مجلة كلية التربية - جامعة سرت
المجلد (1) العدد (1) يناير(2022)

الإيجابية وعلاقتها بمهارات الاتصال الإرشادية لدى المرشدات النفسيات

دراسة ميدانية بفرع خدمات البركة – بنغازي

ماجدة اسويب – محاضر بقسم الدراسات التربوية والنفسية –كلية التربية – جامعة بنغازي – ليبيا
almsratimagda@gmail.com

مستخلص

تهدف هذا الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الإيجابية ومهارات الاتصال لدى المرشدات النفسيات بالتعليم العام بمنطقة البركة، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من (190) مرشدًا نفسيًا بمنطقة البركة، وقد تم اختيار العينة وفق الطريقة العشوائية، ولغرض تحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة أداتين للقياس: الأولى لقياس مهارات الاتصال مكون من (40) فقرة، والثانية مقياس الإيجابية من إعداد الباحثة مكون من (60) كما تم استخدام عدد من الأساليب الإحصائية، حتى توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن مستوى الإيجابية لدى المرشدات النفسيات كان متوسط. كذلك يمتلكون مستوى متوسط في المهارات الإرشادية إلى جانب وجود علاقة طردية بين سمة الإيجابية ومهارات الاتصال الإرشادية، وفي ضوء النتائج وضعت الباحثة بعض التوصيات ومنها العمل على إعداد برامج تدريبية وحلقات نقاشية بهدف تنمية ورفع مستوى الإيجابية لدى المرشدات وبذلك ينعكس إيجابيًا غلي رفع مستوى أدائهم للمهارات الإرشادية.

مفاتيح الكلمات: الإيجابية، مهارات الاتصال الإرشادية، المرشدات النفسيات

Abstract

This study aims to identify the relationship between positivity and communication skills of female counselors in general education in Al-Baraka area. The researcher used the descriptive approach ،and the study sample consisted of (190) counselors in Al-Baraka area. Two measurement tools: the first to measure communication skills consisting of (40) and the second to measure positivity ،prepared by the researcher ،consisting of (60) and a number of statistical methods were used ،prompting the study to reach several results ،the most important of which: that the level of positivity of psychological counselors was average They also have an average level in counseling skills ،in addition to a direct relationship between the positivity trait and counseling communication skills ،and in light of the results ،the researcher put some recommendations ،including working on preparing training programs and discussion sessions with the aim of developing and raising the level of positivity among counselors ،and thus reflected positively in raising the level of their performance of counseling skills.

المقدمة

تُعد مهارات الاتصال من المهارات الأساسية عند المرشد في المقابلة الإرشادية التي تساهم إلى حدٍّ كبير في تحقيق العملية الإرشادية، إذ أن نجاحها يتوقف على مدى ما يتمتع به المرشد من كفاءة وخبرة في استخدام هذه المهارات، وتأكيد لما سبق يرى عدد من الباحثين المتخصصين أن المرشد الذي يمتلك المعارف النظرية الضرورية لعمله دون أن يكون لديه المهارات اللازمة لكيفية استخدام هذه المعارف لصالح عمله لا يمكنه تحقيق التأثير والكفاءة المطلوبين للممارسة، وإنما يجب أن تكملها المهارات التطبيقية والفنية (الخطيب: 2004م، 43).

ولذا يحتاج العمل الإرشادي مع الطلبة في المدارس إلى مجموعة من المهارات التي يجب أن تتوافر في المرشد النفسي ليقوم بإنجاز هذا العمل بالشكل المطلوب؛ ففي المعتاد أن الطالب يأتي إلى المرشد وفي تفكيره بعض الأهداف ولديه بعض التصورات، ولهذا ينبغي ان يكون لدى المرشد النفسي القدرة على التعرف على هذه الأهداف وتحديد مدى ملائمتها لعمل المرشد، والمشكلة التي جاء بها الطالب.

ولكي يتمكن المرشد من القيام بدوره الإرشادي في المدرسة بطريقه جيده وفعاله فلابد من توافر خصائص عدة لديه أهمها: "ثقته بقدراته الذاتية، والإبداع، الاتزان العاطفي، والانفتاح على العالم الخارجي، أي ما يسمي بالإيجابية، هذا ويرتبط مفهوم الإيجابية بوصفه مفهوم ينطوي على خصائص نفسية تتدرج من خلال مستويات قاعدتها قوة الأنا وقمتها الإبداع وبين السفح والقمه مستويات مختلفة تتمثل في الاتزان الانفعالي، التوكيدية، تقديرات الذات، معني الحياة هذا وقد أشار (wright) إلى أن المرشد المتزمت يصعب عليه التفاعل مع المسترشد، كما أن هناك احتمال الإساءة إلى معتقدات المسترشد عند إرشاده (القرني: 2014م ،55 – 56).

ويتضح للباحثة من خلال ما سبق ذكره، أن المرشد النفسي لكي يتمكن من القيام بدوره الإرشادي بفاعلية واقتدار لا يتوقف على مدى امتلاكه للمهارات الإرشادية فقط، وإنما لابد من توافر صفات شخصية كالإيجابية والتي تجيز له العمل في التوجيه والإرشاد، هذا وقد حظت العديد من الدراسات العلمية والتربوية على الصعيد العربي والأجنبي في السنوات الأخيرة الماضية بخطوات متقدمة بالاهتمام بمهارات الاتصال الإرشادية لدى المرشدين النفسيين وربطها بالعديد من المتغيرات. ولقد جاءت هذه الدراسة بوصفها حاجه ماسة إلى دراسة الإيجابية وعلاقتها بمهارات الاتصال الإرشادية لدى المرشدات النفسيات في مدارس التعليم العام بخدمات البركة.

مشكلة الدراسة:

تعد العملية الإرشادية في حقيقتها عملية تواصل واتصال بين المرشد والمسترشد، وكلما كانت هذه العملية فعالة، كلما حققت أهدافها وغاياتها في معالجة مشكلات المسترشدين وتنمية قدراتهم، لذلك من الضروري أن يمتلك المرشد مجموعة من المهارات التي تساعده على أداء عمله الإرشادي بإتقان ومهارة، ولقد أوضحت الدراسات التي أجريت في السعودية والكويت والأردن ومصر أن المرشد النفسي كلما كان أكثر قدرًة على التعامل بأسلوب فعال مع متطلبات الواقع، والتخلص نسبيًا من القلق، والتوتر، والقدرة على التفكير الإيجابي نحو حل المشكلات بطريقه فعَّالة، فأن ذلك يمكنه من امتلاك مستوى عالي من مهارات الاتصال الإرشادية في عمله الإرشادي (عقل:2000م، 209).

