مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية - سلسلة الآداب و العلوم الإنسانية المجلد (20) العدد (13) 1998
Tishreen University Journal for Studies and Scientific Research – Arts and Humanities Series Vol. (20) No (13) 1998

اثر استخدام السلوكات اللفظية وغير اللفظية في تقدير فاعلية المرشد من وجهة نظر عينة من المسترشدين من طلبة كلية التربية والفنون بجامعة اليرموك

الدكتور: قاسم سمور*

الدكتور: رعد الشاوي**

(قبل للنشر في 1998/12/21)

☐ ملخص ☐

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار أثر استخدام السلوكات اللفظية وغير اللفظية في تقدير فاعلية المرشد في ضوء متغير الجنس.

تألفت العينة من (60) طالباً وطالبة وزعوا عشوائياً إلى (3) مجموعات حيث تم استخدام المقابلة الفردية لأفراد العينة في ضوء الأساليب الثلاثة المستخدمة وهي السلوكات اللفظية وغير اللفظية والأسلوب الثالث واستخدمت قائمة تقدير المرشد التي أعدها لندن وشيركز وستون والمطورة من قبل الفيس كأداة لتقييم المقابلة من قبل المسترشدين. وأشارت نتائج تحليل التباين الثنائي إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى أسلوب المستخدم، بينما لم تشر الدراسة إلى فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للجنس.

* . دكتور في قسم الإرشاد وعلم النفس التربوي – جامعة اليرموك – أربد - الأردن
** دكتور في قسم الإرشاد وعلم النفس التربوي – جامعة اليرموك – أربد - الأردن

مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية - سلسلة الآداب و العلوم الإنسانية المجلد (20) العدد (13) 1998
Tishreen University Journal for Studies and Scientific Research – Arts and Humanities Series Vol. (20) No (13) 199

The Tffect Verbal And Non Verbal Techniques On The Effectiveness Of Counselor's Among A Sample Of Counselees From College Of Education And Arts In Yarmouk University

Dr. Qasem Sammour*
Dr. Raad Al – Shawi**

(Accept 21/12/1998)

❐ ABSTRACT ❐

The aim of this study is to examine the effect of verbal and non verbal techniques on counselor's effectiveness in the light of six.

The sample of 60 students divided randomly into three groups (males and females) by using the individual interview for each subject. According to the three techniques. Which consist of verbal and non verbal and the third techniques in addition to that, we used at Counselor's Evaluation Lict which developed by Lenden et al to evaluate the interview.

The result of the analysis of variance (ANOVA) showed a significant differences due to the effect of technique, while the results did not show a significant differences due to the effect of sex

* Yarmok University – Erbed – Jordan
** Yarmok University – Erbed – Jordan .

خلفية الدراسة:

إن دور المرشد أساسي في نجاح العملية الإرشادية وفي مساعدة المسترشدين على التكيف السليم وعلى فهم ذواتهم وعلى مساعدتهم في تحديد وحل مشكلاتهم وتنمية امكاناتهم ، ليصلوا إلى أقصى حد ممكن من التوافق والصحة النفسية (زهران،1982)[1]

وقد أكد الكثير من الباحثين على أهمية بعض المتغيرات والسلوكات المتعلقة بالمرشد وأثرها في مدى فاعلية العمل الإرشادي. وحيث أن الإرشاد علاقة مهنية بين المرشد والمسترشد، حيث أن المسترشد على علاقة مباشرة بالمرشد وبالعملية الإرشادية، فانه الجهة الأكثر قدرة على إعطاء حكم صائب فيما يتعلق. بمستوى فاعلية المرشد.

فالمرشد الذي يعتبر ذو خبرة وفاعلية من قبل المسترشدين، يجب أن يكون الأكثر فاعلية مع مسترشديه من المرشد الذي يحكم عليه بعكس ذلك (strong, 1968) [2]

والسلوكات التي يبديها المرشد في العلاقة الإرشادية تساهم إلى حد كبير في التمييز بين الإرشاد الفعال وغير الفعال، وتصبح بالتالي عاملاً مساعداً لفعالية المرشد أو عاملاً معوقاً لفعاليته وتقدمه، كما أن جوهر العملية الإرشادية يعتمد على نوعية التواصل المتبادل بين المرشد والمسترشد، فالعلاقة الإرشادية ونتائجها تعتمد على هذا التواصل والذي يحدث بطريقتين : لفظية وغير لفظية.

فالاتصال غير اللفظي الواسع يكمل ويدعم التفاهم اللفظي أو حتى يحل محله في بعض الأحيان. إن المحادثة اللفظية لا تعمل في الفراغ، بل هي عملية معقدة تشمل الأفراد والكلمات وحركات الجسم. ولن نتمكن من متابعة تطور المحادثة إلا من خلال متابعة هذه العناصر مجتمعة (زيادة، 1992)[3].

فالإنسان يستطيع توصيل أنواع مختلفة من المعلومات على مستويات مختلفة من الفهم، فعملية الاتصال هذه تتكون من عناصر أخرى بالإضافة إلى اللغة المحكية أو المكتوبة. فعندما تحاول التفاهم مع شخص ما، ففي بعض الأحيان تنجح في إيصال الرسالة، وفي بعض أحيان أخرى تفشل في ذلك، ليس بسبب ما قلته أو كيفية قولك له أو بسبب منطق تفكيرك، ولكن السبب في ذلك يكون أن قابلية الشخص الآخر لاستقبال رسالتك مبنية في معظم الأحيان على مدى فهم اللغة غير اللفظية.

