التفكير الإيجابي وعلاقته بمهارات التواصل المدركة لدى المرشدين التربويين في محافظة العاصمة عمان

The Positive thinking and its relationship with perceived communication skills among the educational counselors in Capital Amman Governance

إعــداد
جعفر عبدالعزيز الحرايزة

إشــراف
الدكتور محمد عبد المجيد المصري

قدمت هذه الرسالة استكمالا" لمتطلبات منح درجة الماجستير في الارشاد النفسي والتربوي

كلية العلوم التربوية والنفسية
جامعة عمان العربية

أيلول 2014 م

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

نوقشت رسالة الماجستير للطالب : جعفر عبدالعزيز عبدربه الحرايزة بتاريخ ٢٠١٤/٠٩/٢٩ وعنوانها (**التفكير الإيجابي وعلاقته بمهارات التواصل المدركة لدى المرشدين التربويين في محافظة العاصمة عمان**) ، وقد أُجيزت بتاريخ ٢٠١٤/١٠/١٤ .

أعضاء لجنة المناقشة		**التوقيـــــــع**
أ.د سامي ملحم	رئيسا"	.....
د. محمد عبدالمجيد المصري	عضوا" ومشرفا"	.....
د. عمار فريحات	عضوا"	.....

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

تفويض

أنا جعفر عبدالعزيز عبدربه الحرايزة أفوّض جامعة عمان العربية بتزويد نسخ من رسالتي الموسومة " **التفكير الإيجابي وعلاقته بمهارات التواصل المدركة لدى المرشدين التربويين في محافظة العاصمة عمان** " ورقيا" والكترونيا" للمكتبات، أو المنظمات، أو الهيئات والمؤسسات المعنية بالابحاث والدراسات العلمية عند طلبها .

الاسم : جعفر عبدالعزيز عبدربه الحرايزة

التاريخ : ٢٠١٤/١١/٨

التوقيع : جعفر عبدالعزيز

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الإهـــــداء

الى روح والدي ... رحمه الله واسكنه فسيح جنانه

الى والدتي الغالية ... جعلها الله سبيلا" لمرضاته

الى رفيقة دربي ... زوجتي الغاليةام المؤمن ... حبا" وتقديرا"

الى فلذات كبدي ... ابنائي وبناتي المؤمن والمأمون
ورنيم وتسنيم ...حفظهم الله من كل سوء

الى كل الاحبة والاصدقاء

أهدي هذا الجهد المتواضع

الباحث

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه، والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم، وبعد.....

فإنه يسعدني ويشرفني بداية ً أن أتقدم بجزيل الشكر ووافر الامتنان إلى الدكتور محمد عبد المجيد المصري لقبوله الإشراف على هذه الرسالة، فقد كان الوجه المبتسم والقلم المضئ، لم يبخل في توجيهاته السديدة وملاحظاته القيّمة التي كان لها أكبر الأثر في إثراء هذه الرسالة وخروجها بهذه الصورة.

وأتقدم بالشكر الجزيل للسادة أعضاء المناقشة : الاستاذ الدكتور سامي ملحم، الدكتور عمار فريحات والدكتور محمد المصري الذين تفضلوا بقبول مناقشة هذه الرسالة ولتحملهم عبء قراءتها وسأكون حريصاً على الأخذ بتوجيهاتهم وآرائهم القيّمة والسديدة.

كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى أساتذتي الذين نهلت من خبراتهم، وأفاضوا علي من كريم خُلقهم وسعة علمهم وحسن رعايتهم، مما منحني الثقة والعزم، ولا يفوتني أن أشكر كل من ساعدني في إخراج هذا العمل، فجزاهم الله عني خير الجزاء.

الباحث

المنارة للاستشارات

www.manaraa.com

قائمة المحتويات

Contents

التفكير الإيجابي وعلاقته بمهارات التواصل المدركة لدى المرشدين التربويين في محافظة العاصمة عمان ..... أ
قرار لجنة المناقشة ..... ب
التفويض ..... ج
الإهـــداء ..... د
الشكر والتقدير ..... ه
قائمة المحتويات ..... و
قائمة الجداول ..... ح
قائمة الملاحق ..... ي
الملخص باللغة العربية ..... ك
Abstract ..... م
الفصل الأول مشكلة الدراسة وأهميتها 1
مقدمة : 1
مشكلة الدراسة 2
عناصر مشكلة الدراسة: 3
أهمية الدراسة 3
مصطلحات الدراسة : 4
حدود الدراسة ومحدداتها : 5
الفصل الثاني الأدب النظري والدراسات السابقة 7
أولاً- الإطار النظري 7
ثانياً- الدراسات السابقة 33
تعقيب الباحث على الدراسات السابقة: 38
الفصل الثالث الطريقة والإجراءات 40
مجتمع الدراسة 40
عينة الدراسة 40
أداتا الدراسة: 41

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

تصحيح المقياس.....50
إجراءات الدراسة.....51
متغيرات الدراسة.....51
الأساليب الإحصائية المستخدمة.....52
الفصل الرابع نتائج الدراسة.....53
النتائج المتعلقة بالسؤال الأول:.....53
النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني:.....54
النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث:.....55
النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع:.....63
النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس:.....72
الفصل الخامس مناقشة النتائج والتوصيات.....75
مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول.....75
مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني.....76
مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث.....77
مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع.....78
مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس.....79
التوصيات.....81
المراجع.....82

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
:1	التكرارات والنسب المئوية لعينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة	52
:2	معاملات الارتباط بين فقرات مقياس التفكير الإيجابي والدرجة الكلية والمجال التي تنتمي إليه	54
:3	معاملات الارتباط بين الدرجات الكلية لمجالات مقياس التفكير الإيجابي	55
:4	معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا وثبات الإعادة للمجالات والدرجة الكلية لمقياس التفكير الإيجابي	56
:5	معاملات الارتباط بين فقرات مقياس التواصل والدرجة الكلية والمجال التي تنتمي إليه	58
:6	معاملات الارتباط بين الدرجات الكلية لمجالات مقياس مهارات التواصل	59
:7	معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا وثبات الإعادة للمجالات والدرجة الكلية لمقياس مهارات التواصل	60
:8	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى التفكير الإيجابي لدى المرشدين في مدارس محافظة العاصمة عمان مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية لفقرات مقياس التفكير الإيجابي	65
:9	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمُستوى مهارات التواصل (اللفظي، غير اللفظي) المدركة لدى المرشدين التربويين مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية لفقرات مقياس مهارات التواصل	66
:10	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى التفكير الإيجابي لدى المرشدين التربويين حسب متغيرات الجنس والمؤهل العلمي والخبرة	68

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

:11	تحليل التباين الثلاثي لأثر الجنس والمؤهل العلمي والخبرة على مجالات التفكير الإيجابي لدى المرشدين التربويين	69
:12	تحليل التباين الثلاثي لأثر الجنس والمؤهل العلمي الخبرة على مستوى التفكير الإيجابي لدى المرشدين التربويين ككل	71
:13	المقارنات البعدية بطريقة شيفيه لأثر المؤهل العلمي على مستوى التفكير الإيجابي	73
:14	المقارنات البعدية بطريقة شيفيه لأثر الخبرة على مستوى التفكير الإيجابي	75
:15	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى مهارات التواصل المُدركة لدى المرشدين التربويين تبعاً لمتغيرات الجنس والخبرة والمؤهل العلمي والتفاعل بينهما	77
:16	تحليل التباين الثلاثي لأثر الجنس والمؤهل العلمي والخبرة مجالات مهارات التواصل المُدركة لدى المرشدين التربوي	78
:17	تحليل التباين الثلاثي لأثر الجنس والمؤهل العلمي والخبرة الدرجة الكلية مهارات التواصل المُدركة لدى المرشدين التربويين	81
:18	المقارنات البعدية بطريقة شيفيه لأثر المؤهل العلمي على مهارات التواصل المُدركة لدى المرشدين التربوي	83
:19	المقارنات البعدية بطريقة شيفيه لأثر الخبرة مهارات التواصل المُدركة لدى المرشدين التربويين	85
:20	معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين درجات التفكير الإيجابي ودرجات مهارات التواصل المُدركة لدى المرشدين التربويين	87

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الملحق	الصفحة
1	مقياس التفكير الإيجابي بصورته الاوليه.....	107
2	مقياس التفكير الإيجابي بصورته النهائية	112
3	مقياس مهارات التواصل بصورته الاولية	117
4	مقياس مهارات التواصل بصورته النهائية	122
5	قائمة بأسماء السادة محكمي اداة الدراسة	128
6	خطابات تسهيل المهمة	129

المنارة للاستشارات

www.manaraa.com

الملخص باللغة العربية

التفكير الإيجابي وعلاقته بمهارات التواصل المدركة لدى المرشدين التربويين في محافظة العاصمة عمان.

إعداد : جعفر عبد العزيز الحرايزة

المشرف: د. محمد عبد المجيد المصري

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى التفكير الإيجابي وعلاقته بمهارات التواصل المدركة لدى المرشدين التربويين في محافظة العاصمة عمان. تكونت عينة الدراسة من (149) مرشداً ومرشدة(71 ذكور، 78 إناث) شكلوا ما نسبته (28%) يعملون في المدارس الحكومية التابعة لمديريات التربية والتعليم في محافظة العاصمة. ولتحقيق هدف الدراسة قام الباحث ببناء استبانة مكونة من ثلاثة أجزاء، يتعلق الأول بالمعلومات الشخصية للمستجيب، والثاني بمهارات التفكير الإيجابي، والثالث بمهارات التواصل لدى المرشدين. وقد تم التأكد من صدق الأداة وثباتها ومن ثم تطبيقها على عينة الدراسة.

أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى التفكير الإيجابي ومستوى مهارات التواصل المدركة كانا بدرجة متوسطة لدى عينة الدراسة. كما بينت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية (α = 0.05) تعزى لأثر الجنس في جميع مهارات التفكير الإيجابي باستثناء مجال تقبل المسؤولية الشخصية، وجاءت الفروق لصالح الذكور في مجال التفاؤل، ولصالح الإناث في مجالات الضبط الانفعالي والسماحة والذكاء الاجتماعي وتقبل الذات غير المشروط وفي الدرجة الكلية للتفكير الإيجابي.

وبينت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية (α = 0.05) تعزى لأثر المؤهل العلمي في جميع مهارات التفكير الإيجابي باستثناء مجال السماحة. و وجود فروق ذات دلالة إحصائية (α = 0.05) تعزى لأثر الجنس في مهارات

المنارة للاستشارات

www.manaraa.com

عكس المشاعر ومهارة التلخيص والتساؤل ولصالح الذكور وفي مهارة تقديم المعلومات لصالح الإناث، بينما لم تظهر فروق دالة إحصائيا في باقي المجالات. ووجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) تعزى لأثر المؤهل العلمي في جميع المجالات لصالح حملة الدراسات العليا باستثناء مهارة التوضيح، ومهارة تقديم المعلومات، والاتصال اللفظي وغير اللفظي، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) تعزى لأثر الخبرة في مجالات مهارة التوضيح ومهارة التلخيص والتساؤل ومهارة تقديم المعلومات ومهارة الكشف الذاتي بينما لم تظهر فروق دالة إحصائيا في باقي المجالات. وبينت النتائج وجود علاقة إيجابية دالة إحصائيا بين التفكير الإيجابي ومهارات التواصل المُدركة لدى المرشدين التربويين.

وفي ضوء النتائج يوصي الباحث بضرورة تضمين الدورات التدريبية للمرشدين الجدد على مهارات التفكير الإيجابي وربطها بالعملية الإرشادية.

الكلمات المفتاحية: التفكير الإيجابي. التواصل. المرشد التربوي.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

Abstract

The Positive thinking and its relationship with perceived communication skills among the educational counselors in capital Amman Governance.

Submitted By : Jafar Abdelaziz Al-harayza

Supervisor: Dr, Mohammad Abdelmajeed Al-masri

Master Thesis. Amman Arabic University. 2014. (Supervisor: Dr. Mohammad Abdelmajeed Al-masrei)

The purpose of this study is to investigate the level of positive thinking and its relationship to perceived communication skills among educational counselors in the capital Amman. The sample of the study consisted of (149) male and female counselors (71 males, 78 females) presenting (28%) of the population of the study working in the public schools at the educational directorates in the capital Amman. To achieve the aim of the study the researcher developed a questionnaire consisted of three parts: the first contained personal information of the respondent, the second measuring positive thinking skills and the third measuring communication skills. After checking reliability and validity the researcher applied the questionnaire on the sample.

The results of the study showed that the level of positive thinking and perceived communication skills were in an average level among all counselors. Moreover, there are significant statistical differences at the level of (α =0.05) attributed to gender effect in all domains of positive thinking except for accepting personal responsibility in favor of males in optimism domain an din favor of females in emotional control, tolerance and social intelligence domains as well as self-acceptance and in the total degree of positive thinking.

المنارة للاستشارات

www.manaraa.com

The results showed that are significant statistical differences at the level of (α =0.05) attributed to educational level in all domains of positive thinking except for tolerance, there are significant statistical differences at the level of (α =0.05) attributed to gender in felling reflections, summarizing questioning skills of perceived communication in favor of males and in information in favor of females. Meanwhile, there were no significant statistical differences in other domains.

Furthermore, there are significant statistical differences at the level of (α =0.05) attributed to scientific qualification in all domains in favor of graduate studies except for clarification skills, providing information and verbal as well as non-verbal communication. There are significant statistical differences at the level of (α =0.05) attributed to experience variable in clarification, summarizing, questioning, providing information and self- exposure while, there were no differences in other domains. The results showed that there is a significant positive relationship between positive thinking and perceived communication skills among educational counselors.

Based on the findings of the study the researcher recommended the need of conducting training courses for new consolers on positive thinking skills and linking it with the counseling process.

Key words: Positive thinking, Communication. Educational counselor.

www.manaraa.com

الفصل الأول
مشكلة الدراسة وأهميتها

مقدمة :

تؤكد أدبيات البحوث السيكولوجية والتربوية الاهتمام بالتفكير باعتباره أكثر مهارات السلوك الإنساني تعقيداً ورقياً، يتميز به الإنسان لتحقيق أهدافه وتكيفه مع بيئته، وقد تعددت أنواع التفكير ومنها التفكير الإيجابي الذي يشير إلى إعمال العقل في مشكلة ما للتوصل إلى حلها بالتركيز على الإيجابيات في أي موقف بدلا" من التركيز على السلبيات، ويُعد مهارة عملية تُساعد على التعامل مع المشكلات بشكل أكثر فاعلية وزيادة القدرة على التغلب على المشاكل بزيادة مهارة وثقة وقوة الفرد، فهو دافع للنجاح وإزالة العقبات .

والتفكير الإيجابي (Positive Thinking) هو الوعي بأهمية استعمال العقل بطريقة فعّالة تُضفي إيجابية على الحياة الشخصية أو العملية أو الأسرية لأي فرد في المجتمع، وهو استخدام العقل البشري بكل طاقاته وإمكانياته دون وضع أي إعاقات سلبية من أفكار أو شعور أو تصرف (الطريف، 2011).

وقد بيّن غانم(2005) إلى وجود ارتباط موجب ودال إحصائيا" بين استدعاء الأفكار الإيجابية والحالة المزاجية والأخلاقية، مثل : الرضا والتفاؤل، مما يؤدي إلى استجابات انفعالية جيدة ومريحة .

ويرى يارلي (Yearly, 1990) أن التفكير الإيجابي هو مجموعة من الجوانب الإيجابية في الشخصية، يبدو في الميل والرغبة والنزعة لممارسة سلوكيات أو تصرفات تجعل حياة الفرد ناضجة وتقوده إلى أن يكون إنسان إيجابيا" قادراً على التواصل مع الآخرين.

وتُعد قنوات التواصل والسلوك اللفظي مقارنة بقنوات التواصل والسلوك غير اللفظي أكثر امتدادا" واتساعا"، لأن للمهارات اللفظية في المقابلات المهنية أهداف متعددة، فمن خلالها يستطيع المُرشد إظهار اهتمامه بالمسترشد وبمشكلته وتشجيعه للمسترشد

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

لمواصلة الحديث ومتابعته وفهمه لحديثه وتعاطفه مع المسترشد وإظهار ثقته بالمسترشد وبقدراته وإظهار مشاعر الاحترام والتقدير وتقبله للمسترشد (طعيمة، 2014) .

وتلعب المهارات غير اللفظية دورا" بارزا" في نقل المعارف والأفكار والخبرات والمشاعر والانفعالات للمسترشدين، حيث تمتاز المهارات غير اللفظية في استخدام تعبيرات الوجه وأجزاء الجسم الأخرى بالقوة والتأثير، فهي التي تُعطي للكلمات المعنى الحقيقي لها حيث تكمُن أهمية المهارات غير اللفظية في أنها مهمة في عملية التفاعل بين المرشد والمسترشد، لأنها تصدر تلقائيا" بصورة لا شعورية وغير متكلفة، ومن ثم فإن هذه المهارات تتضمن رسائل تتميز بالصدق والعفوية وتكشف بوضوح عن مشاعر وانفعالات معينة ذات معنى مُحدد ودلالة متعارف عليها بين الطرفين، كما تبرز أهمية هذا النوع من المهارات في علاقة المرشد بعملائه أثناء المقابلات فهي عُنصر أساس في تطبيق المبادئ والقيم المهنية والأخلاقية، وفي تكوين العلاقة وتنفيذ العمليات المهنية (الملا، 2003).

ويُشير كفافي(2005) إلى أن مفهوم مهارات التواصل التي تُستخدم في العملية التي بموجبها يقوم شخص بنقل أفكار أو معاني أو معلومات على شكل رسائل كتابية أو شفوية مُصاحبة بتعبيرات الوجه ولُغة الجسم وعبر وسيلة اتصال، تُنقل هذه الأفكار إلى شخص آخر وبدوره يقوم بالرد على هذه الرسالة حسب فهمه لها .

مشكلة الدراسة

من الضروري للمرشد أن يتواصل مع الآخرين لاسيما من يقوم بإرشادهم، وهذا التواصل ينبغي أن يكون إيجابيا" يحقق للإنسان جميع مصالحه، ولا سبيل لعلاقة إيجابية ما لم تكن مؤسسة على فكر إيجابي يحفّز الإنسان ليتواصل مع غيره بإيجابية، ومهمة التواصل مع الغير ليست بالسهلة اليسيرة، وليست بالصعبة المستحيلة فإن الحاجة ماسة لأن يُعيد الإنسان النظر في الخلل في طرق اتصاله مع الغير وفي مقدمتهم المرشد التربوي، وقد لاحظ الباحث من خلال عمله كمرشد تربوي وجود خلل واضح في التواصل لدى المرشدين التربويين وشكواهم من عدم توفر طرق وأنواع التفكير التي تمكنهم من التواصل مع مرشديهم، ومن ثَمَّ فقد حُددت مشكلة هذا البحث في الإجابة عن السؤال الرئيس الآتي:

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ما العلاقة بين التفكير الإيجابي ومهارات التواصل المُدركة لدى المرشدين في مدارس محافظة العاصمة عمان ؟

عناصر مشكلة الدراسة:

ينبثقُ عن سؤال الدراسة الرئيس الأسئلة الآتية:

1. **ما مستوى التفكير الإيجابي لدى المرشدين التربويين؟**
2. **ما مُستوى مهارات التواصل (اللفظي، غير اللفظي) المدركة لدى المرشدين التربويين؟**
3. **هل يختلف مُستوى التفكير الإيجابي باختلاف متغيرات الجنس والخبرة والمؤهل العلمي؟**
4. **هل يختلف مستوى مهارات التواصل المُدركة لدى المرشدين التربويين باختلاف متغيري الجنس والخبرة والمؤهل العلمي؟**
5. **ما العلاقة بين التفكير الإيجابي ومهارات التواصل المُدركة لدى المرشدين التربويين؟**

أهمية الدراسة

تتحدد أهمية الدراسة الحالية من خلال الجوانب الآتية :

الأهمية النظرية:

- تبرز أهمية الدراسة من الناحية النظرية في تناولها لمهارات التفكير الإيجابي ومهارات التواصل المدركة لدى المرشد التربوي لما لها من أهمية في نجاحه في عمله.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- توفير إطار نظري مُوثق لمفهوم التفكير الإيجابي من خلال عرضه للبحوث والدراسات التي تناولته.

- توضيح العلاقة بين التفكير الإيجابي ومهارات التواصل.

ولهذا فان الادب التربوي والإطار النظري للتفكير الإيجابي ومهارات التواصل المُدركة لدى المرشدين يمكنُ أن يشكل ركيزة للباحثين والدارسين، ويسهمُ في إثراء المعرفةِ الإنسانية والمكتبة العربية خاصة، من أدب نظري حول التفكير الإيجابي ومهارات التواصل المُدركة والعلاقة بينهما لدى المرشدين التربويين.

الأهمية التطبيقية:

* تبرز الأهمية التطبيقية في الدراسة بأنها تُوضح للمرشدين التربويين طبيعة مستوى التفكير الإيجابي ومهارات التواصل لديهم مما قد يُعزز عمل المرشدين التربويين.

* كما تبدو أهميتها أيضاً في توفيرها مقياسا" للتفكير الإيجابي ومقياسا" لمهارات (التواصل اللفظي، وغير اللفظي) يتحقق فيهما خصائص سيكومترية (صدق وثبات) مناسبة يمكن لأي باحث أن يستفيد منها.

* وقد تستفيد وزارة التربية والتعليم في المملكة الأردنية الهاشمية من نتائج الدراسة الحالية عند إعداد البرامج التدريبية المقدمة للمرشدين التربويين في أثناء الخدمة.

مصطلحات الدراسة :

التفكير الإيجابي:Positive Thinking

عرّف الطريف(65:2011) التفكير الإيجابي بأنه الوعي بأهمية استعمال العقل بطريقة فعّالة تُضفي إيجابية على الحياة الشخصية أو العملية أو الأسرية. وهو استخدام العقل البشري بكل طاقاتهِ وإمكانياتهِ دون وضع أي إعاقات سلبية من أفكار أو شعور أو تصرف، والتأكيد الإيجابي والذي هو عبارة عن جُمل تتضمن صفات أو أفعال بمفهوم إيجابي يُرددها المرءُ إلى نفسه لكي يعمل بها، تُساعده على اتباع سلوك إيجابي. ويُعرف التفكير الإيجابي إجرائياً بأنه بالدرجة التي يُحققها المرشد على مقياس التفكير الإيجابي الذي سيتم تطويره في هذه الدراسة .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

مهارات التواصل المدركة:Communication Skills Perceived

عرّف جاسم(2011: 16) مهارات التواصل المدركة بأنها " تَمُكن الإنسان من نقلِ أفكار ومعاني أو معلومات إلى المرسلِ إليه وأيضا" إيصاله الرسائل التي يريدُ إيصالها للمُتصل معه (المستقبل)، وتُعرّفُ مهارات التواصل المُدركة إجرائيا" بالدرجة التي يُحققها أفراد عينة الدراسة على مقياس مهارات التواصل اللفظي وغير اللفظي الذي تم تطويره في هذه الدراسة .

المرشد التربوي:Educational Consuler

عرّفت جاسم (18:2011) المرشد التربوي بأنه الشخص المؤهل والمدرب للقيام بمساعدةِ الطالب على حلِ مشاكله ويسهلُ له فهم نفسه ليعرفَ نقاط قوّته وضعفه حتى يصلَ إلى أقصى درجة من النمو التي تسمحُ به قدراته بجميع النواحي (النفسية والاجتماعية والأكاديمية والأسرية). ويُعرّف إجرائيا" في هذه الدراسة أن المرشد التربوي من العاملين في مدارس العاصمة (عمان) للعام الدراسي 2013 ـ 2014.

حدود الدراسة ومحدداتها :

اقتصرت الدراسة الحالية على ما يلي:

أولاً- عينة الدراسة

أ) الحدود البشرية: تم تطبيق هذه الدراسة على عينة من المرشدين التربويين .

ب) الحدود الزمانية: عينة من المرشدين التربويين الذكور والإناث خلال الفصل الدراسي الثاني 2013 ـ 2014
.ج) الحدود المكانية : عينة من المرشدين التربويين الذكور والإناث في محافظة العاصمة والبالغ عددهم (512) مرشد ومرشدة حسب احصائيات وزارة التربية والتعليم.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ثانياً- أدوات الدراسة: والمتمثلة بمقياس التفكير الإيجابي ومقياس مهارات التواصل المدركة. والتحقق من خصائصهما السيكومترية (الصدق والثبات).

