

مهارات الاتصال الإرشادي لدى المرشدين النفسيين في قطاع

غزة من منظور تكاملي

أنور عبد العزيز العبادسة

كلية التربية

الجامعة الإسلامية - غزة

عيسى محمد المحتسب

باحث بكلية علوم التربية

جامعة محمد الخامس - السويسي - الرباط

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مكونات الاتصال الإرشادي (المعرفة بالمهارة، التدريب على المهارة، القدرة على ممارسة المهارة، الممارسة الفعلية للمهارة) لدى المرشدين تعزى إلى متغير النوع.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مهارات الاتصال الإرشادي تعزى إلى مكان العمل.

الكلمات المفتاحية: مهارات الاتصال الإرشادي، المهارة، المعرفة، التدريب، متغير النوع، متغير المكان.

1. المقدمة

الاتصال قديم قدم البشرية منذ خلق الله آدم عليه السلام وعلمه الأسماء وبعد أن هبط إلى الأرض تواصل مع أبنائه معلماً إياهم ما علمه الله، و(الاتصال) يلعب دوراً كبيراً ومهماً في الحياة الإنسانية التي هي عبارة عن منظومة من الصلات والروابط والعلاقات بين البشر، باعتباره ظاهرة حياتية معاشه تلازم الإنسان في كل تحركاته، حيث أنه عملية تبادلية بين طرفين أو أكثر بهدف تبادل الأفكار، المعلومات، شرط أن يكون لها أثر وإلا كانت عملية فاشلة، وهذا يؤكد على أن الاتصال لا يقتصر على نقل الرسائل وفك رموزها وفهمها من طرف المتلقي، بل إحداث تأثيرات في سلوك الآخرين ولذلك فهو يتطلب المهارة والإتقان والارتياح والثقة بالنفس، وهو حاجة نفسية اجتماعية ضرورية للإنسان لأنه وسيلة لنقل المعلومات والمشاعر والتأثير في أفكارهم وإقناعهم بما يريد خاصة أن الإنسان بطبعه اجتماعي يحب تكوين العلاقات

الملخص - هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى مهارات الاتصال الإرشادي لدى المرشدين النفسيين بقطاع غزة، وقد استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من المرشدين والمرشدات العاملين في الحكومة ووكالة الغوث والمؤسسات الأهلية، وتم تطبيق الدراسة على عينة بلغت (114) تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة، وقد استخدم الباحثان الأدوات التالية: استمارة المعلومات الشخصية، إعداد الباحثين، ومقياس مهارات الاتصال الإرشادي، إعداد الباحثين، حيث اشتملت كل مهارة على أربع جوانب وهي (المعرفة بالمهارة، التدريب على المهارة، القدرة على ممارسة المهارة، الممارسة الفعلية للمهارة) وبلغ عدد الدراسة الاستطلاعية (40) مرشداً ومرشدة وكان معامل ألفا كرونباخ للثبات (0.975)، الأمر الذي يؤكد إمكانية استخدام المقياس كأداة موثوقة للدراسة. وأظهرت الدراسة النتائج التالية:

- تفاوتت نسب انتشار المهارات موضع الدراسة بجوانبها الأربعة عند المرشدين حيث سجل الجانب المعرفي أعلى الدرجات، والتي تعدت نسبة الاستجابة بدرجة كبيرة 60% ما عدا مهارة الافتتاح والمواجهة وإدارة جلسات الإرشاد الفردي، أما في الجانب التدريبي فقد تركزت معظم تقديرات المرشدين حول الاستجابة (بدرجة متوسطة) باستثناء مهارات (الإنصات، طرح الأسئلة، المناقشة)، وعلى صعيد القدرة والممارسة فقد تشابهت استجابة المفوضين إزاءها مع استجاباتهم إزاء التدريب.

- عدم وجود علاقة دالة بين المعرفة والتدريب، في حين تؤكد وجود علاقة بين المعرفة والقدرة والممارسة، وبين كل من التدريب والممارسة والقدرة، أما ارتباط المعرفة في التدريب غير دال.

طرفين في إطار اجتماعي معين (مكان وزمان وهدف)، وقد عرف حمدي، أبو طالب [2] الاتصال في الإرشاد بأنه عملية متبادلة بين شخصين أو أكثر تنتقل خلالها الرسائل بطريقة لفظية أو غير لفظية، وهذه الرسائل تدور حول مشكلة المسترشد وتتضمن معلومات ومشاعر وانفعالات وقناعات ومعتقدات.

عناصر عملية الاتصال:

• المرسل: هو الشخص الذي يحمل رسالة معينة يريد إن يوصلها إلى الآخرين ويختار أفضل السبل لنقل هذه الرسالة حتى تكون مؤثرة.

• الرسالة: هي محور عملية الاتصال وهي ما يتم نقله من المرسل إلى المستقبل، ويتضمن الأفكار، الاقتراحات، والآراء المتعلقة بموضوعات معينة، بشرط أن تكون في شكل يمكن إدراكه من قبل المستقبل، وتكون لفظية أو غير لفظية.

• الوسيلة: وهي القناة التي يتم عن طريقها نقل رسالة المرشد إلى المسترشد.

• المستقبل: وهو الجهة أو الشخص الذي يتلقى محتوى أو رسالة الاتصال، من أجل فهمها، فيقوم بتنفيذها أو تجاهلها ورفضها.

• الهدف: هو نتيجة الاتصال لكل من المرسل والمستقبل وقد يكون الهدف في الإرشاد هو التأثير على أفكار المتلقين أو مشاعرهم واتجاهاتهم لتحقيق الهدف العلاجي.

• التغذية الراجعة: تتلخص باعتراف الفرد باستلام الرسالة المستلمة، وإعطاء رد فعل اتجاه مضمونها قبولاً أو رفضاً أو تحفظاً.

التشويش: مهما كان نوع عملية الاتصال ومستواها والوسيلة المستخدمة فيه، هناك بعض عناصر التشويش التي يحتمل أن تتدخل وتؤثر على نجاح عملية الاتصال الإرشادي [3].

أنواع الاتصال:

• الاتصال الذاتي: وهو ما يحدث بين الفرد ونفسه ويتضمن أفكاره وتجاربه ومشاعره ومدركاته.

وبناء الصداقات، فمن حاجات الإنسان الضرورية حاجته للانتماء ومن الفطرة أن يكون الإنسان اجتماعياً والفطرة السليمة ترفض الانطواء وترفض أيضاً الانقطاع عن الآخرين، فالإتصال حاجة فطرية ترفضها نزعة التعارف وضرورات الحياة، كما قال سبحانه وتعالى: (يَأْيُهَا أُنَاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَى وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ) [1].

فالاتصال هو شبكة يمكن من خلالها نقل وجمع المعلومات لاتخاذ القرار الفعال، وهو الوسيلة التي تنتقل عبرها كثير من المعلومات والتي يترتب عليها اتخاذ وتنفيذ القرارات، وهو ذو صلة وثيقة بكافة العلوم وخاصة علم النفس وفروعه المختلفة فالإتصال يتناول دراسة التأثير المتبادل بين الفرد والجماعة في علم النفس الاجتماعي ويهدف لتغيير آراء وقناعات الآخرين في علم النفس السياسي، وفي علم النفس المرضي يهتم بالصلة العميقة بين المعالج والمريض أما في العمل الإرشادي فيكون متوجها نحو تحقيق هدف من الأهداف الرئيسية للمقابلة.

ويسعى من وراء التواصل الإرشادي إلى ضمان نجاح العملية الإرشادية التي تقوم على الاحترام والتقبل والتعاطف الايجابي بين المرشد والمسترشد أو مجموعة من المسترشدين والتي تحتاج إلى علاقة إنسانية، وفيها يتولى المرشد دفع العملية الإرشادية نحو تحقيق الغاية منها بخبرته المهنية، وبأعلى معايير الجودة، حتى يتمكن المسترشد من اتخاذ قراراته بنفسه وحل مشكلاته بموضوعية وتغيير أساليبه في التعامل مع الضغوط التي يواجهها، وأن يختار نوع دراسته والنجاح فيها وأن يحقق التوافق مع نفسه وأسرته ومجتمعه، مما يساعده في نموه الشخصي وتطوره الاجتماعي والتربوي والمهني والتخطيط لمستقبله وتنمية إمكانياته وقدراته إلى أقصى حد ممكن.

تعريف الاتصال:

يعتبر الاتصال عملية نقل المعلومات والأفكار والمشاعر باستخدام الرموز والكلمات والإيماءات والصور والأشكال بين

تحريك الدوافع عند المسترشد للمشاركة الإيجابية ويسعي المرشد من خلال الافتتاح إلى بناء الألفة مع المسترشد وتكوين الاتجاه السليم حول وظائف وأدوار المرشد والتعاطف معه، وهذه الألفة التي ينميها المرشد بداخل المسترشد هي الكفيلة بإزالة التوتر الموجود عنده في بداية العملية الإرشادية، زارو وآخرون [6] ويؤكد روجرز على الاعتبار الإيجابي غير المشروط للمسترشد حيث يجب تقبله والتعامل معه بدفء وبلا شروط، ويمكن للمرشد أن ينمي الثقة من خلال التحية المعتادة والابتسامة والتعبير اللفظي الهادئ والاستفسار عن الأحداث البعيدة عن محتوى المقابلة (الطقس، الوضع الصحي.. الخ) وفي المقابل تجنب بعض العبارات مثل الحزن يعلو وجهك، أنت مرتبك... الخ [7].