فالتواصل اللفظي بين المرشد المسترشد هو جزء من الحوار المستخدم في العلاقات الإرشادية، والسلوك غير اللفظي بينهما كالإيماءات وحركات الجسم والابتسام وهز الرأس

ونبرة الصوت، هو جزء آخر لا يقل أهمية عن السلوك اللفظي حيث يؤكد هـذا السـلوك أو يناقضه (Shertzer and Stone,1974) [4].

والسلوك اللفظي أو الاستجابات اللفظية التي يستخدمها المرشد في عمليـة الإرشـاد تتضمن:

التشجيع وتزويد المعلومات وطلب المعلومات والاستفسار وانعكاس المشاعر وإعادة صـياغة العبارات والتفسير والمواجهة والتعبير عن الذات.

بينما السلوك الغير اللفظي يمكن تعريفه بأنه كل الوسائل الجسمية للاتصال والتي لا تتضمن الكلام فهو ذلك الجزء من السلوك الذي يراه الآخرون بدل أن يسمعوه ويتضمن: التواصل البصري والابتسام وهز الرأس وتعبيرات الوجه ونبر الصوت والإيماءات ووضعية الجسم (Long, 1975) [5]

وقد أشار بورجيه (Bourget,1977)[6]بأن المرشد الذي يبتسم ويحافظ على تواصله البصري مع المسترشد ويملك نبرة صوت سارة يزيد من فاعلية السلوك اللفظي البسيط.

أهمية الدراسة :

جاءت أهمية هذه الدراسة كمحاولة للتقصي من تأثير كل من السلوكات اللفظية وغير اللفظية في تقدير فاعلية المرشد من قبل عينة من المسترشدين. كما يبدو أن هنـاك قصـوراً واضحاً في هذا المجال على مستوى الدراسات العربية بشكل عام والأردنية بشـكل خـاص حسب علم الباحثين.

وتبدو أهمية هذه الدراسة في أن النتائج التي تسفر عنها سوف توفر بيانـات هامـة وقيمة يمكن استخدامها في تدريب وتأهيل المرشدين.

الدراسات السابقة:

أكدت عدد من الدراسات على أهمية استخدام المرشد للسلوكات اللفظية وغير اللفظية في العملية الإرشادية ومدى تأثيرها في نجاح أو فشل العملية الإرشادية مستخدمة بذلك عـدد من الإجراءات والأوضاع (e.g.Strong et al 1971; Claiborn,1979; Mehrabian & Weiner, 1967; Seay and Altekruse,1979; Lee et.al,1985)

ففي دراسة سترونج وزملائه(Strong et.al,1971)[7] حول أهمية السلوكات غير اللفظية في تقدير فعالية المرشد على عينة تألفت من /86/ طالباً جامعياً، طلب منهم أن يقيموا نموذجين للإرشاد: الأول لمرشد نشط ويبدي حركات غير لفظية بدرجة عالية؛ بينما الثانية لمرشد كان ساكناً أظهرت النتائج بأن المرشد الساكن قيم بأنه أكثر منطقية وتوازناً وتحفظاً ودقة من المرشد النشط، بينما المرشد النشط الذي يبدي سلوكات غير لفظية بدرجة عالية قيم بأنه يملك جاذبية أكثر في العلاقات الشخصية من المرشد الساكن.

إن تأثير استجابات المرشد غير اللفظية (تعبيرات الوجه وهز الرأس والتواصل البصري والإيماءات) بالإضافة إلى شكل التدخل اللفظي(التفسير مقابل إعادة العبارات) اختبروا في دراسة لكليبورن (Claiborn,1979)[8] على تقييم الخبرة والثقة والجاذبية للمرشد من قبل المسترشدين.

لقد افترضت الدراسة بأن المرشدين الذين يستخدمون بعض التدخلات اللفظية (التفسير وإعادة العبارات) والسلوك غير اللفظي (استجابي مرتفع أو منخفض) سوف يدركون بأنهم قادرون على التأثير بطرق مختلفة /800/طالباً جامعياً شاهدوا واحداً من /8/ أشرطة فيديو لجلسات إرشادية وضّحت السلوكات اللفظية وغير اللفظية لمرشدين ذكور، كل أشرطة الفيديو حُضّرت من مقاطع من نفس النص واستخدمت نفس المسترشدة والذي كان سلوكها متطابقاً من خلال الظروف الإرشادية المختلفة، النتائج أظهرت بأن(أ) المرشد الذي استخدم التفسير قيّم كأكثر خبرة وجدارة ممن استخدم إعادة العبارات، (ب) ومن استخدم السلوك غير اللفظي الاستجابي المرتفع كأكثر خبرة وجاذبية وثقة ممن استخدم السلوك غير اللفظي المنخفض، (ج) والتأثير الأساسي نسب إلى التفاعل بين الاستجابات اللفظية وغير اللفظية للمرشد.

وقد أجريت دراسات أخرى مماثلة للتحقق من المساهمة النسبية للقنوات اللفظية وغير اللفظية في الاتصال الشخصي وتوصيل الرسالة.

