



تبلد المشاعر وعلاقته بمهارات الاتصال لدى طلبة التعليم العالي في جامعة الشرقية

بسلطنة عمان

**Alexithymia and Its Relationship with Communication Skills among
Higher Education Students at the University of
Al Sharqiyah in the Sultanate of Oman**

أسيل بنت محمد بن سلطان العزريّة

رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة

الماجستير في التربية

تخصص: الإرشاد النفسي

قسم علم النفس

كلية الآداب والعلوم الإنسانية

جامعة الشرقية

سلطنة عمان

2025/2024م

تبلد المشاعر وعلاقته بمهارات الاتصال لدى طلبة التعليم العالي في جامعة الشرقية

بسلطنة عمان

**Alexithymia and Its Relationship with Communication Skills among
Higher Education Students at the University of
Al Sharqiyah in the Sultanate of Oman**

أسيل بنت محمد بن سلطان العزريّة

رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة

الماجستير في التربية

تخصص: الإرشاد النفسي

لجنة الإشراف

مشرفاً رئيسياً

د. عصام بن عبدالمجيد بن عبد الباقي اللواتي

مشرفاً ثان

د. فؤاد الدواش

2025/2024

قرار لجنة المناقشة

تبلد المشاعر وعلاقته بمهارات الاتصال لدى طلبة التعليم العالي

في جامعة الشرقية بسلطنة عمان

أعدتها الطالبة:

أسيل بنت محمد بن سلطان العزري

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ 2025/05/18م

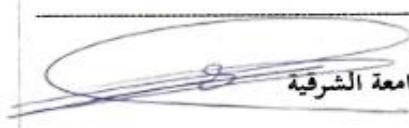
المشرف الثاني

د. فؤاد الدواش

المشرف الرئيس

د. عصام اللواتي

أعضاء لجنة المناقشة

م	صفته في اللجنة	الاسم	الرتبة الأكاديمية	التخصص	الكلية/ المؤسسة	التوقيع
1	رئيس اللجنة	أ.د. محمد الشحات	أستاذ	النقد والأدب	جامعة الشرقية	
2	المناقش الخارجي	د. منى البحرائي	أستاذ مشارك	الإرشاد النفسي	جامعة السلطان قابوس	
3	المناقش الداخلي	د. أمينة بن قويدر	أستاذ مشارك	الإرشاد النفسي	جامعة الشرقية	
4	المشرف الرئيس	د. عصام اللواتي	أستاذ مشارك	الإرشاد النفسي	جامعة الشرقية	

إقرار الباحث

أقر أن المادة العلمية الواردة في هذه الرسالة قد تم تحديد مصدرها العلمي، وأن محتوى الرسالة غير مقدم للحصول على أي درجة علمية أخرى، وأن مضمون هذه الرسالة يعكس آراء الباحث الخاصة وهي ليست بالضرورة الآراء التي تتبناها الجهة المانحة.

الباحث:

الاسم: أسيل بنت محمد بن سلطان العزريّة

التوقيع:.....



إلى من كانت الحاضنة الأولى لأحلامي، وسندي في كل دربي،
إلى من علّمتني بالصبر كيف أواجه الحياة، وبالدعاء كيف أبلغ المُنَى،
إلى أُمي الحبيبة، التي أفخر بانتمائي إليها، وأدين لها بكل لحظة نجاح في هذا الطريق.
إلى والدي العزيز، الذي كان دائماً حاضراً بعبائمه وصمته ودعّمه الهادئ.
وإلى الأرواح التي ساندتني طوال رحلتي هذه إليكم جميعاً، أهدي هذا العمل، وفاءً وعرفاناً ومحبة.

الباحثة



الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، وبتوفيقه أُنجزت هذه الدراسة.

أَتَقَدَّمُ بجزيل الشكر والتقدير إلى المشرف الأكاديمي الفاضل الدكتور/ عصام بن عبدالمجيد بن عبدالباقى اللواتي، على ما قدمه لي من دعم علمي، وتوجيهات سديدة، وملاحظات قيِّمة طوال فترة إعداد هذه الرسالة، ولقد كان لخبرته وتقانيه الدور الكبير في إثراء هذا العمل وتوجيهه في المسار الصحيح.

كما أتوجه بالشكر إلى جامعة الشرقية، ممثلةً بأعضاء الهيئة التدريسية والإدارية، لما قدموه من دعم وتسهيلات خلال فترة الدراسة، مما كان له الأثر الإيجابي في تخطي العديد من التحديات.

كما أخص بالشكر جميع المشاركين في هذه الدراسة من طلبة جامعة الشرقية، الذين تكرموا بإتاحة وقتهم للمساهمة في جمع البيانات، مما ساعدني في تحقيق أهداف البحث.

لكل من كان له بصمة، ولو بكلمة تشجيع، أو دعاء صادق، أقول: شكرًا لكم من القلب.

الباحثة

ملخص الدراسة

تبلد المشاعر وعلاقته بمهارات الاتصال لدى طلبة التعليم العالي في جامعة الشرقية

بسلطنة عمان

الباحثة: أسيل بنت محمد بن سلطان العزريّة

الإشراف: د. عصام بن عبدالمجيد اللواتي د. فؤاد الدواش

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين تبلد المشاعر ومهارات الاتصال لدى طلبة التعليم العالي في جامعة الشرقية بسلطنة عمان، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي استُخدم مقياسان كأدوات بحثية، وشملت عينة الدراسة 393 طالبًا وطالبة من الجامعة، وأظهرت النتائج أن نسبة انتشار تبلد المشاعر بين الطلبة جاءت بمستوى متوسط، كما كشفت عن وجود علاقة ارتباط سلبية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين متغيري تبلد المشاعر ومهارات الاتصال، ولم تُظهر الدراسة فروقًا ذات دلالة إحصائية في مستوى تبلد المشاعر تعزى لمتغير الجنس أو الفئة العمرية، ومع ذلك، ظهرت فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المؤهل الدراسي، لصالح حاملي الدبلوم العالي، أما في ما يتعلق بمستوى مهارات الاتصال، فقد تبيننت النتائج عدم وجود فروق تعتمد على متغير الجنس، بينما ظهرت فروق دالة إحصائيًا بحسب الفئة العمرية لصالح من هم في عمر 30 عامًا فأكثر، وكذلك بناءً على المؤهل الدراسي لصالح الطلبة الحاصلين على درجة البكالوريوس.

الكلمات المفتاحية: تبلد المشاعر، مهارات الاتصال، طلبة جامعة الشرقية.

Abstract

Alexithymia and Its Relationship with Communication Skills among Higher Education Students at the University of Al Sharqiyah in the Sultanate of Oman

Researcher: Asil Mohammed Sultan Al Azri

Supervision: Dr. Issam Abdul Majeed Al Lawati Dr. Fouad Al-Dawash

The study aimed to determine the level of alexithymia among higher education students at Al Sharqiyah University in the Sultanate of Oman, and to determine the level of communication skills among higher education students at Al Sharqiyah University. The study employed a descriptive methodology and collected data using a questionnaire. The sample consisted of 393 students. The findings revealed a moderate prevalence of alexithymia among students at Al Sharqiyah University in the Sultanate of Oman, along with statistically significant correlations identified at the significance level of 0.05. These correlations were negative, indicating an inverse relationship between alexithymia and communication skills. The study also found no statistically significant differences in the levels of alexithymia based on gender or age group. However, there were statistically significant differences linked to educational qualification, favoring students with higher diplomas. In terms of communication skills, there were no statistically significant differences attributable to gender. However, statistically significant differences were observed for the age group variable, favoring individuals aged 30 and older. Additionally, bachelor's degree holders showed a higher level of communication skills.

Keywords: Alexithymia, communication skills, Al Sharqiyah University students.

قائمة المحتويات

الموضوع	الصفحة
قرار لجنة المناقشة	أ
إقرار الباحث	ب
إهداء	ج
شكر وتقدير	د
ملخص الدراسة باللغة العربية	هـ
ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية	و
قائمة المحتويات	ز - ط
قائمة الجداول	ي
قائمة الملاحق	ك
قائمة الأشكال	ل
الفصل الأول: مشكلة الدراسة وأهميتها	
مقدمة	8-1
أهمية الدراسة	4-2
أهداف الدراسة	5
مشكلة الدراسة وأسئلتها	6
مصطلحات الدراسة	7-6
حدود الدراسة	8
الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة	
أولاً: الإطار النظري	24-9
تبلد المشاعر	10
تعريف تبلد المشاعر	10
الأسباب والعوامل المؤثرة في ظهور تبلد المشاعر	11
النظريات المفسرة لتبلد المشاعر	12
	14-12

15	مهارات الاتصال
15	تعريف مهارات الاتصال
16-15	أنواع مهارات الاتصال
17-16	أثر مهارات الاتصال على الطلبة أو على الفرد
18-17	النظريات المفسرة لمهارات الاتصال
18	ثانيًا: الدراسات السابقة
18	المحور الأول: دراسات تناولت تبدل المشاعر
21-19	الدراسات العربية
21	الدراسات الأجنبية
22	المحور الثاني: مهارات الاتصال
23-22	الدراسات العربية
24	الدراسات الأجنبية
24	التعقيب حول الدراسات السابقة
35-25	الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءاتها
26	منهج الدراسة
27	مجتمع الدراسة
28-27	عينة الدراسة
34-29	أدوات الدراسة
34	إجراءات الدراسة
35	الأساليب الإحصائية
56-36	الفصل الرابع: عرض النتائج وتفسيرها
43-37	النتائج المتعلقة بالسؤال الأول ومناقشتها
46-43	النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني ومناقشتها
48-46	النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث ومناقشتها
52-48	النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع ومناقشتها
54-53	استنتاج عام
56-55	التوصيات والمقترحات

64-57	مراجع الدراسة
61-57	المراجع العربية
64-62	المراجع الأجنبية
75-65	الملاحق

قائمة الجداول

الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1	توزيع البيانات حسب المتغيرات الديموغرافية	28
2	نتائج صدق الاتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة	32-31
3	قيمة الاتساق الداخلي لمعامل ألفا كرونباخ لأبعاد الدراسة	34
4	المقياس الاحصائي لوصف استجابات أفراد عينة الدراسة	40
5	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات متغير تلبد المشاعر	42-40
6	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات متغير مهارات الاتصال	45-44
7	معامل ارتباط بيرسون بين تلبد المشاعر ومهارات الاتصال (393=N)	47
8	اختبار ت (T-Test) لمتغير الجنس على تلبد المشاعر ومهارات الاتصال لدى طلبة جامعة الشرقية	48
9	المتوسطات الحسابية لمستوى تلبد المشاعر ومهارات الاتصال لمتغير الفئة العمرية لدى طلبة جامعة الشرقية	49
10	تحليل التباين (ANOVA) لمتغير الفئة العمرية على تلبد المشاعر ومهارات الاتصال لدى طلبة جامعة الشرقية	50
11	المتوسطات الحسابية لمستوى تلبد المشاعر ومهارات الاتصال لمتغير المؤهل الدراسي لدى طلبة جامعة الشرقية	51
12	تحليل التباين (ANOVA) لمتغير المؤهل الدراسي على تلبد المشاعر ومهارات الاتصال لدى طلبة جامعة الشرقية	52

قائمة الملحق

الصفحة	عنوان الملحق	الملحق
67-66	مقياس تبلد المشاعر (TAS-20) الأصلي	1
68	مقياس تبلد المشاعر في صورته النهائية	2
69	مقياس مهارات الاتصال الأصلي	3
70	مقياس مهارات الاتصال في صورته النهائية	4
71	قائمة الأساتذة المحكمين	5

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الشكل
38	مخطط المقارنة (Detrended Normal Q-Q Plot)	1
39	الشكل البياني (Histogram) لأداة الدراسة	2

الفصل الأول

مشكلة الدراسة وأهميتها

المقدمة

أهمية الدراسة

أهداف الدراسة

مشكلة الدراسة

مصطلحات الدراسة

حدود الدراسة

الفصل الأول

مشكلة الدراسة وأهميتها

المقدمة:

تعصف الحياة بالإنسان بين الحين والآخر، ففي بعض الأوقات يكون سعيدا وفي الأوقات الأخرى يكون حزينا، ويظهر ذلك من خلال انفعالاته وسلوكياته في مختلف المواقف التي يمر بها، وتلعب المشاعر دورا هاما في حياتنا لأن من خلالها يستطيع الناس فهم وتفسير مشاعر الشخص الذي يتعاملون معه من خلال الانفعالات التي تظهر عليه، كما أن الفرد يكون قادرا على التأثير على غيره من الناس لكي يتعاطفوا معه وإيصال مشاعره لهم بسهولة، ويساعد التعبير الانفعالي في زيادة قدرة الفرد في بناء علاقات اجتماعية ويسهل عليه عملية تكيفه واندماجه مع الناس، ولكن بعض الأشخاص قد لا يظهرون مشاعرهم ولا تبدو عليهم ملامح الانفعال بوضوح بسبب المواقف أو الضغوطات التي يمروا بها فلا يستطيعوا التعبير أو البوح عن المشاعر التي يشعرون بها، وهذا يؤدي إلى ظهور مشكلات اجتماعية ونفسية يصعب عليهم حلها (توازن، 2022).

ويواجه بعض الافراد مشكلة عدم قدرتهم على التعبير عن مشاعرهم أو ما يعرف بتبليد المشاعر، وهذا من الممكن أن يسبب لهم الكثير من المشكلات في حياتهم الشخصية أو عند تعاملهم مع الآخرين من حولهم بسبب عدم قدرتهم على التعاطف أو إظهار أي تعبيرات على الوجه، كما أشارت دراسة كاترينا وكارسوا (2021) إلى أن 89.5% من طلاب الجامعات أظهروا نتائج ما بين المتوسطة إلى العالية في مستوى تبليد المشاعر أو ما يعرف بالالكسيثيميا، وقد يصاب بعض الأشخاص بتبليد المشاعر بسبب تناولهم بعض أدوية الأمراض النفسية المزمنة والتي تؤدي إلى تغير في الحالة المزاجية أو النفسية أو

عند التعرض لبعض الازمات ك وفاة أحد المقربين أو الانفصال، ومن الممكن أن تظهر بعض الأعراض التي تصاحب مشكلة تبدل المشاعر، ومنها: الالتزام بالصمت الدائم وعدم القدرة على التفكير وضعف التركيز وانعدام الشعور بالآخرين أو التعاطف معهم، وكل من مشاعر الحزن والفرح تكون متساوية ويصعب التعبير عنها لدى المصاب بتبدل المشاعر.

ويعتبر تبدل المشاعر مصطلح نفسي يحدث بسبب وجود صعوبة في التعرف على المشاعر أو عدم القدرة على التعبير عنها أو وصفها بصورة صحيحة، وليس بالضرورة يكون هناك غياب للمشاعر، بل عدم قدرة الفرد على فهمها أو التعبير عنها بوضوح، ولا يعد تبدل المشاعر مرضاً نفسياً مستقلاً، بل سمة نفسية قد تصاحب بعض الاضطرابات مثل الاكتئاب، والقلق، واضطرابات الشخصية، ومن الممكن أن يحدث ذلك عند التعرض لقلق شديد أو توتر أو صدمة، أو الشعور ببعض المشاعر السلبية مثل الحزن والغضب والوحدة والخوف (Bagby, Parker, & Taylor, 1994).

