



جامعة النجاح الوطنية  
كلية الدراسات العليا

السمات الشخصية للمرشدين التربويين ومستوى  
امتلاكهم للمهارات الإرشادية وعلاقتها بالتوافق النفسي  
والاجتماعي خلال الأزمات في القدس الشرقية

إعداد

شريهان ماجد خليل حنون

إشراف

د. شادي أبو الكباش

د. فلسطين نزال


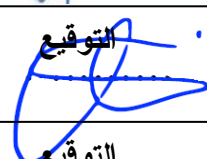


قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإرشاد النفسي والتربوي،  
من كلية الدراسات العليا، في جامعة النجاح الوطنية، نابلس - فلسطين.

السمات الشخصية للمرشدين التربويين ومستوى  
امتلاكهم للمهارات الإرشادية وعلاقتها بالتوافق النفسي  
والاجتماعي خلال الأزمات في القدس الشرقية

إعداد

شريهان ماجد خليل حنون

نوقشت هذه الرسالة بتاريخ 2025/12/14م، وأجيزت:

	د. شادي ابو الكباش
التوقيع	المشرف الرئيسي
	د. فلسطين نزال
التوقيع	المشرف الثاني
	د. إبراهيم المصري
التوقيع	الممتحن الخارجي
	د. أحمد حني
التوقيع	الممتحن الداخلي

## الإهداء

إلى القدس... إليك يا زهرة المدائن، يا ذاكرة الروح ومهد الحكاية، يا نبض الأرض وهوية السماء، إليك يا قدسي المحتلة، ويا منزلي في الشيخ جراح الذي سرقوه وما سرقوا ذكرياته... إليك يا حلما لا يشيخ، يا وجعا لا ينسى، يا قضية زرعت فينا معنى الصبر والبقاء. أهديك هذه الرسالة، لأنها تنبت من ترابك وتعود إليك. وإلى أرواح الشهداء في غزة... إلى من ارتقوا لترفرف الراية، لمن ضحوا بالروح والدم، فكانوا النور في عمتنا، لأجلهم نكتب، ولأجلهم نواصل، ولأجلهم نؤمن أن للحق يوما سيُقال.

وإلى أبي الغائب الحاضر، رحلت وبقيت في قلبي دعاء لا ينقطع، ونبضا لا يخبو... كل خطوة في هذا الطريق كانت تحمل اسمك، وكل لحظة إنجاز نادتك بروحي: "انظر يا أبي، لقد وصلت".

وإلى أمي... يا جذرا من صبر، وسقفا من دعاء، ودفئا لا يبرد... لك وحدك تُهدى الحروف، لأنك كنت النور في عتمة الطريق، والثبات في كل اهتزاز.

وإلى رفيق الدرب، زوجي الحبيب الداعم في التعب، الصبور في المحن، الحاني في التفاصيل... لك الامتنان لأنك كنت كتفا وسندا، لأنك آمنت بي رغم الزحام والظروف.

وإلى سام، ابني الغالي يا زهرة العمر، ونبض المستقبل، ونور الأيام القادمة... من أجلك صبرت، ومن أجلك حلمت، ولأجلك صنعت من كل صعوبة سلما أصعد به نحو الأفضل.

وإلى نفسي... إلى تلك الفتاة الفلسطينية التي كابدت الحرب، وخاضت تجربة الزواج، وعاشت الحمل والولادة... ثم وقفت اليوم هنا، بقلب قوي، وعقل لا يعرف الانكسار، وروح تعلمت من كل وجع أن تنهض.

وإلى إخوتي الذين كانوا دوما السند، الجدار الذي لا يميل، والملجأ حين تضيق الأرض لكم أرفع هذا الإنجاز لأنه ما كان ليرى النور لو لا حبكم.

وإلى أصدقائي الداعمين أنتم الزاد حين خف الزاد، والنور حين أظلمت الطرقات... كل كلمة دعم منكم كانت طوق نجاة، وكل ابتسامة كانت تفتح لي بابا.

وإلى عائلة زوجي الكريمة التي أحاطتني واحتضنتني يوم كنتُ بأمس الحاجة للاحتواء... أنتم امتداد العائلة، وأنتم جزء لا يتجزأ من هذا الإنجاز

ولكل من أحبني بصدق، وآمن بي، وانتظر هذا اليوم معي... لكم جميعا هذا الإهداء، فهو ليس لي وحدي، بل لنا جميعا وفلسطين...

## الشكر والتقدير

أتوجه بخالص الشكر وعظيم الامتنان إلى جامعة النجاح الوطنية، هذا الصرح الأكاديمي العريق، ممثلة بكوادرها التدريسية والإدارية، لما وفرته لي من بيئة تعليمية محفزة وداعمة طيلة سنوات دراستي في برنامج الماجستير. لقد كان لهذا الحاضن العلمي دور جوهري في إثراء معرفتي وتنمية مهاراتي البحثية والأكاديمية.

كما أخص بالشكر والتقدير الدكتور شادي أبو الكباش، الذي كان لي خير مشرف ومرشد أكاديمي، فبدعمه المتواصل، وتوجيهاته السديدة، وملاحظاته الدقيقة، تمكنت من إنجاز هذه الرسالة والوصول بها إلى المستوى الذي أطمح إليه.

ولا يفوتني أن أتقدم بجزيل الشكر للدكتورة فلسطين نزال، على إشرافها الفاعل ومساهمتها العلمية القيمة، التي شكلت إضافة نوعية لمساري البحثي، وأسهمت في تطوير مضمون هذه الرسالة. كل الشكر والتقدير لكل من كان له بصمة في دعمي ومساندتي خلال هذه المرحلة المفصلية من رحلتي العلمية.

الباحثة

شريهان حنون

## الإقرار

أنا الموقعة أدناه مقدمة الرسالة التي تحمل عنوان:

### السمات الشخصية للمرشدين التربويين ومستوى امتلاكهم للمهارات الإرشادية وعلاقتها بالتوافق النفسي والاجتماعي خلال الأزمات في القدس الشرقية

أقر بأن ما اشتملت عليه هذه الرسالة هي نتاج جهدي الخاص، باستثناء ما تمت الإشارة إليه حيثما ورد، وأن هذه الرسالة ككل أو أي جزء منها لم يقدم من قبل لنيل أية درجة أو لقب علمي أو بحثي لدى أية مؤسسة تعليمية أو بحثية أخرى.

اسم الطالبة: شريهان ماجد طلال عنون

التوقيع: شريهان عنون

التاريخ: ١٤/١٢/٢٠٢٠م

## فهرس المحتويات

ج	الإهداء	.....
د	الشكر والتقدير	.....
هـ	الإقرار	.....
و	فهرس المحتويات	.....
ط	فهرس الجداول	.....
ك	فهرس الملاحق	.....
ل	الملخص	.....
1	<b>الفصل الاول: سياق الدراسة وإطارها النظري</b>	.....
1	1.1 مقدمة الدراسة	.....
6	1.2 الإطار النظري	.....
6	1.2.1 السمات الشخصية	.....
7	1.2.1.1 مفهوم الشخصية	.....
7	1.2.1.2 مفهوم السمات الشخصية	.....
8	1.2.1.3 مكونات الشخصية	.....
10	1.2.1.4 خصائص الشخصية	.....
11	1.2.1.5 أنواع سمات الشخصية:	.....
12	1.2.1.6 النظريات المفسرة للسمات الشخصية	.....
15	1.2.1.7 السمات الشخصية للمرشد التربوي	.....
17	1.2.2 المهارات الارشادية للمرشد التربوي	.....
17	1.2.2.1 مفهوم المهارات الارشادية للمرشد التربوي	.....
18	1.2.2.2 مراحل العملية الارشادية ومهاراتها	.....

20	1.2.2.3 أهمية المهارات الارشادية للمرشد التربوي
20	1.2.2.4 المهارات الارشادية للمرشد التربوي
30	1.2.2.5 مهارات المرشدة التربوي في وقت الازمات
32	1.2.3 التوافق النفسي و الاجتماعي
32	1.2.3.1 مفهوم التوافق النفسي والاجتماعي
34	1.2.3.2 أهمية التوافق
35	1.2.3.3 خصائص عملية التوافق
36	1.2.3.4 العوامل المؤثر بالتوافق
37	1.2.3.5 أبعاد التوافق
37	1.2.3.6 النظريات المفسرة للتوافق
40	1.3 الدراسات السابقة
40	1.3.1 الدراسات المتعلقة بسمات الشخصية
42	1.3.2 الدراسات المتعلقة بالمهارات الإرشادية
47	1.3.3 الدراسات المتعلقة بالتوافق النفسي والاجتماعي
48	1.3.4 التعقيب على الدراسات السابقة
51	1.4 مشكلة الدراسة وأسئلتها
52	1.5 أهداف الدراسة
53	1.6 فرضيات الدراسة
54	1.7 أهمية الدراسة
55	1.8 حدود الدراسة
55	1.9 مصطلحات الدراسة
58	الفصل الثاني: طريقة الدراسة وإجراءاتها

58	2.1 منهج الدراسة .....
58	2.2 مجتمع الدراسة.....
71	2.4 إجراءات تطبيق الدراسة.....
72	2.5 متغيرات الدراسة.....
72	2.6 المعالجة الإحصائية.....
74	<b>الفصل الثالث: عرض نتائج الدراسة.....</b>
74	3.1 نتائج سؤال الدراسة الأول.....
76	3.2 نتائج سؤال الدراسة الثاني .....
78	3.3 نتائج سؤال الدراسة الثالث .....
80	3.4 نتائج سؤال الدراسة الرابع .....
82	3.5 سؤال الدراسة الخامس .....
87	<b>الفصل الرابع: مناقشة النتائج والتوصيات.....</b>
87	4.1 مناقشة نتائج سؤال الدراسة الأول .....
88	4.2 مناقشة نتائج سؤال الدراسة الثاني .....
90	4.3 مناقشة نتائج سؤال الدراسة الثالث.....
91	4.4 مناقشة نتائج سؤال الدراسة الرابع.....
93	4.5 مناقشة نتائج سؤال الدراسة الخامس .....
97	4.6 التوصيات .....
99	<b>المراجع العلمية.....</b>
107	<b>الملاحق .....</b>
b	<b>Abstract.....</b>

## فهرس الجداول

- جدول (1): خصائص المجتمع الديموغرافية ..... 59
- جدول (2): نتائج معامل الارتباط بيرسون (Person correlation) لمصفوفة ارتباط فقرات السمات الشخصية مع الدرجة الكلية للاداء ..... 61
- جدول (3): نتائج معامل كرونباخ ألفا لثبات أداة السمات الشخصية ..... 62
- جدول (4): مفاتيح التصحيح أداة قياس السمات الشخصية ..... 63
- جدول (5): نتائج معامل الارتباط بيرسون (Person correlation) لمصفوفة ارتباط فقرات المهارات الإرشادية مع الدرجة الكلية للاداء ..... 65
- جدول (6) نتائج معامل (كرونباخ ألفا) لثبات أداة المهارات الإرشادية: ..... 66
- جدول (7): مفاتيح التصحيح أداة قياس المهارات الإرشادية ..... 67
- جدول (8): نتائج معامل الارتباط بيرسون (Person correlation) لمصفوفة ارتباط فقرات التوافق النفسي والاجتماعي مع الدرجة الكلية للاداء ..... 69
- جدول (9): نتائج معامل كرونباخ ألفا لثبات أداة التوافق النفسي والاجتماعي ..... 70
- جدول (10): مفاتيح التصحيح أداة قياس التوافق النفسي و الاجتماعي ..... 71
- جدول (11): المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية لمستوى السمات الشخصية انتشارا لدى المرشدين التربويين في ظل الازمات في القدس الشرقية ..... 115
- جدول (12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى امتلاك المهارات الإرشادية لدى المرشدين التربويين في ظل الأززمات في القدس الشرقية ..... 117
- جدول (13): المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية لمستوى التوافق النفسي و الاجتماعي لدى المرشدين التربويين في ظل الأززمات في القدس الشرقية ..... 119
- جدول (14): نتائج تحليل الانحدار الخطي الهرمي لمعرفة العلاقة بين السمات الشخصية والمهارات الإرشادية والتوافق النفسي والاجتماعي لدى المرشدين التربويين خلال الأززمات في القدس الشرقية ..... 121

- جدول (15): نتائج اختبارات للفروق بين متوسط إجابات عينة الدراسة حول السمات الشخصية ومستوى امتلاك المرشدين التربويين للمهارات الإرشادية والتوافق النفسي والاجتماعي تعزى متغير الجنس..... 123
- جدول (16): نتائج اختبارات للفروق بين متوسط إجابات عينة الدراسة حول السمات الشخصية ومستوى امتلاك المرشدين التربويين للمهارات الإرشادية والتوافق النفسي والاجتماعي تعزى متغير المؤهل العلمي..... 123
- جدول (17): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق بين متوسط إجابات عينة الدراسة حول السمات الشخصية ومستوى امتلاك المرشدين التربويين للمهارات الإرشادية والتوافق النفسي والاجتماعي تعزى لمتغير سنوات الخبرة..... 124
- جدول (18): نتائج اختبار توكي للمقارنات البعدية بين متوسطا إجابات عينة الدراسة حول السمات الشخصية ومستوى امتلاك المرشدين التربويين للمهارات الإرشادية والتوافق النفسي والاجتماعي تعزى لمتغير سنوات الخبرة..... 125
- جدول (19): الأعداد، المتوسط الحسابي، والانحرافات المعيارية للفروق بين متوسط إجابات عينة الدراسة حول مستوى السمات الشخصية للمرشدين تعزى إلى متغير سنوات الخبرة.... 125

## فهرس الملاحق

107 ..... ملحق (أ): الاستبيان

115 ..... ملحق (ب): الجدول

# السمات الشخصية للمرشدين التربويين ومستوى امتلاكهم للمهارات الإرشادية وعلاقتها بالتوافق النفسي والاجتماعي خلال الأزمات في القدس الشرقية

إعداد

شريهان ماجد خليل حنون

إشراف

د. شادي أبو الكباش

د. فلسطين نزال

## الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على السمات الشخصية للمرشدين التربويين، ومستوى امتلاكهم للمهارات الإرشادية، وعلاقتها بالتوافق النفسي والاجتماعي خلال الأزمات في القدس الشرقية، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي، واستهدفت جميع المرشدين التربويين العاملين في مدينة القدس، والبالغ عددهم (126) مرشدا ومرشدة، بواقع (25) مرشدا و(101) مرشدة، واستخدمت الدراسة الاستبتيان كأداة للدراسة، ونظرا لصغر حجم المجتمع، تم اعتماد أسلوب المسح الشامل وتوزيع الاستبيانات إلكترونيا.

أظهرت النتائج أن السمات الشخصية لدى المرشدين كانت مرتفعة بشكل عام، وتصدّرت السمة الاجتماعية باقي السمات، كما تبين ارتفاع مستوى امتلاك المهارات الإرشادية، وجاءت مهارة الإصغاء في المرتبة الأولى بدرجة مرتفعة جدا، أما التوافق النفسي والاجتماعي فكان أيضا مرتفعا، وتقدّم التوافق الأسري على باقي أبعاده، كما كشفت النتائج وجود علاقة ارتباط عكسية بين السمات (الانبساطية، والعصابية والاجتماعية) وبين التوافق النفسي والاجتماعي لدى المرشدين التربويين خلال الأزمات في القدس الشرقية، وكما أظهرت النتائج أنه توجد علاقة عكسية ذات دلالة احصائية بين والمهارات الإرشادية والتوافق النفسي والاجتماعي لدى المرشدين التربويين خلال الأزمات في القدس الشرقية، وظهرت فروق في المهارات الإرشادية لصالح الإناث، كما تبين وجود فروق لصالح حملة

الدراسات العليا في المهارات الإرشادية والتوافق النفسي والاجتماعي. وظهرت فروق تعزى لسنوات الخبرة لصالح من لديهم عشر سنوات فأكثر في جميع المتغيرات، بالإضافة إلى فروق لصالح الأقل من خمس سنوات في التوافق النفسي والاجتماعي مقارنة بالفئة متوسطة الخبرة.

وفي ضوء النتائج، أوصت الدراسة بتوفير برامج تدريبية دورية تُعنى بتطوير السمات الشخصية، وتعزيز المهارات الإرشادية، خاصة لدى المرشدين الجدد، وأصحاب الخبرة المحدودة، وتشجيع المرشدين على متابعة الدراسات العليا في مجالات الإرشاد النفسي والتربوي.

**الكلمات المفتاحية:** المرشدين التربويين، المهارات الإرشادية، السمات الشخصية، التوافق النفسي والاجتماعي.

## الفصل الاول

### سياق الدراسة وإطارها النظري

#### 1.1 مقدمة الدراسة

تحمل المدينة المقدسة طابعا فريدا يميزها عن غيرها: إذ تعد واحدة من أهم المدن ذات الأبعاد الدينية والإنسانية والتاريخية والحضارية والاجتماعية، ويتميز مجتمعها المقدسي بتنوع ديمغرافي يجمع بين ديانات متعددة تشمل الإسلامية والمسيحية، إضافة إلى طوائف ومجتمعات أخرى، حيث يعيش سكانها ضمن حالة من التعايش التي تتداخل مع العديد من الصعوبات والتحديات، فتجسد مدينة القدس مزيجا متفردا من الثقافات والأديان، التي تشكل هويتها المقدسة وتفرض فسيقفاء إنسانية تعيش ضمن سياق سياسي واجتماعي خاص، وبالنظر إلى الظروف الراهنة، يواجه سكان القدس تحديات متفاقمة ومعقدة تفرضها سياسات الاحتلال الإسرائيلي الساعية إلى ضم المدينة قسرا بما يتعارض مع القوانين الدولية، وينعكس هذا الواقع الضاغط في الأزمات السياسية المتتالية التي تتسبب في استمرار التحديات الاجتماعية والاقتصادية، مما يعزز الشعور بعدم الاستقرار، ويؤثر على مستوى الأمان، بالإضافة إلى تفاقم التوتر الذي يطال مختلف جوانب الحياة اليومية، ويشمل ذلك المجال التعليمي.

يتطلب فهم خصوصية القدس دراسة معمقة لواقعها الاجتماعي في ظل الأزمات وعدم الاستقرار السياسي الذي يفاقم التحديات. فالمجتمع المقدسي، الذي يشكل الفلسطينيون عماده الرئيس، يواجه سياسات ممنهجة للتهميش الاقتصادي والاجتماعي والسياسي، حيث يعيش نحو 70% من السكان تحت خط الفقر. كما يعانون من قيود صارمة على البناء ومصادرة الأراضي والممتلكات، فيما أدى الجدار الفاصل إلى عزل المدينة عن محيطها الفلسطيني وتعميق شعور العزلة. ويضاف إلى ذلك نقص الخدمات الأساسية والقيود على حرية التنقل والحصول على سكن كريم وتعليم جيد، إلى جانب تداعيات اجتماعية واقتصادية أخرى. هذه الظروف مجتمعة تضعف تماسك المجتمع المقدسي وتزيد الضغوط النفسية والاجتماعية على أفرادها، مما يجعلهم أكثر عرضة للاضطرابات (فضة ، 2019م).

تبرز أهمية المرشدين التربويين في تقديم الدعم النفسي والاجتماعي للطلاب، باعتبارهم الأكثر تأثراً بالظروف المحيطة في المجتمع المقدسي. ويواجه التعليم في القدس الشرقية حالة من عدم التجانس نتيجة تعدد المرجعيات التعليمية واختلاف المناهج بين المدارس الإسرائيلية، والمدارس الخاصة الدينية والخيرية، والمدارس الفلسطينية الحكومية، ومدارس الأونروا، إضافة إلى مدارس المقاولات ذات الطابع الربحي. هذا التنوع يعكس فجوة واضحة في جودة التعليم والموارد المتاحة، حيث تعاني المدارس من نقص حاد في الغرف الصفية بلغ نحو (2200) غرفة، واكتظاظ شديد داخل الفصول، وتهالك الأبنية وضعف التمويل. كما تتعرض البيئة التعليمية لسياسات تضيق على التعليم الوطني الفلسطيني ومساعد مستمرة لأسرلة المناهج، مما يضعف قدرتها على تحقيق أهدافها، وينعكس سلبيًا على الوضع النفسي والاجتماعي للطلاب الذين يواجهون تداعيات الأزمات المحيطة (الرفاعي ، 2024م).

في ظل هذه الظروف، يظهر دور المرشد التربوي كأحد الركائز الأساسية في تعزيز استقرار البيئة التعليمية، وتقديم الدعم النفسي والاجتماعي للطلاب الذين يتأثرون بشكل مباشر بالأوضاع المحيطة (أبو البصل ، 2020م)، ولا يقتصر دوره على تقديم الخدمات الأكاديمية البيداغوجية، بل يمتد ليشمل مساعدة الطلبة في مواجهة الأزمات النفسية والاجتماعية، الناتجة عن التعقيدات السياسية والاجتماعية، ويتطلب ذلك امتلاكه لمجموعة من المهارات المتنوعة وأساليب التدخل الفعالة التي تسهم في تعزيز مرونة الطلبة النفسية وتنمية قدراتهم، مما يساعدهم على التعامل مع الواقع الصعب الذي يواجهونه، ومن هذا المنطلق: تعد السمات الشخصية للمرشد التربوي عاملاً حاسماً في نجاحه، إذ يمثل التعاطف والقدرة على الإصغاء والذكاء العاطفي والمرونة، جوانب جوهرية تمكنه من بناء علاقات متينة مع الطلبة وأسرتهم، مما يسمح له بتقديم الدعم اللازم بأعلى درجات الجودة والفعالية والكفاءة (الجمعان، 2018م).

تعد مهنة الاستشارة التربوية مجالاً إنسانياً أساسياً يسهم في تمكين الأفراد وتعزيز صحتهم النفسية، مما يبرز الحاجة إلى تأهيل المرشدين وتطوير قدراتهم الشخصية والمهنية. فالاستشارة تساعد الأفراد

والجماعات على زيادة وعيهم بذواتهم، وتعزيز قدرتهم على التكيف ومواجهة التحديات، بما يحقق مستوى مناسباً من الصحة النفسية. ويقدم هذه الخدمات مرشدون مؤهلون اكتسبوا مهاراتهم عبر التدريب العملي، ويمتلكون سمات شخصية وتقنيات إرشادية تتيح لهم تقديم الدعم بفعالية عالية. ومع تزايد الاحتياجات البشرية وتعقد المشكلات المرتبطة بها، تتضح أهمية تطوير كفاءات المرشدين وتعزيز مهاراتهم وصفاتهم الشخصية، ليظل هذا الجانب محوراً رئيساً في مجال الاستشارة التربوية.

تمثل الخدمات الإرشادية إحدى أكثر الوسائل الموثوقة التي تقدم للأفراد، إذ تؤثر بفاعلية في مساعدتهم على حل المشكلات التي تواجههم، وتعديل سلوكهم وتوجيههم نحو المسار الصحيح، ويقع على عاتق المرشد التربوي مسؤولية تنظيم السلوكيات وتصحيحها، بما يعزز ثقة الفرد بنفسه ويرفع كفاءته وقدراته، و مما يسهم أيضاً في تحقيق التكيف النفسي والاجتماعي، ولضمان أداء هذا الدور بفعالية، يحتاج المرشد إلى امتلاك مجموعة من الكفاءات والمهارات والتقنيات والقدرات إلى جانب السمات الشخصية التي تتيح له تنفيذ مهامه على أفضل وجه، ويعد الإرشاد التربوي علماً وفناً في آن واحد، إذ يستند إلى نظريات ومبادئ علمية من جهة، كما يعتمد على استخدام استراتيجيات وتكتيكات وتقنيات وأساليب ومهارات محددة من جهة أخرى (أبو يوسف، 2008م).

يؤدي المرشد التربوي دوراً جوهرياً في دعم طلاب المدارس، والمراكز التعليمية ضمن البيئات الأكاديمية، حيث تحرص العديد من المؤسسات التعليمية على توفير مرشدين تربويين لمساعدة الطلبة في تلبية احتياجاتهم النفسية والعاطفية، إضافة إلى تعزيز الإرشاد المهني الذي يسانداهم في اختيار مسارهم الوظيفي واتخاذ قرارات واعية بشأن دراستهم، كما يساهم المرشدون في تطوير إمكانيات الطلبة من ذوي الهمم، ويعملون على مساعدتهم في تجاوز العقبات الشخصية التي قد تؤثر على مسيرتهم الأكاديمية، ولحل هذه الإشكالات، يتفاعل المرشد التربوي مع الأهالي وأولياء الأمور والمعلمين، مما يمكنهم من تحقيق الدعم المناسب، وإيجاد حلول ملائمة للأزمات التي يواجهها الطالب (Dianovi et al., 2022).

وفي سياق هذا الدور المتعدد الأبعاد، تتجلى أهمية المرشد التربوي داخل البيئات التعليمية بوصفه داعماً أساسياً للطلبة في مختلف جوانب نموهم النفسي والأكاديمي والاجتماعي، وتشكل السمات الشخصية إطاراً شاملاً يعكس جميع خصائص الفرد بأسلوب ديناميكي، بحيث تبرز صفاته الفريدة التي تميزه عن غيره، مع الإقرار بوجود تشابه في بعض السمات العامة بين الأشخاص (قمر ، 2023م)، وتشتمل هذه السمات على الجوانب الجسدية والعقلية والمعرفية والمزاجية والوجدانية والخلقية والبدنية والحركية والفسولوجية، حيث تتكامل هذه العناصر في تكوين السمات الشخصية، ولا تعمل كوحدات منفصلة (الحربي و البوريني ، 2020م).

لذا ينبغي أن يتحلى المرشد التربوي بعدد من السمات الشخصية التي تدعم مؤهلاته العلمية: كالاتزان والانبساط و التقبل، خاصة أن طبيعة عمله تتطلب التعامل مع أفراد بمراحل عمرية متنوعة ومشكلات حساسة، مما يؤثر بشكل أساسي على مدى نجاحه في التفاعل معهم، ومن هنا تبرز أهمية السمات الشخصية في بناء الهوية المهنية للمرشد، إذ تختلف هذه السمات من فرد لآخر (زايد، 2019م).

ولا يتوقف نجاح الاستشارة على معرفة المرشد ومهاراته فقط، بل تعد الصفات الشخصية عاملاً أكثر تأثيراً في تحقيق فعالية العملية الإرشادية، لذا ينبغي أن يتم دعم إدارة الكفاءات الأكاديمية بموازاة تطوير كفاءات السمات الشخصية، فلا يكفي أن يكون المرشد قادراً على التواصل بفاعلية، بل يُتوقع منه أيضاً أن يظهر تعاطفاً عميقاً، ويشكل نموذجاً يقتدي به المسترشد، ويعكس سلوكه و شخصيته التي تؤثر على نتائج الاستشارة بصورة غير مباشرة، حيث يلاحظ المسترشد مواقفه وتصرفاته، خصوصاً فيما يتعلق بالأنشطة اليومية التي يمارسها، ويعزز المرشد الذي يتحلى بالدفء في التعامل والبساطة في الشعور والراحة لدى المسترشد، مما يسهل عليه الانفتاح والتفاعل مع العملية الإرشادية (Makhmudah, 2017) ولتحقيق الاستشارة الفعالة، ينبغي على المرشد أن يمتلك معرفة دقيقة بذاته، وقدرة على فهم المسترشد بعمق، ومهارة في إدارة العملية الإرشادية بأسلوب متقن يحقق الأهداف المرجوة (Sari et al., 2024).

وتُعدّ الصفات الشخصية للمرشد معياراً لنجاح خدمات الاستشارة، فبالإضافة إلى امتلاكه رؤية ومهارات واسعة، يجب أن يتمتع المرشد بسمات شخصية عالية الجودة؛ لأنها تؤثر على نجاح المسترشد في حل المشكلات، ويُشترط أن تفي الاستشارة كمهنة بالمعايير المهنية، حيث يمتلك المرشدون عدداً من الصفات والمهارات التي يجب إظهارها في عملهم، بما في ذلك الكفاءات الشخصية (Sagita, 2022).

من الضروري التركيز على مهارات المرشد إلى جانب سماته الشخصية، لضمان أعلى مستويات الفاعلية في أدائه. فامتلاك المهارات يعزز ثقة المرشد بنفسه، ويُمكنه من أداء مهامه بكفاءة، مما يمنحه شعوراً بالراحة والرضا، ويجعله محبوباً ومحترماً من الآخرين، هذا التقدير يسهم في نجاحه المهني، ويتيح له تطبيق ما اكتسبه من خبرات ومعارف في عمله، كما يمنحه دافعاً أكبر للاستمرار والتطور في مجاله (أبو أسعد أ.، 2011م).

تُعدّ المهارات الإرشادية التي يمتلكها المرشد هي الأدوات الفعّالة التي تمكّنه من أداء عمله على النحو الأمثل، فالمرشد يحتاج إليها لبناء علاقات مهنية راسخة وصحيحة مع المسترشدين، وكسب ثقتهم الغالية، كما تُساعد هذه المهارات المرشد على إتقان فنّ الاستماع الفعّال، والقدرة على الإقناع المؤثّر، وغيرها من المهارات الضرورية والحيوية اللازمة له، هذه المهارات تمهّد له الطريق لإدارة المقابلات الإرشادية، سواءً كانت فردية أو جماعية، بكفاءة وفاعلية لا مثيل لها (أبو يوسف، 2008م).

وفيما يتعلق بالقدرة على بناء علاقة مهنية وصحية مع المسترشد، فإن مهارات الاستشارة هي التي تساعد المرشد على القيام بعمله بالطريقة الصحيحة، وتمكنه من كسب ثقة المسترشد، والقدرة على الاستماع والإقناع، وغيرها من المهارات المهمة والضرورية التي يحتاجها المرشدون التربويين، وهذا يساعد المرشد على إجراء المقابلات الإرشادية الفردية والجماعية بشكل صحيح، وفي مجال الإرشاد: فإن إجراء المقابلات الإرشادية من المهارات التي يجب أن يمارسها المرشد الإرشادي على مستوى مهني عالي، ولا يمكن أن تكون ممارستها ناقصة، ولدعم الاستشارة لا يمكن للمرشد النفسي أن يكون

مرشدا محترفا؛ إلا إذا كان لديه مجموعة من المهارات الإرشادية الأساسية اللازمة لنجاح عملية الاستشارة، مثل: (مهارات طرح الأسئلة والاستماع الصمت وعكس المشاعر والمواجهة والتلخيص وإعادة الصياغة، وغيرها) (الخليفات، 2018م).

ينبع الاهتمام بالمهارات الإرشادية والسمات الشخصية من حقيقة أنها من بين الركائز الأساسية للتوافق النفسي والاجتماعي على المستوى الشخصي والاجتماعي، ويستند ذلك إلى المنطق القائل بأن تنمية العلاقات الودية: هي أحد المؤشرات الرئيسية للكفاءة الشخصية، وإن عملية الانسجام في حياة الفرد ضرورية بشكل أساسي لاستمرار الحياة بدل الاتصال المباشر مع المحيط الاجتماعي، وهذا في مجال علاقات الناس مع الآخرين في بيئتهم أو مع أسرهم أو مع أعراف المجتمع ومؤسساته وقيمه، لذلك تأتي هذه الدراسة للبحث في السمات الشخصية للمرشدين التربويين ومستوى امتلاكهم للمهارات الإرشادية وعلاقتها بالتوافق النفسي الاجتماعي.

## 1.2 الإطار النظري

### 1.2.1 السمات الشخصية

يعد موضوع الشخصية من أهم الموضوعات التي احتلت ولا تزال تحتل مكانة هامة في البحوث النفسية خلال السنوات القليلة الماضية، ويبرر هذه المكانة عوامل منها تقييم الشخصية والسلوك الإنساني نتيجة لما يتسم به من سمات مميزة.

تعتبر السمات الشخصية موضوعا مهما في علم النفس، وقد اقترح بعض علماء النفس أن يطلق عليه اسم -علم الشخصية-؛ لأنه من المحتمل أن يكون تخصصا مستقلا، ويصف مفهوم الشخصية بشكل كاف السمات المميزة للفرد وتصرفاته وصفاته، ويرى علماء النفس أن السمات شخصية الفرد تحدد جميع أنماط السلوك، وتساعد السمات الشخصية على التنبؤ بالسلوك المستقبلي (العيسوي ، 2008م).

وتمثل شخصية المرشد التربوي إحدى الركائز الأساسية التي يعتمد عليها المتخصصون في مجالات التربية والتعليم وعلم النفس، إذ تسهم في مساعدتهم على التكيف مع التحولات التي ترافق كل مرحلة من مراحل النمو والتعلم، وتُعرف الشخصية: بأنها تنظيم ديناميكي متكامل يجمع بين الخصائص الجسمية، و العقلية والاجتماعية للفرد، حيث تنمو هذه الصفات وتتطور بفعل عمليات التنشئة والحراك الاجتماعي، مما يؤثر بشكل مباشر على قدرة المرشد على أداء دوره بفاعلية (عايش و الحاج، 2023م).

### 1.2.1.1 مفهوم الشخصية

قبل التطرق إلى السمات، من الضروري التطرق إلى مفهوم الشخصية، وبالنظر إلى أن الشخصية بناء معقد، فقد عرفها العديد من علماء النفس بطرق مختلفة، وتختلف تعريفات الشخصية باختلاف توجهاتها، فالبعض يعرفها من منظور ديني أو نفسي أو اجتماعي، نذكر منها ما يلي:

تُشتق كلمة "الشخصية" في اللغة العربية من الجذر "شخص"، الذي يدل على الجسم ذي الارتفاع والظهور، ويُستخدم للإشارة إلى إثبات الذات، حيث جاء هذا الاستخدام ليعكس مفهوم الهوية الفردية، وفي معجم "لسان العرب"، لا يبتعد التعريف كثيرا عن هذا المعنى التقليدي، أما في اللغة الفرنسية، فإن مصطلح "Personnalité" مأخوذ من الأصل اللاتيني "Persona"، الذي كان يُستخدم في العصور القديمة للإشارة إلى القناع المسرحي، الذي يرتديه الممثل لتجسيد دوره، والتعبير عن السمات الواضحة التي تميز شخصيته (صالح م.، 2011م).

