

مهارات الإتصال لدى مسؤلى العمل الإرشادى الزراعى فى بعض محافظات مصر

طارق محمود أحمد السيد عمرو السيد درويش

معهد بحوث الإرشاد الزراعى والتنمية الريفية- مركز البحوث الزراعية

المستخلص

استهدف هذا البحث التعرف على المستوى العام لإجمالى درجة توافر مهارات الإتصال المدروسة لدى المبحوثين، والتعرف على مستوى توافر كل مهارة من مهارات الإتصال المدروسة لدى المبحوثين، وكذا تحديد قيمة الفروق بين محافظات البحث فيما يتعلق بدرجة توافر مهارات الإتصال لدى المبحوثين وأيضاً تحديد العلاقة بين الدرجة الإجمالية لتوافر مهارات الإتصال لدى المبحوثين وبين كل من المتغيرات المستقلة المدروسة.

وقد أجرى البحث فى ثلاث محافظات أختيرت عشوائياً وهى محافظة الشرقية، ومحافظة القليوبية، ومحافظة بنى سويف، وكانت شاملة البحث (٢٥٥) مسؤلاً للعمل الإرشادى الزراعى على مستوى الإدارات الزراعية بمراكز المحافظات الثلاث المدروسة، وبلغ حجم العينة وفقاً لهذه المعادلة (١٥٦) مسؤلاً للعمل الإرشادى الزراعى. وجمعت البيانات بالمقابلة الشخصية بإستخدام إستمارة إستبيان تم تصميمها بالشكل الذي يحقق أهداف البحث وذلك خلال شهر ديسمبر عام ٢٠٢١. واستخدم فى عرض وتحليل البيانات التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والمدى، ومعامل الارتباط البسيط لبيرسون، واختبار (F) لتحديد الفروق.

وتلخصت أهم النتائج فيما يلي:

- أن المستوى العام لإجمالى درجة توافر مهارات الإتصال متوسطاً بصفة عامة وذلك بمتوسط حسابى قدره ٧٩,١١ درجة بما يعادل متوسط نسبى قدره ٥٢,٧٤ %.
- أن مستوى توافر كل مهارة من مهارات الإتصال كان فى المستوى المتوسط مرتبة تنازلياً على النحو التالى: إدارة العواطف، ثم مهارة القدرة على فهم الآخرين، ثم مهارة التحدث، وأخيراً مهارة الاستماع على الترتيب.
- وجود علاقة معنوية طردية عند مستوى ٠,٠١ بين الدرجة الإجمالية لتوافر مهارات الإتصال لدى المبحوثين وبين جميع المتغيرات المستقلة المدروسة.
- عدم وجود فروق معنوية بين المبحوثين بمحافظات البحث فى درجة توافر مهارات الإتصال لدى المبحوثين.

المقدمة والمشكلة البحثية

يعد الاتصال من أقدم أوجه النشاط الإنساني، كما يمثل حاجة إجتماعية ضرورية لكل إنسان، و أساس للتعارف بين الناس والتواصل بين الحضارات والتفاعل بين الجماعات البشرية (أبو النصر، ٢٠٠٩: ١١) فالإتصال يساوي الحياة ولا يمكن إستمرار الحياة وتطورها بدون اتصال (سليمان، ٢٠١٠: ١). كما أن القدرة على تكوين علاقات تواصل سوية مع الآخرين هي جوهر جميع تفاعلات البشر مع بعضهم البعض (ديمكوسكى، واخرين، ٢٠٠٩: ٢٣). فالإتصال هو إنتقال المعلومات أو الأفكار أو الإتجاهات أو العواطف من شخص أو جماعة إلي شخص أو جماعة أخرى (غيث، ١٩٧٩: ٧١، ٧٢)، ويذكر درويش، وتكلا (١٩٨٠: ٤٧٧) أن الإتصال هو عملية نقل فكرة معينة أو معنى محدد فى ذهن شخص ما إلى ذهن آخر أو آخرين كما هي " أى نقل الفكرة أو المعنى من ذهن المستقبل كما هي فى ذهن المرسل".

ويرى سليمان (٢٠١٠: ٤) أن الإتصال هو إنتقال المعلومات أو الأفكار أوالإتجاهات أو العواطف من شخص أو جماعة إلي شخص أو جماعة أخرى سواء أكانت أفكار ذات طبيعة علمية أو إجتماعية أو ثقافية، وتتبع من حاجة الفرد إلى الكلام والاستماع والتفاعل مع الآخرين. ولا يمكن القول بأن عملية الإتصال قد تمت بين المرسل والمستقبل إلا إذا فهم كل منهما الآخر وأدرك المستقبل وجهة نظر المرسل. وتتم عملية الإتصال عن طريق قيام المرسل بصياغة رسالته في شكل رموز مناسبة، ثم إرسال هذه الرموز إلي المستقبل عن طريق وسائل الإتصال المختلفة، وعند وصول الرسالة إلي المستقبل يقوم بفك رموزها. ويقاس نجاح الإتصال من خلال المعلومات المرتدة من مستقبل الرسالة عاكسا مدي فهمه للرسالة، وإذا أظهرت التغذية المرتدة عدم فهم المستقبل للرسالة يقوم المرسل بتعديل شكل الرسالة ومضمونها قبل إرسالها مرة أخرى.

ويعرف حمود (٢٠٠٢: ١١٧) الإتصال بأنه عملية نقل رسالة من شخص لآخر بإستخدام اللغة أو الإشارات أو المعانى. وتتبع أهمية الإتصال كما يذكر حسين (٢٠١٢: ١٤٦-١٤٧) فى كونه وسيلة التخاطب والتفاعل بين الأفراد، وتبادل المعلومات فيما بينهم بغرض تحقيق التفاعل في معناه الواسع وبالتالي تحقيق ديناميكية الجماعة.

وللاتصال أهمية كبرى فى تكوين وتشكيل إتجاهاتنا نحو الأمور المختلفة كما أنها تشكل سلوكنا فى المواقف المختلفة (عرب، ١٩٢٧ هـ: ٧-٨) كما يعرف بأنه عملية تبادل الآراء والمعلومات بين الأفراد بغرض تحقيق هدف معين (2017: hrdiscussion.com).

