أثر البرمجة اللغوية العصبية في تنمية مهارات التواصل على وفق الأنظمة التمثيلية للشخصية لدى المرشدين التربويين

الباحث: ميثم خميس قاسم
أ.د.مائدة مردان محيّ الطعان
جامعة البصرة – كلية التربية للعلوم الإنسانية
قسم الإرشاد النفسي والتوجيه التربوي

الخلاصة

يهدف البحث لمعرفة أثر برنامج إرشادي قائم على فنيات البرمجة اللغوية العصبية في تنمية مهارات التواصل وفق الأنظمة التمثيلية للشخصية لدى عينة البحث، فأظهرت نتائج القياس البعدي للمجموعة التجريبية ارتفاعاً ملحوظاً بمستوى مهارات التواصل مقارنة مع القياس القبلي لذات المجموعة ونتائج القياس البعدي للمجموعة الضابطة، في حين حافظت المجموعة الضابطة على المستوى المنخفض للمهارات في القياسين القبلي والبعدي، الامر الذي يشير بالتجربة العلمية إلى اثر البرنامج القائم على البرمجة اللغوية العصبية في تنمية مهارات التواصل وفق الأنظمة التمثيلية للشخصية لدى المجموعة التجريبية، ووفق هذه النتائج انتهى البحث الى مجموعة من التوصيات والمقترحات.

الكلمات المفتاحية : البرمجة اللغوية العصبية ، مهارات التواصل ، الانظمة التمثيلية ،المرشدين التربويين.

The Impact of Neural Linguistic Programming on Improving Communicative Skills According to Representative Systems of Personality in Educational Guides

Maytham Khamees Qassim
Prof. Ma'ida Mardan Muhyee Alta'an
University of Basrah
College of Education for Human Sciences
Department of Psychological Counselling and Educational Guidance

Abstract

The aim of the current research is to verify the impact of the counselling programme which is based on the techniques of neural linguistic programming on improving the communicative skills according to representative systems of personality in the sample of the experiment, To achieve research aims.Which indicates the scientific experience to the impact of the program based on NLP neural linguistic programming on the development of communication skills according to the representative systems of the personality of the experimental group, and according to these results ended the research to a set of Suggestions and Recommendations.

Key words: Neural Linguistic Programming , Communicative Skills , Representative Systems , Educational Guides

مشكلة البحث Research Problem

تتحدد مشكلة البحث بالتساؤل التالي : هل يوجد اثر للبرمجة اللغوية العصبية في تنمية مهارات التواصل وفق الانظمة التمثيلية للشخصية لدى المرشدين التربويين ؟

ثانياً : أهمية البحث Research Importance

نالت مهارات التواصل عناية كبيرة وأهمية بالغة لدى الباحثين في مجال الإرشاد والتوجيه، واصبح الكثير يرى التفاعل بين المرشد والمسترشد باستعمال مهارات التواصل اللفظي وغير اللفظي جزءاً من العملية الإرشادية(شبيب،٢٠١٠ : ٨) ومن خلال اطلاع الباحث على العديد من المصادر لاحظ وجود ترابط بين مفهوم التواصل ومفاهيم عديدة تتعلق بأنماط الشخصية وأنظمتها التمثيلية، إذ يشير (روبنز ٢٠٠١) إلى أن فهم النظام التمثيلي للآخرين من شأنه أن يتيح الفرصة للدخول فوراً إلى جوهر شخص ما، كالأشخاص الذين تلتقي بهم في كل يوم، (روبنز، ٢٠٠١ :٣٥٠) وبالتعرف على الأنظمة التمثيلية للشخصية (البصري والسمعي والحسي) فأن الشخص سيحقق فوائد جمة مثل: (التواصل الفعال، معرفة الذات، معرفة نقاط قوتك ، توفير طاقتك ، وكسب الثقة).(شيلين، ٢٠٠٩ : ١٦-١٨)

وعليه فان معرفة المرشد وقدرته على تمييز مسترشديه وتصنيفهم وفق للأنظمة التمثيلية السائدة (بصري، سمعي، حسي) يخلق تواصلا فعالاً، ويسهم في بناء أواصر علاقة مهنية ايجابية بينها، كما إن إلمام المرشد بالتفاصيل الدقيقة لتلك الأنماط وتمكنه من التعامل مع التعبيرات اللفظية وغير اللفظية لكل نظام، يساعد المرشد بتوجيه الأسئلة المناسبة التي يسهل على المسترشد الإجابة عنها، وكذلك تمنح إحساس للمسترشد بالارتياح والاطمئنان، لأن كلام المرشد متوافق مع كلامه، وكذلك يتمكن المرشد عن طريق ملاحظة حركات العيون ووضعية الجسم الوثوق بالمعلومات التي يدلي بها المسترشد عند إجابته عن التساؤلات.(حامد، ٢٠١٣: ٦٤-٦٦)

وتأسيساً على ما تقدم تتحدد أهمية هذا البحث بـــ:

١- من الناحية النظرية سيعنى الباحث بعرض مباحث نظرية تتناول متغيرات الدراسة الرئيسة (البرمجة اللغوية العصبية وما يمكن تطبيقه من تقنياتها وأساليبها في الإرشاد النفسي والتوجيه التربوي، الأنظمة التمثيلية للشخصية ودورها في التواصل ، التواصل ونظرياته وعناصره ومهاراته).

٢- يشكل البحث بمجمله من الناحية التطبيقية محاولة علمية متواضعة تسعى إلى تنمية مهارات التواصل على وفق الأنظمة التمثيلية باستعمال فنيات مختارة من البرمجة اللغوية العصبية. فضلا عن توفير أدوات قياس تتمتع بخصائص سيكومترية يمكن الوثوق بإجراءاتها والركون إلى نتائجها كبناء مقياس مهارات التواصل وفق الأنظمة التمثيلية، فضلا عن بناء برنامج قائم على البرمجة اللغوية العصبية.

ثالثاً: أهداف البحث Research Aims

يسعى هذا البحث إلى تحقيق التالي :

١- التعرف على مهارات التواصل وفق الأنظمة التمثيلية للشخصية لدى عينة البحث وفق متغير

الجنس .

٢- التعرف على مهارات التواصل وفق الأنظمة التمثيلية للشخصية لدى عينة التجربة .

٣- بيان أثر البرنامج الإرشادي القائم على فنيات البرمجة اللغوية العصبية في تنمية مهارات التواصل وفق الأنظمة التمثيلية للشخصية لدى عينة البحث.

رابعاً- فرضيات البحث:

الفرضية الأولى- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط رتب القياس القبلي للمجموعتين التجريبية والضابطة على مقياس مهارات التواصل وفق الأنظمة التمثيلية للشخصية ومجالاته الثمانية.

الفرضية الثانية- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات الذكور ومتوسط درجات الإناث على مقياس مهارات التواصل وفق الأنظمة التمثيلية للشخصية.

الفرضية الثالثة- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين رتب درجات القياس القبلي والبعدي للمجموعة الضابطة على مقياس مهارات التواصل وفق الأنظمة التمثيلية للشخصية.

الفرضية الرابعة- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين رتب درجات القياس القبلي والبعدي للمجموعة التجريبية على مقياس مهارات التواصل وفق الانظمة التمثيلية للشخصية.

الفرضية الخامسة- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين رتب درجات القياس البعدي للمجموعتين التجريبية والضابطة على مقياس مهارات التواصل وفق الانظمة التمثيلية للشخصية.

رابعاً: حدود البحث Research Limits

يتحدد هذا البحث بالمرشدين التربويين للمدارس الابتدائية والثانوية للبنين والبنات على الملاك الدائم لمديرية تربية محافظة البصرة للعام الدراسي ٢٠١٨-٢٠١٩ م .

خامساً: مصطلحات البحث Research Terms

أولاً : البرمجة اللغوية العصبية : NLP Neuro Linguistic Programming:

ريتشارد باندلر : عبارة عن موقف ومنهج يقوم على سلسلة من التقنيات .(ابو أسعد، عربيات، ٢٠١٥ :٣٧٧)

ثانياً : المهارات (Skills):

(اليونسكو(١٩٩٨) : سلسلة الحركات أو الإجراءات أو الخطوات الأدائية العملية القابلة للملاحظة، التي يقوم بها الفرد العامل في أثناء أدائه لمهمة معينة، سعياً لتحقيق هدف أو نتاج معين. (ابو زعيزع،٢٠١٠ : ٢١)

ثالثاً: التواصل Communication:

سالم(٢٠١٤): عملية تفاعلية بين شخصين أو اكثر يتم عن طريقها ارسال رسالة معينة اما عن طريق التواصل اللفظي الذي يعتمد على الكلام ويتضمن تبادل الآراء والأفكار والمشاعر ، أو التواصل غير اللفظي ويتضمن لغة الجسد (تعبيرات الوجه ، حركات العينين ، الايماءات ، وتنغيم الصوت وحركات اليدين). (سالم ، ٢٠١٤ : ٢٥-٣٢)

رابعاً: مهارات التواصلCommunication Skills

يعرفها الطيب(٢٠١٦) : هي تلك القدرات الإبداعية والمكتسبة لدى الإنسان والتي يستخدمها من أجل إكمال عملية التواصل، سواء كان الإنسان مرسلا أو مستقبلاً. والتي يبدأ في استعمالها منذ أول يوم في حياته، ولا تنتهي وظيفتها إلا بالموت. (الطيب ، ٢٠١٦ : ٩).