### 1.2.1.2 مفهوم السمات الشخصية

تعرف السمات الشخصية بأنها: مجموعة من السلوكيات والسمات الشخصية التي تتغير معا وهي مفاهيم نظرية وليست وحدات حسية، ويرى (تاج السر، 2014م) أن السمات الشخصية هي: السمات المميزة الدائمة نسبيا، وعلى هذا الأساس يتم تمييز الأفراد عن غيرهم، ويمكن تصنيفها إلى: (سمات سلوكية،

وسمات فيزيولوجية، وسمات مورفولوجية مرتبطة بالمظهر العام الخارجي)، أما بالنسبة (عقباني ، 2015م) فيعرف السمات الشخصية بأنها: مجموعة منظمة من الأنماط والحالات النفسية للأشخاص، ويعرف (عبد الخالق، 2011م) السمات الشخصية بأنها: خاصية أو سمة أو صفة دائمة نسبياً، يختلف الأفراد عن بعضهم البعض ويمكن تمييزهم عن بعضهم البعض، وبعبارة أخرى، هناك اختلافات فردية، يمكن أن تكون سمات وراثية أو مكتسبة، كما يمكن أن تكون جسدية أو معرفية أو عاطفية أو اجتماعية، ويرى (قاسم ، 2010م) أن السمة هي: بنية عصبية نفسية ذات قدرة على إعادة المحفزات المتعددة إلى أشكالها الوظيفية المتساوية، كما أنها مسؤولة عن توجيه السلوكيات التكيفية التعبيرية المتساوية والمتسقة.

وبناء على جميع التعريفات السابقة يمكن اعتبار مفهوم الشخصية من أكثر المفاهيم تعقيداً في علم النفس، حيث يشمل جميع الخصائص (الجسمانية، والمعنوية، والانفعالية)، وتفاعلها وتكاملها داخل شخصية معينة وشخص معين من خلال تفاعلها مع البيئة الاجتماعية.

وفي ضوء ما سبق تعرف الباحثة الشخصية بأنها: منظومة كاملة من الخصائص الجسمية والعقلية والنفسية المستقرة نسبياً، والتي تميز المرشدين التربويين عن غيرهم، وتتأثر الشخصية بمجموعة من العادات والتقاليد والقيم الفكرية في المجتمع، وتعبر عن الاتجاهات والاهتمامات، وأساليب العمل والطرق المثلى والأنسب في الوصول إلى المشكلات التربوية والإرشادية في بيئة العمل.

### 1.2.1.3 مكونات الشخصية

إن مكونات الشخصية وعناصرها تجعل من الصعب حصرها وتصنيفها بسبب تداخلها وتفاعلها المستمر مع بعضها البعض، وعندما يتم فحص القوائم المختلفة لمركبات الشخصية التي أنتجها العلماء، يتبين أنه من الصعب تصنيفها كمركبات للشخصية، وإن اختلفت في العدد والتفصيل، وعلى الرغم من اختلافها

في العدد والتفصيل، إلا أنها تتفق فيما يبدو على الأبعاد الأساسية التالية: يتفق كل من (عباس، 2016م؛ زايد، 2019م؛ بو غازي و مجالدي، 2019م) على المكونات الأساسية التالية:

**أولاً: المكونات الجسمية:** تختلف البنية الجسدية من فرد لآخر، ولذلك، يعتقد بعض الناس أن الاختلافات في المظهر مثل: الطول والعرض والبنية مرتبطة بالشخصية، على سبيل المثال، وتظهر هذه الدراسات أن هناك علاقة ضئيلة بين الاثنين، وهذا يؤكد أن بنية الجسم لها تأثير إيجابي في تحديد ملامح الشخصية، لكنه تأثير ضئيل للغاية، كما أن له تأثير ضعيف في تشكيل الجوانب النفسية، لذلك يمكن تقسيم التكوين الجسدي إلى ثلاث فئات رئيسية:

- الأعضاء الحسية الحساسة للمؤثرات الحسية الخارجية والداخلية و الأعضاء الحسية السفلية.
- يتلقى الجهاز العصبي الأحاسيس من الأعصاب الحسية ويوصلها إلى هيكل الجسم التي تقوم بالاستجابة المناسبة.
- تراكيب الجسم التي تتكون من العضلات والغدد الصماء التي تقوم بالاستجابة.

**ثانياً: المكونات العقلية المعرفية:** يعتبر الجانب العقلي المعرفي من أهم جوانب الشخصية، والعمليات العقلية تشمل: كل ما يتعلق بالإدراك والتصور والتخيل وقدرة الذاكرة والتفكير والتعلم.

**ثالثاً: المكونات الانفعالية:** يشير بشكل عام إلى حالة من التوتر مصحوبة بتغيرات فسيولوجية داخلية أو تغيرات حركية أو لفظية خارجية، ويزداد التوتر والانفعال عندما يتعرض الشخص لمثيرات مفاجئة لا يكون نمط الاستجابة الثابت مهياً لها، وتزداد شدة هذا التوتر أو الانفعال، وينطبق ذلك أيضاً في حالات زيادة المخاطر على النفس الجسدية والنفسية، أو عند تحقيق أهداف مهمة، أو عند إثارة الدافع أو إشباعه، وتتضمن المكونات الانفعالية، ما يلي: (العقد النفسية، والعواطف، والاتجاهات العقلية، والميول، والمزاج والسمات الانفعالية العامة والطائفية والنوعية).

رابعاً: المكونات الخلقية: الخلق هو جانب من جوانب الشخصية يتعلق بتوافق المواقف مع النظرة الاجتماعية والقيم الدينية والمثل والعادات، والقوانين والمعايير الموجودة في البيئة التي يعيش فيها الفرد، وبعبارة أخرى، فإن الأخلاق هي: نظام من الاستعدادات النفسية التي تمكن الشخص من التصرف بطريقة متسقة نسبياً في المواقف الأخلاقية والدينية والاجتماعية المختلفة.

خامساً: المكونات البيئية: تشير البيئة إلى جميع العوامل الخارجية التي تؤثر على نمو الفرد منذ البداية، بما في ذلك، تلك المتعلقة بالعوامل الطبيعية والاجتماعية، أو العوامل الثقافية مثل: التقاليد والنظام التعليمي والبيئة الأسرية والبيئة المدرسية، ولذلك يمكن تحليل التأثيرات البيئية على نمو الشخصية من خلال دراسة البيئة المنزلية و البيئة المجتمعية العامة.

وإن تقسيم الشخصية إلى مكونات منفصلة لا ينبغي اعتباره حقيقة بل ضرورة علمية من أجل التفسير.

#### 1.2.1.4 خصائص الشخصية

وللشخصية صفتان أساسيتان: إحداهما على شكل ثبات والأخرى على شكل تغير على مدار التاريخ التطوري لحياة الفرد، وذلك على النحو التالي: حسب ما هو وارد في (عايش و الحاج، 2023م):

#### أولاً: الثبات في الشخصية

له عدة نواحي، ومنها:

- ثبات في الأعمال: يتجلى ذلك في السلوك الذي يتبع الطابع الطبيعي للناس، وهذا السلوك طبيعي.
- ثبات في الأسلوب: يحدث ذلك في مواقف مختلفة، وله نمط في التغيير والتفاعل ثابت.
- ثبات في البناء الداخلي: إنه أساس عميق متأصل في الشخصية منذ الطفولة فصاعداً؛ وفقاً لنظرية فرويد عن الدوافع والميول والقيم الثابتة.

- ثبات الشعور الداخلي: إنها المشاعر الداخلية للفرد عبر مراحل الحياة، باستمرارية شخصيته وثبات الحالات المعتمدة التي يمر بها الفرد، إن الثبات ليس ثابتاً أزلياً، وإنه في الحقيقة ثابت نسبي.

### ثانياً: التغير في الشخصية

مفهوم ديناميكي يصف صفات النمو والاكتمال والتعلم، ويتطور الفرد من مرحلة إلى أخرى من مراحل نموه من حيث المعرفة والوعي، ويتطور سلوكه بالتفاعل مع البيئة مما يترك أثراً كبيراً على شخصيته التي يتجلى فيها الثبات، فهو في حالة تغير وتطور مستمر، وعلى مظاهر التغير والتطور في الشخصية من مرحلة عمرية إلى أخرى وما يصاحبها من تعلم وإتقان في المهارات الحياتية والاجتماعية.

### 1.2.1.5 أنواع سمات الشخصية:

يقسم (أبو أسعد و عربيات ، 2012م) سمات الشخصية إلى عدة أقسام كما يلي:

- سمات مشتركة: يتميز بها جميع الأفراد.
- سمات فريدة: تكون لدى أشخاص معينين فقط، وليس لدى آخرين بنفس الطريقة.
- سمات سطحية: هي سمات الواضحة للعيان.
- سمات مصدرية: هذه هي الخصائص الخفية الكامنة وراء الخصائص السطحية.
- سمات مكتسبة: إنها سمة مكتسبة ناتجة عن عوامل بيئية.
- سمات وراثية: هذه هي سمات التي يمكن أن تُعزى إلى عوامل وراثية.
- سمات ديناميكية: إعداد الأفراد وتوجيههم نحو الهدف.
- سمات قدرة: يرتبط بدرجة تحقيق الأفراد لأهدافهم.

### 1.2.1.6 النظريات المفسرة للسمات الشخصية

طرح علماء النفس العديد من النظريات حول السمات الشخصية، ومن أهمها:

#### أولاً: نظرية ألبرت (Allport) ونظرية السمات

تُعرف السمات بأنها ميول أو استعدادات معينة، ويعتبر ذكاء الشخص ومواهبه الخاصة وثقافته وعاداته وطريقة تفكيره ومعتقداته من بين العناصر التي تجتمع معاً لتكوين شخصيته، مثل: مزاجه ونضجه العاطفي وقدرته على تحمل الصعوبات وأسلوب حياته، وإن مزاجه ونضجه العاطفي وقدرته على تحمل الصعوبات وأسلوب حياته من بين العناصر التي تجتمع معاً لتكوين شخصيته، وهو يعتقد أن السمات المزاجية مثل: الحيوية واللامبالاة ودرجة الانفعال تلعب دوراً في تطور الشخصية، وقوة وضعف ردود الفعل، وتعتمد سرعة أو بطء ردود الفعل بشكل أساسي على العوامل الوراثية، أما بالنسبة للصفات الاجتماعية والأخلاقية فيبدأ الأطفال في اكتسابها في سن مبكر، ولكن ليس فقط من خلال التعلم الشرطي كما يزعم السلوكيون، بل يتم اكتسابها من خلال التجربة والخطأ والحكمة، ووفقاً لألبرت، يمكن تنظيم السمات الشخصية في هيكل هرمي، مع وجود سمة رئيسية واحدة أو عدة سمات مركزية تليها عدة سمات ثانوية، ووفقاً لألبرت، هناك حوالي (18000) مصطلح في اللغة الإنجليزية، معظمها صفات تشير إلى أنماط محددة من السلوك الشخصي (أحمد، 2010م).

وفقاً لألبرت، يمكن تصنيف السمات بشكل هرمي إلى ثلاثة أنواع: وفقاً لدرجة تحديدها للسلوكيات:

- السمات الأصلية أو الرئيسية: وتشير إلى السمات التي تهيمن على معظم أنشطة الفرد وسلوكه، والتي يُعرف بها الفرد ويشتهر بها، مثل الشخصية الهستيرية والانطوائية والمستقلة.
- السمات المركزية: تميز هذه الخصائص الأفراد لأنها تصف شخصيتهم ويمكنها التنبؤ بسلوكهم، وهي أكثر تحديداً للسلوك الفردي وأكثر عمومية بين الأفراد، ويمكن استخراج هذه السمات

وقياسها بسهولة، هناك (5-10) من السمات الأساسية تمنح الفرد شخصية خاصة وتجعله يتصرف بطريقة معينة.

- السمات الثانوية: ويعتبر ألبورت أن السمات الثانوية ليس لها تأثيراً يذكر على شخصية الفرد، وهي أهم أنواع السمات وأكثرها شيوعاً، وهي خفيفة أو ضعيفة في تحديد سلوك الفرد أو التنبؤ به (منشورات الجامعة المستنصرية، 2012م).

### ثانياً: نظرية كاتل (Cattell) (العوامل الستة عشر)

اعتمد كاتيل على أسلوب تحليل العوامل لتحديد السمات التي تنظم الشخصية، وقد نتج عن هذا الأسلوب العلمي، المعترف به بحق كإسهام فريد من نوعه في البحوث النفسية بشكل عام، وفي بحوث الشخصية بشكل خاص، السمات المتعددة تجسدت في اختبارات عوامل الشخصية، وذلك وفقاً لأسلوب التحليل العام الذي يتم فيه تحديد مجموعات من السمات الشخصية، وتختلف هذه الطريقة عن نظرية السمات التي وضعها جوردون أولبورت، فوجد أولاً (160) سمة باستبعاد المترادفات الواضحة، ثم أضاف (11) سمة لتصبح (171) سمة، ثم أجرى بعد ذلك بحثاً حول هذه السمات، وقد استخدم التحليل التجريبي لتحديد (16) عاملاً وهي: (الانطلاق، والذكاء، وقوة الأنا، والسيطرة، والاستبصار، وقوة الأنا الأعلى، والمغامرة، والطلاوة، والتوجس، والاستقلال، والدهاء، والاستهداف، والتحرر) (المحمودي، 2017م).

### ثالثاً: نظرية أيزنك (Eysenck)

إيزنك هو: أحد العلماء الذين يؤمنون بتوريث السمات الشخصية للإنسان، وذلك من خلال ما أورده (عبد الخالق، 2011م) في بعد العصابية أنه بعد العديد من الدراسات، خلص أيزنك إلى أن ثلاثة أرباع الفروق الفردية في العصابية (والانبساطية) يمكن أن تكون بسبب عوامل وراثية، وفقاً لإيزنك، فإن الألم العصابي وراثي، تؤكد نظرية أيزنك على الأنماط، وتعتبر أن هناك ثلاثة أبعاد رئيسة للشخصية، وهي

كالتالي: (الانطواء، والانبساط، اللاعصابية، والعصابية، والذهانية، واللاذهانية)، وأكدت الأبحاث السابقة التي أجراها أيزنك: أن الأبعاد الثلاثة مستقرة للشخصية، وأن هذه الأبعاد تشمل الشخصيات الطبيعية وغير الطبيعية.

واستنادا إلى دراسات أيزنك حول الشخصية، كما أوضح (أحمد، 2010م)، يمكن تصنيف الأفراد إلى أسوياء، عصابيين وذهانيين، حيث اعتمد في تحليلاته العلمية على قطبين متعارضين هما الانطواء والانبساط، ويُعرّف الشخص المنطوي: بأنه فرد يتسم بالهدوء، يفضل التفكير العميق، يميل إلى التأمل ويجد شغفه في القراءة أكثر من غيره، بينما يُظهر المنبسط طبيعة اجتماعية واضحة، يحب المشاركة في الاحتفالات، يكون لديه العديد من الأصدقاء ويشعر بالحاجة المستمرة إلى التفاعل مع الآخرين، أما العصابية، فتجعل أصحابها أكثر عرضة للقلق، سريعو التأثر بالإثارة، ويعانون من الضيق النفسي في الظروف المتكررة ذات الطابع الضاغط، ومن ناحية أخرى، يتميز الذهانيون بضعف في المهارات اللغوية، مع قلة التركيز، وضعف في الذاكرة؛ مما يؤثر على قدرتهم على التواصل الفعال والتفاعل مع بيئتهم.

وتعد نظرية أيزنك تجريبية عملية؛ وذلك لأن أيزنك كان يعتقد أن الآراء حول الشخصية يجب أن تستند إلى نتائج تجريبية، تعالج نتائجها بالطرق الإحصائية، وإن عامل العصابية في نظرية أيزنك ليس عصابا بل استعدادا للإصابة عند توافر شرط التهيج في المواقف العصابية أو العصبية في حين أن عامل الذهان لا يقصد به أن يعكس الاستخدام الإكلينيكي للمصطلح، بل أن يعكس حقيقة أن الدرجات في هذا العامل تظهر ميلا خفيفا بعيدا عن الطبيعي مقارنة بمرضى الهوس أو الذهان الذين يظهرون جميعهم درجات عالية (عبد الخالق، 2011م).

### 1.2.1.7 السمات الشخصية للمرشد التربوي

يتوقف نجاح الاستشارة التربوية على قدرة المرشد الشخصي في جعل العملية أكثر سلاسة أو تعقيداً، مما يستدعي امتلاكه مجموعة من الصفات الأساسية كما وردت في دليل الاستشارة التربوية الصادر عن وزارة التربية والتعليم الفلسطينية (2018)، إذ يجب أن يتمتع بمظهر لائق يعكس احترافية دوره، إلى جانب الذكاء العام وسرعة التفكير والإبداع، بالإضافة إلى التفكير المنطقي والحر والحكمة، كما ينبغي عليه تعزيز معرفته ومهاراته في مجال التوجيه والاستشارة عبر قراءة المؤلفات العلمية، الاشتراك في الدورات المهنية، حضور المؤتمرات والندوات المتخصصة والمشاركة فيها بفاعلية، ويتمثل دوره في امتلاك اللباقة والذكاء الاجتماعي، إلى جانب قدرة استثنائية على الملاحظة الدقيقة لما يواجهه الطلبة من مشكلات نفسية وصحية، بالإضافة إلى تحديد صعوبات التعلم والتأخر الدراسي، كما يعد الإيحاء الإيجابي بالثقة في النفس للمسترشدين من المهارات الجوهرية التي تساعدهم على بناء شخصيات قوية ومتوازنة، ويحرص المرشد على احترام الإدارة المدرسية والمشاركة في التخطيط لأنشطة التوجيه والاستشارة، إضافة إلى استخدام خبراته الإرشادية في تنمية الطلبة وتلبية احتياجاتهم الأكاديمية والنفسية، ويتجاوز دوره حدود المكتب، حيث يؤدي جولات في ممرات المدرسة خلال فترات الاستراحة وعند دخول التلاميذ أو خروجهم منها، مما يعزز ارتباطه بالبيئة التعليمية، ويساعده على متابعة الطلبة في محيطهم المدرسي، كما يسهم في الاندماج مع زملائه المعلمين والاستماع إلى مطالبهم واحتياجاتهم، ويمكن استنتاج السمات الشخصية للمرشد التربوي بما يلي:

1. الانبساطية: هي سمة تركز على التفاعل مع العالم الخارجي، وتتميز بالسعي للحصول على التحفيز من البيئة الاجتماعية، والتمتع بالطاقة العالية، والثروة، والحماس، ومن أهم خصائصها:

  - الطاقة الاجتماعية: يستمد الانبساطيون طاقتهم من التفاعل مع الآخرين، ويشعرون بالملل في العزلة.

- الجرأة والتعبير: يميلون للتحدث بطلاقة، ويفضلون العمل الجماعي، ويتخذون القرارات بسرعة وأحياناً دون تحليل كافٍ.
- الحساسية للمكافأة: تظهر دراسات التصوير العصبي أن أدمغتهم تستجيب بقوة للدوبامين، مما يدفعهم للمخاطرة والسعي للإثارة (McCrae & Costa, 2010).
- 2. العصابية: تعكس هذه السمة الميل إلى التجارب العاطفية السلبية مثل القلق، والحزن، وتقلب المزاج، بسبب صعوبة تنظيم الاستجابات للضغوط، ومن أهم خصائصها:
  - الحساسية للتهديدات: يبالغ الأفراد العصائبيون في تقييم المخاطر مما يؤدي إلى القلق المزمن.
  - عدم الاستقرار العاطفي: يتأثرون بشدة بالنقد ويعانون من تدني احترام الذات.
  - الآليات العصبية الحيوية: تربط الدراسات بين ارتفاع العصابية ونشاط مفرط في اللوزة الدماغية وتعني مركز معالجة الخوف (Widiger & Oltmanns, 2017).
- 3. الانفتاح على الآخرين: هي سمة تركز على الانجذاب نحو الأفكار الجديدة، الخيال، الفضول الفكري، والتقدير الجمالي، ولا تقتصر على الانفتاح الاجتماعي بل تشمل الانفتاح المعرفي، ومن أهم خصائصها:
  - الإبداع والفضول: يبحث الأفراد المنفتحون عن تجارب غير مألوفة مثل: (السفر، والفنون، والأطعمة الغريبة).
  - التفكير المرن: يرتبط ارتفاع هذه السمة بالقدرة على حل المشكلات بطرق غير تقليدية.
  - العلاقة بالذكاء: تظهر الدراسات ارتباطاً ضعيفاً بين الانفتاح والذكاء السائل أي القدرة على التفكير المجرد (DeYoung, 2015).
  - الانفعالية: تتعلق بسرعة استجابة الفرد للمؤثرات العاطفية، وقد تكون هذه السمة مفيدة إذا كانت مقرونة بذكاء عاطفي يتيح للمرشد التربوي التعامل مع مشاعر الطلبة بوعي واحترافية.

- الاجتماعية: تشير إلى مدى اندماج الفرد في العلاقات الاجتماعية، وهي سمة أساسية للمرشد التربوي، حيث تساعده على بناء علاقات ثقة مع الطلبة ودعمهم في مختلف الظروف (Soto & John, 2017).

## 1.2.2 المهارات الإرشادية للمرشد التربوي

### 1.2.2.1 مفهوم المهارات الإرشادية للمرشد التربوي

يوجد العديد من المفاهيم المعرفية للمهارة حيث تعد المهارة القدرة على التعلم والأداء المتميز عندما نريد ذلك، المهارات هي أنشطة التعلم التي يتم تطويرها أثناء النشاط، مدعومة بالتغذية الراجعة، وتتكون كل مهارة من مهارات فرعية أصغر حجماً، ويؤثر نقص أي من المهارات الفرعية على جودة الأداء بشكل عام، والمصري (2010م) إلى أن المهارة هي: تنفيذ الأعمال اللازمة في أقصر وقت ممكن، بأعلى درجة من الإتقان، وبأقل جهد ممكن، على أن يتحقق الفرد من دقته وسلامته، وفي أبسط تعريفاتها، المهارة هي القدرة على القيام بشيء ما بشكل جيد، والشخص الماهر هو: الشخص الذي يمتلك هذه المهارة أو يُظهرها. ويعرفها شاهين (2014م): مجموعة من التقنيات العملية التي يطبقها المرشدون التربويون وينفذونها في عملية الاستشارة الفردية والجماعية من أجل تحقيق أهدافهم الإرشادية بشكل مناسب وكاف.

ويرى كل من طموني وشاهين (2021م) أن المهارات الإرشادية الأساسية مشتركة بين جميع المرشدين، بغض النظر عن نظرية الاستشارة: مهارات الاستماع، والتلخيص، وفهم المشاعر، والمصدقية، والإعداد النظري، ومهارات المقابلة، والتشخيص، والعلاج، والمتابعة.

ويرى موبغو (Mbogo, 2020) أن المهارات الإرشادية هي: أداة أو وسيلة أو قدرة أو فن يستخدمه المرشد في علاقة علاجية، ويجب استخدام هذه المهارات لإحداث علاقة ذات معنى مع المسترشد.

وتشير الجمعية البريطانية للإرشاد والعلاج النفسي ( British Association for Counselling and Psychology, 2020) إلى إن مهارات الاستشارة: هي مزيج من القيم والأخلاق والمعرفة ومهارات الاتصال التي تُستخدم لدعم الصحة العاطفية ورفاهية شخص آخر، وهي ليست حكراً على المرشدين النفسيين، حيث يستخدمها مجموعة واسعة من الأشخاص، وغالباً لتعزيز دور أساسي، وبالتالي فإن استخدامها يعتمد على من يستخدمها والبيئة التي تُستخدم فيها.

ومن خلال المفاهيم السابقة نرى أن المهارة يتم التطرق لها من زوايا مختلفة تعكس الطبيعة المعقدة والمتنوعة لها:

- أ. المهارة كقدرة على التعلم والأداء المتميز عند الحاجة.
- ب. المهارات كتنشيطات تعليمية مدعومة بالتغذية الراجعة.
- ت. المهارات كمنظومة من المهارات الفرعية.

وبالتالي تعرف الباحثة المهارة بأنها: القدرة على أداء مهمة ما بفعالية وكفاءة، وتتألف من مجموعة من المهارات الفرعية والتقنيات العملية التي يتم تطويرها وتحسينها من خلال التغذية الراجعة المستمرة وتوضيحها عند الضرورة، والشخص الماهر هو الشخص: الذي يُظهر قدرة عالية على التعلم والتكيف والأداء الفعال بأقل جهد ممكن.

### 1.2.2.2 مراحل العملية الإرشادية ومهاراتها

يرى كل من المصري (2010م)؛ أبو طير (2019م) أن العملية الإرشادية تمر بثلاث مراحل متتابعة وهي كما يلي:

أولاً مرحلة الاستكشاف: تعتبر هذه المرحلة المرحلة الأولى من جلسة الاستشارة، وهي تتضمن: (مهارات التواصل غير اللفظي، والإصغاء النشط، والانتباه، وعكس المحتوى، وعكس

المشاعر)، تساعد هذه المهارات المرشد في التعرف على المشاكل الخاصة بالطالب أثناء جلسة الاستشارة.

**ثانياً مرحلة الفهم:** خلال هذه المرحلة يتعاون المرشد والمسترشد لتحديد مدى التقدم الذي تم تحقيقه، حيث يعتمد المرشد على مجموعة من المهارات التي تشمل التلخيص، والتفهم والمواجهة، مما يساعده في تحليل المشكلات التي يواجهها المسترشد بعمق أكبر، ويمهد الطريق أمامه للبحث عن الحلول الأكثر ملاءمة، إذ يتيح التلخيص إعادة تنظيم الأفكار الأساسية، وإبراز الجوانب المهمة التي تم تناولها، بينما يعزز التفهم قدرة المرشد على إدراك مشاعر المسترشد، وتقديم استجابة داعمة وواعية، أما المواجهة: فهي أداة ضرورية لدفع المتلقي نحو إدراك العوامل المؤثرة في مشكلته، وتحفيزه على اتخاذ خطوات فعالة لمعالجتها.

**ثالثاً مرحلة العمل:** في هذه المرحلة يشارك المسترشد في عملية دعم ما يجب القيام به لتحقيق الأهداف، ويساعد المسترشد في اتخاذ القرارات المناسبة لتحقيق الأهداف خلال هذه العملية، وتشمل ثلاث مراحل:

- تحديد مشكلة المسترشد: أي مجال يعمل فيها المرشدين لجمع المعلومات عن الحالة ومشاكلهم.
- التحليل الوظيفي للسلوك: ويتم ذلك من خلال تحديد السلوك المستهدف وقياس السلوك وتحديد المثير الذي يسبق السلوك.
- تحديد الأهداف الإرشادية: من خلال وضع المعايير والمبادئ التوجيهية للعمل الاستشاري، كما أنه يساعد على تحديد أهم القضايا بالنسبة للمرشد، كما يساعد المرشدين والعملاء على تقييم نتائج العمل الإرشادي.

### 1.2.2.3 أهمية المهارات الارشادية للمرشد التربوي

أهم الخصائص التي يتمتع بها المرشدون التربويون داخل المدرسة وخارجها على حد سواء، أحدهما الجانب النظري، ويتمثل في الجانب النظري المتمثل في الإطار الروحي النظري الذي يوفر خلفية علمية للمرشدين لبدء عملهم، والآخر هو الجانب العملي، متمثلاً في مجموعة من المهارات الأساسية المفيدة للتطوير الشخصي، أما الجانب العملي: فيتمثل في الجانب المهني المفيد في التفاعل مع المرشد (أبو أسعد أ.، 2011م)، ولذلك فإن المعرفة مهمة، ولكن المعرفة وحدها لا تكفي المرشدين، ويجب استكمال المعرفة بالمهارات و قد يمتلك المرشد التربوي المهارات الأساسية للتشخيص، ولكن بدون المعرفة والنظرية التي تدعم هذه المهارات، لا يمكن للمرشدين تطوير مهاراتهم أو العمل بمفردهم، لذلك، يجب أن يسعى المرشدين جاهدين لدمج معارفهم ومهاراتهم (الألش، 2012م)، ويمكن تعليم مهارات الاستشارة منذ بداية مهنة المرشد في التعليم الجامعي، ويمكن أن تستمر بعد تعيين المرشد، ويمكن القيام بذلك من خلال الألعاب ولعب الأدوار، ومواجهة المشكلات التي تتطلب حلولاً، وسرد قصص عن تجارب المرشدين الآخرين، وعن حلول ناجحة لمشاكل واجهتهم في مراحل مختلفة من الحياة، والغرض من كل هذا هو تمكين المرشد من التصرف في غياب الرقيب وحماية نفسه من الأخطار التي قد يتعرض لها، ويمكن أن يقاس نجاح المرشدين بمدى امتلاكهم للمهارات التي تمكنهم من التعامل مع المستقبل بطريقة إيجابية، خاصة في ضوء المشاكل التي تشكل عبئاً كبيراً على المرشدين في بداية عملهم (أبو أسعد أ.، 2011م).

### 1.2.2.4 المهارات الارشادية للمرشد التربوي

يمكن تقسيم مهارات المرشدين إلى:

أولاً: مهارات التشخيص وتحديد المشكلة: يقصد بمهارات التشخيص و تحديد مشاكل المسترشدين: مجالات عمل المرشدين لجمع المعلومات عن المسترشدين ومشكلاتهم باستخدام مجموعة متنوعة من

الأدوات والأساليب، والعمل الذي ينطوي عليه تطبيق ذلك بشكل صحيح يعمل ذلك على دفع عملية الاستشارة إلى الأمام، والتحديد المبكر للمشكلة مهم جدا، فالقيام بذلك يزيد من احتمال حل المشكلة في وقت مبكر وبنجاح أكبر، ويتم تجاهل بعض المشاكل، مثل الانطواء والتأخر الدراسي، من قبل الآباء والمعلمين، ولذلك يجب على الآباء والمعلمين العمل مع المرشدين لمعالجة هذه المشاكل في الوقت المناسب (المصري، 2010م).

هناك شروط خاصة يجب أن تؤخذ في الاعتبار من أجل التشخيص الناجح:

- يجب أن تكون أهداف عملية التشخيص واضحة ومحددة و يلعب ذلك دورا موجها ومنظما في اختيار الخبير للطرق المناسبة للتعامل مع الحالة المشخصة، كما يجب اختيار أفضل التقنيات والأدوات المناسبة للحالة، وتسجيل البيانات ومعالجتها، واختيار الطرق المناسبة لعرض النتائج.
- يجب أن يتمتع المرشد المشخص بالكفاءة العلمية والخبرة والمعرفة النظرية والعملية والصفات الإنسانية التي تمكنه من الاندماج مع الحالة.
- يتطلب نجاح عملية التشخيص تعاون الحالة بشكل كامل واستجابتها الفعالة للأدوات والاختبارات المطبقة، حيث يسهم هذا الاستعداد في تحقيق دقة أكبر في تقييم الحالة وتحديد العوامل المؤثرة على وضعها النفسي أو السلوكي، إذ يكون الفرد أكثر قابلية للتفاعل مع المعايير التشخيصية والاستفادة من النتائج المتاحة، مما يساعد المرشد على تقديم التوجيه المناسب، وصياغة استراتيجية إرشادية فعالة تتوافق مع احتياجات الحالة وظروفها الخاصة (أبو أسعد و الغرير، 2009م)

**ثانيا: مهارة الدعم (التعاطف):** يولد الدعم مزيدا من الثقة، لذا ينبغي على المرشد أن يتفاعل مع المسترشد بأسلوب داعم، سواء عبر سلوكه اللفظي أو غير اللفظي، ويشمل ذلك نبرة الصوت، والاتصال البصري، وتعابير الوجه ولمسات تعكس التعاطف والاهتمام، وتمثل مهارة الدعم إحدى الركائز الأساسية في الإرشاد، إذ تتضمن فوائد عدة، من بينها أن المرشد يدرك أن المرشد يتصرف

بصدق، يعبر عن ذاته دون أفنعة، ويتفاعل بتلقائية بعيدا عن أي محاولات لخداعه، كما يسهم السلوك الداعم في تعزيز ثقة المسترشد بنفسه ويبعد عنه الإحباط والتشتت، مما يساعده على بلوغ أهدافه بسهولة، ويشجعه على التعبير عن أفكاره ومشاعره بانفتاح، كما أن الدعم يزيد من فرص تقبل المسترشد لما يطرحه المرشد من أفكار وما يعكسه من انفعالات، مما يقلل من المقاومة ويعزز التواصل الإيجابي، ويساعد المسترشد على الحوار والإصغاء بفاعلية، مما يسهم في بناء علاقة استشارية قائمة على أسس من الثقة والاحترام والتفاهم المتبادل، الأمر الذي يعزز نجاح العملية الإرشادية ويزيد من فاعليتها في تقديم الدعم اللازم للمسترشد (أبو أسعد أ.، 2011م).

**ثالثا: مهارة التحليل الوظيفي للسلوك:** التعريف الإجرائي للسلوك هو العملية التي يحاول المرشد من خلالها وصف السلوك المستهدف بطريقة واضحة وقابلة للقياس، والتحليل الوظيفي للسلوك مفهوم مهم في العلاج السلوكي، ومن الواضح أن جميع برامج السلوك تحاول استخدامه بطريقة ما لمعالجة السلوك الإشكالي أو غير المرغوب به، ويتضمن تحليل السلوك الوظيفي الخطوات التالية: قياس وملاحظة السلوك المستهدف، وتحديد المحفزات السابقة التي تسبق ظهور السلوك، وتحديد المعززات التي تحافظ على السلوك، والتحكم في المثيرات التابعة والبعيدة والتلاعب بها من خلال تقنيات تعديل السلوك (الشمري، 2020م).