وتتكون عملية الإتصال من خمسة عناصرلا تتم عملية الإتصال إلا بها وهى: المرسل، والرسالة، والوسيلة، والمستقبل، والتغذية المرتدة.

المرسل: هو مصدر الرسالة وهو الشخص الذي يوجه الأمر أو يعرض المعلومات، وهو النقطة التي تبدأ من عندها عملية الإتصال. ويقوم المرسل بصياغة الرسالة في رموز تعبر عن المعنى الذي يقصده. ونجاح المرسل في تكويد الرسالة وتحويلها إلي رموز أساس نجاح عملية الإتصال وتكون بمثابة مؤشر لإتمام عملية الإتصال بنجاح في حالة توفر الظروف المواتية لإتمام عملية الإتصال. وفي حالة فشل المرسل في ترميز الرسالة إنهارت عملية الإتصال في مراحلها المبدئية.

وهناك عددا من الخصائص التي تزيد من فعالية وقدرة المرسل علي إتتمام الإتصال من هذه الخصائص المصادقية، والجاذبية، والتأثير. (Schermerhorn& et al, 2001:228-230)

الرسالة: وهي العنصر الثاني من عناصر عملية الإتصال وتتضمن المعاني والأفكار والآراء التي تتعلق بموضوعات معينة والتي يتم نقلها من المرسل إلى المستقبل، (سليمان، ٢٠١٦: ١٥).

الوسيلة: وهي المسار الذي تتبعه الرسالة من المرسل إلى المستقبل ومن الضروري الإهتمام بإختيار الوسيلة المناسبة حتي تتم عملية الإتصال علي أفضل وجه.

أما العنصر الرابع وهو المستقبل: فقد يكون فرداً أو جماعة أو منظمة توجه إليه الرسالة، ويقع علي عاتقه العبء الأكبر حيث يستقبل الرسالة ويقوم بفك رموزها ومحاولة فهم الأفكار والمعاني التي يقصدها المرسل فإذا تطابق فكر المرسل والمستقبل تكون عملية الإتصال ناجحة وفعالة والعكس، وأخيرا التغذية المرتدة: وهي ردود فعل المستقبل عن مدى فهمه للرسالة وتفسيرها من عدمه (سليمان، ونجم، ٢٠١٧: ٣٥).

ونظرا لأهمية التواصل مع الآخرين، فإن إمتلاك مهارات الإتصال أصبح أحد المتطلبات للنمو الشخصي والمؤسسي (عبدالكافي، ٢٠١٩: ٥٠) فهة تساعد على إنسياب العمل داخل المؤسسات وتساهم في تحقيق فاعلية التواصل. ولكي يتمكن الفرد من التأثير على الآخرين فلا بد وأن تتوفر فيه العديد من المهارات منها مهارة التحدث، ومهارة الكتابة، ومهارة القراءة، ومهارة الإنصات، ومهارة التفكير (جماعة، وعبد العليم، ٢٠٠٦: ٢٣٢).

وتتعدد مهارات الإتصال منها ما ذكره (سليمان، ٢٠١٠: ١١) وهي:

١ - **مهارة الكتابة:** والتي تتطلب الإلمام الجيد بالقدرة علي تحديد الأفكار وصياغتها بأسلوب سليم وكلمات ذات معنى واضح لا تحتمل التأويل. فقدرة المرسل علي الكتابة الصحيحة وإستخدام

مفردات اللغة بصورة سليمة في مراحل الإعداد والتحرير والإخراج والالتزام بقواعد الكتابة السليمة يؤثر بدرجة كبيرة علي نجاح وفاعلية الإتصال.

وهناك مجموعة من القواعد الهامة والمرتبطة بمهارة الكتابة في إستخدام الكلمات والجمل والفقرات. فعند إستخدام الكلمات لابد وأن تكون الكلمات متوائمة مع مستوي المتحدث، والحد من إستخدام المصطلحات الفنية عند الحديث، وإستخدام فعل الأمر للإلتزام والنهي للتحذير، وإستخدام الكلمات الشخصية. كما يجب أن تكون الكلمات واضحة ودقيقة كما يجب مراعاة القواعد الإملائية. وعند إستخدام الجمل يجب أن تكون الجمل قصيرة ، ومفيدة، ومترابطة منطقيا مع مراعاة علامات الترقيم التي تميز الكلام وتساعد علي تنظيم الأفكار وفهم المعني. وفيما يتعلق بالفقرات فيجب أن تحمل كل فقرة فكرة جديدة، وأن تكون مترابطة منطقيا، مع وجود فاصل بين كل فقرة طويلة وأخري للتأمل، وأن تتواءم وتتوافق الفقرات مع الهدف المحدد ونوعية المتدربين.

٢- مهارة التحدث: ويقصد بها مدى قدرة الشخص على اكتساب المواقف الإيجابية عند اتصاله بالآخرين والتي تتطلب هذه المهارة قدرة لفظية جيدة خالية من كافة عيوب النطق التي قد تؤثر بدورها علي فاعلية الإتصال.

وهناك أربعة عناصر أساسية تمثل ضرورات الحديث المؤثر وهي:

- أ. المعرفة: وتعني ضرورة معرفة الموضوع قبل التحدث فيه.
- ب. الإخلاص: حيث ينبغي ان يكون المتحدث مؤمناً بموضوعه مما يولد لدى المستمع الاستجابة الإيجابية.
- ج. الحماس: حيث يجب أن يكون المتحدث تواقاً للحديث عن الموضوع ويعطى هذا الحماس انطباعاً لدى المستمع بأهمية الرسالة.
- د. الممارسة: فالحديث المؤثر لا يختلف عن أية مهارة أخرى يجب ان تصقل من خلال الممارسة التي تزيل حاجز الرهبة والخوف وتكسب المتحدث مزيداً من الثقة تتعكس في درجة تأثيره في الآخرين.

٣- مهارة الإنصات: يتوقف مستوى التفاهم بين أعضاء الجماعات على الطريقة التي يستمعون ويستجيبون بها اكثر مما يعتمد على الطريقة التي يتحدثون بها ويشتمل الانصات على خطوتى الاستماع والتفسير ويؤدي الافتقار الى مهارة الانصات الى حدوث اخطاء عديدة في مواقف الاتصال.

