وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة مُحَّد الصديق بن يحيى – جيجل –
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا

عنوان المذكرة

مهارات التواصل لدى مستشار التوجيه و الإرشاد التربوي و دورها في جودة العملية الإرشادية

دراسة ميدانية بثانويات ولاية جيجل

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التربية

تخصص: إرشاد وتوجيه تربوي

من إعداد الطالبة :
فناغرة سلمى

أعضاء لجنة المناقشة

1. الأستاذة:جردير فيروز ..... رئيسا
2. الدكتور:صيفور سليم .....مشرفا ومقررا
3. الأستاذ: هاين ياسين .....مناقشا

السنة الجامعية: 2018/2017

شكر وتقدير

الحمد لله الذي وهبنا الصبر وحسن التدبير ونشكره على توفيقه لإنجاز هذا العمل

يسرّني أن أتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى الدكتور

*** سليم صيفور***

على النصائح التي أسداها والتوجيهات التي قدمها طوال مدة إنجاز هذه المذكرة

كما أشكر الأساتذة أعضاء لجنة المناقشة لقبولهم مناقشة وإثراء هذا العمل.

كما أشكر كل من ساعدني من قريب أو من بعيد في إنجاز هذا العمل.

سلمى فناغرة

المحتوى	الصفحة
شكر و تقدير	
فهرس المحتويات	-أ-
قائمة الجداول	-هـ-
مقدمة	1
الفصل الأول : الإطار المفاهيمي للدراسة	**2**
I. الإشكالية	5
II. فرضيات الدراسة	8
III. أهداف الدراسة	9
IV. أهمية الدراسة	9
V. تحديد المفاهيم إجرائي	10
VI. الدراسات السابقة	11
الفصل الثاني: مهارات التواصل	**17**
تمهيد الفصل	18
I. ماهية التواصل	18
مفهوم التواصل	18
مبادئ التواصل	20
خصائص التواصل	20
أهمية التواصل	21
العناصر الأساسية لعملية التواصل	23
أنواع التواصل	25
أهداف التواصل	27

معيقات التواصل	30
II. نظريات التواصل	30
نظرية التعلم	30
النظرية التوافقية	33
III. مهارات التواصل في العملية الإرشادية	35
تعريف مهارات التواصل	36
مهارة الإصغاء	36
مهارة الاستيضاح	37
مهارة إعادة الصياغة	37
مهارة عكس المشاعر	38
مهارة التلخيص	39
مهارة السؤال	40
مهارة المواجهة	41
خلاصة	42
الفصل الثالث: الجودة في العملية الإرشادية.	**43**
تمهيد الفصل	44
I. الجودة في العملية التعليمية	44
مفهوم الجودة الشاملة في التعليم	44
مبادئ الجودة في التعليم	45
معايير جودة العملية التعليمية	45
أهداف تحقيق الجودة في التعليم	45
II. الجودة في العملية الإرشادية	46

مفهوم الجودة في العملية الإرشادية	45
مبادئ الجودة في العملية الإرشادية	46
أسباب تطبيق نظام الجودة في العملية الإرشادية	47
أهمية نظام الجودة الشاملة	48
أهداف تطبيق نظام الجودة في العملية الإرشادية	48
جودة مستشار التوجيه	49
أهم ملامح تطبيق العملية الإرشادية في ضوء نظام الجودة	50
معايير جودة عملية التوجيه والإرشاد	51
خلاصة	51
الفصل الرابع: الإجراءات التنفيذية للدراسة	54
تمهيد	55
I. حدود الدراسة	55
II. مجتمع وعينة الدراسة	56
III. الدراسة الاستطلاعية	57
IV. منهج وأداة الدراسة	58
V. الخصائص السيكو مترية للأداة	61
VI. الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة	60
VII. تنفيذ الدراسة	60
خلاصة الفصل	60
الفصل الخامس: عرض ومناقشة نتائج الدراسة	**61**

I. عرض مناقشة نتائج الفرضيات	62
II. نتائج الدراسة	71
III. التوصيات والمقترحات	72
خاتمة	73
قائمة المراجع	73
الملاحق	82

قائمة الجداول:

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
الجدول رقم 1	يمثل نتائج تطبيق معامل الارتباط جثمان للتجزئة النصفية:	62
الجدول رقم 2	يوضح نتيجة حساب معامل الثبات باستخدام معادلة الفا كرونباخ	63
الجدول رقم 3	يوضح إجابات أفراد العينة لعبارات محور مهارات الإنصات والملاحظة	66
الجدول رقم 4	يوضح إجابات أفراد العينة لعبارات محور مهارة السؤال والاستيضاح والتلخيص	63
الجدول رقم 5	يوضح إجابات الأفراد العينة لبنود محور مهارة عكس المحتوى والمواجهة وإقامة العلاقة	64
الجدول رقم 6	يوضح حساب الدرجة الكلية للمتغير مهارات التواصل	66
الجدول رقم 7	يوضح إجابات أفراد العينة لعبارات محور التحسين المستمر في العملية الإرشادية:	68
الجدول رقم 8	يوضح إجابات أفراد العينة حول بنود جودة الأساليب والأساليب الإرشادية	69
الجدول رقم 9	يوضح حساب الدرجة الكلية للمتغير جودة العملية الإرشادية	70

لقد حظيت عمليات إصلاح التعليم بإهتمام كبير مما أدى إلى العناية بتطوير وتحسين الخدمات المساندة له ومنها الخدمات الإرشادية، من خلال رفع كفاءة مستشار التوجيه للقيام بمهامه والسعي إلى التحسين والتطوير في الأساليب والطرق التي تسمح بتطوير الخدمة الإرشادية وتحقيق الأهداف المرجوة.

وقد تطورت عملية الإرشاد والتوجيه استجابة للحاجة الملحة لهذه الخدمة فهي من أهم الخدمات التي تقدمها المدرسة لطلابها، حيث تستند إلى نظريات وأسس عملية تقوم عليها ولهذا فهي تتطلب مهارات وصفات شخصية يجب أن يتمتع بها مستشار التوجيه والإرشاد إذ يعد من أهم العوامل الفعالة في بناء شخصية المتعلم، وذلك من خلال أدواره ومسؤولياته فيكون بلا شك أداة إصلاح و تعديل .

ولهذا أصبح لزاما عليه أن يكون ملما بكل المهارات الإرشادية التي يستخدمها في عمله الإرشادي ولا سيما المهارات التواصلية والتي تلعب دورا كبيرا في نجاح العملية الإرشادية، باعتبارها إحدى أهم ركائز عملية التوجيه والإرشاد.

موضوع هذه الدراسة المعنونة ب"**مهارات التواصل ودورها في جودة العملية الإرشادية** "نسعى من خلاله إلى معرفة مدى مساهمة مهارات التواصل الفعال للمرشد التربوي في جودة العملية الإرشادية وبذلك يتم تسليط الضوء على موضوع من المواضيع الحديثة وهو تطبيق الجودةالشاملة في العملية الإرشادية، ومن أجل ذلك تم تقسيم هذه الدراسة إلى جانبين، جانب نظريوجانب تطبيقي، أما الجانب النظري فقد احتوى على ثلاث فصول وهي :

الفصل الأول وتم فيه تحديد إشكالية وأهداف وأهمية الدراسة مع التطرق إلى المفاهيم الإجرائية للدراسة وأهم الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع الدراسة.

أما الفصل الثاني فقد خصص لمهارات التواصل حيث تم تقسيمه إلى ثلاثة أجزاء، الجزء الأول تناولنا فيه ماهية التواصل والجزء الثاني تناولنا فيه نظريات التواصل، أما الجزء الثالث فتم تخصيصه لمهارات التواصل في العملية الإرشادية، ثم يليه الفصل الثالث الذي تناولنا فيه موضوع الجودة في العملية الإرشادية، والذي تم تقسيمه أيضا إلى جزأين وهما الجزء الأول وتناولنا فيه الجودة في العملية التعليمية أما الجزء الثاني فقد خصصناه لموضوع الجودة في العملية الإرشادية، أما الجانب التطبيقي فقد اشتمل على فصلين هما:الفصل الرابع تمت فيه الإجراءات التنفيذية للدراسة.

والفصل الخامس تناولنا فيه عرض ومناقشة نتائج الدراسة، وتناولنا فيه وأخيرا تم اقتراح بعض التوصيات بناءً على نتائج الدراسة، وقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على مجموعة من المراجع تمثلت في 43 كتابا ومعجمين و4 رسائل ماجستير بالإضافة إلى 4 مجلات.

الفصل الأول:

الإطار المفاهيمي للدراسة

I. الإشكالية
II. فرضيات الدراسة
III. أهداف الدراسة
IV. أهمية الدراسة
V. تحديد المفاهيم
VI. الدراسات السابقة

I. الإشكالية

شهد العالم في الآونة الأخيرة نهضة فكرية بارزة في مختلف الميادين، وكان للمجال التربوي حظ كبير من هذه النهضة باعتباره مجالا جد مهم في تقدم الشعوب، إذحظيت المؤسسات التعليمية باهتمام بالغ نتيجة لوعي الشعوب بأهميةتطوير واستثمار الطاقات البشرية،ولهذا فقد ظهرت عدة أفكار تدعو إلى البحث المستمر لإيجاد حلول جدية للمشكلات التربوية المختلفة، ومع تطور الأنظمة التعليمية وزيادة عدد التلاميذ في المدارس زادت الحاجة إلى تضافر جهود القائمين على العملية التعليمية من أجل النهوض بهاوتطوير مختلف الخدمات التي تقدمها للتلاميذ .

وأدى هذا التطور إلى زيادة دور مستشار التوجيه والإرشاد في المدرسة وأصبحت الخدمات الإرشادية من أهم الخدمات المقدمة للتلميذفي المؤسسة التعليمية، لما لها من أهمية كبيرة في مساعدة التلاميذ على تنمية قدراتهم وتعديل سلوكياتهم وتوجيههم نحو الطريق السليم ومساعدتهم على التكيف بالإضافة إلى حل مشكلاتهم النفسية و الاجتماعية و الأكاديمية وغيرها من الخدمات.

وتشير العملية الإرشادية إلى العلاقة المهنية التفاعلية بين طرفي تلك العملية، وتتجلى في مساعدة التلميذ على فهم نفسه وإدراك قدراته بشكل يمنحه التوافق والصحة النفسية، كما أنها عملية وقائية علاجية تتطلب تخصصا وكفاءة ومهارة وإعداد من المرشد التربوي، والذي يكون اهتمامه منصبا على حاجات المتعلم بشخصيته في جوانبها النفسية والاجتماعية والسلوكية باعتباره محور العملية التعليمية.[1]

ومن أجل ذلك أصبح الإرشاد والتوجيه التربوي جزءا رئيسيا في أي نظام تربوي، وتحسين فعالية الإرشاد أمر ضروري للعملية التعليمية بمجملها، ولهذا فإن نجاح العمل الإرشادي بالمدرسة يعتمد بدرجة كبيرة على فعالية المرشد وكفاءته، وترتبط هذه الفعالية بعوامل متعددة منها مهاراته الاتصالية وهي مختلف الطرق التي يستخدمها المرشد التربوي في تواصله مع المسترشد من خلال الأساليب الاتصالية الفعالة من أجل تكوين علاقة إرشادية ناجحة،[2]وهي من بين المهارات المهنية للمرشد التي تؤهله للقيام بهذه المهمة على قدر كبير من الجودة والإتقان، مما يؤدي إلى تحقيق الأهداف المسطرة وبالتالي نجاح

---

[1]محمد المشابقة (2008) : ***الإرشاد النفسي للمرشدين والأخصائيين النفسيين***، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان(دط) ص 89.

[2]فؤاد علي العاجز (2011): ***الإرشاد التربوي في المدارس الأساسية العليا و الثانويات بمحافظة غزة (واقع و مشكلات و حلول)***،مجلة الجامعة الإسلامية، العدد 2،ص57.

العملية الإرشادية والعملية التعليمية ككل، حيث أشارت دراسة (الزبون 1987) على أن تقبل المديرين والمعلمين للعملية الإرشادية يزداد بزيادة مهارة التواصل لدى المرشد التربوي،[1]كما جاءت دراسة (الحري2012)التي أكدت أن المرشدين ذوي الاتصال الضعيف لا يصلون إلى درجة عالية من تحقيق أهدافهم، وجودة أدائهم الإرشادي وكلما كان اتصالهم قوي استطاعوا الوصول إلى مستوى راقي من أدائهم وتقديم خدمة إرشادية أفضل.[2]

في ظل هذه الأهمية تبرز ضرورة تطوير وتحسين الأساليب الإرشادية التي يستخدمها مستشار التوجيهفي إطار تطبيق الجودة الشاملة في المجال التربوي، حيث ظهرت اتجاهات حديثة من بينها إرساء مفهومالجودة في العملية التعليمية، وتصف "**ميادة إبراهيم**" الجودة في العملية التعليمية على أنها "التخطيط والتنظيم و المتابعة للعملية التعليمية وفق نظم محددة وموثقة تقود إلى تحقيق هدف المؤسسة التربوية في بناء الإنسان من خلال تقديم الخدمة التعليمية المتميزة"،[3]ونعني بالجودة في الإرشاد"قيام المرشدبمهامه بطريقة جديدة منظمة ومخططة، يستخدم فيها كل إمكانياته ومهاراته بهدف إتقان العمل وتحسينه،سعيا منه للوصول إلى مخرجات تتصف بالتميز والجودة العالية وبالتالي تحقيق الأهداف التعليمية من خلال جودة الخدمات الإرشادية.

لكن المشكلة تكمن في الفهم الصحيح و التنفيذ الناجح لها بما تتضمنه من ركائز وآليات وأساليب حيث وصفها **ادوارد ديمينيج** DEMING قائلا "لا شيء إلا أن ننفذها"،[4]وفي هذا الصدد أجريت عدة دراسات حول ضرورة تطبيق مبادئ الجودة في العملية التعليمية وما تقدمه من مختلف الخدمات، حيث أكدت دراسة (الشقاوي 2002) على أن نظام الجودة يؤدي إلى تفعيل أداء المؤسسات التعليمية ويساعد على إحداث تغيير و تحديث في النظام التربوي،[5]كما جاءت دراسة (عابد محمد 2010) والتي أظهرت

---

[1]بدر بن مطلق الحري (2012): ***فعالية برنامج تدريبي في تنمية مهارات الاتصال لدى المرشدين الطلابيين بمدينة بريدة***رسالة ماجستير غير منشورة في،المملكة العربية السعودية،ص 24.

[2] المرجع نفسه، ص 16.

[3]إبراهيم طالب (2014): ***اتجاهات المشرفين التربويين نحو جودة التعليم،*** دراسات تربوية، معهد إعداد المعلمين، العدد 27، ص 41.

[4] يزيد قادة (2011): ***واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم***، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آبي بكر بلقايد، تلمسان، ص19.

[5]عابدي عبد العظيم (2013): ***تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في التعليم***، رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة محمد خيضر، بسكرة ص 4.

نتائجها بان درجة تطبيق الجودة الشاملة ودرجة أداء المعلمين في المرحلة المتوسطة في دولة الكويت جاءت بدرجة مرتفعة، ويرجع هذا إلى الإهتمام بمعايير ومبادئ الجودة الشاملة والمحاولات الجادة والمستمرة إلى تطبيقها في الإدارة المدرسية والعملية التعليمية، للوصول إلى الجودة والإتقان في المنتج النهائي وإهتمامها بتأهيل وتدريب المعلمين والتطوير والتحسين المستمر في أدائهم،[1]ودراسة الغولة (2010) والتي توصلت إلى أن أولياء أمور الطلبة الموهوبين قد أشاروا إلى حاجة المرشد للمزيد من التدريب العملي حول التعامل مع الطلبة الموهوبين، بالإضافة إلى ضرورة تطوير وتحسين خدماتهم الإرشادية المقدمة للموهوبين،[2] وتبعا لذلك سعت المؤسسات التعليمية إلى تبني سياسة الجودة الشاملة وتطبيق عناصرها كمعايير لتقويم فعالية وجودة العملية التعليمية، وقد اتسع مداها لتشمل جميع النشاطات في المؤسسة التعليمية من جودة المنتج نفسه إلى جودة الخدمات وجودة الاتصالات والمعلومات وتحسين إستخدام التقنيات التعليمية بالإضافة إلى تطوير أساليب التقويم وغيرها من النشاطات، ونظرا لأهمية الخدمات التعليمية في تحقيق جودة مخرجات النظام التعليمي فإن الخدمات الإرشادية يمكن أن تؤدي دورا مؤثرا في حركة التطوير التي تشهدها العملية التعليمية، من خلال المهارات التي يحوزها المرشد التربوي خاصة المهارات التواصلية والتي تعتبر أساس العمل التوجيهي بالإضافة إلى الأساليب الإرشادية الحديثة و الفعالة، التي تتماشى و متطلبات التلاميذ مما يجعل الخدمة الإرشادية كإحدى أهم الخدمات التعليمية ذات مستوى جودة يتناسب وتوقعاتهم، وبالتالي تصبح المسؤولية أكبر على عاتق مستشار التوجيه في مواجهة الصعوبات التي تصادفه، مما يؤثر على جودة أدائه الإرشادي، لذا جاءت فكرة هذه الدراسة لتسليط الضوء على تبيان ما مدى مساهمة المهارات التواصلية للمرشد التربوي في تحسين وتجويد عمله الإرشادي.

ومن هنا نطرح التساؤل العام للدراسة وهو كالتالي :

- هل تساهم مهارات التواصل الفعال للمرشد في تحقيق جودة العملية الإرشادية ؟

والذي يتفرع منه الأسئلة التالية :

---

[1] يزيد قادة، مرجع سابق، ص25.

[2] حبيبة روبيبي، محمد برو (2016): ***الخدمات الإرشادية المقدمة من قبل مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي المهني و علاقتها بزيادة فعالية الذات لدى تلاميذ السنة الثالثة ثانوي***،مجلة العلوم النفسية و التربوية، العدد 3، ص 16.

- **التساؤل الأساسي الأول :** ما درجة إمتلاك المرشد التربوي لمهارات التواصل الفعال.؟

✓ **التساؤل الجزئي الأول لتساؤل الأساسي الأول :** ما درجة إمتلاك المرشد التربوي لمهارات التواصل المتمثلة في مهارة الإنصات والملاحظة ؟

✓ **التساؤل الجزئي الثاني للتساؤل الأساسي الأول :** ما درجة امتلاك المرشد التربوي لمهارات التواصل المتمثلة في مهارة السؤال و الإستيضاح و التلخيص ؟

✓ **التساؤل الجزئي الثالث للتساؤل الأساسي الأول:**مادرجة امتلاك المرشد التربوي لمهارات التواصل المتمثلة في مهارة عكس المشاعر و المواجهة و إقامة العلاقة ؟

- **التساؤل الأساسي الثاني:** ما درجة جودة العملية الإرشادية في المؤسسات التربوية؟

✓ **التساؤل الجزئي الأول لتساؤل الأساسي الثاني:**ما درجة تطبيق المرشد التربوي لمبدأ التحسينالمستمر في العملية الإرشادية ؟

✓ **التساؤل الجزئي الثاني للتساؤل الأساسي الثاني:**ما درجة سعي المرشد التربوي إلى جودةالأساليب والإجراءات الإرشادية

II. فرضيات الدراسة:

❖ **الفرضية العامة:** تساهم مهارات التواصل الفعال للمرشد في تحقيق جودة العملية الإرشادية

- **الفرضية الأساسية الأولى:** يمتلك المرشد التربوي مهارات التواصل الفعال بدرجة عالية.

✓ **الفرضية الجزئية الأولى للفرضية الأساسية الأول:** يمتلك المرشد التربوي مهارات الإنصات والملاحظة بدرجة عالية.

✓ **الفرضية الجزئية الثانية للفرضية الأساسية الأولى:**يمتلك المرشد التربوي مهارات السؤال والإستيضاح والتلخيص بدرجة عالية.

- ✓ **الفرضية الجزئية الثالثة للفرضية الأساسية الأولى:**يمتلك المرشد التربوي مهارات عكس المشاعر والمواجهة وإقامة العلاقة بدرجة عالية.
- **الفرضية الأساسية الثانية :العملية** الإرشادية في المؤسسات التربوية محل الدراسة على درجة عالية من الجودة.
- ✓ **الفرضية الجزئية الأولى للفرضية الأساسية الثانية :** يسعى المرشد التربوي إلى التحسين المستمر في العملية الإرشادية بدرجة عالية
- ✓ **الفرضية الجزئية الثانية للفرضية الأساسية الثانية :** يسعى المرشد التربوي إلى تحقيق جودة الأساليب والإجراءات الإرشادية بدرجة عالية.

III. أهداف الدراسة:

تتلخص أهداف هذه الدراسة في معرفة ما إذا كانت مهارات التواصل الفعال للمرشد تساهم في تحقيق جودة العملية الإرشادية وذلك من خلال:

- التعرف على درجة إمتلاك المرشد التربوي لمهارات التواصل الفعال.
- التعرف على درجة إمتلاك المرشد التربوي لمهارات الإنصات و الملاحظة .
- التعرف على درجة إمتلاك المرشد التربوي لمهارات عكس المشاعر والمواجهة وإقامة العلاقة.
- التعرف على درجة جودة الإرشادية في المؤسسات التربوية.
- معرفة مدى سعي المرشد التربوي لتحقيق التحسين المستمر في العملية الإرشادية.
- معرفة مدى سعي المرشد التربوي لتحقيق جودة الأساليب و الإجراءات الإرشادية

IV. أهمية الدراسة:

تنبع أهمية الدراسة من أهمية الموضوع الذي نتناوله، فلمهارات التواصل أهمية كبيرة في نجاح العمل الإرشادي وجودته، بحيث أن مهارات التواصل تساعد المرشد على فهم مجريات هذه العملية وتفسير الأحداث بصورة صحيحة، كما أن موضوع تطبيق نظام الجودة الشاملة في المجال التربوي والخدمة الإرشادية على وجه الخصوص من المواضيع الحديثة، بحيث أخذ حيزا كبيرا من اهتمام الجهات

المشرفة على تطوير العملية الإرشادية فالجودة تعني التميز، التطوير والتحسين وتتطلب جهد وعمل شاقين.

كما تظهر أهمية الموضوع من خلال الحاجة الماسة إلى تطوير كفاءات و إستعدادات المرشدين التربويين في الخدمات الإرشادية، وإفادتهم بما يعزز أدوارهم الإرشادية.

V. تحديد المفاهيم الدراسة إجرائيا:

1/**مفهوم المهارة:** المقصود بالمهارة في هذه الدراسة هي نشاط هادف يتطلب تدريب وممارسة منظمة تكسب المرشد التربوي القدرة على توظيف المعارف والخبرات والنظريات لتنمية أدائه في ممارسته المهنية بدرجة مناسبة من الإتقان.

2/مفهوم مهارات التواصل: المقصود بمهارات التواصل في هذه الدراسة هي مختلف الطرق التي يستخدمها المرشد التربوي في تواصله مع المسترشد من خلال الأساليب الاتصالية الفعالية، كإجراء المقابلة معه والتفاعل معه عن طريق الكلام الشفوي أو الإشارات والإيماءات وغيرها من أجل تكوين علاقة إرشادية ناجحة تحقق الأهداف الإرشادية المسطرة.