**رابعا: مهارة الإصغاء الفعال:** الاستماع مهارة أساسية عند التفاعل مع الآخرين، يقضي معظم الناس (70%) من وقتهم في التواصل مع الآخرين، ويقضي (45%) من هذا الوقت في الاستماع، والاستماع الحقيقي لا يتعلق فقط بسماع ما يقوله الشخص الآخر، بل يتعلق بفهم رسائل الآخرين وتقبلها، بما في ذلك مواقفهم ومشاعرهم (القرعان ، 2010م).

الاستماع (الإصغاء) هو: جانب مهم من جوانب الحياة المهنية للمرشد، فهو حجر الزاوية في عملية التواصل بين المرشد والمسترشد، ويرجع جزء كبير من الاستشارة الناجحة إلى دقة استماع المرشد،

يتطلب الاستماع الجيد الممارسة والتدريب، فالاستماع مصدر مهم للبيانات والحقائق حول المواقف المختلفة، ويتطلب الاستماع الجيد عقلية منفتحة، كما أنه يتطلب من المرشد أن ينظر إلى المسترشد ويظهر اهتمامه من خلال تعبيرات الوجه، والوضعية ونبرة الصوت، وأن يقدم ملاحظات مناسبة، وأن المرشد التربوي هو في الأساس مستمع، وأن المرشد يأتي ليتحدث، ويعبر عن غضبه ومخاوفه، وأن المرشد الفعال يستمع أكثر مما يتحدث (المصري، 2010م).

**خامسا: مهارة الاتصال:** يمثل الاتصال عملية تفاعل متبادلة بين طرفين، حيث يتم نقل الرسائل عبر قنوات الاتصال التي تؤدي دورا حيويا في تعزيز التواصل، وتشمل أبرز أنواع هذه القنوات اللغة اللفظية، التي تعد من الأشكال الأساسية في التفاعل، إذ تعتمد على الكلمات والمحادثات المباشرة لنقل المعلومات والأفكار، كما تشمل اللغة غير اللفظية، التي تتجلى في مجموعة من التنسيقات المختلفة مثل الإيماءات، والإشارات، وحركة اليدين، وضعية الجلوس وغيرها من التعبيرات التي تعكس المشاعر والمقاصد دون الحاجة إلى الكلمات، ويحرص المرشدون الفعالون على الانتباه إلى الأنماط السلوكية غير اللفظية للمسترشدين، حيث تعزز هذه المهارة قدرتهم على فهم السياق الحقيقي للرسائل التي يتلقونها، كما يتمتعون بمهارات استماع دقيقة، مما يساعدهم على التأثير بفاعلية على الآخرين، إلى جانب امتلاك القدرة على فهم المرشد ضمن إطار عملهم الاستشاري، مما يضمن تحقيق تواصل أكثر عمقا وفاعلية (الشمري، 2020م).

عند ممارسة الاستشارة، يعتمد الفرد على مجموعة من المتغيرات التي تعزز عملية التواصل الفعال، حيث يعد الاتصال البصري من أهم العوامل المستخدمة، إذ يمنح المرشد الشعور باهتمام المرشد به، ويؤكد استماعه وتعاطفه ورغبته في تقديم المساعدة، وتشير الدراسات النفسية إلى أن الاتصال البصري يكون أكثر تأثيرا عندما يكون الموضوع المطروح أقل خصوصية أو حميمية، كما تزداد فعاليته عند وجود أساس قوي للعلاقة بين المرشد والمسترشد، مما يجعل الأخير يشعر بالأمان والراحة والتقدير،

كما أن نغمة الصوت تؤدي دورا حيويا في التواصل، حيث ينبغي أن تكون دافئة وجذابة، تعكس حس الفكاهة، وتُظهر اهتماما حقيقيا ورغبة في التحاور، مع تجنب أي نبرة تعبر عن الغضب أو الاستياء، إلى جانب ذلك، تؤثر لغة الجسد وتوجيهها في تسهيل أو تعقيد التفاعل الشخصي، لذا من المهم الحفاظ على مسافة شخصية لا تقل عن ذراع واحد بين المرشد والمسترشد، علما بأن هذه المسافة تختلف وفقا للاعتبارات الثقافية، مما يستوجب مراعاة الفروقات الفردية لضمان تحقيق تواصل أكثر انسجاما وفاعلية (الصايغ وآخرون، 2011م).

**سادسا: مهارة حل المشكلات:** تشكل مهارة حل المشكلات أحد العوامل الأساسية التي تساعد الأفراد على تحقيق السعادة والنجاح، إذ يواجه الإنسان تحديات يومية تثير القلق والتوتر، وتجعل البحث عن الحلول أمرا معقدا، غير أن الطريقة التي يُنظر بها إلى المشكلة تلعب دورا جوهريا في كيفية التعامل معها، فبدلا من اعتبارها عقبة، يمكن إدراكها كتحدٍ يدفع نحو الإبداع والتطوير، فعوضا عن القول هناك مشكلة، يصبح السؤال: كيف يمكننا التغلب على هذا التحدي؟ مما يعزز التفكير الإيجابي، ويحفز على البحث عن حلول مبتكرة، وتُعرف مهارات حل المشكلات: بأنها مجموعة من العمليات التي يستخدمها الفرد للتحكم في الموقف، من خلال الاستفادة من المعرفة والخبرات والمهارات التي اكتسبها مسبقا؛ بهدف معالجة المشكلة بطريقة غير مألوفة، وإيجاد حلول جديدة (القرعان ، 2010م)، ويواجه بعض المرشدين صعوبة في حل مشكلاتهم، مما يتطلب من المرشدين تقديم الدعم والتشجيع خلال محاولاتهم لإيجاد الحلول، إلا أن دور الاستشارة لا يقتصر فقط على حل المشكلات، بل يشمل تمكين المرشدين من تطوير استراتيجيات فعالة تساعد على مواجهة التحديات المستقبلية بطريقة مستقلة وواعية (الشمري، 2020م).

**سابعا: مهارة عكس المشاعر:** تشكل مهارة عكس المشاعر جانبا جوهريا في العملية الإرشادية، حيث يتيح للمرشد التفاعل مع مشاعر المرشدين، مما يعزز شعوره بالأمان والثقة أثناء الجلسة، إذ يصبح

الدعم أكثر فاعلية عندما يدرك المسترشد أن مشاعره تلقى صدى لدى المرشد، ويظهر ذلك في قدرة الأخير على عكس تعبيرات المشاعر سواء كانت حزينة أو مؤلمة أو سعيدة، وتختلف هذه المهارة عند إعادة الصياغة، حيث تركز على المشاعر الحسية والعاطفية للمسترشد، بينما تختص إعادة الصياغة بمعالجة المعلومات والأفكار التي يعبر عنها أثناء الجلسة، مما يجعل كلا المهارتين مكملتين لبعضهما في تحقيق تجربة إرشادية متوازنة وفعالة (المصري، 2010م).

**ثامنا: مهارة القدرة على الإقناع:** الهدف من الاستشارة هو مساعدة المسترشد على تغيير حياته إلى الأفضل، وهذا يتطلب قدرة المرشد على التأثير على عملية الاستشارة وتوجيهها، ويعتمد منهج الاستشارة بصفة خاصة على الاختيار وليس الإكراه، وفي ضوء هذه الحرية يجب أن يكون المرشد الإرشادي قادرا على الإقناع، ولا يتردد ولا يغضب ولا يتجنب أي صراع مع المسترشد (محمود، 2010م).

**تاسعا: مهارة المواجهة:** يقوم المرشد بتحليل الرسائل المختلطة التي يعبر عنها المسترشد، ويعمل على تقييمها من مختلف الجوانب للكشف عن حقيقتها، مما يساعد في إعادته إلى واقعه، ويسهم في تحقيق التفهيم الانفعالي عن حالته؛ إذ يتيح له هذا الأسلوب التعبير عن مشاعره بوضوح أكبر، وفهم التناقضات التي قد يواجهها، ومع ذلك قد يتم إساءة استخدام هذه الطريقة أو تفسيرها على أنها هجوم؛ لذا يجب أن يتم تطبيقها بحذر بحيث تكون وسيلة لاكتشاف التعارض في رسائل المسترشد ودفعه إلى إدراكها، فكثيرا ما يكون الفرد غير واع للأخطاء أو العبارات التي يقع فيها دون قصد، مما يستدعي استشارة دقيقة تستند إلى الفهم العميق والدعم الإيجابي (أبو أسعد أ.، 2011م).

وهناك قواعد لممارسة مهارة المواجهة وهي:

- يجب أن يستند استخدام مهارات المواجهة إلى علاقة إرشادية قوية وقائمة على الثقة بين المرشد والمسترشد.

- يجب أن يكون المرشد قدوة حسنة للمسترشد، ويجب ألا يكون هناك تناقض في أقوال المرشد وأفعاله.
- في المواجهات الكلامية، استخدم لغة هادئة خالية من التوتر والقلق والانفعال.
- إذا لاحظ المرشد وجود تناقضات في سلوك المسترشد أو في أقواله وأفعاله، استمر في المواجهة (الشمري، 2020م).

**عاشرا: مهارة إعادة العبارات والتلخيص:** يعد التلخيص أداة إرشادية تجمع بين عدة جمل أو تعيد صياغة الأفكار والمشاعر بهدف التركيز على رسالة المسترشد أو مضمون الجلسة نفسها، ويأتي التلخيص في المرحلة الختامية بعد مرحلة البناء، حيث يسهم التلخيص الفعال في تعزيز ثقة المسترشد بفوائد الاستشارة ويوضح مدى الدعم الذي يمكنه الحصول عليه من المرشد، كما يعكس فهما عميقا لحالة المسترشد ويشكل وسيلة فعالة لتنظيم المشكلات ضمن إطار واضح، ويساعد استخدام مهارات التلخيص المرشد في تحقيق عدة أهداف، أبرزها استكشاف طبيعة شخصية المسترشد، ومشاعره وخصائصه، وتسهيل عملية التعبير عن المشاعر بشكل أكثر وضوحا، بالإضافة إلى جميع العناصر المشتركة في أساليب التواصل لديه، كما يعتبر التلخيص وسيلة ملائمة لافتتاح الجلسات الإرشادية أو إنهائها، إلى جانب تركيز الانتباه على القضايا الأساسية التي تم تناولها خلال الحوار (المصري، 2010م).

**الحادي عشر: مهارة الإنهاء:** تنتهي المقابلة الإرشادية بناء على رغبة أحد الطرفين أو كليهما، حيث يمكن أن تتوقف العلاقة الإرشادية عند نهاية المقابلة الابتدائية وفقا للظروف الخاصة لكل حالة، ويقع على المرشد التربوي مسؤولية تحديد التوقيت المناسب لإنهاء الجلسة بصورة طبيعية، إضافة إلى تقييم الفترة الزمنية التي يجب أن تتوقف عندها العلاقة الإرشادية، ويمكن أن تنتهي الاستشارة لعدة أسباب، منها عدم استعداد المسترشد لتلقي الدعم من المرشد، وعدم اقتناعه بجدوى الاستشارة أو العلاج، إلى

جانب فقدانه الثقة في المرشد النفسي المشرف على علاجه، كما أن طول فترة المقابلات دون تحقيق نتائج جوهرية يمكن أن يؤدي إلى إنهاء العلاقة، إضافة إلى شعور المسترشد باليأس من حالته وعدم رغبته في التعاون أو تنفيذ المهام المطلوبة منه، وقد يكون السبب مرتبطاً بعدم وجود توافق بين المرشد والمسترشد، أو رغبة المرشد في تحويل الحالة لجهة أخرى، كذلك، يمكن أن يؤدي انقطاع المسترشد عن حضور الجلسات المتفق عليها لأكثر من مرة إلى توقف العلاقة الإرشادية بشكل نهائي (أبو أسعد أ.، 2011م).

ويمكن أن يكون سبب الإنهاء المبكر هو المرشد أو المسترشد، إذا كان السبب من جانب المرشد، فيجب على المرشد إبلاغ المسترشد في أقرب وقت ممكن، وبدلاً من ذلك يمكن للمرشد إبلاغ المسترشد بأن عدد الجلسات المتاحة محدود فقط، وغالباً ما يحدث الإنهاء المبكر للجلسات في المدارس والمؤسسات الأخرى التي قد تدير العمل الإرشادي، وعادة ما تكون الجلسات ثابتة منذ البداية، ومع ذلك قد يتم إنهاء الجلسات؛ لأن أهداف الاستشارة قد تحققت أو لأن الطرفين قد اختلفا في الرأي ولم يتمكنوا من التغلب على الخلاف، وبدلاً من ذلك يمكن أن يكون ذلك أيضاً بسبب عدم الالتزام من جانب المسترشد، إذا تم إنهاء العلاقة قبل الأوان من قبل المسترشد، و يجب على المسترشد أن يستكشف أسباب الإنهاء مع المرشد، ويجب إبلاغ المرشدين بأنهم مسؤولون عن قرار الإنهاء وعن العواقب المحتملة التي قد تترتب على ذلك، علاوة على ذلك، فإن قرار إنهاء العلاقة هو قرار المرشد (الشمري، 2020م).

وقد قام ديكرويف وآخرون (Belanger et al., 2019) بحصر المهارات التي يجب توفرها في المرشد التربوي فيما يأتي:

- المهارة الإدراكية: وإذا كانت قدرات الناس الإدراكية مقصورة على ما يستطيعون رؤيته وإدراكه، فإن قدرات المرشدين يجب ألا تقتصر على ما يستطيعون رؤيته وإدراكه، وعلى ما يتحدث به الطلبة مع أنفسهم بصوت خافت، أو يخفونه وراء ابتسامة باهتة من أثر مشكلاتهم، يمكن تعريف

الكفاءة الإدراكية: بأنها السلامة الجسدية والحسية والشفافية الإدراكية، وإدراك الدوافع الداخلية التي تسمى الإلهام، والقدرة على إدراك الرؤية في الوقت المناسب فيما يتعلق بالسلوك المحدد للطالب في موقف أزمة.

- مهارات علاقية: إن أهم صفة من صفات الأخصائي النفسي والتي يجب أن يتحلى بها المرشد النفسي: هي صفة تتسم بالقدرة على اكتساب ثقة الشخص الآخر بسرعة، وإعادة التواصل معه من خلال الاستماع الدقيق بحب ولطف، والتسامح، ومهارات الإصغاء ودرجة من التوازن النفسي.
- مهارات تأثيرية: هذه هي أهم ما يميز المعالج النفسي القدرة على تحويل ما تم تعلمه إلى أساليب عملية وقابلة للتطبيق، فالمعالج النفسي ليس شخصية صوفية بل هو شخصية اجتماعية ديناميكية تقوم بتطوير التصورات وردود الأفعال.

في حين يرى كل من (أبو عطية و سعد ، 2015م)، و (الجيلادية ، 2022م) كالاتي:

أ. الاستماع النشط: يعني الاستماع الفعال للمحتوى والصوت ولغة الجسد، في الاستشارة الجماعية، ويتعين على المرشدين الاستماع إلى جميع المسترشدين في نفس الوقت، وهي مهمة صعبة بالنسبة لقادة المجموعات وتتطلب تدريباً، ويجب على القائد أن يُعلم المسترشدين أنه يستمع لهم، وهو على دراية بما يشعر به المسترشدون ويفكرون فيه، كما يجب على المرشدين الانتباه إلى التعبيرات غير اللفظية من خلال الإيماءات ولغة الجسد.

ب. الانعكاس: الانعكاس في الاستشارة يعني أن يعيد المرشد صياغة ما يقوله المسترشد وبيّن أن المسترشد يفهم ما قيل له، كما أنه يتعلق أيضاً بفهم مشاعر المسترشد، من المفيد والضروري أن يستخدم المرشد مهارة الانعكاس في المضمون والمشاعر، وهناك هدفين للانعكاس: (مساعدة المسترشد على إدراك ما يقوله الشخص الآخر، وإعلام الشخص الآخر بأنك تدرك وتفهم وتشعر بما يقوله).

ت. التوضيح والاستفهام: من الضروري أن يساعد المرشد المسترشد على توضيح وفهم ما يقوله المرشد، وهناك عدد من الطرق لتحقيق الوضوح، بما في ذلك طرح الأسئلة والتكرار والاستعانة بمرشدين آخرين للتوضيح.

ث. التلخيص: يشغل المرشدون بالاستماع والمشاركة أثناء الجلسة لدرجة أنهم لا يستطيعون تذكر التفاصيل، لذلك فإن مهارات التلخيص مهمة جداً؛ لأنها تساعدهم على التركيز وتساعد القائد (المرشد) على البقاء في الموضوع أو الانتقال إلى موضوع آخر.

ج. الربط: إنها مهارة جيدة للمرشدين، خاصة في مرحلة البداية؛ لأنها تساعدهم على الشعور بالارتباط ببعضهم البعض وبالمجموعة ككل، كما أنه تقوي روابطهم مع المجموعة ككل، والترابط هو: عملية جمع الحالات معا لتعزيز الروابط والعلاقات بينهم.

ح. تقديم المعلومات، والمحاضرات المصغرة: تتطلب بعض الجلسات من المرشدين تقديم معلومات للحالات، لذا يقوم المرشدون بتقديم مؤتمرات مصغرة مثيرة للاهتمام، وذات صلة بالموضوع، إذ أن أساس المؤتمر المصغر الناجح هو: تقديم أفكار جديدة ومثيرة للاهتمام ومعلومات جيدة بإيجاز دون تحويل المجموعة إلى فصل دراسي.

خ. التشجيع، والدعم: يعيش المرشدون حالة من القلق المستمر تجاه الطريقة التي يُنظر إليهم بها، مما يجعلهم يترددون في التعبير عن آرائهم خوفاً من ارتكاب الأخطاء، لذا يُعد دور المرشد جوهرياً في تشجيعهم ودعمهم لإيصال أفكارهم ومشاعرهم بحرية، إذ يساهم في تعزيز قدرتهم على مواجهة القلق الناتج عن الموقف الجديد، ويتطلب هذا التشجيع أن يكون منفتحاً بحيث يشعر المرشد بالقبول والأمان، حيث ينبغي على المرشد استخدام نبرة صوت دافئة، و تعابير وجه لطيفة، إضافة إلى أسلوب تواصل يمتاشي مع مشاعرهم الحقيقية، مما يساعدهم على بناء ثقة أكبر بأنفسهم ويحفزهم على التعبير دون خوف أو تردد.

د. إشاعة جو إيجابي: على المرشدين أن يدركوا أنهم يخلقون الجو الإيجابي الصحيح في المجموعة من خلال أفعالهم وأقوالهم وتشجيعهم على المشاركة وإظهار الاهتمام، والسماح بحدوث أشياء في المجموعة.

حدد ميوغو (Mbogo, 2020) أربعة شروط أساسية للإرشاد الفعّال، وهي:

- التعاطف: تتمثل هذه القدرة في فهم ما يمر به شخص آخر بدقة وتوصيل هذا الفهم إليه، ومن هنا، فإن المرشد يحتاج إلى فهم مشاعر المسترشد والسبب وراء تلك المشاعر بشكل صحيح.
- الصدق: الصدق هو الرغبة في أن تكون صادقاً ولا تتدخل في أي شيء يحتاج الطرف الآخر إلى معرفته، ويتطلب من المرشد الصدق مع نفسه ومع المسترشد.
- والتقدير الإيجابي غير المشروط: يجب أن يتبنى المرشد الموقف الصحيح تجاه المسترشد ويتمثل هذا الموقف في القبول والرعاية والاحترام وعدم إصدار الأحكام على المسترشد.

### 1.2.2.5 مهارات المرشدة التربوي في وقت الازمات

يتجلى دور المرشدين التربويين بوضوح خلال فترات الأزمات، حيث يتمتعون بمسؤوليات متعددة تؤثر بشكل مباشر في الأفراد والمجتمع، ويصبح دورهم محورياً في تقديم الدعم النفسي والاجتماعي، إذ تتطلب هذه المرحلة توظيف مجموعة من المهارات الأساسية لضمان تحقيق استجابة فعالة للاحتياجات المتزايدة، وتشمل هذه المهارات:

أ. مهارة التفريغ والتفيس الانفعالي: من خلال الإصغاء العميق الذي يتيح للمسترشد التعبير عن مشاعره بحرية.

ب. مهارة التعزيز: عبر التقبل و الفهم والدعم مما يساعد المسترشد على الشعور بالأمان والثقة.

ت. مهارة الاتصال الصادق والمفتوح: وتقديم تفسيرات واضحة تتناسب مع المرحلة العمرية بعيداً عن الغموض.

- ث. مهارة الدعم المناسب في الوقت المناسب: لضمان تقديم المساعدة الفاعلة حسب احتياجات الحالة.
- ج. مهارة بناء الألفة: التي تعزز العلاقة بين المرشد والمسترشد مما يسهم في تحقيق نتائج إيجابية.
- ح. مهارة خفض التوتر: عبر استراتيجيات تساهم في تهدئة المسترشد وتخفيف الضغوط النفسية.
- خ. مهارة المواجهة: من خلال المساعدة الاجتماعية لسلوك الموجه نحو الحلول و البعد العاطفي والحديث الذاتي المعرفي.
- د. مهارة التكيف مع الخسارة: وقبول الواقع مما يساعد المسترشد على التعامل مع مشاعره وتجاوز التحديات.
- ذ. مهارة الاحتفاظ والسيطرة: لضبط الانفعالات وإدارة المشاعر بطريقة متزنة.
- ر. إعداد برامج تدريبية للأباء: لمساعدتهم على التعامل مع أبنائهم خلال الأزمات (عبد الرحيم، 2013م).

ومن خلال هذه المهارات، يسهم المرشد التربوي في توفير بيئة داعمة تُساعد المسترشدين على تجاوز الأزمات، والتكيف مع الظروف الصعبة بطريقة أكثر إيجابية وفاعلية.

ويتطلب دور المرشد التربوي مجموعة من المهارات الجوهرية التي تمكنه من تقديم الدعم الفعال للطلاب وتعزيز بيئة تعليمية وصحية متوازنة، ومن أبرز هذه المهارات:

- المهارة الإدراكية: لا تقتصر على إدراك الظواهر المرئية والملموسة، بل تشمل القدرة على فهم الرسائل غير المعلنة التي يعبر عنها الطالب، مثل: الكلمات غير المسموعة أو الابتسامات التي تخفي وراءها مشكلات، وتشمل هذه المهارة: سلامة الجسم والحس معاً، وشفافية الإدراك، والقدرة على استشعار الأمور بدقة، وإدراك النوازع الداخلية أو ما يُعرف بالإلهام، والقدرة على تحليل المرئيات في توقيتها المناسب.

- المهارات العلاقية: تتعلق ببناء الثقة والتواصل الفعّال مع الطلبة، ويشمل ذلك: القدرة على اكتساب ثقة الآخرين بسرعة، وإعادة التواصل مع الطلبة بحب ولطف، والتسامح والإنصات الدقيق مع الحفاظ على التوازن النفسي.
- المهارات التأثيرية: تشكل حجر الأساس لمفهوم "التعليم بالقدوة"، حيث يُعد المرشد شخصية اجتماعية ديناميكية تعمل على تنمية إدراك الطلبة وردود أفعالهم، ومن هنا تأتي أهمية قدرته على تحويل المعرفة إلى أساليب عملية قابلة للتطبيق، والتأثير الفعّال في الطلبة من خلال تقديم نماذج إيجابية يحتذون بها (الجمعان، 2018م).

### 1.2.3 التوافق النفسي و الاجتماعي

#### 1.2.3.1 مفهوم التوافق النفسي والاجتماعي

نشأ مفهوم القدرة على التكيف (التوافق) ذاته من النظريات البيولوجية، حيث يُعرّف التوافق بأنه: قدرة الفرد على التكيف مع ظروف بيئته الطبيعية، وقد أشار العالم (داروين) إلى ذلك في نظريته، وبالنظر إلى أن التوافق هو: عملية مستمرة ومتواصلة، فلا توجد لحظة في حياة الفرد لا يحتاج فيها إلى هذه الآلية، ويتبلور ذلك في قدرة الفرد على تغيير المواقف والسلوكيات غير المرغوب فيها حتى تتوافق مع متطلبات الحياة، وبالتالي فهي آلية فردية تبدأ وتنتهي بالفرد.

و تم تعريفه بأنه: القدرة على التوفيق بين التطلعات الشخصية والاجتماعية، وينعكس ذلك في مجموعة من الاستجابات التي تشير إلى الشعور بالأمن الشخصي والاجتماعي، كما يتم التعبير عنه في شعور الفرد بالاستقلالية وتقدير الذات، والشعور بالحرية والانتماء، وفيما يتعلق بالشعور بالأمن الاجتماعي، يتم التعبير عنه من خلال معرفة الفرد بالمستويات والمهارات الاجتماعية، والتحرر من الميول العدائية وتنمية العلاقات الجيدة مع البيئة الأسرية والمجتمعية (مغرقوني ، 2024م).

وفي سياق متصل، هناك العديد من المؤشرات التي تدل على قدرة الفرد على التكيف الملائم استنادا إلى مفاهيم تربوية ونفسية مثل: النظرة الواقعية للحياة، والقدرة على التكيف، والتكيف مع المواقف من أجل تحقيق التكيف دون تكرار السلوكيات التي تؤدي إلى الفشل، وهذا ما يؤكده بحث (فراح ، 2012م) الذي يعرف فيه التوافق النفسي والاجتماعي بأنه: مجموع العمليات التي تساعد الأشخاص على تحقيق التوازن النفسي والاجتماعي وفهم أنفسهم، ويجب أن يواجهوا المواقف التي يتعرضون لها، وأن يتعرفوا على نقاط قوتهم وضعفهم، وأن يتأكدوا ويتقوا من خلوهم من المرض العصابي.

والتوافق النفسي الاجتماعي هو: حالة من الانسجام بين الفرد ونفسه وبيئته، ويتجلى في قدرة الفرد على إشباع معظم احتياجاته، وإظهار سلوك مرضٍ استجابة لمطالب البيئة المادية والاجتماعية، ويتضمن التوافق أيضا القدرة على تغيير سلوك الفرد وعاداته عند مواجهة مواقف جديدة وصراعات جسدية واجتماعية وأخلاقية ونفسية جديدة، هذه هي التغييرات المناسبة للمواقف الجديدة، فإذا لم يتمكن الفرد من تحقيق هذا الانسجام والتوافق بين نفسه وبيئته، يقال إن الفرد غير متكيف أو غير سليم نفسيا، ويتجلى سوء التكيف في عدم القدرة على حل المشاكل اليومية بما يتجاوز ما يتوقعه الآخرون منه أو بما يتجاوز ما يتوقعه هو من نفسه أو من نفسها.

ومن المهم أيضا نجاح الفرد وقدرته على التحكم في سلوكه في المواقف والمشكلات التي تؤدي إلى سوء التوافق، وعلى هذا الأساس، فإن التوافق النفسي والاجتماعي هو: إحساس متوازن بالإنجاز، خالٍ من التوترات الانفعالية المفاجئة، التي تؤدي إلى السلوك غير المتكيف الذي يحد من التطور الشخصي والاندماج وتحقيق الأهداف، وهذا ما أكدته دراسة (يوسف، 2022م) أنه: هناك استراتيجيات مختلفة يمكن استخدامها والاعتماد عليها عند الحاجة، ويمكن أن تكون هذه الاستراتيجيات إيجابية أو سلبية، ومع ذلك تظل هذه الاستراتيجيات التي يستخدمها الناس للتكيف، وهناك العديد من العوامل التي تؤثر على أفضل طريقة لتحقيق التماسك الاجتماعي.

ويُعد السلوك التوافقي لدى الإنسان استجابة مباشرة للتحديات البيئية وصعوبات التأقلم، حيث يساعده على مواكبة التغيرات والتكيف معها، ويشمل ذلك الاستجابات التوافقية التي يكتسبها الفرد عبر التجربة، وهي أنماط معتادة يسير عليها لإشباع حاجاته وإرضاء دوافعه، والحد من التوترات التي يواجهها، ويُمثل التوافق جوهر عملية التكيف، بينما يعكس سوء التوافق حالة من التعارض بين الجوانب النفسية والاجتماعية للفرد، مما يؤدي إلى عدم القدرة على تجاوز العقبات البيئية، أو التعامل مع المواقف الصعبة بمرونة وكفاءة (المهدي، 2020م).

### 1.2.3.2 أهمية التوافق

تعتبر الاستشارة التربوية رسالة مهمة لدعم الأفراد في حياتهم المدرسية، والاستشارة التربوية هي مجموعة من الخدمات التي تهدف إلى مساعدة الأفراد على فهم أنفسهم وفهم مشاكلهم واستغلال إمكانياتهم، وفهم قدراتهم ومهاراتهم واستعداداتهم وميولهم، واستغلال إمكانيات البيئة المحيطة بهم من ناحية نتيجة لفهمهم لذاتهم من ناحية أخرى، ويختار بحكمة وعناية كيفية تحقيق ذلك، فهو يضمن التوافق مع نفسه ومجتمعه ويزيد من تطوره الشخصي وتكامله، حيث تعتبر التوافقية موضوع علم النفس ومحور أبحاثه، وتركز أبحاثه على التوافق، وتتضمن معظم تعاريف علم النفس ما يلي: (علم النفس هو دراسة مدى توافق الفرد أو عدم توافقه مع متطلبات مواقف الحياة كما تحددها طبيعته الإنسانية الشخصية وردود أفعاله تجاه الموقف)، ويدرس علم النفس درجة التوافق مع المتطلبات الشخصية والاجتماعية المستمرة للموقف ووسائل تحقيق التوافق (احزي و زوامبية، 2021م).

ويؤثر التوافق النفسي والاجتماعي بشكل مباشر على مسار الفرد خلال تفاعله مع البيئة المحيطة؛ إذ يؤدي سوء التوافق إلى ظهور مشكلات واضطرابات تُضعف الضغوط التي يواجهها؛ مما قد ينتج عنه سلوكيات مثل العنف، وفقدان الثقة بالنفس، وصولاً إلى العزلة والغياب عن المشهد الاجتماعي، وقد يتفقم الأمر إلى حد النفور من المجتمع والوظيفة، الأمر الذي يدفعه إلى الانسحاب والتفوق، وترتبط

هذه المشكلات غالباً باضطرابات نفسية تحول دون قدرة الفرد على مواجهة المواقف في بيئة العمل وخارجها، كما تمتد تأثيراتها إلى العلاقات الاجتماعية، ولهذا يُعد نمو الشخصية وتحقيق التوافق النفسي والاجتماعي أحد الأهداف المحورية في مجالي التربية والتنمية الاجتماعية، حيث تعمل الأسرة إلى جانب المنظمات التربوية والمجتمعية على تحديد الأفراد الذين يعانون من مشكلات توافقية، من ثم تقديم الدعم اللازم لمساعدتهم على التغلب على هذه المشكلات وإيجاد حلول فعالة لها (زيدان و ديوا، 2023م).

### 1.2.3.3 خصائص عملية التوافق

يشير كل من أبو سكران (2009م) ومحمد (2017م) إلى أن التوافق النفسي الاجتماعي يتميز بمجموعة من الخصائص وهي:

أ. التوافق عملية كلية: أي أنه يعبر عن الحاجة إلى رؤية الشخص كشخصية شاملة تتفاعل مع بيئته، ويعني رؤية الشخص في جميع مجالات حياته المختلفة، ليس فقط في المجالات الجزئية من حياته، ولكن أيضاً في توافق الحياة الداخلية للفرد مع مظاهرها الخارجية، وتجربته العاطفية من حيث استمتاعه وتحقيقه لذاته، وعن العالم بشكل عام، وعن الدراسة والعمل والزواج والعلاقات المختلفة.

ب. التوافق عملية ارتقائية تطويرية: يمكن التعرف على الملاءمة بالرجوع إلى مرحلة نمو الفرد، فالبالغون يستقرون في بيئتهم بطريقة تشبه البالغين من خلال الانتقال من مرحلة إلى أخرى، وتجاوز جميع مراحل النمو السابقة، ومع ذلك إذا استقروا وتوقفوا عند مرحلة نمائية واحدة، فهذا يعني أنهم غير متكيفين ويتراجعون إلى المرحلة السابقة، وهذا يعني أن السلوك الذي كان تكيفياً في مرحلة نمائية سابقة يمكن اعتباره غير متكيف.

ت. التوافق عملية نسبية: يعتبر الامتثال مسألة نسبية لأنه يعتمد على الظروف الاجتماعية والاقتصادية، ويعتمد على عوامل الزمان والمكان، وله مستويات متعددة، فالحياة ليست سوى سلسلة من العمليات التكيفية التي يقوم فيها الأفراد بتعديل سلوكهم وتغيير أنماطهم، فهم يستجيبون

للمواقف عندما يدركون احتياجاتهم التي يحتاجون إلى إشباعها، و يتمتع الأفراد الأصحاء بالمرونة، والقدرة على تغيير استجاباتهم استجابة للتغيرات في بيئتهم، ويتحقق الإشباع من خلال السلوك التوافقي.

ث. التوافق عملية وظيفية: إن التوافق له وظيفة أساسية تتمثل في تحقيق التوازن بين الذات والبيئة أو المحيط، وهذا لا يعني فقط الحد من التوتر، بل تحقيق قيمة الذات وتحقيق الوجود الإنساني.

ج. التوافق عملية دينامية: لا يتحدد التوافق مرة واحدة وإلى الأبد، بل يستمر ما دامت الحياة موجودة، و المصالحة هي عملية مستمرة؛ لأنها نتيجة صراع القوى، صراع بين الذات والآخر، في كل مرة يتوقف فيها الصراع ويتحرر التوتر، ينشأ صراع جديد يتطلب مصالحة جديدة.

#### 1.2.3.4 العوامل المؤثر بالتوافق

يتأثر التوافق بالعديد من العوامل والمعايير التي تشمل احتياجات الفرد ودوافعه ومتطلبات البيئة، حيث تؤثر طبيعة العلاقة بين الفرد والبيئة بشكل مباشر على مستوى التكيف الذي يحققه، ويهدف التوافق إلى إيجاد انسجام متبادل بين الفرد وبيئته؛ مما يساهم في تحقيق التكيف النفسي والاجتماعي بفاعلية، واستنادا إلى هذه الفكرة، يمكن تصنيف مفهوم التوافق ضمن ثلاثة اتجاهات رئيسية، حيث يتم تحليل كل منها وفقا لمدى تأثيره في عملية تكيف الفرد مع محيطه:

- الاتجاه الأول: الاتجاه النفسي: يتعامل هذا الاتجاه مع شخصية وسلوك الأفراد ويضمن التوافق من خلال تلبية احتياجاتهم.
- الاتجاه الثاني: الاتجاه الاجتماعي: ويرتبط هذا الميل بالعلاقات الاجتماعية والاتساق مع معايير المجتمع الذي يعيش فيه الفرد.
- الاتجاه الثالث: الاتجاه التكاملية: وهذا الاتجاه هو مزيج من الميول النفسية والاجتماعية، وهو يأخذ في الاعتبار أن القدرة على التكيف تنتج عن التفاعل والانسجام بين احتياجات الفرد والظروف

الخارجية للبيئة، كما أن هذا الميل ينسق بين التغيرات الاجتماعية والذاتية، أي العلاقات الاجتماعية التي تنشأ بين الأفراد ومواقفهم وقدراتهم النفسية المختلفة (عبد الحليم، 2009م).

### 1.2.3.5 أبعاد التوافق

عندما يتحدث الناس عن التوافق، فإنهم يفكرون في التوافق بمعناه الواسع والعام، فهو يغطي جميع مجالات الحياة الشخصية والاجتماعية للفرد، على الرغم من أن هناك نتائج عامة للتوافق يمكن التعبير عنها على هذا الأساس، إلا أن هناك جوانب منه مختلفة، وفي هذا المجال تشير كل من (احزي و زوامبية، 2021م) إلى أن لتوافق أبعاد وهي كالتالي:

- التوافق الشخصي (النفسي): ويشمل الشعور بالسعادة مع النفس، والرضا عن النفس، وإشباع الدوافع والاحتياجات الداخلية الأساسية للشخص، ويتم التعبير عن السلام الداخلي من خلال التقليل من الصراعات الداخلية، ويشمل أيضا الامتثال لمطالب مرحلة النمو.
- التوافق الاجتماعي: ويشمل ذلك السعادة مع الآخرين، واتباع القواعد الأخلاقية للمجتمع، واتباع الأعراف الاجتماعية والامتثال لقواعد الضبط الاجتماعي، وقبول التغيير الاجتماعي والتفاعل الاجتماعي المناسب، والعمل لصالح الجماعة ورفاهية الزوجين مما يؤدي إلى تحقيق الصحة الاجتماعية.
- التوافق المهني: الاختيار السليم، الذي يعبر عنه بالموظف المناسب للوظيفة المناسبة، يشمل الإعداد والتدريب والتوظيف والإنجاز والكفاءة والإنتاج والرضا والشعور بالإنجاز.

### 1.2.3.6 النظريات المفسرة للتوافق

يشكل البعد النظري لتفسير أي ظاهرة علمية أساس كل الأبحاث، وموضوع التوافق وأهميته من الموضوعات الحالية للأبحاث النفسية؛ وذلك لأن التوافقية لها علاقة مباشرة بحياة الفرد خاصة في فترة المراهقة، ومن أهم النظريات التي تفسر التوافقية ما يلي:

أولاً: **نظرية البيولوجية:** تركز هذه النظرية، التي أسسها داروين ومندل وكالمان وجالتون، على الجوانب البيولوجية للتوافق، وترى النظرية أن جميع حالات سوء التوافق ناتجة عن أمراض في الجسم وأنسجة المخ، هذه الأمراض وراثية، وبعضها يُكتسب في مراحل مختلفة من العمر، بسبب إصابات أو اضطرابات جسدية ناجمة عن مؤثرات بيئية، أو اضطرابات نفسية تؤثر على التوازن الهرموني نتيجة التعرض للضغوط.

ووفقاً لهذه النظرية، تعتمد القدرة على التكيف على الصحة النفسية، وبالتالي، التوافق العام للفرد والتوافق الجسدي، وبدلاً من ذلك هو تكامل وظائف الجسم المختلفة، ويعني التوافق في هذه النظرية: أن تكون أنشطة الجسم ووظائفه متناغمة مع بعضها البعض، بينما يعني عدم التوافق اختلالاً في التوازن الهرموني أو في أنشطة الجسم ووظائفه (بلعيد، 2017م).

**ثانياً: النظرية السلوكية:** فيالنسبة للسلوكيين، يتميز التوافق بالاستجابات المكتسبة من خلال الخبرة التي تمكن الفرد من الحصول على توقعات عقلانية، ويمكن تعويضها من خلال العروض المتكررة لسلوكيات معينة، وبالنسبة لواتسون وسكينر فإن عملية المطابقة لا يمكن تطويرها من خلال الجهود الانفعالية للفرد، ولكنها تتولد تلقائياً من خلال الإشارات والعروض البيئية.

غير أن علماء السلوكيات المعروفين مثل ألبرت باندورا ومايكل ماهوني رفضوا التفسير القائل بأن التطابق يحدث بطريقة ميكانيكية بعيدة عن الطبيعة البشرية، واعتبروا أن العديد من الوظائف الإنسانية تؤدي عندما يكون الأفراد على درجة عالية من الوعي والإدراك لأفكارهم الأساسية والتطابق المفاهيمي، فمثلاً باندورا وماهوني يعتبران أنهما يرفضان التفسير الميكانيكي للوجود الإنساني (معاش، 2013م)

**ثالثاً: النظرية الإنسانية:** يهتم علماء النفس الإنسانيون بالخبرات الانفعالية للأفراد، ويرون أن الطبيعة البشرية والخبرة تلعب دوراً مهماً ومؤثراً في عملية التعلم، وتؤكد هذه المدرسة على أن المحدد الرئيسي

للسلوك ليس الشيء المثير نفسه، بل العملية التي يدرك بها الفرد المثير، أي أن كيفية إدراك الفرد للأحداث المحيطة به هي التي تحدد كيفية تعلمه.

ويعتقد روجرز أن الدافع الأساسي للناس هو تحقيق الذات، فالأفراد المؤهلون يرون أنفسهم بشكل واقعي، ولديهم نظرة واقعية للبيئة التي يعيشون فيها، ولديهم تقدير عالٍ للذات، ويعتمدون على خبراتهم الخاصة في اتخاذ القرارات، وبالتالي يتكيفون ويتغيرون باستمرار لتحقيق أهدافهم الحياتية، ويقرر روجرز في نظريته أن الجذور الداخلية للطبيعة البشرية إيجابية، وأن الناس اجتماعيون وطموحون ومنطقيون ومتوافقون مع طبيعتهم حتى في حالة الاضطراب العقلي والنفسي (احزي و زوامبية، 2021م).

أما بالنسبة لماسلو، فيعتقد الباحثون أن تحقيق الذات مهم لتحقيق اللياقة البدنية الجيدة، وقد وضعوا عدة معايير للياقة البدنية منها: (الإدراك الفعال للواقع، والتفائية، ونقص الاعتماد على الآخرين، و القدرة على الابتكار والتجديد، و التحلي بروح المرح، والتمركز حول المشكلات لحلها، والاستقلال الذاتي، والأفراد والأشياء) (عزيزي، 2016م).

**رابعاً: نظرية التحليل النفسي:** تؤكد هذه المدرسة على وجود حياة نفسية لا واعية يعيش فيها الفرد، ورائد هذه النظرية هو سيجموند فرويد، الذي كان يعتقد أن الحميميات النفسية عادة ما تكون لا واعية، وغالبا ما تكون غير واعية، بمعنى آخر لا يدرك الناس المسارات الخفية التي يستخدمونها في العديد من سلوكياتهم. الشخص المنسجم هو: الشخص القادر على إشباع احتياجاته الشخصية بما يتقبله المجتمع وفقا لفرويد، فإن العصابي والذهاني هما شكلان من أشكال سوء التوافق.

ويعتقد أيضا أن الطبيعة البشرية أنانية، فبعض الأفراد يتطورون من خلال العملية التعليمية، ويصبحون مهتمين اجتماعيا، وبالتالي يرون الآخرين متوافقين مع رغباتهم الخاصة، ويتحكمون في دوافعهم الأساسية للتنافس غير العادل مع الآخرين على السلطة والمسؤولية، وأن العصاب هو: شكل مضلل من

أشكال المكر والشذوذ الاجتماعي، ويشير إلى أن المجتمع هو بنية متكاملة للفرد، وعرف علم النفس الفردي مصطلح الشعور الجماعي: بأنه معيار للتطابق والتماهي بين الاضطراب والحالة الطبيعية.

### 1.3 الدراسات السابقة

#### 1.3.1 الدراسات المتعلقة بسمات الشخصية

هدفت دراسة شاهين وسعادة (2024م) إلى استكشاف العلاقة بين سمات الشخصية والكفاءة الذاتية للمرشدين التربويين العاملين في محافظات الضفة الغربية، كما سعت إلى تحليل الفروق في متوسط تقييم هذه الخصائص وفقاً لمتغيرات الجنس وسنوات الخدمة؛ لتحقيق ذلك تم اعتماد المنهج الوصفي الارتباطي، حيث اختيرت عينة متيسرة شملت (126) مرشدا ومرشدة.

وأظهرت النتائج أنّ السمات الشخصية لدى المرشدين التربويين حققت مستويات مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للعصابية (3.2)؛ بينما وصلت الانبساطية إلى (4.07)، أما الانفتاح على الآخر فقد سجل (3.77)، كما أنّ المتوسط الحسابي للكفاءة الذاتية بلغ (3.90)، مما يعكس تقديراً مرتفعاً لهذه المهارة، ومن ناحية أخرى، لم تُظهر النتائج فروقا دالة إحصائية في أيّ من السمات الشخصية أو الكفاءة الذاتية تُعزى لمتغيري الجنس وسنوات الخدمة، مما يشير إلى أنّ هذه العوامل لا تؤثر بشكل جوهري على مستوى الكفاءة الذاتية، أو السمات الشخصية لدى المرشدين التربويين، تعزز هذه النتائج فهما عميقاً لدور الشخصية في مجال الإرشاد التربوي، وتدعم فكرة أنّ الكفاءة الذاتية تتشكل وفق عوامل أكثر تعقيداً من مجرد الجنس أو سنوات الخبرة.

وهدفت دراسة عايش والحاج (2023م) إلى استكشاف العلاقة بين السمات الشخصية ومهارات حل المشكلات لدى المرشدين التربويين في محافظات قطاع غزة، ولتحقيق ذلك تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، حيث قامت الباحثة بإعداد ثلاثة مقاييس مخصصة لهذه الدراسة، ومن ثم توزيعها على عينة شملت جميع المرشدين التربويين، وقد بلغ عدد أفراد العينة (366) مرشدا ومرشدة.

وأظهرت النتائج أن السمات الشخصية سجلت درجة كلية بوزن نسبي بلغ (80.66%)؛ بينما حصل مقياس مهارة حل المشكلات على وزن نسبي قدره (70.57%)، كما كشفت الدراسة عن وجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة إحصائية بين سمات الشخصية ومهارات حل المشكلات، مما يؤكد أن المهارات الشخصية تلعب دوراً في قدرة المرشدين التربويين على التعامل مع التحديات، وعلى صعيد الفروقات الإحصائية، لم تظهر النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى سمات الشخصية تعزى لمتغيرات مثل: (الجنس، والمؤهل العلمي، و مكان العمل)، في حين سُجلت فروق مرتبطة بمتغير سنوات الخبرة، مما يشير إلى تأثير الخبرة في تشكيل السمات الشخصية للمرشدين.

أما بالنسبة لمهارات حل المشكلات، لم ترصد الدراسة فروقا ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيرات مثل: (المؤهل العلمي، و سنوات الخبرة، و مكان العمل)، غير أنها كشفت عن فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس، حيث كانت الفروق لصالح الذكور.

واستهدفت دراسة زايد (2019م) التعرف على السمات الشخصية للمرشد النفسي التربوي من خلال دراسة ميدانية أجريت في مركز التوجيه المدرسي والمهني بمدينة بسكرة، ولتحقيق أهداف الدراسة: تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي حيث تكون مجتمع البحث من (30) مرشداً في مجال التوجيه المدرسي والمهني، وتم اختيارهم باستخدام العينة القصدية، ولجمع البيانات، وتم تطبيق مقياس (أيزنك) لسمات الشخصية الذي يُعد من الأدوات المتخصصة في قياس الأنماط الشخصية وتحديد صفاتها السائدة. و توصلت نتائج الدراسة إلى أن سمة الاتزان تشكل السمة الأبرز لدى المرشد النفسي التربوي، كما كشفت الدراسة أن سمة الانبساط تُعد من السمات السائدة لديهم

وهدفت دراسة المحمودي (2017م) إلى استكشاف العلاقة بين السمات الشخصية وجودة الخدمات الإرشادية لدى المرشدين الطلبة في مكة المكرمة، حيث اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي في تحليل هذه العلاقة، وتم اختيار عينة البحث من (94) مرشداً يعملون في مختلف المراحل الدراسية، ولجمع

البيانات وتم استخدام مقياس (أيزنك) للشخصية، إلى جانب مقياس جودة الخدمات الإرشادية، و كشفت نتائج الدراسة عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين سمات الشخصية وجودة الخدمات الإرشادية، كما تبين أن هناك علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الانبساطية وجودة الخدمات الإرشادية عند مستوى (0.001)، في حين ظهر ارتباط سلبي بين العصابية وجودة الخدمات، أما فيما يتعلق ببعيد الذهانية، فلم تُظهر النتائج أي علاقة دالة إحصائية بينه وبين جودة الخدمات الإرشادية، ومن ناحية أخرى، لم يتم رصد فروق ذات دلالة إحصائية بين المرشدين المتخصصين وغير المتخصصين فيما يتعلق بسمات الشخصية وفقاً لمتغير التخصص، غير أن الدراسة أشارت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الخدمات الإرشادية لصالح المتخصصين.

### 1.3.2 الدراسات المتعلقة بالمهارات الإرشادية

استهدفت دراسة عبد القادر (2023م) تحليل العلاقة بين معوقات الاستشارة التربوية والمهارات الإرشادية المستخدمة في التعامل مع الأزمات داخل مدارس ضواحي القدس، ولتحقيق ذلك تم اعتماد المنهج الارتباطي في البحث، حيث تألف مجتمع الدراسة من جميع المرشدين والمرشدات العاملين في هذه المدارس، وتم اختيار عينة ممتسرة شملت (83) مرشدا ومرشدة، مما أتاح فرصة تحليل هذه العلاقة بشكل دقيق وشامل.

وكشفت نتائج الدراسة أن مستوى المعوقات التربوية جاءت بتقدير متوسط وفق الدرجة الكلية، بينما حققت المهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات مستوى مرتفعاً، ومن ناحية العلاقة الإحصائية، لم تُظهر النتائج ارتباطاً دالاً بين معوقات الاستشارة التربوية والمهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات، غير أن الدراسة رصدت وجود علاقة طردية بين المعوقات الخاصة بالمدرسة وقدرة المرشدين على التخطيط لمواجهة الأزمات، مما يشير إلى تأثير البيئة المدرسية في تطوير مهارات التخطيط. أما فيما يتعلق بالفروق الإحصائية: لم يتم تسجيل اختلافات ذات دلالة إحصائية في متوسط درجة المعوقات التربوية التي تُعزى لمتغير الجنس، باستثناء المعوقات المتعلقة بالمرشد نفسه، حيث

كانت الفروق لصالح الذكور، في المقابل لم تظهر فروق دالة إحصائية تُعزى لمتغيرات سنوات الخبرة أو التخصص، وعلى صعيد المهارات الإرشادية، لم يتم رصد فروق تُعزى للجنس أو سنوات الخبرة أو التخصص، باستثناء مجال المهارات الإرشادية التدخلية، حيث كانت الفروق لصالح المرشدين المتخصصين في علم النفس.

وسعت دراسة دحادحة و القيسي (2021م) إلى استكشاف مستوى امتلاك المرشدين التربويين للمهارات الإرشادية والكفاءة الذاتية المهنية إلى جانب تحليل طبيعة العلاقة بينهما، حيث اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي، واستخدمت استبانة مكونة من محورين: الأول مخصص لقياس المهارات الإرشادية، والثاني للكفاءة الذاتية المهنية، وتم تطبيقها على عينة تضم (140) مرشدا ومرشدة في محافظة الكرك، مما أتاح رؤية متعمقة لهذه العلاقة.

وكشفت النتائج أن مستوى المهارات الإرشادية لدى المرشدين التربويين جاءت متوسطة، وكذلك مستوى الكفاءة الذاتية المهنية، مما يشير إلى الحاجة إلى تعزيز هذه الجوانب لضمان أداء أكثر فاعلية، كما أظهرت الدراسة وجود علاقة ارتباطية طردية موجبة بين المهارات الإرشادية والكفاءة الذاتية المهنية، مما يؤكد أن تحسين المهارات الإرشادية يسهم بشكل مباشر في رفع مستوى الكفاءة الذاتية لدى المرشدين.

وسعت دراسة طموني وشاهين (2021م) إلى تقييم مستوى المهارات الإرشادية لدى المرشدين التربويين في مدارس محافظة طولكرم الحكومية، إلى جانب تحليل الفروق في هذه المهارات وفقا للخصائص النوعية للمرشدين أنفسهم؛ ولتحقيق ذلك، تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي القائم على وصف الواقع وتحليله، حيث تم توزيع استبانة المهارات الإرشادية، المصممة خصيصا لتتناسب مع البيئة الفلسطينية، وعلى مجتمع الدراسة البالغ عددهم (79) مرشدا ومرشدة، وعاد منها (60) استمارة، مشكلة بذلك عينة الدراسة بنسبة (75.9%) من المرشدين العاملين في مدارس المحافظة.

وكشفت نتائج الدراسة أن الدرجة الكلية لمستوى المهارات الإرشادية لدى المرشدين جاءت بتقدير مرتفع، حيث بلغت (85.55%)، بينما سجل مجال المهارات المهنية والشخصية أعلى نسبة بين المجالات المختلفة محققا (92.50%)، في المقابل كان مجال مهارات تطبيق الاختبارات والمقاييس الأدنى بوزن نسبي قدره (52.77%).

واستهدفت دراسة الحراسي (2020م) الكشف عن مدى استخدام الأخصائي الاجتماعي لمهارات المقابلة الإرشادية، إلى جانب تحليل علاقتها بعدد من المتغيرات مثل: النوع الاجتماعي، والخبرة، والتخصص والمؤهل العلمي، ولتحقيق ذلك: تم اعتماد المنهج الوصفي، واستخدمت الباحثة مقياس مهارات المقابلة الإرشادية كأداة رئيسة للدراسة، وشملت العينة (134) أخصائيا اجتماعيا يعملون في مدارس المحافظة الداخلية، مما أتاح فرصة لتقييم مدى توظيف هذه المهارات داخل البيئة التعليمية.

وأظهرت نتائج الدراسة أن الأخصائيين الاجتماعيين يستخدمون معظم مهارات المقابلة الإرشادية، حيث سجلت مهارات مثل إعادة العبارة، والإيحاء، والإيضاح أعلى نسبة استخدام بين المهارات المختلفة، مما يعكس أهمية هذه الأدوات في تحسين جودة التواصل خلال الجلسات الإرشادية، ومن ناحية الفروق الإحصائية، لم تظهر الدراسة وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية في درجة استخدام مهارات المقابلة الإرشادية تُعزى للمتغيرات المدروسة.

وسعت دراسة الشمري (2020م) إلى تحليل العلاقة بين الذكاء الوجداني والمهارات الإرشادية لدى المرشدين الطلبة، حيث تم اعتماد المنهج الوصفي الارتباطي في البحث، وتم تطبيق مقياسي الذكاء الوجداني والمهارات الإرشادية على عينة تضم (35) مرشدا طلابيا؛ مما أتاح فرصة لتقييم مدى تأثير الذكاء الوجداني على الأداء الاستشاري في بيئة التعليم. وكشفت النتائج عن وجود ارتباط دال بين الذكاء الوجداني والمهارات الإرشادية.

واستهدفت دراسة (Ayadi, 2019) تحليل الفروق بين مستوى الكفاءة الذاتية للمتدربين بعد التخرج من برنامج التدريب في عيادة الصحة النفسية، مقارنة بمجموعة أخرى شاركت في برنامج تدريبي بدون عيادة عملية؛ ولتحقيق ذلك اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي في الدراسة، حيث تراوحت عينة البحث بين (45) متدرباً، وتم استخدام اختبار (ويكلسن) واستبيان (وكس) المطور لقياس تصور المشاركين عن ذواتهم المهنية ومهارات الإرشاد، كما تم توزيع استمارة استطلاع إلكتروني لجميع الطلبة المسجلين في الفصل التدريبي ضمن البرنامج التدريبي بالعيادة، أو البرنامج غير القائم على التدريب العملي في العيادة. و كشفت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق دالة إحصائية بين المجموعتين، مما يشير إلى أن التدريب داخل العيادة لم يؤثر بشكل جوهري على مستوى الكفاءة الذاتية مقارنة بالبرنامج غير القائم على التدريب العملي.

واستهدفت دراسة الجمعان (2018م) الى تحليل مهارات المرشد التربوي في إدارة الأزمات وفقاً لمتغيرات الجنس وسنوات الخدمة، حيث استخدمت الباحثة أداة الاستبانة لقياس المهارات الإرشادية لدى المرشدين التربويين في التعامل مع الأزمات، وتم تطبيقها على عينة شملت (150) مرشدا ومرشدة، مما أتاح فرصة لتقييم مستوى هذه المهارات بدقة. وأظهرت نتائج الدراسة أن المرشدين التربويين يتمتعون بمهارات أعلى من المتوسط في إرشاد الأزمات، مما يعكس قدرتهم على التعامل مع المواقف الطارئة بفاعلية، كما كشفت النتائج عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث فيما يتعلق بمهارات إدارة الأزمات، مما يشير إلى أن الكفاءة في هذا المجال لا تتأثر بالجنس، وفي المقابل أظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعا لمتغير سنوات الخدمة.

وهدفت دراسة شاهين و القسيس (2017م) إلى تحليل مدى امتلاك المرشدين التربويين في المدارس الحكومية الفلسطينية للمهارات الإرشادية، و إلى جانب استكشاف علاقتها بالصعوبات التي يواجهونها، كما سعت الدراسة إلى تحديد الفروق في متوسط المهارات الإرشادية والصعوبات وفقاً لمتغيرات

الجنس، و التخصص وسنوات الخبرة لدى المرشدين؛ ولتحقيق ذلك تم تطبيق مقياسي المهارات الإرشادية والصعوبات على عينة شملت (333) مرشداً تربوياً، بما يمثل (48.0%) من حجم المجتمع الكلي، وتم اختيار العينة باستخدام طريقة العينة العنقودية، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي لتحليل النتائج. و أظهرت الدراسة أن مستوى المهارات الإرشادية لدى المرشدين كان مرتفعاً، حيث بلغ المتوسط (3.89)، في حين كان مستوى الصعوبات التي يواجهونها بمتوسط (2.85)، كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في المهارات الإرشادية تُعزى لمتغير الجنس، غير أن الفروق في الدرجة الكلية للمهارات الإرشادية كانت لصالح المرشدين المتخصصين في الإرشاد النفسي والتربوي.

وهدفت دراسة الخوالدة و طنوس (2017م) إلى تقييم درجة امتلاك المرشدين المتدربين في الجامعة الأردنية لمهارات إرشاد الأزمات، حيث تم اعتماد استبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات، وشارك في الدراسة (205) طالباً مما أتاح الفرصة لتحليل مستوى هذه المهارات لدى المتدربين. وكشفت النتائج عن أن مستوى امتلاك المرشدين المتدربين لمهارات إرشاد الأزمات كان منخفضاً، مما يشير إلى الحاجة إلى تعزيز التدريب المتخصص في هذا المجال، كما أشارت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى امتلاك مهارات إرشاد الأزمات تبعاً لمتغير الجنس، مما يعكس أن هذه المهارات لا تتأثر بالجنس بقدر ما تتأثر بعوامل أخرى، وفي المقابل: أظهرت النتائج وجود فروق مرتبطة بالمستوى الدراسي، حيث كانت الفروق لصالح طلبة الدراسات العليا.

واستهدفت دراسة نيهان (2015م) تحليل مدى امتلاك المرشد التربوي للمهارات الإرشادية اللازمة للتعامل مع الأزمات داخل المدارس، إلى جانب تقييم تأثير عدد من المتغيرات مثل: (الجنس، وجامعة التخرج، و التخصص، و المؤهل العلمي، و سنوات الخبرة) على هذه المهارات ولتحقيق أهداف الدراسة، تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، حيث شملت العينة (141) مرشداً ومرشدة من المدارس

الحكومية، وتم جمع البيانات باستخدام أداتين رئيسيتين هما: الاستبانة وبطاقة الملاحظة. وكشفت النتائج عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مهارة الدعم النفسي و الديني، ومهارة التعاطف، ومهارة التعامل مع الأزمات وبناء الأمل تُعزى لمتغيرات الجنس و جامعة التخرج، والتخصص، والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة، مما يشير إلى أن امتلاك هذه المهارات لا يتأثر بهذه العوامل بشكل جوهري، وعلى صعيد سنوات الخبرة، لم يتم رصد فروق دالة في البعد الأول والثالث لمهارة الدعم النفسي و الديني ومهارة التعامل مع الأزمات وبناء الأمل، غير أن النتائج أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية في البعد الثاني لمهارة التعاطف، حيث كانت الفروق لصالح المرشدين الذين لديهم خبرة أقل من خمس سنوات، مما قد يعكس تأثير الخبرة القصيرة على طبيعة التعاطف المهني مع المسترشدين.

### 1.3.3 الدراسات المتعلقة بالتوافق النفسي والاجتماعي

استهدفت دراسة عطيات (2022م) تحليل العلاقة بين الفاعلية الذاتية لدى المرشدين التربويين والنفسيين ومستوى التوافق النفسي والاجتماعي في مديرية تربية السلط، ولتحقيق أهداف الدراسة، تم اعتماد المنهج الوصفي الارتباطي، حيث شملت العينة (50) مرشدا تربويا ونفسيا، وتم توزيع الاستبانة عليهم إلكترونيا، ليتم استرداد (48) استبانة بعد إجراء عملية جمع البيانات Kوكشفت نتائج الدراسة أن مستوى الفاعلية الذاتية لدى المرشدين التربويين والنفسيين في مديرية تربية السلط كان مرتفعا، كما جاء مستوى التوافق النفسي والاجتماعي لديهم مرتفعا أيضا، مما يشير إلى قدرة هؤلاء المرشدين على التعامل بفاعلية مع التحديات النفسية والاجتماعية داخل بيئة العمل، كما أوضحت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مهارات التعامل مع التوافق النفسي والاجتماعي ومستوى الفاعلية الذاتية لدى المرشد التربوي، مما يعكس دور المهارات الإرشادية في تعزيز الأداء المهني والاستشاري.

واستهدفت دراسة صالح و كاظم (2018م) قياس مستوى الطمأنينة الانفعالية والتوافق النفسي والاجتماعي لدى المرشدين التربويين في محافظة البصرة خلال العام الدراسي (2017-2018)، مما

تطلب تطوير أداة لقياس هذه الخاصية النفسية ومن ثم تطبيقها على العينة الأساسية للبحث، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن أفراد العينة يتمتعون بمستوى عالٍ وإيجابي من الطمأنينة الانفعالية سواء بصورة عامة أو ضمن مجالات المقياس المختلفة، مما يعكس قدرة المرشدين التربويين على تحقيق الاستقرار الانفعالي في بيئة العمل.

كما بينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ومعنوية بين الذكور والإناث فيما يتعلق بهذه الخاصية، مما يشير إلى أن الطمأنينة الانفعالية والتوافق النفسي والاجتماعي لا يتأثران بعامل الجنس بشكل ملحوظ.

#### 1.3.4 التعقيب على الدراسات السابقة

تُمثّل الدراسات السابقة ركيزة أساسية في أي بحث علمي، حيث تُقدّم إطاراً نظرياً وعملياً لفهم الإشكالية وتحديد الفجوات البحثية، وفي هذه الدراسة التي تركز على تحليل السمات الشخصية والمهارات الإرشادية والتوافق النفسي والاجتماعي لدى المرشدين التربويين في القدس الشرقية أثناء الأزمات، تبرز أهمية مقارنتها مع الأدبيات السابقة لتوضيح أوجه التشابه والاختلاف، واستخلاص ما يُضيفه هذا البحث من جديد وتطوير.

ولقد اجتهدت الدراسات السابقة في استكشاف العلاقات بين السمات الشخصية والأداء المهني للمرشدين، أو بين المهارات الإرشادية والتوافق النفسي، لكنها نادراً ما جمعت هذه المتغيرات في نموذج واحد، كما فعلت الدراسة الحالية، بالإضافة إلى ذلك تميّزت هذه الدراسة بتركيزها على بيئة الأزمات في القدس الشرقية، وهي بيئة تُفرض عليها تحديات فريدة بسبب الظروف السياسية والاجتماعية، مما يجعل نتائجها أكثر تخصصاً وتطبيقية في هذا السياق.

ومن خلال هذا التعقيب: سنستعرض أوجه التقاطع والتباين بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة من

حيث:

## أولاً: من حيث الأهداف

تتشابه الدراسة الحالية مع كل من (شاهين و سعادة، 2024م؛ عايش و الحاج، 2023م) من حيث التركيز على تحليل العلاقة بين السمات الشخصية والمهارات الإرشادية لدى المرشدين التربويين، مع إيلاء اهتمام خاص بالتوافق النفسي و الاجتماعي أثناء الأزمات.

في حين بعض الدراسات مثل (المحمودي ، 2017م؛ عبد القادر، 2023م) تناولت تأثير السمات الشخصية على جودة الخدمات الإرشادية وهو ما يتوافق مع أحد أهداف الدراسة الحالية.

وتختلف الدراسة الحالية من خلال التركيز على سياق محدد وهو الأزمات في القدس الشرقية، بينما معظم الدراسات السابقة تناولت بيئات عامة (مثل مدارس الضفة الغربية أو قطاع غزة).

وبعض الدراسات مثل (الخواندة و طنوس، 2017م) ركزت على مهارات إرشاد الأزمات فقط، بينما الدراسة الحالية شملت ثلاثة متغيرات مترابطة وهي: (السمات الشخصية، والمهارات الإرشادية، والتوافق النفسي و الاجتماعي).

## ثانياً من حيث الأدوات

تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابق من حيث الاعتماد على الاستبيان كأداة أو أحد أدوات الدراسة، حيث تم استخدام استبانة لقياس السمات الشخصية مثل مقياس أيزنك في دراسة (زايد، 2019م) والمهارات الإرشادية مثل استبانة (أبو طير ، 2019م) في الدراسة الحالية، واعتماد أدوات قياسية للتوافق النفسي و الاجتماعي مثل دراسة (عطيّات، 2022م).

أما الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة هو: أن الدراسة الحالية استخدمت أداة تعتمد على مقاييس حديثة مثل مقياس السمات الشخصية (شاهين و سعادة، 2024م)، بينما بعض الدراسات السابقة اعتمدت على أدوات قديمة مثل ترجمة (عبد الخالق، 2011م) لمقياس أيزنك.

وتميزت الدراسة الحالية بجمع بيانات إلكترونية، بينما معظم الدراسات السابقة اعتمدت على الاستبانات الورقية.

### ثالثاً من حيث العينة

تتشابه عينة الدراسة مع العينات في معظم الدراسات مثل دراسة (شاهين و سعادة، 2024م؛ عبد القادر، 2023م) تراوحت بين (100-150) مرشداً، وهو قريب من حجم عينة الدراسة الحالية (126 مرشداً). وبعض الدراسات (مثل شاهين والقسيس، 2017) ركزت على عينات من مناطق محددة (مثل فلسطين)، وهو ما ينطبق على الدراسة الحالية (القدس الشرقية).

الدراسة الحالية شملت نسبة عالية من الإناث (101) مرشدة مقابل (25) مرشداً، بينما دراسات أخرى (مثل الجمعان، 2018) كانت عيناتها متوازنة بين الجنسين، وبعض الدراسات (نهبان، 2015م) اقتصرت على مرشدين حكوميين، بينما الدراسة الحالية لم تفرق بين القطاعات.

### ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

1. التركيز على سياق الأزمات في القدس الشرقية، وهي بيئة فريدة تختلف عن المناطق الأخرى بسبب التحديات السياسية والاجتماعية المكثفة.
2. الربط بين ثلاثة متغيرات رئيسية: (السمات الشخصية، والمهارات الإرشادية، والتوافق النفسي و الاجتماعي)، بينما معظم الدراسات السابقة ركزت على متغيرين فقط.
3. استخدام أدوات قياس حديثة ومتطورة مثل: مقياس السمات الشخصية لسعادة وشاهين (2024)، والذي يعكس التطور في مجال القياس النفسي.

## الفجوة البحثية التي سدها الدراسة الحالية

1. نقص الدراسات التي تربط بين السمات الشخصية والمهارات الإرشادية في بيئات الأزمات، خاصة في المناطق المهمشة مثل: القدس الشرقية.
2. عدم وجود دراسات سابقة تجمع بين التوافق النفسي و الاجتماعي والمتغيرين الآخرين في عينة واحدة، مما يعزز فهم التفاعل بين هذه العوامل.
3. تحديث الأدوات المستخدمة حيث أغلب الدراسات السابقة اعتمدت على مقاييس قديمة، بينما الدراسة الحالية استفادت من مقاييس حديثة أكثر دقة.

### 1.4 مشكلة الدراسة وأسئلتها

تعدّ مهنة الإرشاد التربوي ركيزة أساسية في دعم الطلبة والمعلمين، خاصة في البيئات التي تشهد أزمات واضطرابات مستمرة كما هو الحال في القدس الشرقية، حيث يتداخل التنوع الثقافي مع التحديات السياسية والاجتماعية المعقدة. وقد انعكست هذه الظروف بشكل مباشر على المنظومة التعليمية، مما جعل الحاجة إلى مرشدين تربويين يمتلكون كفاءات مهنية وسمات شخصية قادرة على تقديم الدعم النفسي والاجتماعي أكثر إلحاحًا.

وبصفتي مرشدة تربوية في إحدى مدارس القدس، أعيش يوميًا حجم الضغوطات التي يواجهها الطلبة والمعلمون، وألمس بشكل مباشر أثر غياب الكفاءات المتخصصة في التعامل مع هذه التحديات. هذا الواقع يثير لدي شعورًا بالمسؤولية والقلق، خاصة مع ندرة الدراسات التي تناولت العلاقة بين السمات الشخصية والمهارات الإرشادية من جهة، ومستوى التوافق النفسي والاجتماعي لدى المرشدين أنفسهم من جهة أخرى، في ظل الأزمات المتكررة التي تعصف بالمؤسسات التعليمية في القدس الشرقية.

من هنا تتبلور مشكلة الدراسة في محاولة فهم مدى تأثير السمات الشخصية في قدرة المرشدين التربويين على الحفاظ على توافقهم النفسي والاجتماعي، بما يسهم في تطوير الممارسات الإرشادية

وتعزيز جودة الدعم المقدم للطلبة في البيئات المتأزمة. وفي ضوء ذلك، تستند مشكلة الدراسة إلى سؤال رئيسي التالي: ما العلاقة بين السمات الشخصية، ومستوى امتلاك المهارات الإرشادية، والتوافق النفسي والاجتماعي لدى المرشدين التربويين خلال الأزمات في القدس الشرقية؟

وينبثق عن سؤال الدراسة الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما أكثر سمات الشخصية انتشاراً لدى المرشدين التربويين في ظل الأزمات في القدس الشرقية؟
2. ما مستوى امتلاك المهارات الإرشادية لدى المرشدين التربويين في ظل الأزمات في القدس الشرقية؟
3. ما مستوى التوافق النفسي و الاجتماعي لدى المرشدين التربويين في ظل الأزمات في القدس الشرقية؟
4. هل توجد علاقة دالة إحصائية بين السمات الشخصية للمرشدين التربويين ومستوى امتلاكهم للمهارات الإرشادية والتوافق النفسي و الاجتماعي خلال الأزمات في القدس الشرقية؟
5. هل توجد فروق دالة إحصائية بين متوسط إجابات عينة الدراسة حول سمات الشخصية للمرشدين التربويين ومستوى امتلاكهم للمهارات الإرشادية وعلاقتها بالتوافق النفسي والاجتماعي لديهم خلال الأزمات في القدس الشرقية وهل تعزى لمتغيرات (الجنس، والمؤهل العلمي، و سنوات الخبرة)؟

## 1.5 أهداف الدراسة

تهدف الدراسة بشكل رئيسي إلى التعرف على السمات الشخصية للمرشدين التربويين ومستوى امتلاكهم للمهارات الإرشادية وعلاقتها بالتوافق النفسي و الاجتماعي خلال الأزمات في القدس الشرقية، وكما وتهدف إلى:

1. التعرف على السمات الشخصية للمرشدين.

2. التعرف على مستوى امتلاك المرشدين التربويين للمهارات الإرشادية.
3. التعرف على مستوى التوافق النفسي و الاجتماعي لدى المرشدين التربويين خلال الازمات في القدس الشرقية.
4. بيان العلاقة بين السمات الشخصية للمرشدين التربويين ومستوى امتلاكهم للمهارات الإرشادية والتوافق النفسي و الاجتماعي خلال الازمات في القدس الشرقية.
5. بيان الفروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات عينة الدراسة حول السمات الشخصية للمرشدين التربويين، ومستوى امتلاكهم للمهارات الإرشادية وعلاقتها بالتوافق النفسي و الاجتماعي لديهم خلال الأزمات في القدس الشرقية تعزى لمتغيرات (الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة).

## 1.6 فرضيات الدراسة

**الفرضية الرئيسية الأولى:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين السمات الشخصية للمرشدين التربويين ومستوى امتلاكهم للمهارات الإرشادية والتوافق النفسي و الاجتماعي خلال الازمات في القدس الشرقية.

**الفرضية الرئيسية الثانية:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسط إجابات عينة الدراسة حول السمات الشخصية للمرشدين التربويين ومستوى امتلاكهم للمهارات الإرشادية وعلاقتها بالتوافق النفسي و الاجتماعي لديهم خلال الأزمات في القدس الشرقية تعزى لمتغيرات (الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة)، ويتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

1. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) بين متوسط إجابات عينة الدراسة حول السمات الشخصية للمرشدين التربويين ومستوى امتلاكهم للمهارات الإرشادية وعلاقتها بالتوافق النفسي والاجتماعي لديهم خلال الأزمات في القدس الشرقية تعزى لمتغير الجنس.

2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) بين متوسط إجابات عينة الدراسة حول السمات الشخصية للمرشدين التربويين ومستوى امتلاكهم للمهارات الإرشادية وعلاقتها بالتوافق النفسي والاجتماعي لديهم خلال الأزمات في القدس الشرقية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) بين متوسط إجابات عينة الدراسة حول السمات الشخصية للمرشدين التربويين ومستوى امتلاكهم للمهارات الإرشادية وعلاقتها بالتوافق النفسي والاجتماعي لديهم خلال الأزمات في القدس الشرقية تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

### 1.7 أهمية الدراسة

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من تسليطها الضوء على التحديات الفريدة التي يواجهها المرشدون التربويون في بيئة تتسم بالصراعات المستمرة، فهي توفر إطارا علميا لفهم العلاقة بين السمات الشخصية للمرشدين ومدى امتلاكهم للمهارات الإرشادية، وتأثيرهما على توافقهم النفسي والاجتماعي أثناء الأزمات والحروب في القدس الشرقية، وتعد هذه الدراسة من الدراسات القليلة التي تناولت هذا الموضوع في السياق المحلي، مما يجعلها إضافة علمية مهمة تسهم في سد الفجوة البحثية القائمة، وتكون مرجعا مفيدا للباحثين والطلبة والأكاديميين الراغبين في تناول موضوعات مشابهة.

من الناحية العلمية، تبرز أهمية الدراسة من خلال طرحها موضوعا جديدا يتناول قياس العلاقة بين السمات الشخصية والمهارات الإرشادية وتأثيرها على التوافق النفسي والاجتماعي في ظروف ملئية بالتحديات، مما يعزز من أهمية تطوير برامج تدريبية تدعم المرشدين التربويين في مواجهة هذه الظروف.

أما من الناحية العملية التطبيقية، فإن نتائج هذه الدراسة قد تقيّد مدراء المدارس ووزارة التربية والتعليم في تعزيز قدرات المرشدين التربويين من خلال تصميم برامج تدريبية ترفع كفاءتهم في مساعدة الطلبة على التعامل مع الأزمات والحروب بشكل يخفف من الآثار السلبية على صحتهم النفسية والاجتماعية والأكاديمية.

بالإضافة إلى ذلك، ستقدم الدراسة مجموعة من التوصيات التي يمكن أن يستفيد منها صناع القرار والقائمون على قطاع التعليم في القدس الشرقية، بهدف تطوير أساليب وتقنيات التدخل المناسبة التي من شأنها تحسين صحة الطلبة النفسية والسلوكية وتعزيز جودة التعليم بشكل عام.

## 1.8 حدود الدراسة

**الحد الموضوعي:** السمات الشخصية للمرشدين التربويين ومستوى امتلاكهم للمهارات الإرشادية وعلاقتها بالتوافق النفسي والاجتماعي لديهم خلال الأزمات في القدس الشرقية.

**الحد المكاني:** القدس الشرقية.

**الحد الزماني:** أعدت الدراسة خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي (2024-2025).

**الحد البشري:** المرشدين التربويين العاملين في مدينة القدس الشرقية.

## 1.9 مصطلحات الدراسة

**المرشد التربوي:** هو فرد من الهيئة التدريسية أو مختص في دراسة المشكلات الصحية، والنفسية، والاجتماعية والسلوكية، معتمداً على المعلومات المتعلقة بهذه المشكلات، سواء كانت مرتبطة بالطالب نفسه أو ببيئته المحيطة. يهدف دوره إلى توعية الطالب بطبيعة مشكلته، ومساعدته على التفكير في الحلول الممكنة، وتمكينه من اختيار الحل الأنسب لمعالجة التحديات التي يواجهها (ناسو، 2010م).

ويعرف اجرائيا: بأنه الفرد العامل في المؤسسات التعليمية في القدس الشرقية، والذي يتمتع بمجموعة من السمات الشخصية: (مثل الانبساطية، والعصابية، والانفتاح مع الآخرين، والانفعالية، والاجتماعية) ويملك مستوى محددًا من المهارات الإرشادية: (كالاصغاء وطرح الأسئلة، والايضاح، والتلخيص، والصمت، والمواجهة وعكس المشاعر)، كما تم قياسها من خلال الأدوات المعتمدة في الدراسة. ويُمارس دوره في تقديم الدعم النفسي والاجتماعي للطلبة خلال الأزمات، بما يسهم في تعزيز توافقهم النفسي والاجتماعي، وذلك بالاستناد إلى أساليب إرشادية قائمة على مبادئ علمية.

الشخصية حسب ألبورت هي: التنظيم الديناميكي داخل الفرد الذي يحدد خصائص سلوكه وطريقة تفكيره (زايد، 2019م).

السمات الشخصية: حسب دراسة (شاهين و سعادة، 2024م) الصفات الجسمية أو العقلية أو الانفعالية أو الاجتماعية الفطرية أو المكتسبة التي يتميز بها الشخص، وتعبّر عن استعداد ثابت نسبيا من السلوك (نجيل، 2022م).

وتعرف اجرائيا بأنها: الدرجة الكلية التي يحصل عليها أفراد العينة خلال اجابتهم على مقياس السمات الشخصية في هذه الدراسة.

المهارات الارشادية: عرفت (أبو البصل ، 2020م) هي مجموعة من الفنيات التي يمتلكها المرشد، ويستخدمها أثناء العملية الإرشادية، مثل مهارة الإصغاء، ومهارة تحليل المشكلة، ومهارة التعاطف، ومهارة النقل (حوامدة و طنوس ، 2007م).

وتعرف إجرائيا في هذه الدراسة بأنها الدرجة الكلية التي يحصل عليها أفراد العينة على مقياس المهارات الإرشادية المعتمد في الدراسة.

**التوافق النفسي والاجتماعي:** يعرفه الأطرش (2015) هو الملائمة او الموائمة بين الظروف الاجتماعية والمشاعر النفسية للفرد وبين الإطار الاجتماعي المحيط به أو الشعور النفسي الذي يعيشه.

**التعريف الإجرائي للتوافق النفسي والاجتماعي:** هو الدرجة الكلية التي يحصل عليها أفراد العينة على مقياس التوافق النفسي و الاجتماعي المستخدم في الدراسة.

**الازمات:** عرفت أبو البصل (2020) الأزمة على أنها حدث مفاجئ أو مجموعة من الأحداث تنطوى عليها سلسلة من التطورات المتلاحقة تتضمن تهديدا لاستقرار العملية التعليمية، وقد يتعلق هذا التهديد بالبنية الأساسية المادية أو المكون البشري، ويولد هذا الموقف ضغطا على أطراف الازمة بضرورة اتخاذ قرار ما خلال فترة زمنية محددة، وتعرفها الباحثة إجرائياً بأنها حالة طارئة من الاضطراب تتبع الأحداث الصادمة، إما داخل المدرسة أو خارجها، وتؤثر على سير الأعمال المدرسية، وتحتاج إلى مهارات للتغلب عليها.

## الفصل الثاني

### طريقة الدراسة وإجراءاتها

يستعرض هذا الفصل وصفا كاملا ومفصلا لطريقة الدراسة وإجراءاتها، فتشمل منهجية الدراسة، وأدواتها التي اختارتها لإجراء الدراسة، وكذلك مجتمع الدراسة الذي أجريت الدراسة عليه، وخصائصه والطريقة التي اتبعت للتأكد من صدق أداة الدراسة، وكيفية التحقق من ثبات الأداة، وطريقة المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة، وفيما يلي عرض لذلك.

#### 2.1 منهج الدراسة

ووفقا لتساؤلات الدراسة والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، والبيانات المراد الحصول عليها بهدف دراسة " السمات الشخصية للمرشدين التربويين ومستوى امتلاكهم للمهارات الإرشادية وعلاقتها بالتوافق النفسي و الاجتماعي خلال الأزمات في القدس الشرقية"، تم استخدام المنهج الوصفي الارتباطي وذلك لقياس العلاقة بين متغيرات الدراسة (السمات الشخصية للمرشدين التربويين) و(المهارات الإرشادية)، وعلاقتها ب(التوافق النفسي و الاجتماعي)، ويتيح هذا المنهج فهما عميقا لكيفية ارتباط المتغيرات ببعضها البعض، مما يساعد على اكتشاف العلاقة بين الظواهر المختلفة.

#### 2.2 مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع المرشدين التربويين العاملين في مدينة القدس الشرقية والبالغ عددهم (126) مرشدا تربويا، بواقع (25) مرشدا تربويا، و(101) مرشدة، وذلك وحسب إحصائية وزارة المعارف الإسرائيلية خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي (2024-2025)م.

ونظرا لصغر حجم مجتمع الدراسة تم الاعتماد على أسلوب المسح الشامل حيث تم توزيع (126) استبيان على المرشدين التربويين بشكل إلكتروني، واسترجاع (126) استبانة بمعدل استجابة بلغ (100%)، والجدول (1) يبين خصائص المجتمع الديموغرافية:

## جدول (1)

### خصائص المجتمع الديموغرافية

المتغير	مستويات المتغير	العدد	النسبة %
الجنس	ذكر	25	19.8
	أنثى	101	80.2
النسبة الكلية		126	100.0
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	37	29.4
	5-10 سنوات	27	21.4
	أكثر من 10 سنوات	62	49.2
النسبة الكلية		126	100.0
المؤهل العملي	بكالوريوس	46	36.5
	ماجستير فأعلى	80	63.5
النسبة الكلية		126	100.0

يتضح من الجدول (1) أن توزيع عينة الدراسة تبعاً للنوع جاء كما يلي:

إن نسبة المبحوثين الإناث احتلت الترتيب الأول حيث بلغت نسبتهم (80.2%) من عينة الدراسة، بواقع (101)، في حين جاء الذكور في الترتيب الثاني حيث بلغت نسبتهم (19.8%) من عينة الدراسة، بواقع (25) مفردة، وأن توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي جاءت كما يلي: احتل أفراد المجتمع ذوو المؤهل العلمي (الدراسات العليا) المرتبة الأولى بنسبة (63.49%) من عينة الدراسة، بواقع (80) مفردة، في حين احتل أفراد المجتمع ذوو المؤهل العلمي (بكالوريوس) المرتبة الثانية بنسبة (36.51%) من عينة الدراسة بواقع (46) مفردة، وأن توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة جاءت كما يلي: تساوى أفراد المجتمع الذين مستوى خبرتهم (10 سنوات فأكثر) جاؤوا بالمرتبة الأولى بنسبة (49.21%) وبواقع (62) مفردة، في حين احتل أفراد المجتمع الذين مستوى خبرتهم (أقل من 5

سنوات) المرتبة الثانية بنسبة (29.37%) من عينة الدراسة بواقع (37) مفردة، وأفراد المجتمع ذوي خبرة متوسطة (5-أقل من 10 سنوات) في المرتبة الثالثة والأخيرة وذلك بنسبة (21.43%)، و(27) مفردة.

### 2.3 أداة الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة تم الاستعانة بالأدوات الخاصة بالدراسات التالية: لقياس السمات الشخصية وذلك بالاعتماد على مقياس السمات الشخصية لكل من (شاهين و سعادة، 2024م)، والثاني لقياس المهارات الإرشادية، بالاستعانة بمقياس المهارات الإرشادية (أبو طير ، 2019م)، وفي مقياس التوافق النفسي والاجتماعي بالاستعانة بالمقياس المذكور في كل من دراسة (نعيسة، 2015م؛ القطيطي والفواعير، 2021م)، وقد تم إختيار الأدوات وفقاً لمعايير الصدق والثبات، وملاءمتها للبيئة الثقافية والاجتماعية لعينة الدراسة.

#### أولاً: أداة قياس السمات الشخصية

##### 1. وصف أداة القياس

للتعرف على السمات الشخصية للمرشدين، وتم الاعتماد على أداة دراسة سعادة وشاهين(2024)، وقد تكونت الأداة من (30) فقرة موزعة على خمس أبعاد، وذلك حسب الآتي: تكون البعد الأول من (6) فقرات لقياس (الانبساطية)، والبعد الثاني من (6) فقرات لقياس العصابية، والثالث من (6) فقرات لقياس الانفتاح مع الآخرين، والرابع من (6) فقرات لقياس الانفعالية، والخامس من (6) فقرات لقياس الاجتماعية.

##### 2. الخصائص السيكومترية لأداة القياس

صدق أداة القياس: تم التحقق من صدق أداة القياس من خلال تطبيقها على عينة استطلاعية مكونة من (30) فرداً، حيث تم حساب مصفوفة الارتباط بين فقرات الأداة والدرجة الكلية لكل مجال من مجالات

السمات الشخصية، وقد أظهرت النتائج كما هو موضح في الجدول (2)، أن جميع معاملات الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية كانت دالة إحصائياً، مما يعكس مستوى عالياً من الاتساق الداخلي بين الفقرات، ويؤكد أن الأداة تقيس بشكل متماسك السمات الشخصية للمرشدين التربويين في القدس الشرقية..

## جدول (2)

نتائج معامل الارتباط بيرسون (*Person correlation*) لمصفوفة ارتباط فقرات السمات الشخصية مع الدرجة الكلية للأداة

الفقرة	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية	الفقرة	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية	الفقرة	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية
مستوى السمات الشخصية للمرشدين التربويين في القدس الشرقية.								
						الانسيابية		
0.000	**0.432	21	0.000	**0.338	11			
0.000	**0.472	22	0.000	**0.430	12	0.004	**0.255	1
0.001	**0.304	23	الانفتاح مع الآخرين			0.000	**0.377	2
0.000	**0.445	24	0.002	**0.274	13	0.000	**0.479	3
	الاجتماعية		0.000	**0.660	14	0.000	**0.356	4
0.000	**0.698	25	0.001	**0.286	15	0.000	**0.479	5
0.000	**0.412	26	0.003	**0.264	16	0.000	**0.309	6
0.000	**0.313	27	0.000	**0.436	17	العصابية		
0.000	**0.502	28	0.000	**0.429	18	0.000	**0.479	7
0.000	**0.436	29	الانفعالية			0.000	**0.462	8
0.000	**0.392	30	0.000	**0.471	19	0.000	**0.338	9
			0.000	**0.430	20	0.000	**0.430	10

\* دالة إحصائياً عند مستوى  $(\alpha \geq 0.05)$ . \*\* دالة إحصائياً بدرجة عالية عند مستوى  $(\alpha \geq 0.01)$ .

تشير المعطيات الواردة في الجدول (2) إلى أن جميع قيم ارتباط الفقرات مع الدرجة الكلية لكل محور دالة إحصائية، مما يشير إلى أنها تتمتع بالأداة بصدق عالٍ، وأنها تشترك معا في قياس مستوى السمات الشخصية للمرشدين التربويين في القدس الشرقية.

ثبات أداة القياس: للتحقق من ثبات الأداة تم احتساب ثبات الأداة بطريقة الاتساق الداخلي، وبحساب معادلة الثبات (كرونباخ ألفا) (Cronbach Alpha) كدليل للثبات، وذلك موضح في الجدول (3).

### جدول (3)

نتائج معامل كرونباخ ألفا لثبات أداة السمات الشخصية

البيان	عدد الحالات	عدد الفقرات	قيمة ألفا
الانبساطية	126	6	0.70
العصابية		6	0.727
الانفتاح مع الآخرين		6	0.712
الانفعالية		6	0.811
الاجتماعية		6	0.736
السمات الشخصية للمرشدين التربويين في القدس الشرقية.		30	0.808

تشير المعطيات الواردة في الجدول (3) أن قيمة الثبات عند الدرجة الكلية بلغت (80.8%)، وبذلك تكون الاستبانة تتمتع بدرجة ثبات مرتفعة جدا، ويمكن اعتمادها لتحقيق أهداف الدراسة.

### 3. تصحيح أداة القياس (السمات الشخصية)

جاءت فقرات أداة القياس حسب سلم خماسي، وأعطيت الأوزان للفقرات كما هو آت: (أوافق بشدة خمس درجات، أوافق أربع درجات، محايد ثلاث درجات، لا أوافق درجتين، لا أوافق بشدة درجة واحدة)، وقد طبق هذا السلم الخماسي على جميع الفقرات، وللتعرف إلى تقديرات أفراد العينة، وتحديد

درجة مستوى السمات الشخصية للمرشدين التربويين في القدس الشرقية، وفق قيمة المتوسط الحسابي تم حساب المدى ( $5 - 1 = 4$ )، ثم تم تقسيمه على (5) للحصول على طول الخلية الصحيح ( $\frac{4}{5} = 0.80$ )، وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في الاستبانة أو بداية الاستبانة، وهي الواحد الصحيح، وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي:

#### جدول (4)

مفاتيح التصحيح أداة قياس السمات الشخصية

الدرجة	المتوسط الحسابي
منخفضة جدا	1.80 – 1.00
منخفضة	2.60 – 1.81
متوسطة	3.40 – 2.61
مرتفعة	4.20 – 3.41
مرتفعة جدا	5.00 – 4.21

ثانيا: أداة قياس المهارات الإرشادية

أ. وصف أداة القياس

للتعرف على السمات الشخصية للمرشدين، تم الاستفادة من أداة دراسة (أبو الطير، 2019)، المكونة من (32) فقرة، موزعة إلى (7) مجالات وذلك كما يلي:

- المجال الأول من (6) فقرات لقياس مهارة الإصغاء.
- المجال الثاني من (4) فقرات لقياس مهارة طرح الأسئلة.
- المجال الثالث من (4) فقرات لقياس مهارة الإيضاح.
- المجال الرابع من (4) فقرات لقياس مهارة التلخيص.
- المجال الخامس من (5) فقرات لقياس مهارة عكس المشاعر.

- المجال السادس من (4) فقرات لقياس مهارة الصمت.
- المجال السابع من (5) فقرات لقياس مهارة المواجهة.

#### ب. الخصائص السيكومترية لأداة القياس

**صدق أداة القياس:** تم التحقق من صدق أداة القياس من خلال تطبيقها على عينة استطلاعية مكونة من (30) فرداً، حيث تم حساب مصفوفة الارتباط بين فقرات الأداة والدرجة الكلية لكل مجال من مجالات السمات الشخصية، وقد أظهرت النتائج كما هو موضح في الجدول (5)، والذي بين أن جميع قيم معاملات الارتباط للفقرات مع الدرجة الكلية لكل المهارات الإرشادية دالة إحصائية، مما يشير إلى قوة الاتساق الداخلي لفقرات الأداة وأنها تشترك معا في قياس مستوى المهارات الإرشادية لدى المرشدين التربويين في مدينة القدس الشرقية.

## جدول (5)

نتائج معامل الارتباط بيرسون (*Person correlation*) لمصفوفة ارتباط فقرات المهارات الإرشادية مع الدرجة الكلية للاداء

الفقرة	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية	الفقرة	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية	الفقرة	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية
مستوى المهارات الإرشادية لدى المرشدين التربويين في مدينة القدس الشرقية.								
			الإيضاح			الإصغاء		
0.000	**0.724	22						
0.000	**0.712	23	0.000	**0.524	11	0.000	**0.544	1
			0.000	**0.659	12	0.000	**0.481	2
المواجهة								
0.000	**0.401	24	0.000	**0.705	13	0.000	**0.602	3
0.003	**0.263	25	0.000	**0.593	14	0.000	**0.727	4
0.000	**0.654	26	التلخيص			0.000	**0.592	5
0.000	**0.338	27	0.000	**0.621	15	0.000	**0.403	6
عكس المشاعر			0.000	**0.549	16	طرح الأسئلة		
0.000	**0.462	28	0.000	**0.587	17	0.000	**0.611	7
0.000	**0.621	29	0.000	**0.735	18	0.000	**0.612	8
0.000	**0.698	30	الصمت			0.000	**0.566	9
0.000	**0.655	31	0.000	**0.559	19	0.000	**0.482	10
0.000	**0.783	32	0.000	**0.641	20			
			0.000	**0.708	21			

\* دالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \geq 0.05)$ . \*\* دالة إحصائية بدرجة عالية عند مستوى  $(\alpha \geq 0.01)$ .

تشير المعطيات الواردة في الجدول (5) إلى أن جميع قيم ارتباط الفقرات مع الدرجة الكلية لكل محور دالة إحصائية، مما يشير إلى أنها تتمتع الأداة بصدق عالٍ، وأنها تشترك معا في قياس مستوى المهارات الإرشادية لدى المرشدين التربويين في مدينة القدس الشرقية.

ثبات أداة القياس: للتحقق من ثبات الأداة تم احتساب ثبات الأداة بطريقة الاتساق الداخلي وبحساب معادلة الثبات (كرونباخ ألفا) (Cronbach Alpha) كدليل للثبات، وذلك موضح في الجدول (6).

### جدول (6)

نتائج معامل (كرونباخ ألفا) لثبات لأداة المهارات الإرشادية

البيان	عدد الحالات	عدد الفقرات	قيمة ألفا
الإصغاء	126	6	0.847
طرح الأسئلة		4	0.821
الإيضاح		4	0.696
التلخيص		4	0.734
عكس المشاعر		5	0.886
الصمت		4	0.753
المواجهة		5	0.830
المهارات الإرشادية للمرشدين التربويين في القدس الشرقية.		32	0.933

تشير المعطيات الواردة في الجدول (6) أن قيمة الثبات عند الدرجة الكلية بلغت (93.3%)، وبذلك تكون الاستبانة تتمتع بدرجة ثبات مرتفعة جدا، ويمكن اعتمادها لتحقيق أهداف الدراسة.

### ت. تصحيح أداة القياس (المهارات الإرشادية)

جاءت أداة القياس حسب سلم خماسي، وأعطيت الأوزان للفقرات كما هو آت: (أوافق بشدة خمس درجات، أوافق أربع درجات، محايد ثلاث درجات، لا أوافق درجتين، لا أوافق بشدة درجة واحدة)، وقد طبق هذا السلم الخماسي على جميع الفقرات.

وللتعرف إلى تقديرات أفراد العينة وتحديد درجة مستوى المهارات الإرشادية لدى المرشدين التربويين في مدينة القدس الشرقية، وفق قيمة المتوسط الحسابي تم حساب المدى ( $5 - 1 = 4$ )، ثم تم تقسيمه

على (5) للحصول على طول الخلية الصحيح ( $\frac{4}{5} = 0.80$ ) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في الاستبانة، أو بداية الاستبانة وهي الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي:

### جدول (7)

مفاتيح التصحيح أداة قياس المهارات الإرشادية

الدرجة	المتوسط الحسابي
منخفضة جدا	1.80 – 1.00
منخفضة	2.60 – 1.81
متوسطة	3.40 – 2.61
مرتفعة	4.20 – 3.41
مرتفعة جدا	5.00 – 4.21

ثالثا: أداة قياس التوافق النفسي والاجتماعي

#### أ. وصف أداة القياس

للتعرف على السمات الشخصية للمرشدين، تم الاعتماد على أداة دراسة (نعيسة، 2015)، والقطيبي والفواعير (2021)، وقد تكونت الأداة من (30) فقرة موزعة على خمس مجالات وذلك كما يلي:

- مجال التوافق الأسري من (6) فقرات.
- مجال التوافق المهني من (6) فقرات.
- مجال التوافق الاجتماعي من (6) فقرات.
- مجال التوافق العاطفي من (6) فقرات.
- مجال التوافق الشخصي من (6) فقرات.

## ب. الخصائص السيكومترية لأداة القياس

صدق أداة القياس: تم التحقق من صدق أداة القياس من خلال تطبيقها على عينة استطلاعية مكونة من (30) فرداً، حيث تم حساب مصفوفة الارتباط بين فقرات الأداة والدرجة الكلية لكل مجال من مجالات السمات الشخصية، وقد أظهرت النتائج كما هو موضح في الجدول (8) والذي بين أن جميع قيم معاملات الارتباط للفقرات مع الدرجة الكلية لكل السمات الشخصية دالة إحصائية، مما يشير إلى قوة الاتساق الداخلي لفقرات الأداة، وأنها تشترك معا في قياس مستوى التوافق النفسي والاجتماعي للمرشدين التربويين في القدس الشرقية.

## جدول (8)

نتائج معامل الارتباط بيرسون (*Person correlation*) لمصفوفة ارتباط فقرات التوافق النفسي والاجتماعي مع الدرجة الكلية للأداة

الفقرة	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية	الفقرة	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية	الفقرة	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية
مستوى التوافق النفسي و الاجتماعي للمرشدين التربويين في القدس الشرقية.								
التوافق الشخصي			التوافق الاجتماعي			التوافق الأسري		
0.000	**0.781	25	0.000	**0.567	13	0.000	**0.618	1
0.000	**0.705	26	0.001	**0.295	14	0.000	**0.605	2
0.000	**0.753	27	0.000	**0.656	15	0.000	**0.670	3
0.000	**0.559	28	0.000	**0.458	16	0.000	**0.769	4
0.000	**0.739	29	0.000	**0.648	17	0.000	**0.692	5
0.000	**0.728	30	0.000	**0.440	18	0.000	**0.566	6
			التوافق العاطفي			التوافق المهني		
			0.000	**0.720	19	0.000	**0.666	7
			0.000	**0.774	20	0.000	**0.684	8
			0.000	**0.747	21	0.000	**0.699	9
			0.000	**0.730	22	0.000	0.566**	10
			0.000	**0.738	23	0.000	**0.633	11
			0.000	**0.792	24	0.000	**0.721	12

\* دالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \geq 0.05)$ . \*\* دالة إحصائية بدرجة عالية عند مستوى  $(\alpha \geq 0.01)$ .

تشير المعطيات الواردة في الجدول (8) إلى أن جميع قيم ارتباط الفقرات مع الدرجة الكلية لكل محور دالة إحصائية، مما يشير إلى أنها تتمتع بالأداة بصدق عالٍ، وأنها تشترك معا في قياس مستوى التوافق النفسي والاجتماعي للمرشدين التربويين في القدس الشرقية.

ثبات أداة القياس: للتحقق من ثبات الأداة تم احتساب ثبات الأداة بطريقة الاتساق الداخلي، وبحساب معادلة الثبات (كرونباخ ألفا) (Cronbach Alpha) كدليل للثبات، وذلك موضح في الجدول (9).

### جدول (9)

نتائج معامل كرونباخ ألفا لثبات أداة التوافق النفسي والاجتماعي

البيان	عدد الحالات	عدد الفقرات	قيمة ألفا
التوافق الأسري		6	0.835
التوافق المهني		6	0.836
التوافق الاجتماعي		6	0.804
التوافق العاطفي	126	6	0.902
التوافق الشخصي		6	0.893
التوافق النفسي و الاجتماعي للمرشدين التربويين في القدس الشرقية.		30	0.954

تشير المعطيات الواردة في الجدول (9) أن قيمة الثبات عند الدرجة الكلية بلغت (95.4%)، وبذلك تكون الاستبانة تتمتع بدرجة ثبات مرتفعة جداً، ويمكن اعتمادها لتحقيق أهداف الدراسة.

### ت. تصحيح أداة القياس (التوافق النفسي و الاجتماعي)

بنيت فقرات أداة القياس حسب سلم خماسي وأعطيت الأوزان للفقرات كما هو آت: (أوافق بشدة خمس درجات، أوافق أربع درجات، محايد ثلاث درجات، لا أوافق درجتين، لا أوافق بشدة درجة واحدة)، وقد طبق هذا السلم الخماسي على جميع الفقرات، وللتعرف إلى تقديرات أفراد العينة وتحديد درجة مستوى التوافق النفسي و الاجتماعي للمرشدين التربويين في القدس الشرقية، وفق قيمة المتوسط الحسابي تم حساب المدى ( $5 - 1 = 4$ )، ثم تم تقسيمه على (5) للحصول على طول الخلية الصحيح

( $\frac{4}{5} = 0.80$ ) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في الاستبانة، أو بداية الاستبانة وهي

الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي:

### جدول (10)

مفاتيح التصحيح أداة قياس التوافق النفسي و الاجتماعي

الدرجة	المتوسط الحسابي
منخفضة جدا	1.80 – 1.00
منخفضة	2.60 – 1.81
متوسطة	3.40 – 2.61
مرتفعة	4.20 – 3.41
مرتفعة جدا	5.00 – 4.21

### 2.4 إجراءات تطبيق الدراسة

لتنفيذ الدراسة تم اتباع مجموعة من الخطوات؛ وهي كالآتي:

1. تم الرجوع إلى الأدب النظري والدراسات السابقة، واستشارة ذوي الخبرة والاختصاص، ثم حصر مجتمع الدراسة، وعليه وتم الاستفادة من الأدوات الخاصة بتلك الدراسات والتي تتيح للباحثة القيام بتطبيق هذه الدراسة.
2. طبقت الأداة إلكترونياً على كامل مجتمع الدراسة، وذلك في الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي (2024-2025)، وكانت أداة الدراسة متبعة بمجموعة من الإرشادات والتعليمات الكافية؛ لتساعد المستجيبين على الإجابة عليها.
3. تم ترقيمها بشكل متسلسل لإدخالها للحاسوب، وبعدها تم تصحيح الأدوات وتفرغ البيانات وتعبئتها في نماذج خاصة؛ وذلك من خلال البرنامج الإحصائي (الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)) لتحليل البيانات واستخراج النتائج.

## 2.5 متغيرات الدراسة

### 1. المتغيرات المستقلة

- السمات الشخصية
- المهارات الإرشادية

### 2. المتغير التابع

التوافق النفسي الاجتماعي.

### المتغيرات الديمغرافية

- الجنس وله مستويان (ذكر، أنثى).
- المؤهل العلمي وله مستويان: بكالوريوس، دراسات عليا.
- سنوات الخبرة وله ثلاثة مستويات: (أقل من 5 سنوات، 5-10 سنوات، أكثر من 10 سنوات)

## 2.6 المعالجة الإحصائية

ولغرض تحليل البيانات التي تم جمعها في هذه الدراسة، وذلك من أجل الإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها، فقد تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية التي تشتمل عليها الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) الإصدار (25) والتي تتمثل في:

1. تم استخدام الإحصاء الوصفي باستخراج الأعداد، والنسب المئوية، والمتوسط الحسابي، والانحرافات المعيارية لدى أفراد العينة واستجاباتهم على الأدوات.

2. فحصت فرضيات الدراسة عن طريق اختبار تحليل التباين الأحادي (One way analysis of

variance)، واختبار ت (T test)، واستخدم معامل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear

Regression)، باستخدام أسلوب الإدخال (Enter)، للتأكد من طبيعة العلاقة بين متغيرات

الدراسة.

3. تم استخدام اختبار (توكي) للمقارنات البعدية في متوسط تقدير درجات.
4. استخدم معامل الثبات كرونباخ ألفا لحساب ثبات الأداة، واستخدم معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation) للتأكد من صدق البناء.

## الفصل الثالث

### عرض نتائج الدراسة

يتناول هذا الفصل عرضاً كاملاً ومفصلاً لنتائج الدراسة، وذلك للإجابة عن تساؤلات الدراسة، والحكم على فرضياتها.

#### 3.1 نتائج سؤال الدراسة الأول

ما أكثر السمات الشخصية انتشاراً لدى المرشدين التربويين في ظل الازمات في القدس الشرقية؟

للإجابة عن السؤال السابق تم استخراج المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية لمستوى السمات الشخصية انتشاراً لدى المرشدين التربويين في ظل الازمات في القدس الشرقية، وذلك كما هو موضح في الجدول (11) في الملحق (ب).

نلاحظ من الجدول (11) ومن خلال المعطيات الواردة في الجدول أن مستوى السمات الشخصية لدى المرشدين التربويين في ظل الازمات في القدس الشرقية كان بدرجة مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.57) مع انحراف معياري (0.294).

وجاءت سمة الانبساطية بدرجة مرتفعة وذلك بمتوسط حسابي (3.71)، وانحراف معياري (0.379)، ومن أهم الفقرات الدالة على ذلك، وبالمرتبة الأولى الفقرة (أفضل التعاون مع الآخرين على التنافس معهم)، وذلك بمتوسط حسابي (4.42)، وانحراف معياري (0.649)، وتلاها الفقرة (أميل إلى وضع خطط لتحقيق آمالي وطموحاتي)، وذلك بمتوسط حسابي (4.25)، وانحراف معياري (0.701)، وتلاها الفقرة (يجبني معظم من يعرفني)، وذلك بمتوسط حسابي (3.98)، وانحراف معياري (0.824).

وجاءت سمة العصابية بدرجة منخفضة وذلك بمتوسط حسابي (2.55)، وانحراف معياري (0.665)، ومن أهم الفقرات الدالة على ذلك، وبالمرتبة الأولى الفقرة (أضيق الكثير من الوقت قبل أدائي لأي

عمل)، وذلك بمتوسط حسابي (2.82)، وانحراف معياري (1.069)، وتلاها الفقرة (كثيرا ما أشعر بالتوتر والاضطراب)، وذلك بمتوسط حسابي (2.74)، وانحراف معياري (0.981)، وتلاها الفقرة (يعتقد البعض بأنني أناني ومغرور)، وذلك بمتوسط حسابي (2.62)، وانحراف معياري (1.072).

وجاءت سمة الانفتاح مع الآخرين بدرجة مرتفعة وذلك بمتوسط حسابي (3.86)، وانحراف معياري (0.445)، ومن أهم الفقرات الدالة على ذلك، وبالمرتبة الأولى الفقرة (أشعر بالسعادة عند مساعدة الآخرين)، وذلك بمتوسط حسابي (4.52)، وانحراف معياري (0.590)، وتلاها الفقرة (أتعامل مع الآخرين بنوايا حسنة)، وذلك بمتوسط حسابي (4.48)، وانحراف معياري (0.735)، وتلاها الفقرة (أنا شخصية طيبة)، وذلك بمتوسط حسابي (4.30)، وانحراف معياري (0.661).

وجاءت سمة الانفعالية بدرجة مرتفعة وذلك بمتوسط حسابي (3.80)، وانحراف معياري (0.567)، ومن أهم الفقرات الدالة على ذلك، وبالمرتبة الأولى الفقرة (أستطيع التفريق بين مشاعري الشخصية ومتطلبات العمل)، وذلك بمتوسط حسابي (4.09)، وانحراف معياري (0.594)، وتلاها الفقرة (أستطيع التكيف مع التغيرات المفاجئة في حياتي)، وذلك بمتوسط حسابي (4.01)، وانحراف معياري (0.710)، وتلاها الفقرة (أستطيع التعبير عن مشاعري بوضوح دون تردد)، وذلك بمتوسط حسابي (3.81)، وانحراف معياري (0.969).

وجاءت سمة الاجتماعية بدرجة مرتفعة وذلك بمتوسط حسابي (3.92)، وانحراف معياري (0.436)، ومن أهم الفقرات الدالة على ذلك، وبالمرتبة الأولى الفقرة (أبدي اهتماما بمن حولي وأحاول مساعدتهم)، وذلك بمتوسط حسابي (4.22)، وانحراف معياري (0.631)، وتلاها الفقرة (أشارك بشكل إيجابي في الأنشطة الجماعية)، وذلك بمتوسط حسابي (4.10)، وانحراف معياري (0.558)، وتلاها الفقرة (أشعر بالراحة في العمل ضمن فريق)، وذلك بمتوسط حسابي (4.01)، وانحراف معياري (0.559).

### 3.2 نتائج سؤال الدراسة الثاني

ما مستوى امتلاك المهارات الإرشادية لدى المرشدين التربويين في ظل الأزمات في القدس الشرقية؟

للإجابة عن السؤال السابق تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى امتلاك المهارات الإرشادية لدى المرشدين التربويين في ظل الأزمات في القدس الشرقية، وذلك كما هو موضح في الجدول (12) في الملحق (ب).

نلاحظ من الجدول (12) ومن خلال المعطيات الواردة في الجدول أن مستوى امتلاك المهارات الإرشادية لدى المرشدين التربويين في ظل الأزمات في القدس الشرقية كان بدرجة مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.05) مع انحراف معياري (0.386).

وجاءت مهارة الاصغاء بدرجة (مرتفعة جدا)، وذلك بمتوسط حسابي (4.34)، وانحراف معياري (0.486)، ومن أهم الفقرات والتي كانت في المرتبة الأولى الفقرة (أحافظ على الاتصال البصري مع المسترشد عند المناقشة أو الحوار في الجلسة الإرشادية) بمتوسط حسابي (4.50) مع انحراف معياري (0.562)، وفي المرتبة الثانية الفقرة (اصغي لكل ما يقوله المسترشد دون مقاطعة) بمتوسط حسابي (4.40) مع انحراف معياري (0.594)، وفي المرتبة الثالثة وعلى التوالي الفقرة (اصغي إلى كل ما يقوله المسترشد باهتمام) بمتوسط حسابي (4.37) مع انحراف معياري (0.588).

وجاءت مهارة طرح الأسئلة بدرجة (مرتفعة جدا)، وذلك بمتوسط حسابي (4.27)، وانحراف معياري (0.503)، ومن أهم الفقرات والتي كانت في المرتبة الأولى الفقرة (استخدم مع المسترشد الأسئلة المفتوحة حسب الحاجة) بمتوسط حسابي (4.29) مع انحراف معياري (0.552)، وفي المرتبة الثانية الفقرة (اوجه الأسئلة بشكل تدريجي إلى المسترشد) بمتوسط حسابي (4.29) مع انحراف معياري (0.618)، وفي المرتبة الثالثة، وعلى التوالي الفقرة (اختر الوقت المناسب لطرح سؤالي على المسترشد) بمتوسط حسابي (4.25) مع انحراف معياري (0.644).

وجاءت مهارة الايضاح بدرجة (مرتفعة)، وذلك بمتوسط حسابي (4.02)، وانحراف معياري (0.498)، ومن أهم الفقرات والتي كانت في المرتبة الأولى الفقرة (اطلب من المسترشد تفسير بعض ما يقوله للتأكد من صحة فهمي لحديثه) بمتوسط حسابي (4.30) مع انحراف معياري (0.569)، وفي المرتبة الثانية الفقرة (استوضح من المسترشد الجوانب الغامضة في السؤال) بمتوسط حسابي (4.12) مع انحراف معياري (0.601)، وفي المرتبة الثالثة وعلى التوالي الفقرة (ابتعد عن الأسئلة المركبة أثناء الحوار مع المسترشد) بمتوسط حسابي (3.91) مع انحراف معياري (0.727).

وجاءت مهارة التلخيص بدرجة (مرتفعة)، وذلك بمتوسط حسابي (3.86)، وانحراف معياري (0.547)، ومن أهم الفقرات والتي كانت في المرتبة الأولى الفقرة (أعتمد على أكثر من وسيلة في التلخيص) بمتوسط حسابي (4.03) مع انحراف معياري (0.550)، وفي المرتبة الثانية الفقرة (اعيد عبارات المسترشد دون تأويل) بمتوسط حسابي (4.01) مع انحراف معياري (0.721)، وفي المرتبة الثالثة وعلى التوالي الفقرة (اعيد عبارات المسترشد على شكل تلخيص مركز) بمتوسط حسابي (3.87) مع انحراف معياري (0.685).

وجاءت مهارة الصمت بدرجة (مرتفعة)، وذلك بمتوسط حسابي (4.14)، وانحراف معياري (0.493)، ومن أهم الفقرات والتي كانت في المرتبة الأولى الفقرة (أستطيع تمييز مؤشرات عدم الثقة عند المسترشد) بمتوسط حسابي (4.18) مع انحراف معياري (0.543)، وفي المرتبة الثانية الفقرة (أستطيع فهم وتمييز صمت الحزن عند المسترشد) بمتوسط حسابي (4.17) مع انحراف معياري (0.567)، وفي المرتبة الثالثة وعلى التوالي الفقرة (أستطيع فهم وتمييز مؤشرات الانفعال عند المسترشد) بمتوسط حسابي (4.14) مع انحراف معياري (0.576).

وجاءت مهارة المواجهة بدرجة (مرتفعة)، وذلك بمتوسط حسابي (3.56)، وانحراف معياري (0.608)، ومن أهم الفقرات والتي كانت في المرتبة الأولى الفقرة (أستخدم مواجهة التشجيع لحث

المسترشد على التصرف والحديث الايجابي) بمتوسط حسابي (4.003) مع انحراف معياري (0.592)، وفي المرتبة الثانية الفقرة (أستخدم المواجهة التعليمية مع نقص المعلومات او عدم الفهم من المسترشد) بمتوسط حسابي (3.55) مع انحراف معياري (0.711).

وجاءت مهارة عكس المشاعر بدرجة (مرتفعة)، وذلك بمتوسط حسابي (3.99)، وانحراف معياري (0.515)، ومن أهم الفقرات والتي كانت في المرتبة الأولى الفقرة (أستخدم كلمات وايماءات مناسبة لعكس مشاعر الحزن) بمتوسط حسابي (4.07) مع انحراف معياري (0.554)، وفي المرتبة الثانية الفقرة (أستخدم كلمات وايماءات مناسبة لعكس مشاعر الضعف السعادة) بمتوسط حسابي (4.05) مع انحراف معياري (0.679)، وفي المرتبة الثالثة وعلى التوالي الفقرة (أستخدم كلمات وايماءات مناسبة لعكس مشاعر الخوف) بمتوسط حسابي (4.02) مع انحراف معياري (0.715).

### 3.3 نتائج سؤال الدراسة الثالث

ما مستوى التوافق النفسي و الاجتماعي لدى المرشدين التربويين في ظل الأزمات في القدس الشرقية؟ للإجابة عن السؤال السابق تم استخراج المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية لمستوى التوافق النفسي والاجتماعي لدى المرشدين التربويين في ظل الأزمات في القدس الشرقية، وذلك كما هو موضح في الجدول (13) في الملحق (ب).

نلاحظ من الجدول (13) ومن خلال المعطيات الواردة في الجدول أن مستوى التوافق النفسي و الاجتماعي لدى المرشدين التربويين في ظل الأزمات في القدس الشرقية كان بدرجة مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.17) مع انحراف معياري (0.395).

وجاء بعد التوافق الأسري بدرجة (مرتفعة جدا)، وذلك بمتوسط حسابي (4.33)، وانحراف معياري (0.457)، ومن أهم الفقرات والتي كانت في المرتبة الأولى الفقرة (أشعر بالراحة والطمأنينة عند قضاء

الوقت مع عائلي) بمتوسط حسابي (4.60) مع انحراف معياري (0.523)، وفي المرتبة الثانية الفقرة (أشعر أنني مُقدر ومحترم من قِبل أفراد عائلي) بمتوسط حسابي (4.42) مع انحراف معياري (0.571)، وفي المرتبة الثالثة وعلى التوالي الفقرة (أشارك بفاعلية في الأنشطة والقرارات العائلية) بمتوسط حسابي (4.40) مع انحراف معياري (0.464).

وجاء بعد التوافق المهني بدرجة (مرتفعة)، وذلك بمتوسط حسابي (4.20)، وانحراف معياري (0.421)، ومن أهم الفقرات والتي كانت في المرتبة الأولى الفقرة (أشعر بالإنجاز عند تحقيق أهدافي المهنية) بمتوسط حسابي (4.33) مع انحراف معياري (0.506)، وفي المرتبة الثانية الفقرة (أطور من مهاراتي المهنية باستمرار لتحسين أدائي) بمتوسط حسابي (4.31) مع انحراف معياري (0.586)، وفي المرتبة الثالثة وعلى التوالي الفقرة (أحافظ على علاقة إيجابية مع زملائي في العمل) بمتوسط حسابي (4.28) مع انحراف معياري (0.484).

وجاء بعد التوافق الاجتماعي بدرجة (مرتفعة)، وذلك بمتوسط حسابي (4.15)، وانحراف معياري (0.381)، ومن أهم الفقرات والتي كانت في المرتبة الأولى الفقرة (أظهر اهتماما ودعمًا للأصدقاء والزملاء) بمتوسط حسابي (4.30) مع انحراف معياري (0.541)، وفي المرتبة الثانية الفقرة (أقيم علاقات إيجابية مع الأشخاص من حولي) بمتوسط حسابي (4.26) مع انحراف معياري (0.568)، وفي المرتبة الثالثة وعلى التوالي الفقرة (أتحلى بالمرونة عند التعامل مع آراء أو مواقف مختلفة) بمتوسط حسابي (4.17) مع انحراف معياري (0.486).

وجاء بعد التوافق العاطفي بدرجة (مرتفعة)، وذلك بمتوسط حسابي (4.01)، وانحراف معياري (0.542)، ومن أهم الفقرات والتي كانت في المرتبة الأولى الفقرة (أظهر تعاطفا مع مشاعر الآخرين واحتياجاتهم العاطفية) بمتوسط حسابي (4.19) مع انحراف معياري (0.532)، وفي المرتبة الثانية الفقرة (أتحكم في انفعالاتي عند مواجهة مواقف ضاغطة) بمتوسط حسابي (4.06) مع انحراف معياري

(0.654)، وفي المرتبة الثالثة وعلى التوالي الفقرة (أحافظ على توازن عاطفي في مختلف جوانب حياتي) بمتوسط حسابي (4.03) مع انحراف معياري (0.619).

وجاء بعد التوافق الشخصي بدرجة (مرتفعة)، وذلك بمتوسط حسابي (4.19)، وانحراف معياري (0.495)، ومن أهم الفقرات والتي كانت في المرتبة الأولى الفقرة (أستمتع بالوقت الذي أقضيه مع نفسي وأفكاري) بمتوسط حسابي (4.28) مع انحراف معياري (0.628)، وفي المرتبة الثانية الفقرة (أشعر بالرضا عن ذاتي وإنجازاتي الشخصية) بمتوسط حسابي (4.22) مع انحراف معياري (0.605)، وفي المرتبة الثالثة وعلى التوالي الفقرة (أستطيع اتخاذ قرارات شخصية مناسبة لي ولظروفي) بمتوسط حسابي (4.18) مع انحراف معياري (0.612).

#### 3.4 نتائج سؤال الدراسة الرابع

هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين السمات الشخصية للمرشدين التربويين ومستوى امتلاكهم للمهارات الإرشادية والتوافق النفسي و الاجتماعي خلال الازمات في القدس الشرقية؟ للإجابة على السؤال السابق تم صياغة الفرضية الصفرية التالية:

**الفرضية الصفرية الأولى (H<sub>01</sub>):** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين السمات الشخصية والمهارات الإرشادية والتوافق النفسي و الاجتماعي لدى المرشدين التربويين خلال الازمات في القدس الشرقية.

لفحص واختبار الفرضية السابقة يتم استخدام تحليل الانحدار الخطي الهرمي ( Hierarchical Regression)، وذلك لفحص تأثير كل من السمات الشخصية (بأبعادها) والمهارات الإرشادية (بأبعادها) معا على التوافق النفسي و الاجتماعي، وأي المتغيرين له تأثير أقوى، باستخدام أسلوب الإدخال (Enter) والجدول (14) في الملحق (ب) يوضح ذلك.

ملاحظة: تم استبعاد كل من سمة الانفعالية ومهارة الإصغاء من تحليل الانحدار الخطي الهرمي، وذلك نتيجة لظهور مشكلة التعدد الخطي الشديد بينهما وبين متغيرات أخرى مدخلة في النموذج، حيث بلغت قيمة معامل التحمل (Tolerance) لكل منهما (0.000)، وهي أقل بكثير من الحد المقبول إحصائياً، يشير ذلك إلى وجود ارتباط مرتفع بين هذه المتغيرات و متغيرات أخرى في النموذج، مما يؤدي إلى عدم استقلالها التنبؤية.

أظهرت النتائج في الجدول (14) أنه توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين السمات الشخصية (الانبساطية، والعصابية و الاجتماعية) وبين والتوافق النفسي و الاجتماعي لدى المرشدين التربويين خلال الازمات في القدس الشرقية، حيث بلغ معامل الانحدار المعياري Beta للدرجة الكلية للسمات الشخصية والسمات المذكورة بشكل متسلسل كما يلي: (-0.263)، و(-0.908)، و(-0.293)، وبلغ مستوى الدلالة ( $Sig = 0.000$ )، وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد ( $\alpha \leq 0.05$ )، ويُشير ذلك إلى أن السمات الشخصية (الانبساطية، والعصابية والانفعالية) تُعد متغيرات متنبئات معنوياً ويسهمن في تفسير التوافق النفسي و الاجتماعي.

بينما لم تظهر النتائج وجود علاقة دالة احصائياً بين سمة الانفتاح مع الآخرين وبين والتوافق النفسي والاجتماعي لدى المرشدين التربويين خلال الازمات في القدس الشرقية، وذلك لان مستوى الدلالة المحسوبة كانت (0.793) وهي أكبر من (0.05).

وكما وأظهرت النتائج و أنه توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين المهارات الإرشادية ككل وكل من مهارة (طرح الأسئلة، والمواجهة، وعكس المشاعر) وبين والتوافق النفسي و الاجتماعي لدى المرشدين التربويين خلال الازمات في القدس الشرقية، حيث بلغ معامل الانحدار المعياري Beta للدرجة الكلية للمهارات الإرشادية والمهارات المذكورة بشكل متسلسل كما يلي: (-0.348) و(0.558)، و(-0.341)، و(0.368)، وبلغ مستوى الدلالة للدرجة الكلية ( $Sig = 0.001$ )، وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد

( $\alpha \leq 0.05$ )، ويُشير ذلك إلى أن المهارات الإرشادية (طرح الأسئلة، والمواجهة، وعكس المشاعر) تُعد متغيرات متنبئات معنوياً ويسهم في تفسير التوافق النفسي والاجتماعي.

بينما لم تظهر النتائج وجود علاقة دالة احصائياً بين كل من مهارة (الايضاح، التلخيص، الصمت) وبين التوافق النفسي والاجتماعي لدى المرشدين التربويين خلال الازمات في القدس الشرقية، وذلك لان مستوى الدلالة المحسوبة لديهن أكبر من (0.05).

كما بلغ معامل التحديد المعدل (Adjusted R<sup>2</sup>) (0.780) ، مما يدل على أن كلا من المهارات الإرشادية والسمات الشخصية تفسران معا ما نسبته (78%) من التباين في التوافق النفسي والاجتماعي. وعليه يمكن كتابة معادلة الانحدار كما يلي:

$$\hat{y} = (1.772 + 1.117x_1 - 0.274x_2 - .539x_3 - .018x_4 - .266x_5 - .282x_6 + .438x_7 + .054x_8 + .079x_9 + .102x_{10} - .221x_{11} + .282x_{12})،$$

حيث تمثل  $\hat{y}$ : التوافق النفسي والاجتماعي،  $x_1$ : السمات الشخصية، و  $x_2$  الانبساطية، و  $x_3$  العصابية، و  $x_4$  الانفتاح مع الآخرين، و  $x_5$  الانفعالية، و  $x_6$  المهارات الإرشادية، و  $x_7$  طرح الأسئلة، و  $x_8$  الايضاح، و  $x_9$  التلخيص، و  $x_{10}$  الصمت، و  $x_{11}$  المواجهة، و  $x_{12}$  عكس المشاعر)

أي أن كل ارتفاع بمقدار وحدة واحدة في مستوى السمات الشخصية يقابله ارتفاع طردي دال في التوافق النفسي والاجتماعي بمقدار (1.117)، بينما يقابل كل ارتفاع بمقدار وحدة واحدة في المهارات الإرشادية ارتفاع عكسي دال في التوافق بمقدار (0.282) .

### 3.5 سؤال الدراسة الخامس

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسط إجابات عينة الدراسة حول سمات الشخصية ومستوى امتلاك المرشدين التربويين للمهارات الإرشادية والتوافق

النفسي و الاجتماعي تعزى لمتغيرات: (الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة)، للإجابة عن السؤال السابق تم صياغة الفرضية الصفرية التالية:

**الفرضية الصفرية الثانية (H<sub>02</sub>):** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) بين متوسط إجابات عينة الدراسة حول السمات الشخصية ومستوى امتلاك المرشدين التربويين للمهارات الإرشادية والتوافق النفسي و الاجتماعي تعزى لمتغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة)، وتقسم إلى الفرضيات الفرعية التالي:

**الفرضية الصفرية (H<sub>02.1</sub>):** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) بين متوسط إجابات عينة الدراسة حول السمات الشخصية ومستوى امتلاك المرشدين التربويين للمهارات الإرشادية والتوافق النفسي و الاجتماعي تعزى لمتغير (الجنس).

للتحقق من صحة الفرضية التي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة حول السمات الشخصية، والمهارات الإرشادية، والتوافق النفسي والاجتماعي تعزى لمتغير الجنس، تم استخدام اختبار (ت) لعينتين مستقلتين (Independent Samples T-Test) وذلك كما هو وارد في الجدول (15) في الملحق (ب).

تشير المعطيات الواردة في الجدول (15) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى ( $\alpha \geq 0.05$ ) بين متوسط إجابات عينة الدراسة حول مستوى السمات الشخصية للمرشدين تعزى إلى متغير الجنس؛ وذلك لأن قيمة الدلالة الإحصائية المتعلقة بهذا المتغير بلغت (0.074) أي أن هذه القيمة أكبر من قيمة ألفا (0.05)، وكما أظهرت وجود فروق دالة إحصائية بين متوسط اجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى المهارات الإرشادية، حيث بلغ مستوى الدلالة المحسوبة (0.005)، وهي أقل من (0.05)، وكانت الفروق لصالح الإناث، وكما أظهرت عدم وجود فروق بين متوسط اجابات أفراد عينة

الدراسة حول مستوى التوافق النفسي و الاجتماعي لدى المرشدين التربويين تعزى لمتغير الجنس؛ وذلك لأن قيمة الدلالة الاحصائية المحسوبة (0.594) وهي أكبر من (0.05).

**الفرضية الصفرية (H<sub>0</sub>2.2):** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) بين متوسط إجابات عينة الدراسة حول السمات الشخصية، ومستوى امتلاك المرشدين التربويين للمهارات الإرشادية والتوافق النفسي و الاجتماعي تعزى لمتغير (المؤهل العلمي).

للتحقق من صحة الفرضية التي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة حول السمات الشخصية، والمهارات الإرشادية، والتوافق النفسي و الاجتماعي تعزى لمتغير المؤهل العلمي، تم استخدام اختبار (ت) لعينتين مستقلتين (Independent Samples T-Test) وذلك كما هو وارد في الجدول (16) في الملحق (ب).

تشير المعطيات الواردة في الجدول (16) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى ( $\alpha \geq 0.05$ ) بين متوسط إجابات عينة الدراسة حول مستوى السمات الشخصية للمرشدين تعزى إلى متغير المؤهل العلمي؛ وذلك لأن قيمة الدلالة الإحصائية المتعلقة بهذا المتغير بلغت (0.201). أي أن هذه القيمة أكبر من قيمة ألفا (0.05)، وكما وأظهرت وجود فروق دالة إحصائية بين متوسط اجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى المهارات الإرشادية تعزى لمتغير المؤهل العلمي، حيث أن مستوى الدلالة المحسوبة (0.002)، وهي أقل من (0.05)، وكانت الفروق لصالح حملة الشهادات العليا (دراسات عليا)، وكما وأظهرت وجود فروق بين متوسط اجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى التوافق النفسي والاجتماعي لدى المرشدين التربويين تعزى لمتغير المؤهل العلمي؛ وذلك لأن قيمة الدلالة الاحصائية المحسوبة (0.012) وهي اقل من (0.05)، وكانت الفروق لصالح حملة الشهادات العليا (الدراسات العليا).

**الفرضية الصفرية (H<sub>0</sub>2.3):** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) بين متوسط إجابات عينة الدراسة حول السمات الشخصية ومستوى امتلاك المرشدين التربويين للمهارات الإرشادية والتوافق النفسي و الاجتماعي تعزى لمتغير (سنوات الخبرة).

للتحقق من صحة الفرضية التي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة حول السمات الشخصية، والمهارات الإرشادية، والتوافق النفسي و الاجتماعي تعزى لمتغير سنوات الخبرة، تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (**One-way ANOVA**) وذلك كما هو وارد في الجدول (17) في الملحق (ب).

يتضح من الجدول (17) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى ( $\alpha \geq 0.05$ ) بين متوسط إجابات عينة الدراسة حول السمات الشخصية ومستوى امتلاك المرشدين التربويين للمهارات الإرشادية والتوافق النفسي و الاجتماعي تعزى لمتغير سنوات الخبرة، وذلك لأن قيمة الدلالة الإحصائية المتعلقة بهذا المتغير بلغت (0.008)، بالنسبة لسمات الشخصية، و(0.000) بالنسبة للمهارات الإرشادية، و(0.000) بالنسبة للتوافق النفسي و الاجتماعي، أي أن هذه القيم أقل من قيمة ألفا (0.05)، وبذلك ترفض الفرضية الصفرية.

ولمعرفة مصدر الفروق تم استخراج نتائج اختبار توكي (Tukey HSD) للمقارنات البعدية في متوسط إجابات عينة الدراسة، وذلك كما هو مبين في الجدول (18) في الملحق (ب) يوضح تلك الفروق.

تشير البيانات الواردة في الجدول (18) أن الفروق في السمات الشخصية والمهارات الإرشادية كانت لصالح فئة الخبرة (10 سنوات فأكثر) عند مقارنتها بالفئتين الأخرين، أما في بُعد التوافق النفسي و الاجتماعي، فقد ظهرت الفروق أيضا لصالح نفس الفئة، مع وجود فارق إضافي لصالح فئة (أقل من 5 سنوات) مقارنة بـ(5 - أقل من 10 سنوات). ويتضح ذلك من خلال جدول (19) في الملحق (ب) والذي يوضح الأعداد والمتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية.

يُظهر المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية الواردة في الجدول (19) دعماً للنتيجة السابقة التي نصت على وجود فروق دالة احصائية تبعا لمتغير سنوات الخبرة في كل من (السمات الشخصية، والمهارات الإرشادية، والتوافق النفسي و الاجتماعي)، حيث ارتفع المتوسط الحسابي تدريجيا مع زيادة سنوات الخبرة، وخصوصا في المهارات الإرشادية والتوافق النفسي والاجتماعي.

## الفصل الرابع

### مناقشة النتائج والتوصيات

بعد إجراء الدراسة التي هدفت إلى التعرف على السمات الشخصية للمرشدين التربويين ومستوى امتلاكهم للمهارات الإرشادية وعلاقتها بالتوافق النفسي و الاجتماعي لديهم خلال الأزمات في القدس الشرقية، تم التوصل إلى النتائج التالية:

#### 4.1 مناقشة نتائج سؤال الدراسة الأول

ما هي أكثر السمات الشخصية انتشاراً لدى المرشدين التربويين في ظل الأزمات في القدس الشرقية؟ أظهرت النتائج أن مستوى السمات الشخصية انتشاراً لدى المرشدين التربويين في ظل الأزمات في القدس الشرقية كان بدرجة مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.57) مع انحراف معياري (0.294)، وكانت السمات حسب الأهمية وانتشاراً كما يلي:

احتلت سمة الاجتماعية المركز الأول بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.92)، والانحراف المعياري (0.436)، وجاءت سمة الانفتاح مع الآخرين في المركز الثاني، بمتوسط حسابي (3.86)، وانحراف معياري (0.445)، فيما احتلت سمة الانفعالية المركز الثالث بدرجة مرتفعة، بمتوسط حسابي (3.80)، وانحراف معياري (0.567)، جاءت سمة الانبساطية في المركز الرابع، بمتوسط حسابي (3.71)، وانحراف معياري (0.379)، أما سمة العصابية فقد جاءت في المركز الأخير بدرجة منخفضة، بمتوسط حسابي (2.55)، وانحراف معياري (0.665).

ويمكن ان تعزى النتيجة السابقة إلى أنه نتيجة للظروف و الأزمات في القدس الشرقية تأثراً مباشراً على السمات الشخصية لدى المرشدين التربويين، حيث يلعب الضغط النفسي، والتحديات التي يواجهونها المرشدون في القدس الشرقية، وأهمية دورهم في توفير الدعم النفسي والتربوي للطلاب دوراً

رئيسا في تعزيز بعض السمات لديهم مثل: المرونة والتكيف والصبر، ويكون ذلك انعكاسا لطبيعة المهنة التي تتطلب تحمل المسؤولية والتفاعل المستمر مع الطلبة والمجتمع في ظل التحديات الصعبة.

وفي النهاية يمكن القول أن المرشدين التربويين يطورون بشكل طبيعي السمات الشخصية القوية والمتوازنة والتي تمكنهم من التعامل الفعال مع الأزمات، الأمر الذي يعكس أهمية تطوير برامج تدريبية مستمرة تساعدهم في تعزيز هذه السمات بما يساهم في تحسين أدائهم ودورهم الفعال في بيئات تعليمية مضطربة.

وتتشابه هذه النتيجة مع كل من دراسة (زايد، 2019م) التي اظهرت أن الانبساطية من السمات السائدة وتسهم في إيجاد بيئة إرشادية إيجابية، ودراسة (المحمودي ، 2017م) التي كشفت الانبساطية ترتبط إيجابيا بجودة الخدمات، ودراسة (شاهين و سعادة، 2024م) توصلت إلى أن الانبساطية كانت بدرجة مرتفعة، وتتفق مع دراسة (عايش و الحاج، 2023م) بالنسبة لسمة الانفتاح مع الآخرين التي احتلت المركز الثاني بالنسبة للسمات الأخرى.

واختلفت النتائج مع كل من دراسة (زايد، 2019م) التي صنفت الاتزان كسمة أبرز من بين السمات الأخرى.

#### 4.2 مناقشة نتائج سؤال الدراسة الثاني

ما مستوى امتلاك المهارات الإرشادية لدى المرشدين التربويين في ظل الأزمات في القدس الشرقية؟  
بينت النتائج أن مستوى امتلاك المهارات الإرشادية لدى المرشدين التربويين في ظل الأزمات في القدس الشرقية كان بدرجة مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.05) مع انحراف معياري (0.386)، وجاءت المهارات حسب الأكثر أهمية وانتشارا بين المرشدين التربويين، كما يلي: جاءت مهارة الإصغاء في المرتبة الأولى، وبتقدير مرتفع جدا، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (4.34)، والانحراف

المعياري (0.486)، تلتها في المرتبة الثانية مهارة طرح الأسئلة، بدرجة مرتفعة جدا، بمتوسط حسابي (4.27)، وانحراف معياري (0.503)، أما مهارة الصمت فقد احتلت المرتبة الثالثة، بدرجة مرتفعة و بمتوسط حسابي (4.14)، وانحراف معياري (0.493)، وجاءت مهارة عكس المشاعر في المرتبة الرابعة، بدرجة مرتفعة و بمتوسط حسابي (3.99)، وانحراف معياري (0.515)، في المرتبة الخامسة، حلت مهارة الإيضاح بدرجة مرتفعة، و بمتوسط حسابي (4.02)، وانحراف معياري (0.498)، أما مهارة التلخيص فقد جاءت في المرتبة السادسة، بدرجة مرتفعة أيضا، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.86)، والانحراف المعياري (0.547)، وفي المرتبة السابعة والأخيرة، جاءت مهارة المواجهة بدرجة مرتفعة، بمتوسط حسابي (3.56)، وانحراف معياري (0.608).

ويمكن عزو النتيجة السابقة إلى البيئة المليئة بالتحديات والأزمات تعمل على تعزيز مهارات الاستشارة لدى المرشدين التربويين، فالتعامل مع الأزمات يتطلب مهارات متقدمة في التواصل، والدعم النفسي، وحل المشكلات، وهي عناصر أساسية في عمل المرشدين التربويين، وأيضا وجود برامج تدريبية مكثفة تهدف إلى تعزيز هذه المهارات لديهم، مما ساعدهم في تطوير قدراتهم الإرشادية لمواجهة احتياجات الطلبة والمجتمع في ظل الظروف الصعبة.

وفي النهاية تعكس هذه النتيجة أهمية الاستثمار في تنمية المهارات الإرشادية لدى المرشدين التربويين، سواء من خلال التدريب المستمر أو تبادل الخبرات، وذلك لضمان تقديم دعم فعال للطلاب والمجتمع في أوقات الأزمات.

وتتفق هذه النتيجة مع كل من دراسة (طموني وشاهين، 2021) التي توصلت إلى وجود مستوى مرتفع للمهارات الإرشادية، ودراسة (شاهين و القسيس، 2017م)، توصلت إلى وجود درجة مرتفعة من المهارات الإرشادية، ودراسة (الحراصي، 2020م) ادت استخدام واسع لمهارات المقابلة الإرشادية لدى المرشدين التربويين. هذا بالنسبة للدرجة الكلية لمستوى استخدام المهارات الإرشادية من قبل

المرشدين التربويين، ولكن مع وجود اختلاف من حيث ترتيب المهارات وطبيعتها، حيث اختلفت دراسة حراسي مع الدراسة الحالية حيث اكدت الدراسة على أن مهارة الايضاح والأیحاء الأكثر استخداماً.

### 4.3 مناقشة نتائج سؤال الدراسة الثالث

ما مستوى التوافق النفسي والاجتماعي لدى المرشدين التربويين في ظل الأزمات في القدس الشرقية؟ اشارت النتائج إلى أن مستوى التوافق النفسي والاجتماعي لدى المرشدين التربويين في ظل الأزمات في القدس الشرقية كان بدرجة مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.17) مع انحراف معياري (0.395)، وجاءت أبعاد التوافق النفسي والاجتماعي مرتبة حسب الأكثر انتشاراً وأهمية بين المرشدين التربويين، كما يلي: جاء التوافق الأسري في المرتبة الأولى بدرجة مرتفعة جداً، حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.33)، والانحراف المعياري (0.457)، تلاه في المرتبة الثانية التوافق المهني بدرجة مرتفعة، بمتوسط حسابي (4.20)، وانحراف معياري (0.421)، وفي المرتبة الثالثة جاء التوافق الشخصي بدرجة مرتفعة، و بمتوسط حسابي (4.19)، وانحراف معياري (0.495)، وأما التوافق الاجتماعي فقد حلّ في المرتبة الرابعة بدرجة مرتفعة، و بمتوسط حسابي (4.15)، وانحراف معياري (0.381)، وجاء التوافق العاطفي في المرتبة الخامسة، أيضاً بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.01)، والانحراف المعياري (0.542).

ويمكن عزو النتيجة السابقة التي نصت على وجود مستوى مرتفع من التوافق النفسي والاجتماعي لدى المرشدين التربويين في مدينة القدس الشرقية إلى طبيعة الدور الذي يقوم به المرشد التربوي، حيث يتطلب منه التعامل المستمر مع الطلبة والمجتمع، مما يعزز لديه مهارات التكيف والمرونة في مواجهة الأوضاع الصعبة، كما أن بيئة القدس المليئة بالتحديات تدفع المرشدين إلى تطوير استراتيجيات فعالة لإدارة الضغوط والتفاعل بشكل إيجابي مع الآخرين؛ مما يسهم في تعزيز التوافق النفسي لديهم.

تعكس هذه النتيجة أهمية الدعم والتدريب المستمر للمرشدين التربويين لتعزيز مهاراتهم في التكيف الاجتماعي والنفسي، مما يساعدهم في أداء دورهم بفاعلية أكبر.

وتتفق هذه النتيجة مع كل من دراسة (عطيات، 2022م)، التي توصلت إلى وجود مستوى عالٍ من التوافق النفسي والاجتماعي لدى المرشد التربوي، ودراسة (صالح و كاظم ، 2018م).

#### 4.4 مناقشة نتائج سؤال الدراسة الرابع

هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين السمات الشخصية للمرشدين التربويين ومستوى امتلاكهم للمهارات الإرشادية والتوافق النفسي والاجتماعي خلال الازمات في القدس الشرقية؟

أظهرت النتائج أنه توجد علاقة ارتباط موجبة دالة إحصائياً بين الدرجة الكلية للسمات الشخصية وبين التوافق النفسي والاجتماعي لدى المرشدين التربويين خلال الازمات في القدس الشرقية، في حين أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط عكسية بين السمات (الانبساطية، والعصابية والاجتماعية)، وبين التوافق النفسي والاجتماعي لدى المرشدين التربويين خلال الازمات في القدس الشرقية.

ويُعزى هذا التباين إلى أن الدرجة الكلية تمثل المتوسط العام للسمات، بينما يُظهر تحليل الأبعاد أثر كل سمة على حدة بعد التحكم في بقية المتغيرات، وعليه فإن العلاقة الطردية للدرجة الكلية لا تتعارض مع العلاقات العكسية لبعض الأبعاد، بل تكملها وتُبرز أهمية التحليل التفصيلي إلى جانب المؤشر الكلي.

وكما أظهرت النتائج أنه توجد علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين المهارات الإرشادية والتوافق النفسي والاجتماعي لدى المرشدين التربويين خلال الازمات في القدس الشرقية.

تعزى العلاقة الطردية بين الدرجة الكلية للسمات الشخصية والتوافق النفسي والاجتماعي إلى أن امتلاك المرشد التربوي لمجموعة متوازنة من السمات الإيجابية يعزز من قدرته على التكيف النفسي والاجتماعي في بيئة الأزمات. فالمجموع الكلي للسمات يعكس التوازن بين الانفتاح، الضبط الانفعالي،

والقدرة على التواصل، مما يُمكن المرشد من التعامل بمرونة مع الضغوط، وتقديم الدعم للطلبة دون أن يتأثر سلباً. ومع ذلك، فإن تحليل السمات بشكل منفصل يُظهر أن بعض السمات مثل العصاوية والانفعالية والانبساطية ترتبط سلباً بالتوافق، ويُفسر ذلك بأن هذه السمات، حين تكون مرتفعة بشكل مفرط، قد تؤدي إلى ردود فعل انفعالية غير متزنة، أو اندفاع في التواصل، أو حساسية مفرطة تجاه المواقف الصعبة، مما يُضعف من قدرة المرشد على الحفاظ على توازنه النفسي والاجتماعي. وبالتالي، فإن الدرجة الكلية تُعبر عن الأثر العام المتوازن، بينما تُظهر الأبعاد الفردية نقاط الضعف التي قد تؤثر سلباً عند غياب الضبط أو التوازن الداخلي.

أما العلاقة العكسية بين الدرجة الكلية للمهارات الإرشادية والتوافق النفسي والاجتماعي، فتعزى إلى أن امتلاك المهارات الإرشادية لا يعني بالضرورة استخدامها بشكل فعال أو مناسب للسياق، ففي حالات الأزمات، قد يُفرض المرشد في استخدام مهارات مثل المواجهة أو الصمت أو التلخيص بطريقة تُشعر الطالب بعدم الأمان أو بعدم الفهم، مما ينعكس سلباً على التوافق النفسي للمرشد نفسه نتيجة لتوتر العلاقة الإرشادية، كما أن بعض المهارات، رغم أهميتها النظرية، قد تُستخدم بأسلوب تقني جامد يفتقر إلى الحس الإنساني، مما يُضعف من التفاعل الاجتماعي ويُشعر المرشد بالعجز أو الانفصال عن الواقع، لذلك، فإن العلاقة العكسية لا تعني أن المهارات الإرشادية غير مهمة، بل تشير إلى ضرورة تدريب المرشدين على الملاءمة السياقية في استخدام المهارات، وعلى التوازن بين الكفاءة المهنية والذكاء العاطفي، لضمان أن تسهم هذه المهارات في تعزيز التوافق النفسي والاجتماعي بدلاً من إضعافه.

اتفقت النتيجة السابقة مع نتيجة دراسة (شاهين و سعادة، 2024م) التي نصت على وجود علاقة بين السمات الشخصية والمهارات للمرشد التربوي، ودراسة (عايش و الحاج، 2023م) التي نصت على وجود أثر للسمات الشخصية على مهارات المرشد التربوي وخصوصاً مهارة حل المشكلات.

واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (عطيات، 2022م) التي نصت على وجود علاقة مرتفعة بين الفعالية الذاتية للمرشدين والتوافق النفسي والاجتماعي، وأشارت إلى دور المهارات في تحسين مستوى التوافق، ودراسة (الشمري، 2020م)، و (نبهان، 2015م) توصلتا إلى أن المهارات الإرشادية في تعزيز الأداء النفسي والاجتماعي لدى المرشدين، لا سيما خلال الأزمات، حيث ان هذه الدراسة اشارت إلى وجود علاقة إيجابية بينما كانت العلاقة في الدراسة الحالية سلبية

#### 4.5 مناقشة نتائج سؤال الدراسة الخامس

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسط إجابات عينة الدراسة حول السمات الشخصية ومستوى امتلاك المرشدين التربويين للمهارات الإرشادية والتوافق النفسي و الاجتماعي تعزى لمتغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة)؟

#### أولاً: بالنسبة للجنس

أظهرت النتائج أنه لا توجد فروق دالة احصائية بين متوسط اجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى كل من السمات الشخصية للمرشدين، والتوافق النفسي و الاجتماعي لدى المرشدين التربويين والتي تعزى إلى متغير الجنس، في حين أظهرت وجود فروق في مستوى المهارات الإرشادية، وكانت لصالح الإناث.

تشير هذه النتيجة إلى أن متغير الجنس لا يُعد عاملاً فارقاً في تشكيل السمات الشخصية أو في التوافق النفسي و الاجتماعي لدى المرشدين التربويين، ويُفهم من ذلك أن الخصائص الشخصية الأساسية مثل: الانبساطية، والعصابية، والانفتاح، وغيرها من السمات، بالإضافة إلى قدرة المرشدين على التكيف النفسي والاجتماعي، تتسم بدرجة من الثبات والاستقرار، ولا تختلف جوهرياً بين الذكور والإناث في سياق العمل الإرشادي.

وفي المقابل، كشفت النتائج عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في المهارات الإرشادية تعزى للجنس، وجاءت هذه الفروق لصالح الإناث، ويعكس هذا التفوق النسبي لدى المرشحات التربويات قدرة أعلى على توظيف المهارات المهنية ذات الصلة بالإرشاد مثل: الإصغاء الفعال، وطرح الأسئلة، والتعاطف، والتواصل البناء، ويُعزى ذلك إلى مجموعة من العوامل الممكنة، مثل: التنشئة الاجتماعية أو أنماط التدريب أو حتى أساليب التفاعل المهني في البيئة المدرسية، التي قد تسهم في تعزيز هذه المهارات بشكل أكثر وضوحاً لدى الإناث.

وأن ثبات السمات الشخصية والتوافق النفسي والاجتماعي عبر الجنس يشير إلى أن هذه الأبعاد أقل تأثراً بالاختلافات البيولوجية أو الاجتماعية المرتبطة بالنوع، وربما تحكمها عوامل أعمق مثل البيئة المهنية، والدافعية الذاتية، والخبرة العملية، وأما تفوق الإناث في المهارات الإرشادية فقد يعكس ميولاً سلوكية أو انفعالية أكثر انسجاماً مع متطلبات العمل الإرشادي، وهو ما تؤكد بعض الدراسات التي تربط بين الذكاء العاطفي أو مهارات التواصل وبين الأداء الإرشادي.

وتتفق هذه النتيجة مع كل من دراسة (شاهين و سعادة، 2024م)، و (عايش و الحاج، 2023م)، و (نبهان، 2015م) وذلك بما يخص جانب السمات الشخصية، ودراسة (صالح و كاظم، 2018م)، و (عطيات، 2022م) بما يخص جانب التوافق النفسي والاجتماعي، واختلفت مع كل من دراسة (الحراصي، 2020م)، و (الجمعان، 2018م)، و (شاهين و القسيس، 2017م) بما يخص جانب المهارات الإرشادية.

#### ثانياً: بالنسبة للمؤهل العلمي

بينت النتائج في الفصل الثاني: أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى ( $\alpha \geq 0.05$ ). بين متوسط إجابات عينة الدراسة حول مستوى السمات الشخصية للمرشدين و تعزى إلى متغير المؤهل العلمي، وأظهرت وجود فروق دالة إحصائية في مستوى كل كم المهارات الإرشادية، والتوافق

النفسي الاجتماعية تبعا لمتغير المؤهل العلمي، وكانت الفروق لصالح حملة الشهادات العليا (الدراسات العليا).

وتشير النتيجة السابقة إلى أن المؤهل العلمي لا يُعد عاملا مؤثرا في تشكيل السمات الشخصية لدى المرشدين التربويين، ويُفهم من ذلك أن الصفات الشخصية الأساسية كالانفتاح، أو الانبساطية، أو العصائية وغيرها، تتسم بدرجة من الاستقرار بغض النظر عن المستوى الأكاديمي، وقد تكون ناتجة عن خبرات حياتية أو سلوكية أكثر من ارتباطها بالمستوى التعليمي، وثبات السمات الشخصية عبر مستويات المؤهل العلمي الذي يعكس أنها مكونات بنوية في الشخصية، لا تتأثر بشكل كبير بالمستوى الأكاديمي بقدر ما تتأثر بعوامل بيئية أو نفسية طويلة الأمد، وفي المقابل أظهرت النتائج فروقا في كل من المهارات الإرشادية والتوافق النفسي و الاجتماعي تبعا لمتغير المؤهل العلمي، وكانت هذه الفروق لصالح حملة الشهادات العليا و يُعزى ذلك إلى أن المرشدين الحاصلين على درجات علمية أعلى قد تلقوا تدريباً أكاديمياً أعمق، أو اكتسبوا وعياً نظرياً ومهنيًا أوسع حول ممارسات الإرشاد وأساليب التعامل مع الذات والآخرين، مما ينعكس إيجاباً على مهاراتهم المهنية وتوافقهم النفسي والاجتماعي.

وتفوق الحاصلين على درجات عليا في المهارات يشير إلى أن التعليم المتقدم يعزز من كفاءة المرشد في التعامل الإنساني والتكيف النفسي، مما يدعم فعاليته في البيئات المهنية ذات الطابع التربوي، وتؤكد هذه النتيجة أهمية الاستثمار في الدراسات العليا، وبرامج التأهيل المتقدم للمرشدين التربويين؛ لما لها من أثر مباشر على أدائهم المهني وصحتهم النفسية والاجتماعية.

وتتفق هذه النتيجة مع كل من دراسة (عايش و الحاج، 2023م)، و (المحمودي ، 2017م) وذلك بالنسبة للسمات الشخصية، ودراسة (الحوالدة و طنوس، 2017م) بالنسبة للمهارات الإرشادية.

### ثالثاً: سنوات الخبرة

أظهرت النتائج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى ( $\alpha \geq 0.05$ ) بين متوسط إجابات عينة الدراسة حول السمات الشخصية ومستوى امتلاك المرشدين التربويين للمهارات الإرشادية والتوافق النفسي و الاجتماعي تعزى لمتغير سنوات الخبرة، وكانت الفروق لصالح (10 سنوات وأكثر) في جميع الأقسام (السمات الشخصية ومستوى امتلاك المرشدين التربويين للمهارات الإرشادية والتوافق النفسي و الاجتماعي) وفي قسم التوافق النفسي والاجتماعي أظهرت اضافة لما سبق وجود فروق لصالح أقل من (5) سنوات، مقارنة بـ(5 - أقل من 10 سنوات).

تشير هذه النتائج إلى أن متغير سنوات الخبرة يُعد عاملاً مؤثراً ومميزاً في تشكيل السمات الشخصية، وتطوير المهارات الإرشادية، وتحقيق التوافق النفسي و الاجتماعي لدى المرشدين التربويين، ويظهر ذلك من خلال الفروق ذات الدلالة الإحصائية التي كانت لصالح فئة المرشدين الذين يمتلكون خبرة (10 سنوات فأكثر)، مما يعكس أثر التراكم المهني والمعرفي في تعزيز الكفاءة الشخصية والعملية للمرشد. ويُستفاد من هذا الارتباط أن العمل الإرشادي مع مرور الوقت يسهم في صقل السمات الشخصية الإيجابية مثل النضج، والاتزان، والانفتاح، ويقود كذلك إلى تحسين التكيف النفسي والاجتماعي، نتيجة لاكتساب الخبرة في التعامل مع التحديات المهنية والإنسانية.

أما بالنسبة لنتائج التوافق النفسي و الاجتماعي، فقد لوحظت فروق إضافية لصالح فئة (أقل من 5 سنوات) مقارنة بفئة (5 - أقل من 10 سنوات)، ويُفسر ذلك بوجود اندفاع أو حماس مهني أكبر لدى الجدد، أو دعم إداري ومجتمعي محفز في السنوات الأولى من المهنة، وقد يكون لدى هذه الفئة أيضاً توقعات مثالية ما زالت صامدة قبل أن تتأثر بضغط المهنة التي قد تبدأ بالظهور خلال المرحلة المتوسطة من الخبرة.

وتتفق هذه النتيجة مع كل من دراسة (عايش و الحاج، 2023م)، ودراسة (شاهين و القسيس، 2017م) وذلك بالنسبة للسمات الشخصية، و (الجمعان، 2018م) بالنسبة للمهارات الإرشادية.

#### 4.6 التوصيات

في ضوء نتائج الدراسة توصي الباحثة بما يلي:

- توفير برامج تدريبية دورية تركز على تطوير السمات الشخصية وتعزيز المهارات الإرشادية، خاصة للمرشدين الجدد وأصحاب الخبرة القليلة.
- ضرورة العمل على تدريب المرشدين على الملاءمة السياقية في استخدام المهارات، وعلى التوازن بين الكفاءة المهنية والذكاء العاطفي، لضمان أن تسهم هذه المهارات في تعزيز التوافق النفسي والاجتماعي بدلاً من إضعافه.
- إعداد ورش عمل تطبيقية لتدريب المرشدين على استراتيجيات التواصل الفعال وإدارة المشكلات التربوية والنفسية بطريقة أكثر احترافية.
- توفير برامج دعم نفسي للمرشدين التربويين لمساعدتهم في التعامل مع الضغوط الناتجة عن الأزمات، بما يحافظ على مستوى توافهم النفسي والاجتماعي.
- إنشاء مجموعات دعم وتبادل خبرات بين المرشدين من مختلف المؤسسات التعليمية لتبادل أفضل للممارسات الإرشادية وتعزيز العمل الجماعي.
- تشجيع المرشدين على متابعة الدراسات العليا في مجالات الاستشارة النفسية والتربوية، نظراً لما أظهرته النتائج من تفوق حملة الشهادات العليا في امتلاك المهارات الإرشادية.
- توفير بيئة عمل داعمة داخل المؤسسات التعليمية، بحيث يتم تهيئة المرشدين للعمل ضمن فرق متعاونة تساعدهم في تقديم الإرشاد النفسي والتربوي بشكل أكثر فاعلية.

- توجيه المرشدين لتطوير السمات الشخصية مثل: الصبر، والمرونة، والقدرة على ضبط النفس لما لها من تأثير مباشر على تحسين توافهم النفسي والاجتماعي.
- تطوير منصات رقمية توفر دعماً نفسياً وإرشادياً عن بُعد، مما يسمح للمرشدين بتقديم المساعدة في الأزمات بطريقة فعالة.
- استثمار التكنولوجيا في إنشاء برامج تدريب إلكترونية تفاعلية تساعد المرشدين في تحسين مهاراتهم في أي وقت وفي أي مكان.

## المراجع العلمية

### أولاً: المراجع العربية

أبو أسعد، أحمد عبد الطيف، و أحمد نايل الغرير. (2009م). *التشخيص والتقييم في الإرشاد*. دار المسيرة.

أبو أسعد، أحمد عبد اللطيف. (2011م). *المهارات الإرشادية*. دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

أبو أسعد، أحمد عبد اللطيف، و أحمد عبد الحميد عريبات. (2012م). *نظريات الإرشاد النفسي والتربوي (الإصدار 2)*. دار المسير.

أبو البصل، نعم محمد. (2020م). *درجة امتلاك المرشدين التربويين في محافظة البلقاء للمهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات*. مجلة كلية التربية (أسيوط)، 36(4)، 184-213.

أبو سكران، عبد الله. (2009م). *التوافق النفسي والاجتماعي وعلاقته بمركز الضبط (الداخلي - الخارجي) للمعاقين حركيا في قطاع غزة*. (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية.

أبو طير، نداء علي. (2019م). *الرضا الوظيفي وعلاقته بممارسة المهارات الإرشادية لدى المرشدين في مدارس مدينة القدس*. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الخليل. فلسطين.

أبو عطية، سهام، و مراد سعد. (2015م). *الإرشاد الجمعي التدخل والفنيات*. دار الفكر.

أبو يوسف، جدوع. (2008م). *فعالية برنامج تدريبي لتنمية المهارات الإرشادية لدى المرشدين النفسيين في مدارس وكالة الغوث بقطاع غزة*. (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية. غزة.

احزي، آمال، و نجية زوامبية. (2021م). *التوافق النفسي والاجتماعي لدى الطلبة الجامعيين في لأزمة كوفيد 19 (دراسة ميدانية على كليتي العلوم الإنسانية والاجتماعية وكلية العلوم التكنولوجية بجامعة المدية)*. جامعة الدكتور يحيى فارس بالمدية. الجزائر.

أحمد، سهير كامل. (2010م). *سيكولوجية الشخصية*. دار الزهراء.

الأطرش، حسين محمد. (2015م). *صورة الجسم وعلاقاته بالتوافق النفسي الاجتماعي لدى مبتوري الاطراف بعد حرب التحرير بمدينة مصراته*. *المجلة العلمية لكلية التربية*، 2(4)، 331-360.



الحربي، نادر، و إيمان البوريني. (2020م). مستوى التفكير الإبداعي وعلاقته بالسمات الشخصية لدى الطلبة الموهوبين بالمملكة العربية السعودية. *المجلة العربية لعلوم الإعاقة والموهبة*، 4(12)، 179-228.

حوامدة، سامية محمد، و عادل طنوس. (2007م). مدى امتلاك المرشد التربوي للمهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات في مدارس محافظات وسط الضفة الغربية: فلسطين. *مجلة العلوم التربوية - جامعة قطر*، 1(13)، 175-206.

الخليفات، هند عبد الله. (2018م). فعالية برنامج إرشادي تدريبي على مهارات الإرشاد لتنمية الكفايات المهنية والفعالية الذاتية لدى المرشدين التربويين. (أطروحة دكتوراه غير منشورة). جامعة مؤتة. الأردن.

الخواودة، محمد خلف، و عادل جورج طنوس. (2017م). درجة امتلاك المرشدين المتدربين في الجامعة الأردنية لمهارات إرشاد الأزمات. *المجلة التربوية الأردنية. الجامعة الأردنية*، 2(1)، 296-325.

دحادحة، باسم، و فاطمة القيسي. (2021م). (2021م). مستوى امتلاك المرشدين التربويين للمهارات الإرشادية وعلاقتها بكفاءتهم الذاتية المهنية في محافظة الكرك. *مجلة التربية، كلية التربية، جامعة الأزهر*، 40(191)، 383-424.

الرفاعي، معروف. (2024م). *إغلاقات الحواجز حول القدس: معاناة يومية للفلسطينيين بين التمييز العنصري والتحديات النفسية والاجتماعية*. جريدة القدس. [https://www.alquds.com/ar/public\\_posts/267](https://www.alquds.com/ar/public_posts/267)

زايد، أمينة. (2019م). سمات شخصية المرشد النفسي التربوي دراسة ميدانية بمركز التوجيه المدرسي والمهني -بسكرة. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة محمد خيضر. بسكرة.

زيدان، رهام عمر يوسف، و مكي بابكر سعيد ديوا. (2023م). دور التحفيز في تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي لدى الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم بقطاع غزة. *المجلة الإفريقية للدراسات المتقدمة في العلوم الإنسانية والاجتماعية*، 2(2)، 383-402.

شاهين، محمد أحمد. (2014م). درجة امتلاك المرشدين التربويين في المدارس الحكومية الفلسطينية للمهارات الإرشادية. *مجلة العلوم التربوية والنفسية -البحرين*، 3(15)، 183-208.

شاهين، محمد أحمد، و ألين القسيس. (2017م). درجة امتلاك المرشدين التربويين في المدارس الحكومية الفلسطينية للمهارات الإرشادية وعلاقتها بالصعوبات التي يواجهونها. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية، 5(18)، 245-264.

شاهين، محمد أحمد، و منال عبد الله سعادة. (2024م). السمات الشخصية لدى المرشدين التربويين العاملين في المدارس الحكومية وعلاقتها بالكفاءة الذاتية لديهم في محافظتي سلفيت ورام الله والبييرة. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية، 15(44)، 203-2019.

الشمري، أحمد سراي. (2020م). الذكاء الوجداني وعلاقته بالمهارات الإرشادية لدى المرشدين الطلبة بمدينة حائل. الجمعية المصرية للقراءة والمعرفة، 1(1)، 241-282.

صالح، عياد اسماعيل، و حنين جواد كاظم. (2018م). قياس الطمأنينة الانفعالية لدى المرشدين التربويين بناء وتطبيق. مجلة أبحاث البصرة للعلوم الإنسانية، 43(3)، 42-72.

صالح، مأمون. (2011م). الشخصية. دار أسامة للنشر.

الصايغ، أمال مصطفى، هويدة حنفي الريدي، و رضوى عاطف الشيمي. (2011م). أسس التوجيه والإرشاد النفسي. دار النشر الدولي.

طموني، عبد الرحمن، و محمد شاهين. (2021م). المهارات الإرشادية لدى المرشدين التربويين في مدارس محافظة طولكرم الحكومية. مجلة الجامعة العربية الأمريكية للبحوث. رام الله، 7(1)، 106-133.

عايش، محمد محمود، و الرضي جادين الحاج. (2023م). سمات الشخصية وعلاقتها بمهارات حل المشكلات لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية بمحافظات قطاع غزة: دراسة ميدانية. المجلة الإفريقية للدراسات المتقدمة في العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2(1)، 240-263.

عباس، سيمر. (2016م). نظريات الشخصية. جامعة محمد الإبراهيمي.

عبد الحلیم، منى. (2009م). مدخل إلى الصحة النفسية في المجال الرياضي مفاهيم. دار الوفاء لدنيا، تطبيقات، الطباعة والنشر.

عبد الخالق، أحمد محمد. (2011م). الأبعاد الأساسية للشخصية. دار المعرفة الجامعية.

عبد الرحيم، فاطمة. (2013م). الضغوط والازمات النفسية واساليب المساندة، النوايسة. عمان: دار المناهج.

عبد القادر، محمد إبراهيم محمد. (2023م). معوقات الإرشاد التربوي وعلاقتها بالمهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات في مدارس ضواحي القدس. (أطروحة دكتوراه غير منشورة)، جامعة القدس. فلسطين.

عزيزي، سمية. (2016م). أنماط التفكير وعلاقته بالتوافق النفسي الاجتماعي لدى المراهقات المتمدرسات لسنة الثالثة ثانوي. جامعة دكتور يحيى فارس. المدينة.

عطيات، محمد صبحي. (2022م). العلاقة بين الفاعلية الذاتية لدى المرشدين التربويين والنفسيين ومستوى التوافق النفسي والاجتماعي في مديرية تربية السلط. مجلة جامعة عمان العربية للبحوث - سلسلة البحوث التربوية والنفسية، 7 (3)، 56-70.

عقباني، ربيعة. (2015م). علاقة سمات الشخصية حسب نموذج العوامل الخمس الكبرى بالذكاء الانفعالي لدى الممرضين بولاية وهران. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة وهران.

العيسوي، عبد الرحمن محمد. (2008م). المنهج الكمي في دراسة الإنسان. الإسكندرية: منشأة المعارف.

فاطمة، بوقار. (2018م). الفعالية الذاتية علاقتها بالتوافق النفسي لدى طلبة سنة أولى علوم اجتماعية. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة جلالى بونعامة، خميس مليانة.

فراح، وهبية. (2012م). الاتصال بين الوالدين وعلاقته بالتوافق النفسي الاجتماعي للمراهقين. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الجزائر 2.

فضة، نايف عمر. (2019م). تداعيات البعد الديمغرافي على آفاق الحل النهائي في فلسطين. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة النجاح الوطنية. فلسطين.

قاسم، ناجي محمد. (2010م). التعزيز وسمات الشخصية وتعلم حل المشكلات الرياضية. مركز الإسكندرية للكتاب.

القرعان، نهلة محمد عوض. (2010م). فاعلية برنامج إرشادي سلوكي مقترح في تنمية المهارات الإرشادية للمرشدين التربويين في الأردن. (أطروحة دكتوراه غير منشورة). جامعة عمان العربية. الأردن.

القطيبي، عبد العزيز سعيد محمد، و أحمد محمد الفواعير. (2021م). مستوى التوافق النفسي الاجتماعي لطلبة الصف الثاني عشر بمحافظة شمال الباطنة في ظل جائحة كورونا. مجلة كلية التربية في العلوم النفسية، 45(4)، 239-282.  
<https://doi.org/10.21608/jfeps.2021.227037>

قمر، مجدوب. (2023م). السمات الشخصية لدى مديري مدارس المرحلة الأساسية بمحلية مروزي الولاية الشمالية بجمهورية السودان وعلاقتها بالأنماط القيادية ودافعية الإنجاز من وجهة نظر المعلمين. مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي، 10(1)، 285-311.

محمد، هنا محمد. (2017م). فاعلية برنامج إرشادي جمعي في تحسين التوافق النفسي والاجتماعي لدى أبناء الآباء متعددي الزوجات في مدينة بيطا. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الخليل. فلسطين.

محمود، حمدي شاكرك. (2010م). التوجيه والإرشاد الطلابي للمرشدين والمعلمين. دار الأندلس للنشر والتوزيع.

المحمودي، معيوف بطي. (2017م). سمات الشخصية وعلاقتها بجودة الخدمات الإرشادية لدى المرشدين الطلبة. المجلة العلمية. كلية التربية. جامعة أسيوط، 33(3)، 333-389.

المصري، إبراهيم. (2010م). الإرشاد النفسي أسسه وتطبيقاته (الإصدار 2). عالم الكتب الحديثة.

معاش، حياة. (2013م). الاتجاهات نحو المدرسة وعلاقتها بالتوافق النفسي الاجتماعي. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة محمد خيضر، بسكرة.

مغرقوني، بشرى صالح. (2024م). التوافق النفسي الاجتماعي وعلاقته بالمشكلات السلوكية (النتمر المدرسي، والشغب الصفّي) لدى عينة من طلبة المرحلة الإعدادية في محافظة ريف دمشق. مجلة جامعة دمشق للآداب والعلوم الإنسانية، 40(3)، 359-386.

منشورات الجامعة المستنصرية. (2012م). نظريات الشخصية. العراق: الجامعة المستنصرية.

منشورات وزارة التربية والتعليم. (2018م). دليل المرشد التربوي. وزارة التربية والتعليم.

المهدي، حسين. (2020م). البيئة الأسرية والمدرسية وعلاقتها بالتوافق النفسي والاجتماعي والتحصيل الدراسي لدى المراهقين في قطاع غزة. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الأقصى. غزة. فلسطين.

ناسو، صالح سعيد. (2010م). دور المرشد النفسي في المؤسسات التعليمية لوقاية الشباب من آفة المخدرات. *مجلة البحوث النفسية والتربوية*، 1(26)، 265-285.

نهبان، سعيد. (2015م). *مدى امتلاك المرشد التربوي للمهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات بالمدارس الحكومية بمحافظات غزة*. (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية التربية، الجامعة الإسلامية.

نعيسة، رعداء. (2015م). مستوى قوة الأنا وعلاقته بمستوى التوافق النفسي الاجتماعي لدى عينة من زوجات الشهداء في محافظة دمشق. *مجلة جامعة دمشق*، 31(1)، 323-372.

يوسف، ولاء. (2022م). *القلق الاجتماعي وعلاقته بمستوى التوافق النفسي الاجتماعي لدى عينة من طلبة الدراسات العليا في كلية الآداب والعلوم الإنسانية بجامعة دمشق في ظل جائحة كورونا*. جامعة دمشق.

#### ثانياً: المراجع الأجنبية

Ayadi, J. (2019). *The effect of a training clinic on the self-efficacy of counselors in training*. [ProQuest One Academic](#)

Belanger, Y., Dekruyf, K., & Moncrieff, A., & Kazakoff, T. (2019). The Urban Indigenous Housing Experience of NIMBY-ism in Calgary, Alberta. *Social Sciences and Humanities Research Council of Canada: Calgary, AB, Canada*.

British Association for Counselling and Psychology. (2020). *A guide to the BACP counselling skills competence framework*. British: British Association for Counselling and Psychotherapy.

DeYoung, G. (2015). Openness/intellect: A dimension of personality reflecting cognitive exploration. In *APA handbook of personality and social psychology: Personality processes and individual differences* (M. Mikulincer, P. Shaver, M. Cooper, & R. Larsen, Trans., 1 ed., Vol. 4, pp. 369-399). American Psychological Association.