وانطلاقًا مما سبق، تري الباحثة أن مكونات الإيجابية تعمل على أساس موجهات للمرشدين في تحمل الضغوط والمشكلات الحياتية، وضبط الانفعالات المزعجة، والرضا والاستمتاع بالحياة وإدراك معني الحياة، وتدفعهم إلى الإمام في تأديتهم لمهاراتهم الإرشادية بشكل فعال، وطبقًا لذلك فإن امتلاك المرشد النفسي لمهارات الاتصال ترفع من كفاءته وقدرته على حل المشكلات الطلابية، ومن ناحية أخرى تحسست الباحثة من خلال خبرتها الطويلة في مجال العمل كمرشدة نفسية إلى جانب كونها عضو هيئة تدريس في كلية التربية واطلاعها المباشر على الوضع التعليمي والإرشادي في المدارس أثناء متابعتها للطلبة في فترة التدريب الميداني داخل المدارس، أن بعض المرشدات النفسيات لديهن ضعف في استخدام مهارات الاتصال، هذا وتفترض الباحثة أن ضعف أداء المرشدات النفسيات لمهاراتهن قد لا يعود إلى ضعف الإعداد والتدريب فقط، بل يعود إلى جوانب نفسية مثل الإيجابية إذ يشير مفهوم الإيجابية إلى تحقيق الذات والاتزان الانفعالي، وقوة الأنا، والفاعلية، وتقدير الذات.

وتأسيسًا على ما تقدم شعرت الباحثة بوجود حاجة ماسة إلى دراسة مهارات الاتصال وعلاقتها بالإيجابية لدى المرشدات النفسيات في مدراس التعليم العام فرع البركة. **حيث تبلورت مشكلة الدراسة في التساؤل الآتي:**

ما علاقة الإيجابية بمهارات الاتصال الإرشادية لدى المرشدات النفسيات في التعليم العام بفرع البركة.

أهمية الدراسة:

ترى الباحثة أن أهمية الدراسة الحالية تتمثل في جانبين هما:

- **الأهمية النظرية: في كونها:**
  - تلقي الضوء على متغير الإيجابية ومهارات الاتصال لدى المرشدات النفسيات وما لهذين المتغيرين من أهمية في عمل المرشدات نفسيًا واجتماعيًا، ومدى تفاعلهما مع الواقع الحالي، فأن ذلك سيوضح الصورة الحقيقية لهما.
  - على الرغم من تعدد الدراسات العربية والأجنبية في مجال مهارات الاتصال الإرشادية بالمقابل هناك ندرة في الدراسات الليبية في هذا المجال على وجه الخصوص –على حد علم الباحثة– تناولت مهارات الاتصال لدى المرشدات النفسيات في ضوء الإيجابي.
- **الأهمية التطبيقية: تتمثل في :**
  - إن دراسة الإيجابية ستوفر لنا دلائل أفضل لفهم طبيعة الممارسات السلوكية لدى المرشد.
  - إنه سيعطينا صورة واضحة عن مدى امتلاك المرشدات النفسيات لمهارات الاتصال.
  - أهميتها في النتائج التي ستظهر والتي في إطارها يمكن التخطيط لبرامج تزيد من مستوى الإيجابية ورفعها ودعمها لدى المرشدين التربويين من قِبل المسؤولين.
  - وضع البرامج التي من شأنها رفع مستوي مهارات الاتصال لدى المرشدات وتعزيزها لديهم.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى:

- التعرف على مستوى المهارات الإرشادية لدى المرشدات النفسيات.
- التعرف على مستوى الإيجابية لدى المرشدات النفسيات.

- التعرف على العلاقة بين الإيجابية ومهارات الاتصال لدى المرشدات النفسيات.

حدود الدراسة: تحدد الدراسة الحالية بالمرشدات النفسيات العاملات في المدارس الحكومية بفرع البركة بنغازي (2021م).

تحديد المصطلحات:

أولًا: – الإيجابية:

علوان و النواحجه (2013م)، هي مفهوم سيكولوجي متعدد العناصر والأبعاد، وتتمثل في قوة الأنا، والتوكيدية، وتقدير الذات، والإبداع، ومعني الحياة، تحمل تلك الأبعاد في مضامينها مجموعة من الصور والدلالات الإيجابية (علوان والنواجحه، 2013:12م).

تعرفها الباحثة نظريًا بالآتي: (هي سمة في الشخصية تعني الخروج من التمركز حول الذات إلى الانفتاح على العالم الخارجي، وتتجلى في قوة الأنا والتوكيدية، وتقدير الذات، والإبداع، ومعني الحياة).

وتعرفها إجرائيًا: (بأنها الدرجة التي يحصل عليها عينة الدراسة من إجابتهن على فقرات مقياس الإيجابية المستخدمة في هذه الدراسة).

ثانيًا: مهارات الاتصال الإرشادي:

عرَّفها (لاش) هي مجموعة من المهارات العملية التي يستخدمها المرشد النفسي في أثناء المقابلة أو الجلسات الإرشادية سواء في الإرشاد الفردي أو الجمعي لتحقيق الأهداف العملية الإرشادية (الاش، 2012م: 7).

تعريف الباحثة نظريًا: هي مهارات الإنصات والانتباه لرسائل المسترشد اللفظية وغير اللفظية، والتي تشير إلى الجوانب الوجدانية والمعرفية والسلوكية ومقدرة المرشد على تقديم الاستجابة المناسبة مما يساعد على تحقيق أهداف العملية الإرشادية.

التعريف الإجرائي:

هي الدرجة التي تحصلت عليها عينة الدراسة من خلال إجابته على فقرات مقياس مهارات الاتصال المستخدم في هذه الدراسة.

الجانب النظري والدراسات السابقة

الإيجابية:

يرتبط مفهوم الإيجابية بالعديد من الدلالات و المعاني التي تعكس القوة الإنسانية والكفاءة، الفعالية الذاتية للفرد وحسن الحال، والطيبة والفضيلة والصحة النفسية والتمكن الشخصي الذاتي في الحياة؛ فهي مكون نفسي متعدد العناصر والأبعاد تحمل في ثناياها ميزات وخصائص نفسية تتسع لتكون دالة على إيجابية الفرد، فهي بمثابة الطاقة التي تبعث في النفس الشعور بالأمل والحيوية والنشاط واغتنام الفرص واستثمار الواقع.

ويشير مجدي عبيد إلى أن الإيجابية تظهر في صور عديدة وتحت أسماء متباينة بتباين زوايا، الرؤية ويذكر منها المرونة والأصالة والمبادأة والثقة بالنفس وتحمل المسئولية والقيادة الديمقراطية والحيوية الدافئة والحرص والتروي، وترى سلمية القطان أن الإيجابية تنطوي على، ثلاثة مستويات رئيسة يعتبر أدناها بمثابة الأساس الذي لا غنى عنه ولا

مهرب منه، وهو الاتزان بينما يعتبر أقصاها وأرفعها بمثابة الذروة لما يمكن أن تبلغه الإيجابية وتعني، الإيجابية الخلاقة،

وبين هذين المستويين الأدنى والأعلى توجد الإيجابية في صورها الخصبة والمقصود بها بلوغ الإبداع (مخيمر:1984م،21،22).

