

أثر برنامج تدريبي لتطوير مهارات الاتصال الإرشادية في المقابلة

أ.د/ صبحي عبد اللطيف المعروف^١ /د/ زينات فاضل الحديثي^٢

المُلخَص : هدفت الدراسة الحالية التعرف على أثر برنامج تدريبي لتطوير مهارات الاتصال الإرشادية في المقابلة للمرشدين التربويين ، واستقصاء ما يوجد من فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة في الاختبار القبلي والبعدي في أداء مهارات الاتصال ككل وتشمل مهارة (الأسئلة ، الإصغاء ، التلخيص ، التفسير) أداءً كلياً وأداءً فرعياً لكل من مهارة (الأسئلة ، الإصغاء ، التلخيص ، التفسير) واعتمدت الدراسة على جمع البيانات على إعداد أربعة مقاييس تقدير لمهارة (الأسئلة ، الإصغاء ، التلخيص ، التفسير) لغرض قياس نتائج التجربة مستندة على الأهداف السلوكية التي اعتمدها حيث حولت الأهداف لمقاييس تقدير ذي تدرج خماسي يشتمل على المستويات (دائماً ، غالباً ، أحياناً ، نادراً ، مطلقاً) وتحديد الدرجات (٤ ، ٥ ، ٣ ، ٢ ، ١) لكل مستوى على التوالي وكانت عينة الدراسة موزعة لمجموعتين تجريبية وضابطة وكل مجموعة مكونة من (١٠) مرشدين تربويين وتشكل نسبة (٧%) من المجتمع الأصلي ، طبق البرنامج التدريبي واستغرق (١٥) يوماً واستخدم التسجيل السمعي المرني بعد التجربة وعرضت على ثلاثة خبراء بشكل مستقل وجمعت درجات جميع التقديرات لتحديد الدرجة الكلية لكل مهارة للاختبارين القبلي والبعدي لمعاملتها إحصائياً وإيجاد الفرق لمتوسطيها باستخدام اختبار ولوكوسن " العينات المترابطة" ومان وتني "للعينات المستقلة" وأظهرت النتائج تفوق المجموعة التدريبية في الاختبار البعدي وبدلالة إحصائية بلغت (٠,٠١) للمهارات مجتمعة ، ولكل مهارة وتفوق المجموعة التجريبية في الاختبار البعدي وبدلالة إحصائية (٠,٠١) للمهارات مجتمعة ، ولكل مهارة على الاختبار البعدي للمجموعة الضابطة.

المقدمة:-

تعد المقابلة الإرشادية الوسيلة الأساسية ، وهي المحور الأساسي الذي تدور حوله عملية الإرشاد ككل. وهي تقوم على علاقة مباشرة بين المرشد والمسترشد ، وتتصف بأنها اجتماعية مهنية ، حيث يتم خلالها تفاعل اجتماعي ، هادف ذو نشاط محدود يهدف إلى تعديل اتجاهات ومشاعر أو خبرات المسترشد ، ومن المعلوم إن

(١) أستاذ بكلية التربية / الجامعة المستنصرية - جمهورية العراق .

(٢) أستاذ مساعد بكلية التربية / ابن الهيثم - جامعة بغداد - جمهورية العراق .

وسائل الاتصال ومهاراته لدى المرشد التربوي التي اكتسبها بصورة مقصودة وغير مقصودة بحكم تفاعله المستمر في بيئته الاجتماعية غير كافية في إقامة الاتصال الفعال ، لأن الاتصال أصبح علماً قائماً بذاته له أساليبه وفنياته، وان نجاح المرشد في تحقيق اتصال فعال بينه وبين المسترشد يتوقف إلى حد كبير على مدى إتقانه لهذه المهارات من خلال البرامج التدريبية التي تعرض في حقبة إعداد مهنة الإرشاد ، وقد حدد باترسون (Patterson, 1980) الإرشاد التربوي كنشاط متخصص يحتاج إلى أشخاص متدربين بحيث يمكنهم أن ينجزوا عملهم بمهارة فائقة وتتوفر فيهم مميزات لنجاح العملية الإرشادية من خلال اعتماد أسلوب المقابلة كأداة لتحقيق العلاقة الإرشادية بين المرشد والمسترشد (٢٦: ص ٢٣).

وقد أجريت دراسات كثيرة حول التدريب على مهارات الاتصال في فهم المرشد للمسترشد كدراسة (Ruesch, 1961) و (Jacopson, 1962) و (Beir, 1966) و (Haley, 1967) و (Danzingerand, et.al., 1976) (١٦: ص ٦). وبهذا فإن المقابلة حسب رأي سترانك بأنها قلب الإرشاد وتشمل على عدد من الفنيات التي تسهم في نجاحها وهي عبارة عن علاقة مواجهة دينامية وجهاً لوجه بين المرشد القادر على تقديم المساعدة وبين المسترشد الذي يسعى في طلب المساعدة لتنمية استبصاره التي تحقق ذاته (Stranger, 1949). أما بيتروفيسا وآخرون فيرى إنها وسيلة اتصال فعالة بين المرشد والمسترشد من أجل مساعدته على فهم نفسه (Pirtrofesa et. al., 1978).

الدراسات السابقة:-

أجريت دراسات أجنبية وعربية حول موضوع مهارات الاتصال في المقابلة ، وقد رأينا تقسيم هذه الدراسات إلى قسمين:

أولاً: الدراسات الأجنبية المتعلقة بموضوع مهارات الاتصال في المقابلة:

أجرى موريلاند (Moreland, et. al., 1970 , pp.249-300) دراسة استهدفت التدريب على مهارات المقابلة وشملت العينة على (١٠) أفراد من الطلبة المتخرجين حديثاً من قسم علم النفس الأكلينيكي ، تلقوا تدريباً في مهارات المقابلة ، تم تقييم مهاراتهم بشكل مستقل ، وأظهرت النتائج إن المتدربين أصبحوا أكثر فاعلية في المقابلة بعد تلقىهم التدريب المصغر .

