



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة ديالى  
كلية التربية للعلوم الانسانية  
قسم العلوم التربوية والنفسية



# اثر برنامج ارشادي قائم على الارشاد المختصر في تنمية مهارات الاستماع لدى المرشدين التربويين

## رسالة مقدمة

إلى مجلس كلية التربية للعلوم الإنسانية / جامعة ديالى وهي جزء من متطلبات  
نيل شهادة الماجستير في التربية (الإرشاد النفسي والتوجيه التربوي)

الطالب

حيدر جبار نصيف

إشراف

أ.د. سميرة علي حسن التميمي

٢٠٢١م

١٤٤٣هـ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿ وَإِذَا قُرِئَ الْقُرْآنُ فَاسْتَمِعُوا لَهُ

وَأَنْصِتُوا لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ ﴾

صدق الله العلي العظيم

سورة الأعراف

الاية : ٢٠٤

## إقرار المشرف

اشهد أن إعداد هذه الرسالة الموسومة بـ (اثر برنامج ارشادي قائم على الارشاد المختصر في تنمية مهارات الاستماع لدى المرشدين التربويين) والمقدمة من الطالب (حيدر جبار نصيف) ، تمت بأشرافي في جامعة ديالى - كلية التربية للعلوم الإنسانية ، وهي جزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في (الإرشاد النفسي والتوجيه التربوي).

التوقيع:

المشرف

أ.د. سميرة علي حسن التميمي

٢٠٢١ / /

بناء على التوصيات أشرح هذه الرسالة للمناقشة

التوقيع:

أ.م.د. حسام يوسف الجبوري

رئيس قسم العلوم التربوية والنفسية

٢٠٢١ / /

## إقرار الخبير اللغوي

اشهد أن الرسالة الموسومة بـ (اثر برنامج ارشادي قائم على الارشاد المختصر في تنمية مهارات الاستماع لدى المرشدين التربويين) المقدمة من الطالب (حيدر جبار نصيف) ،صححت من الناحية اللغوية وأصبحت بإسلوب علمي خالٍ من الاخطاء والتعبيرات اللغوية غير الصحيحة ولأجله وقعت.

التوقيع :

الاسم :

التاريخ: / / ٢٠٢١

## إقرار الخبر العلمي

أشهد أنني قرأت الرسالة الموسومة بـ (اثر برنامج ارشادي قائم على الارشاد المختصر في تنمية مهارات الاستماع لدى المرشدين التربويين) المقدمة من الطالب (حيدر جبار نصيف) وجرى مراجعتها من الناحية العلمية واصبحت جاهزة للمناقشة قدر تعلق الامر بالسلامة العلمية.

التوقيع:

الاسم : أ.م.د. علي محسن ياس العامري

التاريخ / / ٢٠٢١

## إقرار الخبر العلمي

أشهد أنني قرأت الرسالة الموسومة بـ (اثر برنامج ارشادي قائم على الارشاد المختصر في تنمية مهارات الاستماع لدى المرشدين التربويين) المقدمة من الطالب (حيدر جبار نصيف) وجرى مراجعتها من الناحية العلمية واصبحت جاهزة للمناقشة قدر تعلق الامر بالسلامة العلمية.

التوقيع:

الاسم : أ.م.د نادرة جميل حمد

التاريخ / ٢٠٢١ /

## إقرار المقوم الاحصائي

اشهد أنني قرأت الرسالة الموسومة بـ (اثر برنامج ارشادي قائم على الارشاد المختصر في تنمية مهارات الاستماع لدى المرشدين التربويين) المقدمة من الطالب (حيدر جبار نصيف) وقد تمت مراجعتها احصائياً ووجدتها صالحة للمناقشة من الناحية الاحصائية .

التوقيع:

الاسم :

التاريخ / / ٢٠٢١

## إقرار لجنة المناقشة

نحن رئيس لجنة المناقشة نشهد اننا اطلعنا على الرسالة الموسومة بـ ( اثر برنامج ارشادي قائم على الارشاد المختصر في تنمية مهارات الاستماع لدى المرشدين التربويين) المقدمة من طالب الماجستير (حيدر جبار نصيف) وناقشناها في محتوياتها وما له علاقة بها ونرى أنها جديرة بالقبول لنيل شهادة الماجستير في الارشاد النفسي والتوجيه التربوي وبتقدير ( ) .

