

فعالية برنامج تدريبي قائم على التوكيدية في رفع مهارات الاتصال الشخصي لدى عينة من المراهقين المتمدرسين(دراسة ميدانية بمتوسطة ابو بكر مصطفى ابن رحمون-بسكرة)

أ.حلاسة فايزة

أ.د محمد بلوم

جامعة محمد خيضر بسكرة

#### ملخص:

يهدف البحث الحالي إلى وضع برنامج تدريبي السلوك التوكيدي لدى تلاميذ المرحلة المتوسطة ومعرفة أثره في مهارات الاتصال الشخصي، تم الاعتماد على المنهج التجريبي بالتصميم التجريبي ذو المجموعة الواحدة، واختبار صحة الفرضيات استخدمنا الأدوات التالية:- مقياس السلوك التوكيدي لتلاميذ المرحلة المتوسطة ومقياس مهارات الاتصال الشخصي لتلاميذ المرحلة المتوسطة، برنامج التدريب القائم على السلوك التوكيدي (إعداد الباحثة) على عينة تجريبية من 15 طالبا من الجنسين بأقسام السنة الرابعة متوسط بإكمالية أبو بكر مصطفى ابن رحمون تم اختيارهم بطريقة قصدية، من أصل 207 ممن تحصلوا على درجات تحت المتوسط، عند الإجابة على فقرات مقياس التوكيد ومقياس الاتصال، وقد أسفرت النتائج عما يلي:

-توجد فروق بين متوسطات القياس القبلي والبعدي والتبعي حول مهارات الاتصال لمجموعة الإناث بعد الإنتهاء من تطبيق البرنامج ومرور فترة المتابعة.

-لا توجد فروق بين متوسطات القياس القبلي والبعدي والتبعي حول مهارات الاتصال لمجموعة الذكور بعد الإنتهاء من تطبيق البرنامج ومرور فترة المتابعة .

الكلمات المفتاحية: السلوك التوكيدي-مهارات الاتصال.

#### Abstract:

The aims of the current research is to develop a training program of assertiveness behavior in middle school students and see its effects on each of the personal communication skills. The study is based on the experimental methodology applying the one group experimental design. We applied the following study tools: The assertiveness behavior Test for middle school students and the personal communication skill Test for middle school students and An assertiveness behavior training program (designed by the researcher). The study sample consisted of fifteen (15) students from the fourth year middle school of Abu

Bakr Mustapha Ibn Rahmoun of Biskra, who were chosen in a deliberate way out of 207 students who obtained scores below average when answering the three questionnaires of assertiveness and personal communication. And we obtained the results can be summarized as follows: The existence of differences between the means of measuring pre and post about the iterative and communication skills to a group of females after the completion of the application program and the passage of follow-up period

- The inexistence of differences between the means of measuring pre and post about the iterative and communication skills for a male after the completion of the application program and the passage of follow-up period.

**Keywords:** behaviorassertiveness -communication skills.

#### اشكالية الدراسة:

تعتبر المهارات الاجتماعية مكون متعدد الأبعاد يتضمن مهارة إرسال واستقبال وتنظيم وضبط المعلومات الشخصية في مواقف التواصل، سواء أكان هذا التواصل لفظيا أو غير لفظيا والتي يتدرب عليها الفرد إلى درجة الإتقان والتمكن، وذلك من خلال مواقف التفاعل الاجتماعي اليومي، وأن الافتقار إلى مثل هذه المهارات، يجعل الفرد ضعيف الشخصية، غير قادر على الدخول في إقامة علاقات مشبعة مع الطرف الآخر، في محيط مجالته النفسي والاجتماعي، ثم تبدأ مشاكل الشعور بالعزلة، والابتعاد عن الآخرين، بالظهور إلى حيز الحياة الشخصية، لذا لا بد من تعليم الأفراد لهذه المهارات الاجتماعية منذ الصغر، ولكي يتعلم ذلك لا بد من توفر شرطين أساسيين، هما الثقة بالنفس وعدم الاعتزال عن الآخرين. وبين كل من فاكتور، وتشيلمولر (Schilmoeller&Factor، 1983) أن المهارات الاجتماعية تؤهل الفرد لكي يندمج مع الآخرين ويتفاعل معهم تفاعلا إيجابيا.

كذلك يرى مايهو (Mayhew,1999) أن الأفراد ذوي المهارات الاجتماعية، هم أولئك الذين يؤثرون في علاقاتهم بطريقة مناسبة أو مقبولة، ويستخدم هذا التأثير لإرضاء رغبات محددة مثل الحب والانتماء، والذين يفتقرون لمثل هذه المهارات فإنهم يكونون غير قادرين على التأثير نهائيا، أو أنهم يؤثرون بطريقة غير

ملائمة. و بالرغم من تعدد الدراسات التي سعت إلى التوصل إلى المكونات الفرعية للمهارات الاجتماعية، إلا أنها تجمع في أنها تضم ثلاث مكونات جوهرية ولعل للمهارات التوكيدية والاتصالية من أهمها، و التي تلعب دور هام في حياة الإنسان حيث تساعده على التوافق والتكيف، ومواجهة الصعاب، كما تدل على تفاعله الكفاء في المواقف الاجتماعية المختلفة وقدرته على مواصلة ذلك التفاعل بشكل هادف، كما تشير المهارة التوكيدية إلى ثقة الفرد بنفسه، والقدرة على تعبير عن مشاعره الإيجابية (تقدير - ثناء) والسلبية (غضب - احتجاج) بصورة ملائمة، ومقاومة الضغوط التي يمارسها الآخرون لإجباره على إتيان ما لا يرغبه أو الكف عن فعل ما يرغبه، والمبادرة ببدء والاستمرار في أو إنهاء التفاعلات الاجتماعية والدفاع عن حقوقه ضد من يحاول انتهاكها شريطة عدم انتهاك حقوق الآخرين (فرج، 2003: 78). ولذا فان جوهر توكيد الذات هو تعبير الفرد عن ذاته وما يحمله من آراء دون انتهاك للقيم والمعايير الاجتماعية السائدة، وبذلك نجد أن توكيد الذات عامل مهم في قدرة الفرد على الإفصاح عن ما يدور في ذاته، فمن المفترض أن العديد من الأفكار التي تكون شاذة عما هو متداول، لكنها إبداعية وسليمة تدفن في عقول أصحابها اعتقاداً منهم بعدم أهميتها أو لعجزهم عن الإفصاح عنها علانية لتصورهم أنها لن تلقى استحسان الآخر، نظراً لكونها غير مألوفة، وهو ما يؤدي إلى احتجاب العديد منها، وبالتالي لا تتم عملية إنضاج وإحكام تلك الأفكار من خلال عملية التفاعل بين الأشخاص، وفي المقابل بمقدورنا القول بأنه يسهل على الفرد القيام بتلك العملية حين يتحلى بقدر مرتفع من توكيد الذات، فالتوكيد بمثابة مرآة عاكسة لجوهر الشخصية، والذي من شأنه أن يساعد أفراد المجتمع على تبني تصورات إيجابية حول الأفراد الذين يتحلون بدرجات معتبرة من توكيد الذات، ولا تتوقف أهمية التوكيد عند إعلان الفكرة التي تدور في الذهن بل فيما يتلو ذلك من تفاعل مع متلقيها، فالشخص المؤكد لذاته لديه القدرة على تلقي نقد الآخرين بعقل رطب، وتمثله، وإدخال بعض التعديلات على أفكاره بناء عليها مما يجعلها أكثر ملائمة للواقع، وقبولاً من الآخرين، وفي جانب آخر يعد

