

مستوى استخدام المرشد لفنيات المقابلة الإرشادية في مدارس محافظات جنوب المملكة
الأردنية 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

تاريخ النشر: ٢٠٢٥/٢/١٥

تاريخ القبول: ٢٠٢٤ /١/٢

تاريخ الاستلام: ٢٠٢٤/١٢/١٨

استوى استخدام المرشد لفنيات المقابلة الإرشادية في مدارس محافظات جنوب المملكة الاردنية الهاشمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي

الملخص:

هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن مستوى استخدام المرشد لفنيات المقابلة الإرشادية في مدارس محافظ الجنوب وعلاقتها بالرضا الوظيفي، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير مقياسين وهما: مقياس فنيات المقابلة الإرشادية ومقياس الرضا الوظيفي، والبالغ عددهم (١٨٣) مرشداً ومرشدة، وأظهرت النتائج إلى وجود مستوى متوسط من فنيات 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، محافظ الجنوب.

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 والمتواجدين بالمؤسسة التربوية من طلاب ومعلمين وإداريين.

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

فدور 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 متنوعة في كلا نوعي المقابلة الفردية والجماعية من أجل التوصل الى نتائج وحلول تم وضعها في بداية كل مقابلة ارشادية (البيسي، ٢٠١٧).

ويعتبر 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 الى زيادة الإنتاجية (حسية، ٢٠١٦)، وكما يترتب عليه الفائدة بنسبة للمؤسسة والعاملين مما زاد من أهمية دراسة هذا الموضوع وعلاقته بفنيات المقابلة الإرشادية للمرشد وخاصة في المدارس.

مشكلة الدراسة:

تتبع مشكلة الدراسة من خلال ملاحظة الباحثة للدور الفعال الذي يقوم به المرشد التربوي داخل أي مدرسة، ومدى معرفته لفنيات المقابلة بأنواعها، وتطبيقها على الطلبة الذين هم بحاجة الى التوجيه والإرشاد، من أجل مواجهة مشكلاتهم على اختلافها، وكل هذا يرتبط بمدى تطبيق المرشد التربوي لتلك الفنيات ومدى معرفته لدوره الوظيفي والقيام به على أكمل وجه وأدق صورة ممكنة (المحتسب والعبادي (٢٠١٤)، Cottrell & Barrett، ٢٠١٦) لذلك جاءت هذه الدراسة من أجل معرفة مستوى استخدام المرشد لفنيات 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، فالمعلم 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، ومعاونته في تصميم خطة دراسته واختياره للتشعب المناسب، وتحقيقه لشروط متطلبات التخرج ومساعدته في التغلب على أية صعوبات قد تعترض مساره الدراسي، ومساعدته كذلك على التكيف مع بيئته الدراسية والاجتماعية والعلمية عن طريق إمداده بالمعلومات الكافية .

فعملية المقابلة الإرشادية من أكثر الفنيات 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 تمهيد من أجل وضع خطة علاجية مناسبة للمسترشد من أجل حل تلك المشكلة، ومن هنا يمكن تحديد مشكلة الدراسة الحالية في الاجابة على السؤال الرئيسي التالي:

*ماهي درجة استخدام المرشد لفنيات المقابلة الإرشادية في مدارس محافظات الجنوب (الابتدائية) وعلاقتها بالرضا الوظيفي؟ ويتفرع من السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

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

أهمية الدراسة:

الأهمية النظرية

تكمّن 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 لفنيات 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 الابتدائية، 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 بالمقياس المطور للمقابلة الإرشادية وللرضا الوظيفي.
- ٢- يكون منطلق لعمل برنامج ارشادي معني بفنيات المقابلة الإرشادية.
- ٣- يمكن أن يستفيد منه المشرف الإرشادي في تطوير مهارات المقابلة الإرشادية.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية الى معرفة مستوى استخدام المرشد لفنيات 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 لفنيات المقابلة الإرشادية وبين الرضا الوظيفي لدى افراد عينة الدراسة.
- ٣_ التنبؤ 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 تفيد العملية الإرشادية، وذلك تمهيداً لوضع خطة العلاج المناسبة التي تساعد المسترشد على حل مشكلة .

هي علاقة مهنية اجتماعية دينامية تفاعلية بين المرشد والمسترشد، في جو نفسي امن يسوده الثقة المتبادلة بين الطرفين بهدف الحصول علي معلومات عن المسترشد وذلك بشرح حالته وتفسيرها وتحليلها من اجل مساعدته علي حل مشكلته (أحمد، ٢٠١٤).

تمثل المقابلة الإرشادية العنصر الرئيس في العملية الإرشادية وهي عمل منظم له استراتيجيات وفنيات ولا يتم اجراؤها بطريقة عفوية، وتشتمل المقابلة على بعض العمليات منها الوصف والتشخيص والعلاج في ان واحد، ولا يتم التعامل مع المشكلات من خلال مقابلة واحدة وإنما يحتاج المرشد ان 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).

وتحدث المعروف (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) وبلجاً إليها المسترشد في المشكلات الصعبة والعميقة، والتي تحتاج إلى وقت وقد تتكرر أكثر من مره.

أنواع المقابلة حسب المشتركين فيها كما تحدث عنها المحتسب (٢٠١٤) وهي كما يلي:

المقابلة الفردية: وفيها يقابل المرشد مسترشداً واحداً.

المقابلة الجماعية: وفيها يقابل المرشد مجموعة من المسترشدين يشتركون في نفس المكان.

أنواع المقابلة حسب الأسلوب المتبع فيها:

المقابلة الحرة الطليقة:

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

المقابلة المقيدة:

وفيها يحدد المرشد موضوع المقابلة وخطواتها و يحدد أسئلة محددة على المفحوص الإجابة عنها والتقيد بها و هي ما تسمى بالمقابلة المتمركزة حول المرشد حيث يكون المرشد هو محور العملية الإرشادية وهو الذي يتولى تسيير أمور المقابلة ودور المسترشد سلبيًا يتلقى قرارات وحلول المرشد (المحتسب والعبادي ٢٠١٣).

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

١. الإعداد للمقابلة:

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

٢. تحديد زمان المقابلة:

لابد من تحديد زمن كاف للمقابلة، بحيث يختلف هذا الزمن باختلاف حالة المسترشد بشرط أن يكون هذا الزمن كافيا لعرض الموضوعات التي يطرحها المسترشد، وأن يكون مناسباً للمسترشد والمرشد، وعادة ما يتراوح زمن المقابلة ما بين ٣٠-٤٥ دقيقة ويجب التقييد بموعد المقابلة من الطرفين وإذا ما تغيب المسترشد فعلى المرشد أن يعرف العوامل الكامنة وراء ذلك التغيب ((براهيم، 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 ويتيح الفرصة للمسترشد للراحة والاسترخاء، كذلك يجب أن يكون أثاث الغرفة مريح ومتواضع 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 وبمصافحة ثم تبدأ بحديث عام أو بموضوع عام كحالة الطقس أو الوضع السياسي للبلد أو غير ذلك ثم تدريجياً تدخل إلى المشكلة وإياك أن تدخل إلى المشكلة مباشرة.

