

# **فاعلية برنامج إرشادي سلوكي في تنمية مهارات الاتصال لطلاب جامعة الأمير سظام بن عبد العزيز**

نهله محمد عوض القرعان \*

# فاعلية برنامج إرشادي سلوكي في تنمية مهارات الاتصال

## لطلاب جامعة الأمير سطاتم بن عبد العزيز

الحياة الجامعية من خلال نقل الخبرات والمعارف من جيل إلى جيل، وتبادل الأفكار والمشاعر، والتحاور بين الطلاب، وقدرة الفرد على القيام بهذه العمليات بنجاح يسمى مهارات الاتصال. وأكد العديد من الباحثين القرعان، [1]؛ إبراهيم، [2]؛ الشوكي، [3]؛ بنات، [4]؛ حميدات، [5] على أهمية هذه المهارات، إلا أنه يلاحظ أن كثيراً من طلاب الجامعات يفتقرون إليها، ولا يخفى بأن الاتصال بين الطلاب داخل الحرم الجامعي له أثر كبير على أدائهم الأكاديمي وتكيفهم النفسي والاجتماعي داخل الجامعة وخارجها. فنجاح الطالب في علاقاته وتواصله مع زملائه وأساتذته له الأثر الإيجابي على نفسيته وبالتالي على أدائه الأكاديمي مما ينعكس على علاقته مع محيطه بشكل عام. ومن خلال تواصل الباحثة مع طالبات الجامعة لاحظت ضعف مهارتهن في مجال الاتصال سواءً مع المدرسات أو حتى فيما بينهن، بل تعدت ذلك في بعض الأحيان إلى ظهور بعض المشاحنات والمشادات التي تنشأ بين الطالبات نتيجة ضعف الاتصال، واختلاف عوامل عدة كالثقافة والبيئة الأسرية التي عشن فيها قبل مرحلة الجامعة، والاختلاف في وجهات النظر وكيفية التعبير عنها. لذا لا بد من اتقان مهارات الاتصال لتحقيق التفاعل والنمو الاجتماعي السليم. من هنا فقد جاءت هذه الدراسة لتحاول سد النقص في هذا المجال من خلال تدريبهن على برنامج إرشادي سلوكي لتنمية مهارات الاتصال، كما تم إشراك قسم الذكور بالدراسة بعد التواصل مع بعض الزملاء والتأكد من حاجة طلابهم لهذا البرنامج.

### 2. مشكلة الدراسة

برزت هذه المشكلة من خلال ملاحظة الباحثة أثناء عملها كعضوة هيئة التدريس الجامعي، وكريسة لوحدة الإرشاد والتوجيه في عمادة شؤون الطلاب، حيث لمست القصور الواضح في

**الملخص** - هدفت الدراسة إلى قياس فاعلية برنامج إرشادي سلوكي في تنمية مهارات الاتصال لطلاب جامعة الأمير سطاتم بن عبد العزيز. تكونت عينة الدراسة من (145) طالباً وطالبة، منهم (107) إناث، و(38) ذكور من طلاب كلية التربية بالخرج، كما تم تطبيق البرنامج الإرشادي السلوكي على عينة الدراسة، حيث تكون البرنامج من (10) جلسات تدريبية، مدة كل منها (50) دقيقة. واستخدم بالدراسة مقياس مهارات الاتصال وهو من إعداد الباحثة. وبعد تحليل النتائج تبين أن هناك فاعلية للبرنامج في تنمية مهارات الاتصال لدى الإناث أكثر من الذكور. وكانت الفاعلية ذات فروق داله إحصائية لمستوى السنة الدراسية الرابعة أكثر من السنة الأولى.

**الكلمات المفتاحية:** مهارات الاتصال، البرنامج الإرشادي السلوكي.

### 1. المقدمة

إن الانخراط في الحياة الجامعية من أهم المراحل في حياة الطالب الجامعي بسبب ما تضيفه من فرص النمو الشخصي من خلال الاتصال مع طلاب ومدرسين من بيئات وثقافات متباينة، وفي بعض الأحيان يواجه فيها الطالب بعض التحديات والصعوبات في مجال الاتصال التي تجعله خارج نطاق الراحة. لذا يلاحظ أن أحد هذه التحديات قد يكون ناتجاً عن فقدان مهارات الاتصال الجيدة مع بيئته الجامعية بما فيها من أصدقاء ومدرسين. وفي نفس الوقت تصبح مشكلة الاتصال من أكبر التحديات التي يعاني منها الطلبة بشكل عام والطلبة الجدد خاصة، حيث يواجهون فترات ضغط دراسي لا يترك لهم وقتاً كافياً لمهارات التواصل والاتصال، وهذا يؤدي في معظم الأحيان إلى التسويف في أداء الواجبات وعدم الالتزام بمواعيد المحاضرات. أما الطلبة المقدمين على التخرج فإنهم أكثر اتصالاً وتواصلًا مع بيئاتهم الجامعية.

وتعتبر مهارات الاتصال مفتاحاً للتعلم لأن ما نتعلمه يعتمد على تفاعلنا مع الآخرين. وتظهر أهمية الاتصال في

### ب. التعريفات الإجرائية

البرنامج الإرشادي: عرفه حسين المشار إليه في الهياجنة والشكيري، [6] بأنه مجموعة من الخطوات المخططة والمنظمة التي ترمي إلى تحقيق أهداف معينة بحيث تمهد كل خطوة للخطوة التي تليها، وبحيث تصبح في النهاية مترابطة معاً، وتؤدي إلى تعديل الأساليب السلوكية الخاطئة، والمعارف السلبية لدى الأفراد واستبدالها بأساليب سلوكية جديدة وأفكار واتجاهات أكثر إيجابية مما يترتب عليه تحقيق التوافق النفسي لدى المشاركين في البرنامج الإرشادي".

وتعرفه الباحثة إجرائياً بأنه مجموعة من الأساليب والإجراءات الإرشادية المنظمة التي تستند إلى النظرية السلوكية باستخدام أساليب متعددة في الإرشاد السلوكي (كالنمذجة والتعزيز والمناقشات والمحاضرات والتغذية الراجعة... الخ) والتي وضعتها الباحثة وفق برنامج محدد يتكون من (10) جلسات تدريبية لتدريب الطلاب والطالبات على تنمية مهارات الاتصال بواقع جلسة أسبوعياً لمدة (50) دقيقة.

الاتصال: هو عملية تبادلية يتم فيها نقل الرسالة من مرسل إلى مستقبل عبر أداة (وسيلة) خلال فترة زمنية معينة، بهدف الوصول إلى مقصد محدد، يقوم بتحديد طرفا أو أطراف الاتصال فيما بينهم" [7].

مهارات الاتصال: هي القدرة على الاستماع والانتباه والإدراك والاستجابة اللفظية، وهذه القدرة يمكن أن يتعلمها الأفراد بغض النظر عن مستويات تعليمهم وخلفياتهم الاجتماعية أو شخصياتهم، فهي مهارات تتطلب التدريب المستمر كسائر المهارات الأخرى" [8].

وتعرف مهارات الاتصال إجرائياً بهذه الدراسة بأنها كل سلوك يعتمد عليه الطالب للتفاعل مع الآخرين، كمهارة الاستماع الفعال ومهارة التحدث ومهارة التعبير عن المشاعر وفهم الآخرين، ومهارة التغذية الراجعة. وما يرتبط بكل منها من القدرة على التعبير المناسب سواء باستخدام السلوكيات اللفظية أم غير اللفظية. ويمكن قياسها إجرائياً من خلال الفروق بين القياس

مهارات الاتصال الأساسية التي تمارس في القاعة التدريسية، وبعض الشكاوي التي قدمتها زميلاتها المدرسات حول انخفاض قدرة الطالبات على التفاعل والتواصل الإيجابي مع زميلاتهن ومدرساتهن بشكل عام، وضعف الاتصال معهن مما يؤدي أحياناً إلى الخلافات والمشكلات التي تسبب لهن وللجامعة، مما دفع الباحثة إلى القيام بدراسة هذه المشكلات والعمل على التقليل من حدتها وذلك من خلال تدريبهن على برنامج إرشادي سلوكي لتنمية وتطوير مهارات الاتصال، من هنا تتمثل مشكلة الدراسة باختبار الفرضيات التالية:

- الفرض الأول: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات القياس القبلي على مهارات الاتصال تعزى إلى الجنس والمستوى التعليمي.

- الفرض الثاني: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في مهارات الاتصال بين القياس القبلي، والقياس البعدي تعزى إلى الجنس.

- الفرض الثالث: لا توجد فروق ذات دلالات إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في مهارات الاتصال بين القياس القبلي، والقياس البعدي تعزى إلى المستوى الدراسي.

### أ. أهمية الدراسة

تتجلى أهمية هذه الدراسة من خلال اهتمامها بموضوع مهارات الاتصال التي تعتبر جسر التواصل الأساسي بين المعلم والطالب، وبين الطالب وزميله. واهتمامه بالمرحلة الجامعية والتي تعد من أهم مراحل نمو الإنسان، لأن إعداد الطلاب وتهيئتهم هو إعداد لمواجهة التحديات المستقبلية. كما توفر هذه الدراسة أهمية عملية من خلال توافر برنامج إرشادي سلوكي محكم ومنظم لتدريب الطلاب على مهارات الاتصال يمكن الاستعانة به وتطبيقه، ومن المؤمل أن يتم استخدامه بشكل رسمي ضمن خدمات موقع جامعة الأمير سطاتم بن عبد العزيز الإلكترونية، مما يعزز من دور الجامعة في تنمية مهارات الاتصال التي تؤثر على علاقات الطلاب وترفع من مستوى تحصيلهم.