مهربيان وزميله (Mehrabian & Weiner)[9] وجدا بأن نبرة الصوت ساهمت بشكل فعال أكثر في الاتصال من المحتوى اللفظي. ومهربيان وفيريس (Mehrabian & Ferris 1967)[10] وجدا أن محتوى الرسالة له تأثير أقل على المستمعين من تعبيرات الوجه المصاحبة، بينما تيبر وهاس (Tepper & Haase)[11] في دراسة إرشادية مقارنة، وجدا بأن الإشارات غير اللفظية ساهمت بشكل كبير في يباين الرسالة من المحتوى اللفظي. واستنتجا بأن الإشارات غير اللفظية ساهمت بشكل كبير في تباين الرسالة

من المحتوى اللفظي، واستنتجا بان الإشارات اللفظية وغير اللفظية تفاعلت بطـــرق معقـــدة، بحيث أن التجميع الايجابي لهذه الإشارات نتج عنه تقدير عـــال، والتجميـــع الســـلبي لهـــذه الإشارات نتج عنه تقدير منخفض، بينما التجميع المختلط أنتج تقديرات متوسطة.

وتتفق نتائج دراسات كل من كليبورن ومهربيان وتيبروهاس نسبياً مع ما توصلت أليه تايسون وزميلها(Lee et al,1985)[13] مدى إسهام كل من استجابات المرشد اللفظية وغيـــر اللفظية في انطباعات المسترشد حول تقدير الخبرة والجاذبية والثقة للمرشد على عينة تألفـــت من /47/ مرشداً مبتدئاً، بحيث كل منهم أجرى مقابلة لمسترشد ولمدة /20/ دقيقة ثم بعد ذلك اكمل كل من المرشدين والمسترشدين استبيانين لتقييم متغيـــرات الثقـــة والجاذبيـــة والخبـــرة للمرشد. ومن خلال نص المقابلة وضعا كل استجابات المرشد اللفظية فـــي فئـــات بواســـطة محكمين اثنين مدربين، كما حسب هذان المحكمان عدد ابتسامات المرشـــد، وهـــزات رأســـه وإيماءاته، وخلافاً لما هو متوقع، فخبرة المرشد والثقة والجاذبية لم تكن متنبئات كافيـــة مـــن خلال تصنيفات المحكمين المدربين للسلوك اللفظي وغير اللفظي، ولكن انطباعات المسترشـــد لسلوكات المرشد غير اللفظية كانت كافية للخبرة والجاذبية والثقة للمرشد.

وفي دراسة سوبلمان (Sobelman,1974)[14] حول تأثير عدد من السلوكات اللفظية وغير اللفظية على تقييم دفء المرشد، أشارات النتائج بأنه على الرغم من أن السلوك اللفظي أظهر التأثير الأكبر في تقدير دفء المرشد، فإن السلوك غير اللفظي(كالتواصـــل البصـــري، وهز الرأس، وحركات اليد المفتوحة، وتوجيه الجسم مباشرة) أظهرت أيضاً تقديراً عالياً لدفء المرشد. في حين أن الدراسة التي قـــام بهـــا ناجاتـــا وزملائـــه(Nagata et al,1983)[15] افترضت بأن السلوكات غير اللفظية تتفوق على السلوكات ذات المحتوى اللفظي في التنبؤ في تقدير فاعلية المرشد. /40/مرشداً (10 ذكور و 30 إناث) أجرى كل منهم مقابلتين منفصلتين على عينة تكونت من /80/طالباً مسترشداً (37 ذكور و43 إناث) حيث شارك كل منهم فـــي مقابلة إرشادية وقيم المقابلة التي أجريت معه على قياس للتقدير. أشارت النتائج بأن السلوكات غير اللفظية للمرشد لا تتفوق بشكل واضح على السلوكات ذات المحتوى اللفظي فـــي تقـــدير فاعلية المرشد. بل يعزى التأثير الأساسي في تقدير فاعلية المرشد إلى التفاعل بين السلوكات غير اللفظية والسلوكات ذات المحتوى اللفظي.

وفي دراسة كرمبولتز وزملائه (Krumboltz et al 1967)[16] على عينة تألفت من 36 طالباً من مدرسة ثانوية شاهدوا جلستين إرشاديتين مسجلتين على شريط فيديو؛ الجلســـة

الأولى لمرشدة يتميز سلوكها بالانتباه والاهتمام، والثانية لمرشدة يتميز سلوكها بعدم الانتباه والاهتمام، حيث افترضت الدراسة بأن السلوك غير اللفظي كتعبيرات الوجه التي تظهر الاهتمام وكثرة التواصل البصري ووضعية الجسم ودرجة الانتباه الظاهرة وعدد مرات أساليب عدم الانتباه ربما تحدد مدى استمرار وتطور العملية الإرشادية الناجحة.وقد أظهر الشريط عموماً بأن المرشدة المنتبهة والمهتمة ابتسمت عندما دخل المسترشد واستدارت مباشرة استعداداً للاستماع. وخلال الجلسة كاملة، كانت تنظر مباشرة إلى المسترشد، وتهز رأسها وتبتسم، وبواسطة تعبيرات الوجه ونبرة الصوت كانت تظهر الحماس لخطط المسترشد، بينما المرشدة الأخرى (التي تميزت بعدم الانتباه والاهتمام) لم تبتسم عندما دخل المسترشد واستمرت في عملها واستجابت بنبرة صوت حيادية ونادراً ما نظرت باتجاه المسترشد، كما إنها فركت عينيها مراراً وعبثت في شعرها وكتبت بعض الأشياء بينما كان المسترشد يتحدث. بالإضافة إلى ذلك فقد نظرت إلى ساعتها إشارة إلى نهاية الجلسة ولم تبتسم عندما غادر المسترشد؛ وقد أشارت نتائج هذه الدراسة أن أفراد عينة الدراسة كانوا قادرين على التمييز بوضوح بين الأسلوبين، حيث أظهروا تعليقات سلبية مضاعفة فيما يتعلق بسلوك المرشدة غير المنبهة

