

The Role Of Listening And Questioning Skills In Social Worker Success

Dr. Randa Esmaeel* 

(Received 4 / 5 / 2025. Accepted 16 / 10 / 2025)

□ ABSTRACT □

The aim of this research was to examine the extent to which social counselors successfully apply two key skills—interviewing and listening—with students in the first cycle of basic education in Latakia.

Methodological Framework: This includes the research problem, its questions, the significance and objectives of the study, in addition to a review of previous studies, relevant concepts, methodology, and tools. The theoretical framework addresses the two skills (interviewing and listening), while the methodological procedures of the field study cover the hypotheses, target population, sample, study fields, unit of analysis, questionnaire tool, and data processing.

There are statistically significant differences related to the level of questioning skills among counselors working in Latakia schools, based on the "Questioning Skills" scale, according to gender.

There are no statistically significant differences in the levels of listening and questioning skills among counselors in Latakia schools based on educational qualification, participation in training courses, or years of experience as a social counselor.

Keywords: Skill concept – Listening skill – Questioning skill – Social counselor – Concept of the counselor



Copyright :Latakia University journal (formerly tishreen) -Syria, The authors retain the copyright under a CC BY-NC-SA 04

* Assistant Professor, Department of Sociology, Faculty of Arts, University of Latakia (formerly tishreen) , Latakia, Syria

دور مهارتي الإنصات وطرح الأسئلة في نجاح عمل المرشد الاجتماعي

د. رندا إسماعيل*

(تاريخ الإيداع 2025 / 5 / 4. قُبل للنشر في 2025 / 10 / 16)

□ ملخص □

هدف البحث إلى التعرف على مدى نجاح المرشد الاجتماعي في ممارسته لهاتين المهارتين مع المسترشدين من تلاميذ مرحلة التعليم الأساسي الحلقة الأولى في اللاذقية. الإطار المنهجي للدراسة وتتضمن المشكلة وتساؤلاتها وأهمية الدراسة وأهدافها إضافة إلى الدراسات السابقة والمفاهيم والمنهج والطريقة والأداة. والإطار النظري للدراسة (مهارتي المقابلة والإنصات) و الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية وتشمل الفروض والمجتمع الأصلي والعينة إضافة لمجالات الدراسة ووحدته التحليل وأداة الاستمارة والتفريغ توصلت الدراسة إلى :

نتائج الدراسة الميدانية:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية على المتغيرات المتعلقة بدرجة مهارات طرح الأسئلة عند المرشدين العاملين في مدارس مدينة اللاذقية، بحسب مقياس (مهارة طرح الأسئلة)، تبعاً لمتغير الجنس.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للمتغيرات المتعلقة بدرجة مهارات الإنصات وطرح الأسئلة عند المرشدين العاملين في مدارس مدينة اللاذقية، بحسب مقياس (مهارة الإنصات، مهارة طرح الأسئلة)، تبعاً لمتغير المؤهل الدراسي. وتلقي دورة تدريبية. ومدة العمل كمرشد اجتماعي.

الكلمات المفتاحية: مفهوم المهارة - مهارة الإنصات - مهارة طرح الأسئلة - المرشد الاجتماعي - مفهوم المرشد



حقوق النشر : مجلة جامعة اللاذقية (تشرين سابقاً) - سورية، يحتفظ المؤلفون بحقوق النشر بموجب

الترخيص CC BY-NC-SA 04

*أستاذة مساعدة، قسم علم الاجتماع، كلية الآداب، جامعة اللاذقية (تشرين سابقاً)، سورية

مقدمة

يتميز المرشد الاجتماعي الناجح بامتلاكه لمجموعة من المهارات الإرشادية التي تساعد في نجاح عمله، وعلى الرغم من أهمية امتلاكه لمجموعة المهارات إلا أن مهاري الإنصات وطرح الأسئلة من أهم المهارات التي يجب على المرشد الاجتماعي إتقانها وممارستها بشكل ناجح لأنهما أساس العمل الإرشادي خاصة فيما يتعلق بالإرشاد الفردي والجمعي والمقابلات الإرشادية بكافة أنواعها، حتى يستطيع القيام بعمله الإرشادي على أكمل وجه. لذلك تحاول هذه الدراسة التعرف على مدى نجاح المرشد الاجتماعي في ممارسته لهاتين المهارتين مع المسترشدين من تلاميذ مرحلة التعليم الأساسي الحلقة الأولى في مدينة اللاذقية.

أولاً . الإطار المنهجي للدراسة:

أ . مشكلة الدراسة:

بدأ الاهتمام بعمل المرشد الاجتماعي في عام 2000 عندما دخلت ضمن القوى العاملة في وزارة التربية لتلاميذ المرحلة الأولى، واعتمدت المدارس في سورية على الإرشاد الاجتماعي لمواكبة العملية التعليمية لبناء الأجيال، وأضحى الإرشاد يمثل الدعامة الأساسية في العملية التعليمية، ونجاحه يعتمد بدرجة كبيرة على فهم المرشد الاجتماعي وإتقانه المهارات الإرشادية التي تحقق الأهداف الإرشادية في مدارس مرحلة التعليم الأساسي والتي تعمل على تقديم المساعدة للتلميذ لحل مشكلاته الأسرية والاجتماعية والسلوكية المعرفية (الأكاديمية) واكتشاف وتنمية إمكانياته وقدراته لتحقيق التوافق التربوي والاجتماعي والنمو المتكامل في جميع الجوانب لتحسين العملية التعليمية، كما تهدف إلى التعرف إلى حاجات التلميذ التربوية والاجتماعية وتوفير الإمكانيات لإشباعها كالحاجة إلى الاستطلاع وتنمية المهارات العقلية، والتعرف على إمكانيات وقدرات التلميذ وتنميتها .

ومن خلال لقاء الباحثة في دراستها الاستطلاعية مع عدد من المرشدين الاجتماعيين العاملين في مدارس مدينة اللاذقية لاستيضاح كيفية ممارستهم للمهارات الأساسية لعمل المرشد الاجتماعي، أكدوا وبشكل مطلق على أنه لنجاح العملية الإرشادية ينبغي للمرشد الاجتماعي امتلاك العديد من القدرات والمهارات والفنيات اللازمة التي تؤهله للقيام بهذه المهام على أكمل وجه، ومن ضمن هذه المهارات، تحضر مهاري الإنصات وطرح الأسئلة، بوصفهما الموجه الأساسي للإجراءات الفنية نحو تحقيق الأهداف المنشودة في عملية المقابلة الإرشادية، مما ولد لدى الباحثة ميلاً إلى إجراء دراسة حول كيفية ممارسة المرشد الاجتماعي لمهاري الإنصات وطرح الأسئلة، لما لها من دور أساسي في المقابلة الإرشادية في المجال التعليمي، وجعلها أكثر فاعلية.

لذلك تحاول الدراسة التعرف على كيفية ممارسة المرشد الاجتماعي لنوعين من المهارات المختلفة التي ينبغي للمرشد الاجتماعي امتلاكها كون الممارسة الميدانية دليل على التعرف على مدى نجاح أو فشل المرشد في القيام بدوره من جهة ومن جهة ثانية مؤشراً هاماً من مؤشرات تقبل المسترشد للمرشد الاجتماعي وإن هذه مشكلة الدراسة تتجه نحو محاولة الإجابة عن السؤال الرئيسي الآتي: ما مدى نجاح المرشد الاجتماعي في ممارسته لمهاري الإنصات وطرح الأسئلة في مدارس مدينة اللاذقية؟

ويتفرع عن التساؤل الأسئلة التالية:

- ما أهم الإجراءات التي يستخدمها المرشد الاجتماعي عند ممارسته لمهارتي الإنصات وطرح الأسئلة؟
- ما العلاقة التي تربط بين كل من متغير (الجنس، المؤهل الدراسي، الدورات التدريبية، سنوات الخبرة، المرحلة التعليمية) من جهة ودرجة ممارسة المرشد الاجتماعي لمهارتي الإنصات وطرح الأسئلة من جهة أخرى؟

ب - أهمية الدراسة:

إن المجال المدرسي من المجالات التي تحتاج إلى الاهتمام بها من قبل المرشدين الاجتماعيين من أجل العمل على إعداد التلاميذ إعداداً جيداً حتى يخرج الجيل للمجتمع وهو مؤهل للقيام بدوره المنوط به بشكل كامل وهذا الأمر لا يتوفر إلا من خلال إعداد المرشد الاجتماعي بشكل جيد ليكون قادراً على ممارسة دوره وخاصة بامتلاكه مختلف المهارات الخاصة بعمله وعلى الأكثر مهارتي الإنصات وطرح الأسئلة. وضرورة الاهتمام بطلاب مدارس الحلقة الأولى نظراً لأنهم الأساس للجيل ببناء المجتمع.

ج - أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى:

1. التعرف إلى الإجراءات المختلفة التي يستخدمها المرشد الاجتماعي عند ممارسته لمهارتي الإنصات وطرح الأسئلة.
2. التعرف إلى دور التدريب المستمر للمرشد الاجتماعي في نجاحه بممارسة العمل الإرشادي.
3. التوصل إلى مقترحات من شأنها إيجاد أسس لتفعيل استخدام المهارات المدروسة.

د . الدراسات السابقة:

الدراسات المحلية:

. دراسة الباحثة [12] في سورية بعنوان: معايير تقويم المرشد الاجتماعي ومهاراته في المؤسسات التعليمية: دراسة ميدانية في مدارس التعليم الأساسي - الحلقة الأولى - بمدينة اللاذقية.

هدف الدراسة إلى: تقويم أداء المرشد الاجتماعي في ضوء مهاراته الشخصية والعلمية والمهنية، بالإضافة إلى تطوير برنامج تأهيلي وتدريب من شأنه تنمية مهارات المرشدين الاجتماعيين في المدارس لتحسين كفاءة أدائهم الوظيفي. تكونت عينة الدراسة: من (163) مرشداً ومرشدة و(250) طالباً من طلاب الحلقة الأولى، و(150) معلماً و(50) مديراً. استخدمت المقابلة المقننة. من أبرز أهدافها: تقويم أداء المرشد الاجتماعي في ضوء مهاراته الشخصية والعلمية والمهنية.

توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أبرزها: - لا توجد فروق دالة إحصائية في مهارة كسب الثقة تعزى إلى كل من (الجنس - العمر - مكان الولادة - التخصص العلمي - سنة التخرج - سنوات الخبرة - الحالة الزوجية للمرشد - الدورات التدريبية).

