

## الإيجابية وعلاقتها بمهارات الاتصال الإرشادية لدى المرشدين التربويين

ا.م.د. علي هاشم جاوش الباوي

الكلية التربوية المفتوحة في واسط

### مستخلص

استهدف البحث الحالي تعرّف العلاقة بين الإيجابية ومهارات الاتصال الإرشادية لدى المرشدين التربويين ، وتكونت عيّنة البحث من (١٦٠) مرشداً ومرشدةً تربوية بواقع (٩٥) ذكراً و (٦٥) أنثى من العاملين في مديرية تربية واسط ، ولغرض تحقيق أهداف البحث استخدم الباحث اداتين للقياس : الاولى لقياس الإيجابية المعد من (محمد ابراهيم عيد، ٢٠٠٢) ومكوّن من (٨٩) فقرةً ، والثانية لقياس مهارات الاتصال الإرشادية من إعداد (عبد الرحيم صالح محسن، ١٩٩٣) مكوّن من (٦٠) فقرةً ، واستخدم الباحث عدد من الوسائل الاحصائية كان من اهمها اختبار (t-test) لعينة واحدة و معامل ارتباط بيرسون، وتحليل التباين الاحادي، واختبار شيفيه، وتوصل البحث إلى عدة نتائج اهمها :ان أفراد عيّنة البحث لديهم مستوى متوسط من الإيجابية ، وكذلك يمتلكون مستوى متوسط في مهارات الاتصال الإرشادية ، ووجود فروق في مهارات الاتصال الإرشادية تبعاً للمستويات الثلاث في الإيجابية (علياً-وسط-دنياً) لصالح العليا، ووجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين الإيجابية ومهارات الاتصال الإرشادية ، وفي ضوء النتائج وضع الباحث بعض التوصيات والمقترحات .

مفاتيح الكلمات: الإيجابية ، مهارات الاتصال الإرشادية ، المرشدون التربويون .



## Communication skills and positive relationship with the educational guidance counselors

Dr. Ali Hashem Jaush AL-Bawry  
Open educational college in Wasit

### SUMMARY

Current research aimed to know the relationship between the positive and the guided communication skills guides educators, research sample consisted of (160) Guide and educational guide (95) males and (65) female employees in the Directorate of education and Wasit, in order to achieve the objectives of research use Finder tools to measure: positive measurement first prepared (Mohammad Ibrahim ' Eid, 2002) and is made up of (89), and the second to measure your skills indicative of preparation (Abdul Rahim Saleh Muhsin, 1993) consists of (60) a paragraph, use the int number of statistical methods was The most important test (t-test) and one sample Pearson correlation coefficient, unilateral variance analysis, testing of Shaivism, the research found several results: search sample members have an intermediate level of positivity, and possess an intermediate level in communication skills, and differences in communication skills depending on three levels indicative positive (high-medium-low) to favor, and a positive correlation between positive function and communication skills, and in the light of the results put int some recommendations and proposals.

Keyword: Communication skills, positive, educational guidance counselors.

يعدّ الاتصال ومهاراته أساس وعمادة الحياة اليومية ، فالأفراد يتبادلون كميات ونوعيات ضخمة من البيانات والمعلومات ، مثل تبادل المشاعر ونقل الأفكار واستعراض الأخبار وتناقل وجهات النظر بشكل يمكن على أساسه ان نعد الفرد مركز معلومات متنقل مع مراكز أخرى يرسل إليها ويستقبل منها ، فالاتصالات هي التي تربط الفرد بالآخرين (فتح الله ، ٢٠١٢ : ٥) .

ويحتاج العمل الإرشادي مع الطلبة في المدارس إلى مجموعة من المهارات التي يجب أن تتوفر في المرشد التربوي ليقوم بإنجاز هذا العمل بالشكل المطلوب ، ففي المعتاد أنّ الطالب يأتي المرشد وفي تفكيره بعض الأهداف ولديه بعض التصورات ولهذا ينبغي أن يكون لدى المرشد التربوي القدرة على التعرف على هذه الأهداف وتحديد مدى ملائمتها لعمل المرشد التربوي ، والمشكلة التي جاء بها الطالب .

وقد اظهرت احدى الدراسات الامريكية أنّ "٨% - ١١%" فقط من اتصالاتنا بالآخرين يتم عن طريق الكلمات ، والباقي من خلال لغة غير منطوقة تشمل : نغمة الصوت ، ولغة الجسد ، واسلوب التعبير عن المشاعر (بكار ، ٢٠١٢ : ١٧٦) .

مما سبق يتضح أن امتلاك المرشد التربوي لمهارات الاتصال يرفع من كفاءته الذاتية وقدرته على حل المشكلات الطلابية التي يتصدى لها، ومن ناحية أخرى تحسّس الباحث أنّ بعض المرشدين التربويين يعانون من ضعف في استخدام مهارات الاتصال ، على الرغم من كثرة الدورات التدريبية التي تقام لهم .

لقد اوضحت الدراسات التي أجريت في السعودية والكويت والاردن ومصر ان هناك ضعفاً في الأداء العملي أو في ميدان العمل للمرشدين ، فهم في الغالب غير قادرين على أداء مهامهم بكفاءة واقتدار ، وأنّ هناك ضعفاً في الممارسة الإرشادية خاصة في مجال مهارات الاتصال (عقل ، ٢٠٠٠ : ٢٠٣) .

ويفترض الباحث أنّ ضعف أداء المرشدين التربويين لمهامهم قد لا يعود إلى ضعف الأعداد والتدريب فقط ، بل يعود إلى جوانب نفسية منها غياب الإيجابية ، إذ يشير مفهوم الإيجابية ، إلى تحقيق الذات والالتزان الانفعالي ، وقوة الأنا ، والتوكيدية والفاعلية وتقديرات الذات التي جميعها تنويعات على معنى واحد وهو إيجابية الفرد (عيد، ٢٠٠٢، ١٣٠) .

فقد تناولت دراسات عدة مهارات الاتصال لدى المرشد التربوي وعلاقتها بمتغيرات كثيرة كالذكاء الوجداني ، والتحمل النفسي ، وتناولت بعض الدراسات إعداد برامج لتنمية مهارات الاتصال لدى المرشدين التربويين ، لكن لا توجد دراسة - على حد علم الباحث - تناولت مهارات الاتصال لدى المرشدين التربويين في ضوء الإيجابية ، فالإيجابية بحسب علماء النفس سمة مهمة من سمات الشخصية وضرورية للمعرفة الحياتية المتزنة ، وحاول (مخيمر، ١٩٨٤) ان يقيم منظوراً لما يمكن ان تكون عليه الإيجابية كمؤشر مستقل واكيد للسواء النفسي للفرد ، فقد جعل الأبداع قمة الإيجابية بوصفه عملاً خلاقاً يحمل الحياة خطوات كيفية نحو التقدم والابداع ، وتأسيساً على ما تقدم شعر الباحث بوجود حاجة ماسة إلى دراسة الإيجابية وعلاقتها بمهارات الاتصال لدى المرشدين التربويين .

### أهمية البحث

تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها تلقي الضوء على متغير الإيجابية ومهارات الاتصال لدى المرشدين التربويين وما لهما من أهمية في عمل المرشد التربوي نفسياً واجتماعياً ، ومدى تفاعلها مع الواقع الحالي ، فإن ذلك سيوضح الصورة الحقيقية لهما ، كما تعد من المحاولات القليلة النادرة التي تناولت متغير الإيجابية وعلاقته بمهارات الاتصال لدى المرشدين التربويين - حسب علم الباحث - فضلاً عن أن دراسة الإيجابية ستوفر لنا دلائل افضل لفهم طبيعة الممارسات السلوكية لدى المرشد ، كما أنها ستعطينا صورة واضحة عن مدى امتلاك المرشدين التربويين لمهارات الاتصال . وتتأتى أهمية هذه الدراسة أيضاً من النتائج التي ستظهر والتي في اطارها يمكن التخطيط لبرامج تزيد من مستوى الإيجابية ورفعها ودعمها لدى المرشدين التربويين من قبل المسؤولين ، وكذلك وضع البرامج التي من شأنها رفع مستوى مهارات الاتصال لدى المرشدين وتعزيزها لديهم .

أهداف البحث : يهدف البحث الحالي إلى تعرّف الآتي :-

- ١- مستوى الإيجابية لدى المرشدين التربويين .
- ٢- مستوى مهارات الاتصال الإرشادية لدى المرشدين التربويين .
- ٣- تعرف الفروق في مهارات الاتصال لدى المرشدين التربويين تبعاً للمستويات الثلاث في الإيجابية (عليا - وسط - دنيا) .
- ٤- تعرف العلاقة بين الإيجابية ومهارات الاتصال لدى المرشدين التربويين .

حدود البحث: يتحدد البحث الحالي بالمرشدين التربويين العاملين في المدارس الحكومية النهارية في محافظة واسط المركز للعام الدراسي ٢٠١٥ / ٢٠١٦ .

#### تحديد المصطلحات:

اولاً - الإيجابية : يعرفها كل من:

- ( قطان ، ١٩٨١ ) : هي القدرة على الاضطلاع بالمسؤولية واتخاذ القرار بعد تأني وتفكير ، والقدرة على التعامل مع المواقف الجديدة في حدود المرونة المتاحة (القطان ، ١٩٨١ : ٨) .
- (علوان والنواجحة ، ٢٠١٣) : هي مفهوم سيكولوجي متعدد العناصر والابعاد ، وتتمثل في قوة الأنا ، والتوكيدية ، وتقدير الذات، والابداع ، ومعنى الحياة ، تحمل تلك الابعاد في مضامينها مجموعة من الصور والدلالات الإيجابية (علوان والنواجحة ، ٢٠١٣ : ١٢) .
- ويعرفها الباحث نظرياً بالآتي: (هي سمة في الشخصية تعني الخروج من التمرکز حول الذات إلى الانفتاح على العالم الخارجي ، والرغبة الحقيقية في اصلاح الذات ، ووجود ارادة التغير للافضل والقدرة على التفاعل مع الآخرين ، وتتجلى في قوة الأنا ، والتوكيدية ، وتقدير الذات ، والابداع ، ومعنى الحياة).
- ويعرفها اجرائياً : (بأنها الدرجة التي يحصل عليها المفحوص من اجابته على فقرات مقياس الإيجابية المستعمل في هذا البحث) .

ثانياً - مهارات الاتصال الارشادي : يعرفها كل من:

- (الميلبي ، ٢٠٠٩) : هي القدرة على ارسال واستقبال الرسائل اللفظية وغير اللفظية التي تعبر عن الجوانب الوجدانية والمعرفية والسلوكية مع المسترشد ، والقدرة على اقامة علاقة منطقية لتنظيم التواصل في العملية الإرشادية لمختلف المواقف والاحداث (الميلبي ، ٢٠٠٩ : ٨) .
- (الأش ، ٢٠١٢) : هي مجموعة من المهارات العملية التي يستخدمها المرشد النفسي في أثناء المقابلة أو الجلسات الإرشادية سواء في الارشاد الفردي أو الجمعي لتحقيق أهداف العملية الإرشادية (الأش ، ٢٠١٢ : ٧) .

- (المحتسب والعبادة ، ٢٠١٣) : هي مجموعة الفنيات والاساليب التي يمارسها المرشد في أثناء المقابلة الإرشادية ، لمساعدة المسترشد على التوافق مع نفسه وبيئته ، وتحقيق ذاته ، وتنمية قدراته وحل مشكلاته بأقصى درجات الكفاءة والانتاجية (المحتسب والعبادة ، ٢٠١٣ : ١٢٤٦) .

-تبنى الباحث تعريف (محسن ، ١٩٩٣) تعريفاً نظرياً للبحث الحالي: هي مهارات الانصات والانتباه لرسائل المسترشد اللفظية وغير اللفظية والتي تشير إلى الجوانب الوجدانية والمعرفية والسلوكية ومقدرة المرشد على تقديم الاستجابة المناسبة مما يساعد على تحقيق أهداف العملية الإرشادية .