هناك بعض الدراسات التي تشير بأن الذكور و الإناث يختلفوا في سلوكاته اللفظية وغير اللفظية من حيث درجة الاستخدام والفهم لهذه السلوكات. فعلى سبيل المثال أشار بك وزملائه بأن الإناث يظهرن تعبيرات عاطفية للوجه أكثر من الذكور (Buck, Miller,&caul, 1974)[17] ويقضين وقتاً أطول في الابتسام والتواصل البصري مع الآخرين سواء خلال الحديث أو الإصغاء (La France &Mayo,1978)[18] أما سي ولتروكس(Seay and Altekruse, 1979)[19] فقد بحثا أثر بعض أساليب الإرشاد اللفظية وغير اللفظية وجنس المسترشد على الظروف التسهيلية (الفهم التعاطفي والتقدير والأصالة). وقد أشتمل أسلوب الإرشاد اللفظي على مجموعتين: المجموعة العاطفية والتي استخدمت إعادة العبارات وانعكاس المشاعر والتوضيح، والمجموعة السلوكية التي استخدمت التفسير والمواجهة وتقديم المقترحات. في حين أن الأسلوب غير اللفظي أشتمل على استخدام سلوكات التواصل البصري والابتسام وهز الرأس وميل الجسم للأمام .تكونت عينة الدراسة من /20/ طالباً (10ذكور و 10إناث) اختيروا عشوائياً ووزعوا على مجموعات الدراسة المختلفة للمشاركة في جلسات إرشادية لمدة 15 دقيقة، حيث سجلت جميع الجلسات على أشرطة فيديو.

والإجابة على مجموعة من الأسئلة المتعلقة بمتغيرات الدراسة. أشارت النتائج بأن بعض السلوكات غير اللفظية الأربعة أظهرت ارتباطاً ذي دلالة على الأقل بواحدة من الظروف التسهيلية الثلاثة. فالاتصال البصري كان متنبئاً كافياً للأصالة، بينما الابتسام كان متنبئاً كافياً للظروف الثلاثة. سلوك هز الرأس كان متنبئاً كافياً للتقدير، في حين أن ميل الجسم للأمام ارتبط بالتقدير والأصالة. كما أظهرت النتائج أيضاً بأن التواصل البصري لم يظهر أي دلالة فيما يتعلق بالظروف الثلاثة لدى عينة الذكور، بينما وجد ارتباط ذو دلالة بين التواصل البصري والأصالة لدى عينة الإناث.

يتضح من خلال استعراض الدراسات السابقة أن هناك تأكيداً على أهمية كل من السلوكات اللفظية وغير اللفظية في عملية التواصل بين المرشد والمسترشد. حيث أن انطباع المسترشد حول فاعلية المرشد يتأثر بنوعية التواصل اللفظي وغير اللفظي للمرشد، فهنالك بعض الدراسات التي تشير بأن مساهمة الإشارات غير اللفظية يتجاوز الإشارات اللفظية (e.g.,Mehrabian &Weiner,1967 ;Mahrabian and Ferris,1967; Tepper and Haase,1978; Tyson and Wall,1983)

في حين أن دراسة(Sobelman,1974) تشير إلى عكس ذلك، بينما دراسة (Strong ey al,1971) أظهرت إن لكل من السلوكات اللفظية وغير اللفظية لها تأثيراتها الايجابية. ولكن دراسات أخرى (Claiborn, 1979;Nagata et al,1983) تشير إلى أن التأثير الأساسي يعزى إلى التفاعل الايجابي بين كل من الاستجابات اللفظية وغير اللفظية.

يلاحظ مما سبق أن هنالك تبايناً في نتائج الدراسات المختلفة، كما أن الدراسات السابقة أجريت في مجتمعات غربية وأمريكية، وهناك بعض الدراسات التي تشير بأن بعض الإشارات اللفظية وغير اللفظية التي يبديها الأفراد لها دلالات ومعان خاصة بالثقافة نفسها التي يعيشها في ظل الأفراد. حيث يؤكد وديتمان(Dittman,1987)[20] بأن لغة الجسم هي طريقة محدودة في التواصل الإنساني لأن قليلاً من السلوكات تحمل دلالات ومعان عالمية.

هدف الدراس

هدفت الدراسة الحالية إلى معرفة أثر استخدام كل من أسلوب: السلوكات اللفظية والسلوكات اللفظية وغير اللفظية والأسلوب الثالث الذي فيه المرشد استخدم أي من الفنيات أعلاه إلى الحد الأدنى.في تقدير فاعلية المرشد من وجهة نظر عينة من المسترشدين.

فرضيات الدراسة:

تحاول الدراسة الحالية اختبار الفروض الآتية:

1. لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية(α =0.05) في تقدير فاعلية المرشد من وجهة نظر المسترشدين يعزى إلى الأسلوب المستخدم
2. لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية(α =0.05)في تقدير فاعلية المرشد من وجهة نظر المسترشدين يعزى للجنس.
3. لا يوجد تفاعل بين الأسلوب المستخدم والجنس في تقدير فاعلية المرشد من وجهة نظر المسترشدين

الطريقة والإجراءات

عينة الدراسة:

تألفت عينة الدراسة من /60/ مسترشداً ومسترشدة(30ذكور و30إناث) من طلاب كلية التربية في جامعة اليرموك والذين تطوعوا للاشتراك في هذه الدراسة خلال الفصل الأول والثاني من العام 1997/1996، وقد اختيروا من السنة الثانية حيث وزعوا عشوائياً على أساليب الإرشاد الثلاثة.بالإضافة إلى المرشد(أحد الباحثين في هذه الدراسة) قد قام بإجراء المقابلات الإرشادية.

