



جامعة زيان عاشور بالجلفة  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم علم النفس والفلسفة



## علاقة مهارة التواصل بالرفاهية النفسية

دراسة ميدانية على عينة من أساتذة التعليم الابتدائي لمدينة الاغواط على ضوء نموذج Ryff

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

إشراف الأستاذ:  
د. عبد الرحمان شنيخر

إعداد الطالب:  
يوسف كريمي

### لجنة المناقشة

د. عامر قحقوح  
د. شنيخر عبد الرحمان  
د. عبد الحفيظ مني  
رئيسا  
مشرفا ومقررا  
مناقشا

السنة الجامعية: 2023/2022



# شكر

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين وعلى آله وصحبه أجمعين  
عملاً بحديثه عليه الصلاة والسلام ( لا يشكر الله من لا يشكر الناس )  
أتقدم بالشكر الجزيل وعظيم الامتنان والتقدير الى صاحب الفضل  
بعد الله سبحانه وتعالى في انجاز هذا العمل لأستاذي المشرف  
الدكتور عبد الرحمان شنيخر على كل ما قدمه لي من توجيه ونصح  
وتوضيح، كما أتقدم بالشكر لأعضاء لجنة المناقشة لمساهمتهم  
وجهودهم في تقييم هذا العمل والى كل من ساهم في هذا العمل من  
قريب او بعيد

يوسف كريمي

# إهداء

الى والديّ الكريمين اطال الله عمرهما  
الى من وقفت بجانبى مبتدئاً وهيأت لي الأسباب وباركت لي منتهياً  
زوجتي الغالية  
الى من اعتمد عليهم واشد عضدي بهم اخوتي وأخواتي حفظهم الله  
الى من حلت بركت وجودهم في حياتي ومن ملأت ضحكاتهم الجميلة  
عمري محمد تاج الدين ومكة أنفال  
الى كل اسرتي واصدقائي ومعارفي  
الى اساتذتي والى كل من له الفضل علينا  
اهدي هذا العمل

يوسف كريمي

## ملخص الدراسة باللغة العربية:

هدفت الدراسة الحالية الى الكشف عن العلاقة بين مهارة التواصل والرفاهية النفسية لدى عينة من أساتذة التعليم الابتدائي لمدينة الاغواط، حيث تكونت من (198) أستاذ واستاذة وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي لملائمة طبيعة الدراسة، وقد استخدم الباحث استمارة مكونة من مقياسين تيناهما الباحث، مقياس مهارة التواصل (مني، 2017) ومقياس الرفاهية النفسية (Ryff,1989) و قد توصل الباحث الى وجود علاقة دالة احصائيا بين مهارة التواصل والرفاهية النفسية لدى عينة الدراسة و وجود علاقة دالة احصائيا بين ابعاد مهارة التواصل والرفاهية النفسية لدى عينة الدراسة

**الكلمات المفتاحية:** المهارة، مهارة التواصل، الرفاهية النفسية، أساتذة التعليم الابتدائي

**Abstract:**

The current study aimed to reveal the relationship between communication skill and psychological well-being among a sample of primary education teachers for the city of Laghouat, where it consisted of (198) professors and professors. The researcher relied on the descriptive approach to suit the nature of the study, the researcher used a questionnaire consisting of two scales adopted by the researcher, the Communication Skill Scale (Mani, 2017) and the Psychological Well-Being Scale (Ryff, 1989). The researcher found a statistically significant relationship between the skill of communication and psychological well-being in the study sample and the existence of a statistically significant relationship between the dimensions of communication skill and psychological well-being among the study sample.

**Keywords:** skill, communication skill, psychological well-being, primary education teachers

فهرس المحتويات	
الصفحة	العنوان
I	الشكر والاهداء
II	ملخص الدراسة باللغة العربية
IV	ملخص الدراسة باللغة الأجنبية
V	فهرس المحتويات
أ	مقدمة
<b>الجانب المنهجي</b>	
<b>الفصل الأول: مدخل الدراسة</b>	
8	إشكالية الدراسة
14	فرضيات الدراسة
15	أهداف الدراسة
16	أهمية الدراسة
16	المفاهيم الاجرائية للدراسة
16	أسباب اختيار موضوع الدراسة
17	الدراسات السابقة
21	الدراسات السابقة المتعلقة بمهارة التواصل
25	استثمار الدراسات السابقة بالرفاهية النفسية
<b>الجانب النظري</b>	
<b>الفصل الثاني: مهارة التواصل</b>	
26	تمهيد
27	مفهوم المهارة
27	مكونات المهارة
28	مفهوم الاتصال
30	مفهوم مهارة التواصل

30	أهمية الاتصال
31	خصائص عملية الاتصال
32	عناصر عملية الاتصال
35	أهداف الاتصال
36	شروط الاتصال
36	الأطر العامة للاتصال
37	المهارات الأساسية لمهارة الاتصال
40	استراتيجيات التواصل الفعال
41	أنواع الاتصال
43	خلاصة
<b>الفصل الثالث : الرفاهية النفسية</b>	
44	تمهيد
45	مفهوم الرفاهية النفسية
47	المفاهيم المرتبطة بالرفاهية النفسية
48	خصائص الرفاهية النفسية
49	النظريات المفسرة للرفاه النفسي
50	النموذج المعتمد عليه في دراسة الرفاهية النفسية
52	ابعاد الرفاهية النفسية
53	خصائص الافراد مرتفعي ومنخفضي الرفاهية النفسية
55	محددات الرفاهية النفسية
57	خلاصة
<b>الجانب التطبيقي</b>	
<b>الفصل الخامس: اجراءات الدراسة الميدانية</b>	
58	تمهيد
59	الدراسة الاستطلاعية



59	تعريف الدراسة الاستطلاعية
59	أهداف الدراسة الاستطلاعية
59	عينة الدراسة الاستطلاعية
59	التعريف بأدوات الدراسة على ضوء الدراسة الاستطلاعية
51	مقياس مهارة التواصل
64	مقياس الرفاهية النفسية
68	أدوات الدراسة الأساسية
68	المنهج المستخدم
69	مجالات الدراسة
69	عينة الدراسة الأساسية
69	خصائص عينة الدراسة الأساسية
70	وصف أداة الدراسة الأساسية
71	الأساليب الإحصائية المستخدمة
72	خلاصة
<b>الفصل السادس: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة</b>	
72	تمهيد
74	عرض وتحليل ومناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الجزئية الأولى
75	عرض وتحليل ومناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الجزئية الثانية
76	عرض وتحليل ومناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الجزئية الثالثة
77	عرض وتحليل ومناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية العامة
79	خلاصة عامة واستنتاجات
80	قائمة المصادر والمراجع
87	فهرس الجداول
89	فهرس الأشكال
91	الملاحق

# مقدمة

### مقدمة:

يشهد العالم اليوم تغيرات وتطورات متسارعة، طالت كل جوانب الحياة المختلفة، ومست كل المؤسسات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، وحتى في الإجراءات التنظيمية المعتمدة من قبل التنظيمات، نظرا لاشتداد المنافسة بينها. هذا ما أوجب على هذه المنظمات تحيين طرق وأساليب التسيير لأجل مواكبة هذه التطورات والحفاظ على بقائها

وفي خضم هذه التغيرات بدأ الاهتمام بالموارد البشري يتزايد في المنظمات، باعتباره من الموارد الهامة والأساسية في كفاءة المنظمات وفعاليتها وفي تحقيق أهدافها، وذلك من خلال الاهتمام بالصحة العامة وترقيتها عن طريق الاهتمام بمتغيرات وخصائص ذاتية وأخرى عامة للأفراد، والتي من شأنها أن تحسن من حياة الفرد وترتقي بنوعيتها، فنجد أن الاهتمام بالرفاهية النفسية من شأنه ان يسهم في تطوير وترقية صحة الفرد ونوعية حياته المهنية والاجتماعية، تعرف الرفاهية النفسية بأنها تمتع الفرد بالصحة النفسية الجيدة والايجابية والقدرة على متابعة الأهداف ذات المعزى وإقامة علاقات مع الاخرين.

وبالرجوع الى الواقع التربوي وباعتبار المدرسة من اهم التنظيمات التي تسعى الى تحقيق الرفاهية النفسية للمورد البشري، نجد أن الرفاهية النفسية للمعلم تستلزم تحقيق التوازن بين مختلف المظاهر الجسمية والنفسية والاجتماعية والاقتصادية والمعرفية له، حيث لا يعتبر هذا التوازن كليا فقط لكنه ذاتي بالدرجة الأولى، فرفاهية المعلم تتمثل في اشباع حاجاته وطموحاته وأهدافه.

ولان الأستاذ لا يستطيع أن يعيش منعزلا عن أفراد المدرسة التي تعد تنظيما اجتماعيا يتكون من مجموعة افراد تتباين خلفياتهم، وثقافتهم وقيمهم واعراقهم، تربط بين افراده علاقات تفرض امتلاك مهارات اتصال تسمح بتحقيق الأهداف المنشودة.

فالالاتصال يعتبر الحصن الواقي الذي يحمي الفرد من الإصابة بالعديد من الامراض النفسية كالشعور بالإحباط والقلق والتوتر، فاحتكاك الفرد مع الاخرين وتواصله الدائم معهم يكون لهم الشعور بالأمان والطمأنينة في بيئة عمله.

وانطلاقا من هذا حاولنا في دراستنا هذه معرفة العلاقة بين مهارة التواصل والرفاهية النفسية لدى أساتذة التعليم الابتدائي، حيث اشتملت الدراسة على خمسة فصول، الفصل الأول وهو الإطار المنهجي للدراسة. ويحتوي على إشكالية الدراسة وفرضياتها وأهمية الدراسة

وأهدافها وأسباب اختيار موضوعها، كما يحتوي على مفاهيم الدراسة ومجموعة الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغيرات والاستثمار فيها.

الفصل الثاني مهارة التواصل حيث تناول الباحث فيه مفهوم المهارة ومكوناتها ومفهومي الاتصال ومهارة التواصل ثم أهمية الاتصال وخصائصه وأهدافه وشروطه وعناصر عملية الاتصال والاطر العامة له والمهارات الأساسية لمهارة التواصل واستراتيجيات التواصل الفعال وأنواعه

الفصل الثالث الرفاهية النفسية تناول الباحث فيه مفهوم الرفاهية النفسية والمفاهيم المرتبطة بها وخصائصها والنظريات المفسرة لها والنموذج المعتمد عليه في دراسة الرفاهية النفسية وابعادها ثم خصائص الافراد مرتفعي ومنخفضي الرفاهية النفسية ومحددات الرفاهية النفسية

الفصل الرابع وفيه الإجراءات الميدانية تناول الباحث فيه الدراسة الاستطلاعية واهم إجراءاتها ونتائجها، والدراسة الأساسية والمنهج المستخدم ومجالات الدراسة ومجتمع وعينة الدراسة وأدوات الدراسة والأساليب الإحصائية التي استخدمت فيها  
اما الفصل الخامس تضمن عرض وتحليل ومناقشة النتائج

# الجانب المنهجي

# الفصل الأول

## مدخل الدراسة

## 1. الإشكالية:

أخذت إدارة الموارد البشرية الحيز الأوفر من اهتمام الباحثين والعلماء في السنوات الأخيرة، فلم تعد تلك الإدارة التقليدية التي تتضمن مهاماً روتينية، بل أصبحت لها أبعاد استراتيجية مختلفة على ما كانت عليه، وذلك نتيجة التحديات التي واجهتها من بينها التغيرات التكنولوجية التي تجاوز دورها في تطوير المنظمات إلى المورد البشري حيث أصبح نجاح وفعالية المنظمات يعتمد على المورد البشري الذي هو أساس خاق القيمة المتمثلة بالمنتجات التي تحقق أهداف المنظمة والرقى بها إلى أعلى المستويات

إن المورد البشري، هو ذلك المورد الوحيد في ظل عصر التقنية العالمية والعولمة والاتصالات وغيرها من مظاهر التقدم المادي، فقد بينت الإدارة أنه مصدر كل تقدم وهو العامل الأساسي في الرفع من إنتاجية المنظمات، وبات من الضروري الاهتمام أكثر بهذا المورد المبدع والخلاق، من أجل الحفاظ على مكانة المنظمات وتحقيق أهدافها (طاطاي، 2015، 2)

ولأن المنظمات أصبحت مهياً أمام واقع حتمي يتمثل في الالتزام بتقديم خدماتها الاجتماعية باعتبارها أهم مقومات النجاح والارتقاء، وهذا لن يتأتى إلا من خلال تطوير وإصلاح ذاتها، بصفتها مسؤول معنوي أمام الفرد الذي يمثل رأس المال يمكن الاستثمار فيه وتنميته وتنمية قدراته والعمل على رفع قدراته ومتابعة مساره. (دهيكل، 2021، ص 54)

يتوقف النجاح في المنظمات على فهم الأفراد لبعضهم البعض، ويشكل الاتصال الوسيلة التي يتم بواسطتها توحيد النشاط المنظم على المستوى الإداري، حيث تعتبر عملية نقل المعلومات من فرد لآخر في التنظيم من الضرورات الأساسية، التي يمكن بواسطتها جعل الأفكار والتعليمات تفهم بوضوح، مما يؤدي إلى تعديل سلوك الأفراد العاملين وتحقيق الأهداف المنتظرة للمؤسسة. (دحوح، 2019، 4)

ومن بين هذه المؤسسات المدرسة باعتبارها مؤسسة تربوية تعتمد على عملية التواصل في إدارة شؤونها وتحقيق أهدافها، وهذا ما يساهم بشكل كبير في نجاح العملية التعليمية، التي تقوم على جملة من العناصر الأساسية المتمثلة في الأستاذ أو المدرس الذي تقع على عاتقه مسؤولية نقل المعلومات والمعارف إلى المتعلم، فالتعامل الإيجابي بينهما مرهون

بمقدار استخدام الأستاذ لمهارات التواصل واتقانه لها. (بوظغان، 2019، 5)

تعد مهارات الاتصال احدى المهارات الأساسية التي يجب أن يتعلمها القادة والمعلمون وأولياء الأمور، فإذا فشل المستمعون في فهم ما نقول، أو إذا انصرف عدد كبير منهم من الانصات لنا نتيجة الإحساس بالملل مما نقول، حينئذ نكون قد فقدنا القدرة على التواصل معهم، ومن ثم فشل عملية الاتصال وعلى هذا يصبح تعلم وممارسة مهارات الاتصال ضرورة للنجاح بصرف النظر عن حجم العمل الذي نقوم به، فقد أشارت نتائج الأبحاث الى أن نجاح الانسان في عمله وفي حياته الشخصية مرهون بقدرته على الاتصال وأن 85% من نجاحه يعزى الى مهارات الاتصال. (عازة، 2007، ص 3)

فالاتصال يتطلب العديد من المهارات كالقدرة على الاستماع والكتابة أو التعبير، والكلام والقراءة، والخطابة، وقد أوضحت احدى الدراسات الوقت المخصص لكل مهارة من المهارات الأساسية كالاتي: مهارة الاستماع 32%، التعبير بالإشارة أو الجسم 30%، الكلام 21%، القراءة 11%، الكتابة 6%. (كابور، 2009، 277)

ان التواصل عبارة عن سلسلة من الأنشطة تتضمن الاستماع والتعبير والاختيار وكذلك التغيرات في الشعور والسلوك من خلال محركات داخلية وخارجية تحرك الانسان نحو نقل وتبادل المعلومات والأفكار والآراء والمشاعر من وإلى الآخرين بقصد التأثير واحداث استجابة وتفاعل بين الفرد وقدرته على التعايش مع الآخرين وتحقيق أهدافه وطموحاته

وفي سياق متصل تعتبر الرفاهية النفسية مفهوما رئيسيا من المفاهيم التي جاء بها علم النفس الإيجابي، ويعد من المفاهيم الحديثة نسبيا في علم النفس، وقد وردت بعدت دلالات لدى الباحثين، فهناك من يراه مرادفا للسعادة، وآخر يراه مرادفا للوجود الأفضل أو طيب العيش، وبعضهم يراه مرادفا للصحة النفسية وغيرهم يراه مرادفا لجودة الحياة بالإضافة الى عدة مفاهيم أخرى منها الهناء الشخصي، حسن الحال والتناغم الذاتي. (معمرية، 2012، ص 126)

ترى كارول رايف ان الرفاهية النفسية هي الإحساس الإيجابي بحسن الحال كما يرصد بالمؤشرات السلوكية التي تدل ارتفاع مستويات رضا المرء عن ذاته وحياته بشكل عام،



وسعيه المتواصل لتحقيق اهداف شخصية مقدرة وذات قيمة ومعنى بالنسبة له، واستقلالته في تحديد وجهة ومسار حياته، واقامته لعلاقات اجتماعية إيجابية متبادلة مع الاخرين والاستمرار فيها. (Ryff et al,2006)

والرفاهية النفسية هي الشعور بالرفاهية والسعادة التي تولدت من تجربة مشاعر أكثر متعة من المشاعر غير السارة وتشتمل على مجموعة من المكونات المعرفية والعاطفية، يشير المكون المعرفي الى درجة شعور الافراد والمجتمع بالرضا عن الحياة، أما المكون الوجداني فيتمثل بوجود تأثير إيجابي لدى الأفراد، وغياب تام للتأثير السلبي. (ماجد وحموري،2022)

ويشير (عبد الخالق) الى انه يمكن تقسيم مكونات الرفاه النفسي الى الشعور بالرضا عن الحياة بوجه عام، والرضا عن جوانب محددة في الحياة، مثل العمل، او الزواج، او الصحة، او القدرات الذاتية، او تحقيق الذات، بالإضافة الى عامل اخر وهو الوجدان الإيجابي، والذي يغلب عليه الطابع الانفعالي الإيجابي، كالشعور بالبهجة الممزوجة بالتفاؤل، والسعادة، والامل وغيرها من المشاعر الإيجابية، ويتم قياس هذا العامل عادة من خلال سؤال الافراد بأن يصفو حالتهم المزاجية خلال الأسابيع الأخيرة، او ان يحددوا طول الفترة الزمنية التي لازمتهم خلال المشاعر الإيجابية، (عبد الخالق، 2008، 123)

ونجد من بين اهم الدراسات العربية التي تناولت موضوع الرفاه النفسي دراسة (مسعودي 2019) ان مستوى الرفاهية النفسية لدى الأساتذة مرتفع، وظهرت ودراسة (عليوي 2022) انه توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين الرفاهية النفسية والرضا المهني لدى الأساتذة الجامعيين بالإضافة الى دراسة الى دراسة (خرنوب 2016) أظهرت وجود علاقة إيجابية دالة احصائيا بين الرفاهية النفسية وكل من الذكاء الانفعالي والتفاؤل، وعدم وجود فروق دالة احصائيا حسب الجنس في الرفاه النفسي والذكاء الانفعالي والتفاؤل.

