فاعلية برنامج إرشادي سلوكي مقترح في تنمية المهارات الإرشادية للمرشدين التربويين في الأردن

The Effectiveness of a Suggested Behavioral Counseling Program in Developing Counseling Skills of Educational Counselors in Jordan

إعداد الطالبة :

نهلة محمد عوض القرعان

إشراف

الأستاذ الدكتور صالح حسن الداهري

قدمت هذه الأطروحة استكمالاً لمتطلبات منح درجة دكتوراه فلسفة في التربية (تخصص إرشاد نفسي وتربوي)

جامعة عمان العربية

كلية العلوم التربوية والنفسية

قسم علم النفس والإرشاد والتربية الخاصة

٢٠٠٩ / ٢٠١٠

المنارة للاستشارات

www.manaraa.com

التفويـــض

أنا نهلة محمد عوض القرعان أفوض جامعة عمان العربية للدراسات العليا بتزويد نسخ من رسالتي للمكتبات أو المؤسسات أو الهيئات أو الأشخاص عند طلبها.

الاسم: نهلة محمد عوض القرعان

التوقيع:

التاريخ: ١٩/ ١٠/ ٢٠١٥

ب

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

قرار لجنة المناقشة

نوقشت اطروحة الدكتوراه للطالبة نهلة محمد عوض القرعان بتاريخ 5/ 9 / 2010 وعنوانها: " فاعلية برنامج إرشادي سلوكي مقترح في تنمية المهارات الإرشادية للمرشدين التربويين في الأردن " وقد أجيزت بتاريخ٥/٩/ 2010.

أعضاء لجنة المناقشة:	التوقيع
الأستاذ الدكتور محمد نزيه حمدي رئيساً	.....
الأستاذ الدكتور سعيد الاعظمي عضواً	.....
الأستاذ الدكتور أحمد عواد عضواً	.....
الأستاذ الدكتور صالح حسن الداهري عضواً ومشرفاً	.....

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الإهـداء

إلى من قيضه الله جلت قدرته بأن يكون أباً ودوداً ... وسنداً بلا حدود ... في سماء أسرته الطامحة للعلا والطامعة بالألى ....

إلى من علمني كيف أكتب بداية الحروف لكي أستوقف أشرعة الزمن من جديد ضمن إطار مرحلة عربية سرقت فيها ابتسامات أطفال العرب ...

والدي الحبيب

إلى من علمتني كيف أعيد صياغة مواسم الربيع في حياة الأطفال المحرومين ... وعلمتني كيف يكون فن الإصغاء وكيف يكون فن الحديث... إلى كل دمعة ترقرقت على خدها ... إلى كل خفقة خفقها قليها... إلى من اعشق عمري لأجلها...

والدتي الجبيبه

إلى أجمل رفاق آزروني بفيض المشاعر السامية... ودوماً قدموا لي العون والمساعدة...

وشاركوني كل اللحظات بلمستهم الحانية... وعلموني كيف أبني جدار التحدي بيني وبين ناكري الجميل لهذا الوطن الحبيب... الذي لا تغيب عنه الشمس ولن تغيب بعون الله ...

إلى إخوتي وأخواتي

إلى المخلصين والمخلصات من أهــلي وأصدقائي وزملائي وأبــناء بــلدي

إلى من نازعــتني إلــيه في الخــلد نفــسي

وطــني الحــبيب

إلى كل هؤلاء أُهدي ثمرة جهدي

الباحثة

نهلة القرعان

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

شكر وتقدير

يطيب لي وأنا أخط الأسطر الأخيرة من هذه الأطروحة أن أتوجه بالشكر والتقدير إلى كل من ساهم في إظهارها إلى حيز الوجود منذ أن كانت فكرة حتى أصبحت حقيقة واقعة.

إن واجب الأمانة والوفاء يدعونني أن أتقدم بوافر الشكر وعظيم الامتنان إلى الأستاذ الدكتور صالح الداهري، الذي شرفني عزاً وفخراً وتواضعاً بإشرافه على هذه الاطروحة، والذي قدم لي كل مساعدة ممكنة ولتعاونه في إبداء الآراء والإرشادات وحرصه على إخراج البحث بحلة مهيبة.

ويسعدني أن أتقدم بخالص الشكر وعميق التقدير لمن أسهموا بجهود خيرة دفعت بتقوية هذا العمل فكراً وتطبيقاً وإخراجاً، وأخص بالذكر الأساتذة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة الأستاذ الدكتور محمد نزيه حمدي والأستاذ الدكتور سعيد الاعظمي والأستاذ الدكتور أحمد عواد الذين تفضلوا بالموافقة على مناقشة هذه الاطروحه، وإبداء ملحوظاتهم وتوجيهاتهم القيمة لإثرائها.

وأتقدم بشكري إلى الدكتور سلطان القرعان لما قدمه لي من مساعدة في أنجاز هذا العمل من الناحية الإحصائية وبشكري إلى الأخ جودت القرعان لإخراجه هذا العمل بالصورة النهائية.

ولا يفوتني أن أتقدم بالشكر والعرفان إلى أساتذتي أعضاء الهيئة التدريسية في قسم علم النفس والإرشاد والتربية الخاصة لما قدموه من علم ومعرفة طيلة فترة دراستي في الجامعة فلهم مني الاحترام.

الباحثة

نهلة القرعان

المنارة للاستشارات

www.manaraa.com

فهرس المحتويات

الملخص باللغة العربية ..... ط

الملخص باللغة الانجليزية ..... ك

الفصل الأول ١

مشكلة الدراسة وأهميها ١

المقدمة ١
مشكلة الدراسة: ٣
أهداف الدراسة ٤
فرضات الدراسة: ٤
أهمية الدراسة: ٥
تحديد مصطلحات الدراسة: ٥
المهارات الإرشادية: ٦
محددات الدراسة: ٨

الفصل الثاني ٩

الإطار النظري والدراسات السابقة ٩

الإطار النظري ٩
الدراسات السابقة ٦٧

الفصل الثالث ٩٧

الطريقة والإجراءات ٩٧

مجتمع الدراسة ٩٧
عينة الدراسة ٩٨
أدوات الدراسة ٩٩
منهج الدراسة ١٠٤
متغيرات الدراسة ١٠٤
التصميم الدراسة ١٠٤
التحليل الإحصائي ١٠٥

الفصل الرابع ١٠٦

نتائج الدراسة ١٠٦

اولا: الفرضية الأولى ١٢٥
ثانيا: الفرضية الثانية ١٢٧
ثالثا: الفرضية الثالثة ١٢٩
رابعا: الفرضية الرابعة ١٣١
التوصيات ١٣٤
المراجع العربية : ١٣٥
المراجع الأجنبية: ١٤٨

الملحق ١٥٣

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

فهرس الجداول

الرقـــم	المحتوى	الصفحـــة
١.	خصائص مجتمع الدراسة	٩٣
٢.	خصائص عينة الدراسة	٩٤
٣.	معاملات الثبات لمجالات الاداة والكلي	٩٦
٤.	الفقرات السلبية في المقياس حسب المجالات	٩٧
٥.	المتوســـطات الحســـابية والانحرافات المعيارية لمهارات المرشـــدين التربويين قبل وبعد البرنامج التدريبي	١٠٢
٦.	المتوســـطات الحسابية والانحرافات المعيارية للقياسات القبلية والبعدية للمجموعتين الضابطة و التجريبية حسب المجالات	١٠٤
٧.	تحليـــل التبـــاين المصـــاحب لمعرفة اثر البرنامج التدريبي على تنمية المهارات الارشادية البعدي مع الغاء اثر القبلي	١٠٥
٨.	المتوســـطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات متغيري الجنس والمجموعة على مقياس المهارات الارشادية البعدي	١٠٩
٩.	تحليل التباين المصاحب لمعرفة اثر الجنس والمجموعة والتفاعل بينهما على مقياس المهارات الارشادية البعدي مع الغاء اثر القبلي	١١٠
١٠.	المتوســـطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات متغيري المؤهل العلمي والمجموعة على مقياس المهارات الارشادية البعدي	١١٣
١١.	تحليل التباين المصاحب لمعرفة اثر المؤهل العلمي والمجموعة والتفاعل بينهما على مقياس المهارات الارشادية البعدي مع الغاء اثر القبلي	١١٤
١٢.	المتوســـطات الحســـابية والانحرافات المعيارية لدرجات متغيري مدة الخدمة والمجموعة على مقياس المهارات الارشادية البعدي	١١٧
١٣.	تحليل التباين المصـــاحب لمعرفة اثر مدة الخدمة والمجموعة والتفاعل بينهما على مقياس المهارات الإرشادية ألبعدي مع إلغاء اثر القبلي	١١٨

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

فهرس الملاحــق

الرقــم	المحتوى	الصفحــة
١	مقياس المهارات الإرشادية للمرشدين التربويين قبل التعديل	١٤٧
٢	مقياس المهارات الإرشادية للمرشدين التربويين بعد التعديل	١٥٤
٣	*قائمة بأسماء محكمين أداة لدراسة*	١٦٠
٤	كتاب موجه إلى وزارة التربية والتعليم	١٦١
٥	كتاب موجه إلى مديريات التربية والتعليم في محافظة اربد	١٦٢
٦	البرنامج الإرشادي	١٦٣

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ملخص الدراسة

فاعلية برنامج إرشادي سلوكي مقترح في تنمية المهارات الإرشادية للمرشدين التربويين في الأردن

إعداد الطالبة :

نهلة محمد عوض القرعان

إشراف

الأستاذ الدكتور صالح حسن الداهري

هدفت الدراسة إلى تطبيق برنامج إرشادي على المرشدين في مديريات تربية اربد ومعرفة مدى فاعليته في تنمية بعض المهارات الإرشادية مثل (مهارات الاتصال والتواصل، مهارات حل المشكلات، ومهارات إدارة الوقت).

قامت الباحثة بتصميم أداة للدراسة وهي مقياس المهارات الإرشادية لدى المرشدين، حيث تكونت هذه الأداة من جزأين: تناول الجزء الأول البيانات الشخصية (الجنس، المستوى التعليمي، مدة الخدمة)، في حين تألف الجزء الثاني من (٥٧) فقرة، علما بان الفقرات كانت حسب تدريج ليكرت الخماسي.

تكون مجتمع الدراسة من جميع مرشدي ومرشدات مديريات تربية اربد والبالغ عددهم (٢٠٣)، حيث تم اختيار عينة مكونة من ٦٩ مرشدا ومرشدة تم اختيارهم باستخدام العينة العشوائية المنتظمة، حيث تم توزيعهم على مجموعتين إحداهما تجريبية والتي تم تطبيق البرنامج التدريبي عليهم، والأخرى ضابطة لم يتم تدريبها على البرنامج.

بدأ تطبيق البرنامج الذي تكون من (٢٠) جلسة تدريبية على العينة التجريبية بواقع (٤٥) دقيقة لكل جلسة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وقد أظهرت الدراسة مجموعة من النتائج أهمها:

- وجد فروق في مهارات الاتصـــال والتواصل، ومهارات حل المشكلات، ومهارات إدارة الوقت لدى المرشدين التربويين تعزى إلى البرنامج الإرشادي الذي تم التدريب عليه بين المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصـــائية عند مســـتوى دلالة $\alpha \leq$ ٠،٠٥ بين متوسطات درجات المجموعتين التجريبية والضابطة على مقياس المهارات الإرشادية البعدي تعزى إلى (التفاعل بين المؤهل العلمي والبرنامج الإرشـــادي ، والتفاعل بين الجنس والبرنامج الإرشادي، التفاعل بين مدة الخدمة والبرنامج الإرشادي).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

The Effectiveness of a Suggested Behavioral Counseling Program in Developing Counseling Skills of Educational Counselors in Jordan

Prepared by
Nahla Mohammed Awad Al Quraan

Supervisor
Professor D R. Saleh Hassan Al Dahry

The objective of the study was to investigate the implementation of a counseling program for school counselors in Irbid Educational Directorates and its effectiveness in developing some counseling skills (communication skills, problem solving skills and time management skills). The researcher developed a two part instrument to measure counseling skills among school counselors. The first part measurs demographic data (gender, educational level, experience), while the second part consists of 57 five points Likert scale. The Popupation of the study consisted of all school counselors in Irbid Educational Directorates, totaling 203 school counselors. A systematic random sample was selected from the population of the study, totaling 69 school counselors. The sample of the study was assigned randomly to two groups: experimental (taught using the counseling program) and a control group. The program consisted of 20 training sessions, each lasting for 45 minutes. The results of the study indicated:

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- Significant differences were found between the performance of the experimental group and control group in communication skills, problem solving skills and time management skills in favor of the experimental group.
- No significant differences ($\alpha \leq 0.05$) between the mean scores of the experimental group and control group on the posttest due to the interaction between experience, gender, educational level and the counseling program.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الأول

مشكلة الدراسة وأهميها

المقدمة.

يمر الفرد خلال مراحل حياته المتتالية بفترات حرجة والتي قد تسبب له بعض ألصعوبات والمشـــكلات والتي تحتاج بالتالي إلى الإرشـــاد والعلاج ، ولأن الطالب يقضي معظم وقته في المدرســـة فإن الإدارة المدرســـية والمعلم والمرشد النفسي هم الأكثر تأثيرا في شخصية الطالب والأكثر دراية بصـــعوباته ومشـــكلاته وبالتالي هم أكثر الناس قدرة على مساعدته في تجاوزها وحلها. ومهما بلغ المعلم من كفاءة أكاديمية فإنه لا يدري كيف يتدبر ما يرى من مشكلات وكيف يحلها بطريقة ســـليمة، ولذلك تم الاتفاق بين التربويين على ضـــرورة وجود المرشـــد النفســـي المدرســـي في كل مدرســـة لكي يؤدي واجباته ويتحمل مسؤولياته تجاه تطوير العملية التعليمية وتحقيق النمو الســـليم المتكامل بأبعاده الجســـمية والعقلية والانفعالية والاجتماعية والأكاديمية للدارسين، ووقاية الطلبة من كثير من المشكلات النفسية والاضطرابات السلوكية والتي قد تتحول إذا لم يتوفر إرشاد ملائم إلى أمراض نفسية أو إلى انحرافات سلوكية تحطم مستقبل الفرد وتهدد ســـلامة المجتمع. ومن أســـس ومبادئ ومفاهيم الإرشـــاد النفسي ما يمتد جذوره إلى الحضارة الإســـلامية ومبادئ الدين الإســـلامي، فلفظ الإرشاد والرشد قد ورد في القرآن الكريم في مواقع كثيرة من الآيـــات ، قال تعالى ﴿إِذْ أَوَى ٱلْفِتْيَةُ إِلَى ٱلْكَهْفِ فَقَالُواْ رَبَّنَآ ءَاتِنَا مِن لَّدُنكَ رَحْمَةً وَهَيِّئْ لَنَا مِنْ أَمْرِنَا رَشَدًا ﴾ (سورة الكهف الآية:١٠)

" كما ورد في القرآن الكريم والسنة بأن الإنسان يولد على الفطرة وأن البيئة من حوله هي التي تؤثر فيه ويتأثر بقيم المحيطين به، ولكي يستطيع أن يتوافق مع المجتمع المحيط به لا بد له من المساعدة المتمثلة بالنصح والإرشاد

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

لذا اشـــتمل الفكر التربوي العربي الإسلامي على أهم قوانين ومبادئ نظريات الإرشاد المتعارف عليها حاليا وقبل أكثر من ألف وأربعمائة عام تقريباً. (الحياني، ٢٠٠٨)

من هنا يتبين لنا أن العمل في مجال الإرشاد الطلابي يتطلب الكثير من الصفات الشخصية والمهنية، ويتركز دور المرشـــد الطلابي في مجال المدرسة على مساعدة الطلاب على التوافق النفسي والاجتماعي والتربوي حيث أن شخصية المرشد وصفاته تؤثر على نجاح عمله لإرشادي (الهاشمي، ١٩٨٦؛ دير وجروف، ١٩٩٤).

وهذا يتطلب من المرشد التربوي أن يقوم دائما بتطوير وتنمية نفسه من خلال تنميته لمهاراته الإرشادية.

إن تنمية المهارات الإرشـــادية تحتاج من المرشد التربوي أن يتعرف على النظريات التي يقوم عليها التوجيه والإرشاد وذلك لأهمية تطبيقاتها أثناء الممارسة المهنية للعمل الإرشادي، كما أن هذه النظريات تمثل خلاصة ما قام به الباحثون في مجال السلوك الإنساني والتي وضعت في شـــكل إطارات عامة تبين الأســـباب المتوقعة للمشكلات التي يعاني منها المسترشد كما ترصد الطرق المختلفة لتعديل ذلك الســـلوك وما يجب على المرشد القيام به لتحقيق ذلك الغرض، حيث إن هذه النظريات تعطي تصـــورا للدور الذي يجب على المرشد القيام به، فالنظرية التي يمارس المرشـــد عمله في إطارها تحدد بدرجة كبيرة ســـلوكه في العملية الإرشادية كما يمكن الاستعانة بنظريات أخرى تســـاعده على القيام بدوره في المقابلة مثلا أو تشخيص الحالة، أو في البرنامج العلاجي المقترح لهذه الحالة، وكما أن النظريات في التوجيه والإرشـــاد تعطي تصـــورا عن الشخصية وخصائص النمو الإنساني ومراحله ومشكلاته، لذا فإن على المرشد الطلابي أن يستفيد منها في ممارسة عمله المهني المتخصص.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وحتى يكون المرشـــد فعالا في العملية الإرشـــادية فإنه يجب أن يمتلك المهارات اللازمة لإتمام هذه العملية بنجاح، لذا فإن معرفة جوانب القصور والضعف في المهارات الإرشادية التي يمتلكها المرشدون أمر بالغ الأهمية حتى نستطيع العمل على تطوير برنامج إرشادي سلوكي من أجل تنمية المهارات الإرشـــادية الأساسية، وقد جاءت هذه الدراسة بهدف بناء برنامج إرشادي ســـلوكي من أجل تنمية المهارات الإرشـــادية لدى المرشدين التربويين في الأردن وذلك لأهمية تنمية هذه المهارات لدى المرشدين .

مشكلة الدراسة:

إن الغرض من هذه الدراســـة هو تحديد مدى فاعلية برنامج إرشـــادي سلوكي مقترح في تنمية المهارات الإرشـــادية للمرشـــدين التربويين في الأردن، ويتم اســـتخدام الإرشاد السلوكي كإرشـــاد علاجي لحل المشكلات السلوكية من خلال ضبط وتعديل السلوك المضطرب، ومن هنا فقد جاءت مشكلة الدراسة للإجابة عن التساؤلات التالية

١- هـــل يوجد أثر للبرنامج الإرشـــادي الســـلوكي المقترح في تنمية بعض المهارات الإرشادية للمرشدين التربويين في الأردن؟

٢- هل يختلف تأثير البرنامج الإرشـــادي الســـلوكي المقترح في تنمية بعض المهارات الإرشادية باختلاف الجنس والبرنامج الإرشادي والتفاعل بينهما؟

٣- هل يختلف أثر البرنامج الإرشـــادي السلوكي المقترح في تنميه المهارات الإرشادية باختلاف المؤهل العلمي والبرنامج الإرشادي والتفاعل بينهما؟

٤- هل يختلف أثر البرنامج الإرشـــادي السلوكي المقترح في تنميه المهارات الإرشادية باختلاف الخبرة والبرنامج الإرشادي والتفاعل بينهما؟

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

أهداف الدراسة.

تهدف هذه الدراسة إلى:

١- بناء برنامج إرشـــادي ســـلوكي وقياس أثره على تنمية المهارات الإرشـــادية للمرشدين التربويين في الأردن.

٢- معرفة فيما إذا كان هناك اختلاف في تأثير البرنامج الإرشادي تبعا لمتغيرات الجنس والمؤهل العلمي والخبرة.

فرضات الدراسة:

١- لا توجد فروق ذات دلاله إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) بين متوسطات درجات أفراد المجموعتين التجريبية والضـــابطة على مقياس المهارات الإرشـــادية تعزى إلى البرنامج الإرشادي.

٢- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) بين متوسطات درجات أفراد المجموعتين التجريبية والضـــابطة على مقياس المهارات الإرشادية تعزى إلى التفاعل بين الجنس والبرنامج الإرشادي .

٣- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) بين متوسطات درجات المجموعتين التجريبية والضابطة على مقياس المهارات الإرشادية تعزى إلى التفاعل بين المؤهل العلمي والبرنامج الإرشادي.

٤- لا توجد فروق ذات دلالة إحصـــائية عند مستوى ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) من متوسطات أفراد المجموعتين التجريبية والضابطة على مقياس المهارات الإرشادية تعزى إلى التفاعل بين الخبرة والبرنامج الإرشادي.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

أهمية الدراسة:

جاءت أهمية هذه الدراسة لأمور عملية وعلمية كما يلي:

- الدور الكبير الذي يقوم به المرشـــد في تغيير الســـلوك وتعديله بحيث يجب أن يكون المرشـــد ماهرا في عمله قادرا على الانتقال من أسلوب إلى آخر إذا أحس بعدم فاعليته، وأن تكون له القدرة على تخطيط الأهداف الواقعية للمسترشدين.
- الســـلوك الإنســـاني ليس بالظاهرة البسيطة، وفي الواقع فإن دراسته علميا قد تكون أصـــعب أنواع الدراســـات مما أدى إلى أن العلماء لا يتفقون على نظرية واحدة عامة لتفســـيره، لذلك فإن تطوير وتنمية مهارات المرشد الإرشادية من أجل كيفية التعامل مع المسترشدين وتعديل سلوكهم أمر في بالغ الأهمية.
- تهتم بتدريب المرشدين المتخصصين علميا وعمليا ومهنيا ليتعاملوا مع الطلاب الذين هم بحاجة إلى خدماتهم الإرشادية.
- توافر برنامج إرشـــادي محكم ومنظم لتدريب المرشـــدين على مهارات الاتصـــال ومهارات حل المشـــكلات ومهارة إدارة الوقت يمكن الاستعانة به وتطبيقه للعاملين في هذا المجال.
- قلة الدراسات الأكاديمية المتعلقة بهذا الموضوع حسب علم الباحثة.

تحديد مصطلحات الدراسة:

الإرشـــاد الســـلوكي: يعرف على أنه التطبيق العملي لقواعد ومبادئ وقوانين التعلم في النظرية الســـلوكية وعلم النفس التجريبي بصفة عامة في ميدان الإرشاد النفسي، وبصفة خاصة في محاولة حل المشـــكلات السلوكية بأسرع ما يمكن وذلك بضبط وتعديل السلوك المضطرب. (الداهري، ٢٠٠٥؛ مشاقبة، ٢٠٠٨).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المرشـــد التربوي: هو الشـــخص المؤهل علميا لتقديم المســـاعدة المتخصـــصة للأفراد والجماعات الذين يواجهون بعض الصعوبات والمشكلات النفسية والاجتماعية(أبو عباه ونيازي، ٢٠٠١).

ويعرف إجرائيا في هذه الدراسة بأنه الشخص المؤهل المختص في الإرشاد النفسي والذي يمارس العمل الإرشـــادي فعليا في مدارس محافظة اربد والذي يحصـــل على أقل من المتوسط الحسابي الافتراضي للمقياس الذي يجيب عنه للتعرف على مهاراته في الاتصال والتواصل وفي أسلوب حل المشكلات ومهارته في إدارة الوقت .

المهارات الإرشادية:

هي القدرة على التعامل مع الآخرين وإقناعهم للوصـــول إلى نتائج معينة تخدم المسترشد (الحياني، ١٩٨٩). "وهي نشاط معقد يتكون من مجموعة ملكات فرعية تتطلب فترة من التدريب المقصـــود والممارسة المنظمة والخبرة المضبوطة بحيث يؤدى بطريقة ملائمة ليكون له وظيفة مفيدة" (أبو حطب وصادق، ١٩٨٠).

وتعتبر هذه المهارات من الموجهات والمحركات الأســـاســـية للمرشد التربوي أثناه عمله الإرشادي. (الداهري، ٢٠٠٥).

وتعرف إجرائيا بأنها: مجموعة المهارات التي يمتلكها المرشـــد التربوي وتقاس بالدرجة التي يحصل عليها المرشد على مقياس المهارات الإرشادية المستخدم في هذه الدراسة.

مهارات الاتصال:

"تعني إدراك الأفراد لأهـــداف التواصـــل وذلك من خلال تعلمهم لمجموعة من مهارات التواصل مثل مهارة الصمت، مهارة المواجهة، مهارة الايماءات غير اللفضية والتغذية الراجعة وتتطلـــب هـــذه المهارات قدرات لاســـتخدامها لتحقيق نتائج ايجابية مقبولة".(Burleson & wayne,1997).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وتعرف إجرائيـــا من خلال الفروق بين القياس القبلي والقياس البعدي بعد تطبيق برنامج الإرشاد الجمعي التدريبي لمهارات التواصل.

مهارات حل المشكلات:

"هو أســـلوب يســـاعد المســـترشـــد في حل مشكلاته من تلقاء ذاته، ويساعده في اختيار اســـتراتيجيات عامه وبدائل مناسبة للتعامل مع هذه المشكلات، كما يقصد به مجموعة العمليات التي يقوم بها المســـترشـــد مستخدماً المعلومات والمعارف التي سبق له تعلمها والمهارات التي اكتســـبها في التغلب على موقف مشـــكل وغير مألوف له في السيطرة عليه، والوصول إلى حل له".(أبو أسعد، ٢٠٠٩).

وتعرف إجرائيـــا من خلال الفروق بين القياس القبلي والقياس البعدي بعد تطبيق برنامج الإرشاد الجمعي التدريبي لمهارات حل المشكلات.

مهارة إدارة الوقت:

مهارة ســـلوكية تعني قدرة الفرد على تعديل ســـلوكة وتغير بعض العادات الســـلبية التي يمارســـها في حياته لتدبير وقته واستغلاله الاستغلال الأمثل والتغلب على بعض ضغوط الحياة، ومن أهم هذه المهارات لتغير السلوك: مهارة الفرد في السيطرة على الوقت المتاح للعمل في ظل بعض المعوقات الخارجة عن إرادته، وتغيير بعض العادات السلبية مثل عدم الالتزام بالوقت أو عدم تحديد بداية الأشـــياء ونهايتها، وكذلك قوة الإرادة والإصرار على تنفيذ المهمة في موعدها مهما كانت الظروف .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وتعرف إجرائيـــا من خلال الفروق بين القياس القبلي والقياس البعدي بعد تطبيق برنامج الإرشاد الجمعي التدريبي لمهارة إدارة الوقت.

البرنامج الإرشادي:

مجموعة من الخطوات المحددة والمنظمة تستند في أساسها على نظريات وفنيات ومبادئ الإرشاد النفسي، وتتضمن مجموعة من المعلومات والخبرات والمهارات والأنشطة المختلفة التي تقدم للأفراد خلال فترة زمنية محددة بهدف مســـاعدتهم في تعديل ســـلوكاتهم وإكسابهم سلوكات ومهارات جديدة تؤدي بهم إلى تحقيق التوافق النفسي وتساعدهم في التغلب على المشكلات التي يعانونها في معترك الحياة (حسين، ٢٠٠٤).

ويعرف البرنامج الإرشـــادي إجرائيا بأنه: عبارة عن برنامج تدريبي إرشادي يتكون من مجموعة من الجلســـات وعددها عشـــرون جلسة ومدة كل جلسة خمس وأربعون دقيقة تتضمن تنمية بعض المهارات الإرشـــادية (مهارات الاتصال والتواصل ومهارات أسلوب حل المشكلات ومهارات إدارة الوقت) للمرشدين التربويين في محافظة إربد ولمدة شهرين ونصف.

محددات الدراسة:

- تقتصـــر هذه الدراســـة على عينة من المرشدين التربويين العاملين في وزارة التربية والتعليم في محافظه اربد / الأردن والحاصلين على درجة البكالوريوس في تخصصي الإرشاد والصحة النفسية أو علم النفس.
- نتائج الدراسة تعتمد على الأدوات المستخدمة فيها والأبعاد التي اشتملت عليها والتي تتمثل بمقياس المهارات المستخدم والبرنامج الإرشادي الجمعي لتدريب المرشدين على مهارات الاتصال وحل المشكلات وإدارة الوقت .
- وتتحـــدد الـــدراســـة أيضـــا بـــالزمن الـــذي تم فيه التدريب على البرنامج من ٢٠٠٩/١٠/١٠ ولغاية ٢٠٠٩/١٢/٢٥.
- البرنامج يتحدد بالتصميم التجريبي.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

الإطار النظري

الإرشاد في النظرية السلوكية

"يعد الإرشـــاد عملية تعلّم مرنة تشـــتمل على جميع الإجراءات والتفاعلات التي تتم بين المرشـــد والمســـترشـــد، ووصف الإرشاد بأنه عملية يعني انه ديناميكي أي متحرك نحو نتيجة نهائية، بحيث تؤدي الحركة التي يتضـــمنها الإرشـــاد إلى وجود ســـلسلة من المراحل يعمل من خلالها كل من المرشـــد والمسترشد من أجل تحقيق أهداف معينة مثل وصول المسترشد إلى فهم نفسه وفهم العالم من حوله بطريقة أفضل". (الخطيب، ٢٠٠٧).

فالإرشاد كما عرفه باترسون (Patterson.1994) كما ذكر الباحثون (أبو حماد، ٢٠٠٦؛ العزة ، ٢٠٠١؛ الأســـدي ومروان ، ٢٠٠٣؛ ربيع ، ٢٠٠٣؛ يتضـــمن مقابلة في مكان خاص يستمع فيه المرشد ويحاول فهم المسترشد، ومعرفة ما يمكنه تغييره في سلوكه بطريقة أو بأخرى يختارها ويقرها المســـترشد ويجب أن يكون المسترشد لديه مشكلة، ويكون لدى المرشد المهارة والخبرة للعمل مع المسترشد للوصول إلى حل للمشكلة.

وكما عرفه جيبســـون وميتشل (Gibson and Mitchel,1996) باعتباره علاقة مساعدة مقدمة من شخص إلى آخر تركز على حاجات النمو الشخصي والتكيف وحل المشكلات واتخاذ القرار، لأن لإرشاد عملية مركزها العميل وتتطلب السرية، وحتى تنجح عملية الإرشاد لا بد أن يكون المرشد أصيلا ومنسجماً ومحترما للعميل.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وقد توصـــل (زهران، ١٩٨٥)، إلى التعريف الشامل للتوجيه والإرشاد النفسي فهو عملية بناءة، تهدف إلى مساعدة الفرد كي

يفهم ذاته ويدرس شـــخصـــيته ويعرف خبراته، ويحدد مشـــكلاته، ينمي إمكاناته، ويحل مشـــكلاته في ضـــوء معرفته ورغبته وتعليمه وتدريبه لكي يصـــل إلى تحديد وتحقيق أهدافه، وتحقيق الصحة النفسية، والتوافق شخصياً ومهنيا وأسريا وزواجيا.

بينما يرى السلوكيون كما ذكر الخطيب(٢٠٠٧) أن الإرشاد عملية تعلم تتيح للمسترشدين اكتساب مهارات جديدة يستطيعون بوساطتها تغيير سلوكهم وضبطه. ولو تتبعنا المراجع المختلفة لوجدنا أن هناك المئات من التعريفات لمصـــطلح الإرشاد النفسي ويعود السبب في عدم الاتفاق على تعريف واحد للإرشـــاد إلى كثرة وتعدد مجالاته واختلاف نظرياته. ومهما تعددت تعريفات الإرشاد إلا أنها جميعها تتفق على الخصائص التالية للإرشاد:

١- الإرشاد عملية : بمعنى أنه يشتمل على خطوات متتابعة ومتصلة.

٢- الإرشاد ذو طابع تعليمي: بمعنى أن الإرشاد يركز على تغيير السلوك.

٣- المرشد هو المخطط للعملية الإرشادية وهو شخص مؤهل تأهيلا متخصصاً.

٤- المسترشد شخص عادي أي أن مشكلاته ليست شديدة على النحو الذي يدعو إلى تدخل برامج أخرى مثل العلاج النفسي.

٥- يهدف الإرشـــاد إلى تحســـين حياة المســـترشد ومساعدته على فهم ذاته ومواقفه في الحاضر والمستقبل واتخاذ القرارات المناسبة.

٦- البيئة التي يتم فيها الإرشاد هي بيئة العلاقة الإرشادية وجها لوجه.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

٧- يهتم الإرشـــاد بانتقال الخبرة من موقف الإرشـــاد إلى مواقف الحياة التي يقف فيها المسترشد فيما بعد (الشناوي، ١٩٩٦).

ومن هنا ترى الباحثة أن الإرشاد النفسي والتربوي يهدف إلى مجموعة كبيرة ومتعددة من الأهداف تختلف بحســب نظريات الإرشاد حيث إن لكل نظرية أهدافها التي تنبع من وجهة نظر صـــاحب النظرية، وبشـــكل عام نســـتطيع أن نجمل بأن أهم أهداف الإرشاد كما ذكرها كل من (العزة،٢٠٠١، عبد العزيز وعطيوي ٢٠٠٤؛ أبو أسعد، ٢٠٠٩؛ البيلاوي وعبد الحميد، ٢٠٠٥؛ سماره ونمر، ١٩٩١) هي:

١- تحقيق الذات: وهي كينونة الإنسان.

٢- تحقيق الصحة النفسية والاتزان العاطفي.

٣- تحقق التوافق : الشخصي، والتربوي، والاجتماعي.

٤- تحسين العملية التربوية وتشمل الطالب والكتاب والمدرس (المنهج الدراسي).

"وهذه الأهداف الأســـاسية للإرشاد يتم تحقيقها من خلال ثلاثة مناهج واستراتجيات رئيسة وهي :

١- المنهج الإنمائي: ويتضـــمن الإجراءات التي تؤدي إلى النمو الســـوي أثناء المراحل العمرية المختلفة.

٢- المنهج الوقائي: هذا المنهج يهتم بالأصـــحاء والأســـوياء قبل اهتمامه بالمرض ليقيهم ضد حدوث المشكلات والاضطرابات النفسية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

٣- المنهج التعليمي:

٤- المنهج العلاجي: يتضـــمن دوره علاج المشكلات والاضطرابات والأمراض النفسية وهو يحتاج إلى تخصـــص أدق من المنهجين السابقين وهو أكثرها تكلفة في الوقت والجهد والمال". (الداهري، ٢٠٠٨؛ السفاسفة،٢٠٠٣؛ مشاقبة،٢٠٠٨).

"وتتحقق أهداف الإرشـــاد النفســـي من خلال المرشد النفسي فهو الشخصية المحورية في فريق الإرشاد النفسي، فالمرشد التربوي: هو الشخص المؤهل علمياً لتقديم المساعدة المتخصصة للأفراد والجماعات اللذين يواجهون بعض الصعوبات والمشكلات النفسية والاجتماعية (أبو عباه ونيازي،٢٠٠١؛ الداهري، ٢٠٠٠). "فيتم إعداد المرشـــد النفســـي علميا في أقســـام علم النفس بالجامعات، ويتم تدريبه عمليا في مراكز الإرشاد والعيادات النفسية، أو في المدارس وغيرها من المؤســـسات تحت إشراف مختصين، ويتطلب الإعداد العلمي والعملي اهتماما خاصا، فهو يحتاج إلى دراسة خاصة وتدريب خاص في طرق الإرشاد النفسي وأساليبه، كما يجب الاهتمام بالإعداد المهني الخاص للمرشد النفسي حسب المؤسسة التي يعمل بها" (زهران، ١٩٨٥).

وأهم معالم الدور الإرشادي المميز للمرشد هو:

"١- القيام بعمليات الإرشاد النفسي والتربوي والمهني لجميع التلاميذ المحتاجين إليها.

٢- إجراء وتفسير الاختبارات النفسية المختلفة.

٣- وضع برامج التوجيه والإرشاد وتولي مسؤولية تنفيذها (القاضي وآخرون،١٩٨١).

٤- القيادة المتخصصة لفريق التوجيه والإرشاد والقيادة العملية.

٥- تشخيص وحل وعلاج المشكلات النفسية.

٦- الإشراف التام على إعداد وسائل الإرشاد وحفظ السجلات الخاصة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

٧- القيام بعملية الإرشاد وتولي مسؤولية متابعة حالات الإرشاد.

٨- مساعدة زملائه أعضاء فريق الإرشاد فهو أكثرهم تخصصا بالمجال.

٩- الإســـــهـــام في تطوير العملية التربوية والمناهج" (الزبون، ١٩٩٦؛ زهران،٢٠٠٢؛ الداهري،٢٠٠٥)

كما أضاف أبو أسعد (٢٠٠٩) مهاماً أخرى للمرشد التربوي وهي:

- إحالة المسترشدين الذين لا يستطيع التعامل معهم إلى الجهات المختصة.
- تبصير المجتمع المدرسي بأهداف التوجيه والإرشاد.
- تشكيل لجان التوجيه والإرشاد ومتابعتها.
- تنمية السمات الإيجابية وتعزيزها لدى الطالب.
- توثيق العلاقة بين البيت والمدرسة.
- التعرف على أحوال الطلبة الصحية والاجتماعية و النفسية والصحية.
- بناء علاقات مهنية مثمرة مع أعضاء هيئة التدريس.

أما وزارة التربية والتعليم الأردنية فقد حددت أدوار المرشـــد والأعمال التي يجب عليه القيام بها في المدارس الأردنية كما وردت في نشرة وزارة التربية والتعليم (١٩٩٧) نذكر منها:

- توضيح طبيعة عمله للإدارة.
- وضع خطة عمل لكل فصل دراسي، وجمع المعلومات عن الطلبة وتنظيمها في سجل الطالب.
- إجراء مقابلات فردية مع الطلبة وأخرى مع أولياء الأمور.
- تقديم التوجيه المهني والتربوي والجمعي.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

-عقد الندوات والمحاضرات وإعداد نشرات توضيحية.

ولضـــمان عدم تكليف المرشـــد بالانشغال في بعض الأعمال الإدارية فقد قامت الوزارة بإدراج عدد من المحظورات التي لم تعتبر من واجبات المرشد المدرسي وهي كما ذكرها (عبد الهادي والعزة، ١٩٩١):

- الإشراف على المقصف والمناوبة وتفقد الحضور والغياب، وتوزيع المساعدات العينية والمراقبة في الامتحانات المدرسية والإشراف على الهلال الأحمر المدرسي وغيرها.

وذكر فـــانهورن وميرك (Vanhorn& Myrick,2001) انـــه مع التقـــدم العلمي والتكنولوجي وتقدم وســـائل الاتصـــال فقد أصـــبحت هناك ادوار تكنولوجية للمرشد لا يستطيع الاستغناء عنها وهي:

١-المراســـلة بالبريد الإلكتروني (E-Mail): فالبريد الإلكتروني اســـتطاع توفير الوقت والجهد والمال للمرشد والطالب وولي الأمر.

٢-الإطلاع على المواقع الإلكترونية (Websites): يســـتطيع المرشد الإطلاع على مواقع إلكترونية متعددة والإيفادة منها في تقديم الإرشاد للطلبة.

ولا بد من الإشـــارة إلى أن شـــخصية المرشد وصفاته وسماته لها الأثر الحاسم في نجاح عمله الإرشـــادي فلابد من توافر سمات للشخصية الإرشادية يجب أن يتوفر في كل من يمارس العمل الإرشادي وهي كما ذكرتها أبو عيطة (١٩٩٧) كما يلي:

١- المظهر العام ويتمثل بحسن اللياقة والهندام.

٢- سعه الأفق العلمي والأخلاقي والاجتماعي.

٣- سرعة البديهة والتفكير المنطقي السليم.

٤- الذكاء الاجتماعي والقدرة على التصرف.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

٥- القدرة على فهم النفس والثقة بها.

٦- التسامح والمرونة وحب المساعدة.

٧- حسن الإصغاء والمودة واحترام الآخرين.

٨- الأخلاق الفاضلة والقيم الثابتة.

٩- النضج الاجتماعي والانفعالي، والإخلاص بالعمل والانتماء له.

١٠- التسامح والفعالية والشفافية.

١١- كتمان السر.

وأضـــاف المشاقبة (٢٠٠٨) عدداً من الخصائص نجملها في: الأصالة والأمانة والكفاءة والمرونة والقدرة على التأثير والإخلاص والوعي بالذات.

وهناك حاجة ملحة إلى التوجيه والإرشـــاد النفســـي في الوقت الحاضر اقتضتها التحديات الكبيرة ومن أبرزها كما ذكرها الزعبي (٢٠٠٥):

١- ضغوطات الحياة في العصر الحاضر.

٢- سوء استخدام أوقات الفراغ عند الشباب.

٣- التطور في مجال التعلم.

٤- التقدم العلمي والتكنولوجي.

لقد قامت هذه الدراســـة بالاعتماد على النظرية السلوكية ومفاهيمها والأساليب المستندة إليها في العلاج النفســـي وفي تنمية المهارات الإرشادية للمرشدين النفسيين، وبعد اطلاع الباحثة وتتبعها واجتماعها بالعديد من المرشدين النفسيين فقد لاحظت ضرورة العمل على تنمية مهارات (الاتصال والتواصل وأسلوب حل المشكلات ومهارة إدارة الوقت)

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

لمـــا لهـــذه المهارات من الأهمية في الحياة العملية من جهة ولضـــعفها عند عدد من المرشدين النفسيين من جهة أخرى.

"ويهدف الإرشـــاد السلوكي إلى تغيير سلوك غير مناسب، حيث يكون الدليل على نجاح الإرشـــاد هو حدوث تغيير في ســـلوك الإنسان وتصرفاته يمكن قياسه أو رؤيته، ويعتمد العلاج السلوكي على نظرية التعلم وهي إحدى أشهر النظريات في علم النفس، وتتبنى هذه النظرية فكرة أن كل منا جاء إلى هذا العالم وعقله صفحة بيضاء، وبالتالي فإن كل ما لدينا من قيم واختيارات واســـتجابات انفعالية وطرق للتفكير كل ذلك نتيجة للتعلم، فالسلوك الإنساني شيء متعلم ويعتمد في اســـتمراره على المجتمع الذي نعيش فيه ومن ثم يمكن تغيير هذا الســـلوك. ويركز المعالج الســـلوكي عمله على تغيير السلوك دون تكريس أو تخصيص وقت طويل لفهم طفولة المريض مع والديه أو مع أصدقائه، وتعتمد فكرة التغيير في السلوك على مبادئ التعلم". (مؤمن، ٢٠٠٠).

نظرتها إلى الإنسان:

"تعتبر النظرية الســـلوكية بأنّ سلوك الإنسان متعلّم ومكتسب، وأنّ الناس بشكل أساسي ليســـوا خيرين ولا شريرين، وتنظر للناس على أنهم كائنات استجابية أو تفاعلية فهم يستجيبون للمثيرات البيئية، ويتم تعلم الســـلوك من خلال التفاعل مع البيئة" (الضـــامن، ٢٠٠٣؛ جميل، ٢٠٠٥).

تعديل السلوك (Behavior Modification):

تعريف تعديل الســـلوك: "هو مدخل في علم النفس الإرشادي يركز على استخدام مبادئ التعلم والمعارف في فهم وتغيير سلوك الفرد من خلال زيادة وتقوية السلوك المرغوب فيه للفرد وخفض أو محو السلوكات السلبية

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وغير المرغوب فيها علاوة على إكساب الفرد الاستجابات السلوكية الايجابية الاجتماعية وتعديل أنماط التفكير الخطأ لديه" (حسين، ٢٠٠٨).

الأسس النظرية التي يستند إليها منحى تعديل السلوك:

١- " الاشـــراط الكلاســـيكي (الاستجابي): تصف قوانين التعلم المتعلقة بالسلوك الاستجابي وكيف تصـــبح المثيرات الحيـــادية قادرة على التأثير في الســـلوك من خلال اقترانها بالمثيرات غير الشرطية.

٢- الإشراط الإجرائي: يصف هذا النموذج قوانين التعلم المتعلقة بالسلوك الإجرائي وتعمل على إيضـــاح الميكانيزمات التي تعمل توابع الســـلوك من خلالها على زيادة أو تقليل احتمالية حدوثه في المستقبل.

٣- التعلم الاجتماعي: وهو ما يســـمى بالتعلم بالملاحظة أو التقليد أو لعب الدور. وتؤكد أنّ لدى الإنســـان ميلاً فطرياً لتقليد سلوكات الآخرين حتى لو لم يستلم أي مكافأة أو تعزيز لفعل ذلك". (دبور والصافي، ٢٠٠٧؛ الظاهر، ٢٠٠٤؛ الخطيب، ٢٠٠٨).

خطوات تعديل السلوك:

بـــالرغم من تنوع خطط العلاج الســـلوكي إلا أنهـــا تحـــافظ على الإطار العام للتوجه الســـلوكي، بما يراعي المبادئ والقواعد التي يستند عليها ذلك النوع من العلاج، ولتنفيذ برنامج لتعديل السلوك لا بد من إتباع الخطوات التالية:

١- تحديد السلوك المستهدف: أي تحديد السلوك المحوري موضوع المشكلة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

٢- تعريف السلوك المستهدف بكلمات واضحة ويمكن قياسها.

٣- قياس السلوك المستهدف بشكل مباشر ومتكرر.

٤- تحديد المتغيرات ذات العلاقة الوظيفية بالسلوك المستهدف.

٥- تصميم برامج تعديل السلوك.

٦- تنفيذ برامج تعديل السلوك.

٧- تقييم فعالية برنامج العلاج وتلخيص النتائج" (الخطيب، ١٩٩٥).

استراتيجيات تعديل السلوك:

قدمت النظرية السلوكية أساليب ناجحة لتعديل السلوك الإنساني، بحيث تقوم هذه الأساليب على أساسين هما: تقديم التعزيز وتعديل البيئة، والمرشد يمتلك مساحة واسعة لاستخدام أي أسلوب سلوكي متوافر لديه. ومن هذه الاستراتيجيات:

أولا: التعزيز Reinforcement:

"يعرف على انه الإجراء الذي يؤدي فيه حدوث السلوك إلى توابع ايجابية أو إزالة توابع سلبية الأمر الذي يترتب عليه زيادة احتمال حدوث ذلك السلوك في المستقبل في المواقف المماثلة ويقسم إلى قسمين:

أ- **التعزيز الايجابي:** وهو إضافة مثير محبب بعد السلوك مباشرة مما يؤدي إلى زيادة احتمال حدوث ذلك السلوك في المستقبل في المواقف المماثلة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ب-**التعزيز السلبي:** إزالة مثيرات منفرة للوصول إلى زيادة سلوك مرغوب فيه" (الخطيب، ٢٠٠٨).

ثانيا: العقاب Punishment:

"هو تقديم حدث منفر أو إزالة حدث ايجابي يلي مباشرة قيام الفرد بالاستجابة غير المرغوب فيها مما يقلل من احتمالية تكرار تلك الاستجابة " (ضمرة وزملاؤه، ٢٠٠٧).

ثالثاً: الإطفاء Extinction:

"ويقصد بالإطفاء هو ذلك الأسلوب الذي يتوقف فيه سلوك معيّن نتيجة لتوقف تعزيزه.

رابعاً: تكلفة الاستجابة:

"وهي الإجراء السلوكي الذي يشتمل على فقدان الفرد لجزء من المعززات التي لديه نتيجة تأدية سلوك غير مرغوب فيه وهو ما يشابه الغرامة المالية أو المخالفة". (ضمرة وأبو عميرة وعشا، ٢٠٠٧).