٥. تكوين علاقة تتسم بالآلفة:

لابد من خلق وتكوين علاقة دافئة قائمة على الثقة والآلفة 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 ولموضوعات 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 تسأله 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 لأسئلة المسترشد:

قد يطرح المسترشد أسئلة تدور حول مشكلته ومستقبلها، لذلك على المرشد الإجابة عنها بما يلزم عملية التشخيص والعلاج، لأن الامتناع عن الإجابة يؤدي المسترشد ويشككه في جدوى المقابلة، كما أن الجواب الصادق بطريقة فجأة عشوائية وبأسلوب غير مناسب يؤدي 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 انفعالية مما يمكن المسترشد من الحديث بحرية ودون مقاطعة ويتحقق الإنصات عن طريق التواصل البصري وهز الرأس من المرشد إشعارا للمسترشد بأنه معه ويسمعه (حسن، ٢٠١٧).

٩. عكس المشاعر الانفعالية للمسترشد وأقواله:

والمقصود بذلك أن يقوم المرشد النفسي بعكس ما يصدر عن المسترشد من انفعالات وذلك استجابة له بحيث تتضمن عبارات المرشد المعنى نفسه الذي تتضمنه عبارات المسترشد وذلك بهدف إظهار فهم المسترشد وإشعاره بأن المرشد يشاركه في أحاسيسه وانفعالاته، مثلاً عندما يشعر المرشد بأن المسترشد حزينا 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 يسهب في الحديث عنه أو يبتعد عن الموضوع الرئيسي، هنا يتدخل المرشد ويسأل المسترشد سؤالاً ولكن هذا السؤال يعكس المشاعر أيضاً (محمد، 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 ويتبدى هذا القلق عنده من خلال العرق أو التعثر في الكلام أو الرج في اليدين أو حتى التملل، لذلك على المرشد النفسي عندما يشعر بظهور القلق عند المسترشد أن يشجعه على الحديث عن أسباب القلق ومناقشته في هذه الأسباب وأن يساعده في الخفض من قلقه حتى يستطيع إكمال المقابلة (الأسدي 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 والتعبير 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 يمهد تدريجياً للمسترشد بقرب انتهاء المقابلة، بحيث يقوم بتلخيص 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 بتوديعه (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 الإنهاء.

للمرشد التربوي خصائص وإحتياجاته هو بالأساس إنسان مثقل بكل ما تحمله الحياة من مسؤوليات واتجاهات وقيم وأعباء وخبرات مسبقة، وهذه الأمور جميعها 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 متمحوراً 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 قادراً على الفصل ما بين مشاعره ومشاعر المسترشد.

ومن الواضح أن مثل هذه النظرة تتطلب من المرشد اتجاهاً فكرياً ونوعاً من الشخصية، تكون مميزة من ناحية استبصارها لذاتها وأحاسيسها.

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 للآخر، إذ أن عدم رضا المرشد عن نفسه قد يصبح عاملاً 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 هكذا لا يستطيع بث هذه المشاعر للآخرين (المسترشد).

يتوقف نجاح المقابلة الإرشادية على كيفية استخدام المرشد النفسي للفنيات الخاصة بتلك المقابلة والتي تساعد كثيراً في تنفيذ الاستراتيجية الإرشادية التي تصل بالمسترشد إلى تعديل سلوكه نحو الأفضل، وهناك أنواع كثيرة من فنيات المقابلة الإرشادية نذكر أهمها:

أولاً: فنيات الفعل

وأشار السامرني (٢٠١٠) إلى بعض الفنيات المتعلقة بالمقابلة الإرشادية ومنها فنية الفعل ومنها مايلي:

١. فنية التساؤل: تعتبر فنية التساؤل 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 وتنفيذ فنية التساؤل المرشد النفسي في تحديد أسس تشخيصه وعلاجه، وفي وضع استراتيجياته وفي تحقيق أهدافه، كما أنها تهتم في تنمية التواصل الجديد بين المرشد والمسترشد وبين المسترشد ونفسه، وبين المسترشد والآخرين.
٢. فنية المواجهة: تعتبر فنية المواجهة وسيلة فعالية يستخدمها المرشد النفسي في كشف التناقضات بين ما يقوله المسترشد وما يفعله، مما يجعله أكثر استبصاراً لما بداخله 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: فنيات رد الفعل

وتحدث عمارة (٢٠٠٦) عن فنيات رد الفعل التي تناول جميع فئاتها ومن هذه الفنيات ما يلي:

١. فنية الإنصات: وهي الأداة الرئيسية التي يستخدمها المرشد النفسي لفهم المسترشد بعمق أكثر، كما أنها تحقق الشعور بالرضاء والسعادة لدى المسترشد للإحساس بمدى تقبله من جانب المرشد وتحقيق فنية الإنصات أهداف هامة وهي: رؤية المسترشد حول نفسه والآخرين فهم المرشد لكيفية ممارسة المسترشد للحيل الدفاعية في ظل نظام القيم الذي يؤمن به.

٢. فنية إعادة العبارات: تتميز فنية 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. فنية الانعكاس: تعتبر فنية الانعكاس بمثابة مرآة صادقة يعكس بها المرشد أحاسيس المسترشد وتعبيراته وانفعالاته، ما ظهر منها وما بطن، سواء عبر عنها بصراحة أو إخفاؤها، وذلك يرى المسترشد نفسه وكأنه في مرآة عاكسة لما يتضمن تواصله اللفظي وغير اللفظي مع المرشد النفسي.

٤. فنية الإيضاح: تعتبر فنية الإيضاح بمثابة تغذية راجعة مباشرة من جانب المرشد للمسترشد لتوضيح بعض النقاط التي قد تكون غامضة وغير مفهومة في المناقشة التي تدور بينهما خلال المقابلة الإرشادية وتهدف فنية 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: فنيات التفاعل

١. فنية التفسير: يستخدم المرشد النفسي فنية 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 الفنية يفيد في بناء المرجع الذاتي للمسترشد مما يؤثر على استجاباته للمرشد وللآخرين، مثلاً تستخدم في تحليل التداعي الحر والأحلام، والطبع، حيث أنها تعتبر الدعامة الأساسية في فنيات الاتجاه النفسي التحليلي (ميرا، ٢٠١٢).

٢. فنية الإيحاء: تكمن أهمية فنية الإيحاء في مساعدة المسترشد على الارتقاء بأفكاره وارتداد المجهول في نفسه، مما يوضح رؤيته لها وتنقيتها من شوائبها وازدياد استبصاره الداخلي لأعماقها، فيفكر تبعاً لذلك بعقلانية متحررة فيما يتعلق بحالة (السامري، ٢٠١٠).

٣. فنية التغذية الراجعة: تكمن أهمية هذه الفنية في كونها استجابة فورية من المرشد للمسترشد، حيث يركز المرشد على كل ما يقوله المسترشد ويدعم ما يصدر عنه من إجابات ويطفئ سلوكه غير المرغوب فيه، بالإضافة إلى إشباع رغبة المسترشد في معرفة رد فعل سلوكه على الآخرين (الصباحين، ٢٠١٣).

رابعاً: فنيات المسؤولية

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

٢. فنية التقويم: وهي تقويم 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 المتمركز حول المسترشد) و صاحبها (كارل روجرز Carl Rogers)، النظرية ترى أن الذات تتكون وتتحقق من خلال النمو الإيجابي، و تتمثل في بعض العناصر كصفات الفرد وقدراته والمفاهيم التي يكونها داخله نحو ذاته والآخرين والبيئة الاجتماعية التي يعيش فيها، و كذلك عن خبراته وعن الناس المحيطين به، وهي تمثل صورة الفرد وجوهره وحيويته، لذا فإن فهم الإنسان لذاته 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 وتجاربته وتصوراتته 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 نفسي إكلينيكي اهتم بالتوجيه والإرشاد المدرسي والإرشاد الزواجي والأسري، وهذه النظرية ترى بأن الناس ينقسمون إلى قسمين، واقعيون، وغير واقعيين، وأن أفكارهم تؤثر على سلوكهم فهم بالتالي عرضة للمشاعر 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 سكرن وفريدريك بأن السلوك الإنساني عادات يتعلمها الفرد، و يكتسبها خلال مراحل نموه المختلفة، ويتحكم في تكوينها قوانين الدماغ، وهي قوى الكف، وقوى الاستثارة اللتان تسييران 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 إعادته، ولذا فإن السلوك الإنساني مكتسب عن طريق التعلم، وأن سلوك الفرد قابل للتعديل أو التغيير بإيجاد ظروف وأجواء تعليمية معينة (Sharf، ٢٠١٣).

ويُعدُّ 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 إدارتها، ضمن بيئة المنظمة. وقد أورد الباحثون مجموعة من التعريفات للحوافز نذكر منها ما يلي: "بأنها درجة الشعور الإيجابي أو السلبي لأعضاء المنظمة حيال أعمالهم ومهامهم في المنظمة" (Schermerhorn, & et al. ٢٠٠٠: ١١٨).

الرضا الوظيفي:

هو مجموعة من الأحاسيس الجميلة (القبول، السعادة، الاستمتاع) التي يشعر بها الموظف تجاه نفسه ووظيفته والمؤسسة التي يعمل بها، والتي تحول عمله ومن ثم حياته كلها إلى متعة حقيقية (متعة العمل ومتعة الحياة) (خليف، ٢٠١٦). ويعرف الرضا الوظيفي بأنه درجة إشباع حاجات الفرد المهنية، ويتحقق هذا الإشباع نتيجة عوامل متعددة، منها: العوامل الخارجية مثل بيئة العمل، والعوامل الداخلية مثل العمل ذاته، وتلك العوامل من شأنها أن تجعل الفرد راضياً عن عمله، رغباً فيه مقبلاً عليه دون تذمر، ومحققاً لطموحاته ورغباته، وميوله المهنية التي تتناسب مع ما يريده الفرد من عمله، وبين ما يحصل عليه في الواقع (المشعان، ٢٠٠٣).

هذا ولقد بدأت دراسات الرضا عن العمل مع بدايات القرن العشرين وبالأخص 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). وللرضا 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 الخامس، وتحقيق الإنجاز، وتوافق الوظيفة.

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

١. الرضا الداخلي النابع من المتعة النابعة من انهماك 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.

وبدراسة عود (٢٠١٥) التي تحدثت عن أهمية تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسات وبالأخص للعاملين ومنها:

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

٢. المحافظة على الرصيد الاستثماري البشري والفني 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 ملحوظاً 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 الهادفة 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 بطبيعة العامل نفسه.

١. العوامل التنظيمية:

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

وفق ما قدموه من جهد في تأدية مهامهم"، وأهمها: الأجر، الحوافز والمكافآت والترقية فيشعر العامل بالرضا إذا كانت العوائد

توزع 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 المنطوق فإنه لا يمكن إهمال العائد المالي كعنصر من عناصر تحقيق الرضا لكونه النتيجة المنطقية للجهد الذي

يبدله العامل، وكأنه الاعتراف بما قدمه، ولكون النقود أو المال الوسيلة الوحيدة لاقتناء 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 والدافعية والأداء كما تؤثر على سلوك 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 يتأثر بشخصية الفرد، فهناك أناس بطباعهم 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 بانتقاص في قيمتهم وقدرهم فإنهم عادة ما يكونون أقرب إلى عدم الرضا عن وظائفهم.

● تحمل الضغوط: كلما كان الفرد أكثر تحملا للضغوط في العمل، وحسن تصرفه في التعامل والتكيف معها كلما كان أكثر رضا مقارنة مع غيره، أما الأفراد الضيقة صدورهم من المشاكل التنظيمية والتفاعلات العمالية فإنهم ما يلبثوا أن يفقدوا رضاهم الوظيفي.

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

● الرضا العام عن الحياة: يغلب على الأفراد السعداء في حياتهم أن يكونوا سعداء في وظائفهم، أما التعساء في حياتهم وغير الراضين عن نمط حياتهم العائلية والاجتماعية فإنهم عادة ما ينقلون هذه التعاسة إلى عدم رضا ومشاكل وصراعات تنظيمية.

النظريات المفسرة للرضا الوظيفي:

لقد قدمت نظريات عدة لتفسير الرضا الوظيفي عند الفرد، والتي أشار إليها حجازين والقبيلات (٢٠١٠)، ومن أهمها:

أولاً: نظرية ماسلو للحاجات (Maslow's theory of needs)

ومن أشهر نظريات التحفيز نظرية ماسلو للحاجات، فبعد عقدين من حركة العلاقات الإنسانية، حدد إبراهيم ماسلو هروماً للحاجات الإنسانية يتكون من خمسة مستويات، وهي:

● فسيولوجي: الحاجات البيولوجية الأساسية المهمة للبقاء.

● الأمن: الحاجة للحماية ضد خطراً.

● اجتماعي: الحاجة للحب، والصداقة، 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، وسيطلب إشباع الحاجات التي في المستوى الأعلى، وسيظل الأفراد محفزين دائماً، إذا أشبع رغبتهم في المستوى تلو الآخر، حتى يصلوا إلى المستوى الأخير "إدراك الذات"، ولذلك حتى يتمكن المدراء من تحفيز موظفيهم، يجب عليهم أولاً أن يحددوا 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 الأنا لمدة 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 مراحلها إلى الرضا الوظيفي، أو أنه ناتج عن توازن الأنا المثل الأعلى لها وحدث انسجام بين الأنا والآخر الذي تعلقت به وفقدان الفرد جانب المساندة التي كان ينتظرها (أبو موسى وكلاب، ٢٠١٢).

ثانياً: النظرية الوجودية (Existential theory):

وفتكر في تفسيرها للرضا الوظيفي على وجود المعنى في حياة الفرد، وقد نشأت على يد الدنماركي سورين كير كغارد (١٨١٣-١٨٥٥)، فحينما يجد الفرد المعنى والمغزى من حياته، فإنه يكون نوعاً من المعنى الوجودي الذي يجعله يشعر بأهمية حياته، ويعطيه التقدير الذي يشجعه على مواصلة حياته، فيحقق 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 لاجداد 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 للمرشد النفسي حاجات ورغبات يجب على المؤسسة التي يعمل بها أن تعينه وتساعد، 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 عملة التوجيه والإرشاد. فرضا المرشد النفسي هو بداية الطريق للإبداع والتجديد في عملية المقابلة الإرشادية، وكما أن عملية الرضا الوظيفي لدى المرشد تعزز رضاه عن نفسه، وتعينه على فهم الطلبة وذلك من أجل تقديم الكم الأكبر من الحلول لمشكلات الطلبة.

ثانياً: الدراسات السابقة

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

الدراسات العربية المتعلقة بالمقابلة الإرشادية:

هدفت دراسة عربيات والزبون (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 المساندة في الأردن، عينة الدراسة

مكونة من ((٣٠ طالباً وطالبة تم إختيارهم بطريقة عشوائية، لتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير مقياس الرضا الوظيفي ومقياس الخجل الاجتماعي، وأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي المجموعتين الضابطة والتجريبية في الأداء البعدي على مقياس الرضا الوظيفي لصالح المجموعة التجريبية وفروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي المجموعتين الضابطة والتجريبية في الأداء البعدي على مقياس 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 مقياس الرضا الوظيفي من أجل جمع بيانات الدراسة، توصلت الدراسة إلى أن نتائج الاستطلاع للمشاركين الـ 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 مقياس ليكرت عندما طُلب 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 الوظيفية والتشاؤم التنظيمي، تكونت عينة الدراسة من (٢٣٣) معلماً ومعلمة، تم جمع بيانات الدراسة من خلال استخدام الرضا الوظيفي، والتشاؤم، والإحترق الوظيفي، توصلت الدراسة إلى أن الذكور لديهم مستوى أعلى من السخرية التنظيمية وانخفاض متوسط الرضا الوظيفي، أيضاً كان الإرهاق الوظيفي للذكور أعلى من الإناث، ومع ذلك فإن حجم هذه الاختلافات كان متوسطاً 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 مقياس الرضا الوظيفي للعاملين في تلك الورقة التدريبية، كان عدد المشاركين متناسباً 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 مديري المدارس تأثير أكبر بكثير على الرضا من التنفيذ الجماعي للقواعد، كما أشارت النتائج إلى أن إيذاء المعلم له تأثير سلبي كبير على الرضا الوظيفي، قد يؤدي التطبيق المتسق 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 المترتبة على السياسات والممارسات، ودراسة ما يمكن للمسؤولين القيام به لحماية المعلمين وتحسين الارتياح. التعقيب على الدراسات السابقة:

تعددت الدراسات السابقة بحسب الأهداف فبعضها يركز على فنيات المقابلة الإرشادية والبعض الآخر يركز على عملية الرضا الوظيفي.

كما توعت المفاهيم المستخدمة في الدراسات السابقة فمنها استخدمها تجريبية كدراسة آلاش (٢٠١٢)، ودراسة عربيات والزبون (٢٠١٦)، وبعضها جاء وصفي كدراسة حداد وعبدالله (٢٠٠٢)، ودراسة الجعافرة (٢٠٠٥)، ودراسة السفاصفة (٢٠٠٦)،

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

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

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

٣.١ منهج الدراسة:

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

٣.٢ مجتمع الدراسة:

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

عينة الدراسة:

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

الجدول (١)

التكرار والنسب المئوية حسب متغيرات الدراسة (سنوات الخبرة)

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

أداتا الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف هذه الدراسة تم تطوير مقياس فنيات المقابلة الإرشادية ومقياس الرضا الوظيفي وفيما يلي استعراض

للمقياسين:

أولاً: مقياس فنيات المقابلة الإرشادية

تم تطوير مقياس فنيات المقابلة الإرشادية من خلال الرجوع الى الأدب النظري والدراسات السابقة مثل دراسة مصلح وحرز الله (٢٠١٥)، المحتسب والعبادي (٢٠١٤)، وتكون المقياس بصورته الأولية من (١٠٥) فقرة موزعة على اثني 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 والملبس والسلوك، مهارة تقبل المرشد، مهارة الفروق الفردية والإنفعالية، مهارة عكس المشاعر)، وفي صورته النهائية تكون من (٨٨) فقرة.

- المجال الأول: (مهارة استقبال المسترشد) وهي أسلوب المرشد المستخدم عند بداية الجلسة الارشادية مع المسترشد، فقراته من (٩-١).
 - المجال الثاني: (مهارة المساعدة في حل المشكلات) وهي مهارة المرشد في مساعدة الطالب لحل مشكلاته بأسلوب علمي منظم، فقراته من (١٩-١٠).
 - المجال الثالث: (مهارة الاقتناع والتأثير) هي لجوء المرشد الى الاقتناع بطريقة تعتمد على المنطق واستخدام الأساليب العلمية، فقراته من (٢٩-٢٠).
 - المجال الرابع: (مهارة التساؤل) يطرح اسئلة محددة مفتوحة تساعد في تطور العلاقة وفهم المسترشد وزيادة استبصاره، فقراته من (٣٩-٣٠).
 - المجال الخامس: (مهارة المواجهة) هي أسلوب المرشد في معرفة التناقض الحاصل لدى المسترشد مما يزيده من استبصار الذات، فقراته من (٤٦-٤٠).
 - المجال السادس: (مهارة عكس المحتوى) هي مهارة المرشد في اعادة ما يقوله المسترشد بطريقة مختلفة وبعبارة قريبة من العبارات التي قالها المسترشد، فقراته من (٥٠-٤٧).
 - المجال السابع: (مهارة ضبط النفس والتحكم في الانفعالات) هي مهارة المرشد في التحكم بنفسه وخاصة في المواقف التي تستدعي ذلك، فقراته (٥٧-٥١).
 - المجال الثامن: (مهارة الانصات) هي استماع المرشد واهتمامه بدقة لكل ما يقوله المسترشد او يصدر عنه من سلوك جسدي، فقراته (٦٧-٥٦).
 - المجال التاسع : (مهارة التوسط في المظهر والملبس والسلوك) هي ممارسة المرشد لسلوك متوسط في هندامه ولباسه ومظهره وسلوك مناسب أمام الطلبة، فقراته (٧٣-٦٨).
 - المجال العاشر: (مهارة تقبل المسترشد) هي مهارة يعمل من خلالها المرشد على تقبل المسترشد بغض النظر عن اخطائه، فقراته (٧٨-٤٧).
 - المجال الحادي عشر: (مراعاة ملاحظة السلوك الانفعالي) هي مهارة المرشد في مراعاة وجود ملاحظة انفعالات المسترشد ولدى المسترشد نفسه من وقت لآخر، فقراته (٣٨-٧٩).
 - المجال الثاني عشر: (مهارة عكس المشاعر) هي مهارة المرشد في فهم مشاعر المسترشد والعمل على اعادتها بعبارة انفعالية مناسبة لما قاله، فقراته (٨٨-٨٤).
- 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 التي تنتمي إليه، وبين كل مجال والدرجة الكلية من جهة أخرى، وقد تراوحت معاملات ارتباط الفقرات مع الأداة ككل ما بين (٠.٨١-٠.٣٤)، ومع المجال (٠.٤٢-٠.٤١) والجدول (٣) يبين ذلك.

جدول(٣)

معاملات الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية والمجال التي تنتمي إليه

رقم معامل رقم معامل رقم معامل رقم معامل معامل

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

* دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05).

** دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٠١).

وتجدر الإشارة أن جميع معاملات الارتباط كانت ذات درجات مناسبة ودالة 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 الانصات	
.657**	مهارة التوسط في المظهر والملبس والسلوك	
.702**	مهارة تقبل المسترشد	
.758**	مراعاة ملاحظة السلوك الانفعالي	
.752**	مهارة عكس المشاعر	

عند مستوى الدلالة (٠.٠٠٥). ** دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٠١).

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 ألفا

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	مراعاة ملاحظة السلوك الانفعالي
0.88	مهارة عكس المشاعر
0.96	مقياس المقابلة الارشادية ككل

لاستخراج دلالات صدق البناء للمقياس، استخرجت معاملات ارتباط فقرات المقياس مع الدرجة الكلية في عينة استطلاعية من خارج عينة الدراسة تكونت من (٣٠) مرشداً 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 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 يبين ذلك.

جدول (٧)

معاملات الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية والمجال التي تنتمي إليه

رقم الفقرات	معامل الارتباط	معامل الارتباط	رقم الفقرات	معامل الارتباط	معامل الارتباط	رقم الفقرات	معامل الارتباط	معامل الارتباط
مع الأداة	مع المجال	مع الأداة	مع المجال	مع الأداة	مع المجال	مع الأداة	مع المجال	مع الأداة
1	.47**	.38*	15	.64**	.77**	29	.46**	.76**
2	.64**	.74**	16	.54**	.67**	30	.62**	.76**
3	.68**	.71**	17	.53**	.54**	31	.64**	.39*
4	.68**	.69**	18	.46**	.67**	32	.49**	.44**
5	.67**	.53**	19	.66**	.72**	33	.35*	.72**
6	.67**	.77**	20	.53**	.70**	34	.54**	.70**
7	.51**	.76**	21	.67**	.67**	35	.66**	.79**
8	.46**	.71**	22	.68**	.77**	36	.59**	.57**
9	.65**	.68**	23	.62**	.88**	37	-.54**	.69**
10	.60**	.68**	24	.45**	.66**	38	.54**	.46**
11	.35*	.59**	25	.32*	.64**	39	.39*	.77**
12	.60**	.71**	26	.60**	.43**	40	.45**	.78**
13	.65**	.83**	27	.46**	.79**	41	.36*	.82**
14	.64**	.76**	28	.51**	.41**			

* دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥).

** دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠١).

وتجدر الإشارة أن جميع معاملات الارتباط كانت ذات درجات مناسبة ودالة 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**
الاداري المهني	.501**

* دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥).

** دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠١).

ثبات أداة الدراسة:

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

جدول (٩)

معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا

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

٣.٥ متغيرات الدراسة:

اشتملت الدراسة على المتغيرات الآتية:

أولاً: المتغير الرئيس:

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

ثانياً: المتغير الفرعي:

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

عرض النتائج:

هدفت هذه الدراسة للكشف عن مستوى استخدام المرشد لفنيات المقابلة الإرشادية في مدارس محافظ الجنوب وعلاقتها

بالرضا الوظيفي، ولتحقيق ذلك تمت الإجابة عن أسئلتها وفق تسلسلها، وفيما يلي عرض لذلك:

السؤال الاول: ما مستوى استخدام المرشد لفنيات المقابلة الارشادية 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 الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	9	مهارة التوسط في المظهر والملبس والسلوك	3.20	5430	متوسط
2	3	مهارة الاقتناع والتأثير	3.10	4610	متوسط
3	12	مهارة عكس المشاعر	3.07	5980	متوسط
4	10	مهارة تقبل المسترشد	3.06	5590	متوسط
4	11	مراعاة ملاحظة السلوك الانفعالي	3.06	5110	متوسط
6	2	مهارة المساعدة في حل المشكلات:	3.02	5450	متوسط
6	6	مهارة عكس المحتوى	3.02	4820	متوسط
8	7	مهارة ضبط النفس والتحكم في الانفعالات	3.00	5430	متوسط
9	4	مهارة التساؤل	2.99	5410	متوسط
10	8	مهارة الانصات	2.96	5470	متوسط
11	1	مهارة استقبال المسترشد:	2.91	6470	متوسط
12	5	مهارة المواجهة	2.77	5500	متوسط
		المهارات ككل	3.01	3730	متوسط

يبين الجدول (١٠) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (٢.٧٧-٣.٢٠)، حيث جاءت مهارة التوسط في المظهر والملبس والسلوك في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (٣.٢٠)، بينما جاءت مهارة المواجهة في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (٢.٧٧)، وبلغ المتوسط الحسابي للمهارات ككل (٣.٠١).

وتعزى هذه النتيجة إلى أن مستوى استخدام فنيات المقابل 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 لتقديرات 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

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

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

يبين الجدول (١١) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (٢.٢١-٣.٤٨)، 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 منشغلا 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 الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	13	أجمع معلومات عن المشكلة من مصادر متعددة	3.26	.5700	متوسط
2	10	استخدم أسلوباً منظماً في مواجهة المشكلات الحياتية المختلفة.	3.13	.6620	متوسط
2	14	أقوم بتحليل المعلومات المتوفرة بين يدي قبل إيجاد بديل مناسب.	3.13	.6220	متوسط
4	11	أجمع المعلومات حول المشكلة التي تواجهه	3.04	.8290	متوسط

5	16	أفكر بالجوانب الايجابية والسلبية لجميع الحلول المقترحة لمشكلته.	3.03	8270	متوسط
6	12	أتعرف على طبيعة مشكلة المسترشد باهتمام.	2.99	8790	متوسط
7	15	أنظم المعلومات التي أجمعها بطريقة متسلسلة.	2.96	8780	متوسط
7	17	عندما تواجهني مشكلة أفكر بجميع الحلول الممكنة قبل أن أتبنى واحدا منها.	2.96	9210	متوسط
9	18	اضع خطة لتنفيذ الحلول المناسبة.	2.89	8850	متوسط
10	19	أحرص على تقييم الحلول بعد تجربتها في الواقع	2.81	7680	متوسط
		مهارة المساعدة في حل المشكلات	3.02	5450	متوسط

يبين الجدول (١١) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (٢.٨١-٣.٢٦)، 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 "أحرص 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 الإقناع والتأثير:

جدول (١٢)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لل فقرات المتعلقة بمهارة الإقناع والتأثير مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

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

مهاراة الاقتناع والتأثير	3.10	4.610	متوسط
يبين الجدول (١٢) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (٢.٥٠-٣.٤١)، حيث جاءت الفقرة رقم (٢٠) والتي تنص على "استخدم الكلمة الطيبة للإقناع والتأثير" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (٣.٤١)، بينما جاءت الفقرة رقم (٢٦) ونصها "اعمل اثناء الاقتناع على تغيير العقل الواعي والباطن" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (٢.٥٠). وبلغ المتوسط الحسابي لمهارة الاقتناع والتأثير ككل (٣.١٠).			
٤. مهارة التساؤل:			

جدول (١٣)

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

يبين الجدول (١٣) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (٢.٨٠-٣.١٦)، حيث جاءت الفقرة رقم (٣٣) والتي تنص على "أقوم بتوجيه الأسئلة بصوت مسموع وهادئ" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (٣.١٦)، بينما جاءت الفقرة رقم (٣٨) ونصها "أقوم بإتاحة الفرصة لي لطرح الاسئلة" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (٢.٨٠). وبلغ المتوسط الحسابي لمهارة التساؤل ككل (٢.٩٩).

٥. مهارة المواجهة:

جدول (١٥)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لل فقرات المتعلقة بمهارة المواجهة مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية					
الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	41	أركز على التطابق بين ما أقوله وما أفعله	3.05	.6870	متوسط

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

يبين الجدول (١٥) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (٢.٥١-٣.٠٥)، حيث جاءت الفقرة رقم (٤١) والتي تنص على "أركز على التطابق بين ما أقوله وما أفعله" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (٣.٠٥)، بينما جاءت الفقرة رقم (٤٥) ونصها "يواجهني المرشد عندما اتجنب الحديث في قضية اساسية تبدو مزعجة لي" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (٢.٥١). وبلغ المتوسط الحسابي لمهارة المواجهة ككل (٢.٧٧).

٦. مهارة عكس المحتوى:

جدول (١٦)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لل فقرات المتعلقة بمهارة عكس المحتوى مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
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 الاجزاء المهمة من عبارات قلتها	2.99	6330	متوسط
4	50	أقوم باستمرار بإعادة عبارات قلتها ليزيد استبصاري	2.91	6980	متوسط
		بها			
		مهارة عكس المحتوى	3.02	4820	متوسط

يبين الجدول (١٦) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (٢.٩١-٣.١٢)، حيث جاءت الفقرة رقم (٤٧) والتي تنص على "أهتم به من خلال تكرار بعض عباراته التي قلتها" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (٣.١٢)، بينما جاءت الفقرة رقم (٥٠) ونصها "أقوم باستمرار بإعادة عبارات قلتها ليزيد استبصاري بها" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (٢.٩١). وبلغ المتوسط الحسابي لمهارة عكس المحتوى ككل (٣.٠٢).

وتعزى هذه النتيجة إن مهارة عكس المحتوى قد جاءت بدرجة متوسطة، وهذا يدل على أن مرشدي مدارس محافظة الجنوب يستخدمون هذه المهارة ولكن بختلاف طبيعة المشكلة وباختلاف حالة الطالب النفسية.

وتختلف هذه الدراسة مع دراسة الجعافرة (٢٠٠٥) والتي هدفت إلى معرفة درجة استخدام المرشد التربوي لفنيات المقابلة الإرشادية وعلاقتها بالأنوع الاجتماعي للمرشد وخبرته وتخصصه.

جدول (١٨)

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

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

يبين الجدول (١٨) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (٢.٨٧-٣.١٥)، حيث جاءت الفقرة رقم (٥١) والتي تنص على "أستطيع السيطرة على مزاجه في المدرسة عندما يكون سيئاً" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (٣.١٥)، بينما جاءت الفقرة رقم (٥٦) ونصها "ياخذ المرشد في اعتباره حالة المتحدث المزاجية وتأثيرها على درجة استيعابه للرسالة المقدمة" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (٢.٨٧). وبلغ المتوسط الحسابي لمهارة ضبط النفس والتحكم في الانفعالات ككل (٣.٠٠).
٨. مهارة الإنصات:

جدول (١٩)

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

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

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

يبين الجدول (١٩) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (٢.٧٧-٣.١٨)، حيث جاءت الفقرة رقم (٥٨) والتي تنص على "استمع للشخص الآخر وهو يتحدث من خلال استخدام حركات العينين" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (٣.١٨)، بينما جاءت الفقرة رقم (٦٤) ونصها "أحدث مع الطرف آخر، مراعي العوامل المؤثرة في الموقف" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (٢.٧٧). وبلغ المتوسط الحسابي لمهارة الإنصات ككل (٢.٩٦).

٩. مهارة التوسط في المظهر والملبس والسلوك:

جدول (٢٠)

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

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

يبين الجدول (٢٠) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (٢.٩٥-٣.٥٠)، حيث جاءت الفقرة رقم (٦٥) والتي تنص على "أهتم بملبسي ونظافتي" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (٣.٥٠)، 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 (٣.٢٠).

١٠. مهارة تقبل المسترشد:

جدول (٢١)

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

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	72	لدي القدرة على التسامح مع الآخرين على ما يلحقونه به من أذى غير مقصود	3.20	.6160	متوسط
2	73	أحتفظ بهدوئي وموضوعيتي في المواقف التي أتواصل بها مع الآخرين.	3.10	.7150	متوسط
3	75	أبذل قصارى جهدي لكي يفهم الطرف الآخر.	3.05	.7410	متوسط
4	74	أستطيع تقدير ما يرمي له الطرف الآخر من خلال النظر إليه أثناء التحدث معي.	2.99	.7250	متوسط
5	76	أراجع نفسي لتأكد من أنه فهم ما يحاول الطرف الآخر إيصاله له	2.96	.7260	متوسط
		مهارة تقبل المسترشد	3.06	.5590	متوسط

يبين الجدول (٢١) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (٢.٩٦-٣.٢٠)، 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 (٣.٢٠)، بينما جاءت الفقرة رقم (٧٦) ونصها "أراجع نفسي لتأكد من أنه فهم ما يحاول الطرف الآخر إيصاله له" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (٢.٩٦). وبلغ المتوسط الحسابي لمهارة تقبل المسترشد ككل (٣.٠٦).
١١.مراعاة ملاحظة السلوك الانفعالي:

جدول (٢٢)

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

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

يبين الجدول (٢٢) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (٢.٨٦-٣.٣٦)، حيث جاءت الفقرة رقم (٧٧) والتي تنص على "أراعي الفروق الفردية بين الطلبة في الثقة بالنفس" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (٣.٣٦)، بينما جاءت الفقرة رقم (٨١) ونصها "أراعي 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 لل فقرات المتعلقة بمهارة عكس المشاعر مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

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

يبين الجدول (٢٣) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (٢.٩٢-٣.١٦)، حيث جاءت الفقرتان (٨٢ و ٨٤) ونصهما "أعبر عما يحس به من مشاعر مما قاله الطالب"، و"أعبر 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 الى ترجمتها الى 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 الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	2	الرضا عن طبيعة العمل	3.93	0.595	مرتفع
2	1	المجال الشخصي	3.32	.4370	متوسط
3	4	الإداري المهني	3.15	.3910	متوسط
4	3	الرضا الوظيفي عن العلاقات الاجتماعية	3.03	.5510	متوسط
		الرضا ككل	3.38	.3560	متوسط

يبين الجدول (٢٤) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (٣.٠٣-٣.٩٣)، حيث جاء الرضا عن طبيعة العمل في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (٣.٩٣)، بينما جاء الرضا الوظيفي عن العلاقات الاجتماعية في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (٣.٠٣)، وبلغ المتوسط الحسابي للرضا ككل (٣.٣٨).

