جودة الخدمات الإرشادية وعلاقتها بسمات الشخصية لدى المرشدين الطلابيين بمكة المكرمة

أ. معيوف بطي راضي المحمودي
مرشد طلابي – إدارة التعليم بمكة المكرمة

المستخلص :

هدف 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) مرشدا 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، موجبة بين بعد الانبساطية وجودة الخدمات الإرشادية عند مستوى (٠,٠٠١) وسالبة بين بعد العصابية وجودة الخدمات الإرشادية بينما لا توجد علاقة بين جودة الخدمات الإرشادية وبعد الذهانية، في حين لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المرشدين المتخصصين وغير المتخصصين في سمات الشخصية وفقا لمتغير التخصص، إلا أنه توجد فروق في جودة الخدمات الإرشادية وفقا لمتغير التخصص لصالح المتخصصين، وأخيرًا يمكن التنبؤ بجودة الخدمات الإرشادية من بعد الانبساطية. وقد أوصى الباحث بضرورة إجراء اختبارات مهنية للمواءمة 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 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.

مقدمة :

يعيش الفرد في عالم متغير باستمرار ويشمل التغير مراحل حياته المختلفة، حيث ينتقل من الطفولة إلى المراهقة فالشباب والشيخوخة كما أن التغير 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).

وبناء على ذلك تعاظمت مسؤولية التوجيه والإرشاد الذي تتركز جميع برامجه وخدماته الإرشادية بصورة مباشرة بإستراتيجياته الإنمائية والوقائية والعلاجية على رعاية النمو السليم للطالب، والارتقاء بسلوكه وتعديل تلك النماذج السلوكية غير المرغوب فيها وتوجيهها بما يتلاءم مع قدرات وميول ورغبات الطالب (وزارة التعليم، ١٤٢٦).

وحيث يعدُّ المرشد الطلابي الذي يقوم بتقديم الخدمات أكثر الأدوات أهمية حيث يشير كوري (٢٠١٣: ٤٤) إلى ذلك بقوله: "إن أكثر الأدوات أهمية والتي عليك استعمالها كمرشد هي نفسك أنت كشخص، ثم كحر في ممتهن؛ فكلتا الصفتين يصعب فصلهما عن بعضهما على أرض الواقع، فشخصية المعالج (المرشد) والعلاقة العلاجية تسهم إلى حد كبير في نجاح سير العلاج".

ولذلك فإن سمات الشخصية تؤدي دورا مهما وحيويا في نجاح مهنة المرشد المدرسي، فالسمة هي صفة جسمية وعقلية وانفعالية واجتماعية، فطرية أو مكتسبة، يتميز بها الشخص وتعبر عن استعداد ثابت نسبيا لنوع معين من السلوك، يمكن فهم الفرد في ضوء سمات شخصيته التي تعبر عن سلوكه، ويمكن أن يوصف بأنه منطو أو منبسط أو عصابي في ضوء هذه السمات الشخصية، وهي تؤثر على الاختيار المهني (أبو أسعد، ٢٠١٢: ٧٠). وعليه؛ يرى الباحث مبدئيا أن شخصا بسمات عصابية وانفعالية أو انطوائية لن يقدم خدمات إرشادية وقائية ونمائية وعلاجية ذات جودة عالية بخلاف الشخص صاحب السمات الانبساطية والاجتماعية فإنه يكون ميالا 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 تقديمه؛ لذلك فإن على المعالج أن يكون راغبا في تحاشي القوالب النمطية، ويكون شخصا حيويا وأصيلا في تعامله في أثناء العملية الإرشادية، ففي حالة اختيارنا أن نكون مهتمين فقط في الوظيفة كمرشدين وألّا نرتكب خطأ يهدد هذه الوظيفة ونستخدم أساليب جامدة لنبقى دوما في أمان، فإن النتيجة لذلك أن العملاء بدورهم يحتمون وراء أساليب لا تعرضهم لفقدان أمنهم. وباختصار، فنحن

كمرشدين نمثل النموذج لعملائنا. فإذا كنا مثالا للسلوك الملتوي المتنافر، ومثالا للنشاط الجامد المتخاذل، فما علينا إلا أن نتوقع أن عملاءنا سوف يقلدون هذا السلوك، وإذا كنا نموذجا للأصالة فإن عملاءنا سيأخذون منحى الأمانة والدقة (كوري،٢٠١٣: ٤٥). ولأهمية العمل الإرشادي وما تسهم به سمات الشخصية فيه، سيقوم الباحث بالتعرف على العلاقة بين سمات الشخصية وجودة الخدمات الإرشادية.

مشكلة البحث:

تشير بعض البحوث التي تناولت السمات الشخصية وعلاقتها بفاعلية المرشد إلى وجود علاقة ارتباطية بينهما، كدراسة القيسي (١٩٨٤: ٣) التي أشارت نتائجها في المقارنة البعدية إلى أن المرشدين مرتفعي الفاعلية الإرشادية يتميزون عن المرشدين متوسطي الفاعلية ومنخفضي الفاعلية بأنهم أكثر ميلا (للمغامرة، الدهاء والكياسة) كما أنهم أكثر اتصافا (بعدم التحفظ) كما أنهم (أكثر ثباتا انفعاليا). وتشير أيضا دراسة شنّير (٢٠١١: ٣١٠) إلى أن المرشدين الذين نالوا رضا مرتفعا في علاقتهم مع المحيطين بهم هم أكثر دفئا واستقرارا انفعاليا وجرأة اجتماعية وأقل توترا وسيطرة وشرودا من الذين نالوا رضا منخفضا.

وعليه؛ فإن الباحث يستنتج من نتائج الدراسات السابقة ومن خلال ممارسته الميدانية في العمل الإرشادي، أن للمرشد سمات تؤثر في أدائه وفاعلية 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 والمسترشد وهي موقف خاص في الحياة يلتقي فيه شخصان لتحقيق هدف عام وهو مساعدة المسترشد، فذلك يعني أن السمات الشخصية للمرشد إنما هي أحد العوامل الرئيسة التي تؤثر في هذه العملية وينعكس على جودتها وفعاليتها. ويمكن صياغة مشكلة البحث في التساؤلات التالية:

١. ما العلاقة بين السمات الشخصية للمرشد وجودة الخدمات الإرشادية لدى المرشدين الطلابيين بمنطقة مكة المكرمة؟
٢. ما الفرق في أبعاد سمات الشخصية بين المرشدين المتخصصين وغير المتخصصين بمنطقة مكة المكرمة؟
٣. ما الفرق في أبعاد جودة الخدمات الإرشادية بين المرشدين المتخصصين وغير المتخصصين بمنطقة مكة المكرمة.
٤. كيف يمكن التنبؤ بجودة الخدمات الإرشادية من درجات السمات الشخصية للمرشدين الطلابيين بمنطقة مكة المكرمة؟

فروض البحث:

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

أهداف البحث:

هدف البحث الحالي إلى التعرف على:

١. العلاقة بين السمات الشخصية للمرشد وجودة الخدمات الإرشادية.
٢. الفروق بين المرشدين المتخصصين وغير المتخصصين في سمات الشخصية.
٣. الفروق بين المرشدين المتخصصين وغير المتخصصين في جودة الخدمات الإرشادية.
٤. كيفية التنبؤ بجودة الخدمات الإرشادية من خلال درجات السمات الشخصية للمرشدين الطلابيين.