ترى الباحثة أن الإيجابية وما تتضمنه من خصائص نفسية تتطور تدريجياً عبر مراحل النمو المختلفة، وتتشكل من مصادر شعورية ولاشعورية، وتمثل مكوناً أساسياً في مفهومنا عن ذواتنا. ويتحدد مستوى الإيجابية لدى الشخص من خلال الصورة التي يكونها الفرد عن ذاته فإذا سيطرت على عقل الفرد مجموعة من الأفكار اللاعقلانية والهواجس والانفعالات السلبية فإن حياته سوف تتحول إلى جحيم، أما إذا كانت نظرة الفرد إلى نفسه نظرة تتسم بالتفاؤل والأمل، والحب فإنه سيعيش في نعيم، ويعرض (عيد، محمد إبراهيم 2002م،131:130) تصورًا يوضح مفهوم الإيجابية بوصفها مفهومًا ينطوي على خصائص نفسية، تندرج من خلال مستويات قاعدتها قوة الأنا وقمتها الإبداع وبين السفح والقمة مستويات مختلفة، تتمثل في الاتزان الانفعالي والتوكيدية وتقدير الذات ومعنى الحياة.

أما قوة الأنا فهي تعد الركيزة الأساسية في الصحة النفسية وقد تستخدم كمرادف لمصطلح الثبات الانفعالي، وتشير قوة الأنا إلى التوافق مع الذات ومع المجتمع و الخلو من الأعراض العصابية والإحساس الإيجابي بالكفاية والرضا، وقوة الأنا هي القطب المقابل للعصابية، حيث يرى كثير من العلماء أن هناك متصلًا يقع في أحد أطرافه قطب الأنا، ويقع في الطرف المقابل قطب العصابية، أما السلوك التوكيدي يتمثل في حياة الإنسان في صور وأشكال متعددة، كاتخاذ القرارات الواجبة والمناسبة بطريقة إيجابية، وحل المشكلات الحياتية المختلفة بقوة وحكمة واقتدار، ومواجهة الإنسان للمواقف الصعبة أو الشدائد على اختلاف أنواعها وأشكالها والتصدي لها بثقة وتقبل وصبر، بحيث يتم ذلك كله في إطار التزام كامل بالواجبات والحقوق تجاه الذات والغير معًا، أما مفهوم الاتزان الانفعالي فهو عكس الاضطراب الانفعالي، ويعني القدرة على التحكم في الانفعالات، وهي سمة يتميز بها من يتصف بقوة الشخصية وبصحة نفسية جيدة، وتظهر وقت التعامل مع الضغوط و الأزمات، ويعتبر عبد السلام عبد الغفار الاتزان الانفعالي بأنه وسطي و معتدل في إشباع الفرد لحاجاته البيولوجية، وأنها الاعتدال في إشباع الفرد لحاجاته النفسية، وهو الاعتدال في تحقيق قيمته أو تحقيق ذلك الجانب من الشخصية الذي أهمله الآخرون.

حيث ترى الباحثة إن تقبل الفرد الإيجابي لذاته يمنحه القوة، الثقة بالنفس، تقدير الذات، والقدرة لتحقيق أهدافه المستقبلية، وبإمكان الفرد الذي يرغب بالتغيير أن يتجاهل المشاعر السلبية التي قد تكون السبب في انخفاض همته وعزيمته، أن يستبدلها بمشاعر إيجابية.

ويشير مفهوم تقدير الذات إلى المدركات و التصورات التي يكونها الفرد عن نفسه كما هي عليه في الواقع، ويرى المشعان أن تقدير الذات يظهر في إحساس الشخص بكفاءته الجسمية و النفسية و الاجتماعية، وبقدرته على عمل ما يريد، وإدراكه لتقبل الآخرين له وثقتهم به، ويتسم الشخص المقدر لذاته بالاتزان الانفعالي والنضج الاجتماعي وقبول الواقع، ويجد في نفسه القدرة على مواجهة الأزمات بتعقل وتفكير (المشعان، 1999م: 21).

ويُعرف (عيد، محمد إبراهيم) معنى الحياة بأنه شعور الفرد بأن حياته لها قيمة ودلالة ومغزى ومعقولية، أما فقدان المعنى من الحياة فهو بمعنى الوقوع في أسر ما يسميه فرانكل الفراغ الوجودي، وهو حالة من الملل والسَّأم يشعر من يخبرها بأن الحياة تمضي بغير معنى أو هدف وأن حياته راكدة مملة وبغير معنى، كما يرى أن مفهوم الإبداع قد استحوذ على اهتمام عدد كبير من الباحثين، حيث يعد أحد الضرورات لتقدم المجتمعات العصرية ورقيها، حيث يسعى كل مجتمع إلى استثمار ثرواته البشرية أفضل استثمار ممكن، وأن المبدع يتميز دون غيره من الأشخاص، فهو يتميز بالسيطرة، الحساسية الانفعالية، الاكتفاء الذاتي، الإقدام، الثبات الانفعالي، كما يتميز المبدع بالتفكير الخيالي، والتحرر والثقة بالنفس، وحبُّ العمل الجماعي(عيد، محمد أبراهيم:1992م، 65).

مهارات الاتصال الإرشادية:

إن العملية الإرشادية في حقيقتها عملية تواصل واتصال بين المرشد والمسترشد، وكلما كانت هذه العملية فعالة كلما حققت أهدافها وغاياتها في معالجة مشكلات المسترشد وتنمية قدراتهم، لذلك من الضروري أن يمتلك المرشد مجموعة من المهارات التي تساعده على أداء عمله الإرشادي بإتقان ومهارة عالية، **وستعرض الباحثة فيما يأتي مهارات الاتصال التي أشارت إليها الأدبيات المتعلقة بالموضوع هنا:**

1- مهارة الافتتاح

تقع على المرشد المسؤولية الكاملة في البدء بافتتاح الممارسة الجيدة مما يدعم العلاقة بينهما وتتحدد الوظيفة الأساسية لمرحلة الافتتاح في تحريك الدوافع عند المسترشد للمشاركة الإيجابية، كما أن على المرشد أن يسعي خلال مرحلة الافتتاح إلى بناء الثقة مع المسترشد وتكوين الاتجاه الصحيح حول وظائف وأدوار المرشد والتعاطف مع المسترشد (أبو سعد:2009م،122).