التوكيد قوة دافعة للفرد على عدم الإذعان للأفكار المسبقة، وعدم مسايمة المؤلف في المجتمع مادام غير مقتنع به، ولديه المبررات الموضوعية لذلك، حتى لا يصبح أسيراً له، سواء في المجال الشخصي أو المجتمعي، ولا ننسى ذلك المصير الأليم الذي لحق بعالم الفيزياء كوبر نيكوس Copernicus في القرون الوسطى الذي أكد ذاته بشدة، وأصر على الإعلان بأن الأرض هي التي تدور حول الشمس مخالفاً ما نادى به أرسطو حيث دفع حياته ثمناً لتوكيده العلمي، واختلافه مع رمز يحيط به هالات متعددة من الإجلال العلمي حيث أعدم حرقاً على الرغم من صواب رأيه في تلك المسألة. تكشف هذه الواقعة ومثيلاً عنها عن أنه في ظل الثقافات غير المؤكدة ينخفض احتمال ظهور الناس المؤكدين، في شتى مجالات الحياة، نظراً لسيطرة بعض المسلمات التي تكف التوكيد على المناخ الفكري العام مثل الاعتقاد بكمال الأوائل وعجز المتأخرين. ومن ثم يجب علينا لكي ندفع عجلة التقدم للأمام أن نتدرب على أن نؤكد ذاتنا من خلال نمذجة شخصيات ورموز لها وقعها الاجتماعي والعلمي. بحيث لا تتأثر بالأسماء الرنانة بل بمدى دقة ما طرحوه من أفكار فقط. أي أن يتبنى المؤكدون المقولة التالية و أن تكون شعارهم الدائم ﴿بأنه لا سلطان في العلم سوى سلطان العقل، ويجب أن يتحرر من نفوذ الشهرة الشخصية﴾. كما يميل معظم علماء النفس إلى الاتفاق بشكل عام على أن أنواع الخبرات المبكرة التي يتعرض لها الفرد قد تقود إما إلى تأكيد الذات وإما إلى عدم تأكيد الذات وبناء على ذلك لا ينظر إلى تأكيد الذات على اعتبار أنه سمة تظهر فجأة، في مرحلة المراهقة أو في سن الرشد، بل إن تأكيد الذات وعدم تأكيدها يجب أن يعتبر على أنه نمط سلوكي متعلم يتكون من خلال تعلم الفرد الاستجابة للمواقف الاجتماعية. فتأكيد الذات تتطور عند الفرد تدريجياً مع التقدم في العمر كنتيجة لتفاعل الفرد مع والديه ورفاقه والأشخاص المهمين في حياته. كما يعتبر فورمان (Forman, 1993) التدريب التوكيدي على أنه نمط من أنماط التدريب على المهارات الاجتماعية التي تركز على أن يتمثل الفرد بذاته، وأن يشعر بالمتعة أثناء تفاعله مع الآخرين دون المساس بحقوقه، والهدف من التدريب على مهارة تأكيد الذات هو مساعدة الأفراد الذين يفتقرون إلى هذه المهارة على الاستجابة الانفعالية الملائمة

والقدرة على التعبير الحر عن المشاعر والأفكار حسب متطلبات الموقف، وأن الفرد عندما يصبح قادراً على توصيل أفكاره ومشاعره إلى الآخرين بأريحية فإنه يتوقع أن تقوى علاقته بهم، وأن ينخفض مستوى القلق والتوتر لديه، وأنه يشعر بالراحة والاسترخاء مما ينعكس إيجابياً على سعادته وصحته النفسية، وقد تم لإثبات من خلال نتائج العديد من الدراسات التي اطلعت عليها الباحثة الخاصة ببرامج التدريب على التوكيدية على أنها وسيلة علاجية ذات اثر قوي لدى الأشخاص الذين يعانون من بعض الصعوبات النفسية كالقضايا الاجتماعية، العدوانية، الانطواء، بحيث ويعتبر برنامج التدريب على المهارات التوكيدية أسلوباً بنائياً، يهدف إلى مساعدة الأفراد على تطوير وتقوية وإنتاج سلوكيات اجتماعية في مواقف خاصة مفتعلة من قبل الباحثين، من أجل مساعدتهم على تحقيق الأهداف الشخصية والاجتماعية القصيرة والبعيدة المدى بفاعلية.

أما (جريل، 1997) فقد أشار إلى أن مهارات التواصل تعد مؤشراً على قوة الشخصية، التي تظهر قدرة الأفراد على التفاعل الاجتماعي بفاعلية مع الآخرين، وكذلك درايتهم بالقواعد التي تحكم السلوك الاجتماعي أثناء التفاعل الاجتماعي. كما أن القصور في مهارات الاتصال، يؤدي إلى الاضطراب النفسي، وضعف التفاعل الاجتماعي، وعجز في تبادل الحوار، وعدم القدرة على الاستجابة الاجتماعية الملائمة. وأن تدريب الأفراد على المهارات التوكيدية يتطلب ضرورة فهم مشاعر الآخرين، والقدرة على التنبؤ باستجاباتهم أيضاً، فتدريب مهارة التعامل مع المشاعر، تتطلب أن تصقل قدرتك على فهم مشاعر الآخرين وطبيعة الموقف الذي تتعامل معه، ومن ثم نحتاج لصقل هذه القدرة من خلال ملاحظة الشخص الذي يتفاعل معك من حيث محتوى أقواله وأفعاله ونبرة صوته وإيماءاته وإشاراته وتعبيراته، مما يمكنك من اختيار التوقيت الملائم لبدء الحوار أو الانتقال إلى مستوى أعمق من الحوار أو إنهاءه، كما وتقسّم مهارات التواصل إلى قسمين هما (المهارات التعبيرية، ومهارات الاستقبال) فالمهارات التعبيرية تشمل: السلوكيات اللفظية وهي الكلام الذي نصدره، ثم السلوك ما وراء اللفظي وهو

خواص الصوت خلال الحديث، كقوته وسرعته وكذلك ارتفاع أو انخفاض طبقة الصوت أثناء الكلام، وأخيرا السلوكيات غير اللفظية مثل تعبيرات الوجه كالاتسامة والعبوس والتكشير والحملقة بالعين، إضافة إلى الوضع أو الجلسة، والتي تدل على المشاعر والاهتمام والثقة والاحترام في مجال التفاعل بين الأفراد، فهناك قواعد ومبادئ عامة تتعلق بالخصائص الملائمة للمسافة المناسبة لإجراء المحادثة بين أي شخصين، وترجع هذه المسافة إلى طبيعة العلاقات الاجتماعية وإلى طبيعة الجنس وكذلك إلى طبيعة الحضارة.

أما القسم الثاني فيشمل مهارات الاستقبال (الاستماع)، فالشخص الماهر هو الذي يتفهم ويدرك ويحلل الموقف، ويعرف متى وأين وكيف يستجيب لهذا الموقف، بل وكيف يتعامل معه. وهذه العلاقة الارتباطية بين الانتباه والتحليل والمعرفة، ترجع عموماً إلى الإدراك الاجتماعي، وتتضمن مهارات الاستقبال مهارات الإدراك الاجتماعي المتعلقة بطبيعة الإصغاء للآخرين، وتقديم التفسيرات المختلفة إذا تطلب الأمر، ومدى ملائمة الاستجابة للموضوع الذي يدور الحديث فيه، والتوقيت الذي يتضمن الاستجابة الأدائية للنقاط المناسبة في التفاعل، بالإضافة إلى الإدراك الصحيح والدقيق للمشاعر الوجدانية، من أجل تفادي مشكلات سوء التفاهم خلال التفاعلات الإنسانية، وبناء علاقات اجتماعية قوية مع الآخرين (Robert & Colten، Aseltine، 1994) ومن هنا ستقوم الباحثة بإعداد برنامج تدريبي جمعي قائم على مهارات الحياة الأساسية استناداً إلى نظرية التعلم الاجتماعي، لدراسة الأثر الذي يمكن أن يحدثه التدريب على برنامج السلوك التوكيدي على متغير مهارات الاتصال الشخصي لدى تلاميذ المرحلة المتوسطة. وتأسيساً على ما سبق فقد تم تحديد مشكلة البحث الحالي في وضع برنامج لتدريب الطلبة لتنمية السلوك التوكيدي، والكشف عن أثر ذلك في مهارات الاتصال الشخصي لدى هؤلاء المتدربين.

ويمكن صياغة مشكلة البحث في التساؤلات الآتية :

- هل توجد فروق بين متوسطات القياس القبلي والبعدي والتبعي حول مهارات الاتصال لمجموعة الإناث بعد الإنتهاء من تطبيق البرنامج ومرور فترة المتابعة؟

- هل توجد فروق بين متوسطات القياس القبلي والبعدي والتتبعي حول مهارات الاتصال لمجموعة الذكور بعد الإنتهاء من تطبيق البرنامج ومرور فترة المتابعة؟

ضبط المفاهيم إجرائيا:

التعريف الاصطلاحي للبرنامج:

برنامج التدريب إجرائيا: هو عبارة عن مجموعة متنوّعة من الأساليب، والإجراءات المعرفيّة، والسلوكيّة التي تهدف إلى تدريب الشخص على السلوك التوكيدي بالاستعانة بمجموعة من الفنيات المستخدمة في مجال تعديل السلوك، بالاعتماد على الأسس النظرية العامة التي يركز عليها نظرية التعلم الاجتماعي لروتر Rotter والذي يتضمن مجموعة من الجلسات اختيرت عناوين جلساتها انطلاقا من البنود التي تحصلت على أكبر نسب مئوية في مقياس السلوك التوكيدي (أكبر من 50%)

السلوك التوكيدي إجرائيا: هي الدرجة التي يتحصل عليها أفراد العينة على مقياس السلوك التوكيدي لتلاميذ المرحلة المتوسطة المستخدم في الدراسة الحالية.

مهارات الاتصال الشخصي إجرائيا: هي الدرجة التي يتحصل عليها أفراد العينة على مقياس مهارات الاتصال الشخصي لتلاميذ المرحلة المتوسطة المستخدم في الدراسة الحالية، والذي يضم ثلاث مهارات فرعية المتمثلة في:

**مهارة الكلام:** هي قدرة الفرد في التعبير عن المعتقدات والآراء بين الأشخاص والمتمثل في من خلال الدرجة التي سيحصل عليها أفراد العينة على بعد مهارة الكلام من مقياس مهارات الاتصال الشخصي.

**الإنصات:** وهو عبارة عن حسن الاستماع لما يقوله الناس والذي يصاحبه التفكير والتدبير فيما يقوله المتحدث، والمشاركة الوجدانية و العقلية، مع محاولة تحديد مغزى كلام المرسل، والمتمثل في من خلال الدرجة التي سيحصل عليها أفراد العينة على بعد الإنصات من مقياس مهارات الاتصال الشخصي.

**الاتصال الالفظي:** وهو عبارة عن اتصال الجسد بالجسد دون استخدام اللغة المنطوقة، وإرسال و تفسير كل ما يصدر عن جسم الآخر(المرسل) من إشارات وإيماءات وتعابير

وجهيه، والمتمثل في الدرجة التي سيحصل عليها أفراد العينة على بعد الاتصال اللفظي من مقياس مهارات الاتصال الشخصي.

تلاميذ المرحلة المتوسطة: هم مجموعة من الأفراد (ذكور-إناث) الذين تتراوح أعمارهم ما بين 16-17 سنة والذين يتميزون بتدني في مستوى التوكيدية واللذين يمثلون عينة الدراسة الحالية.

### الإطار النظري للدراسة:

#### برامج تعديل السلوك:

تعد برامج تعديل السلوك احد المضامين العملية الهامة لما يسمى بالتحليل السلوكي التطبيقي، ومع أن هذه البرامج توظف مبادئ ومفاهيم متنوعة مستمدة من نظريات التعلم السلوكية المتعددة كالأشراط الكلاسيكي والتعلم الاجتماعي والمحاولة والخطأ والتعلم الاشاري وغيرها، وذلك لإحداث التغييرات المرغوب بها في سلوك الأفراد، إلا أن الفضل في تطويرها يعود إلى سكينر (skinner)، فهي تكاد ترتبط بنظرية الاشرط الإجرائي نظرا لاستخدامها العديد من المبادئ والمفاهيم المرتبطة بإجراءات العقاب والتعزيز وغيرها من المبادئ الأخرى. ويشير مفهوم تعديل السلوك إلى التغيير المقصود والمرغوب فيه المراد إحداثه في سلوك الفرد. ويختلف هذا التغيير باختلاف الهدف من برنامج التعديل الذي يتم توظيفه. فقد يكون الهدف منه تشكيل سلوكاً وعادة جديدة لدى الأفراد، أو إحداث محو في سلوك واستبداله بسلوك جديد، أو تطوير في سلوك معين وتحسينه، وعموماً فإن إجراء تعديل السلوك يقوم على تحديد السلوك المراد تعديله والظروف والشروط التي تسبقه والمثيرات البعدية التي تتبعه، ثم القياس الدقيق لهذا السلوك بدلالة شدته أو تكراره أو ديمومته وتحديد ما يعرف بالخط القاعدي linebase وبعد ذلك يتم تنفيذ إجراءات البرنامج، ثم إعادة تطبيق إجراءات البرنامج أو التعديل فيها إذا تبين أنها غير فعالة، ثم القياس وهكذا إلى أن يتم تحقيق الهدف المطلوب. وتجدد الإشارة هنا، أن برامج تعديل السلوك تختلف في إجراءاتها وأهدافها، فمنها ما يستخدم لتشكيل سلوك جديد والبعض الآخر لمحو أو إطفاء سلوك سابق، في حين أن بعضها الآخر يستخدم لغايات تحسين سلوك ما وتطويره.



فهي في معظمها تستند إلى إحداث تغيير في الظروف المادية والاجتماعية التي تسبق السلوك أو تلك التي تتبعه أو إحداث التغيير في كلاهما، دون التعرض إلى تغيير في العمليات النفسية الداخلية التي يفترض أنها تعمل بمثابة دافع لمثل هذا السلوك (الزغلول، 2003: 98-99).

#### مفهوم السلوك التوكيدي:

لغة: التوكيد من فعل وكد، تؤكد وتؤكد: توثق واشتد، التوكيد والأكيد الشديد، التواكيد والتأكيد السيور التي يشد بها القريوس، المتوكد القائم المستعد للأمر (ابن منظور، 1993: 915).

اصطلاحاً: يعرف إبراهيم عبد الستار (1994) تأكيد الذات بأنه قدرة على التعبير الملائم عن أي انفعال نحو المواقف والأشخاص فيما عدا التعبير عن انفعال القلق نحو المواقف والأشخاص (عبد الستار، 1994: 203)، ولقد تزايد اهتمام الباحثين في السنوات الأخيرة بالتدريب التوكيدي لتنمية السلوك التوكيدي ولتأثيره على الحياة النفسية، بعد أن كان يدور حول مفهوم التوكيد وأبعاده، حيث تبين تأثير السلوك التوكيدي في تدعيم مفهوم الذات، وتحديد الأساليب السلوكية غير السوية في التعامل مع الآخرين، وضرورته في الحفاظ على حقوق الفرد واحترامه لذاته وشعوره بالرضا والثقة بالنفس (محمد محمد، 2003: 115)، تأكيد الذات هو أن تكون قادراً بالنهوض بنفسك، والتأكد من آرائك ومشاعرك وعدم السماح لأشخاص آخرين دائماً أن يوجهوك على طريقتهم. بحيث يمكنك أن تكون حازماً لا عنيفاً (Chris Williams, 2001 : 3) .

#### محددات السلوك التوكيدي:

من الملاحظ أن الدراسات الخاصة بوصف السلوك التوكيدي، وأساليب تقويم فعاليته، وطرق تنميته نالت القسط الأكبر من العناية في حين لم يلق الجزء الخاص بمحدداته اهتماماً مماثلاً، على الرغم من أهمية تلك المحددات في تفسير نشأته وكيفية ارتقائه، فضلاً عن إمكانية استثمارها وتوظيف وعينا بدورها على نحو فعال في تصميم برامج التدريب التوكيدي التي تهدف إلى تنمية هذا السلوك.

ومن المفترض أن تتجمع تلك المحددات في أربع فئات تتضمن ما يأتي:

- محددات خاصة بالفرد.

- محددات خاصة بالطرف الآخر.

- محددات خاصة بالسياق الثقافي - الاجتماعي.

- محددات خاصة بالسياق الموقفى - النوعي. (شوقي، 2003: 109)

وهناك متغيرات متعددة تساهم في تشكل السلوك التوكيدي وتشمل عدة فئات تحوي كل منها مجموعة من المتغيرات التي يجمعها عنصر معين وذلك من اجل الوصول إلى معرفة طبيعتها ودورها حيث أن محددات السلوك التوكيدي تصنف في فئات منها:  
**أولاً- خصال الفرد:** تعتبر خصال الفرد احد مكونات السياق التفاعلي الذي يحدث من خلاله السلوك التوكيدي، والذي يحتوي بدوره عددا من المتغيرات وهي:  
**متغيرات ديموغرافية:** فالخصال العامة للفرد كجنسه وعمره وسلطته ومستوى تعليمه وحالته الاجتماعية والاقتصادية تسهم بطريقة مباشرة أو غير مباشرة في تحديد درجة سلوكه التوكيدي.

