



المملكة العربية السعودية

وزارة التعليم العالي

جامعة الملك عبد العزيز

عمادة الدراسات العليا

برنامج الدراسات العليا التربوية

## فعالية برنامج تدريبي في تنمية مهارات الاتصال

### لدى المرشدين الطلابيين بمدينة بريدة

مشروع بحثي ضمن متطلبات الحصول على درجة الماجستير في التوجيه والإرشاد

إعداد الباحث

بدر بن مطلق الحري

إشراف

د. هشام إبراهيم عبد الله

أستاذ الإرشاد النفسي المشارك

برنامج الدراسات العليا التربوية - بجامعة الملك عبد العزيز

١٤٣٤هـ / ٢٠١٣م

## فعالية برنامج تدريبي في تنمية مهارات الاتصال

### لدى المرشدين الطلابيين بمدينة بريدة

إعداد الباحث

بدر بن مطلق الحري

تمت الموافقة على قبول المشروع البحثي استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير

في التوجيه والإرشاد

### لجنة الحكم والمناقشة على المشروع البحثي

التوقيع	التخصص	المرتبة العلمية	الاسم
	الإرشاد النفسي	أستاذ مشارك	د. هشام إبراهيم عبدالله
	علم النفس التربوي	أستاذ مشارك	د.مغوري عبدالحميد مرزوق
	القياس والتقويم التربوي والنفسي	أستاذ مساعد	د. خالد حسن التميمي



# الإهداء

إلى والدي ووالدي برأ وإحساناً

إلى إخواني وفاء وإخلاصاً

إلى فلذات كبدي أبنائي حباً وعرفانا

إلى كل طلابي عملاً واثقانا

## شكر وامتنان

الحمد لله رب العالمين ، والشكر له على إتمام هذا المشروع ، ثم أتقدم بأسمى آيات  
الشكر والامتنان والتقدير والمحبة إلى أستاذي الفاضل سعادة الأستاذ الدكتور :/ هشام إبراهيم  
عبد الله المشرف على هذه الرسالة على ما أولاه إليّ من جهد واهتمام ، وما قدمه من نصح  
وتوجيه وإرشاد خلال مراحل هذه الرسالة ، فقد كان لتوجيهه السديد الأثر الكبير في إظهار هذه  
الرسالة المتواضعة إلى حيز الوجود . أرجو له دوام التوفيق والسداد .

كما أتقدم بالشكر و التقدير لسعادة الدكتور خالد التميمي والدكتور مغاوري مرزوق ،  
على توجيهاتهم القيمة وتفضلهم قبول المشاركة في مناقشة هذا البحث.

كما أتقدم بالشكر للأخ الأستاذ/ محمد النصار الذي ساعدني في التحليل الإحصائي  
للمشروع والشكر موصول لإدارة مدرسة البرود الابتدائية وأخص بالذكر مديرها الفاضل الأستاذ  
فهد الجاسر على دعمه ووفيقته وتوجيهه .

اسأل الله العلي القدير أن يجعل هذا العمل خالصاً لوجهه الكريم ، وأن يمدنا بعونه  
وتوفيجه ويجعل ما تعلمناه عوناً لنا على أفضل الأداء ، إنه ولي ذلك والقادر عليه .

والله الموفق ،،،

## المستخلص

هدف هذا البحث إلى الكشف عن فعالية برنامج تدريبي لتنمية مهارات الاتصال لدى المرشدين الطلابيين بمدينة بريدة . وقد تكونت عينة البحث من ( ٣٠ ) مرشداً وأُعتد البحث المنهج التجريبي حيث وزعت العينة على مجموعتين مجموعة ضابطة ومجموعة تجريبية ، وعدد أفراد كل مجموعة ( ١٥ ) مرشداً .

وقد قام الباحث بتطبيق مقياس مهارات الاتصال من إعداد الباحث ، وبرنامج تدريبي من إعداد الباحث والذي تكون من ( ١٢ ) جلسة تدريبية على مدى ( ٦ ) أيام ، كما اتبع الباحث المعالجة الإحصائية المناسبة ، وأظهرت نتائج البحث وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة في مهارات الاتصال بعد تطبيق البرنامج وجاءت الفروق لصالح المجموعة التجريبية كما أكدت نتائج الدراسة وجود فروق إحصائية لدى المجموعة التجريبية بين القياسين القبلي والبعدي في مهارات الاتصال بعد تطبيق البرنامج وذلك لصالح التطبيق البعدي .

وقد أوصى الباحث ضرورة العمل على تدريب المرشدين الطلابيين على مهارات الاتصال و ضرورة تبني البرنامج التدريبي من قبل المهتمين لتنمية مهارات الاتصال لدى العاملين في الإرشاد.

# Abstract

The aim of the research is appearing the activity of training programme to improve communication skills for Advisors in Buryadh City.

Research sample consist of 30 Advisors and rely on experimentally way where it is distributed into two groups control group and experiment group. The account of each group is 15 Advisors.

The researcher applied communication skills measurement that he prepared and he prepared tairning programme which it has 12 tairning sittings for 6 days.

The researcher followed the statistical treatment appropriate, and results showed the presence of statistically significant differences between the experimental group and the control group in communication skills after the application of the program and came differences in favor of the experimental group also confirmed the results of the study and the existence of statistical differences among the experimental group between the two measurements pre and post in communication skills after application The program for the benefit of post application

The researcher recommended the need to train workers for common communication skills and the need to adopt the training program by those interested in the development of communication skills of extension workers.

## قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	الإهداء
ب	الشكر والتقدير
د، هـ	المستخلص
و	قائمة المحتويات
ح	قائمة الجداول
ط	قائمة الملاحق
<b>الفصل الأول : مدخل إلى البحث</b>	
٢	مقدمة البحث
٣	مشكلة البحث
٣	أهداف البحث
٣	أهمية البحث
٤	مصطلحات البحث
٥	حدود البحث
<b>الفصل الثاني : الإطار النظري والدراسات السابقة</b>	
٧	مفهوم الاتصال
٧	أهداف الاتصال
٨	أهمية عملية الاتصال
٨	أنواع الاتصال
٩	عناصر الاتصال
١٢	أساليب تعليم مهارات الاتصال
١٣	مهارات الاتصال
١٣	- مهارة الإنصات
١٤	- مهارة طرح الأسئلة
١٤	- مهارة الإيضاح
١٥	- مهارة إعادة العبارة

١٦	- مهارة الصمت
١٦	- مهارة المواجهة
١٨	- مهارة عكس المشاعر
١٨	- مهارة نبذة الصوت
١٨	معوقات الاتصال
١٩	الإرشاد النفسي
٢٠	إعداد المرشد النفسي
٢٠	خصائص المرشد النفسية
١٩	البرنامج التدريبي
٢٠	أساليب تدريب المرشدين
٢٠	الاحتياجات التدريبية للمرشدين الطلابيين
٢٤	الدراسات السابقة
٢٧	التعقيب على الدراسات السابقة
٣٠	فروض البحث
<b>الفصل الثالث : الطريقة و الإجراءات</b>	
٣٢	مقدمة
٣٢	منهج البحث
٣٢	مجتمع البحث
٣٢	عينة البحث
٣٣	أدوات البحث
٣٨	أساليب المعالجة الإحصائية
<b>الفصل الرابع : نتائج البحث ومناقشتها</b>	
٤٣	الفرض الأول
٤٥	الفرض الثاني
٤٧	توصيات البحث
٤٨	البحوث المقترحة
٤٩	المراجع

## قائمة الجداول

رقم الصفحة

الجدول

- اختبار مان ويتني للكشف عن الفروق بين المجموعة الضابطة والتجريبية في درجات القياس القبلي لمهارات الاتصال ..... ٣٢
- معاملات الارتباط بين العبارات والأبعاد التي تنتمي إليها ..... ٣٣
- معاملات الارتباط بين الأبعاد والدرجة الكلية للمقياس ..... ٣٤
- معاملات الثبات بطريقة ألفا كرونباخ ، وبطريقة التجزئة النصفية ..... ٣٥
- اختبار ولكسون للكشف عن الفروق بين القياس القبلي والبعدى للمجموعة التجريبية في مقياس مهارات الاتصال ..... ٤١
- اختبار مان وتني للكشف عن الفروق بين المجموعتين (الضابطة والتجريبية) في درجات القياس البعدى لمقياس مهارات الاتصال ..... ٤٣

## الفصل الأول

### مدخل إلى البحث

- مقدمة .
- مشكلة البحث .
- أهداف البحث.
- أهمية البحث .
- مصطلحات البحث .
- حدود البحث.

## الفصل الأول

### مدخل إلى البحث

#### مقدمة

تمثل عملية الاتصال حاجة اجتماعية ضرورية لكل إنسان ، وهي عملية أساسية للتعرف بين الناس والتواصل بين الناس والتواصل بين الحضارات والتفاعل بين الجماعات البشرية ( أبو النصر، ٢٠٠٩: ٧) ، فالإتصال "أحد أهم ركائز التوجيه كما يشير إلى ذلك العلق ( ٢٠٠٨: ١٣٦) إذ يتم من خلاله تدفق المعلومات والتوجيهات والقرارات من فرد إلى مجموعة أفراد بغرض الإبلاغ والتأثير ، أو إحداث التغيير لتحقيق أهداف محددة مسبقاً.

ومع التطور الكبير الذي يشهده هذا العصر في كافة مجالات الحياة والذي ينعكس على المجال التربوي بصورة واضحة ، تظهر الحاجة لوجود أنواع من الإتصال تتماشى مع التغيرات التي يشهدها ميدان التربية والتعليم ، ففي المجال التربوي تبرز أهمية الإتصال كونه الوسيلة الأساسية لتحقيق الأهداف التربوية ( سمارة،العساف:٢٠١٣: ٩).

وانطلاقاً من هذه الأهمية وكون الإتصال من ضرورات الحياة ، كان من الواجب أن يلم المرشد الطلابي بمهاراته لأن الإتصال يعطي الآخرين صورة عن المرسل ، فهو يمثل رأيه وتفكيره وثقافته .

ويؤكد زهران (٢٠٠٥: ٤٣٤ ) أنه حتى يصل المرشد لتحقيق ذلك لا بد من التدريب المهني ليكتسب المهارة المطلوبة للقيام بالعمل الإرشادي ، والوصول إلى الكفاءة اللازمة للنجاح فيه.

حيث أن إعداد وتدريب المرشد أمر ضروري لما له من تأثير تربوي وإيجابي على أداءه وتحسين مهاراته وزيادة فعاليته ونمو اتجاهه السليم ونموه المهني وتطوير خبراته مهارية والمعرفية ، ويشير الطويل والملحم (١٩٩٠: ٥١٩) إلى أنه من الضروري إعداد وتدريب وتأهيل العاملين بالإرشاد الطلابي مع أهمية إتاحة الفرصة للعاملين لزيادة التأهيل والتدريب .

وتأكيداً على ما سبق ستحاول هذه الدراسة الحالية إعداد برنامج تدريبي في تنمية مهارات الإتصال لدى المرشدين الطلابيين بمدينة بريدة ، لما هذه المهارات من أهمية تنعكس على الكفاءة المهنية للمرشد الطلابي .

## مشكلة البحث

يؤكد بعض الباحثين أن الإقبال من بعض المرشدين الطلابيين يكون ضعيفاً على الدورات التدريبية ، وأن البعض منهم يعاني ضعفاً في مهاراتهم ، لأن إعدادهم كان مركزاً على الجوانب النظرية الصرفة كما يشير إلى ذلك الراوي ( ١٩٩٨ : ٦٠ ) ، ويشير الخطيب ( ٢٠٠٦ : ٥ ) أن برامج التدريب قبل الخدمة من سلبياتها ، التركيز على المعرفة النظرية وإهمال الجوانب العملية والتطبيقية ، والاهتمام بالجوانب النظرية على حساب الممارسات العملية .

ومن خلال ممارسة الباحث لمهنة الإرشاد الطلابي لمدة تسع سنوات ، واتصاله المباشر بالمرشدين الطلابيين، أدرك ضعفاً في مستوى بعض المهارات لدى هؤلاء المرشدين ، والتي من أهمها مهارات الاتصال ، وحيث أن هذه المهارات ذات أهمية بالغة في عملية الإرشاد ، أن المرشدين الطلابيين بحاجة إلى إعداد وتدريب لتنمية مهارات الاتصال لديهم ، وفق برامج تدريبية حديثة ومتطورة لمواكبة التطورات الحاصلة في ميدان العلم والمعرفة .

ويمكن صياغة مشكلة البحث في التساؤلات التالية

١. ما فاعلية البرنامج التدريبي في تنمية مهارات الاتصال لدى المرشدين الطلابيين .
٢. هل توجد فروق في مهارات الاتصال للمجموعتين التجريبية والضابطة .
٣. هل توجد فروق بين أفراد المجموعة التجريبية في القياس القبلي والبعدي لمهارات الاتصال يعزى لتطبيق البرنامج التدريبي .

## أهداف البحث :

يهدف هذا البحث إلى مايلي :

١. التعرف على فعالية البرنامج التدريبي في تنمية مهارات الاتصال لدى المرشدين الطلابيين.
٢. التعرف على الفروق بين المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة في القياس البعدي في مهارات الاتصال والتي تعزى لتطبيق البرنامج .
٣. إعداد برنامج تدريبي لتنمية مهارات الاتصال لدى المرشدين الطلابيين .

## أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث من الناحيتين النظرية والتطبيقية فيما يلي :

الأهمية النظرية

تكمن أهمية البحث من أهمية الموضوع الذي تتناوله "مهارات الاتصال" لما لهذه المهارات من أهمية في العملية الإرشادية كونها تساعد على فهم مجريات هذه العملية وتفسر الأحداث بصورة صحيحة ، و إفادة العاملين في مجال الإرشاد النفسي والمسؤولين في المدارس من أجل وضع البرامج والخطط الإرشادية بما يتناسب مع الطلبة . إضافة إلى الدراسات السابقة والمعرفة الحديثة التي يقدمها البحث .

### الأهمية التطبيقية

تتحدد أهمية الدراسة من وجهة نظر تطبيقية في بناء واستخدام برنامج تدريبي لتنمية مهارات الاتصال لدى المرشدين الطلابيين بمدينة بريدة ، مما يسهم في استفادة المؤسسات التربوية والاجتماعية من تطبيقه وتعميم استخدامه . وكذلك توجيه فكر المهتمين من الباحثين التربويين ، إلى دراسة المشكلات ذات العلاقة بالدراسة الحالية و إفادة ممارسي الإشراف الإرشادي ، بما يعزز أدوارهم الإشرافية .

### مصطلحات البحث :

#### البرنامج التدريبي Training Program :

هو برنامج مخطط يهدف إلى تزويد الأفراد بمجموعة من المعلومات والمهارات التي تؤدي إلى زيادة معدلات أداء الأفراد في عملهم ( عبد الباقي، ٢٠٠٠ : ٥١ ) . ويعرف الباحث البرنامج التدريبي إجرائيا : بأنه مجموعة من الإجراءات والخطوات المنظمة والمخططة بناء على أسس علمية مستندة على فنيات الإرشاد المعرفي السلوكي ، تتضمن مجموعة من المهارات والأنشطة التي تقدم لأفراد المجموعة التجريبية ، خلال فترة زمنية محددة بهدف مساعدتهم تنمية مهارات الاتصال .

### الاتصال Communication

هو عملية تفاعل تتم بين طرفين ، مرسل ومستقبل يتم من خلالها إرسال رسالة إلى المستقبل من قبل المرسل عن طريق قناة اتصال بهدف التأثير في معتقداته وسلوكه (سلامة، ١٩٩٣ : ١٢) . وعرف بأنه "عملية التغذية الراجعة المستمرة لتوضيح الرسائل المرسلة والمستقلة بين شخصين أو أكثر في محاولة لفهم بعضهم البعض ( شحاته، ٢٠٠٨ : ٣٠٦ ) .

## مهارات الاتصال Communication skills

ضرب من الأداء تعلم الفرد أن يقوم به بسهولة ، وكفاءة ، ودقة ، مع اقتصاد في الوقت والجهد ، سواء كان هذا الأداء عقلياً ، أو اجتماعياً أو حركياً ( الفتلاوي ، ٢٠٠٣ : ٢٥ ) . ويعرف الباحث مهارات الاتصال إجرائياً بأنها سلوك المرشد الطلابي أفضل السبل والوسائل لنقل واستقبال المعلومات والمعاني والأحاسيس والآراء مع المسترشدين والتأثير في قناعاتهم .

### حدود البحث :

**الحدود الموضوعية :** تقتصر على إعداد مقياس مهارات الاتصال وتصميم برنامج تدريبي لتنمية مهارات الاتصال وتطبيقه ميدانياً على مجموعة من المرشدين الطلابيين .  
**الحدود البشرية والمكانية :** تقتصر على المرشدين الطلابيين بإدارة التربية والتعليم بمنطقة القصيم .  
**الحدود الزمانية :** تطبيق أدوات الدراسة في الفصل الدراسي الثاني للعام الدراسي ١٤٣٤ - ١٤٣٥ هـ .

## الفصل الثاني

### الإطار النظري والدراسات السابقة

#### الإطار النظري

##### أولاً : مهارات الاتصال

- مفهوم الاتصال.
- أهداف الاتصال.
- أهمية عملية الاتصال.
- أنواع الاتصال.
- عناصر الاتصال.
- أساليب تعليم مهارات الاتصال .
- مهارات الاتصال.
- معوقات الاتصال.

##### ثانياً : الإرشاد النفسي .

- إعداد المرشد النفسي.
- خصائص المرشد الشخصية.

##### ثالثاً : البرنامج التدريبي .

- أساليب تدريب المرشدين الطلابيين
- الاحتياجات التدريبية للمرشد الطلابي

##### الدراسات السابقة .

##### تعقيب على الدراسات السابقة.

##### فروض البحث .

## الفصل الثاني

### الإطار النظري والدراسات السابقة

#### الإطار النظري

أولاً : مهارات الاتصال :

#### مفهوم الاتصال

تعددت التعريفات التي تبين معنى الاتصال من قبل الباحثين والمتخصصين فعرفه سلامة (١٩٩٣: ١٢) "عملية تفاعل تتم بين طرفين ، مرسل ومستقبل يتم من خلالها إرسال رسالة إلى المستقبل من قبل المرسل عن طريق قناة اتصال بهدف التأثير في معتقداته وسلوكه". ويشير الشخص (١٩٩٨: ١٨) إلى أن عملية الاتصال هي "عملية غنية شاملة تتضمن تبادل الأفكار ، والآراء ، والمشاعر بين الأفراد بأنواع شتى من الوسائل ، والأساليب، مثل: الإشارات، والإيماءات، وتعبيرات الوجه، وحركات اليدين ، والتعبيرات الانفعالية ، واللغة". وذكرت ماجدة عبيد ( ٢٠٠١: ٩٣ ) أنه " العمليات التي بواسطتها تنتقل المعلومات بين الأفراد أو المنظمات بمعاني وطرق وإشارات متفق عليها". كما أن الاتصال يعد نشاطاً يستهدف تحقيق العمومية أو الذبوع أو الانتشار أو موضوع أو قضية عن طريق انتقال المعلومات أو الأفكار أو الاتجاهات من شخص أو جماعة إلى أشخاص أو جماعات باستخدام رموز ذات معنى موحد ومفهوم بنفس الدرجة لدى كل من الطرفين (أبو إصبع، ١٩٩٦: ٨). وعند شحاته ( ٢٠٠٨: ٣٠٦ ) أن الاتصال "عملية التغذية الراجعة المستمرة لتوضيح الرسائل المرسله والمستقبله بين شخصين أو أكثر في محاولة لفهم بعضهم البعض .