التوقيع:

الاسم: أ.د. حيدر جليل عباس

عضواً

٢٠٢١/ /

التوقيع:

الاسم: أ.م.د. مالك فضيل عبدالله

عضواً

٢٠٢١/ /

التوقيع:

الاسم: أ.د. سميرة علي حسن

عضواً ومشرفاً

٢٠٢١/ /

التوقيع:

الاسم: أ.د. عدنان محمود عباس

رئيساً

٢٠٢١/ /

صادق على الرسالة مجلس كلية التربية للعلوم الانسانية / جامعة ديالى بتاريخ / / ٢٠٢١

الأستاذ الدكتور

نصيف جاسم محمد الخفاجي

العميد

٢٠٢١/ /



## الإهداء

الى ....

وطني الجريح ..... العراق

اسأل الله ان يحفظ شعبه

الأحياء عند ربهم ..... الشهداء

اسأل الله الدرجات العلى

من غادرنا مبكراً ..... ابي

اسأل الله ان يسكنه فسيح جناته

من تحمل واجب الأمومة والأبوة ..... امي

اسأل الله ان يطيل في عمرها

من هم سندي في الحياة ..... اخي واخواتي

وفقههم الله لكل خير

من شاركتني الحياة وخير عون ..... زوجتي

ادامها الله عوناً لي

من هم املي في الحياة ..... اولادي

كل من وقف بجانبى ..... اقربائى واصدقائى

اسأل الله ان يحفظهم بحفظه

اهدي ثمرة هذا الجهد المتواضع

الباحث

## شكر وامتنان

بسم الله و الحمد لله حتى يبلغ الحمد منتهاها ولا يحمد على مكروه سواه صلى الله تعالى على سيدنا محمد سيد الكون وخاتم الانبياء والمرسلين صلوات الله تعالى عليه وعلى آله الطيبين الطاهرين المصطفين الأخيار .

في نهاية المطاف لا يسع الباحث إلا أن يُقدم بشعور غامر بالوفاء شكره الخالص العميق المقرون بالعرفان والامتنان لكل من تفضل وأثرى جوانب هذا البحث برأي أو توجيه أو تشجيع وخص بالثناء الجميل والشكر الجزيل والامتنان العظيم الى عمادة كلية التربية للعلوم الانسانية جامعة ديالى .

يطيب للباحث وقد انتهى من اعداد رسالته أن يتقدم بوافر الشكر والتقدير والامتنان الى المربية الفاضلة الاستاذة الدكتورة والأُم المتألقة على الدوام، (سميعة علي حسن التميمي)المشرفة على الرسالة لما بذلته من جهد علمي وآراء وتوجيهات صائبة وقيمة ولما اتصفت به من صبر وخلق ورعاية صادقة وتشجيع كان لها بالغ الأثر في انجاز الرسالة وبجهود متواصلة .....ادامها الله خير مربية للأجيال القادمة. وجزاها الله خير الجزاء .

كما يتقدم الباحث بالشكر والعرفان الى اساتذة لجنة السمنار المحترمون الاستاذ الدكتور (سالم نوري صادق الصالحي) والاستاذ الدكتور (عدنان محمود عباس المهداوي )، إذ قدموا لي كل النصح والإرشاد طيلة مدة الإعداد فلهم مني كل الشكر والتقدير.

وكذلك اقدم شكري الى الاستاذ المرشد التربوي (حازم محمد داود) لما بذله من جهد في اكمال الوسائل الاحصائية فجزاه الله خير الجزاء ، واتقدم بالشكر الجزيل الى الاساتذة الكرام مدرء المدارس والمرشدين التربويين الذين تعاونوا معي في اتمام هذه البحث ، كما اشكر كل من ساندني ووقف بجانبني طيلة مدة مشواري الدراسي عائلتي العزيزة واصدقائي الطيبين وكل من مدّ لي يد العون والنصيحة .. فلهم مني كل الحب والاعتزاز .

## الباحث



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة ديالى  
كلية التربية للعلوم الانسانية  
قسم العلوم التربوية والنفسية



# اثر برنامج ارشادي قائم على الارشاد المختصر في تنمية مهارات الاستماع لدى المرشدين التربويين

## رسالة مقدمة

إلى مجلس كلية التربية للعلوم الإنسانية / جامعة ديالى وهي جزء من متطلبات  
نيل شهادة الماجستير في التربية (الإرشاد النفسي والتوجيه التربوي)

## الطالب

حيدر جبار نصيف

## إشراف

أ.د. سميرة علي حسن التميمي

٢٠٢١م

١٤٤٣هـ

## مستخلص البحث

استهدف البحث التعرف على أثر برنامج ارشادي قائم على الارشاد المختصر في تنمية مهارات الاستماع لدى المرشدين التربويين في مديرية تربية محافظة بغداد الرصافة الأولى والثانية . ولتحقيق هذا الهدف تطلب اختبار الفرضيات الصفرية الآتية :

(١) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) بين رتب درجات المجموعة التجريبية في الاختبارين القبلي والبعدي على مقياس مهارات الاستماع .