**متغيرات نفسية:** تتعدد المتغيرات النفسية التي لها ارتباط وتأثير في السلوك التوكيدي ومن هذه المتغيرات القلق العام والقلق الاجتماعي الذي يعتبرها المنظرون في السلوك التوكيدي إحدى الركائز النفسية لتفسير نشوئه (بن عين الجهني، 2011: 208).  
**القلق العام:** حيث يأخذ الدور الذي يؤديه القلق في حدوث التوكيد أهمية تاريخية يوضح من خلال أعمال "ولبي" ونموذجه في الكف المتبادل، الذي يقوم جزئيا على جهود بافلوف وستالز ويفترض وجود علاقة تبادلية بين القلق والتوكيد، حيث إن القلق المرتفع يؤدي كف السلوك التوكيدي، ويحدث ذلك من خلال مبدأ الكف التبادلي، والذي يشير إلى انه إذا أمكن حدوث الاستجابة التي تكف القلق (التوكيد) في وجود المنبهات التي تستثيره، فإن الرابطة بينهما ستضعف (الشهري، 2005: 24-25).

**متغيرات معرفية:** لقد أسهمت الجوانب المعرفية ف تفسير السلوك الاجتماعي بدرجة كبيرة، وبالتالي في تطوير علم النفس، وجعله أكثر اقترابا من فهم السلوك بصورة واقعية، حيث يتمحور اهتمام الجوانب المعرفية على كيفية توظيف منحني معالجة المعلومات في

تفسير السلوك والتعرف على الطريقة التي يتشكل بها المشاعر والانفعالات من خلال المعنى الذي يضيفه الفرد عليها، وكيف أن الأحداث يتم إدراكها وتفسيرها في ضوء تصورات الفرد، ومعارفه الاجتماعية حولها ويتعدد المتغيرات المعرفية التي تساعد في معرفة وفهم كيفية السلوك التوكيدي (الشهري، 2005: 26).

**توقع العواقب:** وتشير إلى القدرة على الاستبصار بما سيحدث كنتيجة مباشرة لتنفيذ فعل معين، فالفرد يقوم بعمل موازنة لعواقب سلوكه المؤكد ومن ثم يقرر ماذا سيفعل، ومما يعبر عن تلك الموازنة ما أشارت إليه إحدى الجامعات من أنها تؤكد ذاتها لإدراكها إن الضرر الناتج عن التعبير عن رأيها سيكون أقل من الضرر الناتج عن كبت مشاعرها **ثانيا خصال الطرف الآخر:** وقد تلعب المتغيرات المتعلقة بالطرف الآخر دورا في تشكيل السلوك التوكيدي للفرد ومن هذه المتغيرات:

**نوع الطرف الآخر:** إن إدراك الفرد وتقويمه للسلوك التوكيدي لنوع الطرف الآخر الذي يصدر هذا السلوك من شأنه أن يوجه استجابة الفرد اللاحقة، كما أن نوع الطرف الآخر يؤثر في طبيعة استجابة الفرد في المواقف التي يتفاعل معها وفيها.

**سلطة الطرف الآخر:** حيث تمارس سلطة الطرف الآخر دورا هاما في تحديد السلوك التوكيدي للفرد خصوصا حين يكون الفرد الآخر ممن يتعامل معهم بصورة مباشرة ومتكررة. ففي دراسة أجراها ميناتويا وسيدلاسك (Minaitoya & Sedlacek) وجد أن العينة كانت أقل توكيدا مع نماذج السلطة في حين كانوا أكثر توكيدا مع الأصدقاء.

الألفة بالطرف الآخر: طبيعة التفاعل بين الفرد والطرف الآخر أيضا التاريخ السابق للتفاعل له دور هام في تحديد السلوك التوكيدي مع الطرف الآخر حيث أن الألفة بالأحرى ومدى هذه العلاقة من حيث هذه العلاقة عميقة أو سطحية وأيضا من حيث وجهة العلاقة ايجابية حميمة أو سلبية فيها جفاء، أو من حيث التفاعل هل هو مكثف أو منخفض، كل ذلك من شأنه أن يسهم في تحديد السلوك التوكيدي.

**ثالثا- الخصائص الثقافية للتفاعل:** تتفاعل مكونات الثقافة وتتعدد وتمارس تأثيرا إجماليا على السلوك التوكيدي فهي مسؤولة عن الفروق في التعبير عن السلوك التوكيدي عبر

النوع والعرق والدين، وعن درجة تحمل السلوك المؤكد من الأخر وإدراك ما هو سلوك توكيدي، وتشكيل السلوك التوكيدي للأقليات ودرجة الفهم او سوء الفهم المتبادل عبر الثقافات، فتمارس الثقافة دورها في تشكيل مستوى السلوك التوكيدي من خلال أطراف متعددة كالأسرة والمدرسة والجماعة المرجعية والنظام السياسي والمؤسسة الدينية حيث تقوم هذه المؤسسات مهمتها في التنشئة التوكيدية (الجهني، 2011: 205).

#### وفرة النماذج التوكيدية في الثقافة:

إننا نتعلم التوكيد من المحيطين بنا كما تتعلم الطيور بناء أعشاشها، ففي الغرب نجد أن ثقافتهم مليئة بنماذج مؤكدة، على شاشات التلفزيون وفي ساحات المحاكم وقاعات الدراسة، فانه يسهل على الفرد ملاحظة ذلك ومن ثم تمثل ذلك السلوك. وحرى بنا الإشارة أننا كأمة إسلامية يذخر تاريخها، وواقعها أيضا بنماذج توكيدية عديدة من الشأن الاقتداء بها، وأول تلك النماذج رسولنا الكريم صلى الله عليه وسلم، الذي لنا فيه أسوة حسنة، حيث جاهر أمة كاملة باختلافه معها، وسيدنا عمر بن الخطاب صاحب القول الشهير يعجبني الرجل الذي يستطيع أن يقول لا بملء فيه، والأحنف بن قيس الذي كان جالسا عند معاوية وعنده جمع من الناس، فدخل رجل من أهل الشام، فقام خطيبا، فكان الأحنف آخر كلامه أن لعن عليا رضي الله عنه، فاطرق الناس وتكلم الأحنف، فقال ﴿يا أمير المؤمنين إن هذا القائل ما قال آنفا، لو علم أن رضاك في لعن المرسلين للعنهم، فاتق الله، ودع عليا، فقد لقي الله﴾. (حجازي، 2001: 338)

#### رابعا- خصائص موقف التفاعل:

تتعدد المتغيرات التي تحدد مستوى السلوك التوكيدي في موقف التفاعل حيث أن هذه المتغيرات على التأثير على ارتفاع وانخفاض مستوى السلوك التوكيدي فنجد أن لطبيعة الموقف من حيث مستوى الصعوبة تأثير على مستوى السلوك التوكيدي فالمواقف الصعبة تؤدي إلى استجابة منخفضة التوكيد والمواقف السهلة تيسر صدور استجابة مرتفعة التوكيد (الجهني، 2011: 78). يرى الأغا (1996)، أن الاستجابة التوكيدية تتكون من:

**الجوانب اللفظية:** وتعني الكلمات التي يستخدمها الفرد وتلك المعاني كثيرة وتختلف من

فرد لآخر، وكذلك تختلف من مجتمع إلى مجتمع آخر.

**الجوانب المعرفية:** وتعني العمليات العقلية التي يستخدمها الفرد، بالإضافة إلى الأفكار والآراء التي يستخدمها في تلك الاستجابة.

**الجوانب العاطفية:** والتي تعني الانفعالات والأحاسيس ومستوى المشاعر، ونغمة الصوت وحجمه، والمسافة النفسية.

**الجوانب غير اللفظية:** وتعني لغة الفرد، بل ولهجته، والتعبيرات الحركية والإيماءات والإشارات، تعبيرات الوجه، ونظرة العينين (عاطف، 1996: 42 – 43).

#### خصائص مرحلة المراهقة:

تتميز مرحلة المراهقة بالنمو الواضح المستمر نحو النضج في كافة مظاهر وجوانب الشخصية، والتقدم نحو كل من النضج الجسمي، الجنسي، العقلي، والانفعالي والاستقلال الانفعالي والتطبيع الاجتماعي واكتساب المعايير السلوكية الاجتماعية والاستقلال الاجتماعي وتحمل المسؤولية وتكوين علاقات اجتماعية والقيام بالاختبارات، واتخاذ القرارات فيما يتعلق بالتعليم والمهنة والزواج وتحمل مسؤولية توجيه الذات، من خلال التعرف على قدراته وإمكاناته وتمكنه من التفكير واتخاذ قراراته بنفسه والتخطيط لمستقبله.

وقد وصف ستانلي هل (Hall Stanley) المراهقة بأنها فترة عواصف و توتر شدة تكتنفها الأزمات النفسية وتسودها المعاناة والإحباط والصراع والقلق والمشكلات وصعوبات التوافق لتشكل بالنسبة لحياة المراهق مجموعة من التناقضات متعددة الجوانب.

وتحدث اليزابيث هيرلوك (Hurlok, 1980) عن المراهقة على أنها نتيجة لعوامل كثيرة منها المثالية، ومشاعر النقص في الكفاءة والمكانة ونقص في إشباع الحاجات والضغطات الاجتماعية، وفشل العلاقة بالجنس الآخر، ومشكلات التوافق بحيث يؤثر كل ذلك في سلوكه من حيث:

\*اضطراب السلوك: مثل نقص التركيز، والتقلب السلوكي، وقصور النشاط العقلي والجسمي، واضطراب الكلام، والاندفاع والعدوان.

\*الانفعالية: والإستثارية والحساسية النفسية والإنفجارات الانفعالية

\*المشاكسة: في إطار الأسرة

\*السلوك المضاد للمجتمع: مثل رفض النصح والتوجيه ومغايرة المعايير الاجتماعية في اللباس والكلام والسلوك بصفة عامة.

\*الوحدة: مثل الشعور بالإهمال والرفض من قبل الرفاق وحتى من أعضاء الأسرة الواحدة والكبار

\*نقص الانحياز: ويرافقه الإهمال ونقص الدافعية وشؤون الأسرة والأنشطة الاجتماعية

\*لوم الآخرين: وإلقاء التبعة عليهم واتهامهم بأنهم سبب كل شقاء.

\*التهرب: كالهروب من المنزل والزواج المبكر والاستغراق في أحلام اليقظة، وربما يصل الحال بالنسبة إليه إلى محاولة الانتحار والانتحار الفعلي.

ويرى عدد من الباحثين (Pikunas، 1976) أن حياة المراهق تشبه إلى حد

كبير حلم طويل في ليل مظلم تتخلله أضواء ساطعة تخطف البصر أكثر مما تضيء الطريق بحيث يشعر المراهق بالضيق لفترة تنتهي بان يجد نفسه ويعرف طريقه عندما يصل مرحلة النضج. والمراهق في تلك الفترة الحرجة يجرب كل إمكانيات هو قدراته دون تخطيط منه لكنه مع النضج والتدريج يبدأ في اختيار مستقبله وطريقة حياته بشكل سليم.

وتحدثت مارجريت ميد (Mead, 1983) عما يصادفه المراهق من عواصف و

توترات وشدة وألم، والذي يرجع في مجمله إلى عوامل الإحباط والصراع المختلفة التي يتعرض لها في حياته داخل الأسرة وخارجها وفي المدرسة وفي المجتمع أي ينتمي إليه وهذا يعني بالضرورة إلى معاناة المراهق من القلق والتردد والتشاؤم وخفض مستوى النشاط والحماس والتفاؤل ويرى الباحثون هنا أن المراهق إنما يبحث في كل ذلك عن ذاته ويسعى لتحقيق ذاته، وأن هذه المرحلة ماهي مرحلة حب ونمو للشخصية وتكاملها، ومرحلة اكتشاف القيم والمثل (محمود عقل، 1998: 58).

**مشاكل هذه المرحلة:**

على الرغم من تميز الطفل في هذه المرحلة بالاتزان العقلي، إلا انه يشعر بشكل

خاص بالقلق من جراء نموه المفاجئ وما يسببه له من اضطراب انفعالي، بالإضافة إلى ما

يصاحب ذلك من مشاعر جنسية مقلقة، وأحيانا ما يحمل بعض المراهقين على النكوص إلى مراحل عمرية سابقة بسبب تلك الاضطرابات، بحيث تنقلب اتجاهات الطفل إلى عكسها، فتتحول النظافة إلى اتساخ، والنظام إلى فوضى، والعادات الاجتماعية المنضبطة إلى عادات غير اجتماعية، مع تذبذب الحالة الانفعالية من الانبساط إلى الاكتئاب. كما قد يتغير الجو السائد بين الأبناء و الآباء فيتحوّل من علاقات متزنة إلى جو عدواني منفعل و مشحون بنوع من التوتر و النفور .(ملحم، 2004: 353-361 )

#### مهارات الاتصال:

يعرف الاتصال بأنه عملية إنتاج ونقل وتبادل المعلومات والأفكار والآراء والمشاعر من شخص إلى آخر بقصد التأثير فيه وأحداث استجابة.( القاضي وآخرون، 2010: 23). فالاتصال عملية تفاعل بين طرفين تحقق المشاركة في الخبرة بينهما.(الدسوقي، 2004: 15- 16)

#### مكونات الاتصال:

- المرسل: الناقل للفكرة أو المعلومة أو الاتجاه أو غير ذلك إلى شخص أو مجموعة أشخاص بهدف إثارة سلوك محدد لديهم.
- المستقبل: و هو متلقي الرسالة الذي لا تتم بدون استجابته عملية الاتصال و يفترض أن تثير فيه الرسالة سلوكا أو دافعا أو اتجاهها قد يكون سلبيا أو ايجابيا و يقع على عاتقه فهم الرسالة و فك رموزها.
- الرسالة: و هي المحتوى أو المعاني التي يحاول المرسل لن ينقلها للمستقبل، بهدف التأثير في سلوكه، و تتكون من مجموعة رموز مكتوبة أو مسموعة أو مرئية.
- القناة: الوسيلة المادية التي تنقل الرموز التي تشكل الرسالة.
- التغذية الراجعة: عملية يعبر فيها المستقبل عن مدى تأثره بالرسالة، سواء كان التأثير ايجابيا أو سلبيا.(الحريرة وآخرون، 2009: 195-196)
- كما يقسم جمال محمد أيوب (2006)الاتصال إلى عدة أنواع:

أولا: حسب الوسيلة، ويقسم إلى:

- الاتصال الشفهي (Oral Communication): يقوم على استعمال الكلمة المباشرة الملفوظة أو التسجيلات السمعية كالهاتف و المذياع، و هو من أقدم وسائل الاتصال و أكثرها فاعلية و أيسرها في الجهد و الوقت، حيث يتم الاتصال بين المرسل و المستقبل وجها لوجه و بشكل مباشر، أو بشكل غير مباشر عن طريق الهاتف أو الكمبيوتر.....الخ.

- الاتصال المكتوب (Written Communication) : الذي يعتمد على الكلمة المكتوبة، مثل الكتب و الصحف و المجلات...الخ. حيث يبذل جهدا في إعداد الرسالة و كتابتها و صياغتها ثم توزيعها. و حتى تكون الاتصالات الكتابية جيدة و واضحة فالابد من مراعاة اللغة البسيطة و الكلمات المألوفة، و تجنب استعمال الألفاظ غير الضرورية.

- الاتصال الشكلي (Figural Communication) : الاتصال الذي يستخدم الرسوم و الصور و الأشكال و النماذج و الخرائط لنقل المعلومات.

- الاتصال الحركي غير اللفظي (Non Verbal- Communication) : الاتصال الذي يعتمد على الإيماءات و الحركات الجسمية، مثل الإشارة باليدين و تعبيرات الوجه و لغة العيون.

- الاتصال المركب (Multi Media- Communication) : الاتصال الذي يستعمل فيه عدة وسائل مع بعضها بعض، لفظية و غير لفظية في آن واحد.