ثالثاً: تتحددُ إمكانية تعميم نتائج الدراسة الحالية بمدى تمثيل عينة الدراسة (من المرشدين التربويين والمرشدات التربويات لمجتمعها)، والاقتصار على مهارات التواصل اللفظية وغير اللفظية، ومؤشرات صدق وثبات مقياسي التفكير الإيجابي ومهارات التواصل المدركة اللذين تم استخدامهما في الدراسة .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الثاني
الأدب النظري والدراسات السابقة

يتضمن هذا الفصل جزأين رئيسين: الأول يتناول الإطار النظري حول مفاهيم التفكير الإيجابي ومهارات التواصل لدى المرشد التربوي، أمّا الجزء الثاني فيتناول الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

أولاً- الإطار النظري

مفهوم التفكير

يُعدّ التفكير عملية إنسانية مستمرة إذ هي مقتضى العقل البشري الذي يتصرف بتفكيره لا بردود أفعاله فقط، وهذا التفكير يحدد كثيراً من أمور الحياة الحالية والمستقبلية للأفراد والمجتمعات، وما تم التوصل إليه اليوم إنما هو حصاد الأفكار بالأمس، وما يتم الوصول إليه غداً تحدده بذرة الأفكار اليوم، والفارق بين الإنسان الناجح وغير الناجح هو التفكير. ولا شك بأن تغيير الحياة، وتغيير المواقف يؤدي إلى تغيير الحياة وهي سلسلة متصلة من التغيير تبدأ بالتفكير (زايد، 2009).

وقد تعددت تعاريف التفكير فيعرفه حمودة(2000) بأنه كل نشاط عقلي واع، يسعى لحل مشكلة أو عقدة أو موقف غامض أو إيجاد وسيلة تخفف من متاعب الحياة، وفيه يستعيض عن الأشياء والأشخاص والمواقف والأحداث برموزها بدلا من معالجتها معالجة فعلية واقعية، أما معناه الخاص فيقتصر على حل المشكلات حلا ذهنيًا عن طريق الرموز، أي حل المشكلات بالذهن لا بالفعل. بينما يرى عبيد وعفانة (2003) أن التفكير هو القدرة على التحليل والنقد والتوصل إلى نتائج تستند إلى استنباط أو استدلال سليم وحكم سديد.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ويرى كارول (Caroll, 2004) أن التفكير هو: العملية التي ينظم بها العقل خبراته بطريقة جديدة لحل مشكلة معينة، بحيث تشتمل هذه العملية على إدراك علاقات جديدة بين الموضوعات أو العناصر في الموقف المراد حله، مثل: إدراك العلاقة بين المقدمات والنتائج، وإدراك العلاقة بين السبب والنتيجة، وبين العام والخاص، وبين شيء معلوم وآخر مجهول. في حين يعرفه زايد(2009) بأنه مجموعة العمليات أو المهارات العقلية التي يستخدمها الفرد عند البحث عن إجابة لسؤال أو حل لمشكلة أو بناء معنى أو التوصل إلى نواتج أصيلة لم تكن معروفة له من قبل وهذه العمليات أو المهارات قابلة للتعلم من خلال معالجة تعليمية معينة .

في ضـــوء ما ســـبق من تعريفات للتفكير، يمكن النظر إلى التفكير على أنه نشـــاط عقلي يتضـــمن مجموعة من العمليات العقلية اللازمة لمعالجة وحل المشـــكلات الصـــعبة والمعقدة، ومن خلاله يمكن فهم الأمور وتذكرها وتقبلها، كما أنه تقص مدروس للخبرة من أجل تحقيق فهم لها واتخاذ قرار بشـــأنها وبالتالي إكساب معرفة ما.

نشأة التفكير الإيجابي وتعريفه وأهميته

يُعد التفكير الإيجابي القوة الخفية، والثروة الحقيقية للحياة في القرن الحادي والعشرين، فهو الطريق إلى السعادة عن طريق قدرة الفرد على التنبؤ والتوقع بقدراته الإيجابية في أمور حياته كافة. ويشير الفقي(2004: 11) بأن التفكير الإيجابي ليس مجرد مصطلح آخر يضاف إلى غيره من المصطلحات، ولا أسلوباً جديدً من أساليب التفكير المعاصرة، ولكن هو الطريق إلى حياة ناجحة، ومعيار للذات التي لا ترضى بديلاً عن أعلى مستويات التقدم والنجاح، بل هو الاختيار الذي يميز الحقائق عن الأوهام، وهو برنامج عملي يمكّن من توظيف الطاقات الكامنة لأجل تحقيق المزيد من الأهداف عن طريق تنمية القدرات والاتجاهات، وإثراء المواقف لتصبح أكثر فاعلية ونجاحاً.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ويشير علي (2013) أن أول من وضع الأسس الحديثة للتفكير الإيجابي هوّ العالم نورمان فنست بيل (Norman Vincet Peel)، حيث ظهر هذا المفهوم للعلن في فترة الحربين العالميتين وما صاحبهما من كساد اقتصادي وأفكار سلبية؛ إذ كان الناس في تلك الحقبة يشعرون بالكثير من اليأس والإحباط والغضب بسبب مآسي الحرب، وكان (بيل) أو من تنبأ بقوة التفكير الإيجابي، وبقدرته على قلب المواقف السلبية، وقد كان مولعاً بعلم النفس، وبشكل خاص بأعمال البروفسور جيمس جويس من جامعة هارفرد وهو من مؤسسي علم النفس الحديث.

كما عرف بويراز ولاتسي (Boyraz & Lightsey, 2012: 269) التفكير الإيجابي بأنه " التفاؤل بكل ما تحمله هذه الكلمة من معنى والنظر إلى الجميل في كل شيء والبحث عن الجانب المثير في الحياة وان كانت ومضة ضوء".

ويرى خيرالله والفرجاني (2008: 3) أن التفكير الإيجابي هو" امتلاك الفرد لعدد من التوقعات الإيجابية المتفائلة نحو المستقبل، واقتناعه بقدرته على النجاح، وهذا النوع من التفكير ما هو إلا نمط من أنماط التفكير المنطقي التكيفي ما أحداث الحاضر وتوقعات المستقبل".

ويُعرف الفقي (2007: 22) التفكير الإيجابي بأنه " عادة عقلية يمارسها الفرد بصورة لا شعورية تقوم على استغلال الطاقات والإمكانات الكامنة لدى الفرد، ويقوم التفكير الإيجابي على قدرة الفرد على بناء وتنظيم أفكاره ومعارفه وخبراته، والاختيار من بينها بما يلائم الموقف الحالي، وتركيز شعوره، وتوجيه سلوكاته نحو تحقيق أهدافه التي يسعى إليها، والتخطيط الجيد للمستقبل".

في حين ينظر فريدريسكون (Fredrickson, 2000) إلى التفكير الإيجابي بأنه أحد المرادفات للتوجه التفاؤلي في الحياة، بينما التفكير السلبي هو أحد مرادفات التوجه السلبي أو التشاؤمي، وأن التفكير الإيجابي في الحياة يؤدي إلى النجاح بما يتضمنه من توقعات ايجابية للنجاح والسعادة والإنجاز.

ويذكر الطيطي (2003: 432) أن التفكير الإيجابي "نتاج منطقي لجهد نشط، وعمليات تركيز شديدة تفوق الجهد العادي في التفكير،

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

فبتأثر نشاط العمليات العقلية والرغبة في تنمية التفكير الإيجابي العملي يتم إنتاج الأفكار في مظاهر السلوك تبدو للآخرين كما لو كانت شيئاً غريباً يصعب على الإنسان العادي أن يستوعبها وفق المقاييس العادية لديه من البداية.

على ضوء ما تقدم يرى الباحث أن التفكير الإيجابي هو الطريق إلى السعادة، وهو القوة الخفية التي تدفع الذات وتحفزها نحو الوصول إلى أفضل الطرق للتفتيش عن الجزء المشرق داخل النفس البشرية، وجعله بداية الطريق لحل ما يعتري الفرد من مواقف وأحداث مؤلمة للوصول إلى بر الأمان وتحقيق النجاح والسعادة.

وفي ظل مجريات العصر الحالي وأحداثه المتلاحقة، والتي يغلب عليها الطابع غير السوي اجتماعياً وفكرياً، تبرز أهمية التفكير الإيجابي ذلك التفكير الذي يُخرج الإنسان من حالة التوتر والقلق ويدعوه إلى التفاؤل ليصل به إلى حالة من الهدوء والسكينة مع النفس، إذ يصبح ضرورة ملحة في الأوقات العصيبة الحالية التي يمر بها العالم. حيث يساعد على التفاؤل والأمل برؤية الأمور من منظور إيجابي لا تخفى قيمته باعتباره سنداً ضرورياً يعين الإنسان في مواصلة مسيرة حياته، ومواجهة التحديات العصرية (الملا، 2003).

ويلخص أوستن وسكالوفسك وإيجان (Austin, Saklofsk & Egan, 2005) أهمية التفكير الإيجابي في أنه يكسب الفرد التفاؤل الذي يفيد في توقع نتائج ايجابية من الصعوبات والمشكلات، كما أنه يزيد من حماسة الفرد وطاقاته لحل المشكلات ويكسبه المرونة والقدرة على تحدي الصعوبات.

مما سبق، يمكن القول: إن أهمية التفكير الإيجابي تكمن في تحديه للأفكار السلبية وتمكين الفرد من تحويلها إلى طاقة إيجابية يواجه بها صعوبات الحياة، وهذا كله يتضمن المثابرة والسعي الدؤوب لتحقيق الهدف، والقدرة على الاستمرار في مواجهة تحديات الحياة، وتخطي الإخفاقات والنكسات.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

أنواع التفكير الإيجابي

تشير مراجع التفكير إلى أن هناك أنماط وأنواع وأشكال متعددة من التفكير ومن تصنيفات أشكال التفكير إلى الأشكال الأولية والأشكال المركبة أو الأشكال السطحية والعميقة وقد تبين أن العلماء والباحثين يؤكدون على إن للتفكير أنواعا عديدة، لذا يجب عليهم التمييز بين كل نوع عن الآخر وهذه الخطوة ما هي إلا دليل الاهتمام بدراسته وفك رموزه، وقد حددت الدراسات والبحوث والأدبيات ذات الصلة (عبيد وعفانة، 2003؛ الفقي، 2007؛ زايد، 2009) الأنواع الآتية للتفكير:

- التفكير العلمي: هو نشاط عقلي منظم قائم على العمل والبرهان والتجربة ويستخدمه الإنسان في معالجة مواقف مجبرة واستقصاء المشكلات بمنهجية سليمة منظمة في نطاق مسلمات عقلية واقعية.

-التفكير الناقد: يعتبره البعض تفكيرا شاملا معقولا يعتمد على ما يعتقد به الفرد أو يقوم بأدائه ويتضمن قابليات وقدرات ويعتبره البعض استدلالا منطقيا وهو يعتمد على الدقة في ملاحظة الوقائع التي لها علاقات بموضوعات معينة من اجل مناقشتها وتقويمها ومن ثم استخلاص النتائج بطريقة منطقية سليمة والاعتماد على الموضوعية العلمية والابتعاد عن العوامل الذاتية كالأفكار السابقة والعاطفية.

- التفكير الإبداعي: هو مظهر سلوكي في نشاط الفرد يظهر من خلال تعامله مع أفراد المجتمع ويتسم بالحداثة وعدم النمطية أو جمود الفكر مع إنتاج يتصف بالجدة ونتكلم بالتفصيل عنها بعد قليل.

- التفكير الخرافي: هو ربط أفكار الفرد بروابط غير حقيقية فبعض الأفراد يصطنعون أحداث أسبابا لا تبدو مسببة أو تحدث صدفة بطريقة عشوائية حيث يقيمون بينها سببية تفتقر إلى علاقة مفهومة وهو تطبيق وهمي لترابط المعني عن المشابهة والتواصل يقوم على أمور غير عقلانية وهو يفسر الحوادث بتفسير ترتبط بحقائق واقعية ملموسة بل يعزوها إلى أسباب فوق طبيعية وعلى أساس عقلاني غامض يعتمد الخيال غير القابل للتبرير على أساس عقلي.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- التفكير الاستدلالي: يعتمد هذا النوع من التفكير على المنطق من حيث أن تطبيقه لقواعد عامة صحيحة في البرهنة على صحة القضايا الخاصة، فنظريات الهندسة تعتبر قواعد عامة صحيحة، لأن صحتها تثبت بالبرهان ويعتبر كل تمرين قضية خاصة. وعند استخدام التفكير الاستدلالي يجب ملاحظة أن كل خطوة من خطواته لابد وأن تستند إلى قاعدة صحيحة، وأي خطوة ليس لها هذا السند لا تعتبر صحيحة.

- التفكير المنطقي: تضمن هذا النوع من التفكير عمليات ذهنية راقية يكون فيها الفرد حيوياً فاعلاً ويتطلب مخزوناً معرفياً منظماً مدمجاً في بناء الفرد المعرفي كما يتطلب انتباهاً مستمراً لتحقيق الهدف، ويبدأ التفكير المنطقي بخبرات حسية ثم يتطور إلى خبرات متدنية التجريد ثم إلى خبرات أكثر تجريداً ويسمى هذا النمط من التفكير بتفكير الصندوق الزجاجي.

- التفكير التأملي: يعد التفكير التأملي أحد أنماط التفكير التي يلجأ إليها الفرد عندما يواجه موقف أو مشكلة تحتاج إيجاد حل مناسب، إن هذا النوع من التفكير من العمليات العقلية العليا والتي تطرق إليها جون ديوي في كتابه كيف نفكر منذ عام (1910) إذ أكد على أن نماذج التعليم التي تقدم للطلبة سوف تساعدهم على تطوير طرائقهم الخاصة والتأمل عند النظر إلى العالم والقدرة على مواجهة أي موقف مفترض أو حل أية مشكلة تواجههم.

- التفكير الترابطي: هو ربط صاحب هذا النوع من التفكير بين المثيرات والاستجابات في المواقف المختلفة التي تواجهه ويأتي هذا النوع من التفكير نتيجة التكرار والمحاولة والتعلم.

- التفكير الشامل: وهو تفكير موجه يتم فيه توجيه العمليات التفكيرية إلى أهداف محددة ويعتمد على الاستنباط والاستقراء لكي يصل الفرد لحل مشكلته.

- التفكير الاستبصاري: نوع من التفكير يصل فيه الفرد إلى حل فجأة وذلك من خلال قيامه بالتفكير بالمشكلة بشكل جاد وإدراك العناصر فيها والعلاقات حتى تأتي مرحلة الاستبصار التفكير عالي الرتبة: بأنه التفكير الغني بالمفاهيم والذي يتضمن تنظيما ذاتيا لعملية التفكير ويسعى إلى الاستكشاف والتساؤل خلال البحث والدراسة أو التعامل مع مواقف الحياة المختلفة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- التفكير التسلطي: تفكير يحكم على الفورية والتلقائية والنقد والإبداع بالإعدام وقد يرجع سبب تبنيه إلى أساليب التنشئة الاجتماعية الخاطئة وهو تفكير مغلق ويتمسك صاحبه بالأفكار المتطرفة التي يتصف بالجمود والثبات والميل إلى القبول المطلق أو الرفض المطلق مع مقارنة التغيير وعدم تحمل الغموض.

- التفكير التصوري: يعتمد صاحبه على استخدام وسائط رمزية للتفاعل مع العالم الخارجي من اجل تكوين المفاهيم ويرتبط بقدرة الفرد على التفكير المجرد.

- التفكير ما وراء المعرفي: عد هذا النمط من التفكير من أعلى مستويات التفكير حيث يتطلب من الفرد أن يمارس عمليات التخطيط والمراقبة والتقويم لتفكيره بصورة مستمرة كما يعد من أنماط التفكير الذاتي المتطور والذي يتعلق بمراقبة الفرد لذاته وكيفية استخدامه لتفكيره أي أنه التفكير في التفكير.

أما الدراسة الحالية فتتناول التفكير الإيجابي، والذي تتفرع عنه العديد من الأنواع على النحو الآتي:

1. التفكير لتدعيم وجهة النظر: يُستخدم هذا النوع من التفكير لدعم وجهة النظر الشخصية، وهنا يستخدمه الفرد ليقنع نفسه بأنه على صواب حتى لو كانت النتيجة سلبية، وهذا النوع من التفكير قد يكون له فائدة لو كان يدعم فكرة تساعد الشخص نفسه وتساعد الآخرين (علي، 2013).

2. التفكير بسبب التأثر بالآخرين: يتضمن هذا النوع من التفكير ممارسة الفرد لأفكار إيجابية لأنه تأثر بشخص ما سواء أكان ذلك من الأقارب أو الأصدقاء، أو حتى بسبب مشاهدة برنامج ما، وهذا النوع من التفكير قد يكون تأثيره سلبياً على بعض الذين يتأثرون بالآخرين، ولكن يفقدون الحماس بعد فترة بسيطة ويشعرون بالإحباط، ومن الممكن أن يكون تأثيره إيجابياً ويدفع الشخص أن يبدأ هو أيضاً ولا يضيع وقته في السلبيات والشكوى بل في الفعل والتقييم والتعديل حتى يصل إلى أهدافه (الفقي، 2007).

3. التفكير الإيجابي بسبب التوقيت: يتم استغلال هذا النوع من التفكير الإيجابي المرتبط بتوقيت لتحسين السلوك وأيضاً لبناء عادات ايجابية جديدة، ومثال ذلك ما يفعله الناس خلال شهر رمضان المبارك (غانم، 2005).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

4. التفكير الإيجابي المستمر مع الزمن: يُعدّ هذا النوع من التفكير الإيجابي أفضل وأقوى أنواع التفكير لأنه لا يتأثر بالزمان أو المكان أو المؤثرات الخارجية، بل هو عادة عند الشخص مستمرة في الزمن فسواء واجه الشخص تحدياً أم لا فهو دائماً يشكر الله ـ سبحانه وتعالى ـ ثم يفكر في الحل والبدائل والاحتمالات حتى أصبحت عادة يعيش بها في حياته، الشخص من هذا النوع تجد حياته متزنة وسعيدة وهادئة (علي، 2013).

5. التفكير الإيجابي في المعاناة: وهذا النوع من التفكير يبرز لدى بعض الأشخاص عندما يتعرضون لصعوبات أو مشكلات، حيث يتقرب الفرد إلى الله سبحانه وتعالى ثم يفكر في كيفية التعامل مع التحدي والاستفادة منه وتحويله إلى خبرة ومهارة (الفقي، 2004).

أبعاد التفكير الإيجابي وخصائص المفكر الإيجابي

هناك العديد من الأبعاد المتضمنة في التفكير الإيجابي والتي تتوافق في الغالب مع سمات وخصائص المفكر الإيجابي، ومن هذه الأبعاد التفاؤل والتوقعات الإيجابية، والضبط الانفعالي والتحكم في العمليات العقلية، والتقبل الإيجابي للاختلاف عن الآخرين، وتقبل الذات غير المشروط، وتقبل المسؤولية الشخصية(Joseph & Linley, 2008).

1. التفاؤل والتوقعات الإيجابية: ويشير هذا البُعد إلى الأمل بإمكانية تحقيق نتائج ايجابية برغم أية عقبات قد تعترض طريق الفرد؛ فالتفاؤل هو حب الحياة بكل ما فيها من توقع النجاح والإصرار على تحقيق الأهداف والتركيز على نقاط القوة الإيجابية، والابتعاد عن نقاط الضعف والتشاؤم (غانم، 2005).
2. الضبط الانفعالي والتحكم في العمليات العقلية: يشير هذا البُعد أنه كلما كان الفرد أكثر قدرة على تحديد انفعالاته والتحكم فيها وإدارتها بالطريقة المناسبة، أمكنه ذلك من تحقيق أهدافه وزيادة القدرة على أدائها وتحقيق درجة مرتفعة من النجاح (العريفي، 2005).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

3. التقبل الإيجابي للاختلاف عن الآخرين: إن تبني أفكار وسلوكات اجتماعية تدل على تفهم الاختلاف بين الناس حقيقة وأننا مطالبين بتشجيع الاختلاف والنظر له بمنظور ايجابي وتفتح (الملا، 2003).
4. تقبل الذات غير المشروط: يشير هذا البُعد إلى رضا الفرد عما يملكه من إمكانات وتجنب عدم تحقير الذات أمام الآخرين بهدف الحصول على انتباههم وعطفهم أو حتى مجرد لفت النظر. وتقبل الذات يعني العقلانية التي تمكن الفرد من إقامة علاقات اجتماعية قائمة على الاحترام والحب المتبادل (غانم، 2005).
5. تقبل المسؤولية الشخصية: يشير هذا البُعد إلى قدرة الفرد على تحمل مسؤولياته وعدم إلقاء اللوم على الآخرين، فالمفكر الإيجابي لديه الشجاعة التي تمكنه من تحمل مسؤولية قراراته التي تحقق له النجاح والتميز بين الآخرين (الفقي، 2004).

ويتسم المفكر الإيجابي بعدة خصائص ذكر منها الطيطي(2003) الآتي:

1. البحث عن الأفكار قبل حصول الأحداث.
2. الميل والقوة الدافعة لتحقيق الذات وتحسين الصورة الذاتية.
3. الميل إلى الدعاء وإلى رد أمور الحياة إلى إرادة الله.
4. الوعي بنقاط القوة والضعف الشخصية.

ويضيف بالبو (Palbo, 2006) إلى الخصائص والسمات السابقة الآتي:

1. التمتع بالحياة والخبرات المعاشة.
2. تقبل الأمور الصعبة على أنها طريق للنجاح.
3. تشجيع أنفسهم على اكتساب فرصاً للتغيير والتطوير.
4. وضع قائمة أعمال لإدارة الوقت والجهد في المستقبل.
5. التأني في اتخاذ القرارات والتفكير ملياً بها.
6. وضع قائمة بأولويات الحياة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

مما سبق يمكن القول إن تعدد أبعاد التفكير الإيجابي تمكن الفرد من النظر بطريقة صحيحة لأمور حياته الحالية والمستقبلية، وتدفعه لممارسة سلوكات إيجابية أو تعديل السلوكات السلبية لتحقيق السعادة والنجاح، فالمفكر الإيجابي يتسم بالقدرة على تقييم العادات والتقاليد والتخلص من الضار منها، حيث إن مصدر دافعيته داخلي ويعتمد على ثقته بنفسه لتحقيق النجاح.

استراتيجيات التفكير الإيجابي

رغم أهمية التفكير الإيجابي في الحياة المعاصرة، إلا أنه يجب أن يقترن بعدة استراتيجيات وطرق تساعد الفرد على بلوغ أقصى طرق التفكير الإيجابي، ومن هذه الاستراتيجيات:

1. استراتيجية التحدث الذاتي: يمكن تعريف حديث الذات الإيجابي بأنه تصريح تأكيدي يهدف إلى تعزيز فكرة معينة عن الذات، والتأكيد عليها عدة مرات لتعزيزها، وبالتالي تصبح حقيقة واقعة؛ فحديث الذات الإيجابي يعمل على أساس نظرية الإحلال، فإن قام الفرد باستبدال الأفكار غير البناءة بأفكار بناءة ومثمرة فإن التفكير الإيجابي سيحل محل التفكير السلبي أو التشاؤم (الملا، 2003).
2. استراتيجية حل المشكلات: يقوم المفكر الإيجابي من خلال هذه الاستراتيجية باستخدام خطوات حل المشكلة لحل أية صعوبات أو عقبات تعترضه، وهنا يضع انتباهه وتركيز على تحليل الموقف بطريقة منطقية، وبأحاسيس هادئة فيتعلم من المشكلة ويعدّل في أسلوبه ثم يتصرف بإيجابية وبالتالي يتوصل لحلها (الفقي، 2007).
3. استراتيجية المثل الأعلى: تتعلق هذه الاستراتيجية بتبني وجهة نظر ومعتقدات وقيم شخصية تعتبر مثلاً أعلى للفرد في مجال معين، ثم يتم التصرف بناء عليهـــا (غانم، 2005).
4. استراتيجية الشخص الآخر: تساعد هذه الاستراتيجية على رؤية الأمور من وجهة نظر الشخص الآخر، فبذلك يصبح عند الفرد مرونة اكبر في التعامل مع التحديات وتحويلها من سلبية إلى إيجابية (عصفور، 2013).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

5. استراتيجية إعادة التعريف: إن الشخص الذي يفكر في نفسه إنه خجول كان تعريفه لنفسه هو شعوره بأنه أقل من الآخرين مما سبب له الاعتقاد بأنه ضعيف، أما عند تغيير التعريف فإن قوة التفكير الإيجابي تشعره بالرضا عن نفسه فيزداد تقديره الذاتي وثقته في نفسه، وبذلك تحول التعريف من الضعف إلى القوة (الطيطي، 2003).
6. استراتيجية البدائل: وتشير الاستراتيجية إلى وجود أكثر من بديل لحل المشكلة، ويعتمد نجاح الفرد هنا على المرونة التامة والتحرك السريع لحل المشكلة ضمن البدائل التي يمتلكها والأفكار الجديدة التي تساعده على الاستفادة من الفرص المتاحة (الفقي، 2007).