خامساً: الانظمة التمثيلية للشخصية Representative systems of personality:

Bandler &Grinder (1976) : الطرق التي ينظم بها الأشخاص خبراتهم التي يتلقونها من العالم عن طريق ثلاث قنوات إدخال رئيسة هي البصر والسمع وأحاسيس الجسد . Bandler &Grinder (,1976:4-13)

سادساً : المرشد التربوي : Education Counselor :

ابو اسعد (٢٠٠٩): شخص حاصل على الشهادة الجامعية الاولية كحد ادنى في احد فروع العلوم الانسانية (ارشاد نفسي، توجيه وارشاد ، صحة نفسية، تربية وعلم نفس ، خدمة اجتماعية) ومتفرغ لتقديم الخدمات التربوية والنفسية والاجتماعية وخدمات البحث العلمي ، وهو مساعد لعملية النمو السوي للطلبة . (ابو اسعد، ٢٠٠٩ : ٢٠-٢١)

الاطار النظري

البرمجة اللغوية العصبية NLP Neuro Linguistic Programming

تبنى الباحث نظرية (البرمجة اللغوية العصبية) لـــ(لريتشارد باندلر وجون جريندر) كإطار نظري، والتي تعد نتاج جهد تراكمي من خلال بعض النظريات ذات النزعة الايجابية في نظرتها للإنسان، تمت صياغتها في منهج علمي تجريبي يلخص العديد من الإسهامات العلمية المميزة التي تهدف إلى تزويد الفرد بأدوات وتقنيات يستطيع عن طريقها التواصل الفعال مع ذاته والاخرين .(حامد،٢٠١٣ : ٢٣) وتنتمي البرمجة اللغوية العصبية الى المدرسة السلوكية المعرفية التي تعين الانسان على تعديل سلوكه وتنمية قدراته وتهذيب سلوكه عن طريق تغيير ما في ذهنه . (التميمي والشمري، ٢٠١٢ : ٧٣٠) والبرمجة اللغوية العصبية لا تنظر الى الاشخاص على انهم سيئون او مجانين او مرضى، بل ان وجهة نظرها تقول بانهم يعملون وفق خطة عقيمة محدودة الخيارات وعندما ارادوا ان يحولوا مسارهم فانهم اخطأوا في وضعهم للخطة الواقعية.(باندلر،٢٠١١: ٣٥)

الافتراضات المسبقة في البرمجة اللغوية العصبية:

تشتمل نظرية البرمجة اللغوية العصبية على ما يزيد عن ٢٥ افتراضاً (براديري، ٢٠٠٩ :٧-٨) اختار الباحثان منها ما يرتبط بمهارات التواصل وهي كالتالي:

١. الخارطة ليست هي الواقع:
٢. ما تفكر به يؤثر في سلوكك وتجده في حياتك
٣. لا يمكن الا ان نتواصل
٤. معنى اتصالك هو الاستجابة التي تحصل عليها

٥. توجد نية إيجابية وراء كل الاتصالات الإنسانية (سلوك)

٦. يتم الاتصال الإنساني على مستويين الواعي واللاواعي.

٧. لا وجود لأشخاص مقاومين، إنما هناك رجال اتصال مستبدون برأيهم.

٨. ما هو ممكن لغيري ممكن لي .

٩. الشخص الاكثر مرونة هو الذي يتحكم في الامور

- **فنيات البرمجة اللغوية العصبية لتنمية التواصل**

استناداً إلى المبادئ والفرضيات السابقة عمد مؤسسو البرمجة اللغوية العصبية ومطوروها إلى وضع مجموعة كبيرة من الفنيات يعرض الباحث فيما يلي بعضاً منها لتعلقها بمشكلة هذا البحث:

١. **ارهاف الحواس:** هي عملية زيادة القدرة على التمييز الدقيق للمعلومات الواردة عن طريق الحواس.

٢. **النمذجة:** وهي عملية اكتشاف ترتيب التمثيل الداخلي والسلوك التي تجعل شخصاً ينجز امراً ما ،(باندلر وجاردنر،٢٠١٢ :٩٢-٩٤) وهي من اهم مهارات البرمجة اللغوية العصبية، التي نقوم فيها بدراسة نماذج متميزة في مهارة معينة بهدف الوصول الى المعطيات المشتركة التي ساعدتهم على التميز والنجاح وكونت لديهم هذه المهارة، وبالتالي نستطيع نقل هذه الخبرة عن طريق تدريب الآخرين، وهذه المهارة مفيدة جداً وتستعمل في مجالات متعددة.(الموسى،٢٠١٣ : ٩٧)

٣. **المعايرة calibration:** وهي القدرة على ملاحظة التغيرات التي تحصل لحالة الشخص من علامات وفروق في تنفسه ولونه وتعبيرات وجهه وجسمه .

٤. **المطابقة :** هي تبني جزءاً من سلوك الشخص المقابل لزيادة الالفة.(باندلر وجاردنر،٢٠١٢ :٩٠- ٩٢)

٥. **المجاراة :** وتعني مجاملة الآخر من خلال مجاراة سرعته التي يسير بها في كل جوانب حياته كتقليد هيئته في الوقوف والجلوس والاتسام بمعدل الطاقة نفسها، واستعمال العبارات المجازية نفسها او اللغة التمثيلية أو التعبيرية وتبني نفس وجهات النظر، إن المجاراة تعني إنك سوف تنقاد لمحاكاة الشخص الآخر في كل شيء، وتعد المجاراة من الأمور بالغة الأهمية في سياق التقارب، فموافقة سرعة الآخر سوف تترك لديه اعتقاداً راسخاً بأنك تحترمه وتتعامل معه بجدية اذ سيشعر أنك تنصت إليه وتقدره . (ماكديرموت وجاجو، ٢٠٠٤ :٩٦- ٩٧)

٦. **القيادة :** هي تغيير سلوكك ضمن مقدار من الالفة لغرض ان يتبعك المقابل (باندلر وجاردنر،٢٠١٢ : ٩٢) والقيادة تلي المطابقة والمجاراة وعلى ذلك فانك بالتدريج تبدأ في تغيير سلوكك بطريقة تجعل الشخص الاخر يسعى الى مجاراتك ومتابعتك لتدعيم التواصل معك، (الدر وهيذر، ٢٠٠٣ : ٩٨)

منهجية البحث وإجراءاته

أولاً: منهج البحث : Approach of Research : اختار الباحثان المنهج التجريبيّ لتحقيق هدف بحثهما، والبحث التجريبي هو البحث الذي يهدف الى اختبار علاقة العلة بالمعلول حتى يصل إلى أسباب الظواهر. (ابو علام، ٢٠١١ :١٩٧)

ثانياً : مجتمع البحث Population of the Research

يتألف مجتمع هذا البحث من جميع المرشدين التربويين في محافظة البصرة للعام الدراسي (٢٠١٨-٢٠١٩) ، اذ يتألف المجتمع الكلي من (٤٧٨) مرشداً ومرشدة، بواقع (١٦٣) مرشداً و(٣١٥) مرشدة.

ثالثاً : عينات البحث Sample of research: تم سحب عينتين إحداهما عينة بناء أدوات القياس الخاصة بالبحث، والثانية عينة التطبيق النهائي، وفيما يلي وصفٌ لهذه العينات:

١. **عينة البناء:** للتعرف على مدى فعالية فقرات المقياس، وخصائصها السيكومترية (الصدق ، الثبات)، وفي ضوء هذا، فقد تم اختيار عيّنة عشوائية من المرشدين التربويين المستمرين بالخدمة الوظيفية في مدارس محافظة البصرة للعام الدراسي(٢٠١٨ -٢٠١٩) بلغ حجمها (٢١٧) مرشداً ومرشدة، لكلا الجنسين (ذكور وإناث)، فضلا عن سحب عينة بلغ حجمها (٤٠) مرشداً ومرشدة كعينة ثبات

٢. **عينة التطبيق النهائي:** تم اختيار عينة البحث الأساسية البالغ حجمها (١١٥) مرشداً ومرشدة بطريقة عشوائية، بنسبة بلغت (٢٤%) . وبواقع (٣٩) مرشداً، و(٧٦) مرشدة.

٣. **عينة التجربة : Sample of the Experience**

في ضوء النتائج التي حصل عليها الباحث بعد توزيع أداة البحث على عينة التطبيق النهائي البالغ حجمها (١١٥) مرشداً ومرشدة، أظهرت النسبة المئوية تمتع أفراد العينة من كلا الجنسيين بمهارات عالية التواصل اللفظي (الإصغاء، التحدث) في حين انخفضت النسب بشكل ملحوظ لكلا الجنسيين بالمهارات غير اللفظية (تعبيرات الوجه، نغمة الصوت، التواصل البصري، الإيماءات، المسافة، حركة الأيدي) مع وجود ضعف نسبي بمهارات التواصل بشكل عام، ونظرا لتقارب نتائج الجنسين اختار الباحث عينة قصدية من الذكور والإناث ممن حصلوا على أوطأ الدرجات على مقياس التواصل وفق الأنظمة التمثيلية للشخصية، بلغ حجمها (٤٠) مرشداً ومرشدة ، وبواقع (١٥) مرشداً و(٢٥) مرشدة .تم توزيعهم بطريقة عشوائية على مجموعتين أحداهما تجريبية والأخرى ضابطة بواقع (٢٠) مرشد ومرشدة لكل مجموعة . والجدول (١) يوضح ذلك:

جدول (١)

(توزيع عينة التجربة وفق متغير الجنس)

نوع المجموعة	ذكور	إناث	المجموع
المجموعة التجريبية	٨	١٢	٢٠
المجموعة الضابطة	٧	١٣	٢٠
المجموع	١٥	٢٥	٤٠

رابعاً : أدوات البحث Tools of the research : تحقيقاً لأهداف البحث تطلب توفير أداة لقياس مهارات التواصل وفق الانظمة التمثيلية للشخصية وبناء برنامج إرشادي قائم على البرمجة اللغوية العصبية لتنمية مهارات التواصل وفق الانظمة التمثيلية للشخصية، لذا اتبع الباحث الإجراءات التالية لتوفير الأداتين:

١. **مقياس مهارات التواصل وفق الانظمة التمثيلية للشخصية :** اطلع الباحث على عدد من مقاييس مهارات التواصل للمرشدين التربويين ولعينات مختلفة وعلى حد علم الباحث فانه لا يوجد مقياس لمهارات التواصل وفق الانظمة التمثيلية للشخصية، الأمر الذي حث الباحث على بناء مقياس لمهارات التواصل وفق الانظمة التمثيلية للشخصية لدى المرشدين التربويين بصورته العلمية والموضوعية، ومن ثَمَّ تطبيقه على العينة للأغراض التي أُعدَّ من اجلها، اعتمد الباحث تعريف **سالم (٢٠١٤)** الذي يعرف التواصل بأنه : عملية تفاعلية بين شخصين أو اكثر يتم عن طريقها ارسال رسالة معينة اما عن طريق التواصل اللفظي الذي يعتمد على الكلام ويتضمن تبادل الآراء والأفكار والمشاعر، أو التواصل غير اللفظي ويتضمن لغة الجسد (تعبيرات الوجه، حركات العينين، الايماءات، ونغمة الصوت، وحركات اليدين، والمسافة المكانية). (سالم ، ٢٠١٤ : ٢٥-٣٢) وتعريف **باندلر وجريندر (١٩٧٦)** للأنظمة التمثيلية للشخصية وهي : الطرق التي ينظم بها الاشخاص خبراتهم التي يتلقونها من العالم عن طريق ثلاث قنوات إدخال رئيسة هي البصر والسمع وأحاسيس الجسد.(Bandler & Grinder ,1976:4-13)

واستناداً إلى تعريف التواصل، اعد الباحث مجموعة فقرات موزعة على مجالين رئيسين هما التواصل اللفظي والتواصل غير اللفظي، يتضمن كل مجال منهما مجالات فرعية، وكل مجال يتكون من مجموعة من الفقرات، وكما يلي:

البعد الأول- <u>التواصل اللفظي</u> Verbal communication

اعد الباحث فقرات بلغ عددها (١٨) فقرة تقيس مهارتين للتواصل اللفظي هما:

١- الإصغاء : (٨) فقرات.

٢- التحدث: (١٠) فقرات.

البعد الثاني- التواصل غير اللفظي Nonverbal communication

ضم هذا المجال (٣٧) فقرة تقيس ست مهارات فرعية كما يلي:

١. تعبيرات الوجه: (٦) فقرات.
٢. نبرة الصوت: (٨) فقرات.
٣. التواصل البصري: (٦) فقرات.
٤. الإيماءات: (٧) فقرات.
٥. المسافة: (٥) فقرات.
٦. حركات الأيدي: (٥) فقرات.

وقد راعى الباحث عند صياغة فقرات المقياس خصائص الأنظمة التمثيلية للشخصية التي ذكرها باندلر وجريندر (١٩٧٦) وباندلر وجاردنر (٢٠١٢) وسونايت (٢٠٠٢) وبراديري (٢٠٠٩) وغيرهم من خبراء البرمجة اللغوية العصبية، وفي ضوء هذا الإجراء تكوّن المقياس بصورته الأولية من(٥٥) فقرة موزعة على مجالات المقياس الثمانية. وبواقع (٤٧) فقرة ايجابية و(٨) فقرة سلبية ، كما اعتمد الباحث مقياس ليكرت لتحديد درجات البدائل الإجابة الخمسة كما يلي(٥-٤-٣-٢-١) للفقرات الايجابية مع السمة المقاسة و(١-٢-٣-٤-٥) للفقرات السلبية ضد السمة المقاسة .

الخصائص السيكومترية لمقياس مهارات التواصل وفق الانظمة التمثيلية للشخصية :

الصدقValidity : تم التحقق من صدق الأداة باعتماد نوعين من الصدق هما:

١.**الصدق الظاهري Content Validity :** وهذا النوع من الصدق يقوم على مقدار تمثيل الاختبار او المقياس للميادين او الفروع المختلفة للسمة التي يقيسها، وكذلك التوازن بين الفروع او الميادين بحيث يصبح من المنطقي ان يكون محتوى الاختبار صادقاً ما دام يشمل جميع عناصر السمة المطلوب قياسها، ويقرر هذا النوع من الصدق مجموعة من المتخصصين في مجال السمة التي يقيسها هذا الاختبار.(عبد الرحمن، ٢٠٠٨ :١٩٩-٢٠٠)

٢.**الصدق البنائي : Construct Validity**

أ. **القوة التمييزية لفقرات المقياس :** للتحقق من الصدق البنائي أو صدق التكوين الفرضي سعى الباحث إلى ايجاد القوة التميزية لفقرات المقياس، وباستعمال الحقيبة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss)، تراوحت القيم التائية ما بين (١.٢٥١ - ٩.٤٧٦) ، وبمقارنة تلك القيم المحسوبة بالقيمة الجدولية عند درجة حرية (١١٦) وبمستوى دلالة (٠.٠٥) والبالغة (١.٩٨٠) ، كانت جميع تلك القيم اكبر من القيمة الجدولية الأمر الذي يشير إلى وجود فروق دالة إحصائية بين متوسط درجات المجموعة العليا والدنيا، وقد سجلت جميع تلك الفروق لصالح المجموعة العليا. باستثناء الفقرتين ذات التسلسل (١٤،٢٠) إذ حصلن على قيم تائية هي على التوالي (١.٥٦٦-١.٢٥١) وكلاهما اقل من القيمة الجدولية المذكورة أعلاه، وبذلك حافظت (٥٣) فقرة على موقعها في المقياس لتمتعها بقدرة تمييزية بين المجموعات المتطرفة، في حين تم حذف الفقرتين (١٤-٢٠) من الصورة النهائية للمقياس لعدم قدرتهما على التمييز بين المجموعتين.

ب. **الاتساق الداخلي:** وهو اسلوب يستعمل في تقدير الصدق الفرضي في الاختبارات والمقاييس، إذ إن

من مؤشرات الصدق للفقرات ارتباط درجة كل فقرة بمحك خارجي او داخلي ويستعمل المحك الداخلي في حال عدم توفر المحك الخارجي، ويعد افضل محك داخلي في هذه الحالة هو درجة المفحوص الكلية على المقياس وبهذا يقترب مفهوم الصدق من مفهوم التجانس بإيجاد ارتباط كل فقرة بالدرجة الكلية للمقياس. (محمود ، ٢٠٠٧ : ٣٢٠-٣٢١)

ثانياً- الثباتReliability ولحساب معامل ثبات اداة البحث استعان الباحثان بالطرق التالية :

١. طريقة الاختبار واعادة الاختبار (Test-Retest):

للتحقق من مقدار استقرار إجابات الأفراد على مقياس مهارات التواصل على اختلاف فترات التطبيق، طبق الباحث المقياس على عينة الثبات البالغ حجمها(٤٠) مرشداً ومرشدة، ثم أعيد تطبيق الاختبار مرة أخرى بعد مرور أسبوعين من التطبيق الأول وبعد تحليل بيانات التطبيقين ومعالجتها إحصائياً باستعمال معامل ارتباط بيرسون تراوحت قيم (r) المحسوبة ما بين (٠.٤٤٥- ٠.٨٣٥)، وعند مقارنة تلك القيم بالقيمة الجدولية عند درجة حرية (٣٨) ومستوى دلالة (٠.٠٥) البالغة (٠.٢٦٦) يتبين لنا أن قيم معاملات الارتباط المحسوبة اكبر من القيمة الجدولية، الأمر الذي يشير إلى وجود ارتباط دال إحصائيا بين نتائج التطبيقين.

٢- الثبات بمعادلة الفا كرونباخ Cronbach Alpha Reliability

وباستعمال طريقة الفاكرونباخ لتحليل بيانات التطبيق الثاني لعينة الثبات البالغ حجمها (٤٠) مرشداً ومرشدة فقد بلغت قيم معاملات الثبات للمقياس (٠.٧٥٣) وبناءً على ما اتفق عليه المختصون في ميدان القياس التربوي والنفسي من معايير والتي تشير إلى أن معامل الثبات:

- الأكثر من (٠.٧٥) يعد معاملاً عالٍ، وتكون معاملات الثبات المحصورة ما بين (٠.٥٠- ٠.٧٥) مقبولة، ومعاملات الثبات الأقل من (٠.٤٩) فتكون مرفوضة.(عبد الهادي ، ٢٠٠١: ٣٨٨)،

لذا تعد جميع معاملات الثبات المحسوبة لمجالات المقياس الثمانية وللمقياس ككل مقبولة، وعليه يتمتع المقياس الحالي باتساق داخلي، وثبات جيد يمكن الركون إليه واعتماد نتائجه.

المقياس بصورته النهائية:

بعد سلسلة الاجراءات التي تبناها الباحث لإعداد المقياس اصبح المقياس بصورته النهائية مكون من (٥٣) فقرة موزعة على (٨) مجالات، وبواقع (٤٧) فقرة ايجابية و(٦) فقرات سلبية .

٢. البرنامج الإرشادي: Counseling Program

يعرف بأنه برنامجٌ مخططٌ ومنظمٌ في ضوء أسس علمية، لتقديم الخدمات الإرشادية المباشرة وغير المباشرة فرداً وجماعة، لجميع من تضمهم المؤسسة بهدف مساعدتهم في تحقيق النمو السوي والقيام بالاختيار الواعي المتعقل ولتحقيق التوافق النفسي داخل المؤسسة وخارجها، وهو خدمة مخططة تهدف إلى تقديم المساعدة لتحقيق النمو السوي والقيام بالاختيار الواعي والسليم ولتحقيق التوافق داخل وخارج المؤسسة. (زهران،١٩٨٠: ٤٣٩)

ولغرض بناء البرنامج اعتمد الباحث نموذج (التخطيط والبرمجة والميزانية) كما حدده التميمي

والشمري (٢٠١٢) الذي يعد احد الأساليب الفعالة في التخطيط للبرامج الإرشادية .

وفيما يلي عرضاً للخطوات التي تبناها الباحث في بناء البرنامج الارشادي المعتمد في البحث:

أولاً- تحديد الحاجات: وتعرف الاحتياجات بانها مجموعة من المهارات والمعارف والاتجاهات المحددة التي يحتاجها فرد في مؤسسة أو وظيفة معينة من أجل القيام بأداء مهام معينة بشكل أكثر كفاءة وفاعلية. (معمار،٢٠١٠: ٤١)

ثانياً- تحديد الأولويات : لتحديد الأولويات طبق الباحثان قائمة الحاجات على عينة التجربة (٤٠) مرشد ومرشدة ، ثم رتبت درجات عينة البرنامج التي تم الحصول عليها من فقرات قائمة الحاجات تنازلياً والتي تعبر عن حاجات المرشدين على وفق حدتها. ومن هذه الحاجات تم تحديد الأولويات واشتقاق عناوين الجلسات .

ثالثاً- **تحديد الأهداف:** هذه الخطوة تتضمن وضع تخطيط للبرنامج الارشادي ويتم فيه تقديم الخلفية النظرية بوصفها مساعداً علمياً لتحقيق اهداف البرنامج اذ يتم ترجمة الاهداف العامة الى اهداف اجرائية واختيار الاساليب والفنيات الملائمة لتحقيق تلك الاهداف (الدفاعي والخالدي، ٢٠١٧ : ١١٢).

وعليه تم صياغة تلك الأهداف بالشكل التالي :

أ) **الاهداف العامة :** حدد الهدف العام للبرنامج بـــ: (تنمية مهارات التواصل وفق الانظمة التمثيلية للشخصية لدى المرشدين التربويين).

ب) **الأهداف الخاصة :** تم تجزئة الهدف العام الى اهداف خاصة موضحة في كل جلسة.

ج) **الأهداف السلوكية :** تضم هذه الأهداف وصفا للسلوك الذي يجب أن يؤديه المسترشد بعد الانتهاء من كل جلسة إرشادية وذلك عن طريق التحديد الدقيق لهذا السلوك ليستطيع المرشد معرفة مدى تحقيقه، وتعد هذه الأهداف اهدافاً إجرائية قابلة للقياس والملاحظة بشكل مباشر والهدف منها هو مساعدة المسترشد للانتقال تدريجيا من مستوى الأداء الحالي إلى تحقيق الأهداف العامة، وهي أهداف تقيس مقدار التغير في سلوك المسترشد بعد الانتهاء من الجلسة الإرشادية (التميمي والشمري، ٢٠١٢: ٥١) ولتحقيق الهدف العام تم تحديد أهداف سلوكية لكل جلسة إرشادية تتلاءم مع موضوع الجلسة.

رابعاً- تحديد الأنشطة والفنيات: ويُقصد بها الأنشطة التي تتخلل البرنامج الارشادي وتصاحبه من البداية حتى النهاية لتحقيق أهداف البرنامج (التميمي، ٢٠١٥: ٩٢) وتعتمد الاساليب والفنيات على وفق النظرية المتبناة وليس للمرشد الحق في زيادتها او انقاصها اذا كان متبني نظرية واحدة وعليه ان يعمل وفق الاسلوب الذي حدده المنظر والفنيات الارشادية التابعة للنظرية (الدفاعي والخالدي ، ٢٠١٧ : ١١٧) ومن الأنشطة والفنيات التي تعتمدها البرمجة اللغوية العصبية ما يلي : (الحوار، المناقشة، فرق العمل (المجموعات) – يُقسم المشاركين الى مجموعات مختلفة العدد على وفق التمرين –، لعب الأدوار، ارهاف الحواس ، النمذجة ، المطابقة، المجاراة ، القيادة، التدريبات البيتية : يكلف الباحث المشاركين بمجموعة من التدريبات بنهاية الجلسة)

خامساً: تقويم البرنامج :هو تلك الاجراءات التي تُقاس بها كفاءة البرامج الارشادية ومدى نجاحها في

تحقيق اهدافها المرسومة (السكارنه، ٢٠١١ : ٧٠) ويكون الهدف الاساس من تقويم البرامج هو التصحيح والتعديل وتلافي وجه النقص في الوسائل والطرائق التي يتم تنفيذها (التميمي والشمري، ٢٠١٢: ٥١) وقد اعتمد الباحث ثلاثة أنواع من التقويم:

أ- التقويم التمهيدي : Evaluation Introductive

ب. التقويم البنائي :Constructional Evaluation

ج- التقويم النهائي : Final Evaluation (التميمي والشمري، ٢٠١٢: ٥٢)

الصدق الظاهري للبرنامج: بعد تصميم البرنامج الإرشادي وفق نظرية (البرمجة اللغوية العصبية) وفنياتها، عرضه الباحثان على نخبة من الخبراء والمحكمين المتخصصين في الإرشاد النفسي وعددهم (١٨) خبيراً، واعتمد الباحثان على النسبة المئوية في إيجاد درجة اتفاق الخبراء حيث حصل البرنامج الإرشادي على نسبة اتفاق (١٠٠ %) وأجريت التعديلات اللازمة على وفق آراء بعض الخبراء، إذ أصبح البرنامج جاهزاً للتطبيق بشكله النهائي مكون من (١٦) جلسة كما في الجدول (٢).

جدول (٢)

موضوعات الجلسات الإرشادية وتاريخ تطبيقها

ت	التاريخ	عنوان الجلسة
١	٢٠١٩/٢/٢٠	الافتتاحية
٢		التواصل / تعريفه ، مفهومه ، اهميته
٣	٢٠١٩/٢/٢٤	عناصر التواصل
٤		أشكال التواصل
٥	٢٠١٩/٢/٢٧	الأنظمة التمثيلية للشخصية
٦		الأنظمة التمثيلية للشخصية
٧	٢٠١٩/٣/٣	مهارة الإصغاء وفق الأنظمة التمثيلية للشخصية
٨		مهارة التحدث وفق الأنظمة التمثيلية للشخصية
٩	٢٠١٩/٣/٦	مهارة الاصغاء والتحدث وفق الأنظمة التمثيلية للشخصية
١٠		مهارة مجاراة نبرة الصوت وفق الأنظمة التمثيلية للشخصية
١١	٢٠١٩/٣/١٠	مهارة التواصل البصري وفق الأنظمة التمثيلية للشخصية
١٢		مهارة تعبيرات الوجه وفق الأنظمة التمثيلية للشخصية
١٣	٢٠١٩/٣/١٣	مهارة حركات الأيدي وفق الأنظمة التمثيلية للشخصية
١٤		مهارة الإيماءات والإشارات وفق الأنظمة التمثيلية للشخصية
١٥	٢٠١٩/٣/١٧	مهارة التحكم في المسافة عن الشخص الآخر وفق الأنظمة التمثيلية للشخصية
١٦		الختامية

خامساً : التصميم التجريبي: Experience the design

هو الدليل الذي يقود الباحث الى نوعية البيانات التي يتم جمعها. (النعيمي واخرون، ٢٠١٥: ١٨٧)

وللإيفاء بمتطلبات هذا البحث اعتمد الباحث تصميم (القياس القبلي / البعدي لمجموعتين تجريبية وضابطة)، (البسيوني ،٢٠١٣: ١٤٩) كما موضح بالشكل(١).

شكل (١)

(يوضح التصميم التجريبي المعتمد في البحث)

الضبط التجريبي : حرص الباحث على ضبط المتغيرات الوصفية ذات التأثير المباشر على المتغير التابع، باعتماد الطرق التالية:

أ- التحكم المادي : وفر الباحث قاعة خاصة تابعة لأحدى المؤسسات بموافقة المديرية العامة لتربية البصرة وتجهيز المستلزمات الضرورية لتحقيق اهداف البرنامج، وقد اكد الباحث لعينة التجربة ضرورة عدم ذكر تفاصيل البرنامج لبقية المرشدين .

ب- التحكم الانتقائي: حدد الباحث التقنيات النوعية والأنشطة الخاصة بتنمية مهارات التواصل وفق الانظمة التمثيلية للشخصية، والتي حددت بدقة ضمن جلسات البرنامج الإرشادي التي عرضت على نخبة من المختصين في ميدان الإرشاد النفسي والتوجيه التربوي.

ت- التحكم الإحصائي : حصر الباحث المتغيرات الوصفية ذات التأثير المباشر في المتغير التابع، وكما مبين في تكافؤ المجموعتين.

تكافؤ المجموعتين: إن توافر التكافؤ بين المجموعات أمر ضروري لتصميم البحوث، حيث يسعى الباحث إلى أن تكون مجموعات بحثه متكافئة حتى لا تكون الفروق في أداء افرادها راجعة إلى الفروق بين المجموعات في متغيرات اخرى غير التي يدرس اثرها . (أبو علام،٢٠٠٦: ٢٠٥) ولغرض إجراء التكافؤ بين المجموعتين أجرى الباحثان التكافؤ بين أفراد المجموعتين(التجريبية والضابطة) كما يلي :

١. تكافؤ المجموعتين بنتائج القياس القبلي على مقياس مهارات التواصل وفق الأنظمة التمثيلية للشخصية:

للتحقق من التكافؤ بين المجموعتين التجريبية والضابطة بمهارات التواصل على وفق الأنظمة التمثيلية للشخصية الثمانية تبنى الباحث الفرضية التالية :

الفرضية الاولى:(لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط رتب القياس القبلي للمجموعتين التجريبية والضابطة على مقياس مهارات التواصل وفق الأنظمة التمثيلية للشخصية ومجالاته الثمانية.)

استعمل الباحث اختبار (مان وتني) وتبين أن القيم المحسوبة لــقيمة (U الصغرى) للمقياس بمجالاته الثمانية على التوالي هي كما مبينة في الجدول (٣) وعند مقارنة تلك القيم بالقيمة الجدولية عند درجة حرية (٢٠–٢٠) بمستوى دلالة (٠.٠١) والبالغة (١١٤)، تبين أن جميع تلك القيم اكبر من القيمة الجدولية، الأمر الذي يشير إلى عدم وجود فروق دالة إحصائيا بين المجموعتين، ما يدل على تكافؤ المجموعتين وفق متغير مهارات التواصل وفق الأنظمة التمثيلية للشخصية الثمانية.

جدول (٣)

قيم مجموع الرتب ومتوسطاتها وقيم (U1–U2) وقيمة U الصغرى والقيمة والجدولية ومستوى الدلالة الفروق بين المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس القبلي)

المجموعة / المجالات	المجموعة التجريبية N=20		المجموعة الضابطة N=20		U1	U2	قيمة U الصغرى	القيمة الجدولية	مستوى دلالة الفروق
	مجموع الرتب	متوسط الرتب	مجموع الرتب	متوسط الرتب					
الإصغاء	٤٥٣	٢٢.٦٥	٣٦٧.٥	١٨.٣٥	١٥٧	٢٤٢.٥	١٥٧.٠	١١٤	الفروق غير دالة عند مستوى ٠.٠١
التحدث	٤٤٢.٥	٢٢.١٣	٣٧٧.٥	١٨.٨٨	١٦٧.٥	٢٣٢.٥	١٦٧.٥		
تعبيرات الوجه	٤٢٨.٥	٢١.٤٣	٣٩١.٥	١٩.٥٨	١٨١.٥	٢١٨.٥	١٨١.٥		
نغمة الصوت	٤٠٤.٥	٢٠.٢٣	٤١٥.٥	٢٠.٧٨	٢٠٦	١٩٤.٥	١٩٤.٥		
التواصل البصري	٤٠٨.٥	٢٠.٤٣	٤١١.٥	٢٠.٥٨	٢٠١.٥	١٩٨.٥	١٩٨.٥		
الإيماءات	٤٣١	٢١.٥٥	٣٨٩	١٩.٤٥	١٧٩	٢٢١	١٧٩		
المسافة	٤٠٨	٢٠.٤٠	٤١٢	٢٠.٦٠	٢٠٢	١٩٨	١٩٨		
حركات الأيدي	٣٨١	١٩.٥	٤٣٩	٢١.٩٥	٢٢٣	١٧١	١٧١		
مهارات التواصل	٤٠٧	٢٠.٣٥	٤١٣	٢٠.٦٥	٢٠٣	١٩٧	١٩٧		

٢–تكافؤ المجموعتين بالمتغيرات الوصفية:

كما أجرى الباحثان تكافؤ بين المجموعتين وموازنتها في بعض المتغيرات الوسيطة ذات التأثير المباشر على المتغير التابع، والتي قد تؤثر في سلامة التجربة مثل(الجنس، عدد سنوات الخدمة، التخصص الدقيق، الكلية التي تخرج منها، العمر، المشاركة بدورات تدريبية لتنمية مهارات التواصل)، واستعمل الباحث اختبار مان وتني لمعرفة الفروق بين المجموعتين، فتبين أن جميع قيم اختبار مان

وتني لهذه المتغيرات كانت اكبر من القيمة الجدولية عند درجة حرية (٢٠-٢٠) وبمستوى دلالة (٠.٠١) لاختبار ذي نهايتين والبالغة (١١٤) الأمر الذي يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين (التجريبية والضابطة) على جميع المتغيرات الدخيلة، والجدول (٤) يوضح ذلك:

جدول (٤)

يوضح (المتغيرات الوصفية ونوع المجموعة وتكرارات العينة لكل متغير وقيمة مان وتني ودرجات الحرية والقيمة الجدولية ومستوى دلالة الفروق)

ت	المتغيرات	المجموعة	N	تكرارات العينة لكل متغير		مجموع الرتب	متوسط الرتب	قيمة اختبار مان وتني	درجة الحرية	القيمة الجدولية	مستوى الدلالة
١	الجنس			ذكور	اناث			١٩٠	٢٠-٢٠	١١٤	الفروق غير دالة عند مستوى ٠.٠١
		التجريبية	٢٠	٨	١٢	٤٠٠	٢٠				
		الضابطة	٢٠	٧	١٣	٤٢٠	٢١				
٢	الكلية التي تخرج منها			التربية للعلوم الإنسانية	الكلية التربوية المفتوحة			١٨٠			
		التجريبية	٢٠	٦	١٤	٤٣٠	٢١.٥				
		الضابطة	٢٠	٨	١٢	٣٩٠	١٩.٥				
٣	الاختصاص الدقيق			إرشاد نفسي	علوم تربوية ونفسية			١٧٠			
		التجريبية	٢٠	١٧	٣	٣٨٠	١٩				
		الضابطة	٢٠	١٤	٦	٤٤٠	٢٢				
٤	عدد سنوات الخدمة			١٠ واقل	اكثر من ١١			١٩٠			
		التجريبية	٢٠	١٤	٦	٤٢٠	٢١				
		الضابطة	٢٠	١٥	٥	٤٠٠	٢٠				
٥	العمر			اقل من ٤٠	أكثر من ٤١			١٩٠			
		التجريبية	٢٠	١٥	٥	٤٠٠	٢٠				
		الضابطة	٢٠	١٤	٦	٤٢٠	٢١				
٦	المشاركة بدورات لتنمية مهارات التواصل			نعم	لا			٢٠٠			
		التجريبية	٢٠	٠	٢٠	٢٠٠	٢٠.٥				
		الضابطة	٢٠	٠	٢٠	٢٠٠	٢٠.٥				

الوسائل الإحصائية Statistical Method

شمل هذا البحث استعمال الوسائل الإحصائية التالية كما استعان الباحث ببرنامج حقيبة التحليل الإحصائي للعلوم النفسية (SPSS) لإيجاد: المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، الوسط المرجح، النسبة المئوية، الوزن المئوي، الاختبار التائي لعينتين مستقلتين، الاختبار التائي لعينة واحدة، معامل ارتباط بيرسون، الفا كرونباخ، اختبار مان وتني، اختبار ولكوكسون .

مجلة أبحاث البصرة للعلوم الإنسانية العدد ٤ د – المجلد ٤٤ – كانون الاول لسنة ٢٠١٩

الفصل الرابع

عرض النتائج ومناقشتها

يتضمن هذا الفصل عرضاً للنتائج التي توصل إليها في هذا البحث وفق أهدافه المرسومة ومناقشتها وخلاصتها، ومن ثم بيان التوصيات والمقترحات في ضوء تلك النتائج، وكما يلي:

الهدف الأول:

(معرفة مهارات التواصل وفق الأنظمة التمثيلية للشخصية لدى عينة البحث وفق متغير الجنس)

لتحقيق هذا الهدف طبق الباحثان مقياس مهارات التواصل على العينة البحث والبالغة (١١٥) مرشداً ومرشدة، ثم تم أجراء التحليل الإحصائي للبيانات المتجمعة، فكانت الأوساط والانحرافات المعيارية والقيم التائية المحسوبة كما في الجدول (٥) وعند مقارنة القيم التائية المحسوبة بالقيمة الجدولية عند درجة حرية (١١٤) وبمستوى دلالة (٠.٠١) لاختبار ذي نهايتين والبالغة (٢.٦٣٨)، نلاحظ أن القيم التائية المحسوبة اكبر من القيمة التائية الجدولية للمجالات (الإصغاء، التحدث، تعبيرات الوجه، نغمة الصوت، ومهارات التواصل) الأمر الذي يدل على وجود فروق بين الأوساط الحسابية للعينة والأوساط الفرضية ولصالح الأوساط الفرضية، أما المجالات (الإيماءات، المسافة، حركات الأيدي) فكانت القيمة التائية المحسوبة اكبر من القيمة التائية الجدولية الأمر الذي يدل على وجود فروق بين الأوساط الحسابية للعينة والأوساط الفرضية، وكان لمؤشر القيمة السالبة دليل على أن الفروق تسجل لصالح الأوساط الفرضية للمجالات الثلاثة، أما في مجال (التواصل البصري) فكانت القيمة المحسوبة أقل من القيمة الجدولية الأمر الذي يشير إلى عدم وجود فروق بين الوسط الحسابي للعينة والوسط الفرضي للمجال.

جدول (٥)

(قيم الأوساط الحسابية والفرضية والانحرافات المعيارية والقيم التائية المحسوبة والقيمة التائية الجدولية ومستوى دلالة الفروق لمجالات مقياس مهارات التواصل وفق الأنظمة التمثيلية للشخصية لدى عينة البحث الأساسية)

المجال	حجم العينة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الفرضي	القيمة التائية المحسوبة	القيمة التائية الجدولية	مستوى دلالة الفروق
الإصغاء	١١٤	٢٩.٤٧٨	٦.٢٦٩	٢٤	٩.٣٧	٢.٦٣٨	٠.٠١
التحدث		٣٣.٥٢٢	٦.٦١٤	٢٧	١٠.٥٧		
تعبيرات الوجه		١٨.٤٧٨	٥.٤٨١	١٥	٦.٨٠		
نغمة الصوت		٢٨.٥٣٩	٦.٢٠٢	٢٤	٧.٨٤		
التواصل البصري		١٨.٤٤٣	٥.٦٢٩	١٨	٠.٨٤		
الإيماءات		١٩.٤٠٠	٤.٣٢٨	٢١	-٣.٩٦		
المسافة		١٣.٧١٣	٤.٠١٣	١٥	-٣.٤٣		
حركات الأيدي		١٣.٥٢٢	٣.٦٩٥	١٥	-٤.٢٩		
مهارات التواصل		١٧٥.٠٩٦	٢٨.٥٨٩	١٥٩	٥.٩٩٨		

وللوقوف على نوعية الفروق بين الذكور والإناث على مقياس مهارات التواصل وفق الأنظمة التمثيلية للشخصية سعى الباحثان للتحقق من صحة الفرضية التالية:

الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات الذكور ومتوسط درجات الإناث على مقياس مهارات التواصل وفق الأنظمة التمثيلية للشخصية.

