

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان : العلوم الاجتماعية

الشعبة : علوم التربية

التخصص : إرشاد وتوجيه

إعداد الطالبة : مريم بوخطة

مذكرة بعنوان :

مهارات الاتصال وعلاقتها بالكفاءة الذاتية

لدى مستشار التوجيه

- دراسة ميدانية بمنطقة ورقلة وتقرت -

تاريخ المناقشة :

لجنة المناقشة مكونة من :

د/ يمينة خلادي جامعة قاصدي مرباح ورقلة رئيسا

د/ بلخير طبشي جامعة قاصدي مرباح ورقلة مناقشا

د/ ربيعة جعفرور جامعة قاصدي مرباح ورقلة مشرفا ومقررا

السنة الجامعية : 2016/2015

شكر وعرفان

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات و الشكر له أن وفقني في إخراج هذا العمل وبهاته المناسبة السعيدة مناسبة إتمام المذكرة لا يسعني إلا أن أتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى أستاذتي الكريمة جعفرور ربعة التي أشرفت على هاته الدراسة وكانت نعم الصديقة ونعم المشرفة وعلى لمستها الساحرة من أجل إخراج هذه المذكرة في أحسن صورة وأشكرها على صبرها ورحابة صدرها وأحي فيها أخلاقها النبيلة وصفاتها الجليلة لا أملك ألا أن أقول لها حفظك الله ورعاك وبارك فيك ووفقك في مسيرتك المهنية التي تنير دربنا .

ويسرني كذلك أن أتقدم بالشكر والامتنان إلى أعضاء لجنة المناقشة على صدرهم الواسع بقبول مناقشة ودراسة مذكرتي وإعطاء توجيهاتهم وإبداء رأيهم فيها الدكتورة خلادي يمينة والدكتور طبشي بلخير والدكتورة جعفرور ربعة حفظهم الله وسدد خطاهم .

كما أتوجه بجزيل بالشكر إلى أستاذتي الكرام وأخص بالذكر الدكتور الشايب محمد ساسي فجزاه الله عني خير الجزاء و كل من كانت له يد العون وقدم لي يد المساعدة من قريب أو من بعيد سواء برأي أو نصيحة أو توجيه .

وأخص بالذكر زوجي الفاضل محمد الذي كان سندي وأشكره على صبره ومرافقتي في المشوار وزميلتي ربعة بن شيخ و مسعودة هتهات .

وكذلك لا أنسى فضل الزملاء مستشاري التوجيه الذين ساهموا وبشكل مباشر في إثراء هذا العمل وقدموا يد العون والمساندة.

أشكركم جزيل الشكر وأدعو الله أن يوفقنا لما فيه الخير والسداد.

بوخط — مريم — ة

ملخص الدراسة

- هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن مستوى كل من مهارات الاتصال والكفاءة الذاتية لدى عينة من مستشاري التوجيه، وكذا الكشف عن العلاقة بينهما ثم عن مدى الاختلاف في الكفاءة الذاتية باختلاف الجنس والمنطقة والمؤهل العلمي الأقدمية ، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على أداتي (مهارات الاتصال، الكفاءة الذاتية) وذلك بعد التأكد من خصائصها السيكومترية ، حيث تم تطبيقهما على عينة مكونة من (39) فردا حيث قدر معامل ثبات استبيان مهارات الاتصال باستخدام معامل ألفا كرونباخ بـ (0.91) وتراوح قيمة معامل الصدق باستخدام معامل الاتساق الداخلي بين (0.71 و 0.32) أما بالنسبة للاستبيان الثاني وهو الكفاءة الذاتية قدر معامل ثباته باستخدام معامل ألفا كرونباخ بـ (0.81) وتراوح قيمة معامل الصدق باستخدام معامل الاتساق الداخلي بين (0.79 و 0.33)، وبناء عليه طبقت الأداتين على عينة قوامها (42) مستشار ومستشارة بمنطقة ورقلة وتقرت -للموسم الدراسي 2016/2015 وباستخدام الأساليب الإحصائية المتمثلة في (اختبار ت لعينة واحدة، معامل الارتباط سبيرمان ، اختبار ت لعينتين مستقلتين) تم الوصول إلى النتائج التالية :
- مستوى مهارات الاتصال لدى المستشارين مرتفعاً.
 - مستوى الكفاءة الذاتية لدى المستشارين مرتفعاً.
 - لا توجد علاقة دالة إحصائية بين مهارات الاتصال والكفاءة الذاتية لدى أفراد عينة الدراسة.
 - لا توجد فروق دالة إحصائية في الكفاءة الذاتية بين أفراد عينة الدراسة تعزى لعامل الجنس.
 - لا توجد فروق دالة إحصائية في الكفاءة الذاتية بين أفراد عينة الدراسة تعزى لعامل المؤهل العلمي.
 - لا توجد فروق دالة إحصائية في الكفاءة الذاتية بين أفراد عينة الدراسة تعزى لعامل المنطقة.

- لا توجد فروق دالة إحصائية في الكفاءة الذاتية بين أفراد عينة الدراسة تعزى لعامل الأقدمية .

ليتم تفسيرها في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع مهارات الاتصال والكفاءة الذاتية.

الكلمات المفتاحية : مهارات الاتصال - الكفاءة الذاتية - مستشار التوجيه.

Abstract:

The present study aims to reveal the level of each of the communication skills and self-efficiency among a sample of guidance Counselors. As well as to reveal the relationship between them. Also, it seeks to examine the sign of the differences in self-efficiency depending on: gender, region, academic qualification and seniority.

*Thus it was applied the two scales on a sample of 39 counselors; where the reliability coefficient of the communication skills scale by using Cronbach's alpha coefficient was (0.91), And the value of validity coefficient by using internal consistency coefficient ranged between (0.71 and 0.32), As for the second scale – a self-efficacy – its reliability coefficient by using Cronbach's alpha coefficient was (0.81), And its value of validity coefficient by using internal consistency coefficient ranged between (0.79 and 0.33), Accordingly applied scales on a sample of 42 counselors in the cities of Ouargla and Tougourt – for the school year 2015/2016, and by using appropriate statistical methods (one sample **T test**, **Spearman correlation** coefficient, two independent samples **T test**) has been reached the following results:*

- Guidance counselors have a high level of communication skills.*
- Guidance counselors have a high-level of Self-efficacy.*
- There is no statistically significant relationship between the self-efficacy and the communication skills among study sample.*
- There are no statistically significant differences in the self-efficacy among the study sample, depending on the difference of the gender.*
- There are no statistically significant differences in the self-efficacy among the study sample, depending on the difference of academic qualification.*
- There are no statistically significant differences in the self-efficacy among the study sample, depending on the difference of the region.*
- There are no statistically significant differences in the self-efficacy among the study sample, depending on the difference of the seniority.*

Then the interpretation of the results is based on the theoretical framework of previous studies on the subject.

Keywords: self-efficacy - communication skills - guidance counselor.

فهرس المحتويات

المحتوى	الصفحة
كلمة شكر وتقدير	أ
ملخص الدراسة باللغة العربية	ب
ملخص الدراسة باللغة الانجليزية	ث
فهرس المحتويات	ج
قائمة الجداول	د
قائمة المخططات والأشكال	ذ
مقدمة	01
الباب الأول	
الجانب النظري	
الفصل الأول: تقديم موضوع الدراسة	3
1 تحديد مشكلة الدراسة	4
2 تساؤلات الدراسة	8
3 فرضيات الدراسة	9
4 أهمية الدراسة	9
5 أهداف الدراسة	11
6 التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة	11
7 حدود الدراسة	12
الفصل الثاني: مهارات الاتصال	13
- تمهيد	14
1 - مفهوم مهارات الاتصال	15
2- نماذج تفسر مهارات الاتصال	16
3- أشكال مهارات الاتصال	18
4- فوائد وأهداف مهارات الاتصال	34

87	أولاً: عرض وتحليل نتائج الدراسة
87	1- عرض وتحليل نتيجة الفرضية الأولى
88	2- عرض وتحليل نتيجة الفرضية الثانية
89	3- عرض وتحليل نتيجة الفرضية الثالثة
90	4- عرض وتحليل نتيجة الفرضية الرابعة
91	5- عرض وتحليل نتيجة الفرضية الخامسة
92	6- عرض وتحليل نتيجة الفرضية السادسة
93	ثانياً: تفسير ومناقشة نتائج الدراسة
93	1 تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الأولى
99	2 تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الثانية
101	3 تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الثالثة
102	4 تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الرابعة
103	5 تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الخامسة
105	6 تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية السادسة
107	خلاصة ومقترحات
109	قائمة المراجع
118	الملاحق

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	أوجه الاختلاف بين الاتصال اللفظي وغير اللفظي	31
02	خصائص الأفراد ذوي الكفاءة الذاتية المرتفعة والأفراد ذوي الكفاءة الذاتية المنخفضة	61
03	توزيع أفراد المجتمع الأصلي حسب متغيرات الدراسة	72
04	قيمة معامل ارتباط كل فقرة بالدرجة الكلية على استبيان مهارات الاتصال	77
05	أبعاد وأرقام بنود مقياس مهارات الاتصال في صورته النهائية	78
06	قيمة معامل (ألفا كرونباخ) لاستبيان مهارات الاتصال	79
07	قيمة معامل ارتباط كل فقرة بالدرجة الكلية على مقياس الكفاءة الذاتية	81
08	قيمة معامل الثبات (ألفا كرونباخ) لمقياس الكفاءة الذاتية	82
09	قيمة (ت) لدلالة الفروق بين متوسط درجات أفراد العينة والمتوسط الفرضي	87
10	قيمة "ر" ومستوى دلالة العلاقة بين مهارات الاتصال والكفاءة الذاتية	88
11	قيمة (ت) لدلالة الفروق بين متوسطي مستشاري التوجيه (تقرت - ورقلة) في الكفاءة الذاتية	89
12	قيمة (ت) لدلالة الفروق بين متوسط مستشاري التوجيه (ي (الذكور - الإناث) في درجات الكفاءة الذاتية.	90
13	قيمة (ت) لدلالة الفروق بين متوسطي مستشاري التوجيه (قبل التدرج - بعد التدرج) في درجات الكفاءة الذاتية	91
14	قيمة (ت) لدلالة الفروق بين متوسطي مستشاري التوجيه (أقل من خمس سنوات - أكثر من خمس سنوات) في الكفاءة الذاتية	92

قائمة المخططات والأشكال

الرقم	عنوان المخطط والأشكال	الصفحة
01	نموذج برلو	17
02	مراحل عملية الإنصات	21
03	محركات الإقناع وفقا لرؤية علي بن محمد علي القرني	24
04	أنواع الإشارات غير اللفظية	27
05	نسب مهارات اتصال اللفظية وغير اللفظية	33
06	نموذج الحتمية التبادلية كما اقترحه باندورا	51
07	العلاقة بين توقعات الفاعلية وتوقعات النتائج	53
08	مصادر الكفاءة الذات حسب باندورا	59
09	أبعاد الفاعلية الذاتية وعلاقتها بالأداء لدى الأفراد	66
10	توزيع العينة حسب المؤهل العلمي	73
11	توزيع العينة حسب الجنس	73
12	توزيع العينة حسب الأقدمية	74
13	توزيع العينة حسب المنطقة	74

---- الباب الأول ----

الجانب النظري

الفصل الأول: تقديم موضوع الدراسة

الفصل الثاني: مهارات الاتصال

الفصل الثالث: الكفاءة الذاتية

الفصل الأول: تقديم موضوع الدراسة

1 - تحديد مشكلة الدراسة

2 - تساؤلات الدراسة

3 - فرضيات الدراسة

4 - أهمية الدراسة

5 - أهداف الدراسة

6 - التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة

7 - حدود الدراسة

1. تحديد مشكلة الدراسة:

أصبح التوجيه والإرشاد عملية عصرية وسمة من سمات النظم التربوية المعاصرة والتي يراد بها ومن خلالها مساعدة التلاميذ على التكيف السليم مع المحيط المدرسي والبيئة الاجتماعية التي يعيشون فيها، في زمن كثرت فيه المؤثرات الخارجية المتنوعة وكنتيجة للتطور التكنولوجي الهائل في عالمنا المعاصر، والكم الهائل من المعلومات وتنوع المصادر مما كشف عن فجوة بين المرحلة العمرية للفرد وبين حاجاته النفسية والبيولوجية، وما نتج عن هذا من مشاكل نفسية وصعوبات تربوية جعلتنا في أمس الحاجة إلى أخصائيين ومستشارين تربويين نفسانيين في الأوساط المدرسية للوقوف على طبيعة المشكلات ومحاولة التغلب عليها.

تتكامل أهداف الإرشاد التربوي مع أهداف الإرشاد النفسي بصفة عامة من جهة وأهداف العملية التربوية من جهة أخرى، فالهدف الرئيسي الخاص للإرشاد التربوي هو تحقيق النجاح تربوياً وذلك عن طريق معرفة التلاميذ وفهم سلوكهم ومساعدتهم في الاختيار السليم لنوع الدراسة وتحقيق النجاح فيها وحل ما قد يعترض ذلك من مشكلات (زهران، 1980:377).

وفي هذا الصدد يؤكد حامد زهران (2002) أن مستشار التوجيه المدرسي كمرشد نفسي - تربوي في المؤسسة التعليمية ويشير إلى جملة من المهام المُسندة لمستشار التوجيه المدرسي منها ما يتعلق بعمليات التوجيه والإرشاد النفسي والتربوي مثل تكليف مستشار التوجيه بجمع الأعمال المرتبطة بتوجيه التلاميذ وإعلامهم ومتابعة عملهم المدرسي.

تصل نشاطات التوجيه المدرسي والمهني في مجال التوجيه القيام بالإرشاد النفسي والتربوي قصد مساعدة التلاميذ الذين يعانون من مشاكل خاصة؛ وذلك من خلال إجراء الفحوص النفسية الضرورية قصد التكفل بالتلاميذ الذين يعانون من مشاكل خاصة.

يتضح من خلال ما سبق أن من ضمن مهام مستشار التوجيه المدرسي هو قيامه بعملية الإرشاد النفسي والتربوي قصد مساعدة التلاميذ على التوافق الدراسي ، وإجراء الفحوص النفسية للتلاميذ ذوي المشكلات الخاصة والتكفل بهم ومتابعتهم (حامد زهران، 2002:120) وعليه فالمستشار الفعال هو الذي يتميز بعدة صفات تؤهله للقيام بعمله منها مدى وعيه بنفسه، وإمكاناته، وقدراته الشخصية والمهنية، ومد توافقه وتجانسه مع ذاته ومع الآخرين ومع متطلبات مهنته، فمهنة الإرشاد لها جانب إنساني واجتماعي وعاطفي تتأثر بعدة متغيرات منها طريقة التفكير، واعتقاده نحو نفسه و كفاءته الذاتية.

يؤكد الشناوي (1996) أن المرشد يقف في موقف العطاء وهو يمد يد العون ليساعد المسترشد الذي يقف موقف الآخذ وموقف الحاجة إلى خبرة المرشد وجهوده، والمرشد يجب أن يكون واعياً بذاته وبأفكاره وبقيمه ومشاعره وباتجاهاته وبحاجاته الشخصية وهو ما يصطلح عليه بالكفاءة الذاتية ؛ وحسب حسين (1987) فإن الكفاءة الذاتية من الأبعاد المهمة في الشخصية الإنسانية لما لها من أثر كبير في سلوك الفرد وتصرفاته، حيث تلعب الكفاءة الذاتية المدركة دوراً رئيسياً في توجيه السلوك وتحديده، كما تؤثر على نوعية النشاطات والمهام التي يختار الفرد تأديتها وعلى كمية الجهد الذي يبذله لإنجاز مهمة أو نشاطٍ ما، فالفرد عندما تكون لديه فكرة عن نفسه بأنه ذكي ومواظب وناجح يميل إلى التصرف بناء على هذه الفكرة والعملية هنا تبادلية؛ كما أشار باندورا (1997) Bandura (كما أورد في : جولتان حسن حجازي، 2013) أن للفاعلية الذاتية علاقة إيجابية بالإنجاز في المجالات المختلفة، وتعتبر مثيراً مهماً لدافعية الفرد لمواجهة مشكلاته وضغوطاته، بما يساهم في تحقيق أهدافه، فالسلوك الإنساني يعتمد بشكل أساسي على ما يعتقد الفرد عن فعاليته وتوقعاته عن مهاراته السلوكية المطلوبة للتعامل الناجح والكفاء مع أحداث الحياة.

وكما قد تكون الكفاءة الذاتية العالية أحد أهم مفاتيح النجاح التي يمتلكها مستشار التوجيه في تحقيق الأداء الجيد والتوافق وفي مواجهة المشكلات التي يتلقاها في مواقف حياته ولاسيما في البيئة المدرسية، وبالمقابل فالأفراد الذين لديهم كفاءة ذاتية منخفضة يجعلهم عرضة للضغوط والصعوبات في الحياة اليومية مما قد يؤثر على أدائهم؛ والأفراد الذين يملكون إحساساً قوياً بالكفاءة الذاتية يركزون انتباههم على تحليل المشكلة، ويحاولون التوصل للحلول المناسبة، وبالمقابل فإن الأفراد الذين يساورهم الشك في الكفاءة الذاتية لديهم يحولون انتباههم إلى الداخل، ويغرقون أنفسهم بالهموم عندما يواجهون البيئة الصعبة، فهم يهتمون بجوانب النقص وعدم الكفاءة الشخصية لديهم، كما يتصورون فشلهم الذي يؤدي بدوره إلى نتائج سلبية، وهذا النوع من التفكير السلبي يؤدي إلى التوتر والضغط ويحد من الاستخدام الفعال للقدرات المعرفية من خلال تحويل الانتباه عن كيفية المتطلبات بأفضل شكل ممكن إلى إثارة القلق حول العجز الشخصي، واحتمالية الوقوع بالفشل (نسيمة داود، 1997: 56).

يعتمد نجاح العمل الإرشادي في المدرسة بدرجة كبيرة على فاعلية المرشد وقدرته على إقامة العلاقات الإيجابية مع الآخرين، حيث أن قدرة المرشد على الاتصال تعد من العوامل المهمة والمؤثرة في عملية الإرشاد، ويبدو أن ما يستشفه المسترشد من سلوك المرشد غير اللفظي أكثر أهمية وأقوى أثر في نفسه، من ما يقوله له لفظياً، فالجلسة والإيماءات والحركة تبدو للمسترشد أكثر صدقاً وإقناعاً له باهتمام المرشد وتعاطفه من الكلمات المنطوقة، كما أن تغير المسترشد نتيجة الإرشاد هو جزئياً نتاج للتغيرات التي تحدثها عملية الاتصال (نسيمة داود، 1997: 56)، ومهارات الاتصال ذات قيمة كبيرة في نجاح الاتصال والتفاعل في العملية الإرشادية، فالمرشد الماهر هو الذي يختار الرسالة المناسبة والوقت المناسب ويعرف كيف ينقل الرسالة، ويستخدم القنوات المناسبة التي تحقق أهداف عملية الإرشاد، ويحاول التغلب على المشكلات التي يمكن أن تتعرض لها الرسالة، ويعرف كيف يتغلب على المعوقات

المحيطة بعملية الاتصال، ويستخدم الطريقة المناسبة لعرض الرسالة والتأثير في المسترشد (محمد بن عبد العزيز العقيل ،4:1430).

ويشير **حسن سفنجه** (2013) أن فن التواصل هو عصب المجال المهني فالمستشار الذي يستطيع التواصل بشكل جيد مع المسترشدين يصل إلى قمة النجاح ، لأن فهم الآخرين والتأثير الإيجابي الفعال بهم لن يتم إلا عن طريق التواصل الجيد معهم ومعرفة ما يصبون إليه ، وبذلك فمن السهل الوصول إلى أعماق فكرهم وتحقيق الألفة معهم ومن ثم قيادتهم وتوجيههم إلى طريق النجاح ، كما يذهب **حجازي (1990)** إلى أن مهارات الاتصال تؤثر في تكوين مفهوم الذات عند المرسل والمستقبل، وبمقدار ما يتمكن كل منهما من توصيل مفهوم عن ذاته بوضوح إلى الآخر وتفهم صورة الآخر عن نفسه .يتم الاتصال الناجح؛ فالتمكن من مهارات الاتصال بالنسبة للمرشد النفسي أو أي فرد يعتبر بمثابة ضمان لإيصال المعلومات للمستقبل (المتلقي) والمحور الأساسي في سير العلاقات الإنسانية، فاكتمال مثل هذه المهارات يجعل الاتصال أكثر فاعلية بين المرشد والمستقبل، كما يقول **الريحاني والخطيب (1985)**: «أن الشخص الذي لا يعرف كيف يتفاعل مع الآخرين ويزعجهم بتعليقاته وملاحظاته لا يصلح أن يكون مرشداً ناجحاً».

يشير **توماس 1989 (thomas)** إلى أن الدراسات في مجال مهارات الاتصال أكدت ضرورة زيادة برامج تدريب المرشدين على الاتصال لزيادة فاعليتهم الإرشادية، وقد بينت نتائج الدراسة التي قام بها على عينة مكونة من (46) طالبا في الإرشاد، أن مثل هذا التدريب يزيد من الفاعلية الذاتية للمرشدين وأن المهارات التي تم تعلمها ازدادت بشكل ذي دلالة أكثر من السلوكات التي لم يتم تعلمها (أورد في: **نسيمه داود، 1997:50**) كما أشارت دراسة **باراك وآخرون (1988) Barak et al** التي استهدفت معرفة أثر إظهار المرشد لثقته بنفسه على إدراك المسترشد لخبرة المرشد وجاذبيته ومصداقيته ودرجة

إقناعه إلى أن صوت المرشد وليس الكلمات المنطوقة في إظهار الثقة بالنفس ارتبط بإدراك المسترشدين لخبرة المرشد وجاذبيته ومصداقيته ودرجة إقناعه (أورد في: نسيمه داود، 1997: 50).

وباعتبار مستشار التوجيه المدرسي عنصرا حساسا ومهما في الوسط المدرسي وممارسته للجانب الإرشادي مع التلاميذ ومتابعتهم ، فهذا يتطلب منه اكتساب مهارات اتصالية فعالة ل تنفيذ تدخله المهني مع التلميذ لذلك تعتبر مهارات الاتصال من المهارات الأساسية والضرورية في جميع مراحل ممارسة خدمة الفرد، ومن خلال توقعاته بأنه قادر على أداء السلوك الذي يحقق نتائج مرغوب فيها في موقف معين وقدرته على التخطيط ، وممارسة السلوك الفعال الذي يحقق الأهداف.

ومن هذا المنطلق جاءت الدراسة الحالية لإلقاء الضوء والكشف عن مدى ارتباط مهارات الاتصال بالكفاءة الذاتية عند مستشار التوجيه المدرسي من خلال مواقفه الإرشادية مع المسترشدين ودراسة الفروق في الكفاءة الذاتية تبعا لبعض المتغيرات وهو ما يمثل مشكلة الدراسة الحالية.

2. تساؤلات الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى الإجابة على التساؤلات التالية:

- ما مستوى كل من مهارات الاتصال والكفاءة الذاتية لدى مستشاري التوجيه؟
- هل توجد علاقة دالة إحصائية بين مهارات الاتصال والكفاءة الذاتية لدى مستشاري التوجيه؟
- هل توجد فروق دالة إحصائية في درجة الكفاءة الذاتية بين مستشاري التوجيه ترجع لمتغير المنطقة؟
- هل توجد فروق دالة إحصائية في درجة الكفاءة الذاتية بين مستشاري التوجيه ترجع لمتغير الجنس؟
- هل توجد فروق دالة إحصائية في درجة الكفاءة الذاتية بين مستشاري التوجيه ترجع لمتغير المؤهل العلمي؟

- هل توجد فروق دالة إحصائية في درجة الكفاءة الذاتية بين مستشاري التوجيه ترجع لمتغير الأقدمية؟

3. فرضيات الدراسة :

انطلاقاً من التراث النظري والدراسات ذات الصلة صيغت فرضيات الدراسة بالشكل التالي:

1. نتوقع أن يكون مستوى مهارات الاتصال والكفاءة الذاتية لدى مستشاري التوجيه منخفضاً.
2. توجد علاقة دالة إحصائية بين مهارات الاتصال والكفاءة الذاتية لدى مستشاري التوجيه.
3. توجد فروق دالة إحصائية في درجة الكفاءة الذاتية بين مستشاري التوجيه ترجع لمتغير المنطقة.
4. توجد فروق دالة إحصائية في درجة الكفاءة الذاتية بين مستشاري التوجيه ترجع لمتغير الجنس.
5. توجد فروق دالة إحصائية في درجة الكفاءة الذاتية بين مستشاري التوجيه ترجع لمتغير المؤهل العلمي.

6. توجد فروق دالة إحصائية في درجة الكفاءة الذاتية بين مستشاري التوجيه ترجع لمتغير الأقدمية

4. أهمية الدراسة :

تتبع أهمية الدراسة من أهمية متغيراتها مهارات الاتصال والكفاءة الذاتية في الحياة المهنية لمستشار التوجيه، إذ تعتبر مهارات الاتصال من أهم فنيات التوافق في الحياة من ذلك أن نجاح المرء مرهون بقدرته على الاتصال، حيث أثبتت الدراسات أن 85 % من النجاح يعزى إلى مهارات الاتصال و15% منها فقط تعزى إلى إتقان مهارات العمل ولكي نتواصل مع غيرنا ببراعة لابد من إتقان أساسيات مهارات الاتصال وهذا ينعكس إيجابياً على الكفاءة الذاتية لمستشار التوجيه المدرسي، من هنا تتضح أهمية إجراء الدراسة الحالية والمتمثلة في العناصر التالية:

- **مهارات الاتصال:** تتمثل أهميتها في النقاط التالية:
- تلعب دورا مهما في تحقيق الأهداف المسطرة بنجاح مع ربح الوقت والجهد
- تعد أحد متطلبات النمو الشخصي والاجتماعي
- تمثل جانب مهم في حياة الفرد ترجع عليه بتعلم وتحقيق التوافق في عدة مجالات
- هي عامل مهم في تحقيق التغير الاجتماعي والثقافي والاقتصادي.
- **الكفاءة الذاتية:** : تتمثل أهميتها في النقاط التالية
- بعد مهم من أبعاد شخصية الفرد
- تؤثر على الكيفية التي يشعر ويفكر بها الفرد فهي ترتبط بالمستوى الانفعالي بصورة إما تكون سلبية أو إيجابية.
- تظهر نتائجها علي مستوى ردود الأفعال المتوقعة.
- تزيد من الدافعية والانجاز ومواجهة المهام الصعبة وتحقيق النجاح فيها.
- **مستشار التوجيه:** وتظهر أهميته من خلال النقاط التالية
- تتجسد أهمية مستشار التوجيه في الوسط المدرسي في درجة أهمية مهامه المتمثلة في :
- باعتباره المسؤول الأول لتقديم الخدمات الإرشادية والنفسية للتلاميذ
- التقليل من المشكلات المرتبطة بالتلاميذ و العمل على حلها
- القيام بالدراسات والتقصي عن الأسباب المرتبطة بتحصيل والنتائج
- هو مكلف بتوجيه التلاميذ ومرافقتهم واندماجهم في تخصصاتهم
- يسعى إلي تحقيق التوافق والتكيف لتلاميذ والقيام ببرامج إرشادية
- ولهذا وقع الاختيار على عينة المستشارين لتعرف أكثر عن خصائصهم الشخصية وإمكانياتهم.

5. أهداف الدراسة:

تتلخص أهداف الدراسة في الإجابة على تساؤلاتها من خلال:

- الكشف عن مستوى مهارات الاتصال ومستوى الكفاءة الذاتية لدى عينة الدراسة
- الكشف عن طبيعة العلاقة الارتباطية بين مهارات الاتصال والكفاءة الذاتية لدى مستشاري التوجيه المدرسي.
- التعرف عن الفروق في درجة الكفاءة الذاتية لدى عينة الدراسة تبعاً لمتغير (المنطقة، الجنس، المؤهل العلمي، الأقدمية)

6. التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة:

- **مهارات الاتصال:** بما أن الطالبة تبرت استبيان (د عبد الرحيم صالح محسن) بعد تعديله فله تم تبني تعريفه الإجرائي التالي:

" هي مدى قدرة مستشار التوجيه على الإصغاء والانتباه لرسائل المسترشد اللفظية وغير اللفظية، المعبرة على الجوانب الانفعالية والمعرفية والسلوكية وقدرته على تقديم استجابات مناسبة " ويعبر عنه بالدرجة المتحصل عليها من خلال استجابات مستشاري التوجيه على فقرات الاستبيان.

-**الكفاءة الذاتية:** بما أن الطالبة تبنت مقياس (شفارتسرو جيروزيليم) فله تم تبني تعريفه الإجرائي التالي:

" هو مدى قدرة مستشار التوجيه وثقته بقدراته ومواجهة الصعوبات لتحقيق نجاح وفعالية في عمله " ويعبر عنها بالدرجة المتحصل عليها من خلال استجابات مستشاري التوجيه على فقرات الاستبيان المستخدم في هذه الدراسة .