ثانيا: حسب الجهات المشاركة، و يقسم إلى:

1- الاتصال الذاتي: الاتصال الداخلي للفرد مع ذاته و يشمل العمليات الداخلية كالتفكير و التخيل و التصور عندما يكون الشخص بصدد اتخاذ قرار .

2- الاتصال الجماعي: اتصال يحدث بين مجموعة من الأشخاص المتواجدين في نفس المكان كالاتصال الذي يحدث في عملية التعلم و التعليم داخل غرفة الصف.

3- الاتصال الجماهيري: الاتصال بين شخص و عدة مئات أو آلاف أو ملايين من البشر لا يتواجدون في نفس المكان كما يحدث في وسائل الإعلام المختلفة.

4- الاتصال الشخصي (الفردى): أكثر أنواع الاتصال شيوعا، قد يكون مباشرا يتم وجها لوجه، أو غير مباشر عن طريق الهاتف أو الكمبيوتر. هذا العنصر يمثل كمتغير في



هذه الدراسة فسيطرقت له بشيء من التفصيل (ابو شنب، 2006: 25).

4-1- تعريف الاتصال الشخصي: هو الاتصال الذي يتم بين مرسل ومستقبل أو مرسل ومستقبلين أو مرسلين ومستقبلين وجها لوجه دون استخدام وسائل اتصال كالإذاعة والمطبوعات والتلفزيون (ابو شنب، 2006: 199-208). ويتميز الاتصال الشخصي، كما أشار (شاوي، 2003) بما يلي:

\* انخفاض تكلفة الاتصال بالقياس إلى الوسائل الأخرى، و يتطلب ذلك جمهورا معروفا ومحدودا وغير مشتت.

\* إمكانية استخدام اللغة المناسبة لمستوى الأفراد الذين نتحدث إليهم.

\* سهولة تقدير حجم التعرض للرسالة.

\* تلقائية الاتصال التي تظهر بوضوح في المحادثات غير الرسمية واللقاءات العابرة.

\* تبادل المعلومات و تيسرها.

\* ارتباط التأثير في مجال نشر المعلومات والإقناع، بتدعيم الإحساس بمصادقية القوائم

بالاتصال، و ثراء خبراته. (سعيد، 2008: 15)

ولا يكتمل الحديث عن الاتصال الشخصي دون ربطه بالعلاقات الشخصية التي نكوها مع الناس من حولنا، سواءً أكانت هذه العلاقات حديثة أم قديمة، و قتيبة أم طويلة المدى.

4-2- مادة الاتصال الشخصي ومجالاته: هي الأفكار حيث تستخدم في التفكير فيما سوف يقال من القوائم بعملية الاتصال باستخدام مواد كاللغة والرموز اللذان يعتمدان على الذكاء الاجتماعي الذي يكتسب من التربية والبيئة التي يتعايش معها الإنسان. ويمكن القول أن مجالات هذا النوع من الاتصال الشخصي المباشر تمتد من فرد لآخر حيث يتم التحدث عن موضوع مشترك وتبادل المعلومات والتعرف على وجهات النظر المختلفة لدى كل من المشتركين في عملية الاتصال. (ابوشنب، 2006: 199-208).

4-3- مهارات الاتصال الشخصي: تتعدد مهارات الاتصال وتنوع لتشمل عددا كبيرا من العوامل والمؤثرات على طبيعة العلاقة بين طرفي الاتصال، ومن أهم المهارات التي يجب

أن يتمتع بها المتصل لتحقيق درجات عالية من الاتصال بين طرفي الاتصال ما يأتي:

**أولاً:** الإصغاء (الإنصات): إن الإصغاء عملية فكرية ناشطة تهدف إلى التقاط رسالة لتفسيرها و فهمها والاحتفاظ بها (توما، 2011: 66) لذلك فعلى المتصل أن يستمع أكثر مما يتكلم، وعلى المتصل أن يتعرف على حاجات و رغبات و اهتمامات وتوقعات الطرف الآخر، وعليه أن يشعر بالثقة و الأمان و أن بإمكانه التعبير عن آرائه كما يحلو له، ولا يمكن لهذا أن يحدث إلا بالاستماع. (الزعيمي وآخرون، 2010: 115-116)

**ثانياً:** مفهوم التحدث: إن الانطباع الأول يتكون لدى الآخرين من طريقة حديثك، و في ذلك يقول شكسبير " أصلح كلامك قليلاً وإلا فسد حظك"، ولكن كيف يكون للفرد أن ينفذ إلى عقول الآخرين، ويبقى طويلاً بما يعيد تنظيم الأمور داخلها، ويرتب وتنسق المعارف، ليشكل الاتجاهات، و هذا ما نطلق عليه التأثير في الآخرين، و الذي يبدأ من خلال الحديث المؤثر، القادر على الإقناع والتأثير (هالة منصور، 2000: 212-214).

**ثالثاً-** التواصل غير اللفظي (الاتصال غير اللفظي): أو ما يطلق عليها حديثاً (لغة الجسد) من أقدم طرق الاتصال التي عرفها الإنسان، وهو أمر لا يمكن تحاشيه أو التهرب منه، فعندما يكف الإنسان عن الكلام فإنه لا يستطيع أن يكف عن الحركة وعن التعبير عن ذاته بوسائل أخرى والاتصال غير اللفظي دائماً يكمل ويعزز أو يفسر الاتصال اللفظي. ويعتقد علماء النفس بأن أكثر من 75% من تصرفات البشر تتم بصورة لا إرادية وأن 25% الباقية تكون إرادية. والتصرفات غير الإرادية غالباً تكون غير لفظية عن طريق الإيماءات، أو الإيماءات، أو الرموز، وهي ذات تأثير أقوى بخمس مرات من ذلك التأثير التي تتركه الكلمات. يعرف قطامي (1993) التواصل غير اللفظي بأنه التواصل بلغة الإشارة المتضمنة تعبيرات الوجه وإشارات اليد والرأس. بهدف نقل المشاعر والأفكار من شخص إلى آخر باستعمال الحركة (احمد النواعرة، 2010: 192-193).

#### الاطار المنهجي:

**منهج الدراسة:** إن البحث التجريبي هو التسمية التي تطلق على تصميم البحث الذي يهدف إلى اختبار علاقات العلة بالمعلول حتى يصل إلى أسباب الظواهر. وقد يبدو البحث التجريبي بالنسبة لبعض الباحثين أكثر تصميمات البحوث تعقيداً، ولكن إذا فهم

الباحث قواعده وأسسها فإنه يجده الطريقة الوحيدة التي يحصل منها على إجابات تتعلق بأسباب حدوث المتغيرات، ذلك أن البحوث التجريبية هي الطريقة الوحيدة لاختبار الفروض حول العلاقات السببية بشكل مباشر. و أنواع متعددة من التصميمات التجريبية تتفاوت في مزاياها ونواحي قصورها، ونحن في هذه الدراسة اخترنا طريقة المجموعة الواحدة حيث يجري هذا النوع من التجارب على مجموعة واحدة من الأفراد، ولذلك فهو سهل الاستخدام في البحوث التربوية التي تجرى على التلاميذ في الفصول حيث لا يتطلب هذا التصميم إعادة تنظيمهم وتوزيعهم، ومن الناحية النظرية لا يوجد ضبط أفضل من استخدام نفس المجموعة في الحالتين.

#### ادوات الدراسة:

- مقياس السلوك التوكيدي لتلاميذ المرحلة المتوسطة (إعداد الباحثة)
  - مقياس مهارات الاتصال الشخصي لتلاميذ المرحلة المتوسطة (إعداد الباحثة)
  - برنامج التدريب القائم على السلوك التوكيدي (إعداد الباحثة)
- عينة الدراسة:** وتعرف العينة بأنها مجموعة جزئية ممثلة لمجتمع له خصائص مشتركة، والتي تكونت من 15 طالبا من أقسام السنة الرابعة متوسط باكمالية أبو بكر مصطفى ابن رحمون حيث تم اختيارهم بطريقة قصديه من أصل 207 طالباً حيث قامت الباحثة بتطبيق مقياس (التوكيد، لاتصال) ومن ثم تم اختيار مجموعة طلبة ممن تحصلوا على درجات تحت المتوسط عند الإجابة على فقرات المقياس ليمثلوا العينة الحقيقية من كلى الجنسين.

