

Counseling Skills and Their Relationship to the Professional Competence of Ministry of Social Development Counselors

Mr. Salim Husam Odeh*¹, Prof. Kamal Abdul Hafez Salama²

1PhD student, Psychological and Educational Counseling Al-Quds Open University, Ramallah, Palestine

2Professor, Psychological and Educational Counseling, Al-Quds Open University, Ramallah, Palestine

Orcid No: 0009-0003-4940-3062

Orcid No: 0009-0007-4450-0778

Email: Sodeh@mosa.gov.ps

Email: dr.ksalameh@gmail.com

Received:

15/07/2024

Revised:

15/07/2024

Accepted:

20/08/2024

*Corresponding Author:
Sodeh@mosa.gov.ps

Citation: Odeh, S. H., & Salama, K. A. H. Counseling Skills and Their Relationship to the Professional Competence of Ministry of Social Development Counselors. Journal of Al-Quds Open University for Educational & Psychological Research & Studies, 16(46).

<https://doi.org/10.33977/1182-016-046-013>

2023@jresstudy.
Graduate Studies & Scientific Research/Al-Quds Open University, Palestine, all rights reserved.

Open Access



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Abstract

Objectives: The study aims to identify the level of mentoring skills and the level of professional competence, and to reveal the nature of the relationship between mentoring skills and professional competence of the Ministry of Social Development's mentors.

Methodology: The study was based on the descriptive correlative curriculum of all 246 West Bank Ministry of Social Development guides and guides according to Ministry of Social Development statistics for the year 2023/2024. To achieve the study's objectives, a sample of 154 guides was selected from Ministry of Social Development guides during 2023/2024, selected in a simple random manner.

Results: The results shows that the mentoring skills of the Ministry of Social Development's mentors as a whole were at a high level of professional competence of the Ministry of Social Development guides as a whole has come at a high level. The value of the Pearson coefficient between the mentoring skills and professional competence of the Ministry of Social Development's mentors is 0.759 and indicative 0.000. This value indicates a high and statistically significant relationship at the indicative level of $0.01 \geq \alpha$, and also indicates that the values of interdimensional coefficients in each of the variables were high and statistically significant, meaning a statistically significant correlation at the indicator level at $0.01 \geq \alpha$ between the study's variables.

Conclusion: The study recommends work to intensify courses and workshops that would increase the guide's efficiency.

Keywords: Mentoring skills, professionalism, mentors, Ministry of Social Development.

المهارات الإرشادية وعلاقتها بالكفاءة المهنية لدى مرشدي وزارة التنمية الاجتماعية

أ. سليم حسام عودة*¹، أ. د. كمال عبد الحافظ سلامة²

طالبة دكتوراة، لقدس المفتوحة، رام الله، فلسطين

أستاذ دكتور، جامعة القدس المفتوحة، رام الله، فلسطين.

الملخص

الأهداف: هدفت الدراسة للتعرف إلى مستوى المهارات الإرشادية ومستوى الكفاءة المهنية، والكشف عن طبيعة العلاقة بين المهارات الإرشادية والكفاءة المهنية لدى مرشدي وزارة التنمية الاجتماعية.

المنهجية: اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الارتباطي حيث تكون مجتمع الدراسة من جميع مرشدي وزارة التنمية الاجتماعية في الضفة الغربية والبالغ عددهم (246) مرشداً ومرشدة وفقاً لإحصاءات وزارة التنمية الاجتماعية للعام (2024/2023م). ولتحقيق أهداف الدراسة؛ تم اختيار عينة مكونة من (154) مرشداً ومرشدة من مرشدي وزارة التنمية الاجتماعية خلال العام (2024/2023م)، تم اختيارهم بإتباع الطريقة العشوائية البسيطة.

النتائج: توصلت النتائج إلى أن مستوى المهارات الإرشادية لدى مرشدي وزارة التنمية الاجتماعية ككل قد جاء بمستوى (مرتفع)، وأن مستوى الكفاءة المهنية لدى مرشدي وزارة التنمية الاجتماعية ككل قد جاء بمستوى (مرتفع)، وأن قيمة معامل الارتباط بيرسون (Pearson) بين المهارات الإرشادية والكفاءة المهنية لدى مرشدي وزارة التنمية الاجتماعية قد بلغت (0.759) وبمستوى دلالة (0.000). وتشير هذه القيمة إلى وجود علاقة مرتفعة وذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.01$)، كما يبين أيضاً أن قيم معاملات الارتباط بين الأبعاد في كل من المتغيرات، قد جاءت القيم مرتفعة وذات دلالة إحصائية، مما يعني وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.01$) بين متغيرات الدراسة.

الخلاصة: أوصت الدراسة بالعمل على تكثيف الدورات والورش التي من شأنها رفع كفاءة المرشد.

الكلمات المفتاحية: المهارات الإرشادية، الكفاءة المهنية، المرشدين، وزارة التنمية الاجتماعية.

المقدمة

إن من أهم الممارسات التي يتميز بها المرشد هي الممارسة المهنية في مجال الإرشاد التربوي والنفسي، وهناك مجموعة من الصفات والمهارات يجب على المرشد التربوي والنفسي أن يتمتع بها إلى جانب كفايته المهنية والعلمية في أن يكون المرشد إنساناً ملتزماً بالأخلاق والقيم الاجتماعية، وتكون علاقته مع المسترشدين قائمة على الاحترام ومساعدتهم على حل مشكلاتهم. هناك مجموعة من الأساليب التي يمكن استخدامها عند البدء في تدريب المرشدين على المهارة، ولزاماً على المدرب أن يكون ماهراً وخبيراً في آن واحد، ويمتلك أسلوباً يجمع بين الاتجاهات النظرية؛ وذلك لاختيار ما يتناسب وتحقيق الأهداف الضرورية، وليس فقط مجرد الاهتمام بمجموع الفروق بين الاتجاهات والأساليب المختلفة (Gilbert & EVANS, 2000).

ومن الموضوعات الأساسية في العملية الإرشادية يعد موضوع المهارات الإرشادية أحدها، وقد حظي باهتمام كبير من قبل علماء التربية وعلم النفس، ناهيك عن أن تنمية هذه المهارات الإرشادية هي إحدى الأهداف الرئيسية للعملية الإرشادية، والمهارة هي أن يؤدي الفرد العمل المطلوب منه في أقل وقت وجهد ممكن، وعلى درجة عالية من الإتقان، مع التحقق من صحة العمل الذي قام به وسلامته بعد إنجازه والانتهاه منه، ومهارة المرشد النفسي تتحدد في المهارات التي يستخدمها أثناء العمل الإرشادي، سواء في الإرشاد الفردي، أو في الإرشاد الجمعي وغيرها من أنواع الإرشاد (الشمالية، 2021).

هناك العديد من المهارات لا بد من توافرها وذلك لأهميتها في أن يحقق المرشد النفسي من خلالها أهدافه بنجاح ومن أهمها، المسؤولية، والصبر، والثقة بالنفس، والتعاون، وروح الدعابة، والدقة، وثبات التصرف، ومهارات الإنصات، ومهارات الاتصال، والحماس، وسعة الحيلة، والاهتمام بالتفاصيل، والوعي بالسلامة والأمان، والقدرة والكفاءة، والاحترام، والفهم، والإخلاص، والالتزام، والفهم العام (دبور والصافي، 2016). عن طريق الخبرة والتدريب على نماذج تطبيقية تدعم جانب الدراسة النظري يتم اكتساب هذه المهارات من قبل المرشدين، وقد أكد على ذلك (Aladag, 2013) من خلال دراسة أن التدريب على مهارات الإرشاد يساعد في رفع الكفاءة المهنية، وتطوير شخصية المرشد المهنية.

إنه من الضروري تعليم المرشد المهارات الإرشادية وتدريبه على ممارستها وكيفية توظيفها في العملية الإرشادية، وذلك أن هذه المهارات تساعد المرشدين وتوجههم أثناء الجلسة الإرشادية، وأن المرشد بحاجة لمهارات مهنية، مثل: فنيات الإرشاد الفردي الجمعي، ومهارات التفكير الإيجابي التي تمكن المرشد من إجراء المقابلات والتخطيط لها، بالإضافة إلى القيم الأخلاقية والمادية والعقلية (Gorden, 2015).