7. حدود الدراسة:

تحدد نتائج هذه الدراسة من خلال:

- الحدود البشرية: تتكون عينة الدراسة من مستشاري التوجيه المدرسي.
- الحدود الزمنية: أجريت الدراسة خلال السنة الدراسية 2015/ 2016
- الحدود المكانية: طبقت الدراسة في مركز التوجيه لولاية ورقلة (نقطة، ورقلة)
- الحدود الموضوعية: اقتصرَت هذه الدراسة على استخدام استبيان مهارات الاتصال ومقياس الكفاءة الذاتية.

-تمهيد

1- مفهوم مهارات الاتصال

2- نماذج تفسر مهارات الاتصال

3- أشكال مهارات الاتصال

4- فوائد وأهداف مهارات الاتصال

5- معايير مهارات الاتصال

6- مهارات الاتصال في العملية الإرشادية

-خلاصة الفصل

تمهيد:

يتميز الإنسان بقدرة خاصة على معالجة الأفكار والمعلومات واستخلاص المعاني والتعبير عنها باستخدام الألفاظ والعبارات والإيماءات مع إدراكها وفهمها، والربط بين الأفكار وتبادل المعارف ونقلها إلى الآخرين بواسطة استخدام اللغة سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، وبالتالي القدرة على ممارسة الاتصال الاجتماعي وإقامة علاقات بين الأفراد والمجتمعات في جميع جوانبهم واتجاهاتهم المختلفة.

فالعلاقات الإنسانية والعمليات الاجتماعية ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالاتصال باعتباره المحور الذي تدور حوله هذه العمليات ومنها العمليات الإرشادية المبنية على علاقة بين المرشد والمسترشد، حيث تقوم هذه العملية على استخدام الخبرات والمهارات، إذن يمكن لمهارات الاتصال أن تحقق تفاعل ديناميكي بين المرشد والمسترشد لتوجيه السلوك، لذا يمكن القول أن أسلوب مهارات الاتصال يحدد إلى درجة كبيرة مدى نجاح العملية الإرشادية في تحقيق أهدافها.

1 مفهوم مهارات الاتصال:

يعرفها محمد بن عبد العزيز العقيل (2009): "على أنها مجموعة من السلوكيات والمظاهر والقدرات التي تتعلق بالاتصال مع الآخرين حيث تتيح الفرصة للفرد أن يتفاعل بكفاءة ويحدث تأثيراً في الآخرين"

أما عبد الفتاح البجه فيرى بأنها: "تعتبر بمثابة نشاط عضوي إرادي مرتبط باليد أو اللسان أو الأذن ويتوقف الاتصال الفعال على مدى إتقان مهارته والتحكم فيها، ويكتسب أهمية من القدرة المبذول في مزاولته كنشاط رئيسي من جهة وكظاهرة اجتماعية من جهة أخرى" (نادية بن زعموش، 2010: 165).

-كما يؤكد محمد أحمد النابلسي : على أن مهارات الاتصال بأنها ذلك النجاح لشخص ما يركز على قدرته على الاتصال بالشخص العاجز عن تحقيق الاتصال بالآخرين هو شخص فاشل (نادية بن زعموش، 2010: 165) .

ويعرفها "تشارلز كولي " بأنه ذلك الميكانيزم الذي أمكن من خلاله للعلاقات البشرية أن تقوم وتتطور وأمكن من خلاله لرموز العقل الإنساني أن تتربط وتنتقل عبر الزمان والمكان بواسطة وسيلة للإرسال" (محمد منير حجاب، 2010: 25).

تعقيب عن التعاريف السابقة :

من خلال ما سبق يمكن أن نستخلص بأن مهارات الاتصال هي القدرة على تحقيق النجاح في التبادل والاتصال بالآخرين سواء كان عبر النشاط اللفظي أو غير اللفظي ، الذي نستطيع من خلاله الإقناع والوصول بمستقبل الرسالة إلى تقبل أو تنفيذ ما يعرض عليه من أفكار، فيصل بذلك إلى فهم

الرسالة، دون أن يكون المؤدي للأداء الماهر قد بذل جهدا كبيرا ولم يكثر من المحاولات مع تميز أدائه بدرجة عالية من الدقة والجودة وثقة في النفس بأنه سوف يحقق أهدافه على أكمال وجه.

2 نماذج مهارات الاتصال :

- مفهوم النموذج الاتصالي :

يبحث في تحديد العناصر الأساسية لأي بناء أو عملية والعلاقة بين هذه العناصر أو إعادة توظيف هذا البناء ليكون دليلا لتحليل العناصر والعلاقات بينها ، وهو عبارة عن بناء شكلي أو صوري أو رياضي للعلاقة بين العناصر والمتغيرات التي نقوم بدراستها وذلك للإسهام في تبسيط المعرفة، وتنظيمها، وشرح الظواهر العلمية ومساعدة الباحثين على التفسير والتوقع (مي العبد الله، 2006:86).

إن لكل حقيقة علمية خلفية نظرية تستند عليها حيث يعد نموذج ديفيد بيرلو في مجال الاتصال الإنساني أحد النماذج الهامة التي قامت بتفسير مهارات الاتصال والتي لقت اهتماما متزايدا من طرف الباحثين والتي سوف نتطرق لها في العنصر الموالي.

1. نموذج ديفيد برلو (Berlo) :

وضح ديفيد برلو نموذج عام 1960 لكنه من النماذج الأولى التي أعطت معنى للعملية الاتصالية بهذه الطريقة ، حيث يتكون هذا النموذج من 4 عناصر هي : المصدر - الرسالة - الوسيلة - المستقبل إذ يعتبر برلو أن الاتصال عملية متواصلة للأحداث بين فردين والشكل التالية يوضح فكرته:

المرسل	القناة	الرسالة	المستقبل
مهارات الاتصال	البصر	المحتوى	مهارات الاتصال
مواقف	السمع	العناصر	مواقف
معرفة	اللمس	المعالجة	معرفة
نظام اجتماعي	الشم	هيكلية	نظام اجتماعي
ثقافة	التذوق	الرمز	ثقافة

الشكل رقم (01) : نموذج برلو

المصدر (منال هلال: 108)

- المصدر : هو الشخص الذي تصاغ أفكاره في رموز معبرة عن معنى وتحول إلى رسالة إلى

الجمهور لذلك حدد ديفيد برلو أربعة شروط أساسية يجب أن تتوفر لنجاح الاتصال من قبل

المصدر (المرسل) وهي كالآتي (حسب منال هلال المزاهرة ، 2011)

أ - مهارات الاتصال: وضع برلو خمس مهارات أساسية يجب توافرها في المصدر هي (الكتابة -

التحدث) لوضع الفكر في كود (والقراءة - الاستماع) متصلتان بفك الكود والمهارة الخامسة هي

التفكير ووزن الأمور لأنها تساعد على تحديد الهدف وتحدد المهارة بدقة أو نجاح الاتصال

بطريقتين

ب - تؤثر المهارات لدى المصدر على القدرة على تحليل الأهداف والنوايا ، كما تؤثر على ما نقوله

حينما نتصل .

ج- كذلك تؤثر المهارة على القدرة على وضع الوسائل في كود أو رمز يعبر في الأذهان.

يوضح برلو أنه يجب أن تكون هناك مهارات ضرورية لوضع الفكر في كود فإذا توافرت لدينا مفردات اللغة علينا أن نعرف كيف نضع كلامنا بأكبر قدر من الفاعلية و أن نستخدم اللغة في شكل دقيق بحيث يصريح المعنى واضحاً للمتلقي.

د - والنظرية التي تقول أن لغة الإنسان تؤثر على إدراكه وتفكيره التي افترضها الباحثان سابير - وورف في أن لغة الفرد تحدد جزئياً ما يراه ذلك الفرد، وما يفكر فيه والأساليب التي يستخدمها في التفكير والوصول إلى القرارات ، وليس هناك دليل قاطع على مدى إمكانية تطبيق هذا الافتراض، ولكن هناك بعض الدلائل التي تشير بأن افتراض مزيا ، والمقدرة اللغوية عنصر هام في عملية الاتصال فإن ضعف مهارة الاتصال تحدد أو تقيد القدرة على التأثير في الأفكار .

لكن هذه المهارات قد لا تظهر بشكل واحد فقد تختلف وتتعدد فما هي أشكالها المحتملة؟

3 أشكال الاتصال:

صنف العلماء والباحثون الاتصال إلى عدة تصنيفات منها ما جاء على أساس اللغة ومنها ما اعتمد على مستوى الاتصال وسوف نتطرق إلى التصنيف حسب اللغة الاتصال لفظي وغير لفظي كما يلي:

أولاً: السلوك اللفظي: يعتبر الاتصال اللفظي الجسر الذي يصل الفرد بالآخرين وعملية تبادل المعاني بين الأفراد من خلال نظام لغوي مشترك واضح للتعبير عن الأفكار والمشاعر والانفعالات.

يعرفه محمد منير حجاب (2010): " هو الاتصال الذي يعتمد على اللغة كوسيلة لنقل رسالة من المصدر إلى المستقبل".

ويعرفه محمد عبد العزيز العقيل(2009) " هو الاتصال الذي يتم عبر الكلمات والألفاظ، بحيث يتم نقل الرسالة الصوتية من فم المرسل إلى أذن المستقبل، الاتصال اللفظي له مدى واسع من المدلولات حيث تلعب اللغة المستخدمة ودرجة الصوت ومخارج الألفاظ دورا كبيرا في إضافة معاني أخرى للرسالة".

أما هند كابور (2010) تعرفه: "وهو الاتصال الذي يتخذ من الألفاظ والكلمات وسائلًا للانتقال من المرسل إلى المستقبل، وهو نوعان : اتصال شفوي ويتم عن طريق الكلام والحديث بين المرسل والمستقبل والاتصال الكتابي يتم عن طريق الكتابة".

كما يوضح محمد بن عزيز العقيل أن للاتصال اللفظي 4 مقومات أساسية مهمة وهي كتالي :

1 وضوح الصوت. 2- التكرار. 3- التشجيع والتجاوب. 4- التغذية الراجعة.

ومن هذه التعاريف الموضحة للاتصال اللفظي نجد أن أهم مميزات هذا الشكل حسب محمد منير

حجاب(2010) هي:

1. توفير الوقت كما أنه يسمح بالمواجهة.

2. يخلق نوعا من الصداقة والتعاون والألفة بين طرفي الاتصال.

3. يشجع على الأسئلة والإجابة عليها

وبناء على هذه الخصائص و المميزات فإننا نجد أن أغلب اتصالاتنا تعتمد على الاتصال اللفظي لكونه يسمح بتعبير بشكل مباشر ويحقق نتائج أفضل في الاتصال ، وهذا ما يعتمد عليه المرشد كثيرا في تفاعله مع المسترشدين في المقابلات المهنية إلى جانب مهارات الاتصال و اللغة المنطوقة تلعب دورا بارزا في نقل المعارف والأفكار والخبرات والمشاعر والانفعالات للمسترشدين .

وبما أن الجانب الإرشادي لمستشار التوجيه يأخذ حيز كبير من أعماله فإن هذا يتطلب منه أن يتمكن من أهم مهارات الاتصال لكي تتم العملية الإرشادية بنجاح وعليه سوف نطرح أهم مهارات الاتصال اللفظي في هذا العنصر الموالي:

مهارات الاتصال اللفظي الشفهي:

تشير معظم الأدبيات المتعلقة بموضوع مهارات الاتصال المهمة للفرد في أنها تتمثل فيما يلي:

1 الاستماع (الإنصات): وهو تركيز الانتباه على الآراء والأفكار والمشاعر وتعبيرات الآخرين اللغوية والحسية وعدم الاعتماد على محتوى الكلمات ولكن الوصول إلى اتجاهات المتحدث(علاء محمد القاضي؛ بكر محمد حمدان، 2010: 142).

مهارة الاستماع: هي عملية ديناميكية تتضمن إعطاء الكلمات والرموز المسموعة معان محددة بعد سماعها وتذكرها وتحليلها وتفسيرها، إذا الاستماع لا يتم بطريقة تلقائية بل هو التزام واع ومقصود لاستقبال الصوت والتعامل معه.

والاستماع ليس فقط لما يقوله المسترشد من كلمات وإنما الاستماع أيضا لنبرات الصوت ومستوياته وما يعتريه من تغير أو هدوء أو حدة. (علاء محمد القاضي؛ بكر محمد حمدان، 2010 : 61).

كما يشير Gail V. Barnes (2013) إلى أن الاستماع الفعال يتطلب من المستمع الدقة والموضوعية والتعاطف مع المتحدث.

كما أورد أسعد الزغبى (2003): أن الاستماع الايجابي يتمثل في بعض السلوكيات الصادرة عن المستقبل في الانتباه والتشجع في الكلام بالنظر إلى المرسل وعدم الانشغال عنه بأشياء أخرى وتجنب مقاطعته، مع إعطائه الفرصة للتعبير بحرية وعدم تبني أفكار وأحكام مسبقة والتي سوف تنعكس في السلوك غير اللفظي للمستقبل والحرص على التأكد من أن محتوى الرسالة قد وصل بشكل صحيح إلى المستقبل ، ولا تقل أهمية الاستماع الجيد عن أهمية الكلام الجيد و إن كان الاستماع الايجابي (الإصغاء) أكثر صعوبة لأنه يستلزم تركيز كل الإمكانيات العقلية للفرد وكما صنفه الدكتور أسعد الزغبى الإنصات الجيد " فن " (نادية بن زعموش ،2010:91) .

مراحل عملية الإنصات: هي ستة مراحل يقوم بها كل فرد بالمرور عليها لكن تختلف قدرات الناس على الإنصات في كل مرحلة إما بوتيرة بطيئة أو سريعة.

المراحل الست للإنصات هي حسب الشكل أدناه

(استماع ← تفسير ← استيعاب ← تذكر ← تقييم ← استجابة)

الشكل رقم(02): مراحل عملية الإنصات

المصدر: (عماد عبد السلام، 2011:77)

حيث تؤكد هارتلي (2008) : على أن مهارة الاستماع هي أكثر مهارات الاتصال استخداما ولكنها أقل من حيث الفهم بشكل عام، فنحن نقضي 09 % من وقتنا في الكتابة و 12% في القراءة و 35 % في التحدث مع الآخرين و 40 % في الاستماع للآخرين والاستماع مهارة لا تحدث بشكل تلقائي ولكن يمكن تعلمها والتدرب عليها وافتقادها هو سبب الفشل في التواصل مع الآخر في مجالات الحياة و عليه فهناك مقومات لكي يكون الاستماع فعالا وهي حسب علي بن محمد علي القرني(2014):

1. تهيئة الجو المناسب للاستماع.

2. فهم الغرض من المحادثة

3. تشجيع الطرف الآخر على التحدث

4. إظهار مدى اهتمامك بالاستماع للطرف الآخر .

5. الاستماع والمشاركة الوجدانية هي جوهر الاستماع الجيد..

2 الحديث: عملية يمارسها الإنسان من الصغر في أشكال مختلفة ولذلك فإن الحديث هو فن يمكن

تعلمه بالاتصال الناجح والفعال مع أشخاص آخرين يحتاج منا إلى لباقة في الحديث واللباقة في

مخاطبة الناس تتطلب منا صفات وهي حسب مدحت أبو النصر(2012):

1. تحديد الهدف من الحديث : فعندما يتحدث الفرد فهو يتواصل مع غيره ويتواصل لهدف وهو

التأثير في الآخرين .

2. تحديد موعد إلقاء الحديث.

3. اختيار مادة الحديث.

4. وضوح الفكرة لدى المتحدث.

5. البساطة في الحديث..

3 القراءة : يرى العناتي والعياصيرية (2007) أن الكتابة تفقد معناها مهما كانت متقنة في أسلوبها

وصياغتها إذا كان الشخص الذي يتعامل معها مرسلًا أم مستقبلًا لا يتقن مهارة القراءة والمرسل

لا يتمكن من إتمام عملية الاتصال بنجاح حتى يتوفر لديه عدة مهارات أساسية

يرى عبد الرزاق (2005): أن هناك مهارتان متصلتان بموضوع الفكرة وهما الكتابة والتحدث

ومهارتان متصلتان بترجمة الفكرة وهما القراءة والاستماع إذ تسمح هذه المهارات للمرسل أن يسمع

ويتحدث عن فكرته بدقة ووضوح تمنع التحريف أو التشويه في المعنى المقصود (هند كابور ،

2010، :289،290).

- ويؤكد المهوس (2008): أن أهمية هذه المهارة أنها تساهم في تكوين الإنسان فكريًا وثقافيًا

ونفسيا لذا اهتمت بها الحضارات منذ القدم على أساس أنها تتجاوز بناء الفرد إلى بناء الأمم

وهناك مستويات للقراء حسب علي محمد علي القرني (2014) وهي:

- القارئ السطحي: الذي يكتفي بالفهم العام للمكتوب.

- القارئ الغوص: هو من يتجاوز الأفكار السطحية ليغوص في العمق ويستخرج الأفكار الضمنية.

- القارئ الناقد: وهو أعلى مستوى من الغوص والناقد

- **الإقناع** : هو القدرة على التأثير في الآخرين لتحقيق التجاوب منهم فالإقناع عملية يهدف منها جعل طرف آخر (شخص /جماعة) من أن يقبل رأي معين أو فكرة معينة أي أن الإقناع هو محاولة الترغيب عن طريق العقل والمنطق والمعرفة لجعل الآخرين يقبلوا تغير آرائهم واتجاهاتهم أو سلوكياتهم وهو وسيلة لتحقيق هدف معين وهو إحدى المهارات اللازمة لأي فرد ويعتمد بالأساس على مهارات الاتصال ويستخدم في المقابلات الشخصية والمناقشات الجماعية والاجتماعات وبرامج التوعية والإرشاد والحديث وجلسات التفاوض . (مدحت أبو النصر، 2012،:168).



الشكل رقم(03): محركات الإقناع وفقا لرؤية علي بن محمد علي القرني

المصدر: علي بن محمد (2014)

4 مهارة طرح السؤال : يرى حجاب أنها النشاط والأداة الرئيسية الإيجابية للحصول على المعارف

والمعلومات في مختلف أنشطة الحياة الاجتماعية والثقافية وغيرها، ولهذا يقول البلاغيون إن

الاستفهام هو طلب العلم بشيء لم يكن معلوما من قبل ، ويقولون أن للكلام قمة عالية في

البلاغة وإن أسلوب الاستفهام يحتل أعلى مكان في تلك القمة، فالاتصال الذي يبني على الأسئلة

والأجوبة يعد من أكثر أشكال التفاعل الإنساني أهمية (علي بن محمد علي القرني، 2014 :

20).

5 مهارة الكتابة : تحتل الكتابة أهمية كبيرة أكثر مما تتصور ولا يمكن أن تقاس بتطبيقاتها في مجال

التعبير والإنشاء لأنها أبعد من ذلك فهي نظام للكتابة يعكس النشاط الاتصالي الذي يتخذه الإنسان.

(علي بن محمد علي القرني، 2014: 26)

ويستخدم الفرد أسلوب الكتابة لأسباب عديدة منها حسب مدحت أبو النصر (2012) هي:

- التواصل مع الآخرين في حالة تعذر عملية التخاطب معهم .
- تعزيز وتأكيـد الاتصالات الشفهية التي حدثت.
- توثيق ما اتفق عليه بين أطراف الاتصال.
- تعطي كاتبها فرصة طيبة للتفكير والدراسة وتحري الدقة في التعبير وهذه الفرص لا تتوافر في الاتصال الشفهي.
- تعطي قارئها فرصة طيبة للتفكير والوقت الكافي للدراسة واتخاذ القرارات

مما سبق نجد أن السلوك اللفظي يلعب دورا مهم في اتصالاتنا وعلاقتنا مع الآخرين ، وعلى الرغم من أننا نركز ونميل في اتصالاتنا إلى الكلمة المنطوقة إلا أن المعنى الحقيقي الذي تشتمل عليه الرسالة حوالي 25% أو أكثر ينتقل عن طريق السلوك غير اللفظي وعليه سيتم التفصيل في أهم مهارات الاتصال غير اللفظي.

6- مهارة التفكير: لا يقصد في عملية الاتصال بالاستغراق التفكير العميق ، وإنما المقصود به استعمال الفكر بسرعة في المواقف والعلاقات المحيطة بالعمل خلال عملية الاتصال (حميد الطائي؛ بشير العلق ،2009: 101).

ثانيا :الاتصال غير اللفظي :

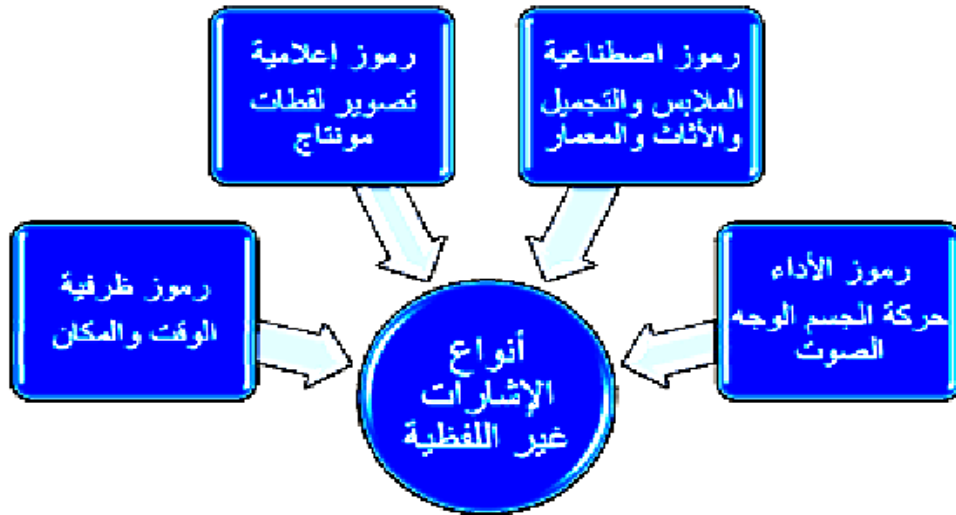
يعرفه محمد منير (2010) : " هو الاتصال الذي لا يعتمد على الرموز ولذلك يسمى أيضا بالاتصال غير الرمزي، ويمثل نسبة تتراوح ما بين 70 % و 80 % من حجم المعلومات التي نستقبلها".

كما تعرفه منال هلال المزاهرة (2012): " هو الاتصال الذي يعتمد على اللغة غير اللفظية يتم فيه استخدام الإشارات وتعبيرات الوجه والصور وكلها رموز بمعان معينة. ويعتبر الاتصال غير اللفظي هو الأقدم والأكثر صدقا إذا توفر لرموزه عنصر الخبرة المشتركة بين المرسل والمستقبل ويطلق عليه أحيانا اللغة الصامتة والإشارة لغة منظورة إذا اقترنت الإشارة باللفظ في موضعها الملائم أثرت تأثيرا عظيما

ومن هذه التعاريف الموضحة للاتصال غير اللفظي نجد أن أهم مميزات هذا الشكل منها :

هو أنه عكس الاتصال اللفظي لا يعتمد على الألفاظ والكلمات المكتوبة للتواصل مع الآخرين بل هو استجابة إنسانية غير كلامية : مثل الإشارات والإيماءات وكما قال أدلر : إذا أردنا أن نفهم شخصا ما فعليا أن نسد آذاننا وننظر إليه ، كما هو الحال في فن التمثيل الصامت (البانتوميم).

وبشير تركستاني (2008) إلى أن الإشارات غير اللفظية تنقسم إلى 4 أقسام كما هي موضحة في المخطط التالي :



الشكل رقم (04): أنواع الإشارات غير اللفظية

المصدر: محمد بن عبد العزيز (2009)

هناك عدد من الأبحاث المتوفرة تبين أن لغة الجسد هي الجزء الأهم في أي رسالة.

ويعرفها جون هاس (johnhass) : " لغة الجسم هي شكلا من أشكال التفاهم غير اللفظي تقوم فيه الحركات والإشارات وتعبيرات الوجه وأوضاع الجسم بنقل أفكارنا وانفعالاتنا لشخص آخر (أورد في : مدحت أبو النصر، 2012: 85).

والسلوك غير اللفظي له أهمية في الإرشاد جانب كبير بسبب المعلومات الهائلة التي يوصلها ومن بين سلوكيات الاتصال غير لفظي المتعددة نطرح منها ما يلي حسب مدحت أبو النصر (2012):

1 التيدين: هي احد أساليب التواصل غير اللفظي من خلال حركة اليد في المصافحة للتحية

والسلام إما بشكل دافئ وصادق أو بشكل بارد.

2 تعبيرات الوجه : يقول جون هاس أن وجه الإنسان هو العضو الأكثر تعبيرا وهو يقوم بنقل كم

ضخم من المعلومات لمن يقوم بملاحظتها على نحو دقيق .

ويشير عبد الله عبد الكريم أن الوجه هو أكثر الأماكن التي نركز عليها النظر عندما نتحدث

ونتفاعل مع الآخرين من حولنا " مقولة بمشاعرنا مكتوبة بوضوح على وجوهنا.

3 لغة العيون: يشير عبد الله عبد الكريم أن نظرات العيون لها أهمية كبرى في الاتصال البشري

والطريقة التي ينظر بها الفرد لشخص آخر ترسل الكثير من المعاني المتعلقة باهتماماته

ومقاصده وميوله.

4 الفم: الشخص يستخدم عادة في الحديث والابتسامة والضحك والتقبيل وتعتمد هذه اللغة على

قدرة الشخص على ملاحظات حركات الفم واللسان والحلق وترجمة هذه الحركات إلى أشكال

صوتية.

5 الصوت: يمكن لنبرة الصوت أن تعكس لنا العديد من الأشياء والحالات بطريقة لا شعورية مثل

الغضب - الإحباط - لتوتر - الحزن والصوت يختلف عن الكلمات هذه الأخيرة تنقل المعاني والأفكار بدقة جميعاً أم الصوت تنقل بطريقة لا شعورية.

6 وضع الجسم : يرى فتح الله : تشمل خصائص الوضع الجسمي التي تؤثر على عملية الاتصال

بين شخصين أو أكثر على عناصر عديدة والموقف السلوكي الذي يتم فيه الاتصال إما واقفين أو جالسين

ويشير أبو سعد؛ أحمد عبد اللطيف (2011) إلى أن مهارات الاتصال لديها ثلاثة جوانب مهمة

وهي: 1- استجابات الإصغاء. 2 - التصرف من قبل المرشد. 3 - الاستماع الجيد

فمن الضروري إذن لمستشار التوجيه الممارس للإرشاد النفسي في الميدان التمكن والتحكم في

فنيات هذه المهارات الأساسية في عمله وغيرها، والتي تتمثل في جملة من الإشارات وحركات تعبيرية

بالجسم والأطراف أو الوجه، معبرة على رسالة معينة من رضا أو رفض أو تشجيع أو غضب... الخ،

مقدمة بذلك معلومات مدعمة للرسالة اللفظية وفي نفس الوقت فإن السلوك غير اللفظي الصادر عن

المرشد له أيضاً تأثير كبير على المسترشد؛ وعيه وجب بوضوح أهمية الاتصال غير اللفظي بالنسبة

للمرشد.

1 أهمية الاتصال غير اللفظي للمرشد :

يملك السلوك غير اللفظي جانباً كبيراً من الأهمية في الإرشاد بسبب المعلومات الهائلة التي

يوصلها، ويمكن للمرشدين أن يعرفوا الكثير حول المسترشدين عن طريق تنمية حساسيتهم للإرشادات

غير اللفظية الصادرة عنهم وفي نفس الوقت فإن السلوك غير اللفظي الصادر عن المرشد له أيضاً تأثير

كبير على المسترشد؛ ومن بين المهارات الأساسية اللازمة للمرشد في عملية القدرة على تمييز السلوكات غير اللفظية الصادرة على المسترشدين ومعانيها والتعرف على الجوانب غير اللفظية لدى المسترشد واكتشافها من الأمور الهامة في عملية الإرشاد لعدة أسباب وهي حسب محمد محروس الشناوي (1996):

أولاً : لأن السلوكات غير اللفظية تعتبر أدلة لانفعالاتهم .

ثانياً : إن هذه السلوكيات غير اللفظية تعتبر جانباً من تعبير المسترشدين عن أنفسهم كما يرى الكثير من الباحثين أن السلوكيات أو التعبيرات غير اللفظية من جانب المسترشد تعتبر كاشفة للمرشد للكثير من الجوانب عن تلك الكلمات المنطوقة وإن التعبيرات غير اللفظية تصدر بصورة تلقائية دون انتقاء أو ترتيب أو تمحيص وهي في نفس الوقت صعبة الضبط .

ثالثاً : لأن أشكال الاتصال غير اللفظي تعطي دلالات عن البيئة الثقافية للمسترشد عندما نجده يجلس أو يشير أو يعبر بطريقة معينة.