ويرى الباحث أن تعدد استراتيجيات التفكير الإيجابي تزيد من فرص الفرد للتخلص من الأفكار السلبية، ويتم ذلك من خلال اختياره الاستراتيجية الأكثر توافقاً مع ظروفه وأفكاره حتى يتمكن من الوصول لأقصى درجات التفكير الإيجابي.

التواصل

تشير معاجم اللغة العربية إلى أن مصطلح التواصل يعني: الوصول إلى الشيء أو بلوغه والانتهاء إليه، أما كلمة (Communication) الانجليزية فمشتقة من الأصل اللاتيني (Commuins) ومعناها عام أو شائع أو مألوف وتعني الكلمة: المعلومة المرسلة والرسالة الشفوية أو الكتابية، كما تعني تبادل الأفكار والمعلومات عن طريق الكلام أو الكتابة، أو الرمز (عليان والطوباسي، 2005).

وإذا ما اطلعنا على الأدب التربوي الخاص بموضوع التواصل نجد تعريفات شتى لمفهوم التواصل، عكست في معظمها أهميته ودوره في توطيد العلاقات بين الزوجين، الأمر الذي ينعكس على الحياة الإنسانية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ويمكن تعريف التواصـــل بأنه الأســـاليب التي يتبعها أعضـــاء المجموعة الواحدة لتبادل الرغبات والتوجهات والمعتقدات والآراء والأفكار بهدف إحداث التوافق فيما بينهم، ويمكن تحقيق التواصل بالكلمات أو الرموز، وهو مبني على الفهم المشترك والمتبادل، ومحاولة الوصول إلى نقاط التقاء بين الأفراد (O'rourke & Tuokoko, 1998).

وكما عرّف كل من هكسون وستاكس ومور (Hickson, Stacks & Moore, 2005) التواصل بأنه: عمليـة تفـاعلية يبدي الناس من خلالها نوعاً من التغيير في التوجهات والاعتقادات أو الســـلوكيات، كما أن التواصـل هو عملية ديناميكية متواصـلة حيث يخلق الناس معانٍ مشتركة عبر إرسال واستقبال الرسائل من خلال الرموز الواضحة والمعروفة.

وعُرف التواصل أيضاً بأنه: العملية التي تُنقل بواسطتها التوجيهات والمعلومات والأفكار وما شابهها من شـــخص لآخر أو من مجموعـة لأخرى لإحـداث التفـاعـل والتوافق وتكوين العلاقـات وتبـادل الأفكـار والمعلومات (Hjemboe, 1991).

بينما يعرفه عليان والطوباسي (2005) بأنه: وســـيلة لتبادل الأفكار والاتجاهات والرغبات والآراء بين أعضـاء الجماعة محققاً بذلك التقارب الذهني والعاطفي بينهم، بحيث يسـاعد على الارتباط والتماسـك الاجتماعي فضلاً عن أن التواصل يعد أداة هامة لإحداث تغيير في السلوك البشري.

وترى الأسـمر (2000) أن مفهوم التواصـل يبنى على أربعة جوانب، الجانب العملي حيث يتم نقل الأفكار، وجانب آخر يركز على عملية الفهم وتفهم الآخرين، ثم الجانب القصـدي للتأثير في سـلوك الآخرين. وأخيراً التواصل هو: عملية نقل وإرسال وتفاعل بين شخصين ترتبط بينهما علاقة ما.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

أهمية التواصل

ترجع أهمية التواصل إلى أن القدرة على المشاركة والتفاعل مع الآخرين وتبادل الأفكار والمعلومات تزيد من فرص البقاء والنجاح والتحكم في الظروف المختلفة المحيطة به، في حين أن عدم القدرة على التواصل مع الغير يعدُّ نقصاً اجتماعياً وسيكولوجياً خطيراً (داود وفريحات، 1997). ويعد التواصل حجر الزاوية في بنيان المجتمع الإنساني؛ فالأعمال اليومية في مختلف مجالات الحياة لا يمكن أن تتم بدون التواصل بين الأفراد وبين الجماعات، أو بين مجتمع وآخر، وهناك دلائل على أن الإنسان يقضي في المتوسط ما يقرب من (77%) من وقته – إذا ما استثنينا النوم – في التواصل مع غيره عن طريق الكلام أو الاستماع أو التواصل غير اللفظي، والناس عموماً يتواصلون مع بعضهم بمستويات وبطرق مختلفة (Sillars, 2001).

ويُعدّ الحموي (2006) التواصل أساس حياتنا اليومية فنحن نتبادل كميات ونوعيات ضخمة من البيانات والمعلومات، فمن السؤال عن الأحوال إلى تبادل المشاعر ونقل الأفكار، واستعراض الأخبار، وتناقل وجهات النظر بشكل يمكن أن يعتبر الإنسان مركز معلومات متنقل مع مراكز أخرى يرسل إليها ويستلم منها؛ فالتواصل هو الجسر الذي يصل الإنسان بالآخرين. ولهذا فقد أشار سيلارز (Sillars, 2001) إلى أهمية التواصل بأنه:

1. أسلوب هام لجمع البيانات والأخبار والمعلومات.
2. يفتح المجال أمام البشر للاحتكاك والتفكير والاطلاع والحوار وتبادل المعلومات.
3. التعرف على آراء الآخرين وأفكارهم عن طريق الحركة التي يحدثها التواصل على شكل حوار أو جدل بين طرفين.
4. يساعد الأفراد والمجتمعات على نقل الثقافات والتقاليد والعادات واللغات.
5. يحقق التوافق بين الناس.

وفي عصرنا هذا، يأخذ التواصل أهمية خاصة، فهو وسيلة التفاهم والتخاطب بين أفراد المجتمع، وفي العمل تزداد أهمية التواصل بين الأفراد؛ إذ انه السبيل إلى التفاهم بشأن أمور العمل وسيره (بدوي، 2003).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

عناصر التواصل:

تعد عملية الاتصال عملية تشاركية، لا تنتهي بمجرد أن تصل رسالة ما من مرسل إلى مستقبل، وهذا ما يؤكد أن عملية التواصل تتكون من عدة عناصر حتى تصبح عملية تكاملية ذات معنى:

- المرسل (Sender):

وهو مصدر الرسالة الذي يضعها في كلمات أو حركات أو إشارات أو صور ينقلها للآخرين، وهذا المرسل قد يكون إنسان أو آلة (حجاب، 2004).

ويرى قنديل وعامر (2010) بأن المرسل هو الشخصية التي يريد التأثير في الآخرين بشكل ما، من خلال التأثير على معلوماتهم ومشاعرهم أو سلوكهم أو معتقداتهم. وعليه فإن مرسل الرسالة ينبغي أن تتوافر فيه عدة صفات أو قدرات، "كالقدرة اللغوية والبلاغة، والمنطق والقدرة على الإقناع والتأثير وفن الإلقاء والقدرة على التعبير بوضوح عن وجهة النظر والأفكار والمعلومات المراد إرسالها، وأن يمتلك معلومات كافية عن موضوع الرسالة، والمكانة الاجتماعية والشخصية المتميزة، قدرة على تحديد الوقت والمكان الملائمين لإيصال الرسالة وباستخدام وسيلة تعبير مناسبة ومفهومة" (جلوب، 2010: 31).

- الرسالة (Message):

هي المعاني والمعلومات التي ترسل من قبل المرسل إلى المستقبل للتأثير على سلوكه، ويكون لدقة ووضوح الرسالة أثر في سهولة أو صعوبة التواصل، حيث يكون للرسالة جانبان إحداهما المضمون أو المحتوى، والآخر(Segal,2006).

كما يذكر جلوب (2010) بأنها المحتوى والهدف الذي تسعى عملية التواصل ككل لتحقيقه، ويشير عامر وقنديل (2010) بأنها تتضمن الأفكار والأحاسيس أو الاتجاهات أو المعتقدات التي يحاول المرسل نقلها إلى المستقبل والتأثير بها.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

إن الرسالة الجيدة ينبغي أن تتصف بعدد من الصفات التي تضمن سلامتها ودقتها أثناء وصولها للمستقبل، ومن أهم الصفات التي ينبغي أن تتصف بها، الوضوح من حيث استخدام كلمات واضحة المعاني وسهلة الفهم، تحمل معنى تفسير واحد يتناسب مع قدرة مستقبلها، وأن تكون موجزة ومختصرة تصب في صلب الموضوع بشكل مباشر بأسلوب مبسط وبكلمات محددة شاملة للمعنى المراد نقله، وأن تكون واقعية ذات معلومات ومعاني حقيقية تشمل كافة جوانب الموضوع ودقيقة (المشاقبة، 2011).

- وسيلة أو قناة التواصل (Communication):

هي "القناة التي تمر من خلالها الرسالة بين المرسل والمستقبل" (حسام الدين، 2005)، والتي قد يتم نقلها عن طريق الحديث الشخصي، المكالمات الهاتفية، الخطابات، والمذكرات والتقارير بأي وسيلة من الوسائل الإلكترونية الحديثة من حاسب آلي، فاكس، تلكس..إلخ (قنديل وعامر، 2010).

ويرى المشاقبة (2011) أن وسيلة التواصل يمكن أن تحدث تغييراً جوهرياً في عملية التواصل بين الأفراد يفوق التغيير الذي يمكن أن يحدثه مضمون التواصل، حيث إنها تؤثر في سلوك المستقبل والجمهور أكثر من تفاصيل الرسالة، وتستطيع فعل شيء يترك أثرا متفاوتاً لدى الناس.

وقد تكون وسيلة التواصل مباشرة بين الأفراد أو الجماعات، وقد تكون غير مباشرة باستخدام الأساليب الآلية والميكانيكية، حيث إن قدرة هذه الوسيلة ودرجة مساهمتها في تحقيق نجاح عملية التواصل يتوقف على ملاءمتها لمستقبل الرسالة، ولطبيعة الرسالة المنقولة، ومدى الثقة بهذه الوسيلة، ومدى تأثرها بالعوامل التي تتداخل مع عملية التواصل (جلوب، 2010).

- المستقبل (Receiver):

"هو الشخص أو الجهة التي توجه إليه الرسالة، ويقوم بحل رموزها وتفسير محتواها وفهم معناها،وقد يكون شخص واحد أو مجموعة من الأشخاص" (المشاقبة، 2011).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

إن نجاح عملية التواصل لا يُقاس بما يقدمه المرسل فحسب، وإنما بما يقوم به المستقبل من سلوكيات تدل على نجاح التواصل وتحقيق الهدف، والذي يعتمد على توافر لغة مشتركة مفهومة ودرجة من الانسجام والتجانس بين كل من المرسل والمستقبل، وأن يتمتع المستقبل بثقافة وخبرة ومعرفة بالموضوع الذي يستقبل معلوماته، انطلاقا من أن التواصل عملية مشتركة بينهما، تقوم على التفاعل الذي يتم من خلال تبادل الرسائل في ذات الموقف الاتصالي (تبادل الأدوار بينهما) بحيث تسير عملية الاتصال باتجاهين لا واحد (بديوي، 2003).

- التغذية الراجعة (feedback):

هي العملية التي يتعرف بها المرسل على التأثير المقصود وغير المقصود للرسالة التي قام ببثها للمستقبل، وقد تكون تغذية إيجابية تؤكد على تحقيق الكفاءة والتأثير المقصود من التواصل، أو سلبية تعرقل تحقيق الهدف من التواصل (الأسمر، 2000).

ويعبر عنها المشاقبة (2011) بأنها رد الفعل العكسي في عملية التواصل الذي ينطلق من المستقبل إلى المرسل للتعبير عن موقفه من الرسالة التي تلقاها ومدى فهمه لها واستجابته أو رفضه لمعناها.

وترى كل من بنات وعثمان (2013) بأنها الاستجابة التي تعني ما يقرر المستقبل فعله تجاه الرسالة سلباً أو إيجاباً.

- التشويش (Noise):

كل شيء يمكن أن يعيق ويقلل من دقة وفاعلية عملية التواصل، وقد يتواجد التشويش في أي مرحلة من مراحل التواصل أو في أي عنصر من عناصر عملية التواصل، وقد يكون معنوياً إذا ارتبط بالجوانب الإدراكية والاجتماعية للمرسل أو المستقبل، أو مادياً مرتبط بوسائل التواصل المادية والتقنية (بديوي، 2003).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ومن العوامل التي تساعد على إحداث التشويش في عملية التواصل، استعمال مفردات غير مألوفة يصعب على مستقبل الرسالة فهمها بسهولة، وعدم وضوح قصد المرسل وما يعنيه من رسالته وضوحاً كافياً، والفهم الخاطئ للمعاني بسبب التباين الثقافي بين المرسل والمستقبل (الأسمر، 2000).

- بيئة الاتصال:

وهي الوسط الذي يتم فيه حدوث التواصل بكل عناصره المختلفـــــــة (داود وفريحات، 1997.)

مهارات التواصل لدى المرشد التربوي

إن الهدف الأساسي من عملية الاتصال محاولة التأثير والإقناع وليس مجرد إرسال الرسائل باستخدام الوسائل المختلفة، فلا قيمة للاتصال دون تحقيق هدف، ولا نجاح للاتصال دون إحداث تأثير؛ فالفرد يتصل ليؤثر ويتعرض للاتصال ليتأثر. ولكي يتمكن المرشد التربوي من تحقيق الاتصال الناجح لا بد له من أن يمتلك مهارات التواصل اللفظية وغير اللفظية.

1. مهارات التواصل اللفظي:

تشكل الكلمات والجمل نواة لعملية الإرشاد، وهذا يوضح أهمية الدور الذي تلعبه لغة المقابلة في عملية الإرشاد، إن الطريقة التي يستخدم بها الفرد مصطلحات معينة لوصف الأحداث، سواء أكانت صغيرة أم كبيرة هي مؤشر مهم للكيفية التي يرى بها نفسه والعالم من حوله، كما أن البناء النحوي للجملة يساعد على معرفة وجهة النظر الشخصية للفرد (بنات وعثمان، 2013).

ويشير أبو أسعد (2009) أن الإرشاد عملية لفظية لذلك من الضروري القيام بعملية تحليل منظم للدور الذي تلعبه اللغة، حيث تعتبر الوسيلة التي يتمكن من خلالها المرشد من نقل أفكاره وآرائه وأساليبه العلاجية إلى المسترشد. وإذا لم يكن المرشد قادراً على استخدام الكلمات المناسبة التي تساعده في إيصال رسالته؛ فإنه لن يتمكن من التأثير على المسترشد، مما يؤدي في النهاية إلى فشل عملية الإرشاد.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ولا بد للمرشد من أن يمتلك مهارات التواصل اللفظي المختلفة بغض النظر عن المنحى الإرشادي الذي يتبناه، وذلك لمساعدة المسترشد على اكتساب المهارات ذاتها بحيث يتمكن من فهم ذاته وفهم العالم من حوله، ومن ثم إصدار أحكام موضوعية تتعلق بمشكلته وتطوير الطرق الفعالة للسيطرة على الموقف (أبو عيطة، 2002).

ومن مهارات التواصل اللفظي التي يجب أن تتوافر لدى المرشد التربوي استخدام الكلمات عند إرسال واستقبال الرسالة ويعد كلاً من الحديث والكتابة من أشكال التواصل اللفظي. ومهارات التواصل يمكن أن يتعلمها منذ الطفولة، فنحن نتعلم التواصل من خلال أساليب التعامل مع المحيطين بنا منذ نعومة أظافرنا، ونحاول ربط الصوت الذي نسمعه بالانفعال الذي نراه في محاولة لفهم الرسالة، ويستمر هذا طوال مراحل العمر (Kuranz, 2002).

ومهارات التواصل مثلها مثل أي تعلم بحاجة لوقت من أجل تنميتها، ولكي نطور مهارات التواصل لدينا بصورة اكبر فعالية فنحن بحاجة إلى تدريب، وبذل جهد، ومشاركة شعورية، بجانب التعرف على كيف يكون الاتصال الجيد وعلينا أن ندرك أن أساليب الاتصال التي تعودنا عليها قد تعوق قليلا تعلم مهارات جديدة للتواصل الفعال. ولكن عندما نكون على وعي بكيف نرسل الرسائل للآخرين سنبدأ في تنمية مهارات تفاعل جيدة (العبد الله، 2006).

وتُعدّ عملية فهم واستيعاب الكلمات وتشكيل الجمل نواة مهمة في عملية الإرشاد، حيث إن فهم المرشد والمسترشد للكلمات ومعانيها سوف يؤدي بالضرورة إلى نجاح العملية الإرشادية والابتعاد عن التفسيرات الخاطئة للأصوات ومعاني الكلمات . ويعرف التواصل اللفظي بأنه وسيلة صوتية يتمكن المرشد من خلالها من نقل أفكاره وآرائه وأساليبه الإرشادية للمسترشد. كما أن التواصل اللفظي يمكن المرشد من تأسيس علاقة وطيدة مع المسترشد لأن اللغة دوما تمكن الطرفين من فهم ما يقال وإدراك معانيه(Curry& Amy, 1998).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ويساعد الاستخدام الأمثل للكلمات من خلال التواصل اللفظي بشكل كبير على نجاح المقابلة الإرشادية، ولكنه يجب أن يتوقف على عدة أمور لضمان نجاحه،من أبرزها أن يتم التواصل اللفظي بوضوح بين المرشد والمسترشد من خلال فهم الكلمات والتي بدورها تساعد على تأسيس علاقة متوافقة بين الطرفين (سمارة و نمر، 1992). وترى فريحات (1995) أن عمل المرشد ليس قاصرا على الجلوس والاستماع لكلام المسترشد، وإنما لابد من توجيهه والتأثير عليه لإحداث التغيير المطلوب .ويتم ذلك من خلال استخدام مهارات الإصغاء و طرح الأسئلة و إعادة الصياغة و عكس المشاعر و الإيضاح و التلخيص و المواجهة.

- مهارة الإصغاء (Listening)

يعد الإصغاء أساسا هاما من أسس الإرشاد النفسي، ومهارة ضرورية لإجراء المقابلة الناجحة، فمن خلاله يستطيع المسترشد الحديث عن مشكلته بشكل واضح بينما يستمع له المرشد تاركا له المجال لتوسيع احتماليات التجاوب ورد الفعل الإيجابي، كما يمكن الإصغاء المرشد من إدراك مشكلة المسترشد الحقيقية وتأسيس صلة من الفهم المتبادل والاتصال الفعال والفهم الأعمق لما يعانيه المسترشد (Ivey& Ivey, 2003).

ويشير نيلسون -جونز(Nelson-jones,2000) أن مهارة الإصغاء تمكن المرشد من خلق مناخ عاطفي يشعر فيه المسترشد بالأمان والتكلم بحرية، وذلك لأن الاستماع هو مهارة أساسية لأي علاقة مساعدة بين شخصين حيث يتضمن الترابط والفهم واستخدام أنماط تغيير السلوك بحميمية. ويمكن للمرشد إظهار أنه يستمع للمسترشد من خلال حركات الجسم، وتعابير الوجه والنظرات والإيماءات، مع الأخذ بعين الاعتبار المسافة الفاصلة بين الاهتمام وعدم الاهتمام، بمعنى أن لا يظهر تدخلا يشعر المسترشد بعدم الراحة، أو يظهر نوعا من اللامبالاة التي تشعر المسترشد بانعدام الاهتمام. ومن ناحية أخرى تكمن أهمية هذه المهارة بأنها تحقق الفهم والتعاطف بين المرشد والمسترشد، والفهم العميق لعبارات المسترشد مما يساعد على نجاح الجلسة الإرشادية(Sklare, 1997).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- مهارة طرح الأسئلة

تعد مهارة طرح الأسئلة من المهارات التي تمكن المرشد من افتتاح المقابلة الإرشادية وبناؤها وإقفالها، وفي تشخيص الحالة وعلاجها وتقويمها. كما تعمل هذه المهارة على تنمية التواصل بين المرشد والمسترشد بحيث تعمل على بناء المقابلة الإكلينيكية وتقدمه إذا ما استخدمت بكفاءة عالية وفنية جيدة (عمر،1992). ويشير سيجال (Segal, 2006) أن مهارة طرح الأسئلة هي الأداة الرئيسية التي تمكن المسترشد من التعرف على خبرات المسترشد السابقة لكي يتمكن من توظيفها مستقبلا في علاج مشكلة المسترشد. ويضيف جاكوبس ورفاقه (Jacobs ,2006) أن مهارة طرح الأسئلة تمكن المرشد من الاستيضاح عن العديد من الجوانب الغامضة في حالة المسترشد وتكوين صورة أوضح عما يعانيه من مشاكل، وعليه فان مهارة طرح الأسئلة تزداد قيمتها وفاعليتها عندما تقوم على أسس مدروسة من خلال امتلاك المرشد لإستراتيجيات رسمها واستخدامها في الوقت المناسب.

- مهارة إعادة الصياغة (Restatement)

تقوم مهارة إعادة الصياغة على استخدام المرشد لعبارات المسترشد الفعلية ليعكس من خلالها طبيعة ما قاله المسترشد، بحيث يشجعه ذلك على الاستمرار في الكلام للغوص بشكل أعمق في حالته. وهذا الأمر يجعل المسترشد ينظر إلى نفسه من خلال رؤية ثاقبة للأمور مدركا أن المرشد يساعده من خلال إعادة صياغة عباراته نفسها وملاحظة تأثيرها عليه(Benjamin,1986). ويقوم المرشد النفسي باستخدام هذه المهارة من خلال استخدام كلمات فعلية وعبارات مكتملة بحيث يتجاوب مع المسترشد دون همهمه أو اختصارات. وفي الغالب تتضمن هذه المهارة إعادة صياغة عبارة المسترشد واستخدام مضمونها من جديد. وتفيد هذه المهارة بأنها تساعد المرشد أن يكون صدى لما قاله المسترشد فيسمع المسترشد مضمون عباراته نفسها ويتأكد من مدى انتباه واهتمام المرشد به (Pope-Davis, 1995). كما أن إعادة صياغة عبارات المسترشد وتغيير ضمير المتكلم يلفت نظر المسترشد بأن جميع الكلام المكرر والمعاد هو كلامه نفسه مما ينشط أفكاره ويدعم مشاركته الإيجابية في تنفيذ الإستراتيجية الإرشاديــة (عمر، 1992).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- مهارة عكس المشاعر (Reflecting)

ويهدف المرشد النفسي من خلال هذه المهارة بإخراج مشاعر وأحاسيس المسترشد ليبين له أن هناك من يفهم هذه المشاعر والأحاسيس ويدعمها. وتتضمن هذه المهارة جانبين، الأول فسح المجال للمسترشد لأن يدرك الموضوع الذي يتحدث عنه والثاني هو إظهار التعاطف للمسترشد ومدى فهم المرشد لانفعالاته المختلفة (Jacobs ,2006).

كما أن مهارة عكس المشاعر تقوم على إظهار مشاعر المسترشد وتجسيدها واستخراج انفعالاته الداخلية كوسيلة من وسائل مساعدته في التعبير عن نفسه، وهي أيضا وسيلة متعددة الجوانب إذ تتم بصورة لفظية أو غير لفظية وتؤثر في مقدرة المرشد على الاستجابة الفعالة مع حالة المسترشد (Curry& Amy,1998).ويقوم المرشد من خلال امتلاكه لهذه المهارة بعكس مشاعر المسترشد وأحاسيسه، ويعكس بها تعبيراته وانفعالاته المختلفة سواء كانت داخلية أو خارجية (Baker, 2000).

- مهارة الإيضاح (Clarification)

تعد مهارة الإيضاح من المهارات المهمة التي يجب أن يتمتع بها المرشد حيث أنها تمكن الطرفين من إدراك وتمييز الحوار الدائر بينهما والابتعاد عن الغموض أو العبارات التي لا معنى لها (Jacobs ,2006). وتعتبر هذه المهارة بمثابة تغذية راجعة مباشرة من المرشد للمسترشد لتوضيح بعض النقاط الغامضة وغير المفهومة في المناقشة الدائرة بينهما. وتهدف هذه المهارة إلى تدعيم الاستجابة التلقائية من المرشد للمسترشد إذا حدث أي توتر بينهما أو عجز أحدهما عن فهم الآخر (عمر، 1992).

