Dirasat, Human and Social Sciences, Volume 49, No. 3, 2022

Deanship of Scientific Research

The Impact of Communication Skills upon the Human and Social Relations among Library and Information Majors Students in the Arab World in their Point of Views

Ibrahim Khleel Khader*

Department of General Knowledge, Faculty of Arts and Educational Sciences, Palestine Technical University (Kadoorie), Tulkarem, Palestine

https://doi.org/10.35516/hum.v49i3.1339

Received: 1/12/2020
Revised: 20/1/2021
Accepted: 15/4/2021
Published: 15/5/2022

* ***Corresponding author:***
i.khader@ptuk.edu.ps

Abstract

This study aimed to identify the availability of communication skills (listening, dialogue, persuasion, presentation, and body language) among the students of the communication skills course at Arab World in the academic year (2019/2020). A random sample consisting of 1000 questionnaires was distributed with 100 questionnaires to each university .(590) valid questionnaires were approved for study from the original community consisting of (a bachelor's degree among library and information science Majors students in the 10 Arab universities). The researcher used the questionnaire as a measurement tool where it consists of six areas: (Listening, dialogue, persuasion, presentation, body language, human and social relations) distributed over (54) questions, and after the collection of data was a statistical analysis to answer the questions of the study. The researcher reached through the study to several results, the most important of which are the presence of statistically significant differences in some variables at the level ($\alpha \leq 0.05$). Less than the average of the answers of the sample respondents where it was found that there are differences with regard to sex variable and in favor of males, and no differences with university or High school and academic year, the most important recommendations reached by the researcher is to increase the credit hours of the course from 2-5and, determine the number of students allowed In registering the course that ranges between (20-25) only, as well as increasing the practical side so that it is shared with the theoretical side.

Keywords: Human Relations; Social Relationships; Listening Skill; Dialogue Skill; Persuasion Skill, presentation Skill; Body Language.

أثَرُ مهاراتِ الاتّصالِ على العُلاقاتِ الانْسانيّةِ والاجْتماعيّةِ لدى طلَبَةِ تَخصُّصِ علْمِ المكتبَاتِ والمعْلوماتِ في الوطنِ العربيّ منْ وجهةِ نظَرهِمْ

*إبراهيم خليل خضر**

قسم الثقافة العامة، كليّةُ الآدابِ والعلومِ التربويّةِ، جامعة فلسطين التقنية (خضوري)، طولكرم، فلسطين

ملخّص

هدفَتْ هذهِ الدّراسةُ إلى التَّعرُّفِ على أثرِ مهاراتِ الاتّصالِ (الإنصاتِ، الحوارِ، الاقناعِ، الإلقاءِ، لغةِ الجسدِ) على العُلاقاتِ الإنسانيّةِ والاجتماعيّةِ لدى طلبَةِ تخصُّصِ علْمِ المكتباتِ والمعلوماتِ الّذينَ أنْهوا مساقَ مهاراتِ الاتّصالِ في العامِ الدّراسيّ (2020/2019). تمَّ توزيعُ عيّنةٍ عشْوائيّةٍ مكوّنَةٍ منْ (1000) استبيانٍ بواقعِ (100) استبيانٍ على كلّ جامعةٍ، وتمَّ اعتمادُ (590) استبيانٍ صالحٍ للدّراسةِ منَ المجتمعِ الأصليّ المكوّنِ منْ (طلبةِ عشْرِ جامعاتٍ عربيةٍ تمنحُ درجةَ البكالوريوس في تخصُّصِ علمِ المكتباتِ والمعْلوماتِ)، واستخدمَ الباحثُ الاستبيانَ كأداةِ قياسٍ حيثُ تكوّنَ منْ ستةِ مجالاتٍ: (الانصاتِ، الحوارِ، الإقناعِ، الإلقاءِ، لغةِ الجسدِ، العُلاقاتِ الإنْسانيّةِ والاجتماعيّةِ) موزّعةً على (54) سؤالاً، وبعدَ جمْعِ البياناتِ تمَّ إجراءُ التّحليلِ الإحصائيّ للإجابةِ عنْ أسئلةِ الدّراسةِ. حيثُ توصّلَ الباحثُ منْ خلالِ الدّراسةِ إلى عدّةِ نتائجَ وكانَ أهمُّها وجودَ فروقٍ ذاتِ دلالةٍ إحصائيّةٍ عند مستوى الدّلالةِ ($\alpha \leq 0.05$) فأقلّ منْ متوسّطِ إجاباتِ أفرادِ العيّنةِ في متغيّرِ الجنس ولصالحِ الذّكورِ، وعدمَ وجودِ فروقٍ فيما يتعلّقُ بالجامعةِ أوِ الفرْعِ في الثّانويّةِ أوِ السّنةِ الدّراسيّةِ، أمّا أهمُّ التّوصياتِ الّتي توَصّلَ إلَيْها الباحثُ فتَتمثّلُ في زيادةِ عددِ السّاعاتِ المعتمَدَةِ للمَساقِ منْ 2-5 ساعاتٍ معتمدَةٍ، وتحديدُ أعدادِ الطّلبةِ المسموحِ لهمْ بتسجيلِ المساقِ على أنْ تتراوحُ ما بينَ (20-25) فقطْ، كذلكَ زيادةُ الجانبِ العمليّ بحيثُ يكونُ مُناصفةً معَ الجانبِ النّظريّ.

الكلمات الدالة :العُلاقاتُ الانْسانيّةُ، العُلاقاتُ الاجْتماعيّةُ، مهارَةُ الانْصاتِ، مهارةُ الحِوارِ، مهارةُ الاقْناعِ، مهارَةُ الالقاءِ، لغةُ الجَسدِ.

© 2022 DSR Publishers/ The University of Jordan. All Rights Reserved.

المقدّمة

لا شكّ أنّ جميعَ قِطاعاتِ الْمجتمعِ تعْتبِرُ الإتّصالَ وسيلةَ ترابطٍ إنسانيٍّ واجْتماعيٍّ في المجالاتِ كافّةٍ، كذلكَ فإنّ مهاراتِ الاتّصالِ منْ أهمّ عناصرِ نجاحِ الفرْدِ، وهي منْ أبرزِ ما يؤدّي إلى تقدُّمِ المجتمعاتِ وتنميتِها، وبناءِ حضارةِ العصْرِ الّذي نعيشُ فيه؛ لأنّها المدخلُ الطبيعيُّ لأيّةِ نهضَةٍ حضاريّةٍ، وقلبُها النّابضُ الّذي يُغَذّيها بالإسْتمراريّةِ والبقاءِ.

ممّا لا شكّ فيهِ أنّ المجتمعَ ومنْ خلالِ قدرتِهِ على الاتّصالِ، يُعطي الحلولَ المناسبةَ لكثيرٍ منَ المشاكلِ الّتي يواجهُها، منْ هنا وجدْتُ أنّ البحْثَ مع غيرِهِ منَ البحوثِ والدّراساتِ في هذا المَجالِ قدْ يُسْهِمُ في تحوّلِ المُجْتَمَعِ العربيّ إلى مجتمعٍ يتحلّى بالقدْرةِ على الإتّصالِ والتّواصُلِ، فيصْبحُ قادراً على مواجهةِ أبرزِ التّحدّياتِ الّتي تواجهُهُ وفي مقدّمتِها تَردّي العُلاقاتِ الانْسانيّةِ والاجْتماعيّةِ، وقدْ ذكرَ خَضِرٌ أنّ مهاراتِ الإتّصالِ هيَ: عمليّةٌ ديناميكيّةٌ مستمرّةٌ تؤدّي إلى الشّراكةِ والتّفاعُلِ بيْنَ الأطرافِ (خضر، 2017). وتُعَدُّ مهاراتُ الإتّصالِ ضرورةً إنْسانيّةً واجْتماعيّةً لا يستطيعُ أيُّ مجْتمعٍ البقاءَ والاسْتمرارَ وتحقيقَ أهدافِهِ إلّا بمهاراتِ الإتّصالِ بيْنَ أفرادِ المجتمعِ؛ لأنّهُ لا ينحصرُ كونُهُ عمليةً إداريّةً، بلْ هوَ عمليّةٌ إنسانيّةٌ واجْتماعيّةٌ في المقامِ الأوّلِ، وعمليّةٌ حيويّةٌ وديناميكيّةٌ مستمرّةٌ، حيثُ أثْبتتِ الدّراساتُ العلميّةُ أنّ ما نسبة 85% منْ نجاحِ الإنسانِ في الحياةِ تُعزى إلى مهاراتِ الاتّصالِ، في حين أنّ ما نسبتُه 15% فقط تُعزى إلى التّخصُّصِ (حجاب، 2000). وقدْ أكّدَ العديدُ منَ العُلماءِ أنّ المرْءَ الّذي يمتلكُ مهاراتِ الاتّصالِ لديه القدرةُ على إنجاحِ الغالبيّةِ السّاحقةِ في تواصُلِهِ الانْسانيّ والاجْتماعيّ (أبو عرْقوب، 1993). والمرْءُ الماهرُ في الاتّصالِ يُولّدُ التّفاعُلَ والتّأثّرَ والتّأثيرَ بينَ الأفْرادِ والمجموعاتِ (البكري، 2000).

إنّ إجادَةَ مهاراتِ الاتّصالِ يؤدّي إلى النّجاحِ في إيصالِ الرّسالةِ على مستوى الفَهْمِ والتّعبيرِ (همشري، 2007). ولهذا تسعى أقسامُ المكتباتِ والمعلوماتِ إلى إكْسابِ طلبتِها مهاراتِ الاتّصالِ، ويدْركُ الباحثُ منْ خلالِ خبرتِهِ في تدريسِ هذا المساقِ لأهميّتِهِ في المجتمعِ بشكْلٍ عامٍّ وطلبةِ التّخصُّصِ بِشكلٍ خاصّ؛ فإنّ تسليطَ الضّوْءِ على أثرِ مهاراتِ الاتّصالِ على العُلاقاتِ الانسانيّةِ والاجْتماعيّةِ موضوعاً جديراً بالدّراسةِ والتّحليلِ.