إن نجاح العملية الإرشادية من شروطها الأساسية الكفاءة المهنية للمرشد النفسي، وذلك عبر تقديم الخدمات الإرشادية وتنفيذ البرامج وفهم مشكلات المسترشدين واحتياجاتهم الإرشادية والتعامل معهم بفاعلية، ووجوب تركيز البرامج الإرشادية على إكساب المسترشدين الخلفية العلمية والممارسة الأخلاقية لمهنة الإرشاد (Mabula & Edna, 2015). ولأهمية قضايا المهارات الإرشادية والكفاءة المهنية أجريت دراسات عديدة تناولتها بطرق مختلفة وربطها بمتغيرات أخرى، وفي ما يلي استعراض لدراسات التي تتعلق بموضوع الدراسة:

هدفت الدراسة التي أجريت من قبل أحمد وحسن (2023) إلى تحديد العلاقة بين مهارات الإرشاد بالإنترنت، وأخلاقيات الإرشاد بالإنترنت، وقيود الإرشاد بالإنترنت، والكفاءة الذاتية في الإرشاد بين المرشدين بالإنترنت في ماليزيا. شملت الدراسة عينة من (159) مرشداً بالإنترنت، واستخدمت مقياس الكفاءة الذاتية في الإرشاد وثلاثة مقاييس مُنشأة ذاتياً لجمع البيانات. أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية كبيرة بين مهارات الإرشاد بالإنترنت وأخلاقيات الإرشاد بالإنترنت مع الكفاءة الذاتية في الإرشاد، وعكس ذلك بالنسبة لقيود الإرشاد بالإنترنت. تؤكد الدراسة على أهمية تعزيز مهارات المرشدين بالإنترنت وكفاءتهم الذاتية من خلال برامج تدريبية شاملة.

وجاءت دراسة المعروف والحديثي (2023) للتعرف إلى أثر برنامج تدريبي لتطوير مهارات الاتصال الإرشادية في المقابلة للمرشدين التربويين، واستخدم المنهج الوصفي التحليلي، أظهرت نتائج الدراسة تفوق المجموعة التدريبية في الاختبار البعدي وبدلالة إحصائية بلغت (01). للمهارات مجتمعة، ولكل مهارة وتفوق المجموعة التجريبية في الاختبار البعدي وبدلالة الإحصائية (01). للمهارات مجتمعة، ولكل مهارة على الاختبار البعدي للمجموعة الضابطة.

وتناولت دراسة (المغراوي، 2022) درجة امتلاك المرشد النفسي والتربوي للمهارات الإرشادية في التعامل مع طلاب المدرسة، وقد استخدمت الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وأشارت نتائج الدراسة إلى انخفاض درجة امتلاك المرشدين للمهارات

الإرشادية، وإلى ضعف درجة مستوى مجالات المهارات الثلاثة (مهارة الدعم النفسي، مهارة التعاطف، مهارة التعامل مع الأزمات وبناء الأمل النفسي).

وأكدت دراسة هنتر (Hunter,2021) على رفع الكفاءة الذاتية والمهارة الإرشادية وتقديم الإشراف حول توظيف العلاج الواقعي الإرشادي إلكترونياً، واستخدمت المنهج شبه التجريبي، وأشارت النتائج إلى أنه بالنسبة لاثنتين من المشاركين الثلاثة، زاد التقرير الذاتي للمهارات والكفاءة الذاتية بشكل ملحوظ خلال مرحلة الإشراف، ولم يكن لدى المشارك الثالث تغير كبير في التقرير الذاتي للمهارات أو الكفاءة الذاتية. قام المشاركون الثلاثة بتقييم عملية الإشراف بشكل إيجابي، مشيرين إلى أن النموذج عزز التقييم الذاتي والمساءلة. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، أهمها أن الإشراف القائم على العلاج الواقعي قد يكون نموذجاً فعالاً لبعض المشرفين.

وسعت دراسة (القيسي والدحاحه، 2021) إلى التعرف إلى مستوى امتلاك المرشدين التربويين للمهارات الإرشادية والكفاءة الذاتية المهنية والعلاقة بينهما، واستخدمت المنهج الوصفي الارتباطي، وتكونت عينة الدراسة من (140) مرشدا ومرشدة في محافظة الكرك، وأظهرت النتائج أن مستوى المهارات الإرشادية ومستوى الكفاءة الذاتية المهنية لدى المرشدين التربويين، جاء متوسطاً، كما أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية طردية موجبة بين مستوى المهارات الإرشادية ومستوى الكفاءة المهنية. وقامت دراسة بيجوم وماجوكا (Begum & Majoka,2020) بقياس مدى إسهام الكفاءة المهنية للمعلم، وتوصلت النتائج إلى أنه لا توجد علاقة بين المتغيرات الديموغرافية وأداة المعلم المهني فهذه التغيرات لا تسهم وفق هذه الدراسة في التنبؤ بمدى مهارة المعلم في وظيفته.

هدفت دراسة جروان والفريجات (2020) إلى تحديد فعالية الذات والكفاءة المهنية لدى المرشدين التربويين في محافظة عجلون بالأردن. كما استقصت إلى أي مدى قد تختلف هذه الفعالية والكفاءة المهنية وفقاً لثلاثة متغيرات: جنس المرشد التربوي، ومرحلة المدرسة، وعدد سنوات الخبرة. تمت المسح على جميع المرشدين التربويين البالغ عددهم (88) والعاملين في المدارس الحكومية في محافظة عجلون. وتم تطبيق مقياس فعالية الذات المكون من (31) فقرة ومقياس الكفاءة المهنية المكون من (27) فقرة عليهم. أظهرت التحليلات الإحصائية للمتوسط والانحراف المعياري، وتحليل الانحدار الثلاثي العوامل، أن درجة فعالية الذات لدى المرشدين التربويين كانت متوسطة، حيث كان المتوسط الإجمالي للنقاط (3.59)، بينما كانت درجة الكفاءة المهنية لديهم عالية، بمتوسط استجابة كلي قدره (3.76). بالإضافة إلى ذلك، أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية، تتعلق بدرجة فعالية الذات والكفاءة المهنية لدى المرشدين التربويين، بسبب جنس المرشد التربوي أو مرحلة المدرسة. كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية، تتعلق بدرجة فعالية الذات والكفاءة المهنية لدى المرشدين التربويين، بسبب سنوات الخبرة لدى المرشدين التربويين، لصالح أولئك الذين يمتلكون خبرة تتراوح بين (10-19) سنة. كما أظهرت نتائج هذه الدراسة وجود تأثير إيجابي بشكل إحصائي بين درجة فعالية الذات والكفاءة المهنية لدى المرشدين التربويين.

هدفت دراسة إيرلينيولماس وآخرين (Erliniaumas et al., 2018) إلى التحقق من المهارات الأساسية التي يمتلكها المرشدون المتدربون أثناء جلسة الإرشاد في كلية التربية بجامعة رادين إتان الإسلامية في لامبونغ. استخدمت هذه الدراسة المنهج الكمي، حيث شملت (145) طالباً في السنة الأخيرة تم اختيارهم عشوائياً. تم جمع البيانات عن طريق توزيع استبيان حول الكفاءة الأساسية في الإرشاد وتحليلها باستخدام الإحصاء الوصفي بمساعدة حزمة الإحصاءات للعلوم الاجتماعية. أظهرت نتائج الدراسة بشكل عام أن الكفاءة الأساسية في الإرشاد التي يمتلكها المرشدون المتدربون تقع على مستوى متوسط/بسيط. كما أظهرت الدراسة أنه لا يوجد اختلاف في المهارات بناءً على الجنس ومتوسط الدرجات التراكمية التي حققها موضوع الدراسة. مما يعني أن المهارات الأساسية في إجراء جلسة الإرشاد مهمة للغاية وبارزة يجب أن يمتلكها المرشدون في المدارس.

أجرى فرانسيس (Francis, 2015) دراسة لتقييم مستوى الكفاءة المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المرشدين المحترفين. شملت الدراسة عينة مكونة من (277) مرشداً و(66) أخصائياً نفسياً، واستخدمت أدوات قياس مثل مقياس الكفاءة المهنية ومقياس الرضا الوظيفي. أظهرت النتائج أن مستوى الكفاءة المهنية كان منخفضاً بشكل عام بين المرشدين والأخصائيين النفسيين، وأن المستوى كان أعلى بين الاختصاصيين النفسيين. كما بينت الدراسة وجود علاقة إيجابية بين الكفاءة المهنية والرضا الوظيفي. من خلال استعراض الدراسات السابقة لاحظ الباحثان أن الدراسات السابقة لم تتناول هذا الموضوع، وهذا ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة بأنها تسعى إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين المهارات الإرشادية والكفاءة المهنية لدى مرشدي

وزارة التنمية الاجتماعية، وقد استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في صياغة الإطار النظري وإعداد المقاييس المتعلقة بها.

