

فنيات الاتصال في المقابلة الإرشادية

أ.م.د. صاحب عبد مرزوك الجنابي جامعة بغداد- كلية التربية ابن رشد

الفصل الأول التعريف بالبحث

مشكلة البحث وأهميته:

ان معرفة وفهم الطبيعة البشرية وتحسين سبل التواصل والتعامل معها هي هدف الكثير من الدراسات التي اجريت وما زالت تجري في ميدان الارشاد والتوجيه في العصر الحديث، والهدف من ذلك هو تحسين اوضاع الفرد وجعله اكثر تكيفا مع نفسه ومع الاخرين في ميادين الحياة المختلفة. فاذا حسنت الطبيعة البشرية تحسن كل شيء في الحياة. وان لغة التواصل بين البشر عبارة عن مجموعة من الرموز تعارف الناطقون بها على دلالة ومعنى كل رمز منها وتستعمل في التفاهم بينهم. وهي لا تقتصر على الرموز اللفظية فقط وانما تتعداها الى النظر والصمت والاشارة وانفعالات الوجه وغير ذلك. (الطوبجي، ب.ت: ٢٧)

ويرى بنجهام ان الكلمة ليست هي السبيل الوحيد للاتصال بين شخصين، فخصائص الصوت وتعبيرات الوجه ونظرة العين والهيئة والايماءات والسلوك العام كل ذلك يعتبر من اسباب نجاح المقابلة الارشادية (العزة، ٢٠٠١: ٨٨)

وان احد الوظائف الرئيسية للمقابلة الارشادية هي مساعدة الطلاب لكي يعدلوا من معارفهم الذاتية والخاطئة غالبا في تقويمهم الذاتي لامكاناتهم وطموحاتهم ومفهوم الذات لديهم وذلك بواسطة الطريقة العلمية للتعرف على الحقيقة. (باترسون، ١٩٨١: ٤٤)

وللمقابلة دور بارز في تجميع المعلومات والبيانات لتزويد المرشد أو الأخصائي التربوي بفهم شامل للحالة ويمكن تحقيق الاستفادة القصوى من المقابلة الإرشادية، وفقاً لما يتميز به المرشد التربوي من مهارات وفنيات تدعم إجراءاتها وتعمل على دفعها نحو تحقيق أهدافها.

إن أداء المقابلة الإرشادية بالكفاءة المهنية المرجوة يحقق المعنى المقصود من أهمية استخدامها ومن ثم يمكن تقويم المسترشدين وتقدير إمكانياتهم على أسس علمية مدروسة من القياس النفسي والتربوي كما يمكن تقويمهم أيضاً من خلال الملاحظة على ردود فعلهم على أسئلة المرشد التربوي التي يقدمها لهم وطريقتهم في الاستفسار منه.

وتعتبر المقابلة المحور الأساسي الذي تدور حوله عملية الإرشاد التربوي والمقابلة عبارة عن علاقة دينامية بين المرشد والمسترشد يحاول المسترشد من خلالها إيجاد حل لمشكلته ويحاول المرشد خلالها تقديم المساعدة الفنية التي يراها ملائمة لحالة المسترشد وقد يلجأ المرشد إلى المقابلة مع المسترشد باعتبارها وسيلة أساسية من وسائل التشخيص والعلاج فالمقابلة بهذا المعنى تحتاج إلى خبرة ودراية ومهارة (عيسوي، ١٩٨٠: ١٣٨)، وأن النجاح في عملية المقابلة يعتمد بصورة رئيسة على نوعية العلاقات المتفاعلة بين المرشد والمسترشد ومدى ثباتها بين الطرفين وأن حاجات المسترشد الأساسية يجب الاهتمام بها وأن المطلب الرئيس للمسترشد ليس فقط استخدام المهارات والأساليب المختلفة معه بل والنظر إلى حالته الشخصية عموماً من خلال كلامه وحركاته ونشاطه. ومن خصائص العلاقات الإرشادية الجيدة هي الاهتمام والاحترام وتقبل المسترشد كما هو من خلال ممارساته اللفظية وطريقة كلامه أو من خلال حركاته ونشاطه الجسمي والشخصي. (Waters, 1964: 410). وأن التواصل بين المرشد والمسترشد تعتبر من الأدوات الرئيسية للعلاقات الجيدة وهي أداة لجمع المعلومات إضافة إلى أنها أداة للتأثير التي يستخدمها كل أطراف المقابلة وأن الناس يبدؤون وينهون علاقاتهم مع بعضهم عن طريق اتصال بعضهم ببعض فالإتصال هو طريقهم

للتأثير ووسيلتهم الآلية للتغير. (فهمي، ١٩٧٧: ١٥٠). ولا بد من الإشارة إلى ان إجراء المقابلة تتضمن الاستفسار لتحصيل المعلومات وان غرض الاتصال هو الاطلاع على خلفية المعلومات لدى المسترشد وتعتبر المقابلة استفساراً يسعى المرشد إلى الحصول على معلومات أكثر عن المسترشد وتمكينه من نقل المعاني الشخصية المتعلقة بمشاكله وأوضاعه وهي تعطي المسترشد الفرصة للتعبير عن وجهة نظره وهذا يتطلب خلق الجو الملائم لكي يتحدث بحرية والتعبير عما يريد وان اللغة عامل قوي وفعال في نشوء وتعديل السلوك الاجتماعي، ومما هو جدير بالذكر ان صلتنا الاجتماعية بالناس لاتعتمد على اللغة اللفظية فقط بل تستمد مقوماتها مما نلاحظ على أوجه الناس من تعبيرات مختلفة تفصح عن حالاتهم المزاجية العاطفية ومما تدركه من إشارات اليدين وإيماء الرأس، هذا وقد تجتمع هذه الأمور جميعاً حينما يخاطب الناس بعضهم بعضاً (زيدان، ١٩٦٥: ٨٩). فالمرشد بالإضافة إلى متابعتة للتفاعل اللفظي يلاحظ الأبعاد الانفعالية في موقف المقابلة وانعكاساتها في تعبيرات الوجه وحركات الجسم وتوتر العضلات والتغيرات في حجم الصوت ونوعه أو من الصمت، والمرشد المتمرس يكون متيقظاً ومسجلاً لكل هذه الملاحظات ولا يتسرع في الاستجابة قبل تفسير معانيها ودلالاتها وأسبابها. (مليكه، ١٩٧٧: ٧١).

