



غموض الدور ومهارات الاتصال وعلاقتها بضغوط العمل لدى المرشدين التربويين

Role ambiguity and communication skills and their relationship to work pressures among educational counselors

أ.د. أمل ابراهيم حسون | أ.م.د. نهية جبر

Author Information

Prof. Dr. Amal Ibrahim Hassoun

Asst. prof Nehaya algebra

Al-Mustansiriya University - College of Education

Al-Mustansiriya University - College of Education

Article History

Received:
Jan 23, 2023

Accepted:
Feb. 07, 2023

Keywords: (Role ambiguity, communication skills, work pressures, educational counselors).

هذه مقالة وصول مفتوح بموجب ترخيص

CC BY 4.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

Abstract:

The current research aims to know:

1. The ambiguity of the role of educational counselors.
2. Communication skills of educational counselors.
3. Work pressures of educational counselors.
4. The extent to which role ambiguity and communication skills contribute to job stress among educational counselors.

The current research was applied to educational counselors in secondary schools in Baghdad Governorate for the academic year 2022-2023. The number of the research sample was (300) male and female counselors, distributed over.

مشكلة البحث:

تتأثر الشخصية الانسانية بالعديد من العوامل ومن أهمها العوامل النفسية, التي تتمثل في مستويات الرضا لدى العاملين في منظمة ما, وعلى الرغم من أن الضغوط حالة طبيعية لدى الانسان, لكن التعرض المستمر لها, ولا سيما في مستوياتها الشديدة, يمكن أن يؤدي إلى الشعور بالارتباك, والعجز عن اتخاذ القرار الصحيح وضعف التفاعل مع الآخرين, وغير ذلك من نواحي الاختلال الوظيفي (Cohen & Wills, 2005). إن ضغوط العمل التي يواجهها المرشد التربوي في المدارس الثانوية قد تحد من كفاءته ومهنيته في العمل, إذ تعمل على تراجع أدائه الوظيفي, وقد يؤدي ذلك إلى الاحتراق الوظيفي, وبمعنى آخر يكون المرشد التربوي غير قادر على العطاء والانجاز والقيام بأعماله بشكل منظم, كما إن تعدد مصادر ضغوط العمل جعل المرشد التربوي في قلقاً سريع الانفعال, ولن يقف هذا التأثير في بيئة العمل فقط, بل ينتقل إلى حياته المنزلية أو في حياته العامة, وهذا ينعكس سلباً على أدائه المهني والوظيفي, وعلى صحته النفسية والجسمية, وعلاقته بزملائه ورؤسائه في العمل (المشعان, 2000, 13). فالدور التربوي للمرشد النفسي يتطلب القيام بعدة مهام ونشاطات وتحمل مسؤوليات وأعباء كثيرة, فهو يرتبط في علاقات العمل بجهات مختلفة من بينها, مدير المدرسة الذي يمارس عليه رقابة إدارية من حيث الحضور والغياب, ومن حيث تكليفه بمهام متابعة الطلبة ومطالبته بتسليم تقارير دورية عن نشاطاته داخل وخارج المدرسة وعلاقاته بزملائه ومهامه الارشادية (17, 1995, Beehr). ومادام تكوينه القاعدي في ميدان علم النفس فتعد مهنته ذات طابع اجتماعي تتطلب حب خدمة الاخر, أي لا يقتصر عمل المرشد النفسي على الجوانب التقنية فقط, بل يتعداها إلى تكوين علاقات بهدف التعامل مع الشركاء, ولاسيما الطلبة لمساعدتهم على تخطي الصعوبات. وعليه تصبح مواجهة المعاناة الانسانية من الظروف والمصادر المساعدة على ظهور ضغط العمل, ناهيك عن مهامه التقنية الاخرى التي تؤدي به إلى الانهك المهني. والذي من أعراضه فقدان الطاقة الحيوية, فيصبح جافاً في معاملاته ويشك في إمكانياته وقدراته على إنجاز مهامه مما يقلص من نشاطاته ويؤثر سلباً على إنتاجه (ماسلاش, 1978, 44). لأن الاجهاد المهني يساهم في تطور الامراض المزمنة والسلوكيات غير الامنة وعدم القدرة على العمل (Chang et al, 2005, 56).

وقد ينشأ هذا الموقف في العمل عندما لا تكون لدى الفرد معلومات كافية, أو واضحة تمكنه من أداء مهامه بطريقة مرضية, فالشخص في هذه الحالة ربما لا يكون على علم بأهداف العمل أو الاجراءات التي عليه اتباعها وقد يكون غير متأكد بشأن المجال والمسؤوليات المتعلقة بعمله. وقد ينتج عن ذلك الحيرة والتردد وهي أحد أسباب الضغط, ولاسيما عندما يكون الفرد يفتقر إلى التغذية الراجعة Feedback التي تبين له نتائج الاداء وما يترتب عليه (مقدم, 1996, 23) وقد أشارت دراسة (عسكر, 1988) حول مجموعة من العمال إلى أن غموض الدور وعدم كفاية المعلومات المتعلقة بوظائفهم أدت إلى زيادة التوتر والشعور بعدم الجدوى وانخفاض الرضا الوظيفي والثقة في النفس.

كما أكدت دراسة بيير (Beehr, 1995) على أن غموض الدور عامل للضغط المهني في المنظمة إذ يعاني الفرد العامل غموضاً في عمله, في حالة عدم توافر معلومات كافية تمكنه من الاداء وقد تظهر أعراض نفسجسمية لديه تؤثر في صحته ولاسيما عندما يكون محروماً من التغذية الراجعة. إذ أن المشكلة تكمن في أن الافراد الذين لديهم غموض في الدور لا يبحثون عن الاجابات عن طريق السعي والسؤال وطلب المعلومات,

بل يفضلون الانسحاب مما يشكل أزمة ومشكلة حقيقية في مجال العمل. أما دراسة (العيفة و راهم فريد, 2018). فقد هدفت إلى التعرف على مستوى غموض وصراع الدور الوظيفي في مؤسسة كوندور ببرج بو عريريج, ومستوى الالتزام التنظيمي للعاملين فيها, وبيان العلاقة الارتباطية بين المتغيرات, شملت الدراسة (200) عاملاً. وقد توصلت إلى انخفاض مستوى الالتزام العاطفي المعياري والاستمراري لديهم, وهي مكونات الالتزام التنظيمي, كما وجدت أثر ذو دلالة إحصائية لكل من غموض وصراع الدور الوظيفي على الالتزام التنظيمي. وتأسيساً على ما سبق تتحدد مشكلة البحث الحالي بالاجابة عن التساؤل الاتي: ما مدى اسهام كل من غموض الدور ومهارات الاتصال في ضغوط العمل لدى المرشدين التربويين؟

اهمية البحث research importance :

إن التقدم العلمي في شتى المجالات المعرفية ليس بمعزل عن علم النفس بميادينه المختلفة النظرية والتطبيقية، ومن هنا أصبح من الضروري فهم الشخصية الانسانية ومكوناتها، وكيفية تنميتها وجدانياً وسلوكياً ومعرفياً. وبهذا يعد الارشاد النفسي أحد الدعائم الاساسية لنجاح عملية التعليم، إذ يعد بمثابة حلقة مكملة للتعليم والتعلم، فيجعل العملية التربوية أكثر فاعلية، وكذلك يتم إعداد الطالب إعداداً متكاملًا. فهو يساعدهم في تحرير طاقاتهم الكامنة كي يتمكنوا من الافادة من إمكانياتهم والتغلب على مشكلاتهم، وبالتالي يؤدي إلى تحقيق التوافق مع مجتمعهم الذي يعيشون فيه (ملحم، 2007، ص140).

ومع أهمية عمل المرشد، ودوره في نجاح العمل الارشادي أو فشله. فإن فاعلية أدائه لأدواره المهنية يُحددها بدرجة كبيرة مدى الاستعداد أو التهيؤ من المجتمع المدرسي لإدراك هذه الادوار، وتقبلها، والتفاعل معها(المشعان, 1993, 33). إذ أن أسوأ الضغوط وأكثرها ارتباطاً بالاضطراب النفسي هي تلك التي تحدث للفرد المنعزل والذي يفقد الاسناد الاجتماعي والمؤازرة، إذ أن الحياة مع الجماعة لشبكة من العلاقات الاجتماعية والاسرية تعد من المصادر الرئيسية التي تجعل للحياة معنى ومن ثم توجهنا إلى الصحة النفسية وتحملنا على مقاومة الضغوط والاجهاد(أراجيل, 1993, 37 - 40).