وهناك أربعة أنواع من الانصات هي:

أ. **الإنصات بهدف الحصول على المعلومات:** ويتضمن هذا النوع الاستماع من أجل الحصول على الحقائق، وفي هذا النوع لا بد من تحديد الفائدة الأساسية التي يقوم عليها موضوع الاتصال والجوانب الرئيسية التي يحتوى عليها.

ب. **الإنصات الناقد:** ويتضمن تقييم المادة التي يدور حولها موضوع الاتصال، وبيحث الشخص المنصت هنا عن دوافع المتحدث وأفكاره ومعلوماته. وتوضح أهمية هذا النوع من الانصات عند الاستماع الى الرسائل الإقناعية.

ج. **الإنصات العاطفي:** ويشير الى الانصات الذي يقوم على المشاعر ويقوم به الفرد في اطار الاتصال الشخصي بهدف مشاركة المتحدث في مشاعره ومشكلاته.

د. **الإنصات بهدف الاستماع:** ويشير الى ذلك الانصات الذي يختار الفرد القيام به بهدف تحقيق متعة معينة، فقد يختار الفرد الاستماع الى رسائل اتصالية معقدة باستخدام كل مهارات الانصات لديه لأنها تحقق لديه اشباع معين.

ويذكر المسدى (٢٠١٥: ٢٧٧) أن مهارات الإتصال تتمثل في مهارة الإستماع، ومهارة القراءة، ومهارة الكتابة، ولغة الجسد.

ويشير أبو أسعد (٢٠١١: ٢٤ - ٢٩) إلى تعدد مهارات الإتصال منها: **مهارة الإستماع:** وتتمثل في القدرة على الإستماع أثناء التواصل مع الآخرين بفاعلية. **ومهارة التحدث:** وتتمثل في القدرة على إيصال الرسالة بنجاح أثناء الإتصال اللفظي. **ومهارة القدرة على فهم الآخرين:** وهي قدرة الفرد على فهم الرسائل الموجهة إليه لفظيا أو بإستخدام الإيماءات. **ومهارة إدارة العواطف:** وتتمثل في القدرة على إظهار المشاعر المناسبة والتحكم بهذه المشاعر، والقدرة على التعامل مع مشاعر الأخرى.

ويعتبر جهاز الإرشاد الزراعي أحد التنظيمات الهامة في قطاع الزراعة فهو عنصراً مكملاً لمنظومة الإنتاج والتنمية الزراعية الشاملة، باعتباره المنظمة الرسمية التي تسعى إلى تعليم الزراع أساليب الزراعة المتطورة بأساليب غير رسمية في كل ما يسهم في تغيير الزراع اقتصاديا واجتماعياً مستندة إلى عمليات وبرامج وطرق تعليمية مدروسة تتناسب مع طبيعة التعليم غير الرسمي، ومع خصائص وفئات المستهدفين بهذا النوع من التعليم (سليمان، ٢٠٠٦: ٢).

وكما يعد جهاز الإرشاد الزراعي أحد الدعامات الأساسية للنهوض بالإنتاج الزراعي والتنمية الزراعية الشاملة، ويهدف إلى مساعدة الزراع على مساعدة أنفسهم ورفع مستواهم الإقتصادي والاجتماعي وذلك من خلال جهاز إرشادي زراعي قوى تقوده إدارة علمية تتسم بالمبادئ والتطبيقات المقبولة في الإدارة العامة، مع تكيفها لتلائم الخدمة الإرشادية (سليمان، ٢٠٠٠: ١٧).

وتمثل الإدارة الإرشادية حجر الزاوية في نجاح الإرشاد الزراعي في تحقيق أهدافه، وهي كما يري (الرافعي ١٩٩٢: ٢٢) عبارة عن عملية توجيه وسيطرة علي الحياة في المنظمة الإرشادية، ولما كان مسئولى العمل الإرشادي هم متخذي القرار في المنظمة الإرشادية الزراعية ويقع علي عاتقهم دورا كبيرا في نقل المعارف للجهاز الإشرافي للعمل الإرشادي الزراعي على مستوى الإدارات الزراعية بالمراكز الإدارية للمحافظات والقائمين بدورهم بنقل تلك المعارف للمرشدين الزراعيين وتنميتهم ليتسني لهم القيام بتوعية الفئات المختلفة من الريفيين ولن يتأتى ذلك بدون إمتلاك مسئولى العمل الإرشادي الزراعي للعديد من مهارات الإتصال التي تؤهلهم للتواصل بفاعلية، الأمر الذي يترتب عليه نجاح الإتصال فى العمل الإرشادي وتحقيق أهداف المنظمة الإرشادية. من هنا جاء البحث للتعرف على مستوى توافر مهارات الإتصال لدى المبحوثين والعلاقة بين درجة توافر تلك المهارات وبين المتغيرات المستقلة المدروسة.

أهداف البحث

- ١- التعرف على المستوى العام لإجمالى درجة توافر مهارات الإتصال المدروسة لدى المبحوثين والمتمثلة فى مهارات الإستماع، والتحدث، والقدرة على فهم الآخرين، وإدارة العواطف.
- ٢- التعرف على مستوى توافر كل مهارة من مهارات الإتصال المدروسة لدى المبحوثين.
- ٣- تحديد معنوية الفروق بين محافظات البحث فيما يتعلق بدرجة توافر مهارات الإتصال المدروسة لدى المبحوثين.
- ٤- تحديد العلاقة بين الدرجة الإجمالية لتوافر مهارات الإتصال المدروسة لدى المبحوثين وبين كل من المتغيرات المستقلة المدروسة وهي: الولاء التنظيمى، والإنتاجية، وتنمية العاملين، والإتجاه نحو التغيير، وجودة الخدمة الإرشادية.
- ٥- تحديد العلاقة بين إجمالى درجة توافر كل مهارة من مهارات الإتصال المدروسة لدى المبحوثين وبين كل من المتغيرات المستقلة المدروسة السابقة.

أهمية البحث

تتجلى أهمية البحث فيما يمكن الإستفادة من نتائجه فى التعرف على مستوى توافر مهارات الإتصال لدى مسئولى العمل الإرشادي الزراعي والعمل على صقل وتنمية تلك المهارات.

