

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 في 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 (2%)، وتم تصميم مقياس لقياس مهارة الاتصال الفعال كأداة لجمع البيانات المطلوبة.

وتوصل البحث إلى مجموعة من النتائج ومن أهمها:

- توجد فروق ذات دلالة معنوية بخصوص 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 لمتغيرات المؤهل الدراسي، تلقي دورة تدريبية، مدة العمل كمرشد مدرسي، و 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 عن التوازن والكمال بين وظائفهم النفسية المختلفة للطلبة، كالتوفيق بين قدراتهم وأفكارهم وتحسين العملية التربوية التعليمية من خلال جعل الجو الطلابي حادياً وميسراً للتعلم بحيث يشبع فيها الطالب حاجاته ويواجه مشكلاته ويحقق ذاته، إضافة إلى مساعدة الطلبة الذين يعانون مشكلات نفسية واجتماعية حتى يتحقق لهم التوافق النفسي 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 (أبو سعد، 2009).

ولكي يكون لهذا الدور فاعلية واضحة في العملية الإرشادية، ينبغي للمرشد الطلابي أن يمتلك العديد من القدرات والمهارات والعمليات اللازمة التي تؤهله لتقيام بهذه المهام على أكمل وجه، ومن ضمن هذه المهارات 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 النفسي 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، وندرة في الدراسات المحلية، مما ولد لدى الباحث ميلاً إلى إجراء دراسة حول تقويم مهارة

الاتصال الفعال عند المرشد الطلابي، لما لها من دور أساسي في العملية الإرشادية في المجال الطلابي، وجعلها أكثر فاعلية. ولما كان هذا الأداء ليس بالضرورية في كل الأحوال يصل إلى المستوى اللائق، كما أنه قد يقف في سبيل تحقيقه العديد من الصعوبات التي يكون منها ضعف مستوى أداء المهارات، 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 إحسان الباحث 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 تواجدها هذا المتغير عند المرشد الطلابي.

ومن خلال ما تقدم فإن مشكلة الدراسة تتجه 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: تنحصر أهداف الدراسة فيما يلي:

3-1- التعرف طبيعة ومستويات درجة مهارة الاتصال الفعال.

3-2- تحديد الفروق في امتلاك مهارة الاتصال الفعال عند المرشد الطلابي وفقاً لمتغيرات (الجنس، الموهل الدراسي، النورات التدريبية، الخبرة المهنية، المرحلة التعليمية)

4- أسئلة الدراسة: يمكن تحديد أسئلة الدراسة بالآتي:

- 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:

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

وتكمن أهمية هذا الدراسة أيضاً في حدايتها، من حيث تناولها تقويم مهارة الاتصال الفعال لدى المرشد الطلابي في مدارس مدينة دمشق على حد علم الباحث.

كما أن هذه الدراسة توجه 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- مجالات الدراسة:

- 6-1- المجال البشري: المرشد الطلابي في مدارس مدينة دمشق للتعليم الأساسي والثانوي.
- 6-2- المجال المكاني : مدارس التعليم الأساسي والثانوي في مدينة دمشق.
- 6-3- المجال الزمني: تم تطبيق الدراسة في الفصل الثاني للعام الدراسي 20013-20014.
- 7- الدراسات السابقة:

نظراً لندرة الدراسات السابقة في موضوع تقويم مهارة الاتصال الفعال لدى المرشد الطلابي في الجمهورية العربية السورية، 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 المرشدون وأهميتها في تقديم الخدمات الإرشادية، والفروق في توفر مهارات الاتصال اللفظية وغير اللفظية التي يتصف بها المرشدون وأهميتها.

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

أدوات الدراسة: مقياس توفر مهارات الاتصال من إعداد الباحث، نتائج الدراسة:

- أكد المرشدون أن أكثر مهارات الاتصال توفرها لدى المرشد هي: (نبرة الصوت، حسن حركية، اجتماعية حركية، الإصغاء، طرح الأسئلة، تحديد الوقت، إدارة الوقت).

