

ادارة الحوار وعلاقتها بحل المشكلات الارشادية لدى المرشدين التربويين

م.م. حسين عبد السادة خلف الشويلي

الجامعة المستنصرية كلية التربية الاساسية قسم الارشاد النفسي والتوجيه التربوي

The Management of Dialogue and Its Relationship to Solving Guidance Problems Among Educational Counselors

Assistant .Teacher Hussein Abdul-Sada Khaleef, Al-Mustansiriyah

University, College of Basic Education.

huseinkhalf@uomustansiriyah.edu.iq

ملخص البحث

هدف البحث التعرف على ادارة الحوار لدى المرشدين التربويين , والتعرف على حل المشكلات الارشادية لدى المرشدين التربويين , ومعرفة العلاقة بين ادارة الحوار وعلاقتها بحل المشكلات الارشادية لدى المرشدين التربويين , تكونت عينة البحث من (٦٠) مرشد ومرشدة تم اختيارهم عشوائياً من مرشدي تربية بغداد الرصافة الاولى من الملاك الابتدائي , ولتحقيق اهداف البحث قام الباحث بتصميم استبانة لقياس ادارة الحوار وعلاقتها بحل المشكلات الارشادية لدى المرشدين التربويين , وتم التحقق من صدق وثبات وموضوعية اداة القياس , ولتحليل بيانات البحث استعمل الباحث برنامج التحليل الاحصائي (SPSS) للعلوم الانسانية والاجتماعية , اذ توصل البحث الى النتائج الآتية :

- ١- ان المرشدين التربويين في عينة البحث لديهم ادارة الحوار في جلساتهم الارشادية بشكل جيد مع المسترشدين التربويين .
 - ٢- يسعى المرشدين التربويين الى حل المشكلات الارشادية التي تواجههم في الجلسات الارشادية بشكل جيد من خلال الاساليب والفنيات المتبعة في الارشاد النفسي والتوجيه التربوي .
 - ٣- توجد علاقة ارتباطية بين ادارة الحوار وحل المشكلات الارشادية في الجلسات الارشادية للمرشدين التربويين .
- الكلمات المفتاحية : ادارة الحوار , حل المشكلات الارشادية , المرشدين التربويين .

Abstract:

The research aimed to identify the management of dialogue among educational counselors, examine the problem-solving abilities in guidance sessions, and explore the relationship between dialogue management and solving guidance problems among these counselors. The research sample consisted of 60 male and female counselors, randomly selected from the primary educational staff of the First Directorate of Education in Baghdad-Rusafa. To achieve the research objectives, the researcher designed a questionnaire to measure the management of dialogue and its relationship to solving guidance problems among educational counselors. The validity, reliability, and objectivity of the measurement tool were verified. The researcher used the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) to analyze the research data, and the following results were obtained:

- 1.Educational counselors in the research sample effectively manage dialogue in their guidance sessions with the counselees.
- 2.Educational counselors strive to solve the guidance problems they encounter in sessions effectively through the methods and techniques used in psychological counseling and educational guidance.
- 3.There is a significant correlation between dialogue management and solving guidance problems in the counseling sessions of educational counselors.

Keywords: Dialogue Management, Solving Guidance Problems, Educational Counselors.

الفصل الأول التعريف بالبحث

مشكلة البحث :

يواجه العديد من المرشدين التربويين صعوبات في إتمام مهامهم الإرشادية بكفاءة نتيجة قلة الخبرة أو المهارات الكافية في إدارة الحوار، مما يؤدي إلى تأثر قدرتهم على فهم مشكلات الطلاب وحلها بفعالية حيث يعاني بعض المرشدين من صعوبة في إقامة حوار فعال مع الطلاب، وبالتالي لا يتمكنون من تحديد احتياجاتهم الإرشادية وتقديم التوجيه المناسب. إذ تعدّ مهارات إدارة الحوار من الجوانب الأساسية التي تسهم في تعزيز فعالية الإرشاد التربوي، حيث يتوقف نجاح المرشد التربوي في حل مشكلات الطلاب على قدرته في إقامة تواصل فعال، يمكنه من فهم مشكلاتهم بعمق وتحديد احتياجاتهم الإرشادية بدقة. ومع ذلك، تُشير الأدلة إلى أن العديد من المرشدين التربويين يعانون من ضعف أو قصور في مهارات إدارة الحوار، مما يؤثر على تعاملهم مع الطلاب ويحدّ من قدرتهم على تزويدهم بالتوجيهات والإرشادات المناسبة. يظهر هذا التحدي بشكل خاص في المواقف التي تتطلب من المرشدين التعاطف وفهم العوامل النفسية والاجتماعية المؤثرة في سلوكيات الطلاب، حيث يكون من الضروري إتقان أساليب الحوار لإيجاد بيئة تواصل آمنة تسهّل على الطلاب التعبير عن مشاعرهم وأفكارهم. ويرتبط ضعف إدارة الحوار بعدم قدرة المرشدين على تحقيق نتائج إرشادية إيجابية، مما يؤدي إلى تراكم المشكلات لدى الطلاب وازدياد الضغط النفسي لديهم ، ومن هنا تبرز اشكالية البحث في التساؤل الاتي : ماهي علاقة ادارة الحوار بحل المشكلات الارشادية لدى المرشدين التربويين ؟

أهمية البحث :

ازدادت أهمية الحوار في السنوات الأخيرة بدرجة كبيرة وهذا امر طبيعي والسبب في ذلك نتيجة للمشكلات المتزايدة والتعقيدات الحياتية المختلفة ، إذ أصبح من الضروري وجود التعاون وتبادل الرأي بالفكر والثقافة حيث تتلقى العقول وتتولد افكار جديدة يتقدم الانسان من خلاله نحو السمو الاخلاقي والفكري خصوصاً في عصرنا الحالي الذي يتسم بالتدفق المعرفي الهائل والثورة العلمية في تطبيقاتها الثقافية والنفسية المختلفة (الرومي ، ٢٠١٤ : ص ٣) يعد الحوار مجالاً فعال ومفيد في تدريب الافراد على امتلاك مهارات التواصل إذ تصبح ممارسة حياتية مستمرة مع الانسان إذ بواسطتها يتواصل مع الآخرين ويعبر عن ارائه من خلال لغة واضحة سهلة ومفهومة كما ويمهد على تبادل وجهات النظر فان الحوار يكتسب اهميته البالغة من خلال التفاهم الاجتماعي والانساني (الفليت ، ٢٠١٥ : ص ١٥) تتبع أهمية ادارة الحوار من تأثيره المباشر على بناء مجتمع يتسم بالوعي والتواصل الفعال والقدرة على التعامل مع المشكلات بطرق بناءة. فتعزيز مهارات إدارة الحوار لدى المرشدين التربويين ينعكس إيجابياً على الطلاب الذين يشكلون نواة المجتمع المستقبلي، مما يساهم في إعداد جيل قادر على التعبير عن مشاعره وأفكاره بطريقة ناضجة ومحترمة. هذا النوع من التفاعل لا يدعم فقط الصحة النفسية للأفراد، بل يعزز أيضاً الروابط الاجتماعية ويقلل من حالات الصراع أو سوء التفاهم. تجدر الإشارة الى ان الاهتمام بمفهوم حل المشكلات الارشادية منذ بدايات القرن العشرين من خلال اعمال الكثير من علماء النفس امثال ثورندايك الذي وصفه بانه احد انماط التعلم ، اما كوهلر فرى ان اسلوب حل المشكلات الارشادية هو عملية استبصارية تمر بمجموعة خطوات محددة ، حيث اكد على الطبيعة المعرفية في حل المشكلات يستخدم من خلالها المرشد النفسي تقنيات ارشادية تساعد في حل المشكلات التي تواجهه (نبيله ، ٢٠٢٠ : ص ١٩٣ - ١٩٤) من جهة أخرى، تساهم مهارات إدارة الحوار التي يتم تمهيتها لدى المرشدين في تقوية النسيج الاجتماعي؛ حيث يصبح الأفراد أكثر ميلاً لحل الخلافات والمشكلات بطريقة تعاونية بدلاً من اللجوء إلى الأساليب العدوانية أو الهروب من المشكلات. وبالإضافة إلى ذلك، فإن تمكين الطلاب من رؤية نماذج تواصل إيجابية في المدرسة يساهم في نشر ثقافة الحوار في المجتمع، مما يؤدي إلى مجتمع أكثر تماسكاً وقدرةً على التفاعل الإيجابي، وبالتالي يقلل من التوترات الاجتماعية ويعزز مناخ الاحترام المتبادل والانفتاح. إذ يرى الباحث ان مدارسنا بمختلف تفرعاتها الابتدائية والثانوية والاعدادية يواجه فيها المرشدين التربويين صعوبات في ادارة الحوار اثناء الجلسات الارشادية ليس مع المسترشدين الطلبة فقط وانما يتعدى ذلك الى اولياء الامور وادارت المدارس احياناً وغالباً ما يكون مع المدرسين فمن الضروري اجراء ابحاث علمية توجيهيه لتبصير الافراد المرشدين التربويين في كيفية ادارة حوارتهم مع المشكلات الارشادية التي تواجههم خلال فترات عملهم .