في ضوء متغير الجنس سجلت المتوسطات والانحرافات المعيارية والقيم التائية كما في الجدول (٦)، وبمقارنة تلك القيم بالقيمة الجدولية عند درجة حرية (١١٣) وبمستوى دلالة(٠.٠١) لاختبار ذي نهايتين والبالغة (٣.٤١٧)، نلاحظ أن جميع تلك القيم هي اقل من القيمة الجدولية الأمر الذي يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المرشدين والمرشدات بمهارات التواصل وفق الأنظمة التمثيلية للشخصية. لذا علينا قبول الفرضية لأنها صحيحة .

جدول (٦)

(قيم الأوساط الحسابية والفرضية والانحرافات المعيارية والقيم التائية المحسوبة والجدولية ومستوى دلالة الفروق بين الذكور والإناث على مقياس مهارات التواصل وفق الأنظمة التمثيلية للشخصية)

المجالات	المرشدات n= ٧٦		المرشدين n= ٣٩		القيمة التائية	القيمة الجدولية	مستوى دلالة الفرق
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري			
الإصغاء	٢٨.٩٠٨	٦.٢٩٧	٣٠.٥٩٠	٦.١٤٢	١.٣٦٧	٣.٤١٧	الفرق غير دال عند مستوى ٠.٠١
التحدث	٣٢.٩٧٤	٦.٦٤٥	٣٤.٥٩٠	٦.٥٠٤	١.٢٤٣		
تعبيرات الوجه	١٨،٤٢١	٥.٣١٧	١٨.٥٩٠	٥.٨٥٧	٠.١٥٦		
نغمة الصوت	٢٨.٠٩٢	٥.٨٩٣	٢٩.٤١٠	٦.٧٥٨	١.٠٨٠		
التواصل البصري	١٧.٨٨٢	٥.٥٦٤	١٩.٥٣٨	٥.٦٦٥	١.٥٠٣		
الإيماءات	١٨.٩٠٨	٤.٢٤٩	٢٠.٣٥٩	٤.٣٧٤	١.٧١٧		
المسافة	١٣.٦٤٥	٤.١٥٠	١٣.٨٤٦	٣.٧٨٠	٠.٢٥٤		
حركات الأيدي	١٣.٢٦٣	٣.٧٧٨	١٤.٠٢٦	٣.٥٢١	١.٠٤٨		
مهارات التواصل	١٧٢.٠٩٢	٢٦،٦١٤	١٨٠.٩٤٩	٣١.٦٣٦	١.٥٨٣		

الهدف الثاني:(معرفة مهارات التواصل وفق الأنظمة التمثيلية للشخصية لدى عينة التجربة)

لتحقيق هذا الهدف طبق الباحثان مقياس مهارات التواصل على عينة التجربة والبالغة (٤٠) مرشداً ومرشدة، ثم اجريَ التحليل الإحصائي للبيانات المتجمعة للقياس القبلي، فكانت القيمة المحسوبة اكبر من القيمة الجدولية الأمر الذي يشير إلى وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسط العينة والوسط الفرضي للمقياس، ومؤشر العلامة السالبة تسجل الفروق لصالح الوسط الفرضي للمقياس. كما تباينت المتوسطات والانحرافات المعيارية والقيمة التائية للمجالات، وعند مقارنة تلك القيم بالقيمة الجدولية نلاحظ أن بعضها يشير إما إلى عدم وجود فروق لتقارب متوسطات العينة وقيم الأوساط الفرضية كما في مهارة (التحدث، تعبيرات الوجه، ونغمة الصوت) وبعضها الأخر سجل الفروق لصالح الوسط الفرضي للمجال مثل (التواصل البصري ، الإيماءات، المسافة، وحركات الأيدي، ومهارات الواصل

بشكل عام)،باستثناء مهارة الإصغاء فقد سجلت الفروق لصالح عينة التجربة. والجدول (٧) يوضح ذلك:

جدول (٧)

(قيم الأوساط الحسابية والفرضية والانحرافات المعيارية والقيم التائية المحسوبة والجدولية ومستوى دلالة الفروق على مقياس مهارات التواصل وفق الأنظمة التمثيلية للشخصية لدى عينة التجربة)

المجال	حجم العينة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الفرضي	القيمة التائية المحسوبة	القيمة الجدولية	مستوى دلالة الفروق
الإصغاء	٤٠	٢٥.٩٠٠	٣.٧٦١	٢٤	٣.١٩٥	٢.٧٢٧	الفرق دال بمستوى ٠.٠١ ولصالح العينة
التحدث		٢٨.١٠٠	٥.٤٠١	٢٧	١.٢٨٨		الفرق غير دال بمستوى ٠.٠١
تعبيرات الوجه		١٥.٧٢٥	٤.٦٩٠	١٥	٠.٩٧٨		الفرق غير دال بمستوى ٠.٠١
نغمة الصوت		٢٤.٧٠٠	٥.٥٨٠	٢٤	٠.٧٩٣		الفرق غير دال بمستوى ٠.٠١
التواصل البصري		١٤.٢٠٠	٣.٣٩٨	١٨	-٧.٠٧٢		الفرق دال بمستوى ٠.٠١ ولصالح الأوساط الفرضية
الإيماءات		١٧.١٥٠	٣.٦١٣	٢١	-٦.٧٣٩		
المسافة		١٣.١٠٠	٣.٧٩٤	١٥	-٣.١٦٧		
حركات الأيدي		١٢.١٢٥	٣.٧٧٠	١٥	-٤.٨٢٣		
مهارات التواصل		١٥١.٠٠٠	٨.٣٦٤	١٥٩	-٦.٠٥٠		

الهدف الثالث:(بيان أثر البرنامج الإرشادي القائم على فنيات البرمجة اللغوية العصبية في تنمية مهارات التواصل وفق الأنظمة التمثيلية للشخصية لدى عينة البحث).

تم تحقيق الهدف الثالث من خلال التحقق من الفرضيات التالية:

الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين رتب درجات القياس القبلي والبعدي للمجموعة الضابطة على مقياس مهارات التواصل وفق الأنظمة التمثيلية للشخصية .

لإيجاد دلالة الفرق بين رتب درجات القياس القبلي والبعدي للمجموعة الضابطة على مقياس مهارات التواصل وفق الأنظمة التمثيلية للشخصية، استعمل الباحثان اختبار الرتب لعينتين مترابطتين متوسطة الحجم لولكوكسن، واوجد الباحثان بعد تنظيم بيانات القياسين قيمة الفرق مع المحافظة على اتجاه الطرح بشكل ثابت (بعدي- قبلي) لجميع ازواج المشاهدات، ثم اعطيا رتباً لتلك الفروق واعطياها ذات اشارة الفرق، وبهذا حصل الباحثان على مجموع رتب ذات الاشارة السالبة والموجبة، ثم اعتمدا مجموع الرتب ذات التكرارات الأقل لتمثل قيمة (W) المحسوبة وكانت كما مبين في الجدول(٨) وبمقارنة تلك القيم بالقيمة الجدولية تبين أن جميع القيم المحسوبة كانت اكبر من القيمة الجدولية الأمر الذي يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين نتائج القياس القبلي والقياس البعدي للمجموعة الضابطة ووفق هذه النتيجة تم قبول الفرضية الصفرية لأنها صحيحة.

مجلة أبحاث البصرة للعلوم الإنسانية العدد ٤ د – المجلد ٤٤ – كانون الاول لسنة ٢٠١٩

جدول (٨)

(المجالات ونوع القياس وقيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم T−,T+, وقيم ولكوكسن W والقيمة الجدولية ومستوى دلالة الفرق بين القياسين القبلي والبعدي للمجموعة الضابطة)

المجموعة التجريبية / المجالات	القياس البعدي		القياس القبلي		T+	T−	قيمة W	القيمة الجدولية	مستوى دلالة الفروق
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري					
الإصغاء	٢٥.٠٥٠	١.٨٤٩	٢٦.٢٠٠	٢.٨٥٨	٥٨.٥	١٥١.٥	٥٨.٥	٣٨	الفروق غير دالة إحصائيا بمستوى ٠.٠١
التحدث	٢٦.٢٠٠	٥.١٣٦	٢٨.٠٠٠	٤.٨٥٦	٧٣.٥	١٣٦.٥	٧٣.٥		
تعبيرات الوجه	١٤.٩٠٠	٤.٢٤١	١٦.١٥٠	٤.٨٦٩	٥٥	٩٨	٥٥		
نغمة الصوت	٢٤.٥٠٠	٤.٥٣	٢٤.٩٠٠	٥.٨٣٠	٥٣	٨٢.٥	٥٣		
التواصل البصري	١٤.٨٠٠	٣.٠٧١	١٤.٢٠٠	٣.٣١٨	١٠١	٧٠	٧٠		
الإيماءات	١٨.٧٥٠	٣.٩٧٢	١٨.٧٠٠	٣.٣٧٣	٧٢	٦٤	٦٤		
المسافة	١٣.١٠٠	٣.٩٤٦	١٢.٩٥٠	٤.٢١١	٩٢	٤٤	٤٤		
حركات الأيدي	١٢.٨٥٠	٤.٦٠٣	١٢.٢٥٠	٤.٣٨٧	١١١	٤٢	٤٢		
مهارات التواصل	١٥٠.١٥٠	١٢.٢٨٧	١٥٣.٣٥	٧.٥٠٦	٦٦.٥	١٢٣.٥	٦٦.٥		

الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين رتب درجات القياس القبلي والبعدي للمجموعة التجريبية على مقياس مهارات التواصل وفق الانظمة التمثيلية للشخصية.