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

7-5- دراسة علي (2010) في سورية:

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

أهداف الدراسة: تقويم 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.

أنوات الدراسة: استخدمت الاستبانة والمقابلة لجمع البيانات من إعداد الباحث.

فنتائج الدراسة: - لا توجد فروق دالة إحصائية 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 إحصائية في: (مهارات التأثير الشخصي، مهارة الإصغاء والاهتمام، مهارة الجانبية 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.

أنوات الدراسة: استبانته 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: افتقر المرشد المدرسي إلى المعرفة الثامة بدور اختصاصات المرشد الاجتماعي، وسيعا 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 يعض 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:

بعد التقويم عملية وهدفاً 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 (Deibert, 1991, 87).

ويعرف الباحث التقويم إجرائياً: بأنه درجة ممارسة المرشد الطلابي لمهارة الاتصال الفعال ومستوى أداء هذه الممارسة.

8-2- مفهوم المهارة:

تتعدد تعريفات المهارة فهي تعرف بأنها درجة الإتقان في ترجمة المعرفة المحددة بتطبيق أساليب واستخدام أجهزة وأدوات، أو هي تصيد المحرد في فعل أو نتج مادي تدركه الحواس.

ويعرف الباحث المهارة: بأنها القدرة على استخدام المعارف بطريقة فعالة لتحقيق الأهداف والقدرة على تطبيق المعارف في المواقف المختلفة.

وإذا أردنا حصر أهم مهارات الاتصال الفعال التي ينبغي توفرها في المرشد الطلابي نذكر 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- غير 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 موهل اختصاص / إرشاد نفسي / تربية / علم اجتماع / يقوم بمساعدة الطالب على فهم ذاته ومعرفة قدراته والتغلب على ما يواجهه 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 للقطاع العام.

9- منهجية الدراسة وإجراءاتها:

9-1- منهج الدراسة: اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يعد مناسباً لطبيعة الدراسة الحالية، كونها دراسة تقويمية، ويقيد في تحقيق أهداف الدراسة، ويعرف هذا المنهج بأنه يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً 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 بخصوص 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 بخصوص المتغيرات المتعلقة بدرجة مهارة الاتصال الفعال لدى المرشدين العاملين في مدارس مدينة دمشق بحسب مقياس مهارة الاتصال الفعال، تبعاً لمتغيرات الجنس، المؤهل الدراسي، تلقى دورة في التأهيل، مدة العمل كمرشد مدرسي، و 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) طالبا بنسبة (12%)، وزُعت الاستبانة على عينة الدراسة، وتم استرداد (90) استبانته، وبعد تفحص جميع النسخ لم يستبعد أي منها نظرا لتحقيق الشروط المطلوبة للإجابة.

9-4- أداة الدراسة:

اعتمد الباحث الاستبانة كأداة أساسية لجمع البيانات، وقد تم تقسيم الاستبانة إلى قسمين:

القسم الأول: مجموعة من الأسئلة للعامة عن المشاركين في الاستبانة (الجنس، المؤهل الدراسي، مدة العمل كمرشد مدرسي، مكان العمل الإرشادي).

القسم الثاني: مجموعة من الأسئلة المتعلقة بمهارة الاتصال الفعال تضمن (15) محندا.

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 فيما 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، 21.4 - 5 /أبداً.

9-4-1- صندوق الأداة:

يعرف صندوق 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 تكون صائفة. كما يقصد بالصندوق الشمول المقياس لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها (عبيدات وآخرون، 2001: 160).

وقد تم التأكد من صندوق أداة الدراسة بواسطة الصندوق الظاهري.