كما يعتمد نجاح العملية الارشادية بشكل كبير على مدى إمام المرشد النفسي بمتطلبات العمل الارشادي، عن طريق الاعداد الاكاديمي والمهني والتدريب العملي، وتعاون الاطراف المختلفة داخل المؤسسة التربوية وخارجها معه (Madak & dieni, 1988,321).

فقد اجري لانغ وآخرون (Lanning et al,2011) دراسة هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين مهارات الاتصال لدى المرشدين التربويين وقدرتهم على تقييم الطلبة، وتكونت عينة الدراسة من (53) طالب بغرض تقييم 51 مهارة من مهارات الاتصال، وأظهرت النتائج أن المرشدين التربويين يتمتعون بمهارات الاتصال اللازمة التي تمكنهم من تقييم الطلاب على نحو أفضل.

أما دراسة الجميلي والنجاري، 5008 فقد هدفت الدراسة التعرف على غموض الدور لدى المرشدين التربويين وعلاقته برضاهم عن عملهم. وقد شملت العينة (200) مرشد ومرشدة تربوية في محافظة نينوى. وأظهرت النتائج وجود غموض الدور لدى المرشدين والمرشدات التربويين، وضعف رضاهم عن العمل، كما تبين وجود علاقة عكسية بين غموض الدور والرضا عن العمل لدى عينة البحث.

وبناءً على ما سبق تنبثق الاهمية النظرية والتطبيقية للبحث الحالي من الاتي:

1. أهمية عينة البحث، إذ يشكل المرشد التربوي في المدارس الثانوية الحجر الاساس في العملية التربوية

ونائجها.

2. أهمية المتغيرات الثلاثة في العملية الارشادية وضرورة تناولهم والتركيز عليهم وقياسهم باستمرار.
3. قد تفتح الدراسة المجال لدراسات اخرى حول متغيرات البحث.
4. الافادة من مقاييس البحث لتشخيص غموض الدور ومهارات الاتصال وضغوط العمل.

أهداف البحث research aims: يهدف البحث الحالي التعرف على:

1. غموض الدور لدى المرشدين التربويين .
2. مهارات الاتصال لدى المرشدين التربويين .
3. ضغوط العمل لدى المرشدين التربويين.
4. مدى اسهام كل من غموض الدور ومهارات الاتصال في ضغوط العمل لدى المرشدين التربويين.

حدود البحث research limits :

يتحدد البحث الحالي بالمرشدين التربويين في المدارس الثانوية لمحافظة بغداد للعام الدراسي 2022-2023.

تحديد المصطلحات Define terms :

1. غموض الدور Role ambiguity

● عرفه كان وآخرون Kahn,al et, 1964 بأنه ضعف توافر المعلومات الواضحة لدى الفرد حول نطاق المسؤوليات المناطة به والكيفية التي يتم بها ممارسة تلك المسؤوليات والنتائج المترتبة على ذلك (Kahn, et al, 1964: p 73).

● عرفه دجنوكز (Dejnokza, 1981), أنه موقف ينشأ عن قصور في تحديد واضح للدور أو في معرفة الفرد بالدور الذي يتعين عليه أداءه مما يترتب عليه عدم قدرته على تأدية ما هو متوقع منه أن يقوم به (Dejnokza, 1981, p:141).

وقد تبنت الباحثتان تعريف كان وآخرون Kahn,al et, 1964 تعريفاً نظرياً. أما التعريف الاجرائي وهو مقدار الدرجة التي يحصل عليها المستجيب على مقياس غموض الدور.

2. مهارات الاتصال Communication skills

● عرفها راجو وسوامي Raju & Swamy, 2020 بأنها جودة عملية نقل المعلومات من مكان إلى آخر, وقد تكون صوتية، أو مكتوبة أو بصرية وقد تكون غير لفظية (باستخدام لغة الجسد والايحاءات و نبرة الصوت) (Raju & Swamy, 2020, 5).

- عرفت الفتلاوي (2003) نوع من الاداء يتعلم الفرد القيام به بسهولة، ودقة، وكفاءة، مع اقتصاد في الوقت والجهد ، سواءً أكان هذا الاداء عقلياً ، أم اجتماعياً أم حركياً (الفتلاوي ،2003 ، 25).
- وقد تبنت الباحثتان تعريف راجو وسوامي Raju & Swamy, 2020 تعريفاً نظرياً.
- أما التعريف الاجرائي وهو مقدار الدرجة التي يحصل عليها المستجيب على مقياس غموض الدور.

3. ضغوط العمل Work stress

- عرفها لازاروس، وكوهين (1977)، Cohen & Lazarus، هي مطالب تفرضها البيئة الداخلية أو الخارجية التي تخل بالتوازن وتؤثر على الصحة الجسدية والنفسية وتتطلب العمل لإعادة التوازن (24, 1977, Cohen&Lazarus).
- عرفها (Lambert al et, 2016) هي إجهاد ناتج عن التحفيز السلبي أو كاستجابة لظرف معين، وتسبب هذه المحفزات السلبية التوتر والقلق للعاملين مما قد يؤدي إلى الانسحاب النفسي (Lambert al et, 2016, 18).

- وقد تبنت الباحثتان تعريف لازاروس، وكوهين (1977)، Cohen & Lazarus، تعريفاً نظرياً.
- أما التعريف الاجرائي وهو مقدار الدرجة التي يحصل عليها المستجيب على مقياس غموض الدور.

4. المرشد التربوي Educational Counselor

- "وهو أحد اعضاء الهيئة التدريسية المؤهل لدراسة مشكلات الطلبة التربوية والصحية والاجتماعية والسلوكية (وزارة التربية، 1988، 10)".
- وقد تبنت الباحثتان تعريف وزارة التربية، 1988 تعريفاً نظرياً.

الاطار النظري

أولاً: اطار نظري THEORETICAL FRAMEWORK

أولاً: غموض الدور Role Ambiguity

إن التفاعل المستمر بين الفرد والاشخاص الاخرين يمسى بعملية التنشئة الاجتماعية socialization process. ففي هذه العملية، يفترض الفرد دوراً أو منصباً أو وضعاً أو مسؤولية مطلوبة في السياق التنظيمي، وهناك مسؤوليات مختلفة لكل واحد منا (Monnot, 2008, 95).

ويقصد بغموض الدور ذلك النقص في المعلومات اللازمة لتأدية الدور المتوقع من الفرد ،لذلك يحدث

غموض الدور عندما تكون المهام و الاختصاصات و الاهداف و متطلبات العمل غير واضحة و غامضة مما يؤدي إلى شعور الفرد بعد توافقه مع عمله، ويقصد بذلك شعور الفرد بصعوبة العمل الذي يؤديه و قد ينتج شعوره لعدة أسباب أهمها:

- عدم فهم الفرد لجوانب عمله .
- عدم توفر المعلومات التي يحتاجها العامل في عمله
- قصور قدرات الفرد.

- تؤثر العلاقات بين الافراد في العمل.
 - نمط الشخصية، القدرات، الحاجات.
 - وقد أوضح ميلر (1979) أسباب الضغوط فيما يأتي:
1. الاسباب الداخلية: تكون نابعة من المعتقدات والافكار الخاطئة، فالفرد ليس كاملاً فهو يشعر وتقبله حاجات متعددة و مشاكل يومية كثيرة و محاولته أن يعيش فوق مستوى قدراته الشخصية يؤدي به حتماً إلى الضغوط.
 2. الاسباب الخارجية: وهي المواقف المسببة للضغوط مثل ضغوط القيم و المعتقدات والمبادئ والصراع بين العادات والتقاليد التي يتمسك بها الفرد و بين الواقع و مما يسبب له ضغوط عالية وتحدد الضغوط بالموقف الذي يسبب الصراع بين القيم و الواقع (Mueller, 1999,65).

نظرية الدور Role Theory

يعد معظم النشاط اليومي بمثابة تمثيل لفئات محددة اجتماعياً (على سبيل المثال، الام، المدير ، المعلم). وكل دور role عبارة عن مجموعة من الحقوق والواجبات والتوقعات والمعايير والسلوكيات التي يجب على الشخص مواجهتها وتحقيقها. كما يعتقد الانموذج على ملاحظة أن الناس يتصرفون بطريقة يمكن التنبؤ بها، وأن سلوك الفرد محدد بالسياق، بناءً على الموقف الاجتماعي وعوامل أخرى.

