جامعة القدس المفتوحة

عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي

استخدام مهارات لغة الجسد وعلاقتها بالأداء المهني لدى المرشدين التربويين في محافظات الضفة الغربية

Using Body Language Skills and their Relationship to Professional Performance Among Educational Counselors in the West Bank Governorates

إعداد

ميساء أحمد العبد عبد الفتاح علان الطريفي

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في الإرشاد النفسي والتربوي

جامعة القدس المفتوحة (فلسطين)

16/آب/2020

جامعة القدس المفتوحة

عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي

استخدام مهارات لغة الجسد وعلاقتها بالأداء المهني لدى المرشدين التربويين في محافظات الضفة الغربية

Using Body Language Skills and their Relationship to Professional Performance Among Educational Counselors in the West Bank Governorates

إعداد

ميساء أحمد العبد عبد الفتاح علان الطريفي

بإشراف

الدكتور إياد فايز أبو بكر

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات نيل درجة الماجستير في تخصص الإرشاد النفسي والتربوي من جامعة القدس المفتوحة (فلسطين)

جامعة القدس المفتوحة (فلسطين)

16/ آب /2020

استخدام مهارات لغة الجسد وعلاقتها بالأداء المهني لدى المرشدين التربويين في محافظات الضفة الغربية

Using Body Language Skills and their Relationship to Professional Performance Among Educational Counselors in the West Bank Governorates

إعداد

ميساء أحمد العبد عبد الفتاح علان الطريفي

بإشراف

الدكتور إياد فايز أبو بكر

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت في 16 / 8 / 2020م

أعضاء لجنة المناقشة

الدكتور إياد فايز أبو بكر جامعة القدس المفتوحة مشرفاً ورئيساً

أ.د. خالد كتلو جامعة القدس المفتوحة ممتحناً داخلياً

د. فاخر الخليلي جامعة النجاح الوطنية ممتحناً خارجياً

أنا الموقع أدناه ميساء أحمد العبد عبد الفتاح علان الطريفي؛ أفوض جامعة القدس المفتوحة بتزويد نسخ من رسالتي للمكتبات، أو المؤسسات، أو الهيئات، أو الأشخاص عند طلبهم بحسب التعليمات النافذة في الجامعة.

الاسم: ميساء أحمد العبد عبد الفتاح علان الطريفي

الرقم الجامعي: 0330011610028

التوقيع: ميساء الطريفي

التاريخ: 2020/8/16

الإهداء

إلى روح والدي و إلى والدتي اطال الله في عمرها

الباحثة : ميساء علان الطريفي

شكر وتقدير

الشكر لله أولاً الذي منحني القوة والعزيمة لإتمام هذه الرسالة، وإنه لمن دواعي سروري أن أتقدم بخالص الشكر والامتنان إلى الدكتور الفاضل **إياد فايز أبو بكر** صاحب الخلق الرفيع لتكرمه وتفضله بالإشراف على رسالتي، والذي تشرفت بالعمل معه، ولتقديمه توجيهات قيمة كان لها الفضل في تصويب الرسالة وتقديمها بشكلها النهائي، فلك مني تحية إجلال وإكرام.

كما أتوجه بجزيل الشكر إلى الدكتور الفاضل **فاخر الخليلي** والدكتور الفاضل **خالد كتلو** لتفضلهما وقبولهما مناقشة رسالتي. وشكراً من القلب لجميع **الدكاترة الأفاضل في جامعتي**، الذين لهم الفضل في إثراء معلوماتنا وتعليمنا ووهبنا كل ما يملكون من معرفة، والشكر أيضاً للسادة المحكمين.

وأشكر جامعتي **جامعة القدس المفتوحة** التي أتاحت لي فرصة وشرف الدراسة فيها، وأتقدم بجزيل الشكر والامتنان لكل من الزميل الدكتور محمود النعيمات، والزميل برهان دراغمة، والزميل أسعد كتانة، والدكتور محمود زياد، لما قدموه لي من دعم ومساندة أثناء إعدادي هذه الدراسة .

ولا أنسى الفضل الكبير في تشجيعي على الدراسة، والداعم المعنوي الأساسي لي خلال رحلتي الدراسية " **أمي** " أطال الله في عمرها، وإخوتي وأخواتي وعائلتي.

أولادي وابنتي "منارتي" وزوجي حفظهم الله لكم خالص محبتي.

الباحثة: ميساء علان الطريفي

قائمة المحتويات

الموضوع	الصفحة
قرار لجنة المناقشة	ب
التفويض	ج
الإهداء	د
الشكر والتقدير	هـ
قائمة المحتويات	و
قائمة الجداول	ط
قائمة الملاحق	م
الملخص باللغة العربية	ن
الملخص باللغة الإنجليزية	ع
الفصل الأول: خلفية الدراسة ومشكلتها	11-1
1.1 المقدمة	2
2.1 مشكلة الدراسة	5
3.1 أسئلة الدراسة	6
4.1 فرضيات الدراسة	6
5.1 أهداف الدراسة	8
6.1 أهمية الدراسة	9
7.1 حدود الدراسة ومحدداتها	10
8.1 التعريفات المفاهيمية والاجرائية للمصطلحات	10
الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة	54-12
1.2 المقدمة	13
2.2 الإطار النظري	13
3.2 الدراسات السابقة	45
1.3.2 الدراسات التي تتعلق بلغة الجسد	45
2.3.2 الدراسات التي تتعلق بالأداء المهني	49
الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات	67-55
1.3 منهجية الدراسة	56

2.3 مجتمع الدراسة وعينتها	56
3.3 أداتي الدراسة	57
1.3.3الخصائص السيكومترية لمقياس استخدام مهارات لغة الجسد	58
2.3.3 الخصائص السيكومترية لمقياس الأداء المهني	61
4.3 متغيرات الدراسة	65
5.3 إجراءات تنفيذ الدراسة	66
6.3 المعالجات الإحصائية	67
الفصل الرابع: نتائج الدراسة	102-68
1.4- النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة	69
1.1.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الأول	69
2.1.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني	76
2.4- النتائج المتعلقة بالفرضيات	81
1.2.4 النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى	81
2.2.4 النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية	82
3.2.4 النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة	86
4.2.4 النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة	89
5.2.4 النتائج المتعلقة بالفرضية الخامسة	91
6.2.4 النتائج المتعلقة بالفرضية السادسة	92
7.2.4 النتائج المتعلقة بالفرضية السابعة	95
8.2.4 النتائج المتعلقة بالفرضية الثامنة	98
9.2.4 النتائج المتعلقة بالفرضية التاسعة	99
10.2.4 النتائج المتعلقة بالفرضية العاشرة	100
الفصل الخامس: تفسير النتائج ومناقشتها	117-103
1.5 تفسير نتائج أسئلة الدراسة ومناقشتها	104
1.1.5 تفسير نتائج السؤال الأول ومناقشتها	104
2.1.5 تفسير نتائج السؤال الثاني ومناقشتها	105
2.5 تفسير نتائج فرضيات الدراسة ومناقشتها	106
1.2.5 تفسير نتائج الفرضية الأولى ومناقشتها	106

2.2.5 تفسير نتائج الفرضية الثانية ومناقشتها	107
3.2.5 تفسير نتائج الفرضية الثالثة ومناقشتها	108
4.2.5 تفسير نتائج الفرضية الرابعة ومناقشتها	109
5.2.5 تفسير نتائج الفرضية الخامسة ومناقشتها	110
6.2.5 تفسير نتائج الفرضية السادسة ومناقشتها	111
7.2.5 تفسير نتائج الفرضية السابعة ومناقشتها	112
8.2.5 تفسير نتائج الفرضية الثامنة ومناقشتها	113
9.2.5 تفسير نتائج الفرضية التاسعة ومناقشتها	114
10.2.5 تفسير نتائج الفرضية العاشرة ومناقشتها	115
3.5 التوصيات	117
المراجع باللغة العربية	118
المراجع باللغة الإنجليزية	123
الملاحق	125

قائمة الجداول

الجدول	موضوع الجدول	الصفحة
(1.3)	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة	57
(2.3)	يوضح قيم معاملات ارتباط فقرات مقياس استخدام مهارات لغة الجسد بالمجال الذي تنتمي إليه، وقيم معاملات ارتباط الفقرات مع الدرجة الكلية للمقياس، كذلك قيم معاملات ارتباط كل مجال، مع الدرجة الكلية للمقياس(ن=30)	59
(3.3)	يوضح معاملات ثبات مقياس استخدام مهارات لغة الجسد بطريقة كرونباخ ألفا	60
(4.3)	يوضح درجات احتساب مستوى استخدام مهارات لغة الجسد	61
(5.3)	يوضح قيم معاملات ارتباط فقرات مقياس الأداء المهني في المجال الذي تنتمي إليه، وقيم معاملات ارتباط الفقرات مع الدرجة الكلية للمقياس، كذلك قيم معاملات ارتباط كل مجال، مع الدرجة الكلية للمقياس(ن=30)	63
(6.3)	يوضح معاملات ثبات مقياس الأداء المهني بطريقة كرونباخ ألفا	64
(7.3)	يوضح درجات احتساب مستوى الأداء المهني	65
(1.4)	يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل مجال من مجالات مقياس استخدام مهارات لغة الجسد وعلى المقياس ككل مرتبة تنازلياً	69
(2.4)	يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال مهارات الأرجل مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية	70
(3.4)	يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال مهارات الفم_ التحدث مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية	71
(4.4)	يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال مهارات الأذن مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية	72
(5.4)	يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال مهارات الوجه والرأس مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية	73
(6.4)	يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال مهارات المظهر الخارجي مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية	74

(7.4)	يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال مهارات العينين مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية	75
(8.4)	يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال مهارات اليدين مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية	76
(9.4)	يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل مجال من مجالات مقياس الأداء المهني وعلى المقياس ككل مرتبة تنازلياً	77
(10.4)	يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المجال القيمي مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية	78
(11.4)	يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المجال المعرفي مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية	79
(12.4)	يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المجال المهني مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية	80
(13.4)	يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المجال النفسي مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية	81
(14.4)	نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين متوسطات استخدام مهارات لغة الجسد لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير الجنس.	82
(15.4)	يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس استخدام مهارات لغة الجسد لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير سنوات الخبرة	83
(16.4)	يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي على الدرجة الكلية والمجالات الفرعية لمقياس استخدام مهارات لغة الجسد لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير سنوات الخبرة.	84
(17.4)	يوضح نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية على مجالي: (مهارات الفم_ التحدث، مهارات الأذن) لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير سنوات الخبرة	85
(18.4)	يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس استخدام مهارات لغة الجسد لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية	87

	تعزى لمتغير العمر	
(19.4)	يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي على الدرجة الكلية والمجالات الفرعية لمقياس استخدام مهارات لغة الجسد لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير العمر	88
(20.4)	يوضح نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية على مجال (مهارات الأذن) لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير العمر.	89
(21.4)	يوضح نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين متوسطات استخدام مهارات لغة الجسد لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.	90
(22.4)	نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين متوسطات الأداء المهني لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير الجنس	91
(23.4)	يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس الأداء المهني لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير سنوات الخبرة	92
(24.4)	يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي على الدرجة الكلية والمجالات الفرعية لمقياس الأداء المهني لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير سنوات الخبرة.	93
(25.4)	يوضح نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية على مقياس الأداء المهني ككل ومجالي: (المجال المهني، والمجال القيمي) لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير سنوات الخبرة	94
(26.4)	يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس الأداء المهني لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير العمر	95
(27.4)	يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي على الدرجة الكلية والمجالات الفرعية لمقياس الأداء المهني لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير العمر	96

(28.4)	يوضح نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية على مقياس الأداء المهني ككل ومجالي :(المجال المعرفي، والمجال القيمي) لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير العمر	97
(29.4)	يوضح نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين متوسطات الأداء المهني لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير المؤهل العلمي	98
(30.4)	يوضح معاملات ارتباط بيرسون بين درجات أفراد عينة الدراسة على مقياسي استخدام مهارات لغة الجسد والأداء المهني لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية (ن=190)	99
(31.4)	نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي لتأثير استخدام مهارات لغة الجسد في مستوى الأداء المهني لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية	101

قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الملحق	الصفحة
أ	أداتا الدراسة (مقياس لغة الجسد والأداء المهني) في صورتيهما النهائية.	126
ب	قائمة المحكمين	132
ت	أداتا الدراسة (مقياس لغة الجسد والأداء المهني) في صورتيهما الأولية.(الأداتان جاهزتان للتحكيم)	133
ث	كتاب تسهيل مهمة	140
ج	تعهد	142

استخدام مهارات لغة الجسد وعلاقتها بالأداء المهني لدى المرشدين التربويين في محافظات الضفة الغربية

إعداد: ميساء أحمد العبد علان الطريفي

بإشراف: الدكتور إياد فايز أبو بكر

2020

ملخص

هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن العلاقة بين استخدام مهارات لغة الجسد على الأداء المهني لدى المرشدين التربويين في محافظات الضفة الغربية (فلسطين)، وتأثير بعض المتغيرات الديموغرافية عليها، وهي: (المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، العمر، الجنس)، وتم استخدام المنهج الوصفي الارتباطي، وتكونت عينة الدراسة من (190) مرشداً ومرشدة في مدارس مديريات التربية والتعليم في الضفة الغربية، خلال العام الدراسي (2020/2019)، واختيروا بطريقة العينة المتيسرة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير أداتي الدراسة: (مقياس لغة الجسد، والأداء المهني)، وبعد التأكد من الخصائص السيكومترية لهما تم تطبيقهما على عينة الدراسة، وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة طردية موجبة بين مهارات لغة الجسد والأداء المهني لدى العينة التي بلغت قيمتها (0.480) أي كلما ازدادت درجة مهارات لغة الجسد ازداد مستوى الأداء المهني والعكس صحيح، وأظهرت الدراسة أن نتائج مستويي استخدام لغة الجسد والاداء المهني جاءا مرتفعين، وبينت النتائج وجود قدرة تنبؤية لأبعاد مهارات لغة الجسد في مستوى الأداء المهني بنسبة (31.6%)، وعدم وجود فروق في استخدام مهارات لغة الجسد تعزى لمتغير (الجنس)، فيما وجدت فروق دالة احصائياً لبعض المجالات لمتغيرات (سنوات الخبرة، والعمر، والمؤهل العلمي)، وعدم وجود فروق في الأداء المهني لدى المرشدين تعزى لمتغير (الجنس) بينما وجدت فروق تعزى لمتغيرات (سنوات الخبرة، والعمر، والمؤهل العلمي). وبناءً على نتائج الدراسة أوصت الباحثة بعدة توصيات من

أبرزها: توصيات إلى المرشدين التربويين، ومديرية التربية والتعليم، والمؤسسات التربوية تؤكد على الاهتمام بالمرشد لتطوير أدائه المهني والاهتمام في توظيف لغة الجسد في العملية الإرشادية من خلال مجموعة برامج تدريبية ودورات خاصة.

الكلمات المفتاحية: لغة الجسد، الأداء المهني، المرشدون التربويون

Using Body Language Skills and their Relationship to Professional Performance Among Educational Counselors in the West Bank Governorates

Preparation: Maysaa Ahmad Al-Abed Allan Al-Tarifi

supervision: Dr. Iyad Fayez Abu Bakr

2020

Abstract.

The present study aimed to reveal the relationship between the use of body language skills and the professional performance of educational counselors in the governorates of the West Bank (Palestine), and the impact of some demographic variables on them, namely: (academic qualification, years of experience, age, gender), and the descriptive approach was used. The study sample consisted of (190) male and female counselors in the schools of Education Directorates in the West Bank, during the academic year ،(2020/2019) and they were chosen by the available sampling method, and to achieve the study objectives, two study tools were developed) :Body language scale and professional performance ،(And after confirming the psychometric characteristics of them, they were applied to the study sample, and the results reached a positive direct relationship between body language skills and professional performance of the sample, whose value was ،(0.480) i.e. the higher the degree of body language skills, the higher the level of professional performance and vice versa, and it showed The study showed that the results of the two levels of body language use and professional performance were high, and the results showed a predictive ability of the dimensions of body language skills in the level of professional performance by(31.6%), and that there were no differences in the use of body language skills attributed to the variable) A While there were statistically significant differences in some areas of the variables) years of experience, age, and academic qualification ،(and there were no differences in the professional performance of the mentors due to the variable) gender ،(while differences were found due to variables) years of experience, age, and academic qualification .(Based on the results of the study, the researcher recommended several recommendations, the most prominent of which are :recommendations to educational counselors, the Directorate of Education, and educational institutions confirming the interest in the counselor to develop his professional performance and the interest in employing body language in the counseling process through a group of training programs and special courses.

Key words :body language, professional performance, educational counselors

الفصل الأول

خلفية الدراسة ومشكلتها

1.1 المقدمة

2.1 مشكلة الدراسة

3.1 أسئلة الدراسة

4.1 فرضيات الدراسة

5.1 أهداف الدراسة

6.1 أهمية الدراسة

7.1 حدود الدراسة ومحدداتها

8.1 التعريفات المفاهيمية والاجرائية للمصطلحات

الفصل الأول

خلفية الدراسة ومشكلتها

1.1 المقدمة

تعد لغة الجسد أحد أهم المهارات الضرورية لأي مرشد تربوي، حيث إنها رغم ارتباطها الكبير باللغة المنطوقة وملازمتها لها في كثير من الأحيان، إلا إنها قد تأتي منفردة وتؤدي المعنى كاملاً دون الحاجة إلى اللغة المنطوقة ، حين يرسل المتحدث رسائل لفظية وغير لفظية متناقضة فإننا نصدق الرسالة غير اللفظية، ومن المهم أن ننتبه إلى أنه قد تطغى على رسالتك التي تنوي إيصالها رسائل أخرى يتلقاها الأشخاص من طريقتك غير اللفظية . وتبعاً لأهمية لغة الجسد في معظم مناحي الحياة فلا يمكن فصلها، أو إنكار أهميتها بالنسبة للأداء المهني للمرشدين التربويين أيضاً؛ لما لها من صلة وثيقة تؤدي إلى تطوير أدائهم المهني وتعديلهمن ناحية ، وفي حياتهم العامة من ناحية أخرى، وانطلاقاً من أن عملية الإرشاد تتطلب الكثير من المهارات التي تعتمد على لغة أجسامهم حتى يصل المعنى الدلالي للمسترشد، ومن ثم تحقيق الهدف المنشود ، وتحسين جودة العملية الإرشادية.

وهذا لا يتحقق إلا إذا تم إعداد المرشدين التربويين الإعداد الجيد ، وتدريبهم على كيفية استخدام هذه المهارات وتوظيفها في العملية الإرشادية من خلال تدريبهم على هذه المهارات ، أو من خلال برامج ودورات تدريبية تحقق التواصل الفعال مع طلابهم المسترشدين ومع المحيطين من حولهم، وليس المهم، فقط، أن يستخدم المرشد التربوي مهارات لغة الجسد ، بل المهم فهم الدلالات والمعاني الحقيقة لهذه المهارات وإدراكها وتفسيرها، وكيفية توظيفها في العملية الإرشادية.

وقد حرص القرآن الكريم ، أيضاً، على أهمية استخدا مها وتوظيفها في عملية التواصل في جميع مجالات الحياة لما لها من دور وتأثير في جميع مجالات الحياة ، ولما لها من دور وتأثير في الآخرين، كما نهى الله عن حركات لغة الجسد التي تؤذي الآخرين في مشاعرهم (كالغمز، واللمز، والهمز وخيانة الأعين)، فقد ورد في الآية الكريمة: "وَيْلٌ لِّكُلِّ هُمَزَةٍ لُّمَزَةٍ" (سورة الهمزة، الايه 1) وما من نبي بعثه الله في قومه إلا وحرص على توظيف هذه اللغة في الدعوة إلى الله وتعليم بني قومه منهاج الله وشريعته (حسن، 2015).

وشاع في القرن الحادي والعشرين ما يسمى "بلغة الجسد Body Language" حتى ظن البعض أنه علم مستحدث يهتم بدلالات الحركات والإشارات الصادرة عن أعضاء الجسد المختلفة وخاصة ملامح الوجه واليدين وتعبيراتها، فهي لغة لا تعرف الكذب، ولغة ليست كسائر اللغات ، لكنها مرآة صافية تعكس مباشرة كل المشاعر، وتبوح بالأسرار، كما إن لغة الجسد تفيدنا في تسهيل العملية الاتصالية أو التواصل مع الآخرين، وبالتالي إنهاء أي توتر في العلاقات، فقد يحدث التواصل عن طريق رسالة تنطق بها تعابير الوجه من ابتسامة تهدف لتعزيز سلوك أو استجابة صحيحة ، أو تقطيب الجبين، لتعديل سلوك غير مرغوب فيه ، أو إيماءات هادفة ، أو حركة مقصودة أو صمت ناطق أو تغيير في نبرة الصوت والكلام، وتعد لغة الجسد إحدى المهارات الأساسية التي يجب أن يتعلمها القادة والمرشدون والمعلمون وأولياء الأمور ، فإذا فشل المستمعون في فهم ما نقول ، سينصرف عدد كبير منهم عن الإنصات لنا (Pease & Pease, 2008).

وعلى المرشد الجيد أن يكون قادراً على فهم مشاعر المسترشدين وردود أفعالهم وأحاسيسهم وانطباعاتهم، وفهم لغة جسدهم وتفسيرها ؛ لإتمام العملية الإرشادية وإنجاحها بمهارة، وتطوير أدائه المهني والمعرفي، والتأثير والاتصال الفعال، ورفع مهاراته الشخصية، ويكون ذلك من خلال

الإصغاء الكلي ، وهو أن يستخدم المرشد التربوي جميع حواسه ، وليست حاسة السمع فقط، و أن يصب اهتمامه على ما يقال ، وكيف يقال ؟ بالإضافة إلى ما لم يُقل. وباعتبار المرشد التربوي شخصاً مهنياً فـإنه يجب أن يستخدم الإصغاء الكلي حتى يتمكن من ملاحظة كل ما يجب ملاحظته، ولا يتأتى ذلك كله إلا من خلال ممارسة المرشد لمهارات الاتصال والتواصل باعتبارها قادرة على إثارة المسترشد ، وادراك لغة الجسد؛ لكونها أداة الاتصال الرئيسة القادرة على تحويل الدلالات والمعاني إلى رموز صوتية ومصطلحات (Butt, Iqbal, & Farooq, 2011) .

إن لغة الجسد تلعب دوراً بارزاً في تعزيز الاتصال اللفظي ، حيث أن فلعلية الاتصال يجب أن تركز على الجانب اللفظي وغير اللفظي لكونهما مكملين لبعضهما بعضاً، وإذا كانت المنظمات تسعى للإرتقاء بمهارات اللغة اللفظية لدى أفرادها ؛ فإنه يجب أن تحرص ، أيضا ، على تعليمهم مهارات الاتصال غير اللفظي مع الآخرين ، وبالذات تفسير لغة الجسد واستخدامها بالشكل الفعال في التواصل مع الآخرين. لذا بات من الأهمية ، أن يمتلك المرشدون مهارات اللغة غير اللفظية (لغة الجسد) التي تسهم في تنظيم العملية الإرشادية وإدارتها، وضمان وصول الرسالة واستقبال ها بما يتطلبه ذلك من أشكال التواصل اللفظي وغير اللفظي كافة، باعتبارها وسيطا تتجسد من خلاله العلاقات الإنسانية والتفاعلات الذهنية بما تستلزمه من إدراك لرموز ذهنية قد تكون أكثر إبان ة وإفصاحاً من اللغة نفسها (العديلي، 1999).

وتقول وليمز (2008) أن الاتصال غير اللفظي يعتبر (ما يطلق عليه حديثاً لغة الجسد) من أقدم طرق الاتصال التي عرفها الانسان، وهو أمر لا يمكن تحاشيه أو التهرب منه، فعندما يكف الإنسان عن الكلام ، فإنه لا يستطيع أن يكف عن الحركة وعن التعبير عن ذاته بوسائل أخرى. والاتصال غير اللفظي، دائماً، يكمل أو يعزز، أو يفسر الاتصال اللفظي، ويعتقد علماء النفس بأن

أكثر من (75%) من تصرفات البشر تتم بصورة لا إرادية ، وأن (25%) الباقية تكون إرادية. والتصرفات غير الإرادية ، غالباً، تكون غير لفظية، أي عن طريق الإيماءات، أو الإيحاءات، أو الرموز، وهي ذات تأثير أقوى بخمس مرات من ذلك التأثير الذي تتركه الكلمات.

ولا شك بأن العملية الإرشادية كخبرة إنسانية تسعى لتحقيق أهدافها من خلال تنمية الجوانب الإيجابية عند أفراد المجتمع، وقد جندت العملية الإرشادية الشخص المؤهل علمياً لتقديم المساعدة المتخصصة للأفراد والجماعات . من هنا ، يؤدي المرشد التربوي دوراً مهماً وحاسماً في نجاح العملية الإرشادية تبعا لأدائه المهني ، الذي يقوم به في خدمة جمهور الطلبة ، ومساعدتهم في مواجهة الصعوبات والمشكلات التي تعترض طريقهم، ونظراً للدور الذي يقوم به المرشد التربوي في إنجاح العملية التعليمية والتربوية، والإسهام في تقديم نوعية إرشاد جيد للطلبة، وتحقيق الأهداف التربوية المخطط لها، ويأتي ذلك من خلال العلاقة التي تربط المرشدين بالطلبة والعاملين في المدرسة وخاصة العلاقة القائمة بين المرشد التربوي والطلبة (حناش، 2011).

ومن هذا المنطلق ونظراً لأهمية تفسير لغة الجسد ومعرفة رموزها ودلالاتها وأثرها في العملية الإرشادية وجب التعمق فيها أكثر وأكثر بالنسبة للمرشدين التربويين في مختلف مجالاتهم العملية؛ لما لها من دور فعال في إيصال الرسائل اللفظية وغير اللفظية واستقبالها في مهنة الإرشاد؛ لمحاولة الوصول إلى أداء متكامل في العملية الإرشادية.

2.1 مشكلة الدراسة

تعد لغة الجسد أحد الجوانب الحيوية لإدارة العملية الإرشادية، إذ تمثل الوسيلة الفاعلة التي يمكن من خلالها التأثير في سلوك الآخرين ، وتوجيههم بـلتجاه تحقيق أهدافهم، ويرتبط مفهوم الاتصال، بشكل عام، بالعملية التي يمكن من خلالها إيصال المعلومات ، وتبادل الأفكار أياً كان

نوعها وشكلها : الكتابة، الصوت، الصورة من طرف مرسل إلى آخر مستقبل، وإدراك أهمية اللغة الجسدية هي إحدى ركائز الأداء المهني للمرشد التربوي ، وتلعب لغة الجسد دوراً مهما في تحقيق الاتصال من خلال تعابير الوجه ، ووضعية الجسد ، وأيضاً الابتسامة والاتصال البصري ، والايماءات ونبرات الصوت، وهذا ما أكدته دراسة تشو وتشانغ (Zhou & Zhing, 2009) من أن فهم لغة الجسد يساعد على فهم الآخرين وله أثر في تحقيق الاتصال الفعال من خلال لغة الجسد. كما أشار (عبد الغفور، 2020) إلى أهمية استخدام لغة الجسد في الجانب التربوي.

وعليه جاءت الدراسة محاولة تسليط الضوء على أهمية التسلح بالمهارات واستخدام لغة الجسد بنجاح وفعالية كما أظهرتها الأدبيات والدراسات السابقة، لذلك جاءت مشكلة الدراسة للإجابة عن السؤال الآتي:

ما درجة استخدام مهارات لغة الجسد وعلاقتها بالأداء المهني لدى المرشدين التربويين العاملين في مدارس مديريات التربية والتعليم في الضفة الغربية؟

3.1 أسئلة الدراسة

الأسئلة التي انبثقت من مشكلة الدراسة على النحو الآتي:

السؤال الأول: ما درجة استخدام مهارات لغة الجسد لدى المرشدين التربويين العاملين في مدارس مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية؟

السؤال الثاني : ما مستوى الأداء المهني لدى المرشدين التربويين العاملين في مدارس مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية؟

4.1 فرضيات الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة، وضعت الفرضيات الآتية:

الفرضية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائيّة عند مستوى الدّلالة ($\alpha \leq .05$) بين متوسطات استخدام مهارات لغة الجسد لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير الجنس.

الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائيّة عند مستوى الدّلالة ($\alpha \leq .05$) بين متوسطات استخدام مهارات لغة الجسد لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائيّة عند مستوى الدّلالة ($\alpha \leq .05$) بين متوسطات استخدام مهارات لغة الجسد لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير العمر.

الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائيّة عند مستوى الدّلالة ($\alpha \leq .05$) بين متوسطات استخدام مهارات لغة الجسد لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

الفرضية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائيّة عند مستوى الدّلالة ($\alpha \leq .05$) بين متوسطات الأداء المهني لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير الجنس.

الفرضية السادسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائيّة عند مستوى الدّلالة ($\alpha \leq .05$) بين متوسطات الأداء المهني لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

الفرضية السابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائيّة عند مستوى الدّلالة ($\alpha \leq .05$) بين متوسطات الأداء المهني لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير العمر.

الفرضية الثامنة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائيّة عند مستوى الدّلالة ($\alpha \leq .05$) بين متوسطات الأداء المهني لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

الفرضية التاسعة: لا توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً($\alpha \leq .05$) بين استخدام مهارات لغة الجسد والأداء المهني لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية.

الفرضية العاشرة : لا توجد قدرة تنبؤية دالة إحصائياً ($\alpha \leq .05$) لاستخدام مهارات لغة الجسد في مستوى الأداء المهني لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية.

5.1 أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى:

1. التعرف الى درجة استخدام مهارات لغة الجسد لدى المرشدين التربويين العاملين في مدارس مديريات التربية والتعليم في الضفة الغربية.
2. التعرف على مستوى الأداء المهني لدى المرشدين التربويين العاملين في مدارس مديريات التربية والتعليم في الضفة الغربية.
3. التعرف فيما إذا كان هناك اختلافات ذات دلالة إحصائية في درجة استخدام مهارات لغة الجسد لد ى المرشدين التربويين العاملين في مدارس مديريات التربية والتعليم في الضفة الغربية، يعزى إلى متغيرات الدراسة: (العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الجنس).

4. التعرف فيما إذا كان هنالك اختلافات ذات دلالة إحصائية في الأداء المهني لدى المرشدين التربويين العاملين في مدارس مديريات التربية والتعليم في الضفة الغربية يعزى إلى متغيرات الدراسة: (العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الجنس).
5. التعرف فيما إذا كان هناك اختلاف بين درجة استخدام مهارات لغة الجسد ، واختلاف في الأداء المهني لدى المرشدين التربويين العاملين في مدارس مديريات التربية والتعليم في الضفة الغربية.
6. التنبؤ بمدى تأثر استخدام مهارات لغة الجسد في مستو ى الأداء المهني لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية.

6.1 أهمية الدراسة

الأهمية النظرية

أتت أهمية هذه الدراسة من كونها تطرقت إلى مهارات لغة الجسد وارتباطها بالأداء المهني للمرشدين التربويين في تحقيق المعرفة كالآتي:

يؤمل أن تضيف هذه الدراسة بعض المعرفة إلى المكتبة العربية بشكل عام والمكتبة الفلسطينية بشكل خاص.

يتوقع أن تكون هذه الدراسة نقطة انطلاق لدراسات أخرى في مجال الارشاد النفسي بما توفره من دراسات سابقة وأدب نظري، وتطويرها.

الأهمية التطبيقية

يمكن أن توفر هذه الدراسة البيانات والمعلومات لكيفية توفير برامج لمساعدة المرشدين التربويين على ادراك مؤشرات لغة الجسد، وتطوير أدائهم المهني ، التي يستند إليها القائمون على المؤسسات التربوية والاجتماعية في خططهم وبرامجهم.

7.1 حدود الدراسة ومحدداتها

المحددات البشرية: اقتصرت الدراسة على المرشدين التربويين العاملين في مدارس مديريات التربية والتعليم في الضفة الغربية.

المحددات المكانية: مدارس مديريات التربية والتعليم في الضفة الغربية (فلسطين).

المحددات الزمانية: الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي (2020/2019).

الحدود الموضوعية : تناولت هذه الدراسة استخدام لغة الجسد وعلاقتها بالأداء المهني لدى المرشدين التربويين العاملين في مدارس مديريات التربية والتعليم في الضفة الغربية.