الفروض البحثية

لتحقيق هدفى البحث الثالث والرابع والخامس تم صياغة الفروض البحثية التالية:

- ١- توجد فروق معنوية بين محافظات البحث فيما يتعلق بدرجة توافر مهارات الإتصال المدروسة لدى المبحوثين.
- ٢- توجد علاقة إرتباطية معنوية بين الدرجة الإجمالية لتوافر مهارات الإتصال لدى المبحوثين وبين كل من المتغيرات المستقلة المدروسة التالية: الولاء التنظيمى، والإنتاجية، وتنمية العاملين، والإتجاه نحو التغيير، وجودة الخدمة الإرشادية.
- ٣- توجد علاقة إرتباطية معنوية بين درجة توافر كل مهارة من مهارات الإتصال لدى المبحوثين وبين كل من المتغيرات المستقلة المدروسة السابقة.

هذا وقد تم وضع الفروض الإحصائية المقابلة فى صورتها الصفرية لإختبار الفروض البحثية.

الطريقة البحثية

أولاً: التعريفات الإجرائية

- ١- **مسئولى العمل الإرشادى:** يقصد بهم رؤساء أقسام الإرشاد الزراعى والأخصائىون الإرشادىون العاملين بالإرشاد الزراعى على مستوى الإدارات الزراعية بمراكز المحافظة.
- ٢- **مهارات الإتصال:** يقصد بها الدرجة الكلية التى يحصل عليها المبحوث نظير إستجابته للعبارات المتعلقة بمهارات الإستماع، والتحدث، والقدرة على فهم الآخرين، وإدارة العواطف.
- ٣- **مهارة الإستماع:** هى مجموع الدرجات التى يحصل عليها المبحوث نظير إستجابته للعبارات المتعلقة بالقدرة على الإستماع أثناء التواصل مع الآخرين بفعالية.
- ٤- **مهارة التحدث:** هى مجموع الدرجات التى يحصل عليها المبحوث نظير إستجابته للعبارات المتعلقة بالقدرة على إيصال الرسالة بنجاح أثناء الإتصال اللفظي.
- ٥- **مهارة القدرة على فهم الآخرين:** هى مجموع الدرجات التى يحصل عليها المبحوث نظير إستجابته للعبارات المتعلقة بالقدرة على فهم الرسائل اللفظية أو بإستخدام الإيماءات.
- ٦- **مهارة إدارة العواطف:** هى مجموع الدرجات التى يحصل عليها المبحوث نظير إستجابته للعبارات المتعلقة بالقدرة على إظهار المشاعر المناسبة، والتحكم فى هذه المشاعر، والقدرة على التعامل مع مشاعر الآخرين.
- ٧- **الولاء التنظيمى:** هو مجموع الدرجات التى يحصل عليها المبحوث نظير إستجابته للعبارات المتعلقة بإلتزامه بقيم وقواعد ولوائح التنظيم الإرشادى والتمسك بها، والإرتباط بالتنظيم الإرشادى والإستمرار فيه والعمل على تحقيق أهدافه.

٨- **الإنتاجية:** هي مجموع الدرجات التي يحصل عليها المبحوث نظير إستجابته للعبارات المتعلقة بالتزايد المستمر في إنجاز المهام والأنشطة المطلوب ادائها من العاملين، وسير العمل داخل التنظيم الإرشادي بسهولة ويسر، وسرعة إنجاز العمل داخل التنظيم الإرشادي وفي الأوقات المحددة له، وتقديم العاملين بالتنظيم الإرشادي مقترحاتهم لتطوير العمل وتحديثه، وعدم وجود تعطل للعمل داخل التنظيم الإرشادي.

٩- **تنمية العاملين:** هي مجموع الدرجات التي يحصل عليها المبحوث نظير إستجابته للعبارات المتعلقة بإهتمام الإدارة بتنمية قدرات العاملين على الوسائل الحديثة لتبادل المعلومات كالبريد الإلكتروني، وتشجيع الإدارة الأفراد الراغبين أو الحاصلين على شهادات علمية عالية، وتدريب العاملين على استخدام الكمبيوتر، والإستجابة للمتغيرات السريعة في بيئة العمل.

١٠- **الاتجاه نحو التغيير:** هو مجموع الدرجات التي يحصل عليها المبحوث نظير إستجابته للعبارات المتعلقة بتوافر القدرة على إحداث أو التجاوب مع التغيرات الحادثة بناء على اسس ومناهج علمية قادرة على تبنى سياسات وتنفيذ تكنولوجيات جديدة مع تشجيع الأفكار الإبتكارية، وعدم مقاومتها على المستوى التنظيمي أو على المستوى الفردي.

١١- **جودة الخدمة الإرشادية:** هو مجموع الدرجات التي يحصل عليها المبحوث نظير إستجابته للعبارات المتعلقة بطبيعة الخدمة ومواصفاتها الجيدة طبقاً للأبعاد الأساسية للخدمة الإرشادية وهي الجوانب المادية الملموسة، والإعتمادية، والإستجابة، والأمان، والتعاطف.

ثانياً: منطقة البحث: أجرى البحث في ثلاث محافظات أختيرت عشوائيا وهي محافظة الشرقية، ومحافظة القليوبية، ومحافظة بنى سويف.

ثالثاً: شاملة البحث وعينته: بلغت شاملة البحث (٢٥٥) مسئولاً للعمل الإرشادي الزراعي على مستوى الإدارات الزراعية بمراكز المحافظات الثلاث المدروسة، حيث تضم محافظة الشرقية (٨٦) مبحوث، و(٦٧) بمراكز محافظة القليوبية، كما يوجد بالإدارات الزراعية بمراكز محافظة بنى سويف (١٠٢) مبحوث (الإدارة المركزية للإرشاد الزراعي ٢٠١٦، بيانات غير منشورة). ولتحديد حجم عينة البحث تم استخدام معادلة (Israel, 2013) والتي تحدد حجم العينة بمعلومية حجم الشاملة وهي:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

حجم الشاملة N = حجم العينة n = خطأ تقدير (e) % ٥ = ٠.٠٥

وقد بلغت حجم العينة وفقا لهذه المعادلة (١٥٦) مسئولًا للعمل الإرشادي الزراعي موزعة كالتالي: (٥٣) مسئولًا للعمل الإرشادي بمحافظة الشرقية، و (٤١) مسئولًا للعمل الإرشادي بمحافظة القليوبية ، و (٦٢) مسئولًا للعمل الإرشادي بمحافظة بني سويف، كما هو موضح بجدول (١). وقد تم اختيار العينة بالطريقة العشوائية من كشوف الشاملة.