اهداف البحث :

يهدف البحث الحالي الى :

١. التعرف على ادارة الحوار لدى المرشدين التربويين.
٢. بيان المشكلات الارشادية لدى المرشدين التربويين.
٣. التعرف على العلاقة بين ادارة الحوار وحل المشكلات الارشادية لدى المرشدين التربويين.

حدود البحث :

الحدود الموضوعية : ادارة الحوار وعلاقتها بحل المشكلات الارشادية لدى المرشدين التربويين. الحدود المكانية : مديرية تربية الرصافة الاولى / بغداد . الحدود البشرية : المرشدين التربويين . الحدود الزمانية : تم اجراء وتطبيق البحث في العام الدراسي ٢٠٢٤م - ٢٠٢٥م
مصطلحات البحث :

أ. **ادارة الحوار** مجموعة من قواعد ومبادئ فكرية ومعايير سلوكية يؤمن بها الافراد حيث يتعامل مع الآخرين , كما تشمل اداب واختلافات التحضر التي تدفع الفرد لقدر من اللياقة في تقدير الاخر وتخطي مشكلات المواقف (كاتب , ٢٠١٥: ص ١٣). هو امكانية المتلقي والمرسل في المحافظة على سلامة انتقال المعلومات اثناء الحديث بين الطرفين والادراك التام لطبيعة الحوار واهدافه وادابه ومهارته وتطبيقاته المختلفة وما يترتب على ذلك من ادراك للحقائق والمفاهيم والقوانين وتوافر الاتجاهات الايجابية من اجل ان يكون الحوار مؤثر في الفرد والمجتمع (المنجزة , ٢٠٠٥: ص ٩٣) . القدرة على تنظيم وتوجيه الحوار بشكل يضمن الانسجام وتجنب سوء الفهم أو التصادم بين المشاركين، وذلك من خلال استخدام استراتيجيات التواصل، مثل طرح الأسئلة الفعالة، إعادة الصياغة، والاستجابة للعواطف، مما يساهم في تسهيل التفاعل الفعال وتحقيق أهداف الحوار. القدرة على استخدام الحوار كوسيلة تربوية تتيح للمرشدين التربويين فهم مشكلات الطلاب بعمق، وتقديم الإرشاد المناسب، وذلك من خلال الاستماع الجيد، توجيه الأسئلة المناسبة، ومساعدة الطلاب على التعبير عن أفكارهم ومشاعرهم، مما يساهم في تعزيز العلاقة الإرشادية وحل المشكلات. تعتبر إدارة الحوار جزءاً من مهارات الذكاء الاجتماعي، حيث تعتمد على التفاعل المدروس مع الآخرين، والتعاطف مع مشاعرهم، وتقدير مواقفهم، بما يعزز مناخ الحوار ويزيد من فرص التعاون البناء. التعريف النظري : تبنى الباحث تعريف (مهدي , والسيد , ٢٠١٤) الذي عرفه بانها " قدرة الفرد على التحدث بموضوعية دون تعصب وتقبل الرأي الاخر والاعتراض او الرفض بأسلوب لائق والانصات باهتمام الى ما يتحاور معه .

التعريف الاجرائي : هو مجموع الدرجة الكلية التي يحصل عليها المرشد التربوي على مقياس ادارة الحوار المستخدم في البحث الحالي .

ب. **حل المشكلات الارشادية** عملية معرفية سلوكية سواء ظاهرة او ضمنية لطبيعتها تقدم بدائل فعالة في التعامل مع الموقف وتزيد من احتمالية الاستجابة الاكثر فعالية من بين البدائل (رنا احمد زووي , ١٩٩٣: ص ١٨) انها عملية التغلب على الصعوبات التي يواجهها الفرد والوصول الى هدف ما , وهذه العملية تعتمد على انتهاء حالة من التوتر واستعادة الكائن الحي لحالة من الاتزان الداخلي عن طريق التكيف مع الظروف ومواجهة العقبات (امل محمد العيد , ٢٠٠٤: ص ٥٦) كما تعد عملية تهدف الى ايجاد حل للعقبات التي تعترض الفرد بهدف احداث نوع من التوافق النفسي (وجيه محمود ابو لين , ١٩٩٩: ٣٧) هو عملية تفكيرية مركبة يستخدم به الفرد خبراته ومهارته من اجل القيام بمهمة غير مألوفة او معالجة مشكلة او تحقيق هدف لا يوجد حل جاهز له (العتوم , ٢٠٠٤: ص ٢٣٧) **التعريف النظري :** تبنى الباحث وجه نظر ارون بيك الذي عرف حل المشكلات الارشادية بانها كعملية معرفية وسلوكية تهدف إلى التعرف على المشكلات، تحديد أسبابها، ووضع استراتيجيات فعالة للتعامل معها أو التخفيف من حدتها. في إطار عمله على العلاج المعرفي. **التعريف الاجرائي :** هو مجموع الدرجة الكلية التي يحصل عليها المرشد التربوي على مقياس حل المشكلات الارشادية المستخدم في البحث الحالي .

ج. **المرشدين التربويين** هو الشخص الذي امتهن الارشاد التربوي وتخصص فيه واعد له وتدريب عليه (الداهري , ٢٠٠٠: ص ٧٤ وعرفه الباحث اجرائياً : هو المختص في الارشاد النفسي والتوجيه التربوي المؤهل علمياً واكاديمياً ولديه امكانية ادارة الحوار في الجلسات الارشادية والذي يعمل على مساعدة المسترشد في الوصول الى الحلول المناسبة للمشكلات التي تواجههم.