2- مهارة طرح الاسئلة

تعد مهارة طرح الأسئلة من أكثر المهارات في الإرشاد والتي يُساء استخدامها من قِبل المرشد المبتدئ حيث يعتقد المرشد إنها سهلة ومغرية، مما يجعله يكثر من استخدامها، وأن هناك مجموعة من المعايير للسؤال الجيد وهي كالآتي: إن يكون مبنيًا على ما قاله المسترشد، وأن يشجع المسترشد على التعبير عن مزيد من المعلومات، وأن يكون طرح السؤال بصوت مسموع، وأن يتم طرحه بدفء واهتمام، وأن يكون مصاحبًا للتواصل غير اللفظي الجيد، مع اختيار الوقت المناسب لطرحه، وعدم اللجوء إلى الاسئلة المعقدة والمركبة التي تحتمل إجابات كثيرة، وأن يتلاءم السؤال من حيث الصياغة والمحتوى مع الخلفية الثقافية للمرشد (أبو سيف:2008م ،89).

3- مهارة الانصات:

هذه المهارة تشير إلى السلوكيات التي يتبعها المرشد خلال المقابلة لينقل إلى المسترشد رسالة توضح أن ما تقوله موضوع احترام، وأنه كشخص موضوع تقبل للمرشد والتي تساعد المرشد في التركيز على فهم المسترشد ومشاعره واتجاهاته وعناصر مشكلته، وأن الأساس من المرشد أن يكون مستمعًا جيدًا وأن ينتبه لكل ما يصدر عن المرشد من قول وتصرفات وايماءات.

4- مهارة الصمت:

يجب على المرشد أن يفرق بين الأنماط المختلفة للصمت حتى يدرك كيفية التعامل مع أي منها أو كيفية استخدامها في المواقف المتباينة بدرجة عالية من الكفاءة مما يحقق الهدف منها، وقد حدد (شومان:2008م) أنماط الصمت في الآتي: – قد

يدل الصمت على الكره حيث يعكس ما يخفيه المسترشد من غضب، وقد يدل الصمت على الجهل حيث يعكس عدم فهم المسترشد لأسئلة المرشد ومن ثمَّ لم يتمكن من الإجابة عنها والاستجابة له، وقد يدل الصمت على توسع الحديث حيث يعكس رفض المسترشد الاستمرار في نفس الحديث لاعتقاده بأنه استوفي حقه، وقد يدل الصمت على التحدي حيث يعكس حزن المسترشد على فقد عزيز عندما يتطرق الحديث عنه، وقد يدل الصمت على التحدي حيث يعكس تشكك المسترشد غير اللفظي في مقدرة المرشد على مساعدته في عبور أزمته (شومان:2008م،147، 148).

5- مهارة التعاطف:

تعني قدرة المرشد على فهم المسترشد من خلال إطاره المرجعي، إلى عالمه الخاص وكما هو يدرك الأمور ويستدعي أن يستجيب المرشد بتعاطف ودقة لمشاعر والأفكار المسترشد وخبراته كما لو لأنها تخصه، وهي نوع من أنواع المشاركة العاطفية الضرورية لنجاح العلاقة الإرشادية وتتضمن التفهم ولا تعني الموافقة على ما يقول المسترشد، والتعاطف يجب أن يعكس شعورًا بالتقدير الملائم من قبل المرشد للمشاعر التي تمتلك المسترشد محاولًا الإحساس بها من وجهة نظر المرشد (العزة:2001م،103).

6- مهارة إعادة الصياغة

هي إعادة صياغة لكلمات وأفكار المسترشد أو ترجمة لهذه الأفكار والمعلومات بطريقة المرشد، وليست فقط ترديد وإعادة لما قاله المسترشد، بل ترديد واعادة صياغة تتيح المزيد من الفهم والنقاش، وتهدف إلى أن تخبر المسترشد أن المرشد قد تفهم رسالته، ويشجع المسترشد الاستمرار في الحديث، وبذلك فإن إعادة صياغة هي إعداد الصياغة الجديدة في الكلمات تؤدى إلى مزيد من المناقشة أو مزيد من الفهم من جانب المسترشد (الشناوي: 1996م،148).

7- **مهارة عكس المشاعر:**

تعد مهارة عكس المشاعر مرآة صادقة تعكس بها المرشد والمسترشد وأحاسيسه وتعبيراته الانفعالية سواء عبر عنها صراحة أو تلميحًا بصورة لفظية أو غير لفظية، وأن من أهداف استخدام عكس المشاعر ما يأتي :تساعد في جعل المسترشد أكثر وعيًا بانفعالاته التي تسيطر عليه في حياته، ويشعر المسترشد بمدى قدرة المرشد على فهمه ومن ثمَّ يميل إلى الاتصال والتحدث معه بشكل أكثر حرية، وتساعده على البوح أكثر عن مشاعره، ما يخفف من توتره وضغطه وتقلل مقاومة المسترشد، والتي تظهر بعد مشاعر الغضب والضيق من شيء معين وتساعد المرشد في تصحيح أفكاره حول مشاعر المسترشد.

8- مهارة التوضيح

يقصد بها استيضاح المرشد عن بعض المشاعر المخفية أو الكلمات أو العبارات المبهمة التي لا يريد المسترشد إظهارها أو التكلم عنها، وهي بمنزلة تغذية مرتدة مباشرة من المرشد للمسترشد لتفسير بعض الجوانب التي قد تكون غامضة وغير مفهومة خلال المقابلة إذا لا يمكن أن يستمر الحديث دون أن يفهم أحدهما الآخر، وحتى يستعمل المرشد مهارة التوضيح بكفاءة ، ينبغي عليه أن يكتسب انتباه المسترشد ويلفت نظره إلى ما يريد أن يعرفه عنه مركزًا على توضيح المعاني المدركة من تفاعله مع الآخرين واتجاهاته نحوهم، لاسيما تلك المعاني المدركة من الصراعات التي يعاني منها والمعتقدات، والمقاومة التي يظهرها (عبدالله:2013م،36).

9- مهارة المواجهة البناءة

وهي ما يقوم به المرشد للكشف التناقضات بين ما يقوله المسترشد وبين ما يفعله، ومساعدته على زيادة فهمه لخبراته ومشاعره، ما يجعله أكثر قدره على فهم وسلوكه كما يراه الآخرين، وليس كما يراها هو، فهي كسر للحواجز ما بين ما يقوله وما يفعله، والتخلص من آليات الدفاعية التي تباعد بينهم، وبذلك يرى الفرد ذاته على حقيقتها، وبما ينسجم مع رؤية الآخرين لها دون تزيف، وتعمل مهارة المواجهة على رفع مستوى وعي المسترشد بتقديم المعلومات والتي لا يراها أو يفشل في معرفتها، ومن شروط استخدام المواجهة أن يكون المرشد نموذجًا حسنًا، ويوفر الجو المناسب لها والوقت المناسب كذلك .

