طبيعة مهارات التواصل غير اللفظي التي يمارسها المرشدون التربويون في الإرشاد الفردي

م.م شيماء رعد نصيف/ مديرية تربية بغداد الرصافة/٢

استلام البحث: ٢٠١٩/١٢/٣٠ قبول النشر: ٢٠٢٠/٢/٢٣ تاريخ النشر : ٢٠٢٠/٧/١

الملخص:

يسعى هذا البحث لتحقيق الأهداف الآتية:

١-التعرف على طبيعة مهارات التواصل غير اللفظي التي يمارسها المرشدون التربويون في الإرشاد الفردي من وجهة نظرهم.

٢- التعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية لمهارات التواصل غير اللفظي التي يمارسها المرشدون التربويون من وجهة نظرهم تبعاً لمتغير الجنس(ذكور-إناث).

-وقد استخدمت الباحثة الاستبانة كأداة وقد قامت بإعدادها من خلال السؤالين الاستطلاعيين للمرشدين التربويين ومن خلال الاطلاع على الأدبيات، وكانت الأداة مكونة من (٤) مجالات بواقع (٢٦) فقرة وقد تم التأكد من صدق الأداة بعرضها على الخبراء والمحكمين ، كما تم حساب الثبات بواسطة معادلة الفا كرو نباخ وأعاده الاختبار ، وبلغ معامل الثبات (٠،٨٨)، وتم تطبيق الأداة على عينة مكونة من (٥٠) مرشد ومرشدة تربوية تم اختيارهم عشوائياً من المدارس التابعة لمديرية تربية بغداد الرصافة الثانية.

-وعولجت إحصائياً باستخدام البرنامج الإحصائي (spss) وتوصلت الباحثة للنتائج الآتية:

١-أوضحت نتائج البحث الحالي ان مدى طبيعة مهارات التواصل غير اللفظي التي يمارسها المرشدين التربويين في الإرشاد الفردي من وجهة نظرهم بلغت (٦٨،٨١%) وبحسب معيار تفسير النتائج حيث بلغت النسبة المئوية من (٦٠% - ٦٩،٩%) بنسبة متوسطة الأثر وحسب معيار تفسير النتائج .

٢- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠،٠٥) في طبيعة مهارات التواصل غير اللفظي التي يمارسها المرشدون التربويون من وجهة نظرهم بمتغير الجنس (ذكور-إناث).

الكلمات المفتاحية :(مهارات التواصل غير اللفظي – المرشدون التربويون- الإرشاد الفردي).

The Nature of Non-verbal Communication Skills Practiced by Educational Counselors in Individual Guidance

Sya.78@yahoo.com

Asst. Instructor: Shaymaa Ra'ad Nesayef

Ministry of Education /Baghdad Education Directorate /Rusafa 2

Abstract

This research is an attempt to achieve the following objectives: 1. identifying the nature of the non-verbal communication skills practiced by educational counselors in individual guidance. 2. Identifying the significant differences between non-verbal communication skills exercised by educational counselors from their point of view in regard to their gender (male-female). The researcher used a questionnaire as a tool prepared based on exploratory questions of educational counselors and literature. It has consisted of (26) items over four domains applied to a sample of (50) educational counselors (male and female) who have been chosen randomly from schools located in Baghdad Education Directorate Rusafa / 2. It was treated statistically using the statistical program (SPSS). The results of the current research showed that the nature of the non-verbal communication skills practiced by educational counselors in individual guidance from their point of view was moderate. There are no statistically significant differences at the Level of indication (0, 05) in the nature of non-verbal communication skills between males and females.

Keywords: non-verbal communication; educational councilors; individual guidance.

الفصل الأول
التعريف بالبحث

مشكلة البحث:

يعد الإتصال ظاهرة إجتماعية ترتبط بطبيعة الإنسان من منطلق كونه كائن إجتماعي بطبعه لا يستطيع الحياة بمعزل عن الآخرين، فالاتصال يساعد الإنسان في كل شيء ابتداءً من تبادل المنافع إلى المشاركة الوجدانية (**سلامة، ٢٠٠٠: ٣٤**).

لذا فهو أداة التغيير والتطوير والتفاعل بين الأفراد والجماعات ، كما أنه أداة التعبير عن حاجات الأفراد والجماعات ، وكونه أداة للتعبير عن الحاجات المؤدية إلى التقدم والتطور والتي بتلبيتها تتقدم المجتمعات ، كما انه قناة مهمة لنقل الأفكار والمعلومات من فرد إلى آخر (**أبو عرقوب، ٢٠٠١: ١٣**).

أن أول انطباع عن الشخص يبدأ من مظهره، فالمظهر الخارجي قد يحدد معرفة الذات من ذكاء وعلم وقوة شخصية وتواضع والقدرة على الإقناع، كما أن وجه الشخص عبارة عن مجموعة عناصر إتصالية قوامها العين والفم والذقن والشفتان ، وترتبط هذه العناصر وظيفياً لتؤدي دوراً اتصالياً غير لفظي فهي مصدر للبيانات المتعلقة بالجانب الإنفعالي للشخص مثل الغضب والإحتقان والحزن والخوف والإهتمام ، كما أن علاقاتنا العاطفية تبدأ من ملامح وجوهنا (**الشاعر، ٢٠١٢: ١٠٤**).

فإن عدم الاهتمام بمهارات التواصل غير اللفظي من قبل المرشدين التربويين على الرغم من ضرورة استخدامها، فالكثير من الباحثين في ميدان الإرشاد النفسي يخلطون بين المهارات الإرشادية وبين مهارات التواصل غير اللفظي ، مثل وسائل جمع المعلومات الإرشادية فنجد بعظهم يصف الملاحظة او دراسة الحالة والمقابلة لمهارات إرشادية غير لفظية وهي في واقع الأمر وسائل إرشادية تمثل الوعاء الذي تمارس بداخله هذه المهارات سواء لفظية أو غير لفظية، فالمرشد يستخدم مهارات الإصغاء والمواجهة الفردية أثناء الجلسة الإرشادية ويستخدم مهارة التشخيص عند إجراء دراسة الحالة ، ولاشك أن هذا الخلط في المواضيع يسبب الإرباك للمرشد التربوي والطلبة الدارسين للإرشاد، ويعيق فهم طبيعة العملية الإرشادية واهدافها، وهناك اعتقاد خاطئ لدى بعض العاملين في الإرشاد التربوي وهو أن الجلسة الإرشادية تتطلب مهارة أو مهارتين مناسبتين في اللقاء الفردي قد يفي بغرضها ويجدي نفعاً أكثر من الاستخدام العشوائي للمهارات غير اللفظية متعدد وغير مناسبة (**صالح، ٢٠١٣: ١٣٩**).

أن العمل في مجال الإرشاد يتطلب تعلم وإتقان المرشد لمهارات التواصل غير اللفظي حتى تكون بمثابة موجهات يهتدي بها في عملهِ ، كما يحتاج المرشد التربوي إلى التعرف على العديد من المهارات الإرشادية والتدرب عليها وتطبيقها ، لذا يجب على المرشد التربوي أن يستخدم الرسائل غير اللفظية (لغة الجسد) يهدف إلى تسهيل قدرته على الإصغاء والتذكر والحضور جسدياً وذهنياً وانفعالياً لأطول فترة من الوقت ويستفيد المسترشد من جراء استخدام المرشد لهذه المهارات في تعزيز الشعور بالأفضلية تجاه نفسهِ لإن المرشد يعطيه

كامل اهتمامهِ وطاقتهِ وبناءً على ذلك فإن استخدامها يساعد على توثيق العلاقة الإرشادية ويسهل عملية كشف الذات لدى المسترشد (**صالح، ٢٠١٣: ١٤٠**).

لذلك يعد الإرشاد الفردي خدمة نفسية وتربوية فردية شأنه في ذلك شأن الخدمات النفسية الفردية الآخرى، وهو يهدف إلى المحافظة على كيان الفرد وكيان المجتمع سليماً ونامياً وقوياً، وقد يتجه الإرشاد إلى الفرد كما يتجه إلى الجماعة ، وهو باتجاهه إلى الفرد إنما يهدف إلى المحافظة على ذاته وشخصيته واقامة الظروف التي تؤدي إلى نموه ونضجه وتكيفه في الحياة المدرسية بوجه عام (**حمود ، ٢٠١١: ٢١**).

يمكن القول أنه لابد من ربط العلاقة بين التواصل اللفظي وغير اللفظي لأنهما متكاملان، فعند ابداء الرأي في موضوع معين لابد وأن تكون هناك لغة كأداة للتواصل ، ولكي يتم تفعيل ذلك لابد من وجود إيماءات وحركات جسدية كنظرات الأعين وذلك للفت أنتباه السامع

أهمية البحث:

تسعى المجتمعات إلى تحقيق النمو الكامل والأمثل لجميع الطلبة في جميع النواحي العمرية والنمو الجسمي والعقلي والوجداني ، وهذا الهدف التربوي العام أهم وظيفة أوكلها المجتمع للمؤسسات التربوية ، وهو هدف لفروع المعرفة كافة تسعة لتحقيقه، والإرشاد بوصفه أحد فروع المعرفة التربوية والنفسية لا يسعى إلى ذلك فقط، بل يسعى إلى مساعدة الفرد في تحقيق ذاته وتوجيهها بما يتناسب إمكاناته وقدراته واستعداداته وميوله (**حمود، ٢٠١١: ٢**).