للوقوف على نوعية الفروق ومستوى دلالتها بين رتب درجات القياس القبلي والبعدي للمجموعة التجريبية، استعمل الباحثان الإجراء نفسه باستعمال اختبار الرتب لعينتين مترابطتين لولكوكسن ، فكان مجموع الرتب ذات التكرارات الأقل لمهارة (الإصغاء) (١) في حين حصلت باقي المهارات على (صفر)، وبمقارنة تلك القيم بالقيمة الجدولية عند درجة حرية(٢٠) ومستوى دلالة (٠.٠١) التي تبلغ (٣٨)، نلاحظ أن جميع القيم المحسوبة كانت اصغر من القيمة الجدولية الأمر الذي يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين نتائج القياس القبلي والقياس البعدي للمجموعة التجريبية كما في الجدول (٩). ووفق هذه النتيجة رفضت الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة.

جدول (٩)

(المجالات ونوع القياس وقيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم T−,T+, وقيم ولكوكسن W والقيمة الجدولية ومستوى دلالة الفرق بين القياسين القبلي والبعدي للمجموعة التجريبية)

المجموعة التجريبية / المجالات	القياس البعدي		القياس القبلي		T−	T+	قيمة W	القيمة الجدولية	مستوى دلالة الفرق
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري					
الإصغاء	٣٦.١٠٠	١.٨٠٤	٢٥.٤٠٠	٤.٤٧٧	١	٢٠٩	١	٣٨	الفروق دالة إحصائيا بمستوى ٠.٠١
التحدث	٤٠.٢٥٠	٣.٠٢٤	٢٧.٤٥٠	٥.٦٦١	صفر	٢١٠	صفر		
تعبيرات الوجه	٢٣.٩٠٠	١.٥٥٣	١٥.٣٠٠	٤.٥٨٩	صفر	٢١٠	صفر		
نغمة الصوت	٣٤.٨٠٠	٢.٨٩٥	٢٥.٠٠٠	٥.٠٨٩	صفر	١٩٠	صفر		
التواصل البصري	٢٦.٣٠٠	٢.١٢٩	١٤.٢٠٠	٣.٥٦٣	صفر	٢١٠	صفر		
الإيماءات	٢٩.٥٠٠	٢.٥٦٥	١٦.٨٠٠	٣.٩٦٨	صفر	٢١٠	صفر		
المسافة	٢٢.٢٥٠	١.٨٣٢	١٣.٢٥٠	٣.٤٣٢	صفر	٢١٠	صفر		
حركات الأيدي	٢٢.٧٠٠	١.٣٠١	١٢.٧٥٠	٣.١٧٧	صفر	٢١٠	صفر		
مهارات التواصل	٢٣٥.٨٠	٩.٣٧٩	١٥٠.١٥٠	١٠.١٦٣	صفر	٢١٠	صفر		

الفرضية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين رتب درجات القياس البعدي للمجموعتين التجريبية والضابطة على مقياس مهارات التواصل وفق الانظمة التمثيلية للشخصية.

لإيجاد دلالة الفرق بين رتب درجات القياس البعدي للمجموعتين التجريبية والضابطة على مقياس مهارات التواصل وفق الانظمة التمثيلية للشخصية، استعمل الباحث معادلة مان وتني لعينتين مستقلتين متوسطة الحجم، واوجد الباحث قيم مجموع الرتب ومتوسطاتها وقيمة (U) للاختبار البعدي للمجموعتين التجريبية والضابطة، ثم قارن قيمة (U) المحسوبة التي تبلغ (صفر) بالقيمة الجدولية عند درجة حرية(٢٠−٢٠) ومستوى دلالة (٠.٠١) والتي تبلغ (١١٤)، فتبين أن قيمة (U) المحسوبة اصغر من القيمة الجدولية الامر الذي يشير الى وجود فروق ذات دلالة احصائية بين نتائج القياس البعدي للمجموعتين التجريبية والضابطة، وسجلت الفروق لصالح المجموعة التجريبية، ووفق هذه النتيجة رفضت الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، والجدول (١٠) يوضح ذلك:

جدول (١٠)

يوضح قيم الرتب ومتوسطاتها وقيمة (U) المحسوبة والجدولية ومستوى الدلالة للقياس البعدي للمجموعتين التجريبية والضابطة وفق مجالات المقياس

القياس البعدي / المجالات	المجموعة التجريبية N=20		المجموعة الضابطة N=20		U1	U2	قيمة U الصغرى	القيمة الجدولية	مستوى دلالة الفروق
	مجموع الرتب	متوسط الرتب	مجموع الرتب	متوسط الرتب					
الإصغاء	٦١٠	٣٠.٥٠	٢١٠	١٠.٥٠	صفر	٤٠٠	صفر	١١٤	الفروق دالة
التحدث	٦٠٣	٣٠.١٨	٢١٦	١٠.٨٣	٦	٣٩٤	٦		

تعبيرات الوجه	٦٠٤.٥	٣٠.٢٣	٢١٥.٥	١٠.٧٨	٥.٥	٣٩٤.٥	٥.٥		
نغمة الصوت	٦١٠	٣٠.٥٠	٢١٠	١٠.٥٠	صفر	٤٠٠	صفر		
التواصل البصري	٦١٠	٣٠.٥٠	٢١٠	١٠.٥٠	صفر	٤٠٠	صفر		
الإيماءات	٦٠٩	٣٠.٤٥	٢١١	١٠.٥٥	١	٣٩٩	١		
المسافة	٥٩٨	٢٩.٩٠	٢٢٢	١١.١٠	١٢	٣٨٨	١٢		
حركات الأيدي	٦١٠	٣٠.٥٠	٢١٠	١٠.٥٠	صفر	٤٠٠	صفر		

وفق النتائج التي عرضت يعزو الباحثان سبب ارتفاع مستوى درجات افراد المجموعة التجريبية على القياس البعدي لمقياس مهارات التواصل وفق الانظمة التمثيلية للشخصية الى اثر البرنامج الذي طبق على افراد المجموعة، كما يؤكد ذلك بقاء افراد المجموعة الضابطة على المستوى نفسه في القياس البعدي مقارنة بالقياس القبلي لهم، وهذا يشير الى اثر البرنامج القائم على البرمجة اللغوية العصبية في تنمية مهارات التواصل وفق الانظمة التمثيلية للشخصية لدى المرشدين التربويين .

تفسير النتائج ومناقشتها Interpret and discuss the results

أظهرت نتائج القياس تمتع أفراد عينة البحث بمستوى مرتفع بمهارات التواصل اللفظي (الإصغاء والتحدث) وانخفاض النسب بشكل ملحوظ لباقي المهارات غير اللفظية، ويُرجع الباحث نتيجة ارتفاع مستوى مهارتي (الإصغاء والتحدث) إلى أن هاتين المهارتين هي من أكثر المهارات التي يتعامل بها الأشخاص بشكل عام في التواصل، فضلاً عن ان المرشدين التربويين تلقوا إعداداً علمياً حول كيفية إتقان هاتين المهارتين في مرحلة إعدادهم لهذه المهنة ، نظرا لأهميتهما في عمل المرشد النفسي .

أما انخفاض مستوى المهارات غير اللفظية لدى المرشدين التربويين فيرجعها الباحث إلى عدم معرفة أهمية هذه المهارات ودورها في عملية التواصل، فضلاً عن عدم تلقيهم التدريب العملي لإتقانها أثناء مرحلة الإعداد الأكاديمي، وايضاً هنالك اهمال لهذه المهارات في برامج التدريب أثناء الخدمة التي يجب مراعاتها لأهميتها وحاجة المرشدين إليها في عملهم الإرشادي .

كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المرشدين والمرشدات بمهارات التواصل وفق الأنظمة التمثيلية للشخصية ، وهذه النتيجة والتي سبقتها جاءت مخالفة لنتائج الدراسات السابقة كدراسة محسن(١٩٩٣) ودراسة الجنابي (٢٠٠٦)، ودراسة شهاب (٢٠١٣) التي أظهرت نتائجها أن الاتصال غير اللفظي متوافر ومتحقق بفعالية أكثر من الاتصال اللفظي، وتوجد فروق دالة إحصائيا في تحقيق الاتصال بنوعيه اللفظي وغير اللفظي تبعا لمتغير الجنس لدى المرشدين التربويين، وان الاختلاف بين نتائج هذا البحث والدراسات السابقة يرجع إلى أن الدراسات السابقة قاست مهارات التواصل بشكل عام أما هذا البحث فكان يقيس مهارات التواصل وفق الأنظمة التمثيلية للشخصية .

كما أظهرت نتائج القياس القبلي للمجموعتين التجريبية والضابطة ضعف في مهارات التواصل لدى أفراد المجموعتين، أما بعد تطبيق البرنامج الإرشادي وإجراء القياس البعدي للمجموعة التجريبية والضابطة تبين من نتائج القياس وجود فروق دالة إحصائيا بين القياس القبلي والبعدي

مجلة أبحاث البصرة للعلوم الإنسانية العدد ٤ د – المجلد ٤٤ – كانون الاول لسنة ٢٠١٩

للمجموعة التجريبية ولصالح القياس البعدي، وهذا يدل على وجود اثر للبرنامج الإرشادي في تنمية مهارات التواصل وفق الأنظمة التمثيلية للشخصية، ومما يؤكد هذا الاستدلال عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في نتائج القياس القبلي والبعدي لأفراد المجموعة الضابطة، والذي يرجعه الباحث إلى عدم تعرض أفراد المجموعة الضابطة للمتغير المستقل (البرنامج الإرشادي القائم على البرمجة اللغوية العصبية)، كما أكدت الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين المجموعتين في القياس البعدي على هذه النتيجة.