التعريف الاجرائي : هي الدرجة التي يحصل عليها المستجيب من خلال اجابته على فقرات مقياس مهارات الاتصال المستخدم في هذا البحث .

#### خلفية نظرية ودراسات سابقة:

يرتبط مفهوم الإيجابية بالعديد من الدلالات والمعاني التي تعكس القوة الإنسانية والكفاءة والفعالية الذاتية للفرد ، والصحة النفسية والتمكين الشخصي ، فهي مكوّن نفسي متعدد العناصر والابعاد تحمل في طياتها ميزات وخصائص نفسية تتسع لتكون دالة على إيجابية الفرد ، فهي بمثابة الطاقة التي تبعث في الفرد الشعور بالأمل والحيوية والنشاط ، وتدفع الفرد إلى المبادرة والبذل والعطاء والطموح واغتنام الفرص واستثمار الواقع (علوان والنواجحة ، ٢٠١٣ : ٥٩) .

وتتمثل الإيجابية في اشكال عديدة وتحت اسماء متباينة بنباين الرؤى ، ويذكر منها (المرونة و الاصاله والمبادأة والثقة بالنفس ، وتحمل المسؤولية والقيادة الديمقراطية والحيوية والحرص التروي) وهناك من يصنفها على ثلاث مستويات هي الاتزان والإيجابية والابداع (مخير ، ١٩٨٤ : ٢١) .

ويرى (عيد ، ١٩٩٢) أنّ مفهوم الإيجابية ينطوي على سمات نفسية تتدرج على وفق مستويات قاعدتها قوة الأنا وقمتها الابداع وبين القاعدة والقمة مستويات مختلفة تشمل الاتزان الانفعالي والتوكيدية وتقدير الذات وجودة الحياة (عيد ، ١٩٩٢ : ١٣٨) .

ويشير (كفافي ، ١٩٨٢) إلى أنّ قوة الأنا تعد الركيزة الاساسية في الصحة النفسية ويستعمل احياناً مفهوم قوة الأنا بوصفه بديل أو مرادف لمفهوم الثبات الانفعالي Stability Emotional أو الاتزان الوجداني ، وأنّ

قوة الأنا تشير إلى التوافق مع الذات والمجتمع و خلو من الاعراض العصابية ، والشعور الايجابي بالكفاية والرضا عن الحياة ، وتوصف قوة الأنا بأنها القطب المقابل للعصابية (كفافي ، ١٩٨٢ : ٤) .

ولقوة أو ضعف الأنا مظاهر ودلائل تتضح من خلال سمات شخصية للفرد ، أو من خلال أنماطه السلوكية واتجاهاته ، وتمثل مظاهر قوة الأنا في مواجهة التهديد الخارجي، والقدرة على تحمل وتجاوز مشاعر الائم ، والقدرة على كبت الانفعال ، وتحقيق الاتزان النفسي بين المرونة والتصلب ، والقدرة على التخطيط المنظم والضبط الذاتي (موسى ، ١٩٩٨ : ٨٣) .

والتوكيدية هي سلوك يتصف بالشمولية يظهر كمهارات سلوكية ، لفظية وغير لفظية ، نوعية موقفية متعلمة ، فاعلة نسبيا ، تمثل تعبير الفرد عن مشاعره الإيجابية (احترام- اطراء) والسلبية (غضب - مقاومة) ، بصورة مناسبة ومقاومة للضغوط التي يمارسها الآخرون لإرغامه على اتيان ما لا يرغبه ، أو الكف عن سلوك ما يرغبه والمبادرة ببده ، والاستمرار في ، وانماء التفاعلات الاجتماعية ، والدفاع عن حقوقه ضد من يحاول استلابها ، مع عدم انتهاك حقوق الآخرين في ذات الوقت (شوقي ، ١٩٩٨ ، ٥٩) .

وقد حدد (Townend , 1991) سمات ذوي السلوك التوكيدي المرتفع بالآتي : الثقة بالنفس ، يمتلكون مواقف إيجابية تجاه انفسهم وتجاه الآخرين ، منفتحين على الآخرين ومتقبلين لأفكارهم ، يستطيعون التعبير عن انفسهم بطلاقة ، ويمكنهم الحديث مع الآخرين بطريقة جيدة ، يتجنبون الاحاسيس السلبية التي تجعلهم يتصرفون بطريقة غير مقبولة (Townend , 1994 : 14) .

اما الاتزان الانفعالي فيعد القاعدة الواسعة التي تتبنى عليها مجموعة من الخصائص أو السمات الأخرى للشخصية ، فهو الاساس أو النمط الذي تنتظم من خلاله عموم جوانب النشاط النفسي للفرد ، فالاتزان الانفعالي يشير إلى التحكم والسيطرة على الذات ، فهو قدرة الفرد على التحكم بذاته وما يتمخض عنه من ضبط لاستجاباته في المواقف الانفعالية (ريان ، ٢٠٠٦ : ١٢) .

ويعد تقدير الذات من أهم المفاهيم المتعلقة بشخصية الفرد ، و أحد الابعاد الهامة للشخصية إذ يرى (البورت) أن تقدير الذات يدخل في كل السمات والجوانب الوجدانية للفرد ، ويعد بعضهم أن تقدير الذات الايجابي سمة هامة واساسية جداً إلى درجة أن كل بناءات الشخصية تؤدي دوراً في تنظيمها ، ويشير (روجرز) إلى أن الدافع الاساسي للإنسان هو تحقيق الذات وتحسينها ، ويرى (كوبر سميث ، ١٩٦٧) أن تقدير الذات هو تقييم يكونه الفرد لنفسه ويسعى إلى المحافظة عليه ، ويتضمن تقدير الذات : تصورات الفرد

الإيجابية أو السلبية نحو ذاته ، كما يوضح مدى اعتقاد الفرد بأهميته وقدرته وناجحه وكفاءته ، أي أنّ تقدير الذات يعني حكم الفرد على كفاءته الشخصية (عكاشة ، ١٩٩١ : ١٠) ، كما يعد مفهوم تقدير الذات الاطار المرجعي الذي يعطي القوة والمرونة للسلوك الانساني (الشماخ ، ١٩٧٧ : ١٨٥) .

ويعد المعنى في الحياة احد المتغيرات التي سعى الانسان لتحقيقها ولإضفاء قيمة لوجوده من خلاله ، ويعد عالم النفس (فيكتور فرانكل ، ١٩٠٥ - ١٩٩٧) اول من أشار إلى اهميته بشكل مباشر ، فقد أشار في نظرية المعنى في الحياة ، ان الانسان يمتلك نزعة جوهرية اساسية للبحث عن المعنى وأنّ عملية البحث عنه هي الدافع الاساس والجوهري لديه وجميع الدوافع الأخرى تقود اليه وأنّ اعاقه هذا الدافع أو احباطه يولد ما اطلق عليه فقدان المعنى (132 : 1992 , Starch) ، ويعرف فرانكل (١٩٨٢) المعنى في الحياة ، بأنّه حالة يهدف الانسان لوصول اليها لتعطي لحياته قيمة ومعنى يستحق العيش من اجلها ، وتحدث نتيجة لإشباع هدفه الاساس الذي يتمثل بإرادة الحياة (فرانكل ، ١٩٨٢ : ١٣١) .

ويرى (تورنس) الابداع بأنّه عملية الاحساس بالمشكلات أو الثغرات في المعلومات وصياغة الأفكار أو الفروض واختيار وتعديل هذه الفروض ، وايصال النتائج ، وهذه العملية تقود إلى العديد من النتائج المتنوعة اللفظية وغير اللفظية الحسية المجردة (المعاني ، ١٩٩٠ : ٤٣) ، ويرى (جيلفورد Gilford) أنّ الابداع يعني حلاً لمشكلة ما ، وأنّ الانتاج الابداعي يبدو كوسيط يقود إلى الهدف الذي هو حل المشكلة (عساف ، ١٩٩٥ : ٣١) ، ويصف (Rogers, 1959) و (Maslow, 1943) الفرد المبدع بالخالق ، واسع وخصب الخيال ، أصالة في التفكير ، مرونة فكرية ، انفتاح ، استقلالية ، حساسية ، ثقة بالنفس ، وتشوق ورغبة في التحصيل ، المقدرة على تنظيم الخبرات ، وصاحب طاقات عالية ، ويؤكد على أنّ الفرد المبدع يتميز بالانفتاح والمقدرة على الحكم ، والتقييم نتيجة دوافعه الداخلية دون التأثير بالعوامل الخارجية المحيطة به (Maslow, 1943:96) (Rogers, 1959:48) .

### مهارات الاتصال الإرشادية :

إنّ العملية الإرشادية في حقيقتها عملية تواصل واتصال بين المرشد والمسترشد ، وكلما كانت هذه العملية فعالة كلما حققت أهدافها وغاياتها في معالجة مشكلات المسترشد وتنمية قدراتهم ، لذلك فمن الضروري ان يمتلك المرشد مجموعة من المهارات التي تساعده على أداء عمله الارشادي بإتقان ومهارة عالية ، ويستعرض الباحث فيما يلي مهارات الاتصال التي أشارت اليها معظم الادبيات المتعلقة بالموضوع ومنها :



١- مهارة الافتتاح (Opening) : تقع على المرشد المسؤولية الكاملة بافتتاح العلاقة الإرشادية ، ويمكن الهدف الاساس لهذه المهارة تحريك الدوافع عند المسترشد للمشاركة الإيجابية ويسعى المرشد من خلال الافتتاح إلى بناء الالفة مع المسترشد وتكوين الاتجاه السليم حول وظائف وادوار المرشد والتعاطف معه ، وهذه الالفة التي ينميها المرشد داخل المسترشد هي الكفيلة بإزالة التوتر الموجود عنده في بداية العملية الإرشادية (زارو وآخرين ، ٢٠٠١ : ١٨) ، ويؤكد (روجرز) على الاعتبار الايجابي غير المشروط للمسترشد ، إذ يجب تقبله والتعامل معه بدفء وبلا شروط ، ويمكن للمرشد ان ينمي الثقة من خلال التحية المعتادة والابتسامة ، والتعبير اللفظي الهادئ والاستفسار عن الاحداث البعيدة عن محتوى المقابلة ( الطقس الوضع الصحي و...الخ ) وفي المقابل تجنب بعض العبارات مثل (الحنن يعلو وجهك ، انت مرتبك...الخ) (أبو اسعد ، ٢٠٠٩ : ٢٧) .

٢- مهارة طرح الأسئلة (Asking Questions) : تعد هذه المهارة الاداة الاساسية التي لا يستغني عنها المرشد على اعتبار أنها الوسيلة الفعالة في دينامية المقابلة الإرشادية من حيث افتتاحها وبنائها واقفالها ومن حيث تشخيص الحالة وعلاجها وتقويمها مما يسهم في مساعدة المسترشد على فهم نفسه وتجاوز ازماته التي يعاني منها ، ويجب على المرشد ان يراعي الوقت المناسب في طرح اسئلته على المسترشد فلا يقاطعه في أثناء حديثه حتى وإن طال ، ولكنه يسأله في الوقفات البسيطة التي يسترد فيها انفاسه بين العبارات الي يتفوه بيها ويجب عليه ان لا يسأله قبل ان يتأكد أنه مستعد للإجابة (عمر ، ٢٠٠٠ : ٣٩٩)، وتتضمن هذه المهارة نوعين من الأسئلة ، اسئلة مغلقة (Closing Question) تتطلب اجابات محددة ، واسئلة مفتوحة (Open Question) وهي اسئلة ليست لها إجابة محددة ، ولا يقتصر دور طرح الأسئلة على جمع المعلومات بل يتعداه إلى تحقيق الأهداف العلاجية عبر الإيحاء واستكشاف الخبرات والتطابق معها .