يلعب الإتصال غير اللفظي دور مهم في تحقيق التواصل مع الطلبة، فمن خلاله يتمكن المرشد التربوي من تمرير بعض المعلومات للطالب تؤثر على سلوكه، وبالتالي تؤثر على العملية التربوية بين المرشد والطالب بحيث تجعل الطالب قادر على تحقيق أهدافه التي يسعى إليها (**Glennp, 2010: p117**).

كما تلعب العوامل الثقافية والاجتماعية دوراً مهماً في درجة اكتساب الفرد لها، ومهارة الإتصال لا تكمن في الحركات ونبرات الصوت والتشديد على النقاط المهمة، واستخدام الرموز والصور بمهارة، فكلما نجح المتصل (المرشد التربوي) في اتقان هذه المهارة رفع درجة تأثير الرسالة ، ومهما بلغت درجة اكتساب المرشد لمهارة الاتصال غير اللفظي إلا أن درجة التفاوت في انتقائها واردة، كما أن الرموز والصور التي تمثل ثقافة شعبية عامة لا تحتاج إلى الكثير من المهارة لإرتباطها بالخبرات والثقافات الشعبية (**ماهر، ١٩٨٥: ١٤**).

كما أن قوة البيانات المتعلقة باللمس تبين أهمية دور المجال المكاني في عملية الاتصال ، فعندما يخترق أحد مجالنا الشخصي فأننا نشعر بضيق وعدم ارتياح ، إلا اذا كان الشخص وثيق الصلة بنا، كما أن اهمية المؤشرات المكانية تتضح كذلك في نمط الجلوس ، وكثيراً ما تتلازم أوضاع جلوس معينة مع مستويات عليا من المشاركة والقيادة ، كما أن طبيعة وضع العناصر في البيئة الطبيعية ، مثل الأثاث والزينة والإضاءة وتناسق الألوان ، كلاهما يزودنا ببيانات قد يكون لها اهمية في تشكيل سلوكنا، وهي غالباً ما تزودنا بمؤشرات تؤثر في طريقة استخدامها وقيمتها الرمزية وانماط تفاعلها (**الشاعر، ٢٠١٢: ١٠٤**).

لذا **يؤكد مونرو (MUNRO)**، على أهمية الإرشاد بأن لدى الفرد حاجات اساسية لا يستطيعون تحقيقها إلا من خلال الإرشاد ، منهم يحتاجون إلى المساعدة والمباشرة لفهم الذات والتوافق النفسي والاجتماعي، والتعرف على حقيقة مشكلاتهم ووضع الحلول الناجحة ، إذ أن الإرشاد المؤثر و الفعال قادر على تغيير سلوك الفرد إلى الأفضل (**الخالدي ، ٢٠١٢: ٢٥**).

أن الإرشاد التربوي هو أهم جوانب العملية التربوية التي تقدمها المدرسة للطلبة من حيث كونه يدخل في كل مفرداتها فتراه يدخل في شخصية المدرس الذي يقدم المادة العلمية وفي طريقة التعامل التي تسود المدرسة ويدخل في تحديد الاختيار المهني للطالب وتحقيق التوافق الأكاديمي والنفسي والاجتماعي (**الحياني، ١٩٨٩: ٢**).

كما نستطيع أن نرى أهمية المدرسة كمؤسسة تربوية قادرة على الإعداد السليم للأفراد الذين ينتمون إليها من خلال المنهج المنظم الذي يتلاءم وقدرات الطلبة ويتحدى قابلياتهم ويراعي الفروق الفردية ويشغل أوقات فراغهم استغلالاً يساعدهم على النمو الأكاديمي والاندفاع العلمي (**الحياني ، ١٩٨٩: ١٥**).

أهداف البحث:

يهدف البحث الحالي إلى تعرف على:

١-التعرف على طبيعة مهارات التواصل غير اللفظي التي يمارسها المرشدون التربويون في الإرشاد الفردي من وجهة نظرهم.

٢-التعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية لمهارات التواصل غير اللفظي التي يمارسها المرشدون التربويين من وجهة نظرهم تبعاً لمتغير الجنس (ذكور-إناث).

حدود البحث:

يتحدد البحث الحالي بعينة من المرشدين التربويين والمرشدات التربويات العاملين في المدارس التابعة لمديرية تربية بغداد الرصافة / الثانية _ للعام الدراسي (٢٠١٨- ٢٠١٩).

مصطلحات البحث:

-المهارة :

١-عرفها (الحياني،١٩٨٩).

" هي قدرة الفرد على التعامل مع الآخرين وإقناعهم للوصول إلى نتائج معينة تخدم المسترشد ، وهي قدرة المرشد على الإستفادة من المسترشد والتنبؤ بالسلوك الحقيقي" (**الحياني، ١٩٨٩: ٢١**).

التواصل غير اللفظي :

٢-عرفه(كارولين ،٢٠١٠).

"هو تلك الحركات التي يقوم بها بعض الأفراد ، مستخدمين أياديهم ، أو تعابير وجههم ، أو نبرات صوتهم، ليفهم المخاطب بشكل أفضل المعلومة التي يُراد أن تصل إليه" (**كارولين،٢٠١٠: ٧**).

٣- التعريف النظري (عرفه البحث الحالي):

" بأنه تلك الأفكار التي يرسلها الفرد إلى الآخرين عن طريق ارسال الإيعازات والإشارات وبعض الإيماءات مستخدمين حركة الأيدي وحركة العيون وحركات الجسد".

٤-التعريف الإجرائي للباحثة:

هو الدرجة النهائية التي يحصل عليها عينة البحث من خلال استجابتهم على استبانة مهارات التواصل غير اللفظي المعد من قبل الباحثة لأغراض البحث الحالي.

الإرشاد :

٥-عرفه(WREN ١٩٦٠:).

" عبارة عن إرشاد الطلاب وله هدف وذات علاقة وجهاً لوجه بين قرارات المرشد، التي تشارك في حل المشكلة من خلال فهم المرشد بعناية فائقة ومساعدته وبصورة ماهرة"(**wren, 1960: p 11**).

٦-**أما وزارة التربية** فقد عرفت الإرشاد التربوي على إنه " خدمة مخططة تهدف إلى تقديم المساعدة الكاملة للطالب، حتى يستطيع حل المشكلات الشخصية والتربوية والصحية والأخلاقية التي يواجهها في حياته أو التوافق معها، ويتضمن ما يقدمه المرشد التربوي للطالب حتى ينمو في الإتجاه الذي يجعل منهُ مواطناً قادراً على تحقيق ذاته في الميادين الدراسية والمهنية وغيرها، وأن يتوافق معها بدرجة تحقق له الشعور بالرضا والسعادة"

(جاسم، ١٩٩٠: ٢٠٠).

٧-**أما الباحثة فتعرفه** على إنه " تلك العملية التفاعلية المستمرة بين المرشد والمسترشد، وتتم وجهاً لوجه بحيث يوفر للمسترشد المساعدة على نموهِ ونضجهِ وتكيفهِ داخل المجتمع المدرسي، لحل مشكلاتهِ واستقصائِها، وتنمية قدراتهِ بما يحقق أهدافهِ "

-الإرشاد الفردي :

٨-عرفه (الداهري، ١٩٩٨).

"هو عملية إرشاد لمسترشد واحد وجهاً لوجه في كل جلسة، وتعتمد فعاليته أساساً على العلاقة الإرشادية المهنية بين المرشد والمسترشد" (**الداهري،١٩٩٨: ١٥٤**).

-المرشد التربوي:

٩-عرفه(جاسم،١٩٩٠).

"هو أحد اعضاء الهيئة التدريسية المؤهل لدراسة مشكلات الطلاب التربوية والصحية والإجتماعية والسلوكية" **(جاسم، ١٩٩٠: ٢٠١).**

الفصل الثاني
الخلفية النظرية

١-مفهوم التواصل غير اللفظي:

لقد تطورت المعرفة بطرق الاتصال غير اللفظي بشكل كبير على مدى الثلاثين سنة الأخيرة، فكل علماء الأنثروبولوجيا والباحثين في علم النفس وعلم الاجتماع وعلم اللغة قد بحثوا في الطرق التي تعمل بها لغة الجسد ، ولكن ثمة الآن مزيد من الاتفاق على المعاني المحتملة للإيماءآت والحركات **(كارولين، ٢٠١٠: ٧)**.

أن جميع الحركات والملامح التي تظهر على جسد الإنسان هي إنعكاسات لإتصاله بذاته حيث تسبق هذه الحركات والحركات تسبق الألفاظ ورغم أن التواصل الغير اللفظي عامل فاعل في بناء أنظمة الاتصال والعلاقات الإنسانية ، إلا أن مفهوم بعض التعبيرات الجسدية تتفاوت بتفاوت الثقافات فلغة الجسد (غير اللفظي) هي حركات يقوم بها بعض الأفراد بأيديهم وتعبيرات وجوههم ونبرات أصواتهم وحركات بعض أعضاء الجسم كالرأس والأكتاف والكفين، جانب من هذه الحركات ينبع الاتصال اللفظي وبعضها انطباعي عكس قدرة الفرد على اتصاله بذاته واستجابته للمثرات الخارجية **(الشاعر، ٢٠١٢: ١٠٤)**.

