



كلية التربية

كلية معتمدة من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم
ادارة: البحوث والنشر العلمي (المجلة العلمية)

=====

سمات الشخصية وعلاقتها بجودة الخدمات الإرشادية لدى المرشدين الطلابيين

إعداد

أ/ معيوف بطی راضی المحمودی

المشرف

د/ هشام إبراهيم عبد الله

أستاذ الإرشاد النفسي المشارك

جامعة الملك عبدالعزيز

﴿المجلد الثالث والثلاثين - العدد الثالث - مايو ٢٠١٧ م﴾

http://www.aun.edu.eg/faculty_education/arabic

المستخلص

يهدف هذا البحث إلى التعرف على العلاقة بين السمات الشخصية وجودة الخدمات الإرشادية لدى المرشدين الطلابيين بمكة المكرمة، استخدم الباحث المنهج الوصفي، وقد تكونت عينة البحث من (٩٤) مرشداً من المرشدين الطلابيين في جميع المراحل الدراسية، واستخدم الباحث مقياس أيزنك للشخصية، ترجمة عبدالخالق (١٩٩١)، ومقياس جودة الخدمات الإرشادية من إعداد عبدالله والغانمي (٢٠١٦).

وأسفر البحث عن النتائج التالية: توجد علاقة إحصائية ذات دلالة بين سمات الشخصية وجودة الخدمات الإرشادية، كما توجد علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة بين بعد الانبساطية وجودة الخدمات الإرشادية عند مستوى .٠٠٠١ وعلاقة ذات دلالة إحصائية سلبية بين بعد العصبية وجودة الخدمات الإرشادية بينما لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات الإرشادية وبعد الذهانية، كما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المرشدين المتخصصين وغير المتخصصين في سمات الشخصية وفقاً لمتغير التخصص، بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمات الإرشادية وفقاً لمتغير التخصص لصالح المتخصصين، وأخيراً يمكن التنبؤ بجودة الخدمات الإرشادية من بعد الانبساطية.

وقد أوصى الباحث بضرورة إجراء اختبارات مهنية للمواعدة بين شخصية المرشد ومهنة الإرشاد عند إجراءات الترشح للقبول بها، زيادة المقاعد الجامعية في مجال تخصص الإرشاد، إعادة صياغة نموذج تقويم الأداء الوظيفي للمرشد الطلابي وإضافة المزيد من معايير سمات الشخصية فيها والتنسيق مع الجامعات لإجراء دورات أكثر مهنية من تلك التي تقام في مراكز التدريب على أيدي أكاديميين متخصصين في مجال التوجيه والإرشاد، بالإضافة إلى الإفادة مما وضعته المؤسسات التعليمية في الدول المتقدمة من معايير لجودة الخدمات الإرشادية.

Abstract

This research aimed to identify the relationship between personality traits and quality of counseling services of educational counselors in Makkah, the researcher used the descriptive approach, and the study sample consisted of (94) counselors from all academic levels of public education, and the researcher used Eysenck scale of personality, translation Abdul khaliq (1991), and quality of counseling services scale prepared by Abdullah& al-Ghanmi (2016) .

The study reached to the following results: there is statistically significant correlation between personality traits and quality of counseling services, and there is correlation statistically significant positive between extraversion and quality of counseling services, while there is no correlation statistically significant between the quality counseling services and Psychoticism, and researcher found correlation statistically significant negative between the quality counseling services and Neuroticism, there are no statistically significant differences between the counselor specialists and non-specialists in personality traits according to the variable of specialization, while there is statistically significant differences in the quality of counseling services according variable of specialization in favor of specialists and finally may can predict by the quality of counseling services from extraversion.

The researcher recommended to prepare some tests to harmonize between personality traits and counseling career when the department of counseling and guidance want candidateship some teachers for counseling, and make relationship with universities to preparing professional courses by academics better than that taken in the training centers.

الفصل الأول

مدخل إلى البحث

مقدمة:

إن الفرد يعيش في عالم متغير على الدوام و يشمل التغيير مراحل حياته المختلفة ، حيث ينتقل من الطفولة إلى المراهقة فالشباب و الشيخوخة كما أن التغيير يشمل مناشط حياته المختلفة حيث يكون في أسرته حتى الخامسة ثم ينتقل إلى المدرسة بمراحلها المختلفة ومطالبها المتعددة من دراسة وتحصيل وبعدها ينتقل إلى حياة العمل والإنتاج وعليه إذن أن يتكيف مع مطالب المهن من النواحي الجسمية والعقلية والانفعالية والاجتماعية (الداهري، ٢٠٠٨ : ١٨).

وبناء على ذلك تعاظمت مسؤولية التوجيه و الإرشاد الذي تتركز جميع برامجه وخدماته الإرشادية بصورة مباشرة باستراتيجيات الإنماطية و الوقائية و العلاجية على رعاية النمو السليم للطلاب و الارتقاء بسلوكه وتعديل تلك النماذج السلوكية غير المرغوب فيها وتوجيهها بما يتلاءم مع قدرات و ميول ورغبات الطالب (دليل المرشد الطلابي ٢:).

ويعتبر المرشد الطلابي الذي يقوم بتقديم الخدمات أكثر الأدوات أهمية يشير كوري (٤٤: ٢٠١٣) إلى ذلك بقوله: "إن أكثر الأدوات أهمية و التي عليك استعمالها كمرشد هي نفسك أنت كشخص ، ثم حرفياً ممتهن ؛ فكلا الصفتين يصعب فصلهما عن بعضهما على أرض الواقع ، فشخصية المعالج (المرشد) و العلاقة العلاجية تسهم إلى حد كبير في نجاح سير العلاج.

سمات الشخصية وعلاقتها بجودة الخدمات الإرشادية د/ هشام إبراهيم عبد الله
أ/ معروف بطى راضي محمودي

ولذلك فإن سمات الشخصية تلعب دوراً مهماً وحيوياً في نجاح مهنة المرشد المدرسي، فالسمة هي صفة جسمية وعقلية وانفعالية واجتماعية ، فطرية أو مكتسبة ، يتميز بها الشخص وتعبر عن استعداد ثابت نسبياً لنوع معين من السلوك ، يمكن فهم الفرد في ضوء سمات شخصيته التي تعبر عن سلوكه ، و يمكن أن يوصف بأنه منطوي أو منبسط أو عصابي في ضوء هذه السمات الشخصية ، وهي تؤثر على الاختيار المهني (أبو أسعد، ٢٠١٢، ٧٠:).

وعليه يرى الباحث مديئياً أن شخصاً بسمات عصابية وانفعالية أو انطوية أن يقدم خدمات إرشادية ذات جودة عالية بخلاف الشخص صاحب السمات الانبساطية والاجتماعية فإنه يكون ميالاً للأعمال التطوعية ، لذلك عند اختيار المرشد لابد أن تكون سماته الشخصية أحد معايير الاختيار

إن الإرشاد هو شكل من أشكال التعلم يحتاج إلى الجودة في تقديمها؛ لذلك فإن على المعالج أن يكون راغباً في تحاشي القوالب النمطية ، و يكون شخصاً حيوياً وأصيلاً في تعامله أثناء العملية الإرشادية، ففي حالة اختيارنا أن نكون مهتمين فقط في الوظيفة كمرشدين وأن لا نرتكب خطأ يهدد هذه الوظيفة ونستخدم أساليب جامدة لنبقى دوماً في أمان ، فإن النتيجة لذلك أن العلماء بدورهم يحتمون وراء أساليب لا تعرضهم لفقدان أنفسهم. و باختصار، فنحن كمرشدين نمثل النموذج لعملائنا. فإذا كنا مثلاً للسلوك الملتوي المتأخر ومثلاً للنشاط الجامد المتخاذل ، مما علينا إلا أن نتوقع أن عملائنا سوف يقلدون هذا السلوك ، و إذا كنا نموذجاً للأصلحة فإن علماءنا سيأخذون منحى الأمانة والدقة (كوري، ٢٠١٣، ٤٥:).

ولأهمية العمل الإرشادي وما تسهم به سمات الشخصية فيه ، سيقوم الباحث بالتعرف على العلاقة بين سمات الشخصية و جودة الخدمات الإرشادية .

مشكلة البحث:

إن نجاح كل فرد في مهنة معينة يتطلب سمات و مواصفات خاصة تتناسب ومتطلبات هذه المهنة، و لذلك فالاختلاف المهن يتطلب تبعا له اختلاف في السمات والقدرات والإمكانات، و تتعدد السمات و الخصائص المطلوبة في المرشد النفسي ما بين شخصية واجتماعية ومهنية، وقد حدد اتحاد المرشدين العاملين بالمؤسسات التعليمية ست سمات ضرورية و ذات أهمية في مجال الإرشاد التربوي ينبغي على المرشد التحلي بها هي : الثقة بالمسترشد ، والتمسك بالقيم الإنسانية، سعة الأفق، تفهم الذات والكفاءة المهنية (عبدالله، ٢٠١٤ : ٧٨).

كما تشير بعض البحوث التي تناولت السمات الشخصية و علاقتها بفاعلية المرشد إلى وجود علاقة ارتباطية بينهما ، دراسة القيسى (١٩٨٤: ٣) التي أشارت نتائجها في المقارنة البعيدة إلى أن المرشدين مرتفعي الفاعلية الإرشادية يتميزون عن المرشدين متوسطي الفاعلية ومنخفضي الفاعلية بأنهم أكثر ميلا (للمغامرة، الدهاء والكلاس) كما أنهم أكثر اتصافا (بعدم التحفظ) كما أنهم (أكثر ثباتا انفعاليا) . وتشير أيضا دراسة شنير (٢٠١١: ٣١٠) إلى أن المرشدين الذين نالوا رضا مرتفعا في علاقتهم مع المحظوظين بهم هم أكثر دفئا و استقرارا انفعاليا و جرأة اجتماعية و أقل توترا و سيطرة و شرودا من الذين نالوا رضا منخفضا .

وعليه فإن الباحث يستنتج من نتائج الدراسات السابقة و من خلال ممارسته الميدانية في العمل الإرشادي ، أن للمرشد سمات تؤثر على أدائه و فاعلية ما يقوم به كما أن لها تأثيرا على علاقته بمن يعمل معهم ، وبما أن العملية الإرشادية بما تقدمه من خدمات في كافة مجالاتها تقوم على التفاعل بين شخصية المرشد و المسترشد وهي موقف خاص في الحياة يلتقي فيه شخصان لتحقيق هدف عام وهو مساعدة المسترشد، فذلك يعني أن السمات الشخصية للمرشد إنما هي أحد العوامل الرئيسية التي تؤثر في هذه العملية و ينعكس على جودتها وفعاليتها.

ويمكن صياغة مشكلة البحث في التساؤلات التالية :

- ١- هل توجد علاقة بين سمات المرشد الشخصية وجودة الخدمات الإرشادية لدى المرشدين الطلابيين بمنطقة مكة المكرمة؟
- ٢- هل توجد فروق في سمات الشخصية بين المرشدين المتخصصين وغير المتخصصين بمنطقة مكة المكرمة؟
- ٣- هل توجد فروق في جودة الخدمات الإرشادية بين المرشدين المتخصصين وغير المتخصصين.
- ٤- هل يمكن التنبؤ بجودة الخدمات الإرشادية من درجات السمات الشخصية للمرشدين الطلابيين بمنطقة مكة المكرمة؟

أهداف البحث:

يسعى البحث الحالي إلى تحقيق الأهداف التالية:

- ١- التعرف على العلاقة بين سمات المرشد الشخصية و جودة الخدمات الإرشادية.
- ٢- التعرف على الفروق بين المرشدين المتخصصين وغير المتخصصين في سمات الشخصية.
- ٣- التعرف على الفروق بين المرشدين المتخصصين وغير المتخصصين في جودة الخدمات الإرشادية.
- ٤- التعرف على السمات المنبئة بإجاده المرشد لما يقدمه من خدمات إرشادية.

أهمية البحث:

يمكن تحديد أهمية البحث في جاتين مما :

الأهمية النظرية:

تكمن الأهمية النظرية لهذا البحث في أنه يوفر كما جيداً من المعارف الحديثة التي تخدم الباحثين في موضوع سمات الشخصية للمرشد و جودة الخدمات الإرشادية خصوصاً أن المراجع النظرية قليلة جداً في وطننا العربي بالنسبة للمتغير الثاني للموضوع و تكاد تكون نادرة.

الأهمية التطبيقية:

- ١- قد تساعد نتائج هذا البحث المسؤولين في مجال اختيار مرشدي الطلاب من خلال ما يقدمه من نتائج و توصيات عن سمات المرشد الفعال.
- ٢- قد يساعد هذا البحث في تحسين جودة الخدمات الإرشادية في مدارس التعليم العام من خلال ما يتوصل إليه من نتائج وما يعرض من توصيات .

مصطلحات البحث:

سمات الشخصية :Personality Traits

تعريف عبدالخالق (٢٠١١: ٦٧): "السمة أي خصلة أو خاصية أو صفة ذات دوام نسبي ، يمكن أن يختلف فيها الأفراد فتميز بعضهم عن بعض؛ أي أن هناك فروقاً فردية فيها، وقد تكون السمة وراثية أو مكتسبة ، و يمكن أن تكون كذلك جسمية أو معرفية أو انفعالية أو متعلقة بمواصفات اجتماعية".

وتعرف سمات الشخصية إجرائياً بأنها الدرجة التي سيحصل عليها المفحوص على مقياس أيزنك للشخصية الصورة العربية تعرّيف عبدالخالق (١٩٩١).

جودة الخدمات الإرشادية : Quality of counseling services

أ- الجودة : Quality

الحكم على مستوى تحقيق الأهداف وقيمة هذا الإنجاز ، ويرتبط هذا الحكم بالأدلة أو المخرجات التي تتسم ببعض الملائحة والخصائص في ضوء بعض المعايير والأهداف المتفق عليها (عبدالعزيز ، ٢٠١٠: ١١).

بـ- الخدمة الإرشادية : Counseling Service

هي كل نشاط موجه من المختص إلى المسترشد مبني على جعل المسترشد يفهم ذاته ويعرف على قدراته وميله وكذا مساعدته على حل مشكلاته الوجدانية أو العلاقة أو التوجيهية أو الفكرية أو التعليمية لأجل تحقيق راحته النفسية وأهدافه التعليمية وخياراته المهنية المستقبلية (عطار، ٢٠١٥ : ٩).

