

مستوى استخدام المرشد لفنين المقابلة الإرشادية في مدارس محافظات جنوب المملكة  
الاردنية الهاشمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي

**The level of use of the Counseling Interviewing Techniques  
in the schools of the southern governorates of the  
Hashemite Kingdom of Jordan and their relation to job  
satisfaction**

وفاء محمود النعيمات، طالبة باحثة / تخصص الإرشاد النفسي والتربوي، جامعة مؤتة- الكرك،  
الأردن

٢٠٢٥/٢/١٥ تاريخ النشر:

٢٠٢٤/١/٢ تاريخ القبول:

٢٠٢٤/١٢/١٨ تاريخ الاستلام:

ا مستوى استخدام المرشد لفنين المقابلة الإرشادية في مدارس محافظات جنوب المملكة الأردنية الهاشمية  
وعلاقتها بالرضا الوظيفي

**الملخص:**

هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن مستوى استخدام المرشد لفنين المقابلة الإرشادية في مدارس محافظات جنوب وعلاقتها بالرضا الوظيفي، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير مقاييسين وهما: مقاييس فنون المقابلة الإرشادية ومقاييس الرضا الوظيفي، والبالغ عددهم (١٨٣) مرشدًا ومرشدة، وأظهرت النتائج إلى وجود مستوى متوسط من فنون المقابلة الإرشادية والرضا الوظيفي، وتوصي الباحثة بضرورة تعزيز مثل هذه الموضوعات وذلك من أجل زيادة خبرة المرشدين وتحسين بيئة العمل، وإقبالهم على عملية الإرشاد والتوجيه بشكل أفضل وذا قيمة أكبر.

**الكلمات المفتاحية:** الرضا الوظيفي، المقابلة الإرشادية، محافظات جنوب.

**Abstract:**

The current study aimed to reveal the level of counselor use of counseling interview techniques in schools in the Southern Governorate and its relationship to job satisfaction. To achieve the study objectives, two scales were developed: a counseling interview techniques scale and a job satisfaction scale. The scales were used for (183) male and female counselors. The results indicated an average level of counseling interview techniques and job satisfaction. The researcher recommends the need to enhance such topics in order to increase counselors' experience, improve the work environment, and encourage them to engage in the counseling and guidance process in a better and more valuable manner.

**Keywords:** Job satisfaction, counseling interview, Southern Governorate.

#### المقدمة:

تعد المدرسة هي الركيزة الأساسية في عملية التربية والتعليم، وهي تقع في المرتبة الثانية بعد الأسرة في عملية توفير مرشد التربوي يقوم بإرشاد الطلبة وتوجيههم، كما ويقدم المرشد الطلابي خدمات تربوية وإرشادية لجميع العاملين والمتوالجين بالمؤسسة التربوية من طلاب ومعلمين وإداريين.

فالمقابلة الإرشادية تحتاج إلى مهارات ومواصفات معينة يجب أن تتوفر في المرشد لكي يقوم بإجراء مقابلة بشكل ناجح وفعال، وهذه المهارات تعكس شخصية المرشد كما تعكس شخصية المسترشد، ومن هذه المواصفات المظهر الشخصي إذ يجب أن يكون مظهر الشخصي للمرشد ملائماً حتى في لباسه، والمؤهلات الشخصية التي تمثل بالسمعة الطيبة بشاشة والأمانة والتسامح والموضوعية، والمؤهلات المهنية تمثل في الإعداد والتدريب المهني الجيد وسعة الإطلاع (ربع، ٢٠٠٣).

دور المرشد من أهم الأدوار التي يتم وضعها في رأس الهرم في كل مدرسة، فكما نعلم تكمن أهمية عمله في حل مشكلات الطلبة والمعلمين والإداريين، وتوجيههم والعمل على متابعة الطلبة في المدرسة والبيت من أجل حل مشكلاتهم، وكما يتم عمل عدد من الجلسات العلاجية ومقابلة كل من الطلبة وأولياء الأمور، وإتباع فنيات متعددة في كل نوعي المقابلة الفردية والجماعية من أجل التوصل إلى نتائج وحلول تم وضعها في بداية كل مقابلة إرشادية (البسبيسي، ٢٠١٧).

يعتبر الرضا الوظيفي من أكثر الموضوعات التي حظيت بالكثير من الاهتمام من قبل علماء النفس، وذلك لأن معظم الأفراد يقضون جزءاً كبيراً من حياتهم في العمل، وبالتالي فإنهم يبحثون عن الرضا الوظيفي ودوره في حياتهم الشخصية والمهنية، فالرضا الوظيفي يؤدي إلى زيادة الإنتاجية (حسيبة، ٢٠١٦)، وكما يتربّط عليه الفائدنة بنسبة للمؤسسة والعاملين مما زاد من أهمية دراسة هذا الموضوع وعلاقته بفنينيات المقابلة الإرشادية للمرشد وخاصة في المدارس.

#### مشكلة الدراسة:

تبعد مشكلة الدراسة من خلال ملاحظة الباحثة للدور الفعال الذي يقوم به المرشد التربوي داخل أي مدرسة، ومدى معرفته لفنينيات المقابلة بأنواعها، وتطبيقها على الطلبة الذين هم بحاجة إلى التوجيه والإرشاد، من أجل مواجهة مشكلاتهم على اختلافها، وكل هذا يرتبط بمدى تطبيق المرشد التربوي لتلك الفنون ومدى معرفته لدوره الوظيفي والقيام به على أكمل وجه وأدق صورة ممكنة (المحتسب والعابدي ٢٠١٤، Cottrell & Barrett، ٢٠١٦) لذلك جاءت هذه الدراسة من أجل معرفة مستوى استخدام المرشد لفنينيات المقابلة الإرشادية في مدارس محافظات الجنوب وعلاقتها بالرضا الوظيفي.

وتعتبر المدرسة من أكثر المراحل أهمية في تكوين وتنمية شخصية الطلبة، وفي توفير كم من المساعدات التي تعين الطلبة على مواجهة صعوبات الحياة بكافة أشكالها، فالملعب والمرشد والمدير هم نصب عون الطالب ومساعدته.

وللمرشد التربوي مهام حيوية في العملية التربوية، حيث يقوم المرشد التربوي بمساعدة الطالب على اكتشاف قدراته وإمكانياته الدراسية، وتعاونته في تصميم خطة دراسته واختياره للتشعيب المناسب، وتحقيقه لشروط متطلبات التخرج ومساعدته في التغلب على أية صعوبات قد تعرّض مساره الدراسي، ومساعدته كذلك على التكيف مع بيئته الدراسية والاجتماعية والعلمية عن طريق إمداده بالمعلومات الكافية .

فعملية المقابلة الإرشادية من أكثر الفنون التي تقوم المرشد التربوي، وهي تعتبر قلب الإرشاد النفسي، وهي تعين المرشد على معرفة طبيعة المشكلة التي حضر من أجلها المسترشد، ومعرفة الصفات والسمات الشخصية للمسترشد، وهي تمهد من أجل وضع خطة علاجية مناسبة للمسترشد من أجل حل تلك المشكلة، ومن هنا يمكن تحديد مشكلة الدراسة الحالية في الإجابة على السؤال الرئيسي التالي:

## مستوى استخدام المرشد لفنين المقابلة الإرشادية في مدارس محافظات جنوب المملكة الأردنية الهاشمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي

\*ما هي درجة استخدام المرشد لفنين المقابلة الإرشادية في مدارس محافظات الجنوب (الإبتدائية) وعلاقتها بالرضا الوظيفي؟ ويتفرع من السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

- ١\_ ما مستوى استخدام المرشد لفنين المقابلة الإرشادية في مدارس محافظات الجنوب؟
- ٢\_ ما مستوى الرضا الوظيفي للمرشدين في مدارس محافظات الجنوب؟
- ٣\_ هل توجد علاقة بين استخدام المرشد لفنين المقابلة الإرشادية في مدارس محافظات الجنوب والرضا الوظيفي لديهم؟
- ٤\_ ما مستوى ما يتباين به استخدام المرشد لفنين المقابلة الإرشادية في رضاؤه الوظيفي؟
- ٥\_ هل تختلف العلاقة بين استخدامه لفنين المقابلة الإرشادية مع الرضا الوظيفي باختلاف عدد سنوات الخبرة؟

**أهمية الدراسة:**

### الأهمية النظرية

تكمن أهمية الدراسة في تناولها لموضع المقابلة الإرشادية ودورها الفعال في المدارس ومدى مقدرة المرشد على تطبيقها بالشكل الصحيح.

كما وتتبع أهمية الدراسة الحالية من مدى استخدام المرشد لفنين المقابلة الإرشادية في مدارس محافظات الجنوب وعلاقتها بالرضا الوظيفي، وما لها من دور ايجابي كبير في معرفة مستوى استخدام المرشدين لتلك الفنية الإرشادية ومدى تأثيرها على الطلبة في حال تطبيقها على طلبة المرحلة الإبتدائية، وعلاقتها الرضا الوظيفي للمرشد في المدرسة، كما وتشكل هذه الدراسة اضافة علمية للمكتبة العربية بشكل عام وللمكتبة الأردنية بشكل خاص، وقد تثير هذه الدراسة الكليات والجامعات التي تدرس علم النفس والارشاد النفسي بضرورة الاهتمام بعملية الإرشاد وخاصة في المدارس ومتابعة المرشدين التربويين في حال تطبيقهم لمهاراتهم الوظيفية وتحفيزهم بشكل مستمر، ويمكن أن تكون هذه الدراسة منطلقاً لدراسات جديدة في المنظمات التربوية الأخرى نظراً لما سوف توفره من أداة سوف يتم التحقق من صدقها وثباتها.

**الأهمية التطبيقية:**

- ١- الاهتمام بالمقاييس المطور للمقابلة الإرشادية والرضا الوظيفي.
- ٢- يكون منطلق لعمل برنامج ارشادي معنى بفنين المقابلة الإرشادية.
- ٣- يمكن أن يستفيد منه المشرف الإرشادي في تطوير مهارات المقابلة الإرشادية.

**أهداف الدراسة:**

تهدف الدراسة الحالى إلى معرفة مستوى استخدام المرشد لفنين المقابلة الإرشادية في مدارس محافظات الجنوب وعلاقتها بالرضا الوظيفي من خلال:

- ١\_ معرفة مستوى الرضا الوظيفي في مدارس محافظات الجنوب.
- ٢\_ معرفة العلاقة بين مستوى استخدام المرشد لفنين المقابلة الإرشادية وبين الرضا الوظيفي لدى افراد عينة الدراسة.
- ٣\_ التبيؤ بالعلاقة بين المقابلة والرضا الوظيفي.
- ٤\_ الكشف عن وجود علاقة بين المقابلة والرضا الوظيفي تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.

### فنيات المقابلة الإرشادية (Guided interview techniques)

تعتبر المقابلة الإرشادية قلب الإرشاد النفسي حيث أنها تتيح الفرصة للمرشد النفسي للتعرف على طبيعة المشكلة التي حضر من أجلها المسترشد، ومعرفة الخصائص والسمات الشخصية للمسترشد، وكذلك المعلومات الأخرى التي تقيد العملية الإرشادية، وذلك تمهدًا لوضع خطة العلاج المناسبة التي تساعد المسترشد على حل مشكلة .

هي علاقة مهنية اجتماعية دينامية تفاعلية بين المرشد والمسترشد، في جو نفسي من يسوده التقة المتبادلة بين الطرفين بهدف الحصول على معلومات عن المسترشد وذلك بشرح حالته وتقديرها وتحليلها من أجل مساعدته على حل مشكلته (أحمد، ٢٠١٤).

تمثل المقابلة الإرشادية العنصر الرئيس في العملية الإرشادية وهي عمل منظم له استراتيجيات وفنين ولا يتم اجراؤها بطريقة عفوية، وتشتمل المقابلة على بعض العمليات منها الوصف والتشخيص والعلاج في آن واحد، ولا يتم التعامل مع المشكلات من خلال مقابلة واحدة وإنما يحتاج المرشد أن يستخدم أكثر من مقابلة مع المسترشد نفسه أو مع ذوي العلاقة بحالة المسترشد (أبو يوسف، ٢٠٠٨).

#### المقابلة المبدئية:

وهي أول لقاء بين المرشد والمسترشد وتسمى بالمقابلة التمهيدية لأنها تمهد للمقابلات اللاحقة، وفيها يتم تحديد ما يتوقعه كل من المرشد والمسترشد، وفيها يتم تحديد الزمان والمكان، والوقت فيها يكون قصير للغاية (محمد، ٢٠١١).

وتتحدث المعروفة (٢٠٠٣) عن أنواع المقابلة الإرشادية حسب مدتها ومنها:

##### ١. المقابلة القصيرة:

وتحدث إذا واجه المسترشد مشكلة طارئة وبسيطة وخفيفة ومن الممكن حلها بسهولة وتكون حاجة المسترشد فيها للحل قليلة.

##### ٢. المقابلة الطويلة:

وقد تصل هذه إلى (٤٥) ويلجأ إليها المسترشد في المشكلات الصعبة والعميقة، والتي تحتاج إلى وقت وقد تكرر أكثر من مرة. أنواع المقابلة حسب المشتركين فيها كما تحدث عنها المحاسب (٢٠١٤) وهي كما يلي:

ال مقابلة الفردية: وفيها يقابل المرشد مسترشدا واحداً.

ال مقابلة الجماعية: وفيها يقابل المرشد مجموعة من المسترشدين يشتراكون في نفس المكان.

##### أنواع المقابلة حسب الأسلوب المتبعة فيها:

##### المقابلة الحرة الطلية:

فيها يعطي المرشد الحرية للمسترشد ليعبر بما يريد ويبوح بما يريد بتلقائية وحرية وفي جو نفسي مناسب، وملائم فيعبر وينفس المسترشد عن انفعالاته، وتسمى هذه المقابلة بالمقابلة المتمرکزة حول المسترشد وهي نابعة من وجهه نظر روجرز فالعميل هو محور المقابلة، ودور المرشد يقتضي على إدارة المقابلة من خلال التواصل اللغطي وير اللفظي، والمرشد لا يحدد موضوع المقابلة ولا يقدم الحلول وإنما دوره مساعد المسترشد في إدراك حقيقة مشاعره واتجاهاته ومن ثم إدراك ذاته والاستبصار بمشكلته (شهاب، ٢٠١٣).

##### المقابلة المقيدة:

وفيها يحدد المرشد موضوع المقابلة وخطوطاتها و يحدد أسئلة محددة على المفحوص الإيجابية عنها والتقييد بها و هي ما تسمى بالمقابلة المتمرکزة حول المرشد حيث يكون المرشد هو محور العملية الإرشادية وهو الذي يتولى تسيير أمور المقابلة ودور المسترشد سلبياً يتافق قرارات وحلول المرشد (المحاسب والعابدي ٢٠١٣).

**مستوى استخدام المرشد لفنين المقابلة الإرشادية في مدارس محافظات جنوب المملكة الأردنية الهاشمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي**

وللمقابلة الإرشادية عدد من الإجراءات التي يجب على المرشد الطابي إتباعها، ومن أهمها ما يلي:

**١. الإعداد للمقابلة:**

لابد من تخطيط مسبق للمقابلة يتضمن إعداد المرشد للخطوات العريضة والأسلوب المناسب والأسئلة الأساسية والأدوات التي ستستخدم في المقابلة (حداد وعبد الله، ٢٠٠٢).

**٢. تحديد زمان المقابلة:**

لابد من تحديد زمن كاف للمقابلة، بحيث يختلف هذا الزمن باختلاف حالة المسترشد بشرط أن يكون هذا الزمن كافياً لعرض الموضوعات التي يطرحها المسترشد، وأن يكون مناسباً للمترشد والمرشد، وعادة ما يتراوح زمن المقابلة ما بين ٤٥-٣٠ دقيقة ويجب التقييد بموعيد المقابلة من الطرفين وإذا ما تغيب المسترشد فعلى المرشد أن يعرف العوامل الكامنة وراء ذلك التغيب (إبراهيم، ٢٠١٤).