٢-الرموز والإشارات والإيماءات :

وهي وسائل يستعين بها المرشد التربوي في إيصال ما يريد ايصاله من مفاهيم ومعلومات وخبرات ومشاعر ومهارات إلى الطلبة، بالمقابل فإن الطالب يستعين بها في التعبير عن أفكارهِ أو استفساراته في خطابهِ الموجه إلى المرشد التربوي أو إلى زملائهِ أثناء التحاور معهم ، بشرط أن تكون الإيماءات والإشارات متعارفاً على معانيها ودلالاتها، بحيث تشكل جزءً من لغة التفاهم فيما بينهم، فالأعداد والألوان والأصوات يمكن أن تكون رموزاً تحمل معاني شتى بحسب مستخدميها، وهي قادرة في حال فهمها من الطرف الآخر **(عبود،٢٠٠٩: ٢٢٦)**.

٣-المهارات الأساسية للتواصل غير اللفظي:

وتتضمن مهارات التواصل عدداً من المتغيرات والتي نعرضها على النحو الآتي.

أ-الاتصال البصري (Eye contact).

أن الاتصال البصري هي تلك النظرة المحفوفة بالإنتباه والتي تقول للمسترشد أن المرشد يهتم وينصت إليك ومتعاطف معك وحريص على مساعدتك، والنظرة المتفهمة تحمل كل من عناصر الموقف الإرشادي الذي يضم المرشد والمسترشد**(صالح، ٢٠١٣: ١٤٩)**.

ب-لغة الجسد (Body languish).

أن وضع الجسم وتوجهه يمكن أن يشجع أو يثبط التفاعلات الشخصية وحركة الجسم القليلة إلى الأمام مع الاتصال البصري تستقبل من قبل المسترشد بإيجابية لأنها توصل له رسالة تتضمن اهتمام المرشد ، ويذكر

إيجان (Egan 1982) المقطع (colcr) ليصف الوضع الجسمي الذي يشير إلى الاهتمام والانتباه على هذا النحو:

١. واجه المسترشد

٢. (squarely : face the client –وضع الجسم (open: body posture).

٣. الميل إلى الأمام قليلاً

٤. Lean: for ward slightly–الاتصال(contact: contact).

٥. الطريقة أو الأسلوب(Relaxed : manner) (البجاري، ٢٠١٥: ٢٤٠).

ج- المسافة الشخصية:(personal distance).

والمسافة الشخصية بين المرشد والمسترشد ايضاً تؤثر على التواصل وهذه المسافة بين طرفي الموقف الإرشادي محكومة بالاعتبارات الثقافية ، وفي الولايات المتحدة الأمريكية تصل هذه المسافة طول الذراع، وعندما يصل شخصان لمسافة أقرب من ذلك فأنهما يشعران بعدم الارتياح ، كما أن زيادة المسافة عن هذا المعدل تقلل من قدر التواصل بينهما ، وفي الموقف الإرشادي ينبغي أن يكون المرشد واعياً بمستوى الارتياح للمسترشد وأن يعمل على توفير المسافة الشخصية المثلى (**Egan, 1982: p 17**).

د- النغمة الصوتية (vocal Tone).

والنغمة الصوتية جانب يُعبر عن التواصل والاهتمام بين كل من المرشد والمسترشد ، فنغمة الصوت الدافئة السارة التي تعكس روح الدعابة تدل بوضوح على الاهتمام والرغبة في الاستماع إلى المسترشد، وأن طبقة الصوت وحجمه ومعدل الحديث قادرة على أن تنقل الكثير من المشاعر التي يكنها المرشد للمسترشد.

هـ- الصمت (أو الانصات)(silence).

ففي كثير من الحالات ينشغل المسترشد في حديث طويل لا علاقة له بموضوع المقابلة أو بأسئلة المسترشد، وعلى المرشد في هذه الحالة أن يكون هادئاً ومستمعاً لحديث المسترشد لأنه يوضح نوع التفكير الذي يحمله وهذا السلوك من جانب المرشد يسمى (الإنتباه الانتقائي) وهو من مهارات التواصل الأساسية ، فهو عمل فعال يعكس تجاوباً مع المسترشد بل أن الانصات الجيد ينقل المسترشد رسالة أن ما يقوله موضع اهتمام المرشد أن يعرف معلومات عن المسترشد ، منها مفهوم المسترشد عن نفسه ومفهومه عن الآخرين(**Egan, 1982: p 17**).

٤. ويلخص(برنت روبن) لغة الجسد بقوله

تقوم الرموز غير اللفظية بدور مهم في الاتصال الإنساني والمقارنة باللغة يبدو أنه لم يكن هناك اهتمام كافٍ ووعي بأهميتها وأثرها على السلوك ، وهناك العديد من النقاط المشتركة بين نظام التواصل اللفظي والغير اللفظي:

١. كلاهما يجعل بالإمكان إنتاج بيانات غير مقصودة وأخرى مقصودة.

٢. أن القواعد والأنماط ضروريتان للاتصال غير اللفظي ضرورتهما للاتصال اللفظي.

٣. يمكن للمؤشرات اللفظية وغير اللفظية أن يكرر أو يكمل أو يتناقض أحدهما الآخر، بعد المظهر والفعل واللمس واستخدام المكان والزمان – المصادر الخمسة الأساسية للبيانات غير اللفظية عموماً **(الشاعر، ٢٠١٢: ١٠٨).**

٥. مفهوم الإرشاد ونشأته:

أن الإرشاد بالمفهوم الواسع قديم قدم العلاقات الإنسانية حيث تعود نشأته إلى بدايات وجود الإنسان، فطبيعة الإنسان أن يلجأ إلى أصدقائه وأقاربه في طرح همومه ومشكلاته الشخصية، ذلك كي يتوصل إلى حلول لتلك المشكلات ، عن طريق مشاركة من لجأ أليهم فكانت عملية الإرشاد والتوجيه تقتصر على كبار السن والكهنة، أهتمت الحضارات القديمة كالحضارة العراقية بالإرشاد ، فالأحكام والقوانين التي وضعها (حمورابي) تمثل إرشاداً للناس في ذلك الوقت ، وكذلك الملاحم التي تحمل في طياتها الحكم والمواعظ التي تساعد على التعلم بالنمذجة ، كملحمة كلكامش ، وفي الحضارة اليونانية أهتم الفلاسفة والمفكرون بالتربية الصحيحة والمثالية التي تتفق وقدرات الأفراد الطبيعية من حيث الاستعدادات التعليمية، كما جاء ذلك في كتاب (جمهورية أفلاطون) فقد أشار إلى أهمية الإرشاد في تربية الأفراد والمجتمع وصولاً إلى تحقيق مبدأ العدالة الإجتماعية ، وقام أرسطو بدراسة النفس البشرية أما الأديان السماوية ، فكان الإرشاد هدفها الأسمى ، فقد نادى الأنبياء والرسل (عليهم السلام) جميعهم ، على تربية النفس وتدريبها على الخلق القويم كالمحبة والتسامح ونبذ العدوان والابتعاد عن كراهية الذات، فالدين الإسلامي أكد على مبادئ عامة تتسم بالإرشاد والنصح والموعظة بإتباع سبيل الهداية والتفكير الراجع العقلاني، كما جاء في القرآن الكريم معاني تنطوي على مفهوم الإرشاد **كقولهِ تعالى (إِلَّا أَن يَشَاءَ اللَّهُ وَاذْكُر رَّبَّكَ إِذَا نَسِيتَ وَقُلْ عَسَىٰ أَن يَهْدِيَنِ رَبِّي لِأَقْرَبَ مِنْ هَٰذَا رَشَدًا) الكهف الآية(٢٤) – وقال رسول الله صل الله عليه وآله وسلم في الحديث الشريف (الدين النصيحة ، قالو لمن يا رسول الله ، قال لله ولرسلهِ ولأئمة المسلمينَ وعامتهم) صدق رسول الله صل الله عليه وعلى آله وسلم.**

ومن ذلك يتضح لنا، أن الهدف الأساس للإسلام هو يتعلم الناس وإرشادهم لفعل الخير وتجنب المعاصي ، وفي أواخر القرن التاسع عشر وأوائل القرن العشرين ظهرت بداية حركة الإرشاد النفسي والتوجيه التربوي والمهني، هذا ويمكن أن تقسم تطور الإرشاد والتوجيه إلى مرحلتين تاريخيتين الأولى تبدأ من عام (١٨٥٠– ١٩٤٠) والثانية من ١٩٤٠ وحتى الآن ففي الفترة الأولى ساهمت عوامل كثيرة لنشؤ الإرشاد مثل الثورة الصناعية – دراسة الفروق الفردية– ظهور حركة القياس النفسي **(الخالدي، ٢٠١٢: ٢٥– ٢٦).**

٦–الأساليب الإرشادية :

هناك اسلوبان رئيسيان في العمل الإرشادي وهما.

أولاً–الإرشاد الفردي (Indivdual counselling):

أن الإرشاد الفردي يتم عن طريق إرشاد شخص واحد وجهاً لوجه في كل مرة وإذ تعتمد قوة وفاعلية هذه الطريقة على عمق العلاقة الإرشادية بين المرشد والمسترشد، وفي هذا النوع من الإرشاد قد يأتي من المسترشد ذاته من خلال إحساسه بأن ما يعانيه من مشاكل لا بد أن يشاركه أحد في حلها فيأتي إلى المرشد ويطلعهُ على طبيعة وكيفية مواجهتها والتخلص منها(**الفقي، ١٩٧٤: ٤٠**).