توضح رايف (Ryff,1989) ان الرفاهية النفسية تعد من أكثر الطرق قبولاً في مواجهة المشكلات التي تواجه الافراد في مختلف مجالات الحياة، وتلبي الاحتياجات الشخصية لديهم، وتشتمل على مجموعة من المجالات الهامة التي ترتبط بجوانب الأداء الإيجابي للأفراد بشكل مباشر وهي: الحكم الذاتي (الاستقلالية) ، والنمو الشخصي، والتقبل الذاتي، والعلاقات الإيجابية مع الاخرين، والسيطرة البيئية، والهدف من الحياة، ان كل مجال

من تلك المجالات يعكس وبشكل مباشر التحديات المختلفة، التي تواجه الأفراد خلال عملية الانتقال نحو الأفضل (خرنوب، 2016)

ومن هنا جاءت دراستنا لتطرح مجموعة من التساؤلات التالية:

**التساؤل الرئيسي:**

هل توجد علاقة دالة احصائيا بين مهارة التواصل والرفاهية النفسية لدى عينة من أساتذة التعليم الابتدائي لمدينة الاغواط؟

وقصد التفصيل في هذا التساؤل الرئيسي قمنا باقتراح مجموعة من الأسئلة الفرعية كالآتي:  
**الأسئلة الفرعية:**

- هل توجد علاقة دالة احصائيا بين مهارة القراءة والرفاهية النفسية لدى عينة من أساتذة التعليم الابتدائي لمدينة الاغواط؟
- هل توجد علاقة دالة احصائيا بين مهارة التحدث والرفاهية النفسية لدى عينة من أساتذة التعليم الابتدائي لمدينة الاغواط؟
- هل توجد علاقة دالة احصائيا بين مهارة الانصات والرفاهية النفسية لدى عينة من أساتذة التعليم الابتدائي لمدينة الاغواط؟

**2. فرضيات الدراسة:**

للإجابة على التساؤلات السابقة قام الباحث بصياغة مجموعة من الفرضيات التي يمكن أن تجيب على تساؤلات الدراسة وهي كما يلي:

**الفرضية الرئيسية:**

توجد علاقة دالة احصائيا بين مهارة التواصل والرفاهية النفسية لدى عينة من أساتذة التعليم الابتدائي لمدينة الاغواط

**الفرضيات الفرعية:**

- توجد علاقة دالة احصائيا بين مهارة القراءة والرفاهية النفسية لدى عينة من أساتذة التعليم الابتدائي لمدينة الاغواط

- توجد علاقة دالة احصائيا بين مهارة التحدث والرفاهية النفسية لدى عينة من أساتذة التعليم الابتدائي لمدينة الاغواط
  - توجد علاقة دالة احصائيا بين مهارة الانصات والرفاهية النفسية لدى عينة من أساتذة التعليم الابتدائي لمدينة الاغواط
3. أهداف الدراسة:

- 1/ التعرف على أهم المهارات الاتصالية لدى عينة من أساتذة التعليم الابتدائي لمدينة الاغواط
  - 2/ التعرف على العلاقة بين مهارة التواصل والرفاهية النفسية لدى عينة من أساتذة التعليم الابتدائي لمدينة الاغواط
  - 3/ التعرف على العلاقة بين مهارة القراءة والرفاهية النفسية لدى عينة من أساتذة التعليم الابتدائي لمدينة الاغواط
  - 4/ التعرف على العلاقة بين مهارة التحدث والرفاهية النفسية لدى عينة من أساتذة التعليم الابتدائي لمدينة الاغواط
  - 5/ التعرف على العلاقة بين مهارة الانصات والرفاهية النفسية لدى عينة من أساتذة التعليم الابتدائي لمدينة الاغواط
4. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في لقاء الضوء على مهارة التواصل، وعلاقتها بالرفاهية النفسية لدى أساتذة التعليم الابتدائي التي تعد من المفاهيم الحديثة نسبيا والاساسية في علم النفس الإيجابي و توجيه القائمين على العملية التربوية نحو العمل على تنمية مهارات التواصل وتوفير الرفاهية النفسية في أوساط الاسرة التربوية لا سيما الأساتذة

- أهمية الفئة المستهدفة في الدراسة وهي فئة أساتذة التعليم الابتدائي، حيث يعد الاهتمام بهم ضرورة علمية وحضارية من أجل الاستفادة من امكاناتهم وقدراتهم كعامل مساعد في تطوير المجتمع

- إمكانية الاستفادة من نتائج هذه الدراسة في اعداد برامج ارشادية لتنمية مهارة التواصل والرفاهية النفسية لدى الاساتذة
  - ندرت الأبحاث والدراسات التي جمعت بين متغيري الدراسة (على حد علم الباحث)
5. أسباب اختيار الموضوع:

ان اختيار أي موضوع محل الدراسة لا بد وأن له مجموعة من الدوافع والأسباب إما لحدثه ودوره أو ميول واهتمام الباحث له، بالإضافة الى أسباب علمية وموضوعية وعلى هذا الأساس اختار الباحث هذا الموضوع نتيجة لعدة أسباب منها:

- مفهوم الرفاهية النفسية باعتباره احد اهم واحداث مفاهيم التي يهتم بها علم النفس الايجابي

- أهمية الاتصال لنا في الحياة اليومية
  - قابلية الموضوع للدراسة والبحث معرفيا ومنهجيا
  - نقص الدراسات التي تناولت الموضوع
6. المفاهيم الاجرائية للدراسة:

مهارة التواصل: ما يمتلكه أساتذة التعليم الابتدائي لمدينة الاغواط من مهارات تمكنهم من التواصل مع الاخرين من خلال التحدث، والانصات، والقراءة، ومهارات التواصل غير اللفظية التي تقدر من خلال استجاباتهم لفقرات مقياس مهارة التواصل (مني، 2017) المطبق خلال الموسم الجامعي 2023/2022

الرفاهية النفسية: هو الشعور الإيجابي الذي ينشأ داخل أساتذة التعليم الابتدائي لمدينة الاغواط نتيجة الرضا عن الحياة التي يعيشونها والسعادة التي يتمتعون بها، وشعورهم بأن لديهم توازن عقلي ومعرفي ووجود تقدير عالي لذاتهم، وكلك قدرتهم على التحكم واتخاذ القرارات السليمة في حياتهم، ولهم اهداف يسعون الى تحقيقها، مع غياب كل ما هو سلبي من أفكار ومشاعر واتجاهات، ونقدر مستوى الرفاهية النفسية لديهم من خلال استجابتهم لفقرات مقياس الرفاهية النفسية (Ryff,1989) المطبق خلال الموسم الجامعي

2023/2022

## 7. الدراسات السابقة:

تعتبر مرحلة الاطلاع على الدراسات السابقة مرحلة مهمة تمكن الباحث من التعرف على التراث النظري عن الموضوع الذي ينوي دراسته، حيث تمكن الباحث من بلورة وتنظيم أفكاره للانطلاق في بحثه بالشكل المطلوب.

## 1.7. الدراسات السابقة المتعلقة بمهارة التواصل:

## الدراسة 01:

## دراسة بوخروفة رولة وبوظغان رقية

عنوان الدراسة: مهارة التواصل ودورها في جودت العملية التعليمية من وجهة نظر أساتذة التعليم الابتدائي جيجل 2019

منهج الدراسة: اعتمدت الباحثتان على المنهج الوصفي

عينة الدراسة: تكونت من 56 أستاذة واستاذة موزعين على مختلف ابتدائيات ولاية جيجل

أدوات جمع البيانات: اعتمدت الباحثتين على استبيان

أهم نتائج الدراسة:

- لمهارة التواصل دور في جودة العملية التعليمية من وجهة نظر أساتذة التعليم الابتدائي
- توجد فروق دالة احصائيا في اراء أساتذة التعليم الابتدائي حول دور مهارة التواصل في جودة العملية التعليمية تعزى لصالح الأساتذة الاناث

## الدراسة 02:

## دراسة لمياء رمضان أبو ندى

عنوان الدراسة: مهارات التواصل لدى مديري المدارس الثانوية بمحافظات غزة وعلاقتها بتفعيل المشاركة المجتمعية 2018

منهج الدراسة: اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي الوصفي التحليلي

عينة الدراسة: تكونت من 335 معلما ومعلمة من جميع محافظات غزة

أدوات جمع البيانات: اعتمدت الباحثة على استبيانين من اعدادها

أهم نتائج الدراسة:

- درجة امتلاك مديري مدارس الثانوية بمحافظات غزة لمهارات التواصل كبيرة بنسبة 81.20 %
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدرجة امتلاك مديري مدارس الثانوية بمحافظات غزة لمهارات التواصل (التحدث، الاستماع، القراءة، الكتابة) تعزى لمتغيرات الدراسة (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة)
- توجد علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين درجة امتلاك مديري مدارس الثانوية بمحافظات غزة لمهارات التواصل وبين متوسطات درجات تقديرهم لمستوى تفعيل المشاركة المجتمعية بمعامل ارتباط (0.587)

### الدراسة 03:

#### دراسة عبد الحفيظ مني

**عنوان الدراسة:** بناء نظام تسيير الكتروني لتتبع المهارات المرنة للموارد البشرية 2017

**منهج الدراسة:** اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي

**عينة الدراسة:** تكونت من 1673 موظفا من مختلف المؤسسات العمومية منها والخاصة

**أدوات جمع البيانات:** اعتمد الباحث على مجموعة من المقاييس حول المهارات المرنة من اعداده، كما اعتمد على النظام الالكتروني الذي قام ببنائه وتضمينه مجموعة المقاييس

**أهم نتائج الدراسة:**

- تعتبر المهارات المرنة المدروسة (مهارة التواصل، العمل الجماعي، إدارة الوقت، حل المشكلات واتخاذ القرار، تطوير الذات والمهارة الرقمية) من أهم المهارات التي ينبغي توفرها في بيئة العمل الجزائرية
- هناك علاقة إيجابية بين مختلف المهارات المرنة للموارد البشرية

### الدراسة 04:

#### دراسة بشرى شواط وحنان نايلي

**عنوان الدراسة:** علاقة مهارات الاتصال لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية على فعالية

التعلم الحركي لدى تلاميذ الطور المتوسط (12-15 سنة) جيجل 2016

منهج الدراسة: اعتمدت الباحثتان على المنهج الوصفي

عينة الدراسة: تكونت من 60 تلميذ و 20 أستاذ من 06 متوسطات بولاية جيجل

أدوات جمع البيانات: اعتمدت الباحثتان على استبيان من اعدادهما

أهم نتائج الدراسة:

- تؤثر مهارات الاتصال لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية إيجابا على فعالية التحكم الحركي لدى تلاميذ الطور المتوسط (12-15 سنة)
- توجد علاقة إيجابية بين مهارة الحديث والتعلم الحركي لدى تلاميذ الطور المتوسط (12-15 سنة)
- توجد علاقة إيجابية بين مهارة الاستماع والتعلم الحركي لدى تلاميذ الطور المتوسط (12-15 سنة)
- توجد علاقة إيجابية بين مهارة السؤال والتعلم الحركي لدى تلاميذ الطور المتوسط (12-15 سنة)

الدراسة 05:

دراسة Sabanci 2016 انطاليا تركيا

عنوان الدراسة:

### The Corrélation between School Communication Skills and School Culture

العلاقة بين مهارات التواصل لدى مديري المدارس وثقافة المدرسة

منهج الدراسة: اعتمد الباحث على المنهج الوصفي

عينة الدراسة: تكونت من 1037 مديرا ومعلما

أدوات جمع البيانات: اعتمد الباحث على الاستبانة من اعداده

أهم نتائج الدراسة:

- علاقة مهارات التواصل لدى مديري المدارس والثقافة التنظيمية في المدرسة علاقة متوسطة.

## الدراسة 06

دراسة هند كابور

عنوان الدراسة: مهارات اتصال المدير بالمعلمين من وجهة نظر المعلم وعلاقتها بكفاءة المعلم الذاتية في مدارس مدينة دمشق السورية 2010

منهج الدراسة: اعتمد الباحث على المنهج الوصفي

عينة الدراسة: تكونت من 115 أستاذ واستاذة

أدوات جمع البيانات: اعتمد الباحث على مقياسين: الأول مقياس مهارة الاتصال بين المدير والأستاذ من اعداد الباحث والثاني مقياس الكفاءة الذاتية العامة من اعداد الباحث  
أهم نتائج الدراسة:

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى مهارات الاتصال بين المدير والأستاذ ومستوى الكفاءة الذاتية له

### 1.1.7. التعليق على الدراسات السابقة المتعلقة بمهارة التواصل:

- من حيث الأهداف:

— توضيح ضرورة توفر مهارات الاتصال في المورد البشري

—الكشف عن مدى امتلاك المورد البشري لمهارات الاتصال

من حيث حجم العينة: اختلفت العينة من دراسة لأخرى الا انها كانت قليلة 56 مبحوث في دراسة "بخروفة رولة" و "بوطغان رقية"

- من حيث طبيعة العينة: جاءت كل الدراسات متشابهة من حيث طبيعة العينة وذلك

يرجع لضرورة الدراسة في بيئة العمل والتي تتطلب الموارد البشرية كعينة للدراسة

- من حيث مكان التطبيق: أجريت تقريبا كل الدراسات في الجزائر ماعدا دراسة هند

كابور في سورية ودراسة Sabanci في انطاليا تركيا



- من حيث المنهج المستخدم: استخدم اغلب الباحثين المنهج الوصفي
- من حيث أدوات جمع البيانات: اعتمد كل الباحثين على الاستبانة لجمع البيانات وقد أضاف " عبد الحفيظ مني" نظام الكتروني لجمع البيانات
- من حيث النتائج:

جاءت النتائج متقاربة وكانت كالآتي:

— ضرورة تحسين مستوى الاتصال في بيئة العمل

— أهمية توفر مهارات الاتصال لدى المورد البشري

## 2.7. الدراسات السابقة المتعلقة بالرفاهية النفسية:

### الدراسة 01:

دراسة عليوي نوال

عنوان الدراسة: الرفاهية النفسية وعلاقتها بالرضا المهني لدى الأستاذ الجامعي دراسة

ميدانية الجزائر 2022

منهج الدراسة: اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي

عينة الدراسة: تكونت من 90 أستاذ واستاذة على مستوى جامعة الجزائر 2 والمدرسة العليا

للأستاذة بالقبة

أدوات جمع البيانات: اعتمدت الباحثة على مقياس (Ryff) للرفاهية النفسية، ومقياس هيليون

وسميث للرضا المهني

أهم نتائج الدراسة:

- توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين الرفاهية النفسية والرضا المهني لدى الأساتذة

الجامعيين

- لا توجد فروق دالة احصائيا بين المتوسطات الحسابية لدرجات الرفاهية النفسية تبعا

لمتغير الجنس

### الدراسة 02

### دراسة صليحة لبيهي

عنوان الدراسة: رهاب مواجهة الاولياء وعلاقته بالرفاه النفسي لدى معلمات الطور الابتدائي دراسة ميدانية ببعض ابتدائيات ولاية الوادي 2021  
 منهج الدراسة: اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي الارتباطي  
 عينة الدراسة: تكونت من 60 معلمة  
 أدوات جمع البيانات: اعتمدت الباحثة على مقياسين: الأول مقياس رهاب مواجهة الاولياء من اعداد الباحثة والثاني مقياس الرفاهية النفسية (Ryff,1989) تعريب الخشاب (2013)  
 أهم نتائج الدراسة:

- عدم وجود علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين رهاب مواجهة الاولياء والرفاهية النفسية لدى معلمات الطور الابتدائي
- مستوى الرفاهية النفسية لدى عينة الدراسة مرتفع

### الدراسة 03

#### دراسة شيخي صالحة عبد الله 2021

عنوان الدراسة: الرفاهية النفسية وعلاقتها بالتوافق المهني لدى عينة من معلمات التعليم العام ومعلمات التربية الخاصة بجدة  
 منهج الدراسة: اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي  
 عينة الدراسة: 402 معلمة  
 أدوات جمع البيانات: مقياسين من اعداد الباحثة  
 أهم النتائج:

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرفاهية النفسية والتوافق المهني لدى عينة الدراسة

- وجود مستوى مرتفع في كل من الرفاهية النفسية والتوافق المهني لدى عينة الدراسة

### الدراسة 04

#### دراسة حمودة نظيرة

عنوان الدراسة: الرفاه النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية بمدينة  
تقرت 2021

منهج الدراسة: اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي العلائقي

عينة الدراسة: تكونت من (90) عامل تم اختيارهم عن طريق الحصر الشامل

أدوات جمع البيانات: اعتمدت الباحثة على مقياسين.

مقياس الرفاه النفسي من اعداد (ماسي واخرون) ومقياس الأداء الوظيفي من اعداد (سعد بن  
معتاد وعايد الروقي)

أهم نتائج الدراسة:

- يوجد مستور مرتفع في الرفاه النفسي لدى عمال الحماية المدنية بمدينة تقرت
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرفاه النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال  
الحماية المدنية بمدينة تقرت
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرفاه النفسي لدى عمال الحماية المدنية  
بمدينة تقرت تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية والاقدمية والرتبة الوظيفية

الدراسة 05:

دراسة انصاف جاسم وهاشم فرحان

عنوان الدراسة: الرفاهية النفسية لدى المرشدين التربويين بغداد 2020

منهج الدراسة: اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي

عينة الدراسة: تكونت عينة الدراسة من 400 مرشد ومرشدة

أدوات جمع البيانات: اعتمد الباحثان على مقياس ريف للرفاهية النفسية (ruff,1989)

أهم نتائج الدراسة:

- ان المرشدين التربويين في محافظة بغداد للمديريات الست يتمتعون بالرفاهية النفسية
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرفاهية النفسية بين الذكور والاناث ومدة  
الخدمة لدى المرشدين التربويين

الدراسة 06:

دراسة مسعودي احمد

عنوان الدراسة: الرفاهية النفسية لدى أساتذة التعليم الابتدائي دراسة ميدانية على عينة من الأساتذة بولاية مستغانم 2014

منهج الدراسة: اعتمد الباحث على المنهج الوصفي

عينة الدراسة: تكونت من 346 معلما ومعلمة

أدوات جمع البيانات: اعتمد الباحث على مقياسين : الأول مقياس الرفاهية النفسية ترجمة ( تيلوين حبيب 2009) والثاني مقياس التوازن الوجداني باناس أهم نتائج الدراسة:

- مستوى الرفاهية النفسية لدى الأساتذة كان مرتفعا
- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرفاهية النفسية للأساتذة مهما كان جنسهم، مكان عملهم او اقدميتهم في التعليم.

### 1.2.7. التعليق على الدراسات السابقة المتعلقة بالرفاهية النفسية:

من حيث الأهداف:

— الكشف عن مستوى الرفاهية النفسية لدى المورد البشري

— البحث في العلاقة بين الرفاهية النفسية وبعض المتغيرات

— التعرف على ابعاد الرفاهية النفسية

— التعرف على أهمية الرفاهية النفسية

من حيث حجم العينة: اختلف حجم العينة من دراسة الى اخرى

من حيث طبيعة العينة: جاءت كل الدراسات متشابهة من حيث طبيعة العينة وذلك يرجع

لضرورة الدراسة في بيئة العمل والتي تتطلب الموارد البشرية كعينة للدراسة

من حيث مكان التطبيق: أجريت اغلب الدراسات في الجزائر ماعدا دراسة صالحه شيخي

في جدة ودراسة انصاف جاسم وهاشم فرحان في بغداد

من حيث المنهج المستخدم: استخدمت كل الدراسات المنهج الوصفي

من حيث أدوات جمع البيانات: استخدمت كل الدراسات الاستبانة لجمع المعلومات

## من حيث النتائج:

- إشارة الى أهمية الرفاهية النفسية في بيئة العمل
- معرفة مستويات الرفاهية النفسية لدى المورد البشري
- ضرورة تفعيل برامج ارشادية لتنمية الرفاهية النفسية لدى المورد البشري

## استثمار الدراسات السابقة:

من خلال الاطلاع وعرض الدراسات السابقة أفادت الدراسة الحالية من عدت منح منها اختيار منهج الدراسة وصياغة أسئلة وفرضيات الدراسة، كذلك اختيار الأداة والأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة. تميزت دراستنا الحالية عن الدراسات السابقة انها ربطت بين متغيري مهارات التواصل والرفاهية النفسية.

# الفصل الثاني: مهارة التواصل

## تمهيد:

يعد الاتصال الإنساني جانبا مهما في الحياة فهو أداة فعالة من أدوات التغيير والتطوير والتفاعل بين الأفراد والجماعات، وبلعب دورا مهما في التطور والتغيير الاجتماعي والثقافي والاقتصادي، فكلما اتسعت وتنامت خطوات التغيير والتطور، اتسعت وازدادت الحاجة للمعلومات والأفكار والخبرات، وبالتالي الى قنوات الاتصال لنقلها وايصالها الى الأفراد والجماعات ونظرا لأهمية التواصل مع الآخرين وعمل الفريق سواء في المدرسة أم الجماعة أم العمل، فإن امتلاك مهارات الاتصال غدا أحد المتطلبات للنمو الشخصي والمؤسسي. للوصول الى الأهداف التي عادة ما توضح من خلال تخطيط مسبق، ورؤية واضحة المعالم، وإعداد جيد في بيئة صحية، سواء كان التخطيط على المدى القصير أو المتوسط أو البعيد، لا بد من التسلح بالكثير من المهارات.

## 1. مفهوم المهارة:

للمهارة تعريفات كثيرة نذكر منها:

لغة هي إحكام الشيء واجادته والحدق فيه، فيقال مَهْرُ يمهَرُ مهارةً فهي تعني الإجادة، المصدر مَهَرٌ / مَهَرَ ب / مَهَرَ في، أي القدرة على أداء عمل بحدق وبراعة. اكتسب مَهارةً في عمله بالمُمارسة الدائمة: أي حدقًا، بَرَاعَةً: يُنجزُ عمله بِمَهارةٍ (مجمع اللغة العربية، 1973، ص 889)

اما المهارة اصطلاحاً: لا تبتعد كثيرا عما أورده علماء اللغة، ولكنها تقوم على أسس وإجراءات عملية، يمكن ملاحظتها وقياسها، وثمة اتجاهات مختلفة في النظر الى مفهوم المهارة، فهناك فريق من العلماء عرفها ينظر اليها على أنها " القدرة على قيام الفرد بأداء أعمال مختلفة قد تكون عقلية أو انفعالية أو حركية"، وفريق آخر يرى أنها " أداء الفرد لعمل ما، ويتسم هذا الأداء بالسرعة والدقة والاتقان والفاعلية"، وفريق آخر ينظر اليها على أنها " نشاط يقوم به الفرد يستهدف تحقيق هدف معين" (أبو هاشم، 2002، ص 15)

ويعرف كوتريل Cottrell المهارة بأنها: القدرة على الأداء والتعلم الجيد وقتما نريد، والمهارة نشاط متعلم يتم تطويره خلال ممارسة نشاط ما تدعمه التغذية الراجعة، وكل مهارة من المهارات تتكون من مهارات فرعية أصغر منها، والقصور في أي من المهارات الفرعية يؤثر على جودة الأداء الكلي. (Cottrell, 1999, p2)

يعرف عبد الشافي رحاب المهارة بأنها شيء يمكن تعلمه أو اكتسابه أو تكوينه لدى المتعلم، عن طريق المحاكاة والتدريب، وان ما يتعلمه يختلف باختلاف نوع المادة وطبيعتها وخصائصها والهدف منها (عبد الشافي، 1997، ص 213)

ويرى مني ان المهارة هي قدرة الفرد على القيام بعمل ما، أو تعلم شيء ما (مع استمرارية التعلم) سواء كان جسدياً أم عقلياً، بسهولة ودقة ودرجة من السرعة والإتقان مع الاقتصاد في الجهد المبذول". (مني، 2017، ص 64)

ومنه فان المهارة هي قدرة الفرد على أداء العمل، بدقة واتقان من خلال مجموعة من المعارف والخبرات التي يمتلكها في الوقت المحدد.