جدول (١) حجم العينة والشاملة وتوزيعها بالمحافظات المدروسة

المحافظات	عدد الشاملة	عدد العينة	نسبة العينة إلى شاملة كل محافظة %	نسبة العينة بالمحافظة إلى إجمالي العينة %
الشرقية	٨٦	٥٣	٦٢	٤٣
القليوبية	٦٧	٤١	٦١,٢	٢٦,٣
بني سويف	١٠٢	٦٢	٦١	٤٠
الإجمالي	٢٥٥	١٥٦	٦١,٢	١٠٠

رابعاً: طريقة وأداة جمع البيانات

تم جمع البيانات خلال شهر ديسمبر عام ٢٠٢١ بالمقابلة الشخصية باستخدام استمارة استبيان تم تصميمها بالشكل الذي يحقق أهداف البحث.

خامساً: القياس والمعالجة الكمية

أولاً المتغير التابع: تم استخدام مقياس مهارات الإتصال (أبو أسعد، ٢٠١١: ٢٤.٢٨) والمكون من ٣٢ عبارة موزعة على أربع مهارات أساسية وهي: الإستماع بواقع ٨ عبارات، والتحدث بواقع ٩ عبارات، والقدرة على فهم الآخرين بواقع ٦ عبارات، وأخيراً إدارة العواطف بواقع ٩ عبارات، وتم الحصول على استجابة المبحوثين أمام كل عبارة من العبارات على مقياس مندرج من خمس مستويات هي (كبيرة جداً، كبيرة، متوسطة، قليلة، قليلة جداً) وأعطيت الدرجات (٥، ٤، ٣، ٢، ١) بالترتيب وقد بلغ الحد الأدنى للمقياس ٣٢ درجة، والحد الأعلى ١٦٠ درجة.

ولتحديد مستوى توافر المهارات المدروسة قد تم تقسيم المدى النظري على النحو التالي:

مستوى توافر المهارة	المهارات			
	الإستماع	التحدث	القدرة على فهم الآخرين	إدارة العواطف
منخفض	أقل من (٦,٤) درجة	أقل من (٧,٢) درجة	أقل من (٤,٨) درجة	أقل من (٧,٢) درجة
متوسط	أقل من (١٠,٦) درجة	أقل من (١٠,٦) درجة	أقل من (١٠,٦) درجة	أقل من (١٠,٦) درجة
مرتفع	أقل من (١٤,٤) درجة	أقل من (١٤,٤) درجة	أقل من (١٤,٤) درجة	أقل من (١٤,٤) درجة
إجمالي المقياس	أقل من (٥٧,٦) درجة	أقل من (٥٧,٦) درجة	أقل من (٥٧,٦) درجة	أقل من (٥٧,٦) درجة

أقل المتوسط	من (٦,٤ درجة) إلى (١٤,٤ درجة)	من (٧,٢ درجة) إلى (١٦,٢ درجة)	من (٤,٨ درجة) إلى (١٠,٨ درجة)	من (٧,٢ درجة) إلى (١٦,٢ درجة)	من (٧,٢ درجة) إلى (١٦,٢ درجة)	من (٥٧,٦) إلى (٨٣,٢) درجة
متوسط	من (٤,٤ درجة) إلى (٢٢,٤ درجة)	من (١٦,٢) إلى (٢٥,٢) درجة	من (١٠,٨) إلى (١٦,٨) درجة	من (١٦,٢) إلى (٢٥,٢) درجة	من (١٦,٢) إلى (٢٥,٢) درجة	من (٨٣,٢) إلى (١٠٨,٨) درجة
أعلى المتوسط	من (٢٢,٤) إلى (٣٠,٤) درجة	من (٢٥,٢) إلى (٣٤,٢) درجة	من (٢٢,٨) إلى (٣٤,٢) درجة	من (٢٥,٢) إلى (٣٤,٢) درجة	من (٢٥,٢) إلى (٣٤,٢) درجة	من (١٠٨,٨) إلى (١٣٤,٤) درجة
مرتفع	أكبر من (٣٠,٤) درجة	أكبر من (٣٤,٢) درجة	أكبر من (٢٢,٨) درجة	أكبر من (٣٤,٢) درجة	أكبر من (٣٤,٢) درجة	أكبر من (١٣٤,٤) درجة

قياس المتغيرات المستقلة

١- **الولاء التنظيمي:** تم قياسه بثمانية عبارات، بحيث يجيب المبحوث أمام كل عبارة علي متصل من خمس إستجابات، هي (موافق بشدة، وموافق، وموافق إلى حد ما، وغير موافق، وغير موافق بشدة) وأعطيت الدرجات (٥، ٤، ٣، ٢، ١) بالترتيب في حالة العبارات الموجبة، والدرجات (١، ٢، ٣، ٤، ٥) في حالة العبارات العكسية، وقد جمعت درجات العبارات للحصول على الدرجة الكلية لمتغير الولاء التنظيمي.

٢- **الإنتاجية:** تم قياسها بخمس عبارات، بحيث يجيب المبحوث أمام كل عبارة علي متصل من ثلاث مستويات، هي (دائماً، وأحياناً، ونادراً) وأعطيت الدرجات (٣، ٢، ١) على الترتيب وقد جمعت درجات العبارات للحصول على الدرجة الكلية لمتغير الإنتاجية.

٣- **تنمية العاملين:** تم قياسه بثمانية عبارات يستجيب المبحوث حيالها على متصل من ثلاث مستويات، هي (دائماً، وأحياناً، ونادراً) وأعطيت الدرجات (٣، ٢، ١) على الترتيب، وقد جمعت درجات العبارات للحصول على الدرجة الكلية لمتغير تنمية العاملين.

٤- **الاتجاه نحو التغيير:** تم قياسه بخمس عبارات يستجيب المبحوث حيال كل عبارة على متصل من خمس مستويات هي (دائماً، غالباً، أحياناً، نادراً، لا) وأعطيت الدرجات (٥، ٤، ٣، ٢، ١) على الترتيب، وقد جمعت درجات العبارات للحصول على الدرجة الكلية لمتغير الإتجاه نحو التغيير.