9-4-2- الصندوق الظاهري:

يعتد أحد أنواع صندوق الأداة التي يعتمد عليها في القياس حيث يعرف بقدرة المقياس على قياس ما ينبغي قياسه من خلال النظر إليه وتحصن

عنى ملائمة بنوده لقياس أبعاد المتغيرات المختلفة (القحطاني 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 أبدوا ملاحظاتهم وعقرباتهم 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 (البدييه، 131:1999)، ويقصد به قدرة 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 لـ كرونباخ والجدول رقم (1) يوضح معامل ثبات الأداة.

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

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

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

10- عرض النتائج ومناقشتها:

10-1- خصائص عينة البحث

10-1-1- الجنس:

يتبين من جدول رقم (2) 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 أكثر من الذكور بالعمل في المهن الإنسانية، ومنها مهنة الإرشاد الطلابي.

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

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

10-1-2- المؤهل الدراسي:

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

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

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

10-1-3- عدد الدورات التدريبية:

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

والملاحظ وجود نسبة عالية لم تتلقى أي دورة تدريبية وهذا ما يعكس سلباً على أداءهم المهني كمرشدين.

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

النسبة	العدد	تلقى دورة كثرتية:
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

10-1-4-مدة العمل كمرشد مدرسي:

يبين الجدول رقم (5) 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 %.

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

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

10-1-5-مكان العمل الإرشادي:

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

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

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

10-2- : التكرارات والنسب المئوية لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو محددات مهارة الاتصال الفعال

يبين الجدول رقم (7) ما يلي :

- هل تتوقف عن الكلام أثناء استماعك للطالب لتعطيه الفرصة ليعبر عن نفسه: دلت النتائج أن النسبة الأعلى هي 58.9% أجابت دائماً و 31.1% غالباً فيما أشار 8.9% أحياناً بمتوسط اجابات 1.52 وانحراف معياري 0.71 .
- هل تتسرع في طرح رأيك قبل الاستماع للطالب بشك جيد : دلت الاجابات هنا إلى أن النسبة الأعلى قالت أبدأ 33.3% ثم نادراً بنسبة 26.7% و أحياناً بنسبة 24.4% بمتوسط اجابات 3.74 وانحراف معياري 1.15 .
- هل توضح للطالب أنك استقبلت وتقييمت مشاعره إلى جانب كلماته:النسبة الأعلى هنا قالت دائماً تعمل ذلك بنسبة 48.9% ثم غالباً بنسبة 34.4% بمتوسط اجابات 1.74 وانحراف معياري 0.92
- هل تشغل بجمع الأفكار والحلول خلال استماعك للطالب: النسبة الأعلى هنا 30% اجابت نادراً ثم 22.2% أحياناً و ابدأ بمتوسط اجابات 3.37 بالانحراف المعياري 1.30
- هل تتجه بجسديك ووجهك إلى الطالب عندما تتحدث إليه : النسبة الأعلى 61.1% اجابت دائماً و 17.8% غالباً بمتوسط اجابات 1.74 وانحراف معياري 1.13
- هل تقاطع حديث الطالب ولو طال حديثه للنسبة الاعلى اجابت 33.3% أحياناً و 27.8% نادراً بمتوسط اجابات 3.56 وانحراف معياري 1.02
- هل تلخص كلام الطالب وتضمنه أنك فهمت المراد من حديثه :النسبة الاعلى هنا اجابت دائماً بنسبة 40% و يليها 32.2% غالباً و متوسط اجابات 2.06 وانحراف معياري 1.15

