



كلية التربية

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

=====

سمات الشخصية وعلاقتها بجودة الخدمات الإرشادية لدى المرشدين الطلابيين

إعداد

أ/ معيوف بطي راضي الحمودي

المشرف

د/ هشام إبراهيم عبد الله

أستاذ الإرشاد النفسي المشارك

جامعة الملك عبدالعزيز

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

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

المستخلص

يهدف هذا البحث إلى التعرف على العلاقة بين السمات الشخصية وجودة الخدمات الإرشادية لدى المرشدين الطلابيين بمكة المكرمة، استخدم الباحث المنهج الوصفي، وقد تكونت عينة البحث من (٩٤) 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، كما توجد علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة بين بعد الانبساطية وجودة الخدمات الإرشادية عند مستوى ٠.٠٠١ وعلاقة ذات دلالة إحصائية سالبة بين بعد العصابية وجودة الخدمات الإرشادية بينما لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات الإرشادية وبعد الذهانية، كما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المرشدين المتخصصين وغير المتخصصين في سمات الشخصية وفقا لمتغير التخصص، بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمات الإرشادية وفقا لمتغير التخصص لصالح المتخصصين، وأخيرا يمكن التنبؤ بجودة الخدمات الإرشادية من بعد الانبساطية.

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

Abstract

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

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

The researcher recommended to prepare some tests to harmonize between personality traits and counseling career when the department of

سمات الشخصية وعلاقتها بجودة الخدمات الإرشادية د / هشام إبراهيم عبد الله
أ / معيوف بطي راضي المحمودي

counseling and guidance want candidateship some teachers for
counseling, and make relationship with universities to preparing
professional courses by academics better than that taken in the training
centers.

الفصل الأول

مدخل إلى البحث

مقدمة:

إن الفرد يعيش في عالم متغير على الدوام و يشمل التغير مراحل حياته المختلفة ، حيث ينتقل من الطفولة إلى المراهقة فالشباب و الشيخوخة 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 : ١٨).

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

ويعتبر المرشد الطلابي الذي يقوم بتقديم الخدمات أكثر الأدوات أهمية يشير كوري (٢٠١٣ : ٤٤) إلى ذلك بقوله: "إن أكثر الأدوات أهمية و التي عليك استعمالها كمرشد هي نفسك أنت كشخص ، ثم كحرفي ممتهن ؛ فكلا 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 تلعب دورا مهما و حيويا في نجاح مهنة المرشد المدرسي، فالسمة هي صفة جسمية و عقلية و انفعالية و اجتماعية ، فطرية أو مكتسبة ، يتميز بها الشخص و تعبر عن استعداد ثابت نسبيا لنوع معين من السلوك ، يمكن فهم الفرد في ضوء سمات شخصيته التي تعبر عن سلوكه ، و يمكن أن يوصف بأنه منطو أو منبسط أو عصابي في ضوء هذه السمات الشخصية ، و هي تؤثر على الاختيار المهني (أبو أسعد، ٢٠١٢ : ٧٠).

وعليه يرى الباحث مبدئيا أن شخصا بسمات عصابية و انفعالية أو انطوائية أن يقدم خدمات إرشادية ذات جودة عالية بخلاف الشخص صاحب السمات الانبساطية و الاجتماعية 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 ، و يكون شخصا حيويا و أصيلا في تعامله أثناء العملية الإرشادية، ففي حالة اختيارنا أن نكون مهتمين فقط في الوظيفة كمرشدين وأن لا نرتكب خطأ يهدد هذه الوظيفة و نستخدم أساليب جامدة لنبقى دوما في أمان ، فإن النتيجة لذلك أن العملاء بدورهم يحتمون وراء أساليب لا تعرضهم لفقدان أمنهم. و باختصار، فنحن كمرشدين نمثل النموذج لعملائنا. فإذا كنا مثلا للسلوك الملتوي المتنافر ومثالا للنشاط الجامد المتخاذل ، فما علينا إلا أن نتوقع أن عملائنا سوف يقلدون هذا السلوك ، و إذا كنا نمودجا للأصالة فإن عملاءنا سيأخذون منحى الأمانة و الدقة (كوري، ٢٠١٣ : ٤٥).

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

مشكلة البحث:

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

كما تشير بعض البحوث التي تناولت السمات الشخصية و علاقتها بفاعلية المرشد إلى وجود علاقة ارتباطية بينهما ، 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 ميلاً (للمغامرة، الدهاء والكياسة) كما أنهم أكثر اتصافاً (بعدم التحفظ) كما أنهم (أكثر ثباتاً انفعالياً) . وتشير أيضاً دراسة شنير (٢٠١١: ٣١٠) إلى أن المرشدين الذين نالوا رضا مرتفعاً في علاقتهم مع المحيطين بهم هم أكثر دفئاً و استقراراً انفعالياً و جرأة اجتماعية و أقل توتراً و سيطرة و شروداً من الذين نالوا رضا منخفضاً .

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

ويمكن صياغة مشكلة البحث في التساؤلات التالية :

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

أهداف البحث:

يسعى البحث الحالي إلى تحقيق الأهداف التالية:

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

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 و توصيات عن سمات المرشد الفعال.
- ٢- قد يساعد هذا البحث في تحسين جودة الخدمات الإرشادية في مدارس التعليم العام من خلال ما يتوصل إليه من نتائج وما يعرض من توصيات .

مصطلحات البحث:

سمات الشخصية Personality Traits:

تعريف عبدالخالق (٢٠١١: ٦٧): "السمة أي خصلة أو خاصية أو صفة ذات دوام نسبي ، يمكن أن يختلف فيها الأفراد فتميز بعضهم عن بعض؛ أي أن هناك فروقا فردية فيها، وقد تكون السمة وراثية أو مكتسبة ، و يمكن 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 :

أ- الجودة Quality :

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).

ب- الخدمة الإرشادية Counseling Service :

سمات الشخصية وعلاقتها بجودة الخدمات الإرشادية د/ هشام إبراهيم عبد الله

أ/ معيوف بطي راضي المحمودي

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

ويعرف الباحث جودة الخدمات الإرشادية بأنها: التميز في الخدمات الإرشادية من حيث برامجها الجماعية و الفردية و أنشطتها ووسائلها و فنياتها و نتائجها في تحقيق الأهداف التي وضعت من أجلها، وفقا للمعايير التي صاغتها المؤسسة المسؤولة عنها من أجل تقييمها. وتعرف جودة الخدمات الإرشادية إجرائيا بأنها الدرجة التي يحصل عليها المرشد في إجاباته على مقياس جودة الخدمات الإرشادية من إعداد عبدالله و الغانمي (٢٠١٦).

حدود البحث :

الحدود الموضوعية :

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

الحدود المكانية:

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

الحدود الزمانية :

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

الفصل الثاني

الإطار النظري و الدراسات السابقة

أولاً: سمات الشخصية:

١- الشخصية:

أ- تعريفات الشخصية:

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

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

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

ب- التنظيم الهرمي للشخصية:

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

٢- السمة:

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

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

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

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

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

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

١- سمات مشتركة: يتسم بها الأفراد جميعا.

