

The Degree of Public School Principals' Practice of Effective Communication Skills in Al-Muwaqqar District from Teachers' Perspectives and Its Relation to Teachers' Job Satisfaction.

Ghalib Touhan Amireh Al-jboour
Faculty of Educational sciences
University of Jordan
ghaleb5566@yahoo.com

Received : 23/11/2022

Accepted :07/05/2023

Abstract:

This Study aims at investigating the Degree of "The Degree of Public School Principals' Practice of Effective Communication Skills in Al-Muwaqqar District from Teachers' Perspectives and Its Relation to Teachers' Job Satisfaction. The study adopted descriptive correlational Methodology, the sample was selected with the type of stratified random which consisted of (463) working male and female teachers during the Academic year 2022/2023 in Almowaqqar schools. To achieve the study goals, two questionnaires were developed by the researcher one that measures effective communicative skills, the other measures Job satisfaction, the reliability and validity of those two questionnaires were tested. the results showed that the degree of practicing effective communicative skills by Almowaqqar Government Schools Principals was intermediate, the results also showed that the degree of teachers job satisfaction was intermediate, The study results also showed no statistically significant differences attributable to the variables of gender and educational qualification on the questionnaires for effective communication skills and job satisfaction. The results also showed no statistically significant differences attributable to the experience variable on the effective communication skills. However, regarding the job satisfaction questionnaire, the results indicated statistically significant differences due to the experience variable in favor of the group with more than 10 years of experience, as they showed higher job satisfaction levels. There were no statistically significant differences between the group with less than 5 years of experience and the group with 5–10 years of experience. The study recommended that school principals should utilize effective communication skills more extensively.

Keywords: Effective Communicative Skills, Job Satisfaction, Government Schools, Almowaqqar District.

درجة ممارسة مديري المدارس الحكومية في لواء الموقر لمهارات الاتصال الفعال من وجهة نظر المعلمين وعلاقته بمستوى الرضا

الوظيفي لدى المعلمين

غالب توهان عميره الجبور

كلية العلوم التربوية

الجامعة الاردنية

ghaleb5566@yahoo.com

القبول : 2023/05/07

الاستلام : 2022/11/23

الملخص:

هدفت الدراسة التعرف إلى درجة ممارسة مديري المدارس الحكومية لمهارات الاتصال الفعال، من وجهة نظر المعلمين في المدارس الحكومية في لواء الموقر، وعلاقته بمستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين، وقد اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي، وقد اختيرت عينة الدراسة بالطريقة الطبقيّة العشوائية، حيث بلغ عددهم (463) معلماً ومعلمة، والذين يدرّسون الطلبة خلال العام الدراسي (2022/2023)، في مدارس لواء الموقر. ولتحقيق أهداف الدراسة طوّرت استبانة الاتصال الفعال والرضا الوظيفي من قبل الباحث، وقد تم التأكد من صدقهما وثباتهما، وأظهرت نتائج الدراسة أنّ درجة ممارسة مديري المدارس الحكومية في لواء الموقر لمهارات الاتصال الفعال كانت متوسطة، كما أظهرت الدراسة أنّ مستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين كان متوسطاً أيضاً، وأظهرت نتائج الدراسة أيضاً عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى لمتغير الجنس، وامتداد المؤهل العلمي على استبانتي مهارات الاتصال الفعال والرضا الوظيفي، كما أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى لمتغير الخبرة على استبانة مهارات الاتصال الفعال، أما بالنسبة لاستبانة الرضا الوظيفي، فقد أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى لمتغير الخبرة، لصالح فئة (أكثر من 10 سنوات)، حيث كان مستوى الرضا الوظيفي لديهم أكبر، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين فئة (أقل من 5 سنوات)، وفئة (5-10 سنوات)، وقد أوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات، أبرزها ضرورة توظيف مديري المدارس لمهارات الاتصال الفعال بشكل أكبر.

الكلمات المفتاحية: مهارات الاتصال الفعال، الرضا الوظيفي، المدارس الحكومية، لواء الموقر.

المقدمة:

الطرف الآخر، ويسهم أيضاً في إحداث تغييرات إيجابية في سلوك الأفراد، كما أنه يسهّل التواصل عند تبادل المعلومات المتنوعة، بالإضافة إلى أنه يسهم في نقل محتوى الرسائل بشكل أكثر وضوحاً، ويتجاوز تأثير التواصل نقل المعلومات، حيث يعمل أيضاً على نقل القيم والاتجاهات (Mohammad, 2015).

كما تعدّ عملية الاتصال ظاهرة اجتماعية لا يمكن الاستغناء عنها، حيث يحتاجها الفرد للتعبير عن حاجاته الاجتماعية والنفسية، كما تعدّ عملية الاتصال أداة مهمة للتغيير والتطوير والتحسين، ويتخذ الاتصال عدة أشكال، منها: اللفظي من خلال التواصل الحواري باستخدام المفردات، ومنها غير اللفظي باستخدام الإشارات المسموعة والمرئية، ولعملية الاتصال دور مهم في الميادين التربوية، فهو يساعد جميع أطراف العملية التربوية على تحقيق أهداف النظام التربوي (Gupta, 2013).

وتعدّ مهارات الاتصال الفعال عنصراً أساسياً ومهماً في حياتنا بشكل عام، وفي الميدان التربوي بشكل خاص، كما أنّ شكل التواصل يؤدي

يعدّ التواصل من أهم عناصر استمرارية الحياة، فالفرد يعيش ضمن دوائر لا يستغني فيها عن التواصل مع الآخرين، فمن دائرة الأسرة، إلى دائرة الحي، إلى دائرة المدرسة، إلى دائرة العمل وغيرها، ولا تقلّ طبيعة التواصل أهميةً عن التواصل نفسه، فإذا كان التواصل فعالاً؛ فسيهّم ذلك في زيادة فرصة نجاح الفرد في مختلف مجالات الحياة، وهذا يتطلب من الفرد أن يتعلم مهارات الاتصال الفعال، على المستويين الشخصي والمهني؛ ليتمكن من تحقيق أهدافه، كما أنّ التواصل الفعال يُمكن الفرد من إيصال الرسائل التي يود نقلها إلى الآخرين بوضوح، وعرض أفكاره، وإظهار مكنوناته، وهذا يمهد السبيل لأن يكون مقبولاً من الآخرين، حيث إنّ التقبل هو عنصر مهم لتحقيق أهداف الفرد المرتبطة بعلاقاته مع الآخرين.

ويمثل الاتصال ركناً مهماً في تواصل الأفراد وتفاعلهم مع بعضهم بعضاً، حيث إنّ تبادل الأفكار والمعلومات والمشاعر من خلال وسائل التواصل المباشرة وغير المباشرة، السمعية والبصرية، يعمل على خلق تصور مشترك بينهم، حيث يساعد هذا التصور على فهم وجهة نظر

تطبيق نظام الحوافز والترقيات تسهم في شعور الفرد بالرضا الوظيفي، كما أنّ الإشراف على العمل من قبل الإدارة من حيث احترام الموظف، وإشراكه في القرارات، وإعطائه مساحة للحرية في العمل، تعدّ عناصر مهمة للشعور بالرضا الوظيفي، ومن المؤشرات أيضًا على الرضا الوظيفي مدى انسجام الفرد مع مجموعة العمل من الزملاء، بالإضافة إلى كلّ ما سبق فإنّ لمهارات الاتصال دورًا مهمًا في تحقيق الرضا الوظيفي، فالإتصال هو وسيلة تبادل المعلومات بين الإدارة والموظف؛ من خلال تمرير القرارات، وتبادل الآراء، والنظر في الاحتياجات، وصولًا لتحقيق الأهداف (Khalid, 2012).

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

تعدّ عملية الإتصال من أهم الأدوات التي يحتاجها المدير في أية مؤسسة، أو شركة، أو منظمة، خاصة كانت أو عامة، والمؤسسات التعليمية ليست استثناء، فمدير المدرسة يحتاج إلى عملية الإتصال أثناء تعامله مع العاملين في مدرسته، ونجاح مدير المدرسة يعتمد إلى حد كبير على درجة فاعليته في التواصل مع أطراف العملية التربوية، خاصة المعلمين، حيث يرتبط مدير المدرسة مع المعلمين بعلاقة عمل مباشرة، أساسها تبادل المعلومات، بالإضافة إلى اطلاعهم على التعليمات، والأنظمة، والقوانين، والتوجيهات، وبسبب تزايد شكوى المعلمين للباحث، بحكم زيارته المنكورة للمدارس التي عمل بها خلال عمله الذي امتد لأكثر من ربع قرن، من طريقة تعامل مديري المدارس معهم، والتي قد تؤثر على رضاهم عن العمل، وهذا ما دفع الباحث لإجراء هذه الدراسة؛ لمعرفة مدى تأثير طريقة تواصل المدير مع المعلم في تحقيق الرضا عن الوظيفة.

إنّ توفير ظروف عمل مناسبة للمعلم تشعره بالرضا الوظيفي، فالرضا الوظيفي عنصر مهمّ وضروري لتحقيق أهداف التعلم، وقد يكون لطريقة مدير المدرسة في التواصل مع المعلمين دور في تحسين مستوى الرضا الوظيفي، فقد أشارت بعض الدراسات إلى أثر الإتصال الفعّال من قبل مدير المدرسة، على كثير من المتغيرات، منها دافعية المعلم للعمل على سبيل المثال، ومن خلال التغذية الراجعة التي حصل عليها الباحث من كثير من المعلمين العاملين في الميدان التربوي، حيث المؤشرات واضحة على عدم الرضا عن ظروف عملهم، ومن بين هذه الظروف الشكوى من طريقة تعامل مدير المدرسة، وشكل تواصله مع المعلمين؛ مما دفع الباحث لإجراء هذه الدراسة للتعرف إلى درجة ممارسة مديري المدارس الحكومية في لواء الموقر، لمهارات الإتصال الفعّال من وجهة نظر المعلمين، وعلاقته بمستوى الرضا الوظيفي لديهم.