أهمية البحث:

يمكن تحديد أهمية البحث في جانبين هما:

الأهمية النظرية:

تكمن الأهمية النظرية لهذا البحث في أنه يوفر كما جيدا من المعارف الحديثة التي تخدم الباحثين في موضوع سمات الشخصية للمرشد وجودة الخدمات الإرشادية خصوصا أن المراجع النظرية قليلة جدا في وطننا العربي بالنسبة للمتغير الثاني للموضوع وتكاد تكون نادرة.

الأهمية التطبيقية:

١. قد تساعد نتائج هذا البحث المسؤولين في مجال اختيار مرشدي الطلاب من خلال ما يقدمه من نتائج وتوصيات 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: يعرف 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 فروقا فردية فيها، وقد تكون السمة وراثية أو مكتسبة، ويمكن أن تكون كذلك جسمية أو معرفية أو انفعالية أو متعلقة بمواقف اجتماعية".

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

جودة الخدمات الإرشادية Quality of counseling services: الجودة هي الحكم على مستوى تحقيق الأهداف وقيمة هذا الإنجاز، ويرتبط هذا الحكم بالأنشطة أو المخرجات التي تتسم ببعض الملامح والخصائص في ضوء بعض المعايير والأهداف المتفق عليها (عبدالعزيز،٢٠١٠: ١١)، والخدمة الإرشادية هي كل نشاط موجّه من المختص الى المسترشد (عطار،٢٠١٥: ٩).

وتعرف جودة الخدمات الإرشادية إجرائيا بأنها الدرجة التي يحصل عليها المرشد في إجاباته عن مقياس جودة الخدمات الإرشادية من إعداد عبدالله والغانمي (٢٠١٦).

حدود البحث:

١. **الحدود الموضوعية:** اقتصر البحث على دراسة العلاقة بين سمات الشخصية وجودة الخدمات الإرشادية لدى المرشدين الطلابيين.
١. **الحدود المكانية**: تم تطبيق البحث الحالي على عينة من المرشدين الطلابيين بإدارة التربية والتعليم بمنطقة مكة المكرمة.
١. **الحدود الزمانية:** تم تطبيق أدوات البحث في الفصل الثاني من العام الدراسي ١٤٣٦/١٤٣٧ هـ.

الإطار النظري والدراسات السابقة:

أولاً: سمات الشخصية:

لقد تعددت أيضا تعريفات سمات الشخصية واختلفت تبعا لاختلاف نظرة علماء النفس ونظرياتهم. وقد عرف أيزنك السمات بأنها "مجموعة من الأفعال السلوكية التي تتغير معا" (قاسم،٢٠١٠: ٦٣).

ويمكن تقسيم السمات من وجهة نظر هول ولندزي كما أشار إليها أبو أسعد :٢٠١٢) إلى سمات مشتركة بين الناس عموما وفريدة تميز كل شخص عن الآخر، سمات سطحية وسمات

مصدرية كامنة، سمات مكتسبة وأخرى وراثية، سمات ديناميكية وسمات قدرة.

سمات المرشد التربوي الفعال:

يرى كوري (٢٠١٣) أن للمرشدين الفعالين سمات جوهرية وأساسية تدعمها العديد من الأبحاث العلمية، وهذه السمات: منفتح ويتقبل التغيير، أصيل، متحمس، مخلص، أمين، صادق، مرح، يملك هوية خاصة، فعال، والتي يجب أن تتوافر في المرشد الطلابي.

النظرية المفسرة لسمات الشخصية:

كانت ومازالت سمات الشخصية موضوع بحث مهم لعلماء النفس وقد أفردت لها الكثير من النظريات من مثل نظرية السمات لألبورت، العوامل الستة عشر لكاتل ونظرية العوامل الخمس الكبرى ونظرية أيزنك العاملية وقد تبنى كاتب هذه السطور نظرية هانز أيزنك لوضوحها له أكثر من غيرها ولمناسبتها للمقياس المستخدم في البحث وكذلك لتوافقها مع ما يريد الباحث التعرف عليه من خلال هذا البحث.

نظرية السمات لألبورت:

يرى ألبورت أن سمات الشخصية يمكن ترتيبها في مدرج هرمي تبرز فيه سمة واحدة رئيسة أو عدة سمات مركزية يتبعها سمات متعددة ثانوية. كما يذكر ألبورت أنه يوجد في اللغة الإنجليزية ما يقرب من (١٨٠٠٠) مصطلح معظمها من الصفات التي تشير إلى أشكال محددة وشخصية من السلوك (أحمد، ٢٠١٠).

نظرية كاتل (العوامل الستة عشر):

اعتمد كاتل على فنيات التحليل العاملي في تحديد السمات التي تنتظم بها الشخصية، وقد تمخض عن المنهج العلمي – الذي يعتبر بحق إسهامه فذّا في الدراسات النفسية عامة والشخصية خاصة – سمات متعددة تجسدت في اختبارات عن عوامل الشخصية نسبة إلى طريقة التحليل العاملي التي حدد بها تجمعات سمات الشخصية (أحمد، ٢٠١٠).

نظرية أيزنك:

يعدُّ أيزنك من العلماء الذين يؤمنون بمبدأ التوريث في سمات الشخصية الإنسانية وذلك من خلال ما أورده عبدالخالق (٢٠١١) في بعد العصابية أن أيزنك استنتج نتيجة دراسات عدة – أنه من الممكن أن يكون ثلاثة أرباع التباين الكلي للفروق بين الأفراد في العصابية (وفي الانبساط) ترجع إلى عوامل وراثية. كما يرى أيزنك أن الأوجاع العصابية تظهر على أساس موروث، فقابلية الفرد للانهيار تحت المواقف العصبية، إحدى خواص جهازه العصبي. ويشير العنزي (١٩٩٨) إلى أن أيزنك يؤكد في نظريته على الأنماط، أن هناك ثلاثة أبعاد

رئيسة للشخصية، وهي: الانطواء (Introversion)، الانبساط (Extraversion)، العصابية (Neuroticism)، اللاعصابية (Non-Neuroticism)، الذهانية (Psychoticism)، اللاذهانية (Non-Psychoticism).

ثانيا: 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 الإنتاجي والخدمي في مختلف المنظمات؛ ولعل مفهوم الجودة من أكثر المفاهيم التي تختلف الآراء والتوجهات حولها حسب تخصص صاحبها، والمجال الذي يعمل فيه (عبدالعزيز، ٢٠١٠). ويقصد بها في التربية " مجموعة من الخصائص أو السمات التي تعبر بدقة وشمولية عن جوهر التربية وحالتها بما في ذلك كل أبعادها، مدخلات وعمليات ومخرجات وتغذية راجعة وكذلك التفاعلات المتواصلة التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة والمناسبة للجميع" (طعمة وآخرون، ٢٠٠٦).

ويعرف الباحث جودة الخدمات الإرشادية من خلال الربط بين المفهوم السابق ومن خلال ما توصل إليه في البحث عنها بأنها: التميز في الخدمات الإرشادية من حيث برامجها الجماعية والفردية وأنشطتها ووسائلها وفنياتها ونتائجها في تحقيق الأهداف التي وضعت من أجلها، وفقا للمعايير التي صاغتها المؤسسة المسؤولة عنها من أجل تقييمها.

الخدمات الإرشادية:

يذكر زهران (٢٠٠٥) أنه من الملاحظ أن خدمات الإرشاد النفسي المدرسي مقسمة تقسيما مصطنعا، إذ أنها متداخلة وتتكامل لتقابل وتغطي الحاجة الإرشادية للعملاء، ولكن من أجل الدراسة والفهم يمكن تحديد معالم كل من هذه الخدمات وفق خدمات: نفسية، تربوية، اجتماعية، البحث العلمي، الإحالة، المتابعة، التدريب، البيئة الخارجية.