## 1.1 مكونات المهارة:



نظرا لأن المهارة مفهوم مركب، ويحتوي على مجموعة من الأبعاد والمكونات فقد ذكر أبو حطب وصادق (1996) الجوانب التي يتم تكوين المهارة منها:

- **الجانب العقلي (المعرفي) للمهارة:** تعد المهارة باعتبارها نوعا من أنواع التعلم، وهي تتطلب جوانب معرفية وعمليات عقلية، فأول مستويات تعلم المهارة هو الأعداد لتعلمها، فالمهارة لا تعتبر نشاطا حركيا فحسب بل إن لها جانبا معرفيا عقليا.
- **الجانب الأدائي (السلوكي) في المهارة:** المهارة باعتبارها نوعا من أنواع التعلم لا تظهر إلا من خلال الأداء، وهو ما يصدر عن الفرد من أفعال سلوكية قابلة للملاحظة، وللأداء مستويات تعرف بمستويات الأداء.
- **الجانب الوجداني (الانفعالي) في المهارة:** ويتصل هذا الجانب بالإحساس والانفعال، وهو يعد من أهم موجبات السلوك الإنساني، وهذا الجانب يرتبط ارتباطا وثيقا مع الجانب المعرفي، والجانب الأدائي، وهو قابل للتنمية والتغيير. (أبو حطب وصادق، 2010، ص50)

## 2. مفهوم الاتصال:

يقول الله عز وجل: ﴿يَا أَيُّهَا الرَّسُولُ بَلِّغْ مَا أُنزِلَ إِلَيْكَ مِنْ رَبِّكَ وَإِنْ لَمْ تَفْعَلْ فَمَا بَلَّغْتَ رِسَالَتَهُ وَاللَّهُ يَعْصِمُكَ مِنَ النَّاسِ إِنَّ اللَّهَ لَا يَهْدِي الْقَوْمَ الْكَافِرِينَ﴾ (سورة المائدة، آية 67)، وقال تعالى: ﴿أَبْلِغْكُمْ رِسَالَاتِ رَبِّي وَأَنْصَحْ لَكُمْ وَأَعْلَمْ مِنْ اللَّهِ مَا لَا تَعْلَمُونَ﴾ (الأعراف، آية 62) توجد تعريفات عديدة لمفهوم الاتصال Communication، ويرجع ذلك إلى أن عملية الاتصال لا ترتبط بميدان واحد من ميادين الحياة، بل تدخل في جميع ميادين الحياة الاجتماعية والسياسية والهندسية والاقتصادية والتربوية.

في اللغة العربية تشتق كلمة اتصال من الفعل الثلاثي " وصل"، والمضارع منه " يصل" ويقال " وَصَلَ الشَّيْءُ وَصُولًا " أي بَلَغَهُ وانتهى إليه. (خضر، 2013، ص13)

وفي اللغتين الإنجليزية والفرنسية، ترجع كلمة (اتصال) (La /Communication) Communication) إلى الكلمة اللاتينية (Communis) بمعنى: اشترك ويعرف قاموس اسفورد الاتصال بأنه: نقل وتوصيل أو تبادل الأفكار والمعلومات بالكلام أو الكتابة أو

الإشارة. (أبو عرقوب، 1993، ص 17)

اما من الناحية الاصطلاحية:

فيعرفه تايلور واخرون بانها عملية تبادل الكلمات والخطابات والرموز أو الرسائل بين شخص وآخر من خلال فهم مشترك بينهما (عبد الحميد، 2004، ص 157) فالاتصال هو ظاهرة اجتماعية وحركية، تؤثر وتتأثر بمكونات السلوك الفردي والعوامل المؤثرة على طرفي عملية الاتصال، والمشملة على نقل وتبادل المعلومات والأفكار والمعاني المختلفة وتفهمها باستخدام لغة مفهومة للطرفين من خلال قنوات معينة. (مدحت، 2009، ص 15)

كما يعرف مراد (2011) عملية التواصل بأنها: عملية ديناميكية ينقل بها الشخص رسالة تحمل المعلومات أو الآراء أو الاتجاهات أو المشاعر الى الآخرين لهدف ما، عن طريق الرموز في ظروف ما، بغض النظر عما قد يعترضها من تشويش (مراد، 2011، ص 62)

الاتصال هو الاشتراك في تبادل الرموز والمضامين والأدوار بين الأفراد من خلال وسيلة أو أكثر في سياق اجتماعي يوفر فرص الفهم والتحريف والتأثير والتغذية الراجعة لهذه المضامين كعملية ديناميكية. (الطويرقي، 1997، ص 33)

وقد عرفه السكارنة (2009) بأنه عملية نقل هادفة للمعلومات من شخص الى آخر بغرض إيجاد نوع من التفاهم المتبادل بينهما. (السكارنة، 2009، ص 49)

كما يعرفه العديلي بأنه عملية سلوكية بين انسان وآخر أو بين مجموعة من الأفراد وآخرين، تتضمن معلومات وأفكار وتستخدم عدة أساليب في سبيل تحقيق أهداف مرغوبة. (العديلي، 1995، ص 456)

ويرى العديلي نقلا عن راشد ان الاتصال يجب أن يشتمل على الاعتبارات التالية:

1- مفهوم (العملية) وبمقتضاه ينظر إلى الأحداث والعلاقات على أنها حالة ديناميكية متغيرة.

2- يتم الاتصال بين الأفراد أو المجموعات، ويتطلب ذلك ضرورة توافر شخصين على الأقل في عملية الاتصال: أحدهما مرسل والآخر مستقبل.

3- لا يتم الاتصال بين المرسل والمستقبل إلا إذا تلقى المستقبل المعلومات أو الرأي أو الفكرة وتفهمها، فإن مجرد تلقي أو سماع الرسالة لا يعني بالضرورة تفهمها، لأن هناك فرقا بين سماع أو قراءة الرسالة وتفهمها.

4- الغرض من الاتصال هو التأثير في المستقبل حتى تحدث الاستجابة التي قصدها المرسل (العديلي، 1995، ص 456)

وعلى ضوء ذلك يعرف راشد الاتصال بأنه عملية انتاج ونقل وتبادل وتفهم المعلومات والأفكار والآراء والمشاعر من شخص إلى شخص آخر (أو من مجموعة الى مجموعة)، بقصد التأثير فيه (أو فيها) وإحداث الاستجابة المطلوبة. (العديلي، 1995، ص 456)

**2. مهارة التواصل:**

يقصد بها تلك القدرات الإبداعية والمكتسبة لدى الانسان والتي يستخدمها من أجل إكمال عملية الاتصال، وذلك في أن يكون الانسان مرسلا أو مستقبلا. (عبد النبي، 2016، ص 9)

وهي قدرة الفرد على التورط في عملية تواصل وتحصيل أحسن فائدة مع اتقان دور المرسل والمستقبل وامتلاك (آليات/طرق/استراتيجيات) تجاوز التشويش واختيار انسب الطرق للتواصل حسب متطلبات الموقف. (مني، ص 107)

### 3. أهمية الاتصال:

إن الاتصال بين البشر عملية ضرورية للتفاهم فيما بينهم فالاتصال وسيلة الفرد لنقل خبراته ووجهات نظره إلى الآخرين، وفي الوقت نفسه يعتبر الاتصال وسيلة الآخرين في نقل خبراتهم وآرائهم ووجهات نظرهم إلى هذا الفرد، ولولا التواصل الإنساني والاتصال بين شعب وآخر لما أمكن نقل خبرات وأفكار شعب إلى شعب آخر ولأصبحت الدول المختلفة كالجزة منفصلةً عن بعضها تماما في الخبرة والثقافة. (سنا، 2014، ص 39)

والاتصال يشير الى تلك العملية الخاصة التي تجعل التفاعل بين البشرية ممكنا، وتساعد على أن يكونوا كائنات حية اجتماعية، وقد اشارت الدراسات الى مستوى الفرد: فإنه يلعب دورا مهما في حياة الانسان ومستقبله، حيث توضح الدراسات أن الانسان يقضي من (70%-85%) من وقته في الاتصال بالآخرين، اما عن عن طريق الانصات لهم، أو

الحديث معهم، أو القراءة أو الكتابة للآخرين. (خضر، 2013، ص 16)

ومن هنا نشير الى ثلاثة أسباب رئيسية، توضح أهمية الاتصال لحياة الجماعة هي:

- ان وجود المجتمع واستمراره متوقف على نقل عادات العمل والتفكير والشعور من الكبار الى الصغار، ولا يمكن للحياة الاجتماعية أن تدور بغير هذا النقل الشامل للمثل العليا، والأمانى والقيم والآراء من الراحلين عن الحياة الجماعية الى أولئك الوافدين عليها.
- يعيش الناس جماعة أفضل بفضل ما يشتركون فيه من أهداف وعقائد وأمانى ومعلومات ومعارف، والاتصال هو وسيلة اكتسابهم لها،
- إن الاتصال يؤدي الى زيادة خبرات الأفراد، فتتسع خبرة كل طرف عن طريق الخبرة التي يود كل طرف أن يشرك زميله فيها.

فإذا كان الاتصال هاما في الحياة اليومية، فإنه لا يقل أهمية في حياة المؤسسات الاقتصادية، وإن كانت كبيرة أو صغيرة، فله دور في جميع العمليات الإدارية من تنظيم وتخطيط ورقابة وتنسيق واتخاذ القرارات، فالاتصال هو عصب العمليات الإدارية، ومطلب حتمي لأي تنظيم، ويسهل انسياب المعلومات داخل قنوات التنظيم، فإن ذلك يساعد على كفاءة الأداء في التنظيم، وبهذا فإنه حركة ديناميكية تتم في مختلف المستويات الإدارية داخل المؤسسة، ومن هنا تقوم الصلة بين الإدارة والعاملين. (خضر، 2013، ص 17)

#### 4. خصائص عملية الاتصال:

يتميز الاتصال بمجموعة من الخصائص منها ما يلي:

- **الاتصال عملية ديناميكية:** عملية الاتصال بصفتها عملية تفاعل اجتماعي تمكننا من التأثير والتأثر مما يمكننا أن نغي أنفسنا وسلوكنا بالتكيف مع الأوضاع الاجتماعية المختلفة، فعملية الاتصال تعني التغيير. (احمد العبد، 2014، ص 54)
- **الاتصال عملية مستمرة:** الاتصال حقيقة من حقائق الكون المستمرة للأبد، فليس لها بداية او نهاية فنحن في اتصال دائم

- الاتصال عملية دائرية: لا تسير عملية الاتصال في خط واحد من شخص لآخر فقط، بل تسير في شكل دائري فيه ارسال وأخذ وعطاء وتأثير وتأثر يعتمد على استجابات المرسل والمستقبل. (أبو عرقوب، 1993، ص 50)
- الاتصال عملية لا تعاد: تتغير الرسائل الاتصالية بتغير الأزمان والجمهور والمستقبل وكذلك معناها، فمن غير المحتمل ان تنتج رسائل متشابهة لأن الكلمات في تغيير.
- لا يمكن إلغاء الاتصال: ليس من السهل الغاء التأثير الذي حصل من الرسالة الاتصالية، وان كان مقصودا كزلة اللسان او الخطأ في تخير الزمان أو المكان أو الموقف الاتصالي.
- الاتصال عملية معقدة: الاتصال عملية تفاعل اجتماعي تحدث في أوقات وأماكن ومستويات مختلفة، فهي عملية معقدة لما تحويه من أشكال وعناصر وأنواع وشروط يجب اختيارها بدقة عند الاتصال، والا سيفشل الاتصال. (احمد العبد، 2014، ص 56)
- الاتصال عملية هادفة: يرمي الاتصال الى تحقيق هدف محدد: وهو ارسال المعلومات والبيانات (أو نقل فكرة أو الترفيه أو التعليم) وفهمها من الطرف الآخر وبذلك يتطلب مجموعة من الإجراءات والخطوات المرتبطة بعضها ببعض مثل تصميم الرسالة، وإرسالها، والإشراف على وصولها، واستقبال الرد.

### 5. عناصر عملية الاتصال:

- تتكون عملية الاتصال من مجموعة من العناصر الأساسية لحدوث التواصل بشكل مناسب وهي على النحو الآتي:
- المرسل أو المصدر: هو الشخص الذي يود \_ أو مجموعة الأشخاص الذين يودون \_ نقل الرسالة إلى طرف آخر، ولديه مجموعات من المعلومات والأفكار، وهو يتأثر بطريقة فهمه وتفسيره وحكمه على هذه الأفكار، وهذا ما يعرف (بالإدراك) كما أنه

يتأثر في ذلك بخبرته وخلفيته من المعلومات المتشابهة أو المكملة أو ذات الصلة، ولاشك في أن أفكار ومعلومات المرسل تتأثر بالمكونات والخصائص الشخصية لديه، من حيث ميوله واهتماماته وقيمه وانفعالاته وحاجاته الشخصية، كما أنها تتأثر كذلك بتوقعاته وطموحاته وأهدافه وهذا ينعكس بدوره على كيفية معالجته للأفكار التي تحملها وعملية تفسيره لها. (العديلي، 1995، ص 456)

● **الرسالة:** هي المحتوى أي المعلومات والمفاهيم والمهارات والقيم التي يريد المرسل إرسالها إلى المستقبلين قصد تعديل سلوكهم، يقوم المرسل بصياغتها باللغة اللفظية أو غير اللفظية أو بالمزيج من اللغتين، وفقا لطبيعة محتوى الرسالة وطبيعة المستقبلين، وهي الهدف من عملية الاتصال، تمر بمرحلتين: الأولى هي مرحلة التصميم، والثانية هي مرحلة ارسال الرسالة أي تنفيذها وقد يتم التعديل في الرسالة المصممة حسب الموقف الإتصالي. (خضرة، 2015، ص 27)

● **الوسيلة (قناة الاتصال):** وتعرف بأنها الأداة التي يتم من خلالها أو بواسطتها، نقل الرسالة من المرسل الى المستقبل، ( خضر، 2013، ص 26)، وتختلف هذه الوسيلة وفقا لهدف الرسالة، وطبيعة المتلقي - المعني - بتلك الرسالة، وتتنوع الوسيلة التي تمر من خلالها الرسالة من المرسل الى المستقبل، ومثال ذلك: الحديث أو اللغة، الكتب، الخطابات، المطبوعات، الخرائط، الرسوم واللوحات، الأفلام، الإذاعة، التلفزيون، اللقاءات والاجتماعات.... الخ.

ويتوقف اختيار وسيلة الاتصال أو قناة الاتصال على عدة عوامل من أهمها: موضوع الرسالة، الهدف منها، طبيعة المستقبل للرسالة، مستوى فهم المستقبل وإدراكه، وقدرته على استيعاب الرسالة والتفاعل معها، والبيئة الاجتماعية والثقافية التي يتم من خلالها الموقف الاتصالي بشكل عام. (اماني، 2012، ص 29)

• **المستقبل:** هو هدف عملية الاتصال وهو المقصود بعملية الاتصال كلها، لذا فإن الرسالة يجب أن تكون مصممة لتحقيق الهدف الذي أرسلت من أجله للتأثير على المستقبل.

وقد يكون المستقبل رجلاً أو امرأة أو طفلاً أو شاباً أو عجوزاً، أو معلماً أو طالباً أو طبيباً أو صديقاً أو عدواً، لذا يجب على القائم بالاتصال أن يعرف خصائص المستقبل، وطبيعته حتى يتمكن من مخاطبته، حتى يستحوذ على قلبه وعقله، فيستجيب بسرعة، ويتبنى أهدافه الاتصالية، والتي تهدف إلى تغيير في معلوماته واتجاهاته وسلوكه. (أبو عرقوب، 1993، ص 41)

فالمستقبل هو أهم حلقة في عملية الاتصال، فالقارئ هو الشخص المهم عندما نكتب، والمستمع هو الشخص المهم عندما نتحدث (مكاوي، 2003، ص 47)، ويجب أن يضع المرسل في اعتباره طبيعة المتلقي ويتفهمها حتى يضمن تحقيق الهدف من الرسالة.

• **التغذية الراجعة:** ويطلق على التغذية الراجعة عدة مصطلحات منها: "ردة الفعل، التغذية المرتدة، رجع الصدى"، وغيرها وهي عملية تعبير متعددة الأشكال، تبين مدى تأثير المستقبل بالرسائل التي نقلها المرسل إليه بالطرق أو الوسائل المختلفة، وهي عنصر مهم في الاتصال لأنها عملية قياس وتقويم مستمرة لفعالية العناصر الأخرى، كما أن لها دوراً كبيراً في إنجاح عملية الاتصال حيث يتعرف من خلالها المرسل على مدى التأثير الذي أحدثته رسالته في المستقبل

ويمكن أن نعرف التغذية العكسية أو الراجعة بأنها عبارة عن ردود الفعل التي تنعكس على المستقبل في فهمه أو عدم فهمه للرسالة، ومدى تفاعله وتأثره بها، حيث أنه من المفروض أن يتخذ المستقبل موقفاً معيناً من الأفكار والخبرات والمعلومات التي يستلمها، وهذا الموقف يؤثر غالباً في تعديل الرسالة من المرسل أو تبديلها أو

إرسالها أو إرسالها إلى المستقبل نفسه أو إلى مستقبلين آخرين. (العليان، 2005، ص

(61)

وتتأثر عملية الاتصال ببعض العوامل أبرزها:

• **التشويش:** وهو عائق يحول دون القدرة على الإرسال والاستقبال، وهو نوعان: إما ميكانيكي أو دلالي، بمعنى أنه يؤثر على إنتاج الرسالة أو استقبالها. (أبو السعيد

وزهير، 2014، ص 31)

6. أهداف الاتصال:

يهدف الاتصال الى تأثير المرسل في المستقبل ونقل رسالته اليه، وقد يكون الهدف إكساب أو تعديل الاتجاهات الخاصة بالمستقبل أو تغييرها أو نقل فكرة إليه أو اكسابه خبرات معينة أو مهارات محددة وتحدد أهداف عملية الاتصال بالآتي:

• **الأهداف التوجيهية:** أي اكساب المستقبل اتجاهات جديدة أو تعديل اتجاهات قديمة أو تثبيت اتجاهات مرغوب فيها

• **الأهداف التثقيفية:** تتحقق عندما يتجه الاتصال نحو تبصير وتوعية المستقبلين بأمور تهمهم بقصد مساعدتهم وزيادة معارفهم واتساع افقهم كما في وسائل الاعلام.

• **الأهداف التعليمية:** تتحقق حينما يتجه الاتصال نحو اكساب المستقبل خبرات جديدة أو مهارات أو مفاهيم جديدة كما في اعداد شخص لمهنة معينة.

• **الأهداف الترفيهية (الترويحية):** فقد يتجه الاتصال لإدخال البهجة والسرور والاقناع الى نفس المستقبل.

• **الأهداف الإدارية:** تتحقق باتجاه الاتصال نحو تحسين سي العمل وتوزيع المسؤوليات ودعم التفاعل بين العاملين في المؤسسة أو الهيئة.