ويوضح الجدول رقم(1) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب أسلوب الإرشاد المستخدم ومتغير الجنس.

الجدول رقم (1)

توزيع افراد عينة الدراسة حسب الأسلوب المستخدم ومتغير الجنس

الأسلوب / الجنس	الأسلوب اللفظي	الأسلوب غير اللفظي	الأسلوب التقليدي	المجموع
ذكور	10	10	10	30
إناث	10	10	10	30

أدوات الدراسة:

أ- استخدم المرشد في المقابلات الإرشادية مع المسترشدين /3/أساليب إرشادية تضمنت: الأسلوب اللفظي والذي اشتمل على استخدام إعادة العبارات وانعكاس المشاعر والتوضيح والتساؤل والتفسير والمواجهة والاقتراحات والتشجيع والاستفسار عن المعلومات والتلخيص كتقنيات أساسية مع المحافظة على السلوكات غير اللفظية إلى الحد الأدنى. أما الأسلوب الثاني، فقد اشتمل على استخدام كل من السلوكات اللفظية وغير اللفظية وبالإضافة لما ذكر سابقاً من السلوكات اللفظية فقد اشتملت السلوكات غير اللفظية المستخدمة على الابتسام والتواصل البصري وهز الرأس ووضعية الجسم للأمام وتعبيرات الوجه المصاحبة ونبرة الصوت الدافئة والإيماءات المختلفة المصاحبة للتعبيرات اللفظية والتي تدل على الاهتمام بالمسترشد. بينما الأسلوب الثالث، تجنب فيه المرشد استخدام أي من الفنيات اللفظية وغير اللفظية الى الحد الأدنى.

ب- قائمة تقدير المرشد:

قام لندن وشيرتزر وستون (Linden, Shertzer and Stone, 1965) [21] بإعداد قائمة لقياس الفعالية الإرشادية للطلبة الذين يدرسون الإرشاد في جامعة بيردو الأمريكية ضمن دورة تدريبية تطبيقية على العمل الإرشادي المدرسي في عدد من المدارس الثانوية، وقد صممت هذه القائمة لقياس الفعالية من خلال تقديرات المسترشدين الذين يدخلون مع هؤلاء المرشدين المتدربين في علاقة إرشادية.

تكونت القائمة بصورتها الأصلية من (68) فقرة، أرسلت إلى عينة عشوائية مؤلفة من (703) مرشداً عاملين في المدارس الثانوية وإلى (386) طالباً من طلبة المرحلة الثانوية ممن كانوا على علاقة إرشادية مع مجموعة المرشدين، وطلب منهم وضع تقديراتهم حول التفصيل الاجتماعي لكل فقرة من فقرات الاختبار وذلك على مقياس ثيرستون ذي الدرجات التسعة (ويتدرج من 0-8 من الأقل جاذبية(least desirable) للأكثر جاذبية (most desirable)) .

وقد تبين من حساب الفرق بين تقديرات المرشدين والمسترشدين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المجموعتين، وقد تم اختيار (21) فقرة من فقرات الاختبار الأولية بناءاً على درجة المصفوفة العالمية المقربة، حيث اختيرت الفقرات التي

تحصل على (0.4) درجة أو أكثر على إجابة واحدة من الإجابات الخمسة التي تحتملها كل فقرة، ولكن أقل من (0.4) على بقية الإجابات على نفس الفقرة، وقد قسمت الفقرات المختارة إلى العوامل التالية:

1- العامل (X) الجو الإرشادي.

ويحتوي على تسع فقرات ويتناول المناخ والجو الإرشادي للمقابلة الإرشادية.

2- العامل (Y) راحة المرشد.

ويحتوي على خمس فقرات ويشير إلى حالة المرشد النفسية وسلوكه أثناء المقابلة الإرشادية.

3- العامل (Z) رضى المسترشد.

يحتوي على سبع فقرات ويشير إلى ارتياح المسترشد للعلاقة الإرشادية ونتائجها.

وبالنسبة لأوزان الفقرات فقد استخرجت على عينة من (336) مسترشداً، وذلك بناءاً على مربع وزن العامل التقريبي (Rounded square of the factor loading) ، كما استخرج معامل ثبات القائمة بطريقة إعادة الاختبار على عينة من (176) مسترشداً، فكان الثبات (0.83) ذا دلالة إحصائية على مستوى ($\propto$ =0.05).

واستخرج كل من الصدق التطابقي (Congruent validity) والصدق التمييزي (Discriminative validity) للاختبار استخدمت معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية على المقياس والدرجة على كل من العوامل الثلاثة المكونة للمقياس من جهة والدرجة على التدريب الميداني كمحك من جهة أخرى لفحص الصدق التطابقي، وقد أشارت معظم معاملات الارتباط كما هو وارد في المصفوفة رقم (1) إلى توافر دلالات مقبولة للصدق التطابقي.