#### أهداف الاتصال:

إن عملية الاتصال بشكل عام تسعى إلى تحقيق هدف عام وهو التأثير في المستقبل، حتى يحقق المشاركة في الخبرة مع المرسل ، وقد ينصب هذا التأثير على أفكاره لتعديلها وتغييرها، أو على اتجاهاته أو مهارته ( نصر الله ، ٢٠٠١: ١٢١). وحيث أن الاتصال عملية تفاعل وتبادل المعلومات بين طرفين أحدهما مرسل والآخر مستقبل وتهدف هذه العملية إلى إثارة سلوك المستقبل أو ردود أفعاله بما يؤدي إلى نتيجة مرغوب فيها من قبل المرسل ( محمد، ٢٠٠٥: ٢٨).

وتهدف عملية الاتصال إلى إحداث تفاعل بين المرسل والمستقبل من خلال المشاركة بفكرة أو رأي أو مفهوم أو عمل أو مشاعر ، وبهذا تهدف عملية الاتصال إلى نقل الأفكار والآراء والمشاعر والاتجاهات والمعلومات والمهارات من شخص إلى آخر ، فإذا تمكن المرسل من صياغة رسالته وفق الهدف الذي يريد تحقيقه واستخدام الوسائل والقنوات المناسبة في الاتصال فهذه مؤشرات على تحقيق اتصال ناجح (القضاة، ٢٠٠٣: ٥٠).

### أهمية عملية الاتصال :

حيث أن الغرض الأساسي من عملية الاتصال هو إحداث تغيير في البيئة أو في الآخرين ، فالمرسل يقصد من إرساله الرسالة التأثير في مستقبل معين ، لذلك يجب التمييز بين مستقبل مقصود وآخر غير مقصود في عملية الاتصال ، إذ يجب أن تصل الرسالة إلى الطرف المقصود وليس غيره ( عبيد، ٢٠٠١: ٩٧).

### أنواع الاتصال:

ظهرت تصنيفات عدة لأنواع الاتصال كل منها يتبع أسلوباً مختلفاً فمن حيث اللغة المستخدمة يمكن تقسيم الاتصال إلى نوعين رئيسيين هما:

#### ١. الاتصال اللفظي Verbal Communication

هو استخدام الألفاظ والكلمات والجمل والعبارات في التواصل مع الآخرين ، حيث أنه يتمثل في نقل البيانات والمعلومات عن طريق استخدام اللغة ، أو الكلمات المنطوقة والمكتوبة . كما يشير إلى ذلك أبو النصر ( ٢٠٠٩: ٣١) والاتصال اللفظي على نوعين :

أ. الاتصال الشفهي: في هذا الاتصال يصل اللفظ إلى المستقبل ويدركه بحاسة السمع ومن أمثله : المقابلات والمناقشات والمحاضرات . ( حجاب، ٢٠٠٧: ٤٩).

ب. الاتصال الكتابي: يحدده عطية ( ٢٠٠٨: ١٦١) بأنه "الكلام المكتوب الذي يصدره المرسل كتابة ، ويستقبله المستقبل قراءة، وغالباً ما يستخدم في مواقف التباعد بين المرسل والمستقبل زماناً ومكاناً" .

#### ٢. الاتصال غير اللفظي Nom-verbal communication

عرفه عبد الباقي ( ٢٠٠١: ٢٧٠) بأنه نوع من الاتصال يتم من خلال حركات الجسم أو ما يعرف بلغة الجسد ، ومن خلالها يتم نقل المعاني بوساطة حركات الوجه وتعبيراته

والإيماءات والانحناءات ووضع الجسم وحركات اليدين، واللمس، وشكل ومظهر الجسم .  
ويراه مصطفى ( ٢٠٠٥ : ٤٠ ) بأنها نقل الإشارات بوساطة وسيلة ما من المرسل إلى المستقبل .

### عناصر الاتصال:

حتى تكتمل عملية الاتصال ، تتطلب عدداً من العناصر والمكونات الأساسية المترابطة والمكملة لبعضها البعض و"مهما تعددت أشكال عملية الاتصال وإمكاناتها ومجالاتها فإن عناصرها تكاد تكون ثابتة" ( سلامة، ١٩٩٥ : ٧٣ ) والاتصال يحتوي على عناصر ستة وهي الهدف ، المرسل، الرسالة، قناة الاتصال ، المستقبل، التغذية الراجعة. وتفصيلها على النحو التالي :

#### ١. الهدف Aim

يجب أن يوجد هدف محدد وواضح لعملية الاتصال (أبو النصر، ٢٠٠٩ : ٢٧).

#### ٢. المرسل Sender

وهو منشئ الرسالة، وقد يكون: شخصاً يتكلم، أو يكتب، أو يستخدم أجزاء جسمه في عملية الاتصال. ويخط الكثيرون بين المرسل ومصدر الرسالة عندما يعتبرون المصدر هو نفسه المرسل ، لكن الحقيقية أن المرسل هو الشخص أو التي تقوم بصياغة الرسالة التي يريد بثها للمستقبل (الدعس، ٢٠٠٩ : ٣١).

وهناك شروط يجب توفرها في المرشد كمرسل حتى يستطيع نقل الرسالة وتحقيق هدفها كما تشير نجلاء صالح ( ٢٠١٢ : ٣٠ ) وهي كالتالي :

- أن يكون مؤمناً بالعمل الذي يؤديه .
- الالتزام بالمبادئ المهنية .
- الإطلاع على جميع الوسائل المتوافرة حتى يستطيع نقل الرسالة إلى المسترشدين .
- أن يتصف ببعض الصفات مثل التسامح والمودة.
- التعرف التام بالمسترشد من خلال إجراء دراسة شاملة حتى يتم اختيار ما يتناسب معه من وسائل اتصال .

- أن يكون لديه الدراية التامة التي تمكنه من الممارسة المهنية ومن التأثير في المسترشدین باستخدام عملية الاتصال .

### ٣. الرسالة Message

وهي أساس عملية الاتصال وهي الحقائق والمعارف العلمية والمهارات والعادات والقيم والاتجاهات التي يقوم المرسل بترميزها رموز لفظية أو غير لفظية أو مزيجاً منهما ، من أجل إيصالها إلى الفئة المستهدفة، ويتم معرفة وصول الرسالة من خلال أنماط السلوك الذي يمارسه المستقبل ( الدعس ، ٢٠٠٩ : ٣٣). وهناك مجموعة من الاعتبارات التي يجب مراعاتها عند إعداد الرسالة كما تشير نجلاء صالح ( ٢٠١٢ : ٣٤) وهي كما يلي:

- أن يكون تصميم الرسالة جذاباً حتى تجذب انتباه المستقبل .
- أن تتصف الرسالة بوضوح الرموز والأفكار التي تضمنتها بحيث تكون صياغة رسالة المرسل تتناسب مع المستقبل ولا يستخدم إلا الرموز أو اللغة التي يفهما.
- أن تكون صياغة الرسالة متناسبة مع وسائل الاتصال المتاحة للمرسل .

### ٤. قناة الاتصال Media

هي الأداة التي من خلالها أو بواسطتها يتم نقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل ( عبدالله ، ٢٠١٠ : ٢٩)، وقد تكون لفظية سواء منطوقة كالمحاضرة والمناقشة والندوة أو مكتوبة كالكتب والمذكرات والخطابات والنشرات والتقارير وقد تكون غير لفظية مثل الصور والرسوم التوضيحية ( صالح ، ٢٠١٢ : ٣٦).

### ٥. المستقبل Receiver

هو الشخص الذي يستقبل الرسالة الصادرة عن المصدر أو المرسل ويتلقى محاولات التأثير فيه لتحقيق أهداف العملية الاتصالية ( عليق وآخرون ، ٢٠٠٤ : ٤٤) ، كما تشير نجلاء صالح ( ٢٠١٢ : ٣٢) إلى أنماط أدوار المستقبل كما يلي :

- المستقبل السلبي :

وهو الذي يكتفي بأخذ الرسالة والتعرف على محتواها ومضمونها من غير أن يصدر منه رد فعل أو استجابة تجاهها .

- المستقبل الإيجابي :

وهو الذي يتفاعل مع مضمون الرسالة مع اتخاذه لخطوات واستجابات عملية كأن يغير من سلوكياته أو اتجاهاته مثل أن يغير اتجاهه نحو التدخين .

- المستقبل المحاور :

حيث يقوم المستقبل بأخذ الرسالة والاستجابة لها بإرسال رسالة أخرى للمرسل الذي بدوره يقوم بالرد عليها ، وهذا النمط يكثر في المحاضرات أو المحادثات .

- المستقبل الملتمزم:

وهو الذي يلتزم بقواعد الاتصال الجيد حيث يدرك أن لكل فرد حق في التعبير عن رأيه واحترام هذا الرأي في إطار أخلاقيات وقواعد في المناقشة والحوار .

- المستقبل الغوغائي :

وهو الذي لا يحسن الإصغاء ويكون متوتراً كما أنه يندفع ويقاطع باستمرار بأساليب غير أخلاقية .

- المستقبل المرسل :

وهو الذي يتلقى الرسالة كمستقبل ويقوم بتوصيلها للآخرين كمرسل بما يتناسب مع طبيعة الموقف .

## ٦. التغذية الراجعة Feed Back

والمقصود بالتغذية الراجعة "جميع أنواع ردود الأفعال والاستجابات التي يقوم بها المستقبل والتي تمكن المرسل من التعرف على درجة فاعليته في عملية الاتصال ( عياصرة ، الفاضل، ٢٠٠٦: ٤١). وعرفها قنديل (٢٠٠٦: ٢٩) عملية تشخيص حالة المتعلم من نقاط قوة بغرض تأكيدها ، ونقاط ضعف بغرض علاجها .

### أساليب تعليم مهارات الاتصال :

هناك أساليب يمكن أن يختار منها المدرب لتعليم مهارات الاتصال كما تشير نجلاء

صالح ( ٢٠١٢: ١٢١ ) لبعض هذه الأساليب ومنها :

## ١. التعليم باستخدام المحاضرات :

حيث يقوم المدرب بعرض جوانب عدة من جوانب المهارة مع عرض بعض النماذج التطبيقية لاستخدام المهارة ، ويقوم بتشجيع المتدربين على ممارسة المهارة في قاعة المحاضرات .

## ٢. استخدام القاعات التدريبية المتخصصة :

وفيها يتم إعداد قاعات يتوفر بها أجهزة متقدمة ووسائل اتصال سمعية وبصرية تستخدم للتدريب على المهارات المتنوعة .

## ٣. التعليم باستخدام نماذج واقعية :

عند التدريب يقوم المدرب بعرض نماذج مهنية تمت ممارستها فعلياً على المتدربين وذلك للتعرف على الخطوات التي استخدمت في ممارستها .

## ٤. إعداد برنامج مهني للتدريب على المهارة :

بالتعاون مع المتدربين يقوم المدرب بإعداد برنامج تدريبي يشتمل على المهارة المهنية التي يسعى إلى إكسابها لهم ، ومن خلاله يتعلم المتدربون كيفية إعداد البرامج .

## ٥. التعليم باستخدام لعب الدور.

يتميز لعب الدور باستخدام الحواس المختلفة ولهذا فهو أسلوب فعال في التعليم إذ يتيح الفرص أمام المتدربين للاشتراك في الأداء والابتكار في الأفكار .

## مهارات الاتصال :

تعتبر المهارات من أهم العناصر الرئيسية لممارسة الإرشاد، وقد عرفت أنها تنظيم مركب من السلوك ( مادي ، ولفظي ) يكتسبه المرشد من خلال التعلم والتدريب والتوجيه نحو هدف معين أو التركيز في نشاط معين ( علي ، ١٤٣٣:١٤٣ ) .

ومن خطوات اكتساب المهارة أن يقوم المدرب بتدريب القائم بعملية الاتصال على خطوات المهارة بحيث يتأكد من اكتسابه المهارة من خلال اختبار كيفية ممارسة المهارة عن طريق الملاحظة وتطبيق بعض الاختبارات والمقاييس للتأكد من مدى فهم القائم بالاتصال للمهارة وإدراكه لجميع خطواتها كما تشير إليها نجلاء صالح ( ٢٠١٢: ١٢٠ ) . وقد تناول البحث ثمان مهارات من مهارات الاتصال وهي كما يلي :

## ١. مهارة الإنصات :

يقدر علماء الاتصال أن حوالي من ٤٢% إلى ٥٣% من وقت الاتصال يقوم على الإصغاء وليس الحديث ( صالح ، ٢٠١٢ : ١٢٦ )، ويؤكد الشناوي (١٤١٦ : ٨٧ ) على أن الإنصات مطلباً ضرورياً لكل الاستجابات، والفنيات الأخرى في الإرشاد ، لأنه في حالة عدم نجاح المرشد أن ينصت ، فإن المسترشد قد يشعر بالإحباط ، وعدم الرغبة في التعبير عما في نفسه .

ويفيد الإنصات طرفي عملية الإرشاد فهو من جانب يمكّن المرشد من الحصول على المعلومات الكافية عن سلوك المسترشد ، ومن جانب آخر يُشعر المسترشد بأهميته الذاتية وقيمة ما يعبر عنه ، ويشجعه على التعبير عن مشاعره ، الأمر الذي يمكن المرشد من النفاذ إلى المناطق الخفية في شخصية المسترشد ( المالكي ، ٢٠٠٥ : ٦١ ) ، كما تشير نجلاء صالح (٢٠١٢ : ١٢٩) إلى أهمية الإنصات كما يلي :

- وسيلة لفهم الذات.
- وسيلة لفهم الآخرين.
- وسيلة لمساعدة الآخر على التنفيس.
- وسيلة للاحترام والتقبل.
- وسيلة للتقريب بين وجهات النظر .

## ٢. مهارة طرح الأسئلة :

تستخدم مهارة الأسئلة للتعرف على الحقائق والمعلومات المتعلقة بالموقف الذي يواجهه المسترشد ، ومساعدته من أجل أن يستمر في عرض جوانب المشكلة وأبعادها وما يتعلق بها ( علي ، ١٤٣٣ : ١٤٦ )، وهي من المهارات التي يساء استخدامها من قبل المرشد الطلابي وخاصة المبتدئ ، كونه يرى أنها سهلة ومغرية ، مما يجعله يكثر من استخدامها (أبو أسعد ٢٠١١ : ١٨٥). كما يشير إلى معايير السؤال الجيد ومنها :

- أن يستخدم في بداية الجلسة الإرشادية مثل : عن أي شيء تحب أن نتحدث.
- أن يقدم له بعكس مشاعر أو بعكس المحتوى .
- يجب أن يكون مبني على ما قاله المسترشد ولا يلبي حاجة حب الاستطلاع.
- يجب أن يتاح للمسترشد أن يطرح أسئلة بدوره .

- عند طرح الأسئلة يجب أن يكون مصاحباً للتواصل غير اللفظي الجيد المتميز بنبرة الصوت الملائمة .
- اختيار الوقت المناسب لطرح السؤال .
- أن تتم صياغة السؤال لخدمة هدف واحد .

### ٣. مهارة الإيضاح :

يعنى بمهارة الإيضاح استفسار المرشد عن بعض النقاط الغامضة في حديث المسترشد، أو لرغبة المرشد في إيضاح المفردات التي يتضمنها حديث المسترشد بما تحويه من مشاعر غامضة وكلمات وعبارات مبهمه قد لا يريد المسترشد إظهارها فيأتي المرشد من خلال هذه المهارة ليميط اللثام عنها ( أبو أسعد ، ٢٠١١ : ١٨٠ ) . كما يشير إلى أن خطوات التوضيح الدقيق هي كالتالي:

- يجب تحديد المحتوى اللفظي وغير اللفظي لرسائل المسترشد .
- يجب تحديد فيما إذا كان هناك أجزاء غامضة أو أجزاء مربكة في الرسالة تحتاج إلى تحقق أو إظهار بدقة .
- أن تكون البداية مناسبة عند استخدام التوضيح مثل : هل تقول أن ..
- أن تتذكر دوماً إن كان توضيحك مفيداً فإن المسترشد سوف يوضح الأجزاء الغامضة من الرسالة ، وإن كان غير ذلك فإن المسترشد قد يتجاهل تساؤلك حول التوضيح . وهناك مجموعة من العمليات التي تساعد على الإيضاح باستخدام الأسئلة كم يشير إلى ذلك سعفان ( ٢٠٠٥ : ٦٨ ) وهي كما يلي :
- السؤال عن مصدر المشكلة ومدى تطور المشكلة .
- أن يطلب معرفة جوانب التشابه والاختلاف بين فكرتين أو موقفين أو مشكلتين .
- السؤال عن النتائج المحتملة لفعل ما تم في الماضي أو يمكن أن يحدث في المستقبل .
- السؤال عن المعنى بأن يقوم المرشد بتفسير عبارات المسترشد ( هل هذا ما تقصده ) .
- السؤال عن الأهداف المقصودة مثل : ماذا تريد أن تصل إليه من تصرفك هكذا .
- السؤال عن القيمة مثل ماذا تكسب إذا تركت المدرسة ؟ .

#### ٤ . مهارة إعادة العبارات :

تعني مهارة إعادة العبارة أن يقوم المرشد بإعادة ما قاله المسترشد بكلمات ومعان أخرى، وباستخدام المرشد لهذه المهارة يساعد المسترشد في التعرف على مشاعره وأفكاره بدقة وموضوعية ( علي ، ١٤٣٣ : ١٤٦ ) ، وتشمل مهارة إعادة العبارة خمس خطوات أساسية ، كما يشير إلى ذلك الشناوي ( ١٤١٦ : ٩٤ ) وهي :

- الانتباه واسترجاع رسالة المرشد سراً .
- أن يتعرف على محتوى الرسالة .
- أن يتخير البداية المناسبة لإعادة العبارة ، ويجب أن تكون مناسبة لما استخدمه المرشد من عبارات .
- الترجمة للمحتوي الرئيس للكلمات الخاصة وتوجيهها في صورة لفظية للمرشد .
- الحكم على فاعلية هذه المهارة من خلال طريقة إصغاء المرشد واستجاباته لما تقول .

#### ٥ . مهارة الصمت :

للصمت أنماط مختلفة ، لذا يجب على المرشد أن يميز بين هذه الأنماط ، حتى يدرك كيفية التعامل مع أي منها ، أو كيفية استخدامها في المواقف المتباينة بدرجة عالية من الكفاءة مما يحقق الهدف منها . كما يشير أبو أسعد ( ٢٠١١ : ٢٠٢ ) إلى بعض من هذه الأنماط :

- يدل الصمت على الكره حيث يعكس ما يخفيه المرشد من غضب وعدم الرغبة في حضور المقابلات الإرشادية .
- قد يدل الصمت على الحيرة حيث يعكس عجز المرشد عما يريد أن يقوله أو يخبر عنه لافتقاره إليه .
- قد يدل الصمت على الجهل حيث يعكس عدم فهم المرشد لأسئلة المرشد وبالتالي لم يتمكن من الإجابة عنها والاستجابة له .
- قد يدل الصمت على تشبع الحديث حيث يعكس رفض المرشد الاستمرار في نفس الحديث لاعتقاده بأنه استوفى حقه .

• قد يدل الصمت على الحزن حيث يعكس حزن المسترشد عزيز فقدته عندما يتطرق بالحديث عنه وعن ذكره .

• قد يدل الصمت على التحدي حيث يعكس تشكك المسترشد غير اللفظي في مقدرة المرشد على مساعدته في عبور أزماته.