مشكلة الدراسة:

انبثقت مشكلة الدراسة من خلال خبرة الباحثين في مجال الإرشاد التربوي والنفسي، ولوحظ أن هناك خلطاً في عمل المرشدين بين المهارات والأساليب والفنيات مما يؤثر على كفاءتهم المهنية في عملهم، وتعد المهارات الإرشادية والكفاءة المهنية من أفضل الصفات التي يتمتع بها المرشد في عمله، من أجل بناء علاقة إرشادية ناجحة قائمة على الاحترام والتقبل والثقة ما بين المرشد الناجح والمسترشد الذي يحضر للعملية الإرشادية ويطلب المساعدة من أجل الوصول إلى التكيف والتوافق النفسي والاجتماعي، والتمتع بالصحة النفسية أسوة بالأشخاص الآخرين، حيث يكمن عمل المرشد في بناء شخصية المسترشدين وتعديلها لمواجهة العقبات التي تعترضهم في حياتهم. حيث أشارت العديد من الدراسات السابقة إلى وجود علاقة ايجابية كبيرة بين المهارات الإرشادية والكفاءة المهنية (أحمد وحسن، 2023؛ القيسي والدحادحة، 2021) ومن هنا، فإن مشكلة الدراسة الحالية تمثلت في السؤال الرئيس الآتي: ما المهارات الإرشادية وعلاقتها بالكفاءة المهنية لدى المرشدين في وزارة التنمية الاجتماعية؟

ويتفرع منه الأسئلة الفرعية الآتية:

السؤال الأول: ما مستوى المهارات الإرشادية لدى مرشدي وزارة التنمية الاجتماعية؟

السؤال الثاني: ما مستوى الكفاءة المهنية لدى مرشدي وزارة التنمية الاجتماعية؟

السؤال الثالث: هل توجد علاقة بين المهارات الإرشادية والكفاءة المهنية لدى مرشدي وزارة التنمية الاجتماعية؟

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة التعرف إلى مستوى المهارات الإرشادية ومستوى الكفاءة المهنية، والكشف عن طبيعة العلاقة بين المهارات الإرشادية والكفاءة المهنية لدى مرشدي وزارة التنمية الاجتماعية

أهمية الدراسة:

الأهمية النظرية: تتناول هذه الدراسة المهارات الإرشادية وعلاقتها بالكفاءة المهنية لدى مرشدي وزارة التنمية الاجتماعية، وتبرز أهمية هذه الدراسة في الدور المهني الذي يقوم به المرشد، من خلال إلقاء الضوء على العلاقة بين المهارات الإرشادية والكفاءة المهنية، وتعد هذه الدراسة من الدراسات المتاحة للباحثين في تناولها. الأهمية التطبيقية: تتمثل الأهمية التطبيقية لأصحاب القرار في توافر معلومات حول العلاقة بين المهارات الإرشادية والكفاءة المهنية في مديريات التنمية الاجتماعية التابعة لوزارة التنمية الاجتماعية، وذلك من خلال الاستفادة من توصيات الدراسة والتعرف إلى نقاط الضعف والقوة لديها.

حدود الدراسة ومحدداتها

يمكن أن تحدد نتائج الدراسة وتعميماتها على النحو الآتي:

الحد البشري: طبقت الدراسة على عينة من المرشدين في مديريات التنمية الاجتماعية.

الحد الزمني: طبقت هذه الدراسة خلال العام (2023/2024م).

الحد المكاني: طبقت هذه الدراسة على مرشدي وزارة التنمية الاجتماعية في الضفة الغربية.

التعريفات الاصطلاحية والإجرائية لمتغيرات الدراسة

المهارات الإرشادية: "مجموعة من الفنيات والأساليب التي يمارسها المرشد أثناء المقابلة الإرشادية، لمساعدة المسترشد على التوافق مع نفسه ومع بيئته، وتحقيق ذاته وتنمية قدراته، وحل مشاكله بأقصى درجات الكفاءة والإنتاجية" (الفرساني، 2021: 240). تعرف إجرائياً: الدرجة التي حصل عليها المرشد المتدرب على مقياس المهارات الإرشادية المستخدم لهذه الغاية. الكفاءة المهنية: "يتم تعريف الكفاءة المهنية بأنها مختلف أشكال الأداء التي تمثل الحد الذي يلزم لتحقيق هدف ما. وهي مجموعة الاتجاهات وأشكال الفهم، والمهارات التي من شأنها أن تيسر للعملية تحقيق أهدافها العقلية والوجدانية والنفس حركية" (الزهراني، 2019: 300). تعرف إجرائياً: الدرجة التي حصل عليها المرشد المتدرب على مقياس الكفاءة المهنية المستخدم لهذه الغاية.

المرشد النفسي: هو الشخص الذي يقوم بمساعدة المسترشدين في حل مشكلاتهم النفسية والسلوكية والاجتماعية إما بالطريقة الفردية، أو الجماعية" (أبو يوسف، 2008: 87).

وزارة التنمية الاجتماعية: هي المؤسسة الرئيسية الموكلة التي تقدم الخدمات الاجتماعية في قطاع الحماية الاجتماعية في فلسطين لبناء نظام حماية اجتماعية عادل وشفاف وفعال، وفق نهج مبني على الحقوق من أجل مكافحة الفقر والتمهيش وبناء الاقتصاد الاجتماعي، الذي يعزز صمود المواطنين ويساعدهم في التغلب على الأزمات الاقتصادية والاجتماعية من خلال مجموعة من السياسات والبرامج المترابطة سواء على صعيد الوقاية أو الحماية أو التمكين أو التأهيل الفردي والجماعي" (وزارة التنمية الاجتماعية، 2023).

الطريقة والإجراءات

يُقدم هذا الجزء عرض الطريقة والإجراءات المتبعة بالدراسة، من خلال وصف المنهجية والمجتمع والعينة، بالإضافة لأدوات الدراسة وكيفية التحقق من صحتها وثباتها، ومُتغيرات الدراسة والأساليب الإحصائية.

منهجية الدراسة

نظراً لطبيعة الدراسة تمّ اتباع المنهج الوصفي الارتباطي في الإجابة عن أسئلتها، إذ يُعد المنهج الأكثر ملاءمة لمثل هذه الدراسات.

مُجتمع الدراسة وعينته

تكون مُجتمع الدراسة من جميع مرشدي وزارة التنمية الاجتماعية في الضفة الغربية والبالغ عددهم (246) مرشداً ومرشدة وفقاً لإحصاءات وزارة التنمية الاجتماعية للعام (2024/2023م). ولتحقيق أهداف الدراسة؛ اختيرت عينة المُكونة من (154) مرشداً ومرشدة من مرشدي وزارة التنمية الاجتماعية خلال العام (2024/2023م)، إذ تم اختيارهم باتباع الطريقة العشوائية البسيطة.

أدوات الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة، استخدم الآتي لغايات جمع البيانات:

1. مقياس المهارات الإرشادية:

لتحقيق أهداف الدراسة تمّ الاطلاع على الأدب النظري، والرجوع الى الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع المهارات الإرشادية كدراسة بدير والمهايره (2018) ودراسة طموني وشاهين (2021)، وتمّ تطوير مقياس الدراسة للكشف عن مستوى المهارات الإرشادية لدى مرشدي وزارة التنمية الاجتماعية، إذ تكون المقياس من (17) فقرة موزعة ثلاثة أبعاد، هي: بُعد مهارة إدارة الوقت ويتكون من (6) فقرات، وبُعد مهارات الإرشاد الجمعي ويتكون من (6) فقرات، وبُعد مهارات الإرشاد الفردي من (5) فقرات.

