

تقويم مهارة الاتصال الفعال عند المرشد الطلابي

دراسة ميدانية في مدارس مدينة دمشق

د. طلال عبد المعطي مصطفى

قسم علم الاجتماع - كلية الآداب والعلوم الإنسانية - جامعة دمشق - مدينة دمشق

الملخص

تتمثل مشكلة البحث نحو محاولة الإجابة عن السؤال الرئيسي الآتي: ما مستويات درجة مهارة الاتصال الفعال عند المرشدين النفسيين- الاجتماعيين العاملين في مدارس مدينة دمشق.

وقد اعتمد البحث المنهج الوصفي التحليلي، وطريقة المسح الاجتماعي بالعينة من خلال عينة من المرشدين العاملين في مدارس مدينة دمشق، وبلغ حجم عينة الدراسة (90) مرشدا ومرشدة بنسبة (12%)، وتم تصميم مقياس لقياس مهارة الاتصال الفعال كأداة لجمع البيانات المطلوبة.

وتوصل البحث إلى مجموعة من النتائج ومن أهمها:

- توجد فروق ذات دلالة معنوية على المتغيرات المتعلقة بدرجة مهارة الاتصال الفعال عند المرشدين العاملين في مدارس مدينة دمشق، بحسب مقياس مهارة الاتصال الفعال تبعاً لمتغير الجنس.
- لا توجد فروق ذات دلالة معنوية للمتغيرات المتعلقة بدرجة مهارة الاتصال الفعال عند المرشدين العاملين في مدارس مدينة دمشق، بحسب مقياس مهارة الاتصال الفعال تبعاً لمتغير كل من المؤهل الدراسي، تلقى دورة تدريبية، مدة العمل كمرشد مدرسي، مكان العمل.

الكلمات المفتاحية: تقويم، مهارة الاتصال الفعال، المرشد الطلابي

1- المقدمة:

بعد الإرشاد الطلابي (النفسى - الاجتماعى) من أرقى الخدمات التي تقدم إلى الطلبة في المدارس، لما له من أثر فعال في مساعدة الطلبة على تعرف خصائصهم النفسية، من خلال فهم قدراتهم وميولهم واتجاهاتهم وتحقيق الصحة النفسية للطلبة من أجل توفير حالة من التوازن والتكامل بين وظائفهم النفسية المختلفة للطلبة، كالتوفيق بين قدراتهم وأفكارهم وتحسين العملية التربوية التعليمية من خلال جعل الجو الطلابي جذاباً وميسراً للتعلم بحيث يشبع فيها الطالب حاجاته ويواجه مشكلاته ويحقق ذاته، إضافة إلى مساعدة الطلبة الذين يعانون مشكلات نفسية واجتماعية حتى يتحقق لهم التوافق النفسى السليم مع أنفسهم ومع الآخرين، والاهتمام بحالات التأخر الدراسي، والعمل على دراسة أسباب هذا التأخر، وتقديم العون العلاجي والوقائي، والأهم تقديم برامج إرشادية من أجل أفضل طرق المذاكرة، واستغلال أوقات الفراغ وكيفية مواجهة الإحباطات والضعوط (انظر: أبو سعد، 2009).

ولكي يكون لهذا الدور فاعلية واضحة في العملية الإرشادية، ينبغي للمرشد الطلابي أن يمتلك العديد من القدرات والمهارات والفنيات اللازمة التي تؤهله للقيام بهذه المهام على أكمل وجه، ومن ضمن هذه المهارات، تحضر مهارة الاتصال الفعال، بوصفها الموجه الأساسي للإجراءات الفنية نحو تحقيق الأهداف المنشودة في عملية الإرشاد الطلابي.

2- مشكلة الدراسة:

بعد اطلاع الباحث على مجموعة من المواضيع في الإرشاد النفسى والاجتماعى، وجد العديد من العناوين تتضمن مهارات المرشد الطلابي على الصعيد النظري، بينما على الصعيد التطبيقي (الممارسة المهنية) يلاحظ أن هناك قلة في البحوث والدراسات العربية، واتعدام الدراسات المحلية على حد علم الباحث، مما ولد لدى الباحث ميلا إلى إجراء دراسة

حول تقويم مهارة الاتصال الفعال عند المرشد الطلابي، لما لها من دور أساسي في العملية الإرشادية في المجال الطلابي، ويجعلها أكثر فاعلية. ولما كان هذا الأداء ليس بالضرورة في كل الأحوال يصل إلى المستوى اللائق، كما أنه قد يقف في سبيل تحقيقه العديد من الصعوبات التي يكون منها ضعف مستوى أداء المهارة، مما يقلل من فاعلية الممارسة لهذه المهارات، و يكون له تأثير سلبي في الأداء، وتحقيق الأهداف المرغوب بها في عمليات تحقيق الممارسة المهنية.

و من خلال لقاء الباحث أيضاً مع عدد من المرشدين النفسيين والاجتماعيين العاملين في مدارس مدينة دمشق لاستيضاح المهارات الأساسية لعمل المرشد الطلابي، أكد هؤلاء أن مهارات الإرشاد وبالتحديد مهارة الاتصال الفعال تعد عنصراً أساسياً في نجاح العملية الإرشادية. وما عزز إحساس الباحث بمشكلة الدراسة ما أكدته الأطر النظرية كما جاء في كتاب: (المهارات الإرشادية (أبو سعد، 2009) أن متغير مهارة الاتصال الفعال هو من المتغيرات التي لها دور فاعل في إعداد المرشدين العاملين في المجال الطلابي، لذلك فمن الضروري تعرف هذا المتغير عند المرشد الطلابي.