وتأتي أهمية البحث الحالي في تسليط الضوء على فنيات الاتصال في المقابلة الإرشادية من خلال الممارسات اللفظية وغير اللفظية لأهميتها في العملية الإرشادية وأهميتها لعمل المرشد التربوي والتي بدونها قد يفقد الإرشاد واحدة من أهم فنياته ووسائله ويمكن تلخيص أهمية البحث الحالي بما يأتي:

- (١) أهمية الاتصال.
- (٢) أهمية المقابلة في العملية الإرشادية.
- (٣) أهمية الممارسات اللفظية وغير اللفظية في المقابلة الإرشادية.

مما يبرز أهمية هذا البحث في مجال الإرشاد التربوي.

هدف البحث:

يهدف البحث الحالي التعرف على بعض فنيات الاتصال في المقابلة الإرشادية ويقتصر على واقع الممارسات اللفظية وغير اللفظية فيها ومن خلال السؤال التالي:
ما هو واقع الممارسات اللفظية وغير اللفظية في المقابلة الإرشادية؟

حدود البحث:

يقتصر البحث الحالي على عينة من المرشدين التربويين في المدارس المتوسطة والثانوية المشمولة بالإرشاد التربوي في محافظة بغداد للعام الدراسي ٢٠٠٥ - ٢٠٠٦ ومن كلا الجنسين.

تحديد المصطلحات:

الاتصال:

عرفه الطوجي (ب.ت)

انه العملية او الطريقة التي يتم عن طريقها انتقال المعرفة من شخص لآخر حتى تصبح مشاعا بينهما وتؤدي الى التفاهم بين هذين الشخصين او اكثر. (الطوجي، ب.ت: ٢٥)

المقابلة الإرشادية:

- عرفتھا سترانك (Strang, 1949):

بأنها قلب الإرشاد وتشتمل على عدد من الفنيات التي تسهم في نجاحها وأنها عبارة عن علاقة دينامية وجهاً لوجه بين المرشد القادر على تقديم المساعدة وبين المسترشد الذي يسعى في طلب المساعدة لتنمية استبصاره وتحقيق ذاته (عمر، ١٩٨٥: ٤٨).

- وعرفها جلال (١٩٦٧):

بأنها علاقة تقوم على المواجهة وأن الأساس فيها هو التحدث وجهاً لوجه بين المرشد والمسترشد وفيها يحاول المرشد مساعدة المسترشد على حل مشاكله (جلال، ١٩٦٧: ٢٤٧).

- وعرفها بركات وآخرون (ب.ت):

بأنها المحور الأساسي الذي تدور حوله عملية الإرشاد وهي علاقة دينامية بين المرشد والمسترشد يقدم المرشد خلالها المساعدة الفنية التي يراها ملائمة للحالة سواء كانت هذه المساعدة مباشرة أو غير مباشرة وقد يحصل عن طريقها على المعلومات الضرورية لعملية الإرشاد (بركات، ب.ت: ٢٢).

- وعرفها العزة (٢٠٠١):

بأنها وسيلة اتصال فعالة بين المرشد والمسترشد من أجل مساعدته على فهم نفسه (العزة، ٢٠٠١: ٢٤).

وعرف الباحث المقابلة الإرشادية:

بأنها عملية اتصال بين المرشد والمسترشد في مكان مناسب ولفترة زمنية محددة يدور بينهما حديث متبادل وفقاً لأساليب فنية يهتم بها المرشد لتقديم المساعدة الممكنة للمسترشد.

الممارسات اللفظية:

يعرفها الباحث في هذا البحث:

هي الرموز اللفظية التي تشير الى العبارات او الكلمات المستخدمة خلال المقابلة والتي يهتم بها المرشد ليؤكد للمسترشد بانه يصغي اليه ويتفاعل معه.

الممارسات غير اللفظية:

يعرفها الباحثان في هذا البحث:

بأنها التعبيرات الوجهية المختلفة وحركات الرأس والجسم والإشارات باليدين التي يهتم بها المرشد أثناء المقابلة الإرشادية مع المسترشد وهي تساعد المرشد في حث المسترشد للاستمرار في التفاعل معه والاجابه عن تساؤلاته.

الفصل الثاني الخلفية النظرية

يدل مصطلح المقابلة لأول وهلة على حدوث وتقابل بين شخصين وجهاً لوجه والحقيقة الواضحة أن المقابلة تتضمن صلة بين شخصين وقد تسمى محادثة مهنية وقد تحدث بعض المشكلات عندما يجابه المرشد مع المسترشد وإذا أردنا ان تكون المقابلة ناجحة فإنه من الواجب أن نقلل من مخاوف المسترشد وأن تكون هناك صلة وثيقة بينه وبين المرشد بحيث يجعل المسترشد يكشف عن الحقائق الضرورية عن حالته والتي تمكن المرشد من أن يكون أكثر توفيقاً في تقديم المساعدة له. وهذا ماأكدت عليه دراسة كروكس (Qroccia, 1979) ودراسة لافيل (Lavella, 1974) (جاريث، ١٩٥٨: ١٠).

ولا يقتصر التواصل في المقابلة على الاتصال اللغوي فالإتصال غير اللغوي بالغ الأهمية شأنه في ذلك شأن الإتصال اللغوي تماماً ومن هنا كانت ضرورة المقابلة وجهاً لوجه وقد بدأ الاهتمام بما للإشارات والعلامات والأشياء والأصوات والملموسات والمشمومات من قيمة في الإتصال بين الأفراد (هنا، ١٩٧٧: ١٣٤).

إن دور المرشد في المقابلة مع المسترشد ان يعلمه أو يساعده على أن يتعلم فهم نفسه وانه بحاجة إلى نوع من الضبط والالتزام لتعديل دوافعه وسلوكه بفضل عضويته في الجماعة وانه لابد من وجود علاقات متبادلة مع الآخرين وبفضل هذا التفاعل مع غيره يتعلم ان يفهم نفسه ومن خلال وجوده مع المرشد أثناء المقابلة الإرشادية يستطيع ان يرى نفسه ويشعر بها بطريقة ودية وبدون تهديد لأمنه، ويكون عندئذ مهياً لنقل هذه المهارات وعوامل

الثقة إلى عالم العلاقات الخارجية التي تفترض توافقاً للمعايير الخارجية والمبادئ الموجهة للسلوك الاجتماعي (سيفرين، ب.ت: ٤٨١).