الاستنتاجات The Conclusions

في ضوء نتائج هذا البحث توصل الباحث الى ما يلي:

١. تمتع أفراد عينة البحث الأساسية من كلا الجنسين بمستوى مرتفع بمهارات التواصل اللفظي (الإصغاء والتحدث) وانخفاض النسب بشكل ملحوظ لباقي المهارات غير اللفظية.

٢. أظهر بعض المرشدين والمرشدات ضعفاً في واحدة من مهارات التواصل اللفظية (التحدث)، وكان الضعف أكثر بروزاً بالمهارات غير اللفظية وفق الأنظمة التمثيلية للشخصية، وقد شكل هؤلاء بمجموعهم عينة التجربة للبحث.

٣. وجود أثر للبرنامج الإرشادي القائم على البرمجة اللغوية العصبية في تنمية مهارات التواصل وفق الأنظمة التمثيلية للشخصية لدى المرشدين التربويين.

التوصيات The Recommendations

من خلال النتائج التي توصل إليها الباحث فانه يوصي بالتالي:

١. عقد ندوات تدريبية للمرشدين التربويين لتوعيتهم بمهارات التواصل وفق الأنظمة التمثيلية، وتطبيق البرنامج المعتمد في هذا البحث لتنمية مهارات التواصل لديهم .

٢. طباعة البرنامج الإرشادي القائم على فنيات البرمجة اللغوية العصبية على شكل دليل ترفد فيه أقسام الإرشاد النفسي والتوجيه التربوي ليتسنى للأساتذة المختصين اعتماده لتدريب طلبة تلك الأقسام وتنمية مهارات التواصل لديهم.

٣. عقد دورات تدريبية لطلبة المراحل المنتهية في أقسام الإرشاد النفسي والتوجيه التربوي قبل التطبيق لتنمية مهارات التواصل وفق الأنظمة التمثيلية للشخصية باستعمال فنيات البرمجة اللغوية العصبية والمتضمنة في البرنامج الإرشادي، لتهيئتهم للقيام بمهامهم الإرشادية في أثناء مدة التطبيق العملي.

٤. توفير دليل يوضح أساسيات تصنيف المسترشدين وفق الأنظمة التمثيلية، ليكون دليل عمل للمرشدين التربويين، ليتسنى لهم المعرفة الكافية لتصنيف مسترشديهم والتعامل معهم، والارتقاء بمستوى التفاعل والتواصل معهم.

٥. توفير مقياس مهارات التواصل وفق الأنظمة التمثيلية لمشرفي الاختصاص واعتماده من قبلهم لتشخيص درجة إتقان المرشدين لتلك المهارات، ونقاط ضعفهم، ليتسنى للمشرفين ولجان الإرشاد التربوي في مديريات التربية وضع الحلول وتقديم المقترحات للارتقاء بمستوى تلك المهارات لدى

المرشدين التربويين.

المقترحات The Suggestions

في ضوء نتائج البحث الحالي يقترح الباحث التالي:

١.إجراء دراسات تجريبية لتنمية مهارات التواصل لدى المرشدين التربويين باعتماد برامج قائمة على أساليب وفنيات لأسلوب البرمجة اللغوية العصبية لم تستعمل في هذا البحث مثل (إعادة الهيكلة، الجزل، الإرساء، التقدم المستقبلي).

٢.إجراء دراسة مقارنة لمهارات التواصل وفق الأنظمة التمثيلية للشخصية بين المرشدين التربويين من خريجي كلية التربية للعلوم الإنسانية والكلية التربوية المفتوحة أو خريجي قسم الإرشاد النفسي والتوجيه التربوي وخريجي قسم العلوم النفسية والتربوية.

٣.إجراء دراسة تجريبية لبيان اثر البرمجة اللغوية العصبية في تنمية مهارات التواصل على عينات مختلفة (كالمدرسين الإداريين، الأطباء....) الخ.

المصادر العربية:

- ابو اسعد ، احمد عبد اللطيف (٢٠٠٩):**الارشاد المدرسي** ، دار المسيرة ، عمان : الأردن.
- ابو اسعد وعربيات ، احمد عبد اللطيف ، احمد عبد الحليم (٢٠١٥) : **نظريات الإرشاد النفسي والتربوي** ، ط٣ ، دار المسيرة ، عمان :الأردن .
- ابو زعيزع، عبد الله (٢٠١٠): **مقدمة في ارشاد المهني** ، دار يافا للنشر ، عمان : الاردن.
- ابو علام، رجاء محمود (٢٠٠٦):**مناهج البحث في العلوم التربوية والنفسية** ، ط٥ ، دار النشر للجامعات ، القاهرة: مصر .
- ابو علام ، رجاء محمود (٢٠١١):**مناهج البحث في العلوم التربوية والنفسية** ، ط٦ ، دار النشر للجامعات ، القاهرة: مصر .
- باندلر وجاردنر ، ريتشارد ، فرانك (٢٠١٢):**البرمجة اللغوية العصبية فوائد واسرار** ، ترجمة هند رشدي ، دار الحياة للنشر والتوزيع ، الجيزة: مصر .
- باندلر، ريتشارد (٢٠١١) : **دليل ريتشارد باندلر للدخول في حالة الايحاء** ، ترجمة مكتبة جرير ، مكتبة جرير للنشر والتوزيع ، المملكة العربية السعودية .
- البسيوني ، محمد سويلم: (٢٠١٣) : **اساسيات البحث العلمي في العلوم التربوية والاجتماعية والانسانية** ، دار الفكر العربي للطباعة والنشر ، القاهرة : مصر.
- براديري ، اندرو (٢٠٠٩):**البرمجة اللغوية العصبية** ، ترجمة دار الفاروق، ط٢، دار الفاروق للنشر والتوزيع ، عمان : الأردن .
- التميمي ، فاطمة هادي أحمد (٢٠١٥):**اثر مهارات الاتصال في تحسين سوء التوافق الزواجي لدى معلمات المدارس الابتدائية** ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية للعلوم الإنسانية ، جامعة البصرة .

- التميمي والشمري ، محمود كاظم ، سلمان جودة(٢٠١٢):**الاساليب والبرامج الارشادية** ، مؤسسة مصر مرتضى للكتاب العراقي ، بغداد : العراق .
- حامد، وائل(٢٠١٣): **البرمجة اللغوية العصبية النظرية والتطبيق**، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان: الأردن.
- الحري، بدر بن مطلق (٢٠١٣): **فعالية برنامج تدريبي في تنمية مهارات الاتصال لدى المرشدين الطلابيين بمدينة بريدة** ، رسالة ماجستير غير منشورة، الدراسات العليا التربوية، جامعة الملك عبد العزيز .
- الدر وهيذر، هاري، بيريل (٢٠٠٣): **البرمجة اللغوية العصبية في ٢١ يوم** ، ترجمة وطباعة مكتبة جرير ، الرياض .
- الدفاعي والخالدي ، كاظم علي ، امل ابراهيم (٢٠١٧): **الاتجاهات المعاصرة في اعداد البرامج الارشادية** ، مكتب اليمامة للطباعة والنشر ، بغداد: العراق .
- روبنز ، انتوني (٢٠٠١) **ايقظ قواك الخفية** ، ترجمة حصة إبراهيم المنيف ، مكتبة جرير ، الرياض: المملكة العربية السعودية .
- زهران ، حامد عبد السلام (١٩٨٠) ، **التوجيه والارشاد النفسي** ، ط٢ ، عالم الكتب للنشر ،القاهرة: مصر .
- سالم، اسامة فاروق مصطفى (٢٠١٤) : **اضطرابات التواصل بين النظرية والتطبيق**، دار المسيرة، عمان: الأردن.
- شبيب ، مزهر مطر (٢٠١٠): **برنامج تدريبي مقترح لتطوير مهارات الاتصال لدى المرشدين التربويين** ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية ، الجامعة المستنصرية .
- شيلين ، فرانك (٢٠٠٩): **معرفة الانسان من نظرة / تعلم اصول الفراسة** ،ترجمة غازي انيس، ط٤ ، مكتبة العبيكان للنشر ، المملكة العربية السعودية .
- الطيب، عبد النبي عبد الله (٢٠١٦): **مهارات الاتصال الفعال**، امواج للنشر والتوزيع، عمان : الأردن.
- عبد الرحمن، سعد(٢٠٠٨): **القياس النفسي النظرية والتطبيق** ، ط٥ ، هبة النيل العربية للنشر والتوزيع ، القاهرة: مصر .
- عبد الهادي ، نبيل (٢٠٠١) : **القياس والتقويم واستخدامه في مجال التدريس الصفي** ، ط٢ ، دار وائل للنشر، عمان : الاردن .
- ماكديرموت وجاجو ، ايان ، ويندي (٢٠٠٤): **مدرب البرمجة اللغوية العصبية الدليل الشامل لتحقيق السعادة الشخصية و النجاح المهني** ، مكتبة جرير ، الرياض: المملكة العربية السعودية.
- محمود، جودت شاكر (٢٠٠٧): **البحث العلمي في العلوم السلوكية** ، مكتبة الانجلو المصرية ، القاهرة: مصر.

- معمار، صلاح صالح (٢٠١٠): **التدريب الاسس والمبادئ** ، ديبونو للطباعة والنشر والتوزيع، عمان : الأردن.
- الموسى ، ابراهيم (٢٠١٣): **البرمجة اللغوية العصبية** ، دار الكاتب العربي ، بيروت : لبنان .

•Bandler and Grinder ,Richard ,John, 1976 **THE STRUCTURE OF MAGIC II** : A Book about Language and Therapy Science and Behavior Books, Inc. Palo Alto, California .

مجلة أبحاث البصرة للعلوم الإنسانية العدد ٤د – المجلد ٤٤ – كانون الاول لسنة ٢٠١٩