مهارات التواصل وعلاقتها بجودة العمل الارشادي لدى المرشدين التربويين

أ. د نشعة كريم عذاب سحر فالح حسن

الجامعة المستنصرية / كلية التربية الاساسية

المستخلص

يستهدف البحث الحالي تعرف مهارات التواصل وعلاقتها بجودة العمل الإرشادي لدى المرشدين التربويين في مديرية العامة لتربية محافظة ديالى لعام (٢٠٢٤ –٢٠٢٥) رصد طبيعة العلاقة بين مهارات التواصل التي يتمتع بيها المرشدين التربويين بجودة العمل الإرشادي .

تحقيقا لأهداف البحث قامت الباحثة بتبني مقياس مهارات التواصل المعد من قبل (سلمى، ٢٠١٨) التي تتألف من (٢٠) فقره ، وقامت الباحثة بأعداد المقياس جودة العمل الارشادي لي يتناسب مع عينه البحث، تتألف المقياس من (٢٠) فقره، اذ فقره(١–٩) من مقياس(الشرفا،٢٠١١)، وفقره(١٠–٢٠) من مقياس (الشرع،٢٠١٨).استخرجت لكل الاداتين شروط الصدق والثبات باستعمال الوسائل الإحصائية المناسبة.

وتوصل البحث الحالي عدم وجود علاقة ارتباطية بين مهارات التواصل وجودة العمل الارشادي .اختم البحث بجملة من التوصيات والمقترحات.

الكلمات المفتاحية: مهارات التواصل، جودة العمل الارشادي، المرشدين التربوين

Communication skills and their relationship to the quality of guidance work among educational counselors

Pro.Dr. Nashaa Karim Athab Sahar Falah Hasan

Abstract

The current research aims to identify communication skills and their relationship to the quality of counseling work among educational counselors in the General Directorate of Education of Diyala Governorate for the year (2024-2025) to monitor the nature of the relationship between the communication skills enjoyed by educational counselors and the quality of counseling work.

In order to achieve the objectives of the research, the researcher adopted the communication skills scale prepared by (Salma, 2018), which consists of (20) paragraphs, and the researcher prepared the scale The quality of the guiding work commensurate with the research sample, the scale consists of (20) paragraphs, as its paragraph (1-9) of the scale (Al-Shorafa, 2011), and its paragraph (10-20) of the scale (Sharia, 2018). The current research found that there is no correlation between communication skills and the quality of extension work

مشكلة البحث Problem Of The Research

يُعدّ التواصل الفعّال أحد العناصر الأساسية في بناء العلاقات الإنسانية وفي مجال الإرشاد النفسي، وتلعب مهارات التواصل دورًا حيويًا في تسهيل عملية التفاعل بين المرشد والمسترشدين، بما يحقق الأهداف المرجوة من العملية الإرشادية. (مصطفى، ٢٠١١:٥٠٣)

و تعد مهارات التواصل هي أساس وعمادة الحياة اليومية، فالأفراد يتبادلون كميات ونوعيات كثيره من البيانات والمعلومات، مثل تبادل المشاعر ونقل الأفكار واستعراض الأخبار وتناقل وجهات النظر، فالاتصالات هي التي تربط الفرد بالآخرين(فتح الله ، ٢٠١٢ :٥).

ويحتاج العمل الارشادي مع الطلبة في المدارس إلى مجموعة من المهارات التي يجب أن تتوافر في المرشد التربوي ليقوم بإنجاز هذا العمل بالشكل المطلوب ، ففي المعتاد ان المسترشد يأتي المرشد وفي تفكيره بعض الأهداف ولديه بعض التصورات ولهذا ينبغي أن يكون لدى المرشد التربوي القدرة على التعرف على هذه الأهداف وتحديد مدى ملائمتها لعمل المرشد التربوي ، والمشكلة التي جاء بها المسترشد .(الباوي، ٢٠١٦:٢٨٧) .

ويعد الإرشاد عملية تعليم ومساعدة فهومن الخدمات الإنسانية الشخصية المهنية السرية التي تقدم المساعدة الأفراد والجماعات لفهم أنفسهم و فهم الآخرين والتكيف والتغلب على مختلف المشكلات التي تواجههم لتحقيق الصحة النفسية،و يقوم بتقديم هذه الخدمات المرشد النفسي متخصص يمارس المهارات والأساليب الإرشادية التي تمكنه من تقديم خدمة فعالة، ونتيجة للتغيرات السريعة والمفاجئة في العالم تأتي أهمية وجود للتوجيه والإرشاد متكونين أكفاء للمساعدة على مواجهة التغيرات التي تواجه الأفراد بأدوار تتجاوز الأدوار التقليدية للمرشد.(محمد، منصور، ٢٠١٧:٦٦)

وتحدّد مشكلة البحث في أن متطلبات العصر الحديث تعتمد على توفر مهارات التواصل وجودة العمل الإرشادي لدى المرشدين لتعامل مع المسترشدين ، تسعى هذه الدراسة إلى تعرف مستوى توفر المهارات اللازمة وجودة العمل الإرشادي لدى المرشدين بدرجة تُمكّنهم من تطوير قدراتهم، وزيادة وعيهم وتحفيزهم على تنمية مهاراتهم، بالإضافة إلى ذلك، تهدف الدراسة إلى رصد وتحليل العلاقة بين مهارات التواصل للمرشدين وجودة أدائهم في العمل الإرشادي، وتسعى الدراسة الراهنة إلى رصد العلاقة بين مهارات التواصل وعلاقتها بجودة العمل الإرشادي لدى المرشدين التربويين. تكمن مشكلة البحث الحالي بالاجابة عن السؤال الاتي هل هناك علاقة بين مهارات التواصل وجودة العمل الارشادي لدى المرشدين التربوين.

اهمية البحث The Importance Of Research

يلعب التواصل دوراً هاماً في حياة الأفراد والأمم والشعوب حيث يمثل التواصل حوالي ٧٠% من حياتنا اليومية. والتواصل هو أساس حياتنا اليومية، حيث نعتمد عليه في نقل الأفكار وتبادل المشاعر،واستعراض الاخبار وتناقل وجهات النظر وتصحيح المواقف، وتوفير المعلومات، ،والتواصل الأساسيات الحياتية للأفراد والمجتمعات،فلا يستطيع أي إنسان مهما كان أن يعيش في معزل عن الناس،ومن الصعوبة بمكان أن يعيش مجتمع ما اليوم منعزلاً عن غيره من المجتمعات (قاسم، 2019: ٥٨)

تنبع أهمية البحث من أهمية الموضوع الذي نتناوله، فلمهارات التواصل أهمية كبيرة في نجاح العمل الإرشادي ، بحيث أن مهارات التواصل تساعد المرشد على فهم مجريات هذه العملية وتفسير الأحداث بصورة صحيحة، كما تظهر أهمية الموضوع من خلال الحاجة الماسة إلى تطوير كفاءات و استعدادات المرشدين التربويين في الخدمات الإرشادية، وإفادتهم بما يعزز أدوارهم الإرشادية.(سلمى، ٢٠١٨:٩)

وتعد نجاح العمل الإرشادي في المدرسة جزء رئيس من نجاح العملية التربوية، ويعتمد إلى درجة كبيرة على فاعلية المرشد وأدائه لدوره بشكل سليم وفاعل، وهذه المسؤولية الكبيرة على المرشد والدور المحوري له في العملية التربوية التعليمية تستدعي أن يكون المرشد متخصصاً، ويمتلك مجموعة من المهارات التواصل التي يتطلبها العمل الإرشادي. (طموني، شاهين٢٠٢١:١٠٧)

وتعتبر جودة العمل الإرشادية أحد العوامل الأساسية التي تساهم في نجاح أو فشل عقد تلك الجلسات الإرشادية، وذلك لأن العمل الإرشادية تسعى إلى تقديم معلومات ومعارف إرشادية ذات أهمية للمسترشدين والتي من خلالها تعمل على تغيير سلوك المسترشدين، وهذا لا يمكن تحقيقه بصورة مرضية إلا من خلالها تحسين مراحل وخطوات العملية الإرشادية .(السبيعي، ٢٠١٩:١٣١٨)

الأهمية النظرية:

١-اهميه العينة التي تم اختيارها لهذا البحث وهو المرشدين التربويين.