أما دراسة سكروجينز وايفي (Scroggins & Ivey, 1978, p.2017) التي بحثت تأثير تدريب نموذج من الإرشاد المصغر على المرشدين غير المتخرجين والبالغ عددهم (٩٨) قسموا بالتساوي إلى مجموعتين أحدهما تجريبية والأخرى ضابطة واستخدم الباحثان استبيان منهج تدريبي نظامي كما استخدم الباحثان استبيان تكيف الشخص (POI) مع قيام (٣) خبراء بشكل مستقل بتحليل الأشرطة السمعية المرئية وأشارت النتائج إلى أنه ليس هناك زيادة مهمة في تكرار الوقائع للمهارات والتشجيع الدقيق والتلخيص بالنسبة للمجموعة الضابطة.

أظهرت دراسة انتوني (Anthony ,1988, pp.60-72) التي هدفت إلى معرفة التغييرات في معرفة الارشاد لدى المرشدين المتخرجين والمستمرين في الدراسة بعد إدخالهم في برنامج وفق نظام (HILL, 1981) تمثلت عينة البحث في مجموعتين مكونتين من (٣٠) مرشداً متخرجاً و (١٣) من طلبة علم النفس غير المتخرجين و(٥٢) من الطلبة غير المتخرجين (المستمرين) استغرقت كل جلسة (٢٠) دقيقة ، وقد تم تصوير كل جلسة وتم تقدير الاستجابات باتفاق (٢ إلى ٣) من الحكام ، أظهرت النتائج ما يلي:

١. استخدام المرشدين المتخرجين استجابة المواجهة والأسئلة المفتوحة بشكل أكبر واستخدام التفسير بشكل أقل.

٢. أظهر المرشدون المتخرجون زيادة في استخدام استجابة المواجهة والأسئلة المفتوحة في الاختبار البعدي مقارنة بالاختبار القبلي.

ثانياً: الدراسات العربية المتعلقة بموضوع مهارات الاتصال في المقابلة:

أجرى (علاء الدين، ١٩٩٤، ص ١٢١) دراسة هدفت الكشف عن فاعلية برنامج تدريبي لتطوير مهارات المقابلة على عينة تكونت من (٢٠) مرشد ومرشدة ووجد الباحث إن هناك فروقاً دالة إحصائياً بين المجموعة الضابطة التجريبية في الاختبار البعدي على أداة قياس مهارات المرشد في فنيات الجلسة الإرشادية.

أما دراسة (صباح صخيل، ١٩٩٥، ص ١١٢) والتي بحثت في بناء برنامج تدريبي لطلبة المرحلة الرابعة في قسم الإرشاد التربوي - كلية التربية - على بعض مهارات الاتصال في العملية الإرشادية باستخدام أسلوب الإرشاد المصغر وقد تكونت العينة من (٤) طلاب و(٦) طالبات وباستخدام التسجيل السمعي المرئي قبل التجربة بوصفها اختباراً قبلياً واختباراً بعدياً بعد التجربة، وعرضت على ثلاثة خبراء، وأظهرت النتائج تفوق المجموعة التجريبية في الاختبار البعدي في أداء مهارة الأسئلة بشكل عام والأسئلة المفتوحة والمغلقة بشكل خاص ومهارة التلخيص والمهارات الثلاث مجتمعة.

وهكذا نستنتج من استعراض الدراسات السابقة ونتائجها إنها هدفت بشكل رئيسي إلى تطوير كفاءة المرشد في إدارة الجلسات الإرشادية من خلال البرهنة أو الكشف عن أثر نماذج تدريبية متنوعة لتحسين المهارة في استخدام المتدرب لمهارات معينة بعد الانتهاء من البرنامج، واستخدام الباحثون طرائق متباينة في تقييم متغيرات المعالجة في تحديد مستوى الأداء قبل وبعد التدريب لدى أفراد المجموعة التجريبية والضابطة.

ولم تجر حسب علم الباحثين أية دراسة في العراق حول مهارات الاتصال الإرشادية في المقابلة عينة من المرشحات التربويات في مديريات تربية بغداد الكرخ والرصافة (الأولى والثانية)، ولذا جاءت هذه الدراسة لتوضيح هذه المهارات.

مشكلة الدراسة وأهدافها:-

تأتي أهمية الدراسة الحالية في تسليط الضوء على اثر برنامج تدريبي لتطوير مهارات الاتصال الإرشادية في المقابلة من خلال التدريب على مهارات (الأسئلة، الإصغاء، التلخيص، التفسير)، لأهميتها في المقابلة الإرشادية وهي مهمة لعمل المرشد التربوي في المدارس وفي حالة عدم استخدام الاختبارات النفسية من قبل المرشد تصبح المقابلة الإرشادية الأساسية في عمل المرشد التربوي والتي بدونها يفقد الإرشاد أهم وسائله.