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

السمة و القياس النفسي:

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

معايير تحديد السمات :

يذكر الأنصاري (١٩٩٩ : ٦٧) أن جوردون ألبورت وضع ثمانية معايير لتحديد السمة،

وهي :

- ١- أن للسمة أكثر من وجود اسمي (بمعنى أنها عادات على مستوى أكثر تعقيدا).

- ٢- أن السمة أكثر عمومية من العادة (عادتان أو أكثر تنتظمان و تتسقان معا لتكوين سمة).
- ٣- السمة دينامية (بمعنى أنها تقوم بدور دافعي في كل سلوك).
- ٤- أن وجود السمة يمكن أن يتحدد عمليا او إحصائيا (وهذا مايتضح من الاستجابات المتكررة للفرد في المواقف المختلفة أو في المعالجة الإحصائية على نحو ما نجد في الدراسات العاملة عند أيزنك و كاتل و غيرها.
- ٥- السمات ليست مستقلة بعضها عن بعض (ولكنها ترتبط عادة فيما بينها).
- ٦- أن سمة الشخصية - إذا نظرنا إليها - قد لا يكون لها الدلالة الخلقية ذاتها (فهي قد تتفق أو لا تتفق و المفهوم الاجتماعي المتعارف عليه لهذه السمة).
- ٧- أن الأفعال و العادات غير المتسقة مع سمة ما ليست دليلا على عدم وجود هذه السمة (فقد تظهر سمات متناقضة أحيانا لدى الفرد على نحو ما نجد في سمتي النظافة والإهمال).
- ٨- أن سمة ما قد ينظر إليها على ضوء الشخصية التي تحتويها أو على ضوء توزيعها بالنسبة للمجموع العام من الناس (أي أن السمات إما تكون فريدة أو عامة مشتركة).

سمات الشخصية بين الوراثة و الاكتساب:

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

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

النظريات المفسرة لسمات الشخصية:

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

ألبورت و نظرية السمات:

يعرف السمة بأنها ميل محدد و استعداد مسبق للاستجابة، وأن كل صفة تميز الشخص عن غيره من الناس تؤلف جانبا من شخصيته فذكاءه و مواهبه الخاصة وثقافته وعاداته و نوع تفكيره و معتقداته من العناصر التي يتألف بعضها مع بعض لتكوين شخصية، كذلك مزاجه و مدى نضجه الانفعالي و قدرته على احتمال الشدائد و أسلوب حياته. وكيف تكتسب السمات؟ يرى أن السمات المزاجية التي تدخل في تكوين الشخصية كالحبوية أو الخمول ودرجة التأثير الانفعالي، و كقوة الاستجابة أو ضعفها ، و سرعتها أو بطئها فتتوقف في المقام الأول على العوامل الوراثية. أما السمات الاجتماعية و الخلقية فيبدأ الطفل في اكتسابها في سن مبكرة وهو لا يكتسبها عن طريق التعلم الشرطي وحده كما يزعم السلوكيون، بل وعن طريق المحاولات و الأخطاء و عن طريق الاستبصار أيضا. ويعتبر ألبورت أن سمات الشخصية يمكن ترتيبها في مدرج هرمي تبرز فيه سمة واحدة رئيسية 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 : ٣٤٩-٣٥٣).

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 فذا 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 : ٤٥٣).

وهذه الوسيلة هي التي تفرقها عن نظرية السمات لدى جوردون ألبورت ، وقد توصل في بادئ الأمر إلى (١٦٠) سمة بحذف المترادفات الواضحة ثم أضاف (١١) سمة أخرى لتصبح (١٧١) سمة ، أجرى بعد ذلك عليها دراسات ، استخدم فيها التحليل العملي ليتوصل باتباعه هذا المنهج إلى تحديد ستة عشر عاملا هي : الانطلاق - الذكاء - قوة الأنا - السيطرة - الاستبشار - قوة الأنا الأعلى - المغامرة - الطراوة - التوجس - الاستقلال - الدهاء - الاستهداف - التحرر (الأنصاري، ١٩٩٩: ٨٧).

نظرية أيزنك :

يعتبر أيزنك من العلماء الذين يؤمنون بمبدأ التوريث في سمات الشخصية الإنسانية وذلك من خلال ما أورده عبدالخالق (٢٠١١ : ١٧٩) في بعد العصائية أن أيزنك استنتج نتيجة دراسات عدة - أنه من الممكن أن يكون ثلاثة أرباع التباين الكلي للفروق بين الأفراد في العصائية (وفي الانبساط) ترجع إلى عوامل وراثية. كما يرى أيزنك أن الأوجاع العصائية تظهر على أساس موروث ، فقابلية الفرد للانقياس تحت المواقف العصيبة ، إحدى خواص جهازه العصبي.

بناء الشخصية Structure Personality: يشير العنزى (١٩٩٨ : ١٧٩) إلى أن أيزنك يؤكد في نظريته على الأنماط، و هو يرى أن هناك ثلاثة أبعاد رئيسية للشخصية و هي كالتالي:

- الانطواء Introversion ، الانبساط Extraversion
- العصائية Neuroticism ، اللاعصائية Non-Neuroticism
- الذهانية Psychoticism ، اللاذهانية Non- Psychoticism

وقد أكدت الدراسات السابقة التي قام بها (أيزنك) أن الأبعاد الثلاثة ثابتة لدى الشخص، وأنها تقاوم إلى حد كبير ، ويلاحظ أن هذه الأبعاد تشمل الشخصية السوية وغير السوية.

واقترح أيزنك بناء على دراساته في مجال الشخصية كما تشير أحمد (٢٠١٠ : ٤١٢) تصنيف الناس إلى أسوياء وعصابيين وذهانيين. و قد حدد في دراساته التحليلية العاملة؛ قطبين

متعارضين الانطواء والانبساط وفيما يلي تعريف للأبعاد كما وردت في كراسة التعليمات من قائمة (أيزنك) للشخصية:

١- المنطوي: هادئ ومترو ومتأمل و مغرم بالكتب أكثر من غيره من الناس.

٢- المنبسط : اجتماعي يحب الحفلات، وله أصدقاء كثيرون، ويحتاج إلى أناس حوله يتحدث معهم.

٣- العصابية: الأفراد الذين يقعون عند طرف بعد العصابية يميلون إلى التعرض للقلق ويسهل استنثارهم، يزداد احتمال تعرضهم للاضطرابات النفسية في ظل الظروف الضاغطة المتكررة.

٤- الذهانية: يتميز الذهانيون بأنهم أقل طلاقة من الناحية اللغوية وتركيزهم أقل وذاكرتهم أضعف.

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

وسوف يتبنى الباحث نظرية هانز أيزنك نظرا لمناسبتها لموضوع البحث ومنهجه وللمقياس المستخدم في البحث.

نظرية العوامل الخمسة الكبرى:

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

١- عامل الانبساطية: ويشمل بعض السمات مثل الثرثرة، تأكيد الذات ومستوى النشاط ، المتناقضة مع سمات مثل الصمت والتحفظ.