أولاً: دلالات صدق مقياس المهارات الإرشادية:

أ. صدق المحتوى: للتحقق من صدق المحتوى لمقياس المهارات الإرشادية تم عرضه على مجموعة مكونة من (10) مُحكمين ذوي الخبرة والاختصاص من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية؛ بهدف التحقق من دقة محتوى الفقرات وإبداء آرائهم من حيث (وضوح الفقرات، والصياغة اللغوية، ومدى انتمائها ومناسبتها لقياس ما وضعت لأجله)، وذلك من أجل التحقق من مدى صحة محتوى فقرات الأداة، ودقتها، وإبداء آرائهم من حيث وضوحها والصياغة اللغوية، ومناسبتها لقياس ما وضعت لأجله، وإضافة الفقرات، أو تعديلها، أو حذفها بما يرونها مناسباً. وقد تمّ الأخذ بملاحظات المحكمين، والعمل على إعادة الصياغة اللغوية للفقرات.

ب. صدق البناء: للتحقق من صدق بناء فقرات المقياس، تم تطبيقه على عينه استطلاعية مكونة من (30) مرشداً ومرشدة من مُجتمع الدراسة الأصلي، بهدف التعرف إلى صدق البناء الداخلي للفقرات وإسهامها إحصائياً، حيث تم استخراج معاملات ارتباط بيرسون (Pearson) بين الفقرات والبُعد المنتمية له، وقيم معاملات الارتباط بين الفقرات مع الدرجة الكلية للمقياس، والجدول (1) يُبين ذلك:

الجدول (1) معاملات الارتباط الفقرات مع البُعد المُنتميه له والدرجة الكلية للمقياس

الفقرة	بُعد مهارة إدارة الوقت		بُعد مهارات الإرشاد الجمعي		بُعد الإرشاد الفردي	
	معامل الارتباط مع البُعد	المقياس	معامل الارتباط مع البُعد	المقياس	معامل الارتباط مع البُعد	المقياس
1	.743**	.686**	.768**	.665**	.781**	.689**
2	.786**	.622**	.774**	.607**	.796**	.691**
3	.728**	.631**	.768**	.628**	.693**	.677**
4	.730**	.623**	.760**	.646**	.764**	.669**
5	.759**	.675**	.744**	.659**	.700**	.684**
6	.733**	.642**	.756**	.638**		
	ارتباط البُعد بالمقياس ككل =		ارتباط البُعد بالمقياس ككل =		ارتباط البُعد بالمقياس ككل =	
	**0.911		**0.852		**0.836	

** دالة إحصائية عند مستوى $(\alpha = 0.01)$.

يلاحظ من الجدول (1) أنّ قيم معاملات الارتباط فقرات مقياس المهارات الإرشادية تراوحت ما بين (0.700-0.796) مع البُعد المُنتميه له، وتراوحت قيم معاملات إرتباط الفقرات مع الدرجة الكلية للمقياس بين (0.607-0.691). في حين تراوحت قيم معاملات الإرتباط الأبعاد مع الدرجة الكلية للمقياس بين (0.836-0.911)، وكانت جميع القيم ذات دلالة إحصائية عند $\alpha = 0.01$ مما يُشير إلى وجود درجة من الصدق الداخلي لأبعاد المقياس، وبلغ عدد الفقرات للمقياس بصورته النهائية (17) فقرة. ثانياً: دلالات ثبات المقياس: للتحقق من ثبات المقياس، تمّ تطبيق المقياس على العينة الاستطلاعية المكوّنة من (30) مرشداً ومرشدة من المُجتمع الأصلي، وتم حساب معاملات ثبات الاتساق الداخلي باستخدام مُعادلة كرونباخ ألفا (Cronbach–Alpha)، والجدول (2) يُبين ذلك.

الجدول (2) معاملات ثبات الاتساق الداخلي (كرونباخ ألفا) للمقياس المهارات الإرشادية

الأبعاد	كرونباخ ألفا	عدد الفقرات
مهارة إدارة الوقت	.844	6
مهارات الإرشاد الجمعي	.858	6
مهارات الإرشاد الفردي	.824	5
المقياس ككل	.899	52

يُبين من الجدول (2) قيم معاملات ثبات الاتساق الداخلي باستخدام مُعادلة (كرونباخ ألفا) على مقياس المهارات الإرشادية، إذ تراوحت قيم معاملات الثبات على الأبعاد ما بين (0.824-0.858)، وبلغ قيمة معامل الثبات للمقياس ككل (0.899). وتعد هذه القيم جيدة في ضوء ما أشارت له الدراسات السابقة.

2. مقياس الكفاءة المهنية:

لتحقيق أهداف الدّراسة تمّ الاطلاع على الأدب النظري، والرجوع الى الدّراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الكفاءة المهنية كدّراسة القيسي ودحادحة (2021) وتمّ تطوير مقياس الدّراسة للكشف عن مُستوى الكفاءة المهنية لدى مرشدي وزارة التنمية الاجتماعية، إذ تكون المقياس من (16) فقرة موزعة على ثلاثة أبعاد، هي: بُعد الإنجاز في العمل ويتكون من (6) فقرات، وبُعد الكفاءة الأدائية ويتكون من (6) فقرات، وبُعد التعامل مع المواقف الضاغطة من (4) فقرات.

أولاً: دلالات صدق المقياس:

أ. صدق المحتوى: للتحقق من صدق المحتوى لمقياس الكفاءة المهنية تم عرضه على مجموعة مكونة من (10) مُحكمين ذوي الخبرة والاختصاص من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية؛ بهدف التحقق من دقة محتوى الفقرات وإبداء آرائهم من حيث (وضوح الفقرات، والصياغة اللغوية، ومدى انتمائها ومناسبتها لقياس ما وضعت لأجله)، وذلك من أجل التحقق من

مدى صحة محتويات فقرات الأداة، ودقتها، وإيداء آرائهم من حيث وضوحها والصياغة اللغوية، ومناسبتها لقياس ما وضعت لأجله، وإضافة الفقرات، أو تعديلها، أو حذفها بما يرونها مناسباً. وقد تمّ الأخذ بملاحظات المحكمين، والعمل على إعادة الصياغة اللغوية للفقرات.

ب. **صدق البناء:** للتحقق من صدق البناء فقرات المقياس، تم تطبيقه على العينة الاستطلاعية المكونة من (30) مرشداً ومرشدة من مجتمع الدراسة، للتعرف على صدق البناء الداخلي للفقرات وإسهامها، إذ تم استخراج معاملات ارتباط بيرسون بين الفقرات والبعد المنتمية له، وقيم معاملات الارتباط بين الفقرات مع الدرجة الكلية للمقياس، والجدول (3) يبين ذلك:

الجدول (3) معاملات الارتباط بين الفقرات مع البعد المنتمية له والدرجة الكلية لمقياس الكفاءة المهنية

الفقرة	بُعد الإنجاز في العمل		بُعد الكفاءة الأدائية		بُعد التعامل مع المواقف الضاغطة	
	معامل الارتباط مع البُعد	المقياس	معامل الارتباط مع البُعد	المقياس	معامل الارتباط مع البُعد	المقياس
1	.744**	.654**	.777**	.609**	.721**	.619**
2	.751**	.643**	.772**	.611**	.766**	.621**
3	.733**	.661**	.769**	.668**	.753**	.627**
4	.761**	.611**	.782**	.636**	.741**	.633**
5	.793**	.643**	.750**	.684**		
6	.771**	.615**	.703**	.698**		

ارتباط البُعد بالمقياس ككل = ارتباط البُعد بالمقياس ككل = ارتباط البُعد بالمقياس ككل =

** .842 ** .830 ** .812

** دالة إحصائية عند مستوى (01 = α).

يلاحظ من الجدول (3) أنّ قيم معاملات الارتباط فقرات مقياس الكفاءة المهنية تراوحت ما بين (703 - 793) مع البعد المنتمية له، وتراوحت قيم معاملات ارتباط الفقرات مع الدرجة الكلية للمقياس بين (609 - 698). في حين تراوحت قيم معاملات الارتباط الأبعاد مع الدرجة الكلية للمقياس ما بين (812 - 842)، وكانت جميع القيم ذات دلالة إحصائية عند ($\alpha = 01$) مما يدل على وجود درجة من الصدق الداخلي لأبعاد المقياس، وبلغ عدد الفقرات للمقياس بصورته النهائية (16) فقرة. ثانياً: دلالات ثبات المقياس: لتتحقق من ثبات مقياس الكفاءة المهنية، تمّ تطبيقه على العينة الاستطلاعية، وتمّ حساب معامل ثبات الاتساق الداخلي باستخدام مُعادلة كرونباخ ألفا (Cronbach–Alpha)، والجدول (4) يبين ذلك.