كونه الوسيلة الرئيسة لتحقيق الأهداف التربوية التي تسعى بمجملها إلى تهذيب الطالب وتطويره وإعداده المستقبل ليكون عنصراً فاعلاً في مجتمعه.

ولأهمية التواصل بين الناس لا بد من التمتع بمهارات لهذا الاتصال، والمشكلة الأساسية عند الأفراد هي افتقارهم إلى مهارات الاتصال التي تساعدهم على إيصال مشكلاتهم للآخرين، لذلك لا بد أن يتدرب الأفراد عليها حتى يتأكدوا أنها أصبحت جزءاً منهم، فكثير من الأفراد يعتقدون أن مهاراتهم جيدة، وعندما يبدأ الفرد بتعلم مهارات الاتصال ربما يكتشف أن المهارات التي يتعلمها تختلف تماماً عن مهاراته أو سلوكياته العادية، ففي البداية قد يشعر الفرد بعدم الارتياح والإحباط. ومن السهولة الاستماع إلى توضيح لمهارات الاتصال، لكن الصعوبة تكمن في تطبيق هذه المهارات لأن تطبيقها يحتاج إلى تمارين وتكرار وتدريب في مواقف الحياة المختلفة" [8].

وقد أجمع المتخصصون أن هذه العملية لا يمكن أن تتم إلا بتوافر أربعة عناصر أساسية هي: المرسل، والرسالة، ووسيلة الاتصال (قناة الاتصال)، والمستقبل. فالمرسل: هو مصدر المعلومات ومنشئ الرسالة، وهو الذي يسعى دائماً لإيصال رسالته إلى المستقبل بنجاح، كونه الشخص الذي يريد إيصال معلومات أو مشاعر أو آراء لطرف آخر. "ويعد الإنسان هو المصدر الرئيس لجميع الرسائل والقوة الفاعلة في توظيفها في عمليات التعلم والتعليم، والمرسل الجيد ليس من يمتلك قدرًا كافيًا من المعلومات فحسب، بل هو القادر على إيصال هذه المعلومات معتمداً في ذلك على لغته الجيدة، وأدائه وأسلوبه الناجح ومنطقه القوي. بينما تعرف الرسالة بكونها مجموعة معاني يرسلها المرسل إلى المستقبل، وذلك بهدف التأثير في سلوكياته، لذلك فالرسالة تعتبر محتوى الاتصال بل قلب عملية الاتصال لأنها المحور الأساسي الذي تقوم عليه عملية الاتصال [13] أما قناة الاتصال (وسيلة الاتصال) فهي الطريقة التي تنتقل بها الرسالة من المرسل إلى المستقبل، مثل الحديث الشخصي والمكالمات الهاتفية والوسائل الإلكترونية [14].

القبلي والقياس البعدي بعد تطبيق البرنامج.

مهارة الاستماع الفعال: هي الاستماع إلى الآخرين بفهم وأدب احترام وعدم مقاطعتهم، واستيعاب الرسائل التي يعبرون عنها بطريقة لفظية وغير لفظية [9].

مهارة التحدث: هي قدرة الفرد على إيصال الرسالة بنجاح أثناء الاتصال اللفظي. وهي مهارة نتمكن بها من تحقيق اتصال حقيقي مع الآخرين، وضعف هذه المهارة يفقدنا الكثير من الوقت والفرص المتاحة والصدقات نتيجة الحديث اللامبالي وغير الدقيق [10].

مهارة التعبير عن المشاعر وفهم الآخرين: قدرة الفرد على معرفة محتوى الرسائل الموجهة إليه، ومعرفة ما يقصده المرسل عند التواصل معه لفظياً أو باستخدام الإيماءات [5].

مهارة التغذية الراجعة: هي معلومات راجعة شفوية أو غير شفوية تسمح للمرسل في عملية الاتصال - معرفة ما إذا كانت رسالته قد استقبلت وكيف تم هذا الاستقبال والكيفية التي فهمت بها هذه الرسالة [11].

### ج. محددات الدراسة

- الحدود البشرية: عينة من طلاب وطالبات كلية التربية بالخرج.

- الحدود الزمانية: تحددت الدراسة بالزمن الذي تم فيه التدريب على البرنامج خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي 2014-2015م.

### 3. الإطار النظري والدراسات السابقة

إن التواصل ضرورة حياتية يومية بين الناس، فكلنا نحتاجه، والإنسان لا يستطيع أن يحقق حاجاته دون مساعدة الآخرين والتواصل معهم، وأن عملية الاتصال تعتبر من أعجب شؤون الإنسان على الإطلاق، وأن المجتمع كله لا يوجد فقط عن طريق الاتصال بل يتأسس ويتأسس في عملية الاتصال. "فالالاتصال عملية يشترك فيها طرفان بفكرة أو شعور أو اتجاه، أو ممارسة عملية، وقد يكون الطرفان بين شخص وآخر، أو شخص وآخرين" [12] وتبرز أهمية الاتصال في المجال التربوي

على مهارات التواصل يتطلب جهداً من الأفراد، لذلك لا بد من استخدام تدريب الأفراد على مواقف محددة والطلب منهم أن يطبقوا مهارات التواصل على هذه المواقف، والمهارات هي سلوكيات يمكن تعلمها وتعديلها عن طريق الإرشاد ونظرياته المتعددة. وقد انفتحت الباحثة مع الكثير من الباحثين على أن الإرشاد هو علاقة مساعدة مقدمة من مرشد إلى مسترشد تركز على حاجات النمو الشخصي، والتكيف، وحل المشكلات، واتخاذ القرار، لأن عملية الإرشاد مركزها المسترشد وتتطلب السرية التامة، وحتى تنجح هذه العملية لا بد أن يكون المرشد منسجماً ومحترماً للمسترشد.

وتتمية مهارات الاتصال تحتاج من المرشد التربوي أو المدرب أن يتعرف على النظريات التي تقوم عليها عملية الاتصال، وذلك لأهمية تطبيقاتها أثناء التدريب على هذه المهارات، ومن هذه النظريات النظرية السلوكية، وهي تمثل خلاصة ما قام به الباحثون في مجال تطوير السلوك الإنساني، حيث أن هذه النظرية تعطي تصوراً للدور الذي يجب على المرشد القيام به لتطوير مهارات الاتصال، فالنظرية التي يمارس المرشد أو المدرب عمله في إطارها تحدد بدرجة كبيرة سلوكه في عملية الاتصال، وحتى يكون المرشد فعالاً في عملية الاتصال فإنه يجب أن يمتلك المهارات اللازمة لإتمام هذه العملية بنجاح. وتعتبر النظرية السلوكية من أهم النظريات التي تهتم في تعلم السلوك وتعديله وتغييره، حيث يرى مؤيدو هذه النظرية كما ورد في الخطيب [17] أن الإرشاد عملية تعلم مرنة تشتمل على جميع الإجراءات والتفاعلات التي تتم بين المرشد والمسترشد. كما وصفوه بأنه عملية ديناميكية أي متحرك نحو نتيجة نهائية، بحيث تؤدي الحركة التي يتضمنها الإرشاد إلى وجود سلسلة من المراحل يعمل من خلالها كل من المرشد والمسترشد من أجل تحقيق أهداف معينة مثل وصول المسترشد إلى فهم نفسه وفهم العالم من حوله بطريقة أفضل. وهي عملية تعلم تتيح للمسترشد اكتساب مهارات جديدة يستطيع بواسطتها تغيير سلوكه، ويهدف الإرشاد السلوكي إلى تغيير سلوك غير مناسب للمسترشد، حيث

ويكون المستقبل: هو الطرف الآخر الذي يستقبل الرسالة ويستجيب لها، ويحاول المرسل التأثير فيه. وأضاف إليها البعض ومنهم القحطاني [9] عناصر أخرى كالتشويش على الرسالة، وبيئة الاتصال أو السياق الذي يتم فيه الاتصال، ورجع الصدى أو التغذية الراجعة.