ثانياً: الإرشاد الجماعي (croup counselling).

يمكن تعريف الإرشاد الجماعي " بأنه عملية إرشادية لعدد من المسترشدين الذين يحسن أو يفضل أن تتشابه مشكلاتهم معاً في جماعات إرشادية صغيرة ، ويعتبر الإرشاد الجماعي عملية تربوية إرشادية لأنه يقوم على موقف تربوي (**الداهري ، ١٩٩٨: ١٥٣**).

فالإرشاد التربوي يقدم في المدرسة إلى كل الطلبة دون استثناء، فهو لا ينظر للطالب المشكل فقط وإنما لجميع الطلبة يساعدهم على التكيف السليم مع الجانب العملي والإجتماعي والنفسي فهو يراعي الطلبة الأسوياء والمتفوقين والمتأخرين دراسياً.

الدراسات السابقة

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة باعتبارها من متطلبات اي بحث علمي، كونها تعطي رؤية ودراية للباحثة، لتستفيد منها في الاجراءات او في تفسير النتائج ، وبعد الاطلاع على الادبيات المتعلقة بموضوع هذا البحث لم تعثر على دراسة تناولت متغير البحث (طبيعة مهارات التواصل غير اللفظي التي يمارسها المرشدون التربويون في الإرشاد الفردي) على حد علم الباحثة بل وجدت دراسات تناولت متغير التواصل الغير اللفظي مع متغيرات أخرى ، ولذا تعد هذه الدراسة الاولى التي تناولت هذا الموضوع ،لذا اعتمدت الباحثة في دراستها على البعض من الدراسات القريبة نوعا ما من دراستها.

دراسات عربية :

دراسة (البحيصي ، ٢٠١٥).

-هدفت الدراسة :التعرف إلى مدى ممارسة معلمي المرحلة الابتدائية الدنيا مهارات التواصل غير اللفظي. ولتحقيق اهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي على عينة مكونة من (٧٠) معلماً من معلمي المرحلة الابتدائية ، وللوصول إلى نتائج الدراسة فقد أعد الباحث بطاقة ملاحظة لقياس مدى ممارسة معلمي المرحلة الابتدائية الدنيا مهارات التواصل غير اللفظي ، واستخدم الباحث الاساليب الإحصائية المناسبة لتحليل النتائج الحقيبة الإحصائية (spss)

وقد توصلت نتائج الدراسة إلى النتائج التالية:

١-الوزن النسبي لممارسة معلمي التعليم الاساسي لمهارات التواصل غير اللفظي من وجهة نظر المشرفين التربويين ومديري المدارس بوكالة الغوث هو (٧٦،٨%)

٢-لاتوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠،٠٥) في ممارسة معلمي التعليم الاساسي لمهارات التواصل غير اللفظي من وجهة نظر المشرفين ومديري المدارس لمتغير الجنس (ذكور واناث) ومتغير سنوات الخبرة اقل من ٥سنوات واكثر من ١٠ سنوات ومتغير المؤهل العليمي (دبلوم-بكالوريوس- ماجستير) **(البحيصي، ٢٠١٥: ١٣)**.

دراسات اجنبية:

دراسة بافنجتون (Buffington,1998).

فقد قام بدراسة هدفها التعرف إلى فعالية برنامج تجريبي لتنمية مهارات التواصل التي تعتمد على الإيماءات والإشارات إضافة إلى التواصل الشفهي، باستخدام بعض استراتيجيات تعديل السلوك كالنمذجة والتلقين والتعزيز، واتبع الباحث المنهج التجريبي ، وقد تكونت عينة الدراسة من (٤) اطفال تراوحت أعمارهم ما بين (٦-٤) سنوات ، وقد تم تدريبهم على مهارات التواصل بالترتيب (استخدام الايماءات فالإشارات فالتواصل الشفهي)، وذلك بثلاثة انواع من الاستجابات المتمثلة في توجيه (الإنتباه والسلوك الوجداني ، والسلوك الوصفي) ، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى فعالية البرنامج حيث اكتسب الأطفال وهم أفراد عينة الدراسة مهارات التواصل المطلوبة (**زيد ، ٢٠١٨: ٣٩**).

دراسة هاملين (Hamelin, 2003).

هدفت الدراسة إلى فحص دور التواصل غير اللفظي في الفصول الدراسية من حيث صلته بإدارة الفصول الدراسية ، وقد اجريت هذه الدراسة على المرحلة الإعدادية، حيث قامت باستطلاع لدور لغة الجسد والإيماءات في الحفاظ على بيئة تعلم مستمرة، وقامت هذه الدراسة لمدة عام كامل لاستكشاف الاستراتيجيات التي يستخدمها المعلمون لتوفير بيئة مؤاتيه للتعلم، وقد شملت اساليب جمع البيانات والملاحظات الميدانية والمراقبة والفيديو والمقابلات، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة فعالية الاشارات غير اللفظية مثل وقت الانتظار وقرب المسافة ونظرة المعلم (**Hamelin, 2003: 315**).

مناقشة الدراسات السابقة:

تنوعت وتباينت الأهداف التي تناولت الدراسات السابقة في موضوع (طبيعة مهارات التواصل غير اللفظي التي يمارسها المرشدون التربويون في الإرشاد الفردي) لتباين المتغيرات التي تناولتها كل دراسة فبعض هذه الدراسات استهدفت التعرف إلى مدى ممارسة معلمي المرحلة الابتدائية الدنيا لمهارات التواصل غير اللفظي لبعض المتغيرات مثل المشرفين والمدراء من وجهة نظهرهم ، للتعرف على درجة ممارسة معلمي المدارس الابتدائية لمهارات التواصل غير اللفظي، كما في دراسة (**البحيصي، ٢٠١٥**)، وفاعلية برنامج تجريبي لتنمية مهارات التواصل التي تعتمد على الإيماءآت والإشارات إضافة إلى التواصل الشفهي باستخدام استراتيجيات تعديل السلوك، كما في دراسة (**Buffington , 1998**)، في حين تناولت دراسة هاملين(**Hamelin, 2003**)،

إلى فحص دور التواصل غير اللفظي في الفصول الدراسية من حيث صلته بإدارة الفصول الدراسية، أما الدراسة الحالية ، استهدفت التعرف على طبيعة مهارات التواصل غير اللفظي التي يمارسها المرشدون التربويون في الإرشاد الفردي وفق متغيري الجنس(ذكور –إناث).

تباينت العينات في الدراسات السابقة تبعاً لنوع المستجيب حيث استخدمت غالبية هذه الدراسات عينات من الطلبة ، ماعدا دراسة (**البحيصي ،٢٠١٥**)، فقد استعملت عينة معلمي ومعلمات المرحلة الابتدائية، كذلك تنوعت احجام العينات في الدراسات السابقة ، تراوح عددهم ما بين(٤–٧٠) ، أما حجم العينة في البحث الحالي فقد بلغ (٥٠) مرشد ومرشدة تربوية من المدارس التابعة لمديرية تربية بغداد الرصافة/٢ ، أما بالنسبة لأدوات الدراسات السابقة فقد استعملت المقياس كما في دراسة (**البحيصي،٢٠١٥**)، وفي دراسة (**Buffington,1998**)، استعملت بعض استراتيجيات تعديل السلوك (كالنمذجة والتلقين والتعزيز) وتدريبهم على الإيماءات والإشارات والتواصل الشفوي)، وأما دراسة هاملين (**Hamelin,2003**)، حيث شملت اساليب جمع البيانات بالملاحظة الميدانية والمراقبة والفديو والمقابلات لمدة عام كامل ، أما البحث الحالي فقد تم بناء الأداة لطبيعة مهارات التواصل غير اللفظي، أما فيما يتعلق بالوسائل الإحصائية التي استخدمت في الدراسات السابقة ، اختلف تبعاً لإختلاف أهدافها والفرضيات والمقاييس المستخدمة ، ولكن لم تُشير هذه الدراسات إلى الوسائل الإحصائية المستخدمة في دراستها ، فقط في دراسة (**البحيصي،٢٠١٥**)، فقد استخدمت الحقيبة الإحصائية (spss)، أما في البحث الحالي فقد استعملت الباحثة الوسائل الإحصائية (النسبة المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الارتباط بيرسون و معادلة الفا كرونباخ)، اختلفت نتائج الدراسات السابقة بإختلاف أهدافها وأطرها النظرية وحجم عيناتها ، وهذا يعود إلى طبيعة المجتمعات التي طبقت فيها تلك الدراسات والثقافات السائدة فيها ، أما نتائج البحث الحالي فسوف تُشير إليها الباحث في الفصل الرابع.

الفصل الثالث

منهجية البحث واجراءاته

تناول هذا الفصل منهجية البحث، موضحاً به المنهج المستعمل في هذا البحث ومجتمع البحث وطريقة اختيار عينة البحث واجراءات وخطوات بناء أداة البحث وكيفية تطبيقها على أفراد العينة والوسائل الإحصائية المستخدمة في تحليل بيانات ، وتسير هذه الاجراءات على وفق ما يأتي:

أولاً : منهجية البحث : Research Methodology:

_ اَتبعت الباحثة منهج البحث الوصفي التحليلي، لأنه الأنسب لهذا البحث .

ثانياً :مجتمع البحث : Research Populations:

ويقصد به : مفردات الظاهرة التي يقوم الباحث بدراستها ويمثل الأفراد أو الأشخاص جميعهم الذين يكونون موضوع مشكلة البحث (**الجابري، ٢٠١٠: ٢٤٥**).

ولأجل تحقيق أهداف البحث الحالي، لابد من توصيف مجتمع البحث الأصلي وبما يأتي:

١-**مجتمع البحث:** اشتمل مجتمع البحث الحالي كلاً من المرشدين التربويين والمرشدات التربويات العاملين في المدارس التابعة لمديرية تربية بغداد الرصافة /الثانية ، والبالغ عددهم (٢٨١) مرشد ومرشدة حسب إحصائية شعبة الإرشاد التربوي في المديرية العامة لتربية الرصافة الثانية ، موزعين على (٣٢٠) مدرسة مشمولة بالإرشاد من المجموع الكلي للمدارس التابعة لمديرية تربية الرصافة الثانية والبالغ (٧٩٩) مدرسة .

٢-**عينة البحث:** تكونت عينة البحث الحالي من (٥٠) مرشد تربوي ومرشدة تربوية من أفراد المجتمع الأصلي البالغ عددهم (٢٨١) مرشد و مرشدة ، وقد تم اختيارها بالطريقة العشوائية، بواقع(٢٥) مرشد تربوي ، (٢٥) مرشدة تربوية .

ثالثاً/ أداة البحث: Research Tools):

استخدمت الباحثة (الاستبانة) كأداة لجمع المعلومات اللازمة لهذا البحث من خلال أداة البحث وفق الخطوات الآتية:

١-الإطلاع على الأدبيات ذات الصلة بالموضوع، و المتمثلة بالمصادر وتحديد المفاهيم والمضامين ذات الصلة بعنوان البحث.

٢-قيام الباحثة بإجراء دراسة استطلاعية على عينة عشوائية بلغ عددها(٢٥) مرشداً ومرشدة تربوية بهدف الحصول على بعض الفقرات التي تمثل مهارات التواصل غير اللفظي التي يمارسها المرشدون التربويون في الإرشاد الفردي والتي تستفيد منها الباحثة في بناء فقرات الاستبيان، **الملحق (١)**.

رابعاً/ صدق أداة البحث:(Validity).

إنَّ الصدق وسيلة يتم مِن خلالها التعرف على مدى قدرة المقياس على تحقيق الغرض الذي أعد من اَجله لأنه مؤشر على قدرة المقياس في قياس ما أعد لقياسه (**عودة ،١٩٩٨: ٣٣٣**).

خامساً/ الصدق الظاهري/(Face Validity).

اَعتمدت الباحثة الصدق الظاهري للتحقق من مدى صلاحية الفقرات و شموليتها ، فقد عرضت الأداة بصيغتها الأولية على مجموعة من الخبراء والمحكمين المتخصصين في علم النفس ، وطلب منهم فحص فقرات الاستبانة، ومدى ملائمة كل فقرة لمجالات الاستبانة، وكذلك بدائل الإجابة عن الفقرات ، وما يرونه مناسباً من تعديل للفقرات ،وأعتمدت الباحثة نسبة موافقة(٨٠%) فأكثر معياراً لصلاحية الفقرة في قياس ما وضع لأجل قياسه، لان الفرق بين قيمتي كاي المحسوبة والجدولية يكون ذو دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) وبدرجة حرية (١) **الملحق (٤)**.

أ/بناء أداة البحث بصيغتها النهائية:

بعد الحصول على بعض الفقرات من الأدبيات ذات الصلة بموضوع البحث وعن طريق الدراسة الإستطلاعية وتحليل التعريف النظري لمهارات التواصل غير اللفظي، وتحديدها وإعداد الاستبانة بصيغتها الأولية ، إذ تكونت من من (٣٠) فقرة موزعة على اربعة مجالات ، وبعد الاستعانة بآراء الخبراء والمحكمين فقد تم حذف (٤) فقرات وهي (٥، من المجال الثاني) (٣، ٦ من المجال الثالث) (٧، من المجال الرابع) ، وبذلك تكون الأداة بصيغتها النهائية من (٢٦) فقرة ، **الملحق (١)،(٢)**.

ب/تحديد بدائل الإجابة عن الأداة ودرجاتها:

وقد تم تحديد ثلاثة بدائل الإجابة على فقرات الاستبانة وكما يأتي:

(أؤيد ، أؤيد إلى حدٍ ما ، لا أؤيد) علماً أن الأوزان التي أعطيت لبدائل الإجابة هي (٣، ٢، ١) على التوالي.

سادساً/ثبات الأداة(Reliability):

والذي يُعد أحد المؤشرات التي تدل على دقة المقياس واَتساق فقراته وتجانسها في قياس ما يجب قياسه (**Crocker, 1986 :p125**).وللتحقق من ثبات مقياس مهارات التواصل غير اللفظي والذي يُعد من الشروط القياسية الاساسية فقد لجأت الباحثة إلى نوعين من طرق استخراج الثبات وكما يأتي:-

أ-طريقة أعادة الاختبار :

تحقيقا" لهذه الطريقة في التأكد من ثبات مقياس مهارات التواصل الغير اللفظي قامت الباحثة باختيار (٥٠) فرداً من عينة البحث وبشكل سري من خلال ترقيم أستماراتهم وتثبيت أسم كل فرد مقابل رقمه ليتسنى العودة لهم مرة ثانية وبالفعل وبعد مرور أسبوعين تمكنت الباحثة من تطبيق المقياس مرة ثانية على نفس عينة الثبات ومن

ثم تفريغ بيانات التطبيقين وحساب معامل الأرتباط بينهما أذ بلغ (٠,٨٥) وهو معامل ثبات جيد ويمكن الاعتماد عليه.

ب – طريقة الأتساق الداخلي:

للتأكد أكثر من ثبات مقياس مهارات التواصل الغير اللفظي لجأت الباحثة الى استعمال طريقة الاتساق الداخلي ، ويشير إلى الدرجة التي تشترك بها جميع فقرات الاختبار في قياس خاصية معينة عند الفرد **(ثورندايك وهيجن ، ١٩٨٩: ٧٩)**، من خلال طريقة ألفا كرو نباخ .

–طريقة ألفا كرو نباخ Cronbach's alpha:

للتحقق من الاتساق الداخلي لثبات مقياس مهارات التواصل الغير اللفظي تم اخضاع جميع فقرات المقياس فضلا" عن جميع أستمارات العينة والبالغة (٥٠) أستمارة للتحليل الإحصائي للثبات وظهر بأن الثبات الكلي للمقياس قد بلغ (٠,٨٨) وهو معامل ثبات ممتاز، **وجدول (١)** يوضح طرق حساب ثبات مقياس مهارات التواصل الغير اللفظي .

إذ يُشير (**Foran,1961**) إلى إنَّ معامل الثبات الجيد ينبغي أن يزيد عن(٠,٧٠) ، وهو مؤشر يدل على التجانس الداخلي (**Foran,1961 ,p:85**)، أي التجانس بين فقرات المقياس، وتعطي هذه الطريقة الحد الأعلى الذي يمكن أنَّ يصل إليه معامل الثبات.

جدول (١)

قيم معامل ثبات مقياس مهارات التواصل غير اللفظي

المقياس	الثبات	
مهارات التواصل غير اللفظي	اعادة الاختبار	الفا كرونباخ
العينة	٠,٨٥	٠،٨٨
	٥٠	

سابعاً/ الوسائل الإحصائية:

تم اَستعمال الوسائل الإحصائية في تحليل نتائج البحث الحالي واَستخراجها بواسطة البرنامج الإحصائي (spss) وهي :

١–الإختبار التائي لعينتين مستقلتين .

٢–معادلة (ألفا كرو نباخ)ومعامل الارتباط بيرسون

٣– معادلة القيمة التائية ٤– المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسبة المئوية.

الفصل الرابع

عرض النتائج وتفسيرها

يتضمن هذا الفصل عرضاً للنتائج وفقاً لأهداف البحث على النحو الآتي:

الهدف الأول: التعرف على طبيعة مهارات التواصل غير اللفظي التي يمارسها المرشدين التربويين في الإرشاد الفردي.

من أجل تحقيق البحث الحالي استخدمت الباحثة المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الأثر لفقرات استبانة مهارات التواصل غير اللفظي التي يمارسها المرشدين التربويين في الإرشاد الفردي ، كما موضح في الجدول(٢) ومن أجل تفسير النتائج استخدمت الباحثة المعيار التالي في **جدول(٢)**.

الجدول (٢)

معيار تفسير النتائج

النسبة المئوية	درجة الأثر
أقل من ٥٠%	**قليلة جداً**
من ٥٠%- ٥٩،٩%	**قليلة**
من ٦٠%-٦٩،٩%	**متوسطة**
من ٧٠-٧٩،٩%	**كبيرة**
٨٠% فأكثر	**كبيرة جداً**

عند تحليل فقرات الإستبانة التي رُتبت تنازلياً من أعلى متوسط إلى أدنى متوسط للفقرات ، وذلك للتعرف على النسبة المئوية ودرجة الأثر لكل فقرة من فقرات الاستبانة وبشكل عام منها (٢٦) فقرة.

جدول(٣)

ترتيب فقرات مهارات التواصل غير اللفظي التي يمارسها المرشدون التربويين في الإرشاد الفردي حسب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية تنازلياً

ت الفقرات	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الأثر
٢١	ابتسامة المرشد التربوي في اللقاء الفردي تُشير إلى الصداقة والقبول والاهتمام	٢،٩٠	٠،٣٠٣	%٩٦،٦٦	كبيرة جداً
٢٠	التركيز والانتباه أثناء حديث الطالب من ضرورات الإرشاد الفردي.	٢،٨٧	٠،٥٠٧	%٩٥،٦٦	كبيرة جداً

٧	يساعد الاقتراب من الطالب في اللقاء الفردي على حثه بالاستمرار بالدراسة وتعزيزه	٢،٧٤	٠،٤٤٣	%٩١،٣٣	كبيرة جداً
٢٥	يشعر المتحدث أثناء اللقاء الفردي بأنك متابع لحديثه.	٢،٦٨	٠،٦٢١	%٨٩،٣٣	كبيرة جداً
١	الربت على كتف الطالب في اللقاء الفردي يُعبر عن الرضا والتشجيع للطالب وتعزيزه	٢،٦٢	٠،٥٣٠	%٨٧،٣٣	كبيرة جداً
١٦	النظر إلى الطالب بانتظام مع هزة الرأس تُشعر الطالب بالاهتمام والموافقة على ما يطرحه من آراء و أفكار.	٢،٦٠	٠،٦٠٦	%٨٦،٦٦	كبيرة جداً
١٠	الأصغاء إلى حديث الطالب في الجلسة الإرشادية بصمت.	٥٠،٢	٠،٧٠٧	%٨٣،٣٣	كبيرة جداً
٢٦	التنويع في نبرة الصوت أثناء اللقاء الفردي حسب الموقف.	٢،٤٤	٠،٦١١	%٨١،٣٣	كبيرة جداً
٢٣	يصدر المرشد التربوي همهمات (اصوات) في اللقاء الفردي توحي إلى التشجيع.	٢،٤٠	٠،٦٤٩	%٨٠	كبيرة جداً
٢	تحريك اليد يشجع الطالب على الاستمرار	٢،٣٨	٠،٦٦٧	%٧٩،٣٣	كبيرة
٢٢	ضم وتقطيب الشفتين في أثناء اللقاء الفردي تُشعر الطالب بعدم رضاك عنه.	٢،٢٠	٠،٦٧٠	%٧٣،٣٣	كبيرة
١٢	أنبه الطالب بالخطأ باستخدام التلميح دون التصريح في اللقاء الفردي.	٢،١٨	٠،٦٩١	%٧٢،٦٦	كبيرة
١٨	عبوس الوجه والنظر بحده نحو الطالب في الجلسة الإرشادية تُشعر بعدم الرضا والخوف.	٢،١٦	٠،٨١٧	%٧٢	كبيرة
١٤	أحاول الحفاظ على مسافتي الشخصية أثناء الاقتراب من الطالب بالجلسة الإرشادية.	٢،١٠	٠،٥٨٠	%٧٠	كبيرة
٨	الابتعاد عن الطالب في اللقاء الفردي تُشير إلى اللامبالاة من المرشد.	٢،٠٨	٠،٧٥٢	%٦٩،٣٣	متوسطة

٣	رفع أصبع الإبهام في اللقاء الفردي إلى أعلى يُعبر عن دعم المرشد للطالب.	٢،٠٨	٠،٦٩٥	%٦٩،٣٣	متوسطة
١٧	تجنب أتصال العين مباشرةً مع الطالب والتحديق به تُشعره بعدم الارتياح والارتباك.	٢،٠٦	٠،٥٥٠	%٦٨،٦٦	متوسطة
١٩	النظر نحو الطالب باستهزاء في اللقاء الفردي يُعبر عن السخرية والنقد .	٢،٠٤	٠،٨٨٠	%٦٨	متوسطة
٤	رفع كف اليد مفتوحاً للأمام بإتجاه الطالب تعبيراً لطلب المرشد أن يتوقف عن الكلام أو الكف عن أداء سلوك معين.	٢،٠٢	٠،٦٨٥	%٦٧،٣٣	متوسطة
١٣	أفضل وقوف الطالب على مسافة مناسبة أثناء الحديث معه.	١،٩٨	٠،٦٨٥	%٦٦	متوسطة
٢٤	يصدر المرشد التربوي أصوات في اللقاء الفردي قد تكون تحذيرية.	١،٧٤	٠،٦٩٤	%٥٨	قليلة
١٥	يشعرني اقتراب الطالب أثناء الحديث بالانزعاج منه.	١،٥٨	٠،٥٧٥	%٥٢،٣٣	قليلة
٥	استخدام الإشارة بأصبع السبابة باتجاه الطالب دون مخاطبته باسمه.	١،٤٤	٠،٥٠١	%٤٨	قليلة جداً
٩	الضرب على الأرض بالقدم للطلب من الطالب بالتوقف عن الحركة والكلام	١،٤٠	٠،٥٧١	%٤٦،٦٦	قليلة جداً
١١	القيام بالرد على الهاتف أثناء الاستماع لحديث الطالب في الجلسة الفردية.	١،٣٨	٠،٥٦٧	%٤٦	قليلة جداً
٦	وضع أصبع السبابة على فم الطالب للتوقف عن الكلام .	١،٣٤	٠،٥٩٨	%٤٤،٦٦	قليلة جداً
الاستبانة ككل		٥٥،٨٢	٤،٨٦٤	%٦٨،٨١	متوسطة

يوضح **الجدول (٣)** حيث حصلت **الفقرة (٢١)، (ابتسامة المرشد التربوي في اللقاء الفردي تُشير إلى الصداقة والقبول والاهتمام)** التابعة للمجال الرابع (مجال نبرة الصوت الابتسامة وحركة الشفاه) ، قد حصلت على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدرهُ (٢،٩٠) وانحراف معياري (٠،٣٠٣) ، وبلغت النسبة المئوية

(٩٦،٦٦%) وبذلك تعتبر الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (٠،٠٥) مما يدل على أن درجة الاستجابة لهذه الفقرة كبير جداً وأن أفراد عينة البحث يمتلكون المهارة بدرجة كبيرة.

أما **الفقرة (٢٠) (التركيز والانتباه أثناء حديث الطالب من ضرورات الإرشاد الفردي)** التابعة للمجال الثالث (مجال الإتصال البصري) ، حصلت الفقرة على المرتبة الثانية ، بمتوسط حسابي قدرهُ (٢،٨٧) وانحراف معياري (٠،٥٠٧) وبنسبة مئوية بلغت (٩٥،٦٦%) ، بمستوى الدلالة (٠،٠٥) مما يدل على أن درجة الاستجابة لأفراد عينة البحث يمتلكون مهارة التواصل وهي مهارة الاتصال البصري بدرجة كبيرة جداً.

أما **الفقرة (٧) (يساعد الاقتراب من الطالب في اللقاء الفردي على حثه باستمرار بالدراسة وتعزيزه)** التابعة للمجال الثاني (مجال وضع حركة الجسد) ، حيث حصلت على المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدرهُ (٢،٧٤) وانحراف معياري (٠،٤٤٣) ونسبة مئوية بلغت (٩١،٣٣%) حيث بلغت درجة الأثر للفقرات الثلاثة الأولى كانت كبيرة جداً وبحسب معيار تفسير النتائج الجدول (٢) يوضح ذلك .

وهذه النتائج تُشير إلى أن طبيعة وواقع ممارسة المرشدين التربويين لمهارات التواصل غير اللفظي يساهم في ايصال الكلام كرموز لغوية للتعبير عن حاجات المسترشدين وايصال الافكار والمشاعر بين المرشد والمسترشد، ويتضح من هذا أن مهارات التواصل غير اللفظي من أهم الوظائف التي يجب على المرشد التربوي أن يُحسن استخدامها في علاقته مع جميع الطلبة ، لأنها طريقة لتبادل الأفكار والمعاني في شتى المجالات وبمختلف المستويات، كونها عملية تواصلية بين المرشد والمسترشد**(صالح، ٢٠١٣: ١٣٩)**.

أما **الفقرات الثلاثة الأخيرة حيث حصلت الفقرة(٩) (الضرب على الأرض بالقدم للطلب من الطالب بالتوقف عن الحركة والكلام)** التابعة للمجال الثاني (حركة الجسد) ،بمتوسط حسابي بلغ (١،٤٠) وبانحراف معياري قدرهُ (٠،٥٧١) وبنسبة مئوية بلغت(٤٦،٦٦%) ، أما الفقرة (١١) التابعة للمجال الثاني (حركة الجسد) (القيام بالرد على الهاتف أثناء الاستماع لحديث الطالب في الجلسة الفردية) بلغ المتوسط الحسابي لهذه الفقرة(١،٣٨) بانحراف معياري قدرهُ (٠،٥٦٧) وبنسبة مئوية (٤٦%) ، أما **الفقرة الأخيرة (٦) التابعة للمجال الأول (حركة الأيدي) (وضع أصبع السبابة على فم الطالب للتوقف عن الكلام)** ، حصلت على متوسط حسابي قدرهُ (١،٣٤) وانحراف معياري بلغ (٠،٥٩٨) ونسبة مئوية بلغت (٤٤،٦٦%) ، **مما يدل على أن درجة الاستجابة للفقرات الثلاثة الأخيرة وبحسب معيار تفسير النتائج الجدول (٢)** ، حصلت على درجة منخفضة جداً أي أن افراد العينة يمتلكون المهارة بدرجة أثر قليلة جداً ،و تُشير هذه النتائج إلى أن درجة ممارسة المرشدين التربويين لتلك المهارات قليل جداً ومنخفض أثناء أداء المرشد لمهامه ومهاراته الإرشادية.

أما **بالنسبة للدرجة الكلية** ، فقد بلغ المتوسط الحسابي (٥٥،٨٢) بانحراف معياري قدرهُ(٤،٨٦٤) وبنسبة مئوية بلغت (٦٨،٨١%) بمستوى دلالة (٠،٠٥) حيث أن متوسط درجة الاستجابة يختلف جوهرياً مما يدل على أن أفراد عينة البحث يمتلكون مهارة التواصل الغير اللفظي بحركات الجسد مثل (الإيماءآت والإشارات وحركة الرأس وحركة الأيدي –الخ) بدرجة متوسطة في ممارستهم لتلك المهارات من وجهة نظرهم .

فكل هذه الأنواع من مهارات الاتصال غير اللفظي لو أجتمعت مع الكلمات بشكل صحيح وبأداء منسق فسيعطي الكثير من التأثير على المسترشد، فالاتصال غير اللفظي يجب أن يكون مكملاً للتواصل اللفظي وداعماً له لما له الأثر الكبير على العلاقات بين الأفراد، كما أن للغة التواصل غير اللفظي له ارتباط وثيق بثقافة البشر ، فما يعنيه غير اللفظي لإنسان ينتمي إلى ثقافة معينة قد يعني شيئاً مختلفاً تماماً لإنسان من ثقافة أخرى (**أبوعباه وآخرون، ٢٠٠٠: ٣٧**).

الهدف الثاني: التعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين مهارات التواصل غير اللفظي التي يمارسها المرشدين التربويين على الطلبة تبعاً لمتغير الجنس (ذكور- إناث).

لتحقيق الهدف الحالي ولإيجاد الفروق بين مهارات التواصل غير اللفظي التي يمارسها المرشدين التربويين في مدارس الذكور ومدارس الإناث، استخرجت الباحثة المتوسط الحسابي لعينة الذكور حيث بلغ (٥٦،٣٢) بانحراف معياري قدره(٤،٥٥٣)، بينما بلغ المتوسط الحسابي لعينة الإناث (٥٥،٣٢) بانحراف معياري قدره (٥،٢٠٢)، ولإختبار الفروق بين المتوسطين استخدمت الباحثة الاختبار التائي (T- test) لعينتين مستقلتين، حيث بلغت قيمة التائية المحسوبة (٠،٧٢٣)، وهي أصغر من القيمة الجدولية البالغة (١،٩٦) عند مستوى دلالة (٠،٠٥) ودرجة حرية (٤٨) ، مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مهارات التواصل غير اللفظي بين متغيري الذكور والإناث. **الجدول(٤)** يوضح ذلك.

جدول (٤)

نتائج الاختبار التائي (T-test) لعينتين مستقلتين لاختبار الفروق تبعاً لمتغير الجنس(ذكور-إناث) في مهارات التواصل غير اللفظي التي يمارسها المرشدين التربويين.

مهارات التواصل غير اللفظي	الجنس	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	القيمة التائية		مستوى الدلالة (٠،٠٥)
						المحسوبة	الجدولية	
	ذكور	٢٥	٥٦،٣٢	٤،٥٥٣	٤٨	٠،٧٢٣	١،٩٦	غير دالة
	إناث	٢٥	٥٥،٣٢	٥،٢٠٢				

ويظهر في الجدول أعلاه إلى أن المرشدون التربويون من كلا الجنسين يمتلكون الخبرة والقدرة ولو كانت متفاوتة في بعض المهارات من خلال ممارستهم الفعالة للغة الجسد وبعض الإيماءات والإشارات لمعرفتهم بمدى أهميتها في مهاراتهم الإرشادية في التواصل ووجوب تنميتها وتطويرها .

الاستنتاجات والتوصيات والمقترحات

وخلص البحث إلى مجموعة من النتائج كان من أهمها:

١-أوضحت نتائج البحث الحالي ان طبيعة مهارات التواصل غير اللفظي التي يمارسها المرشدون التربويين في الإرشاد الفردي من وجهة نظرهم بلغت (٨١، ٦٨%) وبحسب معيار تفسير النتائج حيث بلغت النسبة المئوية من (٦٠% - ٦٩,٩%) بنسبة متوسطة الأثر.

٢- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠،٠٥) في طبيعة مهارات التواصل غير اللفظي التي يمارسها المرشدون التربويون من وجهة نظرهم تعزى لمتغير الجنس (ذكور-إناث).

التوصيات:

في ضوء النتائج التي توصل إليها البحث الحالي ، توصي الباحثة بما يأتي :

١-الاعتناء باختيار الأساليب الفاعلة التي تمكن المرشد التربوي من التفاعل مع موضوعات الإرشاد الفردي وتضمن التواصل الفعال.

٢-حرص المرشد التربوي على الاقتراب من الطلبة والتلاميذ اكثر بحيث تكون الإيماءات والإشارات المتبادلة بينه وبين طلابه ذات معنى ودلالة.

٣- زيادة قدرة ومعرفة والمام المرشد التربوي على ملاحظة سلوك المسترشد اللفظي وغير اللفظي وتفسيرها.

٤- يجب على المرشد التربوي ان تكون لديه قدره على الاستماع او الانصات الجيد وفهم المسترشد واظهار التعاطف معهم.

٥-الاهتمام والانتباه للمسترشد سواء كانت بالطرق اللفظية او غير اللفظية.

المقترحات :

إنسجاماً مع نتائج البحث الحالي إرتأت الباحثة اقتراح عدد من الدراسات المستقبلية في هذا الموضوع ، وكما يأتي :

١-اجراء دراسة مماثلة (تأثير مهارات التواصل غير اللفظي التي يمارسها مدرسي ومعلمي للمراحل(ابتدائي- متوسط- اعدادي).

٢-اجراء دراسة تحليلية لمستوى وواقع التواصل غير اللفظي وصعوباتها ومعوقاتها من وجهة نظر التدريسي الجامعي.

٣-اساليب واتجاهات الاتصال اللفظي وغير اللفظي وعلاقتها بالممارسات التعليمية لدى معلمي ومعلمات المدارس الابتدائية.

٤-دراسة مقارنة بين مهارات التواصل اللفظي ومهارات التواصل غير اللفظي لدى مدرسي ومدرسات المراحل (متوسطة- اعدادي- وثانوي).

Conclusions, recommendations and proposals

Results

The search of results the most Important as the following .

1. The results of the current research showed that the nature of the non-verbal communication skills practiced by educational counselors in individual guidance from their point of view was to (81, 68%)and According to the criterion for interpreting of results, the percentage of (60% - 69.9%) was moderate
2. There are no statistically significant differences at the level of indication (0.05) in the nature of non-verbal communication skills practiced by educational guides from their point of view of the variable (male-female).

Recommendations

In light of the findings of the current research, the researcher recommends the following:

1. Take care to choose the effective methods that enable the educational counselor to interact with the topics of individual guidance and ensure effective communication
2. The educational guide is keen to get closer to the students and students more so that the gestures and signs exchanged between him and his students are meaningful and meaningful.
3. Increasing the ability, knowledge and knowledge of the educational guide to observe and interpret the behavior of the verbal and non-verbal guide.
4. The educational counselor must have the ability to listen or listen well and understand.

Proposals

In line with the results of the current research, the researcher decided to propose a number of future studies in this subject, as follows.

1. Conduct a similar study (the effect of non-verbal communication skills practiced by teachers and teachers of the stages (primary- intermediate- preparatory).
2. Conducting an analytical study of the level and reality of non-verbal communication and its difficulties and obstacles from the point of view of the university teaching.
3. Methods and trends of verbal and non-verbal communication and their relationship to the educational practices of primary school teachers.
4. Study a comparison between verbal communication skills and non-verbal communication skills in teachers of the stages (intermediate, preparatory and secondary)

المصادر العربية:

-القران الكريم

١. سورة الكهف الآية(٢٤).

٢. أبو عباة ، عبد الله ، ونيازي عبد المجيد (٢٠٠١): " **الإرشاد النفسي والاجتماعي** " الرياض ، مكتبة العبيكان

٣. أبو عرقوب ،ابراهيم(٢٠٠١):" **الاتصال الإنساني ودوره في التفاعل الاجتماعي**"، المركز العربي للبحوث التربوية لدول الخليج العربي.

٤. البحيصي، محمد صلاح طالب (٢٠١٥):" **مدى ممارسة معلمي المرحلة الابتدائية الدنيا مهارات التواصل غير اللفظي** في ممارسة وكالة الغوث الدولية بغزة" رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية /جامعة الأزهر ، غزة.

٥. الجابري ،كاظم كريم ،(٢٠١٠):" **مناخ البحث في التربية وعلم النفس**" ،الطبعة الأولى، مكتبة النعيمي للطباعة ، بغداد.

٦. الخالدي، امل ابراهيم،(٢٠١٢):" **اساسيات الإرشاد والصحة النفسية**"، كلية التربية /الجامعة المستنصرية، دار الكتب والوثائق /بغداد.

٧. الداهري، صالح حسن،(١٩٩٨):" **مبادئ الإرشاد النفسي**" كلية التربية ابن رشد/جامعة بغداد / كتاب منهجي بقرار من وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، الهيئة القطاعية للعلوم التربوية.