على الرغم من وجود كلمة دور في اللغات الأوروبية لعدة قرون، بوصفه مفهوماً اجتماعياً، إلا أن المصطلح وجد منذ عشرينيات وثلاثينيات القرن الماضي. وأصبح أكثر بروزاً في الخطاب الاجتماعي من خلال الاعمال النظرية لجورج هيربرت ميد George Herbert Mead ، و جاكوب إل مورينو Jacob L. Moreno ، وتالكوت بارسونز Talcott Parsons ، و رالف لينتون Ralph Linton ، وجورج سيميل Georg Simmel . وهناك مفهومين من مفاهيم ميد Mead (العقل والذات the mind and the self) كانا مقدمة لنظرية الدور (p: 62. Hindin, 2007). تطرح النظرية الافتراضات الآتية حول السلوك الاجتماعي:

- يأخذ تقسيم العمل في المجتمع شكل التفاعل بين المواقف المتخصصة غير المتجانسة التي نسميها الادوار roles.
- تشمل الادوار الاجتماعية Social roles أشكالاً من السلوك المناسب والمسموح به، والتي تسترشد بالاعراف الاجتماعية المعروفة بشكل عام وبالتالي تحدد التوقعات expectations . في شغل الادوار من قبل الافراد أو الجهات الفاعلة.
- عندما يوافق الافراد على دور اجتماعي (أي أنهم يعتبرون الدور شرعياً وبناءً)، فإنهم سيتكبدون تكاليف للتوافق مع معايير الدور، وسيتحملون أيضاً تكاليف لمعاينة أولئك الذين ينتهكون قواعد الدور.
- يمكن للظروف المتغيرة أن تجعل دوراً اجتماعياً معيناً قديماً أو غير شرعي، أي من المرجح أن تؤدي الضغوط الاجتماعية إلى تغيير الدور.
- إن توقع المكافآت والعقوبات، وكذلك الرضا عن التصرف بطريقة اجتماعية إيجابية، يفسر سبب التزام الاعضاء بمتطلبات الدور.

اعتماداً على المنظور العام للنظرية، يمكن تقسيمها على نوعين رئيسيين: نظرية دور الوظيفة الهيكلية structural functionalism role theory، ونظرية الدور الدرامي dramaturgical role theory .

تُعرّف نظرية دور الوظيفة الهيكلية على أن لكل شخص مكان في الهيكل الاجتماعي وكل مكان له دور مماثل، له مجموعة متساوية من التوقعات والسلوكيات. وإن الحياة أكثر تنظيماً، فهناك مكان محدد لكل شيء. في المقابل، تعرف نظرية الدور الدرامي الحياة على أنها مسرحية لا تنتهي، ونحن جميعاً ممثلون. وجوهر نظرية الدور هذه هو لعب الأدوار بطريقة مقبولة في المجتمع (Yang, 2012, 140).

تتمثل الفكرة الرئيسية لهذه النظرية في أن تضارب الأدوار يحدث عندما يُتوقع من الشخص أن يقوم في وقت واحد بأدوار متعددة تحمل توقعات متناقضة. وهناك أدوار مختلفة يطرحها السياق الاجتماعي وهي:

- الأدوار الثقافية: الأدوار التي تقدمها الثقافة (مثل رجل الدين)
- التمايز الاجتماعي: على سبيل المثال: مدرس، مهندس، سائق تاكسي... الخ
- الأدوار الخاصة بالوضع: على سبيل المثال: شاهد عيان.
- الأدوار البيولوجية الاجتماعية: على سبيل المثال: إنسان في نظام طبيعي
- أدوار الجنسين: مثل رجل، امرأة، أم، أب... الخ.

تعد نظرية الدور نماذج السلوك كنماذج للسلوكيات التي يمكن للمرء أن يتوافق معها، مع كون هذا التوافق قائماً على توقعات الآخرين. وإن الدور يجب أن يتم تحديده بشكل ما بالنسبة للآخرين (Becker, 2018, 160). كما استخدم تيرنر مفهوم الدور الأخرى other-role، مشيراً إلى أن عملية تحديد الدور هي التفاوض على دور الفرد مع الأدوار الأخرى (Yang, 2012, 140). وتتطور الأدوار الخاصة بكل حالة على حدة في حالة اجتماعية معينة. فالتوقعات والمعايير التي تحدد هذا الدور المخصص يتم تحديدها من خلال الدور الاجتماعي (Dennis, Charles, 2005, 85).

ويرى بعض المنظرين أن السلوك تفرضه الاعراف الاجتماعية، كما يرى تيرنر بأن هناك معياراً للاتساق يفيد بأن الفشل في الامتثال لدور ما يكسر القاعدة لأنه ينتهك الاتساق. كذلك يتعين على الناس مواجهة أدواراً اجتماعية مختلفة في حياتهم، وأحياناً يتعين عليهم مواجهة أدوار مختلفة في الوقت نفسه وفي مواقف اجتماعية مختلفة. كما أن هناك تطور في الأدوار الاجتماعية، فبعضها يختفي والبعض الآخر يتطور. ويتأثر سلوك الدور بما يأتي:

- القواعد التي تحدد الوضع الاجتماعي.
- ترتبط التوقعات الداخلية والخارجية بدور اجتماعي.
- تُستخدم العقوبات الاجتماعية (العقوبة والمكافأة) للتأثير على سلوك الأدوار.
- تستخدم هذه الجوانب الثلاثة لتقييم سلوك الفرد وكذلك سلوك الآخرين.

يرى كاتز وكان (Katz & Kahn, 1978). الدور التنظيمي بأنه الإجراءات المتكررة للفرد، والمترابطة بشكل مناسب مع النشاطات المتكررة للآخرين لتحقيق نتيجة يمكن التنبؤ بها. والجدير بالذكر أن الفرد منذ بداية حياته يتدرب على تلك الأدوار من خلال عمليات التنشئة الاجتماعية، هذه الأدوار التي تحدد مركزه الاجتماعي وتساعد الآخرين على فهم سلوكه والتنبؤ به. وإذا ما أدى الفرد أدواره وتصرف بموجبه معايير السلوكية والأخلاقية، فإنه يكون قد نجح في سد حاجاته وتلبية طموحاته القريبة والبعيدة. وفي الوقت نفسه يكون قد نال رضا وقبول المجتمع (Katz & Kahn, 1978: 22).

ثانياً: مهارات الاتصال Communication skills

تهدف عملية الاتصال نقل الافكار والاراء والمشاعر والاتجاهات والمعلومات والمهارات من شخص إلى آخر، أي إحداه تفاعل بين المرسل والمستقبل، فإذا تمكن المرسل من صياغة رسالته وفق الهدف الذي يريد تحقيقه واستخدم الوسائل والقنوات المناسبة في الاتصال فهذه مؤشرات على تحقيق اتصال ناجح (القضاة، 2003، 13).

وتكون تلك المهارات إما مهارات لفظية والمتمثلة في المجاملات، التشجيع الانصات، الوضوح والاعادة والاسئلة. كذلك يكون مكتوباً، أو شفويّاً، أما غير اللفظية فتكون من خلال لغة الجسد مثل اتصال العيون، والحركات و الايماءات، وتعبيرات الوجه، والمسافة الشخصية أو ما تسمى بمنطقة الارتياح. ويتفق معظم الباحثين على أن المهارات اللفظية تستعمل بشكل رئيس لنقل المعلومات والافكار، في حين أن المهارات غير اللفظية تستعمل للتعبير عن الحالة الداخلية لدى الشخص، كالمشاعر، والاحاسيس والعواطف، وهذا هو الفرق الجوهرى بين المهارات اللفظية وغير اللفظية. ومن الجدير بالذكر أنه لا يمكن فصل التعبيرات اللفظية عن غير اللفظية، إذ أن هذا الارتباط يجعل الفرد يعبر عما يريده بسهولة وأكثر وضوحاً، ويجعل الآخرين أكثر إستيعاباً وفهماً له (الخالدي، 2012، 84). ويعد الانخراط في عمليات الاتصال الفعال عنصراً من عناصر الفن والعلم. فمن أجل تنفيذ تلك العمليات بطريقة فعالة وتوليد النتائج المرجوة، لا غنى عن زيادة فهم الفرد للعناصر المهمة للاتصال.