- المواجهة (Confrontation)

وتعرف المواجهة بأنها إحدى المهارات التي تهدف للكشف عن المتناقضات بين ما يقوله المسترشد وما يفعله، والغاية هنا أن يرى المسترشد نفسه وسلوكياته مثلما يراها الآخرون وليس كما يراها هو نفسه (Nelson-jones,2000).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

كما أن مهارة المواجهة تهدف إلى كسر حدة الحواجز التي يقيمها المسترشد بينه وبين المرشد، بحيث تنكشف حقيقته كما هي بدون زيف ولا إنكار، كما أن المواجهة تعتبر دعوة صريحة من المرشد للمسترشد لإبداء سلوكياته الحقيقية والتعرف على عواقبها، بمعنى آخر هي عبارة عن إزالة حالة القلق والتوتر التي يعاني منها المسترشد (عمر،1992). وتجدر الإشارة أن مهارة المواجهة في الإرشاد النفسي هي عملية أساسية من عمليات تطوير الوعي بالسلوكيات والمشاعر والمعتقدات التي لم يظهرها المسترشد أو التي أنكرها، وتصمم مهارة المواجهة لتحديد معيقات التغيير التي قد يبديها المسترشد أو التي قد تفرضها البيئة المحيطـــــة (Othmer& Othmer,1994). وتقتضي مهارة المواجهة من المرشد أن يجري حوار مع المسترشد ليمكنه من إدراك أفكاره الخاطئة ومعتقداته غير الدقيقة، والتعرف على مشاعره السلبية والمعيقات التي قد تحد من قدرته على حل المشاكل، و من الأمثلة على المواجهة أن يطرح المرشد على المسترشد سؤال، مثل: " هل أنت منتبه إلى أنك تبتسم و أنت تتحدث عن الحزن الذي تشعر به؟" (Curry& Amy, 1998).

- مهارة التلخيص (Summarizing)

تُعدّ مهارة التلخيص من المهارات البالغة الأهمية، حيث ينتج عن المقابلة الإرشادية كمية كبيرة من المعلومات مما قد يؤدي إلى عدم الإحاطة بها جميعها لذلك فان التلخيص المتأني والمدروس يعتبر أداة مساعدة للمرشد في تقييم حالة المسترشد. كما أن المرشد يتمكن من خلال التلخيص من جمع النقاط الأساسية التي دارت في المقابلة الإرشادية للتركيز عليها مستقبلاً (Jacobs, 2006). وتقتضي هذه المهارة من المرشد أن يقوم بتلخيص حالة المسترشد بعبارات مكثفة وقليلة تعكس وبسرعة المعلومات الضرورية والجوانب الأساسية للحالة، كما أن المعلومات يجب أن تكون مرتبة بصورة موضوعية، سهلة ومبسطة، واضحة ومفهومة، وبعيدة عن استخدام ضمائر المتكلم أو المخاطب، ويفضل أن تكون العبارات بصيغة الغائب لكل من المرشد والمسترشد (إبراهيم، 2013).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ثانيا- مهارات التواصل غير اللفظي

يمكن تعريف التواصل غير اللفظي بأنه إيضاح للمعاني وإيصالها للطرف الآخر بدون استخدام الكلمات، وهذا يعني إظهار إشارات التواصل من خلال تعبيرات الوجه والجسد والإيماءات والحركات المختلفة بدون استخدام الأصوات ومن الأمثلة على ذلك إظهار الغضب من خلال الضرب بقبضة اليد على الطاولة(Curry&Amy, 1998).

ولا يختلف اثنان على أن العملية الإرشادية يجب أن تقوم على أسلوب علمي مدروس. حيث أن المرشد يجب أن يوظف المهارات لمساعدة المسترشد وتعديل وسلوكياته تحقيقا لمصلحته. وهنا يبرز دور التواصل غير اللفظي بين المرشد والمسترشد إذ إنه عملية نقل للمعاني من خلال وضعيات الجسد المختلفة، والحركات التي قد يبديها الطرفين حتى ولو كانت غير واضحة إذ إنها تصف الكلمات الحقيقية التي يود كل طرف أن يقولها. وتنقسم مهارات التواصل غير اللفظي إلى:

- **تعبيرات الوجه**

عند قيام الشخص بالتفاعل مع الآخرين فإن الوجوه تبدأ في الاتصال خاصة في مجال العاطفة. ويمكننا ذلك من التواصل مع الآخرين عبر سلسلة من العواطف التي يبديها الوجه فقط. وفي المقابلة الإرشادية يمكن للمرشد أن يحصل على التغذية الراجعة حول ما دار بينه وبين المسترشد. كما أن تعبيرات الوجه تمكن المرشد من فسح المجال للمسترشد للبدء في الحديث إذ إن تعبيرات الوجه تعطي المسترشد فكرة أن قناة الاتصال بينه وبين المرشد باتت مفتوحة (Devito, 1989).

ويمكن للمرشد أن يقوم بجمع المعلومات عن حالة المسترشد من خلال التواصل البصري معه، هذا بالإضافة أنه سوف يشعره بالاهتمام وبقيمة الجهد الذي يبذله للتخلص من سلوكياته غير المرغوبة. ويمكن للمرشد أن يظهر التعاطف مع المسترشد خاصة إذا انفجر بالبكاء أو شعر بالإحراج، ويمكن له أن يعبر عن الدهشة والاستغراب من خلال حركات الوجه أو استخلاص ما يفكر به المسترشد في تلك اللحظة(Holcomb, 2005).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- **تعبيرات الجسم**

يُعدّ الجسم من أهم وسائل التواصل غير اللفظي، فالفرد يمكن أن يعبر عن الكثير من المعاني ويمكن أن ينقل العديد من الرسائل من خلال حركات الجسد. ومن تعبيرات الجسم التي يمكن أن يستخدمها المرشد الإيماءات حيث يمكنه أن يترجم العديد من الكلمات والعبارات بشكل غير مباشر، وتشكل الإيماءات بديلا أساسيا لبعض الكلمات والمصطلحات المألوفة والمتفق عليها بين المرشد والمسترشد كنوع من التعزيز أو الزجر. ومن جوانب التعبير الجسدي الأخرى التمثيل حيث يتصاحب التمثيل مع بعض الرسائل اللفظية التي قد يبديها المرشد أو المسترشد مثل رسم مربع عند الحديث عن المربع، أو رسم دائرة عند الحديث عن دائرة (Devito, 1989).

وتلعب حركات الجسم دورا هاما في توضيح معاني الأشياء عند حدوثها في سياقات معينة فقد يعبر هز الكتفين عن الملل، بينما قد تعبر هزات الرأس عن الاختلاف أو الموافقة ويجب على المرشد أن يمتلك هذه المهارة وأن يكون قادرا على استغلال طاقاته الشخصية وطاقات المسترشد وتوظيفها لصالح العملية الإرشادية (Jacobs ,2006).

و حركة الجسم القليلة إلى الأمام تستقبل من قبل المسترشد بإيجابية لأنها توصل له رسالة تتضمن اهتمام المرشد به، ونستدل من ذلك أن وضع الجسم يمكن أن يشجع أو يثبط التفاعلات البينشخصية بين المرشد والمسترشد (كفافي، 2005).

- **تعبيرات الصوت**

تعتبر مهارة الاتصال الصوتي من المهارات غير اللفظية الأخرى التي يمكن للمرشد توظيفها في تحقيق أكبر فاعلية ممكنه لكلماته وعباراته من خلال نغمة الصوت، فعلى سبيل المثال إن كان صوت المرشد قويا فإنه سيدفع المسترشد لعدم المشاركة في الحديث كما أن صوته الذي يتسم بالليونة وعدم التأكيد قد يدفع المسترشد للاعتقاد بعدم أهمية المقابلة الإرشادية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ويمكن للمرشد أن يوظف نغمة صوته لإظهار الحميمية أو الدفء أو التعاطف مع المسترشد. كما أن توظيف مهارة الاتصال الصوتي بشكل فعال سوف يدفع المسترشد إلى المشاركة والانفتاح على المرشد من خلال قناة الاتصال هذه (Jacobs ,2006).

و يمكن للصوت العالي الجاف أن ينقل الثقة بالنفس، بينما ينقل الصوت الناعم الهادئ مع النبرة المنخفضة و الإيقاع البطيء ينقل مستوى منخفض من الثقة بالنفس؛ وبالتالي نستدل أن العلامات شبه الصوتية يمكن أن تنقل الرسائل المتضمنة للمستويات العالية من الثقة أو المستويات المنخفضة من الثقة (كفافي، 2005).

- المكان والمسافة

وللمكان والمسافة أهميتهما في العملية الإرشادية، حيث إنهما لا يحتاجان إلى أن يكون أحد الطرفين قد تدرب عليهما مسبقا فهما يعكسان الوضع العام للجلسة الإرشادية فالقرب يعني التعاطف والحميمية، وعند التقاء العينين يزداد التفاعل بين المرشد والمسترشد فعند الجلوس مع المسترشد على طاولة واحدة فإنه سوف يشعر بالدعم والتعاطف، كما أن وجود مكان مخصص للطرفين ومسافة فاصلة يعني أن هذا حدهما الخاص الذي يجب ألا يتجاوزه أحد مما يعزز العلاقة بين المرشد والمسترشد (Devito,1989). وقد اهتم كثير من الباحثين بأهمية تهيئة المكان الذي يتم فيه الإرشاد وعلاقته باستجابات المسترشد، حيث إن الانفتاح الشخصي من المسترشد يزداد فيه الجانب الودي بشكل كبير عندما يكون مكتب الإرشاد بسيط التأثيث لتعزيز التواصل بين المرشد والمسترشد. وبعد الحديث عن أنواع التواصل، فلا بد من الحديث عن معوقات التواصل، وذلك لأن معوقات التواصل تعمل على الحد من قدرة المرسل والمستقبل على نقل واستقبال الرسائل عبر القنوات الاتصالية بشكل فعال (الشناوي، 1996).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

معوقات عملية التواصل

إن عملية التواصل تتم من خلال نقل الأفكار والآراء والمعتقدات من شخص إلـى آخر، لذلك فقد تعترضها بعض المعوقات والتي تعمل بدورها إلـى تشتيت هذه الأفكار والآراء والمعتقدات، كما أن التعرف على هذه المعوقات يؤدي إلـى رفع الكفاءة في الوصول إلـى الأهداف المنشودة. ومن هذه المعوقات التي قد تواجه عملية التواصل:

أولاً: معوقات نفسية واجتماعية وشخصية

غالباً ما يلجأ الأفراد إلـى العمل من أجل إشباع حاجات اجتماعية أو نفسية، كما أن تفسير أي فرد لمضمون أي رسالة يتسلمها يعتمد على حالته النفسية وميوله وطريقة تفكيره، كما تلعب الدوافع لديه دور كبير في تفسير الرسالة، ومن الطبيعي أن تحصل تفسيرات متفاوتة نتيجة للاختلافات الفردية في المستويات الإدارية ومستويات الفهم والتفكير، أما في جانب المستوى الاجتماعي فتعتبر التغيرات الاجتماعية وخاصة تلك التي ترتكز على أسس دينية أو عرقية أو إقليمية من عوائق الاتصالات الرئيسية لأنها تؤدي إلـى ظهور الفرقة والأنانية والعلاقات العدوانية .

ومن المعوقات التي تقف في وجه التواصل في العملية الإرشادية عدم قدرة أحد طرفي الاتصال على إيصال المعلومة للطرف الآخر ومعاونته على إدراك المعلومة الجديدة، إذ من الصعب أن يتم استيعاب الأفكار الجديدة عندما لا تكون متسقة مع تلك الموجودة لدينا (الشناوي، 1996).

ثانيا: معوقات فنية

وهي كل ما يعيق عملية التواصل سواء كان يتعلق بطريقة التواصل أو أدوات التواصل أو قدرة أحد الطرفين أو مهارته أو العوامل المهنية التي تعيق التواصل وتحد من كفاءة الأداء سواء من طرف المرسل أو المستقبل(كفافي، 2005).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ثالثا: المعوقات التي تتعلق بالبيئة

بما أن البيئة هي كل شيء مادي محيط بالإنسان فهو يتأثر بأي تغيير يحصل فيها. حيث أن أي تغيير طارئ قد يغير من معنى الرسالة أو قيمتها، ويمكن أيضا أن يتغير سياق التفاعل الاجتماعي بين الطرفين مما يلغي القناة الاتصالية وبالتالي يوقف انتقال الرسالة بين المرسل والمستقبـــــل (الشناوي، 1996).

وحول العلاقة بين التفكير الإيجابي ومهارات التواصل برى السلطاني (2010) ان التفكير الإيجابي يؤدي دورا" بارزا" في تغيير تصرفات الإنسان وسلوكه ويدفعه للتواصل المرن مع الآخرين؛ فشخصيته تتكون منذ الصغر وتتصف بالإيجابية أو السلبية نتيجة التربية التي يتلقاها من ذويه والمؤثرات الأخرى بحيث تتشكل هوية التواصل لديه، ومن ثم بات من الضروري تنمية "التفكير الإيجابي" لديه تجعله أكثر تحكما" في طبيعة سُلوكه وقادرا" على تغيير هذا السلوك بحيث يكون قادراً على التواصل مع الآخرين (السلطاني، 2010).

ثانياً- الدراسات السابقة

يتناول هذا الجزء الدراسات السابقة ذات الصلة والتي استطاع الباحث الوصول إليها، وقد تم تقسيم الدراسات إلى محورين اثنين، وتم ترتيبها من الأقدم إلى الأحدث داخل كل محور، يلي ذلك تعقيب الباحث عليها. وتناولت الدراسات السابقة المحاور التالية:

a. **الدراسات التي تناولت التفكير الإيجابي.**
b. **الدراسات التي تناولت مهارات التواصل المدركة**

أولاً- الدراسات التي تناولت التفكير الإيجابي

أجرى كندال (Kendall,2000) دراسةً في الولايات المتحدة الأمريكية هدفت إلى معرفةِ اثرَ الاضطرابِ النفسي ونمط اللغة التي يستخدمها الفرد في التفكيرِ الإيجابي والسلبي لديه، طُبقت الدراسة على ثلاث عينات مُتباينة بلغت الأولى (177) طالبا" جامعيا" يدرسون في إحدى جامعات نيويورك الحكومية ممن شُخصت حالتهم بأنهم متفائلين، وبلغت الثانية (19) مريضا" ممن يُعانونَ من الاكتئابِ النفسي، وبلغت الثالثة (15) مريضا" مضطربين نفسيا"

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ويراجعون المركز النفسي التابع للجامعة، وقد خَلصُت الدراسة إلى وجودِ علاقة جوهرية بين مُستوى التفكيرِ الإيجابي ومُستوى التفاؤل لدى العينة الأولى، وإلى وجودِ علاقة جوهرية بين التفكير السلبي والاكتئاب المُرتفع في العينةِ الثانية، وعدم وجود فروق جوهرية بين التفكير الإيجابي والسلبي والاضطراب النفسي في العينة الثالثة.

وهدفت دراسة غانم (2005) إلى التعرف على مستوى التفكير الإيجابي والسلبي لدى طلبة الجامعة في ضوءِ بعضِ المتغيراتِ الديمغرافيةِ والتربويةِ، على عينة بلغت (200) طالبا ً وطالبة ملتحقين في جامعة القدس المفتوحة – منطقة طولكرم التعليمية، موزعين تبعا ً لمتغيرات الدراسة موضع البحث، كما استخدم مقياس التفكير الإيجابي والسلبي لدى طلبة الجامعة تم إعداده لهذا الغرض، وأشارت نتائج الدراسة أن ما نسبته (40.5%) من أفراد الدراسة قد أظهروا نمطا ً من التفكير الإيجابي منهم ما نسبته (40%) من الذكور و(16.5%) من الإناث، وعن وجودِ فروق جوهرية بين درجات الطلاب على اختبار التفكير الإيجابي والسلبي تعزى لمتغيرات: الجنس وعمل الأم، وذلك لمصلحة الطالبات الإناث والطلاب أبناء الأمهات غير العاملات. ولم تُظهر النتائج وجود فروق جوهرية بين درجات الطلاب على اختبار التفكير الإيجابي والسلبي تعزى لمتغيرات : التحصيل الأكاديمي، ومكان السكن، وعمل الأب، ومستوى تعليم الأب والأم.

وأجرت إبراهيم (2013) دراسة هدفت إلى الإسهام النسبي للتفكير الإيجابي واستراتيجيات الدراسة والتعليم في التنبؤ بالتحصيل الأكاديمي لدى طلاب كلية التربية جامعة حلوان في مصر وكشفَ العلاقةَ بين التفكير الإيجابي واستراتيجيات الدراسة والتعليم والتحصيل الأكاديمي لدى عينة من طلبة جامعة حلوان بلغت (300) طالبا" وطالبة وعن تحديدِ الفروق بين مرتفعي ومتوسطي ومنخفضي التحصيل في التفكير الإيجابي واستراتيجيات الدراسة والتعلم باختلافِ مستويات التفكير،

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

حيث توصلت الدراسة إلى وجودِ فروقِ نسبية بين طلابِ الجامعة في مستوى التفكير الإيجابي بناءً على استراتيجيات التخصص والتحصيل الأكاديمي، وعن وجودِ علاقة ارتباطية موجبة بين التفكير الإيجابي واستراتيجيات الدراسة والتعليم والتحصيل الأكاديمي عند مستوى دلالة (0.01) ووجود فروق دالة إحصائياً بين مستوى التحصيل المرتفع والمنخفض في التفكير الإيجابي وأبعاده لصالح المرتفع تحصيلياً، كما توجد فروق بين المستويين المتوسط والمنخفض تحصيلياً في التفكير الإيجابي وأبعاده لصالح المتوسط تحصيلياً.

كما أجرى أحمد وعبدالجواد (2013) دراسة هدفت إلى الكشف عن التفكير الإيجابي والسلوك التوكيدي كمنبئات بأبعاد التدفق النفسي لدى عينة من المتفوقين دراسيا" من الطلاب الجامعيين المصريين، وبلغت عينة الدراسة (78) طالبا" وطالبة، كما هدفت الدراسة إلى التعرف على إسهام كل من التفكير الإيجابي والسلوك التوكيدي في التنبؤ بالتدفق النفسي لدى عينة من المتفوقين دراسيا" من الطلاب الجامعيين. وأظهرت النتائج في التفكير الإيجابي وأبعاده وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائيا" بين درجات عينة الدراسة على مقياس التدفق النفسي ودرجاتهم على مقياس التفكير الإيجابي ومقياس السلوك التوكيدي حيث ارتبط التدفق النفسي إيجابيا" بكل من السلوك التوكيدي والتفكير الإيجابي، كما أسمهت درجات التفكير الإيجابي والسلوك التوكيدي لدى عينة الدراسة في التنبؤ بدرجاتهم في التدفق النفسي، ولم تظهر النتائج فروقا" دالة إحصائيا" عن الذكور والإناث .

ثانياً- الدراسات التي تناولت مهارات التواصل المدركة

أجرى كريستوفر (Christopher, 2000) دراسة في الولايات المتحدة الأمريكية هدفت إلى معرفة نوع التواصل ونموذج الاستجابة اللفظية التي يستخدمها المرشد وعلاقته بإدراك المسترشد وتفاعله مع المرشد، ولتحقيق هدف الدراسة تم متابعة (40) مرشداً في أثناء القيام بمقابلات إرشادية مدة كل منها (50) دقيقة، ثم تم استخدام منهجية نوعية في تصنيف البيانات وتحليلها، وأظهرت نتائج الدراسة أن التشجيع وعكس المشاعر وإعادة الصياغة هي أهم أنماط الاتصال اللفظية التي يقوم بها المرشد خلال المقابلة الإرشادية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

كما أجرى دياز لازارو (Diaz – Lazaro,2001) هدفت إلى تقييم أثر الاتصال متعدد الثقافات على تفهم المرشدين المتدربين للثقافات المتعددة عن طريق اختبار أثره على كفايتهم الإرشادية لكل من الخبرة المتجمعة عن الثقافات قبل التدريب والخبرة بعد التدريب في الولايات المتحدة الأمريكية. ولتحقيق هدف الدراسة طبق الباحث أداة الدراسة وهي أداة مسحية لمعرفة الوعي لدى المرشدين المتدربين والمهارات الإرشادية متعددة الثقافات على عينة مكونة من (25) طالبا في جامعة حكومية في جنوب شرق أمريكا. وأظهرت نتائج الدراسة وجود ارتباط إيجابي بين الاتصال مع أفراد من ثقافات مختلفة وكفايات إرشاد متعددي الثقافات. وأشارت الدراسة إلى فعالية المساقات التي درسها المتدربين في زيادة كفاياتهم وذلك بسبب الزيادة في المعرفة والمهارة.

وقامت اني (Annie, 2003) بدراسة في المملكة المتحدة هدفت إلى معرفة أثر تنوع المرشدين الذين يقومون بالمقابلة على أداء المسترشدين وقدرتهم على الحديث والتواصل أثناء المقابلة الإرشادية، وتم تحليل مقابلتين لمسترشد واحد مع مرشدين مختلفين. وأظهرت نتائج الدراسة أن المرشدين يختلفون في استخدامهم لفنيات المقابلة الإرشادية (التساؤل والتغذية الراجعة)، وبينت الدراسة أن أحد المرشدين كان أكثر فعالية في عملية التواصل بالمقارنة مع المرشد الآخر بسبب ما يمتلكه من مهارات إرشادية.

وأجرى حنون (2009) دراسة تناولت نماذج التواصل السائدة مع المعلمين والمعلمات لدى مديري ومديرات المدارس الإعدادية في وكالة الغوث في محافظات الضفة الغربية، وعلاقتها بالولاء التنظيمي من وجهة نظر المعلمين والمعلمات وقد بلغت عينة الدراسة (286) معلماً ومعلمة، أجابوا على الاستبانات التي تم توزيعها، وهم يشكلون ما نسبته (40%) من مجتمع الدراسة الأصلي، وتبين بعد تطبيق أدوات الدراسة أن ترتيب نماذج التواصل السائدة لدى المديرين والمديرات من وجهة نظر المعلمين والمعلمات كانت على النحو التالي : المرتبة الأولى أنموذج بائع الأزهار (81.6 %)، المرتبة الثانية أنموذج الساحر (79.6 %)، المرتبة الثالثة أنموذج الدبلوماسي (76.2 %)، المرتبة الرابعة أنموذج المحقق (69.6 %)، المرتبة الأخيرة أنموذج الشرطي في الخدمة العسكرية (62.2%)

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

. إن الدرجة الكلية للولاء التنظيمي لدى المعلمين والمعلمات في المدارس الإعدادية في وكالة الغوث كانت عالية جدا، إذ بلغ المتوسط الحسابي للولاء التنظيمي (4.06) وبنسبة مئوية (81.2%)، ولم تُظهر فروقا" ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة(α=0.05) في نماذج التواصل لدى مديري ومديرات المدارس الإعدادية في وكالة الغوث في محافظات الضفة الغربية من وجهة نظر المعلمين والمعلمات تعزى لمتغير الجنس. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α= 0.05) في نماذج التواصل لدى مديري ومديرات المدارس الإعدادية في وكالة الغوث في محافظات الضفة الغربية من وجهة نظر المعلمين والمعلمات تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة.

أما دراسة كونتز وفيندر وهينك وبورن (Kuntze, Vander, Henk & Born, 2009) التي أجريت في بريطانيا هدفت إلى معرفة أثر تدريب المرشدين المبتدئين على مهارات التواصل الأساسية (التشجيع، وطرح الأسئلة، وعكس المحتوى، وعكس المشاعر، والتوضيح) ومهارات التواصل المتقدمة (التعاطف، والمواجهة الفورية) والكشف عن فعاليتها في العملية الإرشادية، ولتحقيق هدف الدراسة تم تطبيق استبانة مكونة من (22) مهارة تواصل، تم تطبيقها على عينة من (583) مرشداً ومرشدة. وقد أظهرت نتائج أن مهارات التواصل ضرورة أساسية لعمل المرشد التربوي، وأن تدريب المرشد المبتدئ عليها يضمن نجاح العملية الإرشادية.

وأجرت كابور(2010) دراسة هدفت إلى تعرف مهارات اتصال المدير بمعلميه من وجهة نظر المعلم وعلاقتها بكفاءة المعلم الذاتية " على عينة (115) معلما ً ومعلمة، تم اختيارهم عشوائيا ً من مدارس الحلقة الأولى - تعليم أساسي- يمثلون المناطق الجغرافية لمدينة دمشق، واستخدمت الباحثة في دراستها أداتين : الأولى : مقياس مهارات التواصل بين المدير والمعلم، تكون من (60) بندا ً ، وزعت على أربعة محاور، تناولت المهارات الآتية على الترتيب : مهارة المحادثة - مهارة الاستماع - مهارة الكتابة - مهارة القراءة. والثانية: مقياس الكفاءة الذاتية العامة لـ: (Jerusalem and Schwarzwr,1986) وتألف المقياس في صيغته الأصلية من عشرة بنود، وقد حسب صدق وثبات المقياسين وفق الطرق العلمية المتبعة بمنهج البحث . وأشارت نتائج البحث إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى مهارات التواصل بين المدير والمعلم، ومستوى الكفاءة الذاتية للمعلم .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

كما اجرى العريني (2011) دراسة هدفت إلى الكشف عن مدى توافر مهارات التواصل غير اللفظية لدى هيئة التدريس في كلية العلوم بجامعة القصيم من وجهة نظر الطلبة. وهدفت الدراسة إلى التعرف على مدى توافر مهارات التواصل غير اللفظية من خلال (المظهر، المكان، الزمان، الحركات، الصوت) لدى هيئة التدريس في كلية العلوم بجامعة القصيم من وجهة نظر الطلبة، وكذلك التعرف على معنوية الفروق في مستوى مهارات التواصل غير اللفظية لأعضاء هيئة التدريس من وجهة نظر الطلبة في كلية العلوم بجامعة القصيم على وفق متغيرات (المستوى الدراسي، المعدل التراكمي، التخصص). واستخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي المسحي وتكونت عينة الدراسة النهائية من (420) طالباً وطالبة من كلية العلوم، في تخصصات الكلية وتم اختيارهم بالطريقة العشوائية، وتم استخدام الاستبانة أداةً للقياس، وتكونت أداة الدراسة من (51) عبارة، موزعة على خمسة أبعاد: المظهر، الصوت، المكان، الزمان، الحركات. ولتحليل بيانات الدراسة استخدم الباحث معامل الثبات كرونباخ ألفا، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، وتحليل التباين الأحادي . وأظهرت النتائج أنه - تتوافر درجة مهارات التواصل غير اللفظية لدى هيئة التدريس في كلية العلوم بجامعة القصيم بدرجة متوسطة، وذلك من وجهة نظر الطلبة. ووجود فروق ذات دلالة إحصائية لمدى توافر مهارات لاتصال غير اللفظية لدى هيئة التدريس في كلية العلوم بجامعة القصيم باختلاف متغير السنة الدراسية لصالح السنة الرابعة. وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمدى توافر مهارات التواصل غير اللفظية لدى هيئة التدريس في كلية العلوم بجامعة القصيم باختلاف متغيري التخصص والمعدل التراكمي.