• مهارة طرح الأسئلة (Asking Questions): يرى الباحثان أن هذه المهارة من أهم مهارات التواصل في المقابلة، بل تعتبر الأداة الرئيسية التي لا يستطيع المرشد الاستغناء عنها بالمقابلة، لأنها تتيح له التعرف على المسترشد وتعمل على تنمية الاتصال بينهما، وأن البيانات والمعلومات التي يحصل عليها المرشد ما هي إلا حصيلة مجموعة من الأسئلة التي وجهت إلى المسترشد ويقدر ما تكون الأسئلة هامة وتمس النقاط الجوهرية أو المفتاحية في حياة المسترشد بقدر ما يكون طرح الأسئلة مفيداً وفعالاً، بالتالي يكون لدى المرشد ما يعينه على تشخيص حالة المسترشد على نحو أكثر دقة. وهذا يتطلب أن تكون هذه المهارة (طرح الأسئلة) لها غاية محددة، بعيد عن أسلوب التحقيق أو الأسئلة المتلاحقة أو التساؤلات العشوائية التي لا يبدو أن وراءها خطة معينة، لأن الفائدة لن تتحقق من خلال هذه الطريقة بل تسهم في الإخلال في العملية الإرشادية بكاملها مع ضرورة الاعتماد على الأسئلة المفتوحة [8]. ولا يقتصر دور طرح الأسئلة بحسب رأي الباحثان على جمع المعلومات بل يتعداه إلى تحقيق الأهداف العلاجية عبر الإيحاء واستكشاف الخبرات والتطابق معها.

• مهارة الإصغاء (Listening): أن الأساس في المرشد أن يكون

الاتصال الشخصي: ويسمى بالاتصال الوجيه ويتم بشكل مباشر بين مرسل ومستقبل أو مجموعة من المستقبلين ويقوم على تبادل المعلومات، وحل المشكلات، ولا يحتاج إلى وسائط.

• الاتصال الجمعي: تنتقل الرسالة من المرشد إلى عدد من المسترشدين في اتصال مباشر ويتضمن الاتصال الجمعي الوسائل التالية: الخطبة، المحاضرة، اللقاءات الجماعية... الخ.

الاتصال الجماهيري: ويشير هذا المصطلح إلى تلك العمليات التي تقوم بها هيئات ومؤسسات كبيرة تستخدم الأجهزة والآلات التي يمكن بواسطتها إنتاج الرسائل العامة ونقلها إلى جماهير غفيرة متعددة وله وظائف عديدة كالتعليم والإعلام والتنمية والإعلان وتكوين الآراء والاتجاهات [4].

خطوات عامة للاتصال: لكي يتم الاتصال بنجاح لابد من تنفيذه وفق الخطوات التالية:

• تحديد هدف ومحتوى الاتصال خصائص، حاجات المسترشدين للاتصال.

• تحديد وسائل الاتصال المناسبة.

• تحديد الوقت المناسب للاتصال.

• تحديد وسائل وأساليب التغذية الراجعة.

• تنفيذ الاتصال [5].

مهارات الاتصال الإرشادي:

إن العملية الإرشادية في حقيقتها عملية تواصل واتصال بين المرشد والمسترشد، وكلما كانت هذه العملية فعالة كلما حققت أهدافها وغاياتها في معالجة مشكلات المسترشدين وتنمية قدراتهم، ولذلك فمن الضروري أن يمتلك المرشد مجموعة من المهارات التي تعينه على أداء عمله الإرشادي بإتقان ومهارة عالية، وفيما يلي يستعرض الباحثان بعض مهارات التواصل الإرشادي بشيء من التفصيل:

• مهارة الافتتاح (Opening) تقع على المرشد المسؤولية الكاملة بافتتاح العلاقة الإرشادية ويمكن الهدف الأساسي لهذه المهارة

وتراحمهم وتعاطفهم مثل الجسد إذا اشتكى منه عضو تداعى له سائر الجسد بالسهر والحمى" (مسلم، ج1).

• مهارة إعادة الصياغة (Paraphrasing): وتعني إعادة معنى بعض عبارات المرشد ويمكن أن يعيدها أو يعكس المعنى فقط وليس أن يعيد العبارات نفسها، وبذلك يوحي للمرشد أنه يتابع حديثه جيداً، فيجعله يشعر بأنك تسمعه وأكثر إدراكاً لما قاله ويشعر باهتمام المرشد به ويخفف من ارتباكك، وقد يحدث التغيير في ضمير المتكلم بحيث يحوله المرشد إلى ضمير المخاطب لأنه يخاطب المرشد، وقد يعيد العبارات مع حذف الحشو أو الكلمات أو العبارات غير الهامة وتقتصر الإعادة على جوهر الفكرة [12].

• مهارة التوضيح (Clarification): ونعني بها استفسار المرشد عن بعض المشاعر الغامضة أو الكلمات أو العبارات المبهمة التي لا يريد المرشد إظهارها أو التكميم عنها، وهي بمثابة تغذية راجعة مباشرة من جانب المرشد للمرشد لتوضيح بعض النقاط التي قد تكون غامضة وغير مفهومة خلال المقابلة حيث لا يمكن أن تستمر المناقشة دون أن يفهم أحدهما الآخر. وحتى يستخدم المرشد مهارة التوضيح بكفاءة يجب عليه أن يجذب انتباه المرشد ويلفت نظره إلى ما يريد أن يستوضحه منه مركزاً على توضيح المعاني المشتقة من تفاعله مع الآخرين ومشاعره نحوهم، ولاسيما تلك المعاني المشتقة من الصراعات التي يعاني منها، والاتجاهات التي يعتنقها، والمقاومات التي يبديها [12].

• مهارة المواجهة (Confrontation): وهي تعني أن يقوم المرشد بفحص الرسائل المختلطة في مشاعر المرشد بما يسهم في تبين حقيقة مشاعره وإعادته إلى واقعه وبما يعينه على التنفيس الانفعالي عن حالته، أو للكشف عن المتناقضات بين ما يقوله المرشد وما يفعله، مما يجعله أكثر قدرة على رؤية نفسه وسلوكه مثلما يراها الآخرون، لا كما يراها هو، وتعمل مهارة المواجهة على رفع وعي المرشد بتقديم المعلومات له والتي لا يراها أو يفشل في معرفتها، ومن شروط استخدام المواجهة أن يكون المرشد

مستمع جيد وأن ينتبه لكل ما يصدر عن المرشد من أقوال وتصرفات وإيماءات... الخ، حيث أشارت بعض الدراسات بأن 75% من العلاقات الإنسانية تعتمد على مهارة الإنصات الفعال [9]، فذلك يعكس مدى اهتمام المرشد النفسي لما يقوله المرشد ويسهم في بناء الألفة ويساعد على توثيق العلاقة ويشعر المرشد بالارتياح والإقبال الإيجابي على مواصلة الجلسات الإرشادية، وهذا يساعده على الانفتاح على نفسه والإدلاء بالمعلومات دون تحفظ.

• مهارة الصمت (Silence): يعتبر الصمت من المهارات التي تساعد على التواصل الجيد بين المرشد والمرشد، وتعكس اهتماماً رغم التناقض الظاهري بين مظهرها ووظيفتها، حيث يمكن للمرشد أن يستثمر مهارة الصمت على نحو جيد في خدمة أهداف العملية الإرشادية، علماً بأن الصمت مفيد لكل من المرشد والمرشد خاصة للطرف الثاني حيث يتيح له الوقوف لثواني لتجميع الأفكار والانطلاق من جديد بفكرة جديدة أو إكمال فكرة سابقة وله أنواع صمت المرشد من أجل تجميع وتنظيم الأفكار، وصمت المرشد من أجل أن يستمع لنفسه أو ينظم أفكاره ويستعد للإجابة، أو وسيلة دفاع أو للتعبير عن الكره وعدم الرغبة، أو حيرة المرشد، أو عدم الفهم، أو تحدي وتشكك بقدر المرشد [10].