٥- جودة الخدمة الإرشادية: وقد تم قياسها من خلال مقياس مكون من ٢٤ عبارة يستجيب المبحوث حيالها على متصل من خمس فئات هي: موافق بشدة، وموافق، وموافق إلى حد ما، وغير موافق، وغير موافق بشدة وبنال المبحوث عن إستجابته (٥، ٤، ٣، ٢، ١) في حالة العبارات الموجبة، و(١، ٢، ٣، ٤، ٥) في حالة العبارات السالبة وقد جمعت درجات العبارات للحصول على الدرجة الكلية لمتغير جودة الخدمة الإرشادية.

سادسا: أدوات التحليل الإحصائي

تم إستخدام التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسط الحسابي، والإنحراف المعياري، والمدى، ومعامل الارتباط البسيط لبيرسون، وإختبار (F) لتحديد الفروق في عرض وتحليل البيانات.

النتائج ومناقشتها

أولاً: المستوى العام لإجمالي درجة توافر مهارات الإتصال المدروسة لدى المبحوثين

توضح نتائج جدول (٢) أن المستوى العام لإجمالي درجة توافر مهارات الإتصال الأربعة المدروسة كان متوسطا لدى أكثر من نصف المبحوثين (٥١,٣ %)، وأقل من المتوسط لدى (١٦,٧ %) من المبحوثين، وأعلى من المتوسط لدى (١٤,١ %) من المبحوثين. في حين كان المستوى العام لإجمالي درجة توافر مهارات الإتصال الأربعة المدروسة منخفضا لدى (١٢,٨ %) من المبحوثين. وعليه فقد كان المستوى العام لإجمالي درجة توافر مهارات الإتصال متوسطا بصفة عامة وذلك بمتوسط حسابي قدره ٧٩,١١ درجة بما يعادل متوسط نسبي قدره ٥٢,٧٤ %. ومما تقدم يتضح أن هناك ضرورة للعمل على تنمية وصقل مهارات الإتصال المدروسة لدى المبحوثين ليتسنى لهم القيام بواجباتهم الوظيفية على الوجه الأكمل.

ثانياً: مستوى توافر كل مهارة من مهارات الإتصال المدروسة لدى المبحوثين

فيما يتعلق بمستوى توافر كل مهارة من مهارات الإتصال لدى المبحوثين تشير بيانات جدول رقم (٣) أن مستوى توافر كل مهارة من مهارات الإتصال كان في المستوى المتوسط مرتبة تنازليا على النحو التالي: إدارة العواطف بنسبة (٥٤,٥%)، وذلك بمتوسط حسابي قدره (٢,٠٥) درجة، وإنحراف معياري قدره (٠,٥٧٥)، وتساوى معها مهارة القدرة على فهم الآخرين بنفس النسبة (٥٤,٥%)، وذلك بمتوسط حسابي قدره (٢,٢١) درجة، وإنحراف معياري قدره (٠,٥٤٦)، يليهما التحدث بنسبة (٥١,٣%) وذلك بمتوسط حسابي قدره (٢,١٦) درجة، وإنحراف معياري قدره (٠,٥٧٤)، ثم الإستماع بنسبة (٥٠%)، وذلك بمتوسط حسابي قدره (٢,١٤) درجة، وإنحراف معياري

قدره (٠,٦٤٦). ومما تقدم يتضح أن هناك ضرورة للعمل على تنمية وصقل كل مهارة من مهارات الإتصال المدروسة لدى المبحوثين ليتسنى لهم القيام بواجباتهم الوظيفية على الوجه الأكمل. **ثالثا: معنوية الفروق بين محافظات البحث فيما يتعلق بدرجة توافر مهارات الإتصال المدروسة لدى المبحوثين.**

لتحقيق الفرض البحثي الأول تم صياغة الفرض الإحصائي التالي " لا توجد فروق معنوية بين محافظات البحث فيما يتعلق بدرجة توافر مهارات الإتصال المدروسة لدى المبحوثين. " ولاختبار هذا الفرض تم استخدام اختبار F.

وأوضح من النتائج الواردة بجدول (٤) أن قيمة F المحسوبة تساوي (٠,١٩٤) وهي أقل من نظيرتها الجدولية عند مستوى معنوية ٠.٠٥ ودرجات حرية (١، ١٥٤) مما يشير إلى عدم وجود فروق معنوية بين المبحوثين بمحافظات البحث في درجة توافر مهارات الإتصال لدى المبحوثين، ومن ثم لا يمكن رفض الفرض الإحصائي الأول.

رابعا: العلاقة بين الدرجة الإجمالية لتوافر مهارات الإتصال المدروسة لدى المبحوثين وبين كل من المتغيرات المستقلة المدروسة:

لتحقيق الفرض البحثي الثاني تم صياغة الفرض الإحصائي التالي "لا توجد علاقة ارتباطية معنوية بين الدرجة الإجمالية لتوافر مهارات الإتصال المدروسة لدى المبحوثين وبين المتغيرات المستقلة المدروسة وهي: الولاء التنظيمي، والإنتاجية، وتنمية العاملين، والإتجاه نحو التغيير، وجودة الخدمة الإرشادية.

أوضحت بيانات جدول (٤) أن الدرجة الإجمالية لتوافر مهارات الإتصال لدى المبحوثين كانت ذات علاقة معنوية طردية عند مستوى ٠,٠١ بجميع المتغيرات المستقلة المدروسة. وبالتالي يمكن رفض الفرض الإحصائي الثاني.

خامسا: العلاقة بين درجة توافر كل مهارة من مهارات الإتصال لدى المبحوثين وبين كل من المتغيرات المستقلة المدروسة:

لتحقيق الفرض البحثي الثالث تم صياغة الفرض الإحصائي التالي "لا توجد علاقة ارتباطية معنوية بين درجة توافر كل مهارة من مهارات الإتصال لدى المبحوثين وبين المتغيرات المستقلة المدروسة السابقة".

أوضحت بيانات جدول (٥):

١ - أن مهارة الإستماع كانت ذات علاقة معنوية طردية عند مستوى ٠,٠١ بجميع المتغيرات المستقلة المدروسة.