- هل توجه بعض الأسئلة الاستيضاحية بحيث تبدو راعياً في الاستماع إلى أفكار الطالب ومتقبها لوجهة نظر تشير الاجابات إلى أن النسبة الأعلى اجابت غالباً بنسبة 40 % و يليه دائماً بنسبة 30 % بانحراف معياري 2.04 وانحراف معياري 0.86
- هل تؤمن بأن كل طالب لديه ما يقوله ، لذا تسمع وتقيم بوعي لما لديه النسبة الأعلى هنا أيضاً اجابت غالباً ب 40 % و يليها 38.9 % بمتوسط اجابات 1.91 وانحراف معياري 0.94
- هل تفسر كلام الطالب من وجهة نظرك أم تقتصر شخصيته وتنتظر إلى الأمور من وجهة نظره النسبة الأعلى للإجابات هنا اتسارت إلى أحياناً 37.8 % ثم 23.3 % غالباً بمتوسط اجابات 2.84 وانحراف معياري 1.13
- هل ينصرف التباهك إلى أي شيء آخر أثناء الحديث مع الطالب نوضح الاجابات إلى أن الاجابات الاعلى كانت باتجاه غالباً 38.9 % ثم نادراً بنسبة 35.6 % بمتوسط اجابات 3.98 وانحراف معياري 1.08
- هل تحكم على حديث الطالب بناء على مزاياه ، ومضمونه أم على أساس توصيله هنا النسبة الأعلى للإجابات كانت أحياناً بنسبة 42.2 % ثم غالباً بنسبة 20 % بمتوسط اجابات 3.07 وانحراف معياري 1.15
- هل تتعصب للأفكار والآراء أم تنظر إليها كوجهات نظر قابلة للخطأ والصواب توزعت الاجابات هنا بين نسبة أعلى كانت أبدأ 27.8 % ثم أحياناً وغالباً 20 % بمتوسط اجابات 3.04 وانحراف معياري 1.51
- هل تنصت لما يقوله الطالب بغض النظر عما إذا كنت متفقاً معه أم لا النسبة الاعلى كانت باتجاه دائماً بنسبة 48.9 % ثم 26.7 % غالباً بمتوسط 1.89 وانحراف معياري 1.09

- هل تطبق القول القائل " كلّي أذان صاغية " وتجعل شكل وتعبيرات
 ووجهك توحى بأنك مستمع جيداً النسبة الاعلى للإجابات هنا دائماً 46.7
 % ثم 35.6 % غالباً بمتوسط اجابات 1.73 والحراف معياري 0.80
 جدول (7) التكرارات والنسب المئوية لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو
 محددات مهارة الاتصال الفعال

المتعرف المعياري	المتوسط	المجموع	إدأ	تأثراً	أحياناً	غالباً	دائماً	العدد	النسبة
.71	1.52	90		1	8	28	53	العدد	هل توقف عن الكلام أثناء استماعك للطلاب لتعلميه الفرصة ليُعر عن نفسه
				100.0	1.1	8.9	31.1	58.9	النسبة
1.15	3.74	90	30	24	22	11	3	العدد	هل التبرع في طرح رأيك قبل الاستماع للطلاب بشك جيد
				100.0	33.3	26.7	24.4	12.2	3.3
.92	1.74	90	2	2	11	31	44	العدد	هل توضح للطلاب أنك استقبلت وتقبلت مشاعرهم إلى جانب كلماتك
				100.0	2.2	12.2	34.4	48.9	النسبة
1.30	3.37	90	20	27	20	12	11	العدد	هل تشغل بجمع الأفكار والعقول خلال استماعك للطلاب
				100.0	22.2	30.0	22.2	13.3	12.2
1.13	1.74	90	3	7	9	16	35	العدد	هل توجه بوجهك ووجهك إلى الطلاب عندما تتحدث إليه
				100.0	3.3	7.8	10.0	17.8	61.1
1.02	3.56	90	20	25	30	15		العدد	هل تلتصق حينئذ الطالب ولو على حينئذ
				100.0	22.2	27.8	33.3	16.7	
1.15	.062	90	4	8	13	29	36	العدد	هل تلخص كلام الطالب وتلخصه لك فيمت المراد من حديثه
				100.0	4.4	8.9	14.4	32.2	40.0
.86	2.04	90		4	23	36	27	العدد	هل توجه بعض الأسئلة الاستفسارية معيتك لتتم رايها في الاستماع إلى أفكار الطالب وعتقياً لوجهة نظر
				100.0	4.4	25.6	40.0	30.0	النسبة
.94	1.91	90	1	6	12	36	35	العدد	هل الزمن بأن كل طالب لديه ما يقوله ، لذا تسمع وتلهم بوحى
				100.0	1.1	6.7	13.3	40.0	38.9