وهكذا فإن أهمية الدراسة الحالية تنطلق من:

١. أهمية المقابلة في العملية الإرشادية.
 ٢. أهمية مهارات الاتصال الإرشادية اللفظية منها وغير اللفظية.
- تهدف هذه الدراسة إلى :

١. بناء برنامج تدريبي لتطوير مهارات الاتصال الإرشادية في المقابلة للمرشحات التربويات في المرحلة المتوسطة.
٢. معرفة أثر هذا البرنامج في تطوير مهارات الاتصال الإرشادية في المقابلة للمرشحات التربويات في المرحلة المتوسطة ولأجل تحقيق الهدف الثاني، وضع الباحثان الفرضيات الآتية:

(أ) لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسطي الدرجات الكلية وللمجموعة التجريبية في الاختبار القبلي والبعدي في أداء مهارات الاتصال ككل وتشمل مهارة (الأسئلة الإصغاء، التلخيص، التفسير) أداء كلي.

(ب) لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسطي درجات الاختبارين القبلي والبعدي للمجموعة التجريبية في أداء كل مهارة (أ. الأسئلة ب. الإصغاء. ج. التلخيص. د. التفسير) وأداء فرعي.

(ج) لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسطي الدرجة الكلية للمجموعتين التجريبية والضابطة في الاختبار البعدي في أداء مهارات الاتصال ككل وتشمل مهارة (الأسئلة. ب. الإصغاء. ج. التلخيص. د. التفسير) أداء كلي.

(د) لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسطي درجات المجموعتين التجريبية والضابطة في الاختبار البعدي في أداء كل من مهارة (أ. الأسئلة. ب. الإصغاء. ج. التلخيص. د. التفسير) أداء فرعي.

مجتمع الدراسة وعينتها:-

تكون مجتمع الدراسة من جميع المرشدات التربويات في مديريات تربية بغداد الكرخ والرصافة (الأولى والثانية) والبالغ (٣٣٧) مرشدة تربوية ، وقد قام الباحثان بزيارة إلى المدارس ومقابلة المرشدات التربويات وعرض فكرة الاشتراك لغرض التدريب على مهارات المقابلة الإرشادية.

أما عينة الدراسة فقد تكونت من (٢٠) مرشدة تربوية موزعة على مجموعتين ، فمجموعة تجريبية ، ومجموعة ضابطة ، وكل مجموعة تكونت من (١٠) مرشدات تربويات. وتم تحقيق التكافؤ بين المجموعتين التجريبية والضابطة في التأهيل العلمي ، معدلات التخرج من الكليات ، عدد سنوات الخدمة كمرشدة ، المشاركة في دورات سابقة ، العمر . والجدول (١) يوضح ذلك.

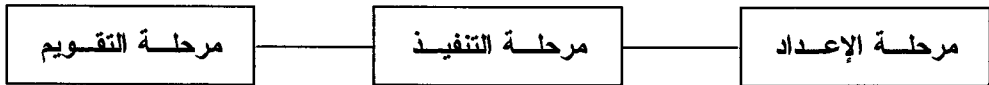
الجدول (١): يوضح التكافؤ للمجموعتين التجريبيتين الضابطة.

العمر		المشاركة في دورات سابقة		عدد سنوات الخدمة			التقديرات لشهادة البكالوريوس			التأهيل العلمي		المجموعة	
مواليد ١٩ ٥٥	مواليد ١٩ ٦٠	مواليد ١٩ ٦٥	غير مشاركة	مشاركة	٩ سنة	٦ سنة	٣ سنة	متوسط	جيد	جيد جدا	إرشاد تربوي		تربية وعلم نفس
٤	٤	٢	٣	٧	٢	٢	٦	٣	٥	٢	٣	٧	الضابطة
٦	٣	١	٢	٨	٢	٣	٥	٢	٤	٤	٣	٧	التجريبية
		٠,٨٧٦		٠,٢٦٧			٠,٢٩٠			٠,٩٧٧		صفر	النسبية
		٥,٩٩		٣,٨٤			٥,٩٩			٥,٩٩		٣,٨٤	التجريبية *

* غير دال عند مستوى دلالة (٠,٠١)

البرنامج التدريبي:-

الشكل (١) يوضح ملامح الإطار العام (للبرنامج التدريبي)



١. تتضمن مرحلة الإعداد :

- أ- تحديد الحاجات التدريبية.
- ب- تحويل الحاجات التدريبية إلى أهداف.
- ت- تحديد الأولويات والأسبقيات.
- ث- مرحلة التنفيذ:

تتضمن مرحلة تنفيذ التدريب :

- أ. تصميم البرنامج التدريبي.
- ١. الهدف العام للبرنامج.
- ٢. تحديد مفردات البرنامج التدريبي.

بعد عملية صياغة هدف البرنامج العام يتم تحديد مفرداته ، ولكي تتم عملية التحديد هذه بشكل سليم بعد الإطلاع على الاحتياجات التدريبية ، تم تحديد مفردات محتوى البرنامج التدريبي (المنهج) لمهارات الاتصال في العملية الإرشادية والأسلوب الإرشادي المستخدم.

٢. الأهداف السلوكية:

أشتق الباحثان أهدافاً سلوكية من محتوى مفردات البرنامج الذي أعدها على ضوء الهدف التدريبي العام ، ومن المعلوم إن هذه الأهداف يجب أن تصاغ بشكل محدد وتكون قابلة للتحقيق وخاضعة للقياس ، ويمكن أن تترجم بشكل سلوك (رؤوف العاني ١٩٧٥ ص ٢٣) لإيجاد الصدق الظاهري لقائمة الأهداف السلوكية يتم عرضها على عدد من الخبراء المحكمين في الإرشاد التربوي وعلم النفس والقياس النفسي والتربوي ، وعلى ضوء اتفاق الآراء ونتيجة لما أشار إليه الخبراء المحكمون * أسبقية الفقرات التي حصلت على اتفاق (٨٠%) فأكثر ، وحذفت (١٢) فقرة حصلت على أقل من هذه النسبة وعدلت صياغة (١٦) فقرة للمهارات ككل.

