 54%) أما الدرجة الكلية لمشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الطلبة أنفسهم كانت متوسطة حيث بلغت النسبة المئوية (60.2%).

## 2- مجال المشكلات الفنية:-

جدول رقم (9): المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لأراء طلبة الدراسات العليا لمشكلات الاتصال مع أعضاء هيئة التدريس لفقرات مجال المشكلات الفنية مرتبة تنازليا

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية %	درجة المشكلات
1	صعوبة توفيق الطلبة بين ظروف العمل والدراسة	3.64	72.8	كبيرة
2	ضعف أساليب تقويم طلبة الدراسات العليا من قبل بعض هيئات التدريس	3.34	66.8	متوسطة
3	قلة مراعاة عضو هيئة التدريس ظروف الطلبة	3.16	63.2	متوسطة
4	عدم ملائمة طرق التدريس المستخدمة لمحتوى المادة الدراسية	2.98	59.6	قليلة
5	قلة امتلاك الطلبة الخبرات اللازمة لنجاح عملية الاتصال مع مدرس المادة	2.97	59.4	قليلة

6	تجاهل عضو هيئة التدريس الدخول في نقاش حول وجهات النظر والآراء التي تخالف وجهة نظره	2.90	58	قليلة
7	قلة امتلاك عضو هيئة التدريس الكفايات اللازمة لنجاح عملية الاتصال مع الطلبة بشكل عام	2.87	57.4	قليلة
7	قلة اهتمام عضو هيئة التدريس بالأنشطة الصفية واللاصفية المتعلقة بالمادة الدراسية	2.79	55.8	قليلة
8	طبيعة المادة الدراسية غير مناسبة لمستوى الطلبة	2.77	55.4	قليلة
9	قلة إتاحة الفرص أمام الطلبة لإبداء وجهات نظرهم من قبل عضو هيئة التدريس	2.62	52.4	قليلة
10	عدم مناسبة لغة التدريس لطبيعة وشروط المحاضرة	2.52	50.4	قليلة
الدرجة الكلية				
		2.96	59.2	قليلة

يلاحظ من جدول (9) أن درجة مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس كانت (كبيرة) في الفقرة (1) وبنسبة مئوية (72.8%)، وكانت درجة المشكلات (متوسطة) في الفقرتين (2،3) حيث تراوحت النسبة المئوية بين (66.8-63.2%)، وكانت درجة المشكلات (قليلة) في باقي الفقرات حيث تراوحت النسبة المئوية بين (59.6-50.4%)، أما الدرجة الكلية لمشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الطلبة أنفسهم فقد كانت (قليلة) حيث بلغت النسبة المئوية (59.2%).

### 3- مجال المشكلات المادية:-

جدول رقم (10): المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لأراء طلبة الدراسات العليا لمشكلات الاتصال مع أعضاء هيئة التدريس لفقرات مجال المشكلات المادية مرتبة تنازليا.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية %	درجة المشكلات
1	كثرة المؤثرات الحسية خارج قاعات المحاضرات	3.42	68.4	متوسطة
2	عدم توفر المواد والتسهيلات اللازمة للتعليم من أجهزة ومعدات لإثراء المحاضرة	3.19	63.8	متوسطة
3	عدم مناسبة الأثاث للأنشطة التعليمية	2.93	58.6	قليلة
4	تشويش المحاضرة بسبب دخول أو خروج أشخاص أثناء انعقادها	2.90	58	قليلة
5	عدم ملائمة بيئة التعلم الصفية	2.90	58	قليلة
6	كثرة عدد مرات رنين الهاتف داخل غرفة مكتب عضو هيئة التدريس	2.72	54.4	قليلة
7	ضييق قاعات المحاضرات	2.58	51.6	قليلة
				الدرجة الكلية
		2.95	59	قليلة

يلاحظ من جدول (10) أن درجة مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس كانت (متوسطة) في الفقرتين (1،2) وان النسبة المئوية تراوحت بين (68.4-63.8%)، وكانت درجة المشكلات (قليلة) في باقي الفقرات حيث تراوحت النسبة المئوية بين (58.6-51.6%)، أما الدرجة الكلية لمشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الطلبة أنفسهم فقد كانت (قليلة) حيث بلغت النسبة المئوية (59%).

4- مجال المشكلات التنظيمية:-

جدول رقم (11): المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لأراء طلبة الدراسات العليا لمشكلات الاتصال مع أعضاء هيئة التدريس لفقرات مجال المشكلات التنظيمية مرتبة تنازليا.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية %	درجة المشكلات
1	التفاوت بين الطلبة من حيث السن، الخبرة، المؤهلات	3.66	73.2	كبيرة
2	طول وقت المحاضرة بشكل يبعث على الملل	3.37	67.4	متوسطة
3	كثرة أعداد الطلبة داخل قاعة المحاضرة	3.32	66.4	متوسطة
4	معاملة طلبة الدراسات العليا مثل طلبة البكالوريوس	3.07	61.4	متوسطة
5	ضعف العلاقة التواصلية بين عضو هيئة التدريس والطلبة خارج نطاق المحاضرة	3.07	61.4	متوسطة
6	انخفاض دافعية الطلبة للدخول في الحوار والنقاش الصفي	2.95	59	قليلة
7	اختيار الوقت غير المناسب لعملية الاتصال من قبل الطلبة	2.81	56.2	قليلة
8	الطبيعة التسلطية لعضو هيئة التدريس	2.80	56	قليلة
9	إلزام الطلبة على اختيار مواضيع بحثيه لا يرغبون فيها	2.79	55.8	قليلة
10	سوء التفاهم بين الطلبة وعضو هيئة التدريس	2.70	54	قليلة
11	قلة التزام عضو هيئة التدريس بمواعيده (مواعيد المحاضرات، ومواعيد ساعات المكتب)	2.45	49	قليلة جداً
12	قلة التزام الطلبة بمواعيد المحاضرات	2.29	45.8	قليلة جداً
13	ضعف قدرة عضو هيئة التدريس على ضبط المحاضرة	2.13	42.6	قليلة جداً
14	وقت المحاضرة قصير	2.04	40.8	قليلة جداً
	الدرجة الكلية	2.82	56.4	قليلة

يلاحظ من جدول (11) أن درجة مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس كانت (كبيرة) في الفقرة (1) وبنسبة مئوية (73.2%)، وكانت درجة المشكلات (متوسطة) في الفقرات (2،3،4،5) حيث تراوحت النسبة المئوية بين (61.4-67.4%)، وكانت درجة المشكلات (قليلة) في الفقرات (6،7،8،9،10) حيث تراوحت النسبة المئوية بين (59-54%)، أما درجة المشكلات كانت (قليلة جدا) في الفقرات (11،12،13،14) حيث تراوحت النسبة المئوية بين (40.8-49%) وبخصوص الدرجة الكلية لمشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الطلبة أنفسهم فقد كانت (قليلة) حيث بلغت النسبة المئوية (56.4%).

ثانيا: النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى:-

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) في مشكلات الاتصال بين متوسط استجابات طلبة الدراسات العليا ( الماجستير) وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير الجنس (ذكر، أنثى) على الاستبانة المعدة لقياس مشكلات الطلبة

من اجل فحص هذه الفرضية استخدم اختبار (ت) للمجموعات المستقلة ( Independent t- test)، وذلك للكشف عن الدلالة الإحصائية للفروق بين متوسطي الذكور والإناث وجدول رقم(12) يبين ذلك.

جدول رقم (12): نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس تبعا لمتغير الجنس

مستوى الدلالة	(ت)	أنثى (ن = 110)		ذكر (ن = 169)		المجالات
		الانحراف	المتوسط	الانحراف	المتوسط	
0.24	1.16	0.58	2.87	0.66	2.78	مجال المشكلات التنظيمية
0.93	0.08	0.77	2.96	0.74	2.96	مجال المشكلات الفنية
0.32	0.98	0.77	3.07	0.73	2.98	مجال المشكلات النفسية والاجتماعية
0.10	1.62	0.96	3.06	0.93	2.87	المشكلات المادية
0.23	1.19	0.65	2.90	0.64	2.90	الدرجة الكلية

يتضح من الجدول (12) أن قيمة (ت) المحسوبة على مجالات المشكلات (التنظيمية، والفنية، والنفسية والاجتماعية، والمادية) كانت على التوالي (1.16، 0.08، 0.98، 1.62) وكانت (ت) المحسوبة للدرجة الكلية = (1.19) وهذه القيم جميعها اصغر من القيمة الجدولية (1.96) أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) في مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس تبعا لمتغير الجنس ومثل هذه النتيجة تعني قبول الفرضية الصفرية

ثالثاً: النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية:-

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) في مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا (الماجستير) وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير الكلية (إنسانية، علمية).