٢- عامل المقبولية (الوفاق): ويشمل بعض السمات مثل الطيبة، الثقة والدفاء المتناقضة مع سمات مثل العدا، الأنانية و عدم الثقة.

٣- عامل يقظة الضمير: ويشمل بعض السمات مثل التنظيم، الدقة و الموثوقية المتناقضة مع سمات مثل اللامبالاة و الإهمال و عدم الموثوقية.

٤- عامل الثبات الانفعالي مقابل العصائية: ويشمل سمات مثل العصبية ، المزاجية والنكد.

٥- عامل الانفتاح على الخبرة: ويشمل بعض السمات مثل الخيال، الفضول والإبداع المتناقضة مع سمات مثل السطحية و ضعف الإدراك.

التعقيب على نظريات سمات الشخصية:

من خلال تتبع الباحث لنظريات سمات الشخصية وجد أن علماء النفس اعتمدوا في بادئ الأمر على ماتوفر في المعاجم اللغوية من صفات البش حيث استطاع ألبورت أن يتوصل إلى ما يقارب (١٨٠٠٠) مصطلح في اللغة الإنجليزية وحدها تصف أشكالا محددة من السلوك .

ثم جاء الباحثين من بعده مستخدمين فنيات القياس الحديثة وبالتحديد التحليل العاملية من أجل جمع أكبر قدر من السمات في مجموعة من العوامل كما فعل ريموند كاتل حيث توصل إلى ستة عشر عاملا ثم جاء هانز أيزنك مستخدما التحليل العاملية بدوره إلى ثلاثة

عوامل : الانطواء في مقابل الانبساط و العصابية في مقابل اللاعصابية (الاتزان الانفعالي) والذهانية في مقابل اللاذهانية .

تولت أيضا الدراسات والبحوث في هذا الجانب لدى كثير من الباحثين من أمثال جولد بيرج ونورمان وكوستا وماكري ، جميعهم اعتمدوا على التحليل العملي للغة الشخصية حتى ظهر لنا ما يعرف بنظرية العوامل الخمس الكبرى حيث اتفقت مع نظرية هانز أيزنك في عملي الانبساطية والعصابية و تجاهلت الذهانية و أضافت ثلاثة عوامل هي المقبولية و يقظة الضمير والانفتاح على الخبرة .

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

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 و تحسين الأداء الإنتاجي والخدمي في مختلف المنظمات؛ ولعل مفهوم الجودة من أكثر المفاهيم التي تختلف الآراء والتوجهات حولها حسب تخصص صاحبها، والمجال الذي يعمل فيه (عبدالعزیز، ٢٠١٠ : ١١).

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

وقد عرفت الجمعية الأمريكية لضبط الجودة (ASQC) والمنظمة الأوربية لضبط الجودة (EOQC)؛ الجودة بأنها المجموع الكلي للمزايا والخصائص التي تؤثر في قدرة المنتج أو الخدمة على تلبية حاجات معينة. وفي مجال التعليم تعني الجودة الحكم على مستوى

تحقيق الأهداف وقيمة هذا الإنجاز، ويرتبط هذا الحكم بالأنشطة أو المخرجات التي تتسم بعض الملامح والخصائص في ضوء بعض المعايير والأهداف المتفق عليها (عبدالعزيز، ٢٠١٠: ١١).

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

الخدمات الإرشادية :

يذكر زهران (٢٠٠٥: ٥٠٥) أنه من الملاحظ أن خدمات الإرشاد النفسي المدرسي مقسمة تقسيماً مصطنعاً، إذ أنها متداخلة وتتكامل لتقابل وتغطي الحاجة الإرشادية للمعلم، ولكن من أجل الدراسة و الفهم يمكن تحديد معالم كل من هذه الخدمات وفق ما يلي:

١-الخدمات النفسية: تتضمن إجراء الفحوص والبحوث ودراسة الشخصية ، للتعرف على الاستعدادات والقدرات والاتجاهات والميول ، ونواحي القوة والضعف ، وتعريف الفرد بنفسه ، و تشخيص وتحديد المشكلات ، والتعرف المبكر على الحالات.

٢-الخدمات التربوية: وتشمل حل الاستشارة التربوية وحل المشكلات المتعلقة بالتخلف الدراسي و التفوق، والعمل على تحقيق التوافق الدراسي.

٣-الخدمات الاجتماعية : ومنها تنظيم وتدعيم العلاقة والاتصال بين المدرسة والأسرة لصالح الطالب، والاتصال بالمؤسسات الاجتماعية في البيئة المحلية.

٤-خدمات البحث العلمي: وتتضمن إجراء الدراسات المسحية للقدرات و الحاجات والميول والمشكلات العامة ، واعداد وسائل الإرشاد مثل الاستفتاءات و الاختبارات .

٥-خدمات الإحالة: في حالة الحاجة إليها و ذلك بتحديد جهات الإحالة الممكن التعرف عليها ، و تيسير عملية الإحالة إليها و التعاون معها.

- ٦- خدمات المتابعة: حيث يحب المتابعة المنظمة للذين يتلقون خدمات البرنامج.
- ٧- خدمات التدريب أثناء الخدمة: و تشمل كل المشتركين في ميدان الإرشاد ، حيث يجب تدريب العاملين على وسائل جمع المعلومات، و تدريب الإداريين على تنظيم السجلات.
- ٨- خدمات البيئة الخارجية: تمتد الخدمات لتشمل البيئة الخارجية مثل المؤسسات ذات الاتصال بالمدرسة ، كالأسر و عيادات و مراكز الإرشاد والعيادات النفسية ومراكز رعاية الطفولة... الخ .

تقويم الخدمات الإرشادية:

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

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

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

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

كما يذكر أيضاً كلا من شعبان و تيم (١٩٩٩ : ١٩٥) نوعان من التقويم :

سمات الشخصية وعلاقتها بجودة الخدمات الإرشادية د/ هشام إبراهيم عبد الله

أ/ معيوف بطي راضي المحمودي

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

عناصر تقويم الأداء الوظيفي للمرشد الطلابي بوزارة التعليم:

لقد صممت الإدارة العامة للتوجيه و الإرشاد (١٤٢٨: ١٧) نمودجا لتقويم أداء المرشد الطلابي مكونا من ثلاثة أبعاد يحوي كل بعد منها مجموعة من العناصر أو المعايير:

أولاً: الأداء الوظيفي: ويشمل الالتزام بخطط العمل و تنفيذها- الإلمام بنظم العمل واجراءاته - الفهم لتكامل التربية و التعليم - القدرة على تطوير أساليب التعليم - الاستفادة من بيئة المدرسة وتوظيف التجهيزات - الالتزام باللغة الفصحى - الاهتمام بالنمو المعرفي - المحافظة على أوقات الدوام - العناية بدراسة نتائج التحصيل العلمي للطلاب - المهارة في دراسة الحالة و متابعتها- الاهتمام بمتابعة الواجبات المدرسية لأصحاب الحالات- القدرة على تنفيذ برامج الإرشاد التعليمي والمهني-القدرة على تنفيذ برامج الإرشاد الوقائي.