مشْكلةُ الدّراسةِ ومبرّراتُها:

ذكرَ كلٌّ مِنْ (Hamad ,F, Tbaishat, D, and Fadel ,M,2016) أنّ ضَعْفَ العُلاقاتِ الانْسانيّةِ في المجتمَعِ العربيّ بشكْلٍ عامٍّ وخرّيجي تخَصُّصِ علْمِ المكتباتِ والمعلوماتِ على وَجْهِ الخُصوصِ ما هوَ إلّا لسببٍ رئيسٍ مُتمثّلٍ في ضعفِ مهاراتِ الاتّصالِ النّاجمةِ عنْ عصْرِ التّكنولوجيا بتقريبِهِ للبعيدِ وتبْعيدِهِ للْقريبِ، فقدْ أصبحتِ الأسْرةُ كأساسٍ في المُجتمعِ يكادُ لا يكونُ بينَها أيَّ اتّصالٍ إنسانيٍّ واجتماعيٍّ، فالكلُّ منشغلٌ بالتّكنولوجيا في حين أنّهمْ قدْ يكونون في غرفةٍ واحدةٍ، لذا فقدْ ضَعُفَ إلى حدٍّ كبيرٍ تواصلُهُمْ وعُلاقاتهمُ الانْسانيّةُ والاجتماعيّةُ.

نتلقّى تساؤلاتٍ منَ المجتَمَعِ العربيّ بوجْهٍ عامٍّ والقادةِ والمسؤولينَ على وجْهِ الخصوصِ، حوْلَ أسبابِ ضعْفِ العُلاقاتِ الانْسانيّةِ والاجْتماعيّةِ في المجتمعِ العربيّ وطلبةِ التّخصّصِ تحديداً، فقدْ أشارتِ العديدُ منَ الدّراساتِ أنّ افتقارَ مهاراتِ الاتّصالِ ينعكسُ بالسّلْبِ على المجتمعاتِ الّتي لا تُجيدها (عليمات، 2007).

بيّنَتِ الدّراساتُ أنّ تحقيقَ الأهدافِ وبُنْيَتِها الانْسانيّةِ والاجتماعيّةِ لا يمكنُ أنْ تتمَّ إلّا بمهاراتِ الاتّصالِ (حجي، 2005). كَما أكّدَتِ الدّراسات أنّ لمهاراتِ الاتّصالِ الأثرَ الكبيرَ في الانْتماءِ لكُلّ مناحي الْحياةِ وتقويةِ العُلاقاتِ الانسانيّةِ والاجْتماعيّةِ (البندري والعتوم، 2002). كذلكَ فقدْ أوصتِ العديدُ منَ الدّراساتِ إلى ضرورةِ تدريسِ مساقِ مهاراتِ الاتّصالِ في المدارسِ والجامعاتِ بما فيها منْ أقسامِ المكتباتِ والمعلوماتِ (شهاب، 1989).

تتمثّلُ مشكلةُ الدّراسةِ - فيما لاحظهُ الباحثُ وما وصلَهُ منْ تغذيةٍ راجعةٍ مجتمعيّةٍ وقياديّةٍ ومنْ خلالِ خبرتِهِ في تدْريسِ مساقِ مهاراتِ الاتّصالِ - في الحاجةِ المُلحّةِ لزرْعِ مهاراتِ الاتّصالِ عندَ جميعِ فئاتِ المجتمعِ وطبقاتِهِ، ولتأكيدِ ذلكَ قامَ الباحثُ بهذهِ الدّراسةِ لمعرفةِ أثرِ مهاراتِ الاتّصالِ على العُلاقاتِ الانْسانيّةِ والاجْتماعيّةِ لدى طلبَةِ التّخصُّصِ منْ وجهةِ نظرِهِمْ، وبناءً على ذلكَ حدّدَ مشكلةَ الدّراسةِ في الإجابةِ عنِ **التّساؤلاتِ الآتية:**

1- هل توجدُ فروقٌ ذاتُ دلالةٍ إحصائيّةٍ تُعزى للْمتغيّراتِ (الجنسِ، الجامعةِ، الفرعِ في الثّانويّةِ، السّنةِ الدّراسيّةِ) عندَ مستوى الدّلالةِ ($\alpha \leq 0.05$) لدى طلبةِ التّخصُّصِ منْ وجهةِ نظرهمْ؟

2- ما مدى توافُرِ مهاراتِ الاتّصالِ (الانْصاتِ، الحوارِ، الاقناعِ، الالقاءِ، لغةِ الجسدِ) لدى الطّلبةِ الملتحقينَ بمساقِ مهاراتِ الاتّصالِ في تَخَصُّصِ علْمِ المكتباتِ والمعلوماتِ؟

3- ما أثرُ مساقِ مهاراتِ الاتّصالِ على العُلاقاتِ الانسانيّةِ والاجْتماعيّةِ لدى الطّلبةِ المُسَجّلينَ في الْمساقِ منْ طلبةِ أقسامِ المكتباتِ والمعلوماتِ للعامِ الدّراسيّ 2020/2019؟

أهميّةُ الدّراسةِ:

ذكرَ (الشّوابكة، 2013) أنّهُ لا بدّ منْ تطويرِ مناهجِ علمِ المكتباتِ والمعلوماتِ منْ جميعِ الجوانبِ، وحلّ المشكلاتِ الّتي تواجهُهُ لمواكبةِ التّطوّراتِ العصريّةِ والتكنولوجيّةِ. تنْبُعُ أهميّةُ الدّراسةِ منِ خلالِ استمرارِ ضعفِ العُلاقاتِ الانْسانيّةِ والاجْتماعيّةِ في الْمُجتمعِ العربيّ بشكلٍ عامٍّ وبينَ طلبةِ التّخصُّصِ بشكلٍ خاصّ، لذا فإنّ الباحثَ تناولَ هذهِ الدّراسةَ في محاولةٍ منهُ للإسهامِ في تقويةِ العُلاقاتِ الانْسانيّةِ والاجْتماعيّةِ منْ خلالِ تسليطِ الضّوْءِ على المهاراتِ ذاتِ الأثَرِ الكبيرِ في تحقيقِ هذا الهدفِ. وتكمنُ أهميّتُها أيضاً في أنّها الدّراسةُ الأولى على حدّ علْمِ الباحثِ الّتي تتناولُ "أثرَ مهاراتِ الاتّصالِ

على العُلاقاتِ الانْسانيّةِ والاجْتماعيّةِ لدى طلبةِ تَخَصُّصِ علْمِ المكتباتِ والمعلوماتِ منْ وجهةِ نظرهمْ".

أهدافُ الدّراسةِ:

ذكرَ (كليب وخريسات، 2016) أنّه على إدارةِ المكتباتِ ومراكزِ المعلوماتِ أنْ تعملَ على تحقيقِ الأهدافِ منْ خلالِ مطابقتِها للمعاييرِ الدّوْليّةِ والمحليّةِ منْ خلالِ تسليطِ الضّوْءِ وقراءةِ الواقعِ ورَسْمِ خطّةِ المستقبلِ للوصولِ إلى الأهدافِ المنشودةِ. **وقدْ صاغَ الباحثُ أهدافَ الدّراسةِ على النّحْوِ الآتي: -**

1- معرفةُ المهاراتِ الّتي يمتلكُها طلبةُ التّخصُّصِ وأثرُها على عُلاقاتِهمُ الانْسانيةِ والاجتماعيّةِ.

2- معرفةُ واقعِ العُلاقاتِ الانْسانيّةِ والاجتماعيّةِ بينَ طلبةِ المكتباتِ والمعلوماتِ في الجامعاتِ العربيّةِ.

3- معرفةُ أثرِ مساقِ مهاراتِ الاتّصالِ على العُلاقاتِ الانسانيّةِ والاجتماعيّةِ منْ وجهةِ نظَرِ طلبةِ الأقسامِ.

4- معرفةُ فيما إذا كانتْ هناك فروقٌ ذاتُ دلالةٍ إحصائيّةٍ في إجاباتِ عيّنةِ الدّراسةِ حولَ أثرِ مهاراتِ الاتّصالِ على العُلاقاتِ الانسانيّةِ والاجتماعيّةِ لدى طلبةِ التّخصُّصِ منْ وجهةِ نظرهمْ تُعزى للمتغيراتِ (الجنسِ، الجامعةِ، الفرعِ في الثّانويّةِ، السّنةِ الدّراسيّةِ).

مُحدّداتُ الدّراسةِ: -

الحدودُ المكانيّةُ: الوطنُ العربيُّ.

الحدودُ الزمانيّةُ: العامُ الدراسيُّ 2020.

الحدودُ البشريّةُ: طلبةُ مرحلةِ (البكالوريوس) المسجّلينَ في مساقِ مهاراتِ الاتّصالِ في الوَطنِ العربيّ (10دُوَلٍ).

الكلمات الدالة:

العلاقاتُ الانسانيّةُ: هيَ إشباعٌ للحاجاتِ النّفسيّةِ للفردِ في نطاقِ الجماعةِ أوْ توفيرِ الفُرَصِ أمامَ الفردِ في الجماعةِ لإشباعِ حاجاتِهِ؛ ليحدُثَ التطويرَ والتّغييرَ للجماعةِ؛ ولتحقيقِ هدفِها بشكلٍ أفضل (مرسي، 1997).

ويعرّفُها الباحثُ بأنّها: سلوكٌ مثاليٌّ يتمُّ منْ خلالِهِ التّعاملُ معَ الآخرينَ بصرْفِ النّظَرِ عنْ أيّ اعتباراتٍ أخرى بعيدةٍ عنْ كينونتِهِ الانْسانيّةِ.