- لا توجد فروق دالة إحصائية في: (مهارات التأثير الشخصي، مهارة الإنصات والاهتمام، مهارة الجاذبية المهنية، مهارة الفاعلية والنشاط، المهارة العلمية، المهارة المهنية، مهارات التواصل الاجتماعي) تعزى إلى كل من (الجنس - العمر - التخصص العلمي - سنة التخرج - سنوات الخبرة - الحالة الزوجية للمرشد - الدورات التدريبية).
- توجد فروق دالة إحصائية في مهارة التأثير الشخصي تعزى إلى كل من: (مكان الولادة - المؤهل العلمي).
- توجد فروق دالة إحصائية في مهارة التواصل مع الإدارة تعزى إلى (سنوات الخبرة - سنة التخرج).

. دراسة [11] في سورية بعنوان: **تقويم المهارات المهنية لدى المرشد الاجتماعي الاجتماعي: دراسة ميدانية في مدارس الحلقة الأولى بمدينة اللاذقية.**

- أهداف الدراسة: التعرف على مستويات المهارات المهنية لدى المرشد الاجتماعي.
- معرفة العلاقة بين امتلاك المهارات وكل من (الجنس، سنوات الخبرة، عدد الدورات التدريبية).
 - عينة الدراسة: بلغت عينة الدراسة (25) مرشداً ومرشدة.
 - أدوات الدراسة: استبانة من إعداد الباحثة.
 - نتائج الدراسة: حصول مهارة العلاقة الإرشادية على أعلى نسبة، تلتها مهارة الاتصال، ثم وضع الحلول والأهداف، تلتها مهارة تقويم النتائج وإنهاء الجلسة، وأخيراً مهارة تحديد المشكلة.
 - أشارت النتائج إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل من سنوات الخبرة، وعدد الدورات من جهة وامتلاك المرشد للمهارات المهنية.

. دراسة الباحث [16] في سورية بعنوان: **المتطلبات المهنية للمرشدين الاجتماعيين في مرحلة التعليم الأساسي: دراسة ميدانية في مدارس مدينة اللاذقية.**

- أهداف الدراسة: تحديد وتقويم المهارات الفعلية التي يتمتع بها المرشدون الاجتماعيون في المجال الاجتماعي في إطار متطلبات المتغيرات الاقتصادية والاجتماعية واحتياجاتها.
- أدوات الدراسة: استبانة من إعداد الباحث.
- عينة الدراسة: بلغ عدد المرشدين الاجتماعيين (195) مرشداً ومرشدة، اختيرت عينة منهم بلغت (100) مرشداً ومرشدة على رأس عملهم في مدارس التعليم الأساسي في مدارس مدينة اللاذقية.
- نتائج الدراسة:

- افتقار المرشد الاجتماعي إلى المعرفة التامة بدور اختصاصات المرشد الاجتماعي، ولا سيما المهارات الأساسية.
- تكسب المؤسسات التربوية بالأعداد الغفيرة من الطلاب بصورة تحجب القدرة على إدراك احتياجات الطلاب ومشكلاتهم مما يؤثر على مجالات العمل التي تتطلب التعاون والتنسيق لتكامل الأدوار فيما بين المرشد الاجتماعي والمعلم والإدارة، والأهل.
- قلة أعداد المرشدين الاجتماعيين، حيث ارتفاع نصاب المرشد الاجتماعي من حيث عدد الطلاب، مما يعد معوقاً لمجالات العمل المهني التي تتطلب التعاون والتنسيق فيما بينها
- افتقار أغلب المؤسسات التربوية إلى الإمكانيات اللازمة لممارسة الأنشطة التي تخدم المنهج الدراسي والتي تعد أهم عوامل الجذب داخل المؤسسة التربوية.

التعقيب على الدراسات السابقة:

كانت الدراسات السابقة معينا خصباً للباحثة في الاستفادة منها في الإطار النظري وفي تحديد المفاهيم النظرية، ومنهجية البحث، ومن بناء أداة الدراسة، إلا أن ما قد يميز هذه الدراسة عن سابقتها من الدراسات هو التخصص بالتعرف على مدى امتلاك المرشد الاجتماعي للمهارات المدروسة عند ممارسته لها كون تجربة الإرشاد الاجتماعي حديثة في سورية، حيث لم يمض على تجربتها سوى ما يقارب العقدين من الزمن.

الدراسات العربية:

دراسة [4] بعنوان "استخدام المرشد لتقنيات المقابلة وعلاقته بتقييم فعالية المرشد من قبل المشرفين والمديرين والمسترشدين". هدفت الدراسة إلى استقصاء العلاقة بين استخدام المرشد لفنيات المقابلة وبين تقييم فعالية المرشد من قبل المشرفين والمديرين والمسترشدين. واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وتكونت العينة من (17) مرشداً ومرشدة واستخدمت الدراسة لتقدير استخدام المرشد لفنيات المقابلة تصوير مقابلة مدتها (30) دقيقة لكل مرشد ومرشدة في بيئة المرشد الواقعية، بحيث تكون المقابلة أولية تستهدف تعريف الطلبة بطبيعة العمل الإرشادي، وقد طلب من ملاحظين اثنين مشاهدة هذه المقابلة والإجابة على قائمة تقدير الملاحظ لاستخدام المرشد لفنيات المقابلة، والتي تم تطويرها لهذا الغرض، أما بالنسبة لتقديم المرشدين من قبل المسترشدين والمديرين والمشرفين فقد تم استخدام أدوات خاصة بذلك لكل من المسترشدين والمديرين والمشرفين. وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة بين استخدام المرشد لفنيات المقابلة وتقييم فعاليته بغض النظر عن المقيم سواء كان مشرفاً أم مديراً أم مسترشداً.

. دراسة [15] في السعودية بعنوان: مهارة الاتصال لدى المرشد وأهميتها كما يراها المسترشدون في المرحلة الثانوية بمحافظه ينبع.

أهداف الدراسة: معرفة مهارات الاتصال التي يتمتع بها المرشد كما يراها المسترشدون وأهميتها في تقديم الخدمات الإرشادية، والفروق في توافر مهارات الاتصال اللفظية وغير اللفظية التي يتصف بها المرشدون وأهميتها.

عينة الدراسة: تكونت عينة الدراسة من (315) طالباً من طلاب المرحلة الثانوية بمحافظه ينبع.

أدوات الدراسة : مقياس توافر مهارة الاتصال من إعداد الباحث .

نتائج الدراسة: - أكد المسترشدون أن أكثر مرات الاتصال توافراً لدى المرشد هي: (نبرة الصوت، حس حركية، اجتماعية حركية، الإنصات، طرح الأسئلة، تحديد الوقت، إدارة الوقت).

- أوضح المسترشدون أن أكثر مهارات الاتصال أهمية لدى المرشد هي (طرح الأسئلة، نبرة الصوت، حس حركية، اجتماعية حركية، التروي في الحكم على الآخرين، اجتماعية لفظية، عكس المشاعر).

الدراسات الأجنبية:

دراسة [19] بعنوان " أشكال الإشراف التحليلي التي تمد المرشدين التربويين بالخبرة والممارسة "

هدفت الدراسة إلى التعرف على أشكال الإشراف التحليلي التي تمد المرشدين التربويين بالخبرة والممارسة، وهناك اختبار قبلي وبُعدي يصمم لتقييم مستوى المرشد بالنسبة لكل متغير قبل وبعد التزويد بالإشراف، وتكونت العينة ومصدرها من البلدان الريفية في شمال وجنوب كارولينا قسمت إلى ثلاث مجموعات (مجموعتين للتعامل ومجموعة للتحكم). والمجموعة الأولى تكونت من (8) أفراد ساهمت في الاستشارة والتوجيه للمرشدين التربويين. والمجموعة الثانية "الإشراف" تكونت من (10) أفراد قسموا إلى مجموعتين كل مجموعة تضم (5) أفراد. والمجموعة الثالثة "تطبيق المخطط" تكونت من (11) فرداً. وأظهرت نتائج الدراسة نتائج بأن هناك اتجاهات إيجابية نحو كل من الإجراءات الإرشادية وأن الإشراف التحليلي ذو فائدة للمرشدين التربويين.

. دراسة [17] في فلسطين بعنوان: مدى فعالية مهارات التواصل لدى المرشد التربوي في تقديم الخدمات الإرشادية. وهدفت إلى تعرف الفروق الجوهرية لمهارات التواصل وفعاليتها لدى المرشد التربوي من وجهة نظر الطلبة المسترشدين في المدارس الثانوية.

بلغت عينة الدراسة (500) طالباً وطالبة، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وطريقة المسح الاجتماعي بالعينة أما أداة الدراسة المستخدمة فكانت الاستبانة. من أهم أهدافها: التعرف على الفروق الجوهرية لمهارات التواصل وفعاليتها لدى المرشد التربوي.

و كانت من أبرز نتائجها:

- توجد مهارات تواصل شائعة لدى المرشد التربوي في المدارس الثانوية وظهرت حسب الترتيب التالي: (مهاراة الإنصات، الانتباه الفعال، تعزيز السلوك البديل، التأمل، طرح الأسئلة).
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مهارات التواصل لدى المرشد التربوي تعزى إلى متغير التخصص (علم نفس، علم اجتماع، خدمة اجتماعية) حيث ظهرت الفروق الدالة إحصائياً لمصلحة تخصص علم الاجتماع في مهارة الانتباه الفعال والثانية الإنصات، أما في مهارات التأمل، طرح الأسئلة، تعزيز السلوك البديل، فلم توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى متغير التخصص.

هـ . مفاهيم الدراسة:

الممارسة: يشير مفهوم الممارسة إلى قدرة الأخصائيين الاجتماعيين على العمل مع مختلف الأنساق مثل الأفراد والأسر والجماعات الصغيرة والمنظمات والمجتمعات مستخدمين إطاراً نظرياً فعالاً يتيح لهم الفرصة لاختيار ما يتناسب من أساليب واستراتيجيات للتدخل مع مشكلات ومستويات هذه الأنساق.

مفهوم المهارة:

تتعدد تعريفات المهارة فهي تعرف بأنها درجة الإتقان في ترجمة المعرفة المحددة بتطبيق أساليب واستخدام أجهزة وأدوات، أو هي من تجسيد المجرد في فعل أو ناتج مادي تدركه الحواس . وتعرف الباحثة المهارة بأنها : القدرة على استخدام المعارف من قبل المرشد الاجتماعي في اللادقية بطريقة فعالة لتحقيق الأهداف والقدرة على تطبيق المعارف في المواقف المختلفة.

مهارة الإنصات: " هو فهم الكلام والانتباه إلى شيء مسموع" و " فن أدواته الأذن الواعية ومستودعه العقل والقلب" و " هو القدرة على الانتباه وحسن الإصغاء والإحاطة التامة عما يسمع .

يشير الإنصات الجيد إلى متابعة مضمون العبارات والانفعالات، وفهمها إلى جانب ملاحظة كل ما يصدر عن المسترشد من اتصالات لفظية وغير لفظية.

ويقاس إجرائياً في هذه الدراسة بالدرجة التي يحصل عليها المرشد الاجتماعي في اللادقية على مقياس مهارات الإنصات.