٣- مهارة الاصغاء (Listening) : هذه المهارة تشير إلى السلوكيات التي يتبعها المرشد خلال المقابلة لينقل إلى المسترشد رسالة توضح أنّ ما يقوله موضع احترام ، وأنه كشخص موضع تقبل للمسترشد (كفاقي ، ١٩٩٩ : ٥٩) والتي تساعد المرشد في التركيز على فهم المسترشد ومشاعره ، واتجاهاته وعناصر مشكلته (الفحل ، ٢٠٠٩ : ٥٣) ، أنّ الاساس في المرشد ان يكون مستمعاً جيداً وان ينتبه لكل ما يصدر عن المسترشد من اقوال وتصرفات وايماءات ... الخ ، فقد أشارت بعض الدراسات بأنّ (٧٥%) من العلاقات الإنسانية تعتمد على مهارة الانصات الفعال (حمود ، ٢٠١٠ : ٣٨) ، فذلك يعكس مستوى اهتمام المرشد التربوي لما يقوله المسترشد ويسهم في بناء الالفة ويساعد على توثيق العلاقة ويشعر

المسترشد بالارتياح والاقبال الايجابي على التواصل مع الجلسات الإرشادية ، وهذا يمكنه من الانفتاح على نفسه والادلاء بالمعلومات دون تردد .

٤- مهارة الصمت (Silence) : يُعد الصمت من المهارات التي تسهل التواصل بين المرشد والمسترشد ، وتؤشر اهتماماً رغم تناقضها الظاهري بين مظهرها ووظيفتها ، إذ بإمكان المرشد ان يستعمل مهارة الصمت على نحو مفيد في تحقيق أهداف العملية الإرشادية، فالصمت مهم في أثناء الحديث وعلى المرشد ان يفهم صمت المسترشد وأهدافه وان يسعى لتناول هذه الأهداف إذا كانت من معيقات التواصل (كفافي، ١٩٩٩: ٥٩) وغالباً ما يكون احساس المسترشد بالقلق في خلال الصمت أشد من احساس المرشد النفسي ، ولهذا ينبغي ان يقطع الصمت بمواصلة المحادثة ، وبعد ان يتصور المرشد خطأ ان صمت المسترشد معناه أنه اكمل كلامه ، فقد يقفز إلى لقاء اسئلة أخرى وينتج عن هذا السلوك تقليل فرص التفاعل والتواصل بين المرشد والمسترشد ، فعلى المرشد ان يدرب نفسه على مهارة الصمت والاستماع لحديث المسترشد دون مقاطعة لأنها تشتت ذهن المسترشد عن الموضوع الاساس (ابراهيم ، ١٩٨٨ : ٨٦)، وللصمت عدة انواع اهمها (صمت المرشد) ، إذ يصمت المرشد بهدف جمع افكاره وتنظيمها لمواجهة المسترشد أو يسأله ، وصمت (المسترشد) ، حيث يصمت المسترشد لينظم افكاره ويهيئ اجاباته عن اسئلة المرشد ، وقد يكون ذلك اسلوب دفاعي وضعف رغبة في تحمل المسؤولية ، و(الصمت العلاجي) ويستعمل في مواقف محددة لإرسال رسائل علاجية للمسترشد ، و (الصمت الحريص) وهذا يحصل حينما لا تتوافر كلمات لاستجابة ملائمة للأحاسيس الموجودة في الجلسة الإرشادية ، كأن تكون فترة صمت لبكاء المسترشد ، و(تركيز الصمت) حيث يركز المرشد انتباهه للحظة ما تشبه حالة التوقف للاستماع يتوفر فيه وقت للمسترشد ان يصغي لنفسه (العزة ، ٢٠٠١ : ١٠٣) .

٥- مهارة التعاطف (Empathy) : وتعني قدرة المرشد على فهم المسترشد من خلال اطاره المرجعي ، اي عالمه الخاص به وكما هو يدرك الامور (Rogers,1959:36) ، وتستدعي ان يستجيب المرشد بتعاطف ودقة لمشاعر وافكار المسترشد وخبراته كما لو لأنها تخصه ، وهي نوع من انواع المشاركة العاطفية الضرورية لنجاح العلاقة الإرشادية وتتضمن التفهم ولا تعني الموافقة على ما يقوله المسترشد ، والتعاطف يجب ان يعكس شعوراً بالتقدير الملائم من قبل المرشد للمشاعر التي تمتلك المسترشد محاولاً الاحساس بها من وجهة نظر المرشد (شومان ، ٢٠٠٨ : ٤٦) .

٦- مهارة اعادة الصياغة (Paraphrasing) : وهي اعادة صياغة لكلمات وافكار المسترشد أو ترجمة لهذه الافكار والمعلومات بطريقة المرشد ، وليست فقط ترديد واعادة لما قاله المسترشد ، بل ترديد واعادة

صياغة تتيح المزيد من الفهم والنقاش ، وتهدف إلى ان تخبر المسترشد أنّ المرشد قد فهم رسالته ، وتشجع المسترشد الاستمرار في الحديث ، وتساعد في التركيز على موقف أو حدث أو سلوك محدد (عبد الله ، ٢٠١٣ : ٣٦) وهي تشمل الانتباه الانتقائي الذي يستهدف الجانب المعرفي من رسالة المسترشد مع ترجمة الافكار الاساسية التي تحمل كلام المرشد ، وبذلك فإنّ اعادة الصياغة هي إعداد الصياغة الجديدة في كلمات تؤدي إلى مزيد من المناقشة أو مزيد من الفهم من جانب المسترشد (الشناوي ، ١٩٩٦ : ٤٨) .

٧- عكس المشاعر (Reflection of feelings): توصف مهارة عكس المشاعر بأنّها مرآة صادقة يعكس بها المرشد احساس المسترشد ومشاعره، ويعكس بها تعبيراته وانفعالاته، ما ظهر فيها وما خفى ، لذلك تعد مهارة الانعكاس استجابة تفسيرية تستعمل كرد فعل هادف على ما يمكن للمسترشد ان يعبر به عن نفسه وعن مشاعره واحاسيسه سواء اكان ذلك في صورة لفظية ام بصورة غير لفظية ، وكأنه يرى نفسه في مرآة عاكسة لما يحتويه تواصله اللفظي وغير اللفظي مع المرشد النفسي (عمر ، ٢٠٠٠ : ٨٦) ، وهذه المهارة تختلف عن مهارة اعادة الصياغة ، فهذه الاخيرة تتسم بالجانب المعرفي السلوكي لرسالة المسترشد ، اما عكس المشاعر فتركز على المحتوى العاطفي والانفعالي للرسالة ، فإعادة صياغة عبارات المسترشد تعبر عما يقوله ، أما عكس المشاعر فيعبر عما يشعر به (القرني ، ٢٠١٤ : ٢٧) .

٨- مهارة التوضيح (Clarification): ويقصد بها استيضاح المرشد عن بعض المشاعر المخفية أو الكلمات أو العبارات المبهمة التي لا يريد المسترشد اظهارها أو التكتّم عنها ، وهي بمنزلة تغذية مرتدة مباشرة من المرشد للمسترشد لتفسير بعض الجوانب التي قد تكون غامضة وغير مفهومة خلال المقابلة إذ لا يمكن ان يستمر الحديث دون ان يفهم احدهما الآخر ، وحتى يستعمل المرشد مهارة التوضيح بكفاءة ينبغي عليه ان يكسب انتباه المسترشد ويلفت نظره إلى ما يريد ان يعرفه عنه مركزاً على توضيح المعاني المدركة من تفاعله مع الآخرين واتجاهاته نحوهم ، لا سيما تلك المعاني المدركة من الصراعات التي يعاني منها والمعتقدات التي يعتنقها ، والمقاومة التي يظهرها (عمر ، ٢٠٠٠ : ٤٦٠) .

٩- مهارة المواجهة البناءة (Confrontation) : وهي ما يقوم به المرشد للكشف عن التناقضات بين ما يقوله المسترشد وما يفعله ، ومساعدته على زيادة فهمه لخبراته ومشاعره ، ما يجعله اكثر قدرة على فهم نفسه وسلوكه كما يراها الآخرون ، ليس كما يراها هو (عمر ، ٢٠٠٨ : ٢٠٧) فهي كسر للحواجز بين ما يقوله وما يفعله ، والتخلص من الآليات الدفاعية التي تباعد بينهما ، وبذلك يرى الفرد ذاته على حقيقتها وبما ينسجم مع رؤية الآخرين لها دون تزييف أو انكار (القرني ، ٢٠١٤ : ٢٧) ، وتعمل مهارة المواجهة على رفع مستوى وعي المسترشد بتقديم المعلومات له والتي لا يراها أو يفشل في معرفتها ،

ومن شروط استخدام المواجهة ان يكون المرشد نموذجاً حسناً ، ويوفر الجو المناسب لها والوقت المناسب كذلك (ابو اسعد ، ٢٠٠٩ : ٤٦) .

١٠- مهارة التفسير (Interpretation): التفسير هو اعطاء معنى للمعلومات يتجاوز نطاق ما عبر عنه المرشد أو اعطته وسائل جمع المعلومات ، وهو إجابة عن (ماذا) و (كيف) هذه المعلومات (زهران ، ٢٠٠٥ : ٦٨) ، ويستخدم المرشد التربوي مهارة التفسير في الخطوات الاخيرة من العملية الإرشادية الكلية بعد ان وثق فيه المرشد ثقة كبيرة تجعله يتقبل منه كل افكاره ورؤاه حول حالته وفيما يتعلق بسلوكياته وذلك من اطار المرشد المرجعي وليس من اطار المرشد المرجعي ، كما هو الحال في فنية الانعكاس ، إذ يرد المرشد للمرشد كل ما يفهمه منه من خلال رؤيته هو لحالته وليس من خلال رؤية المرشد لذاته ، ويؤدي المرشد النفسي دوراً رئيساً بهذه المهارة لإثبات وجوده في المقابلة الإرشادية إذ يدلي بتصويراته وبنظراته الثاقبة حول ما يشعر به نحو المرشد وفيما يتعلق بحالته وسلوكه ( Lewis , 38: 1970 ) ، ويساعد استخدام مهارة التفسير المرشد على ان يدرك ويعي اي مفاهيم قد تكون غامضة عليه ، اي مشاعر قد تكون غائره في اعماقه ، واي سلوك قد لا يكون له مبرر في إحداثه ، ويرى (yalom, 1975) اهمية خاصة في استخدام مهارة التفسير إذ انها تساعد المرشد على ان يرى الاسلوب الذي يستعمل به حيلة دفاعية ، مثل الاسقاط أو النقل ، أو انها تساعد في معرفة الاعراض التي تؤثر سلوكه غير السوي (yalom, 1975:44) ويرى (اورسولد ، ١٩٧٤) ان استعمال مهارة التفسير يبني جزءاً كبيراً من المرجع الذاتي للمرشد مما يؤثر على استجاباته إلى المرشد بإيجابية اكثر مما تؤثر مهارة اعادة العبارات (Auerswald, 1974:81) ، وتستعمل مهارة التفسير كمهارة اصلية في تحليل التداعي الحر والاحلام والمقاومات .

١١- مهارة التلخيص (Summarizing) : لكونها تمهد عملياً لإنهاء المقابلة فيربط المرشد كل ما يمكن طرحه من خلال عملية التواصل ، ويجمع ما دار بالجلسة ، ويلتقط النقاط البارزة في صورة منظمة ليكون المرشد قادر على رؤية حالته ، من اجل ان يهيئ المرشد لموعد اخر أو انتهاء الجلسات فتكون الاخيرة وبالتالي فأنها تشمل خلاصة ما حدث في المقابلة من بدايتها إلى نهايتها ، فتجعل المرشد يستوضح بعض المواضيع التي قد تكون غامضة لديه ، وهو ما ينطبق على الافكار و المشاعر جميعاً ، وذلك من اجل ربط عناصر في كلام المرشد أو مراجعة التقدم الذي حدث أو افتتاح أو الغاء الجلسات (المحتسب ، والعبادة ، ٢٠١٣ : ١٢٤١) ، ويتطلب التلخيص دقة الانتباه ورصد الرسائل المنطوقة وغير المنطوقة للمرشد والتعرف على الأنماط أو الموضوعات أو العناصر العديدة في هذه الرسائل (الميلبي ، ٢٠٠٩ ، ٤٨) .