ويعرف الباحث جودة الخدمات الإرشادية بأنها: التميز في الخدمات الإرشادية من حيث برامجها الجماعية و الفردية و أنشطتها وسائلها وفنياتها ونتائجها في تحقيق الأهداف التي وضعت من أجلها، وفقاً للمعايير التي صاغتها المؤسسة المسئولة عنها من أجل تقييمها.

وتعرف جودة الخدمات الإرشادية إجرائياً بأنها الدرجة التي يحصل عليها المرشد في إجاباته على مقياس جودة الخدمات الإرشادية من إعداد عبدالله و الغانمي (٢٠١٦).

حدود البحث :

الحدود الموضوعية :

يقتصر البحث على دراسة العلاقة بين سمات الشخصية وجودة الخدمات الإرشادية لدى المرشدين الطلابيين.

الحدود المكانية :

تم تطبيق البحث الحالي على عينة من المرشدين الطلابيين بإدارة التربية والتعليم بمنطقة مكة المكرمة.

الحدود الزمانية :

تم تطبيق أدوات البحث في الفصل الثاني من العام الدراسي ١٤٣٦/١٤٣٧ هـ .

الفصل الثاني

الإطار النظري و الدراسات السابقة

أولاً: سمات الشخصية:

١- الشخصية:

أ- تعريفات الشخصية:

قبل أن نطرق للسمات لابد أن نتعرض لمفهوم الشخصية التي هي الكل المشتمل على هذه السمات، وقد تبينت التعريفات التي ذكرها عدد من علماء النفس على اعتبار أن الشخصية معقدة التركيب ، علما بأن كل تعريف يركز على جانب معين لهذا الكل المعقد؛ ذكر منها ما يلي :

تعريف أيزنك للشخصية : هي ذلك التنظيم الثابت و الدائم إلى حد ما ، لطبع الفرد ومزاجه وعقله وبنية جسمه ، و الذي يحدد توافقه الغرير لبيئته" (العنزي، ١٩٩٨: ٢٠).

ويعرف عبدالخالق (١٩٨٨: ٦) الشخصية بأنها : "تنظيم دينامي داخل الفرد ، له قدر كبير من الثبات و الدوام، لمجموعة من الوظائف والسمات أو الأجهزة الإدراكية والتزويعية والانفعالية والمعرفية و الدافعية و الجسمية ، والتي تحدد طريقة الفرد المتميزة في الاستجابة والمواقف، وأسلوبه الخاص في التكيف للبيئة ، وتوافقه معها".

ب- التنظيم الهرمي للشخصية:

تبني الشخصية كما أوردها عبدالخالق(٢٠٠٢: ٦٥) عن أيزنك في مستويات من التنظيم السلوكي، تبدأ بأقلها عمومية إلى أكثرها؛ فالمستوى الأول يتكون من أفعال واستجابات نوعية و تعودية ، تنظم هذه الأفعال في مستوى أعلى هو السمات و هي مفاهيم بنائية نظرية تعتمد على الارتباطات الملاحظة بين عدد من الاستجابات، تنظم هذه السمات بدورها في نمط عام و يعتمد أيضا هذا التنظيم على الارتباطات الملاحظة فيما بينها و ينتج عنها مفهوم أرقى هو النمط.

٢ - السمة:

لقد تعددت أيضاً تعريفات سمات الشخصية و اختلفت تبعاً لاختلاف نظرة علماء النفس ونظرياتهم ، نورد منها التالي:

يعرف ألبورت السمة بأنها: "تركيب نفسي عصبي لديه القدرة على إعادة المثيرات المتعددة إلى نوع التساوي الوظيفي ، كما يعمل على إصدار توجيهه أشكال متساوية ومتسقة من السلوك التكيفي التعبيري" (قاسم، ٢٠١٠ : ٦٣).

ويعرف كائل السمة بأنها "مجموع ردود من الأفعال أو الاستجابات التي يربطها نوع من الوحدة التي تسمح لهذه الاستجابات أن توضع تحت اسم واحد و معالجتها بالطريقة ذاتها في معظم الأحوال ، والسمة عنده كذلك "جانب ثابت نسبياً من خصائص الشخصية" ، وهي بعد عاملي يستخرج بواسطة التحليل العامل للاختبارات أي للفروق بين الأفراد ، وهي عكس الحالة"(العنزي، ١٩٩٨: ٩٠).

بينما يعرف أيزنك السمات بأنها "مجموعة من الأفعال السلوكية التي تتغير معاً" (قاسم، ٢٠١٠ ، ٦٣: ٦٧).

ويعرف عبدالخالق (٢٠١١: ٦٧) السمة بأنها "أي خصلة أو خاصية أو صفة ذات دوام نسبي، يمكن أن يختلف فيها الأفراد فتميز بعضهم عن بعض؛ أي أن هناك فروقاً فردية فيها. وقد تكون السمة وراثية أو مكتسبة ، ويمكن أن تكون كذلك جسمية أو معرفية أو انفعالية أو متعلقة بموافق اجتماعية".

ويمكن تقسيم السمات من وجهة نظر هول ولندي كاما أشار إليها أبو أسعد (٢٠١٢: ٢٣٩) إلى ما يلي:

- ١ - سمات مشتركة: يتسم بها الأفراد جميعا.
- ٢ - سمات فريدة: لا تتوفر إلا لدى فرد معين و لا توجد على نفس الصورة عند الآخرين.
- ٣ - سمات سطحية: و هي السمات الواضحة الظاهرة.
- ٤ - سمات مصدرية: و هي السمات الكامنة التي تعتبر أساس السمات السطحية.
- ٥ - سمات مكتسبة: تنتج من قبل العوامل البيئية وهي سمات متعلمة.
- ٦ - سمات وراثية: و هي سمات تكوينية تنتج عن العوامل الوراثية.
- ٧ - سمات ديناميكية: و هي تهيء الفرد و تدفعه نحو الهدف.
- ٨ - سمات قدرة: تتعلق ب مدى قدرة الفرد على تحقيق الأهداف.

السمة و القياس النفسي:

تزداد حدة هذه المشكلة في علم النفس والتربية، حيث تفتقر كثير من السمات والخصائص الإنسانية إلى تعاريفات محددة متقد عليها، وتختلف دقة هذه التعريفات باختلاف مدى تعقد السمة المعينة ، ويؤثر ذلك بالطبع في مدى دقة قياس هذه السمات ، فالقياس يتعلق بمظاهر معين من مظاهر الأشياء المراد قياسها ، حيث أننا لا نقيس الفرد وإنما نقيس سمة معينة لديه مثل: الذكاء، القلق، الازران الانفعالي ، ونعني بالسمة مجموعة مترابطة من السلوك الذي يحتمل حدوثه معا. أي أن السمة ليست سمة منفردة وإنما تعد تكوينا فرضيا أو مفهوما مجردا ، وهذا يعني أن السمات الإنسانية لا تقاس قياسا مباشرا، وإنما يمكن الاستدلال عليها من أنماط سلوكية معينة تنظم هذه السمات (علام، ٢٠١٤ : ٢١).

معايير تحديد السمات :

يدرك الأنباري (١٩٩٩: ٦٧) أن جوردون ألبورت وضع ثمانية معايير لتحديد

السمة، وهي :

سمات الشخصية وعلاقتها بجودة الخدمات الإرشادية د/ هشام إبراهيم عبد الله
أ/ معروف بطى راضي محمودي

- ١- أن للسمة أكثر من وجود اسمى (بمعنى أنها عادات على مستوى أكثر تعقيدا).
- ٢- أن السمة أكثر عمومية من العادة (عادتان أو أكثر تنتظامان و تتسانان معاً لتكوين سمة).
- ٣- السمة دينامية (بمعنى أنها تقوم بدور دافعي في كل سلوك).
- ٤- أن وجود السمة يمكن أن يتعدد عملياً أو إحصائياً (وهذا ما يتضح من الاستجابات المتكررة للفرد في المواقف المختلفة أو في المعالجة الإحصائية على نحو ما نجد في الدراسات العاملية عند أيزنك و كاتل و غيرها).
- ٥- السمات ليست مستقلة بعضها عن بعض (ولكنها ترتبط عادة فيما بينها).
- ٦- أن سمة الشخصية - إذا نظرنا إليها - قد لا يكون لها الدلالة الخلقية ذاتها (فهي قد تتفق أو لا تتفق و المفهوم الاجتماعي المتعارف عليه لهذه السمة) .
- ٧- أن الأفعال و العادات غير المتنسقة مع سمة ما ليست دليلاً على عدم وجود هذه السمة (فقد تظهر سمات متناقضة أحياناً لدى الفرد على نحو ما نجد في سمت النظافة والإهمال).
- ٨- أن سمة ما قد ينظر إليها على ضوء الشخصية التي تحتويها أو على ضوء توزيعها بالنسبة للمجموع العام من الناس (أي أن السمات إما تكون فريدة أو عامة مشتركة).

سمات الشخصية بين الوراثة و الاكتساب:

كان منشأ الاهتمام بموضوع الوراثة نتيجة وجود تنوع كبير في السمات الجسمية والنفسية، داخل أي نوع من الأنواع، كالإنسان مثلاً، و لما كان هناك تشابه بين كثير من سمات الأبناء و سمات الآباء و الأجداد فمن المعقول افتراض أن مثل هذه السمات قد انتقلت من جيل لآخر، فمن خلال الموروثات منذ لحظة الحمل إلى اللحظة التي يتم فيها اتحاد البويضة بالحيوان المنوي الذكري، و تختلف الفروق من صفة إلى أخرى فكلما زاد تأثير العوامل الوراثية فإن مدى الفروق في هذه الصفة يميل إلى الانخفاض (الأنصاري، ١٩٩٩: ٢٧٦).

وفيما يرى علماء أن السمات تنتج ورأثا يرى آخرون أنها تكتسب نتيجة محددات بيئية تساهم في اكتساب السمات الشخصية للفرد تتمثل في أمور منها الثقافة والتنشئة الاجتماعية والأسرية والمدرسية وسائل الإعلام ودور العبادة (العنزي ، ١٩٩٨ : ٦٧ - ٧٥) .

النظريات المفسرة لسمات الشخصية:

تناول علماء النفس بالعديد من النظريات سمات الشخصية وسوف يقتصر الباحث على الإشارة إلى أربع نظريات منها وهي :

ألبورت و نظرية السمات:

يعرف السمة بأنها ميل محدد و استعداد مسبق للاستجابة، وأن كل صفة تميز الشخص عن غيره من الناس تؤلف جانبا من شخصيته فذكاءه و مواهبه الخاصة وتقافته وعاداته و نوع تفكيره و معتقداته من العناصر التي يتتألف بعضها مع بعض لتكوين شخصية، كذلك مزاجه و مدى نضجه الانفعالي و قدرته على احتمال الشدائد و أسلوب حياته. وكيف تكتسب السمات؟ يرى أن السمات المزاجية التي تدخل في تكوين الشخصية كالحيوية أو الحمول وكدرجة التأثير الانفعالي، و كقوة الاستجابة أو ضعفها ، و سرعتها أو بطئها فتتوقف في المقام الأول على العوامل الوراثية. أما السمات الاجتماعية و الخلقية فيبدأ الطفل في اكتسابها في سن مبكرة وهو لا يكتسبها عن طريق التعلم الشرطي وحده كما يزعم السلوكيون، بل وعن طريق المحاولات و الأخطاء و عن طريق الاستبصار أيضا. ويعتبر ألبورت أن سمات الشخصية يمكن ترتيبها في درج هرمي تبرز فيه سمة واحدة رئيسية أو عدة سمات مركبة يتبعها سمات متعددة ثانوية. كما يذكر ألبورت أنه يوجد في اللغة الإنجليزية ما يقرب من (١٨٠٠) مصطلح معظمها من الصفات التي تشير إلى أشكال محددة وشخصية من السلوك (أحمد ، ٢٠١٠ : ٣٤٩ - ٣٥٣) .

نظرية كاتل (العوامل الستة عشر):

اعتمد كاتل على فنيات التحليل العاملی في تحديد السمات التي تنقسم بها الشخصية، وقد تمحض عن المنهج العلمي - الذي يعتبر بحق إسهامه فذاً في الدراسات النفسية عامة والشخصية خاصة- سمات متعددة تجسدت في اختبارات عن عوامل الشخصية نسبة إلى طريقة التحليل العاملی التي حدد بها تجمعات سمات الشخصية (أحمد ، ٢٠١٠ : ٤٥٣) .

وهذه الوسيلة هي التي تفرقها عن نظرية السمات لدى جوردون ألبورت ، وقد توصل في بادئ الأمر إلى (١٦٠) سمة بحذف المترافقـات الواضحة ثم أضاف (١١) سمة أخرى لتصبح (١٧١) سمة ، اجرى بعد ذلك عليها دراسات ، استخدم فيها التحليل العملي ليتوصل باتباعه هذا المنهج إلى تحديد ستة عشر عاملـا هي : الانطلاق - الذكاء - قوة الأنـا - السيطرة - الاستـبشار - قـوة الأنـا الأعلى - المغـامرة - الـطراوة - التـوجـس - الاستـقلال - الـدهـاء - الاستـهـداف - التـحرـر (الأنصاري، ١٩٩٩، ٨٧).

نظـريـة أـيزـنـك :

يعـتـبر أـيزـنـك من العـلـمـاء الـذـين يـؤـمـنـون بمـبدأ التـوريـث في سـمـات الشـخـصـيـة الإنسـانـيـة وـذـكـرـهـ ما أـورـدـهـ عـبدـالـخـالـقـ (٢٠١١: ٢٠١١) في بـعـدـ العـصـابـيـةـ أـنـ أـيزـنـكـ اـسـتـنـجـ نـتـيـجـةـ درـاسـاتـ عـدـةـ -ـ أـنـهـ مـنـ الـمـمـكـنـ أـنـ يـكـونـ ثـلـاثـةـ أـرـبـاعـ التـباـينـ الـكـلـيـ لـلـفـروـقـ بـيـنـ الـأـفـرـادـ فـيـ العـصـابـيـةـ (ـ وـفـيـ الـانـبـاطـ)ـ تـرـجـعـ إـلـىـ عـوـافـلـ وـرـاثـيـةـ.ـ كـمـ يـرـىـ أـيزـنـكـ أـنـ الـأـوـجـاعـ العـصـابـيـةـ تـظـهـرـ عـلـىـ أـسـاسـ مـورـوثـ ،ـ فـقـابـلـيـةـ الـفـردـ لـلـانـهـيـارـ تـحـتـ الـمـوـاـفـقـ العـصـابـيـةـ ،ـ إـحـدـىـ خـواـصـ جـهاـزـ الـعـصـبـيـ.