مهارة التعاطف (Empathy): هي القدرة على المشاركة الوجدانية (التعاطف) وتستدعي أن يستجيب المرشد بحساسية ودقة لمشاعر المرشد وخبراته كما لو كانت تخصه، وهو نوع من أنواع المشاركة الوجدانية الضرورية لنجاح العلاقة المهنية، ويتضمن التفهم وليس بالضرورة الموافقة على ما يقوله المرشد، والتعاطف يجب أن يعكس شعوراً بالتقدير الدقيق من قبل المرشد للمشاعر التي تمتلك المرشد محاولاً معاشتها من وجهة نظر المرشد، ويؤكد شومان [11] على أن التعاطف يسهم بدرجة كبيرة في تدعيم عملية الإرشاد النفسي وقد أكد عليها الإسلام في كثير من آيات الله تعالى وفي كثير من أقوال الرسول صلى الله عليه وسلم، فقال رسول الله صلى الله عليه وسلم: "ومثل المؤمنين في توادهم

يمكن أن تكون من أصعبها وأكثرها إحباطاً للمسترشد؛ لذا يجب على المرشد استخدام الممهّدات العامة لإنهاء المقابلة الإرشادية والتي من شأنها أن تجنبه الكثير من المشكلات الخاصة بعملية الإنهاء. وعادة من الصعب على المرشدين الجدد أن يعرفوا متى تنتهي الجلسة الإرشادية أو كيف ينهي العملية الإرشادية ككل، وعلى المرشد أن يحدد مع المسترشّد مواعيد ووقت الجلسات وعلى المرشد أن يهيئ لإنهاء الجلسة قبل عشر دقائق من نهايتها.

وربما يحدث الإنهاء بالاتفاق بين المرشد والمسترشّد حيث يوافق الطرفان على تحقيق أهداف العملية الإرشادية، ومن ثم الاتفاق على إنهاء الجلسات الإرشادية، وقد يصل الأمر إلى قلق المسترشّد لما كان يمثله المرشد من مصدر للأمن في حياته، ولكي لا يكون الإنهاء صادماً ومحبطاً فعلى الطرفين أن يتفقا على موعد الجلسة الأخيرة، ويفضل عدم إنهاء المقابلات الإرشادية إلا بعد أن يكون المرشد قد نجح في بعث قدر كبير من الطمأنينة والراحة لدى المسترشّد [14].

2. مشكلة الدراسة

تتمثل مشكلة الدراسة في الإجابة على التساؤلات التالية:

- 1- ما مستوى مهارات الاتصال الإرشادي لدى المرشدين النفسيين في قطاع غزة؟
- 2- هل توجد علاقات ذات دلالة إحصائية بين مكونات مهارات الاتصال الإرشادي (المعرفة بالمهارة، التدريب على المهارة، القدرة على ممارسة المهارة، الممارسة الفعلية للمهارة) لدى المرشدين؟
- 3- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مهارات الاتصال الإرشادي لدى المرشدين تعزى لمتغير النوع؟
- 4- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مهارات الاتصال الإرشادي لدى المرشدين تعزى لمتغير مكان العمل؟

أ. أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- 1- التعرف على مستوى مهارات الاتصال الإرشادي لدى

نموذجاً حسناً، ويوفر الجو المناسب لها والوقت المناسب كذلك فلا يجوز استخدام هذه المهارة قبل الجلسة الثالثة، وأن يمهد لها بعكس المشاعر مع استخدام وكلمات رقيقة دون عنف أو انفعال، وأن يكون مبرراً لاستخدامها وأن ينتهج المنهج الموضوعي في استخدامها [7].

• مهارة التفسير (Interpretation): وهي تساعد على تنمية العلاقة بين الطرفين وتساعد المسترشّد على معرفة أعراض سلوكه المرضي وتحفيزه على استبدال سلوكه السلبي بسلوك ايجابي، والتفسير يتضمن بعض العبارات والرموز والمصطلحات في شكل معلومات يقدمها المرشد ليفهمها المسترشّد، وفي ضوءها قد يتخذ قرارات مناسبة لوضعه وحلولا لمشكلته، وتمثل هذه العبارات مفاتيح يضغط بها على زر المعلومات فتتطرق بشكل كبير حيث يتمكن المسترشّد من التعبير عن مشكلته بطلاقة اكبر وبالتالي فإنه يسعى جاهداً للتبصر بها وقد يصل إلى تشخيصها والى البحث عن العلاج المناسب لها، وتستخدم مهارة التفسير كفنّية أساسية في تحليل التداوي الحر والأحلام والمقاومة [13].

• مهارة التلخيص (Summarizing): لكونها تمهد عملياً لإنهاء المقابلة فيربط المرشد كل ما يمكن طرحه من خلال عملية التواصل ويلملم أطراف الجلسة، ويلتقط النقاط البارزة في صورة منظمة ليكون المسترشّد قادر على رؤية حالته، من أجل أن يهيئ المسترشّد لموعد آخر أو إنهاء الجلسات فتكون الأخيرة وبالتالي فإنها تتضمن خلاصة ما دار في المقابلة من بدايتها إلى نهايتها، فتجعل المسترشّد يستبين بعض القضايا التي قد تكون غير واضحة لديه أو غير متبلورة أو غير مؤكدة، وهو ما ينطبق على الأفكار والمشاعر جميعاً. وذلك من أجل ربط عناصر في كلام المسترشّد أو تهدئة الجلسة أو مراجعة التقدم الذي حدث أو افتتاح أو إنهاء الجلسات.

• مهارة الإنهاء (Termination): تعتبر مهارة الإنهاء من أهم المهارات الإرشادية التي ينبغي أن يلم بها المرشد النفسي، كما

المرشدين النفسيين في قطاع غزة.

2- التعرف على طبيعة العلاقات بين مكونات مهارات الاتصال الإرشادي (المعرفة بالمهارة، التدريب على المهارة، القدرة على ممارسة المهارة، الممارسة الفعلية للمهارة) لدى المرشدين.

3- التعرف على الفروق في مهارات الاتصال الإرشادي لدى المرشدين التي تعزى لمتغير النوع.

4- التعرف على الفروق في مهارات الاتصال الإرشادي لدى المرشدين التي تعزى لمتغير مكان العمل.

ب. أهمية الدراسة

تكتسب الدراسة أهميتها مما يلي:

• تعتبر هذه الدراسة (حسب علم الباحثين) من أوائل الدراسات التي تطرقت إلي مهارات التواصل الإرشادي في قطاع غزة.

• تساعد الدراسة الجهات ذات الاهتمام في الوقوف علي نقاط الضعف والقوة لدى المرشدين والمرشدين خاصة بما يتعلق بمهارات التواصل الإرشادي.

• استثمار القائمين على مهنة الإرشاد لنتائج الدراسة في الارتقاء بمستوى المرشدين، عبر برامج تدريبية تأخذ بالاعتبار جوانب القوة والضعف لدى العاملين في المجال.

• الاستفادة من نتائج الدراسة لتطوير المقررات التدريسية في الجامعات المختلفة.

ج. حدود الدراسة

الحد الموضوعي: يتحدد موضوع الدراسة بالعنوان والذي يشمل على مهارات الاتصال الإرشادي لدى المرشدين النفسيين في قطاع غزة

الحد المكاني: مدارس الوكالة والحكومة في قطاع غزة وبعض المؤسسات غير الحكومية.

الحد الزمني: أجريت الدراسة في العام الدراسي 2010-2011.

الحد البشري: المرشدين والمرشدين العاملين في المؤسسات أعلاه.

د. مصطلحات الدراسة

المهارة: ضرب من الأداء يقوم به الفرد بسهولة وكفاءة ودقة مع اقتصاد في الوقت والجهد سواء كان هذا الأداء عقليا أو اجتماعيا أو حركيا [22].

أما التعريف الإجرائي: هو القدرة على أداء نوع من المهام بكفاءة عالية مع الاقتصاد في الوقت والجهد والتكلفة. تحسب تقييم المرشد لنفسه في استجابته على المقياس أداة الدراسة.

- مهارات التواصل الإرشادي: مجموعة الفنيات والأساليب التي يمارسها المرشد أثناء المقابلة الإرشادية؛ لمساعدة المسترشد على التوافق مع نفسه وبيئته، تحقيق ذاته، وتنمية قدراته وحل مشاكله بأقصى درجات الكفاءة والإنتاجية.

التعريف الإجرائي: مجموعة الفنيات والأساليب التي يمارسها المرشد أثناء المقابلة الإرشادية؛ لمساعدة المسترشد، وذلك حسبما يقيسها مقياس مهارات التواصل الإرشادي من إعداد الباحثين.

المرشد النفسي: هو شخص حاصل على الشهادة الجامعة في أحد فروع العلوم الإنسانية (إرشاد نفسي، خدمة اجتماعية، علم نفس،...الخ) ومكلف من وزارة التربية والتعليم أو وكالة الغوث الدولية أو من أحد المؤسسات الغير حكومية بمهمة الإرشاد في مدارس قطاع غزة أو الجمعيات الأهلية للعام الدراسي 2011-2010 ويقدم مجموعة من الخدمات نفسية، تربوية، اجتماعية، وخدمات البحث العلمي.

المعرفة: ما يمتلكه المتعلم من معلومات ومفاهيم ومبادئ ومهارات عملية متعلقة بموضوع محدد [23].