## ٦. مهارة المواجهة :

هي استجابة لفظية ، فيها يصف المرشد تلك الفروق ، والصراعات والرسائل المختلطة الواضحة في مشاعر المسترشد ( الشناوي ، ١٤١٦ : ١٠٤ ) ، وفي مهارة المواجهة يقوم المرشد بفحص الرسائل المختلطة في مشاعر المسترشد وتقليبها بما يسهم في تبين حقيقة مشاعره وإعادته إلى واقعه وبما يعنيه على التنفيس الانفعالي عن حالته كما يشير إلى ذلك أبو أسعد (١٩١ : ٢٠١١).

## أهداف مهارة المواجهة :

يشير الشناوي ( ١٤١٦ : ١٠٥ ) إلى أهداف مهارة المواجهة كما يلي :

١. مساعدة المسترشدين على اكتشاف طرق أخرى لإدراك أنفسهم أو لإدراك قضية ما مما يؤدي إلى تصرفات أو سلوكيات مختلفة .
٢. أن يساعد المسترشد ليكون أكثر وعياً بالفجوات في أفكاره ومشاعره وتصرفاته .
٣. التعامل مع رسائل المسترشد بتوضيح التناقضات الموجودة فيها .
٤. التعامل مع الرسائل التي لا يريد المسترشد أن يتعامل معها .
٥. تعديل سلوك المسترشد أثناء العملية الإرشادية .

## أنواع المواجهة :

١. مواجهة تناقض سلوك لفظي مع سلوك غير لفظي .
- المسترشد : اليوم هو أسعد أيام حياتي يقولها وكتفاه إلى الأسفل وبصوت منخفض.  
المرشد يواجهه : أنت تقول أنك سعيد لكن هيئتك تشير أنك حزين .
٢. مواجهة تناقض رسائل لفظية مع سلوكيات .  
المسترشد: سأتابع واجباتي يومياً .  
المرشد يواجهه : أنت قلت أنك ستقوم بمتابعة واجباتك يومياً لكنك لم تفعل ذلك.
٣. مواجهة تناقض رسالة لفظية مع رسالة لفظية .

المسترشد: صديقي المقرب كَوْن علاقة جديدة مع صديق آخر ، وهذا الشيء لا  
يضايقتني ، بل أتمنى له الخير .

المرشد يواجهه : أنت قلت أنك تتمنى الخير لصديقك في علاقته الجديدة لكنك تشعر  
بالضيق لانشغاله بعلاقة عنك.

٤. مواجهة تناقض رسالة غير لفظية مع رسالة غير لفظية .

المسترشد عندما يحرك قدميه بتوتر وبيئسم في نفس الوقت .

المرشد يواجهه المسترشد : أنت مبتسم ، وبنفس الوقت تحرك قدميك بتوتر . كيف  
تفسر ذلك ؟ ( أبو أسعد ، ٢٠١١ : ١٩٣ ) .

ويشير سعفان (٢٠٠٥ : ٦٦) إلى أن لمهارة المواجهة ثلاث مستويات ، حيث  
يبدأ المرشد باستخدامها بشكل متدرج تصاعدي كما يلي :

• أن يعطى المسترشد فرصة يعرض أفكاره واتجاهاته بما فيها من متناقضات دون  
التعليق عليها .

• أن يلفت نظر المسترشد إلى بعض المتناقضات .

• أن يلفت نظر المسترشد إلى كل المتناقضات.

#### ٧. مهارة عكس المشاعر :

هي بمثابة مرآة صادقة يعكس بها المرشد مشاعر المسترشد وأحاسيسه ، ويعكس بها

تعبيراته الانفعالية ، ويصبح المسترشد من خلاله أقدر على رؤية نفسه بشكل واضح وفيها

يتم إعادة الجزء الانفعالي من رسالة المسترشد كما يشير إلى ذلك أبو أسعد (٢٠١١ : ١٧٥)

#### أهداف استخدام عكس المشاعر :

١. تساعد في جعل المسترشد أكثر وعياً بانفعالاته التي تسيطر عليه في حياته .

٢. تشعر المسترشد بقدرة المرشد على فهمه ، وبالتالي يتحدث معه بشكل أكثر حرية

٣. تساعد المسترشد على البوح أكثر عن مشاعره ( الإيجابية والسلبية ) مما يخفف من  
توتره وضغطه .

٤. تقلل مقاومة المسترشد والتي تظهر بعد مشاعر مثل الغضب من شيء معين .

٥. تساعد المرشد على تصحيح أفكاره حول مشاعر المسترشد .

## ٨. مهارة نبيرة الصوت :

نعمة الصوت الدافئة السارة التي تعكس روح الدعابة تدل بوضوح على الاهتمام والرغبة في الاستماع إلى المرشد، حيث أن طبقة الصوت وحجمه ومعدل الحديث قادرة على أن تنقل الكثير من المشاعر التي يكنها المرشد للمسترشد(وردة، سمير: ٢٠٠٥: ١١٢).

### معوقات الاتصال:

هناك كثير من الأسباب التي قد تقلل من فاعلية عملية الاتصال ، وبالتالي تضعف من الوصول إلى تحقيق هدفه الايجابي ويقصد بالمعوقات جميع ما يؤثر سلباً أو يمنع عملية تبادل المعلومات والمشاعر ما بين المرسل والمستقبل مما يسهم في عدم وصول العملية إلى أهدافها المنشودة ( عليان ، الطوباسي، ٢٠٠٥: ١٥٨). وقد ذهب حجازي (٢٠٠٦: ٢٢) إلى تصنيف معوقات الاتصال كما يلي:

#### • معوقات شخصية:

حيث الأفراد يتفاوتون في الميول، وفي الرغبات، وفي المعاني التي يضيفونها على ما يتلقونها من كلمات وألفاظ.

#### • معوقات الرسالة:

قدرة المرسل على فهمه للمتلقي يتوقف عليها تأثير الرسالة وتحقيق الغرض منها .

#### • معوقات بيئية :

بقدر ما تكون بيئة الاتصال خالية من العوامل المشتتة ، لطرفي الاتصال، أو أحدهما ، بقدر توفر ظروفاً صالحة للاتصال .

وهناك من يرى أن معوقات الاتصال ترجع إلى ثلاثة عوامل كما تشير إلى ذلك نجلاء صالح ( ٢٠١٢: ٤٩) وهي كما يلي :

#### • معوقات فردية :

حيث الأفراد يختلفون وينعكس اختلافهم على فهم اللغة المستخدمة فيما بينهم والرغبات والميول الفردية والقدرة على الفهم وعامل الخوف الذي يعتري البعض في إرسال معلومات لا بد من إرسالها .

#### • معوقات ترتبط ببيئة العمل :

حيث ترتبط هذه المعوقات بعدم رضى العاملين وعدم فاعلية القيادة الإدارية التي تتسم بانعدام الثقة والجدية .

• معوقات ميكانيكية :

عندما لا توجد وسائل اتصال فعالة فإن ذلك يؤدي إلى سوء الفهم بين الأفراد ، أو صعوبة قياس ردود أفعال المتلقي للرسالة.

ثانياً : الإرشاد النفسي :

يعرّف الإرشاد النفسي على أنه العملية الدينامية التي تبنى أساساً على علاقة مهينة فعالة ونشطة بين المرشد النفسي والمسترشد ، بحيث تؤدي هذه العلاقة إلى فهم المرشد للمسترشد وبالتالي مساعدة العميل على فهم نفسه والتبصر في قدراته وإمكاناته ودفعه إلى استغلال هذه القدرات والإمكانات إلى أقصى درجة ممكنة وبالشكل الذي يخلق لديه نوع من التوافق النفسي مع الذات ومع الآخرين ( علي ، ١٤٣٣ : ٩ ) .

وتعرفه موزة المالكي ( ٢٠٠٥ : ١٢ ) بأنه علاقة مهنية أخلاقية بين المرشد والمسترشد ، تعتمد في فاعليتها على كفاءة المرشد ، وعلى جدية المسترشد ورغبته في حل مشكلاته ، كما أنها عملية تعليم وتعلم اجتماعي يمارسها المرشد ، وتستهدف المسترشد ليصبح أكثر وعياً وتبصراً بذاته وبالآخرين ، وتنمية شخصيته ليتمكن من التغلب على مشكلاته وإشباع حاجاته

إعداد المرشد النفسي :

لإعداد المرشد النفسي من الضرورة أن يمر بأربعة مسالك مهمة كما تشير إليها موزة المالكي ( ٢٠٠٥ : ٥٣ ) وهي:

١. المسلك التأهيلي الأكاديمي: حيث طبيعة ما درسه المرشد من مناهج ومقررات خلال المرحلة الجامعية والتي تؤهله إلى العمل بالإرشاد النفسي . وما يليها من دراسات تخصصية في نفس المجال.
٢. المسلك الإنمائي: ويقصد به تنمية الاستعداد لدى الشخص الذي حصل على الشهادة الجامعية في التخصص لأن يكون مرشداً نفسياً، إذ لا بد أن تكون لديه الرغبة والقابلية والاهتمام الفعلي لممارسة مهنة الإرشاد.
٣. المسلك التدريبي: ويهتم بتنمية المهارات الإرشادية للمرشدين، من خلال تدريبهم على فنون الإرشاد ومهاراته وعلومه.

٤. المسلك المهني: وهي جميع الخبرات والتغذية الراجعة التي يتلقاها المرشد من المسترشدين أو من زملائه والمشرفين عليه أو من خلال ممارسته للمهمة. وهذه المعلومات والخبرات تساعد المرشد على تعديل وتنمية وتحسين خبراته ومهاراته المهنية. وتفهم المعايير الاخلاقية التي تنظم وتشكل ملامح الإرشاد النفسي.

#### خصائص المرشد الشخصية :

ويقصد بها الصفات الذي يفترض أن يكون معظمها موجود لدى من يريد العمل كمرشد قبل دراسته للإرشاد، ولكن يمكن تنميتها وتطويرها لدى المرشد . ومن أهمها كما يشير إليها أبو أسعد ( ٢٠١١ : ١٢٢ ) :

- القدرة على إقامة علاقات دافئة مع الآخرين ولديه القدرة على تطوير هذه العلاقات وإنهائها في حالة الضرورة.
- التحلي بصفات بالصبر والصدق والإخلاص وخاصة عند التعامل مع الآخرين.
- النضج الانفعالي: بأن يكون لديه القدرة على التعامل مع انفعالاته والتعبير عنها بما يناسب الموقف وبما لا يؤدي الآخرين.
- حسن الاستماع: فهو يستمع للآخرين ولا يقاطعهم ولا يتذمر من حديثهم .
- المرشد الفعال لديه هويته فيعرف من هو، وعلى ما هو قادر أن يكون وماذا يريد من الحياة.
- أن يكون محترماً لنفسه، ويقدم المساعدة للآخرين ويتقبلها من قبل الآخرين.
- أن يكون لديه الإحساس بالمرح والدعابة فلا ينسى أن يضحك وخصوصاً في نقاط ضعفه وتناقضه.
- لا يرفض أخطائه، ولا يشعر بالذنب الزائد عن الحد عند ارتكابه للخطأ بل يتعلم منه ويعمل على تلافيه في المستقبل .
- يقدر تأثير الثقافة ويحترم وجهات الاختلاف في اعتناق القيم من ثقافة لأخرى.

- يتخذ القرارات التي تشكل حياته، فهو على وعي بالقرارات الخاصة التي تهمة، وهو ليس ضحية قرارات يتخذها الآخرون عنه.
- لديه الإخلاص في علاقاته مع الآخرين، وينبع الإخلاص من الاحترام والثقة والتقدير للآخرين.
- منخرط بعمله ويخرج بمعنى منه، وبنفس الوقت فهو ليس عبدا للعمل فلديه اهتمامات أخرى وأهداف يطمح لإنجازها.

### ثالثاً: البرنامج التدريبي

يعرف رضا ( ٢٠٠٣: ١٥ ) التدريب أنه مجموعة الأنشطة التي تهدف إلى تحسين المعارف و القدرات المهنية، مع الأخذ في الاعتبار دائماً إمكانية تطبيقها في العمل، ويعرف عبده ( ٢٠٠٥: ٣٠٥ ) البرنامج التدريبي على أنه تكنيك دقيق ومحدد يتبعه المرشد النفسي لتهيئة وإعداد الموقف التربوي أو العلاجي أو التدريبي بقاعة التدريب لمدة زمنية محددة ، ووفقاً لتخطيط وتصميم هادف محدد يظهر فيه التكامل المنشود ويعود على المتدرب بالتقدم المرغوب فيه ، وعند الخطيب ( ٢٠٠٨: ١٥ ) نشاط تدريبي متكامل يشتمل على عناصر أساسية مهمة مثل الأهداف والمواد التدريبية وأساليب التدريب وتقنياته وطرق التقويم وكل ما يتعلق به من معلومات ، ويشير موسى (١٩٩٨: ١٤٨ ) إلى أهمية التدريب في أثناء الخدمة بالنقاط التالية:

- يساعد على تغيير الاتجاهات واكتساب اتجاهات ايجابية بما يؤدي إلى رفع روحه المعنوية وزيادة إنتاجيته بالعمل .

- يكسب المتدرب أفقاً جديدة في مجال ممارسة مهنته .

- يساعد المتدرب على الانفتاح على الآخرين من زملائه بهدف تنميته مهنيًا.

والتدريب يمر بأربع خطوات كما يشير لها ماهر (١٩٩٨: ٣٢٠) وعقيلي (١٩٩٦: ٢٤٦) وهي كالتالي :

- تحديد الاحتياجات التدريبية .
- تصميم البرنامج التدريبي ويشمل: موضوع التدريب ، أسلوب التدريب ، مساعدات التدريب ، المدربين .

• تنفيذ البرنامج التدريبي ويشمل : الجدول الزمني ، مكان التدريب ، المتابعة اليومية للتدريب .

• تقييم المتدربين ويشمل: تقييم إجراءات البرنامج ، تقييم نشاط التدريب ككل .

ويشير العامري (٢٠٠١: ١٨) إلى أن إعداد البرامج التدريبية للمرشدين أثناء الخدمة يتم وفقاً للخطوات التالية : تحديد الهدف العام للبرنامج ، تحديد الأهداف التفصيلية ، تحديد المحتوى والأسس النظرية التي يقوم عليها البرنامج ، اختيار الأنشطة التدريبية المناسبة لمحتوى البرنامج وإمكانيات التطبيق والأدوات التي يمكن استخدامها ، تحديد الفترة الزمنية ومكان تطبيق البرنامج ، استخدام أساليب التقويم والمتابعة .

### أساليب تدريب المرشدين الطلابيين :

يعتبر المرشد الطلابي هو المحور الرئيسي للعملية الإرشادية داخل المدرسة حيث أنه يقوم بإدارة وتنفيذ برامج التوجيه والإرشاد في المدرسة وهذه المهمة تحتاج إلى إعداد وتدريب يؤهل المرشد للقيام بدوره المطلوب منه .

ويشير عقل ( ٢٠٠٠ : ١٦٩ ) إلى أساليب لتدريب المرشدين ذكر منها:

- النمذجة : حيث يتم مشاهدته نماذج مصورة لمقابلة إرشادية أو بواسطة الفيديو ، ثم يقوم المرشدون بمناقشة وتقييم هذه الممارسة والتركيز على الجوانب المهارية التي يجب إتقانها .
- التعليم أو التدريب المصغر : بأن يتم مشاهدة نماذج تطبيقية حيه يقوم بها المرشدين ثم تقويم هذه الممارس ومناقشة سلبياتها و إيجابياتها
- ورشة عمل : حيث يتم تنظيم ورشة عمل ذات مهام وأهداف محددة تحت إشراف المشرف على التدريب .
- أسلوب المناقشة والندوات: ويعقدها المدربين مع المرشدين عقب انتهاء التدريب أو أثناءه لتقديم الخبرات المناسبة .
- الممارسة الميدانية: يقوم كل مرشد بالتدريب على المهام التدريبية السابقة لإتقان المهارات الإرشادية المتعلقة بها .

## الاحتياجات التدريبية للمرشد الطلابي :

يعرف هلال (٢٠٠٢: ١١) الاحتياج التدريبي بأنه مجموع المتغيرات المطلوب إحداثها في معارف ومعلومات ومهارات الفرد ، بهدف إعداده وتهيئته وجعله محققاً للأداء الذي يتطلبه عمله بدرجة محدودة من الجودة والإتقان .

والاحتياج التدريبي للمرشد الطلابي هو ما يحتاجه من معلومات ومهارات والتي تكمل ما ينقصه في مجال نجاحه كمرشد طلابي حتى يؤدي عمله بفاعلية أكثر .

ويذكر عقل (٢٠٠٠: ١٦٦) بعض المهارات المهنية التي يجب تدريب المرشد عليها ومنها :

- التدريب على إعداد البرامج الإرشادية ، وتنفيذها .
- التدريب على دراسة الحالة الفردية باستخدام المقابلات التشخيصية والاختبارات النفسية ، والملاحظة .
- التدريب على مهارات الاتصال اللفظي وغير اللفظي .
- التدريب على استخدام الاختبارات النفسية وتحليل نتائجها واستثمارها في عملية الإرشاد .
- التدريب على إصدار نشرات ذات طبيعة وقائية وإنمائية .
- التدريب على استخدام استراتيجيات الإرشاد المناسبة ، وأساليب تعديل السلوك في مساعدة الحالات التي تعاني من اضطرابات نفسية أو تربوية .
- التدريب على تقييم الخدمات الإرشادية التي ينفذها المرشد .

## ثانياً/ الدراسات السابقة .

أجرت صباح صخيل (١٩٩٥) دراسة تناولت بناء برنامج تدريبي لطلبة المرحلة الرابعة في قسم الإرشاد التربوي - كلية التربية - على بعض مهارات الاتصال في العملية الإرشادية باستخدام أسلوب الإرشاد المصغر وقد تكونت العينة من ( ٤ ) طلاب و ( ٦ ) طالبات وباستخدام التسجيل السمعي المرئي قبل التجربة بوصفها اختباراً قليباً واختباراً بعدياً بعد التجربة ، وعرضت على ثلاثة خبراء ، وأظهرت النتائج تفوق المجموعة التجريبية في الاختبار البعدي في أداء مهارة الأسئلة بشكل عام والأسئلة المفتوحة والمغلقة بشكل خاص ومهارة التلخيص والمهارات الثلاث مجتمعة .

كما أجرى داوود وفرحات ( ١٩٩٧ ) دراسة هدفت إلى استقصاء العلاقة بين مهارات الاتصال لدى المرشد التربوي وجنسه وفاعليته في تقديم الخدمات الإرشادية كما يراها المسترشدون وقد اشتملت عينة الدراسة على ( ٢٠٠ ) طالب وطالبة من طلبة الصفين التاسع والعاشر الأساسيين والصف الأول والثاني الثانويين ، وأظهرت النتائج وجود أثر ذي دلالة لعدد سنوات خبرة المرشد على فاعليته في تقديم الإرشادية في حين لم تظهر الدراسة فروقاً ذات دلالة في الفاعلية الإرشادية تعزي لتغير الجنس .

وتناولت دراسة النجار ( ٢٠٠١ ) معرفة الفروق بين مهارات التواصل وفعاليتها لدى المرشد التربوي من جهة نظر الطلبة المسترشدون في المدارس الثانوية ، وتكونت عينة الدراسة من ( ٥٠٠ ) طالب وطالبة . وقد استخدم الباحث استبانته لقياس المهارات ، وأظهرت نتائج الدراسة وجود مهارات تواصل شائعة لدى المرشدين التربويين في المدارس الثانوية ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في مهارات التواصل لدى المرشد تعزى إلى متغير الجنس والمؤهل العلمي والتخصص وعدد سنوات الخبرة .

