

## Counseling interview skills in social workers at Al-Dakhiliya Governorate, Sultanate of Oman and their relationship to some variables

Ali Khafan Hamed Al-Harrasi

University of Nizwa || Sultanate of Oman

**Abstract:** This study aimed to reveal the degree of the social worker's use of the counseling interview skills and its relationship to gender, experience, specialization and educational qualification variables. To achieve the goal of the study, the researcher used the descriptive approach and a tool was developed to measure the counseling interview skills consisting of (66) paragraphs. The consistency and reliability of the tool were measured and reached (0.86). The sample of the study consisted of (134) male and females social workers from Al-Dakhiliya Governorate schools in the Sultanate of Oman, which formed study population.

The results of the study showed that social workers use the majority of the counseling interview skills and indicated that there are no statistically significant differences at the level of significance ( $\alpha \leq 0.05$ ) in the degree of social workers' use of counseling interview skills attributable to study variables. The study results also indicated that the social workers use the interaction domain in a high degree, while they use the action and the reaction domain with a moderate degree. In addition to that, it indicated that the most used skills by social workers are the skills of suggestion, recitation of phrases, clarification.

**Keywords:** counseling interview, social workers, interview skills.

## مهارات المقابلة الإرشادية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في محافظة الداخلية بسلطنة عمان وعلاقتها ببعض المتغيرات

علي بن خلفان بن حمد الحراسي

جامعة نزوى || سلطنة عُمان

**الملخص:** هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن درجة استخدام الأخصائي الاجتماعي لمهارات المقابلة الإرشادية وعلاقتها بالنوع الاجتماعي والخبرة والتخصص والمؤهل العلمي، ولتحقيق هدف الدراسة اعتمد الباحث المنهج الوصفي، حيث تم تطوير أداة لقياس مهارات المقابلة الإرشادية مكونة من (66) فقرة وتم التأكد من دلالة صدقها وثباتها حيث بلغ ثباتها (0.86). تكونت عينة الدراسة من (134) أخصائيا اجتماعيا وأخصائية اجتماعية من مدارس محافظة الداخلية بسلطنة عمان، وهي كل مجتمع الدراسة. أظهرت نتائج الدراسة استخدام الأخصائيين الاجتماعيين لمهارات المقابلة الإرشادية، وأشارت أيضا بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) في درجة استخدام الأخصائيين الاجتماعيين لمهارات المقابلة الإرشادية تعزى لمتغيرات الدراسة، كما أشارت نتائج الدراسة إلى أن الأخصائيين الاجتماعيين يستخدمون بعد الفعل وبعد التفاعل بدرجة مرتفعة، بينما يستخدمون بعد رد الفعل بدرجة متوسطة، وأشارت نتائج الدراسة أيضا إلى أن أكثر المهارات استخداما من قبل الأخصائيين الاجتماعيين هي مهارات الإيحاء، إعادة العبارات، الإيضاح.

**الكلمات المفتاحية:** المقابلة الإرشادية- الأخصائيين الاجتماعيين- مهارات المقابلة.

## المقدمة:

يعد الأخصائي الاجتماعي أحد العناصر الأساسية التي يركز عليها النظام التعليمي في مجال الخدمة الاجتماعية المدرسية، كونه يُعد المحرك الأول لخطط وبرامج الخدمة الاجتماعية المدرسية، ذات العلاقة بالبيئة المدرسية (وزارة التربية والتعليم، 2010).

تعتبر المقابلة الإرشادية: العنصر الأساسي في عملية الخدمات الفردية، وعلى ذلك فإنه يجب أن تتميز المقابلة الإرشادية بالدفء، وتكوين العلاقة الإرشادية، وبالتعاطف الوجداني، والانتباه إلى السلوك غير اللفظي لدى المسترشد (العزة، 2007).

والمقابلة الإرشادية تحتاج إلى مهارات، ومواصفات شخصية معينة، يجب أن تتوفر في الأخصائي الاجتماعي لكي يقوم بإجراء المقابلة بشكل ناجح وفعال، وهذه المهارات تعكس شخصية الأخصائي الاجتماعي، كما تعكس شخصية الطالب، ومن هذه المواصفات المظهر الشخصي، والمؤهلات الشخصية (ربيع، 2003).

## مشكلة الدراسة:

نظرا للدور الكبير الذي يقوم به الأخصائي الاجتماعي، في الجوانب الإرشادية باعتباره قائدا تربويا لطلابه والمجتمع المحلي، فهو بحاجة إلى مؤهلات مهنية إرشادية تعينه للقيام بالمهام الموكلة إليه على أحسن وجه، ومن خلال متابعة الباحث للعملية التربوية، وممارسته للواقع الفعلي، واطلاعه على الدراسات السابقة مثل دراسة (المعشني، 2001؛ العصفور، 2004؛ عماد، 2004؛ النوفلي، 2006؛ الشقصي، 2007؛ الغساني، 2007؛ والشعيلي، 2010) وهي دراسات أجريت على الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المجال المدرسي بسلطنة عمان، والتي أكدت جميعها على أن الأخصائيين الاجتماعيين بمدارس سلطنة عمان بحاجة إلى تنمية قدراتهم، ومهاراتهم الإرشادية لتعينهم على أداء أدوارهم المناطة بهم، ولضرورة أن يتمتع الأخصائي الاجتماعي العامل في المجال المدرسي بمهارات تتواءم مع هذه التطورات التي يشهدها نظام التعليم، ومن أهمها مهارات المقابلة الإرشادية، جاءت هذه الدراسة لتكشف عن مهارات المقابلة الإرشادية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المجال المدرسي في مدارس محافظة الداخلية بسلطنة عمان؛ ومدى تمكنهم واستخدامهم لها، خاصة وأن المقابلة تحديدا تعد صلب العملية الإرشادية ويتوقف نجاح العملية الإرشادية على درجة امتلاك الأخصائي الاجتماعي لمهاراتها.

ولتحقيق أهداف العملية التعليمية بشكل أفضل ولكي يصبحوا (الأخصائيين الاجتماعيين) مؤهلين قادرين على القيام بأدوارهم على أكمل وجه، برزت مشكلة هذه الدراسة، وقد جاءت هذه الدراسة، لتركز على معظم مهارات المقابلة الإرشادية مقسمة إلى ثلاثة أقسام (مهارات الفعل، ومهارات رد الفعل، ومهارات التفاعل).

## أسئلة الدراسة:

بناء على ما سبق؛ تتحدد مشكلة الدراسة في السؤالين الآتيين:

- 1- ما درجة استخدام الأخصائيين الاجتماعيين في محافظة الداخلية بسلطنة عمان لمهارات المقابلة الإرشادية وأكثرها استخداما لديهم؟
- 2- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) لمهارات المقابلة الإرشادية تعزى للنوع الاجتماعي، والخبرة، والتخصص، والمؤهل والتفاعل بينها؟

## أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الهدفين الآتيين:

1. الكشف عن درجة استخدام الأخصائيين الاجتماعيين في محافظة الداخلية بسلطنة عمان لمهارات المقابلة الإرشادية.
2. التعرف على أكثر مهارات المقابلة الإرشادية استخداماً لدى الأخصائيين الاجتماعيين في محافظة الداخلية بسلطنة عمان.
3. الكشف عن الفروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) لمهارات المقابلة الإرشادية تعزى للنوع الاجتماعي، والخبرة، والتخصص، والمؤهل والتفاعل بينها.