- ٢- أن مهارة التحدث كانت ذات علاقة معنوية طردية عند مستوى ٠,٠١ بجميع المتغيرات المستقلة المدروسة.
- ٣- أن مهارة القدرة على فهم الآخرين كانت ذات علاقة معنوية طردية عند مستوى ٠,٠١ بجميع المتغيرات المستقلة المدروسة.
- ٤- أن مهارة إدارة العواطف كانت ذات علاقة معنوية طردية عند مستوى ٠,٠١ بجميع المتغيرات المستقلة المدروسة.
- ومن النتائج السابقة يمكن رفض الفرض الإحصائي الثالث.

الجداول

جدول رقم ١: حجم العينة والشاملة وتوزيعها بالمحافظات المدروسة

المحافظات	عدد الشاملة	عدد العينة	نسبة العينة إلى شاملة كل محافظة %	نسبة العينة بالمحافظة إلى إجمالي العينة %
الشرقية	٨٦	٥٣	٦٢	٤٣
القليوبية	٦٧	٤١	٦١,٢	٢٦,٣
بنى سويف	١٠٢	٦٢	٦١	٤٠
الإجمالي	٢٥٥	١٥٦	٦١,٢	١٠٠

جدول رقم ٢: توزيع فئات المبحوثين وفقاً للمستوى العام لإجمالي درجة توافر مهارات الإتصال لدى المبحوثين (ن=١٥٦)

الفئات	عدد	%	متوسط حسابي	متوسط %
منخفض أقل من (٥٧,٦ درجة)	٢٠	١٢,٨		
أقل من المتوسط من (٥٧,٦ درجة) إلى (٨٣,٢ درجة)	٢٦	١٦,٧		
متوسط من (٨٣,٢ درجة) إلى (١٠٨,٨ درجة)	٨٠	٥١,٣		
أعلى من المتوسط من (١٠٨,٨ درجة) إلى (١٣٤,٤ درجة)	٢٢	١٤,١		
مرتفع أكبر من (١٣٤,٤ درجة)	٨	٥,١		
الإجمالي	١٥٦	١٠٠	٧٩,١١	٥٢,٧٤

جدول رقم ٣: توزيع المبحوثين وفقاً لمستوى توافر كل مهارة من مهارات الإتصال المدروسة لدى المبحوثين (ن=

١٥٦)

المهارة	الفئات	تكرار	%
الإستماع	منخفض أقل من (٦,٤ درجة)	١٨	١١,٥
	أقل من المتوسط من (٦,٤ درجة) إلى (١٤,٤ درجة)	٢٦	١٦,٧
	متوسط من (٤,٤ درجة) إلى (٢٢,٤ درجة)	٧٨	٥٠
	أعلى من المتوسط من (٢٢,٤ درجة) إلى (٣٠,٤ درجة)	٢٤	١٥,٤
	مرتفع أكبر من (٣٠,٤ درجة)	١٠	٦,٤
التحدث	منخفض أقل من (٧,٢ درجة)	١٩	١٢,٢
	أقل من المتوسط من (٧,٢ درجة) إلى (١٦,٢ درجة)	٢٤	١٥,٤
	متوسط من (١٦,٢ درجة) إلى (٢٥,٢ درجة)	٨٠	٥١,٣
	أعلى من المتوسط من (٢٥,٢ درجة) إلى (٣٤,٢ درجة)	٢١	١٣,٥
	مرتفع أكبر من (٣٤,٢ درجة)	١٢	٧,٦
القدرة على فهم الآخرين	منخفض أقل من (٤,٨ درجة)	١٥	٩,٦
	أقل من المتوسط من (٤,٨ درجة) إلى (١٠,٨ درجة)	٢٠	١٢,٨
	متوسط من (١٠,٨ درجة) إلى (١٦,٨ درجة)	٨٥	٥٤,٥
	أعلى من المتوسط من (١٦,٨ درجة) إلى (٢٢,٨ درجة)	٢٢	١٤,١
	مرتفع أكبر من (٢٢,٨ درجة)	١٤	٩
إدارة العواطف	منخفض أقل من (٧,٢ درجة)	٢٠	١٢,٨
	أقل من المتوسط من (٧,٢ درجة) إلى (١٦,٢ درجة)	٢٠	١٢,٨
	متوسط من (١٦,٢ درجة) إلى (٢٥,٢ درجة)	٨٥	٥٤,٥
	أعلى من المتوسط من (٢٥,٢ درجة) إلى (٣٤,٢ درجة)	١٩	١٢,٢
	مرتفع أكبر من (٣٤,٢ درجة)	١٢	٧,٧

جدول رقم ٤: قيم تحليل التباين لإجمالي درجات توافر مهارات الإتصال لدى المبحوثين

مصادر الاختلاف	مجموع المربعات	درجات الحرية	التباين	قيمة ف
بين المجموعات	٨٠,١٧١	١	٨٠,١٧١	٠,١٩٤
داخل المجموعات	٦٣٦٠٩,٨٠٣	١٥٤	٤١٣,٠٥١	
الإجمالي	٦٣٦٨٩,٩٧٤	١٥٥		

جدول رقم ٥: قيم معاملات الارتباط بين الدرجة الإجمالية لتوافر مهارات الإتصال لدى المبحوثين وبين المتغيرات المستقلة المدروسة

معاملات الارتباط	المتغيرات المستقل
**٠,٤٩٧	الولاء التنظيمى
**٠,٦٤٨	الإنتاجية
**٠,٦٩٨	تنمية العاملين
**٠,٤٩٩	الإتجاه نحو التغيير
**٠,٥٧٠	جودة الخدمة الإرشادية

جدول رقم ٦: قيم معاملات الارتباط بين درجة توافر كل مهارة من مهارات الإتصال لدى المبحوثين وبين المتغيرات المستقلة المدروسة

	معاملات الارتباط			المتغيرات المستقل
	إدارة العواطف	القدرة على فهم الآخرين	التحدث	
			الإستماع	
**٠,٣٣٧	**٠,٢٩٧	**٠,٦١٠	**٠,٣٣٧	الولاء التنظيمى
**٠,٣٦٤	**٠,٥٤٣	**٠,٣٧٠	**٠,٣٦٤	الإنتاجية
**٠,٤١٨	**٠,٥٨٥	**٠,٤١٣	**٠,٤١٨	تنمية العاملين
**٠,٣٦٦	**٠,٣١١	**٠,٢٨٠	**٠,٣٦٦	الإتجاه نحو التغيير
**٠,٥٨٥	**٠,٤١٨	**٠,٦١٠	**٠,٥٨٥	جودة الخدمة الإرشادية

