

The Level of Performance Anxiety among New Educational Counselors in Zarqa Governorate and its Relationship to Professional Competence and Conflict Management

Mashhoor Y. Atyani*
Prof. Adel George Tanous**

Received 3/5/2021

Accepted 26/6/2021

Abstract:

The current study aimed to investigate the relationship between performance anxiety, vocational competence and the ability to resolve conflicts among new educational counselors. The sample consisted of 30 male and female counselors from the education directorates in Zarqa Governorate. Correlational studies methodology was used. Measures of performance anxiety, vocational competence and conflict resolution were developed. The validity and reliability of the measurements were confirmed. The results of the study indicated that the performance anxiety was at medium level among educational counselors, and as for vocational competence, the results concluded that vocational competence was at a medium level, and as for the ability to resolve conflicts, it was at a medium level too,. There was also an inverse relationship with statistical significance between performance anxiety, vocational competence and the ability to resolve conflicts, and there was a predictive relationship between performance anxiety and both vocational competence and the ability of conflict management. The study recommended that the Ministry of Education involves counselors to more training courses that help them overcome performance anxiety problems and develop vocational competence and the ability of conflict management.

Keywords: performance anxiety, vocational competence, conflict resolution, counselors.

Ministry of Education\ Jordan\ mashhouratyani2017@gmail.com *

Faculty of Educational Sciences\ The University of Jordan\ Jordan\ a.tannous@ju.edu.jo **

مستوى قلق الأداء لدى المرشدين التربويين الجدد في محافظة الزرقاء وعلاقته بالكفاءة المهنية وإدارة الصراعات

مشهور يوسف عطيان^{*}

أ.د. عادل جورج طنوس^{**}

ملخص:

هدفت الدراسة الحالية إلى التحقق من العلاقة بين قلق الأداء والكفاءة المهنية والمقدرة على حل الصراعات لدى المرشدين التربويين الجدد. وتكونت العينة من 30 مرشداً ومرشدة تربوية من مرشدي مديريات التربية والتعليم في محافظة الزرقاء. وتم استخدام منهجية الدراسات الارتباطية. وتم تطوير مقاييس قلق الأداء والكفاءة المهنية والمقدرة على حل الصراعات. وتم التأكد من صدق المقاييس وثباتها. وبينت نتائج الدراسة إلى أن قلق الأداء كان بمستوى متوسط لدى المرشدين التربويين، وأما الكفاءة المهنية فقد توصلت النتائج إلى أن الكفاءة المهنية كانت بمستوى متوسط، وبالنسبة للمقدرة على حل الصراعات فجاءت بمستوى متوسط أيضاً. وكذلك هناك علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين قلق الأداء والكفاءة المهنية والمقدرة على حل الصراعات وأن هناك علاقة تنبؤية ما بين قلق الأداء وكل من الكفاءة المهنية ومقدرة على حل الصراعات. وتوصي الدراسة وزارة التربية والتعليم باخضاع المرشدين لمزيد من الدورات التدريبية التي تساعدهم على تجاوز مشكلات قلق الأداء وتطوير الكفاءة المهنية والمقدرة على إدارة الصراعات.

الكلمات المفتاحية: قلق الأداء، الكفاءة المهنية، حل الصراعات، المرشدون التربويون.

^{*} وزارة التربية والتعليم/ الأردن / mashhouratyani2017@gmail.com
^{**} كلية العلوم التربوية/ الجامعة الأردنية/ الأردن / a.tannous@ju.edu.jo

المقدمة والخلفية النظرية

شهدت وظيفة المرشد التربوي في وزارة التربية والتعليم في الأردن تطوراً وتوسعاً كبيرين في أعداد المرشدين التربويين في المدارس. وأصبح ضمن سياسة الوزارة أن يتم تعيين مرشد تربوي لكل مدرسة حسب سعتها وعدد طلبتها. وأولت الوزارة الاهتمام بهذا الجانب لما لأهمية وجود المرشد التربوي داخل المدرسة في حل مشكلات وقضايا الطلبة بوصفه حلقة الوصل ما بين المدرسة وأولياء الأمور والمجتمع المحلي خارج المدرسة. وعملت لذلك الوزارة مع الجامعات على استحداث تخصص الإرشاد التربوي ونظمت ورش التدريب والتأهيل للمرشدين في بداية عملهم في المدارس وذلك لمساعدتهم على التعامل مع مشكلات الطلبة.

يعد القلق في هذا السياق من الاضطرابات التي يتعرض لها المرشد التربوي في بداية عمله بشكل عام. وهذا القلق له تأثير في أداء المرشد النفسي داخل المدرسة وارتباط ذلك بظهور اتجاهات سلبية من قبل المرشد نحو عملية الإرشاد وفقدان المصداقية بفاعلية الإرشاد النفسي داخل المدرسة. وأهم مظاهر هذا القلق هو قلق الأداء، وهو قد يظهر على شكل أفكار لاعتقالية مثال: أنني سوف أتعرض للارتباك عند مقابلة المسترشد أو سأصاب بنوبة ذعر عند إلقائي حصة إرشادية للطلبة، ويظهر على شكل أعراض فسيولوجية مثل التعرق واضطرابات المعدة وجفاف الحلق واللثمة في الكلام، وأيضاً يظهر على شكل سلوك مثل أنماط سلوكية تجنبية ومحاولة البحث عن مبررات لرفض المرشد إجراء مقابلات إرشادية. وهذا كله يؤدي إلى ظهور مشاعر وأفكار غير عقلانية وتوقعات مبالغ فيها حول أدائهم الإرشادي بسبب نقص الخبرة العملية (Al-Sharifain, and Sawalha, 2019).

وأشار جروان، السوالمه والشقران (Jarwan, Sawalmeh, Al Shaqran, 2018) إلى أن ما يحدث عند أغلب المرشدين حديثي الخبرة هو أن يتفاجأ بواقع المدارس وأعداد الطلبة وكثرة المشكلات المتنوعة فيها، وهو ما لم يكن يتوقعه في أثناء الدراسة في الجامعة وحتى في التدريب الميداني في أثناء الدراسة. ونتيجة لذلك ينتاب المرشد القلق والتوتر في أثناء أدائه لعمله وقد يتفاجأ بالكلم الكبير من المشكلات وتنوعها مما يجعله غير قادر على التعامل بكفاءة مع هذه المشكلات.

وذكر عبد الوهاب، غريب، وعبد المنعم (Abdel Wahab, Gharib, Abdel Moneim, 2015) هنا أن هذا القلق يؤثر في أحيان أخرى على الكفاءة المهنية للمرشد في أداء عمله، فتتخفص فاعلية عمله وانتاجيته داخل المدرسة وتتخفص مستويات الخدمات التي يقدمها

للمسترشدين في المدرسة.

وهذا ما أشار له الباشا (Al-Basha, 2018) أن المرشد الذي يعمل تحت وطأة بعض الضغوط والقلق هو لن يكون قادراً على القيام بعمله الإرشادي وذلك لتأثر حالته الانفعالية والمعرفية بهذا القلق ويتأثر تبعاً لذلك تعامله مع المشكلات والصراعات، فهو لا يكون في حالة اتزان كامل عند التعامل مع هذه الصراعات ولن يعطي الحلول المطلوبة، ومع مرور الوقت إذا استمر هذا الوضع قد يصل إلى مرحلة لا يستطيع فيها حل أي مشكلة أو صراع بين المسترشدين أو مشكلاته هو وسيفقد فاعليته كمرشد ومعالج وتتخفف تبعاً لذلك الدافعية للعمل لديه.

وأوضح باسكومب (Bascomb, 2019) أن قلق الأداء يرتبط إلى حد بعيد بقلق السمة وهو يتصف بالثبات ويرتبط بشخصية المرشد النفسي ولكن مع اختلاف في درجة سيطرة قلق السمة، ولذلك يتصف قلق الأداء في هذا المجال بالاستمرار لفترة زمنية طويلة والتأثير في مهارات أخرى كحل المشكلات والصراعات وأداء المرشد النفسي بشكل خاص.