الاتصال Communication:

إن الإنسان يعيش في عالم على درجة كبيرة من التعقيد وعدم الوضوح لذا فإن حاجته إلى الاتصال في حياته اليومية كحاجته إلى ألماء والهواء لأنه اجتماعي بطبعه كما قال العلامة ابن خلدون، ويعتمد وجوده على مدى قدرته على الاتصال مع الله أولاً ثم مع نفسه ومع بيئته ومع الآخرين "ولأنّ الإنسان مخلوق ضعيف لا يستطيع أن يعيش معتمداً على نفسه دون الآخرين في هذه الحياة، فهو له حاجات أساسية لها علاقة باستمراره وحفظ حياته من الفناء، وهذه الحاجة لا يمكن تلبيتها دون مساعدة الآخرين، ومن خلال تفاعله مع الآخرين يبرز جوهر التواصل، فالإنسان الموجود هو الإنسان المتصل، لأن حواسه تشكل وسائل تفاعله مع البيئة المادية

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

والمعنوية، ويعطي ويأخذ، يرسل ويستقبل" (حبيب، ٢٠٠٤). ويقول الفيلسوف جون ديوي (John Dewy): " أن عملية الاتصال تعتبر من أعجب شؤون الإنسان على الإطلاق وإن المجتمع لا يوجد فقط عن طريق الاتصال بل يتأصل ويتأسس في عملية الاتصال" (نصر الله، ٢٠٠١).

إن كلمة اتصال تستخدم للإشارة إلى العملية التي يتم عن طريقها نقل الأفكار والمعاني والمعلومات، وعند البحث عن معنى هذه الكلمة لغوياً فإننا نجده في اللغة العربية تحمل المعنى نفسه لكلمة اتصال في اللغة الإنجليزية Communication وهي الاسم من الفعل To Communicate ويقابلها في اللغة العربية الفعل يتصل (البعلبكي، ١٩٨٤). وقد أورد زهران (١٩٨٧) عدة معانٍ لـ Communication كاتصال وصلة وتواصل واختلاط ومواصلة، ونلاحظ أنها جميعها تصبّ في المعنى الشامل لكلمة اتصال.

ونشير إلى أنّ هناك تعريفات عديدة للاتصال تعرض لها العديد من الكتاب والباحثين سواء في مجال الاتصال في علم النفس أو الاتصال في مجال الإعلام أو الاتصال في المجال الإداري "فعلماء النفس ينظرون إلى عملية الاتصال من خلال الظواهر النفسية للإنسان والتي تتعلق بجوانب الاستيعاب والإدراك والتفكير، والتذكر وتعديل المواقف والاتجاهات والسلوك، فهم يرون في الاتصال عملية نفسية تؤدي إلى النشاط النفسي والسلوكي للإنسان، أما علماء التربية فيرون عملية الاتصال من خلال قياس مدى تأثير استخدام وسائل الاتصال المختلفة والتي تساعد في عملية التعلم والتعليم، في حين ينظر علماء الاجتماع إلى عملية الاتصال باعتبارها عملية اجتماعية تحدث في كل لحظة بين أفراد المجتمع على اختلاف شخصياتهم وأماكن عملهم". (نصر الله، ٢٠٠١) وستستعرض الباحثة لجانب من هذه التعريفات والتي تفيدنا في مجال البحث.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

فالاتصال ببساطة عبارة عن نشاط يتضمن إرسال واستقبال ما تريده الكائنات الحية من بعضـــها بعضا. كما هو استخدام الكلام كرموز لغوية للتعبير عن الأفكار والمشاعر والحاجات بين الأفراد وهنا يعتبر الاتصـــال ســـلوكاً مختصـــا بالبشـــر ويميز الإنسان عن باقي الكائنات الحية".http://www.speneeds.or/ar/artickes.

فمعنى التواصـــل كما أشـــار أوكن (Okun, 1991) هو القدرة على الاستماع والانتباه والإدراك، والاستجابة اللفظية، ويستطيع الناس على اختلاف مستوياتهم التعليمية وشخصياتهم أن يتعلموها لأنها مهارات يمكن أن تُعلم فهي تحتاج إلى تدريب مستمر.

ويشـــير القريوتي (١٩٩٣) أن الاتصـــال: " عملية تفاعل وتأثير بين المرسل والمستقبل تبعا للرسالة المرسلة".

فيما عرّفه بلزير (Balzier, 2000) بأنه التفاعل بين شـــخصين أو أكثر بغرض تبادل المعلومات بين المرسل والمستقبل من خلال إرسال الرسائل اللفظية والرسائل غير اللفظية اللتين تعتبران أساس قنوات الاتصال.

كما عرفه كورتلاند وثل (Courtland & Thill, 1999) بأنه: " الآلية التي من خلالها توجد العلاقات الإنســـانية وتنمو وتتطور الرموز العقلية التي تتضمن تعبيرات الوجه والإشارات ونغمات الصوت والحركات".

أهداف الاتصال:

للاتصـــال أهداف يسعى الفرد إلى تحقيقيها فهو يهدف بشكل عام إلى إجراء تغيير سواء في المعلومات أو الاتجاهات أو السلوك فيؤكد لوسير وأروين (Lussier & Irwin, 1990) أنّ الهدف من التواصل هو محاولة التأثير والإقناع،

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ولا يقتصـــر على مجرد إرســـال الرســـائل، فلا أهمية للتواصل إذا لم يحدث تأثير في الآخرين. "وإذا نظرنا إلى التواصـــل على أنه عملية يتم خلالها تفاعل بين طرفين: المرســـل والمســـتقبل، ولكل منهما أهدافه من المشـــاركة في هذه العملية، فإنّ المرسل يسعى إلى تحقيق أهداف عديدة مثل: الإخبار، أو الإعلام أو الإقناع، أو التعليم، أو الترفيه. أما المســـتقبل فيكون هدفه الأساسي هو فهم الرسالة التي يتلقاها، والعمل على الرد على هذه الرسالة، من خلال تقديم تغذية راجعة تعكس فهما مشـــتركا للرسالة، وتعمل على استمرار العملية الاتصالية بين المرسل والمستقبل". (بنات، ٢٠٠٤).

عناصر الاتصال:

بما أن عملية الاتصال هي تفاعل بين طرفين أو أكثر فإنّ تحليل هذه العملية يكشف عن أنها تشتمل على ستة عناصر هي: " المرسل– الرسالة– قناة الاتصال– المستقبل– الفهم المشترك والتغذية الراجعة (عليان والطوباسي، ٢٠٠٥)

ويؤكد جونســـون (Johnson, 2000) أن الاتصـــال بين الأفراد هو عملية اســـتقبال، وإرســـال، وتفســـير، ومن ثم استنتاج، فكل عمليات الاتصال تتضمن إرسال رسائل من الأفراد برموز مختلفـــة، وهذه الرموز يمكن أن تكون لفظية أو غير لفظية، وتمر كل عملية إتصـــال بالعناصر الستة المذكورة آنفاً.

كما أضـــاف منصـــور (١٩٩٩) عنصـــرا آخر وهو عنصر التشويش (Noise) وهي العمليات التي تؤثر في كفاءة إدراك المقصود في الرسالة بما فيها من ضوضاء تؤثر في عملية تسليم وإرسال الرسالة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

أساليب الاتصال:

أولا- الاتصـــال اللفظي Verbal Communication: " وهو الاتصال الذي يتم عن طريق الألفـــاظ والكلمات والعبارات والأصـــوات، فكما يقول ســـابير فإن اللغة هي وظيفة التواصل، فاستخدام اللغة بمهارة يساعد على استمرار التواصل مع الآخرين (Gazda, 1984).

ويقول ناب (Knapp, 1995) أن اللغة أداة الاتصال الرئيسة بين الناس، فاللغة بأشكالها المكتوبة وغير المكتوبة من أشـــكال الاتصال اللفظي المستخدم في نقل الرسائل. وهذا ما يؤكده هول (Hall, 1999) فيعتبر اللغة هي اللبنة الأساسية في الاتصال اللفظي، وهي الألفاظ والمعاني والكلمات المســـتخدمة لإيصـــال الرسائل، وكلها أدوات تعمل على تنشيط عملية الفهم والتفكير والتذكر والتساؤل والتعلم والتحليل والتركيب ومن خلال اللغة نستطيع أن نحقق أهداف الاتصال اللفظي. "ولو أراد الإنســـان أن يعبر عن نفســـه دون كلمات فسوف يشعر بالألم والإحباط لعدم قدرته على ذلك، فالكلام هو التعبير الشـــفوي عن المعرفة ووجهات النظر والعواطف، ويمكن تحديد عناصر الكلام الجيد مما يلي:

أ- جودة الصوت وشدته (Voice quality).

ب- نمط الصوت (Style) هل هو ناعم (Smooth) أم خشن (Rough) وعليه أن يطورّ نمطه عن لم يكن مرغوبا.

ج- اختيار الكلمات (Word choice).

د- التكيف (Adaption) ويعني ملاءمة الرســـالة مع عقل المســـتمع (lazikar and Flateley, 2002).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ثانيا- الاتصال غير اللفظي Non verbal Communication:

ويظهر من خلال: لغة العيون، لغة الجسد، الإيماءات، تعبيرات الوجه، ولغة المسافة. ويعرف ناب (Knapp) الاتصال غير اللفظي بأنه كل الأحداث الاتصالية الإنسانية التي تسمو أو تفوق الكلمات المنطوقة وتعتبر أحيانا أكثر أهمية من الكلمات في إيصال بعض المعلومات والحقائق والمعارف وهناك خمسة أبعاد للسلوك غير اللفظي ويكون لها تأثيرات هامة في الاتصال وهي:

- **البعد الأول حركات الجسم Kinosic:** كالإيماءات، وتعبيرات سلوك العين، طريقة الجلوس، وأيضا الخصائص الجسدية كالطول والمظهر العام (Cormier and Cormier, 1985). وتعتبر تعبيرات الوجه من الرسائل التي تنتقل بشكل سريع من المرسل إلى المستقبل وتنقل مشاعر الآخرين وتكشف العواطف والاتجاهات ومنها العبوس Frowning، والسعادة Pleasure، والحزن Sadness، والدهشة Astonishment، والقلق Worryness، والألم Paln.
- "**البعد الثاني المؤشرات الصوتية:** حيث تعتبر احد المتطلبات الرئيسة لإتقان مهارة الحديث، كوضوح الكلمات، وسلامة نطق الألفاظ وسلامة النطق، ونغمة الصوت، وطبقة الصوت، وسرعة الصوت وتتعلق التعبيرات الصوتية بكيفية إيصاله الرسالة"(Mattaini, 1999).
- "**البعد الثالث لغة المكان:** تؤثر الأماكن والمساحات والمسافات والمناطق التي ترتبط بنا في عملية الاتصال وفي علاقتنا مع الآخرين"

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- **البعد الرابع العوامل البيئية:** حيث يعتبر إدراك بيئة الفرد هو جزء مهم من السلوك غير اللفظي، فقد يكون للبيئة تأثيرات تبعث على الإثارة أو الملل أو الارتياح.
- **البعد الخامس إدراك واستخدام الوقت:** فالوقت يعتبر عاملا مهماً في الإرشاد ويشمل كيفية بدء الجلسات وإنهائها" (Cormier & Cormier, 1985).

وهناك علاقة بين السلوكين اللفظي وغير اللفظي حددها ناب وفانجليستي (Knapp & Vangelisti, 1995) في ستة أساليب وهي:

- التكرار: بمعنى أن تعكس الألفاظ التي استخدمت في الرسالة معناها من خلال السلوك غير اللفظي.
- التعارض: عندما تكون الألفاظ المستخدمة في الرسالة لا ينعكس معناها خلال السلوك غير اللفظي.
- الإحلال: بمعنى أن يتم استخدام الرسالة غير اللفظية مكان الرسالة اللفظية.
- التكملة: بمعنى أن الرسالة غير اللفظية تكمل الرسالة اللفظية وتقويها.
- النبرة: بمعنى أن الرسالة غير اللفظية تؤكد الرسالة اللفظية وتزيد من تأثيرها.

التنظيم: يساعد الاتصال غير اللفظي على تنظيم تسلسل المحادثة.

مراحل عملية الاتصال:

تمر عملية الاتصال بخمس مراحل متسلسلة مترابطة وهي:

١- مرحلة إدراك الرسالة: في هذه المرحلة يقوم المرسل بإرسال الرسالة الناتجة عن فكرة أو مشاعر رسالته إلى المستقبل.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

٢- مرحلة الترميز: وهي مرحلة تحويل الأفكار والمشاعر إلى رسالة لفظية أو غير لفظية.

٣- مرحلة اختيار وسيلة الاتصال: ويقصد بها اختيار الوسيلة التي تناسب طبيعة الرسالة وطبيعة المستقبل.

٤- مرحلة الاستجابة: بمعنى قبول أو رفض الرسالة من قبل المستقبل.

٥- مرحلة فك الرموز: وهي عملية تحويل رموز الرسالة الاتصالية إلى معانٍ حيث يقوم المستقبل بفك رموز الرسالة وفهمها، وإذا ادرك المرسل أن رسالته قد فهمت اطمأن، ثم عاد فأرسل رسالة أخرى حتى يتحقق الهدف المرجو من عملية الاتصال." (Haber, 1997).

معوقات الاتصال Communication Difficulties:

"كثيرا ما تصدر منا أقوال أو أفعال تؤدي إلى عزوف الطرف الأخر عن الاتصال أو تردده أو حمله على اتخاذ موقف دفاعي في الحديث معنا. وبالرغم من صعوبة التخلص نهائيا من معوقات الاتصال هذه، إلا أن التقليل منها أو استبعادها إلى حد ما أمر مرغوب فيه لتسيير عملية الاتصال وزيادة فاعليتها، وتحقيقا لهذا الهدف فإننا نستعرض فيما يلي اشد هذه المعوقات ضرراً وأكثرها حدوثا في الحياة العملية:

١- "التسرع في التقييم أو التعليق.

٢- استخدام العبارات التقريرية والتخصصية.

٣- مقاطعة الآخرين.

٤- الغضب عند المقاطعة أو الاستفهام.

٥- الاستئثار بالحديث.

٦- أسئلة الاستدراج.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

٧- التهكم والسخرية.

٨- التركيز على الأخطاء.

٩- المجادلة.

١٠- ممارسة بعض العادات المعيقة "(الهياجنة، ٢٠١٠).

فمعوقات الاتصال: هي أي شيء يعيق عملية الاتصال، ويحول دون وصول الرسالة من المرسل إلى المستقبل (مرزوق، ١٩٨٦).

ويذكر أبو عرقوب (١٩٩٣) أن معوقات الاتصـــال تعني جميع المتغيرات التي تمنع أو تعيق تبادل المعلومات أو الأفكار أو المشـــاعر أو تؤخر إرســـالها واستقبالها أو تحرف أو تشوه معناها، وتؤدي إلى رفضـــها من قبل الفرد/ الأفراد المســـتهدفين. وتعود معوقات الاتصال إلى عوامل خاصة بعناصر الاتصال الرئيسة، وعوامل متعلقة بالشخصية العلائقية:

- "**معوقات خاصـــة بطرفي الاتصال (المرسل والمستقبل):** فظاظة وتعالي وتكبّر المرسل على المســـتقبل والحالة النفسية للمرسل، ومزاجه واتجاهاته وثقته بنفسه، – وعدم القدرة على التعبير عما يجول في نفسه– وغياب الصراحة بين المرسل والمستقبل أثناء عملية الاتصـــال يعني تعثر الاتصـــال وعدم نجاحه لأن جســـور الثقة تتحطم". (أبو عرقوب، ١٩٩٣).
- "التمركز حول الذات: حيث تقوم الاتصـــالات بناء على المصـــالح الذاتية فقط". (هلال، ٢٠٠٣).
- عدم القدرة على الإنصات الجيد.
- عدم القدرة على الصياغة السليمة والتعبير المناسب.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- التسرع في اشتقاق النتائج (Scott, 1987).
- وصـــفات شـــخصية مثل الجهل والتعصب والفظاظة العدوانية، والحالة المزاجية السيئة كالعصبية والتردد والخوف" (Sengupta, 1998).

معوقات خاصة بالرسالة:

أشار أبو عرقوب (١٩٩٣) إلى عدة معوقات خاصة بالرسالة أهمها:

أ- الحشـــو الزائد بالمعلومات مما يؤدي إلى تشـــتيت انتباه المســـتقبل ويعيق تركيزه على محتوى الرسالة فيقلل من فعالية الاتصال.

ب-نقص المعلومات الواردة في الرســـالة الاتصـــالية فالمعلومات القليلة قد لا تجيب عن الأسئلة الموجودة في ذهن المستقبل.

ج- إرســـال الرسالة في الوقت غير المناسب مما يجعل المستقبل يتجاهلها ويصرف تركيزه عنها.

د- أن تكون الرســـالة طويلة أو عدم وجود ترابط منطقي مما يؤدي إلى إرباك المســـتقبل وتشويش أفكاره.

ه- صعوبة الأفكار الواردة في الرسالة.

معوقات خاصة بوسيلة الاتصال:

يجب اختيار وسيلة الاتصال المناسبة للجمهور المستهدف من حيث قدرتها على إيصال الرســـالة بالجودة المطلوبة " فالســـرعة مثلا تعتبر عاملا مهما في الاتصـــال فاذا لم يتم نقل المعلومات في الوقت المناســـب فإن الرســـالة ســـوف تفقد قيمتها" (الطنوبي، ١٩٩٥) والاختيار الخطأ لوسيلة الاتصال يعتبر من المعوقات الكبيرة التي تعيق وصول الرسالة إلى ذلك الجمهور.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

كما اضاف أزرعي (١٩٨٠) عدداً من معيقات عملية الاتصال وهي:

- الخوف وعدم الرغبة في الاتصال.
- عدم الإصغاء.
- التعمد في حجب المعلومات وإخفائها.
- الثقة الزائدة عن الحد.
- عدم النطق الجيد او الصوت المنخفض او الصوت المرتفع جدا.
- السخرية من اتجاهات الآخرين.
- بعض الصفات الشخصية او الفسيولوجية للأفراد.

بينما تطرق الزعبي (١٩٩٦) إلى موضـــوع الانشـــغال الفكري وعدم الانتباه من قبل المســـتقبل لرسالة المرسل، حيث يظهر المستقبل إنشغاله بامور أخرى وعدم اهتمامه وهذا ينقل للمرسل رسالة بأن المستقبل ليس لديه الرغبة في التفاعل والاتصال معه، وأحيانا يعبر المستقبل عن عدم إهتمامه عن طريق الإيماءات، او عدم الاتصال البصري مع المتحدث.

مهارات الاتصال Communication Skills:

لكي يؤدي الاتصال غرضه، لا بد لأطراف عملية الاتصال من امتلاك مهارات الاتصال الفعال. " ويقصـــد بالمهارة بأنها القدرة على ترجمة المعرفة الى تصرف او فعل أو عمل يؤدي إلى تحقيق أداء مرغوب وتتميز المهارة بأنها مكتسبة ونامية". (الخشروم ومرسي، ١٩٩٩).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

" وتظهر مهارة المرشد النفسي التربوي في الاتصال في استخدام وسائل الاتصال المختلفة والتي تهدف الى تحقيق اتصال فعال مع الآخرين، كما تظهر مهارة المرشد في الاتصال من خلال مدى نجاحه في إيصال مشاعره وأفكاره إلى الهيئة التدريسية والطلاب وأولياء الأمور والمجتمع على نحو يؤدي الى إقامة علاقة ارشادية فعالة، فالمرشد الكفؤ هو الذي يتصل بالمسترشد بشكل جيد والذي يوصل الرسالة بشكلها المطلوب". (الزبون، ١٩٩٦).

وقد بين كوري (Corey, 1996) أن المهارات الاتصالية يمكن اكتسابها عن طريق التعلم والممارسة، وبعد مراجعة الأدب فيما يتعلق بمهارات الاتصال فقد تم إجمالها فيما يلي:

أولا: مهارات الاتصال اللفظي.

-مهارة الإصغاء الفعال Effective Listening:

" ويعني الإنتباه الكامل للمتحدث، مع متابعة ما يحدث من اتصال بنوعيه اللفظي وغير اللفظي، وحتى نوصل إلى الشخص الآخر أننا مصغون إليه فإننا نحتاج إلى الاتصال البصري أولاً بمعنى أنه عند الحديث إلى الناس فيجب أن ننظر إليهم. ولغة الجسم المنتبه ثانياً بمعنى أن يكون كامل جسمنا مواجها للشخص الذي نتحدث معه ويكون الوجه معبرا ومستخدما إيحاءات مشجعة على الاستمرار في الحديث، والصفات الصوتية ثالثا ويقصد بها نبرة الصوت وسرعة التحدث، والمتابعة اللفظية رابعاً بمعنى الالتزام بموضوع الحديث وعدم تغيير الموضوع (Ivey, 1994).

ويرى كلايتون وتكر (Clayton & Tucker, 2000) أن مهارة الإصغاء من المهارات الأساسية عند تفاعلنا مع الآخرين فمعظم الأفراد ينفقون ٧٠% من وقتهم في الاتصال مع الآخرين و٤٥% من وقتهم في الإصغاء، فالإصغاء الحقيقي لا يعني سماع الكلمات من الآخرين، بل يعني فهم وتقبل رسائل الآخرين التي تتضمن مواقف وانفعالات.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ميزات الإصغاء:

أشار الهياجنة (٢٠١٠) إلى ميزات عديدة للإصغاء نجملها فيما يلي:

١- يبعدك عن المشكلات.

٢- ينبئك بما يجري حولك.

٣- يجعلك متمكنا أكثر.

٤- يجعلك تبدو ذكيا.

٥- يزيد من قوتك.

٦- يساعدك على النفاذ إلى نفوس الآخرين.

٧- يمتص غضب الآخرين.

٨- يعزز مكانتك عند الآخرين.

٩- يجلب محبة الآخرين.

كما اشار إلى (١٢) طريقة لتحسين الإصغاء:

١- عليك بالصمت.

٢- عليك أن تدرك أن في إصغائك نجاحك.

٣- انصت بفهم.

٤- تواضع في تقييم ما عندك وأعط فرصة للآخرين.

٥- جهز نفسك للإصغاء.

٦- جاهد كي تركز أثناء الإصغاء.

٧- انتبه للإشارات التي تصدر عن المتحدث.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

٨- إمسك عليك لسانك.

٩- لا تنشغل بالرد على المتكلم أثناء حديثه.

١٠- تجنب كل ما يصرفك عن الانتباه.

١١- قل لنفسك أنك تريد معرفة شخصية المتحدث.

١٢- تعلم ألا تحكم على الاشخاص او الاحداث الا بعد فهمها جيداً.

- مهارة إعادة الصياغة Restructuting

تعتبر هذه المهارة مكملة للاستماع الفعال، وتعني إعادة ما يقوله المتحدث وما يشعر به بهدف زيادة إيضـــاح المعنى، وتقوم مهارة إعادة الصـــياغة على اســـتخدام المرشـــد لعبارات المســـترشـــد ليعكس خلالها طبيعة ما قال المســـترشـــد وهذا يشجعه على الاستمرار في الكلام وتصوير حالته للمرشد.

وتســـاعد هذه المهارة المرشـــد أن يكون صـــدى لما قاله المســـترشد فيسمع المسترشد مضمون عباراته نفسها ويتأكد من مدى انتباه المرشد واهتمامه به (Benjamin, 1986).

- مهارة طرح الأسئلة (التساؤل) Qustioning

تعمل هذه المهارة على تنمية التواصـــل بين المرشـــد والمسترشد بحيث تعمل على بناء المقابلة الإرشـــادية وتقدمها إذا استخدمت بكفاءة عالية فهي تعدّ من المهارات التي تمكن المرشد من افتتاح المقابلة الارشادية وبنائها وإقفالها.

ويذكر جاكوبس وماســـون (Jacobs & Masson, 2006) أن مهارة طرح الأسئلة هي الأداة الرئيسة التي تمكن المرشد من التعرف على خبرات المسترشد السابقة والجوانب الغامضة في حالته مما يرسم صورة أوضح عما يعانيه من مشاكل.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- **مهارة عكس المشاعر Reflection of feelings:**

" هي مشـــابهة لمهارة إعادة الصـــياغة ولكنها تضفي عليها صبغة عاطفية، حيث يقوم المرشد النفسي من خلال هذه المهارة بإخراج أحاسيس ومشاعر المسترشد ويعكس بها تعبيراته وانفعالاته المختلفة ســـواء أكانت داخلية أم خارجية ليطمئنه أن هناك من يفهم هذه المشـــاعر والأحاسيس ويدعمها" (Baker, 2000).

- **مهارة التعاطف Empathy:**

بين أوثر (Auther, 1991) بأن مهارة التعاطف تعني القدرة على فهم المتحدث وأفكاره ومشـــاعره واكتســـاب الفهم من خلال الإصغاء واظهاره لهذا الفهم من خلال الاستجابه له بلغة يفهمها المتحدث.

- **مهارة عكس المحتوى Reflection of Content:**

" وهي اعادة النص او بعض كلمات النص، وهي طريقة نهدف من خلالها إظهار أننا استلمنا رســـالة المســـترشـــد والتي قدمها أثناء الاتصال. وهناك عدة أهداف من استخدام هذه المهارة: فباســـتخدام الإعادة تخبر المســـترشد بأنك فهمت قصده من الحديث وكما توصل له رسالة بأنك تتواصل معه ومستمع لكل ما يقوله، وكما يساعد المسترشد على التركيز على ما ورد في كلامه ويســـاعده على التخلص من مأزقه، وتســـاعد المسترشد على اتخاذ القرار المناسب بحيث يزيد المرشـــد من اســـتبصاره بأفكاره أولاً بأول مما يشجعه على اتخاذ قرار دقيق وحر" (ابو اسعد، ٢٠٠٩).

- **مهارة الاستيضاح Clarification**

ويعني بها اســـتفسار المرشد عن بعض النقاط الغامضة في حديث المسترشد، فهي غير معروفة لدى المرشد

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

فمن خلال مهارة الاستيضاح يتمكن المسترشد من الإفصاح عنها" (ابو أسعد، ٢٠٠٩).

وتعتبر مهارة الاســـتيضـــاح بمثابة تغذية راجعة مباشرة من المرشد للمسترشد لتوضيح بعض النقاط الغامضة وغير المفهومة في المناقشة الدائرة بينهما، وتهدف إلى تدعيم الاستجابة التلقائية من المرشد للمسترشد إذا حدث اي توتر بينهما أو عجز أحدهما عن فهم الآخر (عمر، ١٩٨٧).

- **مهارة المواجهة Confrontation:**

" حيث يقوم المرشـــد بفحص الرســـائل المختلطة في مشـــاعر المسترشد وتقليبها يمينا ويساراً بما يسهم في توضيح حقيقة مشاعره وإعادته إلى واقعه بما يعينه على التنفيس الانفعالي عن حالته" (ابو اسعد، ٢٠٠٩).

" وتعتبر إحدى المهارات التي تكشف المتناقضات بين ما يقوله المسترشد وبين ما يفعله، وهدفها أن يرى المسترشد نفسه وسلوكاته مثلما يراها الآخرون وليس كما يراها هو.

وتهدف هذه المهارة الى كســـر الحواجز التي يقيمها المسترشد بينه وبين المرشد، وهي عبارة عن إزالة حالة القلق والتوتر التي يعاني منها المسترشد (Nelson- Jones, 2000).

- **مهارة التلخيص Summarising**

وهي اســـتجـــابة لفظية غالبا يكون فيها فكرتان او إنفعالان وتتمركز حول المغزى أو المعنى الموجود في رســـائل المسترشد، وتعتبر من المهارات بالغة الأهمية، حيث يتمكن المرشد من خلال التلخيص من جمع النقاط الأســـاسية التي دارت في المقابلة الإرشادية للتركيز عليها، ويساعد التلخيص على تهدئة الجلسة

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وإعطاء فرصـــة لإلتقاط الأنفاس، ومراجعة التقدم الذي تم احرازه في جلسة أو أكثر، وهي وسيلة هامة لإنهاء الجلسات وافتتاحها". (ابو اسعد، ٢٠٠٩).

" وتقتضـــي هذه المهارة من المرشـــد أن يقوم بتلخيص حالة المسترشد بعبارات مكثفة وقليلة تعكس المعلومات الضرورية والجوانب الأساسية للحالة، ويجب ان تكون المعلومات مرتبة بصورة موضوعية وسهلة ومفهومة. (Jacobs & Masson, 2006).

- **مهارة التغذية الراجعة Feedback**

"ويقصـــد بالتغذية الراجعة اخبار شخص اخر كيف أثرت كلماته أو أفعاله فيك، فالتغذية الراجعة ردّ فعل صـــادق لكيفية تأثير شـــخص فيك، وعندما يتفاعل الأفراد فان استخدام التغذية الراجعة توفر لهم التعرف على أنفســـهم بشـــكل افضل، وتعطيهم فرصة للتغيير اذا ارادوا ذلك. (ابراهيم، ٢٠٠٧).

ثانياً مهارات الاتصال غير اللفظي Nonverbal Communication Skills:

"إن المرشـــد يجب ان يوظف المهارات لمســـاعدة المســـترشـــد وتعديل سلوكاته تحقيقا لمصـــلحته، وهنا يبرز دور الاتصـــال غير اللفظي بين المرشـــد والمسترشد اذا أنه عملية نقل للمعاني من خلال وضـــعيات الجسم المختلفة والحركات التي قد يبديها الطرفأن حتى ولو كانت غير واضـــحة إذ أنها تصف الكلمات الحقيقية التي يود كل طرف أن يقولها". (الرشيدي، هادي، ٢٠٠٧).

وتنقسم مهارات الاتصال غير اللفظي إلى:

- "**الحركـــات:** هنالك أنواع مختلفة من الحركات التي يقوم بها الأفراد ولها دلالات متباينة في عملية الاتصال كحركات الرجل والرأس واليدين وتقطيب الحاجبين،

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- ويعود قســـم من هذه الحركات إلى بعض العادات والتقاليد، فتحريك الرأس أفقيا مثلا قد يدل على كلمة لا". (بيتر، ١٩٩٧).
- **تعبيرات الوجه:** إن تعبيرات الوجه تمكن للمرشـــد من فسح المجال للمسترشد للبدء في الحديث إذ إن تعبيرات الوجه تعطي للمســـترشد فكرة أن قناة الاتصال بينه وبين المرشد أصـــبحت مفتوحة، ويمكن للمرشـــد أن يظهر التعاطف مع المسترشد خاصة إذا انفجر بالبكاء أو شعر بالإحراج، ويمكن له أن يعبر عن الدهشة والاستغراب من خلال حركات الوجه أو الابتسامة او استخلاص ما يفكر به المسترشد في تلك اللحظة.
- **تعبيرات الجسم:** يعتبر الجسم من أهم وسائل الاتصال غير اللفظي، فالفرد يمكن ان ينقل الكثير من الرســـائل من خلال حركات الجســـد، ومن تعبيرات الجســـم التي يمكن ان يســـتخدمها المرشد الإيماءات وتشكل الايماءات بديلا اساسيا لبعض الكلمات. وقد تعبر هزات الرأس عن الاختلاف أو الموافقة ويجب على المرشد أن يكون قادرا على استغلال طاقاته الشخصية وطاقات المسترشد وتوظيفها لصالح العملية الإرشادية.

تعبيرات الصوت:

تعتبر مهارة تعبيرات الصوت من المهارات غير اللفظية التي يمكن للمرشد توظيفها في تحقيق أكبر فاعلية ممكنة لكلماته وعباراته من خلال نغمة الصـــوت، ويمكن للمرشد أن يوظف نغمة صوته لإظهار الحميمية او التعاطف مع المسترشد" (الرشيدي، ٢٠٠٧).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

تعبيرات الوجه والعيون:

" يقول بعض خبراء الاتصال أن الوجه قادر على أن يعبر عن (٢٥٠٠٠) تعبير مختلف.

- وتقول الدراســـات أن ٨٧% من المعلومات المخزنة في عقول الناس تدخل عن طريق عيونهم.
- وهناك ســـت عواطف يمكن التعبير عنها باســـتخدام الوجه: السعادة والغضب، والدهشة والحزن والاشمئزاز والخوف.
- اكثر منـــاطق الوجه تعبيرا العينين فهما من الأدوات الاســـتراتيجية في نقل الرســـائل والمعاني غير اللفظية" (الهياجنة، ٢٠١٠).
- "خصـــائص الصـــوت: فالارتفاع للتعبير عن الغضب، والتهديد للتعبير عن عدم الرضا وعدم الاحترام وانخفاض الصـــوت يعبران عن الألم والمرض والســـرية والاحترام" (جرادة، ٢٠٠٥).
- "حركات اليدين واللمس: "هناك إشـــارات تعبر عن الحالة النفسية فإرتعاش اليدين تعبر عن حالة القلق، والمصافحة الحارة تعبر عن حسن العلاقة، والمصافحة الفاترة تدل على ســـوء العلاقة وعدم الترحيب. المصـــافحة مع وضع اليد الأخرى على الكف تدل على الإخلاص". (الهياجنة، ٢٠١٠).

المكان والمسافة:

"يشـــتمل مكان الاتصال على كافة عناصر البيئة المادية التي يتم فيها الاتصال كالأثاث والتجهيزات والديكور والإضـــاءة ودرجة الحرارة، ومســـاحة المكان نفسه"، (الحسن، ١٩٨٩). "للمكان والمسافة وأهميتها في العملية الإرشادية، فالقرب يعني التعاطف والحميمية، وعند التقاء العينين يزداد التفاعل بين المرشد والمسترشد

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

فعند الجلوس مع المسترشد على طاولة واحدة فانه سوف يشعر بالدعم والتعاطف". (الرشيدي، ٢٠٠٧).

التدريب على مهارات التواصل:

إن مهارات التواصل تشير إلى قدرة الأفراد على إدراك أهداف التواصل أثناء عملهم. " فإتقان التواصل ليس موهبة أو هبة من السماء، بل هو فن ومهارة وخبرة يتعلمها الإنسان بالممارسة كغيرها من الفنون (Ellis, Crawford, 2000)

"فمهارات التواصل لا يمكن ملاحظتها بشكل مباشر، لكن يستدل عليها من خلال ملاحظة السلوك، فالتدريب على مهارات التواصل يتطلب جهدا من الأفراد، فبعض الأفراد لديهم دافعية عالية للتدريب على مهارات التواصل، والبعض الآخر يفتقر إلى هذه الدافعية، لذلك لا بد من استخدام تدريب الأفراد على مواقف محددة والطلب منهم أن يطبقوا مهارات التواصل على هذه المواقف (Burleson, & wayne , 1987).

" ويمكن أن يتعلم الأفراد مهارات التواصل من خلال ما يلي:

١- التفكير بمدى أهمية تعلم المهارة ومدى قيمة تلك المهارة للفرد.

٢- تحديد ما هية المهارة، وتحديد عناصر السلوك لدى الفرد لتعلم المهارة.

٣- ايجاد مواقف متكررة للتدريب على تلك المهارة.

٤- تقييم كيفية توظيف مهارات الاتصال، ويكون ذلك من خلال إدراك الفرد أن سلوكاته في استخدام مهارات الاتصال أصبحت قريبة مما يفكر ويتمنى.

٥- الاستمرار في التدريب حتى يشعر الفرد باكتسابه المهارة أنها اصبحت عادة وجزءا من سلوكاته اليومية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

٦- توجيـــه عمليـــة تدريب الفرد نحو النجاح، وهذا يكون من خلال تقســـيم التدريب على المهارات الى وحدات وبهذا يشعر الفرد بالتنظيم والسيطرة على التدريب.

٧- مساعدة الآخرين عند استخدام المهارات، وذلك بتشجيع الأهل والأصدقاء.

.(Burleson, 1987)

"وهناك عدة أمور يجب إتباعها لنكتسب مهارة الاتصال بنجاح وهي:

١- المباشرة: يجب تناول الموضوع مباشرة دون مقدمات طويلة.

٢- الوضوح: لا يجب استخدام المفردات الصعبة أو المبهمة او التي تحمل معنيين.

٣- أدب السلوك والاسلوب: وهو يساعد المستمع أن يشعر بالراحة والإعجاب بالمتحدث مما يسهل اقناعه بالرسالة التي تريد ايصالها إليه، كما يشجعه على الاستفسار أو إبداء الرأي مما يؤدي إلى اتمام التواصل بنجاح.

٤- الفهم: يجب ان تستمع الى الآخرين حتى تفهم ما يقولون ولا تشرد بعيدا بذهنك.

٥- استخدام لغة واضحة.

٦- التفكير الإيجابي: يجب أن تغلب روح التفاؤل على الحديث.

٧- توقع ردود الأفعال.

٨- الصـــبر: اذا ما تعجلت الأمور واحبطت سريعا فان قدرتك على التواصل ستتأثر وتفقد قدرتك على توصيل الرسالة المطلوبة "

http://kenanaonline.com/users/DrnabihaGaber/Posts/94303

"وهناك أربع مراحل من المواقف للتدريب على المهارات وهي:

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- المرحلة الأولى: تتكون من التدريب على المهارات الشـــخصية من خلال تعليم المرشد وتدريبه للأفراد على المهارة.
- المرحلة الثانية: تتكون من اســـتخدام المهارات الشخصية وعلاقتها بالمهارات السلوكية من خلال تدريب المرشـــد ومســـاعدة الفرد على مراقبة ذاته، واســـتخدام المهارات في المواقف المناسبة.
- المرحلة الثالثة: تتكون من التدريب المســـتقل، حيث يقوم الفرد بتطبيق كل ما تعلمه من المرشد على المواقف التجريبية داخل الجماعة الإرشادية.
- المرحلـــة الرابعة: تطبيق المهارات على مجموعات مختلفة، على مواقف الحياة اليومية، حيث يطبق الفرد المهارة بشـــكل يومي حتى تصـــبح جزءا من ســـلوكه (Johnson, 2000).

ويشـــير أوكن (Okun, 1991) المشار اليه في (ابراهيم، ٢٠٠٧) أن المشكلة الرئيسة عند الأفراد الذين يبحثون عن المســـاعدة، هي أنهم يفتقرون إلى مهارات اتصال تساعدهم على ايصـــال مشـــكلاتهم إلى الآخرين، لذلك لا بد أن يتدرب الافراد على استخدام مهارات الاتصال حتى يتأكدوا انها اصبحت جزءا منهم، فكثير من الأفراد يعتقدون أن مهاراتهم جيدة، وعندما يبدأ الفرد بتعلم مهارات الاتصال ربما يكتشف ان المهارات التي يتعلمها تختلف تماما عن مهاراته او سلوكاته العادية، فيشعر الفرد بسهولة مهارات التواصل عند الاستماع إليها، ولكنه يواجه صعوبة عند تطبيقها، وذلك لأن تطبيق مهارات التواصـــل يحتاج الى تمارين وتكرار وتطبيق. " لذا فإن فكرة تعليم وتـــدريـــب الأفراد على مهارات التواصـــل، تعتبر فكرة جيدة، اذا كان لدى الأفراد اســـتعـــداد تـــام لتعلم تلك المهارات والإفادة منها وتطبيقها، لأن ذلك ينعكس على نجاح عملية التواصـــل بين الأفراد وبالتالي فإن نجاح التواصل ينعكس على ردود فعل الأفراد. (Delancy & Laoser, 2001).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

أسلوب حل المشكلات:

تعتبر المشكلة سؤالاً أو موقفاً يتطلب إجابة أو تفسيرا أو معلومات أو حلاً. وهي موقف ينشأ عندما يواجه الفرد عقبات أو صعوبة أو أمرا يحول بينه وبين وصوله إلى هدف معيّن، أو لا يتمكن الفرد بما لديه من وسائل ومعلومات وخبرات من تخطي العقبات أو إجتيازها أو التغلب عليها، مما يخلق حالة من عدم الاتزان والقلق في مواجهة المشكلة ".

http://www.gulfkids.com/ar/index.php?

بينما عرفها جاد الله (٢٠٠٩) بأنها عائقً أو مانع يحول بين الفرد والهدف الذي يسعى إلى تحقيقه، وبعبارة أخرى فإنّ المشكلة عبارة عن تعارض في النتائج أو نقص في الأدلة، وتؤدي المشكلة إلى حالة انعدام التوازن مما يؤدي إلى إعاقة عملية التفكير.

وتعتبر المشكلات جزءاً لا يتجزأ من حياتنا اليومية، فالحياة فيها الخير والشر، فيها الفرح والحزن، فيها الحق والباطل، وأمام هذا التناقض الكوني الطبيعي تظهر المشكلات، وقد تتطور المشكلة وتكبر مما يجعل من إيجاد حل لها أمراً ضرورياً.

لكن الملاحظ أن أكثر الناس حين يقعون في المشاكل فإنهم يضيعون الكثير من أوقاتهم ويصرفون الكثير من طاقتهم في التفكير في ذات المشكلة والتذمر والسخط على ما حدث لهم، مما قد يزيد الأمر سوءاً وتعقيداً. وبصياغة أخرى فإننا نقول انه يجب أن لا نصرف وقتا طويلا من تفكيرنا ووقتنا في دراسة المشكلة والتعرف على أسبابها، ولكن يجب أن نصرف معظم الوقت في وضع الحلول واقتراح البدائل. وعلينا أن نعلم بأنه لا يمكن لأي شخص مهما بلغ أن يتخلص من المشكلات بصورة نهائية

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ولكن الإنســـان كلما نما تفكيره وازداد ذكاؤه اســـتطاع الوصول إلى أفضل الحلول لما يواجهه من مشكلات وتفادي الكثير من السلبيات والأضرار الناتجة عنها.

"وقد حدد ريتمان أنواع المشكلات في خمسة أنواع استنادا إلى درجة وضوح المعطيات والأهداف:

١- مشكلات تحدد فيها المعطيات والأهداف بوضوح تام.

٢- مشكلات توضح فيها المعطيات، والأهداف غير محددة بوضوح.

٣- مشكلات أهدافها محددة وواضحة، ومعطياتها غير واضحة.

٤- مشكلات تفتقر إلى وضوح الأهداف والمعطيات.

٥- مشـــكلات لها إجابة صـــحيحة، ولكن الإجراءات اللازمة للانتقال من الوضع القائم إلى الوضع النهائي غير واضحة، وتعرف بمشكلات الاستبصار.

بمعنى أن المشكلات حسب درجة ظهورها قد تكون: إما بارزة أو خفية أو كامنة (وأبو أسعد، ٢٠٠٩).

الأسلوب العلمي لتحليل المشكلات:

الأســـلوب العلمي لحل المشـــكلات (Scientific problem Solving): "يعرف بأنه توظيف عدد من الاستراتيجيات والمهارات المختلفة باستخدام مبدأ المحاولة والخطأ

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

بهدف الوصـــول إلى حلول ممكنة من خلال اختيار أحد البدائل أو الحلول المناســـبة" (حداد ودحادحة، ١٩٩٨).

وقد اتفقت معظم النماذج على الخطوات التالية لأسلوب حل المشكلات:

١- **إدراك المشكلة:** ظهور مظاهر خلل تستوجب الانتباه، وأهمية هذه الخطوة تكمن في أن عـــدم الاهتمام بالأعراض وبالتالي عدم إدراك المشـــكلة قد يؤدي إلى تداعيات خطيرة تتمثل في عدم قدرة الإدارة على التعامل مع المشكلات المحيطة لأنها لم تستعد لها جيداً.

٢- **تعريف المشكلة:** يجب أولاً التعرف على هوية المشكلة أي سبب الأعراض، والأسلوب العلمي لذلك هو تشـــخيص المشـــكلة بتتبع أســـبابها وظروف حدوثها ومعدل تكرارها وصـــولاً إلى الأســـباب الحقيقية التي أدت إلى ظهور الأعراض المرضـــية، ومن هذا المنطلق يمكن تحديد المشكلة الحقيقية تحديدا دقيقاً.

٣- **جمع المعلومات الضرورية-**

في هذه المرحلة يتم جمع جميع البيانات والمعلومات التي قد تســـهم في تفهم جوانب المشـــكلة وأبعادها، وفي نفس الوقت تســـهم في حلها، ولا تقتصـــر عملية جمع البيانات والمعلومات على مرحلة من المراحل بل تتم في جميع مراحل تحليل وحل المشكلات.

ما هي العناصر الأساسية التي تتكون منها المشكلة؟

- اين تحدث المشكلة؟
- متى تحدث المشكلة؟

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- كيف تحدث المشكلة؟
- لماذا تحدث المشكلة بهذه الكيفية وهذا التوقيت؟
- لماذا تحدث هذه المشكلة؟
- لماذا تحدث هذه المشكلة لهذا الشخص بالذات؟

٤- تحليل المعلومات:

يتم في هذه المرحلة تكامل المعلومات التي جمعها في الخطوة السابقة وذلك لوضعها في إطار متكامل يوضح الموقف بصورة شاملة.

وتحليل المشكلة يتطلب الإجابة عن الأسئلة التالية:

- ما هي العناصر التي يمكن والتي لا يمكن التحكم فيها لحل المشكلة؟
- من يمكنه المساعدة في حل تلك المشكلة؟
- ما هي آراء واقتراحات الزملاء والمرؤوسين لحل تلك المشكلة؟
- ما هي آراء واقتراحات الرؤساء لحل تلك المشكلة؟
- ما مدى تأثير وتداعيات تلك المشكلة؟

٥- وضع البدائل الممكنة:

تعرف هذه المرحلة بأنها المخزون الابتكاري لعملية حل المشـــكلات حيث إنها تختص بإفراز اكبر عدد للأفكار مما يؤدي إلى تعظيم احتمالات الوصول إلى الحل الأمثل.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- حصر جميع البدائل التي نرى أنها يمكن أن تحقق الهدف.
- الابتكار والإبداع في طرح البدائل.
- تحليل مبدئي لإمكانية التنفيذ.
- استبعاد البدائل فقط التي يتم التأكد من عدم قابليتها للتنفيذ.
- التوصل إلى البدائل القابلة للتنفيذ.

٦- تقييم البدائل:

تهدف هذه المرحلة إلى اختيار البديل الأمثل:

- مراجعة الهدف من حل المشكلة.
- وضع معايير التقييم.
- وضع اولويات وأوزان نسبية للمعايير.
- دراسة كل بديل وفقا للمعايير الموضوعة.
- التوصل إلى البديل الذي يحقق أفضل النتائج " البدائل الأنسب".

٧- تطبيق البديل الأنسب:

الطريق الوحيد لمعرفة درجة فعالية البديل والمحك الوحيد له هو وضعه موضع التنفيذ الفعلي. ويشمل التطبيق كل التعديلات الضرورية من إعادة التخطيط والتنظيم وكذلك كل الإجراءات والمتغيرات التنفيذية، وللتطبيق الفعال يجب وجود خطة تنفيذية تفصيلية لتنفيذ دقائق العملية بفاعلية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

والخطة التنفيذية يجب أن تشمل ما يلي:

- تحديد مراحل التنفيذ والخطوات في كل مرحلة بالتوالي.
- تحديد توقيتات تنفيذ الخطوات والمراحل عن طريق Mile stone chart.
- تحديد من سيقوم بتنفيذ كل خطوة من الخطوات.
- تحديد من سيراقب على التنفيذ.