١٢- مهارة الإنهاء (Termination) : تعد مهارة الانهاء من أهم المهارات الإرشادية التي يجب ان يتزود بها المرشد التربوي ، كما يمكن ان تكون من اصعب المهارات واكثرها احباطاً للمسترشد ، لذا ينبغي ان تنتهي المقابلة عند تحقيق أهدافها ، ويجب ان يكون اقبال المقابلة تدريجيا وليس مفاجئاً بانتهاء الزمن أو انتهاء وقت العمل الارشادي فقد يدفع المسترشد للإحباط والرفض ، ومن اساليب انهاء المقابلة ، مراجعة وتلخيص ما دار فيها ، ويفضل ان يكون التلخيص على لسان المسترشد نفسه (زهران ، ١٩٨٠ : ١٧١) ، وربما يحدث الانهاء بالاتفاق بين المرشد والمسترشد ، إذ يوافق كلاهما على انهاء الجلسات الإرشادية ، وقد يصل الامر إلى توتر وقلق المسترشد لما كان يمثل المرشد كمصدر للأمن في حياته ، ومن اجل ان لا يكون صادماً ومحبطاً ينبغي على الطرفين ان يتفقا على موعد الجلسة الاخيرة ، ويفضل عدم انهاء المقابلات الإرشادية الا بعد ان يكون المرشد قد نجح في وضع قدر مناسب من الثقة والراحة لدى المسترشد (ابو يوسف ، ٢٠٠٨ : ٨٨) .

يتضح مما سبق أهمية مهارات الاتصال في ميدان عمل المرشد التربوي إذ تعد جسر التواصل في نقل الافكار والمشاعر والمعلومات .

#### دراسات سابقة

##### اولاً - دراسات تناولت الإيجابية :

##### ١- دراسة (عيد، ٢٠٠١):

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مكوّنات مفهوم الإيجابية ، والتعرف على الفروق لدى طلبة الجامعة على مقياس الإيجابية ، وقد تألفت عينة الدراسة من (٥٤٦) طالبا وطالبة من جامعة عين شمس ، و اسفرت النتائج على ان مفهوم الإيجابية متغير نفسي متعدد الابعاد ، وان هذه الابعاد تمثل متغيرات نفسية وهي (قوة الأنا ، التوكيدية ، الاتزان الانفعالي ، تقدير الذات ، الابداع ، معنى الحياة) (عيد ، ٢٠٠١ : ٣٨) .

##### ٢- دراسة (الفرأ ، ٢٠٠٦):

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن المكوّنات الاساسية للإيجابية ، وتألفت العينة من (٦٨٤) طالبا وطالبة من الجامعات الفلسطينية في غزة كان منهم (٤٢٢) ذكراً و (٢٤٢) أنثى ، وقد اظهرت النتائج ان الإيجابية تتألف من (الابداع ، تقدير الذات ، التوكيدية ، الاتزان الانفعالي ، قوة الأنا)، واطهرت النتائج وجود فروق

تعزى إلى الجنس في الاتزان الانفعالي وقوة الأنا لصالح الطلاب ، على حين لم تظهر النتائج فروقاً بين الذكور والاناث في الابداع والتوكيدية (الفرا ، ٢٠٠٦ : ١٩) .

### ٣- دراسة (علوان و النواجحة ، ٢٠١٣):

هدفت هذه الدراسة إلى تعرف علاقة الذكاء الوجداني بالإيجابية لدى طلبة جامعة الاقصى في محافظات غزة ، وتألفت عينة الدراسة من (٢٤٧) طالباً وطالبة، واستعمل مقياس الذكاء الوجداني من إعداد فاروق عثمان ومحمد عبد السميع (١٩٩٨) ، ومقياس الإيجابية ، إعداد الباحثين ، ولمعالجة نتائج الدراسة استعمل الباحثان ، الوسائل الاحصائية الآتية : المتوسط الحسابي ، الانحراف المعياري ، معامل ارتباط بيرسون اختبار (ت) ، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من اهمها : وجود علاقة ارتباطية إيجابية دالة إحصائياً بين الذكاء الوجداني والإيجابية ، ووجود فروق ذات دلالة احصائية بين الذكور والاناث في الذكاء الوجداني والإيجابية لصالح الاناث ، ووجود فروق دالة إحصائياً بين طلبة التخصصات العلمية والادبية في الذكاء الوجداني والإيجابية لصالح التخصصات العلمية ، وظهرت النتائج انخفاض مستوى الإيجابية لدى بعض أفراد العينة يعزى إلى اساليب التنشئة الوالدية غير السوية ، وانخفاض المستوى الاقتصادي- الاجتماعي والثقافي للأسرة (علوان والنواجحة ، ٢٠١٣ : ٣١) .

### ٤- دراسة (خليل، ٢٠١١):

هدفت هذه الدراسة إلى تعرف العلاقة بين الإيجابية وقلق المستقبل لدى طلبة الجامعة ، وهل هناك اختلاف بين مستوى الإيجابية وقلق المستقبل باختلاف الجنس والتخصص الدراسي ، فضلاً عن تعرف العلاقة الارتباطية بين المتغيرين ، وتكونت عينة الدراسة من (١٩٩٠) طالباً وطالبة من جامعة بغداد بواقع (٤٤٥) ذكراً و (٥٤٥) أنثى من مختلف الكليات العلمية والأنسانية واستخدمت في الدراسة اداتين للقياس احدهما لقياس الإيجابية والأخرى لقياس قلق المستقبل ، بعد استخراج مؤشرات الصدق والثبات للمقياسين ، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج اهمها: وجود مستوى عال من الإيجابية لدى أفراد العينة اعلى من الوسط الفرضي للمقياس كما اظهرت ان قلق المستقبل اقل من الوسط الفرضي للمقياس ، وظهرت وجود علاقة ارتباطية سالبة بين الإيجابية وقلق المستقبل (خليل ، ٢٠١١ : ٩٥٩) .

### ثانياً - دراسات تناولت مهارات الاتصال الإرشادية :

#### ١- دراسة (المبيلي ، ٢٠٠٩) :

هدفت هذه الدراسة إلى تعرف مهارات الاتصال التي يمتلكها المرشد كما يراها المسترشدون والفروق في مهارات الاتصال اللفظية وغير اللفظية التي يتصف بها المرشدون واهميتها والفروق في مهارات الاتصال وأهميتها تبعاً للصف الدراسي، والتخصص، والعمر ، وتألفت عينة الدراسة من (٣١٥) طالباً من المرحلة

الثانوية في محافظة ينبع في السعودية ، واستعمل الباحث مقياس توافر مهارة الاتصال من اعداده ، واستعمل المتوسط الحسابي . والانحراف المعياري ، واختبار (ت) وتحليل التباين الاحادي واختبار شيفيه، وسائل احصائية وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج ، اهمها : ان اكثر مهارات الاتصال لدى المرشد هي (نغمة الصوت ، والحس - حركية ، والاجتماعية - حركية ، والاصغاء ، وطرح الأسئلة ، وتحديد الوقت ، وإدارة الوقت) ، وكذلك وجود فروق دالة إحصائية بين مهارات الاتصال اللفظية وغير اللفظية التي يتصف بها المرشدون من وجهة نظر المسترشدون لصالح مهارات الاتصال اللفظية ، وكذلك اظهرت النتائج بأن المسترشدون أشاروا إلى ان أكثر مهارات الاتصال أهميّة لدى المرشد هي (طرح الأسئلة ، نغمة الصوت ، والحس - حركية ، والاجتماعية - حركية ، والثاني في الحكم على الآخرين ، واجتماعية - لفظية ، وانعكاس المشاعر) (المبيلي ، ٢٠٠٩ : ٢) .

#### ٢- دراسة (القرني ، ٢٠١٤):

هدفت هذه الدراسة إلى تعرف العلاقة بين الذكاء الوجداني ومهارات الاتصال لدى المرشدين التربويين بمكة المكرمة ، وتكونت عينة الدراسة من (١٩٠) مرشداً تربوياً في جميع المراحل الدراسية ، ومن مدارس التعليم العام ، في مدينة مكة المكرمة ، واستعمل الباحث مقياسين احدهما لقياس مهارات الاتصال من إعداد (محسن ، ١٩٩٣)، والآخر لقياس الذكاء الوجداني من إعداد (عبد الله والعقاد ، ٢٠٠٨) ، واستعمل الباحث التكرارات والنسب المئوية ، ومعامل ارتباط بيرسون ، ومعادلة الفاكرونباخ واختبار (ت) وتحليل التباين الاحادي ، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج اهمها : وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين جميع ابعاد الذكاء الوجداني ومهارات الاتصال لدى المرشدين التربويين ، وجاء مستوى الذكاء الانفعالي مرتفع لدى المرشدين التربويين (القرني ، ٢٠١٤ : ٥٠) .

#### ٣- دراسة (Lanning at al , 2011):

هدفت هذه الدراسة إلى تعرف العلاقة بين مهارات الاتصال لدى المرشدين التربويين وقدرتهم على تقييم الطلبة ، وتألفت عينة الدراسة من (١٤) طالب و (٨) من اعضاء الهيئة التدريسية لتقييم (١٢) مهارة من مهارات الاتصال ، واستعملت المتوسطات الحسابية ، ومعامل ارتباط سبيرمان وسائل احصائية ، وتوصلت الدراسة إلى ان المرشدين التربويين كانوا يمتلكون مهارات الاتصال اللازمة التي تساعد على تقييم الطلبة بشكل افضل (Lanning at al , 2011:145) .

٤- دراسة (المحتسب والعبادة ، ٢٠١٣) :

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى مهارات الاتصال الارشادي لدى المرشدين التربويين بقطاع غزة ، تكونت عينة البحث من (١١٤) مرشداً ومرشدةً ، كان منهم (٥٦) ذكراً و (٥٨) أنثى من العاملين في المدارس الحكومية ، واستعمل الباحثان مقياس مهارات الاتصال الارشادي من اعدادهما ، كما استعمل الباحثان النسب المئوية والمتوسطات الحسابية ومعامل الارتباط وتحليل التباين الاحادي وسائل احصائية ، وظهرت الدراسة عدة نتائج أهمها : تتفاوت نسب انتشار المهارات موضع الدراسة عند المرشدين ، إذ سجل الجانب المعرفي اعلى الدرجات ، عدا مهارة الافتتاح والمواجهة ، وادارة جلسات الارشاد الفردي ، اما في الجانب التدريبي فقد تركزت معظم تقديرات المرشدين حول الاستجابة (بدرجة متوسطة) باستثناء مهارات (الانصات ، طرح الأسئلة ، المناقشة) كما أشارت النتائج إلى عدم وجود علاقة دالة بين المعرفة والتدريب ، على حين تأكد وجود علاقة بين المعرفة والقدرة و الممارسة ، وبين كل من التدريب والممارسة والقدرة ، وكذلك عدم وجود فروق ذات دلالة بين مكونات الاتصال الارشادي ( المعرفة بالمهارة ، التدريب على المهارة ، القدرة على ممارسة المهارة ، الممارسة الفعلية للمهارة ) لدى المرشدين تعزى إلى متغير النوع أو مكان العمل (المحتسب و العبادة ، ٢٠١٣ : ١٢٤١) .