وعند إبعاد الفرد نفسه عن التعبير عن عواطفه يمنعه من علاج مسببات تلك المشاعر، وعندما يقوم الفرد بتجاهل المشاعر السلبية أو إبعادها لتجنب عيشها من الممكن أن يسبب ذلك صعوبة كبيرة في الشعور بأي شيء، ومن المشاعر التي لا يستطيع الشعور بها المصاب بتبدل المشاعر هي مشاعر الحب والاهتمام والسعادة أو حتى الشعور بالدهشة (الحاجي، 2022)، ومن وجهة نظر الباحثة تعتقد أن من الممكن الشعور بتبدل المشاعر لفترة زمنية طويلة قد يؤدي إلى اضطراب الهوية وانعدام التواصل وتكوين علاقات مع الآخرين، وكما أنه من الممكن أن يؤثر على قدرة الفرد في الترفيه عن نفسه عندما يكون في حالة مزاجية جيدة.

وتعد المرحلة الجامعية مرحلة مهمة جدا في حياة الفرد لأنه يواجه العديد من المواقف والمشكلات والتي من الممكن أن تسبب تبدل المشاعر، وهناك العديد من المتغيرات التي من الممكن أن ترتبط ويؤثر عليها تبدل المشاعر ومنها مهارات الاتصال، والمصاب بتبدل المشاعر قد يواجه فقدان مهارات الاتصال لديه ولذلك لا يستطيع الاتصال والتواصل مع الآخرين.

تُعد مهارات الاتصال من العوامل الجوهرية التي تسهم في تحقيق النجاح الأكاديمي للطلبة في المرحلة الجامعية، سواء كان على المستوى الأكاديمي أو الاجتماعي، وعند إتقان هذه المهارات يمكن الطلبة من التفاعل الصحيح بين الطلبة وزملائهم وأيضاً مع أساتذتهم، ويساعدهم ذلك على التعبير عن أفكارهم ومشاعرهم بشكل واضح ومفهوم، والقدرة على حل المشكلات اليومية التي قد تواجههم داخل البيئة الجامعية (Alshare & Lane, 2011)، كما أن الطلبة الذين يتمتعون بمهارات اتصال جيدة تظهر لديهم مستويات أعلى من الثقة بالنفس والقدرة على وضع حلول للنزاعات والتعامل مع ضغوط الحياة الجامعية. (Komarraju et al., 2010)

ولا شك أن مهارات الاتصال تعكس فعالية الفرد في الجامعة، وعند حدوث أي خلل في هذه المهارات قد يؤدي إلى وجود صعوبة لدى الفرد في التكيف في البيئة الجامعية، ومن الممكن أن يؤدي هذا إلى تراجع المستوى الأكاديمي للفرد خلال المرحلة الجامعية، حيث تعد مهارات الاتصال من مقومات النجاح لدى طلبة الجامعة (القرني، 2015)، كما أن فقدان الفرد لمهارات الاتصال قد يسبب في ظهور تبدل المشاعر لديهم، وهذا السبب الذي جعل الباحثة تلقي النظر إلى دراسة العلاقة بين تبدل المشاعر ومهارات الاتصال لدى طلبة التعليم العالي في جامعة الشرقية بسلطنة عمان.

أهمية الدراسة:

الأهمية النظرية:

تكمن الأهمية النظرية للدراسة الحالية في كونها الدراسة العربية الأولى التي تناولت دراسة العلاقة بين تبدل المشاعر ومهارات الاتصال لدى طلبة التعليم العالي في جامعة الشرقية بسلطنة عمان، ولذلك تعتبر هذه الدراسة مرجع مفيد للباحثين في المستقبل، وايضاً لزيادة وعي الناس في المجتمع العماني بخطورة هذه المشكلة، حيث يعرف تبدل المشاعر بعدم قدرة الفرد على التأثر بما يدور حوله، كما يعد حالة نفسية غير طبيعية يمر بها الإنسان، ومعرفة الآثار المترتبة عليها مثل: عدم قدرة الفرد على التواصل أو إقامة علاقات اجتماعية مع الآخرين، وتنبه الأسر بضرورة التعامل مع الأبناء عند إصابتهم بصدمة أو مشكلة قبل أن تصل حالتهم إلى تبدل المشاعر.

الأهمية التطبيقية (العملية):

1. توفر الدراسة الحالية البيانات اللازمة للنموذج المنظم للعلاقة بين تبدل المشاعر ومهارات الاتصال لطلبة التعليم العالي في جامعة الشرقية بسلطنة عمان.
2. وضع خطط وقائية تساعد طلبة التعليم العالي في جامعة الشرقية على التعامل مع الصدمات ومنعهم من الوصول إلى تبدل المشاعر.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى:

1. معرفة مستوى تبدل المشاعر لدى طلبة التعليم العالي في جامعة الشرقية بسلطنة عمان.
2. معرفة مستوى مهارات الاتصال لدى طلبة التعليم العالي في جامعة الشرقية بسلطنة عمان.
3. التحقق من وجود علاقة ذات دالة إحصائية بين تبدل المشاعر ومهارات الاتصال.
4. معرفة الفروق بين تبدل المشاعر ومهارات الاتصال التي تعزى لصالح المتغيرات الديموغرافية.

مشكلة الدراسة:

المرحلة الجامعية هي مرحلة انتقالية للمراحل الحياتية التي تليها، وفيها تتضح شخصية الفرد فإما تكون سوية أو شخصية تعاني من اضطرابات تؤثر على تكون شخصية الفرد، وهذه الاضطرابات تؤدي إلى إعاقة الفرد نفسه من التعبير عن انفعالاته وشعوره في مختلف المواقف التي يواجهها في الحياة، كما أشارت نتائج دراسة (طشوش وجروان، 2020) إلى وجود نسبة مرتفعة من تبدل المشاعر لدى عينة الدراسة، وتبدل المشاعر تجعل الفرد غير قادر على التفاعل والتواصل مع الآخرين سواء في البيئة الدراسية مع المعلمين والزملاء أو في بيئة العمل في المستقبل، وذلك يؤدي إلى عدم قدرة الفرد في إكمال مسار حياته بشكل صحيح.

كما ذكر في الدراسات السابقة إن إظهار الفرد لمشاعره والقدرة على وصف المشاعر ومعرفته بنوع المشاعر التي يمر بها يسهل له الطريق في بناء علاقات اجتماعية ناجحة، وهذا يجعله بعيد عن ظهور مشكلة تبدل المشاعر لديه، ولكن عندما يفقد الفرد قدرته عن التعبير عن مشاعره ويكون عاجز

عن إظهار انفعالاته فإن هذا يساهم في ظهور مشكلة تبدل المشاعر لدى الفرد (الفايدي وبني يونس، 2017).

وترى الباحثة من خلال دراستها في مجال علم النفس وتفاعلها مع الطلبة في الجامعة تبين أن بعض الطلبة لديهم استجابة انفعالية قليلة اتجاه بعض المواقف الحياتية، وبينما يكون الطلبة الآخرين في المرحلة الجامعية قادرين على التعبير عن انفعالاتهم حتى يكونوا متمكنين من إنهاء المرحلة الجامعية دون أن يصابوا بتبدل المشاعر، وهناك نقص كبير في الدراسات العربية التي تناولت دراسة العلاقة بين تبدل المشاعر ومهارات الاتصال.

وتكمن مشكلة الدراسة في البحث عن إجابة هذه الأسئلة:

- 1) ما مستوى تبدل المشاعر لدى طلبة جامعة الشرقية في سلطنة عمان؟
- 2) ما مستوى مهارات الاتصال لدى طلبة جامعة الشرقية في سلطنة عمان؟
- 3) هل توجد علاقة ذات دالة إحصائية بين تبدل المشاعر ومهارات الاتصال؟
- 4) هل توجد فروق بين تبدل المشاعر ومهارات الاتصال تعزى لصالح المتغيرات

الديموغرافية؟

مصطلحات الدراسة:

تبلد المشاعر: هي عبارة عن حالة نفسية تتمثل في صعوبة الفرد في التعرف على مشاعره، وعدم القدرة على التعبير عنها، وميل إلى التفكير الموجه نحو الخارج بدلاً من التركيز على الخبرات الانفعالية الداخلية. (Bagby, Parker, & Taylor, 1994)

ويعرف تبلد المشاعر إجرائيًا: الدرجة التي يحققها المفحوصين لمستوى تبلد المشاعر لديهم على المقياس المستخدم في الدراسة الحالية.

مهارات الاتصال: تُعرّف مهارات الاتصال أنها مجموعة من القدرات والسلوكيات التي تساعد في تمكين الفرد في المرحلة الجامعية خاصةً، وفي السياق الأكاديمي والاجتماعي، وتمكنهم من التعبير عن أنفسهم بطريقة فعالة، ويستطيع الفرد من خلال الأدوات اللفظية والغير لفظية في بناء علاقات ناجحة مع الآخرين. (العلاونة، الحوامدة، الجمل، وساسة، 2019).

وتعرف مهارات الاتصال إجرائيًا بأنها الدرجة التي يحققها المفحوصين في المقياس المستخدم في الدراسة الحالية.

حدود الدراسة:

- **الحدود المكانية:** جامعة الشرقية بسلطنة عمان.
- **الحدود الزمانية:** العام الدراسي 2024 / 2025م.
- **الحدود البشرية:** عينة من طلبة التعليم العالي في جامعة الشرقية بسلطنة عمان.
- **الحدود الموضوعية:** التعرف على العلاقة بين تبلد المشاعر ومهارات الاتصال لطلبة التعليم العالي في جامعة الشرقية.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

أولاً: الإطار النظري

- المحور الأول: تبدل المشاعر
- المحور الثاني: مهارات الاتصال

ثانياً: الدراسات السابقة

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

أولاً الإطار النظري:

المحور الأول: تبدل المشاعر:

تعتبر المرحلة الجامعية من المراحل المهمة في حياة الفرد، ويكون في حاجة كبيرة إلى التواصل والتفاعل مع الآخرين لكي يتغلب على جميع التحديات والتحديات التي تعترض طريقه في هذه المرحلة، ولكن بعض الأشخاص يواجهون بعض الصدمات خلال هذه المرحلة فيصاب بعجز عن قدرته على التعبير عن مشاعره وانفعالاته، مما يجعله يواجه صعوبة كبيرة أثناء تواصله مع الآخرين، وتسمى هذه الحالة النفسية التي يمر بها بتبدل المشاعر، وهي حالة نفسية غير طبيعية تصيب الفرد وتجعله غير قادر على التأثر بما يدور من حوله. (طشوش وجروان، 2020).

وذكر سوارت Swart (2009)، أن تبدل المشاعر هي سمة شخصية تفقد الفرد قدرته على تنظيم وإدراك انفعالاته، مع وجود صعوبة في التواصل مع مشاعره الذاتية والعجز عن تحديد وتمييز ووصف الاحساسات الجسدية التابعة للانفعالات المتعلقة بالجانب الوجداني، وكما نظر هن Hen (2012)، على إنها ضعف قدرة الفرد عن التعبير عن مشاعره، وصعوبة معرفة المشاعر الذاتية، وعدم مقدرة الفرد في التمييز بين المشاعر والأحاسيس الجسدية مع استمرارية الشعور بالقلق والضغط الشديد وانعدام الشعور بالرضا أو السعادة، وأطلق عليها كمال الدين (2013)، مصطلح أمية المشاعر والذي يدل على وجود مشكلة تتمثل في ضعف المعالجة المعرفية للمشاعر واضطراب تنظيم الوجدان، حيث يعاني الفرد من صعوبة في التعرف على مشاعره أو التعبير عنها بشكل مناسب، ويصعب على الفرد التمييز بين المشاعر النفسية والاحاسيس الجسدية والتي تنتج من الاستثارة الوجدانية.

تعريف تبدل المشاعر:

وظهرت عدة تعريفات للتبدل المشاعر ومنها:

فقد عرف مقلد (2022) التبدل المشاعر بأنه: تعرض الانسان لحالة من الخمول العاطفي خلال فترة معينة من حياته ومن الممكن أن تكون فترة طويلة أو قصيرة، وخلال هذه الفترة يكون الانسان فاقد لجميع معاني التعبير عن الأحاسيس والمشاعر التي يشعر بها اتجاه الآخرين من حوله.

ويُعرف روزبرج Rossberg (2018) تبدل المشاعر أيضا بأنه حالة من نقص التأثير وتدني التفاعل العاطفي، وتظهر هذه الحالة على الفرد عن طريق تفاعله مع الآخرين سواء أن كان تفاعله لفظيا أو غير لفظي خاصةً عند التحدث عن الأمور العاطفية، والشخص المصاب بتبدل المشاعر نادراً ما يقوم بالتعبير عن شعوره اتجاه الآخرين.

ويعرف تايلور Taylor (1997) تبدل المشاعر بأنه عدم قدرة الفرد على التعبير وعجزه عن وصف المشاعر والعواطف التي يمر بها، وكذلك هي تعتبر حالة من حالات أوجه قصور الفرد على قدرته في التعامل مع الانفعالات، وهي أحد العوامل التي تهيئ الفرد للإصابة بالأمراض الجسدية والنفسية. ويتضح من خلال التعريفات السابقة لتبدل المشاعر أن هناك تشابه بينها على أن تبدل المشاعر هو عدم قدرة الفرد على التعبير عن مشاعره وأحاسيسه وعواطفه وإظهارها للآخرين خلال المواقف التي تتطلب ذلك، ومن الممكن أن الفرد المصاب بتبدل المشاعر أن يصاب بأمراض جسدية ونفسية، ويصعب على المصاب بتبدل المشاعر التواصل والتفاعل مع الآخرين من حوله.

الأسباب والعوامل المؤثرة في ظهور تبدل المشاعر:

يعتقد غنيم (2016)، أن وجود خلل وانفصال وظيفي بين الجهاز الطرفي في المخ، خصوصا في مركز اللغات أدى إلى ظهور مشكلة تبدل المشاعر، وأكدت مكي (2013)، أن تبدل المشاعر لدى الفرد هو نتيجة لعدم اكتسابه مهارات التعبير اللفظي عن انفعالاته، والذي يعود إلى وجود اضطراب ملحوظ يؤثر بشكل كبير على تطوره النفسي والاجتماعي في وقت مبكر من حياتهم أو وجود أسباب مرضية في وظائف الدماغ، كما يعتقد كل من موريجوتشي وكوماكي (Moriguchi & Komaki, 2007)، أن عدم القدرة على التعبير العاطفي هو نتيجة للتفاعلات الاجتماعية بين الافراد الذين لا يتمتعون بالمشاعر أو القدرة على السيطرة على مشاعرهم ويعانون من قلة جاذبيتهم بين أقرانهم.

النظريات المفسرة لتبدل المشاعر:

المنظور التحليلي:

نظرية التحليل النفسي هي أحد النظريات التي قدمت تفسيرات عدة لمفهوم تبدل المشاعر، وقد اتفق بعضها على الصراع الذي كان سائدا في تفسير الظواهر في الخمسينيات من القرن الماضي، حيث كان هناك صراع واضح بين المدرسة التحليلية والتي ركزت على الدوافع اللاواعية والتجارب المبكرة، والمدرسة السلوكية التي كانت سائدة خلال تلك الفترة الزمنية والتي تركز على أن السلوك النفسي (ويتضمن تبدل المشاعر) هو عبارة عن نتيجة للتعلم والخبرة دون الحاجة للتركيز على الدوافع اللاواعية، وأيضا افترض بعض التحليليون ان تبدل المشاعر هي جزء من الأساليب الدفاعية التي يمارسها الفرد للتخلص من المشاعر السلبية المؤلمة التي تحدث نتيجة للخبرات الصادمة (Fromm, 1956).

وقد تم اكتشاف الشخصية المصابة بتبلد المشاعر عن طريق التحليل النفسي، ولوحظ ذلك من خلال الجلسات التي كانت تقدم لهذا النمط من الشخصيات، وكانوا لا يذكرون أي مشاعر يشعرون بها ولا يوجد في مخيلتهم وأحلامهم أي مضمون وجداني، ومن الخواص الاكلينيكية المهمة لدى هذه الفئة هي صعوبة وصفهم لمشاعرهم أو مشاعر الغير، وعدم قدرتهم على التمييز بين الاحاسيس والمشاعر الجسمية، وكانوا لا يستجيبون للعلاج لأنهم لا يقوموا بذكر أي مشاعر ولا توجد لديهم مخيلة ولا تحتوي أحلامهم على أي مضمون وجداني (الاعسر وكفافي، 2000).