**٣. مكان المقابلة:**

لابد أن يكون مكان إجراء المقابلة مناسباً في غرفة هادئة بعيدة عن الضوضاء وعن تدخل الآخرين، بحيث يتم ضمان السرية والخصوصية وتحقيق الفرصة للمترشد للراحة والاسترخاء، كذلك يجب أن يكون أثاث الغرفة مريح ومتوافق بعيد عن الزخارف، كذلك المكان يجب أن يتمتع بإضاءة مناسبة وتهوية مناسبة ودرجة حرارة مناسبة (العبادسة، ٢٠١٢).

**٤. البدء المناسب:**

عندما يأتي الشخص إليك يكون متوتراً في البداية فعليك أن تزيل ذلك التوتر، لذلك ابدأ المقابلة بابتسامة وبمصالحة ثم تبدأ بحديث عام أو بموضوع عام كحالة الطقس أو الوضع السياسي للبلد أو غير ذلك ثم تدرجياً تدخل إلى المشكلة وإياك أن تدخل إلى المشكلة مباشرة.

**٥. تكوين علاقة تتسم بالآلفة:**

لابد من خلق وتكون علاقة دائمة قائمة على الثقة والألفة والفهم المتبادل بين الطرفين، كذلك أن يحسن اختيار موضوعات المحادثة بما يسمح بحسن الانطلاق في الحديث وإياك أن تطرح أسئلة تمس المسترشد بأذى أو تثير حساسيته (مقدم، ٢٠١٢).

**٦. الطرح السليم للأسئلة وللموضوعات المناقشة:**

عليك أن تحسن صياغة الأسئلة بحيث يجيب عليها المسترشد بصدق وهذه الأسئلة يجب ألا تكون قليلة بحيث تؤدي إلى تجاوز جوانب مهمة ولا تكون كثيرة جداً تشتت انتباه المسترشد، كما عليك أن تتجنب الأسئلة المغلقة والتي تكون إجابتها بنعم أو لا، فمثلاً تأسأله ما رأيك بناظر المدرسة؟ بدلاً من أن تسأله هل تحب ناظر المدرسة؟ كذلك تتجنب الأسئلة المركبة؟ وكذلك تتجنب طرح الأسئلة في بداية اللقاء، بحيث يفاجأ المسترشد بها وتؤدي إلى خوفه أو خجله أو حتى مقاومته (عبد الله، ٢٠٠١).

**٧. المواجهة المناسبة للأسئلة المسترشد:**

قد يطرح المسترشد أسئلة تدور حول مشكلاته ومستقبلها، لذلك على المرشد الإجابة عنها بما يلزم عملية التشخيص والعلاج، لأن الامتناع عن الإجابة يؤذن المسترشد ويشككه في جدوى المقابلة، كما أن الجواب الصادق بطريقة فجة عشوائية وبأسلوب غير مناسب يؤذن المسترشد أيضاً.

**٨. الصمت والإنصات:**

لابد في المقابلة الإرشادية أن يكون صمت المرشد أكثر من كلامه، وأن يكون هذا الصمت بعقل وحكمة واهتمام وأن يعبر عن مشاركة افعالية مما يمكن المسترشد من الحديث بحرية دون مقاطعة ويتحقق الإنصات عن طريق التواصل البصري وهز الرأس من المرشد إشعاراً للمسترشد بأنه معه ويسمعه (حسن، ٢٠١٧).

٩. عكس المشاعر الانفعالية للمسترشد وأقواله:

والمقصود بذلك أن يقوم المرشد النفسي بعكس ما يصدر عن المسترشد من افعالاته وذلك استجابة له بحيث تتضمن عبارات المرشد المعنى نفسه الذي تتضمنه عبارات المسترشد وذلك بهدف إظهار فهم المسترشد وإشعاره بأن المرشد يشاركه في أحاسيسه وإنفعالاته، مثلاً عندما يشعر المرشد بأن المسترشد حزيناً ويعاني من آلام نفسية فمن الممكن أن يعكس له هذه المشاعر بقوله (ألا ترى أن هذا الموضوع هو سبب حزنك).

من جانب آخر من الممكن للمرشد أن يعكس محتوى الموضوع وذلك عندما يرى المرشد بأن المسترشد يسبب في الحديث عنه أو يبتعد عن الموضوع الرئيسي، هنا يتدخل المرشد ويسأل المسترشد سؤالاً ولكن هذا السؤال يعكس المشاعر أيضاً (مجد، ٢٠١١).

١٠. تخفيف قلق المسترشد:

كثيراً ما يشعر المسترشد بالقلق أثناء المقابلة وذلك من خوفه من الحديث عن مشكلته أو خوفه من نتائج الاختبار الذي طبق عليه ويتبدىء هذا القلق عنده من خلال العرق أو التعرّض في الكلام أو الرج في الدين أو حتى التعلم، لذلك على المرشد النفسي عندما يشعر بظهور القلق عند المسترشد أن يشجعه على الحديث عن أسباب القلق ومناقشته في هذه الأسباب وأن يساعد في الخفض من قلقه حتى يستطيع إكمال المقابلة (الأستدي وإبراهيم، ٢٠٠٣).

١١. توضيح ما يصدر عن المسترشد من كلمات وعبارات:

لكي تكون الكلمات والعبارات واضحة ومفهومة لكلا الطرفين على المرشد أن يعرف ما تعنيه الكلمات وعبارات المسترشد من وجهه، فمثلاً قد يذكر المسترشد أنه مريضاً نفسياً، أو معقد، أو غير ناجح في حياته وهنا على المرشد أن يستوضح ما تعنيه هذه المصطلحات من وجهة نظره، لأنه قد يكون يفهمها بطريقة وأنا أفهمها بطريقة مختلفة (عمر، ١٩٩٢).

١٢. مساعدة المسترشد على اتخاذ القرارات المناسبة:

إن الهدف الأساسي للمقابلة هو مساعدة المسترشد ليصبح قادراً على فهم نفسه وقدراته والتغيير عنها بحرية والتوصل إلى قرار بشأن مشكلته، لذلك فالمسترشد هو من يتخذ قراراً بشأن المشكلة، وعلى المرشد النفسي ألا يتسرع في تقديم الحلول الجاهزة.

١٣. إنهاء المقابلة:

على المرشد أن يمهّد تدريجياً للمسترشد بقرب انتهاء المقابلة، بحيث يقوم بتخفيض المهم من أقوال المسترشد حيث يقول له قد وصلنا في هذه الجلسة إلى كذا وكذا الخ. وفي الجلسة القادمة سنكمل، ويتم الاتفاق على موعد جديد ثم يقوم بتدبيعه (الحواجري، ٢٠٠٥).

عوامل نجاح المقابلة:

السرية، الثقة، الخبرات والمعلومات، المكان، كيفية الجلسة، الوقت المناسب والمحدد (إبراهيم، ٢٠١٤).

وتحدث قاسم (٢٠١١) عن بعض خطوات اجراء المقابلة ومن أهمها:

- بداية المقابلة: ما يدور في ذهن كل من المرشد والمسترشد.
- طرح الأسئلة: واضحة، محددة، قصيرة، مناسبة.
- تعليقات المرشد وفترات الصمت.

- إنهاء المقابلة والتسجيل.
- ملاحظات قبل إنهاء.

ل المرشد التربوي خصائص وإحتياجاته هو بالأساس إنسان متقل بكل ما تحمله الحياة من مسؤوليات واتجاهات وقيم وأعباء وخبرات مسبقة، وهذه الأمور جماعها لا بد أن تؤثر ولو بشكل من الأشكال على الطريقة التي يفسر بها الظواهر الأساسية حوله بما في ذلك أفكار وسلوك ومشاعر المنتفع الذي يعمل معه، وبما أن الإرشاد (حسب روجرز) بالأساس يتطلب من المرشد أن يكون متحوراً حول المسترشد وأن يساعد المسترشد في الوصول إلى إدراك طبيعة مشاعره وسلوكه رويداً، لذا فإن من الأهمية بمكان هنا أن يكون المرشد على درجة عالية جداً من الوعي لذاته وقيمه واتجاهاته، لكي يساعد المسترشد دون التدخل في فهمه، أو إسقاط قيم خارجية عليه (سلهب، ٢٠٠٧).

وهذا ليس سهلاً بل يتطلب الكثير من التدريب والإشراف المتواصل للمرشد لكي يكون قادرًا على الفصل ما بين مشاعره ومشاعر المسترشد.

ومن الواضح أن مثل هذه النظرة تتطلب من المرشد اتجاهها فكريًا ونوعاً من الشخصية، تكون مميزة من ناحية استبصارها لذاتها وأحساسها.

فقد أشار الشرفا (٢٠١١) إلى خصائص المرشد الشخصية، ومن أهمها ما يلي:  
الشعور بالرضا: من المهم جداً للمرشد أن يشعر بالرضا عن ذاته عندما يقوم بإعطاء المساعدة للأخر، إذ أن عدم رضا المرشد عن نفسه قد يصبح عاملًا من العوامل التي تؤثر على العملية الإرشادية، فمن الناحية الشعورية مثلاً ينبغي أن يقول المرشد: "أشعر بالرضى عن ذاتي عندما أساعد شخصاً آخر".

الشعور بالقيمة: أن يكون المرشد شاعراً بقيمة ذاتية من العمل الذي يقوم به، وأن هذا العمل يحقق له ذاته، إن المرشد الذي لا يشعر بهذا لا يستطيع بث هذه المشاعر للأخرين (المسترشد).

يتوقف نجاح المقابلة الإرشادية على كيفية استخدام المرشد النفسي لفنين المقابلة بتلك المقابلة والتي تساعده كثيراً في تنفيذ الاستراتيجية الإرشادية التي تصل بالمسترشد إلى تعديل سلوكه نحو الأفضل، وهناك أنواع كثيرة من فنون المقابلة الإرشادية ذكر أهمها:

#### أولاً: فنون الفعل

وأشار السامرائي (٢٠١٠) إلى بعض الفنون المتعلقة بالم مقابلة الإرشادية ومنها فنية الفعل ومنها ما يلي:

١. فنية التساؤل: تعتبر فنية التساؤل الوسيلة الأساسية لاكتشاف المجهول فيما يختص بحالة المسترشد من جميع جوانبه، حيث أنها تنفيذ في الحصول على المعلومات اللازمة عنه، وفي تشجيعه على التغيير عن نفس وفي مساعدته على اختبار مشاعره وأفكاره وتنفيذ فنية التساؤل المرشد النفسي في تحديد أساس تشخيصه وعلاجه، وفي وضع استراتيجية وفهي تحقيق أهدافه، كما أنها تهتم في تنمية التواصل الجديد بين المرشد والمسترشد وبين المسترشد ونفسه، وبين المسترشد والأخرين.
٢. فنية المواجهة: تعتبر فنية المواجهة وسيلة فعالية يستخدمها المرشد النفسي في كشف النقاشات بين ما يقوله المسترشد وما يفعله، مما يجعله أكثر استبصاراً لما بدا له فيعكسه على سلوكه الخارجي ويفضل أن تستخدم فنية في نهاية مرحلة البناء في المقابلات الإرشادية، بعد أن يتم بناء الألفة بين المسترشد وتصبح هناك علاقة إنسانية مهنية وثيقة بينهما.

## ثانياً: فنیات رد الفعل

وتحدد عمارة (٢٠٠٦) عن فنیات رد الفعل التي تناول جميع فئاتها ومن هذه الفنیات ما يلي:

١. فنیة الإنصات: وهي الأداة الرئيسية التي يستخدمها المرشد النفسي لفهم المسترشد بعمق أكثر، كما أنها تحقق الشعور بالرضا و السعادة لدى المسترشد للإحساس بمدى تقبله من جانب المرشد و تحقيق فنیة الإنصات أهداف هامة وهي: رؤية المسترشد حول نفسه والآخرين فهم المرشد لكيفية ممارسة المسترشد للحيل الدفاعية في ظل نظام القيم الذي يؤمن به.
٢. فنیة إعادة العبارات: تتميز فنیة إعادة العبارات 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.
٣. فنیة الانعکاس: تعتبر فنیة الانعکاس بمثابة مرآة صادقة يعكس بها المرشد أحاسيس المسترشد وتعبيراته وانفعالاته، ما ظهر منها وما بطن، سواء عبر عنها بصراحة أو إخفاوها، وذلك يرى المسترشد نفسه وكأنه في مرآة عاكسة لما يتضمن تواصله اللفظي وغير اللفظي مع المرشد النفسي.
٤. فنیة الإيضاح: تعتبر فنیة الإيضاح بمثابة تغذية رجعية مباشرة من جانب المرشد للمسترشد للتوضيح بعض النقاط التي قد تكون غامضة وغير مفهومة في المناقشة التي تدور بينهما خلال المقابلة الإرشادية وتهدف فنیة الإيضاح إلى تدعيم الاستجابة التلقائية من المرشد للمسترشد إذا حدث أي توتر في التواصل بينهما عندما لا يفهم أحدهما ما يقوله الآخر، وعندما يعجز الطرفان عن فهم ما يدور في المناقشة بينهما.

## ثالثاً: فنیات التفاعل

١. فنیة التفسير: يستخدم المرشد النفسي فنیة التقدير في المراحل الأخيرة من العملية الإرشادية بعد أن يثق فيه المسترشد ويطمئن إليه، مما يساعده على فهم وإدراك أي مشاعر قد تكون غائرة في أعماقه، أو أي مفاهيم قد تكون غامضة عليه، وأي أسلوب قد لا يكون له مبرر كما أنها تساعد المسترشد على رؤية الأسلوب الذي يستخدم الحيل الدفاعية أو التعرف على الأعراض التي تدل على سلوكه غير السوي، كما أن استخدام هذه الفنیة يفيد في بناء المرجع الذاتي للمسترشد مما يؤثر على استجاباته للمرشد وللآخرين، مثلاً تستخدم في تحليل التداعي الحر والأحلام، والطبع، حيث أنها تعتبر الداعمة الأساسية في فنیات الاتجاه النفسي التحليلي (مير، ٢٠١٢).
٢. فنیة الإيحاء: تكمن أهمية فنیة الإيحاء في مساعدة المسترشد على الارتقاء بأفكاره وارتياد المجهول في نفسه، مما يوضح رؤيته لها وتنتقيتها من شوائبها وازدياد استبصاره الداخلي لأعماقها، فيفكر تبعاً لذلك بعقلانية متحركة فيما يتعلق بحالة (السامري)، (٢٠١٠).
٣. فنیة التغذية الرجعية: تكمن أهمية هذه الفنیة في كونها استجابة فورية من المرشد للمسترشد، حيث يركز المرشد على كل ما يقوله المسترشد ويدعم ما يصدر عنه من ايجابيات ويطفئ سلوكه غير المرغوب فيه، بالإضافة إلى إشباع رغبة المسترشد في معرفة رد فعل سلوكه على الآخرين (الصباخين، ٢٠١٣).

## رابعاً: فنیات المسئولية

١. فنیة الممارسة التدريبية: ويقوم بها المرشدون النفسيون المتدربون تحت إشراف عدد من المشرفين الإرشاديين وفق خطة تدريبية مصممة من قبل أستاذ تربوي من حملة الدكتوراه في الإرشاد والعلاج النفسي بحيث يكون مسؤول من تأهيلهم العلمي وإعدادهم المهني وتتضمن هذه الفنیة مسؤوليات كل من الأستاذ مربى المرشد النفسي ومشرف المرشد النفس، والمرشد النفسي المتدرب، بالإضافة إلى عدد من التوصيات الهامة لكل منهم مما يدعى مساهمتهم الإيجابية فيها (عمرو، ١٩٩٢).