يمكن عد الكفاءة المهنية أنها معتقدات المشرف حول مقدرات المرشد في التمكن من طرق وأساليب الإرشاد المختلفة ومقدرته على حل المشكلات ومساعدة الطلبة على التكيف الإيجابي. وهو يعني أيضاً التنافس والمقدرة على أداء الإرشاد وامتلاك المقدرات والمهارات الأكاديمية والاجتماعية إيزيك (ISIK , 2012).

ويرى دوبلاي وحسين وجوش (Dupley, Hossain and Ghosh, 2020) أن الشخص الذي يمتلك صفات الكفاءة المهنية هو يتصف بالمقدرة على تحمل المسؤولية والالتزان الانفعالي، ومعرفة خصائص الطلبة وحسن التعامل معهم، والمهارة في تطبيق النظريات، والمهارة في توظيف مختلف الوسائل الحديثة لانجاح عمله الإرشادي، والمقدرة على التخطيط والتقييم، واحترام أخلاقيات المهنة.

وأضاف عوض الله ودافيز وجليزبروك (Awadalla, Davies and Glazebrook, 2020) أن الكفاءة المهنية لا تقتصر في هذا الشأن في مجال معين ولكن قد تكون في مجالات معرفية ووجدانية واجتماعية ومهارية، ولذلك يمكن تصنيفها إلى عدة تصنيفات منها الكفاءة المعرفية وهي تشير إلى المعلومات والمهارات النظرية والعقلية الضرورية لأداء المرشد النفسي، والكفاءة الوجدانية وتشير إلى الاستعدادات والميول والاتجاهات والقيم والمعتقدات التي يمتلكها المرشد النفسي والتي قد ترتبط بثقته بنفسه واتجاهاته نحو مهنة الإرشاد.

وأشار أبال ورودريجيز ولوبيز (Abal, Rodríguez and López, 2017) إلى أن الصراعات تعد جزءاً من التفاعلات الإنسانية الموجودة في الحياة والتي لا ينكر وجودها، وهي لها تأثيرات سلبية، وقد يكون لها تأثيرات إيجابية، وأنها حالة طبيعية تحدث نتيجة التفاعلات البشرية وهي تعد في بعض الأحيان شيئاً صحيحاً لكونها تعمل على تمييز الامزجة والأفكار لدى الناس، ويحاول الفرد من خلال هذا الصراع والتجاذب والاختلاف في وجهات النظر وطرق إدارة الصراع إيجاد أساليب للتغلب على هذا الصراع.

ونذكر الشريفين والصوالحه (Al-Sharifain, and Al-Sawalha, 2019) أن قلق الأداء حسب النظرية التحليلية لفرويد ينتج من شعور الفرد بالتهديد المتمثل بالخوف من ارتكاب الأخطاء والتخوف من التقييم السلبي وعدم امتلاك الثقة بالذات المناسبة والذي قد يؤدي به إلى فقدان التركيز في العمل وعدم ترتيب خطوات عمله بشكل صحيح والذي ينتج عنه عدم استخدام المهارات العلاجية المناسبة بالشكل الصحيح وعدم قدرته على التعامل مع المشكلات وإدارتها بفاعلية.

ومن وجهة نظر النظرية المعرفية فقد ذكر سيراك أوجلو وسنتورك (Cirakoglu and Senturk, 2013) أن قلق الأداء لدى المرشد أو المعالج النفسي ينتج عن طريقة التفكير لديه وطريقة تفسيره للأحداث المحيطة وهذه الطريقة هي تولد شعور القلق لديه، فهو قد يتوقع بشكل دائم أسوأ النتائج وأنه سيفشل في مهماته مع وجود بعض التشويهاات المعرفية التي قد يتبناها مثل التعميم الزائد أو الاستنتاج العشوائي أو غيرها في تعامله مع المشكلات.

وفي اتجاه آخر بين ميرلين وبرندل (Merlin and Brendel, 2017) حول قلق الأداء أنه مرتبط بهرم ماسلو للحاجات، حيث أن القلق ينتج عن تهديد مفهوم الذات لدى المرشد الذي يسببه عدم اشباع حاجات المرشد الأساسية البيولوجية والحاجة للأمن والحب والانتماء والاحترام وتحقيق الذات، أي أن المرشد الذي يفتقد لبعض هذه الحاجات هو يتعرض لخبرات جديدة لا تتفق مع خبراته الحالية وهو ما يجعله في حالة قلق تؤثر على جوانب متعددة من حياته.

مشكلة الدراسة وأسئلتها

يعد قلق الأداء من الموضوعات المهمة في مجال الإرشاد النفسي، وهو مشكلة لها تأثير كبير على مجالات كثيرة من عمل المرشد التربوي في المدرسة، خاصة حديث الخبرة؛ إذ يشعر المرشد التربوي قليل الخبرة أنه لا يملك المهارات اللازمة للتعامل مع الإرشاد الواقعي. وقد يستمر

ذلك لفترة طويلة، فيؤثر في الكفاءة المهنية وعلى مقدرة المرشد على حل الصراعات والمشكلات وهذا يحتاج إلى معرفة إن كان هناك علاقة بين القلق والقصور في أداء بعض المهارات الإرشادية في المدرسة أم أن القلق من عدم الأداء بشكل جيد يتنبأ بتدني الكفاءة المهنية وانخفاضها وكذلك المقدرة على التعامل مع الصراعات. وتبعات هذا القلق أنه قد يسبب كثيراً من المشكلات للمرشد داخل المدرسة، وإذا لم يتم مساعدة المرشد للتغلب على ذلك فقد يفقد المرشد مكانته وشخصيته في المدرسة، وسيكون ذلك له تبعات سلبية على زيادة المواقف والتجاوزات السلوكية السلبية ويزداد سلوك التمر ويزداد التسرب من المدرسة ويصبح اخفاق المرشد في عمله جزءاً من مشكلات المدرسة التي تؤثر في تأديتها لدورها التعليمي والتربوي ويعطي صورة سلبية عن عمل الإرشاد في المدارس بشكل عام.

وقد يكون لقلق الأداء آثار سلبية على الفرد بصورة التعرض للاحتراق النفسي ومحاولة الفرد الدائمة لتجاوز هذه القلق الذي قد يصل في بعض الأحيان إلى الإصابة بالاكتئاب (Awadalla, Davies and Glazebrook , 2020).

وفي جانب آخر فإن تكرار التعرض للقلق وأنواعه بشكل عام يتسبب للفرد في كثير من التشویش في إدارة شؤونه وفي كيفية التصرف والتعامل وإدارة المشكلات التي قد تواجهه. هذا إلى جانب أن قلق الأداء قد يكون له جوانب أخرى مرتبطه به لدى المرشد تكون مثل القلق الاجتماعي والخوف من التقييم السلبی من الآخرين وفي الظهور في الاجتماعات العامة الذي يؤثر في مقدرة الفرد على تطبيق المهارات الإرشادية (Jarwan , Swalmeh and Shaqran , 2018).

وتبرز مشكلة الدراسة أيضاً من واقع عمل الباحث كمشرف في قسم الإرشاد التربوي، إذ لاحظ أن هناك حالة من القلق لدى عدد من المرشدين ذوي الخبرة الحديثة في عملهم في المدارس مع تفاوت ذلك بين المرشدين ومع اختلاف مجالات الإرشاد التي يشعر فيها المرشد ببعض القلق وعدم أدائه لعمله بالشكل المطلوب وهذا ينعكس على أدائه في استخدام النماذج والسجلات الإرشادية وكيفية توظيف المهارات الإرشادية.

ومن هنا تكمن مشكلة الدراسة في الإجابة عن السؤال الرئيس الآتي: **ما العلاقة بين قلق الأداء والكفاءة المهنية وحل الصراعات لدى المرشدين الجدد في مدارس مديرية التربية والتعليم لمنطقة الزرقاء الأولى.** ويتفرع منه الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ما مستوى قلق الأداء عند المرشدين التربويين الجدد من وجهة نظرهم في مدارس مديريات

التربية والتعليم بمحافظة الزرقاء .

2. ما مستوى الكفاءة المهنية لدى المرشدين التربويين الجدد من وجهة نظرهم في مدارس مديريات التربية والتعليم بمحافظة الزرقاء .

3. ما مستوى المقدرة على حل الصراعات لدى المرشدين التربويين الجدد من وجهة نظرهم في مدارس مديريات التربية والتعليم بمحافظة الزرقاء .

4. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) بين قلق الأداء وانخفاض الكفاءة المهنية وانخفاض المقدرة على حل الصراعات لدى المرشدين الجدد من وجهة نظرهم في مدارس مديريات التربية والتعليم بمحافظة الزرقاء .

أهمية الدراسة

تضمن هذا الجزء من الدراسة الأهمية النظرية والأهمية العملية للدراسة والفوائد التي قد يستفيد منها الباحثون والمختصون بعد ذلك

الأهمية النظرية

تكمن الأهمية النظرية في تناولها مشكلة قلق الأداء لدى المرشدين التربويين الجدد وتأثيرها في أداء المرشد من الناحية المهنية والفنية وعلى مقدرته على التعامل وإدارة المشكلات وتطبيق المهارات الإرشادية داخل المدرسة. وتأثير القلق ليس على الجوانب الجسدية والمعرفية والانفعالية لديه وتأثير انخفاض الكفاءة المهنية يكون في عدم تقديم المهارات والخدمات الإرشادية، وهذا ينطبق على إدارة الصراعات التي يصبح فيها المرشد التربوي الجديد عاجزاً عن إدارة الصراعات بشكل صحيح. وأيضاً ستوفر الدراسة إطاراً نظرياً للباحثين حول الموضوع من المرشدين أو غيرهم، وكذلك تضيف للمكتبات ومصادر المعرفة فيها معلومات وإطاراً نظرياً يمكن الرجوع إليه والاستفادة منه.

الأهمية العملية

تكمن الأهمية العملية في مساعدة المشرفين والمختصين في أقسام الإرشاد التربوي والمدرسي على تحديد العوامل التي تسهم في وجود قلق الأداء لدى المرشدين وبناء البرامج الإشرافية والتدريبية لمساعدة المرشدين الجدد على التغلب على الصعوبات التي تواجههم في بداية عملهم وذلك للحد من مشكلات تدني الكفاءة المهنية وإدارة الصراعات والمشكلات الأخرى التي ترتبط بقلق الأداء وتقليل تأثيرها على الطلبة والمرشدين والجو التعليمي في المدرسة. وستسهم

الدراسة في عملية قياس قلق الأداء والكفاءة المهنية والمقدرة على حل الصراعات لدى المرشدين التربويين والتي يمكن استخدامها في دراسات أخرى

أهداف الدراسة

تسعى الدراسة الحالية لتحقيق الهدف الآتي: التعرف إلى مستوى قلق الأداء والكفاءة المهنية والمقدرة على حل الصراعات لدى المرشدين الجدد في مدارس مديرية التربية والتعليم لمنطقة الزرقاء الأولى.

حدود الدراسة

- **الحدود الزمانية:** تم تطبيق الدراسة خلال الفصل الثاني 2020 / 2021.
- **الحدود المكانية:** تم تطبيق الدراسة في مدارس مديرية التربية والتعليم في محافظة الزرقاء بالأردن.
- **الحدود البشرية:** تم تطبيق الدراسة على المرشدين التربويين حديثي الخبرة في الإرشاد التربوي.
- **الحدود الموضوعية:** كانت باستجابات أفراد الدراسة عن فقرات مقياس الدراسة بشكل إلكتروني.

مصطلحات الدراسة

تم في هذا الجزء من الدراسة التطرق لأهم المصطلحات والمفاهيم التي تبحث بها وكان التركيز عليها والبحث عن العلاقة بينها.

الكفاءة المهنية

هي المقدرة على تنفيذ مهمات محددة مرتبطة بالمهنة التي يشغلها الفرد والتي تتضمن استعداد الفرد لتوظيف وإدارة الموارد في العمل وامتلاك المعارف والمهارات التي تترجم إلى تصرفات وأعمال ونشاط داخل العمل (Hammood and Abdullah, 2015).

وتعرف إجرائياً بالدرجة التي يحصل عليها المفحوص على مقياس الكفاءة المهنية الذي قام بتطويره الباحثان لأغراض هذه الدراسة.

المقدرة على إدارة الصراعات

هي الطريقة أو الأسلوب الذي يستخدم ويتخذه الفرد في التعامل مع الصراع وتشخيصه وتتضمن نشاطات معرفية أو سلوكية معنية بإدارة الصراع وحله والتي تنتهي باختيار أحد البدائل

المتاحة لكي يتم التعامل مع متطلبات موقف الصراع (Ahmad, 2018). وتعرف إجرائياً بالدرجة التي يحصل عليها المفحوص على مقياس المقدرة على الصراعات الذي قام بتطويره الباحثان لأغراض هذه الدراسة.

قلق الأداء

هو اضطراب يتضمن أعراضاً نفسية وانفعالية تتمثل في تدني الثقة بالذات وتدني احترام الذات وقلة التركيز مع انخفاض الكفاءة الذاتية في أداء المهمات والخوف من التقييم السلبي يصاحبه أعراض جسدية تتمثل بخفقان القلب وألم في الصدر وارتفاع في ضغط الدم والتعرق والارهاق ورجفة في اليدين (Varatsoulis, 2017).

ويعرف إجرائياً بالدرجة التي يحصل عليها المفحوص على مقياس قلق الأداء الذي قام بتطويره الباحثان لأغراض هذه الدراسة.

المرشد التربوي الجديد

هو شخص يمتلك المعرفة والتدريب على مساعدة الطلبة في تحقيق توافهم النفسي ولكن يفتقر إلى الخبرة الكافية للتعامل مع قضايا الطلبة ومشكلاتهم (Ziadeh , 2009).

الدراسات السابقة

تم هذا الجزء من الدراسة استعراض الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة الحالية وذات العلاقة بها وتوضيح مدى الاتفاق بينها وبين متغيرات الدراسة الحالية

قلق الأداء وحل الصراعات

في دراسة دنيس وتشين (Dennis and Chen, 2009) التي هدفت إلى اختبار العلاقة بين قلق الحالة والمقدرة على حل الصراع بعد التهديد. وتكونت العينة من (36) راشداً متطوعاً في برنامج علم النفس في جامعة نيويورك. وتم استخدام قائمة قلق الحالة (لسبيلبرجر، 1983)، واستبيان تم تعبئته بعد التوافق على الإجراءات في المختبر وقبل التسجيل الفسيولوجي الكهربائي. وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين قلق الحالة وانخفاض المقدرة على حل الصراعات بعد الشعور بالتهديد.

في دراسة لونداهي وتفيرسكوي ودزوريلا (Londahl , Tverskoy and D’Zurilla , 2005) والتي هدفت إلى التعرف إلى تأثير الأعراض الداخلية (الاكتئاب وأعراض القلق) لدى طلاب الجامعة على مقدرتهم على حل الصراعات في جامعة ستوني بروك في نيويورك. وتكونت

العينة من (123) طالباً جامعياً. وتم تقييم الصراع ضمن خمس علاقات مقربة مختلفة وهي (أفضل صديق، ثاني أفضل صديق، الشريك الرومانسي، العلاقة مع الأم، العلاقة مع الأب)، وحل المشكلات تم اختبارها ضمن الأبعاد الآتية (التوجه الإيجابي والسلبي نحو المشكلة، حل المشكلات بشكل منطقي، ونمط حل المشكلة الاندفاعي وغير المهتم). وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة قوية ذات دلالة إحصائية بين حل الصراعات وأعراض القلق وذلك عندما يكون التوجه نحو المشكلة سلبياً.

أشار فيشر وألين وكوز (Fisher, Allen and Kose, 1996) في دراستهم التي هدفت إلى مقارنة تأثيرات مستويات القلق الأولي المنخفضة والمتوسطة والعالية على أداء حل الصراعات والمشكلات الاجتماعية واللاجتماعية لدى الأطفال الذين يعانون من صعوبات التعلم والذين لا يعانون. وتكونت العينة من (45) طفلاً يعانون من صعوبات تعلم. وتم استخدام قائمة قلق الحالة ومنهج حل المشكلات. وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين قلق الحالة وانخفاض المقدرة على حل الصراعات.

في دراسة العدل (Al-Adell, 1995) التي هدفت إلى التحقق من تأثير القلق والضغط النفسية على مقدرة الطالب على حل الصراعات والمشكلات لدى طلاب الصف الأول ثانوي في مدينة الاسماعيلية بمصر. وتكونت العينة من (620) طالباً وطالبة (307) من الذكور، (313) من الإناث. وتم استخدام مقياس الضغوط النفسية ومقياس حالة وسمة القلق ومقياس المقدرات العقلية الأولية ومقياس المقدرة على حل المشكلات. وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.01$) في تأثير القلق في المقدرة على حل الصراعات.

دراسات قلق الأداء والكفاءة المهنية

هدفت دراسة دوبلاي وحسين وجوش (Dupley, Hossain and Ghosh, 2020) إلى تقييم مستوى قلق الأداء لدى المتدربين على تقويم العظام ومستوى الكفاءة المهنية لهم. وتكونت العينة من (107) متدربين على تقويم العظام في المملكة المتحدة. وتم استخدام استبيان من خمسة عشر سؤالاً حول تأثير قلق الأداء على الأداء المهني لديهم. وتوصلت النتائج إلى وجود ارتباط ذي دلالة إحصائية بين قلق الأداء والأداء المهني للمتدربين على تقويم العظام.

في دراسة عبد الوهاب، عبد المنعم، وغريب (Gharib, Abdel Abdel Wahab, Moneim, 2015) هدفت إلى التعرف إلى العلاقة ما بين القلق والخوف من الفشل والكفاءة

الذاتية لدى عينة من طلبة السنة التحضيرية في جامعة الملك فيصل بالسعودية. وتكونت العينة من (200) طالب من الذكور والإناث مناصفة. وتم استخدام مقياس الخوف من الفشل من إعداد (محمد معوض، 2006) ومقياس الكفاءة الذاتية من إعداد (محمد عبد المنعم Mohammad Abdel Moniem, 2000). وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين القلق والخوف من الفشل والكفاءة الذاتية، وأنه كلما ارتفع مستوى الخوف والقلق انخفضت الكفاءة الذاتية لدى الطلبة.

أجرى إيزيك (Izick, 2012) دراسة هدفت إلى التحقق من العلاقة بين الكفاءة الذاتية في اتخاذ القرار المهني وقلق السمة والانفعالات لدى الطلبة قبل التخرج من الجامعة في اسطنبول في تركيا. وتكونت العينة من (249) طالباً في مرحلة ما قبل التخرج. وتم استخدام النموذج المختصر لمقياس الكفاءة الذاتية لاتخاذ القرار المهني (النسخة التركية) وقائمة التأثير الإيجابي والسلبي وقائمة قلق السمة. وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين زيادة مستوى قلق السمة وانخفاض الكفاءة المهنية في اتخاذ القرار المهني.

التعقيب على الدراسات السابقة

يتضح من خلال استعراض الدراسات السابقة أن هناك عدداً قليلاً من الدراسات التي تناولت موضوع قلق الأداء وعلاقته بالكفاءة المهنية والمقدرة على حل الصراعات وخاصة المرشدين التربويين ذوي الخبرة القليلة في الإرشاد المدرسي. وتناولت الدراسات موضوع قلق الأداء وعلاقته بالكفاءة المهنية كما في دراسة عبد الوهاب، عبد المنعم، غريب (Abdel Wahab, Gharib, 2015) ودراسة إيزيك (IZIK, 2012) التي درست تأثير قلق الأداء على كفاءة طلبة الجامعة في أداء الاختبارات وظهور القلق والاكتئاب لديهم، وتأثير قلق الأداء على الكفاءة المهنية لدى المتدربين على تقويم العظام في دراسة دوبلاي وحسين وجوش (Dupley, 2020, Hossain and Ghosh). وتناولت الدراسات أيضاً تأثير قلق الأداء على المقدرة على حل الصراعات لدى المتطوعين في برنامج علم النفس في جامعة نيويورك كما في دراسة دنيس وتشين (Dennis and Chen, 2009) وتأثير قلق الأداء على الصراعات لدى طلاب الجامعة كما في دراسة لونداهي وتفيرسكوي ودزوريلا (Londahl, Tverskoy and D’Zurilla, 2005). وتأثير قلق الأداء على حل المشكلات والصراعات لدى الطلبة ذوي صعوبات التعلم كما في دراسة فيشر وآلين وكوز (Fisher, Allen and Kose, 1996) وتأثير قلق الأداء في

المقدرة على حل الصراعات مع الزملاء كما في دراسة العدل (Al-Adell, 1995) ولكن لم توجد دراسة تتناول تأثير قلق الأداء على الكفاءة الذاتية وحل الصراعات بشكل مجتمع، وهو ما يميز الدراسة الحالية عن باقي الدراسات وهي أيضاً تتناول المرشدين التربويين أو المعالجين في المدارس والذي لم تتطرق اليه الدراسات السابقة. واستفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في بناء مقاييس قلق الأداء والكفاءة المهنية والمقدرة على حل الصراعات، وستعمل على إضافة رؤيا جديدة حول مشكلات المرشدين التربويين بشكل عام في المدارس وأهم الموضوعات التي تؤثر سلباً في عملهم

الطريقة والإجراءات

مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من المرشدين التربويين في مدارس مديرية التربية والتعليم لمنطقة الزرقاء الأولى للعام الدراسي 2021/2020 البالغ عددهم (102) من المرشدين والمرشدات التربويات.

أفراد الدراسة

بلغ عدد أفراد الدراسة (30) مرشداً تربوياً تم اختيارهم بالطريقة القصدية ممن تراوحت خدمتهم العملية سبع سنوات وأقل من الذكور والإناث.

الجدول (1) خصائص أفراد الدراسة وسنوات الخبرة والمراحل الدراسية التي يعملون فيها

المرحلة الدراسية	الجنس	العدد	سنوات الخدمة 4 - 1	سنوات الخدمة 7 . 5	المرحلة الدراسية
					أساسي
5	ذكور	10	4	6	ثانوي
6	إناث	20	15	5	14

أدوات الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة، تم استخدام الأدوات الآتية:

أولاً: مقياس قلق الأداء

تم تطوير نسخة لمقياس قلق الاداء بناء على الخطوات الآتية:

1. بالرجوع إلى دراسة (Harris , Kacmar , Zivnusk, 2007)، ودراسة (Vannucci et

(al , 2017

2. وتكون المقياس بصورته الأوليّة من (38) فقرة، وتوزعت على ثلاثة أبعاد هي: (الانفعالي،

المعرفي، الجسمي)،

3. تم عرض المقياس على المحكمين وتم الأخذ بملاحظاتهم وتعديلاتهم وكانت التعديلات في عدد الفقرات من 38 فقرة إلى 36 فقرة.
4. كما تم اعتماد تدرج ليكرت الخماسي، وجميع الفقرات اخذت الاتجاه الإيجابي.
5. تم مراجعة المقياس لغوياً وتدقيقه ليكون جاهزاً لتطبيقه على أفراد الدراسة
6. تم استخراج دلالات ارتباط الفقرة مع البعد والمقياس ككل عن طريق تطبيق المقياس على (30) مرشداً تربوياً ليسوا من أفراد العينة
7. للتأكد من ثبات مقياس قلق الاداء، تم حساب معامل الاتساق الداخلي للمقياس من خلال معادلة كرونباخ ألفا للاتساق الداخلي.

ثانياً: مقياس الكفاءة المهنية

تم تطوير نسخة لمقياس الكفاءة المهنية بناءً على الخطوات الآتية:

1. بالرجوع إلى دراسة (Qasim, 2015) ودراسة (Al-Kandari,2017)
2. وتكون المقياس بصورته الأولى من (61) فقرة، وتوزعت على أربعة أبعاد هي: (الكفاءة المعرفية، كفاءة المهارة الإرشادية، الكفاءة الشخصية، التفكير والمقدرة على اتخاذ القرار)
3. تم عرض المقياس على المحكمين وتم الأخذ بملاحظاتهم وتعديلاتهم وكانت التعديلات في عدد الفقرات من 61 فقرة إلى 50 فقرة.
4. كما تم اعتماد تدرج ليكرت الخماسي، وجميع الفقرات اخذت الاتجاه الإيجابي.
5. تم مراجعة المقياس لغوياً وتدقيقه ليكون جاهزاً لتطبيقه على أفراد الدراسة
6. تم استخراج دلالات ارتباط الفقرة مع البعد والمقياس ككل عن طريق تطبيق المقياس على (30) مرشداً تربوياً ليسوا من أفراد العينة
7. للتأكد من ثبات مقياس الكفاءة المهنية، تم حساب معامل الاتساق الداخلي للمقياس من خلال معادلة كرونباخ ألفا للاتساق الداخلي.

ثالثاً: مقياس حل الصراعات

تم تطوير نسخة لمقياس حل الصراعات بناءً على الخطوات الآتية:

1. الرجوع إلى دراسة (Al-Mansouri 2018) ودراسة (Al-Basha, 2018)
2. وتكون المقياس بصورته الأولى من (32) فقرة، وتوزعت على خمسة أبعاد هي: (الإجبار، تلطيف الأجواء، الانسحاب، المساومة، التعاون)

3. تم عرض المقياس المحكمين وتم الأخذ بملاحظاتهم وتعديلاتهم وكانت التعديلات في عدد الفقرات من 32 فقرة إلى 44 فقرة.
4. كما تم اعتماد تدرج ليكرت الخماسي، وجميع الفقرات اخذت الاتجاه الإيجابي.
5. تم مراجعة المقياس لغوياً وتدقيقه ليكون جاهزاً لتطبيقه على أفراد الدراسة
6. تم استخراج دلالات ارتباط الفقرة مع البعد والمقياس ككل عن طريق تطبيق المقياس على (30) مرشداً تربوياً ليسوا من أفراد العينة
7. للتأكد من ثبات مقياس إدارة الصراعات تم حساب معامل الاتساق الداخلي للمقياس من خلال معادلة كرونباخ ألفا للاتساق الداخلي.

الخصائص السيكومترية للمقاييس

أولاً: دلالات الصدق:

1. الصدق الظاهري:

تم عرض المقاييس على (10) محكمين من أعضاء هيئة التدريس المتخصصين في الإرشاد النفسي وعلم النفس التربوي وذلك لمعرفة آرائهم في مدى مناسبة الفقرات لما وضعت لقياسه ومدى انتمائها للبعد، ودرجة وضوحها، واقتراح التعديلات المناسبة، وتم اعتماد نسبة الاتفاق (80%) من المحكمين، وقد تم الأخذ بملاحظات المحكمين حول المقياس وتعديل الفقرات بناء على ملاحظاتهم وكانت التعديلات في مقياس قلق الأداء في عدد الفقرات من 37 فقرة إلى 35 فقرة. وفي مقياس الكفاءة المهنية تمثلت التعديلات باختصار أبعاد المقياس من ستة أبعاد إلى أربعة أبعاد واختصار الفقرات من 61 إلى فقرة 50 فقرة وبالنسبة لمقياس المقدرة على حل الصراعات كانت التعديلات في عدد الفقرات من 32 فقرة إلى 44 فقرة

2. صدق البناء الداخلي للفقرات:

تم استخراج دلالات ارتباط الفقرة مع البعد والمقياس ككل لكل المقاييس عن طريق تطبيق المقاييس على (30) مرشداً تربوياً ليسوا من أفراد العينة، وهو مبين في الجدول (2).

الجدول (2) ارتباط الفقرات بأبعاد المقياس وبالمقياس ككل لكل المقاييس

المقياس	البعد	ارتباط البعد بالمقياس ككل
قلق الأداء	الانفعالي	0.895
	المعرفي	*0.915
	الجسمي	*0.734
الكفاءة المهنية	الكفاءة المعرفية	*0.884

المقياس	البعد	ارتباط البعد بالمقياس ككل
	كفاءة المهارة الإرشادية	*0.926
	الكفاءة الشخصية	*0.838
	التفكير والمقدرة على اتخاذ القرار	*0.838
المقدرة على حل الصراعات	الإجبار	*0.576
	تلطيف الأجواء	*0.414
	الانسحاب	*0.431
	المساومة	*0.826
	التعاون	*0.505

يلاحظ من البيانات الواردة في الجدول (2) أن معاملات ارتباط الأبعاد بالدرجة الكلية للمقياس تراوحت بين (0.734-0.915)، وأن قيم معاملات ارتباط الفقرة مع الدرجة الكلية للمقياس تراوحت بين (0.123-0.824)، ومعاملات ارتباط الفقرة بالأبعاد تراوحت ما بين (0.132-0.835). وتم اعتماد أن تكون قيمة ارتباط الفقرة بالبعد دالة احصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$)، بذلك تم حذف فقرتين رقم (20) التي تنص على (أشعر بالغضب الشديد لعدم أدائي الجيد ورقم (2) التي تنص على (إذا أخطأت في عملي الإرشادي فإن ذلك نهاية عملي المهني) فأصبح المقياس مكوناً من (35) فقرة.

وبالنسبة لمقياس الكفاءة المهنية يلاحظ من البيانات الواردة في الجدول (2) أن قيم معاملات الارتباط للأبعاد بالدرجة الكلية للمقياس تراوحت بين (0.838-0.926)، وقيم معاملات ارتباط الفقرة مع الدرجة الكلية للمقياس تراوحت بين (0.234-0.673)، ومعاملات ارتباط الفقرة بالأبعاد تراوحت ما بين (0.406-0.812). وتم اعتماد أن تكون قيمة ارتباط الفقرة بالبعد دالة احصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$)، بذلك بقي المقياس كما هو مكوناً من (50) فقرة.

وبالنسبة لمقياس المقدرة على حل الصراعات يلاحظ من البيانات الواردة في الجدول (2) أن قيم معاملات الارتباط للأبعاد بالدرجة الكلية للمقياس تراوحت ما بين (0.414-0.826) وأن قيم معاملات ارتباط الفقرة مع الدرجة الكلية للمقياس تراوحت بين (0.494-0.505)، ومعاملات ارتباط الفقرة بالأبعاد تراوحت ما بين (0.252-0.847). وتم اعتماد أن تكون قيمة ارتباط الفقرة بالبعد دالة احصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$)، بذلك بقي المقياس كما هو مكوناً من (44) فقرة.

3. ثبات المقاييس

للتأكد من ثبات مقاييس قلق الاداء والكفاءة المهنية والمقدرة على الصراعات، تم حساب معامل الاتساق الداخلي للمقاييس من خلال معادلة كرونباخ ألفا للاتساق الداخلي، إذ طبقت على

عينة استطلاعية تكونت من (30) مرشداً تربوياً محافظة الزرقاء من خارج أفراد الدراسة وداخل المجتمع، والجدول (3) يبين معاملات ثبات أبعاد المقياس والمقياس ككل لكل مقياس.

الجدول (3) معاملات ثبات أبعاد المقياس والمقياس ككل

المقياس	البعد	معامل الاتساق الداخلي
قلق الاداء	مقياس قلق الاداء	0.931
	انفعالي	0.871
	معرفي	0.905
	جسمي	0.823
الكفاءة المهنية	مقياس الكفاءة المهنية	0.967
	البعد الأول: الكفاءة المعرفية	0.883
	البعد الثاني: كفاءة المهارة الإرشادية	0.932
	البعد الثالث: الكفاءة الشخصية	0.923
المقدرة على حل الصراعات	البعد الرابع: التفكير والمقدرة على اتخاذ القرار	0.900
	مقياس حل الصراعات	0.817
	البعد الأول: الإيجاب	0.838
	البعد الثاني: تلطيف الأجواء	0.774
	البعد الثالث: الانسحاب	0.828
	البعد الرابع: المساومة	0.646
	البعد الخامس: التعاون	0.847

يبين الجدول (3) للمقاييس إن معاملات ثبات الأبعاد للمقاييس جيدة، إذ كانت معاملات الثبات اعلى من (0.60)، وبذلك تم اعتماد المقاييس بصورتها النهائية.

تصحيح المقاييس

بهدف تصحيح المقياس تم اعتماد تدرج الخماسي لقياس مستوى قلق الاداء والكفاءة المهنية والمقدرة على حل الصراعات، إذ تم إعطاء الإجابة موافق بشدة (5 درجات)، موافق (4 درجات)، ومحايد (3 درجات) غير موافق (درجتين) غير موافق بشدة (درجة واحدة)، وقد بلغت أعلى درجة يمكن أن يحصل عليها الطالب في مقياس قلق الأداء هي (175)، وأدنى درجة هي (35)، ومقياس الكفاءة المهنية أعلى درجة (250)، وأدنى درجة (50)، مقياس حل الصراعات أعلى درجة (220)، وأدنى درجة هي (44).

كما تم الحكم على متوسطات قلق الاداء والكفاءة المهنية والمقدرة على حل الصراعات على النحو الآتي:

من (1.00 - 2.33) مستوى منخفض.

من (2.34 - 3.67) مستوى متوسط.

من (3.68 - 5.00) مستوى مرتفع.

الإجراءات

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها تم اتباع الإجراءات الآتية:

1. الحصول على الموافقات الرسمية من كلية الدراسات العليا والمراكز المتعاونة ومن وزارة التربية والتعليم
2. تم تطوير الأدوات وذلك بالرجوع إلى الأدب النظري الخاص والدراسات السابقة ذات الصلة وإعدادها بصورة أولية.
3. تم عرض المقاييس على (10) محكمين من أعضاء الهيئة التدريسية من داخل الجامعة ومن خارجها لإبداء رأيهم العلمي حول المقاييس.
4. بعد الاستقرار على فقرات المقاييس تم التحقق من صدقها وثباتها من خلال تطبيقها على عينة من خارج أفراد الدراسة وتم إعدادها بصورتها النهائية.
5. تم اختيار أفراد الدراسة من المرشدين التربويين الجدد في مديرية التربية والتعليم لمحافظة الزرقاء الأولى الذين تنطبق عليهم شروط الدراسة.
6. تم إنشاء مجموعة خاصة بهم من قبل الباحثين للتواصل معهم بشكل إلكتروني عبر خدمة الواتس أب، وتم شرح أهداف الدراسة لهم وكيفية الإجابة عليها وتم إنشاء رابط إلكتروني للمقاييس للإجابة عليها.
7. تم تطبيق مقاييس الدراسة واستلام الإجابات وتفرغها على جداول إلكترونية لإجراء المعالجات الإحصائية المناسبة لها.
8. تم تطبيق برمجية SPSS لتحليل البيانات إحصائياً وتطبيق معاملات الارتباط واستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
9. تفسير النتائج بناءً على المعطيات والأرقام الإحصائية ومن ثم إجراء مناقشة لكل سؤال ومقارنة نتائج الدراسة بنتائج الدراسات السابقة من حيث الاتفاق والاختلاف معها.
10. وضع التوصيات المستقبلية بناءً على نتائج الدراسة وأمكانية إجراء دراسات أخرى والتوسع في ذلك مستقبلاً.

عرض النتائج ومناقشتها

عرض النتائج المتعلقة بالسؤال الأول والذي ينص: ما مستوى قلق الأداء عند المرشدين

التربويين الجدد من وجهة نظرهم في مدارس مديريات التربية والتعليم بمحافظة الزرقاء؟
للإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات
أفراد عينة الدراسة عن مقياس قلق الأداء، والجدول (4) يبين النتائج:

الجدول (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن أبعاد مقياس

قلق الأداء

المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد
مرتفع	.422	4.06	انفعالي
متوسط	1.392	2.49	معرفي
متوسط	.869	2.47	جسمي
متوسط	.506	2.93	مقياس قلق الاداء

يتضح من الجدول (4) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن أبعاد
مقياس قلق الأداء تراوحت ما بين (2.47-4.06)، وقد بلغ المتوسط الحسابي لدرجات مقياس قلق
الأداء (2.93) بانحراف معياري (0.506) وبمستوى "متوسط". وبالنسبة لأبعاد المقياس فإن
مستواها جاء بالمتوسط باستثناء البعد (الانفعالي) جاء مرتفعاً، وجاء في الرتبة الأولى البعد
الانفعالي بمتوسط حسابي (4.06)، ثم البعد المعرفي بمتوسط حسابي (2.49)، يليه البعد الجسمي
بمتوسط حسابي (2.47)، وهو يشير إلى أن المرشدون لديهم مستوى متوسط من قلق الأداء وأن
البعد الانفعالي والأعراض الانفعالية المرتبطة به جاء مرتفعاً، وبالنسبة للجانب المعرفي والجسمي
في القلق يشير إلى أن هذه الجوانب تتأثر تبعاً بالقلق الذي ينشأ لدى المرشد التربوي الجديد.

عرض النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني والذي ينص: ما مستوى الكفاءة المهنية عند

المرشدين التربويين الجدد من وجهة نظرهم في مدارس مديريات التربية والتعليم بمحافظة الزرقاء؟
للإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات

أفراد عينة الدراسة عن مقياس الكفاءة المهنية، والجدول (5) يبين النتائج:

الجدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن أبعاد مقياس

الكفاءة المهنية

المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد
متوسط	.534	3.29	الكفاءة المعرفية
متوسط	.455	2.59	الكفاءة الشخصية
متوسط	.238	2.43	كفاءة المهارة الإرشادية
منخفض	.284	2.28	التفكير والمقدرة على اتخاذ القرار
متوسط	.322	2.74	مقياس الكفاءة المهنية

يتضح من الجدول (5) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن أبعاد مقياس الكفاءة المهنية تراوحت ما بين (2.28-3.29) وقد بلغ المتوسط الحسابي لدرجات مقياس الكفاءة المهنية (2.74) بانحراف معياري (0.322) وبمستوى "متوسط وبالنسبة لأبعاد المقياس فإن مستوياتها جاءت جميعها بالمستوى المتوسط باستثناء مجال التفكير والمقدرة على اتخاذ القرار جاء بمستوى منخفض وجاء في الرتبة الأولى بعد الكفاءة المعرفية بمتوسط حسابي (3.29)، ثم بعد الكفاءة الشخصية بمتوسط حسابي (2.59)، يليه بعد كفاءة المهارات الإرشادية بمتوسط حسابي (2.43)، وأخيراً جاء بعد التفكير والمقدرة على اتخاذ القرار بمتوسط حسابي (2.28)، وهذا يشير إلى وجود مستوى متوسط من امتلاك الكفاءة المهنية لدى المرشدين.

عرض النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث والذي ينص: ما مستوى المقدرة على إدارة الصراعات عند المرشدين التربويين الجدد من وجهة نظرهم في مدارس مديريات التربية والتعليم بمحافظة الزرقاء؟

للإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن مقياس المقدرة على حل الصراعات، والجدول (6) يبين النتائج:

الجدول (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن أبعاد مقياس

المقدرة على إدارة الصراعات

المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد
مرتفع	.474	4.30	التعاون
مرتفع	.331	4.22	تلطيف الأجواء
متوسط	.476	3.57	المساومة
منخفض	.726	2.33	الانسحاب
منخفض	.797	1.97	الإجبار
متوسط	.365	3.37	مقياس حل الصراعات

يتضح من الجدول (6) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن أبعاد مقياس المقدرة على حل الصراعات تراوحت ما بين (1.97-4.30)، وقد بلغ المتوسط الحسابي لدرجات مقياس المقدرة على حل الصراعات (3.37) بانحراف معياري (0.365) وبمستوى متوسط. وجاء في الرتبة الأولى بعد التعاون بمتوسط حسابي (4.30) وبمستوى مرتفع، ثم تلطيف الأجواء بمتوسط حسابي (4.22) وبمستوى مرتفع، يليه بُعد المساومة بمتوسط حسابي (3.57) وبمستوى متوسط، ثم بُعد الانسحاب بمتوسط حسابي (2.33) وبمستوى منخفض، وأخيراً بُعد الإجبار بمتوسط حسابي (1.97) وبمستوى منخفض، وهو يشير إلى امتلاك المرشدين مهارات

للتعامل وإدارة الصراعات وتباينت مستويات أبعاد المقياس، إذ جاء بعد التعاون وتلطيف الأجواء بمستوى مرتفع يعني امتلاك المرشدين المهارات المطلوبة في هذين المجالين، ويأتي بعد ذلك بعد المساومة بمستوى متوسط ويشير ذلك إلى امتلاك المرشدين المهارات المطلوبة في هذا المجال بمستوى متوسط، والبعدين الإجبار والانسحاب بمستوى ضعيف وهذا يشير إلى أن المرشدين لا يستخدمون كثيراً هذين المجالين.

عرض النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع والذي ينص . هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) بين قلق الأداء وانخفاض الكفاءة المهنية وانخفاض المقدرة على حل الصراعات لدى المرشدين الجدد من وجهة نظرهم في مدارس مديريات التربية والتعليم بمحافظة الزرقاء؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام معامل ارتباط بيرسون بين المتغيرات، والجدول (7) يوضح النتائج:

الجدول (7) قيم معامل ارتباط بيرسون بين قلق الأداء والكفاءة المهنية والمقدرة على حل الصراعات

المتغير		المقدرة على حل الصراعات	الكفاءة المهنية
قلق الأداء	الارتباط	-0.553	-0.733
	مستوى الدلالة	0.002	0.000
الكفاءة المهنية	الارتباط	0.789	-
	مستوى الدلالة	0.000	-

*دال احصائياً عند مستوى دلالة (0.05)

يتضح من الجدول (7) وجود علاقة عكسية دالة احصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) بين قلق الأداء والكفاءة المهنية إذ بلغ معامل الارتباط بينهما (-0.733)، ووجود علاقة عكسية بين المقدرة على حل الصراعات وقلق الأداء حيث بلغ معامل الارتباط بينهما (-0.553)، ووجود علاقة طردية بين المقدرة على حل الصراعات والكفاءة المهنية إذ بلغ معامل الارتباط بينهما (0.789). أي أنه كلما انخفض قلق الأداء زاد مستوى الكفاءة المهنية والمقدرة على إدارة الصراعات وكلما زاد مستوى قلق الأداء انخفض مستوى الكفاءة المهنية والمقدرة على إدارة الصراعات. وتشير النتائج أيضاً إلى أنه كلما زاد مستوى الكفاءة المهنية زادت المقدرة على إدارة الصراعات وكلما انخفض مستوى الكفاءة المهنية انخفضت المقدرة على إدارة وحل الصراعات.

المناقشة

تمت مناقشة النتائج الخاصة بأسئلة الدراسة والتحقق من اتفاق نتائجها واختلافها مع نتائج

الدراسات السابقة وتقديم التحليلات المناسبة لذلك.

بالنسبة للسؤال الأول وهو ما مستوى قلق الأداء عند المرشدين التربويين الجدد من وجهة نظرهم في مدارس مديريات التربية والتعليم بمحافظة الزرقاء، فقد توصلت النتائج إلى أن قلق الأداء كان بمستوى متوسط لدى المرشدين التربويين بشكل عام، وهو ما يعني ان المرشدين الجدد لا يزال لديهم مستوى قلق الأداء والخوف من الفشل في عملهم مع الطلبة وعدم تقديم الخدمة الإرشادية المناسبة والخوف من التقييم السلبي وتأثيره السلبي في زيادة حدة الأعراض الجسمية المصاحبة للقلق مثل خفقان القلب والتعرق ورجفان اليدين والتأثير على النواحي الانفعالية المتمثلة بزيادة التوتر والقلق وفقدان التركيز ويمتد إلى الافتقار إلى التفكير المنطقي وعدم إعطاء معلومات صحيحة حول مشكلات الطلبة مع عدم المقدرة على الربط بين المعلومات وهو ما يسبب قصوراً ملحوظاً في أداء المرشد. وهو ما يتفق مع دراسة دنيس وتشين (Dennis and Chen, 2009) التي أشارت إلى تأثير قلق الأداء على الشعور بالتهديد لدى المتطوعين في برنامج علم النفس في جامعة نيويورك.

وبالنسبة للسؤال الثاني وهو ما مستوى الكفاءة المهنية عند المرشدين التربويين الجدد من وجهة نظرهم في مدارس مديريات التربية والتعليم بمحافظة الزرقاء، فقد توصلت النتائج إلى أن الكفاءة المهنية كانت بمستوى متوسط لدى المرشدين وهو ما يعني أن الكفاءة المهنية لدى المرشدين هي بمستوى متوسط من الكفاءة المعرفية وما تتضمنه من كفاءة في توظيف المعلومات وتوليد أفكار جديدة ومستوى متوسط من الكفاءة في المهارات الإرشادية وتوظيفها بشكل فعال في حل مشكلات الطلبة ومستوى متوسط في الكفاءة الشخصية من إلزام بأخلاقيات المهنة والتفكير الإيجابي واحترام المسترشدات وتقبل آرائهم ومستوى منخفض في التفكير واتخاذ القرار والذي يعني مقدرة منخفضة في التخطيط الجيد واتخاذ القرار في الوقت المناسب وبالتالي فقدان المرشد المهارات اللازمة لأداء عمله داخل المدرسة، وهو ما يتفق مع دراسة عبد الوهاب، عبد المنعم، غريب (Abdel Wahab, , Gharib, Abdel Moneim, 2015) التي أشارت إلى تأثير انخفاض الكفاءة المهنية وزيادة القلق لدى طلبة الجامعة وانخفاض أدائهم الأكاديمي.

بالنسبة للسؤال الثالث وهو ما مستوى المقدرة على إدارة الصراعات عند المرشدين التربويين الجدد من وجهة نظرهم في مدارس مديريات التربية والتعليم بمحافظة الزرقاء، فقد توصلت النتائج إلى أن المقدرة على حل الصراعات جاءت بمستوى متوسط وهو ما يعني أن

المقدرة على حل الصراعات بمستوى متوسط وأن المرشدين يمتلكون المقدرة على الصراعات باستخدام أسلوب التعاون وتلطيف الأجواء وتوظيفهما مع حل مشكلات الطلبة ومشكلاتهم كمرشدين وأنهم يستخدمون أسلوب المساومة في حل الصراعات بشكل متوسط بمعنى يستخدمون أسلوب التفاوض والمناقشة وتقديم الحلول والبدائل ولا يستخدمون أسلوب الإكراه والانسحاب في تعاملهم مع الصراعات التي تحدث بين الطلبة أو مع غيرهم وهذا يتفق مع نتائج دراسة لونداهي وتفيرسكوي ودزوريلا (Londahl, Tverskoy and D'Zurilla, 2005) التي أشارت إلى تأثير أعراض القلق الداخلية على المقدرة على حل الصراعات.

بالنسبة للسؤال الرابع هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) بين قلق الأداء وانخفاض الكفاءة المهنية وانخفاض المقدرة على حل الصراعات لدى المرشدين الجدد من وجهة نظرهم في مدارس مديريات التربية والتعليم بمحافظة الزرقاء، فقد توصلت النتائج بشكل عام إلى وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين قلق الأداء والكفاءة المهنية والمقدرة على حل الصراعات ووجود علاقة طردية بين الكفاءة المهنية والمقدرة على حل الصراعات، أي أنه كلما ارتفع مستوى القلق في الأداء انخفضت الكفاءة المهنية والمقدرة على حل الصراعات وكلما انخفض مستوى القلق ارتفع مستوى الكفاءة المهنية والمقدرة على حل الصراعات، وأنه كلما ارتفع مستوى الكفاءة المهنية ارتفعت المقدرة على حل الصراعات وبالعكس. وهذا يشير إلى تأثير القلق المباشر بجوانبه الجسمية والانفعالية والمعرفية المصاحبة على مستوى الكفاءة المهنية بجوانبها والمقدرة على الصراعات بجوانبها المختلفة، وهو يعني أن تكون لدى المرشد معرفة بمصادر القلق وكيفية التغلب عليها سواءً بالتدريب أم الدورات التأهيلية للمرشدين. وقد تعززت العلاقة بين قلق الأداء والتدريب على حل الصراعات إلى عدم امتلاك المرشدين مهارات الإرشاد المناسبة مما يسبب لهم مواقف محرجة تجعل غير المرشد غير فعال في هذه المواقف، وعدم استخدام أساليب لإدارة وحل الصراعات واحتوائها والتعامل معها يؤدي ذلك في نهاية الأمر إلى عدم تقديم المرشد لخدماته بالشكل المطلوب وهو ما يتفق مع دراسات لونداهي وتفيرسكوي ودزوريلا (Londahl, Tverskoy and D'Zurilla, 2005) ودراسة دنيس وتشين (Dennis and Chen, 2009) ودراسة عبد الوهاب، عبد المنعم، غريب (Abdel Wahab, Gharib, Abdel Moneim, 2015) وفيشر وألين وكوز (Fisher, Allen) ودراسة العدل (Al-Adell, 1995) ودراسة دوبلاي وحسين وجوش (and Kose, 1996).

(Dupley , Hossain & Ghosh, 2020) ودراسة ايزيك (Izik , 2012) في وجود علاقة بين قلق الأداء والكفاءة المهنية والمقدرة في حل الصراعات وتؤثر على أداء طلبة الجامعات وأطفال صعوبات التعلم.

التوصيات

بناء على مخرجات الدراسة الحالية ونتائجها يوصي الباحثان بما يأتي:

- *إجراء دراسات مستقبلية حول الأسباب وراء قلق الأداء وانخفاض الكفاءة المهنية والمقدرة على حل الصراعات لدى المرشدين التربويين وذلك لقلّة الدراسات التي تناولتها.
- توصي الدراسة وزارة التربية والتعليم باخضاع المرشدين التربويين لمزيد من الدورات التدريبية التي تساعدهم على تجاوز مشكلات قلق الأداء وتطوير الكفاءة المهنية والمقدرة على إدارة الصراعات.
- تفعيل عقد اللقاءات التربوية والإرشادية مع المعلمين وأولياء الأمور حول دور المرشد التربوي وأهميته وفاعليته وما يمكن أن يقوم به من أعمال.
- إجراء دراسات مستقبلية للتعرف إلى أنواع القلق الأخرى لدى المرشدين وهل إن وجدت هي مرتبطة بقلق الأداء لدى المرشد وتؤثر في أدائه لعمله الإرشادي.
- *إجراء دراسات حول الرضا الوظيفي للمرشدين التربويين الجدد ومدى الشعور بتحقيق الذات في المهنة وهل لذلك علاقة بقلق الأداء.

Reference:

- Abal, Yolanda, Rodríguez, José Antonio, López, José (2017). Anxiety, behavioral conflict management and coping strategies in occupational guidance professionals, **Universitas Psychologica**. 16(4), 1-9.
- Abdel Wahab, Syed, Gharib, Zainab, Abdel Moneim, Mohamed (2015). Fear of failure and its relationship to self-efficacy among a sample of preparatory year students at King Faisal University, **Journal of Educational and Social Studies**, Vol. 21, (3), 269-298.
- Ahmad, Maha (2018). Strategies for managing organizational conflict in educational institutions based on games theory, **Scientific Journal of the Faculty of Education - Assiut University**, 34 (2) : 236 – 321.
- Al-Adell, Adel (1995). The impact of psychological stress, anxiety, intelligence and student gender on the ability to solve problems, **Educational Studies**, 10(80), 159-199.

- Al-Basha, Gibran (2018). The extent of practicing psychological conflict management skills among university youth in Hajjah Governorate in Yemen. **Journal of Reading and Knowledge**, (202), 141-163.
- Al-Kandari, Hoda (2017). Building the professional proficiency scale for physical education teachers in the State of Kuwait, **Journal of Sports Sciences and Applications of Physical Education**, (5), 46-63
- Al-Mansouri, Amal (2018). Building a scale of problem solving for psychological counseling students, **Basra Research Journal for the Humanities**, 43 (4), 86-104
- Al-Sharifain, Ahmad, Al-Sawalha, Rania (2019). Performance anxiety and its relationship to the professional self-concept and personality type of educational counselors in Jordan. **Educational Sciences Studies**, 46(1), 317-343.
- Awadalla, Suheir, E. Davies, Bethan, Glazebrook, Cris (2020). A longitudinal cohort study to explore the relationship between depression, anxiety and academic performance among Emirati university students , **Journal of BMC Psychiatry** , 20 :448 , 1 – 10.
- Bascomb, Jacklyn Sue (2019). **Performing arts and performance anxiety**, Unpublished Master of Science, Marshall University, Huntington, USA
- Cirakoglu, Okan Cem, Senturk, Gulce Coksun (2013). Development of a performance anxiety scale for music students, **Journal of Medical Problems of Performing Artists**, 199 – 206.
- DENNIS, TRACY A, CHEN, CHAO-CHENG (2009). Trait anxiety and conflict monitoring following threat: An ERP study, **Journal of Psychophysiology**, 46, 122–131
- Dupley , Leanne , Hossain ,Saqif ,Ghosh , Samit (2020).Performance anxiety amongst trauma and orthopaedic surgical trainees , **journal of the Surgeon** , (1 8) , 3 3 - 3 8.
- Fisher, Barbara L, Allen, Rhiannon, Kose, Gary (1996). The relationship between anxiety and problem-solving skills in children with and without learning disabilities, **Journal of learning disabilities**, 29(4),236 – 251 .
- Hallford, David J. Noory, Narian, Mellor David (2018). Reduced autobiographical memory specificity as a mediating factor between general anxiety symptoms and performance on problem-solving tasks, **Journal of Applied Cognitive Psychology**, 32:641–647.

- Hammoud, Muhammad, Abdullah, Muhammad (2015), **Vocational guidance and counseling**, 1st ed., Amman: Dar Al-Issar Al-elmy for Publishing and Distribution.
- Harris , Kenneth J , Kacmar , Michele , Zivnuska , Suzanne (2007), An investigation of abusive supervision as a predictor of performance and the meaning of work as a moderator of the relationship , **The Leadership Quarterly** , 18(3), 252-263
- Isik, Erkan (2012). The relationship of career decision self efficacy, trait anxiety and affectivity among undergraduate students, **Psychological Reports: Human Resources & Marketing**, 111, 3, 805-813
- Jarwan, Ali, Sawalmeh, Aisha, Al Shaqran, (2018). The effectiveness of a training program for social skills in reducing performance anxiety for trainee advisors at Yarmouk University, **Journal of Educational Sciences**, 26(4), 148-169
- Londahl, Esme A, Tverskoy, Anna, D’Zurilla, Thomas J (2005). The Relations of Internalizing Symptoms to Conflict and Interpersonal Problem Solving in Close Relationships , **journal of Cognitive Therapy and Research** , Vol. 29, No. 4, 445–462
- Machell, Kyla A, Rallis, Bethany A, Smythers, Christianne Esposito (2016). Family environment as a moderator of the association between anxiety and suicidal ideation, **Journal of Anxiety Disorders**, 40, 1–7.
- Merlin, Clare, Brendel, Johnston M (2017). A supervision-training program for school counseling site supervisors, **The Clinical Supervision**, 36(2), 304–323.
- Qasim, Nader (2015): Psychometric Properties of the Occupational Competency Scale, **Journal of the College of Education**, 1, (39), 681-71.
- Vannucci , Marla J. , Whiteside , Douglas M , Saigal , Seema , Nichols , Lauren, Hileman Sasha (2017). Predicting supervision outcomes: What is different about psychological assessment supervision? , **Australian Psychologist** 52, 114–120
- Varvatsoulas, George (2017). Performance anxiety disorder: Developing a proposal for an inventory, according to the cognitive-behavioural therapy rationale, **Psychological Thought**, 10(2), 236–246.
- Ziadeh, Ahmed (2009), **Educational psychological guidance manual**, Amman: Dar Al-Warraq for Publishing and Distribution.