تعقيب الباحث على الدراسات السابقة:

من خلال إطلاع الباحث على الدراسات السابقة تبين الآتي:

- تناولت معظم الدراسات المتعلقة بالتفكير الإيجابي طلبة الجامعات ومنها دراسات كندال (Kendall,2000)، و غانم (2005)، وإبراهيم (2013)، وأحمد وعبدالجواد (2013)، وبينت هذه الدراسات أهمية التفكير الإيجابي لدى الفرد

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- وكان من ضمن توصياتها إجراء المزيد من الدراسات حول التفكير الإيجابي لدى عينات أخرى. وتتشابه الدراسة الحالية مع هذه الدراسات في تناولها لمهارات التفكير الإيجابي ومهارات التواصل، لكنها تختلف عنها في تناولها لمهارات التفكير الإيجابي لدى عينة من المرشدين التربويين وعلاقتها بمهارات التواصل المدركة في ظل عدم وجود دراسات محلية حول هذا الموضوع.

- تبين من الدراسات السابقة العربية لمهارات التواصل أنها تناولت مهارات التواصل اللفظي وغير اللفظي من جانب علاقة مدير المدرسة بمعلميه كدراسة حنون (2009) ودراسة كابور(2010)،، أو المدرس مع طلابه في الجامعة كدراسة العريني (2011)، أو بعض المهارات لدى المرشد التربوي كدراسة اني (Annie, 2003)، ودراسة كونتز وفيندر وهينك وبورن Kuntze, Vander, Henk & (Born, 2009) دون التعرض للجانب الإرشادي الملقى على عاتق المرشد التربوي (مجتمع الدراسة) وعلى دور التفكير الإيجابي فيه.

- يُلاحظ أن الدراسات السابقة وخاصة العربية منها لم تتناول المرشدين التربويين كعينة لها، أما الدراسة الحالية فتتميز بشموليتها كل أرجاء محافظة العاصمة (عمان) وأنها تناولت المرشدين التربويين والذي لم تتناوله الدراسات السابقة (بحسب علم الباحث) وعليه تعد هذه الدراسة من الدراسات الرائدة في هذا المجال.

- وقد استفاد الباحث من الدراسات السابقة في تعميق الفهم والوعي بمهارات التفكير الإيجابي، ومهارات التواصل المدركة لدى المرشدين، كما استفاد الباحث من الدراسات السابقة في إثراء الإطار النظري للدراسة الحالية وفي تصميم وبناء أداة الدراسة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الثالث
الطريقة والإجراءات

يتضمن هذا الفصل وصفاً لمنهجية الدراسة المستخدم، ومجتمع الدراسة وعينتها وأداة الدراسة وطرق استخلاص دلالات صدقها وثباتها، وإجراءات الدراسة، والمعالجة الإحصائية المستخدمة، وهي على النحو الآتي:

مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع المرشدين والمرشدات التربويين في محافظة العاصمة والمديريات التابعة لها والبالغ عددهم (545) مرشداً ومرشدة (منهم 210 ذكور و335 مرشدة) في الفصل الدراسي الأول من العام الدراسي 2015/2014، وتم التحقق من عددهم من خلال الرجوع إلى القسم المسؤول في مديريات التربية والتعليم ذات العلاقة.

عينة الدراسة

تم اختيار عينة الدراسة بالطريقة الطبقية العشوائية مجتمع المرشدين والمرشدات التربويين في محافظة العاصمة والمديريات التابعة لها في الفصل الدراسي الأول من العام الدراسي 2015/2014. حيث بلغ عدد أفراد العينة (149) مرشداً ومرشدة(71 ذكور، 78 إناث) شكلوا ما نسبته (28%) من المجتمع الأصلي؛ وتم توزيعهم وفقاً لمتغيرات الدراسة التصنيفية، وهي الجنس والمؤهل العلمي والخبرة والجدول (1) يبين التكرارات والنسب المئوية لأفراد العينة حسب متغيرات الدراسة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول (1)

التكرارات والنسب المئوية لعينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة

	الفئات	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	71	47.7
	أنثى	78	52.3
المؤهل العلمي	بكالوريوس	67	45.0
	ماجستير	53	35.6
	دكتوراه	29	19.5
الخبرة	أقل من خمس سنوات	49	32.9
	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	62	41.6
	من 10 سنوات فأكثر	38	25.5
	المجموع	149	100.0

أداتا الدراسة:

أولاً- مقياس التفكير الإيجابي

لتنفيذ الدراسة قام الباحث بتطوير مقياس يتعلق بمهارات التفكير الإيجابي بالاستعانة ببعض المصادر المختلفة من الأدب النظري،والدراسات السابقة مثل: دراسة كندال (Kendall,2000)؛ غانم (2005) (ملحق، 1) ثم التحقق من صدق المقياس وثباته

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين والبالغ عددهم (10) محكمين ؛ وذلك لإبداء آرائهم في مدى شـموليته من ناحية، ومعرفة مدى صـلاحيته لقياس الغرض الذي أعد لأجله من ناحية أخرى، وقد تم اعتماد اتفاق (80%) أي ثمانية محكمين فأعلى كمحك لقبول الفقرة في المقياسين، وتبين أن هذه الأداة تتمتع بالصـــدق الظاهري (ملحق3)، حيث تكون المقياس بصـــورته النهائية من (32) فقرة موزعة على المجالات التالية: التفاؤل، والضبط الانفعالي، وتقبل المسؤولية الشخصية، والسماحة، والذكاء الاجتماعي، وتقبل الذات غير المشروط (ملحق، 4)

صدق البناء لمقياس التفكير الإيجابي

لاسـتخراج دلالات صـدق البناء للمقياس، اسـتخرجت معاملات ارتباط فقرات المقياس مع الدرجة الكلية في عينة استطلاعية من خارج عينة الدراسة تكونت من (40) مرشداً ومرشدة حيث تم تحليل فقرات المقيـاس وحســـاب معـامـل تمييز كل فقرة من الفقرات، حيث إن معامل التمييز هنا يمثل دلالة للصـــدق بالنســـبة لكل فقرة في صـــورة معامل ارتباط بين كل فقرة وبين الدرجة الكلية من جهة، وبين كل فقرة وبين ارتبـاطهـا المجـال التي تنتمي إليـه، وبين كـل مجال والدرجة الكلية من جهة أخرى، وقد تراوحت معاملات ارتبـاط الفقرات مع الأداة ككـل مـا بين (0.357-0.683)، ومع المجـال (0.360-0.867) والجـدول (2) يبين ذلك.

جدول(2)

معاملات الارتباط بين فقرات مقياس التفكير الإيجابي والدرجة الكلية والمجال التي تنتمي إليه

رقم الفقرة	معامل الارتباط مع المجال	معامل الارتباط مع الأداة	رقم الفقرة	معامل الارتباط مع المجال	معامل الارتباط مع الأداة	رقم الفقرة	معامل الارتباط مع المجال	معامل الارتباط مع الأداة

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

.649**	.700**	21	.482**	.689**	11	.379*	.495**	1
.400*	.802**	22	.473**	.445**	12	.461**	.507**	2
.578**	.360*	23	.590**	.484**	13	.375*	.694**	3
.438**	.710**	24	.578**	.684**	14	.534**	.685**	4
.492**	.664**	25	.359*	.458**	15	.555*	.407**	5
.456**	.694**	26	.357*	.495**	16	.395*	.629**	6
.619**	.740**	27	.391*	.397*	17	.635**	.756**	7
.590**	.802**	28	.475**	.551**	18	.683**	.867**	8
.611**	.817**	29	.446**	.553**	19	.521**	.483**	9
.503**	.799**	30	.502**	.561**	20	.426**	.561**	10

* دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.05).

** دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.01).

ويُلاحظ في الجدول أن جميع معاملات الارتباط كانت ذات درجات مقبولة ودالة إحصـائيا، ولذلك لم يتم حذف أي من هذه الفقرات.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول (3)

معاملات الارتباط بين الدرجات الكلية لمجالات مقياس التفكير الإيجابي

	التفاؤل	الضبط الانفعالي	تقبل المسؤولية الشخصية	السماحة	الذكاء الاجتماعي	تقبل الذات غير المشروط	التفكير الإيجابي
التفاؤل	1						
الضبط الانفعالي	.479**	1					
تقبل المسؤلية الشخصية	.495**	.756**	1				
السماحة	.615**	.672**	.758**	1			
الذكاء الاجتماعي	.416**	.392*	.672**	.622**	1		
تقبل الذات غير المشروط	.227	.580**	.659**	.600**	.407**	1	
التفكير الإيجابي	.694**	.814**	.904**	.892**	.732**	.727**	1

* دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.05).

** دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.01).

ويُلاحظ في الجدول أن جميع معاملات الارتباط كانت ذات درجات مقبولة ودالة إحصـائيا، ولذلك لم يتم حذف أي من هذه الفقرات.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ثبات أداة الدراسة لمقياس التفكير الإيجابي

للتأكد من ثبات أداة الدراسة، فقد تم التحقق بطريقة الاختبار وإعادة الاختبـــار (test-retest) بتطبيق الاختبار، وإعادة تطبيقه بعد أسبوعين على مجموعة من خارج عينة الدراسة مكوّنة من (40) مرشداً ومرشدة، ومن ثم تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين تقديراتهم في المرتين على أداة الدراسة ككل.

وتم أيضاً حساب معامل الثبات بطريقة الاتساق الداخلي حسب معادلة كرونباخ ألفا، والجدول رقم (4) يبين معامل الاتساق الداخلي وفق معادلة كرونباخ ألفا وثبات الإعادة للمجالات والأداة ككل واعتبرت هذه القيم ملائمة لغايات هذه الدراسة.

جدول (4)

معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا وثبات الإعادة للمجالات والدرجة الكلية لمقياس

التفكير الإيجابي

المجال	ثبات الإعادة	الاتساق الداخلي
التفاؤل	0.87	0.76
الضبط الانفعالي	0.89	0.76
تقبل المسؤولية الشخصية	0.86	0.78
السماحة	0.84	0.70
الذكاء الاجتماعي	0.88	0.73
تقبل الذات غير المشروط	0.89	0.78
التفكير الإيجابي	0.87	0.88

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ثانياً- مقياس مهارات التواصل المدركة

لتنفيذ الدراسة قام الباحث بتطوير مقياس يتعلق بمهارات التواصل المدركة بالاستعانة ببعض المصادر المختلفة من الأدب النظري، والدراسات السابقة مثل: دراسة كريستوفر (Christopher, 2000)، ودراسة آني (Annie, 2003)، ودراسة حنون (2009) (ملحق، 2) ثم التحقق من صدق المقياس وثباته من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين والبالغ عددهم (10) محكمين؛ وذلك لإبداء آرائهم في مدى شموليته من ناحية، ومعرفة مدى صلاحيته لقياس الغرض الذي أعد لأجله من ناحية أخرى، وقد تم اعتماد اتفاق (80%) أي ثمانية محكمين فأعلى كمحك لقبول الفقرة في المقياسين، وتبين أن هذه الأداة تتمتع بالصدق الظاهري (ملحق2)، حيث تكون المقياس بصورته النهائية من (55) فقرة موزعة على المجالات التالية:عكس المحتوى، وعكس المشاعر، والتوضيح، والتلخيص، والتساؤل، وتقديم المعلومات، والتعاطف، والكشف الذاتي، والتواصل اللفظي وغير اللفظي، والتغذية الراجعة (ملحق5).

صدق البناء لمقياس مهارات التواصل

لاستخراج دلالات صدق البناء للمقياس، استخرجت معاملات ارتباط درجات فقرات المقياس مع الدرجة الكلية من درجات عينة استطلاعية من خارج الدراسة تكونت من (40) مرشداً ومرشدة، حيث تم تحليل فقرات المقياس وحساب معامل تمييز كل فقرة من الفقرات، حيث أن معامل التمييز هنا يمثل دلالة للصدق بالنسبة لكل فقرة في صورة معامل ارتباط بين كل فقرة وبين الدرجة الكلية من جهة، وبين كل فقرة وبين ارتباطها المجال التي تنتمي إليه، وبين كل مجال والدرجة الكلية من جهة أخرى، وقد تراوحت معاملات ارتباط الفقرات مع الأداة ككل ما بين (0.365-0.905)، ومع المجال (0.349-0.805) والجدول (5) يبين ذلك.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول(5)

معاملات الارتباط بين فقرات مقياس التواصل والدرجة الكلية والمجال التي تنتمي إليه

رقم الفقرة	معامل الارتباط مع المجال	معامل الارتباط مع الأداة	رقم الفقرة	معامل الارتباط مع المجال	معامل الارتباط مع الأداة	رقم الفقرة	معامل الارتباط مع المجال	معامل الارتباط مع الأداة
1	.645**	.534**	20	.847**	.743**	39	.896**	.376*
2	.712**	.694**	21	.897**	.610**	40	.737**	.721**
3	.671**	.467**	22	.641**	.720**	41	.871**	.740**
4	.670**	.668**	23	.700**	.557**	42	.518**	.616**
5	.705**	.589**	24	.619**	.362*	43	.441**	.436**
6	.749**	.629**	25	.504**	.405**	44	.611**	.564**
7	.612**	.504**	26	.609**	.349*	45	.637**	.646**
8	.679**	.643**	27	.806**	.594**	46	.845**	.749**
9	.788**	.748**	28	.865**	.577**	47	.816**	.682**
10	.782**	.714**	29	.823**	.627**	48	.488**	.735**
11	.849**	.805**	30	.399*	.463**	49	.379*	.355*
12	.737**	.618**	31	.753**	.538**	50	.396*	.350*
13	.724**	.587**	32	.696**	.734**	51	.708**	.749**
14	.577**	.369*	33	.648**	.610**	52	.663**	.575**
15	.728**	.681**	34	.625**	.562**	53	.605**	.643**
16	.838**	.577**	35	.495**	.387*	54	.381*	.453**
17	.822**	.780**	36	.801**	.381*	55	.365*	.394*
18	.634**	.552**	37	.896**	.357*			
19	.900**	.725**	38	.905**	.350*			

* دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.05).

** دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.01).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

يتضـــح من الجدول (5) أن جميع معاملات الارتباط كانت ذات درجات مقبولة ودالة إحصـــائيا، ولذلك لم يتم حذف أي من هذه الفقرات.

جدول (6)

معاملات الارتباط بين الدرجات الكلية لمجالات مقياس مهارات التواصل

	عكس المحتوى	مهارة عكس المشاعر	مهارة التوضيح	مهارة التلخيص	التساؤل	مهارة تقديم المعلومات	مهارة التعاطف	مهارة الكشف الذاتي	التواصل اللفظي وغير اللفظي	التغذية الراجعة	مهارات التواصل
عكس المحتوى	1										
مهارة عكس المشاعر	.786**	1									
مهارة التوضيح	.525**	.565**	1								
مهارة التلخيص	.741**	.656**	.765**	1							
التساؤل	.370*	.440**	.769**	.576**	1						
مهارة تقديم المعلومات	.654**	.547**	.747**	.711**	.508**	1					

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

مهارة التعاطف	.635**	.805**	.776**	.624**	.679**	.671**	1			
مهارة الكشف الذاتي	.212	.239	.116	.186	.028	.211	.148	1		
التواصل اللفظي وغير اللفظي	.758**	.814**	.769**	.812**	.566**	.727**	.823**	.003	1	
التغذية الراجعة	.712**	.761**	.528**	.488**	.389*	.442**	.669**	.440**	.771**	1
مهارات التواصل	.854**	.892**	.791**	.798**	.653**	.728**	.885**	.228	.931**	.844**

1

* دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.05).

** دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.01).

يتضح من الجدول (6) أن جميع معاملات الارتباط كانت ذات درجات مقبولة ودالة إحصائيا، ولذلك لم يتم حذف أي من هذه الفقرات.

ثبات أداة الدراسة لمقياس مهارات التواصل

للتأكد من ثبات أداة الدراسة، فقد تم التحقق بطريقة الاختبار وإعادة الاختبـــار (test-retest) بتطبيق الاختبـار، وإعادة تطبيقه بعد أســبوعين على مجموعة من خارج عينة الدراســة مكوّنة من (40) مرشداً ومرشدة، ومن ثم تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين تقديراتهم في المرتين على أداة الدراسة ككل.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وتم أيضاً حساب معامل الثبات بطريقة الاتساق الداخلي حسب معادلة كرونباخ ألفا، والجدول رقم (7) يبين معامل الاتساق الداخلي وفق معادلة كرونباخ ألفا وثبات الإعادة للمجالات والأداة ككل واعتبرت هذه القيم ملائمة لغايات هذه الدراسة.

جدول (7)

معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا وثبات الإعادة للمجالات والدرجة الكلية لمقياس مهارات التواصل

المجال	ثبات الإعادة	الاتساق الداخلي
عكس المحتوى	0.84	0.77
مهارة عكس المشاعر	0.89	0.85
مهارة التوضيح	0.91	0.70
مهارة التلخيص	0.84	0.83
التساؤل	0.88	0.78
مهارة تقديم المعلومات	0.82	0.72
مهارة التعاطف	0.90	0.75
مهارة الكشف الذاتي	0.93	0.89
التواصل اللفظي وغير اللفظي	0.88	0.84
التغذية الراجعة	0.87	0.74
مهارات التواصل	0.90	0.95

تصحيح المقياس

تكون المقياس من (55) فقرة جميعها بالصياغة الإيجابية وكان نمط الاستجابة عليهـا (نادراً، أحياناً، غالباً، دائماً) وقد أُعطيت الدرجات (1، 2، 3، 4) على التوالي. ولتحديد مستوى استجابات عينة الدراسة على المقياس استخدم الباحث المعيار الإحصائي الآتي وهو:

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

3= 1-4

من 1 إلى أقل من 2 متدني.

من 2 إلى أقل من 3 متوسط.

من 3 فأعلى مرتفع.

إجراءات الدراسة

لغايات تحقيق أهداف الدراسة تم إتباع الإجراءات الآتية:

- تحديد عدد أفراد مجتمع الدراسة من خلال الرجوع إلى مديريات التربية والتعليم ذات الصلة.

- إعداد أداة الدراسة بصورتها النهائية، بعد التأكد من دلالات صدقها وثباتهما .

- الحصول على كتاب تسهيل مهمة لأجل الحصول على البيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة (ملحق،4)

- توزيع أداة الدراسة على أفراد العينة وإعطائهم الوقت الكافي في الإجابة على فقرات المقياس، و جمع البيانات وتدقيقها، والتأكد من صلاحيتها لأغراض التحليل الإحصائي، ومن ثم إدخالها في ذاكرة الحاسوب، واستخدام التحليل الإحصائي (SPSS) لتحليل البيانات.

متغيرات الدراسة

شملت الدراسة على المتغيرات الآتية:

- الجنس، وله فئتان، هما: (ذكر، أنثى).
- المؤهل العلمي، وله ثلاثة مستويات، هي (بكالوريوس، ماجستير، دكتوراه).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- الخبرة ولها ثلاثة مستويات، هي(أقل من خمس سنوات، من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات، من 10 سنوات فأكثر) .
- مهارات التفكير الإيجابي .
- مهارات التواصل المدركة.

الأساليب الإحصائية المستخدمة

للإجابة عن أسئلة الدراسة قام الباحث باستخدام المعالجات الإحصائية المناسبة لهذه الدراسة على النحو الآتي:

- للإجابة عن السؤال الأول تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى التفكير الإيجابي لدى المرشدين في مدارس محافظة العاصمة عمان
- للإجابة عن السؤال الثاني تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمُستوى مهارات التواصل (اللفظي، غير اللفظي) المدركة لدى المرشدين التربويين.
- للإجابة عن السؤال الثالث تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى التفكير الإيجابي لدى المرشدين التربويين حسب متغيرات الجنس والمؤهل العلمي والخبرة، ولبيان دلالة الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام تحليل التباين الثلاثي المتعدد على المجالات
- للإجابة عن السؤال الرابع تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى مهارات التواصل المُدركة لدى المرشدين التربوي تبعاً لمتغيرات الجنس والخبرة والمؤهل العلمي والتفاعل بينهما، ولبيان دلالة الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام تحليل التباين الثلاثي المتعدد على المجالات
- للإجابة عن السؤال الخامس تم استخراج معامل ارتباط بيرسون بين التفكير الإيجابي ومهارات التواصل المُدركة لدى المرشدين التربويين.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الرابع
نتائج الدراسة

يتناول هذا الفصل عرضاً للنتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة، والتي تم التوصل إليها بعد إدخال البيانات إلى الحاسوب، وتحليلها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS)، وقد جاءت نتائج الإجابة عن أسئلة الدراسة على النحو التالي:

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول:

ما مستوى التفكير الإيجابي لدى المرشدين التربويين؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى التفكير الإيجابي لدى المرشدين في مدارس محافظة العاصمة عمان، والجدول (8) يوضح ذلك.

جدول (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى التفكير الإيجابي لدى المرشدين في مدارس محافظة العاصمة عمان مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية لفقرات مقياس التفكير الإيجابي

الرتبة	الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	4	السماحة	3.02	.318	مرتفع
2	2	الضبط الانفعالي	2.80	.328	متوسط
3	3	تقبل المسؤولية الشخصية	2.74	.231	متوسط
4	5	الذكاء الاجتماعي	2.49	.341	متوسط
5	1	التفاؤل	2.28	.297	متوسط

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

6	6	تقبل الذات غير المشروط	2.27	.522	متوسط
		التفكير الإيجابي	2.60	.173	متوسطة

يبين الجدول (8) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت مابين (2.27-3.02) وبدرجة تقدير متوسطة، باستثناء متوسط مجال السماحة الذي جاء في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (3.02) بدرجة تقدير مرتفعة، بينما جاء مجال تقبل الذات غير المشروط في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (2.27)، وبلغ المتوسط الحسابي للتفكير الإيجابي ككل (2.60) وبدرجة تقدير متوسطة.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني:

ما مُستوى مهارات التواصل (اللفظي، غير اللفظي) المدركة لدى المرشدين التربويين؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمُستوى مهارات التواصل (اللفظي، غير اللفظي) المدركة لدى المرشدين التربويين، والجدول أدناه يوضح ذلك.