وأجرى دانيال وآخرون (Daniel: et al., 2001) دراسة هدفت معرفة تصورات الطلاب حول مهارات الاتصال الفعال الواردة في وحدة دراسية وتوفر مهارات الاتصال فيها. تكون أفراد الدراسة من (٢٨) طالباً، و(٥) طالبات من طلبة تخصص البرمجة في جامعة كوينزلاند (Queensland)، وتمثلت أداة الدراسة في استبيان من نوع ليكرت ركز على(٥) مهارات اتصالية وهي: الاستماع الفعال، وإدارة الغضب، وحل المشكاة، والإيحاء، واتخاذ القرار، وبعد إجراء التحليل الإحصائي المناسب أظهرت النتائج ما يأتي: أظهر الطلبة بشكل عام إدراكاً لأهمية الاتصال الفعال. أجمع الطلاب على استفادتهم من مهارة الاستماع الفعال بشكل أكبر من غيرها.

كما أجرت النظامي دراسة ( ٢٠٠٢ ) بعنوان " مهارات الاتصال لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الطلبة " حيث أجرت الدراسة على عينة مكونة من ( ١١٠٠ ) طالب وطالبة من كلية التربية ، أظهرت نتائج هذه الدراسة توفر مهارات الاتصال بدرجة متوسطة لأعضاء هيئة التدريس في كلية التربية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الطلبة مع وجود فروق ذات دلالة لمدى توفر مهارات الاتصال باختلاف المستوى الدراسي لصالح طلبة السنة الرابعة ووجود فروق ذات دلالة إحصائية على متغير الجنس لصالح الإناث.

وأجرى أبو الغنم (٢٠٠٢) دراسة هدفت إلى بيان أثر الرسائل غير اللفظية في فاعلية الاتصال الإداري للإدارات الحكومية في لواء ذبيان ، واستخدم الباحث استبانته تم توزيعها على أفراد العينة ( ٣٥٠ ) موظفاً ، وأعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي وأسفرت نتائج الدراسة عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرسائل الغير اللفظية وفاعلية الاتصال الإداري ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدراك المبحوثين لفاعلية الاتصال الإداري والمتغيرات المعدلة مجتمعة.

وتناولت دراسة الكبيسي (٢٠٠٧) التعرف على درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية في دولة قطر لمهارات الاتصال الفعال وعلاقتها بمستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين، وكانت عينة البحث مكونة من (٢٣٠) معلماً ومعلمة، وأظهرت النتائج أن درجة ممارسة الاتصال الفعال كانت مرتفعة كما جاءت (مهارة القراءة) بالمرتبة الأولى من حيث ممارسة مديري المدارس لها، و(مهارات الكتابة) بالمرتبة الأخيرة.

كما أجرى كونتز وآخرون (kuntze et all,2009) دراسة هدفت إلى معرفة أثر تدريب المرشدين المبتدئين على مهارات الاتصال الأساسية ( التشجيع ، طرح الأسئلة ، عكس المحتوى ، عكس المشاعر ، التوضيح ) ومهارات الاتصال المتقدمة ( التعاطف ، المواجهة ، الفورية ) والكشف عن فعاليتها في العملية الإرشادية ، وتكونت عينة الدراسة من ( ٥٨٣ ) مرشدا ومرشدة في بريطانيا ، وتم تقسيم العينة إلى مجموعتين إحداها مجموعة تجريبية تلقت التدريب على مهارات الاتصال ومجموعة ضابطة لم تلحق التدريب على مهارات الاتصال ، وأظهرت النتائج أثر ايجابياً في تقدم العملية الإرشادية نتيجة تدريب المرشدين على مهارات الاتصال .

وأجرى الميلبي ( ٢٠٠٩ ) دراسة هدفت إلى معرفة مهارات الاتصال التي يتمتع بها المرشد كما يراها المسترشدون وأهميتها في تقديم الخدمة الإرشادية ، ومعرفة الفروق في توافر مهارات الاتصال اللفظية وغير اللفظية التي يتصف بها المرشدون وأهميتها ، والفروق في مهارات الاتصال وأهميتها تبعاً للصف الدراسي والتخصص والعمر، وتكونت عينة الدراسة من ( ٣١٥ ) طالباً من طلبة المرحلة الثانوية في محافظة ينبع في المملكة العربية السعودية ، وقد أعد الباحث مقياساً لتوافر مهارات الاتصال وأهميتها ، وأظهرت النتائج وجود فروق في درجة التوافر بين مهارات الاتصال اللفظية وغير اللفظية التي يتصف بها المرشدون من وجهة نظر المسترشدين لصالح مهارات الاتصال اللفظية تبعاً للصف الدراسي ، ولا توجد فروق في درجة أهمية مهارات

الاتصال اللفظية وغير اللفظية لدى المرشدين تبعاً للصف الدراسي للمسترشدين وتبعاً لتخصصهم.

وأجرى حراحشة ( ٢٠٠٩ ) دراسة هدفت إلى التعرف إلى درجة ممارسة الاتصال الإداري لدى مديري المدارس الحكومية في مدينة إربد من وجهة نظر المعلمين . وقد تكونت عينة الدراسة من ( ٥٣٤ ) معلماً ومعلمة ، وبعد إجراء العمليات الإحصائية توصلت الدراسة إلى أن درجة ممارسة الاتصال لدى مديري المدارس في مدينة إربد من وجهة نظر المعلمين قد جاءت بدرجة عالية .

كما أجرى لاننج وآخرون ( lanning et al,2011 ) دراسة هدفت للكشف عن العلاقة بين مهارات الاتصال لدى المرشدين التربويين وقدرتهم على تقييم الطلبة ، وتكونت عينة الدراسة من ( ١٤ ) طالباً بغرض تقييم (١٢) مهارة من مهارات الاتصال ، وأظهرت نتائج الدراسة إلى أن تمتع المرشدين التربويين بمهارات الاتصال اللازمة تمكنهم وتساعدهم على تقييم الطلاب على نحو أفضل .

وتناولت دراسة بنات ،عثمان (٢٠١٢) التعرف على درجة امتلاك المرشد التربوي على مهارات الاتصال الفعال وعلاقتها بالأمن النفسي لدى طلبة المدارس العامة في مديرية عمان الأولى من وجهة نظر الطلبة ، وتكونت عينة الدراسة من ( ٧٨٦ ) طالباً وطالبة ، وأظهرت النتائج إلى أن كلاً من درجة امتلاك مهارات الاتصال لدى المرشد ودرجة الأمن النفسي كانت متوسطة ، وكشفت الدراسة عن وجود علاقة ايجابية بين درجة امتلاك المرشد لمهارة الاتصال ودرجة الامن النفسي للطلبة .

#### **التعقيب على الدراسات السابقة :**

من حيث الهدف من العرض السابق يتبين أنها تنوعت تنوعاً من عده جوانب ، فقد هدفت دراسة داوود وفرحات ( ١٩٩٧ ) إلى استقصاء العلاقة بين مهارات الاتصال لدى المرشد التربوي وجنسه وفاعليته في تقديم الخدمات الإرشادية كما يراها المسترشدون ، بينما هدفت دراسة صباح صخيل (١٩٩٥) إلى بناء برنامج تدريبي يحتوي على بعض مهارات الاتصال في العملية الإرشادية، وهدفت دراسة النجار ( ٢٠٠١ ) إلى معرفة الفروق بين مهارات التواصل وفعاليتها لدى المرشد التربوي من جهة نظر الطلبة المسترشدين ، كما هدفت دراسة دانيال وآخرون (2001) إلى معرفة تصورات الطلاب حول مهارات الاتصال الفعال الواردة في وحدة

دراسية وتوفر مهارات الاتصال فيها ، وهدفت دراسة أبو الغنم (٢٠٠٢) إلى بيان أثر الرسائل غير اللفظية في فاعلية الاتصال الإداري ، كما هدفت دراسة الكبيسي (٢٠٠٧) إلى التعرف إلى درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية لمهارات الاتصال الفعال وعلاقتها بمستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين ، وهدفت دراسة كونتز وآخرون (2009) إلى معرفة أثر تدريب المرشدين المبتدئين على مهارات الاتصال الأساسية ومهارات الاتصال المتقدمة والكشف عن فعاليتها في العملية الإرشادية ، بينما هدفت الميلبي (٢٠٠٩) إلى معرفة مهارات الاتصال التي يتمتع بها المرشد كما يراها المسترشدون وأهميتها في تقديم الخدمة الإرشادية ، كما هدفت دراسة حراحشة ( ٢٠٠٩ ) إلى التعرف إلى درجة ممارسة الاتصال الإداري لدى مديري المدارس الحكومية ، وهدفت دراسة بنات ،عثمان (٢٠١٢) إلى التعرف على درجة امتلاك المرشد التربوي على مهارات الاتصال الفعال وعلاقتها بالأمن النفسي لدى طلبة المدارس .

وتأتي هذه الدراسة للتعرف على فعالية البرنامج التدريبي في تنمية مهارات الاتصال لدى المرشدين الطلابيين متفقة في ذلك مع دراسة صباح صخيل (١٩٩٥) ودراسة كونتز وآخرون (٢٠٠٩) . واختلفت معها في نوع المهارات المستخدمة وعددها .

**ومن حيث العينة .** تكونت العينة في دراسة صباح صخيل (١٩٩٥) من (٤) طلاب و(٦) طالبات ، وفي دراسة داوود وفرحات (١٩٩٧) تكونت العينة من (٢٠٠) طالب وطالبة ، وفي دراسة النجار (٢٠٠١) تكونت عينة الدراسة من (٥٠٠) طالب وطالبة ، بينما في دراسة دانيال وآخرون (2001) تكونت عينة الدراسة من (٢٨) طاباً، و(٥) طالبات، بينما في دراسة النظامي (٢٠٠٢) كانت العينة مكونة من (١١٠٠) طالب وطالبة ، وفي دراسة أبو الغنم (٢٠٠٢) كانت العينة (٣٥٠) موظفاً ، وفي دراسة الكبيسي (٢٠٠٧) تكونت عينة الدراسة (٢٣٠) معلماً ومعلمة ، وفي دراسة كونتز وآخرون (2009) تكونت عينة الدراسة من (٥٨٣) مرشدا ومرشدة ،بينما في دراسة الميلبي (٢٠٠٩) تكونت عينة الدراسة من (٣١٥) طالباً ، بينما في دراسة حراحشة (٢٠٠٩) تكونت العينة من (٥٣٤) معلماً ومعلمة، وفي دراسة لاننج وآخرون (2011) تكونت عينة الدراسة من (١٤) طالباً ، وفي دراسة بنات ، عثمان (٢٠١٢) تكونت العينة من (٧٨٦) طالب وطالبة .

وفي الدراسة الحالية تكونت الدراسة من (٣٠) مرشدا تم تقسيمهم إلى مجموعتين ( مجموعة تجريبية ومجموعة ضابطة ) ، وقد انفتقت هذه الدراسة في نوع العينة مع دراسة كونتز وآخرون (2009).

**ومن حيث الأداة** استخدم المنهج التجريبي في دراسة صباح صخيل (١٩٩٥) ببناء برنامج تدريبي وباستخدام التسجيل المرئي قبل التجربة ، وفي دراسة كونتز وآخرون (٢٠٠٩) استخدم البرنامج التدريبي ومقياس مهارات الاتصال الأساسية والمتقدمة ، أما في دراسة داوود وفرحات (١٩٩٧) ، ودراسة النجار (٢٠٠١) ، ودراسة دانيال وآخرون (2001) ، ودراسة النظامي (٢٠٠٢) ، ودراسة أبو الغنم (٢٠٠٢) ، ودراسة الكبيسي (٢٠٠٧) ودراسة المليبي (٢٠٠٩) ودراسة حراشنة (٢٠٠٩) ، ودراسة بنات ، عثمان (٢٠١٢) ، ودراسة لاننج وآخرون (٢٠٠١) فقد تم استخدام المنهج الوصفي ومقاييس لمهارات الاتصال .

**ومن حيث النتائج** أثبتت دراسة صباح صخيل (١٩٩٥) تفوق المجموعة التجريبية في الاختبار البعدي في أداء مهارة الأسئلة بشكل عام والأسئلة المفتوحة والمغلقة بشكل خاص ومهارة التلخيص والمهارات الثلاث مجتمعة ، بينما أظهرت دراسة داوود وفرحات (١٩٩٧) وجود أثر ذي دلالة لعدد سنوات خبرة المرشد على فاعليته في تقديم الإرشادية في حين لم تظهر الدراسة فروقا ذات دلالة في الفاعلية الإرشادية تعزي لتغير الجنس ، وأظهرت دراسة دانيال وآخرون (2001) إدراكاً من الطلبة لأهمية الاتصال الفعال. وأجمع الطلاب على استفادتهم من مهارة الاستماع الفعال بشكل أكبر من غيره ، وأظهرت دراسة النجار (٢٠٠١) وجود مهارات تواصل شائعة لدى المرشدين التربويين في المدارس الثانوية ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في مهارات التواصل لدى المرشد تعزي إلى متغير الجنس والمؤهل العلمي والتخصص وعدد سنوات الخبرة ، وأظهرت دراسة أبو الغنم (٢٠٠٢) عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرسائل الغير اللفظية وفاعلية الاتصال الإداري ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدراك المبحوثين لفاعلية الاتصال الإداري والمتغيرات المعدلة مجتمعة، وأظهرت دراسة النظامي (٢٠٠٢) توفر مهارات الاتصال بدرجة متوسطة لأعضاء هيئة التدريس في كلية التربية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الطلبة مع وجود فروق ذات دلالة لمدى توفر مهارات الاتصال باختلاف المستوى الدراسي لصالح طلبة السنة الرابعة ووجود فروق ذات دلالة إحصائية على متغير الجنس لصالح الإناث. وأظهرت دراسة كونتز وآخرون (2009) أثر ايجابياً في تقدم العملية الإرشادية نتيجة تدريب المرشدين على مهارات الاتصال، كما أظهرت دراسة المليبي

( ٢٠٠٩ ) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة التوافر بين مهارات الاتصال اللفظية وغير اللفظية التي يتصف بها المرشدون من وجهة نظر المسترشدين لصالح مهارات الاتصال اللفظية تبعاً للصف الدراسي ، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة أهمية مهارات الاتصال اللفظية وغير اللفظية لدى المرشدين تبعاً للصف الدراسي للمسترشدين وتبعاً لتخصصهم ، وأظهرت دراسة حراشنة ( ٢٠٠٩ ) إلى أن درجة ممارسة الاتصال لدى مديري المدارس في مدينة إربد من وجهة نظر المعلمين قد جاءت بدرجة عالية ، كما أظهرت دراسة لانج وآخرون ( 2011 ) أن تمتع المرشدين التربويين بمهارات الاتصال اللازمة تمكنهم وتساعدهم على تقييم الطلاب على نحو أفضل ، بينما أظهرت دراسة بنات ، عثمان ( ٢٠١٢ ) أن كلاً من درجة امتلاك مهارات الاتصال لدى المرشد ودرجة الأمن النفسي كانت متوسطة ، وكشفت الدراسة عن وجود علاقة ايجابية بين درجة امتلاك المرشد لمهارة الاتصال ودرجة الأمن النفسي للطلبة.

### ثالثاً / فروض البحث :

في ضوء الإطار النظري وما أسفرت عنه البحوث والدراسات السابقة يمكن صياغة

فروض البحث على النحو التالي :

١. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين القياس القبلي والبعدي للمجموعة التجريبية في مقياس مهارات الاتصال تعزى لتطبيق البرنامج
٢. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس البعدي لمهارات الاتصال تعزى لتطبيق البرنامج .

## الفصل الثالث

### الطريقة و الإجراءات

- مقدمة .
- مجتمع البحث .
- عينة البحث .
- منهج البحث .
- أدوات البحث .
- إجراءات تطبيق البحث .
- أساليب المعالجة الإحصائية .

## الفصل الثالث

### الطريقة والإجراءات

يتناول هذا الفصل منهجية البحث وإجراءاته ، ومجتمع البحث وعينة البحث ، وحجم العينة ، وطريقة اختيارها وتوزيعها ، وأدوات البحث ، والبرنامج التدريبي والخطوات التي تم إعداد الأدوات من خلالها ، وكذلك الأساليب الإحصائية التي استخدمها الباحث في تحليل بيانات البحث .

#### منهج البحث:

استخدم الباحث المنهج شبه التجريبي وهو المنهج الذي يقوم في الأساس على أنه تغيير عمدي ومضبوط للشروط المحددة لحدث ما ، مع ملاحظة التغيرات الواقعة في ذات الحدث وتفسيرها . ( ملحم ، ٢٠٠٧م : ٤٢١ ) ، وذلك من خلال إخضاع مجموعتين متكافئتين لقياس قبلي ، ثم تطبيق البرنامج التدريبي على المجموعة التجريبية فقط ودون المجموعة الضابطة ، ومن ثم إخضاع كلا المجموعتين لقياس بعدي لقياس أثر البرنامج التدريبي .

#### مجتمع البحث :

يتكون مجتمع البحث من جميع المرشدين الطلابيين بالمدارس التابعة لإدارة التربية والتعليم بمنطقة القصيم التعليمية في الفصل الدراسي الثاني للعام الدراسي ١٤٣٤ - ١٤٣٥ هـ لجميع المراحل والبالغ عددهم ( ٢٩٠ ) مرشداً طلابياً.

#### عينة البحث :

طبق الباحث مقياس مهارات الاتصال على عينة تكونت من (٣٠) مرشداً طلابياً تم اختيارهم بأسلوب العينة العشوائية وتطبيق المقياس عليها ، وتم الاختيار بطريقة متكافئة ومتجانسة وقسموا إلى مجموعتين ، الأولى مجموعة ضابطة وعددها (١٥) مرشداً ، لم يلتحقوا بالبرنامج التدريبي ، والمجموعة الثانية هي المجموعة التجريبية وعددها (١٥) مرشداً تم إلحاقهم بالبرنامج التدريبي .

وللتأكد من تكافؤ المجموعتين قام الباحث باستخدام اختبار مان وتني للكشف عن دلالة الفروق الإحصائية بين متوسط درجات المجموعتين قبل تطبيق البرنامج التدريبي وقد جاءت النتائج على النحو التالي

## جدول (١)

اختبار مان ويتني للكشف عن الفروق بين المجموعة الضابطة والتجريبية في درجات القياس القبلي لمهارات الاتصال

المجموعة	العدد	متوسط الرتب	مجموع الرتب	U	W	Z	الدلالة الإحصائية
الضابطة	١٥	١٥,٠٣	٢٢٥,٠٠	١٠٥,٠٠٠	٢٣٤,٠٠٠	-٠,٢٣	٠,٧٧١
التجريبية	١٥	١٥,٩٧	٢٣٩,٠٠				

يتضح من الجدول السابق تكافؤ المجموعتين التجريبية والضابطة وعلى عدم وجود فروق إحصائية بين درجات المجموعة الضابطة والتجريبية في القياس القبلي لمهارات الاتصال حيث جاءت قيمة  $Z$  (-٠,٢٣) بينما قيمة الدلالة الإحصائية (٠,٧٧١) وهي أعلى من مستوى الدلالة (٠,٠٥) .

أدوات البحث :

أولاً : مقياس مهارات الاتصال :

قام الباحث بإعداده على ضوء اطلاعه على أدبيات الدراسات السابقة ، ومن الاستفادة من عبارات مقياسين وهما بطاقة ملاحظة مهارات المقابلة الإرشادية من إعداد الباحث محمد بن علي النصار، ومقياس أعده الباحث بندر بن صلاح المليبي ( مهارات الاتصال لدى المرشد ) وقد اشتمل المقياس بصورته النهائية على ( ٨ ) مهارات و ( ٥١ ) عبارة .