		لغائية							
1.13	2.84	90	8	15	34	21	12	العدد	هل تفسر كلام الطالب من وجهة نظرك أم تلتصم بتخصيته وتنتظر إلى الأمور من وجهة نظره.
		100.0	8.9	16.7	37.8	23.3	13.3	النسبة	
1.08	3.98	90	35	32	11	10	2	العدد	هل يعترف لتباطئه في أي شيء آخر أثناء الحديث مع الطالب
		100.0	38.9	35.6	12.2	11.1	2.2	النسبة	
1.15	3.07	90	14	12	38	18	8	العدد	هل تحتم على حديث الطالب بناء على مزاياه أو خصميته أم على أساس توصيته
		100.0	15.6	13.3	42.2	20.0	8.9	النسبة	
1.51	3.04	90	25	10	18	18	19	العدد	هل تتعصب للأفكار والآراء أم تنظر إليها كوجهات نظر قابلة للتعمد والصواب
		100.0	27.8	11.1	20.0	20.0	21.1	النسبة	
1.09	1.89	90	2	8	12	24	44	العدد	هل تصمت لما يقوله الطالب بغض النظر عما إذا كنت متفقاً معه أم لا
		100.0	2.2	8.9	13.3	26.7	48.9	النسبة	
.80	1.73	90		2	14	32	42	العدد	هل تطبق القول القائل "كلني لأن صناعية" وتجعل شكل وتعبيرات ووجهك توحي بذلك
		100.0		2.2	15.6	35.6	46.7	النسبة	مشجع جداً

10-3- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة

الدراسة على العبارات المتعلقة بمهارة الاتصال الفعال

يوضح الجدول رقم (8) الذي 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 (كجبة تصروف) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، كما هو موضح في الجدول السابق .

الجدول (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمهارة الاتصال الفعال مرتبة تنازلياً :

العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	جهة التصرف	الترتيب
هل يصرف التباهت إلى أي شيء آخر أثناء الحديث مع الطالب؟	3.98	1.081	نكراً	1
هل تتسرع في طرح رأيك قبل الاستماع للطالب استماعاً جيداً؟	3.74	1.147	نكراً	2
هل تقاطع حديث الطالب ولو طال حينه؟	3.56	1.018	نكراً	3
هل تشغل بجمع الأفكار والحلول حال استماعك للطالب؟	3.37	1.302	أحياناً	4
أحكم على حديث الطالب بناء على مزاياه ومضمونه لم على أساس توصيله؟	3.07	1.149	أحياناً	5
هل تتعصب للأفكار والآراء أو تنظر إليها كوجهات نظر قليلة للخطأ الصواب؟	3.04	1.513	أحياناً	6
هل تصدر كلام الطالب من وجهة نظرك أو تنقص شخصيته وتنتقل إلى الأمور من وجهة نظرك؟	2.84	1.131	أحياناً	7
هل تخصص كلام الطالب وتضمنه أنك فهمت المراد من حديثه؟	2.06	1.145	غالباً	8

9	غالباً	.860	2.04	هل توجد بعض الأسئلة الاستقصائية بحيث تبدو راضياً في الاستماع إلى أفكار الطالب ومقايها لوحية نظراً؟
10	غالباً	.944	1.91	هل تؤمن بأن كل طالب لديه ما يقوله، لذا تسمع إليه وتفهمه بوعي؟
11	دائماً	1.086	1.89	هل تعتقد لما يقوله الطالب بعض النظر عما إذا كنت متفقاً معه أم لا؟
12	دائماً	.919	1.74	هل توضح للطالب أنك استقبلت ملاحظته، وتفهمها إلى جانب كلفته؟
13	دائماً	1.127	1.74	هل تتحد بحسبك ووجهك إلى الطالب عندما تتحدث إليه؟
14	دائماً	.804	1.73	هل تطبق القول "كلى لسان مساوية" وتعمل بشكل وجهك، وتعبيراته توحى بأنك مستمع جيد؟
15	دائماً	.707	1.52	هل تتوقف عن الكلام أثناء استماعك للطالب لتعطيه الفرصة ليحيز عن نفسه؟