ويرى لوسير (Lussier) أن الهدف من الاتصال هو محاولة التأثير والإقناع وليس مجرد إرسال الرسائل باستخدام الوسائل المختلفة، فلا قيمة للاتصال دون تحقيق هدف، ولا نجاح للاتصال دون إحداث التأثير، فالفرد يتصل ليؤثر، ويتعرض للاتصال ليتأثر، ويتصل الفرد كذلك مع الآخرين لنشر المعلومات والتعبير عن المشاعر وقد يكون ذلك بطريقة لفظية أو غير لفظية [15]. فالإتصال اللفظي: هو الإتصال الذي يتم عن طريق الألفاظ والكلمات والعبارات والأصوات، ويستخدم المرسل في هذا النوع من الإتصال الفم واللسان، بينما يستخدم المستقبل الأذن لسمع هذه الأصوات [7]. والمرسل يحاول إيصال أكبر قدر من معنى الرسالة عن طريق التلفظ بالكلمات، أي من خلال اللغة المنطوقة. ولو أراد الإنسان التعبير عن نفسه بدون كلمات فإن هذا يجعله يشعر بالإحباط لعدم قدرته على ذلك. وتنقسم مهارات الإتصال اللفظي إلى: مهارات الإصغاء الفعال ومهارة إعادة الصياغة ومهارة طرح الأسئلة (التساؤل) ومهارة عكس المشاعر ومهارة التعاطف ومهارة عكس المحتوى ومهارة الاستيضاح ومهارة المواجهة ومهارة التلخيص ومهارة التغذية الراجعة [16,1]. بينما الإتصال غير اللفظي: "هو عبارة عن جميع الطرق التي يتم بواسطتها الإتصال بين الأشخاص مع بعضهم باستخدام وسائل أخرى غير الكلمات المنطوقة" [7]. وتنقسم مهارات الإتصال غير اللفظي إلى: الحركات، تعبيرات الوجه، تعبيرات الجسم، تعبيرات الصوت، تعبيرات الوجه والعيون، المكان والمسافة [6]. وإتقان الإتصال ليس موهبة أو هبة من السماء، بل هو فن ومهارة وخبرة يتعلمها الإنسان بالممارسة كغيرها من الفنون؛ فالمهارات الاتصالية الفعالة يمكن اكتسابها عن طريق التعلم والممارسة والتدريب. كما أن التدريب

العديد من المبادئ والإجراءات التي يحتاجها المرشد في التعامل مع المسترشدين خلال العملية الإرشادية وخلال تطبيق البرنامج الإرشادي عليهم، وهي: الاشتراط الإجرائي، التعزيز أو التدعيم، التعزيز الإيجابي، التعزيز السلبي، التعلم بالتقليد أو الملاحظة، العقاب، التشكيل، التخلص من الحساسية أو التحصين التدريجي، الكف المتبادل، الاشتراط التجنبي، التعاقد السلوكي [22].

الدراسات السابقة:

الدراسات المتعلقة بمهارات الاتصال:

- قام سمسك وألتكورت [23] بدراسة هدفت إلى تعريف آراء معلمي المدارس الثانوية بمهارات الاتصال المتعلقة بإدارة الصف، واستخدم الباحثان الطريقة المسحية من خلال استبيان مهارات الاتصال الذي طوره الباحثان، واشتمل على مهارات الاتصال اللفظية وغير اللفظية، وقد أظهرت مهارات الاستماع الفعال ومهارات التغذية الراجعة أنها سمات أساسية لإدارة الصف [23].

- هدفت دراسة حميدات [5] إلى بناء وتقنين مقياس مهارات الاتصال لدى طلبة الجامعات الأردنية، وتكون المقياس من (32) فقرة موزعة على أربعة مجالات هي: مهارات الاستماع، ومهارات التحدث، والقدرة على فهم الآخرين، والقدرة على إدارة العواطف. وقد أظهرت نتائج تحليل التباين الثنائي وجود أثر ذو دلالة إحصائية للنوع الاجتماعي في الدرجة الكلية على المقياس، وفي الدرجة على مجالي مهارات الاستماع والقدرة على إدارة العواطف، بينما تبين عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لنوع الكلية أو للتفاعل بين النوع الاجتماعي ونوع الكلية في الدرجة الكلية على المقياس أو في أي من الدرجات على مجالات المقياس.

الدراسات المتعلقة بالبرامج الإرشادية:

حول فاعلية البرامج الإرشادية قام إسماعيل [18] بدراسة هدفت إلى التعرف على فعالية برنامج ارشاد نفسي معرفي سلوكي لعلاج الاكتئاب الناجم عن الإصابة بمرض الإيدز لدى

يكون الدليل على نجاح الإرشاد هو حدوث تغيير أو محو أو إضافة في سلوك المسترشد وتصرفاته يمكن قياسه أو رؤيته، ويعتمد العلاج السلوكي على نظرية التعلم وهي إحدى أشهر النظريات في علم النفس، وتتبنى هذه النظرية فكرة أن كل منا جاء إلى هذا العالم وعقله صفحة بيضاء، كما يركز المعالج السلوكي عمله على تغيير السلوك دون تكريس أو تخصيص وقت طويل لفهم طفولة المريض مع والديه أو مع أصدقائه، وتعتمد فكرة التغيير في السلوك على مبادئ التعلم".

وأشار الضامن 2003 إلى أن النظرية السلوكية ترى بأن سلوك الإنسان متعلم ومكتسب، وأن الناس بشكل أساسي ليسوا خيرين ولا شريرين، وتتنظر للناس على أنهم كائنات استجابية أو تفاعلية فهم يستجيبون للمثيرات البيئية، ويتم تعلم السلوك من خلال التفاعل مع البيئة. كما يرى أصحاب هذه النظرية بأن السلوك الإنساني عبارة عن مجموعة من العادات التي يتعلمها الفرد ويكتسبها أثناء مراحل نموه المختلفة، وينحكم في تكوينها قوانين الدماغ وهي قوى الكف وقوى الاستثارة اللتان تسييران مجموعة الاستجابات الشرطية ويرجعون ذلك إلى العوامل البيئية التي يتعرض لها الفرد، وتدور هذه النظرية حول محور عملية التعلم في اكتساب التعلم الجديد أو في إطفائه، ولذا فإن السلوك الإنساني مكتسب عن طريق التعلم وأن سلوك الفرد قابل للتعديل أو التغيير بإيجاد ظروف وأجواء تعليمية معينة [18]. وأشار حسين 2008 إلى أن تعديل السلوك: "هو مدخل في علم النفس الإرشادي يركز على استخدام مبادئ التعلم والمعارف في فهم وتغيير سلوك المسترشد من خلال زيادة وتقوية السلوك المرغوب فيه للفرد وخفض أو محو السلوكات السلبية وغير المرغوب فيها علاوة على إكساب الفرد الاستجابات السلوكية الإيجابية الاجتماعية، وتعديل أنماط التفكير الخطأ لديه". وقد اتفق العديد من الباحثين ومنهم دبور والصابي [19]؛ الظاهر [20]؛ الخطيب [21] على الأسس النظرية التي يستند إليها منحنى تعديل السلوك وهي "الاشراط الكلاسيكي (الاستجابي)؛ الإشرط الإجرائي، التعلم الاجتماعي". وتعتمد النظرية السلوكية على

المشاركين في برنامج الصحة الجنسية من المراهقين لم يكن أدائهم على الاختبار أفضل من نظرائهم غير المشاركين، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية في الأداء على الاختبار عائدة للنوع الاجتماعي (ذكر، أنثى)، ويمكن أن تعزى هذه النتيجة إلى أن البرنامج كان قد وفر فرصة للخروج والتعامل مع مجموعة من الأشخاص فحسب، ولم يكن يعني بتوفير فعاليات تدريبية تهتم بتطوير مهارات الاتصال.

3- الدراسات المتعلقة ببرنامج إرشادي ومهارات اتصال:

- قام لايزوس وآخرون [27] بدراسة هدفت إلى قياس أثر برنامج تدريبي على درجة التواصل بين المعلمين وأولياء أمور الطلبة، واشتمل البرنامج على خمس جلسات اشتملت على معلومات نظرية وتطبيقية عن مفهوم الاتصال ومهاراته، وقد أظهرت النتائج وجود ممارسات اتصال مرتفعة لدى المعلمين بعد إشراكهم في البرنامج التدريبي.

- كما أجرت كابور [28] دراسة تناولت إعداد برنامج تدريبي لتنمية مهارات الاتصال بين المعلم والمتعلم وأثرها في التحصيل الدراسي للمتعلم، وقد تناولت عدة مهارات منها: مهارة الاستماع ومهارة المحادثة، وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد كل من المجموعتين التجريبية والضابطة على مقياس مهارات الاتصال لدى المعلم في القياس البعدي ولصالح المجموعة التجريبية.

- وهدفت دراسة القرعان [1] إلى تطبيق برنامج إرشادي على المرشدين في مديريات تربية محافظة إربد ومعرفة مدى فعاليته في تنمية بعض المهارات ومنها مهارات الاتصال. حيث تم اختيار عينة مكونة من (69) مرشداً ومرشدة تم توزيعهم على مجموعتين إحداهما تجريبية والتي تم تطبيق البرنامج الإرشادي عليهم، والأخرى ضابطة لم يتم تدريبها على البرنامج، وقد أظهرت الدراسة عدد من النتائج منها: وجود فروق في مهارات الاتصال والتواصل لدى المرشدين التربويين تعزى إلى البرنامج الإرشادي الذي تم التدريب عليه بين المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة. وكما أظهرت الدراسة أيضاً عدم وجود

المرضى بولاية جنوب دارفور، وأعد الباحث برنامجاً إرشادياً لتحقيق الغرض، وبعد تطبيق البرنامج على المجموعة التجريبية أظهرت النتائج فعالية البرنامج الإرشادي، كما أظهرت عدم وجود فروق دالة إحصائية بين أفراد تلك المجموعة تعود لمتغير النوع (ذكر، أنثى). ما أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية بين أفراد تلك المجموعة تعود لمتغير المستوى التعليمي.