٨- تقييم النتائج:

تعتمد مرحلة التنفيذ على المعلومات المرتدة عن التنفيذ في الجوانب التالية:

- هل أنتج البديل المخرجات المطلوبة في التوقيتات المتوقعة وبالكيف المطلوب؟

وتمتد عملية التقييم لتشمل الجوانب التالية:

- درجة تحقيق الأهداف.
- التقييم الذاتي للأفراد.
- التداعيات غير المتوقعة لتنفيذ البدائل.

بعد تجميع هذه العوامل للوصـــول إلى رؤية شـــاملة لتقيم البديل، وفي حالة وجود تقييم سلبي، يتم الرجوع إلى الخطوة الأولى". (سويد، ٢٠٠٣).

وقد أشـــارت الأسمر (٢٠٠٠) أن في حال عدم توافر الحلول المألوفة أو قد تكون غير ملائمة لحل المشـــكلة ولذا يتعيّن التفكير في حل جديد يخرج عن المألوف، وللتوصـــل إلى هذا الحل تمارس منهجيات الإبداع المعروفة مثل (العصف الذهني- Brain Storming)،

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ويقصـــد بالعصـــف الذهني BS: أسلوب للتفكير الجماعي أو الفردي في حل كثير من المشكلات العلمية والحياتية المختلفة، يقصد زيادة القدرات والعمليات الذهنية، كما يعني استخدام العقل في التصدي النشط للمشكلة.

ومن أهداف العصـــف الذهني: حل المشـــكلات حلاً إبداعيا، وخلق مشـــكلات للخصم، وإيجاد مشكلات، أو مشاريع جديدة.

وهو يقوم على عدة مراحل أســـاسية وهي: تحديد المشكلة ثم إيجاد الأفكار وتوليدها ثم إيجاد الحل. كما يقوم على مبدأين أساسيين هما:

- تأجيل الحكم على قيمة الأفكار.
- كم الأفكار يرفع ويزيد كيفها.

مهارة حل المشكلات:

هناك مهارة مهمة في حياة الإنسان تعد من أهم المهارات لتحقيق السعادة والنجاح وهي مهارة حل المشكلات، فعندما نواجه مشكلة حقيقة نصبح قلقين ومتوترين، ونشعر بصعوبة كبيرة لإيجاد الحل المطلوب، حتى تتخلص من ذلك انظر إلى المشكلات بطريقة مختلفة. فكرّ بها على أنها تحدٍّ بدلاً من كونها مشكلة، فلا تقل أني أعاني من مشكلة، فهذا قول سلبي، كن إيجابيا وقُل: كيف يمكنني التغلب على هذا التحدي، فلتواجه المشـــكلات على أنها تحدٍّ لإبداعاتنا، فتصـــبح فرصة لنا للنمو والتطور وزيادة قدراتنا على تغيير الأشياء ويزيد احترامنا لأنفسنا.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ويعرّف جـــانيه Gagne المشـــار إليه في بنات (٢٠٠٤) حل المشـــكلات بأنه عملية يســـتحضـــر فيها الأشـــخاص مفاهيم وقواعد من معرفتهم السابقة ويستخرجون منها قواعد من مستوى أعلى تساعدهم على حل المشكلات، وهي أعلى صور التعلم وقمته، فحل المشكلات عند جانيه سلوك موجّه نحو هدف، وهو سلوك يمكن تعلمه وتعليمه.

"إنّ حل المشـــكلات يعني الســـعي نحو تحقيق هدف يحول دون تحقيقه بعض المعيقات، واســـتعمال إســـتراتيجية لإزالة هذه المعيقات، والوصـــول إلى الهدف المنشود، وحل المشكلات يهدف إلى إيجاد حل أو إلى اتخاذ قرار بشأن التعامل مع موضوع مهم" (بنات، ٢٠٠٤).

"مفهوم مهارة حل المشكلات: يقصد بها مجموعة العمليات التي يقوم بها الفرد مستخدما المعلومات والمعارف التي ســـبق له أن تعلمها والمهارات التي اكتســـبها في التغلب على موقف بشـــكل جديد وغير مألوف له في السيطرة عليه، والوصول إلى حل له. إن أسلوب حل المشكلة هو أسلوب يضع المتعلمين في موقف حقيقي يُعملون فيه أذهانهم بهدف الوصول إلى حالة اتزان معرفي، وتعتبر حالة الاتزان المعرفي حالة دافعية يسعى الفرد إلى تحقيقها، وتتم هذه الحالة عند وصوله إلى حل أو إجابة أو اكتشاف.

تعلّم مهارة حلّ المشكلة:

إنّ مهارة حل المشكلة تتصف بأنها مهارة تجعل المتعلّم يمارس دوراً جديداً، يكون فيها فاعلاً ومنظماً لخبراته ومواضـــيع تعلمه، لذلك يمكن ذكر عدد من المسوغات التي تبرر أهمية التدريب على مهارة حل المشكلة كأسلوب للتعلم وهي:

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- إنّ المعرفة متنوعة لذلك لا بد من تدريب الأفراد على أساليب مختلفة لمعالجة المجالات وأنواع المعرفة المختلفة.

-إنّ مهـــارة التـــدريب على التفكير إحدى المهارات اللازمة التي ينبغي أن يتســـلح بها أفراد المجتمع لمعالجة مشكلات مجتمعهم وتحسين ظروف حياتهم.

-إنّ مهارة حل المشـــكلات من المهارات الضـــرورية لمجالات مختلفة ســـواء أكانت مجالات حياتية أم مجالات الأكاديمية التكيفية.

-إن مهارة حل المشـــكلات مهارة تساعد الفرد والمتعلم على تحصيل المعرفة بنفسه، وتزويده بآليات الاستغلال.

-إن مهارة حل المشـــكلة تساعد المتعلم على اتخاذ قرارات هامة في حياته وتجعله يسيطر على الظروف والمواقف التي تواجهه".

-إن أسلوب حل المشكلة هو أسلوب يضع المسترشد في موقف حقيقي فهدف الوصول إلى حالة اتزان معرفي. (أبو اسعد، ٢٠٠٩).

http://www.hrdixcussion.com/hr/003.html

إن مهارة حل المشـــكلات من المهارات التي نســـتطيع بإذن الله اكتســـابها وتعلمها فهي تتمحور حول الرغبة أولاً ثم التعلم والتطبيق والاســـتمرارية، ولكن لا بد هناك من توافر سمات محددة لدى الفرد الذي يمارس مهارة حل المشكلات كالرغبة في حل المشكلة، والمثابرة للتوصل إلى الحل وعدم الانسحاب، والحوار الإيجابي مع الذات.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

والبحر الهـــادئ لا ينشـــيء بحاراً ماهراً، فالمشـــكلة جزء من الحياة تحمل العديد من التناقضات، الضياء مع الظلام، الأفضل مع الأسوأ، المشكلات مع الحلول، الاضطراب والخوف من المشـــكلات وتجنبها لن يخفف آثارها علينا، ولكن علينا أن نبحث عن حلها بكل ما لدينا من ابتكارات وابداعات.

"ويرى الاتجاه الســـلوكي أن حل المشكلة هو موقف يمكن أن يخضع إلى التعلم، ويكون ذلك عن طريق تقسيم أجزائه وعناصره إلى خطوات يسير فيها المتعلم خطوة خطوة، ويجد لكل خطوة معيارا للنجاح فيها، وعندما يتحقق ذلك ينتقل إلى الخطوة الثانية.

ويفترض الســـلوكيون انه يمكن تصميم نموذج دليل لتعليم مهارة حل المشكلات، بحيث تتحدد فيه خطوات للمسير" (زريقي، ٢٠٠٠).

تطوير مهارة حل المشكلات:

١- التعامل الصحيح مع المشكلات.

٢- التثبـــت من صـــحة الخبر أو الواقعة قال تعالى: ﴿ يَـٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوٓاْ إِن جَآءَكُمْ فَاسِقُۢ بِنَبَإٖ فَتَبَيَّنُوٓاْ أَن تُصِيبُواْ قَوْمَۢا بِجَهَـٰلَةٖ فَتُصْبِحُواْ عَلَىٰ مَا فَعَلْتُمْ نَـٰدِمِينَ ﴾ (سورة الحجرات،آية:٦).

٣- التعرف على السبب الحقيقي للمشكلة والدوافع وراءها.

٤- تجزئة المشكلة إلى أصغر وحدات ممكنه.

٥- ابحث عن منهجية لعلاج مشكلتك.

٦- استشارة أهل الخبرة والاختصاص عن المشكلات التي تريد علاجها.

٧- إعلام الطرف الآخر في المشكلة انك معه لا ضدّه.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

٨- يمكنك حل المشكلة بالحكمة والمنطق.

٩- اختيار الحل المناســب: فمن خلال دراســة الحلول المناسبة والمفضلة يتم اختيار الحل المناسب منها بناءً على النتيجة التي يعطيها والقيمة التي يحققها، وتأتي بعد ذلك مرحلة التنفيذ والمتابعة حتى نرى أثر اتخاذه".

http://www.4uarab.com/vb/showthread.ph1075222

معوقات حل المشكلة:

- ضعف الانتباه والتركيز.
- نقص المعلومات والخبرات.
- العجز عن تحديد المشكلة.
- التصلب في طريقة الحل.
- الانفعال الشديد والاندفاع.

.http://www.sandbes.com/forums/showthread.php.?t=1858

أهمية تعلم حل المشكلات:

يعتبر حل المشكلات إحدى المهارات الرئيسة التي يحتاجها الأفراد، وأشارت الدراسات الحديثة في مجال حل المشكلات أنّ هذه المهارة أصبحت متطلباً هاماً من متطلبات الحياة، وهذا ما ركزت عليه أيضــاً نظريات التعليم والتعلم الحديثة. فالأفراد الذين يحلون مشاكلهم بشكل جيد هم أفراد قادرون على إدارة حياتهم بشــكل أفضل، ولديهم قدرة على التكيف بفاعلية مع الواقع، مقارنة بالأفراد غير القادرين على حل مشاكلهم.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وأغلب المشـــاكل التي تواجه الناس وعلى كافة المستويات هي في صعوبة متزايدة، وأنّ الأمل في حل هذه المشاكل يكمن في تحسين مهارات التفكير وحل المشكلات لدى هؤلاء الناس.

شروط وتوظيف استراتيجية حل المشكلات:

إنّ المرشـــد النفســـي في المدرسة له دور مهم في تنمية شخصية الطالب وإعداده للحياة ويعمل على إكســـابه مهارات حل المشكلات واتخاذ القرارات المناسبة في اختيار مهنة المستقبل بما يتلاءم مع ميوله وقدراته وإمكاناته ومتطلبات المهنة.

وحتى يســـتطيع المرشد أن يقوم بدوره الإرشادي الصحيح في حل مشكلات الطلبة لابدّ أن:

١- أن يكون المرشـــد نفســـه قادرا على توظيف إســـتراتيجية حل المشكلات ملماً بالمبادئ والأسس اللازمة لتوظيفها.

٢- أن يكون المرشد قادرا على تحديد الأهداف التعليمية لكل خطوة من خطوات استراتيجية حل المشكلات.

٣- أن تكون المشـــكلة من النوع الذي يثير الطالب ويتحداه، لذا ينبغي أن تكون من النوع الذي يستثني التلقي أسلوبا لحلها.

٤- اســـتخدام المرشـــد طريقة مناسبة لتقويم تعلّم المسترشد استراتيجية حل المشكلات، لأن كثيرا من العمليات التي يجريها الطلبة في أثناء تعلم حل المشكلات غير قابلة للملاحظة والتقويم.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

٥- ضـــرورة تأكد المرشد من وضوح المتطلبات الأساسية لحل المشكلات قبل الشروع في تعلّمها، كأن يتأكد من إتقان الطلاب للمفاهيم والمبادئ الأســـاســـية التي يحتاجونها في التصدّي للمشكلة المطروحة للحل.

٦- تنظيم الوقت التعليمي لتوفير فرص التدريب المناسب" (أبو اسعد، ٢٠٠٩).

نماذج التدريب على حل المشكلات:

ذكر كارلســـون (Carlson, 1997) المشار إليه في بنات (٢٠٠٤) انه ظهر العديد من النماذج الخاصـــة بالتدريب على حل المشكلات، والتي يمكن تعلمها بسهولة، وكذلك نمذجتها من خلال الجلسات الإرشادية، وتلتقي هذه النماذج في أنها تبحث عن السلوكات المتاحة كي تغير من موقف المشـــكلة، واختيار سلوك منها يوصل إلى حل المشكلة، والتحقق من هذا الحل. ومن هذه النماذج:

"**أولا نموذج كانفر وبوزيمير (Kanfar and Bozemeyer, 1982):** يمكن اســـتخدام هذا النموذج بنجاح في العلاج الســـلوكي وهو النموذج الذي سنطبقه بعون الله في هذه الدراسة، وهو يتكون من الخطوات التالية:

١- اكتشاف المشكلة (التوجه العام).

٢- تحديد المشكلة.

٣- توليد البدائل.

٤- الموازنة بين البدائل واتخاذ القرار.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

٥- التنفيذ.

٦- تقييم الحل.

ففي مرحلة اكتشاف المشكلة نرى المشكلات كحقيقة وكمواقف يجب مواجهتها مباشرة، وبوضـــوح ونشـــاط. وفي مرحلة تحديد وصـــياغة المشكلة فإنها تتكون من: تحديد كل جوانب الموقف في صورة إجرائية قابلة للملاحظة، وصياغة وتصنيف عناصر الموقف بطريقة ملائمة لفصـــل المعلومات ذات العلاقة بالمشـــكلة عن غيرها، وتحديد أهداف الفرد الأســـاسية، وتحديد المشـــكلات الفرعية المنبثقة عن المشـــكلة الأساسية والقضايا والصراعات المرافقة، وبذلك فان تحديد المشـــكلة وصـــياغتها وتمحيصـــها وتحليلها إلى عناصر محددة يؤدي إلى اختيار أهداف واقعية لحل المشكلة.

أما مرحلة توليد البدائل، فتشير إلى مهمة إعداد قائمة بالحلول الممكنة والمناسبة للموقف الخاص بالمشكلة. ومرحلة الموازنة بين البدائل واتخاذ القرار يتم فيها اختيار تصرف ما من بين عدة بدائل للتصـــرفات، وذلك من خلال النظر إلى النتائج القريبة والبعيدة المدى، والأخذ بعين الاعتبار النتائج الشـــخصـــية والاجتماعية، وتقدير التوقع الشخصي لنجاح احد هذه البدائل، مع الأخذ بعين الاعتبار الميل والتفضـــيل الشـــخصي لأحد الحلول. وفي المرحلة الأخيرة يتم تقييم الحل بعد تطبيق أسلوب الحل، وتقارن النتائج الحقيقية بالنتيجة المتوقعة، وهذا يحدد الدرجة التي أمكن بها حل المشكلة بفاعلية بوساطة البديل الذي تم اختياره".

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ويرى واضـــعا هذا النموذج انه يشـــتمل على عمليات تنظيم ذاتي، وأنّ الأهداف تكون دينامية، بمعنى أنها لا تبقى ثابتة وانه يمكن أن تتغير عبر الوقت، وبالتالي فان الفرد يستمر في البحث عن البدائل وفي الوقت نفسه توقع النتائج المختلفة وهناك نماذج عديدة أخرى منها: نموذج دي زوريلاو جولد فرايد (Dzurrilla and Goldfried).

ونموذج أربـــان وفورد (Urban & Ford)، ونموذج بولايا (Polya)، ونموذج هايس (Hayes)، وأيضا نموذج ستين وبرنسفورد (Stein & Bransford)، وكل هذه النماذج تتمحور تقريبا حول الخطوات نفسها". (بنات، ٢٠٠٤).

وقـــد تطرّق الـــدحـــادحة (١٩٩٥) إلى نموذج أخر وهو نموذج باترســـون وابزنبرغ (Patterson & Eisenberg, 1983) وهو تقريبا يمر بنفس الخطوات المذكورة آنفا.

وبيّن انه ســـواء أكانت المشكلة على درجة من السهولة أم على درجة من الصعوبة فإنه في واقع الأمر يتبع نفس الخطوات للبحث عن حل لها، وقد اتفقت معظم النماذج على الخطوات التالية لأسلوب حل المشكلات:

١- تعريف المشكلة

٢- جمع المعلومات.

٣- توليد وتقييم البدائل.

٤- اختيار طريقة العمل.

٥- تقييم النتائج.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

٦- إعادة العملية عند الضرورة.

إدارة الوقت Time Management

إن أعظم نعم الله عز وجل على عباده بعد الإسلام هي نعمة الوقت والزمن، فالوقت هو محل العبادة، كما أن هناك عبادات كثيرة مخصوصة بأوقات محددة.

إن الوقت إذا ما أحسن استغلاله، فإنه يرفع صاحبه إلى أعلى الدرجات ويصل به الى أعالي الجنان.

" فاكثر ما أقسم الله – جل وعلا- به في كتابه العزيز هو الوقت وما له علاقة بالوقت، والله- جل وعلا- لا يقسم بشيء إلا لأنه عظيم ذو قيمة عنده عز وجل، فإنه جل وعلا أقسم بمختلف أطوار الوقت" قال تعالى: ﴿وَٱلَّيۡلِ إِذَا يَغۡشَىٰ ۝١ وَٱلنَّهَارِ إِذَا تَجَلَّىٰ ۝٢﴾ (سورة الليل.اية١- ٢) وقال تعالى: ﴿وَٱلضُّحَىٰ ۝١ وَٱلَّيۡلِ إِذَا سَجَىٰ ۝٢﴾ (سورة الضحى أية ١ – ٢)

وقال صلى الله عليه وسلم: إغتنم خمسا قبل خمس، شبابك قبل هرمك، وصحتك قبل سقمك، وغناك قبل فقرك، وفراغك قبل شغلك، وحياتك قبل موتك". وهكذا نرى أن الرسول صلى الله عليه وسلم لخص لنا في هذه الكلمات الموجزة البليغة ما تناوله الباحثون في علم النفس وعلم الإدارة في كتب عدة، إذ تحدث عن أهمية الوقت والمبادرة الى استثماره واغتنام قوة الشباب وفرص الفراغ في العمل الصالح المثمر، وحذر من خمسة معوقات لاستثمار الأوقات كل ذلك في عبارات وجيزة لا تبلغ (٢٠) كلمة. http://ar.wikipedia,org/wiki

فالوقت لا يعني الزمن، لأنه لا يقدر بثمن لأنه يعني الحياة فعلينا أن لانبدده وأن نحسن استخدامه واستثماره.

يقولون إن الوقت من ذهب، والحقيقة إن الوقت أغلى من الذهب، فالذهب يذهب ويعود، أما الوقت اذا ذهب فلن يعود أبدا.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

أهمية الوقت:

"إن الوقت هو عمر الانسان وحياته كلها.

- العمر محدد ولا يمكن زيادته بحال من الأحوال فهو مورد شديد الندرة.
- مورد غير قابل للتخزين (اللحظة التي لا استغلها تفنى).
- مورد غير قابل للبدل أو التعويض.
- يحاسب عليه المرء مرتان " عمره ثم شبابه"

.http//www.kenananoline.com/page4173

"فالوقت يعني أكثر بكثير من ستين دقيقة في الساعة الواحدة، وفي الحقيقة إن الإيفادة من كل دقيقة شـــيء مهم لإنجاز الأعمال بأســـلوب منتج وفي الوقت الصـــحيح". (علوان وزميله، ٢٠٠٩) فـــالوقـــت هو أثمن كنز نمتلكـــه ويختلف عن جميع الموارد في أنه لا يمكن إحلاله او تخزينه او مضاعفته.

"والوقـــت مورد نـــادر من موارد الحيـــاة لا يمكن إيقافه او تراكمه وهو أنفس ما يملك الانســـان، وترجع نفاســـة الوقت إلى أنه وعاء لكل عمل وكل إنتاج، فهو رأس المال الحقيقي للإنسان فردا او مجتمعا. (ابو شيخة، ١٩٩١).

" فالشـــخص الذي يدير وقته بطريقة سهلة صحيحة سوف تجعله يشعر أنه في الطريق الصـــحيح والاتجاه الصـــحيح، فهي تجعله لا يعتمد على المماطلة والتســـويف واختلاق الأعذار لتأجيل الأعمال وتمكنه من العمل والمهارة في تحقيق الأهداف في مدة زمنية محددة، والذكاء في هذه الحالة هو العمل بطريقة أفضـــل لا بمشـــقة أكبر وذلك للتميز بين الشغل والإنشغال او بين الكفاءة والفاعلية (عبد الله، ٢٠٠٦).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ويُعد احترام الوقت أحد أهم معايير التميز بين حضارات الأمم المختلفة، ففي المجتمعات المتقدمة على سبيل المثال نجد اهتماما أكبر وعناية أكبر بموضوع الوقت وبكيفية توزيعه واستغلاله حيث إن لديها القدرة على تحقيق التقدم بوقت قصير نسبيا بالمقارنة مع المجتمعات النامية.

مهارة إدارة الوقت Managing Time Skill

لقد عرف الخضيري (٢٠٠٠) مهارة إدارة الوقت بأنها: علم وفن الاستخدام الرشيد للوقت، وهي علم استثمار الزمن بشكل فعال، وهي عملية قائمة على التخطيط والتنظيم والمتابعة والتنسيق والتحفيز والاتصال وهي إدارة لأندر عنصر متاح، فإذا لم نحسن إدارته فاننا لم نحسن إدارة اي شيء.

"أو هي: تلك المهارة التي تستخدم من أجل الحصول على أفضل استغلال للوقت المرتبط بواجبات أو مهام او أعمال محددة وبأغراض او أهداف شخصية او انها عملية ذهنية تهدف الى استخدام الوقت بحكمة تامة".

.http://www.mharty.com/ReadingArticals.aspxmangingTimeSkll

ولقد عرف العديلي (١٩٩٤) إدارة الوقت: بأنها مهارة سلوكية تعني قدرة الفرد على تعديل سلوكه وتغيير بعض العادات السلبية التي يمارسها في حياته لتدبير وقته واستغلاله الاستغلال الأمثل، والتغلب على بعض ضغوط الحياة ومن أهم هذه المهارات لتغيير السلوك: مهارة الفرد في السيطرة على الوقت المتاح للعمل في ظل بعض المعوقات الخارجة عن إراداته، وتغيير بعض العادات السلبية مثل عدم الالتزام بالوقت أو عدم تحديد بداية الاشياء ونهايتها، وكذلك قوة الإرادة والإصرار على تنفيذ المهمة في موعدها مهما كانت الظروف.

وقد اكد فيرنر (Ferner, 1995) على أهمية إدارة الوقت وكيفية تنظيمه من خلال خطوات رئيسة أهمها:

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

١- استخدام الوقت في التحليل.

٢- تحديد الوقت المخصص لتحديد المشكلة والأسباب والحلول.

٣- التقويم الذاتي.

٤- وضع الأهداف وتحديد الأولويات.

٥- تحويل أهداف البرنامج إلى خطط علمية.

٦- البرامج اليومية وأدلة التخطيط.

٧- تحسين الخطط المتبعة في إدارة الوقت.

٨- التحليل والمتابعة المتكررة وهي الخطط الحقيقة في إدارة الوقت بطريقة فعالة.

وأشار مكي (McCay, 1995) الى أبرز المهارات الرئيسة في إدارة الوقت وهي:

١- أن تتعلم متى تتوقف اذا لم تستطع الحصول على الجواب، وذلك كي تكسب الوقت.

٢- كن دائما على اتصال.

٣- أن تكون لديك الرغبة الداخلية والأكيدة لتطوير قدراتك واستثمارها.

٤- كن صادقا مع نفسك، وعليك أن تبدأ الآن.

٥- تأكد دائما من استثمارك الوقت من خلال المشاركة.

فوائد الإدارة الجيدة للوقت.

- "تحديد ما هو ضروري.
- يساعد في الرقابة حيث تمكن من كشف الأخطاء او منع حدوثها قبل وقوعها في الوقت المناسب.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- إتمام أعمال الشخص بشكل أسرع وبمجهود أقل.
- سيجد الشخص الوقت الكافي للنشاطات الأخرى.
- سيجد الشخص أن لديه وقتا للعمل للتفكير ووقتا للقراءة.
- سوف يقل التوتر ويشعر بالراحة. (عبد الله، ٢٠٠٦).
- إنجاز أهدافك وأحلامك الشخصية.
- تحسين نوعية العمل.
- تحسين نوعية الحياة غير العملية.
- قضاء وقت أكبر في التطوير الذاتي.
- تقليل عدد الأخطاء الممكن ارتكابها.
- تحسين انتاجيتك بشكل عام.

http://www.afkaaar.com/html/articlel847.htm.

مضيعات الوقت:

تعرف بأنها: " تلك الاشياء التي يترتب عليها ضياع الوقت دون إنجاز الأعمال المطلوبة بكفاءة، وبالتالي عدم تحقيق الأهداف المنشودة في المواعيد المحددة مقدما" (علوان وزميله، ٢٠٠٩).

سلوكات ومعتقدات تؤدي الى ضياع الوقت:

- "استخدام الهاتف والزيارات والعلاقات الشخصية.
- سوء التخطيط للمهام والواجبات.
- عدم تفويض المسؤوليات (السحيمات، ٢٠٠٥).
- "الزيارات غير المتوقعة بدون موعد مسبق.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- الجلوس لفترات طويلة أمام التلفزيون.
- الخروج للتسوق بدون داع وبلا هدف محدد أو احتياج.
- صعوبة المواصلات والزحام بالطرق مما يؤخر الأفراد ويسبب لهم حالات من الضيق".

(النجار، ٢٠٠٩).

وذكر عبد الله (٢٠٠٦) أن هناك العديد من الدراسات التي تناولت موضوع مضيعات الوقت ومن أهمها الدراسة التي قام بها مايكل لبوف le Boeuf Michael وتبين من خلالها أن اهم مضيعات الوقت ما يلي:

- الاجتماعات المجدولة وغير المجدولة.
- الأزمات.
- عدم وجود أهداف وأولويات ومواعيد للإنجاز.
- مكاتب مزدحمة وعدم تنظيم شخصي.
- تفويض غير فعال وتداخل في الروتين والتفاصيل.
- محاولة إنجاز الكثير بسرعة، وتقدير الوقت اللازم بدون واقعية.
- التردد والتأجيل.
- عدم القدرة على قول لا.
- مسؤولية وسلطة مضطربة.
- ترك المهام قبل إنجازها.
- نقص الانضباط الذاتي.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

"وهناك سلوكات ومعتقدات خاصة بالفرد تؤدي الى ضياع الوقت ومنها:

- لا يوجد لدي وقت إلى التنظيم.
- المشاريع الكبيرة فقط تحتاج للتنظيم.
- الآخرين لا يسمحون لي بتنظيم الوقت.
- كتابة الأهداف والتخطيط مضيعة الوقت.
- لا أحتاج إلى كتابة أهدافي او التخطيط على الورق، فانا أعرف ماذا علي أن أعمل.
- حياتي سلسلة من الأزمات المتتالية، فكيف أنظم وقتي؟

http://www.speech.com/news.article

سلوكات ومعتقدات تؤدي الى توافر الوقت:

- تحديد الهدف.
- التخطيط.
- احتفظ دائما بقائمة المهام To- do- List.
- التحضير للغد
- استخدام أدوات تنظيم الوقت.
- انشر ثقافة ادارة الوقت.
- عدم الاحتفاظ بمهام معقدة (تقسم المهام الى مهام فرعية)
- لا تحتفظ بالمهام الثقيلة على نفسك (إنته منها فوراً).
- لا تكن مثاليا.
- رتب أغراضك.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- الاتصال الفعال (التأكد من وصول الرسالة كما تعنيها).
- لا تتأخر في الوصول الى مكان العمل.
- التحضير للمهام المتكررة.
- تجميع المهام المتشابهة.
- إرتد ساعة (راقب الوقت في إية مهمة تقوم بها).
- تأُريخ المهام (حدد لنفسك تاريخا او زمنا للإنتهاء من أي مهمة).
- لا تحتفظ بمهام ناقصة (إنته من كل مهمة بدأُتها).
- لا تقدم خدمات لا تجيدها.
- تعلم القراءة السريعة.
- استغلال وقت السيارة– الانتقال– السفر.
- لا تحتفظ بمقاعد مريحة في مكتبك.
- استخدم التلفون بفاعلية.
- تنمية مهارات التفويض".

.http://www.afkaar.com/html/article

خطر التأجيل:

التأجيل مشكلة مكلفة ومهلكة لنا جميعا، أسهل طريقة لمعالجة التأجيل هي أن لا نجعلها تبدأ بالأساس.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

"فالتأجيل وباء يصـــيبنا جميعا، فكثير من الخطط تخرج عن مســـارها وأحلام أكثر لا تتحقق، وقت يضـــيع بســـبب التأجيل، فالتأجيل حجر عثرة رئيسة تعيق اي شخص يريد تحسين مدى اســـتخدامه وإفادته من وقته، كما أن الكثيرين يصـــبح التأجيل لديهم عادة متأصلة يمكن ان تدمر أعمالهم وسعادتهم، بل وحتى تؤدي الى تقصير عمرهم". (تيمب، ١٩٩١).

فالتأجيل هو لص الزمان كما يقول المثل الإنجليزي

Procrastination is the theif of time

معالجة آفات التأجيل:

أول خطوة للتخلص من اللجوء إلى التأجيل هو أن تدرك أنك تملك "زمام الأمر بنفسك، ولذا عليك أن تلزم نفســـك بأنك تتغير، وأن تدرك أنك، ولأي سبب من الأسباب قد قمت برعاية وتنمية عادة تأجيل التنفيذ والإنجاز لديك، وأن تذكر نفســـك أنك قادر على اســـتبدال هذه العادة السيئة بأخرى أفضل منها وأرقى". (ماكنيزي، ٢٠٠٠).

"وللقضاء على التأجيل من الضروري أن نفهم عنصرين مهمين:

العنصر الأول هو العادة، فالتأجيل يولد التأجيل، فمعظم ما نقوم به، وطريقة تعاملنا مع الأشياء وحتى طريقة التفكير تعتمد على وجود عادة، وهذا هو الحال مع التأجيل.

العنصـــر الثاني المهم هو الجمود، فالأمر يحتاج إلى قوة او طاقة للإبتداء بالتحرك اكبر منها للمحافظة على الحركة، للقضـــاء على التأجيل يجب ان نقضي على الجمود، بعد ذلك ستجد أنه بعد الابتداء بالعمل فانه في الغالب سيستمر، إن البداية هي التي تكمن فيها الصعوبة. (تيمب، ١٩٩١). فـــالنظر في تكـــاليف التأجيل يكفي أحيانا لكي يحركك، فعندما تفكر في التأجيل توقف وفكر للحظة: ما المشـــكلات التي سأخلقها لنفسي؟ اذا لم ترد أن تعيش وسط تلك المشكلات فلا تؤجل.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

فكيف تتوقف عن التأجيل؟

إليك نصائح وأساليب تستخدم كثيرا لوضع حد للتأجيل:

- اعلم أن التأجيل ليس الحل لمعالجة أعمالك.
- قسم المشكلات الكبيرة الى أحجام يمكن التحكم فيها.
- خطط ونفذ مهمة أولية.
- ضع رهانا على نفسك.
- ابتكر نظاما للحوافز.
- جرب خطة قصيرة لمدة خمس دقائق.
- أبدا بأصعب جزء أولا.
- صمم بيئة عملك.

.. وبعد،، كيف تحمي وقتك؟

- دع الناس يعرفون ماذا تريد؟ ويعرفون أوقات فراغك وساعات عملك.
- إلغِ سياسة الباب المفتوح.
- أرسل بالبريد إلى الآخرين ساعات مكتبك، وبرنامج وقتك في العمل والبيت والمقابلات والاستشارات.
- استخدم الإجابات في الهاتف بشكل آلي، خاصة اذا كنت مشغولا.
- وجود خطة: فعندما تخطط لحياتك مسبقا، وتضع لها الأهداف الواضحة يُصبح تنظيم الوقت سهلا وميسرا.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- لا بـــد من تدوين أفكارك، وخططك وأهدافك على الورق، وغير ذلك يعتبر مجرد أفكار عابرة ستنساها بسرعة.
- يجب ان تعود نفسك على المقارنة بين الأولويات.
- نظم مكتبتك، غرفتك، ســيارتك، وكل ما يتعلق بك ســيساعدك أكثر على عدم إضاعة الوقت، ويظهر بمظهر جميل.
- ركز ولا تشتت ذهنك في أكثر من اتجاه.
- قف أثناء تحدثك بالهاتف: فالوقوف يجعلك تتحدث بالموضـــوع مباشرة وبسرعة وتكون المكالمة مثمرة.
- ابدأ فورا: اتخذ شعار "قم بعملك الآن" وإن لم تبدأ فلن تنتهي.
- استفد من البداية المبكرة في الصباح.
- تحد نفسك لإنهاء المهام المدرجة على جدول أعمالك.
- حول انشطتك اليومية الأساسية الى عادة قوية.
- فلتكن منجزا وكافئ نفسك بالمدح الجميل.
- ركز على الهدف في جميع الأوقات.
- تغلب على عادة التأجيل.
- حاول ان تستمتع بكل عمل تقوم به.
- انظر إلى عاداتك القديمة وتخلى عن ما هو مضيع لوقتك". (ابو اسعد، ٢٠٠٩).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الدراسات السابقة

إن المتتبّع للأدب النظري والدراسات السابقة سيجد أنّ هناك مجموعة من الكتابات والدراسات التي بحثت بهذا الموضوع، وسوف تقوم الباحثة بعرض الدراسات القريبة من هذا الموضوع حسب التسلسل الزمني، ولتسهيل عرض هذه الدراسات فقد تم تصنيفها إلى مجالين، أولهما: الدراسات التي تناولت فعالية أو بناء برامج إرشادية، وثانيها: الدراسات التي تناولت واقع المهارات الإرشادية التي يمارسها المرشدون.

أولاً: الدراسات التي تناولت فعالية أو بناء برامج إرشادية:

- ففي دراسة هورن ولالونج وجرين بيرق (Horn& Lalongo& Greenberg, 1990) والتي أجريت بهدف تدريب الوالدين على مهارات التواصل مع الأبناء وقد قسمت العينة إلى ثلاث مجموعات، تعرضت المجموعة التجريبية الأولى إلى تدريب الآباء على المهارات السلوكية لمساعدتهم في تحسين التواصل مع أبنائهم، بينما تم تدريب المجموعة الثانية على ضبط الذات وتدريبهم على خطوات حل المشكلات، بينما لم يتعرض أفراد المجموعة الثالثة إلى أي تدريب، وقد استمر التدريب لكل مجموعة مدة (١٢) أسبوعاً بمعدل جلسة واحدة أسبوعياً، وأشارت النتائج إلى انخفاض مستوى المشكلات السلوكية عند الأبناء وتحسين مستوى الضبط الذاتي لديهم كما أشارت إلى تحسين مستواهم الأكاديمي لصالح أبناء المجموعة التجريبية الأولى والثانية.

- وفي الدراسة التي قامت بها زواوي (١٩٩٣) والتي هدفت إلى تحري أثر برنامج للتدريب على مهارات حل المشكلات في خفض التوتر وتحسين مهارات حل المشكلات على عينة من طالبات الصف العاشر في مدرستين ثانويتين في عمان تم تقسيمهن عشوائيا إلى مجموعتين: تجريبية تلقت تدريباً جمعياً على مهارات حل المشكلات،

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- وضابطة لم تتلقّ أي تدريب. وقد أشارت النتائج إلى أنّ مجموعة التدريب على مهارات حل المشـــكلات تفوقت على المجموعة الضابطة في مهارات حل المشكلات وأنّ التدريب عمل على تحسين فعالية حل المشكلات بشكل دال (α = ٠,٠٥) فيما بين الاختبار القلبي والبعدي.

- قامت مســـمار (١٩٩٣) بدراســـة هدفت فيها التعرف على مدى فاعلية برنامج إرشادي جمعي تدريبي في تنظيم الوقت على مهارة تنظيم الوقت والتحصـــيل لعينة من طالبات الصـــف الأول الثانوي الأكاديمي في مدرســـة وادي الســـير الثانوية للبنات لديهن نقص في مهارة تنظيم الوقـــت ظهر من خلال إجاباتهن على مقياس تنظيم الوقت الذي أعدته الباحثة، وقســـمت عينة الدراســـة عشوائياً إلى مجموعتين مجموعة تجريبية وأخرى ضابطة وقد أظهرت النتائج وجود فروق في تنظيم الوقت بين المجموعة التجريبية والمجموعة لصالح المجموعة التجريبية أي أنّ البرنامج كان فعالاً في تحسين مهارة تنظيم الوقت لدى الطالبات.

- وفي دراســـة ويبستر (Webster, 1994) والتي هدفت إلى تدريب الآباء على مهارات الاتصـــال مع الأبناء، حيث أجرى الباحث دراسة على عينة مكونة من (٧٨) أسرة لدى أبنائها مشـــكلات ســـلوكية، حيث قُسمت العينة إلى مجموعتين: الأولى تدربت على مهارات الاتصال وأســـلوب حل المشـــكلات باستخدام أشرطة فيديو بالإضافة إلى مناقشات علاجية، والمجموعة الثانية ضابطة لم تتعرض إلى أي تدريب وقد تم تطبيق استبانة مهارات التواصل، ومقياس حل المشـــكلات. وقد أشارت النتائج إلى انخفاض مستوى التوتر والاكتئاب وارتفاع مستوى التكيف الأسري، وبينت الدراسة كذلك أنّ المجموعة التي تدربت على المهارات أصبحت أكثر انسجاماً وأنّ تعلمهم لمهارات الاتصال كان له أثر إيجابي على مدى التعاون بين الآباء والأبناء وانخفاض مستوى العدوانية عند الأبناء.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- أما دراســة الصمادي (١٩٩٤) فقد هدفت إلى اختبار فعالية برنامج تدريبي في الإرشاد لتحســين مهارات المرشدين الأساسية العامة ومهارات تخصصية في مجالات الإرشاد التربوي والإرشــاد العائلي ومهارات تعديل الســلوك ضمن عدد من الورش التدريبية. وقد شاركت في الدراســة مجموعة تجريبية دخلت برنامجاً تدريباً اشــتمل على ورش تدريبية وأخرى ضابطة اســتخــدمت لأغراض المقارنة فقط. وتم إعطاء الاختبارات القبلية والبعدية لكلا المجموعتين باســتخدام مقياس خاص طور ليقيس مهارات المرشــدين كما يدركونها أنفسهم وفي المجالات المذكورة، أشــارت النتائج إلى أن الورش التدريبية في مجال الإرشاد العائلي وتعديل السلوك قد أحدثت تحسناً وبدلالة إحصائية.

- وفي دراســة عبد الله (١٩٩٤) التي هدفت إلى الكشــف عن فاعلية برنامج تدريبي في تطوير مهارة المرشــد في فنيات الجلســة الإرشادية، وقد قام الباحث بتقسيم عينة الدراسة إلى مجموعتين الأولى ضابطة والثانية تجريبية، وبعدها قام بتطوير أداة لقياس أثر برنامج تمّ إعداده لتحسين مهارة المرشد في فنيات عكس المشاعر والمواجهة وفنية طرح الأسئلة، وأظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين في الاختبار البعدي لصالح المجموعة التجريبيــة، وأنــه لا توجــد فروق لدى المجموعة التجريبية تعزى إلى متغير الجنس ومتغير الخبرة.

- وقام كوينجهام وبرمنار وبويل (Cunningham & Bremner& Boyle , 1995) بدراسة هدفت إلى تدريب الوالدين على مجموعة من مهارات الاتصال وحل المشكلات الأسرية وقد قســمت العينة إلى ثلاث مجموعات منها مجموعتان تعرضــت إلى التدريب على مهارات الاتصال والنمذجة وحل المشكلات والإصغاء، واستمرت الجلسات مدة (١٢) أسبوعياً،

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- بينما لم تتعرض المجموعة الضابطة إلى أي تدريب، وأشارت نتائج التقارير التي قدمها الوالدان إلى تحسّن أداء الآباء على مهارات الاتصال ومهارات حل المشكلات والإصغاء، وخفض التوتر بين الأفراد في المجموعتين التجريبيتين مقارنة بالمجموعة الضابطة.

- أما دراسة ثوماس (Thomas, 1996) فقد هدفت إلى تعليم الآباء على برنامج تدريبي من أجل زيادة الوعي عند الآباء وخاصة في مراحل النمو المختلفة للأبناء، وكيفية التواصل والتفاعل مع الأبناء ضمن هذه المراحل، حيث تكوّن البرنامج من (١٠) جلسات بمعدل جلسة كل أسبوع، ومدة كل جلسة (٩٠) دقيقة وقد أشارت النتائج إلى تحسّن مستوى الآباء في التواصل والتكيف الأبوي مع الأبناء وزيادة وعي الآباء بطبيعة المراحل التي ينمو من خلالها الأبناء وزيادة وعي الآباء باحتياجات ورغبات وأهداف وأفكار أبنائهم.

- وفي دراسة حداد ودحادحة (١٩٩٨) والتي هدفت إلى استكشاف مدى فاعلية برنامج إرشادي جمعي في حل المشكلات وبرنامج إرشادي جمعي في الاسترخاء العضلي على ضبط التوتر النفسي. تكونت عينة الدراسة من (٣٠) طالباً من الصفين السابع والثامن من الذين يعانون من التوتر النفسي بناء على درجاتهم على مقياس التوتر النفسي، حيث اعتبرت درجاتهم قياسا قبلياً ثم وزعوا عشوائيا إلى ثلاث مجموعات: مجموعة تجريبية أولى، وتلقى أفرادها التدريب على أسلوب حل المشكلات من خلال إرشاد جمعي ومجموعة تجريبية ثانية تلقى أفرادها التدريب على أسلوب الاسترخاء العضلي من خلال إرشاد جمعي، ومجموعة ثالثة ضابطة. تم تدريب أفراد المجموعتين التجريبيتين لمدة عشر جلسات لكل مجموعة، وبعد انتهاء المعالجة مباشرة أخذ القياس المباشر للمجموعات الثلاث وبعد أسبوعين من انتهاء المعالجة أخذ قياس الاحتفاظ،

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- وقد كشفت النتائج عن وجود فروق دالة إحصائياً بين المجموعتين التجريبيتين والمجموعة الضابطة في القياس المباشر والاحتفاظ لصالح المجموعتين التجريبيتين.

- وقامت الأسمر (٢٠٠٠) بدراسة هدفت إلى التعرف على أثر فعالية برنامج تدريبي على مهارات التواصل في زيادة قدرة الطالبات على تقديم المساعدة لزميلاتهن اللواتي لديهن اتجاهات تميل إلى السلبية نحو المدرسة، تألفت عينة الدراسة من الطالبات اللواتي دربن على مهارات التواصل وعددهن (١٨) طالبة وتم تقسيم العينة عشوائياً إلى مجموعتين، المجموعة التجريبية وهي المجموعة التي تلقت تدريبا على مهارات التواصل لمدة ثمانية أسابيع والمجموعة الضابطة وأعطيت المجموعتان اختباراً قبليا وبعدياً على مهارات التواصل وقد أظهرت النتائج تحسناً إيجابياً لصالح المجموعة التجريبية أما عينة الدراسة التي تناولت الطالبات اللواتي كانت اتجاهاتهن تميل إلى السلبية نحو المدرسة وتلقين المساعدة من قبل المجموعة المدربة فقد كان عددهن (٣٦) طالبة قسمت هذه المجموعة عشوائيا إلى مجموعتين متساويتين، تجريبية تتلقى المساعدة من قبل المجموعة المدربة، ومجموعة ضابطة لم تتلقّ أي مساعدة. وقد أعطيت المجموعتان اختباراً قبلياً وبعدياً لقياس اتجاهاتهن نحو المدرسة وقد أظهرت النتائج تحسناً إيجابياً لدى المجموعة التجريبية.

- وفي دراسة المعروف والحديثي (٢٠٠٣) فقد هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر برنامج تدريبي لتطوير مهارات الاتصال الإرشادية في المقابلة للمرشدات التربويات، واستقصاء ما يوجد من فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة في الاختبار القبلي والبعدي في أداء مهارات الاتصال ككل. وكانت عينة الدراسة موزعة إلى مجموعتين تجريبية وضابطة وكل مجموعة مكونة من (١٠) مرشدات تربويات، طبق البرنامج التدريبي واستغرق (١٥) يوماً. وأظهرت النتائج تفوق المجموعة التجريبية في

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الاختبار البعدي وبدلالة إحصائية (٠,٠١) للمهارات مجتمعة، ولكل مهارة على الاختبار البعدي للمجموعة الضابطة.

- وفي دراســة بنات (٢٠٠٤) والتي هدفت إلى قياس أثر التدريب على مهارات الاتصال ومهارات حل المشكلات في تحسين تقدير الذات والتكيف لدى النساء المعنفات، وخفض مستوى العنف الأسري. تكونت عينة الدراسة من (٣١) أماّ أظهر مقياس العنف الأسري الذي استجابت إليه بناتهن وجود أعلى درجات للعنف الأسري في بيوتهن، تم تقسيم العينة إلى ثلاث مجموعات، مجموعتين تجريبيتين، ومجموعة ضابطة. المجموعة التجريبية الأولى وعددهن ثماني مشاركات خضــعت إلى برنامج إرشاد جمعي حول مهارة حل المشكلات المكوّن من إحدى عشر جلسة، ولمدة ستة أسابيع، وفي الوقت نفسه خضعت المشاركات في المجموعة التجريبية الثانية وعددهن عشر مشاركات إلى برنامج إرشاد جمعي حول مهارات الاتصال المكوّن من اثنتي عشر جلسة ولمدة ستة أسابيع. في حين لم تتعرض المشاركات في المجموعة الضابطة وعددهن ثلاث عشرة مشاركة لأية معالجة.

وأشــارت نتائج الدراســة إلى فعالية التدرب على برنامجي مهارات الاتصــال وحل المشــكلات حيث ظهرت فروق دالة إحصــائيا لصــالح المجموعتين التجريبيتين بالمقارنة مع المجموعة الضابطة في تقدير الذات، وفي مستوى التكيف، وفي مستوى العنف الأسري، هذا ولم تظهر فروق ذات دلالة بين المجموعتين التجريبيتين.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- كما أجرت الشـــوبكي (٢٠٠٤) دراســـة هدفت إلى التعرف على فاعلية برنامج لتدريب الوالدين على مهارات الاتصـــال في خفض الضـــغوطات النفسية وتحسين مستوى التكيف لدى الآباء والأبناء. وتكونت عينة الدراســـة من (٦٠) أُماً وأباً حصـــلوا على أعلى الدرجات على اختبار الضغوط النفسية. وقد قسمت عينة الدراسة عشوائيا إلى مجموعتين: المجموعة التجريبية مكونة من (٣٠) أماً وأباً تلقوا برنامجاً تدريبيا على مهارات الاتصال لمدة عشرة أسابيع بمعدل جلســـة واحدة أسبوعياً، مدة كل جلسة (٩٠) دقيقة، والمجموعة الضابطة، تكونت من (٣٠) أماً وأبـــاً لم يتلقوا برنامجاً تدريبيا على مهارات الاتصـــال، ولم تلتق بهم الباحثة. وأظهرت نتائج الـــدراســـة وجود فروق ذات دلالـــة بين المجموعة التجريبية من الآباء التي تلقت تدريبا على مهارات الاتصال والمجموعة الضابطة التي لم تتلق تدريبا على تلك المهارات لصالح المجموعة التجريبيـــة، ولم يكن هنـــاك أثر للتفاعل بين متغيري المجموعة والجنس لدى الأبناء في درجة الضغوطات النفسية أو في درجة التكيف النفسي.