تقويم الخدمات الإرشادية:

يعدُّ التقويم عملية نقدية هادفة تكشف عن مدى فعالية البرنامج الإرشادي ومدى نجاحها وفشلها، وهو عملية مستمرة، تبدأ بالتخطيط مرورا بالتنفيذ وحتى المتابعة (شعبان وتيم، ١٩٩٩). إن التقويم الإرشادي نعني 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 مسبقا (البلاوي وعبدالحميد، ٢٠٠٢). ولذلك فإن عملية تقييم الخدمات الإرشادية ضرورية ومهمة، إذ تكشف عن فاعليتها ونجاحها أو العكس، كما أنه يجب أن يكون التقييم عملية جماعية تعاونية يشترك فيها القائمون بتخطيط وتنفيذ البرامج وتتم

بطريقة علمية (خليل، ١٩٦٨).

عناصر تقويم الأداء الوظيفي للمرشد الطلابي بوزارة التعليم:

لقد صممت الإدارة العامة للتوجيه والإرشاد (١٤٢٨) نموذجا لتقويم أداء المرشد الطلابي مكونا من ثلاثة أبعاد يحوي كل بعد منها مجموعة من العناصر أو المعايير، فالبعد الأول وهو الأداء الوظيفي يشتمل على عناصر منها الفهم لتكامل التربية والتعليم والقدرة على تطوير أساليب التعليم والالتزام باللغة الفصحى، بينما البعد الثاني من تقويمه الصفات الشخصية ويشتمل على عناصر منها القدرة على إدارة الحوار وحسن التصرف، أما البعد الثالث فهو حسن العلاقة مع مجتمع المدرسة.

معايير جودة الخدمات الإرشادية:

ولكي تتحقق الجودة وضعت المؤسسات معايير لجودتها، فمثلا صممت الجمعية الأمريكية للمرشد المدرسي (ASCA) معايير لكفايته حيث يجب أن يمتلك المعرفة لإعداد برامج الإرشاد المدرسي والقدرة والمهارة اللازمة لتنفيذ أهداف قابلة للقياس، المواقف الضرورية للتخطيط، التنظيم، التنفيذ والتقييم الشامل، التطوير والإيمان بأن أي طالب لديه القدرة على النجاح وفق إمكاناته. كما أن الباحث وجد أن كل ولاية أمريكية وضعت معايير خاصة لجودة الإرشاد في مدارس تعليم الولاية، ويقتصر الباحث بمثال تعليم ولاية كاليفورنيا (٢٠٠١)، حيث وضع معايير لجودة الإرشاد المدرسي تتلخص في ثلاثة مجالات كل مجال ينضوي على جملة من المجالات:

١. مجال الأسس المعرفية: ويشتمل على معيار أسس مهنة التوجيه والإرشاد، معيار المهنية والأخلاقيات والتفويضات القانونية.
٢. مجال المهارات المهنية والتدريب: ويشمل معيار التطوير الأكاديمي، معيار التطوير الشخصي والاجتماعي، معيار القيادة، معيار الإرشاد الفردي والجماعي، معيار البحوث ومعيار استخدام التكنولوجيا.
٣. مجال التجربة وتقييم الكفاءة: ويشمل معيار الخبرة الميدانية ومعيار تحديد كفاءة المرشح.

وعلى المستوى المحلي، فإن وزارة التعليم في المملكة العربية السعودية عرضت في (الدليل التفسيري لمعايير المرشد المتميز،١٤٣٦: ٥-٢٧) معايير لتقييم المتسابقين على الجائزة، وقد اندرجت تحت خمسة مجالات، هي: الخطط والبرامج الإرشادية، العلاقات والشراكة المجتمعية، الإرشاد الإبداعي، مجال التنمية المهنية، أخلاقيات المهنة.

الدراسات السابقة:

أولا: دراسات تناولت السمات الشخصية للمرشد الطلابي:

أجرى القيسي (١٩٨٤) دراسة هدفت لمعرفة العلاقة بين سمات الشخصية ومستوى فاعلية المرشد المدرسي وجنسه في الأردن على عينة بلغت (٤٨٠) تكونت من المرشدين والمرشدات وطلابهم ممن كانوا على علاقة إرشادية بالمرشدين الذين تكونت منهم عينة الدراسة، وقد طبق عليهم مقياس كاتل للشخصية (P.F.16) لقياس سمات الشخصية واختبار تقدير المرشد (GEL) من إعداد لندن ورفاقه (Linden et el (1966، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن المرشدين مرتفعي الفاعلية الإرشادية يتميزون عن المرشدين متوسطي الفاعلية أو منخفضي الفاعلية بأنهم أكثر ميلا للمغامرة والدهاء والكياسة وأن المرشدين مرتفعي الفاعلية أكثر اتصافا بعدم التحفظ والثبات الإنفعالي والميل للسيطرة وقوة الضمير الحي والميل إلى المغامرة والتخيلات كما أنهم أكثر كياسة وسعة وحيلة وأنهم أكثر انضباطا من الناحية الاجتماعية.

قام ثومبسون وآخرون (Thompson et. al.. 2002) بدراسة العلاقة بين العوامل الخمسة الكبرى للشخصية والاتجاه نحو التنوع العالمي، وذلك على عينة من المرشدين المتدربين تكونت من (١٠٦) طالبا انخرطوا في الدراسة الجامعية لدراسة برنامج الإرشاد في خمس جامعات من شمال شرق الولايات المتحدة. وقد اشتملت العينة على تنوع عرقي، وقد طبق عليهم مقياس كوستا وماكري (Costa & McCrae، 1992) لقياس العوامل الخمس الكبرى للشخصية ومقياس ميفيل وآخرون (Miville et. al.. 1999) لقياس الاتجاه نحو التنوع العالمي. وقد أظهرت النتائج علاقة بين الاتجاه نحو التنوع العالمي وواحدة من عوامل الشخصية الكبرى وهي 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 وقد تكونت عينة الدراسة من (١٤٠) مديرا ومديرة، وقد قام بتطوير استبانة اشتملت على (١٠٠) فقرة من سمات المرشد التربوي الفعال، وقد أظهرت النتائج عدم فروق دالة إحصائيا بين درجات تقدير المديرين والمديرات لسمات المرشد التربوي الفعال، بشكل عام، تعزى إلى متغير الجنس باستثناء المجال الإنساني ولصالح الذكور كما أنه لا توجد فروق دالة إحصائيا بين درجات تقدير المديرين والمديرات لسمات المرشد التربوي الفعال، بشكل عام، تعزى إلى متغير المؤهل والخبرة والعمر ونوع التعليم.

وقام أرنولد Arnold (٢٠١٠) بدراسة العلاقة بين العوامل الخمسة الكبرى للشخصية والاحتراق النفسي، وذلك على عينة من المرشدين المتطوعين الذين يرعون المرضى الميؤوس من شفائهم، وقد بلغت العينة ٨٠ مرشدا، وطبق عليهم مقياس ماسلاش (Maslash، ١٩٩٦) لقياس الاحتراق النفسي ومقياس هندريكس (Hendrex، 1997) لقياس العوامل الخمسة الكبرى، وأظهرت النتائج أن الإجهاد الانفعالي يتميز بالتنبؤ بالاتزان الانفعالي، وأن الإنجاز الشخصي، أن كل من الانبساطية والاتزان الانفعالي يتنبأ باضطراب تبدد الشخصية ؛ بالإضافة إلى ذلك فإن بعض عوامل الشخصية الأساسية تدير العلاقة بين التجارب السلبية والاحتراق.