من أجل فحص الفرضية استخدم اختبار (ت) للمجموعات المستقلة (Independent t-test)، وذلك للكشف عن الدلالة الإحصائية للفروق بين متوسطي استجابات الطلاب في الكليات الإنسانية والكليات العلمية وجدول (13) يبين ذلك.

جدول رقم (13): نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق في مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس تبعاً لمتغير الكلية

مستوى الدلالة	(ت)	علمية (ن = 69)		إنسانية (ن = 210)		المجالات
		الانحراف	المتوسط	الانحراف	المتوسط	
* 0.00	3.74	0.61	2.58	0.61	2.90	مجال المشكلات التنظيمية
0.07	1.81	0.60	2.82	0.79	3.01	مجال المشكلات الفنية
* 0.00	4.21	0.72	2.69	0.73	3.12	مجال المشكلات النفسية والاجتماعية
* 0.03	2.11	0.78	2.74	0.99	3.02	المشكلات المادية
*0.00	3.43	0.57	2.71	0.65	3.01	الدرجة الكلية

مستوى الدلالة = ( $\alpha=0.05$ )

(ت) الجدولية = 1.96

\* دال إحصائياً

يتضح من الجدول (13) أن قيمة (ت) المحسوبة على مجالات المشكلات ( التنظيمية، والنفسية والاجتماعية، و المادية ) كانت على التوالي (3.74، 4.21، 2.11) وكانت قيمة (ت) المحسوبة للدرجة الكلية (3.43) وجميع هذه القيم اكبر من القيمة الجدولية (1.96) أي انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) في مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس بين الكليات الإنسانية والعلمية ولصالح الكليات الإنسانية. أما مجال المشكلات الفنية فقد كانت قيمة (ت) المحسوبة (1.81)، وهذه القيمة اصغر من القيمة الجدولية (1.96) أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) في مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس تبعاً لمتغير الكلية ومثل هذه النتيجة تعني قبول الفرضية الصفرية.

#### رابعاً: النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة:-

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) في مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا (الماجستير) وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير العمر (اقل من 28 سنة، من 28-33 سنة، أكثر من 33 سنة).

من أجل فحص الفرضية استخدم تحليل التباين الأحادي (One- Way-ANOVA) ونتائج الجدول (14) تبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس تبعاً لمتغير العمر بينما تبين نتائج الجدول رقم (15) نتائج التباين الأحادي



جدول رقم (14): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس تبعاً لمتغير العمر

أكثر من (33)		من (28-33)		أقل من (28)		العمر المجالات
الانحراف	المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف	المتوسط	
0.62	2.78	0.62	2.88	0.64	2.81	مجال المشكلات التنظيمية
0.78	2.98	0.73	2.95	0.73	2.94	مجال المشكلات الفنية
0.77	2.94	0.70	3.10	0.77	3.02	مجال المشكلات النفسية والاجتماعية
0.98	2.85	0.96	2.95	0.90	3.04	المشكلات المادية
0.66	2.89	0.63	2.97	0.64	2.95	الدرجة الكلية

جدول رقم (15): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس تبعاً لمتغير العمر

مستوى الدلالة	(ف)	متوسط الانحراف	درجات الحرية	مجموع مربعات الانحراف	مصدر التباين	المجالات
0.55	0.58	0.23	2	0.47	بين المجموعات	مجال
		0.40	276	110.70	داخل المجموعات	المشكلات
			278	111.18	المجموع	التنظيمية
0.91	0.08	0.05	2	0.100	بين المجموعات	مجال
		0.57	276	157.35	داخل المجموعات	المشكلات
			278	157.45	المجموع	الفنية
0.35	1.04	0.59	2	1.18	بين المجموعات	مجال
		0.56	276	156.13	داخل المجموعات	المشكلات
			278	157.49	المجموع	النفسية والاجتماعية

0.37	0.97	0.88	2	1.77	بين المجموعات	المشكلات المادية
		.0.91	276	251.16	داخل المجموعات	
			278	252.93	المجموع	
0.66	0.41	0.17	2	0.34	بين المجموعات	الدرجة الكلية
		0.42	276	116.95	داخل المجموعات	
			278	117.30	المجموع	

(ف) الجدولية = (3.03) مستوى الدلالة =  $(0.05=\alpha)$

يتضح من الجدول (15) أن قيمة (ف) المحسوبة على مجالات المشكلات (التنظيمية، والفنية، والنفسية والاجتماعية، والمادية) كانت على التوالي (0.58، 0.08، 1.04، 0.97) وكانت (ف) المحسوبة للدرجة الكلية = (0.41) وهذه القيم جميعها اصغر من قيمة (ف) الجدولية (3.03) أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $(0.05=\alpha)$  في مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس تبعاً لمتغير العمر ومثل هذه النتيجة تعني قبول الفرضية الصفرية.

#### خامساً: النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة:-

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $(0.05=\alpha)$  في مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا (الماجستير) وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير عدد السنوات التي قضاها الطالب في برنامج الدراسات العليا (الماجستير)، (سنة واحده، سنتان، ثلاثة سنوات فأكثر).

من أجل فحص الفرضية استخدم تحليل التباين الأحادي (One- Way-ANOVA) ونتائج الجدول (16) تبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس تبعاً لمتغير المستوى الدراسي بينما تبين نتائج الجدول رقم (17) نتائج التباين الأحادي

جدول رقم (16): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس تبعاً لمتغير عدد السنوات التي قضاها الطالب.

المستوى الدراسي		سنة واحدة		سنتان		ثلاث سنوات فأكثر	
المجالات		الانحراف	المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف	المتوسط
مجالات المشكلات التنظيمية		0.60	2.74	0.65	2.90	0.61	2.81
مجالات المشكلات الفنية		0.76	2.84	0.72	3.07	0.68	3.12
مجالات المشكلات النفسية والاجتماعية		0.75	2.97	0.74	3.06	0.76	3.06
المشكلات المادية		0.92	2.87	0.99	3.06	0.86	2.75
الدرجة الكلية		0.64	2.85	0.64	3.02	0.65	2.94

جدول رقم (17): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس تبعاً لمتغير عدد السنوات التي قضاها الطالب.

المجالات	مصدر التباين	مجموع مربعات الانحراف	درجات الحرية	متوسط الانحراف	(ف)	مستوى الدلالة
مجالات المشكلات التنظيمية	بين المجموعات	1.75	2	0.87	2.21	0.11
	داخل المجموعات	109.42	276	0.39		
	المجموع	111.18	278			
مجالات المشكلات الفنية	بين المجموعات	4.12	2	2.06	3.71	0.02
	داخل المجموعات	153.33	276	0.55		
	المجموع	157.45	278			
مجالات المشكلات النفسية والاجتماعية	بين المجموعات	0.57	2	0.28	0.50	0.6
	داخل المجموعات	156.92	276	0.56		
	المجموع	157.49	278			

0.19	1.64	1.49	2	2.98	بين المجموعات	المشكلات المادية
		0.90	276	249.95	داخل المجموعات	
			278	252.93	المجموع	
0.10	2.26	0.94	2	1.89		الدرجة الكلية
		0.41	276	115.40		
			278	117.30		

(ف) الجدولية = (3.03) مستوى الدلالة =  $(\alpha=0.05)$

يتضح من الجدول (17) أن قيمة (ف) المحسوبة على مجالات المشكلات (التنظيمية، والنفسية والاجتماعية، والمادية) كانت على التوالي (2.21، 0.50، 1.64) وكانت (ف) المحسوبة للدرجة الكلية = (2.26) وهذه القيم جميعها اصغر من قيمة (ف) الجدولية (3.03) أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $(\alpha=0.05)$  في مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس تبعاً لمتغير عدد السنوات التي قضاها الطالب في برنامج الدراسات العليا (الماجستير)، ومثل هذه النتيجة تعني قبول الفرضية الصفرية.

بينما كانت الفروق دالة إحصائياً تبعاً لمتغير عدد السنوات التي قضاها الطالب في برنامج الماجستير على مجال المشكلات (الفنية).