10- مهارة التفسير

التفسير هو إعطاء معنى للمعلومات يتجاوز نطاق ما عبر عنه المسترشد، وهو إحابة عن (لماذا) أو (كيف) هذا المعلومات، ويستخدم المرشد مهارة التفسير في الخطوات الأخيرة من العملية الإرشادية الكلية بعد أن وثق فيه المسترشد ثقه كبيرة، إذا يرد المرشد للمسترشد كل ما يفهمه منه من خلال رؤيته هو لحالته وليس من خلال رؤيته المسترشد لذاته، ويرى (أبو سعد 2009م)، أن استعمال مهارة التفسير يبني جزءًا كبيرًا من المرجع الذاتي للمرشد مما يؤثر على استجاباته إلى المرشد بإيجابية أكثر مما تؤثر مهارة إعادة العبارات، ويستعمل مهارة التفسير كمهارة أصلية في تحليل التداعي الحر والأحلام والمقاومات (القرني، 2014م،27).

11- مهارة التلخيص:

لكونها تمهد عمليًا لإنهاء المقابلة فيربط المرشد كل ما يمكن طرحه من خلال عملية التواصل، ويجمع ما دار في الجلسة، ويلتقط النقاط البارزة في صورة منظمة ليكون المسترشد قادر على رؤية حالته، فهي تشمل خلاصة ما حدث في المقابلة من بدايتها إلى نهايتها، ويتطلب التلخيص دقة الانتباه ورصد الرسائل المنطوقة وغير المنطوقة للمسترشد والتعرف على الأنماط أو العناصر الجديدة في هذا الرسائل.

12- مهارة الإنهاء:

مهارة الإنهاء من أهم المهارات الإرشادية التي ينبغي أن يلم بها المرشد النفسي، كما يمكن أن تكون من أصعب المهارات وأكثرها إحباطًا للمسترشد؛ لذا يجب على المرشد النفسي استخدام الممهدات العامة لإنهاء المقابلة الإرشادية والتي من شأنها تجنب الكثير من المشكلات الخاصة بعملية الإنهاء، وربما يحدث الإنهاء بالاتفاق بين المرشد والمسترشد؛ حيث يوافق الطرفان على تحقيق أهداف العملية الإرشادية، ومن ثمَّ الاتفاق على إنهاء الجلسات الإرشادية، وقد يصل الأمر إلى قلق المسترشد لما كان يمثله المرشد من مصدر للأمن في حياته، وإن المزيد من المناقشة والحوار بين المرشد والمسترشد يجعله يفكر في الإنجاز الذي تم تحقيقه بدلًا من التفكير في علاقة قد انقطعت، ولكي لا يكون الإنهاء صادمًا ومحبطًا فعلى الطرفين أن يتفقا على موعد الجلسة الأخيرة (المحتسب: 2013م، 69،70).

الدراسات السابقة:

- دراسة الفرا (2006م): هدفت إلى الكشف عن المكونات الأساسية للإيجابية، وقد اشتملت عينة الدراسة (684)طالبًا وطالبًة من الجامعات الفلسطينية بغزة، كان منهم (422)ذكرًا و(242)أنثى، وقد أظهرت النتائج عن أن الإيجابية تتألف من (الإبداع، تقدير الذات، التوكيدية، الاتزان الانفعالي، قوة الأنا)، كما بيَّنت النتائج وجود فروق بين الطلبة والطالبات في كل من تقدير الذات لصالح الطالبات، ووجود فروق بين الطلبة والطالبات في الاتزان الانفعالي وقوة الأنا لصالح الطلاب، في حين لم تظهر النتائج فروقًا بين الطلبة والطالبات في الإبداع والتوكيدية.

- دراسة علوان نعمات، النواجحة زهير (2013م): هدفت إلى التعرف على علاقة الذكاء الوجداني بالإيجابية لدى طلبة جامعة الأقصى بمحافظات غزة، وقد تكونت عينة الدراسة من(247) طالبًا وطالبَة، واستخدم مقياس الذكاء الوجداني، إعداد: فاروق عثمان، ومحمد عبد السميع(1998م)، ومقياس الإيجابية، إعداد الباحثين، ولمعالجة نتائج الدراسة الكمية استخدم الباحثان، الأدوات الآتية: الوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل ارتباط بيرسون، اختبار(ت)، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى وجود ارتفاع في درجات الذكاء الوجداني حيث بلغت النسبة 86،71، % كما توصلت نتائج الدراسة إلى ارتفاع في درجات الإيجابية حيث بلغت 83،72،%وبينت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط دالة إحصائيًا بين الذكاء الوجداني والإيجابية، كما أوضحت النتائج وجود فروق دالة إحصائيًا بين الذكور والإناث في الذكاء الوجداني والإيجابية، لصالح الإناث، كما توصلت النتائج إلى وجود فروق دالة إحصائيًا بين طلبة التخصصات العلمية والأدبية في الذكاء الوجداني وللإيجابية لصالح طلبة التخصصات العلمية، كما أظهرت نتائج دراسة الحالة تدني مستوى الإيجابية لدى البعض يعزى إلى أساليب التنشئة الوالدية غير السوية، و انخفاض المستوى الاقتصادي والاجتماعي والثقافي للأسرة.
- دراسة الجراح (2012م):هدفت إلى التعرف على فاعلية برنامج تدريبي لتنمية الإيجابية، والكشف عن الفروق تبعًا لمتغير الجنس بين الذكور والإناث، والتخصص بين التخصصات العلمية والأدبية على مقياس الإيجابية، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق بين الجنسين على مقياس الإيجابية، وكذلك عدم وجود فروق بين التخصصات العلمية والأدبية على مقياس الإيجابية، وأثبت البرنامج فاعليته في تنمية الإيجابية.
- دراسة دندي (2012م) لتعرف على طبيعة العلاقة بين التفكير الإيجابي ومهارات الاتصال المدركة لدى المرشدين في مدارس محافظة دمشق، وبلغت العينة (321) مرشدًة، مرشدًا وتم استخدام مقياس في التفكير من إعداد (إبراهيم) ومقياس مهارات الاتصال من إعداد الباحثة وأظهرت النتائج: أن درجة مهارات الاتصال (اللفظي– غير اللفظي– ككل) السائدة لدى المرشدين كانت متوسطة، وأن مهارات الاتصال اللفظي كانت أكثر استخدامًا لدى المرشدين من مهارات الاتصال غير اللفظي، وأنه توجد فروق دالة إحصائيًا بين الذكور والإناث في مهارات الاتصال (اللفظي – غير اللفظي –ككل) لصالح الإناث، وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مهارات الاتصال وفقًا لمتغير التخصص والخبرة المهنية.
- دراسة القرني على بن محمد (2014م) إلى التعرف على العلاقة بين الذكاء الوجداني ومهارات الاتصال لدى المرشدين الطلابيين بمكة المكرمة، استخدم الباحث المنهج الوصفي، وتكونت عينة مرشدًا، و استخدمً البحث (من 190) من المرشدين الطلابيين في جميع المراحل الدراسية الباحث مقياس مهارات الاتصال، إعداد محسن (1993م) مقياس الذكاء الوجداني من إعداد عبد الله والعقاد (2008م) وأسفر البحث عن النتائج الآتية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جميع أبعاد الذكاء الوجداني ومهارات الاتصال لدى المرشدين الطلابيين، وجاء مستوى الذكاء الوجداني لدى المرشدين الطلابيين مرتفع، و لا توجد فروق دالة إحصائيًا بين المرشدين الطلابيين من وجهة نظرهم تجاه مقياس الذكاء الوجداني وفقًا لمتغير التخصص ما عدا بعد الوعي بالذات وفقًا لصالح غير المتخصصين، أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إفراد العينة لمتغير الخبرة.