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

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

سمات المرشد التربوي الفعال:

يرى كوري (٢٠١٣: ٤٦) أن للمرشدين الفعالين سمات جوهرية و أساسية تدعمها العديد من الأبحاث العلمية ، و هذه السمات كما يلي:

- ١- المرشد الفعال يملك هوية خاصة به، و يعرف من هو و يعرف إمكانياته و يطورها.
- ٢- المرشد الفعال يحترم نفسه و يقدرها.

- ٣- المرشد الفعال يتقبل التغيير و منفتح له.
- ٤- المرشد الفعال يواجه اختياراته نحو إثراء الحياة و التمسك بها.
- ٥- المرشد الفعال أصيل و مخلص و أمين و صادق لا يختبئ خلف مظاهر كاذبة أو وجوه مصطنعة.
- ٦- المعالجون الفعالون يملكون حاسة المرح و الفكاهة.
- ٧- المرشدون الفعالون يرتكبون أخطاء و يعترفون بذلك .
- ٨- المرشدون الفعالون يعيشون بشكل عام في حاضرهم فهم ليسوا مكبلين بالماضي.
- ٩- المرشدون الفعالون يثمنون أثر الثقافة .
- ١٠- المرشدون الفعالون يحبون الخير للآخرين.
- ١١- المرشدون الفعالون يمتلكون مهارات تفاعلية فعالة.
- ١٢- المرشدون الفعالون ينغمسون في عملهم و يستخلصون معنى للحياة من هذا العمل.
- ١٣- المرشدون الفعالون عاطفيون، و هم متحمسون للحياة و لعملهم.
- ١٤- المرشدون الفعالون قادرون للحفاظ على وضع حدود صحية لهم.

معايير جودة الخدمات الإرشادية:

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

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

أ- المعرفة:

إن بيان موقف الرابطة الأمريكية للمرشد المدرسي المتخصص و إعداد برامج الإرشاد المدرسي يبين أن المرشد المدرسي يجب أن يوضح أو يثبت و يبرهن عن فهمه لأمر من أهمها: مكونات البرنامج المدرسي الفعالة التي تتوازي مع نموذج الجمعية الأمريكية للمرشد المدرسي وحواجز تعلم الطلاب ، استخدام الدعم والتأييد، كذلك مبادئ القيادة، الإرشاد الفردي

سمات الشخصية وعلاقتها بجودة الخدمات الإرشادية د/ هشام إبراهيم عبد الله

أ/ معيوف بطي راضي المحمودي

والإرشاد الجماعي، إضافة إلى إلمامه بنظريات النمو، نظريات التعلم ونظرية العدالة الاجتماعية ، التعددية الثقافية، نظريات الإرشاد ونظريات الإرشاد المهني. استمرارية خدمات الصحة النفسية، وتشمل استراتيجيات الوقاية و التدخل لتعزيز نجاح التلاميذ.

ب- القدرات و المهارات :

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

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

ج- المواقف:

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

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

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

أولا : الأسس المعرفية: و تشمل المعايير التالية:

معيار أسس مهنة الإرشاد المدرسي، معيار المهنية والأخلاقيات والتفويضات القانونية

ثانيا : المهارات المهنية والتدريب :

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

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

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

ثالثا: الخبرة الميدانية و تقييم الكفاءات:

ويشمل معيار الخبرة الميدانية ومعيار تحديد كفاءة المرشح .

وعلى المستوى المحلي فأن وزارة التعليم في المملكة العربية السعودية عرضت في (الدليل التفسيري لمعايير المرشد المتميز، ١٤٣٦: ٥-٢٧) معايررا لتقييم المتسابقين على الجائزة ، و قد اندرجت تحت خمس مجالات نلخصها في الآتي:

المجال الأول : الخطط والبرامج الإرشادية:

سمات الشخصية وعلاقتها بجودة الخدمات الإرشادية / د/ هشام إبراهيم عبد الله

أ/ معيوف بطي راضي المحمودي

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

المجال الثاني: العلاقات والشراكة المجتمعية :

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

المجال الثالث : الإرشاد الإبداعي:

ويشمل تصميم برامج إنمائية و وقائية و علاجية مبتكرة ، توظيف التقنية في العملية الإرشادية، تطبيق الجودة في العمليات الإرشادية.

المجال الرابع : مجال التنمية المهنية :

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

المجال الخامس: أخلاقيات المهنة :

ويشمل الالتزام بأخلاقيات المهنة.

الدراسات السابقة :

قام الباحث بتقسيم الدراسات السابقة في محورين على النحو التالي:

أولاً: دراسات تناولت السمات الشخصية للمرشد الطلابي:

أجرى القيسي (١٩٨٤) دراسة هدفت لمعرفة العلاقة بين سمات الشخصية ومستوى فاعلية المرشد المدرسي و جنسه في الأردن على عينتين عشوائيتين تكونت الأولى من (٤٠) مرشدا و(٤٠) مرشدة ، بينما تكونت العينة الأخرى من (٢٠٠) طالبا و(٢٠٠) طالبة ممن كانوا على علاقة إرشادية بالمرشدين الذين تشكلت منهم عينة الدراسة، و قد استخدم الباحث مقياس كاتل للشخصية (16.P.F) لقياس سمات الشخصية و اختبار تقدير المرشد (GEL) من إعداد لندن و رفاقه (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 و الدهاء و الكياسة وأن المرشدين مرتفعي الفاعلية أكثر اتصافا بعدم التحفظ و الثبات الإنفعالي والميل للسيطرة وقوة الضمير الحي والميل إلى المغامرة والتخيلات كما أنهم أكثر كياسة وسعة و حيلة وأنهم أكثر انضباطا من الناحية الاجتماعية .

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

كما تناولت دراسة عرار (٢٠٠٣) سمات المرشد التربوي الفعال من وجهة نظر المديرين والمديرات وكانت عينة الدراسة تكونت من (١٤٠) مديرا و مديرة ، و قد قام الباحث بتطوير استبانة اشتملت على (١٠٠) فقرة من سمات المرشد التربوي الفعال، و قد 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 إحصائية بين درجات تقدير المديرين والمديرات لسمات المرشد التربوي الفعال ، بشكل عام ، تعزى إلى متغير المؤهل والخبرة والعمر ونوع التعليم.