- كما قام العتيبي [24] بدراسة لمعرفة ما مدى فاعلية برنامج إرشادي معرفي سلوكي في تخفيف الضغوط النفسية لدى نزلاء السجون. توصل من خلالها أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في القياس البعدي بين المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة في الضغوط النفسية لصالح المجموعة التجريبية. كما توصلت إلى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى المجموعة التجريبية بين القياس القبلي والقياس البعدي في الضغوط النفسية لصالح القياس البعدي.

- وفي الدراسة التي قام بها الهياجنة والشكيري [6] والتي هدفت إلى بناء برنامج إرشاد جمعي، وتقصي فاعليته في تنمية مفهوم الذات الأكاديمي لدى طالبات صعوبات التعلم، وقد أظهرت نتائج الاختبار فاعلية برنامج الإرشاد الجمعي المستخدم في هذه الدراسة في تنمية مفهوم الذات الأكاديمي لدى أفراد المجموعة التجريبية.

- بينما نوري وبحيى [25] فقد قاما بدراسة هدفت إلى التعرف على فاعلية برنامج إرشادي سلوكي في خفض مستوى السلوك العدواني لدى تلاميذ المرحلة الابتدائية، واعتمدا التصميم التجريبي ذو المجموعة الواحدة، وقام الباحثان بإعداد البرنامج وفقاً للنظرية السلوكية، وأظهرت النتائج أن البرنامج الإرشادي السلوكي كان له أثر إيجابي وفعال في تخفيف السلوك العدواني لدى تلاميذ المدارس الابتدائية.

- وأجرى كل من بينافاوستانو جيفيك [26] دراسة هدفت لمعرفة فيما إذا كانت مهارات الاتصال لدى الطلبة متأثرة ببرامج الصحة الجنسية لدى المراهقين، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن

الطلبة، وقد أظهرت النتائج أن البرنامج كان فعالاً في تطوير مهارات المقابلة لدى الطلبة، وتطورت مهارات الاتصال غير اللفظي لدى الطلبة بعد البرنامج التدريبي.

- وفي دراسة بنات [4] والتي هدفت إلى قياس أثر التدريب على مهارات الاتصال ومهارات حل المشكلات في تحسين تقدير الذات لدى النساء المعنفات، وخفض مستوى العنف الأسري، أشارت النتائج إلى فعالية التدريب على برنامجي مهارات الاتصال ومهارات حل المشكلات، حيث ظهرت فروق دالة إحصائية لصالح المجموعتين التجريبتين بالمقارنة مع المجموعة الضابطة في تقدير الذات، وفي مستوى التكيف، وفي مستوى العنف الأسري.

التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الدراسات السابقة والقراءة التحليلية لها يمكن القول إن هذه الدراسات جميعها قد اتفقت مع الدراسة الحالية في تناولها لفاعلية البرامج الإرشادية، باستثناء دراسة سمسك وألتكورت [23] التي هدفت إلى تعريف آراء معلمي المدارس الثانوية بمهارات الاتصال المتعلقة بإدارة الصف، ودراسة حميدات [5] التي هدفت إلى بناء وتقنين مقياس مهارات الاتصال لدى طلبة الجامعات الأردنية. ومع أن معظم هذه الدراسات اتفقت مع الدراسة الحالية في تناولها لمفهوم مهارات الاتصال كمتغير تابع في الدراسة؛ إلا أن بعضها تناولت متغيرات تابعة أخرى كدراسة إسماعيل [18] التي تناولت الاكتئاب كمتغير تابع، ودراسة العتيبي [24] التي تناولت الضغوط النفسية كمتغير تابع، ودراسة الهياجنة والشكيري [6] التي تناولت مفهوم الذات الأكاديمي كمتغير تابع، ودراسة نوري ويحيى [25] التي تناولت السلوك العدواني كمتغير تابع. كما اتفقت هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في استخدامها المنهج التجريبي بتصميم المجموعتين التجريبية والضابطة، باستثناء دراسة سمسك وألتكورت [23] حيث استخدم الباحثان الطريقة المسحية، ونوري ويحيى [25] اللذان اعتمدا التصميم التجريبي ذو المجموعة الواحدة. وعند مقارنة مجتمع وعينة هذه الدراسات

فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات المجموعتين التجريبية والضابطة على مقياس المهارات الاتصال البعدي تعزى إلى (التفاعل بين المؤهل العلمي والبرنامج الإرشادي، والتفاعل بين الجنس والبرنامج الإرشادي، والتفاعل بين مدة الخدمة والبرنامج الإرشادي).

- كما أجرى كونتز وآخرون [29] دراسة هدفها معرفة أثر تدريب المرشدين المبتدئين على مهارات الاتصال ومنها مهارة التعاطف وعكس المشاعر، وأظهرت النتائج أثراً إيجابياً في تقدم العملية الإرشادية نتيجة تدريب المرشدين على مهارات الاتصال. - وقامت صديق [30] بدراسة هدفت إلى اختبار فعالية برنامج مقترح لتطوير مهارات التواصل غير اللفظي لدى عينة من الأطفال التوحديين بمدينة الرياض وأثر ذلك على سلوكهم الاجتماعي، وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق دالة إحصائية في مهارات التواصل غير اللفظي بين المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة على القياس البعدي لصالح المجموعة التجريبية.

- وقامت ابراهيم [2] بدراسة هدفت إلى بناء برنامج إرشادي جمعي لتدريب الأمهات على مهارات الاتصال وقياس أثره في تحسين العلاقات الأسرية لدى أسرهن، وتكونت عينة الدراسة من عدد من أمهات الأسر التي تعاني من مشكلات أسرية، وتم تطبيق مقياس العلاقات الأسرية لتحديد مستوى التحسن لدى العينة التجريبية، وأظهرت نتائج تحليل التباين المشترك وجود فروق دالة إحصائية بين المجموعة التجريبية التي تلقت تدريباً على مهارات الاتصال والمجموعة الضابطة التي لم تتلق تدريباً على تلك المهارات.

- كما قام الباحثان هوثل وهارديجام [31] بدراسة لمعرفة التغيير الحاصل في مهارات الاتصال لدى طلبة كلية طب الأسنان بعد إشراكهم في برنامج تدريبي ركز على مهارات الاستقبال وإرسال الرسائل، ومهارات الاتصال اللفظي وغير اللفظي، وقد أجريت الدراسة على (78) طالباً من السنة الثالثة، لمعرفة فيما إذا كان البرنامج التدريبي ناجحاً في تطوير مهارات الاتصال لدى



البرنامج الإرشادي في الدراسة الحالية على النظرية السلوكية، وهذا يتفق مع دراسة نوري ويحيى [25]، ودراسة اسماعيل [18]، ودراسة القرعان [1]. بينما الدراسات الأخرى فقد اعتمدت على برامج تدريبية مختلفة.

#### 4. الطريقة والإجراءات

##### أ. منهج الدراسة

تم استخدام المنهج التجريبي في هذه الدراسة وذلك لقياس فاعلية البرنامج الإرشادي السلوكي في تنمية مهارات الاتصال لدى طلاب الجامعة.

##### ب. مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من (1475) طالباً وطالبة منهم (941) طالبة، و(534) طالباً من طلاب وطالبات كلية التربية ذوي التحصيل الأكاديمي المتدني في جامعة الأمير سطام بن عبد العزيز بجمع كليات التربية (الخرج، الدلم، الحوطة، وادي الدواسر، الأفلاج)، خلال الفصل الدراسي الثاني للعام الدراسي 1435-1436هـ، كما هو موضح بالجدول (1).

مع مجتمع وعينة الدراسة الحالية، نلاحظ اختلافها بين دراسة وأخرى، فكانت بالنسبة لدراسة العتيبي [24] نزلاء السجن، بينما في دراسة القرعان [1] حول المرشدين التربويين في المدارس، ودراسة بنات حول النساء المعنفات. ودراسة اسماعيل [18] مرضى الإيدز، ودراسة Loizos, et al [27] على المعلمين وأولياء أمور الطلبة.

بينما تشابه مجتمع وعينة الدراسة الحالية مع دراسة حميدات [5] التي أجريت على طلبة الجامعات الأردنية، ودراسة Penava & Stanogevic [26]، ودراسة الهياجنة وشكري [6] على طالبات صعوبات التعلم، ودراسة نوري ويحيى [25] التي أجريت على تلاميذ المرحلة الابتدائية، ودراسة هوتل وهارديجام [31] التي أجريت على طلبة طب الأسنان. ومن الملاحظ عدم وجود أية دراسة من هذه الدراسات أجريت على الطلبة في المملكة العربية السعودية وخاصة طلبة الجامعات، وهذا ما يميز الدراسة الحالية عن غيرها من الدراسات السابقة.

أما من حيث طبيعة برامج الإرشاد الجمعي، فقد استند

#### جدول 1

مجتمع الدراسة من الطلاب والطالبات ذوي التحصيل المتدني في كلية التربية

المجموع	رابعة	ثالثة	ثانية	أولى	المجموع/ السنة	الكلية
269	51	56	68	94	الطالبات	الخرج
72	15	19	13	25	الطلاب	
151	29	42	33	47	الطالبات	وادي الدواسر
69	16	14	18	21	الطلاب	
104	25	38	19	31	الطالبات	الإفلاج
87	26	20	17	24	الطالبات	الدلم
60	9	11	25	15	الطالبات	حوطة بني تميم
52	11	10	14	17	الطالبات	السليل
56	8	13	16	19	ذكور	
			902	723 إناث	179 ذكور	المجموع الكلي

##### ج. عينة الدراسة

حيث يظهر الطلاب ذوي مهارات الاتصال المتدني ضعف واضح في مستوى تحصيلهم ومنها دراسة كابور [28]، وهذا يشير إلى إمكانية التدخل في تنمية مهارات الاتصال لديهم من خلال البرنامج التدريبي المقترح.

- إجراءات اختيار العينة النهائية: للوصول للعينة النهائية من الطلاب والطالبات ذوي مهارات الاتصال المتدني من الطلاب

تم اختيار عينة الدراسة من طلاب وطالبات كلية التربية ذوي التحصيل الأكاديمي المتدني بمحافظة الخرج في العام الجامعي 1435-1436 هـ، ويرجع اختيار الباحثة لهذه الفئة بسبب ما أشارت إليه نتائج الدراسات السابقة عن العلاقة الطردية بين مهارات الاتصال ومستوى التحصيل الأكاديمي،

(269) أما الطلاب ذوي التحصيل المتدني هو (72) طالباً. ثانياً: هدفت هذه الخطوة إلى تحديد الطلاب والطالبات ذوي مهارات الاتصال المتدني وذلك من خلال تطبيق مقياس مهارات الاتصال على العينة الأولية والبالغ عددها (341) توزعت كالتالي (72) طالباً و(269) طالبةً، من ذوي التحصيل المنخفض (المعدل أقل من 5/2) كما بينها الجدول رقم (2).

ذوي التحصيل المنخفض قامت الباحثة بالإجراءات التالية: أولاً: البحث عن الطلاب والطالبات ذوي التحصيل الأكاديمي المتدني والذي يقل معدلهم التراكمي عن (5/2) وذلك من خلال التواصل مع عمادة القبول والتسجيل لحصر أعدادهم، وكانت النتيجة خلال الفترة التي أجريت بها الدراسة وهي الفصل الثاني من العام الجامعي (1435-1436هـ). أن عدد الطالبات

## جدول 2

عينة الدراسة من الطلاب والطالبات ذوي التحصيل المتدني في كلية التربية لعام (1436-1437هـ)

المجموع	المتوسط	المجموعة	المجموعة
1	منخفض	0.427	107
	مرتفع	0.573	162
			269
			المجموع الكلي
1	منخفض	0.374	38
	مرتفع	0.626	34
			72
			المجموع الكلي

البرنامج. بينما بلغ عدد الطلاب الذين خضعوا للمقياس (72) طالباً، وبلغ عدد الطلاب ذوي المهارات الاتصال المنخفض (38) طالباً، وجاء متوسطهم (0.374) وهم الذين سيضمهم التدريب على البرنامج، أما ذوي المتوسط المرتفع (0.626) وعددهم (34) طالباً فقد تم استبعادهم من التدريب، لتصبح العينة الكلية النهائية (145) طالباً وطالبة. كما هو مبين بالجدول (3).

يتضح من الجدول (2) أن عدد الطالبات اللواتي تم تطبيق المقياس عليهن هو (269) طالبة، وأن عدد الطالبات ذوات مهارات الاتصال المنخفض هو (107) طالبةً، حيث جاء متوسطهن (0.427)، وهن اللواتي طبق عليهن البرنامج التدريبي لمهارات الاتصال، وتم استبعاد (162) طالبةً من ذوات المتوسط المرتفع على مقياس مهارات الاتصال وذلك بسبب أن متوسطهن على المقياس مرتفع وهو (0.573) ولا يحتاجن إلى

## جدول 3

عينة الدراسة النهائية من الطلاب والطالبات ذوي مهارات الاتصال المتدني (ن = 145)

المتوسط	المجموع	رابعة	ثالثة	ثانية	أولى	المجموعة/ السنة
0.427	107	17	24	29	37	الطالبات
0.374	38	7	4	14	13	الطلاب
0.400	145	24	28	43	50	المجموع الكلي

د. أدوات الدراسة أولاً: مقياس مهارات الاتصال: تم إعداد مقياس مهارات الاتصال، وذلك بعد الرجوع للدراسات السابقة والأدب المتصل بموضوع مهارات الاتصال القحطاني، [9]؛ عبدالقادر، [7]؛ حجاب، [10]؛ وصديق، [30]؛ شفيق، [33] عبدالحليم (بلا) [34]؛ وسمارة والعساف، [35]؛

يبين الجدول (3) أن عدد الطالبات ذوات التحصيل المتدني واللواتي لديهن ضعف في مهارات الاتصال هو (107) طالبةً، حيث جاء متوسطهن منخفض وهو (0.427) على مقياس مهارات الاتصال. أما الطلاب فقد جاء متوسطهم (0.374) وهو منخفض أيضاً بمعنى أن مهاراتهم الاتصالية ضعيفة وتحصيلهم الأكاديمي متدني. وهذه العينية التي سوف تطبق عليها أدوات الدراسة.

تم التحقق من الصدق والثبات كما يأتي:  
 أولاً: صدق المحتوى: تم عرض المقياس بفقراته (57) بصورته الأولى على مجموعة من الأستاذة الجامعين لكي يتم فحص وضوح صياغة الفقرات ومدى انتماء الفقرات للمجال الذي تنتمي إليه، ومدى تحيز الفقرات لمجموعة معين من الطلاب ومدى كفاية الفقرات لتغطية محاورها، وفي ضوء ذلك أخذت الباحثة (90%) من الملاحظات التي أجمع عليها المحكمين.  
 - معامل تميز الفقرات (معامل الارتباط المصححة): تم تطبيق المقياس بصورته النهائية على عينة استطلاعية مكونة من (10) طلاب، و(10) طالبات، حيث تم حساب معامل ارتباط الفقرات مع محاورها حيث تم حذف (7) فقرات التي كان معامل ارتباطها ضعيف وأقل من (30%). وتكون المقياس من (50) فقرة موزعة على خمسة محاور، كما هو موضح في الجدول (4).

والمعروف والحديثي [36] وبعض مقاييس مهارات الاتصال التي تم استخدامها في الدراسات السابقة التي تم الرجوع إليها: ومنها دراسة الشويكي [3] ودراسة ابراهيم [2]؛ ودراسة حميدات [5]؛ ودراسة الرشيدى [37]؛ ودراسة القرعان [1] ودراسة [29] Kuntze et all ودراسة [26] Penava & Stanogovic حيث قامت الباحثة بدراسة خمس مهارات وهي الإصغاء الفعال، التحدث والإقناع، القدرة على فهم الآخرين، التعاطف والتعبير عن المشاعر، مهارة التغذية الراجعة. حيث تكونت الصورة الأولى للمقياس من (57) فقرة. ويطلب من كل طالب الإجابة أمام كل عبارة حسب مقياس ليكرت الخماسي وهي (تتطبق بدرجة كبيرة جداً، وبدرجة متوسطة، وبدرجة قليلة، وبدرجة قليلة جداً). تقابلها العلامات (1، 2، 3، 4، 5) على الترتيب.  
 الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة:

#### جدول 4

معامل ارتباط مقياس مهارات الاتصال مع مجالاته

معامل الارتباط	المجال
0.478	مهارات الإصغاء الفعال
0.423	مهارات التحدث والإقناع
0.725	مهارات القدرة على فهم الآخرين
0.648	مهارات التعاطف والتعبير عن المشاعر
0.623	مهارة التغذية الراجعة

معامل الارتباط بين المقياسين. ثبات المقياس:  
 قامت الباحثة بحسابه بطريقة الاتساق الداخلي، حيث استخدمت معادلة كرونباخ ألفا لحساب معامل ثبات مقياس مهارات الاتصال، كما هو موضح في الجدول (5).

يتضح من الجدول أعلاه أن قيم معامل الارتباط تراوحت بين (0.423-0.725) وهذه القيم تعتبر مقبولة إحصائياً. صدق المحك: تم التأكد من الصدق التلازمي للمقياسين وذلك باستخدام مقياس مقنن هو: مقياس مهارات الاتصال للباحثة روضة حميدات [5] والمكون من (32) فقرة، كما تم حساب

#### جدول 5

معامل الثبات بطريقة الاتساق الداخلي للمحاور

معامل الثبات	المجال
0.59	مهارات الإصغاء الفعال
0.65	مهارات التحدث والإقناع
0.78	مهارات القدرة على فهم الآخرين
0.82	مهارات التعاطف والتعبير عن المشاعر
0.86	مهارة التغذية الراجعة

يتضح من الجدول أعلاه أن قيم معامل الثبات تراوحت بين (0.59-0.86) وهي تعتبر قيم مقبولة إحصائياً.

ثانياً: برنامج الإرشاد السلوكي لتنمية مهارات الاتصال:

من أجل تصميم البرنامج الإرشادي السلوكي الذي استخدمته هذه الدراسة، قامت الباحثة بدراسة الأدب النظري والدراسات التي تناولت موضوع مهارات الاتصال، والأساليب المستخدمة لتنمية هذه المهارات وأثرت بشكل كبير على الفئة المستهدفة ومن هذه الدراسات دراسة القرعان [1]، ودراسة إبراهيم، [2] ودراسة Penava & Stanogevic [26] ودراسة Horn, et all, [38]؛ بنات [40] ودراسة الشويكي [3] ودراسة المعروف والحديثي [36] ودراسة بنيان [41] ودراسة Kuntze, et, AL. [29] وعلى ضوء ذلك تم إعداد البرنامج الإرشادي التدريبي وبنائه بصورته المبدئية القائمة على الأساس النظري لأساليب النظرية السلوكية.

ويهدف البرنامج بشكل عام إلى تطوير مهارات الاتصال، وتكون البرنامج من عشرة جلسات إرشادية سلوكية مدة كل جلسة (45) دقيقة بمعدل جلستين أسبوعياً وفي بداية كل جلسة تم تخصيص (10) دقائق لتذكير المشاركين بأهم نقاط الجلسة السابقة، ومناقشة الواجب البيتي الذي تلقونه والاستماع إلى ملاحظاتهم، وقد اشتملت كل جلسة على عدد من الأهداف وفيما يلي تلخيص لجلسات البرنامج: (الجلسة الأولى تمهيد

وتعارف وتطوير مهارة التحدث، الجلسة الثانية مناقشة مفهوم مهارات الاتصال وتحديد معوقاته، الجلسة الثالثة تعريف المشاركين بمعوقات الاتصال، الجلسة الرابعة بناء مهارة الإصغاء والاستماع الفعال، الجلسة الخامسة الاستماع الفعال والسلوك الحضوري والقدرة على فهم الآخرين، الجلسة السادسة التعبير عن المشاعر، الجلسة السابعة التدريب على التعبير عن المشاعر، الجلسة الثامنة التغذية الراجعة، الجلسة التاسعة تدريب المشاركين على الأساليب الفعالة لإعطاء وتلقي التغذية الراجعة الجلسة العاشرة نموج تطبيق مهارات الاتصال).

### 5. النتائج

هدفت الدراسة إلى اختبار فاعلية برنامج إرشادي سلوكي لتنمية مهارات الاتصال لدى طلاب الجامعة، وهدفت إلى معرفة إذا كانت الفاعلية تختلف باختلاف المتغيرات الشخصية (الجنس، المستوى الدراسي)، واختبار فرضيات تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والفرق بين المتوسطات واختبار (T-Test) أولاً: نتائج اختبار الفرضية الأولى والتي تنص "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha = 0.05$ ) بين متوسطات درجات القياس القبلي على مهارات الاتصال حسب الجنس والمستوى التعليمي" تم تحليل النتائج كما يبينها الجدول (6).

### جدول 6

المتوسطات والانحرافات المعيارية القبلية لكلا الجنسين في السنة الدراسية الرابعة

الانحراف المعياري	متوسط القبلي إناث سنة رابعة	الانحراف المعياري	متوسط القبلي ذكور سنة رابعة	البعد
1.06	3.53	0.12	4.13	الإصغاء الفعال
0.69	3.14	0.11	3.88	التحدث والإقناع
2.52	5.37	0.13	4.3	القدرة على فهم الآخرين
1.72	5.53	0.19	4.26	التعاطف والتعبير عن المشاعر
1.66	5.85	0.10	4.75	التغذية الراجعة
	23.42		21.32	الكلي

دالة عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) وهذا يشير إلى تجانس العينة وتقارب مستوياتهم على مهارات الاتصال حيث بلغ المتوسط الكلي للطلاب في السنة الرابعة (21.32) بينما جاء المتوسط الحسابي للطالبات

دالة عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )

يبين الجدول (6) أن المتوسطات القبلية بين الذكور والإناث في السنة الرابعة غير داله إحصائياً عند مستوى دلالة

(23.42). وهي متوسطات متدنية وهذا يشير إلى حاجتهم إلى البرنامج التدريبي لتمن مهاراتهم الاتصالية. ثانياً : المتوسطات القبلية للذكور في السنة الدراسية الأولى كما هو مبين بالجدول (7):

جدول 7

المتوسطات والانحرافات المعيارية القبلية لكلا الجنسين في السنة الدراسية الأولى

الانحراف المعياري	متوسط القبلي إناث سنة أولى	الانحراف المعياري	متوسط القبلي ذكور سنة أولى	البعد
1.21	3.5	0.16	3.92	الإصغاء الفعال
0.97	3.62	0.17	3.93	التحدث والإقناع
2.16	4.96	0.10	4.06	القدرة على فهم الآخرين
2.42	5.14	0.16	3.90	التعاطف والتعبير عن المشاعر
1.30	5.59	0.11	4.06	التغذية الراجعة
	22.81		19.87	الكلي

بين المتوسطات القبلية لطالبات السنة الأولى (22.81) بينما جاءت متوسطات طالبات السنة الرابعة (23.42) وهذه الفروقات غير دالة إحصائياً وهذا ما يبرر احتياج الطلاب من الذكور والإناث بغض النظر عن السنة الدراسية (أولى أو رابعة) لبرنامج لتطوير مهاراتهم الاتصالية.

ثانياً: نتائج اختبار الفرضية الأولى والتي تنص " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات القياس القبلي والقياس البعدي على مهارات الاتصال حسب الجنس " حيث تم تحليل نتائج طلاب وطالبات السنة الرابعة القبلية والبعدي على مقياس مهارات الاتصال، كما في الجدولان (8)، (9)

عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين الجدول (7) أن الفروقات بالمتوسطات القبلية بين الذكور والإناث في السنة الأولى غير داله إحصائياً، وهذا يشير إلى تجانس العينة وتقارب مستوياتهم على مهارات الاتصال حيث بلغ المتوسط الكلي للطلاب في السنة الأولى (19.87) بينما جاء المتوسط الحسابي للطالبات (22.81). وهي متوسطات متدنية وهذا يشير إلى حاجتهم إلى البرنامج التدريبي لتنمية مهاراتهم الاتصالية.

كما يلاحظ من الجدولان السابقان (6) و(7) وجود فروق بين المتوسطات القبلية لطلاب السنة الأولى الذي بلغ (19.87) ومتوسط طلاب السنة الرابعة الذي بلغ (21.32)، كما أن الفرق

جدول 8

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية القبلية والبعدي ونتائج الاختبار التثنائي (T-test) لحساب الفروق بين القياسين على مهارات الاتصال لطلاب السنة الرابعة

مستوى الدالة	قيمة ت	الفروق بين المتوسطات	الانحراف المعياري	متوسط البعدي	الانحراف المعياري	متوسط القبلي	البعد
داله	12.04	3.20	1.18	6.7	1.21	3.5	الإصغاء الفعال
داله	15.82	3.81	1.52	7.43	0.97	3.62	التحدث والإقناع
داله	7.49	2.55	1.27	7.51	2.16	4.96	القدرة على فهم الآخرين
داله	6.58	2.15	1.51	7.29	2.42	5.14	التعاطف والتعبير عن المشاعر
داله	6.05	1.55	1.38	7.14	1.30	5.59	التغذية الراجعة
				36.07		22.81	الكلي

(7.43)، وهو أعلى المتوسطات البعدي، بينما كان قياسه القبلي (3.62). ويؤكد ذلك ما بينته قيمة "ت" حيث كانت أعلى القيم وهي (15.82) وهي داله إحصائياً وهذا يدل على فاعلية

داله عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) يتضح من الجدول (8) أن أعلى الأبعاد تأثراً بالبرنامج هو بعد التحدث والإقناع حيث جاء بمتوسط حسابي بعدي

(2.55؛2.15؛1.55). وهي دالة إحصائياً عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  مما يعني ان البرنامج التدريبي كان ذا فاعلية في تنمية مهارات الاتصال لدى عينة الدراسة، وأنه ذا أثر في تنمية مهارات الاتصال ككل (مهارات الأصغاء، والتحدث والإقناع؛ والقدرة على فهم الآخرين؛ والتعاطف والتعبير عن المشاعر؛ والتغذية الراجعة) لدى الطلاب، الأمر الذي يدل على رفض فرضية الدراسة الثانية.

البرنامج لطالبات السنة الرابعة أكثر من الأبعاد الأخرى. وجاء بالمرتبة الثانية بعد الإصغاء الفعال بمتوسط حسابي (6.70)، بعد أن كان متوسطه القبلي (3.50)، وجاءت قيمة "ت" تؤكد أن للبرنامج فاعلية كبيرة على هذا البعد، بينما جاء بالمرتبة (الثالثة والرابعة والخامسة)، كلاً من الأبعاد التالية على التوالي وهي القدرة على فهم الآخرين، والتعاطف والتعبير عن المشاعر، والتغذية الراجعة، بمتوسطات حسابية كالتالي

### جدول 9

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والبعديّة ونتائج الاختبار التثائي (T-test) لحساب الفروق بين القياسين على مهارات الاتصال لطالبات السنة الرابعة

البعـد	متوسط القبلي	الانحراف المعياري	متوسط البعدي	الانحراف المعياري	الفرق بين المتوسطات	قيمة ت	مستوى الدلالة
الإصغاء الفعال	3.92	0.16	8.16	0.12	4.24	23.95	داله
التحدث والإقناع	3.93	0.17	6.57	0.30	2.65	15.64	داله
القدرة على فهم الآخرين	4.06	0.10	7.72	0.25	3.66	19.13	داله
التعاطف والتعبير عن المشاعر	3.90	0.16	7.62	0.34	3.72	15.71	داله
التغذية الراجعة	4.06	0.11	6.69	0.11	2.63	17.81	داله
الكلي	19.87		36.76				

التدريبي، حيث تناول البرنامج الإرشادي مجموعة من المهارات التي تساعد الطالب على كيفية التعامل مع المدرسين ومخاطبته والتعامل معه. وهذا يتفق بشكل عام مع العديد من الدراسات السابقة التي أشارت إلى فاعلية مثل هذه البرامج مثل دراسة العتيبي، [24] والتي توصلت إلى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى المجموعة التجريبية التي تم تطبيق البرنامج الإرشادي عليها لصالح القياس البعدي، ودراسة القرعان، [1] التي أظهرت وجود فروق في مهارات الاتصال والتواصل لدى المرشدين التربويين تعزى إلى البرنامج الإرشادي الذي تم التدريب عليه، كما اتفقت الدراسة أيضاً مع دراسة Hottel; Hardigam, [31] التي أظهرت أن البرنامج كان فعالاً في تطوير مهارات المقابلة لدى الطلبة، كما تطورت مهارات الاتصال غير اللفظي لدى الطلبة بعد البرنامج التدريبي، كما اتفقت النتائج مع نتائج دراسة بنات، [4] والتي أشارت إلى فعالية التدريب على برنامجي مهارات الاتصال، وأظهرت فروق دالة إحصائياً لصالح المجموعتين التجريبيتين بالمقارنة مع

دالة عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  يتضح من الجدول (9) أن أعلى الأبعاد تأثراً بالبرنامج هو بعد الإصغاء الفعال حيث جاء بمتوسط بعدي (8.16) وهو أعلى المتوسطات، ويؤكد ذلك ما بينته قيمة "ت" حيث كانت أعلى القيم وهي (23.95) وهي داله إحصائياً، وهذا يدل على فاعلية البرنامج لطالبات السنة الرابعة أكثر من الأبعاد الأخرى. وجاء بالمرتبة الثانية القدرة على فهم الآخرين بمتوسط بعدي (7.72)، وبلغت قيمة "ت" (19.13) التي تؤكد أن للبرنامج فاعلية كبيرة على هذا البعد. بينما جاء بالمرتبة (الثالثة والرابعة والخامسة)، كلاً من الأبعاد التالية على التوالي وهي التعاطف والتعبير عن المشاعر، والتغذية الراجعة، التحدث والإقناع بمتوسطات حسابية بعديّة كالتالي (6.57؛6.69؛7.62). وهي دالة إحصائياً عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$ .

ويمكن عزو ذلك إلى إدراك الطالبات لمثل هذه المهارات أثناء التعامل مع المدرب، الأمر الذي أدى إلى تغيير مفاهيمهم حول هذه المهارات وتمييزها، والتركيز والتفاعل مع البرنامج

المجموعة الضابطة. دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في مهارات الاتصال بين القياس القبلي، والقياس البعدي حسب المستوى التعليمي" حيث تم تحليل نتائج طلاب وطالبات السنة الأولى القبلية والبعدي على مقياس مهارات الاتصال، كما في الجدولان (10) و (11):

ثالثاً: لاختبار الفرضية الثالثة والتي تنص " لا توجد فروق ذات

#### جدول 10

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والبعدي ونتائج الاختبار التثائي (T-test) لحساب الفروق بين القياسين على مهارات

##### الاتصال لطلاب السنة الأولى

البعد	متوسط القبلي	الانحراف المعياري	متوسط البعدي	الانحراف المعياري	الفروق بين المتوسطات	قيمة ت	مستوى الدلالة
الإصغاء الفعال	3.53	1.06	6.56	2.07	1.01	5.13	داله
التحدث والإقناع	5.37	2.52	7.26	1.41	1.89	11.40	داله
القدرة على فهم الآخرين	5.85	1.66	7.69	1.39	1.84	13.13	داله
التعاطف والتعبير عن المشاعر	5.53	1.72	6.93	1.05	1.40	4.99	داله
التغذية الراجعة	3.14	0.69	7.23	2.50	4.09	5.49	داله
الكلي	23.42		35.67				

دال إحصائياً عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) (7.26)، وبلغت قيمة "ت" (11.40) التي تؤكد أن للبرنامج فاعلية كبيرة على هذا البعد. بينما جاء بالمرتبة (الثالثة والرابعة والخامسة)، كلاً من الأبعاد التالية على التوالي وهي التغذية الراجعة، والتعاطف والتعبير عن المشاعر، الإصغاء الفعال بمتوسطات حسابية بعدية كالتالي (6.56؛ 6.93؛ 7.23). وهي دالة إحصائياً عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) يتضح من الجدول (10) أن أعلى الأبعاد تأثراً بالبرنامج هو القدرة على فهم الآخرين، حيث جاء بمتوسط بعدي (7.69) وهو أعلى المتوسطات، ويؤكد ذلك ما بينته قيمة "ت" حيث كانت أعلى القيم وهي (13.13) وهي داله إحصائياً، وهذا يشير إلى فاعلية البرنامج لطلاب السنة الرابعة أكثر من الأبعاد الأخرى. وجاء بالمرتبة الثانية التحدث والإقناع بمتوسط بعدي

#### جدول 11

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والبعدي ونتائج الاختبار التثائي (T-test) لحساب الفروق بين القياسين على مهارات

##### الاتصال لطالبات السنة الأولى

البعد	متوسط القبلي	الانحراف المعياري	متوسط البعدي	الانحراف المعياري	الفروق بين المتوسطات	قيمة ت	مستوى الدلالة
الإصغاء الفعال	4.13	0.12	7.42	0.79	3.29	14.82	داله
التحدث والإقناع	3.88	0.11	6.19	0.25	2.31	11.96	داله
القدرة على فهم الآخرين	4.3	0.13	5.96	1.92	1.66	9.33	داله
التعاطف والتعبير عن المشاعر	4.26	0.19	7.32	0.25	3.06	12.77	داله
التغذية الراجعة	4.75	0.10	6.54	0.63	1.79	11.48	داله
الكلي	21.32		33.43				

دال إحصائياً عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) (3.29) وهو يتضح من الجدول (11) أن أولى الأبعاد تأثراً بالبرنامج هو أعلى الفروقات، ويؤكد ذلك ما بينته قيمة "ت" حيث كانت أعلى

أنثى).

## المراجع

### أ. المراجع العربية

- [1] القرعان، نهله (2010). *فاعلية برنامج إرشادي سلوكي في تنمية المهارات الإرشادية للمرشدين التربويين في الأردن*. أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان: الأردن.
- [2] إبراهيم، سهام (2007). *بناء برنامج إرشادي جمعي لتدريب الأمهات على مهارات الاتصال وحل المشكلات وقياس أثره في تحسين العلاقات الأسرية*. أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا: عمان، الأردن.
- [3] الشوبكي، نايفة حمدان. (2004). *فاعلية برنامج لتدريب الوالدين على مهارات الاتصال في خفض الضغوطات النفسية وتحسين التكيف لدى الآباء والأبناء*، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا: عمان، الأردن.
- [4] بنات، سهيلة (2004). *أثر التدريب على مهارات الاتصال وحل المشكلات في تحسين تقدير الذات والتكيف لدى النساء المعنفات وخفض مستوى العنف الأسري*. رسالة دكتوراه غير منشورة: الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
- [5] حميدان، روضة (2007). *بناء وتقنين مقياس مهارات الاتصال لدى طلبة الجامعات الأردنية*. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الكرك، الأردن.
- [6] الهياجنة، طارق (2010). *دبلوم مهارات الاتصال الفعال*. مركز تورنادو لتنمية الموارد البشرية: إربد، الأردن.
- [7] عبدالقادر، آدم الأمين. (2014). *مهارات الاتصال (النظرية والتطبيق)*. الرياض: مكتبة المتنبّي.

القيم وهي (14.82) وهي دالة إحصائياً، وهذا يشير إلى فاعلية البرنامج لطلاب السنة الرابعة أكثر من الأبعاد الأخرى. وجاء بالمرتبة الثانية التعاطف والتعبير عن المشاعر حيث بلغ الفرق بين متوسطيه (3.06)، وبلغت قيمة "ت" (12.77) التي تؤكد أن للبرنامج فاعلية كبيرة على هذا البعد. بينما جاء بالمرتبة (الثالثة والرابعة والخامسة)، كلاً من الأبعاد التالية على التوالي وهي التحدث والإقناع، التغذية الراجعة، القدرة على فهم الآخرين حيث بلغت الفروقات بين متوسطاتها كالتالي (2.31؛ 1.79؛ 1.66) وأشارت قيمة "ت" إلى أن هذه الأبعاد تأتي بالتوالي متأثر بالبرنامج وقد بلغت كالتالي (11.96؛ 11.48؛ 9.33). وهي دالة إحصائياً عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  حيث تعزي الباحثة هذه الفروق إلى البرنامج الإرشادي السلوكي. كما أن المتوسط الحسابي للقياس البعدي أعلى من المتوسط الحسابي القبلي، وبهذه النتيجة تم رفض الفرضية الثالثة. ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن البرنامج الإرشادي الذي تم تطبيقه اشتمل على تدريبات متنوعة لتنمية المهارات الاتصال تناسب الإناث أكثر من الذكور، علماً بأن الذكور والإناث خضعوا لنفس إجراءات الدراسة وتلقوا التدريب نفسه، مع اختلاف المدرب حيث كان للذكور مدرب وهو عضو هيئة تدريس، أما الإناث فكانت المدربة الباحثة نفسها، الأمر الذي أدى إلى تنمية المهارات الاتصال للإناث بدرجة أفضل من الذكور.