لذا جاءت هذه الدراسة للإجابة عن الأسئلة الآتية:

1. ما درجة ممارسة مديري المدارس الحكومية في لواء الموقر لمهارات الإتصال الفعّال من وجهة نظر المعلمين؟

دورًا مهمًا في تحديد شكل النتائج، فالنتائج تكون أفضل في ظلّ وجود الإتصال الفعّال، وقد تتبّه النظام التربوي إلى أهمية فاعلية الإتصال، حيث يهتم النظام التربوي الحديث بمهارات الإتصال الفعّال، والذي يعدّ عنصرًا مهمًا لإنجاح العلاقات بين أطراف العملية التربوية، من خلال بناء جسور الثقة في العلاقات الإنسانية، والتأكيد على الاحترام المتبادل بين الأطراف، كما أنّ مهارات الإتصال الفعّال تساعد بشكل أكبر على تحقيق أهداف النظام التربوي، بالإضافة إلى المساعدة في تطويره (Nesan, 2017).

وقد ظهر تأثير مهارات الإتصال الفعّال على كثير من المتغيرات، ويهدف الباحث من خلال هذا البحث التعرف إلى درجة ممارسة مديري المدارس الحكومية في لواء الموقر، لمهارات الإتصال الفعّال من وجهة نظر المعلمين، وعلاقته بمستوى الرضا الوظيفي لديهم.

يعدّ الرضا الوظيفي من العناصر المهمّة لتحقيق متطلبات العمل، ويقصد بالرضا الوظيفي الشعور بالسعادة عند تحقيق الأهداف، حيث يسهم هذا الشعور بزيادة الدافعية لإنجاز متطلبات العمل، ونستطيع أن نستدلّ على هذا الرضا من خلال عدة جوانب، منها: الرضا عن الأجر، والرضا عن العلاقة مع الرئيس والزملاء في العمل، والرضا عن طبيعة العمل ومتطلبات إنجازها (Bahnasi, 2018).

كما يسهم الرضا الوظيفي في تحقيق الاستقرار النفسي للأفراد ضمن المؤسسة الواحدة، بشكل ينعكس إيجابيًا على زيادة تركيز الموظف، وزيادة إنتاجيته، كما يمنح الرضا الوظيفي الموظف الشعور بالاستقرار الوظيفي، فلا يفكر الموظف في ترك عمله إذا كان راضيًا عنه، بالإضافة إلى مساهمة الرضا الوظيفي في تقليل نسبة الغياب للموظفين، وتعدّ آثار الرضا الوظيفي بيئة العمل، حيث يشعر الموظف بالرضا عن الأوقات التي يمضيها مع عائلته في وقت فراغه (Musenze, 2016).

هناك عدة عوامل تؤثر على الرضا الوظيفي، أهمها الحوافز بشقيها المادي والمعنوي، حيث تسهم الحوافز في تحقيق درجة كبيرة من الرضا الوظيفي، كما أنّ لنمط الإشراف على العمل دورًا في تحديد درجة الرضا الوظيفي، حيث إنّ الإشراف الجيد نتاجه إيجابية، ويحقق مزيدًا من الرضا الوظيفي، بالإضافة تحقيق قيم المؤسسة وأهدافها، حيث إنّ العمل من أجل قيمة وهدف كبيرين؛ يدفعان الموظف إلى بذل مزيد من الجهد في عمله، ولبينة العمل المادية: (الحرارة، التهوية، النظافة، توافر الأدوات)، دور أيضًا في شعور الموظف بالرضا، إلى جانب العوامل الذاتية، حيث تُؤدّي هذه العوامل الذاتية دورًا من حيث شكل القيمة الاجتماعية التي يمنحها العمل للفرد، بالإضافة إلى مدى اتفاق متطلبات العمل مع قيم الفرد الذاتية (Sheikh, 2015).

كما أنّ هناك مؤشرات للرضا الوظيفي، منها مدى انسجام متطلبات الوظيفة مع قدرات الفرد وميوله، ومدى شعور الفرد بأنّ الأجر مناسب لمتطلبات الوظيفة، بالإضافة إلى نظام الحوافز والترقيات، فالعدالة في

أهداف الدراسة:

- استكشاف مستوى ممارسة مديري المدارس الحكومية في لواء الموقر لمهارات الاتصال الفعال من وجهة نظر المعلمين.
- استكشاف مستوى الرضا الوظيفي لمعلمي لواء الموقر، ومدى ارتباطه بدرجة ممارسة مديري مدارسهم لمهارات الاتصال الفعال.

حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة الحالية في الآتي:

- الحدود الموضوعية:** دراسة درجة ممارسة مديري المدارس الحكومية في لواء الموقر لمهارات الاتصال الفعال، من وجهة نظر المعلمين، وعلاقته بمستوى الرضا الوظيفي لديهم.
- الحدود البشرية:** المعلمون العاملون في المدارس الحكومية في مديرية التربية والتعليم للواء الموقر، التابعة لوزارة التربية والتعليم في المملكة الأردنية الهاشمية.
- الحدود الزمانية:** طُبقت أدوات الدراسة الحالية على أفراد عينة الدراسة خلال الفصل الأول من العام الدراسي (2022/2023).
- الحدود المكانية:** تم تطبيق أدوات الدراسة الحالية على أفراد عينة الدراسة في لواء الموقر التابع لمحافظة العاصمة.

التعريفات الاصطلاحية والإجرائية:

- تشتمل الدراسة على التعريفات الاصطلاحية والإجرائية الآتية:
- المهارات:** يعرفها (Allawi, 1994) بأنها: سلسلة الأداءات المتميزة ذات مستوى الإتقان في مجالات الحياة كافة، وتضم الإجراءات الناجحة للتوصل إلى أهداف سبق تحديدها، شريطة تميز الأداء بالإتقان والدقة، وتقسّم إلى مهارات معرفية، وإدراكية، وحركية.
 - الاتصال الفعال:** ويعرفه (Ian, 2021) بأنه: عملية تبادل الأفكار، والمعرفة، والآراء، والمعلومات بشكل واضح ومفهوم ومحقق للهدف، ويحقق الرضا أيضًا لأطراف التواصل المرسل والمستقبل. كما يعرفه (Hijab, 2003) بأنه: وسيلة نقل الأفكار والمعلومات؛ بهدف التأثير الوجداني والمعرفي على الأشخاص وإقناعهم، ومعرفة اتجاهات المستقبل، ودوافعه، وسلوكه؛ لتحديد أفضل الوسائل لتحقيق تجاوبه.
 - وتعرّف مهارات الاتصال الفعال إجرائيًا في الدراسة الحالية بأنها:** مجموع الدرجات التي يحصل عليها أفراد عينة الدراسة، على مقياس مهارات الاتصال الفعال المستخدمة في الدراسة.

- الرضا الوظيفي:** ويعرفه (Paul, 2022) بأنه: مقدار غير كمي للمشاعر الإيجابية، والتي تحدث كاستجابة للخبرات التي يشهدها الفرد في بيئة العمل. كما يعرفه (Rasheed, 2018) بأنه: مجموعة المشاعر التي يشعر بها الفرد تجاه عمله، حيث تؤثر هذه المشاعر على زيادة الدافعية؛ إذا كانت إيجابية، وعلى انخفاض الدافعية؛ إذا كانت المشاعر سلبية.

2. ما مستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين في المدارس الحكومية في لواء الموقر من وجهة نظرهم؟
3. هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$)، بين درجة ممارسة مديري المدارس الحكومية في لواء الموقر لمهارات الاتصال الفعال من وجهة نظر المعلمين، وبين مستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين في المدارس الحكومية في لواء الموقر من وجهة نظر المعلمين؟
4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0,05 < \alpha$)، في درجة ممارسة مديري المدارس الحكومية في لواء الموقر، لمهارات الاتصال الفعال من وجهة نظر المعلمين، تُعزى إلى متغيرات الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة؟
5. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0,05 < \alpha$)، في مستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين في المدارس الحكومية في لواء الموقر من وجهة نظر المعلمين، تُعزى إلى متغيرات الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة؟

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة الحالية في الآتي:

الأهمية النظرية:

- تبرز أهمية هذه الدراسة في أنها تتناول فئة مهمة في العملية التربوية، هي فئة المعلمين ومديري المدارس، وتسلط الدراسة الضوء على مدى تأثير شكل التواصل بين المعلمين ومديري المدارس، في تحقيق الرضا الوظيفي لدى فئة المعلمين، بالإضافة إلى تحقيق النتائج المرجوة من العملية التربوية، والتي تعدّ هدفًا لدى كل مدير مدرسة.
- يؤمل أن تضيف هذه الدراسة إطارًا معرفيًا إلى المكتبة العربية بشكل عام، والمكتبة الأردنية بشكل خاص.
- يؤمل أن توجه الدراسة الحالية الأنظار وخاصة وزارة التربية والتعليم، نحو أهمية استخدام مديري المدارس لمهارات الاتصال الفعال.
- توفر الدراسة الحالية استبانتيّن مناسبين للبيئة الأردنية، إحداهما لقياس مهارات الاتصال الفعال والأخرى لقياس الرضا الوظيفي لدى المعلمين.

الأهمية التطبيقية:

- يؤمل أن يستفيد من نتائج هذه الدراسة العاملون في المجال التربوي، خاصةً مديري المدارس؛ للتعرف إلى أثر استخدامهم لمهارات الاتصال الفعال على عدة مستويات.
- يتوقع أن تكون نتائج هذه الدراسة محفزًا لعمل أبحاث أخرى تتناول تأثير مهارات الاتصال الفعال، على متغيرات أخرى لم تتناولها الدراسة الحالية.

الحكومية في العاصمة الجزائرية من وجهة نظر المعلمين، وقد تم استخدام المنهج الوصفي الارتباطي، وبلغ حجم عينة الدراسة، التي اختيرت بالطريقة الطبقيّة العشوائية (490) معلماً ومعلمة، وتم استخدام استبانتيّن تم التحقق من صدقهما وثباتهما، وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إستراتيجيات إدارة الصراع، ومستوى مهارات الاتصال الفعّال لدى مديري المدارس الحكومية.