مهارة طرح الأسئلة: تعد مهارة طرح الأسئلة من المكونات المهمة والرئيسية لأي عملية إرشادية ناجحة، وذلك لكونها وسيلة فعالة للحفاظ على الإثارة الفكرية في الصف الاجتماعي فضلاً عن جعل البيئة الاجتماعية بيئة نشطة بالتفاعل بين المرشد والطلاب، و هي أدوات الافتتاح لغرض الإنصات الفعال، والأداة الملائمة التي تعين على الحصول على المعارف، والمعلومات، والحقائق المرتبطة بموضوع التلميذ.

ويقاس إجرائياً في هذه الدراسة بالدرجة التي يحصل عليها المرشد على مقياس مهارات الأسئلة

مفهوم المرشد الاجتماعي:

المرشد الاجتماعي: هو شخص مؤهل اختصاص / علم اجتماع / خدمة اجتماعية/ يقوم بمساعدة التلميذ على فهم ذاته ومعرفة قدراته والتغلب على ما يواجهه من صعوبات ليصل إلى تحقيق التوافق الاجتماعي والتربوي وبناء شخصية سوية.

وتعرف الباحثة المرشد الاجتماعي إجرائياً بأنه: الشخص الذي تم تكليفه من قبل وزارة التربية ليمارس مهنة الإرشاد الاجتماعي في مدارس التعليم الأساسي التابعة لوزارة التربية في مدارس مدينة اللاذقية.

ثانياً . الإطار النظري للدراسة (مهارتي المقابلة والإنصات):

أ . المقابلة في الإرشاد الاجتماعي:

1 . تعرف المقابلة بعدة تعريفات أهمها:

"أنها نوع من أنواع التفاعل اللفظي وتتم في موقف مواجهة يحاول فيها الشخص القائم بالمقابلة أن يحصل على معلومات أو آراء أو يتعرف على معتقدات شخص آخر أو مجموعة أشخاص أو الحصول على بعض البيانات التي يحتاج إليها" [6].

ويذهب آخرون إلى تعريف المقابلة بأنها "مناقشة بين فردين أو أكثر تركز على تبادل الآراء أو وجهات النظر في موضوع معين بهدف جمع معلومات وبيانات ضرورية لتحقيق أهداف معينة" [9] ومن التعريفات الكلاسيكية للمقابلة: بأنها "تفاعل لفظي يتم بين شخصين في موقف مواجهة حيث يحاول أحدهما وهو القائم بالمقابلة أن يستثير بعض المعلومات أو التعبيرات لدى المبحوث التي تدور حول آرائه ومعتقداته" [1].

2 . مراحل سير المقابلة:

تتم المقابلة من خلال ثلاث مراحل متكاملة تحدث جميعها في موقف المقابلة بين المرشد والمسترشد، ويختلف زمن كل مرحلة عن الأخرى حسب نوع المسترشد ومشكلته وسنه ومستواه العلمي والمهني.....الخ. وتتمثل مراحل المقابلة في المراحل الآتية:

الأولى : مرحلة بداية المقابلة:

تتطلب من المرشد الاجتماعي مقابلة المسترشد بالترحاب والاستقبال الحار لتشجيع المسترشد على التجاوب معه، وعلى المرشد الاجتماعي استخدام رموز الاتصال غير اللفظي من أجل إنجاح هذا اللقاء، وذلك لان المسترشد قد يكون قلقاً أو خائفاً فيعمل المرشد على تخفيف الانفعالات السالبة، والعمل على تكوين علاقة مهنية إيجابية لتشجيع المسترشد على التحدث والتواصل وغالباً ما تستغرق هذه المرحلة ساعة على الأقل [9].

الثانية: المرحلة الوسطى للمقابلة:

تبدأ في هذه المرحلة نمو العلاقة المهنية والتفاعل والتجاوب بين المرشد الاجتماعي والمسترشد وتستغرق هذه المرحلة معظم وقت المقابلة من أجل الوصول لحل مشكلة المسترشد وبلغ فيها التفاعل الوجداني والعقلي ذروته ويستخدم المرشد الاجتماعي العديد من المهارات المساعدة في الدراسة كالملاحظة، وتوجيه الأسئلة، والإنصات من أجل تحقيق هدف المقابلة.

الثالثة: مرحلة انتهاء المقابلة:

في هذه المرحلة يعمل المرشد الاجتماعي على تلخيص المعلومات التي حصل عليها عن طريق الملاحظة، أو المناقشة، أو الأسئلة ومن ثم يبدأ في الخطوات التنفيذية لتحقيق هدف المقابلة، ويمكن للمرشد الاجتماعي التركيز على

ملاحظة ملامح وجه المسترشد والتعرف على شعوره بالرضا أو عدم الرضا إلى جانب استخدام أدوات الاتصال غير اللفظي للوصول إلى ذلك [8]

وحتى يتمكن المرشد الاجتماعي من ممارسة مهارة المقابلة بفعالية لابد أن تتوفر لديه مجموعة من المهارات ومن أهمها: مهارة الإنصات ومهارة طرح الأسئلة، وسيتم التحدث عنهم بالآتي:

ب . مهارة الإنصات:

1 . مفهوم الإنصات:

عرفت جمعية الاتصال الخطابي الأمريكية عام 1984 الاستماع هو (عملية استقبال واستيعاب الأفكار والمعلومات من الرسائل الشفهية، أما الاستماع الفعال فيتضمن الفهم النقدي والواقعي للأفكار والمعلومات التي نحصل عليها عن طرق اللغة الشفهية [5])

ويعرف الإنصات أيضاً بأنه (مهارة لا يستطيع أن يمارسها كل إنسان بل نحتاج إلى تدريب وخبرة وممارسة حتى يكتسبها الفرد)، حيث أن الاستماع في حد ذاته فن وليس مجرد أصوات تسمعها وتستجيب لها، إنما أصوات تحتاج إلى ترجمة المعاني والرموز التي تعبر عنها محتوى الرسالة. فالإنصات الفعال يقتضي ضمنا الانتباه اليقظ للرسالة وفهمها فهما عميقا، وكلما كانت الرسالة موجزة وواضحة كانت الاستجابة صادقة وخالية من التكلف، كما أن الاستماع يعد وسيلة أساسية للنمو اللغوي وتوسيع مدارك الإنسان وزيادة قدرته على الفهم، كما يمكن أيضاً عن طريق الاستماع اكتساب المعلومات الجديدة وخلق العلاقات الاجتماعية مع الناس مما يسهل عملية تأثير التفاعل المتبادل بين المرشد والمسترشد أما بالنسبة للمرشد الاجتماعي فإن الاستماع الجيد هو الطريق الذي يمهّد له لتكوين العلاقة المهنية واكتساب مهارة التحدث ، كما إن الإنصات الجيد يعتمد على متابعة وفهم المضمون الذي تعبر عنه عبارات المسترشد وانفعالاته ومشاعره ، أما في حالة انصراف المرشد الاجتماعي عن متابعة أقوال المسترشد فإن ذلك من شأنه أن يفقد المقابلة هدفها وجدواها . ويرى (كارل روجرز) أن الإنصات الذي يتجنب إصدار الأحكام المسبقة ينعكس بصورة ايجابية على المسترشد والنظر إلى ذاته بصورة إيجابية وشعوره بقيمة الذات مما يدعم قدراته على التصدي لمشكلته بصورة أكثر فاعلية [10]

ومما لا شك فيه، فإنه عندما يستخدم المرشد مهارة الإنصات بصورة جيدة، وبكفاءة عالية، فإنه بذلك يحقق معنى الفهم التعاطفي والفهم العميق لكل ما يقوله وما يتفوه به وذلك من خلال ما يرد إليه وما استحقه منه في صورة كلمات تعكس فهم إحساسه له، مما يوفر الشعور بالارتياح لديه فيقبل على المرشد بانفتاح بلا حدود ويقبل على المقابلات الإرشادية بانتظام بلا تخلف.

ويتبلور الفهم التعاطفي خلال مظاهر التقبل والاحترام والرعاية التي يتضمنها مفهوم الإنصات الجيد والتي يحس بها المسترشد عندما يستخدم مهارة الإنصات بالصورة الإيجابية المطلوبة منها [14]

ج . مهارة طرح الأسئلة:

يعرف السؤال بأنه الأداة الإيجابية الخلاقة والملائمة التي تعين على الحصول على المعارف، والمعلومات، والحقائق في مختلف أنشطة الحياة الاجتماعية، والاقتصادية، والسياسية، والثقافية، بالإضافة إلى مختلف مجالات البحث والدراسة والممارسة التطبيقية.

ويذهب علماء النفس والاجتماع إلى أن السؤال يعد من أهم المهارات الاجتماعية عامة وخاصة في مجال التفاعل الاجتماعي، فالاتصال الذي يبني على الأسئلة والأجوبة يعتبر من أكثر أشكال التفاعل الإنساني أهمية، أما علماء

الخدمة الاجتماعية يرون أن السؤال وسيلة هامة من وسائل المقابلة للتعرف على حقائق هامة عن الموقف الإشكالي فالأسئلة هي المثيرات المباشرة التي تدعو المسترشد إلى استجابة معينة. ويعتبر السؤال الجيد نموذجاً حسناً لتنمية التواصل بين المرشد والمسترشد، وبين المسترشد والآخرين، وقد أشار مالوني ووارد [20] إلى أن أسئلة المعالج النفسي تسهم إلى حد كبير في بناء المقابلة الإكلينيكية وتقديمها، إذا استخدمت بكفاءة عالية وفنية جيدة).

1 . مراحل توجيه الأسئلة:

عملية طرح الأسئلة ليست عملية عشوائية إنما هي عملية فكرية من الدرجة الأولى تتم وفقاً لخطوات منتظمة ولها ضوابط وإجراءات عديدة تحتاج إلى مجهود كبير لكي يكتسب المرشد الاجتماعي هذه المهارة. وتتم هذه العملية بثلاث مراحل متتالية هي:

الأولى : مرحلة الاستعداد لطرح الأسئلة: ولهذه المرحلة عدة ضوابط لابد من مراعاتها:

. تحديد الهدف: يحدد الهدف من السؤال وفقاً لسياق الموقف الذي يوجه فيه السؤال، فالأسئلة الصحفية أو التلفزيونية مثلاً تختلف عن أسئلة القاضي للمتهم، أو سؤال التلميذ للأستاذ في قاعة المحاضرات أو خلال المحادثات العادية بين الناس، فجميع هذه الأنواع من الأسئلة تختلف عن نوع الأسئلة في مجال الإرشاد النفسي والاجتماعي فإن أسئلتها تحتاج إلى جهد وإعداد كبيرين يتمثل في تحديد الموضوع، ومصادر المعلومات (بشرية أو وثائقية) وتحديد المجالات المتصلة بالموضوع، ومن ثم فإن المرشد الاجتماعي يجب ألا يطرح أسئلة عشوائية بل يجب أن تكون أسئلته موجهة للتأكد أو التحقق من هدف معين.