ومما هو جدير بالاهتمام أن الصلة الاجتماعية بين الناس لا تعتمد على اللغة اللفظية فقط بل تستمد مقوماتها مما نلاحظ على أوجه الناس من تعبيرات مختلفة تفصح عن حالاتهم المزاجية والعاطفية وهذا أمر أكدت عليه الدراسات والبحوث العلمية منها دراسة مارلو (Marlow 1970) ودراسة لي (Lee 1974) ودراسة لاو (Law 1981).

وهكذا يجب على المرشد الاهتمام بالكلام الطيب واللغة الواضحة أثناء مقابلاته مع الطلبة بحيث يكون كلامه مؤثراً مفهوماً من قبل المسترشدين ملائماً لحالاتهم المزاجية والعاطفية بحيث يتقبلونها بكل اطمئنان وان عملية المقابلة الإرشادية بحاجة إلى مهارة وخبرة إذ أنها تعكس شخصية المرشد والمسترشد وانها لا تتحدد بالمشكلة التي يعرضها المسترشد فقط بل تمتد إلى سائر مشكلاته الأخرى وجوانب شخصيته المختلفة وأنها لا تقتصر على تقديم المساعدة المطلوبة بل تتسع لتصبح موقفاً تعليمياً ثم انها لاتعطي صورة لمهارة المرشد الفنية والمهنية فحسب، بل تحاول رسم صورة دقيقة لفلسفته في الحياة ونظرته للإنسان (عيسوي، ١٩٨٠: ١٣٨).

عوامل نجاح المقابلة الإرشادية:

- لقد اقترح (مور) وغيره من العلماء بعض القواعد التي ينبغي ان يتبعها المرشد الناجح لضمان نجاح المقابلة الإرشادية وتحقيق أهدافها ومن هذه العوامل:
- ١- وضوح الهدف من المقابلة في ذهن الأخصائي والموضوعات التي تستهدف إلقاء الضوء عليها، ووضع خطة لتحديد طريقة السير في المقابلة.
 - ٢- نجاح الأخصائي في خلق العلاقة (الثقة) اللازمة لتحقيق هدفه إذ لابد من توفير الجو النفسي الذي يسمح بنشوء هذه العلاقة المتبادلة، وتتوقف قدرة الأخصائي على

- خلق هذه العلاقة وكسب ثقة المسترشد على مدى تصرف الأخصائي في توجيه الاسئلة وإصغائه لكل مايقوله المسترشد، ولتحقيق هذا المبدأ لابد من:-
- أ) التأكيد على مبدأ السرية والأمانة.
- ب) السعي لإقامة روح الثقة المتبادلة ليتم الصدق في الحديث.
- ج) نقل مشاعر الاهتمام والدفء والتقبل إلى المسترشد.
- د) أن يكون المرشد مستمعاً جيداً ومشجعاً للمسترشد على مواصلة الحديث في الموضوع المفيد.
- هـ) أن تكون صياغة الاسئلة واضحة وأن يشجع المسترشد على الاسترسال في حديثه، وان يبدأ المرشد بالاسئلة العامة، قبل الدخول في الاسئلة الخاصة، وهذا يعني التدرج في الاسئلة بحيث يضمن المرشد تعاون المسترشد معه.
- و) ان يحاول الأخصائي تفهم المسترشد تفهماً كلياً ولايكتفي بفهم الواقع فقط بل لابد من فهم الاتجاهات التي نشأت عنده أزاء هذه الوقائع، ان تلك الاتجاهات توضح طريقة نظرتة الشخصية إلى هذه الوقائع وطريقة استجابته لها فأحياناً قد يواجه الأخصائي حالات من الانفعالات العنيفة عند المسترشد، كالصراخ والبكاء ولذلك من المفضل احتوائها بهدوء لأنها تعتبر بمثابة تنفيس عن مشاعره وانفعالاته (العزة، ٢٠٠١: ١٠٤).
- ٣- تجنب الإيحاء (Suggestion)، أي تجنب توجيه اسئلة توحى للمسترشد بالرد الإيجابي وكذلك تجنب طرح الاسئلة المصبوغة بآراء ومشاعر الأخصائي، لأن مثل هذه الصبغة تدفع المسترشد إلى إعطاء إجابات شكلية.
- ٤- الحفاظ على روح المرح إذا كان ذلك مناسباً.
- ٥- التسجيل لأهم مايجرى في المقابلة من أمور جوهرية سواء التسجيل من الذاكرة بعد إنتهاء المقابلة أو التسجيل الكتابي أو استخدام أجهزة التسجيل الصوتي أو المرئي إذا وافق المسترشد على استعمالها.

٦- ملاحظة سلوك المسترشد وكلامه وحركاته وتغيرات ملامح وجهه.

مع كل هذه الاجراءات فإن نجاح المقابلة يعتمد اساساً على شخصية المرشد وخصائصه النفسية والاجتماعية إلى جانب مهاراته واستعداداته وتدريبه المهني وخبرته العلمية والإلمام بالمعارف الإنسانية فلا يكفي قراءة كتاب للإمام بفنيات المقابلة وطرقها، فلا بد من الممارسة المحترفة في هذا المجال (Moreno, 1990: 20).

أهداف المقابلة الإرشادية:

تتلخص أهداف المقابلة الإرشادية في النواحي الآتية:-

(١) تهدف المقابلة الإرشادية إلى إقامة علاقة إنسانية بين المرشد والمسترشد وتبين هذه العلاقة التفاهم والاحترام بينهما وتحقق هذه العلاقة من ناحية المرشد إذا شعر بالارتياح وإذا توافرت لديه عوامل الثقة بالمرشد وإذا شعر بالحرية فإنه سوف يكشف للمرشد عن إنفعالاته وما يتصل بمشكلته من حقائق. أما من ناحية المرشد فإن العلاقة تتحقق إذا استطاع ان يحترم المسترشد كإنسان ويحترم مشاعره وأفكاره وما يعبر عنه من مشاعر واحساسات.