ولذا يرجع سبب ظهور تبلد المشاعر إلى المراحل العمرية المبكرة من حياة الفرد، وتتميز هذه المراحل بسوء الرعاية الوالدية للطفل من قبل والديه وإهمالهم لاحتياجاتهم الداخلية، ومن خلال الملاحظة اتضح ان أباءهم يتسمون بالقصور الوجداني مما يؤدي إلى صعوبة التواصل الوجداني مع أطفالهم بشكل لفظي أم غير لفظي (عبد العظيم، 2007).

المنظور المعرفي:

أشار تايلور (2004) إلى أن التقدم الأساسي في تبلد المشاعر على مدى أكثر من 20 عام اعتمد على تحديد المفهوم في مجال واسع في نظرية الانفعال، ومنها جاء الافتراض أن تبلد المشاعر قد يؤدي دورًا بارزًا في ظهور الاضطرابات النفسية والجسدية.

كما يشير كل من تايلور، وباجي، وباركر (1997) إلى أن تبلد المشاعر يعتبر خللاً في المعالجة المعرفية للانفعالات والتنظيم الانفعالي للفرد، وفي افتراضهم استندوا على الفكرة الأساسية التي تحظى بالقبول العام وهي أن التنظيم الانفعالي للفرد يتكون من ثلاث مكونات وهي: المكون الفسيولوجي العصبي، ومكون التعبير السلوكي الحركي، والمكون الخبري المعرفي، ولكي يكون تنظيم الانفعالات

فعال يجب أن يشمل تفاعل هذه المكونات الثلاثة مع بعضها أثناء تأثرها بالأحداث الداخلية (الشخصية والفسولوجية) والأحداث الخارجية (الأحداث الاجتماعية).

المنظور الاجتماعي:

أحد الوسائل الفعّالة التي تسهم في مساعدة الفرد على التغلب على المشاعر السلبية المزمّنة هي تبدل المشاعر، وكان مستوى ارتباط صعوبة التعرف على المشاعر مع الجو السائد في الأسرة عالي جداً، وأيضاً عندما يشعر الفرد بعدم الانتماء في الجماعة من حوله وضعف الدعم النفسي من قبل زملاءه وعدم وجود شخص يستطيع اللجوء إليه يزيد من مستوى تبدل المشاعر لدى الفرد (Mead, 1934).

وتفسر هذه النظرية أن عندما يكون لدى الوالدين صعوبة في التعبير وتنظيم مشاعرهم بصورة لفظية أو غير لفظية مما يؤدي إلى عدم قدرتهم على تفسير مشاعر أطفالهم والتعامل معها، وبالتالي لا يستطيع هؤلاء الآباء تعليم أبنائهم طريقة تنظيم مشاعرهم، وطريقة التعبير عن تلك المشاعر بشكل صحيح، ويتجنب هؤلاء الأشخاص إقامة علاقات اجتماعية مع الآخرين، كما أنهم فاقدين للتواصل الفعال مع الآخرين، ولا يمتلكون مهارات للتعاطف مع الآخرين، فهم لا يستطيعون فهم الحالة الوجدانية التي يمرون بها، مما يؤدي إلى عدم فهمهم للحالة الوجدانية التي يمر بها غيرهم (Goffman, 1959).

المحور الثاني: مهارات الاتصال:

تعريف مهارات الاتصال:

تعرف عطية (2019) مهارات الاتصال بأنها: قدرات الفرد التي يستخدمها عند تقديم وتلقي

المعلومات بأشكالها المختلفة، مما يتيح للشخص فهم الآخرين و يتيح للآخرين فهمه بطريقة صحيحة.

وتعرف السيد (2021) مهارات الاتصال أيضا بأنها المهارات التي يقوم بها الفرد في الحياة

العملية والتي تقوم بنقل أفكاره للآخرين حسب فهمه لها، ويعتبر التواصل بطريقة واضحة وفعالة من

المهارات المفيدة التي يمتلكها الفرد لأنه يحسن من طريقة اتصاله بالآخرين ويؤدي ذلك إلى تحقيق أهداف

الفرد الشخصية والمهنية المختلفة، وتتضمن مهارات الاتصال الاستماع الجيد والتحدث والتعاطف مع

الآخرين وملاحظة انفعالاتهم.

كما يعرف طه (2022) مهارات الاتصال بإنها مهارة ناعمة أو مهارة شخصية لأنه يتم فيها

تبادل المعلومات من شخص لآخر أو لمجموعة من الأشخاص، ويستخدم فيها الفرد طرق مختلفة للتواصل

مع الآخرين، وكل منها يلعب دورًا هامًا لتبادل المعلومات.

وتعرف الباحثة مهارات الاتصال بإنها المهارات اللازمة التي يمتلكها الفرد للتواصل ومشاركة

الأفكار مع الآخرين من حوله، وتساعد الفرد في بناء علاقات اجتماعية جيدة عن طريق التواصل اللفظي

أو غير اللفظي، كما تساهم في فهم وتبادل المعلومات بين الآخرين.

أنواع مهارات الاتصال:

يمكن أن تصنف مهارات الاتصال إلى ثلاثة أنواع أساسية وهي:

النوع الأول هو التواصل اللفظي والذي يجب على الشخص الاستماع إلى شخص آخر لفهم معنى الكلام الذي يدور بينهم، وهو يتمثل في كل ما ينطق أو يتحدث به الفرد، والنوع الثاني هو التواصل الكتابي حيث يقوم الفرد بكتابه الكلام الذي يرغب بإيصاله لفرد آخر ومنها يستطيع قراءة كلامه وفهم معناه، والنوع الأخير التواصل الغير لفظي حيث تستطيع ملاحظة شخص معين وتستنتج من تعابير الوجه والعين وحركات الجسد الفكرة أو الرسالة التي يود إيصالها لك (Adler, Rosenfeld, & Proctor, 2018).

أثر مهارات الاتصال على الطلبة أو على الفرد:

تؤدي مهارات الاتصال إلى زيادة قدرة الفرد على استيعاب الكثير من الأمور مما تساعده في تحقيق الأهداف والنجاح في عمله أو دراسته، وكما اثبتت الدراسات السابقة مثل دراسة القرني (2015) أن مهارات الاتصال والتواصل تساهم في فهم الأشخاص للحقائق من حولهم وإدراكها، وتسهم في تسهيل عملية تبادل المعلومات والأفكار بين الأشخاص، مما يعزز ثقة الفرد بنفسه نتيجة قدرته على التعبير عن ذاته وأفكاره بشكل واضح ومباشر، وتساعد الفرد في اكتساب العديد من المهارات والثقافات المختلفة من حوله، بالإضافة إلى سهوله تكوين الفرد للعلاقات الاجتماعية والمعارف والتي من الممكن تساعده في أموره الحياتية أو في مساره الوظيفي.

تساهم مهارات الاتصال أيضا في أن يصبح الفرد شخصية مؤثرة على الآخرين عن طريق قدرته على التواصل مع الآخرين، وتقبل آراءهم بعد الاستماع بكل اهتمام وحيادية ليستطيع فهمهم واستيعاب رسائلهم بوضوح، وتجعل الفرد مؤهل بشكل كبير للتعامل مع المشاكل والمواقف السيئة التي قد يتعرض إليها لأن مهارات الاتصال تساعد الفرد في زيادة سعة صدره لتقبل آراء الآخرين المختلفة والسيطرة على

ردود أفعاله، وأيضًا من خلال مهارات الاتصال يستطيع الفرد تجنب الوقوع في الخلافات مع الآخرين والتي من الممكن أن تفسد علاقاته الاجتماعية (حسين، 2020).

النظريات المفسرة لمهارات الاتصال:

نظرية الحاجات لإريك فروم:

قام ايريك فروم بتقديم خمس حاجات أساسية في حياة الانسان وهي: (الحاجة إلى الانتماء، والابداع أو التخطي، والجذور، والهوية، وإطار مرجعي وتفهم) وأغلبها تعبر عن التواصل بين الفرد والمجتمع، فمن خلال هذا التواصل يستمد الفرد هويته وشعوره بالانتماء نحو مجتمعه، وبذلك يشعر الفرد بحاجته للطمأنينة والاستقرار النفسي ويكون ذلك عن طريق تواصله وارتباطه مع الآخرين بسبب التفاعل الإيجابي والشعور بالحب والمودة والمشاركة الفعالة مع غيره، كما أكد إريك فروم عند فشل الفرد في تواصله مع الأشخاص المحيطين به أو عدم قدرته أو شعوره بالعجز عند التواصل معهم يقوم بإنشاء صلات وروابط جديدة لكي يشبع حاجاته، ويرى فروم أن علاقات الحب والتعاون والمودة والاحساس بالمسؤولية وارتباط الفرد بجذوره يرفع من شعور الفرد بالانتماء والتقدير (Fromm, 1955).

نظرية إبراهيم ماسلو:

قام ماسلو (1943) بوضع هرم الحاجات الأساسية للفرد ووضعها بالترتيب في خمسة مستويات وهي: الحاجات الفسيولوجية، الحاجة للأمان، الحاجة للحب والانتماء، الحاجة للتقدير، وفي قمة الهرم

وضع الحاجة إلى تحقيق الذات، ويبدأ الفرد في إشباع حاجاته الخمسة بالتدرج حتى يصل إلى تحقيق الذات، ويحتاج الفرد إلى التواصل بجميع أشكاله حتى يشبع حاجاته، وإذا لم يشبع الفرد حاجاته في التواصل والشعور بالانتماء والحب نحو الآخرين يجعله يشعر بالعزلة والاغتراب وانعدام الدور الاجتماعي والنظرة السلبية للذات والعالم والشعور بعدم وجود معنى لأهدافه في الحياة، وفي قمة الهرم لتصنيف الحاجات لدى ماسلو يأتي تحقيق الذات والذي يقصد به أن لكل فرد هدف يود الوصول إليه وتحقيقه في حياته، ولكي يصل الفرد لهدفه يجب عليه التواصل مع الآخرين حتى يتعلم ويكتسب الخبرات ويكمل جميع المراحل لتحقيق ذلك الهدف.

الدراسات السابقة:

كانت دراسة تبلد المشاعر أو ما تعرف بالالكسيثيميا وعلاقتها بمتغيرات أخرى محض اهتمام العديد من الباحثين في العالم، وفي الدراسة الحالية نسلط الضوء على علاقة تبلد المشاعر بمهارات الاتصال لدى طلبة جامعة الشرقية، واستخدم أغلب الباحثين مقياس تورنتو لقياس تبلد المشاعر ومقاييس مختلفة لقياس مهارات الاتصال، بينما استخدم الباحثين الآخرين مقاييس أخرى في دراساتهم، ومن هذه الدراسات:

المحور الأول: دراسات تناولت تبدل المشاعر:

الدراسات العربية:

دراسة دراسة الخطيب (2022)، بعنوان درجة الالكسثيميا (تبدل المشاعر) وكفاءة المواجهة في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية لدى طالبات جامعة الأمير سطاتم بن عبدالعزيز بالمملكة العربية السعودية، وتوصلت النتائج إلى أن (32,3%) مصابين بالالكسثيميا و(54%) لديهم المؤشر للإصابة، وكان مستوى كفاءة المواجهة متوسطاً بشكل عام، وكانت النتائج تؤكد وجود فروق ذات دالة إحصائية في متغيرات الحالة الاجتماعية والمستوى الدراسي والمعدل التراكمي على الأبعاد الثلاثة للألكسثيميا، وجاء في المستوى الأول لصالح الطالبات المتزوجات والمستوى الدراسي، وكان في المستوى الثاني المعدل التراكمي الأقل من 2 بينما لم يكن للتخصص الدراسي أي تأثير، ومن خلال نتائج الدراسة كانت العلاقة عكسية بين الالكسثيميا وكفاءة المواجهة.

دراسة محمد (2021) بعنوان المخططات المعرفية اللاتكيفية كمتغير وسيط بين الالكسثيميا ووصمة الذات لدى عينة من طلبة الجامعة المتأخرين دراسياً في جامعة أسوان في جمهورية مصر العربية خلال الفصل الدراسي الأول للعام الدراسي (2020-2021) م، ومن أهم النتائج التي أسفرت عنها الدراسة هي: وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين المخططات المعرفية اللاتكيفية والالكسثيميا ووصمة الذات لدى الطلبة الجامعيين المتأخرين دراسياً، وتوجد فروق دالة إحصائية بين أبعاد المخططات المعرفية اللاتكيفية والالكسثيميا ووصمة الذات لدى طلبة الجامعة المتأخرين دراسياً وفقاً للنوع (نكر/أنثى).

دراسة السيد (2020) بعنوان النموذج السببي للعلاقات بين الألكسثيميا واضطرابي الشخصية الاعتمادية والتجنبيه والاكتئاب لدى طلاب الجامعة من كلية التربية في جامعة قناة السويس بدولة مصر، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: وجود تأثيرات سببية بين اضطراب الشخصية التجنبية والألكسثيميا من خلال المتغيرات الوسيطة وهي الاكتئاب والاعتمادية، وجود تأثيرات سببية بين اضطراب الشخصية الاعتمادية والألكسثيميا من خلال المتغيرات الوسيطة وهي الاكتئاب والتجنبيه، وجود تأثيرات سببية بين الألكسثيميا واضطرابي الشخصية التجنبية والشخصية الاعتمادية من خلال متغير الاكتئاب كمتغير وسيط.

دراسة طشطوش، جروان (2020) بعنوان الألكسثيميا وعلاقتها بالرهاب الاجتماعي في ضوء متغيري النوع الاجتماعي والسنة الدراسية لدى الطلاب الوافدين في جامعة اليرموك بالمملكة العربية السعودية، أظهرت نتائج الدراسة أن معدل انتشار الألكسثيميا ومستوى الرهاب الاجتماعي بين الطلبة الوافدين كان مرتفعاً جداً. كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في معدل انتشار الألكسثيميا بسبب متغير النوع الاجتماعي، حيث كان الذكور أكثر تأثراً. أما بالنسبة لمستوى الرهاب الاجتماعي، فلم تظهر فروق دالة إحصائية بين الجنسين. وعلى صعيد اختلاف السنوات الدراسية، لوحظت فروق دالة إحصائية بين الألكسثيميا ومستوى الرهاب الاجتماعي لصالح طلبة السنتين الأولى والثانية. في المجمل، أشارت الدراسة إلى وجود علاقة موجبة بين الألكسثيميا والرهاب الاجتماعي.

دراسة مظلوم (2017) بعنوان تنظيم الانفعال وعلاقته بالألكسثيميا لدى عينة من طلاب الجامعة بكلية التربية ببها بجمهورية مصر العربية، وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية سلبية بين درجات الطلاب على مقياس تنظيم الانفعال (إعادة التقييم المعرفي) ومقياس الألكسثيميا وأبعاده، مما

يشير إلى أن تحسين إعادة التقييم المعرفي قد يرتبط بانخفاض مستوى الألكسثيميا. كما أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين درجات الطلاب على مقياس تنظيم الانفعال (قمع التعبير الانفعالي) ومقياس الألكسثيميا وأبعاده، مما يعني أن قمع التعبير الانفعالي قد يسهم في ارتفاع مستوى الألكسثيميا. وبذلك، دعمت الدراسة الفرضية التي تفترض وجود عوامل وأسباب دينامية تؤثر في انخفاض مستوى تنظيم الانفعال وزيادة الألكسثيميا.