- وفي دراســـة أبو عيطة، وأحمد (٢٠٠٥) والتي هدفت إلى تقصـــي فاعلية برنامج إرشاد جمعي في تحسين التوافق النفسي، ومفهوم الذات لدى الأطفال المساء إليهم. ولتحقيق هذا الهدف فقد تم تطوير برنامج إرشـــادي يتكون من عشـــر جلسات إرشادية تعتمد على عدد من أساليب التدخل من النظرية السلوكية المعرفية، وتكونت عينة الدراسة من ثلاثين طفلاً ممّن تعرضوا إلى الإســـاءة الجسمية أو الجنسية أو الإهمال. وتم تقسيم العينة إلى مجموعتين: المجموعة التجريبية وعددها (١٥) طفلاً والمجموعة الضـــابطة كذلك عددها (١٥) طفلاً مســـاء إليهم، ثم تم تطبيق البرنامج الإرشـــادي على المجموعة التجريبية، بينما لم تتلقّ المجموعة الضـــابطة أي تدريب. وبعد انتهاء البرنامج وتم تطبيق الاختبار البعدي، ثم بعد أســـبوعين تم تطبيق اختبار المتابعة. أظهرت نتائج الدراسة تحسناً في التوافق النفسي

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

– ومفهوم الـــذات لدى المجموعة التجريبية مقارنة بالمجموعة الضـــابطة، مما دلّ على أن لبرنامج الإرشاد تأثيراً إيجابيا على مفهوم الذات والتوافق النفسي.

– وفي دراســـة احمد وشـــريف (٢٠٠٥) والتي هدفت إلى تقديم برنامج إرشـــادي تدريبي لتحسين تواصل الأمهات مع أطفالهن وأثره على النضج الاجتماعي لدى الأطفال ضعاف السمع، تم التحقق من مدى فعالية البرنامج الإرشادي في تحسين تواصل الامهات مع أطفالهن. أظهرت النتائج انه توجد فروق دالة إحصـــائيا بين متوسطات درجات لقياس البعدي والتتبعي لدى أفراد المجموعة التجريبية بعد تطبيق البرنامج الإرشـــادي التدريبي بالنســـبة للدرجة الكلية لمقياس التواصـــل المصور للأم مع الطفل ضعيف السمع من وجهة نظر الطفل وكانت الفروق لصالح القياس التتبعي. وقد خرجت الدراســـة بعدد من التوصيات أهمها ضرورة وضع برامج علاجية وإرشادية للتعامل مع المشكلات السلوكية.

http://www.speeds.org/ar/article-action-show-id-544.htm.

– وقد هدفت دراســـة الكنج (٢٠٠٥) إلى التعرف على فاعلية برنامج سلوكي معرفي في تحسين مستوى الكفاءة الذاتية وخفض أعراض الاكتئاب لدى عينة من الراشدين المعاقين حركياً الذين يعانون من أعراض الاكتئاب. وللتحقق من أهداف الدراســـة اختيرت عينة من (٤٠) فرداً من المعاقين الذين لديهم مســـتوى متوســـط ومرتفع من الاكتئاب النفســـي وتم توزيعهم بشكل عشـــوائي إلى مجموعتين (٢٠) منهم مجموعة تجريبية و(٢٠) مجموعة ضابطة وقامت الباحثة بتطبيق البرنامج التدريبي الذي طورته وتكون من (١٦) جلسة مدة كل جلسة ساعة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

– وبعد تطبيق البرنامج لمدة شهرين توصلت الباحثة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد المجموعة التجريبية وأفراد المجموعة الضابطة لصالح المجموعة التجريبية في مستوى الاكتئاب ومستوى الكفاءة الذاتية ومستوى الاكتئاب مع التفاعل بين متغيري المعالجة والعمر.

–أما دراسة بسيسو (٢٠٠٦) والتي تهدف إلى خفض القلق وقلق الموت والاكتئاب لدى مرضى السرطان من خلال تطبيق برنامج إرشاد جمعي وفق نظرية التعلم الاجتماعي. وقد قامت الباحثة بإعداد برنامج إرشادي مكوّن من (١٢) جلسة على عينة الدراسة المكونة من (٢٠) من مرضى السرطان، (١٠) منهم مجموعة ضابطة و(١٠) مجموعة تجريبية ثم طبق البرنامج على العينة التجريبية. وأتضح من النتائج أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية لصالح المجموعة التجريبية، حيث انخفض مستوى القلق وقلق الموت والاكتئاب لديهم، ويعزى ذلك إلى البرنامج الإرشادي.

– كما أجرى الرشدان (٢٠٠٦) دراسة هدفت إلى التعرف على اثر تدريب الأمهات على مهارات تعديل السلوك في تحسين سلوك الطاعة عند الأطفال وتحسين تفاعل الأمهات مع أطفالهن، حيث قام الباحث ببناء أداتين لقياس سلوك عدم الطاعة وتفاعل الأمهات مع أطفالهن بالإضافة إلى برنامج للقياس القبلي والبعدي، وقد أظهرت نتائج تحليل التباين المشترك للقياس القبلي والبعدي على سلوك الطاعة وعلى تفاعل الأمهات فروقاً ذات دلالة بين المجموعتين التجريبية والضابطة لصالح المجموعة التجريبية التي تدربت على تطبيق مهارات تعديل السلوك، كما أظهرت نتائج تحليل التباين المشترك لقياس المتابعة على سلوك الطاعة وعلى تفاعل الأمهات مع أطفالهن فروقاً ذات دلالة بين المجموعتين التجريبية والضابطة لصالح المجموعة التجريبية التي تدربت على تطبيق مهارات تعديل السلوك.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

– وفي دراسة الهواري (٢٠٠٧) التي هدفت إلى بناء مشروع برنامج تدريبي سلوكي لتطوير مهارات المرشدين التربويين وقياس أثره في التعامل مع الأزمات النفسية للمراهقين في الأردن. وتكونت عينة الدراسة من (٢٤) مرشداً ومرشدة تم اختيارهم لحصولهم على أدنى العلامات على مقياس المهارات الإرشادية الذي استخدم في الدراسة، وتم توزيعهم عشوائياً على مجموعتين تجريبية (١٢) وضابطة (١٢). وأظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية على استبانه المهارات الإرشادية للمرشدين التربويين تعزى إلى البرنامج التدريبي ولصالح أفراد المجموعة التجريبية، بينما لم توجد فروق تعزى إلى الجنس أو الخبرة والتخصص.

– بينما هدفت دراسة النوايسة (٢٠٠٧) إلى تطبيق برنامج إرشادي واستقصاء مدى فاعليته في خفض الضغوط النفسية وتحسين مستوى مفهوم الذات لدى الطلبة المتميزين في الأردن. وتكونت عينة الدراسة من (٤٠) طالباً وطالبة متميزين في الصفوف (الثامن والتاسع، والعاشر). وتم توزيع العينة بطريقة عشوائية إلى مجموعتين تجريبية وعدد أفرادها (٢٠) وضابطة وعدد أفرادها (٢٠) وطبق البرنامج المكوّن من (٢٠) جلسة إرشادية على العينة التجريبية بينما المجموعة الضابطة لم تتلق أي معالجة. وأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في خفض الضغوط النفسية لدى المجموعة التجريبية مقارنة بالمجموعة الضابطة واستمرت هذه الفروق من خلال قياس المتابعة بعد مرور ثلاثة أسابيع. وهذا يعني أن البرنامج كان فعالاً في خفض الضغوط النفسية ورفع مستوى مفهوم الذات لدى أفراد العينة التجريبية كما لم تظهر نتائج الدراسة أن هناك تفاعلاً بين البرنامج الإرشادي والجنس على كل من الضغوط النفسية ومستوى مفهوم الذات.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- وفي دراسة Hottel & Hardigan المشار إليها في حميدات (٢٠٠٧) فقد قام الباحثان بدراسة لقياس التغير الحاصل في مهارات الاتصال لدى طلبة كلية طب الأسنان بعد اشتراكهم في برنامج تدريبي ركز على تطوير استراتيجيات المقابلة لدى الطلبة وإدارة السلوك وكيفية تكوين العلاقات، أجريت الدراسة على (٧٨) طالباً في السنة الثالثة من كلية طب الأسنان في جامعة نوفا، استخدم الباحثان مقياساً مكوناً من المجالات: مهارات استقبال وإرسال الرسائل ومهارات الاتصال غير اللفظي ومهارات المقابلة، والحساسية نحو الثقافات الأخرى، طبق الباحثان المقياس قبل وبعد انتهاء البرنامج، وقد أجريا اختبارات للعينات المترابطة لكل فقرة من فقرات الاختبار قبل وبعد الاختبار، لمعرفة فيما إذا كان البرنامج التدريبي ناجحا في تطوير مهارات الاتصال لدى الطلبة، وقد أظهرت النتائج ما يلي:

أ- البرنامج التدريبي كان فعالاً في تطوير مهارات المقابلة لدى الطلبة عند مستوى الدلالة (α < ٠,٠٠١)

ب-تطورت مهارات الاتصال غير اللفظي لدى الطلبة بعد البرنامج التدريبي عند مستوى الدلالة (α < ٠,٠٠١).

وهذه النتائج تشير إلى إمكانية اكتساب وتطوير مهارات الاتصال من خلال البرامج التدريبية.

- "أما دراسة بينا فا وستانوجفك (Penava & Stanogevic) و المشار إليها في حميدات (٢٠٠٧) والتي أجرياها لمعرفة فيما إذا كانت مهارات الاتصال لدى الطلبة متأثرة بالمشاركة في برنامج الصحة الجنسية لدى المراهقين،

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- شـــارك في البرنامج (١٩) طالباً من كلية الطب بجامعة (Western Ontario) حيث تعاملوا في البرنامج مع (١٧٩) مراهقا، كما تضـــمنت عينة الدراســـة (٨٥) طالبا من نظرائهم الذين لم يشاركوا في البرنامج. وقد أجرى الباحثان اختبارا قبليا لجميع الطلبة اللذين شاركوا في البرنامج والذين لم يشاركوا، للكشف عن أية خبرات في مهارات الاتصال قبل البدء في البرنامج وذلـــك لأغراض المقـــارنة ومعرفة الفروق بين الطلبة، ثم تم تقييم الطلبة المشـــاركين وغير المشـــاركين في البرنامج من خلال اختبار احتوى مجالين هما: مجال الأســـلوب الكلي العام، ويتضمن المسايرة ولغة الجسد والمقاطعة والاعتراض، ومجال الاتجاه نحو الآخرين، ويتضمن: الألفة والتعاطف. وقد أظهرت النتائج أن المشاركين في برنامج الصحة الجنسية لدى المراهقين لم يكن أداؤهم على الاختبار أفضل من نظرائهم غير المشاركين. كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصـــائيا في الأداء على الاختبار عائدة إلى النوع الاجتماعي (ذكر، أنثى). ويمكن عزو هذه النتيجة إلى أن البرنامج قد وفرّ فرصة للخروج والتعامل مع مجموعة بين الأشخاص فحسب، ولم يعن بتوفير فعاليات تدريبية تهتم بتطوير مهارات الاتصال". (حميدات، ٢٠٠٧).

- أما دراســـة إبراهيم (٢٠٠٧) فقد هدفت إلى بناء برنامج إرشادي جمعي لتدريب الأمهات على مهارات الاتصـــال وحل المشكلات وقياس أثره في تحسين العلاقات الأسرية لدى أسرهن. فقد قســـمت عينة الدراسة عشوائيا إلى مجموعتين: المجموعة التجريبية وتكونت من (١٥) أماً تلقين برنامجاً إرشاديا للتدريب على مهارات الاتصال وحل المشكلات لمدة (١٥) أسبوعاً بمعدل جلسة واحدة أسبوعيا، مدة كل جلسة (٩٠) دقيقة. والمجموعة الضابطة تكونت من (١٥) أما لم يتلقين برنامجاً إرشاديا للتدريب على مهارات الاتصال

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

– وحل المشـــكلات، ولم تلتق الباحثة بهن، اذ تم وضـــعهن على قائمة الانتظار. وأظهرت نتائج تحليل التباين المشـــترك للعلاقات الأسرية وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعة التجريبية التي تلقت تدريباً على مهارات الاتصال وحل المشكلات والمجموعة الضابطة التي لم تتلق تدريبا على تلك المهارات، لصالح المجموعة التجريبية.

– بينما هدفت دراسة القرالة (٢٠٠٧) إلى بناء برنامج إرشادي معرفي سلوكي وقياس أثره في التخفيف من حدة القلق والاكتئاب لدى والدي الطفل المصاب بالسرطان، كما هدفت الدراسة إلى التعرف على مـــدى اختلاف أثر البرنامج الإرشـــادي في خفض القلق والاكتئاب باختلاف الجنس، وقد أظهرت النتائج وجود فرق بين متوسط المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة، حيث بلغ المتوســـط الحســـابي لدرجات أفراد المجموعة التجريبية على مقياس بيك للاكتئاب (١١,٨٧) في حين بلغ المتوســـط الحسابي لدرجات أفراد المجموعة الضابطة على مقياس بيك للاكتئـــاب (١٩,٦٧). كما أظهرت النتائج أن هناك فروقا بين متوســـطات المجموعة التجريبية والمجموعة الضـــابطة لصالح المجموعة التجريبية، في حين ظهر عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية فيما يتعلق بأثر البرنامج على الجنس.

– في حين هدفت دراسة عبد الوهاب (٢٠٠٧) إلى قياس اثر برنامج إرشادي جمعي لتدريب الأمهات على التعامل مع أطفالهن من ذوي ضـــعف الانتباه المصاحب للنشاط الزائد في خفض أعراض هذا الاضـــطراب. وباستخدام تحليل التباين الأحادي المشترك أظهرت النتائج أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصـــائية نتيجة تطبيق البرنامج الإرشادي الجمعي للأمهات لصالح المجموعة التجريبية

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

حيث كان هناك تغير في المعاملة الوالدية من قبل الأمهات مما أدى إلى خفض أعراض ضعف الانتباه المصاحب للنشاط الزائد لدى أطفالهن.

- وأجرى القطاونة (٢٠٠٧) دراسة هدفت إلى بناء برنامج تدريبي سلوكي وقياس فاعليته في تنمية المهارات الاجتماعية وتقدير الذات لدى الطلبة المعاقين سمعياً في الأردن. حيث أظهرت نتائج الدراسة ما يلي:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات المجموعتين التجريبية والضابطة في متوسطات درجات المهارات الاجتماعية وكذلك في متوسطات درجات تقدير الذات لصالح أفراد المجموعة التجريبية تعزى إلى البرنامج التدريبي.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات المجموعتين التجريبية والضابطة في متوسطات درجات المهارات الاجتماعية وكذلك في متوسطات درجات بتقدير الذات تعزى إلى التفاعل بين متغيري الجنس والبرنامج التدريبي.
- بينما دراسة بنيان (٢٠٠٧) فقد هدفت إلى بناء برنامج إرشادي تدريبي وقياس أثره في علاج بعض المشكلات السلوكية لدى عينة من الأطفال ذوي الإعاقة السمعية في منطقة إقليم الشمال في الأردن. وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق دالة إحصائيا بين أفراد المجموعتين التجريبية الأولى والضابطة الأولى على مقياس سلوك الانسحاب بعد تطبيق البرنامج العلاجي ولصالح المجموعة التجريبية الأولى، كما أظهرت وجود فروق دالة إحصائيا بين طلاب المجموعتين: التجريبية الثانية والضابطة الثانية على مقياس سلوك العدوان بعد تطبيق البرنامج العلاجي ولصالح المجموعة التجريبية الثانية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ثانيا: الدراسات التي تناولت المهارات الإرشادية.

- ففي دراســـة ســـميد (Smead, 1988) والتي هدفت إلى التعرف على الأزمات التي يواجهها الطلبة وما هي المهارات التي يجب أن يمتلكها المرشـــد أو الأخصائي الاجتماعي من أجـــل التعامل معها وكيفية التعامل مع الأزمة أثناء حدوثها وخرجت الدراســـة بأنه يجب على المختص سواء أكان المرشد أم الأخصائي الاجتماعي أم المعالج النفسي أن يكون لديهم بدائل من أجل التعامل مع الأزمات وبأســـرع وقت ممكن ومن هذه البدائل: التعريف والتخمين والمقابلة والتدخل.

- وفي دراسة القريوتي وأبو شيخة (١٩٩١) والتي هدفت إلى التعرف إلى نظرة الموظف الحكومي الأردني تجاه الوقت وكيفية قضـــائه لوقت الدوام الرســـمي ومدى فعالية الموظف في إدارة هذا الوقت، أظهرت الدراســـة عدم وجود فلسفة واضحة لأهمية الوقت وأنّ ما يزيد على ٢٢% من وقت العمل الرســـمي يُهدر في أعمال شخصية، والقسم الأكبر من الوقت المخصص للعمل يصـــرف في أداء الأنشـــطة الروتينية، وهذا يدل على ضعف عنصر التخطيط في إدارة الوقت.

- كما قام واين وميتشيل (Wayne and Mitchell, 1992) بدراسة من أجل تحديد قيمة مهارات الاتصـــال الشـــخصية للنجاح في العمل، وقد جرى تطوير استبانة وتوزيعها على عينة عشوائية من موظفي الموارد البشرية، وأظهرت نتائج الدراسة أن الكثير من الاتصال الشخصي الذي يحدث في الشركات في الوقت الحاضر وفي المستقبل ستكون على شكل المواقف الجماعية الصـــغيرة والعفوية وغير الرســـمية، لذا فإن مدرسي الاقتصاد سوف يركزون في محاضراتهم على عمليات الاتصـــال التي تحدث في مواقف المجموعات الصـــغيرة وعلى أهمية الاتصـــال اللفظي والاتصال غير اللفظي.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- أما دراسة ويلسون وستليرز (Wilson & Stelzer, 1995) فقد هدفت إلى التعرف على العلاقة الارتباطية بين مهارة حل المشكلات وكل من الضغوط النفسية والتوافق لدى الموهوبين الذين يقدمون على الانتحار، تكونت الدراسة من (٢٠) مراهقا أقدموا على الانتحار و(٢٠) مراهقا لم يقدموا على الانتحار، أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة عكسية بين السلوك الانتحاري وبين كل من درجة التوافق ومهارة حل المشكلات.

- وأجرت فريحات (١٩٩٥) دراسة هدفت إلى معرفة العلاقة بين مهارات الاتصال لدى المرشد وجنسه وخبرته من جهة وفاعليته في تقديم الخدمات الإرشادية كما يراها المسترشدون من جهة أخرى. وتألفت عينة الدراسة من (٢٠٠) طالب وطالبة من طلبة الصفوف التاسع والعاشر والأول والثاني الثانوي، وقد تم اختيار أفراد عينة الدراسة بطريقة قصدية واستجاب أفراد عينة الدراسة لمقياس مهارات الاتصال الذي قامت الباحثة ببنائه لدى المرشد، كما استجابوا لمقياس فاعلية المرشد في تقديم الخدمات الإرشادية التي قامت ببنائه أيضا.

وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لمهارات الاتصال لدى المرشد على فاعليته في تقديم الخدمات الإرشادية، كما أظهرت النتائج وجود أثر ذي دلالة لعدد سنوات خبرة المرشد على فاعليته في تقديم الخدمات الإرشادية، في حين لم تظهر نتائج الدراسة أثرا لجنس المرشد على فاعليته الإرشادية.

- ومن جهة أخرى فقد أجرى الطراونة واللوزي (١٩٩٥) دراسة ميدانية هدفت إلى استطلاع آراء المديرين في الدوائر الحكومية الأردنية في محافظات الكرك والطفيلة ومعان والعقبة حول تحديد الوقت اللازم لإنجاز النشاطات المهمة والروتينية. ومن أهم نتائج الدراسة:

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

٢- يخصص المدير ٤٢,٣٤% من وقته للأعمال المهمة و ٣٨,٩٩% منه للأعمال الروتينية والباقي من وقت المدير بحكم الوقت الضائع.

٣- تستوعب الجولات التفتيشية كنشاط روتيني ٦,٦٠% من وقت المدير المخصص للنشاطات الروتينية. ويستوعب التعامل مع المراجعين لأعمال رسمية ٦,٩٢% من وقت المدير المخصص للنشاطات المهمة.

٤- تبين وجود علاقة بين إدارة الوقت وكل من الدرجة الوظيفية والمستوى التعليمي ومدة الخدمة وعمر المدير إذا أخذت هذه العوامل المستقلة كل على إنفراد.

٥- تبين وجود علاقة إحصائية بين إدارة الوقت والمتغيرات المستقلة التي تشمل الدرجة الوظيفية والمستوى التعليمي ومدة الخدمة والعمر إذا أدخلت هذه المتغيرات مجتمعة. وتبين أن أهم متغير يفسرّ إدارة الوقت هو المستوى التعليمي ويليه في الأهمية عمل المدير.

- بينما هدفت دراسة باتلر (Patler, 1995) إلى الكشف عن نوعية الوقت في القرن الحادي والعشرين. فقد بينت هذه الدراسة أنّ إدارة الوقت في المستقبل تصبح عاملاً هاماً ورئيساً في إدارة المؤسسات، وأشارت كذلك إلى أهمية الوقت للأداء الإداري والتربوي باعتباره العنصر الأهم، وكذلك أكدت نتائج الدراسة على تعدد المجالات التي يهدر فيها الوقت.

- كما قامت بيدس (١٩٩٥) بدرسة هدفت إلى التعرف على كيفية إدارة الوقت لدى مديري ومديرات المدارس الثانوية في محافظة العاصمة عمان وذلك من خلال الكشف عن طبيعة المهمات والنشاطات التي يقومون بها، وكما هدفت إلى بيان اثر المتغيرات (الجنس والمؤهل العلمي والخبرة) في كيفية إدارتهم لوقت العمل الرسمي،

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ومن أبرز نتائج الدراســة: إنّ الاســتجابة على معظم فقرات الاستبانة كانت بدرجة مرتفعة ســواء أكانت على مســتوى مجالات الدراســة معا أم على أبعاد مجالات الدراسة الفرعية، باستثناء البعد المتعلق بتفويض السلطة والصلاحيات وتخطيط الوقت وتنظيمه بالإضافة إلى المجال الإنساني فكانت الإجابات متوسطة.

– أما دراســة ماكســشين (Muccustion, 1996) فقد هدفت إلى معرفة مهارات الإرشاد الضرورية لإجراء مقابلة فعالة وتطوير وإعداد قائمة بمهارات الإرشاد. وأشارت نتائج الدراسة بأن المهارات الرئيســة في المقابلة الإرشادية كمهارات الاتصال ما تزال تحتل مكانة عالية من الأهمية، كما أشــارت إلى أن مهارات الإرشــاد الأســري تعتبر مهارات أساسية للمهنة. كما أظهرت نتائج الدراسة قائمة شاملة بالمهارات مثل إقامة علاقة قائمة على الثقة والألفة واستخدام مهارات الإرشاد المناسبة ومهارات الاتصال ومهارات التشخيص ومهارة حل المشكلات.

– بينما دراسة داود وفريحات (١٩٩٦) فقد استهدفت استقصاء العلاقة بين مهارات الاتصال لــدى المرشــد التربوي وجنســه وخبرته وفاعليته في تقديم الخدمات الإرشــادية كما يراها المسترشدون. فأظهرت نتائج الدراسة أن هناك ارتباطا ذا دلالة إحصائية بين مهارات الاتصال لدى المرشد وفاعليته في تقديم الخدمات الإرشادية كما أظهرت النتائج وجود اثر ذي دلالة كعدد سنوات خبرة المرشد على فاعليته في تقديم الخدمات الإرشادية، في حين لم تظهر نتائج الدراسة فروقا ذات دلالة في الفاعلية الإرشادية تعزى إلى متغير الجنس.

– أما دراســة مهيدات وشعبان (١٩٩٧) والتي هدفت إلى معرفة الأساليب والاستراتيجيات التي يستخدمها المرشدون التربويون في التعامل مع الأزمات الناتجة عن إصابات الحريق لتقليل الآثار السلبية الناجمة عن هذه الأزمة،

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وتوصلت الدراسة إلى أن المرشدين التربويين يميلون إلى استخدام الأساليب والاستراتيجيات التي تحتاج إلى مهارات عالية وهي العلاج النفسي والسلوكي والعائلي والجمعي، بالإضافة إلى استخدام المقابلات الفردية ومهارة المواجهة، كما توصلت الدراسة إلى ضرورة تدريب المرشدين على كيفية إجراء المقابلات الإرشادية المتضمنة المهارات الأساسية من أجل إنجاح عمله.

- فيما استهدفت دراسة حمدي (١٩٩٧) استقصاء العلاقة بين مهارة حل المشكلات والاكتئاب لدى عينة من طلبة جامعتين عربيتين هما: الجامعة الأردنية وجامعة البحرين، وقد استخدم الباحث قائمة بيك للاكتئاب، ومقياس حل المشكلات الذي طورّه لهذه الدراسة، ويعطي مقياس حل المشكلات وهي: التوجه العام، تعريف المشكلة، توليد البدائل، اتخاذ القرار، التحقق من النتائج تم توزيع أفراد الدراسة إلى مجموعتين بناء على درجاتهم على قائمة الاكتئاب: مجموعة غير المكتئبين ومجموعة المكتئبين، وحسب قيم (ت) لدلالة الفروق بين المجموعتين في مهارات حل المشكلات أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة بين المجموعتين في الدرجة الكلية لمقياس حل المشكلات وفي كل درجة من الدرجات الفرعية في عينة الجامعة الأردنية وعينة جامعة البحرين والعينة الكلية. ووجدت ارتباطات سالبة ذات دلالة تراوحت بين ٠,٣٤٧ – ٠,٥٤ بين درجة الاكتئاب من جهة ومتغيرات حل المشكلات من جهة أخرى.

- بينما دراسة فلمنغ (Fleming, 1997) فقد هدفت إلى تحديد العلاقة بين مهارات الاتصال لدى المديرين والقيادة التحويلية، دور التقوية دور المدرسين. أكدت نتائج الدراسة على أن مهارات الاتصال الثلاث الأساسية (الإيضاح وتقديم المعلومات وأسلوب عرضها) تلعب دوراً فعالاً في عملية الاتصال،

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وكما أظهرت أن القيادة تشـــكل إطاراً عمليا لتطبيق ســـلوكات الاتصال الجيدة، وأن عملية الاتصال الفاعلية تسهم بشكل رئيس في تفعيل دور القيادة التربوية.

- وفي دراســـة زيادة (١٩٩٨) والتي هدفت إلى التعرف على امتلاك المرشـــد للمهارات الإرشـــادية في التعامل مع الأزمات في حال وقوعها. حيث قام الباحث بتطوير أداة من (٥٦) فقرة من أجل قياس المهارات الإرشـــادية اللازمة للمرشـــد للتعامل مع الأزمات المدرسية، وقد خلص الباحث إلى أنّ درجة امتلاك المرشدين للمهارات الإرشادية الأساسية تراوحت بين عالية نســـبياً وعالية وأن درجة امتلاك المرشدين للمهارات الإرشادية المتقدمة متوسطة. واتضح من الدراســـة أنه يوجد فروق دالة إحصـــائيا بين متوســـطات أداء أفراد العينة للمهارات الأساسية والمتقدمة تعزى إلى متغيري الخبرة والدرجة العلمية.

- بينما الدراسة التي أجرتها الخصاونة (١٩٩٨) فقد هدفت إلى الكشف عن معوقات العملية الاتصـــالية، وكما حاولت معرفة مشـــاكل الاتصـــال بين طلبة الدراســـات العليا وأعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك من وجهة نظر الطلبة، وذلك عن طريق تحديد المشاكل التي تؤدي إلى وجود خلل في عملية الاتصـــال. وقد توصلت الدراسة إلى أن أكثر المشاكل التي تؤدي إلى وجود خلل في عملية الاتصال بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس تمثلت في عدم إتاحة الفرصة للتحدث مع عضـــو هيئة التدريس وجهاً لوجه في أغلب الأحيان، ووجود نوع من التفضيل بين طالب وآخر عن عضـــو هيئة التدريس، بالإضافة إلى كثرة الضوضاء خارج قاعات التدريس، وكما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α =٠,٠٥) تعزى إلى اختلاف النوع الاجتماعي والكلية في درجة إحساس الطلبة بتلك المشاكل.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

– بينما دراســـة انجل ولانس (Angell and Lance, 1998) والتي تحمل عنوان " تأثير الاتصـــالات على الاســـتراتيجيات: الاتصال اللفظي وغير اللفظي" فقد هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى تأثير الاتصال اللفظي وغير اللفظي على خصائص الإدراك، فقد خضع إلى الدراسة (٩٨) طالبا كانوا يدرســـون مساق الاتصالات في جامعة ويسترن الأمريكية، وأظهرت الدراسة أنّ الاتصالات غير اللفظية كان لها قوة تأثير كبيرة على إدراك المستجيبين، والمستجيبين الذين لديهم قوة إدراك عالية تكون لديهم قابلية كثيرة جدا في مواجهة الاستراتيجيات.

– بينما في دراســـة آلفرس (Ahlvers, 1999) فقد طور الباحث استبانة مؤلفة من ١٠٠ فقرة موزعـــة على خمســـــة أبعاد وهي: تنظيم الوقت، والإنتاجية، التوتر، الإبداع، القدرة على الاتصال. وقد أظهرت نتائج تحليل البيانات أنّ هناك آثراً ذا دلالة إحصائية لإستراتيجيات تنظيم الوقت على الإنتاجية في العمل وعلى التوتر والإبداع والقدرة على الاتصـــــال. كما كان لتنظيم الوقـــت تأثير مختلف ما بين أنماط الأعمال على كل من الإنتاجية، التوتر، الإبداع، القدرة على الاتصـــال. كما أظهرت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الأفراد على متغير تنظيم الوقت تبعا للمتغيرات الديموغرافية.

– كما قام روبن (Robin, 2000) بدراســـة هدفت إلى معرفة مســـتوى فعالية الاتصـــال المتوافرة لدى الطلبة الباحثين عن عمل، وقد توصلت النتائج إلى أنه لدى الطلبة فهم جيد لكيفية تقديم الرســـائل التي تحتوي على وثائق وملخصات، كما أظهرت النساء تفوقاً على الرجال في مهارات الاتصـــال الكتابية، وكما أظهرت النتائج أن طلبة كلية الأعمال لديهم مهارات اتصـــال كتابية أقوى من طلبة كليات الفنون والهندسة،

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

بينما أهملت هذه الدراسة جانباً هاماً في عملية الاتصال وهو الجانب غير اللفظي ولغة الجسد والمتمثل بالإيماءات التي يستخدمها الطلبة أثناء التواصل.

– وفي الدراسة التي قامت بها هنادي الأسمر عام (٢٠٠٠) بعنوان " مدى توافر مهارات الاتصال الفعلي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية والخاصة في محافظة اربد فقد تم فيها اختيار معلمين ومعلمات من تربية اربد الأولى والثانية، وكانت استبانة الدراسة تضم أربع مهارات وهي مهارة الكتابة، مهارة القراءة، مهارة الاستماع، ومهارة التحدث، وتوصلت الدراسة إلى أنّ مهارات الاتصال الفعال تتوافر بدرجة كبيرة لدى مديري المدارس الحكومية الخاصة.

– أما دراسة ثيلسان وليهي (Thielsan and Laehy, 2001) فقد هدفت إلى التعرف على المهارات الضرورية للمرشد في مجال الإشراف الإرشادي، وقد خلص الباحثان إلى ضرورة توافر سبعة أبعاد معرفية ومهارية تشكل أساس نجاح المرشد في عمله وهي: التدريب والخبرة والشهادة العلمية والمعرفة المسبقة والدراسة الذاتية والولاء للعمل، كما أن هناك قدراً كبيراً من المعرفة يحتاجها المرشد النفسي لأداء عمله بنجاح.

– بينما دراسة العموش (٢٠٠٢) فقد هدفت إلى الكشف عن وجهة نظر مرشدي المدارس الحكومية في الأردن حول الكفايات الإرشادية لديهم. وقد أظهرت النتائج أن الكفايات الإرشادية متوافرة لدى المرشدين بدرجة عالية في ثمانية مجالات من مجالات الدراسة، في حين توفر كفايته في مجال اتخاذ القرارات السليمة جاءت لتمثل درجة معتدلة من التوافر، في حين شكل المجال الأول الذي يتضمن مجال التشخيص وتلاه مجال العلاقة المهنية ثم مجال تفهم السلوك الاجتماعي للمسترشد، وتلاه مهارات الاتصال والسلوك غير اللفظي

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

– ثم إعداد البرنامج الإرشـــادي فإدارة الجلســـة الإرشـــادية وقيادتها، ثم استخدام الأساليب الســـلوكية والمعرفية، وأخيرا اتخاذ القرارات الســـليمة جاء هذا المجال في المرتبة الأخيرة من الأهمية.

وأشـــارت النتائج إلى انه لا توجد فروق في توافر الكفايات التدريبية لدى المرشـــدين ترجع إلى اختلاف الجنس أو التدريب. وقد وجدت الباحثة فروقاً ذات دلالة إحصـــائية في توافر الكفايات لدى المرشـــدين ترجع إلى متغير المؤهل العلمي على مجال التقييم، وإصـــدار الأحكام ولصالح حملة الدبلوم العالي.

- بينما هدفت دراســـة أبو الغنم (٢٠٠٢) إلى بيان أثر الرســـائل غير اللفظية في فاعلية الاتصال الإداري للإدارات الحكومية في لواء ذيبان، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرسائل اللفظية وفاعلية الاتصال الإداري.
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدراك المبحوثين للرسائل غير اللفظية والمتغيرات المعدلة مجتمعة.
- وجود علاقـــة ذات دلالة إحصـــائية بين إدراك المبحوثين لفاعلية الاتصـــال الإداري والمتغيرات المعدلة مجتمعة.
- وجود علاقـــة ذات دلالة إحصـــائية بين إدراك المبحوثين لفاعلية الاتصـــال الإداري والمتغيرات المعدلة مجتمعة.
- وكشـــفت دراســـة الشـــاوي وأبو سلطانة (٢٠٠٣) الموسومة بـــــ"مهارة تنظيم الوقت والتحصـــيل الدراسي في ضوء بعض المتغيرات لدى طلبة جامعة اليرموك" كشفت عن النتائج التالية:

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- هناك درجة متوسطة من مهارة تنظيم الوقت لدى الطلبة في جامعة اليرموك.
- هناك ارتباط إيجابي دال إحصائيا بين مهارة تنظيم الوقت والتحصيل الدراسي، وأنّ هذا الارتباط يختلف عند تدخل بعض المتغيرات. فقد كان هذا الارتباط دالاً إحصـــائيا عند الذكور فقط، أما بالنسبة لمتغير المستوى الدراسي فإن الارتباط بين مهارات تنظيم الوقت والتحصـــيل الدراســـي دال إحصـــائيا عند طلبة السنة الرابعة وعند طلبة السنة الأولى، وبالنســـبة لمتغير الكلية فإن هناك ارتباطا ايجابيا دالا إحصـــائيا بين مهارة تنظيم الوقت والتحصيل الدراسي عند كل من طلبة كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية وكلية العلوم فقط.
- لا توجـــد فروق ذاد دلالة إحصـــائية (α =٠,٠٥) تعزى إلى أي من متغير الجنس أو المستوى الدراسي أو الكلية.
- وقد قام جرين (Green, 2003) بدراسة هدفت إلى معرفة نسبة المرشدين الذين يملكون مهارة ومعرفة جيدة باستخدام تكنولوجيا الكمبيوتر للإسهام في عملهم المهني، ومن نتائج الدراســـة أن المرشـــدين يملكون ســـعة إطلاع واسعة بتكنولوجيا المعلومات، ولكنهم لا يستخدمونها في عملهم الإرشادي بشكل كبير، كما دلت النتائج على أنَّ المرشدين بحاجة إلى دراسة طرق ووسائل الإنترنت لاستخدامها داخل عملهم الإرشادي، وأن المسترشدين يريدون أن يصبحوا أكثر وعيا لاستخدام الإنترنت لتحسين الصحة العقلية لديهم.
- فيمـــا هدفت دراســـة العضـــايلة (٢٠٠٤) إلى التعرف على إدارة الوقت لدى مديري المـــدارس الثانوية الحكومية ومديراتها في محافظة الكرك، كما هدفت إلى بيان أثر كل من متغيرات الجنس، والمؤهـــل العلمي، والخبرة الإداريـــة في إدارة الوقت لديهم عند تنفيذهم للمهام والأعمال المنوطة بهم وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها:

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- إنّ هنـــاك إدراكا كبيرا لإدارة الوقت لدى المديرين والمديرات لأهمية الوقت، وقد ظهر ذلك من خلال حرصـــهم على متابعة الدوام اليومي، وتوزيع جدول الحصـــص على المعلمين، ومتابعة الســـجلات دوريا، كما ظهر من خلال عقد الاجتماعات وفق المواعيد المحددة.
- لم تظهر هنا أية فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى متغير الجنس عند مستوى الدلالة (α =٠,٠٥) .
- وجود فروق ذات دلالـــة إحصـــائية تعزى إلى متغير المؤهل العلمي على بعد تخطيط الوقت لصالح أفراد عينة الدراسة من حملة مؤهل الدراسات العليا في حين لم تظهر أية فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى متغير المؤهل العلمي على بقية أبعاد الدراسة.
- إنّ هناك فروقا دالة إحصائيا تعزى إلى متغير الخبرة الإدارية على بعد تفويض السلطة ولصالح الأفراد من ذوي الخبرة الإدارية في حين لم تظهر أية فروق دالة إحصائيا على بقية أبعاد الدراسة.
- وأجرت الجعافرة (٢٠٠٥) دراســـة هدفت إلى معرفة درجة اســـتخدام المرشد التربوي لفنيات المقابلة الإرشـــادية، وعلاقتها بالنوع الاجتماعي للمرشـــد، وخبرته وتخصصه، وكانت عينة الدراسة مكونة من (١٥٨) مرشداً ومرشدة. وقد قامت الباحثة بتطوير أداة لقياس فئات المقابلة الإرشادية، ومن نتائج الدراسة:
- وجود فروق دالة إحصائيا لمتغير التخصص ولصالح تخصص الإرشاد.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية للخبرة في بُعد رد الفعل
- لم تظهر النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير النوع الاجتماعي.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- كما هدفت دراســـة الزعبي (٢٠٠٥) إلى معرفة مدى توافر مهارات الاتصـــال (مهارة القراءة، مهـــارة الكتاب، مهارة الاســـتماع، ومهارة التحدث) والرســـائل غير اللفظية (المظهر، الحركات، الصـــوت، التصـــرفات، الزمان، المكان) لدى الرؤساء في مراكز الأجهزة الحكومية في محافظة الكرك من وجهة نظر المرؤوســـين، ثم بيان أثرها على فاعلية الاتصال الإداري.

كشفت الدراسة عن النتائج الرئيسة التالية:

- أن درجة توافر مهارات الاتصـــال مجتمعة كانت متوسطة وقد احتلت مهارة القراءة من حيـــث درجـــة توافرهـــا المرتبـــة الأولى يليها على الترتيب مهارات التحدث، الكتابة، الاستماع.
- إن درجة توافر مهارات الرسائل غير اللفظية مجتمعة كانت متوسطة، وقد احتل عنصر المكـــان من حيـــث درجة توافره المرتبة الأولى يليه على الترتيب عنصـــر الحركات، عنصر المظهر، عنصر التصرفات، عنصر الصوت، عنصر الزمان.
- هناك علاقة ارتباطية بين مهارات الاتصال مجتمعة وفاعلية الاتصال الإداري وقد تبين أن أكثر المهارات تأثيرا على فاعلية الاتصال هما مهارة التحدث ومهارة الاستماع.
- هناك علاقة ارتباطية بين عناصـــر الرســـائل غير اللفظية مجتمعة وفاعلية الاتصـــال الإداري وكان أكثر العناصر تأثيرا على فاعلية الاتصال الإداري هي عناصر (الزمان، المظهر، التصرفات).
- فيما قامت هولكومب (Holcomb, 2005) بدراسة هدفت إلى التعرف على مدى معرفة المرشدين النفسيين في المدارس المدنية والريفية في ميريلاند بمهارة استخدام تكنولوجيا المعلومات في عملهم.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ومن نتائج الدراسة أن مرشدي المدن يستخدمون البريد الإلكتروني والانترنت للاتصال بالمعلمين وأولياء الأمور بشـــكل اقل مما يفعله المرشـــدون النفسيون في الريف، ومن توصـــيات الدراســـة كانت ضرورة إكساب المرشد النفسي للمهارات التكنولوجية وذلك لتسهيل عملهم.

- دراســـة العطيوي (٢٠٠٦) هـــدفت إلى التعرف على مدى امتلاك المرشـــد التربوي لمهارات التعامل مع إرشـــاد الأزمات في مدارس المملكة العربية الســـعودية، حيث قام الباحث بتطبيق أداة قد طورها من أجل قياس الهدف المراد، وقد توصـــلت الدراسة إلى أن المرشـــدين يمتلكون مهارات التخطيط لإدارة الأزمات ومهارات التعرف على الطلبة الـــذين لـــديهم أعراض قلق ما بعد الأزمة ومهارات التدخل أثناء الازمة ومهارة إدارة التقييم والمتابعة بدرجة منخفضة ودون الوسط.
- وفيما هدفت دراسة الرشيدي (٢٠٠٧) إلى معرفة مدى ممارسة المرشدين التربويين في مدارس الرياض الثانوية لمهارات الاتصـــال والأساليب الإرشادية. وأظهرت النتائج أن ممارســـة المرشد لمهارات الاتصال توزعت على درجتي ممارسة (غالبا وأحيانا). كما أظهرت نتائج الدراســـة أن ممارسة المرشدين التربويين للأساليب المعرفية في المرتبة الأولى وتلاه بعد الأساليب السلوكية في المرتبة الثانية، وجاء بعد الأساليب الأخرى في المرتبة الأخيرة، كما أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة ممارســـة المرشـــدين لمهارات الاتصال تعزى إلى متغير التخصص على بعد الإصغاء لصالح المتخصصين في علم النفس العام وعلى بعد عكس المشاعر لصالح التخصصات الأخرى،

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

كما أظهرت الدراسة فروقاً ذات دلالة إحصائية تعزى إلى متغير المؤهل العلمي لصالح حملة الشـــهادات العليا، وكما أظهرت نتائج الدراسة عدم فروق ذات دلالة إحصائية لدى ممارســـة المرشـــدين لأساليب الإرشاد النفسي تعزى لمتغيرات الدراسة (جنس المرشد ومؤهله العلمي وتخصصه وخبرته الإرشادية).

- وأظهرت نتائج بحث موســـع حول موضوع مهارة إدارة الوقت تم في الولايات المتحدة الأمريكية أن:

١- ٢٠% من وقت أي موظف تُســـتغل في أعمال مهمة مرتبطة مباشرة بمهام الوظيفة وأهداف المؤسسة.

٢- يقضي الموظف في المتوسط ساعتين في القراءة.

٣- يقضي الموظف في المتوسط ٤٠ دقيقة للوصول من وإلى مكان العمل.

٤- يقضـــي الموظف في المتوســـط ٤٥ دقيقة في البحث عن أوراق ومتعلقات خاصـــة بالعمل.

٥- يقضـــي الموظف في المتوسط ٩٠ دقيقة في البحث عن أغراض مفقودة في المكتب الذي يتسم بالفوضى.

٦- يتعرض الموظف العادي كل (١٠) دقيقة إلى مقاطعة (محادثة عادية أو تلفونية)

٧- يتعرض الموظف في المتوسط (٤٠) دقيقة إلى تحديد بأي المهام يبدأ.

٨- يتعرض الشخص العادي في المتوسط (٢٨) دقيقة يؤدي إلى ارتباك اليوم وضياع ما لا يقل عن (٩٠) دقيقة أخرى..http://www.kenanaonline.com/page4173

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

التعقيب على الدراسات السابقة:

وبعد الاطلاع على الدراســات الســابقة تبين لنا من الدراسات التي تناولت فاعلية برامج إرشادية أن في معظمها كان هناك أثر ايجابي إلى التعرض للتدريب، ففي دراسة زواوي ١٩٩٣ تفوقت مجموعة التدريب على مهارات حل المشــكلات على المجموعة الضــابطة. وفي دراسة مســمار ١٩٩٣، كان البرنامج فعالاً في تحســين مهارة تنظيم الوقت، وكذلك في دراسة ولستر ١٩٩٤، كان للتدريب على مهارة الاتصــال الأثر الايجابي لصالح المجموعة التي تدربت على مهارات الاتصــال، وفي دراسة الأسمر ٢٠٠٠ أظهرت النتائج تحسناً ايجابياً لصالح المجموعة التجريبية، وأظهرت نتائج دراســة الشــوبكي ٢٠٠٤، وجود فروق ذات دلالة بين المجموعة التجريبية التي تلقت تدريباً على مهارات الاتصال والمجموعة الضابطة التي لم تتلق تدريبا على تلك المهارات لصــالح المجموعة التجريبية. بينما دراســة الهواري (٢٠٠٧) فقد أظهرت نتائج الدراســة وجود فروق ذات دلالة إحصائية على استبانه المهارات الإرشادية للمرشدين التربويين تعزى إلى البرنامج التدريبي لصــالح أفراد المجموعة التجريبية، بينما لم توجد فروق تعزى إلى الجنس أو الخبرة أو التخصــص. وقد كان البرنامج التدريبي الذي قام به هوتل وهوردجان فعالا في تطوير مهارات المقابلة كما تطورت مهارات الاتصال غير اللفظي لدى الطلبة بعد البرنامج التدريبي. وفي دراســة القطاونه(٢٠٠٧) فقد كان للبرنامج الســلوكي فاعلية كبيرة في تنمية المهارات الاجتماعية وتقدير الذات لدى الطلبة المعاقين سمعياً في الأردن.

إن المتتبع للدراسات السابقة يدرك مدى فاعلية التدريب على البرامج الإرشادية في تنمية المهارات الإرشــادية، فغالبيتها تجمع نتائجها على تطور المهارات بعد التعرض إلى البرنامج التدريبي باستثناء دراسة بينافا وستانوجفك فقد أظهرت النتائج أن المشاركين في البرنامج لم يكن أداؤهم على الاختبار أفضل من نظرائهم غير المشاركين، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائيا في الأداء على الاختبار تعود إلى النوع الاجتماعي (ذكر، أنثى).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وفي الدراســـات التي تناولت المهارات الإرشادية فقد أكدت جميعها على ضرورة امتلاك المرشـــد للمهارات الإرشـــادية اللازمة وضـــرورة امتلاك البدائل من أجل التعامل مع الحالات الطارئة والمفاجئة كما أثبتتها دراســـة سميد ١٩٨٨، وفي دراسة الفرس اثبت أنه لتنظيم الوقت تـــأثير على كل من الإنتاجية والابداع بينما اظهر أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصـــائية بين الأفراد على متغير تنظيم الوقت تبعا للمتغيرات الديمغرافية، بينما دراســـة القريوتي وأبو شيخه ١٩٩١، فقد أظهرت أن ما يزيد على (٢٢%) من وقت العمل يهدر في أعمال شـــخصـــية وأن هنالك ضعفاً في عنصر التخطيط في إدارة الوقت وهذا ما أثبته باتلر ١٩٩٥ في تعدد المجالات التي يهدر فيها الوقت.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

يتضـــمن هذا الفصـــل وصفا للإجراءات المنهاجية التي استخدمت في هذه الدراسة، من حيث مجتمعها وعينتها وأدوات جمع البيانات، والمعالجات الإحصـــائية المســـتخدمة في معالجة البيانات، بالاضـــافة إلى اهم الاختبارات الإحصـــائية التي استخدمت من أجل الإجابة عن أسئلة الدراسة والتاكد من فرضياتها.

مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراســـة من جميع المرشدين والمرشدات العاملين في المدارس الحكومية في كل من مديرية تربية محافظة إربد الأولى والثانية والثالثة ، والبالغ عددهم (٢٠٣)مرشـــدين ومرشدات، حيث كان عدد الذكور (٧٦)، في حين كان عدد الاناث (١٢٧) والجدول رقم (١) يوضح ذلك:

جدول رقم (١)

خصائص مجتمع الدراسة

المتغير	مستويات المتغير	العدد	النسبة المئوية
اسم المديرية	تربية اربد الاولى	١١١	%٥٥
	تربية اربد الثانية	٦١	%٣٠
	تربية اربد الثالثة	٣١	%١٥
الجنس	ذكور	٧٦	%٣٧
	اناث	١٢٧	%٦٣
المستوى التعليمي	بكالوريوس	١٧١	%٨٤
	دراسات عليا	٣٢	%١٦

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

مدة الخدمة	٥ سنوات فاقل	٩٧	%٤٨
	٦ سنوات فاكثر	١٠٦	%٥٢

عينة الدراسة

تكونت عينة الدراســة من (٦٩) مرشــدا ومرشــدة من مدسريات التربية والتعليم في محافظة اربد، حيث تم اختيارهم باستخدام العينة العشوائية المنتظمة كما يلي:

- تم أخذ كشف بأسماء المرشدين والمرشدات من وزارة التربية والتعليم وتم ترقيمه بارقام متسلسلة.
- تمت تحديد (٣٤%) من مجتمع الدراسة كعينة باستخدام العينة العشوائية المنتظمة ليصبح عدد العينة (٦٩) مفردة.
- تم قسمة عدد مجتمع الدراسة على عدد العينة المطلوب ليكون الناتج (٣).
- تم اختيار مفرده من بين (١ – ٣) باســتخدام العينة العشــوائية ومن ثم أخذ مضاعفات الرقم (٣) والجدول رقم (٢) يوضح خصائص عينة الدراسة.

جدول رقم (٢)

خصائص عينة الدراسة

المتغير	مستويات المتغير	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكور	٢٦	٣٧،٧
	اناث	٤٣	٦٢،٣
المستوى التعليمي	بكالوريوس	٦٢	٨٩،٩
	دراسات عليا	٧	١٠،١

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

مدة الخدمة	٥ سنوات فاقل	٣٤	٤٩،٣
	٦ سنوات فاكثر	٣٥	٥٠،٧

وقد تم توزيع عينة الدراسة على مجموعتين أحداهما ضابطة والأخرى تجريبية، بحيث تم توزيع افراد المجموعتين عشوائيا، وقد بلغ عدد إفراد المجموعة اضابطة ٣٤ مرشدا ومرشدة، في حين بلغ عدد المجموعة التجريبية ٣٥ مرشدا ومرشدة.

أدوات الدراسة

قامت الباحثة بتطوير أداة من أجل قياس المهارات الإرشادية السلوكية للمرشدين، وذلك من خلال الرجوع إلى عدة دراسات سابقة تضمنت قياس هذه المهارات، مثل دراسة زيادة (١٩٩٨) ودراسة الصمادي(١٩٩٤) ودراسة فريحات(١٩٩٥) ودراسة الشوبكي(٢٠٠٤) ودراسة العموش(٢٠٠٢) ودراسة المعروف والحديثي(٢٠٠٣) ودراسة الشاوي وابوسلطانة (٢٠٠٣) ودراسة حمدي (١٩٩٨) ودراسة الرشيدي (٢٠٠٧)، حيث قامت الباحثة بدراسة ثلاث مهارات وهي مهارات الاتصال ومهارات حل المشكلات ومهارات إدارة الوقت، حيث كانت الاداة الاولية مكونة من (٧٥) فقرة.

تم استخراج الصدق المنطقي للأداة بعد عرضه على نخبة من أساتذة الجامعات المتخصصين في علم النفس والإرشاد والقياس والتقويم واللغة العربية، وعددهم (١٢) ملحق رقم (٢)، وذلك من أجل تحكيمه من حيث مدى ملاءمة الفقرات للمجال، ومدى مناسبة صياغة الفقرات لغويا، بالاضافة الى ملاءمة الاختبارات الإحصائية لاختبار الفروض، وأية اقتراحات اخرى يرونها مناسبة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ولقــد تم الاخذ بملاحظات المحكمين من حذف أو تعديل أو إضـــافة، بحيث تكونت الأداة بصورتها النهائية من (٥٧) فقرة توزعت على المجالات (المهارات) التالية:

- مهارات الاتصـــال والتواصل، بحيث تضمنت هذه المهارات (٢٠) فقرة وهي الفقرات من (١ – ٢٠).
- مهارات حل المشكلات، بحيث تضمنت هذه المهارات (٢٠) فقرة وهي (٢١ – ٤٠).
- مهارات إدارة الوقت، وتضمنت هذه المهارات (١٧) فقرة وهي الفقرات (٤١ – ٥٧).

وللتحقق من ثبات الأداة تم توزيعها على (١٥) مرشـــدا ومرشـــدة من مجتمع الدراسة، وتم إدخالها إلى ذاكرة الحاسب الآلي وتم حساب معامل ثبات الاتساق الداخلي كرومباخ الفا للمقياس الكلي ولكــل مجال من المجالات الثلاثة، حيث بلغت قيمة كرومباخ الفا للاداة ككل ٠،٨٣٥، في حين كانت تتروح المجالات الثلاثة بين ٠،٧٧٥ – ٠،٨٣٥، ويمكن القول إن الأداة كانت مناسبة لقياس هذه المهارات، والجدول رقم (٣) يبين معاملات ثبات الاداة.

جدول رقم (٣)

معاملات الثبات لمجالات الاداة والكلي

المجال	قيمة كرومباخ الفا
مجال مهارات الاتصال والتواصل	٠،٧٧٥
مجال مهارات حل المشكلات	٠،٧٨٠
مجال مهارات ادارة الوقت	٠،٨٠٥
الأداة ككل	٠،٨٧٨

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

تصحيح المقياس

اعتمدت الباحثة على تدريج ليكرت الخماســـي لتصحيح الاجابات، بحيث يحدد انطباق الفقرة على المرشد المستجيب كما يلي:

- بدرجة كبيرة جدا (٥) علامات.
- بدرجة كبيرة (٤) علامات.
- بدرجة متوسطة (٣) علامات.
- بدرجة قليلة علامتان.
- بدرجة قليلة جدا علامة واحدة.

علما بأنه توجد مجموعة من الفقرات سلبية، حيث تمت معالجتها بطريقة عكسية كما يلي:

- بدرجة كبيرة جدا علامة واحدة.
- بدرجة كبيرة علامتان.
- بدرجة متوسطة (٣) علامات.
- بدرجة قليلة (٤) علامات.
- بدرجة قليلة جدا (٥) علامات.

والجدول رقم (٤) يوضح الفقرات السلبية

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الجدول رقم(٤)

الفقرات السلبية في المقياس حسب المجالات

المجال	الفقرات السلبية
مهارات الاتصال والتواصل	لا توجد فقرات سلبية
مهارات حل المشكلات	٢٦، ٢٧، ٢٩، ٣٠، ٣١، ٣٣، ٣٦، ٣٨، ٣٩، ٤٠
مهارات ادارة الوقت	٤٢، ٤٣، ٤٦، ٥٢، ٥٥

البرنامج الإرشادي

من أجل تصـــميم البرنامج الإرشـــادي التدريبي والذي استخدمته هذه الدراسة قامت الباحثة بالاطلاع على الأبحاث والدراســـات التي تناولت موضـــوع المهارات الإرشـــادية (مهارات الاتصال ومهارات أسلوب حل المشكلات و مهارات إدارة الوقت)، والأساليب المستخدمة لتنمية هذه المهارات وأثرت بشـــكل كبير على الفئة المســـتهدفة ومن هذه الدراسات (Horn, et al, 1990 ؛ زواوي، ١٩٩٣؛ مســـمـــار، ١٩٩٣؛ الصـــمـــادي،١٩٩٤؛ Webster,1994؛ Ahlvers,1999؛ الأسمر ،٢٠٠٠؛ بنات، ٢٠٠٤؛ إبراهيم، ٢٠٠٧). وعلى ضوء ذلك تم إعداد البرنامج الإرشـــادي التدريبي وبناؤه بصـــورته المبدئية القائمة على الأساس النظري لأساليب النظرية السلوكية.

ويهدف البرنامج بشكل عام إلى تطوير مهارات الاتصال ومهارات أسلوب حل المشكلات و مهارات إدارة الوقت، ويتكون البرنامج من عشـــرين جلسة إرشادية مدة كل جلسة (٤٥) دقيقة بمعدل جلســـتين أسبوعياً وفي بداية كل جلسة يتم تخصيص (١٠) دقائق لتذكير المشاركين بأهم نقاط الجلسة السابقة، ومناقشة الواجب البيتي الذي تلقونه والاستماع إلى ملاحظاتهم، وقد اشتملت كل جلسة على عدد من الأهداف وفيما يلي تلخيص لجلسات البرنامج:

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الجلسة الأولى:تمهيد وتعارف والترحيب بالأعضاء وتعريفهم بالبرنامج وأهدافه ومحتواه.

- الجلسة الثانية : تحديد ومناقشة مفهوم مهارات الاتصال وتحديد عناصر الاتصال.
- الجلسة الثالثة: معوقات الاتصال.
- الجلسة الرابعة: تعريف المشاركين بمفهوم الاتصال غير اللفظي ومهاراته.
- الجلسة الخامسة: بناء مهارة الاستماع الفعال والسلوك الحضوري.
- الجلسة السادسة: التعبير عن المشاعر والتدريب على التعبير عن المشاعر.
- الجلسة السابعة: التغذية الراجعة.
- الجلسة الثامنة: ممارسة مهارات الاتصال.
- الجلسة التاسعة: تعريف المشاركين بمهارة أسلوب حل المشكلات ومراحله وخطواته.
- الجلسة العاشرة: تدريب المشاركين على أسلوب حل المشكلات.
- الجلسة الحادية عشرة: تحديد المشكلة وعملية جمع المعلومات وأهميتها.
- الجلسة الثانية عشرة: مهارة توليد البدائل.
- الجلسة الثالثة عشرة: وزن البدائل واتخاذ القرار.
- الجلسة الرابعة عشرة: تنفيذ الحل وتقيمه.
- الجلسة الخامسة عشرة: تعريف المشاركين على ماهية تنظيم الوقت وأهميته.
- الجلسة السادسة عشرة: مهارة تسجيل الوقت وتحليله وتقييمه.
- الجلسة السابعة عشرة: تحديد الأولويات.
- الجلسة الثامنة عشرة: وضع الأهداف ثم وضع خطة لتنفيذ الأهداف.
- الجلسة التاسعة عشرة: برمجة الوقت.
- الجلسة العشرون: الجلسة الختامية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

منهج الدراسة

تم استخدام المنهج شبه التجريبي في هذه الدراسة وذلك للتعرف على أثر البرنامج التدريبي السلوكي على تنمية مهارات المرشدين التربويين في مديريات محافظة اربد.

متغيرات الدراسة

اولا: المتغير المستقل:

البرنامج الإرشادي.

ثانيا: المتغيرات الوسيطة أو التصنيفية:

١- الجنس وتكون من مستويين (ذكور، اناث)

٢- المستوى التعليمي ويتكون من مستويين (بكالوريوس، دراسات عليا) وقد تم جمع الماجستير والدكتوراه في مستوى دراسات عليا لقلة عددهم.

٣- مدة الخدمة وتتكون من مستويين (٥ سنوات فأقل، أكثر من ٥ سنوات) علما بان هذا التخصص جديد في وزارة التربية والتعليم ولا يوجد في مديريات تربية اربد سوى اثنين مدة خدمتهما تزيد على ١٠ سنوات.

ثالثا: المتغير التابع:

يتكون المتغير التابع من مهارات المرشدين والمتمثلة بمهارات الاتصال والتواصل، ومهارات حل المشكلات، ومهارات إدارة الوقت.

التصميم

المجموعة التجريبية:

قياس قبلي تلقى البرنامج التدريبي قياس بعدي

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المجموعة الضابطة:

قياس قبلي لم يتلق البرنامج التدريبي قياس بعدي

التحليل الإحصائي

لأغراض اختبار فرضيات الدراسة والإجابة عم أسئلتها فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة عن أداتها، لكل من القياس القبلي والبعدي، كما تمت مقارنة المتوسطات الحسابية للمجموعتين التجريبية و الضابطة للاختبار البعدي بعد ان تم ضبط الاختبار القبلي عن طريق استخدام تحليل التباين المصاحب (ANCOVA).

هذا وقد تم استخدام نفس الاختبار– تحليل التباين المصاحب لمعرفة أثر البرنامج التدريبي على تنمية المهارات الإرشادية للمرشدين التربويين باختلاف المتغيرات الشخصية (الجنس، المؤهل العلمي، مدة الخدمة).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

هدفت هذه الدراســـة إلى اختبار اثر فاعلية برنامج إرشادي سلوكي على تنمية مهارات المرشـــدين التربويين، بالإضـــافة إلى معرفة فيما اذا كان هذا الأثر يختلف باختلاف المتغيرات الشـــخصـــية (الجنس، المؤهل العلمي، مدة الخدمة). وقد حاولت هذه الدراسة اختبار الفرضيات التالية:

اولا: لا توجد فروق ذات دلالة إحصـــائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq$ ٠،٠٥ بين متوسطات درجات المجموعتين التجريبية والضـــابطة على مقياس المهارات الإرشـــادية البعدي تعزى إلى البرنامج الإرشادي.

ثانيا: لا توجد فروق ذات دلالة احصـــائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq$ ٠،٠٥ بين متوسطات درجات المجموعتين التجريبية والضـــابطة على مقياس المهارات الارشـــادية البعدي تعزى إلى التفاعل بين الجنس والبرنامج الارشادي.

ثالثا: لا توجد فروق ذات دلالة احصـــائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq$ ٠،٠٥ بين متوسطات درجات المجموعتين التجريبية والضـــابطة على مقياس المهارات الإرشـــادية البعدي تعزى إلى التفاعل بين المؤهل العلمي والبرنامج الإرشادي.

رابعا: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq$ ٠،٠٥ بين متوسطات درجات المجموعتين التجريبية والضـــابطة على مقياس المهارات الإرشـــادية البعدي تعزى إلى التفاعل بين مدة الخدمة والبرنامج الإرشادي.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وقبل التاكد من اختبار الفرضيات فانه لا بد أن نبين مستوى مهارات المرشدين السلوكية قبل وبعد البرنامج التدريبي الذي طبق عليهم، حيث تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمهارات حسب المجالات المختلفة كما في الجدول رقم (٥)

جدول رقم (٥)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمهارات المرشدين التربويين قبل وبعد البرنامج التدريبي

المهارات الارشادية	الاختبار القبلي		الاختبار البعدي	
	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
مهارات الاتصال والتواصل	2,741	٠،٣٥٦	3,297	0,372
مهارات حل المشكلات	2,908	0,298	3,313	0,347
مهارات ادارة الوقت	2.775	0.335	3,302	0,312
المهارات مجتمعة	2,810	0,302	3,304	0,307

ن = ٦٩

يتضح من الجدول رقم (٥) أن أعلى المهارات التي كان يمتلكها المرشدون التربويون في مديريات تربية إربد الأولى والثانية والثالثة كانت مهارات حل المشكلات، ثم مهارات إدارة الوقت، وأخيرا مهارات الاتصال والتواصل، حيث كانت الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لهذه المهارات (2,908 وبانحراف معياري ٠،٢٩٨ ، 2,775 وبانحراف معياري 0,335 ، 2,741 وبانحراف معياري 0,302) على التوالي،

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

حيث كانت جميع المتوسطات الحسابية بين أقل من 2,5 وبين 3,5 . وحسب المقياس الموضح في الجدول رقم (٥) فإن مستوى المهارات التي كان يمتلكها المرشدون متوسطة.

هذا ويتضح من الجدول نفسه أن أعلى المهارات التي امتلكها المرشدون التربويون في مديريات تربية اربد بعد الانتهاء من البرنامج التدريبي كانت أيضا مهارات حل المشكلات، ثم مهارات ادارة الوقت، واخيرا مهارات الاتصال والتواصل،

حيث كانت الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لهذه المهارات (٣،٣١٣ وبانحراف معياري ٠،٣٤٧ ، ٣،٣٠٢ وبانحراف معياري ٠،٣١٢ ، ٣،٢٩٧ وبانحراف معياري ٠،٣٧٢) على التوالي، حيث كانت جميع المتوسطات الحسابية بين أقل من ٣،٥ وبين ٤،٥ . وحسب المقياس الموضح في الجدول رقم (٥) فإن مستوى المهارات التي أصبح يمتلكها المرشدون كبيرة.

أما فيما يتعلق باختبار فرضيات الدراسة فقد تم استخدام اختبار تحليل التباين المصاحب (ANCOVA)، ولايجاد الفروق بين مستويات المتغيرات المستقلة فقد تم حساب الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمستويات هذه المتغيرات كما يلي:

اولا: الفرضية الأولى والتي نصها: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq$ ٠،٠٥ بين متوسطات درجات المجموعتين التجريبية والضابطة على مقياس المهارات الارشادية البعدي تعزى إلى البرنامج الإرشادي.

لاختبار صحة هذة الفرضية فقد تم استخدام اختبار تحليل التباين المصاحب، بالاضافة الى حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمجموعتين التجريبية والضابطة للاختبار البعدي كما في الجداول ذات الارقام (٦) (٧)

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول (٦)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للقياسات القبلية والبعدية للمجموعتين الضابطة و التجريبية حسب المجالات

المجالات	المجموعة	القياس البعدي	
		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الاتصال والتواصل	التجريبية	٧٠،٢٠٠	٣،١٦٠
	الضابطة	٦١،٥٨٨	٨،٠٩٨
حل المشكلات	التجريبية	٧١،٣٧١	٣،٦٨٦
	الضابطة	٦١،٠٢٩	٥،٤٦٣
ادارة الوقت	التجريبية	٦٠،٦٨٥	٢،٤٤٦
	الضابطة	٥١،٤٧٠	٢،٧٨٧
المهارات الكلية	التجريبية	٢٠٢،٢٥٧	٥،٥٦٩
	الضابطة	١٧٤،٠٨٨	١٣،٥٩٨

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول رقم (٧)

تحليل التباين المصاحب لمعرفة أثر البرنامج التدريبي على تنمية المهارات الارشادية البعدي مع إلغاء أثر القبلي

المهارات الارشادية	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
مهارات الاتصال والتواصل	المصاحب	١٥٨٩،٩٤٧	١	١٥٨٩،٩٤٧	١١٤،٨٢٤	≤ ٠،٠٠١
	المجموعة	١٤٧٧،٥٧٩	١	١٤٧٧،٥٧٩	١٠٦،٧٠٩	≤ ٠،٠٠١
	الخطأ	٩١٣،٨٨٩	٦٦	١٣،٨٤٧		
	الكلي	٣٠٣٩٥١	٦٩			
مهارات حل المشكلات	المصاحب	٤٢٧،٢٦٥	١	٤٢٧،٢٦٥	٢٧،٦٥٠	≤ ٠،٠٠١
	المجموعة	٢١٢٣،٤٧١	١	٢١٢٣،٤٧١	١٣٧،٤١٨	≤ ٠،٠٠١
	الخطأ	١٠١٩،٨٧٧	٦٦	١٥،٤٥٣		
	الكلي	٣٠٦٣٦٩	٦٩			
مهارات ادارة الوقت	المصاحب	٦٧،١١٨	١	٦٧،١١٨	١١،٢٧٥	٠،٠١
	المجموعة	١٥١٩،٣٣٤	١	١٥١٩،٣٣٤	٢٥٥،٢٢٣	≤ ٠،٠٠١
	الخطأ	٣٩٢،٨٩٥	٦٦	٥،٩٥٣		
	الكلي	٢١٩٤٣٠	٦٩			
المهارات الكلية	المصاحب	٤٦١٣،٤٥٨	١	٤٦١٣،٤٥٨	١١٩،٦٩١	≤ ٠،٠٠١
	المجموعة	١٥٦٢٨،٥١٢	١	١٥٦٢٨،٥١٢	٤٠٥،٤٦٣	≤ ٠،٠٠١
	الخطأ	٢٥٤٣،٩٦٣	٦٦	٣٨،٥٤٥		
	الكلي	٢٤٦٩٣٦٤	٦٩			

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

يتبين من خلال النتـــائج الموضـــحة في الجدول رقم (٧) أن هناك فروقا في مهارات الاتصـــال والتواصل لدى المرشدين التربويين تبعا للبرنامج الارشادي الذي تم التدريب عليه من قبل المجموعة التجريبية، حيث بلغت قيمة ف للمجموعات ١٠٦،٧٠٩ وهي دالة إحصـــائيا على مســـتوى اقل من ٠،٠٥، مما يعني أن البرنامج التدريبي كان ذا أثر في تنمية مهارات الاتصال والتواصل لدى المرشدين التربويين في مديريات تربية اربد.

ولمعرفة الفروق بين المجموعتين فقد تم حســـاب المتوســـطات الحســـابية والانحرافات المعيارية لدرجة مهارات الاتصال والتواصل في المجموعتين (التجريبية والضابطة) في القياس البعدي كما في الجدول رقم (٦)، حيث تبين من خلال هذا الجدول ان الوسط الحسابي لدرجة ممارســـة المرشدين التربويين لمهارات الاتصال والتواصل للاختبار البعدي والذين تدربوا على البرنامج التدريبي قد ازداد بمقدار (٨،٦١٢) درجة، حيث كان الوســـط الحســـابي للمجموعة التجريبية ٧٠،٢٠٠ وبانحراف معياري 3,160، في حين كان الوســـط الحســـابي للمجموعة الضـــابطـــة ٦١،٥٨٨ وبانحراف معياري ٨،٠٩٨، وهذا يدل على انه كان هناك أثر للبرنامج التدريبي على تنمية مهارات الاتصال والتواصل ولصالح المجموعة التجريبية.

هذا ويبين الجدول رقم (٧) أن هناك فروقا في مهارات حل المشكلات لدى المرشدين التربويين تبعا للبرنامج الارشادي الذي تم التدريب عليه من قبل المجموعة التجريبة أيضا، حيث بلغت قيمة ف للمجموعات ١٣٧،٤١٨ وهي دالة إحصـــائيا على مســـتوى أقل من ٠،٠٥، مما يعني أن البرنـــامج التـــدريبي كان له أثر في تنمية مهارات حل المشـــكلات لدى المرشـــدين التربويين.

ولمعرفة الفروق بين المجموعتين فقد تم حســـاب المتوســـطات الحســـابية والانحرافات المعيارية لدرجة مهارات

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

حل المشكلات في المجموعتين (التجريبية والضابطة) في القياس البعدي كما في الجدول رقم (٦)، حيث تبين من خلال هذا الجدول أن هناك فروقاً بين الوسط الحسابي للمجموعة التجريبية والوسط الحسابي للمجموعة الضابطة ولصالح المجموعة التجريبية، حيث كان الوسط الحسابي للمجموعة التجريبية ٧١،٣٧١ وبانحراف معياري ٣،٦٨٦، في حين كان الوسط الحسابي للمجموعة الضابطة ٦١،٠٢٩ وبانحراف معياري ٥،٤٦٣.

ويتبين من الجدول رقم (٧) أيضا أن هناك فروقا في مهارات إدارة الوقت لدى المرشدين التربويين تبعا للبرنامج الارشادي، حيث بلغت قيمة ف للمجموعات ٢٥٥،٢٢٣ وهي دالة احصائيا على مستوى اقل من ٠،٠٥، مما يعني ان البرنامج التدريبي كان ذا أثر في تنمية مهارات ادارة الوقت لدى المرشدين التربويين في مديريات تربية اربد.

ولمعرفة الفروق بين المجموعتين فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة مهارات إدارة الوقت للمجموعتين (التجريبية والضابطة) في القياس البعدي كما في الجدول رقم (٧)، حيث تبين من خلال هذا الجدول انه كانت هناك فروق بين الوسط الحسابي لدرجة ممارسة المرشدين التربويين لمهارات إدارة الوقت للاختبار البعدي في المجموعتين التجريبية والضابطة ولصالح المجموعة التجريبية، حيث كان الوسط الحسابي للمجموعة التجريبية ٦٠،٦٨٥ وبانحراف معياري ٢،٤٤٦، في حين كان الوسط الحسابي للمجموعة الضابطة ٥١،٤٧٠ وبانحراف معياري ٢،٧٨٧.

اما بالنسبة للمهارات الارشادية مجتمعة فقد تبين من الجدول رقم (٧) ايضا ان هناك فروقا في هذه المهارات لدى المرشدين التربويين تبعا للبرنامج الارشادي، حيث بلغت قيمة ف للمجموعات ٤٠٥،٤٦٣ وهي دالة احصائيا على مستوى اقل من ٠،٠٥،

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

مما يعني ان البرنامج التدريبي كان ذا أثر في تنمية المهارات الارشـــادية مجتمعة لدى المرشدين التربويين في مديريات تربية إربد الثلاث.

ولمعرفة الفروق بين المجموعتين التجريبية والضـــابطة فقد تم حســـاب المتوســـطات الحســـابية والانحرافات المعيارية لدرجة المهارات الارشـــادية لهاتين المجموعتين في القياس البعـــدي كما في الجدول رقم (٦)، حيث تبين من خلال هذا الجدول انه كانت هناك فروق بين الوســـط الحســـابي لدرجة ممارسة المرشدين التربويين للمهارات الارشادية للاختبار البعدي في المجموعتين التجريبية والضـــابطة ولصـــالح المجموعة التجريبية، حيث كان الوســـط الحسابي للمجموعة التجريبية ٢٠٢،٢٥٧ وبانحراف معياري ٥،٥٦٩، في حين كان الوســـط الحســـابي للمجموعة الضـــابطة ١٧٤،٠٨٨ وبانحراف معياري ١٣،٥٩٨، مما يعني ان البرنامج التدريبي كان ذا أثر في تنمية المهارات الإرشـــادية لدى المرشـــدين التربويين في مديريات تربية اربد، الأمر الذي يعني رفض الفرضـــية التي تقول لا توجد فروق ذات دلالة إحصـــائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq$ ٠،٠٥ بين متوسطات درجات المجموعتين التجريبية والضابطة على مقياس المهارات الإرشادية البعدي تعزى إلى البرنامج الإرشادي.

ثانيا: الفرضية الثانية والتي نصها لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq$ ٠،٠٥ بين متوســـطات درجات المجموعتين التجريبية والضـــابطة على مقياس المهارات الإرشادية البعدي تعزى للتفاعل بين الجنس والبرنامج الإرشادي.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

لاختبار صـــحة هذه الفرضـــية فقد تم اســـتخدام اختبار تحليل التباين المصاحب، بالإضافة إلى حســـاب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمجموعتين التجريبية والضابطة للاختبار البعدي كما في الجداول ذات الأرقام (٨) (٩)

جدول رقم (٨)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات متغيري الجنس والمجموعة على مقياس المهارات الإرشادية البعدي

المهارات	المجموعة	الجنس	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
مهارات الاتصال والتواصل	الضابطة	ذكر	٦٣،١٥٣	٨،٣٧٥
		انثى	٦٠،٦١٩	٧،٩٧١
		الكلي	٦١،٥٨٨	٨،٠٩٨
	التجريبية	ذكر	٧١،٠٠٠	٣،٢١٤
		انثى	٦٩،٧٢٧	٣،١٠٤
		الكلي	٧٠،٢٠٠	٣،١٦٠
مهـــارات حـــل المشكلات	الضابطة	ذكر	٦١،١٥٣	٨،١٨٣
		انثى	٦٠،٩٥٢	٣،٠٠٧
		الكلي	٦١،٠٢٩	٥،٤٦٣
	التجريبية	ذكر	٧١،٠٧٦	٣،٧٧٤
		انثى	٧١،٥٤٥	٣،٧١٢
		الكلي	٧١،٣٧١	٣،٦٨٦
مهـــارات ادارة الوقت	الضابطة	ذكور	٥٣،٣٨٤	٢،٦٩٣
		اناث	٥٠،٢٨٥	٢،١٤٨
		الكلي	٥١،٤٧٠	٢،٧٨٧
	التجريبية	ذكور	٦١،٦١٥	١،٨٠٤
		اناث	٦٠،٦٨٥	٢،٤٤٦
		الكلي	٦٠،٦٨٥	٢،٤٤٦

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المهارات مجتمعة	الضابطة	ذكور	١٧٧،٦٩٢	١٨،٣٥٤
		اناث	١٧١،٨٥٧	٩،٤٥١
		الكلي	١٧٤،٠٨٨	١٣،٥٩٨
	التجريبية	ذكور	٢٠٣،٦٩٢	٥،٣٩١
		اناث	٢٠١،٤٠٩	٥،٦٢٠
		الكلي	٢٠٢،٢٥٧	٥،٥٦٩

جدول (٩)

تحليل التباين المصاحب لمعرفة أثر الجنس والمجموعة والتفاعل بينهما على مقياس المهارات الإرشادية البعدي مع الغاء اثر القبلي

المهارات	المصدر	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
مهارات الاتصال	المجموعة	١٤٦٥،٨٨٣	١	١٤٦٥،٨٨٣	١٠٥،٣٩٣	≤٠،٠١
	الجنس	٢،٨٩٩	١	٢،٨٩٩	٠،٢٠٨	٠،٦٥٠
	المصاحب	١٥٤٨،٨٤٥	١	١٥٤٨،٨٤٥	١١١،٣٥٧	≤٠،٠١
	المجموعة*الجنس	٢٠،٢٦٠	١	٢٠،٢٦٠	١،٤٥٧	٠،٢٣٢
	الخطأ	٨٩٠،١٦٣	٦٤	١٣،٩٠٩		
	الكلي	٣٠٣٩٥١	٦٩			
مهارات حل المشكلات	المجموعة	١٩٦٤،٧٩١	١	١٩٦٤،٧٩١	١٢٥،١٥٧	≤٠،٠١
	الجنس	١٠،٧٢٢	١	١٠،٧٢٢	٠،٦٨٣	٠،٤١٢
	المصاحب	٤٤٠،٣٠٩	١	٤٤٠،٣٠٩	٢٨،٠٤٨	≤٠،٠١
	المجموعة*الجنس	٤،٣٨٧	١	٤،٣٨٧	٠،٢٧٩	٠،٥٩٩
	الخطأ	١٠٠٤،٧١٤	٦٤	١٥،٦٩٩		
	الكلي	٣٠٦٣٦٩	٦٩			

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

مهارات ادارة الوقت	المجموعة	١٣٦٦،٤٩٨	١	١٣٦٦،٤٩٨	٢٧٤،٨٠٢	≤٠,٠١
	الجنس	٦٦،٩١٠	١	٦٦،٩١٠	١٣،٤٥٦	≤٠,٠١
	المصاحب	٤٦،٧٧٩	١	٤٦،٧٧٩	٩،٤٠٧	٠،٠٠٣
	المجموعة*الجنس	٨،٤٦١	١	٨،٤٦١	١،٧٠٢	٠،١٩٧
	الخطأ	٣١٨،٢٥١	٦٤	٤،٩٧٣		
	الكلي	٢١٩٤٣٠	٦٩			
المهارات الكلية مجتمعة	المجموعة	١٤٤٨٣،٩١٥	١	١٤٤٨٣،٩١٥	٣٧٠،٣٦٧	≤٠,٠١
	الجنس	٣٧،٧٩٤	١	٣٧،٧٩٤	٠،٩٦٦	٠،٣٢٩
	المصاحب	٤٣٣٨،٥٨٣	١	٤٣٣٨،٥٨٣	١١٠،٩٤١	≤٠,٠١
	المجموعة*الجنس	٣،٧٩٩	١	٣،٧٩٩	٠،٠٩٧	٠،٧٥٦
	الخطأ	٢٥٠٢،٨٤٥	٦٤	٣٩،١٠٧		
	الكلي	٢٤٦٩٣٦٤	٦٩			

يتبين من الجدول رقم (٩) انه توجد فروق بين متوسطات درجات المجموعات التجريبية والضابطة على الاختبار البعدي لمهارات الاتصال والتواصل، مهارات حل المشكلات، مهارات ادارة الوقت بالإضافة إلى المهارات الثلاث مجتمعة، حيث بلغت قيمة ف لهما ١٠٥،٣٩٣، ١٢٥،١٥٧، ٢٧٤،٨٠٢، ٣٧٠،٣٦٧ على التوالي، وهن دالات إحصائيا عند مستوى دلاله أقل من ٠،٠٥.

ومن خلال الجدول رقم (٨) يتبين إن هذا الأثر كان لصالح المجموعة التجريبية، حيث بلغ الوسط الحسابي لمهارات (الاتصال والتواصل، حل المشكلات، ادارة الوقت، المهارات مجتمعة) لهذه المجموعة ٧٠،٢٠٠، ٧١،٣٧١، ٦٠،٦٨٥، ٢٠٢،٢٥٧، على التوالي، في حين كان الوسط الحسابي لهذه المهارات للمجموعة الضابطة ٦١،٥٨٨، ٦١،٠٢٩، ٥١،٤٧٠، ١٧٤،٠٨٨ على التوالي.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

هذا ويبين الجدول (٩) انه لا توجد فروق بين متوسطات درجات الذكور والإناث على مستويات مهارات الاتصـــال والتواصـــل، مهارات حل المشكلات، والمهارات الكلية مجتمعة، حيث بلغت قيمة ف لهما ٠،٢٠٨، ٠،٦٨٣، ٠،٩٦٦ وهما غير دالتين إحصـــائيا عند مستوى دلالة اقل من ٠،٠٥. في حين كانت هناك فروق بين الذكور والإناث على مستوى مهارات إدارة الوقت، حيث كانت قيمة ف لها ١٣،٤٥٦ وهي دالة إحصـــائيا عند مســـتوى دلالة اقل من ٠،٠٥. وتبين من الجدول (٨) هذا الفرق كان لصـــالح الذكور، حيث بلغ الوســـط الحسابي لدرجات الذكور على مستوى مهارات إدارة الوقت في المجموعة التجريبية ٦١،٦١٥ وبانحراف معياري ١،٨٠٤، في حين كان الوسط الحسابي لدرجات الإناث على مستوى مهارات إدارة الوقت في نفس المجموعة ٦٠،٦٨٥ وبانحراف معياري ٢،٤٤٦.

ويوضـــح الجـــدول (٩) انه لا يوجد أثر للتفاعل بين متغيري الجنس والمجموعة على مستوى (مهارات الاتصال والتواصل، مهارات حل المشكلات، مهارات ادارة الوقت، والمهارات الكليـــة مجتمعـــة)، حيث بلغت قيمة ف لهما ١،٤٥٧، ٠،٢٧٩، ١،٧٠٢، ٠،٠٩٧ على التوالي وهن غير دالات احصائيا عند مستوى دلالة أقل من ٠،٠٥. بمعنى ان الذكور والاناث أفادوا من البرنامج التدريبي بنفس الدرجة، ونتيجة لذلك فإننا نقبل الفرضية التي تقول لا توجد فروق ذات دلالة احصـــائية عند مســـتوى دلالة $\alpha \leq$ ٠،٠٥ بين متوسطات درجات المجموعتين التجريبية والضـــابطة على مقياس المهارات الإرشـــادية البعدي تعزى إلى التفاعل بين الجنس والبرنامج الإرشادي.

ثالثا: الفرضـــية الثالثة والتي تنص على انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصـــائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq$ ٠،٠٥ بين متوسطات درجات المجموعتين التجريبية والضابطة على مقياس المهارات الإرشادية البعدي تعزى إلى التفاعل بين المؤهل العلمي والبرنامج الإرشادي.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

لاختبار صـــحة هذه الفرضـــية فقد تم اســـتخدام اختبار تحليل التباين المصاحب، بالإضافة الى حســـاب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمجموعتين التجريبية والضابطة للاختبار البعدي كما في الجداول ذات الارقام (١٠) (١١)

جدول رقم (١٠)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات متغيري المؤهل العلمي والمجموعة على مقياس المهارات الإرشادية البعدي

المهارات	المجموعة	المؤهل العلمي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
مهارات الاتصال والتواصل	الضابطة	بكالوريوس	٥٩،٤٦٦	٢،٨٠٠
		دراسات عليا	٧٧،٥٠٠	١٦،٢١٧
		الكلي	٦١،٥٨٨	٨،٠٩٨
	التجريبية	بكالوريوس	٦٩،٩٦٨	٣،٠٨٤
		دراسات عليا	٧٢،٦٦٦	٣،٥١١
		الكلي	٧٠،٢٠٠	٣،١٦٠
مهـــارات حـــل المشاكل	الضابطة	بكالوريوس	٦٠،٢٦٦	٣،٠٦١
		دراسات عليا	٦٦،٧٥٠	١٣،٧٢٠
		الكلي	٦١،٠٢٩	٥،٤٦٣
	التجريبية	بكالوريوس	٧١،٧١٨	٣،٦٢١
		دراسات عليا	٦٧،٦٦٦	٢،٣٠٩
		الكلي	٧١،٣٧١	٣،٦٨٦
مهـــارات ادارة الوقت	الضابطة	بكالوريوس	٥١،١٠٠	٢،٢٩٤
		دراسات عليا	٥٤،٢٥٠	٤،٧٨٧
		الكلي	٥١،٤٧٠	٢،٧٨٧
	التجريبية	بكالوريوس	٦٠،٧١٨	٢،٥٥٥
		دراسات عليا	٦٠،٣٣٣	٠،٥٧٧
		الكلي	٦٠،٦٨٥	٢،٤٤٦

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المهارات مجتمعة	الضابطة	بكالوريوس	١٧٠،٨٣٣	٤،٨١٤
		دراسات عليا	١٩٨،٥٠٠	٣٠،١٦٠
		الكلي	١٧٤،٠٨٨	١٣،٥٩٨
	التجريبية	بكالوريوس	٢٠٢،٤٠٦	٥،٥٩٨
		دراسات عليا	٢٠٠،٦٦٦	٦،١١٠
		الكلي	٢٠٢،٢٥٧	٥،٥٦٩

جدول (١١)

تحليل التباين المصاحب لمعرفة اثر المؤهل العلمي والمجموعة والتفاعل بينهما على مقياس المهارات الإرشادية البعدي مع الغاء اثر القبلي

المهارات	المصدر	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
مهارات الاتصال	المجموعة	٢٦٣،١٠٢	١	٢٦٣،١٠٢	١٩،٤٥٨	≤٠،٠١
	المؤهل العلمي	٣٤،٦٧٧	١	٣٤،٦٧٧	٢،٥٦٥	٠،١١٤
	المصاحب	٤٧٠،٧٣٥	١	٤٧٠،٧٣٥	٣٤،٨١٤	≤٠،٠١
	المجموعة*المؤهل العلمي	٢٥،٧٠٧	١	٢٥،٧٠٧	١،٩٠١	٠،١٧٣
	الخطأ	٨٦٥،٣٦٧	٦٤	١٣،٥٢١		
	الكلي	٣٠٣٩٥١	٦٩			
مهارات حل المشكلات	المجموعة	٤٥٥،٧٩٧	١	٤٥٥،٧٩٧	٣١،٩٦١	≤٠،٠١
	المؤهل العلمي	٦٢،٨٢١	١	٦٢،٨٢١	٤،٤٠٥	٠،٠٤٠
	المصاحب	٣٤١،٠٤٨	١	٣٤١،٠٤٨	٢٣،٩١٥	≤٠،٠١
	المجموعة*المؤهل العلمي	٣٤،٠٩١	١	٣٤،٠٩١	٢،٣٩١	٠،١٢٧
	الخطأ	٩١٢،٧٠٤	٦٤	١٤،٢٦١		
	الكلي	٣٠٦٣٦٩	٦٩			

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

مهارات ادارة الوقت	المجموعة	٤٠٩،٥٨٦	١	٤٠٩،٥٨٦	٦٧،١٨٢	٠,٠١≥
	المؤهل العلمي	٠،٠١٢	١	٠،٠١٢	٠،٠٠٢	٠،٩٦٥
	المصاحب	٣٤،٤٠٠	١	٣٤،٤٠٠	٥،٦٤٢	٠،٠٢١
	المجموعة*المؤهل العلمي	٢،٦٢٢	١	٢،٦٢٢	٠،٤٣٠	٠،٥١٤
	الخطأ	٣٩٠،١٨٦	٦٤	٦،٠٩٧		
	الكلي	٢١٩٤٣٠	٦٩			
المهارات الكلية مجتمعة	المجموعة	٣٤٠٣،٠٤٣	١	٣٤٠٣،٠٤٣	٩٠،٦٠٣	٠,٠١≥
	المؤهل العلمي	١٨،٣١٥	١	١٨،٣١٥	٠،٤٨٨	٠،٤٨٨
	المصاحب	٢٠٤٣،٧٢٧	١	٢٠٤٣،٧٢٧	٥٤،٤١٣	٠,٠١≥
	المجموعة*المؤهل العلمي	٩٥،٢٤٢	١	٩٥،٢٤٢	٢،٥٣٦	٠،١١٦
	الخطأ	٢٥٠٢،٨٤٥	٦٤	٣٩،١٠٧		
	الكلي	٢٤٦٩٣٦٤	٦٩			

يبين الجدول (١١) انه لا توجد فروق بين متوسطات درجات المرشدين الذين يحملون درجة البكالوريوس والمرشدين الذين يحملون درجة الدراسات العليا على مستويات مهارات الاتصال والتواصل، مهارات إدارة الوقت، والمهارات الكلية مجتمعة، حيث بلغت قيمة ف لهما ٢،٥٦٥، ٠،٠٠٢، ٠،٤٨٨ وهما غير دالتين إحصائيا عند مستوى دلالة اقل من ٠،٠٥. في حين كانت هناك فروق بين المرشدين الذين يحملون درجة البكالوريوس وبين المرشدين الذين يحملون درجة الدراسات العليا على مستوى مهارات حل المشكلات، حيث كانت قيمة ف لها ٤،٤٠٥ وهي دالة إحصائيا عند مستوى دلالة أقل من ٠،٠٥. وتبين من الجدول (١٠) ان هذا الفرق كان لصالح المرشدين الذين يحملون درجة البكالوريوس، حيث بلغ الوسط الحسابي لدرجات المرشدين الذين يحملون درجة البكالوريوس على مستوى مهارات حل المشكلات في المجموعة التجريبية ٧١،٧١٨ وبانحراف معياري ٣،٦٢١،

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

في حين كان الوسط الحسابي لدرجات المرشدين الذين يحملون درجة الدراسات العليا على مستوى مهارات حل المشكلات في نفس المجموعة ٦٧،٦٦٦ وبانحراف معياري ٢،٤٤٦.

ويوضح الجدول (١١) انه لا يوجد أثر للتفاعل بين متغيري المؤهل العلمي والمجموعة على مستوى (مهارات الاتصال والتواصل، مهارات حل المشكلات، مهارات ادارة الوقت، والمهارات الكلية مجتمعة)، حيث بلغت قيمة ف لهما ١،٩٠١، ٢،٣٩١، ٠،٤٣٠، ٢،٥٣٦ على التوالي وهن غير دالات إحصائيا عند مستوى دلالة أقل من ٠،٠٥. بمعنى أن المرشدين جميعا سواء الذين يحملون درجة البكالوريوس او الذين يحملون درجة الدراسات العليا قد أفادوا من البرنامج التدريبي بنفس الدرجة، ونتيجة لذلك فإننا نقبل الفرضية التي تقول لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq$ ٠،٠٥ بين متوسطات درجات المجموعتين التجريبية والضابطة على مقياس المهارات الإرشادية البعدي تعزى إلى التفاعل بين المؤهل العلمي والبرنامج الإرشادي.

رابعا: الفرضية الرابعة والتي تنص على انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq$ ٠،٠٥ بين متوسطات درجات المجموعتين التجريبية والضابطة على مقياس المهارات الإرشادية البعدي تعزى إلى التفاعل بين مدة الخدمة والبرنامج الإرشادي.