أولاً : صدق الأداة :

١. صدق المحكمين

للتحقق من الصدق الظاهري للمقياس تم عرضه على مجموعة من المختصين ملحق رقم ( ٨ ) وذلك للاسترشاد بأرائهم في مدى انتماء عبارات المقياس ومدى مناسبتها للمهارات التي أدرجت تحتها ، وبعد التعديل الذي أوصى به المحكمون من حذف وإعادة صياغة لبعض الفقرات ، تم اعتماد المقياس بصورته النهائية حيث بلغ (٥١) عبارة ملحق رقم ( ٣ ) .

## ٢. صدق الاتساق الداخلي

قام الباحث باختيار عينة استطلاعية تكونت من (٣٠) مرشداً من المرشدين الطلابيين وتطبيق المقياس عليهم ومن ثم التأكد من صدق الاتساق الداخلي بحساب معامل الارتباط بين درجة كل عبارة ودرجة البعد الذي تنتمي إليه ولخصت النتائج كما في الجدول رقم ( ٢ ) ، وحساب معامل الارتباط بين درجة كل بعد والدرجة الكلية للمقياس كما في الجدول رقم ( ٣ ) وقد جاءت قيم معاملات الارتباط كالتالي :

### جدول (٢)

معاملات الارتباط بين العبارات والأبعاد التي تنتمي إليها

رقم العبارة	الإنصات	طرح الأسئلة	الإيضاح	إعادة العبارات
١	٠,٦٢٥ **	٠,٧٦٤ **	٠,٦١٩ **	٠,٧٢٨ **
٢	٠,٦٤٣ **	٠,٧١٨ **	٠,٧١٧ **	٠,٦٧٠ **
٣	٠,٥٨٥ *	٠,٦٤٨ **	٠,٦٣٠ **	٠,٧٦١ **
٤	٠,٧٢١ **	٠,٥٤٥ *	٠,٥١٥ *	٠,٥٦٤ *
٥	٠,٥٩٥ *	٠,٧٢٢ **	٠,٧٢١ **	٠,٦١٦ **
٦	٠,٦٣٢ **	٠,٦٧٢ **	٠,٦٣٨ **	٠,٦٨٧ **
٧	٠,٥٣٨ *		٠,٥٩٨ **	
رقم العبارة	الصمت	المواجهة	عكس المشاعر	نبرة الصوت
١	٠,٦٤٨ **	٠,٦٢٨ **	٠,٧٢٣ **	٠,٦٧٥ **
٢	٠,٥٤٢ *	٠,٧٧٠ **	٠,٦٤٧ **	٠,٦٣٦ *
٣	٠,٧٢٢ **	٠,٨٦١ **	٠,٥٤٥ *	٠,٧٢٥ **
٤	٠,٦٧٢ **	٠,٥٦٤ *	٠,٧٩٤ **	٠,٧٢١ **
٥	٠,٧٠٢ **	٠,٧١٦ **	٠,٧١٧ **	٠,٦٣٨ **
٦	٠,٧٠٣ **		٠,٨٠٢ **	٠,٥٩٨ **
٧	٠,٧٠٦ **		٠,٧٢٦ **	

(\*\*) دالة عند (  $\alpha = 0,01$  ) ، (\*) دالة عند (  $\alpha = 0,05$  )

يتضح من الجدول رقم (٢) أن معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة و درجة البعد الذي تنتمي إليه تراوحت ما بين (٠,٥١٥) ، (٠,٨٦١) وهي معاملات مرتفعة وذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (  $\alpha = 0,01$  ) و مستوى الدلالة (  $\alpha = 0,05$  ) مما يدل على ارتفاع قيمة صدق الاتساق الداخلي للعبارات .

### جدول (٣)

معاملات الارتباط بين الأبعاد والدرجة الكلية للمقياس

إعادة العبارات	الإيضاح	طرح الأسئلة	الإنصات
٠,٧٩٦ **	٠,٧٠١ **	٠,٧٤٥ **	٠,٦٥٨ **
نبرة الصوت	عكس المشاعر	المواجهة	الصمت
٠,٦٩٥ **	٠,٧٠٨ **	٠,٧٦٣ **	٠,٧٨٤ **

(\*\*) دالة عند (  $\alpha = 0,01$  ) ، (\*) دالة عند (  $\alpha = 0,05$  )

يتضح من الجدول رقم (٣) أن معاملات الارتباط بين درجة كل بعد و الدرجة الكلية للمقياس تراوحت ما بين (٠,٦٥٨) ، (٠,٧٩٦) وهي معاملات مرتفعة وذات دلالة إحصائية مما يدل على الاتساق الداخلي للأبعاد .

### ثبات الأداة :

لكي يتم التأكد من ثبات المقياس قام الباحث باستخدام طريقة ألفا كرونباخ ، وجاءت

النتائج كما في الجدول التالي:

## جدول (٤)

### معاملات الثبات بطريقة ألفا كرونباخ

المحاور	ألفا كرونباخ	المحاور	ألفا كرونباخ
الإنصات	٠,٩١٢	الصمت	٠,٨٣٢
طرح الأسئلة	٠,٧٣٢	المواجهة	٠,٩٠٨
الإيضاح	٠,٨٨٩	عكس المشاعر	٠,٨٩٥
إعادة العبارات	٠,٩٢٣	نبرة الصوت	٠,٨٦٢
الدرجة الكلية	٠,٩١٧		

يتضح من الجدول رقم (٤) أن معاملات الثبات للأبعاد باستخدام الطريقتين تراوحت ما بين (٠,٧٢١) ، (٠,٩٦٥) وهي معاملات مرتفعة ، كما جاءت معاملات الثبات للمقياس ككل باستخدام ألفا كرونباخ (٠,٩٦٥) ، وباستخدام التجزئة النصفية قيمة سبيرمان براون (٠,٧٩٦) ، وقيمة جتمان (٠,٧٧٧) ، وهي معاملات مرتفعة مما يدل على ثبات المقياس وصلاحيته للتطبيق .

### طريقة تصحيح المقياس

قام الباحث بتحديد درجة الأداء لمقياس مهارات الاتصال وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي وكما وضعها المحكمون على النحو التالي : ( ينطبق بشدة ، ينطبق ، ينطبق بصورة متوسطة ، لا ينطبق ، لا ينطبق بشدة ) وتأخذ الدرجات ( ١ ، ٢ ، ٣ ، ٤ ، ٥ ) على الترتيب .

### ثانياً : البرنامج التدريبي :

قام الباحث بإعداد برنامج تدريبي لتنمية مهارات الاتصال لدى المرشدين الطلابيين .

### أهداف البرنامج التدريبي :

يهدف البرنامج بصفة عامة إلى تنمية مهارات الاتصال لدى المرشدين الطلابيين بمدينة بريدة وأما الأهداف التفصيلية فهي:

- يحدد مفهوماً علمياً للاتصال .
- يدرك أهمية الاتصال .
- يعدد أهداف الاتصال .

- يذكر معوقات الاتصال .
- يعدد مهارات الاتصال .
- يذكر مفهوم كل مهارة من مهارات الاتصال .
- يطبق كل مهارة من مهارات الاتصال في التدريبات العملية .

#### مصادر البرنامج :

اعتمد الباحث في تصميم البرنامج التدريبي على عدة أمور منها :

- الاستفادة من الدراسات السابقة ونتائجها .
- الاطلاع على الإطار النظري واستخلاص الفنيات الإرشادية المناسبة .
- الاستفادة من خبرات الباحث في مجال التوجيه والإرشاد .

#### الفنيات المستخدمة:

يعتمد البرنامج على مجموعة من الفنيات التي يمكن أن تفيد في مثل هذه البرامج وهي

- كما يلي : المحاضرة - المناقشة الجماعية - الحوار - المشاركات الفردية - لعب الأدوار - النمذجة - الاقتناع - التكاليف المنزلية .

#### الوسائل المساعدة

سبورة ورقية - أقلام سبورة - جهاز عرض باوربوينت - جهاز حاسوب - أقلام سبورة. وكانت

الخطة الزمنية للبرنامج التدريبي كما يلي

الجلسة	عنوان الجلسة	الزمن
الأولى	الجلسة الافتتاحية	٦٠ دقيقة
الثانية	مفهوم الاتصال وأنواعه .	٦٠ دقيقة
الثالثة	أهمية وأهداف عملية الاتصال.	٦٠ دقيقة
الرابعة	مهارة الإنصات	٦٠ دقيقة
الخامسة	مهارة طرح الأسئلة	٦٠ دقيقة
السادسة	مهارة الإيضاح	٦٠ دقيقة
السابعة	مهارة عكس المشاعر	٦٠ دقيقة
الثامنة	مهارة المواجهة	٦٠ دقيقة

التاسعة	مهارة الصمت	٦٠ دقيقة
العاشر	مهارة إعادة العبارات	٦٠ دقيقة
الحادية عشر	معوقات الاتصال	٦٠ دقيقة
الثانية عشر	الجلسة الختامية	٦٠ دقيقة

### صدق البرنامج

قام الباحث بعد الانتهاء من إعداد البرنامج بعرضه على مجموعة من المحكمين من أهل الاختصاص ملحق ( ٩ ) وذلك لإبداء رأيهم حول مناسبة البرنامج ، وبناءً على آراءهم قام الباحث بإعادة صياغة وتنظيم البرنامج .

### إجراءات البحث :

بعد تأكد الباحث من ثبات و صدق المقياس قام الباحث بالتطبيق على عينة الدراسة وفق

### خطوات وهي :

- الاطلاع على الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع البحث .
- أخذ موافقة الإدارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة القصيم على إجراء الدراسة .
- اشتقاق عينة البحث.
- اختيار أدوات البحث وهي:
- أ. مقياس ( مهارات الاتصال ) من إعداد الباحث .
- ب. برنامج تدريبي ( لتنمية مهارات الاتصال ) من إعداد الباحث .
- معالجة البيانات إحصائياً +، وذلك باستخدام برنامج SPSS .
- مناقشة نتائج البحث وتفسيرها .
- تقديم التوصيات .

### أساليب المعالجة الإحصائية :

قام الباحث باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة من خلال برنامج (SPSS). وذلك

للتأكد من صحة الفروض ، وتحليل البيانات التي تم تجميعها، فقد

١. اختبار ولكسون لعينتين مرتبطتين وذلك للتعرف على دلالة الفروق قبل وبعد تطبيق

البرنامج .

٢. اختبار مان وتني لعينتين مستقلتين للتعرف على دلالة الفروق بين المجموعتين (الضابطة والتجريبية) قبل وبعد تطبيق البرنامج .
٣. معامل ألفا كرونباخ ، والتجزئة النصفية (سييرمان براون ، جتمان) لحساب ثبات الأداة.
٤. معامل بيرسون للتأكد من صدق الاتساق الداخلي .

## الفصل الرابع

### نتائج البحث ومناقشتها

- نتائج الفرض الأول ومناقشتها .
- نتائج الفصل الثاني ومناقشتها .
- التوصيات.
- البحوث المقترحة .

## الفصل الرابع

### تحليل نتائج البحث ومناقشتها

**تمهيد :**

يتناول هذا الفصل النتائج المتعلقة بأسئلة البحث وفروضه ، ومناقشتها في ضوء الإطار النظري للبحث والدراسات السابقة ، وفيما يلي عرض تفصيلي لنتائج الدراسة التي تم التوصل إليها في ضوء أسئلة البحث وفروضه وتفسيرها .

### **نتائج الفرض الأول ومناقشتها :**

ينص الفرض الأول على أنه " توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين القياس القبلي والبعدي للمجموعة التجريبية في مقياس مهارات الاتصال تعزى لتطبيق البرنامج " ، وللإجابة عن هذا الفرض استخدم الباحث اختبار ولكسون لعينتين مرتبطتين للتعرف على دلالة الفروق بين درجات القياس القبلي والبعدي في مقياس مهارات الاتصال ، وجاءت النتائج على النحو التالي :

جدول ( ٥ )

اختبار ولكسون للكشف عن الفروق

بين القياس القبلي والبعدي للمجموعة التجريبية في مقياس مهارات الاتصال

المحاور	الرتب	عدد الرتب	متوسط الرتب	مجموع الرتب	(Z) قيمة	مستوى الدلالة
الإنصات	السالبة	٠	٠,٠٠	٠,٠٠	-٣,٤١٦	.٠٠١
	الموجبة	١٥	٨,٠٠	١٢,٠٠		
طرح الأسئلة	السالبة	٠	٠,٠٠	٠,٠٠	-٣,٤٣١	.٠٠١
	الموجبة	١٥	٨,٠٠	١٢,٠٠		
الإيضاح	السالبة	٠	٠,٠٠	٠,٠٠	-٣,٤٢٠	.٠٠١
	الموجبة	١٥	٨,٠٠	١٢,٠٠		
إعادة العبارات	السالبة	٠	٠,٠٠	٠,٠٠	-٣,٤١٧	.٠٠١
	الموجبة	١٥	٨,٠٠	١٢,٠٠		
الصمت	السالبة	٠	٠,٠٠	٠,٠٠	-٣,٤١٩	.٠٠١
	الموجبة	١٥	٨,٠٠	١٢,٠٠		
المواجهة	السالبة	٠	٠,٠٠	٠,٠٠	-٣,٤١٣	.٠٠١
	الموجبة	١٥	٨,٠٠	١٢,٠٠		
عكس المشاعر	السالبة	٠	٠,٠٠	٠,٠٠	-٣,٤١٥	.٠٠١
	الموجبة	١٥	٨,٠٠	١٢,٠٠		
نبرة الصوت	السالبة	٠	٠,٠٠	٠,٠٠	-٣,٤١٨	.٠٠١
	الموجبة	١٥	٨,٠٠	١٢,٠٠		
الكلية	السالبة	٠	٠,٠٠	٠,٠٠	-٣,٤٠٩	.٠٠١
	الموجبة	١٥	٨,٠٠	١٢,٠٠		

يتبين من الجدول ( ٥ ) أن قيمة (Z) لمهارات المقابلة الإرشادية على التوالي جاءت بقيمة :

(٣,٤١٥-) ، (٣,٤١٣-) ، (٣,٤١٩-)، (٣,٤١٧-)، (٣,٤٢٠-)، (٣,٤٣١-)، (٣,٤١٦-)

، (٣,٤١٨-) ، بينما للدرجة الكلية للمقياس جاءت بقيمة (-٣,٤٠٩) وهذه القيم دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (٠,٠١) حيث جاءت قيمة الدلالة الإحصائية (٠,٠٠١) مما يدل وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات القياس القبلي والبعدي في مقياس مهارات الاتصال للمجموعة التجريبية لصالح القياس البعدي في جميع درجات محاور المقياس والدرجة الكلية للمقياس مما يدل على أهمية البرنامج التدريبي في تنمية مستوى الأداء في مهارات الاتصال لدى المرشدين الطلابيين

ويفسر الباحث هذه النتيجة انطلاقاً من فعالية البرنامج التدريبي الذي تم تطبيقه على أفراد المجموعة التجريبية في تنمية مهارات الاتصال .  
واتفقت هذه الدراسة مع دراسة صباح صخيل ( ١٩٩٥ ) ، في تفوق المجموعة التجريبية في الاختبار البعدي في أداء مهارة الأسئلة بشكل عام والأسئلة المفتوحة والمغلقة بشكل خاص ومهارة التلخيص والمهارات الثلاث مجتمعة.

#### **نتائج الفرض الثاني ومناقشتها :**

ينص الفرض الثاني على أنه " توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين (التجريبية و الضابطة) في القياس البعدي لمهارات الاتصال تعزى لتطبيق البرنامج " وللإجابة عن هذا الفرض استخدم الباحث اختبار مان وتني لعينتين مستقلتين للتعرف على دلالة الفروق بين درجات القياس البعدي للمجموعتين (الضابطة ، التجريبية) في مقياس مهارات الاتصال ، وجاءت النتائج على النحو التالي :

جدول ( ٦ )

اختبار مان وتني للكشف عن الفروق بين المجموعتين (الضابطة والتجريبية)

في درجات القياس البعدي لمقياس مهارات الاتصال

المحاور	المجموعة	العدد	متوسط الرتب	مجموع الرتب	U	قيمة (Z)	مستوى الدلالة
الإنصات	الضابطة	١٥	٨,٠٠	١٢٠,٠٠	.٠٠٠٠	-٤,٦٩٠	.٠٠٠٠
	التجريبية	١٥	٢٣,٠٠	٣٤٥,٠٠			
طرح الأسئلة	الضابطة	١٥	٨,٠٠	١٢٠,٠٠	.٠٠٠٠	-٤,٧٤٩	.٠٠٠٠
	التجريبية	١٥	٢٣,٠٠	٣٤٥,٠٠			
الإيضاح	الضابطة	١٥	٨,٠٠	١٢٠,٠٠	.٠٠٠٠	-٤,٦٩٧	.٠٠٠٠
	التجريبية	١٥	٢٣,٠٠	٣٤٥,٠٠			
إعادة العبارات	الضابطة	١٥	٨,٠٠	١٢٠,٠٠	.٠٠٠٠	-٤,٧١٧	.٠٠٠٠
	التجريبية	١٥	٢٣,٠٠	٣٤٥,٠٠			
الصمت	الضابطة	١٥	٨,٠٠	١٢٠,٠٠	.٠٠٠٠	-٤,٦٩٧	.٠٠٠٠
	التجريبية	١٥	٢٣,٠٠	٣٤٥,٠٠			
المواجهة	الضابطة	١٥	٨,٠٠	١٢٠,٠٠	.٠٠٠٠	-٤,٧٠٧	.٠٠٠٠
	التجريبية	١٥	٢٣,٠٠	٣٤٥,٠٠			
عكس المشاعر	الضابطة	١٥	٨,٠٠	١٢٠,٠٠	.٠٠٠٠	-٤,٦٨٠	.٠٠٠٠
	التجريبية	١٥	٢٣,٠٠	٣٤٥,٠٠			
نبرة الصوت	الضابطة	١٥	٨,٠٠	١٢٠,٠٠	.٠٠٠٠	-٤,٧١٧	.٠٠٠٠
	التجريبية	١٥	٢٣,٠٠	٣٤٥,٠٠			
الكلية	الضابطة	١٥	٨,٠٠	١٢٠,٠٠	.٠٠٠٠	-٤,٦٨٧	.٠٠٠٠
	التجريبية	١٥	٢٣,٠٠	٣٤٥,٠٠			

يتبين من الجدول ( ٦ ) أن قيمة (Z) لمهارات المقابلة الإرشادية جاءت على التوالي

، (٤,٦٩٠-) ، (-٤,٧٤٩) ، (-٤,٦٩٧) ، (-٤,٧١٧) ، (-٤,٦٩٧) ، (-٤,٧٠٧) ،

(-٤,٦٨٠) ، (-٤,٧١٧) ، بينما للدرجة الكلية للمقياس جاءت بقيمة (-٤,٦٨٧) ، و جميع هذه القيم دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (٠,٠١) حيث جاءت قيم الدلالة الإحصائية (٠,٠٠٠) مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين (الضابطة ، التجريبية) في درجات القياس البعدي لمقياس مهارات الاتصال لصالح المجموعة التجريبية في جميع درجات محاور المقياس والدرجة الكلية للمقياس مما يدل على أهمية البرنامج التدريبية في تنمية مستوى الأداء في مهارات الاتصال لدى المرشدين الطلابيين واتفقت هذه الدراسة مع دراسة كونتر وآخرون ( ٢٠٠٩ )، والتي أظهرت النتائج أثر ايجابياً في تقدم العملية الإرشادية نتيجة تدريب المرشدين على مهارات الاتصال .