#### أهمية الدراسة:

الأهمية النظرية: تأتي هذه الدراسة لإلقاء الضوء على جانب مهم من جوانب العملية الإرشادية، وهي مهارات المقابلة الإرشادية لأنها قلب العمل الإرشادي، والمساعد في نجاح العملية الإرشادية ككل.

الأهمية التطبيقية: يأمل الباحث أن يقدم صورة واضحة للمسؤولين التربويين عن درجة استخدام الأخصائيين الاجتماعيين لمهارات المقابلة الإرشادية؟ وأهمها أكثر، وأقل استخداماً؟ مما تساعدهم على وضع البرامج التدريبية لهؤلاء الأخصائيين الاجتماعيين، لتمكينهم من اكتساب هذه المهارات، كما تساعدهم على وضع أسس محددة عند اختيار الأخصائيين الاجتماعيين للعمل في المدارس، كذلك تفيد الأخصائيين الاجتماعيين في تقييم مستواهم الإرشادي، وتحسن الإنماء المهني لديهم.

#### حدود الدراسة:

- الحدود الموضوعية: تناولت هذه الدراسة موضوع مهارات المقابلة الإرشادية (مهارات الفعل، ومهارات رد الفعل، ومهارات التفاعل) لدى الأخصائيين الاجتماعيين في محافظة الداخلية بسلطنة عُمان، وعلاقتها ببعض المتغيرات.
- الحدود البشرية: جميع الأخصائيين الاجتماعيين، والأخصائيات الاجتماعيات العاملون في المجال المدرسي لدى وزارة التربية والتعليم.
- الحدود المكانية: طبقت هذه الدراسة في مدارس محافظة الداخلية بسلطنة عُمان.

#### مصطلحات الدراسة:

- الأخصائي الاجتماعي: يعرف بأنه الشخص العامل في وزارة التربية والتعليم، المكلف بتقديم خدمات التوجيه والإرشاد الطلابي، ومجالات الرعاية التربوية، والاجتماعية، والنفسية، والمهنية لطلاب المدارس، وفق الخطط والبرامج المعتمدة من قبل الجهات ذات الاختصاص بوزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان (وزارة التربية والتعليم، 2010).
- ويُعرف الأخصائي الاجتماعي اجرائياً في هذه الدراسة بأنه: الشخص العامل في مدارس وزارة التربية والتعليم، المكلف بتقديم خدمات التوجيه، والإرشاد الطلابي، ومجالات الرعاية التربوية، والاجتماعية، لطلبة المدارس وفق الخطط والبرامج المعتمدة من قبل الجهات ذات الاختصاص بوزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان.
- المقابلة الإرشادية: تعرف بأنها علاقة مهنية تفاعلية مباشرة بين المرشد والمسترشد، في جو نفسي آمن، ومناخ علمي رسمي، تسوده الثقة المتبادلة بين الطرفين، وتحكمه شروط محددة واعتبارات وأسس وأساليب علمية بهدف الحصول على معلومات عن المسترشد، تتعلق بشخصيته، وخبراته، وتشدته وتعليمه، وحياته بكاملها لمساعدته في التغلب على مشكلاته (السفاسفة، 2003).

- المقابلة الإرشادية إجرائياً: عملية اتصال وتواصل بين الأخصائي الاجتماعي والطالب في مكان محدد ومناسب، ولفترة زمنية متفق عليها، من أجل مناقشة موضوع يخص الطالب وفقاً لأساليب ومهارات إرشادية من قبل الأخصائي الاجتماعي، لتقديم المساعدة الممكنة له.
- مهارات المقابلة الإرشادية إجرائياً: الدرجة الكلية التي يحصل عليها الأخصائي الاجتماعي، من خلال إجابته على فقرات المقياس المستخدم لأغراض الدراسة الحالية.

## 2. الإطار النظري والدراسات السابقة

### تعريف المقابلة الإرشادية:

تعد المقابلة من أهم وسائل جمع المعلومات عن المرشد في الإرشاد النفسي؛ إذ أنها ترتبط في كثير من الأوقات بمشاعر وانفعالات ودوافع المرشد، فقد أوردت أحمد (2000) أن المرشد يستطيع من خلال المقابلة أن يلاحظ جوانب معينة من سلوك المرشد، مثل تعبيرات الوجه وطريقة الكلام وتكوين فكرة عن المرشد، وإقامة علاقة إرشادية ودية.

وتعرف المقابلة الإرشادية "بأنها مواجهة إنسانية بين المرشد والمرشد في مكان محدد وبناء على موعد سابق لفترة زمنية معينة من أجل تحقيق أهداف خاصة" (عمر، 1989: 34).

### مميزات المقابلة الإرشادية:

أشار زهران (1980) إلى أن للمقابلة الإرشادية مميزات منها إمكانية الحصول على معلومات مباشرة من عند المرشد ويتم التعرف على أفكار ومشاعر المرشد وأماله وسماته الشخصية مما يمكن من فهم المرشد، وتتيح المقابلة الإرشادية الفرصة لتكوين جو من الألفة والاحترام والثقة المتبادلة بين المرشد والمرشد وتعطي المرشد الفرصة للتعبير عن نفسه.

وذكر حسين (2004) بأن من مميزات المقابلة الإرشادية أنها تتيح الفرصة لتكوين علاقات من الألفة والاحترام والثقة المتبادلة بين المرشد والمرشد كما تساعد المرشد في التعرف على أفكار ومشاعر ومخاوف وآمال وطموحات المرشد، وتساعده على التعرف على ذاته والتنقيح عما لديه من أفكار ومشاعر وانفعالات مكبوتة مما تجعله يشعر بالراحة النفسية.

### أهداف المقابلة الإرشادية:

من أهداف المقابلة الإرشادية كما ذكرها حسين (2004) إقامة علاقة مهنية بين فردين (المرشد والمرشد) والكشف عن الأفكار والمشاعر والاتجاهات لدى المرشد، والوصول إلى طريقة لبناء عمليات التشخيص والإرشاد النفسي.

ومن أهداف المقابلة الإرشادية تفسير البيانات والمعلومات التي تم الحصول عليها؛ لمساعدة المرشد في التبصر الذاتي، ونقل معلومات إلى المرشد لمساعدته في اتخاذ القرارات الصائبة التي تساعد في الخروج من المشكلة التي يعاني منها، ومساعدته في وضع بدائل للحلول الممكنة واختيار البديل المناسب والأفضل لمشكلته (الخطيب، 2007).

## مهارات المقابلة الإرشادية:

تحتوي المقابلة الإرشادية على مجموعة المهارات والأساليب، وهي شكل من أشكال السلوك اللفظي وغير اللفظي التي يستخدمها المرشد أثناء المقابلة، ومن هذه المهارات:

■ مهارة التساؤل (Questioning) التي تعتبر من مهارات الفعل، وهي الأداة الرئيسية والفعالة في افتتاح المقابلة الإرشادية وبنائها وإقبالها، وفي تشخيص الحالة وعلاجها وهي تقوم بمساعدة المرشد على فهم نفسه، وتهدف هذه المهارة إلى الحصول على المعلومات اللازمة من المرشد، وعلى تشجيعه في التعبير عن نفسه، وعلى المرشد أن يختار نوع الأسئلة وأن تكون أسئلته سهلة وواضحة (حداد وعبد الله، 2002)، وتستخدم مهارة التساؤل للتعرف على الحقائق والمعلومات المتعلقة بالموقف الذي يواجهه المرشد، ومساعدته على الاستمرار في عرض جوانب الصعوبة وأبعادها وتفهمه جوانب واتجاهات الصعوبة التي يعاني منها، ولا تستخدم الأسئلة كأسلوب استجوابي أو تحقيقي (عطاء وآخرون، 2005)، ويجمع علماء الإرشاد على أنه كلما كانت الأسئلة قليلة في المقابلة الإرشادية كان ذلك هو المناسب وينبغي أن يكون، فيجب أن ينصب اهتمام المرشد على الصمت والاستماع، أكثر من طرح الأسئلة (الخطيب، 2007).