الجدول (9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمُستوى مهارات التواصل (اللفظي، غير اللفظي) المدركة لدى المرشدين التربويين مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية لفقرات مقياس مهارات التواصل

الرتبة	الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	1	عكس المحتوى	3.47	.415	مرتفع
2	2	مهارة عكس المشاعر	3.33	.410	مرتفع
2	6	مهارة تقديم المعلومات	3.33	.577	مرتفع
4	4	مهارة التلخيص	3.26	.592	مرتفع

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

5	9	التواصل اللفظي وغير اللفظي	2.97	.393	متوسط
6	7	مهارة التعاطف	2.75	.373	متوسط
7	3	مهارة التوضيح	2.53	.396	متوسط
8	5	التساؤل	2.47	.306	متوسط
9	10	التغذية الراجعة	2.40	.281	متوسط
10	8	مهارة الكشف الذاتي	1.71	.539	متدني
		مهارات التواصل ككل	2.84	.250	متوسطة

يبين الجدول (9) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت مابين (1.71-3.47)، حيث جاء مجال عكس المحتوى في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (3.47) بدرجة تقدير مرتفعة، بينما جاء مجال مهارة الكشف الذاتي في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (1.71) وبدرجة تقدير متدنية، وبلغ المتوسط الحسابي لمهارات التواصل ككل (2.84) وبدرجة تقدير متوسطة.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث:

هل يختلف مُستوى التفكير الإيجابي باختلاف متغيرات الجنس والخبرة والمؤهل العلمي؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى التفكير الإيجابي لدى المرشدين التربويين حسب متغيرات الجنس والمؤهل العلمي والخبرة، والجدول (10) يوضح ذلك.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول (10)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى التفكير الإيجابي لدى المرشدين التربويين حسب متغيرات الجنس والمؤهل العلمي و الخبرة

	الجنس		التفاؤل	الضبط الانفعالي	تقبل المسؤولية الشخصية	السماحة	الذكاء الاجتماعي	تقبل الذات غير المشروط	التفكير الإيجابي
الجنس	ذكر	س	2.35	2.76	2.71	2.93	2.43	2.20	2.57
		ع	.285	.346	.178	.325	.370	.441	.169
	أنثى	س	2.22	2.83	2.76	3.11	2.55	2.34	2.63
		ع	.296	.309	.269	.288	.305	.580	.173
المؤهل العلمي	بكالوريوس	س	2.24	2.96	2.73	3.07	2.35	2.40	2.62
		ع	.275	.281	.222	.416	.164	.558	.183
	ماجستير	س	2.37	2.56	2.67	3.00	2.71	1.96	2.56
		ع	.260	.310	.245	.186	.385	.405	.143
	دكتوراه	س	2.23	2.86	2.90	2.94	2.41	2.56	2.64
		ع	.374	.168	.138	.220	.366	.311	.189
الخبرة	أقل من 5 سنوات	س	2.30	2.56	2.60	2.97	2.38	2.18	2.50
		ع	.318	.334	.238	.246	.185	.479	.150
	من 5إلى أقل من 10	س	2.23	2.89	2.80	3.09	2.57	2.31	2.65
		ع	.247	.260	.208	.291	.396	.568	.147
	10 سنوات فأكثر	س	2.35	2.95	2.82	2.98	2.51	2.34	2.66
		ع	.333	.245	.173	.415	.365	.491	.188

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

س= المتوسط الحسابي ع=الانحراف المعياري

يبين الجدول (10) تبايناً ظاهرياً بين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى مستوى التفكير الإيجابي لدى المرشدين التربويين بسبب اختلاف فئات متغيرات الجنس والمؤهل العلمي و الخبرة.

ولبيان دلالة الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام تحليل التباين الثلاثي على المجالات جدول (11) وتحليل التباين الثلاثي للأداة ككل جدول (12).

جدول (11)

تحليل التباين الثلاثي لأثر الجنس والمؤهل العلمي و الخبرة على مجالات التفكير الإيجابي لدى المرشدين التربويين

مصدر التباين	المجالات	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
الجنس هوتلنج=.234 ح=.000	التفاؤل	.317	1	.317	3.953	.049
	الضبط الانفعالي	.260	1	.260	6.055	.015
	تقبل المسؤولية الشخصية	.108	1	.108	2.717	.102
	السماحة	.934	1	.934	10.217	.002
	الذكاء الاجتماعي	.461	1	.461	5.587	.019
	تقبل الذات غير المشروط	.855	1	.855	4.056	.046
المؤهل العلمي ويلكس=.262 ح=.000	التفاؤل	.866	2	.433	5.406	.005
	الضبط الانفعالي	5.272	2	2.636	61.372	.000
	تقبل المسؤولية الشخصية	.658	2	.329	8.299	.000
	السماحة	.471	2	.236	2.576	.080
	الذكاء الاجتماعي	4.001	2	2.000	24.259	.000
	تقبل الذات غير المشروط	8.371	2	4.186	19.846	.000

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الخبرة	التفاؤل	.267	2	.134	1.668	.192
ويلكس=	الضبط الانفعالي	4.565	2	2.283	53.151	.000
ح=000.	تقبل المسؤولية الشخصية	1.072	2	.536	13.515	.000
	السماحة	.313	2	.157	1.712	.184
	الذكاء الاجتماعي	1.102	2	.551	6.684	.002
	تقبل الذات غير المشروط	.379	2	.189	.898	.410
الخطأ	التفاؤل	11.460	143	.080		
	الضبط الانفعالي	6.141	143	.043		
	تقبل المسؤولية الشخصية	5.671	143	.040		
	السماحة	13.078	143	.091		
	الذكاء الاجتماعي	11.792	143	.082		
	تقبل الذات غير المشروط	30.160	143	.211		
الكلي	التفاؤل	13.050	148			
	الضبط الانفعالي	15.919	148			
	تقبل المسؤولية الشخصية	7.896	148			
	السماحة	14.971	148			
	الذكاء الاجتماعي	17.239	148			
	تقبل الذات غير المشروط	40.293	148			

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

يتبين من الجدول (11) الآتي:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية (⍺ = 0.05) تعزى لأثر الجنس في جميع المجالات باستثناء مجال تقبل المسؤولية الشخصية، وجاءت الفروق لصالح الذكور في مجال التفاؤل، ولصالح الإناث في مجالات الضبط الانفعالي والسماحة والذكاء الاجتماعي وتقبل الذات غير المشروط .

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية (⍺ = 0.05) تعزى لأثر المؤهل العلمي في جميع المجالات باستثناء مجال السماحة، ولبيان الفروق الزوجية الدالة إحصائيا بين المتوسطات الحسابية تم استخدام المقارنات البعدية بطريقة شفيه كما هو مبين في الجدول (13).

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية (⍺ = 0.05) تعزى لأثر الخبرة في مجالات الضبط الانفعالي، و تقبل المسؤولية الشخصية، و الذكاء الاجتماعي، ولبيان الفروق الزوجية الدالة إحصائيا بين المتوسطات الحسابية تم استخدام المقارنات البعدية بطريقة شفيه كما هو مبين في الجدول (14)، بينما لم تظهر فروق دالة إحصائيا في مجالات السماحة وتقبل الذات المشروط.

جدول (12)

تحليل التباين الثلاثي لأثر الجنس والمؤهل العلمي الخبرة على مستوى التفكير الإيجابي لدى المرشدين التربويين ككل

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
الجنس	.180	1	.180	7.659	.006
المؤهل	.144	2	.072	3.063	.050
الخبرة	.743	2	.371	15.769	.000
الخطأ	3.368	143	.024		
الكلي	4.450	148			

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

يتبين من الجدول (12) الآتي:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية (⍺ = 0.05) تعزى لأثر الجنس، حيث بلغت قيمة ف 7.659 وبدلالة إحصائية بلغت 0.006.، وجاءت الفروق لصالح الإناث.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية (⍺ = 0.05) تعزى لأثر المؤهل العلمي، حيث بلغت قيمة ف 3.063 وبدلالة إحصائية بلغت 0.050، ولبيان الفروق الزوجية الدالة إحصائيا بين المتوسطات الحسابية تم استخدام المقارنات البعدية بطريقة شفيه كما هو مبين في الجدول (13).

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية (⍺ = 0.05) تعزى لأثر الخبرة، حيث بلغت قيمة ف 15.769 وبدلالة إحصائية بلغت 0.000، ولبيان الفروق الزوجية الدالة إحصائيا بين المتوسطات الحسابية تم استخدام المقارنات البعدية بطريقة شيفيه كما هو مبين في الجدول (14).

جدول (13)

المقارنات البعدية بطريقة شيفيه لأثر المؤهل العلمي على مستوى التفكير الإيجابي

		المتوسط الحسابي	بكالوريوس	الماجستير	دكتوراه
التفاؤل	بكالوريوس	2.24			
	ماجستير	2.37	-.13		
	دكتوراه	2.23	.01	*.14	
الضبط الانفعالي	بكالوريوس	2.96			
	ماجستير	2.56	*.40		
	دكتوراه	2.86	.11	*-.30	
تقبل المسؤولية الشخصية	بكالوريوس	2.73			
	ماجستير	2.67	.06		
	دكتوراه	2.90	*-.17	*-.23	

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الذكاء الاجتماعي	بكالوريوس	2.35			
	ماجستير	2.71	*-.36		
	دكتوراه	2.41	-.06	*.30	
تقبل الذات غير المشروط	بكالوريوس	2.40			
	ماجستير	1.96	*.43		
	دكتوراه	2.56	-.16	*-.60	
التفكير الإيجابي	بكالوريوس	2.62			
	ماجستير	2.56	.06		
	دكتوراه	2.64	-.02	*-.08	

* دالة عند مستوى الدلالة (⍺ = 0.05).

يتبين من الجدول (13) الآتي :

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية (⍺ = 0.05) بين فئة الدكتوراه وفئة الماجستير حيث جاءت الفروق لصالح الماجستير في مجال التفاؤل

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية (⍺ = 0.05) بين ماجستير من جهة وكل من بكالوريوس و دكتوراه من جهة أخرى، وجاءت الفروق لصالح كل من بكالوريوس ودكتوراه في مجال الضبط الانفعالي، وتقبل الذات غير المشروط.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية (⍺ = 0.05) بين فئة الدكتوراه من جهة، وكل من فئتي الماجستير و البكالوريوس من جهة أخرى، وجاءت الفروق لصالح الدكتوراه في مجال تقبل المسؤولية الشخصية.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية (⍺= 0.05) بين ماجستير من جهة وكل من بكالوريوس و دكتوراه من جهة أخرى، وجاءت الفروق لصالح ماجستير في مجال الذكاء الانفعالي.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية (⍺ = 0.05) بين فئة الدكتوراه وفئة الماجستير حيث جاءت الفروق لصالح الدكتوراه في التفكير الإيجابي ككل.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول (14)

المقارنات البعدية بطريقة شيفيه لأثر الخبرة على مستوى التفكير الإيجابي

		المتوسط الحسابي	أقل من خمس سنوات	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	من 10 سنوات فأكثر
الضبط الانفعالي	أقل من خمس سنوات	2.56			
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	2.89	-.33*		
	من 10 سنوات فأكثر	2.95	-.39*	-.05	
تقبل المسؤولية الشخصية	أقل من خمس سنوات	2.60			
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	2.80	-.20*		
	من 10 سنوات فأكثر	2.82	-.22*	-.02	
الذكاء الاجتماعي	أقل من خمس سنوات	2.38			
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	2.57	-.20*		
	من 10 سنوات فأكثر	2.51	-.14	.06	
التفكير الإيجابي	أقل من خمس سنوات	2.50			
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	2.65	-.15*		
	من 10 سنوات فأكثر	2.66	-.16*	-.01	

*

دالة عند مستوى الدلالة (⍺ = 0.05).

يتبين من الجدول (14) الآتي :

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية (⍺ = 0.05) بين فئة الخبرة أقل من 5 سنوات من جهة وكل من فئتي الخبرة من 5 إلى أقل 10 سنوات و 10 سنوات فأكثر، وجاءت الفروق لصالح كل من فئتي الخبرة من 5 إلى أقل 10 سنوات و 10 سنوات فأكثر في الضبط الانفعالي وتقبل المسؤولية الشخصية والتفكير الإيجابي.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية (⍺ = 0.05) بين فئة الخبرة أقل من 5 سنوات و5 إلى أقل 10 سنوات، وجاءت الفروق لصالح من 5 إلى أقل 10 سنوات في الذكاء الاجتماعي.

النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع:

هل يختلف مستوى مهارات التواصل المُدركة لدى المرشدين التربويين باختلاف الجنس والخبرة والمؤهل العلمي؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى مهارات التواصل المُدركة لدى المرشدين التربوي تبعاً لمتغيرات الجنس والخبرة والمؤهل العلمي، والجدول أدناه يوضح ذلك.

جدول (15)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى مهارات التواصل المُدركة لدى المرشدين التربويين تبعاً لمتغيرات الجنس والخبرة والمؤهل العلمي والتفاعل بينهما

	الجنس				المؤهل						الخبرة					
	ذكر		أنثى		بكالوريوس		ماجستير		دكتوراه		أقل من خمس سنوات		من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات		من 10 سنوات فأكثر	
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
عكس المحتوى	3.51	.392	3.43	.434	3.37	.498	3.58	.347	3.49	.235	3.40	.412	3.53	.429	3.45	.392

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

مهارة عكس المشاعر	3.44	.327	3.23	.454	3.39	.495	3.39	.344	3.09	.139	3.29	.403	3.34	.433	3.37	.385
مهارة التوضيح	2.46	.359	2.60	.419	2.51	.360	2.50	.434	2.62	.404	2.39	.465	2.65	.346	2.52	.315
مهارة التلخيص	3.38	.485	3.15	.660	3.25	.573	3.13	.659	3.53	.408	3.04	.641	3.38	.610	3.36	.397
التساؤل	2.50	.362	2.44	.241	2.49	.312	2.34	.271	2.68	.223	2.40	.369	2.52	.200	2.49	.347
مهارة تقديم المعلومات	3.18	.568	3.47	.554	3.39	.525	3.33	.608	3.21	.633	3.12	.539	3.44	.578	3.43	.564
مهارة التعاطف	2.77	.348	2.74	.397	2.84	.358	2.76	.412	2.53	.223	2.76	.303	2.79	.447	2.69	.322
مهارة الكشف الذاتي	1.78	.536	1.65	.537	1.69	.320	1.89	.776	1.44	.197	2.16	.633	1.48	.303	1.52	.310
الاتصال اللفظي وغير اللفظي	3.00	.354	2.94	.425	2.96	.401	2.91	.456	3.08	.178	2.94	.395	2.99	.430	2.97	.328
التغذية الراجعة	2.40	.255	2.41	.305	2.34	.300	2.43	.284	2.49	.193	2.44	.291	2.38	.293	2.40	.250
مهارات التواصل	2.86	.206	2.81	.283	2.83	.287	2.84	.256	2.83	.115	2.81	.234	2.86	.286	2.83	.204

يبين الجدول (15) تبايناً ظاهرياً في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى مهارات التواصل المُدركة لدى المرشدين التربوي بسبب اختلاف فئات متغيرات الجنس والخبرة والمؤهل العلمي. ولبيان دلالة الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام تحليل التباين الثلاثي على المجالات جدول (16) وتحليل التباين الثلاثي للأداة ككل جدول (17).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول (16)

تحليل التباين الثلاثي لأثر الجنس والمؤهل العلمي و الخبرة مجالات مهارات التواصل المُدركة لدى المرشدين التربوي

مصدر التباين	المجالات	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
الجنس	عكس المحتوى	.583	1	.583	3.575	.061
هوتلنج=946.	مهارة عكس المشاعر	1.497	1	1.497	10.422	.002
ح=000.	مهارة التوضيح	.352	1	.352	2.433	.121
	مهارة التلخيص	2.777	1	2.777	9.216	.003
	التساؤل	.336	1	.336	4.460	.036
	مهارة تقديم المعلومات	3.614	1	3.614	12.639	.001
	مهارة التعاطف	.182	1	.182	1.417	.236
	مهارة الكشف الذاتي	.433	1	.433	2.471	.118
	التوصل اللفظي وغير اللفظي	.210	1	.210	1.368	.244
	التغذية الراجعة	.010	1	.010	.131	.718
المؤهل العلمي	عكس المحتوى	1.142	2	.571	3.504	.033
ويلكس=291.	مهارة عكس المشاعر	2.522	2	1.261	8.780	.000
ح=000.	مهارة التوضيح	.267	2	.133	.921	.400
	مهارة التلخيص	2.675	2	1.338	4.440	.013
	التساؤل	2.400	2	1.200	15.952	.000
	مهارة تقديم المعلومات	1.743	2	.871	3.048	.051
	مهارة التعاطف	1.834	2	.917	7.148	.001
	مهارة الكشف الذاتي	2.748	2	1.374	7.835	.001
	التواصل اللفظي وغير اللفظي	.620	2	.310	2.019	.137
	التغذية الراجعة	.582	2	.291	3.779	.025

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الخبرة	عكس المحتوى	.559	2	.280	1.715	.184
ويلكس=393.	مهارة عكس المشاعر	.533	2	.267	1.856	.160
ح=000.	مهارة التوضيح	1.439	2	.720	4.969	.008
	مهارة التلخيص	4.316	2	2.158	7.163	.001
	التساؤل	.798	2	.399	5.301	.006
	مهارة تقديم المعلومات	4.805	2	2.402	8.402	.000
	مهارة التعاطف	.195	2	.098	.762	.469
	مهارة الكشف الذاتي	13.118	2	6.559	37.404	.000
	التواصل اللفظي وغير اللفظي	.255	2	.127	.829	.438
	التغذية الراجعة	.178	2	.089	1.158	.317
الخطأ	عكس المحتوى	23.307	143	.163		
	مهارة عكس المشاعر	20.540	143	.144		
	مهارة التوضيح	20.714	143	.145		
	مهارة التلخيص	43.082	143	.301		
	التساؤل	10.758	143	.075		
	مهارة تقديم المعلومات	40.888	143	.286		
	مهارة التعاطف	18.345	143	.128		
	مهارة الكشف الذاتي	25.077	143	.175		
	التواصل اللفظي وغير اللفظي	21.966	143	.154		
	التغذية الراجعة	11.011	143	.077		

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الكلي	عكس المحتوى	25.521	148
	مهارة عكس المشاعر	24.902	148
	مهارة التوضيح	23.239	148
	مهارة التلخيص	51.927	148
	التساؤل	13.834	148
	مهارة تقديم المعلومات	49.333	148
	مهارة التعاطف	20.645	148
	مهارة الكشف الذاتي	42.966	148
	التواصل اللفظي وغير اللفظي	22.825	148
	التغذية الراجعة	11.691	148

يتبين من الجدول (16) الآتي:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية (⍺ = 0.05) تعزى لأثر الجنس في مهارات عكس المشاعر ومهارة التلخيص والتساؤل ولصال الذكور وفي مهارة تقديم المعلومات لصالح الإناث، بينما لم تظهر فروق دالة إحصائيا في باقي المجالات.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية (⍺ = 0.05) تعزى لأثر المؤهل العلمي في جميع المجالات باستثناء مهارة التوضيح، ومهارة تقديم المعلومات، والتواصل اللفظي وغير اللفظي، ولبيان الفروق الزوجية الدالة إحصائيا بين المتوسطات الحسابية تم استخدام المقارنات البعدية بطريقة شيفيه كما هو مبين في الجدول (18).

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية (⍺= 0.05) تعزى لأثر الخبرة في مجالات مهارة التوضيح ومهارة التلخيص والتساؤل ومهارة تقديم المعلومات ومهارة الكشف الذاتي، ولبيان الفروق الزوجية الدالة إحصائيا بين المتوسطات الحسابية تم استخدام المقارنات البعدية بطريقة شيفيه كما هو مبين في الجدول (19)، بينما لم تظهر فروق دالة إحصائيا في باقي المجالات.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول (17)

تحليل التباين الثلاثي لأثر الجنس والمؤهل العلمي و الخبرة الدرجة الكلية مهارات التواصل المُدركة لدى المرشدين التربويين

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
الجنس	.170	1	.170	2.707	.102
المؤهل	.001	2	.000	.005	.995
الخبرة	.123	2	.062	.981	.377
الخطأ	8.986	143	.063		
الكلي	9.217	148			

يتبين من الجدول (17) الآتي:

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية (⍺ = 0.05) تعزى لأثر الجنس، حيث بلغت قيمة ف 2.707 وبدلالة إحصائية بلغت 0.102.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية (⍺= 0.05) تعزى لأثر المؤهل العلمي، حيث بلغت قيمة ف 0.005 وبدلالة إحصائية بلغت 0.995.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية (⍺ = 0.05) تعزى لأثر الخبرة، حيث بلغت قيمة ف 0.981 وبدلالة إحصائية بلغت 0.377

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول (18)

المقارنات البعدية بطريقة شيفيه لأثر المؤهل العلمي على مهارات التواصل المُدركة لدى المرشدين التربوي

		المتوسط الحسابي	بكالوريوس	ماجستير	دكتوراه
عكس المحتوى	بكالوريوس	3.37			
	ماجستير	3.58	*-.21		
	دكتوراه	3.49	-.12	.09	
مهارة عكس المشاعر	بكالوريوس	3.39			
	ماجستير	3.39	.00		
	دكتوراه	3.09	*.29	*.29	
مهارة التلخيص	بكالوريوس	3.25			
	ماجستير	3.13	.12		
	دكتوراه	3.53	-.28	*-.40	
التساؤل	بكالوريوس	2.49			
	ماجستير	2.34	*.15		
	دكتوراه	2.68	*-.19	*-.34	
مهارة التعاطف	بكالوريوس	2.84			
	ماجستير	2.76	.08		
	دكتوراه	2.53	*.31	*.23	
مهارة الكشف الذاتي	بكالوريوس	1.69			
	ماجستير	1.89	-.20		
	دكتوراه	1.44	.25	*.45	
التغذية الراجعة	بكالوريوس	2.34			
	ماجستير	2.43	-.09		
	دكتوراه	2.49	*-.14	-.05	

* دالة عند مستوى الدلالة (⍺ = 0.05).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

يتبين من الجدول (18) الآتي :

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية (□ = 0.05) بين بكالوريوس و ماجستير، وجاءت الفروق لصالح الماجستير في عكس المحتوى.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية (□ = 0.05) بين فئة الدكتوراه من جهة، وكل من فئتي الماجستير و البكالوريوس من جهة أخرى، وجاءت الفروق لصالح كل من فئتي الماجستير و البكالوريوس في مهارة عكس المشاعر و مهارة التعاطف.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية (□ = 0.05) بين ماجستير ودكتوراه، وجاءت الفروق لصالح الدكتوراه في مهارة التلخيص.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية (□ = 0.05) بين ماجستير وبكالوريوس، وجاءت الفروق لصالح البكالوريوس، كما تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية (□ = 0.05) بين فئة الدكتوراه من جهة، وكل من فئتي الماجستير و البكالوريوس من جهة أخرى، وجاءت الفروق لصالح الدكتوراه في التساؤل.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية (□ = 0.05) بين ماجستير ودكتوراه، وجاءت الفروق لصالح الماجستير في مهارة الكشف الذاتي.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية (□ = 0.05) بين بكالوريوس ودكتوراه، وجاءت الفروق لصالح الدكتوراه في التغذية الراجعة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول (19)

المقارنات البعدية بطريقة شيفيه لأثر الخبرة مهارات التواصل المُدركة لدى المرشدين التربوي

		المتوسط الحسابي	أقل من خمس سنوات	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	من 10 سنوات فأكثر
مهارة التوضيح	أقل من خمس سنوات	2.39			
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	2.65	*-.26		
	من 10 سنوات فأكثر	2.52	-.13	.13	
مهارة التلخيص	أقل من خمس سنوات	3.04			
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	3.38	*-.34		
	من 10 سنوات فأكثر	3.36	*-.32	.02	
التساؤل	أقل من خمس سنوات	2.40			
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	2.52	*-.12		
	من 10 سنوات فأكثر	2.49	-.09	.03	
مهارة تقديم المعلومات	أقل من خمس سنوات	3.12			
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	3.44	*-.32		
	من 10 سنوات فأكثر	3.43	*-.31	.01	
مهارة الكشف الذاتي	أقل من خمس سنوات	2.16			
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	1.48	*.68		
	من 10 سنوات فأكثر	1.52	*.64	-.04	

* دالة عند مستوى الدلالة (⍺ = 0.05).

يتبين من الجدول (19) الآتي :

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية (⍺ = 0.05) بين فئة الخبرة أقل من 5 سنوات و5 إلى أقل 10 سنوات، وجاءت الفروق لصالح فئة الخبرة 5 إلى أقل 10 سنوات في مهارة التوضيح، والتساؤل.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية (⍺= 0.05) بين فئة الخبرة أقل من 5 سنوات من جهة وكل من فئتي الخبرة من 5 إلى أقل 10 سنوات و 10 سنوات فأكثر، وجاءت الفروق لصالح كل من فئتي الخبرة من 5 إلى أقل 10 سنوات و 10 سنوات فأكثر في مهارة التلخيص ومهارة تقديم المعلومات .

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية (⍺ = 0.05) بين فئة الخبرة أقل من 5 سنوات من جهة وكل من فئتي الخبرة من 5 إلى أقل 10 سنوات و 10 سنوات فأكثر، وجاءت الفروق لصالح فئة الخبرة أقل من 5 سنوات في مهارة الكشف الذاتي.

النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس:

ما العلاقة بين التفكير الإيجابي ومهارات التواصل المُدركة لدى المرشدين التربويين؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج معامل ارتباط بيرسون بين التفكير الإيجابي ومهارات التواصل المُدركة لدى المرشدين التربويين، والجدول (20) يوضح ذلك.