٣. تهيئة مواد البرنامج التدريبي:

النشاطات والفعاليات.

٤. إدارة البرنامج:

قام الباحثان بعملية التدريب طوال مدة التجربة بتدريب المجموعة التجريبية على مهارات الاتصال الإرشادية في المقابلة.

* بلغ عدد المحكمين (٧) من المتخصصين في الإرشاد التربوي وعلم النفس والقياس النفسي والتربوي.

٥. تحديد استراتيجيات التدريب:

استخدم الباحثان إستراتيجيات تقديم المعلومات ، والنمذجة ولعب الدور والتغذية الراجعة والواجبات البيتية ضمن البرنامج الحالي.

٦. تقنيات البرنامج:

أ. تم إعداد كراس تدريبي لكل مشاركة.

ب. أعد لكل مشاركة استمارة التغذية الراجعة لقياس الأداء على المهارات في

ضوء الأهداف السلوكية. كما تم وضع مقاييس تقدير لتقويم المتدربات من

قبل ثلاثة محكمين واستمارتين الأولى تفصيلية أسبوعية والثانية شاملة.

(ملحق ١٩، ٢٠).

٧. فترة التدريب:

بلغت مدة التدريب أسبوعين من ١٦/١١/١٩٩٦ إلى ٣٠/١١/١٩٩٦م وقد تم تحديد

عدد الجلسات في البحث الحالي بـ(١٠) جلسات بما فيها الجلسة الافتتاحية والجلسة

الختامية وتبلغ مدة الجلسة (ساعة ونصف) تتخللها استراحتان ، تكون الاستراحة

الواحدة بين (١٠) دقائق و(١٥) دقيقة وبلغ عدد الأيام التدريبية (١٥) يوماً من

ضمنها اليوم الأول للاختبار القبلي واليوم الأخير للاختبار البعدي.

٨. تقويم صلاحية البرنامج:

قام الباحثان بتقويم مرحلي لأداء المرشدات المتدربات على مهارات البرنامج من

قبل المتدربات أنفسهن . وفق نماذج الاستثمارات المستخدمة في التقويم.

(ملحق ١٩).

مقاييس التقدير الخاصة بالبرنامج التدريبي:

قام الباحثان بإعداد أربعة مقاييس تقدير لمهارات الأسئلة ، الإصغاء ، التلخيص ، التفسير لغرض قياس نتائج التجربة مستندة على الأهداف السلوكية التي اعتمدها حيث حولت هذه الأهداف إلى مقاييس تقدير ذي تدرج خماسي تمثل بالمستويات (دائماً ، غالباً ، نادراً ، مطلقاً) ، وتم تحديد الدرجات (٥ ، ٤ ، ٣ ، ٢ ، ١) لكل مستوى على التوالي. ملحق (٩) (١٠) ، ملحق (١١) ، ملحق (١٢).

التطبيق التجريبي:

جرى تنفيذ البرنامج وفق الجدول المبين في ملحق (١٧).

الوسائل الإحصائية المستخدمة في البحث الحالي:-

تتوعدت الأساليب الإحصائية التي استخدمت في إجراءات البحث وتحليل النتائج وفيما يلي أهمها:-

١. مربع كاي SQUARE-CHII (جورج فيركسون/ ١٩٩١ ، ص٢٤٨). (عبد الجبار البياتي ، ١٩٧٧ ، ص٢٩٣) ، (جابر عبد الحميد وأحمد كاظم ، ١٩٧٣ ، ص٣٣٩) ، (أحمد عودة ، ١٩٨٨ ، ص٢٥٠).
٢. معامل الاتفاق لكندال Kendall's Coefficient of Concordance ، (صلاح الدين علام ، ١٩٨٥ ، ص٣٨٦-٣٩٣).
٣. اختبار U- TEST مان وتني (Mann- Whitney) لعينتين مستقلتين متوسطتي الحجم (٩-٢٠) ، فردا (جورج فيركسون ، ١٩٩١ ، ص٤٨٦) ، (أحمد عودة ، ١٩٨٨ ، ص٤٤٣).
٤. اختبار ولكوكسن للأزواج المترابطة ذات الرتب المؤشرة - Method Parid Ranks Test Wilcoxon-- Singal (جورج فيركسون ، ١٩٩١ ، ص٤٩٠ ؛ أحمد عودة ، ١٩٨٨ ، ص٤٣٨).

عرض النتائج وتفسيرها:-

فيما يلي عرض للنتائج التي تم التوصل إليها ، والمتعلقة بالإجابة عن هدف البحث والفرضيات:

١- أظهرت نتيجة مقارنة درجات الاختبار القبلي بدرجات الاختبار البعدي في المجموعة التجريبية في أداء مهارات الاتصال ككل (أداء كلي) إن الفرق ذو دلالة إحصائية ، حيث بلغ متوسط الدرجات في أداء مهارات الاتصال ككل في الاختبار القبلي (٣٠٨,٠٥) وفي الاختبار البعدي (٥١٧,٢٧٥) باستخدام اختبار ولكوكسن للمجموعات المترابطة فقد كانت قيمة (T) المحسوبة (صفر) وهي أصغر من القيمة الجدولية (٣) عند مستوى دلالة (٠,٠١) بدرجة حرية (٩) وبذلك ترفض الفرضية الصفرية ، كما هو موضح في جدول (٢).

جدول (٢) : متوسط درجات المجموعة التجريبية في الاختبار القبلي والاختبار البعدي في أداء مهارات الاتصال ككل وتشمل (الأسئلة ، الإصغاء ، التلخيص ، التفسير).