• **الأهداف الاجتماعية:** ينتج الاتصال الفرصة لزيادة احتكاك الجماهير فتقوى الصلاة الاجتماعية بين الأفراد وتتحقق الأهداف الاجتماعية أو كما يحدث في التنشئة

الاجتماعية. (سنا، 2014، ص 37)



## 7. شروط الاتصال:

- لا تتحقق عملية الاتصال الغرض منها الا إذا توفرت لها الشروط الآتية:
  - **الوضوح:** يجب أن تكون الرسالة واضحة حتى يتمكن المستقبل من فهمها، مما يوفر له القدر الأكبر من الفائدة وتحقيق الغرض من الاتصال.
  - **البساطة:** أن يتم الاتصال بشكل مبسط خال من التعقيد ليتسنى للرسالة الوصول الى المستقبل في أقصر وقت وحتى يتم العمل بمضمونها بدقة.
  - **عدم التعارض:** قد تستخدم أكثر من وسيلة في عملية الاتصال وبالتالي فإنه يجب الحرص على ألا يكون هناك تعارض بين هذه الوسائل، وان تكون متفقة في الغرض والكيفية التي يتم بها الاتصال.
  - **سلامة الوسيلة:** بمعنى أن تكون وسيلة الاتصال سليمة، تشير الى المطلوب وتكون في مستوى إدراك المستقبل حتى لا تفسر بصورة مغايرة لما يهدف إليها الاتصال.
  - **الايجاز:** أي الابتعاد عن تطويل الإسهاب الذي يخل بالمعنى مما يصيب المستقبل بالفتور
  - **التكامل:** أي شمولية الرسالة لكافة جوانب الموضوع من ناحية الكم والكيف
  - **الملائمة:** يجلب أن يكون الاتصال ملائماً من حيث الهدف والتوقيت ومن حيث التنفيذ
- (عبد السميع، 2005، ص 80)

## 8. الأطر العامة للاتصال:

- كما أن عملية الاتصال ليست وحيدة الجانب، بل تتم بين طرفين يتبادلان أدوار الإرسال والاستقبال، كذلك فإنها لا تتم في فراغ فإن لها عدة أطر تقرر مصيرها وتحدد درجة فعاليتها، أهمها:
- **الإطار الفني او التقني:** ويتعلق بنوعية القنوات المستخدمة ومدى قدرتها على النقل الجيد للرسائل، خصائص كل منها وأفضل أوجه لاستخدامها، وكذلك أفضل الصيغ للجمع بين بعضها في أغراض الاتصال المتنوعة.

• **الإطار النفسي الاجتماعي:** ويختص بعلاج كل القضايا الذاتية والتفاعلية في الاتصال بين الافراد والجماعات، وهي كثيرة جدا وحاسمة في تحديد فعالية الاتصال، على هذا المستور تدرس كل عمليات الادراك وصياغة الرسائل، وعمليات الانتقاء، والتحييزات المختلفة والدوافع الذاتية ذات المستويات المتفاوتة في عمقها، كما تدرس التفاعلات العلائقية بين أطراف عملية الاتصال وما يحدث بينهم من توافق او صراع او إشكالات في توافق دوافعهم او تعارضهم واساليبهم في التعامل، ثم تدرس مسائل الأدوار النفسية الاجتماعية لكل منهم وتأثيرها على الاتصال.

• **الإطار التنظيمي:** إذا كانت الاتصالات في جماعة صغيرة او بين الافراد تتم انطلاقا من الإطار النفسي، فإن التواصل بين مجموعات العمل في الإدارة لا بد ان يتم من خلال التنظيم، وعلى هذا المستوى يلعب التنظيم الإدارية ونوعية الشبكات المتوفرة له دورا حاسما في تنسيق الجهودات وتتبعها، وتوزيع العمل، وحل المشكلات، واتخاذ القرارات.

• **الإطار الثقافي:** وهو الإطار العام الذي يشمل المستويات الثلاثة ويسبغها جميعا بطابعه، فالوسائل التقنية والتنظيم، والعلاقات تصطبغ لا محالة بخصائص الإطار الثقافي، بعباداته ومعاييره وقيمه وامكاناته وتراثه، ومسموحاته وممنوعاته وفناته. ولا شك بالتالي ان هذا الإطار من خلال قلوبته لا نمط السلوك، ومن خلال ما يقوم فيه من مؤسسات، يتدخل في جميع مراحل عملية الاتصال ومكوناتها. (حجازي، 1990، ص ص 43\_46)

9. المهارات الأساسية لمهارة التواصل:

• مهارة التحدث:

مهارة التحدث من المهارات الإنتاجية التي تتطلب من المتحدث القدرة على استعمال

أصوات اللغة بصورة صحيحة، والتمكن من تركيب الكلمات، والمقدرة على حسن صياغة اللغة في إطارها الاجتماعي، والغرض من التحدث هو نقل المعنى لتحقيق التواصل، ولا يتم ذلك إلا بوجود فكرة واضحة عن المعلومات التي يريد المتكلم نقلها، وقدرته على صياغة هذه المعلومات في قالب لغوي صحيح والتعبير عنها بشكل دقيق ( عبد الباري، 2011، 72 )  
وتعني مهارة التحدث مدى قدرة الشخص على اكتساب المواقف الإيجابية عند اتصاله بالآخرين. وتعد عملية غاية في التعقيد فعندما يريد المتحدث التحدث لابد أن يكون لديه الرغبة في التحدث، ويحدد موضوعه بشكل دقيق، وينتقي الألفاظ والجمل والعبارات والتراكيب المناسبة للموضوع، ولا تقتصر عملية التحدث عند هذا الحد بل تتضمن جانبا آخر وهو يسمى لغة الجسد (المياء، 2018، ص 40)

• مهارة الانصات:

هو عزل كامل للمؤثرات المحيطة ببناء على رغبة في التركيز العميق وسط خضوع تام لكافة الجوارح، لما يقوله المتحدث بعيدا عن التكلف أو التصنع.  
يعتبر الانصات أحد الجوانب الهامة في عملية الاتصال، والانصات هو فهم مضمون الكلمات أو معاني الكلمات، والانصات لا يعني الاستماع: لان الاستماع يعني الجوانب العضوية من عملية الانصات ممثلة في صورة الإحساس بالموجات الصوتية وترجمتها.  
(خضر، 2013، ص 72)

يتوقف مستوى التفاهم بين أعضاء الجماعات على الطريقة التي يستمعون ويستجيبون بها أكثر مما يعتمد على الطريقة التي يتحدثون بها، ويشتما الانصات على خطوتي الاستماع والتفسير ويؤدي الافتقار الى مهارة الانصات الى حدوث أخطاء عديدة ف مواقف الاتصال.  
(الهاشمي، 2005، ص 30)

• مهارة القراءة:

هي أسلوب من أساليب النشاط الفكري وهي المصدر الثاني بعد الاستماع للحصول على المعلومات والأفكار والأحاسيس، إذ عن طريقها نستطيع التعرف على مكان لدى الأجيال عبر القرون المختلفة كما نستطيع التعرف على ما لدى الآخرين والذين تفصلهم المسافات عنا ولا نستطيع الاستماع إليهم مباشرة. (الحموي، 2007، ص 54)

وهذه المهارة عملية عقلية انفعالية، تشمل تفسير الرموز والرسوم التي يتلقاها القارئ عن طريق عينيه، وفهم المعاني، والربط بين الخبرة السابقة وهذه المعاني، والاستنتاج، والنقد، والحكم، والتذوق، وحل المشكلات، كما أنها عملية مركبة تتألف من عمليات متشابكة يقوم بها القارئ وصولاً إلى المعنى المقصود واستخلاصه وإعادة تنظيمه والإفادة منه (الباري، 2011، ص 75)

• مهارة الكتابة:

وهي عملية معقدة تتضمن كفاءة وقدرة على تصور الأفكار وتصويرها في حروف، وكلمات وتراكيب صحيحة نحويًا وفي أساليب متنوعة في المدى، والعمق، والطلاقة، والقدرة على عرض الأفكار بوضوح، ومعالجتها، وتلقيح الأفكار والتراكيب التي تعرضها بشكل منضبط وصحيح، والكتابة عملية ذات شقين: أحدهما آلي، والآخر عقلي أما الشق الآلي فيحتوي على المهارات الحركية الخاصة برسم حروف اللغة العربية، والترقيم، ومعرفة التهجئة، واستخدام أدوات الربط، أما الجانب العقلي فيتطلب المعرفة الجيدة بالنحو، والمفردات، واستخدام اللغة، وكيفية التعبير عن الأفكار، وعرضها بتسلسل، والربط بينها (الباري، 2011، ص 77)

ويعد استخدام التواصل الكتابي مهماً لمشاركة المعلومات المنظمة، والتي يستطيع القارئ فهمها بسهولة بمجرد قراءته للرسالة فيفهما فهماً واضحاً دون معلومات إضافية من مصدر آخر، وكان التواصل الكتابي قديماً يشمل الرسائل، والمذكرات، والملاحظات المكتوبة، أما حديثاً فأصبح يشمل الفاكس، والايمل، وصفحات الإنترنت، ويفضل أن تكون الكتابة بالصيغة الموجبة من خلال تجنب الكلمات والصيغ السلبية، والتزام قواعد الإملاء الصحيحة والقدرة على استخدام علامات الترقيم، وكل ذلك يعكس قدرة الكاتب، واحترامه لمن يخاطبهم (لمياء، 2018، ص 41)

ويتم بواسطتها تبادل المعلومات بين المرسل والمستقبل عن طريق الكلمة المكتوبة مثل المنشورات، والتقارير، والمذكرات، والمقترحات، والشكاوى، ويعد هذا الأسلوب هو المعمول به في أغلب المنظمات الحكومية (السكرانة، 2009، ص 54)

• المقدر على وزن الأمور (التفكير):

وزن الأمور او التفكير، فنحن جميعا نتفق على أن مهاراتنا في الاتصال ومقدرتنا على استخدام الكلمات التي تؤثر على افكارنا نفسها، وان مهارات الافراد تختلف من حيث تقديرهم للأمور ووزنهم لها، فهناك من يقيم الأمور بأكثر مما تستحق أو بأقل ما تستحق، وهناك من يقيمها على أسس سليمة وواقعية، ان القدرة على وزن الأمور بالشكل السليم تؤدي الى نتائج أفضل في الاتصال. (مني، 2017، ص 125)

### 10. استراتيجيات التواصل الفعال:

يذكر سلام (2007) عن بيبي وآخرون (2000) ان الاتصال الفعال لكي يتم يستلزم اتباع استراتيجية معينة تتلخص خطواتها في الآتي:

#### • ركز على ما تعرف:

صف مشاعرك بدلا من تقييم الآخرين، عبر عن نفسك، قدم معلومات، ملاحظات، قضايا هامة أكثر مما تقدم من افتراضات عن الناس والمواقف.

#### • ركز على القضية وليس على الشخص:

حاول ألا تأخذ كل شيء بشكل شخصي، عبر ببساطة عن حاجاتك وآرائك في علاقة الآخرين بالعمل الذي تؤديه وقتها، حاول أن تحل المشاكل بدلا من السيطرة على الغير، فبدلا من أن تنتقد أحدا من المرؤوسين عبر عن اهتمامك بكيفية أداء العمل بشكل أفضل مستقبلا.

#### • كن أصيلا ولا تكن ممسوخا:

كن صادقا وحرًا، كن صادقا مع نفسك أولاً، وركز في أن تعمل بجد وبدقة مع الناس من حولك واجعل سلوكك متكاملًا

#### • اعمل مع الناس أكثر من ابتعادك عنهم:

على الرغم من أن العلاقات المهنية تتطلب وضع حدود على العلاقات مع العاملين فإنه من المهم أن تظهر حساسية واهتماما بمن تعمل معهم لأنك لو لم تهتم بهم فمن الصعب أن يهتموا بك حين تعكفون سويا.

• كن مرنا مع الآخرين:

اسمح بسماع وجهات نظر أخرى وكن سمحا في تقبل طرق عمل مختلفة فالاختلاف يولد الإبداع والتجديد.

• قدر نفسك وخبراتك:

كن حازما فيما يختص بحقوقك واحتياجاتك، فعدم تقديرك لنفسك سوف يقود الآخرين لعدم تقديرك، قدم أفكارك وتوقع دائما أنك ستعامل بشكل لائق ومحترم.

• قدم نفسك على أنك مساو لهم ولست أعلى منهم:

حتى لو كنت في موقع السلطة ركز على كونك فردا، وأن الآخرين أفراد، ومن حق كل فرد أن يعبر عن نفسه وأن يشارك في العمل.

• أظهر استجابات مشجعة:

استجب للآخرين بشكل يظهر اعترافك بخبراتهم واشكرهم على مشاركتهم، احترمهم حتى لو اختلفت معهم فهذا حقهم، قدم أسئلة، أظهر تعبيرات إيجابية وقدم لهم تغذية داعمة موجبة كلما أمكن ذلك.

• يجب أن يكون سلوكك متسقا ما بين التلميحات اللفظية والإيحاءات غير اللفظية:

إن الإشارات غير اللفظية تميل أحيانا أن تكون أكثر إقناعا من الرسائل اللفظية فمثلا إذا كنت تعبر عن اهتمامك البالغ بأحد الأفراد فلا تتجهم وأنت تناقشه، فهذا يحير المستمع.

(سلام، 2007، ص ص 26\_27)

11. أنواع التواصل:

يوجد العديد من أنواع التواصل التي يتم اختيارها بحيث تتناسب مع طبيعة المرسل والمستقبل منها:

• التواصل اللفظي: من أهم أنواع التواصل الذي يستخدم بكثرة، لسهولة وقدرته على

توصيل الرسالة بشكل صحيح، ويستعمل فيها اللفظ وهو بمثابة الوسيلة التي تنقل بها

الرسالة من المرسل الى المستقبل، وهذا اللفظ من الممكن أن يكون منطوقا يصل الى

المستقبل الذي يدركه عن طريق حاسة السمع، ومن الممكن أن نكون هذه اللغة اللفظية مكتوبة كالتقارير والمنشورات. (نصر الله، 2001، ص 153)

- **التواصل غير اللفظي:** هو التواصل الذي لا تستخدم فيه الألفاظ أو الكلمات، ويتم نقل الرسالة غير اللفظية عبر الإشارات أو الحركات أو العلامات ولغة الجسد مثل تعبيرات الوجه وحركة العينين واتجاه النظر ووضع الشفاه والغم والاسنان، ووضع الجسم بشكل عام. (مراد، 2011، ص 94)

## خلاصة:

المهارة في الاتصال تتطلب تطويع الرسالة والموقف الإتصالي كله لنوعية مستقبلية الرسالة، لذلك فالمرسل الجيد لابد أن يكون على دراية بسلوكية الأفراد، فالدراسة والبحث في هذا المجال من شأنه أن يعمق خلفية المرسل سواء أكان رئيس عمل، مرؤوساً، زميلاً، مدير إدارة، معلماً، أو أباً. كما أنه يخلق جواً من التعاطف والتقارب مما يحسن من عمليات الاتصال ويساهم في تحقيق الهدف المطلوب منها.



# الفصل الثالث: الرفاهية النفسية

**تمهيد:**

من خلال هذا الفصل سنحاول تقديم تصور عام لمفهوم الرفاهية النفسية باعتبارها المفهوم المحوري والرئيسي في علم النفس الإيجابي، حيث يسعى الجميع على اختلاف الثقافات الى الرفاهية النفسية بوصفها هدفاً أسمى للحياة لارتباطها بالحالة الإيجابية والرضا عن الحياة وجودة الحياة وتحقيق الذات والتفاعل.

كما سنركز على مفهومها، وخصائصها والاسس النظرية التي تنطلق منها وأبعادها المختلفة ومحدداتها.

## 1. مفهوم الرفاهية النفسية Psychological Well-being

بدأ توجه الباحثين والعلماء في علم النفس ينصب على الاهتمام بالقدرات التي تسمح للفرد بالنمو والتطور، والتي تساعده على العيش بسلام في ظل عالم متغير متجدد بشكل سريع، ليس هذا فحسب بل إن الأمر تعداه الى اعتبار أن هذه القدرات تشكل مانعا للمرض النفسي والجسمي عند الافراد، كما أن منظمة الصحة العالمية قد حددت في العام (1948) أن الصحة النفسية ليست مجرد الخلو من المرض النفسي فحسب، بل تتعداه الى خلو الفرد من أعراض القلق والاكتئاب أو أي عرض سيكولوجي آخر.

في ضوء هذا الاتجاه الحديث أصبح الفرد الذي يتمتع بالصحة النفسية ليس الانسان الخالي من المرض، فالأصل هو الصحة، وأن الانسان يستطيع التكيف والتوافق مع مجتمعه إذا ركز على الجوانب الإيجابية في حياته، وبث الأمل والتفاؤل والسعادة والرضا، والاستمتاع بالعلاقة مع الذات، والآخرين، والصلابة النفسية. من هنا بدأت تتطور الدراسة العلمية للعوامل والأبعاد المرتبطة بالصحة النفسية، وبدأ اهتمام علماء النفس ينصب على دراسة الجوانب الإيجابية للشخصية الإنسانية بدلا من الجوانب السلبية من مشكلات واضطرابات واختلافات وأحد هذه المفاهيم في علم النفس الإيجابي الرفاهية النفسية، والتي تعتبر أحد المؤشرات الهامة على قدرة الفرد على العيش في بيئته ومحيطه. (ايا، 2019، 2)

ويقصد بكلمة **Well-Being** في قاموس علم النفس: انشراح، رفاهية، سعادة (زهرا، 1987ص564 )

وفي اللغة العربية يقصد بكلمة **Well-Being** من الناحية اللغوية: خير، صالح رفاهة، سعادة. (البلعكي، 2008، ص 1341)

وحسب دية البحث تحت عنوان psychological Well-Being يعد عملا مجهدا ومحيرا إذ يصعب إيجاد مصطلح باللغة العربية يتناسب مع المقصود بهذه العبارة الأجنبية، وفي الوقت ذاته يتفق عليه علماء النفس .

وتضيف دية أن مصطلح الرفاه النفسي لا يتضمن مفهوم الدلال والترف كما قد يفهم من استخدامنا لهذه الكلمة وهو حالة من السعادة النفسية ولكنه لا يعني بالضرورة السعادة) دية، (2012، ص13)

تعرفها ريف Ryff بأنها ذلك الإحساس الإيجابي بحسن الحال كما يرصد بالمؤشرات السلوكية التي تدل على ارتفاع مستويات رضا الفرد عن ذاته وعن حياته بشكل عام وسعيه المتواصل لتحقيق أهداف شخصية ذات قيمة ومعنى بالنسبة له واستقلالته في تحديد مسار حياته وإقامته لعلاقات اجتماعية متبادلة مع الآخرين والاستمرار فيها. (Ryff,2000,p57)

كما يعرفها هيبيرت (Huppert 2005) بأنها الشعور بالرضا عن النفس والقدرة على العمل بفعالية عالية، كما تشير الى أن الشعور الجيد لا يعني المشاعر الإيجابية كالرضا والسعادة، ولكن أيضا وجود المودة والثقة والاهتمام والمشاركة والقدرة على العمل بفعالية عالية، أي قدرة الفرد على إقامة علاقات إيجابية مع الآخرين والإحساس بالحياة الهادفة، واستغلال جميع امكانياته. (خوري، 17، 2019)

وعرفت منظمة الصحة العالمية الرفاهية النفسية بأنها: تصور الفرد لوضعه في الحياة في محيط النظام الثقافي والقيمي الذي يعيش فيه، وعلاقة هذا بأهدافه ومعاييرهِ وتوقعاته واهتماماته، فالرفاهية النفسية كمفهوم واسع النطاق يتأثر بشكل معقد بصحة الشخص البدنية وحالته النفسية ومعتقداته الشخصية، وعلاقاته الاجتماعية وعلاقته بالبيئة التي تكسبه سماته المميزة (لبيهي، 2019، ص 35)

في حين ترى منال طه الرفاهية النفسية بأنها استخدام الفرد لكامل قدراته ومواهبه النفسية لتحقيق الذات والاستقلال والشعور بالسعادة والرضا من خلال وجود هدف للحياة والتواصل الإيجابي مع الآخرين. (منال، 2014، ص 22)

ويرى حمدي ياسين أنها السعي لتطوير قدرات الفرد وتوظيفها في إدارة المواقف الاجتماعية من خلال تحقيق التوازن الانفعالي مع التمتع بصحة جسدية ونفسية والتعامل مع مواقف الحياة ببهجة ورح وثقة بالله عز وجل (حمدي، 2014، ص 309)

أماني عبد المقصود (2006) فتعرفها: أن الرفاه النفسي التي قامت بترجمته إلى السعادة النفسية هو شعور داخلي ايجابي شبه دائم يعكس الرضا عن الحياة والطمأنينة والبهجة والاستمتاع والضبط الداخلي وتحقيق الذات والقدرة على التعامل مع المشكلات والصعوبات بكفاءة وفعالية. (شند، وآخرون، 2013:678)

من خلال ما تم استعراضه فان تعاريف الرفاهية النفسية تختلف حسب المداخل المعرفية والمدارس المختلفة التي تناولت هذا المفهوم وذلك لتداخله مع مفاهيم أخرى وهذا ما

يجعل من تحديده بشكل دقيق من الأمور الصعبة

وفي هذا البحث اعتمد الباحث على كون الرفاهية النفسية عبارة عن مجموعة من الابعاد مجتمعة أو بعض منها تشكل الرفاه الإنساني بحيث يمكن للإنسان أن يعيش رفاه نفسي من خلال الدمج بين مجموعة من الابعاد التي تحدثت عنها رايف.