■ مهارة المواجهة (Confrontation) وهي من مهارات الفعل وتعتبر وسيلة فعالة يستخدمها المرشد النفسي في كشف التناقضات بين ما يقوله المرشد وما يفعله، مما يجعله أكثر استبصاراً لما بداخله فيعكسه على سلوكه الخارجي، ويفضل أن تستخدم مهارة المواجهة في نهاية مرحلة البناء في المقابلات الإرشادية، بعد أن يتم بناء الألفة بين المرشد والمرشد وتصبح هناك علاقة إنسانية مهنية وثيقة بينهما (عبد الهادي والعزة، 2004)، ويرى أبو زعيز (2009) أن المواجهة تعتبر دعوة من قبل المرشد، لمساعدة المرشد على استطلاع مبررات سلوكياته الدفاعية، وخاصة تلك التي تعيقه عن اتخاذ دوره الإيجابي في حل مشكلاته، وذكر عمر (1989) بأنه يجب أن لا تستخدم المواجهة إلا في مرحلة البناء للمقابلة الإرشادية وتكون في الفترة النهائية منها.

■ مهارة الإنصات (Listening) هي من مهارات رد الفعل، وهي الأداة الرئيسية التي يستخدمها المرشد النفسي لفهم المرشد بعمق أكثر، كما إنها تحقق الشعور بالرضاء والسعادة لدى المرشد وتشعره بمدى تقبله من جانب المرشد، وتعتبر هذه المهارة قرينة لمهارة الصمت، وفيه يسهل سبل الفهم العميق لكل ما يبديه المرشد من معاني وخبرات يمتلكها، مما يجعل المرشد يحس بها ويدركها (عمر، 1989).

■ مهارة الصمت ((Silence) ذكر أبو زعيز (2009) أنواع للصمت من أهمها صمت المرشد لكي يجمع أفكاره وينظمها، وصمت المرشد لكي يعد إجابات على أسئلة المرشد، وهناك الصمت العلاجي لنقل رسالة علاجية للمرشد.

■ مهارة عكس المشاعر (Reflection of Feeling) هي بمثابة مرآة صادقة يعكس بها المرشد مشاعر المرشد وأحاسيسه، بتعبيراته الانفعالية، وهي من مهارات رد الفعل، ويصبح المرشد من خلالها أقدر على رؤية نفسه بشكل واضح، وفيها يتم إعادة الجزء الانفعالي من رسالة المرشد (عبد الهادي والعزة، 2004)، وأشار الزبود (1998) إلى أن المرشد المؤهل المدرب يمكن أن يتعرف على مشاعر المرشد ويعكسها في الوقت المناسب، من خلال الاستماع وملاحظة حركات المرشد وتعابير وجهه.

■ مهارة الإيضاح (Clarification) وتعني توضيح بعض النقاط التي تكون غامضة وغير مفهومة في المناقشة التي تدور بين المرشد والمرشد (عبد العزيز وعطيوي، 2004).

■ مهارة إعادة العبارات (Paraphrase) (تعني أن المرشد يقوم بأخذ أهم ما يقوله المرشد ويعيده بأسلوب تعبيرى، وبصورة واضحة، وتعتبر هذه المهارة من أسهل المهارات التي يستخدمها المرشد، إذ يسمع المرشد ما

يقوله المسترشد ويعيده بلغته الخاصة، وهذا يشعر المسترشد بأن المرشد يسمع ويفهم كل ما يقوله ويسمعه، وبالتالي يكون أكثر إدراكاً له وأكثر شعوراً بالأمان والاطمئنان (الزيود، 1998)، وهي من مهارات رد الفعل وهي مهارة مهمة جداً ويستخدمها المرشد بحيث يعيد كلام المسترشد أو جزء منه ليؤكد له أنه يستمع لما يقوله وهنا يشجعه على الكلام (عبد الهادي والعزة، 2007).

- مهارة التفسير (Interpretation) وهي مهارة تشتمل على تفهم وتوصيل معنى رسالة صادرة عن المسترشد، وهذه المهارة تتضمن بعض العبارات والرموز والمصطلحات في شكل معلومات يقوم المرشد بتقديمها ليفهمها المسترشد، ففي ضوءها قد يتخذ قرارات مناسبة لوضعه وحلولاً لمشكلته. وهي تستخدم كمهارة أساسية في تحليل الأحلام والتداعي الحر والمقاومات النابعة من المسترشد، ولذا فهي لا تستخدم في الجلسات الأولية ولكن في الجلسات الختامية. وفي هذه المهارة يرد المرشد للمسترشد كل ما فهمه منه من خلال رؤيته لحالته وليس من خلال رؤية المسترشد لذاته (عبد الهادي والعزة، 2007).
- مهارة الإيحاء ((Leading) تساعد مهارة الإيحاء على توضيح رؤية المسترشد لنفسه، وزيادة استبصاره الداخلي، والارتقاء بأفكاره والفهم العميق لذاته، كما أنها تطلق العنان للمسترشد للتفكير بمشاكله وأزماته بعمق وروية، ووضع الحلول المناسبة لها، دون إخباره عن كيفية وإمكانية حل مشاكله وأزماته (الجعافرة، 2005)، وهي وسيلة هامة وفعالة لمساعدة المسترشد على تنظيم أفكاره وصياغة عباراته، وهي تحدد ما يجب أن يقوله وما يجب أن يفعله (عبد الهادي والعزة، 2007).

#### مهام وأدوار عمل الأخصائي الاجتماعي:

يتحدد عمل الأخصائي الاجتماعي أو المرشد التربوي بالعلاقة الإرشادية التي تربطه بالطالب، وعمله جزء من النظام الاجتماعي في المجتمع الذي يتكون من مجموع أدوار جميع الأفراد، وعمل الأخصائي الاجتماعي جزء من النظام الاجتماعي يتطلب توافر مواصفات محددة ليستطيع القيام بمسئوليته وواجباته (أبو عيطة، 2002). وحددت الشقصي (2007) بعض الصفات الشخصية للأخصائي الاجتماعي حيث يتعامل مع طلابه وينظر إليه الطلاب على أنه قدوة لهم ومن هذه الصفات العدالة والإنصاف، والتقدير، والانطلاق، والذكاء، والقدرة على التأثير.

وقد ذكر في دليل عمل الأخصائي الاجتماعي في مدارس سلطنة عمان (2010) أن من مهام عمل الأخصائي الاجتماعي بالمدرسة تنقسم إلى أربعة أقسام وهي مهام متعلقة بالهيئة الإدارية والتدريسية بالمدرسة، وهناك مهام متعلقة بالطلبة، ومهام متعلقة بأولياء الأمور، ومهام متعلقة بالتنمية المهنية الذاتية.

كما ذكرت الغساني (2007) بأن دور الأخصائي الاجتماعي في المدرسة يعتبر دوراً أساسياً في تنفيذ الخدمات الاجتماعية المدرسية، سواء أكانت خدمات اجتماعية فردية أم جماعية أم مجتمعية، ومن الخدمات الفردية التي يقدمها الأخصائي الاجتماعي في المدرسة الحالات الفردية من خلال إجراء بحث الحالات الاجتماعية سواء السلوكية أو النفسية أو التعليمية أو الصحية وغيرها والتي تمر بالطلاب ويصعب عليهم مواجهتها، وذلك بممارسة الدراسة والتشخيص والعلاج والمتابعة.

وكما هو معروف أن الأخصائي الاجتماعي عليه أن يقوم بأدوار في مجال الإرشاد والتوجيه المدرسي وذلك من خلال العمل على مساعدة الطالب على تحديد مشكلته ومساعدته على مواجهتها، والاستفادة من الأنشطة الاجتماعية في تنمية مواهب الطالب وإمكاناته، والاهتمام بالتوجيه الجمعي للطلاب لمناقشة المشكلات المدرسية المختلفة، وتحقيق التوافق الشخصي والاجتماعي للطلاب من خلال دراسة الحالات الفردية (الشقصي، 2007).

## ثانياً- الدراسات السابقة:

- أجرى انتوني (Anthony, 1988) دراسة هدفت إلى معرفة التغيرات في مهارات الإرشاد لدى المرشدين المتخرجين والمستمرين في الدراسة بعد ادخالهم في برنامج تدريبي وفق نظام نموذج "Hill 1981" حيث تمثلت عينة الدراسة في مجموعتين مكونتين من (30) مرشداً متخرجاً و (13) من طلبة علم النفس غير المتخرجين و (52) من الطلبة غير المتخرجين (المسترشدين) متطوعين في التجربة، وقد استخدم الباحث نموذج Hill 1981 "للحكم على استجابة المرشد في السلوك اللفظي المتضمن المواجهة، الانعكاس، التشجيع المصغر، إعادة العبارات، السؤال المغلق/ المفتوح، كشف الذات، التوجيه المباشر، التفسير، وقد أظهرت نتائج الدراسة استخدام المرشدين المتخرجين استجابة المواجهة والأسئلة المفتوحة بشكل أكبر، واستخدام التفسير بشكل أقل مقارنة مع الطلبة غير المتخرجين وأظهر المرشدون المتخرجون زيادة في استخدام استجابة المواجهة والأسئلة المفتوحة في الاختبار البعدي مقارنة بالاختبار القبلي.
- بينما أجرت الترك (1993) دراسة هدفت إلى استقصاء العلاقة بين استخدام المرشد لمهارات المقابلة وبين تقييم فعالية المرشد من قبل المشرفين والمديرين والمسترشدين، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي وتكونت عينة الدراسة من جميع مرشدي ومرشدات تربية ضواحي عمان والبالغ عددهم (17) مرشداً ومرشدة، وقد كشفت نتائج الدراسة عن وجود علاقة بين استخدام المرشد لمهارات المقابلة وتقييم فعاليته بغض النظر عن المقيم سواء كان مشرفاً أو مديراً أو مسترشداً.
- وأجرى علاء الدين (1994) دراسة هدفت الكشف عن فاعلية برنامج تدريبي لتطوير مهارات المقابلة على عينة تكونت من (20) مرشداً ومرشدة، واستخدم الباحث المنهج التجريبي في دراسته، وأظهرت نتائج الدراسة أن هناك فروقا دالة إحصائية بين المجموعة الضابطة والتجريبية في الاختبار البعدي على أداة قياس مهارات المرشد في فنيات الجلسة الإرشادية.
- كما قام شانج (1994، change)، بدراسة هدفت إلى معرفة أثر كل من أسئلة المرشد والتغذية الراجعة على استجابة المسترشد الايجابية والسلبية أثناء المقابلة الإرشادية، وقد تم مقابلة (67) مسترشد ومسترشدة من قبل 4 مرشدين، واستخدم الباحث عدداً من المقاييس السلوكية، وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر للتغذية الراجعة التي قام بها المرشدون أثناء المقابلة؛ فالمسترشدون الذين حصلوا على تغذية راجعة ايجابية قاموا بالاستجابة لما يطلبه المرشدون في حين ان الذين حصلوا على تغذية راجعة سلبية لم يستجيبوا للمرشدين، ولم تظهر نتائج الدراسة اثر لأسئلة المرشد على استجابة المسترشد أثناء المقابلة الإرشادية.
- أما دراسة صخيل (1995) والتي بحثت في بناء برنامج تدريبي لطلبة المرحلة الرابعة في قسم الإرشاد التربوي على بعض مهارات الاتصال في العملية الإرشادية باستخدام أسلوب الإرشاد المصغر، وقد استخدمت المنهج التجريبي وتكونت العينة من (4) طلاب و (6) طالبات وباستخدام التسجيل السمعي المرئي قبل التجربة بوصفها اختباراً قبلياً واختباراً بعدياً بعد التجربة، وأظهرت النتائج تفوق المجموعة التجريبية في الاختبار البعدي في أداء مهارة الأسئلة بشكل عام والأسئلة المفتوحة والمغلقة بشكل خاص ومهارة التلخيص والمهارات الثلاث مجتمعة.
- وفي دراسة داود وفريجات (1997) حيث هدفت هذه الدراسة استقصاء العلاقة بين مهارات الاتصال لدى المرشد التربوي وجنسه وفاعليته في تقديم الخدمات الإرشادية كما يراها المسترشدون ، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي، وبلغ عدد أفراد الدراسة (200) مسترشد ومسترشدة، واستخدم الباحثان مقياس فاعلية المرشد، ومقياس مهارات الاتصال الذي يتكون من بعدين: البعد اللفظي والبعد غير اللفظي، وأظهرت نتائج

الدراسة أن هناك ارتباطاً بين مهارات الاتصال لدى المرشد وفاعليته في تقديم الخدمات الإرشادية، في حين لم تظهر نتائج الدراسة فروقاً ذات دلالة إحصائية في فاعلية المرشد تعزى لمتغير الجنس.

- في حين قامت الحديثي (1997) بدراسة هدفت التعرف على أثر برنامج تدريبي لتطوير مهارات الاتصال الإرشادية في المقابلة للمرشحات التربويات، واستقصاء ما يوجد من فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة في الاختبار القبلي والبعدي في أداء مهارات الاتصال ككل وتشمل مهارة (الأسئلة، الإصغاء، التلخيص، التفسير) أداء كلياً وأداء فرعياً لكل من مهارة (الأسئلة، الإصغاء، التلخيص، التفسير) واعتمدت الدراسة على المنهج التجريبي، وكانت عينة الدراسة موزعة لمجموعتين تجريبية وضابطة وكل مجموعة مكونة من (10) مرشحات تربويات، أظهرت النتائج تفوق المجموعة التجريبية في الاختبار البعدي للمهارات مجتمعة ولكل مهارة.

- وقام (Carter, 1997) بدراسة هدفت لتطوير مهارات إجراء المقابلة عن طريق التعلم الذاتي من خلال شريط فيديو، وقد خلصت نتائج الدراسة بأن هدف المعيار قبول بنجاح مع (86%) من مواضيع المجموعة التدريبية النهائية للكفاءة الذاتية، ومع ذلك لا يوجد اختلاف واضح بين موضوعات المادة التدريبية، حيث ظلت مرتفعة لدى جميع المجموعات.

- وأجرى (Christopher, 2000) دراسة هدفت إلى معرفة نموذج الاستجابة اللفظية الذي يستخدمه المرشد وعلاقته بإدراك المسترشد وتفاعله مع المرشد، وتكونت عينة الدراسة من (58) مرشداً، وأكدت نتائج الدراسة أن التشجيع وعكس المشاعر وإعادة الصياغة من أهم نماذج الاستجابة اللفظية التي يقوم بها المرشد خلال المقابلة الإرشادية.

- في حين أجرت حداد وعبدالله (2002) دراسة هدفت إلى التعرف على أهم فنيات المقابلة الإرشادية التي يمارسها المرشد النفسي من وجهة نظر المرشدين، وقد تكونت عينة الدراسة من (80) مرشداً ومسترشدة، تم اختيارهم بالطريقة الطباقية العشوائية البسيطة، استخدمت استبانة كأداة للدراسة تألفت من (49) فقرة موزعة على ثلاثة أبعاد هي: فنيات الفعل وفنيات رد الفعل وفنيات التفاعل، وأوضحت النتائج أن المرشدين والمرشحات يستخدمون غالبية الفنيات الإرشادية، كما أظهر تحليل التباين الثنائي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث على المجالين الأول والثاني، ووجود فروق لصالح الذكور على المجال الثالث، في حين لم تظهر نتائج الدراسة فروقاً ذات دلالة إحصائية بالنسبة لمتغير المرحلة التعليمية أو التفاعل بين النوع الاجتماعي والمرحلة التعليمية.

- كما أجرى أي (Annie, 2003) دراسة هدفت إلى معرفة أثر تنوع المرشدين المقابلين على أداء المرشدين وقدرتهم على الحديث والاتصال أثناء المقابلة الإرشادية، وذلك من خلال تحليل مقابلتين لمسترشد واحد مع مرشدين مختلفين، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أن المرشدين يختلفون في استخدامهم لمهارات المقابلة الإرشادية (التساؤل والتغذية الراجعة)، كما توصلت نتائج الدراسة أن أحد المرشدين كان أكثر فاعلية في عملية الاتصال بالمقارنة مع المرشد الآخر بسبب ما يمتلكه من مهارات إرشادية.

- وقامت الجعافرة (2005) بدراسة هدفت إلى معرفة درجة استخدام المرشد التربوي لفنيات المقابلة الإرشادية وعلاقتها بجنس المرشد وخبرته وتخصصه، وقد تم تطوير أداة لقياس مهارات المقابلة الإرشادية، حيث بلغت عينة الدراسة (158) مرشداً ومرشدة، وقد كشفت نتائج الدراسة عن استخدام المرشد التربوي لغالبية فنيات المقابلة الإرشادية، وأشارت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير التخصص ولصالح تخصص الإرشاد، كما أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير النوع الاجتماعي على جميع أبعاد الدراسة الثلاثة.



- أما دراسة (Dottie, 2009) فقد اهتمت بمهارات الاتصال غير اللفظي إلى جانب مهارات الاتصال اللفظي؛ وقد نتج عن هذه الدراسة تأثير النماذج اللفظية وغير اللفظية التي يستخدمها المعلمين عند تدريس الطلبة في التغيير الاجتماعي والاتصال لدى الطلبة، كما نتج أيضا تطور الولاء والعلاقة الاجتماعية لدى الطلبة من خلال المحافظة على تلك المهارات المحددة، وتحقيق المزيد من النجاح في الفصول الدراسية والخبرة في المجتمع.
- وأجرى المحتسب وآخرون (2014) دراسة هدفت للتعرف على مستوى أداء بعض فنيات المقابلة الإرشادية وعلاقتها بالأداء المهني للمرشدين التربويين، وقد اعتمد الباحثون المنهج الوصفي التحليلي، وتألف مجتمع الدراسة من المرشدين والمرشدات النفسيين والتربويين، وقد تم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية المنتظمة، واشتملت على (40) مرشداً ومرشدة، وقد استخدم الباحثون مقياس مهارات المقابلة الإرشادية، وسجلات المشرفين واستمارة الملاحظة، أظهرت نتائج الدراسة تفاوت نسب استخدام المرشدين والمرشدات لمهارات المقابلة الإرشادية، حيث جاءت فنية طرح الأسئلة بالمرتبة الأولى، وفنية الاستقبال في المرتبة الأخيرة.

### 3. منهجية الدراسة وإجراءاتها

#### منهجية الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي، حيث أن الهدف من الدراسة الحالية هو الكشف عن درجة استخدام الأخصائيين الاجتماعيين لمهارات المقابلة الإرشادية، والكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية في مستويات مهارات المقابلة الإرشادية وفقاً لمتغيرات (النوع الاجتماعي، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والتخصص العلمي)

#### مجتمع الدراسة وعينتها:

تكون مجتمع الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين، والأخصائيات الاجتماعيات التابعين لوزارة التربية والتعليم، العاملين في المجال المدرسي بمحافظة الداخلية في سلطنة عمان، والبالغ عددهم (134) أخصائياً اجتماعياً وأخصائية اجتماعية، منهم (45) أخصائياً اجتماعياً، و (89) أخصائية اجتماعية، يتوزعون على (132) مدرسة، وتكونت عينة الدراسة من جميع الأخصائيين الاجتماعيين والأخصائيات الاجتماعيات بمحافظة الداخلية، وقد تم اختيارهم بطريقة قصدية لكامل المجتمع، والجدول (1) يوضح ذلك.

جدول (1) توزيع مجتمع الدراسة وعينتها حسب النوع، والتخصص، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة.

المتغير	المستوى	العدد
النوع	ذكر	45
	أنثى	89
التخصص	خدمة اجتماعية	59
	علم اجتماع	63
	تربية	7
	تخصصات أخرى	5
المؤهل العلمي	دبلوم الكليات المتوسطة	7
	بكالوريوس أو ما يعادله	126
	دبلوم عالي	1

العدد	المستوى	المتغير
20	أقل من سنتين	سنوات الخبرة
70	من (2 - 6) سنوات	
26	من (6-10 سنوات)	
18	11 سنة فأكثر	

#### أداة الدراسة:

تعددت أدوات البحث العلمي التي تستخدم في جمع المعلومات والبيانات، وبناءً على طبيعة البيانات التي يراد جمعها، وعلى المنهج المتبع في الدراسة، ظهر أن الأداة الأكثر ملائمة لتحقيق أهدافها هي الاستبانة، إذ صممت بعد مراجعة الأدبيات، وأساليب البحث العلمي، والدراسات الميدانية ذات الصلة بموضوع الدراسة. تكونت الأداة من (66) فقرة، موزعة على ثلاثة أبعاد (مهارات الفعل، مهارات رد الفعل، مهارات التفاعل)، تهتم بمعرفة درجة استخدام الأخصائي الاجتماعي لمهارات المقابلة الإرشادية، وكانت الفقرات من (1-16) تقيس مهارات الفعل، والفقرات من (17-47) تقيس مهارات رد الفعل، والفقرات من (48-66) تقيس مهارات التفاعل، وأمام كل عبارة خمسة بدائل وهي: (كبيرة جداً، كبيرة، متوسطة، ضعيفة، ضعيفة جداً) (كبيرة جداً وتعطى خمس درجات، كبيرة وتعطى أربع درجات، متوسطة وتعطى ثلاث درجات، ضعيفة وتعطى درجتان، ضعيفة جداً وتعطى درجة واحدة).

تم تقسيم المقياس إلى خمس فئات، وهي: درجة ضعيفة جداً؛ وفئتها من (1-1.8)، درجة ضعيفة؛ وفئتها (1.81-2.60)، درجة متوسطة؛ وفئتها (2.61-3.40)، درجة مرتفعة؛ وفئتها (3.41-4.20)، وأخيراً درجة مرتفعة جداً؛ وفئتها (4.21-5).

#### صدق أداة الدراسة:

بعد الانتهاء من إعداد الأداة في صورتها المبدئية، في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة تم التأكد من صدقها بعرضها على مجموعة من المحكمين، وذلك للتحقق من مدى ملائمة تعليماته وفقراته لأفراد العينة، وقد تم إجراء التعديلات اللازمة على المقياس، بناءً على ملاحظاتهم من خلال حذف بعض الفقرات غير الواضحة، وغير المناسبة، والتي لا تنتمي إلى المجال الذي وضعت فيه، وتعديل صياغة بعض الفقرات التي تحتاج إلى تعديل، مما حقق الصدق الظاهري لها.

#### ثبات أداة الدراسة:

للتحقق من ثبات الاتساق الداخلي للأداة قام الباحث بحساب كرونباخ ألفا (Cronbach, s Alpha)، على عينة مكونة من (40) مفردة خارج مجتمع الدراسة، وبلغ معامل الثبات (0.860)، ما يدل على ثبات عالٍ للمقياس، وهي قيم مناسبة لأغراض هذه الدراسة. والجدول (2) يبين القيم.

جدول (2) يوضح معادلة ألفا لكرونباخ (Cronbach's- Alpha)

كرونباخ - ألفا	فقرات المقياس
.860	66

#### 4. عرض النتائج ومناقشتها:

- النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: ما درجة استخدام الأخصائيين الاجتماعيين في محافظة الداخلية بسلطنة عمان لمهارات المقابلة الإرشادية وأكثرها استخداما لديهم؟  
للإجابة عن هذه السؤال قام الباحث بإيجاد المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لدرجة استخدام أفراد العينة لمهارات المقابلة الإرشادية، والجدول (3) يبين ذلك.  
جدول (3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة استخدام أفراد العينة لمهارات المقابلة الإرشادية وأكثرها استخداما لديهم.

مهارات التفاعل		مهارات رد الفعل					مهارات الفعل			
التغذية الراجعة	الإيحاء	التفسير	إعادة العبارات	الإيضاح	عكس المشاعر	الصمت	الإنصات	المواجهة	التساؤل	
4	4	11	5	5	8	9	4	5	11	عدد الفقرات
134	134	134	134	134	134	134	134	134	134	N
3.607	4.782	3.881	4.294	4.228	2.645	3.212	2.575	4.072	3.689	المتوسط الحسابي
2.276	2.505	5.469	2.722	2.622	2.778	4.059	1.868	3.111	3.626	الانحراف المعياري
7	1	5	2	3	9	8	10	4	6	الترتيب

يشير الجدول (3) أن الأخصائيين الاجتماعيين يستخدمون مهارة الإيحاء بدرجة مرتفعة جدا فهم يستخدمون هذه المهارة أكثر من المهارات الأخرى فالمتوسط العام لهذه المهارة جاء مرتفعا جدا وقد بلغ (4.782) وبانحراف معياري (2.505)، وهي من مهارات التفاعل، وقد اختلفت نتائج الدراسة مع نتيجة دراسة المحتسب وآخرون التي أظهرت أن فنية طرح الأسئلة جاءت في المرتبة الأولى، واختلفت مع نتيجة دراسة أنتوني التي أظهرت أن المرشدين يستخدمون المواجهة والأسئلة المفتوحة بشكل أكبر، وتختلف هذه النتيجة مع دراسة الجعافرة (2005) التي أكدت على أن عينة الدراسة تستخدم مهارة التفسير بشكل مرتفع، ودراسة الحديثي (1997) التي أكدت على أن مهارة التفسير استخدمها الأخصائيين الاجتماعيين بشكل مرتفع أيضا. بينما جاءت مهارة إعادة العبارات في المرتبة الثانية من حيث الاستخدام من قبل الأخصائيين الاجتماعيين حيث جاء استخدامها بدرجة مرتفعة جدا، بمتوسط حسابي (4.294) وهي من مهارات رد الفعل، وذكر عمر (1989) بأن مهارة إعادة العبارات تتميز بتكرار المضمون الأساسي لتواصل المرشد اللفظي مع المرشد النفسي، متضمنة المعنى الكلي لعباراته إن لم تكن متضمنة نفس الكلمات التي احتوتها العبارات، وتعتبر استخدام هذه المهارة تدعيما عمليا وتطبيقا ناجحا لاستخدام مهارة الإنصات. أما مهارة الإيضاح فقد حلت في المرتبة الثالثة من حيث الاستخدام، وهي من مهارات رد الفعل أيضا، وقد جاء استخدامها بدرجة مرتفعة جدا أيضا، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (4.228) وبانحراف معياري (2.622)، واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الجعافرة (2005) التي أشارت إلى أن المرشدين يستخدمون فنيات التساؤل والإصغاء والإيضاح بشكل أكبر من الفنيات الأخرى، وهذا يشير إلى أن الأخصائيين الاجتماعيين حصلوا على التدريب والاعداد العلمي والمهني وحضروا الدورات التدريبية التي تقيمها وزارة التربية والتعليم لتدريبهم على استخدام الفنيات والمهارات الإرشادية، كما أن خبرتهم في مجال العمل تزيد عن خمس سنوات فيما جاءت مهارة المواجهة في المرتبة الرابعة من حيث استخدامها لدى أفراد العينة، وهي من مهارات الفعل، حيث جاء استخدامها بدرجة مرتفعة، حيث

بلغ المتوسط الحسابي لها (4.072) وانحراف معياري (3.111)، وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة أنتوني التي أظهرت أن أفراد العينة يستخدمون مهارة المواجهة بشكل أكبر، وقد استخدم في المرتبة الخامسة الأخصائيين الاجتماعيين مهارة التفسير حيث جاء استخدامها بدرجة مرتفعة، بمتوسط حسابي (3.881) وانحراف معياري (5.469)، وتختلف هذه النتيجة مع نتيجة دراسة أنتوني التي أظهرت أن عينة الدراسة يستخدمون التفسير بدرجة قليلة، وقد حصلت مهارة التساؤل على المرتبة السادسة من قبل استخدامها بين المهارات الأخرى، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (3.689) بدرجة مرتفعة، وهي من مهارات الفعل، وتعد مهارة التساؤل العصب المحرك للمقابلة وتبادل الحديث والمشاركة في المناقشة، وهي الأداة الأساسية التي لا يستطيع الأخصائي الاجتماعي أن يستغني عنها نهائياً على اعتبار أنها الوسيلة الفعالة والمؤثرة في افتتاح المقابلة وبنائها وإقبالها، وفي تشخيص الحالة وعلاجها وتقويمها، وهي تمثل الجانب النشط للمقابلة في الإرشاد، كما أنها تشجع طرفي المقابلة على الكلام، وتبادل الحديث، والمشاركة في المناقشة عمر (1989)، إذ أن التساؤل كما أشار ربيع (2003) يعمل على فتح الاتصال بين المرشد والمسترشد، وتساعد على تفرغ ما لدى الطالب من انفعالات، وأن يتكلم بحرية وانفتاح أكثر وتعمل أسئلة الأخصائي الاجتماعي كحواجز تشجع الطالب على التحدث عن مشكلاته، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة الجعافرة (2005) حيث أكدت على أن المرشد التربوي يستخدم مهارة التساؤل بدرجة مرتفعة، وتتفق كذلك مع دراسة الحديثي (1997) حيث أكدت أن الفروق ذو دلالة إحصائية لصالح الاختبار البعدي في مهارة التساؤل، وتتفق أيضاً مع دراسة أنتوني التي أظهرت أن أفراد الدراسة يستخدمون التساؤل بشكل أكبر، كما تتفق هذه النتيجة مع دراسة صخيل (1995) حيث أظهرت النتائج تفوق المجموعة التجريبية في الاختبار البعدي في أداء مهارة الأسئلة بشكل عام، والأسئلة المفتوحة والمغلقة بشكل خاص، مما يدل على أن الأخصائيين الاجتماعيين يستخدمون مهارات رد الفعل بشكل أكبر عن المهارات الأخرى، وتتفق نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة حداد وعبدالله (2002)، والتي بينت أن المرشدين يستخدمون غالبية مهارات المقابلة الإرشادية، ودراسة الترك (1993) إذ أظهرت نتائجها أهمية مهارات المقابلة الإرشادية، وأهمية استخدامها من قبل المرشدين وعلاقتها بفاعليتهم، ودراسة داود وفريجات (1997) التي أظهرت أن هناك ارتباطاً بين مهارات الاتصال لدى المرشد وفاعليته في تقديم الخدمات الإرشادية.