بناء الشخصية Structure Personality: يـشيرـ العـنـزـيـ (١٩٩٨: ١٧٩)ـ إـلـىـ أـنـ أـيزـنـكـ يـؤـكـدـ فـيـ نـظـريـتـهـ عـلـىـ الـأـنـمـاطـ،ـ وـهـوـ يـرـىـ أـنـ هـنـاكـ ثـلـاثـةـ أـبـعـادـ رـئـيـسـيـةـ لـلـشـخـصـيـةـ وـهـيـ كـالـتـالـيـ:

- | | | |
|---------------------|--------------|----------------|
| Extraversion ، | الانبساط ، | Introversion - |
| Non-Neuroticism ، | اللاعصابية ، | Neuroticism - |
| Non- Psychoticism ، | اللاذهانية ، | Psychoticism - |

وـقـدـ أـكـدـتـ الـدـرـاسـاتـ السـابـقـةـ الـتـيـ قـلـمـ بـهـ (ـ أـيزـنـكـ)ـ أـنـ الـأـبـعـادـ الـثـلـاثـةـ ثـابـتـةـ لـدـىـ الشـخـصـ،ـ وـأـنـهـ تـقاـوـمـ إـلـىـ حدـ كـبـيرـ ،ـ وـيـلـاحـظـ أـنـ هـذـهـ الـأـبـعـادـ تـشـمـلـ الشـخـصـيـةـ السـوـيـةـ وـغـيرـ السـوـيـةـ.

واقتراح أيزنك بناء على دراساته في مجال الشخصية كما تشير أحمد (٤١٢: ٢٠١٠) تصنيف الناس إلى أسواء وعصابين وذهانين. وقد حدد في دراساته التحليلية العاملية؛ قطبين متعارضين الانطواء والانبساط وفيما يلي تعريف للأبعاد كما وردت في كراسة التعليمات من قائمة (أيزنك) للشخصية:

- ١- المنطوي: هادئ ومتراو ومتأمل وغمرم بالكتب أكثر من غيره من الناس.
- ٢- المنبسط : اجتماعي يحب الحفلات، وله أصدقاء كثيرون، ويحتاج إلى أنس حوله يتحدث معهم.
- ٣- العصبية: الأفراد الذين يقعون عند طرف بعد العصبية يميلون إلى التعرض للقلق ويسهل استثارتهم، يزداد احتمال تعرضهم للاضطرابات النفسية في ظل الظروف الضاغطة المتكررة.
- ٤- الذهانية: يتميز الذهانيون بأنهم أقل طلاقة من الناحية اللغوية وتركيزهم أقل وذاكرتهم أضعف.

وتعد نظرية أيزنك تجريبية عاملية ، فهو يرى أن أي نظرة إلى الشخصية يجب أن تعتمد على النتائج التجريبية التي تعالج نتائجها بالطرق الإحصائية ، كما أن عامل العصبية في نظرية أيزنك ليست هي العصب بل الاستعداد للإصابة به عند توفر شرط الانعصاب في الضغوط أو المواقف العصبية، وكذلك عامل الذهانية لم يوضع لي rádast الاستخدام الإكلينيكي للمصطلح وإنما هو الميل قليلاً عن السواء مقارنة بمرضى الهوس و السيكوباتيين الذين يكشفون جمياً عن درجات مرتفعة على هذا العامل (عبدالخالق، ٢٠١١: ١٧٨-١٨١).

وسوف يتبنى الباحث نظرية هانز أيزنك نظراً ل المناسبتها لموضوع البحث ومنهجه وللمقياس المستخدم في البحث.

نظريّة العوامل الخمسة الكبرى:

يشير (Goldberg, 1993:26) إلى أنه بالرغم من أن هناك بعض الخلاف بين العلماء حول الطبيعة المحددة لهذه العوامل الخمسة ، إلا أن هناك اتفاق واسع النطاق في أن بعض جوانب لغة الشخصية يمكن تنظيمها هرميا في الواقع، وأن هذه المجالات واسعة تتضمن المئات إن لم يكن الآلاف من السمات ، وقد حددتها في خمسة عوامل وفق ما يأتي:

- ١- عامل الانبساطية: ويشمل بعض السمات مثل الثرثرة، تأكيد الذات ومستوى النشاط ، المتناقضة مع سمات مثل الصمت والتحفظ.
- ٢- عامل المقبولية (الوفاق): ويشمل بعض السمات مثل الطيبة، الققة والدفء المتناقضة مع سمات مثل العداء، الأنانية و عدم الققة.
- ٣- عامل يقظة الضمير: ويشمل بعض السمات مثل التنظيم، الدقة و الموثوقية المتناقضة مع سمات مثل اللامبالاة والإهمال و عدم الموثوقية.
- ٤- عامل الثبات الانفعالي مقابل العصبية: ويشمل سمات مثل العصبية ، المزاجية والنكد.
- ٥- عامل الانفتاح على الخبرة: ويشمل بعض السمات مثل الخيال، الفضول والإبداع المتناقضة مع سمات مثل السطحية و ضعف الإدراك.

التعقيب على نظريات سمات الشخصية:

من خلال تتبع الباحث لنظريات سمات الشخصية وجد أن علماء النفس اعتمدوا في بادئ الأمر على ماتتوفر في المعاجم اللغوية من صفات البشر حيث استطاعaborت أن يتوصل إلى ما يقارب (١٨٠٠٠) مصطلح في اللغة الإنجليزية وحدتها تصف أشكالا محددة من السلوك .

ثم جاء الباحثين من بعده مستخدمين فنون القياس الحديثة وبالتحديد التحليل العائلي من أجل جمع أكبر قدر من السمات في مجموعة من العوامل كما فعل ريموند كاتل حيث توصل إلى ستة عشر عاملًا ثم جاء هانز أيزنك مستخدماً التحليل العائلي بدوره إلى ثلاثة عوامل : الانطواء في مقابل الانبساط و العصبية في مقابل اللاعصبية (الاتزان الانفعالي) والذهانية في مقابل اللاذهانية .

توالت أيضاً الدراسات والبحوث في هذا الجانب لدى كثير من الباحثين من أمثال جولد بيرج ونورمان وكوستا وماكري ، جميعهم اعتمدوا على التحليل العائلي للغة الشخصية حتى ظهر لنا ما يعرف بنظرية العوامل الخمس الكبرى حيث اتفقت مع نظرية هانز أيزنك في عوامي الانبساطية والعصبية وتجاهلت الذهانية وأضافت ثلاثة عوامل هي المقبولية و يقطنة الضمير والانفتاح على الخبرة .

وقد تبنى كاتب هذه السطور نظرية هانز أيزنك لوضوحها له أكثر من غيرها ول المناسبتها للمقياس المستخدم في البحث و كذلك لتوافقها مع ما يريد الباحث التعرف عليه من خلال هذا البحث.

ثانياً: جودة الخدمات الإرشادية:

يعد مفهوم الجودة من أكثر المفاهيم الرائدة التي استحوذت على الاهتمام الواسع من قبل المهتمين الذين يعنون بشكل خاص في تطوير وتحسين الأداء الإنتحاري والخدمي في مختلف المنظمات؛ ولعل مفهوم الجودة من أكثر المفاهيم التي تختلف الآراء والتوجهات حولها حسب تخصص صاحبها، والمجال الذي يعمل فيه (عبدالعزيز، ٢٠١٠: ١١).

وقد عرف المعهد الأمريكي للمعايير(ANSI) الجودة بأنها " جملة السمات والخصائص للمنتج أو الخدمة التي تجعله قادرًا على الوفاء باحتياجات معينة" ، ويقصد بها في التربية " مجموعة من الخصائص أو السمات التي تعبر بدقة وشمولاية عن جوهر التربية وحالتها بما في ذلك كل أبعادها، مدخلات وعمليات ومخرجات وتغذية راجعة وكذلك التفاعلات المتواصلة التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة و المناسبة للجميع" (طعمة و آخرون، ٢٠٠٦: ٢١).

وقد عرفت الجمعية الأمريكية لضبط الجودة (ASQC) والمنظمة الأوروبية لضبط الجودة (EOQC)؛ الجودة بأنها المجموع الكلي للمزايا والخصائص التي تؤثر في قدرة المنتج أو الخدمة على تلبية حاجات معينة. وفي مجال التعليم تعني الجودة الحكم على مستوى تحقيق الأهداف وقيمة هذا الإنجاز، ويرتبط هذا الحكم بالأنشطة أو المخرجات التي تتسم بعض الملامح والخصائص في ضوء بعض المعايير والأهداف المتفق عليها (عبدالعزيز، ٢٠١٠: ١١١).

استعرضنا فيما سبق مفهوم الجودة بشكل عام ، ومفهومها في مجال التعليم الذي تعتبر خدمات الإرشاد أحد أركانه وضرورة ملحة لنجاحه ونجاح أجياله من خلال إرشادهم إلى الطرق الصحيحة السليمة للتعلم واكتشاف قدراتهم وميولهم ومعرفة اتجاهاتهم ومواهبهم الإبداعية الابتكارية، وبما أن خدمات التوجيه والإرشاد كل هذه الأهمية لما سبق وأكثر فلابد من تحقيق الجودة الموضح مفهومها أعلاه، فما هي هذه الخدمات؟

الخدمات الإرشادية :

ينظر زهران (٢٠٠٥: ٥٠٥) أنه من الملاحظ أن خدمات الإرشاد النفسي المدرسي مقسمة تقسياً مصطوعاً، إذ أنها متداخلة وتنتمي لتقابل وتغطي الحاجة الإرشادية للعملاء، ولكن من أجل الدراسة و الفهم يمكن تحديد معلم كل من هذه الخدمات وفق ما يلي:

- ١-الخدمات النفسية: تتضمن إجراء الفحوص والبحوث ودراسة الشخصية ، للتعرف على الاستعدادات والقدرات والاتجاهات والميول ، ونواحي القوة والضعف ، وتعريف الفرد بنفسه ، و تشخيص وتحديد المشكلات ، والتعرف المبكر على الحالات.
- ٢-الخدمات التربوية: وتشمل حل الاستشارة التربوية وحل المشكلات المتعلقة بالخلف الدراسي و التفوق، والعمل على تحقيق التوافق الدراسي.
- ٣-الخدمات الاجتماعية : ومنها تنظيم وتدعم العلاقة والاتصال بين المدرسة والأسرة لصالح الطالب، والاتصال بالمؤسسات الاجتماعية في البيئة المحلية.

- ٤- خدمات البحث العلمي: وتتضمن إجراء الدراسات المسحية للفرات و الحاجات والميول والمشكلات العامة ، وإعداد وسائل الإرشاد مثل الاستفتاءات و الاختبارات .
- ٥- خدمات الإحالة: في حالة الحاجة إليها و ذلك بتحديد جهات الإحالة الممكن التعرف عليها ، و تيسير عملية الإحالة إليها و التعاون معها.
- ٦- خدمات المتابعة: حيث يحب المتابعة المنظمة للذين يتلقون خدمات البرنامج.
- ٧- خدمات التدريب أثناء الخدمة: و تشمل كل المشتركين في ميدان الإرشاد ، حيث يجب تدريب العاملين على وسائل جمع المعلومات ، و تدريب الإداريين على تنظيم السجلات.
- ٨- خدمات البيئة الخارجية: تمتد الخدمات لتشمل البيئة الخارجية مثل المؤسسات ذات الاتصال بالمدرسة ، كالأسر وعيادات و مراكز الإرشاد والعيادات النفسية و مراكز رعاية الطفولة ... الخ .

تقويم الخدمات الإرشادية:

يعتبر التقويم عملية نقدية هادفة تكشف عن مدى فعالية البرنامج الإرشادي ومدى نجاحها وفشلها، وهو عملية مستمرة ، تبدأ بالخطيط مروراً بالتنفيذ وحتى المتابعة (شعبان و تيم ، ١٩٩٩ : ١٨١).

إن التقويم الإرشادي يعني به تلك العملية التي يتم من خلالها التخطيط والتنفيذ للحصول على معلومات أو بيانات عن نتائج عملية الإرشاد وذلك لإصدار حكم في ضوء الأهداف التي تم تحديدها مسبقاً (البلاوي و عبدالحميد، ٢٠٠٢ : ١٢٣).

فالتفويم له فوائد متعددة على كافة الأفراد الذين لهم علاقة بالإرشاد، و غالباً ما ينبع عنه تحسين البرنامج نفسه، فمن المؤكد أن مستقبل الإرشاد يعتمد على توفير بيانات محسوسة حول فوائده، ومحدوداته ويكون تقويم الخدمات الإرشادية من سجلات المرشد ، من مثل الإرشاد الفردي والجماعي والإرشاد لأولياء الأمور والتوجيه المهني، فهذه السجلات تظهر مدى إقبال المسترشدين ومدى نجاح المرشد في عمله، والحكم على ما يقدمه من فوائد و يمكنهم من اعتماد التحسينات الازمة والمطلوبة (شعبان و تيم، ١٩٩٩ : ١٩٤).

ولذلك فإن عملية تقييم الخدمات الإرشادية ضرورية و هامة، إذ تكشف عن فاعليتها ونجاحها أو العكس ، كما أنه يجب أن يكون التقييم عملية جماعية تعاونية يشترك فيها القائمون بتنظيم و تنفيذ البرامج و تتم بطريقة علمية (خليل، ١٩٦٨: ٢٨٩).