ثانياً: الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي:

- دراسة (Alhweit, 2018): هدفت التعرف إلى مستوى الثقة التنظيمية في المدارس الحكومية بمدينة تبوك، وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المعلمين، وتمثلت أبعاد الثقة التنظيمية في: (الثقة بالزملاء، الثقة بقيادة المدرسة، الثقة بالقرارات وبيئة العمل، الثقة بالمشرف التربوي)، وتمثلت أبعاد الرضا الوظيفي في: (الرضا عن الزملاء، الرضا عن قيادة المدرسة، الرضا عن القرارات وبيئة العمل، الرضا عن المشرف التربوي)، واشتملت عينة الدراسة على (375) معلماً، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وكشفت نتائج الدراسة عن وجود مستوى عالٍ من الرضا الوظيفي لدى معلمي المدارس الحكومية في مدينة تبوك، الذين تم تناولهم في الدراسة، والذين يشكلون خمس مجتمع الدراسة تقريباً (22%)، كما كشفت النتائج عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقة التنظيمية بكافة أبعادها، والرضا الوظيفي بكافة أبعاده، فالثقة بالزملاء مؤثر على الرضا عن الزملاء وهكذا.
- دراسة (Juda, et al, 2017): هدفت إلى كشف العلاقة التي تربط بين الرضا الوظيفي والإحباط الوظيفي، وقد أجريت الدراسة على مجموعة من المعلمين والمعلمات وعددهم (375) معلماً ومعلمة، يعملون في المدارس الحكومية في مدينة المنصورة في مصر، وكشفت الدراسة عن وجود ارتباط ذي دلالة إحصائية بين المتغيرين، حيث أظهرت الدراسة أنّ الإحباط الوظيفي يؤثر على الشعور بالرضا الوظيفي وبشكل سلبي، كما أظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير الجنس، حيث أظهرت الدراسة أنّ المعلمين الذكور يشعرون بالرضا الوظيفي أكثر من المعلمات الإناث.
- دراسة (Walson, 2017): سعت إلى معرفة العلاقة التي تربط المبادئ الأخلاقية في العمل، والرضا الوظيفي، وتم تصميم استبانة تحتوي على أسئلة مفتوحة لتحقيق هذا الغرض، واشتملت الدراسة على (414) قيادياً من القيادات التعليمية في الجامعات الماليزية، وتوصلت الدراسة إلى أنّ هناك علاقة تبادلية بين المبادئ الأخلاقية في العمل، والرضا الوظيفي، حيث إنّ وجود مبادئ أخلاقية في العمل، يعزز الرضا الوظيفي، كما أنّ الرضا الوظيفي يعزز مستوى الالتزام بأخلاقيات العمل، والقوانين التي تنظمه.

ويعرف الرضا الوظيفي إجرائياً في الدراسة الحالية بأنه: مجموع الدرجات التي يحصل عليها أفراد عينة الدراسة، على مقياس الرضا الوظيفي المستخدمة فيها.

الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات التي تناولت مهارات الاتصال الفعّال:

- دراسة (Alghamdi, 2020): هدفت التعرف إلى طبيعة العلاقة بين الأنماط القيادية التي تتبعها مديرات المدارس الحكومية، في محافظة جدة في السعودية، وعلاقتها بالاتصال الفعّال من وجهة نظر المعلمات، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، ووزعت استبانة أعدت لهذا الغرض على (706) معلمات، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة قوية وذات دلالة إحصائية، بين الأنماط القيادية والاتصال الفعّال، وقد حصل التواصل الشفوي على أعلى متوسط، يليه التواصل من خلال الرموز، كما أظهرت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى للمؤهل العلمي، فيما وجدت فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى لأصحاب الخبرة الطويلة، لفئة أكثر من (20) سنة.
- دراسة (Gulbahar, 2020): هدفت معرفة أثر مهارات الاتصال الفعّال التي يستخدمها مديرو المدارس مع المعلمين، على إنجاز العمل وتطويره في تركيا، وقد تم استخدام البحث النوعي لتحقيق أهداف الدراسة، واشتملت عينة الدراسة على (25) معلماً، وقد اختيرت عينة الدراسة بالطريقة المعيارية المستخدمة في البحوث النوعية، كما جُمعت البيانات من خلال المقابلات التي تم إجراؤها مع المعلمين، وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود عوامل إيجابية تؤثر على التواصل بين مديري المدارس والمعلمين، مثل: الأسلوب الديمقراطي للمدير في التعامل، والسمات الإيجابية في شخصية المدير، والمواقف التي يعالجها المدير بشكل إيجابي، كما أشارت النتائج إلى وجود عوامل سلبية تؤثر على التواصل بين مديري المدارس والمعلمين، مثل: الأسلوب التسلسلي للمدير في التعامل، والسمات السلبية في شخصية المدير، والمواقف التي يعالجها المدير بشكل سلبي.
- دراسة (Ifeyinwaf, 2018): هدفت التعرف إلى أهم مهارات الاتصال الفعّال التي يحتاجها مديرو المدارس الثانوية ومساعدوهم في نيجيريا، وقد تم استخدام المنهج الوصفي المسحي في الدراسة، وجمعت البيانات من خلال استبانتيّن، واحدة لمُديري المدارس وعددهم (103)، وأخرى للمساعدين وعددهم أيضاً (103)، وكشفت الدراسة عن أهمية امتلاك مُديري المدارس ومساعدتهم لمهارات الاتصال الفعّال، فقد أظهرت الدراسة ضعف استخدام المُديرين ومساعدتهم لمهارات الاتصال الفعّال، وخصوصاً مهارات الاتصال الكتابية، وقد أثر ذلك سلباً على تحقيق رؤية المؤسسة التعليمية وأهدافها.
- دراسة (Hafeez, 2018): هدفت معرفة العلاقة بين مهارات الاتصال الفعّال، وإستراتيجيات إدارة الصراع لمديري المدارس

لا يستغني الإنسان عن الاتصال، فهو الوسيلة لتبادل الأفكار والآراء، والتعبير عن الحاجات والرغبات، ويهدف الاتصال إلى التفاعل بين المرسل والمستقبل؛ بغرض إحداث رد فعل أو سلوك معين يريده المرسل من المستقبل، أي أن التواصل يهدف إلى التأثير، وإذا كان التواصل فعالاً فستزداد فرصة أن ينجح المرسل في إحداث التأثير المطلوب في المستقبل، وتحقق الفاعلية في الاتصال إذا استخدم المرسل رموزاً أو تعابير محددة مناسبة للموقف، مرتبطة بزمان ومكان؛ كوسيلة لإحداث التفاعل بين المرسل والمستقبل (Musa, 2016).

كما يعتبر الاتصال الفعال وسيلة ارتباط بين الأفراد والمجتمعات، ويتحقق من خلاله الشعور بالأمن، والتفاهم، والترابط، كما تنتقل من خلاله الخبرات والمعارف، فهو وسيلة تفاعل لفظي أو غير لفظي أطرافه: المعلم والمتعلم، أو المعلم والمتعلمين، أو المتعلم والمتعلم، أو المتعلم ووسيط تعليمي، أو المعلم ووسيط تعليمي؛ بهدف نقل المعارف، والأفكار، والخبرات؛ لتحقيق أهداف محددة، فهو عملية تفاعل بين طرفين لتبادل فكرة أو خبرة عبر وسيلة أو قناة اتصال (Attar & Kisnara, 2015).

ويعرف الباحث الاتصال الفعال بأنه كل شكل من أشكال التواصل اللفظي وغير اللفظي بين المرسل والمستقبل، يعمل فيه المرسل على اختيار محتوى الرسالة المناسب، ونقله عبر وسيلة اتصال مناسبة، مع اختيار الموقف المناسب، والتوقيت المناسب؛ لتحقيق ردة الفعل الإيجابية المناسبة التي يتوقعها المرسل من المستقبل.

مهارات الاتصال الفعال:

تؤدي مهارات الاتصال الفعال دوراً مهماً في تحقيق أهداف العمل وزيادة فاعليته؛ وذلك بسبب التأثيرات الإيجابية التي يتركها الاتصال الفعال على المتلقي، وتتلخص مهارات الاتصال الفعال في الآتي (Madbol, 2005):

1- مهارة القراءة: تعرف القراءة بأنها العملية العقلية التي تحتاج إلى مهارات معينة مرتبطة بالحالة الفسيولوجية، وجهازية جهاز النطق، وحاسة البصر عند الإنسان، حيث تساعد هذه المهارة على توصيل المعلومات والأفكار والقرارات للعاملين.

2- مهارة الكتابة: وهي ترجمة كل ما هو منطوق إلى حروف وكلمات، حيث يساعد ذلك على إيصال الأفكار والقرارات من خلال النشرات والتعليمات، والكتب الرسمية.

3- مهارة الاستماع: وهي الإنصات إلى محتوى مسموع، وهي مهارة مهمة لمعرفة فحوى الرسالة ومضمونها، وتعمل هذه المهارة على تخفيض حدة التوتر بين الأطراف المتحاور، وهي مهارة جيدة تمكن الآخرين من التعبير عن وجهات نظرهم، والمشاكل التي يواجهونها.

4- مهارة التحدث: وهي المقدرة على إيصال المعلومات بصورة لغوية، وبلغة مفهومة، وبصوت واضح يساعد على جذب انتباه المستمعين، ويجب أن يرافق ذلك شخصية متزنة، وغير عصبية.

- دراسة (Shi & Howe, 2016): هدفت التعرف إلى مستوى الرضا الوظيفي لدى المرشدين والمرشحات، في المدارس الثانوية في مدينة بكين الصينية، واشتملت الدراسة على (44) مرشداً ومرشدة من العاملين في المدارس الثانوية، وقد تم استخدام مقياس الرضا الوظيفي الذي تم تطويره، وأظهرت نتائج الدراسة وجود مستوى مرتفع من الرضا الوظيفي لدى المرشدين والمرشحات، كما أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى المرشدين والمرشحات، تُعزى إلى متغير الخبرة لصالح الأكثر خبرة، ولمتغير العمر لصالح الأكبر عمراً، بينما لم تظهر فروق دالة إحصائية تُعزى لمتغير جنس المرشد.