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

كما هدفت دراسة عسيري (٢٠١٣) التعرف على العوامل الخمسة الكبرى للشخصية (الانبساطية ، العصابية ، التفتح ، الطيبة ، يقظة الضمير) وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى المرشدين الطلابيين و كانت عينة الدراسة تكونت من (٢٤٠) مرشداً طلابياً، وقد استخدم الباحث مقياس كوستا وماكري Costa&McCrae (1992) لقياس العوامل الخمس الكبرى للشخصية واستخدم مقياس دافعية الإنجاز لمحمد جميل منصور(١٩٨٦)، وقد أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين سمات (الانبساطية ، الانفتاح ، يقظة الضمير، الطيبة) والدرجة الكلية لدافعية الإنجاز لدى المرشدين الطلابيين . كما أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية سالبة ذات دلالة بين سمة العصابية و كل من (المغامرة و المثابرة و تنوع الاهتمامات ، والثقة بالنفس ، والاستقلال والمنافسة) من أبعاد دافعية الإنجاز لدى المرشدين، وأظهرت النتائج أيضاً أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المرشدين المتخصصين وغير المتخصصين في سمات (الانبساطية ، التفتح ، الطيبة ، يقظة الضمير) وأي من أبعاد دافعية الإنجاز ، بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند (٠.٠٥) بين المرشدين المتخصصين وغير

المتخصصين في سمة العصابية لصالح المتخصصين (ذوي المتوسط المرتفع) ، وأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند (٠.٠١) بين منخفضي الدافعية ومرتفعي الدافعية في سمتي (الانبساطية و يقظة الضمير) لصالح مرتفعي الدافعية (ذوي المتوسط الأكبر)، وأخيرا أظهرت النتائج بأن سمتي (الانبساطية و يقظة الضمير) تتبئ بدافعية الإنجاز بنسبة مساهمة قدرها (١٩%) ، (٤%) على التوالي بإجمالي (٢٣%).

ثانيا: دراسات تناولت جودة الخدمات الإرشادية :

قام كل من المشهداني والفرزاي(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 ، استخدم الباحثان 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 و الذين تلقوا الخدمة الإرشادية فيه.

وأجرت مناع (٢٠٠٩) دراسة هدفت إلى الكشف عن فاعلية الخدمات الإرشادية المقدمة لطلبة المرحلة الثانوية في منطقة عكا في ضوء معايير الإرشاد الفعال، و قد تكونت العينة من (٣٥٠) طالبا وطالبة ، ولتطبيق الدراسة قامت الباحثة ببناء مقياس معايير الإرشاد الفعال لتطبيقه على العينة، و قد 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 و درجة ممارسته في المرحلة الابتدائية بمحافظة الطائف كما يدركه المعلم و المرشد، وقد تكونت العينة من (٧٠٢) فردا ، وقد قام الباحث ببناء مقياس من (٤٨) عبارة لتطبيق دراسته، وأظهرت النتائج أن الحاجة إلى الإرشاد النفسي (كبيرة) بمتوسط حسابي (٣.٤٦)، ومدى ممارسته (متوسطة) بمتوسط حسابي (٢.٥٥) ، و أن الحاجة إلى الإرشاد النفسي في المجال الاجتماعي (كبيرة)

بمتوسط حسابي (٣.٤٨) و مدى ممارسته متوسطة بمتوسط حسابي (٢.٥٤) ، الحاجة إلى الإرشاد النفسي التربوي في المجال النفسي (كبيرة) بمتوسط حسابي (٣.٤٣) ومدى ممارسته (قليلة) بمتوسط حسابي (٢.٤٥) ، كما أظهرت الدراسة وجود فروق دالة إحصائية عند (٠.٠٥) بين استجابات المرشدين الطلابيين و المعلمين بالنسبة لمدى الحاجة و درجة الممارسة في اتجاه المرشدين الطلابيين ، كما توجد فروق دالة إحصائية 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 و جودة الخدمات الإرشادية ، على عينة تكونت من (١٢٠) مرشدا طلابيا ، و اعتمد على مقياس جودة الخدمات الإرشادية بأبعادها من إعداده و مقياس الكفايات المهنية، و قد 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) .

وقام ماساكا MASAKA (2013) بدراسة جودة خدمات التوجيه و الإرشاد كوسيلة لتطوير أداء التلاميذ بواسطة المعلم المرشد ، على عينة تكونت من (٣٩٢) منهم ٣٨٠ طالبا بالإضافة إلى ٦ معلمين مكلفين بالإرشاد و ٦ معلمين متفرغين للتدريس ؛ و قد استخدم الباحث الاستبيانات المغلقة والمفتوحة من إعداده لهذا الغرض ، وأظهرت النتائج أن المعلم المرشد لديه التدريب الضروري ، لكنه يعطي الأفضلية لعمل الصف الذي يعتبر الأمر الأساسي بالنسبة له ، و يؤدي الإرشاد متى ما سمح له الوقت بذلك ، لأن عمل المدرس المرشد يحدث صراع الأدوار التي تعتبر الحاجز في تقديم خدمات التوجيه و الإرشاد للطلاب؛ الدراسة أيضا تبين أن معظم الطلاب كانوا على وعي بخدمات التوجيه و الإرشاد التي تقدم بواسطة المدرس المرشد ، كما أنهم كانوا قادرين على تحديد القضايا التي يعرضونها على المدرس المرشد متى ما دعت

الحاجة؛ كما أن الدراسة أثبتت أيضا أن خدمات التوجيه و الإرشاد التي يقدمها المدرس المرشد كان لها بعض التأثير على الطلاب .

وأجرى أولاندو Olando (2014) دراسة بعنوان فاعلية خدمات التوجيه و الإرشاد على مفهوم الذات و ذلك على عينة تكونت من ٢٤٠ طالبا و ٦ مدراء و ٦ مرشدين و ٣ مسؤولين من التعليم ؛ وقد استخدم مقاييس من تصميمه لجمع البيانات ، وقد أظهرت النتائج وجود ارتباط إيجابي بين الإرشاد و التوجيه الفعال و تعزيز مفهوم الذات لدى التلاميذ ٠.٨٧ وفق معامل ارتباط بيرسون .

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

التعقيب على الدراسات السابقة :

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

١ - من حيث الأهداف :

هدفت دراسة القيسي (١٩٨٤) إلى التعرف على العلاقة بين السمات الشخصية وفاعلية المرشد بينما هدفت دراسة عرار (٢٠٠٣) إلى التعرف على سمات المرشد الفعال ، كما هدفت دراسة أرنولد Arnold (٢٠١٠) إلى التعرف على العلاقة بين عوامل الشخصية الخمس الكبرى

و الاحتراق النفسي وكان الهدف من دراسة العسيري (٢٠١٣) التعرف على العلاقة بين عوامل الشخصية الخمس الكبرى ودافعية الإنجاز، وهدفت دراسة الغانمي (٢٠١٣) إلى التعرف على العلاقة بين الكفايات المهنية و جودة الخدمات الإرشادية أما دراسة كل من المشهداني والفرازي (٢٠٠٩) وماساكا MASAKA (2013) و عطار (٢٠١٥) فقد هدفت إلى التعرف على جودة الخدمات الإرشادية، و قد اتفقت دراسة الباحث مع دراسة القيسي (١٩٨٤) في هدفت إلى التعرف على العلاقة بين سمات الشخصية و مستوى فاعلية المرشد المدرسي إلى حد كبير بينما اختلفت عن بقية الدراسات فيما تهدف إلى دراسته من علاقة.