ولتحديد بين أي من السنوات التي قضاها الطالب كانت الفروق في مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الطلبة أنفسهم، تم استخدام اختبار شفية (Scheffe Test) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية ونتائج الجدول (18) تبين ذلك.

جدول رقم (18) نتائج اختبار شفوية للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لمجال المشكلات الفنية تبعاً لمتغير عدد السنوات التي قضاها الطالب في برنامج الماجستير.

عدد السنوات التي قضاها الطالب في البرنامج	سنة واحدة	سنتان	ثلاثة سنوات فأكثر
سنة واحدة		* -0.23	-0.28
سنتان			-0.04
ثلاثة سنوات فأكثر			

• دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ )

يتضح من الجدول (18) أن الفروق كانت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) في مجال المشكلات الفنية بين سنة واحدة وسنتان ولصاح سنتان، بينما لم تكن المقارنة الأخرى دالة إحصائياً.

الفصل الخامس

مناقشة النتائج

التوصيات

## الفصل الخامس

### مناقشة النتائج

يتضمن هذا الفصل مناقشة النتائج التي توصلت اليها الدراسة في الفصل السابق ، ثم الوصول لعدد من التوصيات في ضوء تلك النتائج ومناقشتها.

#### أولاً: مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول:

ما مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا ( الماجستير ) وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الطلبة أنفسهم؟

تضمنت الإجابة عن هذا السؤال وصفا لواقع مشكلات الاتصال التي تواجهه عينة الدراسة، حيث أظهرت نتائج الدراسة عن وجود هذه المشكلات ضمن مجالات الدراسة وبدرجة متقاربة جداً، وسيتم مناقشة هذه المجالات كالتالي:

#### أولاً: المشكلات النفسية والاجتماعية:

لقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن مجال المشكلات النفسية والاجتماعية، وقد جاءت في المرتبة الأولى بين المجالات الأربعة المتعلقة بمشكلات الاتصال، وقد حصل على متوسط حسابي (3.01) ونسبة مئوية (60.2%) ويمكن أن يعزى ذلك إلى قلة العلاقات الاجتماعية والودية بين الطلبة والمدرسين، وعدم اهتمام المدرس بهوم الطلبة وقلة الدافعية عند الطلبة لتحمل أعباء الدراسة.

واختلفت نتائج هذه الدراسة مع دراسة الشريدة (1993)، التي هدفت إلى التعرف إلى مشكلات طلبة الدراسات العليا في جامعة اليرموك، حيث جاء ترتيب المجال النفسي والاجتماعي في المرتبة الأخيرة في مجالات الدراسة.

ومن ابرز ثلاث مشكلات متعلقة في هذا المجال هي:

- قلة اهتمام المدرس لمشكلات الطلبة ومعالجتها.

ويمكن أن يعزى ذلك إلى كبر العبء الدراسي على المدرس، والمهام الإدارية الملقاة على عاتق عضو هيئة التدريس، الأمر الذي لا يساعد بالاهتمام بشكل جيد بمشكلة كل طالب والعمل على حلها، فالطالب الذي يواجه مشكلة من نوع معين (أكاديمية، نفسية، اجتماعية، مادية) يواجه مشكلة في عملية التكيف الدراسي، فلا يستطيع التكيف مع وضعه التربوي والدراسي وهو في حالة من التوتر والاضطراب الناتج عن هذه المشاكل، وهذا يقلل من فرص التفاعل ويعيق عملية الاتصال الصفي فالمدرس الناجح عليه أن يحاول التعرف على مشكلات طلبته ووضع الحلول المناسبة لها لتسهيل عملية الاتصال بينة وبينهم.

شعور الطلبة بان المدرسين لا يعاملونهم بنفس الطريقة والأسلوب.

وهذا يرجع إلى أن هناك بعض المدرسين يفضلون طالبا على الآخر، مما يخلق شعورا متفاوتا بين الطلبة، حيث هذا الشعور يتفاوت بين الدافعية والإحباط، مما يساهم في تحقيق اتصال فعال أو خلق مشاكل وعقبات تؤدي إلى إعاقة الاتصال. هذا إضافة إلى أن بعض المدرسين أيضا يفسحون المجال أمام الطالبات لإبداء رأيهن أكثر من الطلاب مما يحول دون اتصال فعال بين الطالب والمدرس في اغلب الأحيان.

- انخفاض روح المسؤولية والجرأة لدى الطلبة لتحمل أعباء متطلبات برامج الدراسات العليا.

وهذا ما يوجهه العديد من الطلبة بعد تسجيلهم في احد برامج الدراسات العليا، وذلك بسبب أن برامج الدراسات العليا المطروحة في الجامعات الفلسطينية بحاجة إلى دراسة وإعداد بشكل جيد، مما يخلق مشكلات نفسية واجتماعية عند الطالب تعيق عملية الاتصال بينة وبين مدرسيه بشكل عام.



## ثانيا: المشكلات الفنية

جاء مجال المشكلات الفنية في المرتبة الثانية بين المجالات الأربعة المتعلقة بمشكلات الاتصال، ود حصل على متوسط حسابي (2.96) و نسبة مئوية(59.2%)، ويمكن أن يعزى ذلك إلى ضعف أساليب التقويم في برنامج الدراسات العليا، والاعتماد بشكل كبير على الامتحانات مما تجعل الطالب يركز على حفظ المادة المطلوبة وليس فهمها. كذلك نقص الخبرات لدى أعضاء الهيئة التدريسية والطلبة من اجل أن تكون عملية اتصال ناجحة ومثمرة إضافة إلى أن عدم إفساح المجال أمام الطلبة لإبداء رأيهم بصراحة من قبل عضو هيئة التدريس.

ومن ابرز ثلاث مشكلات متعلقة في هذا المجال هي:

- صعوبة توفيق الطلبة بين ظروف العمل والدراسة.

يجد الكثير من الطلبة صعوبة في التوفيق بين العمل والدراسة على اعتبار أن معظم طلبة الدراسات العليا هم من الموظفين وخصوصا المعلمين، فالطالب الموظف يعاني من ضغوط ومتطلبات العمل الكثيرة، وليس لديه الوقت الكافي لحضور المحاضرة إلا قبل بفترة وجيزة بسبب الحواجز العسكرية الإسرائيلية على الشوارع المؤدية للجامعة، مما يسبق العديد من الطلبة معلومات قد تم شرحها من قبل عضو هيئة التدريس أثناء الدقائق الأولى من انعقاد المحاضرة، وهذا يجعل الطالب مشوشا طول وقت المحاضرة ولا يستطيع الاتصال مع عضو هيئة التدريس بشكل ملائم، وان حاول الاتصال أو التفاعل فانه يلاقي تذمرات كثيرة من بعض الطلبة لان موضوع الاتصال قد يكون قد تحدث عنة الطلبة والمدرس في وقت سابق.

- ضعف أساليب تقويم طلبة الدراسات العليا من قبل بعض هيئات التدريس.

هناك العديد من أعضاء الهيئة التدريسية وخصوصا في الكليات الإنسانية يعتمدون بشكل رسمي على الامتحانات عند تقويم الطلبة أو وضع النسيب الأكبر من العلامة النهائية على الامتحانات مما يجبر الطالب على الحفظ الصم للمادة من اجل الحصول على علامة عالية، وكذلك يجبر المدرس على التلقين أثناء المحاضرة وهذا لا يفسح المجال أمام الطلبة وعضو هيئة

التدريس من التواصل بشكل فعال ومثمر، لذا من المفروض أن يكون هناك للأبحاث نسبة عالية من العلامة حتى تجبر الطالب على الاتصال بعضو هيئة التدريس لأن الطالب عند إعداد البحث بحاجة إلى إرشادات وتوجيهات المدرس أكثر من الاستعداد للامتحان.

- قلة مراعاة عضو هيئة التدريس ظروف الطلبة.

من الواضح بشكل عام أن المدرس لا يراعي ظروف الطلبة في اغلب الأحيان، فمنهم الطلبة الذين كانوا معتقلين يواجهون مشاكل على الحواجز العسكرية مما يحول دون وصولهم لموعد المحاضرة ومنهم الطلبة غير الميسورين ماديا وخصوصا الموظفين في هذه الظروف مما يجبر الطالب على الغياب عن المحاضرات وبالتالي يخلق مشكلات عديدة في عملية الاتصال بين الطالب ومدرسة، فانه من الضروري أن يراعي المدرس الفروق الفردية بين الطلبة وان يتعرف على مشاكلهم وظروفهم الاجتماعية والنفسية والأسرية، لكي يتفهم هذه المشكلات ويحاول مد العون للطلبة من أجل السيطرة على تلك المشكلات وهذا مما يزيد ويسهل عملية الاتصال والتواصل بين الطالب والمدرس.