## 2. المفاهيم المرتبطة بالرفاهية النفسية:

- **السعادة:** يعرفها (ارجيل،1993) بأنها انعكاس لدرجة الرضا عن الحياة بصفة عامة أو بوصفها انعكاس لمعدلات تكرار الانفعالات السارة وشدة هذه الانفعالات (ارجيل، 25،1993)
- **الرضا عن الحياة:** هو تقييم الافراد لنوعية الحياة التي يعيشها طبقا لنسقه القيمي ويعتمد هذا التقييم على مقارنة الفرد لظروفه الحياتية بالمستوى الأمثل الذي يعتقد انه مناسب لحياته وذلك كما يقاس بالمقاس (الدسوقي،1998، ص 06)
- **الابتهاج:** هو انفعال يصل عادة بالخبرات الحاضرة وهو انفعال سار جدا ويتسم بعلامات كثيرة من علامات الاشباع والهناء
- **اللذة:** قصيرة المدى وزائلة وهي كثيرا ما ترتبط بالناحية المادية الجسمية كالأكل والشرب واما السرور فإنه أطول المدى اذ انه يصل ببعض العواطف كمقابلة صديق (احمد، 1994، ص 122)
- **جودة الحياة:** يمثل مفهوما واسعا يتأثر بجوانب متداخلة من النواحي الذاتية والموضوعية، فجودة الحياة تتمثل في درجة رقي الخدمات المادية والاجتماعية التي تقدم لأفراد المجتمع، وإدراك هؤلاء الأفراد لقدرة هذه الخدمات التي تقدم لهم على إشباع حاجاتهم المختلفة ولا يمكن أن يدرك الفرد جودة الخدمات التي تقدم له بمعزل عن الأفراد الذين يتفاعل معهم أي أن جودة الحياة ترتبط

بالبيئة المادية والبيئة النفسية الاجتماعية التي يعيش فيها الفرد.

(مسعودي، 2015، ص 36)

• **الصحة النفسية الإيجابية:** يشير إلى أن مفهوم الرفاهية النفسية يحل بديلاً

في الكثير من الدراسات عن مفهوم الصحة النفسية الإيجابية كما ورد هذا

المصطلح في تعريف منظمة الصحة العالمية والذي ينص على أن الصحة

النفسية هي الشعور بالسعادة. (Diener et al, 1995, p 658)

يعتبر مفهوم الرفاهية النفسية مفهوماً أعم وأشمل من السعادة والرضا وذلك لأنه

من ناحية المدلول يتضمن كل من الرضا والسعادة، إذ إن الرضا تقييم معرفي لمدى

قدم الفرد نحو الهدف مرتبطاً بالأحداث الماضية والسعادة هي أن يعلو الوجدان

الإيجابي الوجدان السلبي وذلك مرتبط بالأحداث الحالية. كما يمكن القول أن

الرفاهية النفسية تمثل البعد النفسي لجودة الحياة، كما تمثل أيضاً البعد الإيجابي

للصحة النفسية الإيجابية. (لبيهي، 2021، ص 37)

### 3. خصائص الرفاهية النفسية:

هناك خصائص للرفاهية النفسية هي:

• شمولية هذا المصطلح حيث أنه يغطي مدى واسع من المشاعر الإنسانية بداية من

المعاناة حتى النشوة إذ لا يركز فقط على المشاعر السلبية الاكتئاب وفقدان الأمل

... الخ بل يتناول أيضاً الأسباب لوجود فروق فردية بين الأفراد في مستويات

السعادة.

• تركز الرفاهية النفسية على الخبرة الداخلية ولا يفترض أن الإطار الخارجي هو

المرجع لتقدير الهناء على الرغم من أن معايير الصحة العقلية تبحث من الخارج

(النضج، الوراثة، الاستقلالية) ولكن تقاس الرفاهية النفسية من خلال الإدراك الذاتي

للشخص حيث أن هذا المجال يضع الثقل لإدراك الأفراد لحياتهم. هذا المجال يركز

على الحالة طويلة المدى اذ يهتم بالمشاعر الثابتة المستقرة لا بالانفعالات العابرة.

(Diener et al,1995,p 304)

#### 4. النظريات المفسرة للرفاه النفسي:

هناك العديد من النظريات التي حاولت تفسير الرفاهية النفسية ووضع تصور شامل لها أبرزها:

**1.4 . نظرية المتعة:** ترى هذه النظرية أن الرفاه النفسي قائم على الشعور بالمتعة، وتؤكد على أن كل ما يؤدي إلى الرفاه يؤدي إلى المتعة ، فالإنسان يسعى دائما إلى تحقيق ما يعتقد أنه سيوازي بين اللذة و الألم، فحسب **جيريمي بينتام Bentham jeremy** أن الإنسان يخضع لهذين السيدين ويحتكم إليهما في تحديد حالته النفسية، فماهية الرفاه النفسي تكمن في تحقيق أكبر قدر من المتعة على حساب الألم، فالرفاه النفسي حسب هذه النظرية هو في حقيقة الأمر الا الحالة النفسية الجيدة بالنسبة للفرد التي لا تتحقق إلا في وجود المتعة، فالمزيد من السعادة يجعل الحياة أفضل والتعرض للألم يجعل الحياة أسوأ. (مسعودي،2015، ص 43)

**2.4 . نظرية الكمال:** نظرية الكمال أو الكمالية هي التي يرى أصحابها أن تطوير القدرات البشرية المميزة هو ما يخدم الانسان ويوصله الى الرفاهية النفسية، وبوصفنا كبشر لدينا جميعا قدرات معينة ذات طبيعة عميقة وتقليدية ويجزم الكماليون أن هذه القدرات تشمل عقلانيتنا \_ القدرات النظرية والعملية \_ والمادية وقد تشمل قدرات أخرى، فتمرين وتطوير هذه القدرات يشكلان خيرنا ورفاهيتنا كبشر، فالمعرفة والانجاز والصدقات جيدة لأنها تساعدنا على تطوير قدراتنا البشرية المميزة ولو جزئيا، فالسعي للإنجازات والتعلم والصدقات المقربة تشكل رفاهيتنا وكلما تفوقنا في هذه المجالات كلما كان أداؤنا أفضل كبشر. ( شنيخر،2017، ص47)

**3.4 . نظرية الاشباع:** نظرية الاشباع أو الرغبة في تحقيق الرفاهية النفسية وتعرف أيضا بنظرية التفضيل وتعني أن ما هو جيد بحد ذاته بالنسبة للأفراد هو حصولهم على ما يريدون أو تحقيق رغباتهم وما هو سيئ بحد ذاته هو عدم حصولهم على ما يريدون واصابتهم بحالة من الإحباط اتجاه رغباتهم، فنظرية الاشباع هي شكل من الأشكال الموضوعية حول

الرفاهية النفسية بمعنى تقريبي، وفقا لذلك يكون الحصول على حياة جيدة له علاقة باتجاه الفرد نحو ما يحققه من أشياء في الحياة لا نحو الطبيعة تلك الأشياء. (شنيخر، 2017، ص 48)

**4.4. نظرية تحديد الذات: Self- Determination Theory** ان من شروط تحقيق النمو النفسي والرفاهية النفسية للأفراد هو فهم الدوافع البشرية التي تتطلب النظر الى الاحتياجات النفسية الأساسية الفطرية (الكفاءة **competence**، والاستقلالية **autonomy**، والعلاقة **relatedness**) حيث يؤدي مفهوم الاحتياجات هذا الى الافتراضات القائلة بأن العمليات التنظيمية المختلفة الكامنة وراء تحقيق الأهداف ترتبط بشكل مختلف بالأداء الفعال والرفاهية النفسية، وأيضا أن محتويات الهدف المختلفة لها علاقات مختلفة بجودة السلوك والصحة العقلية، حيث يرتبط تحقيق الهدف بدرجات متفاوتة من اشباع الحاجة. (Deci, & Ryan,2000:227)

**5.4. نظرية الأدوار المتعددة Multiple Role Theories:** ان الرفاهية النفسية تتحقق بمستويات عالية عند تعدد الأدوار، خاصة بين الأشخاص الذين لديهم تحصيل تعليمي متنوع او عالي بين النساء والرجال، حيث يتمتعون بقدرة عالية في إدارة حياتهم ومحيطهم بفعالية، وهدف أكبر في الحياة وتزايد النتائج الإيجابية مثل الرضا عن الحياة والسعادة والكفاءة الذاتية، وانخفاض النتائج السلبية مثل الاكتئاب والضيق والاعراض النفسية. أيضا فان المشاركة المتزايدة في الأدوار يؤدي الى زيادة تقدير الذات الإيجابي، وزيادة الشعور بالنمو الشخصي وانخفاض التأثير السلبي لكلا الجنسين. (Ahrens, & Ryff,2006;813)

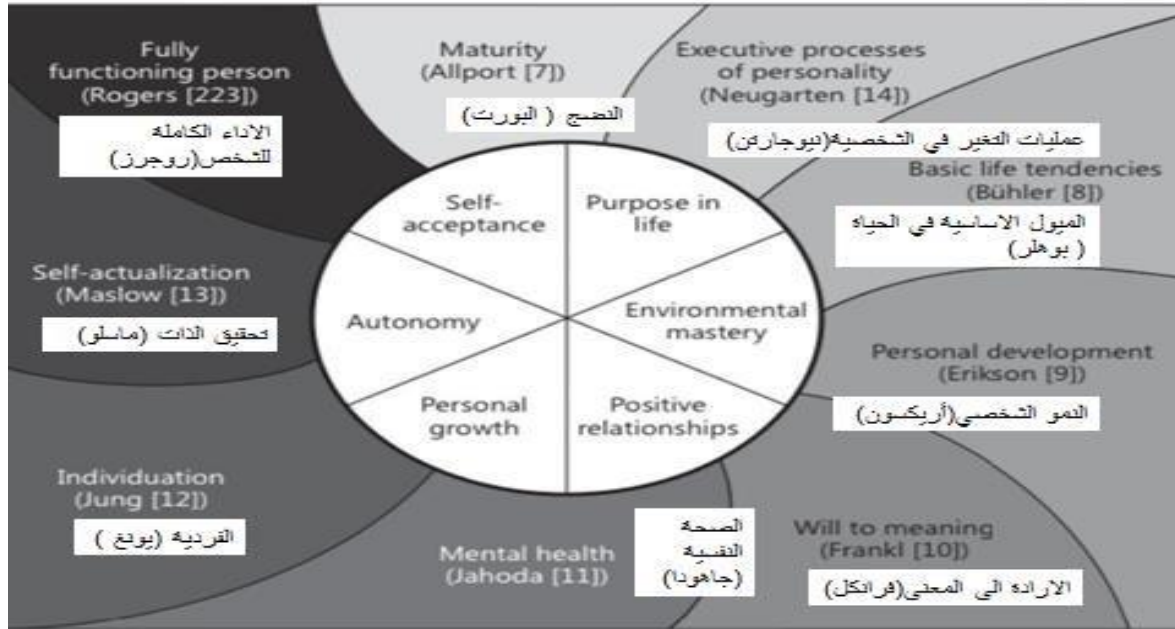
5. النموذج المعتمد عليه في دراسة الرفاهية النفسية:

**نموذج العوامل الستة للرفاهية النفسية ( six factors of psychological well-being ) Model**

انتقدت رايف **Ryff** البحوث القائمة حول موضوع الرفاه النفسي واعتبرتها ذات أساس نظري فقير، ووضعت نهجا بديلا مفاده أن الرفاهية النفسية ليست مجرد الخلو من الامراض وأن السعادة ناجمة عن الحياة التي هي على ما يرام، وهذا متوقف على مدى قدرة الفرد على مواجهته للتحديات التي تواجهه في حياته عن طريق تطوير إمكاناته لأقصى درجة ممكنة



ومدى قدرته على الاستفادة من الإمكانيات البيئية المتاحة وحسب تعامله مع الآخرين وأن يكون له هدف يسعى لتحقيقه، وأن يتقبل ذاته كما هي (عبد الكريم، 2021، ص461) ولتطوير هذا المفهوم، قامت رايف Ryff بإعداد نموذج الرفاهية النفسية ذي الأبعاد الستة استنادا إلى: النمو الشخصي والمراحل النفسية الاجتماعية لـ Erikson، وميول الحياة الأساسية لـ Buhler، والعمليات الشخصية Neugarten، وتحقيق الذات لـ Maslow، والنضج لـ Allport، والوظائف الكاملة للفرد لـ Roger، والتفرد لـ Jung، والصحة النفسية الإيجابية لـ Johoda، فمن خلال تلك الأسس النظرية أعدت رايف Ryff نظريتها في الرفاهية النفسية، كما أعدت مقياس الرفاهية النفسية (Ruff,2018,p 243)



الشكل (1) يوضح أبعاد الرفاهية النفسية عند رايف والأدبيات النظرية التي استندت عليها في تطوير نموذج الرفاهية النفسية متعدد الأبعاد (Ryff, 2013,11)  
6. أبعاد الرفاهية النفسية:

وضعت رايف نموذجا يتكون من (6) ستة أبعاد رئيسية للرفاهية النفسية وهي:

### 1.6. الاستقلال الذاتي (الاستقلالية) Autonomy:

هي شعور الفرد بالقدرة على تقرير مصيره وتنظيم سلوكه الداخلي، والقدرة على مواجهة الضغوط الاجتماعية والتفكير والتصرف وفقا لقيمه الخاصة، حيث لا ينظر الشخص الى الآخرين للحصول على التقييم، ولكنه يقيم نفسه وفقا لمعايير الشخصية، وبهذا المعنى تشير

الاستقلالية الى تفرد الذات وتحديدها (Ryff,1989,1071)  
 هذا العنصر متأثر بشدة بالعوامل الثقافية، فبعض الثقافات تسمح للناس بالحصول على  
 حرية كبيرة مقارنة بغيرها. (Shahidi,2013,pp 17,18)

### 2.6. التمكن البيئي Environmental Mastery

هي قدرة الفرد على السيطرة على البيئة وتعديلها والتحكم بها وتنظيمها لصالحه والقدرة على  
 التعامل بمرونة وهدوء مع البيئة المحيطة وتغييرها من خلال خبراته الماضية والحاضرة  
 لتكون وسيلة لتحقيق أهدافه الحياتية، والقدرة على التجديد والابتكار، ويعتمد الاتقان البيئي  
 على قدرة وكفاءة الافراد في إدارة التحديات التي تواجههم من خلال التحكم في البيئة واعداد  
 بيئة مناسبة لاحتياجاتهم الشخصية والمحافظة عليها. (انصاف والعبدي، 2021، ص ص  
 581\_582)

### 3.6. النمو الشخصي Personal Growth

يتطلب الأداء النفسي الأمثل الى استمرار الفرد في تطوير امكانياته، والنمو والتوسع  
 الشخصي، حيث تعد الحاجة الى تحقيق الذات وإدراك الفرد لإمكانياته امر أساسي لتحقيق  
 النمو الشخصي (Ryff,1989,1071)

ويتطلب النمو الشخصي من الافراد التحقيق المستمر لمواهبهم وإمكانياتهم وتنمية قدراتهم  
 على مواجهة الشدائد والمحن، فالأفراد الذين يتمتعون بدرجات عالية من النمو الشخصي  
 يشعرون بالنمو والارتقاء المستمر وإدراكهم لتطور وتوسع نواتهم وانفتاحهم للتجارب الجديدة  
 واحساسهم الواقعي بالحياة وشعورهم بتحسن نواتهم وتطور سلوكهم يوماً بعد يوم بطرائق تزيد  
 من معرفتهم وفعاليتهم الذاتية. (انصاف والعبدي، 2021، ص ص 581\_582)

### 4.6. العلاقات الإيجابية مع الآخرين Positive Relationships With Others

وفقا لرايف العلاقات الإيجابية معيار لتشخيص الاضطرابات النفسية، وهي من أهم  
 مؤشرات ومعالم الصحة النفسية والرفاه النفسي، حيث أكدت العديد من النظريات على أهمية  
 العلاقات والأشخاص المؤكدين لنواتهم بامتلاكهم مشاعر قوية من التعاطف والحب لكل  
 الناس، وبامتلاكهم لصداقات حميمة وهي أحد محكمات النضج. (شند وسلومة، 2013، ص  
 677)

كما ان الافراد اللذين يتمتعون بعلاقات إيجابية موثوقة لديهم مستويات عالية من الرضا عن

علاقاتهم والشعور بالقناعة، واهتمامهم بالتبادل الاجتماعي وازهارهم للسلوك التواصلية الإيجابية مع الآخرين، والقدة على التأثير، والاهتمام بسعادة الآخرين، فهم أقرب الى تحقيق ذواتهم أكثر من غيرهم

### 5.6. الهدف من الحياة Purpose in Life

وجود هدف في الحياة والاعتقاد بأن الماضي والحياة الحاضرة ذات معنى، وبغض النظر عن نوع الأهداف التي تم اختيارها واقعيا ينبغي أن تحفز وتوجه السلوك، وأشارت راييف الى أن العديد من النظريات النفسية تحدد الحياة الهادفة كعامل أساسي يحفز على النمو البشري (shahidi,2013, p 14)

### 6.6 . تقبل الذات Self=Acceptance

يشير الى القدرة على تحقيق الذات والاتجاهات الإيجابية نحو الذات والحياة الماضية، وتقبل المظاهر المختلفة للذات بما فيها من جوانب إيجابية وأخرى سلبية. (شنيخر، 2017، ص 78)

### 7 . خصائص الافراد مرتفعي ومنخفضي الرفاهية النفسية:

قدمت (Ryff & Singer,2008) وصفا تفصيليا لخصائص الافراد مرتفعي ومنخفضي الرفاهية النفسية في الجدول التالي:

### الجدول رقم (1) يوضح خصائص مرتفعي ومنخفضي الرفاهية النفسية

الأبعاد	مرتفعي الرفاهية	منخفضي الرفاهية
الاستقلالية <b>Autonomy</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• استقلالية الفرد</li> <li>• القدرة على اتخاذ القرار</li> <li>• القدرة على مقاومة الضغوط الاجتماعية</li> <li>• التفكير والتفاعل بطرق محددة</li> <li>• الضبط الداخلي للسلوك</li> <li>• وتقييم الذات بمعايير شخصية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• التركيز على توقعات وتقييمات الآخرين</li> <li>• الخضوع لأحكام الآخرين في اتخاذ القرارات المهمة</li> <li>• التأثر بالضغط الاجتماعي في قراراته وأفكاره</li> </ul>
التمكين البيئي	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الإحساس بالتمكن والكفاءة في</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الصعوبة في إدارة شؤون</li> </ul>

<p>الحياة اليومية</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>الشعور بعدم القدرة على التغيير أو تحسين البيئة المحيطة</li> <li>عدم الوعي بالفرص المناسبة</li> <li>قلة السيطرة على البيئة المحيطة</li> </ul>	<p>إدارة البيئة</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>العمل بفعالية على استخدام الاحتياطات المناسبة</li> <li>القدرة على الاختيار وإيجاد بيئة مناسبة للحاجات والقيم الشخصية</li> </ul>	<p><b>Environmental Mastery</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>الإحساس بنقص النمو الشخصي</li> <li>عدم القدرة على التحسن بمرور الوقت</li> <li>قلة الاستمتاع بالحياة</li> <li>الشعور بالضجر</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الشعور بالنمو المستمر للشخصية</li> <li>الانفتاح على الخبرات الجديدة</li> <li>الشعور بالتقاؤل والتغير في التفكير كانعكاس للمعرفة والفاعلية</li> </ul>	<p><b>Personal Growth</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>عدم الثقة وقلة الشخصية مع الآخرين</li> <li>الصعوبة في تكوين علاقات دافئة منفتحة مع الآخرين</li> <li>الانعزال والشعور بالإحباط</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الدفاء والرضا والثقة في العلاقات الشخصية مع الآخرين</li> <li>الاهتمام بسعادة الآخرين</li> <li>القدرة على التفهم والتأثر والصدقة والأخذ والعطاء في العلاقات الانسانية</li> </ul>	<p><b>Positive Relationships With Others</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>نقص الشعور بمعنى الحياة</li> <li>أهدافه قليلة وعدم القدرة على تحديد أهدافه</li> <li>قلة التوجه الذاتي</li> <li>ليس لديه وجهة نظر أو</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الإحساس بالتوجه والأهداف في الحياة</li> <li>الشعور بمعنى الحياة في الوقت الحاضر والماضي</li> <li>الثقة والموضوعية في تحديد</li> </ul>	<p><b>Purpose in Life</b></p>

معتقدات تضيء على حياته معنى	أهدافه في الحياة	
<ul style="list-style-type: none"> <li>الشعور بعدم الرضا عن الذات</li> <li>الشعور بخيبة الأمل نحو الحياة الماضية</li> <li>الانزعاج المستمر من الأشخاص والإحساس بأنهم مختلفين عنه</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الاتجاهات الموجبة نحو الذات</li> <li>تقبل المظاهر المتعددة للذات بما تشمله من إيجابيات وسلبيات</li> <li>الشعور الإيجابي عن الحياة الماضية</li> </ul>	<p>تقبل الذات Self=Acceptance</p>