٢- من حيث العينة :

اقتصرت العينات فيما يخص الدراسات التي تناولت سمات الشخصية على المرشد المدرسي لأنه المسؤول الأول عن الإرشاد باستثناء دراسة عرار (٢٠٠٣) أخذت عينتها من مجتمع المدراء لأنها هدفت لقياس السمات الفعالة، أما فيما يخص الجودة فقد تنوعت عينات الدراسات ففي دراسة الغانمي (٢٠١٣) كانت العينة من مجتمع المرشدين بينما دراسة كل من عطار (٢٠١٤) والمشهداني والفرازي (٢٠٠٩) كانت عينتهما من مجتمع الطلاب ؛ وقد تراوح حجم العينات بين (٣٠-٣٩٢).

٣- من حيث الأدوات :

استخدم كل من ثومبسون وآخرون Thompson, et al (2002) وعسيري (2013) مقياس كوستا وماكري Costa&McCrae (1992) لقياس العوامل الخمس الكبرى للشخصية بينما استخدم أرنولد Arnold (2010) مقياس هندريكس Hendrex (1997) لقياسها؛ أما عرار (٢٠٠٣) فقد طورت مقياسا لسمات المرشد التربوي الفعال. كما قام كل من المشهداني

والفرازي (٢٠٠٩) ، الغانمي (٢٠١٣) ، روبرت ماساكا MASAKA (2013) و عطار (٢٠١٤) ببناء مقياس لجودة الخدمات الإرشادية في دراساتهم.

٤- من حيث النتائج:

فيما يخص الدراسات التي تتعلق بسمات المرشد و ارتباطها بمتغيرات أخرى أظهرت النتائج بأن لها علاقة ارتباطية بتلك المتغيرات مثل دراسة أرنولد (2010) Arnold ودراسة عسيري (٢٠١٣)، كما أن الدراسات التي تناولت جودة الخدمات الإرشادية أظهرت تفاوتاً في جودتها فدراسة المشهداني و الفرازي (٢٠٠٩) أعطت تقديراً عالياً لجودتها بينما النتائج في دراسة عطار (٢٠١٤) أظهرت مستواً ضعيفاً في جودتها.

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

فروض البحث:

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

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

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

منهج البحث:

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

مجتمع البحث:

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

عينة البحث:

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

المرحلة التعليمية:

جدول (١)

توصيف العينة وفقا للمرحلة التعليمية للمرشد الطلابي

| النسبة | التكرار | مرحلة الإرشاد |
|--------|---------|---------------|
|--------|---------|---------------|

| | | |
|------|----|------------|
| ٤٣.٦ | ٤١ | الابتدائية |
| ٣٣ | ٣١ | المتوسطة |
| ٢٣.٤ | ٢٢ | الثانوية |
| ١٠٠ | ٩٤ | المجموع |

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

التخصص في الإرشاد:

جدول (٢)

توصيف العينة وفقا للمؤهل العلمي للمرشد الطلابي

| النسبة | التكرار | التخصص |
|--------|---------|-----------|
| ٥٥.٣ | ٥٢ | متخصص |
| ٤٤.٧ | ٤٢ | غير متخصص |
| ١٠٠ | ٩٤ | المجموع |

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

أدوات البحث:

استخدم الباحث في الدراسة المقاييس والأدوات التالية :

سمات الشخصية وعلاقتها بجودة الخدمات الإرشادية د/ هشام إبراهيم عبد الله
أ/ معيوف بطي راضي المحمودي

١ - مقياس سمات الشخصية :

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

١- بعد الذهانية

٢- بعد الانبساطية

٣- بعد العصابية

٤- بعد الكذب

تصحيح المقياس :

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

الجدول التالي :

جدول (٣)

يوضح أبعاد مقياس الشخصية وعدد عباراته :

| أبعاد مقياس الشخصية | فقرات الأبعاد |
|---------------------|--|
| الذهانية | ١،٢،٣،٤،٥،٦،٧،٨،٩،١٠،١١،١٢،١٣،١٤،١٥،١٦،١٧،١٨،١٩،٢٠،٢١،٢٢،٢٣،٢٤،٢٥-١٢،٣ |

| | |
|------------|---|
| الانيساطية | ٢٦،٢٧،٢٨،٢٩،٣٠،٣١،٣٢،٣٣،٣٤،٣٥،٣٦،٣٧،٣٨،٣٩،٤٠،٤١،٤٢،٤٣،٤٤،٤٥ |
| العصائية | ٤٦،٤٧،٤٨،٤٩،٥٠،٥١،٥٢،٥٣،٥٤،٥٥،٥٦،٥٧،٥٨،٥٩،٦٠،٦١،٦٢،٦٣،٦٤،٦٥،٦٦،٦٧،٦٨ |
| الكذب | ٨٨،٨٩،٩٠،٩١،٩٢،٩٣،٩٤،٩٥،٩٦،٩٧،٩٨،٩٩،١٠٠،١٠١،١٠٢،١٠٣،١٠٤،١٠٥،١٠٦،١٠٧،١٠٨،١٠٩،١١٠،١١١،١١٢،١١٣،١١٤،١١٥،١١٦،١١٧،١١٨،١١٩،١٢٠ |

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

صدق المقياس :

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

١. صدق الاتساق الداخلي :

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

سمات الشخصية وعلاقتها بجودة الخدمات الإرشادية / د هشام إبراهيم عبد الله

/ أ/ معيوف بطي راضي المحمودي

أ- معامل ارتباط كل عبارة بالبعد الذي تنتمي إليه :

جدول (٤)

معامل ارتباط كل عبارة بالبعد الذي تنتمي إليه

| الذمانية | | الانبساطية | | العصابية | | الكذب | |
|----------|------------|------------|------------|----------|------------|-------|------------|
| ع | م.الارتباط | ع | م.الارتباط | ع | م.الارتباط | ع | م.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. | | | | | | |

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

ب - معامل ارتباط كل بعد بالمجموع الكلي للمقياس :

جدول (٥)

معامل ارتباط كل بعد بالمجموع الكلي للمقياس

| م | الأبعاد | معامل الارتباط | مستوى الدلالة |
|---|------------|----------------|---------------|
| ١ | الذهانية | **٠.٥٢٢ | ٠,٠١ |
| ٢ | الانيساطية | **٠.٣٧٨ | ٠,٠١ |
| ٣ | العصابية | **٠.٦٧٤ | ٠,٠١ |
| ٤ | الكذب | **٠.٥٧١ | ٠,٠١ |

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

٢ - صدق التحليل العاملي :

قام الباحث باستخدام التحليل العاملي من الدرجة الثانية والتدوير بطريقة (فييري ماكس) بتشبعات لا تقل عن (٠,٣) باستخدام أبعاد المقياس الأربعة ، والتي كونت عاملا واحدا بنسبة تباين عاملية (٧٠ %) ، وجذر كامن (٣,٤٩) ، ويظهر مما سبق أن نسبة التباين العاملية مرتفعة وتدل على صدق المقياس .

ثبات المقياس :

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

١ - حساب الثبات بمعامل ألفا كرونباخ :

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

سمات الشخصية وعلاقتها بجودة الخدمات الإرشادية د/ هشام إبراهيم عبد الله
أ/ معيوف بطي راضي المحمودي

جدول (٦)

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 (٦) أن قيمة معامل الثبات للدرجة الكلية للمقياس (٠,٦٥) وهي قيمة مقبولة و كذلك لأبعاد المقياس الأربعة تميزت بثبات جيد.