3/ **مفهوم الجودة:** المقصود بالجودة في هذه الدراسة هي مجموعة من الأسس يعتمدها المرشد التربوي من أجل التطوير الشامل والمستمر لأدائه في العمل الإرشادي، في ضوء ما يمتلك من إمكانيات، وتشمل كافة عناصر العملية الإرشادية، كما تستخدم فيها كافة الأدوات الكمية والكيفية لقياس ما يطرأ من تحسين في جودة العملية الإرشادية مما يضمن تحقيق الأهداف المسطرة.

4/ **مفهوم العملية الإرشادية:** المقصود بالعملية الإرشادية في هذه الدراسة هي علاقة تفاعل بين المرشد والمسترشد وتتضمن هذه العلاقة مجموعة من العمليات النفسية والتي تركز على أهداف ومراحل متعدد وينبثق من هذا الأهداف التي يسعى المسترشد لتحقيقها، وقد تتضمن رغبة المسترشد في حل مشاكله النفسية وهذا من خلال قيام المرشد باستراتيجيات نفسية سعيا منه إلى مساعدة المسترشد في حله

VI. الدراسات السابقة:

1. الدراسات العربية:

أ-دراسة الأسمر(2000):[1] بعنوان أثر برنامج إرشادي جمعي في تحسين مهارات المرشد الزميل على التواصل ومساعدة الطلبة الذين يواجهون مشكلات التكيف المدرسي، هدفت هذه الدراسة إلى التعرّف على أثر فاعلية برنامج تدريبي على مهارات التواصل في زيادة قدرة الطالبات على تقييم المساعدة لزميلاتهن اللواتي لديهن إتجاهات تميل للسلبية نحو المدرسين، وتناولت الطالبة عيّنة الدراسة من الطالبات اللواتي تدربن على مهارات التواصل وعددهم 18 طالبة الصف السادس من المدرسة الأهلية للبنات في عمّان وتم تقسيم الأفراد عشوائيا إلى مجموعتين تجريبية وضابطة، توصلت النتائج إلى أنّ التدريب على المهارات التواصلية بناء على برنامج (الصديق المساعد) كان إجراء ذا فاعلية في تحسين الاتجاهات نحو المدرسة يثبت فرضية هذه الدراسات.

- ✓ **التعليق على الدراسة:** هدفت هذه الدراسة إلى تحسين مهارات المرشد الزميل على التواصل ومساعدة الطلبة الذين يواجهون مشكلات التكيف المدرسي من خلال برنامج إرشادي بينما الدراسة الحالية لا تعتمد على برنامج تدريبي، كما أنّ هذا البرنامج إعتمد على عيّنة متكونة من المرشدين التربويين، كما اشتركت معها في المتغير المستقل المتمثل في مهارات التواصل، كما أنّ هذا البرنامج إعتمد المنهج التجريبي بينما الدراسة تعتمد على المنهج الوصفي التحليلي.

ب-دراسة (الترك 1993):[2] بعنوان "إستخدام المرشد لتقنيات المقابلة وعلاقته بتقييم فعالية المرشد من قبل المشرفين والمديرين والمسترشدين"، هدفت هذه الدراسة إلى إستقصاء العلاقة بين إستخدام المرشد لفنيات المقابلة وبين تقييم فعالية المرشد من قبل المشرفين والمديرين والمسترشدين، وإستخدم الباحث المنهج الوصفي لتحليلي وتكونت العينة من "17" مرشد ومرشدة، وإستخدمت الدراسة لتقدير استخدام المرشد لفنيات المقابلة، تصوير مقابلة مدتها 30 دقيقة لكل مرشد ومرشدة في بيئة المرشد، بحيث تكون المقابلة أولية تستهدف تعريف الطلبة بطبيعة العمل الإرشادي وقد طلب من الملاحظين هما إثنينمشاهدة هذه المقابلة، والتي تم تطويرها لهذا الغرض، أمّا بالنسبة لتقديم المرشدين من قبل المسترشدين والمديرين

([1]) محمد جدوع أبو يوسف (2008): ***فعالية برنامج تدريبي لتنمية المهارات المهنية الإرشادية لدى المرشدين النفسيينفي مدارس وكالة الغوطة بقطاع غزة***، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، ص 141.

([2])المرجع نفسه، ص147.

والمعلّمين والمشرفين، فقد تم استخدام أدوات خاصة بذلك لكل من المسترشدين والمديرين والمشرفين، وأظهرت النتائج وجود علاقة بين استخدام المرشد لفنيات المقابلة وتقييم فاعليته بغض النظر عن المقيم سوء كان مشرفا أو مديرا.

- ✓ **التعليق على الدراسة:** هدفت دراسة "الترك" إلى معرفة العلاقة بين استخدام المرشد لفنيات المقابلة وبين تقييم فعالية المرشد من قبل المشرفين والمديرين والمسترشدين في هدفت دراستنا الحالية إلى معرفة مدى امتلاك المرشد لمهارات التواصل واستخدامها في تجويد العملية الإرشادية، كما تتقاطع مع الدراسة الحالية من حيث إستخدامها للمنهج الوصفي التحليلي، وكذا عيّنة الدراسة والمتمثلة في المرشد التربوي لكنها تختلف مع الدراسة الحالية في اختيار أدوات البحث، حيث استخدمت هذه الدراسة الملاحظة من خلال إجراء مقابلة مع المرشدين التربويين في حين تعتمد دراستنا الحالية على الاستبيان.

ج-دراسة الزبون (1987):[1] بعنوان "أثر مهارة الإتصال عند المرشد وخبرته العملية في الإرشاد ومؤهله العلمي على تقبل المديرين للعملية الإرشادية في الأردن"، حيث هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر مهارة الاتصال عند المرشد وخبرته العملية في الإرشاد ومؤهله العلمي في تقبل المديرين للعملية الإرشادية، تكونت عيّنة الدراسة من جميع المرشدين وجميع المديرين بالإضافة إلى75% من مجتمع المعلّمين وعددهم (778) معلما وستخدم الباحث أداة خاصة بقياس تقبل المرشدين للعملية، وقد توصلت الدراسة إلى أنّ تقبل المديرين والمعلّمين للعملية الإرشادية يزداد بزيادة مهارات التواصل ثابتا باختلاف جنس المرشد.

- ✓ **التعليق على الدراسة:** هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر مهارات التواصل لدى المرشد التربوي وخبرته في تقبل المديرين للعمل الإرشادي، وقد تقاطعت هذه الدراسة في تناولها لمتغير المهارات التواصلية لدى المرشد، كما اشتركت معها في جزء من عيّنة البحث المتمثلة في المرشدين التربويين، وتشتركان أيضا في أداة البحث المتمثلة في إنشاء استمارة تقيس مدى تقبل المرشدين للعمل الإرشادي.

[1] محمد جدوع أبو يوسف، مرجع سابق، ص 154.

د-دراسة داوود وفرحات(1997): [1] بعنوان "العلاقة بين مهارات الإتصال لدى المرشد وجنس وفاعليته في تقديم الخدمات الإرشادية كما يراها المسترشدين"، حيث هدفت هذه الدراسة لإستقصاء العلاقة بين مهارات التواصل لدى المرشد التربوي وجنسه وفاعليته في تقديم الخدمات الإرشادية، كما يراها المسترشدون، تألف أفراد الدراسة من (200) طالب وطالبة من طلبة الصفين التاسع والعاشر الأساسين والصفين الأول والثاني، وهم موزعين على أربعين مدرسة وتم اختيار العينة بطريقة قصدية من بين الطلبة الذين جعلوا على خدمات الإرشاد الجمعي أو الإرشاد الفردي ودراسة الحالة وإستجاب أفراد العينة لمقياسين تم تطويرهما لأغراض هذه الدراسة هما "مقياس مهارات التواصل لدى المرشد، فاعليته في تقديم الخدمات الإرشادية، كما أظهرت النتائج وجود أثر ذي دلالة لعدد سنوات خبرة المرشد على فاعليته في تقديم الخدمات الإرشادية، في حين لم تظهر نتائج الدراسة فروقا ذات دلالة في الفاعلية الإرشادية تعزى لمتغير الجنس.

- ✓ **التعليق على الدراسة:** تناولت هذه الدراسة العلاقة بين مهارات التواصل لدى المرشد وجنسه وفاعليته في تقديم الخدمة الإرشادية كما يراها المسترشدون، كما أنّها تشترك مع الدراسة الحالية بتناولها مهارات التواصل لدى المرشد كمتغير مستقل، كما تختلف معها في اختيار عيّنة الدراسةحيث تناولت هذه الدراسة الطلاب (المسترشدين) عينة البحث في حين تناولت دراستنا الحالية المرشدين التربويين كعيّنة للبحث، تشترك هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في إنشاء مقياس لقياس مهارات التواصل لدى المرشد التربوي.

هـ-دراسة النجار (2001) [2]والتي تناولت مدى فاعلية مهارات التواصل لدى المرشد التربوي في تقييم الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة المدارس الثانوية من وجهة نظرهم، وتكونت عينة الدراسة من 500 طالب وطالبة، وقد إستخدم الباحث إستبانة لقياس المهارات، وأظهرت نتائج الدراسة وجود مهارات تواصل شائعة لدى المرشدين التربويين في المدارس الثانوية، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في مهارات التواصل لدى المرشد تعزى إلى متغير الجنس والمؤهل العلمي والتخصص وعدد سنوات الخبرة.

- ✓ **التعليق على الدراسة:** هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الفروق بين المهارات التواصلية وفاعليتها لدى المرشد التربوي في تقييم الخدمة الإرشادية من وجهة نظر الطلبة المسترشدون، واشتركت مع الدراسة

---

[1] بدر بن مطلق الحري، ص34.

[2]المرجع نفسه، ص34.

الحالية بتركيزها مهارات التواصل لدى المرشد التربوي، كما تشتركان أيضا في استخدامهما للاستبيان كأداة لجمع البيانات وتختلف معها فيما يخص العينة، حيث تناولت هذه الدراسة عينة مكونة من 500 طالب وطالبة في حين أجريت دراستنا الحالية على مجموعة مستشارين.

2. <u>الدراسات الأجنبية:</u>

أ-دراسة كونتز وآخرون[1] (KUNTZE & OTHER 2009): دراسة هدفت إلى معرفة أثر تدريب المرشدين المبتدئين على مهارات الاتصال الأساسية(التشجيع،عكس المحتوى،عكس المشاعر،التوضيح) مهارات الاتصال المتقدمة (التعاطف، المواجهة، الفورية) والكشف عن فاعليتها في العملية الإرشادية وتكونت عينة الدراسة من(573) مرشدا ومرشدة في بريطانيا،وتم تقسيم العينة إلى مجموعتين إحداهما مجموعة تجريبية تلقت التدريب على مهارات التواصل، ومجموعة ضابطة لم تتلقى التدريب على مهارات التواصل، وأظهرت النتائج أن هناك أثر إيجابي في تقدم العملية الإرشادية نتيجة تدريب المرشدين على مهارات التواصل.

- ✓ **التعليق على الدراسة: حاولت** هذه الدراسة معرفة ما تأثير التدريب على مهارات الإتصال الأساسية والمتقدمة على المرشدين المبتدئين من أجل الكشف عن فاعليتها في العمل الإرشادي، وإستخدمت هذه الدراسة المنهج التجريبي في حين استخدمت الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي، كما تشترك الدراستين في العينة حيث تم اختيار عينة مكونة من مجموعة مستشارين ويكمن الإختلاف بينهما في حجم العينة، حيث اعتمدت الدراسة الحالية على 40 مستشارا أما هذه الدراسة فقد إستخدمت عينة مكونة من 573 مستشارا.

ب-دراسة لاننج وآخرون[2](LANNING & OTHER،2011) دراسة هدفت للكشف عنالعلاقة بين مهارات الاتصال لدى المرشدين التربويين وقدرتهم على تقييم الطلبة، وتكونت عينة الدراسة من (14) طالب بغرض تقييم (12) مهارة من مهارات الاتصال و أظهرت النتائج إلى أن تمتع المرشدين التربويين بمهارات الاتصال اللازمة تمكنهم وتساعدهم على تقييم الطلاب على نحو أفضل".

- ✓ **التعليق على الدراسة :**جاءت هذه الدراسة من أجل معرفة العلاقة بين المهارات التواصلية للمرشد التربوي وتأثير ذلك على قدرته في تقييم أداء الطلبة، وهو ماتشترك فيه مع الدراسة الحالية في تركيزها

---

[1]بدر بن مطلق الحري، مرجع سابق، ص34.

[2]المرجع نفسه، ص36

على امتلاك المرشد للمهارات التواصلية، مستخدمة في ذلك عينة قوامها(14) طالبا وهذا ما تختلف فيه عن الدراسة الحالية حيث تكونت عينتها من 40 مستشارا .

❖ **التعقيب على الدراسات التي تناولت مهارات التواصل لدى المرشد التربوي:**

من خلال استعراضنا للدراسات لتي تناولت مهارات التواصل نتوصل إلى النقاط التالية:

- ✓ **من حيث الهدف:** تباينت أهداف الدراسات السابقة حسب كل دراسة فهناك دراسات هدفت على بيان أثر مهارات التوصل عند المرشد وفاعليتها في تقديم الخدمات الإرشادية (دراسة الزبون 1987)، (دراسة داوود وفرحات 1997)، (الترك 1993)، (دراسة كونتز 2009)، (دراسة لاننج 2011)، كما هدفت دراسة (الأسمر 2000) إلى إثر مهارات التواصل للطالبات على قدرتهم على تقييم المساعدة لزميلاتهن اللواتي لديهن إتجاهات سلبية نحو المدرسة في حين هدفت دراسة (النجار 2001) إلى معرفة الفروق بين المهارات التواصلية لدى المرشد التربوي وفاعليتها في تقديم الخدمة الإرشادية من وجهة نظر الطلبة المسترشدون .
- ✓ **من حيث البيئة:** اختلفت الدراسات السابقة في اختيارها لبيئة البحث فهناك من أجرى دراسته في المدارس والثانويات مثل دراسة (الأسمر 2000)، (الزبون 1987)، (داوود وفرحات 1997)، (الترك 1993)،(دراسة النجار 2001)،(دراسة لاننج 2011).
- ✓ **من حيث العيّنة:** لقد تباينت الدراسات السابقة في اختيارها لعيّنة البحث على الطلبة كدراسات (الأسمر 2000)، (داوود وفرحات 1997)، (دراسة لاننج 2011) ،(دراسة النجار 2001)، في حين اختارت دراسة (الترك 1993) و(دراسة كونتز 2009) على فئة من المرشدين مثلما هو الحال في الدراسة الحالية.
- ✓ **من حيث أدوات البحث والمنهج المستخدم:** تم الإعتماد على مجموعة من المقاييس في بعض الدراسات "كمقياس مدى تقبل المرشدين للعمل الإرشادي" (الزبون1987)، بالإضافة إلى دراسة (داوود وفرحات 1997)، حيث إستخدمت مقاييس لقياس مهارات التواصل لدى المرشد، ومقياسه يقيس "مدى تقديم الخدمات الإرشادية" بينما إستخدمت (دراسة النجار 2001) إستبيان خاص لقياس مهارات التواصل وهو ما تشترك فيه مع دراستنا الحالية.
- ✓ **من حيث النتائج:** اختلفت النتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة بحيث هناك من الدراسات من إشتركت نتائجها وتشابهت كدراسة (الترك 1993) (داوود وفرحات 1997)، (دراسة كونتز 2009)

(دراسة لانتج2011)، بحيث إستنتجت هذه الدراسات إلى أنّ هناك علاقة بين إستخدام المرشد لمهارات التواصل ومنها فنّيات المقابلة وفعالية تقديم الخدمات الإرشادية.

وهناك من إختلفت نتائجها بحيث خلصت دراسة (الأسمر 2000) على إستنتاج أن التدريب على المهارات التواصلية بناء على برنامج إرشادي حقق فاعلية في تحسين الإتجاهات نحو المدرسة، في حين أظهرت نتائج دراسة (الزبون 1987)، إلى أنّ هناك تقبل للمعلمين والمدراء للعملية الإرشادية، وتوفر مهارات إتصالية متوسطة لدى هيئة التدريس، ودراسة النجار التي تم التوصل فيها إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مهارات التواصل تعزى لمتغير الجنس والمؤهل العلمي والتخصص وعدد سنوات الخبرة.

الفصل الثاني:

مهارات التواصل

تمهيد

I. ماهية التواصل

II. نظريات التواصل

III. مهارات التواصل في العملية الإرشادية

خلاصة الفصل

تمهيد:

سنحاول في هذا الفصل التعرف على ماهية التواصل وأهميتها في العمل الإرشادي، كما سنتطرق إلى أهم النظريات التي تناولت تفسير عملية التواصل بدقة والمتمثلة في نظرية التعلم والنظرية التوافقية والتطبيقات الإرشادية لكل نظرية، كما أننا سنتناول تعريف العملية الإرشادية وأهم المبادئ العامة التي تقوم عليها ومن تم نتعرف على أهم المهارات التواصلية التي يعتمدها مستشار التوجيه والإرشاد في عمله الإرشادي باعتبارها ذات دور فعال في إنجاح العملية الإرشادية.

I. ماهية التواصل:

1. **مفهوم التواصل في العملية الإرشادي: يمكن** وصف التواصل بأنه سر استمرار الحياة، بل أن الباحثين يرونه الحياة نفسها، ولقد شهد التواصل بين البشر تنوعا وتطورا مذهلا في أساليبه في المراحل التاريخية الأخيرة ولهذا فقد تعددت المفاهيم التي طرحت معنى التواصل، بتعدد المدارس العلمية والفكرية في هذا المجال.

التواصل:

أ. لغة:

قال ابن منظور في لسان العرب: وصل الشيء وصلا ووصله والوصل ضد الهجران، ووصل الشيء إلى الشيء وصولا، وتوصل إليه وبلغه.

قال أبو بكر الرازي في مختار العرب: وصل إليه وصولا أي بلغه، والوصول أيضا وصل الثوب وألحق ووصله أي اتصال وذريعة وكل شيء، اتصل بشيء فبينهما وصلة.

وقد عُرف التواصل في المعاجم والموسوعات النفسية للتواصل عدة تعاريف منها أن التواصل كلمة مشتقة من الكلمة اللاتينية (**comminicate**) بمعنى يشيع عن طريق المشاركة، ويرى البعض أنها مشتقة من (**communes**) معناها (**Common**) أي عام ومشترك. [1]

ب. اصطلاحا:

هو طريقة وأسلوب لتبادل المعلومات بين الأفراد وهذه المعلومات يمكن إرسالها كما يمكن استقبالها بطرق عديدة تتراوح بين الكلمة المنطوقة أو المكتوبة إلى حركات اليدين وتعبيرات الوجه وما إلى ذلك

[1] أسامة خيري (2014): ***مهارات الحوار***، دار الراية للنشر والتوزيع، عمّان، د ط، ص111.

والتواصل هو العملية المركزية في ظاهرة التفاعل الاجتماعي لأنها ليست عملية أحادية مفردة بل هي مركبة ومشتركة بين المرسل، والمتلقي، القناة، ولكل عنصر من هذه العناصر دوره في نجاح العملية. [1]

ويعرفه **قاموس:**" **ويستر**": على أنه عمليات تبادل المعلومات بين الأفراد من خلال النظام الرمزي المتعارف عليه، وأضاف هذا التعريف أن عمليات التواصل بين الأفراد تتم بصورة تبادلية كما أن لها نظاما رمزيا متعارفًا عليه بين هؤلاء الأفراد. [2]

ويعرفه **عشوي مصطفى:** أن التواصل عبارة عن إرسال واستقبال رموزا ورسائل سواء كانت هذه الرموز شفهية أو كتابية أو لفظية، ويعتبر أساس التفاعل الاجتماعي، الذي يؤدي إلى نشوء علاقات متنوعة ومتعددة في مختلف المواقف سواء أكان ذلك بين شخصين أو أكثر. [3]

يقول الأصفهاني في مفردات ألفاظ الإتصال: " الإتصال اتحاد الأشياء بعضها ببعض كإتحاد طرفي الطائرة وضدها انفصال، وهو عملية تبادل المعلومات بواسطة رموز معنية. [4]

كما يعرف الطنوبي: بأنه ظاهرة إجتماعية تتم غالبا بين طرفين لتحقيق هدف أو أكثر لأي منهما أو لكلاهما، ويتم ذلك من خلال نقل معلومات أو حقائق آراء بينهما بصورة شخصية أو غير شخصية وفي إتجاهات متضادة بما يحقق تفاهم متبادل بينهما، ويتم ذلك من خلال عملية اتصالية. [5]

كما يعرفه إبراهيم أبو عرقوب (1993): على أنه عملية تفاعل إجتماعية، تهدف إلى تقوية الصلات الإجتماعية في المجتمع عن طريق تبادل المعلومات والأفكار والمشاعر الي تؤدي إلى التفاهم والتعاطف والتجاذب أو التباغض. [6]

- **التعريف الإجرائي:**

من خلال التعاريف السابقة يتضح أن التواصل هو مجموعة من العمليات والتبادلات التي تتم بين المرسل والمستقبل إليه حول مفهوم أو فكرة ما بواسطة أداة أو رموز متعارف عليها سواء كانت شفهية أو كتابية أو غير ذلك.

---

[1] أسامة فاروق مصطفى سالم (2014): ***اضطرابات التواصل بين النظرية والتطبيق***، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمّان ط1، ص 21، 22.

[2] آماني عبد الفتاح علي (2012): ***مهارات الاتصال والتفاعل***، مكتبة الإنجو–المصرية، القاهرة، ط1، ص24.

[3] عسعوس محمد (2012): ***مقاربات التعليم والتعلّم بالمكفآت***، دار الأمل للنشر والطباعة والتوزيع، تيزي وزو، ط1، ص89.

[4] أسامة خيري، مرجع سابق، ص111.

[5] راتب جليل صويص(2008): ***تقنيات ومهارات التصال***، مكتبة الجامعة، الشارقة، للنشر و التوزيع، ط1، ص 210.

[6] آماني عبد الفتاح علي، مرجع سابق، ص22.

كما أن التواصل تنصب فيه كل العمليات النفسية، عند الفرد وفيه تخرج كل التأثيرات الإجتماعية في حياته ومنها ينشأ التجاذب أو التنافر، وبها يتم التجانس أو يظهر التباين، فقد أصبح التواصل بين الناس معيارًا من معايير السوية.