(لبيهي، 2019، ص ص 41- 43)

#### 8 . محددات الرفاهية النفسية:

يذكر فينهوفن (1996) أن الرفاهية النفسية تتحدد فيما يلي :

- الفرص المتاحة للفرد: وتعني تلك الفرص المتاحة له لإشباع حاجاته المختلفة والاستمتاع بالظروف المحيطة به.
- جودة المجتمع ذاته: ذلك المجتمع الذي يعيش فيه الفرد، وما يقدمه هذا المجتمع من خدمات وتسهيلات للفرد تيسر حياته وتجعلها أكثر سلامة ويسرا.
- الوظيفة الاجتماعية للفرد داخل المجتمع: وهو ما يعرف بسلوك الدور الناتج عن الوضع أو المكانة الاجتماعية التي يحتلها الفرد في المجتمع الذي يعيش فيه، والتي تعكس درجة إحساس الفرد بالتحسن المستمر لجوانب شخصيته في جميع النواحي النفسية والمعرفية والإبداعية والثقافية، وكذلك حل المشكلات وتعلم أساليب التوافق والتكيف، وتبني منظور التحسن المستمر للأداء كأسلوب حياة وتلبية الفرد لاحتياجاته ورغباته بالقدر المتوازن بما ينمي مهاراته النفسية والاجتماعية.
- المقومات الشخصية للفرد (التأثير): ويقصد بها تلك المهارات الاجتماعية التي إذا اجتمعت معا وبشكل متوازن ينشأ عنها التأثير، ذلك البريق أو اللمعان الذي نراه لدى

- بعض الأشخاص دون غيرهم "ما يوصف بالكاريزما" وهذه المهارات بطبيعة الحال تتطور وتنمو مع الوقت وبما يسمح لأي شخص أن يزيد من معامل الكاريزما لديه، وبالتالي يزداد مستوى التأثير الذي يمكن أن تتركه هذه الشخصية على الآخرين
- الأحداث القدرية التي تحدث في حياة الفرد أو ما يمر به سواء كان مبهجا أو محزنا: وهي تلك الأحداث التي تمتحن قدرته على التحمل والصبر على الشدائد وكلها أمور ترتبط بقوة الفرد الإيمانية
  - التقييم الذاتي للفرد: صفاء السريرة أو ما يسميه البعض بالسالم الداخلي للفرد.
- (مسعودي، 2015، ص ص 48،49)

## خلاصة:

من خلال ما سبق يعتبر الرفاه النفسي جزء من الصحة النفسية ولكن ليس مرادفها، وقد ارتبط كال منهما بالحياة الخيرة التي يسعى الناس دائما لإدراكها، لذلك يستنتج بأن نظريات الرفاه النفسي على أنها تصورات ذاتية إيجابية للأداء الإيجابي، إضافة الى ذلك يهتم هذا المصطلح بعلاقاته الاجتماعية وعلاقته البيئية وهذا ما يحدد هذا المفهوم الذي له مكانة بارزة لدى مختلف المجتمعات والثقافات ويسعى إليه الجميع ويوصف على أنه هدفا أسمى للحياة لارتباطه بالحالة الإيجابية كالرضا وتقدير الذات وتحقيقها.

# الجانب التطبيقي



# الفصل الرابع:

## إجراءات الدراسة الميدانية

**تمهيد:**

إن موضوعية ودقة النتائج تتوقف على صحة الإجراءات المنهجية المتبعة والتي سوف يتم التطرق إليها في هذا الفصل بداية بالدراسة الاستطلاعية من حيث أهدافها وعينتها وخصائصها، وكذلك الدراسة الأساسية من حيث المنهج المتبع، ومجالات الدراسة، مجتمع الدراسة وعينة وأدوات والأساليب الإحصائية المستخدمة.

### 1. الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر الدراسة الاستطلاعية خطوة ضرورية في عملية البحث العلمي، فهي تساهم في التعرف على نوع العينة المستهدفة والميدان الذي ستجري فيه الدراسة، وتساعد الباحث على رسم الخطة والمنهج الصحيح لمواصلة عملية البحث

#### 1.1. اهداف الدراسة الاستطلاعية:

- التعرف على خصائص العينة محل الدراسة ومعرفة مدى تجاوبها
- اختيار أداة الدراسة وتحقق من خصائصها السيكومترية
- ضبط موضوع الدراسة ومتغيراته
- التعرف على خصائص بيئة الدراسة ومعرفة مدى ملائمتها لموضوع البحث
- الكشف عن الصعوبات والعراقيل التي من الممكن ان تواجه الباحث لتفاديها أثناء الدراسة الأساسية

#### 2.1. عينة الدراسة الاستطلاعية:

اجريت الدراسة الاستطلاعية على عينة قوامها (30) أستاذ واستاذة من أساتذة الطور الابتدائي لمدينة الاغواط تم اختيارهم بطريقة عشوائية، قام الباحث بتوزيع (30) استمارة وقد تم استرجاعها.

#### 2. التعريف بأدوات الدراسة على ضوء الدراسة الاستطلاعية:

أولاً: مقياس مهارة التواصل

أ. وصف المقياس:

ب. قام الباحث بعد الاطلاع على الموروث النظري لمهارة التواصل، وكذا مجموعة الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع، بتبني مقياس مهارة التواصل لدراسة (مني

2017) وقد احتوى المقياس المعد على 18 عبارة،

دراسة د. مني عبد الحفيظ (2017) جامعة زيان عاشور بالجلفة تحت عنوان بناء نظام تسيير الكتروني لتتبع المهارات المرنة للموارد البشرية موزعة على أبعاده الثلاثة (03) كما يلي:

مقياس مهارة التواصل		
بنود وعبارات البعد	رقم العبارة	
لا أجد صعوبة في ارتجال الكلام مهما كان الموقف	04	القراءة
من السهل علي قراءة وارسال التقارير والإعلانات الإدارية	18	
أوزع نظري على جميع الحاضرين عندما أتحدث	02	التحدث
أستخدم تعابير وجهي ويدي لتعزير ما أقول	12	
أستعين بنبرة صوت معينة لتبليغ ما اريد قوله	13	
يمكنني إخفاء مشاعري وانفعالاتي إزاء ما أسمع	04	
يمكنني تغيير أسلوب الكلام عندما أحس بعدم فهمي من طرف من يسمعي	15	
علاقتي بالمستمع تحدد طريقة الكلام	16	
أقاطع المتحدثين لأقول ما أريد	17	
يمكنني فهم ما يقوله المتحدث من خلال حركاته	03	
أغتتم الوقت المناسب لعرض الفكرة التي أريد إيصالها	01	
أبدي اهتمامي بما يقوله من يحدثني	07	
موضوع الحديث والهدف منه يحدد طريقة جلوسي	10	الانصات
عادة ما أحكم على المحتوى لا على المتحدث	05	
أجد سهولة في التركيز على ما يقوله الآخرين	06	
أهتم بحركات وتعابير وجه من يحدثني	11	
أجد صعوبة في سماع وفهم الحديث في الضوضاء	08	
من الصعب على التركيز مع من يسرع في الكلام	09	

وفيما يلي التفريق بين مجموعة العبارات وتحديد العبارات ذات الاتجاه الإيجابي والأخرى ذات الاتجاه السلبي، كما هو موضح في الجدول رقم (3):

المحاور	العبارات
القراءة	العبارات الايجابية: 04-18. العبارات السلبية: 00.
التحدث	العبارات الايجابية: 02- 12-13-04-15-16- 18-03-07-17. العبارات السلبية: 00.
الانصات	العبارات الايجابية: 10- 05-06-11. العبارات السلبية: 08-09.
مجموع المحاور: 03	مجموع العبارات: 18

### ج. طريقة التصحيح:

تم اعتماد سلم ليكرت الخماسي وذلك للإجابة على جميع بنود وعبارات المقياس، والجدول رقم (4) التالي يوضح ذلك:

فقرات المقياس	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
العبارات الموجبة	5	4	3	2	1
العبارات السالبة	1	2	3	4	5

### د. طريقة الإجابة:

من خلال التعليمات المدونة على الاستمارة فإنه يطلب من أفراد العينة أن يجيبوا على بنود المقياس بوضع علامة في الإجابة التي يرونها مناسبة أو الموقف الذي يوافق رأيهم، وذلك كما هو موضح في المثال التالي:

جدول رقم (5) يوضح طريقة الإجابة على بنود مقياس مهارة التواصل

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
01	من السهل علي قراءة وارسال التقارير والإعلانات الإدارية			✓		
	الدرجة الموافقة للإجابة	5	4	3	2	1

#### هـ. الخصائص السيكومترية لمقياس مهارة التواصل:

يعتبر التحقق من الخصائص السيكومترية لمقياس الدراسة المعد من طرف الباحث سواء قام ببنائه أو تبنيه لدراسته عملية مهمة جدا لضمان نتائج دقيقة وصادقة مع إمكانية التعميم، وفيما يلي ذكر خطوات الباحث للتأكد من صدق وثبات مقياس تقبل الذات:

#### 1.2. صدق مقياس مهارة التواصل:

إن قياس صدق المقياس بطرق مختلفة يعتبر أفضل وسيلة من أجل القول أن المقياس صادق، ولهذا فقد عمل الباحث على مجموعة من الطرق لمعرفة مدى صدق المقياس (صدق الاتساق الداخلي، صدق المقارنة الطرفية)، وفي ما يلي تفصيل كل طريقة اعتمدها

#### 2.2. صدق الاتساق الداخلي:

لمعرفة هذا النوع من الصدق تم تطبيق المقياس على أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية ومن خلال النتائج المتحصل عليها من إجابات أفراد العينة تم حساب معامل الارتباط بيرسون لمجموعة الأبعاد مع المقياس ككل، والجول التالي يوضح النتائج المتحصل عليها:

الجدول رقم (6): معامل الارتباط بيرسون لبيان صدق الاتساق الداخلي لأبعاد المقياس

معامل ارتباط المحور بالمقياس	محاور المقياس
0.618	القراءة
0.851	التحدث
0.866	الانصات

من خلال النتائج الموضحة في الجدول يتبين للباحث أن المقياس يتمتع بدرجة كبيرة من

الصدق حيث تراوحت معاملات الارتباط بين ابعاد المقياس والدرجة الكلية له بين 0.618 و 0.866 وهي قيم دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05 و 0.01 وذلك كما هو موضح في الجداول السابقة.

### 3.2. ثبات مقياس مهارة التواصل:

من بين الطرق التي يعتمدها الباحثون في دراساتهم للتأكد من ثبات أدوات الدراسة وخصوصاً ما كان منها من قبيل الاستبيانات طريقة التجزئة النصفية، والتي تعتبر من الطرق شائعة الاستخدام نظراً لما تحققه وما تمنحه للباحث من نتائج، وعليه قام الباحث بحساب معامل ألفا كرونباخ، و كانت قيمة معامل ألفا كرونباخ 0.815 وهي قيم ونتائج تعتبر كافية ومقبولة للحكم على المقياس بالثبات، والجدول التالي يوضح النتائج المتحصل عليها:

الجدول رقم (7): معاملات ثبات مقياس مهارة التواصل

معامل الثبات ألفا كرونباخ	عدد البنود	مقياس مهارة التواصل
0.815	18	

الجدول رقم (8): معاملات ثبات محاور مقياس مهارة التواصل

معامل الثبات ألفا كرونباخ	محاور مقياس مهارة التواصل
0.813	القراءة
0.822	التحدث
0.820	الانصات

### ثانياً: مقياس الرفاهية النفسية

#### و. وصف المقياس:

قام الباحث بعد الاطلاع على الموروث النظري للرفاهية النفسية، وكذا مجموعة الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع، بتبني مقياس الرفاهية النفسية للعالم كارول ريف (Ryff, 1989) وقد احتوى المقياس المعد على 18 عبارة، موزعة على أبعاده الثلاثة (03) كما يلي:

مقياس الرفاهية النفسية		
بنود وعبارات البعد	رقم العبارة	
من الممكن أن أغير قراراتي اذا تم الاعتراض عليها من قبل الآخرين	01	الاستقلال البيئي
لدي الثقة في معظم ما أقوم به	02	
أتصرف وفقا لما أعتقد أنه مهم وليس وفقا لما يتفق مع آراء الآخرين	03	
أشعر بانني مسؤول عن الوضع الذي أعيشه	04	التمكين البيئي
لا أشعر بالضغط والاجهاد نتيجة لزيادة أعباء ومتطلبات الحياة اليومية	05	
أدير معظم مسؤوليات حياتي اليومية بشكل جيد	06	
لدي القدرة على اكتساب الخبرات من المواقف المختلفة	07	التطور الشخصي
لدي الاستعداد لتعلم طرق جديدة لتطوير ذاتي	08	
أميل الى التغيير في حياتي	09	
لا أجد صعوبة في المحافظة على العلاقات الطيبة مع الآخرين	10	العلاقات مع الآخرين
يصفني الآخرون بأنني شخص معطاء وعلى استعداد أن أشارك بوقتي مع الآخرين	11	
لدي علاقات كثيرة تتسم بمشاعر الطيبة والثقة في الآخرين	12	
أفكر في اليوم الذي أعيش فيه كما اشغل نفسي بالتفكير في المستقبل	13	الهدف من الحياة
بعض الافراد لا أهداف لهم في الحياة ولكنني لست واحدا منهم	14	
لدي رؤية جيدة عما أحاول إنجازه في الحياة	15	
عندما أنظر في حياتي أشعر بالسعادة لسير الأمور على النحو	16	تقبل الذات



الذي سارت عليه		
اشعر بالرضا والثقة في نفسي	17	
اشعر أنني حققت في حياتي ما كنت اتمناه	18	

وفيما يلي التفريق بين مجموعة العبارات وتحديد العبارات ذات الاتجاه الإيجابي والأخرى ذات الاتجاه السلبي، كما هو موضح في الجدول رقم (10):

المحاور	العبارات
الاستقلال الذاتي	العبارات الايجابية: 03-02-01. العبارات السلبية: 00.
التمكين البيئي	العبارات الايجابية: 06-05-04. العبارات السلبية: 00.
التطور الشخصي	العبارات الايجابية: 09-08-07. العبارات السلبية: 00.
العلاقات مع الاخرين	العبارات الايجابية: 12-11-10. العبارات السلبية: 00
الهدف من الحياة	العبارات الايجابية: 15-14-13. العبارات السلبية: 00.
تقبل الذات	العبارات الايجابية: 18-17-16. العبارات السلبية: 00.
مجموع المحاور: 03	مجموع العبارات: 18

### ز. طريقة التصحيح:

تم اعتماد سلم ليكرت الخماسي وذلك للإجابة على جميع بنود وعبارات المقياس، والجدول رقم (11) التالي يوضح ذلك:

معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	فقرات المقياس
1	2	3	4	5	العبارات الموجبة
5	4	3	2	1	العبارات السالبة

**طريقة الإجابة:**

من خلال التعليمات المدونة على الاستمارة فإنه يطلب من أفراد العينة أن يجيبوا على بنود المقياس بوضع علامة في الإجابة التي يرونها مناسبة أو الموقف الذي يوافق رأيهم، وذلك كما هو موضح في المثال التالي:

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
01	من الممكن أن أغير قراراتي إذا تم الاعتراض عليها من قبل الآخرين			✓		
	الدرجة الموافقة للإجابة	5	4	3	2	1

**الخصائص السيكومترية لمقياس الرفاهية النفسية:**

يعتبر التحقق من الخصائص السيكومترية لمقياس الدراسة المعد من طرف الباحث سواء قام ببناءه أو تبنيه لدراسته عملية مهمة جدا لضمان نتائج دقيقة وصادقة مع إمكانية التعميم، وفيما يلي نذكر خطوات الباحث للتأكد من صدق وثبات الرفاهية النفسية:

**1. صدق مقياس الرفاهية النفسية:**

إن قياس صدق المقياس بطرق مختلفة يعتبر أفضل وسيلة من أجل القول أن المقياس صادق، ولهذا فقد عمل الباحث على مجموعة من الطرق لمعرفة مدى صدق المقياس (صدق الاتساق الداخلي، صدق المقارنة الطرفية)، وفي ما يلي تفصيل كل طريقة اعتمدها

**1.1. صدق الاتساق الداخلي:**

لمعرفة هذا النوع من الصدق تم تطبيق المقياس على أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية ومن خلال النتائج المتحصل عليها من إجابات أفراد العينة تم حساب معامل الارتباط بيرسون لمجموعة الأبعاد مع المقياس ككل، والجول التالي يوضح النتائج المتحصل عليها:

الجدول رقم (13): معامل الارتباط بيرسون لبيان صدق الاتساق الداخلي لأبعاد المقياس

معامل ارتباط المحور بالمقياس	محاور المقياس
0.62	الاستقلال الذاتي
0.73	التمكن البيئي
0.68	التطور الشخصي
0.66	العلاقات مع الآخرين
0.77	الهدف من الحياة
0.67	تقبل الذات

من خلال النتائج الموضحة في الجدول يتبين للباحث أن المقياس يتمتع بدرجة كبيرة من الصدق حيث تراوحت معاملات الارتباط بين بنود المقياس والدرجة الكلية له بين 0.62 و 0.77 وهي قيم دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05 و 0.01 وذلك كما هو موضح في الجداول السابقة.

## 2. ثبات مقياس الرفاهية النفسية:

من بين الطرق التي يعتمد عليها الباحثون في دراساتهم للتأكد من ثبات أدوات الدراسة وخصوصاً ما كان منها من قبيل الاستبيانات طريقة التجزئة النصفية، والتي تعتبر من الطرق شائعة الاستخدام نظراً لما تحققه وما تمنحه للباحث من نتائج، وعليه قام الباحث بحساب معامل ألفا كرونباخ، وكانت قيمة معامل ألفا كرونباخ 0.84 وهي قيم ونتائج تعتبر كافية ومقبولة للحكم على المقياس بالثبات، والجدول التالي يوضح النتائج المتحصل عليها:

الجدول رقم (14): معاملات ثبات مقياس الرفاهية النفسية

معامل الثبات ألفا كرونباخ	عدد البنود	مقياس الرفاهية النفسية
0.86	18	

الجدول رقم (15): معاملات ثبات محاور مقياس الرفاهية النفسية

معامل الثبات ألفا كرونباخ	محاور مقياس الرفاهية النفسية
0.51	الاستقلال الذاتي

0.61	التمكن البيئي
0.55	التطور الشخصي
0.63	العلاقات مع الآخرين
0.60	الهدف من الحياة
0.65	تقبل الذات

## 2. إجراءات الدراسة الأساسية:

### 1.2. المنهج المستخدم:

انطلاقاً من أهداف الدراسة والبيانات المراد الحصول عليها لتحديد العلاقة بين مهارة التواصل والرفاهية النفسية لدى عينة من أساتذة التعليم الابتدائي اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي الذي يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع، بوصفها وصفاً دقيقاً، من خلال التعبير النوعي الذي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها، أو التعبير الكمي الذي يعطي وصفاً رقمياً يوضح مقدار وحجم الظاهرة. (عباس وآخرون، 2009، ص 74)

### 2.2. مجالات الدراسة (حدودها):

- الحدود المكانية: قام الباحث بإجراء دراسته ببعض المدارس الابتدائية بمدينة الاغواط
- الحدود الزمانية: اجريت الدراسة خلال الموسم الجامعي 2023/2022 من منتصف شهر فيفري الى غاية أواخر شهر جوان
- الحدود البشرية: تمثلت في (198) أستاذ واستاذة في التعليم الابتدائي

### 3.2. عينة الدراسة الأساسية:

تكونت عينة الدراسة من مجموعة من أساتذة التعليم الابتدائي تم اختيارهم بشكل عشوائي، وزعت عليهم (200) استمارة وتم استرجاع (198) استمارة منها

### 4.2. خصائص عينة الدراسة الأساسية:

خصائص عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس:

جدول رقم(16) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرارات	الجنس
23,2%	46	ذكر
76,8%	152	أنثى
100%	198	المجموع

من خلال الجدول رقم (16) نلاحظ أن أغلب افراد العينة من الاناث حيث بلغ عددهم 152 وذلك بنسبة 76,8 في حين بلغ عدد الذكور 46 وذلك بنسبة 23,2 خصائص عينة الدراسة الأساسية حسب متغير السن

جدول رقم (17) يوضح توزيع افراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير السن

النسبة المئوية	التكرارات	الفئات العمرية
17,2%	34	من 20 الى 30 سنة
61,6%	122	من 31 الى 40 سنة
18,2%	36	من 41 الى 50 سنة
3%	6	اكبر من 50 سنة
100%	198	المجموع