ويمكن أن يرجع الباحث ما توصلت إليه نتائج الدراسة إلى أن المتدربين تعرفوا من خلال البرنامج على مهارات الاتصال ، وبذلك أصبحوا أكثر قدرة على استخدامها خلال الجلسات الإرشادية ، كما أن التدريبات العملية التي تلقوها أثناء تنفيذ جلسات البرنامج التدريبي ، والتي احتوت على مجموعة من المعلومات النظرية حول مهارات الاتصال ، مع توضيح هذه المهارات باستخدام أدوات مناسبة كالحاسوب وجهاز العرض مع استخدام فنية لعب الدور من قبل المشاركين في تطبيق المهارات عملياً ومشاركة المرشدين وتفاعلهم أثناء التدريب ، والاستفادة من جلسات البرنامج التدريبي .

### التوصيات :

في ضوء ما توصل إليه البحث الحالي من نتائج يمكن استخلاص التوصيات التالية:

١. ضرورة العمل على تدريب المرشدين الطلابيين على مهارات الاتصال .
٢. العمل على تصميم البرامج التدريبية لتدريب المرشدين الطلابيين على مهارات الاتصال الفعالة .

٣. العناية بالدراسات التي تعني بمهارات الاتصال.

٤. توجيه المرشدين ومسئولي التربية والتعليم بأهمية مهارات الاتصال .
٥. ضرورة تبني البرنامج التدريبي من قبل المهتمين لتنمية مهارات الاتصال لدى العاملين في الإرشاد .
٦. البحث في المعوقات التي تحد من تطبيق البرامج التدريبية لتنمية مهارات الاتصال .
٧. تشجيع المرشدين للقيام بالأبحاث حول مهارات الاتصال .

### **البحوث المقترحة :**

- في ضوء ما انتهى إليه مشروع البحث من نتائج ، يوصي الباحث بالقيام بدراسات أخرى في مجال مهارات الاتصال ونقترح الأبحاث والدراسات التالية :
١. مهارات الاتصال وعلاقتها ببعض المتغيرات كالتخصص والخبرة والجنس.
  ٢. معوقات العمل الإرشادي وعلاقتها بأداء المرشدين للمهارات الإرشادية.
  ٣. مقارنة بين مستوى أداء المرشدين لمهارات الاتصال اللفظية وغير اللفظية.
  ٤. دراسة تقييمية للبرامج التدريبية المقدمة للمرشدين في تنمية مهارتهم .

## المراجع

- أبو أسعد ، أحمد عبد اللطيف ( ٢٠١١ ) العملية الإرشادية ، عمان ، دار الميسرة .
- أبو أسعد ، أحمد عبد اللطيف ( ٢٠١١ ) علم النفس الإرشادي ، عمان ، دار الميسرة.
- أبو أصعب ، صالح وزميله (١٩٩٦) الاتصال والعلاقات العامة ، عمان ، جامعة القدس المفتوحة.
- أبو الغنم ، خالد محمد ( ٢٠٠٢ ) أثر الرسائل غير اللفظية في فاعلية الاتصال الإداري للإدارات الحكومية في لواء ذيبان ، مؤتة للبحوث والدراسات ، مج(١٧) ، ع ( ٧ ) ص (٢٢٣-٢٣٩)
- أبو النصر ، مدحت محمد (٢٠٠٩) مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين ، القاهرة ، المجموعة العربية للتدريب والنشر،.
- بنات ، سهيلة و عثمان ، غادة ( ٢٠١٢ ) درجة امتلاك المرشد التربوي لمهارات الاتصال الفعال وعلاقتها بالأمن النفسي لدى الطلبة ، مجلة كلية التربية ،ببنها ، العدد ( ٩١ ) : ١٣٧ - ١٧٣.
- الدعس، زياد أحمد (٢٠٠٩) معوقات الاتصال والتواصل التربوي بين المديرين والمعلمين بمدارس محافظة غزة وسبل مواجهتها في ضوء الاتجاهات المعاصرة رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الإسلامية ، غزة .
- داوود ، نسيمة وفرحات ، شرين (١٩٩٧) العلاقة بين مهارات الاتصال لدى المرشد وجنسه وعدد سنوات خبرته وفاعله في تقديم خدمات الإرشاد كما يراها المسترشدون ، مجلة دراسات تربوية ، مجلد ٢٤ ، العدد ١
- رضا، أكرم (٢٠٠٣) برنامج تدريب المديرين، القاهرة، دار التوزيع و النشر .
- حجاب ، محمد منير ( ٢٠٠٧ ) الاتصال الفعال للعلاقات العامة، القاهرة ، دار الفجر.
- حجازي، محمد حافظ (٢٠٠٦) وسائط الاتصال الرسمي- البيروقراطية- الكمبيوترية ، الإسكندرية ،دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر.

- حراحشة ، فواز ياسين (٢٠٠٩) درجة ممارسة الاتصال الإداري لدى مديري المدارس من  
وجهة نظر المعلمين في مدينة إربد ، مجلة علوم إنسانية ٤٢. ١٠-٣١.
- الجنيدي، خيرى زهير (٢٠٠٢) لغة الجسم في القرآن الكريم، رسالة ماجستير غير منشورة،  
الجامعة الأردنية، الأردن.
- سلامة، عبدالحافظ محمد (١٩٩٥) إدارة مراكز مصادر التعلم ، عمان ، دار الفكر للطباعة  
والنشر والتوزيع .
- سلامة، عبدالحافظ محمد (١٩٩٣) وسائل الاتصال وأسسها النفسية والتربوية ، عمان ،  
دار الفكر للنشر والتوزيع .
- الشّخص، عبدالعزيز السيد(١٩٩٨) اضطرابات النطق والكلام ،مطابع شركة الصفحات  
الذهبية المحدودة.
- الشناوي، محمد محروس(١٤١٦) العملية الإرشادية، القاهرة ، دار غريب للنشر .
- شحاته، حسن (٢٠٠٨) استراتيجيات التعليم والتعلم الحديثة وصناعة العقل العربي ،  
القاهرة ، الدار المصرية اللبنانية .
- زهران، حامد عبدالسلام (٢٠٠٥) التوجيه والإرشاد النفسي ، القاهرة ،عالم الكتاب.
- سفعان ، محمد أحمد (٢٠٠٥) العملية الإرشادية ، دار الكتاب الحديث ، القاهرة .
- سمارة، علي والعساف،علي (٢٠١٣) درجة توافر الاتصال الفعال لدى معلمي اللغة العربية  
في مدارس وكالة الغوث في الأردن من وجهة نظر الطلاب وعلاقتها بتحصيلهم رسالة  
ماجستير غير منشورة، كلية التربية ، جامعة البلقاء التطبيقية ، الأردن.
- صالح ، نجلاء محمد (٢٠١٢) مهارات الاتصال في الخدمة الاجتماعية ، عمان ، دار  
الثقافة للنشر والتوزيع .
- صباح، صخيل(١٩٩٥) بناء وتطبيق برنامج تدريبي لتنمية مهارات الاتصال باستخدام  
الإرشاد التربوي المصغر، رسالة دكتوراه، غير منشورة، كلية التربية ، الجامعة المستنصرية.

- الطويل ، عبدالعزيز محمد والملحم ، ناصر عبدالعزيز (١٩٩٠) الإعداد المهني للمرشد الطلابي بين الواقع والمأمول ، اللقاء السنوب للجمعية السعودية لعلوم التربية والنفسية ، الرياض ، جامعة الملك عبدالعزيز .
- العامري ، خالد ( ٢٠٠٢ ) وسائل التدريب الفعال ، القاهرة ، دار الفاروق.
- العريني، أحمد عبدالله (٢٠١٢) مدى توافر مهارات الاتصال غير اللفظية لدى هيئة التدريس في كلية العلوم بجامعة القصيم من وجهة نظر الطلبة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب والتربية ، الأكاديمية العربية في الدنمارك.
- العزة، عيد حسني (٢٠٠٥) دليل المرشد التربوي في المدرسة، عمان ، دار الثقافة للنشر والتوزيع .
- العلاق، بشير عباس(٢٠٠٨) إدارة التسويق ، عمان ، دار زهران.
- العمري ، عبدالله عايد (٢٠٠٤) الاحتياجات التدريبية المهنية للمرشدين الطلابيين بمدارس التربية والتعليم بمنطقة المدينة المنورة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية ، جامعة أم القرى .
- عبدالباقي ، صلاح الدين (٢٠٠١) السلوك الانساني والتنظيمي ، الإسكندرية ، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع .
- عبدالباقي ، صلاح الدين (٢٠٠٠) إدارة الموارد البشرية ، الإسكندرية ، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع .
- عبدالله، خلدون (٢٠١٠): الإعلام وعلم النفس ، عمان ، دار أسامة .
- عبده ، أشرف علي ( ٢٠٠٥ ) الإرشاد النفسي بين النظرية والتطبيق ، القاهرة ، مكتبة الرشد .
- عبيد، ماجدة (٢٠٠١) تصميم وإنتاج الوسائل التعليمية، عمان ، دار صفاء .
- عطية، محسن(٢٠٠٨) مهارات الاتصال اللغوي وتعليمها ، عمان، دار المناهج .

- عليان ، رحي مصطفى والطوباسي، عدنان محمود (٢٠٠٥): الاتصال والعلاقات العامة، عمان ، دار صفاء .
- عقل، محمود عطا(٢٠٠٠) الإرشاد النفسي والتربوي ، الرياض ،دار الخريجي .
- عقيلي، عمر وصفي (١٩٩٦) إدارة القوى العامة ، عمان : دار زهران للنشر والتوزيع .
- علي ، محمد محمود ( ١٤٣٣ ) المقابلة الإرشادية والعلاجية ، الرياض ، دار الزهراء.
- عليق، أحمد محمد، شومان، عبدالناصر يوسف ،الملاح ، عبدالوهاب (٢٠٠٤) وسائل الاتصال والخدمة الاجتماعية ، الإسكندرية ،المكتب الجامعي الحديث.
- عياصرة، علي والفاضل، محمد (٢٠٠٦) :الاتصال الإداري وأساليب القيادة الإدارية في المؤسسات التربوية ، عمان ، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع ، .
- الفتلاوي، سهيلة ( ٢٠٠٣ ) الكفايات التدريسية ( المفهوم- التدريب - الأداء )، عمان دار الشروق للنشر .
- القبلان ،يوسف محمد ( ١٩٩٢ ) أسس التدريب الإداري، الرياض، دار عالم الكتب.
- القضاة، خالد (٢٠٠٣) مدخل إلى تصميم وإنتاج واستخدام وسائل تكنولوجيا التعليم ، الرياض.
- قنديل ، أحمد إبراهيم (٢٠٠٦) التدريس بالتكنولوجيا الحديثة ، القاهرة ، عالم الكتب.
- غباري، محمد سلامة، وعطية، السيد عبدالحميد(١٩٩٩) :الاتصال ووسائله بين النظرية والتطبيق ، الإسكندرية ، المكتب الجامعي الحديث.
- الكبيسي، نورة عبدالله(٢٠٠٧) درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية لمهارات الاتصال الفعال وعلاقتها بمستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين في دولة قطر ، رسالة ماجستير ، جامعة عمان العربية للدراسات العليا ، عمان .
- المالكي ، موزة عبدالله ( ٢٠٠٥ ) : مهارات الإرشاد النفسي وتطبيقاته ، الدوحة ، المجلس الوطني للثقافة والفنون والتراث .

- المليبي، بندر (٢٠٠٩) مهارة الاتصال لدى المرشد وأهميتها كما يراها المسترشدون في المرحلة الثانوية بمحافظة ينبع، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة.
- ماهر ، أحمد (١٩٩٨) إدارة الموارد البشرية ، الإسكندرية : مركز التنمية الإدارية ، كلية التربية .
- محمد، عباس (٢٠٠٥) نظرية الاتصال وتطبيقاتها في الإدارة التربوية ، مجلة جامعة البحوث التربوية ع ( ٦ ) السعودية ، ص ( ٢٥-٢٦).
- مصطفى ، أحمد سيد (٢٠٠٥) المدير ومهاراته السلوكية ، القاهرة .
- مكاوي، حسن والسيد، ليلي (١٩٩٨) : الاتصال ونظرياته المعاصرة ، القاهرة ، الدار المصرية اللبنانية .
- ملحم ، سامي محمد ( ٢٠٠٧ ) مبادئ التوجيه والإرشاد النفسي ، عمان ، دار المسيرة.
- موسى، عبدالحكيم (١٩٩٨) التدريب أثناء الخدمة ، القاهرة، دار النهضة العربية .
- النجار ، يحي ( ٢٠٠١ ) مدى فاعلية مهارات التواصل لدى المرشد التربوي في تقديم الخدمات الإرشادية لطلبة المرحلة الثانوية. رسالة ماجستير غير منشورة .جامعة عين شمس، مصر .
- النظامي، نانسي عبد الحميد (٢٠٠٢م) مهارات الاتصال لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الطلبة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة اليرموك، الأردن.
- نصر الله، عمر عبدالرحمن(٢٠٠١) مبادئ الاتصال التربوي والإنساني، عمان ، دار وائل.
- هلال، محمد عبدالغني (٢٠٠٢) دراسة الاحتياجات والتخطيط للتدريب ، القاهرة، مركز تطوير الأداء والتنمية.
- وردة ، بلحسيني و سمير ، ميسون ( ٢٠٠٥ ) الملتقى الدولي حول سيكولوجية الاتصال والعلاقات الإنسانية مارس ٢٠٠٥ .

## المراجع الأجنبية :

–Kuntze, J., Vander, M., Henk, T. & Born, M.(2009). The increase in counseling communication skills after basic and advanced microskills training, **British Journal of education Psychology**, 79(1) : 175–188.

– Danie1, Johnson. Peter, Sutton. & Neil, Harris. (2001). "Extreme Programming Requires Extremely Effective

Communication: Teaching Effective Communication Skills to Students in an it Degree ".Available on:

– Lanning, S. , Brickhouse, T. ,Gunsolley, J. ,Ranson, S. , & Willett, M. (2011). Communication skills: an analysis of self, peer group, student instructors and faculty assessment. **P.E.C** 1(38): 145–151

## الملاحق

- ملحق ( ١ ) مقياس مهارات الاتصال في صورته الأولى .
- ملحق ( ٢ ) مقياس مهارات الاتصال في صورته الثانية .
- ملحق ( ٣ ) مقياس مهارات الاتصال في صورته النهائية .
- ملحق ( ٤ ) البرنامج التدريبي .
- ملحق ( ٥ ) خطاب الجامعة لتسهيل مهمة الباحث .
- ملحق ( ٦ ) خطاب إدارة التربية والتعليم لتطبيق البرنامج .
- ملحق ( ٨ ) بيان بأسماء محكمي قياس مهارات الاتصال .
- ملحق ( ٩ ) بيان بأسماء محكمي البرنامج التدريبي .

## ملحق ( ١ )

### مقياس مهارات الاتصال في صورته الأولى .



المملكة العربية السعودية

وزارة التعليم العالي

جامعة الملك عبد العزيز

عمادة الدراسات العليا

## مقياس مهارات الاتصال

### ( الصورة الأولى )

إعداد الباحث

بدر بن مطلق الحري

إشراف

د. هشام إبراهيم عبد الله

أستاذ الإرشاد النفسي المشارك

برنامج الدراسات العليا التربوية - بجامعة الملك عبد العزيز

بسم الله الرحمن الرحيم

سعادة الدكتور : .....

المحترم

وبعد :

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

يقوم الباحث بإجراء دراسة كمتطلب تكميلي للحصول على درجة الماجستير في التوجيه والإرشاد التربوي بعنوان " فعالية برنامج تدريبي في تنمية مهارات الاتصال لدى المرشدين الطلابيين بمدينة بريدة" دراسة تجريبية ، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بإعداد استبيان لقياس مهارات الاتصال وذلك من خلال الاستفادة بعبارات مقياسين وهما : بطاقة ملاحظة مهارات المقابلة الإرشادية من إعداد الباحث محمد بن علي النصار ومقياس أعده الباحث بندر بن صلاح المليبي مقياس (مهارة الاتصال لدى المرشد).

ونظراً لما تتمتعون به من خبرة عملية ومعلومات واسعة ولكونكم من ذوي الاختصاص في هذا المجال ، لذا أرغب الاسترشاد بأرائكم بتحكيم المقياس المرفق من حيث مدى انتماء العبارة للمهارة ، ووضوح الصياغة ، وإبداء مرئياتكم وملاحظاتكم القيمة حول ذلك ليتمكن الباحث من إتمام مقياس مهارات الاتصال علماً أن درجات المقياس ستكون وفق ما يلي

العبرة	تنطبق تماماً	تنطبق	تنطبق نوعاً ما	لا تنطبق	لا تنطبق أبداً

شاكراً لكم تعاونكم معنا ، والله اسأل أن يجعل التوفيق حليفكم .

الباحث

بدر بن مطلق الحري

Bdr543@hotmail.com

## مقياس مهارات الاتصال ( الصورة الأولية )

م	العبارة	الانتماء		الوضوح		التعديل المقترح
		الانتماء	الوضوح	غير واضحة	واضحة	
<p>مهارة الإنصات : الإنصات الجيد ينقل للمسترشد رسالة مؤداها أن ما يقوله موضع اهتمام من المرشد ،ومن خلال الإنصات يستطيع المرشد أن يعرف معلومات عن العميل منها مفهوم العميل عن نفسه ومفهومه عن الآخرين، وعن عملية الإرشاد.</p>						
١	أحافظ على الاتصال البصري مع المسترشد عند المناقشة أو الحوار.					
٢	أصغي لكل ما يقوله المسترشد دون مقاطعة.					
٣	أتجه نحو المسترشد بجسدي عند الاستماع اليه					
٤	أصغي لكل ما يقوله المسترشد باهتمام.					
٥	أقبل بوجهي نحو المسترشد أثناء حديثي معه .					
٦	أتجنب الرد على الجوال أثناء الحديث مع المسترشد					
٧	أعطي المسترشد فرصة كاملة للحديث .					
<p>مهارة طرح الأسئلة : تعتبر الوسيلة الأساسية لاكتشاف المجهول فيما يختص بحالة المسترشد من جميع جوانبها، حيث أنها تنفيذ في الحصول على المعلومات اللازمة عنه، وفي تشجيعه على التغيير عن نفس وفي مساعدته على اختبار مشاعره وأفكاره .</p>						
١	أستخدم مع المسترشد أسئلة مباشرة.					
٢	أستخدم مع المسترشد أسئلة غير مباشرة.					
٣	أستخدم مع المسترشد أسئلة مفتوحة.					
٤	أستخدم مع المسترشد أسئلة مغلقة.					
٥	أوجه الأسئلة للمسترشد بشكل تدريجي.					
٦	بعض أسئلتي فيها اتهامات للمسترشد .					
٧	أختار الوقت المناسب لطرح سؤالي على المسترشد					
<p>مهارة الايضاح : يعنى بها استفسار المرشد عن بعض النقاط الغامضة في حديث المسترشد . أو لرغبة المرشد في ايضاح المفردات التي يتضمنها حديث المسترشد بما تحويه من مشاعر غامضة وكلمات وعبارات مبهمه قد لا يريد المسترشد اظهارها.</p>						
١	أستخدم مع المسترشد بعض العبارات مثل ( هل يمكن أن توضح لي ) .					

٢	استوضح من المسترشد عن بعض العبارات الغامضة				
٣	اسأل المسترشد عن تفاصيل اجزاء معينة .				
٤	اطلب من المسترشد الايضاح في الوقت المناسب.				
٥	اسأل المسترشد عن مصدر المشكلة.				
٦	أطلب من المسترشد إعادة بعض ما يقوله لأتأكد من صحة فهمي لحديثه.				
٧	استوضح من المسترشد عن الرسائل غير اللفظية الغامضة.				