عناصر الاتصال communication elements

يختلف الافراد عن بعضهم البعض من حيث عدد الجوانب. وتشمل هذه السمات الشخصية، والطبيعة، والمواقف، والكفاءات، والمؤهلات التعليمية، والمهن وقدرات التعلم. في بعض الحالات، يكون الافراد على دراية جيدة بالمعلومات التي يتم نقلها إليهم، بينما في حالات أخرى، قد لا يفهمون المعلومات في محاولة واحدة ويكون المرسلون مطالبين بتكرار المفاهيم. لذلك، من الضروري تشغيل أنواع مختلفة من الاساليب في التواصل مع الافراد الآخرين. فيكون الافراد قادرين على توليد الوعي فيما يتعلق بكيفية تعزيز التغييرات التي من شأنها أن تكون مواتية وذات مغزى. لذلك، تعد عناصر الاتصال مهمة وجديرة بالملاحظة. إذ أن هناك عناصر مختلفة في عمليات الاتصال، والتي يجب أن تؤخذ في عين الاعتبار. وهي على النحو الآتي:

الرسائل اللفظية verbal messages: يشار إلى الرسائل اللفظية باستخدام الاصوات والكلمات للتعبير عن الذات، ويشارك كل من المرسل والمستقبل في تنفيذ عمليات الاتصال. إن الرسائل الشفوية مهمة لأنها تعد المفتاح في الحفاظ على المصطلحات والعلاقات الناجحة بين الافراد. (Kapur, 2020, 2).

الرسائل غير اللفظية non-verbal messages: هي نقل الرسائل من خلال وسائل غير لفظية. وتشمل التواصل البصري وتعبيرات الوجه والايماءات والمواقف ولغة الجسد. إذ يمكن أن يؤدي استخدام هذه الوسائل إلى إعطاء أدلة ومعلومات إضافية ومعنى يضاف إلى الاتصال اللفظي. (Udemy, 2020, 89).

وضوح الفكر والتعبير عنها: يجب أن يكون مرسلو المعلومات على دراية جيدة بالمفاهيم والمعلومات الأخرى

التي يحتاجون إليها لنقلها إلى المستلمين. وهناك جانب آخر مهم هو أنهم بحاجة إلى أن يكونوا مدركين من حيث الغرض. (Mariyam & Banu, Pavithra, Kumar, Akilandeswari, 2015, 10).

الدقة والملاءمة: يعد عنصر الدقة والملاءمة حيوي في الرسالة. إذ يجب أن تكون الرسالة التي ينقلها المرسلون إلى متلقي المعلومات صحيحة ودقيقة ومناسبة. فعندما ينقل المرء الرسالة بطريقة لفظية، فإنه يحتاج إلى التأكد من أنه يتحدث بدقة ووضوح وطلاقة.

الايجاز: يجب أن تكون الرسالة موجزة. فعندما تكون كذلك، يكون المرسلون قادرين على توصيلها بشكل جيد من خلال مصادر مختلفة، ويمكن للمستلمين فهمها بطريقة مناسبة ويؤدي ذلك إلى التخفيف من أي نوع من الحيرة والغموض (Udemy, 2020, 89).

البيئة المواتية: أشارت الدراسات البحثية إلى أنه من الضروري للأفراد تهيئة بيئة مواتية من أجل تنفيذ عمليات الاتصال بطريقة فعالة. وتتميز البيئة المواتية بتنفيذ الطرائق والاساليب التي تكون مواتية ومشجعة ومفيدة للأفراد. إذ عندما تكون الظروف البيئية مواتية وتحتوي على جميع الاساسيات اللازمة لتعزيز التواصل الفعال وتنفيذ المهام والنشاطات بطريقة منظمة جيداً، يكون الافراد قادرين على زيادة تعلمهم وفهمهم.

القناة: يشار إلى قناة الاتصال على أنها الوسيط أو الوسيلة أو الطريقة التي يتم من خلالها نقل الرسالة من قبل المرسلين إلى المستلمين. وتشمل قنوات الاتصال، وسيط الارسال المادي مثل الاتصال السلكي أو المناطقي من خلال وسيط، والذي يتضمن قناة الراديو في عمليات الاتصال وشبكات الكمبيوتر والالكترونيات والتقنيات والوسائط المتعددة. كما يجب أن تكون القنوات مناسبة وفقاً لحاجات ومتطلبات المرسلين وكذلك أجهزة الاستقبال. من أجل ضمان نقل المعلومات إلى المستلمين بطريقة مناسبة.

التعليقات: تعد التعليقات عنصر من عناصر الاتصال يتم وضعه موضع التنفيذ من قبل العاملين جميعهم في المؤسسات التعليمية المختلفة، والهدف من ذلك الحصول على التغذية الراجعة البناءة. إذ يمكن الافراد من تحديد القيود. فيقومون بتنفيذ طرائق جديدة لإحداث التحسينات وتحقيق النتائج المرجوة. (Akilandeswari, 2015, 9).

الاكتمال: أما عنصر الاكتمال فيعد أمراً حاسماً لأنه يمكن الافراد من معرفة أن الاتصال يهدف إلى خلق المعنى والفهم. فعندما يتم نقل المعلومات إلى أفراد آخرين، من الضروري التأكد من أنها شاملة. إذ يساعد اكتمال المعلومات في التخفيف من عدم الاكتمال ويمكن للأفراد زيادة فهمهم في الجوانب المختلفة.

السياق: يشير السياق إلى الاعداد الذي يتم فيه الاتصال. فهو يساعد في تحديد المعنى وله تأثير على ما يتم ذكره وكيف يتم. فيصنف السياق إلى أربعة أنواع، (المادي والثقافي والاجتماعي النفسي والزماني). إذ يشير السياق المادي إلى البيئة الملموسة، أي مكان العمل وما إلى ذلك. فلكل مكان قواعده الخاصة التي تؤثر على عمليات الاتصال. كما يشير السياق الثقافي إلى القيم والمعايير والمعتقدات وأسلوب حياة الافراد. وتؤثر هذه السمات الشخصية، سواء أكان ما قيل مناسباً أو غير مناسب. ويأخذ السياق الاجتماعي النفسي في الاعتبار معايير المجموعة في حالة معينة. فهناك قواعد معينة يجب اتباعها من أجل التواصل بكفاءة. أما السياق الزمني فيشير إلى وضع الرسالة ضمن تسلسل أحداث المحادثة. ويدير إطار المحادثات وكيفية معالجة الموضوعات. لذلك، يعد السياق عنصراً لا غنى عنه للتواصل، والذي يمكن المرشدين من مراعاة السمات الاساسية اثناء عملية الاتصال (Kapur, 2020, 3).

معوقات الاتصال:

1. هناك كثير من الاسباب التي قد تقلل من فاعلية عملية الاتصال، وبالتالي تضعف من الوصول إلى تحقيق أهدافها المنشودة (الطوباسي، 2018، 512) وتلخص معوقات الاتصال في الاتي:
1. المعوقات الشخصية: بتفاوت الافراد في الميول، والرغبات، وفي المعاني التي يضيفونها على ما يتلقونه من رسائل.
2. معوقات الرسالة: وتعني أن قدرة المرسل على فهمه للمرسل إليه أو المتلقي يتوقف عليها تأثير الرسالة وتحقيق الهدف منها.
3. المعوقات البيئية: و تتعلق بمقدار ما تكون بيئة الاتصال خالية من العوامل المشتتة، لطرفي الاتصال، أو أحدهما، وتوافر الظروف الصالحة للاتصال (صالح، 2012، 32).

Theory Of Planned Behavior نظرية السلوك المخطط

صاغ أجزن وفيشبين Ajzen and Fishbein في عام 1980 نظرية الفعل المنطقي **the theory of reasoned action (TRA)**. وقد نتج هذا عن بحث المواقف من نماذج القيمة المتوقعة. إذ صاغها هيئة تنظيم الاتصالات بعد محاولة تقدير التناقض بين الموقف والسلوك. فكانت هذه الهيئة المنظمة للاتصالات مرتبطة بالسلوك الطوعي. وفي وقت لاحق، بدا أن السلوك لم يكن طوعياً وخاضعاً للسيطرة بنسبة 100٪، مما أدى إلى إضافة التحكم السلوكي الملحوظ. ومع هذه الإضافة، سميت النظرية بنظرية السلوك المخطط (PBT). وهذه النظرية تتنبأ بالسلوك المتعمد، لأن السلوك يمكن أن يكون تداولياً ومخططاً.

تشير هذه النظرية إلى أن سلوك الشخص يتم تحديده من خلال نيته **intention** من أداء السلوك وأن هذه النية **intention** بدورها تكون وظيفة لموقفه تجاه السلوك ومعاييرها الذاتية. وإن أفضل مؤشر للسلوك هو النية أو القصد. فالنية هي التمثيل المعرفي لاستعداد الشخص لأداء سلوك معين، وتعد السوابق المباشرة للسلوك. وتحددها ثلاثة أشياء هي موقف الافراد تجاه السلوك المحدد، ومعاييرهم الذاتية والسيطرة السلوكية المتصورة. تنص نظرية السلوك المخطط على أنه يمكن توقع المواقف المحددة تجاه السلوك المعني فقط للتنبؤ بهذا السلوك. بالإضافة إلى قياس المواقف تجاه السلوك، نحتاج أيضاً إلى قياس المعايير الشخصية للناس معتقداتهم حول كيفية رؤية الأشخاص الذين يهتمون لأمرهم بالسلوك المعني. وللتنبؤ بنوايا شخص ما، فإن معرفة هذه المعتقدات يمكن أن تكون بنفس أهمية معرفة مواقف الشخص.

وأخيراً، تؤثر السيطرة السلوكية المتصورة على النوايا. ويشير التحكم السلوكي المدرك إلى تصورات الناس لقدرتهم على أداء سلوك معين. وهذين المتنبئين يؤديان إلى النية. وهناك قاعدة عامة، هي، كلما كان الموقف والمعايير الذاتية أكثر ملاءمة، وكلما زادت السيطرة المتصورة، كلما كانت نية الشخص أقوى في أداء السلوك المعني (Members of the University of Twente, 2004, 46).

ثالثاً: ضغوط العمل work stress

يعد موضوع ضغط العمل في المنظمات من المواضيع التي حظيت باهتمام متزايد من قبل الباحثين في مجال السلوك التنظيمي، لاعتبار العصر البشري أحد المتغيرات الأساسية المؤثرة في قيام المنظمات بأعمالها ونشاطاتها المختلفة. ولتحقيق كفاءة الافراد العاملين لابد من تهيئة بيئة عمل مناسبة لأداء أعمالهم، غير أن هناك عوامل قد تحول دون القيام بذلك ومنها ضغط العمل. ويختلف مستوى الضغط المناسب من شخص لآخر، على

وفق قدرته وخصائصه النفسية والجسمانية على التكيف معه، فتتعدد وتختلف مصادر وأسباب ضغوط العمل باختلاف البيئة والافراد والمهن، بالإضافة إلى أن القدرة والاستعداد لتحمل مثل هذه الضغوط فما يعد مصدراً للضغط لشخص ما قد لا يكون لآخر. كما أن الضغوط قد لا تحدث بالضرورة نتيجة لسبب واحد، فالأحداث أسباب عديدة بعضها نابع من شخصية الفرد و بعضها الآخر نابع من بيئة العمل أو يتكون نتيجة التفاعل بين السببين.

انموذج معاملات الضغط والتكيف The Transactional Model of Stress and Coping

انموذج المعاملات للضغط والتكيف The Transactional Model of Stress and Coping هو إطار عمل لتقييم عمليات التعامل مع الاحداث المجهدة. فيتم تفسير التجارب الضاغطة على أنها معاملات بيئة شخصية. وتعتمد هذه المعاملات على تأثير الضغوط الخارجية. وقد يتم التوسط في ذلك من خلال: تقييم الشخص للضغوط، والموارد الاجتماعية والثقافية الموجودة تحت تصرفه; (Lazarus & Cohen, 1977; Antonovsky & Kats, 1967; Cohen 1984)

فعند مواجهة الضغوط، يقوم الشخص بتقييم التهديد المحتمل (التقييم الاولي). والتقييم الاساسي هو حكم الشخص على أهمية الحدث باعتباره مرهقاً أو إيجابياً أو صعباً أو يمكن التحكم فيه أو غير ذلك. وعند مواجهة الضغوط يتبع التقييم الثاني، وهو تقييم لموارد وخيارات التكيف لدى الاشخاص (Cohen, 1984). والتقييمات الثانوية تعالج ما يمكن للمرء أن يفعله حيال الموقف. وجهود المواجهة الفعلية التي تهدف إلى تنظيم المشكلة التي تؤدي إلى نتائج عملية المواجهة.

منهجية البحث واجراءاته

نورد الاجراءات المنهجية التي اتبعت لتحديد مجتمع البحث واختيار عينته، إضافة إلى إعداد أدوات البحث، والمعالجة الاحصائية المستعملة لتحليل البيانات وعلى النحو الاتي:

أولاً: منهجية البحث Research Methodology

اتبعت الباحثان المنهج الوصفي الارتباطي الذي يقوم على مسح ووصف السمة المراد دراستها ومدى شيوعها بين افراد المجتمع. كما يستعمل الطريقة الارتباطية لمعرفة اتجاه وقوة العلاقة بين المتغيرات المدروسة.

ثانياً: مجتمع البحث research community

يتألف مجتمع البحث الحالي من المرشدين والمرشحات العاملين في المدارس (الابتدائية والمتوسطة، والثانوية) في محافظة بغداد، والبالغ عددهم (1225)* مرشداً ومرشده موزعين على المديرية العامة للتربية الست والجدول (1) يبين ذلك.

جدول (1) مجتمع البحث

المجموع	اناث	ذكور	المديريات العامة لتربية بغداد
246	179	67	الرصافة الاولى
236	156	80	الرصافة الثانية
119	64	55	الرصافة الثالثة
110	76	34	الكرخ الاولى
256	177	79	الكرخ الثانية
258	148	110	الكرخ الثالثة
1225	800	425	المجموع

ثالثاً: عينة البحث The research sample

بلغ عدد أفراد عينة البحث (300) مرشداً ومرشدة، موزعين على مدارس بغداد (الكرخ والرصافة) والجدول (2) يوضح ذلك.

جدول (2) عينة البحث

العدد الكلي	عدد المرشدين		المديريات العامة
	اناث	ذكور	
122	71	51	الكرخ
178	90	88	الرصافة
300	161	139	المجموع

رابعاً: ادوات البحث Instruments of research

بعد الاطلاع على العديد من الدراسات والبحوث ذات العلاقة بموضوع البحث الحالي، اضافة إلى أدبياته، تبنت الباحثتان أداة لقياس غموض الدور، وأعدتا أداة لقياس المهارات الاجتماعية، كما عربتا وكيفتا مقياس الضغوط المهنية وعلى النحو الآتي:

1. مقياس غموض الدور Role ambiguity scale

بعد الاطلاع على عدد من الادبيات ذات العلاقة ارتأت الباحثتان إعداد مقياس لغموض الدور لأغراض البحث الحالي وقد تكون المقياس من 20 فقرة وضعت لها خمسة بدائل (غالباً 5، كثيراً 4، أحياناً 3، نادراً 2، أبداً 1) لل فقرات الايجابية (التي تقيس السمة) والعكس لل فقرات السلبية.

2. مقياس المهارات الاتصال communication skills scale

تبنت الباحثتان مقياس المهارات الاجتماعية لدى المرشد التربوي (للحري، 1913) الذي تكون من (51) فقرة موزعة على ثمانية مجالات (الانصات، طرح الأسئلة، الايضاح، إعادة العبارات، الصمت، المواجهة، عكس المشاعر، نبرة الصوت). كما تضمن خمسة بدائل (تنطبق علي تماماً، تنطبق علي، تنطبق علي نوعاً ما، لا تنطبق علي، لا تنطبق علي أبداً). وواطيت الدرجات (1-5) لل فقرات الايجابية والعكس لل فقرات السلبية.

3. مقياس الضغوط المهنية job stressors scale

قامت الباحثتان بترجمة وتعريب مقياس شو كلا وسريفاستافا (2016) Shukla and Srivastava ويغطي الابعاد (عبء العمل الزائد work overload وتضارب توقعات الدور role expectations conflict والتوازن بين العمل والحياة work-life balance ودعم الزملاء في العمل coworker support). وقد وضع خمسة بدائل للابعاد الثلاثة (1) أرفض بشدة؛ (2) لا أوافق؛ (3) مقرر؛ (4) أوافق؛ (5) أوافق بشدة. أما البعد الرابع (دعم زميل العمل) فكانت سداسي الاستجابة (1) أبداً؛ (2) في بعض الاحيان؛ (3) في كثير من الاحيان؛ (4) كثيراً؛ (5) غالباً؛ (6) في كل الاوقات.