الدراسات الأجنبية:

دراسة كاترينا وكارسوا (2021) بعنوان انتشار الألكسثيميا بين الطلاب في المرحلة الجامعية ومحاولة بحثهم على المساعدة، وكانت الدراسة تشمل أكثر من (48) كلية وجامعة تقع غرب ولاية نيويورك، وأشارت النتائج إلى 89.5% من طلاب الجامعات أظهروا نتائج متوسطة إلى عالية في مستوى الألكسثيميا المعياري، و 48.7% أظهروا مستويات متوسطة إلى عالية في مستوى الألكسثيميا السريري، ولم تكن هناك إختلافات كبيرة تعزى لصالح الجنس، ولكن هناك علاقة إيجابية بين درجات الألكسثيميا السريرية وموقف الطلاب اتجاه طلب المساعدة.

دراسة دارابي (2021) بعنوان الألكسثيميا وعلاقتها بالتدين لدى طلاب الجامعة، وكانت الدراسة تشمل طلاب جامعتي القادسية والكوفة للعام الدراسي (2019-2020) بدولة العراق، وأظهرت نتائج الدراسة أن عينة الدراسة تتمتع بمستوى متوسط من الألكسثيميا، ومتوسط درجات أفراد العينة غير دال إحصائيًا، وكانت العينة تتمتع بمستوى عالي من التدين، ومتوسط درجات العينة كان دال إحصائيًا، وهناك علاقة ارتباطية عكسية بين الألكسثيميا والتدين لدى طلبة الجامعة.

المحور الثاني: مهارات الاتصال:

الدراسات العربية:

دراسة سامية ومريم (2017) بعنوان علاقة مهارات الاتصال بالتوافق الدراسي لدى الطلبة الجامعيين (دراسة ميدانية لدى طلبة جذع مشترك علوم إنسانية واجتماعية بجامعة المسيلة) بدولة الجزائر، كشفت النتائج عن عدم وجود ارتباط إحصائي دال بين مهارات الاتصال ومستوى التوافق الدراسي لدى الطلبة الجامعيين، وقد تبين أن مستوى استخدام مهارات الاتصال من قبل الطلبة كان متوسطاً، كما أظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في كيفية استخدام الطلبة لهذه المهارات، واحتلت بعض المهارات ترتيباً أعلى من الأخرى من حيث الاستخدام، حيث جاءت إدارة العواطف في المرتبة الأولى، تليها مهارة التحدث، ثم الاستماع، وأخيراً القدرة على فهم الآخرين، أما فيما يتعلق بمستوى التوافق الدراسي لدى الطلبة، فقد كان كذلك متوسطاً، علاوةً على ذلك، تبينت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين العوامل المؤثرة في التوافق الدراسي لدى الطلبة الجامعيين، مما يعكس تنوع الظروف والأسباب المؤثرة على هذا الجانب الأكاديمي.

دراسة الجمعان (2018) بعنوان مهارات الاتصال لدى طلبة الجامعة وعلاقتها ببعض المتغيرات بجامعة البصرة بدولة العراق، وتوصلت نتائج الدراسة أن طلبة الجامعة لديهم مستوى متوسط من مهارات الاتصال، وأن لدى الاناث مهارات اتصال أعلى من الذكور، وطلبة التخصص الإنساني كان لديهم مهارات اتصال أعلى من طلبة التخصص العلمي.

دراسة جري وعلي (2021) بعنوان مهارات الاتصال والتواصل المتوافرة عند طلبة قسم التاريخ في كلية التربية الأساسية وعلاقتها بقدرتهم على اتخاذ القرار في ظل تداعيات التطرف الفكري بدولة العراق، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن عينة الدراسة لديها مستوى ضعيف من مهارات الاتصال والتواصل، وكانت عينة الدراسة لديها القدرة على إتخاذ القرار فضلا عن وجود دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين مهارات الاتصال والتواصل لدى طلبة قسم التاريخ في كليات التربية الأساسية والمقدرة على اتخاذ القرار في ظل تداعيات التطرف الفكري.

دراسة حسن (2023) بعنوان مستوى مهارات التواصل الاجتماعي لدى طالبات كلية القانون بجامعة الأمير محمد بن فهد وفق بعض المتغيرات بالمملكة العربية السعودية، وأظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لمتغير النوع عند مستوى دلالة إحصائية قدرها (0.05)، وعلى الجانب الآخر، لوحظت فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الطالبات في المستوى الدراسي الأول والثاني عند مستوى دلالة (0.05) أو أقل، كما بينت النتائج وجود فروق لصالح الطالبات في المستويين الدراسيين السابع والثامن عند نفس مستوى الدلالة الإحصائية، بالإضافة إلى ذلك، ظهرت فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الطالبات في المستويين الثالث والرابع عند مستوى دلالة قدره (0.01) فأقل، وكذلك لصالح الطالبات في المستوى الأول والثاني عند نفس مستوى الدلالة الإحصائية.

الدراسات الأجنبية:

دراسة صباح والحلايبية وحسين (2020) بعنوان مهارات الاتصال لدى طلبة البكالوريوس في جامعة القدس بدولة فلسطين، وأشارت النتائج إلى أن طلبة الجامعة لديهم مستوى مرتفع من مهارات الاتصال في ثلاثة أبعاد (الاستماع، التحدث، وفهم الآخرين)، كما أظهرت مستوى متوسط في التحكم في الانفعالات، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى مهارات الاتصال وفقاً للجنس، الكلية، أو السنة الدراسية.

دراسة بوكار وأنشيتا (2022) بعنوان مهارات الاتصال لدى طلاب الكليات العمانية المختارة: الآثار المترتبة على مهارات الأعمال بسلطنة عمان، وأسفرت نتائج الدراسة على أن غالبية المشاركين لديهم مستوى متوسط وعالي من الفعالية من حيث مهارات الاتصال لديهم بنسبة 48% و 31% على التوالي، ومع ذلك، أظهر 21% من المشاركين مستوى منخفضاً من فعالية مهارات الاتصال.

التعليق على الدراسات السابقة:

يتبين للباحثة من خلال الدراسات السابقة قلة الدراسات التي تناولت موضوع تبدل المشاعر وعلاقته بمهارات الاتصال لدى طلبة التعليم العالي في سلطنة عمان، وتُعد هذه الدراسة الأولى من نوعها في سلطنة عمان تجمع بين متغير تبدل المشاعر ومتغير مهارات الاتصال لدى فئة طلبة التعليم العالي، وقد استفادت الباحثة بشكل ملحوظ من الدراسات السابقة في بناء الإطار النظري، وتحديد مشكلة الدراسة، واختيار المنهجية المناسبة، بالإضافة إلى الأدوات التي يمكن استخدامها في الدراسة، كما ساعدتها هذه الدراسات في تحديد متغيرات البحث والجوانب الأساسية التي ينبغي أن تغطيها الدراسة لتحقيق أهدافها.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة وإجراءاتها

منهج الدراسة

مجتمع الدراسة

عينة الدراسة

أدوات الدراسة

إجراءات الدراسة

أساليب المعالجة الإحصائية

الفصل الثالث

منهجية الدراسة وإجراءاتها

يحتوي الفصل الثالث على وصف المنهجية المتبعة في الدراسة الحالية، وتحديد مجتمع الدراسة وعينتها، والمقاييس المستخدمة للحصول على نتائج الدراسة، وإجراءات تطبيق المقاييس، بالإضافة إلى العمليات والمعالجات الإحصائية المستخدمة أثناء تحليل البيانات، ومناقشة نتائج الدراسة.

منهج الدراسة:

تتنوع الأساليب العلمية المستخدمة في الأبحاث، ويُعد المنهج الوصفي من أبرز الأساليب التي تُستخدم بشكل واسع في الرسائل العلمية. يقوم هذا المنهج على دراسة الواقع كما هو، معتمداً على البيانات المستخلصة، ويعمل على تحليل الظواهر من خلال التعبير الكيفي وتحديد العلاقات بين المتغيرات، بالإضافة إلى ذلك، يتيح هذا المنهج إمكانية التنبؤ بالمستقبل من خلال الجانب الكمي باستخدام الأرقام والجداول التي تُسهّل تحليل البيانات التي تم جمعها. (أبو سمرة، والطيطي. 2019).

اعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق الأهداف المحددة للدراسة، حيث يتيح هذا المنهج وصف الواقع الحالي بدقة، إضافة إلى تحليل العلاقات والارتباطات بين تبادل المشاعر ومهارات الاتصال. ويسهم ذلك في تسهيل تقديم توصيات مستندة إلى بيانات علمية موثوقة.

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة الحالية من جميع طلبة جامعة الشرقية والبالغ عددهم ما يزيد عن 8000 طالبًا وطالبة من مختلف كليات الجامعة: كلية الآداب والعلوم الإنسانية، كلية العلوم الصحية والتطبيقية، وكلية الحقوق، وكلية إدارة الأعمال، وكلية الهندسة، وذلك خلال العام الدراسي 2024-2025م، ويتم توزيعهم تبعًا لمتغيرات الدراسة.

عينة الدراسة:

العينة الاستطلاعية:

تهدف العينة الاستطلاعية الى التعرف على الظروف التي سوف يتم من خلالها اجراء الدراسة او البحث بالإضافة الى التحديات التي تواجه الباحثة اثناء اجراء البحث (منسي، 2003)، عليه، قامت الباحثة باختيار عينة استطلاعية تتكون من (100) من الطلبة من مجتمع الدراسة وتم تطبيق ادوات الدراسة عليهم وذلك بهدف التحقق من صلاحية الاداة للفئة العمرية لعينة الدراسة، بالإضافة الى مدى مناسبة الاداة للبيئة المحلية العمانية، ويتم ذلك من خلال حساب الصدق والثبات.

عينة الدراسة الأساسية:

تم اختيار عينة الدراسة بطريقة ميسرة، وبلغ عددهم (393) من مختلف كليات جامعة الشرقية: كلية الآداب والعلوم الإنسانية، كلية العلوم الصحية والتطبيقية، وكلية الحقوق، وكلية إدارة الأعمال، وكلية الهندسة، والمسجلين في العام الدراسي 2024-2025م.

وفيما يلي توزيع العينة حسب المتغيرات الديموغرافية:

جدول (1) توزيع البيانات حسب المتغيرات الديموغرافية

الجنس	الجنس	العدد	النسبة %
	ذكر	107	27.2%
	أنثى	286	72.8%
	الإجمالي	393	100%
الفئة العمرية	الفئة العمرية	العدد	النسبة %
	20 – 18	143	36.4%
	23 – 21	84	21.4%
	26 – 24	43	10.9%
	29 – 27	15	3.8%
	30 سنة فأكثر	108	27.5%
	الإجمالي	393	100%
المؤهل الدراسي	المؤهل الدراسي	العدد	النسبة %
	دبلوم عالي	52	13.2%
	بكالوريوس	308	78.4%
	ماجستير	33	8.4%
	المجموع	393	100%

أدوات الدراسة:

سيتم تطبيق أداتين في الدراسة هما:

1. مقياس تبلد المشاعر:

يعتبر مقياس تورنتو لتبلد المشاعر TAS-20 (Toronto Alexithymia Scale) من أفضل المقاييس من الناحية السيكومترية، ويتمتع بمستوى جيد من صدق البناء والصدق التمييزي والصدق التقاربي، ومستوى ثبات المقياس يعتبر جيد حيث بلغ صدق المقياس (0,08).
وأعده باجبي وآخرون (Bagby, Parker & Taylor, 1994)، كما استخدم في العديد من الدراسات وأشارت إلى صدقه وثباته، ويتكون المقياس من (20) فقرة موزعة على ثلاث عوامل رئيسية وهي:

العامل الأول: صعوبة وصف المشاعر ويضم (5) عبارات.

العامل الثاني: صعوبة تمييز المشاعر ويضم (7) عبارات.

العامل الثالث: التفكير الموجه للخارج ويضم (8) عبارات.

ويحتوي المقياس على فقرات سلبية وهي: 4،5،10،18،19، ويعتبر المقياس ذو تقرير ذاتي حيث يقوم الفرد بالإجابة على سلم خماسي يتراوح بين موافق جدًا وتعطى (5) درجات ولا يوافق أبدًا وتعطى درجة واحدة، وذلك للفقرات الموجبة والعكس للفقرات السالبة.

وبعد جمع النقاط في هذا المقياس تكون الدرجة الكلية بين (20-100) درجة، فإذا كانت النتيجة أكبر من أو تساوي (61) فإنه يتم تصنيف الأفراد مصابين بتبلد المشاعر، وإذا كانت النتيجة

بين (52-60) فهناك احتمالية للإصابة بتلبد المشاعر، وإذا كانت النتيجة أقل من (51) فإن الفرد لا يعاني من تلبد المشاعر.

2. مقياس مهارات الاتصال:

أوضح العلوانة، الحواملة، الجمل، وساسة (2019) أن مهارات الاتصال هي عبارة عن مجموعة من السلوكيات اللفظية والغير لفظية التي يحتاجها الطلبة للتفاعل مع الآخرين بطريقة فعالة، وتمكنهم من بناء علاقات اجتماعية صحية وناجحة داخل البيئة الجامعية وفي المجتمع الخارجي.

يعتبر مقياس مهارات الاتصال والذي قام بإعداده العلوانة وآخرين (2019) من المقاييس الجيدة من الناحية السيكومترية، ويتمتع بمستوى جيد من صدق البناء والصدق التمييزي والصدق التقاربي.

يتكون المقياس من (36) عبارة، ويعتبر المقياس ذو تقرير ذاتي حيث يقوم الفرد بالإجابة على سلم خماسي يتراوح بين موافق جداً وتعطى (5) درجات ولا يوافق أبداً وتعطى درجة واحدة، وذلك لل فقرات الموجبة والعكس لل فقرات السالبة.

وبعد جمع النقاط في هذا المقياس تكون الدرجة الكلية بين (25-100) درجة، فإذا كانت النتيجة أكبر من أو تساوي (76) فإنه يتم تصنيف الفرد لديه مهارات اتصال جيدة، وإذا كانت النتيجة بين (51-75) فهناك هناك أساسيات جيدة لمهارات الاتصال لدى الفرد، وإذا كانت النتيجة من (26-50) فإن الفرد يحتاج إلى تطوير مهارات الاتصال لديه، وإذا كانت النتيجة أقل من (25) فإن الشخص ليس لديه مهارات الاتصال.

صدق التناسق الداخلي:

الصدق الظاهري: تم عرض الاستبانة على خمسة مختصين في مجالات علم النفس التربوي، الإرشاد النفسي، والقياس والتقويم -ملحق (1)- وقد قام هؤلاء المختصون بتقييم فقرات المقياس وتقديم آرائهم بشأن مدى ملاءمتها من حيث سلامة اللغة، دقة المحتوى، وأهمية المحاور، وبناءً على ملاحظاتهم تم تعديل الاستبانة لتكون ملائمة لتحقيق أهداف الدراسة، والتي كانت تتضمن (20) فقرة للمحور الأول، و(36) فقرة في المحور الثاني -ملحق(2)-.

يتم التحقق من صدق التناسق الداخلي من خلال تحليل الروابط بين الدرجات المستخرجة من الفقرات والدرجة الإجمالية على الاستبانة، وتُظهر نتائج التناسق الداخلي مدى قوة العلاقة بناءً على الدلالة الإحصائية القائمة بين كل متغير أو بُعد وفقراته، ويوضح الجدول الآتي مدى صدق التناسق الداخلي للمتغيرات موضوع الدراسة، وهي تبعد المشاعر ومهارات الاتصال.

جدول رقم(2) نتائج صدق الاتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة

البعد	الفقرة	معامل الارتباط مع الدرجة الكلية	النتيجة
تبعد المشاعر	1	0.65	استبقاء الفقرة
	2	0.64	استبقاء الفقرة
	3	0.60	استبقاء الفقرة
	4	0.59	استبقاء الفقرة
	5	0.26	استبقاء الفقرة
	6	0.61	استبقاء الفقرة
	7	0.59	استبقاء الفقرة
	8	0.54	استبقاء الفقرة
	9	0.75	استبقاء الفقرة
	10	0.15	استبقاء الفقرة
	11	0.68	استبقاء الفقرة
	12	0.43	استبقاء الفقرة
	13	0.75	استبقاء الفقرة
	14	0.66	استبقاء الفقرة

تعديل الفقرة	-0.09	15	مهارات الاتصال
استبقاء الفقرة	0.11	16	
استبقاء الفقرة	0.42	17	
استبقاء الفقرة	0.15	18	
استبقاء الفقرة	0.13	19	
استبقاء الفقرة	0.25	20	
استبقاء الفقرة	0.57	1	
استبقاء الفقرة	0.53	2	
استبقاء الفقرة	0.53	3	
استبقاء الفقرة	0.67	4	
استبقاء الفقرة	0.67	5	
استبقاء الفقرة	0.60	6	
استبقاء الفقرة	0.62	7	
استبقاء الفقرة	0.63	8	
استبقاء الفقرة	0.46	9	
استبقاء الفقرة	0.27	10	
استبقاء الفقرة	0.50	11	
استبقاء الفقرة	0.58	12	
استبقاء الفقرة	0.61	13	
استبقاء الفقرة	0.69	14	
استبقاء الفقرة	0.46	15	
استبقاء الفقرة	0.73	16	
استبقاء الفقرة	0.64	17	
استبقاء الفقرة	0.68	18	
استبقاء الفقرة	0.54	19	
استبقاء الفقرة	0.68	20	
استبقاء الفقرة	0.64	21	
استبقاء الفقرة	0.57	22	
استبقاء الفقرة	0.60	23	
استبقاء الفقرة	0.70	24	
استبقاء الفقرة	0.63	25	
استبقاء الفقرة	0.70	26	
استبقاء الفقرة	0.56	27	
استبقاء الفقرة	0.61	28	
استبقاء الفقرة	0.60	29	
استبقاء الفقرة	0.58	30	
استبقاء الفقرة	0.72	31	
استبقاء الفقرة	0.67	32	
استبقاء الفقرة	0.64	33	
استبقاء الفقرة	0.62	34	
استبقاء الفقرة	0.66	35	
استبقاء الفقرة	0.70	36	

أسفرت نتائج تحليل الارتباط باستخدام اختبار بيرسون عن وجود علاقة ارتباط إحصائية ذات دلالة بين الدرجة الكلية لمتغير "تبلد المشاعر" وجميع فقراته عند مستوى الدلالة (0.01) بناءً على ذلك، تم الإبقاء على جميع الفقرات ضمن هذا البعد، باستثناء الفقرة رقم (15) ، حيث أظهرت نتائجها أنها غير دالة إحصائياً عند نفس مستوى الدلالة، وبناءً عليه، قرر الباحث الاحتفاظ بها مع إعادة صياغتها لتكون أكثر ملاءمة للفئة العمرية المستهدفة.

فيما يتعلق بمتغير مهارات الاتصال، أظهرت نتائج التحليل الخاص بالعلاقات الارتباطية للتناسق الداخلي وجود ارتباط إحصائي ذو دلالة عند مستوى دلالة (0.01) بين الدرجة الكلية لمتغير مهارات الاتصال وجميع فقراته.

ثبات أدوات الدراسة:

للتحقق من موثوقية الأداة وتقييم جودتها، اعتمدت الباحثة على استخدام معامل ألفا كرونباخ لتحليل الاتساق الداخلي، نظراً لشيوعه الواسع في مجالات العلوم الإنسانية والاجتماعية، ويعد هذا المعامل من أدوات التقييم الأساسية التي يستند إليها الخبراء الإحصائيون عند تحليل جودة المقاييس ومدى ثباتها، وفقاً للمعايير الإحصائية المتبعة، تشير قيمة ألفا كرونباخ التي تبلغ (0.9) إلى مستوى ممتاز من الثبات، في حين تعتبر القيم الواقعة بين (0.8 - 0.9) دلالة على جودة عالية، والقيم بين (0.7 - 0.8) تعد مقبولة، أما إذا كانت قيمة المعامل تتراوح بين (0.6 - 0.7)، فإن ذلك يشير إلى درجة ضعيفة من الثبات، بينما القيم التي تقل عن (0.5) تُعتبر غير مقبولة، مما يعني أن المقياس المستخدم غير موثوق وغير ثابت (شيراز، 2015)، ولتحليل البيانات وتحديد قيمة معامل ألفا كرونباخ،

قامت الباحثة بإجراء الحسابات باستخدام برنامج SPSS الإحصائي، وأسفرت النتائج عن القيم المبينة في الجدول المرفق أدناه.

جدول (3): قيمة الاتساق الداخلي لمعامل ألفا كرونباخ أبعاد الدراسة

متغيرات الدراسة	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرونباخ	النتيجة
تبلد المشاعر	20	0.81	جيدة
مهارات الاتصال	36	0.94	ممتازة

وتظهر نتائج الجدول السابق أن قيمة معامل ألفا كرونباخ بلغت (0.81) لمقياس تبلد

المشاعر، و(0.94) لمهارات الاتصال، وهذا يعد دليلاً كافياً على أن المقاييس تمتلك مستوى عالٍ في معامل ثبات، مما يمنح الباحثة الثقة في استخدام الأداة بصورة صحيحة.

إجراءات الدراسة:

تمثلت اجراءات الدراسة الحالية فيما يلي:

- تحديد اشكالية البحث وفرضياته.
- إعداد الإطار النظري والدراسات السابقة لمتغيري تبلد المشاعر ومهارات الاتصال.
- اختيار أدوات الدراسة وترجمتها وحساب الخصائص السيكومترية لها.
- اختيار عينة الدراسة والتطبيق النهائي لأدوات الدراسة.
- عرض نتائج الدراسة ومناقشتها.

الأساليب الإحصائية:

في هذه الدراسة اعتمدت الباحثة على استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

1. التكرارات والنسب: وتستخدم لمعرفة مدى تكرار نسب المتغيرات الشخصية والوظيفية.
2. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية: يستخدم المتوسط الحسابي لقياس متوسط الإجابات في مجتمع الدراسة، بينما يستخدم الانحراف المعياري للكشف عن درجة تشتت القيم عن وسطها الحسابي.
3. اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) لقياس مدى الثبات الداخلي ومصادقية أسئلة الاستبانة.
4. معامل الاتساق الداخلي (Reliability Analysis Scale).
5. معامل الارتباط بيرسون (Pearson) بين أبعاد المقياس وذلك لقياس العلاقة بين أبعاد المقياس وقوة واتجاه تلك العلاقات بين المتغيرات.
6. تحليل التباين الأنوفا (ANOVA) للكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية.
7. إختبار ت (T-test) لمعرفة الفروق بين تيلد المشاعر ومهارات الاتصال لدى طلبة جامعة الشرقية لمتغير الجنس.

الفصل الرابع

عرض النتائج وتفسيرها

عرض وتحليل نتائج الدراسة

مناقشة نتائج الدراسة

استنتاج عام

التوصيات والمقترحات

الفصل الرابع: عرض نتائج الدراسة

مقدمة

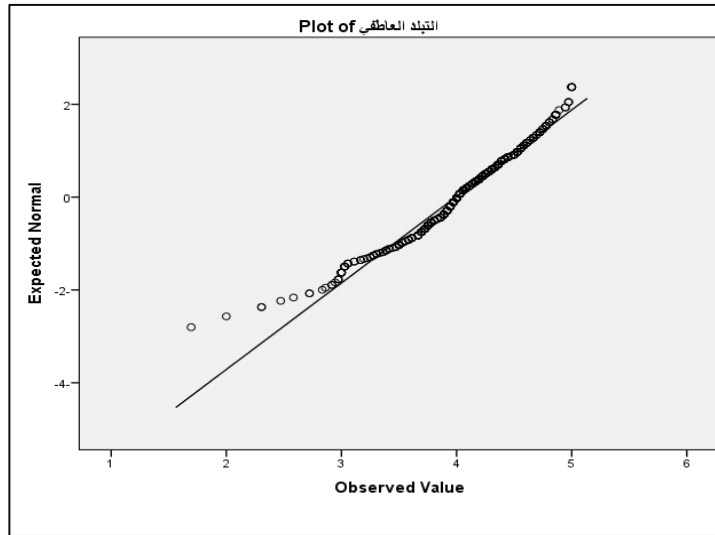
يتناول هذا الفصل تحليل البيانات التي تم جمعها باستخدام الاستبانة للوصول إلى النتائج وتحليلها، بالإجابة على أسئلة الدراسة، والتي تهدف للكشف عن العلاقة بين تبلد المشاعر ومهارات الاتصال لدى طلبة التعليم العالي في جامعة الشرقية بسلطنة عمان.

تناول الفصل السابق من هذه الدراسة منهجية البحث، حيث تم عرض الأساليب والإجراءات المستخدمة لجمع البيانات والمعلومات من أفراد عينة الدراسة، بالإضافة إلى الطريقة المتبعة في تحليلها، أما في هذا الفصل، فسيتم تسليط الضوء على نتائج تحليل البيانات استنادًا إلى آراء أفراد العينة، وسيبدأ باستعراض الخطوات الضرورية لإعداد البيانات وتجهيزها للتحليل الإحصائي، وتشمل هذه الخطوات الكشف عن القيم الشاذة والتأكد من استيفاء شروط التحليل الأساسية، مثل تحقق التوزيع الطبيعي للبيانات، علاوة على ذلك، سيتم تقديم معلومات حول الخصائص الديموغرافية لأفراد العينة، بما في ذلك الجنس، العمر، والمؤهل العلمي، لعرض صورة شاملة تسهم في تفسير النتائج بشكل منهجي ودقيق.

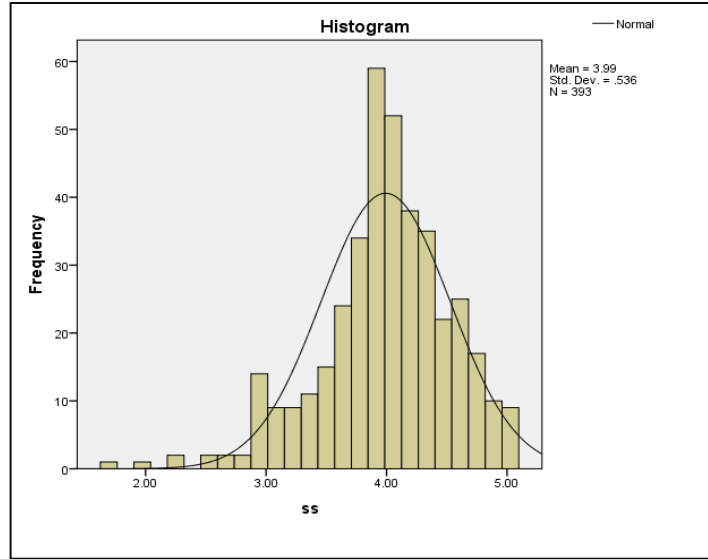
القيم المتطرفة والتوزيع الطبيعي للبيانات:

قبل القيام بالتحليل الاحصائي للبيانات لابد في البداية من التأكد من صلاحية تلك البيانات للقياس، ومن ثم الجراء التحليل الاحصائي، وللتأكد من صلاحية البيانات للقياس يشترط خلوها من القيم المطرفة او الشاذة، وأن تتبع تلك البيانات التوزيع الطبيعي.

يعتبر التوزيع الطبيعي للبيانات من الشروط الأساسية لتحليل للمتغيرات المتعددة، وبالتالي ينبغي القيام باختبار التوزيع الطبيعي للبيانات أولاً قبل البدء بعملية التحليل (Pallant, 2013)، ولتحقق من كون البيانات موزعة بشكل طبيعي، استخدم الباحث أسلوباً يعرف باسم "مخطط المقارنة المعروف بـ (Detrended Normal Q-Q Plot)" في برنامج (SPSS) حيث أنها تعتبر من أدق الأساليب الإحصائية للتوزيع الطبيعي، ونتائج هذا الاختبار يمكن ملاحظته في الرسم البياني.



شكل (1) مخطط المقارنة (Detrended Normal Q-Q Plot)



شكل (2) الشكل البياني (Histogram) لأداة الدراسة

ويلاحظ من الشكل (1) أن النقاط تقع في خط قطري مستقيمة بنسبة معقولة من الأسفل (يسار) إلى الأعلى جهة (اليمين)، وهذا يشير إلى أن البيانات تتوزع توزيعاً طبيعياً وعدم وجود انحراف كبير في الوضع الطبيعي للبيانات، كما يوضح الشكل البياني (Histogram) رقم (2) توزيعاً طبيعياً لبيانات الدراسة الحالية.

نتائج السؤال الأول:

نص السؤال الأول على " ما مستوى تبدل المشاعر لدى طلبة التعليم العالي في جامعة

الشرقية بسلطنة عمان؟"

اعتمدت الدراسة للإجابة على هذه السؤال، على نتائج المتوسطات الحسابية لمتغير تبدل المشاعر

الذي احتوى على (20 عبارة) والذي تم بناؤه على مقياس ليكرت الخماسي، من خلال حساب المدى بين

درجات المقياس (4=1-5)، ثم تم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي (0.8=4÷5)، ثم تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس بداية من (1) ونهاية المقياس (5) لتحديد الحد الأعلى للخلية (Likert, 1932).

جدول رقم (4) المقياس الاحصائي لوصف استجابات أفراد عينة الدراسة

الدرجة	مدى المقياس	وصف درجة الاستجابة
5	5.00-4.20	عال جدا
4	4.19-3.40	عال
3	3.39-2.60	متوسط
2	2.59-1.80	منخفض
1	1.79-1.00	منخفض جدا

جدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات متغير تبدل المشاعر

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الحكم
1	غالبًا لا أعني مشاعري.	2.54	1.11	متوسط
2	من الصعب بالنسبة لي أن أجِد الكلمات المناسبة لمشاعري.	3.02	1.10	متوسط
3	لدي أحاسيس جسدية لا يفهمها حتى الأطباء.	2.82	1.28	متوسط

4	أنا قادر على وصف مشاعري بسهولة.	2.70	1.13	متوسط
5	أفضل تحليل المشكلات بدلاً من مجرد وصفها.	2.30	0.92	منخفض
6	عندما أكون منزعجاً، لا أعرف إذا كنت حزيناً أم خائفاً أم غاضباً.	3.15	1.21	متوسط
7	أشعر بالحيرة من الأحاسيس الموجودة في داخلي.	3.29	1.09	متوسط
8	أفضل أن أترك الأمور تحدث بدلاً من أن أفهم سبب حدوثها بهذه الطريقة.	2.71	1.11	متوسط
9	لدي مشاعر لا أستطيع التعرف عليها تماماً.	3.03	1.21	متوسط
10	أعتقد أن التواصل مع العواطف أمر ضروري.	2.02	0.94	منخفض
11	أجد صعوبة في وصف ما أشعر به اتجاه الناس.	2.99	1.18	متوسط
12	يطلب مني الناس أن أصف مشاعري أكثر.	2.73	1.11	متوسط
13	لا أعرف ما الذي يحدث بداخلي.	2.79	1.22	متوسط
14	في كثير من الأحيان لا أعرف لماذا أنا غاضب.	3.17	1.28	متوسط
15	أفضل التحدث مع الناس عن أنشطتهم اليومية بدلاً من التحدث عن مشاعرهم.	2.62	1.11	متوسط
16	أفضل مشاهدة العروض الترفيهية "الخفيفة" بدلاً من الدراما النفسية.	2.53	1.16	متوسط

17	من الصعب بالنسبة لي أن أكشف عن مشاعري الحقيقية،	3.37	1.28	متوسط
حتى لأصدقائي المقربين.				
18	أشعر إنني قريب من شخص ما، حتى في لحظات الصمت.	2.49	1.16	منخفض
19	من الجيد معرفة مشاعري لحل المشكلات الشخصية.	2.00	0.91	منخفض
20	أبحث عن المعاني الخفية في الأفلام أو المسرحيات.	3.26	1.15	متوسط
المجموع الكلي		2.78	0.51	متوسط

يتضح من الجدول أعلاه أن أعلى عبارة حصلت على متوسط حسابي أكبر هي العبارة رقم (17) والتي تنص: " من الصعب بالنسبة لي أن أكشف عن مشاعري الحقيقية، حتى لأصدقائي المقربين " بمتوسط حسابي (3.29)، ثم العبارة رقم (7) والتي نصت على: " أشعر بالحيرة من الأحاسيس الموجودة في داخلي " بمتوسط حسابي (3.29)، أما عن أدنى متوسط حسابي كان في العبارة رقم (19) التي تنص: " من الجيد معرفة مشاعري لحل المشكلات الشخصية " بمتوسط حسابي (2.00).

أوضحت نتائج التحليلات الإحصائية للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية أن المتوسط الحسابي لمتغير تبدل المشاعر بلغ (2.78)، مع انحراف معياري قدره (0.51) تدل هذه النتيجة على المستوى المتوسط لانتشار ظاهرة تبدل المشاعر بين طلبة جامعة الشرقية في سلطنة عمان.

وترى الباحثة أن ظهور تبدل المشاعر لدى بعض الطلبة من الممكن أن تكون حالة يمر بها الطلبة وليست سمة شخصية، ومن خلال ذلك يتضح لدى الباحثة أن هناك بعض الأسباب التي

من الممكن أن تكون سببًا في ظهور تبدل المشاعر لدى بعض طلبة الجامعة، ومن هذه الأسباب وجود ضغوط أكاديمية واجتماعية في البيئة الجامعية وصعوبة التكيف معها، كذلك السعي في الحصول على معدلات أكاديمية مرتفعة، ومن الضغوط الاجتماعية صعوبة تكوين علاقات صداقة بين الآخرين قد يكون بسبب عدم وجود تكافؤ اجتماعي بين الطلبة مما يسبب في وصول الطلبة إلى الشعور بالإجهاد النفسي والذي يساهم في تبدل المشاعر، وأيضاً من المحتمل يعاني بعض الطلبة من صعوبة التعبير ووصف مشاعرهم مما يؤدي إلى نقص الشعور بالعاطفة اتجاه الذات والآخرين. وبما يتعلق بالدراسات السابقة فإن هذه الدراسة تتفق مع دراسة الخطيب (2022) والتي أظهرت نتائج هذه الدراسة إلى وجود درجة انتشار متوسطة لتبدل المشاعر لدى عينة الدراسة، ولا تتفق هذه الدراسة مع دراسة حمود وزملائه (2019) والتي أظهرت أن مستوى تبدل المشاعر أقل من المتوسط، ودراسة يحيى (2019) والتي أسفرت نتائج هذه الدراسة إلى وجود مستوى عالي من تبدل المشاعر لدى عينة الدراسة، والجدول التالي يشير إلى متوسطات وانحرافات عبارات متغير تبدل المشاعر.

نتائج السؤال الثاني:

نص السؤال الثاني على " ما مستوى مهارات الاتصال لدى طلبة التعليم العالي في جامعة

الشرقية بسلطنة عمان؟"

اعتمدت الدراسة الحالية للإجابة على هذه السؤال، على نتائج المتوسطات الحسابية لمتغير

تبدل المشاعر الذي احتوى على (36 عبارة) والذي تم بناؤه على مقياس ليكرت الخماسي، من خلال

حساب المدى بين درجات المقياس (5-1=4)، ثم تم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول

على طول الخلية أي (0.8=4÷5)، ثم تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس بداية من

(1) ونهاية المقياس (5) لتحديد الحد الأعلى للخلية (Likert, 1932).

جدول (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات متغير مهارات الاتصال

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري	الحكم
1	أعطي اهتمامي الكامل للآخرين عندما يتحدثون معي.	4.08	0.90	عالية
2	أحافظ على التواصل البصري طوال المحادثة.	3.70	1.04	عالية
3	أظهر تعاطفي اتجاه الآخرين.	3.95	0.87	عالية
4	أشجع الآخرين على التحدث عندما يكون ذلك مناسباً.	4.10	0.81	عالية
5	أطرح أفضل الأسئلة للحصول على أفضل الإجابات من الآخرين.	3.84	0.96	عالية
6	أطلب توضيحاً لما لم أفهمه تماماً.	3.83	0.99	عالية
7	أعامل الآخرين باحترام.	4.49	0.73	عالية جداً
8	أتعامل مع الصراعات والاختلافات بشكل مناسب.	3.77	0.89	عالية
9	أشارك مشاعري واحتياجاتي عندما يكون ذلك مناسباً.	3.55	1.07	عالية
10	استخدم الطريقة غير اللفظية أثناء تواصلتي مع الآخرين.	3.17	1.06	متوسطة
11	أكتشف ما هو في مصلحة الآخرين.	3.66	0.89	عالية
12	أحترم نفسي في تواصلتي مع الآخرين.	4.33	0.72	عالية جداً
13	أحترم كرامة وحقوق الآخرين.	4.43	0.73	عالية جداً
14	أحفز الآخرين على بذل قصارى جهدهم.	4.23	0.81	عالية جداً
15	أقلل من سلوكيات الآخرين غير المرغوب فيها بفعالية.	3.60	1.00	عالية
16	أتعاون مع الآخرين لتحقيق أفضل النتائج.	4.13	0.87	عالية
17	أتعامل بشكل مناسب مع الشكوى والانتقاد واللوم وتقديم الأعداء.	3.76	0.89	عالية

18	أظهر موقف إيجابي عند التواصل مع الآخرين.	4.07	0.74	عالية
19	لدي مظهر جسماني جيد.	3.76	1.00	عالية
20	أتحمس للتخطيط الوظيفي.	4.01	0.94	عالية
21	أتحمل مسؤوليتي بنفسي.	4.29	0.83	عالية جدًا
22	لدي ثقة بنفسي واحترم ذاتي.	4.20	0.92	عالية
23	لدي القدرة على إدارة وقتي الشخصي.	3.79	1.01	عالية
24	أنا شخص متعاون.	4.34	0.76	عالية جدًا
25	احترم التنوع الثقافي والديني والعرقي وما إلى ذلك.	4.39	0.77	عالية جدًا
26	أتفهم مشاعر الآخرين.	4.35	0.75	عالية جدًا
27	لدي القدرة على العمل ضمن فريق.	3.96	0.97	عالية
28	أقبل وجهة نظر الآخرين.	4.02	0.90	عالية
29	لدي قدرة على التكيف مع التغييرات المختلفة.	3.83	0.90	عالية
30	أحافظ على التواصل البصري مع الآخرين.	3.83	0.98	عالية
31	أتحدث بوضوح مع الآخرين.	3.95	0.86	عالية
32	استخدم نبرة صوت مناسبة عند الحديث مع الآخرين.	4.01	0.87	عالية
33	استخدم لغة الجسد بشكل مناسب.	3.88	0.92	عالية
34	أقوم بإعداد نفسي جيدًا عند التواصل مع الآخرين.	3.90	0.87	عالية
35	أقف بشكل مناسب عند الالتقاء بالآخرين.	4.11	0.77	عالية
36	أستمع للآخرين باهتمام.	4.25	0.79	عالية جدًا
	إجمالي متوسط متغير مهارات التواصل	3.99	0.53	عالية

يتضح من الجدول أعلاه أن أعلى عبارة حصلت على متوسط حسابي أكبر هي العبارة رقم (7)

والتي تنص: " أعامل الآخرين باحترام " بمتوسط حسابي (4.49)، ثم العبارة رقم (25) والتي نصت

على: " احترم التنوع الثقافي والديني والعرقي وما إلى ذلك " بمتوسط حسابي (4.39)، أما عن أدنى

متوسط حسابي كان في العبارة رقم (10) التي تنص: " استخدم الطريقة غير اللفظية أثناء تواصلتي

مع الآخرين " بمتوسط حسابي (3.17).

أظهرت نتائج التحليلات الإحصائية للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية أن المتوسط الحسابي لمتغير مهارات الاتصال بلغ (3.99) مع انحراف معياري قدره (0.53)، وتعكس هذه النتيجة مستوى عالٍ من انتشار مهارات الاتصال بين طلبة جامعة الشرقية في سلطنة عمان. وتشير نتائج ارتفاع انتشار مهارات الاتصال لدى طلبة الجامعة إلى عدة أسباب ومنها: توفر البيئة الجامعية المحفزة للنقاش، والعمل ضمن الفريق مما يساعد على تطوير مهارات التعبير والتفاعل مع الآخرين، كما أن وجود مصادر معرفية متعددة ومتاحة للطلبة تعزز من قدرة الطالب على التحدث والكتابة بشكل أفضل، وتعد الأنشطة الجامعية والمتمثلة في الأندية الطلابية ومجالس الطلبة فرصة فعالة في تمكين الطلبة من الاتصال الفعال مع الآخرين.

وتتفق الدراسة الحالية مع دراسة صباح وآخرون (2020) والتي توصلت نتائجها إلى وجود مهارات اتصال عالية لدى عينة الدراسة، ولا تتفق نتائج مهارات الاتصال لدى طلبة جامعة الشرقية مع دراسة سامية ومريم (2017) والتي تشير نتائج الدراسة إلى توسط انتشار مهارات الاتصال لدى الطلبة الجامعيين.

نتائج السؤال الثالث:

والذي نص على: "هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبدل المشاعر ومهارات الاتصال لدى طلبة جامعة الشرقية بسلطنة عمان؟"

يهدف السؤال إلى استكشاف العلاقات الارتباطية بين تبدل المشاعر ومهارات الاتصال، وتعد أفضل الأساليب الإحصائية للإجابة على هذا السؤال البحثي هي اعتماد معامل ارتباط بيرسون (Pearson)، ومن خلال هذا الأسلوب يمكن للباحثة دراسة مدى قوة العلاقة القائمة بين المتغيرات

المدرسة وتحديد اتجاه العلاقة، ويتم تصنيف العلاقات الارتباطية التي تزيد عن (0.7) على أنها علاقة قوية، بينما تعتبر العلاقات التي تتراوح بين (0.4-0.6) أنها علاقة متوسطة، والعلاقات التي تقل من (0.3) تعد علاقة ضعيفة، كما تشير القيمة الموجبة للعلاقة على وجود علاقة طردية، بينما تعكس القيمة السالبة للعلاقة وجود العلاقة العكسية بين المتغيرات (شيراز، 2015).

جدول (7) معامل ارتباط بيرسون بين تبدل المشاعر ومهارات الاتصال (N=393)

مهارات الاتصال	الدلالة sig	النتيجة
تبدل المشاعر	-0.374**	علاقة عكسية متوسطة

أظهرت النتائج كما تشير في الجدول أعلاه وجود علاقات ارتباطية ذات دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05)، وتشير نتائج العلاقات الارتباطية بأنها ذات القيمة السالبة عن وجود علاقة عكسية بين المتغيرين كلما نقص تبدل المشاعر زادت مهارات الاتصال، والعكس كلما زادت مهارات الاتصال لدى طلبة الجامعة انخفض تبدل المشاعر.

ومن خلال النتائج السابقة يمكننا تفسير العلاقة العكسية بين المتغيرين أن الطلبة الذين يعانون من مستوى عالي من تبدل المشاعر لديهم صعوبة في التعرف أو وصف أو التعبير عن مشاعرهم، مما يؤثر سلباً على مهارات الاتصال لديهم مثل صعوبة التواصل اللفظي أو غير اللفظي مع الآخرين.

استناداً على نظرية الذكاء العاطفي (Emotional Intelligence Theory) لجولمان Goleman (1995)، فإن الأشخاص الذين لديهم مستوى أقل من الإدراك العاطفي يكون لديهم صعوبة في وصف مشاعرهم وبالتالي يكون سبباً في ظهور تبدل المشاعر لديهم مما يؤدي إلى عدم مقدرتهم على فهم التفاعلات الاجتماعية مما يسبب في انخفاض في مهارات الاتصال لديهم.

وقد أوضحت دراسة بيرد وآخرون (Bird et al., 2010) أن الأشخاص الذين يعانون من تبدل المشاعر لديهم نشاط منخفض في مناطق الدماغ والتي تكون مسؤولة عن التعاطف والفهم الاجتماعي، مما يقلل من كفاءة مهارات الاتصال لديهم.

نتائج السؤال الرابع:

والذي نص على: "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى تبدل المشاعر ومهارات الاتصال تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل الدراسي)؟"

للإجابة عن السؤال وفرضيته، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى انتشار تبدل المشاعر ومستوى امتلاك مهارات الاتصال لدى طلبة جامعة الشرقية بجامعة الشرقية، حسب متغيرات (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل الدراسي).

جدول (8) اختبار ت (T-Test) لمتغير الجنس على تبدل المشاعر ومهارات الاتصال لدى طلبة جامعة

الشرقية

متغير الجنس	العدد	تبدل المشاعر				مهارات الاتصال			
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجات الحرية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجات الحرية
ذكر	107	92.6	0.46	2.56	391	64.0	0.59	0.81	391
أنثى	286	02.8	0.53			73.9	0.51		

من الجدول (8) يتبين أن قيمة الدلالة الإحصائية الكلية لمتغير الجنس على تبدل المشاعر (sig=0.058) وهي أكبر من (0.05) عليه فإنه نقبل الفرضية الصفرية، وإنه لا توجد فروق ذات

دلالة إحصائية في مستوى تبدل المشاعر لدى طلبة جامعة الشرقية، تعزى لمتغير الجنس، أي أن كلا الجنسين الذكور والإناث لديهم مستوى متساوي في الإصابة بتبدل المشاعر .

أما على مهارات الاتصال فقد جاءت الدلالة الإحصائية (0.145) وهي أعلى من (0.05) وعليه فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى مهارات الاتصال، تعزى لمتغير الجنس، ومن خلال ذلك يتضح لدينا أن مستوى مهارات الاتصال متشابه لدى طلبة الجامعة في كلا الجنسين.

جدول (9) المتوسطات الحسابية لمستوى تبدل المشاعر ومهارات الاتصال لمتغير الفئة العمرية لدى طلبة

جامعة الشرقية حسب المتغيرات الديموغرافية

الفئة العمرية	العدد	تبدل المشاعر	مهارات الاتصال
20 – 18	143	2.86	3.90
23 – 21	84	2.77	3.93
26 – 24	43	2.78	4.05
29 – 27	15	2.69	3.94
30 سنة فأكثر	108	2.68	4.13

جدول (10) تحليل التباين (ANOVA) لمتغير الفئة العمرية على تبدل المشاعر ومهارات الاتصال لدى

طلبة جامعة الشرقية

الدلالة الإحصائية sig	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	المجالات	مصدر التباين
0.119	1.84	0.26	392	104.8	تبدل المشاعر	الفئة العمرية
0.011	3.32	0.28	392	112.8	مهارات الاتصال	

يتضح من البيانات الواردة في الجدول أن قيمة الدلالة الإحصائية الإجمالية المتعلقة بتأثير متغير

الفئة العمرية على تبدل المشاعر بلغت ($\text{sig}=0.119$)، وهي أعلى من مستوى الدلالة المقبول (0.05)،

وبناءً على ذلك، يمكن الاستنتاج أن الفئة العمرية ليست متغيراً له تأثير ذو دلالة إحصائية على مستوى

تبدل المشاعر لدى طلبة جامعة الشرقية، هذا يشير إلى أن عامل العمر لا يُعتبر محدداً رئيسياً في تفسير

ظاهرة تبدل المشاعر بينهم، ومع ذلك، قد تكون هناك عوامل أخرى أكثر تأثيراً في نشوء هذه الحالة، مثل

الضغوط النفسية المختلفة أو التفاوت في الظروف الاجتماعية التي يتعرض لها الطلبة على اختلاف

فئاتهم العمرية، مما يعكس تأثيرات لا ترتبط بصورة مباشرة بعامل العمر ذاته.

فيما يتعلق بمهارات الاتصال، أظهرت النتائج الإحصائية قيمة دالة قدرها ($\text{sig}=0.011$)، وهي

أقل من المستوى الدال (0.05)، مما يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى هذه

المهارات. ومن خلال تحليل المتوسطات الحسابية المرتبطة بمتغير الفئة العمرية، تبين أن المتوسط

الحسابي للفئة العمرية (18-20 سنة) بلغ (3.905)، وهو أدنى مقارنة بالمجموعات العمرية الأخرى،

وقد شهدت الفئة العمرية (21-23 سنة) متوسطاً حسابياً بلغ (3.93)، في حين ارتفع المتوسط الحسابي

للفئة العمرية (24-26 سنة) ليصل إلى (4.05)، مما يعكس تفوقاً مقارنة بالفئة العمرية (27-29

سنة) التي سجلت متوسطاً قدره (3.94)، أما الفئة العمرية (30 سنة فأكثر)، فقد حققت أعلى متوسط حسابي بلغ (4.13)، متجاوزة بذلك الفئة العمرية الأدنى (18-20 سنة) والتي سجلت (3.90)، وبالتالي، تُشير البيانات إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية مرتبطة بمتغير الفئة العمرية، لصالح الفئة العمرية التي تتجاوز 30 سنة.

ويتضح من خلال ذلك أن مهارات الاتصال تكون مرتفعة لدى الفئة العمرية (من 30 سنة فأكثر) ويعود سبب ذلك إلى اكتسابهم خبرة أكثر في التعامل مع الآخرين مما يؤدي إلى تحسن مهارات الاتصال أو ارتفاع النضج الاجتماعي لديهم، ويعتبر الطلبة الأكبر سناً أكثر قدرة على التعبير عن أنفسهم بصورة أوضح من الطلبة الأصغر سناً، ويعود ذلك إلى أن مع مرور الوقت تتطور قدرات التواصل الاجتماعية لديهم مع زيادة خبرتهم الحياتية والمهنية.

جدول (11) المتوسطات الحسابية لمستوى تبلد المشاعر ومهارات الاتصال لمتغير المؤهل الدراسي لدى

طلبة جامعة الشرقية حسب المتغيرات الديموغرافية

المؤهل الدراسي	العدد	تبلد المشاعر	مهارات الاتصال
دبلوم عالي	52	2.86	.887
بكالوريوس	308	2.69	4.06
ماجستير	33	2.83	3.97

جدول (12) تحليل التباين (ANOVA) لمتغير المؤهل الدراسي على تبدل المشاعر ومهارات الاتصال لدى

طلبة جامعة الشرقية

مصدر التباين	المجالات	مجموع المربعات	درجات الحرية df	متوسط المربعات	قيمة ف F	الدلالة الإحصائية sig
المؤهل	تبدل المشاعر	104.8	392	0.25	11.8	0.000
الدراسي	مهارات الاتصال	112.8	392	0.27	7.07	0.001

تشير النتائج المستخلصة من الجدول أعلاه إلى أن قيمة الدلالة الإحصائية الكلية لمتغير المؤهل الدراسي فيما يتعلق بتبدل المشاعر ($\text{sig}=0.000$) أقل من (0.05)، مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات تبدل المشاعر لدى طلبة جامعة الشرقية بناءً على المؤهل الدراسي، ويتضح من البيانات أن المتوسط الحسابي لمرحلة الدبلوم هو (2.86)، وهو أعلى بالمقارنة مع المتوسط الحسابي لمرحلة البكالوريوس الذي بلغ (2.69)، أما المتوسط الحسابي لمرحلة الماجستير فقد بلغ (2.83)، وهو أقل من المتوسط الحسابي لمرحلة الدبلوم، ولكن أعلى من متوسط مرحلة البكالوريوس، وبناءً على ذلك، يمكن القول إن الفروق في مستوى تبدل المشاعر تعزى بشكل رئيسي إلى متغير المؤهل الدراسي، وبالأخص لصالح طلبة مرحلة الدبلوم العالي.

حيث أن الطلبة في مرحلة الدبلوم العالي غالباً ما يواجهون ضغوطات أكاديمية مرتفعة بسبب تعاملهم مع متطلبات دراسية سريعة ومكثفة، وبالتالي ليس لديهم وقت كافٍ لإدارة مشاعرهم الشخصية والتعامل مع ضغوطات الحياة اليومية أو التكيف مع البيئة الدراسية بشكل صحيح (Kroenke et al., 2006).

أما في مهارات الاتصال فقد جاءت الدلالة الإحصائية ($\text{sig}=0.001$) وهي أصغر من (0.05) وعليه فإنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى مهارات الاتصال، وعلى ذلك نلاحظ أن المتوسط الحسابي لمرحلة الدبلوم كان (3.77) وهو أقل عن المتوسط الحسابي لمرحلة البكالوريوس والذي كان (4.06)، بينما كان المتوسط الحسابي لمرحلة الماجستير (3.97) وهو أقل من المتوسط الحسابي لمرحلة البكالوريوس (4.06)، ويتبين لنا من ذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المؤهل الدراسي، لصالح مرحلة البكالوريوس.

يمكن أن نفسر ذلك أن الطلاب في مرحلة البكالوريوس لديهم فرصة عالية في التعلم التفاعلي وإجراء تدريبات عملية، والتي تتطلب تدريبهم على مهارات العرض والمناقشة والتفاوض مع الآخرين، مما يساعدهم في رفع قدراتهم في الحوار والتعبير والتواصل الفعال مع الآخرين، ويعزز مهارات الاتصال لديهم، مقارنة بالمراحل الدراسية الأخرى.

الاستنتاج العام:

هدفت الدراسة الحالية إلى دراسة العلاقة بين تبدل المشاعر ومهارات الاتصال لدى طلبة التعليم

العالي في جامعة الشرقية بسلطنة عمان، من خلال ما يلي:

- معرفة العلاقة بين تبدل المشاعر ومهارات الاتصال لدى طلبة التعليم العالي في جامعة الشرقية

بسلطنة عمان.

- التحقق من وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبدل المشاعر ومهارات الاتصال.

- معرفة الفروق بين تبدل المشاعر ومهارات الاتصال التي تعزى لصالح المتغيرات الديموغرافية.

وقد تكونت عينة الدراسة من 393 من طلبة جامعة الشرقية، (107) طالباً و(286) طالبة، وقد

استخدم في هذه الدراسة تورنتو للتبدل العاطفي TAS-20، ومقياس مهارات الاتصال باللغة الإنجليزية

ل: Al-alawneh, M., Al-Hawamleh, M., Al-jamal, D., & Sasa, G. (2019) ، وقد

اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي، وتم استخدام عدة أساليب إحصائية لمعالجة عينة الدراسة، وقد

توصلت نتائج الدراسة إلى ما يلي:

- توسط انتشار تبدل المشاعر لدى طلبة جامعة الشرقية بسلطنة عمان.

- تُظهر النتائج وجود علاقات ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) وتُبين

هذه العلاقات الارتباطية أن هناك ارتباطاً سالباً يشير إلى علاقة عكسية بين المتغيرين محل

الدراسة؛ بمعنى أنه كلما انخفض مستوى تبدل المشاعر، ازدادت مهارات الاتصال. وبالمقابل،

كلما تحسّنت مهارات الاتصال لدى طلبة الجامعة، تراجع مستوى تبدل المشاعر لديهم.

- لا توجد فروق إحصائية ذات دلالة في مستوى تبلد المشاعر بين طلبة جامعة الشرقية يمكن إرجاعها إلى متغير الجنس.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى مهارات الاتصال، تعزى لمتغير الجنس.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى تبلد المشاعر لدى طلبة جامعة الشرقية، تعزى لمتغير الفئة العمرية.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى مهارات الاتصال، تعزى لمتغير الفئة العمرية، لصالح فئة 30 سنة فأكثر.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى تبلد المشاعر لدى طلبة جامعة الشرقية، تعزى لمتغير المؤهل الدراسي، لصالح الدبلوم العالي.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى مهارات الاتصال، تعزى لمتغير المؤهل الدراسي، لصالح البكالوريوس.

التوصيات والمقترحات:

1. التركيز على ضرورة رفع مستوى الوعي بتبلد المشاعر وتأثيره على التفاعل الاجتماعي ومهارات الاتصال لدى الطلبة عن طريق البرامج التوعوية وورش العمل والمنشورات عبر وسائل التواصل الاجتماعي.
2. وضع برامج تدريبية للطلبة تعزز من الذكاء العاطفي، مثل تمكين الطلبة من التعرف على المشاعر والتعبير عنها بطريقة صحيحة، مما يرفع من مهارات الاتصال الفعال وخفض من ظهور مشكلة تبلد المشاعر.
3. توفير جلسات دعم نفسي وعلاجي للطلبة الذين يعانون من تبلد المشاعر، مما يؤدي إلى تقوية وتطوير مهارات الاتصال الفعال لديهم.
4. تعزيز وتشجيع الباحثين على عمل دراسات تجريبية لمعرفة تأثير تبلد المشاعر على علاقات الطلبة الاجتماعية والمهنية.
5. إجراء دراسة أخرى يتم فيها دراسة مستوى تبلد المشاعر وتحليل تأثيره على مهارات الاتصال لدى طلبة المدارس باستخدام مقاييس واستبانات نفسية معتمدة ومقارنتها بالدراسة الحالية.
6. إجراء دراسة تحليلية لمعرفة الفروقات في تأثير تبلد المشاعر على مهارات الاتصال على مختلف الفئات العمرية، مثل المراهقين والشباب والبالغين في المجتمع العماني.
7. إجراء دراسة لمعرفة تأثير البيئة الاجتماعية (الأسرة أو العمل) على ظهور تبلد المشاعر لدى الأشخاص، وتأثيره على قدرة الأفراد على التواصل الفعال.

8. إنشاء وتطوير برامج تدريبية تفاعلية تعزز من قدرة الفرد على التعبير العاطفي والتواصل غير

اللفظي لمساعدة الافراد على تجاوز مشكلة تبليد المشاعر، وتحسين تفاعله الاجتماعي مع

الآخرين.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

الأعسر، صفاء، وكفاقي، علاء .(2000) .مهارات الاتصال الإنساني .القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.

أبو سمرة، شريف، والطيطي، أحمد .(2019) .أسس البحث العلمي ومنهجية الدراسة .عمّان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

الجمعان، سناء .(2019) .مهارات الاتصال لدى طلبة الجامعة وعلاقتها ببعض المتغيرات .مجلة أبحاث البصرة للعلوم الإنسانية.

الحاجي، عدنان .(2022، 13 سبتمبر). ماذا يعني أن تصاب بالخدر العاطفي. شبكة مزن الثقافية.

الخطيب، مها .(2022). درجة الاكسيثيميا (تبادل المشاعر) وعلاقتها بكفاءة المواجهة في ضوء بعض المتغيرات الديمغرافية لدى طالبات جامعة الأمير سطاتم بن عبد العزيز بالمملكة العربية السعودية .مجلة جامعة أم درمان الإسلامية للعلوم الإسلامية والشرعية والقانونية.

السيد، سارة .(2021، 4 مارس). تعريف مهارات الاتصال التي تحتاج لمعرفتها في 2021. الرؤية.

- السيد، هالة. (2020). النموذج السببي للعلاقات بين الألكسيثيميا واضطرابي الشخصية الاعتمادية والتجنبية والاكتئاب لدى طلاب الجامعة. مجلة كلية التربية - جامعة الإسكندرية.
- العلي، طارق. (2022، 15 أغسطس). ليست مرضًا نفسيًا كيف يمكن علاج حالة تبدل المشاعر. العربي.
- الغانمي، فراس ودارابي، باقر. (2021). الألكسيثيميا وعلاقتها بالتدين لدى طلبة الجامعة. مجلة لأرك للفلسفة واللسانيات والعلوم الاجتماعية.
- الفايدي، سهام وبني يونس، محمد (2017). الرهاب الاجتماعي لدى طالبات السنة التحضيرية في جامعة تبوك وعلاقته ببعض المتغيرات. دراسات: العلوم التربوية.
- القرني، يعن الله. (2015). مستوى مهارات التواصل الاجتماعي لدى الطلاب والطالبات المنتظمين في جامعة الملك عبد العزيز وعلاقتها ببعض المتغيرات الديموغرافية. [رسالة ماجستير، جامعة الملك عبدالعزيز]. مجلة جامعة الملك عبدالعزيز.
- باطه، إيمان. (2013، إبريل). النظريات الاجتماعية والنفسية المفسرة لسلوك الاتصال. مجلة المنال.
- تولبا، علي وفرج، أمينة. (2024). الألكسيثيميا وعلاقتها بالتسويق الأكاديمي لدى طلاب الجامعة. مجلة كلية الآداب - جامعة بنها.

- جري، خضير. و علي، اركان. (2021). مهارات الاتصال والتواصل المتوافرة عند طلبة قسم التاريخ في كلية التربية الأساسية وعلاقتها بقدرتهم على اتخاذ القرار في ظل تداعيات التطرف الفكري. [أطروحة دكتوراة، الجامعة المستنصرية]. مركز البحوث النفسية.
- جولمان، دانييل. (1995). *النكاء العاطفي: لماذا قد يعني أكثر من معدل النكاء؟* نيويورك: دار بانتم بوكس.
- حسن، شيماء. (2019). *الإلكسيثيميا لدى الأطفال*. [رسالة ماجستير، جامعة المنصورة]. المجلة العلمية لكلية رياض الأطفال.
- حسن، سامية. (2023). *مستوى مهارات التواصل الاجتماعي لدى طالبات كلية القانون بجامعة الأمير محمد بن فهد وفق بعض المتغيرات*. [رسالة ماجستير، جامعة جامعة الأمير محمد بن فهد]. المجلة الدولية للتخصصات المتعددة الناشئة: للعلوم الاجتماعية.
- حسين، حسين. (2020، 31 ديسمبر). *أهمية تعلم مهارات الاتصال. إيزي يوني*.
- حلمي، جيهان. (2018). *فعالية برنامج إرشادي انتقائي في خفض الألكسيثيميا لدى تلاميذ ذو صعوبات التعلم بالمرحلة الإعدادية*. [أطروحة دكتوراة، جامعة بني سويف]. مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية.
- سامية، براهيمى. ومريم، عريوة. (2017). *علاقة مهارات الاتصال بالتوافق الدراسي لدى الطلبة الجامعيين*. [رسالة ماجستير، جامعة المسيلة]. مجلة أبحاث نفسية وتربوية.

شيراز، سامر .(2015). التحليل الإحصائي في البحوث التربوية والنفسية باستخدام SPSS.

دار اليازوري العلمية.

طه، شيماء . (2022، 9 يناير). أنواع مهارات الاتصال. المرسال.

عايش، إيمان . (2020). دور التعليم الإلكتروني في تنمية مهارات الاتصال والتواصل لدى

جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظرهم في فرع جنين. [رسالة ماجستير، جامعة محمد الخامس]. مجلة
جامعة الأزهر.

محمد، زينب. (2021). المخططات المعرفية اللاتكيفية كمتغير وسيط بين الألكسثيميا ووصمة

الذات لدى عينة من طلاب الجامعة المتأخرين دراسياً. [أطروحة دكتوراة، جامعة أسوان]. مجلة الطفولة
والتربية.

مظلوم، مصطفى. (2017). تنظيم الانفعال وعلاقته بالأليكسثيميا لدى عينة من طلاب

الجامعة. [أطروحة دكتوراة غير منشورة]. جامعة بنها.