٢. فنية التقويم: وهي تقييم الأنشطة المختلفة التي يقوم بها كل من مربى المرشد النفسي، مشرف المرشد النفسي، المرشد النفسي المتدرب، بما يحقق الأهداف المتعلقة بها للتأكد من مدى الكفاءة في تحقيقها وتتضمن هذه الفنية تقدير مشرف المرشد النفسي، وتقدير المرشد النفسي المتدرب، وتقدير المقابلة الإرشادية (المبارك والرشيد، ٢٠٠٥).

النظريات المفسرة للمقابلة الإرشادية:

ونظريات المقابلة الإرشادية التي أشار إليها عمارة (٢٠٠٦) وهي كما يلي:

أولاً: نظرية الذات (Self-Theory)

تعتمد هذه النظرية على أسلوب الإرشاد غير المباشر يطلق عليها (الإرشاد المتمرّك حول المسترشد) و أصحابها (كارل روجرز Carl Rogers، والمفاهيم التي يكونها داخله نحو ذاته الآخرين والبيئة الاجتماعية التي يعيش فيها، وكذلك عن خبراته وعن الناس المحيطين به، وهي تمثل صورة الفرد وجوهره وحيويته، لذا فإن فهم الإنسان ذاته له أثر كبير في سلوكه من حيث السواء أو الانحراف، وتعاون المسترشد مع المرشد أمر أساسي في نجاح عملية الإرشاد فلا بد من فهم ذات المسترشد (العميل) كما يتصورها بنفسه، ولذلك فإنه من المهم دراسة خبرات الفرد وتجاربه وتصوراته عن نفسه والآخرين من حوله (corey, ٢٠١٢).

ثانياً: نظرية الإرشاد العقلاني والانفعالي (Theory of rational and emotional guidance).

صاحبها ألبرت أليس (Albert Alice) وهو عالم نفسى إكلينيكي اهتم بالتوجيه والإرشاد المدرسي والإرشاد الزوجي والأسرى، وهذه النظرية ترى بأن الناس ينقسمون إلى قسمين، واقعيون، وغير واقعيين، وأن أفكارهم تؤثر على سلوكهم فهم وبالتالي عرضة للمشاكل السلبية مثل القلق والعدوان والشعور بالذنب بسبب تفكيرهم اللا واقعي وحالتهم الانفعالية، والتي يمكن التغلب عليها بتنمية قدرة الفرد العقلية وزيادة درجة إدراكه .(corey, 2012).

ثالثاً: النظرية السلوكية (Behavioral theory)

يرى أصحابها سكر وفريديريك بأن السلوك الإنساني عادات يتعلّمها الفرد، ويكتسبها خلال مراحل نموه المختلفة، ويتحكم في تكوينها قوانين الدماغ، وهي قوى الكف، وقوى الاستثناء اللتان تسيران مجموعة الاستجابات الشرطية، ويرجعون ذلك للعوامل البيئية التي يتعرض لها الفرد، وهذه النظرية تدور حول محور عملية التعلم في اكتساب التعلم الجديد أو في إطفائه أو إعادةه، ولذا فإن السلوك الإنساني مكتسب عن طريق التعلم، وأن سلوك الفرد قابل للتتعديل أو التغيير بإيجاد ظروف وأجزاء تعليمية معينة (Sharf, ٢٠١٣).

ويعُد موضوع الرضا الوظيفي أحد أهم المؤشرات Indicators الدالة على طبيعة عمل المنظمات الإدارية، من حيث التقويم والفاعلية، خاصة إذا ما ربطت هذه المؤشرات مع الأداء الوظيفي، وكيفية أدارتها، ضمن بيئه المنظمة. وقد أورد الباحثون مجموعة من التعريفات للحافز ذكر منها ما يلي: "أنها درجة الشعور الإيجابي أو السلبي لأعضاء المنظمة حيال أعمالهم ومهامهم في المنظمة".(Schermerhorn, & et al ٢٠٠٠ : ٢٠٠).

الرضا الوظيفي:

هو مجموعة من الأحساس الجميلة (القبول، السعادة، الاستمتاع) التي يشعر بها الموظف تجاه نفسه ووظيفته والمؤسسة التي يعمل بها، والتي تحول عمله ومن ثم حياته كلها إلى متعة حقيقة (متعة العمل وتمتع الحياة) (خليف، ٢٠١٦).

ويعرف الرضا الوظيفي بأنه درجة إشباع حاجات الفرد المهنية، ويتتحقق هذا الإشباع نتيجة عوامل متعددة، منها: العوامل الخارجية مثل بيئه العمل، والعوامل الداخلية مثل العمل ذاته، وتلك العوامل من شأنها أن تجعل الفرد راضيا عن عمله، راغبا فيه مقبلاً عليه دون تذمر، ومحظقاً لطموحاته ورغباته، وميوله المهنية التي تتناسب مع ما يريد الفرد من عمله، وبين ما يحصل عليه في الواقع (المشعان، ٢٠٠٣).

هذا وقد بدأت دراسات الرضا عن العمل مع بدايات القرن العشرين وبالاخص في المجال الصناعي والعوامل المؤثرة عليه والمرتبطة به، ثم انتقل تطبيق هذه الدراسات ليشمل المجال التربوي والنفسي، حيث ظهرت هناك العديد من الدراسات في بداية السبعينيات والتي حاولت توضيح بعض متغيرات الرضا عن العمل والطريقة التي تؤثر بها هذه المتغيرات (عود، ٢٠١٥).

للرضا الوظيفي عدد من الخصائص كما ذكرها شومان (٢٠٠٨)، وهي كما يلي: الاستمتاع بالعمل، والترابط بين المؤسسة، والعلاقة الجيدة مع الرؤساء، والإحساس بأهمية دوره في المؤسسة، وتقدير وحرص المؤسسة، والاستقرار الخصاصي، وتحقيق الإنجاز، وتوافق الوظيفة.

ويحدد جنزبرج (Ginsberg) المشار إليه في (بني سلامة والجعوني، ٢٠٠٠) ثلاثة أنواع من الرضا الوظيفي هي:

١. الرضا الداخلي النابع من المتعة النابعة من اهتمام الفرد في نشاط العمل، وإحساسه بالإنجاز، وإحساسه بقدراته من خلال الإنجاز.

٢. الرضا المصاحب وهو الناتج عن الشروط النفسية والمؤسسية التي تصاحب عمل الفرد.

٣. الرضا الخارجي المرتبط بالأجر وتوقعات الفرد المتعلقة بقيمه وأهدافه.

وردا على عود (٢٠١٥) التي تحدثت عن أهمية تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسات وبالاخص للعاملين ومنها:

١. استفهام كافة طاقات ومواهب العاملين بالمؤسسة لتقديم أفضل ما عندهم لتحقيق أهداف المؤسسة.

٢. المحافظة على الرصيد الاستثماري البشري والفنى والخبراتي للمؤسسة من التسرب أو الضياع.

٣. تعزيز قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها ومغالبة أي تحديات تواجهها.

٤. ولذلك نجد أنه أحدث تطورا، بل تحولاً ملحوظا في نظم الإدارة والتسويق الحديثة.

حيث توزع اهتمامها بين تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بها مع الاهتمام بكسب رضا العميل، حيث أكدت التجربة العملية أنه لا سبيل للوصول إلى رضا العميل إلا بكسب رضا العامل أولاً.

تحقيق الرضا الوظيفي الداخلي للعاملين بالمؤسسة يؤدي إلى: تحسن وتطور وتجويد مستوى المنتج النهائي للمؤسسة، كسب رضا وولاء وانتماء العميل للمنتج النهائي (علاونة وندي، ٢٠٠٣).

الرضا الوظيفي يساوي الاستقرار الوظيفي وبالتالي يؤدي إلى: قدر جيد من الاستقرار العام والقدرة على تحقيق أهداف المؤسسة، تعزيز قدرة المؤسسة على مواجهة المشاكل والتحديات والمنافسات التي تواجه المؤسسة (شومان، ٢٠٠٨).

كما يحدد كيث Keith ستة عوامل هامة للرضا الوظيفي، وهي كما يلي: كفاءة الإشراف المباشر، الرضا عن العمل نفسه، الاندماج مع الزملاء في العمل، توفير الهدفية في التنظيم، عدالة المكافآت الاقتصادية، الحالة الصحية والبدنية والذهنية (الشهري، ٢٠٠٠).

العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي والتي ذكرتها العجوري (٢٠١٧)، وهي كما يلي: تقسم العوامل المؤثرة على الرضا حسب مصدرها، إلى عوامل تنظيمية مصدرها المنظمة، والأخرى ذاتية متعلقة أساساً بطبعه العامل نفسه.

#### ١. العوامل التنظيمية:

● نظام العوائد: تمثل العوائد كافة أنواع الحاجات المادية والمعنوية التي توفرها المؤسسة لتحقيق درجات من الإشباع لعمالها

وفقاً لما قدموه من جهد في تأدية مهامهم، وأهمها: الأجر، العوائز والمكافآت والترقيات فيشعر العامل بالرضا إذا كانت العوائد

توزيع وفقاً لنظام محدد ثابت يضمن توفرها بالقدر المناسب وبالشكل العادل.

● الأجر: إذا اعتمد على الربط بين الرضا وإشباع الحاجات خاصة الفيزيولوجية فإن هذا العامل ضروري جداً لتحقيق الرضا،

ومهما يكن المنطق فإنه لا يمكن إهمال العائد المالي كعنصر من عناصر تحقيق الرضا لكونه النتيجة المنطقية للجهد الذي

يبذله العامل، وكأنه الاعتراف بما قدمه، ولكن النقود أو المال الوحيدة لاقتضاء متطلبات الحياة المادية، وكونها وسيلة لتحسين ظروف الجوانب الأخرى من الحياة خارج المنظمة وهذا يعزز العلاقة بين مختلف جوانب حياة العامل.

● **الحوافز:** الحوافز هي مجموعة من العوامل الخارجية المقدمة من المنظمة والقادرة على إثارة القوى الفعلية الحركية المنتجة في الفرد والتي تؤثر على سلوكه وتصرفاته باتجاه مستوى معين من الأداء، ويتفق الجميع على أن الحوافز تشكل أحد أهم المتغيرات المستقلة للرضا والداعية والأداء كما تؤثر على سوق العاملين بوجه عام وليس على الرضا فحسب.

● **الترقية:** يقصد بالترقية تقليد الموظف أو العامل وظيفة ذات مسؤولية أكبر من وظيفته السابقة ودرجة أعلى من درجتها. ولفرص الترقية علاقة قوية بالرضا إذ أنها ترتبط بزيادة المرتب كاعتراف من الإدارة بالجهد المبذول والالتزام، كما أن توفير الترقية يعد الفرصة المناسبة لتنمية قدرات العامل، إذ تشير بعض الدراسات إلى أن هناك علاقة طردية بين توفير فرص الترقية والرضا الوظيفي، كما يرى فروم أن العامل المحدد لأثر فرص الترقية على الرضا الوظيفي هو طموح أو توقعات الفرد لفرص الترقية، وعلى هذا يجب على المنظمة إشباع هذا الطموح بتوفير فرص الترقية وإلا انخفض رضا كل عامل طموح.

## ٢. العوامل الشخصية للرضا:

أظهرت الدراسات أن الرضا الوظيفي يتاثر بشخصية الفرد، فهناك أناس بطبعاتهم وشخصياتهم أقرب إلى الرضا أو الاستياء ومن أهم هذه المسببات ما يلي:

● **احترام الذات:** كلما كان هناك ميل لدى الأفراد للاعتدال بالرأي واحترام الذات والعلو في قيمتها وقدرها كلما كان أقربا إلى الرضا الوظيفي، أما أولئك الأشخاص الذين يشعرون بانتقاد في قيمتهم وقدرهم فإنهم عادة ما يكونون أقرب إلى عدم الرضا عن وظائفهم.

● **تحمل الضغوط:** كلما كان الفرد أكثر تحملًا للضغط في العمل، وحسن تصرفه في التعامل والتكيف معها كلما كان أكثر رضا مقارنة مع غيره، أما الأفراد الضيقية صدورهم من المشاكل التنظيمية والتفاعلات العمالية فإنهم ما يلبثوا أن يفقدوا رضاهما الوظيفي.

● **المكانة الاجتماعية:** المكانة الاجتماعية للعامل أو في السلم الوظيفي تدعم رضاه وتعزز شعوره، في حين أن تدهور هذه المكانة غالباً ما تؤدي إلى الاستياء وعدم الرضا.

● **الرضا العام عن الحياة:** يغلب على الأفراد السعادة في حياتهم أن يكونوا سعداء في وظائفهم، أما التعب في حياتهم وغير الراضين عن نمط حياتهم العائليه والاجتماعية فإنهم عادة ما ينقولون هذه التعباسة إلى عدم رضا ومشاكل وصراعات تنظيمية.

## النظريات المفسرة للرضا الوظيفي:

لقد قدمت نظريات عدة لتفسير الرضا الوظيفي عند الفرد، والتي أشار إليها حاجزين والقبيلات (٢٠١٠)، ومن أهمها:  
أولاً: نظرية ماسلو للحاجات (Maslow's theory of needs)

ومن أشهر نظريات التحفيز نظرية ماسلو للحاجات، وبعد عقدين من حركة العلاقات الإنسانية، حدد إبراهام ماسلو هرماً للحاجات الإنسانية يتكون من خمسة مستويات، وهي:

● **فسيولوجي:** الحاجات البيولوجية الأساسية المهمة للبقاء.

● **الأمن:** الحاجة للحماية ضد خطرما.

● **اجتماعي:** الحاجة للحب، والصداقه، والقبول، والانتماء لجماعة.

- التقدير: الحاجة لاحترام الذات، والثقة، والسلطة، والاحترام من الآخرين.
- إدراك ذات: الحاجة للإنجاز.

اعتقد ماسلو أنه عند إشباع أي مستوى من الحاجات، لا يعود هذا المستوى محفزاً للفرد، وسيتطلب إشباع الحاجات التي في المستوى الأعلى، وسيظل الأفراد محفزين دائماً، إذا أشبعت رغباتهم في المستوى تلو الآخر، حتى يصلوا إلى المستوى الأخير "إدراك الذات"، ولذلك حتى يمكن المدراء من تحفيز موظفهم، يجب عليهم أولاً أن يحددو المستوى الذي يحتاجه الفرد، ومن ثم إشباعه، والارتقاء حتى الوصول إلى آخر مستوى (Corey, ٢٠١٢).

ثانياً: النظرية الفرويدية أو التحليل النفسي (Freudian theory or psychoanalysis):  
فقد فسرت نظرية التحليل النفسي الرضا الوظيفي على أنه ناتج عن عملية الرضا الفرد على الأنماط المدة طويلة، وذلك مقابل الاهتمام بالعمل، مما قد يمثل جهداً مستمراً لقدرات الفرد مع قدرة الفرد على مواجهة تلك الضغوط بطريقة سوية، أو أنه ناتج عن عملية التنفيس للرغبات المقبولة في مكونات الشخصية مما ينشأ عنه راحة بين تلك المكونات ينتهي في أقصى مراحله إلى الرضا الوظيفي، أو أنه ناتج عن توازن الأنماط المثل الأعلى لها وحدود انسجام بين الأنماط والأخر الذي تعلق به وفقدان الفرد جانب المساعدة التي كان يتمناها (أبو موسى وكلاب، ٢٠١٢).