(٢) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) بين رتب درجات المجموعة الضابطة في الاختبارين القبلي والبعدي على مقياس مهارات الاستماع .

(٣) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) بين رتب درجات المجموعتين التجريبية و الضابطة في الاختبار البعدي على مقياس مهارات الاستماع .

ولتحقيق هدف البحث وفرضياته استعمل الباحث التصميم التجريبي (تصميم المجموعتين التجريبية والضابطة ذات القياس القبلي والبعدي) ، وقد تحدد البحث الحالي المرشدين التربويين في مديرية تربية محافظة بغداد الرصافة الأولى والثانية للعام الدراسي (٢٠٢٠ - ٢٠٢١م) ، وتكونت عينة التحليل الاحصائي من (٣٠٠) مرشد تم اختيارهم عشوائياً من عينة البحث اما عينة تطبيق البرنامج فقد بلغت (٢٠) مرشداً تم توزيعهم على مجموعتين بواقع (١٠) مرشدين لكل مجموعة في التجريبية والضابطة وجرى اختيار المرشدين بصورة قصدية من الذين حصلوا على درجات ادنى من الوسط الفرضي على مقياس مهارات الاستماع البالغ (٧٨) ، وتم اجراء التكافؤ في عدد من المتغيرات قام الباحث ببناء مقياس مهارات الاستماع الذي تكوّن من (٤٥) فقرة بصيغته الاولى وتم عرضه على مجموعة من المحكمين في القياس والتقويم وعلم النفس

للتأكد من الصدق الظاهري وصدق البناء حيث أصبح المقياس (٤٠) فقرة بصيغته النهائية ،  
أما الثبات فتم إيجاده بطريقتي هي الاختبار وإعادة الاختبار إذ بلغ (٠.٨٥) ومعادلة  
الفاكرونباخ إذ بلغ (٠.٨٣) ، استعمل الباحث أسلوب الإرشاد المختصر في البرنامج الإرشادي  
فتم التحقق من صدق البرنامج الإرشادي من خلال الصدق الظاهري إذ تم عرضه على  
مجموعة من المحكمين في الإرشاد النفسي والتوجيه التربوي وقد تكون البرنامج من (١٢) جلسة  
إرشادية بواقع (٣) جلسات في الأسبوع مدة الجلسة الواحدة (٦٠) دقيقة ، ولمعالجة البيانات  
إحصائياً استعمل الباحث الوسائل الإحصائية الآتية (معامل ارتباط بيرسون، مربع كاي،  
الاختبار التائي لعينتين مستقلتين، معادلة الفاكرونباخ، واختبار كولموجروف - سيمرنوف،  
اختبار مان وتني، اختبار ولكوكسن لعينتين مترابطتين، والوسط المرجح، الوزن المئوي).

وقد أظهرت النتائج أن للبرنامج الإرشادي قائم على الإرشاد المختصر أثر في تنمية مهارات  
الاستماع لدى المرشدين التربويين في مديرية تربية محافظة بغداد الرصافة الأولى والثانية وفي  
ضوء نتائج البحث قدم الباحث عدد من التوصيات والمقترحات .

## ثبت المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
أ	العنوان.
ب	الآية القرآنية.
ج	إقرار المشرف.
د	إقرار الخبير اللغوي.
هـ - و	إقرار الخبير العلمي.
ز	إقرار المقوم الاحصائي
ح	إقرار لجنة المناقشة.
ط	الإهداء.
ي	شكر وثناء.
ل - م	مستخلص الرسالة باللغة العربية.
ن - ت	ثبت المحتويات.
فا	ثبت الجداول.
ر	ثبت الأشكال.
ش	ثبت الملاحق.
	<b>الفصل الأول : التعريف بالبحث</b>
٢	أولاً : مشكلة البحث
٧	ثانياً : أهمية البحث
٢٥	ثالثاً : أهداف البحث
٢٥	رابعاً : حدود البحث
٢٦	خامساً : تحديد المصطلحات

	<b>الفصل الثاني : اطار النظري ودراسات السابقة</b>
٣٣	المحور الأول : اطار النظري
٣٣	مفهوم مهارة الاستماع
٣٤	العوامل التي تؤثر على قدراتنا على الاستماع الفعال
٤٢	مهارات الاستماع
٤٥	الاستماع (Listening):
٤٥	اولاً: مهارة الاستماع لدى المرشد النفسي
٤٦	قواعد الاستماع الجيد
٤٨	الارشاد المختصر :
٥٦	النظريات التي فسرت مهارات الاستماع :
٥٦	اولاً : نظرية التحليل النفسي
٥٨	ثانياً : النظرية السلوكية
٦١	ثالثاً : نظرية الذات SELF THEPRY:
٧٨	رابعاً : النظرية الجشطالتيّة:
٧٩	خامساً : نظرية العلاقات الشخصية المتبادلة
٨٠	المحور الثاني : دراسات سابقة
٨١	الدراسات السابقة التي تناولت متغير مهارات الاستماع
٨٢	موازنة الدراسات السابقة لمهارات الاستماع
٨٤	دراسات سابقة تناولت متغير (الارشاد المختصر)
٨٥	موازنة الدراسات السابقة للارشاد المختصر