الفصل الثاني : الاطار النظري والدراسات السابقة

اولاً : الاطار النظري

ادارة الحوار في عالم التواصل البشري، يُعتبر الحوار أداة أساسية لتبادل الأفكار والمشاعر بين الأفراد. ولكن، لكي يكون الحوار فعالاً ومثمراً، يحتاج إلى إدارة حكيمة تُنظم مساره وتوجهه نحو تحقيق الأهداف المرجوة. إدارة الحوار هي الفن الذي يجمع بين مهارات الاستماع والتحدث، مع مراعاة آداب الحوار وأخلاقياته. (أبو أسعد، ٢٠٠٩ ، ص٥٦) تبدأ إدارة الحوار بالتحضير الجيد، حيث يتعين على المدير فهم الموضوع المطروح ومعرفة خلفيات المشاركين واهتماماتهم. خلال الحوار، يكون الاستماع الفعال أمراً حيوياً، إذ يجب الإنصات بعناية لما يقوله الآخرون، والتفاعل مع أفكارهم دون مقاطعة، مما يعزز الشعور بالاحترام المتبادل. (الحري، ٢٠٠١ ، ص٨٧) التعبير بوضوح ولباقة عن الأفكار يُعد جزءاً أساسياً من إدارة الحوار. استخدام لغة بسيطة ومباشرة، مع تجنب التعقيد أو الغموض، يساعد في توصيل الرسالة بفعالية. بالإضافة إلى ذلك، يجب على المدير مراقبة الوقت، لضمان أن يأخذ كل مشارك فرصته في التعبير دون إطالة تؤدي إلى الملل أو اختصار يخل بالمعنى. (العيسان، ٢٠١٣ ، ص٧٩) من المهم أيضاً التعامل مع الخلافات بمرونة وحكمة. عند ظهور وجهات نظر متباينة، ينبغي توجيه الحوار نحو نقاط الاتفاق، والعمل على

تقليل التوتر من خلال استخدام لغة هادئة ومحايدة. تقديم التغذية الراجعة البناءة يشجع المشاركين على الاستمرار في الحوار بروح إيجابية. (العزة، ٢٠٠٩، ص ١٥٦) تهدف إدارة الحوار إلى بناء جسور من التفاهم والتعاون بين الأفراد، مما يساهم في تعزيز العلاقات الإنسانية وتحقيق الأهداف المشتركة بفعالية وانسجام. إدارة الحوار هي مهارة حيوية تساهم في تعزيز التواصل الفعال وبناء علاقات إيجابية بين الأفراد. تتضمن هذه المهارة مجموعة من الاستراتيجيات التي تهدف إلى تحقيق تفاعل مثمر وتفاهم متبادل. (العبيدي، ٢٠٠٦، ص ٩٦)

استراتيجيات إدارة الحوار الفعال: (العبيدي، ٢٠٠٧، ص ٣٣)

١. **التعبير بصيغة "أنا" بدلاً من "أنت":** عند التعبير عن المشاعر أو الآراء، استخدم صيغة "أنا" لتجنب استفزاز الطرف الآخر. على سبيل المثال، قل: "أشعر بالقلق عندما يحدث ذلك" بدلاً من "أنت تجعلني أشعر بالقلق".

٢. **استخدام صيغة "نحن":** تحويل الحديث إلى صيغة "نحن" يخلق شعوراً بالتكاتف والعمل الجماعي، مما يساهم في تعزيز التعاون والتفاهم.

٣. **الاستماع النشط:** الإنصات بعناية لما يقوله الآخرون دون مقاطعة، مع إظهار الاهتمام من خلال الإيماءات والتعليقات المناسبة، يعزز من فعالية الحوار.

٤. **إدارة الوقت:** تحديد وقت مناسب للحوار والتأكد من توزيع الوقت بشكل عادل بين المتحدثين يضمن سير الحوار بسلاسة وفعالية.

٥. **تجنب الهجمات الشخصية:** التركيز على الموضوعات المطروحة بدلاً من توجيه انتقادات شخصية يساهم في الحفاظ على جو إيجابي وبناء.

٦. **طرح أسئلة واضحة:** استخدام أسئلة مباشرة وواضحة يساعد في توجيه الحوار نحو النقاط المهمة ويمنع سوء الفهم.

(العباسي وآخرون، ٢٠٠٩، ص ١٨٧)

فوائد إدارة الحوار:

- يساهم الحوار الفعال في بناء جسور التعاون والتفاهم بين أفراد المجتمع، مما يؤدي إلى تحقيق التماسك الاجتماعي.
- من خلال الحوار، يمكن جمع المعلومات من جميع الأطراف المعنية، مما يساعد في اتخاذ قرارات عادلة وصحيحة.
- يساعد الحوار المنظم في تنمية مهارات التفكير النقدي والتحليلي لدى الأفراد، مما يعزز من قدرتهم على حل المشكلات واتخاذ القرارات المستنيرة. (العبيدي، ٢٠٠٥، ص ٩٧)

النظريات المفسرة لإدارة الحوار: أداة أساسية للتواصل الفعال بين المرشدين والطلاب، حيث يساهم في فهم احتياجاتهم وتوجيههم نحو تحقيق أهدافهم التعليمية والشخصية. تستند عملية الإرشاد إلى مجموعة من النظريات التي تُوظف الحوار كوسيلة رئيسية في التفاعل مع المسترشدين. فيما يلي بعض أبرز هذه النظريات:

١. **النظرية الإنسانية: (Humanistic Theory)** النظرية الإنسانية في الإرشاد التربوي تركز على فهم الفرد ككائن فريد يمتلك القدرة على النمو والتطور الذاتي. تُعَدُّ هذه النظرية رداً على النظريات السلوكية والتحليلية، حيث تضع الإنسان في مركز العملية الإرشادية، مع التركيز على تجاربه الشخصية وقدرته على اتخاذ قراراته الخاصة تُعَدُّ النظرية الإنسانية في الإرشاد التربوي إطاراً مهماً لفهم وتطبيق استراتيجيات تركز على الفرد وتدعم نموه وتطوره في مختلف جوانب حياته. (الضامن، ٢٠١٥، ص ٥٦)

٢. **النظرية السلوكية: (Behavioral Theory)** النظرية السلوكية في الإرشاد التربوي تركز على فهم السلوك البشري كاستجابة لمثيرات بيئية، وتعتبر أن السلوكيات المكتسبة يمكن تعديلها أو استبدالها من خلال تقنيات التعلم. تستند هذه النظرية إلى مبادئ مثل التعزيز، والعقاب، والتشكيل، والتعميم، والانطفاء، وتُستخدم لتعديل السلوكيات غير المرغوب فيها وتعزيز السلوكيات الإيجابية. تُعَدُّ النظرية السلوكية إطاراً مهماً في الإرشاد التربوي، حيث توفر استراتيجيات عملية لتعديل السلوك وتعزيز التعلم والتطوير الشخصي للطلاب. (الشيخلي، ٢٠١١، ص ١٨٨)

٣. **النظرية المعرفية: (Cognitive Theory)** النظرية المعرفية في الإرشاد التربوي تركز على فهم العمليات العقلية التي تؤثر في سلوك الأفراد، مثل التفكير، والتذكر، والانتباه، والتفسير. تُعَدُّ هذه النظرية رداً على النظريات السلوكية، حيث تضع العمليات العقلية في مركز العملية الإرشادية، مع التركيز على كيفية معالجة الأفراد للمعلومات وتفسيرهم للواقع. (الشيخلي، ١٩٩٣، ص ٥٦)