مهارة إعادة العبارات : تتميز بتكرار المضمون الأساسي لتواصل المسترشد اللفظي مع المرشد النفسي متضمن المعنى الكلي لعباراته وإن لم يكن متضمنة نفس الكلمات التي احتوتها تلك العبارات، ومن ثم تعتبر بمثابة صدى لكل ما يقوله المسترشد، مما يشجعه على الاستمرار في الكلام والاسترسال فيه.

١	أعيد عبارات المسترشد دون تغيير.				
٢	أعيد عبارات المسترشد مع تغيير ضمير المتكلم.				
٣	أعيد الأجزاء المهمة من حديث المسترشد .				
٤	أعيد عبارات المسترشد على شكل تلخيص مركز.				
٥	أعيد عبارات المسترشد دون تأويل.				
٦	استخدم عبارات استهلاكية عند إعادة عبارات المسترشد.				

مهارة الصمت : يدل الصمت من جانب المسترشد على عدم التعاون أو عدم الثقة في المرشد نفسه أو إرهاق أو جهل بتساؤلات المرشد النفسي.

١	أستطيع تمييز صمت عدم التعاون عند المسترشد.				
٢	أستطيع تمييز صمت التحدي عند المسترشد.				
٣	أستطيع تمييز صمت عدم الثقة عند المسترشد.				
٤	أستطيع تمييز صمت الحيرة عند المسترشد.				
٥	أستطيع تمييز صمت الحزن عند المسترشد .				
٦	أستطيع تمييز صمت الجهل عند المسترشد.				
٧	أستطيع تمييز صمت الكره عند المسترشد.				

مهارة المواجهة: وتعني أن يقوم المرشد بفحص الرسائل المختلطة في مشاعر المسترشد والتمعن فيها بما يسهم في تبين حقيقة مشاعره وإعادته إلى واقعه وبما يعينه على التنفيس الانفعالي عن حالته.

١	استخدم المواجهة عند تناقض سلوك المسترشد في المقابلة.				
٢	استخدم المواجهة عند تناقض عبارات المسترشد في				

					المقابلة.
					٣ استخدم المواجهة عند تناقض سلوك المرشد مع عباراته.
					٤ استخدم مواجهة التشجيع لحث المرشد على التصرف الايجابي .
					٥ استخدم مواجهة القوة للتركيز على قدرات المرشد البنائية
					٦ استخدم مواجهة الضعف للتركيز على نقاط الضعف في شخصية وسلوك المرشد.
					٧ استخدم المواجهة التعليمية مع نقص المعلومات أو عدم الفهم عند المرشد .
<p>مهارة عكس المشاعر : تعتبر بمثابة مرآة صادقة يعكس بها المرشد أحاسيس المرشد وتعبيراته وانفعالاته، ما ظهر منها وما بطن، سواء عبر عنها بصراحة أو - أخفاها، حتى يرى المرشد نفسه وكأنه في مرآة عاكسة - لما يتضمن تواصله اللفظي وغير اللفظي مع المرشد النفسي .</p>					
					١ أبادر المرشد عند غضبه بعبارة مثل ( يظهر أنك غاضب الآن).
					٢ استخدم كلمات وإيماءات مناسبة لعكس مشاعر الحزن.
					٣ استخدم كلمات وإيماءات مناسبة لعكس مشاعر الضعف.
					٤ استخدم كلمات وإيماءات مناسبة لعكس مشاعر الغضب.
					٥ استخدم كلمات وإيماءات مناسبة لعكس مشاعر الخوف.
					٦ استخدم كلمات وإيماءات مناسبة لعكس مشاعر السعادة.
					٧ استخدم كلمات وإيماءات مناسبة لعكس مشاعر القوة.
<p>مهارة نبرة الصوت : نبرة الصوت الدافئة السارة التي تعكس روح الدعابة تدل بوضوح على الاهتمام والرغبة في الاستماع إلى المرشد، وأن طبقة الصوت وحجمه ومعدل الحديث قادرة على أن تنقل الكثير من المشاعر التي يكنها المرشد للمرشد.</p>					
					١ انواع في نبرات صوتي (ارتفاعاً و انخفاضاً) في حديثي مع المرشد.
					٢ انواع في سرعات الصوت في حديثي مع المرشد.
					٣ امثل انفعالاتي بصوتي (مع السرور أو الحزن أو الحماسة أو الغضب).
					٤ اتحدث مع المرشد بصوت واضح .
					٥ اتحدث مع المرشد بنطق سليم .
					٦ اتوقف عن الكلام مع المرشد قبل وبعد الكلمات والجمل المهمة.

## ملحق ( ٢ )

### مقياس مهارات الاتصال ( الصورة الثانوية )

م	العبارة	الانتماء		الوضوح		التعديل المقترح
		يتفق	لا يتفق	واضحة	غير واضحة	
مهارة الإنصات : الإنصات الجيد ينقل للمسترشد رسالة مؤداها أن ما يقوله موضع اهتمام من المرشد ،ومن خلال الإنصات يستطيع المرشد أن يعرف معلومات عن العميل منها مفهوم العميل عن نفسه ومفهومه عن الآخرين، وعن عملية الإرشاد.						
١	أحافظ على الاتصال البصري مع المسترشد عند المناقشة أو الحوار.					
٢	أصغي لكل ما يقوله المسترشد دون مقاطعة.					
٣	أتجه نحو المسترشد بجسدي عند الاستماع اليه					
٤	أصغي لكل ما يقوله المسترشد باهتمام.					
٥	أقبل بوجهي نحو المسترشد أثناء حديثي معه .					
٦	اتجنب الرد على الجوال أثناء الحديث مع المسترشد					
٧	أعطي المسترشد فرصة كاملة للحديث .					
مهارة طرح الأسئلة : تعتبر الوسيلة الأساسية لاكتشاف المجهول فيما يختص بحالة المسترشد من جميع جوانبها، حيث أنها تنفيذ في الحصول على المعلومات اللازمة عنه، وفي تشجيعه على التغيير عن نفس وفي مساعدته على اختبار مشاعره وأفكاره						
١	أستخدم مع المسترشد أسئلة مباشرة.					
٢	أستخدم مع المسترشد أسئلة غير مباشرة.					
٣	أستخدم مع المسترشد أسئلة مفتوحة.					
٤	أستخدم مع المسترشد أسئلة مغلقة.					
٥	أوجه الأسئلة للمسترشد بشكل تدريجي.					
٦	بعض أسئلتي فيها اتهامات للمسترشد .					تحذف لعدم الانتماء
٧	اختر الوقت المناسب لطرح سؤالي على المسترشد					
مهارة الايضاح : يعنى بها استفسار المرشد عن بعض النقاط الغامضة في حديث المسترشد . أو لرغبة المرشد في ايضاح المفردات التي يتضمنها حديث المسترشد بما تحتويه من مشاعر غامضة وكلمات وعبارات مبهمه قد لا يريد المسترشد اظهارها.						
١	أستخدم مع المسترشد بعض العبارات مثل ( هل يمكن أن توضح لي ) .					

٢	استوضح من المسترشد عن بعض العبارات الغامضة				
٣	اسأل المسترشد عن تفاصيل اجزاء معينة .				
٤	اطلب من المسترشد الايضاح في الوقت المناسب.				
٥	اسأل المسترشد عن مصدر المشكلة.				
٦	أطلب من المسترشد إعادة بعض ما يقوله لآتأكد من صحة فهمي لحديثه.				
٧	استوضح من المسترشد عن الرسائل غير اللفظية الغامضة.				

مهارة إعادة العبارات : تتميز بتكرار المضمون الأساسي لتواصل المسترشد اللفظي مع المرشد النفسي متضمن المعنى الكلي لعباراته وإن لم يكن متضمنة نفس الكلمات التي احتوتها تلك العبارات، ومن ثم تعتبر بمثابة صدى لكل ما يقوله المسترشد، مما يشجعه على الاستمرار في الكلام والاسترسال فيه.

١	أعيد عبارات المسترشد دون تغيير.				
٢	أعيد عبارات المسترشد مع تغيير ضمير المتكلم.				
٣	أعيد الأجزاء المهمة من حديث المسترشد .				
٤	أعيد عبارات المسترشد على شكل تلخيص مركز.				
٥	أعيد عبارات المسترشد دون تأويل.				
٦	استخدم عبارات استهلاكية عند إعادة عبارات المسترشد.				

مهارة الصمت : يدل الصمت من جانب المسترشد على عدم التعاون أو عدم الثقة في المرشد نفسه أو إرهاق أو جهل بتساؤلات المرشد النفسي.

١	أستطيع تمييز صمت عدم التعاون عند المسترشد.				
٢	أستطيع تمييز صمت التحدي عند المسترشد.				
٣	أستطيع تمييز صمت عدم الثقة عند المسترشد.				
٤	أستطيع تمييز صمت الحيرة عند المسترشد.				
٥	أستطيع تمييز صمت الحزن عند المسترشد .				
٦	أستطيع تمييز صمت الجهل عند المسترشد.				
٧	أستطيع تمييز صمت الكره عند المسترشد.				

مهارة المواجهة: وتعني أن يقوم المرشد بفحص الرسائل المختلطة في مشاعر المسترشد والتمعن فيها بما يسهم في تبين حقيقة مشاعره وإعادته إلى واقعه وبما يعينه على التنفيس الانفعالي عن حالته.

١	استخدم المواجهة عند تناقض سلوك المسترشد في المقابلة.	تحذف لعدم الانتماء			
٢	استخدم المواجهة عند تناقض عبارات المسترشد في				

					المقابلة.	
					استخدم المواجهة عند تناقض سلوك المرشد مع عباراته.	٣
					استخدم مواجهة التشجيع لحث المرشد على التصرف الإيجابي .	٤
تحذف لعدم الانتماء					استخدم مواجهة القوة للتركيز على قدرات المرشد البنائية	٥
					استخدم مواجهة الضعف للتركيز على نقاط الضعف في شخصية وسلوك المرشد.	٦
					استخدم المواجهة التعليمية مع نقص المعلومات أو عدم الفهم عند المرشد .	٧
<p>مهارة عكس المشاعر : تعتبر بمثابة مرآة صادقة يعكس بها المرشد أحاسيس المرشد وتعبيراته وانفعالاته، ما ظهر منها وما بطن، سواء عبر عنها بصراحة أو - أخفاها، حتى يرى المرشد نفسه وكأنه في مرآة عاكسة - لما يتضمن تواصله اللفظي وغير اللفظي مع المرشد النفسي .</p>						
					أبادر المرشد عند غضبه بعبارة مثل ( يظهر أنك غاضب الآن).	١
					استخدم كلمات وإيماءات مناسبة لعكس مشاعر الحزن.	٢
					استخدم كلمات وإيماءات مناسبة لعكس مشاعر الضعف.	٣
					استخدم كلمات وإيماءات مناسبة لعكس مشاعر الغضب.	٤
					استخدم كلمات وإيماءات مناسبة لعكس مشاعر الخوف.	٥
					استخدم كلمات وإيماءات مناسبة لعكس مشاعر السعادة.	٦
					استخدم كلمات وإيماءات مناسبة لعكس مشاعر القوة.	٧
<p>مهارة نبرة الصوت : نبرة الصوت الدافئة السارة التي تعكس روح الدعابة تدل بوضوح على الاهتمام والرغبة في الاستماع إلى المرشد، وأن طبقة الصوت وحجمه ومعدل الحديث قادرة على أن تنقل الكثير من المشاعر التي يكنها المرشد للمرشد.</p>						
					انوع في نبرات صوتي (ارتفاعاً و انخفاضاً) في حديثي مع المرشد.	١
					انوع في سرعات الصوت في حديثي مع المرشد.	٢
					امثل انفعالاتي بصوتي (مع السرور أو الحزن أو الحماسة أو الغضب).	٣
					اتحدث مع المرشد بصوت واضح .	٤
					اتحدث مع المرشد بنطق سليم .	٥
					اتوقف عن الكلام مع المرشد قبل وبعد الكلمات والجمل المهمة.	٦

### ملحق ( ٣ )

## مقياس مهارات الاتصال في صورته النهائية

الاسم/

المهارة	م	العبارة	تماماً تنطبق	تنطبق ما	لا تنطبق نوعاً	لا تنطبق أبداً	لا تنطبق
الاتصالات	١	أحافظ على الاتصال البصري مع المسترشد عند المناقشة أو الحوار.					
	٢	أصغي لكل ما يقوله المسترشد دون مقاطعة.					
	٣	أتجه نحو المسترشد بجسدي عند الاستماع اليه					
	٤	أصغي لكل ما يقوله المسترشد باهتمام.					
	٥	أقبل بوجهي نحو المسترشد أثناء حديثي معه					
	٦	أتجنب الرد على الجوال اثناء الحديث مع المسترشد					
	٧	أعطي المسترشد فرصة كاملة للحديث .					
طرح الأسئلة	١	أستخدم مع المسترشد أسئلة مباشرة.					
	٢	أستخدم مع المسترشد أسئلة غير مباشرة.					
	٣	أستخدم مع المسترشد أسئلة مفتوحة.					
	٤	أستخدم مع المسترشد أسئلة مغلقة.					
	٥	أوجه الأسئلة للمسترشد بشكل تدريجي.					
	٦	أختار الوقت المناسب لطرح سؤالي على المسترشد					
الإيضاح	١	استخدم مع المسترشد بعض العبارات مثل( هل يمكن أن توضح لي ).					
	٢	استوضح من المسترشد عن بعض العبارات الغامضة					
	٣	اسأل المسترشد عن تفاصيل اجزاء معينة .					
	٤	اطلب من المسترشد الايضاح في الوقت المناسب.					
	٥	اسأل المسترشد عن مصدر المشكلة.					

					٦	أطلب من المسترشد إعادة بعض ما يقوله لآتأكد من صحة فهمي لحدثه.
					٧	استوضح من المسترشد عن الرسائل غير اللفظية الغامضة.
					١	أعيد عبارات المسترشد دون تغيير.
					٢	أعيد عبارات المسترشد مع تغيير ضمير المتكلم.
					٣	أعيد الأجزاء المهمة من حديث المسترشد .
					٤	أعيد عبارات المسترشد على شكل تلخيص مركز.
					٥	أعيد عبارات المسترشد دون تأويل.
					٦	استخدم عبارات استهلاكية عند إعادة عبارات المسترشد.
					١	أستطيع تمييز صمت عدم التعاون عند المسترشد.
					٢	أستطيع تمييز صمت التحدي عند المسترشد.
					٣	أستطيع تمييز صمت عدم الثقة عند المسترشد.
					٤	أستطيع تمييز صمت الحيرة عند المسترشد.
					٥	أستطيع تمييز صمت الحزن عند المسترشد .
					٦	أستطيع تمييز صمت الجهل عند المسترشد.
					٧	أستطيع تمييز صمت الكره عند المسترشد.
					١	استخدم المواجهة عند تناقض عبارات المسترشد في المقابلة.
					٢	استخدم المواجهة عند تناقض سلوك المسترشد مع عباراته.
					٣	استخدم مواجهة التشجيع لحث المسترشد على التصرف الايجابي .
					٤	استخدم مواجهة الضعف للتركيز على نقاط الضعف في شخصية وسلوك المسترشد.
					٥	استخدم المواجهة التعليمية مع نقص المعلومات أو عدم الفهم عند المسترشد .
					١	أبادر المسترشد عند غضبه بعبارة مثل ( يظهر أنك غاضب الآن).

					استخدم كلمات وإيماءات مناسبة لعكس مشاعر الحزن.	٢	
					استخدم كلمات وإيماءات مناسبة لعكس مشاعر الضعف.	٣	
					استخدم كلمات وإيماءات مناسبة لعكس مشاعر الغضب.	٤	
					استخدم كلمات وإيماءات مناسبة لعكس مشاعر الخوف.	٥	
					استخدم كلمات وإيماءات مناسبة لعكس مشاعر السعادة.	٦	
					استخدم كلمات وإيماءات مناسبة لعكس مشاعر القوة.	٧	
					انوع في نبرات صوتي (ارتفاعاً و انخفاضاً) في حديثي مع المسترشد.	١	نبرة الصوت
					انوع في سرعات الصوت في حديثي مع المسترشد.	٢	
					امثل انفعالاتي بصوتي (مع السرور أو الحزن أو الحماسة أو الغضب).	٣	
					اتحدث مع المسترشد بصوت واضح .	٤	
					اتحدث مع المسترشد بنطق سليم .	٥	
					اتوقف عن الكلام مع المسترشد قبل وبعد الكلمات والجمل المهمة.	٦	

## ملحق ( ٤ ) البرنامج التدريبي



المملكة العربية السعودية  
وزارة التعليم العالي  
جامعة الملك عبد العزيز  
عمادة الدراسات العليا

### البرنامج التدريبي في تنمية مهارات الاتصال لدى المرشدين الطلابيين بمدينة بريدة

إعداد الباحث

بدر بن مطلق الحري

إشراف

د. هشام إبراهيم عبد الله

أستاذ الإرشاد النفسي المشارك

برنامج الدراسات العليا التربوية - بجامعة الملك عبد العزيز

بسم الله الرحمن الرحيم

سعادة الدكتور/.....المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ، وبعد :

يقوم الباحث بإعداد مشروع بحث لدرجة الماجستير في التوجيه والإرشاد التربوي بعنوان **(فعالية برنامج تدريبي في تنمية مهارات الاتصال لدى المرشدين الطلابيين بمدينة بريدة)** ويتطلب ذلك إعداد برنامج تدريبي في تنمية مهارات الاتصال لدى المرشدين الطلابيين، والمرجو من سعادتكم كريم تفضلكم بتحكيم جلسات البرنامج من خلال الاستمارة المرفقة ، مع إبداء مرئياتكم وملاحظاتكم القيمة.

شاكراً لكم تعاونكم معنا ، والله اسأل أن يجعل التوفيق حليفكم .

الباحث

بدر بن مطلق الحري

[Bdr543@hotmail.com](mailto:Bdr543@hotmail.com)

## تحكيم البرنامج

م	الموضوع	رأي المحكم		الملاحظات
		مناسب	غير مناسب	
١	عنوان البرنامج.			
٢	أهداف البرنامج.			
٣	محتوى البرنامج.			
٤	فنيات ووسائل البرنامج.			
٥	مدة البرنامج.			
٦	ترتيب البرنامج.			

**الملاحظات والتوجيهات :**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**بيانات المحكم**

الاسم /

الدرجة العلمية

## الهدف العام من البرنامج

تمنية مهارات الاتصال لدى المرشدين الطلابيين بمدينة بريدة

### الأهداف التفصيلية :

بتوقع من المرشد الطلابي في نهاية البرنامج أن :

- يحدد مفهوماً علمياً للاتصال .
- يدرك أهمية الاتصال .
- يعدد أهداف الاتصال .
- يذكر معوقات الاتصال .
- يعدد مهارات الاتصال .
- يذكر مفهوم كل مهارة من مهارات الاتصال .
- يطبق كل مهارة من مهارات الاتصال في التدريبات العملية .

### الفئة المستهدفة :

المرشدين الطلابيين في مدارس مدينة بريدة

### الفنيات المستخدمة:

المحاضرة – المناقشة الجماعية – الحوار - المشاركات الفردية – لعب الأدوار –  
النمذجة – الاقناع – التكاليف المنزلية .

### الوسائل المساعدة

سبورة ورقية – أقلام سبورة – جهاز عرض باوربوينت – جهاز حاسوب – أقلام  
سبورة.