ومن خلال ما تقدم فإن مشكلة الدراسة نتجه نحو محاولة الإجابة عن السؤال الرئيسي الآتي: ما مستويات درجة مهارة الاتصال الفعال عند المرشدين النفسيين - الاجتماعيين العاملين في مدارس مدينة دمشق؟.

3- أهداف الدراسة:

- 3-1- تعرف طبيعة ومستويات درجة مهارة الاتصال الفعال.
- 3-2- تعرف إلى الفروق في امتلاك مهارة الاتصال الفعال عند المرشد الطلابي وفقاً لمتغيرات (الجنس، المؤهل الدراسي، الدورات التدريبية، الخبرة المهنية، المرحلة التعليمية).

4- أسئلة الدراسة:

- 4-1- ما طبيعة درجة مهارة الاتصال الفعال عند المرشدين العاملين في مدارس مدينة دمشق على مقياس مهارة الاتصال الفعال ومستوياتها؟.
- 4-2- ما مستوى العلاقة بين كل من متغير (الجنس، المؤهل الدراسي، الدورات التدريبية، سنوات الخبرة، المرحلة التعليمية) من جهة ومستوى درجة مهارة الاتصال الفعال عند المرشد الطلابي من جهة أخرى؟.
- 5- أهمية الدراسة:**

5-1 - تتبع أهمية الدراسة من أهمية مهنة الإرشاد الطلابي، كونها مهنة متممة للمهنة التعليمية، ومن ثم مهنة تربية، خاصة بالطلبة الذين سوف يكونون المستقبل ذاته.

5 - 2 - وتحضر أهمية هذا الدراسة أيضاً في حداتها، من حيث تناولها تقويم مهارة الاتصال الفعال لدى المرشد الطلابي في مدارس مدينة دمشق على حد علم الباحث.

5-3- توجيه أنظار العاملين في الإرشاد الطلابي إلى أن مهارة الاتصال الفعال تعد من الركائز الأساسية في العملية الإرشادية، ومن المتغيرات القابلة للتطوير والتنمية والتعديل عن طريق البرامج والدورات التدريبية المتخصصة.

6- حدود الدراسة:

- 6-1- المرشد الطلابي في مدارس مدينة دمشق للتعليم الأساسي والثانوي.
- 6-2- مدارس التعليم الأساسي والثانوي في مدينة دمشق.
- 6-3- تم تطبيق الدراسة في الفصل الثاني للعام الدراسي 20013-20014.

7- الدراسات السابقة:

بدائية، يشير الباحث إلى أنه لا توجد دراسات سابقة في موضوع تقويم مهارة الاتصال الفعال لدى المرشد الطلابي في مدارس مدينة دمشق على حد علم الباحث.

إلا أنه للاستنبصار ولمزيد من التوضيح لجوانب المشكلة الدراسية فقد قام الباحث بالرجوع إلى بعض الدراسات العربية والسورية التي اهتمت بمهارات المرشدين النفسيين و الاجتماعيين العاملين في المجال الطلابي، ومن بين هذه الدراسات الآتي:

7-1- دراسة النجار (2001) في فلسطين:

عنوان الدراسة: مدى فعالية مهارات التواصل لدى المرشد التربوي في تقديم الخدمات الإرشادية.

أهداف الدراسة: تعرف الفروق الجوهرية لمهارات التواصل وفعاليتها لدى المرشد التربوي من وجهة نظر الطلبة المسترشدين في المدارس الثانوية.

عينة الدراسة: تكونت من (500) طالب وطالبة.

أدوات الدراسة: استبانته من إعداد الباحث.

نتائج الدراسة: بينت نتائج الدراسة الآتي:

- توجد مهارات تواصل شائعة لدى المرشد التربوي في المدارس الثانوية وظهرت حسب الترتيب التالي: (مهارة الإصغاء، الانتباه الفعال، تعزيز السلوك البديل، التأمل، طرح الأسئلة).

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مهارات التواصل لدى المرشد التربوي تعزى إلى متغير التخصص (علم نفس، علم اجتماع، خدمة اجتماعية) حيث ظهرت الفروق الدالة إحصائياً لمصلحة تخصص علم الاجتماع في مهارة الانتباه الفعال والثانية الإصغاء، أما في مهارات التأمل، طرح الأسئلة، تعزيز السلوك البديل، فلم توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى متغير التخصص.

7-4- دراسة العيلبي (2010) في السعودية:

عنوان الدراسة: مهارة الاتصال لدى المرشد وأهميتها كما يراها المسترشدون في المرحلة الثانوية بمحافظة ينبع.

أهداف الدراسة: معرفة مهارات الاتصال التي يتمتع بها المرشد كما يراها المسترشدون وأهميتها ف تقديم الخدمات الإرشادية، والفروق في توافر مهارات الاتصال اللفظية وغير اللفظية التي يتصف بها المرشدون وأهميتها.

عينة الدراسة: تكونت عينة الدراسة من (315) طالباً من طلاب المرحلة الثانوية بمحافظة بنبع.