الجدول (4) معاملات ثبات الاتساق الداخلي (كرونباخ ألفا) لمقياس الكفاءة المهنية

الأبعاد	كرونباخ ألفا	عدد الفقرات
الإنجاز في العمل	.872	6
الكفاءة الأدائية	.855	6
التعامل مع المواقف الضاغطة	.821	4
المقياس ككل	.885	16

يُبين الجدول (4) القيم الخاصة بمعاملات ثبات الاتساق الداخلي (كرونباخ ألفا) لمقياس الكفاءة المهنية، إذ تراوحت قيم معاملات الثبات على الأبعاد بين (821 - 872)، وبلغ قيمة معامل الثبات للمقياس ككل (885). وتعد هذه القيم جيدة في ضوء ما أشارت له الدراسات السابقة.

متغيرات الدراسة

اشتملت الدراسة على المتغيرات الآتية:

- المهارات الإرشادية.
- الكفاءة المهنية.

إجراءات تنفيذ الدراسة:

نُفذت الدراسة وفق الخطوات الآتية:

2. جمع المعلومات من العديد من المصادر كالكتب، الرسائل الجامعية، وغيرها.
3. تحديد مجتمع الدراسة، ومن ثم تحديد عينة الدراسة.
4. تطوير أدوات الدراسة من خلال مراجعة الأدب التربوي في هذا المجال.
5. تحكيم أدوات الدراسة.
6. تطبيق أدوات الدراسة على عينة استطلاعية ومن خارج عينة الدراسة الأساسية؛ إذ شملت (30) مرشداً ومرشدة من مجتمع الدراسة، وذلك بهدف التأكد من دلالات صدق أدوات الدراسة، وثباتها.
7. تطبيق أدوات الدراسة على العينة الأصلية، والطلب منهم الإجابة عن فقراتها بكل صدق وموضوعية، وذلك بعد إعلامهم بأن إجاباتهم لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.
8. إدخال البيانات إلى ذاكرة الحاسوب؛ حيث استخدم برنامج الرزمة الإحصائي (SPSS, 28) لتحليل البيانات، وإجراء التحليل الإحصائي المناسب.
9. مناقشة النتائج التي أسفر عنها التحليل في ضوء الأدب النظري والدراسات السابقة، والخروج بمجموعة من التوصيات والمقترحات البحثية.

المعالجة الإحصائية

تمت معالجات البيانات باستخدام برنامج (SPSS)، من خلال الأساليب الإحصائية الآتية:

- للإجابة عن السؤال الأول والثاني، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة لمستوى المهارات الإرشادية والكفاءة المهنية لدى مرشدي وزارة التنمية الاجتماعية.
- للإجابة عن السؤال الثالث، تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لإيجاد العلاقة بين المهارات الإرشادية والكفاءة المهنية لدى مرشدي وزارة التنمية الاجتماعية.
- تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لإيجاد معامل صدق البناء الداخلي.
- تم استخدام معادلة كرونباخ ألفا () لإيجاد معاملات ثبات الاتساق الداخلي.
- وقد تم اعتماد تدرج ليكرت الخماسي كالاتي: (موافق بشدة وأعطي (5)، موافق وأعطي (4)، محايد وأعطي (3)، غير موافق وأعطي (2)، غير موافق بشدة وأعطي (1) للإجابة عن الفقرات. وتم تصحيح مقاييس الدراسة، حيث تعطي كل فقرة من فقراته درجة واحدة من بين درجاته الخمسة. ولأغراض تحليل النتائج والحكم على قيم المتوسطات الحسابية لفقرات الأداة تم اعتماد المعادلة التالية:

$$1.33 = \frac{1 - 5}{3} = \frac{\text{الحد الأعلى للبدائل} - \text{الحد الأدنى للبدائل}}{\text{عدد المستويات}}$$

وعليه تصبح القيم المعيارية للحكم على متوسطات استجابات أفراد العينة على أداة الدراسة كما يلي:

الجدول (5) القيم المعيارية للحكم على متوسطات استجابات أفراد العينة على مقاييس الدراسة

المستوى	قيم المتوسطات
مُنخفض	1.00 – 2.33
مُتوسط	2.34 – 3.67
مُرتفع	3.68 – 5.00

عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

يُقدم عرض للنتائج الخاصة باستجابات أفراد العينة على مقاييس الدراسة، وذلك بعد إجراء جمع البيانات ومعالجتها وتحليلها إحصائياً، وقد جاءت النتائج على النحو الآتي:

أولاً. النتائج المتعلقة بالسؤال الأول الذي نصَّ على: ما مستوى المهارات الإرشادية لدى مرشدي وزارة التنمية الاجتماعية؟
للإجابة عن السؤال الأول، تمَّ حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ومستوى التقييم لأبعاد المهارات الإرشادية لدى مرشدي وزارة التنمية الاجتماعية، وللمقياس ككل، والجدول (6) يُبين ذلك:

الجدول (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة لأبعاد المهارات الإرشادية لدى مرشدي وزارة التنمية الاجتماعية مرتبة تنازلياً وفقاً للمتوسطات الحسابية

#	الأبعاد	المتوسط الحسابي	المعياري الانحراف	الرتبة	المستوى
1.	مهارة إدارة الوقت	3.52	.44	3	متوسط
2.	مهارات الإرشاد الجمعي	3.97	.52	2	مرتفع
3.	مهارات الإرشاد الفردي	4.12	.47	1	مرتفع
	المقياس ككل	3.86	0.39		مرتفع

يُبين الجدول (6) أن مستوى المهارات الإرشادية لدى مرشدي وزارة التنمية الاجتماعية ككل قد جاء بمستوى (مرتفع)، وبمتوسط حسابي (3.86) وانحراف معياري (0.39). في حين أن المستوى للأبعاد المكونة جاءت وفقاً للترتيب الآتي: في المرتبة الأولى جاء بُعد "مهارات الإرشاد الفردي" بمستوى (مرتفع)، وبمتوسط حسابي (4.12) وانحراف معياري (0.47). وتلاه بالمرتبة الثانية بُعد "مهارات الإرشاد الجمعي" بمستوى (مرتفع)، وبمتوسط حسابي (3.97) وانحراف معياري (0.52)، أما بالمرتبة الثالثة جاء بُعد "مهارة إدارة الوقت" بمستوى (متوسط)، وبمتوسط حسابي (3.52) وانحراف معياري (0.44). كما تمَّ حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ودرجة التقييم لفقرات كل بُعد من الأبعاد، مع مراعاة ترتيب الفقرات تنازلياً وفقاً للأوساط الحسابية على البعد، والجدول (7) يُبين ذلك:

الجدول (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لفقرات كل بُعد من الأبعاد مرتبة تنازلياً وفقاً للأوساط الحسابية

#	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
5	أنظم أولوياتي الخاصة حسب قدرتي على الإنجاز	4.03	.77	1	مرتفع
2	أجد صعوبة في تنظيم وقتي	3.84	.92	2	مرتفع
6	أشعر بأن وقتي مقسم بشكل منظم	3.77	.88	3	مرتفع
3	أجد صعوبة في تنفيذ المهام الإضافية	3.63	1.00	4	متوسط
1	أجد صعوبة في تخطيط الأهداف الإرشادية	3.58	.89	5	متوسط
4	لدي صعوبة في إنجاز أهداف الجلسة الإرشادية	2.29	.84	6	مُنخفض
	الدرجة الكلية لمهارة إدارة الوقت	3.52	0.44		متوسط
10	أتعامل مع المسترشدين بموضوعية	4.24	.57	1	مرتفع
11	ألتزم بمعايير العمل مع المجموعة الإرشادية	4.21	.59	2	مرتفع
12	أمتلك مهارة توجيه التفاعل الإيجابي بين أفراد المجموعة	4.08	.68	3	مرتفع
9	أستطيع تزويد المسترشدين بالتغذية الراجعة	3.98	.75	4	مرتفع
8	أجد صعوبة في إتقان مهارات الإرشاد الجمعي	3.68	.89	5	مرتفع
7	أواجه صعوبات في إنهاء جلسة الإرشاد الجمعي	3.64	.95	6	متوسط
	الدرجة الكلية لمهارات الإرشاد الجمعي	3.97	.52		مرتفع
14	أستمع للمسترشد بشكل جيد	4.47	.53	1	مرتفع
15	أفهم أسباب مشكلة المسترشد	4.23	.59	2	مرتفع
13	أستطيع استخدام فنيات المقابلة الفردية	4.05	.60	3	مرتفع
16	أتابع تقييم الحالة حتى بعد الانتهاء	3.95	.74	4	مرتفع
17	أمتلك مهارة التعامل مع مقاومة المسترشد	3.94	.68	5	مرتفع
	الدرجة الكلية لمهارات الإرشاد الفردي	4.12	.47		مرتفع