. ارتباط السؤال بموضوع المشكلة: يجب أن يكون السؤال مرتبطاً بالمشكلة التي يعاني منها المسترشد . فالسؤال خارج الموضوع يثير الشك والارتباك لدى المسترشد، ويجعله يعتقد أن المرشد غير مدرك للمشكلة أو أنه يستخف بها، ومن ثم ينبغي على المرشد التزام الحذر الشديد في اختيار الأسئلة المرتبطة بجوهر المشكلة.

. تحديد شخصية من توجه إليه الأسئلة:

يجب التعرف على جنس المسترشد، مهنته، سنه، مستوى تعليمه هذه المعلومات تساعد المرشد على اختيار الأسئلة المناسبة، فالدراسة المتعمقة لشخصية المسترشد تلعب دوراً محورياً بالنسبة للأخصائي فيمكن عن طريقها تحديد الأسلوب وطريقة توجيه الأسئلة المناسبة، فضلاً عن توقع الإجابات عنها والاستعداد للرد على أسئلة المسترشد. كما أن ثقافة المسترشد تلعب دوراً كبيراً في تحديد نوع الأسئلة. فالمستوى الثقافي يحدد المستوى العقلي، وطريقة التفكير، فكل مستوى ثقافي يتطلب نوعية معينة من الأسئلة.

. تحديد نوع السؤال وأسلوب الصياغة: يتحدد نوع السؤال وفقاً للهدف ولطبيعة الحديث ومراحله أما صياغة الأسئلة فإنها تلعب دوراً في غاية الأهمية، وذلك أن السؤال الجيد في أي مستوى من مستويات التفكير يحتاج إلى الصياغة الجيدة، وهذا يتطلب استخدام الكلمات والمصطلحات الملائمة، كما يجب تعدد الألفاظ المستخدمة في السؤال الواحد

تجنباً لإضعاف محتوى السؤال [8]

2 . مرحلة طرح الأسئلة:

يجب إلقاء السؤال بالأسلوب الذي يمكن المسترشد من استدعاء أفضل إجابة دون جهد ومشقة لعقله، وهناك اعتبارات هامة من أجل إخراج السؤال بالصورة المطلوبة، ومن أهم هذه الاعتبارات ما يلي :

. تجنب العصبية أثناء طرح السؤال: تنعكس العصبية على طريقة إلقاء السؤال وتظهر في صورة نرفزة أو حدة ينعكس أثرها النفسي سلباً على المسترشد، والعصبية في حد ذاتها ليست سلوكاً سيئاً في كل الأوقات فقد تزودنا بالحماسة والاهتمام بالموضوع من أجل تحقيق أداة أفضل، أما العصبية الممقوتة فتلك التي تمثل سلوكاً عدوانياً أو مرضياً.

. تجنب الإفراط في الأسئلة: لا بد من أن تتجه الأسئلة نحو تحقيق الأهداف المحددة لها، لذلك فالإفراط في توجيه الأسئلة يعد خطأ كبيراً إذا كانت الأسئلة غير مهمة، أو كانت لمجرد السؤال، أو للإدعاء ولفت الانتباه ويجب أن تكون الأسئلة بغرض التفسير أو توضيح المشكلة.

. التغلب على الشعور بالخجل: الشعور بالخجل والعصبية وجهان لعملة واحدة فالشعور بالخجل يجعل المسترشد يتلعثم عند طرح السؤال ويتضح ذلك في ضعف نبرات الصوت وارتعاش اليدين، أما تلثم المرشد الاجتماعي في الحديث يترك انطباعاً سيئاً لدى المسترشد وقد يفسر ذلك بضعف شخصيته وقلة معرفته ومهاراته، مما يؤدي إلى فقدان الثقة في نجاحه في حل المشكلة التي يعاني منها.

. اختيار التوقيت المناسب: يجب اختيار الوقت المناسب لطرح السؤال حسب طبيعة الموقف وحسب طبيعة المرشد الاجتماعي والحالة الفكرية والمزاجية والانفعالية له مع إعطاء المسترشد الوقت الكافي لكي يتمكن من الإجابة على السؤال.

. مرحلة الإجابة ورجع الصدى: الهدف من توجيه السؤال هو الحصول على إجابة محددة وقد لا يكفي سؤالاً واحداً لتوضيح الصورة الكاملة، إذن لا بد من أن تتعدد الأسئلة وأن تكون مستوفية للشروط اللازمة حتى يمكن الحصول على إجابات تحقق الهدف من توجيه السؤال [5]

ثالثاً – الاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية:

1- منهج الدراسة: استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي

2- فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى: توجد دلالة إحصائية على المتغيرات المتعلقة بممارسة المرشد لمهارتي الإنصات وطرح الأسئلة عند المرشدين الاجتماعيين العاملين في مدارس مدينة اللاذقية بحسب مقياس ممارسة مهارتي الإنصات وطرح الأسئلة.

الفرضية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية على المتغيرات المتعلقة بدرجة ممارسة مهارتي الإنصات وطرح الأسئلة عند المرشدين الاجتماعيين العاملين في مدارس مدينة اللاذقية تبعاً لمتغير الجنس، المؤهل الدراسي، تلقي دورة في التأهيل، مدة العمل كمرشد.

3- مجتمع الدراسة وعينته:

يتكون مجتمع الدراسة من المرشدين العاملين في مدارس مدينة اللاذقية البالغ عددهم (1700) مرشدا ومرشدة وقد بلغ حجم عينة الدراسة 90 مرشدا بنسبة، وُرعت الاستبانة على عينة الدراسة، وتم استرداد (90) استبانة، وبعد تفحص جميع النسخ لم يستبعد أي منها نظراً لتحقيق الشروط المطلوبة للإجابة.

4- أداة الدراسة:

اعتمدت الباحثة الاستبانة كأداة أساسية لجمع البيانات، قسم المقياس إلى:

القسم الأول: مجموعة من الأسئلة العامة عن المشاركين في الاستبانة (الجنس، المؤهل الدراسي، مدة العمل كمرشد اجتماعي، مكان العمل الإرشادي).

القسم الثاني: الخاص بالأسئلة المتعلقة بفرضيات الدراسة وأشتمل على محورين:

المحور الأول: تضمن (18) محددًا يتعلق بمهارة الإنصات.

المحور الثاني تضمن (10) محددًا يتعلق بمهارة طرح الأسئلة.

وكانت الإجابات في القسم الثاني مغلقة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي (دائماً، غالباً، أحياناً، نادراً، أبداً).

وقد قامت الباحثة بحساب المتوسط المرجح لإجابات العينة عن الأسئلة الواردة في شكل مشابه لمقياس ليكرت، حيث يعتبر من أفضل أساليب قياس الاتجاهات. ويستخدم المتوسط المرجح إذا كان المتغير يأخذ قيمة تختلف من حيث أهميتها، لذلك يجب أخذ هذه الأهمية في الاعتبار بإعطاء كل عبارة الوزن المناسب لأهميتها، وعليه فقد قامت الباحثة بإعطاء الوزن المناسب لأهمية كل عبارة من عبارات الاستبانة، وذلك على النحو التالي:

(دائماً: الوزن 1، غالباً: الوزن 2، أحياناً: الوزن 3، نادراً: الوزن 4، أبداً: الوزن 5).

وبذلك يكون الوزن المرجح لإجابات كل عبارة من العبارات على النحو التالي:

1/ - 1.81 / 2.6 / غالباً، 2.61 - 3.4 / أحياناً / 3.41 - 4.2 / نادراً، 4.21 - 5 / أبداً.

صدق الأداة:

تم التأكد من صدق أداة الدراسة بواسطة الصدق الظاهري.

-الصدق الظاهري:

يعد أحد أنواع صدق الأداة التي يُعتمد عليها في القياس حيث يعرف بقدرة المقياس على قياس ما ينبغي قياسه من خلال النظر إليه وتفحص مدى ملائمة بنوده لقياس أبعاد المتغير المختلفة".

وللتأكد من الصدق الظاهري للمقياس وأنه يقيس ما وضع لأجله، قامت الباحثة بعرض المقياس في صورته الأولية على عدد من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص، وقد تفضلوا مشكورين بإبداء ملاحظاتهم ومقترحاتهم حول محتويات الاستبانة، وإجراء التعديلات والإضافات التي أوصى بها المحكمين.

ثبات أداة الدراسة:

يعرف الثبات على أنه "الاتساق في نتائج الأداة"، ويقصد به قدرة المقياس على الحصول على النتائج نفسها فيما لو أعيد استخدام الأداة نفسها مرة ثانية، وقد قام الباحثة بالتأكد من ثبات أداة الدراسة من خلال حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) بغرض حساب معدل ثباتها بواسطة معامل ثبات ألفا (ل كرونباخ) والجدول رقم (1) يوضح معامل ثبات الأداة.

الجدول رقم (1) معامل ألفا ل كرونباخ لقياس ثبات محاور الدراسة:

م	المحور	عدد العبارات	معامل الثبات
1	محددات ممارسة مهارة الإنصات	18	0.744
2	محددات ممارسة مهارة طرح الأسئلة	10	0.771

يتضح من الجدول (1) أن قيم معاملات الثبات جميعها موجبة مع تقارب قيمها من محور لآخر، حيث بلغ حدها الأعلى للمحور الثاني (0.771)، وحدها الأدنى للمحور الأول (0.744)، وجميعها معاملات ثبات جيدة مما يطمئن الباحثة على توافر درجة ثبات عالية للاستبانة، إضافة إلى صدقها.

5- المعالجات الإحصائية:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي جُمعت، جرى إتباع العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة بواسطة الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:

- تم ترميز البيانات وإدخالها إلى الحاسب الآلي، بحسب مقياس ليكرت الخماسي (1 دائماً، 2 غالباً، 3 أحياناً، 4 نادراً، 5 أبداً)، ولتحديد طول فترة مقياس ليكرت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) المستخدم في محاور الدراسة، تم حساب المدى (5-1=4)، ثم تقسيمه على عدد فترات المقياس الخمس للحصول على طول الفقرة أي (4/5=0.08)، بعد ذلك أُضيفت هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (وهي الواحد الصحيح)، وذلك لتحديد الحد الأعلى للفترة الأولى وهكذا ومن ثم معرفة جهة التصرف الطبيعي للمبحوث.
- تم حساب التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الصفات الشخصية لمفردات الدراسة وتحديد استجابات أفرادها تجاه عبارات المحاور الرئيسة التي تتضمنها أداة الدراسة.
- **المتوسط الحسابي:** وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة الأساسية، مع العلم بأنه يفيد في ترتيب العبارات حسب أعلى متوسط حسابي.
- **الانحراف المعياري (Standard Deviation)** للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة ولكل محور من المحاور الرئيسة عن متوسطها الحسابي، ويلاحظ أن الانحراف المعياري يوضح التشتت في استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة إلى جانب المحاور الرئيسة، فكلما اقتربت قيمته من الصفر كلما تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها بين المقياس.
- اختبار ألفا كرونباخ لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.
- معامل ارتباط بيرسون لقياس صدق الفقرات.
- اختبار كولومجروف- سمرنوف لمعرفة نوع البيانات هل تتبع التوزيع الطبيعي أو لا (1-Sample K-S).
- اختبار t لمتوسط عينة واحدة لمعرفة الفرق بين متوسط الفقرة والمتوسط الحيادي "3".
- اختبار t لمتوسط عينة واحدة لمعرفة الفروق بين محاور الدراسة والمتغيرات التعريفية للمبحوثين.