#### خصائص عينة الدراسة:

جدول رقم ( 01 ) يوضح توزيع أفراد الدراسة حسب الجنس والسن:

الجنس	التكرار	النسبة	السن	التكرار	النسبة
ذكر	9	%60	16	8	%53.33
أنثى	6	%40	17	7	%46.66
المجموع	15	%100	المجموع	15	%100

### عرض وتحليل نتائج الدراسة:

**الفرضية الاولى:** لا توجد فروق بين متوسطات القياس القبلي والبعدي والتبعي حول مهارات الاتصال لمجموعة الإناث بعد الإنتهاء من تطبيق البرنامج ومرور فترة المتابعة ﴿﴾ جدول رقم (02) يبين الفروق بين متوسطات القياس القبلي والبعدي والتبعي لمجموعة الإناث حول مهارات الاتصال

متوسط رتب القياس القبلي	متوسط رتب القياس البعدي	متوسط رتب القياس التبعي	العينة	درجة الحرية	قيمة معامل فريدمان	قيمة الاحتمال
1,92	2,92	1,17	9	2	9,652	,008

نلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (02) أنه توجد فروق بين متوسطي القياس القبلي والبعدي والتبعي، لأن قيمة الاحتمال Sig. (P.Value) (,008) وهي اقل من 0.05 أي أن الفروق دالة، وهذا ما يدفعنا لرفض الفرض الصفري التالي: ﴿﴾ لا توجد فروق بين متوسطات القياس القبلي والبعدي والتبعي حول مهارات الاتصال لمجموعة الإناث بعد الإنتهاء من تطبيق البرنامج ومرور فترة المتابعة ﴿﴾. وقبول الفرض البديل الذي يؤكد على وجود فروق بين متوسطي القياس القبلي والبعدي والتبعي.

**الفرضية الثانية:** لا توجد فروق بين متوسطات القياس القبلي والبعدي والتبعي حول مهارات الاتصال لمجموعة الذكور بعد الإنتهاء من تطبيق البرنامج ومرور فترة المتابعة ﴿﴾ جدول رقم (03) يبين الفروق بين متوسطات القياس القبلي والبعدي والتبعي لمجموعة

#### الذكور حول مهارات الاتصال.

متوسط رتب القياس القبلي	متوسط رتب القياس البعدي	متوسط رتب القياس التبعي	العينة	درجة الحرية	قيمة معامل فريدمان	قيمة الاحتمال
1,83	2,17	2,00	9	2	,643	,725

نلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (3) أنه لا توجد فروق بين متوسطي القياس القبلي والبعدي والتبعي، لأن قيمة الاحتمال Sig. (P.Value) (,725) وهي اكبر من 0.05 وهذا ما يدفعنا لقبول الفرضية التي تقر بأنه ﴿﴾ لا توجد فروق بين متوسطات القياس القبلي والبعدي والتبعي حول مهارات الاتصال لمجموعة الذكور بعد الإنتهاء من تطبيق البرنامج ومرور فترة المتابعة ﴿﴾.

## مناقشة عامة للنتائج:

تلعب الحالة النفسية والعاطفية دورا كبيرا في عملية الاتصال فالاستقرار النفسي والعاطفي يؤثر في تفسير الأشياء والنظر إليها وبالتالي يؤثر ذلك في عملية الاتصال وتفسير محتوى الرسالة (هند كابور، 2010 : 287) فالفرد المنخفض التوكيد والذي لا يستطيع مقاومة الضغوط الاجتماعية لا يستطيع ردع التوقعات السلبية التي عمما عن نتائج سلوكه وانه لن يستطيع إيصال الرسالة للمستقبل وان أسلوبه غريب في طرح الأفكار وكل ما يخطر في باله من أفكار خاطئة تنطلق من قاعدة تتميز بانخفاض التوكيدية بحيث أن جميع البشر يولدون ولديهم دافع أولي نحو السيطرة على البيئة يطلق عليه دافع الكفاءة، وفي رأيه أن افتراض هذا الدافع يساعد على تفسير أنماط كثيرة من السلوك مثل إبداء الأطفال لعلامات الفرح والابتهاج عندما يحركون لعبهم فتحدث صوتا فالذي يفرحهم في هذه الحال حسب وايت White هو شعورهم بالقدرة على التأثير في البيئة، إن إدراك الطفل بان نشاطه يمكن أن يجعل البيئة تستجيب له بطريقة يقع زمامها في يده (هند كابور، 2010 : 287) وهذه الخاصية يمثلها مصدر الضبط الداخلي من المتوقع أن يسهل على مرتفع التوكيد التعامل مع تلك المواقف، والتخلص منها، أو حتى تجنب مواجهتها، كمن يقول لمن يصمم على أن يكون هو المتحدث الوحيد في حلقة نقاش: "أعطني من فضلك فرصة لأعبر عن فكريتي أولا"، أو يقول لرئيسه "اعتقد بوجود زاوية أخرى يمكن النظر للموضوع من خلاله (العقاد، 1970: 78). وكما قال طريف شوفي أن التوكيد لا يظهر وحيدا وإنما يترجمه الأفراد للعيان في مواقف التفاعل الاجتماعي من خلال سلوكيات تنم عن وجود مهارات اجتماعية اتصالية ماهرة، وكما وجدنا سابقا أن عينة الدراسة نمت توكيدية أولية وهي ذلك النمط حيث يعبر الفرد بشكل مباشر عن مشاعره وأرائه، ويدافع عن حقوقه على نحو لا يتضمن استخدام مهارات اجتماعية أخرى مصاحبة للتوكيد، كالتعاطف، والإقناع. (عادل، 2002: 39) ولان علاقة التوكيد بالمهارات الاجتماعية هي علاقة الجزء بالكل ويمكن وضع المكونات السلوكية لها في تصنيف رئيسيين هما: سلوك اجتماعي لفظي فهو الذي يعمل على نقل الرسالة بشكل

مباشر كإبداء الطلب مباشرة، رفضه، الشكر أو الثناء،... سلوك اجتماعي غير لفظي ويشمل لغة الجسد والإيماءات والتواصل البصري (أبومنصور، 2011: 82)، كان توجهه الباحثة انطلاقاً من هذه الفكرة انه بتنمية السلوك التوكيدي سينعكس ذلك على الكل (المهارات الاجتماعية)، وعدم تحقق الفرضيات الخاصة بدراسة اثر التدريب التوكيدي في مهارات الاتصال يثبت العكس لان البرنامج لم يتضمن بين جلساته آلية مجادلة الأفكار كمهارة فرعية من مهارات الاتصال، بحيث وجد Kiselice et all, 1994 أن هناك فعالية للتدريب التوكيدي في تنمية بعض المهارات الاتصالية.

يقول شوقي أننا حين نفحص المهارات الاجتماعية سنجدها تتضمن مهارات اتصالية متنوعة تعمل على توطيد العلاقة مع الآخرين، كالمحادثة والتي تحدد طبيعة التواصل بين الآخرين والقدرة على فهم مغزى الرسائل الغير لفظية (طريف شوقي، 2003: 18) وبما أن هناك علاقة بين المهارات الاجتماعية والسلوك التوكيدي وهي علاقة الكل بالجزء من جهة ومن جهة أخرى هناك علاقة بين المهارات الاجتماعية ومهارات الاتصال، وهي علاقة من نفس النمط إذا فبالضرورة هناك علاقة بين التوكيد ومهارات الاتصال بحيث صنفهما شوقي ضمن المهارات الفرعية للمهارات الاجتماعية.

يقول ايسلر Eisler غالباً ما يتحدد سلوك المراهق وأدائه في المواقف الاجتماعية على ضوء الأهداف الذي يسعى إلى تحقيقها من خلال ذلك السلوك بما يتناسب مع طبيعة ذلك الموقف، وهذا ما لا نجد في أفراد عينة الدراسة وهذا ما يتوافق مع نتيجة الفروض السابقة والذي يفسر عدم تأثير البرنامج على مهارات الاتصال الشخصي لدى مجموعة الذكور، كما نجد أن عملية الاتصال تلي ثلاث حاجات رئيسية من بينها الحاجة إلى توكيد الذات وهي الحاجة التي تدفع الفرد إلى التعبير عن ذاته والإفصاح عن شخصيته وتوكيدها، وبأن يحقق ما لديه من إمكانيات، وأن يبدي ما لديه من آراء وأن يكون منتجا ونافعاً للآخرين، بحيث تنمو شخصيته وتحسن ( أبو شنب، 2003: 211-217). وهذا لا يتأتى لهم إلا إذا كانوا يتمتعون بوجهة ضبط داخلية لأنه من ميزات ذوي الضبط الخارجي إنهم أكثر سلبية وعدم المشاركة في المناسبات الاجتماعية وأقل تفاعل (مجدة، 2005: 31-32).