مصفوفة رقم (1)

	الوسيط العامل X	الوسيط العامل Y	الوسيط العامل Z	الوسيط للمقياس الكلي	درجة التدريب الميداني
الوسيط للعامل X		0.36	0.50	0.66	0.22
الوسيط للعامل Y			0.48	0.67	0.29
الوسيط للعامل Z				0.70	0.24
الوسيط الكلي					0.23
درجة التدريب الميداني					

أما بالنسبة للصدق التمييزي فقد استخدم تحليل التباين وكانت نتائج التحليل تشير إلى دلالات محدودة للصدق التمييزي.

تعديل القائمة أو الاختبار:

قام القيسي (1984) (22) بترجمة القائمة وعرضها على عدد من أعضاء هيئة التدريس بجامعتي اليرموك والأردنية للتأكد من وضوح الترجمة وتحقيقها للغرض المرجو، وهو قياس مستوى فعالية المرشد من قبل المسترشدين. وقد اجرى تعديلات على صياغة بعض الفقرات بناءاً على ملاحظات هؤلاء المحكمين، وبذلك تحقق الباحث من صدق محتوى الاختبار. وللتحقق من الصدق التمييزي للاختبار، فقد طلب إلى مشرف الإرشاد في مدارس مكتب جبل عمان والأشرفية تحديد المرشدين العشرة الأكثر فاعلية، والمرشدين العشرة الأقل فاعلية من المرشدين الذين يشرف على عملهم، بعد ذلك قام الباحث بزيارة المدارس التي يعمل فيها هؤلاء المرشدون، وطلب إلى آخر عشرة مسترشدين قابلوا كل واحد من هؤلاء المرشدين والمرشدات الذين بلغ عددهم (20) مرشداً ومرشدة وضع تقديراتهم على القائمة، حيث استخرج لكل واحد من المرشدين متوسط درجة الفاعلية كما يقدرها مسترشدون على القائمة.

وقد كشفت نتائج اختبار دلالة الفروق بين مجموعة المرشدين الأكثر فاعلية والمرشدين الأقل فاعلية عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية (α =0.05) حسب التقديرات التي حصل عليها هؤلاء المرشدون من مسترشديهم.

أما الأوزان فقد قدرها محكمون مختصون بالإرشاد والتوجيه وتراوحت درجة كل إجابة بين 0-9 درجات، وتراوحت الدرجة الكلية بين 0-189 درجة.

ولتحديد معامل ثبات القائمة لجأ الباحث إلى طريقة إعادة الاختبار، حيث اختار /50/طالباً من طلبة الصف التاسع والصف الأول الثانوي من طلبة مدرسة جرش الثانوية التجارية الذين قابلوا المرشد لأكثر من مرة واحدة، وقد بلغ معامل الثبات (0.84).

وقد تألفت قائمة تقدير المرشد التي استخدمت من 21 فقرة والإجابة على كل فقرة تضمنت خمس درجات(دائماً، غالباً،أحياناً،نادراً،وأبداً) ومن الأمثلة لبعض الفقرات التي

يتضمنها المقياس :((أشعر أن المرشد يتقبلني كفرد)) و ((لا يبدو المرشد واثقاً من نفسه)) و ((يرتبك المرشد في بداية الحديث معي)).

الإجراءات:

تن الاتصال بالمسترشدين من خلال الصفوف العادية، حيث تم تسجيل أسمائهم وتحديد مواعيد جلساتهم. وقبل الاختبار للاشتراك في هذه الدراسة،كان هناك شرطين سابقين:

أ- أن يكون لدى الطالب مشكلة انفعالية أو صعوبات حقيقية يريد طرحها ومناقشتها مع المرشد.

ب- ولم يسبق له الذهاب إلى مرشد أو مختصاً نفسياً. وقد استثنى من الدراسة الطلاب الذين لم ينطبق عليهم أحد الشرطين أو كلاهما. وقد تم توزيع أفراد عينة الدراسة عشوائياً على إحدى الأساليب الإرشادية الثلاث، حيث استمرت الجلسة الإرشادية حوالي /30/دقيقة.

غرفة المقابلات الإرشادية،كانت إحدى الغرف مختبر الإرشاد النفسي في قسم الإرشاد وعلم النفس التربوي في جامعة اليرموك، وهي غرف مصممة خصيصاً للجلسات الإرشادية، وبعد انتهاء كل جلسة إرشادية، طلب من المسترشد تعبئة استمارة تقدير فاعلية المرشد من خلال ما لمسته في المقابلة مع المرشد. وبعد انتهاء من الجلسات وتعبئة الاستمارات، تم تفريغها ومعالجتها إحصائياً.

المعالجة الاحصائية:

التصميم الذي استخدم في هذه الدراسة هو 2X3 تصميم عاملي واحتوى على عاملين (ذكور وإناث) مع ثلاث مستويات (لفظي،لفظي وغير لفظي، وتقليدي) حيث استخدم تحليل التباين لاختبار الأساليب المستخدمة باختلاف الجنس. كما حسبت المتوسطات الحسابية لمتغيرات الدراسة المختلفة بالإضافة إلى استخدام اختبار نيومان كولز(Newman – Keuls) لاختبار دلالة الفروق بين المجموعات.

نتائج الدراسة ومناقشتها

ولاختبار الفرضية الأولى من فروض الدراسة فقد تم استخدام تحليل التباين (ANOVA) كما يتضح في جدول رقم (2) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الأساليب الثلاثة المستخدمة .

ولتحديد مصدر الفروق استخدم طريقة (نيومان كولز) لإجراء المقارنات البعدية وأظهرت كما يتضح في الجدول رقم (3) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الأسلوب الثالث والأسلوب اللفظي لصالح الأسلوب اللفظي. مما يؤكد صدق الفرضية الأولى.