10-4- تحليل فرضيات الدراسة واختبارها:

تم استخدام اختبار T للعينة الواحدة (One Sample T test) لتحليل فقرات الاستبانة، وتكون الفقرة إيجابية بمعنى أن أفراك 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 أفراك 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 أراء العينة في الفقرة محايدة إذا كان مستوى الدلالة لها أكبر من 0.05.

اختبار الفرضية الأولى:

الجدول (9) الإحصاءات الوصفية لمحاور الدراسة المتعلقة بالفرضية الأولى:

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

يبين الجدول (10) 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 تقبل الفرضية البديلة: يوجد دلالة معنوية على المتغيرات المتعلقة بدرجة مهارة الاتصال الفعال عند المرشدين العاملين في مدارس مدينة دمشق، بحسب مقياس مهارة (الاتصال الفعال).

الجدول (10) نتائج المؤشرات الإحصائية لاختبار الفرضية الأولى:

One-Sample Test						
Test Value = 3					T	المهارة
الاختلاف عند درجة ثقة 95%		الاختلاف في المتوسط	معنوية الدلالة الحسابية (2-tailed)	Df		
Upper	Lower					
-.378	-.523	-.450	.000	89	-12.325	الاتصال الفعال

10-4- الفرضية الثانية: حيث تم اختبار الفرضية وفقاً للمتغيرات التالية:

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 للفعال (مهارة الاتصال للفعال، مهارة الإصغاء، مهارة طرح الأسئلة)، تبعاً لمتغير الجنس. أجري اختبار Independent T Test لمعرفة الفروق تبعاً للجنس إن وجدت. الجدول (11) الإحصاءات الوصفية لمتغيرات الفرضية الثانية حسب الجنس :

المهارات	الجنس	N	المتوسط	الانحراف المعياري	الخطأ في الانحراف
الاتصال	ذكر	30	2.5667	.36630	.06688
الفعال	أنثى	60	2.5411	.33929	.04380

من خلال الجدول (12) نجد أن:

- مهارة الاتصال للفعال: قيمة دالة الاختبار $t=0.328$ عند درجة حرية 88، وقيمة معنوية الدلالة الحسابية $sig=0.744$ ، وهي أكبر من القياسية $sig=0.05$.

إذا لا توجد فروق ذات دلالة معنوية على المتغيرات المتعلقة بدرجة مهارة الاتصال للفعال عند المرشدين العاملين في مدارس مدينة دمشق، بحسب مقياس مهارة الاتصال للفعال (مهارة الاتصال للفعال)، تبعاً لمتغير الجنس.

الجدول (12) المؤشرات الإحصائية لاختبار الفروق لمتغيرات الفرضية الثانية تبعاً للجنس:

		t-test for Equality of Means						
الاختلاف عند درجة ثقة 95%		الاختلاف في الخطأ	الاختلاف في المتوسط	معنوية الدلالة	Df	T		
Upper	Lower							
.1804	-.1293	.0779	.0256	.744	88	.328	متساوي	مهارة الاتصال

الفعال							
--------	--	--	--	--	--	--	--

2- حسب 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: من خلال الجدول (13) 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.

جدول (13) المؤشرات الإحصائية لاختبار الفروق لمتغير المؤهل الدراسي:

المهارة	مربع المجموعات	Of	مربع المتوسطات	F	معنوية دلالة الحسية
الاتصال الفعال	.092	2	.046	.376	.688

3- تلقى دورة تدريبية:

توجد 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

من خلال الجدول (14) 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 تلقى دورة تدريبية.