أدوات الدراسة: مقياس توافر مهارة الاتصال من إعداد الباحث.

نتائج الدراسة: - أكد المسترشدون أن أكثر مرات الاتصال توافراً لدى المرشد هي: (نبرة الصوت، حسن حركية، اجتماعية حركية، الإصغاء، طرح الأسئلة، تحديد الوقت، إدارة الوقت).

- أوضح المسترشدون أن أكثر مهارات الاتصال أهمية لدى المرشد هي (طرح الأسئلة، نبرة الصوت، حسن حركية، اجتماعية حركية، التروي في الحكم على الآخرين، اجتماعية لفظية، عكس المشاعر).

7-5- دراسة علي (2010) في سورية:

عنوان الدراسة: معايير تقييم المرشد الاجتماعي ومهاراته في المؤسسات التعليمية: دراسة ميدانية في مدارس التعليم الأساسي - الحلقة الأولى - بمدينة دمشق.

أهداف الدراسة: تقييم أداء المرشد الاجتماعي المدرسي في ضوء مهاراته الشخصية والعلمية والمهنية، بالإضافة إلى تطوير برنامج تأهيلي وتدريب من شأنه تنمية مهارات المرشدين الاجتماعيين في المدارس لتحسين كفاءة أدائهم الوظيفي.

عينة الدراسة: تكونت عينة الدراسة من (163) مرشداً ومرشدة و(250) طالباً من طلاب الحلقة الأولى، و(150) معلماً و(50) مديراً.

أدوات الدراسة: استخدمت الاستبانة والمقابلة لجمع البيانات من إعداد الباحثة.

نتائج الدراسة: - لا توجد فروق دالة إحصائياً في مهارة كسب الثقة تعزى إلى كل من (الجنس - العمر - مكان الولادة- التخصص العلمي - سنة التخرج- سنوات الخبرة - الحالة الزوجية للمرشد- الدورات التدريبية).

- لا توجد فروق دالة إحصائياً في: (مهارات التأثير الشخصي، مهارة الإصغاء والاهتمام، مهارة الجاذبية المهنية، مهارة الفاعلية والنشاط، المهارة العلمية، المهارة المهنية، مهارات التواصل الاجتماعي) تعزى إلى كل من (الجنس - العمر - التخصص العلمي - سنة التخرج- سنوات الخبرة - الحالة الزوجية للمرشد- الدورات التدريبية).

7-6- دراسة مصطفى (2011) في سورية:

عنوان الدراسة: المتطلبات المهنية للمرشدين الاجتماعيين في مرحلة التعليم الأساسي: دراسة ميدانية في مدارس مدينة دمشق.
أهداف الدراسة: تحديد وتقويم المهارات الفعلية التي يتمتع بها المرشدون الاجتماعيون في المجال المدرسي في إطار متطلبات المتغيرات الاقتصادية والاجتماعية واحتياجاتها.

أدوات الدراسة: استبانة من إعداد الباحث.

عينة الدراسة: بلغ عدد المرشدين الاجتماعيين (195) مرشداً ومرشدة، اختيرت عينة منهم بلغت (100) مرشد ومرشدة على رأس عملهم في مدارس التعليم الأساسي في مدارس مدينة دمشق.

نتائج الدراسة: افتقار المرشد المدرسي إلى المعرفة النامة بدور اختصاصات المرشد الاجتماعي، وسببها المهارات الأساسية.

التعليق على الدراسات السابقة:

لا بد من التنويه بما استفاد الباحث من الدراسات السابقة من حيث المفاهيم النظرية، كما استفاد من منهجية البحث، ومن بناء أداة الدراسة، إلا أن ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة هو العمق بغرض تقويم مهارة الاتصال الفعال لدى المرشد الطلابي مقارنة بالدراسات السورية، وفي

المراحل التعليمية كافة، إلى كون تجربة الإرشاد المدرسي النفسي والاجتماعي حديثة في مدارس مدينة دمشق، حيث لم يمض عليها أكثر من عشر سنوات، ومن هنا تأتي أهمية هذه الدراسة كونها الأولى من حيث الشمولية لجوانب مهارة الاتصال الفعال على حد علم الباحث.

8- مفاهيم الدراسة:

8-1- مفهوم التقويم:

يعد التقويم عملية وهدفًا يمكن من خلاله تقدير القيمة الاجتماعية والاقتصادية لأعمال أو أشخاص أو برامج أو مشروعات، أو غيرها من المستهدف تقويمه، كما أنها تتضمن إجراءات وقياسات محددة يمكن من خلالها تقدير القيم ودرجة تأثيرها (Delbert, 1991, 87).

ويعرف الباحث التقويم إجرائيًا: بأنه درجة ممارسة المرشد الطلابي لمهارة الاتصال الفعال ومستوى هذه الممارسة، أو مستوى المهارة في الأداء.

8-2- مفهوم المهارة:

تتعدد تعريفات المهارة فهي تعرف بأنها درجة الإتقان في ترجمة المعرفة المحددة بتطبيق أساليب واستخدام أجهزة وأدوات، أو هي من تجسيد المجرد في فعل أو ناتج مادي تتركه الحواس (أغا، 1991).
ويعرف الباحث المهارة: هي القدرة على استخدام المعارف بطريقة فعالة لتحقيق الأهداف والقدرة على تطبيق المعارف في المواقف المختلفة.
وإذا أردنا حصر أهم مهارة الاتصال الفعال التي ينبغي توفرها في المرشد الطلابي لنذكر الآتي:

- الاتصال اللفظي: هو استخدام اللفظ وسيلة لنقل رسالة من المرسل إلى المستقبل، هذا اللفظ في الأصل منطوق يصل إلى المستقبل فيدركه بحاسة السمع وتكون اللغة اللفظية (مكتوبة- مخبر مكتوبة).