ولتتم عملية الاتصال بكل نجاح يجب على الفرد أن يتمتع بمجموعة من المهارات كمهارة الكلام، والاستماع، والتواصل الغير لفظي، فالمرسل وبالرغم من توفر هذه المهارات عنده لا بد أن يصقل الفكرة والكلمات التي سينقل بها الرسالة، ولاكن لازاروس Lazaruse وهو من بين الباحثين الذين أصلو مفهوم التوكيدية (1966) حيث بين أن السلوك التوكيدي يتكون من أربعة استجابات: قدرة الفرد على قول لا، والقدرة على فعل المتطلبات، والقدرة على التعبير على المشاعر الموجبة والسالبة، والقدرة على بدء واستمرار وإنهاء المحادثات، (فرحات احمد، 2012: 57) وكل هذه المهارات الفرعية للتوكيد تدخل في خضم العملية الاتصالية لأنها في الأصل نقل للمعارف والمشاعر والأحاديث بين مرسل ومستقبل، وإذ تسمح هذه المهارات للمرسل أن ينقل رسالته بدقة ووضوح دون تحريف والعكس صحيح، لأنه من معيقات الاتصال خوف احد الطرفين من الآخر فلا يبدي رأيه الحقيقي مسايرة للمتحدث ويتعامل مع العملية الاتصالية بجمود، وكل هذا راجع إلى تدني التوكيد للمرسل. كما تؤثر الاختلافات الاجتماعية بين الأفراد على طبيعة الاتصال الشخصي الذي يحدث فيما بينهم. إذ أن الاختلاف بين المجتمعات في أسلوب الحديث أو اختيار الكلمات المناسبة أو طريقة التصرف مثلاً يمكن أن يسبب سوء فهم بين شخصين ويؤدي بالتالي إلى توتر العلاقة بين طرفي الاتصال. بالإضافة إلى إن ادراكات الأطراف المتصلة هي التي تحدد الطريقة التي ترى بها العالم وتؤثر على تفسيرك لمصادر الاتصال. وهناك عوامل كثيرة تشكل محتوى الإدراك منها: ثقافتك والتي تشكل الخلفية للعالم، ثم مهارات الاتصال المتطورة لديك التي تعتمد على الخبرة والتدريب، ثم الحالات البدنية وكيف تشعر في هذا الوقت المحدد للاتصال. وهذا يعني أن الخبرات التي تقوي الخلفيات الثقافية التي تحتوي الميول السلبية والايجابية للاستجابة لأي مشير معين، والذاكرة التي تحتوي القدرة على تخزين واستعادة المعلومات والتوقعات والتي تعنى (بماذا ستنتبأ) قد تكون سببا في اختلاف الإدراك بين فردين يقدمان تقريرا عن احد الحوادث الذي شاهداها بنفسيهما اعتمادا على ملاحظتهما المختلفة (أبو شنب، 2006: 23).

### قائمة المراجع:

- إبراهيم عبد الستار (1994)، الاكتئاب اضطراب العصر الحديث فهمه وأساليبه علاجه، الكويت، سلسلة عالم المعرفة، المجلس الوطني للثقافة والفنون والأدب.
- احمد النواصرة (2010)،الاتصال و التسويق بين النظرية و التطبيق، ط1، عمان الأردن، دار أسامة للنشر والتوزيع .
- الأغا، عاطف (1996)، البنية العملية لبعض المتغيرات الدافعية، لعينة مصرية وأخرى فلسطينية، من طلاب الجامعات الإسلامية، رسالة دكتوراه منشورة، غزة، الجامعة الإسلامية.
- باسم الحرايرة وآخرون (2009)، استراتيجيات التعلم والتعليم (النظرية والتطبيق)، عمان، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع.
- جمال محمد أبو شنب (2006)، نظريات الاتصال والإعلام، المفاهيم والمداخل النظرية، حلوان، الازارطة، دار المعرفة الجامعية.
- حجازي مصطفى (2001)، مدخل إلى سيكولوجية الإنسان المقهور، ط8، الدار البيضاء، المغرب، المركز الثقافي العربي.
- حسان عبد الله توما (2011)، التعلم والتعليم، ط1، لبنان، المؤسسة الحديثة للكتاب.
- حسن شحاتة وآخرون (2003)، معجم المصطلحات التربوية والنفسية، ط1، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية.
- حنان خضر أبو منصور (2011)، الحساسية الانفعالية وعلاقتها بالمهارات الاجتماعية لدى المعاقين سمعياً في محافظات غزة، فلسطين.
- الدسوقي عبده ابراهيم (2004)، وسائل وأساليب الاتصال الجماهيري والاتجاهات الاجتماعية، دار الوفاء للطباعة والنشر والتوزيع.
- زهران حامد عبد السلام (1980)، الصحة النفسية والعلاج النفسي، ط 1، القاهرة، عالم الكتب.



- سامي محمد ملحم (2004)، علم نفس النمو، دورة حياة الانسان، ط1، عمان، دار الفكر.
- سعاد جبر سعاد (2008)، سيكولوجية الاتصال الجماهيري، ط1، عمان، عالم الكتب الحديث.
- طريف شوقي محمد فرج (2003)، المهارات الاجتماعية والاتصالية، دراسات وبحوث نفسية، القاهرة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.
- طلال عبد الله الزغبيني، موسى الكردي، هاني جميل عبيدات (2010)، مهارات الاتصال الجماهيري، ط 1، عمان، عالم الكتب الحديث.
- عبد الجبار عادل بن صلاح عمر (2002)، العلاقة بين التوكيدية وتحقيق الذات لدى طلاب الجامعة، مجلة دراسات الطفولة، المجلد5، العدد15.
- عبد الرحمان بن عيد الجهني (2012)، المهارات الاجتماعية وعلاقتها بالسلوك التوكيدي و الصلابة النفسية لدى طلبة المرحلة الثانوية، كلية التربية، جامعة الطائف، المجلد الرابع، العدد الأول، مجلة جامعة أم القرى للعلوم الاجتماعية.
- عقل محمود عطاحسين (1993)، النمو الإنساني، ط 1، الرياض، دارالخريجي.
- عصام عبد اللطيف العقاد (2001)، سيكولوجية العدوانية وترويضها، منحى علاجي معرفي جديد، القاهرة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.
- علاء محمد القاضي، بكر محمد عبد حمدان (2010)، مهارات الاتصال، ط1، عمان، دار الإعصار العلمي والنشر والتوزيع .
- عماد زغلول (2003)، نظريات التعلم، الإصدار الأول، عمان، دار الشروق للنشر والتوزيع.
- مجدت احمد محمود (2005)، وجهة الضبط والاضطراب النفسي، مجلة الخدمة النفسية، مصر العدد الثاني، جامعة عين شمس.
- محمود فتحى عكاشة وأماني فرحات عبد المجيد (2012)، الفروق في مركز التحكم ومفهوم الذات بين الموهوبين والعاديين من تلاميذ مرحلة التعليم

- الأساسي، المجلة العربية لتطوير التفوق، المجلد الثاني، العدد3.
- هالة منصور (2000)، الاتصال الفعال ومفاهيمه وأساليبه، الإسكندرية، المكتبة الجامعية.
- هند كابور(2010)، مهارات اتصال المدير بمعلميه من وجهة نظر المعلم وعلاقتها بكفاءة المعلم الذاتية، مجلة جامعة دمشق، مجلد 26، تاريخ ورود البحث في المجلة 2009/1/11.
- يزيد بن محمد الشهري (2005)، السلوك التوكيدي لدى أربعة أنماط من مدمني المخدرات دراسة مقارنة، رسالة ماجستير منشورة، جامعة أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، الرياض.
- Chris Williams (2001 ).**Being Assertive**، published by Arnold Publishers، University of Glasgow Medical School, Glasgow, UK.