رابعاً- نتائج الدراسة الميدانية:

1 - الخصائص العامة لعينة الدراسة:

. الجنس:

الجدول رقم (2) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس:

الجنس	العدد	النسبة %
ذكر	30	33
أنثى	60	67
المجموع	90	100.0

تشير معطيات الجدول رقم (2) إلى أن نسبة الإناث في عينة الدراسة تمثل ضعف نسبة الذكور، حيث بلغت نسبة الإناث 67 % من عينة الدراسة في حين بلغت نسبة الذكور 33 % وقد ترجع هذه النتيجة إلى رغبة الإناث بالعمل في المهن الإنسانية، ومنها مهنة الإرشاد الاجتماعي أكثر من الذكور.

المؤهل الدراسي

الجدول رقم (3) توزع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل الدراسي:

المؤهل الدراسي	العدد	النسبة %
إجازة	45	50
دبلوم	37	41
ماجستير	8	9
دكتوراه	0	-
المجموع	90	100.0

تشير معطيات الجدول رقم (3) إلى أن ارتفاع نسبة حاملي الإجازة الجامعية ونسبة بلغت 50 %، تليها نسبة حاملي شهادة الدبلوم ونسبة بلغت 41.1 % وانخفضت نسبة الحاصلين على شهادة الماجستير لتصل إلى 9 % . قد يفسر انخفاض النسبة بين المرشدين الحاصلين على شهادة الماجستير لرغبتهم أو طموحهم للعمل في الجامعة، أو في مراكز بحوث اجتماعية.

عدد الدورات التدريبية

الجدول رقم (4) توزع عينة الدراسة بحسب متغير عدد الدورات:

تلقى دورة تدريبية	العدد	النسبة %
لم أتلق	23	26
دورة واحدة	21	23
أثنتين	16	18
ثلاث	23	26
خمس	7	8
المجموع	90	100.0

تشير معطيات الجدول من خلال الجدول رقم (4) يتبين لنا أن النسبة الكبرى تلقت ثلاث دورات بنسبة 26 % والنسبة نفسها لم تتلق أي دورة، ثم من تلقى دورة واحدة بنسبة 23.3 %، ثم دورتين بنسبة 17.8 % وأخيراً خمس دورات بنسبة 7.8 %.

وهذا الجدول يشير وبوضوح إلى أن المرشدين الاجتماعيين المنخرطين في العمل ينقصهم التدريب ليصبحوا أكثر فاعلية في ممارستهم المهنية لدورهم الاجتماعي على أكمل وجه.

- مدة العمل كمرشد اجتماعي:

الجدول رقم (5) توزع عينة الدراسة بحسب متغير مدة العمل كمرشد اجتماعي:

مدة العمل كمرشد اجتماعي	العدد	النسبة %
أقل من 5 سنوات	47	52
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	36	40
من 10 سنوات فما فوق	7	8
المجموع	90	100.0

تشير معطيات الجدول رقم (5) إلى أن النسبة الكبرى هي من الفئة أقل من 5 سنوات وهي 52 %، ثم الفئة من 5 إلى أقل من 10 سنوات 40 %، ثم من 10 سنوات فما فوق 8 %.

يدل الجدول على أن النسبة الغالبة من المرشدين الاجتماعيين لم يمض على ممارستها لدورها الخمس سنوات وهي فترة لا تكسب المرشد الاجتماعي الخبرة الكافية في امتلاك وممارسة المهارات الأساسية له في التعامل مع الحالات المحتاجة للإرشاد الاجتماعي.

2. ممارسة مهارة الإنصات:

جدول (7) التكرارات والنسب المئوية لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو ممارسة الإنصات

الانحراف المعياري	المتوسط	المجموع	أبداً	نادراً	أحياناً	غالباً	دائماً	ممارسة الإنصات
.804	1.60	90	1	1	9	29	50	العدد
		100	1.1	1.1	10.0	32.2	55.6	النسبة
.791	1.68	90	1	2	6	39	42	العدد
		100	1.1	2.2	6.7	43.3	46.7	النسبة
1.190	2.77	90	7	20	22	27	14	العدد
		100	7.8	22.2	24.4	30.0	15.6	النسبة
.959	2.04	90	1	6	19	34	30	العدد
		100	1.1	6.7	21.1	37.8	33.3	النسبة
.977	2.01	90	2	5	16	36	31	العدد
		100	2.2	5.6	17.8	40.0	34.4	النسبة
1.107	2.14	90	3	7	23	24	33	العدد
		100	3.3	7.8	25.6	26.7	36.7	النسبة
1.359	2.48	90	11	11	15	26	27	العدد
		100	12.2	12.2	16.7	28.9	30.0	النسبة
1.154	3.29	90	14	27	27	15	7	العدد
		100	15.6	30.0	30.0	16.7	7.8	النسبة
1.151	3.96	90		42	17	16	15	العدد
		100		46.7	18.9	17.8	16.7	النسبة
.966	2.21	90	1	6	29	29	25	العدد
		100	1.1	6.7	32.2	32.2	27.8	النسبة
.977	2.03	90	1	6	20	31	32	العدد
		100	1.1	6.7	22.2	34.4	35.6	النسبة
.970	1.84	90	3	2	12	34	39	العدد
		100	3.3	2.2	13.3	37.8	43.3	النسبة
.978	2.14	90		9	23	30	28	العدد
		100		10.0	25.6	33.3	31.1	النسبة
.953	1.70	90	1	4	13	21	51	العدد
		100	1.1	4.4	14.4	23.3	56.7	النسبة
.837	1.80	90	1	1	15	35	38	العدد
		100	1.1	1.1	16.7	38.9	42.2	النسبة
1.147	2.18	90	3	12	14	30	31	العدد
		100	3.3	13.3	15.6	33.3	34.4	النسبة
1.171	3.23	90	14	23	32	12	9	العدد
		100	15.6	25.6	35.6	13.3	10.0	النسبة
.978	4.26	90	49	22	13	5	1	العدد
		100	54.4	24.4	14.4	5.6	1.1	النسبة

من خلال معطيات الجدول (7) جاءت النتائج الآتية:

- هل تستمع بشكل رئيسي للحقائق الخاصة بمشكلة التلميذ بينت الإجابات إلى ان النسبة الأعلى إجابة دائماً بنسبة

55.6 % ثم غالباً بنسبة 32.2 % ومتوسط إجابات 1.60 بانحراف معياري 0.804

- هل تستمع لأفكار ومشاعر التلميذ: النسبة الأعلى هنا دائماً 46.7 % ثم غالباً بنسبة 43.3 % ومتوسط 1.68 بانحراف معياري 0.79
- هل تعمل على ألا تقاطع وفي الحال إذا لم تعجبك أفكار التلميذ: النسبة الأعلى إشارات إلى 30 % غالباً وأحياناً ب 24.4 % بمتوسط 2.77 وانحراف معياري 1.19
- العمل على ألا يشرّد ذهن المرشد بسهولة أثناء الاستماع للتلميذ اعتبر 37.8 % انهم غالباً يفعلون ذلك ويليهما 33.3 % دائماً بمتوسط 2.04 وانحراف معياري 0.959
- عند الاستماع، هل تلاحظ المعلومات غير الملفوظة والتي تصدر عن التلميذ بينت النتائج إلى أن 40 % أجابوا غالباً ثم 34.4 % دائماً بمتوسط 2.01 وانحراف معياري 0.97
- العمل على إعطاء التلميذ الفرصة ليكتشف من أنك تصغي إليه : النسبة الأعلى هنا دائماً بنسبة 36.7 % ثم غالباً بنسبة 26.7 % ومتوسط إجابات 2.14
- قبل المقابلة، هل تعود نفسك على عدم إعطاء الفرصة للآخرين خارج نطاق تلك الإنصات وطرح الأسئلة كي لا يقاطعك أو يشغلك عن الإنصات وطرح الأسئلة اعتبر 30 % يقومون بذلك دائماً ثم 28.9 % غالباً بمتوسط 2.48 وانحراف معياري 1.35
- أن يكون المرشد ذو عاطفة جياشة عند سماعه الكلمات الحماسية والعاطفية من قبل التلميذ اختلفت الإجابات هنا حيث اعتبر 30 % أنهم أحياناً ونادراً يفعلون ذلك ثم نسبة 16.7 % غالباً بمتوسط 3.29 وانحراف معياري 1.15
- القدرة على تقييم معلومات تلميذ ما من خلال مظهره الخارجي اعتبر 46.7 % نادراً و يليها نسبة 18.9 % أحياناً بمتوسط 3.96 وانحراف معياري 1.15
- سؤال المرشد لنفسه إذا كانت المعلومات التي يسمعها دقيقة ومن أن مصادرها موضوعية اعتبرت النسبة الأعلى 32.2 % غالباً ما تقوم بذلك وأيضاً 32.2 % أحياناً بمتوسط إجابات 2.21 وانحراف معياري 0.977
- سؤال المرشد لنفسه فيما إذا حصل على الصور بكاملها أم لا النسبة الأعلى قالت دائماً 35.6 % ثم غالباً 34.4 % بمتوسط 2.03
- العمل على إعطاء الفرصة للتلميذ لأن يعرف من أن لديه الوقت الكافي للتعبير عن أفكاره أجاب 43.3 % دائماً و 37.8 % غالباً ما يقومون بذلك بمتوسط 1.84 وانحراف معياري 0.97
- أثناء الاستماع، من حيث تفهم المرشد الاجتماعي لوجهة نظر التلميذ عن طريق أن وضع نفسه في مكان التلميذ أيضاً هنا أجاب 33.3 % غالباً ما يقومون بذلك و 31.1 % دائماً بمتوسط 2.14
- عند الطلب من المرشد الاستماع لمشكلة شخصية فهل يتأكد من أنه لا يوجد شخص آخر يستمع لهذه المحادثة بينت النتائج أيضاً إلى أن النسبة الأعلى 56.7 % دائماً ما تقوم بذلك و يليها 23.3 % غالباً بمتوسط إجابات 1.70 وانحراف معياري 0.95
- هل تحافظ على إبقاء عينيك على اتصال مع التلميذ أثناء الاستماع إليه أيضاً أشار 42.2 % انهم دائماً ما يقومون بذلك و يليها 38.9 % غالباً بمتوسط 1.80
- هل تطلب من التلميذ أن يوضح الكلمات أو الجمل لكي تتأكد من أنك فهمت الرسالة بشكل صحيح اعتبر 34.4 % انهم دائماً يفعلون ذلك و يليها 33.3 % غالباً بمتوسط إجابات 2.18