- الاتصال غير اللفظي: هو التواصل الذي لا يعتمد على اللغة اللفظية بل يعتمد على اللغة غير اللفظية، وتتمثل هذه اللغة في الإشارات والحركات التي يستخدمها الفرد لنقل فكرة معينة أو معنى معين إلى فرد آخر من دون استخدام أي تعبير لفظي (عطية ومهدلي، 2003).

8-3- مفهوم المرشد الطلابي :

المرشد الطلابي: هو شخص مؤهل اختصاص / إرشاد نفسي / تربية / علم اجتماع / يقوم بمساعدة الطالب على فهم ذاته ومعرفة قدراته والتغلب على ما يواجه من صعوبات ليصل إلى تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي والتربوي وبناء شخصية سوية (حمادة، 2004).

ويعرف الباحث المرشد الطلابي إجرائياً بأنه: الشخص الذي تم تكليفه من قبل وزارة التربية ليمارس مهنة الإرشاد النفسي والاجتماعي في مدارس التعليم الأساسي والتعليم الثانوي التابعة لوزارة التربية في مدارس مدينة دمشق.

8-4- مدارس مدينة دمشق : هي مدارس (التعليم الأساسي - الثانوي)

التي تقع ضمن مدينة دمشق، وتكون تابعة القطاع العام.

9- منهجية الدراسة وإجراءاتها:

9-1- منهج الدراسة: اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يعد مناسباً لطبيعة الدراسة الحالية، كونها دراسة تكوينية، ويفيد في تحقيق أهداف الدراسة، ويعرف هذا المنهج بأنه يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع وبينم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كيفياً أو تعبيراً كمياً، فالتعبير الكيفي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيقدم وصفاً رقمياً يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى (زايد، 2007).

9-2- فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى : توجد دلالة معنوية على المتغيرات المتعلقة بدرجة مهارة الاتصال الفعال عند المرشدين العاملين في مدارس مدينة دمشق بحسب مقياس (مهارة الاتصال الفعال).

الفرضية الثانية: توجد فروق ذات دلالة معنوية على المتغيرات المتعلقة بدرجة مهارة الاتصال الفعال عند المرشدين العاملين في مدارس مدينة دمشق بحسب مقياس (مهارة الاتصال الفعال)، تبعاً لمتغير الجنس، المؤهل الدراسي، تلقي دورة في التأهيل، مدة العمل كمرشد مدرسي، مكان العمل.

9-3- مجتمع الدراسة وعينته:

يتكون مجتمع الدراسة من المرشدين العاملين في مدارس مدينة دمشق البالغ عددهم (750) مرشدا ومرشدة، وقد بلغ حجم عينة الدراسة 90 طالباً بنسبة (12%)، وزُعت الاستبانة على عينة الدراسة، وتم استرداد (90) استبانة، وبعد فحص جميع النسخ لم يستبعد أي منها نظراً لتحقيق الشروط المطلوبة للإجابة.

9-4- أداة الدراسة:

اعتمد الباحث الاستبانة كأداة أساسية لجمع البيانات، وقد تم تقسيم الاستبانة القسم الأول: مجموعة من الأسئلة العامة عن المشاركين في الاستبانة (الجنس ، المؤهل الدراسي، مدة العمل كمرشد مدرسي، مكان العمل الإرشادي).

القسم الثاني: الخاص بالأسئلة المتعلقة بمهارة الاتصال الفعال تضمن (15) محددات.

وكانت الإجابات في القسم الثاني مغلقة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي (دائماً، غالباً، أحياناً، نادراً، أبداً).

وقد قام الباحث بحساب المتوسط المرجح لإجابات العينة عن الأسئلة الواردة في شكل مشابه لمقياس ليكرت ، حيث يعتبر من أفضل أساليب

قياس الاتجاهات، ويستخدم المتوسط المرجح إذا كان المتغير يأخذ قيماً تختلف من حيث أهميتها، لذلك يجب أخذ هذه الأهمية في الاعتبار بإعطاء كل عبارة الوزن المناسب لأهميتها، وعليه فقد قام الباحث بإعطاء الوزن المناسب لأهمية كل عبارة من عبارات الاستبانة، وذلك على النحو التالي: (دائماً: الوزن 1، غالباً: الوزن 2، أحياناً: الوزن 3، نادراً: الوزن 4، أبداً: الوزن 5).

وبذلك يكون الوزن المرجح لإجابات كل عبارة من العبارات على النحو التالي:

1/ - 1.8 / دائماً، 2.6 - 1.81 / غالباً، 2.61 - 3.4 / أحياناً / 3.41 - 4.2 / نادراً، 4.21 - 5 / أبداً.