لاختبار صحة هذة الفرضية فقد تم استخدام اختبار تحليل التباين المصاحب، بالإضافة إلى حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمجموعتين التجريبية والضابطة للاختبار البعدي كما في الجداول ذات الأرقام (١٢) (١٣)

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول رقم (١٢)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات متغيري مدة الخدمة والمجموعة على مقياس المهارات الارشادية البعدي

المهارات	المجموعة	مدة الخدمة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
مهارات الاتصال والتواصل	الضابطة	٥ سنوات فاقل	٥٩،٦٦٦	٢،٤١٠
		٦ سنوات فاكثر	٦٣،١٠٥	١٠،٤٩٨
		الكلي	٦١،٥٨٨	٨،٠٩٨
	التجريبية	٥ سنوات فاقل	٧٠،٠٥٢	٢،٩٧١
		٦ سنوات فاكثر	٧٠،٣٧٥	٣،٤٦١
		الكلي	٧٠،٢٠٠	٣،١٦٠
مهارات حل المشكلات	الضابطة	٥ سنوات فاقل	٥٩،٤٦٦	٢،٨٢٥
		٦ سنوات فاكثر	٦٢،٢٦٣	٦،٦٩٨
		الكلي	٦١،٠٢٩	٥،٤٦٣
	التجريبية	٥ سنوات فاقل	٧١،٢١٠	٣،٥٨٣
		٦ سنوات فاكثر	٧١،٥٦٢	٣،٩١٥
		الكلي	٧١،٣٧١	٣،٦٨٦
مهارات ادارة الوقت	الضابطة	٥ سنوات فاقل	٥٠،٨٠٠	٢،٦٤٢
		٦ سنوات فاكثر	٥٢،٠٠٠	٢،٨٦٧
		الكلي	٥١،٤٧٠	٢،٧٨٧
	التجريبية	٥ سنوات فاقل	٦٠،٤٧٣	٢،٤٣٥
		٦ سنوات فاكثر	٦٠،٩٣٧	٢،٥١٥
		الكلي	٦٠،٦٨٥	٢،٤٤٦
المهارات مجتمعة	الضابطة	٥ سنوات فاقل	١٦٩،٩٣٣	٤،٦٦٧
		٦ سنوات فاكثر	١٧٧،٣٦٨	١٧،٢١٥
		الكلي	١٧٤،٠٨٨	١٣،٥٩٨
	التجريبية	٥ سنوات فاقل	٢٠١،٧٣٦	٥،٠٩٧
		٦ سنوات فاكثر	٢٠٢،٨٧٥	٦،١٩٥
		الكلي	٢٠٢،٢٥٧	٥،٥٦٩

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول (١٣)

تحليل التباين المصاحب لمعرفة أثر مدة الخدمة والمجموعة والتفاعل بينهما على مقياس المهارات الإرشادية ألبعدي مع إلغاء اثر القبلي

المهارات	المصدر	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
مهارات الاتصال	المجموعة	١٤٥٥،١٦٥	١	١٤٥٥،١٦٥	١٠٢،١٩٣	≤٠,٠١
	مدة الخدمة	٢،٤٣٥	١	٢،٤٣٥	٠،١٧١	٠،٦٨٠
	المصاحب	١٤٩٣،٣٩٣	١	١٤٩٣،٣٩٣	١٠٤،٩٨٠	≤٠,٠١
	المجموعة*مدة الخدمة	١،٢٢٨	١	١،٢٢٨	٠،٠٨٦	٠،٧٧٠
	الخطأ	٩١٠،٤٢٨	٦٤	١٤،٢٢٥		
	الكلي	٣٠٣٩٥١	٦٩			
مهارات حل المشكلات	المجموعة	٢١٢٤،٤٦١	١	٢١٢٤،٤٦١	١٣٥،٢٦٨	≤٠,٠١
	مدة الخدمة	١،٢٩٨	١	١،٢٩٨	٠،٠٨٣	٠،٧٧٥
	المصاحب	٣٧٥،٣٥٦	١	٣٧٥،٣٥٦	٢٣،٩٠٠	≤٠,٠١
	المجموعة*مدة الخدمة	١٣،٧٠٢	١	١٣،٧٠٢	٠،٨٧٢	٠،٣٥٤
	الخطأ	١٠٠٥،١٥٧	٦٤	١٥،٧٠٦		
	الكلي	٣٠٦٣٦٩	٦٩			
مهارات ادارة الوقت	المجموعة	١٥٢٣،٠٦٥	١	١٥٢٣،٠٦٥	٢٥١،٣٧٤	≤٠,٠١
	مدة الخدمة	٤،٧٦٩	١	٤،٧٦٩	٠،٧٨٧	٠،٣٧٨
	المصاحب	٥٨،٣٠١	١	٥٨،٣٠١	٩،٦٢٢	٠،٠٠٣
	المجموعة*مدة الخدمة	٠،٤٤٩	١	٠،٤٤٩	٠،٠٧٤	٠،٧٨٦
	الخطأ	٣٨٧،٧٧٣	٦٤	٦،٠٥٩		
	الكلي	٢١٩٤٣٠	٦٩			

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المهارات الكلية مجتمعة	المجموعة	١٥٥٧٦،٣١٤	١	١٥٥٧٦،٣١٤	٣٩٤،٤٥٦	≤٠,٠١
	مدة الخدمة	٢،٧٢٩	١	٢،٧٢٩	٠،٠٦٩	٠،٧٩٣
	المصاحب	٤١٥٥،٥٤٩	١	٤١٥٥،٥٤٩	١٠٥،٢٣٥	≤٠,٠١
	المجموعة*مدة الخدمة	١٤،٥٩٤	١	١٤،٥٩٤	٠،٣٧٠	٠،٥٤٥
	الخطأ	٢٥٢٧،٢٣٩	٦٤	٣٩،٤٨٨		
	الكلي	٢٤٦٩٣٦٤	٦٩			

يبين الجدول (١٣) انه لا توجد فروق بين متوسطات درجات المرشدين الذين خدمتهم ٥ سنوات فاقل والمرشدين الذين خدمتهم ٦ سنوات فأكثر على مستويات مهارات الاتصال والتواصل، مهارات إدارة الوقت، والمهارات الكلية مجتمعة، حيث بلغت قيمة ف لهما ٠،١٧١، ٠،٠٨٣، ٠،٧٨٧، ٠،٠٦٩ على التوالي وهما غير دالتين إحصائيا عند مستوى دلالة أقل من ٠،٠٥

ويوضح الجدول (١٣) انه لا يوجد أثر للتفاعل بين متغيري مدة الخدمة والمجموعة على مستوى (مهارات الاتصال والتواصل، مهارات حل المشكلات، مهارات إدارة الوقت، والمهارات الكلية مجتمعة)، حيث بلغت قيمة ف لهما ٠،٠٨٦، ٠،٨٧٢، ٠،٠٧٤، ٠،٣٧٠ على التوالي وهن غير دالات إحصائيا عند مستوى دلالة أقل من ٠،٠٥. بمعنى أن المرشدين جميعا سواء الذين خدمتهم ٥ سنوات فأقل او ٦ سنوات فأكثر قد أفادوا من البرنامج التدريبي بنفس الدرجة، ونتيجة لذلك فإننا نقبل الفرضية التي تقول لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq$ ٠،٠٥ بين متوسطات درجات المجموعتين التجريبية والضابطة على مقياس المهارات الإرشادية البعدي تعزى إلى التفاعل بين مدة الخدمة والبرنامج الإرشادي.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الخامس

مناقشة النتائج

هدفت هذه الدراســـة إلى التعرف على أثر فاعلية برنامج إرشـــادي ســـلوكي في تنمية مهارات المرشـــدين التربويين في مديريات تربية إربد الأولى والثانية والثالثة، وقد حاولت هذه الدراسة اختبار فرضياتها كما يلي:

اولا: الفرضية الأولى والتي نصها "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة α ≤ ٠،٠٥ بين متوسطات درجات المجموعتين التجريبية والضابطة على مقياس المهارات الإرشادية البعدي تعزى إلى البرنامج الإرشادي."

للتأكد من اختبار هذه الفرضية تم تقسيم عينة الدراسة إلى مجموعتين أحداهما تم تدريبها على برنامج إرشادي سلوكي من إعداد الباحثة والأخرى لم يتم تدريبها على هذا البرنامج، وبعد الانتهـــاء من التدريب للمجموعة الأولى –المجموعة التجريبية– طبق على المجموعتين اختبار لقياس المهارات الإرشـــادية وقبل وبعد البرنامج التدريبي. وبعد اختبار المقياس إحصـــائيا فقد خرجت الباحثة بنتيجة مفادها إن هناك فروقا في هذه المهارات لدى المرشـــدين التربويين تبعا للبرنامج الإرشادي عند مستوى دلالة اقل من ٠،٠٥، مما يعني ان البرنامج التدريبي كان ذا اثر في تنمية المهارات الإرشادية مجتمعة لدى المرشدين التربويين في مديريات تربية اربد الثلاث، حيث كان هناك فروق في المهارات الثلاث كما يلي:

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- كان هناك فروق في مهارات الاتصال والتواصل لدى المرشدين التربويين تبعا للبرنامج الإرشـــادي الـــذي تم التدريب عليه من قبل المجموعة التجريبية ولصـــالح المجموعة التجريبية.
- كان هناك فروق في مهارات حل المشـــكلات لدى المرشـــدين التربويين تبعا للبرنامج الإرشـــادي الـــذي تم التدريب عليه من قبل المجموعة التجريبية ولصـــالح المجموعة التجريبية.
- كـــان هنـــاك فروق في مهارات ادارة الوقت لدى المرشـــدين التربويين تبعا للبرنامج الإرشـــادي الـــذي تم التدريب عليه من قبل المجموعة التجريبية ولصـــالح المجموعة التجريبية.

وهذا يعني أن البرنامج التدريبي كان ذا اثر في تنمية مهارات الاتصال والتواصل، مهارات حل المشكلات، ومهارات إدارة الوقت لدى المرشدين التربويين في مديريات تربية إربد الثلاث، الأمر الذي يدل على رفض فرضية الدراسة.

ويمكن عزو ذلك إلى إدراك المرشـــدين لمثل هذه المهارات أثناء التعامل مع المسترشدين، الأمر الذي أدى إلى تغيير مفاهيم المرشدين حول هذه المهارات وتنميتها، والتركيز والتفاعل مع البرنـــامج التدريبي الذي تم تطبيقة على المجموعة التجريبية، حيث تناول البرنامج الارشـــادي مجموعة من المهارات التي تساعد المرشد على كيفية التعامل مع المسترشدين مثل كيفية الجلوس مع المســـترشـــد وكيفيـــة مخـــاطبته والتعامل معه، كما تناول البرنامج التدريبي مهارات حل المشـــكلات مثل مهارات تحديد المشكلة ومهارات أسلوب حل المشكلة وكيفية اتخاذ القرار لحل المشكلة بعد أن تتم دراستها وتجميع المعلومات حولها ودراسة البدائل وتمحيصها، هذا وقد تناول

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

البرنـــامج مجموعـــة من المهـــارات حول عمليـــة ادارة الوقت ووضـــع الخطط العلاجية للمسترشدين في فترة زمنية ملائمة.

وهذا يتفق بشـــكل عام مع العديد من الدراســـات الســـابقة التي أشارت إلى فاعلية مثل هذه البرامج مثل دراســـة Webster (١٩٩٤) ودراســـة عارف (٢٠٠٢)، كما اتفقت نتائج هذه الدراســـة أيضا مع ما توصلت إليه العديد من الدراسات التي بحثت اثر التدريب على المهارات الإرشـــادية ودراســـة الصمادي (١٩٩٤) و دارسة الهواري (٢٠٠٧) اذ بينت جميع الدراسات السابقة أن البرامج التدريبية الإرشادية كانت فعالة في تنمية مهارات المرشدين التربويين.

ويدعم نتائج هذه الدراســـة أيضـــا الاتجاه النظري الذي يرى أن المرشـــد التربوي يجب أن يستخدم الأسلوب العلمي لمساعدة الفرد في حل مشاكله وهذا يجب أن يستعمل من قبل مرشدين مهرة يمتلكون الخبرة الكافية(المعروف والحديثي، ٢٠٠٣)، حيث يحتاج المرشـــد الى مجموعة من المهارات التي ينبغي ان تتوافر لديه ويتقنها كمهارات الاتصـــال والتواصـــل ومهارات حل المشـــكلات ومهارات ادارة الوقت، بالإضـــافة إلى المهارات العامة مثل اختيار طريقة الإرشاد وتقويم النتائج(العموش، ٢٠٠٢).

ثانيا: الفرضية الثانية والتي نصها لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq$ ٠،٠٥ بين متوسطات درجات المجموعتين التجريبية والضابطة على مقياس المهارات الإرشادية البعدي تعزى إلى التفاعل بين الجنس والبرنامج الإرشادي.

لاختبار صحة هذة الفرضية فقد تم استخدام اختبار تحليل التباين المصاحب، للمجموعتين التجريبية والضـــابطة للاختبار البعدي وإلغاء الاختبار القبلي، حيث توصلت الباحثة الى النتيجة التالية:

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- لا توجد فروق بين متوسطات درجات الذكور والإناث على مستويات مهارات الاتصال والتواصـــل، مهارات حل المشـــكلات، والمهارات الكلية مجتمعة، في حين كانت هناك فروق بين الذكور والاناث على مستوى مهارات ادارة الوقت، وقد كان هذا الفرق لصالح الذكور.
- لا يوجد أثر للتفاعل بين متغيري الجنس والمجموعة على مســـتوى (مهارات الاتصـــال والتواصـــل، مهارات حل المشكلات، مهارات ادارة الوقت، والمهارات الكلية مجتمعة)، بمعنى أن الذكور والإناث أفادوا من البرنامج التدريبي بنفس الدرجة، ونتيجة لذلك فإننا نقبل الفرضـــية التي تقول لا توجد فروق ذات دلالة إحصـــائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq$ ٠،٠٥ بين متوســـطات درجات المجموعتين التجريبية والضابطة على مقياس المهارات الإرشادية البعدي تعزى إلى التفاعل بين الجنس والبرنامج الإرشادي.

ويمكن تفســـير هذه النتيجة بان البرنامج الإرشادي الذي تم تطبيقه اشتمل على تدريبات متنوعة لتنمية المهارات الإرشـــادية بغض النظر عن متغير الجنس، اذ اجتمع الذكور و الإناث معا لتلقى البرنامج دونما تمييز بينهم، هذا بالإضافة إلى تلقي الذكور و الإناث البرنامج التدريبي من نفس المدرب، الأمر الذي أدى إلى تنمية المهارات الإرشـــادية لكلا الجنســـين بنفس الدرجة تقريبا.

وقد اختلفت نتائج هذه الدراسة مع بعض نتائج دراسة الصمادي (١٩٩٤) في حين اتفقت مع بعض النتائج، حيث بينت نتائج دراســـة الصـــمادي أن المتوســـطات المعدلة للأفراد الذين شـــاركوا في التدريب الذي خضـــعت إلية المجموعة التجريبية كانت أعلى بدلالة إحصائية مقارنة مع المجموعة الضابطة التي لم تخضع إلى إي نوع من التدريب على مقياس مهارات

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الإرشـــاد السلوكي، كما بينت نفس الدراسة انه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية يمكن أن تعزى إلى الجنس او التفاعل بين الجنس والمجموعة.

هــذا وقد اتفقت ايضـــا هذه الدراســـة في عدم وجود اثر للجنس على تنمية المهارات الإرشـــادية لدى المرشـــدين مع العديد من الدراسات مثل دراسة العموش (٢٠٠٢) ودراسة الرحال(١٩٨٦)، في حين فقد اختلفت نتائج هذه الدراســـة مع بعض الدراسات التي وصلت إلى أن هناك فروقا ذات دلالة إحصـــائية في امتلاك المرشـــدين لبعض المهارات الإرشادية تعزى إلى الجنس.

ثالثا: الفرضية الثالثة والتي تنص على انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq$ ٠،٠٥ بين متوسطات درجات المجموعتين التجريبية والضابطة على مقياس المهارات الإرشادية البعدي تعزى إلى التفاعل بين المؤهل العلمي والبرنامج الإرشادي.

لقد تم اســـتخدام اختبار تحليل التباين المصـــاحب لاختبار فيما اذا كانت هناك فروق متوسطات درجات المجموعتين الضابطة والتجريبية على مقياس المهارات الارشادية البعدي مع بين إلغـــاء أثر القبلي تعزى إلى التفـــاعـــل بين المؤهل العلمي والمعالجة، وقد خرجت الباحثة بالنتائج التالية:

- لا توجد فروق بين متوســـطات درجات المرشـــدين الذين يحملون درجة البكالوريوس والمرشـــدين الذين يحملون درجة الدراســـات العليا على مســـتويات مهارات الاتصال والتواصل، مهارات ادارة الوقت، والمهارات الكلية مجتمعة، في حين كانت هناك فروق بين المرشدين الذين يحملون درجة البكالوريوس وبين المرشدين الذين يحملون درجة

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- الدراسات العليا على مستوى مهارات حل المشكلات، وكان هذا الفرق لصالح المرشدين الذين يحملون درجة البكالوريوس.
- لا يوجد أثر للتفاعل بين متغيري المؤهل العلمي والمجموعة على مستوى (مهارات الاتصال والتواصل، مهارات حل المشكلات، مهارات إدارة الوقت، والمهارات الكلية مجتمعة)، بمعنى ان المرشدين جميعا سواء الذين يحملون درجة البكالوريوس او الذين يحملون درجة الدراسات العليا قد إفادوا من البرنامج التدريبي بنفس الدرجة، ونتيجة لذلك فاننا نقبل الفرضية التي تقول لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq$ ٠،٠٥ بين متوسطات درجات المجموعتين التجريبية والضابطة على مقياس المهارات الإرشادية البعدي تعزى إلى التفاعل بين المؤهل العلمي والبرنامج الإرشادي.

وقد يكون السبب أيضا هو طريقة بناء البرنامج التدريبي في التعامل مع المرشدين دون النظر الى مستواهم العلمي، اذ تم التعامل مع المرشدين كوحدة واحدة دون التمييز على اساس المؤهل العلمي، وكانت عملية التدريب واحدة لجميع المتدربين، الأمر الذي أبعد تاثير المستوى العلمي للمرشدين، هذا بالإضافة إلى دور البرامج التدريبية في تاهيل وتنمية مهارات المرشدين بغض النظر عن المستوى العلمي للمرشدين، لما لهذه البرامج التدريبية من اهمية في تحسين مهارات المرشدين، اذ أن المتتبع لحركة تطور برامج إعداد المرشدين في الولايات المتحدة الامريكية كمركز جوهري في هذا الميدان، يلاحظ نموا سريعا يرافقه العديد من الابحاث كما ونوعا، لدرجة أصبحت معها إمكانية إعداد برامج تدريبية متخصصة لإعداد مرشدي الزواج والأسرة وبرامج أخرى متخصصة لإعداد المرشدين للعمل مع المسترشدين من ثقافات مختلفة وذلك لمواجهة حاجات المجتمع المستجدة(الصمادي، ١٩٩٤).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وقد اختلفت نتائج هذه الدراسة مع دراسة العموش(٢٠٠٢)، اذ توصلت دراسة العموش الى عـــدم وجود فروق ذات دلالـــة في اجابات أفراد العينة عن المقياس ترجع إلى المؤهل العلمي، باستثناء مجال التقييم وإصدار الأحكام.

وقد اختلفت ايضا نتيجة هذه الدراسة مع دراسات كل من Mecgillis (١٩٩٥) ودراسة زيادة (١٩٩٨).

رابعا: الفرضية الرابعة والتي تنص على انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq$ ٠،٠٥ بين متوسطات درجات المجموعتين التجريبية والضابطة على مقياس المهارات الارشادية البعدي تعزى إلى التفاعل بين مدة الخدمة والبرنامج الإرشادي.

لاختبار صـــحة هذه الفرضـــية فقد تم استخدام اختبار تحليل التباين المصاحب، للمجموعتين على مقياس المهارات الإرشـــادية البعدي مع إلغاء اثر القبلي، حيث توصلت الباحثة الى النتائج التالية:

- انه لا توجد فروق بين متوســـطات درجات المرشـــدين الذين خدمتهم ٥ ســـنوات فاقل والمرشـــدين الذين خدمتهم ٦ سنوات فاكثر على مستويات مهارات الاتصال والتواصل، مهارات ادارة الوقت، والمهارات الكلية مجتمعة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- لا يوجد أثر للتفاعل بين متغيري مدة الخدمة والمجموعة على مستوى (مهارات الاتصال والتواصـــل، مهارات حل المشكلات، مهارات ادارة الوقت، والمهارات الكلية مجتمعة)، بمعنى أن المرشـــدين جميعا سواء الذين خدمتهم ٥ سنوات فاقل او ٦ سنوات فاكثر قد أفادوا من البرنامج التدريبي بنفس الدرجة، ونتيجة لذلك فاننا نقبل الفرضية التي تقول لا توجد فروق ذات دلالة احصـــائية عند مستوى دلالة $\alpha \geq$ ٠،٠٥ بين متوسطات درجات المجموعتين التجريبية والضـــابطة على مقياس المهارات الإرشـــادية البعدي تعزى إلى التفاعل بين مدة الخدمة والبرنامج الإرشادي.

يبـــدو ان البرنـــامج التدريبي قد حاول تخطي متغير الخبرة من خلال إلغاء أثره في تنمية المهـــارات الإرشـــادية، وقد يكون ســـبب عدم وجود أثر لمتغير الخبرة في تنمية المهارات الإرشـــادية هو حداثة موضـــوع الإرشـــاد نسبيا في الأردن، هذا بالإضافة إلى حداثة الدراسات والأبحاث في هذا المجال خاصة التي تتعلق بفاعلية برامج تدريبية من أجل إعداد مرشدين ذوي كفاءة عالية، الأمر الذي قد ابعد اثر الخبرة في تنمية المهارات الإرشادية.

وقد اختلفت نتائج هذه الدراسة مع دراسة زيادة (١٩٩٨) والتي اظهرت انه توجد فروق دالة إحصائيا بين متوسطات أداء المرشدين للمهارات الأساسية والمتقدمة تعزى إلى الخبرة، ودراسة فريحات (١٩٩٥) والتي أظهرت أيضـــا انه يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لمهارات الاتصال لدى المرشـــد على فاعليته في تقديم الخدمات الإرشـــادية، في حين فقد اتفقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة الهواري (٢٠٠٧) والتي توصلت إلى انه لا توجد فروق في مهارات المرشدين التربويين في التعامل مع الازمات النفسية للمراهقين تعزى إلى متغير الخبرة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وقد اختلفت أيضا نتائج هذه الدراسة مع دراسة العموش (٢٠٠٢) التي توصلت الى انه توجد فروق ذات دلالة في اجابات المرشـــدين عن بعض فقرات المقياس واتفقت في عدم وجود فروق على بعض فقرات المقيـــاس الأخرى تعزى إلى الخبرة. وهذا يدل على أن البرنامج التدريبي الذي صـــمم لتنمية المهارات الإرشـــادية قد اثبت فعاليته في توحيد المرشـــدين وتنمية قدراتهم الإرشادية بغض النظر عن جنسهم ومستواهم العلمي وخبرتهم، حيث تمت إتاحة المجال للتعارف بين المشـــاركين مع بعضـــهم بعضـــا بهدف إيجاد جو للتواصل بين المرشدين، كما أن المواد التدريبية التي اشـــتمل عليها البرنامج أسهمت في تنمية مهارات المرشدين في المجالات المختلفة ســـواء مهارات الاتصـــال والتواصل او مهارات حل المشكلات او مهارات إدارة الوقت، اذ تم التـــدريب على هذه المهارات لجميع المرشـــدين بنفس المســـتوى بغض النظر عن المتغيرات المستقلة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

التوصيات

على ضـــوء ما تتبعته هذه الدراســـة انطلاقا من اسئلتها وفروضها ومرورا بإطارها النظري المتمثل بالدراســـات الســـابقة و طرح الأدبيات الفكرية من رؤاها لهذا الموضـــوع، وبعد تحليل النتائج ومناقشتها فإنها توصي بما يلي:

- قيـــام وزارة التربية و التعليم بعقد دورات تدريبية للمرشـــدين من أجل تنمية مهارتهم الإرشـــادية بشكل عام ومهارات الاتصال والتواصل ومهارات حل المشكلات ومهارات إدارة الوقت بشكل خاص.
- إجراء دراســـات مستقبلية حول البرامج التدريبية للمرشدين على بيئات مختلفة ومهارات مختلفة ومتغيرات لم تتناولها هذه الدراسة.
- تفعيل البرامج التدريبية وتدريســـها للطلبة ضـــمن برنامج البكالوريوس على مســـتوى الجامعات الأردنية، بالإضـــافة إلى توحيد برامج إعداد المرشـــدين وتأهيلهم في جميع الجامعات الأردنية.
- عمل اســـتطلاع حول المهارات المتدنية للمرشدين، بالإضافة إلى الدورات التي يرغب المرشد في الخضوع لها.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المراجع العربية :

-القران الكريم .-

إبراهيم، سهام (٢٠٠٧). **بناء برنامج إرشادي جمعي لتدريب الأمهات على مهارات الاتصال وحل المشكلات وقياس أثره في تحسين المعاملات الأسرية**، اطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا: عمان، الأردن.

- الأسدي، سعيد وإبراهيم ، ومروان (٢٠٠٣) . **الإرشاد التربوي : مفهومه – خصائصه – وما أهميته** . عمان: الدار العلمية الدولية للنشر والتوزيع ودار الثقافة للنشر والتوزيع

- الأسمر ، نهله ريمون (٢٠٠٠). **اثر برنامج إرشاد جمعي في تحسين مهارة المرشد الزميل على التواصل ومساعدة الطلبة الذين يواجهون مشكلات تكيف مدرسي** ، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا الجامعة الأردنية: عمان ،الأردن .

- الأسمر، هنادي(٢٠٠٠). **مدى توافر مهارات الاتصال الفعال لدى مديري المدارس** الأساسية الحكومية والخاصة في اربد رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك: الأردن.

-البيلاوي، إيهاب وعبد الحميد أشرف (١٤٢٥هـ). **التوجيه والإرشاد النفسي المدرسي**. ط٢ . الرياض: دار الزهراء .

- أبو اسعد ، احمد عبد اللطيف (٢٠٠٩). **المهارات الإرشادية** . عمان: المسيرة للنشر والتوزيع .

- أبو حطب ، فؤاد عبد اللطيف وصادق ، آمال (١٩٨٠). **علم النفس التربوي**.القاهرة: مطبعة مصر الجديدة .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- أبو حماد ، ناصر الدين (٢٠٠٦). **دليل المرشد التربوي (دليل ميداني)**. عمان: جدارا للكتاب الجامعي و عالم الكتب الحديث: اربد.
- أبو عباه، صالح بن عبد الله ونيازي، عبد المجيد بن طاش (٢٠٠١). **الإرشاد النفسي والاجتماعي**. ط١ ، الرياض: مكتبة العبيكان .
- أبو عرقوب، إبراهيم (١٩٩٣). **الاتصال الإنساني ودوره في التفاعل الاجتماعي**.عمان: مجدلاوي للطباعة والنشر.
- أبو عيطة ، سهام (١٩٩٧). **مبادئ الإرشاد النفسي**. ط١. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع .
-أبو عيطة، سهام واحمد، احمد عطا (٢٠٠٥). فاعلية برنامج إرشاد مجمعي لتحسين التوافق النفسي ومفهوم الذات لدى الأطفال المساء إليهم. **مجلة العلوم التربوية والنفسية**، المجلد٦ ، العدد٣ .
- أبو الغنم ، خالد(٢٠٠٢). اثر الرسائل غير اللفظية في فاعلية الاتصال الإداري للإدارات الحكومية في لواء ذيبان " دراسة ميدانية " . **مؤتة للبحوث ودارسات** . المجلد السابع عشر ، العدد السابع .
- ازرعي، شاهر (١٩٨٠). **دراسة صدق الاختيار " إدارة علاقات الاتصال " بصورة معربة ومعدلة للبيئة الأردنية**، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية: عمان، الأردن.
- بسيسو ، حياة (٢٠٠٦). **بناء برنامج إرشاد سلوكي وقياس فاعلية في تخفيض القلق**. رسالة ماجستير غير منشورة : جامعة عمان العربية للدراسات العليا: عمان، الأردن.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- البعلبكي ، منير (١٩٩٢) . **المورد. قاموس انجليزي – عربي** . بيروت ، دار العلم للملايين .

- بنات ، سهيلة (٢٠٠٤). **اثر التدرب على مهارات الاتصال وحل المشكلات في تحسين تقدير الذات والتكيف لدى النساء المعنفات وخفض مستوى العنف الأسري** . اطروحة دكتوراه غير منشورة ، الجامعة الأردنية : عمان، الأردن.

- بنيان، عبد الله (٢٠٠٧) . **بناء برنامج إرشادي تدريبي وقياس أثره في علاج بعض المشكلات السلوكية لدى عينة من الأطفال ذوي الإعاقة السمعية** . اطروحة دكتوراه غير منشورة ، جامعة عمان العربية للدراسات العليا : عمان، الأردن.

- بيتر ، جون (١٩٨٧). **الاتصال الجماهيري**. ترجمة: عمر الخطيب . بيروت : المؤسسة العربية للدراسات والنشر .

- بيدس ، هالة (١٩٩٥) . **إدارة الوقت لدى مديري ومديرات المدارس الثانوية الحكومية في محافظة عمان**. رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة اليرموك : إربد، الأردن.

- تيمب ، دايل (١٩٩١) . **إدارة الوقت** . عمان : معهد الادارة العامة .

- جاد الله ، د. محمود. **إدارة الأزمات** . عمان : دار أسامة للنشر والتوزيع .

- جميل ، سمية (٢٠٠٥). **الإرشاد النفسي**. القاهرة: عالم الكتب.

- حبيب ، راكان(٢٠٠٤). **مهارات ووسائل التواصل**. السعودية: دار جدة

- حداد، عفاف ودحادحة، باسم (١٩٩٨) . فاعلية برنامج إرشادي مجمعي في التدريب على حل المشكلات والاسترخاء العصبي في ضبط التوتر، **مجلة مركز البحوث التربوية**، ٧(١٣)، جامعة قطر ، ص ٥١ – ٧٦ .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- حسين، طه عبد العظيم (٢٠٠٤). **الإرشاد النفسي: النظرية- التطبيق- التكنولوجيا**. عمان: دار الفكر

-حسين، طه عبد العظيم (٢٠٠٨). **استراتيجيات تعديل السلوك للعاديين وذوي الاحتياجات الخاصة** الإسكندرية : دار الجامعة الجديدة للنشر .

-حمدي، نزيه (١٩٩٨). علاقة مهارة حل المشكلات الاكتئاب لدى طلبة الجامعة . **دراسات العلوم التربوية**، المجلد ٢٥ ،العدد ١ .

- حميدات، روضة (٢٠٠٧). **بناء تصميم مقاييس مهارات الاتصال لدى طلبة الجامعات الأردنية** .رسالة ماجستير غير منشورة جامعة مؤتة: الكرك، الأردن.

- الحياني، عصام محمد (١٩٨٩). **الإرشاد التربوي النفسي** . جامعة الموصل : دار الكتب للطباعة والنشر .

- خالد ، عمرو (٢٠٠٣). **قيمة الوقت**. مصر : الدقي ، دار أريج للنشر .

- الخشروم ،محمد ومرسي ، نبيل (١٩٩٩). **إدارة الأعمال (المبادئ والمهارات والوظائف)**. الرياض: مكتبة الشعري .

- الخصاونة، باتريشيا (١٩٩٨). **مشاكل الاتصال بين طلبت الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريب في جامعة اليرموك من وجهة نظر الطلبة**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك : إربد، الأردن .

- الخطيب، صالح (٢٠٠٧). **الإرشاد النفسي في المدرسة أسسه نظرياته وتطبيقاته**. العين: دار الكتاب العربي

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

-الداهري صالح حسن (٢٠٠٠). مبادئ **الإرشاد النفسي والتربوي**. دار الكندي للنشر والتوزيع: اربد، الأردن.

-الداهري، صالح حسن (٢٠٠٥). **علم النفسي الإرشادي نظرياته وأساليبه الحديثة**، ط١ عمان: دار وائل للنشر.

- الداهري، صالح حسن (٢٠٠٨). **الإرشاد النفسي المدرسي (أساليبه و نظرياته)**. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع

- داوود نسيمه وفريحات، شيرين (١٩٩٧) العلاقة بين مهارات الاتصال لدى المرشد وجنسه وعدد سنوات خبرته وفاعليته في تقديم خدمات الإرشاد كما يراها المرشدون ، **دراسات الجامعة الأردنية والعلوم التربوية** مجلد ٢٤، العدد١، عمان: الأردن .

- دبور ، عبد اللطيف والصافي، عبد الحكيم (٢٠٠٧). **الإرشاد المدرسي بين النظرية والتطبيق** عمان: دار الفكر .

- الدحادحة ،باسم (١٩٩٥) **أثر التدريب على حل المشكلات و الاسترخاء العضلي في ضبط التوتر النفسي** ، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة اليرموك ،إربد: الأردن

- دير وجروف ،اتلي (١٩٩٤) . **دليل بناء الخطة المدرسية لمواجهة الأزمات والطوارئ.** ترجمة : اربيحات ، صبري وزكريا ، زهير ، عمان : منظمة الأمم المتحدة (اليونيسيف)

- ربيع ، هادي مشعان (٢٠٠٤). **الإرشاد التربوي و النفسي من المظهر الحديث** . ط١ عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- ربيع، هادي مشعان (٢٠٠٣) **الإرشاد التربوي مبادئه وأدواره والأساسية**.عمان، الدار العلمية الدولية ودار الثقافة للنشر والتوزيع .
- الرشدان ، عز خالد علي (٢٠٠٦) . **اثر برنامج تدريبي للأمهات على مهارات تعديل السلوك في تحسين سلوك الطاعة عند الأطفال وتفاعلهم مع أطفالهم** ، اطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان : الأردن .
- الرشيدي ، هادي (٢٠٠٧) . **مدى ممارسة المرشدين التربويين في مدارس الرياض الثانوية لمهارات الاتصال والأساليب الإرشادية** ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة اليرموك: إربد، الأردن.
- الرشيدي ، لزام (٢٠٠٧) . **تصميم برنامج إرشادي مجمعي للتدريب على مهارات التواصل وأثره في خفض التوتر النفسي وتحسين الرضا الوظيفي لدى العاملين في الشرطة الدولية في الكويت** . رسالة ماجستير، جامعة اليرموك: إربد، الأردن.
- الرشيدي ، بشير (٢٠٠٠) . **مقدمة في الإرشاد النفسي** . مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع .
- الزبون ، سليم عودة (١٩٩٦) . **المرشد النفسي التربوي** ، المطابع العسكرية ، عمان : الأردن.
- الزبون ، سليم عودة (١٩٨٧). **اثر مهارات الاتصال عند المرشد وخبرته العلمية في الإرشاد ومؤهله العلمي على تقبل المديرين والمعلمين للعملية الإرشادية في الأردن** . رسالة ماجستير ، الجامعة الأردنية ، عمان : الأردن .
- الزريقي ، سيف الدين (٢٠٠٠) . **اثر التدريب على مهارة حل المشكلات في الضغط النفسي وتقدير الذات لدى المراهقين في مدينة عمان** . رسالة ماجستير غير منشورة الجامعة الأردنية :عمان : الأردن .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- الزعبي ، خالد (٢٠٠٥) . اثر توافر مهارات الاتصال الرسائل غير اللفظية على فاعلية الاتصال الإداري : دراسة ميدانية في مركز الأجهزة الحكومية في محافظة الكرك . **دراسات العلوم الإدارية** ، المجلد ٣٢ ، العدد ٢ .

- الزعبي ، اسعد (١٩٩٦). **محاضرات حول برنامج إرشاد مجمعي عن مهارات الاتصال** . الجامعة الأردنية : عمان ، الأردن .

- زهران ، حامد عبد السلام (١٩٨٥). **التوجيه والإرشاد النفسي** . ط٢ ، القاهرة ، عالم الكتب.

- زهران ، حامد عبد السلام (١٩٨٧) . **قاموس علم النفس " انجليزي – عربي "** . ط ٢ القاهرة :عالم الكتب .

- زهران ، حامد عبد السلام (٢٠٠٢) . **التوجيه والإرشاد النفسي** . ط ٣، القاهرة : عالم الكتب للنشر والتوزيع .

- الزواوي ، رنا احمد (١٩٩٢) . **اثر الإرشاد الجمعي للتدريب على حل المشكلات في خفض التوتر** ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الأردنية : الأردن .

- زيادة ، احمد رشيد (١٩٩٨) . **مدى امتلاك المرشد التربوي للمهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات** ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة اليرموك : اربد ، الأردن .

- السحيمات ،ياسين خلف (٢٠٠٥). إدارة الوقت ومعيقات استخدامه من وجهة نظر العاملين في الأجهزة الإدارية الخدمية في محافظة الكرك ، **مؤتة للبحوث والدراسات** .

- السفاسفة ، محمد إبراهيم (٢٠٠٣) . **أساسيات في الإرشاد والتوجيه النفسي التربوي** ، مكتبة الفلاح، الكويت .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- سماره ، عزيز ونمر ، عصام (١٩٩١) . **محاضرات في التوجيه والإرشاد** . ط ١ . عمان : دار الفكر .
- سويد ، عبد المعطي (٢٠٠٣). **مهارات التفكير ومواجهة الحياة** . العين : دار الكتاب الجامعي.
- الشاوي ، رعد وأبو سلطانة ، نجلاء (٢٠٠٣) . مهارة تنظيم الوقت والتحصيل الدراسي في ضوء بعض المتغيرات لدى طلبة جامعة اليرموك . **أبحاث اليرموك " سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية** " .
- الشناوي ، محمد محروس (١٩٩٦). **العملية الإرشادية والعلاجية . القاهرة** : دار غريب للطباعة والنشر .
- الشوبكي ، نايفة حمدان (٢٠٠٤). **فاعلية برنامج التدريب الوالدين على مهارات الاتصال في خفض الضغوطات النفسية وتحسين التكيف لدى الآباء والأبناء** ، اطروحة دكتوراه غير منشورة جامعة عمان العربية للدراسات العليا : عمان ، الأردن .
- الصمادي ، احمد عبد المجيد (١٩٩٤). فعالية برنامج تدريبي على مهارات المرشدين ، **سلسلة أبحاث اليرموك** ، م ١٠ ، ع ١ ، جامعة اليرموك : الأردن .
- الضامن ، منذر (٢٠٠٣). الإرشاد النفسي : **أسسه الفنية والنظرية** . مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع ، الكويت .
- ضمرة ، جلال وأبو عميرة ، عريب وعشا ، انتصار (٢٠٠٧) . **تعديل السلوك** . عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع .
- الطراونة ، تحسين واللوزي ، سليمان (١٩٩٦) . إدارة الوقت : دراسة ميدانية استطلاعية . **مؤتة للبحوث والدراسات** ، المجلد الحادي عشر ، العدد الرابع .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- الظاهر ، قحطان احمد (٢٠٠٤) . **تعديل السلوك** . ط ٢ ، عمان : دار وائل للنشر والتوزيع.
- عبد الله ، شوقي (٢٠٠٦) . **إدارة الوقت ومدارس الفكر الإداري** . عمان : دار أسامة للنشر والتوزيع .
- عبد الله ، علاء الدين (١٩٩٤). **اثر برنامج في تطوير فنيات الجلسة الإرشادية لدى المرشد التربوي** ، اطروحة دكتوراه غير منشورة ، كلية التربية ، جامعة بغداد : العراق .
- عبد العزيز ، سعيد وعطيوي ، جودت (٢٠٠٤) . **التوجيه المدرسي : مفاهيمه النظرية – أساليبه الفنية** . عمان : مكتبة الثقافة للنشر والتوزيع .
- عبد الوهاب ، سميرة (٢٠٠٧). **بناء برنامج إرشادي مجمعي لتدريب الأمهات على التعامل مع أطفالهن وقياس أثره في خفض أعراض الانتباه المصاحب للنشاط الزائد لديهم** . اطروحة دكتوراه غير منشورة جامعة عمان العربية للدراسات العليا عمان : الأردن .
- العديلي ، ناصر (١٩٩٤). **إدارة الوقت : دليل للنجاح والفعالية في إدارة الوقت** . المملكة العربية السعودية : مطبعة مرام .
- العزة ، سعيد (٢٠٠٠). **الإرشاد الأسري : نظرياته وأساليبه العلاجية** . عمان: مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع .
- العزة ، سعيد حسني (٢٠٠١). **الإرشاد النفسي أساليبه وفنياته** . ط ١ عمان : الدار العلمية الدولية ودار الثقافة للنشر والتوزيع .
- علوان ، قاسم واحميد ، نجوى (٢٠٠٩). **إدارة الوقت : مفاهيم – عمليات – تطبيقات**. عمان : دار الثقافة للنشر والتوزيع .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- العضايلة ، عدنان عبد السلام (٢٠٠٤) . إدارة الوقت لدى مديرين ومديرات المدارس الثانوية الحكومية في محافظة الكرك . **مؤتة للبحوث والدراسات** ، المجلد التاسع عشر ، العدد السابع .
- العطيوي ، يحيى (٢٠٠٦). **مدى امتلاك المرشد التربوي لمهارات التعامل مع إرشاد الأزمات في مدارس المملكة العربية السعودية** ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة مؤتة : الكرك ، الأردن.
- عليان ، ربحي والطوباسي، عدنان (٢٠٠٥). **الاتصال والعلاقات الخارجية** ، ط ١ . عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع .
- عمر ، محمد ماهر (١٩٨٧). **المقابلة في الإرشاد والعلاج النفسي** . دار المعرفة ، جامعة الإسكندرية .
- العموش ، سميرة (٢٠٠٢). **الكفايات الإرشادية لدى مرشدي المدارس الرسمية وعلاقتها ببعض المتغيرات** ، رسالة ماجستير غير منشورة : جامعة اليرموك .
- القاضي ، يوسف وفهيم ، لطفي وعطا، محمود (١٩٨١). **الإرشاد النفسي والتوجيه التربوي** . ط ١ ، السعودية : الرياض .
- القرالة ، عبد الناصر (٢٠٠٧). **بناء برنامج إرشادي معرفي سلوكي وقياس أثره في التخفيف من حدة القلق والاكتئاب لدى والدي الأطفال المصابين بالسرطان** ، اطروحة دكتوراه غير منشورة : جامعة عمان العربية للدراسات العليا. عمان : الأردن .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- القريوتي ، محمد وأبو شيخة، نادر (١٩٩١). إدارة الوقت في الأجهزة الحكومية في المملكة الأردنية الهاشمية . **مجلة دراسات العلوم الإنسانية:** الجامعة الأردنية ، م ٢٠ ، ع ١ .
- القطاونة ، يحيى (٢٠٠٧). **بناء برنامج تدريبي سلوكي وقياس فعاليته في تنمية المهارات الاجتماعية وتقدير الذات لدى الطلبة المعاقين سمعياً في الأردن** . اطروحة دكتوراه غير منشورة : جامعة عمان العربية للدراسات العليا .
- فريحات ، شرين (١٩٩٥). **اثر مهارة الاتصال لدى المرشد على فاعلية كما يرها المسترشدون**. رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الأردنية. عمان : الأردن .
- الكنج ، رولا (٢٠٠٥). **فعالية برنامج سلوكي معرفي في تحسين مستوى الكفاءة الذاتية وخفض أعراض الاكتئابات لدى المرشدين المعاقين حركياً في لبنان** . رسالة ماجستير غير منشورة : جامعة عمان العربية للدراسات العليا. عمان : الأردن .
- ماكنيزي ، إليك. **مصيدة الوقت** . ط ٣ ، مكتبة جرير .
- مؤمن ، داليا (٢٠٠٠). **فاعلية برنامج إرشادي في حل المشكلات الزوجية لدى عينة من المتزوجين حديثاً** . اطروحة دكتوراه غير منشورة ، كلية الآداب : جامعة عين شمس .
- مرزوق ، يوسف (١٩٨٦). **فن الاتصال** . ط ١ . القاهرة : مكتبة الانجلو المصرية .
- مسمار ، إيناس بشير (١٩٩٣). **اثر برنامج إرشادي مجمعي تدريبي في تنظيم الوقت على مهارة تنظيم الوقت والتحصيل لدى طالبات الصف الأول الثانوي في مديرية عمان الكبرى،** رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الأردنية : الأردن .
- مشاقبة، محمد (٢٠٠٨). **مبادئ الإرشاد النفسي للمرشدين والأخصائيين النفسيين**. عمان : دار المناهج .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- المعروف ، صبحي عبد اللطيف (١٩٨٨). **البرامج والخدمات الإرشادية في التعليم الثانوي في الوطن العربي** . بغداد : مطبعة الجاحظ .

- المعروف، صبحي والحديثي ، زينات (٢٠٠٣). اثر برنامج تدريبي لتطوير مهارات الاتصال الإرشادي في المقابلة . **مجلة مركز البحوث التربوية ، جامعة قطر** ، السنة الثانية عشر، العدد ٢٤ .

- منصور ، طلعت (١٩٨٠). **سيكولوجية الاتصال** . عالم الفكر : القاهرة .

- مهيدات ، محمد وشعبان ، فائق (١٩٩٧). الظواهر النفسية والاجتماعية لمرضى الحروق . **مجلة الثقافة النفسية المتخصصة** . المجلد ٨ العدد ٢٩ ص ٩٤ – ١٠٢ .

- نصر الله ، عمر عبد الرحيم (٢٠٠١). **مبادئ الاتصال التربوي والإنساني** . عمان : دار وائل للنشر والتوزيع .

- النوايسة ، فاطمة (٢٠٠٧). **فاعلية برنامج إرشادي لتطوير مهارات مواجهة الضغوط النفسية للتعامل معها وتحسين مستوى مفهوم الذات لدى الطلبة المتميزين في الأردن** . رسالة دكتوراه غير منشورة : جامعة عمان العربية للدراسات العليا. عمان : الأردن .

- الهاشمي ، عبد الحميد (١٩٨٦). **التوجيه والإرشاد النفسي (الصحة النفسية الوقائية)**. ط ١ ، جدة : دار الشروق .

- هلال، محمد (٢٠٠٣). **مهارات التوعية والإقناع**. ط ٤، مصر الجديدة: مركز تطوير الأداء والتنمية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- الهواري ، لمياء (٢٠٠٧). **بناء مشروع برنامج تدريبي لتطوير مهارات المرشدين التربويين وقياس أثره في التعامل مع الأزمات النفسية للمراهقين في الأردن** ، أطروحة دكتوراه ، الأردن : جامعة عمان العربية للدراسات العليا .
- الهياجنة، طارق (٢٠١٠). **دبلوم مهارات الاتصال الفعال** . اربد : مركز تورنادو الدولي لتنمية الموارد البشرية .
- وزارة التربية والتعليم (١٩٩٧). **واجبات المرشد ووظائفه** . عمان ، الأردن .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المراجع الأجنبية:

Ahlvers , C , (1990) . An examination of time management perceptions of selected middle managers in Salina , Kansas , **Dissertation Abstract International** . Vo (51) . December 1990, P 1879 - 1880 .

Angell , B and Lance R . (1998) . Communication Comforting Strategies and social Bereavement : Verbal and Nonverbal Planning . **Journal of Personal and Interpersonal Loss** , 3 (3) . PP . 271 – 275 .

Auther , J . (1991) . Shawing Warmth and empathy . In : O . Hargie **, A Han book of Communi Cation Skills** . (3rd ed) . (PP . 441 – 465) . Great Britain : Billing and Sons Ltd . Worcester .

Baker , S . (2000) . **School Counseling for the twenty – First Century** . (3 rd ed) . Upper Saddle River , NJ : Merrill Prentice – Hall .

Balzier , R . (2000) . Communication In Nursing Professionally Speaking (on Culturally Specific body language) . **J , Psychosocial . Nurse Mental Health Servic** . 29 (11) . 40 .

Benjamin , A . (1986) . **The helping Interview** . USA . Houghton Mifflin .

Burleson , B , D & Wayne, H . (1997) . The Relationship Between Communication Skill and Marital Satisfaction : Some Moderating Effects . **Journal of Marriage & Family .** Vol . 59 , Issue 4 . PP 884 – 903 .

Clayton , E & Ladd. (2000) . Psychological Self – help . Mental Health Net

Corey , G . (1996) . **Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy** . Brooks / Cole , Publishing Company .

Cormier , H . and Cormier , L . (1985) . **Interviewing Strategies for helpers : Fundamental Skills and Cognitive behavioral intervention** , (2nd ed) . California : Wads Worth , Inc .

Courtland , L . and Thil . J . (1999) . **Business Communication Today**. 2nd Edition , New York , Random House .

Cunningham , C & Bremner , R & Boyle , M (1995) Large Group Community – Based Printing Programs for Families of Preschoolers at Risk for Disruptive Behavior Disorder . Utilization , Cost Effectiveness and outcome **Journal of Child Psychology and Psychiatry** , 36 , 114 – 115 .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

Delaney , E . M & Kaiser , A . (2001) . The Effects of Teaching Parents Blended Communication and Behavior Support Strategies , **Behavioral Disorders** , 26 , (2) , PP 93 – 116 .

Ellis , A & Crawford , T . (2000) . **Making Intimate Connection , 7 Guide Lines For Great Relationships and Better Communication** . Impact Publishers , Inc .

Ferner , J, D . (1995) **. Successful Time management** , (A Self Teaching Guide) Second Education . John Wiley & Sons Inc (PP . 214 – 217) .

Fleming , S .(1996) . Leadership for teacher Empowerment : The relationship Between the Communication Skill of Principals Transformational and Empowerment of Teachers , Doctoral Dissertation , University of New Orleans , **Dissertation Abstract International** .