- دراسة الباوي (2016م): هدفت إلى التعرف على الإيجابية وعلاقتها بمهارات الاتصال لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في محافظة واسط المركز، وتكونت عينة البحث من (160)مرشدًا ومرشدَة تربوية بواقع (95) ذكرًا، (65)أنثى من العاملين في مديرية تربية واسط، ولغرض تحقيق أهدف البحث استخدم الباحث اداتين للقياس الاولى الإيجابية المعد من (محمد ابراهيم عيد،2002م) ومكون من (89) فقرة، والثانية لقياس مهارات الاتصال الإرشادية من إعداد (عبد الرحيم محسن 1993م)مكون من (60) فقرة، وتوصلت البحث إلى عدة نتائج أهمها: إن أفراد العينة لديهم مستوى إيجابية متوسط، وكذلك يملكون مستوى متوسط من مهارات الاتصال الإرشادية.

التعقيب على الدراسات السابقة:

يتضح من عرض الدراسات السابقة تنوعها من حيث هدفها وإجراءاتها والأدوات المستخدمة فيها وكذلك عينتها ومجتمعها، حيث نتلخص من عرض نتائج الدراسات السابقة التي تناولت مفهوم الإيجابية أهمية هذا المفهوم وارتباطه بالعديد من المتغيرات، كالذكاء الوجداني ومهارات الاتصال الإرشادية، ومن جانب آخر ركزت الدراسات السابقة التي تناولت مفهوم الإيجابية على تحديد مكونات الأساسية لهذا المفهوم، بالإضافة إلى ذلك خلصت الدراسات السابقة إلى أهمية مفهوم مهارات الاتصال الإرشادية، وعلاقتها ببعض المتغيرات كالتفكير الايجابي والذكاء الوجداني والإيجابية، وأيضًا يتبين من الدراسات السابقة أن بعضها اتخذت عيناتها من الطلبة الجامعات وخصوصًا ما يتعلق بمفهوم الإيجابية على حين بعضها اتخذ عينات من المرشدين التربويين فيما يتعلق بالعلاقة بين الإيجابية وبعض المتغيرات، كما تبين عدد أفراد العينات في الدراسات السابقة من(160)أقل هدد إلى (684)أعلى عددًا، هذا ويتضح من خلال عرض الدراسات السابقة عدم جود بحوث ودراسات محلية تناولت الإيجابية وعلاقتها بمهارات الاتصال الإرشادية لدى المرشدين النفسيين، الأمر الذي حذا بالباحثة إلى إجراء هذه الدراسة، ومن خلال استعراض الدراسات السابقة يمكن الاستفادة منها في صياغة فروض الدراسة، والاستفادة منها كذلك في كتابة إجراءات الدراسة.

إجراءات الدراسة:

أولًا: منهج الدراسة:

استخدمت الباحثة في الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي، باعتباره أنسب المناهج الملائمة لأهداف الدراسة، ويعد المنهج الوصفي من أساليب البحث العلمي، "ويعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع".

ثانيًا: مجتمع الدراسة الأصلي وعينته

يتكون مجتمع الدراسة من جميع المرشدين النفسيين العاملين بمدارس التعليم العام الأساسي والثانوي بمنطقة البركة خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي(2020م- 2021م) حيث بلغ عددهم حسب قسم الإرشاد والتوجيه التابع لإدارة التعليم(655) موزعين على (197) مدرسة من (190) مرشدة، وقد قامت الباحثة باختيار عينة عشوائية بلغ عددها (190)مرشدة نفسية بفرع خدمات البركة.

ثالثًا: أدوات البحث: استخدم الباحثة الأدوات الآتية:

1. مقياس مهارات الاتصال الإرشادية

1. مقياس الإيجابية إعداد الباحثة

ثانيًا: مقياس الإيجابية

وصف المقياس:

قامت الباحثة بإعداد مقياس يقيس الإيجابية لدى المرشدات النفسيات، ويتكون المقياس من ستة أبعاد رئيسة هي (قوة الأنا، التوكيدية، تقدير الذات، الاتزان الانفعالي، معنى الحياة، الإبداع) وقد تم الاستناد في تحديد تلك الأبعاد بناء على مقياس الإيجابية من إعداد محمد إبراهيم عيد (2001م).

كما جرى بناء المقياس بالاستعانة بالدراسات السابقة التي بحثت موضوع الإيجابية مثل دراسة كل من: إسماعيل الفرا (2006م) وإسماعيل الجراح (2009م)كما قامت الباحثة بالاطلاع على العديد من المقالات والكتب التي اهتمت بموضوع الإيجابية.

صدق المقياس: للتحقق من صدق المقياس اتبعت الباحثة الخطوات الآتية:

صدق المحكمين:

عرض الباحثة المقياس الذي تم في صورته الأولية على مجموعة من أساتذة كلية التربية والمهتمين في الدراسات السيكولوجية، وذلك للكشف عن مدى صدق فقرات المقياس وملاءمته لقياس ما وضع لقياسه، من حيث مدى وضوح الفقرات، ومناسبتها لقياس ما صممت لقياسه، وذلك بحسب التعريف الإجرائي لكلٍ بعد فرعي، ومدى مناسبة الفقرات لعينة الدراسة، وسلامة ووضوح الصياغة اللغوية للفقرات، وفي ضوء اقتراحات السادة المحكمين تم قبول جميع التوصيات والأخذ بها.

ثبات الأداة:

تم حساب ثبات المقياس بطريقة الفا كرونباخ وكان معامل الثبات (0،89.)وهي قيمة دالة إحصائيًا عند مستوى دلالة أقل من(.1) الذي يشير إلى درجة عالية من الثبات تفي بمتطلبات الدراسة، وأن المقياس يتسم بدرجة جيدة من الثبات.