كما يذكر أيضا كلام من شعبان و تيم (١٩٩٩: ١٩٥) نوعان من التقويم :

- أ- تقويم المرشد الذاتي: ويسمى هذا النوع من التقويم في تحسين نوعية الخدمات الإرشادية التي قدمها و معرف جوانب القوة و الضعف و الصعوبات ووسائل التغلب عليها.
- ب- التقويم من قبل الإشراف التربوي في وزارة التربية والتعليم : فقد قام قسم الإرشاد التربوي بتطوير نموذج لتقدير المرشد سنويا.

عناصر تقويم الأداء الوظيفي للمرشد الطلابي بوزارة التعليم:

لقد صممت الإدارة العامة للتوجيه والإرشاد (١٤٢٨: ١٧) نموذجا لتقدير أداء المرشد الطلابي مكونا من ثلاثة أبعاد يحوي كل بعد منها مجموعة من العناصر أو المعايير:
أولا: **الأداء الوظيفي:** ويشمل الالتزام بخطط العمل و تنفيذها - الإمام بنظم العمل وإجراءاته - الفهم لنكامل التربية و التعليم - القدرة على تطوير أساليب التعليم - الاستفادة من بيئه المدرسة وتوظيف التجهيزات - الالتزام باللغة الفصحى - الاهتمام بالنمو المعرفي - المحافظة على أوقات الدوام - العناية بدراسة نتائج التحصيل العلمي للطلاب - المهارة في دراسة الحالة و متابعتها - الاهتمام بمتابعة الواجبات المدرسية لأصحاب الحالات - القدرة على تنفيذ برامج الإرشاد التعليمي والمهني - القدرة على تنفيذ برامج الإرشاد الوقائي.

ثانيا: **الصفات الشخصية :** و تشمل (القدرة على إدارة الحوار و النقاش - السلوك العام (القدوة الحسنة) تقدير المسؤولية - تقبل التوجيهات و تنفيذها - حسن التصرف .

ثالثا: العلاقات مع الرؤساء، الزملاء، الطلاب و أولياء الأمور .

سمات المرشد التربوي الفعال:

- يرى كوري (٤٦ : ٢٠١٣) أن للمرشدين الفعالين سمات جوهرية و أساسية تدعمها العديد من الأبحاث العلمية ، و هذه السمات كما يلي :
- ١- المرشد الفعال يملك هوية خاصة به، و يعرف من هو و يعرف إمكانياته و يطورها.
 - ٢- المرشد الفعال يحترم نفسه و يقدرها.
 - ٣- المرشد الفعال ينقبل التغيير و منفتح له.
 - ٤- المرشد الفعال يوجه اختياراته نحو إثراء الحياة و التمسك بها.
 - ٥- المرشد الفعال أصيل و مخلص و أمين و صادق لا يختبئ خلف مظاهر كاذبة أو وجوه مصطنعة.
 - ٦- المعالجون الفعالون يملكون حاسة المرح و الفكاهة.
 - ٧- المرشدون الفعالون يرتكبون أخطاء و يعترفون بذلك .
 - ٨- المرشدون الفعالون يعيشون بشكل عام في حاضرهم فهم ليسوا مكتلين بالماضي.
 - ٩- المرشدون الفعالون يثمنون أثر الثقافة .
 - ١٠- المرشدون الفعالون يحبون الخير للأخرين.
 - ١١- المرشدون الفعالون يمتلكون مهارات تقاعلية فعالة.
 - ١٢- المرشدون الفعالون ينغمسون في عملهم و يستخلاصون معنى للحياة من هذا العمل.
 - ١٣- المرشدون الفعالون عاطفيون، و هم متخصصون للحياة و لعملهم.
 - ١٤- المرشدون الفعالون قادرون للحفاظ على وضع حدود صحية لهم.

معايير جودة الخدمات الإرشادية:

وحتى تتحقق الجودة لهذه الخدمات لابد أن يكون هناك معايير لجودتها و فعاليتها وقد صممت المؤسسات التربوية و النفسية معاييرًا لذلك، فمثلاً صممت الجمعية الأمريكية للمرشد المدرسي (ASCA) (www.schoolcounselor.org) معاييرًا لكافياته من أجل العمل بالمدرسة نورد بعضًا منها:

المرشد المدرسي يجب أن يمتلك المعرفة، القدرات، المهارات و المواقف الضرورية للتحفيظ ، التنظيم ، التنفيذ و التقييم الشامل ، التطوير.

أ-المعرفة:

إن بيان موقف الرابطة الأمريكية للمرشد المدرسي المتخصص وإعداد برامج الإرشاد المدرسي يبيّن أن المرشد المدرسي يجب أن يوضح أو يثبت و يبرهن عن فهمه لأمور من أهمها: مكونات البرنامج المدرسي الفعالة التي تتواءى مع نموذج الجمعية الأمريكية للمرشد المدرسي وحواجز تعلم الطلاب ، استخدام الدعم والتأييد، كذلك مبادئ القيادة، الإرشاد الفردي والإرشاد الجماعي، إضافة إلى إمامه بنظريات النمو، نظريات التعلم ونظريات العدالة الاجتماعية ، التعديلية الثقافية، نظريات الإرشاد ونظريات الإرشاد المهني. استمرارية خدمات الصحة النفسية، وتشمل استراتيجيات الوقاية و التدخل لتعزيز نجاح التلاميذ.

ب-القدرات و المهارات :

المرشد المدرسي الفعال قادر على إنجاز أهداف قابلة للقياس مما يدل على القدرات والمهارات التالية:

الخطط ، الترتيبات ، الأدوات و تقييمات البرنامج الإرشادي بموازاة نموذج الجمعية الأمريكية للمرشد المدرسي، امتلاك رؤية متخصصة لتقارير الاختبارات ، وصف وبيان فوائد البرنامج الإرشادي لأصحاب المصلحة كالوالدين والمعلمين والإداريين وقادة الأعمال، وصف تاريخ الإرشاد المدرسي للحصول على تأثير للوضع الحالي للمهنة و برامج الإرشاد المدرسي الشامل و استخدام التكنولوجيا بفعالية و كفاءة لتطبيق ، تنظيم ، تنفيذ و تقييم برامج الإرشاد المدرسي الشاملة.

ج- المواقف:

المرشد المدرسي يعتقد أن : أي طالب يستطيع أن يتعلم كما أن أي طالب يستطيع أن ينجح كذلك وأي طالب يجب أن يكون لديه فرصة الحصول على تعليم عالي الجودة، كما أن كل طالب يتخرج من الثانوية يجب أن يكون معد للعمل أو الالتحاق بكلية أو أي تعليم آخر فوق الثانوي.

كما أن الباحث وجد أن كل ولاية أمريكية وضع معايير خاصة لجودة الإرشاد في مدارس تعليم الولاية، ويقتصر الباحث بمثال تعليم ولاية كاليفورنيا حيث وضع Torrie ,et al (٢٠٠١:٦٥) معايير لجودة الإرشاد المدرسي تتلخص في ثلاثة مجالات كل مجال ينطوي على جملة من المعايير:

الأسس المعرفية، المهارات المهنية والتدريب ويشمل (المجالات، الموضوعات ووظائف الإرشاد المدرسي) ، مجال التجربة و تقييم الكفاءة ؛ و في ما يلي وصف مختصر للمجالات المقدمة ضمن هذه الوثيقة متبوعة بمعايير تخصص المرشد المدرسي التي تشمل كل مجال :

أولاً : الأسس المعرفية: و تشمل المعايير التالية:

معيار أسس مهنة الإرشاد المدرسي، معيار المهنية والأخلاقيات والتقويضات القانونية

ثانياً : المهارات المهنية والتدريب :

أ- مجالات التوجيه والإرشاد المدرسي: و تشمل معيار التطوير الأكاديمي ، معيار التطوير الوظيفي و معيار التطوير الشخصي و الاجتماعي.

ب- تحضير أو إعداد موضوعات مرشد المدرسة: و تشمل معيار القيادة ، معيار الدعم ، معيار التعليم و الإنجاز و التوجيه.

ج- وظائف أو مهام مرشدي المدرسة: و تشمل معيار الإرشاد الفردي ، معيار الإرشاد الجماعي ، معيار التعاون والتسيير و بناء الفريق ، معيار التنسير و تطوير النظام ، معيار التربية الوقائية و التدريب ، البحث ، و تقييم البرامج والتكنولوجيا

ثالثاً: الخبرة الميدانية و تقييم الكفاءات:

ويشمل معيار الخبرة الميدانية و معيار تحديد كفاءة المرشح .

وعلى المستوى المحلي فإن وزارة التعليم في المملكة العربية السعودية عرضت في (الدليل التفسيري لمعايير المرشد المتميّز، ١٤٣٦، ٥-٢٧) معاييرًا لتقييم المتسابقين على الجائزة ، وقد اندرجت تحت خمس مجالات تلخصها في الآتي:

المجال الأول : الخطط والبرامج الإرشادية :

ويشمل المعايير التالية: بناء خطة التوجيه والإرشاد ، تشكيل لجان وجمعيات التوجيه والإرشاد ، حصر حالات المتعلمين وتصنيفها ، تحليل نتائج التحصيل الدراسي ، تنفيذ برامج وخدمات التوجيه والإرشاد ، استخدام فنيات واستراتيجيات العملية الإرشادية ، يفعل الجانب التنظيمي لعمل المرشد .

المجال الثاني: العلاقات والشراكة المجتمعية :

ويشمل بناء علاقات مهنية مع المعلمين والمتعلمين ، بناء علاقات مهنية وثيقة ومثمرة مع إدارة المدرسة ، توطيد العلاقات وتفعيل مبدأ الشراكة مع أولياء أمور المتعلمين ، دعم العلاقات وتأسيس الشراكات مع مؤسسات المجتمع المحلي ذات العلاقة.

المجال الثالث : الإرشاد الإبداعي:

ويشمل تصميم برامج إنسانية وواقائية وعلاجية مبتكرة ، توظيف التقنية في العملية الإرشادية ، تطبيق الجودة في العمليات الإرشادية.

المجال الرابع : مجال التنمية المهنية :

ويشمل تحديد الحاجات الإرشادية للمستفيدين ، متابعة مستجدات التخصص ، المشاركة الفاعلة في أنشطة التنمية المهنية ، التنمية المهنية الفردية والجماعية

المجال الخامس: أخلاقيات المهنة :

ويشمل الالتزام بأخلاقيات المهنة.

الدراسات السابقة :

قام الباحث بنقسيم الدراسات السابقة في محورين على النحو التالي:

أولاً: دراسات تناولت السمات الشخصية للمرشد الطلابي:

أجرى القيسى (١٩٨٤) دراسة هدفت لمعرفة العلاقة بين سمات الشخصية ومستوى فاعالية المرشد المدرسي و جنسه في الأردن على عينتين عشوائيتين تكونت الأولى من (٤٠) مرشداً و (٤٠) مرشدة ، بينما تكونت العينة الأخرى من (٢٠٠) طالباً و (٢٠٠) طالبة من كانوا على علاقة إرشادية بالمرشدين الذين شكلت منهم عينة الدراسة، وقد استخدم الباحث مقياس كايل للشخصية (16.P.F) لقياس سمات الشخصية و اختبار تقدير المرشد (GEL) من إعداد لندن و رفاته (Linden et al 1966) ، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن المرشدين مرتفعي الفاعالية الإرشادية يتميزون عن المرشدين متوسطي الفاعالية أو منخفضي الفاعالية بأنهم أكثر ميلاً للمغامرة و الدهاء و الكياسة وأن المرشدين مرتفعي الفاعالية أكثر اتصافاً بعدم التحفظ و الثبات الإنفعالي والميل للسيطرة وقوة الضمير الحي والميل إلى المغامرة والتخيلات كما أنهم أكثر كياسة وسعة و حيلة وأنهم أكثر انضباطاً من الناحية الاجتماعية .

قام ثومبسون وآخرون Thompson, et al (2002) بدراسة العلاقة بين العوامل الخمس الكبرى للشخصية و الاتجاه نحو التنوع العالمي وذلك على عينة من المرشدين المتربين تكونت من (١٠٦) طالباً انخرطوا في الدراسة الجامعية لدراسة برنامج الإرشاد في خمس جامعات من شمال شرق الولايات المتحدة ، وقد اشتملت العينة على تنوع عرقي ، واستخدم الباحث مقياس كوستا وماكري Costa&McCrae (1992) لقياس العوامل الخمس الكبرى للشخصية و مقياس ميفيل و آخرون Miville , et al (1999) لقياس الاتجاه نحو التنوع العالمي ، وقد أظهرت النتائج علاقة بين الاتجاه نحو التنوع العالمي و واحدة من عوامل الشخصية الكبرى و هي الانفتاح على الخبرة ، وتشير هذه النتيجة إلى أن المرشدين المنفتحين على التعبيرات الإبداعية الخلاقة للأخرين ، يمكن أن يكونون مرتاحين للعمل مع تشكيلة واسعة من العملاء.

كما تناولت دراسة عرار (٢٠٠٣) سمات المرشد التربوي الفعال من وجهة نظر المديرين والمديرات وكانت عينة الدراسة تكونت من (١٤٠) مدیراً و مدیرة ، وقد قام الباحث بتطوير استبانة اشتغلت على (١٠٠) فقرة من سمات المرشد التربوي الفعال، وقد أظهرت النتائج عدم فروق دالة إحصائياً بين درجات تقدير المديرين والمديرات لسمات المرشد التربوي الفعال ، بشكل عام ، تعزى إلى متغير الجنس باستثناء المجال الإنساني ولصلاح الذكور كما أنه لا توجد فروق دالة إحصائياً بين درجات تقدير المديرين والمديرات لسمات المرشد التربوي الفعال ، بشكل عام ، تعزى إلى متغير المؤهل والخبرة وال عمر ونوع التعليم.

وقام أرنولد Arnold (2010) بدراسة العلاقة بين العوامل الخمسة الكبرى للشخصية والاحتراق النفسي ، وذلك على عينة من المرشدين المتتطوعين الذين يرعون المرضى الم يؤوس من شفائهم ، وقد بلغت العينة ٨٠ مرشداً ، وطبق عليهم مقياس ماسلاش Maslash (1996) لقياس الاحتراق النفسي و مقياس هندريكس Hendrex (1997) لقياس العوامل العوامل الخمس الكبرى ، وأظهرت النتائج أن الإجهاد الانفعالي يتميز بالتبؤ بالازران الانفعالي، وأن الإنجاز الشخصي ، أن كل من الانبساطية و الازران الانفعالي يتبايناً باضطراب تبدد الشخصية ؛ بالإضافة إلى ذلك فإن بعض عوامل الشخصية الأساسية تثير العلاقة بين التجارب السلبية و الاحتراق ، مما يشير إلى أن الشخصية قد تساعد على الحماية ضد المخاطر المعروفة لتطور أو ارتفاع الاحتراق في العمل التطوعي لخدمة البشرية.