صدق الترجمة validity of translation

للتحقق من صدق الترجمة عرضت فقرات مقياس ضغوط العمل بعد ترجمته الى اللغة العربية على مجموعة من المحكمين ثنائيي اللغة (ملحق 1) وقد تبين أن الفقرات صالحة جميعها. (ملحق 4)

الصدق الظاهري: Virtual validity

ان أفضل وسيلة لاستخراج الصدق الظاهري هي تقدير عدد من المحكمين والمختصين لمدى تمثيل فقرات الاداة للسمة المراد قياسها. (عودة، 2005، 370) وقد عرضت الباحثتان المقياس (غموض الدور، المهارات الاجتماعية، الضغوط المهنية) بصورتها الاولية على عدد من الخبراء والمختصين في مجال علم النفس (ملحق 2)، وقد بلغ عددهم (6) محكماً، الملحق (2). وقد اتفقوا جميعهم على صلاحية المقياس ماعدا تعديل بدائل الاستجابة للبعد الرابع من مقياس الضغوط المهنية فقد أصبحت خمسة بعد ان كانت ستة (ملحق 5).

التحليل الاحصائي statistical analysis

لتحقيق عملية التحليل الاحصائي لفقرات مقياس غموض الدور الذي اعدته الباحثتان اختيرت عينة عشوائية مؤلفة من (300) مرشد ومرشدة بواقع (150) مرشد و(150) مرشدة تم اختيارهم من المدارس التابعة لتربية الرصافة والكرخ بمدريياتها الست.

بعد تطبيق المقياس صححت الاجابات، وحسبت الدرجة الكلية لكل فرد من أفرادها. وبعد ترتيب أفراد العينة تنازلياً على وفق الدرجة الكلية حددت المجموعتان المتطرفتان بنسبة 27% لكل مجموعة. فكان عدد الافراد لكل من المجموعتين العليا والدنيا (81) مرشد ومرشدة. وقد استعمل الاختيار التائي (t-test) لعينتين مستقلتين في حساب القوة التمييزية لكل فقرة. وعند مقارنة القيمة التائية المحسوبة بالقيمة الجدولية تبين أن الفقرات دالة احصائياً جميعها عند مستوى (0.05)، كما مبين في الجدول (3).

جدول (3) القوة التمييزية لمقياس

مستوى الدلالة 0,05	القيمة الثانية المحسوبة	المجموعة الدنيا		المجموعة العليا		ت
		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
دالة	5.036	1.296	3.073	0.960	4.058	1
دالة	4.891	1.260	2.411	1.295	3.485	2
دالة	4.956	1.144	2.867	1.068	3.808	3
دالة	5.139	1.336	3.058	1.123	4.147	4
دالة	5.126	1.2009	3.426	0.8000	4.323	5
دالة	3.889	1.233	3.000	0.847	3.705	6
دالة	4.585	1.038	3.102	1.018	3.911	7
دالة	7.028	1.174	2.411	1.192	3.838	8
دالة	6.718	0.980	3.588	0.610	4.529	9
دالة	4.252	1.225	2.926	1.153	3.794	10
دالة	8.129	1.309	2.470	0.988	4.088	11
دالة	8.022	1.134	3.235	0.634	4.500	12
دالة	8.603	1.190	2.676	0.856	4.205	13
دالة	10.447	1.131	2.132	1.067	4.102	14
دالة	5.304	1.233	3.000	1.123	4.073	15
دالة	6.316	1.098	2.455	1.127	3.661	16
دالة	5.857	1.223	3.102	0.815	4.147	17
دالة	7.780	1.256	2.867	0.868	4.308	18
دالة	3.965	1.137	3.558	0.974	4.279	19
دالة	5.558	1.186	3.102	0.996	4.147	20

● علاقة الفقرة بالدرجة الكلية للمقياس (طريقة الاتساق الداخلي):

تفترض هذه الطريقة ان الفقرة تقيس المفهوم ذاته الذي تقيسه الدرجة الكلية (Stanely & Hopkins,1971, p.111) وعلى وفق هذا المعيار يتم الابقاء على الفقرات التي تكون معاملات ارتباطها بالدرجة الكلية دالة معنويًا (الزوبعي واخرون ، 1981 ، ص43).
وقد استخرج معامل الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation)، بعد أن حسبت درجات العينة نفسها وباللغة (300) استمارة ، وقد تبين ان الفقرات ذات دلالة معنوية جميعها، وفي هذا الصدد اشار ألن Allen الى ان قبول الفقرة يتحدد اذا ما حصلت على معامل ارتباط (0.30) فأكثر (Allen ,1979,p.79)، والجدول (4) يوضح ذلك .
جدول (4) علاقة درجة الفقرة بالدرجة الكلية لمقياس غموض الدور

رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط
1	0.786	11	0.666
2	0.560	12	0.376
3	0.490	13	0.331
4	0.495	14	0.356
5	0.478	15	0.418
6	0.410	16	0.650
7	0.451	17	0.336
8	0.430	18	0.342
9	0.345	19	0.379
10	0.373	20	0.391

ثبات المقاييس (Scales Reliability)

استعملت طريقتين لحساب ثبات كل مقياس من المقاييس الثلاثة وكالاتي:

1. طريقة إعادة الاختبار (Test- Retest Method)

لحساب الثبات بطريقة إعادة الاختبار طبق المقاييس على عينة مكونة من (50)، اختيروا عشوائياً واعيد تطبيق المقياس على عينة الثبات المذكورة بعد فاصل زمني مقداره (14) يوماً، وقد بلغ معالم الثبات على وفق هذه الطريقة للمقاييس (غموض الدور(0.81)، المهارات الاجتماعية(0.85)، الضغوط المهنية(0.82)) ويعد معامل ثبات جيد. اذ ان قيمة معامل الثبات الموثوقة في المقياس النفسية يفضل أن تكون أكثر من (0.70) (Lindquist 1950:57) .

2. معامل ألفا كرونباخ للاتساق الداخلي Alfa Coefficient for Internal Consistency

استخدمت الباحثتان معامل الفا لحساب الاتساق الداخلي، لانه يزودنا بتقدير جيد للثبات في اغلب المواقف (Nunnally , 1978 : 230). وقد بلغ معامل ثبات الفا للمقاييس (غموض الدور(0.80)، المهارات

الاجتماعية(0.84), الضغوط المهنية(0.80) وهو معامل ثبات دال عند مستوى (0.001).

التطبيق النهائي

تم تطبيق المقاييس الثلاثة (ملحق 3,4,5) على عينة عشوائية من المرشدين والمرشدات والتي بلغت (50) مرشد ومرشدة. كما بلغ متوسط الوقت المستغرق للاستغرق للاجابة (30.15) دقيقة.

خامساً: الوسائل الاحصائية Statistical Means

استعملت الباحثتان وسائل احصائية مختلفة تتفق وطبيعة البحث الحالي ، باستخدام (الحقبة الاحصائية) وكما يأتي:

1. معامل ارتباط بيرسون (Person Correlation Coefficient)
2. الاختبار التائي لعينتين مستقلتين t- test two sample
3. إلفا كرونباخ Alfa Coefficient For Internal Consistency
4. الاختبار التائي لعينة واحدة t- test one Sampl
5. تحليل الانحدار الخطي المتعدد Multiple Linear Regression

عرض النتائج وتفسيرها ومقارنتها

سيتم عرض النتائج على وفق اهداف البحث وتفسيرها ومناقشتها والتوصل الى التوصيات والمقترحات, وكما يأتي:

لتحقيق الهدف الاول المتمثل بالتعرف على غموض الدور لدى المرشدين التربويين, فقد استعملت الباحثتان الاختبار التائي لعينة واحدة وقد تبين أن المتوسط الفرضي () والانحراف المعياري وعند مقارنة المتوسطين ظهرت القيمة التائية المحسوبة () وبالمقارنة مع القيمة التائية الجدولية البالغة (1.960) تبين أنها دالة معنوياً تحت مستوى دلالة (0.05) ودرجة حرية(299). والجدول (5) بين ذلك.

جدول(5) نتائج الهدف الاول

العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الف رضي	قيمة(t) المحسوبة	قيمة(t) الجدولية	مستوى الدلالة
300	70,3	7,45	60	23.95	1.960	0.05

يمكن عزو تلك النتيجة إلى أن دور المرشد النفسي يتطلب القيام بعدة مهام ونشاطات وتحمل مسؤوليات وأعباء كثيرة، فهو يرتبط في علاقات العمل بجهات مختلفة ، و تكليفه بمهام متابعة الطلبة ومطالبته بتسليم تقارير دورية عن نشاطاته داخل وخارج المدرسة وعلاقاته بزملائه ومهامه الارشادية (Beehr, 1995, 17). إضافة إلى إعداده وعمليات التدريب أثناء الخدمة كل تلك الاسباب إذا ما عولجت بشكل صحي وسليم من شأنها أن تحد من مشكلة غموض الدور. فإذا ما ادى الفرد ادواره وتصرف بموجب معايير السلوكية والاخلاقية، فإنه يكون

قد نجح في سد حاجاته وتلبية طموحاته القريبة والبعيدة. وفي الوقت نفسه يكون قد نال رضا وقبول المجتمع (Katz & Kahn, 1978). وقد اتفقت هذه الدراسة مع دراسة دراسة الجميلي والبجاري، 5008 أما الهدف الثاني والمتمثل بالتعرف على مهارات الاتصال لدى المرشدين التربويين. فقد استعملت الباحثتان الاختبار التائي لعينة واحدة وقد تبين أن الوسط الحسابي (157) والانحراف المعياري، أما المتوسط الفرضي فقد كان (153) وعند مقارنة المتوسطين ظهرت القيمة التائية المحسوبة (9.195) وبالمقارنة مع القيمة التائية الجدولية البالغة (1.960) تبين أنها دالة معنوياً تحت مستوى دلالة (0.05) ودرجة حرية (299)، والجدول (6) بين ذلك.

جدول (6) نتائج الهدف الثاني

العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الفرضي	قيمة (t) المحسوبة	قيمة (t) الجدولية	مستوى الدلالة
300	157	7.53	153	9.195	1.960	0.05

يمكن عزو تلك النتيجة إلى نقص المعلومات والمغزى من الرسالة والفهم الجيد للمسترشدين، إذ يجب أن يكون مرسلو المعلومات على دراية جيدة بالمفاهيم والمعلومات الأخرى التي يحتاجون إليها لنقلها إلى المستلمين. كما أنهم بحاجة إلى أن يكونوا مدركين من حيث الهدف. إذ أشارت نظرية السلوك المخطط إلى أن أفضل مؤشر للسلوك هو النية أو القصد. فالنية هي التمثيل المعرفي لاستعداد الشخص لأداء سلوك معين، وتعد السوابق المباشرة للسلوك. كما يعد الزمان والمكان عنصرين مهمين في عملية الاتصال، فقد أشارت الدراسات إلى أنه من الضروري للأفراد تهيئة بيئة مواتية من أجل تنفيذ عمليات الاتصال بطريقة فعالة. وقد اختلفت نتيجة هذه الدراسة مع دراسة لانغ وآخرون (Lanning et al, 2011)

كما تمثل الهدف الثالث بالتعرف على ضغوط العمل لدى المرشدين التربويين. فقد استعملت الباحثتان الاختبار التائي لعينة واحدة وقد تبين أن الوسط الحسابي (70,4) والانحراف المعياري (12.16)، أما المتوسط الفرضي فقد كان (66) وعند مقارنة المتوسطين ظهرت القيمة التائية المحسوبة (6.267) وبالمقارنة مع القيمة التائية الجدولية البالغة (1.960) تبين أنها دالة معنوياً تحت مستوى دلالة (0.05) ودرجة حرية (299) والجدول (7) بين ذلك.

جدول (7) نتائج الهدف الثالث

العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الفرضي	قيمة (t) المحسوبة	قيمة (t) الجدولية	مستوى الدلالة
300	70,4	12.16	66	6.267	1.960	0.05

وقد ينشأ الضغط في العمل عندما لا تكون لدى الفرد معلومات كافية، أو واضحة تمكنه من أداء مهامه بطريقة مرضية، مثل أهداف العمل والمسؤوليات المناطة به، ولاسيما عندما يفتقر إلى التغذية الراجعة Feedback التي تبين له نتائج الأداء وما يترتب عليه (مقدم، 1996، 23) وقد تسهم نقص المهارات الاجتماعية في الاخفاق في المهام الارشادية والفضل في كيفية التعامل مع مشكلات المسترشدين أسباب أخرى لضغط العمل. والافتقار إلى مهارة إدارة الضغوط فعند مواجهة الضغوط، يقوم الشخص بتقييم التهديد المحتمل. وهو حكم المرشد على أهمية الحدث واعداد الخطة للمواجهة.

لتحقيق الهدف الرابع والمتمثل بالتعرف على مدى اسهام كل من غموض الدور ومهارات الاتصال في ضغوط العمل لدى المرشدين التربويين، ولتحقيق هذا الهدف قامت الباحثتان باستعمال تحليل الانحدار المتعدد Multiple Regression Coefficient، على عينة أفراد البحث البالغة (300) مرشد ومرشدة، فكانت نتيجة معامل الارتباط المتعدد قد بلغت (0.468)، وبلغت نسبة التباين المفسر (R. square) (0.214)، ولذلك تسهم المتغيرات المستقلة (غموض الدور ومهارات الاتصال) في المتغير التابع (ضغوط العمل) إذ فسر (21.3%) من التباين الكلي، ثم أخضع التباين المفسر (R. square) إلى تحليل الانحدار المتعدد، والجدول (8) يوضح ذلك.

جدول (8)

نتائج تحليل التباين لمعرفة مدى إسهم المتغيرات المستقلة بالمتغير التابع

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	النسبة الفائية المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	1209.131	3	403.043	6.845	(0.05)
الباقي	17457.615	296	58.979		دالة
الكلي	18666.747	299			

يتبين من الجدول أعلاه أن المتغيرين المستقلين غموض الدور ومهارات الاتصال يسهمان في ضغوط العمل، ولهما القدرة على التنبؤ به، إذ بلغت القيمة الفائية المحسوبة لتحليل تباين الانحدار (6.845) وهي أكبر من القيمة الفائية الجدولية البالغة (2.62) عند مستوى دلالة (0.05) وبدرجة حرية (296.3). ويمكن عزو ذلك إلى ضعف قدرة المرشدين على تقييم عمليات التعامل مع الاحداث المجهد، من خلال تقييم الموارد الاجتماعية والثقافية الموجودة تحت تصرفه وبالتالي مواجهة الضغوط والعمل على التغلب عليها والتكيف معها. وقد اتفقت نتيجة البحث الحالي مع دراسة دراسة بيير (Beehr, 1995) ودراسة الجميلي

والبجاري، 5008 ودراسة(عسكر، 1988).

التوصيات Recommendations

- في ضوء النتائج التي توصل إليها البحث ، توصي الباحثان بما يأتي:
1. تزيد المرشدين بدليل للمهام الارشادية وتزويدهم بالمعلومات اللازمة في مجال تخصصهم.
 2. إقامة الدورات التطويرية للمرشدين التربويين لزيادة مهاراتهم في الاتصال.
 3. زيادة ساعات الجانب التطبيقي في اسام الارشاد النفسي
 4. اقامة برامج ارشادية بالتعاون مع اقسام الارشاد النفسي في كليات التربية لمساعدة المرشدين والمرشدات على مواجهة الضغوط المهنية.

المقترحات suggestions

1. إجراء دراسة مماثلة على عينات أخرى مثل (موظفي الدولة أو القطاع الخاص...الخ).
2. إجراء دراسة مماثلة في محافظات العراق الاخرى ومقارنة نتائجها بالدراسة الحالية.
3. بناء برامج ارشادية لتطوير المهارات الاجتماعية لدى المرشدين التربويين.
4. بناء برامج ارشادية لعلاج حالة غموض الدور لدى المرشدين التربويين.
5. بناء برامج ارشادية لعلاج ضغوط العمل لدى المرشدين التربويين.

الملاحق The Supplements

ملحق (1) قائمة باسما السادة المحكمين لصدق الترجمة

ت	اسماء السادة المحكمين وعناوينهم
1	أ.د. نمير حسن محمد/ كلية التربية/ الجامعة المستنصرية
2	أ.م.د. ليث عداي القريشي / كلية التربية/ الجامعة المستنصرية
3	أ.م. ماجدة صبري فارس/ كلية التربية/ الجامعة المستنصرية
4	أ.م. اخلاص صباح/ كلية التربية/ الجامعة المستنصرية

ملحق (2) قائمة بأسماء السادة المحكمين لصدق المقاييس

ت	اسماء السادة المحكمين وعناوينهم
1	أ.د. بسمة كريم شامخ / كلية التربية , الجامعة المستنصرية .
2	أ.د. محمود شاكر محمود/ كلية التربية الجامعة المستنصرية
3	أ.د. سناء جسام / كلية التربية الجامعة المستنصرية
4	أ.م.د. هاشم فرحان خنجر / كلية التربية الجامعة المستنصرية

غموض الدور ومهارات الاتصال وعلاقتها بضغط العمل لدى المرشدين التربويين

الباحثين

الجامعة المستنصرية – أ.د. أمل إبراهيم حسون
كلية التربية

جامعة المستنصرية – كلية م.أ.م.د. نهاية جبر
التربية

الكلمات المفتاحية : الثقافة العالمية، المنجز النقدي، ياسين النصير

المخلص:

يهدف البحث الحالي التعرف على:

1. غموض الدور لدى المرشدين التربويين.
2. مهارات الاتصال لدى المرشدين التربويين.
3. ضغوط العمل لدى المرشدين التربويين.
4. مدى اسهام كل من غموض الدور ومهارات الاتصال في ضغوط العمل لدى المرشدين التربويين.

هذه مقالة وصول مفتوح بموجب ترخيص

CC BY 4.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

يتحدد البحث الحالي بالمرشدين التربويين في المدارس الثانوية لمحافظة بغداد للعام الدراسي 2022-2023. وقد بلغ عدد أفراد عينة البحث (300) مرشداً ومرشدة، موزعين على مدارس بغداد (الكرخ والرصافة). وعند معالجة البيانات إحصائياً تبين أن المرشدين التربويين يعانون من غموض الدور وضعف المهارات الاجتماعية وانهما يسهمان في ضغوط العمل.

- المصادر: The Sources:**
- الاسدي, سعد جاسم (2001): التعرف ميدانياً على إسهامات المرشد التربوي في توجيه الطلبة مهنيًا، مجلة العلوم التربوية والنفسية، العدد(41).
 - الجميلي, علي، والبجاري أحمد. (2008) غموض الدور لدى المرشدين التربويين وعلاقته برضاهم عن عملهم. مجلة كلية التربية جامعة الموصل، 22 ، العدد(1) ، ص (110-154).
 - الحري, بدر بن مطلق(1913): فعالية برنامج تدريبي في تنمية مهارات الاتصال لدى المرشدين الطلابيين بمدينة بريدة، رسالة ماجستير، المملكة العربية السعودية.
 - الخالدي. أمل إبراهيم حسون.(2012). أساسيات الارشاد والصحة النفسية، دار الكتب والوثائق العراقية، بغداد.
 - سمير عسكر (1988): متغيرات ضغط العمل، دراسة نظرية وتطبيقية في قطاع المصارف بدولة الامارات العربية المتحدة، مجلة الادارة العامة، العدد 60، معهد الادارة العامة، الرياض، السعودية.
 - صالح ، نجلاء محمد (2012) مهارات الاتصال في الخدمة الاجتماعية، عمان ، دار الثقافة للنشر والتوزيع.
 - الطوباس, عدنان محمود, (2018) الاتصال في الارشاد، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان.
 - عاشور, محمد حامد حسين, (2017), أثر غموض الدور الوظيفي على عملية اتخاذ القرار دراسة تطبيقية على مراكز الرعاية الاولية الحكومية في قطاع غزة. رسالة ماجستير , الجامعة الاسلامية – غزة.
 - عودة, أحمد, (2005) القياس و التقويم في العملية التدريسية، شركة الامل للطباعة والنشر والتوزيع
 - العيفة, محمد. و فريد راهم: (2018), العلاقة بين غموض وصراع الدور الوظيفي وانعكاسهما على الالتزام التنظيمي للعاملين بمؤسسة كوندور ببرج بوعريريج, حوليات جامعة الجزائر, المجلد 32 ، العدد 3 ، الصفحات 716-735.
 - المشعان, عويد سلطان(1993): دراسات في الفروق الفردية بين الجنسين في الرضا المهني. دار القلم، الكويت.
 - القضاة، خالد, (2003): مدخل إلى تصميم وانتاج واستخدام وسائل تكنولوجيا التعليم، الرياض.
- مقدم عبد الحفيظ (1996): المديرين – دراسة نفسية اجتماعية للمؤسسات الاقتصادية، مركز البحث في الاعلام العلمي والتقني، الجزائر.
- ملحم، سامي محمد(2007): مبادئ الارشاد والتوجيه النفسي، ط1، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان.
- وزارة التربية (1988) : دليل المرشد التربوي، مديرية التقويم والتوجيه التربوي، بغداد.
- هامل، رتيبة، (2019)، غموض الدور وعلاقته بالضغط المهنية لدى مرشدي التوجيه المدرسي والمهني، رسالة ماجستير منشورة، جامعة طيبة.
- <http://dspace.univ-eloued.dz/handle/123456789/9201>
- Akilandeswari, V., Kumar, A.D., Pavithra, M., Mariyam, A.T., & Banu, J.N. (2015). Elements of Effective Communication. *International Journal of Multidisciplinary Research and Modern Education*, 1(1), 154-156. Retrieved September 11, 2020 from rdmodernresearch.org
 - Antonovsky, A., Kats, R. (1967): The life crisis history as a tool in epidemiological research, *Health Soc Behav*, Mar;8(1):15-21.
 - a series of eBooks Skills You Need Ltd:(2020), AN INTRODUCTION TO COMMUNICATION SKILLS, p1, www.skillsyouneed.com
 - Becker, Howard S. (2018). Outsiders: studies in the sociology of deviance (New ed.). New York, NY: Free Press. pp. 169–172.
 - Beehr, T.C (1995): psychological stress in the Work place, London.
 - Chang, S. J., Koh, S. B., Kang, D., Kim, S. A., Kang, M. G., Lee, C. G., ... & Son, D. K. (2005). Developing na occupational stress scale for Korean employees. *Korean Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 17(4),297-317.

- in educational Research , Boston Hongton Minffin .
- Members of the University of Twente in Enschede: (2004) COMMUNICATION THEORIES. file:///C:/Users/com-mando/Desktop/Communication
 - Mueller, D. C. (1979) Public Choice. London: Cambridge University Press.
 - Nunnally, J.C. (1978): psychmetric theory. New York: Mc Graw Hill.
 - Raju. Dr. K.V.S & Swamy. Dr. T. Jagannadha :(2020), COMMUNICATION SKILLS. Institute of Engineering and Technology, India.
- <https://www.griet.ac.in/cls/COMMUNICATION%20SKILLS-1>.
- Udemy. (Ed.). (2020). The Elements of Communication: A Theoretical Approach. Retrieved September 11, 2020 from udemy.com
 - Yang, Peishan (2012). Revitalizing Roles of Older Adult Citizens, Successful Stories of Project History Alive". *Ageing International*. 38 (2): 137–148. [doi](https://doi.org/10.1007/s11267-012-9111-1).
 - Cohen, S and Wills (1985): Stress, social support and the buffering Psychological Bulletin, 92,257-310.
 - Cohen, E. (1984). The sociology of tourism: Approaches, issues and findings. *Annual Review of Anthropology*, 10, 373-392.
 - Dejnokza, E. L : (1981): Educational dministration glossary, Connecticut, Greenwood press, U.S.A.
 - Dennis Brissett, Charles Edgley (2005). Life As Theater: A Dramaturgical Sourcebook. Transaction Publishers.
 - Hindin, Michelle J. (2007). Role theory. Pp. 59–62 in *The Blackwell Encyclopedia of Sociology*, edited by [G. Ritzer](https://doi.org/10.1002/9781118173215.ch10). Blackwell Publishing.
 - Kahn, R,L.,Wolfe, D.M. Quinn, R,P, Snoek, J,D .,& Rosenthal, R.A.(1964): *Organizational Street : studies in role conflict and Ambiguity*. New York. Wiley .
 - Kapur, Dr. Radhika .(2020) *The Elements of Communication* <https://www.researchgate.net>
 - Lazarus, R.S. and Cohen, J.B. (1977) *Environmental stress*. Plenum, New York.
 - Lindquist , E.F. (1950) . *Statistical Analysis*