مقلد. رقية. (2023، مارس). تبلد المشاعر. موسوعة عربية صحية.

همام، داليا. (2022). الوصمة الاجتماعية واساليب مواجهة الضغوط منبأت بالألكسثيميا لدى

أمهات أطفال المعاقين ذهنياً. [أطروحة دكتوراة، جامعة اسيوط]. إدارة البحوث والنشر العلمي (المجلة
العلمية).

وزارة الصحة .(2022). العناية بصحتك النفسية. استراتيجيات لتحقيق التوازن والرفاة. سلطنة

عُمان.

يحيى، أسماء. (2019). مساهمة أساليب المعاملة الوالدية المدركة في ظهور الألكسثيميا.

[رسالة ماجستير، جامعة غرداية]. وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

Adler, R. B., Rosenfeld, L. B., & Proctor, R. F. (2018). *Interplay: The process of interpersonal communication* (14th ed.). Oxford University Press.

Agha, H. (2018). *The impact of stress on emotional well-being among university students*. Journal of Behavioral Health, 45(3), 567-579.

Al-Alawneh, H. K., Al-Hawamleh, M. S., Al-Jamal, D. A., & Sasa, G. S. (2019). *Communication skills in practice*. Dar Al-Hamed for Publishing and Distribution.

Alshare, K., & Lane, P. L. (2011). Predicting student-perceived learning outcomes using structural equation modeling techniques: A case study of business statistics. *Journal of Education for Business*, 86(4), 208–215.

Astin, A. W. (1999). *Student involvement: A developmental theory for higher education*. Journal of College Student Development, 40(5), 518-529.

Bagby, R. M., Parker, J. D. A., & Taylor, G. J. (1994). The twenty-item Toronto Alexithymia Scale—I. Item selection and cross-validation of the factor structure. *Journal of Psychosomatic Research*.

Bird, G., Silani, G., Brindley, R., White, S., Frith, U., & Singer, T. (2010). Empathic brain responses in insula are modulated by levels of alexithymia but not autism. *Brain*, 133(5), 1515–1525.

Compas, B. E., Jaser, S. S., Bettis, A. H., Watson, K. H., Gruhn, M. A., Dunbar, J. P., ... & Thigpen, J. C. (2017). Coping, emotion regulation, and psychopathology in childhood and adolescence: A meta-analysis and narrative review. *Psychological Bulletin*, 143(9), 939-991.

Dedovic, K., Duchesne, A., Andrews, J., Engert, V., & Pruessner, J. C. (2009). *The interplay between the brain, HPA axis, and cognitive function: A review of human studies on stress*. Physiology & Behavior, 98(1-2), 1-8.

Fromm, E. (1956). *The art of loving*. Harper & Brothers.

Fromm, E. (1955). *The sane society*. Rinehart.

- Goffman, E. (1959). *The presentation of self in everyday life*. Doubleday.
- Kaycee, A. Stewart, Ms. (2023). *Individual Differences in Decision-Making and Emotions: A Study of Alexithymia Using the Columbia Card Task*. [Master's thesis, Western University]. Electronic Thesis and Dissertation Repository.
- Komarraju, M., Karau, S. J., & Schmeck, R. R. (2010). Role of the Big Five personality traits in predicting college students' academic motivation and achievement. *Learning and Individual Differences, 19*(1), 47–52.
- Kroenke, K., Spitzer, R. L., Williams, J. B., & Löwe, B. (2006). *An ultra-brief screening scale for anxiety and depression: The PHQ-4*. *Psychosomatic Medicine, 68*(6), 938-944.
- Likert, R. (1932). *A technique for the measurement of attitudes* (Publication No. 140). *Archives of Psychology, 22*, 1–55.
- Liu, Y., Wang, Z., & Lü, W. (2019). *The mediating role of emotional regulation in the relationship between academic stress and mental health among college students*. *Psychology Research and Behavior Management, 12*, 519-526.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review, 50*(4), 370–396.
- Matud, M. P. (2004). *Gender differences in stress and coping styles*. *Personality and Individual Differences, 37*(7), 1401-1415.
- Mead, G. H. (1934). *Mind, self, and society: From the standpoint of a social behaviorist*. University of Chicago Press.
- Misra, R., & Castillo, L. G. (2004). *Academic stress among college students: Comparison of American and international students*. *International Journal of Stress Management, 11*(2), 132-148.
- Nolen-Hoeksema, S. (2012). *Women who think too much: How to break free of overthinking and reclaim your life*. Henry Holt and Company.
- Pennebaker, J. W., & King, L. A. (1999). *Linguistic styles: Clues to social and psychological processes*. *Journal of Personality and Social Psychology, 77*(6), 1296-1312.

Posse, M. , Hallstrom, T. & Backenroth - Ohsako, G. (2002). *Alexithymia, Social support, Psycho - Social stress and mental health in a female population*. Nordic Journal of Psychiatry, 56 (5).

Shishido, H. (2011). *Alexithymia And Impulsivity: Testling Mechanisms For Alcohol Use And Related Problem, Unpublished Mechanisms Dissertation*. University Of South Dakota.

Stojanov, J. A. (2020). *A cross-sectional study of alexithymia in patients with relapse remitting form of multiple sclerosis*. (Publication No. 31929308) [Master's thesis, National Library of Medicine]. Journal of Postgraduate Medicine.

Taylor, G. J., Bagby, R. M., & Parker, J. D. A. (1997). *Disorders of affect regulation: Alexithymia in medical and psychiatric illness*. Cambridge University Press.

Taylor, S. E. (2006). *Social cognition*. Prentice Hall.

Taylor, S., Bagby, R., & Parker, J. (1997). *Emotional regulation and cognitive processes*. Publisher.

Tinto, V. (1993). *Leaving college: Rethinking the causes and cures of student attrition*. University of Chicago Press.

Yusoff, M. S. B., Rahim, A. F. A., & Yaacob, M. J. (2013). Prevalence and associated factors of stress, anxiety and depression among prospective medical students. *Asian Journal of Psychiatry*, 6(2), 128–133.

الملاحق

ملحق رقم (1)

مقياس تبدل المشاعر (TAS-20) الأصلي

Toronto Alexithymia Scale (TAS)

Instructions:

Please read each statement and indicate how much you agree or disagree with the statement.

		Strongly disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly agree
1	I am often confused about what emotion I am feeling.	1	2	3	4	5
2	It is difficult for me to find the right words for my feelings.	1	2	3	4	5
3	I have physical sensations that even doctors don't understand.	1	2	3	4	5
4	I am able to describe my feelings easily.	5	4	3	2	1
5	I prefer to analyze problems rather than just describe them.	5	4	3	2	1
6	When I am upset, I don't know if I am sad, frightened, or angry.	1	2	3	4	5
7	I am often puzzled by sensations in my body.	1	2	3	4	5
8	I prefer to just let things happen rather than to understand why they turned out that way.	1	2	3	4	5
9	I have feelings that I can't quite identify.	1	2	3	4	5
10	Being in touch with emotions is essential.	5	4	3	2	1
11	I find it hard to describe how I feel about people.	1	2	3	4	5
12	People tell me to describe my feelings more.	1	2	3	4	5
13	I don't know what's going on inside me.	1	2	3	4	5
14	I often don't know why I am angry.	1	2	3	4	5
15	I prefer talking to people about their daily activities rather than their feelings.	1	2	3	4	5
16	I prefer to watch "light" entertainment shows rather than psychological dramas.	1	2	3	4	5
17	It is difficult for me to reveal my innermost feelings, even to close friends.	1	2	3	4	5

		Strongly disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly agree
18	I can feel close to someone, even in moments of silence.	5	4	3	2	1
19	I find examination of my feelings useful in solving personal problems.	5	4	3	2	1
20	Looking for hidden meanings in movies or plays distracts from my enjoyment.	1	2	3	4	5

Developer Reference:

Bagby, R. M., Parker, J. D., & Taylor, G. J. (1994). The twenty-item Toronto Alexithymia Scale--I. Item selection and cross-validation of the factor structure. *Journal of Psychosomatic Research*, 38(1), 23–32. [https://doi.org/10.1016/0022-3999\(94\)90005-1](https://doi.org/10.1016/0022-3999(94)90005-1)

الملحق (2)

مقياس تبدل المشاعر في صورته النهائية

مقياس تبدل المشاعر في صورته النهائية

نود أن نطرح عليك بعض الأسئلة حول تفاعلك مع مشاعرك واستجابتك لها، بهدف فهم مدى تأثير تبدل المشاعر على حياتك اليومية. نرجو منك الإجابة على الأسئلة بناءً على تجربتك الشخصية وفقاً للاستبيان التالي:

م	الأسئلة	غير موافق بشدة 1	غير موافق 2	محايد 3	موافق 4	موافق بشدة 5
1	غالبًا لا أعي مشاعري.					
2	من الصعب بالنسبة لي أن أجد الكلمات المناسبة لمشاعري.					
3	لدي أحاسيس جسدية لا يفهمها حتى الأطباء.					
4	أنا قادر على وصف مشاعري بسهولة.					
5	أفضل تحليل المشكلات بدلاً من مجرد وصفها.					
6	عندما أكون منزعجاً، لا أعرف إذا كنت حزينا أم خائفاً أم غاضباً.					
7	أشعر بالحيرة من الأحاسيس الموجودة في داخلي.					
8	أفضل أن أترك الأمور تحدث بدلاً من أن أفهم سبب حدوثها بهذه الطريقة.					
9	لدي مشاعر لا أستطيع التعرف عليها تمامًا.					
10	أعتقد أن التواصل مع العواطف أمر ضروري.					
11	أجد صعوبة في وصف ما أشعر به اتجاه الناس.					
12	يطلب مني الناس أن أصف مشاعري أكثر.					
13	لا أعرف ما الذي يحدث بداخلي.					
14	في كثير من الأحيان لا أعرف لماذا أنا غاضب.					
15	أفضل التحدث مع الناس عن أنشطتهم اليومية بدلاً من التحدث عن مشاعرهم.					
16	أفضل مشاهدة العروض الترفيهية "الخفيفة" بدلاً من الدراما النفسية.					
17	من الصعب بالنسبة لي أن أكشف عن مشاعري الحقيقية، حتى لأصدقائي المقربين.					
18	أشعر أنني قريب من شخص ما، حتى في لحظات الصمت.					
19	من الجيد معرفة مشاعري لحل المشكلات الشخصية.					
20	أبحث عن المعاني الخفية في الأفلام أو المسرحيات.					

الملحق (3)

مقياس مهارات الاتصال الأصلي

NO.	Survey statements	Strongly Agree 5	Agree 5	Neutral 3	Disagree 2	Strongly Disagree 1
1	I give my full attention to others when they talk to me.					
2	I maintain eye contact throughout a conversation.					
3	I display empathy.					
4	I encourage others to talk when appropriate.					
5	I ask the best questions to invite the best answers from others.					
6	I ask for clarification of whatever I don't fully understand.					
7	I treat others respectfully.					
8	I deal with conflicts and differences appropriately.					
9	I share my feelings and needs when appropriate.					
10	I optimize non-verbal communications.					
11	I discover what is in the best interest of others.					
12	I respect myself in my communications with others.					
13	I respect the dignity and rights of others.					
14	I motivate others to do their best.					
15	I minimize others' unwanted behaviors effectively.					
16	I cooperate with others to create the best results.					
17	I deal optimally with complain, criticize, blame, and make excuses.					
18	Positive attitude.					
19	Physical appearance.					
20	Enthusiasm for career planning.					
21	Take responsibility of your own.					
22	Self-confidence/self- esteem.					
23	Personal time management.					
24	Cooperative.					
25	Respect cultural, religious, ethnic etc. diversity.					
26	Understand other feelings.					
27	Ability to work in team.					
28	Tolerance for others view point.					
29	Flexible and adaptable to change.					
30	Maintain eye contact with the audience.					
31	Speaking with clarity.					
32	Appropriate voice tone.					
33	Using body language appropriately.					
34	Preparation.					
35	Standing appropriately.					
36	Listening attentively.					

الملحق (4)

مقياس مهارات الاتصال بصورته النهائية

نرجو منك الإجابة بصدق بعد التفكير في العوامل التي تؤثر على تواصلك مع الآخرين وأهميته في حياتك. تذكر أن إجاباتك تعكس تجربتك الشخصية ولا توجد إجابات صحيحة أو خاطئة. يرجى اختيار الخيار الذي تشعر أنه ينطبق عليك من البدائل الموضحة في الجدول لكل سؤال.

م	الفقرات	غير موافق بشدة 1	غير موافق 2	محايد 3	موافق 4	موافق بشدة 5
1	أعطي اهتمامي الكامل للآخرين عندما يتحدثون معي.					
2	أحافظ على التواصل البصري طوال المحادثة.					
3	أظهر تعاطفي اتجاه الآخرين.					
4	أشجع الآخرين على التحدث عندما يكون ذلك مناسباً.					
5	أطرح أفضل الأسئلة للحصول على أفضل الإجابات من الآخرين.					
6	أطلب توضيحاً لما لم أفهمه تماماً.					
7	أعامل الآخرين باحترام.					
8	أتعامل مع الصراعات والاختلافات بشكل مناسب.					
9	أشارك مشاعري واحتياجاتي عندما يكون ذلك مناسباً.					
10	أستخدم الطريقة غير اللفظية أثناء تواصلتي مع الآخرين.					
11	أكتشف ما هو في مصلحة الآخرين.					
12	أحترم نفسي في تواصلتي مع الآخرين.					
13	أحترم كرامة وحقوق الآخرين.					
14	أحفز الآخرين على بذل قصارى جهدهم.					
15	أقلل من سلوكيات الآخرين غير المرغوب فيها بفعالية.					
16	أتعاون مع الآخرين لتحقيق أفضل النتائج.					
17	أتعامل بشكل مناسب مع الشكوى والانتقاد واللوم وتقديم الأعذار.					
18	أظهر موقف إيجابي عند التواصل مع الآخرين.					
19	لدي مظهر جسماني جيد.					
20	أتحمس للتخطيط الوظيفي.					
21	أتحمل مسؤوليتي بنفسي.					
22	لدي ثقة بنفسي واحترم ذاتي.					
23	لدي القدرة على إدارة وقتي الشخصي.					
24	أنا شخص متعاون.					
25	أحترم التنوع الثقافي والديني والعرقي وما إلى ذلك.					
26	أتفهم مشاعر الآخرين.					
27	لدي القدرة على العمل ضمن فريق.					
28	أقبل وجهة نظر الآخرين.					
29	لدي قدرة على التكيف مع التغييرات المختلفة.					
30	أحافظ على التواصل البصري مع الآخرين.					
31	أتحدث بوضوح مع الآخرين.					
32	أستخدم نبرة صوت مناسبة عند الحديث مع الآخرين.					
33	أستخدم لغة الجسد بشكل مناسب.					
34	أقوم بإعداد نفسي جيداً عند التواصل مع الآخرين.					
35	أقف بشكل مناسب عند الالتقاء بالآخرين.					
36	أستمع للآخرين باهتمام.					

الملحق (5)

قائمة الأساتذة المحكمين

الاسم	التخصص	المؤهل العلمي	المسمى الوظيفي	مكان العمل
شريف السعودي	قياس وتقويم	دكتوراه	أستاذ مساعد	جامعة الشرقية
جوخة الصوافية	إرشاد نفسي	دكتوراه	أستاذ مساعد	جامعة الشرقية
راشد الحجري	التربية	دكتوراه	أستاذ مساعد	جامعة الشرقية
هلال الحبسي	علم الاجتماع	دكتوراه	أستاذ مساعد	جامعة الشرقية
أحمد محمد جلال الفواعير	تربية خاصة	دكتوراه	أستاذ مشارك	جامعة نزوى