Dianovi, A., Siregar, D., Mawaddah, I, & Suryaningsih, S. (2022). Guidance and Counselling in Education. *World Psychology*, 1(2), 27-35. <https://doi.org/10.1037/14343-017>

Makhmudah, N. (2017). Counselor Personality in Guidance and Counseling. *E-Journal Konseling*, 6(2), 13.

Mbogo, S. (2020). *Counselling Skills*. Africanaarticies.

- McCrae, R., & Costa, P. (2010). *NEO Inventories: Professional Manual*. Psychological Assessment Resources.
- Sagita, R. (2022). Counselor Personal Quality in Guidance and Counseling. *Journal of Educational Guidance and Counseling Studies*, 5(1), 5-55.
- Sari, M., Karneli, Y., & Hariko, R. (2024). Enhancing the Counseling Process: The Significance of Counselor's Personality Traits. *Jurnal Bimbingan dan Konseling Terapan*, 8(1), 66-73.
- Soto, C., & John, O. (2017). The next Big Five Inventory (BFI-2). *Journal of Personality and Social Psychology*, 113(1), 117-143.
- Widiger, T., & Oltmanns, J. (2017). Neuroticism is a fundamental domain of personality with enormous public health implications. *World Psychiatry*, 16(2), 144-145.

الملاحق

ملحق (أ)

الاستبيان



جامعة النجاح الوطنية

عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي

أخي/ أختي المحترم/ة...

تحية طيبة وبعد،

تقوم الباحثة بدراسة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في "الإرشاد النفسي التربوي" بعنوان: " السمات الشخصية للمرشدين التربويين ومستوى امتلاكهم للمهارات الإرشادية وعلاقتها بالتوافق النفسي و الاجتماعي خلال الأزمات في القدس الشرقية". لجمع المعلومات اللازمة للدراسة. أمل منك تعبئة فقرات هذا المقياس بما يتوافق مع وجهة نظرك باهتمام وموضوعية حتى يتسنى تحقيق الأهداف المرجوة من هذه الدراسة، والإجابة عن كافة الفقرات دون استثناء، مع الإشارة إلى أن هذه البيانات ستستخدم لأغراض البحث العلمي لهذه الدراسة فقط.

شاكرين لك حسن تعاونك

الباحثة: شريهان حنون

إشراف:

د. شادي أبو الكباش

د. فلسطين نزال

أولاً: المعلومات والبيانات الأولية :

ضع إشارة (X) في المربع الموافق للإجابة

1- الجنس:  ذكر  انثى

2- المؤهل العلمي:  بكالوريوس فأقل  دراسات عليا

3- سنوات الخبرة:  أقل من 5 سنوات  من 5 سنوات -10 سنوات  أكثر من 10 سنوات

القسم الثاني: مقياس السمات الشخصية: (سعادة، شاهين، 2024)

ضع إشارة (X) في المربع الموافق للإجابة

الرقم	الفقرات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
<b>الانبساطية</b>						
1.	أفضل التعاون مع الآخرين على التنافس معهم.					
2.	أميل إلى وضع خطط لتحقيق آمالي وطموحاتي.					
3.	استخدم أسلوب التحايل لتحقيق ما أريد.					
4.	أنا شخصية نشيطة جداً.					
5.	نادراً ما ألاحظ تأثير التغيرات البيئية على حالتي المزاجية.					
6.	يحبني معظم من يعرفني.					
<b>العصابية</b>						
7.	يغلب علي الشعور بأنني أقل من الآخرين.					
8.	يعتقد البعض بأنني أناني ومغرور					
9.	كثيراً ما أشعر بالتوتر والاضطراب.					
10.	أنا شخص غير منظم.					
11.	أضيق الكثير من الوقت قبل أدائي لأي عمل.					

					12. أشعر أحيانا بالانهيار إذا وضعت تحت ظروف ضاغطة.
<b>الافتتاح مع الآخرين</b>					
					13. أحب أن أكون لطيفا مع الآخرين.
					14. يسهل استغلالي إن سمحت بذلك.
					15. أحب أن يلتف الناس من حولي.
					16. أشعر بالسعادة عند مساعدة الآخرين.
					17. أتعامل مع الآخرين بنوايا حسنة.
					18. أنا شخصية طيبة
<b>الانفعالية</b>					
					19. أستطيع التعبير عن مشاعري بوضوح دون تردد
					20. أتحكم بمشاعري عند مواجهة مواقف صعبة.
					21. أتعامل بهدوء مع الانتقادات أو المواقف المحرجة.
					22. أستطيع التكيف مع التغيرات المفاجئة في حياتي.
					23. أحافظ على توازني الانفعالي في المواقف المزعجة.
					24. أستطيع التفريق بين مشاعري الشخصية ومتطلبات العمل.
<b>الاجتماعية</b>					
					25. أشعر بالارتياح عند التحدث مع أشخاص جدد.
					26. أشارك بشكل إيجابي في الأنشطة الجماعية.
					27. أجد سهولة في بناء علاقات صداقة مع الآخرين.
					28. أستمتع بالمشاركة في المناسبات الاجتماعية.
					29. أبدي اهتماما بمن حولي وأحاول مساعدتهم.
					30. أشعر بالراحة في العمل ضمن فريق.

ثالثاً: مقياس المهارات الإرشادية: (أبو الطير، 2019)

الرقم	الفقرات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
<b>الإصغاء</b>						
1.	أحافظ على الاتصال البصري مع المسترشد عند المناقشة او الحوار في الجلسة الإرشادية.					
2.	اصغي لكل ما يقوله المسترشد دون مقاطعة.					
3.	اتجه في جلستي نحو المسترشد عند الاستماع إليه.					
4.	اصغي إلى كل ما يقوله المسترشد باهتمام.					
5.	اتجنب تشتت الانتباه إلى أشياء أخرى أثناء الحديث مع المسترشد.					
6.	اعطي المسترشد فرصة كاملة للحديث و طرح الأفكار.					
<b>طرح الأسئلة</b>						
7.	استخدم مع المسترشد الأسئلة المفتوحة حسب الحاجة.					
8.	اوجه الأسئلة بشكل تدريجي إلى المسترشد.					
9.	اختر الوقت المناسب لطرح سؤالي على المسترشد.					
10.	أوضح للمسترشد أبعاده مشكلته.					
<b>الإيضاح</b>						
11.	استوضح من المسترشد الجوانب الغامضة في السؤال.					
12.	ابتعد عن الأسئلة المركبة أثناء الحوار مع المسترشد.					

					اطلب من المسترشد تفسير بعض ما يقوله للتأكد من صحة فهمي لحديثه.	.13
					استوضح من المسترشد عن الرسائل غير اللفظية التي يصدرها أثناء الحديث.	.14
<b>التلخيص</b>						
					اعيد عبارات المسترشد دون تغيير.	.15
					اعيد عبارات المسترشد على شكل تلخيص مركز.	.16
					اعيد عبارات المسترشد دون تأويل.	.17
					أعتمد على أكثر من وسيلة في التلخيص.	.18
<b>الصمت</b>						
					أستطيع تمييز صمت عدم التقبل عند المسترشد.	.19
					أستطيع تمييز مؤشرات عدم الثقة عند المسترشد.	.20
					أستطيع فهم وتمييز مؤشرات الانفعال عند المسترشد.	.21
					أستطيع فهم وتمييز صمت الحيرة عند المسترشد.	.22
					أستطيع فهم وتمييز صمت الحزن عند المسترشد.	.23
<b>المواجهة</b>						
					استخدم المواجهة التعليمية مع نقص المعلومات او عدم الفهم من المسترشد.	.24
					استخدم المواجهة عند تناقض سلوك المسترشد مع عباراته	.25
					استخدم مواجهة التشجيع لحث المسترشد على التصرف والحديث الايجابي.	.26
					استخدم المواجهة للتركيز على نقاط الضعف في شخصية وسلوك المسترشد.	.27
<b>عكس المشاعر</b>						

					أبادر المسترشد عند غضبه بعبارة مثل 28. (يظهر لي أن هذا الموضوع حساس بالنسبة لك).
					استخدم كلمات وإيماءات مناسبة لعكس 29. مشاعر الحزن.
					استخدم كلمات وإيماءات مناسبة لعكس 30. مشاعر الغضب.
					استخدم كلمات وإيماءات مناسبة لعكس 31. مشاعر الضعف السعادة.
					استخدم كلمات وإيماءات مناسبة لعكس 32. مشاعر الخوف.

رابعاً: مقياس التوافق النفسي الاجتماعي (نعيسة، 2015)، القطيبي، والفواعير (2021)

الرقم	الفقرات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا بشدة أوافق
<b>التوافق الأسري</b>						
1.	أشعر بالراحة والطمأنينة عند قضاء الوقت مع عائلتي.					
2.	أشارك بفاعلية في الأنشطة والقرارات العائلية.					
3.	أتعامل مع الخلافات الأسرية بطريقة هادئة وبناءة.					
4.	أوازن بين متطلبات العمل ومسؤولياتي الأسرية.					
5.	أقدم الدعم العاطفي والمعنوي لأفراد عائلتي.					
6.	أشعر أنني مُقدر ومحترم من قبل أفراد عائلتي.					
<b>التوافق المهني</b>						
7.	أشعر بالرضا عن دوري ومسؤولياتي كمرشد تربوي.					

					أطور من مهاراتي المهنية باستمرار لتحسين أدائي.	8.
					أتعامل بمرونة مع التحديات المهنية التي أواجهها.	9.
					أحافظ على علاقة إيجابية مع زملائي في العمل.	10.
					أجد توازنا بين حياتي المهنية وحياتي الشخصية.	11.
					أشعر بالإنجاز عند تحقيق أهدافي المهنية.	12.
<b>التوافق الاجتماعي</b>						
					أقيم علاقات إيجابية مع الأشخاص من حولي.	13.
					أشارك في الأنشطة الاجتماعية والثقافية في مجتمعي.	14.
					أستمتع بالتفاعل مع الآخرين بطريقة بناءة.	15.
					أتحلى بالمرونة عند التعامل مع آراء أو مواقف مختلفة.	16.
					أظهر اهتماما ودعما للأصدقاء والزملاء.	17.
					أحافظ على علاقاتي الاجتماعية مع مختلف الفئات.	18.
<b>التوافق العاطفي</b>						
					أستطيع التعبير عن مشاعري بطريقة واضحة وصحيحة.	19.
					أتحكم في انفعالاتي عند مواجهة مواقف ضاغطة.	20.
					أتعامل بهدوء مع المشكلات العاطفية التي أواجهها.	21.
					أجد طرقا فعالة للتعامل مع التوتر والضغط النفسية.	22.
					أظهر تعاطفا مع مشاعر الآخرين واحتياجاتهم العاطفية.	23.
					أحافظ على توازن عاطفي في مختلف جوانب حياتي.	24.

التوافق الشخصي					
					25. أفهم احتياجاتي وأهدافي الشخصية بوضوح.
					26. أعمل على تطوير نقاط قوتي وتجاوز نقاط ضعفي.
					27. أستمتع بالوقت الذي أقضيه مع نفسي وأفكاري.
					28. أشعر بالرضا عن ذاتي وإنجازاتي الشخصية.
					29. أتحدى بالإيجابية والثقة عند مواجهة التحديات.
					30. أستطيع اتخاذ قرارات شخصية مناسبة لي ولظروفي.

شاكراً لكم حسن تعاونكم

## ملحق (ب)

### الجدول

#### جدول (11)

المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية لمستوى السمات الشخصية انتشارا لدى المرشدين التربويين في ظل الازمات في القدس الشرقية

الترتيب	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1.	أفضل التعاون مع الآخرين على التنافس معهم.	4.42	.649	مرتفعة جدا
2.	أميل إلى وضع خطط لتحقيق آمالي وطموحاتي.	4.25	.701	مرتفعة جدا
3.	يحبني معظم من يعرفني.	3.98	.824	مرتفعة
4.	أنا شخصية نشيطة جدا.	3.96	.731	مرتفعة
5.	نادرا ما ألاحظ تأثير التغيرات البيئية على حالتي المزاجية.	3.33	1.026	متوسطة
6.	استخدم أسلوب التحايل لتحقيق ما أريد.	2.36	1.054	منخفضة
	الانبساطية	3.71	0.379	مرتفعة
1.	أضيق الكثير من الوقت قبل أدائي لأي عمل.	2.82	1.069	متوسطة
2.	كثيرا ما أشعر بالتوتر والاضطراب.	2.74	0.981	متوسطة
3.	يعتقد البعض بأنني أناني ومغرور	2.62	1.072	متوسطة
4.	أشعر أحيانا بالانهيار إذا وضعت تحت ظروف ضاغطة.	2.51	1.018	منخفضة
5.	أنا شخص غير منظم.	2.43	1.031	منخفضة
6.	يغلب علي الشعور بأنني أقل من الآخرين.	2.20	0.963	منخفضة
	العصابية	2.55	0.665	منخفضة
1.	أشعر بالسعادة عند مساعدة الآخرين.	4.52	0.590	مرتفعة جدا

مرتفعة جدا	0.735	4.48	2. تتعامل مع الآخرين بنوايا حسنة.
مرتفعة جدا	0.661	4.30	3. أنا شخصية طيبة
مرتفعة	0.722	4.21	4. أحب أن أكون لطيفا مع الآخرين.
متوسطة	0.874	3.17	5. أحب أن يلتف الناس من حولي.
منخفضة	1.122	2.49	6. يسهل استغلالي إن سمحت بذلك.
مرتفعة	0.445	3.86	الانفتاح مع الآخرين
مرتفعة	0.594	4.09	1. أستطيع التفريق بين مشاعري الشخصية ومتطلبات العمل.
مرتفعة	0.710	4.01	2. أستطيع التكيف مع التغيرات المفاجئة في حياتي.
مرتفعة	0.969	3.81	3. أستطيع التعبير عن مشاعري بوضوح دون تردد
مرتفعة	0.741	3.65	4. أتعامل بهدوء مع الانتقادات أو المواقف المحرجة.
مرتفعة	0.725	3.62	5. أحافظ على توازني الانفعالي في المواقف المزعجة.
مرتفعة	0.937	3.62	6. أتحكم بمشاعري عند مواجهة مواقف صعبة.
مرتفعة	0.567	3.80	الانفعالية
مرتفعة جدا	0.631	4.22	1. أبدي اهتماما بمن حولي وأحاول مساعدتهم.
مرتفعة	0.558	4.10	2. أشارك بشكل إيجابي في الأنشطة الجماعية.
مرتفعة	0.559	4.01	3. أشعر بالراحة في العمل ضمن فريق.
مرتفعة	0.654	3.83	4. أجد سهولة في بناء علاقات صداقة مع الآخرين.
مرتفعة	0.814	3.82	5. أستمتع بالمشاركة في المناسبات الاجتماعية.
مرتفعة	0.729	3.60	6. أشعر بالارتياح عند التحدث مع أشخاص جدد.
مرتفعة	0.436	3.93	الاجتماعية
مرتفعة	0.294	3.57	مستوى السمات الشخصية لدى المرشدين التربويين في ظل الازمات في القدس الشرقية

## جدول (12)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى امتلاك المهارات الإرشادية لدى المرشدين التربويين في ظل الأزمات في القدس الشرقية

الترتيب	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1.	أحافظ على الاتصال البصري مع المسترشد عند المناقشة او الحوار في الجلسة الإرشادية.	4.50	0.562	مرتفعة جدا
2.	اصغي لكل ما يقوله المسترشد دون مقاطعة.	4.40	0.594	مرتفعة جدا
3.	اصغي إلى كل ما يقوله المسترشد باهتمام.	4.37	0.588	مرتفعة جدا
4.	اعطي المسترشد فرصة كاملة للحديث وطرح الأفكار .	4.33	0.580	مرتفعة جدا
5.	اتجنب تشتت الانتباه إلى أشياء أخرى أثناء الحديث مع المسترشد.	4.21	0.854	مرتفعة جدا
6.	اتجه في جلستي نحو المسترشد عند الاستماع إليه.	4.21	0.649	مرتفعة جدا
	الإصغاء	4.34	0.486	مرتفعة جدا
1.	استخدم مع المسترشد الأسئلة المفتوحة حسب الحاجة.	4.29	0.552	مرتفعة جدا
2.	اوجه الأسئلة بشكل تدريجي إلى المسترشد.	4.29	0.618	مرتفعة جدا
3.	اختر الوقت المناسب لطرح سؤالي على المسترشد.	4.25	0.644	مرتفعة جدا
4.	أوضح للمسترشد أبعاده مشكلته.	4.23	0.671	مرتفعة جدا
	طرح الأسئلة	4.27	0.503	مرتفعة جدا
1.	اطلب من المسترشد تفسير بعض ما يقوله للتأكد من صحة فهمي لحديثه.	4.30	0.569	مرتفعة جدا
2.	استوضح من المسترشد الجوانب الغامضة في السؤال.	4.12	0.601	مرتفعة
3.	ابتعد عن الأسئلة المركبة أثناء الحوار مع المسترشد.	3.91	0.727	مرتفعة
4.	استوضح من المسترشد عن الرسائل غير اللفظية التي يصدرها أثناء الحديث.	3.75	0.826	مرتفعة
	الإيضاح	4.02	0.498	مرتفعة
1.	أعتمد على أكثر من وسيلة في التلخيص.	4.03	0.550	مرتفعة
2.	اعيد عبارات المسترشد دون تأويل.	4.01	0.721	مرتفعة

مرتفعة	0.685	3.87	3. اعيد عبارات المسترشد على شكل تلخيص مركز.
مرتفعة	0.927	3.52	4. اعيد عبارات المسترشد دون تغيير.
مرتفعة	0.547	3.86	التلخيص
مرتفعة	0.543	4.18	1. أستطيع تمييز مؤشرات عدم الثقة عند المسترشد.
مرتفعة	0.567	4.17	2. أستطيع فهم وتمييز صمت الحزن عند المسترشد.
مرتفعة	0.576	4.14	3. أستطيع فهم وتمييز مؤشرات الانفعال عند المسترشد.
مرتفعة	0.519	4.10	4. أستطيع فهم وتمييز صمت الحيرة عند المسترشد.
مرتفعة	0.744	4.08	5. أستطيع تمييز صمت عدم التقبل عند المسترشد.
مرتفعة	0.493	4.14	الصمت
مرتفعة	0.592	4.03	1. استخدم مواجهة التشجيع لحث المسترشد على التصرف والحديث الايجابي.
مرتفعة	0.711	3.55	2. استخدم المواجهة التعليمية مع نقص المعلومات او عدم الفهم من المسترشد.
متوسطة	0.994	3.37	3. استخدم المواجهة للتركيز على نقاط الضعف في شخصية وسلوك المسترشد.
متوسطة	0.853	3.36	4. استخدم المواجهة عند تناقض سلوك المسترشد مع عباراته
مرتفعة	0.608	3.58	المواجهة
مرتفعة	0.554	4.07	1. استخدم كلمات وايماءات مناسبة لعكس مشاعر الحزن.
مرتفعة	0.679	4.05	2. استخدم كلمات وايماءات مناسبة لعكس مشاعر الضعف السعادة.
مرتفعة	0.715	4.02	3. استخدم كلمات وايماءات مناسبة لعكس مشاعر الخوف.
مرتفعة	0.686	3.96	4. استخدم كلمات وايماءات مناسبة لعكس مشاعر الغضب.
مرتفعة	0.690	3.86	5. أبادر المسترشد عند غضبه بعبارة مثل (يظهر لي أن هذا الموضوع حساس بالنسبة لك).
مرتفعة	0.515	3.99	عكس المشاعر
مرتفعة	0.386	4.05	مستوى امتلاك المهارات الإرشادية لدى المرشدين التربويين في ظل الأزمان في القدس الشرقية:

### جدول (13)

المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية لمستوى التوافق النفسي و الاجتماعي لدى المرشدين التربويين في ظل الأزمات في القدس الشرقية

الترتيب	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1.	أشعر بالراحة والطمأنينة عند قضاء الوقت مع عائلتي.	4.60	0.523	مرتفعة جدا
2.	أشعر أنني مُقدر ومحترم من قبل أفراد عائلتي.	4.42	0.571	مرتفعة جدا
3.	أشارك بفاعلية في الأنشطة والقرارات العائلية.	4.40	0.646	مرتفعة جدا
4.	أقدم الدعم العاطفي والمعنوي لأفراد عائلتي.	4.32	0.531	مرتفعة جدا
5.	أوازن بين متطلبات العمل ومسؤولياتي الأسرية.	4.19	0.629	مرتفعة
6.	أتعامل مع الخلافات الأسرية بطريقة هادئة وبناءة.	4.02	0.774	مرتفعة
التوافق الأسري				
1.	أشعر بالإنجاز عند تحقيق أهدافي المهنية.	4.33	0.506	مرتفعة جدا
2.	أطور من مهاراتي المهنية باستمرار لتحسين أدائي.	4.31	0.586	مرتفعة جدا
3.	أحافظ على علاقة إيجابية مع زملائي في العمل.	4.28	0.484	مرتفعة جدا
4.	أتعامل بمرونة مع التحديات المهنية التي أواجهها.	4.13	0.551	مرتفعة
5.	أشعر بالرضا عن دوري ومسؤولياتي كمرشد تربوي.	4.12	0.574	مرتفعة
6.	أجد توازنا بين حياتي المهنية وحياتي الشخصية.	4.01	0.687	مرتفعة
التوافق المهني				
1.	أظهر اهتماما ودعما للأصدقاء والزملاء.	4.30	0.541	مرتفعة
2.	أقيم علاقات إيجابية مع الأشخاص من حولي.	4.26	0.568	مرتفعة
3.	أتحلى بالمرونة عند التعامل مع آراء أو مواقف مختلفة.	4.17	0.486	مرتفعة
4.	أحافظ على علاقاتي الاجتماعية مع مختلف الفئات.	4.13	0.527	مرتفعة

مرتفعة	0.490	4.13	5. أستمتع بالتفاعل مع الآخرين بطريقة بناءة.
مرتفعة	0.599	3.90	6. أشارك في الأنشطة الاجتماعية والثقافية في مجتمعي.
مرتفعة	0.381	4.15	التوافق الاجتماعي
مرتفعة	0.532	4.19	1. أظهر تعاطفا مع مشاعر الآخرين واحتياجاتهم العاطفية.
مرتفعة	0.654	4.06	2. أتحكم في انفعالاتي عند مواجهة مواقف ضاغطة.
مرتفعة	0.619	4.03	3. أحافظ على توازن عاطفي في مختلف جوانب حياتي.
مرتفعة	0.815	4.01	4. أستطيع التعبير عن مشاعري بطريقة واضحة وصحيحة.
مرتفعة	0.636	3.94	5. أتعامل بهدوء مع المشكلات العاطفية التي أواجهها.
مرتفعة	0.682	3.83	6. أجد طرقا فعالة للتعامل مع التوتر والضغوط النفسية.
مرتفعة	0.542	4.01	التوافق العاطفي
مرتفعة جدا	0.628	4.28	1. أستمتع بالوقت الذي أقضيه مع نفسي وأفكاري.
مرتفعة جدا	0.605	4.22	2. أشعر بالرضا عن ذاتي وإنجازاتي الشخصية.
مرتفعة	0.612	4.18	3. أستطيع اتخاذ قرارات شخصية مناسبة لي ولظروفي.
مرتفعة	0.621	4.17	4. أعمل على تطوير نقاط قوتي وتجاوز نقاط ضعفي.
مرتفعة	0.581	4.17	5. أتحدى بالإيجابية والثقة عند مواجهة التحديات.
مرتفعة	0.630	4.10	6. أفهم احتياجاتي وأهدافي الشخصية بوضوح.
مرتفعة	0.495	4.19	التوافق الشخصي
مرتفعة	0.395	4.17	مستوى التوافق النفسي و الاجتماعي لدى المرشدين التربويين في ظل الأزمات في القدس الشرقية:

جدول (14)

نتائج تحليل الانحدار الخطي الهرمي لمعرفة العلاقة بين السمات الشخصية والمهارات الإرشادية والتوافق النفسي والاجتماعي لدى المرشدين التريبيين خلال الأزمات في القدس الشرقية

معامل الارتباط	معامل الارتباط	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	قيمة ت	المعاملات المعيارية بيتا Beta	المعاملات غير المعيارية		المتغيرات	نتائج
						معامل الخطأ	معامل الانحدار		
.039	.047	.216 <sup>a</sup>	.000**	7.448		.421	3.138	الثابت	1
			.015*	2.467	.216	.118	.290	السمات الشخصية	
			قيمة "ف" المحسوبة = (6.086) دالة عند مستوى دلالة $\alpha < .005$						
.389	.413	.643 <sup>b</sup>	.000**	8.011		.352	2.818	الثابت	2
			.000**	4.427	.942	.286	1.264	السمات الشخصية	
			.057	-1.923-	-.191-	.103	-.199-	الانبساطية	
			.000**	-7.654-	-.829-	.064	-.491-	العصابية	
			.285	-1.074-	-.118-	.098	-.105-	الانفتاح مع الآخرين	
			.095	-1.682-	-.214-	.115	-.194-	الاجتماعية	
قيمة "ف" المحسوبة = (16.905) دالة عند مستوى دلالة $\alpha < .001$									
.533	.556	.746 <sup>c</sup>	.000**	5.978		.335	2.000	الثابت	3
			.001**	3.385	.650	.257	.872	السمات الشخصية	
			.189	-1.320-	-.116-	.091	-.120-	الانبساطية	
			.000**	-6.721-	-.661-	.058	-.392-	العصابية	
			.795	-.261-	-.025-	.086	-.022-	الانفتاح مع الآخرين	
			.019*	-2.372-	-.264-	.101	-.239-	الاجتماعية	
			.000**	6.179	.437	.057	.354	المهارات الإرشادية	
قيمة "ف" المحسوبة = (24.815) دالة عند مستوى دلالة $\alpha < .001$									

				.257	1.772	الثابت
				.209	1.117	السمات الشخصية
				.068	-.274-	الانبساطية
				.047	-.539-	العصابية
				.070	-.018-	الانفتاح مع الآخرين
				.077	-.266-	الاجتماعية
.780	.801	.895 <sup>d</sup>		.079	-.282-	المهارات الإرشادية
				.056	.438	طرح الأسئلة
				.071	.054	الايضاح
				.055	.079	التلخيص
				.079	.102	الصمت
				.051	-.221-	المواجهة
				.062	.282	عكس المشاعر

قيمة "ف" المحسوبة = (37.979) دالة عند مستوى دلالة  $\alpha < .001$

\* دالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \geq 0.05)$ . \*\* دالة إحصائية بدرجة عالية عند مستوى  $(\alpha \geq 0.01)$ .

## جدول (15)

نتائج اختبارات للفروق بين متوسط إجابات عينة الدراسة حول السمات الشخصية ومستوى امتلاك المرشدين التربويين للمهارات الإرشادية والتوافق النفسي والاجتماعي تعزى متغير الجنس:

المجالات	الجنس	التكرارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة ت المحسوبة	الدلالة الإحصائية
السمات الشخصية	ذكر	25	3.70	.401	124	1.851	0.074
	أنثى	101	3.54	.254			
المهارات الإرشادية	ذكر	25	4.11	.422	124	-2.941	**0.005
	أنثى	101	4.39	.486			
التوافق النفسي والاجتماعي	ذكر	25	4.21	.356	124	0.538	0.594
	أنثى	101	4.17	.405			

\* دالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \geq 0.05)$ . \*\* دالة إحصائية بدرجة عالية عند مستوى  $(\alpha \geq 0.01)$ .

## جدول (16)

نتائج اختبارات للفروق بين متوسط إجابات عينة الدراسة حول السمات الشخصية ومستوى امتلاك المرشدين التربويين للمهارات الإرشادية والتوافق النفسي والاجتماعي تعزى متغير المؤهل العلمي:

المجالات	المؤهل العلمي	التكرارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة ت المحسوبة	الدلالة الإحصائية
السمات الشخصية	بكالوريوس	46	3.53	.284	124	1.286-	0.201
	دراسات عليا	80	3.60	.299			
المهارات الإرشادية	بكالوريوس	46	4.17	.397	124	3.122-	**0.002
	دراسات عليا	80	4.43	.510			
التوافق النفسي والاجتماعي	بكالوريوس	46	4.06	.372	124	2.559-	*0.012
	دراسات عليا	80	4.24	.394			

\* دالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \geq 0.05)$ . \*\* دالة إحصائية بدرجة عالية عند مستوى  $(\alpha \geq 0.01)$ .

## جدول (17)

نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق بين متوسط إجابات عينة الدراسة حول السمات الشخصية ومستوى امتلاك المرشدين التربويين للمهارات الإرشادية والتوافق النفسي و الاجتماعي تعزى لمتغير سنوات الخبرة

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	الدلالة الإحصائية
السمات الشخصية	بين المجموعات	.817	2	.408	5.021	.008**
	داخل المجموعات	10.004	123	.081		
	المجموع	10.821	125			
المهارات الإرشادية	بين المجموعات	4.371	2	2.185	10.674	.000**
	داخل المجموعات	25.184	123	.205		
	المجموع	29.555	125			
التوافق النفسي والاجتماعي	بين المجموعات	4.321	2	2.161	17.549	.000**
	داخل المجموعات	15.143	123	.123		
	المجموع	19.464	125			

\* دالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \geq .05)$ . \*\* دالة إحصائية بدرجة عالية عند مستوى  $(\alpha \geq .01)$ .

## جدول (18)

نتائج اختبار توكي للمقارنات البعدية بين متوسطا إجابات عينة الدراسة حول السمات الشخصية ومستوى امتلاك المرشدين التربويين للمهارات الإرشادية والتوافق النفسي و الاجتماعي تعزى لمتغير سنوات الخبرة

المحور	سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	5- أقل من 10 سنوات	10 سنوات فأكثر
السمات الشخصية	أقل من 5 سنوات	0.03223		-*0.14584
	5- أقل من 10 سنوات 10 سنوات فأكثر			-*0.17808
المهارات الإرشادية	أقل من 5 سنوات	0.20287		-*0.25850
	5- أقل من 10 سنوات 10 سنوات فأكثر			-*0.46137
التوافق النفسي والاجتماعي	أقل من 5 سنوات	*0.22853		-*0.23724
	5- أقل من 10 سنوات 10 سنوات فأكثر			-*0.46577

## جدول (19)

الأعداد، المتوسط الحسابي، والانحرافات المعيارية للفروق بين متوسط إجابات عينة الدراسة حول مستوى السمات الشخصية للمرشدين تعزى إلى متغير سنوات الخبرة

المجال	سنوات الخبرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
السمات الشخصية	أقل من 5 سنوات	37	3.51	.248
	5- 10 سنوات أكثر من 10 سنوات	27 62	3.47 3.65	.275 .309
المهارات الإرشادية	أقل من 5 سنوات	37	4.25	.406
	5- 10 سنوات أكثر من 10 سنوات	27 62	4.05 4.51	.500 .458
التوافق النفسي و الاجتماعي	أقل من 5 سنوات	37	4.11	.480
	5- 10 سنوات أكثر من 10 سنوات	27 62	3.88 4.34	.302 .271



**An-Najah National University**  
**Faculty of Graduate Studies**

**PERSONALITY TRAITS OF EDUCATIONAL  
CONSULTANTS, THEIR COUNSELING SKILL  
PROFICIENCY, AND THE RELATIONSHIP WITH  
PSYCHOLOGICAL AND SOCIAL ADJUSTMENT  
DURING CRISES IN EAST JERUSALEM**

**By**  
**Sherihan Majed Khalil Hannoun**

**Supervisors**  
**Dr. Shadi Abu Al-Kibash**  
**Dr. Filasteen Nazzal**

**This Thesis is Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the  
Degree of Master of Psychological and Educational Counseling, Faculty of  
Graduate Studies, An-Najah National University, Nablus - Palestine.**

**2025**

**PERSONALITY TRAITS OF EDUCATIONAL CONSULTANTS, THEIR  
COUNSELING SKILL PROFICIENCY, AND THE RELATIONSHIP  
WITH PSYCHOLOGICAL AND SOCIAL ADJUSTMENT DURING  
CRISES IN EAST JERUSALEM**

**By**  
**Sherihan Majed Khalil Hannoun**  
**Supervisors**  
**Dr. Shadi Abu Al-Kibash**  
**Dr. Filasteen Nazzal**

**Abstract**

The present study sought to examine the personality traits of educational counselors, assess their proficiency in counseling skills, and explore the relationship between these factors and psychological and social adjustment during crises in East Jerusalem. Employing a descriptive correlational research design, the study targeted the entire population of educational counselors in Jerusalem, comprising 126 individuals (25 males and 101 females). Data were collected using a questionnaire, and given the limited population size, a comprehensive survey approach was implemented, with questionnaires distributed electronically.

The results indicated that the counselors exhibited generally high levels of personality traits, with the social trait ranking highest among all traits. Counseling skills were also found to be elevated, with listening skills rated at a particularly high level. Psychological and social adjustment levels were similarly high, with family adjustment exceeding other dimensions. The findings demonstrated a negative correlation between certain personality traits (extroversion, neuroticism, and social traits) and psychological and social adjustment among educational counselors operating during crises in East Jerusalem. Additionally, a statistically significant inverse relationship was observed between counseling skills and psychological and social adjustment in this population during crises. Gender differences were evident, with females exhibiting superior counseling skills. Furthermore, individuals holding postgraduate degrees displayed higher levels of both counseling skills and psychological and social adjustment. Variations were also associated with years of experience; counselors with ten or more years of experience scored higher across all measured variables, whereas those with less than five years of experience showed greater psychological and social adjustment compared to those with moderate experience.

In light of these findings, the study recommends the implementation of regular training programs aimed at developing personality traits and enhancing counseling skills, particularly for novice counselors and those with limited experience. Additionally, it advocates for encouraging counselors to pursue postgraduate studies in psychological and educational counseling.

**Keywords:** educational counselors; personality traits; counseling skills; psychological and social adjustment; crisis contexts; East Jerusalem