2. <u>مبادئ التواصل في العملية الإرشادية:</u>

هناك العديد من المبادئ لعملية التواصل الفعّال نذكر منها ما يلي:

- أن تكون رسالة التواصل (الأفكار، التوجيهات الإرشادية، المعلومات) منظمة وواضحة، اي أن المرشد يقوم بصياغة الأفكار والمعارف والإرشادات التي يرغب في توجيهها للمسترشدين بشكل منظم وواضح يتناسب مع مستواهم مسبقا وليرسم الخطة التي يتبعها لتحقيق هذه الأهداف.
- تحديد الهدف من التواصل، وكلما كانت الأهداف قليلة ومحددة كلما زاد احتمال نجاح التواصل أي أن المرشد لابد له أن يضع الأهداف مسبقا وليرسم الخطة التي يتبعها لتحقيق هذه الأهداف.
- الإهتمام بالأسلوب المناسب للتواصل، فالمرشد الذي يستخدم الأسلوب المؤدب ويتقن اللغة السليمة التي تتناسب مع الموضوع يساعد المسترشدين على الإنصات والفهم والمشاركة والإستيعاب، وهناك عدة أساليب للتواصل الإرشادي مثل: المقابلة.
- مراعاة الظروف الطبيعية الإنسانية التي يتم فيها التواصل، فما يصلح لموقف معين قد لا يصلح لغيره، وما يصلح لمُسترشد معين قد لا يصلح مع غيره. [1]
- متابعة نتائج التواصل ومعرفة تحقيقه لأهدافه أي أن يقوم المرشد بمتابع المسترشدين من خلال التغذية الراجعة أي أن التأكد من استقبال المسترشدين للإرشادات والنصائح التي قدمها المرشد في التخطيط لعملية التواصل.
- إشتراك الآخرين من ذوي الخبرة إلى جانب المرشد في التخطيط لعملية التواصل.

تضمين التواصل كُل ماله فائدة وقيمة للمسترشد مما يدعوه للإنصات وتشجيعه على الاستجابة وتقبل توجيهات المرشد بحماس ودافعية. [2]

---

[1] جودة عزت عبد الهادي(2006): ***<u>الإشراف التربوي مفاهيمه وأساليبه</u>***، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمّان، ط1، ص315.

[2] محمود حسن اسماعيل(2003): ***<u>مبادئ علم الاتصال، و نظريات التأثير</u>***، الدار العالمية للنشر والتوزيع، ط1 ، ص 201.

3. <u>خصائص التواصل في العملية الإرشادية</u>: تتميز عملية التواصل في خصائص أهمها:

3-1/التواصل عملية هادفة : بحيث يرمي إلى تحقيق هدف محدد وهو إرسال المعلومات والبيانات والأفكار وفهم طرف المستقبل، وذلك يتطلب مجموعة من الإجراءات المرتبطة من طرف المستقبل [1] أي أن المرشد، قبل إرساله لرسالته لابد له من وضع أهداف يسعى إلى تحقيقها وتخطيط الإجراءات التي سوف يتم بها إرسال الرسالة نحو المسترشد وبعد وصول المعلومات والأفكار للمسترشد لابد له من التأكد من فهمها لها من خلال التغذية الراجعة.

3-2/ عملية ديناميكية : تتضمن عملية التواصل تفاعلا بين المرسل والمستقبل، الأول يؤيد الآخر يتأثر ولا يتوقف عن هذا الحدّ، فقد يتبادل الطرفان الأدوار بينهما، وبذلك فإنّ عملية التواصل عملية ديناميكية[2]، ولذلك فإنّ عملية التواصل بين المرشد والمسترشد تتضمن التفاعل، بحيث أنّهما يتبادلان الأدوار بينهما، فالمرشد هو المرسل وقد يصبح متلقي والمسترشد متلقي وقد يصبح مرسلا.

3-3/ التواصل له صفة الموضوعية والواقعية: التواصل حقيقة واقعية بين الأفراد في المجتمع فالتواصل لا يخضع للعوامل الذاتية وإنما يخضع لعوامل موضوعية فهو يستمد أصوله من الواقع وما ترتب عليه من تأثيرات متبادلة بين أطرافه [3]ولهذا فإن العلاقة بين المرشد والمسترشد تكون علاقة إتصالية واقعية ووضع خطط وبرامج للإستفادة من هذا التواصل.

3-4/ التواصل عملية متنوعة : يمتاز التواصل الإنساني بأنه عملية اجتماعية لا تتوقف على استخدام اللغة اللفظية والشفهية فقط، بل يتم أيضًا استخدام اللغة اللفظية كالإشارات والحركات والإيماءات [4] أي مهارات التواصل لدى المرشد تكون لفظية او تكون غير لفظية عن طريق الحركات والإيماءات التي قد تكون أكثر تأثيرا على التواصل اللفظي.

4. <u>أهمية التواصل في العملية الإرشادية</u> :يعتبر التواصل نشاطا إنسانيا ذو أهمية كبيرة في تفاعل الإنسان داخل محيطه ولهذا فإن أهميته في مجال الإرشاد تكمن فيما يلي:

4-1/بالنسبة للمرشد :

- يعد التواصل جوهر عمل المرشد التربوي، لأن أساس العلاقة بين المرشد والمسترشد هو التواصل وبينه وبين الجماعات، وحتى مع الأطراف الأخرى الفاعلة داخل المؤسسة وخارجها.

---

[1] خضرة عبد المفلح (2015): ***<u>المهارات والنظريات وأسس عامة</u>***، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، ص31.

[2] غريب عبد السميع (2007): ***<u>الاتصال والعلاقات العامة في المجتمع المعاصر</u>***، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية، ط1 ص55.

[3] محمد محمود مهدلي (2005): ***<u>الاتصال الاجتماعي في الخدمة الاجتماعية</u>***، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، دط ص30.

[4] خضرة عمر المفلح، مرجع سابق، ص23.

- التواصل يساعد المرشد على النجاح في ممارسته المهنية سواء داخل المؤسسة وخارجها.
- مهارة الحوار التي هي من بين مهارات التواصل تؤدي إلى نجاح المرشد في علاقته سواءا مع المسترشدين أو مع العاملين.

التواصل يتيح للمرشد مجال أكبر لتوسيع دائرة خبرته ومعلوماته من خلال إحتكاكه وتفاعله مع الآخرين وتبادل المعارف والمعلومات في شتى الميادين.

- يسمح التواصل للمرشد بالتعرف على آراء ومشكلات المسترشد والتوصل إلى حل مشكلاته.

4-2/بالنسبة للمسترشد :

- من خلال التواصل يستطيع المسترشد أن يخرج من عزلته ويستطيع تحقيق الانتماء بجماعة ما.
- يستطيع المسترشد إشباع حاجاته الإنسانية والبيولوجية والتقنية من خلال التواصل.
- من خلال التواصل يستطيع المسترشد اكتساب العديد من المعلومات والتعرف على الثقافات المختلفة.
- من خلال التواصل يستطيع المسترشد أن يخرج مكبوتاته مع المرشد من أجل مساعدته في مشكلاته وإيجاد حلول لها.
- يساعد التواصل المسترشد على التفاعل في المجتمع وتكوين شخصية قوية من خلال مشاركته الفعّالة في المجتمع والأسرة والمدرسة.
- يتمكن من اكتساب سلوكيات جديدة وتغيير سلوكياته غير المرغوب فيها من خلال الاحتكاك مع محيطه والتفاعل معه. [1]
- تبقى التنشئة الاجتماعية هي العملية التي يكتسب المرء من خلالها اتصالاته بمجتمعه وهي عملية مستمرة يتعلم فيها كل السلوكيات والقيم المقبولة اجتماعيا. [2]

4-3/بالنسبة للعملية الإرشادية :

- عملية التواصل تعد بمثابة أداة مهمة لربط كافة مكونات العملية الإرشادية.

---

[1] تعوينات علي (2009): ***التواصل والتفاعل في الوسط المدرسي***، المعهد الوطني لتكوين مستخدمي التربية وتحسين مستواهم الجزائر، ص50.

[2] محمد البدوي، الصافي خليفة (2005): ***المهارات المهنية للأخصائي الاجتماعي***، المكتب الجامعي الحديث، دط، ص141.

- التواصل هو أساس العملية الإرشادية فهو قوة مؤثرة في أوجه الأنشطة الإجتماعية والتربوية، والثقافية وغيرها، فهو عملية التثقيف والإرشاد والتعليم والتدريب والعلاقات العامة. [1]

5. <u>العناصر الأساسية لعملية التواصل في العملية الإرشادية:</u>

تشمل عملية التواصل في العمل الإرشادي عناصر أساسية لها صفاتها الخاصة ومكانتها في هذه العملية حتى يستطيع ضمان نجاحها:

5-1/المرسل :

وهو نقطة البدء لعملية التواصل، فقد يكون المرسل إنسانا أو آلة، فتبدأ العملية بإرسال رموز وإشارات متعددة إلى الطرف الآخر ويتأثر في ذلك بخبرته وخلفيته من المعلومات.

(أي أن المرشد هو من يبدأ بإرسال أو طرح أفكاره على المسترشد، ويتأثر في ذلك أفكاره وخلفياته وثقافته.

- لابد أن تكون الفكرة واضحة في ذهنه أولا، وأن يراعي طبيعة الوسيلة التي يستعملها وكذلك مراعاة ظروف وخبرات المستقبل ليتسنى له استيعاب الرسالة والتفاعل مع مضمونها ;أي أنه على المرشد أن تكون أفكاره واضحة ولابد من إختيار الوسيلة التي ينقل بها أفكاره للمسترشد مراعيا في ذلك خبرة المسترشد، ومدى قدرته على فهم واستيعاب أفكاره والتأثر بها. [2]

5-2/ الرسالة :

تعد الركن الثاني في عملية التواصل وتتمثل في المعاني والأفكار التي ترسلها المرسل إلى المستقبل والرسالة تمر بمرحلتين:

- -مرحلة تصميم الرسالة.
- مرحلة إرسال الرسالة أي تنفيذها. [3]

ولهذا فالرسالة في العملية الإرشادية تتصف كل الأفكار والمعاني والإيماءات التي يرسلها المرشد ويستقبلها المسترشد سواءا كانت حديثا أو كتابة ولابد للمرشد التأكد من وصول رسالة من خلال التغذية الراجعة واستجابة المسترشد وتأثره فإن كانت هذه الاستجابة مطابقة للهدف فإن التواصل في العملية الإرشادية قد نجح.

5-3/قناة التواصل :

---

[1] فضيل دليو (دس): ***<u>الاتصال، مفاهيمه، نظرياته، وسائله</u>***، دار الفجر انشر والتوزيع، القاهرة، ط1، ص51.

[2] تعوينات علي، مرجع سابق، ص24.

[3] فتحي محمد أبو ناصر (2008): ***<u>مدخل إلى الادارة التربوية النظريات والمهارات</u>***، دارالمسيرة للنشر والتوزيع عمان، ط1، ص74.

هي الأداة التي تحمل الرسالة من المرسل إلى المستقبل وتختلف وفقا لهدف الرسالة، وطبيعة المتلق مثل: الحديث، اللغة، الكتب، المطبوعات ..إلخ وتتفوق الوسائل المرئية والمسموعة على الوسائل المكتوب من حيث قدرتها على التأثير وتعديل السلوك وتغيير الاتجاهات ويتوقف هذا على طبيعة الرسالة وخصائص المستقبل [1] فالحديث أو المقابلة الي تجري بين المرشد والمسترشد هي الوسيلة التي يتم من خلالها نقل أفكار المرشد إلى المسترشد والتأثير عليه ويتم إختيار وسيلة التواصل من قبل المرشد وفقا لخصائص المسترشد.

5-4/ المستقبل :

وهو الشخص الذي يستلم الرسالة ويحاول معرفة ما تهدف إليه من خلال فك رموزها وهذا يتوجب على المستقبل أن يكون على:

- تأهب وإستعداد إستقبال الرسالة.
- القدرة على الإنصات الجيد للآخرين.
- القدرة على التفكير الناقد وامتلاك الخبرة اللازمة للاستقبال الجيد للرسالة. [2]

ولهذا فإن المسترشد الذي يتأثر بأفكار المرشد ويفهمها ويعرف هدفها لابد أن تكون لديه دافعية وحافز وخبرة كافية للاستقبال الأمثل لنصائح المرشد له.

5-5/ التغذية الراجعة:

وهي رد فعل المستقبل على الرسالة وتأخذ العينة الراجعة أشكالا مختلفة في صورة رسالة مضادة يتلقاها المصدر، يحدد من خلالها السلوك الصادر عن المستقبل وعما إذا فهمت الرسالة أولا[3]، ولهذا يجب على المرشد أن يأخذ في الإعتبار أن التواصل بدون تغدية راجعة تعتبر ناقصة، وغير فعالة، لأنها تمكن المرشد من معرفة مدى تأثير أفكاره والعملية الإرشادية على المسترشد ولهذا يصبح المرشد مستقبلا والمسترشد مرسلا، وبالتالي تتحقق عملية التفاعل الإيجابي والتواصل الفعال في العملية الإرشادية من خلال تبادل الأدوار.

---

[1] آماني عبد الفتاح علي، مرجع سابق، ص28.

[2] بشير العلاق (2006): ***الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية و الممارسة***، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن ط1، ص 53.

[3] أماني عبد الفتاح علي، مرجع سابق، ص30.

- من خلال استعراض هذه للعناصر الأساسية لعملية التواصلية في العملية الإرشادية، نستطيع القول ان المحك الحقيقي لنجاح هذه العملية وضمان فاعليتها، هو مدى تفاعل كل هذه العناصر كلها وتحقيق الأهداف المرجوة منها، لأنها عملية مشتركة ومستمرة.

6/أنواع التواصل في العملية الإرشادية :

6-1/ التواصل اللفظي (شفوي مكتوب):

يتضمن هذا النوع إرسال الأفكار والمشاعر، باستخدام الألفاظ والجمل والعبارات، وتتمثل أسس نجاح التواصل الشفوي ف المجاملات، التشجيع، الإنصات، الوضوح، الإعادة، الإقناع، هذه الأسس تساعد على التواصل الفعّال للمرشد في العملية الإرشادية، وحتى ينجح التواصل اللفظي لابد من استخدام النوع الآخر من التواصل وهو التواصل غير اللفظي.

وفي هذه النوع من التواصل لابد للمرشد أن يعمل على تغيير كلمات وأفكار للمسترشد بحيث يزيد وعيه لذاته ومن أمثلة ذلك:

- إستبدال كلمة هو بكلمة أنا.
- عدم استخدام أسئلة لماذا؟ واستبدالها بكلمة بماذا وكيف.
- إستخدام لا أقدر بدلا من لا أريد.
- إستبدال يجب بـ أنا اخترت. [1]

ويمكن للمرشد أن يتعرف على نمط تواصل المسترشد من خلال نوع الكلمات والعبارات التي تصدر عنه، وهذا ما يساعده على التفاهم معه في العملية الإرشادية، ويفضل أن يستخدم المرشد مزيج متوازن من هذه الأنماط، وعدم الاقتصار على نمط واحد فقط.

كما أنه يستخدم بعض الكلمات البسيطة والمقاطع المختصرة وكذلك بعض الإيماءات والإشارات الخفيفة المصحوبة بتركيز أكبر من المرشد لكونه يستمع لما يقوله المسترشد والهدف من ذلك تشجيع المسترشد على الاستمرار في الحديث بكل حرية دون مقاطعة كلامه لأنها تشتت التركيز لده مما يجعله يغير مجرى الحديث.

---

[1] أحمد عبد اللطيف أبو أسعد (2009): ***المهارات الإرشادية***، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، ط 1، ص41.

أما التواصل الكتابي فهو يكون بين المسترشد على شكل كلام مكتوب أو رسالة وغالبا ما يستخدم في مواقف التباعد بين المرشد والمسترشد. [1]

2-6 /التواصل غير اللفظي :

يتمثل هذا النوع في مجموعة من الأساليب غير اللفظية مثل لغة العيون، لغة الجسد، الإيماءات تعبيرات الوجه.. إلخ، ومن مظاهر هذا النوع لغة الجسد وهي تشمل كل ما يمكن أن يعبر من خلاله المسترشد والمرشد عما يريده، دون إستخدام الكلمات في التواصل في العملية الإرشادية.

فلغة الجسد مثل حركة اليدين، والعينين، تعبيرات الوجه، وتتمثل أسس نجاح التواصل غير اللفظي أن يستخدم المرشد الابتسامة، التواصل المستمر، الإنصات والاهتمام لما يقوله المسترشد، ولابد للمرشد أن يركز إهتمامه على الرسائل التي تظهر على ملامح المسترشد فالوجه مثلا أكثر أجزاء الجسم وضوحا وتعبيرا عن المشاعر والعواطف وأكثرها في نقل المعاني ويقول احد خبراء الإتصال أن الوجه قادر على أن يعبر عن 250000 تعبير مختلف، ويمكن القول أن هناك على الاقل ستة أنواع من العواطف التي يمكن التعبير عنها باستخدام الوجه وهي التعبير عن السعادة والغضب، والدهشة، والحزن الاشمئزاز، الخوف، فلهذا على المرشد الناجح أن يكون قادرا على فهم هذه الإيماءات التي قد يظهرها المسترشد و مساعدته، فكثيرون من الباحثين توصلوا إلى الاستنتاج بأن الأشخاص الذين لا ينظرون إلينا أثناء حديثهم غالبا ما يكونون يحاولون إخفاء شيء ما.

كما أن لغة العيون والفم، والإيماءات ووضع الجسم وحركات اليدين والتعبيرات الصوتية وشكل الجسم ومظهره كلها مؤشرات تدل على مشاعر وأفكار وإنفعالات المسترشد. [2]

ولهذا فإن التواصل غير اللفظي في العلاقة الإرشادية له دلالات أقوى وتأثير صدقًا ووضوح فنجد أن بعض المسترشدين ينطقون بكلمات ولكن تلميحات أوجههم ونبرات أصواتهم في الكلام بخلاف ما ينطقون به، كما أنه يوجد أنواع أخرى من التواصل:

---

[1] أسامة فاروق سالم، مرجع سابق، ص31.

[2] أحمد عبد اللطيف أبو أسعد، مرجع سابق، ص53.

6 -3 /التواصل الذاتي: يعني هذا التواصل، الحوار الداخلي الذي يتصل به المسترشد مع ذاته أي أن هذا التواصل يحدث داخل عقل المسترشد أو المرشد ويتضمن تجاربه ومدركاته وأفكاره.

6-4/ التواصل الشخصي: وهو التواصل المباشر، حيث يتمكن المرشد والمسترشد من استخدام الحواس الخمس ويتيح هذا التواصل التفاعل بينهما والمشاركة في موضوع العملية الإرشادية القائمة بينهما، وينتج أيضا فرصة التعرف السريع والمباشر للمرشد على تأثير أفكاره وعلى المسترشد وتواصله معه، مما يتيح الفرصة أمامه لتعديل رسالته أو أسلوبه في التواصل ليصبح أكثر فعالية.

6-5/التواصل العام : يعني هذا النوع التواصل الذي يكون بين المرشد وجماعة من المسترشدين، كما هو الحال في الإرشاد الجماعي. [1]

7/ أهداف عملية التواصل في العملية الإرشادية:

إن أهداف الإرشاد تحتاج إلى عملية التواصل بالدرجة الأولى لكي تتحقق ولهذا فإن أهداف التواصل وأهداف الإرشاد متداخلة بحيث تتمثل أهداف التواصل في:

- إن الغرض الأساسي في عملية التواصل هو إحداث تغيير في الآخرين، بحيث أن كل الجهود الإرشادية والأفكار بإستخدام وسائل يتم تحديدها وفقا للمسترشد، والهدف من عملية التواصل، هو إحداث تغيير في سلوك المسترشد.
- يهدف التواصل إلى إحداث تفاعل بين المرسل والمستقبل، بحيث يعتمد الإرشاد على تفاعل المسترشد مع رسالة المرشد، فهو يهتم بردود أفعال المسترشد، فالتفاعل يحقق أهداف التواصل في العملية الإرشادية.
- يهدف التواصل إلى أن يؤثر طرف التواصل في الطرف الآخر، بحيث يؤدي هذا التأثير إلى إحداث تغيير إيجابي في سلوك المسترشد، فالمرشد يعتمد على مجموعة من المهارات خلال نقل المعارف والأفكار حتى يستطيع التأثير في المسترشد، ومن بينها مهارات التواصل والحوار مهارة الاتصال غير اللفظي وغيرها. [2]
- من جهة نظر المرسل (المرشد) فالتواصل يهدف إلى نقل الأفكار التعليم، الإرشاد، الإعلام، الإقناع الترفيه، التغيير.

---

[1] خضرة عمر المفلح، مرجع سابق، ص32.

[2] نجلاء محمد صالح (2012): ***مهارات الإتصال في الخدمة الاجتماعية***، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمّان، ط1، ص74.

- من جهة نظر المستقبل (المسترشد) فتتمثل أهداف التواصل لديه في فهم ما يحيط به من ظواهر وأحداث، تعلم مهارات جديدة، الحصول على معلومات تساعده على اتخاذ القرارات بشكل مفيد والاستمتاع بالهروب من مشاكله المختلفة. [1]

8/ معيقات التواصل في العملية الإرشادية:

قد تصادف عملية التواصل في العمل الإرشادي عدة معوقات، وقد تتعلق هذه المعوقات بعناصر العملية الاتصالية، وتحول دون تحقيق الأهداف المنشودة للعملية، وعلى هذا الأساس يمكن تصنيف هذه المعيقات كما يلي:

- **8-1 المعوقات الطبيعة النفسية:**
- **معوقات شخصية:** وهي التي تختص بشخصية كل من المرشد والمسترشد مثل التحيزات الذاتية والأحكام المسبقة، وضعف المشاركة الوجدانية لكل منهما في العملية التواصلية.
- **معوقات ثقافية:** وهي التي تتعلق بالانتماءات الثقافية والحضارية المختلفة لكل من المرشد والمسترشد، كما أن اختلاف مدلول اللغة والتباعد الاجتماعي لبعض الفئات تجعل التواصل صعب على الطرفين. [2]

8-2/ معوقات التواصل المرتبطة بعناصر التواصل:

1/مشاكل متعلقة بالمرشد: يرى " **روزنفيلد**" **Roosevelt** " أن الإتصال الفعال يتطلب قدرًا كبيرًا من التركيز والحكمة والمنطق والدراية من قبل المرشد، لأن مصلحته ان يكون كذلك، إذا أراد إيصال رسالة معينة تحقق له وللمسترشد أهداف معينة، من أبرز هذه المشاكل:

- سوء إختيار الرموز والكلمات المعبرة عن مضمون الرسالة.
- عدم التطابق في تفسير مضمون الرسالة عند كل من المرشد والمسترشد لإختلاف الخبرة والإدراك عند كليهما.

---

[1] تعوينات علي، مرجع سابق، ص26.

[2] آماني عبد الفتاح علي، مرجع سابق، ص56.

- سوء العلاقة بين المرشد والمسترشد أو الفروق الشخصية بينهما كبيرة، أو عدم وجود ثقة بينهما ومن ثم الاختلاف في تفسير الرسالة.
- عدم إختيار الوقت والمكان المناسب لإرسال الرسالة.
- افتقار المرشد لمهارات التواصل الفعّالة وعدم كفاءته وقدرته على إيصال الرسالة. [1]

2/ مشاكل متعلقة بالمسترشد

- تعامل المسترشد مع كم هائل من الرسائل، مما يؤدي إلى تعامله مع البعض منها ويهمل البعض الأخر.
- التفسير الخاطئ للرسالة نتيجة لقراءته ما بين السطور، أو لرفض مضمونها.
- ضف بعض الحواس لدى المسترشد مثل قصر النظر أو ضعف السمع، يؤدي الى عدم نجاح التواصل بالشكل الذي يحقق أهدافها.
- الشرود الذهني وعدم الإنتباه وعدم التركيز، يعني عدم رغبته في التفاعل مع الرسالة.
- تصارع المنبهات والإهتمامات وعدم القدرة على التركيز بسب الإهتمام بأكثر من موضوع واحد في آن واحد.
- الضغوط الخارجية مثل الضوضاء، وعوامل الجو المختلفة التي تؤثر على المسترشد.
- تباين الإستجابات بين المسترشدين لأسباب ودوافع مختلفة كالتعلم والتجارب السابقة.