تعقيب على الدراسات السابقة :

يستخلص الباحث من عرض نتائج الدراسات السابقة التي تناولت مفهوم الإيجابية أهمية هذا المفهوم وارتباطه بالعديد من المتغيرات كالذكاء الوجداني وقلق المستقبل ، ومن جانب اخر ركزت الدراسات السابقة التي تناولت مفهوم الإيجابية على تحديد المكونات الاساسية لهذا المفهوم ، بالإضافة إلى ذلك خلصت الدراسات السابقة إلى أهمية مفهوم مهارات الاتصال لدى المرشدين التربويين ، وعلاقته ببعض المتغيرات كالذكاء الوجداني وتقييم المرشدين لطلبتهن ، وكذلك تناولت بعض الدراسات الكشف عن مهارات الاتصال التي يمتلكها المرشدين التربويين ، وانواعها ، والكشف عن مستوى وجود هذه المهارات لديهم ، وايضا يتبين من الدراسات السابقة ان بعضها اتخذت عيناتها من طلبة الجامعة وخصوصاً ما يتعلق بمفهوم الإيجابية على حين كانت عينات الدراسات التي تناولت مهارات الاتصال على المرشدين التربويين وبعض اعضاء الهيئة التدريسية ، وتباين عدد أفراد العينات في الدراسات السابقة من (٢٢) اقل عدد و (١٩٩٠) اعلى عدد ، كما يتضح من الدراسات السابقة عدم وجود دراسات عربية أو اجنبية تناولت الإيجابية وعلاقتها بمهارات الاتصال لدى المرشدين التربويين على حد علم الباحث الامر الذي دفع الباحث إلى اجراء هذه الدراسة .



### الفصل الثالث اجراءات الدراسة

يتضمن هذا الفصل الاجراءات التي قام بها الباحث بدءاً بتحديد منهج البحث ، ومجتمع البحث ، واختيار العينة المناسبة والادوات المستعملة في قياس متغيرات البحث (الإيجابية ومهارات الاتصال الإرشادية) واستعمال الوسائل الاحصائية في معالجة البيانات من اجل التحقق من أهداف البحث .

#### مجتمع البحث وعينه :

يتحدد مجتمع البحث الحالي بالمرشدين التربويين في محافظة واسط المركز والبالغ عددهم (٢٥٠) مرشداً ومرشدةً كان منهم (١٦٥) ذكراً و (٨٥) أنثى ، وتكونت عينة البحث من (١٦٠) مرشداً ومرشدةً اي بنسبة (٥٣%) من مجتمع البحث الذين اختيروا بالطريقة العشوائية البسيطة بواقع (٩٥) مرشداً و (٦٥) مرشدةً من العاملين في مدارس التعليم العام .

#### ادوات البحث :

١ - مقياس الإيجابية : تبنى الباحث مقياس (محمد ابراهيم عيد ، ٢٠٠٢) الذي يتكون من (٨٩) فقرةً تنتظم في (٥) مكوّنات هي (التوجه الابداعي ، تقدير الذات ، الاتزان الانفعالي ، قوة الأنا ، التوكيدية) ، واستخرج للمقياس الصدق الظاهري من قبل المحكمين ، واستخرج الاتساق الداخلي لكل مكوّن مع الدرجة الكلية للمقياس ، واستخرج ثباته بطريقة اعادة التطبيق وكان مقداره (٠,٨٦) .

صدق المقياس : للتأكد من صدق الاداة اعتمد الباحث الصدق الظاهري ، إذ عرض المقياس بصيغته الاولى على مجموعة من المحكمين المختصين في التربية وعلم النفس ، إذ بلغ عددهم (٨) خبراء للحكم على صلاحية الفقرات وقد عدّ الباحث موافقة المحكمين على المقياس بنسبة (٨٠%) فأكثر دلالة الصدق ، وبعد استعادة المقياس من الخبراء والمحكمين ودراسة ملاحظاتهم وتحليلها تبين ان فقرات المقياس جميعاً حصلت على اكثر من نسبة موافقة (٨٧,٥%) وبهذا الاجراء لم تحذف اي فقرة من فقرات المقياس .

ثبات الاداة : يعرف الثبات انه اتساق في نتائج المقياس (Marshall, 1972 : 194) فكلما كان المقياس اكثر ثباتاً أصبح اكثر موضوعية (Kelinger, 1979 : 442) وقد تأكد الباحث من ثبات المقياس باستخدام

التطبيق وإعادة التطبيق ، على عينة الثبات البالغة (٥٠) مرشد ومرشدة ، وكانت المدة الزمنية بين التطبيق الاول والتطبيق الثاني على العينة نفسها (١٦) يوماً ، وهي مدة جيدة إذ تشير (Adams) إلى ان الفترة الزمنية بين التطبيقين يجب الا تتجاوز اسبوعين إلى ثلاثة اسابيع (79 : Adams , 1964) ، وبعدها قام الباحث باستعمال معامل ارتباط بيرسون لاستخراج معامل الثبات للمقياس إذ بلغ (٠,٨٢) وهو مؤشر جيد للثبات .

**مفتاح التصحيح:** ويقصد به تحديد درجة استجابة المفحوص على كل بند من بنود المقياس ومن ثم جمع هذه الدرجات للحصول على الدرجة الكلية لكل استمارة ، فبالنسبة لفقرات مقياس الإيجابية كان عددها (٨٩) فقرة و (٤) بدائل ، وضعت درجة لكل بديل ، إذ تراوحت الدرجة ما بين (٤- صفر) بحيث يأخذ البديل (تطبيق على كثيراً ثلاث درجات ، والبديل تطبيق على إلى حد ما درجتان ، والبديل تطبيق عليه قليلاً درجة واحدة ، والبديل لا تتطبق على إطلاقاً صفر) بالنسبة للفقرات الإيجابية ، وبصورة عكسية للفقرات السلبية ، وبذلك فإن الدرجة القصوى للمقياس هي (٢٦٧) والدرجة الدنيا (صفر) على حين بلغ المتوسط الفرضي للمقياس (١٣٣,٥) درجة .

## ٢- مقياس مهارات الاتصال الإرشادية :

بعد اطلاع الباحث على التوجهات النظرية والدراسات السابقة ذوات العلاقة بمتغير مهارات الاتصال الإرشادية ومن اجل التحقق من أهداف البحث تبنى الباحث مقياس مهارات الاتصال لدى المرشدين من إعداد (عبد الرحيم صالح محسن ، ١٩٩٣) الذي يتكون من (٦٠) فقرة ، مشتملة على بعدين هما : المهارات اللفظية ، والمهارات غير اللفظية (لغة الجسد) وكان يتمتع بصدق عالٍ بعد عرضه على المحكمين ويتمتع بمعامل ثبات مقداره (٠,٨٥) وقام (المالكي ، ٢٠١١) بتقنيه على البيئة السعودية وتم التحقق من صدقه في بحثه "فعالية برنامج ارشادي معرفي سلوكي في تنمية مهارات الاتصال لدى المرشدين التربويين في جدة" ، وقام (القرني ، ٢٠١٤) بتبنيه في رسالته "الذكاء الوجداني وعلاقته بمهارات الاتصال لدى المرشدين التربويين" ، واستخرج له الخصائص السايكومترية من صدق وثبات وكان يتمتع بصدق محكمين عالي وثبات مقداره (٠,٨٩) .

**الصدق الظاهري للمقياس :** للتأكد من صلاحية فقرات المقياس في قياسها مهارات الاتصال لدى المرشدين التربويين ، ومدى تمثيل الأهداف التي وضعت من اجلها عرض المقياس على مجموعة من المتخصصين

في التربية وعلم النفس والاختبارات والمقاييس ، وفي ضوء ملاحظات الخبرات تم الابقاء على جميع الفقرات التي نالت جميعاً نسبة اتفاق اكثر من (٨٠%) .

**النتائج :** تأكد الباحث من ثبات المقياس باستخدام طريقة التطبيق واعادة التطبيق ، على عينة الثبات البالغة (٥٠) مرشداً ومرشدة تربوية وهي ذات العينة التي طبق عليها مقياس الإيجابية ، إذ كانت المدة الزمنية بين التطبيق الاول والتطبيق الثاني على العينة نفسها (١٦) يوماً ، ويعدها قام الباحث باستعمال معامل ارتباط بيرسون لاستخراج معامل الثبات للمقياس ، إذ بلغ (٠,٨٠) وهو مؤشر جيد للثبات .

**مفتاح التصحيح:** تحتسب درجة لكل مستجيب على المقياس المتبنى ، إذ تعطى ثلاث درجات للبديل (يحدث دائماً) ، ودرجتان للبديل (يحدث غالباً) ، ودرجة واحدة للبديل (يحدث احياناً) ، وصفر للبديل (لا يحدث مطلقاً) ، وبذلك فإن الدرجة القصوى للمقياس هي (١٨٠) والدرجة الدنيا (صفر) على حين بلغ المتوسط الفرضي للمقياس (٩٠) درجة .

**التطبيق النهائي:** طبق مقياس (مقياس الإيجابية) ، ومقياس (مهارات الاتصال) على أفراد عينة البحث الحالي البالغة (١٦٠) مرشداً ومرشدة تربوية ، إذ قام الباحث بتوزيع المقياسين سوية على كل مرشد ومرشدة من عينة البحث ، وتوضيح بعض الفقرات لهم وكيفية الإجابة عنها ، إذ بلغ متوسط زمن الإجابة على المقياسين (٣٠) دقيقة .

**الوسائل الاحصائية :** استخدم الباحث في استخراج نتائج البحث نظام الحقيبة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) (Statistical Package for Social Sciences) واستخدمت من خلاله الوسائل الاحصائية الآتية :

- ١- الوسط الحسابي .
- ٢- الانحراف المعياري .
- ٣- الاختبار التائي لعينة واحدة .
- ٤- معامل ارتباط بيرسون .
- ٥- الاختبار التائي لاختبار دلالة معامل الارتباط .
- ٦- تحليل التباين الاحادي .
- ٧- اختبار شيفيه .

### الفصل الرابع: عرض النتائج ومناقشتها:

يتناول هذا الفصل عرض النتائج ومناقشتها على وفق أهداف البحث الحالي وكما يلي :

#### الهدف الاول : التعرف على مستوى الإيجابية لدى المرشدين التربويين .

اظهرت نتائج البحث ان المتوسط الحسابي لدرجات أفراد عينة البحث على مقياس الإيجابية بلغ (١٣٥,٤٥) درجة بانحراف معياري قدره (١٧,٦٤) وبعد مقارنة هذا المتوسط بالمتوسط الفرضي للمقياس الذي بلغ (١٣٣,٥) درجة وباستخدام معادلة اختبار (ت) لعينة واحدة ، تبين ان قيمة (ت) المحسوبة بلغت (١,٨٧٥) درجة وهي غير دالة احصائية عند مستوى (٠,٠٥) ما يشير إلى ان المرشدين التربويين يتصفون بمستوى متوسط في الإيجابية والجدول (١) يوضح ذلك .

#### جدول (١)

الاختبار التائي لدلالة الفرق بين المتوسط الحسابي ومتوسط القيمة للمرشدين التربويين على مقياس الإيجابية

عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الفرضي	القيمة التائية		درجة الحرية	مستوى الدلالة (٠,٠٥)	التقييم
				المحسوبة	الجدولية			
١٦٠	١٣٥,٤٥	١٧,٦٤	١٣٣,٥	١,٨٧٥	١,٩٦	١٥٩	غير دالة	متوسط

ويفسر الباحث هذه النتيجة بان أفراد العينة يمتلكون إيجابية متوسطة ، وهذا يدل على انهم متمكنون من التعامل بأسلوب مقبول مع متطلبات الواقع ، والتخلص نسبياً من القلق والتوتر ، والاحتفاظ بمستوى معتدل من التوازن والثبات الانفعالي ، وذلك بالرغم مما يمر به البلد من ازمات متعددة ، فأن المرشدين التربويين يتسمون بقدر متوسط من الإيجابية .

#### ١- الهدف الثاني: مستوى مهارات الاتصال الإرشادية:

بلغ المتوسط الحسابي لاستجابات العينة (٩٠,٠٩٣) درجة وانحراف معياري مقداره (١٢,٨٨) وهو مقارب جدا للمتوسط الفرضي البالغ (٩٠) ، وباستعمال اختبار (ت) لعينة واحدة (T-test) لاختبار دلالة الفرق بين المتوسطين ظهر ان قيمة (ت) المحسوبة بلغت (٠,٠٩١) وهي اقل من الجدولية البالغة (٢,٥٨) عند مستوى دلالة (٠,٠١) ودرجة حرجة (١٥٩) وجدول (٢) يوضح ذلك .

جدول (٢)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والقيمة التائية لدرجات أفراد العينة على مقياس مهارات الاتصال

المتغير	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الفرضي	القيمة التائية		مستوى الدلالة (٠,٠١)
					المحسوبة	الجدولية	
مهارات الاتصال	١٦٠	٩٠,٠٩٣	١٢,٨٨	٩٠	٠,٠٩١	٢,٥٨	غير دال

تشير النتائج في الجدول اعلاه إلى ان مستوى مهارات الاتصال لدى المرشدين التربويين متوسط ، وهذا يعني امتلاك أفراد العينة للمهارات الإرشادية المطلوبة بدرجة معتدلة ، ويرى الباحث ان السبب ربما يعود إلى قلة حصولهم على التدريب والممارسة الكافية ، وضعف فاعلية الدورات التدريبية التي تقام لهم ، وكذلك وجود بعض الغموض لدى المرشدين التربويين في فهمهم لمهارات الاتصال الإرشادية ، وعدم توافر الامكانيات المناسبة في المدارس وخصوصا عدم وجود مكان مخصص للمرشد التربوي داخل المدرسة مما قد يعيق المرشد من ممارسة مهارات الاتصال مع المسترشدين ، وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (عثمان، ٢٠١١).

٣- الهدف الثالث: تعرّف الفروق في مهارات الاتصال لدى المرشدين التربويين تبعاً للمستويات الثلاث في الإيجابية (عليا-وسط-دنيا) .

لتحقيق هذا الهدف استخرج الباحث المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات مهارات الاتصال ضمن كل مستوى من المستويات الثلاثة في للإيجابية ، واعداد أفراد العينة ضمن كل مستوى والجدول (٣) يوضح ذلك .

الجدول (٣)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات مهارات الاتصال واعداد أفراد العينة ضمن كل مستوى من المستويات الثلاثة للإيجابية

مستويات الإيجابية	عدد أفراد العينة ضمن كل مستوى	مستوى مهارات الاتصال لدى أفراد العينة تبعاً لكل مستوى	الانحراف المعياري
إيجابية عالية	٣٥	١٠٠,٩٨	١٠,١٨
إيجابية وسط	٨٥	٩٠,٥٩	١٢,٩٦
إيجابية دنيا	٤٠	٧٨,٧١	١٥,٥
الكلي	١٦٠	٩٠,٠٩٣	١٢,٨٨

و لأختبار الفروق بين متوسطات درجات مهارات الاتصال لدى المرشدين تبعاً للمستويات الثلاثة في الإيجابية ، تم استعمال تحليل التباين الاحادي والجدول (٤) يوضح ذلك .

#### الجدول (٤)

نتائج تحليل التباين الاحادي للفروق في درجة مهارات الاتصال لدى المرشدين تبعاً للمستويات الثلاثة في الإيجابية لديهم

مستوى الدلالة (٠,٠١)	القيمة الفائية		متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
	الجدولية	المحسوبة				
دالة	٤,٧٩	٥,٢٢٧	١٠٨٧,٢٣٥	٢	٢١٧٤,٤٧١	بين المستويات
			٢٠٧,٩٦٨	١٥٧	٣٢٦٥١,٠٦٧	داخل المستويات
			١٢٩٥,٢٠٣	١٥٩	٣٤٨٢٥,٥٣٨	الكلية

اظهرت نتائج الجدول (٤) فرقاً ذا دلالة معنوية في درجة مهارات الاتصال لدى المرشدين التربويين تبعاً للمستويات الثلاثة في الإيجابية لديهم ، إذ كانت قيمة (ف) المحسوبة (٥,٢٢٧) ، بينما كانت قيمة (ف) الجدولية (٤,٧٩) عند مستوى دلالة (٠,٠١) وبدرجة حرية (٢ ، ١٥٧) ، ومن اجل متابعة الفروق الواردة في الجدول (٤) استعمل الباحث اختبار شيفيه ، والجدول (٥) يوضح ذلك

#### الجدول (٥)

قيمة اختبار شيفيه للمقارنة بين متوسط درجة مهارات الاتصال لدى المرشدين تبعاً للمستويات الثلاثة في الإيجابية لديهم

المستويات	العدد	المتوسطات	قيمة شيفيه المحسوبة	قيمة شيفيه الجدولية	مستوى الدلالة	التقييم
عليا	٣٥	١٠٠,٩٨	٢٢,٢٨٧	٤,٧٩	٠,٠١	دال
دنيا	٤٠	٧٨,٧١				
عليا	٣٥	١٠٠,٩٨	٤,٨٥١	٤,٧٩	٠,٠١	دال
وسط	٨٥	٩٠,٥٩				
وسط	٨٥	٩٠,٥٩	٦,٣٤٢	٤,٧٩	٠,٠١	دال
دنيا	٤٠	٧٨,٧١				

ويتضح من الجدول (٥) النتائج الآتية :

(١) - هناك فرق دال بين متوسطي درجات مهارات الاتصال لدى المرشدين الذين يتسمون بـ(الإيجابية العليا) و (الإيجابية الدنيا) ولصالح الإيجابية العليا ، إذ كانت قيمة شيفيه المحسوبة (٢٢،٢٨٧) على حين كانت قيمة شيفيه الجدولية (٤،٧٩) وهي دالة عند مستوى دلالة (٠،٠١) ودرجة حرية (٢ ، ١٥٧) .

(٢) - هناك فرق دال بين متوسطي درجات مهارات الاتصال لدى المرشدين الذين يتسمون بـ(الإيجابية العليا) و (الإيجابية الوسط) ولصالح الإيجابية العليا ، إذ كانت قيمة شيفيه المحسوبة (٤،٨٥١) على حين كانت قيمة شيفيه الجدولية (٤،٧٩) وهي دالة عند مستوى دلالة (٠،٠١) ودرجة حرية (٢ ، ١٥٧) .

(٣) - هناك فرق دال بين متوسطي درجات مهارات الاتصال لدى المرشدين الذين يتسمون بـ(الإيجابية الوسط) و (الإيجابية الدنيا) ولصالح الإيجابية الوسط ، إذ كانت قيمة شيفيه المحسوبة (٤،٨٥١) على حين كانت قيمة شيفيه الجدولية (٤،٧٩) وهي دالة عند مستوى دلالة (٠،٠١) ودرجة حرية (٢ ، ١٥٧) .

وهذا يعني انه كلما زاد مستوى الإيجابية لدى المرشدين التربويين ارتفع مستوى مهارات الاتصال لديهم ، وتفسر هذه النتيجة بأن المرشدين التربويين كلما كانوا أكثر قدرة في التعامل بأسلوب فعال مع متطلبات الواقع ، والتخلص نسبياً من القلق والتوتر ، والاحتفاظ بمستوى مقبول من التوازن والثبات الانفعالي ، والقدرة على توجيه التفكير بالاتجاه الايجابي نحو حل المشكلات بطريقة فعالة وملائمة ، فأن ذلك يمكن الفرد من ان يمتلك مستوى عال من مهارات الاتصال الإرشادية في عمله الارشادي .

#### ٤- الهدف الرابع: تعرف العلاقة بين الإيجابية ومهارات الاتصال لدى المرشدين التربويين .

لتحقيق هذا الهدف احتسب معامل الارتباط بين درجات المرشدين التربويين للعيينة الكلية البالغة (١٦٠) مرشداً ومرشدة ، في مقياسي الإيجابية ومهارات الاتصال وذلك باستعمال معامل ارتباط (بيرسون) إذ بلغت قيمة الارتباط (٠،٧٧) وباستعمال الاختبار التائي الخاص باختبار معامل ارتباط (بيرسون) ، وجد ان قيمة (ت) المحسوبة (١٥،١٦٩) وبعد مقارنتها بقيمة (ت) الجدولية البالغة (٢،٥٨) عند مستوى دلالة (٠،٠١) تبين ان هناك علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين المتغيرين (الإيجابية ومهارات الاتصال) لدى أفراد عينة البحث ،

القيمة التائية لمعامل الارتباط بين الإيجابية ومهارات الاتصال لدى المرشدين التربويين

المتغيرات	العدد	قيمة معامل الارتباط	القيمة التائية		مستوى الدلالة (٠,٠١)
			المحسوبة	الجدولية	
الإيجابية × مهارات الاتصال الإرشادية	١٦٠	٠,٧٧	١٥,١٦٩	٢,٥٨	دال

وفسّر الباحث هذه النتيجة على ان العلاقة بين سمة الإيجابية ومهارات الاتصال لدى المرشدين التربويين عالية ، ويمكن الاستدلال بها على ان مكوّنات الإيجابية تعمل موجّهات للمرشدين التربويين في تحمل الضغوط والمشكلات الحياتية وضبط الانفعالات المزعجة ، وفي الرضا والاستمتاع بالحياة وإدراك معنى الحياة والشعور بوجودها والتفاؤل والتوقعات الإيجابية للمستقبل ، وهذه تدفع أداء المرشدين التربويين إلى الامام في تأديتهم لمهاراتهم الإرشادية .

#### - الاستنتاجات :

- ١- ان مستوى الإيجابية لدى المرشدين التربويين كان متوسطا .
- ٢- ان مستوى مهارات الاتصال الإرشادية لدى المرشدين التربويين كان متوسطا .
- ٣- وجود فروق دالة إحصائية في مهارات الاتصال لدى المرشدين التربويين تبعا للمستويات الثلاث في الإيجابية (عليا-وسط-دنيا) ، اي انه كلما زاد مستوى الإيجابية لدى المرشدين التربويين ارتفع مستوى مهارات الاتصال لديهم .
- ٤- وجود علاقة قوية طردية بين سمة الإيجابية ومهارات الاتصال لدى المرشدين التربويين .

#### - التوصيات

- ١- استثمار الدور الايجابي لمتغير الإيجابية بمكوّناته التي من شأنها ان رفع نظرة المرشد إلى نفسه وإلى المسترشد والمجتمع .
- ٢- إعداد برامج تدريبية وحلقات نقاشية بهدف رفع مستوى الإيجابية وبالتالي رفع مستوى مهارات الاتصال لدى المرشدين التربويين .
- ٣- تدريب المرشدين التربويين على ادارة المشكلات والضغوط التي تواجههم في الحياة لزيادة الإيجابية لديهم مع تزويدهم ببرامج لادارة مواجهة الازمات وادارة اتخاذ القرار .



- ٤- اجراء دورات تدريبية (نظريا ، وعمليا) للمرشدين التربويين في في أثناء الخدمة في مختلف الجوانب المتعلقة بعملهم خاصة في مهارات الاتصال الإرشادية وكيفية تطبيقها في العملية الإرشادية .
- ٥- العمل على توفير كتب ومواد علمية تتناول بشكل مستفيض مع توفير نماذج عملية عن المهارات الإرشادية تكون في متناول كل مرشد تربوي .

- المقترحات : في ضوء النتائج التي توصل اليها البحث ، يقترح الباحث الآتي :

- ١- اجراء دراسة علاقة بعض المتغيرات بمهارات الاتصال الإرشادية مثل (فاعلية الذات،الرضا المهني،الامن النفسي) .
- ٢- اجراء دراسة مماثلة للدراسة الحالية تأخذ بعين الاهتمام بعض المتغيرات الديمغرافية مثل(مدة الخدمة،النوع،الحالة الاجتماعية) .