8.1 التعريفات المفاهيمية والاجرائية للمصطلحات

لغة الجسد

عرفها كريتنر وكينيكي (Kreitner & Kinicki , 463 :1992) "بأنها رسالة ترسل وتستقبل مستقلة عن الكلمات المكتوبة أو المقروءة وأنها تتضمن عوامل مثل استخدام الوقت، والمكان والمسافة بين الأشخاص عند المحادثة، واستخدام اللون، واللباس، وسلوك المشي، والوقوف وترتيب الجلوس وموقع المكتب".

ويعرف عبد الباقي (2001 :270) "لغة الجسد، أيضاً، بأنها نوع من أنواع الاتصال يتم من خلال حركات الجسم، ومن خلالها يتم نقل المعاني بواسطة حركات وتعبيرات الوجوه والايماءات والانحناءات ووضع الجسم وحركات اليدين، واللمس، وشكل الجسم ومظهره."

وتعرف الباحثة إجرائياً لغة الجسد بأنها الدرجة التي يحصل عليها أفراد عينة الدراسة على مقياس لغة الجسد المعد لأغراض هذه الدراسة.

الأداء المهني

يشير عارف (2007: 113) الى "الأداء المهني في اللغة أنه عمل أو انجاز أو تنفيذ، وهو الفعل الممارس أو المبذول أو النشاط الحر، ويختلف الأداء من شخص لاخر".

ويقصد بيتر Peter "بالأداء هو ما يقوم به البعض بالفعل، لا بما يمكنهم تحقيقه" المشار إليه في (هافارد، 2006 :115).

وتعرف الباحثة الأداء المهني إجرائياً في هذه الدراسة بالدرجة التي يحصل عليها أفراد عينة الدراسة على مقياس الأداء المهني المعد لأغراض هذه الدراسة.

المرشد التربوي

يعرف اليبالي واخرون(Alibali et al., 215: 2013) "المرشد التربوي أنه مهني تربوي متخصص في تطبيقات علم النفس التربوي تصب اهتماماته الأساسية في توظيف علومه النفسية في حل المشكلات التي تواجه التربويين والتلاميذ ويتمتع بخلفية علمية تعتمد على التدريب التربوي والنفسي، مما ينتج عنه الإشراف على تقديم الخدمات النفسية والتربوية المباشرة وغير المباشرة ".

ويعرفه أبو أسعد (2012: 24) "أنه شخص مؤهل راغب ومدرب قادر على تقديم المساعدة للآخرين ولديه هويته فيعرف من هو؛ أصيل مخلص صادق، ولا يختبئ خلف الدفاعات والأدوار النمطية".

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

1.2 المقدمة

2.2 الإطار النظري

3.2 الدراسات السابقة

1.3.2 الدراسات المتعلقة بلغة الجسد

2.3.2 الدراسات المتعلقة بالأداء المهني

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

1.2 المقدمة

يتناول هذا الفصل الإطار النظري لمتغيرات الدراسة، حيث تم الرجوع إلى الأدب النظري الذي تحدث عن موضوع استخدام لغة الجسد والاداء المهني، بالإضافة إلى الدراسات السابقة التي بحثت في هذا الموضوع نفسه،ومن ثم التطرق لمجموعة من الدراسات السابقة سواء أكانت عربية أو أجنبية تحدثت عن متغيرات الدراسة، وفي نهاية الفصل تم التعقيب على هذه الدراسات.

2.2 الإطار النظري

مفهوم لغة الجسد

تشير لغة الجسد إلى الإشارات غير اللفظية التي يستخدمها الشخص للتواصل اليومي ومن هذه الإشارات: تعابير الوجه وحركة الجسد ، ومن خلال هذه الإشارات يمكن نقل المعلومة دون نطقها وهي تشكل ما نسبته (50%–70%) من التواصل؛ وبالتالي فإن فهمها يعتبر أمراً ضرورياً لتفسير الحديث. وتشير الابتسامة إلى الموافقة، والعبوس إلى عدم الرضا، وقد تكشف لغة الجسد عن المشاعر الحقيقية حول موقف معين مثل: الحزن ، أو الارتباك، أو الخوف، أو الغضب، أو الازدراء، أو الإثارة، أو غير ذلك من العواطف (Kendra, 2018).

ويشير إليها عبد الغفور (2020) بأنها الإشارات والحركات الإرادي ة وغير الإرادية، التي يصدرها المعلم باستخدام جسده كله أو بجزء منه، لإرسال رسائل متنوعة من خلال تواصله البصري وابتسامته وتعابير وجهه، وإيماءات جسمه وحركاته والمساحة الشخصية ومظهره.

يستنتج هنا: أن لغة الجسد هي إحدى أنماط الاتصال الذي يعتمد أساساً على استخدام رموز غير لفظية، وايماءات وحركات وإشارات، وما الى غير ذلك من أساليب اتصال غير لفظية، ولا يعتمد على الألفاظ والكلمات والجمل والعبارات، ولا يستخدم اللغة المنطوقة في التواصل مع الآخرين.

أنواع لغة الجسد

هناك مجموعة من الأنواع المتعلقة بلغة الجسد ، يذكرها شانا (Shana, 2017) :

1. تعابير الوجه: وهي التي تظهر على الشخص قبل تعبيره عن الكلام مثل: السعادة والحزن والغضب والخوف وغير ذلك.
2. الإيماءات: وهي الحركات والإشارات المتعارف عليها وهي مهمة للتواصل غير اللفظي، ومنها:التلويح والإشارة وغيرها.
3. الصوتيات: وهي تعبر عن مغزى الحديث ومعناه، ولهجة الصوت تحدث تأثيراً قوياً، ومنها:نغمة الصوت وعلوه ،وتغيير مقام الصوت واهتزازه.
4. نظرات العين: وهي تلعب دوراً مهماً في التواصل غير اللفظي، مثل: التحديق والغمز والرمش، وعندما يصادف الشخص شيئاً يحبه فإن التحديق يزداد والعينان تتوسعان ، وتستخدم لتحديد كون الشخص صادقاً أم لا.
5. اللمس: يستخدم لإيصال المودة والألفة والتعاطف وغيرها من المشاعر.
6. الصور: تستخدم لإيصال معلومات حول الهوية والأشياء المفضلة لدى الشخص عبر مواقع الانترنت .

ويمكن تقسيم أنواع لغة الجسد إلى قسمين حسب ما ذكرهما عبد الرشيد (2011) الى:

لغة جسدية : مثل : تعبيرات الوجه ، وحركة العينين والحاجبين ، واتجاه النظر وطريقته، وحركة اليدين والكفين و أوضاعهما، وحركة الرأس و أوضاعه،وحركة الأرجل و أوضاعها، وحركة الشفاه والفم واللسان وأوضاعها، وأوضاع الجسم.

الاتصال الرمزي: ويستخدم لتوصيل القيم والأحاسيس للمتلقي مثال على ذلك: الحلاقة ، التسريحة والعلامات: مثل الوشم....وغيره، إضافة إلى الجواهر والحلي، ونوع الملابس وألوانها، ونوع السيارة وموديلها، ونوع المنزل وموقعه ، وكذلك المقتنيات هاتف محمول ، ومكان الجلوس والمسافة بينك وبين الآخرين، ونلاحظ أن تعدد أنواع لغة الجسد فيه رسالة ضمنية واضحة من طرف إلى آخر.

مؤشرات لغة الجسد

ترى كيندرا (Kendra, 2018) أن هناك عديد من المؤشرات التي تشير إلى لغة الجسد ومنها:

1. العيون: يشير اتساع بؤبؤ العينين خلال الحديث إلى الكذب، واتساع فتحتيهما يدل على الدهشة والسعادة والعكس صحيح، كما إن النظرة المباشرة في عيون الطرف الآخر تدل على الثقة والجرأة.
2. الحواجب والجبين: ويشير ارتفاع الحواجب إلى الدهشة والمفلجأة، بالإضافة إلى الانزعاج وعدم التصديق، وكذلك فإن عقد الحاجبين يدل على الغضب.
3. الأنف: يدل حك الأنف خلال الحديث على الحيرة أو الكذب.
4. الأذنين: حك الأذن أو سحبها للأسفل يدل على الحيرة.
5. الأكتاف: رفع الأكتاف إلى الأعلى يدل على الرفض أو عدم المعرفة، وارتخاؤها إلى الأسفل يدل على الاكتئاب والإحباط.

7. أصابع اليدين: استمرار الشخص في تحريك الأصابع بطريقة سريعة، كالنقر على المكتب أو الطاولة يدل على التوتر والعصبية وعدم الصبر.

8. الأقدام: هز القدمين يدل على التوتر والعصبية، وعلى عدم ثقة الشخص، كما قد يكون اتجاه هما مؤشراً على عدم راحة الشخص في مكان تواجده، أما تشابك الأقدام فيدل على انزعاج الشخص وعدم راحته، وعدم رغبته في الحديث أو التواصل مع أحد.

9. طريقة المشي: إذا كانت المشية مستقيمة مع رفع الرأس والنظر المباشر إلى الأمام فهذا يدل على الثقة بالنفس والجرأة.

10. نبرة الصوت: إذا تحدث الشخص بنبرة عالية مع الطرف الآخر دل ذلك على تسليته واهتمامه بالحديث والعكس صحيح.

11. الابتسامة: إذا كانت مصحوبة بظهور التجاعيد حول منطقة العينين كانت حقيقية، وإلا فهي مزيفة.

ماهية لغة الجسد

إن دراسة موضوع لغة الجسد ليس وليدة اللحظة ، فعندما نقرأ كتب علم النفس وعلم الاجتماع وعلم الأنثروبولوجيا، نجد أنها تتطرق ، أحياناً ، لتفسير بعض الإشارات والإيماءات الصادرة عن الإنسان، وتحاول أن تحللها من خلال الإطار السلوكي للشخصية والجانب البيئي والثقافي للمجتمع، كما يلاحظ أن هناك مؤلفات تحدثت عن الموضوع نفس ه،ولكن تحت مسميات أخرى مثل: اللغة الصامتة، واللغة غير اللفظية، والاتصال غير اللفظي والحركة التعبيرية ، ولغة الإشارة، إلا أن المضمون العام لتلك المؤلفات يركز على تفسير حركات الجسم وإيماءاته في التواصل مع الأشخاص الآخرين. ومن أوائل المؤلفات التي بحثت في موضوع الاتصال مع الآخرين بلغة

الإشارات والإيماءات الصادرة عن الجسد كتاب (البعد الخفي) The Hidden Dimension وكتاب اللغة الصامتة The Silent Language لإدوارد هول Edward Hall (حريم، 1997).

وأسهم العرب كثيراً في الاتصال غير اللفظي من خلال ما يسمى ب (علم الفراسة) أو (علم الطباع) وهو من العلوم المستمدة من اليونان، والمتأثرة بدراسات الفيلسوف اليوناني (أرسطو). واهتم العرب بهذا العلم، وتوسعوا في التأليف في هذا الباب ، ويعد (ابن سينا: 428هـ/1073م) أول من ذكر الفراسة في رسالة موجزة يصف فيها العلوم العقلية، حيث وضعها في المرتبة الثالثة بعد الطب وعلم أحكام النجوم ومن ثم جاء الرازي وابن رشد والشافعي (النصيري، 2015).

واستمر هذا العلم في التطور ولكن بنسب ضئيلة، ففي عام (1872 م) نشر داروين Charles Robert Darwin كتابه (التعبير عن العواطف لدى كل من الإنسان والحيوان) الذي أبدى فيه اهتماماً كبيراً بلغة الجسم. ويمكن القول : إن الدراسة العلمية للاتصال غير اللفظي ترجع إلى ما بعد الحرب العالمية الثانية، وفي خمسينيات القرن العشرين بدأت تظهر بعض الكتب العلمية عن لغة الجسد، حيث نشر كل من كيس وروشيه Kiss & Roche عام (1956) كتاباً عن الاتصال غير اللفظي وتضمن ملاحظات عن الإدراك (عرار، 2007).

وبعد ذلك بدأت تظهر كتب تعنى بالاتصال غير اللفظي، ولكن بشكل تخصصي، فمنها كتب تهتم (بتعبيرات الوجه، وأخرى بحركات الجسم، أو لغة العيون ...). ثم دخل الاتصال غير اللفظي– أو كما يسمى لغة الجسد أو اللغة الصامتة – مرحلة متقدمة تمثلت في ا هتمام العلوم المرتبطة بهذا النوع من الاتصال بتقديم كتب وبحوث تخدم هذه العلوم، فعلى سبيل المثال من العلوم والمهن المتخصصة التي اهتمت بالاتصال غير اللفظي، والاستفادة منها في مجال

التخصص: علم النفس، والطب النفسي، وعلم الإدارة، ومن العلوم التي اهتمت بها الأنثروبولوجيا، وعلم الاجتماع، ومن المهن: التربية الخاصة والخدمة الاجتماعية (Pease & Pease, 2008).

وظائف لغة الجسد

إن للغة الجسد عديد من الوظائف ، ذكرتها النصيري (2015) منها:

أ. الإكمال: حيث تتوافق الرسالة اللفظية مع غير اللفظية وتتكامل معها، مما يؤدي لتفاعل جيد، حيث تصدر الكلمات وتصاحبها الإيماءة أو الإشارة، ومثل ذلك عندما يروي المعلم قصة يجسد أحداثها من خلال حركات الوجه وتعبيرات هوإشاراتهوإيماءاتهـ،مما يساعد على تكوين صورة متكاملة، وتوصيل المفاهيم للطلاب.

ب. التكرار: الرسالة غير اللفظية للرسالة اللفظية، التي ربما لا يمكن الاعتماد عليها بمفردها في بعض الأحيان، فعندما يذكر المعلم رقماً معيناً للطلاب ويمثل ذلك الرقم بأصابعه، أو يرسمه في الهواء، أو يشير لمدلوله بوساطة أشياء توجد في البيئة، وذلك لتأكيد المفهوم.

ت. الضبط: حيث يساعد التفاعل غير اللفظي على ضبط سلوك الطلاب وتنظيمه داخل الفصل أو القاعة؛ وذلك عن طريق الإشارة، الإيماءة، نظرات العين، تعبيرات الوجه، وغيرها من تفاعلات غير لفظية تسهم في ضبط السلوك.

ث. الإبدال: يمكن أن تستبدل الرسائل اللفظية برسائل غير لفظية، كأن يقوم المعلم بالإشارة لبعض الطلاب لنفي أو تأييد ممارسة سلوك ما عن طريق الرسائل غير اللفظية من إشارات، وإيماءات، وحركات، وغيرها من سلوك لفظي.

ج. التفسير: يمكن أن تفسر الرسائل غير اللفظية الرسائل اللفظية، كأن تستعمل الإشارات،

والإيماءات، والحركات، أو الصور، أو النماذج، لتقريب المعاني وإيضاح الألفاظ، مما يساعد على نجاح عملية الاتصال.

ح. التأكيد: ويتم ذلك باستخدام الاتصال غير اللفظي لتأكيد الرسائل اللفظية، مثال ذلك: تعبيرات الوجه الدالة على تأكيد الرسالة.

خ. التنظيم: يمكن للاتصال غير اللفظي أن يقوم بتنظيم التدفق الاتصالي وربطه بين أطراف الإيصال مثل: حركة الرأس، أو العينين، أو تغيير المكان، أو إعطاء إشارة للشخص المقابل ليكمل الحديث، أو يتوقف عنه. وكلها وظائف تنظيمية يضطلع بها الاتصال غير اللفظي.

ويؤكد علماء النفس أنه كلما ازداد عدد الحواس التي يمكن استخدامها في تلقي فكرة معينة أدى ذلك إلى دعمها وتقويتها وتثبيتها في ذهن المتلقي . وتشير بعض نتائج البحوث إلى أن (98%) من معرفتنا نكتسبها عن طريق حاستي البصر والسمع، وأن استيعاب الفرد للمعلومات يزداد بنسبة (35%) عند استخدام الصورة والصوت، وأن مدة احتفاظه بهذه المعلومات تزداد بنسبة (55%). ومن النتائج التي كشفت عنها بعض الدراسات العلمية أن (55%) من انطباعات الناس عنك تؤخذ من حركاتك و أوضاعك، وأن (38%) تؤخذ من نبرة صوتك، و (7%) فقط من كلامك. ومعنى هذا أن (93%) من الانطباعات المأخوذة عنا لا تأتي من كلامنا، مثال ذلك: لغة العيون، وما تدل عليه من معان لا حصر لها ، وإيماءات الوجه وعلامات الانتباه ، والسرحان والتركيز واللامبالاة وحركات اليد وما لها من دلالات، ووضعية الجسد تعطينا عدة تلميحات حول خصائص الشخصية، كأن يكون الشخص واثقاً بنفسه أو منفتحاً أو مطيعاً (بيز، 1999).

أشكال لغة الجسد

تتخذ الاتصالات غير اللفظية (لغة الجسد) أشكالاً عديدة منها : ما يتعلق بحركات الجسم واليدين والرأس، ومنها : ما يتعلق بتعابير الوجه، وحركات العينين، والإيماءات المختلفة، وقد صنفت الاتصالات الصامتة إلى ستة مصادر كما أشار إليها حريم (2003) على النحو الآتي:

1. ملامح مادية: مثل الملامح الجسمانية للفرد: الحجم والوزن والطول، ولون البشرة، والملابس، وغيرها وهذه تلعب دوراً مهماً في الاتصال.

2. حركات وايماءات جسمانية: مثل: الاتكاء للأمام والخلف، والإيماءات مثل: الإشارات باليدين أو الأصابع وغيرها، وهذه توحي بمعنى معين للمستقبل.

3. اللمس: يعد اللمس، أيضاً، من الاتصالات غير اللفظية، وفي بعض الثقافات يعد اللمس أو الرتابة على الظهر دلالة على العاطفة والدفء والجاذبية والصداقة، والناس يميلون إلى لمس الآخرين الذين يحبونهم.

4. تعابير الوجه: وهذه تحمل معاني غزيرة، ومنها: الابتسامة التي تشير إلى الدفء والسعادة والصداقة، بينما العبوس وتقطيب الحاجبين يشير إلى الغضب وعدم الرضا، كما أن لحركات الشفاه دلالاتها.

5. حركات العينين والتقاؤهما: وهذه تؤدي أربع وظائف في الاتصال: تنظيم تدفق المعلومات، بدء المحادثة وانتهاؤها، التحديق يسهل ويراقب عملية التغذية العكسية ؛ لأنها تعكس الانتباه والاهتمام، وتحمل عواطف ومشاعر، ولذلك يتجنب الأفراد النظر إلى بعضهم بعضاً عند مناقشة أنباء غير سارة أو تقديم تغذية سلبية.

6. نبرات الصوت ونغمته: وهذه تحمل معاني عديدة في الاتصال متمثلة بالغضب عندما يرفع

الشخص صوته، وكذلك الخوف وعدم الرضا.

يبدو مما تقدم أن مصادر الاتصالات غير اللفظية وأشكالها يمكن الاشارة اليها بمجموعة من النقاط منها المظهر: متمثلاً بالوجه، تحديق العينين، الثياب، الزينة. والحركات: الإيماءات، اللمس، الإشارات. والمكان: المساحة الطبيعية لعملية الاتصال، مجال حركة الشخص، البيئة الطبيعية ، الزمان: التوقيت، الساعة. وهنا يستنتج، أن الاتصال غير اللفظي يعتبر من الوسائل المهمة لتوصيل الرسالة للآخرين من خلال التعبير عنها بسلوك معين غير منطوق ، حيث يحدث هذا التواصل من خلال عديد من القنوات، مثل : تعابير الوجه والإيماءات والإشارات وحركات العيون ، وحركات الأيدي والأرجل، والهيئة والمسافة والمظهر والصوت والدلالات الزمنية والمكانية.

وسنتحدث عنها بالتفصيل كما اوردها عرار المشار اليه في (الدليمي، 2016):

1. التعبيرات الصادرة عن الوجه وحركات العيون:

يعتبر الوجه أسرع الوسائل التي تنقل المعاني من المرسل إلى المستقبل وبالعكس، وهي عبارة عن الإشارات والتغيرات التي تحدث للوجه، ويقوم الأفراد بالتواصل من خلالها للتعبير عن أحاسيس ومشاعر معينة ، مثل: الابتسامة والضحك؛ للتعبير عن الفرح ، والعبوس، وللتعبير عن الحزن والغضب، وغيرها من التعبيرات التي تظهر مدى التأثير بموقف أو ظرف معين يتعرض له الفرد، وللوجه نوعان من التغيرات: إما فطرية مثل: الابتسامة، والحزن، والغضب، وغيرها. وإما مكتسبة، مثل: الغمز بالعين، وإشارة القبلة، وغيرها .أما التعبيرات باستخدام حركات العين فهي تشمل جميع سلوكات العين، كإطالة النظر، وتحاشيه، وحركة الرموش، والدموع، وتغيرات بؤبؤ العين، وتعتبر العيون من أكثر أعضاء الجسم التي يستخدمها الأفراد لإرسال إشارات غير لفظية؛

للتعبير عن طبيعة الموقف، أو نوع العلاقة التي تربط بينهم. وهي من الأدق والأجدى بين وسائل الاتصال الكثيرة، التي يتمتع بها الإنسان لإظهار ما يعتمل في قرارة نفسه.

وقد ذكر القرآن الكريم لغة العيون في آيات تصف مواقف ودلالات معينة، قال تعالى: " **وإذا مروا بهم يتغامزون**" (سورة المطففين، الآية 30)، وكذلك تغنى الكثير من الشعراء بالعيون، لما لها من تأثير على الأفراد، ومن ذلك ما قاله عمرو بن ربيعة في ديوانه، الصمد (1998) :

أشارت بطرف العين خيفة أهلها إشارة محزون ولم تتكلم

فأيقنت أن الطرف قد قال مرحبا وأهلا وسهلا بالحبيب المتيم

وتستخدم مهارة التركيز بوساطة العيون في الاتصال غير اللفظي عند الرغبة في الحصول على تغذية راجعة، أو معرفة ردود فعل الآخرين حول موقف أو موضوع معين (لاونديس، 2010).

2. التعبيرات باستخدام الإيماءات:

وهي حركة الجسم، وجميع حركات اليدين والكف والكتف. وقد تكون الإيماءات مؤكدة للاتصال اللفظي، أو موضحة له، أو مساعدة للطرف الآخر في فهم مضمون الرسالة ، أو مشجعة لحفز الآخرين. وأظهرت عديد من الأبحاث العلمية أن لليدين اتصالاً عصبياً بالدماغ يفوق أي جزء آخر في الجسم، وبالتالي فإن الإشارات والوضعيات التي يقوم بها الأفراد أثناء الاتصال من خلال اليدين تزودنا بتفاصيل جوهرية ودقيقة عن الحالة النفسية والانفعالية، لذلك فإن الفرد يستخدم هذه الإشارات والحركات إما لتأكيد صحة ما يقال، أو لإثارة الشك، أو لإخفاء شعور باطني لا يرغب أن يبوح به جهراً (ربايعة، 2010).

3. وضعية الجسد والحركة:

إن حركة المتحدث ووضعيته من اللغات الجسدية المهمة، ومن المهم أن تتقن كيف تكون وضعيتك أثناء تواصلك مع الآخرين، كأن تقف منتصباً وتتحرك بصورة طبيعية وسهلة، وتنتبه لتصحيح الاتجاه العام الذي يرتخي فيه الجزء الأعلى من الجسم. وعند قيامك بعملية الاتصال تكون الوضعية أكثر فعالية عندما تكون مرناً، لا أن تكون مغلفاً في وضعية متوترة، وهذا ينطبق على الملامح والحركات كلها وينطبق أكثر على الساق والقدم، لثقة تظهر عادة من خلال الوضعية الممتازة (الدليمي، 2016).

إن الانطباع الأول الذي يأخذه الآخرون عنك هو من اللقاء الأول، وهنا لا بد لك أن تظهر نفسك جسمياً لتعكس صورة نفسك عقلياً، إضافة إلى الطريقة التي تنظر بها إلى نفسك، وأن وضع الجسم يكشف عن علاقات السلطة وعن الحالة النفسية للفرد، وعادة ما يجلس صاحب السلطة الأعلى بنوع من الاسترخاء أعلى من التي يجلس بها صاحب السلطة الأقل (أبو أسعد، 2011).

4. شكل الجسم ومظهره:

إن ما نمارسه من سلوك في حياتنا اليومية : كغسيل اليدين والوجه وقص الشعر ، وتقليم الأظافر ، واستخدام فرشاة الأسنان ، واستخدام العطور وأدوات التجميل ، وممارسة الرياضة البدنية تعبر كلها عن اهتمامنا بأنفسنا وبشكل الجسم ومظهره؛ وذلك لأننا نسعى إلى استخدام شكل الجسم ومظهرهكوسيلة للتأثير في الآخرين مما يعتبر مكملاً لعملية الاتصال (بيز، 1999).

5. حركات الأقدام:

يجلس المسترشد، في بعض الأحيان، بطريقة طبيعية ولكن عندما نجده يضع قدميه مثلاً في وضع متقاطع؛ فإن هذا يُفسر ، بشكل عام ، على أنه علامة انسحاب . ومن المؤشرات المتعلقة بالأقدام ودلالاتها: استرخاء الساقين يدل على الانفتاح في العلاقة والاسترخاء، ويدل وضع الساقين معاً بسرعة على القلق والاكتئاب، ويدل النقر بالقدمين على القلق وعدم الصبر ، وتدل القدمان الثابتتان والمضبوطتان على القلق والانغلاق (Shana, 2017).

6. حركة اليدين والكفين ووضعيتهما:

نلاحظ أن لمس الوجه باليد أثناء الحديث أمر مرتبط بالكذب، وكذلك الحال عند لمس الأنف أثناء الكلام. وقد يلجأ البعض إلى لمس الأذن عند التشكيك بكلام يقال أمامهم. بينما يشير تشابك الذراعين وتباطؤ رفرفة العينين إلى الملل أو إلى عدم الموافقة ؛ ما يحتمل أن يجعل المتكلم يبطئ في كلامه. ووضع اليدين على الطاولة باتجاه الشخص المتحدث فهذه بمثابة دعوة لتكوين علاقة حميمة. وعندما تكون اليد مفتوحة فهذه الإيماءة تقترن بالصدق والخضوع، وفي حال كون الذراعان مضمومتين على الصدر ، فمعنى ذلك أن الشخص بحالة دفاعية سلبية. وعندما يربت الشخص بذراعيه على صدره فهذا يعني أن هذا الشخص يحاول عزل نفسه عن الآخرين أو يدل على أنه خائف بالفعل منهم (حسن، 2015).

7. حركة الرأس ووضعيته :

حركة الرأس تدل على معان عدة منها: عندما يهز البعض رؤوسهم في إشارة إلى التأييد والاهتمام نجد أن الشخص المتكلم يزيد من سرعة كلامه ، أما هز الرأس لأعلى ولأسفل فيدل على

الإصغاء والموافقة والانتباه ، وكذلك هز الرأس يمنة ويسرة فيدل على عدم الموافقة ، أما خفض الرأس لأسفل مع كون الفك السفلي قريبا من الصدر فيدل على الحزن والانشغال (خدرج، 2014).

8. حركة الشفاه ووضعيتها:

تدل الابتسامة على معانٍ كثيرة منها : التصرف بإيجابية والإحساس بالرغبة، وهنا يجب أن ينتبه المرشد لأنواع الابتسامة مثل: الابتسامة المستطيلة: تصدر من المسترشد ويلجأ إليها عندما يتوجب عليه أن يكون مهذبا تجاه الآخرين، حيث تتراجع الشفتان عن الأسنان العلوية والسفلية لتشكلا مستطيلاً مع زوايا الشفتين، ولسبب ما نجد أنه لا يوجد أي عمق لهذه الابتسامة ، كأن نستخدمها لنتظاهر بالاستمتاع بنكتة أو تعليق عابر . وكذلك الابتسامة العلوية أو ابتسامة: كيف حالك؟ حيث تنكشف الأسنان العلوية فقط والفم بالكاد مفتوح ، وهناك الابتسامة البسيطة: وهي ابتسامة فارغة تماما تحدث عندما يكون الشخص بمفرده ويشعر بالسعادة ، ففي هذه الابتسامة تنحني الشفاه إلى الأعلى ولكنها تبقى متلازمة أي أن الأسنان لا تظهر وهناك الابتسامة العريضة: التي تحدث في ظروف (سعادة مثيرة) ويكون فيها الفم مفتوحاً وتلتوي الشفاه إلى الخلف وتظهر الأسنان العلوية والسفلية (أبو أسعد، 2011).

عناصر الاتصال غير اللفظية (لغة الجسد)

تتأثر لغة الجسد بمجموعة من العناصر حسب ما اوردتها وليمز (2008) المشار اليه في (النصيري، 2015) :

أولاً: عنصر المكان

تتأثر عملية الاتصال بعاملين أساسين بمكان الاتصال وهما: الاول المسافة التي تفصل بين أطراف عملية الاتصال، من حيث القرب والبعد، وهي تختلف من ثقافة إلى أخرى. أما الثاني: ما يتعلق بالأمور المادية الموجودة في مكان الاتصال، مثل: التهوية، والإضاءة، وترتيب المقاعد..الخ

ثانياً: عنصر الزمان

إن عملية الاتصال تتأثر بشكل كبير بالوقت، من حيث بدء عملية الاتصال، واستمرارها، وتوقفها. وتختلف اتجاهات احترام الوقت باختلاف الثقافة الاجتماعية التي ينتمي إليها أطراف عملية الاتصال.

ثالثاً: عنصر الحركات

يقوم الأفراد باستخدام الحركات التي تعبر عن معان اتصالية ذات دلالات مختلفة، وذلك من خلال تعبيرات وحركات الجسد، وهي تختلف من ثقافة لأخرى. ودائماً ما تكون هذه الحركات أكثر ثباتاً في الذاكرة، ودائماً ما تؤكد، أو تعزز، أو توضح الاتصال اللفظي.

رابعاً: عنصر المظهر

للمظهر أهمية كبيرة في تكوين الانطباع الأول عن الأفراد؛ ولذلك يعتبر مكملاً لعملية الاتصال، وقد يكون لشكل الجسم والمظهر العام دور كبير في التأثير في الآخرين، وقد يكون هذا التأثير سلبياً أو إيجابياً.

أهمية لغة الجسد

للغة الجسد جانب كبير من الأهمية في الحياة؛ بسبب المعلومات الهامة التي توصلها والتي يمكن للأشخاص أن يعرفوا الذين يتعاملون معهم أكثر عن طريق فهمهم للإشارات غير اللفظية

الصادرة عنهم، وفي الوقت نفسه، فإن السلوك غير اللفظي الصادر عن الشخص له، أيضاً، تأثير كبير على الشخص المقابل (Luthans, 1985) .

وتتضح أهمية لغة الجسد بصورة عامة من خلال الآتي (الحيالي، 2014؛ موسى، 2013؛ بيز، 1999؛ Kendra, 2018؛ Shana, 2017 ؛ Skillstudio, 2009) :

أ. تساعد الأشخاص في فهم لغة الآخرين والقدرة على إيصال الرسالة المراد إيصالها لهم، القدرة على قراءة التعابير التي تصدر من الآخرين ، تسهل الاتصال بين الناس وتجعله أكثر سلاسة ، وللتواصل غير اللفظي عدة استخدامات في الحياة العامة: كالسياسة، والتعليم ، والاقتصاد والأعمال، والدراما والفنون، والطب، والسياحة، والتحقيقات القضائية؛ أما في الحياة الخاصة، فيتم اتخاذه كوسيلة تواصل رئيسة عند الصم والبكم، والتواصل الفعال مع الذات، والمحافظة على الصداقات، والمحافظة على العلاقات الزوجية وتطويرها، والتواصل مع الغرباء.

ب. يستخدمها جميع الناس بشكل إرادي أو لا إرادي، فالمعلم يستخدم هذه الوسيلة في الفصل؛ لتساعده في نقل معلوماته للتلاميذ وكذلك يستخدمها الطبيب للمريض أو المريض للطبيب، ويستخدمها المهندس حينما يريد أن يعطي التعليمات للعمال، ويستخدمها الرئيس لمرؤوسيه أو صاحب العمل لموظفيه.

ت. هي وسيلة لنقل معلومات دقيقة من خلال تعبيرات الوجه، والإيماءات، واللمس، والحركات الجسدية، ووضعية الجسد، والمظهر الخارجي، ونبرة صوت الشخص ونغمته ومستواه.

ث. لغة الجسد مهارة اجتماعية تعطينا القدرة على قراءة المتحدثين إلينا، وبيان بعض من جوانب شخصياتهم.

ج. تنقل المشاعر والأحاسيس اللحظية (الآنية) التي بداخل الفرد.

ح. تعطي صورة واضحة للفرد عن الآخر بحيث يستطيع قراءتها والتأثر بها بعكس الاتصال المكتوب والذي لا يؤثر في الفرد.