التعقيب على الدراسات السابقة:

تناولت الدراسات السابقة علاقة مهارات الاتصال الفعال، مع الأنماط القيادية: (أشكال تواصل القائد مع العاملين)، وأظهر بعضها أهمية شكل التواصل (Alghamdi, 2020)، كما تناولت دراسات أخرى أثر التواصل على أداء العاملين (Gulbahar, 2020)، وأثره على إدارة الصراع في بيئة العمل (Hafeez, 2018)، بالإضافة إلى دراسة أكدت على أهمية امتلاك مديري المدارس لمهارات الاتصال الفعال، حيث إنها تيسر عمله وعمل من حوله (Ifeyinwaf, 2018) وهذا يشير إلى أهمية مهارات التواصل الفعال في التأثير على كثير من المتغيرات.

كما تناولت الدراسات السابقة الأثر المتبادل لمفهوم الرضا الوظيفي، مع المبادئ الأخلاقية للعاملين (Walson, 2017) والتأثير المتبادل أيضاً للرضا الوظيفي مع الإحباط في العمل، فالرضا يقلل الإحباط، والإحباط يقلل الرضا (Juda, et al, 2017)، كما تناولت أثر الرضا الوظيفي على درجة ثقة الموظف بالمؤسسة التي يعمل بها (Alhweiti, 2018).

وما يميز هذه الدراسة أنها من الدراسات القليلة التي تناولت أثر مهارات الاتصال الفعال، على مستوى الرضا الوظيفي للمعلمين في الأردن، وقد تكون الوحيدة في لواء الموقر في حدود علم الباحث، حيث إن الرضا الوظيفي للعاملين من العناصر المهمة في تحقيق أهداف أية مؤسسة، وليس فقط المؤسسة التعليمية، وهذا يحتم علينا كباحثين دراسة كل ما من شأنه المساهمة في تحسين مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في بيئة العمل.

الإطار النظري.

مفهوم الاتصال الفعال:

عناصر الاتصال الفعال:

قريب من توقعات الفرد حول العمل، وقد يكون بعيداً عنه، وكلما تقلصت الفجوة بين توقع الفرد والواقع، زاد الرضا الوظيفي لدى الأفراد. ويرتبط مفهوم الرضا الوظيفي كما وصفه (Lambert, 2001) بمدى الإشباع الذي يحققه العمل للفرد، فإذا حقق العمل إشباعاً كافياً لحاجات الفرد، كانت مشاعره إيجابية نحو العمل، وعندها يتحقق الرضا الوظيفي عن العمل، وإذا لم يحقق العمل إشباعاً كافياً لحاجات الفرد، كانت مشاعره سلبية نحو العمل، ولا يتحقق عندها الرضا الوظيفي عن العمل.

ويعرف الباحث الرضا الوظيفي بأنه تكوين اتجاهات إيجابية نحو العمل، مصدرها تقبل الفرد لعناصر العمل: (الأجر، الإدارة، الزملاء، بيئة العمل، الواجبات الوظيفية)، يدفعه هذا التقبل إلى الاستمرارية في أداء واجباته الوظيفية بدافعية عالية، مع عدم وجود رغبة بترك العمل أو تغييره.

العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي:

تتعدد العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي، ومن أهم هذه العوامل نذكر الآتي (Altayeb, 2008):

- 1- **الحوافز:** وتشمل جميع ما تقدمه المؤسسة من: (أجور، مكافآت، ترقيات) للعاملين فيها، نظير جهودهم المقدمة في المؤسسة.
- 2- **نمط الإشراف:** حيث يسهم نمط الإشراف في التأثير على مستوى رضا العاملين، فالإشراف السيئ يخفض من مستوى رضا العاملين في المؤسسة.
- 3- **قيم المؤسسة:** حيث يشعر العامل وفي ظل وجود قيم وأهداف للمؤسسة التي يعمل بها، أنه يعمل من أجل هدف يستحق الجهود المبذولة، وهذا يشعره بالرضا.
- 4- **بيئة العمل:** حيث تؤثر عوامل الحرارة، والتهوية، والنظافة، ووسائل العمل في المؤسسة، على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين.
- 5- **التدوير الوظيفي:** ويقصد بالتدوير تحريك العامل من وظيفة لأخرى، حيث يقلل هذا التدوير من الروتين بشكل تتجدد فيه الطاقات، ويزيد مستوى الرضا لديه.
- 6- **العوامل الذاتية:** وهي العوامل المرتبطة بالفرد نفسه: (عمره، جنسه، ثقافته، نكاهه، قيمه، احترامه لذاته)، فإذا كانت الوظيفة غير متوافقة مع العناصر المذكورة، قلّ مستوى الرضا الوظيفي.

منهجية الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي الارتباطي في الدراسة الحالية كونه الأنسب لتحقيق أغراضها.

مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من المعلمين والمعلمات في المدارس

تتكون عملية الاتصال من عدة عناصر، ولا تتم عملية الاتصال ولا تتحقق فاعليتها إلا إذا تكاملت هذه العناصر مجتمعة؛ لإحداث عملية الاتصال، وهي (Lal & Aljundi, 2016) (Alassaf, 2016):

- 1- **المرسل:** يعد المرسل المنطلق لعملية الاتصال، وقد يكون شخصاً أو آلة أو برنامجاً تعليمياً، ومهمته إرسال مجموعة من الرموز تهدف إلى نقل محتوى رسالته إلى المتلقي، ويجب أن يكون المرسل متمكناً من مهارات الاتصال، التي تساعد في نقل محتوى الرسالة.
- 2- **الرسالة:** وهي هدف عملية الاتصال، وتضمّ محتوى يشتمل على معلومات أو أفكار أو مفاهيم أو مشاعر، يود المرسل نقلها إلى المستقبل، وتعدّ الرسالة ناجحة إذا أثرت على سلوك المستقبل بالشكل المطلوب في الرسالة، ويجب أن تكون الرسالة بسيطة، وواضحة، وشائقة، وتلبي الحاجة.
- 3- **قناة (وسيلة) الاتصال:** وهي الأداة التي تُنقل من خلالها الرسالة كالمطبوعات، والصور، والرسوم، والخرائط، وبرامج الإذاعة والتلفاز والحاسوب، وكلّ الوسائل المرئية والمسموعة والمقروءة.
- 4- **المستقبل:** وهو متلقي الرسالة، وتحدد درجة استعداد المستقبل لاستقبال الرسالة؛ من خلال وضع المستقبل النفسي، والاجتماعي، والاقتصادي، والعقلي، والجسمي، واللغوي، ويقاس نجاح عملية الاتصال من خلال السلوك، ورد الفعل الذي يصدر من المستقبل بعد وصول الرسالة.
- 5- **التغذية الراجعة:** وهي ردود أفعال المتلقي بعد استقبال الرسالة، وقد تكون مقبولة وذات تأثير إيجابي، أو مرفوضة وذات تأثير سلبي، وفي الحالتين، فإنّ التغذية الراجعة مهمة لمعرفة مدى تأثير الرسالة على المستقبل.

مفهوم الرضا الوظيفي:

لا يوجد تعريف متفق عليه لمفهوم الرضا الوظيفي؛ والسبب في ذلك أنّ الإنسان بطبعه متعدد الرغبات والحاجات، وقد تختلف رغباته وحاجاته من وقت لآخر، فما كان يحقق له الرضا في وقت سابق، قد لا يحقق له الرضا في وقت لاحق، كما أنّ العلماء قاموا بتعريف الرضا الوظيفي على أساس وجهات النظر، ووجهات النظر متباينة، وهذا التباين رفع من قيمة جانب معين يحقق الرضا الوظيفي على حساب جانب آخر (Mashhadi, 2018).

ويعرف (Khair Aldeen, 2004) مفهوم الرضا الوظيفي بأنه حالة من السعادة والشعور الإيجابي، الناتجة عن علاقة الفرد بوظيفته، والشعور الإيجابي مصدره شعور الفرد بأنّ العمل يلبي حاجاته النفسية والمادية، وهناك توقعات لدى الفرد حول ما يقدمه العمل له، وهناك واقع مدرك عن العمل تظهره التجربة، وقد يكون هذا الواقع المدرك

فقرة، وتكونت الاستبانة التي تم تقديمها لأفراد العينة والتي تحتوي على المقياس من جزئين، الجزء الأول يحتوي على معلومات عن أفراد العينة: (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة)، والجزء الثاني يحتوي على فقرات المقياس.

تصحيح المقياس:

تتم الاستجابة للمقياس من خلال تدرج مقياس ليكرت الخماسي (Five -Point likert Scale) (عالية جداً، عالية، متوسطة، منخفضة، منخفضة جداً)، فإذا كانت استجابة المعلم "عالية جداً"، فسيحصل على خمس درجات، وإذا كانت استجابته "عالية"، فسيحصل على أربع درجات وهكذا؛ نظراً لأن اتجاه جميع فقرات المقياس إيجابي، وبذلك فإن درجات الاستجابة على المقياس تتراوح بين (30 - 150)، حيث تمثل الدرجة (30) الحد الأدنى من امتلاك مهارات الاتصال الفعال، وتمثل الدرجة (150)، الحد الأعلى من امتلاك مهارات الاتصال الفعال، ولتحديد درجة امتلاك السمة المذكورة في كل فقرة بناءً على استجابات أفراد العينة، تم حساب طول الفئة بناءً على المعيار النسبي الآتي، وهو مستخدم في كثير من الدراسات: (الحد الأعلى - الحد الأدنى / 3 + 1 = 3/1 - 5 = 3/4 = 2.33 = 1 + 1.33)

- أقل من 2.33 - استجابة منخفضة.
 - 2.33 - 3.66 - استجابة متوسطة
 - أكثر من 3.66 - استجابة كبيرة
- مؤشرات صدق المقياس وثباته.**

الصدق:

تم التحقق من صدق مقياس مهارات الاتصال الفعال بطريقتين هما:

- صدق المحتوى (الصدق المنطقي) للمقياس: عن طريق عرضه في صورته الأولية على مجموعة من الخبراء والمتخصصين، في التربية في الجامعات الأردنية وعددهم (8)؛ بغرض إبداء الرأي حول ملاءمة الفقرات لأغراض الدراسة، وتم الأخذ بملاحظاتهم، وتعديل بعض الفقرات بناءً على تلك الملاحظات، وهي: (حذف العبارات الغامضة، إعادة صياغة الفقرات، استبدال بعض الكلمات).

- صدق البناء بدلالة الاتساق الداخلي للمقياس: بتطبيقه على عينة استطلاعية تكونت من (30) معلماً ومعلمة من خارج أفراد العينة الأصلية للدراسة، حيث تم حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مقياس مهارات الاتصال الفعال والدرجة الكلية له، وقد تراوحت معاملات ارتباط الفقرات مع المقياس ككل ما بين (0,42 - 0,89)، وهي معاملات مقبولة ودالة إحصائياً، ونتيجة هذه الطريقة كما هو مبين في الجدول (2) الآتي:

الحكومية، في مديرية التربية والتعليم للواء الموقر التابعة لوزارة التربية والتعليم في المملكة الأردنية الهاشمية، والذين يدرسون الطلبة في العام الدراسي (2023/2022)، وعددهم (1294) معلماً ومعلمة، وقد تم الحصول على هذه المعلومات من قسم التخطيط في مديرية التربية والتعليم للواء الموقر، بعد أخذ موافقة وزارة التربية والتعليم.

عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة الحالية من (463) معلماً ومعلمة، يعملون في المدارس الحكومية التابعة لوزارة التربية والتعليم في المملكة الأردنية الهاشمية، والذين يدرسون الطلبة في العام الدراسي (2023/2022)، حيث تمت زيارتهم في أماكن عملهم في المدارس، وتوزيع الاستبانات عليهم لتعبئتها، وقد تم اختيارهم بالطريقة الطبقية العشوائية من المدارس الحكومية التابعة لمديرية التربية والتعليم في لواء الموقر في إقليم الوسط، ويشكلون نسبة (35%) من مجتمع الدراسة، والجدول (1) يوضح طريقة التوزيع:

الجدول (1)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة

المتغيرات	الفئات	العدد	النسبة المئوية
الجنس	المعلمين	240	51.8 %
	المعلمات	223	48.2 %
	المجموع	463	100 %
المؤهل العلمي	بكالوريوس	390	84.2 %
	دراسات عليا	73	15.8 %
	المجموع	463	100 %
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	218	47.1 %
	من 5 - أقل من 10 سنوات	85	18.4 %
	10 سنوات فأكثر	160	34.5 %
	المجموع	463	100 %

أدوات الدراسة.

أولاً: مقياس مهارات الاتصال الفعال.

إعداد المقياس:

لتحقيق أهداف الدراسة اطلع الباحث على الأدب النظري، والدراسات السابقة التي تناولت مهارات الاتصال الفعال، ثم حدد الباحث أهم مهارات الاتصال الفعال المراد قياسها، والتي تم التأكيد على أهميتها في الأدب النظري، وبعد استعراض مجموعة من المقاييس التي تقيس تلك المهارات كمقياس (Abu Nada, 2018)، ومقياس (Aldosari, 2015)، قام الباحث بتطوير مقياس مكون من (30)

الجدول (2)

معاملات الارتباط بين الفقرة والدرجة الكلية لمقياس مهارات الاتصال الفعال

معامل الارتباط مع الأداة	رقم الفقرة	معامل الارتباط مع الأداة	رقم الفقرة	معامل الارتباط مع الأداة	رقم الفقرة
** .50	21	** .62	11	** .74	1
** .64	22	** .69	12	** .75	2
** .50	23	** .81	13	** .47	3
** .64	24	** .54	14	** .72	4
** .72	25	** .56	15	** .64	5
** .47	26	** .57	16	* .42	6
** .75	27	** .59	17	** .50	7
** .74	28	** .72	18	** .47	8
** .89	29	** .69	19	** .69	9
** .77	30	** .78	20	** .59	10

- * دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05).

- ** دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01).

النتائج:

تتم الاستجابة للمقياس من خلال تدرج مقياس ليكرت الخماسي (Five -Point likert Scale): (دائمًا، غالبًا، أحيانًا، نادرًا، أبدًا)، فإذا كانت استجابة المعلم "دائمًا" فيحصل على خمس درجات، وإذا كانت استجابته "غالبًا" فيحصل على أربع درجات وهكذا؛ نظرًا لأن اتجاه جميع فقرات المقياس إيجابي، وبذلك فإن درجات الاستجابة على المقياس تتراوح بين (30 - 150)، حيث تمثل الدرجة (30) الحد الأدنى من امتلاك مؤشرات الرضا الوظيفي، وتمثل الدرجة (150) الحد الأعلى من امتلاك مؤشرات الرضا الوظيفي، ولتحديد درجة امتلاك السمة المذكورة في كل فقرة بناءً على استجابات أفراد العينة؛ تم حساب طول الفئة بناءً على المعيار النسبي الآتي، وهو مستخدم في كثير من الدراسات: (الحد الأعلى - الحد الأدنى) / 3 + 1 =

$$= 3/1 - 3/4 = 3/4 = 2.33 = 1 + 1.33 = 2.33$$

- أقل من 2.33 - استجابة منخفضة.

- 2.33 - 3.66 - استجابة متوسطة

- أكثر من 3.66 - استجابة كبيرة

مؤشرات صدق المقياس وثباته:

الصدق

تم التحقق من صدق مقياس الرضا الوظيفي بطريقتين هما:

- صدق المحتوى (الصدق المنطقي) للمقياس: عن طريق عرضه في صورته الأولية على مجموعة من الخبراء والمتخصصين، في التربية في الجامعات الأردنية وعددهم (8)؛ بغرض إبداء الرأي حول ملاءمة الفقرات لأغراض الدراسة، وتم الأخذ بملاحظاتهم، وتعديل بعض الفقرات بناءً على تلك الملاحظات، وهي: (حذف

للتحقق من ثبات المقياس في الدراسة الحالية، تم اختيار عينة استطلاعية من معلمي ومعلمات المدارس الحكومية في مديرية التربية والتعليم للواء الموقر، وتكونت العينة الاستطلاعية من (30) معلمًا ومعلمة من خارج العينة الرئيسية للدراسة، وقد تم تطبيق مقياس مهارات الاتصال الفعال عليهم، حيث تم حساب قيم معاملات الاتساق الداخلي للفقرات بطريقة كرونباخ ألفا، وقد بلغت قيمة معامل الثبات (0,88)، وهي قيمة ثبات مرتفعة تمكنا من الاعتماد على المقياس لإجراء الدراسة.

ثانيًا: مقياس الرضا الوظيفي.

إعداد المقياس:

لتحقيق أهداف الدراسة اطلع الباحث على الأدب النظري، والدراسات السابقة التي تناولت مفهوم الرضا الوظيفي، ثم حدد الباحث أهم عناصر الرضا الوظيفي المراد قياسها، والتي تم التأكيد على أهميتها في الأدب النظري، وبعد استعراض مجموعة من المقاييس كمقياس (Alazraq,2000) ومقياس (Abed Aljawad & Mitwaly,1993) وغيرها من المقاييس، قام الباحث بتطوير مقياس مكون من (30) فقرة، وتكونت الاستبانة التي تم تقديمها لأفراد العينة والتي تحتوي على المقياس من جزئين، الجزء الأول يحتوي على معلومات عن أفراد العينة: (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة)، والجزء الثاني يحتوي على فقرات المقياس.

تصحيح المقياس:

من فقرات مقياس الرضا الوظيفي والدرجة الكلية له، وقد تراوحت معاملات ارتباط الفقرات مع المقياس ككل ما بين (0,51) - (0,88)، وهي معاملات مقبولة ودالة إحصائياً، ونتيجة هذه الطريقة كما هو مبين في الجدول (3) الآتي:

الجدول (3)

معاملات الارتباط بين الفقرة والدرجة الكلية لمقياس الرضا الوظيفي

معامل الارتباط مع الأداة	رقم الفقرة	معامل الارتباط مع الأداة	رقم الفقرة	معامل الارتباط مع الأداة	رقم الفقرة
.56**	21	.51**	11	.72**	1
.63**	22	.77**	12	.73**	2
.60**	23	.83**	13	.53**	3
.87**	24	.55**	14	.70**	4
.70**	25	.70**	15	.66**	5
.53**	26	.59**	16	.61**	6
.76**	27	.57**	17	.54**	7
.78**	28	.74**	18	.60**	8
.89**	29	.67**	19	.68**	9
.78**	30	.80**	20	.58**	10

- * دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05).

- ** دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01).

فيما يلي عرض لنتائج الدراسة والتي هدفت التعرف إلى درجة ممارسة مديري المدارس الحكومية في لواء الموقر، لمهارات الاتصال الفعال من وجهة نظر المعلمين، وعلاقته بمستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين، حيث تمت الإجابة عن أسئلة الدراسة، وجاءت النتائج وفق الآتي:

السؤال الأول: ما درجة ممارسة مديري المدارس الحكومية في لواء الموقر لمهارات الاتصال الفعال من وجهة نظر المعلمين؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة، على مقياس مهارات الاتصال الفعال، كما هو مبين في الجدول (4).

الجدول (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات لدرجات أفراد عينة الدراسة على مقياس مهارات الاتصال الفعال، بالإضافة إلى الوزن النسبي، وترتيب، وتصنيف الفقرات

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	التصنيف
1	يحدد مفرداته بدقة.	2.35	0.56	47 %	18	متوسطة
2	يناقش المعلم للحصول على المعلومة.	3.25	1.10	65 %	12	متوسطة
3	يستقبل المعلم باحترام في مكتبه.	2.55	0.92	51 %	17	متوسطة
4	يمتلك مهارة الحوار.	3.67	0.83	73.4 %	7	كبيرة
5	يخاطب المعلم باحترام.	3.50	0.55	70 %	9	متوسطة
6	يتيح الفرصة لسماح الآراء.	2.28	0.97	45.6 %	21	منخفضة

النتائج:

للتحقق من ثبات المقياس في الدراسة الحالية؛ تم اختيار عينة استطلاعية من معلمي ومعلمات المدارس الحكومية في مديرية التربية والتعليم للواء الموقر، وتكونت العينة الاستطلاعية من (30) معلماً ومعلمة من خارج العينة الرئيسية للدراسة، وقد تم تطبيق مقياس الرضا الوظيفي عليهم، حيث تم حساب قيم معاملات الاتساق الداخلي للفقرات بطريقة كرونباخ ألفا، وقد بلغت قيمة معامل الثبات (0,87)، وهي قيمة ثبات مرتفعة تمكنا من الاعتماد على المقياس لإجراء الدراسة.

نتائج أسئلة الدراسة ومناقشتها:

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	التصنيف
7	يستثمر المناسبات لتقديم التعليمات.	2.26	0.98	45.2 %	22	منخفضة
8	حريص على عقد اجتماعات دورية.	3.68	0.93	73.6 %	6	كبيرة
9	يبلغ القرارات وجهًا لوجه.	3.43	0.70	68.6 %	11	متوسطة
10	يحترم الرأي الآخر.	2.99	0.73	59.8 %	14	متوسطة
11	يستقبل الشكاوى بصدق.	2.18	0.81	43.6 %	24	منخفضة
12	يناقش موضوع شكاوى المعلمين.	2.28	0.52	45.6 %	21	منخفضة
13	يحرص على إنجاز الأهداف.	3.88	0.69	77.6 %	2	كبيرة
14	يعطي المعلمين فرص متساوية لتقديم الآراء دون تمييز.	2.13	1.03	42.6 %	25	منخفضة
15	يعطي أولوية لمناقشة الأمور المهمة.	3.77	1.03	75.4 %	3	كبيرة
16	يحرص على متابعة أعمال المعلمين.	3.90	0.90	78 %	1	كبيرة
17	يستخدم المذكرات لتوصيل المعلومات.	3.70	0.58	74 %	5	كبيرة
18	يناقش موضوع العقوبة قبل توجيهها.	2.10	1.09	42 %	26	منخفضة
19	يحفظ بوثائقه بشكل منظم.	3.00	1.11	60 %	13	متوسطة
20	يدون ملاحظاته عن المعلمين.	2.20	0.76	44 %	23	منخفضة
21	يشجع المعلمين على تزويدهم بالتقارير.	3.73	0.84	74.6 %	4	كبيرة
22	يستخدم أسلوب الشكر الشفوي للإشادة بالأداء.	3.51	0.76	70.2 %	8	متوسطة
23	يقدم كتب الشكر للمتميزين من المعلمين.	3.50	0.85	70 %	9	متوسطة
24	يصغي لفهم الأفكار.	2.30	0.66	46 %	20	منخفضة
25	يتأني قبل اتخاذ القرارات.	3.44	0.73	68.8 %	10	متوسطة
26	يعطي المتحدث فرصة لتوضيح أفكاره.	3.43	0.99	68.6 %	11	متوسطة
27	يبنتسم بوجه المتحدث.	2.55	1.07	51 %	17	متوسطة
28	يراعي المسافات المكانية عند التواصل.	2.66	1.01	53.2 %	16	متوسطة
29	يتواصل بصرياً مع المخاطب.	2.90	0.83	58 %	15	متوسطة
30	يتفاعل مع مطالب المعلمين.	2.32	0.76	46.4 %	19	منخفضة
	المقياس ككل بجميع فقراته	2.98	0.84	59.6 %	-	متوسطة

على الرغم من تباين استجابات المعلمين حول مدى استخدام مديري المدارس لمهارات الاتصال الفعال، إلا أنّ هذا التباين متقارب، وضمن الفئة (المتوسطة) نفسها، وهذا يؤكد تقارب التوجهات في تقييم المديرين لمدى استخدامهم لمهارات الاتصال الفعال، ويشير أيضًا إلى أنّ هناك شبه اتفاق على التقييم لمديري المدارس من قبل المعلمين، وجاءت أول ثلاث فقرات في مقياس مهارات الاتصال الفعال من حيث الترتيب، حصلت على أعلى تقييم من قبل المعلمين، بعد حساب المتوسط

يبين الجدول (4) أنّ المتوسطات الحسابية لفقرات المقياس تراوحت ما بين (2.10 - 3.90)، حيث جاءت الفقرة التي نصّت على: (يحرص على متابعة أعمال المعلمين) في المرتبة الأولى، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.90)، وانحراف معياري مقداره (0.90)، بينما جاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة التي نصّت على: (يناقش موضوع العقوبة قبل توجيهها)، حيث بلغ متوسطها الحسابي (2.10)، وانحراف معياري مقداره (1.09).

دراسة (Gulbahar, 2020)، من حيث إن تأكيد المدير على السلطة، وعدم تقبله للشكاوى برحابة صدر من قبل المعلمين، يؤثر بشكل سلبي على فاعلية التواصل، واختلفت نتائج إجابة هذا السؤال مع دراسة (Ifeyinwaf, 2018)، حيث أظهرت نتائج تلك الدراسة أن درجة استخدام مهارات الاتصال الفعال من قبل المديرين (ضعيفة)، أما نتائج الدراسة الحالية، فقد أظهرت أن درجة استخدام مهارات الاتصال الفعال من قبل المديرين كانت (متوسطة).

السؤال الثاني: ما مستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين في المدارس الحكومية في لواء الموقر من وجهة نظرهم؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مقياس الرضا الوظيفي، كما هو مبين في الجدول (5).

الجدول (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات لدرجات أفراد عينة الدراسة على مقياس الرضا الوظيفي، بالإضافة إلى الوزن النسبي، وترتيب، وتصنيف الفقرات

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	التصنيف
1	علاقتي مع المدير جيدة.	2.99	0.51	59.8 %	14	متوسطة
2	علاقتي مع زملائي جيدة.	3.15	0.66	63 %	10	متوسطة
3	تتم تلبية احتياجاتي المطلوبة للعمل.	3.18	0.75	63.6 %	9	متوسطة
4	أحصل على التقدير للجهود المبذولة.	3.72	0.44	74.4 %	2	كبيرة
5	يحفزني المدير لتحسين أدائي.	2.30	0.98	46 %	21	منخفضة
6	يثق الزملاء في قدراتي.	3.37	0.63	67.4 %	6	متوسطة
7	لا يتم تكليفي بعمل لا أقدر عليه.	3.50	0.84	70 %	4	متوسطة
8	ساعات العمل تمر بسرعة ولا أشعر بها.	3.00	0.83	60 %	13	متوسطة
9	أشعر بالأمان الوظيفي في بيئة العمل.	2.18	0.80	43.6 %	23	منخفضة
10	علاقتي مع الزملاء مبنية على الاحترام المتبادل.	3.33	0.66	66.6 %	7	متوسطة
11	أحب عملي.	2.37	0.78	47.4 %	19	متوسطة
12	أحصل على المساعدة عندما أطلبها من الزملاء.	3.55	0.58	71 %	3	متوسطة
13	لا أجد صعوبة في التعامل مع الزملاء.	3.80	0.74	76 %	1	كبيرة
14	الراتب الشهري مناسب ويلبي احتياجاتي.	2.70	0.82	54 %	18	متوسطة
15	المسؤوليات المطلوبة مني واضحة.	2.98	0.92	59.6 %	15	متوسطة
16	أشارك في صنع القرار.	2.09	1.01	41.8 %	24	منخفضة
17	عملي يلبي طموحاتي.	2.18	0.65	43.6 %	23	منخفضة
18	فرص التطور الوظيفي في مهنتي كبيرة.	2.28	0.49	45.6 %	22	منخفضة
19	يساعدني عملي على اكتساب الخبرات.	3.00	0.77	60 %	13	متوسطة
20	هناك برامج مناسبة تعقد لتطوير أدائي.	2.88	0.90	57.6 %	16	متوسطة
21	هناك عدالة في التعامل مع الموظفين.	2.31	0.93	46.2 %	20	منخفضة
22	أوقات الراحة في المدرسة مناسبة.	3.10	0.82	62 %	12	متوسطة
23	توزيع الحصص على مدار الأسبوع مناسب.	3.11	0.53	62.2 %	11	متوسطة
24	البنية التحتية ومرافق المدرسة جيدة.	2.70	0.67	54 %	18	متوسطة

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	التصنيف
25	أميل لتخطيط عملي وتنفيذ ما خطته.	3.40	0.81	68 %	5	متوسطة
26	لا يتم تكليفي بأكثر من عمل في الوقت نفسه.	3.11	0.64	62.2 %	11	متوسطة
27	بيئة العمل منظمة.	2.75	0.95	55 %	17	متوسطة
28	أحرص على تحقيق أهدافي.	3.20	0.60	64 %	8	متوسطة
29	هناك مراعاة للكفاءات في بيئة العمل.	2.98	1.11	59.6 %	15	متوسطة
30	لا توجد صعوبة في التواصل مع أصحاب القرار.	2.30	0.77	46 %	21	متوسطة
	المقياس ككل بجميع فقراته	2.80	0.75	56 %	-	متوسطة

منخفضة للفقرات المذكورة، وتتشابه نتيجة هذا السؤال مع كل الدراسات المذكورة في الدراسة الحالية، من حيث تأثير المتغيرات المتناولة في دراساتهم على الرضا الوظيفي، حيث إن المتغير المتناول إلى جانب الرضا الوظيفي في الدراسة الحالية وهو مهارات الاتصال الفعال، له تأثير واضح على الرضا الوظيفي، ويؤكد ذلك نتائج الدراسة الحالية، وتختلف نتيجة هذا السؤال مع دراسة (Alhweiti, 2018)، ودراسة (Shi & Howe, 2016)، حيث إن الرضا الوظيفي لأفراد عينة الدراسات المذكورة جاء (مرتفعاً)، أما في الدراسة الحالية فقد جاء (متوسطاً).

السؤال الثالث: هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$)، بين درجة ممارسة مديري المدارس الحكومية في لواء الموقر لمهارات الاتصال الفعال من وجهة نظر المعلمين، وبين مستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين في المدارس الحكومية في لواء الموقر من وجهة نظر المعلمين؟ للإجابة عن هذا السؤال تم حساب معامل الارتباط بيرسون للعلاقة بين مهارات الاتصال الفعال والرضا الوظيفي، بناءً على استجابات أفراد عينة الدراسة على المقياسين، وتم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) وكانت النتائج كما هو مبين في الجدول (6).