رابعاً : لأنه يعطي معلومات إضافية عن شخصية المسترشد واتجاهاته نحو خبراته وذلك عندما يقوم المرشد النفسي بلفت انتباه المسترشد إلى سلوكه غير اللفظي ثم يتابع ردود أفعاله

من المهم للمرشد أن يولي اهتماماً لسلوكه غير اللفظي لعدة أسباب : منها أن بعض أنواع السلوك غير اللفظي للمرشد يبدو أنها تسير العلاقة وكلما ازداد استخدام المرشد للسلوكيات غير اللفظية الفعالة ازدادت نظرة المسترشد له على أنه لديه الخبرة.

إذا وجد التطابق بين أقوال المرشد وأفعاله وتصرفاته "الجوانب الغير لفظية " فإن العلاقة بين المرشد والمسترشد تمضي في طريق ميسر وتزداد قوتها، وفي الواقع هذا التطابق يهمننا بصفة خاصة عندما

يمارس المرشد المواجهة مع المسترشد أو عندما يناقش معه جوانب ذات حساسية خاصة أو ذات تأثير ضاغط في حياته ويعتبر الصوت من أهم الوسائل التي يمكن للمرشد أن يستخدمها لتحقيق التطابق .

جدول رقم (01): أوجه الاختلاف بين الاتصال اللفظي وغير اللفظي

(المصدر): محمد بن عبد العزيز (2009)

الاتصال اللفظي	الاتصال غير اللفظي
1. تتحكم قواعد اللغة فيه	1. تتحكم ضروريات أو عوامل بيولوجية في الاتصال غير اللفظي
2. مقصور على ثقافة واحدة ويحمل معاني محددة للجماعة الداخلية .	2. لغة الاتصال غير اللفظي عالمية الابتسامة تعني نفس الشيء في العالم.
3. نتعلم الاتصال اللفظي في مرحلة متأخرة عن طريق التنشئة فالطفل يتعلم الإشارة قبل الكلام	3. نتعلم الاتصال غير اللفظي في مرحلة مبكرة.
4. يعتقد كثير من العلماء أن الاتصال اللفظي يمكن أن يناشد العواطف	4. يعتقد كثير من العلماء أن الاتصال غير اللفظي مفعم بالعواطف وصدق في التعبير عن المشاعر والأفكار من الاتصال اللفظي

مزايا الجمع بين الاتصال اللفظي وغير اللفظي :

على رغم من هذا الاختلاف نتوصل إلى مزايا الجمع بينهما لأن كل منهما يعتمد على الآخر

بشكل كبير بل ويكمّله ولذلك عدو مزايا وهي حسب محمد بن عبد العزيز العقيل (2009):

1. يساعدنا الاتصال اللفظي في التعبير عن مشاعرنا وأفكارنا المعقدة بسرعة ويقوي الصلات والاتصال الغير اللفظي يساعدنا في التعبير عن مشاعرنا وأفكارنا بدقة أي يفسر الاتصال اللفظي فيضفي عليه الاتصال حيوية وسرعة وإقناع وجذب الآخرين.
2. الاتصال غير اللفظي يكمل الاتصال اللفظي .
3. في بعض الأحيان يحل الاتصال غير اللفظي مكان الاتصال اللفظي .
4. قد يرافق الاتصال اللفظي الاتصال غير اللفظي فنحن نتكلم ونكتب ونؤشر .
5. استخدام الاتصال اللفظي وغير اللفظي معا يساعد في إعادة الرسالة و تكرارها .
6. في بعض الأحيان يكون الاتصال اللفظي نقيض (عكس) غير اللفظي قد أجريت دراسات في بريطانيا في عام 1970م حول تأثير الكلام على الآخرين عند تعارض اللغة اللفظية مع اللغة غير اللفظية فوجدوا نسبة التأثير في الآخرين أتت على الوجه التالي:

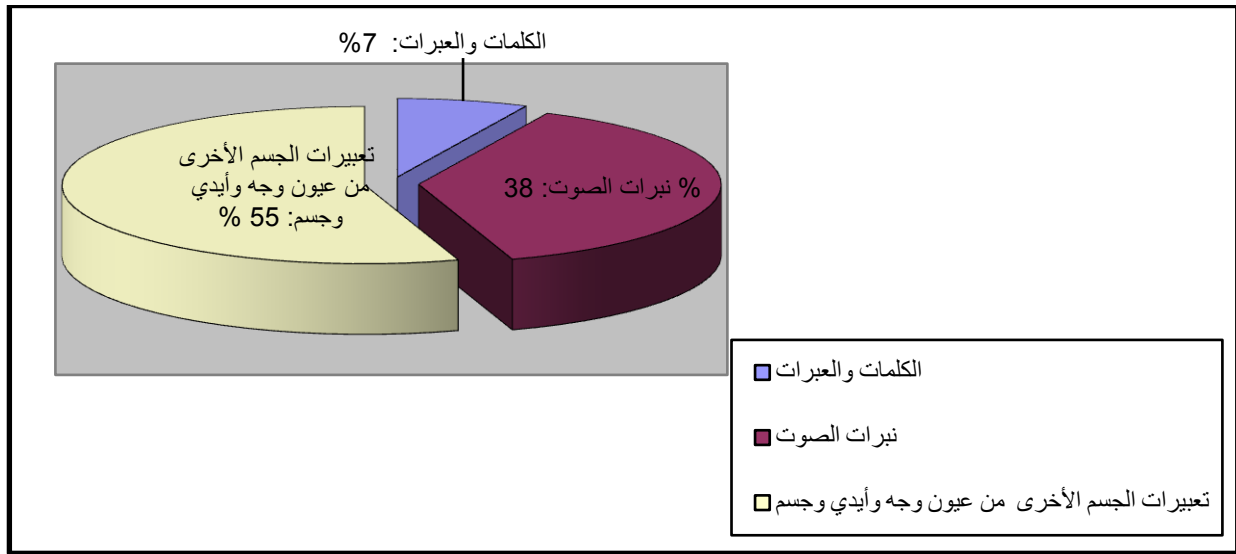
- الكلمات والعبارات 07 % من التأثير

- نبرات الصوت 38 % من التأثير

- تعبيرات الجسم الأخرى من عيون وجه وأيدي وجسم 55 % من التأثير

وتختلف هذه النسب بحسب اختلاف المواقف .

فعندما تتفق الكلمات ومعانيها مع التعبيرات غير اللفظية فيسهل ذلك مهمة المتلقي من الوثوق في الحديث وإدراك معانيه وأهدافه، أما إذا كان هناك اختلاف بين المعاني اللفظية وغير اللفظية فإن المعنى الأكثر صدقا يأتي من الحركة والانفعالات أكثر مما يأتي من الكلمات



الشكل رقم (05): نسب مهارات الاتصال اللفظية وغير اللفظية

المصدر: محمد بن عبد العزيز (2009)

وفي الواقع لا تظهر فواصل بين نوعي الاتصال اللفظي وغير اللفظي إذ أنهما يستخدمان معا لدعم كل منهما الآخر في توصيل القيم والأحاسيس ، إلا أننا عادة نركز على الاتصال اللفظي وهذا الأمر قد يؤدي إلى عدم فاعلية وكفاءة الاتصال عند حدوث أي نوع من التوافق أو التعارض بين اتصالنا اللفظي وغير اللفظي ، ويشير ناب (1987 kanpp) إلى أن السلوك اللفظي وغير اللفظي بينهما علاقة تبادلية ، وكلاهما يحقق أهداف معينة وفوائد مهمة في حياتنا في مجالات مختلفة والتي يرد ذكرها تباعا.

4 -فوائد وأهداف الاتصال:

يعد الاتصال الوسيلة التي يستخدمها الإنسان لتنظيم واستقرار وتغيير حياته الاجتماعية ونقل أشكالها من جيل إلى جيل عن طريق التعبير والتسجيل والتصميم ، ولا يمكن لجماعة أو منظمة أن تنشأ وتستمر دون اتصال يجري بين أعضائها ؛ ولهذا فإن عملية الاتصال تسعى لتحقيق المشاركة في الخبرة مع المرسل، وقد يكون هذا التأثير موجهاً إلى أفكاره لتعديلها وتغييرها أو إلى اتجاهاته أو إلى مهاراته (مي العبد الله، 2006:68)

كما يذكر النشار (2010) (أورد في: علي بن محمد علي القرني، 2014: 20) أن للاتصال ستة فوائد وهي كالتالي:

1. ممارسة التعليم والتدريب والتوجيه.

2. نفهم أدوار الآخرين .

3. التنسيق بين الشخصيات والمواقف .

4. تشكيل الاتجاهات الايجابية .

5. سيادة الثقة بينك وبين الناس.

6. الإطلاع على كل ما هو جديد.

أهداف الاتصال: يحقق الاتصال أهداف عدة أهمها حسب (محمد بن عبد العزيز، 2009: 10):

1-بناء الثقة والاحترام بين أطراف عملية الاتصال وإيجاد أرضية للتفاهم.

2- إتاحة الفرصة للتعرف على آراء الآخرين وأفكارهم عن طريق ردود الفعل اللفظية وغير اللفظية التي يحدثها على شكل حوار بين طرفين من الناس فالاتصال له دور بارز في مساعدة الآخرين، خاصة في تقديم الاستشارات بأنواعها.

3- يفسح المجال لطرفي الاتصال للمشاركة في الحوار ، مما يساعدهم على تكوين شخصيتهم المستقلة والناضجة في المجتمع.

وهذا ينطبق على مستشار التوجيه في إرشاد المسترشد، فهو يقصد من رسالته التأثير في المسترشد في استشارة معينة عن طريق طرح رأي ، أو ذكر حل من الحلول، بحيث يؤدي هذا التأثير إلى إحداث تغيير ايجابي في سلوك المسترشد لذا فعملية الإرشاد محتواها الأساسي تتمثل في استخدام مهارات الاتصال بحكمة أي لكل نشاط هدف يتم ترجمته علي شكل رسائل ولتوصيلها لبدأ من فنيات اتصالية لذلك حتى تؤثر بعمق.

ولكي تتحقق هذه الأهداف بنجاح لابد من التحكم في أي مؤثرات تعرقل عملية الاتصال وبما أن الاتصال يتم بين أفراد مختلفين في اهتماماتهم وقدراتهم وحاجياتهم وبيئات مختلفة نجد أن هناك اعتراضات وعوائق تحد من فعالية الاتصال.

5 م عقات مهارات الاتصال:

وهي المشاكل التي تصادف أحد عناصر العملية الاتصالية أي جميع المؤثرات التي تمنع عملية تبادل المعلومات ؛ وبمعنى آخر أي عائق يقلل من فعالية الاتصالات الأمر الذي ينعكس على عملية الاتصال وبعض المعوقات كامنة في الرسالة المستخدمة من المرسل أو المستقبل أو ناتجة عن البيئة الخارجية المحيطة بهم وهي كالتالي حسب محمد منير حجاب (2010):

1. **معوقات متعلقة بالهدف:** بمعنى أن المرسل لا يعرف بالضبط هدفه من الاتصال ، فقد يركز على مجرد الفضفضة عن نفسه أو (إراحة شيء من على صدره) فليديه شعور غامض بأن إقامة رابطة من نوع ما سوف تخدم الهدف بشكل ما وأن تكون أهداف الرسالة غير واضحة، كأن يختلط الهزل بالجدية مما يجعل هدف الرسالة غير واضح. (محمد بن علي شيبان العامري)

2. **معوقات متعلقة بالمرسل:** يقع المرسل في أخطاء عند اعتزامه الاتصال بالآخرين، وهذه الأخطاء تنحصر في عدم التبصير بالعوامل الفردية أو النفسية التي تعمل بداخله، والتي يمكنها أن تؤثر في شكل وحجم الأفكار والمعلومات التي يود أن ينقلها إلى المرسل إليه (المسترشد) (أحمد عبد اللطيف أبو أسعد، 95:2009)

1 **افتقاد الرؤية:** يعني عدم وضوح الهدف الحقيقي من الاتصال.

2 **نقص الإعداد الجيد:** ونقصد به الاستكشاف الجيد الذي سيتم فيه الاتصال ومعرفة الجمهور ورغباته واتجاهاته.

3 **توافر عوامل التحيز المختلفة:** والخضوع للدوافع الذاتية وتعتمد تلفيق البيانات وعدم الالتزام بالحقيقة والانصياع لقيمة ومعتقداته وحالاته الانفعاليات.

3. **معوقات متعلقة بالمستقبل:** يقع المستقبل أو المرسل إليه في أخطاء عند استقباله للمعلومات التي يرسلها المرسل والتي قد تكون في معظم الأحيان بسبب ضعف الإصغاء من قبل المستقبل وتتشابه الأخطاء التي يقع منها المرسل والتي سبق الإشارة إليها سابقا. (باسم الصرايرة ، 2009: 199).

أ - تعامله مع كم هائل من الرسائل مما يؤدي إلى تعامله مع البعض منها وإهمال البعض الآخر .

ب التفسير الخاطئ للرسالة، نتيجة لقراءة ما بين السطور ، أو لرفض مضمونها أو لموقف عدائي مع المرسل ، أو التفسير على ضوءها ينتظر المستقبل وليس ما تعنيه المعلومات بالفعل. (محمد بن عبد العزيز العقيل، 2009: 23)

وقد أشار كورميه (CORMIER) (2012) إلى مهارات الاتصال الأساسية بالنسبة للمستقبل :

القدرة على الإصغاء و فهم المضمون جيداً - القدرة على فهم المشاعر واهتمامات المرسل.

4. **معوقات متعلقة بالمرسل والمستقبل:** و يقصد بها مجموعة المؤثرات التي ترجع إلى المرسل والمستقبل في عملية الاتصالات، تتعلق تلك المعوقات بالفرد ذاته سواء كان مرسلًا أم مستقبل حيث أن الفروقات الفردية تلعب دوراً أساسياً في عملية الاتصال وتحدث فيها أثراً عكسي وهي حسب محمد بن عبد العزيز العقيل (25):

1 - **تباين الإدراك :** بين الأفراد في إدراكهم للمواقف المختلفة يعود إلى اختلافاتهم الفردية مما يؤدي إلى اختلاف المعاني للأشياء .

2 - **عدم الاتجاهات السلبية :** وتتضمن اتجاهات المرسل السلبية تجاه نفسه أو الموضوع أو المستقبل فإذا كان المرسل أو المستقبل يكون نظرة مسبقة للآخر .

3 - **القصور في المهارات:** إن الاتصال الفعال يتطلب توافر مهارات معينة في كل من المرسل والمستقبل كمهارة التحدث والاستماع، فوجود القصور في هذه المهارات المهمة في الاتصال يعتبر عائقاً عن تحقيق التواصل الصحيح.

4 - **المعتقدات:** أي أن يشعر المرسل والمستقبل بأن الحقائق والمفاهيم ذات دلالات بصعب عليها ففهمها.

5 -عدم الاهتمام : من قبل المرسل والمستقبل

5. معوقات متعلقة بالرسالة: فاللغة والألفاظ المستخدمة في الرسائل تنثير العديد من المشكلات، فعلى

سبيل المثال يسبب تفسير الكلمات مشكلات متعددة عند نقل الرسالة نتيجة لاختلاف الخلفيات

العلمية والثقافية والخبرات المتراكمة لدى المتلقين، ولذلك على المرسل أن يتأكد عن طريق التغذية

المرتدة من أن الرسالة قد وصلت بالمعنى المطلوب.

أ -عدم اشتغالها على عنصر التشويق والإثارة الذي يخاطب إدراك المستقبل

ب عدم تناسب موضوع الرسالة مع المستقبل من حيث اهتمامه ودرجة استيعابه وتلبية حاجياته.

6. معوقات متعلقة بقناة الاتصال: تتعرض المعلومات أثناء وضعها في الرسالة ببعض المؤثرات التي

تغيير من أو تسيء إلى طبيعة وشكل وحجم ومعنى المعلومات وأفكار، إن الخطأ في الرسالة

يحدث عند القيام بالصياغة أو ترميز المعلومات، وتحويلها إلى الكلمات وأرقام وأشكال وحركات،

وجمل وغيرها.... (أحمد عبد اللطيف أبو أسعد، 2009:66)

1. اضطرار المرسل إلى استخدام قناة بعثها دون ملائمتها لطبيعة الرسالة أو لطبيعة المستقبل

2. الافتقار إلى وسائل مناسبة للاتصال

7. معوقات متعلقة ببيئة الاتصال : يقع أطراف الاتصال في أخطاء عديدة عندما يتغافلون تأثير

البيئة المحيطة بهم والمحيط بعملية الاتصال وعدم الأخذ بعناصر البيئة وتأثيرها على الاتصال

يجعل هذا الاتصال إما غير كامل أو مشوشا (أحمد عبد اللطيف أبو أسعد، 2009). وأهم هذه

المعوقات حسب محمد منير حجاب (2010):

1. عدم اتسام البيئة بالابتكار والعدالة والثقة.

2. عدم توفر معلومات مرتدة عن مدى التقدم في الاتصال

3. إهمال الظروف الطبيعية والإنسانية أثناء الاتصال

عوامل نجاح عملية الاتصال بين المرشد والمسترشد: وهي كل العوامل المشتركة التي تربط بين المرشد

والمسترشد وذلك يساعد في تحقيق اتصال ناجح من بينها ما يلي:

1. الرؤية المشتركة.

2. التفاعل المشترك.

3. اللغة المشتركة.

4. الثقة.

5. مهارات الاتصال.

عوامل نجاح متعلقة بالمرسل: إن المرسل هو نقطة انطلاق الاتصال لذلك لابد أن تكون لديه خصائص

وأن يكون متمكن من مهارات معينة لكي تكون رسالته فعالة وذات أثر.

1. أن يكون المرسل (المرشد) موضع ثقة من المستقبل (المسترشد) فقبول الرسالة يتأثر بمدى الثقة في

مصدر الرسالة، فلا يد من تعزيز الثقة بين المرشد والمسترشد لكي تحقق الرسالة غايتها.

2. أن تتوفر لديه مهارات اتصالية عالية من خلال مهاراته في عملية الترميز بأبعاده المختلفة وذلك عن

طريق استخدام عنصرها اللفظي والغير اللفظي الأمر الذي ينعكس على مدى قدرته في صياغة

الرسالة المعبرة بوضوح فهو يدل على شيء معين إما رغبة في الاتصال أو عدم الرغبة (محمد بن

عبد العزيز، 2009:27).

6 مهارات الاتصال في العلاقة الإرشادية :

تعرف أسماء السويسي (2014) العلاقة الإرشادية على أنها علاقة تفاعل بين المرشد والمسترشد تفاعلاً ثقافياً وانفعالياً ومعرفياً ويتم التفاعل عن طريق مهارات الاتصال التي لها الدور الفاعل في نجاح العملية الإرشادية والتفاعل السليم يقوي العلاقة الإرشادية ويساعد في نجاحها، والتفاعل الغير السليم ينهي هذه العلاقة ويسعى المرشد النفسي من خلال العملية الإرشادية إلى تحقيق جملة من الأهداف وهي حسب محمد محروس الشناوي (1996):

- 1- توفير الظروف التي تسهل التغيير الإرادي وهذه الظروف تحترم حق الفرد في اختيار ما يراه، وهو يعامل كفرد مستقل ومسئول.
- 2- تنمية روح الاستقلالية والشعور بالمسؤولية لدى المسترشد.
- 3 - ولكي تحقق العملية الإرشادية أهدافها وتصبح أكثر فاعلية وجب على المرشد النفسي أن لا يكتفي فقط بالتشخيص والتحدث مع المسترشد على مشكلته وعلاجها بل تتعداها إلى إقامة علاقة تفاعلية يحاول فيها المرشد مساعدة المسترشد (العميل) لكي يفهم نفسه ومشكلته ويخرج بالحلول المناسبة لها ويضمن تكيفه في الحاضر والمستقبل لان المتغيرات والعوامل الحاسمة التي تطرأ في العملية الإرشادية تتوقف على شدة العلاقة بين المرشد والمسترشد وأسلوب المرشد واستخدامه لفنيات متنوعة مع المسترشد كطرح الأسئلة، التوضيح، التلخيص، إعادة العبارات، عكس المشاعر، التفسير والإصغاء وغيرها كلها فنيات تعكس عملية الاتصال بين المرشد والمسترشد.

خصائص العملية الإرشادية: تتضمن خصائص العلاقة الإرشادية ما يلي:

1 -تقبل المرشد للمسترشد احترامه على ما هو عليه دون التأثير بأفكار سابقة عنه ودون اللجوء إلى تجريحه أو لومه أو إصدار الأحكام عليه ، والنظر إلى المسترشد على أنه شخص له كرامة بغض النظر عن محتوى سلوكه أو أفكاره.

2 - شعور المسترشد بأن المرشد يتفهم مشكلته و مشاعره تجاه تلك المشكلة.

3 - شعور المسترشد بأن لدى المرشد الرغبة المخلصة الصادقة لمساعدته . فالمرشد يعطي الوقت

والجهد

المطلوبين للمساعدة وينصت لحديث المسترشد باهتمام

ويؤكد جودة عزت سعيد (2004) أن العلاقة الإرشادية تحتاج إلى تفاعل المرشد والمسترشد تفاعلا ثقافيا وانفعاليا ومعرفيا ويتم التفاعل عن طريق مهارات الاتصال التي لها الدور الفاعل في نجاح العملية الإرشادية والتفاعل السليم يقوي العلاقة الإرشادية ويساعد في نجاحها، والتفاعل غير السليم ينهي هذه العلاقة الإرشادية علاقة اعتدال وسط بين الحنو الزائد والتعامل الرسمي بدون إفراط ولا تفريط ويجب أن يكون نموذجا للعلاقة الإنسانية السليمة (أورد في :السويسى أسماء ،2014: 12).

وهذا ما أشارت إليه دراسة نهلة محمد عوض القرعان(2010) حول فاعلية برنامج إرشادي سلوكي مقترح في تنمية المهارات الإرشادية للمرشدين التريبيين في الأردن هدفت الدراسة إلى تطبيق برنامج إرشادي على المرشدين في مديريات تربية اريد ومعرفة مدى فاعليته في تنمية بعض المهارات الإرشادية مثل (مهارات الاتصال والتواصل،مهارات حل المشكلات، ومهارات إدارة الوقت) حيث أشارت النتائج إلى وجد فروق في مهارات الاتصال والتواصل، ومهارات حل المشكلات، ومهارات إدارة الوقت لدى المرشدين التريبيين تعزى إلى البرنامج الإرشادي الذي تم التدريب عليه.

وأشار بريكر (barker 1991): إلى أن الاتحاد الدولي لأخصائيين الاجتماعيين حدد 12 مهارة باعتبارها مهارات أساسية للممارسة مهن المساعدة الإنسانية نذكر منها حسب أبو سعد؛ أحمد عبد اللطيف(2011):

- 1 -القدرة على الاستماع والإنصات الآخرين والقدرة على فهمهم و إبداء التسامح والتعاطف.
 - 2 -القدرة على استنباط واستخراج المعلومات وجمع الحقائق ذات الصلة .
 - 3 -القدرة على تكوين علاقة المساعدة والمحافظة عليها.
 - 4 -القدرة على ملاحظة السلوك اللفظي وغير لفظي وتفسيرها .
 - 5 -القدرة على استخدامها ومعرفة نظريات السلوك طرائق التشخيص .
 - 6 -القدرة على الحديث عن الموضوعات النفسية الحساسة بطريقة داعمة ومشجعة ودون ادني شعور بالخوف والإرباك.
 - 7 -القدرة على تفسير الحاجات والمطالب الاجتماعية والنفسية وإيصالها إلى مصادر التمويل والعامة المشرعين .
- وهذا الشطر المهم لمستشار التوجيه المدرسي في علاقته الإرشادية التي تربطه مع المسترشد يتمثل نجاح عمله في مهارات الاتصال التي يمتلكها و توظيفه لهذه المهارات في بناء العلاقة الإرشادية الناجحة.

خلاصة الفصل:

إن مهارات الاتصال هي الأداة التي يصل بها الإنسان إلى هدفه وغايته و عليه يتطلب من الأشخاص الذين يعملون في قطاعات كالتعليم والإعلام والأعمال الإرشادية والقيادية التمكن من استخدام مهارات الاتصال لإيصال خدماته م للآخرين بشكل أكثر فاعلية والتأثير فيهم وإيصال أفكاره م، كونها مهارات تلعب دوراً هاماً في نجاح العملية الإرشادية، فهي تعكس الاتصال الفعال بين المرشد والمسترشد لهذا فإن التمكن منها ومن أشكال الاتصال (اللفظي ، غير اللفظي،) وتساعد المرشد على إقامة علاقة مهنية دينامية مع المسترشد يصل بها إلى تحقيق الأهداف المرجوة، يستطيع من خلالها الإقناع والوصول بمستقبل الرسالة إلى تقبل أو تنفيذ ما يعرض عليه من أفكار، فيصل بذلك إلى فهم الرسالة دون بذل جهد كبير وأدائه بدرجة عالية من الدقة والجودة وثقة بالنفس بأنه سوف يحقق الأهداف على أكمل وجه.

الفصل الثالث: الكفاءة الذاتية

- تمهيد

1 - مفهوم الكفاءة الذاتية

2 - النظرية المفسرة للكفاءة الذاتية

3 - مصادر الكفاءة الذاتية

4 - خصائص الأفراد ذوي الكفاءة الذاتية المرتفعة والمنخفضة

5 - مستويات الكفاءة الذاتية

6 - أبعاد الكفاءة الذاتية

- خلاصة الفصل

- تمهيد:

تعد الكفاءة الذاتية من الأبعاد المهمة في الشخصية الإنسانية لما لها من أثر كبير في سلوك الفرد وتصرفاته، حيث تلعب دوراً رئيسياً في توجيه السلوك وتحديده، كما يعتبر مفهوم الكفاءة الذاتية من المفاهيم النفسية التي حظيت باهتمام كبير من قبل الباحثين في مجال علم النفس الحديث والصحة النفسية، وذلك لاعتبارها أحد الجوانب المكونة لشخصية الإنسان ففكرة الفرد عن نفسه وإيمانه بما يملكه من قدرات وإمكانات تتيح له فرصة التعلم والنجاح في الحياة، لذلك اعتبر مفهوم الكفاءة الذاتية أساسياً في مجال التعليم والمجال المهني على السواء. هذا ما ستستعرضه الطالبة في هذا الفصل حيث تطرح أبرز جوانب الكفاءة الذاتية من خلال التعرف على مفهوم الكفاءة الذاتية، وتفسير النظرية المعروفة الاجتماعية لها مصادرها وخصائص الأفراد ذوي الكفاءة المرتفعة والمنخفضة، ثم مستوياتها وأبعادها.

01- مفهوم الكفاءة الذاتية:

اهتم علم النفس الاجتماعي بالكفاءة الذاتية الذي تتدرج تحته كل التجارب الشخصية والقدرات والأفكار حيث أصبح مصطلح الكفاءة متداولاً في مجال التربية، وفرضت نفسها في كل الميادين واعتمدتها البلدان في أنظمتها التربوية مسيطرة لمقتضيات التحولات المختلفة وروح العصر، فماذا يعني هذا المصطلح ؟

التعريف اللغوي للكفاءة الذاتية:

لغة: ورد في لسان العرب للعلامة ابن منظور
التعريف اللغوي: يقال في اللغة العربية ذات الشيء أي حقيقة وخاصة ، ويقال عرفه من ذات نفسه أي عرف سريره المضمرة، وفي قوله عز وجل: إنه عليم بذات الصدور معناها حقيقة القلوب المضمرة أما

بالنسبة لكلمة "الكفاءة": كافأه على الشيء مكافأة و كفاء جازاه. و الكفاء: النظير، وكذلك الكفاء و الكفو والمصدر الكفاءة ونقول لا كفاء له، بالكسر، وهو في الأصل مصدر، أي لا نظير له و الكفاء : النظير و المساواة أي المماثلة ويقال فلان كفاء للشيء أو العمل أي هو أهل له.

ولفظة الكفاءة ذات أصل لاتيني competence وقد ظهر سنة 1968 م في اللغات الأوربية بمعان مختلفة (www.elbassair.com)

اصطلاحاً:

أما بالنسبة لمصطلح من الناحية العلمية يعد "كان وايت (kan whaite) أول من اقترح "كفاءة" أو "فعالية" كتعبير عن الدافعية التي لا يمكن إرجاعها إلى حاجة بيولوجية أو عوامل خارجية ، وإنما تركز عن الحاجة الذاتية للتعامل الناجح مع البيئة (أسماء شبوب:2015).

وقد ذكر أحمد يحيى الزق(2009) : أن كثيراً من علماء النفس (schunk & pajares 1997 :

Bandura 2000 Zimmerman 2002: 2002) من ميز بين مفهوم الكفاءة الذاتية وغيرها من المفاهيم النفسية التي قد ترتبط معها، أو تشابهها مثل تقدير الذات ومفهوم الذات، ولعل أهم ما يميز الكفاءة الذاتية هو أن هذا المفهوم أكثر حساسية للتغيرات في خبرات الفرد وفي العوامل الموقفية ، كما يري بونج وسكالفيك (2003) أن الكفاءة الذاتية تتضمن مكونات معرفية في الغالب، في حين أن مفهوم الذات يتضمن مكونات وجدانية أيضاً كما ميز أبو علام (2004) بينهما من حيث أن مفهوم الذات يسود عددا كبيرا من الأنشطة أما الكفاءة الذاتية فأكثر خصوصية إذ ترتبط بمجالات معينة.