جدول (20)

معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين التفكير الإيجابي ومهارات التواصل المُدركة لدى المرشدين التربويين

		التفال	الضبط الانفعالي	تقبل المسؤلية الشخصية	السماح ة	الذكا الاجتماعي	تقبل الذات غير المشروط	التفكير الإيجابي
عكس المحتوى	معامل الارتباط ر	.215**	.042	.177*	.331**	.357**	.158	.408**
	الدلالة الإحصائية	.008	.608	.030	.000	.000	.054	.000
	العدد	149	149	149	149	149	149	149

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

مهارة عكس المشاعر	معامل الارتباط ر	.209*	.200*	.004	.253**	.245**	.207*	.377**
	الدلالة الإحصائية	.010	.014	.957	.002	.003	.011	.000
	العدد	149	149	149	149	149	149	149
مهارة التوضيح	معامل الارتباط ر	-.190*	.367**	.330**	.123	.417**	.278**	.410**
	الدلالة الإحصائية	.020	.000	.000	.134	.000	.001	.000
	العدد	149	149	149	149	149	149	149
مهارة التلخيص	معامل الارتباط ر	-.169*	.270**	.379**	.046	.379**	.353**	.391**
	الدلالة الإحصائية	.040	.001	.000	.580	.000	.000	.000
	العدد	149	149	149	149	149	149	149
التساؤل	معامل الارتباط ر	-.310**	.236**	.473**	.307**	.073	.432**	.365**
	الدلالة الإحصائية	.000	.004	.000	.000	.375	.000	.000
	العدد	149	149	149	149	149	149	149
مهارة تقديم المعلومات	معامل الارتباط ر	-.142	.350**	.372**	.437**	.556**	.323**	.589**
	الدلالة الإحصائية	.083	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	العدد	149	149	149	149	149	149	149
مهارة التعاطف	معامل الارتباط ر	.003	.153	-.106	.379**	.330**	.050	.270**
	الدلالة الإحصائية	.971	.063	.197	.000	.000	.543	.001
	العدد	149	149	149	149	149	149	149
مهارة الكشف الذاتي	معامل الارتباط ر	.447**	-.431**	-.464**	.001	-.365**	-.242**	-.302**
	الدلالة الإحصائية	.000	.000	.000	.991	.000	.003	.000
	العدد	149	149	149	149	149	149	149
التواصل اللفظي	معامل الارتباط ر	-.132	.079	.125	.190*	.325**	.184*	.246**

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وغير اللفظي	الدلالة الإحصائية	.110	.336	.128	.021	.000	.025	.002
	العدد	149	149	149	149	149	149	149
التغذية الراجعة	معامل الارتباط ر	.277**	-.039	-.166*	.303**	.108	.099	.214**
	الدلالة الإحصائية	.001	.633	.043	.000	.189	.229	.009
	العدد	149	149	149	149	149	149	149
مهارات التواصل	معامل الارتباط ر	.065	.178*	.148	.379**	.397**	.283**	.471**
	الدلالة الإحصائية	.429	.030	.073	.000	.000	.000	.000
	العدد	149	149	149	149	149	149	149

* دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.05).

** دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.01).

يتبين من الجدول (20) وجود علاقة إيجابية دالة إحصائيا بين التفكير الإيجابي ومهارات التواصل المُدركة لدى المرشدين التربويين.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الخامس
مناقشة النتائج والتوصيات

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين التفكير الإيجابي ومهارات التواصل المُدركة لدى المرشدين في مدارس محافظة العاصمة عمان، وفيما يلي عرض لمناقشة النتائج التي خلصت إليها هذه الدراسة.

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول

والذي ينص على " ما مستوى التفكير الإيجابي لدى المرشدين التربويين؟

بينت نتائج السؤال الأول أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت مابين (2.27-3.02) وبدرجة تقدير متوسطة، حيث جاء مجال السماحة في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (3.02)، بينما جاء مجال تقبل الذات غير المشروط في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (2.27)، وبلغ المتوسط الحسابي للتفكير الإيجابي ككل (2.60) وبدرجة تقدير متوسطة. وتبدو هذه النتيجة مبررة فالمرشد التربوي يجب أن يتمتع بروح السماحة والقدرة على تقبل الآخرين وتفهم مشكلاتهم، فالمرشد يجب أن يكون سمحاً بشوشاً حتى يتمكن من تقديم الإرشاد للطالب بفعالية، وحتى يتمكن من التواصل مع الآخرين الذي سينفرون منه لو كان جامداً او فظاً.

وفي ذلك يشير غانم (2005) أن الفرد الذي يتمتع بالتفكير الإيجابي يجب أن يتبني وجهة نظر ومعتقدات وقيم شخصية سمحة وودودة تعتبر مثلاً أعلى للفرد في مجال معين، ثم يتم التصرف بناء عليها، وليس أفضل من الإرشاد التربوي مكاناً لذلك.

وتتفق نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة أحمد وعبد الجواد (2013) التي بيّنت أن التفكير الإيجابي يرتبط بالسماحة وقبل الذات وتقبل الآخرين وهو وسيلة للتوافق النفسي.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني

والذي ينص على: "ما مُستوى مهارات التواصـل (اللفظي، غير اللفظي) المدركة لدى المرشدين التربويين؟"

بينت نتائج السؤال الثاني أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت مابين (1.71-3.47) وبدرجة تقدير متوسطة، حيث جاء مجال عكس المحتوى في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (3.47)، بينما جاء مجال مهارة الكشف الذاتي في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (1.71)، وبلغ المتوسط الحسابي لمهارات التواصل ككل (2.84) وبدرجة تقدير متوسطة.

ويرى الباحث أن قدرة المرشد التربوي الأردني على محاكاة وتشجيع المسترشد ستمكنه من أداء عمله بفعالية، فالإرشاد عملية لفظية لذلك من الضروري القيام بعملية تحليل منظم للدور الذي تلعبه اللغة، حيث تعتبر الوسيلة التي يتمكن من خلالها المرشد من نقل أفكاره وآرائه وأساليبه العلاجية إلى المسترشد. وإذا لم يكن المرشد قادراً على استخدام الكلمات المناسبة التي تساعده في إيصال رسالته؛ فإنه لن يتمكن من التأثير على المسترشد، مما يؤدي في النهاية إلى فشل عملية الإرشاد.

وما يؤكد ذلك قول أبو عيطة (2002) أنه لا بد للمرشد من أن يمتلك مهارات التواصل اللفظي المختلفة بغض النظر عن المنحى الإرشادي الذي يتبناه، وذلك لمساعدة المسترشد على اكتساب المهارات ذاتها بحيث يتمكن من فهم ذاته وفهم العالم من حوله، ومن ثم إصدار أحكام موضوعية تتعلق بمشكلته وتطوير الطرق الفعالة للسيطرة على الموقف.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة كريستوفر (Christopher, 2000) التي بينت أن التشجيع وعكس المشاعر وإعادة الصياغة هي أهم أنماط الاتصال اللفظية التي يقوم بها المرشد خلال المقابلة الإرشادية.

ولكن هذه النتيجة تختلف مع نتيجة دراسة اني (Annie, 2003) التي بينت أن المرشدين يختلفون في استخدامهم لفنيات المقابلة الإرشادية (التساؤل والتغذية الراجعة)

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

، والتي بينت أن أحد المرشدين كان أكثر فعالية في عملية الاتصال بالمقارنة مع المرشد الآخر بسبب ما يمتلكه من مهارات إرشادية، وربما يعود ذلك لاختلاف طبيعة عينة الدراسة والبيئة التي أجريت فيها.

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث

والذي ينص على " هل يختلف مُستوى التفكير الإيجابي باختلاف متغيرات الجنس والخبرة والمؤهل العلمي؟"

بينت نتائج السؤال الثالث وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) تعزى لأثر الجنس في جميع المجالات باستثناء مجال تقبل المسؤولية الشخصية، وجاءت الفروق لصالح الذكور في مجال التفاؤل، ولصالح الإناث في مجالات الضبط الانفعالي والسماحة والذكاء الاجتماعي وتقبل الذات غير المشروط وفي الدرجة الكلية للتفكير الإيجابي. ويرى الباحث أن الفروق بين المرشدين والمرشدات ربما تعود لطبيعة الشخص نفسه وطريقة تعامله مع المسترشدين، لذلك كانت المسؤولية الشخصية متشابهة لدى الجميع وتفرضها طبيعة المهنة الإرشادية التي تقوم على الضبط الذاتي وتقبل المسؤولية وتحمل المسؤولية الشخصية بغرض خدمة المسترشد.

ووجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) تعزى لأثر المؤهل العلمي في جميع المجالات باستثناء مجال السماحة، حيث كانت الفروق بين فئة الدكتوراه وفئة الماجستير حيث جاءت الفروق لصالح الماجستير في مجال التفاؤل، و بين ماجستير من جهة وكل من بكالوريوس و دكتوراه من جهة أخرى، وجاءت الفروق لصالح كل من بكالوريوس ودكتوراه في مجال الضبط الانفعالي، وتقبل الذات غير المشروط، وبين فئة الدكتوراه من جهة، وكل من فئتي الماجستير و البكالوريوس من جهة أخرى، وجاءت الفروق لصالح الدكتوراه في مجال تقبل المسؤولية الشخصية. ووجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) بين ماجستير من جهة وكل من بكالوريوس و دكتوراه من جهة أخرى، وجاءت الفروق لصالح ماجستير في مجال الذكاء الانفعالي. ووجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) بين فئة الدكتوراه وفئة الماجستير حيث جاءت الفروق لصالح الدكتوراه في التفكير الإيجابي ككل. ووجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$)

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

تعزى لأثر الخبرة في مجالات الضبط الانفعالي، و تقبل المسؤولية الشخصية، و الذكاء الاجتماعي لصالح فئات الخبرة المتوسطة والمرتفعة.

وقد تبدو هذه النتيجة مبررة فالمرشدين الذين يحملون شهادات عليا أكثر قدرة على النظر للأمور بايجابية أكثر، كما أن دراستهم العليا وتعمقهم في دراسة الإرشاد أدت بهم إلى التدرب بشكل أكبر على التواصل لان الذكاء الانفعالي والشخصي والقدرة على الضبط الانفعالي كان أكبر لديهم، وهذا ينسحب أيضاً على ذوي الخبرات المرتفعة الذي مارسوا الإرشاد بشكل أكثر وتعاملوا مع حالات أوسع، وبالتالي فإن التأهيل العلمي المرتفع والخبرة العملية الأكثر تزيد من تفكير المرشد الإيجابي وقدرته على التواصل مع الآخرين.

وتختلف نتيجة الدراسة الحالية عن نتيجة دراسة حنون (2009) التي لم تُظهر فروقا" ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة(α=0.05) في نماذج التواصل لدى مديري ومديرات المدارس الإعدادية في وكالة الغوث في محافظات الضفة الغربية من وجهة نظر المعلمين والمعلمات تعزى لمتغير الجنس. ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α= 0.05) في نماذج التواصل لدى مديري ومديرات المدارس الإعدادية في وكالة الغوث في محافظات الضفة الغربية من وجهة نظر المعلمين والمعلمات تعزى لمتغير عدد سنـوات الخبرة.

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع

والذي ينص على" هل يختلف مستوى مهارات التواصل المُدركة لدى المرشدين التربويين باختلاف الجنس والخبرة والمؤهل العلمي ؟"

بينت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية (α = 0.05) تعزى لأثر الجنس في مهارات عكس المشاعر ومهارة التلخيص والتساؤل ولصالح الذكور وفي مهارة تقديم المعلومات لصالح الإناث، بينما لم تظهر فروق دالة إحصائيا في باقي المجالات. ووجود فروق ذات دلالة إحصائية (α = 0.05) تعزى لأثر المؤهل العلمي في جميع المجالات لصالح حملة الدراسات العليا باستثناء مهارة التوضيح،

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ومهارة تقديم المعلومات، والتواصل اللفظي وغير اللفظي، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية (α = 0.05) تعزى لأثر الخبرة في مجالات مهارة التوضيح ومهارة التلخيص والتساؤل ومهارة تقديم المعلومات ومهارة الكشف الذاتي بينما لم تظهر فروق دالة إحصائيا في باقي المجالات.

وتبدو هذه النتيجة منطقية فالمرشدات أكثر قدرة على التعبير العاطفي والانفعالي عن مشاعرهن وبالتالي أكثر قدرة من الذكور، الذين يعتمدون على التواصل المباشر وتقديم المعلومات للمرشد، كما أن الإناث بطبيعتهن أكثر دقة من الذكور وبالتالي يعمدّن لطرح الأسئلة أكثر ومن ثم العودة لتلخيص الحالة للوصول لتواصل متكامل مع المسترشد وتقديم الخدمة له. وفيما يتعلق بمتغير المؤهل العلمي قد يعزو الباحث النتيجة إلى أنه كلما زاد تأهيل المرشد وتدريبه كانت قدرته على التواصل أعلى، فالمساقات الجامعية لحملة الشهادات العليا وتدريبهم الميداني أفضل دوماً من المرشدين من حملة شهادة البكالوريوس. وفيما يتعلق بالخبرة، تبدو النتيجة مبررة فكلما زادت خبرة المرشد زادت قدرته على استخدام مختلف تقنيات الإرشاد وبالتالي التواصل أكثر مع المسترشد، علاوة على أن ذوي الخبرة المرتفعة وحملة الشهادات العليا هم من المتخصصين في الإرشاد ويحملون شهادات في هذا التخصص وبالتالي هم أكثر قدرة على التواصل مع المسترشدين.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة اني (Annie, 2003) التي أظهرت أن المرشدين يختلفون في استخدامهم لفنيات المقابلة الإرشادية (التساؤل والتغذية الراجعة)، مما يعني اختلاف طريقة التواصل التي يستخدمها المرشد لاختلاف مهاراته الإرشادية.

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس

والذي ينص على "ما العلاقة بين التفكير الإيجابي ومهارات التواصل المُدركة لدى المرشدين التربويين؟:

بينت النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس وجود علاقة إيجابية دالة إحصائيا بين التفكير الإيجابي ومهارات التواصل المُدركة لدى المرشدين التربويين. وتبدو هذه النتيجة مبررة فالمرشد الذي يتسم بالقدرة على التفكير الإيجابي لديه القدرة على التواصل مع المسترشدين وتحقيق أهداف الإرشاد واتخاذ القرارات الصحيحة في العملية الإرشادية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

كما يرى الباحث أن امتلاك المرشد الذي يمتلك مهارات التفكير الإيجابي أكثر قدرة على التفاعل مع المسترشد وعكس مشاعره، وقادر على التخلص من الأفكار السلبية حول نفسه وحول المسترشد وبالتالي أكثر قدرة على التواصل وتحويل الموقف الإرشادي من موقف سلبي إلى موقف ايجابي.

ويتفق ذلك مع ما ذهب إليه خيرالله والفرجاني بالقول: إن التفكير الإيجابي يعني امتلاك الفرد لعدد من التوقعات الإيجابية المتفائلة نحو المستقبل، واقتناعه بقدرته على النجاح، وهذا النوع من التفكير ما هو إلا نمط من أنماط التفكير المنطقي التكيفي ما أحداث الحاضر وتوقعات المستقبل. وأكد ذلك الفقي (2007) بالإشارة إلى أن التفكير الإيجابي عادة عقلية يمارسها الفرد بصورة لا شعورية تقوم على استغلال الطاقات والإمكانات الكامنة لدى الفرد، ويقوم التفكير الإيجابي على قدرة الفرد على بناء وتنظيم أفكاره ومعارفه وخبراته، والاختيار من بينها بما يلاءم الموقف الحالي، وتركيز شعوره، وتوجيه سلوكاته نحو تحقيق أهدافه التي يسعى إليها، والتخطيط الجيد للمستقبل.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

التوصيات

في ضوء نتائج الدراسة الحالية يوصي الباحث بالاتي:

- **إجراء المزيد من الدراسات والبحوث حول العلاقة بين التفكير الإيجابي ومتغيرات الشخصية لدى المرشدين التربويين.**
- **ضرورة عقد دورات تدريبية للمرشدين والمرشدات على مهارات التفكير الإيجابي وبخاصة مهارة تقبل الذات غير المشروط.**
- **تعميق فهم ووعي المرشدين بأهمية مهارة الكشف الذاتي ودورها في تعزيز مهارات التفكير الإيجابي.**
- **دعوة الجامعات الحكومية والخاصة لتضمين مساقات في مرحلة البكالوريوس حول التفكير الإيجابي والتواصل في تخصص الإرشاد.**
- **تشجيع طلبة الدراسات العليا في تخصص الإرشاد على إجراء البحوث العلمية المتعلقة بالتفكير الإيجابي ومهارات التواصل.**

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المراجع

أ- المراجع العربية

إبراهيم، سماح محمود .(2013). الإسهام النسبي للتفكير الإيجابي واستراتيجيات الدراسة والتعليم في التنبؤ بالتحصيل الأكاديمي لدى طلاب كلية التربية جامعة حلوان .المجلة المصرية للدراسات النفسية، 79(23): 11-56.

أبو أسعد، أحمد. (2009). المهارات الإرشادية. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

أبو عيطة، سهام. (2002). مبادئ الإرشاد النفسي. عمان: دار الفكر العربي للنشر والتوزيع.

أحمد، أسماء وعبد الجواد، ميرفت . (2013) دراسة في التفكير الإيجابي والسلوك التوكيدي كمنبئات لأبعاد التدفق النفسي لدى عينة من المتفوقين دراسياً من الطلاب الجامعيين.المجلة المصرية للدراسات النفسية، 78(23): 111-178.

الأسمر، هنادي. (2000). مدى توافر مهارات الاتصال الفعّال لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية والخاصة في محافظة اربد. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، الأردن.

بدوي، هناء حافظ. (2003). الاتصال بين النظرية والتطبيق. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.

بنات، سهيلة وعثمان، غادة. (2013). درجة امتلاك المرشد التربوي لمهارات الاتصال الفعال وعلاقتها بالأمن النفسي لدى الطلبة. مجلة كلية التربية ببنها، 91(3): 137-173.

جاسم، زينب كاظم .(2011). المشكلات التي تواجه عمل المرشد التربوي في المدارس الثانوية في محافظة بابل. مجلة جامعة بابل للعلوم الإنسانية، 2(19): 15-67.

جلوب، حسين. (2010). مهارات الاتصال (الاتصال مع الآخرين)، عمان: كنوز المعرفة.

حجاب، محمد. (2004). الاتصال الفعال للعلاقات الإنسانية، القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

حسام الدين، كريم. (2005). الإشارات الجسمية دراسة لغوية لظاهرة استعمال أعضاء الجسم في التواصل. القاهرة: دار غريب.

حمودة، نهى .(2000). أنماط تفكير طلبة الجامعة الأردنية وعلاقتها بالجنس والتخصص الأكاديمي والمستوى الدراسي. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن

الحموي، شريف. (2006). مهارات الاتصال. عمان، دار يافا للنشر.

حنون، بكر . (2009). نماذج التواصل السائدة مع المعلمين والمعلمات لدى مديري ومديرات المدارس الإعدادية في وكالة الغوث في محافظات الضفة الغربية وعلاقتها بالولاء التنظيمي من وجهة نظر المعلمين والمعلمات. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين .

خير الله، سيد والفرجاني، محمود. (2008). علم النفس الإيجابي. القاهرة: المكتبة العصرية للنشر والتوزيع.

داود، نسيمة وفريحات، شيرين. (1997). العلاقة بين مهارات الاتصال لدى المرشد وجنسه وخبرته وفاعليته في تقديم خدمات الإرشاد كما يراها المسترشدون. دراسات: العلوم التربوية، 24(1): 47-58.

زايـد، توفيق. (2009). درجـة فهم عمداء كليات الجامعات الأردنية الرســـمية لمفهوم التفكير الإيجابي وأثر ذلك على عملية صنع القرار. مجلة خبراء التربية الالكترونية. 1(1): 22-78.

السلطاني، عظيمة عباس .(2010). تأثير منهج إرشادي لتنمية التفكير الإيجابي للتطوير الذهني للاعبين الشباب بكرة السلة. مجلة علوم التربية الرياضية، 3(3): 36-78.

سمارة، عزيز ونمر، عصام.(1992). محاضرات في التوجيه والإرشاد . عمان: دار الفكر العربي للنشر والتوزيع.

الشناوي، محمد.(1996). العملية الإرشادية. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر.

المنارة للاستشارات

www.manaraa.com

الطريف، عبد الله . (2011) استراتيجيات تحفيز التفكير الإيجابي، ورشة عمل بجامعة الخليج العربي / البحرين .

طعيمة، رشدي .(2014). المهارات اللغوية ومستويات صعوبات تدريسها. القاهرة: دار الفكر العربي.

الطيطي، محمد. (2003). مهارات التفكير الإيجابي في المدرسة الأساسية. ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر العلمي العربي الثالث لرعاية الموهوبين والمتفوقين - رعاية الموهوبين والمبدعين أولوية عربية في عصر العولمة - المجلس العربي للموهوبين والمتفوقين – الأردن، نيسان، 2003.

العبد الله، مي. (2006). نظريات الاتصال. بيروت: دار النهضة العربية.

عبيد، وليم وعفانة، عزو. (2003). التفكير والمنهج المدرسي. الكويت: مكتبة الفرح للنشر والتوزيع.

العريفي، ناديا.(2005). الأسرة وبرمجة التفكير الإيجابي لدى الطفل. الرياض: مكتبة الخريجي للنشر والتوزيع.

العريني، أحمد. (2011). مدى توافر مهارات الاتصال غير اللفظية لدى هيئة التدريس في بكلية العلوم بجامعة القصيم من وجهة نظر الطلبة. رسالة ماجستير مقدمة للأكاديمية العربية المفتوحة في الدنمرك .

عصفور، إيمان. (2013). تنشيط المناعة النفسية لتنمية مهارات التفكير الإيجابي وخفض قلق التدريس لدى الطالبات المعلمات شعبة الفلسفة والاجتماع. مجلة دراسات عربية في علم النفس: مصر 42(3): 11-63.

علي، محمد. (2013). فاعلية برنامج تدريبي إكساب بعض أبعاد التفكير الإيجابي لدى المعلمات برياض الأطفال و تأثيره على جودة الحياة لديهن. مجلة العلوم التربوية، 21(4): 19-55.

عليان، ربحي، والطوباسي، عدنان. (2005). التواصل والعلاقات العامة. عمان: دار الصفاء للنشر.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

عمر، ماهر. (1992). المقابلة في الإرشاد و العلاج النفسي. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.

غانم، بركات. (2005). التفكير الإيجابي والسلبي لدى طلبة الجامعة: دراسة مقارنة في ضوء بعض المتغيرات الديموجرفية والتربوية، مجلة دراسات عربية في علم النفس: مصر، 4(3): 85-138.

فريحات، شيرين.(1995). العلاقة بين مهارات الاتصال لدى المرشد كما يراها المسترشدون. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

الفقي، إبراهيم. (2004). قوة التحكم في الذات. جدة: مؤسسة الخطوة الذكية للنشر والتوزيع.

الفقي، إبراهيم. (2007). المفاتيح العشرة للنجاح. جدة: مؤسسة الخطوة الذكية للنشر والتوزيع.

قنديل، علاء وعامر، سامح. (2010). التطوير التنظيمي، عمان: دار الفكر.

كابور، هند .(2010). مهارات اتصال المدير بمعلميه من وجهة نظر المعلم وعلاقتها بكفاءة المعلم الذاتية. مجلة جامعة دمشق، 26(3): 214-245.

كفافي، علاء الدين.(2005). الصحة النفسية والإرشاد النفسي. الرياض: دار النشر الدولي للنشر والتوزيع.

المشاقبة، بسام. (2011). نظريات الاتصال، عمان: دار أسامة.

الملا، عيسى (2003). التفكير الإيجابي وأثره في العمل والحياة اليومية. مجلة الدفاع: القوات المسلحة السعودية، 42(192): 94-99.

المنارة للاستشارات

www.manaraa.com

ب- المراجع الأجنبية

Annie, B. (2003). Interviewer Variation and the Co-construction of Speaking Proficiency. Language Testing, 20(1): 1-25.

Austin, E., Saklofsk, D., & Egan, V. (2005). Personality, Well-being and Health Correlates of Trait emotional Intelligence. personality and individual Differences, 38(3): 547-558.

Baker, S. (2000). School counseling for the twenty-first century. NJ: Merrill Prentice-Hall.

Benjamin, A.(1986).The Helping Interview. USA: Houghton Mifflin.

Boyraz, G., & Lightsey, O. (2012). Can Positive Thinking Help? Positive Automatic Thoughts as Moderators of the Stress–Meaning Relationship. American Journal of Orthopsychiatry, 82(2): 267-277.

Caroll, T. (2004). Critical Thinking. Harvard: Harvard University Press.

Christopher, S. (2000). The Use of Counselor Verbal Response modes and Client Perceived Rapport. Counseling Psychology Quarterly. 13(1): 99-116.

Curry,K., & Amy, J .(1998).Nutrition Counseling & Communication skills. WBS: Sandurs Co.

Devito, J. (1989) Interpersonal Communication book. 5th edition. NY: Harper & Row publishers.