كما هدفت دراسة عسيري (٢٠١٣) التعرف على العوامل الخمسة الكبرى للشخصية (الانبساطية، العصابية، التفتح، الطيبة، يقظة الضمير) وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى المرشدين الطلابيين وكانت عينة الدراسة تكونت من (٢٤٠) مرشدا طلابيا، وقد طبق عليهم مقياس كوستا وماكري (Costa & McCrae، 1992) لقياس العوامل الخمسة الكبرى للشخصية واستخدم مقياس دافعية الإنجاز لمحمد جميل منصور(١٩٨٦)، وقد أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين سمات (الانبساطية، الانفتاح، يقظة الضمير، الطيبة) والدرجة الكلية لدافعية الإنجاز لدى المرشدين الطلابيين. كذلك وجود علاقة ارتباطية سالبة ذات دلالة بين سمة العصابية وكل من (المغامرة والمثابرة وتنوع الاهتمامات، والثقة بالنفس، والاستقلال والمنافسة) من أبعاد دافعية الإنجاز لدى المرشدين، وبينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المرشدين المتخصصين وغير المتخصصين في سمات (الانبساطية، التفتح، الطيبة، يقظة الضمير) وأي من أبعاد دافعية الإنجاز، وجدت فروق ذات دلالة إحصائية عند (٠,٠٥) بين المرشدين المتخصصين وغير المتخصصين في سمة العصابية لصالح المتخصصين (ذوي المتوسط المرتفع)، وأفصحت النتائج عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند (٠,٠١) بين منخفضي الدافعية ومرتفعي الدافعية في سمتي (الانبساطية ويقظة الضمير) لصالح مرتفعي الدافعية (ذوي المتوسط الأكبر)، وأخيرا أظهرت النتائج بأن سمتي (الانبساطية ويقظة الضمير) تنبئ بدافعية الإنجاز بنسبة مساهمة قدرها (١٩٪)، (٤٪) على التوالي بإجمالي (٢٣٪).

ثانيا : دراسات تناولت جودة الخدمات الإرشادية :

قام كل من المشهداني والفرازي (٢٠٠٩) بدراسة هدفت لتقييم جودة الخدمات الإرشادية المقدمة في مركز الإرشاد الطلابي بجامعة السلطان قابوس، وقد تكونت العينة من (٢٥٤)

طالبا من الطلبة المتوقع تخرجهم نهاية العام، وقد طبقا استبانة من تصميمهما لتقييم جودة الخدمات الإرشادية، وقد أظهرت النتائج تقديرا عاليا لجودة الخدمات الإرشادية التي تقدم في داخل الجامعة من وجهة نظر الطلبة المتوقع تخرجهم والذين 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) طالبا وطالبة، ولتطبيق الدراسة قامت ببناء مقياس معايير الإرشاد الفعال لتطبيقه على العينة، وقد كشفت نتائج الدراسة عن درجة متوسطة لفاعلية الخدمات الإرشادية المقدمة للطلبة بمتوسط حسابي (٢,٦٨)، حيث جاء مجال الخدمات الاجتماعية المقدمة للطلبة في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (٢,٩١) بدرجة متوسطة بينما جاءت الخدمات النفسية المقدمة للطلبة في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (٢,٤١) بدرجة متوسطة أيضا.

وقام الطلحي (١٤٣٣) بدراسة هدفت إلى معرفة الحاجة إلى الإرشاد النفسي ودرجة ممارسته في المرحلة الابتدائية بمحافظة الطائف كما يدركه المعلم والمرشد، وقد تكونت العينة من (٧٠٢) فردا، وقد قام بتطبيق مقياس تكون من (٤٨) من إعداده، وأظهرت النتائج أن الحاجة إلى الإرشاد النفسي (كبيرة) بمتوسط حسابي (٣,٤٦)، ومدى ممارسته (متوسطة) بمتوسط حسابي (٢,٥٥)، كما أظهرت الدراسة وجود فروق دالة إحصائيا عند (٠,٠٥) بين استجابات المرشدين الطلابيين والمعلمين بالنسبة لمدى الحاجة ودرجة الممارسة في اتجاه المرشدين الطلابيين، كما توجد فروق دالة إحصائيا عند (٠,٠٥) في مدى الممارسة حسب الدورات في اتجاه دورة واحدة – دورتان – ثلاثة، مقارنة بعدم وجود دورات تدريبية.

كما قام الغانمي (٢٠١٣) بدراسة العلاقة بين الكفايات المهنية وجودة الخدمات الإرشادية، على عينة تكونت من (١٢٠) مرشدا طلابيا، واعتمد على مقياس جودة الخدمات الإرشادية بأبعادها من إعداده ومقياس الكفايات المهنية، وقد أظهرت نتائج الدراسة أنه لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات الإرشادية والكفايات المهنية للمرشدين الطلابيين، ويشير إلى ذلك قيم الدلالة الإحصائية لها حيث جاءت جميع القيم أكبر من مستوى (٠,٠٥).

وأجرى أولاندو (Olando، 2014) دراسة بعنوان فاعلية خدمات التوجيه والإرشاد على مفهوم الذات وذلك على عينة تكونت من (٢٤٠) طالبا و (٦) مديرين و (٦) مرشدين و (٣) مسؤولين من التعليم. وقد طبق مقاييس من تصميمه لجمع البيانات، وقد أظهرت النتائج وجود ارتباط إيجابي بين الإرشاد والتوجيه الفعال وتعزيز مفهوم الذات لدى التلاميذ (٠,٨٧) وفق

معامل ارتباط بيرسون.

التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الدراسات السابقة للمتغيرين نجد أن الدراسات التي اهتمت بسمات الشخصية هدفت إلى معرفة علاقتها ببعض المتغيرات الأخرى وأثبتت أن لها علاقة بها وبمقارنتها مع دراسة الباحث نجد أن منها ما اتفق معها في الهدف مثل دراسة القيسي (١٩٨٤)، ومنها ما اختلف معها مثل دراسة أرنولد (٢٠١٠)، بينما اهتمت الدراسات التي ركزت بحثها على الخدمات الإرشادية إلى التعرف على مدى جودتها ولم تربط بينه علائقيا مع متغير آخر سوى دراسة الغانمي (٢٠١٣)،كما هو الحال في دراسة الباحث إلا أنها اختلف معها في أنها لم تظهر علاقة مع متغير الكفايات المهنية، بينما أظهرت دراسة الباحث وجود علاقة بين جودة الخدمات الإرشادية والسمات الشخصية للمرشد وبالتالي فإن الباحث من خلال هذه الدراسات توصل إلى بحث العلاقة بينهما وصياغة فروضه.

منهجية البحث وإجراءاته:

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" (أبو علام،٢٠١١: ٢٤٥).

مجتمع البحث:

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

عينة البحث:

تكونت عينة البحث من (٩٤) مرشدا طلابيا بمدينة مكة المكرمة وتمثل ما نسبته ١٥٪ من المجتمع الأصلي للعينة، توزعوا ما بين (٤١) مرشدا يعمل بالمرحلة الابتدائية و (٣١) مرشدا يعمل بالمرحلة المتوسطة و (٢٢) مرشدا بالمرحلة الثانوية، ممن كانت استجاباتهم لعبارات أدوات البحث كاملة، وقد تم اختيار العينة وفق الطريقة العشوائية البسيطة.