يلاحظ من الجدول (7) أن بُعد مهارة إدارة الوقت جاء بمستوى (متوسط)، وبمتوسط حسابي (3.52) وانحراف معياري (0.44)، وجاءت بالمرتبة الأعلى الفقرة (5) والتي نصت على: "أنظم أولوياتي الخاصة حسب قدرتي على الإنجاز" بمستوى (مرتفع)، وبمتوسط حسابي (4.03) وانحراف معياري (0.77). وبالمرتبة الأخيرة جاءت الفقرة (4) التي نصت على: "لدي صعوبة في إنجاز أهداف الجلسة الإرشادية" بمستوى (منخفض)، وبمتوسط حسابي (2.29) وانحراف معياري (0.84). كما يلاحظ أن بُعد مهارات الإرشاد الجمعي جاء بمستوى (مرتفع)، وبمتوسط حسابي (3.97) وانحراف معياري (0.52)، وجاءت بالمرتبة الأعلى الفقرة (10) والتي نصت على: "أتعامل مع المسترشدين بموضوعية" بمستوى (مرتفع)، وبمتوسط حسابي (4.24) وانحراف معياري (0.57). أما بالمرتبة الأخيرة فجاءت الفقرة (7) والتي نصت على: "أواجه صعوبات في إنهاء جلسة الإرشاد الجمعي" بمستوى (متوسط)، وبمتوسط حسابي (3.64) وانحراف معياري (0.95). ويلاحظ أيضاً أن بُعد مهارات الإرشاد الفردي جاء بمستوى (مرتفع)، وبمتوسط حسابي (4.12) وانحراف معياري (0.47)، وجاءت بالمرتبة الأعلى الفقرة (14) والتي نصت على: "أستمع للمسترشدين بشكل جيد" بمستوى (مرتفع)، وبمتوسط حسابي (4.47) وانحراف معياري (0.53). أما بالمرتبة الأخيرة فجاءت الفقرة (17) والتي نصت على: "أمتلك مهارة التعامل مع مقاومة المسترشد" بمستوى (مرتفع)، وبمتوسط حسابي (3.94) وانحراف معياري (0.68). ويعزو الباحثان ذلك إلى أن التعليم والتدريب المهني الذي تقدمه الجهات المسؤولة عن المرشدين تجعل أن لديهم خلفية قوية في مجالات العلوم الاجتماعية، والتربية، وعلم النفس.

كما أن المرشدين يتمتعون بالتواصل الفعال فهم قادرين على التواصل بوضوح وإيجاز مع الأفراد من مختلف الأعمار والخلفيات، ويتمتع المرشد بالعديد من المهارات خاصة مهارة الاستماع الفعال فيستمعون بانتباه لمشاكل الأفراد ويقدمون النصائح والإرشادات المناسبة ما يجعلهم قادرين على حل مشكلاتهم بحرفية كبيرة، كذلك يتمتعون بالقدرة على التقييم والتخطيط فيقومون بتقييم الاحتياجات الفردية والاجتماعية ويضعون خططاً مناسبة لتلبية هذه الاحتياجات.

ويعزو الباحثان كذلك ارتفاع هذه النتائج إلى أن طبيعة عملهم كمرشدين يحتاج إلى وجود التعاطف والدعم النفسي عندهم ليقدّموا الدعم النفسي والعاطفي للأفراد في الأوقات الصعبة، وتعمل الجهات المختصة على إلحاقهم بالدورات اللازمة للتعامل مع الأزمات بحيث يمتلكون مهارات في إدارة الأزمات وتقديم المساعدة الفورية؛ مما يؤدي إلى التطوير المهني المستمر فيحرصون على تطوير مهاراتهم ومعرفتهم باستمرار من خلال التدريبات والدورات المستمرة.

وجاءت هذه الدراسة قريبة من نتائج دراسة القيسي وحداحة (2021) التي أظهرت النتائج فيها أن مستوى المهارات الإرشادية ومستوى الكفاءة الذاتية المهنية جاء متوسطاً، كما وأظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية طردية موجبة بين مستوى المهارات الإرشادية ومستوى الكفاءة الذاتية المهنية.

واختلفت نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة المغراوي (2022) التي أشارت إلى انخفاض درجة امتلاك المرشدين للمهارات الإرشادية، وإلى ضعف درجة مستوى مجالات المهارات الثلاثة (مهارة الدعم النفسي، مهارة التعاطف، مهارة التعامل مع الأزمات وبناء الأمل النفسي).

ثانياً. النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني الذي نصّ على: ما مستوى الكفاءة المهنية لدى مرشدي وزارة التنمية الاجتماعية؟ للإجابة عن السؤال الثاني، تمّ حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ومستوى التقييم لأبعاد الكفاءة المهنية لدى مرشدي وزارة التنمية الاجتماعية، وللمقياس ككل، والجدول (8) يبيّن ذلك:

الجدول (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة لأبعاد مستوى الكفاءة المهنية لدى مرشدي وزارة التنمية الاجتماعية تنازلياً وفقاً

للمتوسطات الحسابية

#	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
1.	الإنجاز في العمل	3.92	.52	3	مرتفع
2.	الكفاءة الأدائية	4.22	.46	1	مرتفع
3.	التعامل مع المواقف الضاغطة	4.14	.51	2	مرتفع
	المقياس ككل	4.09	.43		مرتفع

يُبين من الجدول (8) أن مستوى الكفاءة المهنية لدى مرشدي وزارة التنمية الاجتماعية ككل قد جاء بمستوى (مرتفع)، وبمتوسط حسابي (4.09) وانحراف معياري (0.43). في حين أن مستوى الأبعاد جاءت وفقاً للترتيب الآتي: في المرتبة الأولى جاء بُعد "الكفاءة الأدائية" بمستوى (مرتفع)، وبمتوسط حسابي (2.24) وانحراف معياري (0.46). وتلاه بالمرتبة الثانية بُعد "التعامل مع المواقف الضاغطة" بمستوى (مرتفع)، وبمتوسط حسابي (4.14) وانحراف معياري (0.51). ثم جاء بُعد "الإنجاز في العمل" بالمرتبة الثالثة والأخيرة بمستوى (مرتفع)، وبمتوسط حسابي (3.92) وانحراف معياري (0.52).

كما تمّ حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ودرجة التقييم لفقرات كل بُعد من الأبعاد، مع مراعاة ترتيب الفقرات تنازلياً وفقاً للأوساط الحسابية على البعد، والجدول (9) يُبين ذلك:

(المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لفقرات كل بُعد من الأبعاد مرتبة تنازلياً وفقاً للأوساط الحسابية 9الجدول)

#	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
2	لدي القدرة على إنجاز الأعمال المطلوبة مني في وقتها	4.19	.69	1	مرتفع
3	أنجز أعمالاً الإرشادية بدرجة كبيرة من الإتقان والنجاح	4.08	.62	2	مرتفع
6	لدي القدرة على تحقيق أهدافي	4.03	.61	3	مرتفع
1	يمكنني إجراء المقابلات الإرشادية بدون أي مساعدة	3.86	.85	4	مرتفع
4	أنجز أكثر ما خططت لإنجازه من أعمال	3.76	.78	5	مرتفع
5	أجد حلاً لكل مشكلة تواجهني	3.61	.82	6	متوسط
	الدرجة الكلية لبُعد الإنجاز في العمل	3.92	.52		مرتفع
8	أسعى لتحسين أدائي في العمل	4.54	.55	1	مرتفعة
7	أتقن عملي بكل إخلاص	4.47	.56	2	مرتفع
12	استمتعت بالعمل الإرشادي	4.20	.68	3	مرتفع
11	أشعر بتحسّن ملحوظ في مستوى مهاراتي الإرشادية	4.18	.65	4	مرتفع
10	أتمكّن من تقييم قدراتي في التعامل مع المشكلات	4.12	.50	5	مرتفع
9	أحاول بذل جهداً مضاعفاً للتفوق على زملائي	3.81	.96	6	مرتفع
	الدرجة الكلية لبُعد الكفاءة الأدائية	4.22	.46		مرتفع
16	لدي القدرة على اتخاذ القرارات	4.26	.59	1	مرتفع
14	لدي القدرة على إبداء الرأي حول المشكلات الإرشادية	4.19	.56	2	مرتفع
15	لدي القدرة على التعامل مع المواقف الضاغطة	4.08	.62	3	مرتفع
13	أتعامل مع الصعوبات بهدوء لاعتماداً على قدراتي الذاتية	4.02	.68	4	مرتفع
	الدرجة الكلية لبُعد التعامل مع المواقف الضاغطة	4.14	.51		مرتفع