٢- اهميه المفهومان مهارات التواصل وجودة العمل الإرشادي وماتؤدية من دور مهم في العملية الارشادية.

٣-تزويد المكتبة عن طريق تقديم الإطار النظري يمكن ان تساهم في تسهيل مهام الباحثين في مجال الارشاد.

الأهمية التطبيقية:

تتمثل الأهمية التطبيقية في تطبيق مقياسيّ (مهارات التواصل وجودة العمل الإرشادي) على المرشدين التربويين

الاهداف البحث The Objective of Research

يهدف البحث الحالي تعرف على:-

- مستوى مهارات التواصل لدى المرشدين التربويين .
- مستوى جودة العمل الارشادي لدى المرشدين التربويين .
- العلاقة بين مهارات التواصل وجودة العمل الارشادي لدى المرشدين التربويين .

حدود البحث The Limits Of Research

يقتصر البحث الحالي على المرشدين التربويين لكلا الجنسين في المدارس المتوسطة والاعدادية والثانوية التابعة للمديرية العامة لتربية محافظة ديالى للعام الدراسي (٢٠٢٤-٢٠٢٥) .

تحديد المصطلحات Assigning The Terms

مهارات التواصل: عرفتها سلمى (2018): هي مختلف الطرق التي يستخدمها المرشد التربوي في تواصله مع المسترشد من خلال الأساليب الاتصالية الفعالية، كإجراء المقابلة معه والتفاعل معه عن طريق الكلام الشفوي أو الإشارات والإيماءات وغيرها من أجل تكوين علاقة إرشادية ناجحة تحقق الأهداف الإرشادية(سلمى، ٢٠١٨: ١٠)

الجودة Oulity : عرفها ديمنيج 2000 Deming:إحتياجات وتوقعات المستفيد حاضراًومستقبلاً. (Deming،2000:140)

جودة العمل الارشادي : عرفها طالب (٢٠١٣): مجموع الصفات والخصائص والخطط والآليات المقدمة من قبل المرشد التربوي والتي تضمن ارضاء حاجات المسترشد.(طالب، ٢٠١٣: ٨٣)

المرشد التربوي :عرفتها وزارة التربية (1988): وهو أحد اعضاء الهيئة التدريسية المؤهل الدراسة مشكلات الطلبة التربوية والصحية والاجتماعية والسلوكية (وزارة التربية، ١٩٨٨:١٠)

الاطار النظري والدراسات السابقة

-الاطار النظري

مهارات التواصل: تشير إلى مختلف الطرق المستخدمة في تبادل الأفكار و الآراء و المعتقدات بين الأفراد من خلال الأساليب الشائعة، مثل الكلام الشفوي، و اللغة المكتوبة، والإشارات و الإيماءات. (عبدالله، ٢٠٠٦:٦٠)

- **مبادئ التواصل في العملية الإرشادية**

هناك العديد من المبادئ العملية التواصل الفعّال نذكر منها ما يلي:

١- أن تكون رسالة التواصل الأفكار، التوجيهات الإرشادية، المعلومات منظمة وواضحة، أي أن المرشد يقوم بصياغة الأفكار والمعارف والإرشادات التي يرغب في توجيهها للمسترشدين بشكل منظم وواضح يتناسب مع مستواهم مسبقا وليرسم الخطة التي يتبعها لتحقيق هذه الأهداف.

٢- تحديد الهدف من التواصل، وكلما كانت الأهداف قليلة ومحددة كلما زاد احتمال نجاح التواصل أي أن المرشد لابد له أن يضع الأهداف مسبقا وليرسم الخطة التي يتبعها لتحقيق هذه الأهداف.

٣-الإهتمام بالأسلوب المناسب للتواصل، فالمرشد الذي يستخدم الأسلوب المؤدب ويتقن اللغة السليمة التي تتناسب مع الموضوع يساعد المسترشدين على الإنصات والفهم والمشاركة والإستيعاب.

وهناك عدة أساليب للتواصل الإرشادي مثل: المقابلة. مراعاة الظروف الطبيعية الإنسانية التي يتم فيها التواصل، فما يصلح لموقف معين قد لا يصلح لغيره، وما يصلح لمسترشد معين قد لا يصلح مع غيره.(عبد الهادي، ٢٠٠٦:٣١٥٥)

- **العناصر الأساسية لعملية التواصل في العملية الإرشادية:**

تشمل مهارات التواصل في العمل الإرشادي عناصر أساسية لها صفاتها الخاصة ومكانتها في هذه العملية حتى يستطيع ضمان نجاحها

1. **المرسل** : وهو نقطة البدء العملية التواصل، أي أن المرشد هو من يبدأ بإرسال أو طرح أفكاره على المسترشد، ويتأثر في ذلك أفكاره وخلفياته وثقافته. لابد أن تكون الفكرة واضحة في ذهنه أولا، وأن يراعى طبيعة الوسيلة التي يستعملها وكذلك مراعاة ظروف وخبرات المستقبل ليتسنى له استيعاب الرسالة والتفاعل مع مضمونها . (العلاق،٢٠٠٦:٥٣)

2. **الرسالة** : تعد الركن الثاني في عملية التواصل، فالرسالة في العملية الإرشادية تتصف كل الأفكار والمعاني والإيماءات التي يرسلها المرشد ويستقبلها المسترشد سوآء كانت حديثا أو كتابة ولابد للمرشد التأكد من وصول رسالة من خلال التغذية الراجعة واستجابة المسترشد وتأثره فإن كانت هذه الاستجابة مطابقة للهدف فإن التواصل في العملية الإرشادية قد نجحت.(ابو ناصر، ٢٠٠٨:٧٤)

3. **قناة التواصل** :هي الأداة التي تحمل الرسالة من المرسل إلى المستقبل، فالحديث أو المقابلة الى تجري بين المرشد والمسترشد هي الوسيلة التي يتم من خلالها نقل أفكار المرشد إلى المسترشد والتأثير عليه ويتم إختيار وسيلة التواصل من قبل المرشد وفقا الخصائص المسترشد.

4. **المستقبل** : وهو الشخص الذي يستلم الرسالة ويحاول معرفة ما تهدف إليه من خلال فك رموزها ولهذا فإن المسترشد الذي يتأثر بأفكار المرشد ويفهمها ويعرف هدفها لابد أن تكون لديه دافعية وحافز وخبرة كافية للاستقبال الأمثل لنصائح المرشد له. (العلاق،٢٠٠٦:٥٣)

5. **التغذية الراجعة:** وهي رد فعل المستقبل على الرسالة وتأخذ العينة الراجعة أشكالا مختلفة ولهذا يجب على المرشد أن يأخذ في الاعتبار أن التواصل بدون تغدية راجعة تعتبر ناقصة، وغير فعالة، لأنها تمكن المرشد من معرفة مدى تأثير أفكاره والعملية الإرشادية على المسترشد ولهذا يصبح المرشد مستقبلا والمسترشد مرسلا، وبالتالي تتحقق عملية التفاعل الإيجابي والتواصل الفعال في العملية الإرشادية من خلال تبادل الأدوار. .(ابو ناصر، ٢٠٠٨:٧٤)

أهداف مهارات التواصل في العملية الإرشادية

فإن أهداف مهارات التواصل وأهداف الإرشاد متداخلة بحيث تتمثل أهداف التواصل في:

- إن الهدف الأساسي في مهارات التواصل هو إحداث تغيير في سلوك المسترشد، بحيث أن كل الجهود الإرشادية والأفكار بإستخدام وسائل يتم تحديدها وفقا للمسترشد.
- يهدف مهارات التواصل إلى إحداث تفاعل بين المسترشد و رسالة المرشد، فهو يهتم بردود أفعال المسترشد فالتفاعل يحقق أهداف التواصل في العملية الإرشادية.
- يهدف التواصل إلى إحداث تغيير إيجابي في سلوك المسترشد، فالمرشد يعتمد على مجموعة من المهارات خلال نقل المعارف والأفكار حتى يستطيع التأثير في المسترشد. (صالح، ٢٠١٢: ٧٤)