من خلال الجدول رقم (17) نلاحظ ان اغلب افراد عينة الدراسة كانوا من فئة 31 الى 40 سنة وذلك بنسبة 61,6 ثم تليهم فئة من 41 الى 50 سنة وذلك بنسبة 18,2 ثم تأتي فئة من 20 الى 30 سنة بنسبة 17,2 وفي الأخير تأتي فئة أكبر من 50 سنة بنسبة 3

خصائص عينة الدراسة الأساسية حسب متغير المستوى التعليمي

جدول رقم (18) يوضح توزيع افراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرارات	المستوى التعليمي
1%	2	متوسط
5,1%	10	ثانوي
75,8%	150	جامعي
18,2%	36	دراسات عليا

المجموع	198	%100
---------	-----	------

من خلال الجدول رقم(19) نلاحظ أن افراد عينة الدراسة الأساسية اغلبهم من الجامعيين وبلغ عددهم 150 فردا وذلك بنسبة 75,8 ثم يأتي الافراد ذوي الدراسات العليا حيث بلغ عددهم 36 فردا وذلك بنسبة 18,2 ثم يليهم الافراد ذوي التعليم الثانوي وبلغ عددهم 10 افراد وبنسبة 5.1 وفي الأخير يأتي الافراد ذوي التعليم المتوسط وبلغ عددهم 2 فردان وبنسبة 1

### خصائص عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الخبرة المهنية

جدول رقم (19) يوضح توزيع افراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	36	%18,2
من 5 سنوات الى 10 سنوات	104	%52,5
من 10 سنوات الى 15 سنة	38	%19,2
أكثر من 15 سنة	20	%10,1
المجموع	198	%100

من خلال الجدول رقم(19) نلاحظ ان اغلب افراد عينة الدراسة الاستطلاعية هم من كانت خبرتهم من 5 الى 10 سنوات بلغ عددهم 104 فردا بنسبة 52,2، ثم يأتي الافراد من 10 الى 15 سنة وعددهم 38 فردا بنسبة 19,2 ثم يليهم الافراد الأقل من 5 سنوات وعددهم 36 فردا بنسبة 18,2 وفي الأخير يأتي الافراد الأكثر من 15 سنة وعددهم 20 وبنسبة 10,1

**5.2. وصف أداة الدراسة الأساسية:**

من خلال ما تم في الدراسة الاستطلاعية واختبارها للمقاييس التي تبناها الباحث والتأكد من صدقها وثباتها ومعرفة إمكانية قياسها لمتغيرات الدراسة قام الباحث بالاعتماد على استبانة شملت متغيرات (الجنس، السن، الخبرة المهنية، المستوى التعليمي) وتعليمات الإجابة وعلى مقياسي الدراسة وهما كالآتي:

**أولاً: مقياس مهارة التواصل:** استبانة معدة من قبل الباحث (عبد الحفيظ مني 2017) تتكون من (18) فقرة، موزعة على ثلاث ابعاد (القراءة، التحدث، الانصات)، يحتوي المقياس

على (16) عبارة موجبة وعبارتين سالبتين (2) ثانياً: مقياس الرفاهية النفسية: استبانة معدة من قبل عالمة (كارول ريف 1989 Ryff) في نسخته المتكونة من (18) فقرة، موزعة على ستة (6) ابعاد (الاستقلال الذاتي، التمكين البيئي، التطور الشخصي، العلاقات مع الآخرين، الهدف من الحياة، تقبل الذات) كل بعد تقابله ثلاثة (3) فقرات، فقرات المقياس كلها موجبة تصحيح المقياس: يحتوي المقياس على عبارات موجبة وأخرى سالبة، ففي العبارات الموجبة تعطى (5) موافق بشدة، (4) موافق، (3) محايد، (2) معارض، (1) معارض بشدة، وفي العبارات السالبة تقلب الاوزان.

## 6.2. الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

للإجابة عن تساؤلات الدراسة وتفسير النتائج المتحصل عليها، اعتمد الباحث في توزيع البيانات ومعالجتها احصائياً على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS22) وتم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- استخدام التكرارات والنسب المئوية للتعبير عن حجم توزيع افراد العينة على المتغيرات الديمغرافية (الجنس، السن، الخبرة المهنية، المستوى التعليمي)
- معامل الارتباط سبيرمان
- معامل الارتباط بيرسون
- معادلة الفا كرونباخ لقياس الثبات

## خلاصة :

تناولنا في هذا الفصل إجراءات الدراسة الميدانية التي تعتبر ضرورية لكل باحث من اجل بلوغ اهداف الدراسة بأكبر قدر من الموضوعية في النتائج، بداية بالدراسة الاستطلاعية واجراءاتها واختيار أداة الدراسة والتحقق من خصائصها السيكومترية، ثم التطرق الى الدراسة الأساسية بداية باختيار المنهج ثم مجتمع وعينة الدراسة وكيفية اختيارها ثم وصف أدوات الدراسة والأساليب الإحصائية التي تتناسب مع الدراسة



# الفصل الخامس:

عرض وتحليل ومناقشة

نتائج الدراسة

## 1. عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة

## 1.1. عرض وتحليل ومناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الجزئية الأولى:

تنص الفرضية الجزئية الأولى على:

توجد علاقة دالة احصائية بين مهارة القراءة والرفاهية النفسية لدى عينة من أساتذة التعليم الابتدائي لمدينة الاغواط،

وللتحقق من هذه الفرضية استخدم الباحث معامل الارتباط سبيرمان لتوضيح دلالة العلاقة بين المتغيرين وجاءت النتائج حسب ما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم(20) يوضح قيمة معامل الارتباط سبيرمان ودلالته الإحصائية للعلاقة بين مهارة القراءة والرفاهية النفسية

القرار	مستوى الدلالة	معامل	قيمة الارتباط سبيرمان	عدد افراد العينة	المتغيرات
دالة احصائية عند 0,01	0,00		0,66	198	مهارة القراءة الرفاهية النفسية

من خلال الجدول نجد ان قيمة معامل ارتباط سبيرمان بين مهارة القراءة والرفاهية النفسية تساوي (0,66) وبنسبة دلالة تساوي (0) وهي دالة احصائية عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0,01$  وهذا ما يعني وجود علاقة طردية قوية ومنه نقبل الفرضية القائلة: بأنه توجد علاقة دالة احصائية بين مهارة القراءة والرفاهية النفسية لدى عينة من أساتذة التعليم الابتدائي لمدينة الاغواط.

يرجع الباحث هذه النتيجة إلى ان مهارة القراءة والتمكن منها تساعد أساتذة التعليم الابتدائي في الشعور بالرضا والذي من شأنه يحقق لهم رفاهية نفسية، فمن خلال قراءته ومعالجته للنصوص وفهمها والتوسع فيها شرح مفردات النص الصعبة يزيد من الاحساس الداخلي والنفسي الايجابي وبالتالي يحقق رفاهية نفسية

## 2.1. عرض وتحليل ومناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الجزئية الثانية:

تنص الفرضية الجزئية الثانية على:

توجد علاقة دالة احصائيا بين مهارة التحدث والرفاهية النفسية لدى عينة من أساتذة التعليم الابتدائي لمدينة الاغواط،

وللتحقق من هذه الفرضية استخدم الباحث معامل الارتباط سبيرمان لتوضيح دلالة العلاقة بين المتغيرين وجاءت النتائج حسب ما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم(21) يوضح قيمة معامل الارتباط سبيرمان ودلالته الإحصائية للعلاقة بين مهارة التحدث والرفاهية النفسية

المتغيرات	عدد افراد العينة	قيمة الارتباط سبيرمان	معامل	مستوى الدلالة	القرار
مهارة التحدث الرفاهية النفسية	198	0,61		0,00	دالة احصائيا عند 0,01

من خلال الجدول نجد ان قيمة معامل ارتباط سبيرمان بين مهارة التحدث والرفاهية النفسية تساوي (0,61) وبنسبة دلالة تساوي(0) وهي دالة احصائيا عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0,01$  وهذا ما يعني وجود علاقة طردية قوية ومنه نقبل الفرضية القائلة: بأنه توجد علاقة دالة احصائيا بين مهارة التحدث والرفاهية النفسية لدى عينة من أساتذة التعليم الابتدائي لمدينة الاغواط.

يرجع الباحث هذه النتيجة إلى أن مهارة التحدث من بين اهم المهارات التواصلية فهو عملية تفاعلية لبناء معنى يتضمن الانتاج والاستقبال فالتحدث مع الغير سواء مع التلاميذ أو الزملاء الأساتذة او من هم أعلى من الأساتذة رتبة كالمدير والمفتش يحرك لدى اساتذة التعليم الابتدائي طاقة ايجابية داخلية ويشعر بالتناغم الذاتي وحسن الحال كما يقول معمرية 2012 و هذه النتيجة تتفق مع دراسة بشرى شواط وحنان نايلي 2016

### 3.1. عرض وتحليل ومناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الجزئية الثالثة:

تنص الفرضية الجزئية الثالثة على انه :

توجد علاقة دالة احصائيا بين مهارة الانصات والرفاهية النفسية لدى عينة من أساتذة التعليم الابتدائي لمدينة الاغواط،

وللتحقق من هذه الفرضية استخدم الباحث معامل الارتباط سبيرمان لتوضيح دلالة العلاقة بين المتغيرين وجاءت النتائج حسب ما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم(22) يوضح قيمة معامل الارتباط سبيرمان ودلالته الإحصائية للعلاقة بين مهارة الانصات والرفاهية النفسية

المتغيرات	عدد افراد العينة	قيمة معامل الارتباط سبيرمان	مستوى الدلالة	القرار
مهارة الانصات الرفاهية النفسية	198	0,74	0,04	دالة احصائيا عند 0,05

من خلال الجدول نجد ان قيمة معامل ارتباط سبيرمان بين مهارة الانصات والرفاهية النفسية تساوي (0,74) وبنسبة دلالة تساوي(0,4) وهي دالة احصائيا عند مستوى الدلالة  $\alpha 0,05$  وهذا ما يعني وجود علاقة طردية قوية ومنه نقبل الفرضية القائلة: بأنه توجد علاقة دالة احصائيا بين مهارة الانصات والرفاهية النفسية لدى عينة من أساتذة التعليم الابتدائي لمدينة الاغواط.

جاءت مهارة الانصات في القرآن الكريم في قوله تعالى : ( وإذا قرئ القرآن فاستمعوا له وأنصتوا لعلكم ترحمون) الاية 204 سورة الأعراف فالانصات مهارة تستدعي المقدرة على استقبال الرسالة وتفسيرها مع حضور العقل والقلب وحسن الاصغاء لمن يتكلم وألا ينشغل بأشياء اخرى وهذه المهارة التواصلية وجدناها عند اساتذة التعليم الابتدائي ولها علاقة بالرفاهية النفسية حيث أن هذه المهارة التواصلية تقوي العلاقات بين أفراد المجتمع وتجعل الاساتذة يكون اتجاهات ايجابية نحو الآخرين

#### 4.1. عرض وتحليل ومناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية العامة:

تتص الفرضية العامة على:

توجد علاقة دالة احصائيا بين مهارة التواصل والرفاهية النفسية لدى عينة من أساتذة التعليم الابتدائي لمدينة الاغواط،

وللتحقق من هذه الفرضية استخدم الباحث معامل الارتباط سبيرمان لتوضيح دلالة العلاقة بين المتغيرين وجاءت النتائج حسب ما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم(23) يوضح قيمة معامل الارتباط سبيرمان ودلالته الإحصائية للعلاقة بين مهارة التواصل والرفاهية النفسية

المتغيرات	عدد افراد العينة	قيمة الارتباط سبيرمان	معامل	مستوى الدلالة	القرار
مهارة التواصل الرفاهية النفسية	198	0,79		0,00	دالة احصائيا عند 0,01

من خلال الجدول نجد ان قيمة معامل ارتباط سبيرمان بين مهارة التواصل والرفاهية النفسية تساوي (0,79) وبنسبة دلالة تساوي(0) وهي دالة احصائيا عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0,01$  وهذا ما يعني وجود علاقة طردية قوية ومنه نقبل الفرضية القائلة: بأنه توجد علاقة دالة احصائيا بين مهارة التواصل والرفاهية النفسية لدى عينة من أساتذة التعليم الابتدائي لمدينة الاغواط.

يرجع الباحث هذه النتيجة إلى أن مهارة التواصل عند أساتذة التعليم الابتدائي ضرورية وتكتسي مساحة كبيرة في العملية التعليمية حيث أنه مجبر للتواصل بكل مهاراته مع التلاميذ مع الادارة مع المفتشين وحتى مع الاخرين فهو يعمل على تطوير العلاقات في المجتمع و بالتالي يساعد التواصل على الاحساس الايجابي والتفاؤل والسعادة كما ترى كارول رايف ، كما أن نجاح الانسان في عمله وفي حياته الشخصية مرهون بقدرته على الاتصال(عازة 2007) وهذا ما يجعل استاذ المرحلة الابتدائية يشعر بالإيجابية والرضا عن الحياة ويغيب كل ما هو سلبي من أفكار ومشاعر واتجاهات.

هذه النتيجة اتفقت مع دراسة عليوي 2021 ودراسة لمياء رمضان أبو ندى 2018 ودراسة نوال 2022 ودراسة شيخي صالحه عبد الله 2021 كما اختلفت مع دراسة صليحة لبيهي 2021 ودراسة sabanci 2016

### خلاصة عامة واستنتاجات:

من خلال ما تم تناوله في دراستنا التي سعت الى التعرف على العلاقة بين مهارة التواصل والرفاهية النفسية لدى أساتذة التعليم الابتدائي لمدينة الاغواط، تبين لنا من خلال النتائج المتوصل اليها وجود علاقة طردية بين مهارة التواصل والرفاهية النفسية، وهذا راجع الى الميزة التي تمتاز بها مهارة التواصل حيث انها عملية سلوكية ونشاط ذهني وعقلي بناء للصحة النفسية، وبما ان الرفاه النفسي يشمل الجانب الإيجابي للصحة النفسية فان ارتفاع مستوى مهارة التواصل لدى أساتذة التعليم الابتدائي يرافقه ارتفاع في مستوى الرفاه النفسي وهذا ما أكدته دراستنا الحالية بالنتائج التالية:

- وجود علاقة دالة احصائيا بين مهارة التواصل والرفاهية النفسية لدى عينة الدراسة
- وجود علاقة دالة احصائيا بين مهارة القراءة والرفاهية النفسية لدى عينة الدراسة
- وجود علاقة دالة احصائيا بين مهارة التحدث والرفاهية النفسية لدى عينة الدراسة
- وجود علاقة دالة احصائيا بين مهارة الانصات والرفاهية النفسية لدى عينة الدراسة

وبناء على نتائج الدراسة يقترح الباحث مجموعة من التوصيات:

- الاهتمام بتنمية وتطوير مهارات الاتصال لدى الأساتذة وعمال المدرسة
- الاهتمام بتنمية الرفاهية النفسية وخلق بيئة صحية للعمل في الأوساط التربوية
- ضرورة تقديم خدمات الارشاد والتوجيه التربوي بالمدارس التربوية
- ضرورة التركيز على دراسة كل ابعاد الرفاه النفسي
- بناء برامج ارشادية في مجال الصحة النفسية تهدف الى رفع مستوى الرفاهية النفسية لدى عمال المؤسسات التربوية

- العمل على ادراج برنامج تنمية مهارات التواصل ضمن المقررات الدراسية لكل الاطوار

- القيام بنشاطات جماعية تعمل على تنمية مهارات التواصل بين الافراد
- تضمين برامج تكوين الأساتذة مقياس علم النفس الإيجابي

اقتراح دراسات مستقبلية:

- دراسة الرفاه النفسي العبر الثقافي
- برنامج تعزيز الرفاه النفسي في بيئة العمل الجزائرية
- إعادة دراستنا الحالية ولكن بالتطرق لكل ابعاد مهارة التواصل
- القيام بدراسات أخرى في نفس موضوع المذكرة على عينات أخرى لتوسيع مجال

البحث



# المصادر والمراجع

## المصادر والمراجع:

### أولاً: الكتب:

- 1) إبراهيم انيس واخرون، المعجم الوسيط، دار المعارف، ط2، مصر 1973
- 2) البعلبكي منير رمزي، المورد الحديث، قاموس انجليزي عربي، دار العلم للملايين، بيروت 2008
- 3) زهران عبد السلام، قاموس علم النفس، انجليزي عربي، عالم الكتب، ط2، القاهرة 1987
- 4) السيد محمد أبو هاشم، سيكولوجية المهارات، مكتبة الزهراء، القاهرة 2002
- 5) أبو حطب فؤاد عبد اللطيف، صادق امال احمد مختار، علم النفس التربوي، مكتبة الانجلو مصرية، ط5، القاهرة 1996
- 6) مدحت أبو النصر، مهارات الاتصال الفعال مع الاخرين، المجموعة العربية للتدريب والنشر، ط2، القاهرة 2009
- 7) عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، السلوك التنظيمي سلوك الافراد والجماعات في المنظمات، جامعة المنصورة، 2004
- 8) ناصر محمد العديلي، السلوك الإنساني والتنظيمي منظور كلي مقارن، الإدارة العامة، الرياض، 1995
- 9) عبد الله الطوبرقي، علم الاتصال المعاصر، مكتبة العبيكات، ط2، الرياض 1997
- 10) عبد النبي عبد الله الطيب، مهارات الاتصال الفعال، أمواج للنشر والتوزيع، عمان الأردن 2016
- 11) مصطفى عبد السميع محمد، مهارات الاتصال والتفاعل في عمليتي التعليم والتعلم، دار الفكر العربي، ط2، الأردن، 2005
- 12) عازة محمد سلام، مهارات الاتصال، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث، كلية الهندسة، ط1، القاهرة 2007

- (13) ربحي مصطفى العليان، الاتصال والعلاقات العامة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان 2008
- (14) احمد العيد أبو السعيد، زهير عابد، مهارات الاتصال وفن التعامل مع الآخرين، دار اليازوري، ط1، 2014
- (15) إبراهيم أبو عرقوب، الاتصال الإنساني ودوره في التفاعل الاجتماعي، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، ط1، عمان 1993
- (16) حسن عماد مكاوي، ليلي حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة 2003
- (17) خضرة عمر المفلح، الاتصال المهارات والنظريات واسس عامة، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، عمان 2015
- (18) امانى عبد الفتاح علي، مهارات الاتصال والتفاعل والعلاقات الإنسانية، مكتبة الانجلو مصرية، القاهرة 2012
- (19) سناء سليمان، سيكولوجية الاتصال الإنساني ومهاراته، عالم الكتب، ط1، القاهرة 2014
- (20) إبراهيم خليل خضر، مهارات الاتصال، دار الجندي للنشر والتوزيع، ط1، رام الله 2013
- (21) مصطفى حجازي، الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية والإدارية، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، ط1، 1990 بيروت
- (22) مراد كامل خرشد، الاتصال الجماهيري والاعلام، دار المسيرة، ط1، عمان 2011
- (23) بلال خلف السكارنة، المهارات الإدارية في تطوير الذات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، عمان 2009

- (24) نصر الله عمر عبد الرحيم، مبادئ الاتصال التربوي والإنساني، دار وائل للنشر والتوزيع، ط1، عمان 2001
- (25) الهاشمي عبد الرحمان، فائز القراوي، تدريس مهارة الاستماع من منظور واقعي، الأردن، 2005
- (26) عبد الباري ماهر شعبان، مهارات الاستماع النشط، دار المسيرة، ط1، عمان 2011
- (27) الحموي شريف، مهارات الاتصال، دار يفا العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2007
- (28) الدسوقي مجدي محمد، مقياس الرضا عن الحياة دليل التعليمات، مكتبة الانجلو مصرية، ط3، مصر 1998
- (29) معمريه بشير، علم النفس الإيجابي اتجاه لدراسة القوى والفضائل الإنسانية، دار الخلدونية، الجزائر 2012

#### ثانياً: دراسات ورسائل جامعية:

- (30) عبد الحفيظ مني، بناء نظام تسيير الكتروني لتتبع المهارات المرنة للموارد البشرية، أطروحة دكتوراه، جامعة الجلفة 2017
- (31) عبد الرحمان شنيخر، بناء نظام الكتروني لتقييم الصحة النفسية للموارد البشرية، أطروحة دكتوراه، جامعة الجلفة 2017
- (32) لمياء رمضان أبو ندى، مهارة التواصل لدى مديري المدارس الثانوية بمحافظة غزة وعلاقتها بتفعيل المشاركة المجتمعية، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة 2018