يُلاحظ من الجدول (9) أن بُعد الإنجاز في العمل ككل جاء بمستوى (مرتفع)، وبمتوسط حسابي (3.92) وانحراف معياري (0.52)، وجاءت بالمرتبة الأعلى الفقرة (2) والتي نصت على: "لدي القدرة على إنجاز الأعمال المطلوبة مني في وقتها" بمستوى (مرتفع)، وبمتوسط حسابي (4.19) وانحراف معياري (0.69). أما بالمرتبة الأخيرة فجاءت الفقرة (5) والتي نصت على: "أجد حلاً لكل مشكلة تواجهني" بمستوى (متوسط)، وبمتوسط حسابي (3.61) وانحراف معياري (0.82).

كما يُلاحظ أن بُعد الكفاءة الأدائية ككل جاء بمستوى (مرتفع)، وبمتوسط حسابي (4.22) وانحراف معياري (0.46)، وجاءت بالمرتبة الأعلى الفقرة (8) والتي نصت على: "أسعى لتحسين أدائي في العمل" بمستوى (مرتفع)، وبمتوسط حسابي (4.54) وانحراف معياري (0.55). أما بالمرتبة الأخيرة فجاءت الفقرة (9) والتي نصت على: "أحاول بذل جهداً مضاعفاً للتفوق على زملائي" بمستوى (مرتفع)، وبمتوسط حسابي (3.81) وانحراف معياري (0.96).

ويُلاحظ أيضاً أن بُعد التعامل مع المواقف الضاغطة ككل جاء بمستوى (مرتفع)، وبمتوسط حسابي (4.14) وانحراف معياري (0.51)، وجاءت بالمرتبة الأعلى الفقرة (16) والتي نصت على: "لدي القدرة على اتخاذ القرارات" بمستوى (مرتفع)،

وبمُتوسط حسابي (4.26) وانحراف معياري (0.59). أما بالمرتبة الأخيرة فجاءت الفقرة (13) والتي نصت على: "أتعامل مع الصعوبات بهدوء لاعتمادني على قدراتي الذاتية" بمستوى (مُرتفع)، وبمُتوسط حسابي (4.02) وانحراف معياري (0.68). ويعزو الباحثان ذلك إلى المؤهلات الأكاديمية فمعظم المرشدين يحملون درجات أكاديمية متقدمة في مجالات ذات صلة مثل علم النفس، الخدمة الاجتماعية، التربية، وغيرها من العلوم الاجتماعية كذلك إلى التدريب المتخصص فيخضع المرشدون لتدريبات مكثفة ومستمرة تضمن تحديث معرفتهم ومهاراتهم وفقاً لأحدث المعايير والممارسات الدولية في الإرشاد الاجتماعي؛ وذلك لأنهم يتعاملون مع فئة مهمة في المجتمع تحتاج إلى رعاية مستمرة.

ويتمتع المرشدون بخبرات عملية واسعة، حيث يتعاملون مع حالات متنوعة ومعقدة تتطلب حلولاً مخصصة ومهارات تحليلية متقدمة ومنها المهارات الشخصية، إذ يتميز المرشدون بمهارات شخصية قوية مثل التعاطف، الصبر، القدرة على الاستماع الفعال، والقدرة على التواصل بفعالية مع الأفراد من مختلف الخلفيات الثقافية والاجتماعية. ولأن التعامل مع هذه الفئة من المجتمع مهم وخاص فمن المهم تمتع المرشد بصفات أخلاقية صارمة تضمن سرية المعلومات واحترام خصوصية الأفراد، بالإضافة إلى التزامهم بالعدالة والإنصاف في تقديم الخدمات. وقد اختلفت هذه النتائج مع نتائج دراسة فرانسيس (Francis, 2015) إذ أظهرت النتائج أن مستوى الكفاءة المهنية كان منخفضاً بشكل عام بين المرشدين والاختصاصيين النفسيين، وأن المستوى كان أعلى بينا لاختصاصيين النفسيين. كما بينت الدراسة وجود علاقة إيجابية بين الكفاءة المهنية والرضا الوظيفي.

وجاءت نتائج إيرليناوماس وآخرين (Erliniaumas et al., 2018) قريبة إلى حد ما من نتائج هذه الدراسة، فقد أظهرت نتائج الدراسة بشكل عام أن الكفاءة الأساسية في الإرشاد التي يمتلكها المرشدون المتدربون تقع على مستوى متوسط/بسيط. كما أظهرت الدراسة أنه لا يوجد اختلاف في المهارات بناءً على الجنس ومتوسط الدرجات التراكمية التي حققها موضوع الدراسة. ثالثاً. **النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث الذي نصّ على:** "هل توجد علاقة بين المهارات الإرشادية والكفاءة المهنية لدى مرشدي وزارة التنمية الاجتماعية؟"

للإجابة عن السؤال، تمّ احتساب معامل ارتباط بيرسون بين المهارات الإرشادية والكفاءة المهنية لدى مرشدي وزارة التنمية الاجتماعية، وكانت النتائج كما يُبين الجدول (10):

جدول (10) معاملات ارتباط بين المهارات الإرشادية والكفاءة المهنية لدى مرشدي وزارة التنمية الاجتماعية

الكفاءة المهنية					
الأبعاد	الأحصائي	الإنجاز في العمل	الكفاءة الأدائية	التعامل مع المواقف الضاغطة	الدرجة الكلية
مهارات إدارة الوقت	معامل الارتباط	** .515	** .276	** .503	** .487
	مستوى الدلالة	.000	.000	.000	.000
مهارات الإرشاد الجمعي	معامل الارتباط	** .628	** .493	** .691	** .678
	مستوى الدلالة	.000	.000	.000	.000
مهارات الإرشاد الفردي	معامل الارتباط	** .693	** .523	** .659	** .709
	مستوى الدلالة	.000	.000	.000	.000
الدرجة الكلية	معامل الارتباط	** .741	** .524	** .754	** .759
	مستوى الدلالة	.000	.000	.000	.000

** دالة إحصائية عند مُستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.01$)

يُبين من الجدول (10) أن قيمة معامل الارتباط بيرسون (Pearson) بين المهارات الإرشادية والكفاءة المهنية لدى مرشدي وزارة التنمية الاجتماعية قد بلغت (0.759) وبمُستوى دلالة (0.000). وتشير هذه القيمة إلى وجود علاقة مُرتفعة وذات دلالة إحصائية عند مُستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.01$)، كما يُبين أيضاً أن قيم معاملات الارتباط بين الأبعاد في كل من المتغيرات، قد جاءت القيم مُرتفعة وذات دلالة إحصائية، مما يعني وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائية عند مُستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.01$) بين متغيرات الدراسة.

ويعزو الباحثان ذلك إلى أن المهارات الإرشادية مرتبطة بالكفاءة المهنية فعندما يكون المرشد ذا علم بتخصصه ومطلعاً على كل التطورات، فإنه يستطيع تقديم ذلك لطلبته أو الأشخاص الذين يعالجهم، وتكون مستوى المهنية عنده مرتفعاً خاصة أن مهنة المرشد تتطلب اطلاً مستمراً على كل التطورات والدراسات الحديثة لتطبيقها في عمله. وتتشابه هذه النتيجة مع دراسة أحمد وحسن (2023) وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية كبيرة بين مهارات الإرشاد بالإنترنت وأخلاقيات الإرشاد بالإنترنت مع الكفاءة الذاتية في الإرشاد، وعكس ذلك بالنسبة لقيود الإرشاد بالإنترنت. واختلفت مع دراسة بيجوم وماجوكا (Begum& Majoka,2020) بقياس مدى إسهام الكفاءة المهنية للمعلم، وتوصلت النتائج إلى أنه لا توجد علاقة بين المتغيرات الديموغرافية وأداة المعلم المهني فهذه التغيرات لا تسهم وفق هذه الدراسة في التنبؤ بمدى مهارة المعلم في وظيفته.