المصادر العربية الاجنبية

١. ابراهيم، عبد الستار (١٩٨٨): علم النفس الاكلينيكي - المناهج والتشخيص والعلاج، دار المريخ، الرياض، المملكة العربية السعودية.
٢. ابو اسعد، احمد عبد اللطيف (٢٠٠٩): الارشاد المدرسي، الطبعة الاولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الاردن.
٣. ابو يوسف، محمد جدوع (٢٠٠٨): فعالية برنامج تدريبي لتنمية المهارات الإرشادية لدى المرشدين النفسيين في مدارس وكالة الغوث بقطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، الجامعة الاسلامية، غزة.
٤. الاش، منصور عبد القادر (٢٠١٢): فاعلية برنامج تدريبي لتنمية بعض المهارات الإرشادية لدى عينة من المرشدين النفسيين في سوريا، اطروحة دكتوراه غير منشورة، معهد الدراسات التربوية، جامعة القاهرة.
٥. بكار، ياسر عبد الكريم (٢٠١٢): القوة في يديك كيف تنمي ذكاءك العاطفي، ط٣، الرياض، العبيكان للنشر.
٦. حمود، خضير كاظم (٢٠١٠): الاتصال الفعال في ادارة الاعمال، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع.
٧. خليل، عفراء ابراهيم (٢٠١١): مستوى الإيجابية وعلاقتها بقلق المستقبل، مجلة دراسات العلوم التربوية، المجلد (٣٨)، ملحوظ (٣).
٨. ريان، محمود اسماعيل محمد (٢٠٠٦): الاتزان الانفعالي وعلاقته بكل من السرعة الادراكي والتفكير الابتكاري لدى طلبة الصف الحادي عشر، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الازهر، غزة.
٩. زارو، جون واخرون (٢٠٠١): دليل المبتدئين بالعلاج النفسي، ترجمة محمد قاسم عبد الله، الطبعة الاولى، دار الفكر للطباعة والنشر، عمان.
١٠. زهران، حامد عبد السلام (٢٠٠٥): التوجيه والارشاد النفسي، القاهرة، عالم الكتب.
١١. زهران، حامد عبد السلام (١٩٨٠): التوجيه والارشاد النفسي، ط٢، القاهرة، عالم الكتب.
١٢. الشماخ، نعيمة (١٩٧٧): الشخصية، القاهرة، معهد البحوث والدراسات العربية.
١٣. الشناوي، محمد محروس (١٩٩٦): العملية الإرشادية، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة.
١٤. شوقي، طريف (١٩٩٨): توكيد الذات: مدخل لتنمية الكفاءة الشخصية، القاهرة: دار غريب.
١٥. شومان، زيار محمد (٢٠٠٨): دراسة تقييمية لأداء المرشد النفسي في ضوء بعض المتغيرات، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، الجامعة الاسلامية، غزة.
١٦. عبد الله، محمد قاسم (٢٠١٣): العملية الإرشادية، عمان، دار الفكر ناشرون وموزعون.
١٧. العزة، سعيد حسني (٢٠٠١): الارشاد النفسي اساليبه وفنائه، عمان، مطبعة الارز.
١٨. عساف، عبد المعطي (١٩٩٥): "مقومات الإبداع الإداري في المنظمات المعاصرة". مجلة الإداري، السنة (١٧)، ع (٦٢)، مسقط: معهد الإدارة العامة.
١٩. عقل، محمود عطا (٢٠٠٠): الارشاد النفسي والتربوي، ط٢، الرياض، دار الخريجي للنشر والتوزيع.
٢٠. عكاشة، محمود فتحى (١٩٩١): دراسة مقارنة لأنماط التعليم والتفكير والدافع المعرفي، مجلة كلية التربية، العدد (١٦)، المجلد (٦)، جامعة الزقازيق.
٢١. علوان، نعمات والنواحة، زهير (٢٠١٣): الذكاء الوجداني وعلاقته بالإيجابية لدى طلبة جامعة الاقصى بمحافظة غزة، مجلة الجامعة الاسلامية للدراسات التربوية والنفسية، المجلد (٢١)، العدد الاول.

٢٢. عمر، محمد ماهر (٢٠٠٠): المقابلة في الارشاد والعلاج النفسي، ط٣، الاسكندرية، دار المعرفة الجامعية.
٢٣. عيد، محمد ابراهيم (٢٠٠٢): الهوية والقلق والابداع، دار القاهرة، القاهرة.
٢٤. عيد، يوسف سيد (٢٠٠١): الجامعة والتفاعل مع ظاهرة العولمة، دراسة تحليلية نقدية، مجلة التربية والتنمية، القاهرة، السنة التاسعة، العدد (٢٤).
٢٥. فتح الله، مندور عبد السلام (٢٠١٢): مهارات الاتصال الفعال، الرياض، دار النشر الدولي.
٢٦. الفحل، نبيل محمد (٢٠٠٩): برامج الارشاد النفسي النظرية والتطبيق، ط١، القاهرة، دار العلوم.
٢٧. الفراء، اسماعيل (٢٠٠٦): دراسة لمستوى الإيجابية لدى الطلبة الجامعيين في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، مؤتمر كلية العلوم التربوية الثاني، الاردن، جامعة الزرقاء الاهلية.
٢٨. فرانكل، فيكتور (١٩٨٢): الألسان يبحث عن المعنى ، ترجمة: طلعت منصور، دار القلم، ط١، الكويت.
٢٩. القرني ، علي بن محمد علي (٢٠١٤): الذكاء الوجداني وعلاقته بمهارات الاتصال لدى المرشدين الطلابيين، رسالة ماجستير غير منشورة، الدراسات العليا التربوية، جامعة عبد العزيز.
٣٠. القطان، سامية (١٩٨١): دراسة لمستوى التوكيدية لدى طلبة وطالبات المرحلتين الثانوية والجامعة، القاهرة، دار الثقافة للطباعة.
٣١. كفاي، علاء الدين (١٩٨٢): مقياس قوة الأنا، القاهرة، مكتبة الانجلو المصرية.
٣٢. كفاي، علاء الدين (١٩٩٩): الارشاد والعلاج النفسي الاسري، الطبعة الاولى، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر.
٣٣. المحتسب، عيسى محمد والعبادة، انور عبد العزيز (٢٠١٣): مهارات الاتصال الارشادي لدى المرشدين النفسيين في قطاع غزة من منظور تكاملي، المجلة الدولية التربوية المتخصصة، المجلد (٢)، العدد (١٢).
٣٤. محسن ، عبد الرحيم صالح (١٩٩٣): مهارات الاتصال لدى المرشد التربوي في المدارس المتوسطة في مدينة بغداد، رسالة ماجستير غير منشورة ، بغداد ، كلية التربية، الجامعة المستنصرية.
٣٥. مخيمر، صلاح (١٩٨٤): الإيجابية معيار وحيد واكيد لتشخيص التوافق عند الراشدين، القاهرة، الانجلو المصرية.
٣٦. المعاني، ايمن عودة محمود (١٩٩٠): اثر الولاء التنظيمي على الابداع الاداري لدى المديرين في الوزارات الاردنية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الاردنية.
٣٧. موسى، رشاد (١٩٩٨): سيكولوجية الفروق الفردية بين الجنسين ، القاهرة، مؤسسة مختار للطباعة والنشر.
٣٨. الميلبي ، بندر صالح (٢٠٠٩): مهارة الاتصال لدى المرشد واهميتها كما يراها المسترشدون ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة ام القرى ، مكة المكرمة.

39. Adams. m. E.S (1964): measurement and Evaluation in educational psychology and Guidance, NewYork.
40. Auerswald, M. C. (1974): Differential reinforcing power of restatement and interpretation on client production of affect. Journal of Counseling Psychology, 21(1).
41. Kerlinger, Fred N. (1979): Behavioral Research, A Conceptual Approach, New York: Holt, Rinehart and Winston.
42. Lanning SK, Brickhouse TH, Gunsolley JC, Ranson SL, Willett RM. Patient Educ Couns (2011): May;83(2):145-51. doi: 10.1016/j.pec.2010.06.024. Epub 2010 Jul 17.
43. Lewis, E.C. (1970): The Psychology of Counseling. New York: Holt, Rinehart and Winston.
44. Marshall, A. W., (1972): Some reliability applications , California State University.
45. Maslow, A. H. (1943): A Theory of Human Motivation. Psychological Review, 50.



46. Rogers, C. R. (1959): A theory of therapy, personality and interpersonal relationships as developed in the client-centered framework. In (ed.) S. Koch, Psychology: A study of a science. Vol. 3: Formulations of the person and the social context. New York: McGraw Hill.
47. Starch ,L (1992):The Hidden Dimensions of Illness: Human Suffering. Starck PL and McGovern JP: The meaning of suffering.
48. Townend, A (1991):" Developing Assertiveness" , London, Rout;edg.
49. Yalom, I. D. (1975): The Theory and Practice of Group Psychotherapy. New York: Basic Books.

الملحق (١) مقياس الإيجابية

أخي المرشد التربوي... اختي المرشدة التربوية...٠٠٠

تحية طيبة...٠٠٠

بين يديك مجموعة من الفقرات نرجو قراءتها بصورة دقيقة والإجابة عنها بموضوعية بحيث تعكس فعلاً ما تشعر به حيالها وطبيعة اتجاهك نحوها، ولا تترك أية فقرة دون إجابة واختيار بديل واحد فقط لكل فقرة وأن الأجابات عنها ستكون سرية وتستخدم لأغراض البحث العلمي فقط فلا داعي لذكر الأسم، وتقبلوا شكر الباحث وتقديره...٠٠٠

لا تتطبق علي اطلاقاً	تتطبق علي			الفقرات	ت
	قليلاً	إلى حد ما	كثيراً		
				١ اعبر عن افكاري ببسر ووضوح.	
				٢ يتصف عملي بالجدية.	
				٣ اعبر عن رأيي حتى لو كان مخالفاً لرأي الاغلبية.	
				٤ لدي القدرة على ان اجد لحياتي معنى وهدف.	
				٥ انا دائم البحث والاطلاع.	
				٦ اسهم على التغيير باستمرار.	
				٧ عندما اخطئ اتمادى في الخطأ غير مهتم بقيمة أو معنى.	
				٨ من السهل ان اعبر عن رأيي بصراحة.	
				٩ اشعر بقوة وجودي وسط الناس.	
				١٠ انا شخص ممتلئ حبا وحنانا مع من احبهم.	
				١١ لا اتقيد بأسلوب الآخرين في العمل والمذاكرة.	
				١٢ اشعر بالاستقلالية عندما اقوم بعمل.	
				١٣ اصرار الفرد على النجاح رغم الفشل يحقق له النجاح.	

١٤	يسهل علي التعرف على نقاط الضعف والاختفاء في افكار الآخرين			
١٥	افكاري متدفقة لا تعرف التوقف .			
١٦	بمقدوري ان اتعرف على مشكلات علمية جديدة .			
١٧	ارفض ما لا اقتنع به من افكار حتى ولو كان صادرا عن شخص اكن له الاحترام .			
١٨	اعاني من اضطرابات جسمية،اسهال،امساك،خفقان في القلب وغير ذلك .			
١٩	في موضوع حرية الإنسان واختياره اعتقد ان الإنسان حر تماما .			
٢٠	اشعر اني قادر وكفاء كمعظم من حولي .			
٢١	افكاري من النوع الشائع بين زملائي .			
٢٢	اتمتع بصحة جيدة كباقي زملائي بالفريق .			
٢٣	ابدي رأيي بوضوح وصراحة .			
٢٤	في تحقيق أهداف الحياة لم احقق أي تقدم يذكر .			
٢٥	أؤدي ما يطلب مني من واجبات .			
٢٦	كل يوم يحمل الجديد دائما وهو مختلف عن اليوم الآخر .			
٢٧	اتمتع بخيال خصب في عملي .			
٢٨	اشعر بالرضا عن نفسي .			
٢٩	اتقبل نفسي كما هي .			
٣٠	يغلب علي الاحساس بالعجز وضعف الكفاية .			
٣١	حياتي بلا هدف وغرض على الاطلاق .			
٣٢	ارى الدنيا مكانا آمنا ومبهجا نيش فيه .			
٣٣	اشعر اني راض عما اقوم به من عمل .			
٣٤	اعتقد اني فاشل .			
٣٥	اشعر بالملل التام .			
٣٦	اشعر بالاشمئزاز من نفسي .			
٣٧	لدي قدرة فائقة على تنظيم افكاري والتعبير عنها .			
٣٨	اشعر بالاختناق دون سبب واضح .			
٣٩	الحياة مليئة بالخير والامان .			
٤٠	اشعر بالوحدة حتى لو كنت بين الآخرين .			