أما ما يظهر من تردد أو عجز أو تناقض تجاه بعض الاسئلة فهي أمور يجب الانتباه لها. وتتحقق العلاقة أيضاً إذا أمكن المرشد من استخدام الاسئلة أو الإجابات أو التعليمات أو الإيماءات كوسائل يلجأ إليها في سبيل مصلحة المسترشد وليس كأساليب يعبر بها عن انفعالاته أو أحكامه أو قيمه الخاصة.

ويجب أن تتميز المقابلة الإرشادية بعلاقة إنسانية مبنية على الثقة المتبادلة بينهما ويستطيع المرشد خلق هذه العلاقة عندما يهتم بالمسترشد كما يعتبر الإنصات للمسترشد تأكيداً على الاهتمام بما يقوله وتأكيداً على احترام ما يبديه، فبعض الاستجابات اللفظية الودية

من جانب المرشد تعتبر انعكاساً لمشاعره الداخلية نحو مسترشدته معبرة عن تعاطفه الوجداني معه (عمر، ١٩٨٥: ٣٩).

٢) تستهدف المقابلة جمع معلومات جديدة أو التوسع فيما هو موجود منها وتفسيرها، ويجب أن يكون هدف المقابلة واضحاً في ذهن المسترشد، ان وسائل الإرشاد لاتستطيع ان تقدم جميع المعلومات اللازمة للمرشد فالوسائل لاتستطيع الوصول إلى النواحي الانفعالية للمسترشد أثناء المقابلة كالحركات والإيماءات والانفعالات بالإضافة إلى الحصول على معلومات عن اتجاهات المسترشد وما يتعلق بحياته الخاصة (المعروف، ١٩٧٦: ٣٩).

٣) تستهدف المقابلة مساعدة المسترشد على أن يعبر عن نفسه وعن مشكلته والمرشد يستمع اليه بتقدير واحترام.

وتعتبر المقابلة فرصة تتاح للمسترشد ليغير عن انفعالاته وأفكاره في وجود من يستمع اليه ويعطي أهمية لهذه الأفكار والانفعالات باعتبارها تعبيراً حقيقياً له قيمة بالنسبة للمسترشد (هنا، ١٩٥٩: ٣٨٧).

ويرى عمر (١٩٨٥) بأن الصمت يرتبط بالاتصالات ارتباطاً وثيقاً حيث يصمت الفرد لينصت جيداً للمتحدث معه، لذلك يجب أن يصمت أحدهما عندما يتحدث الآخر بحيث يكون الصمت إيجابياً مفيداً لاطلاق الحرية للمتحدث لكي يعبر عن رأيه بدون تشويش (عمر، ١٩٨٥: ٤١).

عناصر المقابلة الإرشادية:

تتطوي المقابلة الإرشادية على عناصر أساسية وهي:-

(١) المواجهة الإنسانية:

لاتتم المقابلة بدون مواجهة بين الأطراف المعنية بها، ممثلة في المرشد النفسي والمسترشدين وجهاً لوجه. ولا يمثل الاتصال الهاتفى بين هذه الأطراف للاستفسار عن أمر ما أية صورة من صور المقابلة ولاسيما الإرشادية منها.

(٢) المكان المحدد:

من البديهي ان تتم المقابلة في مكان محدد ثابت، لا يتغير بين حين وآخر، بحيث يكون معروفاً لكل من المرشد النفسي والمسترشدين المترددين عليه، فلا يحبذ ان يقابل المرشد النفسي مسترشديه كل مرة في مكان مختلف عن المرات السابقة.

(٣) فترة تحديد الزمان:

إن تحديد الفترة الزمنية التي تستغرقها المقابلة الإرشادية أمر هام جداً من حيث أنها تساعد المرشد النفسي على تخطيط استراتيجية الارشاد وفقاً لها في كل مقابلة. كما أنها تنظم المقابلات المتتالية معه فلا تطغي مقابلة مع مسترشد ما على مقابلة أخرى مع مسترشد آخر مما يتسبب عنه إضاعة الوقت.

(٤) الأهداف الخاصة:

لاتتم المقابلة الإرشادية لمجرد الثثرة الفارغة أو تجاذب أطراف الحديث بشكل عام إنما تتم من أجل تحديد أهداف خاصة وواضحة ومحددة مسبقاً، تتعلق بمساعدة المسترشدين الذين يترددون على المرشد النفسي (العزة، ٢٠٠١: ٨٨).

الفصل الثالث إجراءات البحث مجتمع البحث:

يتكون المجتمع الأصلي لهذا البحث من ٥٧٠ مرشداً تربوياً ومرشدة تربوية يمثلون مجتمع المرشدين في محافظة بغداد بمديرياتها الاربعة.

عينة البحث

اختار الباحث بالطريقة العشوائية واحدة من المديريات الاربعة للتربية في محافظة بغداد فكانت المديرية العامة لتربية بغداد الكرخ / ٢ ، وهي تضم (١١٩) مرشد ومرشدة ، (٢٠) مرشد ، و (٩٩) مرشدة ثم اختيرت عينة عشوائية بلغت (٥٠) مرشد ومرشدة (١٧) مرشد و (٣٣) مرشدة

أداة البحث:

اعتمد الباحث الاستبيان الموجه الى المرشدين التربويين أداة للبحث وتمت صياغة فقراته من خلال استبانة استطلاعية وزعها الباحث على عدد من المختصين* ،ومن خلال الاطلاع على الأدبيات ذات العلاقة ، وتم التأكد من صدق الأداة التي بلغ عدد فقراتها (٢٠) فقرة (١٠) فقرات منها ممرسات غير اللفظية و (١٠) فقرات للمرسات اللفظية بواسطة صدق المحتوى من خلال عرض الاستبانة على مجموعة من الخبراء المختصين* بالارشاد النفسي والقياس والتقويم والذين اكدوا صلاحيتها جميعا ، اما الثبات فقد تم استخدام طريقة اعادة الاختبار فقد تم تطبيق الاستبيان على عينة بلغت (٣٠) مرشد ومرشدة بفاصل زمني قدره (٢٠ يوماً) ثم استخدة معامل ارتباط بيرسون فبلغ معامل الثبات (٠.٧٦).

التطبيق النهائي

*** الخبراء:**

أ.د. صالح الداهري

أ.د. كامل الكبيسي

أ.د. فائزة محمد سعيد

أ.م.د. صفاء طارق حبيب

أ.م.د. فيصل نواف

بعد التأكد من صلاحية الاستبانة تم تطبيقها على عينة البحث البالغة (٥٠) مرشد ومرشدة بواقع (١٧) مرشد و(٣٣) مرشدة وكان التطبيق بصورة جماعية حيث يقوم الباحث بتوزيع الاستبانة على افراد العينة ويطلب منهم الاجابة على فقرات الاستبانة .
الوسائل الإحصائية:

استخدم الباحثان الوسائل الإحصائية الآتية:-

أ) معامل ارتباط بيرسون لاستخراج معامل الثبات.

ب) الوزن المئوي لوصف كل فقرة من فقرات الاستبانة ومعرفة درجة قوتها.

نتائج البحث ومناقشتها:

يتضمن هذا الجانب من البحث عرض النتائج ومناقشتها وقد اعتمد الوسط المرجح والوزن المئوي للتمييز بين الفقرات المتحققة وغير المتحققة فإذا كان الوسط المرجح للفقرة أكثر من (-٢.٠٠) والوزن المئوي لها (٦٦.٦٧) تعتبر الفقرة محققة لمجالها. أما إذا كان أقل من هذا المستوى فتعتبر الفقرة غير محققة لمجالها، وسيتم عرض النتائج بحسب مجالي البحث وهي مجال الممارسات غير اللفظية ومجال الممارسات اللفظية في المقابلة الإرشادية ولما كان هدف البحث الرئيس هو التعرف على واقع الممارسات اللفظية وغير اللفظية في المقابلة الإرشادية من خلال الإجابة عن السؤال الآتي:-

ماهو واقع الممارسات اللفظية وغير اللفظية في المقابلة الإرشادية؟

وفيما يلي عرض ومناقشة للنتائج بالنسبة لكل فقرة من فقرات مجالي البحث وقد تم

ترتيب الفقرات في كل مجال ترتيباً تنازلياً حسب الوسط المرجح والوزن المئوي كما في

الجدول (١) و(٢).

أ/ الجزء الأول:

مجال الممارسات غير اللفظية

تباينت الأوزان المئوية والوسط المرجح للاجابات عن فقرات هذا المجال فقد تراوحت النسب بين حد أعلى بلغ الوسط المرجح (٢.٩٨) والوزن المئوي (٩٩.٣) وحد أدنى بلغ الوسط المرجح (١.٩١) والوزن المئوي (٦٣.٧٧)

ويتبين من الجدول (١) ان جميع فقرات هذا المجال متحققة من وجهة نظر المرشدين باستثناء فقرتين هما (يستخدم المرشد أصواتاً منقطعة مثل مم، هم خلال المقابلة) و(يتمتع المرشد عن هز رأسه عندما لايتابع المسترشد موضوع المقابلة). إذ كان الوسط المرجح لهما (١.٩٦) (١.٩١) والوزن المئوي لهما (٦٥.٢٢) (٦٣.٧٧) على التوالي. وفيما يلي عرض وتحليل لفقرات هذا المجال من خلال النظر إلى الجدول (١)، حيث يتبين الآتي:

الجدول (١)

يبين ترتيب فقرات مجال الممارسات غير اللفظية ترتيباً تنازلياً حسب الوسط المرجح والوزن

المئوي

ت	الفقرات	الوسط المرجح	الوزن المئوي	الترتيب
١	ييدي المرشد بعض التعبيرات الوجهية كالابتسامة في بداية المقابلة.	٢.٩٨	٩٩.٣	١
٢	ييدي المرشد وضعاً جسياً بعيداً عن حالة التوتر والانزعاج.	٢.٨٠	٩٣.٤٨	٢
٣	يلتزم المرشد وقتاً مناسباً لعملية الصمت	٢.٦٥	٨٨.٤١	٣
٤	يلتزم المرشد بالاتصال البعدي مع المسترشد.	٢.٤٦	٨١.٨٨	٤
٥	يؤدي المرشد بعض الإشارات والحركات بيديه خلال المقابلة.	٢.٢٨	٧٦.٠٩	٥
٦	يتقدم المرشد إلى الأمام أو الخلف لتشجيع	٢.١٧	٧٢.٢٦	٦.٥

			المسترشد للتحدث.	
٦.٥	٧٢.٢٦	٢.١٧	يستخدم المرشد بعض الانفعالات كالغضب والضجر والفرح أثناء المقابلة.	٧
٨	٦٧.٢٩	٢.٠٢	ييدي المرشد حركات رأس متقطعة من الأعلى إلى الأسفل ومن جانب لآخر.	٨
٩	٦٥.٢٢	١.٩٦	يستخدم المرشد أصواتاً متقطعة مثل (حم، هم) خلال المقابلة.	٩
١٠	٦٣.٧٧	١.٩١	يتمتع المرشد عن هز رأسه عندما لا يتابع المسترشد موضوع المقابلة.	١٠

الممارسة الأولى:

- ييدي المرشد بعض التعبيرات الوجهية كالاتسامة في بداية المقابلة قد يعزى سبب ذلك إلى قيام المرشدين بالترحيب بالمسترشدين لأن ذلك له أثر طيب في جذبهم ويساعد ذلك على ديمومة العلاقة بينهم فتعبيرات وجه المرشد الودية الهادئة تجعل المسترشدين المتوترين قادرين على التحدث عن مشاكلهم الخاصة ومن خلالها يستطيع المرشد الدخول إلى عالمهم الخاص ويستطيع تقديم المساعدة المطلوبة لهم، وقد اتفقت النتيجة مع نتيجة دراسة (كروكسي ١٩٧٩) والتي اكدت على طبيعة وأهمية التفاعل بين المرشد والمسترشد والتي تؤثر على سلوك المرشد اللفظي وغير اللفظي مع المسترشد.

الممارسة الثانية:

- ييدي المرشد وضعاً جسماً بعيداً عن حالة التوتر والانزعاج وقد يعزى سبب ذلك بأنه لا يتوقع من المرشد القيام بمقابلة ناجحة إذا كان غاضباً أو متوتراً أو متعباً فلا بد للمرشد ان يستشعر الراحة والاستعداد للكلام حتى يشعر المسترشد بالراحة ويستطيع ان يتبادل معه الافكار والآراء بكل هدوء وتفاهم. اتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (علي ١٩٨٩) والتي أكدت على أهمية الجلوس بشكل هادئ ومريح.

الممارسة الثالثة:

- يلتزم المرشد بالاتصال البصري مع المسترشد وقد يكون سبب ذلك لما للاتصال البصري من أهمية كبيرة في عملية المحادثة بين الأشخاص حيث يشعر الإنسان عند النظر إليه بأهميته وبالتالي يشعر المسترشد بأنه شخص مرغوب فيه فإن ذلك يبعث لديه الأمل والتفاؤل وأنه إنسان له قيمة يستحق المساعدة مما يغرس لديه روح الاطمئنان وينمي ثقته بنفسه.

الممارسة الرابعة:

- يعطي المرشد وقتاً مناسباً لعملية الصمت ولقد أشار المرشدون إلى أهمية إعطاء وقت مناسب لفترات صمت المسترشد وقد يعود ذلك إلى إحساسهم بأهمية ذلك في المقابلة لأن فترات الصمت لها دور وأهمية في عملية المقابلة لأن المسترشد أثناء فترات الصمت يقوم بتجميع أفكاره وتنظيمها ويكون أكثر استبصاراً بمشكلته وقد أكدت دراسة (ادنا ١٩٨٥) أهمية الصمت في عملية التفاعل الإرشادي.

الممارسة الخامسة:

- يؤدي المرشد بعض الإشارات والحركات بيديه خلال المقابلة وتدل حركات اليد باتجاهات مختلفة من الأعلى إلى الأسفل أو من جانب إلى آخر مع كيفية استخدامها وشدتها على عوامل التأييد أو الرفض أو الإقدام أو الاحجام عن شيء ما وإن المرشدين عندما يمارسون هذه المهمة مع المسترشدين قد يعود ذلك إلى أن المرشدين يعملون على تنفيذ هذا الدور من خلال مهامهم الإرشادية لإنجاح عملية المقابلة وكسب رضا المسترشدين.

الممارسة السادسة:

- يتقدم المرشد إلى الأمام أو الخلف لتشجيع المسترشدين للتحدث حيث تدل عملية التقدم إلى الأمام أو إلى الخلف على إن هناك نشاطاً واهتماماً داخل عملية المقابلة مما يدفع

المسترشد إلى التحدث بصراحة بحيث يشعر بأن المرشد منتبه إلى أفكاره ويفهمه بصورة واضحة في أثناء المقابلة. فضلا عن ان هذه الحركات يمكن ان تقضي على عملية الصمت أو الملل التي قد تسود جو المقابلة.

الممارسة السابعة:

- يستخدم المرشد بعض الانفعالات كالغضب والضجر والفرح أثناء المقابلة. إن عملية الاهتمام بالانفعالات قد يعود ذلك إلى أن المرشد الآمن المطمئن بعيداً عن حالة الضجر ويتصف باللين والرفق والذي يثق بنفسه يحاول فهم مايريده المسترشد حيث ان هذا له تأثير كبير على جو المقابلة وفي عملية نجاحها أو فشلها وان تقبل مشكلة المسترشد كما هي يزيد ثقة المسترشد بالمرشد ويزيد من إيمانه به والاطمئنان له.

الممارسة الثامنة:

- يبدي المرشد حركات رأس متقطعة من الأعلى إلى الأسفل ومن جانب إلى آخر وقد يمكن تفسير ذلك إلى ان هناك دعماً ملائماً للمسترشد بحركات الرأس من قبل المرشد ويمكن ان تشير حركات الرأس للمسترشد بأن المرشد يسمعه وانه منتبه إليه إضافة إلى ان استخدام حركات الرأس بين فترة وأخرى بدون إفراط يؤكد للمسترشد تواجد المرشد معه مما يشجعه على الاستمرار في الحديث خلال مدة المقابلة.

الممارسة التاسعة:

- يستخدم المرشد أصواتاً متقطعة مثل (حم - هم) خلال المقابلة. نالت هذه الفقرة على مرتبة متأخرة في هذا المجال وانها غير متحققة لدى المرشدين وقد يعود ذلك إلى قلة خبرة المرشدين في استخدام مثل هذه الأصوات والتي لها تأثير في عملية استمرار المسترشد بالحديث وقد يعود ذلك إلى ضعف إيمان المرشدين في استخدام مثل هذه الأصوات الفنية.

الممارسة العاشرة:

- يمتنع المرشد عن هز رأسه عندما لا يتابع المسترشد موضوع المقابلة.
 جاءت هذه الفقرة في المرتبة الأخيرة في هذا المجال وانها غير محققة لدى المرشدين
 ان عملية الاتصال مع المسترشد يفضل ان تستمر معه عندما يتابع أو لا يتابع الكلام لأن
 ذلك ربما يعود إلى الحالة النفسية له وقد يستذكر بعض الأشياء أو يعيد تنظيم أفكاره وان
 عملية هز الرأس أثناء ذلك يساعد على الاستمرار في عملية المقابلة.
 ب/ الجزء الثاني:

مجال الممارسات اللفظية

يتبين من الجدول (٢) ان جميع فقرات هذا المجال متحققة من وجهة نظر المرشدين
 مما يدل على أهميتها من قبلهم فقد تراوحت الأوزان المئوية والوسط المرجح للإجابة عن هذه
 الفقرات بين حد أعلى بلغ الوسط المرجح (٢.٧٨) والوزن المئوي (٩٢.٧٥) إلى حد أدنى
 بلغ الوسط المرجح (٢.٤١) والوزن المئوي (٨٠.٤٣) وفيما يلي عرض وتحليل لفقرات هذا
 المجال من خلال النظر إلى الجدول (٢)، يتبين الآتي:

الجدول (٢)

يبين ترتيب فقرات مجال الممارسات اللفظية ترتيباً تنازلياً حسب الوسط المرجح والوزن

المئوي

ت	الفقرات	الوسط المرجح	الوزن المئوي	الترتيب
١	يسمع المسترشد صوت المرشد بشكل واضح.	٢.٧٨	٩٢.٧٥	١
٢	يتكلم المرشد ببطء بإمكان المسترشد فهمه.	٢.٧٢	٩٠.٦٠	٢
٣	أغلبية كلام المرشد جمل كاملة أو عبارات ذات معنى.	٢.٦٧	٨٩.١٣	٣
٤	يستخدم المرشد بعض كلمات التعاطف أو الرثاء مع المسترشد.	٢.٦٥	٨٨.٤١	٤

٥	٢.٥٧	٨٥.٥١	٥.٥	يعطي المرشد تعليقات واضحة عقب كلام المسترشد.
٦	٢.٥٧	٨٥.٥١	٥.٥	يتحدث المرشد عن أمور عامة كمقدمة لموضوع المقابلة.
٧	٢.٤٨	٨٢.٦١	٩	بيانات المرشد اللفظية موجزة ذات صلة بالموضوع.
٨	٢.٤٨	٨٢.٦١	٩	يمتنع المرشد عن التكرار في بيانات اللفظية.
٩	٢.٤٣	٨١.١٦	١١	يعطي المرشد أمثلة عن نفسه خلال الحديث كقدوة للمسترشد.
١٠	٢.٤١	٨٠.٤٣	١٢	بيانات المرشد الموجهة للمسترشد يسميه باسمه أو بالضمير أنت.

الممارسة الأولى:

- يسمع المسترشد صوت المرشد بشكل صحيح.
- إن الاهتمام بعملية الصوت في المحادثة له أهمية كبيرة وخاصة في المقابلة مع المسترشدين ويمكن تفسيرها على أن الانصات مهم وله دور كبير لأنه يساعد المسترشد على التعبير عن نفسه ومشكلته والمرشد يستمع إليه بتقدير واحترام فهي فرصة مناسبة للمسترشد ليعبر عن انفعالاته وأفكاره في وجود من يستمع اليه ويعطي أهمية لأفكاره.

الممارسة الثانية:

- يتكلم المرشد ببطء بإمكان المسترشد فهمه.
- إن عملية التكلم الصحيح ووضوح الكلمات والمعنى لها دور كبير في عملية التكلم الإرشادية وأن ذلك يساعد على مساهمة المرشد بصورة فعالة في المقابلة إضافة إلى أن

صراحة المرشد ووضوحه في أفكاره ومشاعره نحو المسترشد يزيل الغموض والشك في نفسية المسترشد مما يكون له أثر واضح في نجاح المسترشد في المقابلة.

الممارسة الثالثة:

- أغلبية كلام المرشد جمل كاملة أو عبارات ذات معنى. وقد يمكن تفسير ذلك لأن المرشد يشعر بأهمية الكلام الذي فيه معنى واضح وقد يعطي ذلك فرصة كافية للمسترشد لكي يعبر عن مشاعره وقد يكون لها علاقة مباشرة مع مشكلاته مما يساعد المرشد على تشخيص أدق لمشكلات المسترشد واعطائه حلولاً أكثر ملاءمة.

الممارسة الرابعة:

- يستخدم المرشد بعض كلمات التعاطف أو الرثاء مع المسترشد. يتضح من خلال الاستجابة لهذه الفقرة ان طبيعة العمل في هذه المهنة يتطلب من المرشد ان يكون منسجماً مع المسترشد بكلماته وشعوره إضافة إلى إحساسه بالمشاركة مع المسترشد لمشكلاته من خلال تأكيده على مايقوله المسترشد واحترام مايبديه من خلال الاستجابات اللفظية الدافئة والتي تعتبر انعكاساً لمشاعره الداخلية والتي تعتبر نوعاً من المشاركة مع المسترشد اتفقت هذه الدراسة مع نتيجة دراسة (لي ١٩٨٦) والتي أكدت على أثر السلوك الدافئ والبارد على انجذاب المسترشد نحو المرشد.

الممارسة الخامسة:

- يعطي المرشد تعليقات واضحة عقب كلام المسترشد. ان التعليق الواضح والشرح الموجز بأسلوب مبسط وسهل يمكن ان يساعد المرشد على الحصول على مزيد من المعلومات المتعلقة لمشكلة المسترشد بحيث يتفق شرحه مع إدراك وقابليات المسترشد وهي مسألة مهمة في عملية المقابلة الإرشادية.

الممارسة السادسة:

- يتحدث المرشد عن أمور عامة كمقدمة لموضوع المقابلة.
ان الحديث عن أمور عامة كمقدمة ولكن بشكل موجز قد يساعد على تهيئة إجراء المقابلة مع المسترشد لأنه بحاجة إلى مزيد من الاطمئنان حتى يكون في وضع مريح يستوعب من المرشد مايقال له أثناء المقابلة.

الممارسة السابعة:

- بيانات المرشد اللفظية موجزة ذات صلة بالموضوع.
إن البيانات الموجزة وصياغة اسئلة واضحة وأساسية تدور حولها عملية المقابلة لها أهمية كبيرة بحيث تكون مختصرة وان تلقى ببساطة ودون خجل أو إحراج لأن ذلك يساعد المسترشد على الشجاعة والتحدث بصراحة أكثر.

الممارسة الثامنة:

- يتمتع المرشد عن التكرار في بياناته اللفظية.
ان التكرار في البيانات اللفظية لعدة مرات من قبل المرشد قد تجعل الجلسة الإرشادية مملة أو أن تجعل معلوماتها محدودة مما يشعر المسترشد بالاحباط على حصول بعض المعلومات. أما التكرار من جانب المسترشد يدل على ان هناك شيء ما على المرشد ان يعطي أهمية لذلك وقد يكون له صلة بمشكلة المسترشد.

الممارسة التاسعة:

- يعطي المرشد أمثلة عن نفسه خلال الحديث كقدوة للمسترشد.
إن تحقيق هذه الفقرة لدى المرشدين تدل على انهم يتحدثون عن أمور تخصهم خلال المقابلة ولكن الصحيح هو ان يهتموا بمشكلات المسترشدين الأساسية وهي سبب مجيئهم للمرشد لذلك لا بد من الاهتمام بها دون غيرها من الامور الأخرى التي ليست لها صلة أو علاقة بمشكلة المسترشد.

الممارسة العاشرة:

- بيانات المرشد الموجهة للمسترشد يسميه باسمه و الضمير أنت.

إن عملية الاهتمام من قبل المرشدين بهذه الفقرة أثناء التخاطب مع المسترشدين وتوجيه الاسئلة اليهم بأسمائهم بلطف وهدوء وقد يعود ذلك إلى ان تقبل المرشد بالمسترشد بصفاته وخصائصه يوحي إليه أنه شخص مرغوب فيه وأنه إنسان له قيمة مما يغرس روح الأمان والاطمئنان والثقة في نفسه ومستقبله ومما يؤكد على ذلك الآية الكريمة في سورة الحجرات ((ولا تلمزوا أنفسكم ولا تنابزوا بالألقاب بئس الاسم الفسوق بعد الإيمان)).

الفصل الرابع

الاستنتاجات التوصيات والمقترحات

الاستنتاجات

من خلال نتائج التي تم التوصل اليها في البحث الحالي يمكن التوصل الى الاستنتاجات الاتية :

- ١) ان استخدام فنيات الاتصال بشقيها اللفظية وغير اللفظية من قبل المرشد التربوي في المدرسة تكتسب اهمية كبيرة خلال المقابلة الارشادية.
- ٢) ان المرشدين التربويين في عينة البحث الحالي يستخدمون فنيات الاتصال اللفظية وغير اللفظية في المقابلة الارشادية بشكل مناسب.
- ٣) هناك حاجة لمتابعة التأهيل العلمي والفني للمرشدين اللذين يعدون لممارسة مهنة الارشاد وكذلك المرشدين اللذين يمارسون المهنة بشكل فعلي.

التوصيات:

١- التركيز على الاستخدام الامثل للصوت خلال المقابلة الارشادية وتنوع الاساليب الفنية في هذا المجال

٢- التركيز على ضرورة إتقان المرشدين للحركات المختلفة سواء أكانت من الرأس أو اليدين أو بقية أجزاء الجسم لما لذلك من أهمية في مساعدة المرشد للاستمرار بالنشاط الذي يعد مصدر أساس لجذب المسترشد.

٣- ضرورة ادخال المرشدين التريويين في دورات تدريبية متخصصة لمساعدتهم في تنمية وتطوير امكاناتهم للاستخدام الامثل لفنيات الاتصال في المقابلة الارشادية وخاصة الممارسات اللفظية وغير اللفظية.

المقترحات:

- ١- إجراء دراسة تتناول أهم الفنيات التي يحتاجها المرشد في المقابلة الإرشادية.
- ٢- إجراء دراسات مستمرة تهدف إلى تشخيص مشكلات الطلبة واستخدام الطرائق والأساليب المناسبة لمعالجتها.
- ٣- إجراء دراسة تتناول أنسب الوسائل المساعدة لإقامة علاقات ودية مع الطلبة.

المصادر

- القرآن الكريم.
- باترسون ، س.هـ . نظريات الارشاد والعلاج النفسي ، ترجمة حامد عبد العزيز الفقي ، الكويت ، دار القلم ، ١٩٨١ .
- بركات، لطفي، أحمد وآخرون. التوجيه التربوي والارشاد النفسي في المدرسة العربية، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية.
- جاريت، انيت. فن المقابلة مبادئه وطرقه، مصر، دار المعارف بمصر، ١٩٥٨.
- جلال، سعد. التوجيه التربوي والمهني، القاهرة، دار المعارف بمصر، ١٩٦٧.
- حمزة، مختار. علم النفس الاكلينيكي، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية، ١٩٦٩.
- زيدان، محمد مصطفى. السلوك الاجتماعي للفرد وأصول الإرشاد النفسي، القاهرة، النهضة المصرية، ١٩٦٥.
- الزيادي، محمود. إرشاد الآباء والأبناء، ط٢، القاهرة، مكتبة الخانجي، ١٩٨٦.
- سيفرين، فرانك. علم النفس الإنساني، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية، ١٩٧٨.
- الطوبجي ، حسين حمدي . وسائل الاتصال والتكنولوجيا في التعليم ، دار النفائس ، بيروت (ب ت)
- علي خشمان حسن. تقويم المقابلة الإرشادية في المدارس المتوسطة، بغداد، الجامعة المستنصرية، كلية التربية، رسالة ماجستير غير منشورة، ١٩٨٩.
- العزة، سعيد حسني. الإرشاد النفسي أساليبه وفنائه، عمان، مطبعة الأرز، ٢٠٠١.
- عمر، محمد ماهر محمود. المقابلة الإرشادية والعلاج النفسي، الاسكندرية، دار المعارف الجامعية، ١٩٨٥.
- عيسوي، عبد الرحمن محمد. علم النفس علم وفن، مصر، دار المعارف، ١٩٨٠.
- فهمي، مصطفى ومحمد علي القطان، علم النفس الاجتماعي، ط٢، القاهرة، مكتبة الخانجي، ١٩٧٧.
- مرسي، سيد عبد الحميد، الإرشاد النفسي والتوجيه التربوي والمهني، ط١، القاهرة، مكتبة الخانجي، ١٩٧٦.
- المعروف، صبحي عبد اللطيف. أساليب الإرشاد النفسي والتوجيه التربوي، بغداد، مطبعة دار القادسية، ١٩٨٦.
- مليكه، لويس كامل. علم النفس الاكلينيكي، ط١، الهيئة المصرية العامة للكتاب، ١٩٧٧.

- هنا، عطية محمود. التوجيه التربوي والمهني، القاهرة، مكتبة النهضة المصرية، ١٩٥٩.
- هنا، عطية محمود ومحمد، سامي. علم النفس الاكلينيكي، القاهرة، دار النهضة العربية، ١٩٧٣.
- Adana, Boloji Siknola, Effects of Counselor is Silence and Nonverbal Behavior on the Perception of the Counseling Interview. InD. Ab. In. Vol. 40, No.7. 1980.
- Groccia, Jamen Eward, The Influence of Coached Client Behavior on Counselor-Trainee of Converbal Behavior in an Initial Counseling Interview, InD. Ab. In. Vol.40, No.6, 1979.
- Hackney, Harold, Counseling Strategies and Objectives University of Tuenessee, 1973.
- Lavelle, John Joseph. An Analysis of the Effects of Two Counselor Interview Styles on Client Verbal Behavior Client Perceptions of the Interview and Client Action Steps after the Interview in D. Ab. In. Vol. 135. No.11. 1975.
- Marlowe, Harry Smaby, An Evaluation of Three Systematic Interview Involvement Procedures for Accomplishing Guidance Goals. InD. Ab. In. Vol.31. No.11. 1971.
- Moreno J.L. Psychodrama Dynamics, Copyright.V. Wodsword Inc. California, 1990.

- Waters, Jane. Techniques of Counseling, 2nd ed. McGraw-Hill, Book Company. 1964.