خ. وسيلة لتأكيد الاتصال اللفظي من خلال الموافقة أو الاعتراض أو الإضافة على رسالة شفوية.

د. حركة الجسد تسبق اللفظ عند التواصل، وتظهر ما يفكر العقل به ولا يريد اللسان النطق به، كما أنها علامات مرئية لما نخفيه من محفزات ومشاعر.

ذ. تسمح لغة الجسد بتعلم بعض حركات التواصل اللاإرادية التي تتناسب مع المخاطب.

ر. وسيلة اتصال مهمة بالآخرين نستخدمها جميعاً بشكل يومي، لذلك فإن تعلم كيفية فهم لغة الجسد واستخدامها بطريقة فعالة، قد يحسن من علاقتك بالآخرين ، بدرجة كبيرة، في محيط الأسرة أو الجيران، والتعامل مع المواقف المختلفة التي تتعرض لها في العمل، فمن خلالها يمكن معرفة ما إذا كان الشخص يشعر بالفرح، الحزن، القلق، التوتر، الحيرة، الغضب، الخوف، التعب، الإرهاق، التفاؤل، الطموح الدهشة، الاستغراب ، التفكير، الحزم، القبول، الرفض، وذلك من خلال قراءة الوجه والعينين. وإذا اعتبرنا أن القناة الشفهية تستخدم لنقل المعلومات فإن مهارات الاتصال غير اللفظي ولغة الجسد قناة تستخدم للتفاوض في المواقف بين الأشخاص، وكبديل للرسائل الشفهية.

ز. تعطي قراءة الإنسان للغة جسده صورة أفضل عن نفسه، وعن الآخرين من حوله، كما أنها مؤشر جيد للحكم على مدى استمرار عملية الاتصال أو توقفها.

س. وسيلة هامة لإثارة الطلاب وجذب انتباههم، وحدوث التشويق وكسر الرتابة والملل، وتأكيد اللغة المنطوقة، وتوجيه الطلاب وإرشادهم، وتحسين التواصل التعليمي الجيد.

إن إدراك مهارات الاتصال غير اللفظي ولغة الجسد له أهمية كبيرة في توجيه السلوك الإنساني خاصة فيما يتعلق بعمليات التكيف والتوافق مع العالم الداخلي والخارجي، فالسلوك يتوقف على كيفية إدراكنا لما يحيط بنا من مواقف وأشياء، وأشخاص ونظم وعادات وتقاليد اجتماعية. كما يساعد في عملية حل المشكلات، فليست المشكلة في المشكلة نفسها، ولكن المشكلة تكمن في طريقة إدراكنا لها وفهم متطلباتها، وتفسير الأسباب والعوامل الموضوعية والذاتية المتعلقة بظاهرة خداع الإدراك وفهمها (موسى، 2013).

أهمية معرفة السلوك غير اللفظي (لغة الجسد) لدى المسترشد

تحظى لغة الجسد بجانب كبير من الأهمية في الإرشاد ؛ بسبب المعلومات الها ة التي توصلها التي يمكن للمرشدين أن يتعرفوا من خلالها على المسترشدين أكثر؛ عن طريق تنمية حساسيتهم للإرشادات غير اللفظية الصادرة عنهم، وفي الوقت نفسه،فإن السلوك غير اللفظي (لغة الجسد) الصادر عن المرشد له أيضاً تأثير كبير على المسترشد. ومن المهارات الأساسية اللازمة للمرشد في عمله : القدرة على تمييز السلوكيات غير اللفظية الصادرة عن المسترشدين، ومعانيها الممكنة، والتعرف على الجوانب غير اللفظية لدى المسترشد، واكتشافها ، وهذه من الأمور المهمة في عملية الإرشاد لعدة أسباب مثل: أن السلوكيات غير اللفظية (لغة الجسد) الصادرة عن المسترشدين تعتبر أدلة لانفعالاتهم. وأن هذه السلوكيات غير اللفظية تعتبر جانباً من تعبير المسترشدين عن أنفسهم (الشناوي، 1996).

وكما يقول بيرلز (Pearls) إن كل شيء يفعله المسترشد سواء كان واضحاً، أو مختبئاً هو تعبير عن الذات، وكثير من سلوكيات المسترشد غير اللفظية تكون واضحة للمرشد، ولكنها مختفية

عن المسترشد نفسه، وفي الواقع، فإن معظم المسترشدين يكونون واعين لما يقولونه لفظاً في صورة كلمات أكثر مما يكونون واعين له بالنسبة للتصرفات غير المنطوقة. ويرى كثير من الباحثين أن السلوكات، والتعبيرات غير اللفظية من جانب المسترشد تعتبر كاشفة للكثير من الجوانب عن تلك الكلمات التي ينطق بها، وتصدر بصورة تلقائية دون انتقاء، أو ترتيب وهي في الوقت نفسه صعبة الضبط، وقد يأتي أحد المسترشدين إليك ويخبرك بقصته، ولكن تعبيراته غير اللفظية تنبئ عن قصة أخرى (النصيري، 2015).

أهمية لغة الجسد أو السلوك غير اللفظي للمرشد

يشير الشناوي (1996) الى أن من المهم للمرشد أن يولي اهتماماً لسلوكه غير اللفظي ؛ لأن بعض أنواع السلوكات غير اللفظية التي تصدر عن المرشد تعمل على تسهيل العلاقة الإرشادية ، وعلى سبيل المثال: فإن النظرة المباشرة للمسترشد ، وتوجيه وضع الجلوس تجاهه مع وجود وضع الاسترخاء في الجلوس يساعد على إدراك المسترشد للمرشد على أنه يشاركه وجدانياً، كذلك فإن الدرجة التي يدرك بها المسترشدون المرشد على أنه جذاب ، وأن لديه خبرة لا شك ترتبط بالمهارات غير اللفظية الفعالة . وهناك ثلاثة جوا نب أخرى مهمة للغة الجسد من جانب المرشد، وهي: الحساسية، والتطابق، والتزامن :

1. الحساسية:Sensitivity

من الممكن أن يقوم المرشد أثناء المقابلات بإرسال رسائل غير لفظية فعالة للمسترشد أكثر من المرشد غير الفعال، وتقع هذه العملية بين الترميز "الإرسال" encoding، وعملية فك الرموز أو فك الشفرة decoding "الاستقبال"، وتدل نتائج البحوث أن الإناث في مختلف الثقافات أكثر مهارة

من الذكور في عملية فك الرموز، كذلك فإن الحساسية غير اللفظية ترتبط ، أيضاً، بمنظومات العرض، ولأن كلاً منا يعتمد على منظومة واحدة للعرض : بصرية، سمعية، حركية، أكثر من غيرها، فإنه يصبح بوسعنا أن نزيد حساسيتنا غير اللفظية بأن نفتح كل قنوات الإحساس أي أن نستخدم حواسنا كلها.

2. التطابق/الأصالة (Congrunce):

إن العلاقة بين سلوكات المرشد غير اللفظية، وسلوكاته اللفظية هي نتائج للعلاقة الإرشادية، وبصفة خاصة عندما تكون هذه الرسائل مختلطة أو غير متطابقة، فالرسائل المختلطة تصبح مشوشة، وغير مفهومة بالنسبة للمسترشد، وعلى سبيل المثال، قد يقول المرشد للمسترشد: يهمني ، فعلاً أن أعرف شيئاً عن مشاعرك نحو والدك ، وفي الوقت نفسهبدأ المرشد التراجع إلى الخلف، وإسناد ظهره إلى الكرسي مبتعداً عن المسترشد كما ربع ذراعيه على صدره، في هذه الحالة نكون أمام رسالة مختلطة تشتمل على رسالة لفظية ذات إيقاع إيجابي على المسترشد، ورسالة غير لفظية لها وقع سلبي عليه، وقد يكون لواحدة من هاتين الرسالتين تأثير أكثر من الثانية على المسترشد.

وإذا كان المرشد يوصل للمسترشد عن طريق الكلام أنه يهتم به، وبمشكلته ويحاول جهده أن يساعده، ولكنه في الوقت نفسهيشيح بوجهه بعيداً عن المسترشد، أو يضم شفتيه في حركة تدل على الاستياء أو على التململ، فإن المسترشد سيدرك محتوى هذه الرسالة غير اللفظية بسرعة، ويبدأ اتجاهاً نحو هذه الرسالة، وفي المعتاد فإن الرسائل غير اللفظية السالبة يتم توصيلها من خلال تباعد تلاقي العينين، وضع المرشد المنحرف 45 عن وضع المسترشد، وكذلك انثناء المرشد للخلف، وتقاطع الساقين بعيدًا عن المسترشد أي تمديد الساقين، وهما متقاطعتان في اتجاه بعيد

عن المسترشد، وتشبيك الأذرع على الصدر (تربيع اليدين). وتكون استجابة المسترشد لجوانب عدم الاتساق بين الرسائل الصادرة عن المرشد بأن تزداد المسافة بينهما، وقد ينظر إلى هذه الرسائل على أنها تدل على خداع من جانب المرشد ، أما إذا وجد التطابق بين أقوال المرشد وأفعاله، وتصرفاته (الجوانب غير اللفظية)، فإن العلاقة بين المرشد، والمسترشد تمضي في طريق ميسر وتزداد قوتها. (Ahuja & Ahuja, 2013).

3. التزامن:Synchrony

يقصد بالتزامن درجة التناغم بين السلوك غير اللفظي للمرشد والمسترشد، ولكي نساعد المسترشد في تفاعلاته في الجلسات الإرشادية، وبصفة خاصة الأولى منها فقد يكون من الضروري أن تضاهي السلوكات غير اللفظية للمسترشد، وهذا من شأنه أن يبن ي الألفة والمشاركة، ولا يعني ذلك أن يقلد المرشد، كل حركة تصدر عن المسترشد، وإنما يعني أن يكون هناك تقارب بين سلوك المرشد غير اللفظي، والسلوك غير اللفظي للمسترشد، فمثلاً إذا جلس المسترشد في استرخاء ممدداً ساقيه في تقاطع مع بعضهما بعضاً، فإن المرشد يمكنه أن يفعل ذلك. وكلما ازدادت أنماط السلوك غير اللفظي التي يقوم المرشد بمزامنتها بسلوك غير لفظي من عنده، ازدادت الآثار الإيجابية المترتبة على ذلك في العلاقة الإرشاديةِ (الشناوي، 1996).

أهم مزايا استخدام لغة الجسد وعيوبها

المميزات التي تتمتع بها لغة الجسد عن اللغة المنطوقة كما ذكرتها النصيري (2015) وهي على النحو الآتي :

1. تعبر عن معلومات وجدانية، لا يعبر عنها بطريقة لفظية.

2. الاتصال غير اللفظي (لغة الجسد) يعطي معلومات متصلة بمضمون الرسالة اللفظية؛ فهو يمدُّنا بأدوات لتفسير الكلمات التي نسمعها، مثل: نبرة الصوت، تعبيرات الوجه... وهكذا. إضافة إلى أنه يفيد في فهم طبيعة العلاقة بين الأطراف المشتركة في عملية الاتصال .

3. الرسائل غير اللفظية (لغة الجسد) تتميز بصدقها؛ لأنه غالباً لا يمكن التحكم بها .

ورغم المزايا إلا أن هذه اللغة لم تخل من **العيوب**، التي يمكن أن نحددها بالآتي:

1. تكشف أنماط الأشخاص الذين يقفون أمامنا وعيوبهم.
2. تعدد تفسيرات السلوكات التي تصدر عنه.
3. عدم وصول الرسالة المراد توصيلها.

وهنا يجب على المرشد الجيد معرفة أهمية المزايا والعيوب لاستخدام مهارة لغة الجسد التي من الممكن ألا تعطي إشارات حقيقية للمسترشد، وتكون متناقضة، أحياناً، ما يؤثر سلباً على العملية الإرشادية.

أخطاء لغة الجسد

من الواضح أن مهارات الاتصال غير اللفظي، ولغة الجسد لها تأثير أكبر من الكلام اللفظي حيث إنه يؤدي إلى إظهار المشاعر والأحاسيس وتجسيم ها، وهي من العناصر المهمة في العلاقات الإنسانية، ولما كان الأمر كذلك ، وجب على الشخص المستخدم لها تجنب الرسائل السلبية غير الشفهية التي يرسلها للآخرين؛ لأنها تأخذ اتجاهاً معاكساً لمضمون الرسالة الاتصالية، وتجنب هذه الأخطاء ضروري، حيث تتلخص هذه الأخطاء كما يشير اليها بيز(1999) كالتالي :

1. الدخول المتردد: يجب التحرك مباشره وفي ثقة كما لو كان هناك هدف تبتغيه.

2. النظرات المسدلة أو المكتئبة، وبدء التخاطب بالعيون طول الوقت.

3. إمالة الذقن إلى أسفل: هذه الطريقة لا تؤدي إلى استحالة ممارسة التخاطب بالعين فقط، بل تؤدي، أيضا، إلى أن يكون في وضع دفاعي.

4. مصافحة الأيدي ببرود: لأنها تعني قلة الاهتمام بالشخص الآخر .

5. سحق الأيدي عند المصافحة.

6. التململ: شأنه شأن التثاؤب يجعل الجميع يشعر بالعصبية والإحباط والرغبة في الرحيل.

7. التنهد: ويعني الإنذار وأن الموقف يخيم عليه اليأس.

8. التثاؤب: عليك نقل الاهتمام وليس الملل .

9. هرش الرأس: دليل على القلق.

10. عض الشفة: إشارة قوية إلى القلق.

11. فرك مؤخرة الرأس أو العنق: وهي إيماءة تنقل الإحباط ونفاد الصبر.

12. تضييق العينين: إيماءة سلبية قوية، تعني عدم الموافقة والاستياء، أو الغضب أما العينان المغمضتان بالكامل فتعنيان الحيرة.

13. رفع الحاجبين: يعني عدم التصديق، أي أنك لا تصدق ما يقوله الشخص الآخر.

14. النظر إلى الشخص الآخر من فوق النظارة: يعني عدم التصديق.

15. تقاطع اليدين أمام الصدر: إشارة إلى التحدي وانغلاق التفكير، وكلما كان تقاطع اليدين قويا وإلى أعلى كانت درجة العدوانية في الرسالة قوية.

16. فرك العينين أو الأذنين أو جانب من الأنف: إيماءة تعني الشك وعدم الثقة في الذات، وهي إيماءة يمكن أن تدمر أية رسالة.

قواعد لغة الجسد

القواعد التي تسير عليها استخدامات مهارات لغة الجسد التي أشار اليها عبد الغفور (2020):

1. تحديد هدف الاتصال وعلاقته بالفئة المستهدفة (المستقبل)، واختيار الأساليب غير اللفظية التي تتناسب مع الموقف الاتصالي: الإشارات، الإيماءات، الحركات البدنية، تعبيرات الوجه...

2. التعرف على جوانب القوة والضعف المرتبطة بالأساليب غير اللفظية يمكن أن تكون صورة شخصية من يقوم بالاتصال ومدى تأثيرها في الآخرين مثل: استخدام التلويح باليدين، التثاؤب خلال التفاعل مع الآخرين.

3. مراعاة عدم تكرار الأساليب المحددة في كل المواقف؛ لأن لكل موقف مكوناته، وأساليبه الخاصة به وحتى لا يعتاد المستقبل على الأساليب نفسها، ولا يتأثر بها لأنه اعتاد على رؤيتها.

4. دراسة مدى تأثير المستقبل بتلك الحركات والرغبة في التعرف على معناه من وقت لآخر طبقا لمن يقوم بها ومدى تآلف المستقبل معها.

5. عدم تعدد الأساليب في موقف واحد حتى لا يؤثر على مفهوم رسالة الاتصال لاهتمامها بأساليب لغة الجسد.

6. عدم تقليد أساليب الآخرين في التعبير غير اللفظي، بل يجب أن يكون التعبير تلقائياً نابعاً من الموقف الاتصالي ومدركاً من يقوم به أنه يحقق أحياناً ما يحقق التعبير اللفظي أو يكمل ما يصبو إليه من أهداف اتصالية.

معايير مستخدمي مهارات الاتصال غير اللفظي ولغة الجسد وأخلاقياتها

ويؤكد حسن (2015) أن على خبراء لغة الجسد والتواصل غير اللفظي قراءة أدبيات لغة الجسد لتتشكل عندهم ملكة وقدرة على فهم حركات الجسد وإيماءاته، فسلوك الإنسان لا يمكن

تجزئته؛ لأن السلوك البشري كل متكامل، وهذا العلم له أدبياته كباقي العلوم، وعليه يجب اتباع مجموعة من الأخلاقيات التي تحكم التحليل للسلوك الإنساني مثل:

1. عدم التسرع في إصدار التفسير عند أول ملاحظة لوضعية أو إشارة صغيرة، ومحاولة عدم نسيان أي تفاصيل في الحركة وظروفها.
2. البدء من العام للوصول إلى الخاص و عدم إصدار الأحكام على ما يلاحظ .
3. دراسة الملاحظات بكل تواضع، إذ يمكن أن يكون قد نسي بعض التفاصيل والعوامل.
4. دراسة الملاحظات في الخفاء احتراماً لخصوصيات الناس.
5. لا يمكن تقييم الآخر دون تقييم للذات، إذ تكون الحركات السلبية عند الآخرين مجرد ردود أفعال سلبية لتصرفاتنا السلبية أساساً.
6. يجب ألا ينسى المتخصص أن العاملون معه هم متعاونون، وليسوا حالات دراسية في مختبر.
7. يسجل المتخصص في لغة الجسد ملاحظاته ذهنياً، وبعد ذلك يكون لديه ما يكفيه من الوقت لتحليل تلك الملاحظات.
8. على المتخصص أن ينسى لغة الجسد حين يتواصل مع غيره، إذ ما يتعلمه ويتقنه سيطفو إلى السطح تلقائياً دون استحضاره.
9. ما يجهله المتخصص سيلاحظه عند التواصل مع الآخرين، ثم يضيفه إلي خبراته.
10. المتخصص في لغة الجسد يعلم أننا لا نغير الآخر، لكن يمكن أن نغير نظرتنا إليه.

نظرية لغة الجسد

حظيت نظرية لغة الجسد بالاهتمام في العام 1971 من قبل الدكتور راي بيردوسيل Ray Birdcell حين ألقى محاضرات وندوات حول الاتصالات التي تمت وتتم بين الناس بوس اطة الإيماءات. وقد تبعته في ذلك الكتابات النظرية والبحوث الجامعية الكثيرة التي تلقفت الموضوع بروح علمية، مما أخرج مجموعة من المعلومات الفرضية ممن لا يملكون خبرة في التعامل مع الناس، بل كانت كلها نظريات أوراق واستطلاعات. إلا أن كاتباً واحداً استطاع أن يضع يده على الموضع الصحيح، وحقيقة الأمر أنه ليس كاتباً محترفاً بل هو مندوب مبيعات اسمه ألن بيز Alan Bayes حيث يقول: إنه تلقى عديد من الدورات في أساليب البيع، لكنه لم يجد في أي منها ما يتطرق إلى النواحي الضمنية وغير الكلامية في البيع، من هنا بدأ الكاتب يرصد الحركات ويراقب الوضعيات وتعبيرها عن الحالة النفسية، العلاقة بين الأشخاص، قابلية الآخرين على التجاوب. ويراقب حركات اليدين ومساهمتهما في استقرار وضعية الجسد وتغيره، ونظرات العينين واتجاهاتهما، وتطرق حتى إلى أوضاع الرجلين وتحديداً الركبتين. والكاتب يعترف بأنه ليس عالماً اجتماعياً، أو نفسياً بل هو بائع تعلم من التجربة والرصد مستعيناً بأبحاث هؤلاء العلماء، وهو اليوم يشرف على عدد من البرامج الأسترالية في فن البيع، وينجز أشرطة فيديو حول الموضوع (إبراهيم، 2013).

وقد اعطى عبد القادر الوارد في (حمد، 2019) اهمية كبيرة للتواصل غير اللفظي، موضحاً أن قوة التواصل غير اللفظي في تبادل المشاعر والانفعالات يتم بشكل أكثر دقه، وخالي بشكل نسبي من الخداع، والتشويه عن طريق التواصل غير اللفظي بأكثر منه عن طريق التواصل اللفظي فالإشارات غير اللفظية يمكن استعمالها لتحديد كل من مستوى ثقة الفرد بنفسه ومستوى

استجابته، ويعد ذلك من الامور اللازمة لتحقيق التواصل الناجح. ويذكر عبد القادر في خصوص ذلك قول فرويد (Freud) " من كان له عينان ليرى، وأذنان ليسمع، فان بوسعه أن يقنع نفسه بأنه ما من شخص بقادر على ان يطوي سره؛ فان صمتت شفتاه ثرثر بأطراف أصابعه" . وقد ركز سوليفان (Sullivan) على ان التواصل بشقيه اللفظي وغير اللفظي يدعم سلوك الفرد المبني على التفاعل الشخصي بينه وبين الاخرين.

وذكر عمر (2013) أن النظرية الروجرية (Rogers) تركز على أهمية تعليم الفرد مهارات التواصل اللفظية وغير اللفظية من خلال فنيات المقابلة الارشادية باستخدام النظرية لمهارات التواصل الفعالة مثل (الاصغاء، عكس المشاعر، التعاطف، والتلخيص).

الأداء المهني

يعرف الأداء بأنه سلوك يسهم فيه الفرد في التعبير عن إسهاماته في تحقيق أهداف معينة، على أن يدعم هذا السلوك ويعزز هبما يضمن النوعية والجودة من خلال التدري ب ويعبر الأداء، أيضاً، عن مدى إنجاز المهام، وأنه كمفهوم اقتصر لدى الكثير من الباحثين على المورد البشري دون غيره من الموارد الأخرى، حيث يرى باحثون آخرون حينما وضعوا تعريفاً له بأنه الكيفية التي يؤدي بها العاملون مهامهم أثناء العملية المهنية والعمليات المرافقة لها ضمن الوسائل المتاحة والأهداف المحددة (عبد الله، 1996).

وتوجد عدة عناصر مهمة تكوّن في مجموعها ما يعرف بالأداء أشار اليها محمد (2008) هي:

1. المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المهارة المهنية والمعرفة الفنية والخلفية العامة عن الوظيفة
2. نوعية العمل: وتشمل الدقة والنظام والإتقان والبراعة والتمكن الفني، والقدرة على تنظيم العمل.

3. كمية العمل: وتشمل حجم العمل المنجز في الظروف العادية وسرعة الإنجاز.

4. المثابرة والوثوق: ويدخل فيها التفاني والجدية في العمل والقدرة على تحمل المسؤولية، وإنجاز الأعمال في مواعيدها ومدى الحاجة إلى الإشراف والتوجيه . ويتحدد مستوى الأداء نتيجة لمحصلة التفاعل بين الدافعية الفردية، ومناخ العمل أو بيئته، وقدرة الفرد على إنجاز العمل.

مؤشرات الأداء المهني

يمثل الأداء المهني الأساس للحكم على فعالية الأفراد من خلال مجموعة من المؤشرات مثل: الروح المعنوية للأفراد العاملين ومعدلات الغياب عن العمل ، ومدى إنجاز المهام والواجبات بدقة وإتقان وسرعة، والقدرة على الإبداع والابتكار ، ودرجة الانضباط واحترام النظام ، ومستوى التعاون مع فريق العمل. ويتأثر الأداء بجملة من العوامل الداخلية والخارجية، ومن أهمها:

أ. العوامل الفنية: وتشمل التقدم التكنولوجي، والطرائق والأساليب العملية المستخدمة في العمل.

ب. العوامل الإنسانية: وتشمل القدرة على الأداء الفعلي للعمل، وتتضمن المعرفة والتعليم والخبرة، بالإضافة إلى التدريب والمهارة والقدرة الشخصية، كما تشمل الرغبة في العمل ، التي تتحدد من خلال ظروف العمل المادية والاجتماعية، وحاجات الأفراد ورغباتهم (شلح، 2015).

كما إن هنالك عوامل أخرى تؤثر في الأداء المهني أجملها عطية (2012: 323) في الآتي:

"خصائص العمل، الرقابة الفعالة ، نظام الأجور والحوافز ، الخصائص الديمغرافية ، مثل: الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، والمركز الوظيفي" .

ويتأثر الأداء ، بشكل كبير ، بالاتجاهات، فأهمية الاتجاهات تكمن في تأثيرها المباشر في سلوكات الأفراد وتصرفاتهم، حيث إن تكوين اتجاه مضاد للعمل يدفع الفرد إلى محاولة الانتقال منه

إلى عمل آخر مع تدني الروح المعنوية وانخفاض مستوى الأداء، بينما تكوين اتجاه مساند للعمل يعني ارتفاع الروح المعنوية وزيادة معدلات الرضا الوظيفي وحب البقاء بالعمل ، وزيادة مستوى الأداء (محمد، 2008).

مكونات الأداء المهني

يرى بعض الباحثين أن الأداء المهني يتكون من مكونين هما : الكفاءة والفعالية، و أن أي مؤسسة تتميز بالأداء الجيد تجمع بين هذين العاملين ويعرفان كالتالي :

الكفاءة: ويتصف هذا المصطلح كغيره من المصطلحات في العلوم إذا لاحظنا حالة التقاطع بينه وبين المصطلحات المستخدمة في العلوم الإدارية ، حيث عرف الباحثون الكفاءة بأنها مقياس المردودية في المؤسسة ، أي إنها تتعلق بالمخرجات مقارنة بالمدخلات ، وعرفها وولكر (Walker) بأنها القدرة على القيام بالعمل المطلوب بقليل من الإمكانيات والنشاط الأقل تكلفة.

الفعالية: وهي حسب تعريف وولكر (Walker) ترتبط بالأهداف الاستراتيجية للمؤسسة، وهي تتجسد في قدرة المؤسسة على تحقيق الأهداف، ويمكن الاستنتاج أنه يمكن التعبير عن الفعالية بنسب قيمة المخرجات الفعلية إلى المخرجات المتوقعة أو المخططة (الداوي، 2009).

تقييم الأداء المهني

يمكن تعريف عملية تقييم الأداء المهني كما أشار اليها عطية (2012: 324) "بأنها عملية تقدير أداء كل فرد من العاملين خلال فترة زمنية معينة لتقدير مستوى أدائه ونوعيته، وتنفذ العملية

تحديد ما إذا كان الأداء جيداً أم لا، وفي أي مجالات ، وهذا التقدير قد يشمل تنفيذ الأعمال المسندة للفرد أو جهوده أو سلوكه".

أهداف تقييم الأداء

إن عملية تقييم الأداء تعود بفوائد جمة على الفرد والمؤسسة، ويذكر منها ريجيو (2013) :

1. تحصل المؤسسة من خلال عملية تقييم الأداء على أدوات لقياس إنتاجية الفرد وكل قسم. حيث نفحص مدى كفاءة أساليب انتقاء العاملين ، وتعيينهم وهي عملية تزودنا ، أيضاً، بمعلومات عن الاحتياجات التدريبية للمؤسسة وللأفراد.
2. تعتبر عملية تقييم الأداء للفرد أساس عملية التقدم في الوظيفة (مثل زيادة الراتب أو الترقية)، وتعطيه نوعاً من التغذية الراجعة للمساعدة في تحسين أدائه، والتعرف إلى جوانب الضعف.

أساليب تقدير الأداء

تؤدي عملية إعطاء تقديرات الأداء كل فرد على حدة دوراً مهماً في عملية التقييم في أية مؤسسة ولهذا تم تطوير وإجراء دراسات على عدة أساليب ؛ لإعطاء التقديرات، ونلاحظ أن الرئيس المباشر هو الذي يقوم بعملية تقدير أداء مرؤوسيه في معظم الأحيان، وفي بعض الأحيان توكل هذه المهمة للمرؤوسين أو الزملاء، ويمكننا تقسيم أساليب التقدير إلى أربعة أساليب كما أشار اليها (احمد، 1997)، وهي:

1. أسلوب المقارنة:

ويعني هذا الأسلوب مقارنة أداء الفرد بأداء الآخرين، فمثلا يمكن تقييم أداء الفرد عن طريق ترتيب العاملين تصاعدياً أو تنازلياً (من الأفضل إلى الأسوأ أو العكس) على أساس عدد من الجوانب المهمة للمهنة التي نسميها أبعاد المهنة. وقد يحدث ذلك الترتيب على أساس من الصورة الكلية لأداء الفرد. وهناك طريقة أخرى للمقارنة تتمثل بقيام المشرف بمقارنة أداء كل عامل مع أداء كل فرد آخر في قسمه.

2. استبانة التقدير:

يمكن أن يتم تقييم الأداء بوس اطة استبانة تشتمل على عبارات مأخوذة من تحليل العمل ، وتمثل الجوانب الإيجابية أو السلبية للأداء، ولكل عبارة قيمة رقمية تعكس مقدار الكفاءة أو الفعالية المرتبطة بها. وفي نهاية عملية التقدير يتم جمع الدرجات لإعطاء صورة عامة عن أداء الفرد.

3. مقاييس الأبعاد الرئيسة للوظيفة:

تتم معظم عمليات تقييم الأداء في عدد كبير من المؤسسات باستخدام أسلوب مقاييس الأبعاد الرئيسة، وعادة ما تكون هذه المقاييس معدة مسبقاً من أجل تقدير الأداء على جوانب معينة ، مثل: جودة العمل، مدى الاعتماد على الفرد، وقدرته على التعامل والتفاهم مع زملائه. ويشتمل هذا الأسلوب على عدة نقاط يشار إليها بطريقة رقمية أو كيفية.

4. مقاييس تقدير الأحداث المهمة:

بدلاً من الاعتماد، فقط، على تقديرات من قبيل ضعيف، ومتوسط، وجيد يعتمد هذا الأسلوب على تقديم أحداث مهمة معينة مثل نماذج وأمثلة لكل من الأداء الضعيف، والمتوسط، والجيد لكل جانب أو بعد من أبعاد وظيفة معينة.

أداء المرشد التربوي في العملية الإرشادية

يتطلب أداء المرشد التربوي القدرة على امتلاك نظام للمساعدة، والإرشاد المنظم والمخطط له يستند إلى مبادئ وأهداف معينة، والعملية الإرشادية المنظمة لها خطوات منتظمة ومتسلسلة تساعد المرشد على النجاح في عمله الذي يتوقف على الدقة والتنظ يم، ويعتبر عصرنا الحالي عصر القلق نتيجة للتغيرات التكنولوجية المتسارعة التي أحدثت تغيرات واضحة في العمل الإرشادي (حسن، 2015)، وُجد التوجيه والإرشاد في الماضي ولكن لم يكن بشكل علمي ول م يكن له برامج واضحة، ولكن في الوقت الحالي أصبح للإرشاد أسسه ونظرياته وبرامجه ومجالاته المتعددة ، ويمارسه أشخاص متخصصون في مجال الإرشاد ، وهناك حاجة ماسه له في جميع مؤسساتنا في الوقت الحالي (الفرخ وتيم، 1999).

كما أن السمات الشخصية للمرشد المتخصص في الإرشاد هي مهمة له لنجاحه في عمله الإرشادي، إضافة إلى ثقافته وقدراته العلمية والمهنية ، ولقد ازدادت الحاجة للإرشاد في ظل العالم المتأزم لتداخل الكثير من المتغيرات من صراعات وحروب تتطلب للتكيف مع هذه الظروف كفاءات وجهودا كبير ة من الإنسان ، و إن تحقيق الأهداف الإرشادية يعتمد أساساً على امتلاك المرشد للمعلومات والخبرات الكافية ، إضافة إلى قدرته على تهيئة أجواء آمنه؛ لتنفيذ المقابلة وتعزيز دور المسترشد ، وبالتالي لا بد للمرشد من امتلاك كفايات شخصية ومهنية وأكاديمية متكاملة، و أن يكون معداً اعداداً علمياً وثقافياً ومهنياً لفهم حاجات المسترشدين وتوجيههم ومساعدتهم على الوعي بمشكلاتهم والإسهام في حلها (اللحية، 2006).

يتضح مما سبق، أن الأداء للمرشد التربوي مرتبط بما يجب أن يمتلكه من مهارات وخبرات وكفاءات وقدرات وسمات، مما يعبر عن عمله، وفاعليته لنجاح العملية الإرشادية.

أبعاد الأداء المهني للمرشد التربوي

في ضوء التعريفات للأداء المهني للمرشد التربوي، بأنه ما يقوم به المرشد التربوي من مهام وأدوار وواجبات مرتبطة بمهنة التوجيه والإرشاد والتي يمارسها في المدرسة ، وقدرته على تحقيق نتائج متوقعة فيها يتوافر لديه من قيم معارف ومهارات ومنها إدراك الاتصال غير اللفظي، نرى أنه بالإمكان تحديد أبعاد الأداء المهني للمرشد التربوي من خلال واجباته ومهامه وأدواره التي حددها ربيع (2005) كالتالي:

1. التعاون مع الإدارة المدرسية والمدرسين لحل مشكلات الطلبة في المدرسة ووضع برنامج عمل منظم للإرشاد.
2. إقامة علاقة طيبة مع الطلبة، ليصبح موضع ثقتهم ويشجعهم على الرجوع إليه في طلب المساعدة في حل مشكلاتهم مع المحافظة على سرية المعلومات التي تتطلب السرية حفاظاً على المسترشد ومصلحته.
3. تحويل الحالات التي لم يتمكن من التعامل معها كالاضطرابات السلوكية والحالات النفسية المستعصية إلى الجهات المختصة، وتنظيم سجلات خاصة بعملية الإرشاد.
4. إقامة علاقة ودية مع أولياء أمور الطلبة في المدرسة للتعاون معهم من أجل حل مشكلات أبنائهم المدرسية.

وهنا يتضح، أن على المرشد التربوي امتلاك المهارات التي تسهم في مساعدته في أداء المهام في مؤسسته من خلال العمل المهني والإرشادي الذي يقوم به ؛ لتحقيق مستوى أعلى من الأداء، ولإنجاح العملية الإرشادية، وتمتعه بمهارات تؤهله على فهم الطلبة ومساعدتهم على حل مشكلاتهم، مما يزيد من فعالية الأداء المهني للمرشد.

3.2 الدراسات السابقة

1.3.2 الدراسات التي تتعلق بلغة الجسد

أشارت **دراسة عبد الغفور (2020)** إلى أهمية استخدام لغة الجسد في التعليم في الصفوف الدنيا من وجهة نظر معلمي المدارس الحكومية بمدينة جنين، وقام الباحث بعد المسح الموسع للأدب المتعلق بالدراسة بجمع البيانات الميدانية من خلال استبانة تكونت من (34) فقرة مقسمة لثلاث مجالات، تم توزيعها على عينة قوامها (125) من المعلمين ، حيث اتبعت الدراسة المنهج الوصفي، وقد أشارت النتائج إلى أن استخدام لغة الجسد يكتسب أهمية كبيرة في أكثر من جانب من جوانب العملية التعليمية، وأظهرت أن مستوى إدراك المعلمين لأهمية استخدام لغة الجسد في العملية التعليمية جاء بدرجة كبيرة. وفيما يتعلق بالمتغيرات أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس في درجة وعي المعلمين لصالح الإناث، وأنه لا توجد فروق على مستوى مجال المعلم والأداة ككل تعزى لهذا المتغير، ولا توجد فروق تعزى لمتغير سنوات الخبرة لا على مستوى الأداة ولا على مستوى مجالاتها الثلاثة .

وأجرت **أبو زيد (2019) دراسة** هدفت إلى تحديد الحاجات النفسية لدى أطفال الروضة ضعاف السمع، والتعرف على مهارات لغة الجسد المناسبة لأطفال الروضة ضعاف السمع، بناء على تصميم برنامج قائم على لغة الجسد ، لإشباع بعض الحاجات النفسية لدى أطفال الروضة ضعاف السمع، في مصر/جامعة الازهر، تكونت عينه البحث من (20) طفلاً وطفلة من ضعاف السمع في مرحلة الروضة من (5–7) سنوات، مقسمين بين عشرة أطفال مجموعه تجريبية وعشرة أطفال مجموعة ضابطة (المنهج التجريبي) . استخدمت الباحثة أدوات: وهي اختبار الذكاء رسم الرجل (لجودانف هاريس، Goodenough-Harris test)، مقياس الحاجات النفسية المصور لأطفال

الروضة ضعاف السمع–إعداد الباحثة، وبرنامج قائم على لغة الجسد لإشباع بعض الحاجات النفسية لدى أطفال الروضة ضعاف السمع –إعداد الباحثة. وقد أسفرت نتائج البحث عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط رتب درجات أطفال المجموعة التجريبية في القياسين القبلي والبعدي لتطبيق البرنامج على مقياس الحاجات النفسية المصور لأطفال الروضة ضعاف السمع لصالح القياس البعدي. كما أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط رتب درجات أطفال المجموعة التجريبية في القياسين البعدي والتتبعي لتطبيق البرنامج على مقياس الحاجات النفسية المصور لأطفال الروضة ضعاف السمع، بعد استخدام البرنامج القائم على لغة الجسد.

وفي **دراسة أجرتها خير الله (2019)** بعنوان لغة الجسد وعلاقتها بالذكاء الاجتماعي لدى طالبات كلية التربية بالدلم _ جامعة سطام بن عبد العزيز، هدفت الى الكشف عن تأثير لغة الجسد بالذكاء الإجتماعي، حيث طبقت الباحثة اختبار مقياسي لغة الجسد واختبار الذكاء الاجتماعي على عينة تم اختيارها بطريقة عشوائية قوامها (200) طالبة من كلية التربية بالدلم، واستخدمت المنهج الوصفي، وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة دالة إحصائيا بين مهارة قراءة لغة الجسد ومعدل الذكاء الاجتماعي لديهن، كذلك ارتفاع معدل الذكاء الاجتماعي بمعدل (60%) وانخفاض معدل مهارة قراءة لغة الجسد بمعدل (25%).

وسعت **دراسة غولر (2019)** إلى معرفة لغة الجسد ودورها في تدريس مادة اللغة العربية للصف الخامس في المرحلة المتوسطة في تركيا، والتعرف إلى مدى تدريب المعلمين لاستخدام لغة الجسد، وتكون مجتمع البحث من (200) معلماً ومعلمة بمدينة اسطنبول، وتم اختيار عينة مكونة من (60) معلماً ومعلمة تمثل (30%) من المجتمع الأصلي، بطريقة عشوائية بسيطة، واستخدم الباحث استبانة لهذا الغرض، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتوصل البحث إلى

مجموعة من النتائج منها: إن لغة الجسد لها دور فعال في تعليم اللغة العربية لدى العينة في تركيا، وإن استخدام لغة الجسد يخفف من قلق المتعلم في تعلم اللغة العربية، وأنها توصل المعلومة بشكل أسرع من الكلام اللفظي.

وفي **دراسة أجرتها خدرج (2014)** هدفت إلى معرفة "درجة توافر مهارات التواصل بلغة الجسد لدى العاملين في البنوك (في شمال الضفة الغربية) وعلاقة ذلك برضا المعتمدين وثقتهم بالبنك". تكون مجتمع الدر اسة من العاملين في البنوك ومعتمدي تلك البنوك، في شمال الضفة الغربية؛ محافظات نابلس، طولكرم، قلقيلية، وقد تم اختيار عينة عشوائية مكونة من (112) موظفاً وموظفة، و(122) معتمدًا، وقد تكونت أداة الدراسة من استبانتين، الأولى للعاملين والأخرى للمعتمدين، وهم الذين تمت المعالجة الإحصائية لاستجابتهم، باستخدام المنهج الوصفي، وتوصلت الدراسة إلى توافر مهارات لغة الجسد لدى العاملين بدر جة مرتفعة في نسبة العاملين (22,13%)، وأظهرت نتائج الدراسة أنه لا توجد فروق باستجابات أفراد عينة الدراسة من العاملين إلا في متغير مكان السكن، ووجدت فروق في استجابات معتمدي بنوك شمال الضفة الغربية على درجة توافر مهارات لغة الجسد لدى العاملين في البنوك تعزى إلى متغيرات: الجنس، والمؤهل العلمي، ومكان السكن، واسم البنك، ونوع العمل.

وفي دراسة قامت بها **كاريولا (Cariola, 2016)** هدفت الى استكشاف لغة حدود الجسد في العلاج النفسي المتمركز حول الذات (لروجرز)، في ادنبرة، لمجموعة من المرضى عددهم (12) مريض(7رجال و 5 نساء) الذين خضعوا ل (20) جلسة ارشادية روجرية بواقع جلسة واحدة اسبوعياً باستخدام المنهج التجريبي، وتوصلت النتائج الى تأكيد فرضية البحث القائلة بأن العلاج النفسي المتمركز حول الذات من شأنه ان يوضح انظمة القيم الاجتماعية للمرضى والتوقعات

السلوكية التي تتجسد في زيادة محدودية حدود الجسم ، وان استخدام مهارات لغة الجسد تمكن المعالجين من التفريق بين المرضى ذوي الحدود العالية والمنخفضة للجسم ، وقد تشير التغييرات في السمات اللغوية الى اليات دفاعية مرتبطة بقشرة الجسم الصلبة التي يتم حلها من خلال عملية العلاج النفسي.

وأشارت دراسة **بات واقبال وفاروق (Butt, Iqbal, & Farooq, 2011)** إلى استكشاف تصور المعلمين لأهمية لغة الجسد في عملية التدريس، واستهدفت الدراسة المدارس الحكومية الثانوية من كلا الجنسين في المناطق الحضرية والريفية في منطقة بيشاور، تكونت عينة الدراسة من (20) مدرسة، بواقع معلمين من كل مدرسة ما مجموعه(40) معلماً ومعلمة، استخدمت العينة العشوائية البسيطة، وجمعت البيانات من خلال استبان ة أعدت لغرض الدراسة، وأكدت نتائج الدراسة أهمية لغة الجسد في عملية التعليم والتعلم، وكشفت النتائج أن المعلمين يدركون جيدا حقيقة أن لغة الجسد تعتبر مهارة مهمة غير لفظية للتدريس.

وأجرى تشو وتشانغ **(Zhou & Zhang, 2009) دراسة** هدفت إلى معرفة دور لغة الجسد في تفاوض الأعمال في كل من الصين وأمريكا و إظهار الثقافة كعنصر مؤثر في ذلك، معهد داتشنغ البترولي في الصين، وتوضيح أهمية لغة الجسد ووظيفـتها في ذلك، ثم يستعرض كيفية استخدام لغة الجسد وفهم ها للقيام بتفاوض ناجح. /دراسة مقارنة، وأظهرت نتائج الدارسة المقارنة بين لغة الجسد الصينية والأمريكية عدد اً من التشابهات والاختلافات في دلالة لغة الجسد. و أن هناك دور مهم لمعرفة الإشارات التي يتم إرسالها في عملية التفاوض، حيث أظهرت أهمية تعلم لغة الجسد في الاتصال غير المنطوق ، وإن فهم لغة الجسد يساعد على فهم الآخرين ؛ وبالتالي التأثير في التفاوض، وان هناك أثراً للثقافة في تحقيق الاتصال الفعال من خلال لغة الجسد.

2.3.2الدراسات التي تتعلق بالأداء المهني

في **دراسة أجرتها سابو (2019)** سعت إلى الكشف عن دور المشرفات التربويات في تحسين الأداء المهني لمعلمات العلوم في المرحلة الثانوية بمدينة جدة في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر المعلمات، والاستبانة كأداة تكونت من (53) عبارة عن أدوار المشرفة التربوية، وُزعت على(5) مجالات، ثم وُزعت إلكترونياً على عينة عشوائية بلغت (69) معلمة من بين جميع معلمات العلوم في المرحلة الثانوية في المدارس الحكومية التابعة لإدارة التعليم بجدة، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وأظهرت النتائج: أن دور المشرفات التربويات في تحسين الأداء المهني لمعلمات العلوم في المرحلة الثانوية بجدة كان بدرجة متوسطة (3.67) واحتل أعلى مراتبها التقويم وأدناها التخطيط وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوي (α=0.05) بين متوسطات استجابات أفراد الدراسة حول تحسين أدائهم تُعزى لمتغيري (المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة).

وسعت **دراسة شحادة (2019)** إلى التعرف إلى تأثير دور المشرف المهني على تطور أداء المرشد التربوي من وجهة نظر المرشدين التربويين أنفسهم ، وتكونت عينة الدراسة من (36) مرشداً ومرشدة كعينة تجريبية يعملون في محافظة بيت لحم يخضعون لعملية الإشراف المهني، فيما تكونت العينة الضابطة من جميع مرشدي محافظة أريحا وهم (24) مرشد اً ومرشدة ممن لم يخضعوا للإشراف المهني مطلقاً . واستخدم الباحث استبانة دراسية بنيت وصممت خصيصاً لأغراض الدراسة. لم تظهر الدراسة أي فروق دالة إحصائي اً في تطور أداء المرشد التربوي يعود لمتغير وجود مشرف مهني، والفرق الدال إحصائياً جاء لصالح العينة الضابطة في محور الزيارات

الميدانية، كما لم تظهر الدراسة فروقاً دالة إحصائياً في تطور أداء المرشدين التربوي في المجموعة التجريبية يعود لمتغيرات جنس المرشد، أو جنس المشرف، أو سنوات خدمة المرشد.

وأجرت **بادي (2018) دراسة** عن فعالية الذات الأكاديمية وعلاقتها بالأداء المهني لدى أساتذة التعليم العالي. هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين فعالية الذات الأكاديمية والأداء المهني لدى أساتذة التعليم العالي الثانوي، وذلك بتطبيق مقياس فعالية الذات الأكاديمية ومقياس الأداء المهني على عينة قوامها (70) أستاذاً، وتم اتباع المنهج الوصفي فيها، وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين فعالية الذات الأكاديمية والأداء المهني للأساتذة.

وأجرت **الهبدان (2017) دراسة** سعت إلى التعرف على طبيعة الذكاء العاطفي للاختصاصيين الاجتماعيين ومستوى أدائهم المهني لعملية التقدير والتدخل للمواقف المهنية، على عينة قوامها (97) اختصاصية اجتماعية في ثلاث جامعات في الرياض، حيث استخدمت المنهج الوصفي المسحي، وأظهرت النتائج أن مستوى الذكاء العاطفي والأداء المهني متوسط خلال الممارسة المهنية، بالإضافة إلى أن العلاقة بين الذكاء العاطفي للاختصاصيين الاجتماعيين ومستوى أدائهم المهني علاقة طرديه؛ كلما زاد الذكاء العاطفي زادت فعالية الممارسة المهنية وكفاءتها.

وسعت **دراسة لفتة (2016)** إلى التعرف على جودة الأداء عند المرشدين التربويين في تربية محافظة البصرة، وكان عدد أفراد العينة (46) مرشداً ومرشدة في المدارس الحكومية في البصرة ذكوراً واناثاً، واقتضى البحث بناء أداة لقياس الجودة يتألف من (26) فقرة، باتباع المنهج الوصفي، وتوصل البحث إلى أنه: لا توجد فروق بين أفراد العينة في جودة الأداء تبعاً لمتغير الجنس وحسب

القيمة التائية المحسوبة (2.413) مقارنة بالقيمة الجدولية (2.02) عند مستوى الدلالة (0.05) ودرجة الحرية (44) .

وفي **دراسة أجرتها شلح (2015)** هدفت إلى التعرف إلى العلاقة بين الذكاء الوجداني والأداء المهني لدى المرشدين النفسيين بمحافظة غزة، وتكونت عينة الدراسة من (118) مرشداً ومرشدة من مرشدي المدارس الحكومية بمحافظة غزة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام (3) مقاييس من إعداد الباحثة، مقياس الذكاء الوجداني، ومقياس الأداء المهني للمرشد النفسي من وجهة نظر مدير المدرسة، ومقياس الأداء المهني للمرشد النفسي من وجهة نظر المشرف التربوي،، واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية موج بة بين مكونات الذكاء الوجداني والأداء المهني لدى المرشدين النفسيين بمحافظة غزة، وحصل الأداء المهني على درجة كبيرة جداً بنسبة (84.01) .

وفي **دراسة الشديفات (2015)** التي أجراها للكشف عن دور المشرفين التربويين في تطوير الأداء المهني لمعلمي الدراسات الاجتماعية في مديرية التربية والتعليم للواء البادية الشمالية الغربية في محافظة المفرق، ولتحقيق أغراض الدراسة صمم الباحث استبانة مكون ة من (43) فقرة توزعت على خمس مجالات وطبقت على (99) معلماً ومعلمة، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وبينت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية لأثر الجنس في التخطيط لصالح الذكور، والزيارات الصفية لصالح الإناث، والمناهج و أساليب التدريس لصالح الذكور، في حين لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مجالي العلاقة مع الزملاء والمجتمع المحلي، والتقويم، والأداء ككل.

وهدفت **دراسة جافيفكر وابراهيم (Ghavifekr & Ibrahim, 2014)** إلى الكشف عن دور المشرف التربوي في تحسين الأداء المهني لمعلمي المرحلة الثانوية في كوالالمبور في ماليزيا. وتكونت عينة الدراسة من (100) معلم من معلمي المدارس الثانوية الخاصة في كوالالمبور . ولتحقيق هدف الدراسة استخدمت استبانة من اعداد الباحثين، واستخدم المنهج الوصفي التحليلي. وأظهرت نتائج الدراسة أن المشرف التربوي يسهم بدرجة كبيرة في تحسين الأداء المهني لمعلمي المرحلة الثانوية في كوالالمبور في ماليزيا.

وسعت **دراسة كارلسون وكيس (Carlson & Kees, 2013)** إلى التعرف على خدمات الصحة النفسية في المدارس العامة، دراسة أولية لتصورات مرشد المدرسة، وتكونت عينة الدراسة من (120) مرشداً، واستخدم الباحثان المنهج المسحي ، وأشارت نتائج البحث إلى أن مرشدي المدارس عموما يشعرون بالثقة بالنسبة لمهاراتهم الإرشادية وأدائهم المهني، ويشعرون بالراحة في معالجة القضايا العامة والمشتركة التي يتم طرحها من الطلاب، ومع ذلك أشار المرشدون أنفسهم إلى أنهم يواجهون نوعاً من عدم الراحة في التعامل مع الطلاب الذين يعانون من اضطرابات عقلية، وأن الدورات المتخصصة في برامج التدريب الخاصة بالمرشد المدرسي ربما يكون لها أثر في التخفيف من هذا الانزعاج، وكشفت النتائج ، ايضاً، أن مرشدي المدارس على استعداد للعمل مع فرق متعددة التخصصات، وذلك من أجل تحسين تلبية احتياجات الصحة النفسية للطلاب.

ومن خلال استعراض الدراسات السابقة التي وردت في هذه الدراسة ومقارنتها بالدراسة الحالية من حيث الأهداف والمنهج المتبع وأداة القياس والعينة من حيث متغيري لغة الجسد والأداء المهني تم التوصل إلى ما يلي:

إن ما يميز هذه الدراسة عن باقي الدراسات أنها جمعت متغيران لم يتم الجمع بينهما في أي دراسة سابقة، حيث تناولت متغيري لغة الجسد والأداء المهني في الدراسة نفسها (حسب معرفة الباحثة).

وارتبطت الدراسة الحالية من حيث الأهداف بخصوص الدراسات التي تحدثت عن لغة الجسد مع جميع الدراسات السابقة ألا وهي معرفة أثر لغة الجسد على المتغيرات الأخرى، وارتبطت مع متغير الأداء المهني جميعها، الذي كان الهدف منها قياس مستوى الأداء المهني .

أما بالنسبة لمتغيري الأداء المهني ولغة الجسد فارتبطت الدراسات السابقة من حيث المنهج بالدراسة الحالية بدراسة كل من شلح (2015) ودراسة خدرج (2014)، ودراسة عبد الغفور (2020)، ودراسة خير الله (2019)، ودراسة غولر (2019)، ودراسة سابو (2019)، ودراسة بادي (2018)، ودراسة لفتة (2016)، واختلفت هذه الدراسة في المنهج مع بقية الدراسات السابقة التي استخدمت مناهج أخرى مثل المنهج التجريبي ، والمنهج النوعي والمنهج المسحي والوصفي التحليل ي، والاستطلاعي .

ومن حيث أداة القياس ارتبطت الدراسة الحالية مع دراسة بات واقبال وفاروق (Butt, Iqbal, & Farooq, 2011)، ودراسة شلح (2015)، ودراسة عبد الغفور (2020)، ودراسة خير الله (2019) ودراسة غولر(2019)، ودراسة خدرج (2014)، ودراسة سابو (2019)، ودراسة شحادة (2019)، ودراسة بادي (2018)، ودراسة لفتة (2016)، ودراسة الشديفات (2015)، حيث استخدمت جميعها استبانات لتحقيق أهداف الدراسة المرجوة، بينما اختلفت هذه الدراسة من حيث أداة القياس مع دراسة تشو وتشانغ (Zhou & Zhang, 2009). إذ استخدمت أدوات أخرى مثل: الدراسة المسحية والتحليلية .

لم يرتبط متغير لغة الجسد في أي من الدراسات السابقة بالعينة المستهدفة من دراستي هذه وهم المرشدون التربويون، حيث كانت معظم العينات المستهدفة من المعلمين وعملاء البنوك والأطفال والمشرفين التربويين والمراهقين، وارتبطت هذه الدراسة مع الدراسات السابق ة بما يتعلق بعينة الدراسة مع متغير الأداء المهني مع دراسة (لفتة، 2016؛ شلح ،2015؛ كارلسون وكيس، Carlson & Kees, 2013) فقط، بحيث أنها طبقت على عينة المرشدين التربويين لقياس الأداء المهني لديهم، واختلفت هذه الدراسة من حيث العينة مع باقي الدراسات السابقة.

وقد استفادت الباحثة من الدراسات السابقة في تحديد موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة من حيث المنهج المتبع ، والأدوات المستخدمة المناسبة للدراسة ، وساعدت الدراسات والبحوث السابقة الباحثة على صياغة فروض الدراسة بما يتفق مع الدراسات السابقة، وساعدت الباحثة في كيفية اختيار عينة الدراسة، ووضع الشروط لاختيار عينة الدراسة الحالية. وساعدت الباحثة في تحديد أبعاد المقياس ومحاوره الذي طورته الباحثة في الدراسة الحالية. وساعدت الباحثة في اختيار الأساليب الإحصائية.

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

3. 1 منهجية الدراسة

3. 2 مجتمع الدراسة وعينتها

3. 3 أدوات الدراسة

3. 4 متغيرات الدراسة

3. 5 إجراءات تنفيذ الدراسة

3. 6 المعالجات الإحصائية

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

يتناول هذا الفصل الطرق والإجراءات التي اتبعت، والتي تضمنت تحديد منهجية الدراسة المتبعة، ومجتمع الدراسة والعينة، وعرض الخطوات والإجراءات العملية التي اتبعت في تطوير أدوات الدراسة وخصائصها، ثم شرح مخطط تصميم الدراسة ومتغيراتها، والإشارة إلى أنواع الاختبارات الإحصائية المستخدمة في تحليل بيانات الدراسة.

1.3 منهجية الدراسة

انطلاقاً من طبيعة الدراسة والمعلومات المراد الحصول عليها، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الارتباطي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها تعبيراً كمياً، كما أن المنهج الوصفي الارتباطي يدرس العلاقة بين المتغيرات، ويصف درجة العلاقة بين هذه المتغيرات وصفاً كمياً وذلك باستخدام مقاييس كمية، لهذا فقد اعتبر المنهج الوصفي الا رتباطي هو الأنسب لهذه الدراسة ويحقق أهدافها بالشكل الذي يضمن الدقة والموضوعية.

2.3 مجتمع الدراسة وعينتها

تكون مجتمع الدراسة من جميع المرشدين التربويين العاملين في المدارس الحكومية في محافظات الضفة الغربية إذ تشير إحصائيات قسم الإرشاد والتربية الخاصة في وزارة التربية والتعليم أن عددهم (1200) مرشداً ومرشدة .

اِختِيرت عيّنة الدراسة من مديريتين وهما: مديرية رام الله والبيرة ومديرية سلفيت بالطريقة المتيسرة من مجتمع الدراسة الأصلي ، وقد بلغ حجم العينة **(190)** مرشداً ومرشدة وقد شكلت ما نسبته **(16%)** من مجتمع الدراسة الأصلي وتعُد هذه النسبة مناسبة، والجدول (1.3) يبين توزيع عينة الدراسة:

جدول (1.3): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة:

المتغير	الفئات	العدد	النسبة %
الجنس	ذكر	76	40.0
	أنثى	114	60.0
	المجموع	190	100.0
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	71	37.4
	من 5-10 سنوات	47	24.7
	أكثر من 10 سنوات	72	37.9
	المجموع	190	100.0
العمر	أقل من 25 عام	14	7.4
	من 25-35 عام	64	33.7
	أكثر من 35 عام	112	58.9
	المجموع	190	100.0
المؤهل العلمي	بكالوريوس	146	76.8
	ماجستير فأعلى	44	23.2
	المجموع	190	100.0

3.3 أداتا الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة طورت الباحثة مقياسين هما: مقياس مهارات لغة الجسد، ومقياس الأداء المهني، كما يلي:

أولاً: مقياس استخدام مهارات لغة الجسد

من أجل تحقيق الغاية المرجوة من الدراسة الحالية، وبعد اطلاع الباحثة على الأدب التربوي والدراسات السابقة، وعلى مقاييس استخدام مهارات لغة الجسد المستخدمة في بعض الدراسات ومنها: دارسة حسن (2015)، ودراسة الحيالي (2014)، قامت الباحثة بتطوير مقياس استخدام مهارات لغة الجسد استناداً إلى هذه الدراسات.

1.3.3 الخصائص السيكومترية لمقياس استخدام مهارات لغة الجسد

صدق المقياس :

استخدمت الباحثة نوعين من الصدق كما يلي:

أ) الصدق الظاهري (Face validity)

للتحقق من الصدق الظاهري، أو ما يعرف بصدق المحكمين لمقياس استخدام مهارات لغة الجسد، عرُض المقياس بصورته الأولية على مجموعة من المتخصصين ممن يحملون درجة الدكتوراة في الإرشاد النفسي والتربوي، وعلم النفس، وقد بلغ عددهم (10) محكمين، وقد تشكل المقياس في صورته الأولية من (70) فقرة، إذ اعتمد معيار الاتفاق (80%) كحد أدنى لقبول الفقرة، وبناءً على ملاحظات المحكمين وآرائهم أجريت التعديلات المقترحة، واستناداً إلى ملاحظات المحكمين، فقد أصبح عدد فقرات المقياس (43) فقرة، كما هو مبين في الملحق (أ).

ب) صدق البناء (Construct Validity)

من أجل التحقق من الصدق للمقياس استخدمت الباحثة أيضاً صدق البناء، على عينة استطلاعية مكونة من (30) من المرشدين التربويين، ومن خارج عينة الدراسة المستهدفة، واستخدم معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لاستخراج قيم معاملات ارتباط الفقرة بالمجال الذي

تنتمي إليه، وقيم معاملات ارتباط الفقرات مع الدرجة الكلية لمقياس(استخدام مهارات لغة الجسد)، كذلك قيم معاملات ارتباط كل مجال مع الدرجة الكلية للمقياس، كما في الجدول (2.3):

جدول (2.3) يوضح قيم معاملات ارتباط فقرات مقياس استخدام مهارات لغة الجسد بالمجال الذي تنتمي إليه، وقيم معاملات ارتباط الفقرات مع الدرجة الكلية للمقياس، كذلك قيم معاملات ارتباط كل مجال، مع الدرجة الكلية للمقياس(ن=30)

الفقرة	الارتباط مع المجال	الارتباط مع الدرجة الكلية	الفقرة	الارتباط مع المجال	الارتباط مع الدرجة الكلية	الفقرة	الارتباط مع المجال	الارتباط مع الدرجة الكلية	الفقرة	الارتباط مع المجال	الارتباط مع الدرجة الكلية
	مهارات العين			مهارة الفم_ التحدث			مهارات الاذن			مهارات الوجه والرأس	
1	.52**	.45**	8	.54**	.50**	15	.73**	.52**	18	.64**	.60**
2	.67**	.48**	9	.72**	.59**	16	.81**	.73**	19	.67**	.61**
3	.33*	.28	10	.61**	.56**	17	.81**	.69**	20	.78**	.67**
4	.56**	.20	11	.72**	.48**	-	-	-	21	.74**	.61**
5	.84**	.41**	12	.56**	.35*	-	-	-	22	.71**	.70**
6	.74**	.58**	13	.63**	.48**	-	-	-	23	.71**	.55**
7	.10	.21	14	.81**	.57**	-	-	-	24	.71**	.60**
درجة كلية للبعد .66**			درجة كلية للبعد .76**			درجة كلية للبعد .83**			درجة كلية للبعد .87**		
الفقرة	الارتباط مع المجال	الارتباط مع الدرجة الكلية	الفقرة	الارتباط مع المجال	الارتباط مع الدرجة الكلية	الفقرة	الارتباط مع المجال	الارتباط مع الدرجة الكلية	الفقرة	الارتباط مع المجال	الارتباط مع الدرجة الكلية
	مهارات اليدين			مهارات الارجل			مهارات المظهر الخارجي				
25	.69**	.58**	31	.75**	.75**	36	.61**	.47**	-	-	-
26	.76**	.59**	32	.95**	.76**	37	.66**	.59**	-	-	-
27	.80**	.75**	33	.85**	.54**	38	.82**	.59**	-	-	-
28	.80**	.78**	34	.89**	.72**	39	.71**	.58**	-	-	-
29	.76**	.78**	35	.89**	.65**	40	.48**	.34*	-	-	-
30	.73**	.75**	-	-	-	41	.61**	.49**	-	-	-
-	-	-	-	-	-	42	.68**	.55**	-	-	-
-	-	-	-	-	-	43	.64**	.54**	-	-	-
درجة كلية للبعد .92**			درجة كلية للبعد .80**			درجة كلية للبعد .79**			-	-	-

*دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) **دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.01$)

يلاحظ من البيانات الواردة في الجدول (2.3) أن معاملات ارتباط الفقرات (1، 4، 7)، كانت ذات درجة غير مقبولةٍ وغير دالّةً إحصائيّاً، وتحتاج إلى حذف، أما باقي الفقرات فقد تراوحت ما بين (.33-.95)، وكانت ذات درجات مقبولة ودالة إحصائياً؛ إذ ذكر جارسيا (Garcia, 2011) أن قيمة معامل الارتباط التي تقل عن (.30) تعتبر ضعيفة، والقيم التي تقع ضمن المدى (.30-

أقل أو يساوي .70) تعتبر متوسطة، والقيمة التي تزيد عن (.70) تعتبر قوية ، لذلك حذفت الفقرات(1، 4، 7)، وأصبح عدد فقرات المقياس (40) فقرة.

ثبات مقياس مهارات لغة الجسد:

للتأكد من ثبات مقياس استخدام مهارات لغة الجسد، وزعت أداة الدراسة على عينة استطلاعية مكونة من (30) فرداً من المرشدين التربويين، ومن خارج عينة الدراسة المستهدفة، وبهدف التحقق من ثبات الاتساق الداخلي للمقياس، فقد استخدم معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) على بيانات العينة الاستطلاعية، بعد قياس الصدق (40) فقرة، والجدول (3.3): يوضح ذلك:

جدول (3.3) يوضح معاملات ثبات مقياس استخدام مهارات لغة الجسد بطريقة كرونباخ ألفا

البعد	عدد الفقرات	كرونباخ ألفا
مهارات العين	4	.70
مهارة الفم_ التحدث	7	.79
مهارات الأذن	3	.65
مهارات الوجه والرأس	7	.83
مهارات اليدين	6	.85
مهارات الأرجل	5	.91
مهارات المظهر الخارجي	8	.79
الدرجة الكلية	40	.95

يتضح من الجدول (3.3) أن قيم معاملات معامل ثبات كرونباخ ألفا لمجالات مقياس مهارات لغة الجسد تراوحت ما بين (.65-.91)، كما يلاحظ أن معامل ثبات كرونباخ ألفا لدرجة الكلية بلغ (.95)، وتعتبر هذه القيمة مرتفعة وتجعل الأداة قابلة للتطبيق على العينة الأصلية.

تصحيح مقياس مهارات لغة الجسد

تكون مقياس استخدام مهارات لغة الجسد في صورته النهائية من (40)، فقرة موزعة على (7) مجالات كما هو موضح في ملحق (ت)، ويطلب من المستجيب تقدير إجاباته عن طريق تدرج ليكرت (Likert) خماسي، وأعطيت الأوزان للفقرات كما يلي: بدرجة كبيرة جداً (5) درجات، بدرجة كبيرة (4) درجات، بدرجة متوسطة (3) درجات، بدرجة منخفضة (2) درجتان، بدرجة منخفضة جداً (1)، درجة واحدة. وقد مثلت جميع الفقرات الاتجاه الإيجابي لاستخدام مهارات لغة الجسد.

ولغايات تفسير المتوسطات الحسابية، ولتحديد مستوى استخدام مهارات لغة الجسد لدى عينة الدراسة حولت العلامة وفق المستوى الذي يتراوح من (1-5) درجات وتصنيف المستوى إلى ثلاث مستويات: عالية ومتوسطة ومنخفضة، وذلك وفقاً للمعادلة الآتية :

$$\text{طول الفئة} = \frac{\text{الحد الأعلى _ الحد الأدنى (لتدرج)}}{\text{عدد المستويات المفترضة}} \quad \frac{1-5}{3} = 1.33$$

وبناءً على ذلك، فإنّ مستويات الإجابة على المقياس تكون على النحو الآتي:

جدول (4.3): يوضح درجات احتساب مستوى استخدام مهارات لغة الجسد

مستوى منخفض من استخدام مهارات لغة الجسد	**2.33 فأقل**
مستوى متوسط من استخدام مهارات لغة الجسد	**3.67 – 2.34**
مستوى مرتفع من استخدام مهارات لغة الجسد	**5 –3.68**

ثانياً: مقياس الأداء المهني

من أجل تحقيق الغاية المرجوة من الدراسة الحالية، وبعد اطلاع الباحثة على الأدب التربوي والدراسات السابقة، وعلى مقاييس الأداء المهني المستخدمة في بعض الدراسات ومنها: دراسة لفتة (2016) ودراسة شلح (2015)، ودراسة المحتسب (2014) قامت الباحثة بتطوير مقياس الأداء المهني استناداً إلى هذه الدراسات، وبما يتناسب مع طبيعة الدراسة وأهدفها.

2.3.3 الخصائص السيكومترية لمقياس الأداء المهني

صدق المقياس

استخدمت الباحثة نوعين من الصدق كما يلي:

أ) الصدق الظاهري (Face validity)

للتحقق من الصدق الظاهري، أو ما يعرف بصدق المحكمين لمقياس مقياس الأداء المهني، عرض المقياس بصورته الأولية على مجموعة من المتخصصين ممن يحملون درجة الدكتوراة في الإرشاد النفسي والتربوي، وعلم النفس، وقد بلغ عددهم (10) محكمين، وقد تشكل المقياس في صورته الأولية من (40) فقرة، إذ اعتمد معيار الاتفاق (80%) كحد أدنى لقبول الفقرة، وبناءً على ملاحظات المحكمين وآرائهم أجريت التعديلات المقترحة، واستناداً إلى ملاحظات المحكمين، بقيت فقرات المقياس (40) فقرة بعد تعديل الملاحظات عليها، كما هو مبين في الملحق (أ) .

ب) صدق البناء (Construct Validity)

للتحقق من الصدق للمقياس استخدمت الباحثة، أيضاً، صدق البناء، أو ما يطلق علية أحياناً بصدق الاتساق الداخلي، على عينة استطلاعية مكونة من (30) فرداً من المرشدين التربويين، ومن خارج عينة الدراسة المستهدفة، واستخدم معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation)؛ لاستخراج قيم معاملات ارتباط الفقرات في المجال الذي تنتمي إليه، وقيم معاملات ارتباط الفقرات مع الدرجة الكلية للمقياس، كذلك قيم معاملات ارتباط كل مجال مع الدرجة الكلية للمقياس، والجدول (5.3) يوضح ذلك:

جدول (5.3) يوضح قيم معاملات ارتباط فقرات مقياس الأداء المهني في المجال الذي تنتمي إليه، وقيم معاملات ارتباط الفقرات مع الدرجة الكلية للمقياس، كذلك قيم معاملات ارتباط كل مجال، مع الدرجة الكلية للمقياس(ن=30)

الفقرة	الارتباط مع المجال	الارتباط مع الدرجة الكلية	الفقرة	الارتباط مع المجال	الارتباط مع الدرجة الكلية	الفقرة	الارتباط مع المجال	الارتباط مع الدرجة الكلية	الفقرة	الارتباط مع المجال	الارتباط مع الدرجة الكلية
	المجال المهني			المجال المعرفي			المجال النفسي			المجال القيمي	
1	.70**	.40**	11	.75**	.67**	21	.51**	.67**	31	.80**	.49**
2	.64**	.40**	12	.60**	.48**	22	.38*	.55**	32	.78**	.51**
3	.69**	.31*	13	.64**	.30*	23	.76**	.30*	33	.67**	.48**
4	.53**	.25	14	.80**	.78**	24	.82**	.38*	34	.80**	.33*
5	.54**	.41**	15	.75**	.69**	25	.63**	.21	35	.75**	.32*
6	.70**	.65**	16	.18	.32*	26	.80**	.21	36	.74**	.46**
7	.56**	.13	17	.65**	.53**	27	.82**	.28	37	.65**	.27
8	.87**	.63**	18	.89**	.79**	28	.13	.37*	38	.78**	.27
9	.33*	.35*	19	.83**	.81**	29	.12	.44**	39	.86**	.41**
10	.54**	.47**	20	.42**	.29	30	.46**	.02	40	.04	.04
درجة كلية للبعد .65**			درجة كلية للبعد .91**			درجة كلية للبعد .52**			درجة كلية للبعد .50**		

*دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (α≤0.05) **دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (α≤0.01)

يلاحظ من البيانات الواردة في الجدول (5.3) أن معاملات ارتباط الفقرات (4، 7، 16، 20، 25، 26، 27، 28، 29، 30، 37، 38، 40)، كانت ذات درجة غير مقبولةٍ وغير دالّةً إحصائيّاً، وتحتاج إلى حذف، أما باقي الفقرات فقد تراوحت ما بين (.30-.89)، وكانت ذات درجات مقبولة ودالة إحصائياً؛ إذ ذكر جارسيا (Garcia, 2011) أن قيمة معامل الارتباط التي تقل عن (.30) تعتبر ضعيفة، والقيم التي تقع ضمن المدى (.30– أقل أو يساوي .70) تعتبر متوسطة، والقيمة التي تزيد عن (.70) تعتبر قوية، لذلك حذفت الفقرات (4، 7، 16، 20، 25، 26، 27، 28، 29، 30، 37، 38، 40)، وأصبح عدد فقرات المقياس (27) فقرة.

ثبات مقياس الأداء المهني

للتأكد من ثبات مقياس الأداء المهني، وزع المقياس على عينة استطلاعية مكونة من (30) فرداً من المرشدين التربويين، ومن خارج عينة الدراسة المستهدفة، وبهدف التحقق من ثبات الاتساق الداخلي للمقياس، وأبعاده، فقد استخدمت معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) على بيانات العينة الاستطلاعية بعد قياس الصدق (27) فقرة، والجدول (6.3): يوضح ذلك:

جدول (6.3) يوضح معاملات ثبات مقياس الأداء المهني بطريقة كرونباخ ألفا

البعد	عدد الفقرات	كرونباخ ألفا
المجال المهني	8	.78
المجال المعرفي	8	.86
المجال النفسي	4	.70
المجال القيمي	7	.92
الدرجة الكلية	27	.89

يتضح من الجدول (6.3) أن قيم معاملات معامل ثبات كرونباخ ألفا لمجالات مقياس الأداء المهني تراوحت ما بين (70._92.)، كما يلاحظ أن معامل ثبات كرونباخ ألفا للدرجة الكلية بلغ (89.)، وتعتبر هذه القيمة مرتفعة، وتجعل الأداة قابلة للتطبيق على العينة الأصلية.

تصحيح مقياس الأداء المهني

تكون مقياس الأداء المهني في صورته النهائية من (27) فقرة موزعة على (4) مجالات كما هو موضح في ملحق (ت)، ويطلب من المستجيب تقدير إجاباته عن طريق تدرج ليكرت (Likert) خماسي، وأعطيت الأوزان للفقرات كما يلي : بدرجة كبيرة جداً (5) درجات، بدرجة كبيرة (4) درجات، بدرجة متوسطة (3) درجات، بدرجة منخفضة (2) درجتان، بدرجة منخفضة جداً (1)،

درجة واحدة. وقد مثلت جميع الفقرات الاتجاه الإيجابي للأداء المهني باستثناء (19،20)، إذ عكست الأوزان عند تصحيحها؛ وذلك لصياغتها بالاتجاه السلبي.

ولغايات تفسير المتوسطات الحسابية، ولتحديد مستوى الأداء المهني لدى عينة الدراسة حولت العلامة وفق المستوى الذي يتراوح من (1-5) درجات ، وتصنيف المستوى إلى ثلاث مستويات: عالية ومتوسطة ومنخفضة، وذلك وفقاً للمعادلة الآتية :

$$\text{طول الفئة} = \frac{\text{الحد الأعلى _ الحد الأدنى (لتدرج)}}{\text{عدد المستويات المفترضة}} \quad \frac{5-1}{3} = 1.33$$

وبناءً على ذلك، فإنّ مستويات الإجابة على المقياس تكون على النحو الآتي:

جدول (7.3): يوضح درجات احتساب مستوى الأداء المهني

مستوى منخفض من الأداء المهني	**2.33 فأقل**
مستوى متوسط من الأداء المهني	**3.67 – 2.34**
مستوى مرتفع من الأداء المهني	**5 –3.68**

4.3 متغيرات الدراسة

اشتملت الدراسة على المتغيرات المستقلة والتابعة الآتية:

أ –المتغيرات المستقلة:

1. الجنس: وله مستويان (1. ذكر، 2. أنثى).
2. سنوات الخبرة: وله ثلاث مستويات (1. أقل من 5 سنوات، 2. من 5-10 سنوات، 3. أكثر من 10 سنوات).
3. العمر: وله ثلاث مستويات(1. أقل من 25 عام، 2. من 25-35 عام، 3. أكثر من 35 عام).

4. المؤهل العلمي: وله مستويان (1. بكالوريوس، 2. ماجستير فأعلى).

ب–المتغير التابع:

أ) الدرجة الكلية والمجالات الفرعية التي تقيس مهارات لغة الجسد لدى عينة الدراسة.

ب) الدرجة الكلية والمجالات الفرعية التي تقيس الأداء المهني لدى عينة الدراسة.

5.3 إجراءات تنفيذ الدراسة

اتبعت الباحثة في تنفيذ الدراسة عدداً من الخطوات على النحو الآتي :

- تحديد مجتمع الدراسة.
- تحديد عينة الدراسة.
- الحصول على موافقة وزارة التربية والتعليم، لتوزيع أدوات الدراسة.
- تطوير أداتي الدراسة من خلال مراجعة الأدب التربوي في هذا المجال.
- تحكيم أداتي الدراسة المراد تطبيقهما على عينة الدراسة.

–تطبيق أداتي الدراسة على عينة استطلاعية ومن خارج عينة الدراسة الأساسية، إذ شملت (30) فردا من المرشدين التربويين، وذلك بهدف التأكد من دلالات صدق أداتي الدراسة وثباتهما.

–تطبيق أداتي الدراسة على العينة الأصلية، والطلب منهم الإجابة على فقرات الأداتين بكل صدق وموضوعية، وذلك بعد إعلامهم بأن إجابتهم لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

–إدخال البيانات إلى ذاكرة الحاسوب، حيث استخدم برنامج الرزمة الإحصائي (SPSS) لتحليل البيانات، وإجراء التحليل الإحصائي المناسب .

–مناقشة النتائج التي أسفر عنها التحليل في ضوء الأدب النظري والدراسات السابقة ، والخروج بمجموعة من التوصيات البحثية.

6.3 المعالجات الإحصائية

من أجل معالجة البيانات وبعد جمعها قامت الباحثة باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS, 25) وذلك باستخدام المعالجات الإحصائية التالية:

1. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية.
2. معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لفحص الثبات .
3. اختبار بيرسون (Pearson Correlation) لمعرفة العلاقة بين استخدام مهارات لغة الجسد والأداء المهني، كذلك لفحص صدق أداتي الدراسة .
4. اختبار معامل الانحدار المتعدد التدريجي (stepwise Multiple Regression) باستخدام أسلوب الإدخال (stepwise).
5. اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين (Independent Samples t-test)، لفحص الفرضيات المتعلقة بالجنس والمؤهل العلمي.
6. اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)، لفحص الفرضيات المتعلقة بسنوات الخبرة والعمر.
7. المقارنات البعدية باستخدام اختبار أقل فرق دال (LSD).

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

1.4 النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة

1.1.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الأول

2.1.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني

2.4 النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة

1.2.4 النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى

2.2.4 النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية

3.2.4 النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة

4.2.4 النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة

5.2.4 النتائج المتعلقة بالفرضية الخامسة

6.2.4 النتائج المتعلقة بالفرضية السادسة

7.2.4 النتائج المتعلقة بالفرضية السابعة

8.2.4 النتائج المتعلقة بالفرضية الثامنة

9.2.4 النتائج المتعلقة بالفرضية التاسعة

10.2.4 النتائج المتعلقة بالفرضية العاشرة

الفصل الرابع

عرض نتائج الدراسة

يتناول هذا الفصل عرضاً للنتائج التي توصلت إليها الدراسة في ضوء أسئلتها وفرضياتها التي طرحت، وقد نظمت وفقاً لمنهجية محددة في العرض، وهي كما يلي:

1.4- النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة

1.1.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: ما درجة استخدام مهارات لغة الجسد لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية؟

للإجابة عن السؤال الأول حُسبت المتوسطات الحسابية لمقياس استخدام مهارات لغة الجسد لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية، والجدول (1.4) يوضح ذلك:

جدول (1.4): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل مجال من مجالات مقياس استخدام مهارات لغة الجسد وعلى المقياس ككل مرتبة تنازلياً

الرتبة	رقم البعد	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المستوى
1	6	مهارات الأرجل	4.08	0.635	81.6	مرتفع
2	2	مهارات الفم_ التحدث	3.93	0.517	78.6	مرتفع
3	3	مهارات الأذن	3.86	0.623	77.2	مرتفع
4	4	مهارات الوجه والرأس	3.79	0.450	75.8	مرتفع
5	7	مهارات المظهر الخارجي	3.77	0.510	75.4	مرتفع
6	1	مهارات العينين	3.77	0.605	75.4	مرتفع
7	5	مهارات اليدين	3.69	0.613	73.8	مرتفع
الدرجة الكلية لاستخدام مهارات لغة الجسد			**3.79**	**0.450**	**75.8**	**مرتفع**

يتضح من الجدول (1.4) أن المتوسط الحسابي لتقديرات عينة الدراسة على مقياس استخدام مهارات لغة الجسد ككل بلغ (3.79) وبنسبة مئوية (75.8) وبتقدير مرتفع، أما المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن مجالات مقياس استخدام مهارات لغة الجسد فتراوحت ما بين (4.08–3.69)، وجاء مجال " مهارات الأرجل " في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4.08) وبنسبة مئوية (81.6) وبتقدير مرتفع، بينما جاء مجال " مهارات اليدين" في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (3.69) وبنسبة مئوية (73.8) وبتقدير مرتفع.

وقد حُسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على فقرات كل مجال من مجالات مقياس استخدام مهارات لغة الجسد لكل مجال على حدة، وعلى النحو الآتي:

1) مهارات الأرجل

جدول (2.4): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال مهارات الأرجل مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المستوى
1	31	أقف بطريقة صحيحة ليراني كل طلابي (لفت الانتباه)	4.34	0.730	86.8	مرتفع
2	30	اقترب من المسترشدين بتقدير المسافة المناسبة للموقف	4.11	0.790	82.2	مرتفع
3	32	أعرف معنى الحركة قبل التحرك (فهم دوافع الحركة وتأكيد المعنى)	4.05	0.799	81.0	مرتفع
4	29	أعرف متى أجلس ومتى أنهض للاستحواذ على انتباه الطلبة	4.04	0.844	80.8	مرتفع
5	28	أتحرك في خطوط مستقيمة(الثقة بالنفس، وقوة الشخصية)	3.85	0.866	77.0	مرتفع
		درجة استعادة مهارات الأرجل	**4.08**	**0.635**	**81.6**	**مرتفع**

يتضح من الجدول (2.4) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة على مجال مهارات الأرجل تراوحت ما بين (4.34–3.85)، وجاءت فقرة " أقف بطريقة صحيحة ليراني كل

طلابي (لفت الانتباه) " في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4.34) وبنسبة مئوية (86.8) وبتقدير مرتفع، بينما جاءت فقرة " أتحرك في خطوط مستقيمة (الثقة بالنفس، وقوة الشخصية) " في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (3.85) وبنسبة مئوية (77.0) وبتقدير مرتفع. وقد بلغ المتوسط الحسابي لمجال مهارات الأرجل (4.08) وبنسبة مئوية (81.6) وبتقدير مرتفع.

2) مهارات الفم_ التحدث

جدول (3.4): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال مهارات الفم_ التحدث مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المستوى
1	05	أبتسم في وجوه الآخرين دائما عند الموافقة	4.44	0.723	88.8	مرتفع
2	09	أنوع من نبرة صوتي (عال، متوسط، منخفض) لجذب الانتباه	4.31	0.714	86.2	مرتفع
3	10	أنوع في إيقاع صوتي (بطيء، متوسط، سريع) للاستحواذ على انتباه المسترشدين	4.18	0.763	83.6	مرتفع
4	08	أصمت في الوقت المناسب للتعبير عن الاستحسان	4.09	0.791	81.8	مرتفع
5	11	أغير من طبقة صوتي (حادة، متوسطة، غليظة) للاستحواذ على اهتمام المسترشدين	3.96	0.902	79.2	مرتفع
6	07	ألون كلماتي وفقاً لمعانيها لنقل الإحساس والإيقاع بمعنى الكلمة	3.91	0.804	78.2	مرتفع
7	06	أصدر صوتاً (كحة، نحنحة، تنهد، تثاؤب) عند الرغبة في إنهاء الحديث	2.64	1.127	52.8	متوسط
		درجة مهارات الفم_ التحدث	**3.93**	**0.517**	**78.6**	**مرتفع**

يتضح من الجدول (3.4) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن مجال مهارات الفم_ التحدث تراوحت ما بين (4.44–2.64)، وجاءت فقرة " أبتسم في وجوه الآخرين دائما عند الموافقة " في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4.44) وبنسبة مئوية (88.8) وبتقدير مرتفع، بينما جاءت فقرة " أصدر صوتاً (كحة، نحنحة، تنهد، تثاؤب) عند الرغبة في إنهاء الحديث

" في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (2.64) وبنسبة مئوية (52.8) وبتقدير متوسط. وقد بلغ المتوسط الحسابي لمجال مهارات الفم_ التحدث (3.93) وبنسبة مئوية (78.6) وبتقدير مرتفع.

3) مهارات الأذن

جدول (4.4): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال مهارات الأذن مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المستوى
1	12	أنصت للمسترشدين باهتمام لإنجاح عملية التواصل معهم	4.51	0.673	90.2	مرتفع
2	13	أوجه أذني ناحية الصوت غير المسموع لإيصال الرسالة بوضوح	3.97	0.860	79.4	مرتفع
3	14	أهمس في أذن المسترشد المشاغب للفت انتباهه	3.09	1.060	61.8	متوسط
		درجة مهارات الأذن	**3.86**	**.623**	**77.2**	**مرتفع**

يتضح من الجدول (4.4) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن مجال مهارات الأذن تراوحت ما بين (3.09-4.51)، وجاءت فقرة " أنصت للمسترشدين باهتمام لإنجاح عملية التواصل معهم " بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4.51) وبنسبة مئوية (90.2) وبتقدير مرتفع، بينما جاءت فقرة " أهمس في أذن المسترشد المشاغب للفت انتباهه" في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (3.09) وبنسبة مئوية (81.8) وبتقدير متوسط. وقد بلغ المتوسط الحسابي لمجال مهارات الأذن (3.86) وبنسبة مئوية (77.2) وبتقدير مرتفع.

4) مهارات الوجه والرأس

جدول (5.4): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال مهارات الوجه والرأس مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المستوى
1	15	أحرص على بشاشة وجهي عند الارتياح	4.46	0.663	89.2	مرتفع
2	21	أنتبه جيداً لتعبيرات وجه الذين أتحاور معهم	4.34	0.714	86.8	مرتفع
3	16	أتحكم في ملامح وجهي وفقاً لطبيعة الموقف (اتزان انفعالي وثقة)	4.22	0.763	84.4	مرتفع
4	20	أستطيع أن أدرك ما يرمي إليه المسترشد حتى إذا لم يتوافق كلامه مع تعبيرات وجهه	3.83	0.881	76.6	مرتفع
5	18	أستخدم الوجه الحزين عندما أريد مشاركة المسترشدين أحزانهم	3.75	0.883	75.0	مرتفع
6	17	أحرك رأسي يميناً ويساراً عند عدم الاقتناع بما أسمعه أو أراه	3.36	0.964	67.2	متوسط
7	19	ألامس شعري عند عدم الاطمئنان	2.46	1.101	49.2	متوسط
		درجة مهارات الوجه والرأس	**3.79**	**0.450**	**75.8**	**مرتفع**

يتضح من الجدول (5.4) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن مجال مهارات الوجه والرأس تراوحت ما بين (4.46-2.46)، وجاءت فقرة " أحرص على بشاشة وجهي عند الارتياح " في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4.46) وبنسبة مئوية (89.2) وبتقدير مرتفع، بينما جاءت فقرة " ألامس شعري عند عدم الاطمئنان " في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (2.46) وبنسبة مئوية (49.2) وبتقدير متوسط. وقد بلغ المتوسط الحسابي لمجال مهارات الوجه والرأس (3.79) وبنسبة مئوية (75.8) وبتقدير مرتفع.

5) مهارات المظهر الخارجي

جدول (6.4): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال مهارات المظهر الخارجي مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المستوى
1	39	أحرص على نظافتي الشخصية (حذائي وأسناني وأظافري)	4.59	0.608	91.8	مرتفع
2	34	أرتدي ملابس مريحة وواسعة لتسهيل الحركة	4.17	0.767	83.4	مرتفع
3	40	أجلس على المقعد وجسمي ملتف للأمام عند الاهتمام بالموضوع	4.09	0.840	81.8	مرتفع
4	36	أحرص على تناسق ألوان ملابسي (اهتمام ولفت انتباه)	4.05	0.893	81.0	مرتفع
5	35	أدخل على المسترشدين مفرود الظهر والكتفين	3.91	0.932	78.2	مرتفع
6	33	أهتم بتصفيف شعري للاهتمام بالنفس وجذب الانتباه	3.70	1.084	74.0	مرتفع
7	38	أستخدم العطور الجميلة غير الحادة(اهتمام ولفت انتباه)	3.03	1.172	60.6	متوسط
8	37	أرتدي اكسسوارات (خاتم، ساعة، بروش) للحصول على اهتمام المسترشدين	2.64	1.221	52.8	متوسط
		درجة مهارات المظهر الخارجي	**3.77**	**0.510**	**75.4**	**مرتفع**

يتضح من الجدول (6.4) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن مجال مهارات المظهر الخارجي تراوحت ما بين (4.59 - 2.64)، وجاءت فقرة " أحرص على نظافتي الشخصية (حذائي وأسناني وأظافري) " في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4.59) وبنسبة مئوية (91.8) وبتقدير مرتفع، بينما جاءت فقرة " أرتدي اكسسوارات (خاتم، ساعة، بروش) للحصول على اهتمام المسترشدين " في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (2.64) وبنسبة مئوية (52.8) وبتقدير متوسط. وقد بلغ المتوسط الحسابي لمجال مهارات المظهر الخارجي (3.77) وبنسبة مئوية(75.4) وبتقدير مرتفع.

6) مهارات العينين

جدول (7.4): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال مهارات العينين مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المستوى
1	01	أوزع نظراتي أثناء الحديث مع المسترشدين للفت انتباههم	4.26	0.837	85.2	مرتفع
2	02	أمعن النظر في سلوكيات الآخرين لإبداء الاهتمام	4.18	0.799	83.6	مرتفع
3	03	أنظر بحدة إلى المسترشدين المشاغبين عند الغضب	3.25	1.088	65.0	متوسط
4	04	أضيق من حدقة عيني عند الشعور السلبي	3.08	0.967	61.6	متوسط
		درجة مهارات العينين	3.77	0.605	75.4	مرتفع

يتضح من الجدول (7.4) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن مجال مهارات العينين تراوحت ما بين (4.26 - 3.08)، وجاءت فقرة "أ وزع نظراتي أثناء الحديث مع المسترشدين للفت انتباههم " في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4.26) وبنسبة مئوية (85.2) وبتقدير مرتفع، بينما جاءت فقرة " أضيق من حدقة عيني عند الشعور السلبي " في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (3.08) وبنسبة مئوية (61.6) وبتقدير متوسط. وقد بلغ المتوسط الحسابي لمجال مهارات العينين (3.77) وبنسبة مئوية(75.4) وبتقدير مرتفع.

7) مهارات اليدين

جدول (8.4): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال مهارات اليدين مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المستوى
1	23	أربت بيدي على كتف المسترشدين (الود والتشجيع والطمأنينة)	3.78	1.025	75.6	مرتفع
2	25	أحرك يدي للأمام والخلف أثناء المناقشة (دليل المبادرة والإقدام)	3.67	0.981	73.4	متوسط
3	24	أحرك يدي لأعلى وأسفل أثناء المصافحة (شخص معبر)	3.56	1.046	71.2	متوسط
4	22	أرفع يدي بمحاذاة رأسي عند إلقاء التحية للتقدير والاحترام	3.42	1.089	68.4	متوسط
5	26	أسلم على المسترشدين و أضع يدي اليسرى على كتفهم (شخص عطوف واجتماعي)	3.38	1.076	67.6	متوسط
6	27	أضع يدي على ذقني أثناء الحديث للتمعن والتأمل	2.92	1.076	58.4	متوسط
		درجة مهارات اليدين	**3.69**	**0.613**	**73.8**	**مرتفع**

يتضح من الجدول (8.4) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن مجال مهارات اليدين تراوحت ما بين (3.78 -2.92)، وجاءت فقرة " أربت بيدي على كتف المسترشدين (الود والتشجيع والطمأنينة) " في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3.78) وبنسبة مئوية (75.6) وبتقدير مرتفع، بينما جاءت فقرة " أضع يدي على ذقني أثناء الحديث للتمعن والتأمل " في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (2.92) وبنسبة مئوية (58.4) وبتقدير متوسط. وقد بلغ المتوسط الحسابي لمجال مهارات اليدين (3.69) وبنسبة مئوية(73.8) وبتقدير مرتفع.

2.1.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: ما مستوى الأداء المهني لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية؟

للإجابة عن السؤال الثاني حُسبت المتوسطات الحسابية لمقياس الأداء المهني لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية، والجدول (9.4) يوضح ذلك :

جدول (9.4): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل مجال من مجالات مقياس الأداء المهني وعلى المقياس ككل مرتبة تنازلياً

الرتبة	رقم البعد	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المستوى
1	4	القيمي	4.62	0.489	92.4	مرتفع
2	2	المعرفي	4.23	0.513	84.6	مرتفع
3	1	المهني	4.21	0.507	84.2	مرتفع
4	3	النفسي	3.94	0.593	78.8	مرتفع
		الدرجة الكلية للأداء المهني	**4.28**	**0.400**	**85.6**	**مرتفع**

يتضح من الجدول (9.4) أن المتوسط الحسابي لتقديرات عينة الدراسة على مقياس الأداء المهني ككل بلغ (4.28) وبنسبة مئوية (85.6) وبتقدير مرتفع، أما المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن مجالات مقياس الأداء المهني تراوحت ما بين (4.62–3.94)، وجاء "المجال القيمي" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4.62) وبنسبة مئوية (92.4) وبتقدير مرتفع، بينما جاء "المجال النفسي" في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (3.94) وبنسبة مئوية (78.8) وبتقدير مرتفع.

وقد حُسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على فقرات كل مجال من مجالات مقياس الأداء المهني كل مجال على حدة، وعلى النحو الآتي:

1) المجال القيمي

جدول (10.4): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المجال القيمي مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المستوى
1	25	أشجع الطلبة على احترام القوانين والتعليمات المدرسية والإلتزام بها	4.69	0.538	93.8	مرتفع
2	21	أحترم مبادئ وأخلاقيات العمل الإرشادي وألتزم بها	4.69	0.538	93.8	مرتفع
3	22	أحترم المتطلبات القانونية والأخلاقية في قضايا الملفات الساخنة	4.65	0.578	93.0	مرتفع
4	27	أشجع الطلبة على العمل الجماعي وبث روح المحبة والتسامح بين الطلبة	4.63	0.602	92.6	مرتفع
5	24	أقدم خدمات الإرشاد للمسترشدين بغض النظر عن الجنس أو المعتقد	4.62	0.637	92.4	مرتفع
6	23	أحترم مواعيد العمل وألتزم بها	4.58	0.627	91.6	مرتفع
7	26	أحرص على تغيير بعض الاتجاهات السلبية عن مهنة الإرشاد	4.47	0.710	89.4	مرتفع
		درجة المجال القيمي	**4.62**	**0.489**	**92.4**	**مرتفع**

يتضح من الجدول (10.4) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن المجال القيمي تراوحت ما بين (4.69 _4.47)، وجاءت فقرة " أشجع الطلبة على احترام القوانين والتعليمات المدرسية والالتزام بها " في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4.69) وبنسبة مئوية (93.8) وبتقدير مرتفع، بينما جاءت فقرة " أحرص على تغيير بعض الاتجاهات السلبية عن مهنة الإرشاد " في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (4.47) وبنسبة مئوية (89.4) وبتقدير مرتفع. وقد بلغ المتوسط الحسابي للمجال القيمي (4.62) وبنسبة مئوية (92.4) وبتقدير مرتفع.

2) المجال المعرفي

جدول (11.4): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المجال المعرفي مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المستوى
1	13	أرى مهنتي تتناسب مع تخصصي العلمي	4.37	0.785	87.4	مرتفع
2	09	أفهم وأفسر سلوك المسترشد	4.37	0.602	87.4	مرتفع
3	16	أعمل على إحداث تغيير إيجابي في محيط عملي	4.33	0.618	86.6	مرتفع
4	10	أحرص على متابعة التطورات الحديثة في مجال الإرشاد	4.31	0.685	86.2	مرتفع
5	11	أحرص على حضور المؤتمرات والندوات المرتبطة بمهنتي	4.27	0.816	85.4	مرتفع
6	15	أستطيع معرفة جوانب القوة والضعف في عملي	4.22	0.643	84.4	مرتفع
7	12	أمتلك الاستراتيجيات المعرفية الفعالة لمساعدة الطلبة في مجال التحصيل الأكاديمي	4.09	0.721	81.8	مرتفع
8	14	أحرص على تطبيق النظريات الإرشادية في العملية الإرشادية	3.86	0.778	77.2	مرتفع
		درجة المجال المعرفي	**4.23**	**0.513**	**84.6**	**مرتفع**

يتضح من الجدول (11.4) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن المجال المعرفي تراوحت ما بين (4.37–3.86)، وجاءت فقرة " أرى مهنتي تتناسب مع تخصصي العلمي " في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4.37) وبنسبة مئوية (87.4) وبتقدير مرتفع، بينما جاءت فقرة " أحرص على تطبيق النظريات الإرشادية في العملية الإرشادية " في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (3.86) وبنسبة مئوية (77.2) وبتقدير مرتفع. وقد بلغ المتوسط الحسابي للمجال المعرفي (4.23) وبنسبة مئوية (84.6) وبتقدير مرتفع.

3) المجال المهني

جدول (12.4): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المجال المهني مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المستوى
1	04	أتواصل بفاعلية مع الطلبة على الصعيدين الإنساني والمهني	4.42	0.619	88.4	مرتفع
2	08	أقدم الدعم النفسي للطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة، (موهوبين أو ذوي إعاقة)	4.39	0.655	87.8	مرتفع
3	01	أوظف فنيات المقابلة الإرشادية في جلسات الإرشاد الفردي	4.35	0.664	87.0	مرتفع
4	05	أمتلك مهارة إدارة الاجتماعات مع المعلمين والطلبة وأولياء الأمور	4.28	0.751	85.6	مرتفع
5	03	أساعد المسترشد لاتخاذ القرار المناسب لحل مشكلته	4.26	0.654	85.2	مرتفع
6	02	أنظم جلسات الإرشاد الجمعي لتحقيق الأهداف المعدة من أجلها	4.25	0.823	85.0	مرتفع
7	06	أحدد الحالات التي بحاجة للتحويل إلى المؤسسات ذات العلاقة وأتابعها مع المتخصصين	4.23	0.769	84.6	مرتفع
8	07	أوظف الاختبارات والمقاييس الإرشادية المختلفة(الفردية والجماعية) في العملية الإرشادية	3.48	1.078	69.6	متوسط
		درجة المجال المهني	**4.21**	**0.507**	**84.2**	**مرتفع**

يتضح من الجدول (12.4) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن المجال المهني تراوحت ما بين (3.48-4.42)، وجاءت فقرة " أتواصل بفاعلية مع الطلبة على الصعيدين الإنساني والمهني " في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4.42) وبنسبة مئوية (88.4) وبتقدير مرتفع، بينما جاءت فقرة " أوظف الاختبارات والمقاييس الإرشادية المختلفة (الفردية والجماعية) في العملية الإرشادية " في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (3.48) وبنسبة مئوية (69.6) وبتقدير متوسط. وقد بلغ المتوسط الحسابي للمجال المهني (4.21) وبنسبة مئوية (84.2) وبتقدير مرتفع.

4) المجال النفسي

جدول (13.4): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المجال النفسي مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المستوى
1	18	أشعر ان مهنتي تتناسب مع ميولي	4.25	0.823	85.0	مرتفع
2	17	أشعر بالأمن والاستقرار أثناء ممارستي لمهنتي	4.19	0.822	83.8	مرتفع
3	20	أشعر بتفضيل زملائي علي في العمل	3.69	1.132	73.8	مرتفع
4	19	يشكك الآخرون بالحلول التي أضعها	3.62	1.120	72.4	متوسط
		درجة المجال النفسي	**3.94**	**0.593**	**78.8**	**مرتفع**

يتضح من الجدول (13.4) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن المجال النفسي تراوحت ما بين (3.62-4.25)، وجاءت فقرة " أشعر أن مهنتي تتناسب مع ميولي " في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4.25) وبنسبة مئوية (85.0) وبتقدير مرتفع، بينما جاءت فقرة " يشكك الآخرون بالحلول التي أضعها " في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (3.62) وبنسبة مئوية (72.4) وبتقدير متوسط. وقد بلغ المتوسط الحسابي للمجال النفسي (3.94) وبنسبة مئوية (78.8) وبتقدير مرتفع.

2.4- النتائج المتعلقة بالفرضيات

1.2.4 النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائيّة عند مستوى الدّلالة ($\alpha \leq .05$) بين متوسطات استخدام مهارات لغة الجسد لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير الجنس.

ومن أجل فحص الفرضية الأولى وتحديد الفروق تبعاً لمتغير الجنس، استخدم اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين (Independent Samples t-test)، ونتائج الجدول (15.4) تبين ذلك:

الجدول (14.4): نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين متوسطات استخدام مهارات لغة الجسد لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير الجنس.

المجالات	الجنس	العدد	المتوسط	الانحراف	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
مهارات العين	ذكر	76	3.74	0.636	0.773	.441
	أنثى	114	3.67	0.597		
مهارة الفم_ التحدث	ذكر	76	3.85	0.550	-1.710	.089
	أنثى	114	3.98	0.490		
مهارات الأذن	ذكر	76	3.87	0.656	0.190	.850
	أنثى	114	3.85	0.603		
مهارات الوجه والرأس	ذكر	76	3.70	0.496	-1.590	.114
	أنثى	114	3.82	0.517		
مهارات اليدين	ذكر	76	3.54	0.699	1.305	.194
	أنثى	114	3.40	0.744		
مهارات الأرجل	ذكر	76	4.05	0.581	-0.428	.669
	أنثى	114	4.09	0.671		
مهارات المظهر الخارجي	ذكر	76	3.78	0.553	0.238	.812
	أنثى	114	3.76	0.640		
الدرجة الكلية	ذكر	76	3.78	0.432	-0.226	.821
	أنثى	114	3.80	0.464		

يتبين من الجدول (14.4) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على الدرجة الكلية والمجالات الفرعية لمقياس استخدام مهارات لغة الجسد كانت أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq .05$)، وبالتالي عدم وجود فروق في استخدام مهارات لغة الجسد لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير الجنس.

2.2.4 النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائيّة عند مستوى الدّلالة ($\alpha < .05$) بين متوسطات استخدام مهارات لغة الجسد لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

ومن أجل فحص الفرضية الثانية، استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة، ومن ثم استخدم تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) للتعرف على دلالة الفروق تبعاً لمتغير سنوات الخبرة. والجدولان (16.4) و(17.4) يبينان ذلك:

جدول (15.4): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس استخدام مهارات لغة الجسد لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير سنوات الخبرة

المجالات	المستوى	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
مهارات العين	أقل من 5 سنوات	71	3.64	0.611
	من 5-10 سنوات	47	3.62	0.596
	أكثر من 10 سنوات	72	3.80	0.618
مهارة الفم_ التحدث	أقل من 5 سنوات	71	3.84	0.583
	من 5-10 سنوات	47	3.85	0.477
	أكثر من 10 سنوات	72	4.07	0.444
مهارات الأذن	أقل من 5 سنوات	71	3.70	0.677
	من 5-10 سنوات	47	3.82	0.577
	أكثر من 10 سنوات	72	4.04	0.555
مهارات الوجه والرأس	أقل من 5 سنوات	71	3.70	0.568
	من 5-10 سنوات	47	3.78	0.558
	أكثر من 10 سنوات	72	3.84	0.405
مهارات اليدين	أقل من 5 سنوات	71	3.39	0.799
	من 5-10 سنوات	47	3.33	0.683
	أكثر من 10 سنوات	72	3.60	0.665
مهارات الأرجل	أقل من 5 سنوات	71	3.95	0.697
	من 5-10 سنوات	47	4.15	0.613
	أكثر من 10 سنوات	72	4.15	0.571
مهارات المظهر الخارجي	أقل من 5 سنوات	71	3.72	0.665
	من 5-10 سنوات	47	3.81	0.605
	أكثر من 10 سنوات	72	3.80	0.544
الدرجة الكلية	أقل من 5 سنوات	71	3.71	0.518
	من 5-10 سنوات	47	3.76	0.419
	أكثر من 10 سنوات	72	3.89	0.381

يتضح من خلال الجدول (15.4) وجود فروق بين المتوسطات الحسابية، ومن أجل معرفة إن كانت هذه الفروق قد وصلت لمستوى الدلالة الإحصائية استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)، والجدول (16.4) يوضح ذلك:

جدول (16.4): يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي على الدرجة الكلية والمجالات الفرعية لمقياس استخدام مهارات لغة الجسد لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
مهارات العين	بين المجموعات	1.348	2	0.674	1.811	.166
	داخل المجموعات	69.572	187	0.372		
	المجموع	70.920	189			
مهارات الفم_ التحدث	بين المجموعات	2.333	2	1.166	4.523	*.012
	داخل المجموعات	48.227	187	0.258		
	المجموع	50.560	189			
مهارات الأذن	بين المجموعات	4.071	2	2.036	5.492	*.005
	داخل المجموعات	69.314	187	0.371		
	المجموع	73.385	189			
مهارات الوجه والرأس	بين المجموعات	0.673	2	0.337	1.297	.276
	داخل المجموعات	48.551	187	0.260		
	المجموع	49.224	189			
مهارات اليدين	بين المجموعات	2.454	2	1.227	2.350	.098
	داخل المجموعات	97.638	187	0.522		
	المجموع	100.092	189			
مهارات الأرجل	بين المجموعات	1.764	2	0.882	2.213	.112
	داخل المجموعات	74.514	187	0.398		
	المجموع	76.278	189			
مهارات المظهر الخارجي	بين المجموعات	0.352	2	0.176	0.477	.621
	داخل المجموعات	68.856	187	0.368		
	المجموع	69.207	189			

	بين المجموعات	1.165	2	0.582	2.929	.056
الدرجة الكلية	داخل المجموعات	37.177	187	0.199		
	المجموع	38.342	189			

***دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (α≤.05)**

يتبين من الجدول (16.4) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على الدرجة الكلية والمجالات الفرعية لمقياس استخدام مهارات لغة الجسد باستثناء مجالي: (مهارات الفم_ التحدث، مهارات الأذن)، كانت أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة (α≤.05)، وبالتالي عدم وجود فروق في استخدام مهارات لغة الجسد لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

وللكشف عن موقع الفروق بين المتوسطات الحسابية ل مجالي: (مهارات الفم_ التحدث، مهارات الأذن) لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير سنوات الخبرة، أجري اختبار أقل فرق دال (LSD) والجدول (17.4) يوضح ذلك :

جدول (17.4): يوضح نتائج اختبار(LSD) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية على مجالي: (مهارات الفم_ التحدث، مهارات الأذن) لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

المتغير	المستوى	المتوسط	أقل من 5 سنوات	من 5-10 سنوات	أكثر من 10 سنوات
مهارات الفم_ التحدث	أقل من 5 سنوات	3.84			-.23*
	من 5-10 سنوات	3.85			-.23*
	أكثر من 10 سنوات	4.07			
مهارات الأذن	أقل من 5 سنوات	3.70			-.33*
	من 5-10 سنوات	3.82			
	أكثر من 10 سنوات	4.04			

***دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (α≤.05)**

يتبين من الجدول (17.4) الآتي:

–وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq .05$)، في مجال مهارات الفم_ التحدث تبعاً لمتغير سنوات الخبرة بين (أكثر من 10 سنوات) من جهة وكل من (أقل من 5 سنوات) و(من 5-10 سنوات) من جهة أخرى، وجاءت الفروق لصالح (أكثر من 10 سنوات).

–وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq .05$)، في مجال مهارات الأذن تبعاً لمتغير سنوات الخبرة بين (أقل من 5 سنوات) و(أكثر من 10 سنوات)، وجاءت الفروق لصالح (أكثر من 10 سنوات).

3.2.4 النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائيّة عند مستوى الدّلالة ($\alpha \leq .05$) بين متوسطات استخدام مهارات لغة الجسد لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير العمر.

ومن أجل فحص الفرضية الثالثة، استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية تبعاً لمتغير العمر، ومن ثم استخدم تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) للتعرف على دلالة الفروق تبعاً لمتغير العمر. والجدولان (19.4) و(20.4) يبينان ذلك:

جدول (18.4): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس استخدام مهارات لغة الجسد لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير العمر

المجالات	المستوى	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
مهارات العين	أقل من 25 عام	14	3.68	0.514
	من 25–35 عام	64	3.60	0.642
	أكثر من 35 عام	112	3.75	0.605
مهارة الفم_ التحدث	أقل من 25 عام	14	3.72	0.556
	من 25–35 عام	64	3.90	0.496
	أكثر من 35 عام	112	3.98	0.521
مهارات الأذن	أقل من 25 عام	14	3.50	0.502
	من 25–35 عام	64	3.80	0.636
	أكثر من 35 عام	112	3.93	0.615
مهارات الوجه والرأس	أقل من 25 عام	14	3.63	0.554
	من 25–35 عام	64	3.75	0.586
	أكثر من 35 عام	112	3.80	0.457
مهارات اليدين	أقل من 25 عام	14	3.39	0.432
	من 25–35 عام	64	3.40	0.866
	أكثر من 35 عام	112	3.50	0.671
مهارات الأرجل	أقل من 25 عام	14	3.77	0.586
	من 25–35 عام	64	4.07	0.712
	أكثر من 35 عام	112	4.12	0.588
مهارات المظهر الخارجي	أقل من 25 عام	14	3.77	0.656
	من 25–35 عام	64	3.73	0.673
	أكثر من 35 عام	112	3.80	0.561
الدرجة الكلية	أقل من 25 عام	14	3.65	0.455
	من 25–35 عام	64	3.75	0.510
	أكثر من 35 عام	112	3.83	0.411

يتضح من خلال الجدول (18.4) وجود فروق بين المتوسطات الحسابية، ومن أجل معرفة إن كانت هذه الفروق قد وصلت لمستوى الدلالة الإحصائية استخدم اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)، والجدول (19.4) يوضح ذلك:

جدول (19.4): يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي على الدرجة الكلية والمجالات الفرعية لمقياس استخدام مهارات لغة الجسد لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير العمر

	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
مهارات العين	بين المجموعات	0.901	2	0.451	1.204	.302
	داخل المجموعات	70.018	187	0.374		
	المجموع	70.920	189			
مهارة الفم_ التحدث	بين المجموعات	0.907	2	0.453	1.708	.184
	داخل المجموعات	49.653	187	0.266		
	المجموع	50.560	189			
مهارات الأذن	بين المجموعات	2.650	2	1.325	3.503	*.032
	داخل المجموعات	70.735	187	0.378		
	المجموع	73.385	189			
مهارات الوجه والرأس	بين المجموعات	0.430	2	0.215	0.824	.440
	داخل المجموعات	48.794	187	0.261		
	المجموع	49.224	189			
مهارات اليدين	بين المجموعات	0.443	2	0.221	0.416	.661
	داخل المجموعات	99.649	187	0.533		
	المجموع	100.092	189			
مهارات الأرجل	بين المجموعات	1.496	2	0.748	1.870	.157
	داخل المجموعات	74.782	187	0.400		
	المجموع	76.278	189			
مهارات المظهر الخارجي	بين المجموعات	0.208	2	0.104	0.282	.755
	داخل المجموعات	68.999	187	0.369		
	المجموع	69.207	189			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	0.569	2	0.284	1.408	.247
	داخل المجموعات	37.773	187	0.202		
	المجموع	38.342	189			

***دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq .05$)**

يتبين من الجدول (19.4) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على الدرجة الكلية والمجالات الفرعية لمقياس استخدام مهارات لغة الجسد باستثناء مجال (مهارات الأذن)، كانت أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq .05$)، وبالتالي عدم وجود فروق في استخدام مهارات لغة الجسد لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير العمر.

وللكشف عن موقع الفروق بين المتوسطات الحسابية ل مجال (مهارات الأذن) لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير العمر، أجري اختبار أقل فرق دال (LSD) والجدول (20.4) يوضح ذلك:

جدول (20.4): يوضح نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية على مجال (مهارات الأذن) لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير العمر.

المتغير	المستوى	المتوسط	أقل من 25 عام	من 25–35 عام	أكثر من 35 عام
مهارات الأذن	أقل من 25 عام	3.50			-.44*
	من 25–35 عام	3.80			
	أكثر من 35 عام	3.93			

***دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq .05$)**

يتبين من الجدول (20.4) الآتي:

–وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq .05$)، في مجال مهارات الأذن تبعاً لمتغير العمر بين (أقل من 25 عام) و(أكثر من 35 عام)، وجاءت الفروق لصالح (أكثر من 35 عام).

4.2.4 النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائيّة عند مستوى الدّلالة ($\alpha \leq .05$) بين متوسطات استخدام مهارات لغة الجسد لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

ومن أجل فحص الفرضية الرابعة وتحديد الفروق تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، استخدم اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين (Independent Samples t-test)، ونتائج الجدول (21.4) تبين ذلك:

الجدول (21.4): يوضح نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين متوسطات استخدام مهارات لغة الجسد لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

المجالات	المؤهل العلمي	العدد	المتوسط	الانحراف	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
مهارات العين	بكالوريوس	146	3.66	0.594	-1.602	.111
	ماجستير فأعلى	44	3.82	0.662		
مهارة الفم_ التحدث	بكالوريوس	146	3.92	0.509	-0.430	.668
	ماجستير فأعلى	44	3.96	0.550		
مهارات الأذن	بكالوريوس	146	3.81	0.611	-1.923	.056
	ماجستير فأعلى	44	4.02	0.643		
مهارات الوجه والرأس	بكالوريوس	146	3.76	0.496	-0.766	.444
	ماجستير فأعلى	44	3.82	0.560		
مهارات اليدين	بكالوريوس	146	3.42	0.698	-1.215	.226
	ماجستير فأعلى	44	3.57	0.815		
مهارات الأرجل	بكالوريوس	146	4.05	0.616	-1.034	.302
	ماجستير فأعلى	44	4.16	0.696		
مهارات المظهر الخارجي	بكالوريوس	146	3.72	0.594	-2.128	*.035
	ماجستير فأعلى	44	3.94	0.619		
الدرجة الكلية	بكالوريوس	146	3.76	0.438	-1.705	.090
	ماجستير فأعلى	44	3.89	0.481		

***دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq .05$)**

يتبين من الجدول (21.4) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على الدرجة الكلية والمجالات الفرعية لمقياس استخدام مهارات لغة الجسد باستثناء مجال (مهارات المظهر الخارجي)، كانت أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq .05$)، وبالتالي عدم وجود فروق في استخدام مهارات لغة الجسد لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير

المؤهل العلمي. فيما كانت الفروق دالة إحصائياً في مجال مهارات المظهر الخارجي ولصالح ماجستير فأعلى .

5.2.4 النتائج المتعلقة بالفرضية الخامسة : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائيّة عند مستوى الدّلالة ($\alpha \leq .05$) بين متوسطات الأداء المهني لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير الجنس.

ومن أجل فحص الفرضية الخامسة وتحديد الفروق تبعاً لمتغير الجنس، استخدم اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين (Independent Samples t-test)، ونتائج الجدول (22.4) تبين ذلك:

الجدول (22.4): نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين متوسطات الأداء المهني لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير الجنس.

المجالات	الجنس	العدد	المتوسط	الانحراف	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
المجال المهني	ذكر	76	4.28	0.473	1.555	.122
	أنثى	114	4.16	0.525		
المجال المعرفي	ذكر	76	4.19	0.451	-0.852	.395
	أنثى	114	4.26	0.550		
المجال النفسي	ذكر	76	3.84	0.597	-1.923	.056
	أنثى	114	4.01	0.584		
المجال القيمي	ذكر	76	4.67	0.406	1.309	.192
	أنثى	114	4.58	0.535		
الدرجة الكلية	ذكر	76	4.29	0.372	0.252	.801
	أنثى	114	4.28	0.419		

يتبين من الجدول (22.4) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على الدرجة الكلية والمجالات الفرعية لمقياس الأداء المهني كانت أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة($\alpha \leq .05$)، وبالتالي عدم وجود فروق في الأداء المهني لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير الجنس.

6.2.4 النتائج المتعلقة بالفرضية السادسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائيّة عند مستوى الدّلالة ($\alpha \leq .05$) بين متوسطات الأداء المهني لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

ومن أجل فحص الفرضية السادسة، استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة، ومن ثم استخدم تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) للتعرف على دلالة الفروق تبعاً لمتغير سنوات الخبرة. والجدولان (23.4) و(24.4) يبينان ذلك:

جدول (23.4): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس الأداء المهني لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

المجالات	المستوى	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
المجال المهني	أقل من 5 سنوات	71	4.08	0.474
	من 5–10 سنوات	47	4.29	0.544
	أكثر من 10 سنوات	72	4.29	0.492
المجال المعرفي	أقل من 5 سنوات	71	4.12	0.513
	من 5–10 سنوات	47	4.28	0.568
	أكثر من 10 سنوات	72	4.30	0.461
المجال النفسي	أقل من 5 سنوات	71	3.88	0.617
	من 5–10 سنوات	47	4.02	0.567
	أكثر من 10 سنوات	72	3.95	0.589
المجال القيمي	أقل من 5 سنوات	71	4.47	0.560
	من 5–10 سنوات	47	4.71	0.446
	أكثر من 10 سنوات	72	4.70	0.404
الدرجة الكلية	أقل من 5 سنوات	71	4.16	0.401
	من 5–10 سنوات	47	4.36	0.425
	أكثر من 10 سنوات	72	4.35	0.356

يتضح من خلال الجدول (23.4) وجود فروق بين المتوسطات الحسابية، ومن أجل معرفة إن كانت هذه الفروق قد وصلت لمستوى الدلالة الإحصائية استخدم اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)، والجدول (24.4) يوضح ذلك:

جدول (24.4): يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي على الدرجة الكلية والمجالات الفرعية لمقياس الأداء المهني لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
المجال المهني	بين المجموعات	1.988	2	0.994	3.998	*.020
	داخل المجموعات	46.503	187	0.249		
	المجموع	48.491	189			
المجال المعرفي	بين المجموعات	1.343	2	0.671	2.598	.077
	داخل المجموعات	48.313	187	0.258		
	المجموع	49.655	189			
المجال النفسي	بين المجموعات	0.529	2	0.264	0.749	.474
	داخل المجموعات	66.025	187	0.353		
	المجموع	66.554	189			
المجال القيمي	بين المجموعات	2.526	2	1.263	5.537	*.005
	داخل المجموعات	42.653	187	0.228		
	المجموع	45.179	189			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	1.599	2	0.800	5.231	*.006
	داخل المجموعات	28.584	187	0.153		
	المجموع	30.183	189			

***دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq .05$)**

يتبين من الجدول (24.4) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على الدرجة الكلية والمجالات الفرعية لمقياس الأداء المهني باستثناء مجالي: (المجال المعرفي، المجال النفسي)، كانت أقل من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq .05$)، وبالتالي وجود فروق في الأداء المهني لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

وللكشف عن موقع الفروق بين المتوسطات الحسابية لمقياس الأداء المهني ككل ومجالي: (المجال المهني، والمجال القيمي) لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير سنوات الخبرة، أجري اختبار أقل فرق دال (LSD) والجدول (25.4) يوضح ذلك :

جدول (25.4): يوضح نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية على مقياس الأداء المهني ككل ومجالي: (المجال المهني، والمجال القيمي) لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

المتغير	المستوى	المتوسط	أقل من 5 سنوات	من 5–10 سنوات	أكثر من 10 سنوات
المجال المهني	أقل من 5 سنوات	4.08		-.22*	-.21*
	من 5–10 سنوات	4.29			
	أكثر من 10 سنوات	4.29			
المجال القيمي	أقل من 5 سنوات	4.47		-.24*	-.24*
	من 5–10 سنوات	4.71			
	أكثر من 10 سنوات	4.70			
الأداء المهني ككل	أقل من 5 سنوات	4.16		-.19*	-.19*
	من 5–10 سنوات	4.36			
	أكثر من 10 سنوات	4.35			

***دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (α≤.05)**

يتبين من الجدول (25.4) الآتي:

-وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α≤.05)، في المجال المهني تبعاً لمتغير سنوات الخبرة بين (أقل من 5 سنوات) من جهة، وكل من (من 5-10 سنوات) و(أكثر من 10 سنوات) من جهة أخرى، وجاءت الفروق لصالح كل من (من 5-10 سنوات) و(أكثر من 10 سنوات).

-وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α≤.05)، في المجال القيمي تبعاً لمتغير سنوات الخبرة بين (أقل من 5 سنوات) من جهة، وكل من (من 5-10 سنوات) و(أكثر من 10 سنوات) من جهة أخرى، وجاءت الفروق لصالح كل من (من 5-10 سنوات) و(أكثر من 10 سنوات).

-وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α≤.05)، في الأداء المهني ككل تبعاً لمتغير سنوات الخبرة بين (أقل من 5 سنوات) من جهة، وكل من (من 5-10 سنوات) و(أكثر من 10 سنوات) من جهة أخرى، وجاءت الفروق لصالح كل من (من 5-10 سنوات) و(أكثر من 10 سنوات).

7.2.4 النتائج المتعلقة بالفرضية السابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائيّة عند مستوى الدّلالة ($\alpha \leq .05$) بين متوسطات الأداء المهني لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير العمر.

ومن أجل فحص الفرضية السابعة، استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية تبعاً لمتغير العمر، ومن ثم استخدم تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) للتعرف على دلالة الفروق تبعاً لمتغير العمر. والجدولان (26.4) و(27.4) يبينان ذلك:

جدول (26.4): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس الأداء المهني لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير العمر.

المجالات	المستوى	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
المجال المهني	أقل من 25 عام	14	3.97	0.351
	من 25–35 عام	64	4.20	0.585
	أكثر من 35 عام	112	4.25	0.469
المجال المعرفي	أقل من 25 عام	14	3.83	0.359
	من 25–35 عام	64	4.21	0.592
	أكثر من 35 عام	112	4.29	0.458
المجال النفسي	أقل من 25 عام	14	3.59	0.669
	من 25–35 عام	64	3.93	0.557
	أكثر من 35 عام	112	3.99	0.594
المجال القيمي	أقل من 25 عام	14	3.98	0.455
	من 25–35 عام	64	4.64	0.541
	أكثر من 35 عام	112	4.69	0.401
الدرجة الكلية	أقل من 25 عام	14	3.88	0.295
	من 25–35 عام	64	4.28	0.460
	أكثر من 35 عام	112	4.33	0.343

يتضح من خلال الجدول (26.4) وجود فروق بين المتوسطات الحسابية، ومن أجل معرفة إن كانت هذه الفروق قد وصلت لمستوى الدلالة الإحصائية استخدم اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)، والجدول (27.4) يوضح ذلك:

جدول (27.4): يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي على الدرجة الكلية والمجالات الفرعية لمقياس الأداء المهني لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير العمر.

	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
المجال المهني	بين المجموعات	0.946	2	0.473	1.860	.159
	داخل المجموعات	47.545	187	0.254		
	المجموع	48.491	189			
المجال المعرفي	بين المجموعات	2.627	2	1.313	5.222	*.006
	داخل المجموعات	47.029	187	0.251		
	المجموع	49.655	189			
المجال النفسي	بين المجموعات	1.968	2	0.984	2.849	.060
	داخل المجموعات	64.586	187	0.345		
	المجموع	66.554	189			
المجال القيمي	بين المجموعات	6.268	2	3.134	15.062	*.000
	داخل المجموعات	38.911	187	0.208		
	المجموع	45.179	189			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	2.624	2	1.312	8.901	*.000
	داخل المجموعات	27.560	187	0.147		
	المجموع	30.183	189			

***دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq .05$)**

يتبين من الجدول (27.4) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على الدرجة الكلية لمقياس الأداء المهني ومجالات كل من (المجال المعرفي، المجال القيمي) باستثناء مجالي: (المجال المهني، والمجال النفسي)، كانت أقل من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq .05$)، وبالتالي وجود فروق في الأداء المهني لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير العمر.

وللكشف عن موقع الفروق بين المتوسطات الحسابية لمقياس الأداء المهني ككل ومجالي: (المجال المعرفي، والمجال القيمي) لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير العمر، أجري اختبار أقل فرق دال (LSD) والجدول (28.4) يوضح ذلك:

جدول (28.4): يوضح نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية على مقياس الأداء المهني ككل ومجالي :(المجال المعرفي، والمجال القيمي) لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير العمر.

المتغير	المستوى	المتوسط	أقل من 25 عام	من 25–35 عام	أكثر من 35 عام
المجال المعرفي	أقل من 25 عام	3.83		−.38*	−.46*
	من 25–35 عام	4.21			
	أكثر من 35 عام	4.29			
المجال القيمي	أقل من 25 عام	3.98		−.66*	−.71*
	من 25–35 عام	4.64			
	أكثر من 35 عام	4.69			
الأداء المهني ككل	أقل من 25 عام	3.88		−.40*	−.46*
	من 25–35 عام	4.28			
	أكثر من 35 عام	4.33			

***دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (α≤.05)**

يتبين من الجدول (28.4) الآتي:

- وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α≤ .05) في المجال المعرفي تبعاً لمتغير العمر بين (أقل من 25 عام) من جهة وكل من (من 25-35 عام) و(أكثر من 35 عام) من جهة أخرى، وجاءت الفروق لصالح كل من (من 25-35 عام) و(أكثر من 35 عام).
- وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α≤ .05) في المجال القيمي تبعاً لمتغير العمر بين (أقل من 25 عام) من جهة وكل من (من 25-35 عام) و(أكثر من 35 عام) من جهة أخرى، وجاءت الفروق لصالح كل من (من 25-35 عام) و(أكثر من 35 عام).
- وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α≤ .05) في الأداء المهني ككل تبعاً لمتغير العمر بين (أقل من 25 عام) من جهة، وكل من (من 25-35 عام) و(أكثر من 35 عام) من جهة أخرى، وجاءت الفروق لصالح كل من (من 25-35 عام) و(أكثر من 35 عام).

8.2.4 النتائج المتعلقة بالفرضية الثامنة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائيّة عند مستوى الدّلالة (α≤.05) بين متوسطات الأداء المهني لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

ومن أجل فحص الفرضية الثامنة وتحديد الفروق تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، استخدم اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين (Independent Samples t-test)، ونتائج الجدول (29.4) تبين ذلك:

الجدول (29.4): يوضح نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين متوسطات الأداء المهني لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير المؤهل العلمي

المجالات	المؤهل العلمي	العدد	المتوسط	الانحراف	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
المجال المهني	بكالوريوس	146	4.17	0.519	-2.016	*.045
	ماجستير فأعلى	44	4.34	0.441		
المجال المعرفي	بكالوريوس	146	4.18	0.521	-2.211	*.028
	ماجستير فأعلى	44	4.38	0.459		
المجال النفسي	بكالوريوس	146	3.94	0.611	0.170	.865
	ماجستير فأعلى	44	3.93	0.538		
المجال القيمي	بكالوريوس	146	4.61	0.494	-0.433	.665
	ماجستير فأعلى	44	4.65	0.478		
الدرجة الكلية	بكالوريوس	146	4.25	0.405	-1.691	.092
	ماجستير فأعلى	44	4.37	0.373		

***دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (α≤.05)**

يتبين من الجدول (29.4) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على الدرجة الكلية لمقياس الأداء المهني ومجالات كل من (المجال النفسي، المجال القيمي) باستثناء مجالي (المجال المهني، والمجال المعرفي)، كانت أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة (α≤.05)، وبالتالي عدم وجود فروق في الأداء المهني لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية

تعزى لمتغير المؤهل العلمي. وفيما كانت الفروق دالة إحصائياً على مجالي: (المجال المهني، والمجال المعرفي) وجاءت الفروق لصالح ماجستير فأعلى.

9.2.4 النتائج المتعلقة بالفرضية التاسعة:

لا توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً ($\alpha \leq .05$) بين استخدام مهارات لغة الجسد والأداء المهني لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية.

للإجابة عن الفرضية التاسعة، تم استخراج معامل ارتباط بيرسون (Person Correlation) بين الدرجة الكلية لمقياسي استخدام مهارات لغة الجسد والأداء المهني لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية، والجدول (30.4) يوضح نتائج اختبار معامل ارتباط بيرسون.

جدول (30.4) يوضح معاملات ارتباط بيرسون بين درجات أفراد عينة الدراسة على مقياسي استخدام مهارات لغة الجسد والأداء المهني لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية (ن=190)

	الأداء المهني				
	المجال المهني	المجال المعرفي	المجال النفسي	المجال القيمي	الأداء المهني
مهارات لغة الجسد	معامل ارتباط بيرسون				
مهارات العين	**.261	**.300	-.092	.062	**.212
مهارة الفم_ التحدث	**.341	**.462	.098	**.264	**.409
مهارات الأذن	**.314	**.317	.079	**.267	**.340
مهارات الوجه والرأس	**.394	**.414	.092	**.252	**.406
مهارات اليدين	**.327	**.367	.002	.133	**.305
مهارات الأرجل	**.528	**.500	**.236	**.343	**.549
مهارات المظهر الخارجي	**.304	**.339	.039	*.181	**.309
مهارات لغة الجسد	**.469	**.517	.086	**.280	**.480

****دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq .01$)** ***دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq .05$)**

يتضح من الجدول (30.4) وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq .01$) بين مهارات لغة الجسد، والأداء المهني لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية، إذ بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون (480.) في حين بلغت قيمة مستوى الدلالة ($\alpha \leq .01$) وهي أقل من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq .05$). ويتضح وجود علاقة ارتباط بين مهارات لغة الجسد والأداء المهني لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية ، إذ جاءت العلاقة طردية موجبة؛ بمعنى كلما ازدادت درجة مهارات لغة الجسد ازداد مستوى الأداء المهني.

10.2.4 النتائج المتعلقة بالفرضية العاشرة:

لا توجد قدرة تنبؤية دالة إحصائياً ($\alpha \leq .05$) لاستخدام مهارات لغة الجسد في مستو ى الأداء المهني لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية.

من أجل قياس تأثير (استخدام مهارات لغة الجسد) في مستوى (الأداء المهني) لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية، استخدم معامل الانحدار المتعدد التدريجي (Stepwise Multiple Regression) باستخدام أسلوب الإدخال (Stepwise) والجدول (31.4) يوضح ذلك :

جدول (31.4) نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي لتأثير استخدام مهارات لغة الجسد في مستوى الأداء المهني لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية

النموذج	المعاملات غير المعيارية		المعاملات المعيارية بيتا Beta	قيمة ت	مستوى الدلالة	معامل الارتباط (R)	التباين المفسر R^2	التغير في R^2
	معامل الانحدار	الخطأ المعياري						
الثابت	2.874	0.158		18.163	.000			
مهارات الأرجل	0.345	0.038	0.549	9.006	.000	.549	.301	.301
مهارات الفم_التحدث	0.114	0.056	0.148	2.025	.044	.562	**.316**	.015

قيمة "ف" المحسوبة لمهارات الأرجل = 81.108 دالة عند مستوى دلالة 0.000

قيمة "ف" المحسوبة لمهارات الفم_التحدث ومهارات الأرجل = 43.273 دالة عند مستوى دلالة 0.000

يتضح من الجدول (31.4) وجود أثر دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq .05$) لأبعاد استخدام مهارات لغة الجسد في مستوى الأداء المهني، ويلاحظ أن اثنين من أبعاد استخدام مهارات لغة الجسد (مهارات الأرجل، مهارات الفم_التحدث) قد وضحا معاً (31.6%) من نسبة التباين في مستوى الأداء المهني، أما الباقية والبالغة (68.4%) تعزى لمتغيرات أخرى لم تدخل نموذج الانحدار، وهذا يعني أن هناك متغيرات مستقلة أخرى قد تلعب دوراً أساسياً في تفسير مستوى الأداء المهني، أما في ما يتعلق بأبعاد كل من: مهارات العين، مهارات الأذن، مهارات الوجه والرأس، مهارات اليدين، مهارات المظهر الخارجي، فإنها لم تسهم بشكل دال إحصائياً في التنبؤ بالأداء المهني. وتجدر الإشارة إلى أن قيم عامل تضخم التباين (VIF) للنماذج التنبؤية السبعة قد كانت متدنية؛ مما يشير إلى عدم وجود إشكالية التساهمية المتعددة (Multicollinearity) التي تشير إلى وجود ارتباطات قوية بين المتنبئات.

وعليه يمكن كتابة معادلة الانحدار وهي ($y= 2.874 + 0.345 + 0.114$) أي كلما تغير بعد مهارات الأرجل درجة واحدة يحدث تغير إيجابي طردي في الأداء المهني بمقدار (0.345).

وكلما تغير بعد مهارات الفم_التحدث درجة واحدة يحدث تغير إيجابي طردي في الأداء المهني بمقدار (0.114).

الفصل الخامس

تفسير النتائج ومناقشتها

1.5 تفسير نتائج أسئلة الدراسة ومناقشتها

1.1.5 تفسير نتائج السؤال الأول ومناقشتها

2.1.5 تفسير نتائج السؤال الثاني ومناقشتها

2.5 تفسير نتائج فرضيات الدراسة ومناقشتها

1.2.5 تفسير نتائج الفرضية الأولى ومناقشتها

2.2.5 تفسير نتائج الفرضية الثانية ومناقشتها

3.2.5 تفسير نتائج الفرضية الثالثة ومناقشتها

4.2.5 تفسير نتائج الفرضية الرابعة ومناقشتها

5.2.5 تفسير نتائج الفرضية الخامسة ومناقشتها

6.2.5 تفسير نتائج الفرضية السادسة ومناقشتها

7.2.5 تفسير نتائج الفرضية السابعة ومناقشتها

8.2.5 تفسير نتائج الفرضية الثامنة ومناقشتها

9.2.5 تفسير نتائج الفرضية التاسعة ومناقشتها

10.2.5 تفسير نتائج الفرضية العاشرة ومناقشتها

3.5 التوصيات

الفصل الخامس

تفسير النتائج ومناقشتها

يتضمن هذا الفصل مناقشة النتائج التي توصلت إليها الدراسة، من خلال أسئلتها وما انبثق عنها من فرضيات، وذلك بمقارنتها بالنتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة الواردة في هذه الدراسة، إضافة إلى تفسير النتائج، وصولاً إلى التوصيات التي يمكن طرحها في ضوء هذه النتائج.

1.5 تفسير أسئلة الدراسة ومناقشتها

1.1.5 تفسير نتائج السؤال الأول ومناقشتها

السؤال الاول: ما مستوى استخدام مهارات لغة الجسد لدى المرشدين التربويين العاملين في مدارس مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية؟

أشارت نتائج السؤال الأول إلى أن مستوى استخدام مهارات لغة الجسد لدى المرشدين جاء مرتفعاً (الجدول 1.4)، بحيث جاء مجال مهارات الأرجل في المرتبة الأولى، وجاء في المرتبة الأخيرة مجال اليدين وبنسبة مرتفعة للجميع. وتشير النسب المرتفعة إلى إدراك استخدام المرشدين مهارات الأرجل والفم _ التحدث والأذن وإدراكهم استخدام مهارات الوجه والرأس والمظهر الخارجي والعين واليدين، وأن لديهم القدرة على توظيفها في العملية الإرشادية والتواصل مع المسترشدين.

وهذا قد يعود إلى تخصصهم الإرشادي، وطبيعة المقررات الدراسية التي تناولت معاني الاتصال اللفظي وغير اللفظي ومهاراته في المرحلة الجامعية، وتعزو الباحثة سبب هذه النتيجة إلى أن المرشدين التربويين قد تلقوا دورات وتدريبات أدركوا من خلالها أهمية لغة الجسد، ومن جانب آخر قد يكونون أدركوا أهمية لغة الجسد مع مرور سنوات الخبرة والعمل في مهنة الإرشاد، تبعاً

لأهمية اللغة الجسدية في تفسير السلوك غير اللفظي أو دراسة مساقات تتعلق بلغة الجسد. وبما أن المرشد التربوي عليه الاستماع أكثر للمسترشدين فهذا يجعله أكثر انتباهاً إلى لغة الجسد، وتعتقد الباحثة بأنه أصبح، من البديهي، لدى المرشدين القدرة على دمج الإيماءات بالكلام الذي يجعلهم أكثر استعداداً لتقييم معنى الإيماءات والإشارات وفائدتها، التي أصبحت من أسس التواصل بين المرشد والمسترشد، وفهم التعامل بلغة الجسد والتدرب عليها؛ لتعود بالفائدة على العملية الإرشادية.

وقد ارتبطت نتائج هذه الدراسة مع عدد من الدراسات السابقة ومنها دراسة خدرج (2014) التي أظهرت نسبة مرتفعة في نتائجها في استخدام لغة الجسد لصالح العينة، ودراسة غولر (2019) التي توصلت نتائجها إلى دور مهارات لغة الجسد الفعالة في عملية التدريس والتعليم وإدراك المعلمين لها، ودراسة عبد الغفور (2020) التي أشارت نتائجها إلى أن استخدام لغة الجسد يكتسب أهمية كبيرة في العملية التعليمية، وأن مستوى إدراك المعلمين لأهمية استخدام لغة الجسد في عملية التعليم جاء بدرجة كبيرة.

2.1.5 تفسير نتائج السؤال الثاني ومناقشتها

السؤال الثاني : مامستوى الأداء المهني لدى المرشدين التربويين العاملين في مدارس مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية؟

أشارت نتائج السؤال الثاني إلى أن المتوسط الحسابي لتقديرات عينة الدراسة على مقياس الأداء المهني ككل جاء مرتفعاً، حيث حل المجال القيمي في المرتبة الأولى والمجال النفسي في المرتبة الأخيرة وبتقدير مرتفع للجميع، مع تفاوت المتوسطات الحسابية، كما تم توضيحه في

الجدول (9.4). ويمكن تفسير النتيجة الحالية أن أفراد عينة الدراسة يتمتعون بمستوى جيد جداً من الأداء المهني؛ إذ أن المرشد التربوي ينظر إلى مستوى الأداء في مهنة الإرشاد كفلسفة وثقافة مشتركة، وتشكل جزءا من عمله الذي يؤديه يومياً، وأن مهنة الإرشاد تتطلب من المرشد أن يتحلى بصفات مميزة، وأن يكون مبدعاً في أدائه. وهذا يتناسب مع صفات المرشدين عامة حيث إنه الشخص الذي يخفض العبء الذي تحمله المدرسة فيما يتعلق بالمشاكل السلوكية ومتابعتها، ويحرص على بناء العلاقات الاجتماعية مع الإدارة والكادر التعليمي؛ لإنجاح العملية التربوية، واحترام مواعيد العمل وتشجيع الطلبة على احترام القوانين المدرسية، والحرص على التغيير الإيجابي في محيط عمله، والتواصل بفاعلية مع الجميع، وأداء العمليات والأنشطة والأساليب داخل المدرسة؛ لضمان تحقيق مستوى عال من التحسين المستمر في معدل أدائه كمرشد تربوي.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة كارلسون وكيس (Carlson & Kees, 2013) التي أشارت نتائجها إلى ارتفاع الأداء المهني لصالح العينة.

2.5 تفسير فرضيات الدراسة ومناقشتها

1.2.5 تفسير نتائج الفرضية الأولى ومناقشتها : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائيّة عند مستوى الدّلالة ($\alpha \leq .05$) بين متوسطات استخدام مهارات لغة الجسد لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير الجنس.

أظهرت نتائج الفرضية الأولى عدم وجود فروق دالة إحصائياً في استخدام مهارات لغة الجسد لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير الجنس. كما هو موضح في الجدول (15.4).

ويمكن أن تعزى هذه النتيجة إلى أن قدرات الذكور لا تختلف عن قدرات الإناث في مجال البحث في موضوع لغة الجسد، ويمكن أن تعود هذه النتيجة إلى أن المؤهل والتدريب والتطوير المهني لا يختلف بين الذكور والإناث؛ إذ يدرك الطرفان أهمية لغة الجسد بمجالاتها كافة في العملية الإرشادية والاتصال والتواصل بصورة عامة، وأنهم تلقوا التعليم على مهارات التواصل اللفظي وغير اللفظي نفسه.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة بات واقبال وفاروق (Butt, Iqbal, & Farooq, 2011) التي كشفت نتائجها أن المعلمين (ذكوراً وإناثًا) يدركون جيداً حقيقة أن لغة الجسد تعتبر مهارة مهمة غير لفظية للتدريس. واختلفت هذه النتائج مع نتائج دراسة خدرج (2014) التي توصلت إلى وجود فروق في استجابات معتمدي بنوك شمال الضفة الغربية على درجة توافر مهارات لغة الجسد لدى العاملين في البنوك تعزى إلى متغيرات الجنس .

3.2.5 تفسير نتائج الفرضية الثانية ومناقشتها : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائيّة عند مستوى الدّلالة ($\alpha<.05$) بين متوسطات استخدام مهارات لغة الجسد لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

أشارت النتائج في الجدول (17.4) عدم وجود فروق في استخدام مهارات لغة الجسد لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير سنوات الخبرة. مع وجود فروق دالة إحصائياً في مجال "مهارات الفم_ التحدث ومهارات الأذن" تبعاً لمتغير سنوات الخبرة لصالح (أكثر من 10 سنوات)، ويمكن، هنا، رؤية أهمية الخبرة بالتقادم في سنوات العمل الإرشادي في فهم استخدام مهارات لغة الجسد ومعرفتها من جهة، وإدراك معانيها من جهة أخرى خاصة

مهارة الاستماع والإصغاء الجيد (الأذن)، ومهارة التحدث والكلام (الفم–التحدث)؛ إذ إنه من المتوقع من المرشد الجيد أن يكون قادراً على فهم مشاعر المسترشدين ، وردود أفعالهم وأحاسيسهم وانطباعاتهم ،وفهم لغة أجسادهم وتفسيرها لإتمام العملية الإرشادية وإنجاحها بمهارة، والتأثير والاتصال الفعال، ورفع مهاراته الشخصية والسعي لتطوير الذات، ويكون ذلك من خلال الإنصات أو الإصغاء الكلي؛ وهو أن يستخدم المرشد التربوي جميع حواسه ، وليس حاسة السمع ، فقط، بل والتحدث وغيرها، وأن يصب اهتمامه على ما يقال ، وكيف يقال ؟ بالإضافة إلى ما لم يقل بات واقبال وفاروق (Butt, Iqbal, & Farooq, 2011)

واتفقت هذه الدراسة مع دراسة (عبدالغفور، 2020؛ بات واقبال وفاروق (Butt, Iqbal, & Farooq, 2011) حيث أظهرت نتائج دراستيهما عدم وجود فروق تعزى لسنوات الخبرة في التعليم.

3.2.5 تفسير نتائج الفرضية الثالثة ومناقشتها : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائيّة عند مستوى الدّلالة ($\alpha \leq .05$) بين متوسطات استخدام مهارات لغة الجسد لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير العمر.

أشارت نتائج الجدول (20.4) إلى عدم وجود فروق في استخدام مهارات لغة الجسد لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير العمر. ووجود فروق دالة إحصائياً في مجال مهارات الأذن تبعاً لمتغير العمر لصالح (أكثر من 35 عام). ويتبين هنا أن العمر لا يؤثر تأثيراً قوياً في استخدام مهارات لغة الجسد لدى عينة الدراسة في العملية الإرشادية ماعدا مهارة الاستماع، التي من الممكن أن تعزى أسبابها إلى أنه بتقدم العمر للأشخاص يصبحون أكثر حرصاً وميلاً للاستماع مقارنة بالتحدث، وهذا يعود إلى طبيعة الإنسان وخبرته

الحياتية، بينما لا تتأثر استخدامات مهارات لغة الجسد لجميع الأعمار تبعاً لاستخدامها من قبل جميع الناس بشكل إرادي أو لا إرادي ، فالمعلم يستخدم هذه الوسيلة في الفصل ؛ لتساعده في نقل معلوماته للتلاميذ ، وكذلك يستخدمها الطبيب للمريض أو المريض للطبيب، ويستخدمها ، أيضاً ، المهندس حينما يريد أن يعطي التعليمات العمال، ويستخدمها الرئيس لمرؤوسيه أو صاحب العمل لموظفيه بمختلف أعمارهم (Skillstudio (2009، ويستخدمها الطفل في إيصال حاجة لا يستطيع التعبير عنها؛ فهي لا تقتصر على عمر معين ومهنة معينة بل توجد في جميع مناحي الحياة منذ القدم مقترنة بالاتصال اللفظي وتفسره.

ولم تتطابق أو تختلف هذه النتيجة مع أي من الدراسات السابقة؛ بسبب عدم تضمينها متغير العمر كأحد المتغيرات المرتبطة بالدراسات، واعتماد متغيرات أخرى: كالجنس والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة.

4.2.5 تفسير نتائج الفرضية الرابعة ومناقشتها : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائيّة عند مستوى الدّلالة ($\alpha \leq .05$) بين متوسطات استخدام مهارات لغة الجسد لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق في استخدام مهارات لغة الجسد لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير المؤهل العلمي. فيما كانت الفروق دالة إحصائياً في مجال (مهارات المظهر الخارجي) ولصالح ماجستير فأعلى كما تبين في الجدول (22.4).

وتفسر هذه النتيجة أن المرشدين التربويين في محافظات الضفة الغربية باختلاف درجاتهم العلمية لديهم القدرة الكافية على استخدام مهارات لغة الجسد، ويمكن أن يعود هذا إلى إدراكهم

لأهمية هذه اللغة في العملية الارشادية ووعيهم بها، تبعاً لما تعلموه في مساقات الاتصال اللفظي وغير اللفظي في جامعاتهم، ويمكن عزو سبب حصول حملة الشهادات العليا على درجة أعلى في الاهتمام بالمظهر الخارجي، لأن هذه الشهادات والمستوى التعليمي تمنحهم الثقة والمكانة الاجتماعية المتميزة، حيث يدركون أن مظهرهم الخارجي يسهم في نجاحهم المهني، وأنه يتم الحكم عليهم من خلاله.

وقد اختلفت هذه الفرضية في نتائجها مع دراسة خدرج (2014) التي أظهرت فروقاً في استجابات معتمدي بنوك شمال الضفة الغربية على درجة توافر مهارات لغة الجسد لدى العاملين في البنوك تعزى إلى متغير المؤهل العلمي.

5.2.5 تفسير نتائج الفرضية الخامسة ومناقشتها: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائيّة عند مستوى الدّلالة ($\alpha \leq .05$) بين متوسطات الأداء المهني لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير الجنس.

أشارت النتائج في الجدول (23.4) إلى عدم وجود فروق في الأداء المهني لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير الجنس.

يتضح هنا، أن الأداء المهني لم يأت لصالح الذكور على الإناث أو العكس. ويمكن ترجيح هذه النتائج إلى أن المرشدين والمرشدات يمتلكون المهارات والكفاءات نفسها في أداء العمل الإرشادي، وأن كلا الطرفين لديهم الخبرة الكافية برغم أن المؤهل العلمي غير متساوٍ لدى أفراد العينة، وذلك يبين أنهم يستخدمون الخطط والمنهجية نفسها في ممارسة العملية الإرشادية، ويخضعون لظروف العمل نفسها.

وقد اظهرت النتائج وجود اختلاف واتفاق مع الدراسات السابقة التي تناولت الأداء المهني، حيث التقت نتائج هذه الدراسة بنتائج دراسة كل من (شحادة، 2019؛ لفتة، 2016؛ شلح، 2015) بعدم وجود فروق تعزى لمتغير الجنس، فيما اختلفت مع دراسة (الشديفات، 2015) التي أظهرتا فروقاً ذات دلالة إحصائية تعزى لأثر الجنس في التخطيط في دراستها عن دور المشرفين التربويين في تطوير الأداء المهني.

6.2.5 تفسير نتائج الفرضية السادسة ومناقشتها : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائيّة عند مستوى الدّلالة ($\alpha \leq .05$) بين متوسطات الأداء المهني لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

يتضح من خلال الجدول (24.4) وجود فروق في الأداء المهني لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير سنوات الخبرة. وأظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائياً في" المجال المهني والمجال القيمي ومجال الأداء ككل " لصالح خمس سنوات إلى عشر سنوات وأكثر من عشر سنوات.

وتعزو الباحثة وجود تلك الفروق إلى أن الإنسان دائم التعلم والتطور ، فطبيعة الإنسان تميل إلى التغيير واكتساب المعارف الجديدة كلما تقدم في العمل ، كما أن لسنوات العمل والاحتكاك المباشر على مر السنوات ، وتعدد المشكلات التي تعامل معها المرشد ون تكسبهم خبرة أكثر من الأشخاص الذين التحقوا حديثاً بالعمل الإرشادي، وكذلك قد تعود تلك الفروق لكثرة التدريبات التي تلقاها المرشد ون ذوو سنوات الخبرة الأعلى مما يكسبهم قدرات ومهارات تجعلهم أكثر دقة في العمل ، ويصبحون أكثر واقعية في التعامل مع المسترشدين وقضاياهم، كما أن المرشدين ذوي

سنوات الخبرة الأعلى لديهم المقدرة على بناء علاقة إرشادية بشكل سليم مع الهيئة التدريسية والمجتمع المحلي والمؤسسات المختلفة؛ مما يعطيهم شخصية أقوى تنعكس على العملية الإرشادية بشكل إيجابي، وبالتالي استخدام مهارات مختلفة وقدرة أكبر على الأداء المهني.

ونتائج هذه الفرضية اختلفت مع نتيجة دراسة كارلسون وكيس (Carlson, & Kees ,2013) حيث أظهرت أن مرشدي المدارس يشعرون بالثقة بالنسبة لمهاراتهم الإرشادية، نتيجة تلقيهم دورات متخصصة في برامج التدريب الخاصة بالمرشدين ، وأنه لا يوجد فروق دالة إحصائياً في الأداء المهني تبعا لسنوات الخبرة.

7.2.5 تفسير نتائج الفرضية السابعة ومناقشتها : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائيّة عند مستوى الدّلالة ($\alpha \leq .05$) بين متوسطات الأداء المهني لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير العمر.

كما هو مشار في الجدول (28.4) تبين وجود فروق في الأداء المهني لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير العمر . وظهرت فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq .05$) في المجال المعرفي والمهني والقيمي والأداء المهني ككل تبعاً لمتغير العمر، وجاءت الفروق لصالح كل من (من 25–35 عاما) و(أكثر من 35 عاما) في جميع هذه المجالات، وتعزى هذه النتيجة إلى أن وجود هذه الفروق قد يعود إلى أن من الطبيعي عند التقدم في العمر أن يصبح المرشد أكثر معرفة بمتطلبات الوظيفة وبمهاراتها الفنية والمعرفية؛ لأن طبيعة الإنسان مع تقدم العمر تزداد لديه المعرفة المتراكمة، وتتغير أفكاره ويصبح أكثر دقة ودافعية نحو الالتزام بالأداء، وزيادة القدرة على الإبداع ومستوى التعاون مع فريق العمل؛ مما يزيد

من مهاراته وقدراته الشخصية والرغبة في العمل وفق حاجات الأفراد ورغباتهم شلح (2015)، إلا إذا تأثر المرشد بشكل عكسي بالاتجاهات وتأثيرها في السلوك في تكوين اتجاه مضاد للعمل، فذلك يكسبه الرغبة في تغيير مكانه ويخفض من مستوى الأداء لديه محمد (2008).

ولم تتطابق هذه النتيجة، ولم تختلف مع أي من الدراسات السابقة بسبب عدم تضمينها متغير العمر كأحد المتغيرات المرتبطة بالدراسات، واعتماد متغيرات أخرى: كالجنس والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة.

8.2.5 تفسير نتائج الفرضية الثامنة ومناقشتها: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائيّة عند مستوى الدّلالة ($\alpha \leq .05$) بين متوسطات الأداء المهني لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

أظهرت نتائج الفرضية عدم وجود فروق في الأداء المهني ككل لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير المؤهل العلمي، باستثناء مجالي: (المجال المهني، والمجال المعرفي) حيث جاءت فروق دالة إحصائياً بنسبة أكبر لصالح ماجستير فأعلى كما هو مشار إليه في الجدول (30.4). وهنا يظهر الفرق في الاستزادة في التعليم لصالح الدراسات العليا في المجال المهني والمعرفي للأداء لما قد يكون له أثر في زيادة المعرفة وتطبيقها التي تدعم الأداء المهني وتعمل على تطويره، وتشير الباحثة، هنا، إلى ما أشار إليه عطية (2012) من أن هنالك مجموعة عوامل تؤثر في الأداء المهني، ومنها: المستوى التعليمي، إذ لا بد لتحقيق أهداف الأداء المهني في العملية الإرشادية أن يكون المرشد معداً إعداداً علمياً وثقافياً؛ لفهم حاجات المسترشدين وتوجيههم ومساعدتهم على الوعي بمشكلاتهم، أي كلما ازداد المستوى التعليمي

ازدادت القدرة والمعرفة في الأداء المهني، بالاضافة إلى دلالة النتائج على ارتفاع مستوى الأداء ككل؛ مما يظهر فعالية المرشدين وكفاءتهم في وظائفهم، التي تعزى أسبابه إلى الإعداد الجيد للمرشد أثناء دراسته الجامعية، ومن خلال معرفته بواجباته والمهام الملقاة على عاتقه.

واتفقت هذه الدراسة مع دراسة سابو (2019) التي أظهرت عدم وجود فروق دالة إحصائياً في متوسطات استجابات أفراد الدراسة حول تحسين أدائهم المهني يعزى لمتغير المؤهل العلمي.

9.2.5 تفسير نتائج الفرضية التاسعة ومناقشتها : لا توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً ($\alpha \leq .05$) بين استخدام مهارات لغة الجسد والأداء المهني لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية.

توصلت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية بين مهارات لغة الجسد ، والأداء المهني لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية؛ إذ جاءت العلاقة طردية موجبة، بمعنى كلما ازدادت درجة مهارات لغة الجسد ازداد مستوى الأداء المهني كما يوضحه الجدول (31.4) .

وترى الباحثة أن هذه النتيجة منطقية ومقبولة إذ أنه وحسب الدراسات السابقة والتمعن في الأدب النظري للغة الجسد والأداء المهني، لوحظ أنه يتوجب على المرشد التربوي لتحسين أدائه المهني وتطويره التمتع بمجموعة من الخصائص والمهارات والسمات الشخصية والمعرفية والثقافية: كالإلمام بمهارات لغة الجسد لزيادة فاعلية الأداء. وقد تفسر هذه النتيجة من خلال التأثير الذي تحدثه مهارات لغة الجسد وإدراكها، حيث إن لغة الجسد تساعد في فهم الرسائل غير المنطوقة للمسترشدين، والتي من الممكن أن تكون عكس الرسائل اللفظية المنطوقة، وهنا، نذكر ما أكدته

النصيري (2015) من أهمية وظائف لغة الجسد في عملية الاتصال والتواصل، منها على سبيل المثال: الإكمال، والتكرار، والضبط، والإبدال، والتفسير، والتأكيد، والتنظيم. وهذا كله يسهم في تحسين الأداء المهني في العملية الإرشادية، كفهم لغة العيون والإيماءات، ووضعية الجسم والحركة، وشكل الجسم ومظهره، وحركات الأقدام والأيدي والرأس، ونقل الكثير من المشاعر والأحاسيس، وتفسير الكثير من الرسائل التي نتعرض لها في العمل موسى (2013). وبما أن وظيفة المرشد التربوي هي توجيه السلوك الإنساني؛ يتحتم عليه إدراك لغة الجسد وأهميتها ووظائفها حيث تعمل على تحسين العلاقة الارشادية وتسهيلها كما اكدها الشناوي (1996).

وأكدت الكثير من نتائج الدراسات السابقة وجود علاقة ارتباطية موجبة بين لغة الجسد وإدراك معانيها، وبين مجموعة من المتغيرات المرتبطة بها، مثل دراسة (ابو زيد، 2019؛ خير الله، 2019؛ غولر، 2019) .

10.2.5 تفسير نتائج الفرضية العاشرة ومناقشتها: لا توجد قدرة تنبؤية دالة إحصائياً ($\alpha \leq .05$) لاستخدام مهارات لغة الجسد في مستو ى الأداء المهني لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الضفة الغربية.

أظهرت النتائج المتعلقة بالفرضية العاشرة وجود قدرة تنبؤية لأبعاد مهارات لغة الجسد في مستوى الأداء المهني لدى المرشدين التربويين في محافظات الضفة الغربية، و أن اثنين من أبعاد استخدام مهارات لغة الجسد (مهارات الأرجل، مهارات الفم – التحدث) قد وضحا معاً (31.6%) من نسبة التباين في مستوى الأداء المهني، وهذا يشير إلى إمكانية التنبؤ بالأداء المهني من خلال استخدام مهارات لغة الجسد.

ويمكن عزو هذه النتيجة إلى أن مهارات لغة الجسد عامل مهم وفاعل في عملية الإتصال والتواصل، التي هي أساس العملية الإرشادية وزيادة فاعلية الأداء المهني للمرشدين، حيث إن امتلاك المرشدين لمهارات الأرجل ومهارات الفم والتحدث التي لها الأثر الأكبر في تحديد مستوى الأداء المهني، التي تفيد بمعرفة المرشد وإدراكه: متى يتكلم؟ ومتى يصمت؟ وكيف ينوع في نبرات صوته تبعا للموقف؟، ومتى يتحرك؟ وأي طريقة يتحرك أو يقف فيها، ويدرك معاني الحركات قبل التحرك أثناء تواصله مع المسترشدين؛ مما يثري الأداء المهني وينعكس عليه، ويطوره ويرفع من مستواه.

وبما أن الدراسة قد توصلت إلى وجود القدرة التنبؤية لمهارات لغة الجسد على مستوى الأداء المهني، فقد اتفقت هذه النتيجة مع جميع الدراسات السابقة المتعلقة بلغة الجسد مع مختلف أدواتها وعيناتها ومتغيراتها ومناهجها وأهدافها، التي بينت وجود أثر استخدام مهارات لغة الجسد في المتغيرات الأخرى المرتبطة بها، ونذكر منها دراسة عبد الغفور (2020) التي أشارت نتائج دراسته إلى أن استخدام لغة الجسد يكتسب أهمية كبيرة في جوانب العملية التعليمية، ودراسة خير الله (2019) التي أشارت إلى وجود أثر للغة الجسد في معدل الذكاء الاجتماعي.

3.5 التوصيات

في ظل النتائج لهذه الدراسة، توصي الباحثة بمجموعة من التوصيات:

1. توصية المرشدين بالاهتمام في إدراك معاني لغة الجسد بجميع أبعادها، والعمل على توظيفها في العملية الإرشادية؛ لما لها من أثر في تطوير مهاراتهم الإرشادية بأقل وقت وأقل جهد.
2. توصية مديرية التربية والتعليم بتشجيع المرشدين التربويين على تطوير كفاءاتهم والإبداع في العمل، ومعرفة احتياجتهم والعمل على تحسين ظروف عمل المرشد.
3. تدريب المرشدين التربويين من خلال دورات أو برامج خاصة بلغة الجسد؛ لتطوير أدائهم المهني لما يظهر بينهما من تفاعل وارتباط إيجابي.
4. اعتبار مفهوم لغة الجسد من المفاهيم المهمة في العملية الإرشادية والإرشاد.
5. اهتمام المؤسسات التربوية بإثراء العملية الإرشادية بالبحوث والنظريات الحديثة والتدريب الميداني؛ لرفع كفاءة المرشد التربوي.
6. تكثيف الدراسات في مجال استخدام لغة الجسد، وعلاقته بمتغيرات أخرى للمرشدين التربويين، وإجراء دراسات بحثية وبرامج تجريبية؛ لتنمية مهارات لغة الجسد والأداء المهني.

المراجع

أولاً–المراجع باللغة العربية

القران الكريم

إبراهيم، جمال. (2013). **لغة الجسد**، القاهرة: دار الحرية للنشر والتوزيع.

أبو أسعد، أحمد. (2011). **المهارات الإرشاديه**، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

أبو أسعد، أحمد. (2012). **الإرشاد المدرسي**، ط 2. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

أبو زيد، شيماء عبد العزيز محمد. (2019). برنامج قائم على لغة الجسد لإشباع بعض الحاجات النفسية لدى أطفال الروضة ضعاف السمع، **مجلة قطاع الدراسات الإنسانية**، جامعة الازهر، مصر (24):1543–1699.

أحمد، رأفت محمد جلال. (1997). التقدير المجتمعي للأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بجمعيات تنمية المجتمع المحلي، **مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية**، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، القاهرة،(2): 47–84.

بادي، نوارة. (2018). فعالية الذات الأكاديمية وعلاقتها بالأداء المهني لدى أساتذة التعليم العالي، **مجلة الحكمة للدراسات التربوية والنفسية**، الجزائر: مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، (13): 199–213.

بيز، ألن. (1999). **لغة الجسد**، كيف تقرأ أفكار الآخرين من خلال إيماءاتهم، (ترجمة سمير شيخاتي). بيروت: دار الآفاق الجديدة (تاريخ النشر الأصلي: 1981).

حريم، حسين. (1997). **السلوك التنظيمي**، عمان: دار زهران.

حريم، حسين. (2003). **إدارة المنظمات**، عمان: الأردن، دار الحامد للنشر والتوزيع.

حسن، أحمد حسين محمد. (2015). استخدام أعضاء هيئة تدريس الإعلام التربوي الصحافة والمسرح لمهارات الاتصال غير اللفظي ولغة الجسد وعلاقتها بإدراكهم للمعنى الدلالي في العملية، **المجلة المصرية لبحوث الرأي العام**، جامعة القاهرة، كلية الإعلام، 14(2):1-128.

حمد، نادرة جميل. (2019). مهارات التواصل الاجتماعي عند المرشدين التربويين، **مجلة كلية التربية الاساسية للعلوم التربوية والانسانية**، جامعة بابل،(43):1-10.

حناش، فضيلة. (2011). **التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني من منظور إصلاحات التربية الجديدة**، سند خاص بالتكوين المتخصص، وزارة التربية الوطنية، الجزائر.

الحيالي، سندية مروان سلطان حسن. (2014). دور لغة الجسد في تحديد سلوك المنظمات، دراسة تحليلية لآراء عينة من المرؤوسين في الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية/ نينوى، **مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية**، جامعة كركوك، 4(2): 97-115.

خدرج، زهرة وهيب. (2014). **درجة توافر مهارات التواصل بلغة الجسد لدى العاملين في البنوك (في شمال الضفة الغربية) وعلاقة ذلك برضا المعتمدين وثقتهم بالبنك**،(رسالة دكتوراة غير منشورة)، جامعة فكتور فل العالمية، لندن.

خير الله، منى عبد اللطيف العوض. (2019). لغة الجسد وعلاقتها بالذكاء الاجتماعي لدى طالبات كلية التربية بالدلم جامعة سطام بن عبدالعزيز، **مستقبل التربية العربية**، المركز العربي للتعليم والتنمية، 26(116):331-346.

الداوي، الشيخ. (2009). تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، **مجلة الباحث**، الجزائر: جامعة قاصدي مرباح ورقلة، (7):217-227 .

الدليمي، سالم. (2016). **دور الاتصال غير اللفظي لدى أستاذ التربية البدنية والرياضة في**

تحقيق انضباط صفي فعال لتلاميذ الطور الثانوي من وجهة نظر التلاميذ. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر.

ديوان عمرو بن ربيعة. (1998). (**تحقيق واضح الصمد**)، بيروت: دار صادر.

ربايعة، اسامة جميل عبد الغني. (2010). **لغة الجسد في القرآن الكريم.** (رسالة ماجستير)، كلية أصول الدين، جامعة النجاح الوطنية، نابلس: فلسطين .

ربيع، هادي مشعان. (2005). **الإرشاد التربوي والنفسي من المنظور الحديث**، عمان: المجتمع العربي.

ريجيو، رونالد. (2013). **المدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي**، (ترجمة فارس حلمي). الجامعة الاردنية، عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع (تاريخ النشر الأصلي 1999).

سابو، كلثوم محمد محمد. (2019). واقع الإشراف التربوي في تحسين الأداء المهني لمعلمات العلوم بالمرحلة الثانوية في محافظة جدة من وجهة نظرهن في ضوء بعض المتغيرات، **مجلة البحث العلمي في التربية**، جامعة عين شمس، 12(20):380-434.

شحادة، عامر صابر. (2019). أثر برنامج الإشراف الإرشادي على التطور المهني لأداء المرشدين التربويين في محافظتي بيت لحم وأريحا، **مجلة اتحاد الجامعات العربية للبحوث في التعليم العالي**، اتحاد الجامعات العربية، 39(1):149-161 .

الشديفات، باسل حمدان. (2015). دور المشرفين التربويين في تطوير الأداء المهني لمعلمي الدراسات الاجتماعية في مديرية التربية والتعليم للواء البادية الشمالية الغربية في محافظة المفرق، **مجلة جامعة دمشق للعلوم التربوية والنفسية** ، جامعة دمشق، 31(1):573-613.

شلح، وفاء سلمان. (2015). **الذكاء الوجداني وعلاقته بالأداء المهني لدى المرشدين النفسيين**

بمحافظة غزة، (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة: فلسطين.

الشناوي، محمد محروس. (1996). **العملية الارشادية**، القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر.

عارف، سامي.(2007). **أساسيات الوصف الوظيفي**، عمان: دار زهران للنشر والتوزيع.

عبد الباقي، صلاح الدين محمد. (2001). **السلوك الإنساني والتنظيمي**، القاهرة :مصر الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع.

عبد الرشيد، وحيد حامد. (2011). **الاتصال غير اللفظي (لغة الجسد)**، بحث منشور على الانترنت (متاح)، 3 اكتوبر،2011 : http://esraa-2009.ahlamountada.com/t7406-topic

عبد الغفور، نضال فايز. (2020). أهمية استخدام لغة الجسد في التعليم بالصفوف الدنيا من وجهة نظر معلمي المدارس الحكومية بمدينة جنين. دراسة استطلاعية، **مجلة العلوم التربوية والنفسية**، جامعة القدس المفتوحة، 4(20):79-105.

عبد الله، مجدي أحمد. (1996). **علم النفس الصناعي بين النظرية والتطبيق**، مكتبة دار المعرفة الجامعية.

العديلي، ناصر. (1999). **السلوك الانساني والتنظيمي**، الرياض: السعودية، معهد الإدارة العامة.

عرار، مهدي أسعد. (2007). **البيان بلا لسان**، بيروت : لبنان، دار الكتب العلمية.

عطية، العربي. (2012). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية، دراسة ميدانية في جامعة ورقلة الجزائر، **مجلة الباحث**، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، (10):321-332.

عمر، ماهر محمود. (2013) **المقابلة في الارشاد والعلاج النفسي**، الاسكندرية: دار المعرفة الجامعية .

غولر، رجب التين. (2019). **لغة الجسد ودورها في تدريس اللغة العربية للصف الخامس في المرحلة المتوسطة بتركيا: دراسة تطبيقية على المدارس المتوسطة في مدينة اسطنبول،** (رسالة ماجستير غير منشورة)، السودان، جامعة أفريقيا العالمية.

الفرخ ، كاملة وتيم ،عبدالجابر. (1999). **مبادئ التوجيه والارشاد النفسي،** عمان: دار الصفاء.

لاونديس، ليل. (2010). **كيف تتواصل بسرعة مع أي شخص،** السعودية، مكتبة جرير للنشر والتوزيع.

اللحية، حسن. (2006). **الكفايات في علوم التربية، مجزوءة الكفايات،** الدار البيضاء، أفريقيا الشرق.

لفتة، ناصر ثامر. (2016). جودة الأداء عند المرشدين التربويين، **مجلة أبحاث البصرة للعلوم الإنسانية،** جامعة البصرة – كلية التربية للعلوم الانسانية، 41(1): 275-298 .

محمد، سليم شعبان. (2008). التنظيم غير الرسمي وعلاقته بالأداء المهني للأخصائي الاجتماعي المخطط في المنظمات الاجتماعية، **مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية،** جامعة حلوان، 3(25): 1025-1107 .

موسى، محمد فتحي علي. (2013). دور المعلم في تحقيق الاتصال من خلال لغة الجسد في العملية التعليمية من وجهة نظر الطلاب، بحث مقدم للمؤتمر العلمي العربي السابع "الدولي الرابع "حول التعليم وثقافة التواصل، بعنوان: **التعليم وثقافة التواصل الاجتماعي،** جمعية الثقافة من أجل التنمية وجامعة سوهاج 24-25 إبريل، 2013م .

النصيري، عبير مسلم. (2015). **الاتصال غير اللفظي (لغة الجسد)،** (بحث غير منشور)، عمان: جامعة مؤتة.

هافارد، بوب. (2006). نحو النجاح_ **كيف تقيم أداء موظفيك**، (ترجمة تيب توب لخدمات التعريب والترجمة). القاهرة: دار الفلووق (تاريخ النشر الأصلي 2001).

الهبدان، آمال بنت محمد إبراهيم. (2017). الذكاء العاطفي للاختصاصيين الاجتماعيين ومستوى الأداء المهني، الإمارات: **جمعية الاجتماعيين في الشارقة**، 34(136):9–14.

وليمز، سوزان دينيس. (2008). **أسرار لغة الجسد**، (ترجمة مركز دافنشي). القاهرة: إبداع للنشر والتوزيع (تاريخ النشر الاصلي 2007).

ثانياً–المراجع باللغة الإنجليزية

Ahuja, P., & Ahuja, G. C. (2013). **Communication Skills: How to Listen Better**. Sterling Publishers Pvt. Ltd.

Alibali, M. W., Young, A. G., Crooks, N. M., Yeo, A., Wolfgram, M. S., Ledesma, I.M, & Knuth, E. J. (2013). Students learn more when their teacher has learned to gesture effectively**. Gesture,** 13(2), 210- 233.

Butt, M., & Iqbal, M., & Farooq,T**.** (2011) .A Study of Teachers, Perception About The Significane of Body Language as an Effectual Teaching Technique**, International Journal of Academic Research,**.3(6). November, li part.

Carlson, L. A., & Kees, N. L. (2013). Mental Health Services in Public Schools: A Preliminary Study of School Counselor Perceptions Professional School Counseling. **Saje Journals.** 16(4),211-221.

Garcia, E. (2011.)**. A Tutorial on Correlation Coefficients, Information Retrieval-18/7/2018**
https://pdfs.semanticscholar.org/c3e1/095209d3f72ff66e07b8f3b152fab099edea.pdf

Cariola, A. Laura. (2016). Exploring the language of boundaries in person-Centred Psychotherapy, **language and Psychoanalysis**, 5(2): 62-80.**available on :** http://dx.doi.org/10.7565/landp.v5i2.1561 .

Ghavifekr, S., & Ibrahim, M. S. (2014). Head of Departments, Instructional Supervisory Role and Teachers, Job Performance: Teachers' Perceptions**. Asian**

Journal of Social Sciences and Management Studies, 1(2), 45-56**.**

Kendra, Ch. (2018)."**Types of Nonverbal Communication**", (on-line) Available: WWW.VERYWILLMIND.COM .

Kreitner, K. (1992). **Computer Communication & Networking Technologies,** Thomson Learning United States of America.

Luthans, F. (1985). **Organizational Behavior** , 2ed, mc – graw hall.

Pease, A., & Pease, B. (2008). **The Definitive Book of Body Language.** Orion House, London: Orion Books.ltd.

Shana, L. (2017). **"19 Tricks For Reading Peoples Body Language".** (on-line) Available: www.businessinsider.com.au .

SkillStudio Limited. (2009). "**Why is Body Language Important**", (on-line) Available: www.Skillstudio.Com .

Zhou, H., & Zhang, T. (2009). Body Language in Business Negotiation. **International Journal of Business and Management**, 3(2): 90-96.

الملاحق

ملحق (أ)

مقياس لغة الجسد والاداء المهني بصورته النهائية

جامعة القدس المفتوحة

عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي

حضرة المرشدين والمرشدات، اضع بين ايديكم استمارتين بهدف البحث العلمي حيث تقوم الباحثة بإجراء دراسة بعنوان : "**استخدام مهارات لغة الجسد وعلاقتها بالأداء المهني لدى المرشدين التربويين في محافظات الضفة الغربية** "

وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في كلية التربية . وقد طورت الباحثة أداتي الدراسة،وتتمثلان في استبانتين تقيس اولاهما درجة استخدام مهارات لغة الجسد لدى المرشدين في محافظات الضفة الغربية، اما الاستبانة الثانية تقيس الاداء المهني، يرجى التكرم بقراءة الاستبيانات بعمق ووضع اشارة في الخانة التي تتفق مع رأيكم مشكورين .

الرجاء وضع اشارة امام العبارة التي تناسبك :

الجنس : ذكر ( ) انثى ( )

سنوات الخبرة : أقل من 5 سنوات ( ) 5–10 سنوات ( ) اكثر من 10 سنوات ( )

العمر : اقل من 25 عام ( ) 25–35 عام ( ) اكثر من 35 ( )

المؤهل العلمي : بكالوريوس ( ) ماجستير فأعلى ( ) .

مقياس لغة الجسد

تكون هذا المقياس من سبعة مجالات وستكون الإجابات كالآتي : بدرجة كبيرة جدا، بدرجة كبيرة، بدرجة متوسطة، بدرجة منخفضة، بدرجة منخفضة جدا.

الرقم	الفقرة	بدرجة كبيرة جدا	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة منخفضة	بدرجة منخفضة جدا
.1	اوزع نظراتي اثناء الحديث مع المسترشدين للفت انتباههم					
.2	امعن النظر في سلوكيات الاخرين لابداء الاهتمام					
.3	انظر بحدة الى المسترشدين المشاغبين عند الغضب					
.4	اضيق من حدقة عيني عند الشعور السلبي					
.5	ابتسم في وجوه الاخرين دائما عند الموافقة					
.6	اصدر صوتاً (كحة، نحنحة، تنهد، تثاؤب) عند الرغبة في انهاء الحديث					
.7	الون كلماتي وفقاً لمعانيها لنقل الإحساس والايقاع بمعنى الكلمة					
.8	اصمت في الوقت المناسب للتعبير عن الاستحسان					
.9	انوع من نبرة صوتي (عال، متوسط، منخفض) لجذب الانتباه					
.10	انوع في إيقاع صوتي (بطئ، متوسط، سريع) للاستحواذ على انتباه المسترشدين					
.11	اغير من طبقة صوتي (حادة، متوسطة، غليظة) للاستحواذ على اهتمام المسترشدين					
.12	انصت للمسترشدين باهتمام لإنجاح عملية التواصل معهم					

.13	أوجه أذني ناحية الصوت غير المسموع لإيصال الرسالة بوضوح					
.14	اهمس في اذن المسترشد المشاغب للفت انتباهه					
.15	احرص على بشاشة وجهي عند الارتياح					
.16	اتحكم في ملامح وجهي وفقاً لطبيعة الموقف (اتزان انفعالي وثقة)					
.17	احرك رأسي يميناً ويساراً عند عدم الاقتناع بما اسمعه او اراه					
.18	استخدم الوجه الحزين عندما اريد مشاركة المسترشدين احزانهم					
.19	الامس شعري عند عدم الاطمئنان					
.20	استطيع ان ادرك ما يرمي اليه المسترشد حتى اذا لم يتوافق كلامه مع تعبيرات وجهه					
.21	انتبه جيدا لتعبيرات وجه الذين اتحاور معهم					
.22	ارفع يدي بمحاذاة رأسي عند القاء التحية للتقدير والاحترام					
.23	اربت بيدي على كتف المسترشدين (الود والتشجيع و الطمأنينة)					
.24	احرك يدي لأعلى واسفل اثناء المصافحة (شخص معبر)					
.25	احرك يدي للأمام والخلف اثناء المناقشة (دليل المبادرة و الاقدام)					
.26	اسلم على المسترشدين واضع يدي اليسرى على كتفهم (شخص عطوف واجتماعي)					
.27	اضع يدي على ذقني اثناء الحديث للتمعن والتأمل					
.28	اتحرك في خطوط مستق يمة(الثقة بالنفس، وقوة الشخصية)					

.29	اعرف متى اجلس ومتى انهض للاستحواذ على انتباه الطلبة					
.30	اقترب من المسترشدين بتقدير المسافة المناسبة للموقف					
.31	اقف بطريقة صحيحة ليراني كل طلابي (لفت الانتباه)					
.32	اعرف معنى الحركة قبل التحرك (فهم دوافع الحركة وتأكيد المعنى)					
.33	اهتم بتصفيف شعري للاهتمام بالنفس وجذب الانتباه					
.34	ارتدي ملابس مريحة وواسعة لتسهيل الحركة					
.35	ادخل على المسترشدين مفرود الظهر والكتفين					
.36	احرص على تناسق الوان ملابسي (اهتمام ولفت انتباه)					
.37	ارتدي اكسسوارات (خاتم، ساعة، بروش) للحصول على اهتمام المسترشدين					
.38	استخدم العطور الجميلة غير الحادة (اهتمام ولفت انتباه)					
.39	احرص على نظافتي الشخصية (حذائي وأسناني و اظافري)					
.40	اجلس على المقعد وجسمي ملتف للأمام عند الاهتمام بالموضوع					

مقياس الأداء المهني للمرشدين

تكون هذا المقياس من اربع مجالات وستكون الإجابات كالآتي: بدرجة كبيرة جدا، بدرجة كبيرة، بدرجة متوسطة، بدرجة منخفضة، بدرجة منخفضة جدا.

الرقم	الفقرة	بدرجة كبيرة جدا	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة منخفضة	بدرجة منخفضة جدا
.1	أوظف فنيات المقابلة الإرشادية في جلسات الإرشاد الفردي					
.2	أنظم جلسات الإرشاد الجمعي لتحقيق الأهداف المعدة من أجلها					
.3	أساعد المسترشد لإتخاذ القرار المناسب لحل مشكلته					
.4	أتواصل بفاعلية مع الطلبة على الصعيدين الإنساني و المهني					
.5	أمتلك مهارة إدارة الاجتماعات مع المعلمين و الطلبة وأولياء الأمور					
.6	أحدد الحالات التي بحاجة للتحويل إلى المؤسسات ذات العلاقة وأتابعها مع المختصين					
.7	أوظف الاختبارات والمقاييس الإرشادية المختلفة(الفردية والجماعية) في العملية الإرشادية					
.8	أقدم الدعم النفسي للطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة، (موهوبون او ذوي إعاقة)					
.9	أفهم وافسر سلوك المسترشد					
.10	أحرص على متابعة التطورات الحديثة في مجال الارشاد					
.11	أحرص على حضور المؤتمرات والندوات المرتبطة بمهنتي					
.12	امتلك الاستراتيجيات المعرفية الفعالة لمساعدة الطلبة					

	في مجال التحصيل الاكاديمي					
.13	أرى مهنتي تتناسب مع تخصصي العلمي					
.14	احرص على تطبيق النظريات الارشادية في العملية الارشادية					
.15	استطيع معرفة جوانب القوة والضعف في عملي					
.16	اعمل على احداث تغيير إيجابي في محيط عملي					
.17	أشعر بالأمن والاستقرار اثناء ممارستي لمهنتي					
.18	اشعر ان مهنتي تتناسب مع ميولي					
.19	يشكك الآخرون بالحلول التي اضعها					
.20	أشعر بتفضيل زملائي علي في العمل					
.21	أحترم مبادئ وأخلاقيات العمل الارشادي وألتزم بها					
.22	أحترم المتطلبات القانونية والأخلاقية في قضايا الملفات الساخنة					
.23	أحترم مواعيد العمل وألتزم بها					
.24	أقدم خدمات الإرشاد للمسترشدين بغض النظر عن الجنس او المعتقد					
.25	أشجع الطلبة على احترام القوانين والتعليمات المدرسية والإلتزام بها					
.26	أحرص على تغيير بعض الإتجاهات السلبية عن مهنة الإرشاد					
.27	اشجع الطلبة على العمل الجماعي وبث روح المحبة والتسامح بين الطلبة					

مقياس لغة الجسد: جميع المفرادات ايجابية

مقياس الأداء المهني المفردات بالأحمر سلبية

ملحق رقم (ب)

أسماء المحكمين

الرقم	الاسم	الرتبة العلمية	التخصص	الجامعة
1	أ.د. حسني عوض	استاذ دكتور	ارشاد نفسي وتربوي	جامعة القدس المفتوحة
2	ا.د. محمد شاهين	استاذ دكتور	ارشاد نفسي وتربوي	جامعة القدس المفتوحة
3	د. كمال سلامة	استاذ مشارك	ارشاد نفسي وتربوي	جامعة القدس المفتوحة
4	د. عمر الريماوي	استاذ مشارك	علم نفس معرفي	جامعة القدس
5	د. موريس بقلة	استاذ مشارك	علم نفس مجتمعي	جامعة بيرزيت
6	د. سائد ربايعة	استاذ مشارك	علم نفس تربوي	جامعة القدس المفتوحة
7	د.ابراهيم المصري	استاذ مساعد	ارشاد نفسي وتربوي	جامعة الخليل
8	د. نضال عبد الغفور	استاذ مشارك	مناهج طرق تدريس	جامعة القدس المفتوحة
9	د. محمود النعيمات	استاذ مساعد	ارشاد نفسي وتربوي	جامعة مؤتة–الأردن
10	ا. محمد عويد	مدرس	ارشاد نفسي وتربوي	طالب دكتوراه جامعة القدس

ملحق (ت)

مقياس لغة الجسد والاداء المهني بصورته الأولية

جامعة القدس المفتوحة

عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي

حضرة المرشدين والمرشدات، اضع بين ايديكم استمارتين بهدف البحث العلمي حيث تقوم الباحثة بإجراء دراسة بعنوان : "**استخدام مهارات لغة الجسد وعلاقتها بالأداء المهني لدى المرشدين التربويين في محافظات الضفة الغربية** "

وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في كلية التربية . وقد طورت الباحثة أداتي الدراسة،و تتمثلان في استبانتين تقيس اولاهما درجة استخدام مهارات لغة الجسد لدى المرشدين في محافظات الضفة الغربية، اما الاستبانة الثانية تقيس الاداء المهني، يرجى التكرم بقراءة الاستبيانات بعمق ووضع اشارة في الخانة التي تتفق مع رأيكم مشكورين .

اولا : **معلومات عامة :**

الرجاء وضع اشارة امام العبارة التي تناسبك :

الجنس : ذكر ( ) انثى ( )

سنوات الخبرة : أقل من 5 سنوات ( ) 5-10 سنوات ( ) اكثر من 10 سنوات ( )

العمر : اقل من 25 عام ( ) 25-35 عام ( ) اكثر من 35 عام ( )

المؤهل العلمي : بكالوريوس ( ) ماجستير فأعلى ( ) .

مقياس لغة الجسد

تكون هذا المقياس من سبعة مجالات وستكون الإجابات كالآتي : بدرجة كبيرة جدا ، بدرجة كبيرة، بدرجة متوسطة، بدرجة منخفضة، بدرجة منخفضة جدا.

الرقم	الفقرة	بدرجة كبيرة جدا	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة منخفضة	بدرجة منخفضة جدا
	مجال مهارات العين					
.1	اوزع نظراتي اثناء الحديث مع المسترشدين للفت انتباههم					
~~.2~~	~~انظر في الفراغ متعمدا عندما لا يصغي الآخرون لحديثي~~	حذفت				
~~.3~~	~~الاحظ النظرات التي يملكها الاخرون ونوعها~~	حذفت				
.4	امعن النظر في سلوكات الاخرين لابداء الاهتمام					
.5	انظر بحدة الى المسترشدين المشاغبين عند الغضب					
.6	اضيق من حدقة عيني عند الشعور السلبي					
~~.7~~	~~احدق نظري في وجه من يتحدث لي لتحقيق عدة اهداف مثل : الانصات والتركيز والانتباه~~	حذفت				
	مجال مهارة الفم_ التحدث					
.8	ابتسم في وجوه الاخرين دائما عند الموافقة					
.9	اصدر صوتاً (كحة، نحنحة، تنهد، تثاؤب) عند الرغبة في انهاء الحديث					
.10	الون كلماتي وفقاً لمعانيها لنقل الإحساس والايقاع بمعنى الكلمة					
.11	اصمت في الوقت المناسب للتعبير عن الاستحسان					
.12	انوع من نبرة صوتي (عال، متوسط، منخفض) لجذب الانتباه					
.13	انوع في إيقاع صوتي (بطئ، متوسط، سريع) للاستحواذ					

	على انتباه المسترشدين					
.14	اغير من طبقة صوتي (حادة، متوسطة، غليظة) للاستحواذ على اهتمام المسترشدين					
مهارات الاذن						
.15	انصت للمسترشدين باهتمام لإنجاح عملية التواصل معهم					
.16	أوجه أذني ناحية الصوت غير المسموع لإيصال الرسالة بوضوح					
.17	اهمس في اذن المسترشد المشاغب للفت انتباهه					
مهارات الوجه والرأس						
.18	احرص على بشاشة وجهي عند الارتياح					
.19	اتحكم في ملامح وجهي وفقاً لطبيعة الموقف (اتزان انفعالي وثقة)					
.20	احرك رأسي يميناً ويساراً عند عدم الاقتناع بما اسمعه او اراه					
.21	استخدم الوجه الحزين عندما اريد مشاركة المسترشدين احزانهم					
.22	الامس شعري عند عدم الاطمئنان					
.23	استطيع ان ادرك ما يرمي اليه المسترشد حتى اذا لم يتوافق كلامه مع تعبيرات وجهه					
.24	انتبه جيدا لتعبيرات وجه الذين اتحاور معهم					
مهارات اليدين						
.25	ارفع يدي بمحاذاة رأسي عند القاء التحية للتقدير والاحترام					
.26	اربت بيدي على كتف المسترشدين (الود والتشجيع و الطمأنينة)					
.27	احرك يدي لأعلى واسفل اثناء المصافحة (شخص معبر)					
.28	احرك يدي للأمام والخلف اثناء المناقشة (دليل المبادرة و					

	الاقدام)					
.29	اسلم على المسترشدين واضع يدي اليسرى على كتفهم (شخص عطوف واجتماعي)					
.30	اضع يدي على ذقني اثناء الحديث للتمعن والتأمل					
مهارات الارجل						
.31	اتحرك في خطوط مستقيمة (الثقة بالنفس، وقوة الشخصية)					
.32	اعرف متى اجلس ومتى انهض للاستحواذ على انتباه الطلبة					
.33	اقترب من المسترشدين بتقدير المسافة المناسبة للموقف					
.34	اقف بطريقة صحيحة ليراني كل طلابي (لفت الانتباه)					
.35	اعرف معنى الحركة قبل التحرك (فهم دوافع الحركة وتأكيد المعنى)					
مهارات المظهر الخارجي						
.36	اهتم بتصفيف شعري للاهتمام بالنفس وجذب الانتباه					
.37	ارتدي ملابس مريحة وواسعة لتسهيل الحركة					
.38	ادخل على المسترشدين مفرود الظهر والكتفين					
.39	احرص على تناسق الوان ملابسي (اهتمام ولفت انتباه)					
.40	ارتدي اكسسوارات (خاتم، ساعة، بروش) للحصول على اهتمام المسترشدين					
.41	استخدم العطور الجميلة غير الحادة(اهتمام ولفت انتباه)					
.42	احرص على نظافتي الشخصية (حذائي وأسناني و اظافري)					
.43	اجلس على المقعد وجسمي ملتف للأمام عند الاهتمام بالموضوع					

مقياس الأداء المهني للمرشدين

تكون هذا المقياس من اربع مجالات وستكون الإجابات كالآتي: بدرجة كبيرة جدا، بدرجة كبيرة، بدرجة متوسطة، بدرجة منخفضة، بدرجة منخفضة جدا.

الرقم	الفقرة	بدرجة كبيرة جدا	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة منخفضة	بدرجة منخفضة جدا
	المجال المهني					
.1	أوظف فنيات المقابلة الإرشادية في جلسات الإرشاد الفردي					
.2	أنظم جلسات الإرشاد الجمعي لتحقيق الأهداف المعدة من أجلها					
.3	أساعد المسترشد لإتخاذ القرار المناسب لحل مشكلته					
.4	~~اجمع المعلومات عن المسترشدين بأكثر من طريقة (الملاحظة، مقابلة، سجل تراكمي)~~	حذفت				
.5	أتواصل بفاعلية مع الطلبة على الصعيدين الإنساني و المهني					
.6	أمتلك مهارة إدارة الاجتماعات مع المعلمين و الطلبة وأولياء الأمور					
.7	~~أعد خطة العمل الإرشادي الفصلية والشهرية والنشرات الارشادية~~	حذفت				
.8	أحدد الحالات التي بحاجة للتحويل إلى المؤسسات ذات العلاقة وأتابعها مع المختصين					
.9	أوظف الاختبارات والمقاييس الإرشادية المختلفة(الفردية والجماعية) في العملية الإرشادية					
.10	أقدم الدعم النفسي للطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة، (موهوبون او ذوي إعاقة)					
المجال المعرفي						
.11	أفهم وافسر سلوك المسترشد					
.12	أحرص على متابعة التطورات الحديثة في مجال الارشاد					
.13	أحرص على حضور المؤتمرات والندوات المرتبطة بمهنتي					
.14	امتلك الاستراتيجيات المعرفية الفعالة لمساعدة الطلبة في مجال التحصيل الاكاديمي					

.15	أرى مهنتي تتناسب مع تخصصي العلمي					
~~.16~~	~~أشعر بأن قدرتي الارشادية ضعيفة~~	حذفت				
.17	احرص على تطبيق النظريات الارشادية في العملية الارشادية					
.18	استطيع معرفة جوانب القوة والضعف في عملي					
.19	اعمل على احداث تغيير إيجابي في محيط عملي					
~~.20~~	~~أحرص على تنظيم أنشطة لا صفية للطلبة~~	حذفت				
	المجال النفسي					
.21	أشعر بالأمن والاستقرار اثناء ممارستي لمهنتي					
.22	اشعر ان مهنتي تتناسب مع ميولي					
.23	يشكك الآخرون بالحلول التي اضعها					
.24	أشعر بتفضيل زملائي علي في العمل					
~~.25~~	~~يؤلمني ضعف اهتمام الآخرين بعملي~~	حذفت				
~~.26~~	~~أنتهز أي فرصة لأغير مهنتي~~	حذفت				
~~.27~~	~~ينتابني الملل والضيق اثناء العمل~~	حذفت				
~~.28~~	~~أشعر بالفخر عندما أخبر الآخرين عن مهنتي~~	حذفت				
~~.29~~	~~أشعر بالسعادة عندما انجح في مساعدة الطلبة واحداث تغيير إيجابي في سلوكهم~~	حذفت				
~~.30~~	~~يفتقر عملي الى غرفة نموذجية~~	حذفت				
	المجال القيمي					
.31	أحترم مبادئ وأخلاقيات العمل الارشادي وألتزم بها					
.32	أحترم المتطلبات القانونية والأخلاقية في قضايا الملفات الساخنة					
.33	أحترم مواعيد العمل وألتزم بها					
.34	أقدم خدمات الإرشاد للمسترشدين بغض النظر عن الجنس او المعتقد					
.35	أشجع الطلبة على احترام القوانين والتعليمات المدرسية والإلتزام بها					
.36	أحرص على تغيير بعض الإتجاهات السلبية عن مهنة الإرشاد					
~~.37~~	~~أتصرف بصراحة ووضوح مع المسترشد عندما اشعر أنني غير قادر على تقديم مساعدة له~~	حذفت				
~~.38~~	~~أحرص على تنمية الوعي الديني والأخلاقي لدى الطلبة~~	حذفت				

.39	اشجع الطلبة على العمل الجماعي وبث روح المحبة والتسامح بين الطلبة					
~~.40~~	~~أستثمر علاقتي مع المسترشدين لتحقيق مكاسب شخصية~~	حذفت				

مقياس لغة الجسد: جميع المفرادات ايجابية

مقياس الأداء المهني المفردات بالأحمر سلبية

ملحق (ث)

كتاب تسهيل مهمة

State Of Palestine
Ministry of Education
Center for Educational Research and Development

دولة فلسطين
وزارة التربية والتعليم
مركز البحث والتطوير التربوي

الرقم : و ت / ٣٢/ ١/ ١٣

التاريخ : 5 / 2 /2020م

لمن يهمه الأمر

تسهيل مهمة بحثية

يهديكم مركز البحث والتطوير التربوي أطيب تحية، ويرجو منكم التكرم بتسهيل مهمة الطالبة:

"ميساء احمد علان الطريفي"

من جامعة القدس المفتوحة، للحصول على المعلومات اللازمة لإعداد أطروحتها بعنوان:

"استخدام مهارات لغة الجسد وعلاقتها بالأداء المهني لدى المرشدين التربويين في محافظات الوسط".

ملاحظات:

- ستجمع الباحثة بياناتها من المرشدين العاملين في مدارس مديريات التربية والتعليم: رام الله والبيرة، سلفيت، أريحا، ضواحي القدس.
- تتولى الباحثة أنشطة جمع البيانات من المدارس بما لا يعيق سير العملية التعليمية التعلمية في المديرية والمدرسة.

وتفضلوا بقبول الاحترام،،

د. محمد مطر
مدير مركز البحث والتطوير التربوي

نسخة: معالي وزير التربية والتعليم المحترم.
عطوفة وكيل الوزارة المحترم.
السادة مدراء التربية والتعليم (رام الله والبيرة - سلفيت - أريحا - ضواحي القدس) المحترمين

Tel (+ 970-562-501092) E-mail ([redacted])

نموذج متطلبات تسهيل مهمة بحثية

عنوان الدراسة: استخدام مهارات لغة الجسد وعلاقتها بالأداء المهني لدى المرشدين التربويين في محافظات الوسط
اسم الجامعة / المؤسسة البحثية: جامعة القدس المفتوحة
اسم المشرف الرئيس على البحث: الدكتور اياد أبو بكر
البريد الإلكتروني للمشرف الرئيس على الدراسة: ebaker@qou.edu
اسم الباحث الرئيس: ميساء احمد علان الطريفي
البريد الإلكتروني للباحث الرئيس: maysa.allan2017@icloud.com
أدوات الدراسة (ترفق نسخة ورقية أو محوسبة من أدوات الدراسة المحكّمة على بريد المركز الإلكتروني) ١. تم ارفاق أدوات الدراسة (استبانتان محكمتان) ٢. مقياس لغة الجسد ٣. مقياس الأداء المهني ٤. ٥.
عينة الدراسة (ترفق قائمة ورقية أو محوسبة من العينة على بريد المركز الإلكتروني) نوع العينة: عينة عشوائية بسيطة عدد عناصر العينة من المدارس (إن وجد): – عدد عناصر العينة من الأفراد (إن وجد): مايقارب ٣٠٠ مرشد تربوي معلومات أخرى عن العينة: كل المرشدين التربويين في مدارس محافظات الوسط في الضفة الغربية
منهجية الدراسة (بعض التفصيل): انطلاقًا من طبيعة الدراسة والمعلومات المراد الحصول عليها، سوف تستخدم الباحثة المنهج الوصفي الارتباطي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع، ويهتم بوصفها

State Of Palestine
Ministry of Education
Center for Educational Research and Development

دولة فلسطين
وزارة التربية والتعليم
مركز البحث والتطوير التربوي

وصفًا دقيقًا، ويعبر عنها تعبيرًا كيفيًا وكميًا، كما أن المنهج الوصفي الارتباطي يدرس العلاقة بين المتغيرات، ويصف درجة العلاقة بين هذه المتغيرات وصفاً كمياً وذلك باستخدام مقاييس كمية، لهذا فقد ترى الباحثة أن المنهج الوصفي الارتباطي هو الأنسب لهذه الدراسة ويحقق أهدافها بالشكل الذي يضمن الدقة والموضوعية .

ملحق (ج)

تعهد

دولة فلسطين
وزارة التربية والتعليم
مركز البحث والتطوير التربوي

State Of Palestine
Ministry of Education
Center for Educational Research and Development

تعهّد

أنا الباحث/ة الموقع/ة أدناه < ميساء احمد علان الطريفي >، من جامعة القدس المفتوحة >، أتعهد بتسليم نسخة إلكترونية وأخرى ورقية من وثيقة الدراسة التي أجريها بعنوان < استخدام مهارات لغة الجسد وعلاقتها بالأداء المهني لدى المرشدين التربويين في محافظات الوسط >، لوزارة التربية والتعليم – مركز البحث والتطوير التربوي عند الانتهاء من إعداد وثيقة الدراسة.

مع الاحترام،،

التاريخ: 29 / 1/2020
اسم الباحثة: ميساء احمد علان الطريفي
التوقيع : ميساء
(Mobile: (+ 970-562-501092) E-mail (ncerd@moe.edu.ps