٤. **النظرية البنائية: (Constructivist Theory)** النظرية البنائية في الإرشاد التربوي تركز على دور المتعلم النشط في بناء معرفته من خلال تفاعله مع بيئته وتجاربه الشخصية. تُعَدُّ هذه النظرية رداً على النظريات السلوكية، حيث تضع العمليات المعرفية الداخلية في مركز العملية التعليمية، مع التركيز على كيفية بناء المتعلم للمعرفة وتفسيره للواقع بناءً على خبراته السابقة. (الشثري، ٢٠٠٧، ص ١١)

٥. **نظرية التحليل النفسي: (Psychoanalytic Theory)**

نظرية التحليل النفسي، التي أسسها سيغموند فرويد، تركز على دراسة اللاشعور لفهم الدوافع الكامنة وراء السلوكيات البشرية. تُعدُّ هذه النظرية من أقدم النظريات في الإرشاد النفسي، حيث تهدف إلى الكشف عن الصراعات الداخلية والذكريات المكبوتة التي تؤثر في سلوك الفرد. (الشويعر، ٢٠١٠، ص ٦٥)

حل المشكلات الإرشادية هو عملية معرفية تهدف إلى تحديد المشكلات والتعامل معها بطريقة منظمة وفعّالة. يتطلب حل المشكلة القدرة على تحليل الموقف بشكل عميق، فحص الأسباب والعوامل التي تساهم في ظهور المشكلة، ثم إيجاد حلول مناسبة تُحل بها تلك المشكلة. (الصدقي، ٢٠١١، ص ٨٨) تتضمن هذه العملية عدة خطوات أساسية تبدأ بتحديد المشكلة بوضوح، بحيث يتعين على الفرد أو الفريق أن يفهم تمامًا طبيعة المشكلة وأبعادها. بعد ذلك، تأتي مرحلة جمع المعلومات ذات الصلة، حيث يحتاج الشخص إلى جمع البيانات أو الحقائق التي قد تساعد في فهم أسباب المشكلة بشكل أفضل. (الحياني، ٢٠١١، ص ٦٧) ثم، يتعين تحديد الأسباب المحتملة التي قد تؤدي إلى المشكلة. هذه المرحلة تتطلب تفكيرًا نقديًا وتحليلًا دقيقًا لجميع العوامل المؤثرة. بعد تحديد الأسباب، يأتي دور توليد الحلول البديلة التي يمكن أن تكون فعّالة في مواجهة المشكلة. تتطلب هذه الخطوة تفكيرًا إبداعيًا والتوسع في الخيارات المطروحة. (داود، ١٩٩٠، ص ٨٩) يلي ذلك تقييم الحلول البديلة، حيث يتم فحص كل حل وفقًا لمدى فعاليته، تكلفته، وقابليته للتنفيذ. بمجرد اختيار الحل الأنسب، يتم تنفيذه عمليًا، ومتابعة نتائج التنفيذ بشكل دوري للتأكد من فعاليته في حل المشكلة. حل المشكلات ليس مجرد إيجاد حل لمشكلة فورية، بل هو عملية تعزز التفكير النقدي، الإبداعي، ومهارات اتخاذ القرار، وتُعتبر من المهارات الأساسية في الحياة اليومية والعمل.

فوائد حل المشكلات

فوائد حل المشكلات تكمن في دوره الحيوي في تعزيز القدرة على التكيف والتعامل مع التحديات اليومية، سواء في الحياة الشخصية أو المهنية. تبرز أهمية حل المشكلات في الاتي: (ديماس، ١٩٩٩، ص ١٧٧)

١. يساعد حل المشكلات في تعزيز القدرة على التفكير النقدي والتحليلي، مما يسمح للفرد بتقييم الخيارات المختلفة بشكل أفضل والابتكار في إيجاد الحلول.
٢. من خلال تحليل المشكلات وتقييم الحلول المتاحة، يتعلم الأفراد كيفية اتخاذ قرارات أكثر دقة وصوابًا، مما يساهم في تحسين نتائج المواقف المختلفة.
٣. عندما يتم التعامل مع المشكلات بشكل منهجي وفعال، يتم تحسين الكفاءة في العمل والحياة الشخصية، وبالتالي يتم تحقيق أهداف أفضل في وقت أقل.
٤. حل المشكلات يشجع على تطوير مهارات التواصل والتعاون بين الأفراد، خاصة في بيئات العمل الجماعي حيث يتم تبادل الأفكار ومناقشة الحلول المقترحة.

٥. يساهم حل المشكلات في تعزيز قدرة الأفراد على التكيف مع التغيرات والضغوط، ويُعد مهارة أساسية للتعامل مع المواقف غير المتوقعة.
 ٦. النجاح في حل المشكلات يعزز ثقة الفرد في قدراته، مما يزيد من دافعيته لتحقيق أهدافه في المستقبل.
 ٧. الأفراد القادرون على حل المشكلات بفعالية يتمتعون بفرص أكبر لتحقيق النجاح والتقدم في حياتهم الشخصية والمهنية، حيث يمكنهم التغلب على العقبات التي قد تعترض طريقهم. (الزويد، ١٩٩٨، ص ٧٨)
- النظريات المفسرة لحل المشكلات توجد العديد من النظريات المفسرة لحل المشكلات، كل منها يقدم إطارًا مختلفًا لفهم كيفية التعامل مع التحديات وكيفية اتخاذ القرارات. إليك بعض النظريات الرئيسية التي تفسر عملية حل المشكلات:

النظرية المعرفية السلوكية (Cognitive Behavioral Theory - CBT) النظرية المعرفية السلوكية (Cognitive Behavioral Theory) - تمثل إحدى الركائز الأساسية في مجال العلاج النفسي الحديث والإرشاد التربوي. تأسست هذه النظرية على يد عالم النفس آرون بيك خلال الستينيات، حيث بدأ بيك ملاحظاته حول العلاقة بين الأفكار السلبية والاكتئاب. لاحظ أن الأفراد المكتئبين غالبًا ما يكون لديهم نمط متكرر من التفكير السلبي الذي يؤثر بشكل مباشر على مشاعرهم وسلوكياتهم. هذا الاكتشاف قاد إلى تطوير نموذج يربط بين الأفكار، المشاعر، والسلوكيات في دائرة متصلة، حيث يمكن لكل عنصر أن يؤثر في الآخر بشكل متبادل (Beck, 1976). تُركز النظرية المعرفية السلوكية على فكرة أساسية وهي أن الطريقة التي نفكر بها حول موقف معين تؤثر على كيفية شعورنا وتصرفنا. على سبيل المثال، إذا كان لدى طالب فكرة مثل "أنا لست جيدًا في الرياضيات"، فإن هذا الاعتقاد يمكن أن يؤدي إلى مشاعر الإحباط أو القلق، مما قد يجعله يتجنب الدراسة أو يبذل جهدًا أقل، مما

يعزز بدوره الاعتقاد السلبي. وبالتالي، تهدف CBT إلى تحديد هذه الأنماط الفكرية غير المفيدة وتغييرها إلى أفكار أكثر توازناً وواقعية. في التطبيق العملي، لا يقتصر استخدام CBT على العلاج النفسي فقط، بل يمتد ليشمل الإرشاد التربوي حيث يمكن للمرشدين استخدام هذه النظرية لمساعدة الطلاب على مواجهة تحدياتهم الأكاديمية والاجتماعية. من خلال تعليم الطلاب كيفية التعرف على أفكارهم السلبية وتعديلها، يمكن للمرشدين التربويين تعزيز قدراتهم على حل المشكلات بفعالية أكبر والتعامل مع المواقف الصعبة بطريقة إيجابية.