٢ - ثبات التجزئة النصفية :

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

جدول (٧)

معاملات ثبات التجزئة النصفية لمقياس أيزنك للشخصية

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

يتضح من الجدول (٧) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ تراوحت ما بين (٠,٦١ - ٠,٦٢)، وبلغت قيمة معامل جتمان للتجزئة النصفية (٠,٧٢٤) ، وهي قيم مقبولة وتدل على ثبات المقياس.

٢- مقياس جودة الخدمات الإرشادية :

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

تصحيح المقياس :

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

جدول (٨)

يوضح أبعاد مقياس جودة الخدمات الإرشادية وعدد عباراته :

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

وأما بالنسبة لتصحيح المقياس فقد 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 :

سمات الشخصية وعلاقتها بجودة الخدمات الإرشادية د/ هشام إبراهيم عبد الله

أ/ معيوف بطي راضي المحمودي

١- صدق الاتساق الداخلي :

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

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

معامل ارتباط كل عبارة بالبعد الذي تنتمي إليه

| الخط و البرامج | | العلاقات و الشراكة المجتمعية | | الإرشاد الإبداعي | | التنمية المهنية | |
|----------------|------------|------------------------------|-------------|------------------|------------|-----------------|------------|
| ع | م.الارتباط | ع | م. الارتباط | ع | م.الارتباط | ع | م.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 | | | | |
| ١٧ | **٠.٥٩٩ | ٣٧ | **٠.٦٨٦ | | | | |
| ١٨ | **٠.٥٨٨ | | | | | | |
| ١٩ | **٠.٤٨٢ | | | | | | |
| ٢٠ | **٠.٥٣٢ | | | | | | |

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

ب- معامل ارتباط كل بعد بالمجموع الكلي للمقياس :

جدول (١٠)

معامل ارتباط كل بعد مع المجموع الكلي للمقياس

| م | الأبعاد | معامل الارتباط | مستوى الدلالة |
|---|------------------------------|----------------|---------------|
| ١ | الخطط و البرامج | **٠.٨٨٦ | ٠.٠٠٠ |
| ٢ | العلاقات و الشراكة المجتمعية | **٠.٨٨٤ | ٠.٠٠٠ |
| ٣ | الإرشاد الإبداعي | **٠.٨٥٥ | ٠.٠٠٠ |
| ٤ | التتمية المهنية | **٠.٧٦٠ | ٠.٠٠٠ |

ونجد من الجدول (١٠) أن جميع أبعاد المقياس دالة عند مستوى ٠.٠٠٠١

٢- صدق التحليل العاملي :

قام الباحث باستخدام التحليل العاملي من الدرجة الثانية والتدوير بطريقة (فيري ماكس) بتشبعات لا تقل عن (٠,٣) باستخدام أبعاد المقياس الأربعة ، والتي كونت عاملا واحدا بنسبة تباين عاملية (٧٨%) ، وجذر كامن (٣.٩٠) ، ويظهر مما سبق أن نسبة التباين العاملية مرتفعة وتدل على صدق المقياس .

ثبات المقياس :

قام الباحث بحساب الثبات بطريقة ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية (سبيرمان ويراون - جتمان) ، والجدول التالي توضح طريقة حساب الثبات .

سمات الشخصية وعلاقتها بجودة الخدمات الإرشادية د/ هشام إبراهيم عبد الله
أ/ معيوف بطي راضي المحمودي

١ - حساب الثبات بمعامل ألفا كرونباخ :

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

جدول (١١)

معامل ألفا كرونباخ لأبعاد مقياس جودة الخدمات الإرشادية والدرجة الكلية

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

يتضح من الجدول (١١) 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 .

٢ - ثبات التجزئة النصفية :

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

جدول (١٢)

معاملات ثبات التجزئة النصفية لمقياس جودة الخدمات الإرشادية

| أجزاء المقياس | عدد العبارات | معامل ألفا كرونباخ | معامل الارتباط بين جزئي المقياس | معامل سبيرمان وبروان | معامل جتمان للتجزئة النصفية |
|---------------|--------------|--------------------|---------------------------------|----------------------|-----------------------------|
| الجزء ١ | ٢٨ | ٠,٨٨٢ | ٠,٧٦ | ٠,٨٦ | ٠,٨٦ |
| الجزء ٢ | ٢٨ | ٠,٨٩ | | | |

يتضح من الجدول (١٢) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ تراوحت ما بين (٠,٨٨ - ٠,٨٩) ، وبلغت قيمة معامل جتمان للتجزئة النصفية (٠,٨٦) ، وهي قيم مقبولة وتدل على ثبات المقياس .

إجراءات البحث :

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

أساليب المعالجة الإحصائية:

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

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

سمات الشخصية وعلاقتها بجودة الخدمات الإرشادية د/ هشام إبراهيم عبد الله
أ/ معيوف بطي راضي المحمودي

الفصل الرابع

نتائج البحث و مناقشتها

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

نتائج الفرض الأول و مناقشتها:

ينص الفرض الأول على أنه "توجد علاقة ارتباطية بين سمات الشخصية و جودة 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 (١٣)

العلاقة بين أبعاد سمات الشخصية و جودة الخدمات الإرشادية و مجموعيهما

| البعاد | الذهانية | الانبساطية | العصابية | مجموع السمات |
|-------------------------------|----------|------------|----------|--------------|
| الخطط و البرامج | ٠.٠٦٢ | **٠.٧٧٩ | -٠.١٩٠- | **٠.٣٧٠ |
| العلاقات و المشاركة 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 ٠.٠٠٥

** دالة عند مستوى ٠.٠٠١

يتضح من الجدول السابق وجود علاقة ذات دلالة ارتباطية بين الدرجة الكلية لسمات الشخصية و الدرجة الكلية لجودة الخدمات الإرشادية حيث كانت قيمة الارتباط 0.444 وهي دالة عند مستوى 0.001 ، ووجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة بين بعد الانبساطية والدرجة الكلية لجودة الخدمات الإرشادية، حيث كانت قيمة الارتباط 0.901 وهي دالة عند مستوى 0.001 ، وكذلك وجود علاقة ارتباطية سالبة ذات دلالة بين بعد العصابية والدرجة الكلية لجودة الخدمات الإرشادية، حيث كانت قيمة الارتباط -0.207 وهي دالة عند مستوى 0.005 .

وتتفق هذه الدراسة مع دراسة القيسي (١٩٨٤) لمعرفة العلاقة بين سمات الشخصية ومستوى فاعلية المرشد المدرسي والتي أظهرت نتائج الدراسة 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 والتخيلات كما أنهم أكثر كياسة وسعة.