3/ مشاكل متعلقة بقناة التواصل:

تعد وسيلة التواصل مهمة للغاية في عملية التواصل بين المرشد والمسترشد، ولهذا فإنه يجب على المرشد أن يمتاز بفاعلية مميزة حتى يستطيع توصيل الرسالة بوضوح، من بين هذه المعيقات:

- سوء وضعف وسيلة التواصل.
- عدم فاعلية وسيلة التواصل المستخدمة في نقل الرسالة، وعدم مراعاتها عوامل وظروف الموقف القائم.
- الإفراط في إستخدام وسائل التواصل قد يكون عبئا كبيرا على المسترشد.

4/ مشاكل متعلقة بمضمون الرسالة:

كثيرة هي المعوقات والمشاكل التي تتعلق بمضمون الرسالة، حيث يكون قسم منها متعمد والآخر غير متعمد، ويمكن إيجازها فيما يلي:

---

[1] أسامة خيري، مرجع مرجع سابق، ص121.

- لغة الرسالة.
- هدف الرسالة.
- أسلوب كتابة الرسالة.
- أسلوب نطق الرسالة. [1]

5/ معوقات مرتبطة بالتغذية العكسية:

تعد التغذية العكسية (الراجعة) من أهم عناصر التواصل في العملية الإرشادية لأنها بمثابة الخلاصة العامة للتواصل ويمكن إيجازها في الآتي:

- تركيز المرشد على الأهداف دون الاهتمام بدوافع ورغبات المسترشد.
- عدم الاهتمام بالرسائل غير اللفظية أو التلميحات التي تعطي مؤشرات عن وصول الرسالة للمسترشد وفهمه لها أو العكس.
- النظرة الفوقية لدى المرشد وعدم إستعداده بأخذ بآراء الآخرين.
- عدم الإكتراث بأهمية التغذية العكسية. [2]

II. نظريات التواصل

1/ نظريات التعلم السلوكية:

هي مجموعة النظريات تم وضعها بداية القرن العشرين، وبقي العمل على تطويرها حتى يومنا هذا، وأول المدارس الفلسفية التي اهتمت بنظريات التعلم، المدرسة السلوكية، وترتبط بنظريات الاتصال ارتباطا وثيقا.

تقوم هذه النظرية على فكرة أن العلاقة بين الإثارة والاستجابة يمكن أن توفر لنا المناخ الأساسي لكل من عمليتي التعلم والاتصال وقد جاء " **بافلوف**" **PAVLOV** ليبين هذه الفكرة من خلال تجربته التي أجراها على الكلب، حيث نجح في تعليم الكلب ان يسيل لعابه عند الاستجابة للصوت الذي كان يصاحبه تقديم الطعام له. [3]

ولقد أكد الباحثون على العناصر المختلفة في عملية التعلم، فقد ركز " **هل Hall** " مثلا على الحوافز وأكد " **سكينر**"**Skinner** على عنصر التدعيم أو التعزيز ويتضمن وجهة نظرهم المشتركة، أن التواصل وفقا

---

[1] أسامة خيري، مرجع سابق، ص (121، 122).

[2] أسامة خيري، مرجع سابق، ص123.

[3] مي عبد الله (2006): ***نظريات الاتصال***، دار النهضة العربية، بيروت، ط2، ص41.

لهذه النظرية هو العملية التي تربط الأفراد بعضهم البعض وبالبيئة التي يعيشون فيها، بحيث أن التغيير في حالة أحدهما سوف يترتب عليه نتائج متبادلة. [1]

لقد وصف " **نيوكومب Newcomb**" العملية الاتصالية سواء كانت إرسالا أو استقبالا، بأنها تنشأ نتيجة موقف توتر يتعرض له الناس ويثير لديه ضغوطا من أجل إرسال استجابات تثير اهتماماتهم ويكون الهدف منها خفض التوتر والعودة إلى حالة التوازن الطبيعي. [2]

وقد عبر " سكينر" عن نموذجه في صورة نظرية (إثارة، استجابة) فإن الأفعال الاتصالية التلقائية تعتبر أمثلة للاستجابات التعبيرية. [3]

كما يستخدم مصطلح التعلم في علم النفس بمعنى أوسع بكثير من إستخداماته في الحياة اليومية، فهو لا يقتصر على التعلم المدرسي المقصود الذي يحتاج إلى عمل و جهد متواصلين أو تكوين المهارات فحسب بل يشمل كل ما يكتسبه الفرد من معارف و معاني و أفكار وطرائق و أساليب، وتتمثل معاني التعلم وفق علماء النفس في:

- التعلم عملية تطويرية.
- التعلم عملية تفاعلية.
- التعلم عملية تجميع وتراكم.
- التعلم عملية ربط بين المثيرات والإستجابات.
- التعلم هو إعادة بناء للخبرة السابقة. [4]

نستخلص أن نظرية التعلم مبنية على الفرضيات التالية:

- ✓ أن الناس يدخلون في العلاقات الاتصالية نتيجة لموقف توتر وضغط داخل البيئة التي يعيشون فيها.
- ✓ أنه يتم إشباع احتياجات المشاركين من خلال الموقف الاتصالي بطريقة محسوبة.
- ✓ **ثالثا:** أن العلاقة بين المشاركين تعتبر علاقة وظيفية وآلية، يعني أن العلاقة ذات فائدة، ولا يمكن تجنبها، وقد تكون هذه العلاقة غير ذات أهمية أو فائدة. [5]

---

[1] محمد محمود الطنوبي (2001): ***نظريات الاتصال***، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنّية، مصر، ط1، ص157.

[2] نجلاء محمد صالح (2012): ***مهارات الاتصال في الخدمة الاجتماعية***، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمّان، ط1، ص66.

[3] محمد محمود الطنوبي، مرجع سابق، ص34.

[4] هدى الحسيني (1992): ***المرجع في الإرشاد (الدليل الحديث للمربي و المعلم)***، أكاديميا للنشر، لبنان، دط، ص60 .

[5] مي عبد الله، مرجع سابق، ص45.

➢ **التطبيقات الإرشادية لنظريات التعلم السلوكية:**

تندرج هذه النظرية ضمن المنظور السلوكي الذي بدأ في روسيا وانتشر في الولايات المتحدة الأمريكية، والذي يقوم على ثنائية (المثير، الاستجابة) يظهر ذلك من خلال تركيزها على الوظيفة التأثرية، أي التأثير على المستقبل (المسترشد) من أجل معرفة سلوكه ومحاولة تغييره من قبل المرسل (المرشد) لكن هذا يجعل المستقبل (المرشد) سلبيا في استقباله للرسالة.

وبما أن الإنسان في علاقة منظمة مع محيطه يعني هذا أنّه يؤثر ويتأثر به وعلى هذا الأساس يرى " روجرز"**Rogers** أن المرشد يجب أن يتعرف جيدا على العالم الخارجي والبيئة التي يعيش فيها المسترشد بدون أن يفقد هويته الخاصة في العملية، فإن التغيير يصبح حينئذ، محتمل الحدوث لأن المسترشد في علاقة اتصال دائم مع محيطه ويتأثر بالتغيرات الحاصلة فيه. [1]

ولقد وصف " **نيوكومب**" العملية الاتصالية بأنها تحدث نتيجة موقف توتر كما ذكرنا سابقا [2] وعلى هذا الأساس فإن المرشد يقوم باستثارة المسترشد ووضعه في موقف توتر والحصول على استجابات منه من أجل تحديد المواقف والأحداث التي تقلقه وتكون مصدر تأزمه وضيقه، ومن ثم التوصل إلى المشكلة والكشف عنها وتعديل سلوكه.

كما ركزت هذه النظرية على فهم سبب التشويش والفجوة التي تظهر بإستمرار بين المرشد والمسترشد، كما إهتم كل من " **سكينر**" وهِلٌ" بصفات كل من المرشد (المرسل) والمسترشد(المستقبل) والعناصر المختلفة لعملية التعلم، مثل: الدافعية، الاتجاه، أسلوب التعزيز، الحوافز، بحيث أن هذه الصفات تؤثر على المرشد والمسترشد معا، نفهم من ذلك أن لهذه الصفات لها دور كبير في نجاح عملية التواصل الفعال، والتعلم الجيد، وقد تكون هذه الصفات سببا في فشل العلاقة الإرشادية مثلا: وجود الدافعية عند المسترشد (المستقبل) قد تجعله يتعلم ويعدل سلوكه والعكس صحيح.

كما أصبح واضحا من خلال أعمال علماء النفس التجريبيين أن المعرفة المتعلقة بالارتباط الشرطي، والتي تتعلق بالمعالجة الخاصة بإستخدام أسلوب الثواب والعقاب في التعليم يمكن أن تؤدي إلى نتائج تعليمية واضحة بالنسبة للحالات المعقدة والصعبة. [3]

---

[1] محمد محروس الشناوي (1996): ***العملية الإرشادية والعلاجية***، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، ص74.

[2] مي عبد الله، مرجع سابق، ص44.

[3] المرجع نفسه، ص43.

ولذلك فالمرشد مطالب بإستعمال أساليب التواصل الفعالة التي تتضمن التعزيز والتحفيز والتشجيع، كما يعتبر أسلوب العقاب وسيلة من وسائل التدعيم، وعلى المرشد أن يكون على دراية بها من أجل تعديل السلوك والنجاح في تعليم المرشد سلوكيات جديدة.

2/النظرية التوافقية: [1]

تنبثق هذه النظرية من سيكولوجية الجشتالت، ويعد أقدم شكل من النظريات التي تتصل أو ترتبط بالإتصال هو الشكل الذي جاء به "**هيدر HEIDER** "

يبدو هذا الشكل في حالة وجود شخصين كل منهما يحمل للآخر اتجاهات حب وكراهية أو يحملان هذه الاتجاهات نحو موضوعات معينة، وأنماط العلاقة بين المرسل والمستقبل تتحدد حسب اتجاهاتهما ونظرتهما عن بعضهما.

كما جاء" **زاجونيك ZAGONIC** "ليبين المستقبل أن تكون فكرة واعية عن نفسه وأفكاره قبل ان يعرفها المرسل عن المستقبل

ولهذا فإن توافق الداخلي للإنسان خطوة مهمة لنجاح عملية التواصل وفهم محتوى الرسالة، وتفسيرها بإيجابية.

ولقد لخص " **زاجونيك** " العناصر الأساسية لنظرية "**فستنجير FESTINGER**" في إنعدام التوافق المعرفي فيما يلي:

- ✓ عدم الانسجام الذي يكون غير مريح سيكولوجيا سوف يحفز الإنسان على بذل محاولات من أجل التقليل من حالة عدم الإنسجام حتى يصل في النهاية إلى تحقيق التوافق.
- ✓ أن يتجنب المستقبل الأفكار الخاطئة التي قد تؤدي به إلى زيادة هذا التنافر.

إن الإتصال في رأي " ماي كويل **MAQUIL** " أنه سلبي عندما يكون الأفراد المشتركين في العملية الإتصالية يستجيبون أكثر مما يقومون بأخذ زمام المبادرة أو يأخذون موقف الموافقة على المعاني والتفسيرات المعطاة لهم، ويكون الفرد سلبيا عندما لا يكون الفرد حرا في اختياراتهم في سلوكياتهم وثقافته.

ويشير" **شولتز SCHULTZ** " إلى أننا نتواصل أساسا لكي نحقق أهدافا مستقبلية من أجل المشاركة في الحياة الإجتماعية من خلال بعض العناصر كالتالي: [2]

- ✓ يجب أن يكون النسق الرمزي السائد بين الناس موحد ومشترك حتى تتحقق عملية التواصل بينهم.

---

[1] مي عز الدين، مرجع سابق، ص56.

[2] المرجع نفسه، ص57.

- ✓ يجب أن يكون هناك فئة من التجريدات والرموز مشتركة بين كل من القائم بالإتصال والمفسر.
- ✓ لا يمكن أن تتوافق تفسيرات المرسل مع المتلقي بصورة كاملة نظرا لبعض الفروق الشخصية المتعلقة بكل منهما.

وأخيرا فإن أعمال " **شولتز** " تحتوي على إجابات على الأسئلة التي تتعلق وتدور حول نتائج وأثار الإتصال، ويجب الحكم عليها وفقا لأهداف القام بالاتصال، وأيضا المساهمة الكبيرة في العالم الاجتماعي وتحقيق الفهم المتبادل وتحقيق الإنسجام والتوافق بين المعارف المخزونة عند مختلف الأفراد، وهكذا فإن بناء المجتمع يعتبر نتاجا لأفعال متعددة ومتنوعة، وأيضا نتاج لعمليات الاتصال. [1]

➢ **التطبيقات الإرشادية النظرية التوافقية:**

تشير النظرية التوافقية على أن نمط العلاقة بين المرشد والمسترشد تتحدد على حسب الاتجاهات ونظرة ومشاعر كل طرف نحو الطرف الآخر وحسب الموضوع المتناول بينها، ولهذا فإن كان هناك تقبل بينهما وتقبل الموضوع، فهذا يجعل العلاقة متوازنة بينهما.

وحسب رأي " **زاجونيك** " بضرورة توافق الفرد مع نفسهن يتضح من هذا أن المسترشد يجب أن يعرف نفسه واتجاهاته وسلوكياته وفعليه السعي إلى تحقيق توافق داخلي فهذا يعتبر العامل الأساسي الذي يجعل المسترشد يحدد نمط إستقباله لأفكار (المرسل) المرشد.

كما أن النظرية التي جاء بها " **فستنجير**" لإنعدام التوافق المعرفي، وحدد بعض العناصر الأساسية لتحقيق ذلك، نلخص أهمها في مجال الإرشاد:

- حالة عدم الاستقرار التي يشعر بها المسترشد تعمل على تحفيزه ودفعه إلى محاولة التقليل منها من أجل تحقيق التوافق النفسي.
- بالإضافة إلى محاولة المسترشد تحقيق توافقه النفسي، فإنه سوف يتجنب بشكل فعّال وإيجابي كل المعلومات الخاطئة التي تؤدي به إلى طريق غير سوي، وهذا من خلال عمل المرشد الذي يقوم بجعله واعيا بهذه الأفكار الخاطئة وتعديل سلوكه.
- كما أن الناس يبحثون عن المعلومات التي تعزز مواقفهم، أي أن المسترشد يبحث عن عنصر التعزيز والتشجيع، والذي يستخدمه المرشد كأسلوب لتعديل السلوك وتشجيع سلوكياته الإيجابية.

[1] مي عبد الله، مرجع سابق، ص 59.

كما يرى" **ماكويل** " أن الإتصال يكون سلبيا عندما يكون الأفراد المشاركين في الاتصال في تبعية دائمة، يعني هذا أن المسترشدين الذين لا يعتمدون على أنفسهم يكتفون بالاستماع وتلقي النصائح المقدمة لهم، يكونوا إتكاليين هذا يجعلهم دائما يتبنون آراء المرشد ويصبحون مقيدين بأفكار المرشد وثقافته.

ويشير" **شولتز** " أن هناك بعض المتطلبات يجب تحقيقها حتى يصبح الاتصال ممكنا:

- لابد ان تكون الإشارات والرموز مشتركة بين المرشد والمسترشد من أجل تحقيق عملية تواصلية فعّالة في العلاقة الإرشادية وتحقق أهدافها ومساعيها.
- الإشارات المستعملة في الإتصال تكون دائما مفسرة مسبقا عن طريق المرشد، أي أن المرشد يقوم بتفسير هذه الإشارات على أساس توقعه لتفسير المسترشد لها حتى يكون المعنى متقارب، ويكون الإتصال فعّال.
- التوافق التام في الإطار التفسيري لكل من المرشد والمسترشد غير ممكن، أي انه من غير الممكن ان تتطابق تفسيرات المسترشد والمرشد بشكل تام، يرجع ذلك إلى الاختلافات والفروق في الخبرات والتجارب الشخصية.

إن جميع صور الاتصال الممكنة في العملية الإرشادية، تفترض وجود علاقة توافقية متبادلة بين المرشد والمسترشد، وتقوم هذه العلاقة وتبنى عن طريق المشاركة المتبادلة بين أطرافها. [1]

III. <u>مهارات التواصل في العملية الإرشادية</u>: قبل الخوض في موضوع مهارات التواصل لا مانع هنا من التذكير بمفهوم العملية الإرشادية: التي تعتبر" تلك الخطوات أو المراحل المتتابعة التي يعمل فيها المرشد مع المسترشد إبتداء من إحالة المسترشد إليه حتى إقفال الحالة والتحقق من الوصول إلى أهداف الإرشاد.

ولقد قدم كثير من الباحثين في مجال الإرشاد نماذج تصف عملية الإرشاد في صورة خطوات تتبعية يمكن للمرشد أن يهتدي بها في عمله مع المسترشد، كما أنها تقوم على مجموعة من الأسس والمسلمات العملية

والنظرية للإرشاد النفسي.

وتعرف مهارات التواصل على أنها: تشير إلى مختلف الطرق المستخدمة في تبادل الأفكار و الآراء و المعتقدات بين الأفراد من خلال الأساليب الشائعة، مثل الكلام الشفوي، و اللغة المكتوبة، و الإشارات و الإيماءات .. [1]

[1] مي عبد الله، مرجع سابق، ص60.

وهذه هي أهم المهارات التي يحوزها مستشار التوجيه والإرشاد الكفء:

- **المهارات التواصلية لدى مستشار التوجيه والإرشاد:**

يتطلب العمل في مجال التوجيه والإرشاد تعلم وإتقان المرشد للمهارات الأساسية حتى تكون بمثابة موجهات يهتدي بها في عمله، ومن بين هذه المهارات، المهارات التواصلية أو فنيات التواصل التي في العمل الإرشادي وفيما يلي سوف نتناول أهم المهارات التواصلية التي يحتاج المرشد إلى التعرف والتدرب عليها:

1/ مهارة الإصغاء: لا يقل الإصغاء الفعّال اهمية عن الكلام والتحدث، فهو مهارة قد تكون أصعب من مهارة الكلام، لما يتطلب من تركيز، وهي كما يقول ويفعل المسترشد، وهي مطلب أساسي لإتقان مهارات الإرشاد المتقدمة ونجاح الاستراتيجيات العلاجية، فالإصغاء الفعال ينظم العملية الإرشادية بكاملها ويعتبر الأساس من كل مقابلة إرشادية.

كما أن إتقان هذه المهارة يفيد كل من المرشد والمسترشد مما يعطي فرصة أكبر لنجاح العلاقة الإرشادية.

1-1/ مكونات عملية الإصغاء: إن الإصغاء الفعال لرسائل المرشد اللفظية وغير اللفظية وتتكون من ثلاث عمليات رئيسية هي:

- **استقبال الرسالة:** وهي عملية غير ظاهرة تضمن الانتباه السمعي والبصري الدقيق لما يقوله المسترشد (الإصغاء).
- **معالجة الرسالة:** وهي عملية غير ظاهرة أيضا تحدث في ذهن المرشد تتضمن التفكير وحديث الذات وتحليل الرسائل اللفظية للمسترشد.
- **إرسال الرسالة:** وهي عملية ظاهرة وملموسة تتضمن استجابة لفظية وغير لفظية بناءا على معالجة الرسالة.

وفي التطبيق الفعلي لمهارة الإصغاء قد يجد المرشد صعوبة أو يخطئ في العملية الثالثة (عملية إرسال الرسالة) والعملية الأولى (استقبال الرسالة) ويترتب على هذا الخطأ والفشل في استخدام أي من

---

[1] نايف القيسي (2010): ***المعجم التربوي و علم النفس***، دار أسامة للنشر و التوزيع، دار الشرق الثقافي، عمان، ط1، 2010 ص 361.

العمليتين: إحباط المسترشد، المناقشة الخاطئة لمشكلة المسترشد اتخاذ قرار خاطئ لنوع الاستراتيجية المستخدمة في العملية الإرشادية. [1]

2/ مهارة الاستيضاح :

تشير مهارة الاستيضاح إلى السؤال الذي تبلور رسالة العميل الغامضة وتبدأ غالبا ب(هل يقصد بأنه..) مع إعادة صياغة جانب من رسالة العميل أو كل رسالته.

2-1/أهداف عملية الاستيضاح: يمكننا تلخيص أهداف الاستيضاح بالآتي:

- جعل الرسالة التي صدرت من المسترشد واضحة وصريحة خالية من الغموض.
- تثبيت دقة إدراكات المرشد حول الرسالة.
- التحقق مما تم سماعه من المسترشد

2-2/ خطوات الاستيضاح: تتم عملية الاستيضاح بمجموعة من الخطوات الأساسية تتمثل في ما يلي:

- تحديد المحتوى اللفظي وغير الفظي لرسائل المسترشد، ماذا قال المسترشد؟
- تحديد فيما إذا كانت هناك أجزاء غامضة أو أجزاء مركبة في الرسالة تحتاج إلى التحقق منها أو إلى إظهارها بدقة.
- إستخدام بداية مناسبة أو جملة أساسية عند إستخدامك للتوضيح مثل(هل تقول ان ...هل تحاول أن تصف لي ذلك...)
- التعرف على مدى فعالية أسلوب الاستيضاح بمراقبة إستجابات المسترشد ضمن خلال إستجابة المسترشد يمكن للمرشد تحديد إن كان الاستيضاح مجديا أم لا. [2]

3/ مهارة إعادة الصياغة :

تشير هذه المهارة إلى إعادة صياغة كلمات المسترشد وأفكاره كما تشتمل على الإنتباه الإنتقائي الموجه نحو الجانب المعرفي من رسالة المسترشد، مع ترجمة أفكار المسترشد في كلمات من عند المرشد فهي ليست ترديد لما يقوله المسترشد وإنما هي إعادة صياغة تقود إلى المزيد من النقاش أو حث المسترشد على التوسع في الحديث.

3-1/ أهداف إعادة الصياغة:

- إخبار المسترشد بأن رسالته فهمت مما يساعد المسترشد على زيادة توضيح أفكاره.

---

[1] عبد الرحمن إسماعيل، مرجع سابق، ص142.

[2] عبد الرحمن إبراهيم، مرجع سابق، ص143.

- تشجيع المسترشد على المضي نحو فكرة رئيسية وبشكل أعمق.
- مساعدة المسترشد على التركيز على موقف أو واقع، أو فكرة أو سلوك معين.
- تساعد المرشد في التركيز على المحتوى المعرفي في رسالة المسترشد.
- مساعدة المرشد في التركيز على المحتوى المعرفي في رسالة المسترشد وإخاذ قرارته.

3-2/ خطوات إعادة الصياغة: وتشمل مهارة إعادة الصياغة على جملة من الخطوات الأساسية هي:

- إسترجاع رسالة المسترشد (بإعادة قولها في ذهن المرشد).
- التعرف على محتوى الرسالة، ما هو الموقف، الشخص، الفكرة .. الذي تناقشه هذه الرسالة.
- إختيار بداية مناسبة تعاد من خلال صياغة رسالة المسترشد مع مراعاة
- إختيار القناة الحسية التي يستخدمها المسترشد (سمعية، بصرية، أو حسية).
- ترجمة المحتوى الرئيسي أو التراكيب الأساسية إلى كلمات خاصة بالمرشد وتوجيهها للمسترشد.
- الحكم على فاعلية الصياغة الجديدة من خلال الإصغاء وملاحظة وإستجابة المسترشد لما تم إعادة صياغته. [1]

4/ مهارة عكس المشاعر:

في مهارة إعادة الصياغة يتم التركيز على المحتوى المعرفي إلاّ أنه في مهارة عكس المشاعر نركز على المحتوى الوجداني وتعتبر فنية عكس المشاعر بمثابة مرآة صادقة يعكس بها المرشد مشاعر المسترشد وأحاسيسه، ويعكس بها تعبيراته الإنفعالية، ويصبح المسترشد من خلاله أقدر على رؤية نفسه بشكل واضح، وفيها يتم إعادة الجزء الانفعالي من رسالة المسترشد. [2]

4-1/ خطوات مهارات عكس المشاعر: في مهارة إعادة عبارة الصياغة يتم التركيز على المحتوى المعرفي إلا أنه في مهارة عكس المشاعر يتم التركيز على المحتوى الوجداني وتشتمل على الخطوات التالية:

- الإصغاء لكلمات المشاعر التي تقع في سبعة مجالات (الغضب، الخوف، عدم التأكد، الحزن السعادة، القوة، الضعف)

---

[1] عبد الرحمن إسماعيل، مرجع سابق، ص144.

[2] المرجع نفسه، ص145.

- مراقبة السلوك غير اللفظي (التصرفات)
- عكس المشاعر مرة أخرى بإستخدام كلمات أخرى.
- بدء عبارة عكس المشاعر ببداية مناسبة مع مراعاة اتساقها مع أسلوب المسترشد في التعبير عن نفسه مثل:(يظهر أنّك غاضب الآن)

4-2/ أهداف عكس المشاعر :يستخدم المرشد التربوي مهارة عكس المشاعر لتحقيق الأهداف التالية:

- إنها تساعد في جعل المسترشد أكثر وعيا وإنفعالاته التي تسيطر عليه في حياته.
- تشعر المسترشد عندها أنه مفهوم من قبل المرشد وبالتالي تميل إلى الإتصال والتحدث معه بشكل أكثر حرية.
- تقلل مقاومة المسترشد والتي تظهر بعض مشاعر مثل: الغضب، الضيق من شيء معين.
- تساعد المرشد على أفكاره حول مشاعر المسترشد. [1]

5/ مهارة التلخيص: يتطلب التلخيص إنتباه شديد وتركيز على رسائل المسترشد الشفوية وغير الشفوية وهو تجميع بين إثنين أو أكثر من مهارتي إعادة الصياغة، وعكس المشاعر لتركيز رسائل المسترشد الجلسة نفسها، ويعرّف بأنّه مجموعة من التعبيرات والانعكاسات تكشف ما يريد العميل أن يوصله للمرشد.

5-1/ خطوات مهارة التلخيص: تتم مهارة التلخيص وفق مجموعة من الخطوات:

- إسترجاع رسائل المسترشد في داخل المرشد.
- التعرف على الموضوعات المتكررة في الرسالة.
- إختيار بدايات عبارات التلخيص من قبل المرشد مع مراعاة استخدام الضمير (أنت).
- إختيار الكلمات التي ستستخدم في التلخيص.
- تقديم إستجابة التلخيص من خلال الإصغاء للمسترشد وملاحظة موافقته أو عدمها لما تم قوله. [2]

5-2/ أهداف التلخيص:

- الربط بين مجموعة من العناصر في رسائل المسترشد.
- التعرف على موضوع مشترك يبدوا واضحا من عدة رسائل.
- مساعدة المسترشد على إيقاف استرساله بما يشبه الحكايات.

---

[1] عبد الرحمن إسماعيل، مرجع سابق، ص146.

[2] المرجع نفسه، ص147.

- أداة جيدة لتوجيه سير المقابلة وتقليل من سرعتها إذا كانت سريعة.
- تهدئة الجلسة وإعطاء فرصة لالتقاط الأنفاس.
- مراجعة التقدم الذي تم إحرازه في جلسة أو أكثر.
- وسيلة هامة لإنهاء الجلسات وافتتاحها وكذلك عند إنهاء عملية الإرشاد كلها. [1]

6/ مهارة السؤال :

إن السؤال الجيد له مكانته في الإرشاد حيث يتم من خلاله البدء بالمقابلة الإرشادية وإستخدام معلومات محدودة عن شخص المسترشد ويدفعه إلى الإلتزام بالتواصل مع المرشد، وتعتبر مهارة السؤال من أكثر المهارات التي يساء إستخدامها في العملية الإرشادية، ويرى المختصون في الإرشاد أن متوسط الأسئلة في الجلسة الإرشادية يجب ألا يزيد عن خمسة أسئلة، ولا بد من إعطاء المسترشد الفرصة الكاملة للإجابة عن السؤال.

كما يجب على المرشد أن يطرح عدة أسئلة في وقت واحد لأن المسترشد سيجيب على السؤال الأسهل ويهمل بقية الأسئلة.

6-1/ أنواع الأسئلة الإرشادية:

هناك أربعة أنماط من الأسئلة يمكن للمرشد أن يستخدمها في الجلسة الإرشادية،

- **الأسئلة المغلقة:** وهي أسئلة تتطلب إجابات محددة ومباشرة وقصيرة، بحيث لا تتيح للمسترشد استخدام خياله ولا تشجعه على طرح المعلومات والمشاركة بها، ويستخدم المرشد هذا النمط من الأسئلة بهدف تضييق دارة النقاش، وعندما يرغب في تحديد معايير لمشكلة المسترشد وفي الحصول على معلومات وبيانات عامة مثل: (هل بدأت تشعر بالاكتئاب) ولا يفضل إستخدام هذا النمط من الأسئلة في الحصول على معلومات عن المشاعر والانفعالات حيث تكون الأسئلة المفتوحة أكثر ملائم. [2]
- **الأسئلة المفتوحة:** هي أسئلة التي يطرحها المرشد عل المسترشد بحيث يعطيه فرصة أكبر للحديث وطرح معلومات أكثر والتي تدفعه للالتزام بالتواصل مع المرشد مما يساعد في فهم طبيعة المشكلة

---

[1] المرجع نفسه، ص 148.

[2] حمدي عبد الله عبد العظيم (2012) ، ***مهارات التوجيه و الارشاد في المجال المدرسي***،، مكتبة أولاد الشيخ للتراث،الجيزة، ط1،ص 102.

التي يعاني منها وتتميز إجابات المسترشد على الاسئلة المفتوحة مقارنة بالمغلقة، بأنها إجابات غير متوقعة وأنها تساعد في التعرف على نمط تفكير المسترشد مثل: لو لم تكن مكتئبا كيف تكون حياتك؟

- **الأسئلة المزدوجة:** يحدد هذا النوع من الأسئلة موقف المسترشد من موضوع معين حيث يكون لديه خيارين لا ثالث لهم، وقد يصعب عليه اتخاذ قرار بشأن أحدهما وقد يقع المرشد في مصيدة الاستمرار في طرح الأسئلة دون انتظار الأجوبة، وأكثر الأسئلة المزدوجة شيوعا في هذه الحالات هو السؤال المزدوج الذي يأخذ صيغة (إمّا ...أو) مثل: هل تجد في طلاق زوجتك حل لإنهاء الخلافات بينكما أو الإتصال المؤقت عنها حتى تهدأ النفوس؟
- **أسئلة الدقة والتحديد:** هي أسئلة ذات صيغة خاصة تتم بهدف الوصول إلى المعنى المحدد الذي يكون غامض في كلام المسترشد أو تكون لغته مليئة بالفجوات مثل حذف بعض الحقائق أو التعميم لفكرة أو شعور أو خبرة دون وجود ما يدعمها من الحقائق.

6-2/خطوات طرح الأسئلة:

هناك خطوات يتبعها المرشد عند استخدامه لمهارة السؤال على إختلاف أنماطه وتتمثل في:

- تقرير الهدف من السؤال
- طرح السؤال على نفسه قبل أن يطرحه على المسترشد، فإذا أجاب عليه فلا داعي لطرحه على المسترشد
- إختيار كلمات ومفتاح للسؤال فأداة (ماذا) مثلا تستدعي الإجابة بمعلومات وحقائق و(لماذا) تدلنا على الأسباب والجوانب الفعلية والأدوات.

إعطاء المرشد الفرصة الكافية للإجابة على السؤال وعدم توقع جواب جاهز لديه تجنب استخدام مهارة السؤال إلا إذا دعت الحاجة لها لا سيم تجنب الأسئلة الاتهامية التي تثير ردود الفعل لدفاعية مثل: (أين كان عقلك عندما طلقت زوجتك؟). [1]

7/ مهارة المواجهة:

عادة ما يجمع المسترشد بين العديد من التناقضات بهدف تجنب الصدام بحقيقة مشاعره وأفكاره والهدف من استخدام هذه المهارة هو مساعدة المسترشد على فحص هذه التناقضات والتداخلات في رسائله وتسهيل عملية التغيير ولهذا فإن المواجهة هي دعوة من قبل المرشد لمساعدة المسترشد على

[1] حمدي عبد الله عبد العظيم، مرجع سابق،105.

استطلاع مبررات سلوكياته الدفاعية وخاصة تلك التي تحول بينه وبين قدرته على إدراك حقيقة ما يدور حوله من أمور أو ربما تعيقه عن اتخاذ الإيجابي في حل مشكلاته. [1]

7-1/ خطوات المواجهة الفعّالة:

هناك ثلاث خطوات لبناء مواجهة فعّالة لا بد أن يسير بموجبها المرشد بالتسلسل وبدقة:

- **الخطوة الأولى:** تحديد التناقض في رسائل المسترشد عن طريق استخدام مهارة السؤال أو إحدى مهارات الإصغاء (ضرورة إتقان مهارة الإصغاء الفعّال)
- **الخطوة الثانية:** تلخيص العناصر المختلفة لهذا التناقض.
- **الخطوة الثالثة:** تقديم التغذية الراجعة عن طريق استخدام كلمات تطابق كلمات المسترشد والقنوات السمعية أو البصرية أو اللمسية التي يستخدمها في الكلام ويمكن للمسترشد أن يقيس مدى فاعلية مواجهته وتقييم عملية التغيير في تفكير وسلوك المسترشد من خلال مراقبة ردود فعله تجاه المواجهة عندئذ بإمكانه أنك.
- يحدد ماذا يفعل المسترشد بخصوص التغيير في أي وقت أثناء المقابلة
- يكتشف فاعليته مواجهته وأثرها على المسترشد. [2]

خاتمة الفصل:

مما سبق يمكن القول أن عملية التواصل هي أساس العمل الإرشادي، وهي من أكثر المهارات أهمية والتي يتوجب على المرشد أن يكون ملما بها حيث انه مطالب بتفعيل هذا التواصل في عمله الإرشادي من أجل نجاح العملية الإرشادية.

---

[1] ماهر محمود عمر(دس): ***المقابلة في الإرشاد والعلاج النفسي***، دار المعرفة الجامعية للطباعة والنشر، الإسكندرية، د ط ص345.

[2] ماهر محمود عمر، مرجع سابق، ص308.

الفصل الثالث:

ماهية الجودة

تمهيد

I. الجودة في العملية التعليمية.

II. الجودة في العملية الإرشادية.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

سنحاول في هذا الفصل تسليط الضوء على موضوع الجودة في العملية الإرشادية باعتباره موضوع تطبيق الجودة في المؤسسات التعليمية بما قد تقدمه من خدمات قد أصبح محل اهتمام من طرف القائمين على القطاع التربوي سعيا منهم إلى محاولة إصلاح نظام التعليم لمسايرة التغيرات الحاصلة بحيث أصبح يطلق على هذا العصر بـ "**عصر الجودة**"، حيث سنتطرق في بداية الفصل إلى التعريف اللغوي والإصطلاحي لمصطلح الجودة، ثم سنتطرق إلى مبادئها، أسباب تطبيقها، ومن ثم أهميتها وأهدافها.

I. الجودة في العملية التعليمية:

1/ مفهوم الجودة الشاملة في التعليم:

هي مجموعة فلسفات واضحة في الإدارة التي تسهم في تحقيق هدفين أساسيين:

- رضا أطراف العملية التعليمية.
- تبني جميع الأطراف للقيم المرغوبة ويتحقق ذلك بأسلوبين قيمان مع هما: البحث عن لماذا؟ واعتبار أدوار المدير أساسية لتحسين منظومة العمل. [1]

2/ مبادئ الجودة في التعليم:

هناك مجموعة من مبادئ الجودة في العملية التعليمية هي:

- التركيز على رضا العميل من خلال تلبية توقعاته الحالية والمستقبلية كما هي وكما يجب أن تكون من الناحية الإجرائية والإنسانية.
- دعم كامل من قيادات المؤسسة التعليمية لقيم وثقافة وآليات الجودة الشاملة.
- تشجيع وتبني الأفكار المبدعة والمبدعين.
- التغيير في أسلوب الإدارة من أسلوب التسلط والتخويف إلى أسلوب التفويض والتمكين.
- شمولية الجودة بحيث تشمل جميع مجالات الخدمة وجميع العملاء الخارجيين وجميع العاملين.
- تكامل السياسات لتحقيق الجودة والتميز في سلسلة عمليات الجودة ومن ثم مخرجاتها وهي تقديم خدمة تعليمية متميزة بكل جوانبها.
- التركيز على روح الفريق للتحول إلى استخدام فرق العمل.

---

[1] أحمد إبراهيم (2004)، ***الجودة الشاملة في الإدارة المدرسية***، دار الوفاء للنشر والطباعة، الإسكندرية، ط1، ص14.

- الإستخدام الرشيد لآليات الإدارة الفعالة للوقت والتعامل الايجابي مع الصراعات. [1]

3/ معايير جودة العملية التعليمية: كي تكون العملية التعليمية ذات جودة لابد من توفر الجودة في العناصر التالية:

- جودة البرامج التعليمية من حيث العمق والشمول والتكامل وحسن للتحديات المفروضة عليها.
- جودة أعضاء هيئة التدريس علميا وسلوكيا.
- جودة طرق التدريس والتي تعتمد على تكامل المفاهيم والممارسات النظرية الأكاديمية.
- جودة التجهيزات والمكتبات ومدى كفايتها وتحديثها.
- جودة الإدارة فكلما زادت جودة العملية الإدارية حسن استخدام الموارد المتاحة البشرية والمادية.
- جودة التمويل فيما يختص بالتجهيزات والمشروعات البحثية.
- جودة تقييم الأداء والذي يتطلب معايير التقسيم كل المحاور السابقة .[2]

وبتوفر الجودة في هذه العناصر يمكن القول بجودة العملية التعليمية كلها.

4/ أهداف تحقيق الجودة الشاملة في العملية التعليمية: تسعى الجودة الشاملة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها ما يلي:

- تحديث الإدارات المدرسية وزيادة كفاءة أدائها وذلك بحسن الاختيار ومواصلة التدريب والتقييم والمتابعة وتحريرها من البيروقراطية.
- وقفة عند المناهج والمقررات الدراسية في تطوير الرسائل المعنية للتعليم وتصميم العملية التعليمية بما يسمح بتنمية المهارات وتحقيق القدرة على الإبداع والابتكار والتدريب على التكنولوجيا في وقت مبكر من مراحل التعليم.
- الاهتمام بالمعلمين باعتبارهم أهم عناصر تطوير التعليم ويؤكد في الجامعات باعتبارها المهد لتخريج هذه الفئة الأكثر أهمية في عملية الجودة الشاملة في التعليم.
- تحقيق النمو الشامل للتلميذ وتمتعه بشخصية متوازنة.
- تحقيق مبدأ الجودة الشاملة في التعليم لوضع معايير قومية لقياس منتج التعليم. [3]

---

[1]– أحمد علي لعمرو 2013): ***إدارة الجودة الشاملة في القطاع التربوي***، دار البداية للنشر و التوزيع، ط1، ص25.

[2]–احمد إبراهيم، مرجع سابق، ص35.

[3]–المرجع نفسه، ص 205.

II. الجودة في العملية الإرشادية:

1/ تعرف الجودة لغة: على أنها من أصل الفعل (جود) والجيد نقيض الرديء، وجاد الشيء جودة أي صار جيدا، وأحدث الشيء فجاد والتجويد مثله.

إصطلاحا: تعرف الجودة تعريفات كثيرة منها: أنها درجة استيفاء المتطلبات التي يتوقعها المستفيد من الخدمة أو تلك المتفق عليها معه. [1]

– ويعرف **قيتر** 1996 الجودة: بأنها تعبر عن درجة التألق والتميز وكون الأداء ممتازا وكون خصائص المنتج ممتازة عند مقارنتها مع المعايير الموضوعة من منظور الزبائن كما عرفها **دافيدDAVID** 1984: "بأنها صفة أو درجة تميز في شيء ما وتعني درجة امتياز لنوعية معينة من المنتج".

– وحسب **ديمينج** فإن الجودة هي: "تحسين العملية بحيث تسهم في زيادة تماثل مخرجات الإنتاج وتقليل الأخطار في العمل، كما تسهم في تقليل ضياع الوقت والموارد، وبالتالي زيادة في الإنتاج بمجهود أقل ومن هذا المنطلق يؤكد أن عبارة عن تخفيض مستمر للخسائر وتحسين مستمر للجودة في جميع النشاطات". [2]

التعريف الإجرائي: الجودة هي عملية تحسين مستمر للعملية الإرشادية تسعى إلى تحقيق رغبات وتوقعات المرشدين والمسترشدين ضمن ما تقدمه المؤسسات التربوية من خدمات الإرشادية؛ الإعلامية، النفسية التقويم والمتابعة.

2/ مبادئ الجودة في العملية الإرشادية:

– **التركيز على المسترشد:** وهذا يعني كيف تجعل من عملك ذا جودة تتحقق من خلالها رغبات المسترشد، خاصة أن المؤسسات التربوية بمختلف أنواعها وجدت من أجلهم.

– **التركيز على العمليات:** وتعني ضرورة الاهتمام بمجمل النشاطات والفعاليات التي تدور في فلك العملية التربوية عموما والإرشادية خصوصا من أجل الحصول على جودة المخرجات ممثلة في جودة خريجي العملية التعليمية.

- **القيادة والإدارة:** حيث لابد من توفر القيادة والإدارة الواعية بأهمية الإرشاد والتوجيه التربوي في المؤسسات التعليمية.

---

[1]–سهياة محسن ،كاظم الفتلاوي (2008): ***الجودة في التعليم، دار الشروق للنشر و التوزيع***، عمان، ط1، ص 21.

[2]– طارق عبد الرءوف، إيهاب عيسى المصري(2014): ***الجودة الشاملة والإعتماد الأكاديمي في التعليم***، المجموعة العربية للتدريب والنشر،مصر، ط1، ص17.

– **تمكين المرشدين:** بمعنى اشتراكهم في اتخاذ القرارات داخل المؤسسات التعليمية بمنحهم فرصة المشاركة في مختلف هيئات التسيير التربوية كمجالس الأقسام أو مجالس التسيير والتوجيه.

– **التحسين والتطور الشامل المستمر:** يركز التحسين والتكور الشامل المستمر عمل ثلاث قواعد مهمة هي:

– التركيز على المسترشد.

– فهم العملية الإرشادية.

– الالتزام بجودة الخدمات الإرشادية المقدمة.

–**النظام الكلي المتكامل:** وهو مجموعة من الإجراءات المتكاملة أو ذات خصائص مشتركة، مجموعة من العلاقات تؤدي إلى هدف مشترك وهو تحقيق جودة العملية الإرشادية ككل.

–**العلاقة مع باقي أفراد الجماعة التربوية:** حيث يجب أن تسود علاقات التعاون بين أفراد الجماعة التربوية من أساتذة وإداريين وطاقم الإشراف التربوي من جهة ومستشار التوجيه من جهة أخرى من اجل تحقيق أهداف العملية التربوية ككل. [1]

3/ <u>أساب تطبيق نظام الجودة</u>: هناك جملة من الأسباب التي تستدعي الاهتمام بتطبيق سياسة الجودة في المجال التربوي عموما والإرشاد المدرسي على وجه الخصوص منها:

- ما يمكن أن يترتب عليها من مزايا لحفظ ما يقارب من 40% من تكاليف الخدمات التي تضيع هدرا غياب التركيز على الجودة.
- أصبح تطبيق الجودة ضرورة حتمية تفرضها المشكلات المترتبة على النظام التربوي السابق إضافة إلى تغير بنية وهيكلة القطاع التربوي في الآونة الأخيرة.
- متطلبات وتوقعات النظام الاجتماعي وزيادة طلبه المستمر على التعليم.
- تعديل ثقافة المؤسسات المتفاعلة مع القطاع التربوي بما يتلاءم وأسلوب إدارة الجودة، وإيجاد ثقافة تنظيمية تتوافق مع مفاهيمها.
- الجودة الشاملة تؤدي إلى رضا العاملين والمجتمع عن الخدمات التربوية بشكل عام.
- التغيرات المستمرة والمتسارعة في مجال التعليم وظهور مقاربات تعليمية جديدة تتسم بالجودة.

[1]– أحمد ابراهيم، مرجع سابق، ص 164.

ثبوت عدم كفاءة أو فاعلية الحلول الجزئية وغير المتكاملة لعلاج بعض المشكلات التربوية، وأهمية وجود حل شامل متكامل. [1]

ولهذا فإن جودة العملية الإرشادية من أولويات المؤسسة التعليمية، و يتطلب تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية، إعداد برنامج إرشادي أكاديمي لضبط قواعد الإرشاد و تحديد آلية دقيقة في تطبيقه [2].

4/ أهمية نظام الجودة الشاملة: إن تطبيق أي مؤسسة لأسلوب الجودة في انجاز مهامها سوف يؤدي إلى:

- تحسين جودة المخرجات التربوية عموما والإرشادية خصوصا
- تقليل الأخطاء التربوية من خلال الدعم والإرشاد المقدم للمتعلمين.
- وجود مناخ علمي أفضى إلى ظهور وتبني مقاربات إرشادية جديدة.
- تشجيع وتنمية مهارات المرشدين بتبني أساليب التنمية المهنية المستمرة.
- الرؤية الواضحة والواعية لكل ما يجري داخل المؤسسة التربوية.
- التركيز على تطوير العمليات الإرشادية أكثر من تحديد المستويات.
- استمرار العمل من أجل تقليل الهدر والفقد لمجموع المتعلمين. [3]

5/ أهداف تطبيق نظام الجودة في العملية الإرشادية: يهدف تطبيق نظام في العملية الإرشادية إلى:

- الوقاية والتقليل من المشكلات بدلا من العمل على تصحيح الأخطاء التي يحدثها المتعلمون.
- السعي إلى تحسين الخدمة الإرشادية باستمرار.
- الاهتمام بالأمور الصغيرة بنفس قدر الاهتمام بالأمور الكبيرة في العملية الإرشادية.
- تماشي برامج الجودة مع الأهداف التنظيمية للمؤسسات التربوية.
- الالتزام بتطبيق أسلوب الجودة في كافة أنحاء المؤسسة التربوية كالإدارة والتعليم.
- العمل على تطوير وتحسين أساليب العمل والتدخل للمرشد بصورة مستمرة. [4]

---

[1]– أحمد إبراهيم، مرجع سابق، ص122.

[2]– رافدة الحريري، سميرا الإمامي (2011): ***الإرشاد التربوي و النفسي في المؤسسات التعليمية***، دار المسيرة للنشر و التوزيع عمان ط1 .

[3]–أحمد إبراهيم، مرجع سابق، ص127.

[4]–.أحمد الخطيب، رداح الخطيب (2002): ***إدارة الجودة الشاملة تطبيقات تربوية***، جدارا الكتاب العالمي، عالم الكتب الحديث الأردن، ط2، ص180.

- إن المدرسة هي مرتكز اتخاذ القرارات الإدارية والفنية في مجال العملية التعليمية شأنه في ذلك شأن أي مؤسسة خدمية تقوم بالعمليات الإدارية المتعلقة بالتخطيط والتوجيه والتنظيم والتنسيق والرقابة.
- تطبيق الجودة الشاملة يتطلب أهمية دور كل فرد في المدرسة واعتباره مسؤولا عن الجودة، فقد تكون هناك درجة عالية من التزام المديرين (جودة المديرين) وقد تكون هناك أيضا درجة عالية من إلتزام المعلمين (جودة المعلمين)، وقد تكون هناك درجة عالية من التزام التلاميذ (جودة التلاميذ).
- وقد تكون هناك درجة عالية من إلتزام الإداريين (جودة الإداريين، ويتجلى تحقيق الجودة في العمليات المنفذة داخل المؤسسة فيما يلي:
- بالنسبة للتلاميذ قد تم الإستيعاب العلمي لكافة المواد المقررة.
- بالنسبة للمعلم أنه قد تم نقل المعلومات إلى التلاميذ بالكم والكيف المناسب.
- بالنسبة للمدير قد تم إدارة المدرسة بكفاءة وفاعلية.
- بالنسبة لمستشار التوجيه أن كل من التلميذ والمعلم قد قام بدوره بفعالية مع التأكد أن العمليات المنفذة تكون مرنة وغير جامدة بحيث يمكن تغييرها وتطويرها بما تتطلب احتياجات العملية التعليمية. [1]

6/ <u>جودة مستشار التوجيه والإرشاد</u>: هناك مجموعة من المعايير والخصائص يفضل توفرها في مستشار التوجيه والإرشاد أهمها:

- يعد مستشار التوجيه والإرشاد أحد المتغيرات الرئيسية في نجاح العملية الإرشادية والعملية التعليمية ككل للوصول إلى تحقيق أهدافها المنشودة، ومستشار التوجيه ليس مقدما لبرنامج إرشادي فحسب ولكنه مدرب ذو تأثيرات ايجابية متنوعة، وقائد لتلاميذ وله أساليبه الإرشادية، ذات التأثير العميق فضلا عن أنه موجه لسلوكياتهم وراع لقدراتهم ومواهبهم.

- ويمثل مستشار التوجيه والإرشاد السلطة المتمثلة في التوجيه والتقويم والإعلام والمتابعة المستمرة والضبط وغير ذلك، مما يؤثر بصورة مباشرة على سلوك التلاميذ.

- والمستشار الناجح هو الذي يتمكن من توجيه التلاميذ توجيها صحيحا يضمن لهم إشباع حاجاتهم ودفعهم غلى تغيير سلوكياتهم السيئة والقيام بالأعمال لمطلوبة بالطريقة الصحيحة وهذا يتطلب من مستشار التوجيه معرفة الأساليب الإرشادية الفعالة المتعددة ليتخذ منها الأسلوب الإرشادي الأنسب لكل موقف أو حالة قد تصادفه مع مراعاة أنماط شخصية التلاميذ.

---

[1] رضا مسعد السعيد (2010): ***<u>ناصر السيد عبد الحميد، توكيد الجودة في مناهج التعليم (المعايير والعمليات والمخرجات المتوقعة)</u>***، دار التعليم الجامعي، القاهرة، ط1، ص30.

– ويتوقف نجاح عمل مستشار التوجيه والإرشاد داخل المؤسسة التعليمية على مقدار اهتمامه بأهمية عمله داخل المؤسسة وتأدية عمله على أحسن صورة فضلا عن إبداعه واستخدامه بعض المهارات التي تحقق له جودة داخل المؤسسة من خلال قيامه بالتخطيط لما يقوم به بشكل مستمر وسعيه الدائم على تطبيق مبدأ التحسين المستمر، قيامه بالتقويم المستمر لما يقوم به، توفير البيئة المناسبة لتحقيق أهداف الخدمة الإرشادية .[1]

7/ أهم ملامح تطبيق العملية الإرشادية في ضوء نظام الجودة الشاملة: تعتبر الجودة هي المؤشر الخاص بكيفية الحكم على جودة الأداء الإرشادي، ومن الطبيعي أن يكون مستوى الجودة المطلوب الوصول إليه أعلى قدر فيه يتناسب مع الإمكانيات المتاحة، و في ما يلي سوف يتم عرض بعض ملامح تطبيق العمل الإرشادي في ضوء نظام الجودة الشاملة.

– إن إدارة الجودة الشاملة نظام متطور للتعليم يتطلب الوقت والجهد، وبمجرد أن تصبح ثقافة الجودة جزءا من ثقافة المجتمع المدرسي يصبح سهلا على مستشار التوجيه السيطرة على مشكلات التلاميذ داخل المؤسسة.

– تهتم إدارة الجودة الشاملة بالتلميذ وتنقله إلى بؤرة الاهتمام، ولهذا فهو محور العملية التعليمية والعملية الإرشادية بالخصوص حيث يطبق مستشار التوجيه العديد من الفنيات والأساليب في ظل نظام الجودة الشاملة من أجل تحقيق مستمر في مستوى التلميذ وقدراته المتعددة.

– في أسلوب الجودة الشاملة في العملية الإرشادية لا بد من تحديد الأهداف المرجوة بدقة ووضوح ووضع خطوط عريضة وإطار عام لخطوات تحقيق هذه الأهداف مع توافر المرونة الكافية.

– مهام مستشار التوجيه في نظام الجودة الشاملة مساعدة التلاميذ وتدريبهم على الاعتماد على أنفسهم في إيجاد حلول لمشكلاتهم ورفع ثقتهم بأنفسهم وتصحيح طريقة تفكيرهم والتعبير عما يفكرون.

– يجب على المستشار أن يكون مرن وأن يراعي أنماط الشخصية المختلفة للتلاميذ، ويبحث عن طرق وأساليب متعددة لتقديم خدمات إرشادية متنوعة، والاعتماد على خطوط إرشادية قابلة للتطوير والتعديل تماشيا واحتياجات التلاميذ المتنوعة.

---

[1]–وليم عبيد (2011): ***استراتيجيات التعليم والتعلّم في سياق ثقافة الجودة***، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمّان، ط2 ص54.

- يسمح نظام الجودة الشاملة بقدر كبير من الحرية للتلاميذ للتعبير عن أفكارهم، وطرح بدائل متعددة والاختيار من بينها ما يناسبهم فمراعاة هذه النقطة من قبل المستشار أمر لا بد منه ويكتفي بالتوجيه والتقويم لتوجهات واختيارات التلاميذ. [1]

مما سبق يتبين أن تطبيق الجودة في العملية الإرشادية عملية لا بد منها، لما لها من مزايا كبيرة للتلميذ العملية التعليمية ككل.

8/ معايير جودة عملية التوجيه والإرشاد:

1. **مجال الخطط والبرامج الإرشادية:**

حتى يؤدي مستشار التوجيه مهامه بفعالية أول شيء يجب أن يضع خطة التوجيه والإرشاد المتبعة داخل المدرسة وهذه الخطط تبنى على مؤشرات عدة:

❖ **يضع خطة مرنة للتوجيه والإرشاد داخل المدرسة:**

- تحديد مسؤولياته في الخطة بصفة تكاملية، العمل مع فريق التوجيه، وتكون وفق قوانين موضوعية.
- الاطلاع على ما هو جديد في مجال الإرشاد والتوجيه في بلدان أخرى.
- الاستعانة بتوصيات وتوجيهات المشرف التربوي ومدير المدرسة لأنه عمل تكاملي وتعاوني ضمن فريق واحد والخطة لا يضعها وحده بل يعرض الخطة على مركز التوجيه لمناقشة ما تهدف إليه.

❖ **تحديد مهام ومسؤوليات أعضاء اللجان الجمعيات:**

- تشكيل لجان وجمعيات التوجيه والإرشاد بحيث يتكون من التلاميذ لأنهم المعنيين بالعملية التوجيهية حيث يتم إعلامهم بمفاهيم التوجيه والنشاطات داخل المدرسة على شكل مطويات ونشرات وإعلانات.
- حصر حالات التلاميذ وتصنيفها أي إعداد قوائم حسب التخصصات حسب مشكلات التلاميذ.

❖ **تحليل نتائج التحصيل الدراسي:**

- يقوم بعملية جرد النتائج الدراسية، المعدلات، نسب الفشل والنجاح.
- يلجأ إلى آراء التلاميذ والمعلمين للاستطلاع حول النتائج حتى يعرف المشكلات والمعيقات التي تسبب في نسب نجاح ضعيفة.

❖ **تنفيذ برامج وخدمات التوجيه:**

- توزيع المهام على فريق التوجيه والإرشاد لتنفيذ البرامج الإرشادية والعلاجية.

---

[1]- فريد النجار (2007): ***التجديد التنظيمي لمنظمات التعليم في القرن 21 (آليات الاعتماد، إدارة الجودة الشاملة، التخطيط الاستراتيجي)***، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، دط، ص110.

- استخدام فنيات واستراتيجيات العملية الإرشادية.
- مساعدة التلاميذ وفق المعلومات التي يتحصل عليها منهم وبمساعدة أولياء أمورهم.
- هذه الفنيات التي يستخدمها مستشار التوجيه تأتي من الخبرة الزمنية.

2- مجال العلاقات والشراكة المجتمعية:

❖ **بناء علاقة مع المتعلمين والمعلمين:**

- باعتبار الفئة المستهدفة هم التلاميذ والمعلوم هو الذي يزود المرشد بالمعلومات لذا يجب أن تكون هناك علاقة بناء علاقة مهنية حتى تكون ذات جودة وفعالية، بمعنى عدم تجاوز حدود عمله وعلاقته مع المعلمين حتى يستطيع الحصول على معلومات من المعلم عن كل ما يخص التلاميذ.

❖ **المشاركة مع التلاميذ والمعلمين في الأنشطة اللاصفية:**

- التعاون مع المعلمين من أجل إيجاد حلول لتلاميذ ذوي الاحتياجات الخاصة.
- مساعدة مستشار التوجيه في الكشف عن الموهوبين بمساعدة المعلمين.
- القيام بيوم دراسي تحسيسية يقدم فيها محاضرة حول دور المستشار، يقدم فيها التلاميذ مشاكلهم ويقدم لهم الحلول وتكون ضمن الخطة التي وضعها المستشار.

❖ **بناء علاقات ايجابية ومتميزة مع إدارة المدرسة:**

- التواصل الايجابي والمرن مع إدارة المدرسة.
- التشاور في محاولة إيجاد حلول لمشكلات التي يعاني منها التلاميذ.
- المحافظة على السير الحسن للمدرسة.
- قيام المستشار ببناء علاقة مع الأولياء لأن لهم دور في عملية التوجيه وكذلك لهم دور في اختيار التخصصات لأولادهم وذلك من خلال التواصل مع الأولياء بصورة دورية.

2- مجال الإرشاد الإبداعي:

تطبيق الجودة في العمليات الإرشادية أي أن المرشد الذي يطبق معايير الجودة في عمله داخل المؤسسة يعتبر مبدع.

خلاصة الفصل:

من خلال ما تم عرضه نلاحظ أن العملية الإرشادية كأحد مجالات العملية التربوية تخضع إلى مبادئ الجودة الشاملة المتبناة في العملية التربوية ككل حيث يجب أن تتوفر معاييرها في المرشد والخدمات الإرشادية المقدمة من أجل عملية إرشادية ناجحة.

الفصل الرابع:

الإجراءات التنفيذية للدراسة

I. حدود الدراسة

II. مجتمع و عينة الدراسة

III. الدراسة الاستطلاعية

IV. منهج وأداة الدراسة

V. الخصائص السيكومترية للأداة

VI. الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

VII. تنفيذ الدراسة

I. حدود الدراسة: تتمثل حدود الدراسة فيما يلي:

- **الحدود المكانية:** تم إجراء الدراسة الميدانية المتمثلة في توزيع استبيان حول مهارات التواصل ودورها في جودة العملية الإرشادية على مستوى ثانويات ولاية جيجل المتمثلة في ثانوية بوراوي عبدي بوعزيز، دراع محمد الصديق الكندي، ثرخوش أحمد، الحدث 8 ماي1945، مخلوف حسناوي، الحدادة الجديدة، عسعوس فرحات، الزين بن رابح، بالهوشات الشريف، بورزاق أحمد كعواش اعمر، ومقورة عبد الحميد ابن باديس، ماطي احسن، بومنجل أحمد، داخلي عمار الدكارة. كيعموش فرحات، ناصري رمضان، بولويقة احمد، بوقريط أحسن، فرانسيس أحمد بوضريوة مخلوف، زيت محمد الصالح، هواري بومدين، الصديق بن يحي، لحمر عمار، كردود محمد، خنشول علي، بولويقة محمد، أعميور أحمد، ثانوية الشحنة، شرايطية يوسف، درباج محمد.

- **الحدود الزمانية:** امتدت هذه الدراسة الميدانية في الفترة الممتدة من 5 أفريل إلى غاية 15 أفريل 2018.

- **الحدود الموضوعية:** اهتمت هذه الدراسة بتبيان الدور الذي تلعبه المهارات التواصلية في تحسين وتطوير أداء مستشار التوجيه والإرشاد.

II. مجتمع وعينة الدراسة:

أ- **مجتمع الدراسة:** تكوّن مجتمع الدراسة من جميع مستشاري التوجيه والإرشاد موزعين على جميع مؤسسات التعليم الثانوي بولاية جيجل، حيث قدر عددهم ب43 مستشارا ، ونظرا للصعوبات التي تلقتها الباحثة في استرجاع بعض الاستبيانات لبعدها فقد تم إقصائها، وكذلك امتناع بعض المستشارين من التعاون معنا ورفضهم الإجابة على الاستبيان لانشغالهم بالأمور الإدارية حسب قولهم، ولهذا فقد لجأت الباحثة إلى زيارة مركز التوجيه والإرشاد المدرسي بترخيص من مديرية التربية والتعليم لولاية جيجل لتوزيع باقي الاستبيانات، حيث قامت الطالبة بمسح شامل لجميع مؤسسات التعليم الثانوي لجمع أكبر قدر من أفراد مجتمع الدراسة.

ب-**عينة الدراسة:** تمثلت عيّنة الدراسة في فئة مستشاري التوجيه والإرشاد لولاية جيجل موزعين على أغلب بلديات ولاية جيجل والذين بلغ عددهم 40 مستشارا، وقد اختارت الباحثة العيّنة المقصودة أو الهدفية وهي العيّنة التي يتم انتقاء أفرادها بشكل مقصود من قبل الباحث نظرا لتوافر بعض

الخصائص في أولئك الأفراد دون غيرهم ويعتقد الباحث عند اختياره لهده العينة أنها تمثل المجتمع أفضل تمثيل ولكون تلك الخصائص هي من الأمور الهامة بالنسبة للدراسة.[1]

III. <u>الدراسة الاستطلاعية</u>: تسمى أيضا بالبحث الكشفي، وقد لجأت الباحثة لإجراء دراسة استطلاعية للكشف عن الظروف المحيطة بالظاهرة، وكشف جوانبها وأبعادها، وتمثل هذه الدراسة نقطة تمهيدية في البحث العلمي بشقيّه النظري والتطبيقي، كما ساعدت الباحثة على التأكد من إمكانية تطبيق أداة الدراسة في ميدان البحث، وصلاحياتها في قياس ما وضعت لقياسه.

أ- **أهداف الدراسة الاستطلاعية:** هدفت الدراسة الاستطلاعية إلى ما يلي:

- التعرّف على ميدان البحث
- التأكد من وجود متغيرات البحث في مجال الدراسة
- التأكد من صلاحية أداة الدراسة وقابليتها وملائمتها في إجراء البحث
- معرفة أهم الصعوبات التي تواجه الباحثة في الدراسة الميدانية
- إعادة النظر في شكل أداة الدراسة وتعديلها إن اقتضى الأمر

ب-**إجراءاتها:** يعتبر إجراء الدراسة الاستطلاعية خطوة هامة حيث من خلالها تمكنت الطالبة من التعرّف على أهم المشكلات والصعوبات التي قد تواجهها أثناء تطبيق أداة البحث.

وفي إطار قيام الباحثة بالدراسة الاستطلاعية، تمكنت من الحصول على تسهيل مصادق عليه من رئيس قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، من خلاله تحصلت الباحثة على ترخيص من مديرية التربية والتعليم لولاية جيجل وتم توزيع استبيان بعنوان "مهارات التواصل ودورها في جودة العملية الإرشادية" على عيّنة من مستشاري التوجيه والإرشاد بلغ عددها 10 مستشارين موزعين على الثانويات التالية: ثرخوش أحمد، 8 ماي 1945، الزين بن رابح، بلهوشات الشريف، بومنجل أحمد دخلي مختار، لعبني أحمد، ناصري رمضان، ماطي أحسن.

ج- **نتائجها:** بعد تطبيق الدراسة الاستطلاعية تم التوصل إلى:

- التعرّف على ميدان الدراسة من أجل تطبيق الدراسة الأساسية.
- إعادة صياغة بعض البنود الغير واضحة.

---

[1] رحيم يونس كلرو العزاوي، (2008): ***مقدمة في منهج البحث العلمي*** ، دار الدجلة للنشر، عمان، ط1، ص 173.

- اكتساب الخبرة في كيفية التعامل مع الميدان.
- الأخذ بنصائح بعض المستشارين فيما يخصحذف بعض البنود.

IV. منهج و أداة الدراسة:

أ- تعتبر خطوة تحديد المنهج الخطوة الأكثر أهمية في البحث العلمي، إذ على أساسها يتم الحكم على مصداقية نتائج البحث، فإذا كان المنهج المتبع صحيحا، كانت النتائج صحيحة حيث يعرّفه عبد الرحمن بدوي على أنّه "**الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة بواسطة مجموعة من القواعد العامة التي تهيمن على سير العقل وتحديد عملياته حتى يصل إلى نتيجة ومعلومة**"..[1]

وبما أنّ هذه الدراسة بصدد التعرّف على دور مهارات التواصل في جودة العمل الإرشادي فإنّ المنهج المتّبع في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي التحليلي، كونه يصف ظاهرة من الظواهر بما هي قائمة في الواقع.

وهو استقصاء ينصب على ظاهرة من الظواهر كما هي في الواقع، بقصد تشخيصها وكشف جوانبها وتحديد العلاقات بين عناصرها أو بينها وبين ظواهر أخرى

كثيرا ما يرتبط المنهج الوصفي التحليلي بدراسات العلوم الاجتماعية والإنسانية والتي استخدم فيها منذ ظهوره، كما أنّه يقوم على رصد ومتابعة دقيقة لظاهرة معيّنة بطريقة كمّية ونوعية في فترة زمنية معيّنة أو عدد من الفترات، من أجل التعرّف على الظاهرة من حيث المحتوى والوصول الى نتائج وتعميمات تساعد في فهم الواقع وتصوره. [2]

ب- أداة جمع بيانات الدراسة: لابد على الباحث أن يقرر مسبقا الطريقة المناسبة لبحثه ودراسته وأن يكون ملّما بالأدوات والأساليب المختلفة لجمع المعلومات حول دراسته، ولهذا استخدمت الطالبةالإستبيان كأداة لقياس دور مهارة التواصل في جودة العملية الإرشادية، وهي من أدوات البحث العلمي الملائمة للحصول على معلومات وحقائق مرتبطة بواقع معيّن، وكذا ملائمتها لطبيعة هذه الدراسةوقدتكونت من 34 بندا خاص بالموضوع وتم توزيعه على 40 مستشارا عبر ثانويات ولاية جيجل .

---

(1)مروان عبد المجيد إبراهيم،(2000): ***أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية*** ،مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع ، عمانط1ص68.

[2]ربحي مصطفي عليان، عثمان محمد غنيم،(2000):***مناهج وأساليب البحث العلمي (النظرية والتطبيق)***، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، ط1، ص (42-43).

كما يعرّف الاستبيان "**انّه أداة تتضمن مجموعة من الأسئلة أو الجمل الخبرية والتي يطلب من المفحوص الإجابة عنها بطريقة يحددّها الباحث حسب أغراض البحث**". [1]

V. <u>الخصائص السيكومترية للأداة :</u>

يحتاج الباحث إلى التأكد من أن المقياس الذي يستعمله في بحثه يقيس فعلا المتغير ولا يقيس شيئا سواه ،ولهذايعد صدق المقياس الخاصية الأكثر أهمية بين خصائص المقياس، فالثبات شرط ضروري للاختبارولكنه ليس مؤشرا كافيا عن صدق الاختبار..

- ✓ **الصدق**: هو أن يكون الاختبار قادرا على قياس ما وضع لقياسه، بمعنى أن يكون الاختبار ذا صلة وثيقة بالقدرة التي يقيسها..[2]

فكلما كانت قدرته على التمييز بين طرفي القدرة التي يقيسها كبيرة كان المقياس صادقا، أي أن يميز بين الأداء القوي و الأداء المتوسط والأداء الضعيف، لأن مهمة الصدق في عملية القياس هي إظهار الفروق الفردية بين أعضاء العينة.[3]

ولقد تم حساب صدق الأداة من خلال إيجاد معامل الاتساق الداخلي بحساب معامل جثمان للتجزئة بالاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، حيث بلغت قيمته (0.60) مما يدل على صدق الأداة. والجدولرقم (1) يوضح ذلك.

---

[1] محمد عبيدات وآخرون،(1999):***<u>منهجية البحث العلمي (القواعد والمراحل والتطبيقات)</u>***، دار وائل للطباعة والنشرالأردن، ط2، ص77.

[2] سعد بن عبد الرحمان، (1997): ***<u>القياس النفسي (النظرية والتطبيق)</u>*** ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، ط3، ص 138.

[3] حامد سوادي عطية، (1993): ***<u>دليل الباحثين في الإدارة والتنظيم</u>***،دار المريخ للنشر ، الرياض ، دط،ص59.

الجدول رقم(1) يمثل نتائج تطبيق معامل الارتباط جثمان للتجزئة النصفية:

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	,733
		Nombre d'éléments	17[a]
	Partie 2	Valeur	,823
		Nombre d'éléments	17[b]
	Nombre total d'éléments		34
Corrélation entre les sous-échelles			,437
Coefficient de Spearman-Brown	Longueur égale		,608
	Longueur inégale		,608
Coefficient de Guttman split-half			,608

المصدر: إعدادا الطالبة بناءا على برنامج الحزم الإحصائية (SPSS).

✓ **الثبات:** للثبات أهمية خاصة في إختيار واستخدام إختبار ما لغرض معين، فهو يشير إلى قدر الثقة الذي يمكننا أن نضعه في نتائج اختباراتنا، فهو صمم ليقدم تقديرا كميا لاتساق المقياس ودقته.

أي انه يعني استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه، ويعطي نفس النتائج إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة.[1]

وتم حساب ثبات الإستبيان عن طريق معادلة **ألفا كرونباخ** باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية**SPSS**وقد أظهرت النتائج مستوى عالي من الثبات قدر ب (0,837) وهو كافي لتحقيق ثبات الأداة هذا ما يؤكد قابلية الأداة للتطبيق الميداني.

[1]محمد أحمد عمر وآخرون ،(2010)،***القياس النفسي والتربوي*** ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان ، ط1، 2010ص 213.

الجدول رقم(2) يوضح نتيجة حساب معامل الثبات باستخدام معادلة الفا كرونباخ :

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,837	34

المصدر: إعداد الطالبة بناءا على برنامج الحزم الإحصائية SPSS

VI. الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

تمت الاستعانة ببرنامج الحزم الإحصائية:SPS (**Statistical Package For Socialsciences** الإصدار رقما (20) وهو من البرامج الشائعة الاستخدام في مجال تحليل البيانات الخاصة بالأبحاث والدراسات الإنسانية وتم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

***المتوسط الحسابي** : وهو المقياس الأكثر استخداما بين قياسات النزعة المركزية، وهو يمثل جمع الدرجات ثم تقسيمها على عدد هذه الدرجات، تم استخدامه من اجل معرفة الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة البحث.[1]

***الإنحراف المعياري** : وهو احد مقاييس التشتت، يعبر عنه بالجدرالتربيعي للتباين، ويختلف عن التباين في كونه يعبر عن الانتشار بوحدات القياس الأصلية، تم استخدامه لمعرفة درجة تشتت القيم عن المتوسط. وكلما كانت قيمته كبيرة ذلذلك على زيادة تشتت الدرجات.[2]

***التباين** :يعرف التباين بأنه عبارة عن مجموع مربع إنحرافات القيم عن الوسط الحسابي لها مقسوما على عدد القيم.[3]

6/تنفيذالدراسة : بعد التأكد من توفر الشروط السيكومترية لأداة البحث، تم تنفيذ الدراسة وتم توزيعها على عينة الدراسة المكونة من 40 مستشارا موزعين على مستوى ثانويات ولاية جيجل .

---

[1]محمد أحمد و آخرون، مرجع سابق ، ص 32.

[2]وليد عبد الرحمن، خالد الفرا،(2011)***تحليل بيانات الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS***،الندوة العالمية لشباب الإسلامي د ط،ص 16.

[3]شاقا فرانكفورتناشمياز، ترجمة ليلى الطويل،(2004)***طرائق البحث في العلوم الاجتماعية***، بترا للنشر والتوزيع دمشقط1، ص343.

الفصل الخامس

عرض و مناقشة النتائج

I. عرض مناقشة نتائج الفرضيات

II. نتائج الدراسة

III. التوصيات

I. عرض ومناقشة نتائج الفرضيات:

- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى للفرضية الأساسية الأولى :
- **التذكير بنص الفرضيتين :**

✓ الفرضية الأساسية الأولى: يمتلك المرشد التربوي مهارات التواصل الفعال بدرجة عالية.

✓ الفرضية الجزئية الأولى: يمتلك المرشد التربوي مهارات الإنصات والملاحظة. بدرجة عالية.

✓ **الجدول رقم(3):يوضح إجابات أفراد العينة لعبارات محور مهارات الإنصات و الملاحظة :**

المؤشر	البند	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التباين	الدرجة
مهارة الإنصات والملاحظة	أنصت بفعالية لما يقوله المسترشد	4,98	0,15	0,25	مرتفعة جدا
	أومئ برأسي من وقت لآخر لأشعر المسترشد بمدى انتباهي له	4,30	0,82	0,67	مرتفعة جدا
	أتمكن من التعريف على انفعالات المسترشد نتيجة لعمليات المساعدة	4,30	0,82	0,67	مرتفعة جدا
	أختار أساليب محددة للملاحظة مع طبيعة الموقف والهدف	4,25	0,77	0,60	مرتفعة جدا
	ألاحظ ن كثب فترات صمت المسترشد	4,37	0,70	0,49	مرتفعة جدا
الدرجة الكلية	مؤشر مهارة الإنصات و الملاحظة	4.44	0,65	0,40	مرتفعة جدا

المصدر: إعداد الطالبة حسب مخرجات SPSS

من خلال النتائج المعروضة،نلاحظ أنّ أغلب المستشارين ينصتون بفعالية لما يقوله المسترشد خلال المقابلة الإرشادية، حيث بلغ المتوسط الحسابي 4,98 وبانحراف معياري قدر بـ 0,15 ونسبة تباين بـ 0,25، كما أنّهم يستخدمون بدرجة عالية بعض الإيماءات التي تعبّرعن إنتباههم للمسترشد وجعله يسترسل في الكلام حيث قدر المتوسط الحسابي بـ 4,30 وانحراف معياري بـ 0,82، كما قدر التباين 0,67، كما أنّ أغلب المستشارين يتمكنون من التعرّف على إستجابات المسترشدين خلال المقابلة الإرشادية، ويرجع هذا إلى عملية المساعدة التي يتلقاها المسترشد بحيث بلغ المتوسط الحسابي . 4,30 وانحراف معياري 0,80، في حين قدر المتوسط الحسابي 4,25 لأغلب المستشارين الذين يتمكنون من إختيار الأساليب المناسبة خلال الملاحظة والتي تتلاءم مع طبيعة الموقف والهدف المراد الوصول إليه

وبإنحراف معياري قدر بـ 0,77 وهي درجة مرتفعة جدا، كما لاحظنا أيضا إرتفاع المتوسط الحسابي للمستشارين الذين يتابعون فترات صمت المسترشد ويلاحظون انفعالاته باستمرار، حيث قدر بـ 4,37 وهي نسبة مرتفعة، وبانحراف معياري قدر بـ 0,70، كما بلغ تباين هذا المؤشر 0,49، **ومن خلال ما تم عرضه يظهر لنا أنّ معظم المستشارين يحوزون على مهارة الإنصات والملاحظة بدرجة عالية، بحيث قدر المتوسط الحساب لهذا المؤشر 4,44 وانحراف معياري قدره 0,65.وبتالي فان الفرضية الجزئية الأولى للفرضية الأساسية الأولى قد تحققت .**

- **عرض ومناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الجزئية الثانية للفرضية الأساسية الأولى:**

✓ **التذكير بالفرضية الجزئية الثانية للفرضية الأساسية الأولى:**يمتلك المرشد التربوي مهارات السؤال والاستيضاح والتلخيص بدرجة عالية.

✓ **الجدول رقم(4): يوضح إجابات أفراد العينة لعبارات محور مهارة السؤال والاستيضاح والتلخيص**

المؤشر	البند	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التباين	الدرجة
مهارة السؤال والاستيضاح والتلخيص	أقاطع المسترشد عند الحاجة إلى السؤال	3,18	1,33	1,78	متوسطة
	أعتمد على الأسئلة المفتوحة بدلا من المغلقة في جمع المعلومات عن المسترشد	3,83	0,93	0,86	مرتفعة
	أوجه بعض الأسئلة الإستيضاحية حتى أبدو راغبا في الاستماع	3,92	1,07	1,14	مرتفعة
	أقاوم انصراف انتباهي إلى أي شيء آخر أثناء حديث المسترشد	4,25	1,10	1,21	مرافعة جدا
	أستخدم نبرة صوتي عند طلبي للاستيضاح حتى يظهر على شكل سؤال	3,78	1,16	1,35	مرتفعة
	أساعد على تهدئة الوضع أثناء الجلسة مع المسترشد	4,75	0,49	0,24	مرتفعة جدا
	أوقف استرسال المسترشد في الحكايات الطويلة	3,23	0,86	0,74	متوسطة
الدرجة الكلية	مؤشر مهارة السؤال والاستيضاح والتلخيص	3.84	0,99	1,04	مرتفعة

المصدر: إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (4) أنّ بعض المستشارين يلجئون إلى مقاطعة المسترشد خلال حديثه من أجل طرح بعض الاستفسارات، حيث بلغ المتوسط الحسابي نسبة 4,37 وانحراف معيار قدر ب، 1,33

بدرجة متوسطة، أي أنّه ليس كل المستشارين يلجئون إلى هذا الأسلوب، كما أن أغلبهم يعتمدون على الأسئلة المفتوحة خلال المقابلة الإرشادية لإعطاء الفرصة للمسترشد للكلام والتمكن من جمع أكبر قدر من المعلومات عنه، حيث بلغ المتوسط الحسابي 3,83، وانحراف معياري قدره 0,93، وهي تعتبر درجة مرتفعة، كما لوحظ أيضا من خلال الجدول أنّ معظم المستشارين يوجهون الأسئلة ليبدون للمسترشد رغبتهم في الاستماع مع مقاومتهم لأي شيء يصرف انتباههم أثناء حديثه، حيث بلغ المتوسط الحسابي 4,08 وانحراف معياري بلغ 1,08 وهي درجة مرتفعة جدا، كما يبن الجدول أيضا أنّ أغلب المستشارين يستعملون نبرة صوتهم ليعبّرون عن طلبهم للاستيضاح أو لطرح الأسئلة ويسعون إلى أن تكون جلسة المقابلة الإرشادية يعمّها الهدوء، حيث بلغ المتوسط الحسابي 4,17 وانحراف معياري 0,95، وهي درجة مرتفعة جدّا في حين لاحظنا كذلك درجة متوسطة لهؤلاء المستشارين الذين يوقفون المسترشد خلال استرساله في الكلام والحكايات الطويلة، بحيث بلغ المتوسط الحسابي قيمة 3,23، وانحراف معياري 0,86، وهي درجة متوسطة، أي أنّه ليس كل المستشارين يقومون بهذا الأسلوب ومن هنا يمكننا القول أن معظم المستشارين يمتلكون مهارات السؤال والاستيضاح و التلخيص بحيث بلغ المتوسط الحسابي لهده المهارات 3،84 وهي درجة عالية تعكس مدى تمكنهم وامتلاكهم لهذه المهارات **وبالتالي فإن الفرضية الجزئية الثانية للفرضية الأساسية الأولى قد تحققت.**

- **عرض ومناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الجزئية الثالثة للفرضية للفرضية الأساسية الأولى :**
- **التذكير بالفرضية الجزئية الثالثة للفرضية الأساسية الأولى:** يمتلك المرشد التربوي مهارات عكس المشاعر والمواجهة وإقامة العلاقة بدرجة عالية

✓ **الجدول رقم (5): يوضح إجاباتالأفراد العينة لبنود محور مهارة عكس المحتوى والمواجهة وإقامة العلاقة:**

المؤشر	البند	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التباين	الدرجة
مهارة عكس المحتوى والمواجهة وإقامة العلاقة	أركز على الجانب المعرفي للرسالة في عكسها على المسترشد	4,30	0,93	0,88	مرتفعة جدا
	أتأكد من معنى رسالة المسترشد من خلال إعادة الصياغة لأفكاره	4,23	0,80	0,64	مرتفعة جدا
	أشجع المسترشد على اكتشاف جوانب أخرى	4,30	0,88	0,77	مرتفعة جدا

	من رسالته				
	أواجه المسترشد بتناقضات أقواله وأفعاله	3,27	0,37	1,89	مرتفعة جدا
	أساعد المسترشد على تقبل تناقضاته	4,12	0,93	0,88	مرتفعة جدا
	أعطي الفرصة للمسترشد لطرح أفكاره دون تعليق	4,55	0,71	1,14	مرتفعة جدا
	استخدام لفظ "نحن" بدلا من "أنا" في علاقتي مع المسترشد	4,33	1,07	1,14	مرتفعة جدا
	استخدم الجمل القصيرة للفت نظر المسترشد إليّ	4,18	0,87	0,76	مرتفعة
الدرجة الكلية	مهارة عكس المحتوى والمواجهة وإقامة العلاقة	4.16	0,82	1,01	مرتفعة

المصدر:إعداد الطالبة بناءا على مخرجات SPSS.

نلاحظمن خلال الجدول رقم (5) أن معظم المستشارين يقومون بعكس محتوى رسالة المسترشد من خلال تركيزهم على الجانب المعرفي لتلك الرسالة،كما أنهم يتأكدون من معنى رسالته من خلال إعادة صياغتها من اجل فهمها،كما أكد معظم المستشارين يشجعون المسترشد على اكتشاف جوانب أخرى من رسالته كما أنهم يواجهونه بتناقضات أقواله وأفعاله ويساعدونهم على تقبل هذه التناقضات،كما تبين أيضا أن معظمهم يسمحون للمسترشد بطرح أفكاره، كما أكدوا أنهم يستخدمون لفظ نحن بدلا من أنا لإشعار المسترشد انه متعاون معه ويقف إلى جانبه مع استخدامهم للجمل القصيرة التي تساهم في لفت انتباه المسترشد إليهم ما يساهم في نجاح المقابلة الإرشادية وقد بلغ المتوسط الحسابي لهذا المؤشر 4،16 وانحراف معياري 0،94 وهي درجة مرتفعة يتبني من خلالها أن معظم المستشارين يستخدمون مهارة عكسالمحتوى وإقامة العلاقة والمواجهة مع المسترشد خلال المقابلة الإرشادية **ومنه فإن الفرضية الجزئية الثالثة للفرضية الأساسية الأولى قد تحققت.**

- **مناقشة الفرضيةالأساسيةالأولى في ضوء الدراسات السابقة:**

✓ **الجدول رم (6): يتم فيه حساب الدرجة الكلية للمتغير مهارات التواصل : .**

متغير	المؤشر	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التباين	الدرجة
مهارات التواصل	مهارة الإنصات والملاحظة	4,44	0,65	0,40	مرتفعةجدا
	مهارة السؤال والاستيضاح والتلخيص	3,84	0,99	1,04	مرتفعة
	مهارة عكس المحتوى و المواجهة و إقامة العلاقة	4,16	0,82	1,01	مرتفعة
الدرجة الكلية	لمتغير مهارات التواصل	4,14	0,82	0,81	مرتفعة

المصدر: إعداد الطالبة بناءا على مخرجات **spss**.

من خلال النتائج التي توصلنا إليها نستطيع القول أن هؤلاء المرشدين يتوفرون على مهارات الإنصات والملاحظةبحيث أن مهارة الإنصات لا تقل أهمية عن مهارة الكلام أو التحدث لما تتطلبه من تركيز، فهو ينظم العملية الإرشادية بأكملها كما أن للملاحظة أيضا دور أساسي في المقابلة الإرشادية وإتقانها يفيد كل من المرشد والمسترشد كما أن معظمهم يتوفرون على مهارة السؤال والتلخيص والاستيضاح حيث أن كل مهارة من هده المهارات لها دورها الفعال في نجاح العملية الإرشادية فمهارة السؤال تدفع المرشد بالالتزام بالتواصل مع المسترشد، ولابد للمرشد أن يكون متمكنا من هذه المهارة لأنها من أكثر المهارات التي يساء استخدامها في العملية الإرشادية ويلجئون إلى استخدامهم لأسلوب التلخيص والاستيضاح بهدف جعل رسالة المسترشد أكثر وضوحا وخالية من الغموض، كما أنهم يمتلكون مهارة عكس المحتوى و المواجهة وإقامة العلاقة فمن خلال مهارة المواجهة يتمكن المرشد من مساعدة المسترشد على فحص هذه التناقضات والتداخلات في رسائله وبالتالي تسهيل عملية التغيير لدى المسترشد بالإضافة إلى مهارة عكس المحتوى والتي يظهر المرشد من خلالها انه قد استلم رسالة المسترشد، ويبين له انه مستمع لكل ما يقوله ويشجعه على اكتشاف جوانب أخرى من رسالته والتالي تتحقق العلاقة الإرشادية بين المرشد والمسترشد، ويحسن مهاراته التواصلية وهذا ما تم استنتاجه من خلال تحليلنا لإجابات العينة و بالتالي فالدرجة الكلية لمهارات التواصل قد بلغت في مجملها4,14 وانحراف معياري قدر ب،0,82

وبالتالي يمكن اعتبار هؤلاء المستشارين أنهم يحوزون على مهارات التواصل الفعال ضمن إطار العملية الإرشادية .**يعني هذا أن الفرضية الأساسية الأولى قد تحققت.**

وهذا ما يتفق مع دراسة(الأسمر 2000) حيث أظهرت نتائجها أن التدريب على المهارات التواصلية له فاعلية في تحسين اتجاهات التلميذ نحو المدرسة، يفسر هذا الدور الفعال التي تلعبه مهارات التواصل في فاعلية الخدمات الإرشادية،كما تتوافق أيضا مع دراسة(الترك 1993) والتي أظهرت نتائجها وجود علاقة بين إستخدام المرشد لفنيات المقابلة وتقييم فاعليته بغض النظر عن المقيم سواء كان مشرفا أو مديرا أو مسترشدا، فاستخدام المرشد التربوي لمهارات الإنصات والملاحظة والمواجهة أمر ضروري خلال قيامه بالمقابلة الإرشادية .

فكلما كان المرشد التربوي يمتلك مهارات تواصلية عالية ويحسن استخدامها سواء كان مع المرشدين او غيرهم في المؤسسة التربوية كلما زادت فاعلية عمله في المؤسسة وزاد تقبل المسترشدين والطاقم التربوي له، هذا ما تبين من خلال دراسة (الزبون 1987) حيث توصلت إلى أن تقبل المديرين والمعلمين للعملية الإرشادية يزداد بزيادة مهارات التواصل لدى المرشد باختلاف جنس المرشد، يعكس هذا أهمية مهارات التواصل في نجاح العمل الإرشادي.

II. <u>عرض و مناقشة نتائج الفرضية الأساسية الثانية :</u>

- عرض ومناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الجزئية الأولى للفرضية الأساسية الثانية :
- **التذكير بالفرضيتين: الفرضية الأساسية الثانية: العملية** الإرشادية في المؤسسات التربوية محل الدراسة على درجة عالية من الجودة.

✓ **الفرضية الجزئية الأولى: يسعى** المرشد التربوي إلى التحسين المستمر في العملية الإرشادية بدرجة عالية.

✓ **الجدول رقم (7) يوضح إجابات أفراد العينة لعبارات محور التحسين المستمر في العملية الإرشادية :**

المؤشر	البند	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التباين	الدرجة
التحسين المستمر في العملية الإرشادية	اعمل على تفعيل مبدأ التحسين المستمر في قيامي بعملي الإرشادي	4,52	0,71	0,52	مرتفعة جدا
	ألتزم بكل المهام الموكلة إليّ	4,73	0,45	0,20	مرتفعة جدا
	أركز على إرضاء المسترشد بالدرجة الأولى من خلال تحقيق توقعاته	4,00	1,21	1,48	مرتفعة جدا
	أحرص على ضمان الاتصال الفعّال بين كل أطراف الفاعلة في المؤسسة	4,30	0,75	0,57	مرتفعة جدا
	أقوم بالتقويم المستمر لكيفية أدائي لعملي الإرشادي	4,40	0,74	0,55	مرتفعة جدا
	أعمل على تهيئة البيئة المناسبة لتحقيق أهداف الخدمة الإرشادية .	4,65	0,53	0,28	
	أحرص على جودة الجوانب المعرفية والمهارة والأخلاقية للمسترشد	4,75	0,43	0,19	مرتفعة
الدرجة الكلية	التحسين المستمر في العملية الإرشادية	4,47	0,58	0,54	مرتفعة جدا

المصدر: إعداد الطالبة بناءا على معطيات SPSS

- ومن خلال ما تم عرضه سابقا نلاحظ أن معظم المستشارين يسعون إلى تحسين أدائهمويلتزمون بالمهام الموكلة إليهم، حيث بلغ المتوسط الحسابي4,62 وانحراف معياري قدره 0,58،كما آن معظمهم يسعون إلىإرضاء المسترشد كهدف أساسي من خلال تحقيق توقعاته بالدرجة الأولى، وأنهم يحرصون على ضمان التواصل بين كل الأطراف الفاعلة في المؤسسة التعليمية بمتوسط حسابي 4،15بإنحراف معياري قدره 0,98 وهذا لدوره الفعّال في نجاح العملية الإرشادية، كما لاحظنا أيضا من خلال الجدول أنّ معظم المستشارين يقومون بعملية تقويم مستمر لما يقومون به خلال عملهم الإرشادي، كما أنّهم يسعون إلى توفير بيئة مناسبة خلال تقديمهم الخدمة الإرشادية، وهذا من أجل الوصول إلى الأهداف

المسطرة مسبقا من طرفهم، كما أكدّ معظم المستشارين على حرصهم الشديد على جودة الجوانب المعرفية والمهارية والأخلاقية للمسترشد باعتباره الهدف الرئيسي المقصود من هذه العملية الإرشادية فقد بلغ المتوسط الحسابي لمؤشر التحسين المستمر في العمل الإرشادي 4, 47 في حين بلغ الإنحراف المعياري 0,68 وهي درجة مرتفعة جدا تعكس سعي المرشدين إلى تحقيق مبدأ التحسين المستمر في عملهم الإرشادي.**وبالتالي يمكننا القول أن الفرضية الجزئية الأولى للفرضية الأساسيةالثانية قد تحققت.**

- **عرض ومناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الجزئية الأولى للفرضية الأساسيةالثانية :**

✓ **الفرضية الجزئية الثانية للفرضية الأساسية الثانية** :يسعى المرشد التربوي إلى تحقيق جودة الأساليب والإجراءات الإرشادية بدرجة عالية.