جدول (14) المؤشرات الإحصائية لاختبار الفروق لمتغير الدراسة تبعاً لتلقى دورات

المهارة	مربع المجموعات	DI	مربع المتوسطات	F	معنوية دلالة إحصائية
الاتصال الفعال	315	4	079	645	632

من خلال الجدول (14) 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 تلقى 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.

من خلال الجدول (15) 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،
 الجدول (1.5) المؤشرات الإحصائية لاختبار الفروق تبعاً لمتغير مدة
 العمل كمرشد مدرسي

المهارة	مربع المجموعات	Df	مربع المتوسطات	F	معنوية الدلالة الحسابية
مهارة الاتصال بين المجموعات	.065	2	.033	.267	.766

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.

من خلال الجدول (16) 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 الاتصال الفعال، تبعاً لمتغير
 مكان العمل.

الجدول (16) المؤشرات الإحصائية لاختبار الفروق تبعاً لمتغير مكان
 العمل:

المهارة	مربع المجموعات	Df	مربع المتوسطات	F	معنوية الدلالة الحسابية
الاتصال	.064	2	.032	.262	.770

الفعال	المجموعات
--------	-----------

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، تلقى تورية تدريبية، مدة العمل كمرشد، مكان العمل.

المقترحات

- 1- العمل على تفعيل دور الدورات التدريبية كماً ونوعاً من أجل في تأهيل المرشد الاجتماعي - النفسي في المدارس كافة على أسس علمية متينة.
- 2- التقويم المستمر للمرشدين الاجتماعيين - النفسيين في مهارات الإرشاد الطلابي كافة.
- 3- تفعيل دور الجهات الأكاديمية في تقديم البرامج ذات البعد المهاري التأهيلي للمرشدين الاجتماعيين - النفسيين في المدارس كافة.
- 4- إجراء المزيد من البحوث العلمية الخاصة بمهارات الإرشاد الطلابي، للوقوف على دورها في مدارس أخرى.

مراجع الدراسة:

- 1- البداينة نياب، العضائية على محمد 1999- قيم المديرين كمؤشر لتقافة المنظمات: دراسة مقارنة بين الأردن والسعودية. مجلة جامعة الملك سعود، العلوم الإدارية، مج (8)، ع (1)، 180 صفحة.
- 2- أبوأسعد أحمد عبد اللطيف، 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 ذوقان، وآخرون، 2001- البحث العلمي: مفهومه وأدواته، وأساليبه. ط7، عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، 398 صفحة.
- 5- عطيفه حمدي أبو القنوح ، 1996- منهجية البحث العلمي وتطبيقاتها في الدراسات التربوية والنفسية. القاهرة، دار النشر للجامعات، 500 صفحة
- 5- زايد فهد خليل، 2007- أساسيات منهجية البحث في العلوم الإنسانية. عمان، دار الفلاس للنشر والتوزيع، 243 صفحة.
- 7- علي سر 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، الإنكترية، المكتب الجامعي الحديث، 256 صفحة.
- 9- القحطاني سالم وآخرون، 1421 هـ - منهج البحث في العلوم السلوكية مع تطبيقات على برنامج spss، الرياض : المطابع الوطنية الحديثة، 547 صفحة
- 10- العميلي 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.
- 13- DELBERT, Miller C., 1991- **Handbook Of Research Design and Social Measurement**, Fifth Edition, Sage Publication It., London, 220p.

Calendar the effective communication skill at the student's
advisor:
An Empirical Study in the schools of the city of
Damascus.

Abstract :

The research problem about trying to answer the main question: what degree of skill levels of effective communication when counselors Psychologists - social workers in the schools of the city of Damascus. The search adopted 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%), It was designed to measure the scale of effective communication skill 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 variables of academic qualifications, receive training course, working as a guide for teachers, workplace

Keywords: calendar, effective communication skills, the students advisor