- هل تقوم بإكمال جمل وأفكار التلميذ أثناء تحدّثه إليك: اختلفت الإجابات هنا حيث اعتبر 35.6 % أحياناً ما يفعلون ذلك ثم 25.6 % نادراً بمتوسط 3.23 وانحراف معياري 1.17
- عندما يتحدث إليك التلميذ ويعبر عن أفكاره بطريقة بطيئة جداً هل تظهر له قلة حيلتك وصبرك: أيضاً اعتبر 54.4 % أبداً لا يفعلون ذلك ويليها 24.4 % نادراً بمتوسط 4.26 وانحراف معياري 0.978.
- من خلال تحليل معطيات الجدول السابق لاحظت الباحثة أن المرشدين الاجتماعيين العاملين في مدارس مدينة اللاذقية قد بالغوا في تحديد مقدرتهم على ممارسة الإنصات فالنسبة الغالبة منهم والتي تجاوزت 50 % لم يمض على تعيينها الخمس سنوات وهي سنوات لا تعطي المرشد الخبرة الكافية لامتلاك مهارة الإنصات وأن تكون إجابات المقياس في حدها الأقصى تنحو لاعتبارهم فاعلين في امتلاك وممارسة مهارة الإنصات مبالغ فيها إلى حد ما خاصة وأن نسبة الذين خضعوا لدورات تدريبية متكررة لم تتجاوز 23 %.
- إضافة إلى أن خريجي قسم علم الاجتماع دراستهم نظرية بحتة.

جدول (8) المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة

تجاه العبارات المتعلقة بمهارة الإنصات مرتبة تنازلياً بحسب المتوسطات الحسابية:

الترتيب	جهة التصرف	الانحراف المعياري	المتوسط	العبارات
1	أبداً	.978	4.26	عندما يتحدث إليك التلميذ ويعبر عن أفكاره بطريقة بطيئة جداً هل تظهر له قلة حيلتك وصبرك؟
2	نادراً	1.151	3.96	هل تستطيع أن تقيم معلومات طالب ما من خلال مظهره الخارجي؟
3	أحياناً	1.154	3.29	هل تصبح ذا عاطفة جياشة عند سماعك الكلمات الحماسية والعاطفية من قبل التلميذ؟
4	أحياناً	1.171	3.23	هل تقوم بإكمال جمل التلميذ وأفكاره أثناء تحدّثه إليك؟
5	أحياناً	1.190	2.77	هل تعمل على ألا تقاطع التلميذ في الحال إذا لم تعجبك أفكاره؟
6	غالباً	1.359	2.48	قبل الإنصات وطرح الأسئلة، هل تعود نفسك عدم إعطاء الفرصة للآخرين خارج نطاق تلك الإنصات وطرح الأسئلة كي لا يقاطعك أو يشغلك عن الإنصات وطرح الأسئلة؟
7	غالباً	.966	2.21	هل تسأل نفسك إذا كانت المعلومات التي تسمعها دقيقة وأن مصادرها موضوعية
8	غالباً	1.147	2.18	هل تطلب من التلميذ أن يوضح الكلمات أو الجمل لكي تتأكد من أنك فهمت الرسالة فهماً صحيحاً؟
9	غالباً	1.107	2.14	هل تعمل على إعطاء التلميذ الفرصة ليكتشف أنك تصغي إليه؟
10	غالباً	.978	2.14	أثناء الاستماع، هل تحاول أن تفهم وجهة نظر التلميذ بأن تضع نفسك في مكانه
11	غالباً	.959	2.04	هل تعمل على ألا يشرّد ذهنك بسهولة أثناء الاستماع للتلميذ؟
12	غالباً	.977	2.03	هل تسأل نفسك: أحصلت على الصور بكاملها أم لا ؟
13	غالباً	.977	2.01	عند الاستماع، هل تلاحظ المعلومات غير الملفوظة التي تصدر عن التلميذ؟
14	دائماً	.970	1.84	هل تعمل على إعطاء الفرصة للتلميذ لأن يعرف أن لديه الوقت الكافي للتعبير عن أفكاره؟
15	دائماً	.837	1.80	هل تحافظ على إبقاء عينيك على اتصال مع التلميذ أثناء الاستماع إليه؟
16	دائماً	.953	1.70	عندما يطلب منك الاستماع لمشكلة شخصية، فهل تتأكد من أنه لا يوجد شخص آخر يستمع لهذه المحادثة؟
17	دائماً	.791	1.68	هل تستمع لأفكار التلميذ ومشاعره؟
18	دائماً	.804	1.60	هل تستمع بشكل رئيسي للحقائق الخاصة بمشكلة التلميذ؟

من خلال الجدول رقم (8) والذي يوضح المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو المحددات المتعلقة بمهارة الإنصات نجد أن عبارة واحدة جاءت بمتوسطات حسابية تقع في درجة أبداً وعبارة واحدة أيضاً جاءت بمتوسطات حسابية تقع في درجة نادراً في حين جاءت (3) عبارات بمتوسطات حسابية تقع في درجة أحياناً و (8) في درجة غالباً و (5) دائماً.

وكان ترتيب العبارات بحسب المتوسطات الحسابية من الدرجة الأعلى فالدرجة الأقل (كجهة تصرف) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، كما هو موضح في الجدول السابق.

3 . مهارة طرح الأسئلة:

جدول (9) التكرارات والنسب المئوية لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو محددات مهارات طرح الأسئلة

الاحتراف المعياري	المتوسط	المجموع	أبداً	نادراً	أحياناً	غالباً	دائماً	
.843	1.91	90	0	3	19	35	33	هل تتأكد من أن سؤالك مبني على أشياء قالها التلميذ
		100	0	3.3	21.1	38.9	36.7	
.833	1.84	90	1	0	19	34	36	هل تتأكد من أن سؤالك يشجع التلميذ بالتعبير عن مزيد من المعلومات
		100	1.1		21.1	37.8	40.0	
1.124	2.20	90	5	6	19	32	28	ها تتأكد من أن سؤالك لا يوحي بأجابة معينة
		100	5.6	6.7	21.1	35.6	31.1	
1.030	1.83	90	4	1	14	28	43	هل تتأكد من أن سؤالك ملائم لعادات وتقاليد المجتمع المحلي للتلميذ
		100	4.4	1.1	15.6	31.1	47.8	
.993	2.16	90	1	9	19	35	26	هل تتيح للتلميذ أن يطرح أسئلة بدوره
		100	1.1	10.0	21.1	38.9	28.9	
.947	1.84	90	1	7	7	37	38	هل تطرح السؤال بصوت مسموع بحيث لا يرتقي للصياح ولا يخفض للهمس والتمتمة
		100	1.1	7.8	7.8	41.1	42.2	
.977	1.79	90	1	6	11	27	45	هل تطرح السؤال بدفء واهتمام متجنباً الآلية الباردة وكأنه محفوظ ومعد مسبقاً
		100	1.1	6.7	12.2	30.0	50.0	
.897	1.88	90	2	3	10	42	33	هل يكون سؤالك للتلميذ مصاحباً للتواصل غير اللفظي الجيد المتميز بنبرة الصوت الملائمة والاتصال البصري
		100	2.2	3.3	11.1	46.7	36.7	
.970	1.84	90		9	9	31	41	هل تختار التوقيت المناسب لطرح السؤال بحيث لا تقاطع التلميذ
		100		10.0	10.0	34.4	45.6	
.785	1.63	90		3	8	32	47	هل تصيغ السؤال بما يناسب خصائص شخصية التلميذ (الجنس ، العمر ، المستوى التعليمي ...الخ)
		100		3.3	8.9	35.6	52.2	
1.182	2.13	90	5	9	12	31	33	هل تحاول ألا تطرح أسئلة خارج موضوع مشكلة التلميذ
		100	5.6	10.0	13.3	34.4	36.7	
.989	1.79	90	1	7	9	28	45	هل تتجنب العصبية أثناء طرح السؤال
		100	1.1	7.8	10.0	31.1	50.0	
1.071	2.28	90	5	5	22	36	22	هل تتجنب تعدد الألفاظ المستخدمة بالسؤال الواحد
		100	5.6	5.6	24.4	40.0	24.4	
1.028	2.00	90	1	11	8	37	33	هل تتجنب الإفراط بالأسئلة
		100	1.1	12.2	8.9	41.1	36.7	
.919	1.74	90	2	3	8	34	43	هل تطرح السؤال لخدمة هدف واحد بحيث يكون بعيداً عن الأسئلة المعقدة المركبة
		100	2.2	3.3	8.9	37.8	47.8	

من معطيات الجدول (9) جاءت النتائج الآتية:

- هل تتأكد من أن سؤالك مبني على أشياء قالها التلميذ تبين النتائج إلى أن النسبة الأعلى تفعل ذلك بنسبة 38.9 % غالباً ثم 36.7 % بشكل دائماً بمتوسط إجابات 1.91 وانحراف معياري 0.84
- هل تتأكد من أن سؤالك يشجع التلميذ بالتعبير عن مزيد من المعلومات : أعتبر أيضاً 40 % أنهم دائماً يقومون بذلك و يليه 37.8 % غالباً بمتوسط إجابات 1.84 وانحراف معياري 0.83
- هل تتأكد من أن سؤالك لا يوحي بإجابة معينة : أيضاً اعتبر 35.6 % غالباً ما يفعلون ذلك ثم 31.1 % بمتوسط 2.20 وانحراف معياري 1.12
- هل تتأكد من أن سؤالك ملائم لعادات وتقاليد المجتمع المحلي للتلميذ : اعتبر 47.8 % أنهم دائماً ما يفعلون ذلك أيضاً ثم نسبة 31.1 % بشكل غالباً وبمتوسط إجابات 1.83 وانحراف معياري 1.03
- هل نتيج للتلميذ أن يطرح أسئلة بدوره هنا اعتبر 38.9 % أنهم غالباً ما يقومون بذلك و يليه 28.9 % دائماً بمتوسط إجابات 2.16
- هل تطرح السؤال بصوت مسموع بحيث لا يرتقي للصياح ولا يخفض للهمس والتمتمة أيضاً اعتبر 42.2 % دائماً ما يفعل ذلك ثم 41.1 % غالباً بمتوسط 1.84
- هل تطرح السؤال بدفء واهتمام متجنباً الآلية الباردة وكأنه محفوظ ومعد مسبقاً كذلك الأمر هنا 50 % يفعل ذلك دائماً و 30 % غالباً بمتوسط 1.79 وانحراف معياري 0.977
- هل يكون سؤالك للتلميذ مصاحباً للتواصل غير اللفظي الجيد المتميز بنبرة الصوت الملائمة والاتصال البصري اعتبر 46.7 % غالباً ما يفعلون ذلك و 36.7 % دائماً بمتوسط 1.88 وانحراف معياري 0.89
- هل تختار التوقيت المناسب لطرح السؤال بحيث لا تقاطع التلميذ: النسبة الأعلى 45.6 % قالت دائماً ثم 34.4 % غالباً بمتوسط 1.84
- هل تصيغ السؤال بما يناسب خصائص شخصية التلميذ (الجنس، العمر، المستوى التعليمي ...الخ) أيضاً النسبة الأعلى 52.2 % دائماً ما تفعل ذلك و يليها 35.6 % غالباً بمتوسط 1.63 وانحراف معياري 1.63
- هل تحاول ألا تطرح أسئلة خارج موضوع مشكلة التلميذ اعتبر 36.7 % دائماً ما يقومون بذلك ثم نسبة 34.4 % غالباً بمتوسط 2.13
- هل تتجنب العصبية أثناء طرح السؤال 50 % كنسبة أعلى دائماً ما تفعل ذلك و يليها 31.1 % غالباً بمتوسط إجابات 1.79 وانحراف معياري 0.98
- هل تتجنب تعدد الألفاظ المستخدمة بالسؤال الواحد اعتبر 40 % أنهم غالباً ما يقومون بذلك و 24.4 % دائماً بمتوسط إجابات 2.28 وانحراف معياري 1.07
- هل تتجنب الإفراط بالأسئلة اعتبر 41.1 % غالباً ما يفعلون ذلك و 36.7 % دائماً بمتوسط إجابات 2 وانحراف معياري 1.02
- هل تطرح السؤال لخدمة هدف واحد بحيث يكون بعيداً عن الأسئلة المعقدة المركبة أيضاً اعتبر 47.8 % كنسبة أعلى دائماً ما يفعلون ذلك و 37.8 % غالباً بمتوسط إجابات 1.74 وانحراف معياري 0.91.

لاحظت الباحثة من خلال تحليل معطيات الجدول السابق أن المرشدين الاجتماعيين يحاولون عند إجاباتهم على مقياس ممارسة طرح السؤال يبدو وكأنهم يخضعون لمراقبة إدارية مما جعلهم يركزون على العبارات التي تجعل من ممارستهم المهنية متميزة ودقيقة وفعالة.

الجدول (9) المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بالمحور الثالث مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الترتيب	جهة التصرف	الانحراف المعياري	المتوسط	العبارة
1	غالباً	1.071	2.28	هل تتجنب تعدد الألفاظ المستخدمة في السؤال الواحد؟
2	غالباً	1.124	2.20	هل تتأكد من أن سؤالك لا يوحي بإجابة معينة؟
3	غالباً	.993	2.16	هل تتيح للتعلم أن يطرح أسئلة بدوره؟
4	غالباً	1.182	2.13	هل تحاول ألا تطرح أسئلة خارج موضوع مشكلة التعلم؟
5	غالباً	1.028	2.00	هل تتجنب الإفراط في الأسئلة؟
6	غالباً	.843	1.91	هل تتأكد من أن سؤالك مبني على أشياء قالها للتعلم؟
7	غالباً	.897	1.88	هل يكون سؤالك للتعلم مصاحباً للتواصل غير اللفظي الجيد المتميز بنبذة الصوت الملائمة والاتصال البصري؟
8	غالباً	.833	1.84	هل تتأكد من أن سؤالك يشجع التعلم على التعبير عن مزيد من المعلومات؟
9	غالباً	.947	1.84	هل تطرح السؤال بصوت مسموع بحيث لا يرتقي إلى الصياح ولا ينخفض إلى الهمس والتمتمة؟
10	غالباً	.970	1.84	هل تختار التوقيت المناسب لطرح السؤال بحيث لا تقاطع التعلم؟
11	غالباً	1.030	1.83	هل تتأكد من أن سؤالك ملائم لعادات وتقاليد المجتمع المحلي للتعلم؟
12	دائماً	.977	1.79	هل تطرح السؤال بدفء واهتمام متجنباً الآلية الباردة وكأنه محفوظ ومعد مسبقاً؟
13	دائماً	.989	1.79	هل تتجنب العصبية أثناء طرح السؤال؟
14	دائماً	.919	1.74	هل تطرح السؤال لخدمة هدف واحد بحيث يكون بعيداً عن الأسئلة المعقدة المركبة؟
15	دائماً	.785	1.63	هل تصيغ السؤال بما يناسب خصائص شخصية التعلم (الجنس، العمر، المستوى التعليمي).

من خلال الجدول رقم (9) والذي يوضح المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن المحددات المتعلقة بمهارة طرح السؤال نجد أن (11) عبارة قد جاءت بمتوسطات حسابية تقع في درجة غالباً، في حين جاءت (4) عبارات بمتوسطات حسابية تقع في درجة دائماً.

وكان ترتيب العبارات بحسب المتوسطات الحسابية من الدرجة الأعلى فالدرجة الأقل (كجهة تصرف) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، كما هو موضح في الجدول (9).

4 . تحليل فرضيات الدراسة واختبارها:

تم استخدام اختبار T للعينة الواحدة (One Sample T test) لتحليل فقرات الاستبانة، وتكون الفقرة إيجابية بمعنى أن أفراد العينة يوافقون على محتواها إذا كانت قيمة t المحسوبة أكبر من قيمة t الجدولية (أو القيمة الاحتمالية أقل من 0.05 والوزن النسبي أكبر من 60 %)، وتكون الفقرة سلبية بمعنى أن أفراد العينة لا يوافقون على محتواها إذا كانت قيمة t المحسوبة أصغر من قيمة t الجدولية (أو القيمة الاحتمالية أقل من 0.05 والوزن النسبي أقل من 60 %)، وتكون آراء العينة في الفقرة محايدة إذا كان مستوى الدلالة لها أكبر من 0.05.

الفرضية الأولى: توجد دلالة إحصائية على المتغيرات المتعلقة بممارسة المرشد لمهارتي الإنصات وطرح الأسئلة عند المرشدين الاجتماعيين العاملين في مدارس مدينة اللاذقية بحسب مقياس ممارسة مهارتي الإنصات وطرح الأسئلة.

الجدول (10) الإحصاءات الوصفية لمحاوَر الدراسة المتعلقة بالفرضية الأولى:

One-Sample Statistics				
المهارات	N	المتوسط	الانحراف المعياري	الخطأ في الانحراف
الإنصات	90	2.4093	.44805	.04723
طرح الأسئلة	90	1.9252	.48072	.05067

الجدول (11) نتائج المؤشرات الإحصائية لاختبار الفرضية الأولى:

One-Sample Test						
Test Value = 3						المهارة
الاختلاف عند درجة ثقة 95%		الاختلاف في المتوسط	إحصائية الدلالة الحسابية (2-tailed)	Df	T	
Upper	Lower					
-.497	-.685					
-.974	-1.176	-1.075	.000	89	-21.211	طرح الأسئلة

يبين الجدول (11) ما يلي:

مهارة الإنصات: إن قيمة دالة القياس $t = -12.508$ عند درجة حرية 89 وإحصائية الدلالة الحسابية هي $\text{sig} = 0.000$ وهي أقل من مستوى الدلالة القياسية إذا نقبل الفرضية البديلة: يوجد دلالة إحصائية على متغيرات المتعلقة بدرجة مهارات الإنصات عند المرشدين العاملين في مدارس مدينة اللاذقية بحسب مقياس (مهارة الإنصات).

مهارة طرح الأسئلة: إن قيمة دالة القياس $t = -21.211$ عند درجة حرية 89 وإحصائية الدلالة الحسابية هي $\text{sig} = 0.000$ وهي أقل من مستوى الدلالة القياسية إذا نقبل الفرضية البديلة: يوجد دلالة إحصائية على متغيرات المتعلقة بدرجة مهارات طرح الأسئلة عند المرشدين العاملين في مدارس مدينة اللاذقية بحسب مقياس (مهارة طرح الأسئلة).

الفرضية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية على المتغيرات المتعلقة بدرجة ممارسة مهارتي الإنصات وطرح الأسئلة عند المرشدين الاجتماعيين العاملين في مدارس مدينة اللاذقية تبعاً لمتغير الجنس، المؤهل الدراسي، تلقي دورة في التأهيل، مدة العمل كمرشد.

. حسب متغير الجنس:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية على المتغيرات المتعلقة بدرجة مهارات الإنصات وطرح الأسئلة عند المرشدين العاملين في مدارس مدينة اللاذقية، بحسب مقياس (مهارات الإنصات، مهارات طرح الأسئلة)، تبعاً لمتغير الجنس. أجري اختبار Independent T Test لمعرفة الفروق تبعاً للجنس وجهة هذه الفروق إن وجدت.

الجدول (12) الإحصاءات الوصفية لمتغيرات الفرضية الثانية حسب الجنس (ذكر، أنثى):

المهارات	الجنس	N	المتوسط	الانحراف المعياري	الخطأ في الانحراف
الإنصات	ذكر	30	2.5593	.51062	.09323
	أنثى	60	2.3343	.39688	.05124
طرح الأسئلة	ذكر	30	2.0689	.46600	.08508
	أنثى	60	1.8533	.47551	.06139

الجدول (13) المؤشرات الإحصائية لاختبار الفروق لمتغيرات الفرضية الثانية تبعاً للجنس:

t-test for Equality of المتوسطs								المهارة
الاختلاف عند درجة ثقة 95%		الاختلاف في الخطأ للانحراف	الاختلاف في المتوسط	إحصائية الدلالة	Df	T		
Upper	Lower							
.4195	.0305	.0979	.2250	.024	88	2.299	تساوي التباين	الإنصات
.4255	.0056	.1056	.2156	.044	88	2.041	تساوي التباين	طرح الأسئلة

من خلال الجدول (13) نجد أن:

- مهارة الإنصات: قيمة دالة الاختبار $t=2.299$ عند درجة حرية 88، وقيمة إحصائية الدلالة الحسابية $sig=0.024$ ، وهي أصغر من القياسية $sig=0.05$.

إذاً توجد فروق ذات دلالة إحصائية على المتغيرات المتعلقة بدرجة مهارات الإنصات وطرح الأسئلة عند المرشدين العاملين في مدارس مدينة اللاذقية، بحسب مقياس (مهارة الإنصات) تبعاً لمتغير الجنس.

- مهارة طرح الأسئلة: قيمة دالة الاختبار $t=2.041$ عند درجة حرية 88، وقيمة إحصائية الدلالة الحسابية $sig=0.044$ ، وهي أصغر من القياسية $sig=0.05$.