التعريف الإجرائي: ما يمتلكه المرشد من معلومات ومفاهيم ومبادئ ومهارات عملية متعلقة بمهارات الاتصال الإرشادي بحسب ما يكشف عنه المرشدون في استجاباتهم على مقياس التواصل الإرشادي من إعداد الباحثين.

التدريب: ما يتلقاه المتعلم من معارف ومهارات واتجاهات بصورة منظمة بهدف تأهيله لأدواره المهنية الحالية أو المستقبلية.

التعريف الإجرائي: ما يتلقاه المرشد من معارف ومهارات واتجاهات

(500) طالب وطالبة، وتوصلت نتائج الدراسة إلي:

- وجود مهارات تواصل شائعة لدى المرشد التربوي في المدارس الثانوية وظهرت حسب الترتيب التالي (مهارات الإصغاء، الانتباه الفعال، تعزيز السلوك البديل، التأمل، التساؤل).

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في مهارات التواصل لدى المرشد تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة حيث ظهرت الفروق الإحصائية لصالح الفئة من (5 . 10 سنوات).

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في مهارات التواصل لدى المرشد التربوي تعزى لمتغير التخصص، ويوجد أثر دلالة إحصائية لتفاعل كلاً من النوع، المؤهل العلمي، التخصص، وعدد سنوات الخبرة، علي مهارات التواصل لدى المرشد التربوي.

- دراسة العاجز [17] هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الإرشاد التربوي، ودور المرشد التربوي، بالإضافة إلى المشكلات التي تواجه المرشد في المدارس العليا، والمدارس الثانوية في محافظات غزة ومدى علاقة هذه المشكلات بمتغير النوع، والمرحلة التعليمية، والمنطقة التعليمية، وكانت عينة الدراسة مكونة من (88) مرشداً ومرشدة أي بنسبة (48%) من مجتمع الدراسة، وقد أسفرت النتائج على:

- أن مجال المشكلات المتعلقة بالإعداد والتدريب حازت على المرتبة الأولى، والمتعلقة بظروف العمل في المرتبة الثانية والمتعلقة بالإدارة والهيئة التدريسية في المرتبة الثالثة.

- أن واقع الإرشاد التربوي في المدارس بحاجة إلى عناية واهتمام أكبر من ما هو عليه وأن دور المرشد فعال ولكن عليه مهام كبيرة.

- دراسة شبير [18] هدفت إلي التعرف علاقة الرضا الوظيفي بالمعوقات المهنية للمرشدين في المدارس الحكومية في قطاع غزة، وتكونت عينة الدراسة من (144) مرشدة تربوية من العاملين في

بصورة منظمة في مجال مهارات التواصل الإرشادي بهدف تأهيله لأدواره المهنية الحالية أو المستقبلية، وذلك بحسب ما يكشف عنه المرشدون في استجاباتهم على مقياس التواصل الإرشادي من إعداد الباحثين.

القدرة: ما يستطيع الشخص القيام به الآن إذا ما توفرت الظروف الملائمة.

التعريف الإجرائي: ما يعتقد المرشدون أنهم يستطيعوا القيام به الآن في حال توفرت الظروف الملائمة لذلك، بحسب ما يكشف عنه المرشدون في استجاباتهم على مقياس التواصل الإرشادي من إعداد الباحثين.

الممارسة: التكرار المعزز لاستجابات في ظل وجود المثبرات [24].

التعريف الإجرائي: الممارسة الفعلية لمهارات الاتصال الإرشادي بحسب ما يكشف عنه المرشدون في استجاباتهم على مقياس التواصل الإرشادي من إعداد الباحثين.

3. الاطار النظري والدراسات السابقة

- دراسة الأسمر [15] هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر فاعلية برنامج تدريب على مهارات التواصل في زيادة قدرة الطالبات على تقديم المساعدة لزميلاتهن اللواتي لديهن اتجاهات تميل للسلبية نحو المدرسة، وتناولت الباحثة عينة الدراسة من الطالبات اللواتي تدرين مهارات التواصل وعددهن 18 طالبة في الصف السادس من المدرسة الأهلية للبنات في عمان، وتم تقسيم الأفراد عشوائياً إلى مجموعتين تجريبية وضابطة، وتوصلت الدراسة إلى استنتاج أن التدريب على مهارات التواصل بناءً على برنامج (الصديق المساعد) كان أجراً ذا فاعلية في تحسين الاتجاهات نحو المدرسة مما يثبت فرضية هذه الدراسة.

- دراسة النجار [16] هدفت إلي التعرف علي الفروق الجوهرية لمهارات التواصل وفعاليتها لدى المرشد التربوي من وجهة نظر الطلبة المسترشدين في المدارس الثانوية، وقد شملت عينة الدراسة

□ اختلف المديرين عن المرشدين في تحديد أهم معوقات عمل المرشد الطلابي.

□ اختلف المرشدون عن المديرين في تحديد أهم معوقات عمل المرشد.

- دراسة أبو يوسف [14] وقد هدفت الدراسة إلي التعرف علي مدى فعالية البرنامج التدريبي المقترح لتنمية المرشدين النفسيين في مدارس وكالة الغوث بقطاع غزة والتعرف علي مستوى المهارات الإرشادية لدى المرشدين النفسيين بمدارس الوكالة في قطاع غزة وكذلك علي الفروق بين المرشدين النفسيين في مدى وجود المهارات الإرشادية لديهم تبعاً لتغير النوع والتخصص وسنوات الخبرة وجامعة التخرج، وقد استخدم الباحث المنهج التجريبي الإكلينيكي، وقام الباحث باختيار عينة قصديه من المرشدين النفسيين في المنطقة الجنوبية بلغت (11) مرشداً، أما أدوات الدراسة فكانت الملاحظة أثناء تطبيق البرنامج التدريبي. وكانت النتائج كالتالي: توجد فروق بين مستوى المهارات الإرشادية لدى المرشدين النفسيين والمستوى الافتراضي 70% مما يعني عدم إتقان أفراد العينة للمهارات الإرشادية الخمس.

ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوي (0.05) في كل من القياس القبلي والبعدي لمستوى المهارات الإرشادية لدى المرشدين تعزى لمتغير النوع.

ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوي (0.05) في القياس القبلي لمستوي المهارات الإرشادية لدى المرشدين تعزى لمتغير الجامعة بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوي (0.05) في القياس البعدي لمستوى المهارات الإرشادية لدى المرشدين النفسيين تعزى لمتغير جامعة التخرج لصالح خريجي الإسلامية.

- دراسة شومان [11] هدفت هذه الدراسة إلي معرفة وتقويم مستوى الأداء الوظيفي للمرشدين النفسيين في محافظات قطاع غزة ومعرفة الصورة التي هم عليها في أدائها الوظيفي وذلك في ضوء

المدارس الحكومية بمحافظات غزة، واستخدم الباحث الاستبانة في دراسته وبينت نتائج الدراسة وجود علاقة سالبة دالة بين الدرجة الكلية للمعوقات المهنية في حين توجد علاقة سالبة غير دالة بين الدرجة الكلية للمعوقات المهنية للمرشدين التربويين وكل من بعدي الحوافز والترقيات والإمكانات.

- دراسة عوض [19] هدفت هذه الدراسة إلي التعرف علي اتجاهات مديري المدارس الحكومية بمحافظات غزة نحو الإرشاد التربوي وعلاقتها بأداء المرشدين التربويين واستخدم الباحث استبانة في دراسته من إعداد، ومقياس أداء المرشد التربوي إعداد وزارة التربية والتعليم، ونت أهم نتائجه وجود علاقة ارتباط ضعيفة بين اتجاهات مديري المدارس الحكومية نحو الإرشاد التربوي، وأداء المرشدين التربويين.

- دراسة البشري [20] هدفت هذه الدراسة إلي الكشف عن دور المرشد الطلابي حيال العنف المدرسي و الوقوف علي مظاهر العنف السائد بالمدرسة وأسبابه، وتكونت عينة الدراسة من 160 مرشداً طلابياً، وكانت أهم النتائج:

- أن التقاليد المتعمد للممارسات الخاطئة والسيئة مع الآخرين مما يؤكد علي العنف والذي قد يبادر الطرف الآخر بالرد مما يكون له عواقب غير مرضية.

- الخوف والقلق من المستقبل قد يدفع بالإنسان باللامبالاة مما يجع تصرفاته غير مرضية.

- دراسة السميح [21] هدفت الدراسة إلي معرفة مهام المرشد الطلابي ذات الأهمية الكبرى والصغرى من وجهة نظر مديري المدارس والمرشدين وأهم عشر معوقات تحول دون ممارسة المرشد لمهامه في التوجيه والإرشاد الطلابي من خلال وجهة نظر الفئتين، وكانت العينة الدراسية قد اشتملت على (165) مديراً ومرشداً، وتوصل الباحث إلى النتائج التالية وهي:

□ اتفق كل من المديرين والمرشدين في مدارس الرياض في تحديد المهام العشر الكبرى، والصغرى للمرشد.