كما أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الأسلوب اللفظي المستخدم في المقابلة وبين الأسلوب اللفظي وغير اللفظي المستخدم معاً لصالح الأسلوب الأخير.

وفي إشارة إلى النتائج الآنفة الذكر فإن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في تقدير فاعلية المرشد من وجهة نظر المسترشدين يعزى إلى الأسلوب المستخدم لصالح الأسلوب اللفظي وغير اللفظي معاً في المقابلة الإرشادية مقابل الأسلوبين اللفظي والثالث؟

وكما تشير تلك النتائج فإنها تتفق مع عدد من الدراسات مثل دراسة تيبروهاس(19787) حيث أشارت هذه الدراسة إلى أن الأسلوب اللفظي وغير اللفظي عند تجميعها ايجابياً فقد نتج عن ذلك تقدير عال من قبل المسترشدين. وتتفق أيضاً نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسات كل من (كليبورن ومهربيان) وما توصلت إليه أيضاً دراسة (تايسون وزميلها) حول مدى تأثير تطابق أو عدم تطابق السلوك اللفظي والسلوك غير اللفظي كذلك فإن دراسة (Nagata.et al, 1983) تؤيد الدراسة الحالية عندما أشارت نتائجها بأن السلوكات غير اللفظية لا تتفوق بشكل واضح على السلوكات اللفظية في تقدير فاعلية المرشد يعزى التأثير الأساسي في تقدير فاعلية المرشد إلى التفاعل بين السلوكات غير اللفظية والسلوكات اللفظية.

جدول رقم (2)

تحليل التباين لمتغيرات الجنس والأسلوب والتفاعل

مصدر التباين	مجموعة المربعات	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
الجنس	121.796	121.796	0.122	0.728
الأسلوب	38934.59	19467.297	19.462	أقل من 0.001
التفاعل بين الجنس والأسلوب	675.187	337.59	338	0.715
المتبقي	54012.117	1000.224		

جدول رقم (3)

المتوسطات الحسابية لمتغيري الأسلوب والجنس

الجنس	الأسلوب المستخدم			الكلي
	الأسلوب اللفظي	الأسلوب اللفظي وغير اللفظي	الأسلوب التقليدي	
ذكور	137.40 (10)	167.30 (10)	69.40 (10)	133.70 (30)
إناث	149 (10)	162.6 (10)	110.50 (10)	140.70 (30)
الكلي				137.20 (60)

كما أظهرت دراسة (كرمبولتز وزملائه 1967) تطابقاً مع الدراسة الحالية في أن عينة الدراسة كانوا قادرين على التمييز بوضوح بين الأسلوب التقليدي والأسلوب غير اللفظي لصالح الأسلوب غير اللفظي.

ولاختبار على الفرضية الثانية وفي فروض الدراسة فقد استخدم تحليل التباين(ANOVA) لمجموعة الدراسة في ضوء الجنس.

وكما يتضح في الجدول رقم(2) ليس هناك وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين عينتيّ الذكور والإناث في تقدير فاعلية المرشد باستخدام الأساليب الثلاثة. أي أن كل عينتيّ الذكور والإناث إشارات إلى أن استخدام الأسلوب اللفظي وغير اللفظي معاً أثناء المقابلة الإرشادية وهو أكثر فاعلية من الأسلوبين المستخدمين اللفظي والتقليدي مما يؤكد صحة الفرضية الثانية.

حيث أن نتائج الدراسة في أثر متغير الجنس تتفق مع بعض الدراسات السابقة والتي أثبتت عدم وجود فروق بين الذكور والإناث في تقدير فاعلية المرشد عند استخدامه الأساليب الثلاثة، عدا دراسة بيك وميلر وكول 1974 (Buck,Miller, Caul 1974) التي أشارت الى إن الإناث يظهرن تعاطفاً أكثر من الذكور للأسلوب غير اللفظي. ودراسة (seay and Altekruse) التي أظهرت نتائجها بعض الفروق بين الذكور والإناث لأثر الأساليب الإرشادية اللفظية وغير اللفظية على الظروف التسهيلية مثل الفهم التعاطفي والتقدير والأصالة.

ولاختبار على الفرضية الثالثة التالية استخدم أيضاً تحليل التباين(ANOVA) لمجموعة الدراسة في ضوء التفاعل بين الجنس والأسلوب المستخدم وكما يتضح في الجدول رقم (2) لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للتفاعل بين الذكور والإناث من جهة وبين الأسلوب المستخدم ولم توضح نتائج الدراسات السابقة عن ما يؤيد ذلك.

لكل ما سبق فان نتائج الدراسة الحالية أظهرت أهمية استخدام الأسلوب اللفظي والأسلوب اللفظي والأسلوب غير اللفظي معاً أثناء المقابلة الإرشادية في تقدير فاعلية المرشد ايجابياً متفقاً مع اغلب الدراسات السابقة والتي بينت أيضا أهمية ذلك أما بالنسبة لمتغير الجنس فلم تظهر تلك الفروق ذات الدلالة الإحصائية بينهما كذلك في التفاعل بين الجنس والأسلوب المستخدم وربما يرجع ذلك لطبيعة العينة ومحدداتها، إذ اقتصرت على عينة عشوائية من طلبة الجامعة ولأعمار متقاربة وثقافة وبيئة متشابهة، وان ظهرت بعض الاختلافات في النتائج بين هذه الدراسة ودراسات سابقة فلأن معظم تلك الدراسات أجريت على عينات في مجتمعات غربية تختلف عن مجتمعنا بشكل واضح كذلك فإن العملية الإرشادية بكل عناصرها كإطار مرجعي للفرد في مجتمعنا لازال غير واضح المعالم ولم يتفاعل معه الفرد بصورة مرضية وبناء على ما أشارت إليه نتائج الدراسة يوصي الباحثان بما يلي:

1. إن ما توصلت إليه نتائج الدراسة ذات أهمية في التأكيد على ضرورة امتلاك المرشدين فنية الأسلوب المستخدم في المقابلة الإرشادية، وبالتحديد السلوكات اللفظية وغير اللفظية، أو أن يكونوا أكثر وعياً واستبصاراً لهذه السلوكات في مدى نجاح أو فشل العملية الإرشادية.
2. العمل على إعداد وتوفير برامج تدريبية وورش عمل للمرشدين في كيفية استخدام هذا النوع من المهارات وإتقانها واستخدامها في مجالات الإرشاد المختلفة.
3. إدخال هذا النوع من الفنيات في برامج الإعداد الأكاديمي للمرشدين.
4. إجراء مزيد من الدراسات والبحوث في هذا النوع من الدراسات إذ أنه بحاجة إلى مزيد من التقصي والبحث لاكتشاف دلالات أخرى ذات أهمية في استخدام تلك السلوكات

وعلى الرغم من أهمية النتائج التي قدمتها هذه الدراسة إلا أن ما توصلت إليه هذه الدراسة يعتبر محدداً بحدود الدراسة ويرى الباحثان ضرورة استخدام عينات أكبر وفئات مختلفة واستخدام متغيرات أخرى ذات علاقة بموضوع الدراسة

REFERENCES المـــــراجــع

[1] زهران، حامد(1985): التوجيه والإرشاد النفسي، القاهرة: عالم الكتب.

[2] Strong, S.R.(1968) Counseling: An interpersonal influence process.Journal of Counseling Psychology, 15,215-224.

[3] زيادة، إيناس(1992) كيف تقرأ أفكار الآخرين ؟ عمان: دار الإبداع للنشر والتوزيع.

[4] Shertzer,B.,and Stone, S. (1974)

[5] Long, Lynette (1975). Listening / Responding : Human-relations training for teachers. Monterey ,Calif : Brooks / Cole Publishing company.

[6] Bourget, L.G.C (1977) Delight and information specificity as positive elements of interpersonal feedback. Dissertation Abstracts International, 38,1946B-1947B

[7] Strong,S.R., Taylor,R.G., Bratton, J.C.,and Loper,R.A(1971) .Nonverbal behavior and perceived counselor characteristics. Journal of Counseling Psychology, 18,554-561.

[8] Claiborn, D.C. (1979). Counselor verbal intervention, nonverbal behavior and social power. Journal of Counseling Psychology, 26 (5) 378-383

[9] Mehrabian, A.E. & Weiner, M. (1967) . Decoding of inconsistent communication. Journal of Personality and Social Psychology, 6,109-114.

[10] Mehrabian, A.E. & Ferris, S.R. (1967) . Influence of attitudes from nonverbal communication in two channels. Journal of counseling Psychology, 31,248-252.

[11] Tepper, D.T. , & Haase, R.F. (1978) . verbal and nonverbal communication of facilitative conditions. Journal of Counseling Psychology, 25,35-44.

[12] Tyson, J.A ,&Wall, S.M. (1983) . Effect of inconsistency between counselor verbal and nonverbal behavior on perceptions of counselor attributes. Journal of Counseling Psychology, (30(3), 433-437.

[13] Lee, D. , Uhlemann, M, and Haase, R. (1985)
Counselor verbal and nonverbal responces and perceived expertness, trustworthiness, and attractivenss . Journal of Counseling Psychology, 32(2), 181-187.

[14] Sobelman , S.A (1974) . the effects of verbal and nonverbal components on the Judged level of counselor warmth. Dissertation Abstracts International, 35,273A.

[15] Nagata, D.K. , Nay, W .&. Seidmans, E. (1983) . Nonverbal and verbal content behaviors in the prediction of interviewer effectiveness. Journal of Counseling Psychology, (30(1) , 83-86.

[16] Krumboltz, J. , Varenhorst, B. , and Thoresen, C. (1967)
Nonverbal factors in the effectiveness of models in counseling. Journal of counseling Psychology, 14,412-418.

[17] Buck, R. , Miller, R.E. & Caul, W.F. (1974)
Sex, personality and physiological variables in the communication of emotion viafacial expression. Journal of Personality and Social Psychology, 30, 587-596.

[18] La France & Mayo, C. (1978) . moving bodies:
Nonverbal communication in social relationships.
Monterey, Calif : Brooks/Cole Publishing Company.

[19] Seay, A.T. , and Altekruse, K.M (1979)
Verbal and nonverbal behaveior in Judgments of facilitative conditions. Journal of Counseling Prychology, 26(2), 108-119.

[20] Dittmann, A.T. (1987) . The role of body movement in communication. In A.W. Siegman and S.F. Feldstein. Nonverbal Behavior and communication. Hillsdale, NJ: Erlbaum.

[21] Linden, J.D, Snertzer, B. , and stone, S.C. (1965)
Development and evaluation of inventory for vating counseling, Personel and Guidance Journal, 44, 267-276.

[22] القيسي، محمد (1994)، العلاقة بين سمات الشخصية ومستوى فاعلية المدرس وجنسه في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك.