جامعة يحي فارس بالمدية

كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

مستوى جودة الخدمات الارشادية في المؤسسات التربوية من وجهة نظر مستشاري التوجيه دراسة ميدانية في ولاية المدية

مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علوم التربية
تخصص: ارشاد وتوجيه

إعداد الطالبتين:

- حميدي حميدة
- عيسات خديجة

إشراف الأستاذ:

شليحي رابح

أعضاء لجنة المناقشة:

أ/ عبد الحق بحاش	جامعة المدية	رئيسا
أ/ رابح شيلحي	جامعة المدية	مشرفا
أ/ عدنان توات	جامعة المدية	مناقشا

السنة الجامعية 2023/2022


بسم الله الرحمن الرحيم

شكـــــــر

نشكر الله عز وجل على توفيقنا في انجاز هذا العمل المتواضع.

كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من أمدنا بيد المساعدة

من قريب أو من بعيد ولو بكلمة طيبة،

ونخص بالذكر الأستاذ المشرف " شليحي رابح"

" جزاه الله كل خير وجعل ذلك في ميزان حسناته "

وشكـــرا

الإهداء

إلى من أفضلها على نفسي، ولم لا: فلقد ضحت من أجلي ولم تدخر جهدًا في سبيل إسعادي على الدوام

(أمي الحبيبة)

نسير في دروب الحياة، ويبقى من يُسيطر على أذهاننا في كل مسلك نسلكه صاحب الوجه الطيب والأفعال الحسنة. فلم يبخل علي طيلة حياته

(أبي العزيز)

إلى من ساندني في كل لحظة من إنجاز مذكرتي خطيبي وقرة عيني (كريم).

اخواتي(حنان، نادية، رزيقة، نور ، كنزة، وئام) وأخي العزيز(صحراوي) ، براعم قلبي (آدم ، رزان ، وصال)

رفيقتي في الدرب والعمل (خديجة)

إلى أصدقائي، وجميع من وقفوا بجواري وساعدوني بكل ما يملكون، وفي أصعدة كثيرة أقدم لكم هذا البحث ولكل من ساندني من قريب وبعيد

حميدة

الإهداء

أهدي ثمرة جهدي المتواضع

الى أجمل هدية في الحياة، الى من تنفرج احزاني بدعائها (أمي الحبيبة) حفظك الله واطال في عمرك .

الى مثلي الاعلى في الحياة، الى من احمل اسمه بكل افتخار، الذي تعب من اجل للوصول الى هذه المرحلة (ابي العزيز)اطال الله في عمرك.

الى الذين يحملون في عيونهم ذكريات طفولتي ، الى من ارى التفائل بعينهم والساعدة في ضحكتهم الى اخواتي "كريمة، نجيب، عبد الحق، فريد، سارة "

والى ابنائهم وبناتهم "رميساء،وافية،محمد،حياة، ملينا،ريان،بشرى،حنان،سفيان،نوح."

الى احبتي من اهلي كل من يحمل لقب عيسات ولراشي .

والى صديقات ورفيقات دربي "نجاة، نصيرة، خديجة، سعاد، لمياء، منال "والى كل من جمعتني بيهم مقاعد الدراسة من ابتدائية الى لجامعة دون استثناء.

والى كل من ساعدني في انجاز هذا العمل ،" الاستاذ بوطريق عبد السلام ،بن عائشة عبد القادر. وإلى من شاركتني هذا العمل المتواضع صديقتي "حميدي حميدة"

الى كل من حوتهم ذاكرتي ولم تحوهم مذكرتي

خديجة.

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات الإرشادية في المؤسسات التربوية من وجهة نظر مستشاري التوجيه، واعتمدت الطالبتان في دراستهما على المنهج الوصفي وكذا استبيان(جودة الخدمات الارشادية) كأداة لجمع البيانات والمعلومات، حيث تم تطبيقها على عينة من مستشاري التوجيه قدرت ب (78) مستشارا في مركز التوجيه لولاية المدية وبعض المؤسسات التربوية من نفس الولاية وبعد تحليل النتائج ومناقشتها تم التوصل إلى ما يلي :

– مستوى جودة الخدمات الإرشادية مرتفع من وجهة نظر مستشاري التوجيه المدرسي والمهني.

– وجود فروق ذات دلالة احصائية بين درجات عينة الدراسة في مستوى جودة الخدمات الإرشادية من وجهة نظر مستشاري التوجيه تعزى لمتغير التخصص وجاءت لصالح تخصص (علم الاجتماع) .

– وجود فروق ذات دلالة احصائية بين درجات عينة الدراسة في مستوى جودة الخدمات الإرشادية في المؤسسات التربوية من وجهة نظر مستشاري التوجيه تعزى لمتغير سنوات الخبرة وكانت النتيجة لصالح سنوات الخبرة (15 سنة فاكثر) .

فهرس المحتويات

العنوان	الصفحة
شكر وعرفان	–
إهداء	–
ملخص	–
فهرس المحتويات	–
قائمة الجداول	–
قائمة الأشكال	–
مقدمة	أ–ب
الجانب النظري	
الفصل الأول:	
الإطار العام للدراسة	
1. الإشكالية	5
2. التساؤلات الفرعية	7
3. الفرضيات	7
4. أهداف الدراسة	7
5. أهمية الدراسة	8
6. تحديد مفاهيم الدراسة	9

7. الدراسات السابقة	11
الفصل الثاني: جودة الخدمات الإرشادية	
تمهيد	19
اولا : الجودة في التربية والتعليم	20
1-تعريف الجودة	20
2-مفهوم الجودة في التعليم	21
3-اهداف الجودة في التعليم	22
4-اهمية الجودة في التعليم	23
ثانيا :الخدمات الإرشادية	24
1-تعريف الإرشاد	24
2-تعريف الإرشاد التربوي	25
3-تعريف الخدمات الإرشادية	25
4-مراحل العملية الإرشادية	26
5-اهداف الخدمات الإرشادية	29
6-اهمية الإرشاد التربوي	32
7-انواع الخدمات الإرشادية	34
8-وضع الخدمات الإرشادية في الوطن العربي	39
خلاصة	41
الفصل الثالث: مستشار التوجيه المدرسي والمهني في المؤسسات التربوية .	
تمهيد	43
1- تعريف مستشار التوجيه المدرسي والمهني .	44

2- ظهور مستشار التوجيه المدرسي والمهني.	45
3- أهداف وأهمية مستشار التربية التوجيه المدرسي والمهني.	47
4- خصائص مستشار التربية التوجيه المدرسي والمهني.	49
5- دور مستشار التربية التوجيه المدرسي والمهني في المؤسسات التربوية.	50
6- المهارات الواجب توفرها في مستشار التربية التوجيه المدرسي والمهني.	52
7- علاقات مستشار التربية التوجيه المدرسي والمهني.	53
8- وسائل وأدوات عمل مستشار التوجيه المدرسي والمهني.	56
9- الصعوبات التي تواجه مستشار التوجيه المدرس والمهني.	65
10- مهام مستشار التربية والتوجيه المدرسي والمهني حسب النصوص التشريعية الجزائرية في المؤسسات التربوية.	68
11- خدمات مستشار التوجيه المدلرسي والمهني في المؤسسات التربوية.	72
خلاصة	80
الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة	
تمهيد	82
1- الدراسة الاستطلاعية	83
1-1- منهج الدراسة الاستطلاعية	83
1-2- اهداف الدراسة الاستطلاعية.	83
1-3- عينة الدراسة الاستطلاعية.	84
2-الدراسة الأساسية	85
2-1- حدود الدراسة الأساسية.	85
2-2-عينة الدراسة الأساسية.	86

2-3-ادوات الدراسة وخصائصها السيكو مترية.	**88**
2-4-الأساليب الإحصائية للدراسة.	**97**
خلاصة.	**99**
الفصل الخامس: عرض وتفسير ومناقشة نتائج الدراسة	**101**
الخاتمة	**113**
قائمة المصادر والمراجع	**116**
الملاحق	**123**

قائمة الجداول

العنوان	**الصفحة**
جدول رقم (1) تعداد موظفي التوجيه 1996-1997.	46
جدول رقم (2) يوضح نموذج عن برنامج سنوي لمستشار التوجيه.	60
جدول رقم (3) يمثل نموذج للكراس اليومي لمستشار التوجيه والإرشاد.	62
جدول رقم (4) يمثل نموذج من سجل الاستقبالات لمستشار التوجيه والإرشاد النفسي	63
جدول رقم(5) يوضح توزيع افراد العينة الاستطلاعية حسب متغير التخصص	84
جدول رقم (6) يوضح توزيع افراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير سنوات الخبرة	85

جدول رقم(7) يوضح خصائص العينة الاساسية حسب التخصص	86
جدول رقم(8) يوضح خصائص العينة الاساسية حسب سنوات الخبرة	87
الجدول رقم(10): يبين نتائج حساب ارتباط الأبعاد بالدرجة الكلية	92
الجدول رقم (11): يبين نتائج حساب ارتباط البنود مع الأبعاد المنتمية إليها	93
جدول رقم (12) يوضح الاساليب الاحصائية لفرضيات الدراسة	94
الجدول رقم (13): يبين نتائج حساب معامل ألفا لكرونباخ	97
الجدول رقم (14): يبين نتائج حساب اختبار الفروق ت (t-test) لعينة واحدة.	98
الجدول رقم(15): يبين نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (Anova one way)	102
الجدول رقم (16) يبين نتائج حساب معامل اختبار شيفيه	104
الجدول رقم(17): يبين نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (Anova one way)	105
الجدول رقم (18) يبين نتائج حساب معامل اختبار شيفيه	107
الجدول رقم (19) يبين نتائج حساب معامل اختبار شيفيه	109

قائمة الأشكال

العنوان	الصفحة
شكل رقم (1) وسائل جمع المعلومات في التوجيه والإرشاد.	56

مقدمة

تركز التربية الحديثة وتولي كل الاهتمام بالمتعلم، حيث لم يبقى التركيز منصبا على الجوانب المعرفية فقط، انما اصبح الاهتمام والرعاية يشملان الجوانب النفسية والوجدانية والاجتماعية، من اجل صناعة اجيال تتمتع بالصحة النفسية، وهذا ما تسعى لتحقيقه الخدمات الإرشادية حيث اصبح الإرشاد يهدف الى مساعدة الفرد على فهم نفسه وقدراته وامكانياته، لذلك اخذت بعض الدول بتضمينه في برامجها التعليمية وذلك بتوفير بعض المختصين في الإرشاد لتولي هذه المهمة والتفرغ لها، بهدف مساعدة الفرد على التكيف مع ذاته والوسط الذي يعيش فيه ويجب تطبيقها في المحيط الدراسي عامة والمرحلة الثانوية خاصة لأنها تعتبر من بين المراحل الحرجة التي يمر بها التلاميذ نظرا لسن المراهقة والتغيرات الكثيرة التي تطرأ عليهم على سبيل المثال التراجع دراسيا وطريقة تفكيرهم ونفسيتهم وهذا ما يستدعي رعاية مكثفة بداية بالمرافقة على المستوى الدراسي الى غاية المرافقة النفسية والاجتماعية وهذا ما سعت اليه العملية الارشادية.

والجزائر من بين الدول التي توجه أهمية كبيرة للإرشاد في المؤسسة التربوية حيث عملت على استحداث مناصب متخصصة في العمل الإرشادي في المؤسسات التعليمية التي تعد من عمل مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني الذي يقدم خدمات إرشادية ملائمة مع حاجات التلميذ من أجل التكفل التام به من خلال وضع برامج وطرق ذات جودة عالية تمكن التلميذ من حل مشكلاته وهذا ما جاءت به الدراسة الموسومة بمستوى جودة الخدمات الإرشادية في المؤسسات التربوية من وجهة نظر مستشاري التوجيه. وللكشف عن مستوى جودة الخدمات الإرشادية من وجهة نظر مستشاري التوجيه ولانجاز هذه الدراسة تم التطرق الى جانبين جانب نظري وجانب تطبيقي حيث تضمن الجانب النظري على ثلاث فصول

– الفصل الاول: بعنوان الاطار العام للدراسة ويشمل اشكالية ا لدراسة ، فرضيات الدراسات، اهمية الدراسة، اهداف الدراسة، مفاهيم الدراسة، الدراسات السابقة.

– الفصل الثاني: المعنون بجودة الخدمات الإرشادية ويتضمن تمهيد، اولا الجودة في التربية والتعليم واحتوى على تعريف الجودة، تعريف الجودة في التعليم، اهداف الجودة في التعليم، اهمية الجودة في التعليم. ثانيا الخدمات الإرشادية احتوت على تعريف الإرشاد، تعريف الخدمات الإرشادية، مراحل العملية الإرشادية، اهداف الخدمات الإرشادية، اهمية الإرشاد التربوي وانواع الخدمات الإرشادية مع ذكر وضع الخدمات الإرشادية في الوطن العربي، خلاصة.

– الفصل الثالث: بعنوان مستشار التوجيه المدرسي والمهني في المؤسسات التربوية حيث اشتمل على تعريف، ظهور، اهداف، اهمية ادوار مستشار التوجيه المدرسي والمهني مع ذكر المهارات الواجب توفرها فيه وذكر الوسائل التي يستخدمها ومهامه وخدماته والصعوبات التي تواجهه وخلاصة للفصل .

بينما احتوى الجانب التطبيقي على فصلين:

– الفصل الرابع: بعنوان الاجراءات المنهجية للدراسة حيث تضمنت على الدراسة الاستطلاعية(اهدافها وعينتها) والدراسة الاساسية(منهج، حدود، عينة) وأدوات الدراسة وخصائصها السيكو مترية والاساليب الاحصائية للدراسة.

– الفصل الخامس: تمثل في عرض وتفسير ومناقشة نتائج الدراسة الذي احتوى على عرض وتحليل وتفسير ومناقشة فرضيات الدراسة.

ونجد في الاخير خاتمة البحث، اضافة الى التوصيات والاقتراحات ثم المراجع والملاحق.

الجانب النظري

الفصل الأول:

الإطار العام للدراسة

1. الإشكالية
2. التساؤلات الفرعية
3. الفرضيات
4. أهداف الدراسة
5. أهمية الدراسة
6. تحديد مفاهيم الدراسة
7. الدراسات السابقة

1. الإشكالية:

يعتبر الإرشاد العلاقة المهنية و الصلة المتبادلة التي يتم من خلالها التفاعل بين الطرفين احدهما المتخصص وهو المرشد والذي يسعى الى مساعدة الطرف الاخر وهو صاحب المشكلة في موقف الإرشاد والهدف من تلك العلاقة المهنية هو المساعدة في فهم المشكلة و الكشف عن مواطن القوة في شخصية العميل ومن ثم يحرك لديه الدوافع لحل مشكلاته وهو مجموعة الخدمات التي تهدف الى مساعدة الفرد في استغلال امكانياته مع نفسه ومع مجتمعه فيبلغ اقصى ما يمكن ان يبلغه من النمو و التكامل في شخصيته . وتشير سهير كامل الى ان عملية الإرشاد هي العلاقة المهنية التي يتحمل فيها المرشد مسؤولية المساعدة الايجابية للعميل، من خلال تغيير انماطه السلوكية السلبية بأنماط سلوكية جديدة اكثر ايجابية، ومن خلال فهم و تحليل استعداداته وقدراته وامكاناته و ميوله و الفرص المتاحة امامه و تقوية قدرته على اختيار و اتخاذ القرار، واعداده لمستقبله بهدفه وضعه في المكان المناسب له لتحقيق اهداف سليمة و حياة ناجحة، وهذا ما يسعى الى تحقيقه المختص في الإرشاد وهو مستشار التوجيه المدرسي و المهني الذي يعتبر احد موظفي قطاع التربية و التعليم يسهر على تنفيذ برنامج التوجيه المدرسي المسطر من طرف مديرية التقويم و التوجيه و الاتصال وهي احد هياكل وزارة التربية الوطنية، وقد عرفه موريس روكلان على انه المسؤول الاول على تنفيذ عملية التوجيه المدرسي و المهني وهو مختص في التوجيه ويعتبر من اقدر من الناس واكفاءهم على جمع كافة المعلومات حول الطالب المراد توجيهه، فإشرافه ومتابعته الدائمة يعززان من التواصل المستمر بينه وبين التلاميذ، كما ينمي الوعي لديهم بأهمية مستشار التوجيه في مسارهم الدراسي وهذا ما اكدته دراسة (سعودي وصال، 2017/2016) بعنوان دور مستشار التوجيه في الحد من ظاهرة العنف المدرسي، و يظهر دوره في الخدمات الإرشادية المتنوعة على حسب مشكلات التلاميذ التي تواجههم في الحياة اليومية و التي

تنعكس على الجانب النفسي والاجتماعي والتربوي لهم، فتقدم هذه الخدمات في الوسط المدرسي على شكل برامج إرشادية و جلسات تقدم فيها المساعدة اللازمة للمتعلم من اجل فهم ذاته ومحاولة حل مشكلاته واشباع حاجاته وفهم ما يحيط به و التكيف مع المحيط الذي يعيش فيه لتحقيق النجاح على المستوى الشخصي والاجتماعي، وقد عرفها (الفرخ وتيم، 1999، ص13) بانها تمكن الافراد من التخطيط لمستقبلهم وفق لإمكاناتهم وقدراتهم العقلية والجسمية و ميولهم بأساليب تحقق حاجاتهم وتقديم المعلومات والخدمات واجراء الاختبارات وقد تكون إرشادا تربويا او مهنيا او نفسيا، واهم خدمة للإرشاد هي العمل على اسعاد الفرد ومساعدته على زيادة فاعلية الذات لديه وهذا ما اكدته دراسة (حبيبة روبيبي ومحمد برو 2016) تحت عنوان الخدمات الإرشادية المقدمة من قبل مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني وعلاقتها بزيادة فاعلية الذات وهذا ما تسعى اليه الخدمات الإرشادية .

فالخدمات الإرشادية لاتعد نشاطا اختياريا او تفضيليا او اضافيا، بل هي ضرورة ملحة في جميع المراحل التعليمية و بخاصة المرحلة الثانوية المرتبطة بمرحلة المراهقة عند التلاميذ وهي المرحلة التي تكتنفها الكثير من المشكلات النفسية والاجتماعية والتربوية والمهنية، مما يجعلهم بحاجة الى مرافقة إرشادية وتوجيهية خلال الفترة الدراسية من بدايتها الى نهايتها، لذلك فهناك حاجة ماسة لإعادة النظر في مجال الخدمات الإرشادية من دراسات تقليدية، يجب ان تشملها عمليات تطوير وتطبيق العلوم والاتجاهات الحديثة التي تطبقها الانظمة المختلفة، للارتقاء بالجودة في الخدمات بصفة عامة وتجويد العمل الإرشادي بصفة خاصة وتحقيق اكبر منفعة للمستهدفين .

وفي هذا السياق يتبلور التساؤل الرئيسي لدراستنا فيما يلي ما مستوى جودة الخدمات الإرشادية في المؤسسات التربوية من وجهة نظر مستشاري التوجيه ؟

2. التساؤلات الفرعية

هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى جودة الخدمات الإرشادية تعزى لمتغير سنوات الخبرة .

هل توجد فروق في مستوى جودة الخدمات الإرشادية تعزى لمتغير التخصص الدراسي .

3. الفرضيات:

انطلاقا من ما طرحته الدراسة حول الجودة والخدمات الإرشادية يمكن صياغة الفرضيات التالية:

– جودة الخدمات الإرشادية من وجهة نظر مستشاري التوجيه ذات مستوى مرتفع.

– توجد فروق ذات دلالة احصائية بين درجات عينة الدراسة مستوى جودة الخدمات الإرشادية تعزى متغير سنوات الخبرة.

– توجد فروق ذات دلالة احصائية بين درجات عينة الدراسة في مستوى جودة الخدمة تعزى لمتغير التخصص.

4. أهداف الدراسة:

لكل بحث أو دراسة هدف أو أهداف يحاول الباحث الوصول إليها وأهداف دراستنا تتلخص في النقاط التالية:

- محاولة التعرف على مستوى جودة الخدمات الإرشادية من وجهة نظر مستشاري التوجيه.
- محاولة التعرف على مستوى الفروق لدى مستشاري التوجيه في مستوى جودة الخدمات الإرشادية تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

- محاولة التعرف على فروق في مستوى جودة الخدمات الإرشادية تعزى لمتغير التخصص الدراسي.

5. أهمية الدراسة:

تكمن الأهمية من الدراسة الحالية في إضافة إطار نظري جديد ودراسات سابقة جديدة في مجال الدراسة الحالية، وإلقاء الضوء على جودة الخدمات الإرشادية، لان موضوع جودة الخدمات الإرشادية اصبح من بين المواضيع المهمة لأنها تساهم في رقي و ازدهار مستويات التلاميذ في جميع الاطوار وذلك من خلال تجويد الخدمات الإرشادية من طرف مستشار التوجيه .

وتتمثل الفائدة المرجوة من القيام بهذه الدراسة في اعطاء تصور كامل عن مدى حاجة التعليم في الجزائر الى نوعية عالية الجودة من الخدمات الإرشادية، فالجودة تعني التميز والتطور وتتطلب عمل وجهد شاقين وارادة لا تعرف اليأس، وقد تساهم هذه الدراسة في خدمة دراسات اخرى في مجال التوجيه والإرشاد وقد تكون نتائجها منطلقا للقيام بدراسات اخرى في هذا المجال .

6. تحديد مفاهيم الدراسة:

أ- تعريف الجودة Qualité:

تعددت تعريفات الجودة لتعدد استخدامها في عدة منظمات ومؤسسات ولكنها من المفاهيم الاكثر انتشارا الان لتطوير اساليب العمل في مختلف المجالات ويرتكز مفهوم الجودة عللا فلسفة اجرائية مادها ان الجودة هي العملية التي تتصف بالاستمرار بمراحل العمل وكافة وعلى نحو متواصل كما تعني في مستوياتها العليا التفوق والابداع والابتكار.

وتعتبر الجودة فلسفة ادارية مبنية على اساس رضا المستفيد لذلك كان المستخدم هو مصطلح الجودة.(خليل احمد الغانمي،2003،ص15).

التعريف الاجرائي للجودة:

هي مجموعة من الخصائص والمعايير التي تتعلق بالعملية الارشادية والتي تستطيع أن تعتني باحتياجات التلاميذ، او هي الجهود المبذولة من طرف المستشارين والمختصين لرفع وتحسين المنتوج التعليمي.

ب- تعريف الخدمات الإرشادية:

تلك الخدمات التي من شانها توفير الجو الافضل و المناخ الملائم لجعل التلميذ يفهم نفسه بنفسه لمساعدته على حل مشكلاته واشباع حاجاته حتى يتمكن من التكيف مع مجتمعه وبيئته باعتبار ان نمو الفرد لا يقاس بمدى خلوه من المشاكل بقدر ما يقاس بمدى قدرته على التكيف (غمراي والطائي،2008،ص03).

التعريف الاجرائي للخدمات الإرشادية:

هي تلك الخدمات النفسية والتربوية والاجتماعية والمهنية التي يقدمها المرشد لمساعدة المسترشدين على حل مشكلاتهم المستعصية ، ولاحداث التوافق على المستوى الشخصي والاجتماعي والمهني .

ج- تعريف جودة الخدمات الإرشادية:

التميز في الخدمات الإرشادية من حيث برامجها الجماعية والفردية وأنشطتها ووسائلها وفنياتها ونتائجها في تحقيق الأهداف التي وضعت من أجلها، وفقا للمعايير التي صاغتها المؤسسة المسؤولة عنها من أجل تقييمها. (معيوف، 2017، 341).

التعريف الاجرائي لجودة الخدمات الإرشادية :

هي التميز في الخدمات الإرشادية (النفسية ، الاجتماعية ، التربوية ، المهنية) المقدمة للمسترشد والتي تعود عليه بنتائج ايجابية لرفع مستوى العملية الارشادية .

د- تعريف المؤسسة التربوية:

تعتبر المؤسسة التربوية من وجهة نظر علماء التربية: "أنها ليست مكانا فقط لتلقين معلومات وتكوين عادات من أجل مستقبل بعيد وأنها هي صورة مصغرة للحياة الاجتماعية يكتسب فيها الطفل أو الشاب الخبرة".

وهي مؤسسة عمومية لها الشخصية المعنوية والاستقلال المالي، لها ميزانية التسيير والتجهيز تسير حسب قوانين وضوابط محدد وتشريعية واضحة يسيرها مدير ويساعده مجلس التربية والتسيير أو التربية والتوجيه ويعمل إلى جانب فريق إداري. (سميرة عقون، 2017، 21، 22)

و- تعريف مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني:

وقدمت تعاريف ومن أهمها:

- **المستشار:** هو العليم الذي يؤخذ رأيه في أمر هام علمي أو فني أو سياسي أو قضائي أو نحوه فالجذور اللغوية للاستشارة يفيد التدخل الإنساني المحض للتأثير الفعال في الوعي قصد تغيير السلوك.

- **مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي:** هو المورد البشري الذي يمكنه جلب قدر من الرضا لاحتياجات التلميذ فهو يساعده على إعداد مشروعه الدراسي والمهني.

ويعرف أيضا بالشخص الذي يساعد التلاميذ فرديا ويعمل على التكيف لما يتعلق بأمورهم الخاصة وفقا لمشكلات كل منهم سواء تربوية أو مهنية أو شخصية.

(عدواني، 2020، ص11، 12)

7. الدراسات السابقة:

هناك العديد من الدراسات السابقة التي تطرقت لموضوع الخدمات الإرشادية وتناولته من زوايا مختلفة ، وقد تنوعت هذه الدراسات بين العربية والاجنبية . وسوف تستعرض هذه الدراسة جملة من الدراسات التي تم الاستفادة منها مع الاشارة الى ابرز ملامحها .مع تقديم تعليقا عليها يتضمن جوانب الاتفاق و الاختلاف وبيان الفجوة العلمية التي تعالجها الدراسة الحالية. ويود الباحث ان يشير الى ان الدراسات التي سوف يتم استعراضها جاءت في الفترة الزمنية بين ، وشملت جملة من الاقطار والبلدان مما يشير الى تنوعها الزمني والجغرافي .

هذا وقد تم تصنيف هذه الدراسات حسب التغيرات الرئيسية للدراسة وحسب كونها دراسات عربية او اجنبية الى تصنيفين هما الدراسات العربية التي تناولت محور جودة الخدمات الإرشادية والدراسات الاجنبية التي تناولت محور جودة الخدمات الإرشادية وفيما يلي نقدم عرضا لهذه الدراسات ، ثم نبين جوانب الاتفاق والاختلاف بينها ، ثم نوضح الفجوة العلمية من خلال التعرف على اختلاف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة ، واخيرا جوانب الاستفادة من الدراسات السابقة في الدراسة الحالية .

اولا: استعراض الدراسات السابقة :

1- الدراسات العربية التي تناولت محور جودة الخدمات الإرشادية:

- دراسة الجيماز (1997) بعنوان فعالية المرشد التربوي في نظام المقررات في دولة الكويت والتي هدفت الى قياس جودة خدمات الإرشاد من خلال ما يقرره الطالب حول فاعلية المرشد او المرشدة في تقديم الخدمات الإرشادية المرتبطة بالجوانب الاجتماعية والنفسية ، والجوانب الانسانية والانشطة المدرسية ، والجوانب الشخصية للتلميذ ،

والجوانب المدرسية ، واستخدم استبيان "اشتمل على 50 سؤال بواقع 10 اسئلة لكل عنصر من العناصر الخمسة المذكورة سابقا" لجمع البيانات ، وفق المنهج الوصفي وكانت من ابرز نتائجها وجود تقارب بين اراء الطلاب والطالبات حول ايجابية او فعالية دور المرشد والمرشدة بمدارس نظام المقررات في عملية الإرشاد التربوي في الجوانب الاجتماعية والنفسية ، حيث تعتبر الجوانب الشخصية والدراسية اكثر المجالات ايجابية لدور المرشد والمرشدة على التوالي ، بينما الانشطة المدرسية اكثر سلبية في اراء الطلاب والطالبات ،كما اتفق كل من الطلاب والطالبات في آرائهم على ترتيب مجالات الإرشاد التربوي ترتيبا تنازليا لقدرة كل من المرشد والمرشدة للقيام بدوره وهي على التوالي الجوانب الشخصية ، الجوانب الدراسية ، الجوانب الاجتماعية ، والنفسية والعلاقات الانسانية ، الانشطة المدرسية .

– دراسة المشهداني و الفزازي (2009) بعنوان تقييم جودة الخدمات الإرشادية القدمة في مركز الإرشاد الطلابي بجامعة السلطان قابوس في سلطنة عمان كما يراها الطلاب المتوقع تحرجهم ، والتي هدفت الى تقييم جودة الخدمات الإرشادية في مركز الإرشادي وتمثلت عينتها في 254 طالبا وطالبة من المجتمع الاصلي واستخدم اداة استبانة جودة الخدمات الإرشادية لجمع البيانات وفق المنهج الوصفي وكان من ابرز نتائجها الخدمات الإرشادية المقدمة داخل المركز نالت المرتبة الاولى ، ولم تظهر نتائج وجود فروق دالة احصائيا بين الطلبة في جودة الخدمات الإرشادية تعزى للجنس ومتغير التخصص الاكاديمي .

– دراسة بكري (2015) بعنوان دور مستشار التوجيه المدرسي في تحفيز تلاميذ البكالوريا (الجزائر) ، والتي هدفت الى معرفة دور مستشار التوجيه المدرسي في تحفيز تلاميذ البكالوريا وتمثلت عينتها في 100 تلميذ تم اختيارهم من الاقسام الادبية والعلمية وكان مجتمع البحث ثانوية "بعجي دراج" واستخدمت اداة الاستبيان والمقابلة والملاحظة

وفق المنهج الوصفي وكان من ابرز نتائجها لمستشار التوجيه دور هام من خلال الحصص الاعلامية التوجيهية والإرشادية لفائدة تلاميذ مرحلة الثالثة ثانوي في التحفيز والاقبال على الدراسة ، كما ان لمستشار التوجيه دور في مساعدة التلاميذ على اختيار التخصصات التي تناسبها حسب رغباتها وقدراتهم وميولاتهم ، كما توصلت الى وجود تكامل بين الطاقم الاداري والتربوي من اجل بناء مشاريع المؤسسات التربوية من بينها التحفيز.

– دراسة معتوق (2017) بعنوان درجة ممارسة الخدمات الإرشادية المقدمة للتلميذات الموهوبات بالمرحلة الابتدائية من وجهة نظر المديرات والمرشدات والمعلمات دراسة تقويمية ، والتي هدفت الى الكشف على واقع الخدمات الإرشادية المقدمة للتلميذات الموهوبات بالمرحلة الابتدائية من وجهة نظر المديرات والمرشدات والمعلمات. تمثلت عينتها في 30 فرد متمثلة في 10 مديرات و 10 مرشدات و 10 معلمات في المدارس الابتدائية الحكومية والاهلية بمدينة جدة ، واستخدمت اداة الاستبانة لقياس درجة ممارسة الخدمات الإرشادية موزعة على اربعة مجلات (المجال التعليمي ، المجال الاجتماعي /الانفعالي ، المجال المهني ، والمجال الإرشادي)(اعداد الباحثة) لجمع البيانات وفق المنهج الوصفي ومن ابرز نتائجها مستوى تقدير درجة ممارسة الخدمات الإرشادية المقدمة للتلميذات الموهوبات بالمرحلة الابتدائية من وجهة نظر المديرات والمعلمات كانت بدرجة عالية في جميع المجالات . و ان مستوى تقدير درجة ممارسة الخدمات الإرشادية المقدمة للتلميذات الموهوبات بالمرحلة الابتدائية من وجهة نظر المرشدات في المجال التعليمي والمجال الاجتماعي ، الانفعالي كانت بدرجة عالية ، بينما في المجال الإرشادي والمهني كانت بدرجة منخفضة . ولا توجد فروق ذات دلالة احصائية في تقدير افراد العينة بدرجة ممارسة الخدمات الإرشادية المقدمة للتلميذات

الموهوبات بالمرحلة الابتدائية بين المجالات الاربعة "التعليمي ، الاجتماعي / الانفعالي ، المهني ، الإرشادية".

– دراسة راجح محمد علي الهيثمي (2020) بعنوان جودة الخدمات الإرشادية في المرحلة الثانوية من وجهة نظر قادة المدارس في ادارة تعليم القنفذة ، والتي هدفت الى التعرف على جودة الخدمات الإرشادية من وجهة نظر قادة المدارس الثانوية وتمثلت عينتها في 30 قائدا من قادة المدارس الثانوية في محافظة القنفذة وهم يمثلون كافة افراد مجتمع الدراسة ، واستخدم مقياس جودة الخدمات الإرشادية لجمع البيانات وفق المنهج الوصفي وكان من ابرز نتائجها ارتفاع جودة الخدمات الإرشادية النفسية والتربوية والاجتماعية والمهنية الموجهة لطلاب المرحلة الثانوية من وجهة نظر قادة المدارس في ادارة تعليم القنفذة .

2– الدراسات الاجنبية التي تناولت محور جودة الخدمات الإرشادية :

– دراسة اماتيا وكلارك (Amatia & Clark،2005) والتي هدفت الى التعرف على توقعات قادة المدارس فيما يتعلق بدور مرشدي الطلاب وتمثلت عينتها في 26 قائدا من ثلاث مقاطعات في الولايات المتحدة توزعت على النحو التالي : 11 قائد من المرحلة الابتدائية و 8 قادة من المرحلة المتوسطة و 7 قادة من المرحلة الثانوية واستخدما اداة المقابلات الفردية لجمع البيانات وكان من ابرز نتائجها ان قادة المدارس يتوقعون ان يلعب المرشد الطلابي في المدرسة دورا فعالا في تسهيل التعامل مع الطلاب ، ومساعدة المعلمين واولياء الامور على اتخاذ القرار ، وتزويد الطلاب بالبرامج الوقائية والخدمات الإرشادية المباشرة ، ومساعدتهم على حل المشكلات او التدخل اثناء الازمات .

ثانيا: اوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسات السابقة :

اتفقت الدراسات السابقة على هدف مشترك وهو تقييم جودة الخدمات الإرشادية باستثناء دراسة (بكري ،2015) و دراسة (اماتيا و كلارك ،2005) التي هدفت الى دور مستشار التوجيه .

اتفقت الدراسات السابقة في عينتها من حيث تطبيق الدراسة على عينة من الطلاب والطالبات باستثناء دراسة (اماتيا وكلارك،2005) و دراسة (معتوق،2017) ودراسة (راجح محمد علي الهيثمي ،2020) التي طبقت على قادة المدارس استخدمت الدراسات السابقة اداة الاستبيان لجمع البيانات باستثناء دراسة (اماتيا وكلارك،2005) ودراسة (بكري،2015) حيث استخدمت اداة المقابلة والملاحظة .

وضفت الدراسات السابقة المنهج الوصفي .

ثالثا : الفجوة العلمية :

من خلال استعراض اوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسات السابقة نشير الى ان الدراسة الحالية تتفق مع السابقة في موضوعها الرئيسي وهدفها العام الا انها تختلف عنها في عدة جوانب تمثل الفجوة العلمية التي تعالجها هذه الدراسة وهي :

1- تضمنت هذه الدراسة ربط للمشكلة البحثية بالمتغيرات المعاصرة.

2- استخدمت هذه الدراسة مدخلين (المدخل الكمي / المدخل الكيفي) وذلك لتكوين فكرة دقيقة عن مشكلة الدراسة.

3- لم تقتصر هذه الدراسة على عينة واحدة فقط وانما تضمنت مجموعة من العينات لضمان تشخيص الواقع بدقة.

4- استخدمت هذه الدراسة اداة استبيان وذلك من اجل جمع البيانات بدقة اكبر.

ومن العرض السابق يتضح ان هذه الدراسة عالجت فجوة علمية متعددة الجوانب بتطرقها لموضوع مستوى جودة الخدمات الإرشادية في المؤسسات التربوية من وجهة نظر مستشاري التوجيه وشمول عينتها لمستشاري التوجيه واستخدام اداة الاستبيان والمنهج الوصفي.

رابعا :جوانب الاستفادة من الدراسات السابقة:

مما لاشك فيها انا الدراسة الحالية استفادت كثيرا مما سبقها من دراسات ، حيث حاولت ان توظف كثيرا من الجهود السابقة للوصول الى تشخيص دقيق للمشكلة ومعالجتها بشكل شمولي ، ومن جوانب الاستفادة العلمية للدراسات السابقة ما يلي :

1- استفادت الدراسة الحالية من جميع الدراسات السابقة في الوصول الى صياغة دقيقة للعنوان البحثي الموسوم بمستوى جودة الخدمات الإرشادية في المؤسسات التربوية من وجهة نظر مستشاري التوجيه.

2- استفادت الدراسة الحالية من جميع الدراسات السابقة في الوصول للمنهج الملائم لهذه الدراسة وهو المنهج الوصفي.

3- وضفت الدراسة الحالية توصيات ومقترحات الدراسات السابقة في دعم مشكلة الدراسة واهميتها خصوصا دراسة(راجح محمد عللي الهيثمي،2020).

4-استفادت الدراسة الحالية من دراسة (الجيماز،1957) ودراسة (المشهداني و الفزازي ، 2009) ودراسة (معتوق ، 2017) في صياغة ادوات الدراسة.

5-استفادة الدراسة الحالية من دراسة (راجح محمد علي الهيثمي ،2020) في اثراء الاطار النظري.

6-استفادت الدراسة الحالية من دراسة(معتوق، 2017) ودراسة (راجح محمد علي الهيثمي ، 2020) في صياغة التصور المقترح.

الفصل الثاني:

جودة الخدمات الإرشادية

تمهيد

اولا : الجودة في التربية والتعليم

1-تعريف الجودة

2-مفهوم الجودة في التعليم

3-اهداف الجودة في التعليم

4-اهمية الجودة في التعليم

ثانيا :الخدمات الإرشادية

1-تعريف الإرشاد

2-تعريف الإرشاد التربوي

3-تعريف الخدمات الإرشادية

4-مراحل العملية الإرشادية

5-اهداف الخدمات الإرشادية

6-اهمية الإرشاد التربوي

7-انواع الخدمات الإرشادية

8-وضع الخدمات الإرشادية في الوطن العربي

خلاصة

تمهيد:

تعد الخدمات الإرشادية جزء لا يتجزأ من العملية التربوية ، حيث تسهم وتعنى بتنمية الشخصية للطالب بحيث تنمو نموا متكاملا من جميع نواحيها النفسية والاجتماعية والسلوكية والمعرفية ، لذا يجب توفر الجودة العالية في الخدمات للنجاح والسير الحسن للعملية الإرشادية في المؤسسات التربوية .

اولا: الجودة في التربية والتعليم

1- تعريف الجودة:

لقد اختلفت تعاريف الجودة على الرغم من قناعة الجميع بأهميتها وفعاليتها في تحقيق الموقف التنافسي للمنتج (سلعة أو خدمة) في السوق باعتبار أنها مفهوم عالمي ذو دلالات مختلفة وفقا لاختلاف وجهات نظر الباحثين والمفكرين في هذا الموضوع .

- الجودة لغة : الجودة في اللغة يردها المعجم الوسيط إلى فعلها الثلاثي "جاد" ومصدرها جودة بمعنى صار جيدا، ويقال جاد العمل فهو جيد وجاد الرجل أتى بالجيد من قول أو عمل (فواز التميمي ، 2008،ص13).

- الجودة إصطلاحا: من الكلمة اليونانية Qualitas التي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ودرجة صلابته وكانت تعني قديما الدقة والاتقان.

(مأمون الدرادكة، 2006، ص 15)

ويستخدم مصطلح الجودة للدلالة على أن المنتوج جيد أو الخدمة جيدة ومن هنا يمكننا إبراز أهم التعاريف التي أعطيت لمفهوم الجودة:

1- عرف معهد الجودة الفيدرالي الأمريكي الجودة بأنها " أداء العمل الصحيح وبشكل صحيح من المرة الأولى مع الاعتماد على تقييم المستفيد في معرفة مدى تحسين الأداء.

2- تعرفها المنظمة العالمية على أنها "مجموعة من الصفات و الخصائص التي تتمتع بها سلعة أو خدمة ما تؤدي إلى إمكانية تحقيق رغبات معلنة أو مفترضة ضمنيا (مهدي السامرائي ،2007،ص28)

3- تعريف ديمنج Deming للجودة : عرف ديمنج الجودة على أنها الجودة والمستهلك ، بمعنى الحصول على جودة عالية من تحقيق رغبات المستهلك، ووضع ديمنج بعض النقاط للنقاش حول تعريف الجودة منها: الجودة يجب أن تعرف في حدود متطلبات الزبون ، وكذلك كون الجودة لها عدة أبعاد، ومن غير الممكن تعريف الجودة بمعنى المنتجات والخدمات في حدود خاصية واحدة وأن درجة الجودة ليست متساوية في كل الأحوال نظرا للاعتماد على متطلبات المستهلك.

4- تعريف جوران Juran للجودة: عرف جوران الجودة على أنه لها عدة معاني فالجودة تحتوي على جميع مظاهر المنتج الذي يحقق إحتياجات وتطلعات المستهلك من المنتج. الجودة تعرف على أنها عدم وجود الخلل في المنتج الملائمة في الاستخدام.

(رغد عبد الله الطائي، 2020،ص28-29)

2- مفهوم الجودة في التعليم:

إن لمفهوم الجودة في التعليم معنيان أحدهما واقعى والآخر حسي، فالواقعي هو إلتزام المؤسسة التعليمية بإنجاز مؤشرات ومعايير حقيقية متعارف عليها ، مثل معدلات الترفيع و معدلات الكفاءة الداخلية والكمية ومعدلات تكلفة التعليم ، أما الحسي فإنه يرتكز على مشاعر وأحاسيس ملتقى الخدمة التعليمية كالطلاب و أولياء أمورهم، أي مدى إقناع ورضا المستفيدين من التعليم بمستوى وكفاءة وفعالية الخدمة التعليمية ، كما أن الجودة في التعليم تعتبر التعرف على مظاهر الضعف بعد استكمال العملية التعليمية عن طريق الاختيارات الخارجية والداخلية وكتابة التقارير واعداد الدراسات من خلال ملاحظة التي قد تحدث في العملية التعليمية. (مهدي السامرائي،2007،ص54)

يرى البعض بأنها ما يجعل التعليم متعة وبهجة حيث أن المدرسة التي تقيم تعليما يتسم بالجودة هي المدرسة التي تجعل طلابها مشوقين لعملية التعليم والتعلم ومشاركين فيه بشكل ايجابي نشط محققين من خلال إكتشافاتهم وإبداعاتهم النابعة من استعداداتهم

وقدراتهم الملبية لحاجاتهم ومطالب نموهم، وتعرف أيضا أن الجودة في التعليم هي مجمل السمات والخصائص التي تتعلق بالخدمة التعليمية وهي التي تعنى باحتياجات الطلاب.

ويرى آخرون أن مفهوم الجودة في المجال التربوي تعني ترجمة إحتياجات وتوقعات الطلاب إلى خصائص محددة تكون أساسا لتعميم الخدمة التربوية وتقديمها للطلاب بما يوافق تطلعاتهم.

3- أهداف الجودة في التعليم :

تتمثل الأهداف التي تسعى إليها جودة التعليم في ما يلي:

- تحسين الأداء المدرسي والظهور بأعلى مستوى.
- تحسين بيئة العمل بشكل يتناسب مع التقدم العلمي الموجود في الوقتالحالي.
- القيام بإتباع أسلوب التحفيزفي التمييز و الابداع.
- العمل على تطوير أساليب التعليم.
- الإرتقاء بمستوى العاملين.
- العمل على زيادة روح الولاء في العمل داخل المدرسة.
- تهيئة المناخ للعمل والثقافة التنظيمية والتعليمية في المدرسة.
- الحرص على بناء العلاقات الإنسانية والعمل على تعزيزها.
- التشجيع على القيام والمشاركة في الانشطة والفعاليات التي تقام في المدرسة.
- التعليم والتدريب المستر لكل الافراد داخل المؤسسات التعليمية

(السمرائي، مرجع نفسه، ص 55)

4- أهمية الجودة في التعليم:

تكمن أهمية الجودة في التعليم في ما يلي:

-ضبط وتطوير النظام الإداري في المدرسة نتيجة وضوح الأدوار و تحديد المسؤوليات.

- توفير جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية السليمة بين جميع العاملين في المدرسة.

- رفع مستوى الوعي لدى الطلاب وأولياء أمورهم إتجاه المدرسة من خلال ابراز الالتزام بنظام الجودة.

- الارتقاء بمستوى الطلاب في جميع الجوانب الجسمية والعقلية ،الاجتماعية ،النفسية والروحية.

- الوفاء بمتطلبات الطلاب وأولياء أمورهم والمجتمع.

- تمكين إدارة المدرسة من تحليل المشكلات بالطرق العلمية الصحيحة والتعامل معها من خلال الإجراءات الصحيحة والوقائية لمنع حدوثها مستقلا.

- ضبط شكاوي ومشكلات الطلاب وأولياء أمورهم والإقلال منها و وضع الحلول المناسبة لها.

- الترابط والتكامل بين جميع الإداريين والمعلمين في المدرسة و العمل عن طريق الفريق وبروح الفريق.

- زيادة الكفاءة التعليمية ورفع مستوى الأداء لجميع الإداريين المعلمين والعاملين في المدرسة.

- تطبيق نظام الجودة بمنح المدرسة الإحترام والتقدير المحلي و الاعتراف العالمي

(خليل أحمد ، 2013 ، ص18).

ثانيا: الخدمات الإرشادية

1-تعريف الإرشاد:

لغة: حسب " معجم اللغة العربية" ترجع كلمة الإرشاد إلى الفعل رشد أي اهتدى وأرشد أي هدا والإرشاد من الفعل أرشد إرشادا ، ورشد يرشد، رشدا، و الرشد هو الصلاح وإصابة الصواب خلافا للنعي والضلال. (الأسدي ومروان ، 2003 ، ص 24)

إصطلاحا: حسب معجم علم النفس والتربية : الإرشاد هو محاولة فرد مساعدة آخر على فهم مشكلات تكيفه وحلها ومنه الإرشاد التربوي ، الإرشاد الاجتماعي، والإرشاد المهني. (معجم علم النفس والتربية ، 1984 ، ص 36)

-حسب معجم مصطلحات العلوم الإجتماعية : هو نظام تعليمي أوعملية تعليمية تتضمن جهود منظمة للتأثير على الافراد وتعديل

سلوكهم في مجال معين لما يتفق وظروف مجتمعهم. (أحمد بدوي ، 1993، ص 188)

-تعرفه الجمعية الأمريكية للإرشاد على أنه عملية تطوير الإنسان لصحته الوقائية من خلال الاستراتيجيات والأساليب الإرشادية بهدف تحقيق الصحة النفسية والنمو الشخصي والعقلي والانفعالي والسلوكي للفرد. (أبوعطية،2002 ، ص 16)

-ويعرفه "حامد زهران" بأنه عملية مساعدة الفرد على فهم حاضره وإعداده لمستقبله بهدف وضعه في مكانه المناسب له وللمجتمع ومساعدته في تحقيق التوافق الشخصي والتربوي و المهني.(حامد عبد السلام زهران، 1998 ، ص 12)

2 – تعريف الإرشاد التربوي :

يمكن تعريف الإرشاد التربوي على أنه المساعدة المقدمة لطلبة المدارس بهدف التوجيه المناسب وإتخاذ القرار الصائب من أجل تحقيق الأهداف التعليمية التي يطمحون للوصول إليها، ويرى ويليام سون williamson بأن الإرشاد يتم في المواقف التربوية لدى المؤسسات التي تسعى لتنمية شخصية الفرد و توفير فرص التعلم له بمعنى أن الإرشاد التربوي يقوم بمعرفة مصادر القوة وشخصية الفرد ويعمل على تنميتها من أجل بناء المواطن الصالح خدمة له ولمجتمعه بينما أشار إليه كل من " برنارد و فولمر 1969" على انه يشمل جميع الخدمات التي تقدم للتلاميذ ضمن برنامج متكامل يمثل جميع النشاطات التي تساعد التلميذ على تحقيق ذاته. و تحدث "هوايت hoyt" عن فريق العمل الإرشادي الذي يقوم بكافة الخدمات الإرشادية المتمثل في كل من المرشد النفسي والأخصائي النفسي والأخصائي الإجتماعي والمشرف الصحي، و المشرف الإداري في المدرسة. (طه حسين ، 2003 ، ص 117) .

3– تعريف الخدمات الإرشادية :

عرف (Smith 1956) الإرشاد بأنه عملية تحدث في علاقة بين فردين، بين فرد مثقل بالمشاكل لا يستطيع مواجهتها بمفرده وأخصائي محترف مؤهل بحكم تدريبه وخبرته لمساعدة الاخرين على أن يصلوا إلى حلول لخبراتهم الشخصية المتعددة.

(أحمد ، 1996، ص45)

وعرفتها (الفرخ و تيم ، 1999،ص13) بأنها تمكن الافراد من التخطيط لمستقبلهم وفقا لإمكاناتهم وقدراتهم العقلية والجسمية وميولهم بأساليب تحقق حاجاتهم، وقد تكون في المدرسة والأسرة و المهنة، وتقديم المعلومات والخدمات وإجراء الإختبارات وقد يكون إرشادا تربويا أو مهنيا أو إرشادا لحل المشكلات النفسية، وأهم خدمة للإرشاد هي العمل

على إسعاد الفرد، ومكان تقديم الخدمات الإرشادية: غرفة الإرشاد بالمدرسة ، العيادات النفسية، مركز الإرشاد.

يمكن تعريف للخدمات الإرشادية بانها مجموعة من الخدمات المتنوعة بتنوع مشكلات التلاميذ التي تواجههم في الحياة اليومية والتي تنعكس آثارها على الجانب النفسي والاجتماعي والدراسي لهم ، فتقدم في المحيط المدرسي على شكل برامج إرشادية أو جلسات تقدم فيها المعونة اللازمة للتلميذ صاحب المشكلة من أجل توفير متطلبات سليمة تجعله يفهم نفسه، ويحل مشكلاته ويشبع حاجاته و يكتسب البصيرة لفهم ما يحيط به والتكيف مع المحيط الذي يعيش فيه كي يحقق النجاح على المستوى الشخصي والاجتماعي .

-4 مراحل العملية الإرشادية :

تتكون المساعدات الإرشادية من بناء داخلي محدد بمراحل اختلف في عددها، إلا أنه يعتقد بأنها تتكون من ست خطوات غير ثابتة وأحيانا صعبة الفصل بينها والإنتقال من مرحلة إلى مرحلة يكون سريعا جدا مما يؤدى إلى الصعوبة في تحديد نهاية مرحلة وبداية أخرى ومع كل هذا فالمعرفة العلمية لهذه المراحل جد مهمة للإرشاد وجزء أساسي من مهارات المرشد ويأتي نموذج "استيورث" كأحد نماذج الإرشاد الذي يتكون من ست مراحل متتالية :

أ – تحديد الهدف : في هذه المرحلة يحدد المرشد و المسترشد موضوع المقابلة، الأمر الذي يلزم على المسترشد تحديد الغرض من طلب المساعدة الذي يعد أمر مهم من الناحية التوجيهية ووسيلة لخلق الحوافز باعتباره هدفا يسعى كل من المرشد والمسترشد لتحقيقه، وخلال هذه المرحلة ايضا يصغي المرشد بفاعلية ويحاول أن يشعر المسترشد با هتمامه به.

ب – تحقيق العملية الإرشادية : يجب على كل من المرشد والمسترشد الاتفاق حول كيفية تحقيق الهدف المشترك، في هذه المرحلة يحتاج المسترشد إلى مساعدة لتطوير بعض الأفكار عن طبيعة الإرشاد و وظيفته ، ويحاول المرشد والمسترشد بعد ذلك إلى الوصول لاتفاق حول هدف علاقتهم واتجاهاتهم وبهذا تكون العلاقة الودية قد تكونت بالدرجة التي يكون هناك تبادل للأفكار والمشاعر بين كل من المرشد والمسترشد بأريحية.

ج فهم حاجات المسترشد : تتعلق هذه الخطوة بتوضيح طبيعة مشكلة المسترشد والسعي نحو الاستبصار بديناميكية، ويهتم المرشد بمفهوم المسترشد المتعلق بمشكلاته الشخصية قدر الإمكان حتى صياغة خطة مناسبة للعمل، والفهم بحد ذاته ليس كافيا إنما يجب على المرشد أن يعبر لفظيا عن فهمه للمسترشد ومشاعره، و توصيل هذا الفهم للمسترشد أن تعلم المشاركة الوجدانية واكتسابها مع المسترشد يحتاج إلى وقت وممارسة، وبعد سماع المسترشد وتوصيل ذلك إليه جزءا من عملية التعلم، مثلا إذا بكى المسترشد فيجب على المرشد فهم الكامنة خلف دموعه ومساعدته على قبول هذه المشاعر والاعتراف بها.

(محمد محروس الشناوي ، 2004 ، ص70)

د – استكشاف الاختيارات المحتملة: يتحمل هذا المرشدون المسؤولية لتوضيح الحلول أو البدائل المحتملة للموقف أي تحقيق تقدم نحو هدف المسترشد وليس من واجب المرشد تحديد القرارات المتخذة أو اختيار طريقة الحل للمسترشد ، كما يجب أن يتعلم المسترشد تقدير نتائج أي تصرف من حيث الجهد الشخصي والتضحية والوقت والمال والمخاطر وغيرها التي قد تؤثر على التقدم نحو الهدف المنشود.

هـ – تخطيط طريقة العمل : يصبح المسترشد اكثر وعيا بافكاره و مشاعره وذلك بمساعدة المرشد بالتحرك بثبات نحو هدف العملية الإرشادية ، وعادة ما يكون تنفيذ خطة العمل يسير إذا قام المسترشد شخصيا بعملية الاختيار إذا قرر الآباء أسلوب العمل فنحن

نتوقع الالتزام الشخصي والجهد المكثف لتنفيذه، كما يجب أن يتذكر المرشد أن الشخصية الإنسانية تختلف كثيرا ، ولهذا يجب عليه ألا يشعر بخيبة الأمل إذا لم يتم تحقيق هدف العمليةالإرشادية.

وتسمى هذه المرحلة عادة مرحلة التقدم في الإرشاد وتستمر حتى يوافق كل من المرشد والمسترشد على إنهاء العملية والوصول إلى اتفاق، و يعكس هذا أمرين: احدهما أنه قد تم تحقيق الهدف من العملية الإرشادية، أو شعور المسترشد بأنه قادر على تكملة العمل دون مساعدة إضافية، وقبل إنهاء العلاقة الإرشادية على المرشد أن يشجع المسترشد على مراجعة تجربته الإرشادية وخاصة فيما يتعلق باحتمالات النمو في المستقبل. (عبد الرحمان العيسوي، 1994 ، ص 97)

ومن ثم لكي يعمل المرشد بكفاءة مع الآخرين ينبغي أن يكون لديه فهم تام وشامل للعملية الإرشادية وعليه أنا يكون حسن الاطلاع على الأسباب التي تدفع الناس لطلب المساعدة وعلى حقائق الدخول في علاقة جديدة فالمواجهة الاولية مع المسترشد تعد مهمة جدا لأنها تعكس الثقة بقدرة المسترشد للاستفادة من العلاقة الإرشادية بالتركيز على الانتباه والتعهد والالتزام والمسؤولية لكلا الطرفين منذ ابتداء العلاقة المهنية وهنا تاجة المراحل الإرشادية أهمية إضافية، حيث تم استعراض ثلاث طرق محددة للعملية الإرشادية ومن المهم أن يكون المرشد على وعي بكيفية ارتباط ترتيب المراحل الإرشادية بقدرة المسترشد نحو مهاراته في حل المشكلات وعملية اتخاذ القرارات وهذا يحدد مهارات المرشد واتجاهاته ومعلوماته. (M،Rees ،1992،P87)

و – إنهاء العلامة الإرشادية : إن الخطوة الأخيرة في الجلسة العلاجية عادة ما تسمى النهاية وهذا يمكن اعتباره من خلال وجهتي نظر: الأولى من ناحية مؤقتة حيث يستكمل المسترشد اتصاله لاحقا بالمرشد والاخرى نهاية دائمة، ذلك حين يشعر المسترشد أنه قد

توصل إلى تحقيق الهدف، وعلى أي حال فإنه يؤمل استمرار تأثير الجلسات الإرشادية حتى بعد الانتهاء والأفضل أن تتوقد الجلسة الإرشادية عند نقطة ايجابية مع السماح للمسترشد بمواجهة صعوبات جديدة بدون المرشد، وحين الانتهاء من العملية الإرشادية سواء كان ذلك مؤقتا أو دائما فإنه من المهم أن يغادر الآباء مع الشعور بأن هناك شيئا قد تم إنجازه وهذا الاتجاه الايجابي عادة ما يبرز إذا كان المرشد قد قام بعمل كافي ، وذلك فإن هذا الشعور سيعزز إذا كان المرشد منتظما وممارسا للتدريبات وحسن التصرف واللياقة في إنهاء العلاقة الإرشادية والطريقة المثالية لإنهاء العلاقة الإرشادية تكون بإتخاذ قرار مشترك على الرغم من كل جانب، أي أن يشعر بالحرية لمناقشة الاحتمالات في أي وقت خلال المواجهة الإرشادية.(سميه طه جميل ، 2005 ، ص119-120)

كما حدد أدلر أربع مراحل يتبعها المعالج حتى يقوم بالعملية العلاجية أو الإرشادية.

-تأسيس علاقة متعاطفة بين المرشد والعميل.

- مساعدة العميل على فهم المعتقدات والمشاعر والدوافع والأهداف التي تحدد أسلوب حياته.

- مساعدة العميل في الاستبصار للأهداف الخاطئة وسلوكيات تدمير الذات.

- مساعدة العميل في الأخذ بالاعتبار قيمة الوعي بالسلوكيات التي تسبب له المشاكل وعمل تغير له.(عبد الفتاح الخوجا،2009،ص108).

5 - أهداف الخدمات الإرشادية :

5-1- تحقيق الذات : يأتي تحقيق الذات في أعلى هرم الحاجات الإنسانية لدى البشر الأسوياء ، ولا يمكن الوصول إليه إلا بعد أن يكون الفرد قد حقق أو أشيع بعض

الحاجات الأساسية لبقائه الطعام، الشراب، الملبس، المسكن، الجنس، الأمن، السلامة، التقدير، و الإنتماء إلى أسرته ومجتمعه (عبد الهادي والعزة، 2007، ص20)

وهدف مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي هو العمل مع التلاميذ الذين يتعامل معهم في المؤسسات التربوية لتحقيق ذواتهم سواء كانوا عاديين أو متفوقين أو متأخرين دراسيا ، فيساعدهم على تحقيق ذواتهم ليتحقق لديهم مستوى من الرضا على انفسهم ويوجهوا حياتهم بذكاء وبصيرة.

5-2- تحقيق التوافق النفسي : التوافق النفسي أمر مهم بالنسبة للتلاميذ فهو يساعدهم على مواجهة العقبات التي تصادفهم، وانتباه مستشار التوجيه لهذا العمل المهم أمر في غاية الأهمية ليساعدهم في تعزيز الثقة بأنفسهم وقدراتهم مما يساهم في دعم هذا الجانب النفسي المهم ألا وهو تحقيق التواق النفسي، ومن أهم مجالات تحقيق التوافق النفسي ما يلي: (الداهري ، 2008 ، ص24)

5-2-1- تحقيق التوافق الشخصي : أي تحقيق السعادة مع النفس والرضا عنها وإشباع الدوافع والحاجات الداخلية الأولية الفطرية والعضوية والفسيولوجية والثانوية المكتسبة، ويعبر عن سلم داخلي حيث لا صراع ، و يتضمن كذلك التوافق لمطالب النمو في مرحلة المتابعة.

5-2-2- تحقيق التواقف التربوي : عن طريق مساعدة القرد في اختيار أنسب المواد الدراسية والمناهج في ضوء قدراته وميوله وبذل أقصى جهد لتحقيق النجاح الدراسي.

5-2-3- تحقيق التوافق الاجتماعي: ويتضمن السعادة مع الآخرين والالتزام بأخلاقيات المجتمع ومسايرة المعايير الاجتماعية وتقبل التغير الاجتماعي السليم والعمل لخير الجماعة وتعديل القيم مما يؤدي إلى تحقيق الصحة الاجتماعية.

واضاف (زهران، 1997، ص 27) مجالا آخر إضافة إلى هذه المجالات الثلاثة وهو:

5-2-4-تحقيق التوافق المهني : يتضمن الاختيار المناسب للمهنة والاستعداد علما وتدريبا لها والدخول فيها والانجاز والكفاءة والإنتاج والشعور بالرضا والنجاح، ويعبر عنه بالعامل المناسب في المكان المناسب.

إن تعدد مظاهر التو فق النفسي تشمل كل مظاهر الحياة في نفس الوقت، وأن أي خلل في هذه المظاهر يو ثر بشكل سلبي على سلوك التلميذ إذا لم يكتشف أو يراعي من أجل أن تقدم الخدمة المناسبة ليتخطى هذا المشكل، وهذا يأتي دور مستشار التوجيه في ملاحظته الدقيقة لسلوكيات التلاميذ في المحيط المدرسي ويبادر في تقديم الخدمات الإرشادية التي كلف بها، الأمر الذي يساعد التلميذ على تحقيق ذاته في الدراسة ،العمل، الزواج، الابداع والانتاج، وتعتمد الخدمات الإرشادية في ذلك على تبصير التلميذ بقدراته وميوله واتجاهاته البلوغ هذه الغاية. (عبد الهادي والعزة ، 2007، ص21)

5-3- تحقيق الصحة النفسية للفرد : عرفها (زهران، 1997 ، ص 9) بانها حالة دائمة نسبيا يكون فيها الفرد متوافقا نفسيا، شخصيا، انفعاليا واجتماعيا، أي مع نفسه وبيئته ويشعر بالسعادة مع نفسه ومع الآخرين، ويكون قادرا على مواجهة مطالب الحياة، وتكون شخصيته متكاملة سوية و يكون سلوكه عاديا ، ويكون حسن الخلق بحيث يعيش في سلامة وسلام، وعلى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني أن يهتم بصحة التلميذ فهو أدرى بأهمية الصحة النفسية في حياته بجانبيها الشخصي والاجتماعي، فيقدم البرامج الإرشادية التي تزيد من صحة التلميذ الجسمية والعقلية والنفسية، و يحرره من أجواء القهر والتوتر والصراعات النفسية والكبت و الاكتئاب، و من مظاهر العصاب ومشاكل عدم اكتمال النضج، وما يعانيه من مشكلات في سوء تواصله مع الآخرين من أسرة أو زملاء

أو مسؤولين ،.ذلك أن التلميذ أساسي في المجتمع يحتاج إلى أن يعيش في وسط بعيد عن التهديد مما يسمح له بإبراز قدراته ومهاراته الشيخ له التفوق والإنجاز.

5-4- تحسين العملية التربوية : تعتبر التربية أهم المجالات في حياة التلميذ، فهي عملية مستمرة استمرار حياته، كما أن التوجيه والإرشاد النفسي لا يمكن فصله على العملية التربوية ، إذ ان هذه العملية هي في أمس الحاجة إلى خدمات التوجيه والإرشاد النفسي وذلك بسبب الفروق الفردية بينا التلاميذ، واختلاف المناهج وازدياد اعداد التلاميذ، وازدياد المشاكل الاجتماعية كما وكيفا، وضعف الروابط الأسرية.

(عبد الهادي والعزة، 2007، ص16)

وأضاف (ربيع ، 2005، ص 22) أن المدرسة هي أكبر المؤسسات الاجتماعية التي يعمل فيها التوجيه والإرشاد ومن أكبر مجالات التربية، و تحتاج العملية التربوية إلى تحسين قائم على تحقيق مناخ نفسي صحي له مكونات منها :

- احترام التلميذ كفرد في حد ذاته وكعضو في جماعة الفصل أو المدرسة أو المجتمع.

- تحقيق الحرية والاطمئنان بما يتيح فرصة لنمو شخصية التلميذ من كافة جوانبها، وبالتالي تحقيق تسهيل عملية التعليم.

6-أهمية الإرشاد التربوي :

-الاهتمام بتنمية جوانب النمو المختلفة لدى الطالب.

- مساعدة الطالب على التكيف مع نفسه وبيئتة المحيطة به.

- مساعدة الطالب على اتخاذ القرار المهني السليم الذي يتناسب مع قدرته وميوله و استعداداته .

- مساعدة الطالب على تكوين اتجاهات ايجابية نحو المهن وعالم العمل .

- مساعدة الطالب على اختيار التخصص الملائم له.

- تزويد الطالب بالمعلومات المتجددة عن المؤسسات الرسمية والخاصة التي من الممكن أن يلتحق بها بعد المرحلة الثانوية.

- مساعدة الطالب على تحسن مستواه الاكاديمي والدراسي.

- توفير جو نفسي صحي يحقق الامن و الاحترام والارتياح للطلبة تخليص الطالب.

- تخليص الطالب من مخاوف الامتحان.

- تحسين علاقة الطالب مع أسرته.

- وقاية الطالب من الوقوع في المشكلات المختلفة.

- مساعدة الطالب على تحقيق ذاته والوصول إلى أهدافه.

- مساعدة الطالب على الاستثمار الأمثل لجميع قدراته وطاقاته.

- مساعدة الطالب على أن ينمو عقليا ونفسيا واجتماعيا وعاطفيا ومهنيا.

- العمل على تحقيق التكامل في الجوانب الشخصية.

- مساعدة الطالب على ان يكون فردا منتميا لأسرته و مجتمعه ووطنه.

- تعليمه كيف يختار أصدقائه.

- تعليمه تحمل المسؤولية الشخصية.

- معالجة سلوكيات الطلبة غير الاجتماعية عن طريق لعب الدور أو النمذجة أو السيكو دراما.

- إشاعة جو من الألفة بين الطلبة مع بعضهم البعض ومع معلميهم.

- مساعدة الإدارة المدرسية وهيئة التدريس على ضبط سلوكات الطلبة غير الاجتماعية.

- إحالة الطلبة الذين هم بحاجة الى إحالة للمختص كالطبيب النفسي.

(سعيد حسني العزة ، 2006 ، ص 38- 39)

7-أنواع الخدمات الإرشادية :

هناك العديد من الخدمات الإرشادية التي يقدمها المرشد الطلابي وفقا لتخصص وتلبية لاحتياجات الطلاب، وقد ركزت الدراسة الحالية على أهم الجوانب المرتبطة بنمو الطالب نفسيا وتربويا واجتماعيا ومهنيا، وفيما يلي تفصيل لهذه الخدمات :

☆الخدمات الإرشادية النفسية : وتتضمن إجراء الخوص ودراسة الشخصية وظيفيا للتعرف على الاستعدادات والقدرات والميول والاهتمامات ونواحي القوة والضعف وتعريف الفرد، والتشخيص وتحديد المشكلات العامة والخاصة والتعرف المبكر على الحالات التي تحتاج إلى خدمات متخصصة و الاهتمام بالحالات الخاصة التي تحتاج إلى مساعدة مركزة(بن دعيمة،2007) .

و تظهر أهمية الإرشاد النفسي في اهتمامه بجانب حساس من شخصية التلميذ الذي يحتاج إلى مساعدة ، وهو الجانب النفسي الذي يصعب محاكاته من طرف المرشد الطلابي أو أي مختص في علم النفس إلا بعد عدة جلسات مع الطالب وبعد كسب ثقته لكي يبوح له بمشكلاته النفسية و الدفينة في داخله حتى يعرف السبب الحقيقي لها و يضع إطارا علاجيا مناسبا كي يتخلص العميل من هذه المشكلات النفسية.

-خدمات الإرشاد النفسي : هناك العديد من الخدمات الإرشادية النفسية التي من واجب المرشد الطلابي القيام اتجاه الطلاب ومؤسسته والعاملين بها منها :

(مرسي ، 1946،ص 20)

1- جمع المعلومات عن الطالب وتنظيمها وتحليلها.

2- الكشف عن قدراته واستعداداته و امكاناته و نواحي قصوره.

3- التعرف على الوسائل التي تحقق توافقه الشخصي والاجتماعي ،و بناء مفهوم إيجابي لكل تلميذ.

4- إرشاد الطالب ودراسة التغييرات التي تحدث في بيئته والاهتمام بمشاعره و العمل على غرس الثقة فيه.

5- المساعدة في تنفيذ البرامج الترويحية ونشاط وقت الفراغ لجماعات التلميذ و البيئة المحلية.

6- مساعدة الطالب في تحديد وفهم مجموعة واسعة من المشاعر والانفعالات التي تمر به.

7- تنمية المعرفة لدى الطالب في كيفية التعبيرعن الأفكار والمشاعر المهمة بالنسبة له.

8- تبصير الطالب بكيفية التعبير عن أفكاره ومشاعره المهنية.

9- تدريب الطالب على مهارات حل المشكلات.

10- مساعدة الطالب على فهم وتقبل ذاته.

11- تنمية القدرة لدى الطالب على مواجهة الصعوبات الانفعالية.

• الخدمات الإرشادية التربوية : تتضمن خدمات الإرشاد التربوي في هذا المجال الهام، التخطيط التربوي واختبار المناهج و تنمية القدرات والمهارات وتشجيع الرغبة في الدراسة وتحقيق التوافق الدراسي، ولعل أفضل الخدمات التي تتعلق بتوجيه و إرشاد التلاميذ الجدد وفي كل المراحل الدراسية لأن تجيههم له مردودات ايجابية ذاتية و موضوعية منها:

أ- مساعدة التلميذ على التكيف مع البيئة الجديدة وبث روح الديمقراطية فيه.

ب- الاهتمام بالخريجين و الإسهام في تطوير وتحسين المناهج المدرسية

ج- تحسين العملية التربوية وأسباب التأخر الدراسي وكيفية تحقيق التوافق.(يوسف،2006،ص136)

- برامج الإرشاد التربوي :

1- حصر الطلاب المعيدين لسنة فأكثر و يكون بداية من العام الدراسي و متابعتهم طيلة العام الدراسي.

2- استقبال الطلاب المستجدين بالصف الأول إبتدائي وإعداد برنامج خلال الأسبوع الأول من بداية العام الدراسي.

3- متابعة الطلاب المتأخرين دراسيا حسب نتائج تقاريرهم الشهرية والفصلية ومتابعتهم ووضع الخطط العلاجية المناسبة لهم.

4- رعاية الطلاب المتفوقين وتكريمهم شهريا وفصليا و ارسال أسمائهم لترشيح لجائزة سمو الأمير محمد بن فهد، وجائزة الإدارة للتربية والتعليم.

5-إصدار النشرات التربوية في مجال الإرشاد التربوي كالاستذكار الجيد و تنظيم الوقت و آثار الغش على الطلاب.

6-حث الطلاب على الاستفادة من مراكز الخدمات التربوية.

7- دراسة الظواهر التربوية على مستوى المدرسة لمساعدة الطالب في التغلب على المعوقات.

8 - التركيز على متابعة مذكرة الواجبات المنزلية بشكل دوري من الجميع ، كمدير المدرسة والوكيل ورائد الصفا ومعلم المادة و ولي الأمر.

9- رعاية الطلاب الموهوبين وتقديم الخدمات اللازمة بشكل يساعدهم على الابتكار.

10- متابعة ورعاية الطلاب و ذوي المشاكل السلوكية المتكررة و مساعدتهم في التصدي لهذه المشكلات.

11- متابعة حالات التأخر الصباحي والغياب المتكرر و ايجاد حلول للحد من تكرار ذلك.

- الخدمات الإرشادية الاجتماعية : تهتم بمعالجة المشكلات المتعلقة بالجانب الاجتماعي ، كالعلاقة مع الأسرة، الأصدقاء ،الاساتذة، و الزملاء. كما تتضمن إجراء البحوث والتعرف بالبيئة الاجتماعية و تنظيم وتدعيم العلاقات والاتصال والتعاون بين المدرسة والأسرة لصالح الطالب. والاتصال بباقي المؤسسات الاجتماعية في البيئة المحلية، واستخدام مصالح المجتمع بأفضل درجة ممكنة. (بن دعيمة،2007)

وهي خدمات ضرورية ومساندة، ومن أهمها : (مرسي ،1946، ص206)

1. تدريب الطالب على المهارات الاجتماعية اللازمة للتعامل مع الآخرين.
2. التشاور مع كل من الهيئات الإدارية و التعليمية وأولياء الأمور حول ما يخص الطالب ويحق له النمو السليم المتكامل والمحافظة على العلاقة بين المدرسة والأسرة والمجتمع المحلي.

3. إقامة العلاقة الإرشادية التي تتسم بالعقل والتفهم العاطفي والتقدير غير المشروط لكل أطراف العملية الإرشادية في مدرسته.

4. تنمية المسؤولية الاجتماعية والمواطنة الصالحة لدى الطالب.

5. تطوير مهارات الاستماع وطرح الأسئلة لدى الطالب.

6. مساعدة الطالب على فهم الاختلافات والتشابه بين الناس والتعامل معها.

- الخدمات الإرشادية المهنية : تساعد الطالب على اتخاذ القرار المهني السليم في اختيار التخصص، وفق ما يناسب قدراته واستعداداته وميوله بهدف زيادة النجاح والتقدم والتطور، وتحقيق حالة من التوافق المهني، ومنه فإن دور الإرشاد المهني يتمثل في مساعدة الفرد في اختيار المهنة الأكثر ملائمة له والقادرة على إشباع حاجاته حتى يشعر بالرضا عنها و يسهم في العمل كما و كيفا بحيث يرضى الأخرون عنه.

-أهداف الإرشاد المهني :

1- مساعدة الطالب على اختيار التخصص العلمي الذي يتناسب مع ميوله و استعداداته وقدراته.

3. مساعدة الفرد على التعرف على ميوله واستعداداته وقدراته وسمات شخصيته و مهاراته المتعلقة بالعمل المناسب.

3 -تبصير الطلاب بالتخصصات العلمية والأدبية المتاحة وخصائصها و متطلبات الالتحاق بها.

4 - إرشاد الطلاب الراغبين في تغيير تخصصاتهم.

5- تبصير الطلاب بنوعية الوظائف المتعلقة بكل تخصص من التخصصات المتاحة.

8- وضع الخدمات الإرشادية في الوطن العربي :

لا يستطيع أحد أن يزعم أن الخدمات الإرشادية منتشرة في الوطن العربي ، فالدول العربية التي تقدم الخدمات الإرشادية المهنية لا يكاد يتجاوز عددها أصابع اليد الواحدة فقد كشفت احدى الدراسات التي أجريت في هذا المجال أن الدول العربية فيها نوع من الخدمات الإرشادية حيث اشتملت الدراسة على عشر دول في الشرق الأوسط منها تسع دول عربية هي : الأردن و الجزائر و العراق والكويت ولبنان وقطر والسودان والسعودية و جمهورية مصر العربية ، في حين كانت الدولة العاشرة إيران و قد تبين من نتائج هذه الدراسة أن الأردن البلد الوحيد الذي يدرس فيها الإرشاد على مستوى الماجستير في الجامعة الاردنية لغاية عام 1999.

وقد أوصت الدراسة بضرورة تقديم خدمات إرشادية عن طريق المرشدين الذين اعدوا علميا ومهنيا لها الهدف . والأسلوب الصحيح لإعداد المرشدين هو أن يتم هذا الإعداد من خلال برنامج يقدم في الجامعة بطريقة علمية وقد وجد أيضا أن هناك بعض العوامل التي تحول دون نمو الخدمات الإرشادية في الدول العربية بشكل خاص و دول البلدان النامية بشكل عام ، و من هذه العوامل :

-الاعتقاد بإمكانية الأسرة وإرشاد الشباب.

- وجود عوامل تتحكم في الاختيار لا ترتبط بالمهارة والكفاءة.

- الاتجاه التسلطي الذي يرجع الولاء على الكفاءة.

- احجام القادة المهنيين عن تدريب اخصائيين جدد كي لا يسلبوه من سلطة وقوته.

- ثقافة البلاد النامية لا تجعل دور المرشد كمسير للتغير الاجتماعي يسير بسهولة ويسر.

ومن ثم فإن العوامل التي تفوق دور المرشد المدرسي في البلاد العربية يجب أن تدرس كما يجب أن توضع الخطط لمواجهتها بحيث يتيسر تقديم الخدمات الإرشادية التي تعمل على تنمية الانسان العربي.

(عبد اللطيف دور، عبد الحكيم الصافي، 2007،ص 30-31)

خلاصة:

ومن هذا السياق نجد ان جودة الخدمات الإرشادية تهدف إلى المساعدة الجيدة للمتعلم على بناء شخصيته وامتلاكه اياها وتوظيفها وتطويرها ، مدركا كيفية الحصول عليها ولأي المواقف تصلح ، الأمر الذي لن يأتي به بأحسن من إن يمارس بالفعل .

الفصل الثالث:

مستشار التوجيه المدرسي والمهني في المؤسسات التربوية

تمهيد

1- تعريف مستشار التوجيه المدرسي والمهني .

2- ظهور مستشار التوجيه المدرسي والمهني.

3- أهداف وأهمية مستشار التربية التوجيه المدرسي والمهني.

4- خصائص مستشار التربية التوجيه المدرسي والمهني.

5- دور مستشار التربية التوجيه المدرسي والمهني في المؤسسات التربوية.

6- المهارات الواجب توفرها في مستشار التربية التوجيه المدرسي والمهني.

7- علاقات مستشار التربية التوجيه المدرسي والمهني.

8- وسائل وأدوات عمل مستشار التوجيه المدرسي والمهني.

9- مهام مستشار التربية التوجيه المدرسي والمهني حسب النصوص التشريعية الجزائرية في المؤسسات التربوية.

10- خدمات مستشار التوجيه المدرسي والمهني في المؤسسات التربوية.

11- الصعوبات التي تواجه مستشار التوجيه المدرسي والمهني.

خلاصة

تمهيد:

تعتبر عملية التوجيه والإرشاد من بين أهم المهن التي وجدت، وهي عملية هادفة ومصيرية في حياة الفرد النفسية والاجتماعية والدراسة ويسهر على تنفيذها هيئات رسمية بطريقة فنية ومهنية داخل المدرسة وخارجها وبما أن مستشار التوجيه المدرسي والمهني طرفا مهم في عملية التوجيه فهو الذي يعمل على إشباع حاجات المتعلمين وإحداث التوافق النفسي والاجتماعي والتربوي والمهني وعليه تناول هذا الفصل مفهوم مستشار التوجيه، ظهوره، أهميته وأهدافه، خصائصه، دوره، مهامه، خدماته علاقاته، وسائل وأدوات عمله، الصعوبات التي تواجهه.

1- مستشار التوجيه المدرسي والمهني:

تعريف نقابة النفسانيين الأمريكيين: هو مربي مختص تشمل دراسته العليا النواحي النظرية وعلى أداء الخدمات الإرشادية والذي يكون محور الاهتمام فيها وهو تحقيق حاجيات النمو ومطالبه العامة وحل مشكلات التلاميذ العاديين الذين يكونون تحت إشرافه. (عبد الحميد مرسي، 1976، ص13)

تعريف كاركوف: إنه شخص يمتلك المعرفة والتدريب لمساعدة الأفراد على تحقيق توافقهم النفسي والاجتماعي ويتميز بالقدرة على كشف الذات والتلقائية ويتميز بالسرية والدقة والانفتاح والمرونة والالتزام بالعملية الموضوعية.

(قنطاري كريمة، 2010، 2011، ص89)

يعرف أيضا على أنه: هو الذي يتولى رسميا القيام بالتوجيه المدرسي على مستوى المؤسسات التعليمية ومركز التكوين المهني، ومهامه تأهله للتدخل على أكثر مستوى وفي أكثر من مجال من المجالات ذات العلاقة بالتوجيه ويمارس نشاطه تحت إشراف مدير المؤسسة ويندرج ضمن نشاطات الفريق التربوي التابع للمؤسسة وذلك لدراسة النتائج التي يتحصل عليها المتعلم في الفروض والاختبارات الفصلية.

(خديجة بن فليس، 2014، ص25)

ويعرفه موريس روكلان Rouchlin Maurice: على أنه المسؤول الأول على تنفيذ عملية التوجيه المدرسي والمهني، وهو مختص في التوجيه ويعتبر من أقدر الناس وأكفائهم على جمع كافة المعلومات حول التلميذ المراد توجيهه واستغلالها باعتماد على مبادئ وتقنيات علم النفس.(خديجة بن فليس، 2004، ص126)

كما جاء في المعجم الوجيز أن المستشار: هو العليم الذي يؤخذ رأيه في أمر علمي أو فني أو سياسي أو قضائي أو نحوه، فالجذر اللغوي للاستشارة يفيد التدخل الإنساني المحض للتأثير الفعال في الوعي قصد تغيير سلوك فرد ما. (بن صاولة، 1999)

هو المسؤول المتخصص الأول عن العمليات الرئيسية في التوجيه والإرشاد وخاصة عمليات الإرشاد النفسي، ويطلق عليه أحيانا مرشد التوجيه وبدون المرشد يكون من الصعب تنفيذ أي برنامج للتوجيه والإرشاد.

كما يعرف أيضا أنه الشخص الذي يساعد الطلاب فرديا ويعمل على التكيف فيما يتعلق بأمورهم الخاصة وفقا لمشكلات كل منهم سواء تربوية أو شخصية وهو مورد بشري يمكنه جلب قدر من الرضا لاحتياجات التلميذ، فهم يساعده على تجاوز مشكلاته وإعداد مشروعه الدراسي والمهني . (الطراونة،2009،ص15)

2- ظهور مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي

يعتبر التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ممارسة بيداغوجية مستحدثة في النظام التربوي الجزائري، وهي تقليد قبل أن تكون نابعة من الحاجة الأساسية، فقبل الاستقلال كان الفرنسيون قائمون على عملية التوجيه بصفة مطلقة ولكن عداة الاستقلال تولت الإطارات الجزائرية المحدودة العدد الإشراف على عملية التوجيه، والتي عرفت نوعا من التراجع الذي يعود إلى عدم تكافؤ برامجها مع التلميذ والطالب الجزائري ومتطلبات وأوضاع البلاد آنذاك، كما أن ميدان التوجيه كان يعاني نقصا كبيرا في القائمين عليه، وأثناء الاستقلال لم يكن سوى 9 مراكز للتوجيه و53 مستشارا.

وتم استحداث معهد لعلم النفس التطبيقي التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني عام 1964 وسن أول مرسوم جزائري ينص على استحداث ديبلوم جزائري لمستشاري التوجيه المهني والمدرسي المرسوم رقم 66- 241 المؤرخ في 1966/08/05 هذا من الجانب التشريعي

أما من الجانب الأكاديمي فقد أقيم أول ملتقى حول التوجيه المهني والمدرسي عام 1968، وكان الاهتمام في هذه الفترة منصب على كيفية بناء إرشادات التوجه والإرشاد المدرسي والمهني قائمة على تنبؤات فردية.

أما بين عام 1974 إلى 1991 زاد الطلب الاجتماعي على خدمات التربية والتعليم مما انعكس على فعل التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني الذي بدوره عرف تغيرات هيكلية ووظيفية، حيث انتقل من مجال الفحوص الفردية إلى الإعلام الجماعي، والتوجيه الكمي، وطرق أهداف الخريطة المدرسية، وبذلك ازداد عدد المستشارين من خريجي معهد علم النفس التطبيقي، وخريجي معهد علم الاجتماع أيضا.(سعدي، 2014، ص95)

وبعد العناية التي أولتها الدولة لقطاع التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني أصبح عدد المراكز في تزايد فوصل إلى 60 مركزا على مستوى التراب الوطني في الموسم الدراسي 1996- 1997.

والجدول التالي يبين تعداد موظفي التوجيه للسنة الدراسية 1996-1997.

جدول رقم (1) تعداد موظفي التوجيه 1996-1997.

السلك/ الرتبة	العدد	نسبة المقيمين في الثانويات
مفتشون	41	0
مستشارون رئيسيون	679	632 أي (91.75 %)
مستشارون	190	126 أي (66.31 %)
المجموع	910	741 أي 22.30%)

(صونية، 2006، ص42)

3-أهداف وأهمية مستشار التوجيه المدرسي:

1/ أهداف مستشار التوجيه المدرسي: أهداف التوجيه متعددة نذكر منها:

أ) تحقيق الفرد لذاته: يركز المرشد في مساعدته للتلميذ على تحقيق ذات التلميذ مهما كانت الإمكانيات موجودة عنده ويساعده الرد على التعرف على قدراته وإمكانياته وحاجاته وفهم نفسه، وبعد ما يحصل ذلك يتوصل إلى معرفة الاتجاه الذي يريد التوجه إليه، كما يقوم مرشد التوجيه على تعزيز ثقة المسترشد بنفسه ليساعده على احترامها وأهميتها. (عزيز سمارة، 199، ص21-22)

- إكساب التلميذ لمهارات التوجيه الذاتي لفهم ذاته وواقعه حتى يتمكن من حل مشكلاته المستقبلية.

- إكساب التلميذ أنماطا سلوكية وعادات تحقق له الرضا على ذاته، وتساعده على التخلص من التوتر والقلق والخوف والتقبل الاجتماعي، إضافة إلى تحقيق أهدافه الدراسية وتحافظ على كيان وشخصية الفرد وتعليمه أيضا الاستقلالية وتحمل المسؤولية الذاتية والاجتماعية ومن أهداف التوجيه في المدرسة أيضا محاولة فهم مشكلات التلاميذ وأسبابها وضبط السلوكات الطلابية عن طريق تعديل سلوكاتهم ومساعدة التلميذ على فهم مواطن القوة والضعف لديهم .(سعيد، عزت، 2009، ص225- 226)

ب) تحقيق التوافق: من أهداف عملية التوجيه كذلك تحقيق التوافق والتكيف مع المحيط بالنسبة للتلميذ، ومساعدته في مواجهتها ما يعيق نجاحه الدراسي ولا يعيق تكيفه مع مدرسته، ووقايته من الوقوع في المشكلات المختلفة والتخلص من الصراع والإحباط والخوف.

إضافة إلى ذلك تهدف عملية التوجيه إلى مساعدة الفرد على اختيار مهنة المستقبل بما يتلاءم مع قدراته ومساعدته في الإعداد لهذه المهنة والالتحاق بها ومساعدته على النجاح في عمله بعد الالتحاق به والعمل على مواجهة ما يصادفه من مشكلات في العمل.

ج) تحقيق الصحة النفسية: ويتم ذلك من خلال مساعدة وتعليم التلميذ أساليب معينة تساعده على التكيف في المجتمع، وإكسابه القدرة على حل المشكلات بمواجهتها بالشكل الصحيح.

د) تحسين العملية التربوية: ويتم ذلك من خلال مساعدة الفرد في التوافق في المجالات المختلفة بتعريفه بطرق الدراسة الصحيحة وتجنيبه العوامل التي تعيق نجاحه، كل هذا يعمل على تشجيع الفرد على الدراسة ويشعره بالرضا والسعادة في المدرسة، وكل هذا يهيئ التلميذ جوا سليما للعملية التربوية وعمل على تحسينها واحترام التلميذ وعدم تذكيره بتجارب الفشل واستحسان محاولاته نحو النجاح. (عزيز سمارة، 1999، ص22)

2/ أهمية مستشار التوجيه:

تهتم المدرسة بالتلميذ ككل وتسعى لتطويره في مختلف جوانبه العقلية والجسمية والاجتماعية وغيرها من الجوانب الأخرى، ويركز الاهتمام في التربية الحديثة بحاضر التلميذ في ضوء ماضيه من أجل التخطيط لمستقبله، فالمدرسة الحديثة تتضمن التوجيه والإرشاد كجزء أساسي فيها.

وتعد المدرسة من المؤسسات التربوية الكبرى التي تقدم خدمات التوجيه في جميع دول العالم من خلال سعيها لتعديل السلوك لدى التلميذ ومحاولة إعداد الفرد الصالح الذي يقوم بدور فعال في المجتمع وذلك عن طريق الإشراف عليه وتوجيهه في مختلف مراحل حياته المدرسية ليتمكن من تحقيق غايته.

وهناك أرضية مشتركة في مجال خدمة الطلاب في عملية التوجيه إذ يركز مستشار التوجيه في المدرسة على زيادة التحصيل العلمي للطلاب عن طريق إعطائهم طرق الدراسة الصحيحة ووضع برنامج ملائم وكيفية التذكر والتغلب على النسيان والملل والسرحان والقلق ومساعدتهم على فهم ذواتهم وبلورة أهداف حياتهم لتحقيق أهدافهم.

كما يعمل مستشار التوجيه على معرفة الفروق الفردية بين الطلاب ويتصرف وفق ميولهم حتى يتمكن من وضع الطالب المناسب في المكان المناسب من حيث نوع دراسته ومهنته ويقوم كذلك بمساعدة التلاميذ على رسم الخطط التربوية واختيار المناهج المناسبة والمساعدة في إنجاح البرنامج التربوي وتشخيص المشكلات التربوية والنفسية والاجتماعية وعلاجها، ولا يقتصر التوجيه والإرشاد في المدرسة على الطلبة المتفوقين فقط بل يشمل كل من طلبة عاديين وطلاب أصحاب المشاكل.

والتوجيه عملية مستمرة ولا تقتصر طالب دون أخر ولا مرحلة دون أخرى لحاجة الطالب الماسة للتوجيه والإرشاد حيث يقوم الطالب باتخاذ القرار الصحيح والمناسب وذلك بمساعدة مستشار التوجيه وتوجيهه له.

(عبد الجار تيم، كامل الفرخ، 1999، ص21-23)

4-خصائص مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني

تتلخص خصائصه في جانبين أساسيين هما : الجانب المهني، الجانب الشخصي.

أ/ الإعداد المهني: يعني تزويد مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بقاعدة علمية واسعة في العلوم الإنسانية وخاصة علم النفس بفروعه المختلفة ذات العلاقة والصحة، ودراسة شاملة لمهنة المستشار تشمل: ماهيته، فلسفته، مبادئه، طرائقه، أخلاقياته، بحيث يخضع لإشراف مؤسساتي بكسبه الخبرة والممارسة لربط النظري بالتطبيقي، ولتكوين المهارات الأساسية.

ب/ الإعداد الشخصي (الجانب الشخصي) تتمثل في:

- أن يكون اجتماعي في علاقاته مما يساعده على التوافق مع التلاميذ وفهم مشاكلهم، وبالتالي المساهمة في حلها.

- يجب أن تكون له القدرة على النقد البناء والتحليل العلمي والتفسير الصحيح للظواهر.

- التقبل الموجه عليه تقبل التلاميذ على اختلافهم.

- التفرغ: التجرد من كل المشاكل وقت القيام بالمساعدة.

- الفهم: فهم المستشار لمعاني الكلمات التي يتفوه بها التلاميذ والتدقيق في المعاني.

- التعاطف: هو المزج بين تقمص شخصية التلميذ لفهم الموضوع من وجهة نظر التلاميذ، والنظر إليه من زاويته من جهة، والالتزام بالموضوعية من جهة أخرى.

- التشخيص: محاولة تفسير انفعالات الحالة المراد دراستها، إيضاح أسبابها.

- اللباقة: البساطة، عدم التكيف في التعامل مع الطاقم التربوي والإدارة المدرسية.

- القدرة على فهم الموضوع دون تسرع.

- التحلي بالسرية والكتمان.

- الاستعداد للعمل خارج واجباته المهنية والتعاون مع باقي الأطراف.

- التواضع والإقرار بالقصور العلمي. (فنطازي ، 2011، ص70)

5-دور مستشار التوجيه:

- القيام بخدمة التوجيه الجمعي والمهني ليناقش معهم في جو من الحوار والتفاعل.

– تزويد إدارة المدرسة والمعلمين وأولياء الأمور من خلال اللقاءات الفردية والجماعية بحاجات التلاميذ، الخصائص العمرية الإنمائية التي يمرون بها.

– التنسيق والتخطيط، وعمل دراسة مفصلة لواقع كل المدرسة (صفوف، هيئات، مجتمع، محلي...) ولمساعدة التلاميذ على التغلب على الصعوبات الأكاديمية.

– التقييم من خلال جمع وتفسير النتائج المنغلقة بالتلاميذ التي توضع في حلقة مع المحافظة على سرية هذه المعلومات واستخدامها لأغراض تحديد حاجات التلاميذ ولأغراض الإرشاد.

– يقوم التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بالتعاون مع رؤساء اللجان الأنشطة المختلفة بتوظيف الأنشطة المدرسية كأساليب وقائية وعلاجية للحالات الفردية التي يتعامل معها.

– التعرف على الطلبة الذين يعانون من مشكلات جسمية وصحية ومساعدتهم على التكيف مع وضعهم الصحي.

– يقدم التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني الاستشارة للأعضاء والأطراف التربوية حول أساليب ضبط السلوك والعمل مع التلاميذ ذوي السلوك عير المباشر بهدف تعديل سلوكهم.

– رعاية التلاميذ المتفوقين الموهوبين، ومنحهم حوافز مادية ومعنوية.

– رعاية الأطفال المتأخرين دراسيا، ومعرفة الأسباب التي أدت إلى حصول هذا التأخر والعمل أول بأول من أجل تحسين مستوياتهم. (أبو أسعد، 2013، ص52)

– زيادة الصفوف أثناء الحصة بالتنسيق مع المعلم بهدف متابعة سلوك أحد التلاميذ أو مجموعة من التلاميذ لملاحظة سلوكهم.

- أشاد التلاميذ إلى أفضل طرق الاستذكار.

- عقد لقاء مع أولياء أمور الطلبة لتبصيرهم بالطرق التربوية لزيادة تحصيل أبنائهم العلمي، والاستفادة منهم في معرفة أسباب التأخر الدراسي أو غيرها من المشاكل التي يعاني منها التلاميذ.

- تعريف الطلبة المستجدين على أنظمة المدرسة وتعليماتها.(أبو أسعد، 2013، ص53)

6-المهارات الواجب توفرها في مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

أشار بارك Broker 1961 إلى أن الاتحاد الأوروبي الدولي للأخصائيين الاجتماعيين حدد 12 مهارة باعتبارها مهارات أساسية للمساعدة وممارسة مهن المساعدة الإنسانية ونلخصها فيما يلي:

1- القدرة على الاستماع والإنصات للآخرين، والقدرة على فهمهم وإبداء التسامح والتعاطف.

2- القدرة على استنباط واستخراج المعلومات وجمع الحقائق ذات الصلة، وتركيبها لإعداد التقدير النفسي والاجتماعي والمحافظة عليها.

3- القدرة على تكوين العلاقات والمحافظة عليها.

4- القدرة على ملاحظة السلوك الفظي والغير لفظي، وتفسيرها والقدرة على استخدام معرفته بنظريات السلوك وطرائق التشخيص.

5- القدرة على اشتراك المسترشدين (أفراد مهمات، أسر) في الجهود العلاجية المبذولة كل مشكلاتهم واكتساب ثقتهم.

6- القدرة على الحديث عن الموضوعات النفسية الحساسة بطريقة داعمة ومشجعة، دون أدنى شعور بالخوف والارتباك والتهديد.

7- القدرة على تحديد الحاجة.

8- القدرة على إجراء بحوث وتفسير النتائج، ومعرفة الدراسات المتخصصة والاستفادة منها.

9- القدرة على التوسط والتفاوض بين أطراف متنازعة حيث تدعو الحاجة لذلك.

10- القدرة على توفير خدمات علائقية متبادلة داخل المؤسسة التي يعمل بها.

11- القدرة على تفسير الحاجات والمطالب الاجتماعية والنفسية وإيصالها إلى مصادر التمويل والشرعيين .

12- القدرة على إيجاد حلول جديدة ومبتكرة تتفق مع حاجات الفرد والجماعة.

(أبو أسعد، 2011، ص25)

7-علاقات مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني:

حسب القرار الوزاري رقم 827 المؤرخ في 1991/11/13م، فإن علاقات مستشار التوجيه المهني والمدرسي تكون مع:

* **مدير مركز التوجيه المهني والمدرسي:** إن إشراف مدير المركز يكون إشرافا تقنيا ويتمثل في:

- يخضع مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني إلى سلطة مدير مركز التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني وإشرافه تقنيا.

– يمارس مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني مهامه في مراكز التوجيه المدرسي والمهني وفي المدارس الأساسية، والمتاقن والثانويات.

– يمارس مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني مهامه في مقاطعة جغرافية تتكون من مؤسسات للتعليم والتكوين يحددها مركز التوجيه المهني والمدرسي.

– يتولى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني مسؤولية الإشراف على المقاطعة، ويقدم تقارير دورية عن نشاطه فيها.

– يكلف مدير مركز التوجيه المهني والمدرسي مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بالمشاركة في نشاطات ثقافية، وتربوية واجتماعية تتطلب كفاءات خاصة.

– يمكن لمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني أن يخلف مدير مركز التوجيه المهني في حالة الغياب أو مانع ما.(الأعور، 2005، ص58)

مدير الثانوية: إن مدير الثانوية يكون مشرفا إداريا يتمثل في

– يمارس مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني نشاطه في المؤسسة التعليمية تحت إشراف مدير المؤسسة، وبالتعاون مع نائب المدير للدراسات، والأساتذة الرئيسيين ومستشار التربية.

– يقدم مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في بداية كل سنة دراسية برنامج نشاطه إلى مدير المؤسسة التعليمية وهذا البرنامج يكون مستخلص من برنامج المركز وبرنامج الوزارة السنوي، بإمكان المدير إضافة النشاطات حسب خصوصية المؤسسة بالتنسيق مع مستشار التوجيه.

مدراء المتوسطات: يمكن لمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني زيادة الإكماليات في كل وقت، ويجد تسهيلات كبيرة من طرف مدراء المؤسسات (المتوسطات) للقيام بنشاطاته، كما أنه يقوم ببعض الأعمال بالتنسيق مع المدراء.

مدير مركز التكوين المهني والتمهين:

يقوم مستشار التوجيه المهني والمدرسي بالدراسات والاستقصاءات في مؤسسات التكوين المهني حول عالم الشغل وكذلك حول المهن كما يقوم مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بتنظيم المسابقات والامتحانات للدخول لمراكز التكوين المهني، وكذلك بتقديم محاضرات حول التخصصات وهذا بالتنسيق مع مدير مركز التكوين المهني.

المعلمين: يشكل المعلم أساس الفريق التربوي، ويعتبر المحور الدائم للتلميذ ففي هذا المستوى عادة يلتمس منه تحويل وتوضيح المعلومات النافعة لباقي التلاميذ ويدخل مستشار التوجيه في علاقات مع أعضاء الفريق التربوي على غرار أعضاء الفريق الإداري، ذلك أنه من المسلم به أن العوامل الشخصية ذات قيمة فعالة في نجاح العلاقات المدرسية، غير أن تنظيم هذه العلاقات على أسس سليمة أهم العوامل.

بالتلاميذ: إن الفترة العمرية ما بين 11-12 سنة هي مرحلة تنظيم وترتيب المعارض والاكتساب حيث يتعلم التلميذ طرح الأسئلة، ووضع الفرضيات وهنا يدخل دور مستشار التوجيه بما يوفره من معلومات للتلميذ لتحضير لمستقبل مهني مناسب لقدرات وميول التلميذ، وهذا يجعل مستشار التوجيه يدخل معه في علاقة سواء كانت تربوية أو اجتماعية نفسية.

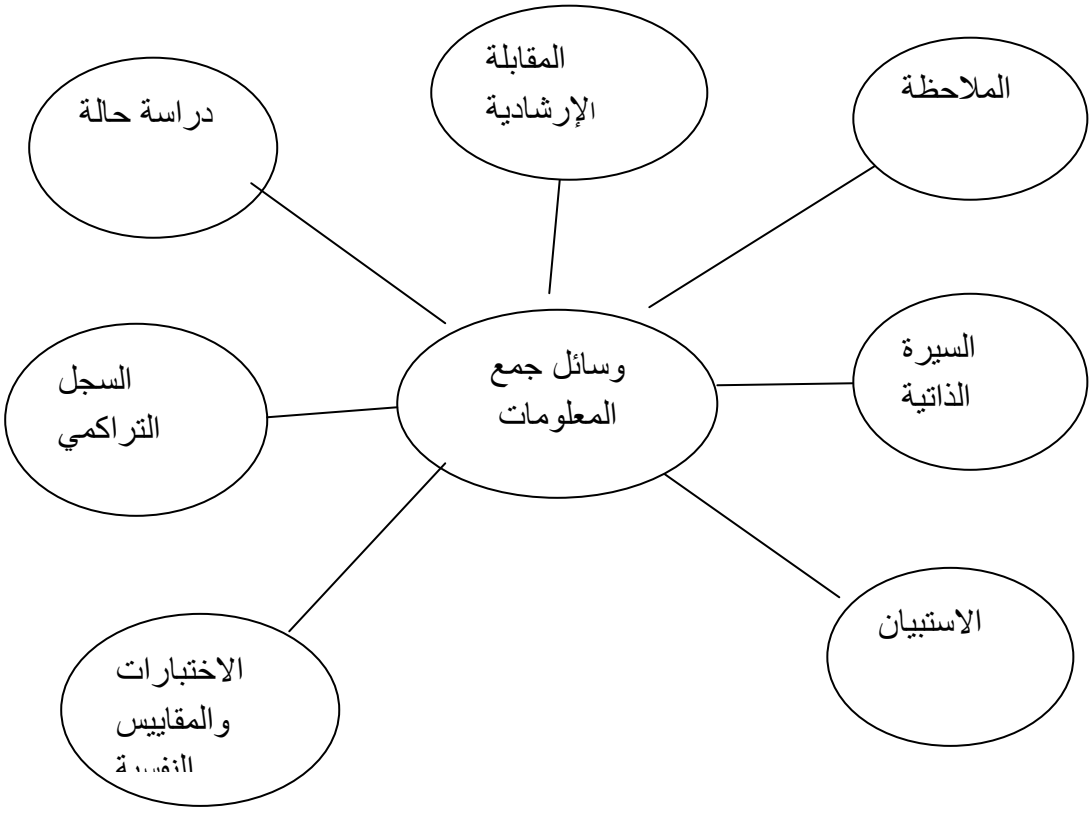
بأولياء الأمور:

يعتبر الأولياء متعاملين أساسيين في الخفاء، إذ بحكم كونهم يتكفلون أساسا بتربية أبنائهم ويمكنهم بذلك المساهمة في توجيههم إذا ما توفرت لديهم المعلومات المناسبة من خلال اتصالهم بالمؤسسة التربوية لإعطائهم صورة واضحة عما تقدمه المدرسة لأبنائهم.

(براهمية، 2005، ص116)

8-وسائل عمل مستشار التوجيه المدرسي والمهني في المؤسسة التربوية

حتى يتمكن التوجيه من مساعدة الفرد على تقرير مصيره والقيام بالاختبارات الملائمة لقدراته وإمكانياته، يجب على القائم بعملية التوجيه أن يدرس الطالب ومعرفته معرفة موضوعية وذلك من خلال الاعتماد على طرق ووسائل عديدة تمكنه من تقديم خدمات نفسية تربوية اجتماعية، من خلال قراءتنا لبعض الكتب التي تناولت موضوع الإرشاد والتوجيه استنتجنا مجموعة من الوسائل والطرق نذكر منها ما يلي:



شكل رقم (1)وسائل جمع المعلومات في التوجيه والإرشاد.

(زريق سعاد، 2018، ص70-71)

1- الملاحظة:

وهي أداة رئيسية تستخدم لملاحظة سلوك الفرد في موقف معين، ويشترط فيها الموضوعية والوضوح والتكامل، ويعتمد عليها الموجه كوسيلة أساسية في عملية التوجيه، وتستخدم خاصة في المواقف التي يتعذر فيها استخدام وسائل أخرى.

2- المقابلة:

هي علاقة اجتماعية تتم وجها لوجه بين الأخصائي النفسي أو الموجه والمسترشد أو العميل، وفق أسلوب علمي دقيق هدفها إقامة علاقة بين لموجه والعميل للحصول على معلومات وبيانات حوله من أجل مساعدته على معرفة ذاته ومعرفة مشكلته وكيفية تجاوزها.

3- دراسة حالة:

وهي أكثر الوسائل والطرق شمولية في عملية جمع المعلومات وتهدف إلى فهم أفضل للعميل، حيث يتم تشخيص مشكلة وطبيعتها وأسبابها، ومنه يتم تقديم الخدمات الإرشادية اللازمة.

إن دراسة الحالة وسيلة لجمع المعلومات وتنظيمها وتبويبها وتلخيصها ومراجعتها للوصول إلى فهم الحالة، ماضيها وحاضرها ومستقبلها لأنها تشمل بيانات عديدة منها السمات الشخصية للفرد وماهية مشكلته والبيئة التي يعيش فيها والمعلومات حول الفرد ومحيطه.

(زيرق سعاد، 2018، ص21)

4- السجل التراكمي:

يعتبر الوسيلة الرئيسية لجمع المعلومات في الإرشاد والتوجيه، ويقصد به السجل الذي يجمع معلومات تامة لها دلالتها عن التلميذ، جمعت عن طريق وسائل أخرى في شكل تتبعي تراكمي في ترتيب زمني وعلى مدى سنتين تغطي حياة الفرد الدراسية وهو بهذا يعتبر مخزن معلومات يتضمن أكبر قدر في أقل حيز ممكن حيث يشمل معلومات عديدة كدرجات التلميذ في المواد في مختلف مراحل الدراسة، الغياب والحضور، بيانات عن الأسرة وحالتها معلومات عن سلوك التلميذ في الجانب الاجتماعي، الصحي، النفسي.

5- الاختبارات والمقاييس النفسية:

تعتبر من أهم وسائل جمع المعلومات في الإرشاد النفسي، ويشترط في تطبيقها الموضوعية، الصدق، الثبات، مراعاة الفروق الفردية، التقنين، سهولة الاستخدام، من أهم الاختبارات والمقاييس ما يلي:

- اختبار ومقاييس الذكاء بأنواعها المختلفة من حيث المادة أو من حيث طريقة الأداء.
- اختبار ومقاييس الاستعدادات والقدرات العقلية.
- اختبارات التحصيل الدراسي بأنواعها التشخيصية أو التنبؤية أو الختامية.
- اختبارات ومقاييس الشخصية من استفتاءات ومقاييس تقدير واختبارات إسقاطية.

(زريق سعاد، 2018/2017، ص72)

- اختبارات الميول بأنواعها المختلفة.
- اختبارات القيم.
- اختبارات ومقاييس الاتجاهات.

- اختبارات ومقاييس الشخصية.

- اختبارات ومقاييس الصحة النفسية.

6- الاستبيان:

يعتبر الاستبيان أداة ملائمة للحصول على معلومات وبيانات وحقائق مرتبطة بواقع معين، يقدم الاستبيان عدد من الأسئلة يطلب الإجابة عنها من قبل عدد من الأفراد المعنيين بموضوع الاستبيان، ويستعمل في الإرشاد عندما يتعذر على الموجه مقابلة كل طالب وجها لوجه، فالاستبيان يستخدم في دراسة الكثير من المهن والاتجاهات وأنواع النشاط المختلفة، فجمع المعلومات عن الأفراد حول اتجاهاته وعقائدهم وميولهم ودوافعهم ومشاعرهم وخططهم للمستقبل وسلوكهم، كلها أمور تصلح فيها استخدام الاستبيان كوسيلة لجمع المعلومات.

7- السيرة الذاتية:

هي كل ما يكتبه العميل عن نفسه بنفسه، يتكلم فيها عن تاريخه الشخصي الأسري التربوي الجنسي، الخبرات والأحداث الهامة السعيدة والحزينة يتم جمع المعلومات من وسيلة السيرة الذاتية على الفرد نفسه وهذا النوع من الوسائل تفضل العملاء الذين ليس لهم الطلاقة اللغوية الكافية كما يفضل استعمالهم في مجال الإرشاد التربوي والمهني.

(زيرق ، 2018 ، ص73)

أدوات وآليات عمل مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي المهني

آليات العمل في مختلف الأدوات والوسائل التي يستخدمها مستشار التوجيه في أداء مهامه وهي بمثابة أدوات تساعده على تقديم أغلب النشاطات التربوية والنفسية المبرمجة ويهدف من خلالها المستشار إلى التكفل الجيد بالتلميذ ومن أبرز هذه الوسائل ما يلي:

البرنامج السنوي:

يعتبر البرنامج السنوي بمثابة المرجع الأساسي في تقديم كل النشاطات التربوية والنفسية التي يقومها مستشار التوجيه، ويمكن تصميمه بمركز التوجيه في بداية السنة الدراسية (الأسبوع الأول، الثاني من الدخول المدرسي)، ويضم البرنامج الدراسي ما يلي:

- ذكر المستوى الدراسي.

- المحور.

- الأشهر.

- الأسابيع.

- الأهداف الخاصة لمختلف النشاطات مع ذكر مدة برمجتها ومدة إنجازها والجدول التالي يمثل نموذج البرنامج السنوي.

جدول رقم (2) يوضح نموذج عن برنامج سنوي لمستشار التوجيه.

المحور	المستوى	الأشهر																											
		الأهداف																											
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4

ويقوم مستشار التوجيه بإعداد 04 نسخ من البرنامج السنوي ويسلم إلى كل من.

1- مفتش التربية والتكوين والتوجيه المدرسي.

2- مدير مركز التكوين المركزي.

3- مدير ثانوية أو المتقن الذي يعمل فيه.

4- يحتفظ هو بالنسخة الرابعة لديه. (براهمية صونية، 2005، 2006، ص59)

البرنامج الأسبوعي:

تعتبر البرمجة الأسبوعية لنشاطات مستشار التوجيه والإرشاد أداة فعالة للتحكم في تسيير الأعمال وحسن أدائها بصفة مستمرة، وعليه فإنها تتميز بارتباط عضوي مع البرنامج السنوي وبقية الوسائل التي سوف نتعرض لها لاحقا.

ويمثل البرنامج الأسبوعي أيضا إحدى حلقات البرنامج السنوي، وحتى يمكن مستشار التوجيه من استمرار هذا الانسجام والترابط عليه أن يلتزم بما هو مبرمج في البرنامج الأسبوع وتجسده ميدانيا وفعليا.

وإذا وقع المستشار في خطأ أو خلل في الإنجاز يجب أن يبرز في التقويم في كراسه اليومي وبعدها يبدأ في استدراك (الخطأ، الخلل) في الأسبوع الموالي حتى يضمن الاستمرار لما هو مبرمج، لأن ضياع أي حلقة من حلقات البرنامج يسبب له عدم التوازن، وإن وقع بين البرنامج السنوي والأسبوعي واليومي الذي يدون فيه كل النشاطات المنجزة والمبرمجة، المستشار يجد نفسه في نهاية كل ثلاثي يسير وفق نظام مرتبط ومنسجم.

(براهمية صونية، 2005، 2006، ص60)

وينجز البرنامج الأسبوعي مباشرة بعد الانتهاء من الجلسة التنسيقية بمركز التوجيه والإرشاد ويعمل عليه ثلاث نسخ، حيث يقوم بتوزيع وتسليم واحدة إلى مدير الثانوية ويحتفظ بواحدة له حيث يوقع على كل النسخ ويوقع عليهم، كما يجب أن يحمل النسخة التي تبقى عنده توقيع وختم مدير الثانوية حتى يتم الإطلاع على نشاطاته الأسبوعية.

الكراس اليومي:

يدون فيه المستشار كل النشاطات التي يقوم بها لذلك تعتبر المرجع الأساسي لإعداد مختلف التقارير وتحريرها مثل التقارير الفصلية و حول النشاطات الكبرى ويتم تسجيل مختلف النشاطات على الكراس اليومي، وأحسن فترة لتسجيل النشاطات يكون في نهاية العمل من كل يوم، حتى يتم وضع النشاطات في وقتها دون نسيانها أو تجاهلها.

ويجب أن يضم مخطط الكراس اليومي ما يلي:

1- التاريخ (اليوم والشهر والسنة).

2- المحور (ويتم تحديده مثل الإعلام، التوجيه والمتابعة).

3- النشاطات المنجزة خلال اليوم.

4- التقويم اليومي.

كما هو مبين في الجدول التالي: (براهمية صونية، 2005، 2006، ص 61)

جدول رقم (3) يمثل نموذج للكراس اليومي لمستشار التوجيه والإرشاد.

التاريخ	التوقيت	المحور	النشاطات المنجزة	التقويم

سجل الاستقبالات:

ويتمثل سجل الاستقبالات في تسجيل واستغلال الطلبة الذين يتم استقبالهم من طرف مستشار التوجيه والإرشاد التربوي، ويسجل فيه الرقم المدرسي للتلاميذ والاسم واللقب والقسم والمستوى الدراسي إذا كان تلميذا والعنوان الشخصي له وموضوع الطلب وكيفية التكفل بالطلب كما هو موضح في النموذج التالي:

جدول رقم (4) يمثل نموذج من سجل الاستقبالات لمستشار التوجيه والإرشاد النفسي

الرقم	التاريخ	الاسم واللقب	المستوى الدراسي	العنوان الشخصي	موضوع الطلب	كيفية التكفل

وينقسم سجل الاستقبالات إلى أربعة أجزاء أساسية نوضحها في ما يلي:

1- الأولياء حسب مختلف شرائحهم الاجتماعية.

2- التلاميذ حسب مشوارهم الدراسي.

3- الأساتذة حسب تخصصاتهم.

5- الجمهور الواسع الغير متمدرس. (براهمية صونية، 2005، 2006، ص62)

كراس التكوين:

يجب على كل مستشار أن يكون بحوزته كراس التكوين الفردي من خلال تسجيله لمختلف الملتقيات التكوينية الجهوية التي تنظمها المفتشية العامة للتوجيه المدرسي والملتقيات التكوينية بالمركز، والزيارات التكوينية للمفتش العام للتربية والتكوين والتوجيه المدرسي من أجل الاستفادة منها والاستعانة بها في مجال تحسين أداء المهام وتقديم النشاطات.

البطاقات الفنية لكل نشاط:

تمثل البطاقة الفنية الإطار العام الذي يضعه مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي للنشاط وتحمل التصور الشامل لكيفية تنظيم وتحضير وتخطيط مراحل الإنجاز والتقييم.

- تنجز البطاقة الفنية مع الفريق التقني بالمركز.

- يشرع في تحضير البطاقة الفنية ابتداء من نهاية السنة الدراسية على أن تكون هذه البطاقات جاهزة مؤشرة من طرف مركز التوجيه في نهاية شهر سبتمبر.

- يجب أن تتوافق البطاقات الفنية مع البرنامج السنوي لنشاطات المستشار.

- يجب أن تحمل البطاقات الفنية اسم ولقب المستشار وتاريخ الإنجاز.

(براهمية صونية، 2005، 2006، ص63)

المذكرة الإعلامية:

قبل الدخول إلى أي حصة إعلامية لا بد على المستشار أن يحمل معه مذكرة إعلامية بالإضافة إلى وسائل الإيضاح، ويجب أن تتضمن المذكرة النقاط التالية:

- ذكر المؤسسة.

- الموضوع: تحديد الموضوع ومستوى التدخل.

- الأهداف الإجرائية: تصاغ على الشكل التالي:

- أن يكون التلميذ في أخر الحصة قادرا على التذكر والاسترجاع.

- طريقة العرض: هي بمثابة شرح محتوى الحصة وخطواتها.

- التقويم: ويكون عن طريق أسئلة استرجاعية أو تطبيق تقويمي للطلبة.

- ذكر اسم ولقب المستشار.

- تاريخ كتابة المذكرة والإمضاء.

سجل تحليل النتائج المدرسية:

على كل مستشار أن يكون لديه سجل متابعة النتائج المدرسية ويدون عليه مختلف التحاليل الإحصائية لنتائج التلاميذ خلال المستويات التالية: (4 متوسط وأولى وثالثة ثانوي).

ويستعمل هذا السجل في متابعة نتائج التلاميذ لمسارهم الدراسي للوقوف على النقائص ومعالجتها فورا عن طريق مناقشتها في مجالس الأقسام بالإكماليات والثانويات وتعزيز نقاط القوة من أجل مساعدة التلاميذ على إكمال المسار الدراسي بنجاح والاختيار المهني الجيد (براهمية صونية، 2005، 2006، ص64).

9-الصعوبات التي تواجه مستشار التوجيه المدرسي والمهني.

يواجه مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني مجموعة من العقبات والصعوبات وتتمثل في ما يلي:

1- الصعوبات الذاتية المتعلقة بمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في حد ذاته.

- انعدام الكفاءات والمهارات الشخصية المميزة لعمل التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

- تباين المؤهل العلمي بين المستشار أدى إلى تباين في أهدافهم فمنهم من يكتفي بمهمة الإرشاد والتوجيه ومنهم من يهدف إلى العلاج بسبب انعدام التكوين.

2- الصعوبات المتعلقة بأطراف العملية التعليمية.

- نقص اهتمام الإدارة بالعمل الإرشادي وخدماته ومحاولة حصره فقط في عملية القبول والتوجيه.

– انعدام الوعي لدى بعض مديري المؤسسات الثانوية بدور المستشار ووجود اتجاه لدى البعض منهم كنقص القناعة بأهمية العمل الإرشادي.

3– الصعوبات المتعلقة بالتلاميذ:

– ضعف الوعي لدى التلميذ بأهمية ودور المستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني أو أهمية العملية الإرشادية ككل.

– الإحجام عن التعامل مع المستشارين بسبب الخوف من وصفهم بعدم السواء .

(براهمية، 2005، ص62)

4– الصعوبات المتعلقة بأولياء التلاميذ:

– ضعف الاتصال بالأولياء، نقص الوعي عند بعض الأولياء، عدم اهتمام الآباء بمشاكل أبنائهم والاكتفاء فقط بمتابعتهم مدرسيا.

(إسماعيلي، 2011، ص130)

5– الصعوبات المتعلقة باتجاهات العاملين في المدرسة:

– وجود نزعة لدى شركاء العملية التربوية في إخفاء المشاكل والصعوبات و السلوكات الغير مرغوبة.

– عدم التحمس للتقارب و التنسيق مع مستشار التوجيه لكونه عنصر جديد بالنسبة لهم .

6– الصعوبات المتعلقة بالإطار التشريعي والتنظيمي لعمل التوجيه والإرشاد المدرسي:

– ضعف النصوص التنظيمية والتشريعية المنظمة لعمل التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني أو العمل الإرشادي بصفة عامة في المؤسسة التعليمية.

- عدم مسايرة النصوص التنظيمية للتطورات والتغيرات الحاصلة في عالم التوجيه والإرشاد.

- نقص الوقت لدى العاملين في الإرشاد المدرسي لانشغالهم في أعمال أخرى.

7- صعوبات مادية:

- عدم توفر مكتب لائق لمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني لمزاولة العمل فيه الفردي والجماعي.

- انعدام الوسائل والأدوات المادية المساعدة في تنفيذ برنامج التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

- انعدام التسهيلات والمواد من طرف إدارة المؤسسة في تطبيق العملية الإرشادية.

(براهمية، 2005، ص63)

8- صعوبات على مستوى مقاطعة التدخل:

إن اتساع مقاطعة التدخل لدى المستشارين تحد بدرجة كبيرة من فعاليتهم وأدائهم لمهامهم، فعملية الإشراف والمتابعة والإعلام على مستوى القطاع قد تتطلب جهدا يفوق قدرة هذا المستشار، ناهيك عن عدم فعالية هذا التوجيه الذي يقوم به شكليا فقط، وهو لا يعرف حتى التلاميذ، ما يزيد الأمر تعقيدا هي الزيادات النادرة التي قوم بها لبعض المؤسسات النائية، لذلك فمقاطعة التدخل تستلزم وجود عدد من المرشدين أو الموجهين لضمان السير الفعال لهذه العملية.(بن فليس، 2014، ص145)

على مستوى طبيعة العمل الذي يقوم به: إن تعدد وتعقد وظائف متمم توزعها على محاور عديدة تجعله في كثير من الأحيان يشتت جهده بينما دون أن يؤديها بالكفاءة المطلوبة، كما أن تقييد سير عملية التوجيه المدرسي بمجموعة من المناشير والقرارات

التي قد تدخل عليها تعديلات من حين لأخر يخرج هذه العملية من طابعها المتخصص إلى مجرد عملية آلية تسري وفقا للتعليمات معينة قد ينجم عنه الكثير من المشكلات خاصة تلك المتعلقة بالتوجيه القهري، وما ينجم عنه من مشاكل مختلفة ناهيك على أن هذه سيرورة من شأنها أن تنسق العمل الذي قام به التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني من بداية العام الدراسي مما يعمق لديه الشعور بالإحباط.(بن فليس، 2014، ص146)

10-مهام مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في المؤسسة التربوية.

حدد القرار الوزاري 827 مهام مستشار التوجيه والإرشاد، علما أن هذا القرار صدر في بداية الموسم الدراسي 1992/1991 وهو الموسم الذي تقرر فيه ولأول مرة إدماج مستشاري التوجيه وتعيينهم في الثانويات.

يكلف مستشارو التوجيه المدرسي والمهني بجميع الأعمال المرتبطة بتوجيه التلاميذ وإعلامهم ومتابعة عملهم المدرسي (القرار الوزاري 827/ المادة 06) ويندرج نشاطه بالتالي ضمن نشاطات الفريق التربوي للمؤسسة، تتمثل نشاطاته خصوصا في مجال التوجيه فيما يلي:

- القيام بالإرشاد النفسي والتربوي قصد مساعدة التلاميذ على التكيف مع النشاط التربوي.

- إجراء الفحوص النفسية الضرورية قصد التكفل بالتلاميذ الذين يعانون من مشكلات خاصة.

- المساهمة في عملية استكشاف التلاميذ المتخلفين مدرسيا والمشاركة في تنظيم التعليم المكيف ودروس الاستدراك وتقييمها. (القرار الوزاري، 827، المادة 13).

- أما في مجال الإعلام فتتمثل نشاطاته في ما يأتي:

– ضمان سيولة الإعلام وتنمية الاتصال داخل مؤسسات التعليم وإقامة مناوبة بغرض استقبال التلاميذ والأولياء والأساتذة.(بن مقلة، 2022، ص432)

– تنشيط حملات إعلامية حول الدراسة والحرف والمنافذ المهنية المتوفرة في عالم الشغل.

– تنشيط مكتب الإعلام والتوثيق في المؤسسات التعليمية بالاستعانة بالأساتذة ومساعدي التربية وتزويده بالوثائق قصد توفير الإعلام الكافي للتلاميذ .

(القرار الوزاري، 27، المادة 14)

لمستشار التوجيه دور قيادي في تنظيم خدمات التوجيه المدرسي وإدارتها بصورة فعالة من خلال معرفته المتخصصة وتجربته الواسعة وعليه أن يجعل من برنامج التوجيه مع الاستعانة بالآخرين جزءا مكملا من العملية التربوية في المدرسة، وعليه تقديم العون والمساعدة والنصح والإرشاد للآخرين العاملين معه، فهو يساعد رجال الإدارة والمعلمين والآباء على تفهم حاجات التلاميذ.

وفيما يلي سنستعرض المهام الرئيسية لمستشار التوجيه وهي الإعلام، التوجيه، والتقويم وأخيرا المتابعة النفسية والاجتماعية.

أ– الإعلام:

الإعلام هو كافة أوجه النشاطات الاتصالية التي تستهدف إبلاغ الجمهور بكافة الحقائق والأخبار والمعلومات عن القضايا والموضوعات والمشكلات ومجريات الأمور، مما يؤدي إلى خلق أكبر درجة من الوعي والمعرفة والإدراك والإحاطة الشاملة.

(بن مقلة، 2022، ص432)

لدى فئات المتلقين للمادة الإعلامية، أما الإعلام المدرسي فيتعلق بكل المعلومات الخاصة بالواقع التربوي والمدرسي والمهني وهو يهدف إلى تنظيم وتفعيل المسار الدراسي

للتلميذ بتحقيق الموافقة بين طموحاته ونتائجه المدرسية وتكوينه في مجالي البحث الفردي والجماعي.

وتقوم عملية التوجيه على الإعلام بشكل أساسي، ويسعى مستشار التوجيه من خلال نشاطه الإعلامي إلى مساعدة التلميذ على بلورة مشروعه الدراسي والمهني، والمستشار بحكم وظيفته يعد مصدرا هاما للإعلام في المؤسسة التربوية، وهمزة وصل بين المؤسسة من جهة والأسرة من جهة أخرى ويستعمل مستشار التوجيه مجموعة من السندات الإعلامية التي قد يشارك في إنجازها أو قد يكون هو من أنجزها.

تتضمن هذه الوسائل معلومات تعرف بمختلف الجذوع المشتركة والشعب وموادها الأساسية ومعاملاتها وامتداداتها الجامعية والمهنية، متى وكيف يتم تقديم الطعون، تتضمن أيضا كيفية المراجعة المنهجية (لاسيما تلاميذ الأقسام النهائية) ومن أمثلة هذه السندات الإعلامية: المناشير الوزارية، الملصقات، الكتيبات، المطويات، الدلائل.

وفيما يخص بقية المتعاملين التربويين، فإن مستشار التوجيه يقدم لهم المعلومات المتعلقة بالتلاميذ من خلال احتكاكه بهم ومن خلال حوصلة ومتابعة نتائجهم المدرسية الحالية والقبلية وذلك في الاجتماعات التي يعقد معهم، كاجتماعه مع مدير المؤسسة ومع الأساتذة في أثناء انعقاد مجالس الأقسام ومع الفريق الإداري في أثناء انعقاد مجالس التنسيق الإداري، ومع الأولياء في أثناء الاجتماع جماعيا أو فرديا.

(بن مقلة، 2022، ص432، 433)

ب- التوجيه:

التوجيه هو الإجراء الذي يسمح للتلميذ بعبور المراحل التي يتكون منها النسق المدرسي فهو يتبعه في مشواره الدراسي وفي كل مرة تحضر أمامه مجموعة من الاختبارات،

ويهدف مستشار التوجيه المدرسي والمهني من خلال التوجيه إلى مساعدة التلميذ على تحقيق التوافق بين قدراته الدراسية وميولاته ورغباته من جهة وبين متطلبات الفروع الدراسية والتخصصات المهنية من جهة أخرى.

ج- التقويم:

يحتل التقويم التربوي جانبا مهما من العملية التربوية ويشكل عنصرا أساسيا من عناصر المنهج المدرسي، حيث يسعى إلى معرفة مدى نمو شخصية المتعلم من جميع نواحيها العقلية والعاطفية والنفسية والسلوكية وغيرها ويعد التقويم من أهم المحاور الكبرى التي يجب أن ترتكز عليها المهام التي يقوم عليها مستشار التوجيه المدرسي والمهني من عملية التقويم إلى مساعدة الطالب على اختيار نوع الدراسة التي تلاءم قدراته واستعداداته وميوله، كما يساهم في حل مشكلات الطالب التربوية مثل الاهتمام بالطلبة المتفوقين وإتاحة الفرصة أمامهم للابتكار والإبداع، ومن أهم إجراءات التقويم:

(بن مقلة، 2022، ص434).

- تنظيم ومتابعة حصص الاستدراك.

- متابعة وتحليل النتائج المدرسية للتلاميذ.

- تقويم ميول واهتمامات التلاميذ.

د- المتابعة النفسية والاجتماعية:

يهدف مستشار التوجيه المقيم بالثانوية إلى إزاحة جميع العوائق والصعوبات التي يمكن أن تعترض التلميذ في مشواره الدراسي، وتسبب له سوء التوافق المدرسي، لذلك يحاول التقرب من التلميذ لحل مشكلاته النفسية والاجتماعية، ويحدث هذا عن طريق المقابلات

المتكررة حيث أسلوب التوجيه المتمركز أو المقابلة التي تسمح للتلميذ من تحقيق التكيف ضمن محيطه المدرسي والاجتماعي.(بن مقلة، 2022، ص434)

11-خدمات مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في المؤسسات التربوية

تتمثل خدمات مستشار التوجيه داخل المؤسسات التربوية مع التلاميذ في:

1- التوجيه: إن التوجيه عملية بسيكولوجية، ولا يمكن أن تكون هذه العملية ناجحة إلا إذا تمكنت من إيجاد صيغة توافق بين رغبات المتمدرسين من جهة، ونتائجهم الدراسية من جهة أخرى ومستلزمات الدراسة والتكوين المرغوب فيه من ناحية ثالثة وعليه فعملية التوجيه تتعلق أساسا بالتلاميذ الذين لهم مستوى معرفي يسمح لهم بالانتقال إلى المستوى الأعلى، ويكون ذلك في السنة الرابعة متوسط أو السنة أولى.

أ/ بالنسبة للقبول والتوجيه في السنة أولى ثانوي: عرفت طريقة القبول في التعليم الثانوي منذ الاستقلال عدة تعديلات كان الهدف منها هو تحسين مستوى التلاميذ المقبولين.

- من سنة 1960م إلى 1971م ينتقل 90% من تلاميذ السنة الرابعة متوسط إلى السنة أولى ثانوي بغض النظر عن مستوى معدلاتهم، وبدون احتساب معدل شهادة التعليم المتوسط.

- من سنة 1972م إلى سنة 1979م ينتقل 60% من التلاميذ إلى المستوى الأعلى منهم 30% من الممتازين (الأوائل)، 30% باقتراح مجلس الأقسام.

- من سنة 1980م إلى 1989م ينتقل 50% من التلاميذ إلى مستوى كل إكمالية إلى المستوى الأعلى (التعليم الثانوي).(علوي، 2011، ص44).

– من سنة 1990م إلى 1994م ينتقل إلى التعليم الثانوي 25 % من التلاميذ الأوائل على مستوى كل إكمالية و25% من التلاميذ يتم اختيارهم على مستوى المناطق التربوية (يرتبون على مستوى المقاطعة).

– معدل الانتقال (القبول) = معدل ش ت + المعدل السنوي للسنة الرابعة متوسط.

– وقد عرفت المراحل السابقة من 1960 إلى 1994م باسم نظام الحصص حسب حصة كل مؤسسة من التلاميذ المقبولين معروضة مسبقا بغض النظر على مستوى تلاميذهم .

(علوي، 2011، ص44)

ويخضع التوجيه نحو الجذوع المشتركة في السنة أولى ثانوي بدوره إلى نسب مئوية يجب مراعاتها بغض النظر عن كل متطلبات كل جذع، والملمح التربوي للتلميذ هي كما يلي:

من السنة التاسعة أساسي: جذع مشترك آداب ما بين 25% و 30%

جذع مشترك تكنولوجيا ما بين 25% و 30%

جذع مشترك علوم ما بين 25% و 30%

كما يمكن ملاحظته في هذه المرحلة طغيان التوجيه الجماعي، وخضوع عملية التوجيه إلى سياسة مركزية، وسجلت هذه المرحلة عدة نقائص التي هي نتيجة لهذه السياسة وهي انتقال عدد معتبر من التلاميذ بمعدلات متدنية وظهرت في المرحلة ما بين 1990 إلى 1994م ظاهرة لجوء بعض الاكماليات إلى الطرق غير بيداغوجية لتغطية النقص الممكن حدوثه والدال على الفشل فتلجأ إلى تنظيم نقاط التلاميذ خلال السنة الدراسية قصد الحصول على نسبة انتقال عالية ضمن 25% الثانية فعوض أن تكون المنافسة ما بين الاكماليات منافسة علمية بتحسين التلاميذ تحولت إلى منافسة إدارية.

– المرحلة 1995م إلى يومنا هذا: ما يميز هذه المرحلة هو إعطاء الأهمية لامتحان شهادة التعليم الأساسي حيث أصبح معدل الانتقال أو القبول بالطريقة التالية:

$$\text{معدل الانتقال (القبول)} = \frac{\text{معدل السنة 9} + (\text{معدل ت ش}) \times 2}{2}$$

إن الهدف من رفع معامل شهادة التعليم الأساسي التقليل من تضخيم النقاط وخلق جو من العدالة ما بين التلاميذ على اعتبار أن امتحان شهادة التعليم المتوسط، أصبح الانتقال يتم على أساس معدل القبول والتلاميذ يرتبون على مستوى المقاطعة أثناء نسبة الانتقال، ومن المفروض أن الخرائط التربوية تبنى وفي التقديرات التي يقدمها مستشار التوجيه المدرسي بناءا على معالجته نتائج التلاميذ.(علوي، 2011، ص45)

ب/ القبول والتوجيه في السنة الثانية ثانوي: هو انتقال التلاميذ إلى إحدى الشعب المتفرعة عن الجذع المشترك الذي درس فيه خلال السنة أولى ثانوي تتفرع عنه مجموعة شعب أو تخصصات في الثانية ثانوي، ويكون دور مستشار التوجيه هو المشاركة في عملية التوجيه والانتقال من التلاميذ الذين يملكون مؤهلات أو نتائج تسمح لهم بمواصلة الدراسة في إحدى الشعب، وقد عرفت عملية القبول والتوجيه نحو السنة الثانية ثانوي كذلك العمل بنظام التحجيم أو الحصص.(علوي، 2011، ص46)

ج/ أبرز مهام المستشار في مجال التوجيه:

– استقبال ودراسة الطعون.

– فتح ملفات لتلاميذ الجذوع المشتركة.

– إنجاز سجل لمتابعة تلاميذ الجذوع المشتركة.

– الإشراف على تنصيب بطاقات القبول والتوجيه، والمتابعة للطور الثالث.

- تطبيق استبيان الميول والرغبات.

- توزيع بطاقة الرغبات على تلاميذ الجذوع المشتركة.

د/ أهداف التوجيه:

- الإطلاع على الأخطاء التي وقعت في عملية التوجيه.

- إيجاد وسيلة لمتابعة التلاميذ من حيث التمدرس ومعوقاته.

- الكشف عن مدى التوافق بين الرغبة والقدرة الفعلية.

- تقديم اقتراحات تتعلق بالتنظيم التربوي للموسم الدراسي المقبل.

- التعرف على رغبة التلميذ.

- التعرف على ملمح كل تلميذ، والتعرف على مشكلاته.

و/ الوسائل المستعملة في عملية التوجيه:

- المحاضر.

- بطاقة القبول والتوجيه.

- ملفات الطعن.

- القوائم الاسمية.

- بطاقة المتابعة والتوجيه.

- استبيان الميول والاهتمامات. (علوي، 2011، ص46)

2- التقويم:

هو إحدى مهام مستشار التوجيه، وهو تقييم المردود الدراسي للتلميذ، ومن أهم النشاطات المقدمة في هذا المجال:

- إعداد تقرير حول الطعن.
- تحليل النتائج للتقييم والتشخيص.
- تحليل نتائج السنة الرابعة متوسط، وجميع المستويات بمرحلة التعليم الثانوي.
- المشاركة في إعداد حصيلة نهائية لمختلف مجالس القبول، والتوجيه.

أ/ أهدافه:

- متابعة التلاميذ والتعرف عليهم.
- التعرف على مستوى الأداء بالمؤسسة.
- معرفة مدى حركية نتائج التلاميذ.
- حصر الجوانب السلبية والايجابية.
- الوقوف على التغيرات الحاصلة على مستويات التحصيل عند التلاميذ.
- التعرف على أهم العوامل المؤثرة على نتائج البكالوريا.

ب/ الوسائل المستعملة في عملية التقويم

- تقارير لجنة الطعون.
- نتائج التلاميذ.

- بطاقة القبول والتوجيه.

- التقارير التقويمية.

- نتائج البكالوريا.

- المؤشرات الإحصائية. (علوي، 2011، ص47)

3- الإعلام:

الإعلام هو عملية تربوية هادفة تمكن التلاميذ من اكتساب مجموعة من المعارف والمعلومات لتنمية قدراته، ومهاراته للوصول إلى استقلالية تاكة في بناء مشروعه المستقبلي، ومن أهم النشاطات التي يقوم بها مستشار التوجيه يقوم بما يلي:

- استقبال التلاميذ وأوليائهم.

- حصص إعلامية للتلاميذ.

- حصص إعلامية تحسيسية لتلاميذ سنة أولى ثانوي وثالثة ثانوي.

- استقصاء حول إمكانية التكوين.

- تنظيم مقابلات إعلامية مع التلاميذ الذين يعانون من صعوبات خاصة.

- تنظيم أبواب مفتوحة حول التوجيه المدرسي.

أ/ أهدافه:

- تعريف التلميذ على الوسط المدرسي الجديد من أجل اندماج فعال.

- مساعدة التلميذ على بلورة إستراتيجية التعلم في مرحلة الثانوية.

- جمع معلومات حول عالم التكوين.

- توفير مصدر إعلامي لأطراف العملية التربوية.

- تشخيص الصعوبات مع التلاميذ ومناقشتها.

- تعريف التلميذ على المسارات الدراسية المختلفة.

- تحسيس التلاميذ بكيفية التحضير للامتحانات. (علوي، 2011، ص49)

ب/ الوسائل المستعملة في عملية الإعلام:

- مقابلات فردية.

- حصص إعلامية جماعية.

- استمارة معلومات وملصقات.

- الملف المدرسي.

- ملاحظات الأساتذة.

4- الإرشاد النفسي:

يعني مساعدة الفرد على التعبير على أفكاره وأحاسيسه حول حياته والإمكانيات المتوفرة له ومدى أهميتها وذلك:

- بالمساهمة في تهذيب وترشيد وتوجيه اختيارات الطلبة فرديا أو جماعيا.

- إجراء المقابلات النفسية والتربوية وتوجيهه عند الضرورة للمصالح المختصة.

- تكييف بعض الحالات المتكلف بها، وتقييمها.

– اكتشاف الطلبة الذين هم بحاجة إلى مساعدة.

– أما المتابعة النفسية والدعم تتمثل في متابعة المسار الدراسي للمتعلمين في جميع مراحلهم من خلال دراسة ملفاتهم، ونتائجهم الدراسية في مختلف المراحل التعليمية، وخلال الفصول الثلاثة لكل مستوى وتحليلها قصد الوقوف على مختلف الصعوبات والمشاكل التربوية والنفسية التي تعترضهم في حياتهم الدراسية، ومساعدتهم على تجاوزها والتغلب عليها من جهة ومن جهة أخرى تهدف المتابعة إلى تقديم الدعم النفسي للمتعلمين ورفع معنوياتهم وغرس روح الثقة فيهم عن طريق تعزيز مواطن القوة وعلاج مواطن الضعف، وتزويد المتعلمين بطرق المراجعة والدراسة عن طريق لقاءات فردية أو جماعية.

(علوي، 2011، ص48)

خلاصة الفصل:

يتضح لنا من خلال هذا الفصل أن لمستشار التوجيه دور هام من خلال الخدمات الإرشادية التي يقدمها للتلاميذ في مسارهم الدراسي ومن خلال ما يقوم به من مهام موكلة إليه من طرف وزارة التربية وذلك لمساعدة التلاميذ في التغلب على مشاكلهم وإيجاد حلول لها وتحقيق التكيف الدراسي وتحقيق أهدافهم الدراسية والمهنية منها مستقبلا وذلك من حيث اهتمامه بهم من جميع النواحي التربوية والاجتماعية والنفسية والمهنية.

الفصل الرابع:

الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

تمهيد

1- الدراسة الاستطلاعية.

1-1-منهج الدراسة الاستطلاعية,

1-2-اهداف الدراسة الاستطلاعية.

1-3-عينة الدراسة الاستطلاعية.

2-الدراسة الأساسية.

2-1-حدود الدراسة الأساسية.

2-2-عينة الدراسة الأساسية.

2-3-ادوات الدراسة وخصائصها السيكو مترية.

2-4-الأساليب الإحصائية للدراسة.

خلاصة.

تمهيد

يعتبر هذا الفصل همزة وصل بين الجانب النظري والجانب التطبيقي فالمنهجية جزء هام اختيار المعلوم

ات الموجودة في الاطار النظري و الوصول الى الحقائق المتعلقة بمجتمع الدراسة ، اما الميدان فهو الجزء الذي يتم من خلاله التأكد من صحة او خطا الفروض التي صيغت وكانت عبارة عن منطلق للبحث ، ومن هنا سنتطرق الى اجراءات الدراسة الميدانية ابتداء بمنهج الدراسة ثم الدراسة الاستطلاعية و تليها اجراءات الدراسة الاساسية موضحة مجتمع الدراسة وخصائص العينة ، وتبيان ادوات الدراسة التي تكشف عن اهداف الدراسة واخيرا الاساليب الاحصائية المستخدمة في الدراسة ، والتي سنبرهن من خلالها النتائج المتوصل اليها وسوف نعرضها على النحو التالي.

1- الدراسة الاستطلاعية

تهدف الدراسة الاستطلاعية في اي بحث علمي الى استطلاع الظروف المحيطة بالظاهرة التي يرغب الباحث في دراستها ، والتعرف على اهم الفروض التي يمكن وضعها واخضاعها للبحث العلمي ، وكذا التأكد من الخصائص السيكو مترية لأدوات الدراسة. (مروان عبد المجيد ابراهيم ، 2000، ص38)

وكان الهدف منها هو تحديد العينة المتمثلة في مستشاري التوجيه ونظرا لطبيعة الموضوع توجهتا باحثتين الى بعض متوسطات والثانويات بولاية المدية حيث تم اجراء مقابلة مع المستشارين لتوضيح طبيعة الدراسة والغرض منها ، تطبيق المقاييس عليهم.

1-1- منهج الدراسة الاستطلاعية:

نظرا لطبيعة الدراسة والتي تهدف الى التعرف على مستوى جودة الخدمات الإرشادية في المؤسسات التربوية من وجهة نظر مستشاري التوجيه ، استخدمت الباحثتين المنهج الوصفي الذي يسمح بوصف المشكلة نتيجة جمع البيانات ثم تحليلها تحليلا علميا ومنطقيا واستخلاص النتائج منها.

ويعرف المنهج الوصفي ايضا على انه الطريق او المسلك المؤدي الى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة مجموعة من القواعد العامة ، التي تهيمن على تسيير العقل وتحدد عملياته حتى يصل الى نتيجة معلومة(بدو عبد الرحمان،1977،ص5).

1-2-اهداف الدراسة الاستطلاعية:

هدفت الدراسة الاستطلاعية لتحقيق جملة من الاهداف منها

- التعرف على عينة الدراسة المتمثلة في مستشاري التوجيه .

- معرفة مدى ملائمة وفهم عبارات مقياس جودة الخدمات الإرشادية.

- دراسة الخصائص السيكو مترية لمقياس جودة الخدمات الإرشادية(الصدق والثبات).

1-3-عينة الدراسة الاستطلاعية

تكونت العينة الاستطلاعية من (20) مستشار و مستشارة توجيه اختارت بطريقة عشوائية.

جدول رقم(5) يوضح توزيع افراد العينة الاستطلاعية حسب متغير التخصص

التخصص	التكرار	النسبة المئوية
علم النفس	7	35%
علوم التربية	4	20%
علم الاجتماع	9	45%
المجموع	20	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم (5) ان عدد المستشارين الذين لديهم تخصص علم النفس بلغ عددهم (7) اي ما يعادل نسبة 35 بينما بلغ عدد المستشارين ذوي تخصص علوم التربية (4) اي ما يعادل 20 في حين بلغ عدد المستشارين ذوي تخصص علم الاجتماع (9) اي ما يعادل 45 .

جدول رقم (6) : يوضح توزيع افراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
5-0	5	25%
10-5	4	20%
15-10	3	15%
15 فأكثر	8	40%
المجموع	20	100%

ونلاحظ من الجدول رقم(6) ذوي الخبرة 0-5 سنوات يقدر ب 5 مستشارين اي ما يعادل نسبة 25 بينما بلغ عدد المستشارين ذوي الخبرة 5-10 سنوات يقدر ب 4 مستشارين اي ما يعادل 20 في حين بلغ عدد المستشارين ذوي الخبرة 10-15 سنة يقدر ب 3 مستشارين، اي ما يعادل 40 .

2-الدراسة الأساسية:

2-1-حدود الدراسة:

2-1-1-الحدود الزمانية:

استمرت فترة ملئ المقياس من 25 افريل 2023 الى 17 ماي 2023 بعدها جاءت مرحلة تفريغ وتحليل المعطيات الميدانية واستخلاص النتائج النهائية .

2-1-2-الحدود المكانية:

تم اجراء الدراسة الميدانية بمركز التوجيه المدرسي والمهني وبعض متوسطات وثانويات ولاية المدية نظرا لقرب المسافة وصعوبة الوصول الجميع الثانويات والمتوسطات بسبب بعد المسافة ، وكذلك ضيق الوقت ، حيث قمنا بتوزيع 78استبيان على مستشاري التوجيه، وقد استجاب كل افراد عينة الدراسة لمقياس الدراسة .

2-1-3-الحدود البشرية:

تم اختيار عينة قدرها 78 مستشار ومستشارة بكل من مركز التوجيه المدرسي والمهني وبعض متوسطات وثانويات ولاية المدية .

2-2-عينة الدراسة الاساسية:

تكون مجتمع الدراسة من 234 وتم الاعتماد على78 مستشار من مستشاري التوجيه المدرسي والمهني لولاية المدية بعد اتصالات عديدة مع بعض المسؤولين التابعين لمركز التوجيه المدرسي والمهني وبعد الحصول على ترخيص بإجراء الدراسة ، تم الحصول على الاحصائيات اللازمة .

جدول رقم(7): يوضح خصائص العينة الاساسية حسب التخصص

التخصص	التكرار	النسبة المئوية
علم النفس	15	19،23%
علوم التربية	30	38،46%
علم الاجتماع	33	42،30%
المجموع	78	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم(7) ان عدد المستشارين ذوي التخصص علم النفس بلغ (15) مستشارا بنسبة(23،19) بينما بلغ عدد المستشارين ذوي التخصص علوم التربية بلغ عددهم (30) مستشارا بنسبة (46،38) وبلغ عدد المستشارين ذوي تخصص علم الاجتماع(33) مستشارا بنسبة (30،42) .

جدول رقم(8): يوضح خصائص العينة الاساسية حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
5-0	**36**	**46،15%**
10-5	**18**	**23،07%**
15-10	**15**	**19،23%**
15 فأكثر	**09**	**11،53%**
المجموع	**78**	**100%**

نلاحظ من خلال الجدول رقم(8) ان عدد المستشارين ذوي الخبرة (0-5سنوات) يقدر ب(36) مستشار بنسبة مئوية تساوي (15،46) ، بينما بلغ عدد المستشارين ذوي الخبرة(5-10 سنوات) يقدر ب(18) مستشارا بنسبة مئوية تساوي (07،23) ، وبلغ عدد المستشارين ذوي الخبرة (10-15 سنة) يقدر ب (15) مستشارا بنسبة مئوية (23،19) اما بالنسبة لعدد مستشاري التوجيه ذوي الخبرة (15سنة فاكثر) بلغ عددهم(09) مستشارين بنسبة مئوية (53،11) .

2-3-ادوات الدراسة وخصائصها السيكو مترية:

2-3-1-ادوات الدراسة:

تم استخدام استبيان بعنوان جودة الخدمات الإرشادية حيث شمل الاستبيان على أربعة ابعاد رئيسية تغطي جميع انواع الخدمات الإرشادية وتجيب عن تساؤل الدراسة الرئيسي ، وقد شملت الاستمارة في صورتها النهائية على الاتي:

البعد الاول الخدمات الإرشادية النفسية : من البند(1) الى البند (15) .

البعد الثاني الخدمات الإرشادية التربوية : من البند(16) الى البند (22) .

البعد الثالث الخدمات الإرشادية الاجتماعية : من البند(23) الى البند (30) .

البعد الرابع الخدمات الإرشادية المهنية : من البند(31) الى البند (34) .

طريقة تصحيح المقياس: بحيث تعطى الدرجة كما يلي:

موافق بشدة =5

موافق =4

موافق الى حد ما =3

غير موافق =2

غير موافق بشدة =1

وصف الاداة :

استلزم تحقيق اهداف الدراسة الحالية استخدام اداة القياس وهي استبيان جودة الخدمات الإرشادية من قبل الباحث (راجح محمد علي الهيثمي) الذي اعده من اجل دراسته المعنونة "بجودة الخدمات الإرشادية في المرحلة الثانوية من وجهة نظر قادة المدارس في ادارة تعليم القنفذة"

2-3-2- الخصائص السيكو مترية للأداة:

تم تطبيق الاستبيان المكون من (34) بند على عينة من مستشاري التوجيه المدرسي والمهني ، وتم اجراء التحليل الاحصائي لفقرات الاستبيان باستخدام الحقيبة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) وتمثل الغرض منه في الغاء الفقرات الضعيفة والابقاء على فقرات المقياس المميزة احصائيا وذلك بحساب ارتباط درجة الفقرة والدرجة الكلية المتحصل عليها على الاستبيان بالنسبة لكل فرد ، وسمح هذا الاجراء الاحصائي للباحثتين بالاحتفاظ بالفقرات والتي كونت الاستبيان النهائي والمقدرة بنوده ب (34) بند وهي قادرة على قياس المتغير الذي استخدم لقياسه .

أ-الصدق

1-صدق المحكمين:

بعد استخدام الاستبيان المكون من (34) بند تم عرضهم على مجموعة من المحكمين في التخصص من ذوي الخبرة و الذين بلغ عددهم (5) محكمين، وتم الاخذ بآرائهم و ملاحظاتهم حيث لم يتم استبعاد أي بعد من ابعاد الاستبيان ، والابقاء على كافة البنود و تغيير مصطلح "الطلاب" وتعويضه بمصطلح "التلاميذ" وتم الاخذ بنسبة اتفاق (80%) وهذا موضح في الملاحق التالية ملحق رقم (1) يوضح الاستبيان في

صورته الاولية ، الملحق رقم (2) يوضح قائمة المحكمين ، الملحق رقم (3) يوضح الاستبيان في صورته النهائية .

جدول رقم (9) يبين صدق الاتساق الداخلي

البنود	تقيس	لا تقيس	النسبة المئوية
.1	5	0	100%
.2	5	0	100%
.3	5	0	100%
.4	5	0	100%
.5	5	0	100%
.6	5	0	100%
.7	5	0	100%
.8	5	0	100%
.9	5	0	100%
.10	4	1	80%
.11	4	1	80%
.12	5	0	100%
.13	5	0	100%
.14	5	0	100%
.15	4	1	80%
.16	5	0	100%
.17	5	0	100%
.18	4	1	80%
.19	5	0	100%
.20	5	0	100%

.21	5	0	100%
.22	5	0	100% 100%
.23	5	0	100%
.24	5	0	100%
.25	5	0	100%
.26	5	0	100%
.27	5	0	100%
.28	5	0	100%
.29	5	0	100%
.30	5	0	100%
.31	5	0	100%
.32	5	0	100%
.33	5	0	100%
.34	5	0	100%

جدول رقم (10) يبين صدق ارتباط البنود بالدرجة الكلية

البند	معامل الرتباط	البند	معامل الارتباط	البند	معامل الارتباط
01	0.425*	13	0.365	25	0.524*
02	0.652*	14	0.524*	26	0.522*
03	0.465**	15	0.425	27	0.568
04	0.501*	16	0.685*	28	0.466*
05	0.268	17	0.586*	29	0.344
06	0.421	18	0.562**	30	0.257
07	0.466*	19	0.562*	31	0.856**
08	0.344	20	0.225	32	0.674*
09	0.523	21	0.356	33	0.239
10	3650.	22	0.562**	34	0.562*
11	0.676*	23	0.471*		
12	0.295	24	0.652**		

2- صدق ارتباط البنود بالدرجة الكلية:

تم استخدام معامل الارتباط بين درجات البنود والدرجة الكلية للمقياس، والنتائج مدونة في الجدول التالي:

الجدول رقم(10): يبين نتائج حساب ارتباط البنود بالدرجة الكلية للمقياس

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن قيم الارتباط بين البنود والدرجة الكلية لاستبيان جودة الخدمات الارشادية تراوحت ما بين (0.225 و 0.856) مما يدل على أنها دالة عند مستوى دلالة (0.01 و 0.05).

ومنه فالاستبيان صادق.

3 – صدق ارتباط الأبعاد بالدرجة الكلية:

تم استخدام معامل الارتباط بيرسون للتعرف على العلاقة ما بين الأبعاد والدرجة الكلية للمقياس

والجدول التالي يبين نتائج حساب ارتباط الأبعاد بالدرجة الكلية:

الجدول رقم(11): يبين نتائج حساب ارتباط الأبعاد بالدرجة الكلية

الرقم	الابعاد	معامل الارتباط
01	الخدمات الإرشادية النفسية	0.566**
02	الخدمات الإرشادية التربوية	0.412*
03	الخدمات الإرشادية الاجتماعية	0.365
04	الخدمات الإرشادية المهنية	0.431

نلاحظ من الجدول رقم(11): أن قيم معامل ارتباط الأبعاد بالدرجة الكية تراوحت مابين(0.365 و 0.566) عندا مستوى دلالة (0.01 و 0.05) وهي دالة.

وبالتالي فالاستبيان صادق.

4- إرتباط البنود مع أبعاد المقياس:

قامتا الباحثتان بحساب صدق المقياس باسخدام طريقة ارتباط البنود مع الأبعاد، وذلك باستعمال معامل بيرسون للارتباط، والنتائج مدونة في الجدول الأتي:

الجدول رقم (12): يبين نتائج حساب ارتباط البنود مع الأبعاد المنتمية إليها

البعد	رقم العبارة	معامل الارتباط	البعد	رقم العبارة	معامل الارتباط
الخدمات الإرشادية النفسية	01	0.425	الخدمات الإرشادية الاجتماعية	23	0.627*
	02	0.632*			
	03	0.689**		24	0.562*
	04	0.785*		25	0.455
	05	0.368		26	0.635**
	06	0.324		27	0.339
	07	0.245		28	0.352
	08	0.659*		29	0.387

	09	0.457*		30	0.544**
	10	0.365			
	11	0.455*		31	0.263
	12	0.568**			
	13	0.478*			
	14	0.653**	الخدمات الإرشادية المهنية	32	0.365
	15	0.367			
				33	0.652*
الخدمات الإرشادية التربوية	16	0.268		34	0.562**
	17	0.522**			
	18	0.324			
	19	0.248			
	20	0.658**			
	21	0.458*			
	22	0.566**			

من خلال الجدول رقم (12) يتبين أن قيم ارتباط البنود (01، 02، 03، 04،05 ،06، 07، 08، ، 09، 10، 11، 12، 13، 14، 15) مع البعد المنتمية إليه (الخدمات الإرشادية النفسية) تراوحت ما بين(0.245 و 0.785) عند مستوى دلالة (0.01 و 0.05). وهي دالة.

كما تبين أن قيم إرتباط البنود (16، 17، 18، 19، 20، 21، 22) مع البعد المنتمية إليه (الخدمات الإرشادية التربوية) تراوحت ما بين(0.248 و 0.658) عند مستوى دلالة (0.01 و0.05). وهي دالة

من جهة أخرى تبين أن قيم إرتباط البنود (**23، 24، 25، 26، 27، 28، 29، 30**) مع البعد المنتمية إليه (الخدمات الإرشادية الاجتماعية) قدرت ب(0.352 و 0.635) عند مستوى دلالة (0.00 و 0.05). وهي دالة.

أما قيم ارتباط البنود (31، 32، 33، 34) مع بعد (الخدمات الإرشادية المهنية) قدرت قيمته ب(0.263 و 0.652) وهي قيمة ارتباط عالية، وبالتالي هي دالة.

ومما سبق نلاحظ أن قيم الارتباط جميع بنود المقياس تراوحت ما بين (0.245 و 0.785) وهي دالة.

وبالتالي فالاستبيان صادق.

ب- الثبات:

تم استخدام معامل ألفا لكرونباخ، والنتائج مدونة في الجدول التالي:

الجدول رقم (13): يبين نتائج حساب معامل ألفا لكرونباخ

	قيمة معامل ألفا لكرونباخ
مقياس جودة الخدمات الإرشادية	0.864

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن قيمة معامل الفا كرونباخ قدرت بـ(0.864) وهي قيمة عالية جدا، مما يدل على أن الاستبيان ثابت.

وبما أن المقياس صادق وثابت فإنه يصلح لتطبيقه على الدراسة الحالية.

3-4- الاساليب الاحصائية للدراسة :

تمت معالجة البيانات وتحليلها باستخدام الحاسب الالي من خلال برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) وذلك بالاعتماد على العمليات الاحصائية التالية :

استعمال معامل بيرسون للارتباط لحساب صدق المقياس باستخدام طريقة ارتباط البنود مع الابعاد .

تم استخدام معامل الفا كرونباخ لحساب ثبات الاستبيان .

والجدول رقم (14)يوضح الاساليب الاحصائية المستخدمة في حساب الفرضيات .

جدول رقم (14) يوضح الاساليب الاحصائية لفرضيات الدراسة

الرقم	نص الفرضية	الأداة المستخدمة	الأسلوب الاحصائي
	جودة الخدمات الارشادية من وجهة نظر مستشاري التوجيه ذات مستوى مرتفع	مقياس "جودة الخدمات الارشادية"	اختبار الفروق (t-test)
	توجد فروق ذات دلالة احصائية بين درجات عينة الدراسة في مستوى جودة الخدمات الارشادية تعزي لمتغير سنوات الخبرة(0-5،5-10،10-15،15سنة فأكثر)	مقياس "جودة الخدمات الارشادية"	-اختبار تحليل التباين الاحادي (Anova one way) -اختبار الفروق بين متوسطات (شيفيه)
	توجد فروق ذات دلالة احصائية بين درجات عينة الدراسة في مستوى جودة الخدمات الارشادية تعزى لمتغير التخصص(علم النفس ، علوم التربية ، علم الاجتماع)	مقياس "جودة الخدمات الارشادية"	-اختبار تحليل التباين الاحادي(Anova one way) -اختبار الفروق بين عدة متوسطات (شيفيه)

خلاصة

وختاما استنتجنا من هذا الفصل نتائج الدراسة الاستطلاعية تمكنا التعرف على الخصائص السيكو مترية لأدوات البحث ، ومدى صلاحيتها لاستخدامها في الدراسة الاساسية وحددنا فيه المجتمع الذي اخذنا منه عينة الدراسة حيث تكدنا فيه من صدق وثبات الاداة المستخدمة وبعد توضيح الاجراءات المنهجية وما تتمتع بيه من خصائص ، جاء هذا الفصل ممهدا لعرض نتائج الدراسة الاساسية.

الفصل الخامس:

عرض وتفسير ومناقشة نتائج الدراسة

تمهيد

في هذا الفصل سنقوم بعرض تفصيلي للنتائج التي توصلنا اليها من خلال تطبيق اداة الدراسة ، بالاضافة الى تقديم تفسير ومناقشة ما تم التوصل اليه النتائج ، وذلك انطلاقا من فرضيات الدراسة .

1- عرض و تحليل وتفسير ومناقشة نتائج فرضيات الدراسة:

1-1- عرض نتيجة الفرضية الأولى:

والتي تنص على أن مستوى جودة الخدمات الإرشادية في المؤسسات التربوية من وجهة نظر مستشار التوجيه مرتفع.

وبعد تطبيقنا لاختبار الفروق ت (t-test) لمجموعة واحدة، والنتائج مدونة في الجدول التالي:

الجدول رقم (15): يبين نتائج حساب اختبار الفروق ت (t-test) لعينة واحدة.

	عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاختبار ت(t-test) لعينة واحدة	درجة الحرية	الدلالة الاحصائية	الملاحظة
جودة الخدمات الإرشادية	78	149.3462	15.50436	26.970	77	0.000	دالة

يتضح من خلال الجدول رقم (15) أن قيمة المتوسط الحسابي فيما يخص الخدمات الإرشادية في المؤسسات التربوية قدرت بـ(149.3462) وبانحراف معياري قدر بـ (15.50436)، أما قيمة اختبار الفروق ت (t-test) لمجموعة واحدة قدر بـ(26.970) وبدلالة احصائية بلغت (0.000). وهي قيمة أكبر من المتوسط الفرضي المقدر بـ(102)، وهي دالة.

مما يدل على تحقق الفرضية القائلة بأن مستوى جودة الخدمات الإرشادية في المؤسسات التربوية من وجهة نظر مستشار التوجيه مرتفع.

2-1 مناقشة نتائج الفرضية الأولى :

والتي تنص على ان مستوى جودة الخدمات الإرشادية في المؤسسات التربوية من وجهة نظر مستشاري التوجيه مرتفع وبعد تطبيقنا لاختبار الفروق "ت" (t-test) لمجموعة واحدة ، ومنه توصلنا الى تحقق الفرضية القائلة بان مستوى جودة الخدمات الإرشادية في المؤسسات التربوية من وجهة نظر مستشاري التوجيه مرتفع

تعزو الباحثتان سبب هذه النتيجة متعلق بجودة الخدمات الإرشادية المطابقة للمعايير التي يرتضيها مستشاري التوجيه وهذا عائد الى تكوينهم الجيد ، وتقديمهم للخدمات الإرشادية بكافة اشكالها (الخدمات الإرشادية النفسية ، الخدمات الإرشادية التربوية ، الخدمات الإرشادية الاجتماعية ، الخدمات الإرشادية المهنية) ، ومرافقتهم للتلاميذ على مدار ايام السنة الدراسية ، وتقديم الخدمات الإرشادية اثناء الكوارث والازمات على سبيل المثال ازمة الكوفيد 19 وتكون على اسس علمية سليمة ، واجراء التقويم المستمر بقياس جودة الخدمات الإرشادية عن طريق رد فعل المتعلمين ، وتصميم المرشدين لبرامج إرشادية في ضوء الخطة السنوية لبرنامج الإرشاد بالمؤسسات التربوية الموجودة على موقع وزارة التربية و التعليم وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة (الجيماز،1997) و (المشهداني والفزاز ، 2009) ودراسة (الربابعة،2017) ودراسة (معتوق،2017) في ان جودة الخدمات الإرشادية فعالة ومرتفعة وعكس ما توصلت اليه دراسة (فنطازي كريمة ، 2011) و (روبيبي وبرو،2016) والتي توصلت الى ان الخدمات الإرشادية منخفضة .

-1- عرض نتيجة الفرضية الثانية:

والتي تنص على أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في جودة الخدمات الإرشادية في المؤسسات التربوية من وجهة نظر مستشار التوجيه تعزى لمتغير التخصص(علم النفس/ علوم التربية/ علم الاجتماع)

ولاختبار صحة الفرضية يتم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (Anova one way).

والنتائج مدونة في الجدول التالي:

الجدول رقم(16): يبين نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (Anova one way)

	المجموعات	مجموع التباين	درجة الحرية	متوسط التباين	القيمة F	الدلالة الاحصائية
الدرجة الكلية جودة الخدمات الإرشادية	داخل المجموعات ما بين المجموعات كلي	4609.945 13899.709 18509.654	2 75 77	2304.972 185.329	12.437	0.000

من خلال الجدول رقم (16) وللمقارنة بين متوسطات فئات التخصص الثلاث لدى مستشار التوجيه في الدرجة الكلية لمقياس جودة الخدمات الإرشادية في المؤسسات

التربوية، تمّ استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (Anova one way) الذي قدر في الدرجة الكلية لمقياس جودة الخدمات الإرشادية في المؤسسات التربوية بـ(12.437) عند wxمستوى الدلالة (0.000)، وبما أن مستوى دلالته أقل من (0.05) فهذا يعني أنه توجد فروق بين متوسطات الفئات.

يتضح من خلال الجدول السابق بأنه توجد فروق بين المجموعات الثلاث(علم النفس/ علوم التربية/ علم الاجتماع)فيما يخص جودة الخدمات الإرشادية في المؤسسات التربوية من وجهة نظر مستشار التوجيه ترجع لمتغير التخصص، وهذا عند مستوى دلالة (0.05). ولتحديد المجموعة الأكثر جودة في الخدمات الإرشادية في المؤسسات التربوية حسب تخصصهم، يتم استخدام اختبار الفروق بين عدة متوسطات (شيفيه)، والجدول التالي يوضح النتائج المتوصل إليها:

الجدول رقم (17) يبين نتائج حساب معامل اختبار شيفيه

	التخصص	الفروق بين المتوسطات	الدلالة الاحصائية
الدرجة الكلية لمقياس جودة في الخدمات الإرشادية	2 1	3.80000	0.679
	3	12.78182*	0.000
	1 2	-3.80000	0.679
	3	-16.58182*	0.000
	1 3	12.78182*	0.014
	2	16.58182*	0.000

نلاحظ أن المستشارين أعضاء العينة ذوو التخصص في المجموعة رقم (3) أي (علم اجتماع) أكثر جودة للخدمات الإرشادية في المؤسسات التربوية من وجهة نظر مستشار التوجيه مقارنة مع البقية وهذا حسب الدرجة الكلية. ثم تأتي بعدها المجموعة رقم (1) أي (علم النفس) لتأتي في الأخير المجموعة رقم (2) أي (علوم التربية).

2-2- مناقشة نتائج الفرضية الثانية

والتي تنص على انه توجد فروق ذات دلالة احصائية في جودة الخدمات الإرشادية في المؤسسات التربوية من وجهة نظر مستشاري التوجيه تعزى لمتغير التخصص(علم النفس /علوم التربية /علم اجتماع) وبعد تطبيقنا لاختبار تحليل التباين الاحادي (A nova one way) ومعامل اختبار (شيفيه) ، توصلنا الى انه توجد فروق بين المجموعات الثلاث فيما يخص جودة الخدمات الإرشادية في المؤسسات التربوية من وجهة نظر مستشاري التوجيه ترجع لمتغير التخصص وجاءت النتيجة لصالح المجموعة الثالثة اي "علم اجتماع"

يمكن تفسير هذه النتيجة من وجهة نظر الباحثتان بان للتخصص دور في مستوى جودة الخدمات الإرشادية لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني وذلك من خلال الخدمات الإرشادية المقدمة للتلاميذ ومدى تفاعلهم معها حيث توصلنا من خلال النتيجة الى ان المستشارين ذوي تخصص علم الاجتماع هم الاكثر تحقيقا لجودة الخدمات الإرشادية وهذا عائد الى تكوينهم الجيد و كفاءتهم الذاتية وقدرتهم على اداء السلوك المطلوب واحداث التغيير و التطوير والتنظيم الجيد من خلال قدرتهم على التحكم في افعالهم وانفعالاتهم واعمالهم واكتسابهم للحيوية والنشاط داخل الميدان وهذا ما يجعل من التلاميذ اكثر تفاعلا معهم وذلك من خلال الاستشارات التي يقدمونها لمساعدتهم في اتخاذ خياراتهم الاكاديمية والمهنية ، كما يعمل كوسيط لحل النزاعات بين الطلاب وتقديم حلول

لمشاكلهم الاجتماعية ، وتوجيههم الى الطريق الصائب مما يتعلق بالقضايا الاجتماعية السائدة مثل تعاطي المخدرات ، التدخين ، التنمر.

3-1- عرض نتيجة الفرضية الثالثة:

والتي تنص على أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في جودة الخدمات الإرشادية في المؤسسات التربوية من وجهة نظر مستشار التوجيه تعزى لمتغير الخبرة(0- 5 سنوات/ 5- 10 سنوات/10- 15 سنة / 15 سنة فأكثر)

ولاختبار صحة الفرضية يتم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (Anova one way).

والنتائج مدونة في الجدول التالي:

الجدول رقم(18): يبين نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (Anova one way)

	المجموعات	مجموع التباين	درجة الحرية	متوسط التباين	القيمة F	الدلالة الاحصائية
الدرجة الكلية جودة الخدمات الإرشادية	داخل المجموعات ما بين المجموعات كلي	4609.945 13899.709 18509.654	2 75 77	2304.972 185.329	12.437	0.000

من خلال الجدول رقم (18) وللمقارنة بين متوسطات فئات الخبرة الخمس لدى مستشار التوجيه في الدرجة الكلية لمقياس جودة الخدمات الإرشادية في المؤسسات التربوية، تمّ استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (Anova one way) الذي قدر في الدرجة الكلية لمقياس جودة الخدمات الإرشادية في المؤسسات التربوية بـ(12.437) عند مستوى الدلالة (0.000)، وبما أن مستوى دلالته أقل من (0.05) فهذا يعني أنه توجد فروق بين متوسطات الفئات.

يتضح من خلال الجدول السابق بأنه توجد فروق بين المجموعات الاربعة(0- 5 سنوات/ 5- 10 سنوات/10- 15 سنة / 15 سنة فأكثر)فيما يخص جودة الخدمات الإرشادية في المؤسسات التربوية من وجهة نظر مستشار التوجيه ترجع لمتغير الخبرة، وهذا عند مستوى دلالة (0.05). ولتحديد المجموعة الأكثر جودة في الخدمات الإرشادي في المؤسسات التربوية حسب خبرتهم المهنية، يتم استخدام اختبار الفروق بين عدة متوسطات (شيفيه)، والجدول التالي يوضح النتائج المتوصل إليها:

الجدول رقم (19) يبين نتائج حساب معامل اختبار شيفيه

	الخبرة	الفروق بين المتوسطات	الدلالة الاحصائية
الدرجة الكلية لمقياس جودة الخدمات الإرشادية	1 2	7.25000	0.419
	3	11.91667	0.087
	4	-3.41667	0.944
	2 1	-7.25000	0.419
	3	4.66667	0.847
	4	-10.66667	0.384
	3 1	-11.91667	0.087
	2	-4.66667	0.847
	4	-15.33333	0.122
	4 1	3.41667	0.944
	2	10.66667	0.384
	3	15.33333	0.122

نلاحظ أن المستشارين أعضاء العينة ذوو السن في المجموعة رقم (4) أي (15 سنة فأكثر) أكثر جودة للخدمات الإرشادية في المؤسسات التربوية من وجهة نظر مستشار التوجيه مقارنة مع البقية وهذا حسب الدرجة الكلية. ثم تأتي بعدها المجموعة رقم (1) أي (0- 5 سنوات)، ثم تأتي بعدها المجموعة رقم (2) أي (5- 10 سنوات) لتأتي في الأخير المجموعة رقم (3) أي (10- 15 سنوات).

3-2- مناقشة نتائج الفرضية الثالثة

والتي تنص على انه توجد فرق ذات دلالة احصائية في الخدمات الإرشادية في المؤسسات التربوية من وجهة نظر مستشاري التوجيه تعزى لمتغير سنوات الخبرة (0-5سنوات/5-10سنوات /10-15سنة /15فاكثر) وبعد تطبيقنا لاختبار تحليل التباين الاحادي (A nova one way) ، توصلنا الى وجود فروق بين المجموعات الاربعة (0-5سنوات/5-10سنوات /10-15سنة /15فاكثر) وفيما يخص جودة الخدمات الإرشادية في المؤسسات التربوية من وجهة نظر مستشاري التوجيه ترجع لمتغير سنوات الخبرة لصالح المجموعة اربعة اي (15فاكثر)

تعزو الباحثتان سبب وجود فروق بين سنوات الخبرة فيما يخص جودة الخدمات الإرشادية من وجهة نظر مستشاري التوجيه ، والذي جاء لصالح المجموعة (4) أي

(15فأكثر) راجع للمرونة والنشاط والاحتكاك بالبيئة ، ويعتمد في ذلك على فعالية التلميذ وتجاوبه مع الخدمات الإرشادية المقدمة من طرف المستشار، وهذه الخبرة ناتجة عن غزارة التجارب المتراكمة التي يصبح الفرد من خلالها ماهرا وقادرا على تكوين نظرة او تصور شامل حول كل ما يصادفه في الميدان ، وبالتالي يستطيع توقع الاحداث بدقة اكبر لانه جرب وضعيات كثيرة متشابهة جمع من خلالها معارف كثيرة ويطبقها لحل المشكلات المواجهة في عمله كما جاءت عدة نظريات منها النظرية المعرفية هي اكثر

النظريات التي اعطت اهمية كبيرة للخبرة صاحبها "جون ديويه" حيث يرى ان قوام الخبرة هو مصدر تكونها هو العلاقات الفعالة بين الانسان والبيئة ، وما يحدثه في البيئة وما يترتب عن ذلك من نتائج واثار. النظرية التجريبية حيث يرى "جون بياجيه" ان الخبرة تمتاز بالمرونة اذ انها تتغير بتغير مراحل نمو الانسان ، فما يتعلمه الفرد في مرحلة 6 سنوات يتغير في مرحلة 12 سنة ويتغير في مرحلة 18 سنة . وتأتي بعدها مجموعة رقم (1) اي من (0-5سنوات) .(بن صالح بسمة،2012، 38-39).

الخاتمة

الخاتمة

تعتبر الخدمات الإرشادية من اهم عناصر المنظومة التربوية الحديثة حيث اصبحت تشكل ملقى اهتام جميع القائمين على العملية التربوية من مرشدين وباحثين وتلاميذ ، في الخدمات الإرشادية تتطلب الاهتمام الكلي بكل الخصائص النفسية و التربوية والاجتماعية والاقتصادية للتلميذ من اجل الوصول به الى تحقيق التحصيل الدراسي الجيد الذي يمر به عبر توافقه النفسي وتكيفه المدرسي ، و التي تعتبر من مسؤوليات مستشار التوجيه المدرسي والمهني . حيث حاولت الدراسة الحالية الكشف عن مستوى جودة الخدمات الإرشادية في المؤسسات التربوية من وجهة نظر مستشاري التوجيه، بحكم تطور الخدمات الإرشادية وبحكم عمل مستشار التوجيه المدرسي والمهني فيها ومن خلال النتائج التي تحصلنا عليها يمكن القول ان الخدمات الإرشادية ذات جودة عالية كما يراها مستشار التوجيه المدرسي والمهني وان جودة الخدمات الإرشادية من وجهة نظر مستشاري التوجيه المدرسي والمهني تختلف حسب اختلاف التخصص الدراسي وحسب سنوات الخبرة لكل مستشار وفي الاخير يمكننا القول ان نتائج دراستنا تبقى نسبية غير مطلقة ، كما نرجو ان تكون هذه الدراسة انطلاقة لدراسات اخرى في الكشف عن مستوى جودة الخدمات الإرشادية من وجهة نظر مستشاري التوجيه.

ومنه نتوصل إلى بعض المقترحات:

– العمل على توفير الوعي الوعي باهمية توفير الخدمات الإرشادية الازمة لتلاميذ المرحلة الثانوية.

– التكوين المستمر للمستشارين من أجل اكتساب المعرفة بالقوانين بالمناشير الوزارية والعمل بها مستقبلا.

- توفير كل ما يخص المستشارين من وسائل وادوات حديثة لزيادة وارتفاع جودة الخدمات الإرشادية المقدمة للتلاميذ.

- توفير مختلف التسهيلات التي تسمح للمستشار بتأدية مهامه على اكمل وجه.

- ضرورة وجود تنسيق متكامل بين الجهات المقدمة للخدمات الإرشادية وادارة المؤسسات التربوية.

- اجراء دراسات جديدة على عينات اكبر لتقييم مستوى جودة الخدمات الإرشادية في مختلف الولايات.

- اجراء دراسات حول معيقات تقديم الخدمات الإرشادية من وجهة نظر مستشاري التوجيه.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

اولا: القواميس :

1. أحمد زكي بدوي ، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية ، مكتبة لبنان ، ط2 ، 1993.

2. الادارة العامة للمعجمات ، معجم علم النفس والتربية ، الجزء الأول ، 1984.

ثانيا: الكتب العربية:

1. أحمد مصطفى حسن ، الإرشاد النفسي لأسر الاطفال غير العاديين ، جامعة عين شمس ، .1996

2. حامد عبد السلام زهران ، التوجيه والإرشاد النفسي ، عالم الكتب ، القاهرة ، ط3 ، 1998.

3.الداهري صالح حسن ، سيكولوجية الإرشاد النفسي المدرسي(أساليبه ونظرياته) ، عمان–الأردن،2008. زهران حامد عبد السلام ، الصحة النفسية والعلاج النفسي ، عالم الكتب ، القاهرة ، ط3 ، .1997

4.ربيع هادي مشعان ، الإرشاد التربوي من المنظور الحديث ، مكتبة المجتمع ، 2005.

5.رغد عبد الله الطائي ، ادارة الجودة الشاملة ، دار البازوري ، عمان ، .2008

6.سعيد جاسم الأسدي . مروان عبد المجيد ابراهيم ، الإرشاد التربوي ، دار الثقافة ، الأردن ، ط7 ، .2003

7.سعيد حسني العزة ، دليل المرشد التربوي في المدرسة ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان ، 2006.

8. سميه طه جميل ، الإرشاد النفسي ، عالم الكتب للنشر والتوزيع ، القاهرة ، ط1 ، 2005.

9. سهام أبو عطية ، مبادئ الإرشاد النفسي ، دار الفكر ، الأردن ، ط2 ، 2002.

10. عبد الفتاح محمد الخوجا ، الإرشاد النفسي والتربوي ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان–الأردن ، ط2 ، 2009.

11. عبد الهادي جودت . حسني العزة ، مبادئ التوجيه والإرشاد النفسي ، دار الثقافة ، الأردن ، 2007.

12. فواز التميمي ، ادارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للايزو، عالم الكتب الحديثة للنشر والتوزيع ، عمان ، ط1 ، 2008.

13. كاملة الفرخ. عبد الجابر تيم ، مبادئ التوجيه والإرشاد النفسي ، دار الصفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، ط1، 1999.

14. مأمون الدرادكة ، الجودة في المنظمات الحديثة ، الصفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، ط1 ، 2006.

15. محمد محروس الشناوي ، العملية الإرشادية ، دار عريب للطباعة ، القاهرة ، 2004.

عبد الرحمان العيسوي ، الإرشاد النفسي ، دار الفكر الجامعي ، الاسكندرية ، 1991.

16. مهدي السمرائي ، ادارة الجودة الشاملة في القطاع الخدمي ، دار حرير للنشر والتوزيع ، عمان ، ط1 ، 2007.

17.أبو اسعد . أحمد عبد اللطيف ، الإرشاد المدرسي ، دار المسيرة ، عمان ، ط3 ، 2013.

18.أبو أسعد ، المهارات الإرشادية ، دار الخليج ، عمان ، ط2 ، 2011.

19.بن فليس خديجة ، المرجع في التوجيه المدرسي والمهني ، ديوان الوطني للمطبوعات ، الجزائر ، 2014.

20.سعيدا عبد العزيز. جودت عزت عطوي ، التوجيه المدرسي مفاهيمه النظرية واساليبه الفنية وتطبيقاته ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان ، ط1 2009.

21.الطراونة عبد الله ، مبادئ التوجيه والإرشاد التربوي ، دار يافا العلمية للنشر ، الأردن ، 2009.

22.عبد اللطيف دبور . عبد الحكيم الصافي ، الإرشاد المدرسي بين النظرية والتطبيق ، دار الفكر ناشرون وموزعون ، عمان–الأردن ، ط1 ،2007.

23.مرسي عبد الحميد ، الإرشاد النفسي والتوجيه التربوي والمهني ، عالم الكتب ، القاهرة ، ط1 ، 1975.

24.مرسي عبد الحميد ، الإرشاد والتوجيه التربوي والمهني ، مكتبة الخانجي ، القاهرة ، 1976.

25.يوسف عصام ، التوجيه التربوي والإرشاد النفسي ، دار أسامة ودار المشرق الثقافي ، عمان ، 2006.

ثالثا:الرسائل والأطروحات:

1. أحمد بن صاولة ، العوامل الاجتماعية المؤثرة في التوجيه المدرسي عند نهاية الطور الثالث من التعليم الاساسي في الجزائر ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع ، جامعة عنابة ، 1999.

2. الأعور اسماعيل ، واقع الاعلام التربوي في مؤسسات التعليم الثانوي بالجزائر من منظور مستشار التوجيه المدرسي والمهني والتلاميذ ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس المدرسي ، ورقلة ، 2005.

3. براهمية صونية ، تأثير الوضعية المهنية على أداء مستشار التوجيه المدرسي والمهني ، رسالة ماجستير ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، 2005.

4. بن دعيمة لبنى ، حاجات التلاميذ في مرحلة التعليم الثانوي الى الخدمات الإرشادية في ضوء متغير الجنس والتخصص الدراسي ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الحاج خضر ، باتنة ، 2007،

5. بن صالح بسمة ، آراء المتكونين حول مدى تأثير الخدمة المهنية لإطارات مؤسسة سونلغاز كمكونين على فعالية التكوين ، مذكرة ماستر ، جامعة العربي بن مهيدي ، أم البواقي ، 2012.

6. خليل أحمد علي الغانمي ، العلاقة بين الكفايات المهنية وجودة الخدمات الإرشادية لدى المرشدين الطلابيين ، رسالة ماجستير ، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، جامعة الملك عبد العزيز ، 2013.

7. زيرق سعاد ، عرض تكوين مقترح في تخصص التوجيه المدرسي والمهني في ضوء متطلبات المنصب ، رسالة دكتوراه ، جامعة العربي بن المهيدي ، أم البواقي ، 2017.

8. سعدى رقية ، واقع الاعلام المدرسي في مؤسسات التعليم الثانوي من وجهة نظر مستشاري التوجيه وتلاميذ سنة اولى ثانوي ، رسالة ماجستير ، جامعة العربي بن مهيدي ، أم البواقي ، 2014.

9. غماري صالح والطائي ايمان ، الحاجات الإرشادية لطلبة جامعة عمر المختار في بعض المتغيرات ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، جامعة الاخوة منتوري ، قسنطينة ، 2008.

10. فنطازي كريمة ، العملية الإرشادية في المرحلة الثانوية ودورها في معالجة مشكلات المراهق المتمدرس ، رسالة دكتوراه ، جامعة قسنطينة ، 2010.

رابعا: المجلات:

1. راجح محمد علي الهيثمي ، جودة الخدمات الإرشادية في المرحلة الثانوية من وجهة نظر قادة المدارس في إدارة تعليم القنفذة ، المجلة العربية للعلوم التربوية والنفسية ، المجلد الرابع ،العدد 18 ، السعودية ، 2020.

2. حبيبة روبيبي . محمد برو ، الخدمات الإرشادية المقدمة من قبل مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني وعلاقتها بزيادة فعالية الذات لدى تلاميذ السنة الثالثة ثانوي ، مجلة العلوم النفسية والتربوية ، جامعة المسيلة ، الجزائر ، 2016.

3. ريضا بن مقلة ، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية ، المجلد 23 ، العدد 2 ، جامعة باتنة ، 2022.

خامسا: القوانين والمراسيم:

1. القرار الوزاري 827 ، مهام مستشار التوجيه والإرشاد ، 1991-1992.

سادسا: المراجع باللغة الاجنبية:

Rees. r. m. And seinq I planing for généralisation and maintenance in parent Training. Mental retardation. 1992.

الملاحق

الملاحق:

الملحق رقم 01: يوضح الاستبيان في صورته الأولية.

استبيـــــان:

01/ الاستبيان المرفق عبارة عن أداة جمع البيانات اللازمة لإجراء دراسة بعنوان "مستوى جودة الخدمات الإرشادية في المؤسسات التربوية من وجهة نظر مستشاري التوجيه" دراسة ميدانية لمستشاري التوجيه وذلك لاستكمال الحصول على درجة ماستر في الإرشاد والتوجيه.

02/ **التعليمة:** نرجو منك سيدي (تي) المستشار (ة) قراءة العبارات الواردة أدناه بتأني على أن تضع (ي) العلامة (×) في الخانة التي ترى (ين) أنها تعبر بصدق عن جودة الخدمات الإرشادية المقدمة مؤكدين لك أن نتعامل مع الإجابة بسرية تامة ولن يتم استخدامها إلا لغرض البحث العلمي مع الإشارة أنه لا توجد هناك إجابة صحيحة وأخرى خاطئة.

البيـــانـــات الأوليـــة:

الجنس: ذكر ☐ **أنثى** ☐

التخصص: .....

سنوات الخبرة:

من 0 إلى 5 سنوات ☐ من 5 إلى 10 ☐ من 10 إلى 15 ☐ من 15 فأكثر ☐

مكان العمل: .....

الأبعاد	الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
الخدمات	1	مساعدة الطالب في تحديد وفهم مجموعة واسعة من المشاعر والانفعالات التي تمر به					
	2	تبصير الطالب بكيفية التعبير عن أفكاره ومشاعره المهمة					

	3	تـدريب الطالـب علـى مهـارات حـل المشكلات					
	4	توجيـه الطالـب لاسـتثمار نقـاط القـوة لديه					
	5	مساعدة الطالب على فهم وتقبل ذاته					
	6	مسـاعدة الطالـب علـى فهـم القـيم الخاصة به					
	7	تـدريب الطالـب علـى مهـارات اتخـاذ القرارات					
	8	توجيه الطالب إلى الاستغلال الأمثل لوقت فراغه					
	9	تعزيز توكيد الذات لدى الطالب وقول "لا" عندما يتطلب الأمر ذلك					
	10	مسـاعدة الطالـب علـى خفـض السلوكيات السلبية					
	11	تنميـة القـدرة لـدى الطالـب علـى مواجهة الصعوبات الانفعالية					
	12	تدريب الطالب على أساليب مواجهة الضغوط					
	13	تعزيز ثقة الطالب في نفسه					
	14	مساعدة الطالب على فهم العلاقة بين الأفكار والمشاعر والسلوك					
	15	تبصير الطالب بطرق إشباع حاجاته النفسية					
الخدمات	16	تـدريب الطالـب علـى تطـوير مهاراتـه التربوية					
	17	تـدريب الطالـب علـى مهـارات الأداة الفعال في الاختبارات					

	18	مساعدة الطالب في فهم التحديات التي يواجهها في المدرسة					
	19	تنمية قدرة الطالب على التخطيط والتنظيم					
	20	تدريب الطالب على مهارات الاستنكار الجيد					
	21	تطوير مهارات التعلم الذاتي لدى الطالب					
	22	مساعدة الطالب المتأخر دراسيا لتحسين مستواه التحصيلي					
الخدمات الإرشادية الاجتماعية	23	تدريب الطالب على المهارات الاجتماعية والتواصل مع الآخرين					
	24	تنمية مهارات إدارة الوقت لدى الطالب					
	25	تنمية المسؤولية الاجتماعية والمواطنة الصالحة لدى الطالب					
	26	تطوير مهارات الاستماع وطرح الأسئلة لدى الطالب					
	27	مساعدة الطالب على كيفية العثور على المساعدة عندما يكون لديه مشكلات عائلية					
	28	مساعدة الطالب على فهم الاختلافات والتشابه بين الناس والتعامل معها					
	29	تنمية مستوى تقبل الآخرين لدى الطالب					
	30	تنمية القدرة على تحمل المسؤولية لدى الطالب					
١	31	مساعدة الطالب على التعرف على					

		الجامعـات والتخصصـات الموجـودة فيها					
	32	توجيـه الطالـب لتطـوير مهاراتـه مـن خلال الدورات المنسابة					
	33	توجيه الطالب إلى اختيار التخصص المناسب لامكانياته					
	34	مسـاعدة الطالـب علـى استكشـاف المهن المناسبة له في المستقبل					

الملحق رقم 02: يوضح قائمة المحكمين.

الملحق رقم 02

يمثل قائمة الأساتذة المحكمين

الرقم	الإسم واللقب	الدرجة العلمية	التخصص	الجامعة	الإمضاء
01	عبد القادر بن عائشة	مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي زتلمهني	علوم النفس	/	
02	جاب الله يوسف	أ. محاضر	علوم التربية	يحي فارس بالمدية	
03	غرناوطي مداني	أ.محاضر	علم النفس	يحي فارس بالمدية	
04	مخفوظي أمين	أ. محاضر	علم النفس	يحي فارس بالمدية	
05	باندو صفية	أ. محاضر (ب)	الإرشاد والصحة النفسية	يحي فارس بالمدية	

الملحق رقم 03: يوضح الاستبيان في صورته الأولية.

استبيـــان:

01/ الاستبيان المرفق عبارة عن أداة جمع البيانات اللازمة لإجراء دراسة بعنوان "مستوى جودة الخدمات الإرشادية في المؤسسات التربوية من وجهة نظر مستشاري التوجيه" دراسة ميدانية لمستشاري التوجيه وذلك لاستكمال الحصول على درجة ماستر في الإرشاد والتوجيه.

02/ **التعليمة:** نرجو منك سيدي (تي) المستشار (ة) قراءة العبارات الواردة أدناه بتأني على أن تضع (ي) العلامة (×) في الخانة التي ترى (ين) أنها تعبر بصدق عن جودة الخدمات الإرشادية المقدمة مؤكدين لك أن نتعامل مع الإجابة بسرية تامة ولن يتم استخدامها إلا لغرض البحث العلمي مع الإشارة أنه لا توجد هناك إجابة صحيحة وأخرى خاطئة.

البيـــانـــات الأوليـــة:

الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

التخصص: .....

سنوات الخبرة:

من 0 إلى 5 سنوات ☐ من 5 إلى 10 ☐ من 10 إلى 15 ☐ من 15 فأكثر ☐

مكان العمل: .....

الأبعاد	الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
الخدمات	1	مساعدة التلميذ في تحديد وفهم مجموعة واسعة من المشاعر والانفعالات التي تمر به					
	2	تبصير التلميذ بكيفية التعبير عن أفكاره ومشاعره المهمة					

	3	تدريب التلميذ على مهارات تلميذ حل المشكلات					
	4	توجيه التلميذ لاستثمار نقاط القوة لديه					
	5	مساعدة التلميذ على فهم وتقبل ذاته					
	6	مساعدة التلميذ على فهم القيم الخاصة به					
	7	تدريب التلميذ على مهارات اتخاذ القرارات					
	8	توجيه التلميذ إلى الاستغلال الأمثل لوقت فراغه					
	9	تعزيز توكيد الذات لدى التلميذ وقول "لا" عندما يتطلب الأمر ذلك					
	10	مساعدة التلميذ على خفض السلوكيات السلبية					
	11	تنمية القدرة لدى التلميذ على مواجهة الصعوبات الانفعالية					
	12	تدريب التلميذ على أساليب مواجهة الضغوط					
	13	تعزيز ثقة التلميذ في نفسه					
	14	مساعدة التلميذ على فهم العلاقة بين الأفكار والمشاعر والسلوك					
	15	تبصير التلميذ بطرق إشباع حاجاته النفسية					
الخدمات	16	تدريب التلميذ على تطوير مهاراته التربوية					
	17	تدريب التلميذ على مهارات الأداة الفعال في الاختبارات					

	18	مساعدة التلميذ في فهم التحديات التي يواجهها في المدرسة					
	19	تنمية قدرة التلميذ على التخطيط والتنظيم					
	20	تدريب التلميذ على مهارات الاستذكار الجيد					
	21	تطوير مهارات التعلم الذاتي لدى التلميذ					
	22	مساعدة التلميذ المتأخر دراسيا لتحسين مستواه التحصيلي					
الخدمات الإرشادية الاجتماعية	23	تدريب التلميذ على المهارات الاجتماعية والتواصل مع الآخرين					
	24	تنمية مهارات إدارة الوقت لدى التلميذ					
	25	تنمية المسؤولية الاجتماعية والمواطنة الصالحة لدى التلميذ					
	26	تطوير مهارات الاستماع وطرح الأسئلة لدى التلميذ					
	27	مساعدة التلميذ على كيفية العثور على المساعدة عندما يكون لديه مشكلات عائلية					
	28	مساعدة التلميذ على فهم الاختلافات والتشابه بين الناس والتعامل معها					
	29	تنمية مستوى تقبل الآخرين لدى التلميذ					
	30	تنمية القدرة على تحمل المسؤولية لدى التلميذ					
الخدم	31	مساعدة التلميذ على التعرف على الجامعات والتخصصات الموجودة					

		فيها					
	32	توجيه التلميذ لتطوير مهاراته من خلال الدورات المناسبة					
	33	توجيه التلميذ إلى اختيار التخصص المناسب لامكانياته					
	34	مساعدة التلميذ على استكشاف المهن المناسبة له في المستقبل					

الملحق رقم (4): يبين نتائج حساب فرضيات الدراسة

```
T-TEST
  /TESTVAL=70
  /MISSING=ANALYSIS
  /VARIABLES=الخدمات الارشادية
  /CRITERIA=CI(.95).
```

Test-t

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
الخدمات الارشادية	78	149,3462	15,50436	1,61425

Test sur échantillon unique

	Valeur du test = 102					
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
الخدمات الارشادية	5,060	77	,000	7,33658	2,6523	5,7685

A 1 facteur

ANOVA à 1 facteur

جودة الخدمات

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	4609,845	2	2304,972	12,437	,000
Intra-groupes	13899,709	75	185,329		
Total	18509,654	77			

Comparaisons multiples

Variable dépendanteجودة الخدمات

Scheffe

(I) التخصص	(Jالتخصص)	Différence de moyennes (I-J)	Erreur standard	Signification	Intervalle de confiance à 95%	
					Borne inférieure	Borne supérieure
علم النفس	علوم تربية	3,80000	3,58071	,679	-1,3575	-,8092
	علم الاجتماع	12,78182*	3,35901	,000	-7,0333	1,3666
علوم تربية	علم النفس	-3,80000	3,58071	,679	,8092	1,3575
	علم الاجتماع	16,58182*	3,72119	,000	2,1120	1,3880
علم الاجتماع	علم النفس	-12,78182-	3,35901	,014	-1,3666	2,0333
	علوم تربية	-16,58182*	3,72119	,000	-2,3880	-2,1120

*. La différence moyenne est significative au niveau 0.05.

ANOVA à 1 facteur

جودة الخدمات

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	4609,945	3	2304,972	12,437	0,000
Intra-groupes	13899,709	75	185,437		
Total	18509,654	77			

Tests post hoc

Comparaisons multiples

Variable dépendante: جودة الخدمات

LSD

الخبرة (I)	الخبرةJ)	Différence de moyennes (I-J)	Erreur standard	Signification	Intervalle de confiance à 95%	
					Borne inférieure	Borne supérieure
	5- 10 سنوات	7,25000	0,976771	,419	-5,20446	6,20446
5-0 سنوات	10 -15 سنة	11,91667	7,080112	, 087	-8,50421	9,50421
	15 فأكثر	-3,41667	7,080125	, 944	-2,50421	5,50421
	0-5سنوات	-7,25000	7,976521	, 419	-6,20446	5,20446
10-5 سنوات	10-15 سنة	4,66667	7,9767125	,847	-5,70446	5,70446
	ا15 فأكثر	-10,66667	6,976332	,384	-9,70446	1,70446
	0-5 سنوات	-11,91667	7,080122	,087	-9,50421	8,50421
15-10سنة	10-5سنوات	-4,66667	7,976679	,847	-5,70446	5,70446
	15 فأكثرا	-15,3333	7,080897	,122	-3,00421	5,00421
	0-5سنوات	3,41667	7,080856	,944	-5,50421	2,50421
15 فأكثر	10-5 سنوات	10,666667	6,976520	,384	-1,70446	9,70446
	15-10سنة	15,33333	7,081254	,122	-5,00421	3,00421

Corrélations