2– مقياس مهارات الاتصال:

صدق المقياس: للتحقق من صدق المقياس اتبعت الباحثة الخطوات الآتية:

صدق المحكمين:

بعد الاطلاع على التوجهات النظرية والدراسات السابقة ذوات العلاقة بمتغير مهارات الاتصال الإرشادية ومن أجل التحقق من أهداف الدراسة تبنت الباحثة مقياس المهارات الاتصال الإرشادية من إعداد (عبد الرحيم صالح محسن (1993م) وتم تقنينه على البيئة الليبية ولتحقق من الصدق والثبات للمقياس تم عرضه على سبعة عشر من المحكمين من ذوي الاختصاص في مجال العلوم النفسية في كلية التربية إلى أن أصبح عدد فقرات المقياس (60)فقرة، مشتملة على بعدين: المهارات اللفظية، والمهارات غير اللفظية (لغة الجسد)، وبلغ معامل الثبات الكلي للدراسة (0،80)وهو معامل ارتباط عالي.

ثبات المقياس:

تم حساب ثبات المقياس بطريقة الفا كرونباخ وكان معامل الثبات (0،89)وهي قيمة دالة إحصائيًا عند مستوى دلالة أقل من (.1) الأمر الذي يشير إلى درجة عالية من الثبات تفي بمتطلبات البحث، وأن المقياس يتسم بدرجة جيدة من الثبات.

إجراءات الدراسة :

تم جمع البيانات والمعلومات عن عينة الدراسة عن طريق تطبيق الأدوات على العينة، وبعد جمع الاستبيانات ومراجعتها واستبعاد الاستجابات غير المكتملة منها تم تصحيحها وتفريغ البيانات ومعالجتها بالأساليب الإحصائية المناسبة وفقًا للرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية. (SPSS)

أساليب المعالجة إحصائية:

استخدم الباحثة الأساليب الإحصائية الآتية وفقًا للرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية:(SPSS)

- الوسط الحسابي، الانحراف المعياري.
- معامل ارتباط بيرسون لقياس الارتباطات.
- معامل الفا كرو نباخ لقياس الثبات.
- اختبار التائي لعينة الوحدة
- اختبار التائي لاختبار دلالة معامل الارتباط

نتائج البحث ومناقشتها

يتناول هذا الفصل نتائج البحث ومناقشتها في ضوء نتائج الدراسات السابقة، ثم تعرض الباحثة التوصيات المستخلصة من نتائج البحث ثم البحوث المقترحة.

نتائج الهدف الأول ومناقشتها:

التعرف على مستوى الإيجابية لدى المرشدات النفسيات.

أظهرت نتائج الدراسة أن المتوسط الحسابي لدرجات افراد العينة على مقياس الإيجابية بلغ (135،44) درجة بانحراف معياري قدرة 17،64 وبعد مقارنة هذا المتوسط بالمتوسط الفرضي للمقياس الذي بلغ (130،3)درجة وباستخدام معادلة اختبار (ت) للعينة الواحدة، تبين أن قيمة (ت)المحسوبة بلغت (1،870) درجة وهي غير دالة إحصائية عند متوسط (0،،.) ما يشير إلى أن المرشدات النفسيات يتصفون بمستوى متوسط من الإيجابية.

والجدول (1) يوضح

الاختبار التائي لدلالة الفرق بين المتوسط الحسابي ومتوسط القيمة للمرشدين النفسيين على مقياس الإيجابية.

عدد أفراد العيبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الافتراضي	القيمة التائية		درجة الحرية	مستوى الدلالة (0،،.5)
				المحسوبة	الجدولية		
190	135،49	17.64	130.3	1،870	1،96	107	غير دالة

وتفسر الباحثة هذه النتيجة بأن أفراد العينة يملكون مستوي من الإيجابية بدرجة متوسطة، ويدل ذلك على أنهم قادرون على التعامل بأسلوب مقبول مع متطلبات الواقع، والتخلص نسبيًا من التوتر والقلق، والاحتفاظ بمستوي معتدل من التوازان والاتزان الانفعالي، وذلك بالرغم ما يمر به البلد من أزمات متعددة، فأن المرشدات النفسيات يتسمنَّ بمستوى متوسط من الإيجابية.

2– الهدف الثاني مستوي مهارات الاتصال الإرشادية:

بلغ المتوسط الحسابي لاستجابات العينة (0.92) درجة وانحراف معياري مقداره (12،74) وهو مقارب للمتوسط الفرضي البالغ (90)، وباستعمال اختبار (ت)العينة واحدة لاختبار دلالة الفرق بين المتوسطين ظهرت أن قيمة(ت)المحسوبة بلغت (90.،) وهي اقل من الجدولية (2،58)عند متوسط دلالة حرجة (159).

وجدول رقم (2) يوضح ذلك

المتغير	أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الافتراضي	القيمة التائية		مستوى الدلالة (1.،.)
					المحسوبة	الجدولية	
مهارات الاتصال	190	0.92	12.74	90	90.،.	2.55	غير دالة

يتضح من الجدول أعلاها أن مستوي مهارات الاتصال الإرشادية لدى المرشدات النفسيات متوسط، وهذا يعني امتلاك العينة للمهارات الإرشادية المطلوبة بدرجة معتدلة، وترى الباحثة أن السبب ربما يعود إلى قلة حصولهم على التدريب والممارسة الكافية، وضعف فاعلية الدورات التدريبية التي تقام لهم، وكذلك وجود بعض الغموض لدى بعض المرشدات لفهمهم للمهارات الإرشادية.

الهدف الثالث: العلاقة بين الإيجابية ومهارات الاتصال الإرشادية لدى المرشدات النفسيات.

لتحقيق هذا الهدف احتساب معامل الارتباط بين درجات المرشدات للعينة الكلية للمرشدات البالغة (190)، في مهارات مقياس الإيجابية ومهارات الاتصال وذلك باستعمال معامل ارتباط بيرسون إذا بلغت قيمة الارتباط (0.75) وباستعمال الاختبار التائي الخاص باختبار معامل بيرسون، وجدت أن قيمة (ت) المحسوبة (169،15) وبعد مقارنتها بقيمة (ت) الجدولية (2،44)عند مستوى الدلالة (1.،.) تبين ان هناك علاقة ارتباطية موجبة دلاله إحصائية بين المتغيرين(الإيجابية والمهارات الإرشادية) لدى أفراد عينة الدراسة.

والجدول (3) يوضح

القيمة التائية لمعامل الارتباط بين الإيجابية ومهارات الاتصال الإرشادية لدى المرشدين النفسيين

المتغيرات	أفراد العينة	قيمة معامل الارتباط	القيمة التائية		مستوى الدلالة (1.،.)
			المحسوبة	الجدولية	
الإيجابية X مهارات الاتصال الإرشادية	190	0،75	15،168	2،45	دال

وتفسر الباحثة هذا النتيجة على أن العلاقة بين سمة الإيجابية ومهارات الاتصال لدى المرشدات النفسيات الإيجابية عالية، ويمكن الاستدلال على أن مكونات الإيجابية تعمل على أساس موجهات للمرشدات النفسيات على تحمل الضغوط والمشكلات الحياتية وضبط الانفعالات المزعجة، وفي الرضا والاستمتاع بالحياة وإدراك معنى الحياة وبجودتها والتفاؤل والتوقعات الإيجابية للمستقبل، وبذلك يدفع المرشدات إلى الإمام وبكفاءة عالية لتأديتهم مهارات الاتصال الإرشادية.

الاستنتاجات:

1- إن مستوى الإيجابية لدى المرشدات النفسيات كان متوسط.

2- إن مستوى المهارات الإرشادية لدى المرشدات النفسيات كانت متوسطة.

3- وجود علاقة طردية بين سمة الإيجابية ومهارات الاتصال الإرشادية.

التوصيات:

في ضوء نتائج البحث يمكن استخلاص التوصيات الآتية:

1- العمل على إعداد برامج تدريبية وحلقات نقاشية بهدف تنمية ورفع مستوى الإيجابية لدى المرشدات ومن ثمَّ ينعكس إيجابيًا على رفع مستوى أدائهم للمهارات الإرشادية.

2- تدريب المرشدات النفسيات على إدارة المشكلات الضغوط التي تواجههم في الحياة لزيادة الإيجابية لديهم مع تزويدهم ببرامج إدارة الأزمات وإدارة اتخاذ القرار.

3- إجراء دورات تدريبيه (نظريًا، عمليًا) للمرشدات النفسيات في أثناء الخدمة في مختلف الجوانب المتعلقة بعملهم خاصَّة في مهارات الاتصال الإرشادية وكيفية تطبيقها في العملية الإرشادية.

4- العمل على توفير كتب ومواد علمية تتناول بشكل مستفيض مع توفير نماذج عملية عن المهارات الإرشادية تكون في متناول كل مرشد نفسي.

المقترحات في ضوء نتائج الدراسة تقترح الباحثة الآتي:-

1- إجراء دراسة علاقة بعض المتغيرات بمهارات الاتصال الإرشادية مثل (فاعلية الذات، الأمن النفسي).

2- إجراء دراسة مماثلة للدراسة الحالية تأخذ بعين الاعتبار بعض المتغيرات الديمغرافية مثل (مدة الخدمة، الحالة الاجتماعية، الحالة الاقتصادية، العمر).

المراجع

1- أبو أسعد، أحمد عبد اللطيف (2009م): المهارات الإرشاديةّ ، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، دار المسيرة للنشر والتوزيع.

2- أبو يوسف، محمد (2008م). (فعالية برنامج تدريبي لتنمية المهارات الإرشادية لدى المرشدين النفسيين في مدارس) وكالة الغوث بقطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

3- شومان، زياد محمود (2008م) دراسة تقييمية لأداء المرشد النفسي في ضوء بعض المتغيرات، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، الجامعة الاسلامية، غزة.

4- مخيمر، صلاح (1984م)،"الإيجابية كمعيار وحيد وأكيد لتشخيص التوافق عند الراشدين"، القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.

5- عقل، محمود (2000م)، الإرشاد النفسي والتربوي، الرياض، السعودية: دار الخريجين للنشر.

6- عبدا الله، محمد (2013م)، واقع عمل المرشد المدرسي ومهاراته، مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس، مجلد (8)،(عدد (2).

7- عيد، محمد ابراهيم (2002م)، الهوية والقلق والإبداع"، القاهرة: دار القاهرة للنشر والتوزيع.

8- عيد، محمد إبراهيم (1992م)، " فقدان الأمن النفسي وعلاقته بقوة الأنا لدى المراهقين"، مجلة كلية التربية بجامعة عين شمس، العدد(16).

9- الشناوي، محمد (1996م) العملية الإرشادية، القاهرة، مصر: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.

10-الفرا، إسماعيل(2006م)،" دراسة لمستوى الإيجابية لدى الطلبة الجامعيين في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة"، مؤتمر كلية العلوم التربوية الثاني، الأردن: جامعة الزرقاء الأهلية.

11-المشعان، عويد (1999م)، دافع الإنجاز وعلاقته بالقلق والاكتئاب والثقة بالنفس لدى الموظفين الكويتيين وغير الكويتيين في القطاع الحكومي، حوليات الآداب والعلوم الاجتماعية الحولية.

12-العزة، سعيد (2001م)، دليل المرشد التربوي في المدرسة، عمان، الأردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع.

13-الجراح ،إسماعيل (2012م)،" (فاعلية برنامج إثرائي لتنمية الإيجابية لدى الشباب في المملكة الأردنية الهاشمية، رسالة دكتوراة، معهد البحوث والدراسات العربية، قسم الدراسات التربوية

14-الخطيب، محمد (2004م)، التوجيه والإرشاد بين النظرية والتطبيق، ط 3، غزة، فلسطين: مطبعة جامعة الأزهر.

15-دندي، إيمان رافع (2012م)، التفكير إيجابي وعلاقته بمهارات الاتصال المدركة لدى المرشدين في مدارس محافظة دمشق الرسمية، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة دمشق، دمشق.

16-المحتسب، عيس محمد، العبادية، أنور عبد العزيز،(2013م)، مهارات الإرشادية لدى المرشدين النفسيين في قطاع غزة، من منظور تكاملي، مجلة التربوية المتخصصة، المجلد (2)، العدد (12).

17-القرني علي بن محمد علي (2014م)، الذكاء الوجداني وعلاقته بمهارات الإرشادية لدى المرشدين الطلابن، رسالة ماجستير غير منشورة، الدراسات العليا، جامعة عبد العزيز.

18-عوان نعمان ،النواجعة زهير،(2013م)، الذكاء الوجداني وعلاقته بالإيجابية لدى طلبة جامعة الأقصى بمحافظة غزة، مجلة الجامعة الاسلامية للدراسات التربوية، المجلد الحادي والعشرون، العدد (1).

19-الاش، منصور عبد القادر(2012م)، فاعلية برنامج تدريبي لتنمية بعض مهارات الإرشادية لدى عينة من المرشدين النفسيين في سوريا، أطروحة دكتوراه، معهد الدراسات التربوية، جامعة القاهرة.

20-البادي،علي هاشم (2016م)، الإيجابية وعلاقته بمهارات الاتصال الإرشادية لدى المرشدين التربويين، مجلة كلية التربية، العدد (21).