9-4-1- صدق الأداة:

يعرف صدق أداة الدراسة على أنه مدى تمكن أداة جمع البيانات أو إجراءات القياس من قياس المطلوب قياسه (عطيفة، 1996: 260)، ويعني ذلك أنه إذا تمكنت أداة جمع البيانات من قياس الغرض الذي صممت لقياسه، فإنها بذلك تكون صادقة. كما يقصد بالصدق الشمول المقياس لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة نكل من يستخدمها (عبيدات وآخرون، 2001: 160).

وقد تم التأكد من صدق أداة الدراسة بواسطة الصدق الظاهري.

9-4-2- الصدق الظاهري:

بعد أحد أنواع صدق الأداة التي يُعتمد عليها في القياس حيث يعرف بقدرة المقياس على قياس ما ينبغي قياسه من خلال النظر إليه وتفحص مدى ملائمة بنوده لقياس أبعاد المتغير المختلفة (التحطاني وآخرون، 1421هـ، 210-212).

وللتأكد من الصدق الظاهري للمقياس ، قام الباحث بعرض المقياس في صورته الأولية على عدد من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص من أعضاء هيئة التدريس بجامعة دمشق- كلية التربية - إرشاد نفسي وكلية الآداب قسم علم الاجتماع، وقد تفضلوا مشكورين بإبداء ملاحظاتهم ومقترحاتهم حول محتويات الاستبانة، ثم قام الباحث بإجراء التعديلات والإضافات التي أوصى بها المحكمين.

9-4-2- ثبات أداة الدراسة:

يعرف الثبات على أنه "الاتساق في نتائج الأداة" (البدايه،131:1999)، ويقصد به فترة المقياس على الحصول على النتائج نفسها فيما لو أعيد استخدام الأداة نفسها مرة ثانية، وقد قام الباحث بالتأكد من ثبات أداة الدراسة من خلال حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) بغرض حساب معدل ثباتها بواسطة معامل ثبات ألفا (α كرونباخ) والجنول رقم (1) يوضح معامل ثبات الأداة.

الجنول رقم (1) معامل ألفا لـ كرونباخ لقياس ثبات محاور الدراسة:

م	المحور	عدد العبارات	معامل الثبات
1	محددات مهارة الاتصال الفعال	15	0.622

يتضح من الجنول (1) أن قيم معاملات الثبات موجبة (0.622)، و معاملات ثبات جيدة مما يطمئن الباحث على توافر درجة ثبات عالية للاستبانة، إضافة إلى صدقها.

10- عرض النتائج ومناقشتها:

1-10 - خصائص عينة البحث

1-1-10 - الجنس:

الجدول رقم (2) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس:

النسبة	العدد	الجنس
33.3	30	ذكر
66.7	60	أنثى
100.0	90	Total

ومن خلال جدول رقم (2) يتبين لنا أن نسبة الإناث في عينة الدراسة تمثل ضعف نسبة الذكور، فنسبة النساء 66.7 % من عينة الدراسة و نسبة 33.3 % ذكور، وهذه النتيجة تعود إلى رغبة الإناث بالعمل في المهين الإنسانية، ومنها مهنة الإرشاد الطلابي أكثر من الذكور.

10-1-2- المؤهل الدراسي

الجدول رقم (3) توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل الدراسي:

النسبة	العدد	المؤهل الدراسي
50.0	45	إجازة
41.1	37	دبلوم
8.9	8	ماجستير
-	-	دكتوراه
100.0	90	Total

ومن خلال جدول رقم (3) يتبين لنا أن النسبة الكبرى هي ل من حملة الإجازة وتمثل 50 %، ثم فئة الدبلوم بنسبة 41.1 % وأخيرا الماجستير بنسبة 8.9 % .

10-1-3- عدد الدورات التدريبية

الجدول رقم (4) توزع عينة الدراسة بحسب متغير عدد الدورات:

النسبة	العدد	تلقى دورة تدريبية:
25.6	23	لم ألق
23.3	21	دورة واحدة
17.8	16	اثنين
25.6	23	ثلاث
7.8	7	خمسة
100.0	90	Total

من خلال الجدول رقم (4) يتبين لنا أن النسبة الكبرى تلقت ثلاث دورات بنسبة 25.6 % و النسبة نفسها لم تتلق أي دورة، ثم من تلقى دورة واحدة بنسبة 23.3 %، ثم دورتين بنسبة 17.8 % وأخيراً خمس دورات بنسبة 7.8 %.

10-1-4- مدة العمل كمرشد مدرسي:

الجدول رقم (5) توزع عينة الدراسة بحسب متغير مدة العمل كمرشد مدرسي:

النسبة	العدد	مدة العمل كمرشد مدرسي
52.2	47	أقل من 5 سنوات
40.0	36	من 5 إلى أقل من 10 سنوات
7.8	7	من 10 سنوات فما فوق
100.0	90	Total

من خلال الجدول رقم (5) يتبين لنا أن النسبة الكبرى هي من الفئة أقل من 5 سنوات وهي 52.2 %، ثم الفئة من 5 إلى أقل من 10 سنوات 40 %، ثم من 10 سنوات فما فوق 7.8 %.