مهارات التواصل الإرشادية : إن العملية الإرشادية في حقيقتها عملية تواصل واتصال بين المرشد والمسترشد ، وكلما كانت هذه العملية فعالة كلما حققت أهدافها وغاياتها في معالجة مشكلات المسترشدين وتنمية قدراتهم، تستعرض الباحثة فيما يلي مهارات التواصل التي أشارت اليها معظم الادبيات المتعلقة بالموضوع ومنها :

مهارة الافتتاح (Opening) : تقع على المرشد المسؤولية الكاملة بافتتاح العلاقة الإرشادية ، ويكمن الهدف الاساس لهذه المهارة تحريك الدوافع عند المسترشد للمشاركة الإيجابية ويسعى المرشد من خلال الافتتاح إلى بناء الألفة مع المسترشد وتكوين الاتجاه السليم حول وظائف وادوار المرشد والتعاطف معه ، وهذه الألفة التي ينميها المرشد داخل المسترشد هي الكفيلة بإزالة التوتر الموجود عنده في بداية العملية الإرشادية (زارو،جون، ٢٠٠١: ١٨)

مهارة طرح الأسئلة (Asking Questions) : تعد هذه المهارة الاداة الاساسية التي لا يستغنى عنها المرشد على اعتبار أنها الوسيلة الفعالة في دينامية المقابلة الإرشادية من حيث افتتاحها وبنائها واقفالها ومن حيث تشخيص الحالة وعلاجها وتقويمها مما يسهم في مساعدة المسترشد على فهم نفسه وتجاوز ازماته التي يعاني منها.(عمر ، ٢٠٠٠ :٣٩٩) .

مهارة الاصغاء (Listening) : هذه المهارة تشير إلى السلوكيات التي يتبعها المرشد خلال المقابلة لينقل إلى المسترشد رسالة توضح أن ما يقوله موضع احترام ، وأنه كشخص موضع تقبل للمسترشد والتي تساعد المرشد في التركيز على فهم المسترشد ومشاعره ، واتجاهاته وعناصر مشكلته.(الباوي، ٢٠٠٦: ٢٩٣)

مهارة الصمت (Silence) : إذ يصمت المرشد بهدف جمع افكاره وتنظيمها لمواجهة المسترشد أو يسأله ، حيث يصمت المسترشد لينظم افكاره ويهيئ اجاباته عن اسئلة المرشد ، وقد يكون ذلك اسلوب دفاعي وضعف رغبة في تحمل المسؤولية،(الصمت العلاجي) ويستعمل في مواقف محددة لإرسال رسائل علاجية للمسترشد ،(الصمت الحريص) وهذا يحصل حينما لا تتوافر كلمات لاستجابة ملائمة للأحاسيس الموجودة في الجلسة الإرشادية ، كأن تكون فترة صمت لبكاء المسترشد ،(تركيز الصمت) حيث يركز المرشد انتباهه للحظة ما تشبه حالة التوقف للاستماع يتوفر فيه وقت للمسترشد أن يصغي لنفسه (العزة ، ٢٠٠١ :١٠٣)

مهارة التعاطف (Empathy) : وتستدعي أن يستجيب المرشد بتعاطف ودقة لمشاعر وافكار المسترشد وخبراته كما لو لأنها تخصه ، وهي نوع من انواع المشاركة العاطفية الضرورية لنجاح العلاقة الإرشادية وتتضمن التفهم ولا تعني الموافقة على ما يقوله المسترشد ، والتعاطف يجب أن يعكس شعوراً بالتقدير الملائم من قبل المرشد للمشاعر التي تتملك المسترشد محاولاً الاحساس بها من وجهة نظر المرشد (شومان، ٢٠٠٨ : ٤٦)

مهارة اعادة الصياغة (Paraphrasing) : وهي اعادة صياغة لكلمات وافكار المسترشد أو ترجمة لهذه الافكار والمعلومات بطريقة المرشد ، وليست فقط ترديد واعادة لما قاله المسترشد ، بل ترديد واعادة صياغة تتيح المزيد من الفهم والنقاش ، وتهدف إلى أن تخبر المسترشد أن المرشد قد فهم رسالته ، وتشجع المسترشد الاستمرار في الحديث (عبد الله ، ٢٠١٣ : ٣٦)

عكس المشاعر (Reflection of feelings) وصف هذه مهارة بأنها مرأة صادقة يعكس بها المرشد احاسيس المسترشد ومشاعره،و تعبيراته وانفعالاته، ما ظهر فيها وما خفى ، لذلك تعد مهارة الانعكاس استجابة تفسيرية تستعمل كرد فعل على ما يمكن للمسترشد أن يعبر به عن نفسه وعن مشاعره واحاسيسه سواء أكان ذلك في صورة لفظية أم غير لفظية ، وكأنه يرى نفسه في مرأة عاكسة لما يحتويه تواصله اللفظي وغير اللفظي مع المرشد النفسي (عمر ، ٢٠٠٠: ٨٦)

مهارة التوضيح (Clarification):ويقصد بها استيضاح المرشد عن بعض المشاعر المخفية أو الكلمات أو العبارات المبهمة التي لا يريد المسترشد اظهارها أو التكتم عنها ، وهي بمنزلة تغذية مرتدة مباشرة من المرشد للمسترشد لتفسير بعض الجوانب التي قد تكون غامضة وغير مفهومة خلال المقابلة إذ لا يمكن ان يستمر الحديث دون أن يفهم احدهما الآخر.(عمر، ٢٠٠٠: ٤٦٠).

مهارة المواجهة البناءة (Confrontation) : وهي كسر للحواجز بين ما يقوله وما يفعله المسترشد ، والتخلص من الآليات الدفاعية التي تباعد بينهما ، وبذلك يرى الفرد ذاته على حقيقتها وبما ينسجم مع رؤية الآخرين لها دون تزييف أوانكار، وتعمل مهارة المواجهة على رفع مستوى وعي المسترشد بتقديم المعلومات له والتي لا يراها أو يفشل في معرفتها،(القرني، ٢٠١٤:٢٧)

مهارة التفسير (Interpretation) ويستخدم المرشد التربوي مهارة التفسير في الخطوات الاخيرة من العملية الإرشادية الكلية بعد أن وثق فيه المسترشد ثقة كبيرة تجعله يتقبل منه كل افكاره ورؤاه حول حالته وفيما يتعلق بسلوكياته وذلك من اطار المرشد المرجعي وليس من اطار المسترشد المرجعي ويساعد استخدام مهارة التفسير المسترشد على أن يدرك ويعي أي مفاهيم قد تكون غامضة عليه ، اي مشاعر قد تكون غائره في اعماقه ، (الباوي، ٢٠٠٦:٢٩٦)

مهارة التلخيص (Summarizing) : لكونها تمهد عملياً لإنهاء المقابلة فيربط المرشد كل ما يمكن طرحه من خلال عملية التواصل ، ويجمع ما دار بالجلسة ، ويلتقط النقاط البارزة في صورة منظمة ليكون المسترشد قادر على رؤية حالته ، من اجل ان يهيئ المسترشد الموعد آخر أو انهاء الجلسات فتكون الاخيرة وبالتالي فأنها تشمل خلاصة ما حدث في المقابلة من بدايتها إلى نهايتها (المحتسب ، والعبادسة ، ٢٠١٣ :١٢٤١)

مهارة الإنهاء (Termination) : تعد مهارة الانهاء من أهم المهارات الإرشادية التي يجب ان يتزود بها المرشد التربوي ، كما يمكن ان تكون من اصعب المهارات وأكثرها احباطاً للمسترشد ،ويحدث الانهاء بالاتفاق بين المرشد والمسترشد ، إذ يوافق كلاهما على انهاء الجلسات الإرشادية ، وقد يصل الأمر إلى توتر وقلق المسترشد لما كان يمثله المرشد كمصدر للأمن في حياته ، ومن اجل ان لا يكون صادماً ومحيطاً ينبغي على الطرفين ان يتفقا على موعد الجلسة الاخيرة ،(ابو يوسف ، ٢٠٠٨ : ٨٨)

يتضح مما سبق أهمية مهارات التواصل في ميدان عمل المرشد التربوي إذ تعد جسر التواصل في نقل الافكار والمشاعر والمعلومات.