٤١	حياتي مليئة بأشياء مثيرة وآمال طيبة.			
٤٢	حياتي فارغة لا يلوها الا اليأس.			
٤٣	اشعر اني عديم النفع.			
٤٤	اشعر ان ليس لي قيمة.			
٤٥	انا راض تماما عن قدرتي على مواجهة ما يطرأ.			
٤٦	مزاجي ثابت تقريبا طوال اليوم.			
٤٧	اشعر اني اقل من الآخرين في معظم الاحوال.			
٤٨	الحياة بطبيعتها مليئة بالغدر والتهديد.			
٤٩	اتمنى لو كنت احترم نفسي اكثر من ذلك.			
٥٠	اميل إلى المخاطرة مهما كنت النتائج.			
٥١	عندما تبرز في ذهني فكرة اندفع لتنفيذها.			
٥٢	لقد اكتشفت انه لا توجد رسالة أو غرض للحياة.			
٥٣	ينقسم الناس إلى قسمين إما معي أو ضدي.			
٥٤	انفق ما في الحبيب يأتيك ما في الغيب.			
٥٥	حينما افكر بحياتي افكر لماذا انا موجود.			
٥٦	عندما انخرط في مناقشة اجد من الصعب ان اتوقف عن النقاش.			
٥٧	الأنسان بمفرده عاجز ويأس.			
٥٨	المبادئ التي اؤمن بها تختلف عما يؤمن به بعض الناس.			
٥٩	اميل إلى الوسطية في كل شيء(خير الامور الوسط).			
٦٠	لم اكن حذرا في يوم من الايام.			
٦١	دائما ما اجد طريقا ثالثة بين الرفض والقبول.			
٦٢	انا حساس لدرجة تجرح مشاعري معها لاقل سبب.			
٦٣	عادة ما اجد نفسي قلقا ازاء المستقبل.			
٦٤	انا حساس لأي نقد أو تعليق يوجه لي.			
٦٥	اضطرب بسهولة حين تواجهني مشكلة صعبة.			
٦٦	انزعج عندما تضطرب الامور.			
٦٧	اتوقع الشر دون سبب لذلك.			
٦٨	اشعر بالذنب دون ان ارتكب ذنبا.			

٦٩	أخشى رأي الآخرين •			
٧٠	أنا قلق من أشياء لا تحدث إطلاقاً •			
٧١	لقد مرت بي خبرات غريبة وعجيبة •			
٧٢	أتردد كلما أقيلت على عمل جديد •			
٧٣	أنا طموح جداً •			
٧٤	العقبات البسيطة تجعلني اضطرب كثيراً •			
٧٥	استطيع أن احتفظ بهدوء أعصابي حين أتعرض لضغط خارجي •			
٧٦	أخاف من أشياء لا يخاف منها معظم الناس •			
٧٧	أجد صعوبة في التعبير عن حقيقة مشاعري تجاه الآخرين •			
٧٨	أعبر عن مشاعري تجاه من أحب •			
٧٩	من السهل أن أظهر محبتي لمن يهتمهم أمري •			
٨٠	ارتبك وأشعر بالحرج حين أحاول إظهار حقيقة مشاعري •			
٨١	من السهل أن أكون تلقائياً في إظهار حقيقة مشاعري •			
٨٢	علاقاتي بالآخرين تلقائية وحميمة •			
٨٣	أجد صعوبة في تكوين أصدقاء جدد •			
٨٤	يمكنني أن أتنافس بنجاح من أجل ما أريد •			
٨٥	أدافع عن حقي بكل السبل إذا ما اغتصب مني •			
٨٦	أتحاشى نظرات الآخرين في الأماكن العامة •			
٨٧	أرفض ما لا أقتنع به حتى ولو كان صادراً عن شخص أكن له الاحترام •			
٨٨	أشعر بالخجل عند دخولي قاعة بها ناس •			
٨٩	أخجل من الحوار أو الأكل أو الشرب خارج منزلي •			



الملحق (٢) مقياس مهارات الاتصال الإرشادية

أخي المرشد التربوي... اختي المرشدة التربوية...

تحية طيبة...

بين يديك مجموعة من الفقرات نرجو قراءتها بصورة دقيقة والإجابة عنها بموضوعية بحيث تعكس فعلاً ما تشعر به حيالها وطبيعة اتجاهك نحوها، ولا تترك أية فقرة دون إجابة واختيار بديل واحد فقط لكل فقرة وأن الأجابات عنها ستكون سرية وتستخدم لأغراض البحث العلمي فقط فلا داعي لذكر الأسم، وتقبلوا شكر الباحث وتقديره...

لا	يحدث			الفقرات	ت
	يحدث مطلقاً	دائماً	غالباً	أحياناً	
١				اتعاطف مع ما يقوله المسترشد في أثناء الجلسة.	
٢				يمكنني تلخيص الموضوع الذي يشرحه المسترشد بدقة وبسرعة.	
٣				استعمل الجمل التامة في أثناء حديثي مع المسترشد.	
٤				اعيد عبارة المسترشد لأبين اهتمامي وفهمي لما قاله.	
٥				افهم من صمت المسترشد في أثناء سير المقابلة انه يرفض الاستمرار في كشف مشاعره لمدى ابعد مما قاله.	
٦				انظر إلى المسترشد من حين لآخر لتعزيز اتصالي البصري معه.	
٧				ألمس المسترشد من يده أو كتفه وقتاً وجيزاً في أثناء سير المقابلة.	
٨				اغير من نغمة صوتي حسب الموقف في أثناء الجلسة الإرشادية.	
٩				اساعد المسترشد والآخرين على فهمي من خلال شرح افكاري ومشاعري واحاسيسي لهم.	
١٠				ينفذ صبري بسرعة في أثناء اصغائي إلى المسترشد.	
١١				اتحدث بعبارات موجزة ومحددة مع المسترشد في أثناء الجلسة الإرشادية.	
١٢				اترك المسترشد في بداية المقابلة الإرشادية صامتا إلى ان يبدأ حديثه.	
١٣				احافظ على جعل جسمي مسترخيا في أثناء الجلسة الإرشادية.	
١٤				اقطب وجهي للتعبير عن استيائي لما قاله المسترشد.	

١٥	تكشف لي نظرات المسترشد مدى صدقه لما قاله في أثناء الجلسة الإرشادية.		
١٦	افهم الكثير من مشاعر وانفعالات المسترشد من خلال بعض الحركات التي تصدر عن يديه.		
١٧	اميل بجذعي نحو المسترشد في أثناء حديثي معه.		
١٨	اكتشف عن ذاتي للمسترشد بصورة تدريجية في أثناء لقاءاتي المتعددة به.		
١٩	اعطي المسترشد الوقت الكافي للتعبير عن وجهة نظره دون ان اقاطعه.		
٢٠	انتقل من موضوع لآخر بصورة مفاجئة في أثناء الجلسة الإرشادية.		
٢١	النقط العبارات المهمة من حديث المسترشد واعيدها اليه لتعزيز اتصالي معه.		
٢٢	افهم من صمت المسترشد في أثناء سير المقابلة ان هناك امورا مهمة يريد قولها		
٢٣	ترتفع نبرة صوتي عندما احتد في أثناء نقاشي مع المسترشد.		
٢٤	اساعد المسترشد على كشف افكاره ومشاعره من خلال كشف افكاري ومشاعري له.		
٢٥	استعمل الابتسامة من حين لآخر اذا تطلب الموقف ذلك.		
٢٦	تظهر على قسمات وجهي آثار الاستياء والغضب عندما اتضايق من المسترشد.		
٢٧	افهم من تصلب جسم المسترشد في أثناء المقابلة انه غير راغب في حضورها.		
٢٨	احرص على مصافحة المسترشد في أثناء لقائي به.		
٢٩	اسرع في كلامي في أثناء حديثي مع المسترشد.		
٣٠	يصعب علي الافضاء بما في داخلي من افكار ومشاعر واحاسيس للمسترشد.		
٣١	احاول النقاط المعاني البعيدة من حديث المسترشد لفهم مشكلته بصورة كاملة.		
٣٢	اتردد في سؤال المسترشد ان يشرح لي ما صعب علي فهمه من حديثه.		
٣٣	ادرك ان اعادة عبارة المسترشد تكرر ممل لا جدوى منه.		
٣٤	لا اعطي المسترشد اية فترة للصمت لانني ادرك ان صمته مضيعة للوقت.		

٣٥	تتقل لي تعبيرات وجه المسترشد معلومات اصدق من حديثه.			
٣٦	اتكلم بوتيرة واحدة في في أثناء حديثي مع المسترشد.			
٣٧	اعترف بخطأي للمسترشد أو الآخرين اذا عرفت انني اخطأت.			
٣٨	اصغي إلى حديث المسترشد وانا مستمر في الكتابة.			
٣٩	استعمل اللغة الملائمة على وفق مستويات من اتحدث معهم في عملي الارشادي.			
٤٠	اكثر من استعمال اعادة عبارات المسترشد في في أثناء الجلسة الإرشادية.			
٤١	اشجع المسترشد ببعض العبارات المناسبة في بدء المقابلة على الحديث اذا ما بقي صامتا لمدة طويلة.			
٤٢	اتمكن من تحديد انفعالات المسترشد من خلال تعبيرات وجهه.			
٤٣	اشدد على نطق بعض الكلمات لغرض تأكيد اهميتها للمسترشد.			
٤٤	اتحدث للمسترشد عن بعض المشكلات التي مرت بي اذا تطلب الموقف ذلك.			
٤٥	انظر إلى المسترشد في في أثناء حديثه وذهني شارد.			
٤٦	اقاطع المسترشد قبل ان ينهي حديثه اذا احتجت ان اشرح له وجهة نظري.			
٤٧	اعتذر للمسترشد اذا عرفت انني آذيت مشاعره.			
٤٨	يمكنني استيعاب الافكار الاساسية من مشكلة المسترشد بسهولة ويسر مهما كانت الجلسة الإرشادية طويلة.			
٤٩	اذكر للمسترشد في بدء المقابلة موجزا لسيرة حياتي اذا تطلب الموقف ذلك.			
٥٠	اتحدث ببطء كاف لكي تكون كل كلمة من كلماتي مفهومة للمسترشد.			
٥١	اسخر من المسترشد في في أثناء الجلسة الإرشادية اذا تطلب الموقف ذلك.			
٥٢	اركز على نبرة صوت المسترشد لانها تكشف لي عن مشاعره وانفعالاته.			
٥٣	اكشف عن كل ما في نفسي للمسترشد من اول لقاء به.			
٥٤	اتجنب الريب على كتف المسترشد في في أثناء توديعي له بعد انتهاء المقابلة الإرشادية.			
٥٥	يمكنني تذكر ما قاله المسترشد وتفسيره بسهولة.			
٥٦	استخدم هزة الرأس للموافقة على حديث المسترشد أو رفضه.			
٥٧	اتكلم أكثر من المسترشد في في أثناء الجلسة الإرشادية.			



العدد الرابع والعشرون

مجلة كلية التربية

٥٨	تكشف لي نغمة صوت المسترشد المعاني الخفية من حديثه •			
٥٩	ارکز بصري بصورة مستمرة على وجه المسترشد لأتمكن من معرفة مشاعره الداخلية •			
٦٠	يمكنني استيعاب مشكلة المسترشد قبل ان يكمل حديثه •			