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

أي أنه كلما ارتفع مستوى الانبساطية ارتفع معه مستوى جودة الخدمات الإرشادية وكلما انخفض مستوى الانبساطية في اتجاه الانطوائية انخفض مستوى جودة الخدمات الإرشادية ، مما يدل على أنهما متلازمان، كما أنه كلما ارتفع مستوى العصابية انخفض مستوى جودة الخدمات الإرشادية و كلما انخفض مستوى العصابية في اتجاه الاتزان الانفعالي زاد معه مستوى الخدمات الإرشادية ، وقد يرجع ذلك إلى أن المرشد الذي يتسم بدرجة عالية من الانبساطية والاتزان الانفعالي لديه القدرة على إجابة ما يقدمه من خدمات إرشادية، وينسجم ذلك 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 و عربيات، ٢٠١٢: ٢٣٧).

نتائج الفرض الثاني و مناقشتها:

ينص الفرض الثاني على أنه " لا توجد فروق دالة إحصائية 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 ذلك في الجدول التالي:

جدول (١٤)

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

يتضح من الجدول السابق أنه لا توجد فروق دالة إحصائية بين المرشدين الطلابيين

| التخصص | العدد | المتوسط | الانحراف المعياري | قيمة ت | درجة الحرية | الدالة |
|-----------|-------|---------|-------------------|--------|-------------|--------|
| متخصص | ٥٢ | ٣٥.٢٨٨٥ | ٥.٧٦٧٨٥ | ١.٦٤٧ | ٩٢ | ٠.٣٥٥ |
| غير متخصص | ٤٢ | ٣٣.٢١٤٣ | ٦.٤٢٦٠٧ | | | |

المتخصصين في وجهة نظرهم تجاه مقياس سمات الشخصية.

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

كما تتفق هذه الدراسة مع دراسة عسيري (٢٠١٣) بالتعرف على العوامل الخمسة الكبرى للشخصية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى المرشدين الطلابيين والتي أظهرت أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المرشدين المتخصصين وغير المتخصصين في سمة (الانبساطية) و تختلف معها في سمة العصابية حيث أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند (٠.٠٥) بين المرشدين المتخصصين وغير المتخصصين في سمة العصابية لصالح المتخصصين (ذوي المتوسط المرتفع).

مما يعني أنه قد لا يكون للتحصيل الأكاديمي دور كبير في التأثير على سمات الشخصية ، ويدعم هذا الرأي دراسة آل مشرف (٢٠٠٤) والتي هدفت إلى التعرف على أثر التدريب الميداني في بعض سمات الشخصية لدى عينة من المرشحات الطالبات بجامعة الملك سعود، حيث أظهرت النتائج عدم وجود أثر دال إحصائياً للتدريب في سمات الشخصية في القياس البعدي.

نتائج الفرض الثالث و مناقشتها:

ينص الفرض الثاني على أنه " لا توجد فروق دالة إحصائية في جودة الخدمات الإرشادية بين المرشدين المتخصصين و غير المتخصصين " و للتحقق من هذا الفرض استخدم الباحث اختبار (ت) للفروق بين المتوسطات بين المرشدين الطالبين وفقاً لمتغير التخصص ، كما يتضح ذلك في الجدول التالي:

جدول (١٥)

اختبار (ت) للفروق بين المرشدين في جودة الخدمات الإرشادية وفقاً للتخصص

| التخصص | العدد | المتوسط | الانحراف المعياري | قيمة ت | درجة الحرية | الدلالة |
|-----------|-------|---------|-------------------|--------|-------------|---------|
| متخصص | ٥٢ | ٠.٨٩ | ١٠.٧٨ | ٤.٧٣ | ٩٢ | ٠.٠٠٠ |
| غير متخصص | ٤٢ | ٠.٧٦ | ١٥.٧٨ | | | |

يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند ٠.٠٠١ في جودة الخدمات الإرشادية وفقاً لمتغير التخصص و لصالح المرشدين الطالبين المتخصصين.

وقد اتفقت هذه الدراسة مع دراسة الطلحي (١٤٣٣) التي أظهرت وجود فروق دالة إحصائية 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 يلعبه الإعداد الأكاديمي للمرشد الطلابي و جودة ما تقدمه جامعاتنا من خلال كليات التربية وأقسام علم النفس من برامج ومخرجات في هذا التخصص، ويدعم هذا الرأي ما توفر لدى الباحث من إطار نظري من خلال ما وضعته المؤسسات التربوية من معايير لجودة الخدمات الإرشادية من مثل ما وضعها Torrie, et al (٢٠٠١: ٦٥) معيار التطوير الأكاديمي - معيار التطوير الوظيفي.

نتائج الفرض الرابع و مناقشتها:

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

جدول (١٦)

الانحدار الخطي المتعدد للتنبؤ بجودة الخدمات الإرشادية من بعض سمات الشخصية

| أبعاد سمات الشخصية | معامل الانحدار | بيتا | قيمة الارتباط | قيمة (ت) | الدلالة |
|--------------------|----------------|-------|---------------|----------|---------|
| الثابت | ٢٩.٣ | ٤.٥٩ | | ٦.٣٩ | ٠.٠٠ |
| الذهانية | ٠.٠١٨٣ | ٠.٣٤٣ | ٠.٠٢٥ | ٠.٥٣٤ | ٠.٠٥٩٤ |
| الانبساطية | ٣.٣٩٢ | ٠.١٧٦ | ٠.٨٨٧ | ١٩.٣٢٥ | ٠.٠٠ |
| العصابية | ٠.٢٤٧- | ٠.١٥٢ | ٠.٠٧٥- | ١.٦٢٧- | ٠.١٠٧ |

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

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

يتضح من الجدول السابق أنه يوجد تأثير لبعد واحد من أبعاد مقياس سمات الشخصية على جودة الخدمات الإرشادية وهو بعد الانبساطية و بالتالي يمكن التنبؤ بجودة الخدمات الإرشادية من بعد الانبساطية حيث بلغت درجة الميل (٣.٣٩) بقيمة ارتباط ٠.٨٨٧ ودلالة عند ٠.٠٠٠ ، بينما لا يمكن التنبؤ بجودة الخدمات الإرشادية من بعدي الذهانية والعصابية حيث كانت دلالتيهما منخفضتان وهي على التوالي ٠.٥٩٤ للذهانية و ٠.١٠٧ للعصابية.

وتتفق نتيجة هذه الدراسة مع دراسة أرنولد Arnold (2010) بدراسة العلاقة بين العوامل الخمسة الكبرى للشخصية و الاحتراق النفسي و التي أظهرت أن كل من الانبساطية والالتزان 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، و بالتالي 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 و جودة 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 يمكن استخلاص النتائج التالية :

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

البحوث المقترحة:

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

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

المراجع

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

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

سمات الشخصية وعلاقتها بجودة الخدمات الإرشادية / د/ هشام إبراهيم عبد الله

أ/ معيوف بطي راضي المحمودي

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

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

سمات الشخصية وعلاقتها بجودة الخدمات الإرشادية د / هشام إبراهيم عبد الله
أ / معيوف بطي راضي المحمودي

- 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.**
- Torrie, L. Norton, Chairperson & others(2001): **Standards of Quality
and Effectiveness For Pupil Personnel Services
Credentials: School Counseling, School
Psychology, School Social Work Child Welfare
and Attendance, Department of California State
Education.**