70% مما يعني عدم إتقان أفراد العينة للمهارات الإرشادية الخمس، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى المهارات الإرشادية لدى المرشدين تعزى لمتغير النوع، والتخصص، وسنوات الخبرة.

بينما توصلت دراسة شومان [11] عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي للمرشدين النفسيين تعزى لمتغير جهة العمل وسنوات الخبرة وامتغير رضا المرشدين عن العمل.

أما دراسة النجار [16] توصلت لوجود مهارات تواصل شائعة لدى المرشد التربوي في المدارس الثانوية ووجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في مهارات التواصل لدى المرشد التربوي تعزى لمتغير النوع لصالح الإناث في المهارة الأولى (الانتباه الفعال)، وفي باقي المهارات الأربعة لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للجنس.

وأسفرت نتائج دراسة العاجز [17] عن المشكلات التي تواجه المرشد في المدارس العليا على التوالي هي المتعلقة بالإعداد والتدريب ثم المتعلقة بظروف العمل وأخيراً المتعلقة بالإدارة والهيئة التدريسية في المرتبة الثالثة، وأن واقع الإرشاد التربوي في المدارس بحاجة إلى عناية واهتمام أكبر من ما هو عليه وأن دور المرشد فعال ولكن عليه مهام كبيرة.

4. الطريقة والإجراءات

أ. منهج الدراسة

اعتمد الباحثان المنهج الوصفي التحليلي.

ب. مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من المرشدين والمرشحات النفسيين، بمدارس الحكومة، والوكالة، والمؤسسات غير الحكومية في قطاع غزة ولا تتوفر إحصاءات دقيقة لأعدادهم.

ج. عينة الدراسة

قد تكونت عينة الدراسة من (114) مرشدا ومرشدة، وتم اختيارهم

بعض متغيرات الدراسة، وتكونت عينة الدراسة من (207) مرشد ومرشدة، واستخدم الباحث ثلاثة أدوات للتحقق من صحة فروض الدراسة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتوصل الباحث إلى: عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي للمرشدين النفسيين تعزى لمتغير سنوات الخبرة وامتغير رضا المرشدين عن العمل وامتغير جهة العمل إلا في جانب الأداء الإداري.

تعليق على الدراسات السابقة: بعد استعراض الباحثين للدراسات السابقة والاطلاع عليها وجد أنه لا توجد أية دراسة تتشابه بصورة كبيرة مع الدراسة الحالية، وإن كان هناك دراسات لها علاقة بها كدراسة أبو يوسف [14]، ودراسة شومان [11].

• من حيث الموضوع والأهداف: ركزت جميع الدراسات على موضوعات متعددة ومتنوعة في الإرشاد النفسي حيث تناولت بعض الدراسات فعالية الإرشاد التربوي وأخرى أهمية المرشد النفسي وثالثة تناولت برنامج تدريبي لتنمية المهارات كدراسة أبو يوسف وشومان.

• من حيث منهج الدراسة: معظم الدراسات استخدمت المنهج الوصفي التحليلي.

• من حيث العينة: اختلفت عينات الدراسات السابقة باختلاف مجتمع الدراسة وأهدافها لكل دراسة من الدراسات فمن الدراسات من شملت عينته على طلاب المدارس، وغيرها على المديرين والمعلمين وأخرى على الطلاب والآباء معاً ورابعة على المرشدين.

• من حيث الأدوات: معظم الدراسات استخدمت الاستبيان وكانت من إعداد الباحثين الذين قاموا بهذه الدراسات.

من حيث النتائج: تنوعت نتائج الدراسات السابقة بتنوع أهدافها وعياناتها ولكنها أجمعت في بعضها على إيجابية الاتجاهات نحو الإرشاد ودور المرشد النفسي ومن أهم النتائج التي تم التوصل إليها: توصلت دراسة أبو يوسف [14] إلى وجود فروق بين مستوي المهارات الإرشادية لدى المرشدين النفسيين والمستوي الافتراضي

بالطريقة العشوائية البسيطة.

- النوع ومكان العمل:

خصائص عينة الدراسة:

جدول 1

خصائص العينة حسب متغير النوع أو مكان العمل

النسبة المئوية	التكرارات	البيان	نوع المتغير
49.1	56	ذكر	النوع
50.9	58	أنثى	
100%	114	المجموع	
29.8	34	وكالة	مكان العمل
44.7	51	حكومة	
22.8	29	مؤسسات غير حكومية	
100	114	المجموع	

د. أدوات الدراسة

اشتملت أدوات الدراسة علي التالي:

أ. استمارة المعلومات الشخصية، إعداد الباحثين واشتملت على النوع ومكان العمل.

ب. مقياس مهارات الاتصال الإرشادي، إعداد الباحثين.

خطوات تصميم المقياس:

قام الباحثان باستعراض الأدبيات النظرية التي تناولت مهارات الاتصال الإرشادي، ولم يجدا مقياساً لمهارات الاتصال الإرشادية وعليه أثر الباحثان صياغة مقياس جديد خاص بهذه الدراسة، يتضمن الرؤية المتبلورة لدى الباحثين، والتي تتضمن عدداً من مهارات الاتصال الإرشادي بمكوناتها الأربعة (المعرفة بالمهارة، التدريب على المهارة، القدرة على ممارسة المهارة، الممارسة الفعلية للمهارة)، وقاما بصياغة عبارات المقياس، لتقيس تكرارات حضور هذه المهارات بتدرج ثلاثي كالتالي (بدرجة ضعيفة، بدرجة متوسطة، بدرجة كبيرة).

طرق حساب الخصائص السيكومترية للمقياس:

- صدق المحكمين: قام الباحثان بعرض المقياس المكون من ستين عبارة في صورته الأولية، على مجموعة مكونة من خمسة أساتذة، ينتمون إلى كلية التربية - قسم علم النفس بجامعة

الأقصى، والإسلامية بغزة، وتم استطلاع رأيهم حول محتوى عبارات المقياس موضع الدراسة، من حيث قدرتها علي قياس الشيء المراد قياسه، وإن كان هناك مهارات يمكن إضافتها أو ينبغي حذفها، وتم إقرار المقياس بنسبة موافقة لا تقل عن 95% لجميع بنود المقياس.

- العينة الاستطلاعية: للتأكد من ثبات المقياس وصدقه بطرق إحصائية فقد تم تطبيق المقياس على عينة استطلاعية شملت (40) مرشداً، وقد توصل الباحثان إلى الخصائص السيكومترية التالية:

أ) صدق الاتساق الداخلي: قام الباحثان بحساب معامل الارتباط بين كل عبارة ومجموع المقياس فتبين أن جميع عبارات المقياس موضع الدراسة ذات ارتباط دال إحصائياً عند مستوى (0.001) مع المجموع الكلي للمقياس، الأمر الذي يؤكد اتساق عباراته داخلياً.

ب) حساب ثبات المقياس: تم حساب ثبات المقياس باستخدام معامل ألفا كرونباخ، حيث بلغ معامل ألفا (0.975).

وبناءً على ما تقدم يتضح تمتع المقياس بدرجة عالية من الثبات الأمر الذي يؤكد إمكانية اعتماد المقياس كأداة مناسبة للدراسة.

5. النتائج ومناقشتها

نتائج السؤال الأول وتفسيره: للإجابة على السؤال الأول والذي نصه "هل تتفاوت نسب امتلاك المرشدين في قطاع غزة لمهارات الاتصال الإرشادي بمكوناتها الأربعة؟" قام الباحثان بحساب التكرارات والنسب المئوية لكل مهارة فجاءت النتائج كما يلي:

للوصول إلى نتائج مستمدة من المعالم الإحصائية لعينة الدراسة، قام الباحثان بمجموعة من الإجراءات الإحصائية للوصول إلى القرار الإحصائي المناسب إزاء العلاقات موضع البحث، وذلك كما يلي:

جدول 2

تكرارات ونسب استخدام مهارات الاتصال الإرشادي لكل مهارة

مهارات التواصل الإرشادي	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة منخفضة
مهارة بناء العلاقة الإرشادية	تكرار	12	7
	نسبة مئوية	%10.5	%6.1
	95	16	11
التدريب	تكرار	87	9
	نسبة مئوية	%76.3	%9.6
	14	93	9
القدرة على الممارسة	تكرار	93	9
	نسبة مئوية	%81.6	%7.9
	10.5	90	9
الممارسة الفعلية	تكرار	90	9
	نسبة مئوية	%78.9	%7.9
	13.2	88	7
مهارة الانتقال من الافتتاح	تكرار	88	7
	نسبة مئوية	%77.2	%6.1
	16.7	88	7
التدريب	تكرار	88	7
	نسبة مئوية	%77.2	%6.1
	16.7	90	5
القدرة على الممارسة	تكرار	90	5
	نسبة مئوية	%78.9	%4.4
	16.7	85	11
الممارسة الفعلية	تكرار	85	11
	نسبة مئوية	%74.6	%9.6
	15.8	23	5
مهارة الانتقال من الافتتاح إلى بناء المقابلة	تكرار	23	5
	نسبة مئوية	%20.2	%4.4
	75.4	82	--
التدريب	تكرار	82	--
	نسبة مئوية	%71.9	--
	28.1	71	12
القدرة على الممارسة	تكرار	71	12
	نسبة مئوية	%72.5	%10.5
	17.5	74	8
الممارسة الفعلية	تكرار	74	8
	نسبة مئوية	%64.9	%7
	28.1	21	8
مهارة إنهاء المقابلة	تكرار	21	8
	نسبة مئوية	%18.4	%7
	74.6	83	11
التدريب	تكرار	83	11
	نسبة مئوية	%72.8	%9.6
	17.5	83	28
القدرة على الممارسة	تكرار	83	28
	نسبة مئوية	%72.8	%9.6
	17.5	24	28

%24.6	%72.8	%21.1	نسبة مئوية		
8	78	28	تكرار	الممارسة الفعلية	
%7	%68.4	%24.6	نسبة مئوية		مهاراة الإنصات
5	19	90	تكرار	المعرفة	
%4.4	%16.7	%78.9	نسبة مئوية		
14	15	85	تكرار	التدريب	
%12.3	%13.2	%74.6	نسبة مئوية		
5	19	90	تكرار	القدرة على الممارسة	
%4.4	%78.9	%16.7	نسبة مئوية		
17	14	83	تكرار	الممارسة الفعلية	
%14.9	%12.3	%72.8	نسبة مئوية		مهاراة طرح الأسئلة
2	26	86	تكرار	المعرفة	
%1.8	%22.8	%75.4	نسبة مئوية		
6	39	69	تكرار	التدريب	
%5.3	%34.2	%60.5	نسبة مئوية		
6	33	75	تكرار	القدرة على الممارسة	
%5.3	%28.9	%65.8	نسبة مئوية		
4	36	64	تكرار	الممارسة الفعلية	
%3.5	%31.6	%64.9	نسبة مئوية		مهاراة التلخيص
12	27	75	تكرار	المعرفة	
%10.5	%23.7	%65.8	نسبة مئوية		
16	73	25	تكرار	التدريب	
%14	%64	%21.9	نسبة مئوية		
16	67	31	تكرار	القدرة على الممارسة	
%14	%58.8	%27.2	نسبة مئوية		
12	66	36	تكرار	الممارسة الفعلية	
%10.5	%57.9	%31.6	نسبة مئوية		مهاراة المواجهة
13	38	63	تكرار	المعرفة	
%11.4	%33.3	%55.3	نسبة مئوية		
21	65	28	تكرار	التدريب	
%18.4	%57	%24.6	نسبة مئوية		
15	37	62	تكرار	القدرة على الممارسة	
%13.2	%32.5	%54.4	نسبة مئوية		
10	75	29	تكرار	الممارسة الفعلية	
%8.8	%65.8	%25.4	نسبة مئوية		مهاراة الاتصال غير اللفظي
6	15	93	تكرار	المعرفة	
%5.3	%13.2	%81.6	نسبة مئوية		
15	84	15	تكرار	التدريب	
%13.2	%73.7	%13.2	نسبة مئوية		

4	89	21	تكرار	القدرة على الممارسة	
%3.5	%78.1	%18.4	نسبة مئوية		
5	88	21	تكرار	الممارسة الفعلية	
%4.4	%77.2	%18.4	نسبة مئوية		
8	48	60	تكرار	المعرفة	مهارة إدارة جلسات الإرشاد الفردي
%5.3	%42.1	%52.6	نسبة مئوية		
14	61	39	تكرار	التدريب	
%12.3	%53.5	%34.2	نسبة مئوية		
8	60	46	تكرار	القدرة على الممارسة	
%7	%52.6	%40.4	نسبة مئوية		
27	61	26	تكرار	الممارسة الفعلية	
%23.7	%53.5	%22.8	نسبة مئوية		
15	17	82	تكرار	المعرفة	مهارة إدارة جلسات الإرشاد الجماعي
%13.2	%14.9	%71.9	نسبة مئوية		
15	82	17	تكرار	التدريب	
%13.2	%71.9	%14.9	نسبة مئوية		
14	87	13	تكرار	القدرة على الممارسة	
%12.3	%76.3	%11.4	نسبة مئوية		
14	86	14	تكرار	الممارسة الفعلية	
%12.3	%75.4	%12.3	نسبة مئوية		
14	15	85	تكرار	المعرفة	مهارة إدارة جلسات التوجيه الجمعي
%12.3	%13.2	%74.6	نسبة مئوية		
10	91	13	تكرار	التدريب	
%8.8	%79.8	%11.4	نسبة مئوية		
10	83	21	تكرار	القدرة على الممارسة	
%8.8	%72.3	%18.4	نسبة مئوية		
4	79	31	تكرار	الممارسة الفعلية	
%3.5	%69.3	%27.2	نسبة مئوية		
--	42	72	تكرار	المعرفة	مهارة المناقشة والإقناع
--	%36.8	%62.2	نسبة مئوية		
5	36	73	تكرار	التدريب	
%4.4	%31.6	%64	نسبة مئوية		
10	29	75	تكرار	القدرة على الممارسة	
%8.8	%25.4	%65.8	نسبة مئوية		
12	20	81	تكرار	الممارسة الفعلية	
%11.4	%17.5	%71.1	نسبة مئوية		
7	23	84	تكرار	المعرفة	مهارة حل المشكلات
%6.1	%20.2	%73.7	نسبة مئوية		
16	65	33	تكرار	التدريب	

نسبة مئوية	28.9%	57%	14%
القدرة على الممارسة	تكرار	42	6
نسبة مئوية	36.8%	57.9%	5.3%
الممارسة الفعلية	تكرار	48	6
نسبة مئوية	42.1%	52.6%	5.3%
المعرفة	تكرار	79	14
مهارة تقديم الاستشارات	نسبة مئوية	69.3%	12.3%
التدريب	تكرار	32	10
نسبة مئوية	28.1%	63.2%	8.8%
القدرة على الممارسة	تكرار	20	14
نسبة مئوية	17.5%	70.2%	12.3%
الممارسة الفعلية	تكرار	33	7
نسبة مئوية	28.9%	64.9%	6.1%

متوسطة وبدرجة ضعيفة) يعكس ضعفاً عاماً في التدريب المهاري في الجامعات، الأمر الذي قد يؤدي إلى إضعاف قدرات المرشدين وممارستهم الفعلية لمقتضيات العملية الإرشادية، والذي تطلبه عملية الاتصال الفعال.

أما على صعيد القدرة والممارسة فقد تشابهت استجابة المفوضين إزاءها مع استجاباتهم إزاء التدريب، وعليه فقد اتضح أن الاعتقادات حول الكفايات والقدرة ارتبطت بدرجة كبيرة بالتدريب، كما يلاحظ الاقتران بين القدرة والتدريب مع الممارسة الفعلية للمهارة، حيث إن مهارات (الإنصات، طرح الأسئلة، المناقشة والإقناع) حازت على أعلى نسب في تقدير القدرة والممارسة الفعلية، في حين تراجعت تقييمات القدرة والممارسة إلى الدرجة المتوسطة والضعيفة في باقي مهارات التواصل الإرشادي.

نتائج السؤال الثاني وتفسيره: لاختبار صحة السؤال الثاني والذي نصه "هل توجد علاقات ذات دلالة إحصائية بين مكونات مهارات الاتصال الإرشادي (المعرفة بالمهارة، التدريب على المهارة، القدرة على ممارسة المهارة، الممارسة الفعلية للمهارة) لدى المرشدين؟"، قام الباحثان بحساب معامل ارتباط العزوم (بيرسون)، فجاءت النتائج كما يلي:

يتضح من الجدول السابق تفاوت انتشار المهارات موضع الدراسة بجوانبها الأربعة المرشدين حيث سجل الجانب المعرفي أعلى الدرجات، إذ تجاوزت الاستجابة بدرجة كبيرة في (بدرجة كبيرة) جميع المهارات نسبة 60% ما عدا مهارة الافتتاح 16.7% ومهارة المواجهة 55.3% ومهارة إدارة جلسات الإرشاد الفردي 52%، وعلى الرغم من ذلك فإن الباحثين يريان في هذه النتيجة انخفاضاً ما في مستوى المعرفة عند المرشدين لمهارات أساسية عليهم أن يلموا بها، الأمر الذي قد يترتب عليه عدم قدرتهم على إدارة العملية الإرشادية وتحقيق أهدافها.

أما في الجانب التدريبي فقد تركزت معظم تقديرات المرشدين حول الاستجابة (بدرجة متوسطة) باستثناء مهارات (الإنصات، طرح الأسئلة، المناقشة) حيث بلغت نسبة الاستجابة (بدرجة كبيرة)، 74.6%، 64%، 64%، على الترتيب، وتفسير ذلك يرجع ربما إلى أن المرشدين يعتقدون أن هذه المهارات أسهل من غيرها - وهذا اعتقاد غير دقيق - ومن تم فإن تقديرهم للتدريب الذي تلقوه حولها كان كافياً، ويصل إلى حد الرضا، وفي المقابل فإن جميع المهارات المتبقية قد تراوح التقدير (بدرجة متوسطة) بين النسبة 57% لمهارة المواجهة، 60.3% لمهارة طرح الأسئلة.

ويرى الباحثان أن ارتفاع النسب على التقديرين (بدرجة

جدول 3

نتائج معامل الارتباط العزوم بين مكونات المهارات

المتغيرات	المعرفة	التدريب	القدرة على الممارسة	الممارسة الفعلية
المعرفة	معامل الارتباط	1	0.23	0.21
	القيمة الاحتمالية	----	0.02	0.02
التدريب	معامل الارتباط	1	0.8	0.7
	القيمة الاحتمالية	----	0.00	0.00
القدرة على الممارسة	معامل الارتباط	0.8	1	0.9
	القيمة الاحتمالية	0.00	----	0.00
الممارسة الفعلية	معامل الارتباط	0.7	0.9	1
	القيمة الاحتمالية	0.00	0.00	----

عليها قدرة وممارسة ما لم يصابها تدريب مهاري مناسب يكسب الطلبة والمرشدين إمكانية الخروج من دائرة التنظير إلى مستوى القدرة والتنفيذ، وفي ظل ما أشارت إلى النتائج من ضعف نسبي في التدريب، والتركيز على الجوانب النظرية التي اتسمت استجابات المرشدين إزاءها بالإيجابية والرضا، فإن الحاجة ماسة لمراجعة المناهج المعتمدة في الجامعات لبرامج الإرشاد وطرق وآليات التدريب المتبعة، وقد أوضحت النتائج أن القدرة والممارسة الفعلية ترتبط ارتباطاً قوياً تراوح بين (0.7، 0.8) الأمر الذي يؤكد ما ذكره البيلي [25] من أن الاعتقادات حول القدرة ترتبط بصورة كبيرة مع القدرة الفعلية والممارسة.

نتائج السؤال الثالث وتفسيره: لاختبار صحة السؤال الثالث والذي نصه "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مهارات الاتصال الإرشادي لدى المرشدين تعزى لمتغير النوع؟"، قام الباحثان بحساب معامل "ت" للفروق بين متوسطي مجموعتين مستقلتين، فجاءت النتائج كما يلي:

جدول 4

نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار ت للفروق بين الذكور والإناث في مهارات الاتصال الإرشادي

مهارات الاتصال الإرشادي	الفئة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة ت المحسوبة	القيمة الاحتمالية	الاستنتاج
معرفة المهارة	ذكر	42.19	6.55	112	0.7	0.5	غير دالة
	أنثى	41.38	5.95				
التدريب على المهارة	ذكر	31.36	3.24	112	-1.4	0.17	غير دالة
	أنثى	32.28	3.75				

غير دالة	0.21	-1.27	112	3.68	31.95	ذكر	القدرة على ممارسة المهارة
				3.38	32.79	أنثى	
غير دالة	0.24	-1.19	112	3.96	32.34	ذكر	الممارسة الفعلية للمهارة
				3.53	33.17	أنثى	

يتضح من الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مكونات الاتصال الإرشادي (المعرفة بالمهارة، التدريب على المهارة، القدرة على ممارسة المهارة، الممارسة الفعلية للمهارة) لدى المرشدين تعزى إلى متغير النوع، الأمر الذي يشير إلى نفي السؤال، ويتفق هذا مع دراسة مقبول [26] ويتعارض مع دراسة العجلاني [27] التي أكدت أن الإناث أكثر إدراكاً من الذكور في المهارات المعرفية ويتعارض هذا مع دراسة أبو يوسف [14] التي أكدت على وجود فروق في مهارة طرح الأسئلة تعزى لمتغير النوع ويتفق مع نفس الدراسة التي توصلت لعدم وجود فروق بين النوعين في بقية المهارات، ويتعارض مع دراسة النجار [16] التي تؤكد وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مهارات التواصل لدى المرشد تعزى لمتغير النوع لصالح الإناث في الانتباه الفعال، ويتفق مع نفس الدراسة في عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للجنس في مهارات (الإصغاء، تعزيز السلوك البديل، التأمل، طرح الأسئلة) ويتفق مع دراسة شومان [11] التي توصلت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي للمرشدين النفسيين تعزى لمتغير النوع لصالح المرشحات

في البعد الأول وهو الشخصية العامة ولم يكن فروق بين النوعين في البعدين الثاني والثالث وهما على التوالي البعد الإداري والمهارات الاجتماعية. ويفسر الباحثان ذلك إلى التجانس الكبير بين النوعين فيما يتعلق بالدراسة والتدريب وطبيعة العمل، إضافة إلى أن النوع لم يعد عائقاً أمام انجاز أو تفوق الفرد وخروجه وتعلمه في مجال ما خاصة أن مستوى الطموح لدى الكثير من الإناث عالي، حيث أن كليهما لديه القدرة العقلية والمهنية الكافية لإنجاز مهامه بكفاءة عالية، ويستطيع أن ينمي مهاراته وكفاياته من خلال التدريب والاطلاع خاصة في هذا ظل الثورة التكنولوجية التي تسيطر على هذا العصر.

نتائج السؤال الرابع وتفسيره: لاختبار صحة السؤال الرابع والذي نصه "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مهارات الاتصال الإرشادي لدى المرشدين تعزى لمتغير مكان العمل؟"، قام الباحثان بحساب معامل ف "تحليل التباين الأحادي"، فجاءت النتائج كما يلي:

جدول 5

نتائج تحليل التباين الأحادي في مهارات المقابلة حسب مكان العمل

القيمة الاحتمالية	معامل ف	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات		
0.29	1.24	48.55	2	97.1	بين المجموعات	معرفة المهارة
		39.25	108	4238.8	داخل المجموعات	
			110	4335.9	المجموع	
0.19	1.69	20.62	2	41.24	بين المجموعات	التدريب على المهارة
		12.22	108	1320.13	داخل المجموعات	
			110	1361.37	المجموع	
0.11	2.30	28.44	2	56.88	بين المجموعات	القدرة على الممارسة
		12.37	108	1335.45	داخل المجموعات	

			110	1392.33	المجموع	
0.15	1.92	27.01	2	54.01	بين المجموعات	الممارسة الفعلية
		14.07	108	1519.41	داخل المجموعات	
			110	1573.42	المجموع	
0.604	2.822	347.94	2	875.87	بين المجموعات	المجموع
		155.16	108	16757.37	داخل المجموعات	
			110	17633.24	المجموع	

وجود علاقة بين المعرفة والقدرة والممارسة، وبين كل من التدريب والممارسة والقدرة، أما ارتباط المعرفة في التدريب غير دال.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مكونات الاتصال الإرشادي (المعرفة بالمهارة، التدريب على المهارة، القدرة على ممارسة المهارة، الممارسة الفعلية للمهارة) لدى المرشدين تعزى إلى متغير النوع.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مهارات الاتصال الإرشادي تعزى إلى مكان العمل.

6. التوصيات

في ضوء نتائج الدراسة، فإن الباحثين يوصيان بالتالي:

- تأهيل المرشدين تأهيلاً أكاديمياً وعملياً، وذلك من خلال مقررات دراسية تمنح المرشد معارف متعددة متجددة، مع التركيز على مقرر التدريب الميداني، باعتباره الأداة الأكثر قدرة على رفع كفاءة وفعالية المرشدين.

- ضرورة الاهتمام بالدورات التدريبية (نظرياً، عملياً) لجميع المرشدين أثناء الخدمة في مختلف الجوانب المتعلقة بعملهم خاصة في مهارات المقابلة الإرشادية؛ مع تحقيق التنسيق والتكامل وتبادل الخبرات بين الجهات ذات الصلة.

- ضرورة الاهتمام بالبعد التشخيصي في العمل الإرشادي؛ لما له من أهمية بالغة في الإرشاد التربوي والمهني والنفسي.

- توفير القائمين على المرشدين في الحكومة، والوكالة، وغيرهما، للعوامل التي تساعد المرشدين على أداء مهامهم بصورة جيدة.

- رفع كفاءة الأساتذة الجامعي في مجال الإرشاد النفسي، خاصة

يتضح من الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مهارات الاتصال الإرشادي تعزى إلى مكان العمل وبذلك يثبت النفي للسؤال الرابع، وهذا يتعارض مع دراسة شومان [11] التي بينت وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي للمرشدين النفسيين تعزى لمتغير جهة العمل (وكالة - حكومة) لصالح المرشدين الذين يعملون في وكالة الغوث الدولية في الجانب الإداري، ويرجع الباحثان ذلك إلى تشابه البيئة وظروف الدراسة والتدريب في قطاع غزة ونوع الخبرات التي يتلقاها المرشد سواء أثناء الدراسة أو بعد التخرج من الجامعة وكذلك كفايات الأفراد القائمين على التدريس والتدريب، إضافة إلى تشابه العمل والفئة المستهدفة (مدارس) أي طلاب يعانون من مشاكل خفيفة ومن تم تشابه الخبرات مما أدى إلى عدم وجود فروق دالة إحصائياً.

ملخص النتائج: بعد تطبيق الدراسة توصل الباحثان إلى النتائج التالية:

- تفاوت نسب انتشار المهارات موضع الدراسة بجوانبها الأربعة عند المرشدين حيث سجل الجانب المعرفي أعلى الدرجات، والتي تعدت نسبة الاستجابة بدرجة كبيرة 60% ما عدا مهارة الافتتاح والمواجهة وإدارة جلسات الإرشاد الفردي، أما في الجانب التدريبي فقد تركزت معظم تقديرات المرشدين حول الاستجابة (بدرجة متوسطة) باستثناء مهارات (الإنصات، طرح الأسئلة، المناقشة)، وعلى صعيد القدرة والممارسة فقد تشابهت استجابة المفحوصين إزاءها مع استجاباتهم إزاء التدريب.

- عدم وجود علاقة دالة بين المعرفة والتدريب، في حين تأكد

[4] الخطيب، عبد الله عبد الهادي عبد الرحمن (2010)، برنامج إرشادي مقترح لتنمية بعض المهارات الاجتماعية لدى أبناء الشهداء في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة.

[5] حمدان، محمد زياد (2000)، سيكولوجية الاتصال التربوي، بدون طبعة، دار التربية الحديثة.

[6] زارو، جون وآخرون ترجمة محمد قاسم عبد الله (2001)، دليل المبتدئين بالعلاج النفسي، الطبعة الأولى، دار الفكر للطباعة والنشر، عمان.

[7] أبو أسعد، احمد عبد اللطيف (2009)، الإرشاد المدرسي، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.

[8] سغان، محمد أحمد (2005)، العملية الإرشادية، الطبعة الأولى، دار الكتاب الحديث، القاهرة.

[9] حمود، خضير كاظم (2010)، الاتصال الفعال في إدارة الأعمال، دار صفاء للنشر، عمان.

[10] أبو حماد، ناصر الدين (2006)، دليل المرشد التربوي (دليل ميداني) الطبعة الأولى، عالم الكتب الحديث، عمان.

[11] شومان، زياد محمود (2008)، دراسة تقييمية لأداء المرشد النفسي في ضوء بعض المتغيرات، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة.

[12] عمر، ماهر محمود عمر (1992)، المقابلة في الإرشاد والعلاج النفسي، الطبعة الثالثة، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر.

في النواحي التطبيقية؛ كإجراء المقابلة وتطبيق الاختبارات، والتشخيص... الخ.

مقترحات للدراسة:

□ إجراء دراسات لمعرفة مدى امتلاك القائمين علي طلبة الإرشاد النفسي (محاضرين، مدربين)، لمهارات المقابلة الإرشادية، كطرح الأسئلة، الإبقاء، التفسير، تطبيق الاختبارات... الخ.

□ إجراء دراسات حول مدى رضا المرشدين عن أدائهم المهني والتعرف على المعوقات التي تواجههم أثناء عملهم سواء مع المشرفين أو إدارة المدرسة أو المعلمين أو الطلاب أو المجتمع المحلي.

□ إجراء دراسات تقويمية للمرشدين العاملين في محافظات القطاع ومقارنتها مع مثيلاتها بالوطن العربي.

□ إجراء دراسات حول دور الإرشاد النفسي في خفض درجة المشكلات النفسية لدى الطلاب بمختلف مراحلهم التعليمية.

□ إجراء دراسة حول مدى حاجة الطلاب في الكليات بجميع مستوياتها إلى إنشاء مراكز للإرشاد النفسي؛ لمعرفة أهم المشكلات التي يعاني منها الطلاب.

المراجع

[1] القران الكريم

[2] حمدي، نزيه وأبو طالب، صابر سعدي (2007)، الإرشاد والتوجيه في مراحل العمر المختلفة، منشورات جامعة القدس المفتوحة، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.

[3] الميلبي، بندر بن صلاح بن عتيق (1430هـ)، مهارة الاتصال لدى المرشد وأهميتها كما يراها المسترشدون في المرحلة الثانوية بمحافظة ينبع، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.

- [13] القذافي، رمضان محمد (1997)، *الإرشاد والتوجيه النفسي*، الطبعة الأولى، دار الجيل، بيروت.
- [14] أبو يوسف، محمد جدوع (2008)، *دراسة تقييمية لأداء المرشد النفسي في ضوء بعض المتغيرات*، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة.
- [15] الأسمر، نهلة ريمون (2000)، *أثر برنامج إرشاد جمعي في تحسين مهارة المرشد الزميل على التواصل ومساعدة الطلبة الذين يواجهون مشكلات تكيف مدرسي*، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة.
- [16] النجار، يحيى محمود (2001)، *مدى فاعلية مهارة التواصل التربوي في تقديم الخدمات الإرشادية لطلبة المرحلة الثانوية*، رسالة ماجستير (غير منشورة)، الجامعة الإسلامية غزة.
- [17] العاجز، فؤاد خليل (2001)، *الإرشاد التربوي في المدارس الأساسية العليا والثانوية بمحافظة غزة*، مجلة الجامعة الإسلامية، غزة، المجلد (9)، العدد (14).
- [18] شبير، منير عودة (2003)، *المعوقات المهنية لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في قطاع غزة وعلاقتها بالرضا الوظيفي*، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية التربية، الجامعة الإسلامية غزة.
- [19] عوض، أحمد محمد (2003)، *اتجاهات مديري المدارس الحكومية بمحافظات غزة نحو الإرشاد التربوي وعلاقتها بأداء المرشد التربوي*، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة.
- [20] البشري، عامر بن شايع بن محمد (2004) دور المرشد الطلابي في الحد من العنف المدرسي من وجهة نظر المرشدين الطلابيين تطبيقاً على منطقة عسير التعليمية، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية ، الرياض
- [21] السميح، عبد المحسن بن محمد (2004)، *مهام المرشد الطلابي بين الممارسة والتطبيق*، مجلة جامعة أم القرى، الرياض، المجلد (16)، العدد (1).
- [22] الفتلاوي، سهيله محسن كاظم (2003)، *الكفايات التدريسية، المفهوم-التدريب- الأداء*، الطبعة الأولى، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- [23] دروزة، أfnان نظير (2004)، *أساسيات في علم النفس التربوي*، الطبعة الأولى، الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- [24] الحلو، محمد وفائي (2007)، *علم النفس التربوي "نظرة معاصرة"*، الطبعة الخامسة، مطبعة الرنتيسي للطباعة والنشر، غزة.
- [25] البيلي، محمد عبد الله، قاسم، عبد القادر، العمادي، أحمد عبد المجيد، (1997)، *علم النفس التربوي وتطبيقاته*، الطبعة الأولى، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، العين، الإمارات.
- [26] محاسنة، محمد، (2006)، *واقع التزام المرشد التربوي بأخلاقيات مهنة الإرشاد من وجهة نظر المرشدين والمسترشدين*، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، اربد، الأردن.

رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم
الاجتماعية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض،
المملكة العربية السعودية.

[27] العجلاني، عمر علي عبد الله (2005): *تقييم المهارات
المهنية عند الأخصائيين الاجتماعيين - دراسة مسحية
في مستشفيات الصحة النفسية بالمملكة العربية السعودية،*

INDICATIVE COMMUNICATION SKILLS FOR THE COUNSELORS IN THE GAZA STRIP FROM THE PERSPECTIVE OF INTEGRATIVE

Issa Mohammad Al- Mohtasib
Researcher at the faculty of Educational Science
Mohammad V University at Souissi

Anwar Abdul Aziz Al- Abadsah
Faculty of Education
Islamic University of Gaza

***Abstract_** The study investigated the communication skills practiced by school counselors in Gaza Strip. Males and females counselor working at the United Nation Relief and Work Agency (UNRWA), Government and Non-Governmental Sector schools were randomly selected to participate in the study.*

The methodology is based at a hundred and fourteen (114) counselors who were randomly selected from the schools in Gaza Strip. Personal Information Questionnaire and Counseling Communication Skills Questionnaire are used in the study. The questionnaires measure four areas of skills; knowledge of the skills, training on these skills, the cognitive ability of counselors to practice these skills and the application of these skills in their practice. Reliability by Alpha cronbach is 0.975.

The study, in the results, showed that more than 60% of the participants know the basic counseling skills except confrontation and individual counseling sessions. As for training skills, less than 25% of the sample was trained on listening skills, asking questions and discussion. With regard to their cognitive abilities and the application of these skills were similar. There was not significant relation between the cognitive ability to apply these skills and their applications into practice. There are no significant differences between males and females in relation to the four components of the questionnaires.

Keywords: *Communication skills indicative, skills, cognitive ability, practice, Variable Gender, Variable place.*