

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم النفس



أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه ل م د في علم النفس

تخصص: علم نفس العمل والصحة العقلية

الموسومة ب:

الاتصال التنظيمي وتأثيره على جودة الحياة لدى

معلمي التعليم الابتدائي

دراسة ميدانية ببعض المدارس التعليم الابتدائي بولاية مستغانم

إشراف:

الدكتور قيديم أحمد

إعداد الطالب:

فواظمية محمد

لجنة المناقشة

رئيسا	جامعة مستغانم	أستاذ التعليم العالي	أ.د طاجين علي
مقررا	جامعة مستغانم	أستاذ محاضر -أ-	د. قيديم أحمد
مناقشا	جامعة مستغانم	أستاذ محاضر -أ-	د. هني الحاج أحمد
مناقشا	جامعة مستغانم	أستاذ محاضر -أ-	د. علاق كريمة
مناقشا	جامعة وهران 2	أستاذ التعليم العالي	أ.د الهامل منصور

السنة الجامعية : 2017-2018

الإهداء

أهدي ثمرة جهدي هذا إلى:

إلى أمي وأبي حفظهما الله ورعاهما

إلى أختي، إخوتي وكل أصدقائي

إلى من وهبني نبراس العلم جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم

إلى كل زملائي في الدراسة

إلى كل طلاب العلم والمهتمين بتطوير البحوث العلمية

شكر وتقدير

الحمد لله والصلاة والسلام على محمد بن عبد الله صلى الله عليه وسلم.

أتقدم بخالص الشكر والتقدير للمشرف على هذه الأطروحة ، فضيلة الدكتور قيدوم أحمد الذي لم يتوانى في تقديم يد العون والمساعدة لإنجاز هذا العمل المتواضع.

كما أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور طاجين علي المشرف على التكوين ، شاكرًا له مرة أخرى قبول مناقشة وتقييم هذا العمل .

و أتقدم بخالص الشكر والتقدير للسادة الأساتذة المناقشون : د. علاق كريمة ، أ.د هامل منصور ، أ.د هني الحاج أحمد، جزاهم الله وسدد خطاهم . وأتوجه بالشكر والإمتنان إلى الأساتذة المحكمين لأدوات القياس.

وأتوجه بشكر خاص إلى من كانوا عونًا لي في هذا العمل : أ.د ابراهيم أحمد ، د. حيدرة وحيدة، د. نورالدين بوزيان، د. جمال وليد ، الأستاذ ولد يوسف أحمد مفتش التربية الوطنية ، الأستاذ بوخاتم محمد (الخوارزمي).

كما أتقدم بخالص شكري إلى المعلمين و مدراء المدارس الابتدائية لولاية مستغانم.

المخلص:

تناول الباحث موضوع الاتصال التنظيمي وجودة الحياة لدى معلمي المرحلة الابتدائية بالمؤسسات الإبتدائية لولاية مستغانم ، و كان الهدف من ذلك معرفة أثر الاتصال التنظيمي على جودة الحياة لدى المعلمين.

وصولاً إلى أهداف البحث وانطلاقاً من مجموعة من التساؤلات اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي واستخدم مقياسين وهما مقياس الاتصال التنظيمي من إعداد الباحث الذي يهدف إلى قياس نوع الاتصال السائد (الصاعد أو النازل) و مقياس جودة الحياة للمنظمة العالمية للصحة OMS، و قد تم تطبيق المقياسين على عينة عشوائية تتكون من 300 معلم ومعلمة يدرسون بالمؤسسات التربوية لولاية مستغانم.

وبعد المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة عن طريق البرنامج الإحصائي SPSS20 باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية وهي: معامل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر الاتصال التنظيمي على جودة الحياة ، و تحليل التباين الأحادي و الثنائي توصلنا إلى النتائج التالية :

- لا يؤثر الاتصال التنظيمي على جودة الحياة لدى معلمي التعليم الإبتدائي.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد جودة الحياة تعزى لنوع الاتصال التنظيمي لصالح الاتصال التنظيمي النازل.

- تختلف جودة الحياة لدى معلمي التعليم الإبتدائي حسب نوع الاتصال التنظيمي (نازل صاعد).

- مستوى جودة الحياة متوسطة لدى معلمي التعليم الإبتدائي.

وخلص البحث إلى مجموعة من التوصيات أهمها تكثيف العمليات التكوينية والتدريبية للمعلمين والمدراء في مجال الاتصال التنظيمي ، والاهتمام بالاتصال التنظيمي الصاعد وجودة الحياة للمعلمين.

الكلمات المفتاحية : الاتصال التنظيمي ، جودة الحياة ، المعلم.

Résumé :

Le chercheur a traité le sujet de la communication organisationnelle et la qualité de vie chez les enseignants des écoles primaires de la wilaya de Mostaganem, le but était de connaître l'impact de la communication organisationnelle sur la qualité de vie des enseignants.

Pour atteindre les objectifs de la recherche, le chercheur a adopté l'approche descriptive et analytique en utilisant deux outils : le questionnaire de communication organisationnelle construit par le chercheur Qui visé à mesurer le type dominant de communication (ascendante ou descendante) et le test de la qualité de vie de l'Organisation mondiale de la santé OMS, les deux outils ont été appliqués sur un échantillon aléatoire composé de 300 enseignants dans les établissements d'enseignement de la wilaya de Mostaganem.

Après le traitement statistique des données par le programme SPSS20 en utilisant un ensemble de méthodes statistiques: simple coefficient de régression linéaire pour Mesurer l'impact de la communication organisationnelle sur la qualité de vie, et l'analyse de la variance (onewayanova et twowayanova)nous avons atteint les résultats suivants :

-la Communication organisationnelle n'a aucun impact sur la qualité de vie chez les enseignants primaires.

-Il existe des différences statistiquement significatives dans les dimensions de la qualité de la vie en raison du type de communication organisationnelle en faveur de la communication organisationnelle descendente.

-Il y a une différence dans la qualité de vie en raison de type de communication organisationnelle (ascendant- descendente)

- Le niveau de qualité de vie est moyen chez les enseignants du primaire.

La recherche s'est conclue par un certain nombre de recommandations, dont la plus importante est l'intensification des processus de formation pour les enseignants et les directeurs dans le domaine de la communication organisationnelle, et attention à la communication organisationnelle ascendant et la qualité de vie des enseignants.

Mots clés: communication organisationnelle, qualité de vie, l'enseignant.

Abstract:

The researcher takes the subject of organizational communication and quality of life among the teachers of the primary stage in educational institutions in the provinces of Mostaganem. The aim was to know the impact of organizational communication on the life quality of teachers.

In order to reach the objectives of the study, the researcher relied on the analytical descriptive method and used two measures, the organizational communication questionnaire prepared by the researcher which aims at measuring the dominant type of communication (ascending or descending) and the OMS questionnaire of the life quality. The two measures were applied with a random sample of 300 teachers in the educational institutions of Mostaganem.

After statistical processing of data by the SPSS20 program using a set of statistical methods: simple linear regression coefficient To measure the impact of organizational communication on quality of life , and analysis of variance (one way anova and two way anova) .We found the following results:

- The organizational communication has no impact on the quality of life among primary school teachers.
- There are statistically significant differences in the quality of life dimensions due to the type of organizational communication in favor of Descend organizational communication.
- There is a difference in quality of life due to the type of organizational communication (ascendant- Descend)
- The level of life quality is medium among the primary school teachers.

The research concluded with a number of recommendations, the most important of them is the intensification of formation and training processes for teachers and directors in the field of organizational communication, and take attention to organizational communication ascendant and quality of teachers' lives.

Keywords: organizational communication, quality of life, teacher.

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
أ	الإهداء
ب	كلمة شكر وتقدير
ج	ملخص الدراسة باللغة العربية
د	ملخص الدراسة باللغة الفرنسية
هـ	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية
خ	قائمة المحتويات
ر	قائمة الجداول
ز	قائمة الأشكال
ز	قائمة الملاحق
2-1	مقدمة الدراسة
الفصل الأول : مدخل الدراسة	
4	1- اشكالية الدراسة
13	2- فرضيات الدراسة
14	3- أهداف الدراسة
15	4- دوافع اختيار الموضوع
15	5- أهمية الدراسة
15	6- التعاريف الإجرائية لمصطلحات الدراسة
50	7- الدراسات السابقة
الفصل الثاني: الاتصال التنظيمي المدرسي	
52	تمهيد
52	1- مفهوم الاتصال التنظيمي المدرسي
55	2- أهداف الاتصال التنظيمي المدرسي
56	3- أهمية الاتصال التنظيمي المدرسي
58	4- عناصر الاتصال التنظيمي المدرسي

60	5- نظريات الاتصال التنظيمي المدرسي
64	6- أنواع الاتصال التنظيمي المدرسي و تصنيفاته
71	7- وسائل الاتصال التنظيمي المدرسي
75	8- معوقات الاتصال التنظيمي المدرسي
78	9- شروط الاتصال التنظيمي المدرسي الناجح
79	خاتمة
الفصل الثالث: جودة الحياة	
81	تمهيد
81	1- مفهوم جودة الحياة
85	2- جودة الحياة في الجزائر
87	3- مجالات جودة الحياة
88	4- مكونات جودة الحياة
89	5- النماذج النظرية لجودة الحياة
93	6- تأثير العوامل الثقافية في جودة الحياة
94	7- قياس جودة الحياة
95	خاتمة
الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية	
97	تمهيد
97	أولا : الدراسة الاستطلاعية
97	1- منهج الدراسة
97	2- حدود الدراسة الاستطلاعية
97	3- الحدود البشرية
97	4- الحدود الزمنية
97	5- الحدود المكانية
98	6- طريقة المعاينة
98	6- خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية

99	7- أدوات الدراسة الاستطلاعية
106	8- الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة
121	ثانيا : الدراسة الأساسية :
121	1- حدود الدراسة الأساسية
121	2- الحدود المكانية
121	3- الحدود الزمنية
121	4- عينة الدراسة الأساسية
122	5- خصائص عينة الدراسة الأساسية
123	6- وصف أدوات الدراسة الأساسية
124	7- الأساليب الإحصائية المستخدمة لمعالجة بيانات الدراسة
الفصل الخامس : عرض نتائج الدراسة ومناقشة الفرضيات	
126	أولا : عرض النتائج
126	تمهيد
126	1- عرض نتائج الفرضية العامة
128	2- عرض نتائج الفرضية الجزئية الأولى
130	3- عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية
131	4- عرض نتائج الفرضية الجزئية الثالثة
132	ثانيا : مناقشة نتائج الفرضيات
132	1- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية العامة
135	2- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى
137	3- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية
138	4- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة
140	خاتمة
141	توصيات الدراسة
143	المراجع
151	الملاحق

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	توزيع أفراد العينة الاستطلاعية حسب الجنس	98
02	توزيع أفراد العينة الاستطلاعية حسب العمر	99
03	يوضح نسبة الإتفاق بين المحكمين	108
04	يوضح محك كايزر و مايو	109
05	العوامل الكامنة مع نسبة تباينها قبل و بعد التدوير	111
06	تشبعات فقرات استبيان الاتصال التنظيمي بعد التدوير	112
07	الفقرات المحذوفة لاستبيان الإتصال التنظيمي بعد اجراء الصدق العاملي.	113
08	الفقرات و عواملها بعد اجراء الصدق العاملي للإستبيان الإتصال التنظيمي	114
09	حساب الثبات بمعامل ألفا لكرونباخ لمقياس الاتصال التنظيمي	116
10	مجالات جودة الحياة حسب منظمة الصحة العالمية	117
11	معامل الثبات ألفا لمقياس جودة الحياة	118
12	تقدير قيم معامل الارتباط بين جودة الحياة العامة و الصحة العامة و المجالات الرئيسية لمقياس جودة الحياة	119
13	معامل الارتباط بين جودة الحياة العامة و الصحة العامة والمجالات الرئيسية لمقياس جودة الحياة.	120
14	أفراد العينة الدراسة الأساسية من حيث الجنس	122
15	أفراد العينة الدراسة الأساسية من حيث العمر	122
16	ملخص النموذج معامل الإنحدار	126
17	تحليل الانحدار وفق النموذج	127
18	المعاملات وفق النموذج	127
19	مدى وجود فروق معنوية ترجع إلى نوع الاتصال التنظيمي	128
20	مدى تأثير أبعاد الاتصال التنظيمي على أبعاد جودة الحياة	129
21	تأثير نوع الاتصال التنظيمي على أبعاد جودة الحياة	129
22	اختلاف جودة الحياة يعزى إلى نوع الاتصال التنظيمي	130
23	مستوى جودة الحياة لدى المعلمين في المؤسسة التربوية	131

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
60	مفهوم المعبر أو الجسر للاتصالات الجانبية	01
62	نموذج حلقة الوصل	02
66	الإتصال النازل و الصاعد خلال سلسلة الأوامر	03
92	تصور أبو سريع وآخرون لمحددات جودة الحياة	04
106	اتجاه الخاصية أثناء صياغة الفقرة صياغة موجبة	05
106	اتجاه الخاصية أثناء صياغة الفقرة صياغة سالبة	06

جدول الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
151	استبيان الإتصال التنظيمي في صورته الأولى	01
153	استبيان الإتصال التنظيمي في صورته النهائية	02
154	مقياس جودة الحياة	03
162	الخصائص السيكومترية لمقياس الإتصال التنظيمي	04
165	نتائج اختبار الفرضية العامة	05
168	يوضح نتائج الفرضية الجزئية الأولى	06
171	نتائج اختبار الفرضية الجزئية الثانية	07
172	قائمة توضح أسماء الأساتذة المحكمين	08

مقدمة :

المنظمة هي عبارة عن مجموعة من الأفراد لهم أهداف و تسييرهم قوانين متبعة من طرف هذه المنظمة ، وهذا يؤدي بهم إلى ضرورة الاتصال فيما بينهم و انطلاقا من هذا لا يمكننا أن نتصور أن هناك تنظيم دون وجود اتصال و أهمية هذا الأخير في تحقيق أهداف هذه المنظمة و هذا ما أدى إلى ظهور الكثير من الدراسات التي تناولت الإتصال التنظيمي سواء في المؤسسات المهنية أو التربوية.

كما تعتبر المنظمة التربوية كأى منظمة تهدف إلى تحقيق الأهداف المسطرة من طرف وزارة التربية الوطنية و التي تهدف إلى تحقيق أكبر نسبة نجاح للتلاميذ سواء من الناحية العلمية أو الناحية التربوية إذ يساهم الإتصال التنظيمي التربوي الجيد في الرضا الوظيفي لأعضاء المنظمة الذي ينعكس ايجابيا على أداء عمال التربية في تحقيق الأهداف التربوية.

فالإتصال التنظيمي لأية مؤسسة تربوية يقوم بدور مهم إذ أنه ينسق بين عناصر المنظمة من أجل تحقيق الهدف التربوي الذي تقوم عليه المؤسسة التربوية فإذا كان هناك خلل في الإتصال التنظيمي داخل المؤسسة التربوية فهذا بالتأكيد سوف يؤثر بطريقة مباشرة أو غير مباشرة على أهداف المنظمة التربوية .

وبما أن موضوع دراستنا يتركز على معلمي التعليم الابتدائي فيجب علينا الإهتمام بهم والبحث عن المشاكل التي تعيق نشاطهم من أجل رفع جودة الحياة والوصول بهم إلى أداء أفضل .

قد أشارت الكثير من الدراسات في نتائجها إلى معاناة المعلمين في المؤسسة التربوية سواء من حيث علاقة المعلم بالإدارة المدرسية أو بالتلاميذ أو بأولياءهم مما قد يؤثر على الحالة النفسية للمعلم بحيث يتأثر الأداء ما ينعكس على تحقيق الأهداف التربوية ، فلكي تواجه المؤسسات التربوية التحديات التي يفرضها عليها الوقت الراهن يجب عليها الإهتمام بجودة الحياة هذا المصطلح الذي يعتبر حديث في أدبيات البحث العلمي الذي شهد اهتماما كبيرا في السنوات الأخيرة نظرا لأهمية هذا المصطلح في حياة الفرد فهو الراحة النفسية التي يشعر بها الفرد من خلال اشباع أو مدى توفر مجموعة من الشروط الذاتية والموضوعية

والتي تتمثل حسب المنظمة العالمية للصحة في الشروط الجسمية والشروط النفسية ومستوى الاستقلال والعلاقات الاجتماعية والشروط البيئية والتدين. (شيخي مريم، 2010: 119)

ونظرا لأهمية وضرورة الاتصال داخل المنظمة التربوية وكذا ضرورة جودة الحياة في تحقيق الراحة النفسية للمعلمين حاول الباحث من خلال هذه الدراسة البحث عن أثر الإتصال التنظيمي على جودة الحياة لدى المعلمين في المؤسسة التربوية . والتي سيتم التطرق لها من خلال الجانبين النظري والميداني.

أولا : الجانب النظري : احتوى الجانب النظري على ثلاثة فصول مقسمة كالتالي :

الفصل الأول : تم تخصيصه لمدخل الدراسة والذي تطرقنا من خلاله إلى الإشكالية وفرضيات البحث والتعرض لأهداف و أهمية البحث ودوافع اختيار الموضوع ، وتم إنهاء هذا الفصل بتحديد التعاريف الإجرائية لمتغيرات البحث و الدراسات السابقة.

الفصل الثاني: وتناول هذا الفصل الإتصال التنظيمي المدرسي حيث تعرضنا إلى مفهوم الإتصال التنظيمي المدرسي، أهدافه وأهميته كما تعرضنا إلى عناصر الإتصال المدرسي ونظريات الاتصال التنظيمي المدرسي وتطرقنا إلى أنواع الاتصال التنظيمي المدرسي وتصنيفاته ووسائله ومعوقاته وشروط الاتصال الجيد.

الفصل الثالث : والمتعلق بجودة الحياة، حيث تم التعرض لمفهوم جودة الحياة ومكوناتها ومجالاتها وجودة الحياة في الجزائر ثم التطرق للنماذج النظرية لجودة الحياة وتأثير العوامل الثقافية على جودة الحياة و في الأخير قياس جودة الحياة.

ثانيا : الجانب الميداني : و يتضمن الفصلان الرابع والخامس .

الفصل الرابع : يحتوي على الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية من حيث الدراسة الاستطلاعية والدراسة الميدانية وفيها تطرقنا إلى منهج الدراسة ومجتمعها وعينتها، والأدوات المستخدمة فيها وطريقة إيجاد الخصائص السيكومترية، وخطوات تطبيق الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات التي تم الحصول عليها.

الفصل الخامس : و يحتوي على عرض ومناقشة نتائج الدراسة الأساسية على ضوء الفرضيات .

الفصل الأول

مدخل الدراسة

- 1- اشكالية الدراسة
- 2- فرضيات الدراسة
- 3- دواعي اختيار موضوع الدراسة
- 4- أهمية الدراسة
- 5- أهداف الدراسة
- 6- التعاريف الإجرائية لمصطلحات الدراسة .
- 7- الدراسات السابقة

1- الإشكالية :

اهتم الباحثون في ميدان السلوك التنظيمي بمشكلة الاتصال بشكل كبير مدركين في ذلك أهميته في جميع أنواع التنظيمات ، فأبي خلل في الاتصال بين أفراد المنظمة سوف تحدث مشكلات كثيرة مما يؤدي إلى إعاقة المنظمة في الوصول إلى أهدافها.

وتعتبر المؤسسات التربوية من التنظيمات التي تسعى إلى تحقيق أهدافها ، فلكي تصل إلى هذا وجب عليها الاهتمام بصحة المعلم النفسية والعقلية ويكون هذا من خلال التركيز على العلاقات التنظيمية داخل المؤسسة التربوية.

ويشكل الإتصال التنظيمي في المؤسسة التربوية نظرا لأهميته أحد المحاور الرئيسية التي تدور حوله الكثير من البحوث حيث ركزت أغلب الدراسات التي تطرقت إلى الاتصال التنظيمي على واقع الاتصال في الإدارة المدرسية أو المهنية بصفة عامة ، في حين ركزت دراسات أخرى على تأثير أو تأثير الاتصال التنظيمي بمتغيرات أخرى عديدة ومنها دراسة زيتوني صبيبة، الجزائر، (2001) والتي عالجت طبيعة نظام الإتصال السائد بين الإدارة والأساتذة في المؤسسات التربوية الجزائرية وحاولت من خلالها الباحثة تحديد المعوقات التي تحكم كل نمط من أنماط الإتصال، وأجريت الدراسة الميدانية في ثلاث ثانويات بولاية البرج، وتوصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- إن الإتصال الذي يسود في المؤسسة التعليمية يسير في إتجاه واحد ذلك أن الأساتذة لا يشاركون في اتخاذ القرارات إلى جانب الإدارة، وأن المشاركة في المجالس والاجتماعات تعدّ مفرغة من محتواها.

- إن نظام الإتصالات الذي يسود في المؤسسة التعليمية غير واضح إذ يتصف بالتعقيد في التعاملات، كما أن وسائل الإتصال في المؤسسة التعليمية قليلة ولا تمكن الأساتذة والإدارة من أداء مهامهم على أكمل وجه. (كتفي عزوز، 2008: 8).

أما الدراسة الثانية فهي لربابعة (1996) وكانت تهدف إلى التعرف على أنماط الإتصال الإداري السائدة والتي يمارسها مدير ومديرات المدارس الحكومية في محافظة "عجلون" وأثرها في علاقتهم الشخصية مع المعلمين من وجهة نظر المعلمين، كما هدفت لمعرفة أثر كل من المؤهل العلمي والجنس والخبرة السابقة للمعلمين على تقديراتهم لطبيعة العلاقات الشخصية بينهم وبين مديري مدارسهم، فبيّنت نتائج الدراسة أن مديري المدارس الثانوية الحكومية في محافظة (عجلون) يستخدمون أنماط الإتصال الشفوي مع المعلمين بشكل أكبر من أنماط الإتصال الكتابية، كما بيّنت النتائج وجود علاقة إيجابية وقوية عند مستوى الدلالة ($a=0,05$) بين أنماط الإتصال الإداري لدى المديرين وعلاقتهم الشخصية مع المعلمين. (مزيان بشرى، 2011: 8).

و أما الدراسة الثالثة فهي لزياد أحمد خليل الدعسي (2009)، هدفت إلى الكشف عن معوقات عملية الإتصال والتواصل التربوي بين المديرين والمعلمين من وجهة نظر المديرين والمعلمين أنفسهم في المدارس الحكومية بمحافظة غزّة، ووضع سبلا لمواجهة هذه المعوقات على ضوء الإتجاهات المعاصرة، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع المديرين والمديرات والمعلمين والمعلمات العاملين في جميع المراحل التعليمية للعام الدراسي 2006-2007 والبالغ عددهم (153) مديراً ومديرة وهم عيّنة الدراسة، و (438) معلماً ومعلمة، أي ما نسبته (12%) من مجتمع الدراسة المكون من (3643) معلماً ومعلمة، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى:

• إنّ معوقات الإتصال والتواصل التربوي التي تواجه المديرين وكذلك المعلمين حسب وجهة نظرهم جاءت مرتبة كالتالي: المرتبة الأولى المعوقات التي تتعلق بالبيئة المحيطة بالعملية الإتصالية التواصلية، وحصلت على وزن نسبي مقداره (48.7%) عند المديرين، و(45.2%) عند المعلمين، يليها في المرتبة الثالثة المعوقات التي تتعلق بالرسالة الإتصالية التواصلية، وحصلت على وزن نسبي مقداره (48%) عند المديرين و(43.2%) عند

المعلمين، ثم يليها في المرتبة الرابعة والأخيرة المعوقات التي تتعلّق بالمديرين والمعلمين، وحصلت على وزن نسبي مقداره (37.3%) عند المديرين و(43.3%) عند المعلمين.

• وضع الباحث تصوراً مقترحاً لمواجهة معوقات الإتصال والتواصل التربوي بين المديرين والمعلمين من خلال النتائج التي تمّ التوصل إليها في مجالات الإستبيان الدراسة كافة، والسبل المقترحة للمدرين والمعلمين، والإتجاهات المعاصرة لعملية الإتصال والتواصل التربوي. (زياد أحمد خليل، 2009).

والدراسة الخامسة قامت بها **هند كابور (2010)**، وهدفت إلى التعرف على مدى ممارسة مهارات الإتصال بين المدير والمعلم من وجهة نظر المعلم، وأثر ذلك على تكوين مفهوم الكفاءة الذاتية لدى المعلم، وأجريت الدراسة الميدانية بمدارس دمشق الرسمية وأشار البحث إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى مهارات الإتصال بين المدير والمعلم، ومستوى الكفاءة الذاتية للمعلم.

كما قام **روبرت Robert Son (2001)** بالكشف عن العلاقة بين نوع الإتصال لدى مديري ومديرات المدارس العامة في غرب "فرجينيا"، وكل من المناخ المدرسي والتحصيل الدراسي من وجهة نظر المعلمين وعلاقة ذلك بكل من جنس المدير ومستوى المدرسة، وحجم المدرسة والمركز الإقتصادي والإجتماعي لمدير المدرسة، واستخدمت الدراسة أدوات لنوع الإتصال من وجهة نظر المعلمين والمناخ الدراسي وكذلك التحصيل الدراسي، فأظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نوع الإتصال لدى مدير المدرسة والمناخ المدرسي كما يتصوره المعلمون، كما أنّه كلما كان نوع الإتصال يميل إلى وجود الصداقة والفتنة والهدوء كلّما شعر المعلمون أنّ المناخ المدرسي إيجابي، كما بيّنت عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نمط الإتصال والتحصيل الدراسي. (مزيان بشرى، 2011: 8)

والملاحظ من خلال هذه الدراسات أنها ركزت في معظمها على واقع الاتصال التنظيمي في المؤسسة التربوية في حين لم تتناول كثيراً بعض التغيرات التي تعتبر هامة

وهي تلك التي تهتم براحة المعلم النفسية كجودة حياة المعلم فلكي تواجه المؤسسة التربوية التحديات التي تفرضها عليها الظروف البيئية والثقافية و الاقتصادية والسياسية والاجتماعية للقرن الجديد عليها الاهتمام بجودة حياة المعلم ذلك أن جهلنا بهذا الأخير يؤثر بصفة مباشرة أو غير مباشرة على تحقيق الأهداف التربوية التي تسعى الدولة الجزائرية على تحقيقها عن طريق تخصيص ميزانيات ضخمة سنويا.

وبالتالي أصبحت جودة الحياة هدفا للدراسة لدى المعلمين في المؤسسات التربوية وهي بلا شك هدف يطمح إلى تحقيقه كل انسان ولهذا نجد مجموعة من الدراسات المحلية والعربية والأجنبية التي تناولت موضوع جودة الحياة، حيث قام **تيلوين و بلغوميدي (2009)** بدراسة كانت تهدف إلى اكتشاف العلاقة بين التدين ومعنى الحياة والرفاه الذاتي لدى الطلبة الجامعيين ، و شملت العينة على 995 طالبا جامعيًا ، و استخدم فيها الباحثان على مقياس التدين الإسلامي الشامل و الصيغة المختصرة من مقياس معنى الحياة و الرضا عن الحياة ومؤشر الرفاه الشخصي pwi و دلت النتائج على أهمية الارتباط بين المعتقدات الدينية و الرفاه الشخصي. (زعطوط رمضان ، 2014 : 32)

وقد قام **محمد عبد الله ابراهيم وآخرون (2006)** بدراسة كانت تهدف إلى معرفة دور الأنشطة الرياضية في جودة الحياة لدى طلبة جامعة السلطان قابوس حيث توصلت هذه الدراسة إلى أن الأنشطة الرياضية لها أثر على مجمل الحياة النفسية للفرد وعلى نظرتة للاحر وعلى حياته وتقييمه لذاته واحساسه بجودة الحياة .

وتهدف دراسة **عبد الحميد سعيد حسن وآخرون (2006)** إلى معرفة مستوى جودة الحياة (الضغوط النفسية) مقاومة الضغوط النفسية لدى طلبة جامعة السلطان قابوس وعلاقة كل من جودة الحياة وإستراتيجيات مقاومة الضغوط بمستوى الضغوط النفسية لدى طلبة الجامعة، حيث تكونت عينة الدراسة من (183) طالباً وطالبة من طلبة جامعة السلطان قابوس ممن يدرسون خلال العام الدراسي 2007،2006، موزعين على التخصصات

العلمية والأدبية والسكن الداخلي والخارجي، والنوع (ذكور، إناث)، ولقد تمّ استخدام أداتين وهما: مقياس جودة الحياة ومقياس الضغوط النفسية وإستراتيجيات مقاومتها، حيث توصلت الدراسة إلى وجود مستويات متوسطة في كل من الضغوط النفسية وإستراتيجيات مقاومتها وجودة الحياة لدى طلبة الجامعة، إذ أظهرت الدراسة تشابه الطلاب والطالبات في مستوى الضغوط النفسية ومستوى استخدام إستراتيجيات مقاومته، بينما كان مستوى جودة الحياة أعلى لدى طلاب الجامعة من طالباتها، كما أشارت النتائج إلى أنّ طلبة الكليات العلمية أكثر جودة الحياة ويعانون مستوى أدنى من الضغوط النفسية مقارنة بطلبة الكليات الإنسانية، كما أظهرت النتائج علاقة سالبة دالة بين جودة الحياة والضغوط النفسية وعلاقة موجبة ودالة بين الضغوط النفسية ومعدل استخدام إستراتيجيات مقاومة الضغوط.

و نجد دراسة أخرى قام بها **منذر عبد الحميد الضامن وآخرون (2006)** وتهدف هذه الدراسة إلى معرفة مستوى قيم العمل وجودة الحياة لدى طلبة جامعة السلطان قابوس، ومعرفة قيم العمل التي تسهم في جودة الحياة في ضوء متغيري الجنس والكلية ، وقد أشارت النتائج إلى أن قيم العمل قد تجاوزت متوسط الحساب المتوسط النظري ما عدا متوسط قيمة اللياقة وقيمة المخاطرة ، كما تجاوزت متوسطات النظري لها، وأن قيم العمل كافة قد تجاوزت متوسط الحسابية المتوسط النظري ما عدا متوسطي قيمة اللياقة وقيمة المخاطرة، كما تجاوزت المتوسطات الأبعاد الثلاثة لمستوى جودة الحياة المتوسط النظري لها ، وأن قيم العمل التي أسهمت في جودة الحياة هي التحصيل الانتفاع بالمقدرة ،النمو الشخصي ،العلاقات الاجتماعية ، نمط الحياة الغيرية وان مقدار اسهام القيم الستة في جودة الحياة لا يختلف وفقا لمتغير الجنس ، بينما كان مقدار الإساهم يختلف وفقا لمتغير الكلية ، وكان أكبر مقدار الإساهم القيم الستة في جودة الحياة وذات دلالة احصائية وفقا للترتيب التنازلي هو الهندسة ،الطب، العلوم ،التربية ،التجارة بينما كان مقدار الاسهام منخفضا وليس لدي دلالة احصائية في كليتي الزراعة والأداب.

وقام محمد حامد ابراهيم الهنداوي (2010) بدراسة أخرى حول الدعم الاجتماعي وعلاقته بمستوى الرضا عن الحياة لدى المعاقين حركيا بمحافظة غزة ، وقد وصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج ومن أهمها : توجد علاقة دلالة احصائية بين مصادر الدعم الاجتماعي والرضا عن جودة الحياة لدى المعاقين حركيا أفراد العينة وتوجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الدعم الاجتماعي بأبعاده ودرجة الكلية، والرضا عن جودة الحياة لدى المعاقين حركيا ،أفراد العينة وتوجد فروق ذات دلالة احصائية في الرضا عن جودة الحياة باختلاف مصادر الدعم الاجتماعي (منخفض ومرتفع) لدى المعاقين حركيا من أفراد العينة .

و أما الدراسات التي ربطت بين ميدان العمل وجودة الحياة نجد دراسة عربية قامت بها شيخي مريم(2013) و التي كانت تهدف إلى الكشف عن طبيعة العلاقة التي تربط بين جودة الحياة ومصادر استبيان طبيعة العمل عند الأستاذ الجامعي و التعرف على مستويات الحياة المدركة عند الأستاذ الجامعي والكشف عن الفروق في مصادر طبيعة العمل وجودة الحياة بين أفراد العينة تعزي لمتغير الجنس، الحالة الاجتماعية ، سنوات الأقدمية واختلاف الكلية المنتسب لها الأستاذ الجامعي والفئة حيث توصلت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية بين مصادر طبيعة العمل الخاصة للأستاذ الجامعي وجودة الحياة بمختلف مجالاتها .

ولا يوجد فرق ذات دلالة احصائية 0.05 في مصادر طبيعية العمل في مستويات الأستاذ الجامعي تعزي لمتغير الجنس ما عدا بعد الحوافز الترقية لصالح الذكور ولم يثبت فروق في مصادر العمل في متوسطات الأستاذة تعني لمتغير الأقدمية والتخصص والفئة .

لم توجد فروق دال احصائي 0.05 في جودة الحياة بمجالاتها الستة تعزي لمتغير الجنس ما عدا المجال الجسمي و مجال الاستقلالية.

ولم يثبت فروق في جودة الحياة بمجالاتها تعزي الحالة الاجتماعية ما عدا بعد العلاقات والاستقلالية والأقدمية عند مستوى دلالة 0.05.

و من الدراسات الأجنبية التي ربطت بين ميدان العمل و جودة الحياة دراسة **ايملين روسو Aymeline Rousseau** (2014) من معهد علم النفس بجامعة باريس ديكرت تحت عنوان: جودة الحياة و العمل : قياسها وتأثيرها على الأداء الفردي والتنظيمي " تحت إشراف **نيكولا بارلوند Nicolas Berland** اعتمدت الدراسة على فرضية تفعيل جودة الحياة وعلاقتها بالرضا الوظيفي ،وشمل هذا البناء أبعادا أخرى يرتبط بنماذج جزئية، كالمحافظة على الصحة، السياحة ، الراحة ... فضلا عن اتخاذ تدابير أخرى. وتوصلت الباحثة إلى نموذج نظري للرفاهية في العمل، وجرى القياس النفسي للتحقق من صحتها، كجزء هام من دارستها لأي مشروع صناعي في إطار البحث، كما هدفت الرسالة إلى مساعدة المنظمات في الدراسة، في تطوير أداة لإدارة أهمية جودة الحياة وعلاقتها بالرفاهية الاجتماعية في العمل ومراقبة ملكيتها وإدماجها في أنظمة الرقابة القائمة.

وأخيرا هدفت الرسالة إلى اختبار العلاقة بين الرفاهية والأداء في العمل، استنادا إلى تحليل مجموعة من البيانات الإحصائية. كما ساهمت هذه الدراسة في المناقشات بشأن المنظمات التي تعمل على سن القوانين الخاصة بالتصنيفات الاجتماعية مما يساعد على توفير النتائج النظرية والتجريبية حول موضوع الرفاهية في العمل.

كما قدمت الباحثة **اليانور بلينو Elanore Blinea** (2014) لنيل شهادة الماجستير المهنية في إدارة المخاطر والسلامة الصناعية بجامعة التكنولوجيا كومبيين بفرنسا، وحاولت الباحثة الإجابة عن سؤال: كيف يمكن إقحام إدارة المؤسسات في نهج جودة الحياة في العمل؟ واشتغلت الباحثة على 750 عاملا ، ومع 307 مديرا و 147 مسؤولا للموارد البشرية.

وتوصلت الدراسة إلى أن:

- أجواء العمل حتى ولو كانت جيدة إلا أنها تتأثر بتدهور الحياة الاجتماعية.

- الطرق الجديدة في العمل في عصر الملتيميديا تجعلنا نعيش الحياة بشكل إيجابي و لكنها تساهم في الخلط بين الحياة المهنية والحياة الشخصية.
- المؤسسات التي تولي أهمية لجودة الحياة في العمل، كثيرة ومن المرجح أن تؤدي إلى إجراءات مجموعة من التحسينات.
- الحوار الاجتماعي موجود، ولكن يجب إعادة النظر فيه.

وقد وجد الباحث من خلال اطلاعه على الدراسات السابقة أن الدراسة الحالية تتفق مع الدراسات السابقة في إلقاء الضوء على واقع الاتصال التنظيمي في المؤسسة التربوية و تختلف عنها بتناول متغير جودة الحياة و الذي يعتبر حديث نسبيا في أدبيات البحث العلمي كما يتضح من خلال الدراسات التي تطرقت إلى جودة الحياة أنها تناولت جودة الحياة عند المرضى المزمنين وعند طلبة الجامعة و عند الأساتذة الجامعيين وعند المدراء والمسؤولين في الموارد البشرية وعند بعض الفئات من ذوي الاحتياجات الخاصة كالمعاقين حركيا .

وقد اهتمت بعض الدراسات الأخرى بمدى تأثير و تأثير جودة الحياة ببعض المتغيرات الأخرى كقيم العمل و مصادر طبيعة العمل و الرضا الوظيفي و الأداء الوظيفي و الضغوط النفسية و الأنشطة الرياضية .

إلا أنه لم يظهر ما سبق تناول جودة الحياة لدى معلمي المرحلة الابتدائية باعتبار شريحة المعلمين ذات أهمية و دور كبير في نجاح الأبناء.

وانطلاقا من هذه الدراسات السابقة و التي تطرقت في مجملها على واقع الإتصال التنظيمي في المؤسسات المختلفة و تطرقت كذلك على جودة الحياة باختلاف عينة البحث نطرح مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي :

- هل يؤثر الاتصال التنظيمي على جودة الحياة لدى معلمي التعليم الابتدائي؟
وعليه فإن دراستنا تنطلق من التساؤلات التالية:

• هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد جودة الحياة تعزى لنوع الاتصال التنظيمي لصالح الاتصال التنظيمي النازل؟

• هل تختلف جودة الحياة لدى معلمي التعليم الابتدائي حسب نوع الاتصال التنظيمي (النازل، الصاعد)؟

• ما مستوى جودة الحياة لدى معلمي التعليم الابتدائي ؟

2- الفرضيات :

يوجد مجموعة من الدراسات التي تطرقت إلى تأثير الاتصال التنظيمي على متغيرات أخرى و من أهمها دراسة **كتفي عزوز**، (2009) و التي هدفت إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين عملية الاتصال في الإدارة المدرسية و مستوى الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط ، وكذلك التعرف على تأثير الخصائص الفردية لهؤلاء الأساتذة على هذه العلاقة وتم التوصل إلى اثبات الفرضية الأولى القائلة بوجود علاقة ارتباطية موجبة بين عملية الإتصال في الإدارة المدرسية و مستوى الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط . ونفي الفرضية الثانية القائلة بوجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى الخصائص الفردية. في حين هدفت دراسة أخرى قام بها **بوعطيط جلال الدين** (2009) إلى الكشف عن العلاقة بين الاتصال التنظيمي و الأداء و تم التوصل إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الاتصال النازل و الأداء الوظيفي لدى العمال المنفذين .

كذلك وجود علاقة ارتباطية موجبة متوسطة بين الاتصال الصاعد و الأداء الوظيفي لدى العمال المنفذين .

وبناء على هذه الدراسات المقاربة لموضوع بحثنا و التي تشير نتائجها إلى أن الاتصال التنظيمي يؤثر على العديد من المتغيرات الأخرى و انطلاقا من هذا قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

الفرضية العامة :

• يؤثر الإتصال التنظيمي على جودة الحياة لدى معلمي التعليم الابتدائي.

الفرضيات الجزئية :

• توجد فروق ذات دلالة احصائية في أبعاد جودة الحياة تعزى لنوع الاتصال التنظيمي لصالح الاتصال التنظيمي النازل.

• تختلف جودة الحياة لدى معلمي التعليم الابتدائي حسب نوع الاتصال التنظيمي (نازل، صاعد).

• مستوى جودة الحياة متوسطة لدى معلمي التعليم الابتدائي.

3- أهداف البحث :

تهدف هذه الدراسة إلى:

- معرفة مدى تأثير الإتصال التنظيمي على جودة الحياة لدى معلمي مرحلة التعليم الإبتدائي.

- معرفة اختلاف جودة الحياة لدى معلمي مرحلة التعليم الإبتدائي حسب نوع الاتصال التنظيمي (نازل، صاعد)

- معرفة وجود فروق في أبعاد جودة الحياة تبعا لنوع الإتصال التنظيمي.

- معرفة مستوى جودة الحياة لدى معلمي مرحلة التعليم الإبتدائي.

- اثناء المكتبة الجامعية بدراسة ميدانية تتناول جانبا مهما من جانب العمل والصحة العقلية

4- دوافع اختيار الموضوع :

هناك جملة من الأسباب لاختيار هذه الدراسة هي:

- محاولة توضيح طبيعة العلاقة بين الاتصال التنظيمي و جودة الحياة لدى معلمي مرحلة التعليم الإبتدائي.

- الحاجة للقيام بالمزيد من الدراسات فيما يخص الاتصال التنظيمي وجودة الحياة داخل مؤسساتنا التربوية .

- الوقوف على بعض المشاكل أو المعوقات التي تواجه معلمي التعليم الابتدائي في الاتصال بالإدارة التربوية .

- حداثة الموضوع وقلة تناوله بالدراسة .

5- أهمية البحث :

• تكتسي هذه الدراسة أهمية خاصة لأنها تتناول موضوع الاتصال التنظيمي لدى معلمي مرحلة التعليم الابتدائي.

• أهمية دراسة جودة الحياة لدى المعلم في المؤسسة التربوية مما ينعكس ايجابيا على أداء المعلم.

• كما تساهم هذه الدراسة في تقديم اقتراحات وتوصيات للمهتمين بالمجال التربوي بغية نجاح الأهداف التربوية.

6- التعاريف الإجرائية:

- **جودة الحياة** : يشير **سبيتز spitz** (1999) أن مفهوم جودة الحياة يختلف تبعا لإختلاف الباحثين.(زعطوط رمضان ، 2014 : 16)

هذا ما جعلنا نعتمد في دراستنا هذه على الخلفية النظرية التي يقوم عليها تعريف منظمة الصحة العالمية لجودة الحياة ، إذ ينظر إلى جودة الحياة على أنها تتحدد من خلال ادراك الفرد لوضعه في الحياة ، في السياق العام للثقافة و نظام القيم مقارنة بإنظاراته و توقعاته و مخاوفه من الحياة ، وهو مفهوم واسع مرتبط بشكل معقد مع الصحة الجسدية و الحالة النفسية وفي علاقة التبعية مع العلاقات الاجتماعية لكل شخص.(21: 2008 , EvaTazopoulon)،

وهي الدرجة التي يحصل عليها تبعا لمقياس جودة الحياة للمنظمة العالمية للصحة.

- الإتصال التنظيمي : هو انتقال المعلومات و البيانات من الإدارة المدرسية إلى المعلمين ، أو من المعلمين إلى الإدارة المدرسية ، ويتم ذلك بطريقة رسمية وفق القوانين المعمول بها . و تمثل مجموعة الدرجات التي يحصل عليها المعلم على استبيان الإتصال التنظيمي المصمم من قبل الباحث .
- المعلمون: هم الأشخاص المعينون من طرف وزارة التربية الوطنية والذين يمارسون مهام التربية و التعليم في المؤسسات الإبتدائية التابعة لولاية مستغانم.

7- الدراسات السابقة :

أ - دراسات متعلقة بجودة الحياة :

1- دراسة سهيلة محمد عباس ، علي عبد الجاسم الزامل ، 2006 .

عنوان الدراسة : التطوير التنظيمي و جودة حياة العمل.

استهدف الباحث معرفة دور التطوير التنظيمي في جودة الحياة العمل ، و لتحقيق الهدف توصل الباحثان من خلال الأدب النظري الخاص بالموضوع إلى بناء أداة تتضمن 30 فقرة تمثل مؤشرات جودة حياة العمل موزعة على ستة مجالات هي : الرضا عن العمل، والالتزام التنظيمي ، و الضمان الوظيفي ، والاستقلالية ، و المشاركة في اتخاذ القرارات، والقدرة على الأداء . ثم تم اختيار عينة من أعضاء هيئة التدريس في كليتي الزهراء (كلية خاصة) ، وكلية تربية بجامعة السلطان قابوس (كلية حكومية) . تكونت العينة من 22 فردا ، وزع عليهم استبيان البحث بعد التحقيق من صدقه الظاهري و ثباته وفقا لطريقة ألفا - كرونباخ حيث بلغ 0.95 . وقد تم تحليل بيانات البحث باستخدام برنامج SPSS و أظهرت النتائج اتفاق جميع أعضاء هيئة التدريس على أهمية التطوير التنظيمي في جودة حياة العمل ، وقد رتبوا مجالات الاستبيان الستة وفقا لأهميتها كما يأتي : مستوى الأداء ، الالتزام التنظيمي ، المشاركة في اتخاذ القرار ، الرضا عن العمل ، والضمان الوظيفي، والاستقلالية. ولم تظهر أية فروق دالة بين أفراد العينة في ترتيب الأبعاد تعزي لمتغير الفئة العمرية (أقل من 30 سن و 30 سنة فأكثر) ، بينما ظهرت دالة وفقا للمؤهل الدراسي لصالح حملة الدكتوراه في عدد من الأبعاد ، وفي ضوء نتائج وضع الباحثان مجموعة من التوصيات من المقترحات لدراسة أخرى .

2- دراسة منذر عبد الحميد الضامن ، عبد الحميد سعيد حسن ، سلطنة عمان ، 2006.

عنوان الدراسة : قيم العمل و دورها في جودة الحياة لدى طلبة الجامعة سلطان قابوس .

هدفت الدراسة معرفة قيم العمل و جودة الحياة لدى طلبة جامعة السلطان قابوس ، ومعرفة قيم العمل التي تسهم في جودة الحياة ، و الاختلاف في مقدار إسهام قيم العمل في جودة الحياة في ضوء متغيري الجنس و الكلية ، و قد تكونت الدراسة من (276) طالبا وطالبة ، طبق عليهم قائمة أدوار الحياة - قيم العمل ، و مقياس جودة الحياة ، وقد أشارت النتائج إلى أن قيم العمل كافة قد تجاوزت متوسطاتها الحسابية المتوسط النظري ، ماعدا متوسطي قيمة اللياقة البدنية و قيمة المخاطرة ، كما تجاوزت متوسطات الأبعاد الثلاثية لمستوى جودة الحياة المتوسط النظري لها ، وأن قيم العمل التي أسهلت في الجودة الحياة هي : التحصيل ، الانتفاع بالمقدرة ، النمو الشخصي ، و العلاقات الاجتماعية ، نمط الحياة، الغيرية ، وأن مقدار إسهام القيم الستة في جودة الحياة لا يختلف وفقا لمتغير الجنس، بينما كان مقدار للإسهام يختلف وفقا لمتغير الكلية ، وكان أكبر مقدار لإسهام القيم الستة في جودة الحياة ذات دلالة إحصائية وفقا للترتيب التنازلي هو : الهندسة ، الطب ، العلوم، التربية ، التجارة ، بينما كان مقدار الإسهام منخفضا و ليس بدي دلالة إحصائية في كليتي الزراعة و الآداب .

3- دراسة محمد عبد الله ابراهيم ، السيدة عبد الرحيم صديق ، سلطنة عمان ، 2006.

عنوان الدراسة: دور الأنشطة الرياضية في جودة الحياة لدى طلبة الجامعة السلطان قابوس .

استهدفت الدراسة معرفة دور الأنشطة الرياضية على مستوى جودة الحياة لدى الطلبة جامعة السلطان قابوس ، وهل هناك اختلاف في أبعاد مستوى جودة لدى الطلبة و دور متغير النوع (ذكر ، أنثى) ، والتخصص (إنساني ، علمي) في جودة الحياة التي تم قياسها بمقياس ذات ستة أبعاد ، و لتحقيق ذلك طبق مقياس جودة الحياة لطلبة الجامعة على 123 طالبا

وطالبة (63) من الذين يمارسون الأنشطة الرياضية ، و (60) طالبا و طالبة من الذين لا يمارسون الأنشطة الرياضية . وقد أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة بينهم لصالح الطلبة الذين يمارسون الأنشطة الرياضية . وهدفت كذلك لمعرفة مستوى مفهوم جودة الحياة لدى الطلبة فتمتيز الفروق بين متوسط درجات الطلبة على مقياس جودة الحياة و الوسط الفرضي كانت ذات دلالة في جميع أبعاد المقياس و هي جودة الحياة الأسرية والاجتماعية، و جودة شغل وقت الفراغ ، و جودة التعليم و الدراسة ، و جودة الصحة النفسية ، و جودة الجانب العاطفي ، كان الفرق في جميع أبعاد جودة الحياة لصالح المتوسط النظري باستثناء بعد جودة الصحة النفسية فكان الفرق لصالح ما صرح به الطلبة بجودة للحياة على المتوسط الفرضي . كما أشارت النتائج إلى عدم وجود تأثير دال إحصائيا في متغير النوع، والتخصص ، وفي التفاعل الثنائي بين النوع و التخصص .

4- دراسة عبد الحميد سعيد حسن ، راشد بن سيف، المحرزي ، سلطنة عمان ، 2006 .

عنوان الدراسة : جودة الحياة و علاقتها بالضغوط النفسية واستراتيجيات مقاومتها لدى طلبة جامعة السلطان قابوس.

هدفت الدراسة الحالية إلى الإجابة عن الأسئلة التالية : ما مستوى جودة الحياة بالضغوط النفسية مقاومة الضغوط النفسية لدى طلبة جامعة السلطان قابوس ؟ وهل تختلف مستويات تلك المتغيرات وفقا لمتغير جنس الطالب و نوع كليته ما علاقة كل من جودة الحياة و استراتيجيات مقاومة الضغوط بمستوى الضغوط النفسية لدى طلبة الجامعة ؟ وهل تختلف تلك العلاقات وفقا لمتغير جنس الطالب ونوع كليته و تكونت عينة الدراسة من (183) طالبا و طالبة من طلبة جامعة السلطان قابوس ممن يدرسون خلال العام الدراسي 2008/2002 موزعين على التخصصات العلمية و الأدبية و السكن الداخلي و الخارجي والنوع (ذكورا / و إناثا) و لقد تم استخدام أداتين وهما مقياس جودة الحياة stroke و مقياس مصادر الضغوط النفسية scale (ss-qol) specific quality of life

واستراتيجيات مقاومتها . توصلت الدراسة إلى وجود مستويات متوسطة في كل من الضغوط النفسية و استراتيجيات مقاومتها و جودة الحياة لدى طلبة الجامعة . كما أظهرت الدراسة تشابه الطلاب و الطالبات في مستوى الضغوط النفسية و مستوى استخدام استراتيجيات مقاومتها ، بينما كان مستوى جودة الحياة أعلى لدى طلاب الجامعة من طالباتها . كما أشارت النتائج إلى أن طلبة الكليات العلمية أكثر جودة للحياة و يعانون من مستويات أدنى من الضغوط النفسية مقارنة بطلبة الكليات الإنسانية . كما أظهرت النتائج علاقة سالبة دالة بين جودة الحياة و الضغوط النفسية و علاقة موجبة و دالة بين الضغوط النفسية ومعدل استخدام استراتيجيات مقاومة الضغوط .

5- دراسة محمد السعيد أبو حلاوة ، الاسكندرية ، 2009 .

عنوان الدراسة : الذكاء الاجتماعي ، المعنى الشخصي ، و جودة الحياة النفسية ، دراسة مقارنة عن المراهقة المبكرة و المراهقة المتأخرة .

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف طبيعة و أبعاد العلاقة بين الذكاء الاجتماعي ، المعنى الشخصي من جهة ، ورضا عن الحياة و جودة الصحة النفسية من ناحية أخرى لدى عينة من المراهقين في مرحلة المراهقة المتأخرة و عينة مراهقين أخرى في مرحلة المراهق المتأخرة.

و انطلاقاً من التأكيد على أهمية المعنى الشخصي بالنسبة لحل أزمة الهوية و النمو الخلقي صيغ فرض عام مفاده أن معنى الشخصي سيكون العامل الأفضل في التنبؤ بالرضا عن الحياة و جودة الصحة النفسية لدى هؤلاء المراهقين مقارنة بالذكاء الانفعالي بمعنى أن المعنى الشخصي يسهم بوزن نسبي أكثر من الذكاء الانفعالي في رضا المراهقين عن حياتهم وفي جودة حياتهم النفسية بصفة عامة.

وتكونت العينة الدراسة من 155 تلميذاً من المدرسة الكاثوليكية العليا 71 منهم من الصف الثامن و 84 تلميذاً من صف الثاني عشر . و افترضت الدراسة أيضاً أن تلاميذ

الصف الثاني عشر سيحرزون درجات مرتفعة على مقياس الذكاء الانفعالي و مقياس المعنى الشخصي . وطبق على عينة الدراسة حزمة الاستبيانات : بروفيل المعنى الشخصي إعداد ونح 1998 ، استبيان الذكاء الانفعالي إعداد سكتي و آخرون 1998 ، مقياس الرضا عن الحياة إعداد دينير و آخرون 1985 ، ومقياس مؤشرات جودة الحياة النفسية إعداد دينير و آخرون 1998 .

وقد خلصت الدراسة إلى نتائج أيدت الفروض الرئيسية لها و اختتمت الدراسة بمناقشة دلالات نتائجها بالنسبة لمجال الإرشاد النفسي و التعليم بصفة عامة .

6- دراسة خميسي إيمان أحمد - الأردن - 2010 .

عنوان الدراسة : جودة الحياة و علاقاتها بكل من المرض الوظيفي و قلق المستقبل لدى معلمات رياض الأطفال

حيث هدفت هذه الدراسة ذك معرفة العلاقة بين جودة الحياة من جهة ، و المرض الوظيفي و قلق المستقبل لدى معلمات رياض الأطفال من جهة أخرى ، وهذا في ضوء متغير الخبرة المهنية ، و ثم الاعتماد على المنهج الوصفي ، حيث تكونت العينة من 292 من معلمات الرياض الأطفال ، ثم اختياريهم بطريقة عشوائية واستخدام مقياس جودة الحياة و المرض الوظيفي لصالح معلمات ذوات خبرة مهنية أكثر من 10 سنوات ، كما توصلت إلى أن هناك ارتباطا عكسيا بين جودة الحياة و قلق المستقبل لديهن أي ان المعلمات الأكثر قلقا تعانين من درجة متخفضة من جودة الحياة ، وان القلق يعتبر أكبر منبئ عن جودة الحياة. (أمينة حرطاني و آخرون ، 2016 : 41) .

7- دراسة اسماعيل عبد الله الحمص - المحافظات العربية بقطاع غزة ، فلسطين 2010.

عنوان الدراسة : قلق الولادة لدى الأمهات في المحافظات الجنوبية لقطاع غزة و علاقته بجودة الحياة .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على قلق الولادة و علاقته بجود الحياة لدى الأمهات في المحافظات الجنوبية لقطاع غزة ، وقد تم اختيار عينة الدراسة بصورة عشوائية لتمثل الأمهات اللاتي ترددن قسم استقبال الولادة في كل من مستشفى الهلال الإماراتي - رفح ومستشفى مبارك ، خان يونس ، وذلك الممتدة من 2009/10/20 و حتى 2019/10/30 و بلغ عدد أفراد العينة 203 أمهات من اللاتي ترددن على قسم استقبال الولادة في هذه الفترة بغرض الولادة ووزع العدد كالتالي :

- مستشفى الهلال الإماراتي و بلغ عدد أفراد العينة 82 أم أي ما نسبته 40 % تقريبا من أفراد المعينة - مستشفى مبارك بخان يونس و بلغ عدد أفراد العينة 121 أي ما نسبة 60 % تقريبا من أفراد العينة و بلغ مجتمع الدراسة 1141 أم .

وكان نص السؤال الرئيسي للدراسة : ما علاقة قلق الولادة لدى الأمهات في المحافظات الجنوبية لقطاع غزة بجودة الحياة ؟ وانبثق عن السؤال الرئيسي أسئلة فرعية تعلقت بعلاقة قلق الولادة بمتغير مرض سكري الحمل ، لمتغير مرض ضغط الدم المرتفع أثناء الحمل ، معرفة مسبقة بجنس الجنين ؟

ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بإعداد أدوات الدراسة متمثلة في اختبار قلق الولادة و علاقة بجودة الحياة ، ثم قام بتطبيقها على عينة الدراسة ، و استخدم الباحث عدة أساليب إحصائية في دراسة و هي :

- اختبار chi - square

- معامل الارتباط بيرسون

- التكرارات والنسب المئوية

- متوسط الحسابي

- اختبار Onewag Anova

وقد توصل الباحث إلى عدة نتائج : كان أبرزها أن أكثر مستويات قلق الولادة كانت في الأسرة النووية ، و أن طبيعة الأسرة التي تعيش بها الأم كان له بالغ الأثر في الحالة النفسية للأم لحظة الولادة ، و طبيعة حيث السكن كونه مستقلا أو ضمن الأسرة الممتدة ولاحظنا أنه في الأسرة النووية تفقد الأم الحامل جميع هذه الأبعاد حيث يزيد مستوى القلق قلة الحاكم النفسي لها (صالح اسماعيل عبد الله الحمص ، 2010) .

8- دراسة عفاف محمد أبوغالي و آخرون ، فلسطين ، 2011 .

عنوان الدراسة : التغيرات الجسمية و النفسية المرتبطة بانقطاع الطمث و علاقات بجودة الحياة لدى عينة من النساء الفلسطينيات هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على التغيرات الجسمية و النفسية المرتبطة بانقطاع الطمث و علاقات بجودة الحياة لدى عينة من النساء الفلسطينيات وقد تكونت عينة الدراسة من 243 امرأة فلسطينية في محافظتي خان يونس ورفح ، متوسط أعمارهن حوالي 51 سنة ، وقد أظهرت نتائج الدراسة أنه توجد علاقة سالية دالة إحصائيا عند مستوى 0.01 ، بين مجالات مقياسي التغيرات الجسمية و النفسية المرتبطة بانقطاع الطمث و علاقات بجودة الحياة لدى عينة الدراسة ، كما أظهرت نتائج الدراسة أن أكثر فقرات التغيرات الجسمية شيوعا ، هي أعاني من ألم في المفاصل و العضلات ، الأمراض الروماتيزمية بنسبة 65.5 % ، ويليها التوالي الفقرات : أعاني من ألام في الظهر بنسبة 64.5 % أعاني من هشاشة العظام بنسبة 62 % ، بينما أكثر الفقرات التغيرات النفسية شيوعا كانت أشعر بتعب و الإرهاق بنسبة 75.3 % ، ويليها على التوالي : أعاني من العصبية و النرفزة بنسبة 70.3 % ، أعاني من القلق و التوتر بنسبة 65.5 % ، كذلك أظهرت نتائج الدراسة أنه لا توجد فروق دالة إحصائيا في مجالي

التغيرات الجسمية و النفسية و الدرجة الكلية ، تعزي لمتغير العمر ، بينما توجد فروق دالة إحصائيا في مجالات مقياس جودة الحياة النفسي ، الاجتماعي ، الجنسي ، المجال العام لجودة الحياة و الدرجة الكلية ، لصالح الفئة العمرية 51 سنة فأكثر ، في حين لا توجد فروق دالة إحصائيا في مجال الجسمي (أمينة حرطاني و آخرون، 2016 : 40-41).

9- دراسة رغداء علي نعيسة ، دمشق ، 2012 .

عنوان الدراسة : جودة الحياة لدى طلبة جامعين دمشق و تشرين يهدف البحث الحالي إلى التعرف على مستوى جودة الحياة لدى طلبة جامعين دمشق و تشرين حسب متغيرات البلد (المحافظة) : دمشق و اللاذقية ، و النوع الاجتماعي (ذكر ، أنثى) ، و التخصص (علم نظرية علوم التطبيقية) ، للتعرف على جودة الحياة لدى عينة من هاتين الجامعتين وقد استخدم مقياس جودة الحياة لطلبة الجامعة من أعداد (منسى وكاظم ، 2006) ، بلغ عدد أفراد العينة ككل (360) طالبا بينهم (180) طالبا من طلبة دمشق و (180) طالبات جامعة تشرين و من أهم النتائج :

وجود مستوى متدنى من جودة الحياة الجامعية لدى طلبة كل من جامعتي دمشق و تشرين .
التأثير المشترك للمتغيرات الديمغرافية الثلاثة معا في جودة الحياة .

عدم وجود علاقة دالة إحصائيا بين دخل الأسرة و أبعاد جودة الحياة و انتهت الدراسة إلى مجموعة من مقترحات ؟، منها إعطاء الطالب مساحة أكبر من حرية الإثبات الذات وتحققها من خلال اختيار نوع الدراسة المتناسقة مع قدراته و ميوله ، و تخصيص مرشد أكاديمي و نفسي يقدم خدمات الإرشاد الفردي و الجمعي للطلاب ، وتطوير قدرة الطلاب على عملية التربية الذاتية ، و التوسيع آفاق البحث الذاتي عن المعرفة بما يحقق مستوى أعلى من جودة الحياة الجامعية بغدارة الوقت ، و إدخال مفهوم جودة الحياة في بعض مقررات علم النفس. (رغداء علي نعيسة، 2012 : 145) .

10- دراسة منارين مصطفى ، أحمد الشريفيين ، رامي الطشطوش ، الأردن ، 2013 .

عنوان الدراسة : أحداث الحياة الضاغطة والشعور بالرضا عن الحياة و العلاقة بينهما لدى طلبة جامعة اليرموك في الأردن .

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى أحداث الحياة الضاغطة و مستوى الشعور بالرضا عن الحياة و العلاقة و بينهما لدى عينة من طلبة جامعة اليرموك . تكونت عينة الدراسة من (350) طالبا و طالبة اختيروا بالطريقة العشوائية الطبقية من طلبة جامعة اليرموك المسجلين في الفصل الدراسي الأول للعام الدراسي 2012/2013 م ، و لتحقيق أهداف الدراسة كيف مقياسان لقياس أحداث الحياة الضاغطة و الشعور بالرضا عن الحياة أشارت النتائج الدراسة إلى أن مستوى أحداث الحياة الضاغطة لدي الطلبة كان مرتفعا ، إن مستوى الشعور بالرضا عن الحياة كان منخفضا ، ولم تكن هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين مستوى أحداث الحياة الضاغطة ، بين مستوى شعور بالرضا عن الحياة ، وقد وجدت علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين مقياس أحداث الحياة الضاغطة ككل ، و بين جميع مجالات مقياس الرضا عن الحياة باستثناء مجال الرضا عن الحياة الجامعية ، وأظهرت النتائج أيضا وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى أحداث الحياة الضاغطة ككل ، وفي مجال الأكاديمي و مجال النفسي ، تعزى للمستوى التحصيلي ولصالح الطلبة ذوي تحصيل الممتاز ، ووجدت كذلك فروق في مستوى أحداث الضاغطة الأسرية و الاجتماعية و السياسية ، تعزى للمستوى التحصيلي ولصالح ذوي التحصيل المتدني (مقبول) ، إضافة إلى وجود فرق في مستوى الشعور بالرضا عن الحياة على مقياس ككل ، وعلى مجال الرضا عن العلاقات الأسرية و الاجتماعية ، تعزى للمستوى التحصيلي ، لصالح ذوي التحصيل الممتاز ، ولم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأحداث الضاغطة والشعور بالرضا عن الحياة تعزى لكل من جنس و المستوى الدراسي .

11- دراسة أمينة حرطاني ، وهران ، 2013.

عنوان الدراسة : جودة الحياة لدى الأمهات و علاقتها بالمشكلات السلوكية عند الأبناء .
تهدف هذه الدراسة إلى بحث في العلاقة بين جودة الحياة لدى الأمهات والمشكلات السلوكية عدد أبنائهن ، و كذا البحث في إمكانية تأثر هذه العلاقة بمتغيرات : سن الأم وعملها و مستواها التعليمي ، و لتحقيق أهداف الدراسة استخدم المنهج الوصفي ، تمثلت أدوات الدراسة في استبيان جودة الحياة من اعداد الباحثين و مقياس المشكلات السلوكية للأبناء (بعدما تم تكيفه على البيئة الجزائرية) أما عينة الدراسة فتمثلت في 165 تلميذ (ة) يتابعون دراستهم بالمدارس الإبتدائية لولاية سيدي بلعباس (الجزائر) و تتراوح أعمارهم ما بين 10 و 13 سنة إلى جانب أمهاتهم (في المجموع 330 فردا) ، وقد توصلت الدراسة إلى أن غالبية الأمهات تحصلن على درجة مرتفعة من جودة الحياة ، بينما تحصل غالبية أبنائهن على درجة منخفضة من مشكلات السلوكية، وأنه يوجد ارتباط دال إحصائيا وعكس المشكلات سلوكية عدد الأبناء و جودة الحياة لدى الأمهات لا تأثر بمتغيرات سن الأم وعملها و مستواها التعليمي ، كما لا تختلف قوة العلاقة بين متغيري المشكلات السلوكية وعدد الأبناء و جودة الحياة لدى الأمهات باختلاف الأبعاد لمتغيرة جودة الحياة .

12- دراسة فؤاد عيد الجوالدة ، 2013 .

عنوان الدراسة : فاعلية برنامج تربوي قائم على نظرية العقل في تحسين جودة الحياة للأطفال ذوي الإعاقات التطورية و الفكرية .

استهدفت الدراسة الحالية استقصاء فاعلية برنامج تربوي قائم على نظرية العقل في تحسين جودة الحياة للأطفال ذوي الإعاقات التطورية والفكرية، حيث بلغ عدد أفراد الدراسة (ن = 74) منهم ، (ن = 48 ذكر) ، (ن = 26 أنثى) ، وتتراوح أعمارهم الزمنية ما بين (6-9) سنة بمتوسط عمر زمني بلغ (7.09) سنة وبإحاراف معياري مقداره (1.63) ، وصممت الدراسة برنامجاً تربوياً قائماً على نظرية العقل عدد جلساته

(32) جلسة على مدار شهرين ونصف، وقد أعد الباحث مقياس جودة الحياة كما تدرجه البيئة المنزلية ، وبعد جمع البيانات تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية T-test و ، واختبار ويلكوسون اللابارمترى ، Wilcoxon، W، واستخدام تحليل التباين المشترك (ANOVA) .

وقد توصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مقياس جودة الحياة على الأداء البعدي ، وتبين وجود فروق لصالح الذكور في مقياس جودة الحياة في التطبيق البعدي ، كما تبين عدم وجود فروق في التفاعل بين الجنس والبرنامج، وبناءً عليه توصي الدراسة بضرورة الاهتمام بنوعية الحياة لذوي الإعاقات.

13- دراسة شيخي مريم ، تلمسان ، 2013.

عنوان الدراسة : طبيعة العمل و علاقتها بجودة الحياة ، دراسة ميدانية في ظل بعض المتغيرات.

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن طبيعة العلاقة التي تربط بين جودة الحياة ومصادر استبيان طبيعة العمل عند الأستاذ الجامعي والتعرف على مستويات جودة الحياة المدركة عند الأستاذ الجامعي ، أجريت الدراسة بجامعة تلمسان ، كما هدفت الدراسة إلى الكشف عن الفروق في مصادر طبيعة العمل وجودة الحياة بين أفراد العينة تعزى لمتغير الجنس، الحالة الاجتماعية، سنوات الأقدمية واختلاف الكلية المنتسب لها الأستاذ الجامعي، والفئة على استبيان طبيعة العمل ومستويات جودة الحياة حسب مقياس منظمة الصحة العالمية، تكونت عينة الدراسة من 100 أستاذ جامعي باختلاف الجنس ومن أربعة كليات ولقد تم استخدام المقاييس الخاصة بهذه المتغيرات تصميم استبيان يقيس مصادر طبيعة العمل من إعداد الطالبة وتوجيهات من الأستاذ المشرف ومقياس جودة الحياة المترجم من اللغة الإنجليزية إلى اللغة العربية من طرف د .أحمد حساين لمنظمة الصحة العالمية.

- وللإجابة عن تساؤلات الدراسة حول المتغيرات سابقة الذكر - : هل توجد علاقة ارتباطية بين مصادر طبيعة العمل ومستويات جودة الحياة لدى الأساتذة الجامعيين أفراد العينة؟
- ما درجة جودة الحياة باختلاف مجالاتها الستة عند الأساتذة الجامعيين حسب مقياس جودة الحياة لمنظمة الصحة العالمية؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجات مصادر طبيعة العمل تعزى لمتغير الجنس؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجات مصادر طبيعة العمل تعزى لمتغير سنوات الخبرة ؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجات مصادر طبيعة العمل تعزى لمتغير الكلية؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجات مصادر طبيعة العمل تعزى لمتغير الفئة؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في كل مجال من مجالات جودة الحياة في متوسطات أفراد العينة تعزى لمتغير الجنس؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الأساتذة الجامعيين في مجالات جودة الحياة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية ؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مقياس جودة الحياة تعزى لمتغير الأقدمية في العمل؟، اعتمدت الطالبة الباحثة على المنهج الوصفي الارتباطي، و نتيجة لتحليل البيانات على أساس متوسط درجات العينة في كل متغير، فقد استخدمت الطالبة الباحثة عدد من الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة التساؤل ، تمثلت في المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، المدى و معامل ارتباط بيرسون، وفق الحزمة الإحصائية للعلوم و لقد أظهرت النتائج SPSS :

- أنه توجد علاقة إرتباطية بين مصادر طبيعة العمل الخاصة بالأستاذ الجامعي وجودة الحياة بمختلف مجالاتها. ولا يوجد فرق ذات دلالة إحصائية 0.05 في مصادر طبيعة العمل في متوسطات الأستاذ الجامعي تعزى لمتغير الجنس ما عدا بعد الحوافز والترقية لصالح الذكور. ولم تثبت فروق في مصادر طبيعة العمل في متوسطات الأساتذة تعزى لمتغير الأقدمية والتخصص، والفئة.
 - لم توجد فرق دال إحصائي 0.05 في جودة الحياة بمجالاتها الستة تعزى لمتغير الجنس ما عدا المجال الجسمي ومجال الاستقلالية.
 - ولم تثبت فروق في جودة الحياة بمجالاتها تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية ما عدا بعد العلاقات والاستقلالية والأقدمية عند مستوى دلالة 0.05 .
- 14- دراسة محمد عمر محمد أبو الرب ، فراس أحمد سليم عبد الأحمد ، جامعة الملك عبد العزيز، 2013.

عنوان الدراسة : جودة الحياة لدى المعاقين سمعيا مقارنة بغير المعاقين في المملكة العربية السعودية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الحياة عند الأشخاص المعاقين سمعيا وغير المعاقين في المملكة العربية السعودية في مجالات (جودة الصحة العامة ، جودة الحياة الأسرية و الإجتماعية ، الحياة الوظيفية ، جودة الصحة النفسية ، جودة شغل الوقت و إدارته) . و من أجل تحقيق هذا الهدف ، قام الباحثان ببناء أداة الدراسة و التي تكونت من جزأين ، احتوى الجزء الأول منها على فقرات محدده للكشف عن مستوى جودة الحياة ، أما الجزء الثاني فقد اشتمل على أسئلة لإجراء المقابلة . وقد تم التحقيق من صدق الأداة عن طريق صدق المحتوى. والتحقق من ثباتها بإستخدام معامل الإتساق الداخلي .

وقام الباحثون بتطبيق أداة الدراسة على عينة مكونة من (90) شخصا معاقا سمعيا ، و (90) شخصا غير معاق ، وذلك وفق متغيرات الدراسة (شدة الإعاقة ، المستوى

التعليمي ، الجنس ، الحالة الاجتماعية) . تبين وجود دلالة إحصائية بين المعاقين و غير المعاقين من جميع أبعاد جودة الحياة و كذلك وفقا لجميع متغيرات الدراسة المستقلة و ذلك لصالح الأشخاص غير المعاقين ، كما تبين أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بحسب المستوى التعليمي لصالح الجامعين ، و في الحالة الاجتماعية لصالح المتزوجين ، و لم تكن هناك فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى الجنس سوى في بعد الشعور بالقناعة و لصالح الذكور ، ولم يكن هناك فروق في بقية الأبعاد ، في مقارنة جودة الحياة للمعاقين سمعيا حسب متغيرات الدراسة و بناء على نتائج الدراسة ، قدم الباحثان مجموعة من التوصيات للجهات المعنية هدفت إلى رفع مستوى جودة الحياة لدى المعاقين في شتى المجالات الاجتماعية و الصحية و النفسية ، و قديم البرامج و الخدمات المناسبة للحد من فجوة الحياة بين الأشخاص المعاقين و غير معاقين .

15- دراسة بوعيشة أمال ، الجزائر ، 2014 .

عنوان الدراسة : جودة الحياة وعلاقتها بالهوية النفسية لدى ضحايا الارهاب بالجزائر . هدفت الدراسة إلى الكشف عن طبيعة العلاقة الارتباطية بين جودة الحياة و علاقتها بالهوية النفسية لدى عينة من ضحايا الإرهاب في الجزائر ، ذلك من خلال قيامنا بدراسة ميدانية بمنطقة براقى ، الجزائر العاصمة ، و نعني بضحايا الإرهاب هم الأفراد الذين عاشوا الأحداث الإرهابية في الجزائر أثناء العشرية السوداء . بحيث شكلت تهديدا فعليا لهم ويكونوا قد تحصلوا على درجة مرتفعة على مقياس التعرض للعنف الإرهابي .

وحاولت الباحثة الإجابة عن الأسئلة التالية :

هل يوجد علاقة ارتباطية بين أبعاد جودة الحياة (الصحة الجسمية) للصحة النفسية ، بجانب الانفعالي، العلاقات الاجتماعية ، الحياة المهنية و للأنشطة اليومية ، ورتب الهوية النفسية (مؤجلة، مرتبهة ، محققة ، مشتتة) لدى ضحايا الإرهاب .

هل يوجد اختلاف لدى ضحايا الإرهاب في الجزائر في مقياس جودة الحياة و الهوية النفسية يعزي متغير الجنس و درجة التعرض للعنف الإرهابي .

وانطلاقا من التساؤلات السابقة و النتائج الدراسات السابقة قمنا بصناعة مجموعة من الفرضيات و التي حولنا التأكد من صحتها من خلال مجموعة من الأدوات و هي مقياس الهوية النفسية و مقياس التعرض للعنف الإرهابي ، و مقياس جودة الحياة لدي ضحايا العنف الإرهابي من إعداد الباحثة ، حيث قمنا بتطبيقات على عينة قوامها 176 فرد اختيروا بطريقة كرة الثلج .

وقد اعتمدت الباحثة على منهج الوصفي بأسلوبي المقارنة ، و الإرتباطي و تم تحليل البيانات بالاعتماد على النظام الإحصائي للعلوم الإنسانية و الاجتماعية (spss16) متبعين الأساليب الاجتماعية التالية :

اختبار (T) للعينتين المستقلتين (Independent – samples test)

معامل الإرتباط بيرسون .

معامل الإرتباط سبيرمان .

بالإضافة إلى استخدام التكرارات و النسب المئوية ، وقد أظهرت نتائج الدراسة :

توجد علاقة عكسية بين رتبة اضطراب الهوية ودرجات جودة الحياة ، وهذا يعني أنه كلما زادت درجة اضطراب الهوية قلت مستوى الإحساس بجودة الحياة .

ويتضح لنا من خلال نتائج الدراسة بين رتبة الهوية المؤجلة و مقياس جودة الحياة، وأنه توجد علامة ارتباطية موجبة بين درجات رتبة الهوية المؤجلة و مقياس جودة الحياة كما اتضح لنا من نتائج الدراسة أن عينة الدراسة تحصلت على معاملات ارتباط غير دالة إحصائيا ، مما يدل على عدم وجود علاقة ارتباطية بين درجات تأجيل الهوية و درجات أبعاد و مقياس جودة الحياة .

أما فيما يخص الفرضية الرابعة و التي تشير إلى وجود علاقة ارتباطية بين درجات رتبة الهوية المنغلقة و درجات مقياس جودة الحياة بأبعاد المختلفة تبين من نتائج الدراسة أنه لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجات رتبة الهوية المنغلقة و درجات مقياس جودة الحياة .

كما أوضحت نتائج الدراسة أنه لا توجد فروق بين الأفراد الذين تعرضوا لعنف إرهابي غير مباشر على مقياس الهوية النفسية و مقياس جودة الحياة .

16- زعطوط رمضان ، الجزائر ، 2014 .

عنوان الدراسة : جود الحياة لدى المرضى المزمنين و علاقتها ببعض المتغيرات .
تسعى هذه الدراسة إلى استكشاف جودة الحياة و علاقتها ببعض المتغيرات الحيوي النفسي والإجتماعي لدي المرضى المزمنين ، ممثلين بعينة 100 مريض بالسرطان، مقارنة بعينة من 100 شخص من الأصحاء ، و محاولة اختبار صدق نموذج التغير العلاقة بين المتغيرات الدراسة عن طريق نمذجة تحليل المسار بواسطة نابح Amos .

وقد افترض الباحث انخفاض كل من جودة الحياة ، و التقييم المعرض والكفاءة الذاتية، و مستوى الخلايا المناعية ، وكذا ارتفاع مستوى كل من التدين ، و الكرب النفسي، والدعم الاجتماعي . لدى المرضى مقارنة بالأصحاء كما افترض الباحث وجود علاقة دالة بين جودة الحياة كمتغير تابع وبين متغيرات الدراسة الأخرى ، و أن تلك العلاقة تختلف باختلاف المتغيرات التصيقية ، كما افترضنا امكانية اختبار نموذج تفسيري للعلاقة بين متغيرات الدراسة.

وقد استعمل الباحث في الدراسة مقياس جودة الحياة لمنظمة الصحة العالمية WHOQL bref ، و مقياس الكرب النفسي GHQ12 ، و مقياس الحكم الاجتماعي Zimet ، مقياس الكفاءة الذاتية schwarzer ، و مقياس الوظائف التنفيذية coolidage

، ومقياس التدين من إعداد الباحث ، إضافة إلى تقنية تحليل الدم لقياس تعداد الخلايا المناعية .

ودلت النتائج عكس ماتوقعناه حيث ارتفعت نسبة جودة الحياة المتوسطة و الجيدة لدى الرضي (88 %) مقارنة بالأصحاء (99%) ، و رغم أن 12 % من مرضى يعانون من جودة الحياة منخفضة ، فإن الفروق بين المرضي و الأصحاء لم تكن دالة على مستوى العينة الكلية ، ولم توجد فروق أيضا بين العينتين في الوظائف التنفيذية ، و كانت الكفاءة الذاتية المدركة لدى المرضي منخفضة مقارنة بالأصحاء ، كما كان مستوى الحكم الاجتماعي منخفضا في العينتين و لم يرتبط بجودة الحياة لدى المرضي بعكس الأصحاء ، كما ارتبط الكرب النفسي سلبا بجودة الحياة لدى المرضي (0.74) و لدي الأصحاء (0.56) ، وكان الفرق دالا لصالح المرضي ، و رغم انخفاض تعدد الخلايا المناعية لدي المرضي إلا و أنه لم يرتبط بجودة الحياة لدي العينتين ، كانت المتغيرات التضييقية الديموغرافية و الاجتماعية و كذا مدة الأزمات فاعلة في العلاقة بين جودة الحياة و بين متغيرات الدراسة عدا المستوى الإقتصادي. (زعطوط رمضان ، 2014 : 150)

17- دراسة مسعودي أمحمد ، الجزائر ، 2015.

عنوان الدراسة : بحوث جودة الحياة في العالم العربي.

تتناول هذه المقالة بالتحليل بحوث جودة الحياة في العالم العربي ، ثم التطرق فيها إلى تاريخ جودة الحياة الذي يمتد إلى العصر اليوناني في كتاب الأخلاق لأرسطو ، ولم ترق إلى مستوى الإهتمام اللائق إلا في بداية القرن الحالي مع ظهور علم النفس الإيجابي ، ولقد كان العلم النفس السابق في فهم و تحديد المتغيرات المؤثرة على جودة الحياة الإنسان ، وفيها تقديم تعاريف مختصرة منها تعريف منظمة الصحة العالمية و بعض الباحثين العرب، وبعدها توضح الاتجاهات النظرية المفسرة لجودة الحياة ، ثم التطرق إلى الدراسات العربية التي تناولت مصطلح جودة الحياة و علاقة ببعض المتغيرات النفسية و الديمغرافية و ذلك

من خلال ذكر عنوان الدراسة و هدفها و عينتها و النتائج المتواصل إليها ، إلا أنه يتم عرض كل الدراسات فتمت الإشارة إلى دراسات شائعة أخرى تلاها تحليل مبسط لهذه الدراسات .

و خلصت المقالة إلى أن البحوث لم تشمل كامل العالم العربي و إنما حصرت في بعض الدول على غرار سلطنة عمان و مصر و الجزائر كما أن البحوث العربية لم تدرس جميع فئات المجتمع .

18- دراسة بشرى عناد مبارك ، الكويت ، (بدون سنة)

عنوان الدراسة : جودة الحياة و علاقتها بالسلوك الاجتماعي لدى النساء المتأخرات عن الزواج ، هدف البحث إلى دراسة جودة الحياة و علاقتها بالسلوك الاجتماعي لدى النساء المتأخرات عن الزواج ، إذ تم بناء مقياسين أحدهما لقياس جودة الحياة و الآخر لقياس السلوك الاجتماعي ، ثم تطبيقها على عينة بلغت (400) ، امرأة من نساء العاملات في بعض مؤسسات الدولة و من ربات البيوت ، اللواتي تراوحت أعمارهن بين (30 ، 35) ، (36 ، 45) سنة ، و قد تم التواصل إلى النتائج التالية :

إن نساء المتأخرات عن الزواج ليس لديهن شعورا بجودة الحياة .
ليس هناك فروقا في جودة الحياة على وفق متغير العمر .

هناك فروق في جودة الحياة وفق متغير العمل ، فالنساء العاملات أقل شعورا بجودة الحياة من ربات البيوت .

إن سلوك الاجتماعي للنساء المتأخرات عن الزواج يمتاز بالإيجابية .

لا توجد فروق في السلوك الاجتماعي للنساء المتأخرات عن الزواج على وفق متغير العمل والعمر .

لا توجد علاقة دالة إحصائية بين جودة الحياة و السلوك الاجتماعي لدى النساء المتأخرات عن الزواج (بشري عناد مبارك ، (د س) : 714)

19- دراسة محمد أحمد شاهين ، ريماء عزام خليل ، فلسطين ، دس .

عنوان الدراسة : دور خدمات الرفاه الاجتماعي التأهيلية في تحسين جودة الحياة لدى أسر المعوقين عقليا في القدس من وجهة نظر الوالدين .

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى دور خدمات الرفاه الاجتماعي التأهيلية في تحسين جودة الحياة لدى أسر المعوقين عقليا في القدس من جهة نظر الوالدين ، و تكونت عينة الدراسة من (204) من أولياء أمور المعوقين عقليا المعروفين لمكتب الرفاه الاجتماعي في القدس الذين يتلقون خدمات تأهيلية للعام 2012/2011 ، اختيروا بطريقة العينة العشوائية الطبقية استخدمت الدراسة المنهج الوصفي القائم على وصف الواقع من خلال الإستبانة التي صممت الأغراض الدراسة ، و تمتعت بدلالات صدق و ثبات تسمح بإعتبارها مناسبة لأغراض الدراسة أظهرت النتائج أن الدرجة كلية لجودة الحياة لدى أسرة المعوق عقليا من جهة نظر الوالدين كانت متوسطة ، و بنسبة مئوية بلغت (66.8%) ، و أن مجال الإرشاد و الصحة النفسية حصل على أعلى درجة في جودة الحياة ، يليه مجال التوعية بالحقوق ، ثم المجال الاجتماعي ، و أخيرا المجال الإقتصادي الذي حصل على أدنى درجة في جودة الحياة .

كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة جودة الحياة لدى أسرة المعوق عقليا من وجهة نظر الوالدين تبعا للاختلاف الجنس للمعوق في مجال الاجتماعي ، و مجال الإرشاد و الصحة النفسية ، و مجال الاقتصادي ، بينها كانت هذه الفروق ذات دلالة في مجال التوعية بالحقوق و لصالح الإناث

و بينت النتائج عد وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة جودة الحياة لدى أسرة المعوق عقليا من جهة نظر الوالدين تبعا للاختلاف عمر المعوق في مجال الاجتماعي و مجال الإرشاد و الصحة النفسية ، و مجال التوعية بالحقوق ، بينما كانت هذه الفروق دالة

في مجال الاقتصادي ، بحيث كلما تقدم العمر المعوق عقليا ، كلما كانت جودة الحياة لديه أقل من جانب الاقتصادي ، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة جودة الحياة لدى أسرة المعوق عقليا من جهة نظر الوالدين تبعا للاختلاف درجة الإعاقة ، وعدد المعوقين في البيت ، و دخل الأسرة ، وولي الأمر (الأب / الأم) في جميع المجالات .

20- دراسة علي مهدي كاظم ، عبد الخالق نجم البهادلي ، سلطنة عمان ، دس.

عنوان الدراسة : جودة الحياة لدى طلبة الجامعة العمانيين و الليبيين ، دراسة ثقافية مقارنة. استهدفت الدراسة معرفة مستوى جودة الحياة لدى طلبة الجامعة في كل من سلطنة عمان و الجماهيرية الليبية ودور متغير البلد (ليبيا ، عمان) ، و النوع (ذكر ، أنثى) ، والتخصص (إنساني ، علمي) في جودة الحياة التي تم قياسها ذات ستة أبعاد ، وطبيعة العلاقة بين أبعاد جودة الحياة و كل من دخل الأسرة و المعدل التراكمي . و لتحقيق ذلك طبق مقياس جودة الحياة لطلبة الجامعة (منسي و كاظم ، 2006) على 400 طالبا وطالبة (182 من ليبيا ، ومن 218 من عمان) ، وقد اشارت النتائج بشكل عام إلى أن مستوى جودة الحياة كان مرتفعا في بعدين من أبعاد الجودة الحياة هما : جودة الحياة الأسرية و الاجتماعية ، و جودة التعليم و الدراسة ، و متوسط في البعدين ، هما : جودة الصحة العامة ، و جودة الشغل وقت الفراغ ، و منخفض في بعدين أيضا ، هما جودة الصحة النفسية و جودة الجانب العاطفي . كما أشارت النتائج إلى وجود تأثير دال إحصائيا في متغير البلد ، و النوع ، وفي التفاعل الثنائي بين النوع التخصص ، وفي التفاعل الثلاثي بين البلد و النوع و التخصص على جودة الحياة ، حيث كان الطلبة الليبيين أعلى في جودة الصحة العامة ، وجودة العواطف ، في حين كان الطلبة العمانيين أعلى في جودة في جودة شغل وقت الفراغ و إدارته ، وأما في متغير النوع فقد كان الذكور أعلى في جودة الصحة العامة ، وجودة العواطف جودة شغل وقت الفراغ و إدارته . أما علاقة بين دخل الأسرة

والمعدل التراكمي و أبعاد جودة الحياة ، فقد كانت غير دالة مع الدخل ، و دالة مع المعدل التراكمي في بعدين هما : جودة الحياة السرية و الاجتماعية ، وجودة شغل وقت الفراغ وإدارته .

ب- دراسات متعلقة بالاتصال التنظيمي :

1-دراسة بن داود ، قسنطينة ، 2007 .

عنوان الدراسة : فعالية الاتصال التنظيمي في المؤسسة العمومية الجزائرية .

تدور الدراسة الراهنة حول موضوع تناوله الكثير من العلماء و الباحثين في اختصاصات مختلفة من إدارة و تنظيم وحتى علم الاجتماع الاتصال، فالاتصال يعتبر عصب العملية الإدارية بأبعادها المختلفة ، فهو ضروري في جميع المنظمات مهما اختلف نوعها ونشاطها، هذه التنظيمات ليست منعزلة عن المجتمع الكل، بل هي جزء منه. ففعاليتها تعد من أكثر الوسائل في تحقيق الأهداف التنظيمية، إذ يجب أن تتوفر للمدير القدرة على إستخدام وسائل الاتصال الحديثة ضمانا لوصول البيانات والمعلومات بوضوح وبالسرية المناسبة، كما أنه يثير اهتمام العمال فيما يتعلق بمدى تقبلهم للقرارات والتعليمات، إضافة إلى مدى تقبل الإدارة لمشاكلهم وشكاويهم داخل المؤسسة، وهذه العملية تساهم في ايجاد نوع من العلاقة بين الادارة والعمال . وبالتالي إشاعة جو تعاوني الذي يؤدي إلى اتخاذ قرارات مشتركة ومن ثم تحقيق الأهداف. ومن هنا تتضح أهمية وفعالية الاتصال التنظيمي في تسيير وتنمية الموارد البشرية في المؤسسة الصناعية، فما يهمننا هنا هو إمكانية تحقيق فعالية إتصالية بين الإدارة والعمال ، وأقصد هنا بفعالية الإتصال أن يكون فعّال في جميع الإتجاهات ويحقق الإستمرارية والوضوح والتبادل المشترك... و عليه فقد جاءت هذه الدراسة لتثير اشكالية محددة تدور حول تساؤل رئيسي وهو : ما مدى اهتمام المؤسسة العمومية الصناعية محل الدراسة بتحقيق شروط الفعالية الإتصالية ؟. كما أن موضوع فعالية الإتصال يمثل أحد الدعائم التي يركز عليها الهيكل التنظيمي، كما أنه يمثل نسقا منسجما

خاصة في نقل المعلومات بين المستويات المختلفة، كما يحسب العاملين بدورهم في إنجاز كافة المشاريع التي قامت المؤسسة من أجلها.

وتسعى الدراسة إلى تحقيق هدف أساسي وهو مدى إهتمام المؤسسة العمومية الصناعية بتحقيق شروط الفعالية الاتصالية بين الإدارة والعمال، وإبراز أهمية الاتصال في المؤسسة ودوره في تحقيق أهدافها. كذلك الكشف عن أنماط الاتصال وخصائصه والوسائل وكذلك القنوات المتبعة في العملية الاتصالية، وإحتوت الدراسة على فرضية رئيسية وثلاث فرضيات فرعية، جاءت على النحو الآتي: تهتم المؤسسة العمومية الصناعية محل الدراسة بشروط الفعالية الاتصالية؟

1- كلما كان الاتصال الصاعد فعالا، كلما كانت الإدارة على علم بأراء وإقتراحات وتوجيهات العمال.

2- فعالية الاتصال النازل تعمل على نقل القرارات والتعليمات والأوامر للعمال.

3- الاتصال الأفقي الفعال يؤدي إلى تدعيم المناخ التنظيمي. وإذا تحدثت عن فصول الدراسة، فقد إحتوت على خمس فصول بالإضافة إلى المقدمة والخاتمة، تناولت في الفصل الأول كل ما سبق ذكره، أما الفصل الثاني فتطرقت فيه إلى التنظيم (وظيفة وشكل) التنظيم الرسمي والتنظيم غير الرسمي، كذلك وظائف المنظمة، أنماط التنظيم ومبادئه، إضافة إلى نظريات الاتصال في الفكر التنظيمي ليأتي الفصل الثالث والذي تناولت فيه فعالية الاتصال داخل المؤسسة، فاستهلته بمدخل عام للاتصال، أهدافه، وظائفه، أنواعه، وسائله، شبكاته، ثم بعد ذلك عرضنا مشاكل ومعوقات الاتصال خاصة في المؤسسة الجزائرية ثم يأتي الشرط الثاني من هذا الفصل، أين تم التطرق إلى أهمية الاتصال في المجالات الإدارية، والمشاركة في إتخاذ القرارات، أهداف ووسائل الاتصال وطرقه ومميزاته في المؤسسة الجزائرية، ودوره في إرساء العلاقات الإنسانية، بالإضافة إلى خصائص وفعالية الاتصال... وجاء الفصل الرابع ليتضمن الإجراءات المنهجية للدراسة، مجالاتها الثلاث، المنهج المستخدم، حيث طبق

المنهج الوصفي، وقد استخدمت الدراسة مجموعة من الأدوات لجمع البيانات. أما العينة، فقد طبقت العينة الطبقية العشوائية، وذلك لعدم تجانس مجتمع الدراسة. وفي الفصل الخامس عرض وتحليل البيانات التي تم جمعها من خلال أسئلة الاستمارة. و من جملة النتائج التي توصلت إليها الدراسة في ضوء الفرضيات الفرعية نذكر:

- أن الإدارة لا تهتم بإيصال المعلومات إلى كافة المستويات التنظيمية، آلافي بعض الأحيان.

- كذلك عدم سرعة وصول المعلومات والقرارات من الإدارة إلى العمال.

- عدم عقد الاجتماعات الدورية بين الإدارة والعمال لمناقشة مشاكل العمل وتسيير المؤسسة، وبالتالي عدم تحقيق الفرضية الأولى.

- صعوبة اتصال العمال بالإدارة، ذلك راجع إلى طول التسلسل الإداري، وبعد المسافة بين الطرفين.

- عدم احترام الإدارة للعمال، وعدم رضا العمال عن أساليب الاتصال السائدة في المؤسسة كذلك عدم صدق الفرضية الفرعية الثانية.

- العلاقات بين العمال حسنة، نتيجة للوظائف والمصالح المشتركة.

- إمكانية الاتصال بين الزملاء في باقي الأقسام التنظيمية.

- أهمية التعاون بين مختلف الأقسام والمستويات التنظيمية.

وبالتالي صدق الفرضية الثالثة. ومن جملة النتائج العامة:

- يتطلب من الإدارة إعلام العمال بكل ما يتعلق بشؤون العمل، وكذلك إشراكهم على اتخاذ

القرارات فالالاتصال النازل أهم قنوات الاتصال الرسمي، فالالاتصال النازل يشكو من ضعف

نسبي ، وقنواته أقل انفتاحا ولا تسمح بتدفق المعلومات للمستويات الدنيا.

- أن الإدارة لا تبدي أي اهتمام للاتصال الصاعد، وذلك بعدم إتاحة الفرصة للعمال للتعبير عن آرائهم.

- الاتصال الأفقي له دور إيجابي في تكوين العلاقات الإنسانية، وتقوية روح التعاون والعمل الجماعي. وكذا التنسيق بين مختلف الوحدات وتبادل الاقتراحات والتوضيحات للوصول إلى حلول المشاكل. بالإضافة إلى هذا تأتي التوصيات و الاقتراحات متبوعة بخاتمة ومجموعة المراجع والملاحق .

2- دراسة بوعطيط جلال الدين ، قسنطينة ، 2008 .

عنوان الدراسة : الإتصال التنظيمي و علاقته بالأداء الوظيفي.

انطلاقا من النتائج المتوصل إليها من خلال دراسة العلاقة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز (ولاية عنابة) ، ومع العلم أن موضوع الإتصال التنظيمي موضوع مهم ضمن العملية التنظيمية لأي منظمة إنتاجية أو خدماتية كانت وباعتبار أن للعمال دور كبير من خلال أدائهم الوظيفي في تحقيق أهداف المؤسسة وجد الباحث انه من الضروري الوقوف على طبيعة هذه العلاقة بين الاتصال التنظيمي وأداء العمال الوظيفي، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بوضع فرضيات الدراسة واختبارها بتصميم استمارة اعتمدت كأداة بحث بعد عرضها على مجموعة من الأساتذة المحكمين واختبار ثباتها بإتباع طريقة التطبيق وإعادة التطبيق باستخدام معامل الارتباط " بيرسون". ولقد جاءت نتائج الدراسة كما يلي:

- تم الكشف عن وجود نمطي الاتصال النازل والصاعد داخل مؤسسة سونلغاز وأهمية كل نمط في تحقيق السيرورة التنظيمية للمؤسسة وانسياب المعلومة بين الإدارة والعمال.

- تم التوصل إلى وجود علاقة ارتباطيه موجبة متوسطة بين الاتصال النازل والأداء الوظيفي لدى العمال المنفذين.

- كذلك وجود علاقة ارتباطيه موجبة متوسطة بين الاتصال الصاعد والأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة.

وهذا يؤكد على تحقق الفرضية العامة في وجود علاقة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العمال المنفذين.

- أما بالنسبة للفرضيات الصفرية الخاصة ب (السن، المستوى التعليمي، الأقدمية في العمل) وانطلاقاً من نتائج المعالجة الإحصائية باستخدام مقياس كا2 فقد تم الكشف عن عدم وجود تأثير لهذه المتغيرات على الأداء الوظيفي للعمال المنفذين مما يعني تحقق هذه الفرضيات.

3- دراسة كتفي عزوز ، باتنة ، 2008 .

عنوان الدراسة : الاتصال في الإدارة المدرسية الجزائرية و علاقته بالرضا الوظيفي.

كشفت الدراسة الحالية عن طبيعة العلاقة بين عملية الاتصال في الإدارة المدرسية و مستوى الرضا الوظيفي لدى أستاذ التعليم المتوسط ، و أثر الخصائص الفردية لأفراد العينة على هذه العلاقة ، من خلال دراسة ميدانية ببعض متوسطات ولاية مسيلة ، و تلخصت مشكلة الدراسة في سؤالين هما :

1- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عملية الاتصال في الإدارة المدرسية و درجة الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط .

2- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة تعزى للخصائص الفردية (الجنس ، المنصب ، الخبرة ، الدخل الشهري) ؟ و بعد استعراض الدراسات السابقة التي متغيري الدراسة خاصة في ميدان التعليم عامة صيغت فرضيات الدراسة التالية :

1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عملية الاتصال في الإدارة المدرسية و مستوى الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط .

3- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة تعزى للخصائص الفردية (الجنس، المنصب ، الخبرة ، الدخل الشهري) .

وأتبع المنهج الوصفي التحليلي و بعد تحليل متغيراتها نظريا ، و تطبيقيا ميدانيا على عينة تتكون من 351 أستاذا و أستاذة بواسطة أداة أعدت لهذا الغرض تتكون من استبيان لقياس عملية الاتصال ، ومقياس للرضا الوظيفي و ارتبطت هذه الدراسة بالإدارة المدرسية الجزائرية من خلال نصوص التشريع المدرسي الجزائري الذي ينظم عملية الاتصال و يحدد مهام الإدارة المدرسية ، وبعد تفريغ البيانات و معالجتها بالحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) تم التواصل إلى النتائج التالية :

أولا : توجد علاقة ارتباطيه موجة بين عملية الاتصال في الإدارة المدرسية ومستوى مستوى الرضا الوظيفي لدي أساتذة التعليم المتوسط .

ثانيا : توجد علاقة ارتباطيه موجة بين عملية الاتصال في الإدارة المدرسية ومستوى مستوى الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة .

ثالثا : أظهرت هذه الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة تعزي إلى الخصائص الفردية في عملية الاتصال أو الرضا الوظيفي عند مستوى الدلالة (0.01) مع وجود فروق قليلة عند مستوى الدلالة (0.05) تعود إلى الرضا عن عملية التفتيش أو رضا عن العلاقة التي تربط بين الأستاذ و كذلك الرضا عن العلاقة و هذا الاختلاف يعود إلى أسباب ذاتية لكل أستاذ حسب نظرتة لعملية الرضا في حد ذاتها .

4- دراسة أحمد فتحي أبو الكريم و سلامة يوسف طناش ، الأردن ، 2008 .

عنوان الدراسة : فاعلية الاتصال الإداري لدى القيادات الأكاديمية في الجامعات الاردنية الرسمية.

هدفت الدراسة إلى تعرف درجة فاعلية الاتصال الإداري لدى القيادات الأكاديمية في الجامعات الأردنية الرسمية للعام الدراسي 2005/2004، وتعرف فيما إذا كان هناك اختلاف في درجة فاعلية الاتصال الإداري تبعًا لمتغيرات (الجنس، والكلية، والمستوى الإداري، والجامعة). ولتحقيق هدف الدراسة تم تطوير استبانة فاعلية الاتصال الإداري .

طبقت أداة الدراسة بعد أن تم التأكد من صدقها وثباتها على عينة ممثلة من القيادات الأكاديمية في الجامعات الأردنية الرسمية؛ إذ بلغ عدد أفرادها (306) أفراد منهم (18) رئيساً / نائب رئيس و (73) عميداً و (215) رئيس قسم أكاديمي. وبعد جمع البيانات والمعلومات تم تحليلها باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وتحليل التباين الأحادي واختبار شيفيه للمقارنات البعدية.

بينت نتائج الدراسة وجود درجة متوسطة في فاعلية الاتصال الإداري لدى القيادات الأكاديمية في الجامعات الأردنية الرسمية في مجالات: التوقيت المناسب للاتصال وتوصيل المعلومات؛ والاهتمام والمشاركة؛ والتغذية الراجعة؛ والأداة ككل. بينما بينت نتائج الدراسة وجود درجة عالية في فاعلية الاتصال وذلك في مجالات: انفتاح ووضوح نظام الاتصال؛ ومصداقية وحجم المعلومات؛ واختيار وسيلة الاتصال المناسبة، وقد بينت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقدير فاعلية الاتصال الإداري لدى القيادات الأكاديمية تعزى لكلياتهم الأكاديمية، ولمستوياتهم الإدارية، بينما بينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لجنسهم، وللجامعة التي تخرجوا فيها.

5- دراسة هند كابور ، دمشق ، 2010.

عنوان الدراسة: مهارات اتصال المدير بمعلميه من وجهة نظر المعلم وعلاقتها بكفاءة المعلم الذاتية، دراسة ميدانية في مدارس مدينة دمشق الرسمية، الحلقة الأولى، تعليم أساسي.

هدف البحث إلى التعرف على مدى ممارسة مهارات الاتصال بين المدير والمعلم من وجهة نظر المعلم، وأثر ذلك على تكوين مفهوم الكفاءة الذاتية لدى المعلم. بلغ حجم العينة (115 معلماً ومعلمة، تم اختيارهم عشوائياً من سبع مدارس الحلقة الأولى -تعليم أساسي - يمثلون المناطق الجغرافية لمدينة دمشق.

واعتمدت الباحثة في دراستها على استبانتين: الأولى: مقياس مهارات الاتصال بين المدير والمعلم، تكون من (60) بنداً، وزعت على أربعة محاور، تناولت المهارات الآتية على الترتيب: مهارة المحادثة - مهارة الاستماع - مهارة الكتابة - مهارة القراءة. والثانية: مقياس الكفاءة الذاتية العامة لـ (Jerusalem and Schwarzwr1986) تألف المقياس في صيغته الأصلية من عشرة بنود، يطلب فيها من المفحوص اختيار إمكانية الإجابة وفق متدرج يبدأ من (لا، نادراً، غالباً، دائماً) .

وقد حسب صدق وثبات المقياسين وفق الطرق العلمية المتبعة بمنهج البحث. وأشار البحث إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى مهارات الاتصال بين المدير والمعلم؛ ومستوى الكفاءة الذاتية للمعلم.

6- دراسة مزيان بشرى ، وهران ، 2011 .

عنوان الدراسة : العلاقة بين أساليب القيادة و أنماط الاتصال لدى مدراء المدارس الثانوية من وجهة نظر الأساتذة.

هدفت هذه الدراسة إلى إيجاد العلاقة بين أساليب القيادة التربوية وأنماط الاتصال لدى مدراء المدارس الثانوية من وجهة نظر الأساتذة بمدينة تلمسان وذلك من خلال دراستنا للإشكاليات التالية:

- هل توجد علاقة بين أساليب القيادة التربوية وأنماط الاتصال لدى مديري المدارس الثانوية في مدينة تلمسان من وجهة نظر الأساتذة ؟
- هل هناك اختلاف في علاقة أساليب القيادة التربوية وأنماط الاتصال من وجهة نظر الأساتذة حسب خبرتهم التدريسية ؟
- هل هناك اختلاف في علاقة أساليب القيادة التربوية بأنماط الاتصال من وجهة نظر الأساتذة حسب الجنس ؟

وعليه قامت الباحثة بتبني الفرضيات التالية:

1- توجد هناك علاقة بين أساليب القيادة التربوية وأنماط الاتصال لدى مديري المدارس الثانوية في مدينة تلمسان من وجهة نظر الأساتذة.

2- لا يوجد اختلاف في علاقة أساليب القيادة التربوية بأنماط الاتصال لدى مديري المدارس الثانوية في مدينة تلمسان من وجهة نظر الأساتذة حسب الجنس.

3- لا يوجد اختلاف في علاقة أساليب القيادة التربوية وأنماط الاتصال لدى مديري المدارس الثانوية في مدينة تلمسان من وجهة نظر الأساتذة حسب خبرتهم التدريسية.

و تم اختيار العينة بالطريقة العشوائية المنتظمة ممثلة مجتمع الدراسة مكونة من

152 أستاذا وأستاذة من المدارس الثانوية بمدينة تلمسان الكبرى تمثل نسبتها % 29.11 من مجتمع الدراسة.

7- دراسة لكحل وهيبة ، عنابة ، 2011 .

الاتصال البيداغوجي أستاذ-طالب محاولة لدراسة بعض العوامل البيداغوجية والنفس واجتماعية.

لقد حاول الباحث في هذه الدراسة تسليط الضوء على عملية الاتصال البيداغوجي ،

التي تعتبر عملية معقدة و تتدخل في نجاحها عدة عوامل ، منها عوامل بيداغوجية (كفاءة الاستاذ ، الوسائل التعليمية) ، و منها عوامل نفسو اجتماعية (دافعية الطلاب و الاحترام المتبادل).

و لفهم هذه العملية تطرق إلى التراث النظري للاتصال من جهة ، (أهدافه ، طبيعته

و عناصره و أنواعه و شبكاته ...) و إلى الاتصال البيداغوجي من جهة أخرى (أهميته ،

أهدافه ، تصنيفاته ، و مبادئه و عناصره و خطواته ...)

و الفهم الجيد للعملية الاتصالية ، البيداغوجية ، و نظرا لتعقدها و تداخل عدة علوم

فيها ، فيدخل فيها علم الاتصال من جهة و علم التربية من جهة أخرى ، و لأن طرفاها هما

الأستاذ و الطالب و تربط بينهما علاقة ، فيندخل فيها علم النفس ، و لفهم هذه العلاقة جيدا ، تطرقنا إلى الأستاذ ، أدواره ، أنواع الأساتذة ، و خصائص الأستاذ (...) و الطالب (أنواع الطلبة ، صفات الطالب الجيد، و البنية الفكرية لديه، و احتياجاته) و قد أثبتت الدراسة الميدانية فعالية العوامل البيداغوجية من كفاءة الأستاذ ، و الوسائل التعليمية. كذلك فعالية العوامل النفسو- اجتماعية من دافعية الطالب و الاحترام المتبادل بين هذا الأخير و الأستاذ. و لكن رغم أهمية هذه العوامل في المساعدة على الإتصال البيداغوجي الفعال ، إلا أن هذه العوامل غير متوفرة كلها في الجامعة الجزائرية ، فهناك عوامل أخرى تعيق هذه العوامل ، كالجوانب الشخصية للأستاذ و الطالب و عدم توفر الوسائل التعليمية ، الظروف المعيشية و الاقتصادية للطالب و مشاكل إعداد الأستاذ.

8- دراسة نيا ب سعد جبير المطرفي ، جامعة أم القرى ، 2012 .

عنوان : الدراسة : فاعلية أساليب الاتصال الإداري ومعوقاتها ي مديري المدارس الابتدائية في مدينة مكة المكرمة من وجهة نظر المعلمين.

أهداف الدراسة :

1- التعرف على درجة فاعلية أساليب الاتصال الإداري ي مديري المدارس الابتدائية في مدينة مكة المكرمة من وجهة نظر المعلمين.

2- التعرف على المعوقات التي تحد من فاعلية أساليب الاتصال الإداري في المدارس الابتدائية في مدينة مكة المكرمة.

3- محاولة الخروج بتوصيات يمكن أن تسهم في زيادة أساليب الاتصال الإداري في المدرسة.

4- توضيح العلاقة ذات الدلالة الإحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول فاعلية الاتصال الإداري.

والتي يمكن أن تعزى لمتغيرات التالية: (المؤهل ، الخبرة ، عدد سنوات العمل مع المدير الحالي) .

منهج المدرسة : اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي باعتباره أنسب المناهج لطبيعة الدراسة وأهدافها.

أداة الدراسة : تم اعداد استبانة أداة لجمع المعلومات كما تم استخدام التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي. والانحراف المعياري وتحليل الارتباط (معامل بيرسون) وتحليل التباين الأحادي.

أبرز نتائج الدراسة:

1- أظهرت النتائج أن مديري المدارس الابتدائية في مدينة مكة المكرمة يدركون أهمية آراء المعلمين من خلال إشراكهم في النقاش أثناء الاجتماعات.

2 - أظهرت النتائج أن أبرز ملامح درجة فاعلية الاتصال لدى مديري المدارس الابتدائية في مدينة مكة المكرمة هو سهولة الاتصال عند الحاجة.

3 - أظهرت النتائج أن أبرز أساليب الاتصال المستخدمة لدى مديري المدارس الابتدائية في مدينة مكة المكرمة هي المقابلات المباشرة لمعلمين.

4- أظهرت النتائج أن أبرز المشكلات التي تحد من فاعلية أساليب الاتصال الإداري لدى مديري المدارس الابتدائية في مدينة مكة المكرمة تمثل في المبالغة في السرية لكثير من أعمال مدير المدرسة.

5 - أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة عند مستوى 0.05 فأقل في اتجاهات أفراد عينة الدراسة الذين خبراتهم أقل من 5 سنوات واتجاهات أفراد عينة الدراسة الذين خبراتهم من 15 سنة وأكثر حول فاعلية أسلوب الشفافية لصالح أفراد عينة الدراسة الذين خبراتهم أقل من 5 سنوات.

أهم التوصيات:

- توعية مديري المدارس الابتدائية في مدينة مكة المكرمة بعدم المبالغة في السرية لكثير من أعمال مدير المدرسة.
- العمل على تعزيز العلاقة بين مديري المدارس الابتدائية في مدينة مكة المكرمة ومعلميهم .
- الإهتمام بإشراك معلمي المدارس الابتدائية في مدينة مكة المكرمة في اتخاذ القرارات المهمة .
- العمل على اختيار مديري المدارس من أصحاب الخبرة لعمل لمدارس الابتدائية في مدينة مكة المكرمة.

ج- التعليق على الدراسات السابقة :

من خلال تطرقنا إلى العديد من الدراسات السابقة الأجنبية منها و العربية والمحلية ، نجد منها ما تناولت الاتصال التنظيمي وعلاقته بمتغيرات أخرى ومنها ما تناولت واقع الاتصال التنظيمي دون التطرق إلى علاقته بمتغيرات أخرى ، كما يوجد من الدراسات من ربطت متغير جودة الحياة بمتغيرات أخرى ، ويلاحظ من خلال استعراضنا لهذه الدراسات أن هناك بعض التشابه والاختلاف مع دراستنا الحالية ويمكن توضيحه على النحو التالي :

- من حيث الأهداف : اختلفت وتعددت أهداف الدراسات السابقة حسب طبيعة موضوع كل دراسة.

توجد دراسات تطرقت إلى متغير الاتصال التنظيمي دون ربطه بمتغيرات أخرى وهدفت لمعرفة درجة فعالية الاتصال التنظيمي في العينة المبحوثة كدراسة بن داود (2007) ، ودراسة ذياب سعد جبير المطرفي (2012) ودراسة أحمد فتحي أبو الكريم (2008) .

وتوجد دراسات تطرقت إلى متغير الاتصال التنظيمي كمتغير مستقل وأخرى كمتغير تابع لإختبار العلاقة بينهما، كدراسة هند كابور (2010) ، ودراسة كتفي عزوز (2008)

، ودراسة بوعطيط جلال الدين (2008) ، ودراسة مزيان بشرى (2010) ودراسة روبيرسون **Son Rober** (2001) التي عالجت الإتصال التنظيمي كمتغير تابع. توجد دراسات تطرقت إلى جودة الحياة دون ربطه بمتغيرات أخرى حيث هدفت هذه الدراسات إلى قياس مستوى جودة الحياة لدى العينة المستهدفة كدراسة رغداء علي نعيسة (2012)، و دراسة زعطوط رمضان (2014)، ودراسة محمد عمر محمد أبو الرب (2013) ، ودراسة علي مهدي كاظم (دس) و دراسة ايلانور بلينا **Elanore Blinea** (2014).

وتوجد دراسات تطرقت إلى متغير جودة الحياة كمتغير مستقل وأخرى كمتغير تابع لاختبار العلاقة بينهما ، كدراسة ايميلين بوسو **Aymeline Pousseau** (2014) ، ودراسة عطف أبو غالي واخرون (2011) ، و دراسة خميس ايمان أحمد (2010)، ودراسة اسماعيل عبد الله الحمص (2010) ، ودراسة بشرى عناد مبارك (دس) ، ودراسة بوعيشة أمال (2014) ، ودراسة محمد أحمد شاهين و اخرون (دس) ، ودراسة أمينة حرطاني (2013) ، ودراسة فؤاد عيد الجوالدة (2013) ، ودراسة شيخي مريم (2013) ، ودراسة منذر عبد الحميد الضامن و اخرون (2006) ، ودراسة محمد عبد الله الضامن و أخرون (2006) ، ودراسة عبد الحميد سعيد حسن و أخرون (2006) ، ودراسة محمد السعيد أبو حلاوة (2009) ، ودراسة سهيلة محمد عباس و أخرون (2006).

من حيث العينة :

لقد اهتمت الدراسات بعينات مختلفة من القيادات الأكاديمية وطلبة الجامعة و الأساتذة الجامعيين ومديري المدارس الابتدائية و الثانوية و المراهقين و ذوي الاحتياجات الخاصة والأمراض المزمنة وعمال القطاعات الاقتصادية وكذى معلمات رياض الأطفال والنساء المتأخرات عن الزواج .

وجود دراسة واحدة عربية اتفقت مع دراستنا الحالية في العينة المبحوثة والمتمثلة في معلمي التعليم الابتدائي وهي دراسة دراسة **هند كابور**، (2010) بعنوان: مهارات اتصال المدير بمعلميه من وجهة نظر المعلم وعلاقتها بكفاءة المعلم الذاتية، ولكن لا وجود لدراسات اهتمت بالاتصال التنظيمي وجودة الحياة لدى نفس العينة .

أما طريقة اختيار العينة فمعظم الدراسات اعتمدت على الطريقة العشوائية وهو ما يتفق مع دراستنا الحالية .

من حيث المنهج المستخدم :

فمعظم الدراسات التي تطرقت إلى الاتصال التنظيمي و جودة الحياة تبنت المنهج الوصفي التحليلي حيث يعتبر المنهج الأنسب في اختبار العلاقة بين المتغيرات وهو ما يتفق مع أغراض الدراسة الحالية .

من حيث أدوات الدراسة:

لقد اختلفت وتنوعت أدوات الدراسة حسب طبيعة الموضوع وأهداف الدراسة والعينة المبحوثة ، فبالنسبة لمقياس متغير جودة الحياة نجد من الباحثين من استخدم مقاييس جاهزة كمقياس جودة الحياة للمنظمة الصحة العالمية ، أو قام بتعديل هذه المقاييس، ومنهم من قام بتصميم أدوات خاصة تبعا لأغراض دراستهم ، أما بالنسبة لمتغير الاتصال التنظيمي فكل الدراسات قامت بإعداد مقاييس تبعا لأغراض دراستهم . وتختلف الدراسة الحالية عن سابقتها في تصميم أدوات مقياس الاتصال التنظيمي ،

من حيث الأساليب الإحصائية :

تشابهت الأساليب الإحصائية في الكثير من الدراسات وذلك حسب أهداف الدراسة (الإرتباط أو المقارنة) والتي استخدمت في مجملها معامل الإرتباط بيرسون و سبيرمان ، تحليل التباين الأحادي واختبار "ت"، أما دراستنا الحالية فقامت بإستخدام تحليل الإنحدار البسيط وتحليل التباين الأحادي والمتعدد .

مميزات الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

تعتبر الدراسة الحالية حسب علم الباحث أولى الدراسات التي تطرقت إلى العلاقة بين

الاتصال التنظيمي وجودة الحياة لدى معلمي التعليم الابتدائي على الصعيد المحلي .

الفصل الثاني

الاتصال التنظيمي المدرسي

تمهيد

- 1 - مفهوم الاتصال التنظيمي المدرسي
- 2- أهداف الاتصال التنظيمي المدرسي
- 3- أهمية الاتصال التنظيمي المدرسية
- 4- عناصر الاتصال المدرسي
- 5- نظريات الاتصال التنظيمي المدرسي
- 6- أنواع الاتصال التنظيمي المدرسي و تصنيفاته
- 7- وسائل الاتصال التنظيمي المدرسي
- 8- معوقات الاتصال التنظيمي المدرسي
- 9- شروط الاتصال التنظيمي الناجح

خلاصة

تمهيد:

للإتصال مكانة هامة في المؤسسة التربوية فهو هيكلها الذي لا تستطيع الإستمرار بدونه حيث يساهم الإتصال التنظيمي في انتقال التعليمات و الأفكار الضرورية لصنع التماسك بين أفراد المنظمة لتسهيل الوصول لمبتغى المنظمة ، هذا ما جعلها تحظى بإهتمام كبير في السنوات الأخيرة و بدأت تظهر الدراسات المختلفة التي تعرضت إلى الاتصال في الإدارة المدرسية حيث ساهمت نتائج الدراسات السابقة في مساعدة المؤسسات التربوية في تحقيق أهدافها.

1- مفهوم الإتصال التنظيمي المدرسي :

1. لغة:

ورد في لسان العرب أن كلمة الاتصال مشتقة من المصدر وصل و تعني : الصلة وبلوغ الغاية . (كتفي عزوز ، 2008: 45)

أما في اللغة اللاتينية communis و معناها common بمعنى عام أو مشترك من هذا تبين أن الإتصال كعملية يتضمن المشاركة أو التفاهم حول شيء أو فكرة أو اتجاه أو سلوك . (لكحل وهيبية ، 2011:13)

2. اصطلاحا :

لا يوجد اتفاق حول تعريف موحد للاتصال و السبب يرجع إلى اختلاف القائمين على دراسة هذا المفهوم ، ومن التعاريف التي تعرضت إلى الاتصال ما يلي :

ولقد تعرض كثير من الباحثين إلى تعريف الاتصال إذ عرفه بعضهم بأنه " العملية التي تشمل نقل أو توصيل رسالة أو إشارة أو رمز منطوقة أو مكتوبة أو مصورة أو مرمزة (من الرمز) من مصدر معين إلى شخص معين أو جماعة بواسطة وسيلة أو أكثر من وسائل الاتصال عبر قنوات محددة " (نبيل سعد خليل ، 2009، 223)

وعرفه تشارلس **charles**، 1958 الاتصال بأنه الفعل الذي يتضمن نقل أو إرسال إشارة أو رمز منطوق أو مكتوب أو مصور، من مصدر معين إلى جمهور معين عن طريق وسيلة ما أو أكثر من الوسائل الاتصالية التي تعمل كقنوات للتواصل، وذلك بقصد التأثير في رأي أو فعل أو جمهور أو مجموعة من الجماهير. (بن موسى سمير، 2014، 29)

ويعرفه محمد منير مرسي على أنه " العملية التي يتم بها نقل التوجيهات و المعلومات و الأفكار وما شابهها من شخص لآخر أو من مجموعة لأخرى وهي عملية تتم عن طريقها أحداث التفاعل بين الأفراد ". (محمد منير مرسي ، 1997، 200)

و يري ليفيان فريديك **livian fredric** أن الإتصال هو عملية نقل المعلومات للحصول على تغيير سلوك المستلم (livian ، 2001 :163)

ويعرف عبد الوهاب (1978): الإتصال بأنه اقامة علاقات بين شخص واخر، وأن ينقل إليه خبرا ،أو فكرة ،أو احساسا ،أو تصورات حول الموضوع معين. (بن موسى سمير،2014: 29)

وبالنسبة لمفهوم الإتصال التربوي بصفة خاصة ، فإنه يعني نقل أو توصيل و تبادل المعلومات و الحقائق التربوية و التعليمية بين الإداريين و الفنيين من كوادر العملية التربوية لأغراض تحقيق الفهم المشترك و المتبادل بين المشرفين على هذه العملية و القائمين بها فعلا بحيث يتم التوصل في النهاية إلى تحقيق أهداف التربية و فلسفتها . (نبيل سعد خليل 2009 : 223)

و يعرف الاتصال داخل المدرسة بأنه نقل للأفكار و المعلومات التربوية والتعليمية من مدير المدرسة إلى المعلم و العكس أو من المدير إلى مجموعة من المعلمين ، أو من المعلمين إلى المدير أو من المعلمين إلى مجموعة أخرى ، سواء بالأسلوب الكتابي أو الشفهي، أو وسائل أخرى مختلفة بحيث يتحقق الفهم المتبادل بين أسرة المدرسة،

وينتج اقتناع من جانب المتصل به بما يؤدي إلى وحدة الهدف و الجهود ، بحيث تتحقق في النهاية أهداف المدرسة و فلسفتها التربوية و التعليمية . (نبيل سعد خليل 2009 : 223)
 والاتصال التربوي هم عملية نقل و استقبال المعلومات و البيانات و الفهم من مدير المدرسة إلى أعضاء المجتمع المدرسي ، و ينبغي التأكيد على التفرقة بين نقل المعلومات و البيانات و نقل الفهم لأن الاتصال عملية معقدة و لها أبعاد متعددة ، و منها نقل المعلومات و البيانات من المرسل إلى المرسل اليه ، و منها استقبال الرسالة و استيعابها ، و منها قبول الرسالة أو رفضها ، و يستعمل اصطلاح الإتصال في العادة على ظن أن جميع المعلومات و البيانات المنقولة قد فهمت أو قبلت ، و يفترض مثلا في المعلومات و البيانات التي ترسل إلى المعلمين أنه قد تم توصيلها إليهم بمعنى أنها فهمت و قبلت من جانبهم و هذا قد يكون أو لا يكون صحيحا. (نبيل سعد خليل ، 2009: 224)

ومن بين التعاريف المهمة للاتصال في مجال التربية بصفة عامة والادارة التعليمية بصفة خاصة، تعريف هاني عبد الرحمان والذي عرفها بأنها : " تلك العملية الديناميكية التي يؤثر فيها شخص سواء عن قصد منه أو غير قصد على مدركات شخص اخر أو آخرين من خلال مواد ووسائل مستخدمة بشكل وطرق رمزية"، وبالتالي فإن الاتصال المدرسي يمكن أن تعرف بأنها "عملية نقل وتبادل الآراء والمعلومات والخبرات والتوجيهات في المدرسة بين الأطراف المختلفة للعملية التعليمية والادارية بغرض المساعدة في تحقيق الأهداف التربوية. (العجمي، 2000: 115)

والإتصال في مجال الإدارة المدرسية يعني مجموعة من الطرق والتدريبات والرسائل التي تكفل انتاج وتوصيل واستخدام البيانات اللازم توفرها للإدارة لتصبح في موقف يمكنها من اتخاذ قرارات سليمة الاتجاه صحيحة التوقيت. (ذياب سعد جبير المطرفي، 2012: 12)

والإتصال الإداري هو عملية نقل المعلومات والتعليمات والأوامر والقرارات من مستوى الإدارة العليا (مدير المدرسة) إلى مستوى التنفيذ (المعلمين، الإداريين ، الطلاب)، والعكس أو مجموعة من المعلمين إلى مجموعة أخرى سواء بالطريقة غير اللفظية أو الشفوية أو الكتابية ، وذلك بهدف احداث تأثير في أنماط سلوك أفراد أسرة المدرسة بما يخدم مصلحة المدرسة ويحقق أهدافها. (ذياب سعد جبير المطرفي، 2012: 12)

2- أهداف الاتصال التنظيمي المدرسي

تتمثل أهداف الإتصال المدرسي في:

1. نقل الأوامر والتعليمات من القيادة إلى المرؤوسين .
2. توصيل المعلومات والبيانات والتقارير المطلوبة إلى القادة لكي يتمكنوا من اتخاذ القرارات الرشيدة على ضوءها .
3. نقل الآراء والأفكار ووجهات نظر المرؤوسين وردود فعلهم اتجاه التعليمات الصادرة إلى الإدارة العليا لكي تتصرف على ضوءها .
4. التنسيق بين جهود العاملين في التنظيم بشكل يمكنهم من القيام بأعمالهم ووظائفهم بكفاءة عالية .
5. تعريف العاملين في التنظيم بما يدور حولهم من أحداث بشكل يمكنهم من مراعاة الظروف الداخلية والخارجية عند قيامهم بوظائفهم.
6. أحكام الاشراف على المرؤوسين ومتابعة أوجه نشاطهم المختلفة والتأكد من أن كل تصرف قد تم أدائه في الوقت و الأسلوب المحددين.
7. رفع الروح المعنوية بين العاملين نتيجة لتوضيح الأهداف والغايات التي تسعى الإدارة إلى تحقيقها وبيان الخطط والسياسات اللازمة لبلوغ تلك الأهداف .(العجمي ،2000

(119:

في حين يرى بعض الباحثين أن أهداف الاتصال الإداري المدرسي تتحدد بثلاثة أهداف رئيسية هي: الوقوف على احتياجات المجتمع المحلي والعمل على تلبيتها، وإيجاد نوع من التعاون بين المدرسة والمجتمع بما يحقق الأهداف التربوية، والعمل على رفع مستوى البيئة التي تحيط بالمدرسة والنهوض بالمجتمع من حولها. (عابدين، 2005: 179)

3- أهمية الاتصال التنظيمي المدرسي:

يمكن إيجاد الأهمية التي ينطوي عليها الاتصال في الإدارة المدرسية بما يلي:

1. الاتصال ضروري لنقل المعلومات والبيانات والإحصاءات و المفاهيم التي ستبني عليه القرارات المتخذة من قبل القائد التربوي أو مدير المدرسة.
2. يسهم في احكام المتابعة و السيطرة على الأعمال التي يمارسها أعضاء المنظمة ، (المؤسسة التربوية) ، وذلك من خلال المقابلات و التقارير التي تنتقل باستمرار بين الأفراد عبر المستويات المتعددة للمنظمة ، و بذلك يتمكن المدير من الوقوف على نقاط الضعف الخاصة بأداء الأفراد و السعي لمعالجتها بشكل يتضمن كفاءة عالية في أداء المنظمة.
3. يؤدي الاتصال دورا مهما في توجيه و تغيير السلوك الفردي و الجماعي للعاملين في المنظمة.
4. تظهر أهمية الاتصال أيضا من خلال تأكيد بعض النظريات القيادية على مبدأ المشاركة كأساس للقيادة الناجحة و بخاصة المدخل السلوكي في القيادة المنظمات من وجهة نظر السلوكية علاقات الإتصال في محيط العمل القيادي من خلال عملية الاتصال.
5. الاتصال هو نشاط اداري واجتماعي و نفسي داخل المنظمة ،حيث يسهم في نقل المفاهيم والآراء والأفكار عبر القنوات الرسمية لخلق التماسك بين مكونات المنظمة وبالتالي تحقيق أهدافها.

6. يتم من خلال عملية الاتصال اطلاع القائد على نشاط مرؤوسيه، كما يستطيع التعرف على مدى تقبلهم لآرائه وأفكاره، وصيغ عمله داخل المنظمة، وبمعنى أكثر وضوحاً فإن الاتصال يمثل وسيلة رقابية وإرشادية لنشاطات المدير في مجال توجيه فعاليات المرؤوسين. (مزيان بشرى، 2011: 81)

كما تظهر أهمية الاتصال في الجهاز الإداري المدرسي لعدة اعتبارات أخرى منها :

1. الاتصال يلعب دوراً أساسياً في تناول مشكلات المدرسة وطرق علاجها.
2. الاتصال وسيلة فعالة في إحداث التأثير المطلوب على أفراد الأجهزة التنفيذية من أجل إنجاز الأهداف المطلوبة .
3. يمثل الإتصال جزءاً رئيساً من مهام المسؤولين في الجهاز الإداري داخل المؤسسة ما ينشأ عند الحاجة إلى تدريب القيادات الإدارية التي تحتاج إلى تدريب وضمن الكفاية الإدارية المطلوبة .
4. كفاءة الإتصالات الإدارية داخل المدرسة تزيد من قدرتها على تحقيق أهدافها .
5. الاتصال هو وسيلة هامة لإبلاغ القيادات العليا، بما يتم إنجازه من أهداف، وما هي المشكلات التي ظهرت أثناء تنفيذ الخطط الإدارية والتعليمية والاقتراحات اللازمة لعلاج تلك المشكلات .
6. الاتصال يعتبر إحدى الوسائل الضرورية لتوحيد الجهود المختلفة في تنظيم و إحداث التغيير في سلوك الأفراد و تطوير فلسفة المدرسة.
7. عملية الاتصال داخل المدرسة تحتوي على جانب انفعالي واخر نفسي مما يكون له أكبر الأثر على المناخ الأكاديمي والإداري في النظام المدرسي .
8. الاتصال يمثل الوسيلة الفعالة لممارسة القيادة الإدارية للسلطة والقوة .(العجمي، 2000

(117:

4- عناصر الاتصال المدرسي:

نستطيع أن نميز في الاتصال التربوي عناصره الرئيسية التالية: (نبيل سعد خليل ، 2009:

232،234)

1. المرسل :

هو الشخص الذي يبدأ بالخطوة الأولى في الإتصال ، فيوجه الأمر أو يعرض المعلومات أو يبدأ المقترحات ، و على هذا فالمتصل و المرسل قد يكون ناظرا أو مديرا للمدرسة إذ يبدأ الاتصال بالمعلمين ، في حالة الاتصال من الأعلى إلى الأسفل ، و قد يكون المتصل مرئوسا ، كما لو اتصل المعلم بناظر أو مدير المدرسة في حالة الاتصال من الاسفل إلى الأعلى ، وهناك الاتصال الأفقي مثلما يحدث عندما يتصل المعلم بزملائه وأقرانه من المعلمين ، و بصورة مختصرة فإن الاتصال يمكن أن يبدأ من الناظر أو المدير نحو المعلمين أو من المعلمين نحو الناظر أو المدير ومن المعلم نحو زميله.

2. المتصل به (المستقبل) :

وهو الشخص أو الجماعة التي تصلها الأفكار المتنوعة من توجيه أو معلومات أو ملاحظات أو مقترحات التي نقلها المتصل أي المرسل، وقد يكون المتصل به رئيسا، كما في حالة ناظر أو مدير المدرسة الذي رخص له بالتصرف في المسائل التالية دون الرجوع إلى رؤسائه :

- فيما يخص التلاميذ : اعادة تقيدهم طبقا لقواعد عامة توضح مع عدم الرجوع الى الوزارة أو أي جهات أخرى ، قبول التلاميذ الذين تنطبق عليهم شروط القبول، تحويل التلاميذ وتأديبهم ، تنظيم الرحلات من الاعتمادات المقررة لذلك ، تنظيم الحياة المدرسية ، و يدخل في ذلك الحفلات و الندوات التي تقيمها المدرسة...الخ

- فيما يتعلق بالمسائل المالية : اصلاح الأثاث و شراء الأدوات التي لاتوجد بالمخازن و اجراء الإصلاحات المستعجلة دون الإخلال بالقواعد المالية و حدود الميزانية التي تقرر

بالمدرسة ، التصرف في نقود الألعاب الرياضية و اعتماد المناقصات الخاصة بها في حدود الميزانية مع مراعاة القواعد المالية .

- فيما يختص بالامتحانات : تنظيم جداولها و الزمن المخصص لكل مادة و مراجعة أوراق الإجابة و اعلان النتيجة .

- فيما يتعلق بنظام الدراسة : وضع جدول المدرسة و تنفيذه _ ادخال بعض التغييرات على فهم التربية الفنية وفقا لبيئة المدرسة _ تعديل جدول الدراسة من أول أبريل في كل عام ، بما يكفل استيفاء المناهج و افساح الوقت للتلاميذ للمراجعة في الفرق المختلفة.

- فيما يتعلق بالمعلمين و العاملين بالمدرسة : تعيين العمال في حدود العدد المقرر للمدرسة و فصلهم في حدود القوانين و القرارات ، و تحذيرهم ، و قد يكون المتصل به مرؤوسا كالمعلم الذي يتلق الأوامر و التعليمات و التوجيهات وهو اتصال من أعلى إلى أسفل .

و لا يمكن القول بأن عملية الاتصال قد تمت بين المتصل و المتصل به ، إلا إذا فهم كل منهما موقف الآخر ، أو بمعنى اخر إذا حدث تجاوز بينهما أو ادراك المتصل به وجهة نظر المتصل و ميادين عمله وهي الإختصاصات المختلفة التي سبق ذكرها عن مديري المدارس.

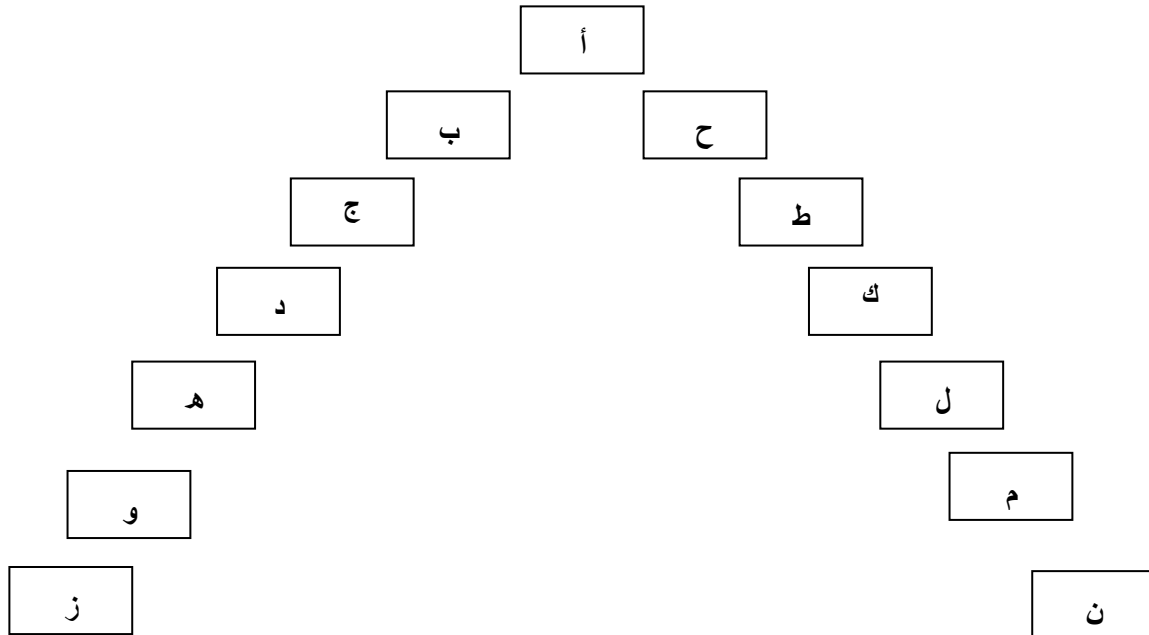
3. موضوع الاتصال (الرسالة)

في الواقع أن موضوع الاتصال أو الرسالة هو لب الاتصال ، وفي غالب يكون مضمونها و محتواها عبارة عن أوامر أو ملاحظات أو معلومات أو توجيهات أو مقترحات أو شكوى أي أنها مجموعة الأفكار و المعاني التي يهدف المتصل لنقلها و توصيلها للمتصل به ، و يتوقف نجاح عملية الاتصال على اختيار المحتوى المناسب لموضوع الاتصال ، ومن المعروف أن لكل موضوع الاتصال محتوى ، و لكن أسلوب معالجة المحتوى يختلف من متصل إلى اخر ، وعلى هذا فان أي عملية اتصال هي في المقام الأول عملية تفاعل ، و لا بد أن يحدث نوع من التفاعل بين المتصل و المتصل به .

5- نظريات الاتصال التنظيمي المدرسي :

توجد مجموعة من النظريات التي ساهمت في تطور علم السلوك التنظيمي : النظرية التقليدية و هي تضم مدرسة الإدارة العلمية ، و المدرسة العلمية الادارية و المدرسة البيروقراطية ، ثم النظرية الحديثة و التي تضم العديد من المدارس و الدراسات الحديثة .
(أميرة علي محمد ، 2006 : 100)

و إذا ما تحدثنا عن مساهمة النظرية الكلاسيكية التقليدية في الإدارة و التنظيم ، نجد أنها مساهمة محدودة . فمدرسة الإدارة العملية و مدرسة البيروقراطية لم تحدثنا عن الاتصال ، إلا ككونها أسلوب من للاتصال من الأعلى إلى الأسفل ، و بغرض توجيه المرؤوسين و لتدبير طريقة الأداء . و يقدم هنري فايول رائد المدرسة العملية الادارية مساهمة جديدة بالإهتمام ، و ذلك عندما وصف قنوات الاتصال الرسمية بين أعضاء التنظيم .



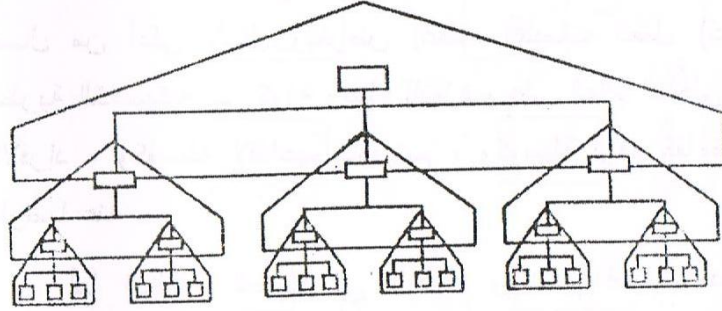
شكل رقم (01) : مفهوم المعبر أو الجسر للاتصالات الجانبية

فوفقا للشكل رقم (1) يوضح فايول Henry Fayol نظريته بأنه لو أراد الشخص (و) الاتصال بالشخص (م) فعليه أن يصعد إلى الأشخاص و المناصب (هـ)، (د) ، (ج)، (ب) ، (أ) ثم يهبط إلى الأشخاص و المناصب (ح)، (ط)، (ك)، (ل)، (م). و هذا ما يجعل الاتصال يأخذ وقتا طويلا و إجراءات مستندية أو مكتبية طويلة و معقدة ، و يؤدي إلى عدم فعالية الاتصال . و عليه يقترح فايول أنه من الممكن عمل ما يطلق عليه بالجسر أو المعبر Gang Plank بكل من الشخصية (و)، (م) . و لقد كان مفهوم الجسر أو المعبر رائدا في وقته ، و ذلك لأنه كان يقترح نظام الاتصال الجانبي ، بدلا من الاتصال الرأسي السائد في ذلك الوقت .

و كتقييم للمساهمة النظرية الكلاسيكية في الاتصال ، يمكننا أن نقول أنها مساهمة محدودة اهتمت بالشكل الرسمي للإتصال ، دون الخوض في الاعتبارات السلوكية لأطراف الاتصال، و تدفق الإتصال ، و معوقاته ، و أساليبه . (أميرة علي محمد ، 2006 : 100)

أما نظرية العلاقات الإنسانية (أو الكلاسيكية المعتدلة) ، فقد استطاعت أن تثبت من خلال تجاربها أن للإتصال تأثيرا قويا على العلاقات الاجتماعية و التفاعلات و رضا و دافعية الأفراد في عملهم، كما أثبتت احدى تجارب هذه النظرية أن المقابلات الشخصية بين القائد و مرؤوسيه ذات أثر واضح على اشباع حاجاتهم الاجتماعية ، و على هذا انقلب مفهوم الاتصال في مدرسة العلاقات الاجتماعية من كونه وسيلة اتصال من أعلى للأسفل و بغرض إعطاء تعليمات العمل (كما في النظرية الكلاسيكية إلى كونه وسيلة للتعرف على العالم الداخلي للعمل و الأفراد ، و كوسيلة لإقناعهم بأدبيتهم ، و كوسيلة لرفع كفاءة العمل و الرضا عنه). (أميرة علي محمد ، 2006 : 101)

أما النظرية الحديثة في الإدارة و التنظيم فتقدم العديد من المساهمات و البحوث الخاصة بالاتصال و لا يتسع المقام لشرحها كلها ، و يجب أن ننتقي أشهر المساهمات الحديثة . و يقدم رانيسيس ليكارت **Rensis Likert** مفهوم حلقة الوصل Linking Pin وذلك كما يتضح في الشكل رقم (2) .



الشكل رقم (02) نموذج حلقة الوصل

ويركز مفهوم حلقة الوصل على أن كثيرا من العاملين يلعبون دورين في أعمالهم . الدور الأول كقادة لمجموعة من المرؤوسين ، و الدور الثاني كعضو في جماعة يرأسها فرد آخر . و على هذا يكون الفرد كحلقة الوصل بين مجموعتين . و يبين هذا المفهوم أن هذا الفرد ينقل معلومات مرة لأعلى و مرة أخرى للأسفل و هذا التنوع و الكثافة في الاتصال يمكنها أن تثيري تبادل و انتشار المعلومات و أيضا الترابط بين المجموعة . (أميرة علي محمد ، 2006 : 102)

أما نظرية النظم System Theory و التي تنظر إلى منظمات الأعمال على اعتبار أنها نظام اجتماعي يضم أفرادا و أهدافا و اتجاهات نفسية و دوافع مشتركة بين الأفراد، فترى أن النظام الاجتماعي لن يستقيم دون وجود اتصال تؤثر فيه بحيوية . و ترى نظرية النظم :

1. أن الاتصال هو جزء من نظام اجتماعي للعمل تؤثر فيه و تتأثر به .

2. أن الإتصال هو وسيلة لربط النظام الاجتماعي للعمل بالبيئة المحيطة به من منظمات أخرى ، و عملاء ، و موردين ، و مساهمين و غيرها .

3. يعتمد التوازن داخل النظام الاجتماعي للعمل على وجود نظام متكامل الاتصال الذي يربط أجزاءه و أفرادها.

4. أنه بإختلاف الظروف (مثل أطراف الاتصال ، و موضوع الاتصال وغيرها) يمكن أن يختلف نظام ووسائل الاتصال ، أي أن الوسيلة تختلف لكي تتناسب مع الظروف. (أميرة علي محمد ، 2006 : 103)

و كإمتداد لنظرية النظم تقدم النظرية الموقفية Contingency Theory تأكيداً لأهمية اختلاف الظروف و البيئة المحيطة على عملية الاتصال و تفترض هذه النظرية أنه ليس هناك طريقة واحدة مثلى لأداء العمل أو الادارة ، و أن هناك طرقاً عديدة لذلك ، و يستند على ذلك نوع العمل و الافراد و الظروف المحيطة . و يمكن للأفراد و للنظام أن يتقبل هذا الاختلاف في طرق العمل و الأداء لو أحسن توفير المعلومات عن ذلك و نقلها ، و افهامها للمعنيين بالأمر ، أي لو أحسن استخدام الاتصال . (أميرة علي محمد ، 2006 : 103)

و أخيراً تقدم نظرية المعلومات Information Theory بعض المساهمات في نظرية الاتصال فهي ترى أن الاتصال هو عبارة عن مجموعة الأنشطة الخاصة باستقبال المعلومات ، و ترميزها ، و تخزينها ، و تحليلها و استعادتها ، و عرضها . و على هذا فإن هناك اهتماماً خاصاً بتحويل المعلومات من شكلها الوصفي التقليدي (في شكل أحاديث أو تقارير أو غيرها) إلى رموز أو أكواد code معينة مثل تلك النظم المستخدمة في المكتبات أو توثيق المستندات . و قد يصل الأمر إلى تحويل المعلومات إلى رموز تأخذ أشكال الإشارات الكهربائية كما يحدث في الحاسبات الآلية حيث تسهل عملية الاستقبال و تسجيل و تخزين المعلومات . كما تهتم أيضاً نظرية المعلومات بتحويل البيانات محل الاتصال من

شكلها الوصفي إلى شكل رياضي أو احصائي مما يسهل معالجتها بصورة أسرع. (أميرة علي محمد ، 2006 : 104)

6- أنواع الإتصال التنظيمي المدرسي وتصنيفاته:

يرجع الاختلاف القائم بين الباحثين في التصنيف إلى تعدد المدارس الفكرية

1. يصنف الإتصال إلى رسمي وغير رسمي:

1-1 الإتصال الرسمي:

هي تلك الإتصالات التي يحكمها التنظيم وتمرّ عبر خطوط السلطة بتدرج نازل أو صاعد حسب المراكز والمستويات الإدارية...

وفي كلّ الحالات تتم هذه الإتصالات على ضوء الأغراض الرسمية التي تخدمها ، إذن هي الإتصالات التي تقم حسب اللوائح والقنوات الرسمية التي يحددها الهيكل التنظيمي للمؤسسات التعليمية. (مزيان بشرى، 2011، 92)

2-1 الإتصال الغير الرسمي:

و هو الذي لا يتقيد بخطوط السلطة الرسمية و يدس بين الأفراد الذين ينتمون إلى تنظيمات غير رسمية داخل المنظمة و تنظيمها الرسمي ، و هي نافعة إذا أحسن استغلالها ووجهت من أجل مصلحة العمل ، وتسريعه.(بسام عبد الهادي عفونة، 2011:110)

لهذا فعدم فعالية قنوات الإتصال الرسمي يتيح المجال لتوسع دائرة الإتصالات غير الرسمية وهذا يؤدي إلى تسوية المعلومات وإنتشار الإشاعة، مما يؤثر على التنظيم ككل. (بوفلجة غياث، 2000، 113).

2. تصنيف الإتصال حسب إتجاهات التدفق:

1.2 الإتصال التنظيمي النازل:

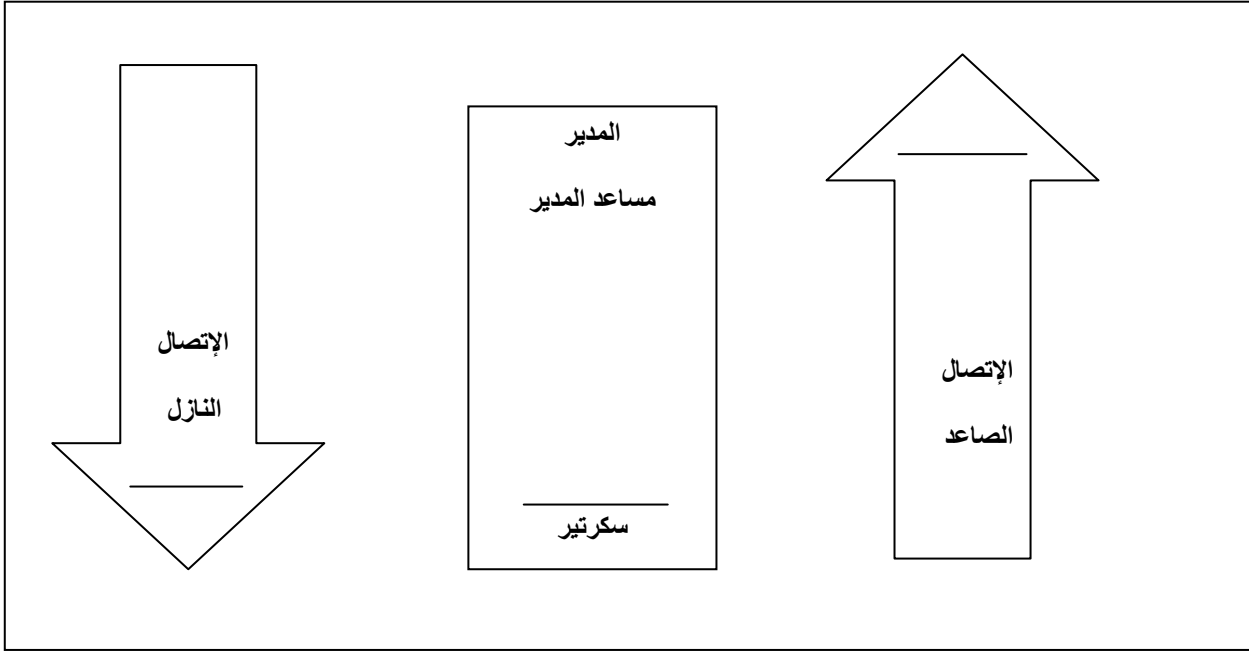
و ينظر إلى هذا النوع من الاتصال على أنه ضروري لفعالية المنظمة فهو يعني تدفق المعلومات و الأفكار و المقترحات من الرؤساء إلى المرؤوسين، أي أن هذا النوع من

الإتصال ، ترسل المعلومات من المستويات العليا إلى المستويات الدنيا بالتنظيم ، بمعنى ارسال المعلومات من مدير المدرسة إلى المعلمين ، و بذلك فهي تعبير عن الاتصالات ذات الاتجاه الواحد ، و يستخدم هذا النوع من الإتصال بشكل كبير في جميع التنظيمات من جانب الادارة العليا في ارسال كافة المعلومات المتعلقة بالسياسات و الأهداف و التغييرات التي تطرأ عليهما إلى باقي المستويات الادارية. (نبيل سعد خليل ،2009،235)

2.2 الاتصال التنظيمي الصاعد:

يرمز هذا الاتصال إلى عملية ارسال المعلومات من المستويات الدنيا إلى المستويات العليا ، و يعتبر هذا الاتصال مكملا للاتصال الهابط الاتصال من الأعلى إلى الأسفل ، حيث لا تتوافر لدى العاملين في جميع المستويات القدرة على استقبال المعلومات فقط ، وإنما تتوافر لهم القدرة على تصعيدها أيضا ، لذا يجب أن تسمح لهم الادارة بذلك ، بما يتوفر لديها من تقبلها للنقد وسعة الصدر و الموضوعية ، و تتضمن عملية التصعيد ارسال كافة المعلومات بيانات، أفكار، مقترحات المتعلقة بطريقة تنفيذ العمل إلى الأعلى ، في صورة تقارير و أبحاث و مذكرات وغيرها. (نبيل سعد خليل،2009، 237-238)

وهذا النوع من الاتصالات يمكن الإدارة من التأكد من أن المعلومات و الأفكار المرسلة قد تم إيصالها أولا ، وأن هذه المعلومات قد فهمت و استوعبت من جانب المرؤوسين ثانيا ، و أنهم استجابوا لها وتحرك سلوكهم في الاتجاه المحدود والمرغوب فيه من جانب الإدارة ثالثا ، كذلك فإن الإدارة يمكنها التعرف على درجة شعور العاملين بالرضا أو الإستياء بين تنفيذ العمل و خلال التنفيذ و بعده. (نبيل سعد خليل، 2009، 237-238)



الشكل رقم (3) كلا من الاتصال النازل و الصاعد خلال سلسلة الأوامر

تنتقل الرسالة في الإتصال الصاعد من الأسفل إلى الأعلى ، و يعتبر مكملا للاتصال النازل فتفتح الإدارة بذلك طريقا ذا اتجاهين بينها و بين موظفيها حيث تعطى لهم فرصة لعرض مشكلاتهم و التعريف بحاجاتهم و مطالبهم ، و تقديم صورة مباشرة عن سير العمر للرؤساء. (مزيان بشرى ، 2011 : 96)

3.2 الاتصال التنظيمي الأفقي:

وهو الإتصال الذي يتم بين أقسام و ادارات المؤسسة التي تحتل مستوى اداري واحد ، أو بين العاملين في نفس المستوى الإداري أو بين أفراد في مستويات مختلفة ، ولكن العلاقة بينهم ليست نوع العلاقة بين الرئيس و العاملين ، و ذلك مثل الاتصال الذي يتم بين الإدارات التعليمية و بعضها البعض أو بين المدارس و بعضها البعض ، أو بين المعلمين بعضهم البعض و هكذا ، و يهدف هذا الاتصال إلى تبادل المعلومات و البيانات ووجهات النظر من أجل حدوث التنسيق المطلوب بين الأفراد المستوى الإداري الواحد ، و التغلب على المشكلات التي تعترض التنفيذ ، وتحقيق التنسيق بين الإدارات المختلفة ، و تقديم المشورة و التوصيات في المسائل الفنية ، و قد أثبتت الدراسات أن تدفق المعلومات يزداد

وامكانية التنسيق تتحسن في الإتصال الأفقي أكثر منه في الإتصال الاداري (الصاعد/النازل). (فتحي عبد الرسول محمد، 2008:124)

4.2 الإتصال التنظيمي المحوري:

إلى جانب القناة الأخيرة للإتصال، تجري الإتصالات بشكل قطري متقاطع بين المستويات متباينة من الوحدات الإدارية المختلفة.

فهذا النوع من الإتصال ذو أهمية كبرى للأفراد والوحدات الإدارية الدنيا من الهيكل التنظيمي لأي مؤسسة وخاصة في المدرسة، فهو يؤدي إلى توفير كثير من الجهد والوقت بالإضافة إلى المال، حيث يتم الإتصال والتشاور بين أفراد التنظيم في مستويات إدارية مختلفة دون الإلتزام بالتسلسل العمودي التقليدي. (مزيان بشرى، 2012، 197)

3. يصنف الإتصال حسب الوسائل والطرق إلى:

1.3 الإتصال اللفظي:

هو المحور الأساسي للأداء الجيد و الكفاءات الاجتماعية وكذلك في الحقل التربوي خاصة في الفصل الدراسي ، إذ أن معظم الحركات و الرموز هي عبارة عن ألفاظ تتدرج في سياق المحادثة ففي الفصل كل كلمة منطوقة يجب أن تكون مفهومة و غير مبهمه من التلاميذ أو المدرس نفسه و الاتصال اللفظي دائم الاستخدام في العمليات التواصلية بين الأفراد ويعتد أساسا على نبرة الصوت من حدته أو عدمه و مخارج الألفاظ وله دور كبير وفعال في اضافة معاني أخرى للرسالة . (قنيش سعيد ، 2011: 36،37)

ويشير **حسين الطويجي** أن اللغة المنطوقة تعد من أهم وسائل الاتصال ، أي تلك الرموز التي تعارف الناطقون بها على دلالة معنى كل رمز و كل كلمة يستخدمونها في التفاهم بينهم . (قنيش سعيد ، 2011: 36،37) .

ويجب على مدير المدرسة في الإتصال اللفظي أن يكيف نغمة صوته وشدته مع الموقف، وقد يكون من المناسب عموماً أن يستعمل المدير الإتصال اللفظي الحازم الذي

يتسم بالحماسة، ويجب أن يكون الصوت من الإرتفاع بحيث تسمعه المجموعة بوضوح، بمعنى أن يكون عالياً يشدّ الإنتباه، وليس عالياً إلى حد لا يتحمّله أفراد المجموعة، فالصوت الناعم يطمئن المعلم في أية محادثات خاصة بينه وبين مدير المدرسة بأنّه لا يمكن لأحد أن يسمع المحادثة، علاوة على أنه يولد شعوراً بالتعاون المتبادل. (زياد خليل أحمد الدعسي، 2009، 39)

وتؤثر سرعة الكلام في احتفاظ المعلم بالملاحظات التي يتبادلها مدير المدرسة معه، ويوفر تغيير سرعة الكلام بين الحين والآخر تغييراً في معدل تدفق الصوت مما يسهل على الآخرين الإستماع إليه، فإذا أراد مدير المدرسة أن يؤكّد على فكرة قد طرحها المعلم، فعليه أن يتكلم بخفّة وسرعة، أمّا إذا كان مدير المدرسة يرد على طلب المعلم بإبداء الرأي في مسألة خطيرة فعليه أن يتكلم بسرعة أيضاً، فالكلام البطيء يعطي المستمع فرصة لإستيعاب محتوى الكلام، ويشير إلى رغبة المتحدث في التفكير بروية في الموقف قبل إعطاء الجواب. (زياد أحمد خليل الدعس، 2009، 39)

2.3 الاتصال الغير اللفظي:

يوضح ادوارد هول Hall Edouard، 1973 و حسين الطويجي ، 1982 ، أن لغة التفاهم لا تقتصر على اللغات المعروفة التي تتحدث بها ، بل هناك عدة لغات أخرى يتم التواصل و التفاهم عن طريقها ومنها اللغة الجسمية و المتمثلة في اللمس ، و النظر والسمت ، و اشارات اليد و الرأس ، و تعبيرات الوجه ، و ينبغي على كل من يعمل في مجال التدريس أن يكون على علم تام و ملما بهذا النوع من الاتصال ، و يشير الاتصال الغير اللفظي إلى الاتصال الذي يحدث ما بين شخصين أو أكثر عن طريق مؤشرات غير لفظية . (قنيش سعيد ، 2011 : 39)

وعلى مدير المدرسة أن يأخذ بعين الإعتبار أن موضع الأثاث في غرفة اللقاء هو أيضا عنصر من عناصر القرب المكاني، فخطوط الإتصال المفتوح بين الأشخاص يسهل

المحافظة عليها عندما لا يكون هناك مكتب أو حاجز يفصل بينهم، فأى مشاركان يستطيعان بسهولة أن يتقاسما الملاحظات والتعليقات إذا تحدثا وهما جاسان بجانب بعضهما بعض، فترتيب الغرفة على هذا النحو يوجد جواً أكثر وداً بين المتشاركين بحاجز من الأثاث، أما المدير الذي يظل جالساً وراء مكتبة فإنه يوجد بشكل ألي وضعاً من القرب المكاني كالذي بين الرئيس والمرؤوس، فقد يشعر الشخص الجالس في الطرف الآخر من المكتب أنه قد استدعى للتأنيب أو التوبيخ، وهذا الشعور يجول بعض الأحيان دون إجراء حوار مفيد بين مدير المدرسة والمعلم. (زياد أحمد خليل الدعس، 2009، 42)

3.3 الاتصال الإيمائي:

و يقصد به القيام ببعض الحركات الاتصالية عن طريق بعض أجزاء الجسم في شكل إيمائي حركي ، و يعد الاتصال الإيمائي و سطا بين الاتصال الكتابي و الاتصال الشفوي، و قد أزدادت أهميته و انتشر استخدامه في كثير من المجالات حتى على مستوى الفرد ذاته، وهو قد يدعم أو يكذب الاتصال الشفوي ، وذلك من خلال الإعتماد على الأفعال والحركات و الإشارات المختلفة أكثر من الكلام ، ومن وسائله تعبيرات الوجه مثل الإنصات و عدم الكلام كدليل على وصول الرسالة و فهم المعنى المقصود ، هذا بالإضافة إلى نظرات العين التي يستنتج من خلالها الحالة المزاجية و مدى وضوح و فهم المعنى والتعرف على مدى الاهتمام المتبادل بين المرسل و المستقبل ، و تعتبر لغة الإيماءات و الإيحاءات لغة صعبة جدا و لكن الأفراد يتقنونها من خلال الخبرة و التعود حيث أن لكل مجتمع إيماءاته وحركاته التي تميز بها الأفراد عن غيرهم . (فتحي عبد الرسول محمد ، 2008:129)

4.3 الاتصال الإلكتروني :

و يستخدم هذا النوع من الاتصال في حالة وجود معوقات زمنية تؤثر على السرعة في الرد من هذا الوقت ، بعد المسافة بين المرسل و المرسل اليه مما يترتب عليه صعوبة التقائهما في وقت محدد ، و من وسائله الحاسبات الالكترونية الصغيرة و الكبيرة الحجم ،

و الحاسبات الشخصية ، ونظم الإرسال الالكترونية و الهاتف ، و يمكن أن يطلق على هذا النوع من الاتصال " الاتصال عن بعد " (فتحي عبد الرسول محمد ، 2008 : 130)

4. التصنيف طبقاً لعدد المشتركين في عملية الاتصال:

1.4 الاتصال الفردي:

هو الإتصال الذي يكون فردياً بين المدير والمرؤوس أو بين المعلم والطالب في مقابلة خاصة لبحث أحد الموضوعات التي لا تخص الأطراف الأخرى، وتتميز هذه الإتصالات في معظم الحالات بعمق والشمول والصراحة، خصوصاً عندما يكون الإرسال والإستقبال متبادلاً. (مزيان بشرى ، 2011:101)

2.4 الاتصال بالمجموعة الصغيرة:

هو إتصال يتم في الفرق الصفية، في المدارس والقاعات الدراسية وكذلك في المؤتمرات والندوات وإجتماعات مجالس الأقسام... وإجتماعات أعضاء هيئة التدريس في المدرسة، حيث تتوافر فرص واسعة للمشاركة ليتخاطبوا ويتفاعلوا، ومن ثم فإنّ المسألة تبدو أكثر رسمية وأفضل تنظيمياً وتكوينا عما عليه في حالة الحوار بين شخص وآخر. (مزيان بشرى، 2011، 101)

3.4 الاتصال الجماعي:

والمشاركون فيه يتفاعلون مع بعضهم البعض ومع الآخرين من خلال شحنات كبيرة من العواطف والمشاعر المشتركة، ويكفي أن يقوم فرد واحد أو مجموعة قليلة من الأفراد بالخطوات الأولية إرسال الرسالة. (مزيان بشرى، 2011، 102)

4.4 الاتصال الجماهيري:

يظهر في وسائل الإعلام أو القنوات المصطفة التي أنشئت لأفراد المجتمع وتمثيلهم، وهي في الواقع قنوات راسخة وتشمل الصّحف، والمحلات والراديو، والكتب والسينما والتلفزيون والأترنتيت يتيح هذا النوع من الإتصال بنشر الرسائل وبثها بسرعة كبيرة وبإعداد

هائلة وهي عملية منظمة مدروسة يقوم عليها عدد كبير من المختصين. (مزيان بشرى، 2002: 102)

5. يقسم الإتصال من حيث المكان إلى:

1.5 الإتصال الداخلي:

توجد في البيئة الداخلية للمؤسسة بمعنى أن تتم بين العاملين في الإدارات والأقسام المتعددة داخل المؤسسة. (مزيان بشرى، 2011، 103)

2.5 الإتصال الخارجي:

تتم ما بين المؤسسة والبيئة الخارجية في المؤسسات والوزرات الأخرى. (مزيان بشرى، 2011، 103)

6. وسائل الإتصال التنظيمي المدرسي:

1.6 الإجتماعات المدرسية:

على الرغم من أنّ مفهوم الإجتماعات المدرسية قد يعني الإجتماعات بين المدير والمعلمين، فإنّ هذا المفهوم يعتبر مفهوماً قاصراً، وذلك لأنّ مفهوم الإجتماع المدرسي يمثل جميعاً لمجموعة من الأفراد لتحقيق أهداف معينة في ظل إدارة رشيدة. ومن ثم فعلى الرغم من القيام بإستعراض أهمية وجوانب الإجتماعات التي تعقد بين المدير والمعلمين، فإن الكثير من هذه العناصر يمكن أن يطبق من قبل المعلم عن قيامه بإدارة الفصل على الرغم من الإختلاف بين الأهداف والطريقة ونوعية الأفراد ونوعية الأفراد وطبيعة المشاركة في هذه الإجتماعات، وبصفة عامة، توجد الكثير من نقاط الشابه بين جوانب إدارة الإجتماعات المدرسية وجوانب الفصل. (العجمي، 2000، 131)

أهمية الإجتماعات المدرسية:

تؤدي الاجتماعات المدرسية دوراً هاماً في الإدارة المدرسية فهي من الوسائل الأساسية الضرورية للإشراف الإداري التي لا يستغني عنها المدير أو الناظر أو الموجه وغيرهم في

ممارستهم لنشاطهم وواجباتهم، ويكون لهذه الإجتماعات أثرها الفعال، إذا ما أحسن تنظيمها وتوجيهها بحيث تؤدي الغرض الحقيقي منها وزيادة فعالية الإشراف وزيادة مقدرة المدرسين وتحسين البرنامج المدرسي، وفيها تتاح الفرصة للتفكير التعاوني البناء وتناول الأفكار والآراء ووضع الخطط والبرامج، ويدل فيها ذو المعرفة بالآراء الحافزة المثيرة، وفيها أيضا تتاح الفرصة لتعرف المدرسين على أحوال العمل في المدرسة وما يجري فيها من أمور، وبالطبع هناك من العاملين في ميدان التعليم من يؤمن بعدم جدوى الإجتماعات أو فشلها في تحقيق الهدف منها، وهو ما يمكن أن يعزي نجاحها وفعاليتها. (محمد منير مرسى، 1995، 226)

2.6 المقابلات المدرسية:

والمقابلة في العادة تحدث وجهاً لوجه، وهذا سر أهميتها وتأثيرها في المشتركين فيها جميعهم، وتتطلب المقابلة من المدير التمتع بصفات معينة مثل كونه بشوشاً، ولديه الإستعداد على الإقبال على محدثه بلباقة واحترام، فيصفي إليه ويحترم رأيه، ولا يقاطعه أثناء حديثه بالإضافة لكونه أطلق الحديث، يحسن التصرف في المواقف الطارئة، وذلك لكي يكون قريباً من القلوب من يقابلونه، لكي يتقبلوا آراءه ويقتنعوا بها. (هند كابور، 2010، 290)

أهمية المقابلات المدرسية: تظهر أهمية المقابلات في:

المقابلات المدرسية تبدو أكثر اقناعاً من الاتصالات المكتوبة، ولذلك فإنها تميل إلى التقليل من مظاهر الاحتجاج أو النقد.

يمكن للحوار من خلال هذه الوسيلة أن يجلي كثيراً من الأمور الغامضة التي لا تحاول وسائل الاتصال المكتوبة إيضاحها.

تؤمن الصوت الإنساني بالتواصل و تبادل المعلومات من خلال طائفة واسعة من المعاني والاشارات، و التوصل إلى أعلى مستوى من الفهم و العمق المشترك. (نبيل سعد خليل، 2009: 272)

3.6 اللجان التربوية:

تعتبر اللجان التربوية - سواء الاستشارية منها أو التنفيذية - من قنوات الاتصال و تبادل المعلومات الهامة لأنها تفتح المجال للمشاركة أكبر من قبل طائفة متنوعة من الخبرات التربوية و الفنية و الادارية ، و مهمة هذه اللجان البارزة هي أنها تأخذ الوقت الكافي لدراسة المشكلات أو المهمات المنوطة بها ، كما تقوم بجمع و توزيع طائفة من المعلومات تسهل على المسؤولين فيما بعد اتخاذ القرارات المناسبة ، غير أن هذه الميزة يمكن أن تنقلب إلى سيئة إذا ما استغرق عمل اللجان وقتاً طويلاً جداً لا يتناسب مع مدى الحاح المشكلة أو المهمة التي يناط باللجان دراستها ، و ايجاد الحلول لها .(نبيل سعد خليل، 2009:283)

4.6 الرسائل المدرسية:

وتستعمل هذه الوسائل كل من الرسائل والقرارات والتقارير وغيرها إلا أن لكل واحدة من هذه الوسائل وظيفة تختلف عن الأخرى، فالقرارات عادة ما تكون من أعلى إلى أسفل أي يخاطب بها الرئيس كالقرارات العمل والترقية، أما الرسائل فعادة ما يكون إمتدادها أفقا وحتى من أعلى إلى أسفل كالمخطبات الإدارية، والمناشير، ورسائل الشكر والإبلاغ وأوامر التنفيذ وغيرها.

أما التقارير فعادة ما تكون من أسفل إلى أعلى وتقوم بدور كبير بنقل المعارف والأفكار والمعلومات إلى المستويات الإدارية الأعلى حيث يخاطب بها المرؤوس الرئيس، وهي إما أن تكون تقارير عن أشخاص أو منشآت أو أوضاع عملية أو مالية معينة. (مزيان بشرى، 2011، 180).

أهمية الرسائل المدرسية: من بين العناصر التي تظهر أهمية المكتبات مايلي:

أ. نقل أو توصيل بيانات أو معلومات معينة (قرارات أو تعليمات، أو قواعد أو توصيات، أو نتائج اجتماعات، أو نتائج بحوث دراسية للواقع أو أوامر تكليف البعض بأداء أعمال

معينة، أو خبرات من مدير المدرسة للعاملين بها كتابة للإطلاع عليها مرة أو أكثر وفهم محتواها فهماً جيداً.

ب. أداة للتعرف الجهات الإدارية العليا (إدارة التعليم ومديرية التربية والتعليم) على العديد من الأمور والجوانب التعليمية والإدارية بالمدرسة، مثل: الوضع القائم للعملية التعليمية بالمدرسة، المشكلات التي تواجه العملية التعليمية داخل المدرسة ومدى الإنجاز المتحقق في أداة الطلاب والمعلمين ومعدلاته المختلفة.

ت. وسيلة رئيسية لتسهيل عملية إتخاذ القرارات وذلك نتيجة لتضمن التقارير للعديد من البيانات العامة، والبعض نتائج التقويم لجوانب العملية التعليمية والإدارية بالمدرسة. (العجمي، 2000، 143)

7. لوحة الإعلانات:

إنّ العديد من المدارس تستخدم لوحة إعلانات لتوصيل المعلومات والبيانات والتعليمات إلى العاملين بها أو يجب أن توضح لوحة الإعلانات في مكان بارز للجميع وتكون أخبارها متجدّدة، ويجب أخذ موافقة المدير قبل نشر أيّ إعلان على هذه اللوحة. (مزيان بشرى، 2011، 108)

8. مجلة المدرسية:

هي مجلات متخصصة للمعلمين لتطلعهم على الجديد من أصول مهنة التربية والتعليم، و على اصرارها ، ولتكون ميدان يتناول فيه المعلمون الرأي في أمور مهنتهم وليوجد رأياً مهنياً عاماً يعم عن طريق هذه المجالات جميع طبقات رجال التعليم ، والمجالات التربوية ضرورية، بل هي من أهم وسائل الاتصال بين المعلمين .(نبيل سعد خليل، 2009:263،

7- معوقات الإتصال التنظيمي المدرسي:

يشير ذياب سعد جبير المطرفي في دراسته لمعوقات الاتصال التنظيمي المدرسي إلى أنه إذا كان الإتصال يحدث بين أفراد في وضعيات مختلفة فلا بد أن تعترض هذه العملية معوقات تظهر إما بسبب التنظيم أو القصور في مهارة المرسل أو خصائص المستقبل أو القصور في النظام الدراسي في حد ذاته، وسوف نذكر أهم هذه المعوقات التي أشار إليها فيما يلي: (ذياب سعد جبير المطرفي، 2012 : 44- 45)

1.7 عدم وضوح الرسالة:

من أهم معوقات الإتصال عدم وضوح الرسالة ويرجع ذلك إما للإختصار الشديد فيها و استخدام لغة مخصصة يصعب على المستقبل فهمها، أو لإستخدام كلمات ذات معانٍ مبهمّة أو لعدم وضوح الهدف من الإتصال، أو لضعف المهارة الإتصالية للمرسل.

2.7 عدم إنتباه المستقبل:

ترجع عدم فاعلية الإتصال في بعض الحالات لعدم إنتباه المستقبل، أو لعدم فهمه الإتصال، أو لتعارضه مع مفاهيمه وقيمه، أو تباينه عما عرف من قبل أو لعدم ثقته في مصدر الإتصال. هذا بالإضافة إلى تباين الأفراد في الخصائص ومستوى الفهم، وهذا يمثل ظاهرة طبيعية، ولكن يمكن القول بأنه إذا زاد هذا الإختلاف بين المرسل والمستقبل فإن ذلك يؤدي إلى عدم فاعلية الإتصال"، حيث يرجع هذا التباين لعوامل متعددة منها: إختلاف الثقافة، والمركز الوظيفي، والظروف الإجتماعية، والأهداف، والصفات الشخصية لكل من المرسل والمستقبل.

3.7 عدم إستقرار التنظيم:

تتعرض التغيرات المستمرة في التنظيم المدرسي وعدم إستقراره بالسلب على عملية الإتصال بسبب تعدد طرق وأساليب الإتصال، وعدم وضوحها، وتعذر تحقيق وحدة الفهم اللازمة لفاعليته.

4.7 العوائق السيكولوجية:

وترجع لهذه المعوقات إمّا: لعدم توفر الثقة بين أعضاء التنظيم أو لطبيعة أسلوب ونمط القيادة أو الأسلوب الإشراف المستخدم، أو لوجود فجوة كبيرة بين الجماعات غير الرسمية وجماعات التنظيم هذا بالإضافة إلى ضيق أفق القيادة الإدارية داخل المدارس وعدم إستعدادها النفسي لتقبل الرسائل من مرؤوسهم يترددون قبل الإتصال برؤسائهم. هذا فيما يتعلق بالقيادات العليا، أمّا المعوقات النفسية لدى المرؤوسين من المعلمين والعاملين بالمدرسة فإنّها تتمثل في: الخوف من الإنتقادات وإنعدام ثقتهم بأنفسهم مما يؤدي إلى إجمامهم عن إبراز المعلومات الصحيحة لرؤسائهم ويؤثر على كفاءة العمل ومدى إنجازه.

5.7 حجم البناء التنظيمي:

تزداد عملية الإتصال الإداري صعوبة كلما كبر حجم البناء التنظيمي للمدرسة وتعددت مستوياته الإدارية، وتشعب علاقاته الداخلية، ويتم إحتواء هذه المشكلة بأنّ تخفض عدد الوحدات الإشرافية داخل المدرسة، مع القيام بتفويض السلطات وإشراف المرؤوسين في عملية إتخاذ القرار مما يمثل المنهج الديمقراطي والنظام اللامركزي في الإدارة.

6.7 صعوبة التفاهم:

عندما يسود فقدان الثقة وعدم الإطمئنان وإنعدام التعاون المثمر بين الجماعات العاملة في الجهاز الإداري بالمدرسة يكون بذلك التفاهم أمراً في غاية الصعوبة والتعقيد وقد يكون إختلاف التخصص بين العاملين في هذا الجهاز أحد المعوقات في سبيل توحيد النظر حول قضايا المدرسة بسبب أن كل تخصص له إستخدامات لغوية محددة ومفردات خاصة لا يفهمها إلا المتخصصون. (ذياب سعد جبير المطرفي، 2012 : 44- 45)

7.7 كثرة أو قلّة المعلومات عن المستوى المطلوب:

حيث إنّ زيادة طول وكمية الرسائل المبعوثة إلى السلطات الإدارية العليا تقلل من إهتمامات المسؤولين بها، وتفقد الكثير من أوقاتهم في مطالعتها لمعرفة محتوياتها إلى جانب

أنّ المعلومات الواردة من الرسائل قد تترك المستقبل وتعيقه عن فهم محتوياتها كما أنّ النقص في المعلومات يقلل من فاعلية الإتصال.

8.7 القابلية نحو الإتصال:

يقصد بذلك درجة استعداد أعضاء التنظيم نحو الإتصالات ومن الطبيعي أنّه كلما كان هذا الإستعداد مرتفعاً أدى ذلك إلى زيادة فاعلية الإتصالات.

9.7 أسلوب القيادة:

يؤثر نمط القيادة السائدة في التنظيم على كفاءة الإتصالات، فكلّما كان النمط الديمقراطي هو الشائع أدى ذلك إلى تحسين الإتصالات كما لو كان النمط السائد هو النمط الأتوقراطي.

10.7 العلاقات الإجتماعية:

حيث تؤدي العلاقات الإجتماعية بين أعضاء الجهاز الإداري بالمدرسة إلى تحسين عملية الإتصالات، مقارنة بوجود فجوة إجتماعية بين الأفراد.

11.7 طبيعة العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين:

تؤثر طبيعة العلاقة بين مدير المدرسة والعاملين معه على كفاءة الإتصالات، وكلّما كانت هذه العلاقة طيبة أدى ذلك إلى سرعة الإتصالات وفعاليتها، بخلاف ما إذا كانت هناك حالة من عدم الثقة بينهما. (ذياب سعد جبير المطرفي، 2012 : 44 - 45)

12.7 التغذية العكسية:

حيث يساعد تعرّف المرسل على رد الفعل لدى المستقبل، على تحسين عملية الإتصال، ما دامت عملية مشتركة تحدث في اتجاهين، والعكس صحيح في حالة عدم توافر هذه التغذية العكسية، تحتاج إدارة المدرسة إلى إجراء تقييم من وقت لآخر لنظام الإتصالات لأجل التحقق من درجة فاعليته، وتطويره بصفة مستمرة بما يلائم الظروف المستجدة ويوفر

له المرونة التي تساعد في تحسين عملية الإتصال. (ذياب سعد جبير المطرفي، 2012 : 44-45)

بينما يرى فواز ياسين حراشه أنّ معوقات الاتصال هي أي شيء يعوق عملية الاتصال، ويحول دون وصول الرسالة من المرسل إلى المستقبل، ومن أهم هذه المعوقات مايلي:

- مشاكل الدلالات اللفظية.
- الإنشغال الفكري وعدم الإنتباه من قبل المستقبل لرسالة المرسل.
- الإفتراض والأفكار المسبقة.
- عرض الرسالة وقد يتم نقل الرسالة بطريقة تحدث خلافا في عملية الإتصال. (فواز ياسين حراشه، 2009: 08)

8- شروط الإتصال التنظيمي الناجح:

- الإتصال عملية تفاعلية بين المرسل والمستقبل لنقل المعلومات والأفكار، ولا بد لنجاح تلك العملية من توافر عدد من الشروط منها:
- أن تكون خطوط الإتصال واضحة وعند مستوى فهم المرسل إليه، فمن أكبر عوامل الإضطراب والتعطيل في العمل أن تصدر نشرة غامضة مبهمة.
- أن تكون خطوط الإتصال قصيرة، وكمية المعلومات بالقدر الذي يمكن إستقباله وإستيعابه.
- أن تكون خطوط الإتصال مزدوجة بين المرسل والمستقبل، بحيث تتم عملية الإسترجاع، ويتأكد المرسل بأنّ المستقبل قد إنفعل بالرسالة عند طريق ملاحظة ردود الفعل.
- ينبغي أن يتوافر في العمل جو من الحرية والإطمئنان يعين على سلامة الإتصال، ولكن بشرط ألا يتعارض ذلك مع ما تقتضيه التشريعات أو التعليمات المحددة.

- يجب أن يكون موضوع الإتصال في نطاق اختصاصات المرسل وفي حدود السلطات المحولة إليه، وأن يتم التركيز على الحقائق والمعلومات الهامة.
- ينبغي أن تحتوي الرسالة على معلومات جديدة تهم المستقبل وفي نطاق اختصاصه.
- لابد من شرح المعلومات الفنية وتعريف المصطلحات غير المعروفة بمقارنتها بما هو معروف. (العجمي، 2000، 156).

خلاصة:

إن الإتصال إلى جانب كونه عملية ادارية ، هو أيضا عملية اجتماعية عن طريقها تتفاعل الجماعة ويستطيع الرئيس الأعلى أو معاونوه تحقيق التأثير المطلوب في تحريك الجماعة نحو الهدف ، وهي كذلك عملية نفسية تتطلب قدرا مناسباً من فهم النفس البشرية و اتجاهات الآخرين ، بتوفرها يقف العاملون على الصورة المتكاملة لسير العمل و مجريات الأمور ، مما ينمي فيهم الإحساس بالإسهام في الإدارة و الشعور بالأهمية ، و كلها تعزز شعورهم بالرضا و الإستقرار النفسي. (نبيل سعد خليل ، 2009 : 222)

الفصل الثالث

جودة الحياة

تمهيد

- 1 - مفهوم جودة الحياة
- 2- جودة الحياة في الجزائر
- 3- مجالات جودة الحياة
- 4- مكونات جودة الحياة
- 5- النماذج النظرية لجودة الحياة
- 6- تأثير العوامل الثقافية على جودة الحياة
- 7- قياس جودة الحياة

خلاصة

تمهيد:

إن ظهور علم النفس الإيجابي جعل من الباحثين بهذا الميدان يهتمون بموضوعات جديدة التي لم تكن موجودة من قبل في أدبيات البحث العلمي كجودة الحياة و يعتبر هذا قفزة نوعية شهدتها موضوعات علم النفس وبدأ بإمكان الباحثين في علم النفس الايجابي التركيز على مناطق الايجابية في الشخصية عكس ما كان عليه الباحثون من قبل يركزون فقط على مناطق الضعف في الشخصية كالإكتئاب والمخاوف المرضية ومن بين المواضيع التي اهتم بها علم النفس الإيجابي جودة الحياة و التي تعتبر من المفاهيم الصعبة لما تحمله من جوانب معقدة. (أمينة حرطاني وآخرون، 2016: 29 بالتصرف)

1 - مفهوم جودة الحياة:

1.1 اللغة:

يأتي تعبير الجودة في أصل اللغة العربية من الفعل جود أي شيء جيد و الجمع جواد و جيائد بالهمزة ، و منها أجاد الشيء أي أحسنه و جودة تجويدا ، أي قدمه على أكمل و أحسن وجه ممكن . (أمينة حرطاني ، 2016 : 34)

الجودة Quality مصطلح له علاقة بالكلمة اللاتينية Qualitas و هي تعني طبيعة الفرد أو طبيعة الشيء، وتعني الدقة والإتقان.(سلاف مشري ، دس : 223)

2.1 اصطلاحا:

الجودة هي انعكاس للمستوى النفسي ونوعيته، وأن ما بلغه الإنسان اليوم من مقومات الرقي والتحضر، يعكس بلا شك مستوى معيناً من جودة الحياة، و يقصد بجودة الحياة بشكل عام: جودة خصائص الإنسان من حيث تكوينه الجسمي و النفسي و المعرفي ودرجة توافقه مع ذاته و مع الآخرين وتكوينه الإجتماعي والأخلاقي.(علي مهدي كاظم واخرون، 2006: 69).

فجودة الحياة هي كل ما يشبع حاجات الفرد ودوافعه على المستوى النفسي، أو الروحي، أو الجسدي مشتملة مختلف النواحي الصحية، أو الاقتصادية، أو الاجتماعية، فالصحة هي حالة سلامة بدنية وعقلية واجتماعية وعاطفية ونفسية واقتصادية وتعليمية كاملة وليست مجرد انعدام المرض أو الإعاقة. (نريمان محمود جمعة وآخرون، 2006: 164).

ظهر أول استخدام لمصطلح جودة الحياة في الفلسفة الإغريقية وافترض أرسطو أن السعادة مشتقة من فعالية ونشاط الروح و بالتالي تحقق حياة سعيدة. (صالح إسماعيل عبد الله الحمص، 2010: 46).

وفي الأوقات المعاصرة، أعضاء من المنظمة الصحية العالمية (who) عام 1947 اقترحوا مفهوماً ضمناً لجودة الحياة وتوجه هذا المفهوم إلى الرعاية الصحية عندما تم تعريف الصحة "حالة صحية جيدة لتشمل الجوانب الفسيولوجية وحتى عام 1978 حيث وسعت (WHO) المصطلح. (شخي مريم، 2003: 87).

وقد بدأ استخدامه بصورة منهجية ومنتظمة في أوائل الثمانينيات عندما تم استخدام هذا المصطلح مع مرض الأورام، لما واجه الأطباء مشكلة بأن العلاج لمرضى السرطان ذو تكلفة دفع عالية وذلك بغرض زيادة المدى المتوقع لعمر هؤلاء المرضى. جودة الحياة قدمت مساهمة فعالة في الأبحاث المتعلقة بالعناية بالمرضى وأن تبتكر هذه الأبحاث أي مستويات ملاحظة حتى إلى ما بعد الموت. (صالح إسماعيل عبد الله حمص، 2010: 47).

وتستخدم لتعكس مدى الإحترام المتزايد لأهمية كيفية شعور المريض ورضاه عن الخدمات الصحية المتقدمة، بجانب النظرة التقليدية التي تتركز على نتائج المرض. (صالح إسماعيل عبد الله حمص، 2010: 47).

و يلاحظ اختلاف في تعاريف العلماء و الباحثين حول مفهوم جودة الحياة، و تضمن عدد كبير من الدراسات التي تقيس جودة الحياة مداخل مختلفة منها المداخل الذاتية

والمداخل الموضوعية. تشمل المداخل الذاتية: ادراكات الفرد لظروفه من خلال تقييم الجوانب النفسية، كما تقيس أيضا المشاعر الإيجابية لدى الأفراد و توقعاتهم للحياة. (سلاف مشري ، دس : 224)

أما المداخل الموضوعية: فترتكز على البيئة الخارجية، و تتضمن الظروف الصحية والرفاهية الاجتماعية والعلاقات والظروف المعيشية والتعليم الأمن والسكن ووقت الفراغ والأنشطة. (سلاف مشري ، دس : 224)

ومن التعاريف التي اهتمت فقط بالجوانب الموضوعية نجد تعريف **حسن مصطفى** إلى جودة الحياة على أنها " مفهوم يستخدم للتعبير عن رقي مستوى الخدمات المادية والاجتماعية التي تقدم لأفراد المجتمع، أو أن جودة الحياة تعبر عن النزوع نحو نمط الحياة التي تتميز بالترف هذا النمط من الحياة الذي لا يستطيع تحقيقه سوى مجتمع الوفرة، و ذلك المجتمع أستطاع أن يحل كافة المشكلات لغالبية سكانه. (مصطفى حسن، 2004: 15).

أما التعاريف التي اهتمت فقط بالمدخل الذاتي في تعريف جودة الحياة، نجد تعريف **كارول رايف** حيث ترى أن جودة الحياة تتمثل في الإحساس الايجابي بحسن الحال كما يتم رصده بالمؤشرات السلوكية التي تدل على ارتفاع مستويات رضا الفرد عن ذاته و حياته بشكل عام ، كذلك سعيه المتواصل لتحقيق أهداف شخصية مقدره ، و ذات قيمة و معنى بالنسبة له لتحقيق استقلالية في تحديد وجهة و مسار حياته ، واقامته لعلاقات اجتماعية ايجابية متبادلة مع الآخرين و استمراره فيها ، كما ترتبط بكل من الإحساس العام بالسعادة و الإستمتاع بالحياة و السكينة و الطمأنينة النفسية. (سلاف مشري ، دس : 226)

فقد أدى تطور الدراسات في مجال جودة الحياة إلى أهمية استخدام المداخل الذاتية والموضوعية معا في تعريف وقياس جودة الحياة، وتعتبر منظمة اليونسكو جودة الحياة مفهوما شاملا يضم كل الجوانب الحياة كما يدركها الأفراد ليشمل الإشباع المادي للحاجات

الأساسية، و الإشباع المعنوي الذي يحقق التوافق النفسي عبر تحقيقه لذاته، وعلى ذلك فجودة الحياة لها ظروف موضوعية ومكونات ذاتية.. (سلاف مشري ، دس : 226)

ومن التعاريف التي أدمجت الجوانب الذاتية و الموضوعية تعريف الأشول، (2005) و الذي يرى أن جودة الحياة تتمثل في درجة رقي مستوى الخدمات المادية والاجتماعية التي تقدم لأفراد المجتمع، و مدى إدراك هؤلاء الأفراد لقدرة الخدمات على إشباع حاجاتهم المختلفة، ويذكر أيضا بأنه لا يمكن للفرد أن يدرك جودة الخدمات التي تقدم له بمعزل عن الأفراد الذين يتفاعل معهم مثل(الأصدقاء، وزملاء، وأشقاء، وأقارب، وغيرهم) أي أن جودة الحياة ترتبط بالبيئة المادية والبيئة النفسية والاجتماعية التي يعيش فيها الفرد.(الأشول، 2005: 35).

و يرى الكرخي، (2011) أن جودة الحياة هي شعور الفرد بالرضا والسعادة وبالقدرة على إشباع الحاجات في الأبعاد الحياة الذاتية و الموضوعية والتي تشمل (النمو الشخصي، والسعادة البدنية والمادية، والاندماج الاجتماعي، والحقوق البشرية) بشرى عناد مبارك، دس: 720).

وحسب منظمة الصحة العالمية (1993) بوصفه أقرب التعريفات لتوضيح هذا المفهوم إذ ينظر إلى جودة الحياة على أنها تتحدد من خلال ادراك الفرد لوضعه في الحياة ، في السياق العام للثقافة و نظام القيم مقارنة بانتظاراته و توقعاته و مخاوفه من الحياة ، وهو مفهوم واسع مرتبط بشكل معقد مع الصحة الجسدية و الحالة النفسية وفي علاقة التبعية مع العلاقات الاجتماعية لكل شخص (EvaTazopoulon,2008 :21)

و تشير الأدبيات إلى صعوبة صياغة تعريف محدد لجودة الحياة، فعلى الرغم من استخدامه إلا أنه لا يزال غير واضح ويتسم بالغموض وتكمن أسباب الصعوبة فيما يلي:

- حداثة المفهوم على المستوى التناول العلمي.

- تطرق هذا المفهوم للإستخدام في العديد من العلوم، حيث يستخدم أحيانا للتعبير عن الرقي في مستوى الخدمات المادية والاجتماعية التي تقدم لأفراد المجتمع، كما يستخدم للتعبير عن الإدراك الأفراد لمدى قدرة هذه الخدمات على اشباع حاجاتهم.

- لا يرتبط هذا المفهوم بمجال محدد من مجالات الحياة، أو بفرع من فروع العلم، إنما هو مفهوم موزع بين الباحثين والعلماء على اختلاف تخصصاتهم، و الملفت للنظر أن أصحاب كل تخصص يرون أنهم الأحق باستخدامه سواء كان تخصصهم علم الاجتماع أو الطب بفروعه المختلفة، أو العلوم البيئية أو الاقتصادية.(علي مهدي كاظم وآخرون، دس: 69).

كما يرى الأشول أنه نادرا ما حظي مفهوم بالتبني الواسع على مستوى الاستخدام العلمي و العملي وبهذه السرعة مثلما حدث لمفهوم جودة الحياة، وأن في العلوم الإنسانية تم تبني هذا المفهوم في مختلف التخصصات النفسية، النظرية منها والتطبيقية، فقد كان لعلم النفس السبق في تحديد المتغيرات المؤثرة على جودة حياة الانسان، وأن ذلك يعود في مقام الأول إلى جودة الحياة في النهاية هي تعبير عن الإدراك الذات لتلك الجودة، فالحياة بالنسبة للفرد هي ما يدرك منها. (الأشول، 2005 : 93).

2- جودة الحياة في الجزائر:

يفترض أن تكون جودة الحياة في الجزائر مرتفعة اعتمادا على كونها بلدا غنيا من حيث الموارد الاقتصادية حيث تعتبر من أكبر الدول المصدرة للبترول و الغاز و المعادن، اضافة إلى غناها بالموارد البشرية حيث لازالت نسبة الشباب مرتفعة اضافة إلى البنية التحتية الجيدة في التعليم والصحة و الخدمات و الطرق. (زعطوط رمضان، 2014 : 32)

غير أن المؤشرات العالمية للتنمية تضع الجزائر في مراتب متخلفة بالنسبة لإمكانياتها و مواردها ، وهناك على الأقل ثلاثة تقارير سنوية ذات طابع عالمي تهدف إلى ترتيب دول العالم حسب مؤشرات و معايير مختارة تتبناها الجهات التي تصدر هذه التقارير وأهمها :

1.2 تقرير التنمية البشرية الذي يصدر عن برنامج الأمم المتحدة الإنمائي و الذي يقوم على ثلاثة أعمدة هي : الدخل و الصحة و التعليم ، فقد صنف الجزائر سنة 2009 في المرتبة 104 ، أما تقرير 2013 فقد حسن وضعها في المرتبة 93 بعد كولومبيا وسيرلانكا.

2.2 تقرير التنافسي العالمي : الذي يعطي 133 دولة و يركز على متطلبات أساسية مثل البنية التحتية و الاستقرار الاقتصادي و الصحة و التعليم الأساسي و كذا الكفاءة ، فقد صنف الجزائر في المرتبة 89 بعد المغرب و مصر و تونس.

3.2 تقرير جودة الحياة التي تصدره جودة الحياة international living الايرلندية ، والذي وضع الجزائر في المرتبة 139 ب52 نقطة سنة 2011 ، وراء تونس التي أخذت المرتبة 69. (زعطوط رمضان ، 2014 : 32)

ويشير تيلوين و مزيان في أحدث مشاركة لهما في كتاب بحوث جودة الحياة و المؤشرات الاجتماعية ، و الصادر عن الجمعية العالمية بحوث جودة الحياة ISQOLS سنة 2012، إلا أن مصطلح الرفاهية الذاتية مرادف لمصطلح جودة الحياة ، و بعد أن يوردا وضعية الدول الاسلامية و العربية على مؤشرات التنمية و الرفاه ، و التي تستند أغلبها إلى المعايير الموضوعية المادية ، يتناولان وضعية الجزائر حيث و صلت نسبة السكان الذين يعانون من الفقر إلى 23 بالمائة مما دعى الدولة إلى تخصيص أكثر من 55 مليار دولار ما بين 2005 و 2009 لإنفاقها على النمو الاقتصادي ، و تحسين مستوى المعاش ، غير أن الفساد الإداري و الاقتصادي أثر على فعالية تلك الأموال في الواقع اليومي للناس. وصلت درجة مؤشر الرضا عن الحياة إلى 5.6 و هي أقل من مقابلاتها في الدول العربية النفطية. (زعطوط رمضان ، 2014 : 33)

وفي دراسة تتبعية قام تيلوين و زملاؤه بقياس مؤشر الرفاه كل 18 شهر منذ 2003 إلى اليوم وذلك بإستعمال مؤشر الرفاه العالمي IWI مقارنة بمؤشر الرفاه الشخصي PWI

والذي يركز على جودة الحياة الأفراد وكذا مؤشر الرفاه الوطني NWI ، و يركز على الجانب الاقتصادي NWI ويركز على الجانب الاقتصادي والبيئي و الاجتماعي و كذا السياسي ، و لاحظ الباحثان أن متوسط درجة الرفاه الشخصي PWI في الجزائر : MEAN 65.19 SD=17.7 أقل من مثيلاتها في استراليا MEAN : 74.90 SD=0.75 ، وكانت الدرجة المنخفضة مرتبطة بالمجال الأمن و الوضع الاجتماعي . (زعطوط رمضان ، 2014 : 33)

3- مجالات جودة الحياة:

جودة الحياة هي جملة معقدة من مجموعة من المجالات المادية والنفسية والاجتماعية.

1.3 المجال النفسي لجودة الحياة :

بالنسبة لديوار **Déware** ،(1989) المكون النفسي لجودة الحياة يشمل الانفعالات والحالات الوجدانية الايجابية و بالنسبة للأخرين فهي مرادف لغياب الوجدان السلبي، مما يعني أنها مرادف للصحة النفسية أو للراحة النفسية الذاتية *le bien-être subjectif* و التي تعتبر مفاهيم أكثر شمولية من ناحية شمولها على سيرورات معرفية أي الرضا عن الحياة. (EvaTazopoulon,2008 :18)

2.3 المجال الفيزيائي لجودة الحياة :

لقد قام الكتاب في هذا المجال بتصنيف مختلف جوانب الصحة البدنية و القدرات الوظيفية . حيث تتمثل الصحة البدنية في الطاقة ، الحيوية ، التعب ، النوم ، الراحة ، الألم ، ومؤشرات البيولوجية ، وتتمثل القدرات الوظيفية في : المكانة الوظيفية ، النشاط الفاعل ، النشاطات اليومية . (EvaTazopoulon,2008 :18)

3.3 المجال الاجتماعي لجودة الحياة :

تشكل العلاقات و النشاطات الاجتماعية للأفراد المجال الثالث الأكثر أهمية في جودة الحياة، ويتمثل المجال الاجتماعي لجودة الحياة في الحياة الاجتماعية وهي على عكس

الإنعزال أو العزلة الاجتماعية في مجالات متعددة كالعائلة ، الصداقة ، و المهنة ، أو شبكة من العلاقات التي تحقق الاندماج الاجتماعي و الوجداني و من ناحية الكيفية فهي السند الاجتماعي داخل الوسط الاجتماعي . (EvaTazopoulon,2008 :19)

أما فلاناغو Flanagan (1982) فيعتبر أن التقييم الفردي لنشاطاته الاجتماعية تتمثل في: تقدير الذات ، تحقيق الذات ، النجاح و الفشل وهو مؤشر على صحة الجانب الاجتماعي . (EvaTazopoulon,2008 :19)

4- مكونات جودة الحياة :

1.4 الرضا عن الحياة : (EvaTazopoulon,2008 :20)

الرضا عن الحياة هي سيرورات معرفية تشمل المقارنة بين حياة الفرد و معايير المرجعية (القيم و الأفكار).

حسب بافو واخرون Pavot et al (1991) الرضا عن الحياة هو التقييم العام الذي يحمله الفاعل عن حياته.

ويرى ديينار Diener (1994) أن الرضا عن الحياة تعبر عن حكم واعي و شامل عن حياة الفرد، وقد تكون مجزأة في مجالات محددة (الجانب الوظيفي ، العائلة ، الهوايات ، الصحة ، الميزانية ، الذات ، الجماعة ، الانتماء)

و يرى كوريغان Corrigan (2001) أن الرضا عن الحياة يتم تعريفها على أنها تقدير ذاتي لدى الشخص اتجاه حياته الحالية مقارنة بمستوى أماله و تطلعاته (EvaTazopoulon,2008 :20)

2.4 السعادة :

السعادة هي مصطلح فلسفي والتي تشير إلى حالة تعبر عن وجدان ايجابي وانفعالات ايجابية تطفو على الوجدان السلبي . ليتم تقييم اسم السعادة إلى الراحة النفسية

الذاتية . فجودة الحياة الايجابية تعني غياب الوجدان السلبي و حضور الوجدان الايجابي والذي يتمثل في الرضا العام و الشامل.(EvaTazopoulon,2008 :20) و بالنسبة لإيزنك **Eysek** ،(1990)، و بيس **Buss** ،(2000) أن السعادة هي استعداد شخصي مستقر نفسيا و التي تصاحبها حالات انفعالية جيدة (فرح، لذة) وبعض المشاعر السلبية التي نادرا ما تتكرر مثل الوجدان السلبي (الغيرة ، القلق، الاكتئاب ، الإنزعاج (EvaTazopoulon,2008 :20) ،

3.4 الراحة النفسية الذاتية :

يتم تحديدها حسب **غولو Rolland** ،(2000) من خلال ثلاث شروط أساسية وهي :

• ذاتية بمعنى تقدير ذاتي الذي لا علاقة له مع شروط الحياة الموضوعية.

• ترتبط بالتقويم الايجابي الشامل للحياة أي الرضا عن الحياة .

• لا تتحدد بغياب الانفعالات السلبية كالقلق والإكتئاب، بمعنى ترتبط بالحضور الوجدان

الإيجابي . (EvaTazopoulon,2008 :20)

5- النماذج النظرية لجودة الحياة:

1.5 نموذج بيبولز **BUBOLZ** :

يرى المنتمون لهذه النظرية أن جودة الحياة مفهوم واسع لوصف الراحة النفسية أو عدم الراحة النفسية عند الأشخاص و محيطهم ، ومن منظور الفرد فجودة الحياة تتجسد في درجة تلبية الحاجيات الفيزيائية ، البيولوجية ، النفسية و الاقتصادية و الاجتماعية، وهي حاجيات يتم اشباعها من خلال الموارد الموجودة في المحيط، فهي الدرجة التي بها المحيط له القدرة على تلبية الموارد الأساسية لتلبية حاجيات الفرد. وبهذا يتم قياس جودة الحياة بطريقة معيارية حسب السياق الاجتماعي الذي يوجد فيه الفرد. , (Céline Mercier et all

(137 : 1987)

2.5 نموذج بيجيلو و BIGELOW :

يرتكز هذه النموذج في تفسير جودة الحياة على موقفين نظريين وهما نظرية جودة الحياة و نظرية الأدوار، فجودة حياة الفرد ترتكز على الشعور العام بالراحة (اشباع حاجاته) و الكفاءة (تنشيط مهاراته) وهي الحاجات التي تحدث عنها ماسلو Maslou ، (1943) والتي تتمثل في الحاجات الفيزيولوجية و الحاجة إلى الانتماء و التقدير و تقدير الذات، والمحيط يقدم امكانيات مادية (مسكن، ...) واجتماعية (الصداقة، الزوج، العمل...) وهي امكانيات ترتبط بإنظارات و شروط الكفاءة. لابد للفرد أن يستجيب لمتطلبات المجتمع على مهاراته المعرفية ، الوجدانية ، السلوكية و الإدارية وعندما يعرف الفرد رضا و اشباع يتوافق مع حاجاته و يتوصل إلى كفاءة و مهارة لإشباع هذه الأدوار يتكيف مع محيطه ويشعر بجودة حياة جيدة (Céline Mercier. et all , 1987 : 137)

3.5 نموذج غيش REICH و زوترا ZAUTRA :

يرتكز هذا النموذج على قناعة أن جودة الحياة ترتبط بجملة الأحداث التي يعيشها الفرد ، بمعنى أنه نموذج يرتكز على التأثير الوجداني و المعرفي لتجارب الفرد على جودة الحياة، و من مبادئ هذه النظرية هو الضبط المعرفي le contrôle-cognitif الذي يظهر في التزام الفرد لإتباع سلوك معين فالأفراد يتصرفون لإنجاز معين لأنهم يريدون ذلك فهذه الحرية هي حرية الإختيار لها تأثير كبير على طريقتهم في تفسير مسار حياتهم . (Céline Mercier et all , 1987 : 138)

الوجدان الايجابي l'affect-positif يرتبط بمجموعة من الأحداث التي يسير عليها الفرد. فالمجهودات التي يبذلها الفرد مع متطلبات الحياة اليومية لها نتائج و تأثير على جودة الحياة، ومن الناحية الإجرائية دور الأحداث في جودة الحياة تظهر في شكل عملية أو سيرورة تقييمية تحمل ثلاث مكونات وهي:

- الضغوطات التي يفرضها المحيط .
- الضغوطات المفروضة من الفرد (رغبات)
- استجابات الفرد اتجاه هذه الأحداث
- مستوى الرضا و عدم الرضا التي يشعر بها الفرد من مسار هذه الأحداث . (عملية تقويم الأحداث). (Céline Mercier et all , 1987 : 138)

4.5 نموذج أندرو ANDREUS و أبيي ABBEY :

تضع هذه النظرية العلاقة بين الراحة النفسية المدركة من طرف الفرد وجملة المؤشرات الاجتماعية.

يفسر هذا النموذج أن هناك التفاعلات بين الأفراد و المحيط الاجتماعي و التي تؤثر على جملة من العوامل النفسية و الاجتماعية والتي تؤثر بدورها على الحالات الداخلية، الاكتئاب ، القلق التي تؤثر كذلك بدورها على الشعور بالراحة النفسية، فالعناصر الأساسية لهذا النموذج تتشعب فيما بينها تظهر في تحكم الآخرين في حياة الفرد وتحكم الفرد في ذاته و السند الاجتماعي و الكفاءة (Céline Mercier et all , 1987 : 13) .

ومن خلال تركيزنا على الإكتئاب *dépression* و الحصر *anxiété* حدد أصحاب هذه النظرية فرضية أن القلق ، الإدراك و التحكم و السند الاجتماعي و الكفاءة تؤثر على الإكتئاب *dépression* و الحصر *anxiété* وهما وضعيتان تؤثران على جودة الحياة، بمعنى أن الحصر و الإكتئاب مرتبطين بإدراكات سلبية لجودة الحياة.

التحكم الداخلي ، الكفاءة ، المساندة مرتبطة بإدراكات ايجابية لجودة الحياة فالعلاقة بين الوجدان الايجابي و التحكم الداخلي والمساندة الاجتماعية و الكفاءات هي علاقات أكثر قوة من نفس المفاهيم و الوجدان السلبي (Céline Mercier et all , 1987 : 13)

5.5 نموذج أبو سريع وآخرون، (2006) :

وضع هؤلاء نموذج نظري عربي لتقدير وتفسير جودة الحياة يعتمد على تصنيف المتغيرات المؤثرة في جودة الحياة وهي موزعة على بعدين متعامدين، كما هو موضح في الشكل (4)



الشكل (4) : تصور أبو سريع وآخرون لمحددات جودة الحياة

يمكن تفسير المخطط (4) بالاتي:

- أن البعد الأفقي يشمل قطبي توزيع محددات جودة الحياة، كونها من داخل الشخص أو خارجه، وتسمى "بعد المحددات الشخصية الداخلية في مقابل بعد المحددات الخارجية".
- أن البعد الرأسي يمثل توزيع تلك المحددات على وفق قياسها وتحقيقها وهي تتوزع بين الأسس الذاتية(المنظور الشخصي للفرد) والأسس الموضوعية التي تشمل الإختبارات والمقاييس التي تتيح للفرد موازنة نفسه بغيره أو بمتوسط جماعته المعيارية وعلى وفق هذا

التصور، فإن مصطلح جودة الحياة يمثل ظاهرة متعددة الجوانب (صحية، واجتماعية، واقتصادية، ونفسية)، تتأثر بالنظام السائد في المجتمع فمثلا عن النظام السياسي، والتقاليد الاجتماعية، ومفهوم الرفاهية، ومعتقدات الأفراد المختلفة) كما تتمثل جودة الحياة في اشباع الحاجات الإنسانية سواء كانت هذه الحاجات مادية أو غير مادية، كما أن جودة الحياة تعتمد على بعض المؤشرات غير المادية مثل:

1- الرضا والقناعة.

2- التوافق النفسي، والاجتماعي، والصحي والأسري.

3- درجة الولاء والانتماء للأسرة والوطن.

4- مفهوم الذات والوعي بها.

5- درجة المرونة الفكرية وتقبل الآخر. (بشرى عناد مبارك ، دس: 731، 730).

6- تأثير العوامل الثقافية على جودة الحياة :

الثقافة هي مفهوم مهم في تقييم جودة الحياة تقترح على الفرد نماذج عن طريقة الإحساس والأداء ،حسب فارديغو verdugo ،(2005) فإن الإختلافات في نماذج التعبير للثقافات التي هي تشكل بدورها حاجز في المقارنة بين النتائج حول موضوع جودة الحياة. الدراسات الحديثة تأخذ بعين الاعتبار الجانب الثقافي في تقييم جودة الحياة، مجموعة 40 خبيرا عالميا أظهروا أن السياق الثقافي هو من المبادئ التي يجب أن تأخذ بعين الإعتبار في تقييم جودة الحياة. (Achachera Asma , 2015 : 23)

المنظمة العالمية للصحة من جهتها اعتبرت مفهوم الثقافة جزءا لا يتجزأ من تعريف

و تقييم جودة الحياة. (Achachera Asma , 2015 : 23)

7- قياس جودة الحياة:

جودة الحياة هي مفهوم واسع جدا و متعدد الأبعاد ، عدم وجود اتفاق حول تعريف هذا المفهوم يجعل من طريقة قياسها صعبة ، فيوجد اتفاق بين الباحثين على أن مفهوم جودة

الحياة هو مفهوم يمكن قياسه من خلال عدة أبعاد، لكن لا يتفقون على عدد هذه الأبعاد.
(Achachera Asma , 2015 : 19)

1.7 أدوات لقياس جودة الحياة:

قسم وكراند ،(2000) أنواع قياس جودة الحياة إلى ثلاثة أنواع هي عالمي، عام، خاص.

أ. القياس العالمي:

وصمم أسلوبه العام من أجل قياس جودة الحياة بصورة متكاملة وشاملة، هذا قد يكون سؤالاً وحيداً يتم سؤاله للشخص لحساب مقياس جودة الحياة بصورة عامة له مثل مقياس فلاناجان لجودة الحياة الذي يسأل الناس عن رضاهم عن 15 مجالاً من مجالات الحياة.
(صالح اسماعيل عبدالله الحمص، 2010: 51).

ب. المقياس العام:

و له أمور مشتركة مع القياس العالمي وصمم من أجل مهام وظيفية. في الرعاية الصحية تم تحديده ليكون بصورة شاملة مثل احتمالية تأثير المرض أو أعراض هذا المرض على حياة المرضى ، ويطبق المقياس الخاص على مجموعة كبيرة من السكان، والميزة الكبرى لهذا المقياس هي تغطية الشاملة وكذلك حقيقة أنه يسمح بعمل مقارنة مجموعات مختلفة من المرضى، أما عيوب هذا المقياس فإنه لا تعطي عناوين ذات صلة بمرض معين. (صالح اسماعيل عبدالله الحمص، 2010: 51)

ت. المقياس الخاص بالمرضى:

تم تطويره لمراقبة ردة الفعل للعلاج في حالات خاصة، وهذه الخطوات محصورة لمشاكل حساسة للتغيير وكذلك قلة التصور لديهم في الربط مع تعريف معنى جودة الحياة.(صالح اسماعيل عبدالله الحمص، 2010: 51).

2.7 القياس الكمي و الكيفي :

المقابلة العيادية : تسمح بتقويم مختلف مجالات جودة الحياة فهي مفيدة لمساندة الشخص ، أو المفحوص و بالرغم من قيمتها العلاجية فإن لديها عدة سلبيات منها : مكلفة وصعبة

التطبيق على عينة كبيرة نظرا لعدم توفر الإمكانيات التي تجعل منها أداة واسعة القياس.

(Achachera Asma , 2015 : 20)

الإستمارة : هي تقنية من السهل تطبيقها يمكن أن تقسم جودة الحياة من منطلق جملة من الأسئلة الجاهزة و المجتمعة في جملة من الأبعاد ، وهي المقاربة الأكثر سيطرة لتقويم جودة الحياة الفردية ، حاليا يوجد الألاف من الأدوات لقياس جودة الحياة تقدر ب: 1275 أداة تم بناؤها في السنوات الأخيرة. (Achachera Asma , 2015 : 20)

خلاصة :

وفي الأخير نستنتج أنه بالرغم من أن مفهوم جودة الحياة حظي باهتمام كبير من طرف الباحثين خاصة في الأونة الأخيرة و أن سرعة توسعه في الاستخدام العلمي و العملي كانت كبيرة بالمقارنة بمفاهيم أخرى ... إلا أن هناك صعوبة في صياغة تعريف محدد لجودة الحياة و مازال هذا المفهوم غير واضح و يتسم بالغموض و هذا ما أدى بالمنظمة العالمية للصحة إلى الاستعانة بخبرائها عبر العالم لتقديم تعريف خاص بجودة الحياة مع مراعاة العوامل الثقافية لكل مجتمع في صياغة هذا المفهوم و استقر مشروع البحث على تعريف جودة الحياة على أنها : ادراك الفرد لمكانته في الوجود في سياق ثقافته و نظامه القيمي الذي يعيش فيه في علاقته بأهدافه و توقعاته و معاييرهم و مخاوفه (زعطوط رمضان ، 2014: 16)

الفصل الرابع

الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

تمهيد

أولاً: الدراسة الاستطلاعية

- 1- منهج الدراسة
- 2- حدود الدراسة
- 3- طريقة المعاينة
- 4- خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية
- 5- أدوات الدراسة الإستطلاعية
- 6- الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة الاستطلاعية

ثانياً : الدراسة الأساسية

- 1- مكان وزمان إجراء الدراسة الأساسية
- 2- حدود الدراسة الأساسية
- 3- حجم و مواصفات عينة الدراسة الأساسية
- 4- وصف أدوات الدراسة الأساسية
- 5- إجراءات تطبيق أدوات الدراسة الأساسية
- 6- الأساليب الإحصائية المستخدمة.

تمهيد

يحتوي هذا الفصل على الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية حيث سيتم التطرق إلى منهج الدراسة ومجتمعها وعينتها، والأدوات المستخدمة فيها وطريقة إيجاد الخصائص السيكومترية وخطوات تطبيق الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات التي تم الحصول عليها.

أولاً : الدراسة الاستطلاعية :

1- منهج الدراسة

و يعتبر المنهج طريقة لوصف الظاهرة و تصويرها عن طريق جمع المعلومات التقنية عن المشكلة و تصنيفها و تحليلها و اخضاعها للدراسة الدقيقة .(عمار بوحوش و محمود الذنبيات 1995:130)

إذ يتطلب موضوع الدراسة استخدام المنهج الوصفي التحليلي لإنسجامه مع طبيعة هذه الدراسة الوصفية التحليلية التي تكشف عن أثر الاتصال التنظيمي على جودة الحياة لدى المعلمين في المؤسسة التربوية .

2- حدود الدراسة :

مكان وزمان اجراء الدراسة الاستطلاعية:

1.2 الحدود المكانية :

أجريت هذه الدراسة في ولاية مستغانم على عينة من مدرسي المراحل الابتدائية

2.2 الحدود الزمنية :

أجريت هذه الدراسة من شهر أكتوبر إلى ديسمبر 2015.

3.2 الحدود البشرية:

تتناول هذه الدراسة المعلمين في المؤسسات التربوية تتمثل أفراد الدراسة (المعلمين) البالغ عددهم (100) معلما.

3- طريقة المعاينة :

تم اختيار عينة الدراسة الاستطلاعية بطريقة عشوائية ، و قام الباحث بتوزيع الإستبيان على 100 فردا لكي يتمكن من استخدام الصدق العالمي.

4- خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية :

أ - من حيث الجنس :

الجدول رقم (1): يبين توزيع أفراد العينة الاستطلاعية من حيث الجنس.

الإبتدائيات	العدد	الجنس	التكرار	النسبة
السوافلية	20	ذكور	13	%13
		إناث	7	%7
المهايدية	15	ذكور	7	%7
		إناث	9	%9
الصفصاف	19	ذكور	6	%6
		إناث	9	%9
البكاكشة	15	ذكور	10	%10
		إناث	8	%8
العوايلية	11	ذكور	7	%7
		إناث	6	%6
الذرايعية	09	ذكور	5	%5
		إناث	5	%5
بوقيرات	11	ذكور	4	%4
		إناث	6	%6
المجموع حسب الجنس	ذكور	ذكور	55	%55
	إناث	إناث	45	%45
المجموع الكلي			100	%100

يتضح من خلال الجدول رقم (1) أن عينة الدراسة الاستطلاعية تتضمن 45 معلمة بنسبة مئوية 45 % قدرها و 55 معلما بنسبة مئوية قدرها 55% .

ب - من حيث عمر

الجدول رقم (2): يبين توزيع أفراد العينة الاستطلاعية من حيث العمر

أكبر من 50 سنة		من 50-41 سنة	من 40-31 سنة	من 30-25 سنة	
55	13	14	17	11	ذكور
45	8	15	10	12	إناث
100	21	29	27	23	مجموع
%100	%21	%29	%27	%23	النسبة

من خلال الجدول يتبين لنا خصائص العينة الاستطلاعية حسب السن فنلاحظ أكبر نسبة تقدر بـ 29 % لفائدة المعلمين ذوي السن (50-41) ثم تليها ذوي السن (40-31) بـ 27 % ثم (من 30-25 سنة) بنسبة 23% .

و في الأخير أكبر من 50 سنة نقدر النسبة التي تحصلوا عليها 21 %

5- أدوات البحث : لقد استخدم الباحث أدوات البحث التالية:

الإستبيان:

الاستبيان أداة هامة و مناسبة في الحصول على المعلومات و التي نجيب من خلالها على الأسئلة التي طرحناها في البداية ، حيث قام الباحث بتصميم استمارة لقياس الاتصال التنظيمي لدى معلمي التعليم الابتدائي.

كما مر بناء الاستمارة من خلال اعتمادنا على المصادر التالية :

- آراء بعض المعلمين في مجال الإدارة المدرسة .
- الدراسات السابقة المتعلقة بالاتصال التنظيمي في المؤسسات التربوية.

- المراجع التي استعان بها الباحث .

كما اشتملت الإستمارة على بعد خاص بالإتصال التنظيمي النازل وبعد اخر خاص بالاتصال التنظيمي الصاعد.

الإتصال التنظيمي النازل :

وينظر إلى هذا النوع من الاتصال على أنه ضروري لفعالية المنظمة فهو يعني تدفق المعلومات و الأفكار و المقترحات من الرؤساء إلى المرؤوسين .

أي أن هذا النوع من الاتصال ، ترسل المعلومات من المستويات العليا إلى المستويات الدنيا بالتنظيم ، بمعنى ارسال المعلومات من مدير المدرسة إلى المعلمين ، و بذلك فهي تعبير عن الإتصالات ذات الاتجاه الواحد ، و يستخدم هذا النوع من الاتصال بشكل كبير في جميع التنظيمات من جانب الإدارة العليا في ارسال كافة المعلومات المتعلقة بالسياسات و الأهداف و التغييرات التي تطرأ عليهما إلى باقي المستويات الإدارية.(نبيل سعد خليل ،2009،235)

أما فيما يخص محتويات أو فقرات بعد الإتصال التنظيمي النازل فهي:

- الإعلانات وسيلة هامة في المؤسسة لإيصال التعليمات سريعا.

- الهاتف وسيلة من وسائل اتصال الإدارة بالمعلم.

هاتان الفقرتان تم اقتباسهما من دراسة قام بها **بوعطيط جلال الدين**، 2009، جامعة قسنطينة حول الاتصال التنظيمي و علاقته بالأداء الوظيفي.

- المقابلات المباشرة بالمعلمين .

- المكاتبات الرسمية لإبلاغ التعليمات .

- البريد الإلكتروني وسيلة من وسائل إتصال الإدارة .

- يعتمد المدير على التعبيرات الغير اللفظية لجذب انتباه المعلمين .

- يعتمد المدير على الجمل اللفظية القصيرة في الإتصال بالمعلمين .

هذه الفقرات تم اقتباسها من دراسة قام بها **ذياب سعد جبير المطرفي** ، 2012 بجامعة أم القرى حول فاعلية أساليب الاتصال الإداري ومعوقاتهما لدى مديري المدارس الابتدائية في مدينة مكة من وجهة نظر المعلمين .

- الإتصال الكتابي الأكثر استخداما في اتصالات المدير .

- الإتصال الشفهي الأكثر استخداما في اتصالات المدير .

هاتان الفقرتان تم اقتباسهما من دراسة قامت بها **فرحاتي لويزة** ، 2007 ، من جامعة باتنة حول الاتصال الرسمي وعلاقته بالحوائز المعنوية .

- وصول الرسائل و القرارات من المدير عن طريق الكاتبة.

هذه الفقرة تم وضعها انطلاقا من المقابلات مع المعلمين في المؤسسات التربوية.

- يقوم المدير بعقد ندوات و لقاءات دورية مع المعلمين.

تم وضع هذه الفقرة من دراسة قام بها **فواز ياسين حراحشه** ، 2009 ، من جامعة الأردن حول درجة ممارسة الاتصال الإداري لدى مديري المدارس من وجهة نظر المعلمين في مدينة اربد .

- وصول المعلومات من طرف الإدارة في الوقت المناسب .

- المعلومات المقدمة من طرف الإدارة تفهم بسهولة.

هاتان الفقرتان تم وضعهما من دراسة قام بها **بوعطيط جلال الدين** ، 2009 ، بجامعة قسنطينة حول الإتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي.

- المعلومات الواصلة من الإدارة كافية .

هذه الفقرة تم اقتباسها من دراسة قام بها **بلعربي عادل عبد الرحمان** ، 2011 ، من جامعة وهران حول أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الاتصال داخل مركب GL4/2 دراسة ميدانية بمركب أرزيو.

- المدير لديه الرغبة في الاتصال بالمعلمين .

تم وضعها انطلاقا من المقابلات مع المعلمين في المدرسة الابتدائية .

- تتلقى الأوامر من الإدارة .

- تعتبر الاجتماعات أحد وسائل الاتصال الفعالة لإيصال التعليمات.

- كثيرا ما تتصل الإدارة بالمعلم بهدف تقديم قرارات للتنفيذ فقط.

هذه الفقرات تم اقتباسها من دراسة قام بها **بوعطيط جلال الدين**، 2009، بجامعة قسنطينة

حول الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي .

- يشركك المدير في اتخاذ القرارات المهمة .

هذه الفقرة تم وضعها من دراسة قام بها **نياب سعد جبير المطرفي**، 2120، بجامعة أم القرى

حول فاعلية أساليب الاتصال الإداري ومعوقاته لدى مدير المدارس الابتدائية في مدينة مكة

المكرمة وجهة نظر المعلمين .

- تتلقى الأوامر من الإدارة في الوقت المناسب وبشكل منتظم .

هذه الفقرة تم وضعها من دراسة قام بها **بوعطيط جلال الدين**، 2009، بجامعة قسنطينة

حول الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي .

- الأوامر التي يتلقاها المعلم من الإدارة واضحة وتفهم بسهولة.

تم وضعها انطلاقا من المقابلات بالمعلمين في المدرسة الابتدائية .

الاتصال التنظيمي الصاعد :

يرمز هذا الإتصال إلى عملية ارسال المعلومات من المستويات الدنيا إلى المستويات

العليا ، و يعتبر هذا الإتصال مكملا للإتصال النازل (الإتصال من الأعلى إلى الأسفل) ،

حيث لا تتوفر لدى المعلمين القدرة على استقبال المعلومات فقط، و إنما تتوفر لهم القدرة

على تصعيدها أيضا و تتضمن عملية التصعيد ارسال كافة المعلومات (بيانات ، أفكار،

مقترحات) المتعلقة بطريقة تنفيذ العمل إلى الأعلى ، في صورة تقارير و أبحاث ومذكرات و

غيرها. وعلى سبيل المثال يكون الإتصال من الأسفل إلى الأعلى في المدارس من المدرس إلى مدير المدرسة، وهو ما نسميه بالإتصالات الصاعدة. (نبيل سعد خليل، 2009: 239)

أما فيما يخص فقرات بعد الاتصال التنظيمي الصاعد فهي :

- تعتبر النقابة وسيلة هامة لإيصال انشغالات المعلم إلى الإدارة .
- تفضل المقابلات مع المدير لطرح مشاكل العمل .
- تلجأ إلى صندوق الشكاوي لإيصال الإنشغالات .
- تستغل الإجتماع بالإدارة لتحسيس بصعوبة العمل.

هذه الفقرات تم أخذها من دراسة قام بها **بوعطيط جلال الدين**، 2009 من جامعة قسنطينة وكانت الدراسة تعالج موضوع الاتصال التنظيمي وعلاقاته بالأداء الوظيفي.

- تشمل عدد الإتصال بالإدارة الأسلوب الكتابي.
 - تستعمل عند الإتصال بالإدارة الأسلوب الشفهي.
 - تعتبر التقارير من وسائل الإتصال بالإدارة.
- هذه الفقرات تم وضعها انطلاقاً من المقابلات مع المعلمين في المدرسة الابتدائية .
- لا توجد صعوبة في الإتصال بالإدارة .
 - الإدارة مهتمة بإستقبال العمال للإستماع إلى شكاويهم .
- هاتان الفقرتان تم وضعهما من المقابلات مع المعلمين في المؤسسة التربوية.
- تلقى الرد على الرسائل في الوقت اللازم .

هذه الفقرة تم اقتباسها من دراسة قام بها **بلعربي عادل عبد الرحمان**، 2011، من جامعة وهران حول أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الاتصال داخل مركب GNL / 2 دراسة ميدانية بمركب أرزيو.

- في حالة غموض الإعلانات أو الرسائل الإدارية هل توجد صعوبة في الحصول على توضيحات من الإدارة ؟ .

تم وضعها انطلاقا من دراسة قامت بها فرحاتي لويزة، 2007، من جامعة الحاج لخضر، باتنة حول الاتصال الرسمي وعلاقته بالحوافز المعنوية دراسة حالة بمطاحن الأوراس.

- اشتراك المعلمين في النقاش أثناء الإجتماعات .

- إتاحة الفرصة للمعلمين للإشتراك في صياغة القرار .

- إعطاء المعلمين الوقت الكافي لإبداء الآراء عند الاتصال بهم .

- الإجتماع الدوري بالمعلمين لتبادل الأفكار .

- الإهتمام بأراء المعلمين.

هذه الفقرات تم اقتباسها من دراسة قام بها نيباب سعد جبير المطرفي، 2012، بجامعة أم القرى حول فاعلية أساليب الاتصال ومعوقاتهما لدى مديري المدارس الابتدائية في مدينة مكة المكرمة من وجهة نظر المعلمين.

- المشاكل المتعلقة بالعمل تحل من خلال الإتصال بالإدارة .

هذه الفقرة تم اقتباسها من دراسة قام بها بوعطي جلال الدين، 2009، من جامعة قسنطينة حول الإتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي.

- تعتمد على البريد الإلكتروني عند الإتصال بالإدارة.

هذه الفقرة تم وضعها انطلاقا من المقابلات مع المعلمين في المؤسسات التربوية.

- يستخدم المدير سياسة الباب المفتوح.

تم وضع هذه الفقرة من دراسة قام بها فواز ياسين حراحشه ، 2009، من جامعة الأردن حول درجة ممارسة الاتصال الإداري لدى مديري المدارس من وجهة نظر المعلمين في مدينة اردب .

سلم ليكرت:

تطبيق هذا السلم لا يحتاج إلى جهد كبير في حساب قيم العبارات بالنسبة إلى ايجاد موضوع القياس ويعتبر ليكرت من أسهل الطرق في قياس الإتجاهات، ويرى أبوعلام أن مقياس ليكرت من أكثر الأساليب استخداما لمقياس الإتجاهات . ويتكون من مجموعة من العبارات الغرض منها قياس الإتجاهات نحو موضوع معين ، ويطلب من المفحوصين التعبير على كل عبارة بأحد الاستجابات التالية: موافق بشدة، موافق ، غير متأكد ، أعارض ، أعارض بشدة . . (ناصر عبد القادر، 2011: 125)

وتعطي كل استجابة من هذه الإستجابات قيمة عددية ، ونحصل على درجة المقياس بجمع استجابات لعبارات المقياس، ويعبر المجموع عن اتجاه الفرد نحو موضوع الإتجاه .(ناصر عبد القادر، 2011: 125)

ويرى في هذا الجانب مزيان محمد أن الأوزان التقديرية في مقياس ليكرت تتحدد عادة بخمسة نقاط ويمكن أن تشمل ثلاثة نقاط فقط وقد تعتمد أيضا على سبع نقاط، وهذا يعني أن كل من هذه النقاط التي تقع في سلم ترمز إلى تقدير خاص، حيث يكون الفرق بينهما متساويا افتراضيا.(مزيان محمد، 2008-68)

أما إذا كانت الأوزان التقديرية تتحدد بخمسة نقاط موافق تماما، موافق ، غير متأكد، غير موافق ، غير موافق بالمرّة.

تعطي هذه الإستجابات الدرجات 1،2،3،4،5، على الترتيب إذا كانت الجملة تعبر عن معنى مؤيد لإتجاه أو البعد، وتعطي الدرجات 1-2-3-4-5 بهذا الترتيب بنفس الإستجابات السالفة الذكر إذا كان معناها معارضا للإتجاه أو البعد في المقياس .

وبالنسبة لتقدير الدرجات في الدراسة الحالية، فقد تم تقدير كل فقرة على سلم خماسي، أوافق بشدة ، أوافق ، غير متأكد ، أعارض ، أعارض بشدة وتقديراتها تتراوح من أربع درجات إلى درجة واحدة ، إذ صيغت الفقرة صياغة موجبة.

كما يبين الشكل رقم (5):

الخيارات	أوافق	أوافق بشدة	غير متأكد	أعارض	أعارض بشدة
الدرجات	5	4	3	2	1
اتجاه الخاصية	→				

وأما إذا صيغت الفقرات صياغة سالبة فإن التقديرات تتراوح من درجة واحدة إلى أربع

درجات كما هو مبين في الشكل رقم (6) :

الخيارات	أوافق بشدة	أوافق	غير متأكد	أعارض	أعارض بشدة
الدرجات	1	2	3	4	5
في عكس اتجاه الخاصية	←				

(ناصر عبد القادر، 2011: 125)

6- الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة الإستطلاعية :

1.6 مقياس الاتصال التنظيمي :

الصدق :

يقصد بالصدق مدى قياس الإختبار أو الإستمارة لما وضع لقياسه ، وأن فهم مضمون

عملية التحقق من الصدق يحمل ثلاثة معاني:

أولها: أنه إذا كان الإختبار سوف يستخدم في اتخاذ القرار حول الأفراد و الجماعات ، فلا بد

من دراسة كل البيانات المتوفرة قبل محاولة تفسير درجات الإختبار أو الإستمارة .

ثانياً: أنه عند استخدام الإختبار أو الإستمارة في عملية التنبؤ فإنه يجب أن يعين صدقه في

الموقف النوعي الذي سوف يستخدم فيه الإختبار.

ثالثاً: إذا كنا نستخدم الإختبار أو الإستمارة في المواقف العملية التي نتعامل فيها مع الأفراد أو في البحوث البحثية التي تهدف إلى زيادة معلوماتنا النظرية عن الفروق الفردية ، فإنه يجب أن نتذكر دائماً أفكارنا عن ماهية السمات ، وكذلك أفكارنا عن ما تقيسه الاستمارة ، كما يجب أن تعدل إذا لنا الحصول على معلومات جديدة.

يعد الصدق أهم ما يجب أن يؤخذ في عين الاعتبار عند بناء أي اختبار أو استمارة ، وكذلك عند استخدامها يلي ذلك أهمية الثبات . (مالكي عبلة ، 2014 : 124 ، 125)
فإخترنا نوعين من الصدق لحساب معامل صدق المقياس و هما :

أ. صدق المحتوى :

يتمتع الإستبيان الذي أعده الباحث بصدق المحتوى بالنظر إلى الإجراءات المتخذة في الدراسة الإستطلاعية من خلال تحكيم الاستبيان من طرف عشرة أساتذة محاضرين من جامعة مستغانم وكذلك من جامعة وهران.

وبعد اطلاعنا على اراء وتوجيهات المحكمين تم الاعتماد على معادلة كوبر "Cooper" ، وتم قبول الفقرات التي تجاوزت نسبة الاتفاق بين المحكمين 80% و حذف الفقرات التي لم تتجاوز نسبة الاتفاق بين المحكمين 80 % مع اجراء بعض التعديلات اللغوية.

الجدول رقم (3): يوضح نسبة الإتفاق بين المحكمين .

رقم الفقرة	نسبة الإتفاق	رقم الفقرة	نسبة الإتفاق
1	90%	27	80%
2	80%	28	90%
3	90%	29	30%
4	100%	30	90%
5	90%	31	100%
6	80%	32	90%
7	90%	33	90%
8	90%	34	90%
9	60%	35	20%
10	80%	36	90%
11	90%	37	100%
12	100%	38	80%
13	100%	39	80%
14	90%	40	90%
15	90%	41	80%
16	100%	42	100%
17	90%	43	100%
18	80%	44	80%
19	80%	45	80%
20	40%	46	90%
21	40%	47	90%
22	90%	48	100%
23	40%	49	90%
24	60%	50	20%
25	60%	51	30%
26	90%	52	80%

ب. الصدق العاملي:

الصدق العاملي يكشف عن البنية العاملية لعدد العوامل و نمط تشبعات الفقرات على المقياس. (محمد تيغزة ، 2011: 281)

وللتأكد من الصدق العاملي لمقياس الإتصال التنظيمي اعتمدنا على التحليل العاملي الإستكشافي. و يستخدم في الحالات التي تكون فيها العلاقات بين المتغيرات و العوامل الكامنة غير معروفة، وبالتالي فإن التحليل العاملي يهدف إلى اكتشاف العوامل التي تصنف إليها المتغيرات. (محفوظ جودة، 2009: 159) وهذا وفق الخطوات المنهجية التالية :

1- مقاييس أو محكات الحكم على قابلية المصفوفة للتحليل العاملي الاستكشافي :

أ- كل معاملات الارتباط تتعدى 0.30 ودالة إحصائيا .

ب- القيمة المطلقة لمحدد مصفوفة الارتباطات أكبر من 0.00001.

ج- ملاءمة حجم العينة وفق اختبار كايزر-ماير Kaiser-Meyer-Olkin الذي يجب أن يكون معاملته أعلى من 0.50، ويوضح الجدول (3) الموالي معامل اختبار kmo الذي بلغت قيمته 0.52

الجدول رقم (4) : يوضح محك كايزر و مايور

KMO and Bartlett's Test ^a		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,524
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1367,473
	Df	780
	Sig.	,000

د- يجب أن يكون اختبار برتلليت **Bartlett's Test of Sphericity** دالا احصائيا كما يشير إليه الجدول السابق مما يدل على أن مصفوفة الارتباطات تتوفر على الحد الأدنى من معاملات الارتباط .

هـ- مقياس كفاية التعيين لكل متغير (MSA) *Measura of sampling adequacy* ، ووفقا لمحكات كايزر فيجب أن تكون هذه القيم أعلى من 0.50، وتظهر قيم MSA في الخلايا القطرية (الملحق رقم ...) معاملات الارتباط في الصنف السفلي وتوضح كلها متجاوزة القيمة الحرجة 0.50.

2- طريقة استخراج العوامل :

تم الاعتماد على طريقة المكونات الأساسية *Principial components annalysis* (pca) والتي تعتمد على التباين الكلي بما في ذلك التباين الخاص وتباين الخطأ .

3- المحكات المعتمدة في تحديد العوامل المستخرجة :

- محك كايزر (القيمة المميزة أكبر من 1)

- محك منحنى المنحدر *scree plot* .

- محك نسبة التباين المفسر الكلي .

- محك قيم الشيع أو الاشتراكيات .

4- طريقة التدوير :

تم الإعتماد على طريقة الفاريماكس (**Varimax**)، وهي حسب (تيغزة ، 2011:70) تركز على تبسيط تشبعات الفقرات أو المتغيرات على كل عامل ، أي تلجأ إلى تبسيط أعمدة التشبعات (التشبعات داخل كل عامل)، بدلا من تبسيط تشبعات الصفوف (التشبعات بين أو عبر العوامل).

- التدوير واستخراج العوامل :

الجدول رقم (5) : يوضح العوامل الكامنة مع نسبة تباينها قبل وبعد التدوير

مجموع مربعات العوامل بعد التدوير			مجموع مربعات العوامل قبل التدوير			العوامل الكامنة
التجميع	نسبة التباين	المجموع	التجميع	نسبة التباين	المجموع	
11.162	11.162	4.465	11.195	11.195	4.478	1
19.516	8.354	3.342	19.516	8.321	3.328	2

يتضح من خلال الجدول أنه يوجد عاملين اثنين (جذرين كامنين) تفسر مجتمعة 19,51% من نسبة التباين الكلي، ويلاحظ أن قيمة الجذر الكامن للمكون الأول بلغت 4.478 و يفسر تباين هذا المكون 11.195% من التباين الكلي ، أما قيمة الجذر الكامن في المكون الثاني فقد بلغت 3.328 و تفسر 8.321 % من التباين الكلي . مع ملاحظة توازن قريب جدا في نسب التباين المفسر قبل وبعد التدوير للجذرين الكامنين .

5- مصفوفة تشبعت فقرات استبيان الإتصال التنظيمي بعد التدوير:

الجدول رقم (6) : يوضح مصفوفة تشبعت فقرات استبيان الإتصال التنظيمي بعد التدوير

قيم الشبوع أو الاشتراكيات	العوامل		الفقرات
	الإتصال التنظيمي النازل	الإتصال التنظيمي الصاعد	
0.590		0.767	31ف
0.511		0.715	37ف
0.504		0.698	38ف
0.437		0.656	30ف
0.353		0.582	40ف
0.324		0.545	22ف
0.274		0.519	36ف
0.294		0.516	21ف
0.266		0.497	39ف
0.222		0.421	26ف
0.167		0.398	23ف
0.173		0.327	19ف
0.084		0.289	27ف
0.094		0.259	32ف
0.088		0.248	34ف
0.073		0.221	7ف
0.068		0.211	13ف
0.366	0.602		8ف
0.342	0.580		5ف
0.321	0.566		10ف
0.220	0.469		14ف
0.180	0.414		6ف
0.203	0.402		1ف
0.159	0.392		11ف
0.211	0.389		29ف
0.146	0.378		17ف
0.156	0.370		24ف
0.177	0.363		16ف
0.174	0.357		4ف
0.128	0.333		12ف
0.105	0.304		28ف
0.086	0.291		9ف
0.080	0.280		15ف
0.073	0.264		3ف
0.053	0.261		25ف

تعليق:

يلاحظ من الجدول السابق : أن التحليل العاملي الإستكشافي كشف عن البنية العاملية لمقياس الإتصال التنظيمي والمتمثلة في وجود عاملين (الإتصال التنظيمي الصاعد والاتصال التنظيمي النازل، حيث تشبعت أربع فقرات 29 24 28 25 الخاصة بالاتصال التنظيمي الصاعد على عامل الاتصال التنظيمي النازل ، وتم حذفها لأنها لا تقيس فعلا الإتصال التنظيمي النازل. أما الفقرات رقم 7، 20، 18، 13 فتشبتت على عامل الإتصال التنظيمي الصاعد و تم حذفها لأنها لا تقيس كذلك الإتصال التنظيمي الصاعد، ويمكن عزو ذلك إلى عدم التركيز في استجابة العينة المبحوثة على الإستبيان .

وفيما يلي الجدول رقم (7) : يوضح الفقرات المحذوفة

رقم الفقرة	محتوى الفقرة	العوامل قبل التحليل العاملي
ف2	تصليني التعليمات من خلال الاجتماعات الرسمية	الاتصال التنظيمي النازل
ف35	أ تبادل الأفكار مع المدير أثناء الاجتماعات الدورية	الاتصال التنظيمي الصاعد
ف33	يتاح لي الفرصة للاشتراك في صياغة القرار	الاتصال التنظيمي الصاعد
ف18	تصليني المعلومات عن طريق البريد الالكتروني	الاتصال التنظيمي النازل
ف20	أرتاح عند تلقي التعليمات من الإدارة	الاتصال التنظيمي النازل
ف24	أستعمل الأسلوب الشفهي أكثر من الأسلوب الكتابي عند الاتصال بالإدارة	الاتصال التنظيمي الصاعد
ف28	أتصل بالمدير دون وساطة	الاتصال التنظيمي الصاعد
ف25	أتصل بالإدارة عن طريق التقارير	الاتصال التنظيمي الصاعد
ف7	تصليني التعليمات من أطراف غير المدير	الاتصال التنظيمي النازل
ف13	تصليني من الإدارة المعلومات عن طريق الهاتف	الاتصال التنظيمي النازل
ف29	لا أجد صعوبة في الإتصال بالإدارة	الاتصال التنظيمي الصاعد

يوضح الجدول رقم (8) : الفقرات و عواملها بعد اجراء الصدق العملي لإستبيان الاتصال التنظيمي.

العامل / الفقرات	الاتصال التنظيمي النازل
ف8	لا يستعين مدير المؤسسة بالاساتذة لحل المشكلات التي تواجهه
ف5	أُتلقى من الادارة التعليمات بانتظام
ف10	تقدم الادارة لي المعلومات تفهم بسهولة
ف14	يخبرني المدير بنفسه عن أهم المعلومات
ف6	أُتلقى من الادارة التعليمات بوضوح
ف1	أُتلقى التعليمات المبرمجة من الادارة
ف11	تصلني المعلومات بسهولة كبيرة
ف17	تبلغني الادارة بالتعليمات عن طريق المكاتبات الرسمية
ف16	أستفيد من المقابلات المباشرة التي تجري بيني و بين المدير
ف4	يشركني المدير في القرارات التي تتعلق بالمؤسسة
ف12	تستعين مؤسستي بالملصقات لايصال التعليمات لي و بسرعة
ف9	تصلني المعلومات من طرف الادارة في الوقت المناسب
ف15	أُتلقى المعلومات أثناء الأيام و الدورات التكوينية التي يقوم بها المدير
ف3	تتصل الادارة بي لاعطاء التعليمات فقط
الاتصال التنظيمي الصاعد	
ف31	أُتلقى الرد على الرسائل من الادارة في الوقت المناسب
ف37	تحل مشاكلي المتعلقة بالعمل عند الاتصال بالادارة
ف38	يستمع لي المدير باهتمام أثناء حديثه معي

30ف	تستقبلني الادارة باهتمام
40ف	اتصالي بالادارة يشجعني على العمل
22ف	استعين بصندوق الشكاوي لايصال انشغالاتي
36ف	اقترحاتي تهتم بها الادارة
21ف	أوصل انشغالاتي الى الادارة عن طريق النقابة
39ف	يطلب مني المدير رأي أثناء حديثه معي
26ف	أتصل بالادارة عن طريق الهاتف أكثر من مراسلاتي كتابيا
23ف	أستعمل الأسلوب الكتابي عند الاتصال بالادارة
19ف	تصلني المعلومات كتابيا أكثر منها شفويا من طرف المدير
27ف	أعتمد على البريد الالكتروني في اتصالي بالادارة
32ف	يشركني المدير في النقاش أثناء الاجتماعات
34ف	يعطى لي الوقت الكافي لابداء ارائي عند الاتصال بالادارة

الثبات:

يتناول الثبات مدى تطابق درجات الأفراد في المجموعة على استمارة أو اختبار معين في كل مرة يعاد فيها اختبارهم ، فالثبات يشير إلى الاستقرار في درجات الفرد الواحد على نفس الاختبار أو الاستمارة ، وهذا يعني إلى أي مدى يعطي اختبار معين نفس النتائج في اجراءات متكررة لنفس الأفراد ، و للتأكد من ثبات استمارة أو اختبار ما لابد أن يكون قد أثبت صدقه مسبقا فالصدق يسبق الثبات . (مالكي عبلة ، 2014 : 128)

أ. حساب معامل الثبات بمعامل ألفا كرونباخ :

استخدم الباحث لحساب معاملات الثبات لأبعاد المقياس الاتصال التنظيمي طريقة الاتساق الداخلي بحساب معامل ألفا لكرونباخ لكل فقرة من فقرات المقياس ، و توصل إلى معاملات الثبات التالية:

الجدول رقم (9) : يوضح حساب الثبات بمعامل ألفا لكرونباخ لمقياس الاتصال التنظيمي

عدد الفقرات	عدد الأفراد	معامل ألفا لكرونباخ
29	100	0.68

يظهر من خلال الجدول أن معامل ألفا كرونباخ بلغ 0.68 مما يدل على ثبات مقياس الاتصال التنظيمي.

ب. حساب معامل الثبات بتطبيق الاختبار و اعادة تطبيقه:

لقد قام الباحث بتطبيق الاختبار في المرة الأولى ثم أعاد تطبيقه في المرة الثانية حيث كانت المدة بين التطبيق الأول و التطبيق الثاني عشرون يوما ، و تم الحصول على قيمة معامل الارتباط 0.81 بين التطبيقين و عليه يمكن القول أن الاختبار على درجة عالية من الثبات.

2.6 مقياس جودة الحياة:

نتج عن مشروع عالمي بدأ العمل بالتزامن مع 15 مركزا حول العالم لجمع البيانات ، واتباع المشروع خمس خطوات منهجية هي :

- 1- تحليل المفهوم من طرف الخبراء وتقديم تعريف بجودة الحياة.
- 2- دراسة أولية لتحديد كيفية صياغة المفهوم في الثقافات المختلفة، نتج عنه الأبعاد المكونة لجودة الحياة ومجالاتها.
- 3- تطبيق الاستبيان الأصلي (300 بندا) على عينات من المرضى والأصحاء وتحول بعدها إلى 180 بند ثم 150 بندا، ثم استقرار على 100 بندا.

4- دراسة الخصائص السيكومترية (WHOQOL 100)

إستقر مشروع البحث على تعريف جودة الحياة بأنها:

* ادراك الفرد لمكانته في الوجود في سياق ثقافته ونظامه القيمي الذي يعيش فيه في علاقته بأهدافه وتوقعاته ومخاوفه . (زعطوط رمضان ، 2014 : 80)

وتكونت مجالات جودة الحياة الستة حسب منظمة الصحة العالمية من الجوانب التالية:

الجدول رقم (10): مجالات جودة الحياة حسب منظمة الصحة العالمية

المجال	مكوناته الرئيسية
1-الصحة الجسدية	الطاقة و التعب ، الراحة (الانزعاج) ، الألم ، النوم و الراحة.
2-الصحة النفسية	صورة الجسم و المظهر ، المشاعر السلبية ، المشاعر الايجابية ، تقدير الذات ،ردود الفعل (التعلم، الذاكرة ، التركيز)
3-مستوى الاستقلالية	الحركة، النشاط اليومي ،الاستقلالية في العلاج والمساعدة الطبية ،القدرة على العمل.
4-العلاقات الاجتماعية	العلاقة الشخصية ،الدعم الاجتماعي،النشاط الجنسي.
5-البيئة	الموارد و التمويل، الحرية و الأمن، الرعاية الصحية و المعونة الاجتماعية، السكن، القدرة على التعلم،الهويات، البيئة الفيزيائية : التلوث ، الصخب، المناخ.

(زعطوط رمضان ، 2014 : 81)

ونقل إلى اللغة العربية (د- أحمد حساين أحمد محمد- 2011) أستاذ بقسم العلوم السلوكية كلية الاداب والعلوم الكفرة -جامعة قابوس حيث قام بترجمة بنود المقياس من اللغة الانجليزية إلى اللغة العربية وقام بإتباع الخطوات التالية:

1- قام بمخاطبة منظمة الصحة العالمية للحصول على موافقة بترجمة المقياس واستخدامه وللحصول على النسخة الأصلية للمقياس .

2- بعد أن حصل الباحث على المقياس قام بترجمته إلى اللغة العربية، ولقد راعى الباحث أثناء الترجمة شروط صياغة البنود لاختبارات النفسية كما تم عرض هذه النسخة على أحد المختصين في اللغة العربية لمراجعتها لغويا ونحويا.

3- قام أحد المختصين في اللغة الانجليزية باعادة ترجمة المقياس من اللغة العربية إلى اللغة الإنجليزية مرة أخرى. (شيخي مريم، 2010-120)

نتائج تطبيق المقياس:

تم تقدير الثبات معامل ألفا كرونباخ وذلك على عينة الدراسة.

الجدول رقم (11): معامل ثبات ألفا للمجالات الرئيسة والعوامل الفرعية لمقياس منظمة

الصحة العالمية لجودة الحياة

معامل الفا كرونج	المجالات الرئيسة والعوامل الفرعي
0.83	جودة الحياة العامة والصحة العامة
0.79	المجال الأول (الجسمي)
0.83	المجال الثاني (النفسي)
0.80	المجال الثالث (مستوى الاستقلال)
0.75	المجال الرابع (العلاقات الاجتماعية)
0.83	المجال الخامس (البيئة)
0.84	المجال السادس (المعتقدات الدينية)

يتضح من الجدول السابق أن قيم ألفا مرتفعة ومرضية بالنسبة لجميع المجالات والعوامل الفرعية الخاصة بمقياس جودة الحياة بالنسبة للعينة مما يشير إلى ثبات جيد للمقياس.

(شيخي مريم، 2010: 120)

وتم تقدير صدق المقياس باستخدام الطرق التالية :

صدق الإتساق الداخلي:

تم حساب معاملات الاتساق الداخلي كمؤشر للصدق من بيانات العينة الكلية وذلك من خلال حساب الارتباط بين الدرجة العامل الفرعي والدرجة الكلية للمجال الذي يندرج تحته وكذلك حساب معامل الارتباط بين البنود ودرجات العوامل التي تندرج تحتها هذه البنود، وعلى الرغم من أن البعض يرى أن كل أساليب الاتساق الداخلي تندرج أساسا تحت مفهوم الثبات إلا أن (انستازي وأوبينا، 1997) أشار إلى أن بعض الأوصاف المنشورة لاختبارات معنية في مجال الشخصية على وجه الخصوص تشير لتقدير صدق الاختبار بأسلوب الاتساق الداخلي. (شيخي مريم، 2010: 121)

يوضح الجدول رقم (12) و الجدول رقم (13) قيم معاملات الإرتباط بين العامل والمجال الذي يندرج تحته وكذلك بين البنود والعوامل الفرعية
الجدول رقم (12): تقدير قيم معامل الارتباط جودة الحياة العامة والصحية العامة وبين المجالات الستة الرئيسية .

العوامل الفرعية	معامل الارتباط بأبعاد الرئيسية	العوامل الفرعية	معامل الارتباط بأبعاد الرئيسية
المجال الأول (الجسمي)		المجال الرابع (العلاقات الاجتماعية)	
الألم وعدم الراحة	0.854	العلاقات الشخصية	0.86
الطاقة والتعب	0.88	الدعم الاجتماعي	0.73
النوم والاسترخاء	0.85	النشاط الجنسي	0.75
المجال الثاني (النفسي)		المجال الخامس (البيئة)	
الشعور الايجابي	0.77	الأمن و الأمان الجسمي	0.59

0.68	البيئة المنزلية	0.65	التفكير والتعلم
0.53	المصادر المالية	0.8	تقدير ذات
0.57	الرعاية الصحية و الاجتماعية	0.76	صورة الجسم
0.62	القدرة على اكتساب المعلومات و المهارات الجديدة.	0.76	الشعور السلبي
0.67	الترقية		المجال الثالث (مستوى الاستقلالية)
0.54	البيئة الطبيعية	0.76	القدرة على الحركة
0.64	وسائل المواصلات	0.72	أنشطة الحياة اليومية
		0.81	الاعتماد على الأدوية والعلاج
		0.79	القدرة على العمل

يوضح الجدول السابق أن جميع معاملات الارتباط دالة عند مستوى دلالة (0.01) وهو مستوى مرتفع ويعتبر مؤشر جيد على صدق المقياس . (شيخي مريم، 2010: 122)

جدول رقم (13) : معاملات الارتباط بين جودة الحياة العامة والصحة العامة والمجالات الرئيسية لمقياس جودة الحياة .

معامل الارتباط بجودة الحياة العامة والصحة العامة	المجالات الرئيسية
0.62	المجال الأول (الجسمي)
0.63	المجال الثاني (النفسي)
0.57	المجال الثالث (مستوى الاستقلال)
0.67	المجال الرابع (العلاقات الاجتماعية)
0.58	المجال الخامس (البيئة)
0.40	المجال السادس (الدين)

من الجدول السابق يتضح أن معاملات الارتباط بين جودة الحياة بشكل عام من الصحة العامة وبين المجالات الرئيسية لمقياس جودة الحياة كانت دالة عند مستوى (0.01) مما يدل على صدق المقياس. (شيخي مريم، 2010: 123)

وبشكل عام يمكن القول أن مؤشرات الثبات والصدق للمقياس المئوي لجودة الحياة الصادر عن منظمة الصحة العالمية على عينات المجتمع العربي تعتبر مرضية ويمكن استخدام المقياس في مجال تقييم جودة الحياة والجوانب الصحية المرتبطة بها داخل المجتمع العربي. (شيخي مريم، 2010: 123)

ثانيا- الدراسة الأساسية :

بعدما أجرى الباحث الدراسة الإستطلاعية و التأكد من الخصائص السيكومترية لمقياس الإتصال التنظيمي و مقياس جودة الحياة للمنظمة الصحة العالمية ، قام الباحث بتطبيق الأدوات على عينة الدراسة الأساسية .

1- مكان و زمان اجراء الدراسة الأساسية :

1.1 الحدود المكانية :

لقد أجرى الباحث الدراسة الأساسية في المدارس الإبتدائية لولاية مستغانم.

2.1 الحدود الزمنية:

لقد قام الباحث بإجراء الدراسة الأساسية من شهر جانفي إلى شهر أفريل 2016.

2- عينة الدراسة الأساسية :

قام الباحث بإختيار عينة الدراسة الأساسية بطريقة عشوائية وذلك بالنقرب إلى أفراد العينة أثناء فترة الراحة و تم تطبيق أدوات الدراسة الأساسية على 300 معلم ومعلمة، منهم 110 ذكورا و 190 اناثا.

1.2 خصائص عينة الدراسة الأساسية :

أ- من حيث الجنس :

الجدول رقم (14): يوضح أفراد العينة الدراسة الأساسية من حيث الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
أنثى	190	63.33%
ذكر	110	36.66%
المجموع	300	100%

يظهر من خلال الجدول رقم (14) أن عدد الإناث بلغ 190 بنسبة مئوية 63.33% وبلغ عدد الذكور 110 بنسبة مئوية قدرها 36.66%.

وما هو ملاحظ كذلك أن نسبة الإناث تفوق نسبة الذكور.

ب- من حيث العمر :

الجدول (15) : يوضح أفراد العينة الدراسة الأساسية من حيث العمر

	من 30-25 سنة	من 40-31 سنة	من 50-41 سنة	أكبر من 50 سنة
ذكور	31	39	29	11
إناث	55	82	43	10
مجموع	86	121	72	21
النسبة	28.66%	40.33%	24%	7%

نلاحظ من خلال الجدول أن أبرز نسبة تقدر ب: 40.33% لفائدة المعلمين من 31 إلى 40 سنة ثم تليها من 25 إلى 30 سنة ب: 28.66% ثم تليها من 41 إلى 50 سنة ب: 24% ثم أكبر من 50 سنة ب: 7% .

2.2 أدوات الدراسة الأساسية :

- مقياس الاتصال التنظيمي من اعداد الباحث
- مقياس جودة الحياة للمنظمة للصحة العالمية OMS

3.2 وصف أدوات الدراسة الأساسية :

- مقياس الاتصال التنظيمي :

أعدده الباحث الملحق رقم (2) يقيس الإختبار بعدين الاتصال التنظيمي النازل و الاتصال التنظيمي الصاعد ، و يتكون من 29 فقرة ، حيث تقيس الفقرات من 1 إلى 14 الإتصال التنظيمي النازل و تقيس الفقرات من 15 إلى 29 الإتصال التنظيمي الصاعد.

- مقياس جودة الحياة :

أعدته المنظمة العالمية للصحة OMS يقيس الإختبار جودة الحياة و التي تنقسم إلى ستة مجالات ، و يتكون المقياس من 100 فقرة ، حيث تقيس الفقرات من F1.1 إلى F3.4 المجال الجسمي ، و تقيس الفقرات من F4.1 إلى F8.4 المجال النفسي ، و تقيس الفقرات من F9.1 إلى F12.4 المجال مستوى الاستقلال ، و تقيس الفقرات من F13.1 إلى F15.4 المجال العلاقات الاجتماعية ، و تقيس الفقرات من F16.1 إلى F23.4 المجال البيئي، و تقيس الفقرات F24.1 إلى F24.4 المجال التدخين ، أما الفقرات G1،G2،G3،G4 فتقيس جودة الحياة بصفة عامة.

4- الأساليب الإحصائية المستعملة في الدراسة الأساسية :

- استعمل الباحث مجموعة من الأساليب الإحصائية لمعالجة البيانات التي تم جمعها في الدراسة الأساسية، و استخدم حزمة الاحصاء للعلوم الاجتماعية SPSS20
- الإنحدار الخطي البسيط لتحليل حدة و شكل العلاقة بين المتغير المستقل الإتصال التنظيمي و المتغير التابع جودة الحياة.
 - تحليل التباين المتعدد للكشف عن نوع الاتصال التنظيمي الأكثر تأثيرا على أبعاد جودة الحياة لدى المعلمين في المؤسسة التربوية.
 - تحليل التباين الأحادي للكشف عن مدى الاختلاف في جودة الحياة لدى المعلمين في المؤسسة التربوية بحسب نوع الاتصال التنظيمي الصاعد ، النازل.
 - النسب المئوية للكشف عن جودة الحياة لدى معلمي مرحلة التعليم الإبتدائي.

الفصل الخامس

عرض نتائج الدراسة الأساسية ومناقشة الفرضيات

تمهيد

أولاً : عرض النتائج

1- عرض نتائج الفرضية العامة

2- عرض نتائج الفرضية الجزئية الأولى

3- عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية

4- عرض نتائج الفرضية الجزئية الثالثة

ثانياً : تفسير مناقشة نتائج الفرضيات

1- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية العامة

2- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى

3- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية

4- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة

خاتمة وتوصيات

تمهيد:

يتم في هذا الفصل عرض و مناقشة نتائج الدراسة الأساسية على ضوء الفرضيات قصد الوقوف على النتائج التي أفضى إليها إخضاع المتغيرات المبحوثة للتحليل الإحصائي و المتمثلة في الاتصال التنظيمي و جودة الحياة لدى معلمي التعليم الابتدائي و مناقشة النتائج و تفسيرها على ضوء ما تيسر من الدراسات السابقة و الأطر النظرية التي تقي بهذا الغرض.

أولاً : عرض النتائج:

1- عرض نتائج الفرضية العامة :

نصت الفرضية على : " يؤثر الاتصال التنظيمي على جودة الحياة لدى معلمي التعليم الإبتدائي " .

و للتأكد من صحة الفرضية تم حساب معامل الانحدار الخطي البسيط، والذي يستعمل في حالة قياس العلاقة بين متغيرين بهدف التنبؤ بقيم المتغير التابع باستخدام قيم المتغير المستقل. و يشير الدردير (2006) إلى أن المقصود بمعامل الانحدار الخطي هو التوصل إلى معادلة خطية تربط بين المتغير التابع و المتغيرات المستقلة و يكون الهدف منه هو إمكانية التنبؤ بالمتغير التابع باستخدام بيانات المتغير المستقل (الدردير، 2006: 237). ولاختبار ثبات صلاحية النموذج باستعمال طريقة (enter) تم إدخال بيانات المتغير المستقل (الاتصال التنظيمي) في معادلة الانحدار ، وتم الحصول على الجداول الآتية :

جدول (16) : يبين معاملات الارتباط وفق النموذج

النموذج	معامل الارتباط	مربع معامل الارتباط	مربع الارتباط المعدل	الخطأ المعياري
1	0.030	0.01	0.002	15.33

يظهر من خلال الجدول رقم (15) قيم معامل الارتباط الثلاث، حيث بلغ معامل الارتباط البسيط (0.030) ، وبلغ معامل التحديد (0.01) ، في حين بلغ معامل التحديد المصحح (0.002) . والذي يعني أن نسبة (002)% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع

(جودة الحياة) تعزى إلى المتغير المستقل (الاتصال التنظيمي) والباقي (99.998%) يعزى لعوامل أخرى منها الخطأ العشوائي .

الجدول رقم (17): يبين تحليل التباين لإنحدار الإتصال التنظيمي على جودة الحياة

وفق النموذج

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	ف	Sig الدلالة
الإنحدار	62.470	1	0.266	0.607
البواقي	70034.197	298		
المجامع	70096.667	299		

يوضح الجدول رقم (17) قيمة تحليل التباين والذي يمكننا عن طريقه معرفة القوة التفسيرية للنموذج ككل عن طريق إحصائية ف، وبلغت قيمة ف (0.266) و تعتبر هذه القيمة غير دالة عند المستوى (0.05) ، و تشير إلى لامعنوية قيمة معامل الإنحدار .

جدول (18): يوضح معاملات الإنحدار الخطي البسيط

النموذج	B	الخطأ المعياري	Beta	ت	الدلالة
الحد الثابت	88.976	9.14		9.734	0.000
جودة الحياة	0.015	0.030	0.030	0.516	0.607

نلاحظ من الجدول رقم(18) أن معاملات جودة الحياة ليس لها معنوية وفق النموذج عند مستوى الدلالة (0.05) ، أي أن التغير في المتغير المستقل (الإتصال التنظيمي) لا يؤثر في المتغير التابع (جودة الحياة) ، وعليه نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل أي أن الاتصال التنظيمي لا يؤثر في جودة الحياة لدى معلمي مرحلة التعليم الابتدائي. و هذا يؤدي إلى عدم قبول الفرضية الأولى التي تنص على تأثير الاتصال التنظيمي على جودة الحياة لدى معلمي التعليم الابتدائي.

2- عرض نتائج الفرضية الجزئية الأولى :

نصت الفرضية على : " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد جودة الحياة تعزى لنوع الاتصال التنظيمي لصالح الاتصال التنظيمي النازل ."

ولإختبار صحة هذه الفرضية تم حساب تحليل التباين المتعدد . ويستخدم لدراسة تأثير متغير مستقل أو أكثر بمستويات مختلفة على أكثر من متغير تابع (جودة ، مرجع سابق : 33)، وكانت نتائجه كما يلي :

جدول (19): الإختبارات المتعددة multiparite tests يوضح مدى وجود فروق

معنوية لأبعاد جودة الحياة ترجع إلى نوع الاتصال التنظيمي .

المتغير	الاختبارات	قيمة ف	الدلالة المعنوية
نوع الاتصال التنظيمي	- Pillai's trace	2.745	0.013
	- Wiks'lambda	2.745	0.013
	- Hetelling's trace	2.745	0.013
	- Roy's largest root	2.745	0.013

يلاحظ من خلال الجدول رقم (19) أن هناك فروقا معنوية ترجع إلى نوع الاتصال التنظيمي وهذا ما تشير إليه الدلالة المعنوية لكل الاختبارات الإحصائية.

جدول (20) المتغيرات المقاسة بتحليل التباين المتعدد

قيمة sig	قيمة ف	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر الفروق (نوع الاتصال التنظيمي المتغيرات التابعة)
0.061	3.536	109.728	1	109.728	الجسمي
0.316	1.008	73.391	1	73.391	النفسي
0.009	6.842	284.724	1	284.724	الاستقلالية
0.034	4.529	157.234	1	157.234	العلاقات الاجتماعية
0.025	5.093	995.554	1	995.554	البيئي
0.016	5.875	73.292	1	73.292	الديني

يظهر من خلال الجدول رقم (20) أن الأبعاد الخاصة بجودة الحياة و المتمثلة في بعد الاستقلالية و بعد العلاقات الاجتماعية و البعد البيئي والديني كانت لكل منهم علاقة ذات دلالة إحصائية مع نوع الاتصال التنظيمي ما عدا البعدين الأوليين الخاصة بجودة الحياة و المتمثلين في البعد الجسمي و النفسي ليس ليهما علاقة ذات دلالة إحصائية بمتغير نوع الاتصال التنظيمي .

جدول (21) يمثل تأثير نوع الاتصال التنظيمي على أبعاد جودة الحياة

المتوسط	الأبعاد	
44.96	صاعد	الاستقلالية
46.91	نازل	
35.20	صاعد	العلاقات الاجتماعية
36.65	نازل	
93.65	صاعد	البيئي
97.30	نازل	
14.94	صاعد	الديني
15.43	نازل	

يظهر من خلال الجدول رقم (21) أن المتوسط الحسابي للاتصال التنظيمي النازل أكبر من المتوسط الحسابي للاتصال التنظيمي الصاعد في كل بعد .

و هذا يؤدي إلى قبول الفرضية الثانية التي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد جودة الحياة تعزى لنوع الاتصال التنظيمي لصالح الاتصال التنظيمي النازل .

3- عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية :

نصت الفرضية على : "تختلف جودة الحياة لدى معلمي التعليم الابتدائي حسب نوع الاتصال التنظيمي (النازل، الصاعد)"

و لاختبار صحة هذه الفرضية تم الإعتماد على تحليل التباين الأحادي ، وتم التوصل

إلى النتائج التالية :

جدول (22) يوضح المتغيرات المقاسة بتحليل التباين الأحادي

المتغير	التباين	مجموع المربعات	متوسط مربعات	درجات الحرية	قيمة ف	Sig
جودة الحياة	داخل المجموعات	255022.98	855.782	298	7.806	0.006
	بين المجموعات	6679.933	6679.933	1		
	الكل	261702.917	/	299		

يلاحظ من خلال الجدول رقم (23) وجود اختلاف في جودة الحياة لدى المعلمين يعزى إلى نوع الاتصال التنظيمي لصالح الاتصال التنظيمي النازل حيث بلغ قيمة ف (7.80) وهي قيمة دالة إحصائية عند مستوى (0.05).

و هذا ما يؤدي إلى قبول الفرضية الجزئية الثانية التي تنص على وجود اختلاف في جودة الحياة لدى معلمي مرحلة التعليم الابتدائي تعزى لنوع الاتصال التنظيمي (النازل، الصاعد).

4- عرض نتائج الفرضية الجزئية الثالثة :

نصت الفرضية على : "مستوى جودة الحياة متوسطة لدى معلمي التعليم الابتدائي".
ولإختبار صحة هذه الفرضية تم الإعتماد على تكرار درجات مقياس منظمة الصحة العالمية لجودة الحياة والنسبة المئوية .
و يلخص الجدول التالي النتائج :

جدول (23) يوضح مستوى جودة الحياة لدى معلمي مرحلة التعليم الابتدائي

النسبة	التكرارات	مستوى جودة الحياة
0%	0	منخفض
98.68%	296	متوسط
1.33%	4	مرتفع
100%	300	مجموع

يظهر من خلال الجدول رقم (24) أن نسبة المعلمين الذين يتمتعون بجودة حياة متوسطة بلغت 98.68% و نسبة المعلمين الذين يتمتعون بجودة الحياة مرتفعة بلغت 1.33%

و هذا ما يؤدي إلى قبول الفرضية الرابعة التي تنص على أن مستوى جودة الحياة متوسطة لدى معلمي مرحلة التعليم الابتدائي .

ثانيا :مناقشة و تفسير نتائج الفرضيات :

بعد إتمام عرض نتائج الدراسة الأساسية من خلال المعالجة الإحصائية للبيانات المتوفرة عن طريق الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، سيتم في هذا الفصل مناقشة النتائج و تفسيرها على ضوء ما تيسر من الدراسات السابقة و الأطر النظرية التي تقي بهذا الغرض.

1- مناقشة و تفسير الفرضية العامة:

نصت هذه الفرضية على : يؤثر الاتصال التنظيمي على جودة الحياة لدى معلمي التعليم الابتدائي .

و للتأكد من صحة الفرضية تم حساب معامل الانحدار الخطي البسيط ، فتوصلت النتائج إلى أن الإتصال التنظيمي لا يؤثر على جودة الحياة لدى معلمي مرحلة التعليم الابتدائي .

ذلك لأن قيم معامل الارتباط الثلاث ليست لها دلالة معنوية وفق نموذج الإنحدار ،حيث تبين من خلال الجدول رقم (16) أن قيمة معامل الارتباط البسيط بين الاتصال التنظيمي و جودة الحياة بلغت (0.030) ، وهذه القيمة غير دالة عند المستوى (0.05) ، وبلغ معامل التحديد (0.01) ، في حين بلغ معامل التحديد المصحح (0.002) ، مما يشير إلى لامعنوية قيمة معامل الانحدار. كما أن قيمة (ف) التي بلغت (0.266) غير دالة عند المستوى (0.05) مما يشير هو الآخر إلى لامعنوية قيمة معامل الانحدار.

كما أن مجموع مربعات الانحدار (62.470) و مجموع مربعات البواقي (70034.197) ومجموع مربعات الكلي (70096.667) تشير إلى أن خط الانحدار لا يلائم البيانات ، وبالتالي خلصنا إلى عدم تحقق الفرضية العامة ، أي أن المتغير المستقل الاتصال التنظيمي لا يؤثر في المتغير التابع جودة الحياة .

جاءت هذه النتيجة مخالفة للدراسات السابقة المشابهة لموضوع البحث ، ويمكن تفسير هذا الاختلاف إلى اختلاف البيئة و أدوات القياس و العينات وظروف اجراء الدراسة .

تختلف هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة طبيش الميلود (2010) حيث هدفت دراسته لمعرفة الاتصال التنظيمي وعلاقته بالتفاعل الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة و قد توصل الباحث إلى أن الإتصال التنظيمي يعمل على تنمية العلاقات الاجتماعية بين العاملين داخل المؤسسة.

وتختلف النتائج المتوصل إليها كذلك مع ما توصل إليه بن موسى سمير (2013) ، حيث تناول الباحث موضوع عملية الاتصال في الوسط الجامعي بشقيه البيداغوجي و البحثي فيما بين الأساتذة وبينهم و بين رئيس القسم ، وما تثيره من ردود أفعال لدى الأساتذة ب22 قسم من أقسام علم النفس و علوم التربية بالجامعات الجزائرية ، وكان الهدف من وراء ذلك معرفة نوع و شدة العلاقة بين الأساتذة ورئيس القسم و الأساتذة فيما بينهم و كل ما يعيق العملية الاتصالية و أثار ذلك على الجو النفسي الاجتماعي و الوظيفي داخل الجامعة وذلك من خلال الاستجابات السلوكية من الرضا الوظيفي و ضغوط العمل لدى الأساتذة .

وتوصل الباحث إلى:

- وجود علاقة ارتباطيه سالبة دالة إحصائيا بين عملية الاتصال بشقيه البيداغوجي و البحثي و عدم الرضا الوظيفي بين الأساتذة و إدارة أقسام علم النفس وعلوم التربية بالجامعات الجزائرية.

- وجود علاقة ارتباطيه سالبة دالة إحصائيا بين عملية الاتصال و ضغوط العمل بين الأساتذة و إدارة أقسام علم النفس و علوم التربية بالجامعات الجزائرية .

- وجود علاقة ارتباطيه سالبة دالة إحصائيا بين عملية الاتصال وعدم الرضا فيما بين الأساتذة

- وجود علاقة ارتباطيه سالبة دالة احصائيا بين عملية الاتصال و ضغوط العمل فيما بين الأساتذة .

وكذلك تختلف النتائج المتوصل إليها مع ما توصلت إليه إيمان أحمد خميس، (2010) حول علاقة جودة الحياة بالرضا الوظيفي و قلق المستقبل لدى معلمات رياض الأطفال حيث توصلت دراستها إلى وجود علاقة ارتباطيه بين الرضا الوظيفي و جودة الحياة .

كما تختلف هذه النتيجة مع ما توصل إليه بن نوار صالح، (2004) في دراسته للفعالية التنظيمية داخل المؤسسة الصناعية في نظر المديرين و المشرفين إلى أن العلاقات الإنسانية الجيدة داخل التنظيم الصناعي هي بمثابة المحفزات الهامة التي تؤدي بالعمل إلى بذل مجهود أكبر في عمله لإنجاح المؤسسة . و توصل الباحث إلى أن الاتصال المفتوح عامل رئيسي لإشاعة روح الجماعة فهو يساعد العمال على إبداء آرائهم في المسائل التنظيمية الخاصة بهم مما يزيد في دافعيتهم للعمل.

وتختلف كذلك النتائج المتوصل إليها مع ما توصلت إليه عبد المجيد بن عبد المحسن بن محمد ال الشيخ، (2011) في دراسته لمعوقات الاتصال الإداري المؤثرة على أداء العاملين في جوازات مدينة الرياض ، وكانت أهم النتائج أن معوقات الاتصال الإداري التي تؤثر بشدة على أداء العاملين في جوازات منطقة الرياض هي : الإفتقار إلى نظام اتصال مناسب ، و عدم توضيح الهيكل التنظيمي لمراكز الاتصال و خطوط السلطة الرسمية ، و غياب التخطيط الاستراتيجي لتطوير نظام الاتصال.

وتختلف هذه النتيجة مع ما توصلت إليه نظرية علم النفس الديناميكي للعمل و التي ترى أن تنظيم العمل يؤثر على الصحة العقلية للعامل من خلال استخدامها للآليات الدفاعية الفرويدية التي تجنب العامل الشعور بالألم وتحقق له الأمن و الإستقرار وهي الآليات لا شعورية حسب دوجور **Dejours** ، (1995) تترجم هذه الآليات في شكل اتجاهات و سلوكيات و التي هي ضرورية للصحة العقلية و تساعد الأفراد على مقاومة الضغوط التي يفرضها تنظيم العمل.(Marie Alderson,2004 :251)

و يمكن تفسير أسباب التوصل إلى هذه النتيجة حسب رأي الباحث إلى طبيعة العلاقة الإدارية بين المدير و المعلم فهي لا تحتاج إلى اتصال إداري مستمر عكس المؤسسات الخدمائية أو الاقتصادية و التي تتطلب من العامل أن يكون دائم الاتصال بالإدارة فالمصادر الأخرى توفر للمعلم أغلب ما يحتاجه و يبقى دور الإدارة المدرسية كوسيط. فحاجة المعلم ليست مرهونة بالإدارة المدرسية بقدر ما هي مرهونة بمصادر أخرى و التي تتمثل في تعليمات التفتيش ، منهاج التربية الوطنية ، دليل المعلم ، القانون التوجيهي للتربية.

2- مناقشة و تفسير نتائج الفرضية الجزئية الأولى :

نصت هذه الفرضية على: " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد جودة الحياة لدى معلمي مرحلة التعليم الابتدائي تعزى لنوع الاتصال التنظيمي لصالح الاتصال التنظيمي النازل.

و لإختبار صحة هذه الفرضية تم حساب تحليل التباين المتعدد و تبين من خلال عرض النتائج أن الأبعاد الخاصة بجودة الحياة و المتمثلة في بعد الاستقلالية و بعد العلاقات الاجتماعية و البعد البيئي والديني كانت لكل منهم علاقة ذات دلالة إحصائية مع نوع الاتصال التنظيمي ما عدا البعدين الأوليين الخاصة بجودة الحياة و المتمثلين في البعد الجسمي و النفسي ليس لديهما علاقة ذات دلالة إحصائية بمتغير نوع الاتصال التنظيمي . كما أظهرت النتائج أن المتوسط الحسابي للاتصال التنظيمي النازل أكبر من المتوسط الحسابي للاتصال التنظيمي الصاعد في كل بعد من أبعاد جودة الحياة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للاتصال التنظيمي الصاعد في بعد الاستقلالية (44.96) في حين بلغ في الاتصال التنظيمي النازل (46.91)، وفي بعد العلاقات الاجتماعية بلغ المتوسط الحسابي للاتصال التنظيمي الصاعد (35.20) في حين بلغ في الاتصال التنظيمي النازل (36.35).

كما بلغ المتوسط الحسابي للاتصال التنظيمي الصاعد في البعد البيئي (93.65) في حين بلغ في الإتصال التنظيمي النازل (97.30) ، أما في البعد الديني فقد بلغ المتوسط الحسابي للاتصال التنظيمي الصاعد (14.94) في حين بلغ في الاتصال التنظيمي النازل (15.43).

تتفق هذه النتيجة مع ما توصل إليه **بوعطيط جلال الدين (2008)** في دراسته للاتصال التنظيمي و علاقته بالأداء الوظيفي لدى العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز ، وتم الكشف عن وجود نمطين في الاتصال وهما الاتصال النازل و الصاعد داخل مؤسسة سونلغاز و أهمية كل نمط في تحقيق السيرورة التنظيمية وانسياب المعلومة بين الادارة و العمال المنفذين .

وتم التوصل إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الاتصال النازل و الأداء الوظيفي لدى العمال المنفذين .

كذلك وجود علاقة ارتباطية موجبة متوسطة بين الاتصال الصاعد و الأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة .

و يشير الباحث أن هذا التأثير يعود إلى ما جاءت به نظرية علم النفس الديناميكي للعمل من اسهامات في هذا المجال ، فأبعاد جودة الحياة تتأثر بالاتصال التنظيمي النازل أكثر من تأثرها بالاتصال التنظيمي الصاعد و هذا راجع حسب دوجور إلى الفارق بين العمل المتوقع من رئيس المنظمة والعمل الحقيقي للعمال يشكل منبع للذة و الألم بمعنى إذا كان الفارق كبير بين العمل المتوقع من رئيس المنظمة و العمل الحقيقي للعمال سوف يساعد في ظهور أمراض نفسية للعمال عن طريق الاتصال التنظيمي النازل ، أما إذا كان الفارق صغير بين العمل المتوقع من رئيس المنظمة و العمل الحقيقي للعمال سوف يرفع من الصحة النفسية للعامل وهذا حسب التنظيم الذي يتواجد فيه العامل،ويظهر لنا من خلال علم النفس الديناميكي للعمل الكيفية التي يؤثر بها الإتصال التنظيمي النازل أكثر من الإتصال التنظيمي الصاعد على أبعاد جودة حياة العامل. (Marie Alderson,2004 :253)

في حين يرى الباحث أن جودة الحياة تتأثر بالاتصال التنظيمي النازل أكثر من الاتصال التنظيمي الصاعد وهذا راجع إلى أن الإدارة المدرسية تهتم بالاتصال التنظيمي النازل أكثر من اهتمامها بالاتصال التنظيمي الصاعد.

3- مناقشة وتفسير الفرضية الجزئية الثانية:

تنص هذه الفرضية على : "تختلف جودة الحياة لدى المعلمين في المؤسسة التربوية حسب نوع الاتصال التنظيمي (نازل، صاعد)".

و لإختبار صحة هذه الفرضية تم الاعتماد على تحليل التباين الأحادي حيث بينت النتائج أن قيمة ف بلغت (7.806) بمستوى دلالة (0.006) وهذه القيمة أصغر من مستوى الدلالة (0.05) وعليه تم قبول الفرضية القائلة باختلاف جودة الحياة لدى المعلمين في المؤسسة التربوية حسب نوع الاتصال التنظيمي (نازل، صاعد).

اتفقت هذه الدراسة مع ما توصلت إليه دراسة **كنفي عزوز، (2009)** و التي هدفت إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين عملية الاتصال في الإدارة المدرسية و مستوى الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط ، وكذلك التعرف على تأثير الخصائص الفردية لهؤلاء الأساتذة على هذه العلاقة من خلال دراسة ميدانية على عينة شملت 351 أستاذ و أستاذة بنسبة 11.62 من حجم المجتمع الأصلي .

و تم على إثرها التوصل إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين عملية الاتصال في الإدارة المدرسية و مستوى الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط .

تتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه علم النفس الديناميكي للعمل حيث يرى **فيزينا Vézina، (1999)** أن بناء الهوية في العمل مرتبط بالأحكام العمودية أكثر من الأحكام الأفقية وهي في مجملها تؤثر على مستوى الإنتماء إلى الوسط المهني و العرفان بين الزملاء و التي تؤثر على اللذة في العمل. (Marie Alderson,2004 :252)

ويرى الباحث أن هذا التأثير يعود إلى أن جودة الحياة عموما تتأثر بالاتصال التنظيمي النازل أكثر من تأثرها بالاتصال التنظيمي الصاعد وهذا راجع إلى أن اتصال الإدارة

المدرسية بالمعلمين أكثر من اتصال المعلمين بالإدارة المدرسية ، و يرجع كذلك إلى طبيعة الاتصال النازل و ما يحمل في طياته من قرارات وأوامر و تعليمات تؤثر على جودة حياة المعلم.

4- تفسير ومناقشة الفرضية الجزئية الثالثة :

نصت هذه الفرضية على : "مستوى جودة الحياة متوسطة لدى المعلمين في التعليم الابتدائي"

ولإختبار صحة هذه الفرضية تم الاعتماد على تكرار درجات مقياس منظمة الصحة العالمية لجودة الحياة حيث قدرت نسبة ذوي جودة الحياة المتوسطة ب: 98.68% من المعلمين ونسبة 1.3% من الذين يتمتعون بجودة حياة مرتفعة.

وهذه النتائج تتفق مع الكثير من الدراسات السابقة التي تناولت جودة الحياة بإختلاف عينة البحث ، حيث توصلت دراسة جودة (2010) بعنوان سمات الشخصية و علاقتها بالرضا عن الحياة لدى معلمي المرحلة الأساسية الدنيا في محافظة غزة وتوصلت إلى أن مستوى جودة الحياة لدى المعلمين متوسط بنسبة مئوية قدرها 46.24% .

كما تتفق النتائج المتوصل إليها نسبيا مع ما توصلت إليه دراسة البهادلي و كاظم (2006) والتي هدفت الى معرفة مستوى جودة الحياة لدى طلبة الجامعة في كل من سلطنة عمان و الجماهيرية الليبية ، ودور متغير البلد (ليبيا ، عمان)، و النوع (ذكر ، أنثى)، و التخصص (انساني ، علمي) في جودة الحياة و قد أشارت النتائج بشكل عام الى أن مستوى جودة الحياة كان مرتفعا في بعدين من أبعاد جودة الحياة : جودة الحياة الأسرية والاجتماعية و جودة التعليم و الدراسة ، و متوسط في بعدين هما : جودة الصحة العامة ، و جودة شغل وقت الفراغ ، و منخفض في بعدين أيضا هما : جودة الصحة العامة و جودة الجانب العاطفي .

كما تتفق النتائج مع ما توصل إليه معلا و المطيب (2012) بتقييم جودة الحياة الجسمية للمراهقين المصابين بابيضاض الدم الحاد في مدينة بغداد وشملت العينة 50 مريض

، و استعملا استبانة خاصة تحتوي على المعطيات العامة وجودة الحياة البدنية ، و أشارت النتائج الى أن جودة الحياة متوسطة من الناحية البدنية . (زعطوط رمضان، :2010: 39)
وتتفق كذلك نتائج الدراسة المتوصل إليها مع ما توصلت إليه دراسة عبد الحميد سعيد حسن واخرون (2006) بعنوان جودة الحياة و علاقتها بالضغوط النفسية لدى طلبة الجامعة ، و تكونت عينة الدراسة من 183 طالبا و طالبة من طلبة جامعة السلطان قابوس خلال العام الدراسي (2007،2006) ، و توصلت الدراسة إلى وجود مستويات متوسطة في كل من الضغوط النفسية و إستراتيجية مقاومتها و جودة الحياة لدى طلبة الجامعة.

كما تتفق النتائج المتوصل إليها مع ما توصل إليه وفاء عبد العزيز و آخرون (2012) بدراسة جودة الحياة لدى المصابين بالسكري من النوع الثاني في الموصل ، حيث أظهرت النتائج أن 41 بالمائة من المرضى يتمتعون بجودة حياة مرتفعة ، و 46 بالمائة بدرجات متوسطة و 13 بالمائة يعانون من انخفاض جودة حياتهم ، وتشير النتائج الى أن متوسط جودة الحياة لدى المرضى السكري مرتفع نسبيا مقارنة مع الأمراض الأخرى ، و أن الإناث أكثر تأثرا بالمرض من الذكور. (زعطوط رمضان ، مرجع سابق: 40)

كما قام الطيباني (2007) بتقييم جودة الحياة لدى المرضى المزمنين في دراسة مقارنة بين مرضى الفصام و مرضى السكري ، و أظهرت النتائج قصورا في جودة الحياة لدى الفصاميين مقارنة بالمرضى السكري أو أفراد العينة الضابطة على مستوى جودة الحياة متوسطة ، و لم يظهر الرضا عن الحياة لدى الفصاميين بينما أقر مرضى السكري أنهم راضون عن حياتهم خاصة في جانب العلاقات الشخصية ، واستخلص الباحث الأثر السلبي للمرض المزمن على جودة الحياة. (زعطوط رمضان ، مرجع سابق: 39)

خاتمة :

تطرقنا من خلال هذا البحث إلى دراسة أثر الاتصال التنظيمي على جودة الحياة لدى معلمي مرحلة التعليم الابتدائي وكان هذا من خلال دراسة ميدانية على عينة شملت 300 أستاذا وأستاذة في المدارس الابتدائية التابعة لولاية مستغانم، و تم طرح الفرضية العامة التالية:

يؤثر الاتصال التنظيمي على جودة الحياة لدى المعلمين في المؤسسة التربوية.

و الفرضيات الجزئية التالية :

- توجد فروق ذات دلالة احصائية في أبعاد جودة الحياة تعزى لنوع الاتصال التنظيمي لصالح الإتصال التنظيمي النازل.
- تختلف جودة الحياة لدى المعلمين في المؤسسة التربوية حسب نوع الاتصال التنظيمي (نازل، صاعد).
- مستوى جودة الحياة لدى المعلمين متوسطة في المؤسسة التربوية .
- وتم التوصل الى النتائج التالية :
- لا يؤثر الاتصال التنظيمي على جودة الحياة لدى المعلمين في المؤسسة التربوية .
- توجد فروق ذات دلالة احصائية في أبعاد جودة الحياة تعزى لنوع الاتصال التنظيمي لصالح الاتصال التنظيمي النازل.
- تختلف جودة الحياة لدى المعلمين في المؤسسة التربوية حسب نوع الاتصال التنظيمي (نازل، صاعد).
- مستوى جودة الحياة متوسطة لدى المعلمين في المؤسسة التربوية

التوصيات و الاقتراحات :

انطلاقاً من النتائج المتوصل إليها في الدراسة الحالية و التي تناولت فيه أثر الاتصال التنظيمي على جودة الحياة لدى معلمي التعليم الابتدائي يتبين ضرورة تقديم مجموعة من التوصيات و الإقتراحات :

- تكثيف العمليات التدريبية و التكوينية للمعلمين و المدراء في مجال الإتصال من أجل الاتصال الجيد والذي له أثر على جودة حياة المعلم.
- الإهتمام بالإتصال التنظيمي المساعد و فتح جميع قنواته الرسمية و تطبيق سياسة الباب المفتوح.
- إجراء دراسات معمقة و متخصصة حول جودة الحياة في المؤسسات التربوية و تقديم مجموعة من المقترحات التي تساهم في رفع جودة حياة المعلم
- ضرورة اهتمام وزارة التربية الوطنية بجودة الحياة داخل المؤسسات التربوية.

قائمة

المراجع

قائمة المراجع :

الكتب :

1. أميرة علي محمد . (2006) .الإتصال التربوي .ط1 . مصر : الدار العالمية للنشر و التوزيع.
2. بوفلجة غياث. (2000) .مقدمة في علم النفس التنظيمي .الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية .
3. جودة محفوظ.(2009). التحليل الإحصائي المتقدم باستخدام SPSS . الطبعة الثانية . عمان : دار وائل للنشر والتوزيع.
4. عابدين محمد. (2005) .الادارة المدرسية الحديثة . ط3 . عمان : دار الشروق .
5. العجمي محمد حسنين .(2000) .الإدارة المدرسية. القاهرة : دار الفجر العربي للطبع والنشر .
6. عمار بوحوش و محمود الذنبيات .(1995) .مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحوث . الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية.
7. فتحي عبد الرسول محمد. (2008).الإتجاهات الحديثة في الادارة المدرسية . ط1. الجيزة : الدار العالمية للنشر و التوزيع.
8. محمد تيغزة .(2011). اختبار صحة البنية العاملية للمتغيرات الكامنة في البحوث . منحنى التحليل و التحقق . بحث علمي محكم . جامعة الملك سعود . السعودية . محمد منير مرسي. (1995). الإدارة المدرسية الحديثة . القاهرة : عالم الكتب.
9. مزيان محمد .(2008) . مبادئ في البحث النفسي و التربوي.ط2 . الجزائر: دار الغرب للنشر و التوزيع.
10. نبيل سعد خليل .(2009). الإدارة المدرسية الحديثة في ضوء الفكر الإداري المعاصر . الطبعة الأولى . القاهرة : دار الفجر للنشر و التوزيع.

المجلات :

1. أبو الرب محمد عمر محمد و آخرون .(2013) . جودة الحياة لدى المعاقين سمعيا مقارنة بغير المعاقين في المملكة العربية السعودية . المجلة التربوية الدولية المتخصصة . المجلد (2) . العدد (5) .
2. أحمد فتحي أبو كريم و سلامة يوسف الطناش . (2008) . فاعلية الاتصال الإداري لدى القيادات الأكاديمية في الجامعات الأردنية الرسمية . دراسات العلوم التربوية . المجلد 35 . العدد1.
3. الأشول عادل عز الدين .(2005).نوعية الحياة من المنظور الاجتماعي والنفسي والطبي. وقائع المؤتمر العلمي الثالث: الإنماء النفسي والتربوي للإنسان العربي في ضوء جودة الحياة (ص3-11). جامعة الزقازيق. مصر. 15.16 مارس.
4. بشرى عناد مبارك . (2010) . جودة الحياة و علاقتها بالسلوك الاجتماعي لدى النساء المتأخرات عن الزواج . مجلة كلية الآداب . جامعة ديالى . العدد 99.
5. حرطاني أمينة و آخرون .(2006). علاقة المشكلات السلوكية عند الأبناء بجودة الحياة لدى الأمهات . مجلة العلوم النفسية و التربوية .
6. سلاف مشري .(2014) . جودة الحياة من منظور علم النفس الايجابي دراسة تحليلية ، مجلة الدراسات و البحوث الاجتماعية . جامعة الوادي . العدد 08 . سبتمبر.
7. عبد الحميد سعيد حسن .(2006). جودة الحياة وعلاقتها بالضغوط النفسية واستراتيجيات مقاومتها لدى طلبة جامعة السلطان قابوس،وقائع الندوة علم النفس وجودة الحياة. جامعة السلطات قابوس. مسقط. 18. 19 ديسمبر.
8. علي مهدي كاظم وآخرون(2006). جودة الحياة لدى طلبة الجامعة العمانيين واللبين. دراسة ثقافية مقارنة. مجلة علمية عربية أكاديمية في الدنمارك. العدد 3.

9. فؤاد عيد الجوالدة . (2013) . فاعلية برنامج تربوي قائم على نظرية العقل في تحسين جودة الحياة للأطفال ذوي الإعاقات التطورية و الفكرية . دراسات العلوم التربوية . المجلد 40 . الملحق 1.
10. فواز ياسين حراحشه. (2009). درجة ممارسة الإتصال الإداري لدى مديري المدارس من وجهة نظر المعلمين في مدينة أربد، مجلة العلوم الإنسانية الجامعة الهاشمية. الأردن. مجلة (7). العدد 42.
11. المالكي حنان عبد الرحيم عبد الله. (2011). الإكتئاب والمعنى الشخصي وجودة الحياة النفسية لدى عينة من طالبات كلية التربية. جامعة أم القرى في ضوء بعض المتغيرات. مجلة كلية التربية. جامعة الأزهر. ج3 (145).
12. محمد أحمد شاهين و آخرون . (2012) . دور خدمات الرفاه الاجتماعي التأهيلية في تحسين جودة الحياة لدى الأسر المعوقين عقليا في القدس من وجهة نظر الوالدين . مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث و الدراسات التربوية و النفسية . المجلد الأول . ع3 . تشرين الأول .
13. محمد عباس سهيلة و آخرون . (2006) . التطوير التنظيمي و جودة حياة العمل . وقائع ندوة علم النفس و جودة الحياة . جامعة السلطان قابوس . مسقط 18 19 ديسمبر.
14. محمد عبد الله إبراهيم. (2006). دور الأنشطة الرياضية في جودة الحياة لدى طلبة جامعة السلطان قابوس. وقائع ندوة علم النفس وجودة الحياة. جامعة السلطان قابوس. مسقط 18. 19 ديسمبر.
15. مسعودي أحمد . (2015) . بحوث جودة الحياة في العالم العربي . دراسة تحليلية .مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية . جامعة وهران . الجزائر . العدد 20 . سبتمبر.
16. منار بني مصطفى و آخرون . (2014) . أحداث الحياة الضاغطة و الشعور بالرضا عن الحياة و العلاقة بينهما لدى طلبة جامعة اليرموك في الأردن . مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث و الدراسات. العدد الرابع و الثلاثون 2 تشرين الأول .

17. منذر عبد الحميد الضامن. (2006). قيم العمل و دورها في جودة الحياة لدى طلبة جامعة السلطان قابوس. وقائع ندوة علم النفس وجودة الحياة. جامعة السلطان قابوس. مسقط. 18. 19 ديسمبر.

18. نزيهان محمود جمعة و اخرون . (2006). تعليم الكبار من أجل جودة الحياة . وقائع ندوة علم النفس و جودة الحياة . جامعة السلطان قابوس . مسقط . 18.19. ديسمبر.

19. نعيصة رغداء علي . (2012) . جودة الحياة لدى طلبة جامعتي دمشق و تشرين . مجلة جامعة دمشق . المجلد 28 . العدد الأول.

20. هند كابور. (2010). مهارات اتصال المدير بمعلميه من وجهة نظر المعلم وعلاقتها بكفاءة المعلم الذاتية. مجلة جامعة دمشق. المجلد 26.

رسائل الماجستير :

1. بوعيط جلال الدين . (2009) .الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي. دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز. رسالة ماجستير. جامعة قسنطينة. الجزائر.

2. ذياب سعد جبير المطرفي. (2012). فعالية أساليب الاتصال الإداري ومعوقاتها لدى مديري المدارس الابتدائية في مدينة مكة المكرمة من وجهة نظر المعلمين .رسالة ماجستير. جامعة أم القرى .السعودية .

3. شيخي مريم . (2013) . طبيعة العمل وعلاقتها بجودة الحياة .دراسة في ظل بعض المتغيرات .رسالة ماجستير .جامعة تلمسان.الجزائر .

4. صالح اسماعيل عبدالله الحمص. (2010). قلق الولادة لدى الأمهات في المحافظات الجنوبية لقطاع غزة وعلاقته بجودة الحياة، رسالة الماجستير. الجامعة الإسلامية. غزة.

5. طبيش الميلود . (2010) . الاتصال التنظيمي و علاقته بالتفاعل الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة .دراسة ميدانية باذاعة سطيف الجهوية .مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع . جامعة قاصدي مرباح . ورقلة . الجزائر .

6. عبد المجيد بن عبد الحسن بن محمد ال الشيخ . (2011) . معوقات الإتصال الإداري المؤثرة على أداء العاملين في جوازات مدينة رياض . رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة ماجستير في العلوم الإدارية . جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية .
7. العربي بن داود . (2007) . فعالية الاتصال التنظيمي في المؤسسة العمومية الجزائرية . مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص تنمية الموارد البشرية . جامعة منتوري . قسنطينة . الجزائر .
8. فرحاتي لويزة . (2007) . الإتصال الرسمي و علاقته بالحوافز المعنوية . بحث مقدم لنيل شهادة الماجستير . تخصص تنظيم الموارد البشرية . جامعة الحاج لخضر باتنا . الجزائر .
9. كتفي عزوز . (2008) . الاتصال في الإدارة المدرسية الجزائرية و علاقته بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط . دراسة ميدانية ببعض متوسطات ولاية المسيلة . رسالة ماجستير في علوم التربية . تخصص الإدارة و التسيير التربوي . جامعة الحاج لخضر . باتنة .
10. الكرخي خنساء نوري . (2011) . جودة الحياة لدى المرشدين التربويين و علاقتها بالذكاء الانفعالي . رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية الأساسية . جامعة ديالي .
11. لكحل وهيبية . (2011) . الإتصال البيداغوجي أستاذ-طالب محاولة لدراسة بعض العوامل البيداغوجية و النفسو اجتماعية . رسالة ماجستير في علم النفس التربوي . جامعة عنابة . الجزائر .
12. مالكي عبلة . (2014) . واقع صعوبات التعلم في المدرسة الجزائرية . دراسة ميدانية بولاية البيض ووهران . رسالة ماجستير . جامعة وهران . الجزائر .
13. محمد حامد الهنداوي . (2010) . الدعم الاجتماعي وعلاقته بمستوى الرضا عن الجودة الحياة لدى المعاقين حركيا بمحافظات غزة . دراسة ميدانية على عينة بمحافظات غزة . رسالة ماجستير . جامعة الأزهر . غزة .

14. مزيان بشرى . (2011) . العلاقة بين أساليب القيادة وأنماط الاتصال لدى مدراء المدارس الثانوية من وجهة نظر الأساتذة. رسالة ماجستير . جامعة وهران . الجزائر .
15. مصطفى حسين.(2004). بعض المتغيرات النفسية لنوعية الحياة وعلاقتها بسمات الشخصية لمدمن الهروين. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية الأدب. جامعة عين شمس.
16. ناصر عبد القادر. (2011). ضغوط العمل عند المعلمين وعلاقتها ببعض المتغيرات الشخصية. دراسة ميدانية على عينة من معلمي المرحلة الابتدائية بولاية مستغانم. رسالة ماجستير. جامعة مستغانم . الجزائر .

رسائل الدكتوراه :

1. بن موسى سمير. (2014) .عملية الاتصال في الوسط الجامعي ورود الأفعال السلوكية للأستاذة أقسام علم النفس و علوم التربية بالجامعات الجزائرية. أطروحة الدكتوراه.جامعة وهران . الجزائر .
2. زعطوط رمضان. (2010). نوعية الحياة عند المرضى المزمنين وعلاقتها ببعض المتغيرات . رسالة دكتوراه . جامعة ورقلة . الجزائر .
3. صالح بن نوار. (2004). الفعالية التنظيمية من نظر المشرفين و العمال . دكتوراه دولة غير منشورة. جامعة قسنطينة.
4. بوعيشة أمال .(2013) . جودة الحياة و علاقتها بالهوية النفسية لدى ضحايا الإرهاب . مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في علم النفس . تخصص علم النفس المرضي و الإجتماعي . جامعة محمد خيضر . بسكرة.
5. جسام سناء أحمد .(2009).فاعلية برنامج ارشادي عقلائي انفعالي لتحسين جودة الحياة وبعض المتغيرات المرتبطة بها لدى عينة من المسنين، أطروحة الدكتوراه غير منشورة. كلية التربية. الجامعة المستنصرية.

المراجع باللغة الفرنسية :

الكتب :

1. Livian,f.(2001). économie de l'entreprise .France : DUNOO

رسائل الدكتوراه باللغة الفرنسية :

1. Achachera Asma . (2015) . handicap de l'enfant et l'impact sur la qualité du vie des parents en algerie : validation d'instrument . these pour obtenir le grade de docteur en psychologie du développement . algérie. université du telemcen.
2. Eva Tazopoulon . 2008 . évaluation de la qualité du vie subjective apres un traumatisme crânien : relation entre qualité du vie psychopathologie . strategies d'ajustement et reconstruction identitaire. these de doctorat de psychologie clinique et psychopathologie pour obtenir le grade de docteur de université paris 8.

المقالات :

1. Céline Mercier et Jocelyne Fillion. (1987). la qualité du vie : perspectives théorique et empiriques . santé mentale au québec . vol . 12 , n : 1 . <http://id.erudit.org./iderudit/030380ar>
2. Marie Alderson, .(2004).la psychodynamique du travaille:object .considération épistémologique .concepts et premises théoriques . santé mentale au Québec.vol.29.n :1

الأنترنت :

1. <http://fonds-balafenn.fr/fr/palmares/19-these-2014-aymeline>
2. <https://www.utc.fr/>

الملاحق

الملحق رقم 1 : استبيان الاتصال التنظيمي في صورته الأولى

جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم

قسم علم النفس

كلية العلوم الاجتماعية

استبيان

أخي المعلم ، أختي المعلمة : نتوجه اليكم بفائق التقدير والاحترام راجين حسن تعاونكم في تزويدنا بالبيانات اللازمة من خلال الاجابة عن أسئلة الاستبيان ، كما نؤكد أن اجابتم ستحول الى أرقام ولا تستعمل الى لأغراض علمية .

ملاحظة: يرجى وضع علامة × أمام العبارة التي تتفق مع آجابتم حسب الواقع الذي تعيشونه في العمل .مع جزيل تشكراتنا
بيانات عامة:

الجنس: ذكر أنثى

السن: أقل من 30 من 30 إلى 39 من 40 إلى 49 من 50 فما فوق

الأقدمية في الوظيفة: من 1-10 من 11 إلى 20 أكثر من 20

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	غير متأكد	أعارض بشدة	أعارض
1	تتلقى الأوامر من الإدارة					
2	تعتبر الاجتماعات الرسمية أحد الوسائل الفعالة لإيصال التعليمات إليك					
3	كثيرا ما تتصل الإدارة بك بهدف تقديم قرارات للتنفيذ فقط					
4	يشركك المدير في اتخاذ قرارات المؤسسة التابع لها					
5	تتلقى الأوامر من الإدارة في الوقت المناسب و بشكل منتظم					
6	الأوامر التي تتلقاها من الإدارة واضحة و تفهم بسهولة					
7	يحمل المدير من هو أدنى منه في التسلسل الإداري مسؤولية إيصال المعلومات					
8	يواجه المدير مشكلات المدرسة دون الاستعانة بالأساتذة					
9	يحافظ المدير أثناء اتصاله بالمعلمين على أعلى درجات المركزية في					
10	تصلك المعلومات من طرف الإدارة في الوقت المناسب					
11	المعلومات المقدمة من الإدارة تفهم بسهولة					
12	المعلومات التي تصلني من الإدارة كافية وفي الوقت المناسب					
13	الإعلانات وسيلة هامة في مؤسستكم لإيصال التعليمات لك و بسرعة					
14	الهاتف وسيلة من وسائل اتصال الإدارة بك					
15	الاتصال الشفوي مع المدير يساعدك على الدقة في تأدية عملك.					
16	تساعدك البرامج التكوينية على تأدية عملك بكفاءة.					
17	المقابلات المباشرة بالمعلمين					
18	المكاتبات الرسمية لإبلاغ التعليمات					
19	البريد الإلكتروني وسيلة من وسائل اتصال الإدارة بك					

				يعتمد المدير على التعبيرات الغير اللفظية	20
				يعتمد المدير على الجمل اللفظية القصيرة في الاتصال بالمعلمين	21
				الاتصال الكتابي الأكثر استخداما عند اتصال المدير بك	22
				الاتصال الشفهي الأكثر استخداما عند اتصال المدير بك	23
				تصلك الرسائل و القرارات من المدير عن طريق الكتابة	24
				يقوم المدير بعقد ندوات و لقاءات دورية مع المعلمين	25
				تعتبر النقابة وسيلة هامة لا يصال انشغالاتك إلى الإدارة	26
				تفضل المقابلة الفردية مع المدير لطرح مشاكل عمك	27
				تلجأ إلى صندوق الشكاوي لإيصال انشغالاتك	28
				تستغل اجتماعك بالإدارة للتحسيس بصعوبة عمك	29
				تستعمل عند الاتصال بالإدارة الأسلوب الكتابي	30
				تستعمل عند الاتصال بالإدارة الأسلوب الشفهي	31
				تعتبر التقارير من وسائل اتصالك بالإدارة	32
				تتصل بالادارة عن طريق الهاتف	33
				تعتمد على البريد الالكتروني في اتصالك بالادارة	34
				يستخدم المدير سياسة الباب المفتوح	35
				-يستطيع المعلمون الاتصال بالمدير دون وساطة .	36
				لا توجد صعوبة في الاتصال بالإدارة	37
				الإدارة مهتمة باستقبال المعلمين للإستماع إلى شكاويهم	38
				تتلقى رد على الرسائل في الوقت اللازم	39
				اشراك المعلمين في النقاش أثناء الاجتماعات	40
				إتاحة الفرصة للمعلمين للإشترار في صياغة القرار	41
				إعطاء المعلمين الوقت الكافي لإبداء الأراء عند الاتصال بهم	42
				الاجتماع الدوري بالمعلمين لتبادل الأفكار	43
				تهتم الإدارة باقتراحاتك	44
				كثيرا ما تحل المشاكل المتعلقة بالعمل من خلال اتصالك للإدارة	45
				يستمتع المدير باهتمام للمعلمين أثناء حديثهم معه.	46
				يطلب المدير من المعلمين رأيهم أثناء حديثهم معه.	47
				يتلقى المدير من المعلمين اقتراحاتهم فيما يتعلق بقراراته من خلال قنوات الاتصال الاداري.	48
				اهتمام الادارة باقتراحاتك زاد من اخلاصك في العمل.	49
				تتصل بالادارة من أجل رفع مستوى عمك	50

الملحق رقم 2 : استبيان الاتصال التنظيمي في صورته النهائية

جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم

قسم علم النفس

كلية العلوم الاجتماعية

استبيان

أخي المعلم ، أختي المعلمة : نتوجه اليكم بفائق التقدير والاحترام راجين حسن تعاونكم في تزويدنا بالبيانات الازمة من خلال الاجابة عن أسئلة الاستبيان ، كما نؤكد أن اجابتم ستحول الى أرقام ولا تستعمل الى لأغراض علمية .

ملاحظة: يرجى وضع علامة × أمام العبارة التي تتفق مع أجابتم حسب الواقع الذي تعيشونه في العمل .مع جزيل تشكراتنا
بيانات عامة:

الجنس: ذكر أنثى

السن: أقل من 30 من 30 إلى 39 من 40 إلى 49 من 50 فما فوق

الأقدمية في الوظيفة : من 1-10 من 10-12 أكثر من 20

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	غير متأكد	أعارض بشدة	أعارض
1	لا يستعين مدير المؤسسة بالاساتذة لحل المشكلات التي تواجهه					
2	أتلقي من الادارة التعليمات بانتظام					
3	تقدم الادارة لي المعلومات تفهم بسهولة					
4	يخبرني المدير بنفسه عن أهم المعلومات					
5	أتلقي من الادارة التعليمات بوضوح					
6	أتلقي التعليمات المبرمجة من الادارة					
7	تصلني المعلومات بسهولة كبيرة					
8	تبلغني الادارة بالتعليمات عن طريق المكاتبات الرسمية					
09	أستفيد من المقابلات المباشرة التي تجري بيني و بين المدير					
10	يشركني المدير في القرارات التي تتعلق بالمؤسسة					
11	تستعين مؤسستي بالملصقات لايصال التعليمات لي و بسرعة					
12	تصلني المعلومات من طرف الادارة في الوقت المناسب					
13	أتلقي المعلومات أثناء الأيام و الدورات التكوينية التي يقوم بها المدير					
14	تتصل الادارة بي لاعطاء التعليمات فقط					
15	أتلقي الرد على الرسائل من الادارة في الوقت المناسب					
16	تحل مشاكلي المتعلقة بالعمل عند الاتصال بالادارة					
17	يستمع لي المدير باهتمام أثناء حديثه معي					
18	تستقبلني الادارة باهتمام					
19	اتصالي بالادارة يشجعني على العمل					
20	استعين بصندوق الشكاوي لايصال انشغالاتي					
21	اقترحاتي تهتم بها الادارة					
22	أوصل انشغالاتي الى الادارة عن طريق النقابة					
23	يطلب مني المدير رأي أثناء حديثه معي					
24	أصل بالادارة عن طريق الهاتف أكثر من مراسلاتي كتابيا					
25	أستعمل الأسلوب الكتابي عند الاتصال بالادارة					
26	تصلني المعلومات كتابيا أكثر منها شفويا من طرف المدير					
27	أعتمد على البريد الالكتروني في اتصالي بالادارة					
28	يشركني المدير في النقاش أثناء الاجتماعات					
29	يتاح لي الوقت الكافي لابداء ارائي عند الاتصال بالادارة					

الملحق رقم 3 : مقياس جودة الحياة

WORLD HELTH ORGANIZATION QUALITY OF LIFE

(منظمة الصحة العالمية)

تعليمات:

تتمحور أسئلة المقياس حول المشاعر المتعلقة بجودة الحياة، فنرجو الإجابة عن جميع الأسئلة بالتركيز على تلك التي تبدو ملائمة لك، وحاول أن تضع في اعتبارك أننا نسأل عن مشاعرك واهتماماتك وأمنياتك العادية.

(ضع في الاعتبار وتذكر أننا نسألك عن مشاعرك خلال الأسبوعين الماضيين)

ينبغي أن تضع دائرة ○ على الرقم الذي يعبر بشكل ملائم عن مقدار قلقك على حالتك الصحية خلال الأسبوعين الماضيين، كما ينبغي أن تضع هذه الدائرة حول الدرجة التي تختارها مناسبة.

شكرا على تعاونك

الأسئلة التالية تسألك عن مشاعر السعادة والإيجابية والقناعة التي شعرت بها خلال (الأسبوعين الماضيين)، فإذا كانت هذه المشاعر موجودة لديك بدرجة مرتفعة جدا ضع دائرة حول رقم (5) وإذا لم تكن هذه المشاعر موجودة لديك على الإطلاق ضع دائرة حول الرقم (1)، وإذا كانت إجابتك محصورة بين الخيارين فضع دائرة حول الرقم الذي يعبر عن مشاعرك.

F1.2* - هل أنت منزوع من ألمك وعدم راحتك	لا على الإطلاق 1	قليل 2	بدرجة متوسطة 3	كثيرا 4	بدرجة كبيرة جدا 5
F1.3 - ما مقدار الصعوبات التي تواجهك في التعامل مع الألم أو عدم الراحة؟	لا على الإطلاق 1	قليل 2	بدرجة متوسطة 3	كثيرا 4	بدرجة كبيرة جدا 5
F1.4 - إلى أي مدى تشعر بأن ألمك الجسمي يمنعك من عمل الأشياء التي تريد عملها؟	لا على الإطلاق 1	يمنعني قليلا 2	بدرجة متوسطة 3	يمنعني كثيرا 4	بدرجة كبيرة جدا 5
F2.2 - هل تتعب بسهولة؟	لا على الإطلاق 1	بعض الشيء 2	بدرجة متوسطة 3	أتعب كثيرا 4	بدرجة كبيرة جدا 5
F2.4 - ما مقدار الانزعاج الذي يسببه لك تعبك؟	لا على الإطلاق 1	بعض الشيء 2	بدرجة متوسطة 3	أنزعج كثيرا 4	بدرجة كبيرة جدا 5

F3.2- هل لديك أي صعوبات متعلقة بنومك؟	لا على الإطلاق 1	صعوبات قليلة 2	بدرجة متوسطة 3	صعوبات كثيرة 4	بدرجة كبيرة جدا 5
F3.4- ما هو كم المشاكل التي تواجهك في نومك؟	لا على الإطلاق 1	مشاكل قليلة 2	بدرجة متوسطة 3	مشاكل كثيرة 4	بدرجة كبيرة جدا 5
F4.1- ما مقدار استمتاعك بالحياة؟	لا على الإطلاق 1	بدرجة قليلة 2	بدرجة متوسطة 3	أستمتع كثيرا 4	بدرجة كبيرة جدا 5
F4.3- ما مقدار المشاعر الإيجابية التي تشعر بها نحو مستقبلك؟	لا على الإطلاق 1	بعض الشيء 2	بدرجة متوسطة 3	مشاكل ايجابية كثيرا 4	بدرجة كبيرة جدا 5
F4.4- ما مقدار المشاعر الإيجابية التي تخبرها في حياتك؟	لا على الإطلاق 1	بعض الشيء 2	بدرجة متوسطة 3	أخبرها كثيرا 4	بدرجة كبيرة جدا 5
F5.3- كيف تقدر قدرتك على التركيز؟	لا على الإطلاق 1	بعض الشيء 2	بدرجة متوسطة 3	جيدة جدا 4	بدرجة كبيرة جدا 5
F6.1- ما مقدار تقديرك لنفسك؟	لا على الإطلاق 1	بعض الشيء 2	بدرجة متوسطة 3	أقدرها كثيرا 4	بدرجة كبيرة جدا 5

F6.2- ما مقدار ثقتك بنفسك؟	لا على الإطلاق 1	بعض الشيء 2	بدرجة متوسطة 3	أثق بها كثيرا 4	بدرجة كبيرة جدا 5
F7.2- هل تشعر بالضيق اتجاه مظهرك؟	لا على الإطلاق 1	بعض الشيء 2	بدرجة متوسطة 3	أتضايق كثيرا 4	بدرجة كبيرة جدا 5
F7.3- هل يوجد جزء من مظهرك يجعلك تشعر بعدم الراحة؟	لا على الإطلاق 1	بعض الشيء 2	بدرجة متوسطة 3	بدرجة كبيرة 4	بدرجة كبيرة جدا 5
F8.2- ما كم الاتزعاج الذي تشعر به؟	لا على الإطلاق 1	بعض الشيء 2	بدرجة متوسطة 3	أنززع كثيرا 4	بدرجة كبيرة جدا 5
F8.3- هل تشعر بأن الحزن والاكتئاب يؤثران في وظائفك اليومية؟	لا على الإطلاق 1	بعض الشيء 2	بدرجة متوسطة 3	يؤثران كثيرا 4	بدرجة كبيرة جدا 5
F8.4- ما مقدار الضيق الذي يسببه لك شعورك بالاكتئاب؟	لا على الإطلاق 1	بعض الشيء 2	بدرجة متوسطة 3	كثيرا 4	بدرجة كبيرة جدا 5
F10.2- إلى أي مدى تعاني من صعوبات متعلقة بالأنشطة التقليدية؟	لا على الإطلاق 1	صعوبات قليلة 2	بدرجة متوسطة 3	صعوبات كثيرة 4	بدرجة كبيرة جدا 5
F10.4- ما مقدار الضيق الذي تشعر به من تقصيرك في أداء أنشطة الحياة اليومية؟	لا على الإطلاق 1	بعض الشيء 2	بدرجة متوسطة 3	تضايقت كثيرا 4	بدرجة كبيرة جدا 5
F11.2- ما مقدار حاجتك لأي أدوية تساعدك على أداء أعمالك اليومية؟	لا على الإطلاق 1	بعض الشيء 2	بدرجة متوسطة 3	كثيرا 4	بدرجة كبيرة جدا 5

F11.3- ما مقدار حاجتك لأي علاج طبي يساعدك على أداء أعمالك اليومية؟	لا على الإطلاق 1	قليلا 2	درجة متوسطة 3	أحتاج اليها كثيرا 4	درجة كبيرة جدا 5
F11.4- إلى أي مدى تعتمد جودة حياتك على استخدام وسائل طبية؟	لا على الإطلاق 1	بعض الشيء 2	درجة متوسطة 3	احتاج اليها كثيرا 4	درجة كبيرة جدا 5
F13.1- ما مقدار الوحدة التي تشعر بها في حياتك؟	لا على الإطلاق 1	بعض الشيء 2	درجة متوسطة 3	أشعر بالوحدة كثيرا 4	درجة كبيرة جدا 5
F25.2- كيف تقدر مستوى إشباعك لاحتياجاتك الجنسية؟	لا على الإطلاق 1	بعض الشيء 2	درجة متوسطة 3	جيدة 4	درجة كبيرة جدا 5
F15.4- هل تشعر بالضيق بسبب صعوبات تواجهك في حياتك الجنسية؟	لا على الإطلاق 1	بعض الشيء 2	درجة متوسطة 3	أشعر بالضيق كثيرا 4	درجة كبيرة جدا 5
F16.1- ما مقدار الأمن الذي تشعر به في حياتك اليومية؟	لا على الإطلاق 1	بعض الشيء 2	درجة متوسطة 3	كثيرا 4	درجة كبيرة جدا 5
F16.2- هل تشعر بأنك تعيش في بيئة سليمة وآمنة؟	لا على الإطلاق 1	بعض الشيء 2	درجة متوسطة 3	كثيرا 4	درجة كبيرة جدا 5

F16.3- ما مقدار الانزعاج الذي تشعر به فيما يتعلق بسلامتك و أمنك؟	لا على الإطلاق 1	قليلا 2	درجة متوسطة 3	كثيرا 4	درجة كبيرة جدا 5
F17.1- ما مقدار الراحة التي تشعر بها في المكان الذي تعيش فيه؟	لا على الإطلاق 1	بعض الشيء 2	درجة متوسطة 3	بشكل كبير 4	درجة كبيرة جدا 5
F17.4- ما مقدار حبك للمكان الذي تعيش فيه؟	لا على الإطلاق 1	أحبه بعض الشيء 2	درجة متوسطة 3	أحبه كثيرا 4	درجة كبيرة جدا 5
F18.2- هل لديك صعوبات مالية؟	لا على الإطلاق 1	صعوبات قليلة 2	درجة متوسطة 3	كثيرا 4	درجة كبيرة جدا 5
F18.4- هل تشعر بالقلق اتجاه النواحي المالية؟	لا على الإطلاق 1	بعض الشيء 2	درجة متوسطة 3	كثيرا 4	درجة كبيرة جدا 5
F19.1- ما مقدار قدرتك في الحصول على رعاية طبية جيدة وبطريقة سهلة؟	لا على الإطلاق 1	بعض الشيء 2	درجة متوسطة 3	كثيرا 4	درجة كبيرة جدا 5
F21.3- ما مقدار تمتعك بأوقات فراغك؟	لا على الإطلاق 1	بعض الشيء 2	درجة متوسطة 3	كثيرا 4	درجة كبيرة جدا 5
F22.1- ما مدى صحة بينتك الطبيعية؟	لا على الإطلاق 1	بعض الشيء 2	درجة متوسطة 3	صحية كثيرا 4	درجة كبيرة جدا 5
F22.2- هل تنشغل بالضوضاء المحيطة بالمنطقة التي تعيش فيها؟	لا على الإطلاق 1	بعض الشيء 2	درجة متوسطة 3	انشغل بها كثيرا 4	درجة كبيرة جدا 5

23.2-F- إلى أي مدى تواجهك مشكلات متعلقة بوسائل المواصلات؟	لا على الإطلاق 1	مشاكل قليلة 2	درجة متوسطة 3	مشاكل كثيرا 4	بدرجة كبيرة جدا 5
23.4-F- إلى أي مدى تقيدك الصعوبات المتعلقة بوسائل المواصلات في حياتك؟	لا على الإطلاق 1	قليلا 2	درجة متوسطة 3	كثيرا 4	بدرجة كبيرة جدا 5

هذه الأسئلة تسألك عن قدرتك على القيام ببعض الأنشطة اليومية (بشكل كامل) خلال الأسبوعين الماضيين مثل (الاستحمام، ارتداء الملابس، تناول الطعام) فإذا كنت قادرا على القيام بهذه الأنشطة وبشكل كامل ضع دائرة حول الرقم (5) وإذا لم تكن قادرا على الإطلاق ضع دائرة حول الرقم (1)، كما يمكنك التدرج في الإجابة بالاختيار من بين الأرقام الواقعة بين 1 و5.

21-F- هل لديك الطاقة الكافية للحياة اليومية؟	لا على الإطلاق 1	قليلًا 2	درجة متوسطة 3	في اغلب الأحيان 4	بدرجة كبيرة جدا 5
7.1-F- هل أنت قادر على تقبل مظهرك الجسدي؟	لا على الإطلاق 1	قليلًا 2	درجة متوسطة 3	في اغلب الأحيان 4	بدرجة كبيرة جدا 5
10.1-F- إلى أي مدى أنت قادر على القيام بنشاطاتك اليومية؟	لا على الإطلاق 1	قليلًا 2	درجة متوسطة 3	في اغلب الأحيان 4	بدرجة كبيرة جدا 5
11.1-F- ما مقدار اعتمادك على الأدوية؟	لا على الإطلاق 1	درجة قليلة 2	درجة متوسطة 3	في اغلب الأحيان 4	بدرجة كبيرة جدا 5
14.1-F- هل تحصل على الدعم الذي تريده من الآخرين؟	لا على الإطلاق 1	دعما قليلًا 2	درجة متوسطة 3	في اغلب الأحيان 4	بدرجة كبيرة جدا 5
14.2-F- إلى أي مدى يمكنك الاعتماد على أصدقائك عندما تحتاج لهم؟	لا على الإطلاق 1	درجة قليلة 2	درجة متوسطة 3	في اغلب الأحيان 4	بدرجة كبيرة جدا 5
17.2-F- إلى أي مدى تعتقد أن طبيعة بيتك تلبي احتياجاتك؟	لا على الإطلاق 1	بعض الشيء 2	درجة متوسطة 3	في اغلب الأحيان 4	بدرجة كبيرة جدا 5
18.1-F- هل لديك مال كاف يلبي احتياجاتك؟	لا على الإطلاق 1	درجة قليلة 2	درجة متوسطة 3	في اغلب الأحيان 4	بدرجة كبيرة جدا 5
20.1-F- ما مدى توافر المعلومات التي تحتاج إليها في حياتك؟	لا على الإطلاق 1	درجة قليلة 2	درجة متوسطة 3	في اغلب الأحيان 4	بدرجة كبيرة جدا 5
20.2-F- إلى أي مدى تتوفر لك الفرصة على المعلومات؟	لا على الإطلاق 1	درجة قليلة 2	درجة متوسطة 3	في اغلب الأحيان 4	بدرجة كبيرة جدا 5
21.1-F- إلى أي مدى تتاح لك الفرصة في ممارسة النشاطات؟	لا على الإطلاق 1	درجة قليلة 2	درجة متوسطة 3	في اغلب الأحيان 4	بدرجة كبيرة جدا 5

F21.2- ما مقدار قدرتك على الاسترخاء والتمتع؟	لا على الإطلاق 1	درجة قليلة 2	بدرجة متوسطة 3	في اغلب الاحيان 4	بدرجة كبيرة جدا 5
F23.1- هل لديك وسائل مواصلات كافية؟	لا على الإطلاق 1	درجة قليلة 2	بدرجة متوسطة 3	في اغلب الاحيان 4	بدرجة كبيرة جدا 5

الأسئلة الآتية تسألك (ما هو مقدار رضاك) عن بعض السمات المختلفة في حياتك خلال الأسبوعين الماضيين على سبيل المثال (حياتك العائلية، طاقتك اليومية) نقرر على أي مدى أنت راض أو مستاء عن كل سمة من السمات المذكورة في الأسئلة ثم وضع دائرة حول الرقم الذي يمثل الإجابة التي تصف شعورك.

G2- هل أنت راض عن جودة الحياة التي تعيشها؟	مستاء جدا 1	مستاء 2	لست مستاء أو راضيا 3	راض 4	راضي جدا 5
G3- ما مقدار رضاك عن جودة حياتك بشكل عام؟	مستاء جدا 1	مستاء 2	لست مستاء أو راضيا 3	راض 4	راضي جدا 5
G4- ما مقدار رضاك عن صحتك؟	مستاء جدا 1	مستاء 2	لست مستاء أو راضيا 3	راض 4	راضي جدا 5
F2.3- ما مقدار رضاك عن مستوى طاقتك؟	مستاء جدا 1	مستاء 2	لست مستاء أو راضيا 3	راض 4	راضي جدا 5
F3.3- ما مقدار رضاك عن نومك؟	مستاء جدا 1	مستاء 2	لست مستاء أو راضيا 3	راض 4	راضي جدا 5
F5.2- ما مقدار رضاك عن قدرتك على تعلم معلومات جديدة؟	مستاء جدا 1	مستاء 2	لست مستاء أو راضيا 3	راض 4	راضي جدا 5
F5.4- ما مقدار رضاك عن قدرتك على تعلم معلومات جديدة؟	مستاء جدا 1	مستاء 2	لست مستاء أو راضيا 3	راض 4	راضي جدا 5
F6.3- ما مقدار رضاك عن نفسك؟	مستاء جدا 1	مستاء 2	لست مستاء أو راضيا 3	راض 4	راضي جدا 5
F6.4- ما مقدار رضاك عن قدراتك الشخصية؟	مستاء جدا 1	مستاء 2	لست مستاء أو راضيا 3	راض 4	راضي جدا 5
F7.4- ما مقدار رضاك عن الطريقة التي يبدو عليها جسمك؟	مستاء جدا 1	مستاء 2	لست مستاء أو راضيا 3	راض 4	راضي جدا 5
F10.3- ما مقدار رضاك عن قدرتك على أداء أنشطة حياتك اليومية؟	مستاء جدا 1	مستاء 2	لست مستاء أو راضيا 3	راض 4	راضي جدا 5
F13.3- ما مقدار رضاك عن علاقاتك الشخصية؟	مستاء جدا 1	مستاء 2	لست مستاء أو راضيا 3	راض 4	راضي جدا 5
F15.3- ما مقدار رضاك عن حياتك الجنسية؟	مستاء جدا 1	مستاء 2	لست مستاء أو راضيا 3	راض 4	راضي جدا 5

راضي جدا 5	راض 4	لست مستاء أو راضي 3	مستاء 2	مستاء جدا 1	F14.3- ما مقدار رضاك عن الدعم الذي تحصل عليه من عائلتك؟
راضي جدا 5	راض 4	لست مستاء أو راضي 3	مستاء 2	مستاء جدا 1	F14.4- ما مقدار رضاك عن الدعم الذي تحصل عليه من أصدقائك؟
راضي جدا 5	راض 4	لست مستاء أو راضي 3	مستاء 2	مستاء جدا 1	F13.4- ما مقدار رضاك عن قدرتك على تقديم الدعم أو تحمل أعباء الآخرين؟
راضي جدا 5	راض 4	لست مستاء أو راضي 3	مستاء 2	مستاء جدا 1	F16.4- ما مقدار رضاك عن أمنك وسلامتك البدنية؟
راضي جدا 5	راض 4	لست مستاء أو راضي 3	مستاء 2	مستاء جدا 1	F17.3- ما مقدار رضاك عن ظروف المكان الذي تعيش فيه؟
راضي جدا 5	راض 4	لست مستاء أو راضي 3	مستاء 2	مستاء جدا 1	F18.3- ما مقدار رضاك عن وضعك المالي؟
راضي جدا 5	راض 4	لست مستاء أو راضي 3	مستاء 2	مستاء جدا 1	F19.3- ما مقدار رضاك عن حصولك على الخدمات الصحية؟
راضي جدا 5	راض 4	لست مستاء أو راضي 3	مستاء 2	مستاء جدا 1	F19.4- ما مقدار رضاك عن خدمات الرعاية الاجتماعية؟
راضي جدا 5	راض 4	لست مستاء أو راضي 3	مستاء 2	مستاء جدا 1	F20.3- ما مقدار رضاك عن الفرص المتاحة لك في اكتساب المهارات؟
راضي جدا 5	راض 4	لست مستاء أو راضي 3	مستاء 2	مستاء جدا 1	F20.4- ما مقدار رضاك عن الفرص المتاحة لك في تعلم معلومات جديدة؟
راضي جدا 5	راض 4	لست مستاء أو راضي 3	مستاء 2	مستاء جدا 1	F21.4- ما مقدار رضاك عن أساليب قضائك لأوقات الفراغ؟
راضي جدا 5	راض 4	لست مستاء أو راضي 3	مستاء 2	مستاء جدا 1	F22.3- ما مقدار رضاك عن بيئتك الطبيعية (الثلوث، المناخ، الضوضاء، الجاذبية).
راضي جدا 5	راض 4	لست مستاء أو راضي 3	مستاء 2	مستاء جدا 1	F22.4- ما مقدار رضاك عن وسائل المواصلات الخاصة بك؟
راضي جدا 5	راض 4	لست مستاء أو راضي 3	مستاء 2	مستاء جدا 1	F23.3- ما مقدار رضاك عن وسائل المواصلات الخاصة بك؟
سعيد جدا 5	سعيد 4	لست حزينا أو سعيدا 3	حزين 2	حزين جدا 1	F13.2- هل تشعر بالسعادة اتجاه علاقاتك مع أعضاء العائلة؟
جيد جدا 5	جيد 4	لست سيء أو جيد 3	سيء 2	سيء جدا 1	G1- كيف تقدر جودة الحياة بالنسبة لك؟
جيد جدا 5	جيد 4	لست سيء أو جيد 3	سيء 2	سيء جدا 1	F15.1- كيف تقدر حياتك الجنسية؟
جيد جدا 5	جيد 4	لست سيء أو جيد 3	سيء 2	سيء جدا 1	F3.1- هل نومك جيد؟
جيد جدا 5	جيد 4	لست سيء أو جيد 3	سيء 2	سيء جدا 1	F5.1- كيف تقدر ذاكرتك؟
جيد جدا 5	جيد 4	لست سيء أو جيد 3	سيء 2	سيء جدا 1	F19.2- كيف تقدر مستوى الخدمات الاجتماعية المتوفرة لك؟

الأسئلة الآتية تشير إلى (عدد المرات) التي شعرت أو واجهت فيها مثل هذه الخبرات خلال الأسبوعين الماضيين على سبيل المثال (الدعم من عائلتك، أو أصدقائك أو خبرات سلبية مثل شعورك بعدم الأمان) فإذا لم تكن واجهت مثل هذه الخبرات على الإطلاق ضع دائرة حول رقم 1، وإذا كنت واجهت مثل هذه الخبرات ضع دائرة حول الرقم 5، وإذا كانت هذه الخبرات على مرات متفاوتة حاول أن تحدد عدد المرات ثم ضع دائرة حول الرقم الذي يعبر عن عدد المرات، فمثلا إذا لم تكن قد عانيت من الألم أبدا خلال الأسبوعين الماضيين ضع دائرة حول الرقم 1 (تذكر أن هذه الأسئلة تسألك عن خبراتك خلال الأسبوعين الماضيين).

F1.1- كم مرة عانيت فيها من ألم بدني؟	أبدا 1	نادرا 2	غالبا الى حد ما 3	في أغلب الأحيان 4	أعاني كثيرا 5
F4.2- هل أنت تشعر بالرضا بشكل عام؟	أبدا 1	نادرا 2	غالبا الى حد ما 3	في أغلب الأحيان 4	أعاني كثيرا 5
F8.1- كم عدد المرات التي كانت لديك فيها مشاعر سلبية مثل (القلق، الاكتئاب، الأرق، تقلب المزاج)	أبدا 1	نادرا 2	غالبا الى حد ما 3	في أغلب الأحيان 4	أعاني كثيرا 5

الأسئلة الآتية تشير على أي (عمل) تقوم به والعمل الذي نسألك عنه هنا هو أي نشاط أساسي تقوم به في حياتك لذلك فكلما عمل المستخدمة في الأسئلة تشير إلى أي نشاط تشعر أنه يحتل الجزء الأكبر من وقتك وطاقتك اليومية.

F12.1- هل أنت قادر على القيام بأعمالك اليومية؟	لا على الإطلاق 1	بدرجة قليلة 2	بدرجة متوسطة 3	في أغلب الأحيان 4	بدرجة كبيرة جدا 5
F12.2- هل أنت قادر على القيام بالتزاماتك أو واجباتك؟	لا على الإطلاق 1	بدرجة قليلة 2	بدرجة متوسطة 3	في أغلب الأحيان 4	بدرجة كبيرة جدا 5
F12.4- هل أنت راضي عن قدرتك على العمل؟	مستاء جدا 1	مستاء 2	لست مستاء أو راضيا 3	راض 4	راضي جدا 5
F12.3- كيف تقدر قدرتك على العمل؟	مستاء جدا 1	مستاء 2	لست مستاء أو راضيا 3	راض 4	راضي جدا 5

الأسئلة الآتية تسألك عن قدرتك على الحركة (هل أنت قادر على التحرك على نحو جيد) خلال الأسبوعين الماضيين، وهذه الأسئلة تشير إلى قدرتك الطبيعية على تحريك جسمك بالطريقة الصحيحة التي تسمح لك بالتنقل والقيام بالأشياء التي تود أن تقوم بها.

جيد جدا 5	جيد 4	لست سيء أو جيد 3	سيء 2	سيء جدا 1	F9.1- كيف تقدر قدرتك على الحركة بسهولة؟
بدرجة كبيرة جدا 5	في أغلب الأحيان 4	بدرجة متوسطة 3	قليلة 2	لا على الإطلاق 1	F9.3- ما مقدار الضيق الذي تشعر به من وجود أي صعوبات في الحركة؟
بدرجة كبيرة جدا 5	في أغلب الأحيان 4	بدرجة متوسطة 3	قليلة 2	لا على الإطلاق 1	F9.4- إلى أي مدى تؤثر أي صعوبات في الحركة على طريقة حياتك؟
راضي جدا 5	راض 4	لست مستاء أو راضي 3	مستاء 2	مستاء جدا 1	F9.2- ما مقدار رضاك فيما يتعلق بقدرتك على الحركة بسهولة؟

الأسئلة القليلة الآتية تتعلق (بمعتقداتك الشخصية) وكيف أن هذه المعتقدات تؤثر على جودة حياتك، هذه الأسئلة تشير إلى المعتقدات الدينية والروحانية وأي معتقدات أخرى تؤمن بها، (ومرة أخيرة تذكر أن الأسئلة تسألك عن الأسبوعين الماضيين).

بدرجة كبيرة جدا 5	بدرجة كبيرة 4	بدرجة متوسطة 3	بدرجة قليلة 2	لا على الإطلاق 1	F24.1- هل معتقداتك الشخصية تعطي معنى لحياتك؟
بدرجة كبيرة جدا 5	بدرجة كبيرة 4	بدرجة متوسطة 3	بدرجة قليلة 2	لا على الإطلاق 1	F24.2- إلى أي مدى تشعر بأن حياتك ذات مغزى؟
بدرجة كبيرة جدا 5	بدرجة كبيرة 4	بدرجة متوسطة 3	بدرجة قليلة 2	لا على الإطلاق 1	F24.3- إلى أي مدى تعطيك معتقداتك الشخصية القوة للمواجهة؟
بدرجة كبيرة جدا 5	بدرجة كبيرة 4	بدرجة متوسطة 3	بدرجة قليلة 2	لا على الإطلاق 1	F24.4- إلى أي مدى تساعدك معتقداتك الشخصية في فهم صعوبات الحياة؟

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,524
Approx. Chi-Square		1367,473
Bartlett's Test of Sphericity	df	780
	Sig.	,000

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings	
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance
1	4,478	11,195	11,195	4,478	11,195
2	3,328	8,321	19,516	3,328	8,321
3	2,557	6,392	25,907		
4	2,382	5,954	31,862		
5	2,077	5,193	37,055		
6	1,879	4,697	41,752		
7	1,726	4,316	46,068		
8	1,615	4,036	50,104		
9	1,504	3,760	53,864		
10	1,462	3,656	57,520		
11	1,310	3,275	60,795		
12	1,294	3,234	64,029		
13	1,158	2,896	66,925		
14	1,004	2,510	69,435		
15	,988	2,469	71,905		
16	,951	2,377	74,282		
17	,908	2,270	76,552		
18	,826	2,065	78,617		
19	,758	1,895	80,512		
20	,685	1,711	82,223		
21	,654	1,635	83,858		
22	,621	1,553	85,412		
23	,589	1,474	86,885		
24	,548	1,369	88,255		
25	,494	1,234	89,489		
26	,462	1,156	90,645		
27	,452	1,130	91,775		
28	,437	1,093	92,868		
29	,386	,964	93,832		
30	,361	,903	94,735		
31	,339	,847	95,581		
32	,281	,703	96,284		
33	,275	,686	96,970		
34	,259	,648	97,618		

Total Variance Explained

Component	Extraction Sums of Squared Loadings	Rotation Sums of Squared Loadings		
	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	11,195	4,465	11,162	11,162
2	19,516	3,342	8,354	19,516
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings	
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance
35	,215	,539	98,157		
36	,197	,492	98,648		
37	,185	,463	99,112		
38	,164	,411	99,522		
39	,112	,279	99,802		
40	,079	,198	100,000		

Total Variance Explained

Component	Extraction Sums of Squared Loadings	Rotation Sums of Squared Loadings		
	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
35				
36				
37				
38				
39				
40				

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotated Component Matrix^a

	Component	
	1	2
Q31	,767	
Q37	,715	
Q38	,698	
Q30	,656	
Q40	,582	
Q22	,545	
Q36	,519	
Q21	,516	
Q39	,497	
Q26	,421	-,212
Q23	,398	
Q19	-,327	,257
Q27	,289	
Q32	,259	
Q34	,248	
Q7	-,221	
Q13	-,211	
Q2		
Q8		,602
Q5		,580
Q10		,566
Q14		,469
Q6		,414
Q1	,205	,402
Q11		,392
Q29	-,243	-,389
Q17		,378
Q24		-,370
Q16	-,213	,363
Q4	-,216	,357
Q12		,333
Q28		-,308

Q9		,291
----	--	------

Rotated Component Matrix^a

	Component	
	1	2
Q15		,280
Q3		,264
Q25		-,261
Q35		
Q33		
Q18		
Q20		

Extraction Method: Principal

Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with

Kaiser Normalization.^a

a. Rotation converged in 3 iterations.

Component Transformation Matrix

Component	1	2
1	,994	-,108
2	,108	,994

Extraction Method: Principal Component Analysis.
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

2-الثبات: 1-2 الثبات بإعادة تطبيق الاختبار

Correlations

		ITIS	VAR00001
ITIS	Pearson Correlation	1	,811**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	100	100
VAR00001	Pearson Correlation	,811**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2-2معامل الفا لكرومباخ

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

Reliability Statistics

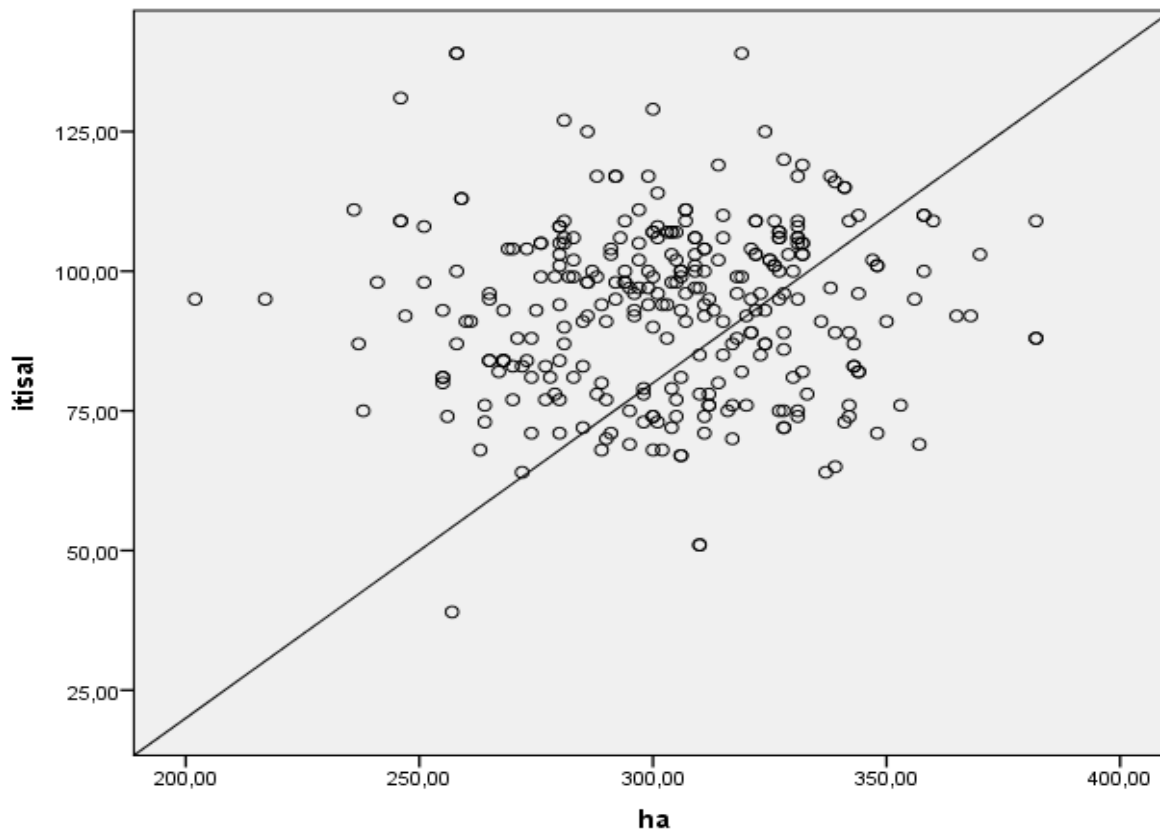
Cronbach's Alpha	N of Items
,688	29

الملحق رقم 5 : نتائج اختبار الفرضية العامة

Graph

شكل الانتشار

[DataSet1] C:\Users\Pc\Desktop\med fouatmia doct\Untitled12.sa



Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	ha ^b	.	Enter

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics	
					R Square Change	F Change
1	,030 ^a	,001	-,002	15,33017	,001	,266

Model Summary

Model	Change Statistics		
	df1	df2	Sig. F Change
1	1 ^a	298	,607

a. Predictors: (Constant), ha

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	62,470	1	62,470	,266	,607 ^b
1 Residual	70034,197	298	235,014		
Total	70096,667	299			

a. Dependent Variable: itisal

b. Predictors: (Constant), ha

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	88,976	9,140		9,734	,000
	ha	,015	,030	,030	,516	,607

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	ha	1,000	1,000

a. Dependent Variable: itisal

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	ha
1	1	1,995	1,000	,00	,00
	2	,005	20,606	1,00	1,00

a. Dependent Variable: itisal

GET

```
FILE='C:\Users\Pc\Desktop\med fouatmia doct\Untitled12.sav'.
DATASET NAME DataSet1 WINDOW=FRONT.
ONEWAY ha BY TITISA
/MISSING ANALYSIS.
```

الملحق رقم 6 : يوضح نتائج الفرضية الجزئية الأولى

Multivariate Testsa

Effect	Value	F	Hypothesis df	Error df	Sig.	
Intercept	Pillai's Trace	,992	6117,728 ^b	6,000	293,000	,000
	Wilks' Lambda	,008	6117,728 ^b	6,000	293,000	,000
	Hotelling's Trace	125,278	6117,728 ^b	6,000	293,000	,000
	Roy's Largest Root	125,278	6117,728 ^b	6,000	293,000	,000
TITISA	Pillai's Trace	,053	2,745 ^b	6,000	293,000	,013
	Wilks' Lambda	,947	2,745 ^b	6,000	293,000	,013
	Hotelling's Trace	,056	2,745 ^b	6,000	293,000	,013
	Roy's Largest Root	,056	2,745 ^b	6,000	293,000	,013

Tests of Between-Subjects Effects

Source	Dependent Variable	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F
Corrected Model	jes	109,728 ^a	1	109,728	3,536
	naf	73,391 ^b	1	73,391	1,008
	istik	284,724 ^c	1	284,724	6,842
	relation	157,234 ^d	1	157,234	4,529
	baia	995,554 ^e	1	995,554	5,093
	dinia	73,292 ^f	1	73,292	5,875
Intercept	jes	337376,008	1	337376,008	10872,577
	naf	1172315,231	1	1172315,231	16096,599
	istik	632510,191	1	632510,191	15198,386
	relation	386876,634	1	386876,634	11143,199
	baia	2731933,594	1	2731933,594	13976,358
	dinia	71406,092	1	71406,092	5723,569
TITISA	jes	109,728	1	109,728	3,536
	naf	73,391	1	73,391	1,008
	istik	284,724	1	284,724	6,842
	relation	157,234	1	157,234	4,529
	baia	995,554	1	995,554	5,093

Error	dinia	73,292	1	73,292	5,875
	jes	9246,939	298	31,030	
	naf	21703,339	298	72,830	
	istik	12401,846	298	41,617	
	relation	10346,152	298	34,719	
	baia	58249,526	298	195,468	
Total	dinia	3717,788	298	12,476	
	jes	346702,000	300		
	naf	1194777,000	300		
	istik	645005,000	300		
	relation	397290,000	300		
	baia	2790738,000	300		
Corrected Total	dinia	75124,000	300		
	jes	9356,667	299		
	naf	21776,730	299		
	Istik	12686,570	299		
	Relation	10503,387	299		
	Baia	59245,080	299		

Tests of Between-Subjects Effects

Source	Dependent Variable	Sig.
Corrected Model	Jes	,061 ^a
	Naf	,316 ^b
	Istik	,009 ^c
	Relation	,034 ^d
	Baia	,025 ^e
	Dinia	,016 ^f
Intercept	Jes	,000
	Naf	,000
	Istik	,000
	Relation	,000
	Baia	,000

TITISA	Dinia	,000
	Jes	,061
	Naf	,316
	Istik	,009
	Relation	,034
	Baia	,025
	Dinia	,016
Error	Jes	
	Naf	
	Istik	
	Relation	
	Baia	
	Dinia	
	Jes	
Total	Naf	
	Istik	
	relation	
	baia	
	dinia	
	jes	
	naf	
Corrected Total	istik	
	relation	
	baia	

Tests of Between-Subjects Effects

Source	Dependent Variable	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F
Corrected Total	Dinia	3791,080 ^a	299		

Tests of Between-Subjects Effects

Source	Dependent Variable	Sig.
Corrected Total	dinia	

الملحق رقم 07 : نتائج اختبار الفرضية الجزئية الثانية

Warnings

Post hoc tests are not performed for ha because there are fewer than three groups.

Descriptives

ha

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean	
					Lower Bound	Upper Bound
????	155	299,0194	30,64766	2,46168	294,1563	303,8824
????	145	308,4621	27,68549	2,29915	303,9176	313,0065
Total	300	303,5833	29,58480	1,70808	300,2220	306,9447

Descriptives

Ha

	Minimum	Maximum
????	202,00	368,00
????	238,00	382,00
Total	202,00	382,00

Test of Homogeneity of Variances

Ha

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
3,024	1	298	,083

ANOVA

Ha

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	6679,933	1	6679,933	7,806	,006
Within Groups	255022,983	298	855,782		
Total	261702,917	299			

الملحق رقم 08 : قائمة توضح أسماء الأساتذة المحكمين

الأستاذ	المكانة العلمية	الانتماء الأكاديمي
بوفلجة غياث	أستاذ التعليم العالي	جامعة وهران
بن أحمد قويدر	أستاذ محاضر	جامعة مستغانم
بن ملوكة شهيناز	أستاذة محاضرة	جامعة مستغانم
مقدم أمال	أستاذة محاضرة	جامعة مستغانم
مرنيز عفيف	أستاذ محاضر	جامعة مستغانم
علاق كريمة	أستاذة محاضرة	جامعة مستغانم
بلخير حفيظة	أستاذة محاضرة	جامعة مستغانم
بلعباس نادية	أستاذة محاضرة	جامعة مستغانم
جناد عبد الوهاب	أستاذ محاضر	جامعة مستغانم
عبادية عبد القادر	أستاذ محاضر	جامعة مستغانم