إذاً توجد فروق ذات دلالة إحصائية على المتغيرات المتعلقة بدرجة مهارات الإنصات وطرح الأسئلة عند المرشدين العاملين في مدارس مدينة اللاذقية، بحسب مقياس (مهارة طرح الأسئلة)، تبعاً لمتغير الجنس.

. بحسب المؤهل الدراسي: توجد فروق ذات دلالة إحصائية على المتغيرات المتعلقة بدرجة مهارات الإنصات وطرح الأسئلة عند المرشدين العاملين في مدارس مدينة اللاذقية، حسب مقياس (مهارة الإنصات، مهارة طرح الأسئلة)، تبعاً لمتغير المؤهل الدراسي.

أجري اختبار التباين الأحادي One way Anova لإيجاد الفروق في مهارات الإنصات وطرح الأسئلة تبعاً لمتغير المؤهل التعليمي:

جدول (14) المؤشرات الإحصائية لاختبار الفروق لمتغير المؤهل الدراسي:

المهارة	مربع المجموعات	Df	مربع المتوسطات	F	إحصائية الدلالة الحسابية
الإنصات	.406	2	.203	1.011	.368
طرح الأسئلة	.374	2	.187	.805	.450

من خلال الجدول (14) نجد أن قيم دالات اختبار التباين هي: $(0.805, F=1.011)$ وهي قيم غير دالة إحصائياً ومن ثم لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للمتغيرات المتعلقة بدرجة مهارات الإنصات وطرح الأسئلة عند المرشدين العاملين في مدارس مدينة اللاذقية، بحسب مقياس (مهارة الإنصات، مهارة طرح الأسئلة)، تبعاً لمتغير المؤهل الدراسي.

. تلقي دورة في التأهيل:

يوجد فروق ذات دلالة إحصائية على متغيرات المتعلقة بدرجة مهارات الإنصات وطرح الأسئلة عند المرشدين العاملين في مدارس مدينة اللاذقية حسب مقياس (مهارة الإنصات، مهارة طرح الأسئلة) تبعاً لمتغير تلقي دورة في التأهيل

جدول (15) المؤشرات الإحصائية لاختبار الفروق لمتغيري الدراسة تبعاً لتلقي دورات

المهارة	مربع المجموعات	Df	مربع المتوسطات	F	إحصائية الدلالة الحسابية
الإنصات	بين المجموعات	4	.151	.745	.564
طرح الأسئلة	بين المجموعات	4	.312	1.371	.251

من خلال الجدول (15) نجد أن قيم دالات اختبار التباين هي: ($F=0.564$ ، 0.251)، وهي قيم غير دالة إحصائياً وبالتالي لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية للمتغيرات المتعلقة بدرجة مهارات الإنصات وطرح الأسئلة عند المرشدين العاملين في مدارس مدينة اللاذقية حسب مقياس (مهارة الإنصات، مهارة طرح الأسئلة) تبعاً لمتغير تلقي دورة تدريبية.

. مدة العمل كمرشد اجتماعي: توجد فروق ذات دلالة إحصائية على المتغيرات المتعلقة بدرجة مهارات الإنصات وطرح الأسئلة عند المرشدين العاملين في مدارس مدينة اللاذقية، بحسب مقياس (مهارة الإنصات ومهارة طرح الأسئلة) تبعاً لمتغير مدة العمل كمرشد اجتماعي.

الجدول (16) المؤشرات الإحصائية لاختبار الفروق تبعاً لمتغير مدة العمل كمرشد اجتماعي

المهارة	مربع المجموعات	Df	مربع المتوسطات	F	إحصائية الدلالة الحسابية
الإنصات	بين المجموعات	2	.353	1.789	.173
طرح الأسئلة	بين المجموعات	2	.146	.625	.538

من خلال الجدول (16) نجد أن قيم دالات اختبار التباين هي: ($F=1.789$ ، 0.625)، وهي قيم غير دالة إحصائياً، وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للمتغيرات المتعلقة بدرجة مهارات الإنصات وطرح الأسئلة عند المرشدين العاملين في مدارس مدينة اللاذقية، بحسب مقياس (مهارة الإنصات، وطرح الأسئلة) تبعاً لمتغير مدة العمل كمرشد اجتماعي.

الاستنتاجات والتوصيات

الاستنتاجات:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية على المتغيرات المتعلقة بدرجة مهارات طرح الأسئلة عند المرشدين العاملين في مدارس مدينة اللاذقية، بحسب مقياس (مهارة طرح الأسئلة)، تبعاً لمتغير الجنس.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للمتغيرات المتعلقة بدرجة مهارات الإنصات وطرح الأسئلة عند المرشدين العاملين في مدارس مدينة اللاذقية، بحسب مقياس (مهارة الإنصات، مهارة طرح الأسئلة)، تبعاً لمتغير المؤهل الدراسي.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للمتغيرات المتعلقة بدرجة مهارات الإنصات وطرح الأسئلة عند المرشدين العاملين في مدارس مدينة اللاذقية حسب مقياس (مهارة الإنصات، مهارة طرح الأسئلة)، تبعاً لمتغير تلقي دورة تدريبية.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للمتغيرات المتعلقة بدرجة مهارات الإنصات وطرح الأسئلة عند المرشدين العاملين في مدارس مدينة اللاذقية، بحسب مقياس (مهارة الإنصات، مهارة طرح الأسئلة)، تبعاً لمتغير مدة العمل كمرشد اجتماعي.

- المقترحات:

1- على وزارة التربية دعم المرشدين الاجتماعيين بدورات مهنية مستمرة تتعلق بالحفاظ على مهاراتهم الإرشادية المختلفة للعمل على استمرار نجاحهم في الإرشاد الاجتماعي.

2- العمل على تكثيف تدريب المرشدين الاجتماعيين من الجنسين لتقليل الفجوة بين الجنسين فيما يتعلق بالعمل في الإرشاد الاجتماعي.

3- نظراً للأهمية الكبيرة للمرشد الاجتماعي على وزارة التربية رفد المدارس بالمزيد من المرشدين الاجتماعيين ليس فقط ضمن الحلقة الأولى من التعليم الأساسي، بل لجميع مراحل التعليم بدءاً من مرحلة ما قبل التعليم الأساسي (مرحلة رياض الأطفال) حتى المرحلة الثانوية.

4- تفعيل دور الجهات الأكاديمية المتعلقة بتخريج المرشدين الاجتماعيين (قسم علم الاجتماع والمعهد التقني للخدمة الاجتماعية) في تقديم البرامج ذات البعد المهاري التأهيلي للمرشدين الاجتماعيين ليمارسوه عند التحاقهم بالعمل في المدارس كافة.

حتى تكتمل العملية الإرشادية لابد من تدريب مرشدين اجتماعيين خارج إطار المدارس ليتكامل العمل الإرشادي ويعطي النتيجة الأنجع.

References:

- [1]. A. Mustafa, Z. Hussein, Ibtisam. *Introduction to Individual Service*, Helwan University, Cairo (in Arabic). 1989
- [2]. A.Kamal . *Dynamics of Community Development Work, Paper presented at the 4th Annual Conference*, Faculty of Social Work, Fayoum, Cairo University(in Arabic). 1991
- [3]. A.Dhiab, A. Ali Mohammad. *Managerial Values as Indicators of Organizational Culture: A Comparative Study between Jordan and Saudi Arabia*, King Saud University Journal, Administrative Sciences(in Arabic), Vol. 8, Issue 1, pp. 22–39., 1996
- [4]. A. Rahman Awda. *Counselor's Use of Interview Techniques and Its Relation to Evaluation of Counselor Effectiveness*, Unpublished Master's Thesis, An-Najah National University, Nablus(in Arabic). 1993
- [5]. H. Wahbi, M. Muneer, S. Muhammad. *Human Approaches to Public Relations: The Communicative Approach*, 3rd ed., Dar Al-Fajr, Cairo(in Arabic). 2000
- [6]. H. Mustafa. *High-Level Communication in Human Relations and Management*, 2nd ed., University Studies and Publishing Institution, Beirut(in Arabic). 1997
- [7]. H.Walid Abdul Kareem. *School Counseling with Examples and Applications*, Latakia: Al-Risala Foundation(in Arabic). 2004
- [8]. K. Ahmad Mustafa. *Social Work: A Historical Perspective*, Modern University Office, Alexandria. (in Arabic) 1998
- [9]. K. Muhammad Al-Badawi Al-Safi. *Professional Skills of the Social Worker*, Modern University Office, Cairo(in Arabic). 2005

- [10]. A. Salwa Othman, A. Hanaa Hafiz. *Dimensions of the Communication Process: Theoretical and Practical Perspectives*, Modern University Office, Alexandria. (in Arabic) 1999
- [11]. S. Zeina Muhammad Saeed. *Evaluation of Professional Skills of School Social Counselors*, University of Latakia, Department of Sociology, Master's in Social Counseling(in Arabic). 2011
- [12]. A.Samar Habib. *Standards for Evaluating Counselor Competence and Skills in Educational Institutions: A Field Study in Basic Education Schools – First Cycle – in Latakia*, University of Latakia, Master's Thesis(in Arabic). 2010
- [13]. S.Hussein Hassan et al. *General Practice in Social Work with Individuals and Families*, Beirut, Majd University Studies and Publishing Institution. 2005
- [14]. O. Maher Mahmoud. *The Interview in Counseling and Psychotherapy*, Alexandria, Dar Al-Maaref Al-Jami'iyya. (in Arabic) 1987
- [15]. A. Bandar bin Salah bin Atiq. *Counselor's Communication Skill and Its Importance as Perceived by High School Students in Yanbu*, Unpublished Master's Thesis, College of Education, Umm Al-Qura University, Saudi Arabia. (in Arabic) 2010
- [16]. M. Talal Abdul-Muti. *Skill Requirements of Social Counselors in Basic Education: A Field Study in Latakia Schools*, University of Latakia Journal, (in Arabic) Vol. 27, Issues 1–2. 2011
- [17]. A. Yahya Mahmoud. *Effectiveness of Communication Skills of Educational Counselors in Providing Guidance Services to Secondary School Students*, Unpublished Master's Thesis, Ain Shams University, Egypt(in Arabic). 2001
- [18]. A.Abdul Rahman Al-Ghazawi and Faiza. *Teaching Listening Skills from a Realistic Perspective*, 1st ed., Amman – Jordan, Dar Al-Manahij for Publishing and Distribution(in Arabic). 2005
- [19]. C. Lori - Brown. *The Impact of Two Clinical-Peer Supervision Models on School Counselor's Job Satisfaction, Counseling Self-Efficacy, and Counseling Effectiveness*, The University of North Carolina at Greensboro. 1995
- [20]. M. Malaney , and M.Ward, *Psychological Assessment: A Conceptual Approach*, New York: Oxford University Press. 1976