وحلت مهارة التغذية الراجعة في المرتبة السابعة من حيث الاستخدام من قبل الأخصائيين الاجتماعيين حيث جاء استخدامها بدرجة مرتفعة، بمتوسط حسابي (3.607) وانحراف معياري (2.276)، وهي من مهارات التفاعل، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة شانج التي أظهرت أنه يوجد أثر لمهارة التغذية الراجعة، بينما جاءت مهارة الصمت في المرتبة الثامنة من حيث الاستخدام من قبل الأخصائيين الاجتماعيين حيث جاء استخدامها بدرجة متوسطة، بمتوسط حسابي (3.212) وانحراف معياري (4.059)، وهي من مهارات رد الفعل، في حين جاءت مهارة عكس المشاعر في المرتبة التاسعة من حيث الاستخدام من قبل الأخصائيين الاجتماعيين حيث جاء استخدامها بدرجة متوسطة، بمتوسط حسابي (2.645) وانحراف معياري (2.778) وهي من مهارات رد الفعل أيضاً، واختلفت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة ((Christopher, 2000) التي أظهرت أن عكس المشاعر وإعادة الصياغة من أهم فنيات المقابلة الإرشادية، في حين أظهرت النتائج الواردة في الجدول أن مهارة الإنصات جاءت في المرتبة الأخيرة، بدرجة ضعيفة من حيث الاستخدام لدى أفراد عينة الدراسة، حيث بلغ متوسطها (2.575)، وانحراف (1.868).

#### جدول (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد المقياس الثلاثة وللمقياس ككل

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد
5.481	3.808	بعد الفعل
9.432	3.345	بعد رد الفعل

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد
8.376	4.013	بعد التفاعل
20.102	3.650	المقياس ككل

يشير الجدول (4) أن الأوساط الحسابية لأبعاد المقياس الثلاثة، وللمقياس ككل جاءت مرتفعة، عدا بعد رد الفعل فقد جاء متوسطا، حيث حصل بعد التفاعل على أعلى وسط حسابي مقداره (4.013) وانحراف معياري (8.376)، وقد يعود السبب إلى رغبة الأخصائيين الاجتماعيين في استخدام التفسير، والإيحاء والتغذية الراجعة في مرحلة مبكرة للوصول من خلالها إلى الفهم المشترك، والتواصل مع الطلاب، ومن ثم الوصول إلى نتائج ملموسة، وسريعة للإرشاد، فالتفسير والإيحاء والتغذية الراجعة هي الوسائل التي يستطيع الأخصائي الاجتماعي من خلالها نقل أفكاره وأساليبه العلاجية إلى الطالب لمساعدته على حل مشكلاته، فجاذبية الأخصائي الاجتماعي ترتبط بدرجة كبيرة بقدرته على التواصل اللفظي، وغير اللفظي مع الطالب.

وتعتبر مهارات التفاعل وسيلة لتسهيل التواصل اللفظي، وغير اللفظي بين الأخصائي الاجتماعي والطالب، ولتحريك المناقشة بينهما، مما ينشط التفاعل الاجتماعي والشخصي الايجابي بين الطرفين، وتستخدم هذه المهارات عادة في المراحل الأخيرة من العملية الإرشادية بعد أن أصبح الطالب يثق بالأخصائي الاجتماعي، ولكي تحقق العملية الإرشادية أهدافها، يقتضي وجود عملية تفاعل ومشاركة بين الأخصائي الاجتماعي والطالب، وحصول هذه المهارة على أعلى وسط حسابي مؤشر على حدوث الفهم المشترك، ووجود تواصل بين الطرفين، وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (Annie, 2003) والتي تشير نتائجها إلى أن المرشدين يختلفون في استخدامهم لمهارات المقابلة الإرشادية، إذ يستخدمون مهارات (التفسير والتغذية الراجعة) بدرجة كبيرة وهي من مهارات التفاعل، وتتفق مع دراسة صخيل (1995) ودراسة الحديثي (1997)، حيث أكدت على أهمية البرامج التدريبية المستخدمة في تطوير مهارات الاتصال الإرشادية عامة، وفي تطوير مهارات المقابلة الإرشادية بشكل خاص وهي مهارة (الأسئلة، التلخيص، التفسير) وتتفق أيضا مع دراسة (Change, 1994) إذ أظهرت نتائجها وجود أثر (للتغذية الراجعة) التي قام بها المرشدون أثناء المقابلة، وتختلف مع دراسة (Christopher, 2000) التي أكدت نتائجها أن (عكس المشاعر وإعادة الصياغة) من أهم الفنيات التي يستخدمها المرشد أثناء المقابلة الإرشادية.

وجاء بعد الفعل في المرتبة الثانية بوسط حسابي (3.808)، بينما حصل بعد رد الفعل على أدنى وسط حسابي مقداره (3.345)، فيما كان الوسط الحسابي للمقياس ككل (3.650) واتفقت هذه النتيجة مع دراسة الجعافرة (2005) التي أكدت على أن الأوساط الحسابية لأبعاد المقياس الثلاثة، وللمقياس ككل جاءت مرتفعة. ودراسة حداد وعبد الله (2002)، التي أكدت على أن بعد التفاعل احتل المرتبة الأولى، بينما حصل بعد الفعل على وسط حسابي مقداره (3.808) وانحراف معياري (5.481) وتتفق هذه النتيجة مع دراسة الجعافرة (2005) التي أظهرت أن المرشد التربوي يستخدم فنيات الفعل بشكل كبير، وان بعد الفعل جاء مرتفعا حيث حصل على أعلى وسط حسابي، وقد اختلفت هذه النتيجة مع دراسة حداد وعبد الله (2002) التي أكدت على أن مهارات الفعل احتلت المرتبة الثانية، ورد الفعل في المرتبة الثالثة.





درسوا مسافات مختلفة تشتمل على جميع الخدمة الاجتماعية، وهذا ما يؤهلهم للعمل بشكل أفضل في ميدان الإرشاد.

كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(0.05 \geq \alpha)$  في استخدام الأخصائيين الاجتماعيين لمهارات المقابلة الإرشادية في كل من متغيرات (النوع، والمؤهل العلمي)، والتفاعل بين (النوع x سنوات الخبرة)، و (النوع x التخصص)، و (سنوات الخبرة x التخصص)، حيث بلغت مستويات الدلالة فيما إلى (0.936) و (0.575) و (0.304) و (0.279) و (0.505) على الترتيب.

### التوصيات:

1. في ضوء النتائج التي توصلت لها الدراسة تم استخلاص مجموعة من التوصيات تتمثل فيما يلي:  
1. تزويد الجهة المشرفة على الأخصائيين الاجتماعيين بنتائج الدراسة؛ وذلك للأخذ بعين الاعتبار درجة استخدام الأخصائي الاجتماعي لمهارات المقابلة الإرشادية عند تقييم الأخصائيين الاجتماعيين.
2. ضرورة تعيين أخصائيين نفسيين ممن يحملون تخصص الإرشاد والتوجيه وعلم النفس التربوي والصحة النفسية للعمل في المدارس يعملون جنباً إلى جنب مع الأخصائي الاجتماعي.

### قائمة المراجع

#### أولاً- المراجع بالعربية:

- أبو زعزع، عبد الله (2009). أساسيات الإرشاد النفسي والتربوي بين النظرية والتطبيق. دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، عمان.
- احمد، سهير كامل (2000). التوجيه والإرشاد النفسي. الاسكندرية، مركز الإسكندرية للكتاب.
- الترك، فردوس علي. (1993). علاقة استخدام المرشد النفسي لفنيات المقابلة وتقييم المشرفين والمديرين والمسترشدين لفاعلية المرشد [رسالة ماجستير غير منشورة]. الجامعة الأردنية، عمان.
- الجعافرة، سهير فلاح. (2005). درجة استخدام المرشد التربوي لفنيات المقابلة الإرشادية وعلاقتها بجنس المرشد وخبرته وتخصصه [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة مؤتة، عمان.
- حداد، عفاف؛ وعبد الله، سليم. (2002). مدى ممارسة المرشد النفسي لفنيات المقابلة الإرشادية من وجهة نظر المسترشدين. مجلة أبحاث اليرموك للعلوم الإنسانية والاجتماعية، 18 (1)، 33-51.
- الحديثي، زينات فاضل. (1997). أثر برنامج تدريبي لتطوير مهارات الاتصال الإرشادية في المقابلة [رسالة دكتوراه غير منشورة]. الجامعة المستنصرية، بغداد.
- حسين، طه عبد العظيم (2004). الإرشاد النفسي، النظرية، التطبيق، التكنولوجيا، دار الفكر، عمان، الأردن.
- الخطيب، صالح أحمد (2007). الإرشاد النفسي في المدرسة أسسه ونظرياته وتطبيقاته. ط2، العين، دار الكتاب الجامعي.
- داود، نسيم، وفريجات، نسرين. (1997). العلاقة بين مهارات الاتصال لدى المرشد وجنسه وعدد سنوات خبرته وفاعليته في تقديم خدمات الإرشاد كما يراها المسترشدون.. مجلة دراسات الجامعة الأردنية، 24 (1)، 47-58.
- ربيع، هادي مشعان. (2003). الإرشاد التربوي مفهومه وخصائصه وأهميته. الدار العلمية للنشر والتوزيع ودار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان.
- زهران، حامد عبد السلام (1980). التوجيه والإرشاد النفسي. القاهرة، عالم الكتب.

- الزبود، نادر فهيم. (1998). الدليل العلمي للمرشدين النفسيين والتربويين، عمان، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع.
- السفاسفة، محمد إبراهيم. (2003). دراسة اتجاهات المرشدين التربويين في بعض المدارس نحو عملهم. مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، 6 (18)، 325-350.
- الشعيلي، موسى بن سليمان. (2010). الكفايات الإرشادية الأدائية للأخصائيين الاجتماعيين في مدارس السلطنة من وجهة نظر مدراء المدارس والمشرفين الاجتماعيين [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة نزوى، سلطنة عمان.
- الشقصي، كاذية بنت راشد. (2007). معوقات الممارسة المهنية للأخصائي الاجتماعي في المجال المدرسي [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة السلطان قابوس، سلطنة عمان.
- صخيل، صباح خلف. (1995). بناء وتطبيق برنامج تدريبي لتنمية مهارات الاتصال باستخدام الإرشاد التربوي والمصغر [رسالة دكتوراه غير منشورة]. كلية التربية، الجامعة المستنصرية.
- عبد العزيز، سعيد وعطيوي، جودت عزت. (2004). التوجيه المدرسي، عمان، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- عبد الهادي، جودت عزة؛ والعزة، سعيد حسني (2004). مبادئ التوجيه والإرشاد النفسي، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- العزة، سعيد حسني. (2007). الإرشاد النفسي وأساليبه وفنياته. دار الثقافة.
- عطا، محمود؛ وحجازي، مصطفى؛ والدليم، فهد (2005). واقع التوجيه والإرشاد التربوي والنفسي في مراحل التعليم العام، مكتب التربية العربي لدول الخليج: الرياض.
- عماد، فاروق محمد. (2004). الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال المدرسي، المؤتمر العلمي الثامن عشر، القاهرة، مصر.
- عمر، ماهر محمد. (1989). المقابلة في الإرشاد والعلاج النفسي (ط.2). دار المعرفة الجامعية، القاهرة.
- الغساني، فاطمة بنت أحمد. (2007). دور الأخصائي الاجتماعي في الحد من معوقات التعاون بين الأسرة والمدرسة [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة السلطان قابوس، سلطنة عمان.
- المحتسب، عيسى محمد، أنور احمد محمود، أنور عبد العزيز (2014). بعض فنيات المقابلة الإرشادية وعلاقتها بمستوى الأداء المهني للمرشدين التربويين في المدارس الحكومية بمحافظات غزة، جامعة عين شمس . كلية التربية، العدد 149، 87\_115.
- المعشني، احمد بن علي. (2001). خدمات الإرشاد النفسي والتوجيه الدراسي والمهني في المرحلتين الثانوية والجامعية في محافظة ظفار [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة القديس يوسف، لبنان.
- النوفلي، حمود بن خميس. (2006). دور الأخصائي الاجتماعي في مواجهة المشكلات السلوكية في المجال المدرسي [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة السلطان قابوس، سلطنة عمان.
- وزارة التربية والتعليم. (2010). دليل عمل الأخصائي الاجتماعي في المدارس، مسقط، دائرة الأنشطة والتوعية الطلابية.



ثانياً- المراجع بالإنجليزية:

- Anthony. F.Jorm (1988)."Changes in Counseling Skills Daring Graduate and under Graduate study" *Journal of Counseling Psychology*" 1988, vol. 33, NO 1.60-72.
- Brown, A. (2003). Interviewer variation and the co-construction of speaking proficiency *Language testing*, 20(1), 1-25.
- Chang, P. (1994). Effects of interviewer questions and response type on compliance: An analogue study. *Journal of counseling psychology*, 41(1), 74
- Schapira, S. K. (2002). *Choosing a counselling or psychotherapy training: A practical guide*. Routledge.
- Sharpley, C. F., Fairnie, E., Tabary-Collins, E., Bates, R., & Lee, P. (2000). The use of counsellor verbal response modes and client-perceived rapport. *Counselling psychology quarterly*, 13(1), 99-116.
- Williams, D. S. (2009). *The role of verbal and nonverbal communication between students with special needs and their teachers in middle school*. Walden University.