قيمة أخبار ولكوكسن		المتوسط للمهارات ككل	العدد	المجموعة التجريبية (الاختبار القبلي)
المترابطة الجدولية *	للأزواج المحسوبة	٣٠٨,٠٥	١٠	
٣	صفر			
		٥١٧,٢٧٥	١٠	(الاختبار البعدي)

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١) ودرجة حرية (٩).

٢- أ- أظهرت نتيجة مقارنة درجات الاختبار القبلي بدرجات الاختبار البعدي للمجموعة التجريبية في أداء مهارة الأسئلة إن الفرق ذو دلالة إحصائية حيث بلغ متوسط الدرجات في أداء مهارة الأسئلة في الاختبار القبلي (٣٣,٤٤) وفي الاختبار البعدي ، بلغ متوسط الدرجات للمجموعة التجريبية (٥٦,٥٣) وباستخدام اختبار ولكوكسن للمجموعات المترابطة فقد كانت قيمة (T) المحسوبة (صفر) وهي أصغر من القيمة الجدولية (٣) عند مستوى الدلالة

(٠,٠١) ودرجة حرية (٩) وبذلك ترفض الفرضية الصفرية كما هو موضح في جدول رقم (٣).

جدول (٣) : متوسط درجات المجموعة التجريبية في الاختبار القبلي والاختبار البعدي في أداء مهارة الأسنلة.

المجموعة التجريبية		العدد	المتوسط	قيمة اختبار ولكوكسن للأزواج المترابطة
الاختبار القبلي		١٠	٣٣,٤٤	الجدولية * ٣
الاختبار البعدي		١٠	٥٦,٥٣	المحسوبة صفر

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١) ودرجة حرية (٩)

ب- أظهرت نتيجة مقارنة درجات الاختبار القبلي بدرجات الاختبار البعدي في المجموعة التجريبية في أداء مهارة الإصغاء إن الفرق ذو دلالة إحصائية حيث بلغ متوسط الدرجات في أداء مهارة الإصغاء في الاختبار القبلي (٢٩,٠٦) ، وفي الاختبار البعدي بلغ متوسط الدرجات للمجموعة التجريبية (٥٧,٣٧) وباستخدام اختبار ولكوكسن للمجموعات المترابطة فقد كانت قيمة (T) المحسوبة صفر وهي أصغر من القيمة الجدولية (٣) عند مستوى دلالة (٠,٠١) ودرجة حرية (٩) وبذلك ترفض الفرضية الصفرية كما موضح في جدول (٤).

جدول (٤) : متوسط درجات المجموعة التجريبية في الاختبار القبلي والاختبار البعدي في أداء مهارة الإصغاء.

المجموعة التجريبية		العدد	المتوسط	قيمة اختبار ولكوكسن للأزواج المترابطة
الاختبار القبلي		١٠	٢٩,٠٦	الجدولية * ٣
الاختبار البعدي		١٠	٥٧,٣٧	المحسوبة صفر

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١) ودرجة حرية (٩).

ج- أظهرت نتيجة مقارنة درجات الاختبار القبلي بدرجات الاختبار البعدي في المجموعة التجريبية في أداء مهارة التلخيص إن الفرق ذو دلالة إحصائية ، حيث بلغ متوسط الدرجات في الاختبار القبلي (٢٥,٣٨) وفي البعدي بلغ متوسط الدرجات (٤١,٩٠) وباستخدام اختبار ولكوكسن للمجموعات المترابطة فقد كانت

قيمة (T) المحسوبة (صفر) وهي أصغر من القيمة الجدولية (٣) عند مستوى دلالة (٠,٠١) ودرجة حرية (٩) وبذلك ترفض الفرضية الصفرية كما هو موضح في جدول (٥).

جدول (٥) : متوسط درجات المجموعة التجريبية في الاختبار القبلي والاختبار البعدي في أداء مهارة التلخيص.

المجموعة التجريبية	العدد	المتوسط	قيمة اختبار ولكوكسن للأزواج المترابطة
الاختبار القبلي	١٠	٢٥,٣٨	الجدولية * المحسوبة
الاختبار البعدي	١٠	٤١,٩٠	٣ صفر

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١) ودرجة حرية (٩)

د. أظهرت نتيجة مقارنة درجات الاختبار القبلي بدرجات الاختبار البعدي في المجموعة التجريبية في أداء مهارة التفسير إن الفرق ذو دلالة إحصائية حيث بلغ متوسط الدرجات في أداء مهارة التفسير في الاختبار القبلي (٣٤,٩٤) ، وفي البعدي بلغ متوسط الدرجات للمجموعات التجريبية (٦٠,٠٧) وباستخدام اختبار ولكوكسن للمجموعات المترابطة فقد كانت قيمة (T) المحسوبة (صفر) وهي أصغر من القيمة الجدولية (٣) عند مستوى دلالة (٠,٠١) ودرجة حرية (٩) وبذلك ترفض الفرضية الصفرية. كما موضح في جدول (٦).

جدول (٦) : متوسط درجات المجموعة التجريبية في الاختبار القبلي والاختبار البعدي في أداء مهارة التفسير.

المجموعة التجريبية	العدد	المتوسط	قيمة اختبار ولكوكسن للأزواج المترابطة
الاختبار القبلي	١٠	٣٤,٩٤	الجدولية * المحسوبة
الاختبار البعدي	١٠	٦٠,٠٧	٣ صفر

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١) ودرجة حرية (٩)

٣- أظهرت نتيجة مقارنة متوسط درجات الاختبار البعدي في المجموعة التجريبية بدرجات الاختبار البعدي في المجموعة الضابطة في أداء مهارات الاتصال ككل ، إن الفرق ذو دلالة إحصائية حيث بلغ متوسط الدرجات في الاختبار

البعدي للمجموعة التجريبية (٥١٧,٢٧٥) وللمجموعة الضابطة (٣٣١,٤٢٥) وباستخدام اختبار مان - وتيني للمجموعات المستقلة فقد كانت قيمة (u) المحسوبة (صفر) وهي أصغر من القيمة الجدولية لمان - وتيني (١٩) عند مستوى الدلالة (٠,٠١) ودرجة حرية (١٠) وبذلك ترفض الفرضية الصفرية كما موضح في جدول (٧).