١. **نظرية الحلول المتدرجة: (Incremental Problem-Solving Theory)** تركز هذه النظرية على فكرة أن حل المشكلات يتم عبر سلسلة من الخطوات الصغيرة والمتدرجة بدلاً من أن يكون حلاً جذرياً. يعكس هذا النهج الطريقة التي يعالج بها الأفراد المشكلات في الحياة اليومية، حيث يتخذون قرارات جزئية تؤدي في النهاية إلى الحل الكامل للمشكلة. (عباس وآخرون، ٢٠٠٩، ص ٦٥)

٢. **نظرية هيوم: (Heuristic Problem-Solving Theory)** تقوم هذه النظرية على فكرة أن الأفراد يستخدمون استراتيجيات سريعة وغير مثالية (تسمى "الاستراتيجيات التخمينية") لحل المشكلات. وهذه الاستراتيجيات هي مبادئ إرشادية تقود الأفراد إلى حلول محتملة، ولكنها قد لا تكون دقيقة دائماً. تعتبر هذه الطريقة فعالة عندما يكون الوقت محدوداً أو عندما لا يكون هناك معلومات كافية لحل المشكلة بشكل دقيق. (عبد العزيز، ٢٠٠٩، ص ٣٤)

٣. **نظرية حل المشكلات المعرفية (Cognitive Problem-Solving Theory)** تركز هذه النظرية على دور العمليات العقلية في حل المشكلات، مثل التفكير، والتحليل، والذاكرة. يشير هذا النوع من النظرية إلى أن الأفراد يستخدمون مهاراتهم المعرفية (مثل الاستدلال والتحليل) لفهم المشكلة واختيار الحل الأمثل. تعتبر نظرية "جوليان روتر" من هذه النظريات، حيث يرى أن الشخص الذي يتبنى تفكيراً منطقيًا في حل المشكلات يمكنه أن يجد حلولاً أكثر فعالية. (عبدالله، ٢٠٠٠، ص ٤٥)

٤. **نظرية النمذجة: (Modeling Theory)** تتعلق هذه النظرية بكيفية تأثير الملاحظة والتعلم من الآخرين على حل المشكلات. بحسب هذه النظرية، يمكن للأفراد أن يتعلموا كيفية حل المشكلات من خلال مراقبة سلوكيات الآخرين وتعلم الاستراتيجيات التي يستخدمونها في مواجهة نفس المشكلات. يُعتبر "ألبرت باندورا" من أبرز المؤيدين لهذه النظرية، حيث يعزز فكرة أن التعلم الاجتماعي يساهم بشكل كبير في حل المشكلات. (الحسن، ١٩٧١، ص ٩٨)

٥. **نظرية حل المشكلات بواسطة التفكير النقدي (Critical Thinking Problem-Solving Theory)** تركز هذه النظرية على استخدام التفكير النقدي كأداة أساسية في حل المشكلات. من خلال التفكير النقدي، يُفحص الموقف من جميع الزوايا، ويتم التحقق من المعلومات واختيار الحلول بناءً على الأدلة والحقائق. يُعتبر هذا النهج منهجياً ودقيقاً، ويُستخدم في مواقف معقدة تتطلب اتخاذ قرارات دقيقة. (جبار، ٢٠٠٠، ص ١٩٥)

٦. **نظرية حل المشكلات العاطفية: (Emotional Problem-Solving Theory)** تركز هذه النظرية على العلاقة بين العواطف وحل المشكلات، حيث تشير إلى أن العواطف يمكن أن تؤثر بشكل كبير في قدرة الأفراد على التعامل مع المشكلات. في بعض الأحيان، تؤدي المشاعر مثل القلق أو التوتر إلى تعطيل التفكير المنطقي، بينما يمكن للمشاعر الإيجابية أن تساهم في التفكير الإبداعي وحل المشكلات بشكل فعال. (ملحم، ٢٠٠٢، ص ١٥٦)

ثانياً : الدراسات السابقة

ابراهيم الشافعي إبراهيم ، ٢٠١٩ مهارات الحوار الفعال وعلاقتها ببعض سمات الشخصية على ضوء التربية الإسلامية وأثر برنامج إرشادي عليها لدى طلاب الجامعة السعودية هدفت الدراسة إلى تحقيق أهداف ثلاثة وما يرتبط به من مفاهيم في التراث الإسلامي ومحدداته ومعوقاته، وأخلاق ومبادئ الحوار، ثم دراسة بعض متغيرات الشخصية المرتبطة بالكفاءة الذاتية في الحوار لدى طلاب الجامعة السعوديين (ن = ٢٤٠). وأخيراً بحث أثر برنامج إرشادي على تنمية الكفاءة الذاتية في الحوار وتخفيض التعصب واستعين في الدراسة الحالية بالأدوات التالية : قائمة العوامل الخمسة الكبرى في الشخصية لجولد برج من إعداد السيد أبوهاشم (٢٠٠٥) ، ومقياس التعصب من إعداد إبراهيم الشافعي (٢٠٠٣) ، واختبار الكفاءة الذاتية في الحوار من إعداد إبراهيم الشافعي ومحمود يوسف (٢٠٠٩) ، وبرنامج إرشادي مقترح وأظهرت النتائج أنه توجد علاقات ارتباطية دالة بين الكفاءة الذاتية في الحوار وكل من التعصب، وبعض سمات الشخصية، في حين لا توجد علاقة ارتباطية دالة بين الكفاءة الذاتية في الحوار وبعض سمات الشخصية، كما أظهرت النتائج أثر ذو دلالة للبرنامج الإرشادي على كل من تنمية الكفاءة الذاتية في الحوار، وتخفيض التعصب، وأن تأثير البرنامج الإرشادي يستمر بعد توقف البرنامج في نهاية فترة المتابعة. **عمياء صبحي احمد الخشاب ، ٢٠٢٠ دور المرشد التربوي في ترسيخ ثقافة الحوار لدى طلبة المرحلة الإعدادية في مدينة الموصل** استهدف البحث التعرف على دور المرشد التربوي في ترسيخ

ثقافة الحوار لدى طلبة المرحلة الاعدادية والتعرف على الفروق في مستوى دور المرشد التربوي وفقاً لمتغيري (الجنس الصف) تألفت عينة البحث الاساسية من (٣٠٠) طالباً وطالبة اختير رو عشوائياً من المدارس الاعدادية في مدينة الموصل بلغت (٦) مدارس (٣) للذكور و (٣) مدارس للإناث سحبت عينة عشوائية طبقية من صفوف هذه المدارس وبواقع (٢٥) طالب و (٢٥) طالبة من كل صف. وقد تحققت الباحثة من الصدق الظاهري للأداة بعرضها على مجموعه من الخبراء المتخصصين في العلوم التربوية والنفسية فكما تحققت من ثباتها باستعمال معادلة الفا كرو نباخ بلغت قيمة معامل الثبات (٨٢,٠)، عولجت البيانات احصائياً باستعمال معامل ارتباط بيرسون، الاختبار التائي لعينة واحدة، الاختبار التائي لعينتين مستقلتين، الاختبار التائي لدلالة معامل الارتباط، وجاءت نتائج البحث كالآتي: وجود فرق ذو دلالة معنوية في مستوى دور المرشد التربوي وفقاً لمتغير الجنس ولصالح الاناث ، وعدم وجود فرق معنوي في مستوى دور المرشد وفقاً لمتغير الصف.

دخيل بن محمد البهذل ، ٢٠١٠

مهارة حل المشكلات لدى المرشد النفسي وعلاقتها بأدائه الإرشادي المستخلص: هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين مهارة حل المشكلات لدى المرشد النفسي وبين أدائه الإرشادي، وتكونت عينة الدراسة مـ (٢٢٥) فرداً من المرشدين والمرشدات من عدة مناطق بالمملكة طبق عليهم مقياس حل المشكلات ومقياس وظائف المرشد الطلابي في المدارس. وأظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية بين مهارة حل المشكلات بأبعادها المختلفة وبين الأداء الإرشادي بكل محاوره. وأظهرت النتائج كذلك أن مهارة حل المشكلة بأبعادها تسهم في التنبؤ بالأداء الإرشادي بمحاوره المختلفة. كذلك لم توجد فروق دالة إحصائية بين المرشدين والمرشدات تعزى إلى متغير النوع في مهارة حل المشكلات ما عدا مهارة اتخاذ القرار. وكذلك وجدت فروق بين المرشدين والمرشدات في أدوار المرشد المرتبطة بالمحور الاجتماعي، والسلوكي، وجمع المعلومات والفروق لصالح الإناث. كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق راجعة لتأثير العمر إلا المرتبطة بالمحور الصحي لصالح المجموعة العمرية من ٤٠ إلى ٥٠ سنة. كذلك لم توجد فروق راجعة لتأثير المستوى التعليمي ولكن وجدت فروق راجعة لتأثير المرحلة التعليمية التي يعمل بها المرشد في مهارة تعريف المشكلة ومحور جمع المعلومات. **نبيلة بن الزين ، ٢٠٢٠ أسلوب حل المشكلات كتنقية إرشادية** يهدف المرشد النفسي عموماً إلى مساعدة المسترشدين في حل مشكلاتهم لإحداث التوافق النفسي لديهم، وهذا ما يؤثر إيجاباً على نواتهم وإنجازاتهم وعلاقاتهم وتفاعلاتهم مع الآخرين المحيطين بهم ويتحقق ذلك من خلال حرص المرشد على احترام تطبيق خطوات العملية الإرشادية. تعد خطوة اختيار التقنية المناسبة لحل المشكلة التي يعاني منها المسترشد من أهم الخطوات للوصول إلى علاج المشكلة المطروحة ، ويعتبر أسلوب حل المشكلات تقنية من تقنيات الارشاد النفسي التي سيتم تناولها وبراها في هذه الورقة العلمية.

الفصل الثالث : إجراءات البحث

أولاً: منهجية البحث

لتحقيق متطلبات واهداف البحث اعتمد الباحث المنهج الوصفي الارتباطي لملائمته متغيرات البحث ، اذ يسعى المنهج الوصفي الارتباطي الى وصف الظاهرة المدروسة وايجاد العلاقة الارتباطية بين المتغيرات المستقلة والتابعة ، كذلك معرفة اتجاه العلاقة اذا كان طردي او عكسي اي ايجابي او سلبي من اجل الوصول الى نتائج دقيقة لكي تعمم على مجتمع البحث بشكل حقيقي وعليه يريد الباحث ايجاد العلاقة الارتباطية بين ادارة الحوار وحل المشكلات الارشادية لدى المرشدين التربويين.

ثانياً: مجتمع البحث

تألف مجتمع البحث الحالي من المرشدين التربويين ومن كلا الجنسين الموجودين على ملاك مديرية تربية بغداد الرصافة الأولى للعام الدراسي (٢٠٢٤-٢٠٢٥) وبذلك يبلغ عددهم (٢٠٦)^(١) مرشد ومرشدة، موزعين وبحسب الجنس (٣٩) مرشد و(١٦٧) مرشدة والجدول (١) يوضح ذلك. **جدول (١) يوضح توزيع مجتمع البحث**

مجتمع البحث	المرشدين	النسبة المئوية	المرشدات	النسبة المئوية
٢٠٦	٣٩	١٩%	١٦٧	٨١%

ثالثاً : عينة البحث

عينة البحث يقصد بها جزء من المجتمع البحث ومن الواجب تكون ممثلة لهذا المجتمع حتى يتم تعميم هذه النتائج على المجتمع الذي طبق عليه الاختبار (عباس، محمد وآخرون، ٢٠٠٩: ٢١٨) حيث اختار الباحث عينة عشوائية مكونة من (٦٠) مرشد ومرشدة تم اختيارها بطريقة عشوائية حيث بلغ عدد المرشدين (٣٠) مرشد، وعدد المرشدات (٣٠) مرشدة والجدول (٢) يوضح ذلك. جدول (٢) يوضح توزيع عينة البحث

مجتمع البحث	عينة البحث	النسبة المئوية	عدد المرشدين	النسبة المئوية	عدد المرشدات	النسبة المئوية
٢٠٦	٦٠	٢٩٪	٣٠	٥٠٪	٣٠	٥٠٪

رابعاً : ادوات البحث

١- مقياس ادارة الحوار : بعد اطلاع الباحث على الادبيات النظرية والدراسات السابقة وجد من الضروري تبني مقياس وتحقق ذلك عن طريق وجود مقياس ادارة الحوار لـ (مهدي ، السيد ، ٢٠١٤: ص ٦٠) الذي تكون من (٢٠) فقرة وضعت له البدائل (نعم ، احياناً ، لا) وبلغت الاوزان للبدائل (٣، ٢، ١) على التوالي ، عمل الباحث على تكييف المقياس واجراء بعض التعديلات عليه وبشكل ينسجم مع عينة البحث المرشدين التربويين .

صدق المقياس Validity: يعد الصدق من الخصائص السيكومترية الأساسية للمقاييس والاختبارات التربوية والنفسية، فالاختبار الصادق هو الاختبار الذي يصلح للاستخدام في ضوء الأهداف التي وضع من أجلها. واعتمد الباحث على الإجراء التالي في التحقق من صدق المقياس. **الصدق الظاهري للمقياس Face Validity** ويقصد به مدى تمثيل المقياس للمحتوى المراد قياسه (سامي محمد ملحم، ٢٠٠٧ ، ص ١٤٣) ويشير (سليم نعامه، ٢٠١١ ، ص ١٨٤) الى ان افضل طريقة للتأكد من صدق المقياس هو عرض فقراته على مجموعة من الخبراء للحكم على مدى صلاحيتها في قياس الخاصية التي وضع لاجلها وقد تحقق هذا النوع من الصدق عندما عرض المقياس على مجموعة من المتخصصين في الارشاد النفسي والتوجيه التربوي والقياس والتقييم ، وفي ضوء ملاحظات الخبراء* تم حذف بعض فقرات المقياس وتعديل بعضها نالت اغلب فقرات المقياس نسبة اتفاق ٨٠٪ وبذلك اصبح المقياس مكوناً من (٢٠) فقرة بصيغته النهائية

ثبات المقياس يعد الثبات من المفاهيم الأساسية في المقياس النفسي والتربوي ولكي تكون الأداة صالحة للتطبيق والاستخدام لابد من توفير الثبات فيها (طلال الشريف ، ٢٠٠٤ ، ص ١٩٤) واستخرج الباحث معامل الثبات للمقياس بطريقة :

أسلوب إيجاد الثبات باستعمال الفاكرونباخ يعتمد هذا الأسلوب الاتساق الداخلي الفرد من فقرة إلى أخرى، ويشير إلى الدرجة التي تشترك بها جميع فقرات الاختبار في قياس خاصية معينة عند الفرد، (ثورندايك وهيجن، ١٩٨٩، ص ٧٩). واستخرج معامل الاتساق الداخلي لمقياس ادارة الحوار باستعمال معادلة الفاكرونباخ لدرجات أفراد العينة البالغ عددهم (٦٠) مرشد ومرشدة ، وبلغ معامل الثبات للمقياس (٠,٨٦) ، و هو معامل ثبات عال . الجدول (٣)

درجات بدائل مقياس ادارة الحوار في الفقرات الايجابية والسلبية

ت	درجات البدائل للفقرات الايجابية	الدرجات	درجات البدائل للفقرات السلبية	الدرجات
١	نعم	٣	نعم	١
٢	احياناً	٢	احياناً	٢
٣	لا	١	لا	٣
اعلى درجة للمقياس		٦٠	ادنى درجة للمقياس	٢٠
الوسط الفرضي			٤٠	

٢- مقياس حل المشكلات الارشادية : بعد اطلاع الباحث على الادبيات النظرية والدراسات السابقة الخاصة بمتغير حل المشكلات الارشادية تبني الباحث وجهة نظر ارون بيك في بناء المقياس اذ عرفه كعملية معرفية وسلوكية تهدف إلى التعرف على المشكلات، تحديد أسبابها، ووضع استراتيجيات فعالة للتعامل معها أو التخفيف من حدتها. في إطار عمله على العلاج المعرفي، أشار بيك إلى أن حل المشكلات يتطلب قدرة الفرد على التفكير بشكل منطقي وواقعي، مع التركيز على تقييم الأفكار السلبية واستبدالها بأخرى أكثر إيجابية وواقعية. (Beck, A. T. 1976) تكون المقياس من (٢٠) فقرة وضعت له البدائل (نعم ، احياناً ، لا) وبلغت الاوزان للبدائل (٣، ٢، ١) على التوالي ، عمل الباحث على تكييف المقياس واجراء بعض التعديلات عليه وبشكل ينسجم مع عينة البحث المرشدين التربويين . **الصدق الظاهري** : تحقق الباحث من اجراء الصدق الظاهري لمقياس حل المشكلات الارشادية من خلال عرضه على مجموعة من المحكمين في تخصص الارشاد النفسي والتوجيه التربوي في كلية التربية الاساسية وفي ضوء ملاحظات الخبراء تم حذف بعض فقرات المقياس وتعديل بعضها نالت اغلب فقرات المقياس نسبة اتفاق ٨٠٪ وبذلك اصبح

المقياس مكوناً من (٢٠) فقرة بصيغته النهائية. الثبات : تم التحقق من ثبات المقياس عن طريق معادلة الفاكرونباخ اذ بلغ معامل الثبات لمقياس حل المشكلات الارشادية (٠,٨٢) وهو معامل ثبات جيد يمكن الاعتماد عليه .

خامساً : التطبيق النهائي تم تطبيق مقياسي البحث (ادارة الحوار وحل المشكلات الارشادية) على افراد عينة البحث البالغة (٦٠) مرشد ومرشدة تم اختيارهم عشوائياً من مجتمع البحث , كذلك تم توزيع واسترجاع المقاييس من قبل الباحث .

سادساً : الوسائل الإحصائية استخدم الباحث برنامج التحليل الاحصائي (SPSS) للعلوم الانسانية والاجتماعية في تحليل بيانات البحث الذي استخدم الوسائل الاحصائية الملائمة لبحثه .

الفصل الرابع : عرض النتائج ومناقشتها وتفسيرها

سيتناول هذا الفصل عرض النتائج ومناقشتها وفق أهداف البحث الحالي وكما يأتي :

الهدف الأول : التعرف على ادارة الحوار لدى المرشدين التربويين من أجل تحقيق هذا الهدف طبق الباحث مقياس ادارة الحوار على أفراد عينة البحث البالغة (٦٠) مرشد ومرشدة , حيث بلغ المتوسط الحسابي للمقياس (٦٧.١١) بأنحراف معياري قدره (٥.٧٦٢) , بينما بلغ المتوسط الفرضي للمقياس (٤٠) درجة , وبأستخدام الاختبار التائي (T-test) لعينة واحدة لاختبار الفروق بين المتوسطين , أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن القيمة التائية المحسوبة بلغت (٨.١٣٦) هي أكبر من القيمة الجدولية البالغة (١,٦٧) عند مستوى دلالة (٠,٠٥) ودرجة حرية (٣٩) مما يدل على إن افراد عينة البحث الحالي لديهم مستوى جيد من ادارة الحوار والجدول (٤) يبين ذلك جدول (٤) نتائج الاختبار التائي T-test لعينة واحدة للتعرف على مستوى ادارة الحوار

لدى أفراد عينة البحث

ادارة الحوار	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الفرضي	درجة الحرية	القيمة التائية		مستوى الدلالة ٠,٠٥
						المحسوبة	الجدولية	
	٦٠	٦٧.١١	٥.٧٦٢	٤٠	٣٩	٨.١٣٦	١,٦٧	دالة

قيمة (ت) الجدولية = (١.٦٧) عند مستوى دلالة (٠,٠٥) ودرجة حرية ن-١=٣٩ .

يتضح من الجدول اعلاه ان افراد عينة البحث لديهم مستوى جيد من ادارة الحوار لدى المرشدين التربويين .

الهدف الثاني : التعرف على حل المشكلات الارشادية لدى المرشدين التربويين

من أجل تحقيق هذا الهدف طبق الباحث مقياس حل المشكلات الارشادية على أفراد عينة البحث البالغة (٦٠) مرشد ومرشدة, اذ بلغ المتوسط الحسابي للمقياس (٦٤.٤٠) بأنحراف معياري قدره (٤.٣٨٩) , بينما بلغ المتوسط الفرضي للمقياس (٤٠) درجة , وبأستخدام الاختبار التائي (T-test) لعينة واحدة لاختبار الفروق بين المتوسطين , أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن القيمة التائية المحسوبة بلغت (٥.٤١٣) هي أكبر من القيمة الجدولية البالغة (١,٦٧) عند مستوى دلالة (٠,٠٥) ودرجة حرية (٣٩) مما يدل على إن افراد عينة البحث الحالي لديهم مستوى جيد من حل المشكلات الارشادية والجدول (٥) يبين ذلك جدول (٥) نتائج الاختبار التائي T-test لعينة واحدة للتعرف على مستوى حل المشكلات الارشادية

لدى أفراد عينة البحث

حل المشكلات الارشادية	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الفرضي	درجة الحرية	القيمة التائية		مستوى الدلالة ٠,٠٥
						المحسوبة	الجدولية	
	٦٠	٦٤.٤٠	٤.٣٨٩	٤٠	٣٩	٥.٤١٣	١,٦٧	دالة

قيمة (ت) الجدولية = (١.٦٧) عند مستوى دلالة (٠,٠٥) ودرجة حرية ن-١=٣٩ .

يتضح من الجدول اعلاه ان افراد عينة البحث لديهم مستوى جيد من حل المشكلات الارشادية

الهدف الثالث : التعرف على العلاقة بين ادارة الحوار وحل المشكلات الارشادية لدى المرشدين التربويين .