المراجع

أولاً: المراجع العربية

١. أبو أسعد، أحمد (٢٠١١): دليل المقاييس والإختبارات النفسية والتربوية، الجزء الثاني، ط٢، مركز دبيونوا لتعليم التفكير، الأردن.
٢. أبو النصر، مدحت محمد (٢٠٠٩): لغة الجسم "دراسة فى نظرية الإتصال غير اللفظى، مجموعة النيل العربية، القاهرة.
٣. الإدارة المركزية للإرشاد الزراعي (٢٠١٦): الجهاز الوظيفي للإرشاد الزراعي، بيانات غير منشورة.
٤. الرفاعي، احمد كامل(١٩٩٢): الإرشاد الزراعي، علم وتطبيق، وزارة الزراعة وإستصلاح الأراضي، مركز البحوث الزراعية، معهد بحوث الإرشاد الزراعي والتنمية الريفية، مكون نقل التكنولوجيا، الجيزة.
٥. المسدى، عادل عبد المنعم (٢٠١٥) : إدارة الأعمال، فكر تحليلى معاصر، دار الخولى للطباعة.
٦. حسين، سلامة عبد العظيم (٢٠١٢): مدخل في الإدارة التربوية، كلية التربية جامعة بنها، مطبعة أكتوبر الهندسية.
٧. حمود، خضير (٢٠٠٢): السلوك التنظيمى، عمان، دار الصفاء للنشر والتوزيع.
٨. جماعة، عبد الله أمين، عبد العليم، محمد بكرى (٢٠٠٦) :إدارة السلوك التنظيمى، شركة ناس للطباعة، القاهرة.
٩. درويش، عبد الكريم، وتكلا، ليلى (١٩٨٠): أصول الإدارة العامة، مكتبة الأنجلوا المصرية.
١٠. ديمكوسكى، وسابين، وهالتر، وألدريدج، وفيونا (٢٠٠٩): الخطوات السبع للتدريب الفعال، ترجمة د/خالد العمري، دار الفاروق للإستثمارات الثقافية، الجيزة، مصر.
١١. سليمان، محمد أبوالمعاطي(٢٠٠٠): كفاءة عمليات الرقابة في العمل الإرشادي الزراعي علي المستوى الإقليمي والمحلي بمصر، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الزراعة بمشنتهر، جامعة الزقازيق، فرع بنها.
١٢. سليمان، محمد أبوالمعاطي(٢٠٠٦): الثقافة التنظيمية لدى العاملين فى الجهاز الإرشادى الزراعى المصرى، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الزراعة بطنطا، جامعة طنطا.
١٣. سليمان، محمد أبو المعاطى (٢٠١٠): مهارات الإتصال، معهد بحوث الإرشاد الزراعى، برنامج تدريبي للباحثين بمعهد بحوث الإنتاج الحيوانى.

١٤. سليمان، محمد أبو المعاطى (٢٠١٦): برنامج تدريبي فى مجال التنمية البشرية المقدم لطلبة المعهد العالى للتعاون الزراعى، شبرا الخيمة.
١٥. سليمان، محمد أبو المعاطى، نجم، عماد الحسينى (٢٠١٧): مهارات السلوك القيادى " محاضرة تم إلقاؤها ضمن البرنامج التدريبى لتنمية المهارات الإدارية والقيادية للإدارة الإشرافية للمهندسين بالإدارة المركزية للإرشاد الزراعى" يومى ١٨-١٩ أبريل ٢٠١٧.
١٦. عبد الكافى، إسماعيل عبد الفتاح (٢٠١٩) تنمية مهارات الإتصال، ط١، المكتب العربى للمعارف.
١٧. عرب، هانى (١٤٢٧هـ): الإتقان فى فن مهارات الإتصال، ملتقى البحث العلمى، www.rsscscs.info.
١٨. غيث، محمد عاطف (١٩٧٩): قاموس علم الإجتماع، الهيئة المصرية العامة للكتاب.
- ثانيا: المراجع الأجنبية:

19. Israel Gleen D.,(2013) Determining Sample Size, Florida University.
20. IFAS Extension in: www.edis.ifas.ufl.edu/PD006, 23/5/2013.
21. Schermerhorn, John R., Hunt & Osborn, (2001) : Basic Organizational Behavior, N.Y.
22. <https://hrdiscussion.com> 10/11/2017

Communication skills of agricultural extension workers in some governorates of Egypt

Tarek Mahmoud Ahmed El-Saye Amr El-Sayed Darwish
Agricultural Extension and Rural Development Research Institute –
Agricultural Research Center

Abstract

The main objectives of this research were: This research aimed to identify the general level of the total degree of availability of communication skills among the respondents, and to identify the level of availability of each of the studied communication skills among the respondents, as well as identifying the differences between the research governorates with regard to the degree of availability of communication skills among the respondents and also determining the relationship between the total degree of availability of communication skills. Communication with the respondents and between the studied independent variables.

The research was conducted in three randomly selected governorates, Sharkia Governorate, Qalyubia Governorate, and Beni Suef Governorate, and the comprehensive research was (255) responsible for agricultural extension work at the level of agricultural departments in the centers of the three studied governorates, where Al-Sharqiya governorate includes (86) respondents, and (67)) in the centers of Qalyubia governorate, and in the agricultural departments in the centers of Beni Suef governorate there are (102) surveyed. According to this equation, the sample size was (156) responsible for agricultural extension work. The data were collected by personal interview using a questionnaire designed in a way that achieves the objectives of the research during the month of December 2021. Frequencies, percentages, arithmetic mean, standard

deviation, range, Pearson simple correlation coefficient, and F-test to determine differences were used in the presentation and analysis of data.

The most important results are summarized as follows:

- The general level of the total degree of availability of communication skills is generally average, with an arithmetic average of 79.11 degrees, equivalent to a relative average of 52.74%.
- The level of availability of each communication skill was at the average level, in descending order, as follows: managing emotions, the ability to understand others, then the speaking skill, and finally the listening skill.
- The total degree of communication skills availability of the respondents was positively related at the 0.01 level with all the studied independent variables.
- There are no significant differences between the respondents in the research governorates in the degree of availability of communication skills among the respondents.