جدول (٧) : متوسط درجات المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة في الاختبار البعدي في أداء مهارات الاتصال ككل.

المجموعة التجريبية الاختبار القبلي	العدد	المتوسط	قيمة اختبار مان - وتيني للمجموعات المستقلة المحسوبة	الجدولية * الجدولية
	١٠	٥١٧,٢٧٥	صفر	١٩
الاختبار البعدي	١٠	٣٣,٤٢٥		

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١) ودرجة حرية (١٠)

٤- أ- أظهرت نتيجة مقارنة متوسط درجات الاختبار البعدي في المجموعة التجريبية بدرجات الاختبار البعدي في المجموعة الضابطة في أداء مهارة الأسئلة ، إن الفرق ذو دلالة إحصائية حيث بلغ متوسط الدرجات في أداء مهارة الأسئلة في الاختبار البعدي للمجموعة التجريبية (٥٦,٥٣) ، للمجموعة الضابطة (٣٦,١٥) وباستخدام اختبار مان - وتيني للمجموعات المستقلة فقد كانت قيمة (u) المحسوبة (صفر) وهي أصغر من القيمة الجدولية (١٩) عند مستوى الدلالة (٠,٠١) ودرجة حرية (١٠) وبذلك ترفض الفرضية الصفرية كما موضح في جدول (٨).

جدول (٨) : متوسط درجات المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة في الاختبار البعدي في أداء مهارة الأسئلة.

المجموعة التجريبية	العدد	المتوسط	قيمة اختبار مان - وتيني للمجموعات المستقلة المحسوبة	الجدولية * الجدولية
	١٠	٥٦,٥٣	صفر	١٩
الضابطة	١٠	٣٦,١٥		

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١) ودرجة حرية (١٠)

ب- أظهرت نتيجة مقارنة متوسط درجات الاختبار البعدي في المجموعة التجريبية بدرجات الاختبار البعدي في المجموعة الضابطة في أداء مهارة الإصغاء ، إن الفرق ذو دلالة إحصائية حيث بلغ متوسط الدرجات في الاختبار البعدي للمجموعة التجريبية (٥٧,٣٧) وللمجموعة الضابطة (٣٠,١٢) وباستخدام اختبار مان - ويتني للمجموعات المستقلة فقد كانت قيمة (u) المحسوبة (صفر) وهي أصغر من القيمة الجدولية (١٩) عند مستوى الدلالة (٠,٠١) ودرجة حرية (١٠) وبذلك ترفض الفرضية الصفرية كما موضح في جدول (٩).

جدول (٩) : متوسط درجات المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة في الاختبار البعدي في أداء مهارة الإصغاء.

المجموعة	العدد	المتوسط	قيمة اختبار مان - ويتني للمجموعات المستقلة
التجريبية	١٠	٥٧,٣٧	الجدولية * المحسوبة
			١٩
الضابطة	١٠	٣٠,١٢	صفر

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١) ودرجة حرية (١٠)

ج- أظهرت نتيجة مقارنة متوسط درجات الاختبار البعدي في المجموعة التجريبية بدرجات الاختبار البعدي في المجموعة الضابطة في أداء مهارة التلخيص ، إن الفرق ذو دلالة إحصائية حيث بلغ متوسط الدرجات في الاختبار البعدي للمجموعة التجريبية (٤١,٩٠) ، وللمجموعة الضابطة (٢٥,٩٦) وباستخدام اختبار مان - ويتني للمجموعات المستقلة فقد كانت قيمة (u) المحسوبة (صفر) وهي أصغر من القيمة الجدولية (١٩) عند مستوى الدلالة (٠,٠١) ودرجة حرية (١٠) وبذلك ترفض الفرضية الصفرية كما هو موضح في جدول (١٠).

جدول (١٠) :متوسط درجات المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة في الاختبار البعدي في أداء مهارة التلخيص.

المجموعة	العدد	المتوسط	قيمة اختبار مان - ويتني للمجموعات المستقلة
التجريبية	١٠	٤١,٩٠	الجدولية * ١٩
الضابطة	١٠	٢٥,٩٦	المحسوبة صفر

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١) ودرجة حرية (١٠).

وهذا يتفق مع دراسة (Moreland et al, 1970, pp. 294-300) ودراسة (Scroggins & Ivey, 1978,P.2017) وتشير هذه النتيجة إلى تأثير البرنامج التدريبي المستخدم مع المجموعة التجريبية والذي يتضمن أساليب تدريب متنوعة واستخدام التغذية الراجعة (Feed Back) في كل جلسة تدريبية جعل المتدربات يتمتعن بكفاءة عالية في ممارسة مهارة التلخيص على أحسن وجه.

د. أظهرت نتيجة مقارنة متوسط درجات الاختبار البعدي في المجموع التجريبية بدرجات الاختبار البعدي في المجموعة الضابطة في أداء مهارة التفسير، إن الفرق ذو دلالة إحصائية حيث بلغ متوسط الدرجات في الاختبار البعدي للمجموعة التجريبية (٦٠,٠٧) ، وللمجموعة الضابطة (٤٠,٣٤) وباستخدام اختبار مان - ويتني للمجموعات المستقلة فقد كانت قيمة (u) المحسوبة (صفر) وهي أصغر من القيمة الجدولية (١٩) عند مستوى الدلالة (٠,٠١) ودرجة حرية (١٠) وبذلك ترفض الفرضية الصفرية كما موضح في جدول (١١).