✓ **الجدول رقم (8) يوضح إجابات أفراد العينة حول بنود جودة الأساليب والإجراءات الإرشادية.**

المؤشر	البند	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التباين	الدرجة
جودة الأساليب و الإجراءات الإرشادية	أقوم بالعمل الإرشادي بالتنسيق مع فريق التوجيه	4,18	0,93	0,86	مرتفعة
	أعمل جاهدا على تحسين وتطوير طرق وأساليب العمل الإرشادي	4,55	0,59	0,35	مرافعة جدا
	أقوم بعملي الإرشادي وفق خطة منظمة وفعّالة	4,60	0,49	0,24	مرتفعة
	أبحث باستمرار على طرق جديدة وأكثر إبداعا لتقييم الخدمة الإرشادية	4,40	0,63	0,40	مرتفعة جدا
	أضع معايير لتطبيق مدى تطابق الأهداف المسطرة مع النتائج المتوصل إليها	4,23	0,69	0,48	متوسطة
	أقوم ببعض الإجراءات لتجنب الأخطاء لضمان أداء جيد للخدمة الإرشادية	4,18	0,84	0,71	مرتفعة جدا
	ألفي الضوء على نواحي القصور في العمل الإرشادي	4,20	0,72	0,52	مرتفعة جدا
الدرجة الكلية	مؤشر جودة الأساليب و الإجراءات الإرشادية	4,33	0,61	0,54	مرتفعة جدا

المصدر: إعداد الطالبة بناءا على معطيات SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول أنأغلب المستشارين ينسقون مع فريق التوجيه خلال عملهم الإرشادي ويعملون باستمرار من اجل تحسين وتطوير طرق تقديمهم للخدمة الإرشادية، كما أكد معظم المستشارين على قيامهم بالتخطيط لما يقومون به أيأنهم يسعون إلى تحقيق أهدافهم وفق خطة منظمة وقد بلغ المتوسط الحسابي لهذه المؤشرات قيمة 4,44، وتبين من خلال الجدول أن اغلب المستشارين يبحثون بإستمرار عن طرق أكثر إبداعا لتقديم الخدمة الإرشادية وهذا من أجل تحقيق جودة العمل الإرشادي وهذا ما يجعل منهم مستشارين ناجحين، كما أنهم يقومون بوضع معايير لتأكد من تحقيق الأهداف المسطرة وقد بلغ متوسطها الحسابي قيمة 4,31، كما أنهم يقومون ببعض الإجراءات الوقائية من أجل تجنب الأخطاء المتوقعة و إلقاء الضوء على نواحي القصور في عمله الإرشادي من أجل تصحيحها و الإرتقاء بجودة الأساليب والإجراءات الإرشادية المقدمة من طرفه وقد بلغ المتوسط الحسابي الجمالي لهذا المؤشر 4,33 وهي درجة مرتفعة كما بلغ الانحراف المعياري الإجمالي 0,62 ويتبين من خلالها سعي المستشارين إلى تطوير أساليبهمالإرشادية من اجل تجويد العملية الإرشادية ككل. ومن خلال ذلك يمكننا القول أن الفرضية الجزئية الثانية للفرضية الأساسية الثانية محققة.

- **مناقشة الفرضية الأساسية الثانية في ضوء الدراسات السابقة :**

✓ **الجدول رقم (9) يتم فيه حساب الدرجة الكلية للمتغير جودة العملية الإرشادية:**

متغير	المؤشر	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التباين	الدرجة
جودة العلمية الإرشادية	التحسين المستمر في العملية الإرشادية	4.47	0,58	0,54	مرتفعة
	جودة الأساليب و الإجراءات الإرشادية	4.33	0,61	0,54	مرتفعة
الدرجة الكلية	لمتغير جودة العملية الإرشادية	4.40	0,59	0,54	مرتفعة

المصدر: إعداد الطالبة بناءا على مخرجات **spss**.

من خلال النتائج المتوصل إليها يمكننا القول أن معظم المستشارين يسعون باستمرار لتحقيق التحسين المستمر في عملهم الإرشادي من خلال التزامهم بالمهام الموكلة إليهم وتركيزهم على إرضاء المسترشد بالدرجة الأولى، كما أنهم يقومون بتقويم مستمر لعملهم بهدف التحسين والتجويد، كما أنهم يحرصون على

ضمان التواصل الفعال بين أطراف المؤسسة التعليمية ككل من أجل توفير بيئة ملائمة لتحقيق أهداف الخدمة الإرشادية.

كما أقر معظم المستشارين بقيامهم بالتنسيق مع فريق التوجيه باعتبار دور المرشد التربوي يكون أكثر فعالية عندما يكون ضمن العمل الجماعي كما أن معظم المستشارين يقومون بتطبيق طرق جديدة أكثر إبداعا وتطويرا وفق معايير المحددةمن أجل توافق الأهداف المسطرة مع الأهداف المتوصل إليها فقيام المرشد التربوي بعمل إرشادي ذا جودة يبقى الهدف الأسمى الذي يسعى إلى الوصول إليه، وذلك من خلال وضع مجموعة من الإجراءات الوقائية وإلقاء الضوء على نواحي القصور في العمل الإرشادي وهذا ما أكده اغلب المستشارين، بحيث بلغ الدرجة الكلية لجودة العملية الإرشادية(4,40) وإنحراف معياري قدر ب 0,59**ومن هنا يمكن القول أن الفرضية الجزئية الثانية للفرضية الأساسية الثانية** قد **تحققت.**

تقاطعت نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة (الغولة 2010) التي نصت نتائجها على الحاجة الى التدريب العملي للمرشدين من أجل رعاية الطلبة الموهوبين وضرورة التخطيط لبرامج خاصة بهم والعمل على تطويرالخدمات المقدمة من طرف المرشد التربوي من أجل تلبية الحاجيات الأكاديمية والاجتماعية والمهنية لهم كمدخل مهم في سبيل تحسين العملية الإرشادية من مختلف جوانبها، أي أن منطقة التقاطع هنا مع هذه الدراسة تكمن في مؤشر تحسين جودة العملية الإرشادية.

- **ومن خلال ما سبق يمكن القول أن الفرضية العامة المتمثلة في: تساهم مهارات التواصل الفعال في جودة العملية الإرشادية، قد تحققت.**

II. <u>نتائج الدراسة الحالية</u> :

من خلال هذه الدراسة تم التوصل إلى النتائج التالية :

- يمتلك المرشدين التربويين مهارات الإنصات والملاحظة بدرجة عالية.
- يحوز معظم المستشارين على مهارات السؤال والتلخيص و الإستيضاح.
- تتوفر مهارات عكس المحتوى والمواجهة وإقامة العلاقة في معظم المستشارين التربويين.
- يسعى معظم المستشارين إلى التحسين المستمر في العملية الإرشادية.
- تتميز معظم الأساليب الإرشادية التي يستخدمها المرشدين بالجودة.
- تتميز العملية الإرشادية في المؤسسات التربوية بدرجة عالية من الجودة.

- تساهم مهارات التواصل الفعال للمرشد التربوي تحقيق جودة العملية الإرشادية.

III. التوصيات:

في ضوء ما توصلت إليه هذه الدراسة من نتائج، يمكن اقتراح جملة من التوصيات:

- الحرص على إخضاع المرشدين التربويين لبرامج تدريبية حول مهارات التواصل الفعال.
- توعية المرشدين التربويين بأهمية مهارات التواصل كإحدى أهم المهارات الإرشادية، ودورها الفعال في تحقيق أهداف العملية الإرشادية ونجاحها.
- خلق قنوات التواصل الفعال بين المرشد التربوي والهيئة التعليمية والإدارية ومع التلاميذ وأولياءهم.
- تشجيع الطلبة الباحثين على القيام بأبحاث ودراسات مشابهة، خاصة وان الدراسة الحالية تناولت مهارات التواصل لا غير، مما يسمح لهم بتناول المهارات الإرشادية الأخرى.
- ضرورة فهم المرشدين للجودة وكيفية تطبيقها في العملية الإرشادية.
- تشجيع المرشدين على إبتكار طرق وأساليب إرشادية أكثر إبداعا وحداثة، لتتماشومتغيراتالعصر من أجل تحسين وجودة الخدمة الإرشادية.
- ضرورة قيام المرشد التربوي بالتنسيق مع فريق التوجيه في عمله الإرشادي،من اجل تفعيل مبدأ التحسين المستمر للعملية الإرشادية.
- الحد من العوامل التي تعيق التواصل الفعال للمرشد التربوي مع كل الأطراف الفاعلة في المؤسسة، لضمان السير الحسن للعملية الإرشادية.
- نظرا لأهمية موضوع الجودة الشاملة وتطبيقها في المؤسسات التربوية بما فيها من خدمات، نقترح إجراء الدراسات والبحوث التي تتناول تطبيق الجودة الشاملة في مجال التوجيه والإرشاد التربوي.
- ضرورة توفير المراجع التي تتناول تطبيقات نظام الجودة في التوجيه والإرشاد، نظرا للصعوبات التي تلقتها الطالبة في إيجاد المراجع الخاصة بالموضوع.

مما سبق تم التوصل إلى أن مهارات التواصل لها دور في جودة العملية الإرشادية من خلال إمتلاك المرشد للمهارات التواصلية المتمثلة في مهارات الإنصات و الملاحظة ومهارة السؤال و الإستيضاح وغيرها من المهارات التي تسهم بدورها في التحسين المستمر لعمل المرشد، و سعيه إلى تطوير الأساليب الإجرائية الإرشادية التي يستخدمها .

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولا: المعاجم:

1. جرجس ميشال جرجس، (دس): ***معجم مصطلحات التربية والتعليم***، (دط)، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع بيروت،
2. نايف القيسي، (2010): ***المعجم التربوي وعلم النفس***، ط1، دار اسامة للنشر والتوزيع، دار الشرق الثقافي، عمان.

ثانيا: الكتب

1. أحمد إبراهيم، (2004)، ***الجودة الشاملة في الإدارة المدرسية***، ط1، دار الوفاء للنشر والطباعة، الإسكندرية.
2. أحمد الخطيب، رداح الخطيب، (2002): ***إدارة الجودة الشاملة تطبيقات تربوية***، ط2، جدارا الكتاب العالمي، عالم الكتب الحديث، الأردن.
3. أحمد عبد اللطيف أبو أسعد، (2009): ***المهارات الإرشادية***، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان.
4. أحمد علي لعمرو، (2013): ***إدارة الجودة الشاملة في القطاع التربوي***، ط1، دار البداية للنشر والتوزيع.
5. أسامة خيري، (2014): ***مهارات الحوار***، (دط)، دار الراية للنشر والتوزيع، عمّان.
6. أسامة فاروق مصطفى سالم، (2014): ***اضطرابات التواصل بين النظرية والتطبيق***، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمّان، ط1.
7. آماني عبد الفتاح علي، (2012): ***مهارات الاتصال والتفاعل***، ط1، مكتبة الانجلو–المصرية، القاهرة.
8. بشير العلاق، (2006): ***الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية والممارسة***، ط1، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن.
9. جودة عزت عبد الهادي، (2006): ***الإشراف التربوي مفاهيمه وأساليبه***، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمّان، 2006.
10. حامد سوادي عطية، (2006): ***دليل الباحثين في الإدارة والتنظيم***، (دط)، دار المريخ للنشر الرياض، 1993.
11. حمدي عبد الله عبد العظيم، (2012): ***مهارات التوجيه والإرشاد في المجال المدرسي***، ط1، مكتبة أولاد الشيخ للتراث، الجيزة.
12. خضرة عبد المفلح، (2015): ***المهارات والنظريات وأسس عامة***، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع

13. راتب جليل صويص، (2008): ***تقنيات ومهارات الاتصال***، ط1، مكتبة الجامعة، الشارقة، للنشر التوزيع.

14. ربحي مصطفي عليان)، عثمان محمد غنيم، (2000): ***مناهج وأساليب البحث العلمي (النظرية والتطبيق)***، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.

15. رحيم يونس كلرو العزاوي، (2008): ***مقدمة في منهج البحث العلمي***، ط1، دار الدجلة للنشر عمان.

16. رضا مسعد السعيد، ناصر السيد عبد الحميد، (2010): ***توكيد الجودة في مناهج التعليم (المعايير والعمليات والمخرجات المتوقعة)***، ط1، دار التعليم الجامعي، القاهرة.

17. سعد بن عبد الرحمان، (1997): ***القياس النفسي (النظرية والتطبيق)***، ط3، دار الفكر العربي القاهرة.

18. سهيلة محسن، كاظم الفتلاوي، (2008)، ***الجودة في التعليم***، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان.

19. شاقا فرانكفورت، ناشمياز، ترجمة ليلى الطويل، (2004): ***طرائق البحث في العلوم الاجتماعية***، ط1، بترا للنشر والتوزيع، دمشق.

20. طارق عبد الرؤوف، إيهاب عيسى المصري، (2005): ***الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي في التعليم***، المجموعة العربية للتدريب والنشر.

21. عبد الرحمن إسماعيل صالح، (2013): ***فنّيات وأساليب العملية الإرشادية***، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمّان.

22. عسعوس محمد، (2012)، ***مقاربات التعليم والتعلّم بالكفآت***، ط1، دار الأمل للنشر والطباعة والتوزيع، تيزي وزو.

23. غريب عبد السميع، (2007)، ***الاتصال والعلاقات العامة في المجتمع المعاصر***، ط1، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية.

24. فتحي محمد ابو ناصر، (2000): ***مدخل إلى الادارة التربوية النظريات والمهارات***، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان.

25. فريد النجار(2007): ***لتجديد التنظيمي لمنظمات التعليم في القرن 21 (آليات الاعتماد، إدارة الجودة الشاملة، التخطيط الاستراتيجي)***، (دط)، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية.

26. فضيل دليو، الاتصال، (دس): ***مفاهيمه، نظرياته، وسائله***، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع القاهرة.

27. ماهر محمود عمر، (دس): ***المقابلة في الإرشاد والعلاج النفسي***، (دط)، المعرفة الجامعية للطباعة والنشر، الإسكندرية،

28. محمد أحمد عمر وآخرون (2010)، ***القياس النفسي والتربوي***، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان.

29. محمد البدوي، الصافي خليفة، (2005): ***المهارات المهنية للأخصائي الاجتماعي***، (دط)، المكتب الجامعي الحديث.

30. محمد المشابقة، (2008): ***الإرشاد النفسي للمرشدين والأخصائيين النفسيين***، (دط)، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان.

31. محمد المشابقة، (2008)، *الإرشاد النفسي للمرشدين والأخصائيين النفسيين*، (دط)، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان.

32. محمد عبيدات وآخرون، (1999): ***منهجية البحث العلمي (القواعد والمراحل والتطبيقات)***، ط2 دار وائل للطباعة ولنشر، الأردن.

33. محمد محروس الشناوي، (1996): ***العملية الإرشادية والعلاجية***، ط1، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة.

34. محمد محمود الطنوبي، (2001): ***نظريات الاتصال***، ط1، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنّية، مصر.

35. محمد محمود مهدلي، (2005): ***الاتصال الاجتماعي في الخدمة الاجتماعية***، (دط)، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.

36. محمود حسن إسماعيل، (2003): **مبادئ علم الاتصال، ونظريات التأثير**، ط1، الدار العالمية للنشر والتوزيع.

37. مروان عبد المجيد ابراهيم، (2000): ***أسس البحث العلمي لا عداد الرسائل الجامعية***، ط1 مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان.

38. مي عبد الله، (2006): ***نظريات الاتصال***، ط2، دار النهضة العربية، بيروت.

39. نجلاء محمد صالح، (2012): ***مهارات الاتصال في الخدمة الاجتماعية***، ط2، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمّان.

40. هدى الحسيني، (1992): ***المرجع في الإرشاد (الدليل الحديث للمربي والمعلم)***، (دن)، (دط)، لبنان

41. وليد عبد الرحمن، خالد الفرا، (2011): ***تحليل بيانات الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS***، (دط)، الندوة العالمية لشباب الإسلامي.

42. وليم عبيد، (2011): ***استراتيجيات التعليم والتعلّم في سياق ثقافة الجودة***، ط2، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة عمّان.

ثالثا: الرسائل والأطروحات الجامعية:

1. بدر بن مطلق الحري، (2012): ***فعالية برنامج تدريبي في تنمية مهارات الاتصال لدى المرشدين الطلابيين بمدينة بريدة***، رسالة ماجستير غير منشورة في، المملكة العربية السعودية،

2. تعوينات علي، (2009): ***التواصل والتفاعل في الوسط المدرسي***، ورقة بحثية، المعهد الوطني لتكوين مستخدمي التربية وتحسين مستواهم، الجزائر.

3. عابدي عبد العظيم، (2013): ***تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في التعليم***، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خيضر، بسكرة.

4. يزيد قادة،(2011): ***واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم***، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آبي بكر بلقايد، تلمسان.

رابعا: المجلات:

1. إبراهيم طالب، (2014)، **اتجاهات المشرفين التربويين نحو جودة التعليم**، دراسات تربوية ورقة بحثية، معهد إعداد المعلمين، العدد27 .

2. إبراهيم طالب، (2014)***: إتجاهات المشرفين التربويين نحو جودة التعليم، دراسات تربوية***، معهد إعداد المعلمين، العدد27.

3. حبيبة روبيبي، محمد برو، (2016): ***الخدمات الإرشادية المقدمة من قبل مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني وعلاقتها بزيادة فعالية الذات لدى تلاميذ السنة الثالثة ثانوي***، مجلة العلوم النفسية والتربوية، العدد3.

4. فؤاد علي العاجز، (2011): ***الإرشاد التربوي في المدارس الأساسية العليا والثانويات بمحافظة غزة (واقع ومشكلات و حلول)***، مجلة الجامعة الإسلامية، العدد 2.

جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل

كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية و الأرطفونيا

إستبيان حول :

مهارات التواصل لدى مستشار التوجيه والإرشاد التربوي و دورها في جودة العملية الإرشادية

دراسة ميدانية بثانويات ولاية جيجل

في إطار إعداد مذكرة تحرج مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص توجيه و إرشاد تربوي، نلتمس منكم التعاون معنا في هذا المجال من خلال الإجابة على بنود هذا الإستبيان بوضع علامة (x)في المكان المناسب والإدلاء عن وجهة نظركم، كما نعدكم بأن المعلومات التي تقدمونها إلينا لا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

شاكرين لكم حسن تعاونكم معنا مسبقا.

البيانات الشخصية :

- الجنس : ذكر ☐ أنثى ☐
- سنوات الخبرة 01-05 06-10 11 فما فوق
- التخصص الجامعي : .....

		العبارة	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا
مهارات التواصل	01	-أنصت بفعالية لما يقوله المسترشد					
	02	-أومئ برأسي من وقت لآخر لأشعر المسترشد بمدى إنتباهي له					
	03	اقاطع المسترشد عند الحاجة إلى السؤال.					
	04	أعتمد على الأسئلة المفتوحة بدلا من المغلقة في جمع المعلومات عن المسترشد					
	05	أساعد على تلطيف الجو أثناء الجلسة مع المسترشد					
	06	أوقف إسترسال المسترشد في الحكايات الطويلة .					
	07	أوجه بعض الأسئلة الاستيضاحية حتى أبدو راغبا في الإستماع لأفكار المسترشد					
	08	أقاوم إنصراف إنتباهي إلى أي شيء آخر أثناء حديث المسترشد.					
	09	أستخدم نبرة صوتي عند طلبي للاستيضاح حتى يظهر على شكل سؤال					
	10	أركز على الجانب المعرفي للرسالة في عكسها على المسترشد					
	11	أتأكد من معنى رسالة المسترشد من خلال إعادة الصياغة لأفكاره.					
	12	أشجع المسترشد على إكتشاف جوانب أخرى من رسالته.					
	13	اتمكن من التعرف على إنفعالات المسترشد نتيجة لعمليات المساعدة.					
	14	أختار أساليب محددة للملاحظة مع طبيعة الموقف والهدف					
	15	ألاحظ عن كتب فترات صمت المسترشد					
	16	أواجه المسترشد بتناقضات أقواله و أفعاله					
	17	أساعد المسترشد على تقبل تناقضاته.					
	18	أعطي الفرصة للمسترشد لطرح أفكاره دون تعليق.					
	19	أستخدم لفظ "نحن" بدلا من "انا" في علاقتي مع المسترشد .					
	20	استخدم الجمل القصيرة للفت نظر المسترشد ألي					
جودةالعملية الإرشادية	21	أعمل على تفعيل مبدأ التحسين المستمر في قيامي بعملي الإرشادي .					
	22	أقوم بالعمل الإرشادي بالتنسيق مع فريق التوجيه.					
	23	ألتزم بكل المهام الموكلة إلي.					
	24	أركز على إرضاء المسترشد بالدرجة الأولى من تحقيق توقعاته					

	25	أحرص على ضمان الإتصال الفعال بين كل الأطراف الفاعلة في المؤسسة.						
	26	أقوم بالتقويم المستمر لكيفية أدائي لعملي الإرشادي.						
	27	أعمل على توفير البيئة المناسبة لتحقيق أهداف الخدمة الإرشادية.						
	28	أعمل جاهدا على تحسين طرق وأساليب العمل الإرشادي.						
	29	أقوم بعملي الإرشادي وفق خطة منظمة وفعالة.						
	30	أبحث باستمرار على طرق جديدة وأكثر إبداعا لتقديم الخدمة الإرشادية.						
	31	أضع معايير لتطبيق مدى تطابق الأهداف المسطرة مع النتائج المتوصل إليها						
	32	أقوم ببعض الإجراءات لتجنب الأخطاء لضمان أداء جيد للخدمة الإرشادية						
	33	ألقي الضوء على نواحي القصور في العمل الإرشادي لمحاولة تحسينها .						
	34	احرص على جودة الجوانب المعرفية و المهارية و الأخلاقية..						

ملخص الدراسة :

هدفت الدراسة الحالية إلى معرفة دور مهارات التواصل الفعال للمرشد التربوي في جودة العملية الإرشادية، ومن اجل ذلك فقد تم بناء استبيان مكون من 34 بندا وتم توزيعها على 40 مستشارا بأغلب مؤسسات التعليم الثانوي لولاية جيجل وقد تم التوصل إلى النتائج التالية :

- يمتلك المرشدين التربويين مهارات الإنصات والملاحظة بدرجة عالية.
- يحوز معظم المستشارين على مهارات السؤال والتلخيص و الاستيضاح.
- تتوفر مهارات عكس المحتوى و المواجهة وإقامة العلاقة في معظم المستشارين التربويين.
- يسعى معظم المستشارين إلى التحسين المستمر في العملية الإرشادية.
- تتميز معظم الأساليب الإرشادية التي يستخدمها المرشدين بالجودة.
- تتميز العملية الإرشادية في المؤسسات التربوية بدرجة عالية من الجودة.
- تساهم مهارات التواصل الفعال للمرشد التربوي تحقيق جودة العملية الإرشادية.

Résumé de l'étude:

L'objectif de cette étude est de connaitre le rôle des compétences de communication efficaces du conseiller pédagogique dans la qualité de processus d'orientation pour cela, un questionnaire de 34 items a été construit et distribué à 40 consultants dans la plupart des lycées de Jijel.

La présente étude de montre les résultats suivants :

- Les conseillers ont de grandes capacités d'écoute et d'observation
- La plupart des conseillers ont des compétences en matière de questions ،de synthèse et de clarification .
- Les compétences en matière de contenu de confrontation et de relation sont disponibles dans la plupart des conseillers pédagogiques
- La plupart des consultants recherchent une amélioration continue du processus d'orientation
- La plupart des méthodes d'extension utilisées par les guides sont de qualité
- La processus d'extension dans les établissements d'enseignement est caractérisé par une qualité élevée.
- Les compétences de communication efficaces du conseiller.
- En éducation contribuent à la qualité de processus d'orientation.