من اجل تحقيق الهدف استخدم الباحث معامل ارتباط بيرسون لايجاد العلاقة الارتباطية بين المتغير المستقل (ادارة الحوار) والمتغير التابع (حل المشكلات الارشادية) لدى المرشدين التربويين, اذ بلغ معامل الارتباط (0.552^{**}) وهو دال احصائياً ومعنوياً بحسب درجة Sig التي بلغت (0.000) مما يعني وجود علاقة ارتباطية موجبة وطردية بين ادارة الحوار وحل المشكلات الارشادية لدى المرشدين التربويين

الاستنتاجات والتوصيات والمقترحات

اولاً : الاستنتاجات

في ضوء نتائج البحث الحالي يستنتج الباحث مايلي :

١. يتمتع افراد عينة البحث الحالي بمستوى جيد من ادارة الحوار في عملهم الارشادي
٢. لدى المرشدين التربويين خبرة مهنية في حل المشكلات الارشادية
٣. توجد علاقة ارتباطية بين ادارة الحوار وحل المشكلات الارشادية لدى المرشدين التربويين

ثانياً : التوصيات

على وفق ما أسفرت عنه نتائج هذا البحث خرج الباحث بمجموعة من التوصيات وكما يلي :

١. يجب على المرشدين التربويين تطوير مهارات الاستماع الفعال أثناء الحوار مع الطلاب أو أولياء الأمور . الاستماع الجيد يساعد في فهم أعمق للمشكلات التي يواجهها الأفراد، مما يمكن المرشدين من تحديد الأسباب الجذرية للمشكلات واتخاذ قرارات إرشادية فعّالة. يُفضّل أن يكون الاستماع بدون انقطاع مع التركيز الكامل على المتحدث، مع التأكد من فهم كل التفاصيل من خلال الأسئلة التوضيحية والتكرار.
٢. نصح المرشدون التربويون بتبني أسلوب الحوار المفتوح وغير التوجيهي، حيث يتم تحفيز الأفراد على التعبير عن أفكارهم ومشاعرهم بحرية. يمكن للمرشد أن يطرح أسئلة استكشافية تشجع على التفكير النقدي، مع تجنب إعطاء توجيهات مباشرة أو حلول جاهزة، مما يسمح للفرد بالتوصل إلى حلول خاصة به.
٣. يجب على المرشدين التربويين أن يكونوا على وعي بالبعد العاطفي للمشكلة خلال الحوار. التفاعل مع المشاعر السلبية أو المخاوف التي يعبر عنها الفرد يساهم في بناء علاقة ثقة ويسمح بمعالجة القضايا بعمق. يمكن للمرشد أن يظهر التعاطف والاحترام لمشاعر الشخص من خلال لغة الجسد المناسبة والكلمات التي تعبر عن الفهم والدعم.

ثالثاً : المقترحات

يقترح الباحث اجراء الدراسات الاتية :

- ١- دراسة العلاقة بين ادارة الحوار ومهارة الاصغاء والصمت لدى المرشدين التربويين .
- ٢- دراسة تجريبية عن طريق اثر برنامج ارشادي قائم على ادارة الحوار في حل الازمات العاطفية لدى النساء المنفصلات .
- ٣- دراسة العلاقة بين حل المشكلات الارشادية والاقتدار المهني لدى المرشدين التربويين .

المصادر :

١. أبو أسعد، أحمد، (٢٠٠٩). الإرشاد المدرسي، جامعة مؤتة، دار الفكر والطباعة للنشر والتوزيع.
٢. جبار، سالم بن سعيد، (٢٠٠٠). الإقناع، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.
٣. الحريري، رافدة، (٢٠٠٢). الإرشاد التربوي والنفسي في المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع.
٤. الحريري، رافدة، (الإمامي، سمير)، (٢٠٠١). الإرشاد التربوي والنفسي في المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع.
٥. الحسن، عبد الباسط محمد، (١٩٧١). أصول البحث الاجتماعي، مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة.
٦. الحياي، صبري بردان، (٢٠١١). الإرشاد التربوي والنفسي الإسلامي ونظرياته، أستاذ الإرشاد التربوي والنفسي، دار الفكر والطباعة للنشر والتوزيع.
٧. داوود، عزيز وعبد الرحمن، أنور حسين)، (١٩٩٠). مناهج البحث التربوي، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، جامعة بغداد.
٨. ديماس، محمد ، (١٩٩٩). فنون الحوار والإقناع سلسلة الحوار والتفاوض، دار ابن حزم للطباعة والنشر والتوزيع، ط ١، بيروت، لبنان.

٩. الزيود، نادر فهمي، (١٩٩٨). نظريات الإرشاد والعلاج النفسي، عمان، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع.
١٠. الشثري، سعد بن ناصر، (٢٠٠٧). آداب الحوار، ط ١، دار كنوز الرياض.
١١. الشويعر، محمد عبد الله، والصقهان، عبد الله بن عمر، (٢٠١٠). قواعد ومبادئ الحوار الفعال، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، المملكة العربية السعودية.
١٢. الشخيلي، عبد القادر بن عبد الحافظ، (٢٠١١). هندسة الحوار، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، المملكة العربية السعودية.
١٣. الشخيلي، عبد القادر، (١٩٩٣). أخلاقيات الحوار، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان.
١٤. الصديقي، سعود حمد، (٢٠١١). الحوار الفعال ودوره في تنشئة الأبناء في الأسرة السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الملك سعود.
١٥. الضامن، منذر عبد الحميد، (٢٠١٥). الإرشاد النفسي أسسه الفنية والنظرية، ط ٢، كلية التربية، جامعة السلطان قابوس.
١٦. عباس وآخرون، (٢٠٠٩). مدخل الى مناهج البحث في التربية وعلم النفس، ط ٢، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.
١٧. العباسي وآخرون، (٢٠٠٩). مدخل الى مناهج البحث في التربية وعلم النفس، ط ٢، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.
١٨. عبد العزيز، سعيد، (عطوي، جودت عزت)، (٢٠٠٩). التوجيه المدرسي مفاهيمه النظرية - أساليبه الفنية تطبيقاته العلمية، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع.
١٩. عبد الله، ربيع، (٢٠٠٠). الأزمات التي يواجهها طلبة المدارس في محافظات شمال فلسطين من وجهة نظر المدرء والمرشدين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.
٢٠. العبيدي، (٢٠٠٧). الشعور بالذات الخاصة مقابل الشعور بالذات العامة النظرية والاختبار، مجلة كلية الآداب.
٢١. العبيدي، فهد ناصر، (٢٠٠٥). الحوار منهج وسلوك، دار أطلس الخضراء للنشر والتوزيع، الرياض، المملكة العربية السعودية.
٢٢. العبيدي، هيثم ضياء)، (٢٠٠٦). الشعور بالذات الخاصة وإثره في عملية الإقناع، مجلة كلية الآداب، الجامعة المستنصرية.
٢٣. العرسان، سامر رافع، (٢٠١٣). المشكلات السلوكية الشائعة لدى طلبة المرحلة الابتدائية في منطقة حائل.
٢٤. العزة، سعيد حسني، (عبد الهادي جودت)، (٢٠٠٩). مبادئ التوجيه والإرشاد النفسي، دار الثقافة للنشر والتوزيع.
٢٥. محمود، عادل، (٢٠٠٠). الإرشاد النفسي، وزارة التربية والتعليم، عمان، الأردن.
٢٦. ملحم، سامي، (٢٠٠٢). صعوبات التعلم، كلية العلوم التربوية.

هوامش البحث

(١) . حصل الباحث على عدد المرشدين التربويين من شعبة الارشاد التربوي في مديرية تربية بغداد الرصافة الأولى .