10-1-5- مكان العمل الإرشادي:

الجدول رقم (6) توزع عينة الدراسة بحسب متغير مكان العمل الإرشادي:

مكان العمل	العدد	النسبة
تعليم أساسي حلقة أولى	51	56.7
تعليم أساسي حلقة ثانية	24	26.7
تعليم ثانوي	15	16.7
Total	90	100.0

من خلال الجدول رقم (6) يتبين لنا أن النسبة الكبرى هي ممن يعملون في مرحلة التعليم الأساسي حلقة أولى 56.7 %، والتعليم الأساسي حلقة ثانية 26.7 %، والتعليم الثانوي 16.7 %.

10-2- مهارة الاتصال الفعال:

الجدول (7) المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمهارة الاتصال الفعال مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية:

العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	جهة التصرف	الترتيب
هل يسرف انتباهك إلى أي شيء آخر أثناء الحديث مع الطالب؟	3.98	1.081	نادراً	1
هل تتسرع في طرح رأيك قبل الاستماع للطالب استماعاً جيداً؟	3.74	1.147	نادراً	2
هل تقاطع حديث الطالب ولو طال حديثه	3.56	1.018	نادراً	3
هل تشغل بجمع الأفكار والحلول خلال استماعك للطالب؟	3.37	1.302	أحياناً	4
أتحكم على حديث الطالب بناء على مزاياه ومضمونه أم على أساس توصيله؟	3.07	1.149	أحياناً	5
هل تتعصب للأفكار والآراء أو تنظر إليها كوجهات نظر	3.04	1.513	أحياناً	6

				قابلة للخطأ الصواب؟
7	أحياناً	1.131	2.84	هل تترك كلام الطالب من وجهة نظرك أو تتفحص شخصيته وتنتظر إلى الأمور من وجهة نظره؟
8	غالباً	1.145	2.06	هل تلخص كلام الطالب وتضمنه لك فهيت المراد من حديثه؟
9	غالباً	.860	2.04	هل توجه بعض الأسئلة الاستيضاحية بحيث تبدو راضياً في الاستماع إلى أفكار الطالب ومنهجها لوجهة نظره؟
10	غالباً	.944	1.91	هل تؤمن بأن كل طالب لديه ما يقوله، لذا تستمع إليه وتقبله بوعي؟
11	دائماً	1.086	1.89	هل تتصت لما يقوله الطالب بعض النظر عما إذا كنت متفقاً معه أم لا؟
12	دائماً	.919	1.74	هل توضح للمطالب أنك استقبلت مشاعرهم وتقبلتها إلى جانب كلماتهم؟
13	دائماً	1.127	1.74	هل تتجه بجسديك ووجهك إلى الطالب عندما تتحدث إليه؟
14	دائماً	.804	1.73	هل تطبق القول "كلي أذن مساهمة" وتجعل شكل وجهك وتعبيراته توحى بأنك مستمع جيد؟
15	دائماً	.707	1.52	هل تتوقف عن الكلام أثناء استماعك للطالب لتعطيته الفرصة ليخبر عن نفسه؟

من خلال الجدول رقم (7) الذي يوضح المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن المحددات المتعلقة بمهارة الاتصال الفعال نجد أن (3) عبارات قد جاءت بمتوسطات حسابية تقع في درجة نادراً، في حين جاءت (4) عبارات بمتوسطات حسابية تقع في درجة أحياناً، و (3) في درجة غالباً، و (5) دائماً.

وكان ترتيب العبارات بحسب المتوسطات الحسابية من الدرجة الأعلى فالدرجة الأقل (كجهة تصرف) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، كما هو موضح في الجدول السابق .

10-3- تحليل فرضيات الدراسة واختبارها:

تم استخدام اختبار T للعينة الواحدة (One Sample T test) لتحليل فقرات الاستبانة، وتكون الفقرة إيجابية بمعنى أن أفراد العينة يوافقون على محتواها إذا كانت قيمة t المحسوبة أكبر من قيمة t الجدولية (أو القيمة الاحتمالية أقل من 0.05 والوزن النسبي أكبر من 60%)، وتكون الفقرة سلبية بمعنى أن أفراد العينة لا يوافقون على محتواها إذا كانت قيمة t المحسوبة أصغر من قيمة t الجدولية (أو القيمة الاحتمالية أقل من 0.05 والوزن النسبي أقل من 60%)، وتكون آراء العينة في الفقرة محايدة إذا كان مستوى الدلالة لها أكبر من 0.05.

الفرضية الأولى: توجد دلالة معنوية على المتغيرات المتعلقة بدرجة مهارة الاتصال الفعال عند المرشدين العاملين في مدارس مدينة دمشق بحسب مقياس (مهارة الاتصال الفعال).

الجدول (10) الإحصاءات الوصفية لمحاور الدراسة المتعلقة بالفرضية الأولى:

One-Sample Statistics				
المهارة	N	المتوسط	الانحراف المعياري	الخطأ في الانحراف
الاتصال الفعال	90	2.5496	.34667	.03654

الجدول (11) نتائج المؤشرات الإحصائية لاختبار الفرضية الأولى:

One-Sample Test						المهارة
Test Value = 3						
Upper	Lower	الاختلاف عند درجة ثقة %95	الاختلاف في المتوسط	معنوية الدلالة الحسابية (2-tailed)	Df	T

يبين الجدول (11) ما يلي :