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)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بالبعد الشخصي مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

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

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

يبين الجدول (٢٥) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (٢.٣٤-٤.٠٦)، حيث جاءت الفقرة رقم (٤) والتي تنص على "أبادر في تقديم المساعدة لمن يطلبها" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (٤.٠٦)، بينما جاءت الفقرة رقم (١) ونصها "انتهاز أي فرصة مواتية لأغير عملي المهني" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (٢.٣٤). وبلغ المتوسط الحسابي للمجال الشخصي ككل (٣.٣٢).

البعد الثاني: الرضا عن طبيعة العمل

جدول (٢٦)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لل فقرات المتعلقة بعد الرضا عن طبيعة العمل مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
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	تمنحني وظيفتي بأني 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 والانجاز	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

يبين الجدول (٢٦) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (٣.٨٢-٤.١٣)، حيث جاءت الفقرة رقم (١٠) والتي تنص على "تتيح لي وظيفتي كمرشد تربوي تأمين مستقبلي" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (٤.١٣)، بينما جاءت الفقرتان (١٣ و ١٥) ونصهما "توفر لي وظيفتي الفرصة للتطور الوظيفي"، و"تتيح لي وظيفتي فرصة لتعلم أساليب جديدة لأداء مهامي في العمل" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (٣.٨٢). وبلغ المتوسط الحسابي للرضا عن طبيعة العمل ككل (٣.٩٣).
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 الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	32	أشعر بأنني عضو فعال في المدرسة	4.06	1.082	مرتفع
2	26	أشارك في النشاطات مع زملائي في العمل	3.85	1.043	مرتفع
3	30	أشعر أن المعلمين لهم دور في نجاح عملي كمرشد	3.83	.9750	مرتفع
4	29	يتعاون معي المعلمين لمواجهة مشكلات الطلبة	3.74	.955	مرتفع
5	27	أجد صعوبة في تكوين علاقات ايجابية مع التلاميذ	2.89	1.340	مرتفع
6	24	أجد صعوبة في حل مشكلات الطلبة	2.83	1.213	مرتفع
7	31	أجد صعوبة في تأدية التزاماتي المهنية	2.80	1.197	مرتفع
8	23	أجد صعوبة في تكوين علاقات داخل المدرسة	2.62	1.304	متوسط
9	25	تواجهني عراقيل في التواصل مع المجتمع المحلي	2.52	1.113	متوسط
10	22	أجد صعوبة في التعاون مع فريق العمل	2.16	1.185	منخفض
11	28	أبادر في تكوين علاقات ايجابية مع أولياء الأمور	2.06	.9320	منخفض
الطلبة					
الرضا الوظيفي عن العلاقات الاجتماعية			3.03	.5510	متوسط

يبين الجدول (٢٧) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (٢.٠٦-٤.٠٦)، حيث جاءت الفقرة رقم (٣٢) والتي تنص على "أشعر بأنني عضو فعال في المدرسة" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (٤.٠٦)، بينما جاءت الفقرة رقم (٢٨) ونصها "أبادر في تكوين علاقات ايجابية مع أولياء الأمور الطلبة" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (٢.٠٦). وبلغ المتوسط الحسابي للرضا الوظيفي عن العلاقات الاجتماعية ككل (٣.٠٣).

البعد الرابع: الإداري المهني:

جدول (٢٨)

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

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	33	يشاركني مدير المدرسة في القرارات الخاصة بالمستوى التعليمي لطلبة	4.13	0.8560	مرتفع
2	35	أشعر بالرضا ادارة المدرسة في حضور اجتماعات الخاصة بالطلبة	4.03	0.8160	مرتفع
3	34	تساعدني ادارة المدرسة على تخطي العقبات النفسية والإدارية	3.87	0.8090	مرتفع
4	37	توفر المدرسة ميزانية خاصة بالعمل الارشادي	3.23	1.260	متوسط
5	41	أجد صعوبة في القيام بحملات اعلامية للطلبة	2.94	1.194	متوسط
6	36	أجد صعوبة في القيام بحملات اعلامية للطلبة	2.69	1.096	متوسط
7	40	أجد صعوبة في تأدية التزاماتي المهنية .	2.57	1.069	متوسط
8	38	ينقصني اختبارات الذكاء أثناء تطبيق العملية الارشادية	2.48	1.107	متوسط
9	39	أشعر بتغلب الطابع الاداري على العمل الارشادي	2.45	0.9570	متوسط
		الاداري المهني	3.15	0.3910	متوسط

يبين الجدول (٢٨) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (٢.٤٥-٤.١٣)، حيث جاءت الفقرة رقم (٣٣) والتي تنص على "يشاركني مدير المدرسة في القرارات الخاصة بالمستوى التعليمي لطلبة" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (٤.١٣)، بينما جاءت الفقرة رقم (٣٩) ونصها "أشعر بتغلب الطابع الاداري على العمل الارشادي" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (٢.٤٥). وبلغ المتوسط الحسابي للاداري المهني ككل (٣.١٥).

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

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

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

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

* دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥).

** دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠١).

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

السؤال الرابع: ما مستوى ما يتنبأ به استخدام المرشد لفنيات المقابلة الإرشادية في رضائه الوظيفي؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد المتدرج لأثر استخدام المرشد لفنيات المقابلة الإرشادية في رضائه الوظيفي، كما هو مبين في الجداول الآتية.

جدول (٣٠)

تحليل الانحدار تحليل الانحدار التعدد المتدرج لأثر استخدام المرشد لفنيات المقابلة الإرشادية في رضائه الوظيفي

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

يتبين من الجدول أعلاه ان استخدام مهارتي التوسط في المظهر والملبس والسلوك، والاقناع والتأثير وضحت معا حوالي ٣٨.٧% من التباين في الرضا الوظيفي، فقد وضحت مهارة التوسط في المظهر والملبس والسلوك ٣٣.٠% من التباين، وبذلك تكون قد ساهمت بشكل دال احصائيا ($\alpha < 0.001$) في التنبؤ بالرضا الوظيفي، وأضافت مهارة الاقناع والتأثير ٥.٦% أخرى للتباين، وقد كانت هذه المساهمة دالة احصائيا في التنبؤ بالرضا الوظيفي، في حين ان مهارة استقبال المسترشد، ومهارة المساعدة في حل المشكلات، ومهارة التساؤل، ومهارة المواجهة، ومهارة عكس المحتوى، ومهارة ضبط النفس والتحكم في الانفعالات، ومهارة الانصات،

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

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

جدول (٣١)

معاملات الارتباط بين الاستخدام لفنيات المقابلة الإرشادية مع الرضا الوظيفي تبعا لسنوات الخبرة واختبار z للفرق بين معاملات الارتباط

الدالة الاحصائية	ز	العدد	ر		
0.421	-0.803	75	.465**	من ٦ سنوات فأقل	الخبرة
		58	.570**	من ٧-١٢ 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 ٧-١٢ سنة	
		54	.568**	من ١٣- سنة فما فوق	

* دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥).

** دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠١).

يتبين من الجدول (٣١) عدم وجود اختلاف دال إحصائيا ($\alpha = 0.05$) في قوة العلاقة الارتباطية تعزى 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 مرشدين تربويين ممن يحملون مؤهل الإرشاد النفسي والصحة النفسية.
٤. تزويد المرشدين بالاختبارات النفسية اللازمة لهم، ولتساعدتهم في نجاح عملية المقابلة الإرشادية.
٥. إجراء المزيد من الدراسات والأبحاث في فنيات 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، (3) 18،

108-85.

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 وكلا، 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 الإسلامية، 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.

الأسدي، سعد. إبراهيم، مروان. (٣٠٠٣). الإشراف التربوي. عمان: دار الثقافة للنشر.

الآش، منصور. (٢٠١٢). فعالية برنامج تدريبي لتنمية بعض فنيات 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 البويرة، الجزائر.

بني سلامة، امتياز، والجعيني، 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 الى معرفة درجة استخدام المرشد التربوي لفنيات المقابلة الإرشادية وعلاقتها بالنوع الاجتماعي للمرشد وخبرته وتخصصه. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الكرك، الأردن.

الجعافرة، سهير. (٢٠٠٥). درجة استخدام المرشد التربوي لفنيات المقابلة الإرشادية وعلاقتها بالنوع الاجتماعي للمرشد وخبرته و تخصصه. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الأردن.

الجنابي، صاحب وجاسم، قاسم. (٢٠٠٦). فنيات المقابلة الإرشادية، مجلة جامعة كربلاء العلمية، العراق، (1) 2، 106-123.

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). فنيات المقابلة الإرشادية التي يمارسها المرشد النفسي من وجهة نظر المسترشدين، مجلة

كلية التربية، 52 - 33 (2) 18

حسن، رهام. (٢٠١٧). دور الإرشاد النفسي في تخفيف سوء التوافق النفسي لدى طالبات الصف الثالث الثانوي بمدرسة القبس الدبلوماسية الخرطوم. مجلة العلوم التربوية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان، ١٨-١.

حسيبة، برزوان. (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 المستتية 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)39، 43-71.
- ربيع، محمد. (٢٠٠٣). 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 و تقديرات المرشدين المتعاونين، مجلة العلوم التربوية، (4)10، 209-231.
- 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، البدردان. (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.
- الصباحين، علي. (٢٠١٣). المقابلة في علم النفس. منشور على <http://fac.ksu.edu.sa>، تم استرجاعه بتاريخ ٢٣/٥/٢٠١٨.
- الصمادي، انتصار. (٢٠١٧). الفاعلية الذاتية لدور المرشد من وجهة نظر طلبة كلية العلوم التربوية في جامعة العلوم الإسلامية العالمية. مجلة دراسات، الأردن.
- العبادة، أنور. (٢٠١٢). المهارات الإرشادية وعلاقتها ببعض المتغيرات لدى المرشدين والمرشحات في قطاع غزة، مجلة كلية التربية، عين شمس، مصر، (١)3٦، ٩١-٦١.
- العباس، أنور والمحتسب، عيسى. (٢٠١١). مهارة الاتصال الإرشادي لدى المرشد النفسي في قطاع غزة (من منظور تكاملي). مقدم لمؤتمر التواصل والحوار التربوي المنعقد في الجامعة الإسلامية، بغزة، ٣٠-٣١.
- عبد الله، يوسف. (٢٠٠١). المشكلات السلوكية الشائعة لدى المتخلفين عقلياً وحاجاتهم الإرشادية للمقابلة لها: دراسة ميدانية، مجلة الثقافة والتنمية، مصر، (٢٤)١٢، ١٦٠-١٣٩.
- عبدالله، محمد. (٢٠٠٩). واقع عمل المرشد النفسي المدرسي ومهاراته. أبحاث مؤتمر نحو استثمار أفضل للعلوم التربوية، (1)2، 25-1.
- العجوري، سامية. (٢٠١٧). العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى الصحفيين الفلسطينيين في فلسطين: دراسة ميدانية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة غزة الإسلامية.

- عربيات، صابرين. الزبون، 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، 44(4)، 31-55.
- عكروش، مجدي. (٢٠١٠). فعالية المقابلة الإرشادية في المدارس الخاصة في الأردن من وجهة نظر مديري هذه المدارس. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية، الأردن.
- علاونة، ممزوز وندي، يحيى. (٢٠٠٣). مستوى الرضا الوظيفي لدى المرشدين التربويين في محافظتي جنين وقلقيلية، مجلة جامعة القدس المفتوحة، القدس، ٥(١)، ٨٧-٥٢.
- 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). القناة بالعمل الإرشادي لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية الفلسطينية، مجلة جامعة الخليل للبحوث، الخليل، ١٠(٢)، ١١٢-١٣٧.
- الفالح، نايف. (٢٠٠١). الثقة التنظيمية وعلاقتها بالرضا المهني في الأجهزة التنظيمية. أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، الرياض، السعودية.
- فلبمان، إناس. (٢٠٠٨). الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام 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.
- كاشف، زايد. (٢٠٠٧). الرضا الوظيفي لمعلمي ومعلمات التربية الرياضية في سلطنة عمان وعلاقته ببعض المتغيرات. مجلة العلوم التربوية، 161-182. 9(4).
- المبارك، عادل والرشد، ببيان. (٢٠٠٥). ممارسة المرشد لمهامه الإرشادية من وجهة نظر طلاب كلية المعلمين بحائل. 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 بمحافظة غزة. مجلة القراءة والمعرفة، مصر، ١٩٤(٤)، ٨٧-١١٥.
- محمد، محمد. (٢٠١١). الاستجابة المعرفية بين الشخص ولید المقابلة الإرشادية: العمل نموذجاً. المؤتمر السنوي السادس عشر بجامعة عين شمس، مجلة الإرشاد النفسي وإرادة التغير، مصر، ٢٣(٢)، ٢٩-١٧.
- المحمودي، معيوف. (٢٠١٦). سمات الشخصية وعلاقتها بجودة الخدمات الإرشادية لدى المرشدين الطلابيين. بمجلة كلية التربية، بأسبوط، مصر.
- المشعان، عويد. (٢٠٠٣). التوجيه المهني، الكويت: مكتبة الفلاح.
- مصلح، معتصم وحرز الله، حسام. (٢٠١٥). درجة ممارسة المرشدين التربويين في محافظة رام الله والبيرة لأخلاقيات مهنة الإرشاد التربوي. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية، فلسطين.
- المعروف، صبيحي. (٢٠٠٣). أثر برنامج تدريبي لتطوير مهارات الاتصال الإرشادي في المقابلة، مجلة مركز البحوث التربوي، قطر، ١(٣)، ٢٧٦-٢٣٦.

ميرا، نسرین. (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 clien-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. Gambert, 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.