## الخطة الزمنية للبرنامج التدريبي:

الجلسة	عنوان الجلسة	الزمن
الأولى	الجلسة الافتتاحية	٦٠ دقيقة
الثانية	مفهوم الاتصال وأنواعه .	٦٠ دقيقة
الثالثة	أهمية وأهداف عملية الاتصال.	٦٠ دقيقة
الرابعة	مهارة الإنصات	٦٠ دقيقة
الخامسة	مهارة طرح الأسئلة	٦٠ دقيقة
السادسة	مهارة الإيضاح	٦٠ دقيقة
السابعة	مهارة عكس المشاعر	٦٠ دقيقة
الثامنة	مهارة المواجهة	٦٠ دقيقة
التاسعة	مهارة الصمت	٦٠ دقيقة
العاشر	مهارة إعادة العبارات	٦٠ دقيقة
الحادية عشر	معوقات الاتصال	٦٠ دقيقة
الثانية عشر	الجلسة الختامية	٦٠ دقيقة

مدة البرنامج :

( ١٢ ) ساعة تدريبية

مكان التنفيذ:

قاعة التدريب التربوي بمدينة بريدة

الجلسة الأولى	
عنوان الجلسة	الجلسة الافتتاحية
مدة الجلسة	٦٠ دقيقة.
الهدف العام من الجلسة	التعارف وبناء العلاقات الإرشادية والتعريف بالبرنامج التدريبي وأهميته .
الأهداف الإجرائية	<p>١. التعارف بين المدرب وأعضاء المجموعة التدريبية .</p> <p>٢. التعارف بين أفراد المجموعة وتكوين علاقة بينهم في ضوء البرنامج التدريبي .</p> <p>٣. التعريف بالبرنامج من حيث عنوان البرنامج ، عدد جلساته مكان وزمن انعقاده .</p>
إجراءات تنفيذ المحتوى	<ul style="list-style-type: none"> <li>- الترحيب بأعضاء المجموعة وتقديم الشكر لهم لحضورهم</li> <li>- تكوين علاقة بين اعضاء المجموعة وتقسيمهم إلى مجموعات .</li> <li>- اعطاء المجموعة فكرة عن البرنامج وأنه يتكون من اثنتي عشرة جلسة تدريبية .</li> <li>- التأكيد على :</li> <li>- الحضور والانصراف حسب الوقت المحدد .</li> <li>- المشاركة الفعالة مع تجنب المشاركات والأفكار التي لا تخدم موضوع النقاش.</li> <li>- التعاون مع أفراد المجموعة.</li> </ul>

الجلسة الثانية	
عنوان الجلسة	مفهوم الاتصال وأنواعه ( اللفظي - غير اللفظي ) .
مدة الجلسة	٦٠ دقيقة .
الهدف العام من الجلسة	أن يعرف المرشد الطلابي مفهوم الاتصال وأنواعه اللفظي وغير اللفظي .
الأهداف الإجرائية	<p>١. أن يحدد المرشد الطلابي مفهوماً علمياً للاتصال.</p> <p>٢. أن يتعرف المرشد الطلابي على أنواع الاتصال.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>-يرحب الباحث بأعضاء المجموعة ويقدم لهم الشكر لحضورهم .</li> <li>-يطلب من كل مجموعة وبالتشارك مع اعضاءها أن تكتب ما تعرفه</li> </ul>

<p>إجراءات تنفيذ المحتوى</p> <p>عن مفهوم الاتصال ( نشاط ١-١) .</p> <p>-مناقشة النشاط واستعراض وجهات نظر المتدربين .</p> <p>-عرض المادة العلمية بتعريف مفهوم الاتصال .</p> <p>-يطلب من كل مجموعة وبالتشارك مع اعضاءها أن تكتب ما تعرفه عن انواع الاتصال( نشاط ١-٢).</p> <p>-مناقشة النشاط واستعراض وجهات نظر المتدربين .</p> <p>-عرض المادة العلمية بذكر أنواع الاتصال</p>
---

الجلسة الثالثة	
أهمية وأهداف عملية الاتصال.	عنوان الجلسة
٦٠ دقيقة .	مدة الجلسة
أن يتعرف المرشد الطلابي على أهمية وأهداف عملية الاتصال.	الهدف العام من الجلسة
<p>١. أن يتعرف المرشد الطلابي على أهمية الاتصال.</p> <p>٢. أن يتعرف المرشد الطلابي على أهداف الاتصال.</p> <p>٣. أن يدرك المرشد الطلابي أهمية الاتصال.</p>	الأهداف الإجرائية
<p>- يرحب الباحث بأعضاء المجموعة ويطلب منهم المشاركة الفعالة .</p> <p>- يطلب من كل مجموعة وبالتشارك مع أعضاءها أن تكتب ما تعرفه عن أهمية عملية الاتصال ( نشاط ١-٢) .</p> <p>- مناقشة النشاط واستعراض وجهات نظر المتدربين .</p> <p>- عرض المادة العلمية بذكر أهمية عملية الاتصال.</p> <p>- يطلب من كل مجموعة وبالتشارك مع أعضاءها أن تكتب ما تعرفه عن أهداف عملية الاتصال ( نشاط ٢-٢) .</p> <p>- مناقشة النشاط واستعراض وجهات نظر المتدربين .</p> <p>- عرض المادة العلمية بذكر أهداف عملية الاتصال.</p> <p>- تكليف منزلي حول مفهوم مهارة الإنصات ( نشاط ١-٣) .</p>	إجراءات تنفيذ المحتوى
الجلسة الرابعة	
مهارة الإنصات	عنوان الجلسة

مدة الجلسة	٦٠ دقيقة.
الهدف العام من الجلسة	أن يتعرف المرشد الطلابي على مهارة الإنصات ويمارسها عملياً من خلال التدريبات العملية والأنشطة التدريبية .
الأهداف الإجرائية	١. أن يتعرف المرشد الطلابي على مفهوم مهارة الإنصات . ٢. أن يدرك المرشد الطلابي أهمية مهارة الإنصات. ٣. أن يمارس المرشد الطلابي مهارة الإنصات عملياً.
إجراءات تنفيذ المحتوى	- يرحب الباحث بأعضاء المجموعة ويطلب منهم المشاركة الفعالة . - استعراض التكليف المنزلي السابق ( نشاط ٣-١ ) مهارة الانصات . - مناقشة النشاط واستعراض وجهات نظر المتدربين . - عرض المادة العلمية بذكر مهارة الإنصات. - يقوم كل مرشد مع زميله بتطبيق مهارة الإنصات وذلك بتمثيل دور المرشد والمسترشد مع مراعاة متطلبات المهارة ومن ثم نقوم بتبادل الأدوار نشاط ( ٣-٢ ) . - مناقشة النشاط واستعراض وجهات نظر المتدربين .

الجلسة الخامسة	
عنوان الجلسة	مهارة طرح الأسئلة .
مدة الجلسة	٦٠ دقيقة .
الهدف العام من الجلسة	أن يتعرف المرشد الطلابي على مهارة طرح الأسئلة ويمارسها عملياً من خلال التدريبات العملية والأنشطة التدريبية .
الأهداف الإجرائية	١. أن يتعرف المرشد الطلابي على مفهوم مهارة طرح الأسئلة ٢. أن يدرك المرشد الطلابي أهمية مهارة طرح الأسئلة. ٣. أن يمارس المرشد الطلابي مهارة طرح الأسئلة عملياً. ٤. أن يتعرف المرشد الطلابي على الأخطاء في مهارة طرح الأسئلة.
	- يرحب الباحث بأعضاء المجموعة ويطلب منهم المشاركة الفعالة . - يطلب من كل مجموعة وبالتشارك مع اعضاءها أن تكتب ما تعرفه عن مفهوم مهارة طرح الأسئلة ( نشاط ٤-١ ) .

إجراءات تنفيذ المحتوى	<ul style="list-style-type: none"> <li>- مناقشة النشاط واستعراض وجهات نظر المتدربين .</li> <li>- عرض المادة العلمية بذكر مفهوم مهارة طرح الأسئلة.</li> <li>- يقوم كل مرشد مع زميله بتطبيق مهارة طرح الأسئلة وذلك بتمثيل دور المرشد والمسترشد مع مراعاة متطلبات المهارة ومن ثم نقوم بتبادل الأدوار نشاط ( ٤-٢ ) .</li> <li>- مناقشة النشاط واستعراض وجهات نظر المتدربين .</li> </ul>
-----------------------	---

الجلسة السادسة	
عنوان الجلسة	مهارة الايضاح .
مدة الجلسة	٦٠ دقيقة .
الهدف العام من الجلسة	أن يتعرف المرشد الطلابي على مهارة الايضاح ويمارسها عملياً من خلال التدريبات العملية والأنشطة التدريبية .
الأهداف الإجرائية	<ol style="list-style-type: none"> <li>١. أن يتعرف المرشد الطلابي على مفهوم مهارة الايضاح.</li> <li>٢. أن يدرك المرشد الطلابي أهمية مهارة الايضاح.</li> <li>٣. أن يمارس المرشد الطلابي مهارة الايضاح عملياً.</li> </ol>
إجراءات تنفيذ المحتوى	<ul style="list-style-type: none"> <li>- يرحب الباحث بأعضاء المجموعة ويطلب منهم المشاركة الفعالة</li> <li>- يطلب من كل مجموعة وبالتشارك مع اعضاءها أن تكتب ما تعرفه عن مفهوم مهارة الايضاح ( نشاط ٥-١ )</li> <li>- مناقشة النشاط واستعراض وجهات نظر المتدربين .</li> <li>- عرض المادة العلمية بذكر مفهوم مهارة الايضاح.</li> <li>- يقوم كل مرشد مع زميله بتطبيق مهارة الايضاح وذلك بتمثيل دور المرشد والمسترشد مع مراعاة متطلبات المهارة ومن ثم نقوم بتبادل الأدوار نشاط ( ٥-٢ ) .</li> <li>- مناقشة النشاط واستعراض وجهات نظر المتدربين .</li> <li>- تكليف منزلي حول مهارة عكس المشاعر ( نشاط ٦-١ ) .</li> </ul>

الجلسة السابعة	
عنوان الجلسة	مهارة عكس المشاعر .
مدة الجلسة	٦٠ دقيقة .
الهدف العام من الجلسة	أن يتعرف المرشد الطلابي على مهارة عكس المشاعر ويمارسها عملياً من خلال التدريبات العملية والأنشطة التدريبية .
الأهداف الإجرائية	١. أن يتعرف المرشد الطلابي على مفهوم مهارة عكس المشاعر . ٢. أن يدرك المرشد الطلابي أهمية مهارة عكس المشاعر . ٣. أن يمارس المرشد الطلابي مهارة عكس المشاعر عملياً .
إجراءات تنفيذ المحتوى	- يرحب الباحث بأعضاء المجموعة ويطلب منهم المشاركة الفعالة . - استعراض التكليف المنزلي السابق ( نشاط ٦-١ ) مهارة عكس المشاعر . - مناقشة النشاط واستعراض وجهات نظر المتدربين . - عرض المادة العلمية بذكر مفهوم مهارة عكس المشاعر . - يقوم كل مرشد مع زميله بتطبيق مهارة عكس المشاعر وذلك بتمثيل دور المرشد والمسترشد مع مراعاة متطلبات المهارة ومن ثم تقوم بتبادل الأدوار نشاط ( ٦-٢ ) . - مناقشة النشاط واستعراض وجهات نظر المتدربين .

الجلسة الثامنة	
عنوان الجلسة	مهارة المواجهة .
مدة الجلسة	٦٠ دقيقة .
الهدف العام من الجلسة	أن يتعرف المرشد الطلابي على مهارة المواجهة ويمارسها عملياً من خلال التدريبات العملية والأنشطة التدريبية .
الأهداف الإجرائية	١. أن يتعرف المرشد الطلابي على مفهوم مهارة المواجهة . ٢. أن يدرك المرشد الطلابي أهمية مهارة المواجهة . ٣. أن يمارس المرشد الطلابي مهارة المواجهة عملياً .

<ul style="list-style-type: none"> <li>- يرحب الباحث بأعضاء المجموعة ويطلب منهم المشاركة الفعالة .</li> <li>- يطلب من كل مجموعة وبالتشارك مع اعضاءها أن تكتب ما تعرفه عن مفهوم مهارة المواجهة ( نشاط ٧-١ )</li> <li>- مناقشة النشاط واستعراض وجهات نظر المتدربين .</li> <li>- عرض المادة العلمية بذكر مفهوم مهارة المواجهة.</li> <li>- يقوم كل مرشد مع زميله بتطبيق مهارة المواجهة وذلك بتمثيل دور المرشد والمسترشد مع مراعاة متطلبات المهارة ومن ثم نقوم بتبادل الأدوار نشاط ( ٧-٢ ) .</li> <li>- مناقشة النشاط واستعراض وجهات نظر المتدربين .</li> </ul>	<p>إجراءات تنفيذ المحتوى</p>
--	------------------------------

الجلسة التاسعة	
مهارة الصمت .	عنوان الجلسة
٦٠ دقيقة .	مدة الجلسة
أن يتعرف المرشد الطلابي على مهارة الصمت ويمارسها عملياً من خلال التدريبات العملية والأنشطة التدريبية .	الهدف العام من الجلسة
<ol style="list-style-type: none"> <li>١. أن يتعرف المرشد الطلابي على مفهوم مهارة الصمت.</li> <li>٢. أن يدرك المرشد الطلابي أهمية مهارة الصمت.</li> <li>٣. أن يمارس المرشد الطلابي مهارة الصمت عملياً.</li> </ol>	الأهداف الإجرائية
<ul style="list-style-type: none"> <li>- يرحب الباحث بأعضاء المجموعة ويطلب منهم المشاركة الفعالة .</li> <li>- يطلب من كل مجموعة وبالتشارك مع اعضاءها أن تكتب ما تعرفه عن مفهوم مهارة الصمت ( نشاط ٨-١ )</li> <li>- مناقشة النشاط واستعراض وجهات نظر المتدربين .</li> <li>- عرض المادة العلمية بذكر مفهوم مهارة الصمت.</li> <li>- يقوم كل مرشد مع زميله بتطبيق مهارة الصمت وذلك بتمثيل دور المرشد والمسترشد مع مراعاة متطلبات المهارة ومن ثم نقوم بتبادل الأدوار نشاط ( ٨-٢ ) .</li> </ul>	<p>إجراءات تنفيذ المحتوى</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- مناقشة النشاط واستعراض وجهات نظر المتدربين .</li> <li>- تكليف منزلي حول مهارة إعادة العبارات ( نشاط ٩-١) .</li> </ul>	
--	--

الجلسة العاشرة	
مهاراة إعادة العبارات.	عنوان الجلسة
٦٠ دقيقة .	مدة الجلسة
أن يتعرف المرشد الطلابي على مهارة إعادة العبارات ويمارسها عملياً من خلال التدريبات العملية والأنشطة التدريبية .	الهدف العام من الجلسة
<ul style="list-style-type: none"> <li>١. أن يتعرف المرشد الطلابي على مفهوم مهارة إعادة العبارات.</li> <li>٢. أن يدرك المرشد الطلابي أهمية مهارة إعادة العبارات.</li> <li>٣. أن يمارس المرشد الطلابي مهارة إعادة العبارات.</li> </ul>	الأهداف الإجرائية
<ul style="list-style-type: none"> <li>- يرحب الباحث بأعضاء المجموعة ويطلب منهم المشاركة الفعالة</li> <li>- استعراض التكليف المنزلي السابق ( نشاط ٩-١) مهارة إعادة العبارات.</li> <li>- مناقشة النشاط واستعراض وجهات نظر المتدربين .</li> <li>- عرض المادة العلمية بذكر مفهوم مهارة إعادة العبارات.</li> <li>- يقوم كل مرشد مع زميله بتطبيق مهارة إعادة العبارات وذلك بتمثيل دور المرشد والمسترشد مع مراعاة متطلبات المهارة ومن ثم نقوم بتبادل الأدوار نشاط ( ٩-٢) .</li> <li>- مناقشة النشاط واستعراض وجهات نظر المتدربين .</li> </ul>	إجراءات تنفيذ المحتوى

الجلسة الحادية عشر	
معوقات الاتصال .	عنوان الجلسة
٦٠ دقيقة .	مدة الجلسة
أن يتعرف المرشد الطلابي على معوقات الاتصال.	الهدف العام من الجلسة
١. أن يتعرف المرشد الطلابي على معوقات الاتصال .	الأهداف الإجرائية

<p>٢. أن يدرك المرشد آثار هذه المعوقات في تقليل نجاح عملية الاتصال .</p> <p>٣. اكساب المرشد الطلابي مهارات التعامل مع معوقات الاتصال</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- يرحب الباحث بأعضاء المجموعة ويطلب منهم المشاركة الفعالة .</li> <li>- يطلب من كل مجموعة وبالتشارك مع اعضاءها أن تعدد ما تعرفه عن معوقات الاتصال ( نشاط ١٠ ) .</li> <li>- مناقشة النشاط واستعراض وجهات نظر المتدربين .</li> <li>- عرض المادة العلمية بذكر معوقات الاتصال .</li> </ul>	<p>إجراءات تنفيذ المحتوى</p>

الجلسة الثانية عشرة	
الجلسة الختامية .	عنوان الجلسة
٦٠ دقيقة .	مدة الجلسة
الإنهاء والتقييم	الهدف العام من الجلسة
تهيئة أعضاء المجموعة لالنتهاء من البرنامج التدريبي .	الأهداف الإجرائية
<ul style="list-style-type: none"> <li>- يرحب الباحث بأعضاء المجموعة ويطلب منهم المشاركة الفعالة</li> <li>- يقوم المدرب بتطبيق القياس البعدي وذلك بتطبيق مقياس مهارات الاتصال .</li> <li>- تقديم استمارة تقييم البرنامج لأعضاء المجموعة لتقييم البرنامج التدريبي .</li> <li>- يشكر الباحث أعضاء المجموعة ويقدم لهم الشهادات مع الهدايا</li> <li>- أخذ بعض الصور التذكارية .</li> </ul>	<p>إجراءات تنفيذ المحتوى</p>

ملحق ( ٥ ) خطاب الجامعة لتسهيل مهمة الباحث .

ملحق ( ٦ ) خطاب إدارة التربية والتعليم لتطبيق البرنامج .

ملحق ( ٨ ) بيان بأسماء محكمي قياس مهارات الاتصال .

م	الاسم	الدرجة العلمية	العمل
١	د. مصطفى محمد أحمد محمد	أستاذ مساعد	جامعة القصيم
٢	د. حنان القديحات	أستاذ مساعد	جامعة القصيم
٣	د. ربيع عبده أحمد رشوات	أستاذ مشارك	جامعة القصيم
٤	د. أسماء شوقي شريف	أستاذ مساعد	جامعة القصيم
٥	د. صافيناز سعيد عرفه	أستاذ مساعد	جامعة القصيم
٦	إيمان محمد محفوظ	محاضر	جامعة القصيم

ملحق ( ٩ ) بيان بأسماء محكمي البرنامج التدريبي .

م	الاسم	الدرجة العلمية	العمل
١	د. مصطفى محمد أحمد محمد	أستاذ مساعد	جامعة القصيم
٢	د. حنان القديحات	أستاذ مساعد	جامعة القصيم
٣	د. ربيع عبده أحمد رشوات	أستاذ مشارك	جامعة القصيم
٤	د. أسماء شوقي شريف	أستاذ مساعد	جامعة القصيم
٥	د. صافيناز سعيد عرفه	أستاذ مساعد	جامعة القصيم
٦	إيمان محمد محفوظ	محاضر	جامعة القصيم
٧	محمد بن علي النصار	ماجستير	مشرف تربوي