كما هدفت دراسة عسيري (٢٠١٣) التعرف على العوامل الخمسة الكبرى للشخصية (الانبساطية ، العصابية ، التفتح ، الطيبة ، يقطة الضمير) وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى المرشدين الطلابيين و كانت عينة الدراسة تكونت من (٢٤٠) مرشداً طالبياً، وقد استخدم الباحث مقياس كوستا وماكري Costa&McCrae (1992) لقياس العوامل الخمس الكبرى للشخصية واستخدم مقياس دافعية الإنجاز لمحمد جميل منصور(١٩٨٦)، وقد أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين سمات (الانبساطية ، الانفتاح ، يقطة الضمير ، الطيبة) والدرجة الكلية لدافعية الإنجاز لدى المرشدين الطلابيين . كما أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية سالبة ذات دلالة بين سمة العصابية و كل من (المغامرة و المثابرة و تنوع

الاهتمامات ، والثقة بالنفس ، والاستقلال والمنافسة) من أبعاد دافعية الإنجاز لدى المرشدين، وأظهرت النتائج أيضاً أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المرشدين المتخصصين وغير المتخصصين في سمات (الانبساطية ، التفتح ، الطيبة ، يقظة الضمير) وأي من أبعد دافعية الإنجاز ، بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند (٥٠٠٥) بين المرشدين المتخصصين وغير المتخصصين في سمة العصابة لصالح المتخصصين (ذوي المتوسط المرتفع) ، وأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند (٥٠٠١) بين منخفضي الدافعية ومرتفعي الدافعية في سماتي (الانبساطية و يقظة الضمير) لصالح مرتفعي الدافعية (ذوي المتوسط الأكبر)، وأخيراً أظهرت النتائج بأن سماتي (الانبساطية و يقظة الضمير) تتبع دافعية الإنجاز بنسبة مساهمة قدرها (١٩٪) ، (٤٪) على التوالي بإجمالي (٢٣٪).

ثانياً: دراسات تناولت جودة الخدمات الإرشادية :

قام كل من المشهداني والفراري(٢٠٠٩) بدراسة هدفت لتقدير جودة الخدمات الإرشادية المقدمة في مركز الإرشاد الطلابي بجامعة السلطان قابوس ، وقد تكونت العينة من (٤٥٤) طالباً من الطلبة المتوقع تخرجهم نهاية العام ، استخدم الباحثان استبانة من تصميمهما لتقدير جودة الخدمات الإرشادية ، وقد أظهرت النتائج تقديرها عالياً لجودة الخدمات الإرشادية التي تقدم في داخل الجامعة من وجهة نظر الطلبة المتوقع تخرجهم و الذين تلقوا الخدمة الإرشادية فيه.

وأجرت مناع (٢٠٠٩) دراسة هدفت إلى الكشف عن فاعلية الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة المرحلة الثانوية في منطقة عكا في ضوء معايير الإرشاد الفعال، وقد تكونت العينة من (٣٥٠) طالباً وطالبة ، ولتطبيق الدراسة قامت الباحثة ببناء مقياس معايير الإرشاد الفعال لتطبيقه على العينة، وقد كشفت نتائج الدراسة عن درجة متوسطة لفاعلية الخدمات الإرشادية المقدمة للطلبة بمتوسط حسابي (٢٦٨)، حيث جاء مجال الخدمات الاجتماعية المقدمة للطلبة في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (٢٩١) بدرجة متوسطة بينما جاءت الخدمات النفسية المقدمة للطلبة في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (٢٤١) بدرجة متوسطة أيضاً.

وقام الطхи (١٤٣٣) بدراسة هدفت إلى معرفة الحاجة إلى الإرشاد النفسي و درجة ممارسته في المرحلة الابتدائية بمحافظة الطائف كما يدركه المعلم و المرشد، وقد تكونت العينة من (٧٠٢) فردا ، وقد قام الباحث ببناء مقياس من (٤٨) عبارة لتطبيق دراسته، وأظهرت النتائج أن الحاجة إلى الإرشاد النفسي (كبيرة) بمتوسط حسابي (٣٤٦)، ومدى ممارسته (متوسطة) بمتوسط حسابي (٢٥٥) ، وأن الحاجة إلى الإرشاد النفسي في المجال الاجتماعي (كبيرة) بمتوسط حسابي (٣٤٨) و مدى ممارسته متوسطة بمتوسط حسابي (٢٥٤) ، الحاجة إلى الإرشاد النفسي التربوي في المجال النفسي (كبيرة) بمتوسط حسابي (٣٤٣) ومدى ممارسته (قليلة) بمتوسط حسابي (٢٤٥)، كما أظهرت الدراسة وجود فروق دالة إحصائيا عند (٠٠٥) بين استجابات المرشدين الطلابيين و المعلمين بالنسبة لمدى الحاجة و درجة الممارسة في اتجاه المرشدين الطلابيين ، كما توجد فروق دالة إحصائيا عند (٠٠٥) في مدى الممارسة حسب الدورات في اتجاه دورة واحدة - دورتان - ثلاثة ، مقارنة بـ عدم وجود دورات تدريبية.

كما قام الغانمي (٢٠١٣) بدراسة العلاقة بين الكفايات المهنية و جودة الخدمات الإرشادية ، على عينة تكونت من (١٢٠) مرشدا طالبيا ، و اعتند على مقياس جودة الخدمات الإرشادية بأبعادها من إعداده و مقياس الكفايات المهنية، و قد أظهرت نتائج الدراسة أنه لا توجد علاقة ارتباط ذات دالة إحصائية بين جودة الخدمات الإرشادية والكفايات المهنية للمرشدين الطلابيين ، ويشير إلى ذلك قيم الدالة الإحصائية لها حيث جاءت جميع القيم أكبر من مستوى (٠٠٥) .

وقام ماساكا MASA KA (2013) بدراسة جودة خدمات التوجيه و الإرشاد كوسيلة لتطوير أداء التلميذ بواسطة المعلم المرشد ، على عينة تكونت من (٣٩٢) منهم ٣٨٠ طالبا بالإضافة إلى ٦ معلمين مكاففين بالإرشاد و ٦ معلمين متفرغين للتدريس ؛ و قد استخدم الباحث الاستبيانات المغلقة والمفتوحة من إعداده لهذا الغرض ، وأظهرت النتائج أن المعلم المرشد

لديه التدريب الضروري ، لكنه يعطي الأفضلية لعمل الصنف الذي يعتبر الأمر الأساسي بالنسبة له ، و يؤدي الإرشاد متى ما سمح له الوقت بذلك ، لأن عمل المدرس المرشد يحدث صراع الأدوار التي تعتبر الحاجز في تقديم خدمات التوجيه والإرشاد للطلاب؛ الدراسة أيضاً تبين أن معظم الطلاب كانوا على وعي بخدمات التوجيه والإرشاد التي تقدم بواسطة المدرس المرشد ، كما أنهم كانوا قادرين على تحديد القضايا التي يعرضونها على المدرس المرشد متى ما دعت الحاجة؛ كما أن الدراسة أثبتت أيضاً أن خدمات التوجيه والإرشاد التي يقدمها المدرس المرشد كان لها بعض التأثير على الطلاب .

وأجرى أولاندو Olando (2014) دراسة بعنوان فاعلية خدمات التوجيه والإرشاد على مفهوم الذات و ذلك على عينة تكونت من ٢٤٠ طالباً و ٦ مدرباء و ٦ مرشدات و ٣ مسؤولين من التعليم ؛ وقد استخدم مقاييس من تصميمه لجمع البيانات ، وقد أظهرت النتائج وجود ارتباط إيجابي بين الإرشاد والتوجيه الفعال و تعزيز مفهوم الذات لدى التلاميذ ٠٠٨٧ وفق معامل ارتباط بيرسون .

كما قامت عطار (٢٠١٥) بدراسة هدفت لمعرفة جودة الخدمات الإرشادية بشكل عام والإرشادية الوجدانية و الإرشادية التوجيهية التعليمية و الإرشادية العلاقة المقدمة للطلبة المتفوقين في ثانويات مدينة تلمسان على عينة مكونة من ٣٠ طالباً ، استخدمت معهم مقاييس جودة الخدمات الإرشادية من إعداد الباحثة ، وقد أظهرت النتائج أن مستوى جودة الخدمات الإرشادية بجميع أبعادها الوجدانية و التعليمية و العلاقة المقدمة للطلبة المتفوقين يعد ضعيفاً.

التعقيب على الدراسات السابقة :

يلاحظ الباحث من خلال استعراض الدراسات السابقة أنها لم تدرس العلاقة بين سمات شخصية المرشد و جودة الخدمات الإرشادية إلا أنها تناولت كل منغيرات كل منغيرات الدراسة الحالية مع متغيرات أخرى ، بالرغم من وجود كم لا يأس به من الدراسات التي تناولت سمات المرشد و علاقتها بمتغيرات أخرى ، وندرة الدراسات التي تناولت جودة الخدمات الإرشادية ؛ وسوف يستفيد الباحث من تلك الدراسات في البحث الحالي .

١- من حيث الأهداف :

هدفت دراسة القيسي (١٩٨٤) إلى التعرف على العلاقة بين سمات الشخصية وفاعلية المرشد بينما هدفت دراسة عرار (٢٠٠٣) إلى التعرف على سمات المرشد الفعال ، كما هدفت دراسة أرنولد Arnold (٢٠١٠) إلى التعرف على العلاقة بين عوامل الشخصية الخمس الكبرى و الاحتراق النفسي وكان الهدف من دراسة العسيري (٢٠١٣) التعرف على العلاقة بين عوامل الشخصية الخمس الكبرى ودافعية الإنجاز ، وهدفت دراسة الغانمي (٢٠١٣) إلى التعرف على العلاقة بين الكفايات المهنية و جودة الخدمات الإرشادية أما دراسة كل من المشهداي والفراري (٢٠٠٩) وماسكا MASA KA (٢٠١٣) و عطار (٢٠١٥) فقد هدفت إلى التعرف على جودة الخدمات الإرشادية، وقد اتفقت دراسة الباحث مع دراسة القيسي (١٩٨٤) في هدفت إلى التعرف على العلاقة بين سمات الشخصية و مستوى فاعالية المرشد المدرسي إلى حد كبير بينما اختلفت عن بقية الدراسات فيما تهدف إلى دراسته من علاقة .

٢- من حيث العينة :

اقتصرت العينات فيما يخص الدراسات التي تناولت سمات الشخصية على المرشد المدرسي لأنه المسؤول الأول عن الإرشاد باستثناء دراسة عرار (٢٠٠٣) أحذت عينتها من مجتمع المدرباء لأنها هدفت لقياس السمات الفعلية، أما فيما يخص الجودة فقد تتنوعت عينات الدراسات فهي دراسة الغانمي (٢٠١٣) كانت العينة من مجتمع المرشدين بينما دراسة كل من عطار (٢٠١٤) والمشهداي والفراري (٢٠٠٩) كانت عينتهما من مجتمع الطلاب ؛ وقد تراوح حجم العينات بين (٣٠-٣٩).

٣- من حيث الأدوات :

استخدم كل من ثومبسون وآخرون (2002) وعسيري (2013) مقياس كوستا وماكري (1992) لقياس العوامل الخمس الكبرى (1997) Hendrex (1997) لشخصية بينما استخدم أرنولد Arnold (2010) مقياس هندریکس لقياسها، أما عرار (٢٠٠٣) فقد طورت مقياساً لسمات المرشد التربوي الفعال. كما قام كل من المشهداني والفراري (٢٠٠٩) ، الغانمي (٢٠١٣) ، روبرت ماساكا MASAKA (2013) وعطار (٢٠١٤) ببناء مقياس لجودة الخدمات الإرشادية في دراساتهم.

٤- من حيث النتائج:

فيما يخص الدراسات التي تتعلق بسمات المرشد وارتباطها بمتغيرات أخرى أظهرت النتائج بأن لها علاقة ارتباطية بثلاث المتغيرات مثل دراسة أرنولد Arnold (2010) ودراسة عسيري (٢٠١٣)، كما أن الدراسات التيتناولت جودة الخدمات الإرشادية أظهرت تفاوتاً في جودتها فدراسة المشهداني و الفراري (٢٠٠٩) أعطت تقديرًا عالياً لجودتها بينما النتائج في دراسة عطار(٢٠١٤) أظهرت مستوىً ضعيفاً في جودتها.

من خلال استعراض سمات الشخصية وعلاقتها بالمتغيرات الأخرى نلاحظ وجود ارتباط في جانب أو أكثر مع المتغيرات الأخرى مما يعطي مؤشراً أن لها تأثير في عمل المرشد ومن ذلك ما يقدمه من خدمات إرشادية ، وهذا يساعدنا في صياغة فروض هذا البحث.

فروض البحث:

- ١- توجد علاقة ارتباطية بين السمات الشخصية وجودة الخدمات الإرشادية لدى عينة من المرشدين الطلابيين.
- ٢- لا توجد فروق دالة إحصائياً في سمات الشخصية بين المرشدين المتخصصين وغير المتخصصين.
- ٣- لا توجد فروق دالة إحصائياً في جودة الخدمات الإرشادية بين المرشدين المتخصصين وغير المتخصصين.
- ٤- يمكن التنبؤ بجودة الخدمات الإرشادية من بعض سمات الشخصية للمرشدين.

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

يتناول هذا الفصل الطريقة و الإجراءات للبحث من حيث المنهج المستخدم من قبل الباحث، ومجتمع البحث ووصفه لعينة أفراد البحث ، ثم عرضا لأدوات البحث و إجراءات الصدق والثبات ثم أساليب المعالجة الإحصائية المستخدمة.