### ثالثا المشكلات المادية:

جاء مجال المشكلات المادية في المرتبة الثالثة بين المجالات الأربعة المتعلقة بمشكلات الاتصال، وقد حصل على متوسط حسابي (2.95) و نسبة مئوية(59%) ويمكن أن يعزى ذلك إلى عدم توفر القاعات الدراسية في الجامعات وعدم توفر التسهيلات اللازمة لعملية التعليم من أجهزة حاسوب وشاشات عرض ومن ابرز ثلاث مشكلات متعلقة في هذا المجال هي:

- كثرة المؤثرات الحسية خارج قاعات المحاضرات.

يمكن أن يعود ذلك إلى كثرة مرور الطلبة من أمام القاعات وسماع أحاديثهم الخاصة فهناك الكثير من طلبة البكالوريوس لا يتحدثون إلا بصوت عالي، كذلك أعمال الحفريات داخل وخارج الجامعة وحركة المواصلات وخصوصا الباصات والشاحنات، إضافة إلى المشاكل التي تحصل على أسوار الجامعة بين الطلبة وأصحاب السيارات قد تؤدي أحيانا إلى إطلاق النار

حيث أن هذه الأمور تعطل تفكير الطالب ومواقفته لموضوع المحاضرة مما تعيق عملية الاتصال بينة وبين عضو هيئة التدريس.

- عدم توفر المواد والتسهيلات اللازمة للتعليم من أجهزة ومعدات لإثراء المحاضرة.

هناك نقص بشكل كبير في الأجهزة والمعدات اللازمة لعملية التعليم وخصوصاً أجهزة الحاسوب في المختبرات لا تتوافق مع أعداد الطلبة في الكليات الإنسانية، مما يجعل الطالب بعيداً كل البعد عن موضوع المحاضرة هذا إضافة إلى عدم استخدام الكثير من أعضاء هيئة التدريس شاشات العرض أثناء انعقاد المحاضرة وعدم تطبيق المعلومات النظرية عملياً أمام الطلبة وخصوصاً في الكليات العلمية وهذا ما يحدد ويقلل من عملية الاتصال بين الطالب وعضو هيئة التدريس.

- عدم مناسبة الأثاث للأنشطة التعليمية.

جميع الجامعات الفلسطينية تستخدم الكراسي العادية للجلوس عليها أثناء المحاضرات مما يسبب التعب والإرهاق لدى الطالب أثناء المحاضرة لأن وقت المحاضرة طويلاً وليس قصيراً ويسبب أيضاً الإزعاج عند دخول طالب متأخر عن موعد المحاضرة ويحاول نقل الكرسي من مكان لآخر على عكس الجامعات الأردنية والأجنبية التي تستخدم كراسي مريحة جداً، إضافة إلى عدم تكييف قاعات الجامعة وخصوصاً في موسم الصيف، وقلة وجود كرسي مريح للمدرس وطاولة عرض مريحة، كذلك عدم تهيئة غرفة مختبر الحاسوب بشكل جيد أثناء انعقاد المحاضرة، وجميع ما ذكر يؤدي إلى مشكلات في الاتصال بين الطالب والمدرس.

#### رابعاً: المشكلات التنظيمية:

جاء مجال المشكلات التنظيمية في المرتبة الأخيرة بين المجالات الأربعة المتعلقة بمشكلات الاتصال، وقد حصل على متوسط حسابي (2.82) و نسبة مئوية (56.4%) ويمكن أن يعزى ذلك إلى قلة التزام الطلبة بموعد المحاضرة وموعد الساعات المكتبية للمدرس، وكذلك

عدم التزام عضو هيئة التدريس بموعد الساعات المكتبية في اغلب الأحيان من ابرز ثلاثة مشكلات متعلقة في هذا المجال هي:

- التفاوت بين الطلبة من حيث السن، الخبرة، المؤهلات.

هناك تفاوت كبير بين الطلبة من حيث السن والخبرة فمنهم طلبة التحقوا في برنامج الدراسات العليا بعد تخرجهم من مرحلة البكالوريوس مباشرة، وهناك طلبة التحقوا في برنامج الماجستير بعد تخرجهم من البكالوريوس بفترة طويلة وهم كبار السن، كذلك هناك طلبة من الموظفين وخصوصا المعلمين ومن لديهم خبرات طويلة في التدريس مما يساعد على عدم الارتياح النفسي بين الطلبة وهذا يعيق عملية التفاعل الصفي، ويقلل من الاتصال مع عضو هيئة التدريس بسبب أن العديد من أعضاء هيئة التدريس يركزون في الاتصال التواصل مع كبار السن من الطلبة.

- طول وقت المحاضرة بشكل يبعث على الملل.

إن مدة المحاضرة في برنامج الدراسات العليا طويل جدا (3) ساعات تؤدي إلى حالة من عدم التركيز والملل لدى الطلبة وذلك أن هذا الوقت الذي تعقد فيه المحاضرة مقارنة مع الوقت النموذجي للمحاضرة الفاعلة وهو ساعة واحدة طويل جدا مما يجعل الطالب بعد مرور ساعة من زمن المحاضرة غير قادر على التركيز والمتابعة إضافة إلى أن أوقات هذه المحاضرات عادة ما يكون بعد الظهر، وهذا أيضا سبب آخر لأن هذا الوقت غير فعال للتركيز مقارنة بأوقات الصباح، لهذا فان عملية الاتصال تواجه هذه المشكلة وتحول دون اتصال واقعي.

- كثرة أعداد الطلبة داخل قاعة المحاضرة.

ان مقارنة مع الكليات العلمية فان عدد الطلبة داخل قاعات المحاضرات في الكليات الإنسانية أكثر من حيث يتراوح العدد في اغلب الأحيان ما بين (30-40) طالبا وطالبة وهذا لا يفسح المجال أمام كل الطلبة من النقاش وإبداء الرأي حول كل نقطة من موضوع المحاضرة مما يلجأ عضو هيئة التدريس إلى حرمان العديد من الطلبة من إبداء رأيهم، كذلك كثرة

الأحاديث الخاصة بين الطلبة خارج نطاق المحاضرة مما يحول دون تفاعل صفى حول موضوع المحاضرة بشكل مباشر وهذا يؤدي إلى مشكلات في عملية الاتصال بين الطالب وعضو هيئة التدريس.

### ثانيا: مناقشة النتائج المتعلقة في الفرضية الأولى:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05=\alpha$ ) في مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا (الماجستير) وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير الجنس (ذكر، أنثى). وتعود النتيجة كون الطلبة من الذكور والإناث يشعرون بمشكلات الاتصال بينهم وبين أعضاء هيئة التدريس، وهذا يعني أن استجابة الطلبة حول مشكلات الاتصال لم تتأثر بجنسهم (ذكر، أنثى) علما أن المشكلات التي يوجهها الذكور هي نفس المشكلات التي توجهها الإناث.

وجاءت نتائج هذه الدراسة متفقة مع دراسة يونس والعمرى (1994) التي هدفت إلى معرفة اتجاهات طلبة الدراسات العليا نحو الاتصال الأكاديمي مع أعضاء الهيئة التدريسية، حيث أظهرت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05=\alpha$ ) تعزى لمتغير الجنس

كذلك اتفقت هذه الدراسة مع دراسة شهاب (1989) التي هدفت إلى التعرف على معوقات الاتصال التي تواجه مديري المدارس الثانوية في محافظة اربد مع المعلمين والعاملين في هذه المدارس، حيث أظهرت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05=\alpha$ ) تعزى لمتغير الجنس.

واختلفت نتائج هذه الدراسة مع دراسة الشerman (1999) التي هدفت إلى التعرف على مشكلات التواصل بين المعلمين والمشرفين من وجهة نظر المعلمين في محافظة اربد، حيث أظهرت النتائج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05=\alpha$ ) تعزى لمتغير الجنس.

### ثالثا: مناقشة النتائج المتعلقة في الفرضية الثانية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) في مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا (الماجستير) وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير الكلية (إنسانية، علمية).

عند استعراض الجدول (14) يتضح انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) في مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس بين الكليات الإنسانية والعلمية ولصالح الكليات الإنسانية في مجالات المشكلات (التنظيمية، والنفسية والاجتماعية، والمادية) والدرجة الكلية حيث وصل المتوسط الحسابي لهذه المجالات والدرجة الكلية على النحو التالي:-

1- مجال المشكلات التنظيمية وصل المتوسط الحسابي للكليات الإنسانية (2.90) والمتوسط الحسابي للكليات العلمية (2.60)

2- مجال المشكلات النفسية والاجتماعية وصل المتوسط الحسابي للكليات الإنسانية (3.13) والمتوسط الحسابي للكليات العلمية (2.77)

3-- مجال المشكلات المادية وصل المتوسط الحسابي للكليات الإنسانية (3.02) والمتوسط الحسابي للكليات العلمية (2.74)

4- أما في الدرجة الكلية وصل المتوسط الحسابي للكليات الإنسانية (3.01) والمتوسط الحسابي للكليات العلمية (2.72).

أما مجال المشكلات الفنية فقد كانت قيمة (ت) المحسوبة (1.89) وهذه القيمة اصغر من القيمة الجدولية (1.96) أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) في مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس تبعا لمتغير

الكلية، وهذا يعني أن استجابة الطلبة حول مشكلات الاتصال قد تأثرت باختلاف الكلية المسجل فيها الطالب (إنسانية، علمية) وربما يعزى ذلك إلى

1- كثرة عدد الطلبة داخل قاعة المحاضرة في الكليات الإنسانية.

2- انخفاض مستوى الثقة بالنفس لدى الطالب مقارنة مع طلبة الكليات العلمية.

3- قلة توفر المواد والتسهيلات اللازمة للتعليم من أجهزة ومعدات لإثراء المحاضرة بسبب عدد الطلبة الكبير.

4- تمسك طلبة الكليات الإنسانية بالمبادئ التي يرفضون الدخول في نقاش حولها.

5- إلزام طلبة الكليات الإنسانية على مواضيع بحثية لا يرغبون فيها.

وجاءت نتائج هذه الدراسة متفقة مع نتائج دراسة النفيعي (2004) التي هدفت إلى معرفة اتجاهات طلبة الدراسات العليا بجامعة الملك عبد العزيز بجده نحو الاتصال الأكاديمي مع أعضاء هيئة التدريس، حيث أظهرت النتائج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05=\alpha$ ) تعزى لمتغير الكلية ولصالح الكليات الإنسانية.

كما وجاءت نتائج هذه الدراسة مختلفة مع دراسة يونس والعمرى (1994) التي هدفت إلى معرفة اتجاهات طلبة الدراسات العليا نحو الاتصال الأكاديمي مع أعضاء الهيئة التدريسية، حيث أظهرت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05=\alpha$ ) تعزى لمتغير الكلية.

#### رابعاً: مناقشة النتائج المتعلقة في الفرضية الثالثة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05=\alpha$ ) في مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا (الماجستير) وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير العمر (اقل من (28) سنة، من (28-33) سنة، أكثر من (33) سنة).

لقد أظهرت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) في مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا (الماجستير) وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير العمر (أقل من (28) سنة، من (28-33) سنة، أكثر من (33) سنة)، وهذا يعني أن استجابة الطلبة حول مشكلات الاتصال لم تتأثر باختلاف أعمارهم علما أن المشكلات التي يواجهها الطلبة التي تقل أعمارهم عن (28) عاما هي نفس المشكلات التي يواجهها الطلبة التي تزيد أعمارهم عن (33) عام، ولعل من أسباب ذلك:

1- أن الطلبة باختلاف أعمارهم يواجهون مشكلات في الاتصال مع أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية.

2- انخفاض الدافعية عند الطالب للدخول في الحوار والنقاش مع المدرس داخل غرفة الصف وخارجها.

3- هناك أحيانا لا يستطيع الطالب اختيار الوقت المناسب للاتصال مع المدرس.

4- قلة امتلاك الطلبة الخبرات اللازمة لنجاح عملية الاتصال مع المدرس.

5- قلة مقدرة طلبة الماجستير على التوفيق بين العمل والدراسة.

وجاءت نتائج هذه الدراسة مختلفة مع دراسة عثمان (2000) التي هدفت إلى معرفة مشكلات طلبة الدراسات العليا في جامعات الضفة الغربية، حيث أظهرت النتائج انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) تعزى لمتغير العمر ولصالح الفئة العمرية من (33) سنة فأكثر.

#### خامسا: مناقشة النتائج المتعلقة في الفرضية الرابعة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) في مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا (الماجستير) وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية تعزى



لمتغير عدد السنوات التي قضاها الطالب في برنامج الدراسات العليا ( الماجستير )، (سنه واحده، سنتان، أكثر من ثلاث سنوات).

لقد أظهرت النتائج انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05=\alpha$ ) في مجال المشكلات (التنظيمية، والنفسية والاجتماعية، والمادية) تبعا لمتغير عدد السنوات التي قضاها الطالب في برنامج الدراسات العليا (الماجستير). وهذا يعني أن استجابة الطلبة حول مشكلات الاتصال لم تتأثر باختلاف عدد السنوات التي قضاها الطالب في برنامج الماجستير وربما يعزى ذلك إلى:

1- مشكلات الاتصال بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس لم تختلف بين طالب أمضى سنة واحدة في برنامج الماجستير وطالب أمضى سنتين أو ثلاث سنوات وذلك لان المدرس أحيانا يعامل طلبة السنة الأولى مثل الطلبة الخريجين.

2- ضعف العلاقة التواصلية بين المدرس والطلبة.

3- كثرة عدد الطلبة داخل المحاضرة والتفاوت بينهم من حيث السن مما يحول دون اتصال فعال بين الطالب والمدرس.

4- قلة اهتمام المدرس بمشكلات الطلبة وخصوصا الجدد منهم، حيث يواجهون مشكلات عديدة في إعداد الأبحاث والتحضير لتقديم المادة العلمية أمام الطلبة وكذلك الطلبة الخريجين الذين بحاجة إلى إرشاد وتوجيهات بخصوص إعداد الرسالة أو التقدم لامتحان الشامل.

5- هناك بعض أعضاء الهيئة التدريسية يتصفون بالتسلط وعدم السماح لأي طالب سواء كان جديد أو خريجا من الحديث أو التعبير عن وجهة نظره داخل قاعة المحاضرة.

ما أظهرت نتائج الدراسة أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05=\alpha$ ) في مجال المشكلات الفنية بين ( سنة ) و ( سنتان ) ولصالح سنتان وربما يعزى ذلك إلى:-

1- الطالب في السنة الثانية يكون على علم ومعرفة بطرق التدريس المستخدمة.

2- بعد مرور سنة على الطالب في برنامج الماجستير يكون قد تعرف على أساليب تقويم طلبه الدراسات العليا.

3- يلاحظ الطالب في السنة الثانية أن المدرس أحيانا لا يراعي ظروف الطلبة بسبب الحجج الواهية من الطلاب بقصد الغياب عن المحاضرات.

## التوصيات:

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة يقدم الباحث التوصيات والمقترحات التالية:

4- اتخاذ التدابير اللازمة التي تقلل الاعتماد على الوسائل التقليدية في الاتصال الشفوي والكتابي والاستفادة من الابتكارات والأساليب الحديثة في الاتصال التي تسهم بشكل فعال في سرعة انتقال المعلومات مثل الانترنت.

5- تقليص التفاوت بين الطلبة من حيث السن، والخبرة، والمؤهلات قدر الامكان حتى تقلل من اعاقا عملية الاتصال والتفاعل الصفي.

6- التقليل من المؤثرات الحسية داخل خرج قاعات المحاضرات وخصوصا عدم السماح لطلبة البكالوريوس في التواجد امام قاعات التدريس اثناء انعقاد المحاضرة، والتقليل من الحفريات داخل الجامعة وحركة المواصلات عند اسوار الجامعة.

7- العمل على ارشاد الطالب اكاديميا ومهنيا من اجل التوفيق بين العمل والدراسة، على اعتبار ان معظم طلبة الدراسات العليا هم من الموظفين وخصوصا المعلمين، كذلك تسهيل خروج المعلمين والمنوظفين من اماكن عملهم لكي يستطيعوا الالتحاق في المحاضرة بموعدها.

8- مساعدة عضو هيئة التدريس الطالب والاهتمام به بشكل جيد، لان الطالب الذي يواجه مشكلة سواء كانت اكاديمية اوم نفسية ام اجتماعية يواجه مشكلة في عملية التكيف الدراشي.

6- طرح مسابقات من قبل إدارة الجامعة بواقع 6 ساعات للطلبة في الفصل الصيفي حتى يتمكن الموظف وخصوصا المعلم من الاستفادة منها.

7- اقامة دورات تدريبيهة أو ورش داخل الجامعة لتدريب اعضاء هيئة التدريس والطلبة على اساليب الاتصال الفعال

8- عقد لقاءات غير رسمية بين أعضاء الهيئة التدريسية والطلبة وذلك من اجل كسر الحواجز التي تحول دون الاتصال مع بعضهم البعض.

9- التقليل من الأعباء الإدارية والتدريسية الملقاة على عاتق أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية.

10 - العمل على توفير المواد والتسهيلات اللازمة للتعليم من أجهزة ومعدات لإثراء المحاضرة وخصوصا اجهزة الحاسوب وشاشات العرض.

11- التقليل من أعداد الطلبة داخل قاعات المحاضرات وفتح شعب إضافية لكل مساق يزيد عدد طلبته عن (20) طالبا وخصوصا في الكليات العلمية.

12- مراعاة طلبة الدراسات العليا وخصوصا الذين يسكنون في أماكن بعيدة عن جامعتهم عند تأخيرهم عن المحاضرة أو الاستفسار عن معلومات تم شرحها من قبل المدرس أثناء غياب الطلبة وذلك بسبب الحواجز العسكرية الإسرائيلية التي تعيق وصول الطالب إلى موعد المحاضرة.

## المراجع

أولا المراجع العربية

ثانيا المراجع الأجنبية

## المراجع العربية

حجازي، مصطفى، (1990)، الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية والإدارة. بيروت: دار الطليعة.

حنفي، عبد الغفار، (1994)، أساسيات إدارة المنظمات. الإسكندرية: جامعة الإسكندرية.

الخانندار، جمال الدين، (1995)، "الاستماع الفعال وتأثيره على الاتصالات التنظيمية الإدارية". معهد الإدارة العامة، مسقط ع(61) ص 169-199.

الدره، عبد الهادي، والمدهون، يوسف، والجزمائي، إبراهيم، (1994)، الإدارة الحديثة، المفاهيم والعمليات، منهج علمي تحليلي. عمان: المركز العربي للخدمات الطلابية.

رزق الله، مريم عودة، (2003)، 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.

الرازي، محمد ابن أبي بكر عبد القادر، (1938)، مختار الصحاح، القاهرة، المطبعة الأمريكية.

الزعيبي، فايز وعبيدات، محمد إبراهيم، (1997)، أساسيات الإدارة الحديثة. عمان: دار المستقبل للنشر والتوزيع.

زكار، نييل، (2004) "أبعاد الاتصال" الشبكة العالمية للمعلومات (الانترنت)

[www.ngoce.org](http://www.ngoce.org)

زيدان، ناريمان، (1998)، 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.

سامية، جابر، (2000) الاتصال والإعلام. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.

سلامة، عبد الحافظ، (1998)، وسائل الاتصال والتكنولوجيا في التعليم. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع.

سلامة، كايد، (1989)، مهارة إدارة الاتصال، مهارة أساسية للمدير الفعال. اربد: مركز البحوث والتطوير التربوي، جامعة اليرموك.

الشرمان، منيرة محمود، (1999)، مشكلات التواصل بين المعلمين والمشرفين من وجهة نظر المعلمين في محافظة اربد، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة اليرموك، اربد.

الشريفة، محمد، (1993)، مشكلات طلبة الدراسات العليا في جامعة اليرموك وعلاقتها ببعض المتغيرات، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة اليرموك، اربد.

شهاب، موسى، (1989)، معوقات الاتصال التي تواجه مديري المدارس الثانوية في محافظة اربد، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة اليرموك اربد.

الشيبياني، عمر، محمد ألدومي، (1988)، علم النفس الإداري. ليبيا: الدار العربية للكتاب.

الطارق، علي، (1999)، سيكولوجية الإدارة والاتصال. صنعاء: مركز عبادي للدراسات والنشر.

الطويل، هاني، (1998)، الإدارة التربوية والسلوك أئمنظمي، عمان، الجامعة الأردنية.

العجمي، محمد حسين، (2003)، الإدارة المدرسية، القاهرة، دار الفكر.

عبد الوهاب، علي محمد، (1978)، معوقات الاتصال في جماعات أنواعها وطرق علاجها. الرياض: مطابع الشعاع التجارية.

عثمان، سليم محمود، (2000)، مشكلات طلبة الدراسات العليا في جامعات الضفة الغربية، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة النجاح، نابلس، فلسطين.

عريفج، سامي سلطي، (2001)، الإدارة التربوية المعاصرة. الأردن: دار الفكر للطباعة والنشر.

عطية، عبد الحميد وغباري، محمد،(1991)، الاتصال ووسائله بين النظرية والتطبيق.  
الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.

العناني، ختام عبد العزيز، (2003)، بناء أنموذج للاتصال الإداري في ضوء واقع الاتصال  
الإداري في وزارة التربية والتعليم في الأردن والاتجاهات العالمية الحديثة، (رسالة  
ماجستير غير منشورة)، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

عليان، ربحي والدبس، محمد، (1999)، وسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم. عمان: دار الصفاء  
للنشر والتوزيع.

عودة، محمد أمين، (1996) مشكلات ومعوقات الاتصالات الإدارية، جامعة الكويت، مجلة النشر  
العلمي.

فهمي، أميل، (1976)، الاتصال التربوي، دراسة ميدانية. القاهرة: مكتبة الانجلو المصرية.

فهمي، سعيد وبدوي، هناء حافظ، (1995)، وسائل الاتصال في الخدمة الاجتماعية.  
الإسكندرية: دار الطباعة الحرة.

القاسمي، عايدة، (2000)، معوقات الاتصال الإداري الفعال بين مديريات التربية بالمناطق  
التعليمية والمدارس الثانوية التابعة لها بسلطنة عمان، (رسالة ماجستير غير منشورة)،  
جامعة السلطان قابوس، سلطنة عمان.

القيوتي، محمد قاسم، (1993)، السلوك التنظيمي، دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي  
في المنظمات الإدارية. عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.

ماهر، احمد، (1998) الاتصال. الإسكندرية: دار الطباعة الحرة.

مرسي، محمد، (1975)، الإدارة التعليمية أصولها وتطبيقها. القاهرة: عالم الكتب.

مصطفى، إبراهيم احمد وآخرون، (1960)، المعجم الوسيط. القاهرة: مطبعة مصر.



مقداي، يونس، (1996)، **مدخل إلى علم الإدارة**. القاهرة: دار زهران للنشر والتوزيع.

المنجي، زهراء بنت يوسف، (2003)، **الاتصالات الإدارية في أجهزة الخدمة المدنية بسلطنة عمان**، (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

المومني، غازي توفيق، (1987)، **اثر نمط الاتصال الإداري مع الطلبة لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في الأردن على اتجاهات طلبتهم نحو المدرسة**. (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الأردنية، عمان.

النفيعي، ضيف الله، (2004)، **الاتصال الأكاديمي لطلبة الدراسات العليا مع أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك عبد العزيز**. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الملك عبد العزيز، جدة.

وزارة التعليم العالي، (1999)، **الدليل الإحصائي للجامعات والكليات الفلسطينية لعام 1999/1998**، القدس، فلسطين.

يونس، عبد الرزاق والعمري، بسام، (1994)، **"اتجاهات طلبة الدراسات العليا في الجامعة الأردنية نحو الاتصال الأكاديمي مع أعضاء هيئة التدريس"**. دراسات (أ)، 21 (1)ص359-387.

Ba'albaki Muner,(1971), **ALMowrid, Modern English Arabic Dictionary**. Beirut: Dar E.lIMlayn –p.198

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

Cohort, A,(2004), Telecommunications and distance education learning.[www.filebox.tv.edu /users/ cbraton/ activity 5-3-1](http://www.filebox.tv.edu/users/cbraton/activity5-3-1).

Cook, Peggy Ann,(1997), Academic communicative – experiences and perceptions of university non – traditional students. **DAI – 57//07**, p2737.

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

Davis, Keith,(1962), **Human Relation at Work N.Y**. Sanfransisco.

Galusha,J,(2000), "Learning in distance education". [ww3.nesu.edu/ box/ NBE/ galusha](http://ww3.nesu.edu/box/NBE/galusha).

Hodne,-Barbara- D,(1997), "Pleas Speak Up". New, **Directions for Technique and Learning**. No. 70,P. 85-92.

Katz, Carl. L & Kann Corts,(1983),**Lets Talk Business Improving Communication Skills**, Canada little Brown and Company.

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

Lee, Dibra. S, (1997), "What Teachers Can Do to Relieve Problems Identified by International Student." New, **Direction for Teaching and Learning**, No. 70, P.93-100.

Liu , Jun. (1997), "Perceptions of selected international graduate students towards oral classroom participation in their academic content courses in a U. S. A university". **DAI- A 50/07**, p 2816.

Takizawa, Takeshi, (1998), " Extra-class communication- between graduate students and faculty advisors in higher education". **DAI –A 59/03**, p754.

Watson, Arden K & Monroe, Eula E, (1990), "communication in education". **Communication Reports**, Vol. (3) Issue I, p 28-37.

West, Richard. (1994), "Teacher-Student communication". **Communication Reports** , Vol. (7) Issue(2) , p109-119.

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

**[www.lib.umi.com / dissertation /fullicit/31116803](http://www.lib.umi.com/dissertation/fullicit/31116803)**

الملاحق

## ملحق رقم(1): استبيان استطلاعي

### أخي الطالب، أختي الطالبة:

يقوم الباحث بدراسة لمعرفة مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الطلبة أنفسهم والهدف من ذلك هو تحديد هذه المشكلات وحصرها ضمن مجالات وهي التنظيمية والفنية و النفسية والمادية.

الرجاء من الإخوة الطلبة التكرم بالمساهمة في تحديد خمس مشكلات على الأقل تعتقدون أنها لها دور بارز في عملية الاتصال بينكم وبين أعضاء هيئة التدريس في الجامعة.

مع جزيل الشكر

### بيانات شخصيه

الجنس: 1- ذكر 2- أنثى

الكلية: 1- علميه 2- إنسانيه

العمر 1-قل من ( 28 ) سنة 2-من(28-33) سنة 3- أكثر من (33) سنة

ما هي مشكلات الاتصال التي تحول بينك وبين عضو هيئة التدريس في الجامعة:

-1

-2

-3

-4

-5

الباحث

جعفر وصفي أبو صاع

ملحق رقم(2):الاستبانة صورتها النهائية

أختي الطالبة، أخي الطالب

تحية طيبة وبعد،

فيقوم الباحث بإجراء دراسة بعنوان: (مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الطلبة أنفسهم) للحصول على درجة الماجستير في تخصص الإدارة التربوية في جامعة النجاح الوطنية.

لذا يرجى من الإخوة الطلبة قراءة كل فقرة من فقرات الاستبانة وتحديد درجة وجود المشكلات التي تؤدي إلى وجود خلل في الاتصال، وذلك بوضع إشارة (x) تحت الدرجة التي تمثل وجود هذه المشكلات وفق الميزان التالي:

كبيرة جداً، كبيرة، متوسطة، قليلة، قليلة جداً.

وأرجو من الجميع الإجابة عن فقرات الاستبانة بصراحة تامة علماً بان هذه الدراسة ونتائجها هي لإغراض البحث العلمي فقط.

ملاحظة يرجى إجابة المعلومات العامة التالية:

الجنس:

ذكر  أنثى

عدد السنوات التي قضاها الطالب في برنامج الدراسات العليا

سنة واحدة  سنتان  ثلاث سنوات فأكثر

الكلية

إنسانية  علمية

العمر

أقل من ( 28 ) سنة  من(28-33) سنة  أكثر من (33) سنة

الباحث

جعفر وصفي أبو صاع

## المجال الأول: المشكلات التنظيمية

الرقم	الفقرات	درجة وجود المشكلة			
		كبيره جدا	كبيرة	متوسطه	قليلة
1	كثرة أعداد الطلبة داخل قاعة المحاضرة				
2	التفاوت بين الطلبة من حيث السن، الخبرة، المؤهلات				
3	سوء التفاهم بين الطلبة وعضو هيئة التدريس				
4	طول وقت المحاضرة بشكل يبعث على الملل				
5	وقت المحاضرة قصير				
6	الطبيعة التسلطية لعضو هيئة التدريس				
7	إلزام الطلبة على اختيار مواضيع بحثيه لا يرغبون فيها				
8	ضعف قدرة عضو هيئة التدريس على ضبط المحاضرة				
9	معاملة طلبة الدراسات العليا مثل طلبة البكالوريوس				
10	ضعف العلاقة التواصلية بين عضو هيئة التدريس والطلبة خارج نطاق المحاضرة				
11	اختيار الوقت غير المناسب لعملية الاتصال من قبل الطلبة				
12	انخفاض دافعية الطلبة للدخول في الحوار والنقاش الصفوي				
13	قلة التزام عضو هيئة التدريس بمواعيده (مواعيد المحاضرات، ومواعيد ساعات المكتب)				
14	قلة التزام الطلبة بمواعيد المحاضرات				

المجال الثاني: المشكلات الفنية

درجة وجود المشكلة					الفقرات	الرقم
كبيره جدا	كبيرة	متوسطه	قليلة	قليلة جدا		
					عدم ملائمة طرق التدريس المستخدمة لمحتوى المادة الدراسية	15
					طبيعة المادة الدراسية غير مناسبة لمستوى الطلبة	16
					قلة اهتمام عضو هيئة التدريس بالأنشطة الصفية واللاصفية المتعلقة بالمادة الدراسية	17
					عدم مناسبة لغة التدريس لطبيعة وشروط المحاضرة	18
					قلة إتاحة الفرص أمام الطلبة لإبداء وجهات نظرهم من قبل عضو هيئة التدريس	19
					تجاهل عضو هيئة التدريس الدخول في نقاش حول وجهات النظر والآراء التي تخالف وجهة نظره	20
					قلة مراعاة عضو هيئة التدريس ظروف الطلبة	21
					ضعف أساليب تقويم طلبة الدراسات العليا من قبل بعض هيئات التدريس	22
					قلة امتلاك الطلبة الخبرات اللازمة لنجاح عملية الاتصال مع مدرس المادة	23



					قلة امتلاك عضو هيئة التدريس الكفايات اللازمة لنجاح عملية الاتصال مع الطلبة بشكل عام	24
					صعوبة توفيق الطلبة بين ظروف العمل والدراسة	25

المجال الثالث: المشكلات النفسية والاجتماعية

الرقم	الفقرات	درجة وجود المشكلة				
		كبيرة جدا	كبيرة	متوسطه	قليله	قليلة جدا
26	يتمسك بعض الطلبة بالمبادئ التي يرفضون الدخول في نقاش حولها					
27	الاتجاه السلبي لدى بعض الطلبة نحو برامج الدراسة المطروحة					
28	انخفاض مستوى العلاقة المباشرة بين المدرس والطلبة					
29	صعوبة بناء علاقات اجتماعية ودية بين الطلبة وعضو هيئة التدريس					
30	شعور الطلبة بان المدرسين لا يعاملونهم بنفس الطريقة والأسلوب					
31	انخفاض روح المسؤولية والجرأة لدى الطلبة لتحمل أعباء متطلبات برامج الدراسات العليا					
32	قلة اهتمام المدرس لمشكلات الطلبة ومعالجتها					
33	عدم امتلاك الطلبة لمهارات التواصل اللغوي والاجتماعي					
34	انخفاض مستوى الثقة بالنفس لدى الطالب					
35	عدم ارتياح الطلبة لشخص عضو هيئة التدريس					
36	عدم اكتراث الطلبة بموضوع المحاضرة لأنه يخلو من المعنى					

المجال الرابع: المشكلات المادية

درجة وجود المشكلة					الفقرات	الرقم
كبيره جدا	كبيره	متوسطه	قليله	قليله جدا		
					ضيق قاعات المحاضرات	37
					كثرة عدد مرات رنين الهاتف داخل غرفة مكتب عضو هيئة التدريس	38
					عدم ملائمة بيئة التعلم الصفية	39
					كثرة المؤثرات الحسية خارج قاعات المحاضرات	40
					تشويش المحاضرة بسبب دخول أو خروج أشخاص أثناء انعقادها	41
					عدم توفر المواد والتسهيلات اللازمة للتعليم من أجهزة ومعدات لإثراء المحاضرة	42
					عدم مناسبة الأثاث للأنشطة التعليمية	43

ملحق رقم (3): قائمة بأسماء المحكمين

- 1- د. غسان الحلو جامعة النجاح الوطنية
- 2- د. عبد الناصر القدومي جامعة النجاح الوطنية
- 3- د عبد عساف جامعة النجاح الوطنية
- 4- د. علي حبايب جامعة النجاح الوطنية
- 5- د. زياد بركات جامعة القدس المفتوحة - طولكرم
- 6- د معزوز علاونة جامعة القدس المفتوحة - نابلس
- 7- د. حسن تيم جامعة النجاح الوطنية
- 8- د. علي شقور جامعة النجاح الوطنية
- 9- د مجيد منصور جامعة النجاح الوطنية
- 10- أ. حسني عوض جامعة القدس المفتوحة - طولكرم

ملحق رقم (4): كتاب عميد الدراسات العليا الى نائب رئيس جامعة النجاح الوطنية الاكاديمي

كتاب عميد الدراسات العليا إلى نائب رئيس جامعة النجاح الوطنية الأكاديمي

التاريخ : 2005/7/15

الاستاذ الدكتور نائب رئيس الجامعة الاكاديمي المحترم

الموضوع : تسهيل مهمة الطالب / جعفر وصفي توفيق ابو صاع (رقم تسجيل 10451827)

الطالب المذكور اعلاه هو احد طلبة الماجستير في جامعة النجاح الوطنية ، تخصص ادارة تربوية في كلية الدراسات العليا، وهو بصدد اعداد الأطروحة الخاصة به بعنوان: (مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس من وجهة نظر الطلبة انفسهم)

ويحتاج إلى مايلي:

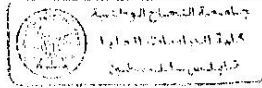
1. عدد الطلبة المسجلين في برنامج الماجستير وموزعين على الكليات العلمية والانسانية (ذكور واناث).
2. السماح للطلاب بتوزيع الاستمارة على طلبة الدراسات العليا في الجامعة.

شاكرين لكم حسن تعاونكم.

مع وافر الاحترام ،،،

منسق عمادة كلية الدراسات العليا

د. سنان الكرنج



فلسطين، نابلس، ص.ب.: 7، 707، هاتف: 7-2345113، 2345560(09)(970) فاكس: 2342907(09)(970)  
Palestine, Nablus, P.O. Box: 7, 707, Tel. (970)(09)2340200, 2342901-3, Facsimile: (970)(09)2342907  
Home Page: <http://www.najah.edu>, E-Mail: [fgs@najah.edu](mailto:fgs@najah.edu)

ملحق رقم (5): كتاب عميد الدراسات العليا الى نائب رئيس جامعة القدس الاكاديمي:

كتاب عميد الدراسات العليا إلى نائب رئيس جامعة القدس الأكاديمي

التاريخ : 2005/7/15

حضرة الأستاذ الدكتور نائب رئيس جامعة القدس الأكاديمي المحترم

الموضوع : تسهيل مهمة الطالب / جعفر وصفي توفيق ابو صاع (رقم تسجيل 10451827)

الطالب المذكور اعلاه هو احد طلبة الماجستير في جامعة النجاح الوطنية ، تخصص ادارة تربوية في كلية الدراسات العليا، وهو بصدد اعداد الأطروحة الخاصة به بعنوان: (مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس من وجهة نظر الطلبة انفسهم)

ويحتاج إلى مايلي:

1. عدد الطلبة المسجلين في برنامج الماجستير وموزعين على الكليات العلمية والانسانية (ذكور واناث).
2. السماح للطلاب بتوزيع الاستمارة على طلبة الدراسات العليا في جامعتكم.

شاكرين لكم حسن تعاونكم.

مع وافر الاحترام ،،،

د. سائد الكرنكي  
عمادة كلية الدراسات العليا  
جامعة النجاح الوطنية  
كلية الدراسات العليا  
نابلس - فلسطين

فلسطين، نابلس، ص.ب.: 7، 707، هاتف: 7-2345113، 2345560 (970)(09)2345560، فاكس: 3-2342901، 2342900 (970)(09)2342907، ب.ص. 7، 707، فلسطين، نابلس، P.O. Box: 7, 707, Tel. (970)(09)2342900, 2342901-3, Facsimile: (970)(09)2342907  
Home Page: <http://www.najah.edu>, E-Mail: [fgs@najah.edu](mailto:fgs@najah.edu)

محلّق رقم (6): كتاب عميد الدراسات العليا الى نائب رئيس جامعة بير زيت الاكاديمي

كتاب عميد الدراسات العليا إلى نائب رئيس جامعة بير زيت الأكاديمي

التاريخ : 2005/7/15

حضرة الاستاذ الدكتور نائب رئيس جامعة بيرزيت الاكاديمي المحترم

الموضوع : تسهيل مهمة الطالب / جعفر وصفي توفيق ابو صاع (رقم تسجيل 10451827)

الطالب المذكور اعلاه هو احد طلبة الماجستير في جامعة النجاح الوطنية ، تخصص ادارة تربوية في كلية الدراسات العليا، وهو بصدد اعداد الأطروحة الخاصة به بعنوان:  
(مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس من وجهة نظر الطلبة انفسهم)

ويحتاج إلى مايلي:

1. عدد الطلبة المسجلين في برنامج الماجستير وموزعين على الكليات العلمية والانسانية (ذكور واناث).
2. السماح للطلاب بتوزيع الاستمارة على طلبة الدراسات العليا في جامعتكم.

شاكرين لكم حسن تعاونكم.

مع وافر الاحترام ،،،

د. سائد الكوازي  
عمادة كلية الدراسات العليا  
جامعة النجاح الوطنية  
كلية الدراسات العليا  
نابلس - فلسطين

**An-Najah National University  
Faculty of Graduate Studies**

**Problems of Communication among Graduate  
Students and their Teacher at Palestinian  
Universities as Perceived by the  
Students Themselves**

**Prepared by  
Ja'far Wasfi Tawfiq Abu Saa**

**Supervised by  
Dr : Ghassan AL-Hilo**

*Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of  
Master in Educational Administration, Faculty of Graduate Studies, at  
An-Najah National University, Nablus, Palestine.*

2006



**Problems of Communication among Graduate  
Students and their Teacher at Palestinian  
Universities as Perceived by the  
Students Themselves**

**Prepared By  
Ja'far Wasfi Tawfiq Abu Saa  
Supervised By  
Dr : Ghassan AL-Hilo**

**Abstract**

This study aimed to identify the problems of communication among graduate students and their teachers as perceived by the student themselves by attempting to answer the following questions:

1- What are the problems of communication among graduate students and their teachers as perceived by the student themselves?

2- Are there any significant differences at the level of ( $\alpha=0.05$ ) in the problems of communication among graduate students and their teachers as perceived by the students themselves due to gender, faculty, age and the number of years that the student spent in master's program variables?

The population of this study consisted of (279) students, distributed on two faculties: the human sciences Faculties (210) and science Faculties (69)

The researcher employs in this study a questionnaire and develops it and confirms its validity and reliability. The questionnaire consists of (43) items and covers four domains: the organizational, technical, psychological- social, and material.

After having analyzed the domains, the results were the following points:

1- Psychological- social domain had the moderate rank in the problems of communication among graduate students and their teachers as perceived by

the student themselves and the domains (organizational, technical, and material) had scant rank .

2- There were no significant statistical differences at the level of( $\alpha =0.05$ ) in the problems of communication among graduate students and their teachers as perceived by the students themselves due to gender variable (male, female ).

3- There were significant statistical differences at the level of( $\alpha=0.05$ ) in the problems of communication among graduate students and their teachers as perceived by the students themselves due to faculty for the Human Faculties variable in the domains (organizational, psychological-social, and material .)

4- There were no significant statistical differences at the level of( $\alpha=0.05$ ) in the problems of communication among graduate students and their teachers as perceived by the students themselves due to variables of age .

5-There were no significant statistical differences at the level of( $p=0.05$ ) in the problems of communication among graduate students and their teachers as perceived by the students themselves due to variables of the number of years that the students spent in the master's program in the domains (organizational, psychological- social, and material .)

The study concludes to the following recommendations :

1-To reduce reliance in traditional teaching aids in verbal and non verbal communication.

2- Holding training courses and workshops for lecturers and graduate students in communication methods.