جدول (١١) :متوسط درجات المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة في الاختبار البعدي في أداء مهارة التفسير.

المجموعة	العدد	المتوسط	قيمة اختبار مان - ويتني للمجموعات المستقلة
التجريبية	١٠	٦٠,٠٧	الجدولية * ١٩
الضابطة	١٠	٤٠,٣٤	المحسوبة صفر

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١) ودرجة حرية (١٠)

وتعزى هذه النتيجة إلى أهمية البرنامج التدريبي المستخدم وان التدريب أمر ضروري لاكتساب المهارة المطلوبة للقيام بالعمل والوصول إلى الكفاءة اللازمة للنجاح فيه.

تفسير النتائج:-

أشارت النتائج إلى إن متوسط أداء أفراد المجموعة التجريبية للمهارات الإرشادية في المقابلة وهي مهارة (الأسئلة ، الإصغاء ، التلخيص ، التفسير) الأداء الكلي والأداء الفرعي في الاختبار البعدي كان أعلى من متوسط أداء أفراد المجموعة الضابطة في الاختبار البعدي وأن الفرق بينهما ذو دلالة إحصائية.

تبين النتائج الأنفة الذكر ، فعالية التدريب في المهارات الإرشادية في المقابلة عند المرشحات التربويات وفق تقديرات المحكمين وهذا يتفق مع ما توصلت إليه العديد من الدراسات التي بحثت في أثر التدريب على المهارات الإرشادية وبالذات دراسة (Moreland et.al., 1970, pp. 249- 300) ، ودراسة (Scrogging & Ivey , 1978, p.2017) ودراسة (Anthony , 1988, pp. 60-72) ودراسة (علاء الدين كاظم ، ١٩٩٤ ، ص ١٢١) ودراسة (صباح صخيل ، ١٩٩٥ ، ص ١١٢) إذ أظهرت نتائج هذه الدراسات إن التدريب على المهارات الإرشادية كان فعالاً في زيادة مستوى أداء المرشحات التربويات للمهارات في المقابلة الإرشادية ، ويدعم نتائج البحث الحالي الاتجاه النظري الذي يرى أن المرشد التربوي يجب أن يستخدم الأسلوب العملي لمساعدة الفرد في حل مشاكله وهذا يجب أن يستعمل من قبل أفراد مهرة يمتلكون الخبرة الكافية (محمود صالح ، ١٩٨٥ ، ص ١٣٢).

ويبدو أن فوائد التدريب على مهارات الاتصال في المقابلة تكون كبيرة عندما يؤسس على حاجات المتدربات ، هذا ما أعتمده الباحثان في إعداد البرنامج التدريبي كما أنه يتفق مع ما توصل إليه هيلين (Helen, 1991).

التوصيات:-

في ضوء نتائج البحث نوصي بما يلي:-

- ١- اعتماد البرنامج التدريبي الذي أسفر عنه هذا البحث في الدورات التدريبية التي تقام للمرشدين التربويين في المدارس المتوسطة والثانوية.
- ٢- توفير المستلزمات الفنية والإدارية عند تطبيق البرنامج ولا سيما ما يتعلق باختبار المدربين وتوفير الوسائل التعليمية المناسبة والمواد التدريبية الملائمة ، وتهيئة المكان المناسب ، واختيار الوقت الملائم ، وتفرغ المشاركين في البرنامج.
- ٣- قيام اللجنة العليا للإرشاد في وزارة التربية بدراسة إمكانية اعتماد قائمة المهارات التي تم التوصل إليها في هذا البحث ، فضلاً عن الممارسات والأنشطة التي تم تحديدها لإنجاز تلك المهارات لتكون دليل عمل للمرشدين في أداء مهماتهم الإرشادية والتربوية.

المراجع :-

١. أحمد الصمادي (١٩٩٤) . أثر برنامج تدريبي على مهارات المرشدين ، مجلة أبحاث اليرموك ، سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية ، منشورات جامعة اليرموك ، المجلد (١) ، العدد (١) ، ص ٢٧٣-٣٩٤.
٢. أحمد الخطيب (١٩٩٢) . الاحتياجات التدريبية لمدير المدرسة الأساسية في الأردن ، مجلة كلية التربية ، جامعة اليرموك ، المجلد (٧) ، العدد (٢) ، ص ٢٤-٢٥.
٣. أحمد عودة (١٩٨٨) . الإحصاء للباحث في التربية والعلوم الإنسانية ، ط١، عمان ، دار الفكر للنشر والتوزيع.
٤. جابر عبد الحميد وأحمد خيرى كاظم (١٩٧٣) ، مناهج البحث في التربية وعلم النفس ، مصر ، دار النهضة العربية.
٥. جورج فيركسن (١٩٩١) . التحليل الإحصائي في التربية وعلم النفس ، ترجمة هناء محسن العكيلي ، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ، الجامعة المستنصرية ، بغداد ، دار الحكمة للنشر.
٦. حسين الطوبجي (١٩٨٨) . وسائل الاتصال والتكنولوجيا في التعليم ، ط١ ، الكويت ، دار القلم.
٧. دلال العلمي (١٩٨٨) . أثر الإعداد المهني للمرشد التربوي في فعالية أدائه في مجال التوجيه والإرشاد في مدارس وزارة التربية والتعليم في الأردن ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة اليرموك ، الأردن.
٨. ديوفان دالين (١٩٨٥) . مناهج البحث في التربية وعلم النفس ، ترجمة محمد نبيل نوفل وآخرون ، ط٣، القاهرة ، مكتبة الانجلو مصرية.
٩. رجاء أبو علام (١٩٩٨) . مدخل إلى مناهج البحث التربوي ، ط١، الكويت، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع.