الجدول (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج معامل الارتباط بيرسون للعلاقة بين مهارات الاتصال الفعال والرضا الوظيفي

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة معامل الارتباط (r)	مستوى الدلالة
مهارات الاتصال الفعال	2.98	0.84	0.562	0.03
الرضا الوظيفي	2.80	0.75		

المدرسة لمهارات الاتصال الفعال، يسهم بشكل كبير في تحسن الرضا الوظيفي للعاملين، فالمدير عنصر مهم من عناصر العمل، واستخدام مهارات الاتصال الفعال من قبله، يجعل تواصله مع العاملين أكثر مرونة، وأكثر فاعلية، مما يُشعر العاملين بالارتياح، وينعكس ذلك بالضرورة على مقدار الرضا الوظيفي عن العمل، وكلما كان استخدام

يبين الجدول (5) أن المتوسطات الحسابية لفقرات المقياس تراوحت ما بين (2.09 - 3.80)، حيث جاءت الفقرة التي تتصّ على: (لا أجد صعوبة في التعامل مع الزملاء)، في المرتبة الأولى حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.80)، وانحراف معياري مقداره (0.74)، بينما جاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة التي تتصّ على: (أشارك في صنع القرار)، حيث بلغ متوسطها الحسابي (2.09)، وانحراف معياري مقداره (1.01).

ويعزو الباحث التقييم المتوسط للرضا الوظيفي من وجهة نظر المعلمين أنفسهم في لواء الموقر، إلى أن هناك رضا عن الوضع الوظيفي بشكل عام، ولكن هذا الرضا جاء بمستوى متوسط، ولا يلي الطموح، وتؤكد ذلك غالبية استجابات المعلمين على مقياس الرضا الوظيفي، والتي جاءت بتقييم (متوسط)، إلا أن هناك رضا كبيراً عن مجموعة العمل (الزملاء)، وتؤكد ذلك الفقرة الأولى: (لا أجد صعوبة في التعامل مع الزملاء)، والتي حصلت على أعلى ترتيب كأعلى متوسط حسابي، والفقرة الثالثة: (أحصل على المساعدة عندما أطلبها من الزملاء)، والتي حصلت على ثالث أعلى ترتيب بعد حساب المتوسط الحسابي لاستجابات المعلمين على فقرات المقياس، أما بالنسبة لأدنى الدرجات للفقرات، فقد أظهرت أن المعلمين لا يشعرون بالأمان الوظيفي: (الفقرة 23)، وأن العمل لا يلي طموحهم: (الفقرة 23 مكرر)، وأتهم منزعجون من عدم المشاركة في صنع القرار: (الفقرة 24)، حيث جاءت التقديرات

يبين الجدول (6) أن هناك علاقة طردية موجبة ذات دلالة إحصائية، بين درجة ممارسة مديري المدارس لمهارات الاتصال الفعال، ومستوى الرضا الوظيفي لدى معلمي المدارس الحكومية في لواء الموقر من وجهة نظرهم، حيث بلغ معامل الارتباط (0.562)، وبدلالة إحصائية بلغت (0.03). ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن استخدام مدير

في لواء الموقر لمهارات الاتصال الفعال، من وجهة نظر المعلمين تُعزى إلى الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة؟ للإجابة عن الجزء المتعلق بالجنس للسؤال الرابع، تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، وقيمة اختبار ت (T-test)، لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وتم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)، وكانت النتائج كما هو مبين في الجدول (7):

الجدول (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة (ت) لمقياس مهارات الاتصال الفعال

مقياس مهارات الاتصال الفعال					
أفراد العينة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	الدلالة الإحصائية
المعلمين	240	3.52	0.54	0.36	*0.13
المعلمات	223	3.49	0.52		
المجموع	463				

الأداء، وأخرى ضعيفات، وهذا يشير إلى أنّ خصائص الأفراد من الجنسين متشابهة أيضًا، وهذا التقارب في ظروف العمل وفي خصائص الأفراد موضع الدراسة، هو سبب تقارب التوجهات في تقييم المعلمين لمهارات الاتصال الفعال التي يستخدمها المديرين في مدارسهم، وبالتالي فإن ذلك هو سبب عدم وجود فروق فردية ذات دلالة إحصائية بين الجنسين في الدراسة الحالية، وتتشابه نتيجة هذا السؤال مع دراسة (Shi & Howe, 2016)، وتختلف مع دراسة (Juda, et al., 2017) التي أشارت إلى وجود فروق بين الجنسين.

الجدول (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة (ت) لمقياس مهارات الاتصال الفعال

مقياس مهارات الاتصال الفعال					
المؤهل العلمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	الدلالة الإحصائية
بكالوريوس	390	2.89	0.73	-5.01	*0.08
دراسات عليا	73	3.17	0.71		
المجموع	463				

مقاربتين من حيث المستوى العلمي، والاجتماعي والاقتصادي، كما أنّ هناك تشابهًا في المهام التعليمية المطلوبة من الفئتين: (البكالوريوس، الدراسات العليا)، وتتشابه نتيجة هذا السؤال مع دراسة (Alghamdi, 2020)، ولم تتناول باقي الدراسات المذكورة متغير المؤهل العلمي. وللإجابة عن الجزء المتعلق بسنوات الخبرة للسؤال الرابع، تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، وقيمة اختبار ت (T-test)، لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وتم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)، وكانت النتائج كما هو مبين في الجدول (9):

المدير لمهارات الاتصال الفعال أكثر، كان الرضا الوظيفي للعاملين أكبر، وتؤكد ذلك نتيجة السؤال، والتي جاءت طردية موجبة، وتتشابه نتائج هذا السؤال مع دراسة (Hafeez, 2018)، ودراسة (Alghamdi, 2020)، ودراسة (Gulbahar, 2020)، من حيث التأثير الذي يحدثه استخدام مهارات الاتصال الفعال من قبل المديرين، ولا تختلف نتيجة هذا السؤال مع أي دراسة مذكورة. السؤال الرابع: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$)، في درجة ممارسة مديري المدارس الحكومية

يبين الجدول (7) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات مهارات الاتصال الفعال، عند المعلمين الذكور، والمعلمات الإناث، حيث بلغت قيمة (ت) (0.36)، وبلغ مستوى الدلالة (0.13) وهو غير دال إحصائيًا.

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أنّ المعلم والمعلمة يُعايشان الواقع التعليمي نفسه، والدراسات التي تشير إلى وجود فروق بين الجنسين في كلّ المجالات ليست محسومة، فهناك معلمون متميزو الأداء، وآخرون ضعيفون في أدائهم، كما أنّ هناك معلمات متميزات في

يبين الجدول (8) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات مهارات الاتصال الفعال، عند معلمي البكالوريوس ومعلمي الدراسات العليا، حيث بلغت قيمة (ت) (-5.01)، وبلغ مستوى الدلالة (0.08)، وهو غير دال إحصائيًا.

يعزو الباحث هذه النتيجة إلى أنّه من المحتمل أن يكون تقارب المواد الدراسية، من حيث المحتوى في مستوى البكالوريوس ومستوى الدراسات العليا، هو سبب عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية، كما أنّه من المحتمل أن تكون ظروف العمل المتقاربة التي يعيشها المعلمون من المؤهلات المختلفة هي السبب؛ فهم يتعاملون مع إدارات متقاربة من حيث المستوى، في بيئة عمل متقاربة من حيث الظروف، مع زملاء

الجدول (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة (ت) لمقياس مهارات الاتصال الفعال

مقياس مهارات الاتصال الفعال					
سنوات الخبرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	الدلالة الإحصائية
أقل من 5 سنوات	218	2.77	0.72	1.08	*0.27
من 5- أقل من 10 سنوات	85	3.11	0.87		
10 سنوات فأكثر	160	3.09	0.72		
المجموع	463				

يبين الجدول (9) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات مهارات الاتصال الفعال، عند المعلمين أصحاب الخبرة لفئة (أقل من 5 سنوات)، وأصحاب الخبرة لفئة (من 5- أقل من 10 سنوات)، وأصحاب الخبرة لفئة (10 سنوات فأكثر)، حيث بلغت قيمة (ت) (1.08)، وبلغ مستوى الدلالة (0.27) وهو غير دال إحصائياً. يعزو الباحث هذه النتيجة إلى احتمالية أن مديري المدارس لا يحددون معايير للتعامل مع أصحاب الخبرة الطويلة أو القصيرة، حيث إن أسلوب تعاملهم مع المعلمين على الأغلب متقاربة، لذا فإن المعلمين ذوي الخبرات المتباينة ينظرون للمديرين بالمنظار نفسه، كما أن المديرين يحرصون بالدرجة الأولى على تنفيذ المهام الإدارية والتعليمية، وما يطلبونه من المعلم في أول سنة من عمله بمهنة التعليم، لا يختلف عما يطلبونه منه في السنة العاشرة، وقد تكون تلك الأسباب هي وراء عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المعلمين أصحاب الخبرات

المتفاوتة، في تقييمهم لمستوى استخدام المديرين في مدارسهم لمهارات الاتصال الفعال، وتشابه نتيجة هذا السؤال مع دراسة (Shi & Howe, 2016)، وتختلف مع (Alghamdi, 2020). السؤال الخامس: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$)، في مستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين في المدارس الحكومية في لواء الموقر من وجهة نظر المعلمين، تُعزى إلى متغيرات الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة؟ للإجابة عن الجزء المتعلق بالجنس للسؤال الرابع، تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، وقيمة اختبار ت (T-test)، لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وتم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)، وكانت النتائج كما هو مبين في الجدول (10):

الجدول (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة (ت) لمقياس الرضا الوظيفي

مقياس الرضا الوظيفي					
أفراد العينة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	الدلالة الإحصائية
المعلمين	240	3.42	0.51	-1.49	*0.16
المعلمات	223	3.36	0.54		
المجموع	463				