<b>الفصل الثالث : منهجية البحث واجراءاته</b>	
٨٩	أولاً : منهج البحث
٨٩	ثانياً : التصميم التجريبي
٩١	ثالثاً : مجتمع البحث
٩٢	رابعاً : عينة البحث
٩٥	خامساً : تكافؤ المجموعتين
٩٩	سادساً : أدوات البحث
١١٦	سابعاً : الوسائل الاحصائية
<b>الفصل الرابع : البرنامج الإرشادي</b>	
١١٩	مفهوم الإرشاد
١٢٠	طرائق الإرشاد التربوي
١٢١	مناهج الإرشاد
١٢٣	العلاقة بين المسترشد والمرشد
١٢٩	صدق البرنامج الإرشادي
١٣٠	المستفيدون من البرنامج الإرشادي
١٣٢	الفنيات الإرشادية
١٣٨	جلسات البرنامج الإرشادي وفق اسلوب الإرشاد المختصر في تنمية مهارات الاستماع



	<b>الفصل الخامس : عرض النتائج وتفسيرها ومناقشتها</b>
٢١١	أولاً : عرض النتائج
٢١٨	ثانياً : تفسير النتائج ومناقشتها
٢٢٠	ثالثاً : التوصيات
٢٢٠	رابعاً : المقترحات
٢٢٢	<b>المصادر</b>
٢٢٢	المصادر العربية
٢٣١	المصادر الاجنبية
٢٣٤	<b>الملاحق</b>

### ثبت الجداول

رقم الصفحة	العنوان	رقم الجدول
٨١	جدول (١) الدراسات السابقة التي تناولت مهارات الاستماع	١
٨٤	جدول (٢) الدراسات السابقة التي تناولت الارشاد المختصر	٢
٩٢	الجدول (٣) مجتمع البحث موزع حسب المدارس ابتدائية – متوسطة – ثانوي	٣
٩٣	الجدول (٤) العينات المستخدمة في البحث الحالي مع اعدادها	٤
٩٤	الجدول (٥) عينة التحليل الإحصائي موزعة حسب المدارس في تربية	٥

	الرصافة الاولى والثانية	
٩٥	الجدول (٦) عينة تطبيق البرنامج الارشادي موزع حسب المدرسة والصف والعدد ٩٧	٦
٩٦	الجدول (٧) القيمة الإحصائية الجدولية والمحسوبة لاختبار مان وتني لدرجات المرشدين التربويين على مقياس مهارات الاستماع قبل بدء التجربة	٧
٩٧	الجدول (٨) قيمة اختبار (كولموجروف – سمير نوف ) المحسوبة والجدولية لدلالة الفرق بين المجموعتين (التجريبية والضابطة ) في متغير الحالة الاجتماعية	٨
٩٨	الجدول (٩) قيمة اختبار (كولموجروف – سمير نوف ) المحسوبة والجدولية لدلالة الفرق بين المجموعتين التجريبية و الضابطة في متغير العمر محسوبا بالسنوات	٩
٩٩	الجدول (١٠) قيمة اختبار ( كولموجروف – سميرنوف ) المحسوبة والجدولية للتكافؤ بين المجموعتين التجريبية و الضابطة في متغير عدد سنوات الخدمة	١٠
١٠٣	الجدول (١١) قيم اختبار (مان وتني ) للتكافؤ بين المجموعتين التجريبية والضابطة في اختبار الذكاء	١١
١٠٣	الجدول (١٢) قيمة اختبار(كا) لأراء المحكمين في صلاحية فقرات مقياس مهارات الاستماع	١٢
١٠٧	الجدول (١٣) الفقرات قبل وبعد التعديل والفقرات المحذوفة	١٣
١٠٩	الجدول (١٤) القيم التائية لفقرات مقياس مهارات الاستماع بأسلوب المجموعتين المتطرفتين	١٤
١١٠	الجدول ( ١٥ ) القيم الاحصائية لمعامل ارتباط بيرسون لعلاقة درجة	١٥

	الفقرة بالدرجة الكلية لمقياس مهارات الاستماع	
١١٢	قيم معامل ارتباط بيرسون لعلاقة درجة الفقرة بالمجال الذي تنتمي اليه	١٦
١١٣	الجدول (١٧) القيم الاحصائية لمعامل ارتباط بيرسون لعلاقة الدرجة الكلية للمجال بالدرجة الكلية للمقياس	١٧
١١٥	الجدول (١٨) مصفوفة ارتباطات مجالات مقياس مهارات الأستماع	١٨
١٢٥	الجدول (١٩) المؤشرات الاحصائية لمقياس مهارات الاستماع	١٩
١٣١	جدول (٢٠) فقرات مقياس مهارات الاستماع التي حولت الى حاجة ضمن البرنامج الارشادي	٢٠
١٣١	جدول (٢١) الجلسات الإرشادية للمجموعة التجريبية ومواعيد إنعقادها	٢١
٢١٢	جدول (٢٢) قيمة اختبار ولكوكسن المحسوبة والجدولية لدرجات افراد المجموعة التجريبية في الأختبارين القبلي والبعدي	٢٢
٢١٤	جدول (٢٣) قيمة اختبار ولكوكسن المحسوبة و الجدولية لدرجات المجموعة الضابطة في الأختبارين القبلي والبعدي	٢٣
٢١٦	جدول (٢٤) قيمة اختبار مان وتني المحسوبة و الجدولية لدرجات افراد المجموعتين التجريبية والضابطة في الأختبار البعدي	٢٤

## ثبت الأشكال

رقم الصفحة	العنوان	رقم الأشكال
٩١	الشكل (١) التصميم التجريبي المعتمد في البحث من تصميم (الباحث)	١
١١٦	شكل (٢) منحى التوزيع الأعتدالي لتوزيع درجات العينة على مقياس مهارات الأستماع	٢
٢١٣	شكل (٣) المتوسطات الحسابية لدرجات المجموعة التجريبية في الأختبارين القبلي والبعدي	٣
٢١٥	شكل (٤) المتوسطات الحسابية لدرجات المجموعة الضابطة في الأختبارين القبلي والبعدي	٤
٢١٧	شكل (٥) المتوسطات الحسابية لدرجات المجموعتين التجريبية والضابطة في الأختبار البعدي	٥

## ثبت الملاحق

رقم الصفحة	العنوان	رقم الملاحق
٢٣٤	ملحق رقم (١) كتاب تسهيل مهمة الصادر من جامعة ديالى – كلية التربية للعلوم الانسانية	١
٢٣٥	ملحق (٢) كتاب تسهيل مهمة الى ادارات المدارس كافة	٢
٢٣٦	الملحق (٣) احصائية بأعداد المدارس المشمولة بالارشاد التربوي التابعة لمديرية تربية محافظة بغداد – الرصافة الاولى	٣
٢٣٧	الملحق (٤) تسهيل مهمة مديرية الرصافة / ٢	٤

٣٣٨	ملحق رقم (٥) موافقة إدارة المدرسة لتطبيق البرنامج	٥
٢٣٩	ملحق (٦) استبانة استطلاعية موجهة للمرشدين التربويين في مديرتي تربية بغداد الرصافة الأولى والثانية	٦
٣٤٠	الملحق (٧) مقياس مهارات الاستماع (بصورته الاولى)	٧
٢٤٤	الملحق (٨) مقياس مهارات الاستماع (بصورته النهائية)	٨
٢٤٧	ملحق رقم (٩) استمارة معلومات أولية لإجراء التكافؤ بين المجموعتين	٩
٢٤٨	ملحق رقم (١٠) استمارة الاتفاق على الاشتراك بالبرنامج الإرشادي	١٠
٢٤٩	الملحق (١١) السادة المحكمين حول صلاحية جلسات البرنامج الإرشادي	١١
٢٥١	ملحق رقم (١٢) أسماء السادة المحكمين حول صلاحية مقياس مهارات الاستماع والبرنامج الإرشادي مرتبة حسب الحروف الهجائية واللقب العلمي.	١٢

# الفصل الأول

## التعريف بالبحث

أولاً: - مشكلة البحث.

ثانياً: - أهمية البحث.

ثالثاً: - أهداف البحث.

رابعاً: - حدود البحث.

خامساً - تحديد المصطلحات

## أولاً : مشكلة البحث

الاستماع وهي اول وسيلة تعمل عند الانسان بعد ولادته كما ان الاستماع اداة تعمل في جميع الاتجاهات ونظراً لاهمية السمع ذكره القران الكريم مقدماً عن البصر في سبعة وعشرون موضعاً منها قوله تعالى " ( إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ) ( النساء ، ٥٨ ) .

إن نمو المهارات اللغوية الأخرى من تحدث، وكتابة، وقراءة، يقوم بالأساس على قدرة الفرد على الاستماع للكلمات بقصد الفهم والاستيعاب والنقد والتحليل، فقدرته على الكلام تعكس - إلى حد ما - اللغة التي يستمع إليها.

إن الاستماع بصفته مهارة من مهارات التواصل الإنساني، يمثل أحد السبل التي يسلكها الفرد في بناء ثقافته، ونمو خبراته في المجتمع الذي يحيا فيه، فضلاً عن اعتباره احدى النوافذ التي يطل منها الإنسان على تجارب الآخرين وخبراتهم. (البشير، : ٢٠٠٥، ١٠٠)

الاشخاص الذين لا يستطيعون الاستماع لا يستطيعون التواصل، لأن الاستماع الضعيف يعيق من قدرتنا على الاتصال مع الآخرين. والاستماع مهارة أساسية لأية مقدره تواصل أخرى. والشخص الذي يرغب في أن يكون مقابلاً ناجحاً، أو مفاوضاً جيداً، أو مديراً فعالاً او مستشاراً بارزاً فإن عليه أولاً أن يطور مهارته في الاستماع الفعال. هذه المهارة قليلاً ما يتم التركيز عليها، لأن القليلين منا من تلقوا تدريباً مناسباً للاستماع الى الآخرين بشكل فعال. والاستماع عملية ليست بسيطة كما يظنها البعض، ولا تتضمن فقط سماع ما يقوله الآخرون، إنما هي عملية تتضمن تفسير ما تم سماعه، والبحث عن فهم كامل وصحيح للمعنى الحقيقي للرسالة التي أرسلها الآخرون لنا. (عفانة واللوح، ٢٠٠٨، ١٢٣) .

قد تتضمن الاستماع القدرة على الانتباه الى الرسائل اللفظية، لكن الاستماع الفعال يتضمن القدرة على قراءة الرسائل اللفظية وغير اللفظية. وسوف يتم افراد الفصل اللاحق لتعرف على مهارات قراءة الرسائل غير اللفظية بالتفصيل، بينما سيخصص هذا الفصل الى الاستماع الى الرسائل اللفظية فقط. (الهاشمي والغزاوي، ٢٠٠٤، ٢١٣)

كلنا يعلم ان الرسالة الواحدة يمكن ان تفسر بأكثر من طريقة عندما تعرض على أشخاص مختلفين. وقد أوضح تانين (Tannen 1991) هذه المسألة من خلال مثال المرأة التي قامت بإجراء عملية لاستئصال سرطان الثدي. لقد قامت هذه المرأة بإخبار أختها بأن عملية استئصال جزء من الثدي هي عملية مزعجة. وعندما تنظر الى آثار العملية تشعر بالانزعاج الشديد لما تركته هذه العملية من تغيير لشكل الثدي. وكردة فعل على هذه الرسالة أجابت أختها: "أعرف هذا الشعور تماماً لأنني عندما قمت بهذه العملية شعرت بالشعور نفسه". وقامت هذه المرأة بإعطاء الرسالة نفسها الى إحدى صديقاتها فأجابتها: "اعرف هذا الشعور تماماً، فالشخص يشعر كما لو تم تشويه جسده". ومرة ثالثة قامت هذه المرأة بإعطاء الرسالة نفسها الى زوجها الذي أجابها: "لا توجد مشكله لانه يمكن لك ان تقومي بعملية تجميلية تغطي آثار الندب وتسترجعين فيها شكل الثدي لما كان عليه في السابق". (Hargie et al. 1994P44)

يوضح تانين من هذا المثال كيفية استجابة الأفراد الآخرين للرسالة نفسها. فالمرأة عندما كانت تتحدث الى أختها وصديقتها وزوجها كانت تهدف الى إرسال رسالة اليهم لتخبرهم كيف كانت تشعر بعد العملية. ونجد هنا ان الزوج قد فشل في فهم الهدف من الرسالة، لذلك كان تفسيرها لاستجابته بأنه يقترح عليها بأن تقوم بالمزيد من العمليات، مع انها كانت تحاول ان تخبره عن حجم معاناتها بعد تلك العملية.



في سياق العمل، الاستماع الضعيف يمكن ان يكون مصدراً لسوء فهم يؤدي الى أضرار كبيرة. ولذلك يحاول هذا الفصل ان يقدم بعضاً من العوامل التي تعيق الاستماع الفعال، كما يقدم بعض الإرشادات لما يمكن ان يقوم به الافراد لتطوير قدراتهم على الاستماع بشكل جيد. قام هارجي وزملاءه (Hargie et al. 1994) بعد مراجعة للادبيات السابقة بتمييز أربعة أنواع من الاستماع وهي:

١. الاستماع بغرض الاستيعاب، وهو ذلك الاستماع الذي يقوم به عندما تحاول البحث عن الحقائق، او عندما تستمع الى محاضرة، فهو يتضمن الاستماع الى الحقائق والافكار والمضامين التي يمكن ان نستفيد منها في المستقبل.

٢. الاستماع بغرض التقييم، وهو ذلك الاستماع الذي نستخدمه عندما نحاول ان نقيم جودة الافكار التي يقدمها لنا احد الاشخاص، خصوصاً عندما يكون في حديثه شيء من الاقناع. وان عملية الاقناع تتضمن دفع الشخص الى قبول الفكرة من خلال التلاعب بالرسالة لزيادة درجة مقبوليتها عندنا. وان معظم الاعلانات التجارية هي رسالة تحمل في طياتها عملية اقناع، تماماً مثل الرسائل التي يرسلها الينا بائع حذق او مفاوض بارع. ونحن نحاول من خلال الاستماع بغرض التقييم ان نكتشف التلاعب او تحديد نقاط القوة او الضعف في الافكار التي يقدمها لنا الآخرون.

٣. الاستماع بغرض التعاطف، ونستخدم هذا النوع من الاستماع عندما نحاول ان نفهم ما يحاول الآخرون اخباره لنا من خلال وجهات نظرهم. وهذا النوع من الاستماع يتطلب منا أولاً الاستماع الى الحقائق والأفكار والمضامين التي يحاول الآخرون اخبارنا بها، وثانياً ان نظهر لهم اننا قد فهمنا هذه الافكار والمضامين. (Hargie et al. 1994P65)

الاستماع بغرض الاستمتاع، وهو ذلك النوع من الاستماع الذي نقوم به بغرض الترفيه، مثل الاستماع الى قصيدة شعرية أو حديث لأحد أطفالنا، وهذا النوع من الاستماع نحاول من خلاله

الاستماع الى الأشياء التي نوجب او تريد سماعها، وقليلاً ما يتم استخدام هذا النوع من الاستماع في بيئة العمل، لذلك لن يتم التركيز عليه في هذا المقام. (عبد الحميد، ٢٠٠٦، ٩٥) ان معظم المفاهيم والافكار التي ستم مناقشتها في هذا الفصل تنطبق على الانواع الثلاثة الأولى من الاستماع، وسيتم التركيز بشكل خاص على الاستماع بغرض التعاطف، لان الدراسات تشير الى ان هذا النوع من الاستماع هو الاقل استخداماً من قب المديرين، وهو أكثر انواع الاستماع صعوبة في الاستخدام عند الافراد. (الصوفي، ٢٠٠٠، ٣٣)

يعرض هذا الفصل العوامل التي تؤثر على قدرتنا على الاستماع. وسوف يتم ابراز بعض المعلومات التي تم عرضها في الفصل الثالث من هذا الكتاب، خصوصاً فيما يتعلق بالأسباب التي تدعو بعض الأفراد الى الانتباه الى معلومات معينة وإهمال معلومات أخرى. كما سيتم عرض بعض العوامل التي تؤثر على طريقة ادراكنا للرسائل وطريقة تفسيرنا لمحتواها، وبالتالي تحدد ردود أفعالنا. وهذا العرض سيتم اتباعه بنظرة متفحصه حول خطوات عملية الاتصال مع الآخرين، مع تركيز كبير حول بعض معيقات الاستماع المتعلقة بالمستمع، والمتحدث، والرسالة، والبيئة التي تتم فيها عملية الاتصال. (زايد، ٢٠٠٦، ٦٥)

يدور الجزء الثاني من هذا الفصل حول المهارات التي يجب علينا تطويرها من اجل زيادة قدراتنا على الاسماع الفعال. وقد تم تصميم العديد من التمرينات في هذا الفصل لكي يتم التدريب على هذه المهارات بشكل عملي، ولتعمل على زيادة قدراتنا في كل مهارة من المهارات الجزئية المطلوبة للاستماع.

ولا يفوتنا أن الاستماع يمارس في مدارسنا معتمداً على التلقين، فالاستماع نشاط لغوي وهو أن نتصت إلى شخص يتكلم أو يقرأ أو نحو ذلك، فعملية الاستماع هي إنصات أكثر مما هي سماع. (الهاشمي وآخرون، ٢٠٠٥، ص١٥) إن الاستماع هو أكثر أساليب الاتصال شيوعاً

واستخداماً، فالشخص يستطيع أن يستمع ثلاث أضعاف ما يقرأ، يضاف إلى ذلك أن الاستماع في البرامج المدرسية يشكل جزءاً حيوياً. (البشير، ٢٠٠٥، ص١٠) قد أكدت بعض نتائج الدراسات عن أن الأفراد يستهلكون نسبة ( ٤٥% من وقتهم في الاستماع و(٣٠%) من أوقاتهم في التحدث، بينما يستهلكون (١٦%) في القراءة، وأخيراً (٩%) في الكتابة، فمقدار المستهلك في الاستماع وحده يساوي مجموع الوقت المستهلك في التحدث والقراءة، وأن الوقت المستهلك في القراءة والكتابة معاً يعادل تقريباً نصف مقدار الوقت المستهلك في الاستماع وحده، لقد أثبتت بعض الدراسات تفوق المرشد في عمله إنما يعود لتفوقه في مهارات الاستماع، وقد تعددت الدراسات التي تناولت فن الاستماع وتنوعت، فهناك من الدراسات ما حاول أن ينمي الفهم الاستماعي، أو يكشف عن مؤثرات هذا الفهم إذ كشفت ودراسة رجب (٢٠٠٤) التي توصلت إلى أن استخدام المدخل الدرامي له أثر فعال في إكساب وتنمية المهارات بصفة عامة ومهارة الاستماع بصفة خاصة . (عبد الرحمن، ٢٠٠٣، ص٥١)

إنّ العاملين في مجال الارشاد النفسي يدركون مدى دور مهارة الاستماع في العملية الارشادية، إذ يعتبرونها حجر الزاوية وعن طريق الاستماع يستطيع المرشد ان يجمع معلومات عن المسترشد وقيم علاقة ارشادية معه تساعد على فهم ما يعنيه ، والتعبير عن مشكلته وأشعاره بالطمأنينة يساعده على تخفيف القلق والتوتر(الرشيدي والسهل، ٢٠٠٠:١٤٢).

ولا تخلو أي جلسة ارشادية من ممارسة احدى المهارات التي يجب ان تستخدم بكفاءة مهنية عالية ،ولا يكون المرشد مرشداً مهنيّاً ناجحاً إلا بامتلاكه المهارات الارشادية ؛لأنه يعد مفتاح نجاح العملية الارشادية ومن هذه المهارات هي مهارة الاستماع (ابو يوسف، ٢٠٠٨:٥).

ومن خلال احساس الباحث بوجود مشكلة في تدني مستوى مهارات الاستماع لدى المرشدين التربويين ، كون الباحث مرشد تربوي يعمل في مدرسة ضمن تربية بغداد الرصافة

الاولى ، فضلاً عن ذلك عمله المباشر مع زملائه من المرشدين التربويين وجد انهم يحتاجون الى تطوير مهارتهم الارشادية ومن ضمنها مهارات الاستماع لكونها تمثل اساسيات العملية الارشادية ، وايضا من خلال اطلاع الباحث على المصادر والادبيات ذات العلاقة بموضوع البحث الحالي (مهارات الاستماع ) ارتأى ان يبحث عن حالات سبب تدني مهارات الاستماع لدى المرشدين التربويين لكون هذه الفئة اصبحت لها دور مؤثر في العملية التربوية والتعليمية ، ولأجل ذلك قام الباحث بعمل استبانة استطلاعية قدمت ل ٣٠ مرشداً في المدارس الموجودة في محافظة بغداد والتابعة الى مديرية العامة لتربية الرصافة الاولى وكانت نسبة ٨٥% من اجاباتهم تؤكد وجود ضعف في مهارات الاستماع لديهم . ومن هنا برزت مشكلة البحث التي يسعى الباحث لدراستها ، والتي تكمن في الاجابة عن السؤال التالي :

ما اثر البرنامج الارشادي القائم على الارشاد المختصر في تنمية مهارات الاستماع لدى المرشدين التربويين؟

### ثانياً : اهمية البحث :

اصبح الارشاد النفسي من التخصصات المهمة في العصر الحالي وذلك بسبب ازدياد حاجة الانسان لحل مشكلاته ،حيث تزايدت حدة الضغوط والمشكلات النفسية والصراعات الاجتماعية نظرا لتغيير نمط الحياة وتباعد العلاقات بين الافراد وكذلك التغيرات الاقتصادية والتكنولوجية والتطورات التي تحدث في مجال التربية والتعليم(راضي،٢٠١٢،ص١٦).

يمثل الارشاد النفسي خدمة مهنية متخصصة تمثل محور العملية الارشادية وتعني خاصة بالجوانب النفسية والانفعالية وتحقيق التوافق الانفعالي والعقلي والاجتماعي للمرشدين وزيادة قدراتهم على مقارنة البدائل المتاحة واختيار انسب الحلول من بينها ثم العمل على تحقيق ذلك الاختيار ووضعه موضع التنفيذ في ضوء الواقع(راضي،٢٠١٢،ص١٥).