مهارة الاتصال الفعال: إن قيمة دالة القياس $t = -12.325$ عند درجة حرية 89 ومعنوية الدلالة الحسابية هي $sig = 0.000$ وهي أقل من مستوى الدلالة القياسية إذا نقبل الفرضية البديلة: يوجد دلالة معنوية على المتغيرات المتعلقة بدرجة مهارة الاتصال الفعال عند المرشدين العاملين في مدارس مدينة دمشق، بحسب مقياس مهارة (الاتصال الفعال).
4-10 - الفرضية الثانية: تعرفاً إلى الفروق في امتلاك مهارة الاتصال الفعال الفعال عند المرشد الطلابي وفقاً لمتغيرات (الجنس، المؤهل الدراسي، الدورات التدريبية، الخبرة المهنية، المرحلة التعليمية)
1 - حسب متغير الجنس:

توجد فروق ذات دلالة معنوية على المتغيرات المتعلقة بدرجة مهارة الاتصال الفعال عند المرشدين العاملين في مدارس مدينة دمشق، بحسب مقياس مهارة الاتصال الفعال (مهارة الاتصال الفعال، مهارة الإصغاء، مهارة طرح الأسئلة)، تبعاً لمتغير الجنس.

2- بحسب المؤهل الدراسي:

توجد فروق ذات دلالة معنوية على المتغيرات المتعلقة بدرجة مهارة الاتصال الفعال عند المرشدين العاملين في مدارس مدينة دمشق (مهارة الاتصال الفعال)، تبعاً لمتغير المؤهل الدراسي.

أجري اختبار التباين الأحادي One way Anova لإيجاد الفروق في مهارة الاتصال الفعال تبعاً لمتغير المؤهل التعليمي:

جدول (14) المؤشرات الإحصائية لاختبار الفروق لمتغير المؤهل الدراسي:

المهارة	مربع المجموعات	Df	مربع المتوسطات	F	معنوية الدلالة الحساسة
الاتصال الفعال	.092	2	.046	.376	.688

من خلال الجدول (14) نجد أن قيم دالات اختبار التباين هي: ($F=0.376$) وهي قيم غير دالة إحصائياً ومن ثم لا توجد فروق ذات دلالة معنوية للمتغيرات المتعلقة بدرجة مهارة الاتصال الفعال عند المرشدين العاملين في مدارس مدينة دمشق، بحسب مقياس (مهارة الاتصال الفعال)، تبعاً لمتغير المؤهل الدراسي.

3- تلقى دورة في التأهيل:

يوجد فروق ذات دلالة معنوية على متغيرات المتعلقة بدرجة مهارة الاتصال الفعال عند المرشدين العاملين في مدارس مدينة دمشق حسب مقياس مهارة الاتصال الفعال (مهارة الاتصال الفعال) تبعاً لمتغير تلقى دورة في التأهيل

جدول (15) المؤشرات الإحصائية لاختبار الفروق لمتغير الدراسة تبعاً لتلقى دورات

المهارة	مربع المجموعات	Df	مربع المتوسطات	F	معنوية الدلالة
---------	----------------	----	----------------	---	----------------

الضائية						
الاتصال الفعال	بين المجموعات	.315	4	.079	.645	.632

من خلال الجدول (15) نجد أن قيم دالات اختبار التباين هي: $F=0.645$ وهي قيم غير دالة إحصائياً وبالتالي لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية للمتغيرات المتعلقة بدرجة مهارة الاتصال الفعال عند المرشدين العاملين في مدارس مدينة دمشق حسب مقياس (مهارة الاتصال الفعال) تبعاً لمتغير تلقي دورة تدريبية.

4- مدة العمل كمرشد مدرسي:

توجد فروق ذات دلالة معنوية على المتغيرات المتعلقة بدرجة مهارة الاتصال الفعال عند المرشدين العاملين في مدارس مدينة دمشق، بحسب (مهارة الاتصال الفعال)، تبعاً لمتغير مدة العمل كمرشد مدرسي.

الجدول (16) المؤشرات الإحصائية لاختبار الفروق تبعاً لمتغير مدة العمل كمرشد مدرسي

المهارة	مربع المجموعات	Df	مربع المتوسطات	F	معنوية الدلالة الضائية
مهارة الاتصال الفعال	بين المجموعات	2	.065	.267	.766

من خلال الجدول (16) نجد أن قيم دالات اختبار التباين هي: $F=0.267$ وهي قيم غير دالة إحصائياً، وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة معنوية للمتغيرات المتعلقة بدرجة مهارة الاتصال الفعال عند المرشدين العاملين في مدارس مدينة دمشق، بحسب مقياس مهارة (الاتصال الفعال) تبعاً لمتغير مدة العمل كمرشد مدرسي.

5- مكان العمل:

توجد فروق ذات دلالة معنوية على المتغيرات المتعلقة بدرجة مهارة الاتصال الفعال عند المرشدين العاملين في مدارس مدينة دمشق، بحسب (مهارة الاتصال الفعال)، تبعاً لمتغير مكان العمل.

الجدول (17) المؤشرات الإحصائية لاختبار الفروق تبعاً لمتغير مكان العمل.

المهارة	مربع المجموعات	Df	مربع المتوسطات	F	معنوية الدلالة الحسائية
الاتصال الفعال	بين المجموعات	2	.032	.262	.770

من خلال الجدول (17) نجد أن قيم دالات اختبار التباين هي ($F=0.262$) وهي قيم غير دالة إحصائية، وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة معنوية للمتغيرات المتعلقة بدرجة مهارة الاتصال الفعال عند المرشدين العاملين في مدارس مدينة دمشق حسب مقياس مهارة (مهارة الاتصال الفعال)، تبعاً لمتغير مكان العمل.

الاستنتاجات:

- توجد فروق ذات دلالة معنوية على المتغيرات المتعلقة بدرجة مهارة الاتصال الفعال عند المرشدين العاملين في مدارس مدينة دمشق، بحسب مقياس مهارة الاتصال الفعال، تبعاً لمتغير الجنس.
- لا توجد فروق ذات دلالة معنوية للمتغيرات المتعلقة بدرجة مهارة الاتصال الفعال عند المرشدين العاملين في مدارس مدينة دمشق، بحسب (مهارة الاتصال الفعال)، تبعاً لمتغير كل من المؤهل الدراسي، تلقي دورة تدريبية، مدة العمل كمرشد، مكان العمل.

المقترحات

- 1- العمل على تفعيل دور الدورات التدريبية في تأهيل المرشد الاجتماعي - النفسي في المدارس كافة بشكل دوري.

- 2- التقويم المستمر للمرشدين الاجتماعيين - النفسيين في مهارات الإرشاد الطلابي كلفة.
- 3- تفعيل دور الجهات الأكاديمية في تقديم البرامج ذات البعد المهاري التأهيلي للمرشدين الاجتماعيين - النفسيين في المدارس كلفة.
- 4- إجراء المزيد من البحوث العلمية الخاصة بمهارات الإرشاد الطلابي، للوقوف على دورها في مدارس أخرى.
مراجع الدراسة:

- 1- البداينة نيا، العضائيلة علي محمد 1996- قيم المديرين كمؤشر لثقافة المنظمات: دراسة مقارنة بين الأردن والسعودية. مجلة جامعة الملك سعود، العلوم الإدارية، مج (8)، ع (1)، 180 صفحة.
- 2- أبوأسعد أحمد عبداللطيف، 2009- المهارات الإرشادية. عمان- الأردن: دار المسيرة، 272 صفحة.
- 3- حمادة وليد عبد الكريم ، 2004 - الإرشاد المدرسي مع أمثلة وتطبيقات. دمشق: مؤسسة الرسالة، 232 صفحة.
- 4- عبيدات، نوقان، وآخرون (2001م)، البحث العلمي مفهومه وأدواته، وأساليبه، ط7، عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع.
- 5- عطيفة حمدي أبو الفتوح ، 1996- منهجية البحث العلمي وتطبيقاتها في الدراسات التربوية والنفسية. القاهرة ، دار النشر للجامعات، 500 صفحة
- 6- زايد فهد خليل ، 2007- أساسيات منهجية البحث في العلوم الإنسانية. عمان، دار النفاذ للنشر والتوزيع، 243 صفحة.
- 7- علي سمر حبيب، (2010- معايير تقويم كفاءة المرشد الاجتماعي ومهاراته في المؤسسات التعليمية: دراسة ميدانية في مدارس التعليم الأساسي - الحلقة الأولى - بمدينة دمشق، جامعة دمشق، رسالة ماجستير، 214 صفحة.

- 8- عطية السيد عبد الحميد، مهدي محمد محمود ، 2003- الاتصال الاجتماعي وممارسة الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، 256 صفحة.
- 9- القحطاني سالم وآخرون، 1421هـ- منهج البحث في العلوم السلوكية مع تطبيقات على برنامج SPSS، الرياض: المطابع الوطنية الحديثة، 547 صفحة.
- 10- الميلبي بندر بن صلاح بن عتيق، 2010- مهارة الاتصال لدى المرشد وأهميتها كما يراها المسترشدون في المرحلة الثانوية بمحافظة ينبع، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، السعودية، 365 صفحة.
- 11- مصطفى طلال عبد المعطي، 2011- المتطلبات المهنية للمرشدين الاجتماعيين في مرحلة التعليم الأساسي (دراسة ميدانية في مدارس مدينة دمشق)، مجلة جامعة دمشق، المجلد 27، العدد الأول، الثاني، 499-533 صفحة.
- 12- النجار يحي محمود، 2011- مدى فعالية مهارات التواصل لدى المرشد التربوي في تقديم الخدمات الإرشادية لطلبة المرحلة الثانوية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عين شمس، مصر، 450 صفحة.
- 31 - DELBERT, Miller C., 1991- Handbook Of Research Design and Social Measurement, Fifth Edition, Sage Publication It., London, 220p.

Abstract

The research problem about trying to answer the main question: what degree of skill levels of effective communication when counselors .Alinvsien- social workers in the schools of the city of Damascus Has adopted a search descriptive analytical method, and the method of social survey sample through a sample of workers employed in the schools of the city of Damascus, and the volume of the sample) 90) counselors by (12%), has been designed scale to measure the skill of .effective communication as a tool to collect the required data

The research found a set of results is the most important:

- There are significant differences on the degree of the variables related to the skill of effective communication when counselors working in schools in the city of Damascus, according to the measure .of the skill of effective communication variable depending on the sex
- There are no significant differences for the variables regarding the degree of skill of effective communication when counselors working in schools in the city of Damascus, according to the measure of the skill of effective communication depending on the variable of academic qualifications, receive training course, working as a guide .for teachers, workplace

Keywords: calendar, effective communication skills, the student advisor