جدول (١) توصيف العينة وفقا للمرحلة التعليمية للمرشد الطلابي

مرحلة الإرشاد	التكرار	النسبة
الابتدائية	٤١	٤٣,٦
المتوسطة	٣١	٣٣
الثانوية	٢٢	٢٣,٤
المجموع	٩٤	١٠٠

يتضح من الجدول (١) أن نسبة ٤٣,٦٪ من أفراد العينة يعملون في المرحلة الابتدائية، ونسبة ٣٣٪ من أفراد العينة يعملون في المرحلة المتوسطة و٢٣,٤٪ يعملون في المرحلة الثانوية.

التخصص في الإرشاد:

جدول (٢) توصيف العينة وفقا للمؤهل العلمي للمرشد الطلابي

التخصص	التكرار	النسبة
متخصص	٥٢	٥٥,٣
غير متخصص	٤٢	٤٤,٧
المجموع	٩٤	١٠٠

يتضح من الجدول (٢) أن نسبة (٥٥,٣٪) من عينة الدراسة متخصصون في مجال الإرشاد التربوي، بينما ٤٤,٧ لا يملكون مؤهلا علميا في مجال الإرشاد التربوي.

أدوات البحث:

استخدم الباحث في الدراسة الأدوات التالية:

مقياس سمات الشخصية:

قام الباحث بتطبيق مقياس أيزنك للشخصية من إعداد أيزنك وتعريب عبدالخالق (١٩٩١) وقد تكون المقياس في صورته الأولية من (٩١) عبارة موزعة على أربعة أبعاد هي (الذهانية، الانبساطية، العصابية وبعد الكذب)، ولتصحيحه استخدم الباحث النمط الثنائي: (نعم/ لا)، وقد أعطى الدرجات وفقا للاستجابات (١، صفر) للعبارات الموجبة والعبارات السالبة فكانت الدرجات (صفر، ١)، أما الدرجة الكلية للمقياس فتتراوح من (صفر) إلى (٩١).

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

الاتساق الداخلي: وقد قام الباحث باستخراج مصفوفة معاملات الارتباط لفقرات المقياس

وعددها (٩١) فقرة، بالإضافة إلى الأبعاد الأربعة والمجموع الكلي، وقد استخرج منها جدولين هي (معامل ارتباط كل عبارة بالبعد الذي تنتمي إليه، ومعامل ارتباط كل بعد بالدرجة الكلية للمقياس)، كما يوضح الجدولين (٣، ٤).

جدول (٣) معامل ارتباط كل عبارة بالبعد الذي تنتمي إليه

الذهانية		الانبساطية		العصابية		الكذب	
العبارة	معامل الارتباط	العبارة	معامل الارتباط	العبارة	معامل الارتباط	العبارة	معامل الارتباط
١	.٢٤٥*	٢٦	.٦٦٤**	٤٦	.٥٤٨**	٦٩	.٠٣٢
٢	.٢٥٥*	٢٧	.٤٢٦**	٤٧	.٦١٢**	٧٠	.٤٧٣**
٣	.٣٥٧**	٢٨	.٢٣٤*	٤٨	.٣٤٥**	٧١	.٣١١**
٤	.٤٥٦**	٢٩	.٣٥٠**	٤٩	.٥٣٦**	٧٢	.٥٠٨**
٥	.٦٨٥**	٣٠	.٣٩٠**	٥٠	.٦٠٧**	٧٣	.٢٩٨**
٦	.٥٦٧**	٣١	.٢٨٥**	٥١	.٣٨٧**	٧٤	.٢٢٨*
٧	.٢١٢*	٣٢	.٥٨٦**	٥٢	.٤٥٥**	٧٥	.٥٧١**
٨	.٣٧٨**	٣٣	.٤٤٦**	٥٣	.٤٠٧**	٧٦	.٣٢٢**
٩	.٢٥٣*	٣٤	.٥٣٨**	٥٤	.٣٥٧**	٧٧	.٢٣٣*
١٠	.٢٢٥*	٣٥	.٥٠٧**	٥٥	.٤٨٦**	٧٨	.٤٨٧**
١١	.٦٨٥**	٣٦	.٤٢١**	٥٦	.٥٠٣**	٧٩	.٣٩٠**
١٢	.٢٤٠*	٣٧	.٦٥٨**	٥٧	.٥٠٥**	٨٠	.٣٥١**
١٣	.٣٦٩**	٣٨	.٥١٥**	٥٨	.٤٥٦**	٨١	.٤٤٩**
١٤	.٣٢١**	٣٩	.٣٥٦**	٥٩	.٤٧٣**	٨٢	.٤٨٠**
١٥	.٢٧٩**	٤٠	.٦١٣**	٦٠	.٥١٤**	٨٣	.٢٢٣*
١٦	a.	٤١	.٣٤٦**	٦١	.٣٣٧**	٨٤	.٥٠١**
١٧	.٤٢٥**	٤٢	.٦١٣**	٦٢	.٣٦٩**	٨٥	.٦٤٨**
١٨	.٤١٣**	٤٣	.٣١٨**	٦٣	.٣٥٨**	٨٦	.٢٣٣*
١٩	.٢٣٢*	٤٤	.٧٥٢**	٦٤	.٣٧٩**	٨٧	.٥١٩**
٢٠	.٢٥٦*	٤٥	.٥٤٤**	٦٥	.٤٣٤**	٨٨	.٢٢١*
٢١	.٤٠٧**			٦٦	.٤٧٣**	٨٩	.٤٦٣**
٢٢	.٥٩٠**			٦٧	.٤٧٨**	٩٠	.٣٣٩**
٢٣	.٥٢٦**			٦٨	.٥٢٨**	٩١	.٢٢٢*
٢٤	.٤٣٩**						
٢٥	.٣٥٣**						

جدول (٤) معامل ارتباط كل بعد بالمجموع الكلي للمقياس

م	الأبعاد	معامل الارتباط
١	الذّهانية	٠,٥٢٢**
٢	الانبساطية	٠,٣٧٨**
٣	العصابية	٠,٦٧٤**
٤	الكذب	٠,٥٧١**

ونجد من الجدول (٣) أن جميع العبارات دالة عند مستوى (٠,٠١) أو (٠,٠٥) باستثناء العبارة رقم (١٦) وقام الباحث باستبعادها، لثبات درجتها لدى جميع أفراد العينة، كما يلاحظ من الجدول (٤) أن جميع الأبعاد دالة عند مستوى (٠,٠١).

ثبات المقياس:

قام الباحث بحساب الثبات بطريقة ألفا كرونباخ للتحقق من ثبات الأداة

جدول (٥) معامل ألفا كرونباخ لأبعاد مقياس أيزنك للشخصية والدرجة الكلية

م	الأبعاد	معامل ثبات ألفا كرونباخ
١	البعد الأول: الذهانية	٠,٦٤
٢	البعد الثاني: الانبساطية	٠,٧٠
٣	البعد الثالث: العصابية	٠,٦٠
٤	البعد الرابع: الكذب	٠,٦٢
	الدرجة الكلية (المجموع)	٠,٦٥

يتضح من الجدول (٥) أن قيمة معامل الثبات للدرجة الكلية للمقياس (٠,٦٥) وهي قيمة مقبولة وكذلك لأبعاد المقياس الأربعة تميزت بثبات جيد.