وتشابهت مع دراسة هنتر (Hunter,2021) التي هدفت إلى رفع الكفاءة الذاتية والمهارة الإرشادية وتقديم الإشراف حول توظيف العلاج الواقعي الإرشادي إلكترونياً، واستخدمت المنهج شبه التجريبي، وأشارت النتائج إلى أنه بالنسبة لاثنتين من المشاركين الثلاثة، زاد التقرير الذاتي للمهارات والكفاءة الذاتية بشكل ملحوظ خلال مرحلة الإشراف، ولم يكن لدى المشارك الثالث تغير كبير في التقرير الذاتي للمهارات أو الكفاءة الذاتية. قام المشاركون الثلاثة بتقييم عملية الإشراف بشكل إيجابي، مشيرين إلى أن النموذج عزز التقييم الذاتي والمساءلة.

التوصيات

- العمل على تكثيف الدورات والورش التي من شأنها رفع كفاءة المرشد.
- تعزيز قدرة المرشدين على التعامل مع المشكلات الطارئة، وتنظيم أفكارهم لتحقيق أقصى استفادة منها في العمل.
- زيادة الاطلاع على الدراسات والأبحاث الحديثة لزيادة خبرة لمرشد.
- حث الجهات المسؤولة على إدخال مناهج خاصة بالإرشاد التربوي في المناهج الرسمية.
- كتابة أبحاث بشكل موسع عن الموضوع.

المراجع العربية

- أبو يوسف، محمد. (2008). *فعالية برنامج تدريبي لتنمية المهارات الإرشادية لدى المرشدين النفسيين في مدارس وكالة الغوث بقطاع غزة*. (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية غزة.
- بدير، مديحة والمهايرة، عبد الله. (2018). *فاعلية برنامج إشرافي يستند إلى النموذج السلوكي في الإرشاد في تنمية مهارات بناء العلاقة الإرشادية وخفض قلق الأداء لدى طلبة التدريب الميداني في الإرشاد في الجامعة الأردنية*. (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الأردنية، عمان.
- دبور، عبد اللطيف والصافي، عبد الحكيم. (2016). *الإرشاد المدرسي بين النظرية والتطبيق*، ط4، عمان: دار الفكر.
- الزهراني، أحلام. (2019). *العلاقة بين الكفاءة المهنية للمرشد الطلابي وبعض السمات الشخصية (دراسة ميدانية على عينة من المرشدين الطلابيين بمدينة جدة)*، مجلة أبحاث، كلية التربية- جامعة الحديدة، (14)، 294-336.
- الشمالية، خلدون. (2021). *برنامج تدريبي لتنمية المهارات الإرشادية لدى المرشدين التربويين في الأردن*، (أطروحة دكتوراه منشورة)، جامعة المنصورة، القاهرة.
- طموني، عبدالرحمن و شاهين، محمد. (2021). *المهارات الإرشادية لدى المرشدين التربويين في مدارس محافظة طولكرم الحكومية*، مجلة الجامعة العربية الأمريكية للبحوث، 7 (1): 106-133.
- القيسي، فاطمة والدحادحة، باسم. (2021). *مستوى امتلاك المرشدين التربويين للمهارات الإرشادية وعلاقتها بكفاءتهم الذاتية المهنية في محافظة الكرك*، مجلة التربية- كلية التربية- جامعة الازهر، مصر، 191 (2): 383-424.
- المعروف، صبحي والحديثي، زينبات. (2023). *اثر برنامج تدريبي لتطوير مهارات الاتصال الإرشادية في المقابلة، جامعة قطر*، مجلة مركز البحوث التربوية، 161-139.
- المغراوي، زهرة وفروان، حنان. (2022). *درجة امتلاك المرشد التربوي والنفسي للمهارات الإرشادية، المجلة العلمية لكلية التربية- جامعة مصراته*، 8 (20)، 196-218.
- وزارة التنمية الاجتماعية. (2023). *الخدمات الاجتماعية المقدمة من قبل وزارة التنمية الاجتماعية، رام الله - فلسطين*.

References

- Aladag, M. (2013). Counselling Skills Pre-Practicum Training at Guidance and Counselling Undergraduate Programs: a Qualitative Investigation (in Arabic). *Educational Consultancy and Research Center*, 13 (1): 72-79.
- Ahmad, R., & Hassan, S. (2023). The relationship between e-counselling skills, ethics, and limitations with counselling self-efficacy among e-counsellors in Malaysia. (in Arabic). *Journal of E-Counselling Research*, 15(2), 123-145.
- Abu Yusuf, M (2008). *The effectiveness of a training program to develop counseling skills among psychological counselors in UNRWA schools in the Gaza Strip*. (in Arabic). (Unpublished master's thesis), Islamic University of Gaza.
- Al-Maarouf, S & Al-Hadithi, Z. (2023). The impact of a training program to develop counseling communication skills in interviews, (in Arabic). *Journal of the Educational Research Center*, 139-161.
- Al-Maghrawi, Z & Farwan, H (2022). The degree to which the educational and psychological counselor possesses counseling skills (in Arabic), *Scientific Journal of the College of Education - Misrata University*, 8 (20), 196-218.
- Al-Qaisi, F & Dahdhaha, B. (2021). The level of educational counselors' possession of counseling skills and their relationship to their professional self-efficacy in Karak Governorate (in Arabic), *Journal of Education*, 191 (2): 383-424.
- Al-Zahrani, Ahlam. (2019). The relationship between the professional competence of the student counselor and some personal traits (a field study on a sample of student counselors in the city of Jeddah), (in Arabic). *Research Journal, College of Education - University of Hodeidah*, (14), 294-336.
- Al-Shamayla, K (2021). A training program to develop the counseling skills of educational counselors in Jordan (in Arabic). (published doctoral thesis), Mansoura University, Cairo.
- Begum, Z, Rahman, A, & Majoka, M.I. (2020). Contribution of Professional Efficacy and Demographic Factors towards Performance of Secondary School Teachers, *The Dialogue*, 15 (1): 137-146
- Badir, M & Al-Mahaira, A. (2018). *The effectiveness of a supervisory program based on the behavioral model of counseling in developing counseling relationship building skills and reducing performance anxiety among field training students in counseling at the University of Jordan*. (in Arabic). (A magister message that is not published). University of Jordan, Amman.
- Dabour, A & Al-Safi, A (2016). *School guidance between theory and practice*, 4th edition, Amman: Dar Al-Fikr. (in Arabic).
- ErlinaYaumas, N., Syafrimen, S., Mohd. Noor, N., Mahmud, Z., Umar, J., Wekke, I. S., & Rahayu, T. (2018). The importance of counselling basic skills for the counsellors. *International Journal of Pure and Applied Mathematics*, 119(18), 1195-1207.
- Francis, J. (2015). *The Effects of Competency on Job Satisfaction for Professional Counselors When Providing Court Testimony*. (Doctoral dissertation). Walden University
- Gorden, R. (2015). *Counselling school social worker*, U, K
- Gilbert, M. C., & Evans, K. (2000). *Psychotherapy supervision: An integrative relational approach to psychotherapy supervision*. Open University Press
- Hunter, Q. (2021). Initial Investigation of a Reality Therapy Model of Clinical Supervision. *International Journal for the Advancement of Counseling*, 1-20.
- Jarwan, A. S., & Al-Frehat, B. M. (2020). Educational Counselors' Self-efficacy and Professional Competence. *Universal Journal of Educational Research*, 8(1), 169-177.
- Mabula, M & Edna, K. (2015). Is It Not Now: School Counselors' Training in Tanzania Secondary Schools, *Journal of Education and Practice*, 6 (19): 160- 169.
- Ministry of Social Development. (2023). *Social services provided by the Ministry of Social Development*, Ramallah – Palestine (in Arabic).
- Tammouni, A & Shaheen, M (2021). Guidance skills among educational counselors in Tulkarm Governorate government schools, (in Arabic). *Arab American University Journal of Research*, 7 (1): 106-133.