#### ثانياً: النظرية الوجودية (Existential theory):

وفتركت في تفسيرها للرضا الوظيفي على وجود المعنى في حياة الفرد، وقد نشأت على يد الدنماركي سورين كير كفارد (١٨١٣-١٨٥٥)، فحينما يجد الفرد المعنى والمغزى من حياته، فإنه يكون نوعاً من المعنى الوجودي الذي يجعله يشعر باهمية حياته، ويعطيه التقدير الذي يشجعه على مواصلة حياته، فيتحقق أهدافه مما يعرضه للرضا الوظيفي، لذلك فالعلاقة بين الرضا الوظيفي والاحساس بالمعنى علاقة تبادلية فهما وجهان لعملة واحدة إنجاز لنا القول، إذ إن الرضا الوظيفي يؤدي لايجاد المعنى من حياة الفرد، كما أن ايجاد المعنى يمكن أن يؤدي للرضا الوظيفي.

#### علاقة المقابلة الإرشادية بالرضا الوظيفي:

ونجاح المقابلة الإرشادية يعتمد أساساً على امتلاك المرشد للمعلومات والخبرات الكافية وظهوره بمظهر مناسب أمام المسترشد، بالإضافة إلى قدرته على تهيئة أجواء آمنة لتنفيذ المقابلة وتعزيز دور المسترشد والعمل معه بطريقة تفاعلية وجماعية، مما يعني بأن المرشد النفسي حاجات ورغبات يجب على المؤسسة التي يعمل بها أن تعينه وتساعده، وكما أنه يجب على المرشد أن يتحلى بالرضا الوظيفي عن مهنته وعن المؤسسة التي يعمل بها، وكل هذا يعد من أهم أسباب نجاح المرشد النفسي في عملية التوجيه والإرشاد.

فرضاً المرشد النفسي هو بداية الطريق للإبداع والتجدد في عملية المقابلة الإرشادية، وكما أن عملية الرضا الوظيفي لدى المرشد تعزز رضاه عن نفسه، وتعينه على فهم الطلبة وذلك من أجل تقديم لكم الأكبر من الحلول لمشكلات الطلبة.

#### ثانياً: الدراسات السابقة

قامت الباحثة بعملية مسح لموضوع الدراسة الحالية والتي اختصت بدراسة موضوع استخدام المرشد النفسي لفنينيات المقابلة الإرشادية في مدارس محافظة جنوب المملكة الأردنية الهاشمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي، وتبيان للباحثة قلة الدراسات التي تناولت هذا الموضوع، كما ان الأدب النظري يفتقد لمثل هذه الدراسات مما شجع الباحثة إلى تناول هذا الموضوع بجميع جوانبه وتفصيله، ومن الدراسات التي استطاعت الباحثة الحصول عليها:

الدراسات العربية المتعلقة بالمقابلة الإرشادية:

هدفت دراسة عربات والزيون (٢٠١٦) إلى معرفة مدى فعالية برنامج إرشادي جمعي معرفي سلوكي في تحسين مستوى الرضا الوظيفي وخفض الخجل الاجتماعي لدى عينة من طالبات القبالة القانونية والمهن الطبية المساعدة في الأردن، عينة الدراسة

مكونة من ((٣٠) طالباً وطالبة تم إختيارهم بطريقة عشوائية، لتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير مقاييس الرضا الوظيفي ومقاييس الخجل الاجتماعي، وأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متواسطي المجموعتين الضابطة والتجريبية في الأداء البعدى على مقاييس الرضا الوظيفي لصالح المجموعة التجريبية وفروق ذات دلالة إحصائية بين متواسطي المجموعتين الضابطة والتجريبية في الأداء البعدى على مقاييس الخجل الاجتماعي لصالح المجموعة التجريبية.

الدراسات الأجنبية المتعلقة بالمقابلة الإرشادية:

وكما هدفت دراسة أرنودا (Arnoda, ٢٠١٧) إلى معرفة مستويات الرضا الوظيفي بين أعضاء هيئة التدريس المتفرغين في إحدى الكليات المجتمعية المختارة في مسيسيبي، تكونت عينة الدراسة من (١٥٢) عضو هيئة تدريس، تم استخدام مقاييس الرضا الوظيفي من أجل جمع بيانات الدراسة، توصلت الدراسة إلى أن نتائج الاستطلاع للمشاركين -٨٥ كانوا راضين إلى حد ما عن وظائفهم، تم تصميم المسح ليشمل علاجين ليطلب من المشاركين الإجابة عن أسئلة حول الرضا الوظيفي، اختار المشاركون قيمة أعلى على مقاييس ليكرت عندما طلب منهم سؤال واحد يتعلق بالرضا الوظيفي بشكل عام، عندما تم تقسيم المعلومات إلى عوامل، قام المشاركون بتصنيف رضاهم الوظيفي بشكل أقل.

وأشارت دراسة ساك (Ssk, ٢٠١٨) إلى معرفة أثر الاختلافات بين الجنسين في الرضا الوظيفي للمعلمين في مرحلة الطفولة المبكرة في تركيا ، واحترق الوظيفة والتشاؤم التنظيمي، تكونت عينة الدراسة من (٢٣٣) معلماً ومعلمة، تم جمع بيانات الدراسة من خلال استخدام الرضا الوظيفي، والتشاؤم، والإحراق الوظيفي، توصلت الدراسة إلى أن الذكور لديهم مستوى أعلى من السخرية التنظيمية وانخفاض متواضع في الرضا الوظيفي، أيضاً كان الإحراق الوظيفي للذكور أعلى من الإناث، ومع ذلك فإن حجم هذه الاختلافات كان متواصلاً فقط في حالة الرضا الوظيفي، حيث كانت تأثير المتغيرات الأخرى غير مذكور.

وتحدث لويس (Lawes, ٢٠١٨) في دراسته إلى معرفة الرضا الوظيفي بين الأشخاص المعاقين في ورشة العمل المحمية: التحليل التفاضلي، عدد المشاركين في الدراسة كان (٨٤٢) تم استخدام مقاييس الرضا الوظيفي للعاملين في تلك الورقة التدريبية، كان عدد المشاركين متناسبًا مع عدد لجان أعضاء هيئة التدريس في أسبانيا، لم يتم العثور على أي اختلافات على أساس الفئات العمرية التي تم دراستها أو جنس المشاركين.

أشارت دراسة كابا وجمبيرت (Kaba & Gambret, ٢٠١٨) الرضا الوظيفي في المدارس تطبيقاته وأثره على المعلمين، كان عدد عينة الدراسة (٣٧٠) معلماً، أشارت النتائج إلى أن المعلمين الذين أدركوا زيادة تطبيق القواعد المدرسية لديهم رضى وظيفي أعلى، كان لإنفاذ القواعد بشكل منتظم من قبل مدير المدارس تأثير أكبر بكثير على الرضا من التنفيذ الجماعي للقواعد، كما أشارت النتائج إلى أن إيداء المعلم له تأثير سلبي كبير على الرضا الوظيفي، قد يؤدي التطبيق المتson للقواعد المدرسية إلى تقليل حالات سوء سلوك الطلاب وإيذاء المعلمين، مما يساعد على تقليل إجهاد المعلمين والقلق، مما يؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي، يتم استكشاف الآثار المتربطة على السياسات والممارسات، ودراسة ما يمكن للمسؤولين القيام به لحماية المعلمين وتحسين الارتياح.

التعقيب على الدراسات السابقة:

تعددت الدراسات السابقة بحسب الأهداف بعضها يركز على فنون المقابلة الإرشادية والبعض الآخر يركز على عملية الرضا الوظيفي.

كما توعت المفاهيم المستخدمة في الدراسات السابقة فمنها استخدمها تجريبية كدراسة آلاش (٢٠١٢)، ودراسة عربات والزبون (٢٠١٦)، وبعضها جاء وصفي كدراسة حداد وعبد الله (٢٠٠٢)، ودراسة الجعايرة (٢٠٠٥)، ودراسة السفاسفة (٢٠٠٦)،

ورداسة عبدالله (٢٠٠٩)، ودراسة عكروش (٢٠١٠)، ودراسة المحتبب والعبادي (٢٠١٣)، ودراسة أني (Annie ٢٠٠٣) ودراسة كاشف (٢٠٠٧)، ودراسة الحويحي (٢٠٠٨).

وتتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة بربطها للمتغيرات معاً في محافظات الجنوب.

وستفيد الدراسة الحالي بالدراسات السابقة بالمنهج والمناقشة وفي تطوير أدوات الدراسة.

### ١. منهج الدراسة:

إتّبعت الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي والإرتّابي والذي يقوم على ربط وتفسير البيانات وتصنيفها وبيان نوعية علاقة المتغيرات والأسباب والإتجاهات، ويتم إستخلاص النتائج، والتعرّف على حقيقة هذه النتائج بشأن الوصول والوقوف على ظاهرة معينة متعلقة بموضوع البحث.

### ٢. مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع المرشدين التربويين في المدارس الإبتدائية والثانوية في محافظات الجنوب، والبالغ عددهم (٢١٣) مرشدًا ومرشدة لسنة ٢٠١٨.

### عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من (٢١٣) مرشدًا ومرشدة من مدارس محافظة الجنوب، أي ما نسبته (٨٦%) من مجتمع الدراسة، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية، وتم حصر عددهم من ملفات مديرية التربية والتعليم وسجلاتها في مديريات محافظات الجنوب، فقد تم استثناء ثلاثة للعينة الإستطلاعية وبقي (١٨٧)، والجدول التالي يبيّن توزيع أفراد عينة الدراسة.

### الجدول (١)

النكرار والنسبة المئوية حسب متغيرات الدراسة (سنوات الخبرة)

النسبة	النكرار	عدد سنوات الخبرة	من
40.1	75	من ٦ سنوات فأقل	
31.0	58	من ١٢-٧ سنة	
28.9	54	من ١٣ - سنة فما فوق	
100.0	187	Total	

### أداتا الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف هذه الدراسة تم تطوير مقاييس فنيات المقابلة الإرشادية ومقاييس الرضا الوظيفي وفيما يلي استعراض للمقاييس:

#### أولاً: مقاييس فنيات المقابلة الإرشادية

تم تطوير مقاييس فنيات المقابلة الإرشادية من خلال الرجوع إلى الأدب النظري والدراسات السابقة مثل دراسة مصلح وحرز الله (٢٠١٥)، المحتبب والعبادي (٢٠١٤)، وتكون المقاييس بصورةه الأولية من (١٠٥) فقرة موزعة على اثنتي عشر مجالاً وهي (مهارات استقبال المرشد، مهارات المساعدة في حل المشكلات، مهارات الإقناع والتأثير، مهارات التساؤل، مهارات المواجهة، مهارات عكس المحتوى، مهارة الضبط النفسي والتحكم بالإنفعالات، مهارة الإتصال، مهارة التوسط في المظهر والملابس والسلوك، مهارة تقبل المرشد، مهارة الفروق الفردية والإفعالية، مهارة عكس المشاعر)، وفي صورته النهائية تكون من (٨٨) فقرة.

- المجال الأول: (مهارة استقبال المسترشد) وهي أسلوب المرشد المستخدم عند بداية الجلسة الإرشادية مع المسترشد، فقراته من (١-٩).
- المجال الثاني: (مهارة المساعدة في حل المشكلات) وهي مهارة المرشد في مساعدة الطالب لحل مشكلاته بأسلوب علمي منظم، فقراته من (١٠-١٩).
- المجال الثالث: (مهارة الاقناع والتأثير) هي لجوء المرشد إلى الاقناع بطريقة تعتمد على المنطق واستخدام الأساليب العلمية، فقراته من (٢٠-٢٩).
- المجال الرابع: (مهارة التساؤل) يطرح سلسلة محددة مفتوحة تساعد في تطور العلاقة وفهم المسترشد وزيادة است بصاره، فقراته من (٣٠-٣٩).
- المجال الخامس: (مهارة المواجهة) هي أسلوب المرشد في معرفة التناقض الحاصل لدى المسترشد مما يزيده من است بصار الذات، فقراته من (٤٠-٤٦).
- المجال السادس: (مهارة عكس المحتوى) هي مهارة المرشد في إعادة ما يقوله المسترشد بطريقة مختلفة وبعبارات قريبة من العبارات التي قالها المسترشد، فقراته من (٤٧-٥٠).
- المجال السابع: (مهارة ضبط النفس والتحكم في الانفعالات) هي مهارة المرشد في التحكم بنفسه وخاصة في المواقف التي تستدعي ذلك، فقراته (٥١-٥٧).
- المجال الثامن: (مهارة الانصات) هي استماع المرشد واهتمامه بدقة لكل ما يقوله المسترشد او يصدر عنه من سلوك جسدي، فقراته (٥٦-٦٧).
- المجال التاسع : (مهارة التوسط في المظهر والملبس والسلوك) هي ممارسة المرشد لسلوك متوسط في هنامه ولباسه ومظهره وسلوك مناسب أمام الطلبة، فقراته (٦٨-٧٣).
- المجال العاشر: (مهارة تقبل المسترشد) هي مهارة يعمل من خلالها المرشد على تقبل المسترشد بغض النظر عن اخطائه، فقراته (٤٧-٧٨).
- المجال الحادي عشر: (مراقبة ملاحظة السلوك الانفعالي) هي مهارة المرشد في مراقبة وجود ملاحظة انفعالات المسترشدين ولدى المسترشد نفسه من وقت لآخر، فقراته (٧٩-٣٨).
- المجال الثاني عشر: (مهارة عكس المشاعر) هي مهارة المرشد في فهم مشاعر المسترشد والعمل على اعادتها بعبارات انفعالية مناسبة لما قاله، فقراته (٨٤-٨٨).

صدق البناء الداخلي لاستخراج دلالات صدق البناء للمقياس، استخرجت معاملات ارتباط فقرات المقياس مع الدرجة الكلية في عينة استطلاعية من خارج عينة الدراسة تكونت من (٣٠) مرشد ومرشدة، حيث تم تحليل فقرات المقياس وحساب معامل ارتباط كل فقرة من الفقرات، حيث أن معامل الارتباط هنا يمثل دلالة للصدق بالنسبة لكل فقرة في صورة معامل ارتباط بين كل فقرة وبين الدرجة الكلية من جهة، وبين كل فقرة وبين ارتباطها بالمجال الذي تنتمي إليه، وبين كل مجال والدرجة الكلية من جهة أخرى، وقد تراوحت معاملات ارتباط الفقرات مع الأداة ككل ما بين (٠.٣٤-٠.٨١)، ومع المجال (١٠.٤٢-٠.٤٠) والجدول (٣) يبين ذلك.

جدول (٣)

معاملات الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية والمجال الذي تنتمي إليه

رقم معامل معامل رقم معامل معامل رقم معامل معامل رقم

الرتبة مع المجال	الرتبة مع الأداة	الفقرة	الرتبة مع المجال	الرتبة مع الأداة	الفقرة	الرتبة مع المجال	الرتبة مع الأداة	الفقرة
.43**	.54**	59	.41**	.46**	30	.45**	.46**	1
.73**	.62**	60	.56**	.43**	31	.41**	.54**	2
.85**	.51**	61	.82**	.57**	32	.70**	.49**	3
.80**	.55**	62	.77**	.56**	33	.51**	.56**	4
.72**	.64**	63	.86**	.64**	34	.81**	.46**	5
.74**	.56**	64	.77**	.66**	35	.82**	.44**	6
.61**	.54**	65	.75**	.69**	36	.81**	.34*	7
.70**	.58**	66	.87**	.73**	37	.83**	.45**	8
.85**	.64**	67	.81**	.69**	38	.79**	.50**	9
.87**	.61**	68	.77**	.66**	39	.45**	.34*	10
.83**	.65**	69	.74**	.51**	40	.64**	.54**	11
.90**	.58**	70	.53**	.64**	41	.74**	.40*	12
.88**	.58**	71	.67**	.51**	42	.61**	.49**	13
.67**	.51**	72	.70**	.46**	43	.75**	.48**	14
.83**	.49**	73	.70**	.57**	44	.83**	.46**	15
.83**	.58**	74	.88**	.70**	45	.89**	.62**	16
.79**	.67**	75	.71**	.60**	46	.82**	.60**	17
.84**	.70**	76	.69**	.45**	47	.66**	.54**	18
.52**	.36*	77	.62**	.56**	48	.76**	.53**	19
.71**	.40**	78	.71**	.51**	49	.64**	.46**	20
.80**	.57**	79	.86**	.70**	50	.74**	.69**	21
.92**	.71**	80	.65**	.49**	51	.83**	.71**	22
.81**	.76**	81	.66**	.34*	52	.82**	.67**	23
.77**	.46**	82	.68**	.75**	53	.76**	.67**	24
.82**	.50**	83	.69**	.58**	54	.87**	.75**	25
.81**	.66**	84	.83**	.44**	55	.75**	.53**	26
.86**	.65**	85	.76*	.50**	56	.48**	.40**	27
.88**	.81**	86	.81**	.42**	57	.45**	.39*	28
			.48**	.75**	58	.63**	.54**	29

دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (.000).

\*

**مستوى استخدام المرشد لفنين المقابلة الإرشادية في مدارس محافظات جنوب المملكة الأردنية الهاشمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي**

دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠٠٠١) \*\*

وتتجدر الإشارة أن جميع معاملات الارتباط كانت ذات درجات مناسبة دالة إحصائية، ولذلك لم يتم حذف أي من هذه الفقرات.

**جدول (٤)**

**معاملات الارتباط بين الدرجة على المجالات والدرجة الكلية**

دالة إحصائية	الدرجة الكلية	*
	.499**	مهارة استقبال المسترشد:
	.663**	مهارة المساعدة في حل المشكلات:
	.833**	مهارة الاقناع والتأثير
	.796**	مهارة التساؤل
	.805**	مهارة المواجهة
	.771**	مهارة عكس المحتوى
	.682**	مهارة ضبط النفس والتحكم في الانفعالات
	.736**	مهارة الاصناف
	.657**	مهارة التوسط في المظهر والملابس والسلوك
	.702**	مهارة تقبل المسترشد
	.758**	مراجعة ملاحظة السلوك الانفعالي
	.752**	مهارة عكس المشاعر

دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠٠٠١). \* عند مستوى الدلالة (٠٠٠٥).

ثبات أداة الدراسة: مقياس المقابلة الإرشادية

للتأكد من ثبات الأداة، تم حساب الاتساق الداخلي على عينة استطلاعية من خارج عينة الدراسة عددها (٣٠) مرشد ومرشدة حسب معادلة كرونباخ ألفا والإعادة، والجدول أدناه يبين هذه المعاملات، واعتبرت هذه النسب مناسبة لغايات هذه الدراسة.

**جدول (٥)**

**معامل الاتساق الداخلي كرونباخ الفا**

الاتساق الداخلي	المجالات
0.83	مهارة استقبال المسترشد:
0.89	مهارة المساعدة في حل المشكلات:
0.88	مهارة الاقناع والتأثير
0.91	مهارة التساؤل
0.82	مهارة المواجهة
0.70	مهارة عكس المحتوى
0.85	مهارة ضبط النفس والتحكم في الانفعالات

0.78	مهارة الانصات
0.91	مهارة التوسط في المظهر والملبس والسلوك
0.85	مهارة تقبل المسترشد
0.82	مراجعة ملاحظة السلوك الانفعالي
0.88	مهارة عكس المشاعر
0.96	مقاييس المقابلة الارشادية ككل

لاستخراج دلالات صدق البناء للمقياس، استخرجت معاملات ارتباط فقرات المقاييس مع الدرجة الكلية في عينة استطلاعية من خارج عينة الدراسة تكونت من (٣٠) مرشدًا ومرشدة، حيث تم تحليل فقرات المقاييس وحساب معامل ارتباط كل فقرة من الفقرات، حيث أن معامل الارتباط هنا يمثل دلالة للصدق بالنسبة لكل فقرة في صورة معامل ارتباط بين كل فقرة وبين الدرجة الكلية من جهة، وبين كل فقرة وبين ارتباطها بالمجال التي تنتمي إليه، وبين كل مجال والدرجة الكلية من جهة أخرى، وقد تراوحت معاملات ارتباط الفقرات مع الأداة ككل ما بين (٠.٣٢-٠.٦٨)، ومع المجال (٠.٣٨-٠.٨٨) والجدول التالي يبيّن ذلك.

جدول(٧)

معاملات الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية والمجال التي تنتمي إليه

رقم	معامل	معامل	معامل	رقم	معامل	معامل	معامل	رقم	معامل	معامل	رقم	معامل
الفقرة	الارتباط	الارتباط	الارتباط	الفقرة	الارتباط	الارتباط	الارتباط	الفقرة	الارتباط	الارتباط	الفقرة	الارتباط
مع الأداة	مع المجال	مع الأداة	مع الأداة	مع المجال								
1	.47**	.38*	.38*	.76**	.46**	.29	.77**	.64**	.15	.74**	.64**	.76**
2	.64**	.74**	.74**	.76**	.62**	.30	.67**	.54**	.16	.71**	.68**	.39*
3	.68**	.71**	.71**	.39*	.64**	.31	.54**	.53**	.17	.69**	.68**	.44**
4	.68**	.69**	.69**	.44**	.49**	.32	.67**	.46**	.18	.53**	.67**	.72**
5	.67**	.53**	.53**	.72**	.35*	.33	.72**	.66**	.19	.76**	.51**	.79**
6	.67**	.77**	.77**	.70**	.54**	.34	.70**	.53**	.20	.71**	.46**	.57**
7	.51**	.76**	.76**	.79**	.66**	.35	.67**	.67**	.21	.68**	.65**	.69**
8	.46**	.71**	.71**	.57**	.59**	.36	.77**	.68**	.22	.60**	.60**	.46**
9	.65**	.68**	.68**	.69**	-.54**	.37	.88**	.62**	.23	.77**	.77**	.46**
10	.60**	.68**	.68**	.78**	.54**	.38	.66**	.45**	.24	.71**	.71**	.77**
11	.35*	.59**	.59**	.77**	.39*	.39	.64**	.32*	.25	.60**	.60**	.78**
12	.60**	.71**	.71**	.78**	.45**	.40	.43**	.60**	.26	.74**	.74**	.82**
13	.65**	.83**	.83**	.82**	.36*	.41	.79**	.46**	.27	.76**	.76**	.41**
14	.64**	.64**	.64**									

\* دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥).

مستوى استخدام المرشد لفنين المقابلة الإرشادية في مدارس محافظات جنوب المملكة الأردنية الهاشمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي

دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠٠٠١) \*\*

وتتجدر الإشارة أن جميع معاملات الارتباط كانت ذات درجات مناسبة دالة إحصائية، ولذلك لم يتم حذف أي من هذه الفقرات.

جدول (٨)

معاملات الارتباط بين المجالات ببعضها والدرجة الكلية

الرضا ككل	المجال الشخصي	*
.835**	الرضا عن طبيعة العمل	
.758**	الرضا الوظيفي عن العلاقات الاجتماعية	
.742**	الإداري المهني	
.501**	دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠٠٠٥).	*
	دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠٠٠١).	**
	ثبات أداة الدراسة:	

لتتأكد من ثبات الأداة، تم حساب الاتساق الداخلي على عينة استطلاعية من خارج عينة الدراسة عددها (٣٠) مرشدًا ومرشدة حسب معادلة كرونباخ ألفا، والجدول أدناه يبين هذه المعاملات، واعتبرت هذه النسب مناسبة لغایيات هذه الدراسة.

جدول (٩)

معامل الاتساق الداخلي كرونباخ الفا

الاتساق الداخلي	المجالات
0.75	المجال الشخصي
0.71	الرضا عن طبيعة العمل
0.72	الرضا الوظيفي عن العلاقات الاجتماعية
0.72	الإداري المهني
0.80	الرضا ككل

٣.٥ متغيرات الدراسة:

اشتملت الدراسة على المتغيرات الآتية:

أولاً: المتغير الرئيس:

مستوى استخدام المرشد لفنين المقابلة الإرشادية في مدارس محافظات جنوب المملكة الأردنية الهاشمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي  
ثانياً: المتغير الفرعى:

سنوات الخبرة: لها ثلاثة فئات (سنة - ٦ سنوات، ٧ سنوات - ١٢ سنة، ١٣ سنة- فما فوق).

عرض النتائج:

هدفت هذه الدراسة للكشف عن مستوى استخدام المرشد لفنين المقابلة الإرشادية في مدارس محافظات الجنوب وعلاقتها بالرضا الوظيفي، ولتحقيق ذلك تمت الإجابة عن أسئلتها وفق تسلسها، وفيما يلي عرض لذلك:  
السؤال الأول: ما مستوى استخدام المرشد لفنين المقابلة الإرشادية في مدارس محافظات الجنوب؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى استخدام المرشد لفنيات المقابلة الإرشادية في مدارس محافظات الجنوب، والجدول أدناه يوضح ذلك.

جدول (١٠)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى استخدام المرشد لفنيات المقابلة الإرشادية في مدارس محافظات الجنوب مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	المهارة	المتوسط الانحراف المعياري الحسابي	المستوى
1	9	مهارة التوسط في المظهر والملابس والسلوك	3.20	متوسط
2	3	مهارة الاقناع والتاثير	3.10	متوسط
3	12	مهارة عكس المشاعر	3.07	متوسط
4	10	مهارة تقبل المسترشد	3.06	متوسط
4	11	مراجعة ملاحظة السلوك الانفعالي	3.06	متوسط
6	2	مهارة المساعدة في حل المشكلات:	3.02	متوسط
6	6	مهارة عكس المحتوى	3.02	متوسط
8	7	مهارة ضبط النفس والتحكم في الانفعالات	3.00	متوسط
9	4	مهارة التساؤل	2.99	متوسط
10	8	مهارة الاصناف	2.96	متوسط
11	1	مهارة استقبال المسترشد:	2.91	متوسط
12	5	مهارة المواجهة	2.77	متوسط
		المهارات ككل	3.01	متوسط

يبين الجدول (١٠) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (٣٠.٢٠ - ٢٠.٧٧)، حيث جاءت مهارة التوسط في المظهر والملابس والسلوك في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (٣٠.٢٠)، بينما جاءت مهارة المواجهة في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (٢٠.٧٧)، وبلغ المتوسط الحسابي للمهارات ككل (٣٠.١).

وتعزى هذه النتيجة إلى أن مستوى استخدام فنيات المقابلة الإرشادية للمرشدين في مدارس محافظات الجنوب قد جاء بدرجة متوسطة، مما يعني يعني أن مرشدي المدارس يستخدمون فنيات المقابلة الإرشادية، ولكن بدرجات متفاوتة ومختلفة على حسب المكان والزمان، وللمقابلة الإرشادية عدد من المهارات يجب على المرشد التربوي أن يتحلى بها حتى يصل لما يريد ويتقن مهنته على أكمل وجه.

وقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقييمات أفراد عينة الدراسة على فقرات كل مهارة على حدة، حيث كانت على النحو التالي:

١. مهارة استقبال المسترشد:

جدول (١١)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بمهارة استقبال المسترشد مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الانحراف المعياري الحسابي	المستوى
1	1	أكون في استقبال الطلبة المسترشدين بشوشا ومبتسما.	.4430 3.48	متوسط
2	3	أقول الطالب تفضل بالجلوس.	.7700 3.13	متوسط
3	5	انظر للطالب باهتمام عندما يأتي لمقابلتي.	.9460 2.98	متوسط
4	6	عند حضور الطالب يدعوه المرشد للجلوس في المكان المعد له.	.9530 2.95	متوسط
5	8	افتتح الجلسة بأحاديث جانبية بسيطة لتخفيض التوتر لدى الطالب.	.9740 2.91	متوسط
6	9	أبدأ الجلسة بعبارات مرغوبة من حدثي عنك؟ يسعدني مقابلتك اليوم؟ .	1.051 2.89	متوسط
7	7	يعمل المرشد على الجلوس مع الطالب مباشرة وأمامه	.9710 2.88	متوسط
8	2	اصافق الطالب عند حضوره لمكتبي.	1.031 2.74	متوسط
9	4	أكون منشغلاً عند دخول الطالب لمكتبي	1.279 2.21	منخفض
		مهارة استقبال المسترشد	.6470 2.91	متوسط

يبين الجدول (١١) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (٣.٤٨-٢.٢١)، حيث جاءت الفقرة رقم (١) والتي تنص على "أكون في استقبال الطلبة المسترشدين بشوشا ومبتسما" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (٣.٤٨)، بينما جاءت الفقرة رقم (٤) ونصها "أكون منشغلاً عند دخول الطالب لمكتبي" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (٢.٢١). وبلغ المتوسط الحسابي لمهارة استقبال المسترشد ككل (٢.٩١).

#### ٢. مهارة المساعدة في حل المشكلات:

جدول (١١)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بمهارة المساعدة في حل المشكلات مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الانحراف المعياري الحسابي	المستوى
1	13	أجمع معلومات عن المشكلة من مصادر متعددة	.5700 3.26	متوسط
2	10	استخدم أسلوباً منظماً في مواجهة المشكلات الحياتية المختلفة.	.6620 3.13	متوسط
2	14	أقوم بتحليل المعلومات المتوفرة بين يدي قبل إيجاد بديل مناسب.	.6220 3.13	متوسط
4	11	أجمع المعلومات حول المشكلة التي تواجه	.8290 3.04	متوسط

المسترشد.						
أفكِر بالجوانب الإيجابية والسلبية لجميع الحلول المقترحة لمشكلاته.	16	5	.8270	3.03	متوسط	
أتعرف على طبيعة مشكلة المسترشد باهتمام.	12	6	.8790	2.99	متوسط	
أنظم المعلومات التي أجمعها بطريقة متسللة.	15	7	.8780	2.96	متوسط	
عندما تواجهني مشكلة أفكِر بجميع الحلول الممكنة قبل أن أتبين واحداً منها.	17	7	.9210	2.96	متوسط	
اضع خطة لتنفيذ الحلول المناسبة.	18	9	.8850	2.89	متوسط	
احرص على تقييم الحلول بعد تجربتها في الواقع	19	10	.7680	2.81	متوسط	
<b>مهارة المساعدة في حل المشكلات</b>			.5450	3.02	متوسط	

يبين الجدول (١١) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (٣.٢٦-٢.٨١)، حيث جاءت الفقرة رقم (١٣) والتي تنص على "أجمع معلومات عن المشكلة من مصادر متعددة" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (٣.٢٦)، بينما جاءت الفقرة رقم (١٩) ونصها "احرص على تقييم الحلول بعد تجربتها في الواقع" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (٢.٨١)، وبلغ المتوسط الحسابي لمهارة المساعدة في حل المشكلات ككل (٣.٠٢).

### ٣. مهارة الاقناع والتأثير:

جدول (١٢)

#### المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بمهارة الاقناع والتأثير مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الانحراف المعياري الحسابي	المتوسط
1	20	استخدم الكلمة الطيبة للإقناع والتأثير	.5440	3.41
2	21	استمع الى الطلبة قبل العمل على اقناعهم.	.6940	3.24
3	22	اهتم بمشاكل الطلبة عند اقناعهم.	.6660	3.19
4	23	استخدم المنطق في اقناع الطلبة.	.7210	3.18
5	24	ابحث عن الاقناع والتأثير الايجابي للطلبة لاكتساب سلوكيات مناسبة.	.7120	3.16
6	25	أثناء اقناع الطلبة يجعل المرشد هؤلاء يفهموا ان لهم قيمة.	.7200	3.15
7	27	أستخدم قصص مناسبة تساعد في الاقناع.	.6610	3.11
8	29	أراعي أن تكون نبرات الصوت ملائمة لموضوع الحديث.	.7020	3.08
9	28	أربط الطالب بنماذج ايجابية ليعمل على اقناعه.	.6350	3.00
10	26	أعمل أثناء الاقناع على تغيير العقل الواعي والباطن.	.6380	2.50

**مهارات الاتقان والتاثير** .4610 **متوسط** **3.10**

يبين الجدول (١٢) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (٣٠.٤١-٢٠.٥٠)، حيث جاءت الفقرة رقم (٢٠) والتي تنص على "استخدم الكلمة الطيبة للإيقاع والتأثير" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (٣٠.٤١)، بينما جاءت الفقرة رقم (٢٦) ونصها "أعمل الثناء الاقناع على تغيير العقل الواعي والباطن" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (٢٠.٥٠). وبلغ المتوسط الحسابي لمهارة الإقناع والتأثير ككل (٣٠.١٠).

#### ٤. مهارة التساؤل:

جدول (١٣)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بمهارة التساؤل مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط	الانحراف	المستوى
			الحسابي	المعياري	
1	33	أقوم بتوجيه الأسئلة بصوت مسموع وهادئ	.7020	3.16	متوسط
2	30	أقوم بطرح أسئلة عليهم بتلقائية دون تصنع	.5710	3.15	متوسط
3	31	أقوم بطرح أسئلة مفتوحة عليهم.	.6200	3.11	متوسط
4	35	ابعد عن طرح اسئلة اتهامية عليهم	.7830	3.01	متوسط
5	32	أتجنب بطرح أسئلة للمنفعة الشخصية له	.7380	3.00	متوسط
6	34	أقوم بطرح أسئلة تفتح مجالات للنقاش	.7410	2.98	متوسط
7	36	ابعد عن طرح اسئلة محرجة لي	.8350	2.97	متوسط
8	37	اووجه اسئلة تساعدني في زيادة استبصاري بمشكلاتي	.8640	2.87	متوسط
9	39	أقوم باتاحة الفرصة لي للإجابة عن الأسئلة المطروحة	.8370	2.81	متوسط
10	38	أقوم باتاحة الفرصة لي لطرح الأسئلة	.8610	2.80	متوسط
		مهارة التساؤل	.5410	2.99	متوسط

يبين الجدول (١٣) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (٢٠.٨٠-٣٠.١٦)، حيث جاءت الفقرة رقم (٣٣) والتي تنص على "أقوم بتوجيه الأسئلة بصوت مسموع وهادئ" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (٣٠.١٦)، بينما جاءت الفقرة رقم (٣٨) وبنصها "أقوم بإتاحة الفرصة لي لطرح الأسئلة" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (٢٠.٨٠). وبلغ المتوسط الحسابي لمهارة التساؤل ككل (٢٠.٩٩).

٥. معاة المواجهة:

جدول (١٥)

الاعتمادات

المتوسطات الحسابية والاحرف المعيارية للفقرات المتعلقة بمهارة المواجهة مرتبة تنازليا حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الانحراف المعياري	المستوى
1	41	أركز على التطابق بين ما أقوله وما أفعله	3.05	.6870 الحسابي المعياري

متوسط	.8350	2.92	لا تسبب مواجهة لي الصيق والاحراج	40	2
متوسط	.7660	2.90	يساعدني المرشد في ادراك التناقض في تصرفاتي	42	3
متوسط	.7330	2.74	يساعدني المرشد على رؤية نفسي على حقيقتها	44	4
متوسط	.8360	2.69	يوجهني المرشد في معرفة تناقضاتي من المقابلة معه	43	5
متوسط	.9660	2.57	يواجهني المرشد عندما يبدو تناقض بين كلامي ونبرات صوتي	46	6
متوسط	.8930	2.51	يواجهني المرشد عندما اتجنب الحديث في قضية اساسية تبدو مزعجة لي	45	7
متوسط	.5500	2.77	مهارة المواجهة		

يبين الجدول (١٥) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (٢٠٥-٣٠٥)، حيث جاءت الفقرة رقم (٤١) والتي تنص على "أركز على التطابق بين ما أقوله وما أفعله" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (٣٠٥)، بينما جاءت الفقرة رقم (٤٥) ونصها "يواجهني المرشد عندما اتجنب الحديث في قضية اساسية تبدو مزعجة لي" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (٢٠٥١). وبلغ المتوسط الحسابي لمهارة المواجهة ككل (٢٠٧٧).

#### ٦. مهارة عكس المحتوى:

جدول (١٦)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بمهارة عكس المحتوى مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الانحراف المستوى	الحسابي المعياري	الحسابي
1	47	أهتم به من خلال تكرار بعض عباراته التي قلتها	3.12	.6010	متوسط
2	48	أقوم بإعادة بعض ما قلته لتأكيد فهمي لحديثه	3.08	.6740	متوسط
3	49	أردد الأجزاء المهمة من عبارات قلتها	2.99	.6330	متوسط
4	50	أقوم باستمرار بإعادة عبارات قلتها ليزيد استبصاري بها	2.91	.6980	متوسط
		بها			
		مهارة عكس المحتوى	3.02	.4820	متوسط

يبين الجدول (١٦) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (٣٠١٢-٢٩١)، حيث جاءت الفقرة رقم (٤٧) والتي تنص على "أهتم به من خلال تكرار بعض عباراته التي قلتها" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (٣٠١٢)، بينما جاءت الفقرة رقم (٥٠) ونصها "أقوم باستمرار بإعادة عبارات قلتها ليزيد استبصاري بها" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (٢٩١). وبلغ المتوسط الحسابي لمهارة عكس المحتوى ككل (٣٠٢).

وتعزى هذه النتيجة إن مهارة عكس المحتوى قد جاءت بدرجة متوسطة، وهذا يدل على أن مرشدى مدارس محافظة الجنوب يستخدمون هذه المهارة ولكن بخلاف طبيعة المشكلة وباختلاف حالة الطالب النفسية. وتختلف هذه الدراسة مع دراسة العجافرة (٢٠٠٥) والتي هدفت إلى معرفة درجة استخدام المرشد التربوي لفنين المقابلة الإرشادية وعلاقتها بالنوع الاجتماعي للمرشد وخبرته وشخصه.

جدول (١٨)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بمهارة ضبط النفس والتحكم في الانفعالات مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط	الانحراف	المستوى
			المعياري	الحسابي	
1	51	أستطيع السيطرة على مزاجه في المدرسة عندما يكون سينا	.5820	3.15	متوسط
2	54	أعبر حرية عن مشاعره لآخرين	.6680	3.09	متوسط
3	55	أفهم مشاعر الآخرين	.8580	3.03	متوسط
4	52	إذا صدر من المرشد خطأ تجاه الطرف الآخر فإنه يعتذر منه بكل صدر رحب.	.6100	3.02	متوسط
5	53	لدى المرشد القدرة على حل مشاكله مع الطرف الآخر دون أن يفقد السيطرة على عواطفه	.7440	2.96	متوسط
6	57	أتجاوب بسرعة مع وجهات النظر التي لا تتفق معه	.8380	2.90	متوسط
7	56	يأخذ المرشد في اعتباره حالة المتحدث المزاجية وتأثيرها على درجة استيعابه لرسالة المقدمة	.8490	2.87	متوسط
		مهارة ضبط النفس والتحكم في الانفعالات	.5430	3.00	متوسط

يبين الجدول (١٨) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (٣.٠١٥-٢.٨٧)، حيث جاءت الفقرة رقم (٥١) والتي تنص على "أستطيع السيطرة على مزاجه في المدرسة عندما يكون سينا" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (٣.٠١٥)، بينما جاءت الفقرة رقم (٥٦) ونصها "يأخذ المرشد في اعتباره حالة المتحدث المزاجية وتأثيرها على درجة استيعابه لرسالة المقدمة" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (٢.٨٧). وبلغ المتوسط الحسابي لمهارة ضبط النفس والتحكم في الانفعالات ككل (٣.٠٠٠).

٨. مهارة الإنصات:

جدول (١٩)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بمهارة الإنصات مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط	الانحراف	المستوى
			المعياري	الحسابي	
1	58	استمع للشخص الآخر وهو يتحدث من خلال استخدام حركات العينين	.6460	3.18	متوسط
2	60	أعطي انتباهي الكامل للطرف الآخر أثناء تحدثه	.7220	3.04	متوسط
3	61	أستمع لكل ما يقوله الطرف الآخر، بغض النظر عما إذا كان متتفقاً معه أو لا.	.8590	2.97	متوسط
3	62	أحاول أن أشعر المتحدث بأنه مدرك ما يقوله	.7540	2.97	متوسط

متوسط	.7850	2.91	أركز على النقاط الرئيسية عندما أستمع إلى المعلومات شفهيا.	63	5
متوسط	.8510	2.88	أقطب حاجبي عندما لا يتفق مع الطرف الآخر	59	6
متوسط	.8410	2.77	أتحدث مع الطرف آخر، مراعي العوامل المؤثرة في الموقف	64	7
مهارة الإنصات					
متوسط	.5470	2.96			

يبين الجدول (١٩) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (٣٠.١٨-٢.٧٧)، حيث جاءت الفقرة رقم (٥٨) والتي تنص على "استمع للشخص الآخر وهو يتحدث من خلال استخدام حركات العينين" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (٣٠.١٨)، بينما جاءت الفقرة رقم (٦٤) ونصها "أتحدث مع الطرف آخر، مراعي العوامل المؤثرة في الموقف" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (٢.٩٦). وبلغ المتوسط الحسابي لمهارة الإنصات ككل (٢.٩٧).

٩. مهارة التوسط في المظهر والملبس والسلوك:

#### جدول (٢٠)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بمهارة التوسط في المظهر والملبس والسلوك مرتبة تنازلياً حسب المتسطيات الحسابية

الرتبة	الرقم	الفقرات	المستوى	الانحراف	المتوسط	المعياري الحسابي
1	65	أهتم بملابسي ونظافي			.3990	3.50
2	66	أراعي نظافة يدي ووجهي			.5980	3.35
3	67	أظهر بالعادة بملابس مناسبة للمجتمع والتقاليد			.6360	3.32
4	68	أتصرف بسلوكيات مقبولة أمام الطلبة			.7700	3.13
5	70	هادئ في تعاملني مع الطلبة			.8000	3.11
6	69	احرص على التعامل بسلوكيات مناسبة عند المقابلة			.7280	3.07
		عدم استخدام الهاتف				
7	71	أتسامح مع الطلبة أثناء التعامل			.8370	2.95
		مهارة التوسط في المظهر والملبس والسلوك			.5430	3.20

يبين الجدول (٢٠) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (٣٠.٥٠-٢.٩٥)، حيث جاءت الفقرة رقم (٦٥) والتي تنص على "أهتم بملابسي ونظافي" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (٣٠.٥٠)، بينما جاءت الفقرة رقم (٧١) ونصها "أتسامح مع الطلبة أثناء التعامل" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (٢.٩٥). وبلغ المتوسط الحسابي لمهارة التوسط في المظهر والملبس والسلوك ككل (٣٠.٢٠).

مستوى استخدام المرشد لفنين المقابلة الإرشادية في مدارس محافظات جنوب المملكة الأردنية الهاشمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي

١٠. مهارة تقبل المسترشد:

جدول (٢١)

**المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بمهارة تقبل المسترشد مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية**

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الانحراف المستوى	المعياري الحسابي	لدي القدرة على التسامح مع الآخرين على ما يلحقونه به من أذى غير مقصود أحافظ بهدوئي وموضوعي في المواقف التي أتواصل بها مع الآخرين.
1	72	لدي القدرة على التسامح مع الآخرين على ما يلحقونه به من أذى غير مقصود أحافظ بهدوئي وموضوعي في المواقف التي أتواصل بها مع الآخرين.	3.20	.6160	لدي القدرة على التسامح مع الآخرين على ما يلحقونه به من أذى غير مقصود أحافظ بهدوئي وموضوعي في المواقف التي أتواصل بها مع الآخرين.
2	73	أبذر قصاري جاهي لكي يفهم الطرف الآخر.	3.10	.7150	أبذر قصاري جاهي لكي يفهم الطرف الآخر.
3	75	أستطيع تقدير ما يرمي له الطرف الآخر من خلال النظر إليه أثناء التحدث معي.	3.05	.7410	أستطيع تقدير ما يرمي له الطرف الآخر من خلال النظر إليه أثناء التحدث معي.
4	74	أراجع نفسي لتأكد من أنه فهم ما يحاول الطرف الآخر إيصاله له	2.99	.7250	أستطيع تقدير ما يرمي له الطرف الآخر من خلال النظر إليه أثناء التحدث معي.
5	76	أراجع نفسي لتأكد من أنه فهم ما يحاول الطرف الآخر إيصاله له	2.96	.7260	أراجع نفسي لتأكد من أنه فهم ما يحاول الطرف الآخر إيصاله له
مهارة تقبل المسترشد					
متوسط					

يبين الجدول (٢١) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (٣٠.٦٠ - ٣٠.٩٦)، حيث جاءت الفقرة رقم (٧٢) والتي تنص على "لدي القدرة على التسامح مع الآخرين على ما يلحقونه به من أذى غير مقصود" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (٣٠.٢٠)، بينما جاءت الفقرة رقم (٧٦) ونصها "أراجع نفسي لتأكد من أنه فهم ما يحاول الطرف الآخر إيصاله له" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (٣٠.٩٦). ويبلغ المتوسط الحسابي لمهارة تقبل المسترشد ككل (٣٠.٦).

١١. مراعة ملاحظة السلوك الانفعالي:

جدول (٢٢)

**المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بمهارة ملاحظة السلوك الانفعالي مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية**

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الانحراف المستوى	المعياري الحسابي
1	77	أراعي الفروق الفردية بين الطلبة في الثقة بالنفس	3.36	.4770
2	78	أ نوع في أساليب التعزيز بين الطلبة.	3.15	.6240
3	80	أراعي تنوع الطلبة بين القيام بالسلوكيات الصحيحة والخاطئة.	3.02	.7070
4	79	أراعي اختلاف الحالة المزاجية لدى الطلبة	2.92	.7560
5	81	أراعي تذبذب الضمير لدى الطلبة	2.86	.7550
مراعة ملاحظة السلوك الانفعالي				
متوسط				
.5110				
3.06				

يبين الجدول (٢٢) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (٣.٣٦-٢.٨٦)، حيث جاءت الفقرة رقم (٧٧) والتي تنص على "أراضي الفروق الفردية بين الطلبة في الثقة بالنفس" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (٣.٣٦)، بينما جاءت الفقرة رقم (٨١) ونصها "أراضي تذبذب الضمير لدى الطلبة" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (٢.٨٦). وبلغ المتوسط الحسابي لمراعاة ملاحظة السلوك الانفعالي ككل (٣.٠٦).

#### ١٢. مهارة عكس المشاعر:

جدول (٢٣)

#### المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفرقات المتعلقة بمهارة عكس المشاعر مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	الفرقات	المستوى	الانحراف	المتوسط	الحسابي	المعياري
1	82	أعبر عن مشاعر مما قاله الطالب	متوسط	3.16	.6650	أعبر عن مشاعر مما قاله الطالب	متوسط
1	84	أعبر عن المشاعر بوضوح مما يساعد الطالب على فهمها	متوسط	3.16	.6840	أعبر عن المشاعر بوضوح مما يساعد الطالب على فهمها	متوسط
3	85	أشعر الطالب بالأمان عندما يعبر عن مشاعره	متوسط	3.10	.7060	أشعر الطالب بالأمان عندما يعبر عن مشاعره	متوسط
4	83	الجاء إلى التخمين والافتراض للتعبير عن مشاعر الطالب	متوسط	2.98	.7410	الجاء إلى التخمين والافتراض للتعبير عن مشاعر الطالب	متوسط
5	86	أعمل على عكس مشاعر الطالب مما يؤدي إلى ترجمتها إلى سلوك سوي	متوسط	2.92	.8370	أعمل على عكس مشاعر الطالب مما يؤدي إلى ترجمتها إلى سلوك سوي	متوسط
		مهارة عكس المشاعر		3.07	.5980		

يبين الجدول (٢٣) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (٣.١٦-٢.٩٢)، حيث جاءت الفقرتان (٨٢ و ٨٤) ونصهما "أعبر عن مشاعر مما قاله الطالب"، وأعبر عن المشاعر بوضوح مما يساعد الطالب على فهمها" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (٣.١٦)، بينما جاءت الفقرة رقم (٨٦) ونصها "أعمل على عكس مشاعر الطالب مما يؤدي إلى ترجمتها إلى سلوك سوي" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (٢.٩٢). وبلغ المتوسط الحسابي لمهارة عكس المشاعر ككل (٣.٠٧). ومهارة عكس المحتوى هي من المهارات الكفيلة بعلاج كثير من المشكلات النفسية التي تواجه الطالب في حياته اليومية، وقد جاءت بدرجة متوسطة.

السؤال الثاني: ما مستوى الرضا الوظيفي للمرشدين في مدارس محافظات الجنوب؟  
للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الرضا الوظيفي للمرشدين في مدارس محافظات الجنوب، والجدول أدناه يوضح ذلك.

جدول (٢٤)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الرضا الوظيفي للمرشدين في مدارس محافظات الجنوب مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	المجال	المتوسط الانحراف المعياري الحسابي
1	2	الرضا عن طبيعة العمل	0.595 3.93
2	1	المجال الشخصي	.4370 3.32
3	4	الإداري المهني	.3910 3.15
4	3	الرضا الوظيفي عن العلاقات الاجتماعية	.5510 3.03
		الرضا ككل	.3560 3.38

يبين الجدول (٢٤) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (٣٠٣-٩٣)، حيث جاء الرضا عن طبيعة العمل في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (٣٠٩٣)، بينما جاء الرضا الوظيفي عن العلاقات الاجتماعية في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (٣٠٣)، وبلغ المتوسط الحسابي للرضا ككل (٣٠٣٨).

وقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على فقرات كل بعد على حدة، حيث كانت على النحو التالي:

البعد الأول: الشخصي:

جدول (٢٥)

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الانحراف المعياري الحسابي
1	4	أبادر في تقديم المساعدة لمن يطلبها	1.004 4.06
2	6	أتحلى بالصبر في المواقف الصعبة	1.083 3.86
3	2	أقدم بعض التنازلات لصالح العمل لتجنب المشكلات	.9050 3.82
4	7	أتقبل النقد البناء مما كان نوعه	1.030 3.80
5	5	أتصل ببعض زملائي المستشارين لمساعدتي في عملي المهني	1.065 3.55
6	3	أجد صعوبة في تحمل المسؤولية	1.248 3.02
7	9	أشعر بعدم القدرة على احداث تغيير ايجابي في محيط عملي	1.194 2.74

متوسط	1.119	2.66	يعيني النقص التدريب المهني في أداء مهني أفضل	8	8
متوسط	1.207	2.34	انتهز أي فرصة مواتية لأغير عملي المهني	1	9
متوسط	.4370	3.32	المجال الشخصي		

يبين الجدول (٢٥) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (٤٠٦-٤٣٤)، حيث جاءت الفقرة رقم (٤) والتي تنص على "أبادر في تقديم المساعدة لمن يطلبها" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (٤٠٦)، بينما جاءت الفقرة رقم (١) ونصها "انتهز أي فرصة مواتية لأغير عملي المهني" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (٤٣٤). وبلغ المتوسط الحسابي للمجال الشخصي ككل (٣٣٢).

البعد الثاني: الرضا عن طبيعة العمل

جدول (٢٦)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة ببعد الرضا عن طبيعة العمل مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الانحراف المُستوى	المعياري الحسابي
1	10	تتيح لي وظيفتي كمرشد تربوي تأمين مستقبلي	4.13	.9320 مرتفع
2	20	تتيح لي وظيفتي مساعدة الطلبة على تنمية شخصياتهم.	4.11	.8470 مرتفع
3	19	تتيح لي وظيفتي فرصة مساعدة الطلبة على حل مشكلاتهم السلوكية والتعليمية والتربوية المختلفة.	4.03	.8320 مرتفع
4	11	توفر لي وظيفتي فرصة لاستثمار طاقاتي وقدراتي.	3.95	.8300 مرتفع
5	12	تمتحني وظيفتي بأنني شخص ذو قيمة وأحقق ذاتي من خلال عملي	3.94	.9350 مرتفع
6	16	تتيح لي وظيفتي صلاحية كافية لأداء عملي كمرشد/ة في المدرسة.	3.90	.9550 مرتفع
7	21	توفر لي وظيفتي الاستقلالية.	3.88	.8500 مرتفع
8	18	توفر لي وظيفتي فرص الاطلاع على كل ما هو حديث في مجال الارشاد التربوي.	3.87	1.036 مرتفع
9	14	تتيح لي وظيفتي الشعور بفاعلية الأداء والإنجاز	3.85	.9790 مرتفع
9	17	تتيح لي وظيفتي المشاركة في دورات لها علاقة بمجال عملي	3.85	.9730 مرتفع
11	13	توفر لي وظيفتي الفرصة للتطور الوظيفي	3.82	.9920 مرتفع
11	15	تتيح لي وظيفتي فرصة لتعلم أساليب جديدة لأداء مهامي في العمل	3.82	.9260 مرتفع
		الرضا عن طبيعة العمل	3.93	.5950 مرتفع

**مستوى استخدام المرشد لفنين المقابلة الإرشادية في مدارس محافظات جنوب المملكة الأردنية الهاشمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي**

يبين الجدول (٢٦) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (٤٠.٨٢-٣٠.٨٢)، حيث جاءت الفقرة رقم (١٠) والتي تنص على "أشعري وظيفي كمرشد تربوي تأمين مستقبلي" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (٤٠.١٣)، بينما جاءت الفقرتان (١٣ و ١٥) ونصلهما "توفر لي وظيفتي الفرصة للتطور الوظيفي"، و"أشعري وظيفي فرصة لتعلم أساليب جديدة لأداء مهامي في العمل" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (٣٠.٨٢). وبلغ المتوسط الحسابي للرضا عن طبيعة العمل ككل (٣٠.٩٣).

البعد الثالث: الرضا الوظيفي عن العلاقات الاجتماعية:

**جدول (٢٧)**

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة ببعد الرضا الوظيفي عن العلاقات الاجتماعية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط	الانحراف	المستوى
			المعياري	الحسابي	
1	32	أشعر بأنني عضو فعال في المدرسة	1.082	4.06	مرتفع
2	26	أشارك في النشاطات مع زملائي في العمل	1.043	3.85	مرتفع
3	30	أشعر أن المعلمين لهم دور في نجاح عملي كمرشد	.9750	3.83	مرتفع
4	29	يتعاون معي المعلمين لمواجهة مشكلات الطلبة	.955	3.74	مرتفع
5	27	أجد صعوبة في تكوين علاقات ايجابية مع التلاميذ	1.340	2.89	مرتفع
6	24	أجد صعوبة في حل مشكلات الطلبة	1.213	2.83	مرتفع
7	31	أجد صعوبة في تأدية التزاماتي المهنية	1.197	2.80	مرتفع
8	23	أجد صعوبة في تكوين علاقات داخل المدرسة	1.304	2.62	متوسط
9	25	تواجهني عرقل في التواصل مع المجتمع المحلي	1.113	2.52	متوسط
10	22	أجد صعوبة في التعاون مع فريق العمل	1.185	2.16	منخفض
11	28	أبادر في تكوين علاقات ايجابية مع أولياء الأمور	.9320	2.06	منخفض
الطلبة					
الرضا الوظيفي عن العلاقات الاجتماعية					
			متوسط	.5510	3.03

يبين الجدول (٢٧) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (٤٠٠٦-٢٠٠٦)، حيث جاءت الفقرة رقم (٣٢) والتي تنص على "أشعر بأنني عضو فعال في المدرسة" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (٤٠٠٦)، بينما جاءت الفقرة رقم (٢٨) ونصلها "أبادر في تكوين علاقات ايجابية مع أولياء الأمور الطلبة" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (٢٠٠٦). وبلغ المتوسط الحسابي للرضا الوظيفي عن العلاقات الاجتماعية ككل (٣٠٠٣).

البعد الرابع: الإداري المهني:

جدول (٢٨)

## المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بالبعد الإداري المهني مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الانحراف المعياري الحسابي	المستوى
33	1	يشاركني مدير المدرسة في القرارات الخاصة .8560 4.13	مرتفع	بالمستوى التعليمي لطلبة
35	2	أشعر بالرضا ادارة المدرسة في حضور اجتماعات .8160 4.03	مرتفع	الخاصة بالطلبة
34	3	تساعدني ادارة المدرسة على تخطي العقبات النفسية .8090 3.87	مرتفع	والإدارية
37	4	توفر المدرسة ميزانية خاصة بالعمل الارشادي 1.260 3.23	متوسط	الارشادية
41	5	أجد صعوبة في القيام بحملات اعلامية للطلبة 1.194 2.94	متوسط	
36	6	أجد صعوبة في القيام بحملات اعلامية للطلبة 1.096 2.69	متوسط	
40	7	أجد صعوبة في تأدية التزاماتي المهنية . 1.069 2.57	متوسط	
38	8	ينقصني اختبارات النساء أثناء تطبيق العملية 1.107 2.48	متوسط	
39	9	أشعر بتغلب الطابع الاداري على العمل الارشادي .9570 2.45	متوسط	
		الاداري المهني .3910 3.15	متوسط	

يبين الجدول (٢٨) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (٤٥-٢٠.٤)، حيث جاءت الفقرة رقم (٣٣) والتي تنص على "يشاركني مدير المدرسة في القرارات الخاصة بالمستوى التعليمي لطلبة" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (٤٠.١٣)، بينما جاءت الفقرة رقم (٣٩) ونصها "أشعر بتغلب الطابع الاداري على العمل الارشادي" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (٢٠.٤٥). بلغ المتوسط الحسابي للإداري المهني ككل (٣٠.١٥).

السؤال الثالث: هل توجد علاقة بين استخدام المرشد لفنيات المقابلة الإرشادية في مدارس محافظات الجنوب والرضا الوظيفي لديهم؟ للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج معامل ارتباط بيرسون بين استخدام المرشد لفنيات المقابلة الإرشادية في مدارس محافظات الجنوب والرضا الوظيفي لديهم، والجدول (٢٩) يوضح ذلك

جدول (٢٩)

معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين استخدام المرشد لفنيات المقابلة الإرشادية في مدارس محافظات الجنوب والرضا الوظيفي لديهم

الرضا ككل	الاداري المهني	الرضا الوظيفي عن العلاقات الاجتماعية	الرضا عن طبيعة العمل	المجال الشخصي		

مستوى استخدام المرشد لفنين المقابلة الإرشادية في مدارس محافظات جنوب المملكة الأردنية الهاشمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي

.313** .000 187	-.178* .015 187	.194** .008 187	.388** .000 187	.361** .000 187	معامل الارتباط الدلالة الإحصائية العدد	مهارة استقبال المسترشد:
.364** .000 187	.176* .016 187	.294** .000 187	.368** .000 187	.256** .000 187	معامل الارتباط الدلالة الإحصائية العدد	مهارة المساعدة في حل المشكلات:
.387** .000 187	.233** .001 187	.266** .000 187	.423** .000 187	.345** .000 187	معامل الارتباط الدلالة الإحصائية العدد	مهارة الاقناع والتأثير
.354** .000 187	.250** .001 187	.227** .002 187	.312** .000 187	.423** .000 187	معامل الارتباط الدلالة الإحصائية العدد	مهارة التساؤل
.350** .000 187	.182* .013 187	.348** .000 187	.249** .001 187	.195** .008 187	معامل الارتباط الدلالة الإحصائية العدد	مهارة المواجهة
.359** .000 187	.291** .000 187	.254** .000 187	.327** .000 187	.291** .000 187	معامل الارتباط الدلالة الإحصائية العدد	مهارة عكس المحتوى
.271** .000 187	.339** .000 187	.194** .008 187	.224** .002 187	.257** .000 187	معامل الارتباط الدلالة الإحصائية العدد	مهارة ضبط النفس والتحكم في الانفعالات
.274** .000 187	.207** .005 187	.156* .033 187	.267** .000 187	.263** .000 187	معامل الارتباط الدلالة الإحصائية العدد	مهارة الانتصارات
.575** .000 187	.212** .004 187	.417** .000 187	.449** .000 187	.568** .000 187	معامل الارتباط الدلالة الإحصائية العدد	مهارة التوسط في المظهر والملبس والسلوك
.464** .000 187	.317** .000 187	.371** .000 187	.382** .000 187	.425** .000 187	معامل الارتباط الدلالة الإحصائية العدد	مهارة تقبل المسترشد

.472** .000 187	.175* .017 187	.359** .000 187	.379** .000 187	.420** .000 187	معامل الارتباط الدلالة الإحصائية العدد	مراجعة ملاحظة السلوك الانفعالي
.459** .000 187	.233** .001 187	.311** .000 187	.359** .000 187	.431** .000 187	معامل الارتباط الدلالة الإحصائية العدد	مهارة عكس المشاعر
.538** .000 187	.257** .000 187	.390** .000 187	.492** .000 187	.499** .000 187	معامل الارتباط الدلالة الإحصائية العدد	المهارات كل

\* دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠٠٠٥).

\*\* دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠٠٠١).

يتبيّن من الجدول (٢٩) وجود علاقة إيجابية دالة إحصائية بين استخدام المرشد لفنين المقابلة الإرشادية في مدارس محافظات الجنوب والرضا الوظيفي لديهم.

السؤال الرابع: ما مستوى ما يتبنّى به استخدام المرشد لفنين المقابلة الإرشادية في رضائه الوظيفي؟ للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد المتدرج لأثر استخدام المرشد لفنين المقابلة الإرشادية في رضائه الوظيفي، كما هو مبيّن في الجداول الآتية.

#### جدول (٣٠)

تحليل الانحدار تحليل الانحدار المتعدد المتدرج لأثر استخدام المرشد لفنين المقابلة الإرشادية في رضائه الوظيفي

دلالة ف الإحصائية	قيمة ف	$\DeltaR^2$	التباين المفسر $R^2$	الارتباط المتعدد	المعامل B	المتنبئات	المتغير التابع
.000(a)	91.309	.330	.330	.575	.337	مهارة التوسط في المظهر والملبس والسلوك	الرضا
.000(b)	58.059	.056	.387	.622	.202		

يتبيّن من الجدول أعلاه أن استخدام مهاراتي التوسط في المظهر والملابس والسلوك، والاقناع والتأثير وضحت معاً حوالي ٣٨.٧٪ من التباين في الرضا الوظيفي، فقد وضحت مهارة التوسط في المظهر والملابس والسلوك ٣٣.٠٪ من التباين، وبذلك تكون قد ساهمت بشكل دال احصائياً ( $a > 0.001$ ) في التنبؤ بالرضا الوظيفي، وأضافت مهارة الاقناع والتأثير ٥.٦٪ أخرى للتبّان، وقد كانت هذه المساهمة دالة احصائيّاً في التنبؤ بالرضا الوظيفي، في حين أن مهارة استقبال المسترشد، ومهارة المساعدة في حل المشكلات، ومهارة التساؤل، ومهارة المواجهة، ومهارة عكس المحتوى، ومهارة ضبط النفس والتحكم في الانفعالات، ومهارة الانصات،

مستوى استخدام المرشد لفنين المقابلة الإرشادية في مدارس محافظات جنوب المملكة الأردنية الهاشمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي

ومهارة تقبل المسترشد، ومراعاة ملاحظة السلوك الانفعالي، ومهارة عكس المشاعر لم تكن دالة احصائية ولم تسهم في التنبؤ بالرضا الوظيفي.

السؤال الخامس: هل تختلف العلاقة بين استخدامه لفنين المقابلة الإرشادية مع الرضا الوظيفي باختلاف عدد سنوات الخبرة؟ للإجابة عن هذا السؤال تم إيجاد العلاقة الارتباطية بين الاستخدام لفنين المقابلة الإرشادية والرضا الوظيفي حسب متغير سنوات الخبرة (٦ سنوات فأقل، ١٢-٧ سنة، ١٣ - سنة فما فوق)، كما تم احتساب قيمة Z لبيان الفروق في قوة العلاقة الارتباطية بين ثلث هذه المتغيرات، كما هو مبين في الجدول أدناه.

جدول (٣١)

معاملات الارتباط بين الاستخدام لفنين المقابلة الإرشادية مع الرضا الوظيفي تبعاً لسنوات الخبرة واختبار Z للفرق بين معاملات الارتباط

الدالة الاحصائية	Z	العدد	r		
0.421	-0.803	75	.465**	من ٦ سنوات فأقل	الخبرة
		58	.570**	من ١٢-٧ سنة	
0.441	-0.77	75	.465**	من ٦ سنوات فأقل	
		54	.568**	من ١٣ - سنة فما فوق	
0.987	0.015	58	.570**	من ١٢-٧ سنة	
		54	.568**	من ١٣ - سنة فما فوق	

\* دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠٠٠٥).

\*\* دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠٠٠١).

يتبيّن من الجدول (٣١) عدم وجود اختلاف دال إحصائي ( $\alpha = 0.05$ ) في قوة العلاقة الارتباطية تعزيز لأثر سنوات الخبرة.

التوصيات:

١. توصي الباحثة بضرورة القيام بدراسات مشابهة لموضع دراستها ولكن في مناطق تعليمية أخرى.
٢. عمل ورشات تدريبية تزيد من خبرات المرشدين التربويين وتعزز لديهم حب عملهم.
٣. يجب على وزارة التربية والتعليم أن تعين مرشدتين تربويتين من يحملون مؤهل الإرشاد النفسي والصحة النفسية.
٤. تزويد المرشدين بالإختبارات النفسية الازمة لهم، ولتساعدتهم في نجاح عملية المقابلة الإرشادية.
٥. اجراء المزيد من الدراسات والأبحاث في فنن المقابلة الإرشادية وربطها بمزيد من المتغيرات.

المصادر والمراجع:

المصادر العربية:

- إبراهيم، عمر. (٢٠١٤). الحاجات الإرشادية التربوية والنفسية للمرشدين التربويين في العراق، مجلة زانكو الإنسانية، العراق، (٣)، ١٨ ، ١٠٨-٨٥.
- أبو جراد، خليل. (٢٠١٥). الإنتماء الوظيفي وعلاقته بدافعية الإنجاز لدى المرشدين التربويين بمحافظة غزة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.
- أبو موسى، انور وكلاف، يحيى. (٢٠١٢). الاحتراق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين، دراسة تطبيقية على الإداريين العاملين في جمعية اعمار للتنمية والتأهيل، دبلوم مهني متخصص في ادارة منظمات المجتمع المدني، الجامعة الاسلامية، غزة.
- أبو يوسف، محمد. (٢٠٠٨). فعالية برنامج تدريبي لتنمية المهارات الإرشادية لدى المرشدين النفسيين في مدارس وكالة الغوث بقطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- الأ Rossi، سعد. إبراهيم، مروان. (٢٠٠٣). الإشراف التربوي. عمان: دار الثقافة للنشر.
- الاش، منصور. (٢٠١٢). فعالية برنامج تدريبي لتنمية بعض فنون المقابلة لدى المرشد المدرسي. مجلة كلية التربية، عين شمس، مصر.
- البيسي، حسن. (٢٠١٧). دور المرشد الطلابي في علاج الممارسات الخاطئة للطلاب في المرحلة الثانوية دراسة ميدانية في محافظة جدة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة جدة، السعودية.
- بلخير، حنان. وعشيط، سهام. (٢٠١٢). أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في المؤسسات الجامعية: دراسة حالة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة البواية، الجزائر.
- بني سلامة، امتياز، والجعفري، نعيم. (٢٠٠٠). الرضا الوظيفي لدى معلمي المدارس الخاصة في محافظة الزرقاء، دراسات العلوم التربوية، الجامعة الأردنية، ٢٧ (٢)، ٤٣٧-٤٥٥.
- الجعافرة، سهير. (٢٠٠٥). دراسة تهدف إلى معرفة درجة استخدام المرشد التربوي لفنون المقابلة الإرشادية وعلاقتها بال النوع الاجتماعي للمرشد وخبرته وخصائصه. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الكرك، الأردن.
- الجعافرة، سهير. (٢٠٠٥). درجة استخدام المرشد التربوي لفنون المقابلة الإرشادية وعلاقتها بال النوع الاجتماعي للمرشد و خبرته و تخصصه. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الأردن.
- الجنابي، صاحب وجاسم، قاسم. (٢٠٠٦). فنون المقابلة الإرشادية، مجلة جامعة كربلاء العلمية، العراق، ٢(١)، ١٢٣-١٠٦.
- حجازين، نائل. والقبيلات، محمد. (٢٠١٠). درجة رضا العاملين الإداريين في مديريات التربية والتعليم عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم، وزارة التربية والتعليم، عمان، الأردن.
- حداد، عفاف. عبدالله، سليم. (٢٠٠٢). فنون المقابلة الإرشادية التي يمارسها المرشد النفسي من وجهة نظر المسترشدين، مجلة كلية التربية، ٥٢ - ٣٣ (٢).
- حسن، رهام. (٢٠١٧). دور الإرشاد النفسي في تخفيف سوء التوافق النفسي لدى طالبات الصف الثالث الثانوي بمدرسة القبس дипломатическая الخريطوم. مجلة العلوم التربوية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان، ١٨ - ١.
- حسيبة، بربوزان. (٢٠١٦). الرضا المهني والكفاءة المهنية لدى الأخصائي النفسي العيادي في الجزائر. مجلة العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.
- الحواجري، أحمد. (٢٠٠٥). المقابلة الإرشادية. مجلة المعلم، وكالة الغوث، غزة، فلسطين.

- حويحي، مروان. (٢٠٠٨). أثر العوامل المستتببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الإستمرار بالعمل، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة غزة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- خليف، عبد السلام. (٢٠١٦). درجة الرضا الوظيفي لدى المرشد الاجتماعي في مدارس التعليم الأساسي الحلقة الأولى في محافظة حمص في ضوء بعض المتغيرات، مجلة جامعة البعث، ٤(٣٩)، ٧١-٤٣.
- ربيع، محمد. (٢٠٠٢). المقابلات الشخصية وقياسها. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- السامري، مهدي. (٢٠١٠). فن إجراء المقابلة الإرشادية والتوجيهية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة بغداد، العراق.
- السفاسفة، محمد. (٢٠٠٦). تقييم ممارسة طلبة التدريب الميداني في الإرشاد والصحة النفسية بجامعة مؤتة لمهارات الإرشاد من خلال تقديراتهم وتقديرات المرشدين المتعاونين، مجلة العلوم التربوية، ١٠(٤)، ٢٣١-٢٠٩.
- سلهب، سامي. (٢٠٠٧). إدراك طلبة الجامعات الفلسطينية لدور المرشد النفسي وعلاقته ببعض المتغيرات. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة غزة، فلسطين.
- الشرفا، عبير. (٢٠١١). الذات المهنية للمرشدين النفسيين في العمل الإرشادي التربوي بقطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة غزة، فلسطين.
- شهاب، سالم. بدران، البدران. (٢٠١٢). قياس مهارات الاتصال الفعال لدى المرشدين في المقابلة الإرشادية من وجهة نظر المسترشدين. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة البصرة، العراق.
- الشهري، عبد الله. (٢٠٠٠). مستوى الرضا عن العمل الإرشادي لدى مرشدي الابتدائية المتخصصين وغير المتخصصين بمدينة مكة المكرمة "دراسة مقارنة في ضوء بعض المتغيرات" رسالة ماجستير غير منشورة، قسم علم النفس، كلية التربية، جامعة أم القرى بمكة المكرمة.
- الصباخين، علي. (٢٠١٣). المقابلة في علم النفس. منشور على <http://fac.ksu.edu.sa>، تم استرجاعه بتاريخ ٢٣/٥/٢٠١٨.
- الصادمي، انتصار. (٢٠١٧). الفاعلية الذاتية لدور المرشد من وجهة نظر طلبة كلية العلوم التربوية في جامعة العلوم الإسلامية العالمية. مجلة دراسات، الأردن.
- العبادسة، أنور. (٢٠١٢). المهارات الإرشادية وعلاقتها ببعض المتغيرات لدى المرشدين والمرشدات في قطاع غزة، مجلة كلية التربية، عين شميس، مصر، ٣٦(١)، ٩١-٦٦.
- العباس، أنور والمحاسب، عيسى. (٢٠١١). مهارة الاتصال الإرشادي لدى المرشد النفسي في قطاع غزة (من منظور تكاملی). مقدم لمؤتمر التواصل وال الحوار التربوي المنعقد في الجامعة الإسلامية، بغزة، ٣٠-٣١.
- عبد الله، يوسف. (٢٠٠١). المشكلات السلوكية الشائعة لدى المختلفين عقلياً و حاجاتهم الإرشادية للمقابلة لها: دراسة ميدانية، مجلة الثقافة والتنمية، مصر، ١٢(٢٤)، ٦٠-١٣٩.
- عبد الله، محمد. (٢٠٠٩). واقع عمل المرشد النفسي المدرسي ومهاراته. أبحاث مؤتمر نحو إستثمار أفضل للعلوم التربوية، ٢(١)، ٢٥-٢١.
- العجوبي، سامية. (٢٠١٧). العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى الصحيفيين الفلسطينيين في فلسطين: دراسة ميدانية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة غزة الإسلامية.

- عربات، صابرین. الزيون، سليم. (٢٠١٦). فعالية برنامج إرشادي جمعي معرفي سلوكي في تحسين مستوى الرضا الوظيفي وخفض الخجل الاجتماعي لدى عينة من طالبات القبالة القانونية والمهن الطبية المساندة في الأردن، مجلة دراسة العلوم التربوية، ٣١-٥٥..، ٤٤(٤)
- عکروش، مجدي. (٢٠١٠). فاعلية المقابلة الإرشادية في المدارس الخاصة في الأردن من وجهة نظر مدير هذه المدارس. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية، الأردن.
- علاؤنة، مزوز وندي، يحيى. (٢٠٠٣). مستوى الرضا الوظيفي لدى المرشدين التربويين في محافظتي جنين وقلقيلية، مجلة جامعة القدس المفتوحة، القدس، ١٥(١)، ٥٢-٨٧.
- عمارة، ماجد. (٢٠٠٦). المقابلة في الإرشاد والعلاج النفسي. منشور على موقع <http://www.maganin.com>، تم استرجاعه بتاريخ ٢٠١٨/٥/٢١.
- عمر، ماهي. (١٩٩٢). المقابلة في الإرشاد والعلاج النفسي. مصر: دار المعرفة الجامعية.
- عمود، يوسف. (٢٠١٥). القناعة بالعمل الإرشادي لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية الفلسطينية، مجلة جامعة الخليل للبحوث، الخليل، ١٠(٢)، ١٣٧-١١٢.
- الفالح، نايف. (٢٠٠١). الثقة التنظيمية وعلاقتها بالرضا المهني في الأجهزة التنظيمية. أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، الرياض، السعودية.
- فلیمان، إناس. (٢٠٠٨). الرضا الوظيفي وعلاقته بالإلتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة، السعودية.
- قاسم، أمجد. (٢٠١١). المقابلة وأنواعها وخطواتها وأهميتها في البحث العلمي. منشور في <http://al3loom.com>، تم استرجاعه بتاريخ ٢٠١٨/٥/٢٠.
- کاشف، زید. (٢٠٠٧). الرضا الوظيفي لمعلمي ومعلمات التربية الرياضية في سلطنة عمان وعلاقته ببعض المتغيرات. مجلة العلوم التربوية، ١٨٢-١٦١. ٩(٤)
- المبارك، عادل والرشيد، بنیان. (٢٠٠٥). ممارسة المرشد لمهامه الإرشادية من وجهة نظر طلاب كلية المعلمين بجائل. مجلة العلوم التربوية، جامعة قطر، قطر، العدد السابع.
- المحتسب، عيسى والعبادي، أنور. (٢٠١٣). فنيات المقابلة الإرشادية وعلاقتها بمستوى الأداء المهني للمرشدين التربويين في المدارس الحكومية بمحافظات غزة. مجلة القراءة والمعرفة، مصر، ١٩٤(٤)، ٨٧-١١٥.
- محمد، محمد. (٢٠١١). الاستجابة المعرفية بين الشخص ولid المقابلة الإرشادية: العميل نموذجاً. المؤتمر السنوي السادس عشر بجامعة عين شمس، مجلة الإرشاد النفسي وإرادة التغيير، مصر، ٢٣(٢)، ٢٩-١٧.
- المحمودي، معروف. (٢٠١٦). سمات الشخصية وعلاقتها بجودة الخدمات الإرشادية لدى المرشدين الطلابيين. مجلة كلية التربية، بأسيوط، مصر.
- المشعان، عويد. (٢٠٠٣). التوجيه المهني، الكويت: مكتبة الفلاح.
- مصلح، معتصم وحرز الله، حسام. (٢٠١٥). درجة ممارسة المرشدين التربويين في محافظة رام الله والبييرة لأخلاقيات مهنة الإرشاد التربوي. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية، فلسطين.
- المعروف، صبيحي. (٢٠٠٣). أثر برنامج تدريسي لتطوير مهارات الاتصال الإرشادي في المقابلة، مجلة مركز البحث التربوي، قطر، ١(٣)، ٢٧٦-٢٣٦.

مير، نسرين. (٢٠١٢). المقابلة الإرشادية. منشور في <http://ykadri.ahlamontada.net>. تم استرجاعه بتاريخ ٢٠١٨/٥/٢٢  
المصادر الأجنبية:

- Annie, B. (2003). Interviewer variation and the co\_construction of speaking proficiency, *Language Testing*, 20(1) 25.
- Arnoda, Dana. (2017). An Examination of Job Satisfaction among Full-Time Faculty in a Selected Mississippi Community College. ProQuest LLC, Ph.D. Dissertation, Mississippi State University.
- Christopher, Sh. (2000). The use of counselor verbal response modes and client-perceived rapport, *counseling psychology quarterly*, 13(18) 99.
- Cottrell, J. Barrett, C. (2015). Job Satisfaction Among Practicing School Psychologists: The Impact of SLD Identification, *Journal Articles and Contemporary School*. 20 (21), 30.
- Kaba, Rayan. Gamber, Belenda. (2018). Job Satisfaction, School Rule Enforcement, and Teacher Victimization. *School Effectiveness and School Improvement*, 29(1), 150–168.
- Lawes, Kafare. (2018). Job Satisfaction among Disabled People in the Sheltered Workshop: Differential Analysis. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 31(6), 1174–1185.
- Paisley ,P (2001). "School Counseling for the 21st Century: Challenges and Opportunities". *Professional School Counseling*. 5 (2): 106.
- Peterson, J. (2004). Teachers and non-teachers as school counselors, *professional school counseling*, 7(1) 246.
- Sak, Ramazan. (2018). Gender Differences in Turkish Early Childhood Teachers' Job Satisfaction, Job Burnout and Organizational Cynicism, *Early Childhood Education Journal*, 46 (6), p643–653.
- Schermerhorn, Jr, John. R and James Zg, Hunt and Richard N, Osborn, (2000): *Organizational Behavior*, 7Ed, New York, John Wiley & sons, Inc.