مقياس جودة الخدمات الإرشادية:

قام الباحث بتطبيق مقياس جودة الخدمات الإرشادية من إعداد عبدالله والغانمي (٢٠١٦) ويتضمن المقياس في صورته الأولية (٥٦) فقرة توزعت على أربعة أبعاد هي الخطط والبرامج الإرشادية، العلاقات والشراكة المجتمعية، الإرشاد الإبداعي، التنمية المهنية ولتصحيح المقياس استخدم الباحث نمط ليكرت (Likert) الثلاثي والذي يتكون من ثلاثة بدائل هي: (تنطبق تماما، تنطبق إلى حد ما، لا تنطبق)، 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:

الاتساق الداخلي:

وقد قام الباحث باستخراج مصفوفة معاملات الارتباط لفقرات المقياس وعددها (٥٦) فقرة، بالإضافة إلى الأبعاد الأربعة والمجموع الكلي، وقد استخرج منها جدولين هي (معامل ارتباط كل عبارة بالبعد الذي تنتمي إليه، ومعامل ارتباط كل بعد بالدرجة الكلية للمقياس)، كما يوضح الجدولين (٦، ٧).

جدول (٦) معامل ارتباط كل عبارة بالبعد الذي تنتمي إليه

الخطط والبرامج		العلاقات والشراكة المجتمعية		الإرشاد الإبداعي		التنمية المهنية	
العبارة	معامل الارتباط	العبارة	معامل الارتباط	العبارة	معامل الارتباط	العبارة	معامل الارتباط
١	٠,٥٤١**	٢١	٠,٥٣٦**	٣٨	٠,٥٦٤**	٤٩	٠,٥٩٦**
٢	٠,٥١٧**	٢٢	٠,٣٤٤**	٣٩	٠,٥٦٣**	٥٠	٠,٦٤٦**
٣	٠,٥٦٨**	٢٣	٠,٣٦٣**	٤٠	٠,٣٢٤**	٥١	٠,٧٦١**
٤	٠,٦٣٢**	٢٤	٠,٤٣٠**	٤١	٠,٦١٤**	٥٢	٠,٥٤٣**
٥	٠,٦٠٩**	٢٥	٠,٤٧٧**	٤٢	٠,٦٧٨**	٥٣	٠,٧٣٤**
٦	٠,٤٣٤**	٢٦	٠,٥١٢**	٤٣	٠,٤٢١**	٥٤	٠,٦٠٧**
٧	٠,٦٠٣**	٢٧	٠,٣٥٦**	٤٤	٠,٥٧١**	٥٥	٠,٦٢١**
٨	٠,٣١٦**	٢٨	٠,٤٢٢**	٤٥	٠,٥٣٢**	٥٦	٠,٤٣٧**
٩	٠,٥٨٣**	٢٩	٠,٥٣٨**	٤٦	٠,٦١٥**		
١٠	٠,٢٩٨**	٣٠	٠,٥٦٠**	٤٧	٠,٦٨٣**		
١١	٠,٣٠٠**	٣١	٠,٣٨٥**	٤٨	٠,٤٨٥**		
١٢	٠,٦٥٠**	٣٢	٠,٦٥٢**				
١٣	٠,٦٤٢**	٣٣	٠,٦٣٠**				
١٤	٠,٦٦٨**	٣٤	٠,٥٦٤**				
١٥	٠,٦١٥**	٣٥	٠,٧٣٩**				
١٦	٠,٦٢٠**	٣٦	٠,٥٧٦**				

جدول (٦) معامل ارتباط كل عبارة بالبعد الذي تنتمي إليه

الخطط والبرامج		العلاقات والشراكة المجتمعية		الإرشاد الإبداعي		التنمية المهنية	
العبارة	معامل الارتباط	العبارة	معامل الارتباط	العبارة	معامل الارتباط	العبارة	معامل الارتباط
١٧	٠,٥٩٩**	٣٧	٠,٦٨٦**				
١٨	٠,٥٨٨**						
١٩	٠,٤٨٢**						
٢٠	٠,٥٣٢**						

جدول (٧) معامل ارتباط كل بعد مع المجموع الكلي للمقياس

م	الأبعاد	معامل الارتباط
١	الخطط والبرامج	٠,٨٨٦**
٢	العلاقات والشراكة المجتمعية	٠,٨٨٤**
٣	الإرشاد الإبداعي	٠,٨٥٥**
٤	التنمية المهنية	٠,٧٦٠**

ويلاحظ من الجدولين (٦، ٧) أن جميع العبارات دالة عند مستوى (٠,٠١) و (٠,٠٠١) على التوالي.

ثبات المقياس:

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

جدول (٨) معامل ألفا كرونباخ لأبعاد مقياس جودة الخدمات الإرشادية والدرجة الكلية

م	الأبعاد	معامل ثبات ألفا كرونباخ
١	الخطط والبرامج	٠,٧٤٧
٢	العلاقات والشراكة المجتمعية	٠,٧٦٩
٣	الإرشاد الإبداعي	٠,٧٩٢
٤	التنمية المهنية	٠,٨٢٠
	الدرجة الكلية (المجموع)	٠,٨٤٧

يتضح من الجدول (٨) أن قيمة معامل الثبات للدرجة الكلية للمقياس (٠,٨٥) وهي قيمة مرتفعة ومقبولة وتدل على ثبات المقياس، بالإضافة إلى أن معامل الثبات لأبعاد المقياس الأربعة مرتفعة.

إجراءات البحث:

تم جمع البيانات والمعلومات لعينة البحث عن طريق تطبيق الأدوات على العينة، وبعد جمع الاستبانات ومراجعتها، تم تصحيحها وتفريغ والبيانات ومعالجتها بالأساليب الإحصائية المناسبة وفقا للرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

أساليب المعالجة الإحصائية:

استخدم الباحث الأساليب الإحصائية التالية وفقا لبرنامج (SPSS):

١. معامل ارتباط بيرسون لقياس الارتباطات.
٢. اختبار T-test لإيجاد الفروق في التخصص.
٣. الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Regression) لقياس الفرض التنبؤي.

نتائج البحث ومناقشتها:

نتائج الفرض الأول ومناقشتها:

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

جدول (٩) العلاقة بين أبعاد سمات الشخصية وجودة الخدمات الإرشادية ومجموعيهما

البعد	الذهانية	الانبساطية	العصابية	مجموع السمات
الخطط والبرامج	٠,٠٦٢	٠,٧٧٩**	-٠,١٩٠	٠,٣٧٠**
العلاقات والشراكة المجتمعية	٠,٠٧٦	٠,٧٩٥**	-٠,١٤٤	٠,٤١٨**
الإرشاد الإبداعي	٠,١٤٨	٠,٧٤٦**	-٢٩٩.**	٠,٢٩٧**
التنمية المهنية	٠,٠٣٤	٠,٧٦٠**	-٠,٠٥٧	٠,٤٤٦**
مجموع جودة الخدمات	٠,٠٩٣	٠,٩٠١**	-٠,٢٠٧*	٠,٤٤٤**

** دالة عند مستوى (٠,٠٠١) * دالة عند مستوى (٠,٠٠٥)

يتضح من الجدول (٩) وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الدرجة الكلية لسمات الشخصية والدرجة الكلية لجودة الخدمات الإرشادية حيث كانت قيمة الارتباط (٠,٤٤٤) وهي دالة عند مستوى (٠,٠٠١)، ووجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة بين بعد الانبساطية والدرجة الكلية لجودة الخدمات الإرشادية، حيث كانت قيمة الارتباط (٠,٩٠١) وهي دالة عند مستوى (٠,٠٠١)، وكذلك وجود علاقة ارتباطية سالبة ذات دلالة بين بعد العصابية والدرجة الكلية لجودة الخدمات الإرشادية، حيث كانت قيمة الارتباط (-٠,٢٠٧) وهي دالة

عند مستوى (٠,٠٥). ويتضح للباحث من خلال نتيجة هذا الفرض أهمية السمات الشخصية لمن يتصدى لمهنة الإرشاد وماهية السمات التي يجب أن يتمتع بها.