- (33) احمد شفيق احمد، الشعور بالسعادة لدى الأطفال في ضوء المحددات العمرية والجنس والمستوى الاجتماعي الاقتصادي، دراسة سيكومترية مقارنة، مجلة الاداب جامعة المنوفية، عدد 20، 1994
- (34) عبد الشافي أحمد السيد رحاب، فعالية برنامج مقترح لتنمية المهارات الاملائية اللازمة لتلاميذ الحلقة الثانية من التعليم الأساسي لدى طلاب كلية التربية، المجلة التربوية، جامعة جنوب الوادي، العدد 12 (1)، مصر 1997
- (35) صليحة لبيهي، رهاب مواجهة الاولياء وعلاقته بالرفاه النفسي لدى معلمات الطور الابتدائي دراسة ميدانية لبعض ابتدائيات ولاية الوادي، مذكرة ماستر، جامعة الوادي 2021
- (36) مسعودي احمد، الارتياح النفسي والفاعلية الذاتية لدى المعلمين، رسالة دكتوراه، جامعة وهران 2، 2016
- (37) اراجيل مايكل، سيكولوجية السعادة، ترجمة: فيصل عبد القادر يوسف، عالم المعرفة، العدد 175، الكويت 1993
- (38) عبد الكريم منى محمد إبراهيم، كفاءة الذات وعلاقتها بالرفاهية النفسية لدى عينة من طلاب الجامعة، مجلة كلية الاداب، جامعة اصوان، العدد 52، القاهرة 2021
- (39) شند سميرة محمد سلومة، وهيبة حسام إسماعيل، مقياس الرفاهية النفسية للشباب الجامعي، مجلة الارشاد النفسي، العدد 36، مصر 2013
- (40) كارول ريف، سنكر، بيرتون، مفارقة الحالة الإنسانية حسن الحال الرفاهية النفسية والصحة في الطريق الى الفناء، ترجمة علاء الدين كفاي، المجلس الأعلى للثقافة، القاهرة 2006

(41) خوري نسرين، الرفاه النفسي لدى مرتفعي ومنخفضي الشعور بالوحدة النفسية من المتقاعدين المصابين بارتفاع ضغط الدم، مذكرة ماستر، جامعة سطيف، 2019

(42) اياد عليان صيام، القدرة التنبؤية لليقظة العقلية والادمان على الفيسبوك وصورة الجسد بالرفاهية النفسية لدى طلبة الجامعة، رسالة دكتوراه، اليرموك 2019

(43) دية آلاء عبد الجبار، استخراج الخصائص السيكومترية لمقياس كارول ريف للرفاه النفسي عند عينة من طلبة الجامعة الأردنية، رسالة ماجستير، الأردن 2012

(44) بوخروفة رولة، بوطغان رقية، مهارة التواصل ودورها في جودة العملية التعليمية من وجهة نظر أساتذة التعليم الابتدائي، مذكرة ماستر، جامعة جيجل 2019

(45) عامر دهيك، عبد القادر سبع، الحوافز ودورها في تنمية المورد البشري دراسة ميدانية على عينة من الأساتذة الجامعيين، جامعة الاغواط ، مجلة التمكين الاجتماعي، المجلد 3 العدد 01، 2021

(46) طاظاي كمال، تنمية الموارد البشرية واثرها في تحسين الأداء في المنظمات، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد 7

(47) دحدوح منية، محاضرات في مهارات الاتصال والعلاقات العامة، جامعة قالمة، 2019

(48) عبد الخالق احمد محمد، الرضا عن الحياة في المجتمع الكويتي، دراسات نفسية، العدد 18(1)، 2008

(49) حمدي ياسين، الصداقة والرفاهية النفسية لدى عينة من طلبة الجامعة، مذكرة ماستر، جامعة ابها 2014

- (50) عبد المنعم منال طه، الانتماء وعلاقته بالرفاهية النفسية، لدى المغتربين  
وابنائهم، دراسة تنبؤية، مجلة كلية التربية، جامعة الازهر 2014
- (51) زلوف فائزة، بن الشيخ حفيظة، الذكاء الانفعالي وعلاقته بالرفاهية النفسية  
لدى طلبة الجامعة، مذكرة ماستر، جامعة المسيلة، 2019
- (52) ماجد آل دلهم، خالد حموري، القدرة التنبؤية للتفكير الإيجابي بمستوى  
الرفاهية النفسية لدى الطلبة الموهوبين، مجلة الجامعة العربية للبحوث، عدد2،  
السعودية 2021
- (53) خرنوب فتون، الرفاهية النفسية وعلاقتها بالذكاء الانفعالي والتفاؤل، مجلة  
اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس، العدد 14(1)، 2016
- (54) عبد الخالق احمد محمد، الرضا عن الحياة في المجتمع الكويتي، دراسات  
نفسية، 18(1)، 2008
- (55) انصاف جاسم، نصيف العبيدي، الرفاهية النفسية لدى المرشدين التربويين،  
مجلة البحوث التربوية والنفسية، العدد 72(19)، 2022

### ثالث:مراجع بالغة الأجنبية:

- 56) Cottrell, S,The study skills handbook, Macmillan press Ltd,  
 London, 1999, p2.
- 57) Diener et al ،(1995): WHA he experts sayischolorby research on  
 post – divorce parenting and chid well – being (chapeter). Washington  
 state act stady
- 58) Deci, E.L. ، Ryan, R.M. ، (2000) ، The "What" and "Why" of Goal  
 Pursuits: Human Needs and the Self-Determination of Behavior  
 ,Department of Psychology University of Rochester ,psychological  
 Inquiry , Vol. 11, No. 4, 227- 268.

- 59) 5. Ahrens, C. J.C. ,Ryff, C.D. , (2006), Multiple Roles and Well-Being : Sociodemographic and Psychological Moderators , University of Wisconsin, Sex Roles , 55: 801-815 ,Dol 10.1007/s11199-006-9134-8
- 60) RYFF. G.D (2013) Eudaimonic well-being and health: Mapping consequences of self-realization in A.S. waterman Ed the best with in positive psychology perspectives on eudaimonia American psychological Association
- 61) . Shahidi ,M (2013) ,loneliness as predictor of mental health components. Athesis submitted to the Departenent of child and youth Study in partial fulfillment of the requirement for the degree of Master of Arts ,Mount Saint Vincent university
- 62) Ryff ,C. D.(1989),Happiness Is Everything, or Is? Explorations on the Meaning of Psychological Well-Being ,Journal of Personality and Social Psychology ,vol.57,No. 6,1069-1081.
- 63) RYFF,c and singer ,B (2000) ,the contours of positive human health. Psychological well- being. Journal of Psychological and social psychology



# فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
53	خصائص مرتفعي ومنخفضي الصحة النفسية	01
60	مقياس مهارة التواصل	02
61	التفريق بين مجموعة العبارات ذات الاتجاه الإيجابي والأخرى ذات الاتجاه السلبي	03
62	طريقة تصحيح المقياس	04
62	طريقة الإجابة على بنود المقياس	05
63	معامل ارتباط بيرسون لبيان صدق الاتساق الداخلي للابعد المقياس	06
63	معاملات ثبات مقياس مهارة التواصل	07
63	معاملات ثبات محاور مقياس مهارة التواصل	08
64	مقياس الرفاهية النفسية	09
65	التفريق بين مجموعة العبارات ذات الاتجاه السلبي والأخرى ذات الاتجاه الإيجابي	10
65	طريقة تصحيح المقياس	11
66	طريقة الإجابة على المقياس	12
67	معامل الارتباط بيرسون لبيان صدق الاتساق الداخلي لابعاد المقياس	13
67	معامل ثبات مقياس الرفاهية النفسية	14
69	توزيع افراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس	15
69	توزيع افراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير السن	16
69	توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	17
70	توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية	18
74	قيمة معامل سبيرمان ودلالته الإحصائية للعلاقة بين مهارة القراءة والرفاهية النفسية	19
75	قيمة معامل سبيرمان ودلالته الإحصائية للعلاقة بين التحدث والرفاهية النفسية	20
76	قيمة معامل سبيرمان ودلالته الإحصائية للعلاقة بين الانصات والرفاهية النفسية	21
77	قيمة معامل سبيرمان ودلالته الإحصائية للعلاقة بين التواصل والرفاهية النفسية	22

# فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
51	يوضح ابعاد الرفاهية النفسية عند رايف والابعاد التي استندت عليها	01

الملاحق



جامعة زيان عاشور بالجلفة  
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية  
قسم علم النفس والفلسفة



## مقاييس متعلقة بدراسة التواصل والرفاهية النفسية

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد؛

بين يديك مجموعة من المقاييس من أجل دراسة العلاقة بين الرفاهية النفسية  
وعليه نرجو من سيادتكم المحترمة التكرم بالإجابة على هذه الأسئلة بكل موضوعية،  
مع التأكيد أن جميع الإجابات سرية ولا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

### توجيهات:

- قراءة العبارات جيدا قبل الإجابة؛
- وضع علامة (X) في الخانة التي تراها مناسبة؛
- الرجاء احترام الوقت للإجابة على الأسئلة المفتوحة كما هو مبين في المقاييس؛
- لا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة؛
- عدم كتابة الاسم على هذه الوثيقة.
- بعض الوضعيات قد لا تنطبق على عملك الحالي لذا من فضلك أجب وكأنك في الموقف المفترض والمقترح.

الباحث

المحور الأول: بيانات شخصية عامة

1- الجنس:

ذكر  أنثى

2- السن:

من 20 إلى 30 سنة  من 30 إلى 40 سنة

من 40 إلى 50 سنة  أكبر من 50 سنة

3- المؤهل العلمي:

متوسط  ثانوي

جامعي  دراسات عليا

4- الخبرة المهنية:

أقل من 5 سنوات  من 5 إلى 10 سنوات

من 10 إلى 15 سنة  أكثر من 15 سنة

5- المؤسسة (المديرية): .....

المحور الثاني: مقاييس الدراسة

أولاً: مقياس التواصل

معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة	الرقم
					من السهل علي قراءة وارسال التقارير والإعلانات الإدارية	01
					أهتم بحركات وتعابير وجه من يحدثني	02
					يمكنني فهم ما يقوله المتحدث من خلال حركاته	03
					يمكنني إخفاء مشاعري وانفعالاتي إزاء ما أسمع	04
					عادة ما أحكم على المحتوى لا على المتحدث	05
					أجد سهولة في التركيز على ما يقوله الآخرين	06
					أبدي اهتمامي بما يقوله من يحدثني	07
					أجد صعوبة في سماع وفهم الحديث في الضوضاء	08
					من الصعب علي التركيز مع من يسرع في الكلام	09
					موضوع الحديث والهدف منه يحدد طريقة جلوسي	10
					أوزع نظري على جميع الحاضرين عندما أتحدث	11
					أستخدم تعابير وجهي ويدي لتعزيز ما أقول	12
					أستعين بنبرة صوت معينة لتبليغ ما أريد قوله	13
					لا أجد صعوبة في ارتجال الكلام مهما كان الموقف	14
					يمكنني تغيير أسلوب الكلام عندما أحس بعدم فهمي من طرف من يسمعي	15
					علاقتي بالمستمع تحدد طريقة الكلام	16
					أقاطع المتحدثين لأقول ما أريد	17
					أغتم الوقت المناسب لعرض الفكرة التي أريد إيصالها	18



ثانيا: مقياس الرفاهية النفسية						
معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	العبـارات	الرقم
					من الممكن أن اغير قراراتي إذا تم الاعتراض عليها من قبل الاخرين	01
					لدي الثقة في معظم ما أقوم به	02
					أتصرف وفقا لما أعتقد أنه مهم وليس وفقا لما يتفق مع آراء الاخرين	03
					أشعر بأنني مسؤول عن الوضع الذي أعيش فيه	04
					لا أشعر بالضغط والاجهاد نتيجة لزيادة أعباء ومتطلبات الحيات اليومية	05
					أدبر معظم مسؤوليات حياتي اليومية بشكل جيد	06
					لدي القدرة على اكتساب الخبرات من المواقف المختلفة	07
					لدي الاستعداد لتعلم طرق جديدة لتطوير ذاتي	08
					أميل الى التغيير في حياتي	09
					لا أجد صعوبة في المحافظة على العلاقات الطيبة مع الآخرين	10
					يصفني الآخرون بأنني شخص معطاء وعلى استعداد أن أشارك بوقتي مع الآخرين	11
					لدي علاقات كثيرة تتسم بمشاعر طيبة والثقة في الآخرين	12
					أفكر في اليوم الذي أعيش فيه كما أشغل نفسي بالتفكير في المستقبل	13

## التواصل والرفاهية النفسي

					بعض الأفراد لا أهداف لهم في الحياة ولكنني لست واحدا منهم	14
					لدي رؤية جيدة عما أحاول إنجازه في الحياة	15
					عندما أنظر في حياتي أشعر بالسعادة لسير الأمور على النحو الذي سارت عليه	16
					أشعر بالرضا والثقة في نفسي	17
					أشعر أنني حققت في حياتي ماكنت أتمناه	18

```

Warning # 849 in column 23. Text: fr_DZ
The LOCALE subcommand of the SET command has an invalid parameter. It could
not be mapped to a valid backend locale.
NEW FILE.
DATASET NAME Jeu_de_données1 WINDOW=FRONT.
GET DATA /TYPE=XLSX
  /FILE='C:\Users\acer\Downloads\كريمي - التفريغ - ملف.xlsx'
  /SHEET=name 'Feuill1'
  /CELLRANGE=full
  /READNAMES=on
  /ASSUMEDSTRWIDTH=32767.
EXECUTE.
DATASET NAME Jeu_de_données2 WINDOW=FRONT.
COMPUTE رفاهية18 + تواصل4=القراءة.
EXECUTE.
COMPUTE + تواصل13 + تواصل12 + تواصل10 + تواصل7 + تواصل3 + تواصل2 + تواصل1=التحدث
+ تواصل14 + تواصل15 + تواصل16 + تواصل17.
EXECUTE.
COMPUTE + تواصل11 + تواصل9 + تواصل8 + تواصل6 + تواصل5=الانصات.
EXECUTE.
COMPUTE رفاهية3 + رفاهية2 + رفاهية1=الاستقلال.
EXECUTE.
COMPUTE رفاهية6 + رفاهية5 + رفاهية4=التمكين.
EXECUTE.
COMPUTE رفاهية9 + رفاهية8 + رفاهية7=التطور.
EXECUTE.
COMPUTE رفاهية12 + رفاهية11 + رفاهية10=العلاقات.
EXECUTE.
COMPUTE رفاهية15 + رفاهية14 + رفاهية13=الهدف.
EXECUTE.
COMPUTE رفاهية18 + رفاهية17 + رفاهية16=تقبل.
EXECUTE.
COMPUTE .الانصات + التحدث + القراءة=التواصل.
EXECUTE.
COMPUTE .تقبل + الهدف + العلاقات + التطور + التمكين + الاستقلال=الرفاهية.
EXECUTE.
FREQUENCIES VARIABLES=الخبرة المؤهل السن الجنس
  /ORDER=ANALYSIS.

```

## Fréquences

### Remarques

Sortie obtenue	11-JUN-2023 13:32:57
Commentaires	

## التواصل والرفاهية النفسي

Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données2	
	Filtre	<sans>	
	Pondération	<sans>	
	Fichier scindé	<sans>	
	N de lignes dans le fichier de travail		198
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.	
	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur toutes les observations comportant des données valides.	
Syntaxe		FREQUENCIES VARIABLES= الجنس السن المؤهل الخبرة /ORDER=ANALYSIS.	
Ressources	Temps de processeur		00:00:00.02
	Temps écoulé		00:00:00.02

[Jeu\_de\_données2]

### Statistiques

		الجنس	السن	المؤهل	الخبرة
N	Valide	198	198	198	198
	Manquant	0	0	0	0

### Table de fréquences

#### الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	46	23,2	23,2	23,2
	أنثى	152	76,8	76,8	100,0
Total		198	100,0	100,0	

## التواصل والرفاهية النفسي

السن

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	من 20 إلى 30	34	17,2	17,2	17,2
	من 31 إلى 40	122	61,6	61,6	78,8
	من 41 إلى 50	36	18,2	18,2	97,0
	أكبر من 50	6	3,0	3,0	100,0
Total		198	100,0	100,0	

المؤهل

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	متوسط	2	1,0	1,0	1,0
	ثانوي	10	5,1	5,1	6,1
	جامعي	150	75,8	75,8	81,8
	دراسات عليا	36	18,2	18,2	100,0
Total		198	100,0	100,0	

الخبرة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 5 سنوات	36	18,2	18,2	18,2
	من 5 سنوات إلى 10 سنوات	104	52,5	52,5	70,7
	أكبر من 10 سنوات إلى 15 سنوات	38	19,2	19,2	89,9
	أكثر من 15 سنة	20	10,1	10,1	100,0
Total		198	100,0	100,0	

NONPAR CORR

```

/VARIABLES=التواصل الرفاهية النفسي
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
    
```

### Corrélations non paramétriques

## التواصل والرفاهية النفسي

### Remarques

Sortie obtenue	11-JUN-2023 13:34:42		
Commentaires			
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données2	
	Filtre	<sans>	
	Pondération	<sans>	
	Fichier scindé	<sans>	
	N de lignes dans le fichier de travail		198
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.	
	Observations utilisées	Les statistiques associées à chaque paire de variables sont basées sur l'ensemble des observations contenant des données valides pour cette paire.	
Syntaxe	NONPAR CORR /VARIABLES=التواصل الرفاهية /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.		
Ressources	Temps de processeur		00:00:00.00
	Temps écoulé		00:00:00.00
	Nombre d'observations autorisées	629145 observations <sup>a</sup>	

a. Basée sur la disponibilité de la mémoire de l'espace de travail

### Corrélations

			التواصل	الرفاهية
Rho de Spearman	التواصل	Coefficient de corrélation	1,000	,787**
		Sig. (bilatéral)	.	,000
		N	198	198
	الرفاهية	Coefficient de corrélation	,787**	1,000
		Sig. (bilatéral)	,000	.
		N	198	198

\*\* La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

NONPAR CORR

/VARIABLES=الرفاهية القراءة  
 /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG  
 /MISSING=PAIRWISE.

## Corrélations non paramétriques

### Remarques

Sortie obtenue		11-JUN-2023 13:35:49
Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	198
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques associées à chaque paire de variables sont basées sur l'ensemble des observations contenant des données valides pour cette paire.
Syntaxe		NONPAR CORR /VARIABLES=القراءة الرفاهية /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00.00
	Temps écoulé	00:00:00.02
	Nombre d'observations autorisées	629145 observations <sup>a</sup>

a. Basée sur la disponibilité de la mémoire de l'espace de travail

### Corrélations

		القراءة	الرفاهية
Rho de Spearman	القراءة	1,000	,663**
	Coefficient de corrélation		
	Sig. (bilatéral)	.	,000
	N	198	198
	الرفاهية	,663**	1,000
	Coefficient de corrélation		

## التواصل والرفاهية النفسي

Sig. (bilatéral)	,000	.
N	198	198

\*\* La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

NONPAR CORR

```

/VARIABLES=التحدث الرفاهية
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
    
```

### Corrélations non paramétriques

#### Remarques

Sortie obtenue	11-JUN-2023 13:36:28	
Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	198
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques associées à chaque paire de variables sont basées sur l'ensemble des observations contenant des données valides pour cette paire.
Syntaxe	NONPAR CORR /VARIABLES=التحدث الرفاهية /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.	
Ressources	Temps de processeur	00:00:00.02
	Temps écoulé	00:00:00.05
	Nombre d'observations autorisées	629145 observations <sup>a</sup>

a. Basée sur la disponibilité de la mémoire de l'espace de travail



Corrélations

		التحدث	الرفاهية
Rho de Spearman	التحدث	Coefficient de corrélation	1,000
		Sig. (bilatéral)	,619**
		N	,002
		198	198
الرفاهية		Coefficient de corrélation	,619**
		Sig. (bilatéral)	,002
		N	198

\*\* La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

Remarques

Sortie obtenue	11-JUN-2023 13:37:34	
Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	198
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques associées à chaque paire de variables sont basées sur l'ensemble des observations contenant des données valides pour cette paire.
Syntaxe	CORRELATIONS /VARIABLES=التحدث الرفاهية /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.	
Ressources	Temps de processeur	00:00:00.00
	Temps écoulé	00:00:00.00

NONPAR CORR

/VARIABLES=الرفاهية الانصات  
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG  
/MISSING=PAIRWISE.

## Corrélations non paramétriques

### Remarques

Sortie obtenue		11-JUN-2023 13:38:46
Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	198
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques associées à chaque paire de variables sont basées sur l'ensemble des observations contenant des données valides pour cette paire.
Syntaxe		NONPAR CORR /VARIABLES=الانصتات الرفاهية /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00.00
	Temps écoulé	00:00:00.02
	Nombre d'observations autorisées	629145 observations <sup>a</sup>

a. Basée sur la disponibilité de la mémoire de l'espace de travail

### Corrélations

			الانصتات	الرفاهية
Rho de Spearman	الانصتات	Coefficient de corrélation	1,000	,742*
		Sig. (bilatéral)	.	,046
		N	198	198
	الرفاهية	Coefficient de corrélation	,742*	1,000

## التواصل والرفاهية النفسي

	Sig. (bilatéral)	,046	.
	N	198	198

\*. La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).