منهج البحث:

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي الارتباطي والذي يعرف بأنه "وصف درجة العلاقة بين المتغيرات وصفا كميا، لأن الغرض من البيانات تحديد الدرجة التي ترتبط بها متغيرات كمية بعضها بالبعض الآخر" (علم، ٢٠١١، ٢٤٥).

مجتمع البحث:

يتكون مجتمع البحث من جميع المرشدين الطلابيين بمدارس التعليم العام الحكومية الابتدائية و المتوسطة و الثانوية بمدينة مكة المكرمة خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي ١٤٣٤ - ١٤٣٥ هـ ، حيث بلغ عددهم حسب قسم التوجيه و الإرشاد التابع للإدارة (٦٥١) مرشدا طلابيا.

عينة البحث:

تكونت عينة البحث من (٩٤) مرشدا طلابيا بمدينة مكة المكرمة تراوحت توزعوا ما بين (٤١) مرشدا يعمل بالمرحلة الابتدائية و (٣١) مرشدا يعمل بالمرحلة المتوسطة و (٢٢) مرشدا بالمرحلة الثانوية، من كانت استجاباتهم لعبارات أدوات البحث كاملة، وقد تم اختيار العينة وفق الطريقة العشوائية.

المرحلة التعليمية:

جدول (١)

توصيف العينة وفقاً للمرحلة التعليمية للمرشد الطلابي

النسبة	النكرار	مرحلة الإرشاد
٤٣.٦	٤١	الابتدائية
٣٣	٣١	المتوسطة
٢٣.٤	٢٢	الثانوية
١٠٠	٩٤	المجموع

يتضح من الجدول (١) أن نسبة ٤٣.٦% من أفراد العينة يعملون في المرحلة الابتدائية، ونسبة ٣٣% من أفراد العينة يعملون في المرحلة المتوسطة و ٢٣.٤% يعملون في المرحلة الثانوية .

التخصص في الإرشاد:

جدول (٢)

توصيف العينة وفقاً للمؤهل العلمي للمرشد الطلابي

النسبة	النكرار	التخصص
٥٥.٣	٥٢	متخصص
٤٤.٧	٤٢	غير متخصص
١٠٠	٩٤	المجموع

يتضح من الجدول (٢) أن نسبة ٥٥.٣ % من عينة الدراسة متخصصين في مجال الإرشاد التربوي، بينما ٤٤.٧ لا يملكون مؤهلاً علمياً في مجال الإرشاد التربوي.

أدوات البحث:

استخدم الباحث في الدراسة المقاييس والأدوات التالية :

١ - مقياس سمات الشخصية :

قام الباحث بتطبيق مقياس أيزنك للشخصية من إعداد أيزنك و تعریب عبدالخالق (١٩٩١) وقد تكون المقياس في صورته الأولية من (٩١) عبارة موزعة على أربعة أبعاد على النحو التالي:

١ - بعد الذهانية

٢ - بعد الانبساطية

٣ - بعد العصابية

٤ - بعد الكذب

تصحيح المقياس :

يتكون المقياس في صورته النهائية من (٩٠) عبارة تدرج تحت أربعة عوامل كما في الجدول التالي :

جدول (٣)

يوضح أبعاد مقياس الشخصية وعدد عباراته :

أبعاد مقياس الشخصية	فقرات الأبعاد
الذهانية	٤،٥،٦،٧،٨،٩،١٠،١١،١٢،١٣،١٤،١٥،١٧،١٨،١٩،٢٠،٢١،٢٢،٢٣،٢٤،٢٥-١،٢،٣
الانبساطية	٢٦،٢٧،٢٨،٢٩،٣٠،٣١،٣٢،٣٣،٣٤،٣٥،٣٦،٣٧،٣٨،٣٩،٤٠،٤١،٤٢،٤٣،٤٤،٤٥
العصبية	٤٦،٤٧،٤٨،٤٩،٥٠،٥١،٥٢،٥٣،٥٤،٥٥،٥٦،٥٧،٥٨،٥٩،٦٠،٦١،٦٢،٦٣،٦٤،٦٥،٦٦،٦٧،٦٨
الكذب	٨٨،٨٩،٩٠،٩١،٦٩،٧٠،٧١،٧٢،٧٣،٧٤،٧٥،٧٦،٧٧،٧٨،٧٩،٨٠،٨١،٨٢،٨٣،٨٤،٨٥،٨٦،٨٧

وأما بالنسبة لتصحيح المقياس فقد استخدم الباحث النمط الثنائي: (نعم ، لا) ، وسوف تكون الدرجات على الاستجابات بالترتيب هي (١ ، صفر) للعبارات الموجبة ، أما العبارات السالبة فستكون الدرجات (صفر ، ١) ، أما الدرجة الكلية للمقياس فتتراوح من (صفر) إلى (٩٠) .

صدق المقياس :

قام الباحث بتطبيق المقياس على عينة قدرها (٩٤) مرشدا طلابيا ، وذلك لحساب صدق وثبات المقياس:

١. صدق الانساق الداخلي :

وقد قام الباحث باستخراج مصفوفة معاملات الارتباط لفقرات المقياس وعدها (٩١) فقرة ، بالإضافة إلى الأبعاد الأربعه والمجموع الكلي ، وقد استخرج منها جدولان هي (معامل ارتباط كل عبارة بالبعد الذي تتنمي إليه، ومعامل ارتباط كل بعد بالدرجة الكلية للمقياس) وهي كالتالي :

أ- معامل ارتباط كل عبارة بالبعد الذي تنتهي إليه :

جدول (٤)

معامل ارتباط كل عبارة بالبعد الذي تنتهي إليه

الذهانية	م.الارتباط	الانتسابية	م.الارتباط	العصبية	م.الارتباط	الكذب	م.الارتباط
*٢٤٥.	١	٢٦	**٦٦٤.	٤٦	**٥٤٨.	٦٩	.٣٢٠.
*٢٥٥.	٢	٢٧	**٤٢٦.	٤٧	**٦١٢.	٧٠	**٤٧٣.
*٣٥٧.	٣	٢٨	٢٣٤.	٤٨	**٣٤٥.	٧١	**٣١١.
*٤٥٦.	٤	٢٩	**٣٥٠.	٤٩	**٥٣٦.	٧٢	**٥٠٨.
*٦٨٥.	٥	٣٠	**٣٩٠.	٥٠	**٦٠٧.	٧٣	**٢٩٨.
*٥٦٧.	٦	٣١	**٢٨٥.	٥١	**٣٨٧.	٧٤	*٢٢٨.
*٢١٢.	٧	٣٢	**٥٨٦.	٥٢	**٤٥٥.	٧٥	*٥٧١.
*٣٧٨.	٨	٣٣	**٤٤٦.	٥٣	**٤٠٧.	٧٦	*٣٢٢.
*٢٥٣.	٩	٣٤	**٥٣٨.	٥٤	**٣٥٧.	٧٧	*٢٣٣.
*٢٢٥.	١٠	٣٥	**٥٠٧.	٥٥	**٤٨٦.	٧٨	*٤٨٧.
*٦٨٥.	١١	٣٦	**٤٢١.	٥٦	**٥٠٣.	٧٩	*٣٩٠.
*٢٤٠.	١٢	٣٧	**٦٥٨.	٥٧	**٥٠٥.	٨٠	*٣٥١.
*٣٦٩.	١٣	٣٨	**٥١٥.	٥٨	**٤٥٦.	٨١	*٤٤٩.
*٣٢١.	١٤	٣٩	**٣٥٦.	٥٩	**٤٧٣.	٨٢	*٤٨٠.
*٢٧٩.	١٥	٤٠	**٦١٣.	٦٠	**٥١٤.	٨٣	*٢٢٣.
a.	١٦	٤١	**٣٤٦.	٦١	**٣٣٧.	٨٤	*٥٠١.
*٤٢٥.	١٧	٤٢	**٦١٣.	٦٢	**٣٦٩.	٨٥	*٦٤٨.
*٤١٣.	١٨	٤٣	**٣١٨.	٦٣	**٣٥٨.	٨٦	*٢٣٣.
*٢٣٢.	١٩	٤٤	**٧٥٢.	٦٤	**٣٧٩.	٨٧	*٥١٩.
*٢٥٦.	٢٠	٤٥	**٥٤٤.	٦٥	**٤٣٤.	٨٨	*٢٢١.
*٤٠٧.	٢١			٦٦	**٤٧٣.	٨٩	*٤٦٣.
*٥٩٠.	٢٢			٦٧	**٤٧٨.	٩٠	*٣٣٩.
*٥٢٦.	٢٣			٦٨	**٥٢٨.	٩١	*٢٢٢.
*٤٣٩.	٢٤						
*٣٥٣.	٢٥						

ونجد من الجدول (٤) أن جميع العبارات دالة عند مستوى ٠,٠١ أو ٠,٠٥ باستثناء العبارات رقم (٦) وقام الباحث باستبعادها، لثبات درجتها لدى جميع أفراد العينة.

ب - معامل ارتباط كل بعد بالمجموع الكلي للمقياس :

جدول (٥)

معامل ارتباط كل بعد بالمجموع الكلي للمقياس

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	الأبعاد	م
٠,٠١	* * .٥٢٢	الذهانية	١
٠,٠١	* * .٣٧٨	الابسطالية	٢
٠,٠١	* * .٦٧٤	العصبية	٣
٠,٠١	* * .٥٧١	الكذب	٤

ونجد من الجدول (٥) أن جميع الأبعاد دالة عند مستوى ٠,٠١ .

٢ - صدق التحليل العائلي :

قام الباحث باستخدام التحليل العائلي من الدرجة الثانية والتدوير بطريقة (فيري ماكس) بتشبيعات لا تقل عن (٠,٣) باستخدام أبعاد المقياس الأربع ، والتي كونت عامل واحدا بنسبة تباعين عاملية (٢٠٪) ، وجذر كامن (٤٩٪) ، ويظهر مما سبق أن نسبة التباعين العاملية مرتفعة وتدل على صدق المقياس .

ثبات المقياس :

قام الباحث بحساب الثبات بطريقة ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية (سبيرمان وبراون - جتمان) ، والجداول التالية توضح طريقة حساب الثبات .

١ - حساب الثبات بمعامل ألفا كرونباخ :

قام الباحث باستخدام طريقة معامل ألفا كرونباخ لأبعاد مقياس أيزنک للشخصية والدرجة الكلية ، كما في الجدول التالي :

سمات الشخصية وعلاقتها بجودة الخدمات الإرشادية د/ هشام إبراهيم عبد الله
 أ/ معروف بطى راضي محمودي

جدول (٦)

معامل ألفا كرونباخ لأبعاد مقياس أيزنك للشخصية والدرجة الكلية

الأبعاد	م	معامل ثبات ألفا كرونباخ
البعد الأول : الذهانية	١	٠.٦٤
البعد الثاني : الانبساطية	٢	٠.٧٠
البعد الثالث : العصبية	٣	٠.٦٠
البعد الرابع : الكذب	٤	٠.٦٢
الدرجة الكلية (المجموع)		٠.٦٥

يتضح من الجدول (٦) أن قيمة معامل الثبات للدرجة الكلية للمقياس (٠.٦٥) وهي قيمة مقبولة و كذلك لأبعاد المقياس الأربع تميزت بثبات جيد.

٢ - ثبات التجزئة النصفية :

قام الباحث باستخدام طريقة التجزئة النصفية لحساب الثبات كما في الجدول التالي :

جدول (٧)

معاملات ثبات التجزئة النصفية لمقياس أيزنك للشخصية

أجزاء المقياس	عدد العبارات	م. ألفا كرونباخ	م. الارتباط بين جزئي المقياس	م. سيرمان وبروان	م. جتمان للتجزئة النصفية
الجزء ١	٤٦	٠.٦١٤	٠.٦٠	٠.٧٢٤	٠.٧٢٤
الجزء ٢	٤٥	٠.٦٢			

يتضح من الجدول (٧) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ تراوحت ما بين (٠.٦٢ - ٠.٦١)، وبلغت قيمة معامل جتمان للتجزئة النصفية (٠.٧٢٤)، وهي قيم مقبولة وتدل على ثبات المقياس.

٢- مقياس جودة الخدمات الإرشادية :

قام الباحث بتطبيق مقياس جودة الخدمات الإرشادية من إعداد الغانمي (٢٠١٣) ويتضمن المقياس في صورته الأولية (٥٦) فقرة توزعت على أربعة أبعاد هي الخطط والبرامج الإرشادية، العلاقات والشراكة المجتمعية، الإرشاد الإبداعي، التنمية المهنية تصحيح المقياس :

يتكون المقياس في صورته النهائية من (٥٦) عبارة تدرج تحت أربعة أبعاد كما في الجدول التالي :

جدول (٨)

يوضح أبعاد مقياس جودة الخدمات الإرشادية وعدد عباراته :

أبعاد مقياس جودة الخدمات الإرشادية	فقرات الأبعاد
الخطط والبرامج الإرشادية	١٩،٢٠،١،٢،٣،٤،٥،٦،٧،٨،٩،١٠،١١،١٢،١٣،١٤،١٥،١٦،١٧،١٨
العلاقات والشراكة المجتمعية	٢١،٢٢،٢٣،٢٤،٢٥،٢٦،٢٧،٢٨،٢٩،٣٠،٣١،٣٢،٣٣،٣٤،٣٥،٣٦،٣٧
الإرشاد الإبداعي	٣٨،٣٩،٤٠،٤١،٤٢،٤٣،٤٤،٤٥،٤٦،٤٧،٤٨
التنمية المهنية	٤٩،٥٠،٥١،٥٢،٥٣،٥٤،٥٥،٥٦

وأما بالنسبة لتصحيف المقياس فقد استخدم الباحث نمط ليكرت (Likert) الثلاثي والذي يتكون من ثلاثة بدائل هي : (تتطبق تماما ، تتطبق إلى حد ما ، لا تتطبق) ، وسوف تكون الدرجات على الاستجابات بالترتيب هي (٢ ، ١ ، صفر) للعبارات ، أما الدرجة الكلية للمقياس فتتراوح من (صفر) إلى (٥٦) .

صدق المقياس :

قام الباحث بتطبيق المقياس على عينة قدرها (٩٤) مرشدا طلابيا ، وذلك لحساب صدق وثبات المقياس بإتباع الطرق التالية :

١- صدق الاتساق الداخلي :

وقد قام الباحث باستخراج مصفوفة معاملات الارتباط لفقرات المقاييس وعددها (٥٦) فقرة ، بالإضافة إلى الأبعاد الأربع والمجموع الكلي ، وقد استخرج منها جدولان هي (معامل ارتباط كل عبارة بالبعد الذي تنتهي إليه ومعامل ارتباط كل بعد بالدرجة الكلية للمقاييس) وهي كالتالي :

أ- معامل ارتباط كل عبارة بالبعد الذي تنتهي إليه :
جدول (٩)

معامل ارتباط كل عبارة بالبعد الذي تنتهي إليه

الخطط والبرامج	العلاقات و الشراكة المجتمعية	الإرشاد الإبداعي	التنمية المهنية
ع	ع	ع	ع
**.٥٤١	**.٥٣٦	**.٥٦٤	**.٥٩٦
١	٢١	٣٨	٤٩
٢	٢٢	٣٩	**.٦٤٦
٣	٢٣	٤٠	**.٧٦١
٤	٢٤	٤١	**.٥٤٣
٥	٢٥	٤٢	**.٧٣٤
٦	٢٦	٤٣	**.٦٠٧
٧	٢٧	٤٤	**.٦٢١
٨	٢٨	٤٥	**.٤٣٧
٩	٢٩	٤٦	**.٦١٥
١٠	٣٠	٤٧	**.٦٨٣
١١	٣١	٤٨	**.٤٨٥
١٢	٣٢		**.٦٥٢
١٣	٣٣		**.٦٣٠
١٤	٣٤		**.٥٦٤
١٥	٣٥		**.٧٣٩
١٦	٣٦		**.٥٧٦
١٧	٣٧		**.٦٨٦
١٨			**.٥٨٨
١٩			**.٤٨٢
٢٠			**.٥٣٢

ونجد من الجدول (٩) أن جميع العبارات دالة عند مستوى ٠,٠١ .

ب- معامل ارتباط كل بعد بالمجموع الكلي للمقياس :

جدول (١٠)

معامل ارتباط كل بعد مع المجموع الكلي للمقياس

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	الأبعاد	م
٠.٠٠٠	* * .٠٨٨٦	الخطط و البرامج	١
٠.٠٠٠	* * .٠٨٨٤	العلاقات و الشراكة المجتمعية	٢
٠.٠٠٠	* * .٠٨٥٥	الإرشاد الإبداعي	٣
٠.٠٠٠	* * .٠٧٦٠	التنمية المهنية	٤

ونجد من الجدول (١٠) أن جميع أبعاد المقياس دالة عند مستوى ٠.٠٠١

٢- صدق التحليل العائلي :

قام الباحث باستخدام التحليل العائلي من الدرجة الثانية والتدوير بطريقة (فييري ماكس) بتشبيعات لا نقل عن (٣٠) باستخدام أبعاد المقياس الأربع ، والتي كونت عاملًا واحدًا بنسبة تباين عاملية (٧٨%) ، وجذر كامن (٣.٩٠) ، ويظهر مما سبق أن نسبة التباين العائلي مرتفعة وتدل على صدق المقياس .

ثبتت المقياس :

قام الباحث بحساب الثبات بطريقة ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية (سبيرمان وبراؤن - جتمان) ، والجداول التالية توضح طريقة حساب الثبات .

سمات الشخصية وعلاقتها بجودة الخدمات الإرشادية د/ هشام إبراهيم عبد الله
أ/ معروف بطى راضي محمودي

١ - حساب الثبات بمعامل ألفا كرونباخ :

قام الباحث باستخدام طريقة معامل ألفا كرونباخ لأبعاد مقياس جودة الخدمات الإرشادية والدرجة الكلية ، كما في الجدول التالي :

جدول (١١) جدول

معامل ألفا كرونباخ لأبعاد مقياس جودة الخدمات الإرشادية والدرجة الكلية

معامل ثبات ألفا كرونباخ	الأبعاد	م
٠.٧٤٧	الخطط و البرامج	١
٠.٧٦٩	العلاقات و الشراكة المجتمعية	٢
٠.٧٩٢	الإرشاد الإبداعي	٣
٠.٨٢٠	التنمية المهنية	٤
٠.٨٤٧	الدرجة الكلية (المجموع)	

يتضح من الجدول (١١) أن قيمة معامل الثبات للدرجة الكلية للمقياس (٠.٨٥) وهي قيمة مرتفعة ومحبولة وتدل على ثبات المقياس ، بالإضافة إلى أن معامل الثبات لأبعاد المقياس الأربعة مرتفعة .

٢ - ثبات التجزئة النصفية :

قام الباحث باستخدام طريقة التجزئة النصفية لحساب الثبات كما في الجدول التالي :

جدول (١٢)

معاملات ثبات التجزئة النصفية لمقياس جودة الخدمات الإرشادية

أجزاء المقياس	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ	معامل الارتباط بين جزئي المقياس	معامل سبيرمان وبروان	معامل جتمان للتجزئة النصفية
الجزء ١	٢٨	٠.٨٨٢	٠.٧٦	٠.٨٦	٠.٨٦
	٢٨	٠.٨٩			الجزء ٢

يتضح من الجدول (١٢) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ تراوحت ما بين (٠.٨٨ - ٠.٨٩) ، وبلغت قيمة معامل جتمان للتجزئة النصفية (٠.٨٦) ، وهي قيم مقبولة وتدل على ثبات المقياس .

إجراءات البحث :

تم جمع البيانات و المعلومات عن عينة البحث عن طريق تطبيق الأدوات على العينة ، و بعد جمع الاستبيانات و مراجعتها ، تم تصحيحها و تفريغ و البيانات و معالجتها بالأساليب الإحصائية المناسبة وفقا للرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

أساليب المعالجة الإحصائية:

استخدم الباحث الأساليب الإحصائية التالية وفقا للرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) :

- معامل ارتباط بيرسون لقياس الارتباطات.

- اختبار T-test لإيجاد الفروق في التخصص.

- الانحدار الخطي (Regression) لقياس الفرض التنبؤي.

الفصل الرابع

نتائج البحث و مناقشتها

يتناول هذا الفصل نتائج البحث و مناقشتها في ضوء الدراسات السابقة، ثم يعرض الباحث التوصيات المستخلصة من نتائج البحث ثم البحوث المقتربة.

نتائج الفرض الأول و مناقشتها:

ينص الفرض الأول على أنه "توجد علاقة ارتباطية بين سمات الشخصية و جودة الخدمات الإرشادية لدى المرشدين الطلابيين" وللحقيق من هذا الفرض استخدم الباحث عواملات الارتباط بين درجات سمات الشخصية و درجات جودة الخدمات الإرشادية ، كما يتضح ذلك في الجدول التالي:

جدول(١٣)

العلاقة بين أبعاد سمات الشخصية و جودة الخدمات الإرشادية و مجموعها

مجموع السمات	العصابية	الابساطية	الذهانية	البعد
* ** .٣٧٠	- .١٩٠-	* ** .٧٧٩	.٠٠٦٢	الخطط و البرامج
* ** .٤١٨	- .١٤٤-	* ** .٧٩٥	.٠٠٧٦	العلاقات و الشراكة المجتمعية
* ** .٢٩٧	* ** ٢٩٩.-	* ** .٧٤٦	.٠١٤٨	الإرشاد الإبداعي
* ** .٤٤٦	- .٠٠٥٧-	* ** .٧٦٠	.٠٠٣٤	التنمية المهنية
* ** .٤٤٤	* .٢٠٧-	* ** .٩٠١	.٠٠٩٣	مجموع جودة الخدمات

* دالة عند مستوى ٠٠٠٥ ** دالة عند مستوى ١

يتضح من الجدول السابق وجود علاقة ذات دلالة ارتباطية بين الدرجة الكلية لسمات الشخصية و الدرجة الكلية لجودة الخدمات الإرشادية حيث كانت قيمة الارتباط ٠٤٤٤ وهي دالة عند مستوى ٠٠٠١ ، وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة بين بعد الانبساطية والدرجة الكلية لجودة الخدمات الإرشادية، حيث كانت قيمة الارتباط ٠٩٠١ وهي دالة عند مستوى ٠٠٠١ ، وكذلك وجود علاقة ارتباطية سالبة ذات دلالة بين بعد العصبية والدرجة الكلية لجودة الخدمات الإرشادية، حيث كانت قيمة الارتباط -٠٢٠٧ وهي دالة عند مستوى ٠٠٠٥ .

وتفق هذه الدراسة مع دراسة القيسى (١٩٨٤) لمعرفة العلاقة بين سمات الشخصية ومستوى فاعلية المرشد المدرسي والتي أظهرت نتائج الدراسة أن المرشدين مرتفع الفاعلية الإرشادية يتميزون عن المرشدين متوسطي الفاعلية أو منخفضي الفاعلية بأنهم أكثر ميلاً للمغامرة واتصافاً بعدم التحفظ والثبات الانفعالي والميل للسيطرة والميل إلى المغامرة والتخيّلات كما أنهم أكثر كياسة وسعة.

كما تتفق هذه الدراسة مع دراسة عسيري (٢٠١٣) بالتعرف على العوامل الخمسة الكبرى للشخصية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى المرشدين الطلابيين حيث أثبتت وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين سمات (الانبساطية ، الانفتاح ، يقظة الضمير ، الطيبة) والدرجة الكلية لدافعية الإنجاز لدى المرشدين الطلابيين . كما أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية سالبة ذات دلالة بين سمة العصبية وكل من (المغامرة والمثابرة وتنوع الاهتمامات، والثقة بالنفس ، والاستقلال والمنافسة) من أبعاد دافعية الإنجاز لدى المرشدين.

أي أنه كلما ارتفع مستوى الانبساطية ارتفع معه مستوى جودة الخدمات الإرشادية وكلما انخفض مستوى الانبساطية في اتجاه الانطوارية انخفض مستوى جودة الخدمات الإرشادية ، مما يدل على أنها مترابطة، كما أنه كلما ارتفع مستوى العصبية انخفض مستوى جودة الخدمات الإرشادية و كلما انخفض مستوى العصبية في اتجاه الازان الانفعالي زاد معه مستوى الخدمات الإرشادية ، وقد يرجع ذلك إلى أن المرشد الذي يتسم بدرجة عالية من الانبساطية والازان الانفعالي لديه القدرة على إجاده ما يقدمه من خدمات إرشادية، وينسجم ذلك مع ما ورد في نظرية السمات لوليمسون في دراسته للعمل وصفته وكذلك حاجة العمل للسمات الشخصية التي تجعل الفرد قادراً على الانسجام مع العمل والنجاح في المستقبل (أبو أسعد و عرببيات، ٢٠١٢: ٢٣٧).

نتائج الفرض الثاني و مناقشتها:

ينص الفرض الثاني على أنه " لا توجد فروق دالة إحصائيا في سمات الشخصية بين المرشدين المتخصصين وغير المتخصصين " وللحقيق من هذا الفرض استخدم الباحث اختبار (ت) للفروق بين المتوسطات بين المرشدين الطلابيين وفقاً لمتغير التخصص ، كما يتضح ذلك في الجدول التالي :

جدول (١٤)

اختبار(ت) للفروق بين المرشدين وفقاً لمتغير التخصص في سمات الشخصية

الدالة	درجة الحرية	قيمة ت	الانحراف المعياري	المتوسط	العدد	التخصص
.٣٥٥	٩٢	١.٦٤٧	٥.٧٦٧٨٥	٣٥.٢٨٨٥	٥٢	متخصص
			٦.٤٢٦٠٧	٣٣.٢١٤٣	٤٢	غير متخصص

يتضح من الجدول السابق أنه لا توجد فروق دالة إحصائية بين المرشدين الطلابيين المتخصصين في وجهة نظرهم تجاه مقياس سمات الشخصية.

وتنتفق هذه الدراسة مع دراسة دراسة عرار (٢٠٠٣) سمات المرشد التربوي الفعال والتي أظهرت عدم وجود فروق في سمات المرشد التربوي الفعال وفقاً لمتغير التخصص.

كما تتفق هذه الدراسة مع دراسة عسيري (٢٠١٣) بالتعرف على العوامل الخمسة الكبرى للشخصية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى المرشدين الطلابيين والتي أظهرت أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المرشدين المتخصصين وغير المتخصصين في سمة (الانبساطية) و تختلف معها في سمة العصابية حيث أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند (٠٠٥) بين المرشدين المتخصصين وغير المتخصصين في سمة العصابية لصالح المتخصصين (ذوي المتوسط المرتفع).

ما يعني أنه قد لا يكون للتحصيل الأكاديمي دور كبير في التأثير على سمات الشخصية ، ويدعم هذا الرأي دراسة آل مشرف (٤) والتي هدفت إلى التعرف على أثر التدريب الميداني في بعض سمات الشخصية لدى عينة من المرشدات الطالبات بجامعة الملك سعود، حيث أظهرت النتائج عدم وجود أثر دال إحصائياً للتدريب في سمات الشخصية في القياس البعدي.

نتائج الفرض الثالث و مناقشتها:

ينص الفرض الثاني على أنه " لا توجد فروق دالة إحصائياً في جودة الخدمات الإرشادية بين المرشدات المتخصصات وغير المتخصصات " و للتحقق من هذا الفرض استخدم الباحث اختبار (ت) للفرق بين المتوسطات بين المرشدات الطلابيات وفقاً لمتغير التخصص ، كما يتضح ذلك في الجدول التالي :

جدول (١٥)

اختبار (ت) للفرق بين المرشدات في جودة الخدمات الإرشادية وفقاً للتخصص

الدالة	درجة الحرية	قيمة ت	الانحراف المعياري	المتوسط	العدد	التخصص
٠٠٠	٩٢	٤.٧٣	١٠.٧٨	٠.٨٩	٥٢	متخصص
			١٥.٧٨	٠.٧٦	٤٢	غير متخصص

يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند ٠٠١ في جودة الخدمات الإرشادية وفقاً لمتغير التخصص و لصالح المرشدات الطلابيات المتخصصات.

وقد انفت هذه الدراسة مع دراسة الطاهي (١٤٣٣) التي أظهرت وجود فروق دالة إحصائياً عند (٠٠٥) في مدى الممارسة حسب الدورات في اتجاه دورة واحدة - دورتان - ثلاثة ، مقارنة بعدم وجود دورات تدريبية.

وتختلف هذه الدراسة مع دراسة الغانمي (٢٠١٣) التي أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات المرشدين المتخصصين وغير المتخصصين على مقياس جودة الخدمات الإرشادية بشكل عام.

ما يدل على الدور المهم الذي يلعبه الإعداد الأكاديمي للمرشد الطلابي و جودة ما تقدمه جامعاتنا من خلال كليات التربية وأقسام علم النفس من برامج ومخرجات في هذا التخصص، ويدعم هذا الرأي ما توفر لدى الباحث من إطار نظري من خلال ما وضعته المؤسسات التربوية من معايير لجودة الخدمات الإرشادية من مثل ما وضعها Torrie, et al (٢٠٠١:٦٥) معيار التطوير الأكاديمي - معيار التطوير الوظيفي.

نتائج الفرض الرابع و مناقشتها:

ينص الفرض الثاني على أنه " يمكن التنبؤ بجودة الخدمات الإرشادية من بعض سمات الشخصية للمرشدين " و للتحقق من هذا الفرض استخدم الباحث الانحدار الخطى ، كما يتضح ذلك في الجدول التالي :

جدول (١٦)

الانحدار الخطى المتعدد للتنبؤ بجودة الخدمات الإرشادية من بعض سمات الشخصية

أبعاد سمات الشخصية	معامل الانحدار	بيانا	قيمة الارتباط	قيمة (ت)	الدلالة
الثابت	٢٩.٣	٤.٥٩		٦.٣٩	...
الذهانية	٠.٠١٨٣	٠.٣٤٣	٠.٠٢٥	٠.٥٣٤	٠.٠٥٩٤
الابسطالية	٣.٣٩٢	٠.١٧٦	٠.٨٨٧	١٩.٣٢٥	...
العصبية	٠.٢٤٧-	٠.١٥٢	٠.٠٧٥-	١.٦٢٧-	٠.١٠٧

١- المتغيرات المستقلة (المتبعة) : الذهانية، الانبساطية، العصابية.

٢- المتغير التابع (المتبأ به): جودة الخدمات الإرشادية.

يتضح من الجدول السابق أنه يوجد تأثير لبعد واحد من أبعاد مقياس سمات الشخصية على جودة الخدمات الإرشادية وهو بعد الانبساطية و بالتالي يمكن التنبؤ بجودة الخدمات الإرشادية من بعد الانبساطية حيث بلغت درجة الميل (٣٠.٣٩) بقيمة ارتباط .٠٨٨٧ و دلالة عند .٠٠٠ ، بينما لا يمكن التنبؤ بجودة الخدمات الإرشادية من بعد الذهانية والعصابية حيث كانت دلالتهما منخفضتان وهي على التوالي .٥٩٤ للذهانية و .١٠٧ للعصابية.

وتتفق نتيجة هذه الدراسة مع دراسة أرنولد Arnold (2010) بدراسة العلاقة بين العوامل الخمسة الكبرى للشخصية و الاحتراق النفسي و التي أظهرت أن كل من الانبساطية والازان الانفعالي يتتبأ باضطراب تبدد الشخصية، مما يشير إلى أن الشخصية قد تساعده على الحماية ضد المخاطر المعروفة لتطور أو ارتفاع الاحتراق في العمل التطوعي لخدمة البشرية، وبالتالي تحقيق جودة في الخدمات الإرشادية.

وتتفق أيضا مع دراسة عسيري(٢٠١٣) التعرف على العوامل الخمسة الكبرى للشخصية (الانبساطية ، العصابية ، التفتح ، الطيبة ، يقظة الضمير) وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى المرشدين الطلابيين، التي أظهرت أن سمتى (الانبساطية و يقظة الضمير) تنبئ بدافعية الإنجاز بنسبة .

وتؤكد النتيجة الحالية للفرض الرابع نتيجة الفرض الأول والتي أظهرت وجود علاقة ارتباطية موجبة بين بعد الانبساطية و جودة الخدمات الإرشادية ، ويعني هذا أنه يوجد تأثير لسمات الشخصية لبعض الأبعاد دون غيرها ويدعم نتيجة هذا الفرض ما أفرده كوري (٤٦:٢٠١٣) من السمات الشخصية للمرشدين الفعالين وكان أغلب ما أورده منها يندرج تحت بعد الانبساطية.

التصنيفات:

في ضوء نتائج البحث يمكن استخلاص النتائج التالية :

١. عند إجراءات الترشح للقبول من أجل تكليف مرشدى المدارس يستحسن إجراء اختبارات للمواعدة بين شخصية المتقدم و مهنة الإرشاد.
٢. وضع المرشحين في موافق اختبارية حقيقة ميدانية للوقوف على مهاراتهم في التعامل مع الحالات واكتشاف ما يتمتعون به من سما تمكّنهم من النجاح في المهنة.
٣. زيادة المقاعد الجامعية في مجال تخصص الإرشاد من أجل إتاحة الفرصة للمرشدين غير المتخصصين للحصول على مؤهل فيه، مما يمكنهم من زيادة معارفهم وتحصيلهم .
- إعادة صياغة نموذج تقويم الأداء الوظيفي للمرشد الطلابي وإضافة المزيد من معايير سمات الشخصية فيها.
٤. التنسيق مع الجامعات المحلية من أجل إقامة دورات متخصصة وعلى يد أكاديميين متخصصين في مجال الإرشاد وعلم النفس.
٥. الإلقاء بما وضعته المؤسسات التعليمية المماثلة في الدول المتقدمة من معايير لجودة الخدمات الإرشادية.

البحوث المقترحة:

في ضوء نتائج البحث يقترح الباحث إجراء المزيد من البحوث والدراسات حول موضوعي سمات الشخصية وجودة الخدمات الإرشادية مثل:

١. سمات المرشد التربوي الفعال كما يراها المشرف التربوي.
٢. سمات الشخصية وعلاقتها بالكفايات المهنية.
٣. دافعية الإنجاز وعلاقتها بجودة الخدمات الإرشادية.
٤. اتجاه المدراء نحو الإرشاد وعلاقته بجودة الخدمات الإرشادية.
٥. سمات الشخصية وعلاقتها بالأعمال الاجتماعية.
- ٦ - الرضا الوظيفي وعلاقته بجودة الخدمات الإرشادية.

المراجع

- أبو أسعد ، أحمد عبداللطيف ، عربيات ، أحمد عبدالحليم (٢٠١٢) : نظريات الإرشاد النفسي و التربوي، ط٢ ، عمان ، دار المسيرة.
- أبو أسعد ، أحمد عبداللطيف، الهواري ، لمياء (٢٠١٢) : التوجيه التربوي و المهني، ط٢، عمان ، دار الشروق.
- أبو علام، رجاء محمود(٢٠١١) : مناهج البحث في العلوم النفسية و التربية، القاهرة، دار النشر للجامعات.
- أحمد ، سهير كامل (٢٠١٠) : سيميولوجيا الشخصية، الرياض، دار الزهراء.
- الأنصارى، بدر محمد (١٩٩٩) : مقدمة لدراسة الشخصية، الكويت، منشورات ذات السلسل.
- البلاوى، إيهاب، عبدالحميد، أشرف محمد (٢٠٠٢) : الإرشاد النفسي المدرسي، القاهرة، دار الكتاب الحديث.
- خليل، رسمية علي (١٩٦٨) : الإرشاد النفسي، القاهرة، الأنجلو المصرية.
- الدهاري، صالح حسن (٢٠٠٨) : الإرشاد النفسي المدرسي أساليبه و نظرياته، عمان ، دار الصفاء.
- زهران، حامد عبدالسلام (٢٠٠٥) : التوجيه و الإرشاد النفسي، القاهرة، عالم الكتب
- شعبان، كاملة الفرخ، تيم، عبدالجبار(١٩٩٩) : مبادئ التوجيه و الإرشاد النفسي، ط٤، القاهرة، دار صفاء للنشر و التوزيع.
- شنير، نجلاء (٢٠١١) : خصائص شخصية المرشد النفسي التربوي و دورها في بناء علاقة مع المحيطين به، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة دمشق، دمشق.
- صالح، مأمون (٢٠٠٨) : الشخصية ، عمان ، دار أسامة للنشر و التوزيع.
- طعيمة، رشدي أحمد، سليمان، سعيد أحمد، النقيب، عبدالرحمن، سعيد، محسن المهدى، البندرى، محمد سليمان، عبدالباقي، مصطفى أحمد (٢٠٠٦) :
الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز و معايير الاعتماد،
عمان دار المسيرة.

- الطاحي، مساعد ساعد (١٤٣٣) : الحاجة إلى الإرشاد النفسي و درجة ممارسته، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
- عبدالخالق، أحمد محمد (٢٠١١) : الأبعاد الأساسية للشخصية، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية.
- عبدالخالق، أحمد محمد (٢٠٠٢) : قياس الشخصية، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية.
- عبدالخالق، أحمد محمد (١٩٩١) : استخار أيزنك للشخصية، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية.
- عبدالخالق أحمد محمد (١٩٨٨) : استخيارات الشخصية، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية.
- عبدالعزيز، رشاد علي، سليم ، إيناس بسرى (٢٠١٠) : دور الجودة التعليمية الشاملة في تنمية إبداع الطفل ، الإسكندرية، دار الوفاء.
- عبدالله ، هشام إبراهيم ، خوجة، خديجة محمد (٢٠١٤) : الإرشاد النفسي الجماعي ، جدة ، خوارزم التعليمية.
- عبدالله، هشام إبراهيم، الغانمي، خليل (٢٠١٦) مقياس جودة الخدمات الإرشادية، جدة، مكتبة الشقرى.
- عرار ، يوسف محمود (٢٠٠٣) : سمات المرشد التربوي الفعال من وجهة نظر المديرين في محافظة رام الله، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة القدس، القدس.
- عسيري، علي ناصر (٢٠١٣) : العوامل الخمسة الكبرى للشخصية و علاقتها بدافعية الإنجاز لدى المرشدين الطلابيين في منطقة عسير، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الملك خالد، أنها.
- عطار، سعيدة (٢٠١٥) : جودة الخدمات الإرشادية المقدمة للطلبة المتفوقين في الجزائر، ملقي البحرين، المنامة، أبريل ٢٠١٤ .
- العنزي ، فريح عويد (١٩٩٨) : علم نفس الشخصية ، الكويت ، مكتبة الفلاح للنشر.
- علام، صلاح الدين محمود (٢٠١٤) : الاختبارات و المقاييس النفسية و التربوية، ط٤، عمان، دار الفكر.

سمات الشخصية وعلاقتها بجودة الخدمات الإرشادية د/ هشام إبراهيم عبد الله
أ/ معروف بطى راضي محمودي

- الغانمي، خليل أحمد (٢٠١٣) : العلاقة بين الكفايات المهنية و جودة الخدمات الإرشادية لدى المرشدين الطلابيين، مشروع بحثي، برنامج الدراسات العليا التربوية، جامعة الملك عبدالعزيز، جدة.
- قاسم، ناجي محمد (٢٠١٠) : التعزيز و سمات الشخصية و تعلم حل المشكلات الرياضية، الإسكندرية، مركز الإسكندرية للكتاب.
- القيسى، محمد محمود (١٩٨٤) : العلاقة بين سمات الشخصية و مستوى فاعلية المرشد المدرسي و جنسه في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة اليرموك، عمان.
- كوري، جيرالد (٢٠١٣) : النظرية و التطبيق في الإرشاد و العلاج النفسي، ترجمة: سامح وديع الخفش، عمان ، دار الفكر.
- آل مشرف، فريدة عبدالوهاب(٢٠٠٤) : أثر التدريب الميداني في بعض سمات الشخصية لعينة من المرشدات الطالبات بجامعة الملك سعود، مجلة دراسات الخليج و الجزيرة العربية، العدد (١١٧)، ص ص ١١١-١٣٩.
- المشهداني، سكرین إبراهيم ، الفرازی، منال (٢٠٠٩) : تقييم جودة الخدمات الإرشادية المقدمة في مركز السلطان قابوس كما يراها الطلبة المتوقع تخرجهم، مجلة كلية التربية بجامعة الإسكندرية، المجلد (٩) العدد (٣)، ص ص ٦٦-٢٣ .
- مناع، هند محمد (٢٠٠٩) : فاعلية الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة المرحلة الثانوية في ضوء معايير الإرشاد الفعال، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم التربوية و النفسية، جامعة عمان العربية.
- وزارة التعليم (١٤٣٦) : الدليل التفسيري لجائزة المرشد الطلابي المتميز، الرياض.
- وزارة التعليم (١٤٢٨) : آلية متابعة مدير المدرسة للعمل الإرشادي، إدارة التعليم بمنطقة مكة، مكة المكرمة.
- وزارة التعليم (١٤٢٦) : دليل المرشد الطلابي، الرياض.

- Arnold, B.B, Karen I.V, Kerry A.L , Maureen F.D (2010): The relationships between the big five factor personality factors and burnout : A study among volunteer counselors, **publishing models and article dates explained**, pp 31-50.
- ASCA, **School Counselor Competencies**,(schoolcounselor.org) date of entry (25/09/2015).
- Goldberg, L.R. (1993): the structure of phenotypic personality traits, **American psychological Association**, Vol. 48, No.1,26-34.
- Masaka, R. (2014): The quality of guidance and counseling services as a tool for improving students performance by teacher counselor in public secondary school in district, **Master thesis**, Published on Faculty of Arts, University of Nairobi, Nairobi.
- Olando, K.O, Beatrice A. O, Peter O (2014): Effectiveness of guidance and counseling services on adolescent self-concept in Khwiser District, **International Journal of Human Resource Studies**, Vol. 4, No.4.

- Thompson, R. L, Brossart D.F, Carozzi A.F, Miville, M.L (2002):
Five-Factor Model (Big Five) personality Traits and Universal-Diverse Orientation in Counselor Trainees, The Journal of Psychology, 136(5), 561-572.
- Torrie, L. Norton, Chairperson & others(2001): **Standards of Quality and Effectiveness For Pupil Personnel Services Credentials: School Counseling, School Psychology, School Social Work Child Welfare and Attendance, Department of California State Education.**