وتتفق هذه الدراسة مع دراسة القيسي (١٩٨٤) لمعرفة العلاقة بين سمات الشخصية ومستوى فاعلية المرشد المدرسي والتي أظهرت أن المرشدين مرتفعي الفاعلية الإرشادية يتميزون عن المرشدين متوسطي الفاعلية أو منخفضي الفاعلية بأنهم أكثر ميلا للمغامرة واتصافا بعدم التحفظ والثبات الانفعالي والميل للسيطرة والميل إلى المغامرة.

وتنسجم كذلك مع ما ورد في نظرية السمات لوليامسون في دراسته للعمل وصفته وكذلك حاجة العمل للسمات الشخصية التي تجعل الفرد قادرا على الانسجام مع العمل والنجاح في المستقبل (أبو أسعد وعربيات، ٢٠١٢).

نتائج الفرض الثاني ومناقشتها:

ينص الفرض الثاني على أنه " لا توجد فروق دالة إحصائيا في سمات الشخصية بين المرشدين المتخصصين وغير المتخصصين " وللتحقق من هذا الفرض استخدم الباحث اختبار (ت) للفروق بين المتوسطات بين المرشدين الطلابيين وفقا لمتغير التخصص، كما يتضح من الجدول (١٠).

جدول (١٠) اختبار (ت) للفروق بين المرشدين وفقا لمتغير التخصص في سمات الشخصية

التخصص	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجة الحرية	الدلالة
متخصص	٥٢	٣٥,٢٨٨٥	٥,٧٦٧٨٥	١,٦٤٧	٩٢	٠,٣٥٥
غير متخصص	٤٢	٣٣,٢١٤٣	٦,٤٢٦٠٧			

يتضح من الجدول (١٠) أنه لا توجد فروق دالة إحصائيا بين المرشدين الطلابيين المتخصصين من وجهة نظرهم تجاه مقياس سمات الشخصية. وتتفق هذه الدراسة مع دراسة عرار (٢٠٠٣) سمات المرشد التربوي الفعال والتي أظهرت عدم وجود فروق في سمات المرشد التربوي الفعال وفقا لمتغير التخصص. مما يعني أنه قد لا يكون للتحصيل الأكاديمي دور كبير في التأثير في سمات الشخصية، ويدعم هذا الرأي دراسة آل مشرف (٢٠٠٤) 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 إحصائيا للتدريب في سمات الشخصية في القياس البعدي.

نتائج الفرض الثالث ومناقشتها :

ينص الفرض الثالث على أنه " لا توجد فروق دالة إحصائيا في جودة الخدمات الإرشادية بين المرشدين المتخصصين وغير المتخصصين " وللتحقق من هذا الفرض استخدم الباحث اختبار (ت) للفروق بين المتوسطات بين المرشدين الطلابيين وفقا لمتغير التخصص، كما يتضح في الجدول (١١).

جدول (١١) اختبار (ت) للفروق بين المرشدين في جودة الخدمات الإرشادية وفقا للتخصص

التخصص	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجة الحرية	الدلالة
متخصص	٥٢	٠,٨٩	١٠,٧٨	٤,٧٣	٩٢	٠,٠٠
غير متخصص	٤٢	٠,٧٦	١٥,٧٨			

يتضح من الجدول (١١) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند (٠,٠١) في جودة الخدمات الإرشادية وفقا لمتغير التخصص ولصالح المرشدين الطلابيين المتخصصين. وقد اتفقت هذه الدراسة مع دراسة الطلحي (١٤٣٣) التي أظهرت وجود فروق دالة إحصائيا عند (٠,٠٥) 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. مما يدل على الدور المهم الذي يؤديه الإعداد الأكاديمي للمرشد الطلابي وجودة ما تقدمه جامعاتنا من خلال كليات التربية وأقسام علم النفس من برامج ومخرجات في هذا التخصص.

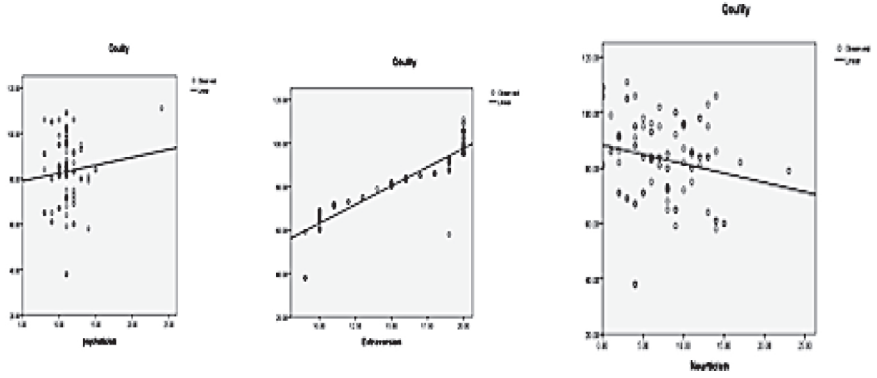
نتائج الفرض الرابع ومناقشتها :

ينص الفرض الثاني على أنه " يمكن التنبؤ بجودة الخدمات الإرشادية من بعض سمات الشخصية للمرشدين " وللتحقق من هذا الفرض استخدم الباحث الانحدار الخطي المتعدد لبعض سمات الشخصية، حيث إن المتغيرات المستقلة (المنبئة): الذهانية، الانبساطية، العصابية؛ والمتغير التابع (المتنبأ به): جودة الخدمات الإرشادية، كما يتضح ذلك في الجدول (١٢).

جدول (١٢) الانحدار الخطي المتعدد للتنبؤ بجودة الخدمات الإرشادية لأبعاد الشخصية

أبعاد سمات الشخصية	معامل الانحدار	بيتا	قيمة الارتباط	قيمة (ت)	الدلالة
الثابت	٢٩,٣	٤,٥٩		٦,٣٩	٠,٠٠
الذّهانية	٠,٠١٨٣	٠,٣٤٣	٠,٠٢٥	٠,٥٣٤	٠,٥٩٤
الانبساطية	٣,٣٩٢	٠,١٧٦	٠,٨٨٧	١٩,٣٢٥	٠,٠٠
العصابية	٠,٢٤٧-	٠,١٥٢	٠,٠٧٥-	١,٦٢٧-	٠,١٠٧

يتضح من الجدول (١٢) أنه يوجد تأثير لبعد واحد من أبعاد مقياس سمات الشخصية على جودة الخدمات الإرشادية وهو بعد الانبساطية وبالتالي يمكن التنبؤ بجودة الخدمات الإرشادية من بعد الانبساطية حيث بلغت درجة الميل (٣,٣٩) بقيمة ارتباط ٠,٨٨٧ ودلالة عند ٠,٠٠، بينما لا يمكن التنبؤ بجودة الخدمات الإرشادية من بعدي الذهانية والعصابية حيث كانت دلالتيهما منخفضتان وهي على التوالي ٠,٥٩٤ للذهانية و٠,١٠٧ للعصابية، كما يوضح الشكل (١).



وتتفق نتيجة هذه الدراسة مع دراسة أرنولد Arnold (٢٠١٠) بدراسة العلاقة بين العوامل الخمسة الكبرى للشخصية والاحتراق النفسي والتي أظهرت أن كل من الانبساطية والاتزان الانفعالي يتنبأ باضطراب تبدد الشخصية، مما يشير إلى أن الشخصية قد تساعد 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 سمتي (الانبساطية ويقظة الضمير) تنبئ بدافعية الإنجاز بنسبة.