النظرية التي فسرت مهارات التواصل

نظرية التعلم السلوكية

هي مجموعة النظريات تم وضعها بداية القرن العشرين، وبقي العمل على تطويرها حتى يومنا هذا، وأول المدارس الفلسفية التي اهتمت بنظريات التعلم المدرسة السلوكية، وترتبط بنظريات الاتصال ارتباطا وثيقا، وتقوم هذه النظرية على فكرة أن العلاقة بين الإثارة والاستجابة يمكن أن توفر لنا المناخ الأساسي لكل من عمليتي التعلم والاتصال، ولقد وصف " نيوكومب Newcomb العملية الاتصالية سواء كانت إرسالا أو استقبالا، بأنها تنشأ نتيجة موقف توتر يتعرض له الناس ويثير لديه ضغوطا من أجل إرسال استجابات تثير اهتماماتهم ويكون الهدف منها خفض التوتر والعودة إلى حالة التوازن الطبيعي، ولقد وصف العملية الاتصالية بأنها تحدث نتيجة موقف توتر وعلى هذا الأساس فإن المرشد يقوم باستثارة المسترشد ووضعه في موقف توتر والحصول على استجابات منه من أجل تحديد المواقف والأحداث التي تقلقه وتكون مصدر تأزمه وضيقه، ومن ثم التوصل إلى المشكلة والكشف عنها وتعديل سلوكه، وكما ركزت هذه النظرية على فهم سبب التشويش والفجوة التي تظهر بإستمرار بين المرشد والمسترشد، مثل الدافعية الاتجاه، أسلوب التعزيز الحوافز، بحيث أن هذه الصفات تؤثر على المرشد والمسترشد معا، نفهم من ذلك أن لهذه الصفات لها دور كبير في نجاح عملية التواصل الفعال، والتعلم الجيد، وقد تكون هذه الصفات سببا في فشل العلاقة الإرشادية مثلا: وجود الدافعية عند المسترشد المستقبل قد تجعله يتعلم ويعدل سلوكه والعكس صحيح.(سلمى، ٢٠١٨:٣٢-٣١)

جودة العمل الارشادي

وتعتبر إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management من الأساليب التي دخلت حديثاً في مجال الإرشاد بعد أن أثبتت نجاحها في مجالات أخرى، حيث يعيش الإنسان في مرحلة تتسم بغزارة المعلومات وتسارع التغيير والتقدم التكنولوجي الهائل ، هذه المرحلة بمتغيراتها المتسارعة والجديدة تتطلب طرق إرشادية ذات مواصفات معينة لاستيعابها والتعامل معها بفاعلية، ومن ثم لابد من توافر مواصفات وجودة إعداد وتنظيم وتقييم العمل الإرشادية التي من خلالها يتم توصيل المعلومات والمعارف الإرشادية بسهولة وبساطة إلى المسترشدين .(السبيعي، ٢٠١٩:١٣١٩)

ان مفهوم الجودة الشاملة في العصر الحديث من المفاهيم التي اثارت الجدل بين الباحثين،إذ يتوقف معناها ومفهومها على الطريقة النظر اليها، فهناك ثلاث وجهات نظر مختلفة فيما يتعلق بالمعنى المستخدم وهي الجودة كما يتم تحديدها في مرحلة تصميم المنتج ويطلق عليها جودة التصميم ،والجودة التي تحقق من خلال

العملية الانتاجية ذاتها، وتسمى جودة الانتاج،كما تظهر الجودة عند الاستعمال الفعلي للمنتج بواسطة المستهلك،والتي تسمى جودة الأداء، وهذا الجانب يتعلق بجودة اداء المرشد التربوي وانعكاسها على اداء العمل الارشادي إذ تعد الجودة اداة فعالة لتطبيق التحسين المستمر لجميع اوجه العمل الارشادي من خلال التحسين والتطوير في المناخ التنظيمي للعمل الارشادي و النشاطات والبرامج والفنيات الارشادية. (سليم، 2009: 74).

ابعاد الجودة في المجال التربوي :

ظهرت عدة اراء حول ابعاد جودة الخدمة التربوية تمثلت في:

الراي الأول : يرى ان للجودة بعدان هما الجودة الفنية التي تشير الى جوانب الخدمة الكمية التي يمكن التعبير عنها بشكل كمي، ومكونات الجودة الوظيفية للخدمة. اما سلوك القائمين على تقديم الخدمة ومظهرهم وطريقة تعاملهم مع المستفيد امور يصعب قياسها بدقة مقارنة بالقياس الى العناصر المكونة للجودة الفنية.

الراي الثاني: يرى للجودة ثلاثة ابعاد اساسية هي الجودة المادية التي تتعلق بالبيئة المحيطة للمؤسسة التعليمية وجودة المنظمة التي تتعلق بصورة المؤسسة والانطباع العام عنها، والجودة التفاعلية التي تمثل ناتج عمليات التفاعل بين العاملين في المؤسسة التعليمية وبين المستفدين منها.

الراي الثالث: يرى للجودة ثلاثة ابعاد اساسية ، هي الجودة الفنية مالذي يتم تقديمه، والجودة الوظيفية كيف تتم عملية تقديم الخدمة التعليمية، والجانب الآخر الصورة الذهنية للمؤسسة التعليمية والذي يعكس انطباعات العملاء عنها والتي تتوقف بدورها على تقويم المستفيدين للجوانب الفنية والوظيفية للخدمة التعليمية (سليم،2009: 107-١٠٦).

النظرية التي فسرت الجودة

ادوارد ديمنج (Edward Deming)

ولد في الولايات المتحدة الأمريكية وحصل على درجة الدكتوراه في الرياضيات والفيزياء من جامعة (بيل) وعمل استاذاً في جامعة نيويورك في مجال الضبط الاحصائي، وتعد المبادئ التي نادى بها من أكثر مبادئ الجودة الشاملة تطبيقاً في المؤسسات الانتاجية والخدمية ،والتربوية، اذ انها عبارة عن اساليب تسمح للافراد ان يعملوا من خلالها بشكل جماعي،وتتضمن مبادئ ديمنج اموراً ينبغي اتباعها والابتعاد عن اخرى.(دعدوش، ١٢:٢٠٢١)

تهدف أفكار ومبادئ ديمنج إلى تحسين العمل التربوي وتحقيق الجودة من خلال:

- التدريب المستمر لجميع العاملين.

- توفير قيادات واعية قادرة على الإبداع والتخلص من الخوف عند اتخاذ القرارات.

- التركيز على العمل والإنجاز وتجنب الشعارات الرنانة.

- إيجاد البيئة المناسبة للعمل.

لم يهتم ديمنج بالجوانب الإيجابية للتحسين والتطوير فقط، بل أشار أيضًا إلى المعوقات والأخطاء التي قد تعترض التنفيذ وأكد على ضرورة الابتعاد عنها.

تتميز مبادئ ديمنج بالمرونة ولها مرتكزات أساسية تشمل:

- القيادات الواعية، الاهتمام بالإنجاز، العمل الفعلي ضمن بيئة داعمة محققة للأهداف.(المولد، ١١٦:٢٠٠٨)

وقد ركز ديمنج في فلسفته على الأمور الآتية :

- جودة الاداء مسؤولية الادارة وبشكل دائم .
- تعليم وتدريب الافراد على كيفية التحسين الدائم والعمل الجماعي
- وضرورة توفير الدوافع الداخلية للعاملين لتحسين الجودة وتدريبهم على استخدام الاساليب الاحصائية للرقابة على الجودة .(طالب،٢٠١٣: ٩٨-٩٩)

مبادئ الجودة في العملية الإرشادية:

التركيز على المسترشد: وهذا يعني كيف تجعل من عملك ذا جودة تتحقق من خلالها رغبات المسترشد، خاصة أن المؤسسات التربوية بمختلف أنواعها وجدت من أجلهم.

التركيز على العمليات: وتعني ضرورة الاهتمام بمجمل النشاطات والفعاليات التي تدور في فلك العملية التربوية عموما والإرشادية خصوصا من أجل الحصول على جودة المخرجات ممثلة في جودة خريجي العملية التعليمية.

القيادة والإدارة: حيث لابد من توفر القيادة والإدارة الواعية بأهمية الإرشاد والتوجيه التربوي في المؤسسات التعليمية.

تمكين المرشدين: بمعنى اشتراكهم في اتخاذ القرارات داخل المؤسسات التعليمية بمنحهم فرصة المشاركة في مختلف هيئات التسيير التربوية كمجالس الأقسام أو مجالس التسيير والتوجيه.

التحسين والتطور الشامل المستمر: يركز التحسين والتكور الشامل المستمر عمل ثلاث قواعد مهمة هي:

- التركيز على المسترشد.
- فهم العملية الإرشادية.
- الالتزام بجودة الخدمات الإرشادية المقدمة.

النظام الكلي المتكامل: وهو مجموعة من الإجراءات المتكاملة أو ذات خصائص مشتركة، مجموعة من العلاقات تؤدي إلى هدف مشترك وهو تحقيق جودة العملية الإرشادية ككل.

العلاقة مع باقي أفراد الجماعة التربوية: حيث يجب أن تسود علاقات التعاون بين أفراد الجماعة التربوية من أساتذة وإداريين وطاقم الإشراف التربوي من جهة ومستشار التوجيه من جهة أخرى من اجل تحقيق أهداف العملية التربوية ككل (الفتلاوي،٢٠٠٨: ٢١)

أهداف تطبيق نظام الجودة في العملية الإرشادية يهدف تطبيق نظام في العملية الإرشادية إلى:

– الوقاية والتقليل من المشكلات بدلا من العمل على تصحيح الأخطاء التي يحدثها المتعلمون.

– السعي إلى تحسين الخدمة الإرشادية باستمرار .

– الاهتمام بالأمور الصغيرة بنفس قدر الاهتمام بالأمور الكبيرة في العملية الإرشادية.

– تماشي برامج الجودة مع الأهداف التنظيمية للمؤسسات التربوية.

– الالتزام بتطبيق أسلوب الجودة في كافة أنحاء المؤسسة التربوية كالإدارة والتعليم.

– العمل على تطوير وتحسين أساليب العمل والتدخل للمرشد بصورة مستمرة(الخطيب، ٢٠٠٢:١٨٠)

الدراسات السابقة

دراسة عن مهارات التواصل

دراسة الباوي(٢٠١٦): الإيجابية وعلاقتها بمهارات الاتصال الإرشادية لدى المرشدين التربويين

استهدف البحث تعرف العلاقة بين الإيجابية ومهارات الاتصال الإرشادية لدى المرشدين التربويين ، وتكونت عينة البحث من (١٦٠) مرشدًا ومرشدة تربوية بواقع (٩٥) ذكرا و (٦٥) أنثى من العاملين في مديرية تربية واسط ، ولغرض تحقيق أهداف البحث استخدم الباحث اداتين للقياس : الأولى لقياس الإيجابية المعد (عيد ، ٢٠٠٢) ومكون من (٨٩) فقرة ،والثانية لقياس مهارات الاصال الإرشادية من إعداد (محسن ، ١٩٩٣) مكون من (٦٠) فقرة ،. توصلت نتائج البحث كلما زاد مستوى الإيجابية لدى المرشدين التربويين ارتفع مستوى مهارات الاتصال لديهم ، وتفسر هذه النتيجة بأن المرشدين التربويين كلما كانوا أكثر قدرة في التعامل بأسلوب فعال مع متطلبات الواقع،والتخلص نسبيا من القلق والتوتر ، والاحتفاظ بمستوى مقبول من التوازن والثبات الانفعالي ، والقدرة على توجيه التفكير بالاتجاه الايجابي نحو حل المشكلات بطريقة فعالة وملائمة ، فأن ذلك يمكن الفرد من ان يمتلك مستوى عال من مهارات الاتصال الإرشادية في عمله الارشادي .

دراسة عن جودة العمل الارشادي

دراسة طالب(٢٠١٣): التحفيز وعلاقته بجودة العمل الارشادي لدى المرشدين التربويين

استهدف البحث التعرف على: قياس مستوى التحفيز لدى المرشدين التربويين دلالة الفروق في درجات التحفيز لدى افراد العينة على وفق متغيرات الجنس التخصص قياس مستوى جودة العمل الارشادي لدى المرشدين

التربويين دلالة الفروق في درجات جودة العمل الارشادي لدى افراد العينة على وفق متغيرات الجنس التخصص العلاقة بين متغيري البحث.

من نتائج البحث بان المرشدين التربويين العاملين في المدارس الاعدادية والمتوسطة يحصلون على مستوى التحفيز المرضي لهم، فقد تبين بان المرشدين التربويين يشعرون بانهم يحصلون على التحفيز الكافي لاداء عملهم بشكل جيد.وقد اظهرت النتائج بان هناك علاقة ايجابية قوية بين التحفيز وجودة العمل الارشادي لدى المرشدين التربويين، وهذا يعنى كلما زاد التحفيز كلما زادت جودة العمل الارشادي.) وكانت النتائج كما يأتي:

.1لا توجد فروق دالة أحصائياً على وفق متغير الجنس في مستوى التحفيز الذي يحصلون عليه.

٢. توجد فروق دالة أحصائياً على وفق متغير التخصص في مستوى التحفيز ولصالح خريجي اقسام علم النفس / كليات الآداب.

٣. توجد فروق ذات دلالة احصائية لمتغير الجنس في مستوى جودة العمل الارشادي ولصالح الاناث.

٤. توجد فروق ذات دلالة احصائية لمتغير التخصص في مستوى جودة العمل الارشادي ولصالح خريجي اقسام علم النفس / كليات الآداب.

جوانب الافادة من الدراسات السابقة :

- التعرف على ادوات جمع المعلومات التي استخدمت في الدراسات .
- افادة الباحثة من المصادر الموجودة واستعانت بها في بحثها .
- إفادة الباحثة من الوسائل الاحصائية المستخدمة في الدراسات السابقة ساعدت بتحديد الوسائل الاحصائية المناسبة للتحقيق اهداف بحثها .

منهجية البحث واجراءاته : يتضمن الاجراءات التي قامت بها الباحثتان بدءاً بتحديد مجتمع البحث واختيار العينة المناسبة والادوات المستعملة في قياس متغيرات البحث (مهارات التواصل وجودة العمل الإرشادي) واستعمال الوسائل الاحصائية في معالجة البيانات من اجل التحقق من أهداف البحث.

أولا – مجتمع البحث Population Of Research

يتألف مجتمع البحث الحالي من المرشدات والمرشدين التربويين في المدارس التابعة للمديرية العامة لتربية محافظة ديالى. ويتكون مجتمع البحث الحالي بحسب احصائية وزارة التربية للعام الدراسي(٢٠٢٢-٢٠٢٣) موزعين على المدارس الابتدائية والمتوسطة والاعدادية، البالغ عددهم (٨١٠) مرشد ومرشدة كما موضح بالجدول رقم (١)

جدول (١)

توزيع الأفراد مجتمع البحث حسب الاقضية

المديريةالعامة لتربية محافظة ديالى حسب الاقضية	المجموع
بعقوبة	٢٦٥
مقدادية	١٧٢
خالص	١٦٧
خانقين	٩٣
بلدروز	٧٨
كفري	٣٥
المجموع	٨١٠

ثانياً: عينة البحث Population of the Research

العينة هي مجموعة جزئية من المجتمع، يتم اختيارها لغرض دراستها والتوصل إلى استنتاجات عن المجتمع (العزاوي ، ٢٠٠٨: ١٨٢)

واعتمدت الباحثة في اختيار عينة بحثها على الطريقة العشوائية البسيطة وفق النظام الالكتروني، حيث بلغ عدد الأفراد العينة (200).

ثالثاً: منهجية البحث Approach Of Research

المنهج المستخدم هو المنهج الوصفي التحليلي، نظرًا لأن هذه الدراسة تهدف على تعرف دور مهارات التواصل في جودة العمل الإرشادي، هذا المنهج يركز على وصف الظواهر كما هي موجودة في الواقع، ويهدف إلى تشخيصها وكشف جوانبها المختلفة، بالإضافة إلى تحديد العلاقات بين عناصرها، وكثيراً ما يرتبط المنهج الوصفي التحليلي بدراسات العلوم الاجتماعية والإنسانية، حيث تم استخدامه منذ ظهوره، ويعتمد هذا المنهج على رصد ومتابعة دقيقة لظاهرة معينة بأسلوب كمي ونوعي خلال فترة زمنية محددة أو عدة فترات، بهدف فهم الظاهرة من حيث محتواها والوصول إلى نتائج وتعميمات تسهم في فهم الواقع وتشكيله.(عليان،غنيم،٢٠٠٠: ٤٢-٤٣)

رابعاً: اداتا البحث:

المقياس:- تحقيقا لأهداف البحث قامت الباحثة بتبني مقياس مهارات التواصل المعد من قبل (سلمى، ٢٠١٨) التي تتألف من (٢٠) فقره يقابلها خمس بدائل هي(دائما، غالبا، احيانا، نادرا ،ابداً) بحسب الأوزان الآتية وعلى التوالي (1،2،3،4،5) للفقرات الايجابية، وان اوزان الفقرات السالبة (1، 2، 3، 4، ٥) على التوالي.

و اما مقياس جودة العمل الإرشادي فقد قامت الباحثة بأعداد المقياس لي يتناسب مع عينه البحث، تتألف المقياس من (٢٠) فقره، اذ فقره(١-٩) من مقياس(الشرفا،٢٠١١)، وفقره(١٠-٢٠) من مقياس (الشرع،٢٠١٨)،ويقابلها خمس بدائل (دائما، غالبا، احيانا، نادرا ،ابداً) بحسب الأوزان الآتية وعلى التوالي (1،2،3،4،5) للفقرات الايجابية، وان اوزان الفقرات السالبة (1، 2، 3، 4، ٥) على التوالي.

خامسا: الخصائص السيكومترية لمقياسيّن مهارات التواصل وجودة العمل الارشادي:

مؤشرات صدق المقياسين:

يعد صدق المقياس من أهم الخصائص القياسية التي يجب ان تتوافر في المقياس النفسي لانه يعبر عن قدرة المقياس على قياس السمة التي اعد لقياسها وبذلك يمكن أن تندرج جميع الخصائص السيكومترية الاخرى للمقياس تحت خاصية صدقه وتم استخراج مؤشرات الصدق بالطرائق الاتيــة:.

1-الصدق الظاهري:

ونقصد بيها معرفة صدق المضمون أو المحتوى عن طريق المحكمين حيث يقوم الباحث اعداد او بناء الصورة المبدئية للاختبار بعرضه على عدد من ذوي الاختصاص والخبراء وذوي والخبرة في مجال ما يقيسه الاختبار ثم يقوم الباحث بحذف بعض المفردات أو العبارات او تعديلها واعادة صياغتها واضافة ما تطوع به المحكمين من مرئيات ومقترحات. (عباس، ٢٠٠٩: ١٤٤)

للتأكيد من صدق الأداتان اعتمدت الباحثة الصدق الظاهري المقياس في قياسها مهارات التواصل وجودة العمل الإرشادي لدى المرشدين التربويين, ومدى تمثيل الأهداف التي وضعت من اجلها عرض المقياس على مجموعة من المتخصصين في مجال الارشاد النفسي وعلم النفس.([1]) .إذ بلغ عددهم (8) خبراء للحكم على صلاحية الفقرات وقد عدت الباحثة موافقة المحكمين على المقياس بنسبة (80%) فأكثر دلالة الصدق، وبعد استعادة المقياس من الخبراء والمحكمين ودراسة ملاحظاتهم وتحليلها تبين ان فقرات المقياس جميعاً حصلت على أكثر من نسبة موافقة (87.5%) وبهذا الاجراء لم تحذف أي فقرة من فقرات المقياس وفي ضوء ملاحظات الخبرات تم الابقاء على جميع الفقرات.

[1] ١-أ. د سميعة علي حسن /كلية التربية المقداد /جامعة ديالى
٢-أ. د ايمان حسن جعدان / كلية التربية ابن الرشد/ جامعة بغداد
٣- أ. م. د علي محسن ياس / كلية التربية الاساسية /جامعة المستنصرية
٤-أ. م. د فاطمه كريم زيدان /كلية التربية الاساسية/ الجامعة المستنصرية
٥-أ م. د سناءحسين خلف /كلية التربية الانسانية/ جامعة ديالى
٦-أ. م. د طالب حسن خلف /كلية التربية الاساسية /الجامعة المستنصرية
٧-أ. م. د ابتسام ابراهيم شحل/ كلية التربية الاساسية / الجامعة المستنصرية
٨-أ. د غالب محمد /كلية التربية الاساسية /الجامعة المستنصرية

٢-صدق البناء :

نظراً لمرور عدد سنوات على بناء المقياسيين المتبناة في البحث الحالي لذا قامت الباحثة اعادة اجراءات التحليل إحصائي لفقرات المقياسيين لضمان صلاحيته، ولقد طُبق المقياسي مهارات التواصل وجودة العمل الإرشادي على (200) مرشد ومرشده.

وتم استخدم القوة التميزية وعلاقة الفقرة بالدرجة الكلية احدى مؤشرات صدق البناء كاختيار الفرضية وقد تم اتخاذ هذا الاجراء من خلال عينة التحليل الاحصائي والتي تم من خلالها استخراج القوة التميزية بطريقتين الاولى اسلوب العينتين المتطرفتين والاخرى اسلوب علاقة درجة الفقرة بالدرجة الكلية للمقياس.

1ـ طريقة المجموعتان المتطرفتان لمقياس مهارات التواصل:

بعد تصحيح استمارات عينة التحليل الإحصائي البالغة (200) استمارة، تم ترتيب الاستمارات بالطريقة التنازلية من أعلى درجة إلى أدنى درجة وتم اختيار (27%) من المجموعة العليا ونفس النسبة (27%) من المجموعة الدنيا. وقد بلغت استمارات المجموعة العليا (54) استمارة والمجموعة الدنيا أيضًا (54) استمارة، وتم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والقيمة التائية لجميع الفقرات. وقد تبين أن جميع فقرات مقياس مهارات التواصل كانت مميزة لأن قيمتها التائية المحسوبة كانت أعلى من القيمة التائية الجدولية البالغة (1.96) عند مستوى دلالة (0.05) ودرجة حرية (106).

٢- **علاقة درجة الفقرة بالدرجة الكلية لمقياس مهارات التواصل:** تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين درجة كل فقرة من فقرات المقياس مع الدرجة الكلية للمقياس لعينة التحليل الاحصائي البالغ (200)مرشداً .ان جميع معاملات الارتباط كانت ذات دلالة احصائية لأنها أعلى من القيمة الجدولية البالغة (1.96)عند مستوى دلالة (0,05) ودرجة حرية (١٩٨) والجدول (2) يوضح ذلك

جدول (2)

معاملات ارتباط فقرات مقياس مهارات التواصل

ت	معامل الارتباط	ت	معامل الارتباط
1	0.566	11	0.484
2	0.574	12	0.560
3	0.528	13	0.564
4	0.400	14	0.339
5	0.398	١5	0.494
6	0.591	6	0.439
7	0.316	17	0.353
8	0.434	18	0.310
9	0.324	19	0.413
10	0.433	20	0.412

مقياس جودة العمل الإرشادي

١- طريقة المجموعتان المتطرفتان لمقياس جودة العمل الارشادي:

بعد تصحيح استمارات عينة التحليل الإحصائي البالغة (200) استمارة، تم ترتيب الاستمارات بالطريقة التنازلية من أعلى درجة إلى أدنى درجة وتم اختيار (27%) من المجموعة العليا ونفس النسبة (27%) من المجموعة الدنيا. وقد بلغت استمارات المجموعة العليا (54) استمارة والمجموعة الدنيا أيضًا (54) استمارة.

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والقيمة التائية لجميع الفقرات. وقد تبين أن جميع فقرات مقياس مهارات التواصل كانت مميزة لأن قيمتها التائية المحسوبة كانت أعلى من القيمة التائية الجدولية البالغة (1.96) عند مستوى دلالة (0.05) ودرجة حرية (198)

2- **علاقة درجة الفقرة بالدرجة الكلية لمقياس جودة العمل الارشادي:** تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين درجة كل فقرة من فقرات المقياس مع الدرجة الكلية للمقياس لعينة التحليل الاحصائي البالغ (200) مرشدا ،ان جميع معاملات الارتباط كانت ذات دلالة احصائية لأنها أعلى من القيمة الجدولية البالغة (1.96)عند مستوى دلالة (0,05) ودرجة حرية(198) والجدول (3) يوضح ذلك

جدول (3)

معاملات ارتباط فقرات مقياس جودة العمل الإرشادي

الفقرة	معامل الارتباط	ت	معامل الارتباط
1	0.419	11	0.464
2	0.366	12	0.533
3	0.255	13	0.434
4	0.434	14	0.339
5	0.241	15	0.459
6	0.203	16	0.477
7	0.316	17	0.332
8	0.488	18	0.356
9	0.333	19	0.481
10	0.468	20	0.432

مؤشرات الثبـات للمقياسين :

ثبات المقياس Scale Reliabilit

يقصد بالثبات ان تكون أدوات القياس على درجة عالية من الدقة والإتقان والاتساق فيما تزودنا من البيانات عن السلوك المفحوص و ان متى ما كانت أداة القياس خالية من الأخطاء والعشوائية كانت قادرة على قياس المقدار الحقيقي للسمة او الخاصية المراد قياسها قياساً متسقا وفي ظروف مختلفة ومتباينة كان القياس عندئذ قياساً ثابتاً.(مجيد، ٢٠١٤ : ١٢٤)

وقد استخرج ثبات المقياسين بطريقة :ـ

طريقة الاتساق الداخلي باستخدام معادلة الفاكرونباخ :

لحساب الثبات بهذه الطريقة قامت الباحثة باستخراج (٥٠)إستمارة من عينة التحليل الاحصائي وقد طبقت معادلة للاتساق الداخلي على عينة الثبات البالغة (٥٠) استمارة وقد تبين ان معامل الثبات على

وفق هذه الطريقة بلغت(81%) بالنسبة لمقياس مهارات التواصل وهو معامل ثبات مقبول قياساً الى الدراسات السابقة.

وأما معامل الاتساق الداخلي باستعمال معادلة الفاكرونباخ على مقياس جودة العمل الارشادي فقد بلغ (%86)

سادساً: التطبيق النهائي:

طبقت الباحثة مقياسين (مقياس مهارات التواصل)، ومقياس (جودة العمل الإرشادي) على أفراد عينة البحث الحالي البالغة (200) مرشدًا ومرشدة تربوية ، إذ قامت الباحثة بتوزيع المقياسين معاً على كل مرشد ومرشدة من عينة البحث، حيث كان توزيع المقياس وفق النظام الاكتروني.

سابعاً: الوسائل الاحصائية:

استخدمت الباحثة في استخراج نتائج البحث نظام الحقيبة الاحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS واستخدمت من خلاله الوسائل الاحصائية الآتية :

(الوسط الحسابي ، الانحراف المعياري ، الاختبار التائي لعينة واحدة ، معامل ارتباط بيرسون ،الاختبار الثائي لعينتين مستقلتين)

- **عرض النتائج وتفسيرها**

الهدف الاول: التعرف على مستوى مهارات التواصل لدى المرشدين التربويين

اظهرت نتائج البحث أن المتوسط الحسابي لدرجات أفراد عينة البحث على مقياس مهارات التواصل بلغ (83.475) درجة بانحراف معياري قدره (42.731) في ما كان المتوسط الفرضي للمقياس الذي بلغ (60) درجة وباستخدام معادلة اختبار (ت) لعينة واحدة, تبين أن قيمة (ت) المحسوبة بلغت (7.770) درجة وهي أكبر من القيمة الجدولية (1.96) وتشير تلك النتيجة الى وجود فرق ذو دلالة احصائية عند مستوى (0.05) ما يشير إلى أن المرشدين التربويين يمتلكون مهارات التواصل والجدول (4)

جدول (4)

الفرق بين الوسط الحسابي والوسط الفرضي لمقياس مهارات التواصل

العينة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الفرضي	القيمة التائية		الدلالة 0.05
				المحسوبة	الجدولية	
200	83.475	42.731	60	7.770	1.96	دالة

إذا أظهرت النتائج أن المرشدين يمتلكون مهارات التواصل ، فهذا يعني أنهم قادرون على نقل المعلومات بوضوح، وتكوين علاقات إيجابية، والتعامل مع التحديات بفعالية. "تشير إلى أن المرشدين يتمتعون بمهارات تواصل فعّالة، مما يعزز قدرتهم على أداء دورهم بكفاءة في إقامة علاقات إيجابية مع المسترشدين.

الهدف الثاني: التعرف على مستوى جودة العمل الارشادي لدى المرشدين التربويين

اظهرت نتائج البحث أن المتوسط الحسابي لدرجات أفراد عينة البحث على مقياس جودة العمل الارشادي بلغ (73.52) درجة بانحراف معياري قدره (3.654) في ما كان المتوسط الفرضي للمقياس الذي بلغ (60) درجة وباستخدام معادلة اختبار (ت) لعينة واحدة, تبين أن قيمة (ت) المحسوبة بلغت (52.326) درجة وهي أكبر من القيمة الجدولية (1.96) وتشير تلك النتيجة الى وجود فرق ذو دلالة احصائية عند مستوى (0.05) ما يشير إلى أن المرشدين التربويين والجدول (5) يوضح ذلك

جدول (5)

الفرق بين الوسط الحسابي والوسط الفرضي لمقياس جودة العمل الارشادي

العينة	الوسط الحسابي			القيمة التائية	الدلالة

		الانحراف المعياري	الوسط الفرضي	المحسوبة	الجدولية	0.05
200	73.52	3.654	60	52.326	1.96	دالة

تشير النتائج إلى أن المرشدين التربويين يمتلكون القدرة على تقديم خدمات إرشادية متميزة، مما يعكس قدرتهم على تلبية احتياجات المسترشدين وتحقيق الأهداف الإرشادية بكفاءة.

الهدف الثالث: قوة واتجاه العلاقة بين مهارات التواصل وجودة العمل الارشادي لدى المرشدين التربويين .

لتحقيق الهدف الحالي للإيجاد العلاقة الارتباطية بين مقياسين مهارات التواصل وجودة العمل الارشادي حيث طبقت الباحثة المقياسين على عينه (200) من المرشدين التربويين وبعد تفريغ البيانات ومعالجتها احصائيا اذ تبين المتوسط الحسابي للمهارات التواصل بلغ (83.475) والانحراف المعياري (42.731) ، وبينما بلغ المتوسط الحسابي للجودة العمل الارشادي (3.527) والانحراف المعياري (3.654) . وتم استخدام الاختبار الثاني لعينتين مستقلتين اذ بلغت القيمة المحسوبة (0,681) وعند مقارنتها بالقيمة الجدولية البالغة (1.96) عند مستوى دلاله (٠.٠٥) ودرجة حريه (198) أذ تبين أن لاتوجد علاقة ارتباطية بين متغيري مهارات التواصل وجودة العمل الارشادي. وجدول (6) يوضح ذلك

جدول (6)

العلاقة بين متغيري مهارات التواصل وجودة العمل الارشادي

وتشير النتائج إلى أن مهارات التواصل لدى المرشدين التربويين لا ترتبط بشكل واضح بجودة العمل

النوع	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القيمة التائية		درجة حرية
				المحسوبة	الجدولية	
مهارات التواصل	200	83.475	42.731	0.681	1.96	198
جودة العمل الارشادي	200	3.527	3.654	0.681	1.96	198

الإرشادي، وهذا قد يشير إلى أن جودة العمل الإرشادي تتأثر بعوامل أخرى، مثل الموارد المتاحة، والخبرة المهنية، والدعم الإداري، وليس فقط بمستوى مهارات التواصل.

- **التوصيات:**

1. قد توجد عوامل مؤثرة أخرى لم يتم قياسها في هذا البحث، مما يستدعي النظر في جوانب إضافية قد تلعب دورًا في تحسين جودة العمل الإرشادي.

2. يوصى بإجراء دراسات إضافية لاستكشاف عوامل أخرى قد تؤثر على جودة العمل الإرشادي، مما سيساهم في تحقيق فهم أعمق لهذه الظاهرة.

3.توفير دورات تدريبية منتظمة للمرشدين التربويين لتحسين مهارات التواصل اللفظي وغير اللفظي.

4.تشجيع المرشدين على تطبيق تقنيات الاستماع الفعّال في جلساتهم مع المسترشدين.

5.إجراء المزيد من الدراسات التي تركز على تأثير مهارات التواصل على جوانب أخرى من العمل الإرشادي.

المقترحات:

- العلاقة بين مهارات التواصل والضغط النفسي لدى المرشدين التربويين
- دور الذكاء العاطفي في تعزيز مهارات التواصل لدى المرشدين التربويين

المصادر

- ابو ناصر، فتحي محمد (2008) **مدخل إلى الإدارة التربوية النظريات والمهارات** دار المسيرة للنشر والتوزيع عمان، ط1، ص 74.
- ابو يوسف محمد جدوع (٢٠٠٨) **فعالية برنامج تدريبي لتنمية المهارات الإرشادية لدى المرشدين النفسيين** في مدارس وكالة الغوث بقطاع غزة رسالة ماجستير غير منشورة كلية التربية الجامعة الإسلامية، غزة.
- الباوي، علي هاشم جاوش(٢٠١٦)، **الإيجابية وعلاقتها بمهارات الاتصال الإرشادية لدى المرشدين التربويين، مجلة كلية التربية**، الكلية التربوية المفتوحة في واسط، العدد ٢٤ .
- جودة عزت عبد الهادي (2006) الإشراف التربوي مفاهيمه وأساليبه، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، ط1.
- الخطيب، احمد،، الخطيب،رداح (2002) **إدارة الجودة الشاملة تطبيقات تربوية** ، جدارا الكتاب العالمي، عالم الكتب الحديث 180 الأردن، ط2.
- دعدوش، ذكريات كاظم،(٢٠٢١)**قياس جودة الارشاد من وجهة نظر طلبة الجامعة**، جامعة البصرة / كلية التربية للعلوم الانسانية.
- ربحي مصطفى عليان عثمان محمد غنيم (2000) **مناهج وأساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق** ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، ط1، ص (42-43)
- زارو، جون (٢٠٠١) **دليل المبتدئين بالعلاج النفسي** مترجمة محمد قاسم عبد الله الطبعة الأولى دار الفكر للطباعة والنشر، عمان .
- السبيعي، فراج محمد(٢٠١٩)**معايير جودة عقد الاجتماعات الإرشادية بمحافظة دمياط**، مجلة الزقازيق للبحوث الزراعية، المجلد 46، العدد (4).
- سلمى، فناغرة (٢٠١٨) **مهارات التواصل لدى مستشار التوجيه والإرشاد التربوي ودورها في جودة العملية الإرشادية** دراسة ميدانية بثانويات ولاية جيجل، جامعة محمد الصديق بن يحيى – جيجل، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا.
- سليم، حسن مختار حسين (2009)، **ادارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي**، مكتبة بيروت سلطنة عمان
- الشرع، ناصر ثامر لفتة (٢٠١٨)، الصعوبات التي تواجه عمل المرشد التربوي في مدارس مركز محافظة البصرة.

- الشرفا، عبير فتحي (٢٠١١)، **الذات المهنية للمرشدين النفسيين في العمل الإرشادي التربوي** بقطاع غزة، الجامعة الإسلامية – غزة.
- شومان زياد محمود (٢٠٠٨) **دراسة تقييمية لأداء المرشد النفسي في ضوء بعض المتغيرات** رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية الجامعة الإسلامية، غزة .
- صالح، نجلاء محمد (2012) **مهارات الاتصال في الخدمة الاجتماعية**، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، ط ١، ص 74 .
- طالب، تهاني(٢٠١٣)**التحفيز وعلاقته بجودة العمل الارشادي لدى المرشدين التربويين**، مركز البحوث النفسية، مجلة العلوم النفسية،(العدد ٢٢)
- طموني، عبد الرحمن، شاهين، محمد(٢٠٢١)**المهارات الإرشادية لدى المرشدين التربويين في مدارس** محافظة طولكرم الحكومية، كلية الدراسات العليا – جامعة القدس المفتوحة، مجلة الجامعة العربية الأمريكية للبحوث، مجلد (7)، العدد (1) 2021.
- عباس ، محمد خليل وآخرون (٢٠٠٩) **مدخل إلى مناهج البحث في التربية وعلم النفس**، ط ٢ دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن
- عبد الله محمد قاسم (٢٠١٣) : **العملية الإرشادية**، عمان ، دار الفكر ناشرون وموزعون
- العزاوي ، رحيم يونس كرو ((٢٠٠٨) **مقدمة في منهج البحث العلمي** ، ط١، دار دجلة ، عمان ، الاردن
- العزة سعيد حسني (٢٠٠١) **الارشاد النفسي اساليبه وفنياته**، عمان، مطبعة الارز
- العلاق، بشير (2006) **الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية والممارسة** دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن٥٣
- عمر محمد ماهر (٢٠٠٠): **المقابلة في الارشاد والعلاج النفسي**، الاسكندرية، دار المعرفة الجامعية
- فتح الله مندور عبد السلام (٢٠١٢) **مهارات الاتصال الفعال الرياض** دار النشر الدولي.
- الفتلاوي،سهيلة محسن(٢٠٠٨)**الجودة في التعليم** دار الشروق للنشرالتوزيع، عمان، ط١.
- القرني ، على بن محمد على (٢٠١٤) : **الذكاء الوجداني وعلاقته بمهارات الاتصال لدى المرشدين** الطلابيين رسالة ماجستير غير منشورة، الدراسات العليا ، جامعة عبد العزيز
- مجيد سوسن شاكر (٢٠١٤). **أسس بناء الاختبارات والمقاييس النفسية والتربوية** ط المملكة الأردنية الهاشمية: مركز ديبونو لتعليم الفكير ١٣.

- المحتسب، عيسى محمد والعبادسة، انور عبد العزيز (٢٠١٣) : مهارات الاتصال الارشادي لدى المرشدين النفسيين في قطاع غزة من منظور تكاملي ، المجلة الدولية التربوية المتخصصة ،المجلد (٢) ، العدد (١٢)
- محمد ماهر (٢٠٠٠) **المقابلة في الارشاد والعلاج النفسي**،الاسكندرية دار المعرفة الجامعية.
- محمد، بلقاسم، منصور، هامل(٢٠١٧)، **مستوى المهارات الإرشادية لدى مستشاري التوجيه** و الإرشاد المدرسي و المهني دراسة ميدانية بمراكز التوجيه المدرسي والمهني. جامعة وهران، مجلة التنمية البشرية، العدد 07.
- مصطفى، طلال عبد المعطي،(٢٠١١)،**المتطلبات المهارية للمرشدين الاجتماعيين** في مرحلة التعليم الأساسي دراسة ميدانية في مدارس مدينة دمشق، مجلة جامعة دمشق – المجلد 27 – العدد الأول الثاني.
- المولد، حليمة بنت عبد القادر عابد(٢٠٠٨)**أثر إستراتيجية تدريسية مقترحة قائمة على نموذج ديمنج للجودة** الشاملة على التحصيل والأداء التدريس لدى الطالبات المعلمات في تخصص المواد الاجتماعية، قسم المناهج وطرق التدريس، المملكة العربية السعودية.
- مي عبد الله (2006): **نظريات الاتصال**، دار النهضة العربية، بيروت، ط2،
- وزارة التربية (1988) : **دليل المرشد التربوي** مديرية التقويم والتوجيه التربوي, بغداد
- Deming W (2000), Out of the Crisis 3rd ed. London: Massachusetts institute of technology, Cambridge press