العلاقاتُ الاجتماعيّةُ: هي أيُّ صلةٍ أوْ عُلاقةٍ بيْنَ فردينِ أوْ أكثر يسودُها عُلاقةُ التّأثُّرِ والتّأثيرِ، الأمرُ الّذي يؤدّي إلى خَلْقِ جوٍّ منَ الاحترامِ المتبادَلِ والتّعاونِ ما بينهمْ، ممّا ينعكسُ بالإيجابِ على تحقيقِ الأهدافِ (سيد، 1996). ويعرّفُها الباحثُ: بأنّها سلوكٌ اجْتماعيٌّ تفاعليٌّ ذاتُ مهاراتٍ اتّصاليّةٍ مع الآخرينَ ترسّخُ منْ خلالِهِ أسسَ الاحترامِ وتنمّي الشّعورَ والتّفاعلَ سواءً في الأطراحِ أو الأفراحِ، الأمرُ الّذي يؤدّي إلى زيادةِ التّرابُطِ بينَ الأفرادِ والمجتمعاتِ.

مهارةُ الانصاتِ: هي التّركيزُ العميقُ فيما يقولُهُ المتحدّثُ وسَطَ خضوعٍ تامّ للجوارحِ كافّة، بعيداً عنِ التّصَنّعِ والتكلّفِ، والّذي يتوافرُ فيه النيّةُ الصّادقةُ والجادّةُ للإنصاتِ لكلامِ الشّخصِ المتحدّثِ (بسيوني، 2018).

مهارةُ الحوارِ: هي القدرةُ على التّنافسِ عنْ طريقِ الكلامِ المباشِرِ بينَ شخصيْنِ أوْ مجموعةً منَ الأشْخاصِ بطريقةٍ هادئةٍ ومنظّمةٍ حولَ موضوعٍ أو فكرةٍ معيّنة (الساحوري،2017).

مهارةُ الاقناعِ: هيَ حثّ الآخَرينَ على فهْمِ وجهةِ نظَرِكَ وتأييدها وكسْبهمْ إلى جانبِك فيما تحاولُ نقلَهُ إليْهم منْ معلوماتٍ أوْ حقائقَ أوْ آراءٍ أوْ مبادئَ (خضر، 2014).

مهارةُ الالقاءِ: هو الفنُّ في نقلِ أفكارٍ معيّنةٍ ومحدّدةٍ إلى المتلقّينَ عنْ طريقِ المشافَهَةِ، وذلكَ بمزْجِ الصّوْتِ والحركةِ والإشارةِ والنّغَمَةِ حتّى يحقّقَ الكلامُ أعلى درجَةٍ منْ درجاتِ التّأثيرِ (الشريف، 2015).

لغةُ الجسدِ: هيَ عنصرُ تواصُلٍ غيرِ لفظيٍّ يمكنُ منْ خلالِهِ أنْ نرسلَ جزءاً منْ أفكارِنا، ومشاعرِنا، بطريقةٍ إيمائيّةٍ، صامتةٍ إلى الطّرَفِ الآخَرِ، وهيَ تستطيعُ أنْ تميّزَ الحالةَ النّفسيّةَ التي نمُرّ بها، وتترجمُها بحركاتٍ يُنتجُها العقلُ اللاوعيُ لدينا، وهي تشكّل ما نسبتُه 55% في نجاحِ الرّسالةِ على مستوى الفَهْمِ والتّعبيرِ (Wainwright,2009,45).

التّعريفاتُ الاجْرائيّةُ:

علمُ المكتباتِ والمعلوماتِ: هو عبارةٌ عنْ علمٍ يهدفُ لوضْعِ المعلوماتِ المناسبةِ بيْنَ أيدي المستفيدِ المناسبِ، منْ أجْلِ تحقيقِ الاستفادةِ القصوى منْ هذه المعلومات، وظهرَ علْمُ المكتباتِ والمعلوماتِ كعلْمٍ ينتسبُ إلى العُلومِ الاجْتماعيّةِ أوِ الآدابِ (عليان والنجداوي، 2013). كما ذكرَ (سليمان وكليب وخريسات، 2016) أنهُ هو العلْمُ الّذي يهتمُّ بدراسةِ دورةِ حياةِ المعلوماتِ بدأً منْ مصدرِها (المؤلف) مروراً بالقناة المستخدَمةِ في نقْلها (الوعاء) انتهاءً بمستقبلِها (القارئ) فضلاً عنِ الأجهزةِ والأدواتِ المستخدَمةِ في تخزينِها ومعالجتِها واسترجاعِها، ويتألّفُ منْ جوانبَ نظريّةٍ وأخرى تطبيقيّةٍ.

الطّلبةُ المسجّلونَ في مساقِ مهاراتِ الاتّصالِ: همْ طلبةُ المكتباتِ والمعلوماتِ (البكالوريوس) الّذين أنهَوا مساقَ مهاراتِ الاتّصالِ في العامِ الدّراسيّ (2020/2019) في جامعة القدس المفتوحة – فلسطين، وجامعة المستنصرية- العراق، جامعة الجزائر – الجزائر، جامعة النيلين – السودان، جامعة صنعاء – اليمن، جامعة المنوفية – مصر، جامعة الامام عبد الرحمن بن فيصل – السعودية، جامعة منوبة – تونس، جامعة البلقاء التطبيقية – الأردن، جامعة الكويت - الكويت.

الدّراساتُ السّابقةُ:

أوّلاً: الدّراساتُ الْعربيّةُ:

1- دراسةُ: (البجاري، 2015) بعنوان "أثرُ مهاراتِ الاتّصالِ اللّفظيّ في التّحصيلِ والاستِبقاءِ لدى طلبَةِ المرحلةِ الثّانيةِ إنتاج في قسمِ التّقنيّات الميكانيكيّةِ". هدفتِ الدّراسةُ إلى معرفةِ آثارِ مهاراتِ الاتّصالِ اللّفْظيّ في التّحصيلِ والاسْتبقاءِ لدى طلبةِ المرحلةِ الثّانيةِ إنتاج في قسم الميكانيكية، حيث دلّتْ نتائجُ الدّراسةِ أنّ نسبةَ الرّسوبِ كانتْ بمتوسّطِ 52% وأكّدَ الباحثُ أنّ ذلك يعودُ إلى افتقارِ الطّلبةِ لمهاراتِ الاتّصالِ اللفظيّ.

2- دراسةُ: (البشري، 2014) بعنوان " درجةُ ممارسةِ رؤساءِ الأقسامِ الأكاديميّةِ في جامعةِ المَلِكِ عبدِ العزيزِ لمهاراتِ الاتّصالِ الإداريّ وعلاقتها بالرّضا الوظيفيّ لأعضاءِ الهيئةِ التّدريسيّةِ". هدفتِ الدّراسةُ إلى التّعرُّفِ على مدى رضا أعضاءِ الهيئةِ التّدريسيّةِ بقياسِهِ درجةَ ممارسةِ مهاراتِ الاتّصالِ، حيثُ دلّتِ النّتائجُ إلى أنّ درجةَ ممارسَةِ أعضاءِ الهيئةِ التّدريسيّةِ لمهاراتِ الاتّصالِ كانتْ مرتفعةً، الأمرُ الّذي انْعكسَ بالإيجابِ على مدى الرّضا حيثُ كانَت الدّرجةُ مرتفعةً أيضاً.

3- دراسةُ: (الزّعبي، 2005) بعنوان" أثرُ مهاراتِ الاتّصالِ والرّسائلِ غيرِ اللّفظيّةِ على الاتّصالِ الاداريّ: دراسةٌ ميدانيّةٌ في مراكزِ الأجهزةِ الحكوميّةِ في محافظةِ الكرك". هدفتِ الدّراسةُ إلى معرفةِ مدى توافُرِ مهاراتِ الاتّصالِ(قراءةٍ، كتابةٍ، استماعٍ، تحدُّثٍ) والرسائلِ غيرِ اللّفظيّةِ (مظهرٍ، تصرُّفاتٍ، حركاتٍ، زمانٍ، مكانٍ) لدى الرّؤساءِ في المراكزِ الحكوميّةِ في محافظةِ الكركِ منْ وجهةِ نظرِ المرؤوسين، ثمَّ بيانُ أثرِها على فاعليّةِ العملِ الاداريّ، وتكوّنتِ العيّنةُ منْ (704) أفرادٍ، تمّ اختيارُ عيّنةٍ عشوائيّةٍ بنسبةِ (50%)، حيثُ دلّتِ النّتائجُ أنّ درجةَ توافُرِ مهاراتِ الاتّصالِ مجتمعةٌ كانتْ متوسّطةً، وقدِ احتلّتْ مهارَةَ القراءةِ منْ حيث درَجَةِ توافرِها المرتبة الأولى، وفي المرتبةِ الثّانية كانتْ مهارةُ التّحدُّثِ، وفي المرتبةِ الثّالثةِ مهارَةُ الاسْتماعِ، وأوصَتِ الباحثةُ بضرورةِ عقْدِ دوراتٍ تدريبيّةٍ للرّؤساءِ، يتمُّ فيها تدْريبهمْ على كيْفيّةِ استخدامِ المهاراتِ لإحداثِ التّفاعُلِ الايجابيّ بيْنَ المرؤوسينَ.

4- دراسةُ: (النظامي، 2002) بعنوان "مهاراتُ الاتّصالِ لدى هيئةِ التّدريسِ في كليّةِ التّربيةِ في جامعةِ اليرموكِ منْ وجهةِ نظرِ الطّلبةِ". هدفتِ الدّراسةُ إلى التّعرُّفِ على مدى توافُرِ مهاراتِ الاتّصالِ لدى أعضاءِ هيئةِ التّدريسِ منْ وجهةِ نظرِ الطّلبةِ، حيثُ دلّتِ النّتائجُ أنّ مهاراتِ الاتّصالِ (مهارةَ التّحدُّثِ، مهارةَ القراءةِ، مهارةَ الكتابةِ، مهارةَ الاستماعِ) كانتْ متوافرةً لدى هيئةِ التّدريسِ بدرجةٍ متوسطة، واحتلّتْ مهارةُ الاستماعِ المرتبةَ الأولى منْ حيث تواجدها، وفي المرتبة الثّانية كانتْ مهارةُ الكتابةِ، أمّا في المرحلةِ الثّالثةِ فكانتْ مهارةُ القراءة، أمّا في المرْحلةِ الرّابعةِ والأخيرة فكانتْ مهارةُ التّحدُّثِ، وَأظهرَتِ الدّراسةُ وجودَ فروقٍ ذاتِ دلالةٍ إحصائيةٍ باختلافِ المستوى الدّراسيّ لصالحِ طلّابِ السّنةِ الرّابعةِ، ووجودَ فروقٍ ذاتِ دلالةٍ إحصائيةٍ للتّدريسِ لصالحِ الإناثِ.

ثانياً: الدّراساتُ الأجنبيّةُ:

1- دراسةُ **(Volkan & Fatih, 2014)** بعنوانِ " أثرُ مهاراتِ الاتّصالِ على مُدراءِ المدارسِ في قياسِ دافعيّةِ المعلّمين". هدفتِ الدّراسةُ إلى التّعرُّفِ على مدى امتلاكِ مهاراتِ الاتّصالِ لدى مدراءِ المدارسِ وأثرُ ذلكَ على دافعيّةِ المعلّمين، حيثُ دلّتِ النّتائجُ أنّ مهاراتِ الاتّصالِ تؤثّرُ على دافعيّةِ المعلمين، إلّا أنّ هناك تبايناً في مفاهيمِ المُدراءِ والمعلّمينَ حولَ مستوى درجةِ التّأثيرِ.

2 – دراسة: (Polito ,Miller ,Barnett,2009) بعنوان " أثرِ البرامجِ التعليميّةِ التكاملية في تنميةِ مهاراتِ التّواصُلِ الشّفويّ والكتابيّ ومعرفةِ المحتوى التقنيّ لدى طلبةِ كليّةِ الزّراعةِ". هدفتِ الدّراسةُ إلى التعرّفِ على أثرِ مهاراتِ التّواصُلِ الشفويّ والكتابيّ ومعرفةِ المحتوى التقنيّ لدى طلبةِ الجامعةِ، حيثُ دلّتِ النّتائجُ على أنّ المشاركينَ في البَرنامَجِ التّعليميّ سجّلوا نِسَبَ نجاحٍ أعلى منْ غيرِ المشاركينَ على مِقياسِ التّواصُلِ الكتابيّ والشفويّ الّذي أعدّهُ الباحثون.

3- **دراسة: (Fatt, 1998)** بعنوان " كشْفُ الفروقِ بينَ الجنْسينِ منْ خلالِ الاتّصالِ غيْرِ اللّفظيّ". هدفتْ هذهِ الدّراسةُ إلى التّعرُّفِ على مفْهومِ الاتّصالِ وأشكالِهِ ودرجةِ ممارستِهِ في التّخصصِ، حيثُ دلّتِ النّتائجُ على أنّ درجةَ ممارسةِ الاتّصالِ متوسطةً، وأنّ الذّكورَ يفضّلونَ الاتّصالَ الورقيَّ أوِ المباشِرَ في حين أنّ الإناثَ يفضلْنَ الاتّصالَ الالكترونيّ.

ما يميّزُهذه الدّراسةُ عنِ الدّراساتِ السّابقةِ:

ذكرتْ (فاخر، 2019) أنّ إدراكَ مفاهيمِ البحثِ العلميّ يُلاحَظُ مِنْ خلالِ الدّراساتِ السّابقةِ. وأنّ معظَمَ هذهِ الدّراساتِ ذاتِ العُلاقةِ بهذهِ الدّراسةِ كانتْ تركّزُ على أثَرِ مهاراتِ الاتّصالِ منَ النّاحيةِ الاداريّةِ وفي بلدٍ مُعيَّنٍ فقطْ، إلّا أنّها لمّحتْ بإشاراتٍ بَسيطةٍ جدّاً فيما يتعلّقُ بالجوانبِ الانْسانيّةِ والاجتماعيّةِ الّتي هيَ بالأساسِ تقودُ إلى النّجاحِ في شتّى مناحي الحياة، لذا فإنّ هذه الدّراسةَ تأتي اسْتكمالاً لجهودِ الباحثينَ في هذا الخصوصِ، وأنّ ما يميّزُها عنْ غيرِها منَ الدّراساتِ بأنّها ركّزتْ على الجانبِ الانسانيّ والاجتماعيّ والّتي لمْ يَسبِقْ لأيّ دراسةٍ سابقةٍ أنْ ركّزتْ على هذا الجانبِ حسبَ علْمِ الباحثِ.

منهجيّةُ الدّراسةِ:

لتحقيقِ هدفِ الدّراسةِ المتمثّلِ في معرفةِ أثرِ مهاراتِ الاتّصالِ على العُلاقاتِ الانْسانيّةِ والاجتماعيّةِ لدى طلبةِ تخصّصِ علْمِ المكتباتِ والمعلوماتِ منْ وجهةِ نظرِهِمْ، اعتمدَ الباحثُ على المنهَجِ الوصفيّ التحليليّ، حيثُ مدّهُ بمعلوماتٍ دقيقةٍ وقيّمةٍ أعانتْهُ على فهْمِ الحاضرِ ورسْمِ خطّةٍ للمستقبلِ.

مجتمعُ الدّراسةِ:

طلبةُ البكالوريوس (تخصّص علمِ المكتباتِ والمعلوماتِ) في الوطنِ العربيّ الذينَ أنهَوْا مساقَ مهاراتِ الاتّصالِ في العامِ الدّراسيّ (2020) والموزّعينَ على (10) جامعاتٍ في الوطنِ العربيّ وهي: جامعة القدس المفتوحة، وجامعة المستنصرية، وجامعة الجزائر، وجامعة النيلين، وجامعة صنعاء، وجامعة المنوفية، وجامعة الامام عبد الرحمن بن فيصل، وجامعة منوبة، وجامعة البلقاء التطبيقية، وجامعة الكويت.

عيّنةُ الدّراسةِ:

تمّ اختيارُ عيّنةٍ عشوائيّةٍ تتناسَبُ مع حجمِ الطّلبةِ الّذين أنهَوْا مساقَ مهاراتِ الاتّصال، وعدَدُها (10 جامعات) في الوطنِ العربيّ، وتمّ توزيعُ الاستبيانِ على (1000) طالبٍ وطالبةٍ إلّا أنّه وبعدَ المراجعةِ فإنّ عددَ الصّالحِ منها (590) استبيانٍ أي ما نسبتُه (59%)، في حين أنّ عددَ (410) استبيانٍ أيّ ما نسبتُه (41%) منْها غير صالحة أو لمْ يتمّ إعادَتها للباحثِ.

أداةُ الدّراسةِ:

صمّمَ الباحثُ استبياناً لجمْعِ البياناتِ؛ ولتحقيقِ أهدافِ الدّراسةِ والإجابةِ عنْ أسئلتِها، تمَّ إجراءُ دراسةٍ استطلاعيةٍ لتجربةِ النّسخةِ المبدئيةِ، إذْ تمّ توزيعُها على عيّنةٍ قوامُها (100) طالبٍ ممّن أنهَوْا المساقَ في الجامعاتِ العربيّةِ الّتي تمّ ذِكْرُها، وبعدَ جمعِها ودراستِها تمّ تعديلُ الاستبيانِ بناءً على نتائِجها. تكوّنَ الاستبيانُ منْ مقدّمةٍ تعريفيّةٍ ومنْ ثمّ المعلوماتِ الشخصيّةِ وهي (الجنسُ، الجامعةُ، الفرْعُ في الثّانويةِ، السّنةُ الدّراسيّةُ)، واشتملَ الجزءُ الآخَرُ على المهاراتِ وهي (الانصاتُ، الحوارُ، الاقناعُ، الالقاءُ، لغةُ الجسدِ)، وقدْ تمَّ تصميمُ هذهِ الفقراتِ وفْقَ مقياسِ (ليكرت) الخماسيّ بإعطاءِ وزنٍ تدريجيٍّ للخياراتِ، فقدْ أعطيتْ (5) درجاتٍ للإجابةِ بـدائماً، و(4) درجاتٍ للإجابةِ بـ غالباً، و(3) درجاتٍ للإجابةِ بـ أحياناً، و(2) درجة للإجابةِ بـ نادراً، و(1) درجة للإجابةِ بـ أبداً. حدّدَ الباحثُ أثرَ مهاراتِ الاتّصالِ على العُلاقاتِ الانْسانيّةِ والاجْتماعيّةِ بتقسيمِ درجاتِها إلى (3) مستوياتٍ (مرتفعٍ، متوسّطٍ، منخفضٍ).

صدْقُ أداةِ الدّراسةِ:

تمّ عرْضُ الاستبيانِ على مجموعةٍ مكوّنةٍ منْ خمسةِ أساتذة جامعيّين متخصّصينَ في مجالاتِ العلومِ الانْسانيّةِ والاجتماعيّةِ ومهاراتِ الاتّصالِ وعلْمِ المكتباتِ والمعلوماتِ، حيثُ طُلِبَ منهم إبداءُ الرّأيِ حولَ فقراتِ الاسْتبيانِ منْ حيثُ المُلاءَمةِ ودقّةِ اللّغةِ وسلامتِها، وتمّ الأخذُ بمقترحاتِهمْ وتوجيهاتِهمْ وتمّ التّعديلُ بناءً على ذلك، حيثُ تمَّ الخروجُ بالمعلوماتِ النّهائيّةِ للاسْتبيانِ.

ثباتُ أداةِ الدّراسةِ:

تمّ احتسابُ معامِلِ الاتّساقِ الدّاخليّ باستخدامِ معاملِ كورنباخ – ألفا؛ للتّأكدِ منْ ثباتِ أداةِ الدّراسةِ، وقدْ تراوحَ معاملُ الثّباتِ لجميعِ فقراتِ الدّراسةِ ما بينَ (0.82 – 0.92)، وهذهِ النّسبةُ مقبولةٌ تجعلُ الاستبيانَ صالحاً لتحقيقِ أهدافِ الدّراسةِ.

المعالجةُ الاحصائيّةُ:

استخدمَ الباحثُ برنامَجَ التّحليلِ الاحْصائيّ، كما استخدمَ الاحصاءَ التحليليّ باستخدامِ الاختباراتِ (SPSS) الاحصائيةِ المناسبةِ لطبيعةِ المعلوماتِ، وهي اختبارُ مربّعِ كاي، واختبارُ تحليلِ التبايُنِ الأحادي.

نتائجُ الدّراسةِ:

الجزءُ الأوّلُ- متغيّراتُ الدّراسةِ- الإجابةُ عنِ السّؤالِ الأوّلِ:

هل توجدُ فروقٌ ذاتُ دلالةٍ إحصائيّةٍ تُعزى للمتغيرات (الجنس، الجامعة، الفرع في الثانوية، السنة الدراسية) عندَ مستوى الدّلالةِ ($\alpha \leq 0.05$) لدى طلبة التخصص من وجهة نظرهم؟

الجدول (1) يبيّن توزيع أفراد عيّنة الدّراسة تبعاً لمتغيّرات الدّراسة:

المتغيّر	فئة المتغيّر	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	أنثى	480	%81.355
	ذكر	110	%18.645
	المجموع	**590**	**%100**
الجامعة	القدس المفتوحة	36	%6.12
	المستنصرية	36	%6.12
	الجزائر	35	%5.82
	النيلين	45	%7.56
	صنعاء	75	%12.71
	المنوفية	107	%18.22

المتغيّر	فئة المتغيّر	التكرار	النسبة المئوية
	الامام عبد الرحمن بن فيصل	105	%17.83
	منوبة	21	%3.54
	البلقاء التطبيقية	36	%6.12
	الكوت	94	%15.96
	المجموع	**590**	**%100**
الفرع في الثانوية	أدبي (إنساني واجتماعي)	405	%68.644
	علمي	185	%31.356
	المجموع	**590**	**100%**
السنة الدراسية	أولى+ ثانية	530	%89.830
	ثالثة فأعلى	60	%10.17
	المجموع	**590**	**100%**

الجدول (2) يبيّن نتائج اختبار(ت) للفروق في إجابات أفراد عيّنة الدّراسة تبعاً لمتغيّرات الدّراسة:

المتغير		العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
الجنس	ذكر	110	3.67	0.902	6.730	000
	أنثى	480	2.53	1.03		
الجامعة	القدس المفتوحة	36	3.18	1.24	1.135	0.055
	المستنصرية	36	3.18	1.24		
	الجزائر	35	2.69	1.08		
	النيلين	45	2.72	1.06		
	صنعاء	75	2.77	1.16		
	المنوفية	107	3.18	1.24		
	الامام عبد الرحمن بن فيصل	105	2.53	1.03		
	منوبة	21	2.72	1.06		
	البلقاء التطبيقية	36	2.69	1.08		
	الكوت	94	2.77	1.16		
الفرع في الثانوية	ادبي (انساني واجتماعي)	405	2.72	1.06	6.537	0.751
	علمي	185	2.77	1.16	0.318	
السنة الدراسية	2-1	530	2.69	1.08	1.839	0.077
	3 فأكثر	60	3.18	1.24		

يتّضحُ منْ خلالِ الجدولِ رقم (2) وجود فروقٍ ذاتِ دلالةٍ إحصائيّةٍ عند مستوى (0.05) فأقلّ في إجاباتِ عيّنةِ الدّراسةِ تُعزى لمتغيّرِ الجنسِ ولصالحِ الذّكور، كما يتبيّنُ عدم وجودِ فروقٍ ذاتِ دلالةٍ إحصائيّةٍ عند مستوى (0.05) فأقل في إجاباتِ عيّنة الدّراسة تُعزى لمتغيّر الجامعةِ والفرْعِ في الثّانوية العامّةِ أو السّنة الدّراسيّةِ.

الجدولُ (3) يبيّنُ مقياسَ ليكرت الخماسي لتحديد معيار الحكم

المعيار	المتوسط الحسابي(مقياس ليكرت الخماسي)	الحكم
1	3.70 فأعلى	عالية
2	من 2.30 – 3.69	متوسطة
3	أقل من 2.30	متدنية

الجزءُ الثّاني- مهاراتُ الاتّصالِ- الاجابةُ عن السّؤال الثّاني:

ما مدى توافرِ مهاراتِ الاتّصالِ (الانصات، الحوار، الاقناع، الالقاء، لغة الجسد) لدى طلبةِ تخصُّصِ علْمِ المكتباتِ والمعلوماتِ في الوطنِ العربيّ؟

الجدولُ (4) يبيّنُ المتوسّطَ الحسابيّ والانحرافَ المعياريّ لمهارةِ الانصاتِ:

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	أركز وأشغل نفسي بكلام المتحدّث	3.14	1.062	متوسطة
2	لا أشغل نفسي بأي شيء آخر أثناء الاتصال بالآخرين	3.11	0.956	متوسطة
3	لا أتخذ موقفا مُسبقا من المتحدث أو من الموضوع	2.84	0.940	متوسطة
4	أتجاهل الأمور الفرعية التي قد تلفت نظري	3.05	0.875	متوسطة
5	أفهم الأمور من خلال وجهة نظر المتحدث	2.98	1.090	متوسطة
6	أسأل عمّا قد يغيب عني وأحاول تدوين الملاحظات	2.11	1.018	متدنية
7	أحاول كشف الهدف الذي يرغب المتحدث إيصاله لي	2.26	1.010	متدنية
	المجموع	**2.78**	**0.993**	**متوسطة**

يتضّحُ منَ الجدولِ رقم (4) أنّ الفقراتِ منْ 1-5 قد حصلتْ من خلال إجاباتِ أفرادِ العيّنةِ على درجةٍ متوسطة، حيث حصلتْ الفقرةُ رقم (1) على أعلى درجةٍ وبمتوسّطٍ حسابيٍّ بلغَ 3.14، في حين حصلتِ الفقراتُ 6-7 منْ خلالِ إجاباتِ أفرادِ العيّنةِ على درجة متدنية، حيث حصلتِ الفقرة رقم (6) على أدنى درجةٍ وبمتوسّطٍ حسابيٍّ بلغ 2.11، في حين بلغ المتوسّطُ الحسابيُّ لجميعِ الفقراتِ 2.78 وبدرجةٍ متوسّطةٍ وبانحرافٍ معياريٍّ 0.993. وتشير هذه النتيجةُ إلى أنّ المكتباتِ والمعلوماتِ بحاجةٍ إلى عدمِ الاعتماد الكليّ على المقرّراتِ وإنّما تكونُ هناك مراجعٌ متعدّدةٌ للمساقِ؛ لتنميةِ روحِ الملاحظةِ والتّدوينِ عند الطلبةِ، الأمرُ الّذي يدفعُ بهمْ إلى محاولةِ كشْفِ الهدفِ الّذي يسعى إليهِ المتحدّثُ، كما يرى الباحثُ ضرورَةَ تخصيصِ آخرِ 5 دقائقَ في كلّ محاضرةٍ يكتبُ فيها الطّالبُ موضوعَ المحاضرةِ والمضمونَ والأهدافَ والنّتيجةَ الّتي توصّلَ إليْها، ويرصُدُ له على ذلك علامةً واحدةً لتنميةِ قدرتهِ على الانصات. وقد ذكَر كلٌّ مِنْ (علوي وزعبوش،2011)، أنّ الدّراساتِ العلميّةِ قدْ أوضحتْ مضيَّ ما نسبته 45% منْ وقتِ المرْءِ في عمليّةِ الانْصاتِ، ويرى الباحِثُ أنّهُ يجبُ إعطاءُ هذه المهارةِ أهميّةً خاصّةً منْ بينِ المهاراتِ× وذلك لأنّها تشكّلُ القاعدةَ الأساسيّةَ لمهاراتِ الاتّصالِ، إذْ أنّنا لا يمكنُ أنْ نتقنَ مهارةَ الحوارِ أوْ أيّ مهارةٍ أخرى دونَ إتقانِ مهارةِ الانصات أوّلاً.

الجدول (5) يبيّن المتوسّطَ الحسابيّ والانحراف المعياريّ لمهارةِ الحوارِ:

الرقم	الفقرة	المتوسّط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	أجعلُ إسهاماتي في التخاطب بحسب الحاجة والقدر المطلوب	3.75	1.068	عالية
2	لا أقول ما أعتقد أنه خطأ أو أنه يحتاج الى دليل	3.08	0.861	متوسطة
3	أركّز على العلاقة التي تفيد في بلوغ هدف معيّن	3.41	0.865	متوسطة
4	أركّز على الطُّرق التي تُستخدم في تنظيم الافكار	3.23	1.020	متوسطة
5	أركّز على الصّراحة والوضوح في المقاصد التي أسعى لتحقيقها	3.48	0.933	متوسطة
6	أقوم بجمع الأدلّة والبراهين المرتبطة بموضوع الحوار	2.80	0.925	متوسطة
7	أعرض موضوعي بطريقة منطقية ومشوّقة	2.64	1.058	متوسطة
8	لا أتحيّز وأتجنّب الهوى في الحكم على الأمور	2.67	1.050	متوسطة
9	لا أخرج عن الموضوع محل الخلاف	2.95	0.999	متوسطة
10	أتجنّبُ الغرور وألتزم بآداب الحوار	2.69	0.882	متوسطة
11	أحترم الرأي الصائب، وأعطي الطرف الآخر حرية التعبير	3.35	0.898	متوسطة
المجموع		**3.09**	**0.959**	**متوسطة**

يتضّحُ منَ الجدولِ رقم (5) أنّ الفقرةَ رقم (1) قد حصلتْ منْ خلالِ إجاباتِ أفرادِ العيّنةِ على أعلى درجةٍ، وهي الفقرةُ الوحيدةُ الّتي حصلتْ على هذه الدّرجةِ، حيثُ حصلتْ على متوسّطٍ حسابيٍّ بلغَ 3.75، في حين حصلتْ الفقراتُ (2-11) منْ خلالِ إجاباتِ أفرادِ العيّنةِ على درجةٍ متوسّطةٍ، حيثُ حصلتْ الفقرةُ رقم (7) على أدنى درجةٍ وبمتوسّطٍ حسابيٍّ بلغَ 2.64 وبدرجةٍ متوسّطةٍ، في حين بلغَ المتوسّطُ الحسابيُّ لجميعِ الفقراتِ (3.09) وبدرجةٍ متوسّطةٍ وبانحرافٍ معياريٍّ (0.959). وتشيرُ هذه النّتيجةُ إلى أنّ مدى توافرِ مهارةِ الحوارِ لدى طلبةِ المكتباتِ والمعلوماتِ متوسّطةً، ويعزي الباحثُ ذلك في شقّهِ الايجابيّ إلى حلقاتِ النّقاشِ الّتي تُثار داخلَ المحاضَرةِ، الأمرُ الّذي كانَ له الأثرُ في تبادُلِ الحوار، أمّا ما يتعلّقُ في الجانبِ السّلبيّ فإنّ الباحثَ يعزي ذلك إلى التّكتلّاتِ والتّجمعاتِ الحزبيّةِ الّتي أسّستْ لثقافةِ التّعصُّبِ الأعمى لا سيّما الانقسامُ العربيُّ. وقدْ ذكرَ (هلال،2006)، أنّ

المرْءَ يقضي ما يقربُ منْ 35% من وقتهِ بالحوارِ مع الآخرين، وأنه بطبيعتهِ يرغبُ في أغلب الأوقاتِ التحدّث معهم، ويرى الباحث أنّ هذه النسبةَ الّتي يقضيها المرءُ منْ وقتهِ تحتاجُ إلى مهارةٍ ليوصلَ أفكارَهُ بطريقةٍ يفهمُها الآخَرون.

الجدول (6) يبيّن المتوسّطَ الحسابيَّ والانحرافَ المعياريَّ لمهارة الإقناعِ:

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	أزرع الثقة فيما أقوله في نفسية الطرف الآخر	3.56	0.980	متوسطة
2	أكون واثقا في صحة ما أريد أن أقنع به الآخرين	3.89	1.240	عالية
3	كافّة موضوعاتي مدعّمة كي أجيب على الاستفسارات كافّة	3.05	1.081	متوسطة
4	أستخدم العبارات اللينّة وأبتعد عن الشدّة وفرض الرأي	3.16	0.884	متوسطة
5	أتجنّب السخرية والتوبيخ واللوم أثناء اتّصالي مع الطرف الاخر	3.34	1.053	متوسطة
6	أخاطب النّاس على قدَر عقولهم وعواطفهم ومشاعرهم	3.77	1.306	عالية
7	أُظهر اهتمامي واحترامي للطرف الآخر ولا أقول له أنه مخطئ	3.76	0.985	عالية
8	أصرّ على الفوز بنسبة مائة بالمئة	2.11	1.018	متدنية
9	أعرض وجهة نظري بطريقة منطقية وأحاول تحريك مشاعر الآخرين	2.11	1.018	متدنية
المجموع		**3.19**	**1.195**	**متوسطة**

يتّضحُ منْ الجدولِ رقم (6) أنّ الفقراتِ 2،6،7 قدْ حصلتْ منْ خلالِ إجاباتِ أفرادِ العيّنةِ على درجةٍ عاليةٍ، حيث حصلتِ الفقراتُ رقم (7،2،6) على نتيجةٍ متقاربةٍ بنتيجة] أعلى درجة وبمتوسّطٍ حسابيّ بلغتْ (3.56 و3.77 و3.76) على التّوالي، في حين حصلتِ الفقراتُ (1،3،4،5) منْ خلالِ إجاباتِ أفرادِ العيّنةِ على درجةٍ متوسّطةٍ وبمتوسّطٍ حسابيّ (3.56 و3.05 و3.016 و3.34) على التّوالي، أمّا الفقْراتُ (8،9) فقد حصلتْ على متوسّطٍ حسابيّ واحدٍ وبنسبةٍ (2.11) وبدرجةٍ متدنيةٍ لكلٍّ منهما، في حين بلغَ المتوسّطُ الحسابيُّ لجميعِ الفقْرات 3.19 وبدرجة متوسطة وبانحراف معياري (1.195). وتشير هذه النتيجة إلى جانبيْنِ أوّلهما إيجابيّ ويعزي الباحث ذلك إلى طرْحِ بعض الموضوعاتِ سواء كانت سياسيّةً أو اجتماعيّةً أو دينيّةً وفَتْحِ النّقاشِ فيها، أمّا الجانبُ السلبيُّ فيرى الباحثُ بأنّه يتمثّلُ بعدمِ إتاحةِ الوقتِ الكافي للوصولِ إلى النّتيجةِ أوِ الهدفِ المنشودِ. وقد ذكرَ (عطيّات، 2012) أنّ للإقناعِ ثلاثةَ عناصرٍ أساسيّة تتمثّلُ في الاقناعِ بالثّقةِ والمنطقِ والعاطفةِ، ويرى الباحثُ مما يتّضحُ منَ الجدولِ السّابق أنّ هناك تفاوتاً واضحاً بين استخدام عنصرٍ وآخرَ منَ العناصرِ الأساسيّةِ ويعزي ذلك إلى نفسِ السّببِ السّابقِ. كما ذكرَ (Lussier & Irwin, 1990) أنّ الهدفَ منَ التّواصُلِ يكمنُ في محاولةِ التّأثيرِ والاقناعِ، ولا يقتصرُ على مجرّدِ إرسالِ الرّسائلِ باسْتخدامِ الوسائلِ المختلفةِ، فالتّواصُل لا معنى له دونَ تحقيقِ الأهداف.

الجدول (7) يبيّن المتوسّطَ الحسابيّ والانحرافَ المعياريّ لمهارةِ الالقاءِ:

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	أحضّر الموضوع قبل الالقاء	2.48	1.012	متوسطة
2	أتدرب على إلقاء الموضوع قبل الالقاء المباشر	2.32	1.019	متوسطة
3	أرتدي الملابس المناسبة للموضوع	2.28	1.015	متدنية
4	أنظر إلى الجمهور أثناء الالقاء	2.14	1.00	متدنية
5	أستخدم حركة اليدين أثناء الالقاء	1.43	0.78	متدنية
6	أبدّل نبرة الصوت ولا أبقيها على وتيرة واحدة	1.62	0.91	متدنية
7	أقسّم الموضوع إلى أجزاء ضمن أفكار مرتبة	2.28	1.015	متدنية
8	أستطيع الالقاء بطريقة ارتجالية	2.11	1.018	متدنية
المجموع		**2.08**	**0.971**	**متدنية**

يتضّحُ منَ الجدولِ رقم (7) أنّ الفقْراتَ (1،2) قد حصلتْ منْ خلالِ إجابات أفرادِ العيّنةِ على درجةٍ متوسّطةٍ، حيثُ حصلتْ على نتيجةٍ متقاربةٍ بنتيجة أعلى درجة وبمتوسّطٍ حسابيّ بلغَ 2.48 و2.32 على التوالي، في حين حصلتْ الفقراتُ 3-8 منْ خلالِ إجاباتِ أفرادِ العيّنة على درجةٍ متدنيةٍ وبمتوسّطٍ حسابيٍ (2.28، 2.14، 1.43، 1.62، 2.28، 2.11) على التّوالي، في حينْ بلغ المتوسط الحسابي لجميعِ الفقراتِ 2.08 وبدرجة متوسّطة وبانحرافٍ معياريّ (0.971). يرى الباحثُ أنّ هذه النّتيجةَ المتدنّيةَ في أغلبِها تعودُ إلى قلّةِ الوقتِ المتاحِ لتطبيقِ الجانبِ النّظريّ عمليّاً وهذا يعودُ إلى كثرةِ

عددِ الطّلبةِ في كلّ شعبة إذا ما قورنَ بالوقتِ المتاحِ، إضافةً إلى عدم القدرةِ على فرْضِ بعضِ الجوانبِ المتعلّقة بهذا الصّدد. وقد ذكرَ (خلف،2014)، أنّ الالقاءَ هو علمٌ ذو قواعدَ وأصولٍ وأساليبَ وضوابطَ لا بدَّ مِنْ تعلّمِها ثم التمرّس عليها، مع المقدرةِ النّفسيةِ والموهبةِ الربّانيةِ.

الجدول (8) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمهارة لغة الجسد:

الرقم	فقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	أراعي المسافة ما بيني وما بين الطرف الآخر	2.42	1.009	متوسطة
2	أراقب لغة الجسد على مستوى الفهم	2.34	1.016	متوسطة
3	أستخدم لغة الجسد على مستوى التعبير	2.11	1.018	متدنية
4	أستخدم الايماءات التي يتفق عليها المجتمع	2.26	1.010	متدنية
5	أستخدم الحركات الإيضاحية لاستكمال معنى الرّسالة المنطوقة	2.11	1.018	متدنية
6	أستخدم الحركات الضابطة لرقابة وضبط الاتصال الشفوي	2.42	1.009	متوسطة
7	أستخدم حركات الإعراب عن المودّة والحالة العاطفية	2.26	1.010	متدنية
8	أستخدم حركات تكيّف الجسد مثل (حك الأنف أو الرأس)	2.11	1.018	متدنية
المجموع		**2.28**	**1.013**	**متدنية**

يتضّحُ منَ الجدولِ رقم (8) أنّ الفقراتِ (1،2،6) قد حصلتْ منْ خلالِ إجاباتِ أفرادِ العيّنةِ على درجةٍ متوسّطةٍ، حيثُ حصلتْ على نتيجةٍ متقاربةٍ بنتيجةٍ أعلى درجة وبمتوسّطٍ حسابيّ بلغَ (2.42 و2.43 و2.42) على التّوالي، في حين حصلتْ الفقراتُ (3،4،5،7،8) منْ خلالِ إجاباتِ أفرادِ العيّنةِ على درجةٍ متدنيةٍ وبمتوسّطٍ حسابيّ (1.018، 1.010، 1.018، 1.010، 1.018) على التّوالي، في حين بلغَ المتوسّطُ الحسابيُّ لجميعِ الفقراتِ 2.28 وبدرجةٍ متوسّطةٍ وبانحرافٍ معياريّ (1.013). يرى الباحثُ أنّ هذه النتيجةَ المتدنية في أغلبها تعودُ إلى قلّةِ الوقتِ المتاحِ لتطبيقِ الجانبِ النّظريّ عمليّاً وهذا يعودُ إلى كثرةِ عددِ الطّلبةِ في كلّ شعبة إذا ما قورن بالوقتِ المتاحِ، إضافةً إلى عدمِ تغطيةِ المنهاجِ بشكْلٍ كافٍ لهذهِ المهارة. وقد ذكرَ (عبيدات وأبو سميد،2012)، أنّ أولى الخطواتِ الأساسيّةِ في امتلاكِ مهارةِ لغةِ الجسد هي مراعاةُ الحيّز الفضائيّ أو الفقاعاتِ الفضائيّةِ أو المنطقةِ والمجالِ (المساحةِ الّتي تفصلنا عنِ الآخرين)، ويرى الباحثُ أنْ يُضافَ لذلكَ مراعاة الجنس والبيئة والدّيانة والعادات والتّقاليد في المسافة ما بين أدنى درجةٍ وأعلاها؛ لضمانِ ارتياحِ الآخَرين.

الجدولُ (9) يبيّنُ المتوسّطَ الحسابيَّ والانحرافَ المعياريَّ لمهاراتِ الاتّصالِ:

الرقم	المهارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	الانصات	2.78	0.993	متوسطة
2	الحوار	3.09	0.959	متوسطة
3	الاقناع	3.19	1.195	متوسطة
4	الالقاء	2.08	0.971	متدنية
5	لغة الجسد	2.28	1.013	متدنية
المجموع		**2.68**	**1.026**	**متوسطة**

يتّضحُ منَ الجدولِ رقم (9) أنّ مهارةَ الاقناعِ قدْ حصلتْ منْ خلالِ إجاباتِ أفرادِ العيّنةِ على درجةِ متوسّطةٍ، حيثُ حصلتْ على أعلى درجةٍ متوسّطةٍ وبمتوسّطٍ حسابيّ بلغ (3.19) وانحراف معياريّ (1.195)، تلاها في ذلك مهارة الحوارِ بدرجةٍ متوسّطةٍ وبمتوسّطٍ حسابيّ (3.09) وانحراف معياري (0.959)، كما حصلتْ مهارةُ الانصاتِ على التّرتيبِ الثالثِ بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي (2.78) وانحراف معياريّ (0.993)، وقد حلّتْ مهارة لغة الجسد في الترتيب الرابع بدرجة متدنّية وبمتوسط حسابي 2.28 وانحراف معياري (1.013)، أمّا مهارة الالقاء فقد حلتْ بالتّرتيبِ الخامسِ والأخيرِ بدرجةٍ متدنيةٍ وبمتوسط حسابي (2.08) وانحراف معياريّ (0.971) في حين حصلت جميع المهارات على درجة متوسطة بمتوسط حسابي 2.68 وانحراف معياري (1.026). يرى الباحث أنّ هذه النّتيجة المتدنية في جانبها الايجابي فإنّ ذلك يعود الى اعتماد مساق مهارات الاتصال مساقا إجباريّاً لجميع طلبة التخصص، أمّا الجانب السلبي فإنّ ذلك يعود إلى تسجيلِ أعدادٍ كبيرةٍ من الطلبة في كلّ شعبة الأمر الّذي يجعل من الصعوبة إعطاءَ هذا المساق حقّه في الممارسة العملية، إضافة إلى عدم التوسع في الموضوعات التي ضمن المساق المقرر، كما يرى الباحث أنّ ضعْفَ التّدريب العملي لهذه المهارات أدّى إلى تدنّي فقرات دون أخرى. وقد ذكر في ذلك (Burleson, 1997)، أنّ التّدريبَ على مهارات الاتّصال هو العاملُ الحاسمُ في خفْضِ التّوتّر

وزيادةِ التكيّفِ لدى الأفراد، وأنّ افتقارَ الأفرادِ لها يؤدّي إلى زيادة مستوى التّوتّر.

الجزءُ الثالثُ- العلاقات الانسانية والاجتماعية- الاجابة عن السّؤالِ الثّالث:

ما أثرُ مساق مهاراتِ الاتّصال على الطّلبةِ المسجّلين في المساقِ منْ طلبة المكتباتِ والمعلوماتِ– الفصل الأول من العام الدراسيّ 2021/2020 على العلاقاتِ الانسانيةِ والاجتماعيةِ؟

الجدول (10) يبيّن المتوسط الحسابيّ والانحرافِ المعياريّ لأثرِ مهاراتِ الاتّصالِ على العلاقاتِ:

الرقم	فقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	أكوّن علاقاتي مع الّذين ينتمون إلى عائلتي	2.86	0.360	متوسّطة
2	أكوّن علاقاتي مع الّذين ينتمون إلى منطقة سكني	2.81	0.400	متوسّطة
3	أكوّن علاقاتي مع الّذين ينتمون إلى تخصصي	2.52	0.510	متوسّطة
4	أكوّن علاقاتي مع الّذين ينتمون إلى حزبي السياسي	2.57	0.510	متوسّطة
5	أكوّن علاقاتي مع الّذين ينتمون إلى ديني	2.67	0.580	متوسّطة
6	أساعد الزملاء في حل المشكلات التي يواجهونها	2.67	0.480	متوسّطة
7	أشارك الزملاء في المناسبات الانسانية والاجتماعية	2.81	0.400	متوسّطة
8	أشارك الزملاء في الاشغال التطوعية	2.76	0.440	متوسّطة
9	أبادر للانضمام إلى النشاطات التي تكون داخل التخصص	2.40	0.630	متوسّطة
10	أبادر للانضمام إلى النشاطات التي تكون خارج التخصص	1.77	0.820	متدنيّة
المجموع		**2.58**	**0.513**	**متوسطة**

يتّضِحُ منَ الجدولِ رقم (10) أنّ الفقراتِ منْ (1-9) قد حصلتْ منْ خلالِ إجاباتِ افرادِ العيّنةِ على درَجَةٍ متوسّطةٍ، حيثْ حصَلَتْ على نتيجة متقاربة بنتيجة أعلى درجة وبمتوسط حسابي بلغ(2.86 و2.81 و2.52 و2.57 و2.67 و2.81 و2.76 و2.40) على التّوالي، كما شكّل الانحرافُ المعياريُّ صورةً متقاربةً ما بين كل فقرة وأخرى، وهذا يدلّل أنّ هناك تجانساً واضحاً في الاجابةِ على هذه العبارات، في حين حصلتْ الفقرةُ رقم(10) منْ خلالِ إجاباتِ أفرادِ العيّنةِ على درجةٍ متدنيةٍ وبمتوسطٍ حسابيّ (1.77) وانحرافٍ معياريٍ (0.820) وهي تعني أنّ عدداً قليلا من أفرادِ العيّنةِ يبادرون للانضمام إلى النّشاطات الّتي تكونُ خارجَ التّخصّصِ، في حين حصلتْ جميع الفقرات على درجة متوسطة، حيث بلغَ المتوسّطُ الحسابيُّ لجميعِ الفقراتِ 2.58 وانحراف معياري (0.513)، ويتضّح منْ ذلك أنّ أثرَ مهاراتِ الاتّصالِ على العُلاقاتِ الانْسانيّةِ والاجتماعيةِ عند الطّلبةِ الملتحقين بالمساق كانتْ متوسّطةً، ويعزي الباحث عدم الوصول إلى الدّرجةِ المتوقّعِ الوصولَ إليها رغم التّوضيحاتِ الّتي تحثُّ على ذلك إلى عدمِ الرّضا عنْ جوانبِ الحياةِ المتعدّدةِ. وقدْ ذكرَ (Johnson, 2000)، أنّ التّواصُلَ عمليّةٌ ديناميكيّةٌ متغيّرة، وغير منتهية وهي بالتالي تؤثّر على العلاقات الانسانية والاجتماعية إذا كانتْ عمليّةُ الاتّصالِ إيجابيةً فبالإيجابِ وسلبيةً إذا كانتْ عمليّةُ الاتّصالِ سلبيّةً.

خُلاصةُ الدّراسةِ: يرجو الباحثُ أنْ يكونَ قد وُفّقَ في تناولِ جوانبِ الدّراسة التي تتعلّق في مدى توافرِ مهاراتِ الاتّصال لدى طلبةِ المساقِ في المكتباتِ والمعلوماتِ منْ وجهةِ نظرِهِمْ، كما استطاع التعرّفَ على درجاتِ التّفاوتِ في هذه المهارات بين الطلبة، ومنْ خلال الأساليب الإحصائية المتّبعة، وبعد تحليل النّتائج التي تمّ الحصول عليها ومناقشتِها فقد وصل في الأخير للإجابة على تساؤلاتِ الدّراسةِ، وحلِّ إشكاليّةِ الدّراسةِ، لذا يمكنُ القولُ بأنّ لمهاراتِ الاتّصالِ الأثرَ في فاعليّةِ العلاقاتِ الانْسانيّةِ والاجتماعيّةِ.

النّتائجُ:

1- وجودُ فروقٍ ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقلّ في إجاباتِ عيّنةِ الدّراسةِ، تُعزى لمتغيّر الجنسِ ولصالحِ الذكور. كما يتبيّنُ عدمَ وجود فروقٍ ذات دلالة إحصائيّةٍ عند مستوى (0.05) فأقل في إجاباتِ عيّنة الدّراسةِ، تُعزى لمتغيّر التّخصّصِ أوِ السّنةِ الدّراسية.

2- حاجةُ المكتباتِ والمعلومات إلى عدمِ الاعتماد الكليّ على المقرّراتِ، وإنّما يجبُ أن تكون هناك مراجعٌ متعددةٌ للمساقِ؛ ليتمَّ التّخلي عنِ الاعتمادِ على المقرّرِ وتنمية روح الملاحظة والتّدوينِ عند الطلبةِ؛ الأمر الّذي يدفعُ بهم إلى محاولةِ كشْفِ الهدفِ الّذي يسعى إليهِ المتحدّثُ.

3- مدى توافرِ مهارةِ الحوارِ لدى طلبةِ المكتباتِ والمعلوماتِ متوسّطةً، ويعزي الباحثُ ذلك في شقّهِ الايجابيّ إلى حلقاتِ النّقاشِ الّتي تُثار داخلَ المحاضَرةِ، الأمرُ الّذي كانَ له الأثرُ الكبيرُ في تبادُلِ الحوار، أمّا فيما يتعلّقُ بالجانبِ السّلبيّ فإنّ الباحثَ يُعزي ذلك إلى التّكتلّاتِ والتّجمعاتِ الحزبيّةِ الّتي أسّستْ لثقافةِ التّعصُّبِ الأعمى لا سيّما الانقسامُ العربيُّ.

4- قلّةُ الوقتِ المتاحِ لتطبيقِ الجانبِ النّظريّ عمليّاً، وهذا يعودُ إلى كثرةِ عددِ الطّلبةِ في كل شعبة إذا ما قورنتَ بالوقتِ المتاحِ، إضافةً إلى عدم القدرةِ على فرْضِ بعضِ الجوانبِ المتعلّقة بامتلاك المهارات المطلوبة.

5- عدم اعتماد مساق مهارات الاتصال مساقا إجباريّاً لجميع طلبة التخصص، وهذا أدّى إلى تسجيلِ أعدادٍ كبيرةٍ من الطلبة في كلّ شعبة؛ الأمرُ ٱلذي جعل من الصعوبة إعطاءُ هذا المساق حقّه في الممارسة العملية، إضافة إلى عدم التوسع في الموضوعات التي ضمن المساق المقرر.

6- أثرُ مهاراتِ الاتّصالِ على العُلاقاتِ الانْسانيّةِ والاجتماعيةِ عند الطّلبةِ الملتحقين بالمساق كانتْ متوسّطةً، ويُعزي الباحث عدم الوصول إلى الدّرجةِ المتوقّعِ الوصولَ إليها رغم التّوضيحاتِ الّتي تحثُّ على ذلك إلى عدمِ الرّضا عنْ جوانبِ الحياةِ المتعدّدةِ.

التّوْصياتُ:

1- تحديدُ أعدادِ الطّلبةِ المسموحِ لهمْ في تسجيلِ المساقِ بحيث تتراوحُ ما بينَ 20-25 طالباً فقط.

2- تطويرُ مساقِ مهاراتِ الاتّصالِ منْ خلالِ رفدِهِ بالجانبِ العمليّ.

3- زيادةُ عددِ السّاعات المعتمدة للمساقِ بحيث تصبحُ (5) ساعاتٍ بدلاً منْ ساعتين، ومناصفة المساق ما بين النظريّ والعمليّ.

4- إيجادُ برامجَ ودوراتٍ تدريبيّةٍ لتنميةِ مهاراتِ الاتّصالِ منْ خلالِ مركزِ التّعليمِ المستمرّ.

5- إعلان إدارةُ التّخصّصِ عنْ تقديمِ جائزةِ تميّزٍ منْ خلالِ الوثائقِ الّتي يثبتُ فيها الدّارسُ تفاعلهُ مع التّخصّصِ والمجتمعِ، ومِنْ ثمّ يتقدّمُ إلى مسابقةٍ شفويّةٍ في مهاراتِ الاتّصالِ.

6- إجراءُ دراساتٍ تختصُّ في هذا المجالِ وعندَ جميعِ الفئاتِ والطبقاتِ بتكليفٍ وإشرافٍ منْ إدارةِ التّخصّصِ.

شكر: " اجري هذا البحث بدعم من جامعةِ فلسطين التقنيّة (خضوري)"

References

Abu Arqoub, A. (1999). *Human Communication and its Role in Social Interaction*. (1st). p. 149. Amman: Majdalawi House,

Albajari, P. (2015).The Impact of Verbal Communication Skills on Achievement and Retention of Second Stage Students, Production in the Department of Mechanical Technology. *Journal of the Basic Soil College for Educational and Human Sciences*.2, 20- 37.

Al-Bakri, F. (2000). *Personal Communication in the Age of Communication Technology*. (1st), 15. Cairo: The World of the Book.

AlBandari, M.& Al-Atoum, A. (2003). The nature of personal relationships between principals and teachers and their relationships with job satisfaction for secondary school teachers in the Sultanate of Oman and Jordan", *Journal of Educational and Psychological Sciences*, 3 (3), 8-27.

Aleewy, A. Zaaboush, B. (2011). Cognitive Psychological Counseling and Educational Mediation: Interview Techniques, Listening and Dialogue Management. 67.Irbid: Modern Book World,

AlHamshari, A. (2007). *Introduction to Education*. (1st) , 13. Amman: Dar Safa.

Alian, R. & Al-Najdawi, A. (2013) *Introduction to Library and Information Science*", 7-10. Amman: Dar Al-Fikr.

AlNethamy, S. (2002). *Communication skills of faculty members at Yarmouk University from the students' point of view*. Master Thesis, Irbid: Yarmouk University.

AlSahouri, N. (2017). (1st),55. *Communication Skills*, Amman: House of Amjad.

AlSharif, A. (2015). (1 st). *Foundations of the Art of Diction*, Cairo: The Egyptian Lebanese House. 7.

Alymat, S. (2007). *Administrative Operations in Educational Institutions*. Jordan: Dar Al-Shorouk, 154.

AlZoubi, KH. (2005). The Impact of Availability of Communication Skills and Non-Verbal Messaging on the Effectiveness of Administrative Communication: A Field Study in Governmental Agencies Centers in the Governorate of Karak.*Dirasat: Administrative Sciences*. 32 (3), 8-27.Amman: Jordanian Specialization.

Attiyat, A. (2012). Persuasion. 16. Amman: Amwaj Press.

Bamett, C, Miller, A, &Polito, S. (2009). The Effect of an integrated course cluster learning community on the oral and written communication skills and technical content knowledge of upper – level college of agriculture students. *Journal of agricultural education,* 50(2), 48-63.

Bassiouni, A. (2018). Communication and Media Globalization: Communication Theories and Skills, Media, Moderation Culture and Violence, Media Technology and its Impact on Society, Individual and Group, Media Impact Theories, Media and Marketing Ideas. (1). Alexandria: Youth Specialization Foundation, 62.

Burleson, B, Denton, W. (1997). The Relationship between Communication Skill and Marital Satisfaction: some Moderating Effects, *Journal marriage & Family*. 59(4), 884-902.

Fakher, L. (2019). Degree of appreciation for students of the Faculty of Educational Sciences at Zarqa University for their awareness of the concepts of scientific research and its applications", *Association of Arab Universities for Research in Higher Education*. 39(4), 111-113.

Fatt, T. (1998). Detecting Deception through nonverbal cues gender differences, *Equal opportunities international*, 71 (2), 1-14.

Haggai, A. (2005), "*Educational Administration and School Administration*", p. 404.Cairo: Dar Al-Fikr,

Hamad, F, Tbaishat, D, & Fadel, M. (2016). The role of social networks in enhancing library staff profession and promoting academic library services: A comparison study between University of Jordan and AlBalqa Applied University, *Journal of Librarianship & Information Science,* Sage, 45(1), 64–75.

Helal, M. (2000). *Communication skills for media professionals, educators and preachers*. (1st). (2nd), Cairo: Dar Al-Fajr, 17-19.

Hilal, M. (2006). *Communication Skills: The Art of Listening and Talking*. Egypt: Skills and Performance Development Center. 117.

http://www.mohe.pna.ps/Higher-Education-/Higher-Education-System

https://www.ptuk.edu.ps/aarticlepage.php?artid=758&linkn=16&mlnk=327&mlnk=327&ar=ar

Khader, I. (2014).*Your Path to Success: Communication Skills*. (1st), 82.Nablus: University House,

Khader, I. (2017). *Communication Skills*. (3rd). Nablus: University House, 8-12.

Khalaf, A. (2014).*The Distinguished Art of Recitation*. (1st),1. Syria: The Association of Syrian Scholars.

Kulaib, F. & Khuraisat, D. (2016). The extent to which libraries and university information centers in Jordan conform to the Jordanian standards issued by the Ministry of Higher Education and Scientific Research from the viewpoints of the directors of libraries and information centers and heads of departments in them Jordan, *Zarqa Journal for Research and Humanitarian Studies*, 16 (1), 71-72.

Lussier, N, & Irwin, D. (1990). *Human Relation in Organization, a Skill Building Approach*, 57-59, Inc, USA.

Morsi, M. (1997). *The Educational Administration, Its Origins and Marketing*. (1st). Benghazi: Qar Yunis, 71.

Obeidat, T.& Abu Al-Sameed, S. (2012). *University life skills: communication, teaching, thinking, research*. (1st), 28. Amman: Dar Al-Fikr,

Shawabkeh, Y. (2013). Development of Library and Information Science Curricula and the Problems of its Teaching in Jordan. *The World of Books*, (1st). 111-113. Saudi Arabia: Thaqif Publishing House.

Shehab, M. (1989).*Communication obstacles facing secondary school principals in Irbid governorate.* Master Thesis, Yarmouk University, Irbid, 33.

Soliman, R. (2007). *Employment of the Internet in Libraries and University Information Centers: A Field Study*. In Cybrarians journals http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com_content&view=article&id=575:-2-&catid=124:2009-05-20-09-45-53&Itemid=72

Syed, J. (1996). *Technology and Social Relations*. (1st) , 148. Egypt: University Knowledge House.

Volkan, C. & Fatih, T. (2014). Do the communicative skills of the school administrators affect the motivation of teacher, proceeding of the global summit on education gse,4-5 march, organized by word conferences, Malaysia: kuala lumpur.

Wainwright, G. (2009). *Understand body language*, London: Hodder Education.