يرى فتحي الزيات (2001) أن يعتبر مفهوم الكفاءة الذاتية من أهم أعمدة النظرية المعرفة الاجتماعية بتركيزه على معتقدات الفرد المتعلقة بسلوكه مثل القدرة على حل المشاكل ومواجهة الأحداث ، والملاحظ أن التراث النفسي يشتمل على العديد من المفاهيم والمرادفات لمصطلح الكفاءة الذاتية منها توقعات

الكفاءة (Competency Expectancies) وتقدير توقعات الكفاءة (Assessent Self-Efficiency)

وتوقعات الكفاءة الذاتية (Self - Efficiency Expectancies) كما أن بعض المراجع تستعمل

مصطلح الفاعلية الذاتية Self - Efficiency.

وبشير كل من السيد أبو هاشم (1994)، ومباركة ميدوني (2011)، وقرشي فيصل (2011) ونيفين

عبد الرحمن (2011) إلى أن (Efficacy) تعني الفاعلية أي أن استخدام مصطلح فاعلية الذات أو

فاعلية يصح بمعان مترادفة وهي الفاعلية والكفاءة .

وعليه سوف تستعمل الطالبة مصطلح (الكفاءة والفاعلية أو الفعالية) التي تدرج في هذه الدراسة

الحالية للدلالة على أنها تحمل نفس المعنى.

وفيما يلي بعض التعاريف للكفاءة الذاتية الواردة في التراث الأدبي :

نرى أن تعريف باندورا (1986) هو التعريف الأنسب باعتباره أول من أشار إلى هذا المتغير حيث

ربط الكفاءة الذاتية للفرد بتقييمه لقدرته على تحقيق مستوى معين من الانجاز ، وبقدرته على التحكم

بالإحداث، ويؤثر ذلك الحكم في مستوى الكفاءة الذاتية على طبيعة العمل أو الهدف الذي يسعى الفرد إلى

تحقيقه، وفي مقدار الجهد الذي سيبذله، وعلى مدى مثابرته في التصدي إلى الصعوبات التي تعترضه،

وفي أسلوبه في تفكيره. (أورد في :محمود كاظم وآخرون، 2009: 4)

تعريف صالح (1993) (كما أورد في : منصور بوقصارة، رشيد زياد، 2015: 25) : على أن معتقدات

الفرد عن فاعليته الذاتية تتجلى من خلال الإدراك المعرفي للقدرات الشخصية ، والخبرات المتعددة سواء

بشكل مباشر أو غير مباشر، فسلوك الفرد وفقاً لنظرية فاعلية الذات لا تحكمه فقط قدرة الفرد المدركة

على انجاز السلوك ، بل يحكمه أيضاً الأثر المتوقع من انجاز أو تحقيق هذا السلوك. والفاعلية الذاتية

ليست مجرد مشاعر عامة ولكنها تقويم من جانب الفرد لذاته عما يستطيع القيام به ، والجهد الذي يبذله

ومرونته في التعامل مع المواقف الصعبة و المعقدة ، كما تعد فاعلية الذات من أهم آليات القوى الشخصية لدى الأفراد حيث يمثل مركزا أساسيا في دافعية الأفراد للقيام بأي نشاط، فهي تساعد الفرد على مجابهة الضغوط التي تعترض طريقه في مراحل حياته المختلفة.

تعريف فتحي زيات (2001): "إنها اعتقاد الفرد لمستوى فاعلية إمكاناته أو قدراته الذاتية، وما تنطوي عليه من مقومات عقلية معرفية، انفعالية وحسية فسيولوجية عصبية، لمعالجة المواقف والمهام أو المشكلات أو الأهداف الأكاديمية والتأثير في الأحداث لتحقيق إنجاز في ظل المحددات البيئية القائمة".
في حين عرفها عدل (2001): "بأنها ثقة الفرد الكامنة في قدراته خلال المواقف الجديدة أو المواقف ذات المطالب الكثيرة وغير المألوفة" (أورد في: رامي محمود يوسف، 2013:333).

يؤكد المشيخي (2009) (كما أورد في: قريشي فيصل، 2011): أن توقعات الفاعلية الذاتية للشخص يمكن أن تحدد المسار الذي يتبعه كإجراءات سلوكية أما في صورة ابتكاره أو نمطية، كذلك فإن المسار يمكن أن يشير إلى مدي اقتناع الفرد بفاعليته الشخصية، وثقته بإمكاناته التي يقضيها الموقف.

وبناء على ذلك يعرف أحمد السيد (2006) فاعلية الذات الإرشادية (conuseling self - efficacy) على أنها معتقدات أو أحكام المرشد النفسي في المستقبل القريب، كما يعرفها لنت وزملاؤه على أنها معتقدات المرشد النفسي بش أن قدرته على تأدية المهام أو الأنشطة المتعددة لعملية الإرشاد النفسي وإتمام المواقف العلاجية.

تعقيب عن التعاريف: من خلال ما ورد في التعريفات المختلفة يمكن القول أن الكفاءة الذاتية تتضمن عدة عناصر مشتركة متمثلة فيما يلي: - هي سمة شخصية متمثلة في الإدراك الذاتي للفرد .

- ذو طبيعة تنبؤية انتقائية - تؤثر في دافعية الفرد والتصدي للصعاب.

وعليه نتوصل إلى أن مفهوم الكفاءة الذاتية هي درجة اقتناع الفرد بقدرته على تحقيق النجاح والوصول للنتائج المرجوة ، وثقته بقدراته وإمكانياته ومهارته الشخصية على أداء سلوك معين، وحسن استخدامها وفق الظروف البيئية المحيطة به، من أجل تحقيق نتائج مرغوبة وذلك نتيجة إدراكه لإمكاناته العقلية والجسمية والاجتماعية والانفعالية لمواجهة المشكلات والمواقف الصعبة التي تواجهه.

2- النظريات المفسرة للكفاءة الذاتية:

لكل نظرية عوامل تركز عليها وترى أنها مؤثرة في تغيير السلوك منها الكفاءة الذاتية المشتركة حيث قدمت نظريات علم النفس تفسيرات مختلفة للكفاءة الذاتية منها:

ما تؤكد نظرية السلوك المخطط لاجزين (1985) على قاعدة النية قبل الأداء كنتيجة فإن حدوث السلوك الفعلي يتناسب مع مقدار السيطرة التي يمارسها الفرد على سلوكه وقوة نوايا هذا الفرد لتنفيذ هذا السلوك يفترض أن الكفاءة الذاتية هامة لتحديد القوة التي ينوي بها الفرد تحقيق سلوك ما (ويكيبيديا: 2016).

وترى الطالبة أن نموذج باندورا هو الأقدر ولأشمل على تفسير الظاهرة وعليه سوف يتم تبني نظرية التعلم الاجتماعي المعرفي لباندورا والتي باتت تحظى في السنوات الأخيرة بأهمية متزايدة في مجالات مختلفة.

حيث يؤكد هذا قريشي فيصل (2011) أن نظرية باندورا للتعلم الاجتماعي (Social – Learning Theory) من أكثر النظريات استعمالاً في الدراسة والبحث عن المحددات النفسية والاجتماعية للسلوك الإنساني لإسهامها كعامل وسيط في تعديل السلوك تقدم تفسيراً أكثر راحة، وقد أعطى باندورا الكفاءة الذاتية أهمية مركزية، والتي تعرف أيضاً بنظرية الإدراك الاجتماعي فإن التغيير السلوكي يعتمد على البيئة الشخصية والعناصر السلوكية، وكل عامل يؤثر ويتأثر بالعوامل الأخرى، مثلاً ترى نظرية الكفاءة الذاتية أن أفكار الفرد تؤثر على سلوكه وصفاته التي يثير ردود الأفعال لديه وتنشأ من البيئة المحيطة به.

بطريقة مماثلة فإن بيئة الفرد تؤثر في تطوير الصفات الشخصية كما تؤثر على سلوكه، وسلوك الفرد يغير بيئته بحسب ما يفكر به الفرد أو ما يشعر به. وتركز النظرية على التفاعلات المتبادلة بين هذه العناصر التي يفترض أن تحدد التغييرات السلوكية.

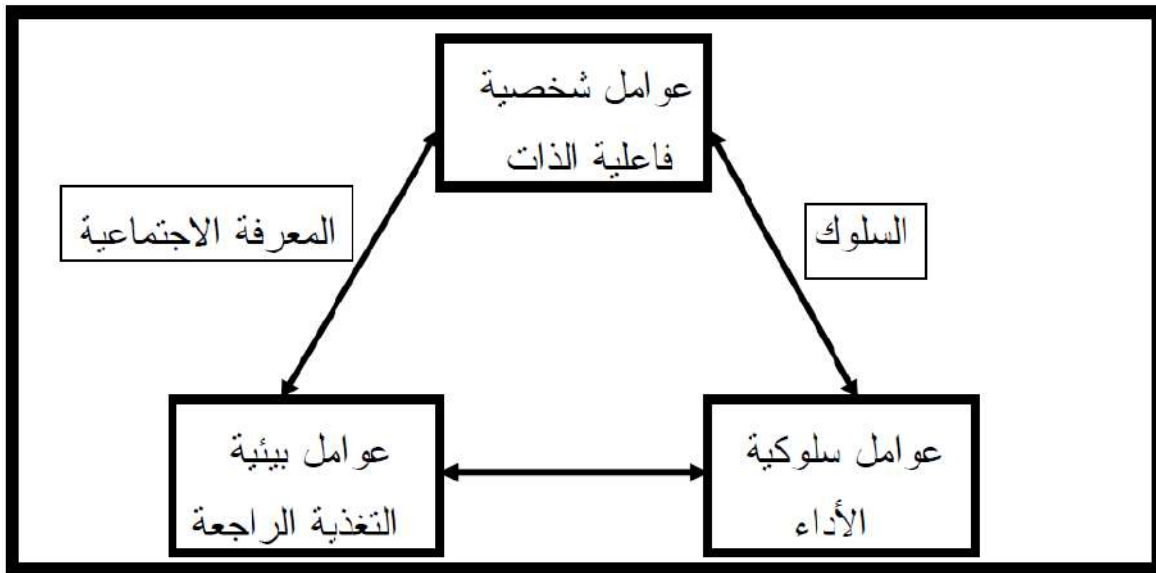
يؤكد الجاسر (1428) على أن باندورا يشير في كتابه أسس التفكير والأداء إلى النظرية المعرفية الاجتماعية بأن نظرية فعالية الذات اشتهرت من النظرية المعرفية الاجتماعية التي وضع أسسها والتي أكد فيها أن الأداء الإنساني يمكن أن يفسر من خلال المقابلة بين السلوك، ومختلف العوامل المعرفية، والشخصية والبيئة (أورد في: أسماء أحمد عبيد، 2013).

من الواضح أن الهدف من نشأة نظرية التعلم الاجتماعي كان منصبا على الطريقة التي يفسر بها الأفراد سلوكياتهم في موافق مختلفة وذلك حسب اعتقاداتهم وآرائهم وكفاءتهم الشخصية.

- افتراضات النظرية والمحددات المنهجية التي تقوم عليها النظرية المعرفية الاجتماعية : في أن الإنسان يمتلك القدرات المعرفية التالية وهي حسب (أسماء أحمد عبيد، 2013؛ مباركة ميدوني 2013):

1. يمتلك الأفراد القدرة على عمل الرموز والتي تسمح بإنشاء نماذج داخلية للتحقق من فاعلية التجارب قبل القيام بها، وتطوير مجموعة مبتكرة من الأفعال والاختبار الفرضي لهذه المجموعة من الأفعال من خلال التنبؤ بالنتائج.
2. إن معظم أنواع السلوك ذات هدف معين كما أنها موجهة عن طريق القدرة على التفكير المستقبلي كالتنبؤ أو التوقع وهي تعتمد بشكل كبير على القدرة على عمل الرموز.
3. يمتلك الأفراد القدرة على التأمل الذاتي وتحليل الأفكار والخبرات الذاتية.

4. يمتلك الأفراد القدرة على التنظيم الذاتي عن طريق التحكم المباشر في سلوكهم ووضع معايير وتقييم سلوكياتهم وبناء حافظ ذاتي يرشد لهم سلوك.
5. يتعلم الأفراد عن طريق ملاحظة سلوك الآخرين ونتائجها وهو يقلل من تعلم عن طريق المحاولة والخطأ ويسمح بالاكتمال السريع للمهارات المعقدة.
6. إن كل من القدرات السابقة (القدرة على عمل الرموز، التفكير المستقبلي، والتأمل الذاتي والتنظيم الذاتي، والتعلم بالملاحظة) هي نتيجة تطور الميكانيزمات والآلية النفسية العصبية المعقدة.
7. تتفاعل كل من الأحداث البيئية والعوامل الذاتية الداخلية (معرفية و انفعالية وبيولوجية والسلوك بطريقة متبادلة).
- 8- يؤكد محمد أبو عليا (2007): يعتبر مبدأ الحتمية المتبادلة من أهم افتراضات النظرية المعرفية الاجتماعية حيث الحتمية التبادلية بتفاعل الإدراك المعرفي كجنس الفرد ومهاراته الاجتماعية، كما يتفاعل كلها مع البيئة ينجم عن ذلك التفاعل، التأثير في السلوك.



الشكل رقم (06) : نموذج الحتمية التبادلية كما اقترحه باندورا

المصدر: (bandura, 1986: P24) (أورد في: قرشي فيصل 2011)

■ ويشير باندورا موضحا نموذج الحتمية المتبادلة (1986) (كما أورد في: نيفين عبد الرحمن ،2011) حيث يتبين من الشكل السابق أن نظرية فاعلية الذات تهتم بدور العوامل المعرفية والذاتية في نموذج الحتمية المتبادلة وذلك فيما يتعلق بتأثير المعرفة على الانفعال والسلوك، وتأثير كل من السلوك والانفعال والأحداث البيئية على المعرفة.

ويشير باندورا (1977) (كما أورد في: فتحي عبد الحميد، السيد محمد أبو هاشم، 2012).

إلى عدم وجود أفضلية لأي من العوامل المكونة لنموذج حتمية التبادلية في إعطاء النتائج النهائية للسلوك، وإن كل عامل من هذه العوامل يحتوي على متغيرات التي تحدث قبل قيام الفرد بالسلوك ما يسمى بالتوقعات أو الأحكام "سواء" كانت خاصة بإجراءات السلوك أو الناتج النهائي له وهو ما سماه باندورا بفعالية الذات وتعني أحكام الفرد أو توقعاته عن أدائه للسلوك في مواقف تتسم بالغموض وتتعرض هذه التوقعات على اختيار الفرد للأنشطة المتضمنة في الأداء والمجهود المبذول ومواجهة المصاعب وإنجاز السلوك

وعليه فباندورا قدم نظرية متكاملة لفعالية الذات مؤكدا أنها نتاج 20 عاما من البحث السيكولوجي (من 1977 إلى 1997) وعبر عن فعالية الذات بأنها قوة مهمة تفسر الدوافع الكامنة وراء أداء الأفراد في المجالات المختلفة وأن إدراك الفعالية الذاتية يسهم في فهم وتحديد أسباب المدى المتنوع من السلوك الفردي والمتضمنة في التغيرات، وفي سلوك المثابرة الناتج عن حالات الأفراد المختلفة، ومستويات ردود الأفعال للضغوط الانفعالية، وضبط الذات، والمثابرة من أجل الإنجاز ونمو الاهتمامات في مجالات خاصة (فتحي والسيد محمد أبو هاشم ، 2012 :17).

ويشير كل من (مباركة ميدوني، 2011؛ نيفين عبد الرحمن ، 2011؛ قريشي فيصل 2011) في دراساتهم إلى أن باندورا توصل في نظريته إلى :

وجود نوعين من التوقعات يرتبطان بنظرية فاعلية الذات، ولكل منها تأثيراته القوية على السلوك

وهم التوقعات الخاصة بفاعلية الذات، والتوقعات المتعلقة بالنتائج، وهما على النحو التالي:

1 التوقعات المرتبطة بفاعلية الذات: تتعلق بإدراك الفرد بقدرته على القيام بأداء سلوك محدد وهذه

التوقعات يمكنها أن تساعد على تمكن الفرد من تحديد ما إذا كان قادرًا على القيام بسلوك معين أم لا في مهمة معينة، وتحدد مقدار الجهد المطلوب منه للقيام بهذا السلوك، وأن يحدد إلى حد يمكن لسلوكه أن يتغلب على العوائق الموجودة في هذه المهمة.

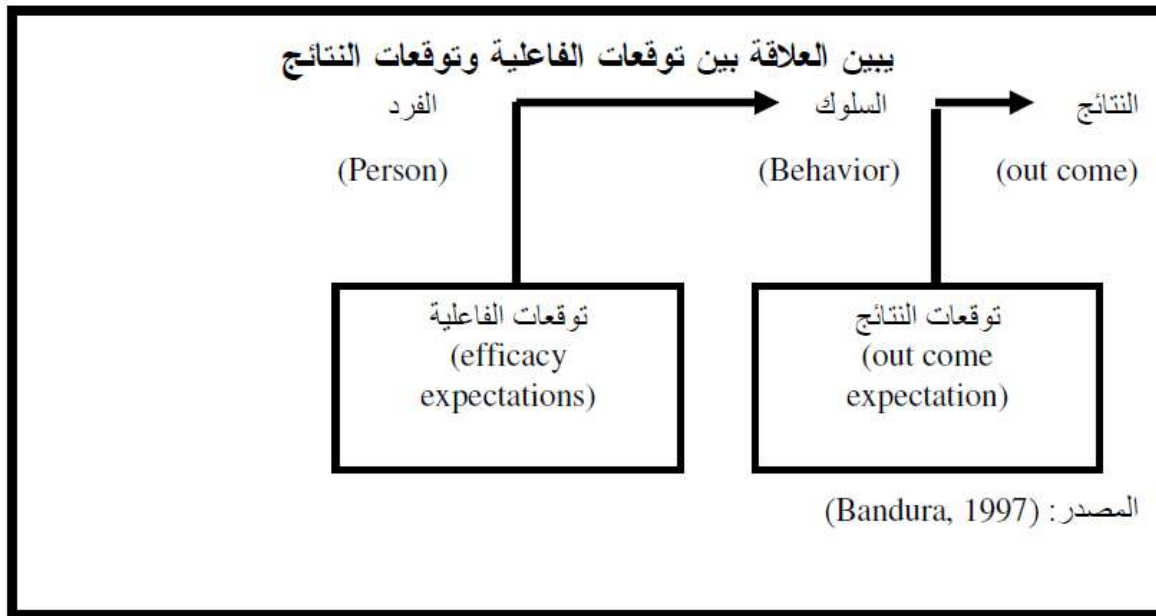
2 التوقعات الخاصة بالنتائج: حيث أن النتائج يمكن أن تنتج من الانخراط في سلوك محدد،

وتظهر العلاقات بوضوح بين توقعات النتائج وتحديد السلوك المناسب للقيام بمهمة معينة، في

حين أن التوقعات الخاصة بفاعلية الذات مرتبطة بشكل واضح بالتنبؤ بأفعال الفرد المستقبلية.

ويمكن تلخيص ما سبق في الشكل التالي الذي يبين العلاقة بين توقعات الفاعلية و توقعات

النتائج:



شكل رقم (07) :العلاقة بين توقعات الفاعلية وتوقعات النتائج

المصدر: (bandura، 1997) (أورد في: قريشي فيصل 2011)

ويمثل الشكل رقم (07) العلاقة بين توقعات الفاعلية وتوقعات النتائج ويعني ذلك أن الفاعلية الذاتية تسبق توقعات الفرد ناتج أو مخرجات السلوك، ويقرر باندورا 1986 إن كلا من الفاعلية الذاتية والتوقعات عن المخرجات آليتان تتدرجان فيما يسمى بالتقييم الذاتي وهما يحددان معا انجاز السلوك على نحو ما إما ايجابي أو سلبي، وتظهر العلاقة بوضوح بين توقعات النتائج وتحديد السلوك المناسب للقيام بمهمة معينة، في حين أن توقعات الخاصة بفاعلية الذات مرتبطة بشكل واضح بالتنبؤ بأفعال الفرد المستقبلية

تقيم النظرية:

نستخلص بعد التطرق لعرض نظرية الكفاءة الذاتية العناصر التالية:

1 - إن الكفاءة الذاتية تعتبر الأساس الذي تقوم عليه نظرية التعلم الاجتماعي التي أسسها و التي تقوم على تفسير السلوك الإنساني.

2 - وضع باندورا مفهوم للكفاءة الذاتية بأنها معتقدات الفرد حول قدراته على إنجاز أو أداء عمل معين، حيث نجد الأفراد الذين لديهم كفاءة عالية يمتلكون قدرة عالية على مواجهة الصعوبات والمشكلات.

3 - كما وضع افتراض على أن سلوك الفرد في تفاعل بين ثلاثة محددات وهي: العوامل الذاتية والعوامل السلوكية والعوامل البيئية.

سنذكر فيما يلي المصادر الأربعة المهمة التي تتولد منها الكفاءة الذاتية حسب باندورا .

3- مصادر الكفاءة الذاتية:

يؤكد " باندورا" على التأثير المتبادل بين مفهوم الذات والفاعلية الذاتية لدى الفرد فالفاعلية الذاتية تحسن من مفهوم الذات والمفهوم الايجابي للذات يساهم في رفع مستوى الفاعلية الذاتية ويرى "باندورا" أن الفاعلية الذاتية تتطور لدى الفرد من خلال أربعة مصادر للمعلومات وهي :

1 الخبرات الإبدالية (Vicarious Experience) : حيث يزداد شعور الفرد بفاعلية الذاتية عندما يلاحظ أن من يماثلونه في القدرة قادرون على القيام بمهمة ما (معاوية محمود أبو شفيق، 2010: 291)

ويشير باندورا (1997) (كما أورد في: نيفين عبد الرحمان ، 2011) أن الخبرات البديلة: تعني الخبرات غير مباشرة التي يكتسبها الفرد كالمعلومات التي تصدر من الآخرين، وأن الخبرات البديلة من العمليات التي تؤثر على التقييم الذاتي لفاعلية الذات، ومن هذه تكون خبرة الفرد السابقة بالنشاط قليلة وأن آثار النمذجة بصفة عامة ليست في قوة الأداء الشخصي من حيث تأثيرها في رفع مستويات الفاعلية وقد يكون لها آثار قوية في خفض الفاعلية.

- **خبرات الإنابة:** التي يستقيها الفرد من النماذج الاجتماعية المحيطة، إذ يزداد شعور الفرد بكفاءته الذاتية عندما يلاحظ أن من يماثلونه في القدرة قادرون على القيام بمهمة ما (أحمد العلوان؛ رندا المحاسنة، 2011: 400)

من خلال ما سبق نتوصل إلى أن الخبرات البديلة (الإنابة) تؤثر على الفاعلية الذاتية بشكل كبير سواء أدركت فاعلية ذاتية عالية أو منخفضة ، ويتأثر توقع الفاعلية بالتعلم من التجارب أو من

خلال العرض أو الوصف التحليلي للسلوك الوصفي الذي يولد المعرفة والاهتمام بإعادة النشاط ولذلك فإن الكثير من التوقعات تشتق من الخبرات البديلة .

2 الإقناع اللفظي (Verbal Persuasion) :

إن معتقدات الكفاءة الذاتية تتأثر بالإقناع الذي يتلقاه الفرد من بعض الأشخاص الموثوق بقدرتهم على أداء مهمة ما (أحمد العلوان؛ رندا المحاسنة، 2011: 400).

يشير باندورا (1977) (كما أورد في: كمال أحمد الإمام الشناوي، 2006) أن الحديث الذي يتعلق بخبرات معينة للآخرين وهو ما قد يكسبه نوع من الترغيب في الأداء أو العمل ويؤثر على سلوك الشخص أثناء محاولته لأداء المهمة، ولالإقناع الاجتماعي دوره أيضا حيث يشير إلى الأنشطة التي يؤديها الناس بنجاح في المهام المحددة المقترحة والتدريب وإعطاء تغذية راجعة تقييمية على الأداء فهي أنواع شائعة من الإقناع الاجتماعي

وتتأثر الكفاءة أو الفاعلية الذاتية للفرد أيا كانت طبيعتها: عامة أو اجتماعية أو أكاديمية بالقدرات الإقناعية اللفظية أو عوامل الإقناع اللفظي المصحوبة بأنماط من التأثيرات الاجتماعية ، وترتبط القدرات الإقناعية اللفظية ارتباطا دالاً موجباً بالقدرات اللغوية والطلاقة الفكرية واللفظية وقدرات الفهم القرائي والسمعي (فتحي الزيات، 2001: 515).

3 الاستشارة الانفعالية (EMOTIONAL AROUSAI) :

قد تختلف الحالات الانفعالية الفسيولوجية أثناء الأداء من شخص إلى آخر ومع ذلك يمكن القول أن الانفعال الشديد يؤثر سلبا على الفاعلية الذاتية بينما تعمل الاستشارة الانفعالية المتوسطة على تحسين مستوى الأداء وبالتالي رفع الفاعلية الذاتية (معاوية محمود شقيق فلاح، 2006: 201)؛

الحالات الانفعالية مثل القلق والضغط النفسي والتعب الذي يشعر به الفرد خلال أو بعد قيامه بالأنشطة، فقد يفسر الفرد ردود الفعل السلبية على أنها مؤشرات على تدني الأداء والكلفة الباهظة للنجاح (أحمد يحيى الزق، 2009: 5)، ويبين جابر عبد الحميد (1990): أن معظم الناس تعلموا الحكم على ذواتهم من خلال تنفيذ عمل معين في ضوء الاستشارة الانفعالية فالأفراد الذين يتعرضون إلى خوف شديد وقلق حاد يغلب أن تكون فاعليتهم منخفضة، وترتبط معلومات الاستشارة الانفعالية بمتغيرات عديدة أهمها:

أ - مستوى الاستشارة: فالاستشارة الانفعالية ترتبط في بعض المواقف بتزايد الأداء.

ب - الدافعية المدركة للاستشارة الانفعالية: حيث إذا عرف الفرد أن الخوف أمر واقعي فإن هذا الخوف قد يرفع فاعلية الشخص، لكن عندما يكون خوفا مرضيا فإن الاستشارة الانفعالية عندئذ تميل إلى خفض الفاعلية .

ت - طبيعة العمل : حيث أن الاستشارة الانفعالية قد تسبب النجاح للأعمال البسيطة ويغلب أن تعطل الأنشطة المعقدة (نيفين عبد الرحمن، 2011: 55-56).

وهذا ما توصلت إليه نيفين عبد الرحمن (2011) في دراستها إلى وجود علاقة ارتباطيه سالبة دالة إحصائياً بين قلق المستقبل وفاعلية الذات وهذا يعنى أن كلما قل القلق زادت فاعلية الذات لدى طلاب الجامعة.

4 الانجازات الأدائية (Performance Accomplishment): ويمثل المصدر الأكثر تأثيراً في

فاعلية الذات لدى الفرد لأنه يعتمد أساساً على الخبرات التي يمتلكها الشخص، فالنجاح عادة يرفع توقعات الفاعلية بينما الإخفاق المتكرر يخفضها، والمظاهر السلبية للفاعلية مرتبطة بالإخفاق وهو

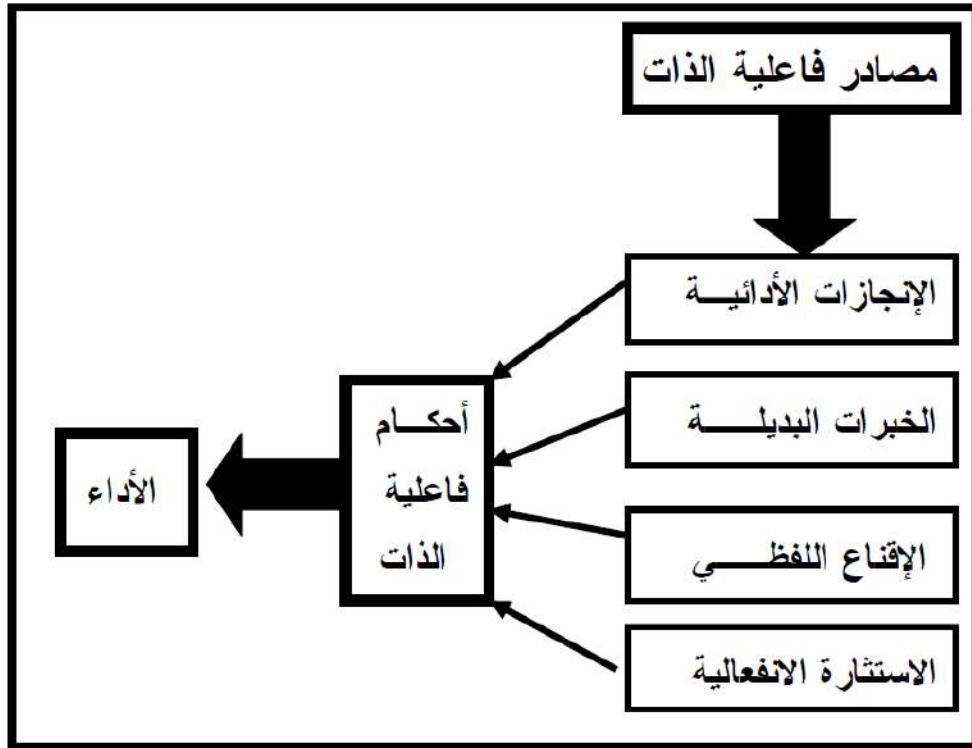
يعتمد جزئياً على الوقت والشكل الكلي للخبرات في حالة الإخفاق، وتعزيز فعالية الذات يقود إلى التعميم في المواقف الأخرى وبخاصة في أداء الذين يشكون في ذواتهم من خلال العجز واللافعالية الشخصية (فتحي عبد الحميد؛ السيد محمد أبو هاشم: 17-18)

ويؤكد باندور (1977) (كما أورد في: كمال أحمد الشناوي، 2006) أن اعتقاد الشخص ذو الفاعلية الذاتية العالية أنه قادر على إنجاز سلوك ولديه الرغبة في متابعة النشاط بالرغم من الصعوبات التي تواجهه، كما أن الاعتقاد بعدم الفاعلية نتيجة الفشل يعيق استعداد الشخص لمواجهة الصعاب، كما تتطور اعتقادات الفاعلية من إدراك الشخص لكفاءته في أداء السلوك وتنتج المعتقدات غير الفعالة من فشل في توقعات أداء الشخص

ويشير باندورا (كما أورد في: فتحي الزيات، 2001) أن المدى المحدد لاستقرار وعي الفرد بفاعليته الذاتية من خلال ممارسته للخبرات أو تحقيقه للإنجازات يتوقف على المحددات التالية :

- فكرته المسبقة عن إمكاناته وقدراته ومعلوماته، وإدراك الفرد لمدى صعوبة المهمة أو المشكلة أو الموقف أو الجهد الذاتي النشط الموجه، وحجم أو كم المساعدات الخارجية التي يتلقاها الفرد، والظروف التي خلالها يتم الأداء أو الإنجاز والخبرات المباشرة السابقة للنجاح أو الفشل، وأسلوب بناء الخبرة أو الوعي بها وإعادة تشكيلها في الذاكرة والأبنية القائمة للمعرفة والمهارة الذاتيتين والخصائص التي تميزها.