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

التوصيات:

في ضوء نتائج البحث ومن أجل الرقي والرفع من جودة الخدمات الإرشادية يوصي الباحث بالآتي:

أولا: من حيث التطوير الأكاديمي:

١. إدراج تخصص الإرشاد التربوي ابتداء من مرحلة البكالوريوس جنبا إلى جنب مع التخصصات الأخرى.

٢. زيادة المقاعد الجامعية في مجال تخصص الإرشاد التربوي للدراسات العليا من أجل تمكين المرشدين غير المتخصصين من اكتساب المهارات اللازمة.

ثانيا: من حيث الترشح لمهنة الإرشاد:

١. عند ترشيح المعلمين لمهنة الإرشاد من قبل إدارات التعليم من أجل تكليفهم بالعمل الإرشادي يستحسن إجراء اختبارات في السمات الشخصية للمرشد.

٢. وضع المرشحين في مواقف اختبارية حقيقية ميدانية للوقوف على مهاراتهم واكتشاف ما يتمتعون به من سمات تمكنهم من النجاح في المهنة.

٣. الإفادة مما وضعته المؤسسات التعليمية المماثلة في الدول المتقدمة من معايير وإدراج ما يناسب منها ضمن المعايير المحلية.

ثالثا: من حيث التدريب:

١. التنسيق مع الجامعات المحلية من أجل إقامة دورات متخصصة وعلى أيدي أكاديميين متخصصين في مجال الإرشاد التربوي.

٢. زيادة مقاعد المرشدين في برنامج التطوير المهني النوعي (خبرات).

البحوث المقترحة:

في ضوء نتائج البحث يقترح الباحث إجراء مزيد من البحوث حول:

١. سمات المرشد التربوي الفعال كما يراها المشرف التربوي

٢. سمات الشخصية وعلاقتها بالكفايات المهنية.

المراجع العربية:

أبو أسعد، أحمد عبداللطيف و الهواري، لمياء (٢٠١٢/أ). التوجيه التربوي والمهني. ط٢، عمان: دار الشروق.

أبو أسعد، أحمد عبداللطيف و عربيات، أحمد عبدالحليم (٢٠١٢/ب). نظريات الإرشاد النفسي والتربوي. ط٢، عمان: دار المسيرة.

أبو علام، رجاء محمود (٢٠١١). مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية. القاهرة: دار النشر للجامعات.

أحمد، سهير كامل (٢٠١٠).سيكولوجية الشخصية. الرياض: دار الزهراء.

الببلاوي، إيهاب وعبدالحميد، أشرف (٢٠٠٢). الإرشاد النفسي المدرسي. القاهرة: دار الكتاب الحديث.

خليل، رسمية (١٩٦٨). الإرشاد النفسي. القاهرة: الأنجلو المصرية.

الداهري، صالح (٢٠٠٨). الإرشاد النفسي المدرسي أساليبه ونظرياته. عمان: دار الصفاء.

زهران، حامد (٢٠٠٥). التوجيه والإرشاد النفسي. القاهرة: عالم الكتب

شعبان، كاملة وتيم، عبدالجبار (١٩٩٩). مبادئ التوجيه والإرشاد النفسي: ط٤، القاهرة: دار صفاء للنشر والتوزيع.

شنّير، نجلاء (٢٠١١). خصائص شخصية المرشد النفسي التربوي ودورها في بناء علاقة مع المحيطين به، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة دمشق، دمشق.

الطلحي، مساعد (٢٠١١). الحاجة إلى الإرشاد النفسي ودرجة ممارسته. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.

عبدالخالق، أحمد محمد (١٩٩١/أ). استخبار أيزنك للشخصية. القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.

عبدالخالق، أحمد محمد (٢٠٠٢/ب). قياس الشخصية. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.

عبدالخالق، أحمد محمد (٢٠١١/ج). الأبعاد الأساسية للشخصية، الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.

عبدالعزيز، رشاد و سليم، إيناس (٢٠١٠). دور الجودة التعليمية الشاملة في تنمية إبداع الطفل، الإسكندرية: دار الوفاء.

عرار، يوسف (٢٠٠٣). سمات المرشد التربوي الفعال من وجهة نظر المديرين في محافظة رام الله، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة القدس، القدس.

عسيري، علي (٢٠١٣). العوامل الخمسة الكبرى للشخصية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى المرشدين الطلابيين في منطقة عسير. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الملك خالد، أبها.

عطار، سعيدة (٢٠١٥). جودة الخدمات الإرشادية المقدمة للطلبة المتفوقين في الجزائر، ملتقى الإرشاد الأكاديمي، المنامة، البحرين.

العنزي، فريح (١٩٩٨). علم نفس الشخصية. الكويت: مكتبة الفلاح للنشر.

الغانمي، خليل (٢٠١٣). العلاقة بين الكفايات المهنية وجودة الخدمات الإرشادية لدى المرشدين الطلابيين. مشروع بحثي، برنامج الدراسات العليا التربوية، جامعة الملك عبدالعزيز، جدة.

الغانمي، خليل و عبدالله، هشام (٢٠١٦). مقياس جودة الخدمات الإرشادية، جدة: مكتبة الشقري.

قاسم، ناجي (٢٠١٠). التعزيز وسمات الشخصية وتعلم حل المشكلات الرياضية. الإسكندرية: مركز الإسكندرية للكتاب.

القيسي، محمد (١٩٨٤). العلاقة بين سمات الشخصية ومستوى فاعلية المرشد المدرسي

وجنسه في الأردن. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة اليرموك، عمان.

كوري، جيرالد (٢٠١٣). النظرية والتطبيق في الإرشاد والعلاج النفسي، (ترجمة سامح وديع الخفش). عمان: دار الفكر.

آل مشرف، فريدة (٢٠٠٤). أثر التدريب الميداني في بعض سمات الشخصية لعينة من المرشدات الطالبات بجامعة الملك سعود. مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، ١١٧، ١١١-١٣٩.

المشهداني، سكرين والفرازي، منال (٢٠٠٩). تقييم جودة الخدمات الإرشادية المقدمة في مركز السلطان قابوس كما يراها الطلبة المتوقع تخرجهم. مجلة كلية التربية بجامعة الإسكندرية، ٩(٣)، ٢٣-٦١.

مناع، هند محمد (٢٠٠٩). فاعلية الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة المرحلة الثانوية في ضوء معايير الإرشاد الفعال. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم التربوية والنفسية، جامعة عمان العربية.

وزارة التعليم (٢٠٠٥). دليل المرشد الطلابي، الرياض: وزارة التعليم.

وزارة التعليم (٢٠٠٧). آلية متابعة مدير المدرسة للعمل الإرشادي، الرياض: وزارة التعليم.

وزارة التعليم. (٢٠١٤). الدليل التفسيري لجائزة المرشد الطلابي المتميز، الرياض: وزارة التعليم.

المراجع الأجنبية :

American School Counselor Association (2012). School Counselor Competencies. Retrieved September 5, 2015, from http://www. schoolcounselor.org

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, 3(76), 31-50.

Department of California State Education. (2001). Standards of Quality and Effectiveness For Pupil Personnel Services Credentials: School Counseling, School Psychology, School Social Work Child Welfare and Attendance. California: Department of California State Education.

Olando, K. O., Beatrice, A. O., & Peter. O. (2014). Effectiveness of guidance and counseling services on adolescent self-concept in Khwisero District. *International Journal of Human Resource Studies, 4*(4), 2162-3058.

Thompson, R. L., Brossart, D. F., Carlozzi 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.