وقد اختلفت نتائج هذه الدراسة مع بعض نتائج الدراسات السابقة كدراسة الشوبكي، [3] التي أظهرت أن التحسن كان لدى الذكور أعلى منه عند الإناث بعد تعرضهم للبرنامج الإرشادي. واختلفت أيضاً هذه النتيجة مع دراسة القرعان، [1] التي أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات المجموعتين التجريبية والضابطة تعزى إلى التفاعل بين الجنس والبرنامج الإرشادي، كما اختلفت مع دراسة Penava; [26] Stanogovic، التي أظهرت نتائجها عدم وجود فروق دالة إحصائياً في الأداء على الاختبار عائدة للنوع الاجتماعي (ذكر،



- [9] القحطاني، عبدالله بن صالح. (2015). *مهارات الاتصال*. الرياض: مكتبة المنتبي.
- [10] حجاب، محمد. (2003). *مهارات الاتصال للإعلاميين والتربويين والدعاة*. ط4. القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع.
- [11] منصور، علي. (2001). *التعلم ونظرياته*. مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية، منشورات جامعة تشرين: اللاذقية.
- [12] عطية، محسن علي. (2008). *تكنولوجيا الاتصال في التعليم الفعال*. ط1. دار المناهج: عمان. الأردن.
- [13] أبو عرقوب، صالح (1993). *الاتصال الإنساني ودوره في التفاعل الاجتماعي*. ط1. عمان: دار مجدلاوي للنشر والتوزيع.
- [14] الحموي، شريف. (2004). *مهارات الاتصال*. ط1. عمان: دار يافا العلمية للنشر والتوزيع.
- [15] داوود، نسيم، وفريحات، شيرين (1996). *العلاقة بين مهارات الاتصال لدى المرشد وجنسه وعدد سنوات خبرته وفاعليته في تقديم خدمات الإرشاد كما يراها المرشدون. دراسات الجامعة الأردنية والعلوم التربوية*. مجلد 24، العدد (1) عمان، الأردن.
- [16] أبو أسعد، أحمد (2009). *المهارات الإرشادية*. ط1. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- [17] الخطيب، صالح. (2007). *الإرشاد النفسي في المدرسة: أسسه، نظرياته، وتطبيقاته*. العين: دار الكتاب العربي.
- [18] إسماعيل، عباس الصادق. (2015). *فاعلية برنامج إرشادي سلوكي معرفي لتخفيف الاكتئاب لدى مرضى الاينز بمراكز الرعاية المتكاملة بولاية جنوب دارفور*، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا: السودان.
- [19] دبور، عبداللطيف؛ والصافي، عبدالحكيم. (2007). *الإرشاد المدرسي بين النظرية والتطبيق*. عمان: دار الفكر.
- [20] الظاهر، قحطان أحمد (2004) *تعديل السلوك*. ط2. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- [21] الخطيب، جمال. (2008). *تعديل السلوك الإنساني*. ط1. دار الفكر، عمان: الأردن.
- [22] زهران، حامد عبد السلام. (2002). *التوجيه والإرشاد النفسي*. ط3، القاهرة: عالم الكتب للنشر والتوزيع.
- [24] العتيبي، ضيف الله حمدان (2014). *فاعلية برنامج إرشادي معرفي سلوكي لتخفيف الضغوط النفسية لدى نزلاء السجون*. أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الأمنية. الرياض: السعودية.
- [25] نوري، أحمد محمد، ويحيى، إياد محمد. (2011). *فاعلية برنامج إرشادي سلوكي في تخفيف السلوك العدواني لدى تلاميذ المدارس الابتدائية*. مجلة جامعة تكريت للعلوم، المجلد (18)، العدد (11).
- [28] كابور، هند. (2011). *فاعلية برنامج تدريبي لتنمية مهارات الاتصال بين المعلم والمتعلم وأثرها في التحصيل الدراسي*. أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة دمشق: دمشق.
- [30] صديق، لينا عمر. (2007). *فاعلية برنامج مقترح لتنمية مهارات التواصل غير اللفظي لدى أطفال التوحد وأثر ذلك على سلوكهم الاجتماعي*. مجلة الطفولة العربية - الجمعية الكويتية لتقدم الطفولة العربية، المجلد التاسع، العدد الثالث والثلاثون.

ب. المراجع الأجنبية

- [8] Okun B. F., (1991) *Effective Helping, Interviewing and Counseling Techniques*, Brooks, Cole.
- [23] Simsek, Yucel, Altinkurt and Yahya, (2012) "Determining The Communication Skills of high School Teachers with Respect to the Classroom" *Journal of Theory and Practice in Education*.
- [26] Penava D. A. and Stanojevic S, (2002), "Communication skills assessed at OSCE are not affected by participation in the Adolescent Health" <http://www.med-edonline>.
- [27] Loizos, Symeou, Eleni, Roussounidou, Michalis, Michaelides, (2012), 'I Feel Much More Confident Now to Talk with Parents: An Evaluation of In-Service Training on Teacher-Parent Communication', *School Community Journal*, 22 (1).
- [29] Kuntze J; Vander M; Henk T and Born M, (2009), The increase in counseling Communication skills after basic and advanced Micro-skills Training, *British Journal of education psychology*, 79 (1).
- [31] Hottel T. L.; Hardigan P. C., (2005), Improvement in the interpersonal communication skills of dental students, *Journal of dental education*, 69 (2) P 281-284.
- [38] Horn W; Lalongo N; Greenberg M, (1990), Additive Effects of Behavioral Parent Training and Self- Control Therapy With Attention Deficit Hyperactivity Disordered Children *Journal of Clinical Child Psychology*, 19, PP 98-110.
- [33] شفيق، منى يوسف. (2009). مهارات الاتصال الفعال. ورقة عمل مقدمة في ندوة "تنمية مهارات الاتصال الفعال في المؤسسات العربية، الشارقة: دولة الإمارات العربية المتحدة.
- [34] عبدالحليم، هدى. (بلا). دراسة لتحديد مهارات الاتصال الاجتماعي لأخصائي الجماعة بمراكز الشباب. مجلة جامعة حلوان: حلوان، جمهورية مصر العربية.
- [35] سمارة، علي، والعساف، جمال. (2013). درجة توافر مهارات الاتصال الفعال لدى معلمي اللغة العربية في مدارس وكالة الغوث في الأردن من وجهة نظر الطلاب وعلاقتها بتحصيلهم. مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية). المجلد 27 (9).
- [36] المعروف، صبحي. والحديثي، زينات (2003). أثر برنامج تدريبي لتطوير مهارات الاتصال الإرشادي في المقابلة. مجلة مركز البحوث التربوية، جامعة قطر، السنة الثانية عشر، العدد 24.
- [37] الرشيدى، هادي (2007). مدى ممارسة المرشدين التربويين في مدارس الرياض الثانوية لمهارات الاتصال والأساليب الإرشادية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك: إربد، الأردن.
- [40] بنات، سهيله، وهاشم، غادة (2012) درجة امتلاك المرشد التربوي لمهارات الاتصال الفعال وعلاقتها بالأمن النفسي للطلبة. مجلة كلية التربية ببنها. العدد (91) يوليو (ج3).
- [41] بنيان، عبد الله (2007). بناء برنامج إرشادي تدريبي وقياس أثره في علاج بعض المشكلات السلوكية لدى عينة من الأطفال ذوي الإعاقة السمعية. أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا: عمان، الأردن.

# THE EFFECTIVENESS OF BEHAVIORAL COUNSELING FOR DEVELOPING THE COMMUNICATION SKILLS IN SATTAM BIN ABDULAZIZ UNIVERSITY

**NAHLA MOHAMAD ALQURAAN**  
**Prince Sattam Bin Abdulaziz University**

***ABSTRACT\_** Studying aimed to measure effectiveness of heuristic program in enhancement of student's communication skills in Prince Sattam Bin Abdulaziz University.*

*Trial group includes 96 males student distributed into two groups: the trial group effectiveness includes 48 male and female students, and control group 48 male and female student of the college of Education. Behavioral heuristic has been applied on the sample which includes 10 training sessions. Each session includes (50) minutes.to reach the results, two tools were used studying prepares by the researcher. The first is communication skills scale , the other is the behavioral heurists skills program for enhancement of communication skills. After analysis of the result by (spss) program. The most important appeared and was the effectiveness of the program effectiveness had a difference statistical indicators for studying levels, the third and and fourth years more than first and second years. There was not any differences of statistical indicators between first and second levels, and between third and fourth level.*