١٠. رؤوف العاني (١٩٧٥) . المبادئ الأساسية والاتجاهات الحديثة في تدريس العلوم ، مشروع تدريب العلوم متعدد الوسائل ، بغداد.
١١. صباح صخيل (١٩٩٥) . بناء وتطبيق برنامج تدريبي لتنمية مهارات الاتصال باستخدام الإرشاد التربوي المصغر ، رسالة دكتوراه ، غير منشورة ، كلية التربية ، الجامعة المستنصرية.
١٢. صبحي المعروف (١٩٩٣) . نظريات الإرشاد النفسي والتوجيه التربوي ، محاضرات أقيمت على طلبة الدكتوراه إرشاد نفسي وتربوي ، كلية التربية ، الجامعة المستنصرية ، ص٢.
١٣. صلاح الدين علام (١٩٨٥) . تحليل البيانات في البحوث النفسية والتربوية ، القاهرة ، دار الفكر العربي.
١٤. عبد الجبار البياتي (١٩٧٧) . الإحصاء الوصفي والاستدلالي في التربية علم النفس ، ط١ ، بغداد ، مؤسسة التقاعد العمالية.
١٥. علاء الدين كاظم (١٩٩٤) . أثر برنامج تدريبي في تطوير فنيات الجلسة الإرشادية لدى المرشد التربوي ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية التربية (ابن رشد) ، جامعة بغداد.
١٦. ماهر عمر (١٩٨٩) . المقابلة في الإرشاد والعلاج النفسي ، ط٢ ، الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية.
١٧. محمود صالح (١٩٨٥) . أساسيات في الإرشاد التربوي ، الرياض ، دار المريخ.
١٨. موفق الحمداني وهاشم السامراني (١٩٩٢) . دراسة تقويم تجربة الإرشاد التربوي في العراق ، وزارة التربية ، مركز البحوث والدراسات.

- 19- Anthony. F.Jorm (1988). "Changes in Counseling Skills Daring Graduate and undergraduate study", "**Journal of Counseling Psychology**", 1988, Vol.33, No. 1.60-72.
- 20- Good Carter V. (1973) . "**Dictionary of Education**" , New Yourk, Mc. Grow Hillbook, Company.
- 21- Hart, S (1973). "The Differential Effects of Counselors Trained Facilitative Communication on the Self- Concepts ",Problems and Level of Verbal Interation of Mississippi Delta Concentrated, Employment, program Trainees, **Dissertation Abstract International**, Vol. 33, No.7.
- 22- Helen, M.Davis (1991). "Diagnoses - specific social skills training with peernominated aggressive - disruptive and sensitive - isolated preadol scents". **Diss Abs, Inter.** Vol. 53, No. 9.
- 23- Ivey, E. (1978). "**Micro counseling innovations in interviewing counseling, psychotherapy, and psycho education** ", 2nd, ed., spring field II chariesc.
- 24- Moreland, F& James. W (1970)." An evaluation of micro counseling as an interviewer training tool ",**Journal of clinical and consulting psychology**, Vol. 4, No. 3.294-300.
- 25- Myers, K (1982). " Education and Training the next decode ",**Journal of Counseling Psychology**, Vol. 10, No.2.108-114.
- 26- Patterson , CH. (1980). **Theories of counsling and Psychotherapy**_(3 re ed New York : Harper and Row , Pub.
- 27- Piretrofesa, J.J. HOFF man , A Splete, H.H., & pinto. D.V. (1978). **Counseling: Theory , research, and practice.** Skokie, (L: Rand MCNally).
- 28- Scroggins, E& Ivey ,A (1978). "An evaluation of A micro counseling mode for use in the training interpersonal

- communication of paraprofessional counselor", **Dissert. Abst. Inter.**, Vol. 39, No.4. 2017.
- 29- Spooner , M.I (1976). "An investigation of the maintenance of specific counseling skills over time "**Dissert. Abst. Inter.**, Vol. 36, No.9.
- 30- Wagner , R.W (1976). "Effects of specific skills training upon counselor effectiveness with in the counseling practicum ", **Dissert. Abst. Inter.**, Vol. 36, No.9.

The Effect of A Training Program on Developing Counseling Communication Skills in Interviewing

Dr. Subhi AL-Marouf¹

Dr. Zinat AL-Hadithe²

Abstract : To formulate a counseling training program, to develop counseling communications skills, interviewing for counselors in the intermediate school stage.

1. Determine the effect of this program, the researcher set down following assumption.

A. There is no statistical difference between the mean marks of the experiment group and the control group in the pre and post training test on total performance of communications skills as a whole which include interrogation, listening, summarizing interpretation.

B. There is no statistical significant difference between the mean marks of the pre and post training test of the experiment group and the control group of each of the same skills, the study sample, include 20 educational counselors, the program was put into effect, the post training test constitute audio - visual recording.

The result of the study showed pre ponderance of the experimental group in the post training test, after undergoing training over the pre training test of the same group by employing the direct group counseling method, scoring a statistical indicator of 0.01 in total performance of the skills of interrogation, listening, summarizing and interpretation (collective skills), and practical performance of the same skills.

(1) Professor , Faculty of Education , AL-Mustansiriya University , republic of Iraq .

(2) Assistant Professor , Faculty of Education , Baghdad University, republic of Iraq .