Gazda , M . (1984) . **Croup Counseling : a developmental approach** . (3rd ed) . USA : Allen and Bacon Inc .

Gibson , R , and Mitchell , M (1996) . **Introduction to Counseling and Guidance** . Indiana University .

Greene , R , J .(2003) . **Clinical Counselors and the Internet : A national Survey Evaluating the Impact of the Internet on the Counseling Proffession** . USA : Virginia Polytechnic Institute and State University .

Haber , J . (1997) . **Comprehensive Psychiatric Nursi**ng 5th ed st Louis, Mosby .

Hall , E , T . (1999) . **Spychiatric Mental Health Assessment** . Toronto , Mosby .

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) , PP 1 – 34 .

Horn , W & Lalongo , N & Greenberg , M . (1990) . Additive Effects of Behavioral Parent Training and Self – Control Therapy With Attention Deficit Hyperactivity Disordered Children , **Journal of Clinical Child Psychology** , 19, PP 98 – 110 .

Ivey , A . E . (1994) **. Intentional interviewing and Counseling : Facilitating Client development in a multicultural Society** . (3rd ed) . California : Brooks Cole Publishing Company .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

Jacobs & Masson . (2006) . **Group Counseling : Strategies and Skills** . USA Thomson Books : Cole .

Johnson , D . (2000) **. Reaching out , Interpersonal Effectiveness and Self – Actualization** . Boston , Allyn and Bacon .

Knapp , M , L . (1997) . **Essentials of nonverbal Communication** 3rd ed , New york , Holt – Rinehart & Winston .

Knapp , M . & Vanagelisti , A . (1995) . **Interpersonal Communication and Human Relationship . Boston .**

Lussier , N & Irwin , D . (1990). **Human Relation in Organization , A Skill Building Approach** . Inc . USA .

Muccustion , P (1996) . **The Construction of Counseling Skills and techniques inventory using the develop mental approach** , DAI – A 58108 .

Nelson , W & Levant , R . (1991) . An Evaluation of Skills Training Program for Parents in Stepfamilies , **Family Relation** , 40 , PP 291 – 296 .

Nelson – Jones , R . (2000) . **Introduction to Counseling Skills . Texts and activities .** London : SAGE Publications .

Patterson , C . (1994) . **Theories of Counseling and Psychotherapy** . New york : Harper and Row .

Robin , P , K . (2000) . Levels of Effectiveness of Communication Skills Used by College Students During the Job Search Process . Unpublished Master thesis . [Faculity of the Virginia Polytechnic Institute and state University] : Virginia . Available on : **Http : // Scholar . Lib . vt . edu / theses / available / etd – 06122000 – 18370042 .**

Scott , B . (1987) . **The Skills of Communication** . 3rd . England : Wildwood house limited .

Signups , S . (1998) . **Manegment of Public relations and Communication.** 3rd ed . New Delhi : USA Publishers .

Smead , V . S . (1988) **. Best Practices in Crisis intervention** . In a Thomas , j , Grimes (eds) . Best Practices in School Psychology , PP 401 – 414 , Washington , d. s National association of School Psychologists .

Thielsan , V & Leahy , M (2001) . Essential Knoledge and Skills for effective classical Supervision in rehabilitation . **Counseling , Rehabilitation Counseling Bulletin** , 1 (1) . PP 1 – 10 .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

Thomas , R . (1996) . evaluating Parent training for emotionally abusive and neglectful Parents : Comparing individual versus individual and group intervention . **Research on Social Work Practice , 7 , 329 – 349 .**

Vanhorn , S . & Myrick , R (2001) . Computer Technology and 21 Century , School Counselor . **Professional School Counseling** . 5 (2) , 124 – 135 .

Webster – Stratton , C . (1994) . advancing videotape Parent trainming : a comparison Study , **Journal of Consulting and Clinical Psychology** , 62, 583 – 593 .

المنارة للاستشارات

www.manaraa.com

المراجع الالكترونية

http://kenanaonline.com/users/DrnabihaGaber/Posts/94303

http://www.hrdixcussion.com/hr/003.html

http://www.4uarab.com/vb/showthread.ph1075222

http://www.sandbes.com/forums/showthread.php.?t=1858.

http://ar.wikipedia,org/wiki

http//www.kenananoline.com/page4173 .

http://www.mharty.com/ReadingArticals.aspxmangingTimeSkll .

http://www.afkaaar.com/html/articlel847.htm.

http://www.speech.com/news.article

http://www.afkaar.com/html/article.

http://www.kenanaonline.com/page4173.

http://www.speeds.org/ar/article-action-show-id-544.htm.

المنارة للاستشارات

www.manaraa.com

ملحق رقم (١)

مقياس المهارات الإرشادية للمرشدين التربويين قبل التعديل

الزملاء الاكارم:

ارغب بعمل دراسة بعنوان "فاعلية برنامج أرشادي سلوكي مقترح في تنمية المهارات الإرشادية للمرشدين التربويين في الأردن".كمتطلب لانهاء درجة الدكتوراة من جامعة عمان العربية، ارجو قراءة الفقرات التالية والاجابة عليها كما تراه ينطبق عليك.

الزملاء الاكارم:

ان الاجابة على هذه الفقرات قد ياخذ من وقتك (٣٠) دقيقة كحد اقصـــى، لذا ارجو التكرم باعطائي هذه الفترة من وقتكم للمســـاعدة في جمع البيانات لاتمام هذه الدراســـة، حيث ان المعلومات لن تستخدم الا لاغراض البحث العلمي فقط وستعامل بسرية تامة.

الزملاء الاكارم:

ارجو وضع اشارة (x) في المربع الذي ينطبق عليك علما بان:

- الرقم (١) يدل على انك تمتلك المهارة بدرجة قليلة جدا
- الرقم (٢) يدل على انك تمتلك المهارة بدرجة قليلة
- الرقم (٣) يدل على انك تمتلك المهارة بدرجة متوسطة
- الرقم (٤) يدل على انك تمتلك المهارة بدرجة كبيرة
- الرقم (٥) يدل على انك تمتلك المهارة بدرجة كبيرة جدا

شاكرةً لكم حسن تعاونكم

الباحثة : نهلة محمد القرعان

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الجزء الأول:

المتغيرات الشخصية:

اولا: الجنس:

١ - ( ) ذكر

٢ – ( ) انثى

ثانيا: المؤهل العلمي:

١- ( ) بكالوريوس

٢- ( ) دراسات عليا

ثالثا: الخبرة

١- ( ) اقل من ٤ سنوات

٢- ( ) ٥ سنوات – ٩ سنوات

٣- ( ) اكثر من ١٠ سنوات

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الجزء الثاني:

يتكون الجزء الثاني من مجموعة من الفقرات والتي تقيس المهارات الارشادية للمرشدين التربويين.

الرقم	الفقرة	بدرجة قليلة جدا (١)	بدرجة قليلة (٢)	بدرجة متوسطة (٣)	بدرجة كبيرة (٤)	بدرجة كبيرة جدا (٥)
مهارات الاتصال والتواصل						
١	اوضح للمسترشد الهدف من الجلسة الإرشادية والغاية النهائية منها					
٢	اقدم ملخص بسيط عن حالة المسترشد بين فترة واخرى					
٣	اعطى المسترشد وقت كافي للحديث عما يدور بخاطره					
٤	اتدرج باسئلتي بحيث لا يتفاجأ المسترشد به					
٥	امنح المسترشد فرصة كافية للتعبير عن احاسيسه					
٦	ألاحظ الرسائل اللفظية وغير اللفظية التي يرسلها المسترشد.					
٧	أعيد صياغة ما يقوله المسترشد بكلمات تقود إلى فهم طبيعة المشكلة.					
٨	الخص الجلسة الإرشادية في بداية كل جلسة ونهايتها					
٩	استنتج مدى ارتياح المسترشد او قلقه من طريقة جلوسه					
١٠	أعيد الصياغة لأساعد المسترشد على التركيز على المشكلة والابتعاد عن التكرار					
١١	اختار الوقت المناسب لطرح الاسئلة					

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

١٢	اراقب تعبيرات وجه المسترشد					
١٣	اراعي ان يكون صوتي واضح ويتناسب مع استجابات المسترشد					
١٤	احرص على ان تكون المسافة بيني وبين المسترشد قريبة ومناسبة					
١٥	استمع للمسترشد لتشجيعه على الاسترسال في الحديث					
١٦	اتابع المسترشد وارقب سلوكياته أثناء المشكلة وبعدها.					
١٧	اهتم بملاحظة تغيير لون وجه المسترشد					
١٨	احرص على ان تكون الاضاءة هادئة					
١٩	استطيع ان استشف النقاط الهامة من كلام المسترشد مهما كان حديثه طويلا					
٢٠	اقابل المسترشد بابتسامة					
٢١	الاحظ مدى ارتياح المسترشد او قلقه من حركات يديه					
٢٢	اركز على تغيير نبرة صوت المسترشد					
٢٣	أنظم الاتصال بين المسترشد والمحيطين به					
٢٤	الاحظ تلعثم المسترشد في الحديث عندما يكون متوترا					
٢٥	الاحظ ارتفاع طبقة صوت المسترشد عندما ينفعل					
٢٦	أوجه للمسترشد سؤالاً واحداً في الوقت الواحد وأنتظر الإجابة عليه					

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

مهارات حل المشكلات						
٢٧	اعمل على جمع المعلومات حول المشكلة التي تواجه المسترشدين					
٢٨	افكر بالجوانب الايجابية والسلبية لكافة الحلول المقترحة					
٢٩	افكر بكافة البدائل التي قد تصلح لحل المشكلة التي تواجه المسترشدين					
٣٠	اركز انتباهي على النتائج الفورية للحل وليس على النتائج البعيدة					
٣١	احصر تفكيري بالجوانب الايجابية للحل الذي أميل إليه					
٣٢	احاول تحديد المشكلة التي تواجه المسترشد بشكل واضح					
٣٣	استخدم اسلوبا منظما في مواجهة المشكلات التي تواجه المسترشدين					
٣٤	اختار الحل الاسهل بغض النظر عما يترتب على ذلك					
٣٥	احرص على استخدام عبارات محددة في وصف المشكلة					
٣٦	أجد تفكيري منحصرا في حل واحد للمشكلة التي تواجه المسترشدين					
٣٧	احرص على تقييم الحلول بعد إعطائها للمسترشد					
٣٨	أجد صعوبة في تنظيم أفكاري عندما تواجهني مشكلة للمسترشد					

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

٣٩	أجد نفسي منفعلا حيال المشكلات التي تواجه المسترشدين الى درجة تعيق قدرتي على التفكير					
٤٠	اتصرف دونما تفكير لحل مشكلات المسترشدين					
٤١	أحرص على تأجيل التفكير في آية مشكلة تواجهني					
٤٢	أفكر بما يمكن أن يترتب على الحل في المدى القريب والبعيد					
43	اتفحص العناصر المختلفة للمشكلات التي تواجه المسترشدين					
٤٤	اختار الحل الذي يرضي المسترشد بغض النظر عن فاعليته					
٤٥	عندما يكون حلي للمشكلة غير ناجح فانني احاول معرفة سبب ذلك					
٤٦	لدي القدرة على التفكير بحلول جديدة للمشكلة التي تواجه المسترشدين					
٤٧	لا اعرف كيف اصف المشكلة التي تواجه المسترشدين					
٤٨	ينتابني شعور بالغضب والعصبية عندما أجد أن الحل الذي توصلت إليه كان فاشلاً					
٤٩	اضع خطة لتنفيذ الحلول المناسبة لمشكلات المسترشدين					
٥٠	عندما تواجه المسترشدين مشكلة فانني استخدم في حلها اول فكرة تخطر على بالي					
٥١	عندما تواجه المسترشدين مشكلة فانني لا اشغل نفسي بتقييم الحلول التي اتوصل اليها					
٥٢	ينتابني شعور باليأس اذا واجه الطلبة إي مشكلة					

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

مهارات إدارة الوقت						
٥٣	لدى وقت كافي للتعامل مع مشكلات المسترشدين					
٥٤	كثيرا ما اكون في عجلة من امري عند التعامل مع المسترشدين					
٥٥	اعمل طوال الوقت لاتابع اوضاع الطلبة ولا استريح					
٥٦	أعرف الاولويات والخطط الخاصة بالجلسات مع المسترشدين					
٥٧	اهتم بتوفير وقت للنشاطات الاجتماعية					
٥٨	اخصص وقتا محددا لدراسة حالة كل مسترشد على حدة					
٥٩	يطغى وقت النشاطات الاجتماعية لدي على وقت العمل					
٦٠	أقوم بقياس ما تم تحقيقه من مهام وواجبات					
٦١	لدي برنامج منتظم لدراسة حالات المسترشدين					
٦٢	احافظ على مواعيدي بدقة مع المسترشدين					
٦٣	اساعد الاخرين على التغلب على عادة التأجيل التي يعانون متها					
٦٤	اقوم بمقابلة مسترشد واحد في وقت واحد فقط					
٦٥	اقضي في العمل عدد ساعات كالتي اقضيها في ممارسة اي عمل احبه					
٦٦	اوقات عملي منظمة في فترات يتخللها وقت للاستراحة					
٦٧	اخصص أوقاتاً محددة لمراجعة المسترشدين					
٦٨	اجد صعوبة في اجبار نفسي على اكمال جلسة علاجية للمسترشد					

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

٦٩	اعمل برنامج منظم للمسترشدين					
٧٠	اتبع برنامج زمنيا محددا في نشاطاتي الروتينية					
٧١	كثيرا ما أقوم بتأجيل جلسات المسترشدين					
٧٢	احتفظ بنظام التسجيل في مكان واحد ومذكرة واحدة					
٧٣	احدد برنامجا زمنيا محددا مع المسترشدين					
٧٤	انهي حل المشكلة لأي مسترشد في الفترة المحددة مسبقا.					
٧٥	عندما تستجد مواضيع جديدة فأنني أوجل القيام بها إلى وقت آخر.					

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ملحق رقم (٢)

مقياس المهارات الإرشادية للمرشدين التربويين بعد التعديل

الزملاء الاكارم:

ارغب بعمل دراسة بعنوان "فاعلية برنامج أرشادي سلوكي مقترح في تنمية المهارات الإرشادية للمرشدين التربويين في الأردن".كمتطلب لانهاء درجة الدكتوراة من جامعة عمان العربية، ارجو قراءة الفقرات التالية والاجابة عليها كما تراه ينطبق عليك.

الزملاء الاكارم:

ان الاجابة على هذه الفقرات قد ياخذ من وقتك (٣٠) دقيقة كحد اقصـــى، لذا ارجو التكرم باعطائي هذه الفترة من وقتكم للمســـاعدة في جمع البيانات لاتمام هذه الدراســـة، حيث ان المعلومات لن تستخدم الا لاغراض البحث العلمي فقط وستعامل بسرية تامة.

الزملاء الاكارم:

ارجو وضع اشارة (x) في المربع الذي ينطبق عليك علما بان:

- الرقم (١) يدل على انك تمتلك المهارة بدرجة قليلة جدا
- الرقم (٢) يدل على انك تمتلك المهارة بدرجة قليلة
- الرقم (٣) يدل على انك تمتلك المهارة بدرجة متوسطة
- الرقم (٤) يدل على انك تمتلك المهارة بدرجة كبيرة
- الرقم (٥) يدل على انك تمتلك المهارة بدرجة كبيرة جدا

شاكرةً لكم حسن تعاونكم

الباحثة : نهلة محمد القرعان

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الجزء الاول:

المتغيرات الشخصية:

اولا: الجنس:

١ - ( ) ذكر

٢ – ( ) انثى

ثانيا: المؤهل العلمي:

٣- ( ) بكالوريوس

٤- ( ) دراسات عليا

ثالثا: الخبرة

١- ( ) اقل من ٤ سنوات

٢- ( ) ٥ سنوات – ٩ سنوات

٣- ( ) اكثر من ١٠ سنوات

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الجزء الثاني:

يتكون الجزء الثاني من مجموعة من الفقرات والتي تقيس المهارات الارشادية للمرشدين التربويين.

الرقم	الفقرة	بدرجة قليلة جدا (١)	بدرجة قليلة (٢)	بدرجة متوسطة (٣)	بدرجة كبيرة (٤)	بدرجة كبيرة جدا (٥)
مهارات الاتصال والتواصل						
١	اوضح للمسترشد الهدف من الجلسة الإرشادية والغاية النهائية منها					
٢	اقدم ملخص بسيط عن حالة المسترشد بين فترة واخرى					
٣	اعطى المسترشد وقت كافي للحديث عما يدور بخاطره					
٤	اتدرج باسئلتي بحيث لا يتفاجأ المسترشد به					
٥	امنح المسترشد فرصة كافية للتعبير عن احاسيسه					
٦	الخص الجلسة الإرشادية في بداية كل جلسة ونهايتها					
٧	استنتج مدى ارتياح المسترشد او قلقه من طريقة جلوسه					
٨	اختار الوقت المناسب لطرح الاسئلة					
٩	اراقب تعبيرات وجه المسترشد					
١٠	اراعي ان يكون صوتي واضح ويتناسب مع استجابات المسترشد					
١١	احرص على ان تكون المسافة بيني وبين المسترشد قريبة ومناسبة					

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

١٢	استمع للمسترشد لتشجيعه على الاسترسال في الحديث					
١٣	اهتم بملاحظة تغيير لون وجه المسترشد					
١٤	احرص على ان تكون الاضاءة هادئة					
١٥	استطيع ان استشف النقاط الهامة من كلام المسترشد مهما كان حديثه طويلا					
١٦	اقابل المسترشد بابتسامة					
١٧	الاحظ مدى ارتياح المسترشد او قلقه من حركات يديه					
١٨	اركز على تغيير نبرة صوت المسترشد					
١٩	الاحظ تلعثم المسترشد في الحديث عندما يكون متوترا					
٢٠	الاحظ ارتفاع طبقة صوت المسترشد عندما ينفعل					
مهارات حل المشكلات						
٢١	اعمل على جمع المعلومات حول المشكلة التي تواجه المسترشدين					
٢٢	افكر بالجوانب الايجابية والسلبية لكافة الحلول المقترحة					
٢٣	افكر بكافة البدائل التي قد تصلح لحل المشكلة التي تواجه المسترشدين					
٢٤	احاول تحديد المشكلة التي تواجه المسترشد بشكل واضح					
٢٥	استخدم اسلوبا منظما في مواجهة المشكلات التي تواجه المسترشدين					
٢٦	اختار الحل الاسهل بغض النظر عما يترتب على ذلك					

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

٢٧	اجد تفكيري منحصرا في حل واحد للمشكلة التي تواجه المسترشدين					
٢٨	احرص على تقييم الحلول بعد اعطائها للمسترشد					
٢٩	اجد صعوبة في تنظيم افكاري عندما تواجهني مشكلة للمسترشد					
٣٠	اجد نفسي منفعلا حيال المشكلات التي تواجه المسترشدين الى درجة تعيق قدرتي على التفكير					
٣١	اتصرف دونما تفكير لحل مشكلات المسترشدين					
٣٢	اتفحص العناصر المختلفة للمشكلات التي تواجه المسترشدين					
٣٣	اختار الحل الذي يرضي المسترشد بغض النظر عن فاعليته					
٣٤	عندما يكون حلي للمشكلة غير ناجح فانني احاول معرفة سبب ذلك					
٣٥	لدي القدرة على التفكير بحلول جديدة للمشكلة التي تواجه المسترشدين					
٣٦	لا اعرف كيف اصف المشكلة التي تواجه المسترشدين					
٣٧	اضع خطة لتنفيذ الحلول المناسبة لمشكلات المسترشدين					
٣٨	عندما تواجه المسترشدين مشكلة فانني استخدم في حلها اول فكرة تخطر على بالي					
٣٩	عندما تواجه المسترشدين مشكلة فانني لا اشغل نفسي بتقييم الحلول التي اتوصل اليها					

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

٤٠	ينتابني شعور باليأس اذا واجه الطلبة إي مشكلة					
مهارات إدارة الوقت						
٤١	لدى وقت كافي للتعامل مع مشكلات المسترشدين					
٤٢	كثيرا ما اكون في عجلة من امري عند التعامل مع المسترشدين					
٤٣	اعمل طوال الوقت لاتابع اوضاع الطلبة ولا استريح					
٤٤	اهتم بتوفير وقت للنشاطات الاجتماعية					
٤٥	اخصص وقتا محددا لدراسة حالة كل مسترشد على حدة					
٤٦	يطغى وقت النشاطات الاجتماعية لدي على وقت العمل					
٤٧	لدي برنامج منتظم لدراسة حالات المسترشدين					
٤٨	احافظ على مواعيدي بدقة مع المسترشدين					
٤٩	اقوم بمقابلة مسترشد واحد في وقت واحد فقط					
٥٠	اقضي في العمل عدد ساعات كالتي اقضيها في ممارسة اي عمل احبه					
٥١	اوقات عملي منظمة في فترات يتخللها وقت للاستراحة					
٥٢	اجد صعوبة في اجبار نفسي على اكمال جلسة علاجية للمسترشد					
٥٣	اعمل برنامج منظم للمسترشدين					
٥٤	اتبع برنامج زمنيا محددا في نشاطاتي الروتينية					

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

٥٥	كثيرا ما اقوم بتأجيل جلسات المسترشدين					
٥٦	احدد برنامجا زمنيا محددا مع المسترشدين					
٥٧	انهي حل المشكلة لاي مسترشد في الفترة المحددة مسبقا.					

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ملحق رقم (٣)

قائمة بأسماء المحكمين

الرقم	الاسم	التخصص	الجامعة
١.	أ. د احمد عواد	تربية خاصة	جامعة عمان العربية
٢.	أ.د خالد طحان	إرشاد نفسي وتربوي	جامعة عمان العربية
٣.	أ. د. سليمان الريحاني	علم نفس تربوي	الجامعة الأردنية
٤.	د. سامي ملحم	إرشاد نفسي وتربوي	جامعة عمان العربية
٥.	د. تيسير خوالدة	إدارة تربوية	جامعة عمان العربية
٦.	أ .د سعيد رشيد الأعظمي	تربية خاصة	جامعة عمان العربية
٧.	د. فراس الحموري	إرشاد نفسي	جامعة اليرموك
٨.	د. نصر مقابلة	علم نفس تربوي	جامعة اليرموك
٩.	د. أسامة بطاينة	تربية خاصة	جامعة اليرموك
١٠.	د. فايز القرعان	اللغة العربية	جامعة اليرموك
١١.	أ.د إبراهيم القاعود	قياس وتقويم	جامعة اليرموك
١٢.	أ. د رياض ملكوش	علم نفس تربوي	الجامعة الأردنية

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ملحق رقم (4)

كتاب موجه إلى وزارة التربية والتعليم

جامعة عمان العربية للدراسات العليا

Amman Arab University For Graduate Studies

كلية الدراسات التربوية العليا

معالي الأستاذ الدكتور تيسير النعيمي المحترم

وزير التربية والتعليم

عمان- المملكة الاردنية الهاشمية

2008/5/3

معالي الأستاذ الدكتور النعيمي

تحية طيبة وبعد،

تقوم الطالبة [redacted]، المسجلة في برنامج الدكتوراه في تخصص (ارشاد تربوي ونفسي)، بدراسة حول" فاعلية برنامج إرشادي سلوكي مقترح في تنمية المهارات الإرشادية للمرشدين التربويين في الأردن".

وتتضمن الدراسة قيام الطالبة بتطبيق برنامج على المرشدين التربويين في مديريات تربية محافظة اربد. وذلك استكمالا لمتطلبات درجة الدكتوراه، ارجو التكرم بتوجيه من تروه لتسهيل مهمة الطالبة المذكورة.

وبهذه المناسبة انوه بجهود وتعاون وزارة التربية والتعليم المؤقرة مع جامعة عمان العربية للدراسات العليا.

وتفضلوا معاليكم بقبول فائق الإحترام،،

الرئيس

سعيد التل

المنارة للاستشارات

www.manaraa.com

ملحق رقم (5)

كتاب موجه إلى ملحق رقم (٩) التعليم في محافظة اربد

البرنامج الإرشادي

بسم الله الرحمن الرحيم

وزارة التربية والتعليم

الرقم : ٢٠٧ التاريخ ١٤٢٧/٧/١ الموافق ٢٠٠٦/٨/٥

السيد مدير التربية والتعليم لمنطقة إربد الأولى
السيد مدير التربية والتعليم لمنطقة إربد الثانية
السيد مدير التربية والتعليم لمنطقة إربد الثالثة

الموضوع : البحث التربوي

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

تقوم الطالبة نهلة محمد عوض القرعان بإجراء دراسة بعنوان " فاعلية برنامج إرشادي سلوكي مقترح في تنمية المهارات الإرشادية للمرشدين التربويين في الأردن "، وذلك استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الدكتوراه تخصص إرشاد تربوي ونفسي في جامعة عمان العربية للدراسات العليا ، ويحتاج ذلك إلى تطبيق برنامج إرشادي واستبانه على عينة من المرشدين التربويين في المدارس التابعة لمديريتكم.

يرجى تسهيل مهمة الطالبة المذكورة وتقديم المساعدة الممكنة لها.

مع وافر الاحترام

وزير التربية والتعليم

الدكتوره
ميسر خليل العباسنه
مدير البحث والتطوير التربوي

نسخة /رئيس قسم البحث التربوي
نسخة / الملف 10/3

هاتف :١١/٥٦٠٧١٨١ فاكس :٥٦٦٦٠١٩ ص.ب :(١٦٤٦)

قرار رقم ٢٠٠٥/٢٨٧

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الجلسة الأولى
تمهيد وتعارف

الأهداف:

١. أن يتم التعارف بين المشاركين والباحثة.

٢. تحديد أهداف البرنامج وما يمكن تحقيقه.

٣. مناقشة دور الباحثة وتوقعات المشاركين من هذه اللقاءات.

- **الهدف الأول: أن يتم التعارف بين المشاركين والباحثة.**

- تقوم الباحثة بالترحيب بالمرشدين المشاركين (أفراد المجموعة التجريبية) ومن ثم تقوم بالتعريف على نفسها وطبيعة عملها.
- تطلب الباحثة من كل فرد أن يُعرف على نفسه وطبيعة عمله، طموحاته، أهدافه، هواياته، وذلك بهدف كسر الجمود وتحقيق درجة مقبولة من الثقة والطمأنينة وممارسة مهارة التحدث عن الذات والتحدث عن الآخرين، وذلك بطلب الباحثة من كل مشارك إبداء رأيه في بقية الزملاء بمعنى تصوير الانطباع الأولي الذي تشكل وتطوير مهارة التحدث عن الذات والتحدث عن الآخرين.
- توضح الباحثة كيفية إعطاء التغذية الراجعة الايجابية وذلك بتقديم نموذج منها وذلك بوصف سلوك محدد لبعض المشاركين عند حديثهم عن أنفسهم من خلال رسالته اللفظية وتعبيراته غير اللفظية كنظراته وابتسامته ووضعية جسمه ويديه ونبرة صوته وتعابير وجهه، ثم تطلب من كل مشارك تقديم تغذية راجعة لبقية المشاركين في المجموعة الاشاردية من خلال تقسيم المجموعة إلى مجموعات فرعية من أجل تطبيق هذا التمرين.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

تشكر الباحثة المشاركين واستعدادهم للتعاون

الهدف الثاني: تحديد أهداف البرنامج وما يمكن تحقيقه من خلال تعرفهم على:

- توضيح الهدف العام للبرنامج وهو تطوير مهارات الاتصال ومهارات حل المشكلات ومهارة إدارة الوقت.
- تذكير المشـــاركين بمفهوم الإرشـــاد النفسي والإرشاد الجمعي وخصائصه ووسائله وأهدافه وأهميته.
- البرنامج الإرشـــادي بأنه مجموعة من الجلسات تهدف إلى مساعدة المشاركين على تطوير مهارات (الاتصـــال وحل المشكلات وإدارة الوقت) ومدى أهميتها في الحياة العامة وخاصة بالنسبة للمرشدين التربويين وتعلم أساليب ومهارات جديدة.
- الأســـاليب المســـتخدمة في التدريب وهي: النمذجة، والتعزيز الاجتماعي، وإعطاء لتعليمات ولعب الدور، وتقديم التغذية الراجعة وإعطاء الواجبات المنزلية والمنافســـة خلال الجلسات الإرشادية.
- تحدد الباحثة مكان وموعد الاجتماعات مع المشـــاركين وعدد الجلســـات ومدة كل جلســـة، وتركز الباحثة على أهمية الســـرية التامة، وضـــرورة الاحترام المتبادل بين المشـــاركين، والمشـــاركة الايجابية واحترام المواعيد والمواظبة على الحضور، وضرورة تنفيذ الواجبات والتعليمات.

الهدف الثالث: مناقشة دور الباحثة وتوقعات المشاركين من هذه اللقاءات:

- توضـــح الباحثة دورها في المجموعة الإرشـــادية أنها هي القائدة لهذه المجموعة ومنظمة لمناقشات الأفراد، ومدربة للمهارات التي سوف يتضمنها البرنامج.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- توضـــح الباحثة أن الدور الأكبر يقع على عاتق الأفراد المشاركين فكل فرد في المجموعة يتمتع بحرية التعبير عن أفكاره ومشـــاعره ســـواء كانت ايجابية أم ســـلبية وعليه مسؤولية جماعية كعضو من أعضائها.
- تنـــاقش البـــاحثة مع المشـــاركين توقعاتهم من البرنامج، وما الأشـــياء التي يتوقعون أنهم ســـيحققونها من خلال مشـــاركتهم بالبرنامج وتحديد التوقعات الخاطئة وتصحيحها، وتثبيت التوقعات الصحيحة وتعزيزها.
- إتاحة الفرصة للمشاركين لبيان توقعاتهم من البرنامج الإرشادي
- تحديد واجبات وحقوق كل مشـــارك في المجموعة وذلك بتشـــجيعهم على تحمل المسؤولية الذاتية، وتوزيع المسؤوليات والأدوار بشكل عادل والنظام والاحترام المتبادل بين المشاركين والإصغاء الفعال والمشاركة الايجابية.
- توزيع ورقة التعاقد الإرشـــادي وإضافة القواعد التي اقترحها المشاركون، ويتم توقيعها من قبل كل مشـــارك على نسختين، حيث يحتفظ المرشد بنسخة والأخرى يحتفظ بها المشاركفي نهاية الجلســـة، تناقش الباحثة أية أفكار لدى المشـــاركين حول الجلســـة، ويتيح لهم الفرصة للتعبير عن مشـــاعرهم في هذه الجلســـة وتقوم الباحثة بنمذجة ذلك، فنتحدث عن أفكارها ومشاعرها، وتشكر المشاركين على حضورهم وتذكرهم بموعد الجلسة القادمة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الجلسة الثانية

مناقشة مفهوم مهارات الاتصال وتحديد عناصر لاتصال

الهدف الأول: أن يتعرف المشاركون على مفهوم مهارات الاتصال من خلال:

تقديم الباحثة توضيحاً لمفهوم مهارات الاتصال بقولها:

- مهارات الاتصـــال هي أســـاليب ووسائل نستخدمها أثناء التفاعل مع الآخرين، وتتضمن جانبين: رســـائل لفظية ورســـائل غير لفظية، ولكن عندما لا نمتلك هذه المهارات أو لا نعرف متى وكيف نســـتخدمها فإنها تسبب لنا مشكلات مع الآخرين، ورغم أن مهارات الاتصـــال هي التي تشكل الأساس لكل الحياة الإنسانية، وهي التي تميز الإنسان عن بقة الكائنات الأخرى، وهي وســـيلة التفاعل الأساسية في حياتنا، إلا أن هناك نتائج متنوعة تنتج من تفاعلنا مع الآخرين، وقد تكون نتائج الاتصال إيجابية ويستمر التفاعل وقد تكون النتائج السلبية ويؤدي ذلك إلى مشكلات وتفاقم العلاقات مع الآخرين.
- وتوضـــح الباحثة أن مهارات الاتصـــال عملية تفاعل متبادلة من مرسل ومستقبل، وهي موجهة نحو كل الأفراد.

الهدف الثاني: تحديد عناصر الاتصال

- توضـــح أن هناك عناصـــر مهمة لعملية الاتصال لابد من توافرها حتى تتم عملية الاتصال وهي:
  - المرسل
  - الرسالة
  - قناة الاتصال
  - المستقبل (الشخص المرسل إليه)

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- الفهم المشترك
- التغذية الراجعة
- الهدف الثالث: تقديم نمذجة لعناصر عملية الاتصال:

- تقدم الباحثة أمام المجموعة نموذجاً لعناصـــر عملية الاتصـــال مع أحد المشاركين ويجري تدريباً على تحديدها.
- توضح الباحثة للمشاركين مهارات الاتصال التي سوف يتم التدريب عليها.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الجلسة الثالثة

معوقات الاتصال

الأهداف

الهدف الأول: تعريف المشاركين لمعوقات الاتصال.

- توضـــح الباحثة للمشـــاركين بأن معوقات الاتصال هي أي شيء يعوق عملية الاتصال ويحول دون وصـــول الرســـالة من المرسل إلى المستقبل أي هي جميع المتغيرات التي تمنع أو تعيق تبادل المعلومات أو الأفكار أو المشـــاعر أو تؤخر إرســـالها واستقبالها أو تحرف أو تشـــوه معناها، وتؤدي إلى رفضـــها من قبل الأفراد المستهدفين وبساطة هي الصعوبات التي تمنع التواصل الفعال والايجابي بين الأفراد.

الهدف الثاني: توضيح المعوقات أي أساليب الاتصال غير الفعالة.

- تعطي الباحثة المثال التالي:

جاءك علي يشكو إليك (بصفتك مرشد مدرسة) حول مشكلة واجهته فيقول لك: أنني أشعر بالكآبة والخوف والقلق لأنني أشعر أن مادة الرياضيات مارة صعبة وأحاول كل جهدي أن أتفوق إلا ان تحصيلي منخفض، وقد راجعت معلم المادة وأجابني بأنه لا يستطيع أن يساعدني أكثر من ذلك، لا أعرف كيف سأتصرف وأشعر بالضياع.

- حللت الباحثة المثال مع المشاركين وقالت: أن أساليب الاتصال غير الفعالة كثيرة منها:

- النصح: كأن تقول للطالب لو كنت مكانك لشكوت المعلم إلى مدير المدرسة
- إعطاء الأوامر: كأن تقول للطالب: أدرس أكثر، لا تزور أصدقائك، لا تلعب كرة.
- إطلاق أحكام أو اللوم: كأن تقول له: يبدو أنك غبياً ولا تستوعب دروسك وأنك كسول

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- السكوت أو الانسحاب: بأن لا يعطي المرشد أي إجابة أو أنه يهمل الطالب.
- الاستهزاء والسخرية: كأن يقول للطالب: ما شاء الله أنت عبقري والمعلم هو المخطئ.

- بعد ذلك تناقشـــت الباحثة أفراد المجموعة المشاركين وتستمتع إلى آرائهم وأخذ ملاحظاتهم، ثم تستمع من بعض المشاركين عن أكثر المعوقات التي يستخدمونها.
- تقســـم الباحثة المشاركين إلى عدة مجموعات، كل مجموعة مكونة من شخصين، وتطلب أن يعرض أحدهما مشكلة ثم يقوم الشخص الآخر بتطبيق معوقات الاتصال عليه
- وعي المشاركين بموعقات الاتصال وسلبياتها:
- تطلب الباحثة من المشـــاركين بعد ذلك أن يســـجل كل منهم مشـــاعره الذاتية نحو التمرين وتسألهم ويتناقشون معاً حول الأسئلة التالية:

- كيف شعرت وأنت تستخدم معوقات الاتصال؟
- ما هي مشاعرك الذاتية نحو معوقات الاتصال التي تستخدمها؟

وأجمع الجميع أن معوقات الاتصـــال تؤثر على انفعالات الفرد وتترك آثاراً سلبية عليه، فيشعر بأنه غير مقبول ومرفوض من قبل المرشد، وأن المرشد لا يحترمه ولا يعطيه أي قيمة.

- إعطاء المشاركين واجب بيتي للتدريب على معوقات الاتصال.

- تعطي الباحثة واجباً بيتياً لاستخدام معوقات الاتصال وذلك بأن يذكر كل مشارك مشكلة واحدة ويطرح العديد من الحلول السلبية والمعيقة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الجلسة الرابعة

الاتصال غير اللفظي

الأهداف:

الهدف الأول: تعريف المشاركين مفهوم الاتصال غير اللفظي وأهميته:

- تناقش الباحثة مع المشـــاركين الواجب البيتي، وتســـتمع إلى آرائهم وتعزيز الاستجابات الايجابية وتقوم بتعديل بعض المفاهيم الخاطئة.
- توضح الباحثة للمشاركين نوعي الاتصال: اللفظي وغير اللفظي، والوسائل اللفظية يمكن التحضـــير لها لأنها يمكن ضـــبطها والتحكم بها فهذا الاتصـــال يتم عن طريق الألفاظ والكلمات والعبارات والأصـــوات وتعتبر اللغة هي اللبنة الأساسية في الاتصال اللفظي وهي الألفاظ والمعاني والكلمات المستخدمة لإيصال الرسائل.بينما الاتصال غير اللفظي هو كل الأحداث الاتصـــالية الإنسانية التي تسمو وتفوق الكلمات المنطوقة كلغة العيون ولغة الجســـد والإيماءات وتغيرات الوجه وغيرها. وتعتبر أكثر أهمية من الكلمات في إيصال المعلومات والحقائق وتعد مهارة هامة لأنها تصدر بشكل تلقائي من الفرد ودون أي تحضير أو إعداد.
- تســـتمع الباحثة لآراء وملاحظات المشاركين وكيف ينظرون إلى الفروق بين الاتصال اللفظي وغير الفظي.

الهدف الثاني: توضيح بعض أنواع وأنماط الاتصال غير اللفظي.

- تبين الباحثة للمشـــاركين أن الاتصال غير اللفظي يتضمن أشكالاً متعددة قابلة للملاحظة من قبل الآخرين ويعكس أحياناً جوانب من شخصية الفرد هي:

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

أ- الحركـــات الجســـدية، مثل تعبيرات الوجه، وحركة الرأس، وحركة العينين، وحركات الأيدي والأقدام.

ب-اللغة غير السوية مثل: الصوت من حيث نبرته وسرعته وحدته.

ج- حركات الفرد وانتقاله من مكانه إلى آخر ومدى اقترابه أو بعده من الشخص المقابل.

- توضح الباحثة الأبعاد الخمسة للسلوك غير اللفظي والتي يكون لها تأثيرات هامة في الاتصال وهي:

-حركات الجسم

-التغيرات الصوتية

-لغة المكان

-العوامل البيئية

-الوقت

- ثم تقدم شرحاً مبسطاً عن كل هذه الأبعاد وتتناقش بها مع المشاركين.

الهدف الثالث: تطبيق المشاركين مهارة الاتصال غير اللفظي.

- بحيث تقســـم الباحثة أفراد المجموعة إلى ثلاث مجموعات وتطلب من كل مجموعة استخدام الاتصـــال غير اللفظي وتفسير الآخرين لمعنى الحركات والإيماءات التي قام بها أحد أفراد المجموعة.
- تناقش الباحثة مع أفراد المجموعة ما يلي:

١- هل تعبر الرسائل غير اللفظية عن الانفعالات؟

٢- هل تساعد الرسالة غير اللفظية الفرد في التعبير عن ذاته؟

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

٣- ما مدى قدرة الفرد على ضبط الرسائل غير اللفظية؟

٤- تقوم الباحثة مع الأفراد المشاركين بتطبيق أسلوب لعب الدور ضمن موقف محدد وتقوم الباحثة بإرســـال وســـائل غير اللفظية نحو الفرد المشارك، ثم عكس الدور، وبعد ذلك تطلب من المشاركين تحميل الرسائل غير اللفظية وتحليلها وتفسيرها ويطلب منهم تحديد الرسائل غير اللفظية التي لا تتفق مع الرسائل اللفظية ويناقش المجموعة بذلك

الهدف الرابع: تطبيق لمشاركين مهارة الاتصال غير اللفظي.

- تطلب الباحثة من الأفراد المشاركين أن يقوم كل اثنين منهم بممارسة لعب الدور واستخدام مهارات الاتصال غير اللفظي.
- وتشرف الباحثة على تطبيق المشاركين ثم يجري نقاشاً حول ايجابيات وسلبيات الرسائل غير اللفظية.

- واجب بيتي:

تطلب الباحثة من المشـــاركين تسجيل بعض الرسائل اللفظية وغير اللفظية التي يستخدمونها في حياتهم اليومية:

الموقف	الاتصال اللفظي	الاتصال غير اللفظي

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الجلسة الخامسة

بناء مهارة الإصغاء والاستماع الفعال والسلوك الحضوري

أهداف الجلسة:

الهدف الأول: أن يتعرف المرشدون على مفهوم مهارة الإصغاء إلى الآخرين والاستماع الفعال.

- ويتم ذلك من خلال قيام الباحثة بشـــرح مفهوم مهارة الإصغاء إلى الآخرين وأهميتها، فالإصـــغاء يعني الانتباه إلى الشـــخص المتحدث من خلال الاتصال البصري، ويساعد ذلك الفرد على فهم المعنى بشكل أكثر دقة، فعندما تستمع لشخص آخر بشكل جيد فإنك تفهم ما يقول وتفهم مشـــاعره وهذا يؤدي إلى بداية جيدة، وحتى يكون الاستماع فعالاً فيجب الانتباه إلى الشخص المتكلم بالنظر إليه والقيام بالإيماءات مثل: هز الرأس، وأن يكون الجسم بوضعية منفتحة للحوار تدل على استماعك للمتحدث ومحاولة فهم ما يقوله بالاســـتيضاح منه من العبارات الغامضة في حديثه، وإعطائه الوقت الكافي للتعبير عن مشاعره وأفكاره دون مقاطعة، وبذل جهدك لفهم ما يقوله ومعرفة ما يريده.

الهدف الثاني: نمذجة مهارة الإصغاء من خلال:

- اســـتماع الباحثة إلى المشـــاركين، وطلب من أحد المشاركين أن يتطوع لعمل نموذج للإصغاء أمام المجموعة، وتقوم الباحثة بدور المصغي، وطلبت من المشارك أن يتحدث لمـــدة خمس دقـــائق، وأظهرت الباحثة علامات الإصـــغاء الفعالة، كالانتباه والتركيز والاتصال البصري والإيماءات، واستماعها للمتحدث وإعطائه الفرصة ليعبر عن نفسه.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- تقوم البـــاحثة بنمذجة أســـلوب الفرد في حالة عدم الإصـــغاء، حيث تطلب من أحد المشـــاركين التحدث عن نفســـه، بينما هو يتحدث فإن المشارك الآخر يحاول مقاطعته باستمرار بشكل مقصود ومتعمد ثم يطلب من باقي المشاركين التعليق على ذلك.
- تبين الباحثة أن الإصـــغاء عنصر أساسي ومهم أثناء الحديث، فالمتحدث الجيد مستمع جيد، فالاســـتماع يعد نصف عملية الاتصال وهي مهارة يمكن تنميتها من خلال عادات استماع جيدة.

الهدف الثالث: إعطاء واجب بيتي:

- تعطي الباحثة واجباً بيتياً للمشـــاركين بأن يحاولوا الانتباه لأنفســـهم أثناء الحديث مع المســـترشدين، ويوضحن مدى تطبيقهن لمهارة الاستماع الفعال، وتقوم الباحثة بتدريب المشـــاركين على أداء الواجب البيتي أثناء الجلســـة من خلال لعب الأدوار وهو ما بيناه خلال الهدف السابق

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الجلسة السادسة

التعبير عن المشاعر والتدريب على التعبير عن المشاعر

الأهداف:

الهدف الأول: توضيح أهمية التعبير عن المشاعر:

- تقوم الباحثة بمراجعة الواجب البيتي السابق وتقديم التغذية الراجعة المناسبة.
- توضح الباحثة للمشاركين أن التعبير عن المشاعر: هو إظهار ما يشعر به الإنسان بطريقة صادقة ومقبولة اجتماعياً، فالإنسان له الحق في أن يعبر عن مشاعره سواء أكانت ايجابية أم سلبية إذ أن إظهار هذه المشاعر يسهم في تحقيق الانسجام بين ما يقوله الفرد وما يشعر به، كما أن التعبير عن المشاعر الايجابية (كالفرح والرضا والسعادة) تجاه ما يقوم به الآخرون نحونا يزيد من قيامهم فهذا السلوك في المرات القادمة، كما أن التعبير عن المشاعر السلبية (الغضب، الكره) عن تصرفات الآخرين نحونا يقلل من قيامهم بهذه التصرفات.
- تطلب الباحثة من المشاركين أن يعبروا بطريقتهم الخاصة عن المقصود بالتعبير عن المشاعر.

الهدف الثاني: أ- التدريب على التعبير عن المشاعر الايجابية

ب- التدريب على التعبير عن المشاعر السلبية

- توزع الباحثة على المشاركين في البرنامج بطاقات تحتوي على خطوات مهارة التعبير عن المشاعر الايجابية والسلبية على النحو التالي:

أ- تحديد طبيعة الأحاسيس والمشاعر.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ب–تحديد سبب هذه الأحاسيس والمشاعر.

ج– تحديد الشخص أو الجهة المسؤولة عن ذلك.

د– التعبير عن حقيقة المشاعر بطريقة مناسبة.

هـ– تطلب من جميع المشاركين قراءة هذه العبارات بصوت عالي.

- تقوم الباحثة بدور المرشد وأحد المشاركين بدور المسترشد.

الموقف:

(المرشد): لقد سررت كثيراً عندما علمت من مدرس الرياضيات أنك أحرزت تقدماً وتفوقاً كبيراً خلال هذا الفصل.

أحد المشاركين (المسترشد) (وتظهر علامات الرضا والسرور على وجهه): أشكرك يا أستاذ جداً برضاك عني وثقتك بي.

موقف للتعبير عن المشاعر السلبية:

الباحثة بدور المرشد والمشارك بدور المسترشد

يدخل المسترشد إلى مكتب المرشد والمرشد يتكلم بالهاتف الخلوي وقبل أن ينتهي من المكالمة كان الهاتف الأرضي قد بدأ بالرنين ووقف المسترشد لفترة طويلة أمام المرشد والمرشد مشغول بمكالماته الهاتفية.

- المسترشد ينظر إلى المرشد وتبدو عليه علامات الانزعاج.
- المرشد مازال مستمراً في مكالماته الهاتفية مع أنه يرى نظرات المسترشد.
- المسترشد: أستاذي لقد ضايقتني بانشغالك بمكالماته الهاتفية، أنا أريد أن أتحدث معك والمحاضرة على وشك البدء، أرجوك إنهِ المكالمة أنا بحاجتك.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

– بعد عرض الموقفين تقوم الباحثة ومجموعة المشاركين بمناقشة هذه المواقف والتعليق عليها.

– تطلب الباحثة من المشـــاركين عرض مواقف من حياتهم إن أمكن عبروا فيها عن مشاعرهم سواء كانت إيجابية أو سلبية.