- أما خبرات الإتقان (**mastery experiences**) فخبرات النجاح تدعم الكفاءة الذاتية لدى الفرد، فإذا تكرر نجاح الفرد في أعمال معينة ازداد شعوره بالكفاءة الذاتية، في حين أن تكرار الفشل لدى الفرد يقلل من شعوره بكفاءته الذاتية (أحمد العلوان؛ رنده المحاسنة، 2011 : 400).



الشكل رقم (08) : مصادر الكفاءة الذاتية حسب باندورا

المصدر: (1997، bandura) (أورد في: قريشي فيصل 2011)

ومن خلال ما سبق يتضح ما يلي :

1. أن مصادر فاعلية الذات والمتمثلة في الانجازات الأدائية، والخبرات البديلة والإقناع اللفظي أو النصائح والحالة النفسية أو الفسيولوجية يستخدمها الأفراد في الحكم على مستويات الفاعلية الذاتية لديهم.

2. أنه كلما كانت هذه المصادر موثوق بها كلما زاد التغير في إدراك الفرد لذاته كإنسان قادر على السيطرة على حل المشكلات، وهكذا فإن المعلومات المبنية على الأداء الاجتماعي الفعلي للفرد من شأنها أن تكون أكثر تأثيراً في فاعلية الذات من المعلومات القائمة على الإقناع من خلال الطرق الخاصة بالتفسير للمشكلات أو المقترحات.

3. أن هذه المصادر ليست ثابتة دائما ولكنها معلومات لها صلة وثيقة بحكم الشخص على قدراته فالإنجازات الأدائية أو الخبرات البديلة أو الإقناع اللفظي أو الاستشارة الانفعالية، كما أن نظرية التعلم الاجتماعي تسلم بأن هناك ميكانيزم عام في الإنسان يمكنه من تغيير السلوك وأن فاعلية الذات هي أفضل منبئ بالسلوك الشخصي.

4- خصائص الأفراد ذوي الكفاءة الذاتية المرتفعة والمنخفضة :

يؤكد باندور (1977) على اختلاف الفاعلية الذاتية بين الناس من كيفية شعورهم وتفكيرهم وتصرفاتهم، فيما يخص الشعور والإحساس المنخفض بالفاعلية الذاتية مرتبط بالاكنتاب والقلق والعجز لدى هؤلاء الأفراد أيضا تقدير ذات منخفض وأفكار متشابهة عن انجازاتهم وتطوير شخصياتهم ، فيما يخص التفكير والإحساس القوي بالكفاءة يسهل العمليات المعرفية والأداء في أماكن مختلفة، متضمنا جودة صنع القرار والتحصيل الأكاديمي .

أما ذوي الفاعلية الذاتية العالية يختارون المهام الصعبة ويضعون لأنفسهم أهدافا أعلى ويلتزمون بها، ويستثمرون مجهودا أكثر ويثابرون مدة أطول وعندما تحدث نكسات يتعافون بسرعة أكبر ويحافظون على مواصلة الالتزام بأهدافهم ويملكون القدرة على اختيار واستكشاف بيئاتهم وخلق الجديد على عكس منخفض فاعلية الذات (أورد في: كمال أحمد النشاوي ، 2006: 483).

جدول رقم (02):

خصائص الأفراد ذوي الكفاءة /الذاتية المرتفعة والأفراد ذوي الكفاءة الذاتية المنخفضة

المصدر: (مباركة ميدوني، 2011)

الأفراد ذوي الكفاءة الذاتية المنخفضة	الأفراد ذوي الكفاءة الذاتية المرتفعة
- يتعاملون مع المهام الصعبة بخجل. - يذعنون بسرعة . - يملكون طموحات منخفضة . - يفرغون جهدهم في نقائصهم، ويضخمون المهام المطلوب. - ينشغلون بالنتائج الفاشلة والتافهة. - يصعب عليهم النهوض ممن النكبات - يعتريهم الضغط والاكتئاب بكل سهولة	- يتميزون بمستوى مرتفع من الثقة بالنفس . - يتحملون المسؤولية بحد مرتفع . - يملكون مهارات اجتماعية فائقة وقدرة عالية من التواصل مع الآخرين - يتصدون للعوائق التي يواجههم بمثابرة مرتفعة . - يملكون طاقة عالية . - عندهم مستوى طموح عالي، فهم يسيطرون أهدافا صعبة ولا يفشلون في تحقيقها. - ينسون الفشل للجهد الغير الكافي . - يتفاعلون في الأمور كلها. - يخططون للمستقبل بقدرة فائقة . - يتحملون الضغوط

هذا وفي جانب آخر توصلت نجلاء شنير (2011) في دراستها لخصائص المرشد النفسي المدرسي إلى ما يلي: يرى الموجهون الاختصاصيون للإرشاد النفسي أن المرشدين النفسيين الذين يشعرون برضا نحوهم هم أكثر دافئًا وذلك واستقرارًا انفعاليًا وثقة بالنفس وتوكيدًا للذات، بينما المرشدون النفسيون الذين لا يشعرون برضا نحوهم، فهم يرون أنهم أكثر توترًا وشرويًا وأقل ثقة بالنفس مقارنة مع الذين يشعرون برضا نحوهم، ومنه يظهر لنا الاختلاف الجوهرى واضحا بين الأفراد منخفضي ومرتفعي الكفاءة الذاتية وهذا ما يلفت انتباهنا إلى أمر آخر هو وجود مستويات للكفاءة الذاتية والتي سيتم تناولها في العنصر الموالي.

5- مستويات تأثير الكفاءة الذاتية:

يؤكد باندور (1985): على أن اعتقاد الأفراد بالكفاءة الذاتية هي الطريقة التي يشعرون بها ويفكرون، ويدفعون أنفسهم للإنجاز وتبني استراتيجيات فعالة لمواجهة المواقف المختلفة لذلك فهي تمارس تأثيرات متنوعة على أربع عمليات أساسية تشمل على :

1. **السيرورات المعرفية:** يتم تبني السلوكيات بالنظر إلى التنظيم المعرفي الذي يدمج تقييم

الأهداف، فالأساليب السلوكية تنظم أولياء في التفكير .

2. **سيرورات الدافعية:** تلعب اعتقادات الكفاءة الذاتية دورا مفتاحي في التنظيم الذاتي للدافعية

ويشمل القدرة على ممارسة التأثير الذاتي بالأهداف والتحديات وتقييم النتائج المحققة آلية

معرفية هامة للدافعية تسمح كذلك بالتنبؤ بمستويات الأداءات اللاحقة، وبالتالي تعزيز الكفاءة

الذاتية .

3. السيورورات الانفعالية: تؤثر معتقدات الأفراد بكفاءتهم الذاتية في قدراتهم على مواجهة

المواقف الصعبة التي تعترضهم، وما ينجم عنها من الضغوط المؤدية للقلق، إذ تمارس إدراك الكفاءة الذاتية تحكما أعلى من الدور الرئيسي الذي تلعبه الضغوط في إثارة القلق ، ولا يتأثر مستوى هذا القلق بإدراك المواجهة الفعالة فحسب، وإنما بإدراك الكفاءة في التحكم في التفكير المؤدي للقلق.

4. سيورورات الانتقاء: فالأفراد الذين لديهم مستويات مرتفعة من الكفاءة الذاتية يتجهون إلى

اختيار المهام التي يشعرون فيها بقدر عال من الثقة والانجاز، دون تجنب الاستفادة وتنمية الكفاءات من خلال هذه الاختيارات (أورد في: منصور بوقصارة؛ رشيد زياد ، 2015) .

6- أبعاد الكفاءة الذاتية:

يحدد باندورا ثلاثة أبعاد لفعالية الذات مرتبطة بالأداء ويرى أن معتقدات الفرد عن فعالية ذاته تختلف تبعا لهذه الأبعاد

1. قدر الفعالية Magnitude :

والذي يقصد به مستوى قوة ودافع الفرد للأداء في المجالات والمواقف المختلفة ويختلف هذا المستوى تبعا لطبيعة أو صعوبة الموقف، وينمو قدر الفعالية بصورة أوضح عندما تكون المهام مرتبة وفقا لمستوى الصعوبة والاختلافات بين الأفراد في توقعات الفعالية، ويمكن تحديدها بالمهام البسيطة المتشابهة ومتوسطة الصعوبة، ولكنها تتطلب مستوى أداء شاق في معظمها ومع ارتفاع مستوى فعالية الذات لدى بعض الأفراد فإنهم لا يقبلون على مواقف التحدي، وقد يرجع السبب في ذلك إلى تدني مستوى الخبرة، والمعلومات السابقة . (السيد أبو هاشم ، 2005:64)

ويرى فتحي الزيات (2001): أن قدر الفعالية لدى الأفراد يتباين بتباين عوامل عديدة أهمها: مستوى الإبداع، والمهارة، ومدى تحمل الإجهاد، ومستوى الدقة والإنتاجية ومدى تحمل الضغوط والضبط الذاتي المطلوب، ومن المهم هنا أن تعكس اعتقادات الفرد تقديره لذاته بأن لديه قدرا من الفعالية يمكنه من أداء ما يوكل إليه أو يكلف به دائما وليس أحيانا .

كما يذكر **bandura** (1997) (كما أورد في: نيفين عبد الرحمن، 2011): أن قدرة فاعلية الذات تختلف تبعا لطبيعة وصعوبة الموقف، كما يتضح قدرة الكفاءة أو الفاعلية بشكل أكبر عندما تكون المهام مرتبة وفقا للصعوبة والاختلافات بين الأفراد في توقعات الفاعلية، ويمكن تحديد المهام البسيطة المشابهة ومتوسطة الصعوبة ولكنها تحتاج لمستوى أداء عال في معظمها.

2. العمومية: (generality)

وتعني انتقال التوقعات الفاعلة إلى مواقف متشابهة وانطباعات الآخرين وهي تختلف في عموميتها فمنها ما يكون محددا لخلق توقعات التفوق أو تمتد لتشمل العلاج النوعي كما أن التفسيرات الوصفية وخصائص الشخص تؤثر في ذلك (مرفقة خليف سالم، ب.س: 139).

كما أن درجة العمومية تتباين ما بين اللامحدودية والتي تعبر عن أعلى درجات العمومية والمحدودية الأحادية التي تقتصر على مجال أو نشاط أو مهام محددة ؛ وتختلف درجة العمومية باختلاف المحددات التالية حسب فتحي الزيات (2001):

- درجة تماثل الأنشطة (degree of similarity of activities)
- وسائط التعبير عن الإمكانية (modalities of capabilities expensed)

والتي تكون: سلوكية – معرفية – انفعالية

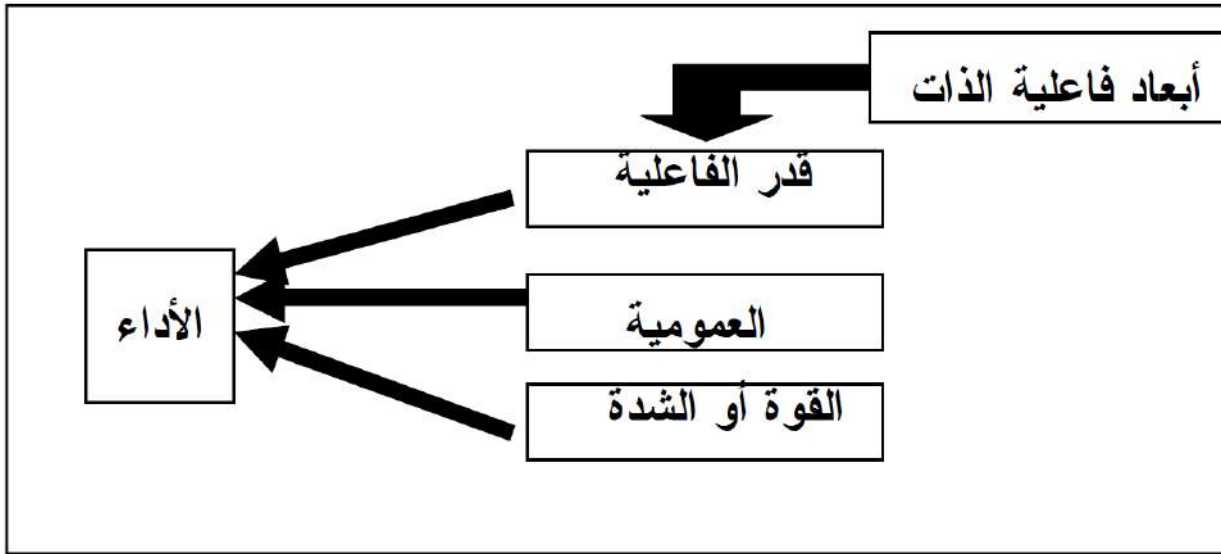
■ الخصائص الكيفية للمواقف (situations) ومنها خصائص الشخص أو الموقف محور السلوك

وبين باندورا 1977 : أن العمومية تتحدد من خلال مجالات الأنشطة المتسعة في مقابل المجالات المحددة، وأنها تختلف تبعاً لاختلاف عدد من الأبعاد أهمها : درجة تشابه الأنشطة ، والطرق التي تعبر عن الإمكانيات أو القدرات، ومن خلال التفسيرات الوصفية، وخصائص الشخص المتعلقة بالسلوك (أورد في: نيفين عبد الرحمن، 2011).

3. القوة أو الشدة (strength) :

وتتحدد في ضوء خبرة الفرد ومدى ملائمتها وكما أن الشعور بالفاعلية يعبر عن المثابرة الكبيرة والقدرة العالية التي تساعد الفرد أو الطالب في اختبار الأنشطة التي سوف تؤدي بنجاح (رفقه خليف سالم، ب.س: 139)؛ كما يشير هذا البعد إلى قوة أو شدة أو عمق الإحساس بالكفاءة أو الفاعلية الذاتية، بمعنى قدرة أو شدة أو عمق اعتقاد أو إدراك الفرد أن بإمكانه أداء المهام أو الأنشطة موضوع القياس، ويندرج البعد القوة أو الشدة على متصل ما بين قوي جداً إلى ضعيف جداً (فتحي الزيات، 2011: 511).

يؤكد باندورا على أن قوة الشعور بالفاعلية الشخصية تعبر عن المثابرة العالية والقدرة المرتفعة التي تمكن من اختيار الأنشطة التي سوف تؤدي بنجاح ، كما يذكر أيضاً أنه في حالة التنظيم الذاتي للفاعلية فإن الناس سوف يحكمون على ثقتهم ويمكنهم أداء النشاط بشكل منظم في خلال فترات زمنية محددة (أورد في: منصور بوقسارة ؛ زياد ، 2015).



الشكل رقم (09): أبعاد الفاعلية الذاتية وعلاقتها بالآداء لدى الأفراد

المصدر: (Bandura, 1997) (أورد في: قريشي فيصل 2011)

من خلال ما سبق ومن الشكل السابق لأبعاد الكفاءة الذاتية نستخلص ما يلي:

1. تتحدد الكفاءة الذاتية بثلاثة أبعاد هي (الفاعلية والعمومية والقوة) وهذه الأخيرة لها علاقة بأداء الفرد في حياته اليومية.

2. أداء الفرد يتأثر بطبيعة وصعوبة الموقف الذي يقع فيه، فكلما زاد التحدي من قبل الفرد زاد من قدر الكفاءة التي يتمتع بها.

3. أن الأفراد يعمّمون إحساسهم بالكفاءة أو الفاعلية في المواقف المتشابهة والتفسيرات لوصف الموقف.

4. إن قوة الفاعلية التي يشعر بها الفرد تكمن في عمق أو شدة إدراك الفرد وثقته في إمكانية إنجاز المهام ومواجهة المواقف الصعبة.

• والتفاعل الجيد بين العناصر الثلاثة (مقدار الفاعلية، العمومية والقوة) يتيح للفرد أداء جيد في

مواجهة المهام الصعبة والتوافق مع مواقف الحياة اليومية (أورد في: مباركة ميدوني، 2011).

خلاصة الفصل:

يمكن القول أن الكفاءة الذاتية تمثل اعتقادات الفرد ب مدى قدرته على السيطرة على مجريات حياته، حيث تؤثر الكفاءة الذاتية في سلوكنا اليومي عن طريق المعارف و الدوافع والوجدان ، ويؤدي الاعتقاد في الكفاءة إلى التأثير في دوافعنا وتقييها لأهدافنا وطريقة تعاملنا مع الكروب ومهامنا ومواجهة ما يقابلنا من تحديات، ولا شك في أن تنمية الكفاءة يمكن أن يعزز الإحساس بالجدارة الذاتية، ويجعل الإنسان أكثر رغبة في المخاطرة ، والسعي إلى مزيد من التحديات، وعندما يتغلب المرء على هذه التحديات يزداد إحساسه بقوة كفاءته الذاتية .

--- الباب الثاني ---

الجانب الميداني

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

الفصل الخامس: عرض وتحليل وتفسير النتائج

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

- تمهيد

1 - المنهج المتبع في الدراسة

2 - مجتمع الدراسة

3 - الدراسة الاستطلاعية

4 - عينة الدراسة

5 - أدوات جمع البيانات

6 - الدراسة الأساسية

7 - الأساليب الإحصائية

- خلاصة الفصل

تمهيـد:

بعدما تم القطر إلى الجانب النظري الذي يعتبر بمثابة الأساس النظري لأي دراسة علمية س يفصل في هذا الفصل فيما يخص الجانب الميداني، الذي سيتم من خلاله تجسيد ما تم تناوله نظريا في شكله الإحصائي لكمي، من خلال التعرض للمنهج المتبع في الدراسة، ومجتمع البحث، العينة بمواصفاتها، ثم أدوات القياس وخصائصها السيكمترية، إجراءات الدراسة، وأخيرا الأساليب الإحصائية المعتمدة في معالجة البيانات المحصل عليها من خلال تطبيق الأدوات المستخدمة في الدراسة.

1. المنهج المتبع في الدراسة:

عندما نتمعن في أسباب التقدم التي حازت عليها بعض الأمم الصغيرة بسرعة فائقة ندرك أن السر يكمن في اتباعها طرق وأساليب علمية رصينة ضمن منهجية معينة، وعليه فليّن أساس البحوث العلمية الدقيقة والمنهجية، أي العمل القائم بذاته على منهج واضح علمي موضوعي، والمنهج العلمي هو أسلوب للتفكير والعمل يعتمد على الباحث لتنظيم أفكاره وتحليلها وعرضها وبالتالي الوصول إلى نتائج وحقائق معقولة حول الظاهرة موضوع الدراسة (عليان وغنيم، 2000:30)

ولكون الهدف من الدراسة الحالية هو الكشف عن مستوى كل من مهارات الاتصال والكفاءة الذاتية لمستشار التوجيه من جهة ومعرفة الارتباط بينهما إضافة إلى معرفة الفروق في الكفاءة الذاتية تبعا لبعض المتغيرات فإن المنهج المتبع في الدراسة الحالية كمنهج أساسي هو المنهج الوصفي بأسلوبين هما الأسلوب الاستكشافي لمعالجة الفرضية الأولى والارتباطي لمعالجة الفرضية الثانية والمقارن لمعالجة باقي الفرضيات كمرحلة لاحقة ومكملة باعتباره يقارن بين المجموعات في الوضع الراهن وتم اختيار

المنهج الوصفي لأنه يهتم بوصف الظاهرة المدروسة وذلك بالتحليل والتفسير والمقارنة، وهو ما ينطبق على موضوع الدراسة الحالية.

2. مجتمع الدراسة: شمل ميدان الدراسة الحالية منطقة تقرت وورقلة لفئة مستشاري التوجيه المدرسي

خلال السنة 2016/2015

3. الدراسة الاستطلاعية :

تعتبر الدراسة الاستطلاعية خطوة مهمة تسبق الاستقرار النهائي لخطة الدراسة و عليه يتمثل الهدف الحقيقي منها في عناصر معينة وهي كالتالي:

✓ التعرف والتعرف أكثر علي مجتمع الدارسة والاستفادة من نقاط أو وجهات نظر تفيد في إثراء البحث.

✓ معرفة الصعوبات والعراقيل التي من الممكن مواجهتها في الدراسة الأساسية

✓ التأكد من الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة

✓ معرفة مدي تجاوب أفراد العينة مع أدوات المستخدمة

✓ تقدير المدة الزمنية الكافية لتطبيق الأدوات.

1.3- عينة الدراسة الاستطلاعية:

أجريت الدراسة الاستطلاعية خلال شهر مارس عل ي (39) مستشار ومستشارة بمركز التوجيه المدرسي والمهني بورقلة وتقرت وسط.

2.3- مجتمع الدراسة:

يعني مجتمع الدراسة جميع الأفراد والأشخاص الذين يكونون موضوع البحث ث، حيث ضم مجتمع الدراسة مستشاري التوجيه بمركز ورقلة وتقرت والمقدر عددهم بـ (44) مستشار ومستشارة.

4. عينة الدراسة:

تعتبر دراسة المجتمع الإحصائي بأكمله عملية غير ميسورة في كل الأحوال بسبب كبر المجتمعات وكلفة الدراسة وطول الوقت لذا يلجأ الباحث لأسلوب المعاينة، ولكن في حال كون المجتمع محدود فلا مانع من تطبيق الدراسة على كل مفرداته، لذا انطلقت الدراسة الحالية من مبدأ الحصر الشامل لكن مع غياب فردين - وهذا من عيوب الحصر الشامل- فإن الدراسة الحالية غطت (42) مستشار ومستشارة وعليه يمكن النظر إليها على أنها عينة ممثلة.

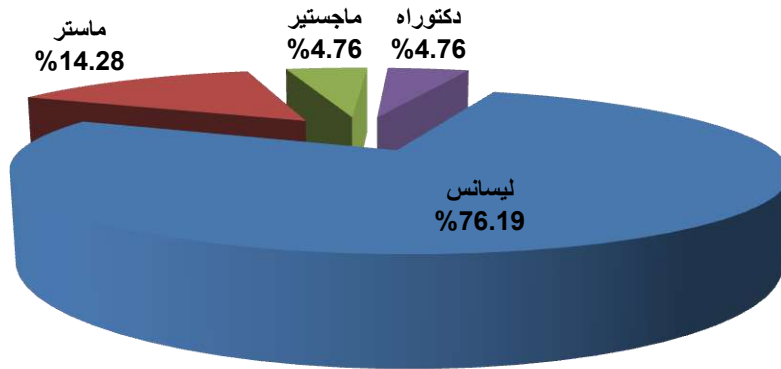
مواصفات عينة الدراسة: اتصفت عينة الدراسة بعدة خصائص تلخص في الجدول التالي:

جدول رقم (03): توزيع أفراد العينة حسب بعض المتغيرات.

المجموع	الأقدمية		المنطقة		الجنس		المؤهل العلمي				متغيرات الدراسة
	أكثر من 5 سنوات	أقل من 5 سنوات	ورقة	تقرت	إناث	ذكور	دكتوراه	ماجستير	ماستر	ليسانس	
42 فردا	20	22	22	20	35	07	02	02	06	32	العدد
	47.61	52.38	52.38	47.61	83.33	16.66	4.76	4.76	14.28	76.19	النسبة %

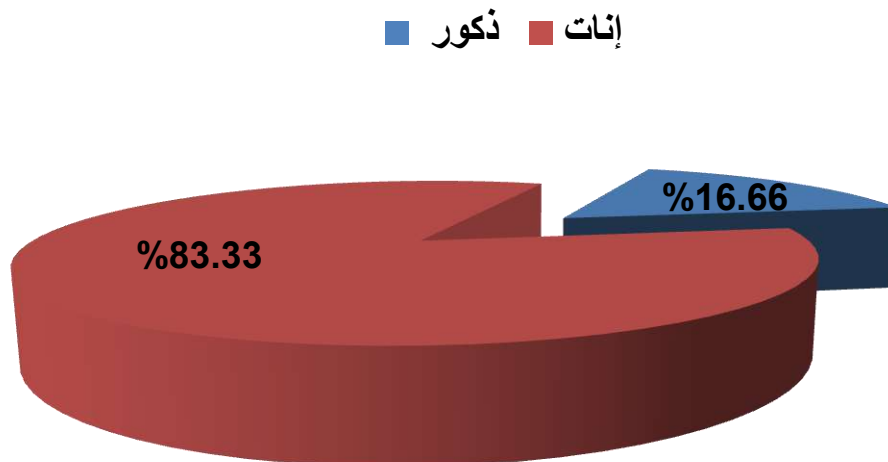
نلاحظ من خلال الجدول (03) الذي يظهر توزيع العينة حسب عدة متغيرات، نجد توزيعهم حسب المؤهل العلمي كالتالي: عدد المستشارين المتحصلين على شهادة ليسانس (32)، ويمثلون بذلك نسبة (76.19)، وعدد المتحصلين على ماستر (06)، ويمثلون بذلك نسبة (14.28) وعدد المتحصلين على ماجستير ودكتوراه عددهم (02)، ويمثلون نسبة (4.76) أما بالنسبة لتوزيعه حسب الجنس نجد أن عدد المستشارين الذكور (07) ويمثلون نسبة (16.66) أما الإناث فعددهم (35)، ويمثلون نسبة (83.33) في

هذا المتغير يغلب عدد الإناث على الذكور أما توزيعهم حسب المنطقة فهو متوازن حيث نجد عددهم في تقريت (20) ويمثلون نسبة (47.61) أما منطقة ورقلة عددهم (22)، ويمثلون نسبة (52.38)، أما توزيع المستشارين حسب الخبرة نجد عدد الذين لهم أكثر من خمس سنوات عمل (20)، ويمثلون نسبة (47.61) أما عدد الذين أقل من خمس سنوات (22) ويمثلون نسبة (52.38).



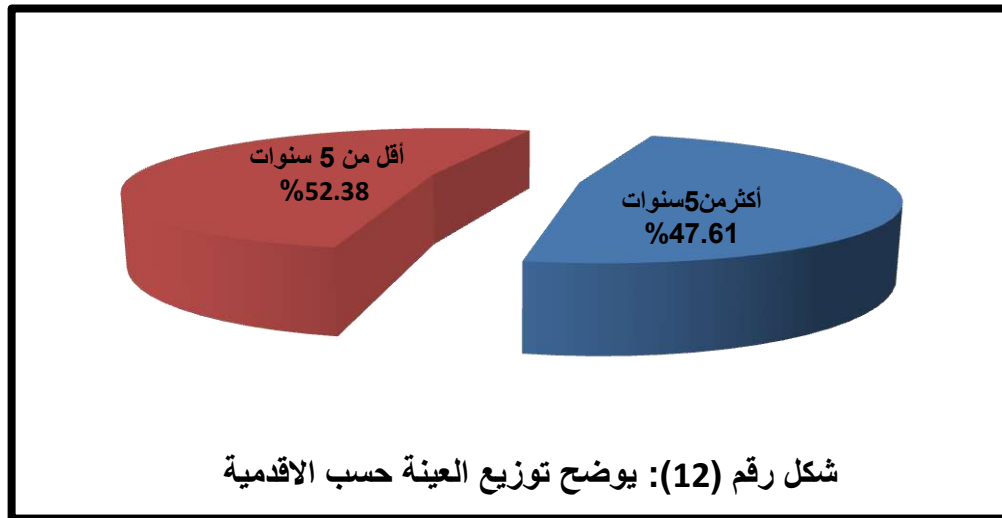
شكل رقم (10): يوضح توزيع العينة حسب المؤهل العلمي

من خلال الشكل رقم (10) يظهر لنا أن النسبة المئوية لحملة شهادة ليسانس وصلت إلى (76.19%)، وحملة شهادة الماستر بنسبة (14.28%)، أما الماجستير الدكتوراه لهما نفس النسبة التي تقدر بـ (4.76%) وهذا يبين أن غالبية مجتمع الدراسة هم حاملين شهادة ليسانس.

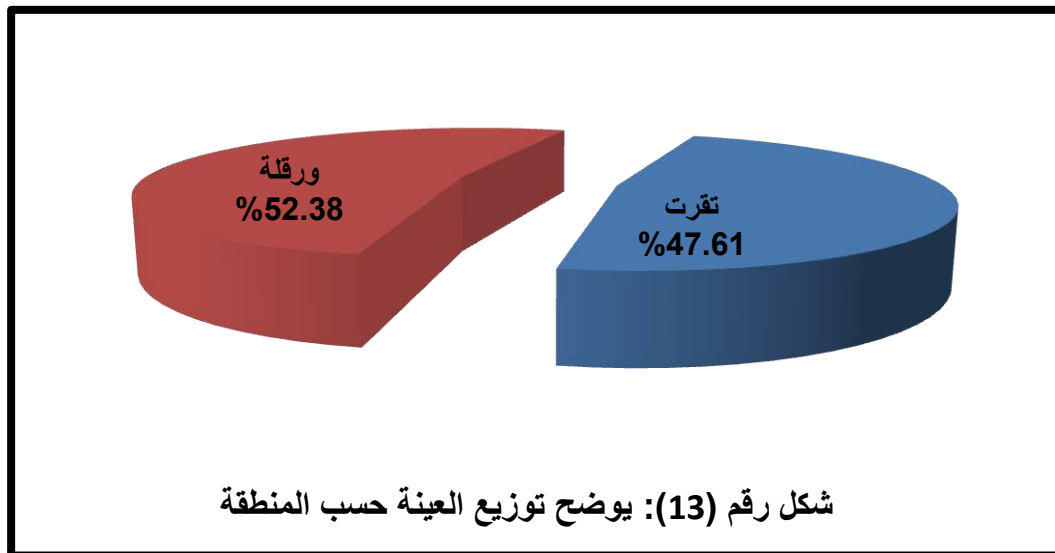


الشكل رقم (11) : يوضح توزيع العينة حسب الجنس

من خلال الشكل رقم (11) يظهر لنا أن النسبة المئوية للذكور وصلت إلى (83.33%)، أما نسبة الإناث كانت (16.66%) وهذا يظهر لنا أن أغلبية مجتمع الدراسة إناث.



من خلال الشكل رقم (12) يظهر لنا أن النسبة المئوية لفئة المستشارين أكثر من خمس سنوات عمل قدرت بـ (47.61%)، أما نسبة الأقل من خمس سنوات كانت (52.38) وهذا يظهر لنا أن النسب متقاربة بين المجموعتين



من خلال الشكل رقم (13) يظهر أن النسبة المئوية للمستشارين في تقريت بـ (47.61)، أما نسبة المستشارين في (52.38) وهذا يظهر تقارب النسب بين المجموعتين.

5. أدوات جمع البيانات:

تعتبر وسائل جمع المعلومات حجر الزاوية في عملية البحث العلمي وتتعدد هذه الوسائل حسب الغرض الذي يستعمل كل نوع منها ،وقد يستخدم الباحث أكثر من طريقة أو أداة لجمع المعلومات حول مشكلة الدراسة أو للإجابة عن أسئلتها أو لفحص فرضيتها ، وتبعا لموضوع الدراسة فقد استعملت الطالبة أداتين اثنتين هما استبيان مهارات الاتصال ومقياس الكفاءة الذاتية.

- الأداة الأولى (استبيان مهارات الاتصال):

بعد الاطلاع على الجانب النظري والدراسات السابقة تم اختيار أداة خاصة بقياس مهارات الاتصال تعتبر الأقرب لخلفية الدراسة.

- وصف الأداة:

استبيان مهارات الاتصال من إعداد عبد الرحيم صالح خاص بالمرشدين التربويين ويتكون المقياس في نسخته الأصلية من (60) فقرة، مشتملة على بعدين : المهارات اللفظية والمهارات غير اللفظية (لغة الجسد)، وبعد التأكد من خصائصه السيكومترية صار يتكون من (30) فقرة

الخصائص السيكومترية:

أ.الصدق: يعد الاختبار صادقا إذا كان يقيس ما وضع لقياسه.

-قام صاحب المقياس بحساب صدق المقياس بطريقة ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية ولقد تبين أن

جميع عبارات المقياس قد حققت ارتباطات دالة مع درجة البعد الذي تنتمي إليه عند مستوى دلالة

(0.01).

وحتى تتحقق الطالبة من صلاحية هذه الأداة في الدراسة الحالية قامت بتقدير صدق الاستبيان على عينة استطلاعية مكونة من (39) مستشار ومستشارة باستخدام طريقة الاتساق الداخلي من خلال حساب معامل ارتباط كل فقرة بالدرجة الكلية فكانت النتائج على النحو التالي:

جدول رقم (04):

قيمة معامل ارتباط كل فقرة بالدرجة الكلية على استبيان مهارات الاتصال

الفقرة رقم	قيمة معامل الارتباط	الفقرة رقم	قيمة معامل الارتباط
01	0.242	31	0.325*
02	0.471**	32	0.126
03	0.254	33	0.183
04	0.410**	34	0.148
05	0.028	35	0.645**
06	0.658**	36	0.167
07	0.298	37	0.452**
08	0.379*	38	0.234
09	0.407*	39	0.614**
10	0.286	40	0.150
11	0.074	41	0.556**
12	0.197	42	0.471**
13	0.314	43	0.622**
14	0.059	44	0.416**
15	0.428**	45	0.206
16	0.509**	46	0.176
17	0.531**	47	0.550**
18	0.486**	48	0.710**
19	0.412**	49	0.218
20	0.144	50	0.448**
21	0.503**	51	0.105
22	0.512**	52	0.662**
23	0.007	53	0.095
24	0.006	54	0.064
25	0.371*	55	0.668**
26	0.125	56	0.442**
27	0.202	57	0.171
28	0.393*	58	0.469**
29	0.221	59	0.577**
30	0.228	60	0.231

يتضح من خلال النتائج المعروضة في الجدول رقم (04) أن قيم معاملات الارتباط المحسوبة في تقدير العلاقات ما بين فقرات مقياس مهارات الاتصال بالدرجة الكلية للبعد أنها تتراوح ما بين (0.71 و 0.32)، ووجد أن (30) فقرة دالة على وجود علاقة جوهرية تثبت وجود اتساق داخلي ما بين فقرات المقياس حيث نعتبرها مقبولة وبالتالي صار الاستبيان على قدر مقبول من الصدق بهذا الشكل. وعليه تقلص عدد العبارات إلى (30 عبارة) (أنظر الملحق "01" للمقياس بصورته الأولية) والجدول التالي يوضح توزيع الفقرات على أبعادها

جدول رقم (05) :

أبعاد وأرقام بنود مقياس مهارات الاتصال في صورته النهائية

الأبعاد	أرقام البنود	عدد البنود
مهارات الاتصال اللفظية	1-2-4-5-10-11-15-17-18-19-21-22-23-24-25-26-27-29	19
مهارات الاتصال غير اللفظية	3-6-7-8-12-13-14-16-20-28-30	11

يتضح من خلال الجدول رقم (05) أن بعد مهارات الاتصال اللفظية يتكون من (19) بند كلها إيجابية، وبعد

مهارات الاتصال غير لفظية تتكون من (11) بند وكلها فقرات إيجابية. (أنظر الملحق رقم "02")

ب. الثبات : قام صاحب المقياس بحساب ثبات المقياس بطريقة ألفا كرونباخ وقد قدر معامل الثبات بـ (0.89) ، وفي هذه الدراسة تم الاعتماد على طريقة التناسق الداخلي في حساب تباين مفردات الاستبيان باستخدام معامل ألفا كرونباخ . والنتائج موضحة في الجدول أدناه:

جدول رقم (06): قيمة معامل ألفا كرونباخ لاستبيان مهارات الاتصال

الأداة	عدد الفقرات	قيمة α
مهارات الاتصال	30	0.91

يتبين من نتائج تطبيق معادلة ألفا كرونباخ و من الجدول أعلاه رقم (06) يتضح أن قيمة معامل الثبات لمقياس مهارات الاتصال وصلت إلى (0.91)، وحيث يرى جيلفورد أن يجب ألا يقل عن (0.70) (أورد في: محمود رجاء أبو علام، 2004) ومنه المقياس على قدر عال من الثبات وهو قابل للاستعمال في الدراسة الحالية. (أنظر الملحق رقم "03")

طريقة التصحيح: تتدرج الدرجات من (1،2،3،4) تبعاً للبدائل التالية (دائماً، غالباً، أحياناً، مطلقاً)، وعليه أدنى درجة هي (30) وأعلى درجة على المقياس هي (120). ومتوسط المقياس هو (75).

– الأداة الثانية (مقياس الكفاءة الذاتية):

قصد جمع البيانات حول موضوع الدراسة من أفراد العينة قامت الطالبة بالاعتماد على استبيان مصمم من طرف شفارتسرو جيروزيليم (Schwarze Jerusalem 1986) ترجمه سامر جميل راضون (1997).

- وصف المقياس:

يتكون المقياس في نسخته الألمانية لسنة 1621 من 20 بنداً ، قام بإنشائه هـ جيروزي وشفارتسر لقياس الكفاءة الذاتية (Self- efficacy) ، لما تم اختصاره سنة 1995 إلى 10 بنود (زعطوط رمضان، 2005:67) وينصح معدا الاستبيان باستخدامه لدراسة متغيرات تتعلق بتوقعات الكفاءة الذاتية العامة في مجالات البحث المختلفة، لأنها تتسم بصفات العمومية والتفسير والتنبؤ بأنماط السلوك والخبرة الممكنة من سلوك التعلم والإنجاز المدرسي وسلوك التعلم والإنجاز المدرسي والسلوك الصحي للياقة البدنية والصحة النفسية (جميل رضوان، 1997:30) . (أنظر الملحق رقم "04")

ولقد توصل منصور بوقصارة ورشيد زياد(2015) في نتائج دراستهما "بعنوان الخصائص السيكومترية للنسخة الجزائرية لمقياس توقعات الكفاءة الذاتية العامة لدى تلاميذ المرحلة الثانوية (2015) إلى وجود تطابق في مقياس توقعات الكفاءة العامة للنسخة الجزائرية مع المقياس في صورته الأصلية حيث تؤكد نتائجهما على أن المقياس يتمتع بدلالات الصدق العاملي التوكيدي على البيئة الجزائرية وامتلاك المقياس لمؤشرات ثبات؛ والتحقق من ذلك من خلال إعادة التطبيق ومعامل "جتمان"، ومعامل "سبيرمان- براون" المصحح. وللتحقق من صدق المقياس تم حساب الصدق الظاهري والصدق التمييزي للبنود المحكي (التلازمي)، وصدق التحليل العاملي الاستكشافي والتوكيدي كما تم استخراج الدرجة المعيارية الثنائية المعدلة (المؤقتة) للمقياس في البيئة الجزائرية وتم الإشارة إلى استغلال المقياس في عملية التشخيص، والإرشاد والتوجيه في الميدان التربوي.

الخصائص السيكمترية:

للتأكد من خصائص المقياس السيكمترية تم تطبيقه على عينة تكونت من (39) مستشار ومستشارة وذلك بتقدير كل من الصدق والثبات

أ. الصدق: قام صاحب المقياس بحساب صدق المقياس بطريقة الاتساق الداخلي بحساب معاملات الارتباط بين عبارات المقياس و الدرجة الكلية له ، ولتأكيد صدق المقياس قامت الطالبة في الدراسة الحالية بتطبيقه على عينة استطلاعية مكونة من (39) مستشار ومستشارة واستخراج الصدق بالطريقة التالية:

- طريقة صدق الاتساق الداخلي: تم حساب معاملات ارتباط درجات كل بعد بالدرجة الكلية للاستبيان والنتائج موضحة في الجدول رقم (07)

جدول رقم(07):

قيمة معامل ارتباط كل فقرة بالدرجة الكلية على مقياس الكفاءة الذاتية

الفقرة رقم	قيمة معامل الارتباط بالدرجة الكلية
01	0.617**
02	0.334*
03	0.709**
04	0.671*
05	0.791**
06	0.638**
07	0.680**
08	0.567**
09	0.702**
10	0.528**

يتضح من خلال النتائج المعروضة في الجدول رقم (07) أن قيم معاملات الارتباط المحسوبة في تقدير العلاقات ما بين فقرات مقياس الكفاءة الذاتية بالدرجة الكلية تراوحت ما بين (0.33 - 0.79)، وهي قيم مقبولة تدل على وجود اتساق داخلي ما بين فقرات المقياس حيث كانت مقبولة وبالتالي فالمقياس على قدر مقبول من الصدق.

ب. الثبات : قام صاحب المقياس بحساب ثبات المقياس بطريقة ألفا كرونباخ المقدر (0.93) هذا يدل على أن المقياس يتسم بدرجة جيدة من الثبات، وفي هذه الدراسة تم الاعتماد على طريقة التناظر الداخلي في حساب تباين مفردات الاستبيان باستخدام معامل ألفا كرونباخ .

يذكر بشير معمري (2009): أن معامل ألفا كرونباخ الذي يرمز له عادة بالرمز اللاتيني (α) من أهم مقاييس الاتساق الداخلي للاختبار المكون من درجات مركبة، ومعامل ألفا كرونباخ يربط ثبات الاختبار بثبات بنوده (213-214)؛ وللتحقق من مدى تجانس فقرات مقياس الكفاءة الذاتية تم حساب ألفا كرونباخ والنتائج مبينة في الجدول الآتي:

جدول رقم (08) :

قيمة معامل الثبات (ألفا كرونباخ) لمقياس الكفاءة الذاتية

الأداة	عدد الفقرات	قيمة α
الكفاءة الذاتية	10	0.81

يتبين من نتائج تطبيق معادلة ألفا كرونباخ ومن الجدول أعلاه رقم (08) أن قيمة معامل الثبات لمقياس الكفاءة الذاتية وصلت إلى (0.81) وهي أكبر من (0.70) إذن فالمقياس على قدر عال من الثبات وهو قابل للاستعمال في الدراسة الحالية . (أنظر الملحق رقم "05")

طريقة التصحيح:

يتكون المقياس من (10) عبارات وأربعة بدائل للإجابة وهي (لا) (نادرا) (غالبا) (دائما) وعليه تمنح الدرجات تباعا كالتالي (1,2,3,4) وعليه أقل درجة على المقياس هي (10) وأقصى درجة هي (40) ومتوسط المقياس هو (25).

6. الدراسة الأساسية:

بعد إجراء الدراسة الاستطلاعية أمكن التخطيط للدراسة الأساسية وذلك من خلال :

التأكد من جاهزية العينة:

بناء على الإجراءات السالفة الذكر من دراسة استطلاعية واختبار لصلاحية الأدوات أمكن تحديد عينة الدراسة والاتفاق مع الجهة المعنية (مركز التوجيه) على عملية التطبيق بعد الموافقة الإدارية .

إجراءات تطبيق الدراسة الأساسية :

بعد التأكد من جاهزية العينة للتطبيق قامت الطالبة بتوزيع المقاييس على أفراد عينة الدراسة الموزعين في ورقلة وتقرت أثناء جلساتهم الأسبوعية في المراكز والبالغ عددهم (42) مستشارا ومستشارة ليتم بعدها استرداد الأدوات تباعا.

7. الأساليب الإحصائية:

استخدمت الطالبة في معالجة البيانات إحصائيا الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss في حساب:

- اختبرت لعينة واحدة: قصد اختبار الفرضية الأولى

- معامل الارتباط سبيرمان للرتب: بعد التأكد من عدم خطية العلاقة بين المتغيرين استخدم البديل

اللابرامتري لمعامل ارتباط بيرسون لمعرفة العلاقة الارتباطية بين الاتصال والكفاءة الذاتية.

- اختبار "ت" لعينتين مستقلتين: بما أن العينة أكبر من (30) وهي ممثلة فقد تم استخدام اختبار "ت"

لعينتين مستقلتين في اختبار الفرضيات المتعلقة بالفروق تبعا لـ (الجنس، المؤهل العلمي ،

المنطقة، الأقدمية).

خلاصة الفصل:

خص هذا الفصل بالإجراءات المنهجية لدراسة مبينا منهجها وخصائص العينة التي طبقت عليها أداتين لجمع البيانات بعد التأكد من خصائصها السيكمترية من خلال حساب معاملات الصدق والثبات والتي انتهت إلى صلاحيتها ودلائل موثوقيتها ، لتطبق الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة البيانات اختبارا لفرضيات الدراسة ليتم تفسير هذه المؤشرات الإحصائية من خلال الفصل اللاحق.

الفصل الخامس : عرض وتحليل وتفسير النتائج

أولاً: عرض وتحليل نتائج الدراسة

- 1- عرض وتحليل نتيجة الفرضية الأولى
- 2- عرض وتحليل نتيجة الفرضية الثانية
- 3- عرض وتحليل نتيجة الفرضية الثالثة
- 4- عرض وتحليل نتيجة الفرضية الرابعة
- 5- عرض وتحليل نتيجة الفرضية الخامسة
- 6- عرض وتحليل نتيجة الفرضية السادسة

ثانياً: تفسير ومناقشة نتائج الدراسة

- 1 - تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الأولى
- 2 -تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الثانية
- 3 -تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الثالثة
- 4 -تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الرابعة
- 5 -تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الخامسة
- 6 -تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية السادسة

بعد تطبيق أدوات الدراسة على العينة تم تصحيحها وتفرغ البيانات وإخضاعها للمعالجة الإحصائية بناء

على فرضيات الدراسة ، وفيما يلي عرض للنتائج المتحصل عليها:

أولاً: عرض وتحليل نتائج الدراسة :

1. عرض وتحليل نتيجة الفرضية الأولى:

تنص الفرضية الأولى على ما يلي " نتوقع أن يكون مستوى مهارات الاتصال والكفاءة الذاتية لدى

مستشاري التوجيه منخفض.

وللتحقق من هذه الفرضية تم حساب الفروق بين المتوسط الحسابي للعينة والمتوسط الفرضي لمقياس

كل من مهارات الاتصال والكفاءة الذاتية، وباستخدام اختبار " ت " لعينة واحدة تم التوصل إلى النتائج

المبينة في الجدول الآتي:

جدول رقم. (09) : قيمة (ت) لدلالة الفروق بين متوسط درجات أفراد العينة والمتوسط الفرضي

العينة ن = 42	المتوسط الفرضي	متوسط العينة	الانحراف المعياري	درجة الحرية	T-Test	القيمة الاحتمالية Sig	مستوى الدلالة
مهارات الاتصال	75	84.57	16.11	41	4.26	0.000	0.05
الكفاءة الذاتية	25	31	4.02	41	9.66	0.000	0.05

1 - بالنسبة لمهارات الاتصال : بلغت قيمة ت لدلالة الفرق بين المتوسطين (ت المحسوبة = 4.26) عند درجة

الحرية (41) كما يلاحظ أن القيمة الاحتمالية بلغت (sig = 0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05)

وعليه توجد فروق بين المتوسطات لصالح أكبر متوسط وبالنظر للنتائج نجد أن متوسط العينة أكبر من المتوسط الفرضي وعليه مستوى مهارات الاتصال لدى مستشاري التوجيه مرتفعة. (انظر ملحق رقم "06")

2 - بالنسبة للكفاءة الذاتية : بلغت قيمة ت دلالة الفرق بين المتوسطين (ت = 9.66) ، عند درجة الحرية (41) كما يلاحظ أن القيمة الاحتمالية بلغت (sig = 0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وعليه توجد فروق بين المتوسطات لصالح أكبر متوسط، وبالنظر للنتائج نجد أن متوسط العينة أكبر من المتوسط الفرضي وعليه مستوى الكفاءة الذاتية لدى مستشاري التوجيه مرتفعة (انظر ملحق رقم "07")

2. عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية:

تنص الفرضية الثانية: "على أنه توجد علاقة بين مهارات الاتصال والكفاءة الذاتية لدى مستشاري التوجيه".

لغرض المعالجة الإحصائية لهذه الفرضية تم تطبيق مقياس مهارات الاتصال ومقياس الكفاءة الذاتية على أفراد عينة الدراسة ، بعد أن وجدت العلاقة غير خطية من خلال مخطط الانتشار تم حساب معامل الارتباط سبيرمان للرتب بين المتغيرين والجدول التالي يوضح النتائج المحصل عليها:

جدول رقم (10) : قيمة "ر" ومستوى دلالة العلاقة بين مهارات الاتصال والكفاءة الذاتية

المتغيرات	العينة "ن"	معامل الارتباط سبيرمان "ر"	القيمة الاحتمالية Sig	م.د
مهارات الاتصال	42	0.11	0.47	0.05
الكفاءة الذاتية				

يتضح من الجدول رقم (10) أن قيمة معامل الارتباط بين مهارات الاتصال والكفاءة الذاتية بلغ (0.11) لذا يلاحظ أن القيمة الاحتمالية بلغت ($\text{sig}=0.47$) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وعليه لا توجد علاقة بين مهارات الاتصال والكفاءة الذاتية (انظر ملحق رقم 08).

3. عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة:

تنص الفرضية الثالثة على أنه " توجد فروق دالة إحصائية في درجة الكفاءة الذاتية لمستشاري التوجيه تبعاً لمتغير المنطقة.

ولمعالجة بيانات الفرضية قامت الطالبة بحساب الفروق بين متوسطي المجموعتين عينة منطقة تقرت وعينة منطقة ورقلة على الكفاءة الذاتية، والنتائج المتوصل إليها موضحة في الجدول الآتي:

جدول رقم (11): يوضح قيمة (ت) لدلالة الفروق بين متوسطي مستشاري التوجيه (تقرت -

ورقلة) في درجات الكفاءة الذاتية

م.د	القيمة الاحتمالية Sig	ت المحسوبة	درجة الحرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العينة ن "42"	المؤشرات المتغير
0.05	0.17	1.39-	40	2.46	31.90	20	تقرت
				4.96	30.18	22	ورقلة

بين الجدول رقم (11) أن قيمة المتوسط الحسابي لمستشاري التوجيه لمنطقة تقرت قد بلغ ($\text{م}=31.90$)

وتتحرف عنه القيم بدرجة ($\text{ع}=2.46$)، أما المتوسط الحسابي لمستشاري منطقة ورقلة قد بلغ

($\text{م}=30.18$) وتتحرف عنه القيم بدرجة ($\text{ع}=4.96$)، في حين بلغت قيمة (ت) المحسوبة لدلالة فروق

متوسطي المجموعتين (تقرت وورقلة) في درجات الكفاءة الذاتية ب (-1.39)، عند درجة الحرية (ن-

$40=2$) وبما أن القيمة الاحتمالية ($\text{sig}=0.17$) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) فهذا يعني أنه

لا توجد فروق بين مستشاري التوجيه لمنطقة تقري وورقة في درجات الكفاءة الذاتية (انظر الملحق رقم "09")

4. عرض وتحليل نتائج الفرضية الرابعة:

تنص الفرضية الرابعة على أنه: "توجد فروق دالة إحصائية في درجة الكفاءة الذاتية لمستشاري التوجيه تبعاً لمتغير الجنس".

ولمعالجة بيانات الفرضية قمنا بحساب الفروق بين متوسطي المجموعتين عينة ذكور والإناث على مقياس الكفاءة الذاتية ، والنتائج المتوصل إليها موضحة في الجدول الآتي:

جدول رقم (12):

قيمة (ت) لدلالة الفروق بين متوسطي مستشارين (الذكور - الإناث) في درجات الكفاءة الذاتية.

المؤشرات المتغير	العينة "ن"	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	ت المحسوبة	القيمة الاحتمالية Sig	م.د
ذكور	7	31.14	1.34	40	1.02	0.92	0.05
إناث	35	30.97	4.38				

يبين الجدول رقم (12) أن قيمة المتوسط الحسابي لمستشاري الذكور قد بلغ (م = 31.90)، وتتحرف عنه القيم بدرجة (ع = 2.46)، أما المتوسط الحسابي لمستشارين الإناث قد بلغ (م = 30.97)، وتتحرف عنه القيم بدرجة (ع = 4.38)، في حين بلغت قيمة (ت) المحسوبة لدلالة فروق متوسطي المجموعتين (الذكور والإناث) في درجات الكفاءة الذاتية ب(-1.02)، عند درجة الحرية (ن - 2 = 40)، وبما أن القيمة الاحتمالية

($\text{sig}=0.92$) وهي أكبر من مستوى الدالة (0.05) فهذا يعني أنه لا توجد فروق بين المستشارين

الذكور والإناث في درجات الكفاءة الذاتية (انظر الملحق رقم 10")

5. عرض وتحليل نتائج الفرضية الخامسة:

تنص الفرضية الخامسة: "توجد فروق دالة إحصائية في درجة الكفاءة الذاتية لمستشاري التوجيه

تبعاً لمتغير المؤهل العلمي".

ولمعالجة بيانات الفرضية قمنا بحساب الفروق بين متوسطي المجموعتين عينة قبل التدرج وعينة بعد

التدرج على مقياس الكفاءة الذاتية ، والنتائج المتوصل إليها موضحة في الجدول الآتي:

جدول رقم (13) يوضح قيمة (ت) لدلالة الفروق بين متوسطي المستشارين (قبل التدرج- بعد

التدرج) في درجات الكفاءة الذاتية.

المؤشرات المتغير	العينة "ن"	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	ت المحسوبة	القيمة الاحتمالية Sig	م.د
قبل التدرج	32	30.46	4.22	40	-1.91	0.66	0.05
بعد التدرج	10	32.7	2.83				

يبين الجدول رقم (13) أن قيمة المتوسط الحسابي لمستشاري قبل التدرج قد بلغ (م=30.46) ، وتحرف

عنه القيم بدرجة (ع=4.22)، أما المتوسط الحسابي لمستشاري بعد التدرج لقد بلغ (م=32.70) وتحرف

عنه القيم بدرجة (ع=2.83)، في حين بلغت قيمة (ت) المحسوبة لدلالة فروق متوسطي المجموعتين

(قبل التدرج وبعد التدرج) في درجات الكفاءة الذاتية ب (-1.91)، عند درجة الحرية (ن-2=40)، وبما

أن القيمة الاحتمالية ($\text{Sig}=0.66$) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) فهذا يعني أنه لا توجد فروق

بين المستشارين قبل التدرج وبعد التدرج في درجات الكفاءة الذاتية (انظر الملحق رقم 11").

6. عرض وتحليل نتائج الفرضية السادسة:

تنص الفرضية السادسة: على انه " توجد فروق دالة إحصائية في درجة الكفاءة الذاتية لمستشاري التوجيه تبعاً لمتغير الأقدمية ".

ولمعالجة بيانات الفرضية قمنا بحساب الفروق بين متوسطي المجموعتين عينة اقل من خمس سنوات ولأكثر من خمس سنوات على مقياس الكفاءة الذاتية ، ونتائج المتوصل إليها موضحة في الجدول الآتي:

جدول رقم (14) يوضح قيمة (ت) لدلالة الفروق بين متوسطي المجموعتين المستشارين الذين (اقل من خمس سنوات- أكثر من خمس سنوات) في درجات الكفاءة الذاتية.

المؤشرات المتغير	العينة "ن"	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	ت المحسوبة	Sig	م.د
أكثر من خمس سنوات	21	30.76	5.42	40	-3.79	0.70	0.05
اقل من خمس سنوات	21	31.23	1.92				

يبين الجدول رقم (14) أن قيمة المتوسط الحسابي لمستشاري التوجيه الأكثر من خمس سنوات عمل قد بلغ (م=30.76) ، وتتحرف عنه القيم بدرجة (ع= 5.42)، أما المتوسط الحسابي لمستشاري التوجيه الأقل من خمس سنوات قد بلغ (م= 31.23)، وتتحرف عنه القيم بدرجة (ع= 1.92)، في حين بلغت قيمة (ت) المحسوبة ل سنوات فيق متوسطي المجموعتين (اقل من خمس سنوات والأكثر من خمس سنوات) في درجات الكفاءة الذاتية (-0.37)، عند درجة الحرية (ن=2-40)، وبما أن القيمة الاحتمالية (Sig=0.70) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) فهذا يعني أنه لا توجد فروق بين المستشارين الأكثر و الأقل من خمس سنوات في درجات الكفاءة الذاتية (انظر الملحق رقم "12").

ثانيا: تفسير ومناقشة نتائج الدراسة

بعدما تم عرض النتائج سيتم تفسيرها ومناقشتها تبعا للدراسات السابقة والإطار النظري وبداية تجدر الإشارة إلى أن مهارات الاتصال التي عُنيت بها هذه الدراسة هي المهارات المتعلقة بالجانب الإرشادي من نشاط المستشار بمعنى الآليات التي يستخدمها هذا الأخير أثناء العلاقة الإرشادية مع المسترشد .

1 تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الأولى:

يتبين من خلال النتائج المعروضة في الجدول رقم (08) الخاصة بمعالجة بيانات الفرضية الأولى التي تنص على أنه >> نتوقع أن يكون مستوى كل من مهارات الاتصال والكفاءة الذاتية لدى مستشاري التوجيه منخفضا << وقد انتهت نتائجها إلى أن مستشاري التوجيه لديهم مستوى مرتفع من مهارات الاتصال والكفاءة الذاتية وعليه نرفض فرض البحث ونقول :أن مستوى مهارات الاتصال مرتفع

أولاً- بالنسبة لمستوى مهارات الاتصال:

تشير النتيجة المتوصل إليها إلى تمكن مستشاري التوجيه من فنيات ومهارات الاتصال وعليه فإن نتائج الدراسة الحالية تختلف عما أشارت إليه دراسة (رويم فايزة وباعمر الزهرة) من خلال دراستهما التي هدفت إلى استطلاع واقع عمل مستشار التوجيه بولاية ورقلة والكشف عن مدى مساهمة التكوين الجامعي والتكوين أثناء الخدمة الذي تلقاه في تفعيل الخدمات الإرشادية التي يقوم بها في الميدان والتعرف على نواحي القوة والضعف في ذلك وأشارات النتائج إلى أن نسبة المستشارين الذين يقرون باستجابة التكوين الجامعي لمتطلبات القيام بمهمة الإرشاد التربوي تصل إلى (22%) بينما وصلت نسبة

عدم الاستجابة إلى (78%) وهو ما يعادل ثلاث أضعاف النسبة الأولى مما يدل على أن التكوين الجامعي لا يستجيب لمتطلبات قيام مستشار التوجيه بالإرشاد التربوي في مؤسسته.

وتختلف نتيجة الدراسة الحالية مع دراسة عيسى محمد المحتسب وأنور عبد العزيز العبادسة (2013) التي هدفت إلى معرفة مستوى مهارات الاتصال الإرشادي لدى المرشدين النفسيين بقطاع غزة، والتي أشارت نتائجها إلى أن نسبة انتشار مهارات الاتصال (الإنصات، طرح الأسئلة، المناقشة) فقد كانت تقديرات المرشدين حول الاستجابة (بدرجة متوسطة).

وقد اختلفت نتيجة الدراسة الحالية مع ما توصلت إليه دراسة هند كابور (2011) المعنونة بـ "فاعلية برنامج تدريبي لتنمية مهارات الاتصال بين المعلم ومدير المؤسسة التي تهدف إلى إعداد برنامج تدريبي ينطوي على عدد من مهارات الاتصال (المحادثة، الاستماع، القراءة، الكتابة) والتأكد من فاعليته لدى معلمي الصف الخامس في مدارس محافظتي دمشق، حيث توصلت في قياسها القبلي لمهارات الاتصال " إلى انخفاض مهارات الاتصال لدى عينة البحث.

ومن جهة أخرى تختلف نتائج هذه الدراسة مع ما أشارت إليه دراسة الأصفر وسليمان والحاك (2004) إلى أن هناك مشكلة تتعلق بعملية تأهيل المرشدين وتدريبهم، فهم لم يتلقوا في سياق تأهيلهم الجامعي مهارات عملية تطبيقية كافية تجعلهم قادرين على القيام بمهامهم الإرشادية، ولهذا فهم بحاجة إلى عمليات التدريب والتأهيل التي تجعلهم أقرب إلى الواقع العملي (منصور عبد القادر الاش، 2012:5).

كما تختلف نتائج هذه الدراسة مع دراسة محمد الجدوع أبو يوسف (2008) حول فعالية برنامج تدريبي لتنمية المهارات الإرشادية لدى المرشدين النفسيين في مدارس وكالة الغوث بقطاع غزة، حيث

أشارت نتائج القياس القبلي إلى وجود مستوى منخفض في المهارات الاتصالية الإرشادي لدى عينة البحث.

يمكن تفسير نتيجة الدراسة الحالية باعتبار أن عمل مستشار التوجيه يتوزع عبر خمسة محاور أساسية هي التقويم، والمتابعة والإرشاد والتوجيه، والإعلام والدراسات والتحقيقات، وعليه قد يبذل طاقته في كل جزء لكن الجانب الإرشادي هو اختصاصه وصميم عمله، ولهذا يعطي له اهتماما بنسبة عالية حيث نجد منهم من يبذل مجهودا أكثر لاكتساب أساسيات العمل ككل، التي تربطه مع أطراف أخرى كرئيس المركز أو المفتش أو مديرية التربية ومدراء المؤسسات، لكن الجانب الإرشادي الخاص مع المسترشد يرجع إلى شخصية المستشار ومدى حبه لمهنة الإرشاد، كذلك انخراط المستشارين في الدورات التي ترجع إلى التعلم الذاتي وتحسين مستواهم ورغبتهم في مساعدة المسترشدين؛ هذا الأمر يزيد من دافعيتهم و لكل مستشار أسلوبه الخاص في ذلك دون توحيد في صورة العمل وهذا، يخلق نوعا من المنافسة بين المستشارين أكثر، خاصة أن مفتش التربية يركز أكثر على متابعة الحالات ومساعدتهم وإرشادهم أكثر من جوانب العمل الأخرى وعلى الرغم من كثرة المهام الإدارية الواقعة على مستشار التوجيه التي تنقص من أدائه الإرشادي وهذا ما توصلت إليه دراسة (عمروني، أبي مولود 2004)، كما أوردت في (السويبي أسماء، 2014: 45) أن العمل الضخم والملتقى على عاتق مستشار التوجيه وكثرة النشاطات وضخامتها ما هو إلا عامل مساعد على التقليل من حجم العمل المخصص للممارسة الإرشادية الكافية، إلا أننا نجد أنه يقدم العمل الإرشادي على الإداري الذي يستطيع تأجيله في وقت لاحق.

ومن جهة ثانية يمكن إرجاع النتيجة هذه إلى حداثة الاهتمام بالجانب الإرشادي عموما بالنسبة للوصاية المسؤولة بقطاع التوجيه والإرشاد، وقد تزامن هذا الاهتمام مع ظهور التسمية الجديدة لمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بدلا عن مستشار التوجيه المدرسي والمهني للإشارة إلى ضرورة

الاهتمام بالجانب الإرشادي، الذي كان شبه منعدم سابقا و إعطائه أولوية ، هذا ما يفسر ارتفاع المهارات التي يمتلكها المستشارون حاليا بما فيها مهارات الاتصال الإرشادية .

كذلك استيعاب مهام مستشار التوجيه أصبح واضحاً من قبل إدارة المدرسة وتنسيق الأساتذة معه في متابعة الحالات ولجنة المتابعة والإرشاد مما يدفعه لإظهار جدارته بينهم واكتساب مهارات متعددة باعتباره أهل الاختصاص، وبما أن الخدمات النفسية عامة والإرشادية خاصة لاتزال حديثة العهد، في حين أن هذا التخصص في بلادنا مازال وليداً ويحبو حبواً، حيث أصبح توافر مثل هذه الخدمات في الدول الأخرى مؤشراً على تقدم المجتمع ورفقيه واهتمامه بالإنسان من أجل الاستثمار فيه هذا الأمر جعل وزارة التربية تنظيم دورات تكوينية للمستشارين وتنمية مهارتهم .

كثرة ظهور المشكلات المختلفة في الأوساط المدرسية مما يستلزم عليه الاطلاع ومواكبة الفنيات المتجددة لكي يستطيع تحقيق نجاح في تدخلاته العلاجية، وكذلك التطور التكنولوجي ساعد على التكوين الذاتي. ويمكن إرجاع ارتفاع مهارات الاتصال في الجانب الإرشادي إلى اختلاف الشهادات الجامعية التي تحملها عينة البحث بأشكال متنوعة ،كعلم النفس (العيادي ،المدرسي،العمل والتنظيم) وعلوم التربية وعلم الاجتماع وكما هو معلوم لا نجد نفس درجة الاهتمام في هذه الفروع المذكورة.

كما يمكن عزو هذه النتيجة إلى الاتصالات المختلفة بين الهيئات المختلفة كالصحة والتعليم العالي و فعالية مستوى التكوين الجامعي في الجانب الإرشادي عموماً.

ثانيا - بالنسبة للكفاءة الذاتية

بتين من خلال النتائج المعروضة في الجدول رقم (08) الخاصة بمعالجة بيانات الفرضية الثانية السابق ذكرها، انتهت نتائجها إلى أن مستشار التوجيه لديهم مستوى مرتفع من الكفاءة الذاتية، وعليه نرفض فرض البحث ونقول أن: مستوى الكفاءة الذاتية مرتفع.

تختلف نتائج الدراسة الحالية مع دراسة رمضان زعطوط (2014) بعنوان نوعية الحياة لدى المرضى المزمنين وعلاقتها ببعض المتغيرات، والتي تهدف إلى استكشاف نوعية الحياة وعلاقتها ببعض المتغيرات الحيوية النفسية الاجتماعية لدى المرضى المزمنين، ولقد أشارت النتائج إلى وجود كفاءة ذاتية منخفضة لدى المرضى.

ويمكن إرجاع هذا الاختلاف في النتائج إلى اختلاف نوع العينة من حيث العدد وطبيعة البيئة والفئة المعنية وحتى ظروف إجراء الدراسة، كما قد يعود ذلك إلى أن الدراسات السابقة تناولت الكفاءة الذاتية في إطار مواد دراسية معينة ومحددة، أما في الدراسة الحالية فكان التركيز على الكفاءة الذاتية كمفهوم عام وغير محدد أو مرتبط بمادة دراسية أو أكاديمية معينة.

تتفق نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة أحمد السيد (2006) حول فعالية الذات الإرشادية لدى الأخصائي النفسي المدرسي وعلاقتها ببعض عوامل المناخ المدرسي، والتي أشارت نتائجها إلى وجود ارتباط موجب دال بين فعالية الذات الإرشادية لدى الأخصائي النفسي المدرسي ومدرسته عن عوامل المناخ السائد في المدرسة، كما تتفق مع نتائج دراسة عبير الشرفا (2011) حول الذات المهنية للمرشدين النفسيين في العمل الإرشادي التربوي بقطاع غزة، حيث أشارت النتائج إلى توفر الذات المهنية للمرشدين التربويين بنسبة مرتفعة تقدر بـ (87.51%)؛ كما تتفق مع النتائج المتوصل إليها أحمد الزق (2009) التي هدفت إلى معرفة مستوى الكفاءة الذاتية الأكاديمية المدركة لدى طلبة الجامعة الأردنية،

وأظهرت النتائج أن مستوى الكفاءة الذاتية المدركة لدى الطلبة الجامعة الأردنية متوسط، كما تتفق مع نتائج دراسة العلوان والمحاسنة (2011) حول علاقة الكفاءة الذاتية في القراءة باستخدام استراتيجيات القراءة لدى طلبة الجامعة في الأردن، ودلت النتائج على أن مستوى الكفاءة الذاتية في القراءة لدى طلبة المتوسط.

وعليه يمكن تفسير هذه النتيجة من خلال عدة اعتبارات هي:

- في هذه المراحل العمرية تكون عملية إدراك ذات تستمر في طور النمو واكتساب الخبرات، إذ إن الأفراد في هذه المرحلة وصلوا في مرحلة الاعتماد الكلي على الذات المتمثلة في بناء العديد من المهارات التي تساعدهم على اتخاذ القرارات، والتي تزيد من اكتساب الخبرات التي تدعم المعلومات المباشرة وغير المباشرة والتي تعمل على تكوين اتجاهات ايجابية لقدرات الفرد وإمكاناته؛ وبالتالي تعمل على رفع قدرة الفرد على مواجهة الأحداث واتخاذ مواقف حيالها وبالتالي العمل بنجاح

- كما يمكن أن تعزى هذه النتيجة إلى طبيعة مهنة مستشار التوجيه الذي لديه دراية واسعة عن طبيعة المشكلات وحلولها فإن تمتعهم بكفاءة ذاتية عالية قد يعود إلى تمرنهم على تقديم خدمات متنوعة إلى غيرهم في الوسط المدرسي حيث تعود بفائدة لهم ولأسره، باعتباره حل لتجاوز مشكلاتهم التي من الممكن أن يتعرضوا إليها في حياتهم اليومية.

- الاعتماد على النظام الجديد وعلى وسائل تكنولوجية حديثة تسهم في جودة عمل المستشار في مختلف فروع كوسائل العرض والإخراج في محور الإعلام ، والشبكة المعلوماتية في محور البحوث والتحقيقات والبرامج الحاسوبية في محوري التقويم والتوجيه، هذا الأمر ساهم في تطوير قدرات المستشار وتماشيها مع مستجدات التكنولوجيا.

- قد يكون لعامل الخبرة سببا في ارتفاع مستوى الكفاءة الذاتية، فمهام مستشار التوجيه ثابتة نسبيا ومع تعود المستشار على أدائها تتحسن مهاراته وكفاءته في أدائها شيئا فشيئا.

2 تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الثانية:

يتبين من خلال النتائج المعروضة في الجدول رقم (09) الخاصة بمعالجة بيانات الفرضية الثانية والتي تنص على أنه " توجد علاقة بين مهارات الاتصال والكفاءة الذاتية لدى مستشاري التوجيه". تبين أنها غير دالة وعليه نرفض فرض البحث ونقبل الفرض الصفري الذي ينص على أنه لا توجد علاقة بين مهارات الاتصال والكفاءة الذاتية لدى مستشاري التوجيه.

تختلف هذه النتيجة مع ما توصلت إليه نتائج دراسة هند كابور (2010) حول مهارات اتصال المدير بمعلميه من وجهة نظر المعلم وعلاقتها بكفاءة المعلم الذاتية، "دراسة ميدانية في مدارس مدينة دمشق الرسمية، والتي هدفت للتعرف على مدى ممارسة مهارات الاتصال بين المدير والمعلمين من وجهة نظر المعلم، وأثر ذلك على تكوين مفهوم الكفاءة الذاتية لدى المعلم، وأشارت النتائج إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى مهارات الاتصال بين المدير والمعلم؛ ومستوى الكفاءة الذاتية للمعلم، كما تختلف مع ما توصل إليه أصلان صبح المساعيد (2011) في دراسته التي هدفت إلى معرفة مستوى التفكير العلمي عند طلبة الجامعة وأشارت النتائج إلى وجود معامل ارتباط موجب بين مهارات التفكير والكفاءة الذاتية حيث تعتبر مهارات التفكير من مهارات الاتصال.

وعليه يمكن أن ترجع النتيجة إلى كون الكفاءة الذاتية لمستشاري التوجيه عالية فعلا لكنها لا تشمل الجانب الإرشادي الذي تعتبر مهارات الاتصال جزءا أساسيا منه، وكما ذكر سلفا قد يرجع إلى الاهتمام الحديث بالإرشاد على خلاف باقي المهام الخمسة وربما كون الكفاءة الذاتية قابلة للتحسن والنمو نتيجة الخبرة والممارسة المكتسبة أثناء أداء الخبرة، وهو ما يفسر أوضاعها لدى العينة على خلاف مهارات

الاتصال في العملية الإرشادية التي لا تتطور إلا من خلال التكوين الجامعي الجيد وكون هذا غير متاح إلا من خلال التكوين الأكاديمي والجامعي فإنها لم تتأثر بعامل الخبرة كما حصل مع الكفاءة الذاتية خاصة، وأن الإرشاد كما ذكر لم يحظ بالاهتمام، مما يعن أنهم يمتلكون التأثير في محيطهم الأكاديمي والذي يستند إلى اعتقادهم بالقدرات والإمكانيات الموجودة عندهم، ويرجع السبب إلى مستوى خبراتهم العلمية والتربوية التي ولدت لديهم الاعتقادات اللازمة في كيفية التصدي للمشكلات التي تواجههم في ميدان عملهم بأفضل الطرق التربوية المناسبة.

- كما قد يرجع عدم ارتباط الكفاءة الذاتية بمهارات الاتصال إلى ارتباطها بعوامل أخرى أثرت بشكل أوضح مثل تأهيل المرشد من حيث المؤهل العلمي الحاصل عليه ، عدد سنوات العمل، رغبته في العمل، متابعته من قبل المسؤولين في المديرية والوزارة ، توفر جميع احتياجاته النفسية، واتجاهات الطلبة نحو الإرشاد التربوي ومستشار التوجيه ، وتفاعل المعلمين معه وتعاونهم معه ، كل هذه الأمور تؤثر في كفاءته الذاتية؛ ومن العوامل التي ذكرها باجارييس (Pajares,F) خبرات التمكن التي تظهر في خبرات النجاح التي يستشعر الفرد فيها بالتمكن والتأثير في الموقف والنجاح فيه ، والتي تؤثر ايجابيا في فاعلية الذات وتزيدها بدلا من خبرات الفشل والخبرات البديلة، كما أن ملاحظة خبرات الآخرين الناجحة تعمل على تقوية معتقدات الفرد بفاعليته و كذلك الإقناع اللفظي حيث يتمثل الاتصال اللفظي المصدق به أو الموثوق به والذي يؤدي إلى التدعيم والتشجيع من طرف الآخرين ويكون بمثابة تغذية راجعة تؤدي إلى دور ايجابي في تفعيل معتقدات فاعلية الذات و الحالة الانفعالية الايجابية تعمل على رفع معتقدات فاعلية الذات، كما يمكن لمستوى معين من الاستثارة الانفعالية من تنشيط المشاعر التي تساهم بتقوية الأداء، فمستشار التوجيه يمكنه تخفيف وطأة المواقف الضاغطة وخفض القلق الناجم عن حدوثها مثل الامتحان (Pajares,F.,2009, p. 10)

3 -تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الثالثة:

تبين من خلال النتائج المعروضة في الجدول رقم (10) الخاصة بمعالجة بيانات الفرضية الثالثة التي تنص على أنه " توجد فروق دالة إحصائية في درجة الكفاءة الذاتية لمستشاري التوجيه تبعاً لمتغير المنطقة" عدم وجود فروق في الكفاءة الذاتية بين المستشارين باختلاف المنطقة، وعليه نرفض فرض البحث ونقبل الفرض الصفري والذي ينص على أنه لا توجد فروق في الكفاءة الذاتية تبعاً لمتغير المنطقة.

تتفق نتائج الدراسة الحالية فيما توصلت إليه مع دراسة هند كابور (2011) التي هدفت إلى دراسة مهارات الاتصال لدى المدربين وعلاقتها بالكفاءة الذاتية حيث أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق بين أفراد العينة على مقياس الكفاءة الذاتية تعزى لمتغير المنطقة، كما تؤكد نتائج الدراسة الحالية ما توصلت إليه عبير شرفا أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المنطقة. وتختلف نتائج الدراسة مع ما توصل إليه (Atilgan EROZKANa) (2013) في دراسته التي هدفت إلى دراسة تأثير مهارات الاتصال والتعامل مع الآخرين مهارات حل المشاكل الاجتماعية على الكفاءة الذاتية ، لدى تلاميذ الثانوية حيث أرشأت إلى وجود علاقة ارتباطية بين مهارات الاتصال والكفاءة الذاتية.

ويرجع الأمر إلى احتكاك المجموعتين بشكل مستمر وتبادل المعارف وتلقي نفس الحصص التكوينية والاستفادة من الأيام الدراسية على مستوى مديرية التربية وكذلك أخذ نفس التوجيهات وتعليمات العمل من نفس المصدر وهو مفتش واحد مكلف لمنطقة ورقلة وتقرت ووجود رئيس المركز الذي كان في الأساس عضواً في مجموعة تقرت مما وحد الرؤية للمهام التي نقلها وربط بين الأعضاء.

كما يمكن تفسير هذه النتيجة بلأن غالبية المستشارين حاصلون على نفس المؤهل العلمي وأنهم يخضعون لنفس برامج التعيين بمختلف معاييرها من امتحانات ومقابلات، كما أنهم يتبعون برنامج تدريب

موحد وهو البرنامج الخاص بتنمية القدرات البشرية بوزارة التربية والتعليم، ووجود تقارب وتشابه في الظروف المادية والاجتماعية والسياسية على مستوى المنطقتين وباعتبار أن مستشاري ورقلة وتقرت تابعين لنفس مديرية التربية، كما قد يرجع هذا إلى أن مفهوم الكفاءة الذاتية عند مستشار التوجيه هو مفهوم نفسي يتأثر بالانفعالات والعواطف وبشخصيته وإرثه النفسي، وخلفيته الثقافية والاجتماعية بشكل أكبر من تأثره بعامل المنطقة.

4 تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الرابعة:

تبين من خلال النتائج المعروضة في الجدول رقم (11) الخاصة بمعالجة بيانات الفرضية الرابعة التي تنص على أنه " توجد فروق دالة إحصائية في درجة الكفاءة الذاتية لمستشاري التوجيه تبعاً لمتغير الجنس " أنه لا توجد فروق في الكفاءة بين المستشارين باختلاف الجنس، وعليه نرفض فرض البحث ونقبل الفرض الصفري والذي ينص على أنه لا توجد فروق في الكفاءة الذاتية تبعاً لمتغير الجنس .

اختلفت نتائج الدراسة مع دراسة الأقرع (1992) حيث أظهرت وجود فروق في الكفاءة الذاتية تعزى لمتغير الجنس (عبير الشرفا، 2011:164)

إلا أنها من جهة أخرى تتفق نتائج الدراسة الحالية مع دراسة عبير الشرفا (2010) التي توصلت إلى عدم وجود فروق في فاعلية الذات بين مجموعة المرشدين النفسيين التربويين الذكور والإناث . كما اتفقت هذه النتيجة مع ما توصل إليه فاضل محسن يوسف الميالي وعباس نوح سليمان الموسوي (2010) حيث وجدوا أنه لا يوجد تأثير لمتغير الجنس على فاعلية الذات التربوية عند الأستاذ الجامعي وكذلك اتفقت نتائج هذه الدراسة مع نتائج فريحات (1995) ومع دراسة العاموش (2002) ودراسة

أحمد (2001) ودراسة الزريقي (2008) والتي أشارت إلى أنه لا توجد فروق دالة في الكفاءة الذاتية تعزى لاختلاف الجنس.

تتفق معظم الدراسات إذن على أنه لا يوجد تأثير لمتغير الجنس على فاعلية الذات وأن الاعتقاد بالقدرات المختلفة اللازمة في المواقف الإرشادية لا يتحدد بجنس المستشار نظراً لتشابه الإعداد الأكاديمي والممارسات الميدانية، وتلقي نفس نظريات الإرشاد والمحتوى والخبرات العلمية والتربوية بغض النظر عن الجنس.

لما يشير إلى أن المستشارين سواء كانوا ذكورا أو إناث مؤهلون أكاديمياً ومهنياً وأن تعيينهم يتم ضمن برنامج موحد لا تدخل فيه الفروق الجنسية من حيث المتطلبات والتصميم، كما أن المستشار الفعال في المدرسة هو ذلك المستشار الملتزم بأخلاقيات المهنة ومبادئها وبالتعليمات الصادرة من وزارة التربية والتعليم بغض النظر عن جنس المستشار وقد يرجع الأمر إلى تحد المرأة واقتحامها جميع مجالات العمل وإعطائها مكانة موقرة وإذابة الفوارق بينها وبين الجنس الآخر مما جعل لهم نفس الكفاءة الذاتية (أنظر الملحق رقم "06").

5 -تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الخامسة:

يتبين من خلال النتائج المعروضة في الجدول رقم (12) الخاصة بمعالجة بيانات الفرضية الخامسة التي تنص على أنه " توجد فروق دالة إحصائية في درجة الكفاءة الذاتية لمستشاري التوجيه تبعا لمتغير المؤهل العلمي " إلى عدم وجود فروق في الكفاءة بين المستشارين باختلاف مؤهلهم العلمي، وعليه نرفض فرض البحث ونقبل الفرض الصفري والذي ينص على أنه لا توجد فروق في الكفاءة الذاتية تبعا لمتغير المؤهل العلمي.

تختلف نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة هند كابور (2010) حيث أشارت إلى أنه كلما زاد المؤهل العلمي زادت الكفاءة الذاتية للفرد وأرجعت تفسيرها إلى أن ارتفاع مستوى تأهيل المعلم يشير في معظم الأحيان إلى توسع أفق المعلم، ونمو مداركه، وازدياد معرفته بقدراته وإمكانياته، وكان أكثر دراية بحاجاته وطرق إشباعها، أي أنه يصبح أكثر قدرة على تقدير الأمور، واتخاذ القرارات المناسبة مما يدعم فاعليته الذاتية؛ كما وتختلف هذه النتيجة مع دراسة عطاري والشنفري (2007) التي أكدت على أثر متغير التأهيل العلمي على فاعلية الذات لدى المرشدين.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة عبير شرفا (2011) التي توصلت إلى وجود فروق في الفاعلية الذاتية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي ، كما اتفقت مع نتائج دراسة الزبون (1987) حيث أظهرت عدم وجود فروق دالة بين ارتفاع المؤهل العلمي للمرشد وتقبل الآخرين للعملية كما توصلت دراسة الأقرع (1992) إلى عدم وجود فروق دالة إحصائياً في توقعات المديرين والمعلمين لدور المرشد تعزى لمتغير المؤهل العلمي؛ وأشارت كذلك نتائج دراسة الزريقي (2008) إلى عدم وجود فروق دالة في امتلاك الكفايات الإرشادية لدى المرشدين ترجع لاختلاف المؤهل العلمي(عبير شرفا: 144).

وتعزو الطالبة عدم وجود فروق في الكفاءة الذاتية إلى كون المستشارين يتم اختيارهم بناء على أسس مهنية واضحة وهي : أن يكون المؤهل العلمي الأول للتوظيف هو شهادة الليسانس وهي كافية للعمل في الإرشاد، حتى المستشار المتحصل على شهادات عالية نجده يعمل بما تحصل عليه في مرحلة الليسانس وكما نعلم فللإرشاد موحد وفقاً لسياسة وزارة التربية ، كما أن مهنة الإرشاد مهنة لها مهامها وتقنياتها وفنياتها وأخلاقيات وضوابطها الواضحة والمحددة مما يوحد العمل الإرشادي على اختلاف المؤهلات الجامعية؛ كما يدل ذلك على أنهم ينتمون إلى مجتمع إحصائي واحد ، ويمكن اشتقاق معايير واحدة لهم ومن ذلك يظهر عدم وجود فروق دالة إحصائياً في مستوى الكفاءة الذاتية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

كما قد يرجع السبب في ذلك إلى الاعتماد على أساسيات بسيطة للعمل ونظرا للاحتكاك بين ذوي المؤهل (ليسانس ، ماستر ، ماجستير ، دكتورا .) وتبادل الأفكار والرصيد العلمي حيث أدى إلى زيادة التفاعل بين مختلف الألقاب العلمية مما يعطي فرصاً كبيرة لذوي مستوى الليسانس لاكتساب خبرات ، ونجد أن كفاءة مستشاري التوجيه لا يتأثر بالمؤهل العلمي بل الأكثر منه الجهد الشخصي الذي يبذله ومدى إلمامه لمهارات حل المشكلات واعتماده على التعلم الذاتي في مجال مهنته.

6 تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية السادسة :

تبين من خلال النتائج المعروضة في الجدول رقم (13) الخاصة بمعالجة بيانات الفرضية السادسة التي تنص على أنه " توجد فروق دالة إحصائية في درجة الكفاءة الذاتية لمستشاري التوجيه تبعاً لمتغير الأقدمية " عدم وجود فروق في الكفاءة تبعاً لمتغير الأقدمية، وعليه نرفض فرض البحث ونقبل الفرض الصفري والذي ينص على أنه لا توجد فروق في الكفاءة الذاتية تبعاً لمتغير الأقدمية. والنتيجة المتوصل إليها في الدراسة الحالية تختلف نتائجها مع دراسة أسماء السويسي (2014) بعنوان "معوقات العملية الإرشادية لمستشاري التوجيه ببعض ثانويات ولايات الجنوب الشرقي، التي أشارت النتائج إلى وجود فروق بين المستشارين الجدد وذوي الخبرة حيث أن أكبر متوسط لمعوقات العملية الإرشادية بلغ (73.09) لدى مستشاري التوجيه ذوي أقدمية أقل من (6) سنوات.

كما تختلف نتائج هذه الدراسة مع دراسة أحمد السيد (2006) بعنوان فعالية الذات الإرشادية لدى الأخصائي النفسي المدرسي وعلاقتها ببعض عوامل المناخ المدرسي السائد، أشارت النتائج إلى وجود الذات الإرشادية ترجع لمستوى الخبرة لصالح الأخصائيين النفسيين ذوي الخبرة الأكبر.

كما جاءت نتائج دراسة العامودي (1992) "في ذات السياق مشيرة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات المشكلات لدى المرشدين تعزى إلى الخبرة في الإرشاد ومثلها دراسة" فرح

وعامودي (1995)" التي توصلت إلى وجود فروق دالة بين متوسطات المشكلات لدى المرشدين ترجع إلى خبرتهم في الإرشاد.

وكما أشارت فريحات (1995) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لعدد سنوات خبرات.

تختلف نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة هند كابور (2010) التي تشير إلى وجود فروق لصالح الخبرة (5) سنوات (عبير فتحي شرفا، 2011:163) التي أكدت أن خبرت المرشد تتكون مع مرور الزمن وقدراته أكثر وحسن تقديره وتخطيطه للمواقف وهذا ينعكس على نظريته ازدادت لذاته وكفاءته الذاتية.

وقد يعزى سبب هذه النتيجة المتوصل إليها إلى جدية ورغبة المستشارين الجدد والإخلاص في العمل ولذا فإن لديهم دافعية للإنجاز، كما يطمحون للارتقاء في مهنتهم وتطوير دواتهم المهنية والتزامهم بميثاق أخلاقي موحد للمستشارين ؛ لأن ذلك يساهم بقدر وفير في تجاوز ما قطعه شخص متمرن لسنوات عدة في عمله و لتشابه الظروف والعوامل الجامعية والأكاديمية والوظيفية والاقتصادية والسياسية والأمنية بين جميع المستشارين بأهمية الجد والاجتهاد والتفوق، لأن ذلك سيساعد المستشار على تحقيق ذاته وفرض احترامه وتقدير الجميع له سواء كان حديث العهد أو قديم ، ويمكن القول إن مشاكل المستشارين تكاد تكون واحدة دون اختلاف وهذا يرجع إلى تكليف وقيام المستشارين بإتباع نفس البرنامج السنوي والنشاطات المنجزة هذا التشابه الكبير هو الذي أدى إلى التساوي في الكفاءة بين المستشار القديم والجديد .

خلاصة و مقترحات:

تتمثل مكانة مستشار التوجيه في مقدار نجاحه في مهنته وتأسيسه علاقات ناجحة مع غيره ويتوقف هذا الأمر على مدى اكتسابه لمهاراتهم الاتصال، التي تلعب دورا مهما والتي قد تؤثر على طريقة تفكيره وتصور كفاءته الذاتية إما بالسلب أو بالإيجاب، ومن هنا تكتسي هذه الدراسة أهميتها في الكشف عن مستوى كل من مهارات الاتصال والكفاءة الذاتية لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني، وكذلك الكشف عن العلاقة بين مهارات الاتصال والكفاءة الذاتية، وعن الاختلاف في الكفاءة الذاتية باختلاف الجنس (ذكور-إناث) والمنطقة (تقوت -ورقلة) والمؤهل العلمي (قبل التدرج -ما بعد التدرج) و الأقدمية (أقل من خمس سنوات -أكثر من خمس سنوات)

وقد أظهرت النتائج المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة ما يلي:

- مستوى مهارات الاتصال لدى المستشارين مرتفع .

- مستوى الكفاءة الذاتية لدى المستشارين مرتفع.

- لا توجد علاقة دالة إحصائية بين مهارات الاتصال والكفاءة الذاتية لدى أفراد عينة الدراسة.

- لا توجد فروق دالة إحصائية في الكفاءة الذاتية بين أفراد عينة الدراسة تعزى لعامل الجنس.

- لا توجد فروق دالة إحصائية في الكفاءة الذاتية بين أفراد عينة الدراسة تعزى لعامل المؤهل

العلمي.

- لا توجد فروق دالة إحصائية في الكفاءة الذاتية بين أفراد عينة الدراسة تعزى لعامل المنطقة.

- لا توجد فروق دالة إحصائية في الكفاءة الذاتية بين أفراد عينة الدراسة تعزى لعامل الأقدمية.

- وعلى ضوء النتائج المتوصل إليها تقترح الطالبة ما يلي:

- الاستمرار في تطوير مهارات الاتصال من قبل القائمين في مجال العلوم النفسية والتربوية، بما

يتلاءم مع التغذية الراجعة وتطلعات الفئة المستهدفة وتلبية الحاجات المستجدة ومواكبة

المستجدات التربوية.

- تعزيز مكانة العملية الإرشادية في المؤسسات التعليمية، على أنها جانب للتطوير التربوي الذي يمكن من أداء وظيفة كاملة في التربية والتعليم.

- توظيف التقنيات الحديثة المتطورة لمساعدة المستشارين العاملين بالمؤسسات التعليمية لمساعدة التلاميذ على التعليم بهدف إنجاح دورهم الإرشادي في المؤسسة.

- إخضاع مستشاري التوجيه الجدد لدورات تدريبية للإطلاع على ما هو حديث من الدراسات العلمية التي تشمل تدريبات ميدانية في اكتساب فنيات ومهارات تطبيق الأساليب الفنية للمقاييس والاختبارات التحصيلية والنفسية.

- الاهتمام بالإعداد العلمي، والتدريب الفني للمستشار أمر هام وضروري للنجاح في العمل الإرشادي.

- العناية بإعداد مستشاري الإرشاد والتوجيه أثناء التكوين خلال الدراسة الجامعية وذلك من خلال الاستفادة من التجارب العالمية والعربية في هذا المجال.

- توفير الجو الملائم في العمل المهني، لإنجاح العملية الإرشادية وذلك من خلال توفير الحوافز المادية والمعنوية و تعزيز المصادر التي تدعم الكفاءة الذاتية لمستشار التوجيه من خبرات وتجارب ناجحة.

أما فيما يخص الدراسات والبحوث فتقترح الطالبة إجراء الدراسات العلمية التالية:

-إجراء دراسات تتعلق بهارات الاتصال وعلاقتها بمتغيرات أخرى كشخصية المستشار وإستراتيجيات حل المشكلات ، وتقدير الذات

- إجراء المزيد من الدراسات حول الكفاءة الذاتية وربطها مع متغيرات أخرى

- إجراء دراسة حول الكفاءة الذاتية ومدى تأثيرها على توافق المستشار في بقية نشاطاته.

- إجراء دراسات تركز على المعوقات والمشاكل التي يعاني منها المستشار ف ي أدائه لمهامه.

قائمة المراجع

المصادر:

1. ابن منصور (2014): لسان العرب ، طبعة مراجعة ومصححة ، القاهرة ، دار الحديث.
2. أبوسعد ، أحمد عبد اللطيف (2011):المهارات الإرشادية، ط1، عمان الأردن ، دار المشرعين ، دار المسيرة .
3. أحمد العلوان ، ورندة المحاسنة (2011/11/16) : الكفاءة الذاتية في القراءة وعلاقتها باستخدام استراتيجيات القراءة لدى عينة من طلبة الجامعة الهاشمية، المجلة الأردنية في العلوم التربوية المجلد 7 ، العدد 4، ص ص: 399-418.
4. أحمد سيد الفتاح عبد الجواد (2006): فعاليات الذات الإرشادية لدى الأخصائي النفسي المدرسي وعلاقتها ببعض عوامل المناخ المدرسي، ماجستير في التربية ، تخصص صحة نفسية ، جامعة الغيوم. مصر.
5. أحمد يحي الزق (2009): الكفاءة الذاتية الأكاديمية المدركة لدى طلبة الجامعة الأردنية في ضوء متغير الجنس ، مجلة العلوم التربوية والنفسية ، المجلد 10، العدد 2، الأردن ، ص ص: 41-43، ص ص 25-51.
6. الأسدي وإبراهيم مروان عيد الحميد ، سعيد حاسم (2003): الإرشاد التربوي ، ط1، عمان الأردن
الدار العلمية الدولية للنشر والتوزيع ودار الثقافة للنشر والتوزيع.
7. أسماء أحمد عبيد (2013): الذكاء الوجداني وعلاقته بفعالية الذات لدى الأيتام المقيمين في قرية SOS، الإرشاد النفسي والتوجيه، رسالة ماجستير (غير منشورة) بالجامعة الإسلامية غزة ، فلسطين.

7. أسماء شبوب (2015): الاضطرابات النفسية وعلاقتها بكل من الالتزام الصحي والكفاءة الذاتية والتدين لدى مرضى السكري بورقلة رسالة ماستر (غير منشورة)، جامعة ورقلة، الجزائر.
8. إشراق عبد الولي ، فارغ العمودي (2007):أثر برنامج التطوير الاكلينيكي في مهارات الأخصائيين بمدارس صنعاء ، ماجستير (غير منشورة)، جامعة صنعاء اليمن .
9. باسم الصرايرة وخالد عبد العزيز الفليح (2009) : إستراتيجيات التعلم والتعليم بين النظرية والتطبيق ، ط1، الأردن ، دار الكتاب العالمي
10. بشير معمريه (2002):القياس النفسي وتصميم الاختبارات النفسية ، ط1، المكتبة العصرية ، المنصورة .
11. جولتان حسن حجازي (2013): فاعلية الذات وعلاقتها بالتوافق المهني وجودة الأداء لدى معلمات غرفة المصادر في المدارس الحكومية في الضفة الغربية ، مجلد 9، العدد 4، ص 420-425
12. حامد زهران ، عبد السلام (1998): التوجيه والإرشاد النفسي ، ط 3 ، القاهرة مصر ، عالم الكتب .
13. حسام حمدي عبد الحميد (2014) :مهارات الاتصال ،جامعة العراق .
14. حسين سفنجة (2003): مقالة عن مهارات الاتصال ، شبكة المعلومات (الانترنت)، شبكة النجاح، تاريخ الاطلاع: 2016/03/26 الساعة 20:35.
15. حميد الطائي، بشير العلق (2009): أساسيات الاتصال نماذج ومهارات ، الأردن، عمان، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع .

16. داوود نسيمه (1997): العلاقة بين مهارات الاتصال لدى المرشد وجنسه وعدد سنوات خبرته وفاعليته في تقديم خدمات الإرشاد كما يراها المسترشدون ، مجلة دراسات تربوية،مجلة 24،العدد 1، ص ص 50-56
17. راتب جليل صويص، غالب جليل صويص (2008): تقنيات ومهارات الاتصال ، ط1، عمان الأردن ، دار إثراء للنشر والتوزيع .
18. رجاء محمود أبو علام (2004):مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية ، ط1،دار النشر للجامعات.
19. رفقة خليف سالم : علاقة فاعلية الذات والفرع الأكاديمي بدافع الانجاز الدراسي لدى طالبات كلية عجلون الجامعية ، مجلة البحوث التربوية والنفسية ، جامعة البلقاء التطبيقية ، عدد 23،ص ص:139-141
20. زعطوط رمضان (2014): نوعية الحياة لدى المرضى المزمنين وعلاقتها ببعض المتغيرات ، علم النفس الاجتماعي ،رسالة دكتورا (غيرمنشورة) ، كلية علم النفس والتربية ،جامعة ورقلة ،الجزائر.
21. زهرة باعمر ، رويم فائزة(ب.س): التكوين أثناء الخدمة لمستشاري التوجيه المدرسي ، دراسة استطلاعية حول مستشاري التوجيه بالمؤسسات التربوية بولاية ورقلة، بجامعة ورقلة
22. سامر جميل رضوان (1997):توقعات الكفاءة الذاتية البناء النظري والقياس، مجلة شؤون الاجتماعية، العدد 55 ،السنة14،الشارقة، ص ص25-51.
23. سامي عيسى حسونة (2009):الكفاءة الذاتية في تدريس العلوم لدى معلمي المرحلة الأساسية الدنيا قبل الخدمة ، مجلة جامعة الأقصى (سلسلة العلوم الإنسانية)، المجلد13،العدد2،ص ص122-149.

24. سويسبي أسماء : معوقات العملية الإرشادية لمستشاري التوجيه المدرسي ببعض ثانويات ولايات الجنوب الشرقي، رسالة ماستر (غير منشورة) جامعة ورقلة ،الجزائر.
25. السيد محمد أبو هاشم (2005): مؤشرات التحليل البعدي Analysis –Meta لبحوث فعالية الذات في ضوء نظرية باندورا ،مركز بحوث كلية التربية ،عمادة البحث ال علمي ،جامعة الملك سعود المملكة العربية السعودية.
26. عبير فتحي الشرفا (2011): الذات المهنية للمرشدين النفسيين في العمل الإرشادي التربوي بقطاع غزة ، رسالة ماجستير (غير منشورة) ،جامعة غزة ،فلسطين .
27. علي بن محمد علي القرني (2014) : الذكاء الوجداني وعلاقته بمهارات الاتصال لدى المرشدين الطلاب ، رسالة ماجستير (غير منشورة)،جامعة الملك عبد العزيز
28. عليوة سميرة – جبالي نورالدين (2014) : مصدر الضبط الصحي وعلاقته بالكفاءة الذاتية لدى مرضى السكري، مجلة الواحات والدراسات ، ردمد ، المجلد 7، العدد2، صص:187-189
29. عيسى محمد المحتسب-أنور عبد العزيز العباسية (2013) مهارات الاتصال لدى المرشدين النفسيين في قطاع غزة من منظور تكاملي ،مجلة الدولية التربوية ،مجلد 2،العدد 12،صص:1247-1249.
30. فاضل محسن يوسف الميالي م.عباس نوح سليمان الموسوي(2010) :قياس مستوى فاعلية الذات التربوية لدى الكادر التدريسي في الجامعة، جامعة الكوفة ،العراق.
31. فتحي الزيات (2001): علم النفس المعرفي ،مداخل ونماذج ونظريات ، ط 1،مصر ، دار النشر للجامعات .

32. فتحي عبد الحميد عبد القادر - السيد محمد أبو هاشم (2008) : البناء العاملي للذكاء في ضوء تصنيف جاردنر وعلاقته بكل من فعالية الذات وحل المشكلات والتحصيل الدراسي لدى طلاب الجامعة ،كلية التربية ، جامعة الزقازيق،مصر.
33. قريشي فيصل (2011): التدين وعلاقته بالكفاءة الذاتية لدى مرضى الاضطرابات الوعائية القلبية، ماجستير على النفس الصحة (غ.م)، جامعة الحاج لخضر باتنة،الجزائر.
34. كمال أحمد الإمام ال شناوي (2006): فعالية الذات وعلاقتها ببعض سمات الشخصية لدى طلاب كلية التربية النوعية ، مؤتمر التعليم النوعي ، كلية التربية ، جامعة المنصورة ،مصر.
35. مباركة ميدوني (2011): الكفاءة الذاتية وعلاقتها بالتوافق الدراسي لدى تلاميذ التعليم المتوسط، ماجستير (غير منشورة)جامعة ورقلة،الجزائر.
36. محسن ممد حسن الوزان ، علي محمد جواد الصائغ (2013 / 2014): مهارات الاتصال وعلاقتها بالثقة بالنفس لدى لاعبي منتخبات جامعات المنطقة الوسطى والجنوبية لكرة القدم ، جامعة الكوفة،العراق.
37. محمد الجدوع أبو يوسف (2008) : فعالية برنامج تدريبي لتنمية المهارات الإرشادية لدى المرشدين النفسيين في مدارس وكالة الغوث بقطاع غزة، جامعة الأزهر بغزة،فلسطين.
38. محمد بن عبد العزيز(2009): حقيبة مهارات الاتصال ،جامعة الملك فيصل ،السعودية
39. محمد بن علي شيبان العامري (2008) :معوقات الاتصال ،ط1،الدوحة ،دار النهضة العربية.
40. محمد جدوع أبو يوسف (2008): فعالية برنامج تدريبي لتنمية المهارات الإرشادية لدى المرشدين النفسانيين في مدارس وكالة الغوث بقطاع غزة ، رسالة ماجستير في علم النفس ، جامعة الأزهر بعزة، فلسطين .

- 115

- 116

المراجع بالانجليزية :

1. Pajares,F. (2009) : **Overview of Social Cognitive Theory and of Self Efficac**
2. AtilganEROZKAN(2013):**The Effect of Communication Skills and Interpersonal Problem Solving Skills on Social Self-Efficacy**, Educational Consultancy and Research Center, Mugla Sitki Kocman University ,Turkey,p739-745
3. Gail.v.Barnes(2013):**Self-EfficacyandTeaching Effectiveness**, University of South Carolina
4. SOLANGE CORMIER(2012): **Les compétences de baseen communication** , Université Nouvelle-Zélande,p2.
5. [www.des.Emory.edu/mfp/ eff.html](http://www.des.Emory.edu/mfp/eff.html)
6. www.elbassair.com

الملاحق

ملحق رقم (01): الاستبيان في صورته الأولى

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علوم التربية

استبيان

أخي المستشارأختي المستشارة

في إطار انجاز مذكرة ماستر تخصص إرشاد و توجيه , نتقدم إلى سيادتكم المحترمة بهذا الاستبيان والمتضمن مجموعة من العبارات , راجينا منكم قراءة كل فقرة بدقة والإجابة عليها بكل صراحة بوضع علامة (x) أمام البديل المناسب .

تأكد بأنه ستحظى إجابتك بالسرية التامة ولن تستغل إلا في أغراض البحث العلمي.

بيانات عامة1. الجنس : ذكر : ☐ أنثى : ☐2-مقر مركز التوجيه : ورقلة ☐ تقرت ☐3. سنوات الخدمة : اقل من 3سنوات : ☐اكثر من 3 سنوات : ☐

4 - المؤهل العلمي :

5 - التخصص :

* نشكركم على حسن تعاونكم *

الرقم	الفقرة	يحدث دائما	يحدث غالبا	يحدث أحيانا	لا يحدث مطلقا
1	أتعاطف مع ما يقوله المسترشد أثناء الجلسة الإرشادية				
2	يمكنني تلخيص الموضوع الذي يشرحه المسترشد بدقة وبسرعة				
3	استخدم الجمل التامة أثناء حديثي مع المسترشد				
4	اعيد عبارة المسترشد لأبين اهتمامي وفهمي لما قاله				
5	افهم من صمت المسترشد أثناء سير المقابلة انه يرفض الاستمرار في كشف مشاعره لمدي ابعد مما قاله				
6	انظر إلي المسترشد من حين إلى آخر إلي المسترشد لتعزيز اتصالي البصري معه				
7	المس المسترشد من يده او كتفه وقتنا وجيزا في أثناء سير المقابلة				
8	أغير من نغمة صوتي حسب الموقف في اثناء الجلسة الإرشادية				
9	أساعد المسترشد والآخرين علي فهمي من خلال شرح أفكاره ومشاعره وأحاسيسي لهم				
10	ينفذ صبري بسرعة في أثناء إصغائي إلي المسترشد				
11	أتحدث بعبارات موجزة ومحددة مع المسترشد في أثناء الجلسة الإرشادية				
12	اترك المسترشد في بداية المقابلة الإرشادية صامتا إلى أن يبدأ حديثه				
13	أحافظ علي جعل جسمي مسترخيا في أثناء الجلسة الإرشادية				
14	أقطب وجهي للتعبير عن استيائي لما قاله المسترشد				
15	تكشف لي نظرات المسترشد مدي صدقه لما قاله في أثناء الجلسة الإرشادية				
16	افهم الكثير من مشاعر و انفعالات المسترشد من خلال بعض الحركات التي تصدر عن يديه				
17	اميل بجذعي نحو المسترشد في أثناء حديثي معه				

36	أتكلم بوتيرة واحدة في أثناء حديثي مع المسترشد			
37	اعترف بخطأي للمسترشد أو الآخرين إذا عرفت أنني أخطأت			
38	أصغي إلى حديث المسترشد وأنا مستمر في الكتابة			
39	استخدم اللغة الملائمة وفق مستويات من أتحدث معهم في عملي الإرشادي			
40	أكثر من استخدام إعادة عبارات المسترشد في أثناء الجلسة الإرشادية			
41	أشجع المسترشد ببعض العبارات المناسبة في بدء المقابلة على الحديث إذا ما بقي صامتاً مدة طويلة			
42	أتمكن من تحديد انفعالات المسترشد من خلال تعبيرات وجهه			
43	أشدد على نطق بعض الكلمات لغرض تأكيد أهميتها للمسترشد			
44	أتحدث للمسترشد عن بعض المشكلات التي مرت بي إذا تطلب الموقف لذلك			
45	انظر إلى المسترشد أثناء حديثي وذهني شارد			
46	أقاطع المسترشد قبل أن ينهي حديثه إذا احتجت أن أشرح له وجهة نظري			
47	اعتذر للمسترشد إذا عرفت أنني آذيت مشاعره			
48	يمكنني استيعاب الأفكار الأساسية من مشكلة المسترشد بسهولة ويسر مهما كانت الجلسة إرشادية طويلة			
49	أذكر للمسترشد في بدء المقابلة موجزاً لسيرة حياتي إذا تطلب الموقف لذلك			
50	أتحدث ببطء كافٍ لكي تكون كل كلمة من كلماتي مفهومة للمسترشد			
51	أسخر من المسترشد في أثناء الجلسة الإرشادية إذا تطلب الموقف ذلك			
52	أركز على نبرة صوت المسترشد لأنها تكشف لي عن مشاعره وانفعالاته			

123

ملحق رقم (02): الاستبيان في صورته النهائية

جامعة قاصدي مرياح - ورقلة -

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علوم التربية

استبيان

أخي المستشارأختي المستشارة

في إطار انجاز مذكرة ماستر تخصص إرشاد و توجيه , نتقدم إلى سيادتكم المحترمة بهذا الاستبيان والمتضمن مجموعة من العبارات , راجينا منكم قراءة كل فقرة بدقة والإجابة عليها بكل صراحة بوضع علامة (x) أمام البديل المناسب .

تأكد بأنه ستحظى بإجابتك بالسرية التامة ولن تستغل إلا في أغراض البحث العلمي.

بيانات عامة

1. الجنس : ذكر : ☐ أنثى: ☐

ورقة تقرت

3. عدد سنوات العمل :

4 - المؤهل العلمي :

5 - التخصيص :

* **نشکرم علی حسن تعاونکم** *

الرقم	الفقرة	يحدث دائما	يحدث غالبا	يحدث أحيانا	لا يحدث مطلقا
1	يمكنني تلخيص الموضوع الذي يشرحه المسترشد بدقة وبسرعة				
2	اعيد عبارة المسترشد لأبين اهتمامي وفهمي لما قاله				
3	انظر إلي المسترشد من حين إلى آخر إلي المسترشد لتعزيز اتصالي البصري معه				
4	أغير من نغمة صوتي حسب الموقف في أثناء الجلسة الإرشادية				
5	أساعد المسترشد والآخرين علي فهمي من خلال شرح أفكاره ومشاعري وأحاسيسي لهم				
6	تكشف لي نظرات المسترشد مدي صدقه لما قاله في أثناء الجلسة الإرشادية				
7	افهم الكثير من مشاعر وانفعالات المسترشد من خلال بعض الحركات التي تصدر عن يديه				
8	اميل بجذعي نحو المسترشد في أثناء حديثي معه				
9	اكتشف عن ذاتي للمسترشد بصورة تدريجية في أثناء لقاءاتي المتعددة به				
10	أعطي المسترشد الوقت الكافي للتعبير عن وجهة نظره من دون أن أقاطعه				
11	التقط العبارة المهمة من حديث المسترشد وأعيدها عليه لتعزيز اتصالي معه				
12	افهم من صمت المسترشد في أثناء سير المقابلة أن هناك أمور مهمة يريد أن يقولها				
13	استخدم الابتسامة من حين إلى آخر إذا تطلب الموقف ذلك				
14	احرص على مصافحة المسترشد أثناء لقائي به				

15	أحاول التقاط المعاني البعيدة من حديث المسترشد بصورة كاملة				
16	تنتقل لي تعبيرات وجه المسترشد معلومات اصدق من حديثه				
17	اعترف بخطأي للمسترشد أو الآخرين إذا عرفت أنني أخطأت				
18	استخدم اللغة الملائمة وفق مستويات من أتحدث معهم في عملي الإرشادي				
19	أشجع المسترشد ببعض العبارات المناسبة في بدء المقابلة على الحديث إذا ما بقي صامتا مدة طويلة				
20	أتمكن من تحديد انفعالات المسترشد من خلال تعبيرات وجهه				
21	اشدد على نطق بعض الكلمات لغرض تأكيد أهميتها للمسترشد				
22	أتحدث للمسترشد عن بعض المشكلات التي مرت بي إذا تطلب الموقف لذلك				
الرقم	الفقرة	يحدث دائما	يحدث غالبا	يحدث أحيانا	لا يحدث مطلقا
23	اعتذر للمسترشد إذا عرفت أنني آذيت مشاعره				
24	يمكنني استيعاب الأفكار الأساسية من مشكلة المسترشد بسهولة ويسر مهما كانت الجلسة لإرشادية طويلة				
25	أتحدث ببطء كافي لكي تكون كل كلمة من كلماتي مفهومة للمسترشد				
26	أركز على نبرة صوت المسترشد لأنها تكشف لي عن مشاعره وانفعالاته				
27	يمكنني تذكر ما قاله المسترشد وتفسيره بسهولة				
28	استخدم هزة الرأس للموافقة على حديث المسترشد أو رفضه				

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.818	10

ملحق رقم (04): مقياس الكفاءة الذاتية

العبارة	لا	نادراً	غالباً	دائماً
1 عندما يقف شخص ما في طريق تحقيق هدف أسعى إليه فأني قادر على إيجاد الوسائل المناسبة لتحقيق مبتغاي.				
2 إذا ما بذلت من الجهد كفاية، فأني سأنجح في حل المشكلات الصعبة				
3 من السهل علي تحقيق أهدافي ونواياي.				
4 أعرف كيف أتصرف مع المواقف غير المتوقعة.				
5 اعتقد بأنني قادر على التعامل مع الأحداث حتى لو كانت هذه مفاجئة لي				
6 أتعامل مع الصعوبات بهدوء لأنني أستطيع دائماً الاعتماد على قدراتي الذاتية				
7 مهما يحدث فأني أستطيع التعامل مع ذلك.				
8 أجد حلاً لكل مشكلة تواجهني.				
9 إذا ما واجهني أمر جديد فأني أعرف كيفية التعامل معه.				
10 أمتلك أفكاراً متنوعة حول كيفية التعامل مع المشكلات التي تواجهني				

ملحق رقم (05): ثبات مقياس الكفاءة الذاتية

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.911	.913	30

ملحق رقم (06): نتائج الفرضية الأولى

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
المهارة	42	84.5714	16.11868	2.48717

One-Sample Test

	Test Value = 150					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
المهارة	4.26	41	.000	-65.42857-	70.4515-	-60.4056-

ملحق رقم (07): نتائج الفرضية الثانية

[DataSet0]

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
كفاءة	42	31.0000	4.02432	.62097

One-Sample Test

Test Value = 25						
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
كفاءة	9.662	41	.000	6.00000	4.7459	7.2541

GRAPH

SCATTERPLOT(BIVAR)= المهارة WITH كفاءة

ملحق رقم (08): قيمة معامل الارتباط سبيرمان

Correlations

			المهارات	الكفاءة
Spearman's rho	المهارات	Correlation Coefficient	1.000	.112
		Sig. (2-tailed)	.	.479
		N	42	42
	الكفاءة	Correlation Coefficient	.112	1.000
		Sig. (2-tailed)	.479	.
		N	42	42

ملحق رقم (09): نتائج الفرضية الثالثة

Group Statistics

المنطقة	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ورقلة كفاءة	22	30.1818	4.96307	1.05813
تقرت	20	31.9000	2.46875	.55203

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances	t-test for Equality of Means							
		F	Sig.	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference
									Lower Upper
كفاءة	Equal variances assumed	.674	.416	-1.398	40	.170	-1.71818	1.22912	-4.20233-.76597
ة	Equal variances not assumed			-1.440	31.415	.160	-1.71818	1.19347	-4.15098-.71462

ملحق رقم (10): نتائج الفرضية الرابعة

Group Statistics

الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ذكورة	7	31.1429	1.34519	.50843
إناث	35	30.9714	4.38236	.74075

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
Equal variances assumed	1.489	.229	.102	40	.920	.17143	1.68671	-3.23753	3.58039
Equal variances not assumed			.191	32.592	.850	.17143	.89845	-1.65736	2.00022

ملحق رقم (11): نتائج الفرضية الخامسة

Group Statistics

المستوى	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
كفاءة ليسانس	32	30.4688	4.22729	.74729
ما بعد التدرج	10	32.7000	2.83039	.89505

Independent Samples Test

Levene's Test for									
Group Statistics									
الأقدمية		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference			
خمس سنوات فأكثر كفاءة		21	30.7619	5.42130	1.18302				
أقل من خمس سنوات		21	31.2381	1.92106	.41921				
						Lower	Upper		
كفاءة									
Equal variances assumed		.000	.992	-1.557-	40	.127	-2.23125-	1.43328	-5.12801-.66551
Equal variances not assumed				-1.914-	22.716	.068	-2.23125-	1.16600	-4.64497-.18247

ملحق رقم (12) : نتائج الفرضية السادسة

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
كفاءة										
Equal variances assumed		2.701	.108	-.379-	40	.706	-.47619-	1.25510	-3.01285-	2.06047
Equal variances not assumed				-.379-	24.945	.708	-.47619-	1.25510	-3.06141-	2.10903