Diaz- Lazaro, C. (2001). Cross cultural contact in counseling training . Journal of multicultural and development. 29(5): 41-46

www.manaraa.com

Fredrickson, B. (2000). Cultivating positive emotions to optimize health and well-being. Prevention & Treatment, 3(2): 49–74.

Hickson, M., Stacks, D., & Moore, N. (2005). Nonverbal Communication: Studies and Application (4th edit). Roxbury Publishing's Company. California. USA.

Hjemboe, L. (1991). Empirical Assessment of Marital Communication. MDS Journal, 9, U.S.A. p. 13.

Holcomb, C .(2005). An examination of urban and suburban school counselors familiarity with and usage of computer technology, Journal of technology in counseling, 4 (1): 1-14.

Ivey, A., & Ivey, M. (2003).Intentional Interviewing and Counseling. USA: Thomson Learning Academic Center.

Jacobs, E.(2006).Group Counseling: Strategies and Skills. NY: Thomson Books/Cole.

Joseph, S., & Linley, P. (2008). Positive psychological perspectives on posttraumatic stress: An integrative psychosocial framework. Positive psychological perspectives, 2(92): 14-45.

Kendall, P. (2000). Childhood Disorders. London: Psychology Press.

Kuntze, J., Vander, M., Henk, T., & Born, M. (2009). The increase in counseling Communication skills after basic and advanced Microskills Training. British Journal of Education Psychology, 79(1): 175-188.

Kuranz, M. (2002). Cultivating student potential. Professional School Counseling, 5(3): 172–179.

Nelson-jones, R.(2000). Introduction to Counseling Skills: Texts and Activities. London: SAGE Publications.

www.manaraa.com

O'rourke, N., & Tuokoko, B. (1998). The Psychological and Physical Costs of Care Giving. Journal of Applied Gerontology. 19(3): 389-404.

Othmer, E., & Othmer, C.(1994). The clinical in interview using DSM-IV.Fndementals Journal,1(1): 30-56.

Palbo, D. (2006). Positive Thinking through Hispanic Eyes: Building Self-Confidence and self-Esteem among Latinos. DIS, 3212420, Drew University.

Pope-Davis, D.(1997).Multicultural counseling competencies: Assessment, education and training, and supervision. CA: Thousand Oaks,

Segal, J. (2006). Nonverbal Communication. Phd thesis. Vanvilley University. U.S.A.

Sillars, R. (2001). Cognition During Marriage. Journal of Social and Personal Relations. 18(1): 489-512.

Sklare, G. B. (1997). Brief counseling that works. CA: Thousand Oaks,: Corwin Press.

Yearly, S. (1990). Deciphering science and technology: the social relations of expertise. Basingstoke: Macmillan Press.

www.manaraa.com

ملحق رقم (1)

مقياس التفكير الإيجابي بصورته الأولية

حضرة الدكتور (ة)/ ..... المحترم

تحية طيبة وبعد...

يقوم الباحث بدراسة بعنوان التفكير الإيجابي وعلاقته بمهارات التواصل المدركة لدى المرشدين التربويين في محافظة العاصمة عمان)، وذلك استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة .....، ولتحقيق هدف هذه الدراسة قام الباحثة بتطوير أداة لقياس التفكير الإيجابي لدى المرشدين التربويين مكونة من (39) فقرة موزعة على ستة مجالات،وحرصاً من الباحث على الاسترشاد بآرائكم والاستفادة من ملاحظاتكم، نرجو منكم التكرم بقراءة فقرات هذه الاستبانة وإبداء آرائكم بصددها من حيث:

- **الصياغة اللغوية للفقرات .**
- **مدى انتماء الفقرات لموضوع الدراسة .**
- **تعديل أو استبدال أو حذف أية فقرات .**
- **أية ملاحظات أو مقترحات ترونها مناسبة حول الفقرات .**

شاكراً لكم حسن تعاونكم

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المعلومات العامة:

1. الجنس: ❐ ذكر ❐ أنثى
2. المؤهل العلمي: ❐ بكالوريوس ❐ ماجستير ❐
3. الخبرة: ❐ اقل من 5 سنوات ❐ 5 سنوات - 10 سنوات

❐ 10 سنوات فأكثر

فقرات مقياس التفكير الإيجابي

الرقم	الفقـــرات	السلامة اللغوية		الانتماء للمجال	
		سليمة	بحاجة إلى تعديل	منتمية	غير منتمية
المجال الأول: التفاؤل					
-1	اعتقد أن المستقبل أفضل من الحاضر.				
-2	لا يوجد في المستقبل ما يدعو للتفاؤل.				
-3	لا أعقد آمالاً كثيرة على المستقبل.				
-4	يضمن لي العمل الإرشادي الكثير من التفاؤل بالحاضر				
-5	واقع عملي لا يشجعني على التفاؤل				
-6	أرى حياتي ستكون دائماً مرضية وسعيدة.				

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المجال الثاني: الضبط الانفعالي					
-7	أتحكم في مشاعري دائماً				
-8	أتعاطف مع مشكلات المسترشد.				
-9	أستطيع أن أخفي شعوري بالألم عند الاستماع للمشكلات				
-10	أعتقد أني صبور				
-11	أفقد صبري بسهولة.				
المجال الثالث: تقبل المسؤولية الشخصية					
-12	يعدني زملائي وأصدقائي باني شخص مسؤول يعتمد عليه				
-13	أمارس المتطلبات الاجتماعية على النحو المطلوب				
-14	لدي القدرة على مواجهة المشكلات وتقديم الحلول المناسبة				
-15	أتجاهل المشكلات وأتناساها إلى أن تحل نفسها بنفسها				
المجال الرابع: السماحة					
-16	أمارس عمل يدون إزعاج.				
-17	عملي مليء بالآلام والمفاجأت				
-18	عملي كمرشد علمني الصبر والحكمة				
-19	تؤلمني تجارب المسترشدين المؤلمة				
-20	أتقبل مشكلات الآخرين وأسعى لحلها.				

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المجال الخامس: الذكاء الاجتماعي					
-21	ليس لدي الثقة الكافية بالآخرين.				
-22	أعاني من ضغط العمل بحيث لا أتواصل اجتماعياً				
-23	لا يوجد إنسان شرير.				
-24	يوجد الشر في كل إنسان				
-25	الشر في كل شيء وكل مكان				
-26	أرى أن الخير أصبح معدوماً بين الناس.				
المجال السادس: تقبل الذات غير المشروط					
-35	أمارس متعي الشخصية دون الخوف من النقد				
-36	فقدت رغبتي بالاستمتاع بحياتي بسبب عملي الإرشادي				
-37	لا انزعج إذا اكتشف احد إن في عملي شيئاً خطأ				
-39	اشعر بالانزعاج الشديد إذا اكتشف احد إن في عملي شيئاً خطأ				

المقترحات:.....

.....

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ملحق رقم (2)

مقياس التفكير الإيجابي بصورته النهائية

الأخ / الأخت .....

تحية طيبة وبعد.....

يقوم الباحث بدراسة بعنوان (التفكير الإيجابي وعلاقته بمهارات التواصل المدركة لدى المرشدين التربويين في محافظة العاصمة عمان)، وذلك استكمالا" لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإرشاد النفسي والتربوي، ولتحقيق هدف هذه الدراسة قام الباحث بتطوير أداة لقياس مهارات التفكير الإيجابي. وقد تم تدريج الاستجابة وفق سلم ليكرت الرباعـــي (دائما"، غالبا"،أحيانا"، نادرا"). وعليه يرجى التكرم بوضع إشارة (√) أمام أحد البدائل التي ترى أنها البديل المناسب .

مع العلم بأن إجاباتك على فقرات الأداة لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي التي تسعى هذه الدراسة إلى تحقيقها.

شاكرين لكم حسن تعاونكم

الباحث

جعفر عبد العزيز الحرايزة

إشراف

الدكتور محمد عبد المجيد المصري

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المعلومات العامة:

1. الجنس: ❐ ذكر ❐ أنثى
2. المؤهل العلمي: ❐ بكالوريوس ❐ ماجستير ❐ دكتوراه
3. الخبرة: ❐ اقل من 5 سنوات ❐ 5 سنوات – أقل من10 سنوات
   ❐ 10 سنوات فأكثر

مهارات التفكير الإيجابي

	الفقرات	درجة الموافقة			
		دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً
		4	3	2	1
المجال الأول: التفاؤل					
1	اعتقد أن المستقبل أفضل من الحاضر				
2	لا يوجد في المستقبل ما يدعو للتفاؤل				
3	لا أعقد آمالاً كثيرة على المستقبل				
4	يضمن لي العمل الإرشادي الكثير من التفاؤل بالحاضر				
5	واقع عملي لا يُشجعني على التفاؤل				
6	حياتي مرضية وسعيدة				
المجال الثاني: الضبط الانفعالي					
7	أتحكم في مشاعري دائماً				
8	أتعاطف مع مشكلات المسترشد				
9	أستطيع أن أخفي شعوري بالألم عند الاستماع للمشكلات				

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

10	أقلق بسهولة				
11	أوقف نفسي عند الغضب				
المجال الثالث: تقبل المسؤولية الشخصية					
12	يُعدّني زملائي وأصدقائي باني شخص مسؤول يُعتمد عليه				
13	أمارس المتطلبات الاجتماعية على النحو المطلوب				
14	لدي القدرة على مواجهة المشكلات وتقديم الحلول المناسبة				
15	أتجاهل المشكلات وأتناساها إلى أن تحل نفسها بنفسها				
16	من حقي أن أفكّر بمصلحتي الشخصية				
المجال الرابع: السماحة					
17	أمارس عملي دون إزعاج				
18	عملي مليء بالمفاجآت والمشكلات				
19	عملي كمرشد علمني الصبر والحكمة				
20	تؤلمني تجارب المسترشدين المؤلمة				
21	أتقبل مشكلات الآخرين وأسعى لحلها				
المجال الخامس: الذكاء الاجتماعي					
22	ليس لدي الثقة الكافية بالآخرين				
23	أعاني من ضغط العمل بحيث لا أتواصل اجتماعياً				
24	من السهل عليّ أن أطلب العون من أصدقائي				
25	يوجد الشر في كل إنسان				
26	أحياناً أجد صعوبة في إيجاد الأسلوب المناسب للتوفيق بين أصدقائي				
27	أرى أن الخير أصبح معدوماً بين الناس				

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المجال السادس: تقبل الذات غير المشروط					
28	أمارس حياتي الشخصية دون الخوف من النقد				
29	أجد صعوبة في الاستمتاع بحياتي بسبب عملي الإرشادي				
30	لا انزعج إذا اكتشف احد أن في عملي شيئا" خطأ				
31	اشعر بالانزعاج الشديد إذا اكتشف احد أن في عملي شيئا" خطأ				
32	نقد الآخرين لا يؤثر عليّ أو يغير سلوكي				

ملحق رقم (3)

مقياس مهارات التواصل المدركة بصورته الأولية

حضرة الدكتور (ة)/ ..... المحترم

تحية طيبة وبعد...

يقوم الباحث بدراسة بعنوان التفكير الإيجابي وعلاقته بمهارات التواصل المدركة لدى المرشدين التربويين في محافظة العاصمة عمان)، وذلك استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة .....، ولتحقيق هدف هذه الدراسة قام الباحثة بتطوير أداة لقياس مهارات التواصل المدركة لدى المرشدين التربويين مكونة من (33) فقرة موزعة على خمسة مجالات،وحرصاً من الباحث على الاسترشاد بآرائكم والاستفادة من ملاحظاتكم، نرجو منكم التكرم بقراءة فقرات هذه الاستبانة وإبداء آرائكم بصددها من حيث:

- **الصياغة اللغوية للفقرات .**
- **مدى انتماء الفقرات لموضوع الدراسة .**
- **تعديل أو استبدال أو حذف أية فقرات .**

أية ملاحظات أو مقترحات ترونها مناسبة حول الفقرات . **شاكراً لكم حسن تعاونكم**

فقرات مقياس مهارات التواصل

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الرقم	الفقـــرات	السلامة اللغوية		الانتماء للمجال	
		سليمة	بحاجة إلى تعديل	منتمية	غير منتمية
المجال الأول: مهارة عكس المحتوى					
-27	أعيد صياغة الأفكار والكلمات للمسترشد.				
-28	انتبه للجانب الانتقائي الموجه نحو الجانب المعرفي				
-29	أمنح المسترشد فرصة للتعبير عن مشكلته بوضوح تام.				
-30	أترجم أفكار المسترشد بكلماته الخاصة.				
-31	لا أتحرك حركات مفاجئة أثناء حديث المسترشدين				
-32	أعقب بايجابية على كلام المسترشدين.				
المجال الثاني: مهارة التوضيح					
-33	أفتقد القدرة على إيصال الأفكار للمسترشد.				
-34	أتحدث بالتفصيل مع المسترشد عن مشاكله.				
-35	أشرح المعلومات غير المفهومة في كلامي.				
-36	أمنح الفرصة للمسترشدين لطرح أسئلة استيضاحية.				
-37	أصيغ طلب التوضيح من المسترشد على شكل سؤال.				
-38	استخدم أسلوب المختصر المفيد أثناء التواصل.				

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المجال الثالث: الكشف الذاتي					
-39	أتحدث مع المسترشدين من خلال تجارب تسبه تجاربهم الحياتية.				
-40	اخصص وقتا مناسباً للحديث عن مشكلة واحدة.				
-41	أشعر المسترشدين بوجهة نظرهم.				
-42	يوترني الحديث أو الكشف عن تجاربي السابقة.				
-43	أتشارك بخبراتي مع المسترشدين.				
-44	أقد تعريفاً وافيا عني دون إخفاء معلومات.				
المجال الرابع: التغذية الراجعة					
-45	أزود المسترشد بمعلومات كافية ليتمكن من حل مشكلاته.				
-46	أمنح المسترشد معلومات كافية حول أدائه لمهامه.				
-47	احصل على معلومات كافية من المسترشد لأوفر له الفرصة لحل مشكلته.				
-48	استخدم التغذية الراجعة لتصحيح مشكلات المسترشدين أثناء الانجاز				
-49	أتقبل النصح والإرشاد من المسترشدين.				
-50	أقدم التغذية الراجعة في نهاية كل جلسة إرشادية.				
-51	أقدم التغذية الراجعة في بداية ونهاية كل لقاء مع المسترشد.				

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المجال الخامس: الاتصال اللفظي وغير اللفظي					
-52	استخدم نبرة الصوت الهادئة عند التواصل.				
-53	أوظف تعبيرات الوجه وحركات الجسم عند لبناء الثقة.				
-54	أفتح قنوات تواصل متعددة لحل أي مشكلة في المدرسة.				
-55	انقر بالقلم على الطاولة أثناء حديثي.				
-56	أوظف الابتسامة لمد جسور الثقة.				
-57	أوظف تعبيرات الوجه عندما يتحدث معي المسترشدين عن موقف محرج.				
-58	أستخدم عبارات ودية للإيحاء بتقبل المسترشد				
-59	أبدأ التواصل بتعريف بسيط عن نفسي.				

المقترحات:.....

.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ملحق رقم (4)

مقياس مهارات التواصل المدركة بصورته النهائية

الأخ / الأخت .....

تحية طيبة وبعد.....

يقوم الباحث بدراسة بعنوان (التفكير الإيجابي وعلاقته بمهارات التواصل المدركة لدى المرشدين التربويين في محافظة العاصمة عمان)، وذلك استكمالا" لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإرشاد النفسي والتربوي، ولتحقيق هدف هذه الدراسة قام الباحث بتطوير أداة لقياس مهارات التواصل المدركة لدى المرشدين التربويين، وقد تم تدريج الاستجابة وفق سلم ليكرت الرباعي (دائما"، غالبا"،أحيانا"، نادرا"). وعليه يرجى التكرم بوضع إشارة (√) أمام أحد البدائل التي ترى أنها البديل المناسب .

مع العلم بأن إجاباتك على فقرات الأداة لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي التي تسعى هذه الدراسة إلى تحقيقها.

شاكرين لكم حسن تعاونكم

الباحث

جعفر عبد العزيز الحرايزة

إشراف

الدكتور محمد عبد المجيد المصري

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

	الفقرات	درجة الموافقة			
		دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً
		4	3	2	1
المجال الأول: عكس المحتوى					
1	استخدم عبارات تشجع المسترشد للحديث عن نفسه				
2	استخدم جملا" مشابهة في معناها لكلمات المسترشد				
3	أمنح المسترشد فرصة للتعبير عن مشكلته بوضوح تام				
4	أصف المشكلة بدقة				
5	استمع إلى ما يقول المسترشد حتى ينهي فكرته				
6	أهز برأسي لحث المسترشد على مواصلة حديثه				
المجال الثاني: مهارة عكس المشاعر					
7	أظهر سعادتي عندما أشعر بسعادة المسترشد				
8	أنظر بشكل مباشر الى المسترشد أثناء حديثه لأشعره بالاهتمام				
9	أتفهم مشاعر الغضب والقلق لدى المسترشد				
10	أتفهم مشاعر المسترشد من خلال صوته وتعبيرات وجهه				

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

11	أشعر المسترشد بفهم مشكلته من خلال تعبيرات وجهي وحركات جسمي				
12	أبتسم عندما التقي بالمسترشد				
13	أشعر المسترشد بالارتياح عندما أنظر إليه				
المجال الثالث: مهارة التوضيح					
14	أفسّر كلام المسترشد عكس ما يقصد				
15	افهم قصد المسترشد دون أن يتحدث				
16	أحاول فهم المعلومات غير الواضحة ف كلام المسترشد				
17	أطرح أسئلة لأستوضح المقصود مما يعنيه المسترشد وما يريد				
المجال الرابع: مهارة التلخيص					
18	أشعر المسترشد بموعد انتهاء المقابلة				
19	أذكر المسترشد بما تم الاتفاق عليه				
20	أساعد المسترشد على ترتيب أفكاره في نهاية الجلسة				
21	ألخص أهم ما تم مناقشته في نهاية الجلسة				

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المجال الخامس: التساؤل					
22	أطرح اسئلة بطريقة تشجع المسترشد على الاجابة				
23	أختار الوقت المناسب لطرح الاسئلة				
24	أقاطع المسترشد وهو يتحدث لطرح الاسئلة عليه				
25	أوجّه أسئلة للمسترشد تترك له حرية التعبير عند الاجابة				
26	لا أعطي الفرصة الكافية للمسترشد للاجابة عن اسئلتي				
المجال السادس: مهارة تقديم المعلومات					
27	أوجّه المسترشد للحصول على مصادر المعلومات التي يحتاجها				
28	أزود المسترشد بمعلومات مفيدة تتعلق بمشكلته				
29	استخدم معلومات واضحة ودقيقة تساعد المسترشد على اتخاذ القرار				
المجال السابع: مهارة التعاطف					
30	اتحدث مع المسترشد بطريقة أظهر فيها احترامي لقيمه وأفكاره				
31	أخبر المسترشد أني أفهم ما يشعر به				
32	أفهم وجهة نظر المسترشد في التعامل مع المشكلة				

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

33	نبرة صوتي تكون هادئة لتشعر المسترشد بالامان				
34	أربّت على كتف المسترشد أثناء الحديث				
35	أتحدث مع المسترشد من مسافة بعيدة				
المجال الثامن: مهارة الكشف الذاتي					
36	استخدم جُملا" تُشعر المسترشد بأني مررت بتجربة تماثل تجربته				
37	اتحدث بشكل عميق عن مشكلاتي الشخصية				
38	اتحدث عن خبراتي السلبية المُحبطة				
39	اتحدث عن تجاربي وخبراتي وقتا" طويلا" في الجلسة				
المجال التاسع: الاتصال اللفظي وغير اللفظي					
40	استخدم نبرة الصوت الهادئة عند التواصل				
41	أوظف تعبيرات الوجه وحركات الجسم لبناء الثقة مع المسترشدين				
42	أفتح قنوات تواصل متعددة لحل أي مشكلة في المدرسة				
43	انقر بالقلم على الطاولة أثناء حديثي				
44	أوظف الابتسامة لمد جسور الثقة مع المسترشدين				
45	أوظف تعبيرات الوجه عندما يتحدث معي المسترشدين عن موقف محرج				
46	أستخدم عبارات ودية للإيحاء بتقبل المسترشد				
47	أبدأ التواصل بتعريف بسيط عن نفسي				

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المجال العاشر: التغذية الراجعة					
48	أزود المسترشد بمعلومات كافية تساعده على أداء المهام التي أطلبها منه				
49	أتأخر في متابعة المهام التي طلبتها من المسترشد				
50	أجعل المسترشد يعتمد عليّ في حل مشكلاته				
51	ادعم المسترشد في انجازاته الناجحة				
52	أساعد المسترشد على حل المشكلات التي واجهته اثناء أداء المهام المطلوبة				
53	أخبر المسترشد أنه في الطريق الصحيح لتحقيق هدفه				
54	اسخر من أداء المسترشد وأنا أقدّم ملاحظاتي				
55	أكثر من تقديم النصائح للمسترشد				

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ملحق رقم (5)

قائمة بأسماء السادة محكمي أداة الدراسة

الاسم	التخصص	مكان العمل
أ. د سامي ملحم	جامعة عمان العربية	الإرشاد التربوي
د. فؤاد جوالدة	جامعة عمان العربية	التربية الخاصة
د. محمد المصري	جامعة عمان العربية	القياس والتقويم
د. سهيلة بنات	جامعة عمان العربية	الارشاد التربوي
د.عمار عبدالله محمود الفريحات	جامعة البلقاء التطبيقية	علم النفس التربوي
د. وائل الربضي	جامعة البلقاء التطبيقية	علم النفس التربوي
د. باسم الفريحات	جامعة البلقاء التطبيقية	الإرشاد التربوي
د. سهاد المللي	جامعة عمان العربية	التربية الخاصة

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ملحق رقم (6)

خطابات تسهيل المهمة

جامعة عمان العربية
Amman Arab University
عمادة الدراسات العليا

المملكة الأردنية الهاشمية
عطوفة مدير مديرة التربية والتعليم / العاصمة عمان

التاريخ :14 /6/ 2014

تحية طيبة وبعد ،،،

يقوم الطالب جعفر عبد العزيز الحرايزة ،المسجل في برنامج الماجستير تخصص " **إرشاد نفسي وتربوي** " بدراسة بعنوان :

" **التفكير الإيجابي وعلاقته بمهارات التواصل المدركة لدى المرشدين التربويين في محافظة العاصمة عمان** "

وتتضمن إجراءات الدراسة قيام الطالب بتطبيق أدوات الدراسة على العينة المستهدفة من المرشدين التربويين في المدارس التابعة لعاصمة عمان ، وذلك إستكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير ، أرجو التكرم بتسهيل مهمة الطالب المذكور إسمه أعلاه .

شاكرين لكم تعاونكم وتفضلوا بقبول فائق الإحترام

عميد الدراسات العليا

أ.د عدنان الجادري

- نسخة / عميد كلية العلوم التربوية والنفسية

شارع الأردن - مويص – المملكة الأردنية الهاشمية – هاتف 780540040 (962) - ص.ب: 2234 رمز بريدي: (11953)
Jordan street Mubis -H.K of Jordan –Tel (962) 780540040 - P.O.Box (2234) Code (11953)

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وزارة التربية والتعليم

الرقم/ ٣/١٠/٤٦٠٤٣٠
التاريخ ٢ شوال ١٤٣٥
الموافق ٢/٨/٢٠١٤

السيد مدير إدارة التخطيط والبحث التربـــــــوي
السيـــــد مديـــــــر إدارة التعليـــــــــم

الموضوع: البحث التربوي

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، وبعد؛

فأرجو إعلامكم أن الطالب جعفر عبد العزيز الحرايزة يقوم بإجراء دراســة عنوانهــا " التفكيــر الإيجابي وعلاقته بمهارات التواصل المدركة لدى المرشدين التربويين في محافظة العاصمة عمان"، استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير تخصص إرشاد نفسي وتربوي/ جامعة عمــان العربية، ويحتاج ذلك إلى أخذ بيانات ومعلومات من إدارتكم.

يرجى تسهيل مهمة الطالب المذكور وتقديم المساعدة الممكنة له.

واقبلوا الاحترام

/ وزير التربية والتعليم

الدكتـــور
عمـر علـي الخصاونـة
مدير السياسات والتخطيط الاستراتيجي

نسخة/ لمدير إدارة التخطيط والبحث التربوي
نسخة/ لمدير البحث والتطوير التربوي بالوكالة
نسخة /رئيس قسم البحث التربوي بالوكالة
نسخة/ الملف ١٠/٣

المملكة الأردنية الهاشمية
هاتف: ٥٦٠٧١٨١ ٦ ٩٦٢+ فاكس: ٥٦٦٦٠١٩ ٦ ٩٦٢+ ص.ب: ١٦٤٦ عمان ١١١١٨ الأردن. الموقع الإلكتروني: www.moe.gov.jo

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com