– تعزز الباحثة المشاركين وتؤكد على أهمية التعبير عن المشاعر وأثره في جعل العلاقة أقوى

– تلخص الباحثة ما دار في الجلســة، ثم تكلف المشاركين بعمل واجب بيتي يدور حول التعبير عن المشاعر، حيث تطلب منهم تطبيق هذه المهارة من خلال التعبير عن مشاعرهم في المواقف التي يتعرضون لها في حياتهم التربوية وتسجيل موقفين وإحضار تقرير عن ذلك الجلسة القادمة. وتقوم الباحثة بتدريب المشـــاركين على أداء الواجب البيتي أثناء الجلسة من خلال لعب الدور ثم توزع الباحثة على المشـــاركين نموذج التعبير عن المشاعر الايجابية والسلبية الذي يسهل عليهم عملية التسجيل.

نموذج لتعبير عن المشاعر الايجابية والسلبية

الموقف	طريقة المرشد في التعبير عن المشاعر	استجابة المسترشد	النتيجة
ايجابي			
سلبي			

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الجلسة السابعة

التغذية الراجعة

الأهداف:

- **توضيح مفهوم التغذية الراجعة**
- **وصف الطرق غير الفعالة للتغذية الراجعة**
- **تدريب المشاركين على الأساليب الفعالة لإعطاء وتلقي التغذية الراجعة**

- تناقش الباحثة مع الأفراد المشـــاركين الواجب البيتي لمهارة التعبير عن المشـــاعر، وتعزز الأداء الجيد، كما تقوم بتصحيح الأخطاء
- تقدم الباحثة تعريفاً للتغذية الراجعة، وهي تعني أن تخبر الشـــخص الذي تتعامل معه كيف أثرت كلماته أو أفعاله علينا، وهي ردود أفعال صـــادقة لكيفية تأثير شـــخص معين عليك، وعندما نعطي التغذية الراجعة بدقة فهي تعطي فرصـــه للآخرين لفهم أنفسهم بشكل أفضل، وتمنحهم فرصة للتغيير إذا أرادوا ذلك.
- تعرض الباحثة النموذج المسهل للتغذية الراجعة ويتكون من ثلاث أجزاء:

أ- كن محدداً للسلوك وصفه بدقة.

- توضح الباحثة للمشاركين بأننا عندما نعطي التغذية الراجعة لابد أن نحدد ما هو السلوك الذي نقدم له التغذية الراجعة مثلاً: إذا قام المسترشد بعدد من السلوكيات المختلفة كمحاولة ضـــرب زميله أو تمزيق كتاب آخر، أو ســـلوكيات ايجابية متعددة كدراسة ما عليه من واجبات،

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- أو مساعدة أستاذه في تنظيم الصف أو المشاركة الايجابية في النشاطات المدرسية، فإذا أردنا أن تقدم التغذية الراجعة لابد أن نحدد له السلوك، وأن نصف السلوك الذي قام به وصفاً دقيقاً حتى يكون للتغذية الراجعة معنى وفائدة.

ب-وضح مشاعرك نحو الطالب التي قام بالسلوك (أي أخبره كيف يجعلك سلوكه تشعر) كأن يوضح المرشد للطالب أنه يشعر بالسعادة والانبساط لأنه يقوم بواجباته على أكمل وجه.

ج- وضح له ما تدفعك مشاعرك للقيام به: مثلاً تقول له أنا سعيد وفخور بما تقوم به لذا سأذهب إلى مدير المدرسة لجعلك رئيساً للجنة مساعدة الطلبة لأنك ملتزم وتعي بالمسؤولية.

ويعطي المشاركين أمثله من خبراتهم ويتم تقديم تغذية راجعة لهم من قبل الباحثة والمشاركين الآخرين.

- تناقش الباحثة مع المشاركين بعض النقاط المتعلقة بتقديم التغذية الراجعة وهي:
- عندما تقدم التغذية الراجعة لابد أن نتحدث عن السلوك الذي نراه وأن نعمل على تحديده.
- عندما تقدم التغذية الراجعة للآخرين يجب أن لا تقيّم السلوك بصح أو خطأ.
- تجنب النصيحة، ولابد من أن نكون مباشرين عند تقديم التغذية الراجعة وأن نتجنب التحكيم.
- تعرض الباحثة إرشادات حول تقديم التغذية الراجعة:

١- تحدث عن السلوك الذي تراه.

٢- اجعله محدداً.

٣- تأكد من أنه وثيق الصلة بالموضوع.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

٤- ليس بالضرورة أن تقدمها حالاً وإنما عندما تسمح الفرصة لذلك.

٥- يجب أن تعطي بشكل مباشر، وليس تلميحاً أو تمريراً من خلال شخص ثالث.

٦- قدمها بعناية.

٧- إن التغذية الراجعة ليست تغذية راجعة إذا قُصد منها الأذى، بل تعتبر هجوماً.

٨- لا تتعقب الشخص بسبب سلوكه إلا إذا أخبرك أنه يحتاج مساعدتك.

٩- تجنب أن تكون مُقيّم (احذر من (صح) أو (خطأ)).

- تعرض الباحثة إرشادات حول تلقي التغذية الراجعة:

١- اطلبها.

٢- تقبلها بانفتاح

٣- لا تخلق أعذاراً.

٤- اعترف بقيمتها.

٥- عبر عن تقديرك لتزويدك بالتغذية الراجعة.

٦- ناقشها ولا تكتفي بقول شكراً لك قبل أن تفهمها.

٧- انظر للتغذية الراجعة على أنها كشف مستمر لك ولشخصيتك.

٨- أشر إلى ما ستفعله بها.

٩- احذر من أن تصبح دفاعي.

١٠- حاول لا تغضب أو تجاهل من يقدم لك التغذية الراجعة.

١١- لا تبحث عن دوافع خفية.

١٢- بحث عن التوضيح.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

١٣- فكر بها وحاول أن تبني عليها.

- تقوم الباحثة بتلخيص ما دار في الجلسة، ثم تكلف المشاركين بمحاولة تطبيق تلقي وتقـديم التغـذيـة الراجعة على مواقف حياتية، وتدوين موقفين إثنين لمناقشـتيّهما في الجلسة القادمة، وتقوم الباحثة بتدريب المشاركين على أداء الواجب البيتي أثناء الجلسـة من خلال لعب الدور حيث تقوم الباحثة بدور المرشد وإحدى المشاركات بدور الطالب المسترشد وبعد ذلك تطلب الباحثة المشـاركين جميعهم أعطاء المعلومات عن الأداء وتصـحيح الأخطاء إن وجـدت وتوزع عليهم نموذج تطبيق تلقي وتقديم التغذية الراجعة وتشـكر الباحثين المشـاركين على المشـاركة والحضور وتذكيرهم بموعد الجلسة القادمة.

نموذج تطبيق وتقديم التغذية الراجعة

الموقف	تقديم التغذية الراجعة	تلقي التغذية الراجعة

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الجلسة الثامنة

ممارسة مهارات الاتصال

الأهداف:

١- أن يمارس المشـــاركون عدداً من المهارات مثل الاستماع الفعال والسلوك الحضوري والسلوك غير اللفظي، وتقديم التغذية الراجعة.

٢- أن يعبر المشاركون عن مشاعرهم نتيجة تطبيقهم لمهارات الاتصال.

- تناقش الباحثة مع المشاركين الواجب البيتي وتستمع إلى وجهات نظرهم، وتقوم بتصـــحيح الآراء والمفاهيم التي قد تكون بعيدة عن الواقع وتعزز الاســـتجابات الايجابية.
- توضـــح الباحثة للمشاركين أن هذه الجلسة مخصصة لتطبيق عدد من المهارات التي تم التدريب عليها مثل: الاســـتماع الفعال، تقديم التغذية الراجعة، والسلوك غير اللفظي، وتبين أن مهارات الاتصـــال تتداخل مع بعضها وبإمكان المشارك تطبيق مهارات اتصالية عديدة في موقف واحد.

ويتم تدريب المشاركين على التمرين التالي:

(تطبيق مهارتي الاستماع الفعال والتغذية الراجعة)

١- يهدف التمرين إلى أن يســـتمع المشـــارك لزميله بشكل فعّال ثم يقدم التغذية الراجعة له ويتم ذلك كالتالي:

- يتم تقسيم المشاركين إلى مجموعات صغيرة مكونة من ثلاث مشاركاً:

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- تطلب الباحثة من إحد المشاركين أن يتحدث عن موقف من خبرته مع أحد الطلبة.
- يصغي المشاركون الآخرون للمشارك المتحدث ويظهروا الإيماءات تدل على ذلك (مهارات السلوك الحضوري).
- تعود المجموعة لتنظم من جديد، ويتم مناقشـــة وردة فعل المشارك المتحدث تجاه المشاركين اللين استمعوا له وقاموا بتقديم تغذية راجعة بشكل مناسب.

٢- تتيح الباحثة الفرصـــة للمشاركين لإبداء آرائهم حول أثر الاستماع الفعال في العلاقات، وتطلب منهم إعطاء أمثلة من حياتهم عن ذلك، من خلال عرض مواقف اســـتمعوا فيها بشكل فعال لطلابهم

٣- تناقش الباحثة مع المشاركين أثر التغذية الراجعة الايجابية على سلوك الشخص، وتطلب منهم إعطـــاء أمثلة من حياتهم وخبراتهم على أثر تقديم وتلقي التغذية الراجعة بشـــكل مناسب على تعامله مع طلابه وتؤكد الباحثة على أن الاستماع بشكل فعال والاهتمام بما يقوله الشخص يساعد الطرف الآخر في أن يقدم تغذية راجعة مناسبة.

٤- تؤكد الباحثة على أن مهارات الاتصـــال تسهم في تحسين العلاقات ويساعد الأفراد على فهم بعضـــهم بشكل أفضل وتؤكد على أن فهم ما تحمله رسالة الطرف الآخر من أفكار ومشـــاعر وأن عكس هذه المشـــاعر يترك في نفس المستحدث أثراً واضحاً ويشعره أن هناك من يفهمه ويشـــعر معه، وتعرض الباحثة أمثلة على ذلك من خبرتها، وتطلب من المشاركين إعطاء أمثلة على ذلك من خبراتهم.

٥- تقوم الباحثة بإنهاء الجلســـة وذلك بتلخيص ما دارا فيها ثم تكلف المشـــاركين بتطبيق مهارات الاتصال في المواقف الحياتية المختلفة وتطلب منهم إحضار تقرير حول تطبيق مهارات الاتصـــال على موقفين اثنين موضحاً الموقف، كيفية التصرف، مشاعره أثناء وبعد التصرف بشكل مناسب، ردة فعل المسترشد حول تطبيق مهارات الاتصال.

٦- تشكر الباحثة المشاركين على مشاركة الحضور وتذكرهم بموعد الجلسة القادمة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

نموج تطبيق مهارات الاتصال

الموقف	تطبيق مهارات الاتصال				
	المهارة	كيفية التطبيق	شعور المرشد قبل التطبيق	شعور المرشد بعد التطبيق	ردة فعل المسترشد

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الجلسة التاسعة

تعريف المشاركين مهارة أسلوب حل المشكلات ومراحله وخطواته

أهداف الجلسة:

- **تعريف المشاركين مهارة أسلوب حل المشكلات، وخطواته وأهميته.**
- **التعرف على توقعات المشاركين من التدريب على حل المشكلات ومناقشتها.**

- تبين الباحثة للمشاركين أن الهدف من الجلسات القادمة هو زيادة مهارتهم في حل المشكلات لأنها مهارة أساسية يحتاجها كل منا لحل ما يواجهه من مشكلات واتخاذ قرارات فعالة حيالها.
- ثم تعرض الباحثة وباختصار خطوات حل المشكلات وهي التوجه العام وتحديد المشكلة وجمع المعلومات حولها وتوليد البدائل المحتملة كحلول للمشكلة، والموازنة بين الحلول واتخاذ القرار باختيار الأنسب وتنفيذ الحل الذي تم اختياره، ثم تقييم الحل وهذه الخطوات سيتم تفصيلها في الجلسات اللاحقة.
- تناقش الباحثة توقعات المشاركين من التدريب على حل المشكلات وتضيف إليها أن بعض الأفراد يميلون إلى إنكار المشكلة التي يتعرضون لها، وقد يعتقدون أن هذا هو حل للمشكلة أو يلقون اللوم على الآخرين، حتى يتجنبوا مواجهة المشكلة، إلا أن ذلك لن يحل المشكلة بل يزيدها تعقيداً.
- كما تركز على ضرورة تعلم الفرد حل المشكلات لأنها تتضمن فوائد متعددة للفرد، كتعلمه الاستقلالية، والاعتماد على الذات وزيادة الوعي بالمشكلات التي يعيشها الفرد ومساعدة الفرد على التكيف مع المواقف الحياتية المختلفة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الجلسة العاشرة

التدريب على أسلوب حل المشكلات

الأهداف:

- **تعريف المشاركين بالصعوبات التي تواجه البعض في التعامل مع المشكلات**
- **أن يتعرف المشاركون على أهمية تحديد المشكلة وأثره في حل المشكلة.**
- **تعريف المشاركين على تحديد المشكلات.**
- توضـــح الباحثة للمشاركين الصعوبات التي تواجه البعض في التعامل مع المشكلات وتأتي الصعوبة التي يواجهها البعض في التعامل مع المشكلات من الأسباب التالية:

أ- عدم وجود الاستجابات الضرورية للتعامل مع المشكلة.

ب-عدم إدراك الفرد للاستجابة اللازمة والموجودة لديه.

ج- عدم وجود الدافعية.

د- وجود درجة عالية من القلق والتوتر والانفعال تؤدي إلى تعطيل التفكير.

هـــ- نقص المعلومات والخبرات

- تقدم الباحثة مفهوم تحديد المشكلة فتقول: أن تحديد المشكلة هو الخطوة الأولى في عملية حل المشـــكلات وهو الوصـــول إلى تعرف المشكلة بدقة، فلكل مشكلة جوانب مختلفة، ولحل المشـــكلة بشكل فعال يجب أن أعرف بالضبط ما الذي يضايقني وأريد تغيره، ثم توضح الباحثة من خلال عرض الأمثلة أهمية تحديد المشكلة وأثر ذلك على الحلول التي ستقدم.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- تشـــرح الباحثة ثلاث عوامل تســـاعد الفرد على الوصول إلى تحديد جيد للمشكلة هي: عوامل مرتبطة بالفرد نفســـه، وعوامل بالمحتوى الذي تحدث منه المشـــكلة، وعوامل بالمشـــكلة نفســـها تؤثر على تحديد المشـــكلة وتدير الباحثة نقاشـــاً حول هذه العوامل ومجموعة من الأســـئلة النابعة عنها والتي تســـهم الإجابة عليها في مساعدة الفرد على الوصول إلى تحديد مقبول للمشكلة.

- تدريب المشاركين على تحديد المشكلة:

- تعطي الباحثة مثال تطبيقي لما ســـبق بقولها: يعاني أحد لطلاب والذي دخل الصـــف الأول الثانوي العلمي من صعوبة مادة الفيزياء وأنه غير قادر على استيعابها مما يجعله دائماً يشعر بالتوتر، وأن علاقته مع الآخرين أصبحت تتميز بالعصبية والصراخ هذا انعكس على تفاعله مع زملائه وأســـتاذه بالمدرســـة ومع والديه وإخوانه ولم يعد قادراً على التأقلم مع الصـــف الجديد.
- تطلب الباحثة من المشـــاركين محاولة تحديد المشكلة ويستمع لآرائهم ويقول أن هذه المشكلة التي عرضـــها زميلكم (المرشد) لها جوانب متعددة، وعلينا أن نطبق العوامل المساعدة على تحديد المشكلة:

١- العوامل المتعلقة بالطالب (العصـــبية والصراخ، الاستجابات السلبية، لم يعد قادراً على التأقلم).

٢- العوامل المتعلقة بالبيئة (البيئة المدرســـية المتمثلة بزملائه ومدرســـيه، البيئة الأســـرية المتمثلة بالوالدين والأخوة)

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

٣- العوامل المرتبطة بالمشكلة (المنهاج الجديد بالنسبة له وهو منهاج الفيزياء، تطلب الباحثة من المشـــاركين عرض بعض المشـــكلات الحقيقية وتناقشـــها ونمذجتها أمام الأفراد المشاركين وتطلب من بعض الأفراد القيام بالنمذجة لتحديد المشكلة أمام المجموعة.

تطلب الباحثة من المشـــاركين تحديد مشكلة واجهت المرشد خلال الفترة الماضية مستخدماً النموذج التالي:

المشكلة	عوامل مرتبطة بالفرد	عوامل مرتبطة بالبيئة	عوامل مرتبطة بالمشكلة

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الجلسة الحادية عشر

جمع المعلومات وأهميتها

الأهداف

- **أن يتقن المشاركون مهارة جمع المعلومات عن المكلات وصياغتها بشكل محدد.**
- **تطبيق مهارة جمع المعلومات.**

- في هذه المرحلة يتم جمع جميع البيانات والمعلومات التي قد تسهم في تفهم جوانب المشكلة وأبعادها وفي نفس الوقت تساهم في حلها، ولا تقتصر عملية جمع البيانات والمعلومات على مرحلة من المراحل، بل تتم في جمع مرحل تحليل وحل المشكلات وتناقش الباحثة مع المشاركين الإجراءات اللازمة لجمع معلومات كافية ودقيقة عن المشكلة بهدف صياغتها بشكل محدد حيث يتم التوصل إلى ضرورة وضع خطة لذلك تتكون من:

أ- تحديد المعلومات المطلوبة عن المشكلة، وذلك خلال الإجابة عن الأسئلة التالية:

- ما هي العناصر الأساسية التي تتكون منها المشكلة؟
- أين تحدث المشكلة؟
- متى تحدث المشكلة؟
- كيف تحدث المشكلة؟
- مع من تحدث المشكلة؟
- لماذا تحدث هذه المشكلة؟
- لماذا تحدث هذه المشكلة لهذا الشخص بالذات؟

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- لماذا تحدث هذه المشكلة بهذه الكيفية ها التوقيت؟

ب-تحديد مصادر الحصول على المعلومات حول المشكلة، وذلك عن طريق على الأشخاص الذين يمكنهم إجابة عن الأسـئلة السـابقة، فقد يكون هؤلاء الأشخاص هم الأصدقاء، أو الأهل، أو المشارك نفسه.

ج- تحديد أساليب الحصول على المعلومات ومن هذه الأساليب الملاحظة والمقابلة ومراقبة الذات.

أن يطبق المشاركون مهارة جمع المعلومات كما يلي:

١- يتم تقسيم المشاركين إلى خمسة مجموعات

٢- تطلب الباحثة من كل مجموعة اختيار موضوع أو مشكلة من حياتهم اليومية

٣- تطلـب البـاحثة كل مجموعة أن تطبق الخطوات (أ،ب،ج) على المشـكلة التي قاموا باختيارها.

- تقوم كل مجموعة بعرض ما قامت به بصوت عالٍ أمام بقية المشاركين
- يناقش المشاركون بشكل جماعي أداء كل مجموعة للتمرين
- تعزز الباحثة المشاركين على أدائهم للتمرين
- في نهاية الجلسـة تقوم الباحثة بتلخيص لما دار في الجلسة وتكليف المشاركين بأداء واجب بيتي يتعلق بتطبيق مهارة جمع المعلومات بشـكل محدد وفق الخطوات (أ،ب،ج) السـابقة الذكر، ثم تكرم بموعد الجلسة القادمة وتشكرهم على الحضور.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الجلسة الثانية عشر

مهارة توليد البدائل

أهداف الجلسة

- **توضيح معنى مهارة توليد البدائل**
- **أن يتعرف المشاركون على الشروط التي تساعد في اتخاذ حلول بديلة**
- **تدريب المشاركين على كيفية توليد البائل**

- الإجراءات:
- تقوم البـــاحثـــة بتوضـــيح مهارة توليد البدائل وهي خطوة مهمة من خطوات حل المشـــكلات، فمهارة توليد البدائل هو عملية توظيف المعلومات المتوفرة لدينا لايجاد أكبر عدد ممكن من الخيارات والحلول الممكنة دون تحديد فعالية أي بديل.
- تســـتمع الباحثة إلى ملاحظات المشاركين وتثير نقاشاً حول كيفية توليد البدال وتبين لهم أن الصـــعوبـــة في هذه المرحلة تكمن في أن يقوم الفرد بطرح فكرة، ثم يقوم بإلغائها مثلاً عندما يقول "لا اســـتطيع أن أجد حلاً مناســـباً" فالتفكير بهذه الطريقة السلبية في اختيار البدائل لحل المشكلة، يمكن أن يؤدي إلى عدم التفاعل مع المشكلة أو حلها
- تقوم الباحثة بتعليم المشـــاركات إستراتيجية العصف الذهني والمتمثلة في أن الفرد عليه التفكير بأكبر كم ممكن من الحلول والأفكار المتعلقة بقضـــية ما، وتؤكد الباحثة أن هذه الإســـتراتيجية من اســـتراتيجيات التدريب على التفكير الإبداعي، وأن ايجاد البدائل المختلفة يعتمد على ثلاث مبادئ أساسية هي:

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

١- الخيارات الكثيرة وحد لأفضل

٢- ان يدعم افرد نفسه بأفكار جيدة ولا يستخدم اقوال مثل فكرة غير ملائمة أو فكرة سخيفة.

٣- الاختلاف الكبير من الأفكار، أكثر احتمالية لايجاد حل جيد

- تبين البـــاحثة للمشـــاركين أن أهم القواعد التي يجب مراعاتها عند توليد البدائل هي: توليد الأفكار، ومناقشة موازنة البدائل
- تقســم الباحثة المشـــاركين إلى مجموعات وتطلب من كل مجموعة مناقشـــة مشكلة طلابية وتوليد الأفكار للحل دون تقييمها
- تســـتمع الباحثة للأفكار المطروحة وتعزز أكر قدر ممكن من البدائل، وتكون الآلة قيام أحد المشـــاركين من المجموعة الأولى بطرح المشـــكلة التي قام المشاركون بمناقشتها والحلول المقترحة من قبل المجموعة وذلك بإعطاء تغية راجعة حولها واستبعاد الحلول التي ليس لها علاقة بالمشكلة وكذلك إضافة أية حلول جديدة، ثم يعرض المشكلة أحد المشاركي المجموعة الثانية، ثم تقوم الباحثة والمشاركين الآخرين بتقديم التغذية الراجعة ... وهكذا.
- تقوم الباحثة بتلخيص ما دار في الجلســـة وتشـــكر المشـــاركين على حضـــورهم ثم تكلف المشاركين بعمل واجب بيتي يتعلق بأن يضع المشارك قائمة بحلول مقترحة لمشكلة وتدريب الباحثة المشاركين على أداء الواجب أثناء الجلسة، وتكر المشاركين بموعد الجلسة القادمة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الجلسة الثالثة عشر

وزن البدائل واتخاذ القرار

الأهداف

- **توضيح مهارة وزن البدائل**
- **يقوم المشاركون بتحديد لنتائج الايجابية والسلبية لكل بديل**
- **أن يتدرب المشاركون على كيفية اختيار البديل الأفضل**
- **توضيح مهارة اتخاذ القرار**

- الاجراءات

- تقوم الباحثة بالاستفسار عن الواجب البيتي وكيف يتم تطبيقه، ثم تطلب من مجموعة من المشاركين بعرض فري لما قاموا بأدائه، وذلك بأن يعرض كل مشارك الحلول المقترحة التي وضـــعها للتعامل مع المشكلة التي حددها، ويتم مناقشة الصعوبات إن وجدت أثناء تطبيق الواجب
- تذكر الباحثة المشـــاركين: بأننا تعلمنا كيف نولد أكبر عدد ممكن من البدال، ولآن علينا أن نتعلم كيف نوازن بين هذه البدائل حتى نســـتطيع اتخا القرار المناسب لحل المشكلة التي تواجهنا
- تبدأ مرحلة موازنة البدائل بحذف البدائل اذات النواتج الســـلبية الواضـــحة أو ذات الاحتمال الضعيف للنجاح وتوزع الباحثة النموذج التالي لموازنة البدائل

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

رقم البديل	البديل	النواتج الايجابية		النواتج السلبية		احتمال النجاح	الميل للحل
		القريبة	البعيدة	القريبة	البعيدة		

- تطلب الباحثة من المشاركين التدريب على مشكلة واجهتهم ويطبقوا عليها هذا النموذج خلال الجلسة ثم نتابع المجموعات وتقدم لهم التغذية الراجعة المناسبة
- توضح مهارة اتخاذ القرار: تبين الباحثة للمشاركين بأن اتخاذ القرار هو الخطوة الحاسمة في عملية حل المشكلات، وأن اتخاذ القرار لا يكون فجائياً أو عشوائياً إنما يكون بعد أن تدرب الفرد على خطوات حل المشكلات واتخاذ القرار بمعنى اختيار أحد البدائل التي ولدها الفرد سابقاً وهذا الاختيار يكون من خلال موازنة البدائل.
- ثم تدير الباحثة نقاشاً حول هذه المهارة كجزء مكمل لمهارة توليد البدائل وأهميتها في عملية حل المشكلات.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الجلسة الرابعة عشر

تنفيذ الحل وتقييمه

أهداف الجلسة

١- تعريف المشاركين بعملية تنفيذ الحل

٢- تعريف المشاركين بمفهوم عملية التقييم

* الاجراءات:

- بعد الترحيب بالمشـــاركين وشـــكرهم على الالتزام بالحضور توضح الباحثة للمشاركين استراتجية التنفيذ بحيث يتحه التفكير في هذه المرحلة إلى وضع خطة محددة تبين كيفية تنفيذ القرار الذي تم الاتفاق عليه، ويتطلب ذلك وصفاً واضحاً لآلية التنفيذ يتضمن تحديداً للمهارات، ومن سوف يقوم بأدائها والجدول الزمني للتنفيذ وآلية المتابعة.
- توضـــح الباحثة فكرة أن من يحل المشـــكلة ما يحتاج إلى عمل خطة من أجل تغيير الأوضـــاع وكلك متابعة عملية التنفيذ حيث يواجه الناس غالياً صعوبات عندما يحاولون تنفيذ المخطط حتى عندما تتوفر مهارة حل المشكلات
- بعدها توضـــح الباحثة أهمية عملية تقييم حل المشكلة فتقول لهم أن التقييم يساعد المرشد في أن يحل المشكلات بكفاءة وعلى تعميم الحل إلى أوضاع جديدة ولتحسين المستمر في مهارات حل المشكلات.
- تناقش الباحثة مع المشـــاركين كيفية الحكم بموضـــوعية على الحل الذي تم اختياره وقد يكون الحكم من خلال:

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

أ- التغلب على المشكلة

ب- انخفاض شدة تأثيرها ومعدل ظهورها ومقارنة بما كانت عليه سابقاً

ج- مقارنة اتجاهات ومشاعر وأفكار المشارك الحالية بما كانت عليه في السابق

د- مقارنة ردود أفعال الآخرين الحالية بما كانت عليه سابقاً

- بعد ذلك يتم تقييم الحل الذي توصل إليه المشاركون أثناء تعاملهم مع المشكلات الطلابية التي تواجههم وذلك من خلال الاشـــاره إلى مدى شدة المشكلة وتأثيرها حالياً وما كانت عليه سابقاً ومشاعرهم الحالية وردة الفعل الحالية من حولها
- تتيح الباحثة الفرصة للمشاركين اللذين قاموا بتطبيق الحل الأنسب على إحدى المشكلات التي تواجههم أن يعبروا عن تقيمهم لهذا الحل وكيف أصـــبحوا يشعرون بعد تنفيذ الحل وردة فعل الآخرين ومدى رضاهم عن سلوكهم
- تقوم الباحثة بتلخيص ما دار في الجلسة ثم تكلف المشاركين في المجموعة بأداء واجب بيتي يتعلق بتطبيق كـــافة الخطوات التي تم تدريبهم عليها على إحدى المشـــكلات التي تواجههم في حياتهم المدرسية وتقوم الباحثة بتريبهم على كيفية أداء الواجب البيتي أثناء الجلسة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الجلسة الخامسة عشر

الربط بين خطوات حل المشكلة

أهداف الجلسة:

١- يقوم المشاركون بالربط بين جميع خطوات حل لمشكلة بشكل منظم ومتكامل

٢- أن يعمم المشاركون ما يتعلموه في الجلسات على المواقف الحياتية

الاجراءات

- تبدأ الباحثة بالترحيب بالمشاركين وتشكرهم على الحضور وتقوم بمناقشتهم عن أية أفكار حول الجلسة السابقة ثم تقوم بمتابعة أداء المشاركين للواجب البيتي حيث يعرض المشاركون لخبراتهم حول تطبيق خطوات الحل المشكلة على المشكلات التي تواجههم في مواقف الحياة اليومية ويتم عرض الصعوبات التي تواجههم اثناء التطبيق، وردة الفعل والمشاعر والأفكار حول تطبيق الخطوات
- تراجع الباحثة مع المشاركين خطوات حل المشكلة
- تعيد الباحثة تطبيق الخطوات وفق تسلسلها على إحدى المشكلات التي تمت مناقشتها في الجلسات التدريبية.
- تناقش الباحثة مع المشاركين آرائهم حول الجلسات التدريبية حول أسلوب حل المشكلات ومدتها وخطوات حل المشكلات ومدى الفائدة المتحققة من الجلسات.
- تشجع الباحثة المشاركين على تطبيق ما تعلموه خلال الجلسات في حياتهم اليومية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الجلسة السادسة عشر

تعريف المشاركين على ماهية تنظيم الوقت وأهميته

أهداف الجلسة:

١- تعريف المشاركون بماهية تنظيم الوقت

٢- تعريف المشاركون بطرق تسجيل الوقت وأهميته

٣- تعريف المشاركون بطرق تحليل الوقت وتقييمه.

الاجراءات

- في بداية الجلسة قامت الباحثة بتذكير المشاركين بأهمية الوقت فهو المحور الذي أنعم الله سبحانه وتعالى علينا به من ولادتنا إذ يمثل أحد الموارد الهامة الثمينة لأي انسان في هذا العالم ويجب أن تستغل هه الموارد بشكل فعال لتحقيق الأهداف التي يسعى إليها المجتمع بكل عام من خلال استغلال كافة الامكانيات والمواهب والقدرات الشخصية المتاحة
- بعد ذلك قامت الباحثة بعرض مختصر لماهية إدارة الوقت وأهمية تنظيمه كما يشير إلى ضرورة الوعي الحلي لكل فرد من الأفراد فيما يتعلق بتنظيمهم الوقت وتطلب الباحثة إلى أن الوعي بالوقت وكيفية مروره هي خطوة أولى في تنظيم الوقت.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- تعرض الباحثة كيفية اســـتخدام السجل اليومي للوقت مخاطبة المشاركين:اختر أحد الأيام الذي يمثل يومك العادي بصدق بحيث يحتوي على كل نشاطاتك ابدأ بالتســـجيل من الصباح كل نصف ساعة أشر ي ملاحظاتك إلى الوقت وطبيعة النشـــاط الذي تقوم به وشـــعورك أثناء ذلك ولكن ذلك فوراً دون الاعتماد على الـــذاكرة لئلا تختلف عليك الأمور ويجب أن يكون التســـجيل دقيقاً حتى تكون الاســـتفادة أكبر ثم تقوم الباحثة بتوزيع نموذج تســـجيل الوقت على الأعضـــاء والتوضيح لهم كيفية القيام بالتسجيل. وفي نهاية النهار يقوم الأعضاء المشاركين بمراجعة ما سجلوه والإجابة عن الأسئلة التالية:

١-على ماذا اعتمدت في ترتيب الأمور التي قمت بها اليوم؟ هل بدأت بالأسهل ثم الأصعب؟ أو العمل الذي يستنفذ وقتاً أطول؟

٢- هـــل كنت تنهي العمل الذي تبدأ به قبل الانتقال إلى عمل آخر؟ أم أن يومك اتصـــف بالانتقال من عمل إلى آخر ومن مهمة إلى مهمة أخرى قبل إكمالها؟

٣- لماذا قمت بأعمالك في الوقت الذي قمت به؟ هل كان ذلك باختيارك أم بســـبب متطلبات فرضها الآخرون؟

٤- هل تمسكت بالمهمات الممتعة وتركت سواها؟

ويجب على جميع الأعضاء الاستمرار في ها التسجيل لمدة اسبوع وفي نهاية الأسبوع يتم تحليل بيانات السجل وتقيمها في ضوء المعاير التالية:

- هل أنجزت العمل كل ما احتاج لانجازه هلال هذا الأسبوع؟
- هل كان لدي الوقت الكافي لأعمل ما اريد؟

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- هل كنت غالباً في عجلة من أمري؟
- أي أوقات النهار كنت فيها أكثر فاعلية؟
- كيف أصرف معظم وقتي في العمل، في الراحة، في النشاطات العائلة...الخ؟
- كم من الوقت كان بإمكاني استخدامه بشكل أفضل؟

بعدها تقوم الباحثة بالطلب من المشـــاركين بتحديد التغيرات المناســـبة، وتقل لهم: إذا كنت غير راضياً عن استخدامك حاول تحديد ما يلي:

- النشاطات التي كانت قليلة بالنسبة لك.
- المشكلات او العراقيل المحددة التي تمنعك من استخدام وقتك بفعالية.
- بعض أنماط السلوك الشخصي الذي منعك من استخدام وقتك بحكمة.

ثم تقوم الباحثة بتلخيص ما دار في الجلســـة بشكل مختصر وتطلب من بعض الأعضاء تذكيرها بما نسبته من نقاط هامة ثم مناقشتها في الجلسة الارشادية

تطلب الباحثة من أعضـــاء المجموعة الارشادية استخدام السجل اليومي للوقت لمدة أسبوع حتى الجلســـة القادمة، كما تطلب إليهم القيام بتحليل بيانات الســـجل وتقييمها وبالتالي تحديد التغيرات المطلوبة لمناقشتها في الجلسة القادمة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

سجل الوقت اليومي

الاسم:

اليوم: التاريخ:

الوقت	النشاط	المشاعر

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الجلسة السابعة عشر

تحديد الأولويات

أهداف الجلسة:

١- عرض لأهميـــة ترتيب النشـــاطات حســـب أولوياتها وأهميتها بحيث تخدم الأهداف الموضوعة.

٢- تعريف المشاركين بطرق تضيف النشاطات.

٣- عرض لمخاطر الفشل في ترتيب الأولويات.

الاجراءات:

- تقوم الباحثة بالترحيب بالمشـــاركين ومناقشة الواجب البيتي بحيث يعرض أحد المشاركين وضعه من خلال السجل اليومي.
- تطلب الباحثة من الأعضـــاء ترتيب نشاطاتهم المختلفة حسب أولوياتها وأهميتها في تحقيق الأهداف المطلوبة.
- ثم تطرح للمناقشة فكرة فائدة ترتيب النشاطات وكيفية القيام بذلك بأفضل طرق ممكنة بحيث تخدم الأهداف الموضوعة.
- تكلف الباحثة الأعضـــاء بوضع كل النشاطات الهامة في قائمة ثم تصنفها حسب التصنيفات التالية: هام وعاجل، هام ولكنه ليس عاجل، ليس هاماً ولكنه عاجل، ليس هاماً ولا عاجلاً.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- فالأمور الهامة هي التي تســـاهم في تحقيق الأهداف بدرجة واضـــحة وقيمتها كبيرة لأنها تحمل نتائج طويلة المدى، أما الأشـــياء المســـتعجلة فهي ذات نتائج ســـريعة ويجب القيام بها بسرعة سواء كانت هامة أم غير هامة ولا تؤثر كثيراً في تحقيق أهدافك. قد تجد صـــعوبة في تقسيم نشاطاتك ضمن هذه الفئات ولك لصـــعوبة التمييز بين هذه التصنيفات، ولكن الاستمرار في هذا العمل يساعدك على التصنيف السليم. يجب ان ندخل العمل حسب الأولويات في حياتنا اليومية بحيث يصـــبح أحد عاداتنا هذا يحتاج إلى تحليل وانتباه ومقارنة دائمة ومراقبة أنفسنا حتى إذا شعرنا بخروجنا عن خطتنا نتوقف ونتساءل عما نقوم به ولماذا؟
- أما عن فائدة الترتيب فتعمل الباحثة على تلخيص ردود أفعال الأعضـــاء فالفشل في ترتيب الأولويات ســـيجعلنا عرضـــة للمقاطعة وتشتيت جهودنا وانتقالنا من مهمـــة إلى أخرى قبـــل إكمالها فيتوقف انجازنا أما إذا ركزنا على عمل واحد وأساسي فنحن سننجز أكثر في وقت أقصر ونبذل جهوداً محددة.
- إنهاء الجلســـة الارشادية بأن تسأل الباحثة أعضاء المجموعة الارشادية حول ما تم استفادته وتعلمه خلال الجلسة، وتلخيص إجابات الأعضاء على شكل نقاط.
- الواجب البيتي: تطلب الباحثة من الأعضـــاء تنظيم النشـــاطات التي تم مناقشتها خلال الجلســـة الارشـــادية في نموذج يضم التصنيفات التالية:هام وعاجل، هام ولكنه ليس عاجلاً، ليس هاماً ولكنه عاجل، ليس هاماً ولا عاجلاً.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

نموذج تصنيف النشاطات

هام وعاجل	هام ولكنه ليس عاجل	ليس هاماً ولكنه عاجل	ليس هاماً ولا عاجلاً

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الجلسة الثامنة عشر

وضع الهداف ثم وضع خطة لتنفيذ الأهداف

أهداف الجلسة:

- **تعريف المشاركين بأمية وضع أهداف محددة**
- **توضيح الشروط التي يجب أن تتصف بها الأهداف الجيدة**
- **تدريب الماركين على وضع أهداف مناسبة ومقبولة**
- **عرض لأهمية وضع خطة واستراتيجية للسير بها**
- **تعريف المشاركين بعناصر الخطة الجيدة.**

الاجراءات:

- بدأت الجلسة بقيام الباحثة بتلخيص ما تم مناقشته في الجلسة السابقة ومن ثم مناقشة الواجب البيتي السابق، وهو تصنيف النشاطات حسب الأولويات.
- قامت الباحثة بمناقشة موضوع تحديد الأهداف مع الأعضاء بقولها: أن عملية وضع الأهداف ليســـت عملية تنجيم وإنما هي تحديد لطريقة اســـتخدامنا لوقتنا الحالي في ضوء حاجاتنا المستقبلية وكيفية تحقيقها، هذه العملية تجعلنا أقدر على رؤية المستقبل وتعطينا تصـــوراً للاتجاه الذي نســـير فيه، كما انها تحد من السلوك العشوائي الذي نقوم به، فالأهداف التي نريد تحقيقها ينبغي ألا تكون مصاغة بصورة آمال عريضة مجردة، كالقول أريد أن أكن ســـعيداً أو ناجحاً بل ينبغي أن تصـــاغ في صـــورة سلوكيات وأن تكون واقعية وقابلة للتطبيق

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- وقامت الباحثة بتوضـــيح المقصـــود بالأهداف الواقعية وهي التي تكون محددة بدقة وقابلة للتطبيق وحتى نصـــفها نحتاج إلى معرفة المصـــادر والمهارات والقدرات والتفصـــيلات الخاصـــة بنا ووضعها في إطار زمني يمكن العمل به وإنجازه، وهذا يتطلب إعادة تقييم المعطيات في أي موقف حتى تبقى أهدافنا ضـــمن مسارها السليم الواقعي.
- أمـــا الأهداف القابلة للتطبيق فهي التي تمكننا من تحديد محطات دقيقة تتراكم باتجاه نهايات قابلة للانجاز والقياس ففي تحقيقها للأهداف نحن نقوم بعدة أمور ونشـــاطات وعندما تكتمل تظهر لدينا الأهداف وقد تحققت أي أن صياغتنا للأهداف تبقى مشوشة ما لم نعزل خطوات محددة وملموسة يمكن قياسها والقيام بها، هذه الترجمة للأهداف إلى صـــيغ ســـلوكية محددة وتقييمنا لها يجعلنا نصـــل إلى أهدافنا المختلفة ويمنحنا شعوراً بالانجاز.
- إن وضـــع الأهداف ليس سهلاً حيث يحتاج إلى وقت وجهد وكل فرد هو المسؤول عن وضـــع أهدافه المناســـبة حقا، هذه الأهداف تتغير عادة تبعاً للظروف، وأهم ما يميز الهـــدف الســـليم، أنه يحد الخط النهائي لإنجازه والأهداف عادة طويلة المدى وقصيرة المدى ويجب أن تصب تلك الأهداف التي تعتبر قصيرة المدى في الأهداف طويلة المدى. ويجب أن نرتبها حســـب نظامنا القيمي وأهميتها لنا، والأهداف عادة إما أن تعكس ما نريد امتلاكه أو أن تعكس ما نريد أ نصبح عليه، فالهدف هو الدافع الأساسي لحركتنا، لذا فإن وضع الأهداف المناسبة يوصلنا حقاً الى ما نريد.
- ثم بينت الباحثة أن التخطيط الجيد هو عنصر هام من عناصر تنظيم الوقت

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- ناقشت الباحثة مع المشاركين عناصر الخطة وتنظيمها وكيفية السير بها وهي:

- العنصـــر الأول: الهدف، بحيث يختار الشـــخص هدفا عاماً واحداً يرغب في الحصول عليه خلال السنوات الأربع القادمة.
- العنصر الثاني: الأهداف الجزئية.
- العنصـــر الثالث: النشاطات أو السلوك وتشمل كل النشاطات الممكنة الضرورية لانجاز كل هدف جزئي

العنصر الرابع: التوقيت، كم من الوقت يستغرق النشاط وموعد البدء فيه

العنصر الخامس: عناصر التقييم، وهي تساعد في تحديد مدى تحقيق الأهداف فكلما كان المحك دقيقاً كان من الممكن تحقيق الهدف بشكل أفضل.

- قامت الباحثة بإعطاء التمرين التالي أثناء الجلســـة: على كل مشـــارك أن يقوم بكتابة أكبر قدر من الأهداف التي يرغب في تحقيقها بحيث تكون شـــاملة بقر الإمكان، وقالت لهم لديكم دقيقتان للإجابة، بعد دقيقتين قالت الباحثة: خذ دقيقتين إضافيتين لتجري أي تغيرات تراها ضرورية على أهدافك لتصبح مرضية لك.ثم أضافت الباحثة: أن كتابة الأهداف وسيلة جيدة لتحديدها ومهمة وبالتالي إمكانية تحليلها وتنميتها وتغيرها إذا احتاج الأمر
- ثم قـــامـــت بإعطائهم واجباً بيتياً بأن يكتب كل منهم أهداف طويلة الأمد مرتبة حسي الأولوية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الجلسة التاسعة عشر

برمجة الوقت

أهداف الجلسة:

١- تعريف الأعضاء المشاركين بموضوع برمجة الوقت في الخطة بحيث تناسب النشاطات اليومية.

الاجراءات:

- عملت الباحثة على مناقشة الواجب البيتي مع المشاركين
- بينت الباحثة للمشـــاركين أن البرمجة هي تنظيم الوقت في الخطة بعد وضـــع الأهــداف وتنظيم الأولويــات يبدأ تطوير خطة عملية لتطبيقها.والبرمجة الفعالة تتضمن نقل محتوى عقلك إلى الورقة والتوقيت والالتزام بالتوقيت، سجل ودون كل ما يدور غي عقلك على الورق لتوضيح أفكارك وتصفية عقلك ثم إلتزم ولا تنزلق بمسارب جانبية.
- إن التخطيط المسبق للالتزامات يسهل السير فيها، وتنظيمها وزيادة الانتاجية.
- البرمجة لا تتضـــمن فقط ملء ساعات النهار: يجب أن تبدأ البرمجة بالنشاطات المؤدية إلى أهم الأهداف بحيث تحجز الأوقات الحيوية في النهار لهذه المهمات ومن ثم تبرمج النشاطات والمسؤوليات الأخرى.
- تطلب الباحثة من المشاركين العودة إلى نماذج الأهداف الهامة وأولويات النشاط والسجل اليومي

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

لكي يبرمجوا أوقاتهم ويجب أن يبقى المشـــاركين بعض الوقت يومياً لنفســـهم ليقوموا به بنشاط خاص ينبعث من اهتماماتهم لتغني عقولهم وتنعش أرواحهم

- ثم أضافت الباحثة قائلة: لكي تستطيعوا أن تطبقوا البرنامج الشهري والأسبوعي يجب أن تتأكدوا من أنكم تؤدون أعمالكم اليومية وهنا تعود الباحثة وتذكر بقوائم الأعمال اليومية التي تم توضـــيحها ســـابقاً حيث أن هذه القوام يجب أن تستخدم كخريطة يومية يســـير عليها الفرد، ولذا على كل عضو تخصيص دفتر خاص يحتوي قائمة أعمال اليومية تحتوي القائمة عشـــر جهات على الأقل على أن لا تكون الأعمال الروتينية من ضـــمنها إلا إذا كانت تشكل صعوبة بالنسبة للعضو وأن لا يبرمج العضـــو أكثر من ٥٠% من نهاره، وأن يترك لنفســـه المرونة الكافية لتناســـب مع ما يجد من مواقف، وأن يشطب العضو كل فقرة يتم تنفيذها من القائمة مع نقل ما لم يتم تنفيه إلى اليوم التالي.
- وذكرت الباحثة أن عمل البرنامج الأسبوعي هو عبارة عن خطة ولكنها مصغرة بحيث تحتوي النشاطات المطلوبة لتحقيق أولوية النشاط الوقت المطلوب والتقييم.
- تنهي الباحثة الجلســـة بأن تطلب من المشـــاركين برمجة الأسبوع القادم بحسب النقاط الأســـاســـية التي تم شـــرحها لهم، كما طلب منهم استخدام قائمة الأعمال اليومية (النشاطات) خلال الاسبوع القادم.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الجلسة العشرون

جلسة ختامية تقويمية

أهداف الجلسة:

- **مناقشة الأفراد المشاركين بايجابيات وسلبيات البرنامج**
- **تطبيق بعدي لمقياس الدراسة.**
- **كر الأفراد المشاركين في البرنامج**

الإجراءت

- تناقش الباحثة مع الأفراد المشاركين في جلسات البرنامج المختلفة ايجابيات وسلبيات البرنامج وتضيف أعتقد أنكم الآن قد تعلمتم أشياء حول مهارات الاتصال والتواصل، ومهارات حل المشكلات، ومهارة إدارة الوقت، وتعلمتم الأساليب التي يمكن أن تعيق أو تزيد من مستوى التفاعل مع الآخرين وبإذن الله سوف تواجهون مواقف حياتية تعرون من خلالها أنكم أصبحتم أكثر مقدرة على التفاعل معها.
- تطلب الباحثة من المشاركين أن يحتفظ كل منهم بدفتر ملاحظات ليسجل المواقف التي يعيشها وكيف يتفاعل مع تلك المواقف هذا يساعد على استمرار التدريب.
- تناقش الباحثة الماركين بايجابيات وسلبيات البرنامج وتستمع لآرائهم وملاحظاتهم حوله وما هي الفائدة التي حققوها خلال التدريب وتوزع عليهم نموذج تقييم المسترشد للبرنامج.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- تنظم الباحثة مع المشـــاركين قضية المتابعة إذا أمكن ذلك، وذلك من خلال عقد لقاء شـــهري للمتابعة والمحافظة على استمرارية التطبيق وتقديم التقارير الذاتية ونموذج خطتي.

تطبيق الاختبار البصري للمقياس

بعدها تطلب الباحثة من المشـــاركين ممارســـة التمارين في حياتهم اليومية وتتمنى لهم التوفيق والحياة السعيدة وتشكرهم على التزامهم ومشاركاتهم الايجابية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com