بين الجدول (10) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية، بين متوسطي درجات الرضا الوظيفي عند المعلمين الذكور والمعلمات الإناث، حيث بلغت قيمة (ت) (- 1.49)، وبلغ مستوى الدلالة (0.16)، وهو غير دال إحصائياً. ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن المعلم والمعلمة يُعايشان الواقع التعليمي نفسه، والعناصر التي تسبب الرضا الوظيفي متقاربة إن لم تكن متشابهة في بعض الظروف، فهناك تقارب في بيئة العمل، والأجور، والمهام. كما أن الدراسات التي تشير إلى وجود فروق بين الجنسين في كل المجالات ليست محسومة، فهناك تقارب في خصائص الأفراد من الجنسين، وهذا التقارب في ظروف العمل، وفي خصائص الأفراد موضع الدراسة، وفي بيئة العمل ومهامه، هو سبب تقارب

النتائج فيما يختص بشعور كلا الجنسين بالرضا الوظيفي، وبالتالي فهو سبب عدم وجود فروق فردية ذات دلالة إحصائية بين الجنسين في الدراسة الحالية، وتشابه نتيجة هذا السؤال مع دراسة (Shi & Howe, 2016)، وتختلف مع دراسة (Juda, et al., 2017) التي أشارت إلى وجود فروق بين الجنسين. وللإجابة عن الجزء المتعلق بالمؤهل العلمي للسؤال الرابع، تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، وقيمة اختبار ت (T-test)، لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وتم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)، وكانت النتائج كما هو مبين في الجدول (11):

الجدول (11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة (ت) لمقياس الرضا الوظيفي

مقياس الرضا الوظيفي					
المؤهل العلمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	الدلالة الإحصائية
بكالوريوس	390	3.40	0.68	-0.36	*0.70
دراسات عليا	73	3.38	0.74		
المجموع	463				

متقاربين من حيث المستوى العلمي، والاجتماعي، والاقتصادي، كما أن هناك تشابهاً في المهام التعليمية المطلوبة من الفئتين: (البكالوريوس، الدراسات العليا)، وتتشابه نتيجة هذا السؤال مع دراسة (Alghamdi, 2020)، ولم تتناول باقي الدراسات المذكورة متغير المؤهل العلمي.

وللإجابة عن الجزء المتعلق بسنوات الخبرة للسؤال الرابع، تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، وقيمة اختبار ت (T-test)، لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وتم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)، وكانت النتائج كما هو مبين في الجدول (12):

الجدول (12) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة (ت) لمقياس الرضا الوظيفي

مقياس الرضا الوظيفي					
سنوات الخبرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	الدلالة الإحصائية
أقل من 5 سنوات	218	3.12	0.78	2.05	*0.041
من 5- أقل من 10 سنوات	85	3.04	0.87		
10 سنوات فأكثر	160	3.44	0.64		
المجموع	463				

الوظيفي. وتتشابه نتيجة هذا السؤال مع دراسة (Shi & Howe, 2016)، ومع دراسة (Alghamdi, 2020)، ولا تختلف مع أي دراسة مذكورة.

التوصيات

- بناءً على النتائج المشار إليها توصي الدراسة الحالية بالآتي:
 - 1- الاهتمام بتوظيف مديري المدارس لمهارات الاتصال الفعال بشكل أكبر؛ من خلال دورات تعقد لهذا الغرض.
 - 2- إجراء المزيد من الدراسات والبحوث للتعرف إلى أثر مهارات الاتصال الفعال على متغيرات لم يتم تناولها بالدراسة.

يبين الجدول (11) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات الرضا الوظيفي، عند معلمي البكالوريوس ومعلمي الدراسات العليا، حيث بلغت قيمة (ت) (-0.36)، وبلغ مستوى الدلالة (0.70)، وهو غير دال إحصائياً.

ويعزو الباحث هذه النتيجة، إلى أنه من المحتمل أن يكون تقارب المواد الدراسية من حيث المحتوى في مستوى البكالوريوس ومستوى الدراسات العليا، هو سبب عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية، كما أنه من المحتمل أن تكون ظروف العمل المتقاربة التي يعيشها المعلمون من المؤهلات المختلفة هو السبب، فهم يتعاملون مع إدارات متقاربة من حيث المستوى، في بيئة عمل متقاربة من حيث الظروف، مع زملاء

يبين الجدول (12) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الرضا الوظيفي عند المعلمين أصحاب الخبرة لفئة (أقل من 5 سنوات)، وأصحاب الخبرة لفئة (من 5- أقل من 10 سنوات)، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح أصحاب الخبرة لفئة (10 سنوات فأكثر)، وبمتوسط حسابي مقداره (3.44)، وانحراف معياري مقداره (0.64)، وقد بلغت قيمة (ت) (2.05)، وبلغ مستوى الدلالة (0.041)، وهذا المستوى دال إحصائياً.

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى احتمالية أن المعلمين يعيشون الواقع التربوي نفسه بكل عناصره وظروفه، وأما ظهور فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لأصحاب الخبرة الأكبر فئة (10 سنوات فأكثر)، فقد يكون مرده لأن تلك الفئة أقدر على احتواء الظروف التي يمرون بها بحكم الخبرة، وبالتالي شعورهم بالرضا لسيطرتهم على الظروف والمواقف التي تواجههم، وقد يكون للزيادة النسبية في الأجور لأصحاب الخبرة الطويلة، تأثير على زيادة مستوى شعورهم بالرضا

- Governmental schools in Algeria (the capital) & its relationship with effective communication from teachers point of view. (unpublished Master dissertation). Middle East University, Jordan.
15. Hijab, M. (2003). Media Encyclopedia. Cairo: Dar Alajmi.
 16. Ian, T. (2021). 365 Days with Effective Communication. Washington: Amazon Publishers.
 17. Ifeyinwaf, M. (2018). Communication Skills Needed by Principals for Effective Management of Secondary Schools in Anambra State. Online Journal of Arts, Management and Social Sciences (OJAMSS). 3 (2) 17-25.
 18. Juda, A. O. and Kawther, A. (2017). The relationship between Job Frustration and Job Satisfaction Applied on governmental schools' teachers in Almansora city. Commercial Research & Studies Journal. (3) 411-435.
 19. Khair Aldeen, H. (2004). Behavioral Sciences. Cairo, Library of Ein Shams University.
 20. Khalid, R. (2012). The effect of the information of Human Resources System on workers' performance. (unpublished Master dissertation). Kasdi Mirtah University, Warqla, Algeria.
 21. Lal, Z. & Aljundi, A. (2016). Electronic Communication and Learning Technology. Alriyadh, Alobeikan Library.
 22. Lambert, E. (2001) The Impact of Job Satisfaction on Turnover Intent. The Social Science Journal. (38) 233-250.
 23. Madboly, R. (2005). Memorizing Skills. Alexandria, Dar Almarifa for Publishing & Distribution.
 24. Mashhadi, H. (2018). Job Satisfaction & its Effect on Children. Sientific Journal of KG College. Almansora University. 5(1) 385-404.
 25. Mohammad, B. (2015). Communication Skills. KSA, Altarbia Library for Publishing & Distribution.
 26. Musa, M. (2016). Effective Communication in Arab Universities, Critical Study about the Websites of Some Arabic Universities. Alhikma Journal of Media & Communication Studies. (7) 287-316.
 27. Musenze, A. (2016). Psychometric Evaluation of Job Satisfaction scale. Global Journal of Human Social Science. 16 (6) 56-64.
 28. Nesan, A. (2017). The Effect of Communication Skills on Learning Achievement of Second
- ### References:
1. Abed Aljawad, N. E. & Mitwaly, M. (1993). The Scale of Teachers Job Satisfaction. Educational Studies Journal, Egypt. 8(51)148-179.
 2. Abu Nada, L. (2018). Communication skills for secondary schools' principals in Gaza Governorate and its relationship with Community Participation. (unpublished Master dissertation). Islamic University, Gaza.
 3. Alassaf, A. (2016). The Culture of Effective Communication. Alriyadh, Alobeikan Library.
 4. Alazraq, A. (2000). Educational psychology for teachers, Theoretical concepts & Field studies. Beirut, Dar Alfikr Alaraby.
 5. Aldosari, S. (2015). The degree of Practicing effective communicative skills by school principals in general education different stages in Wadi Aldawasir Governorate. Journal of Future of Arabic Education. 18(49) 179-228.
 6. Alghamdi, W. (2020). Leadership Styles of Elementary Governmental Schools for Female Leaders and its Relationship with Effective Communication in Jeddah Governorate from Female Teachers Point of View. Journal of Educational & Psychological Sciences, 20 (4).
 7. Alhweiti, A. (2018). Organizational Trust and its relationship with Job Satisfaction for teachers of elementary schools in Tabouq city. Educational Journal of Education College in Sohaj University. 51 (51) 547-515.
 8. Allawi, M. (1994). Athletic Training Sciences. Cairo, Althalitha Ashar Press.
 9. Altayeb, M. (2008). The effect of organizational climate on job satisfaction. (unpublished Master dissertation). Islamic University, Gaza.
 10. Attar, A. & Kisnara, E. (2015). Educational Creatures and Nano Technology. Makkah, KSA, Bahader Press.
 11. Bahansi, F. (2018). Workers Job Satisfaction from Social Service perspective. Alexandria, Dar Alwafa Press.
 12. Gulbahar, B. (2020). The Teacher Views About Communication Between School Principal and Teachers. Kirikkale University Journal of Social Sciences. 10 (2) 221-237.
 13. Gupta, N (2013). Effective Body Language In Organizations, IUP Journal of Soft Skills. 7 (1) 35- 44.
 14. Hafeez, E. (2018). Conflict Management Strategies for Principals of Primary

- Grade Student. Dissertation Abstracts International. (20) 102-134.
29. Paul, E. (2022). Job Satisfaction from Assessment to Intervention. USA, New York: Routledge Press.
30. Rasheed, S. (2018). The Role of Transformational Leadership in Reinforcing Self- Competence. Journal of Administration and Economics College for Economic, Administrative & Financial Studies. 10(2) 450-482.
31. Sheikh, Saeda. (2015). Organizational Justice and its relationship with Job Satisfaction. (unpublished Master dissertation). Albewira University, Algeria.
32. Shi, Y.T. (2016). A Survey of Occupational Therapy Practice in Beijing, China. Occupational Therapy International. 23 (2) 186-195.
33. Walson, M. (2017). Business Ethics and Job Satisfaction. Journal of Administration. 14 (3) 104-122.