٨. ثورندايك ، روبرت ، واليزابيث هيجن (١٩٨٩):" **القياس والتقويم في علو النفس والتربية**"، ترجمة عبد الله فريد الكيلاني ، وعبد الرحمن عدس ، عمان ، مركز الكتاب الأردني.

٩. الحياني، عاصم محمود ندا،(١٩٨٩):" **الإرشاد التربوي والنفسي**"، جامعة الموصل/مديرية دار الكتب للطباعة والنشر/جمهورية العراق.

١٠.الفقي، حامد عبد العزيز،(١٩٧٤):" **مدخل في الإرشاد النفسي**" ،عالم الكتب/ القاهرة .

١١.الشاعر، عبد الرحمن ابراهيم،(٢٠١٢):" **مهارات الاتصال (رؤية تحليلية)**" ، الطبعة الأولى ، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان/الأردن.

١٢.البجاري، صباح عبد الصمد(٢٠١٥):"**اثر مهارات الاتصال اللفظي في التحصيل والاستبقاء لدى طلبة المرحلة الثانية انتاج في قسم التقنيات الميكانيكية**"، المعهد التقني البصرة، مجلة كلية التربية للعلوم التربوية والإنسانية ، جامعة بابل –العدد(٢٠).

١٣.جاسم، شاكر مبدر،(١٩٩٠):" **نظم التوجيه المهني والإرشاد التربوي المقارن**"، كلية التربية/جامعة البصرة.

١٤.حمود، محمد الشيخ،(٢٠١١):" **الإرشاد المدرسي(طبيعته ومجالاته وطرائقه)**"، دار الكتب الجامعي للنشر – العين دولة الامارات العربية.

١٥.زغلول، هشام ،(٢٠٠٧):" **مهارات الاتصال** " الفصل (٢) ، جامعة الحدود الشمالية /قسم مهارات تطوير الذات ، عمادة السنة التحضيرية والدراسات الساندة.

١٦.زيد، مراد (٢٠١٨)" **الاتصال غير اللفظي للأستاذ الجامعي وعلاقتهُ بدافعية التعلم لدى الطالب الجامعي**" دراسة وصفية ارتباطية بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية /لنيل شهادة الماجستير/جامعة الشهيد حمة لخضر ولاية الوادي.

١٧.سلامة، عبد الحافظ،(٢٠٠٠):" **الوسائل التعليمية والمنهج**" ،الاردن –دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع.

١٨.صالح، عبد الرحمن اسماعيل،(٢٠١٣):" **فنيات واساليب العملية الإرشادية**" الطبعة الأولى ، دار المناهج للنشر والتوزيع –عمان /الأردن.

١٩.علي، صباح حميد ، وأبو زيتون، غازي فرحان(٢٠٠٧):" **الاتصالات الإدارية**" دار الحامد للنشر والتوزيع– الأردن.

٢٠.عبود، حارث(٢٠٠٩):" **الاتصال التربوي**" الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والطباعة.

٢١.عودة، احمد،(١٩٩٨):" **القياس والتقويم في العملية التدريسية**" ، الطبعة الثانية ، دار الأمل للتوزيع والنشر، أربد–الأردن.

٢٢.عمر، نسيبة،(٢٠١٧):" **التواصل اللغوي واثره في تنمية مهارة التعبير الكتابي عند تلاميذ السنة الخامسة ابتدائي**"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الآداب واللغة العربية /الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية– جامعة محمد خضير بسكرة.

٢٣.كارولين، بوبيز،(٢٠١٠):" **لغة الجسد تعرف على الآخر من خلال لغته الأكثر صدقاً** "، ترجمة واعداد ٢٤.(مها فخري قنبر)، الطبعة الأولى /شعاع للنشر والعلوم–سوريا.

٢٥.ماهر، احمد،(١٩٨٥):" **مدخل بناء المهارات ومركز التنمية الإدارية**"، كلية التجارة ، جامعة الاسكندرية.

1. (Surah Al-Kahf) (24)
2. Abu Aba, Abdullah, and Niazi Abdul Majeed (2001): **"Psychological and Social Counseling"**, Riyadh, Al-Obeikan Library.
3. Abu Arqoub, Ibrahim (2001): **"Human Communication and its Role in Social Interaction"**, Arab Center for Educational Research for the Arab Gulf States.
4. Al-Buhaisi, Muhammad Salah Talib (2015): "**The present study aimed at identifying the extent of non-vebal communication skills practiced by teachers of primary school in unrwa school,**" unpublished Master Thesis, College of Education / Al-Azhar University, Gaza.
5. Al-Jabri, Kazem Kareem, (2010): "**The Research Climate in Education and Psychology**", first edition, Al-Noemi Library for Printing, Baghdad
6. Al-Khalidi, Amal Ibrahim, (2012): "**The Basics of Counseling and Mental Health**", College of Education / Al-Mustansiriya University, Dar AL-Kutub & Al-Documental / Baghdad .
7. Al-Dahri, Saleh Hassan, (1998): "**Principles of psychological counseling**", College of Education, Ibn Rushd / University of Baghdad /A Systematic book, by decision of the Ministry of Higher Education and Scientific Research, Sectorial commissionforEducational Sciences.
8. Thorndike, Robert, and Elizabeth Hagen (1989): **"Measurement and Evaluation in Psychology and Education,"** TRANSLATED Abd Allah Farid Al-Kilani, Abdul Rahman Adas, Amman, The Jordanian Book Center.
9. Al-Hayani, Asem Mahmoud Nada, (1989): **"Educational and Psychological Guidance",** University of Mosul / Directorate of Dar Al-Kutub for Printing and Publishing/Republicof Iraq
10. Al-Faki, Hammed Abdel Aziz, (1974): "**An Introduction to Psychological Counseling**", Books World / Cairo.
11. AL- shaer, Abdel-Rahman Ibrahim, (2012): "**Communication skills (analytical** v) **vision** ", first edition, Dar Safa for publication and distribution, Amman / Jordan.
12. Al-Bajari, Sabah Abdul-Samad (2015): **"The effect of verbal communication skills on achievement and retention among students of the second stage of production**

in the Department of Mechanical Techniques", Technical Institute of Basra, Journal of the College of Education for Educational and Humanities, University of Babylon – No. (20).(

13. Jasim, Shaker Mubdar, (1990): "**Vocational Guidance and Comparative Educational Guidance Systems**", College of Education / Basra University.
14. Hammoud, Mohammed Al-Sheikh, (2011): **"School Counseling (Its Nature, Areas and Methods)**", University Books House for Publishing – Al Ain, United Arab Emirates.
15. Zaghloul, Hisham, (2007): "**Communication Skills**" Chapter (2), University of Northern Borders / Department of Self Development Skills, Preparatory Year Deanship and Supportive Studies.
16. Zaid, Murad (2018) **"The non-verbal communication of the university professor and** its relationship to the motivation of learning for the university student." A descriptive and correlative study at the Faculty of Social and Human Sciences / to obtain a master's degree / University of the martyr Hama Lakhdar El Oued.
17. Salama, Abdel-Hafiz, (2000): **"Teaching Aids and Curriculum"**, Jordan – Dar Al-Fikr for printing, publishing and distribution.
18. Saleh, Abdel-Rahman Ismail, (2013): "**The Techniques and Methods of the Guiding Process**", first edition, Dar Al-Manhaj for Publishing and Distribution – Amman / Jordan..
19. Ali, Sabah Hameed, Abu Zaytoun, Ghazi Farhan (2007): **"Administrative Communications**", Al-Hamid Publishing and Distribution House – Jordan.
20. Abboud, Hareth (2009): **"Educational Communication"**, first edition, Wael Press
21. Odeh, Ahmad, (1998): "**Measurement and Evaluation in the Teaching Process**", second edition, Dar Al-Amal for Distribution and Publishing, Irbid-Jordan.
22. Omar, Nusseibeh, (2017): **"Linguistic communication and its effect on developing the skill of written expression among students of the fifth year of primary school,"** a note for obtaining a master's degree in arts and Arabic language / People's Democratic Republic of Algeria – University of Mohamed Khodeir Biskra.
23. Caroline, Boyes, (2010): **"Body Language Learn about the Other through His Most True Language,"** Translation and Preparation (Maha Fakery Qanbar), First Edition / Shuaa Publishing and Science – Syria.
24. Maher, Ahmed, (1985): **"Entrance to Skills Building and the Center for Administrative Development"**, Faculty of Commerce, Alexandria University.

المصادر الأجنبية:

1. Crocker, (1986):" **statically methods,3rd .ed., California : Addison , Wesley publishing company**, Ine.
2. Egan,G,(1982)"**Thy skilled helper, Monterey**" ,c .a, brooks /co/e
3. Glennp,(2010),**"special section communication and negotiation"**, Negotiation journal, p:117.
4. Hamelin, J.M.(2003)," **Hgoes without saying**" **nonverbal communication signals as atoll for establishing effective dassroom management. unpublished master's thesis . pacific Lutheran university**. California.
5. Mager ,R.R(1975),"**preparing Instructional"** objectives 2ned Belmont California
6. Foran, J.C .(1961)," **Annette an methods measuring Reliability**" Journal of Educational Psychology, VOL.(1), NO (4) rey , C.A ,brooks local.
7. Wren C ,Gilbert and W.E(1960)," **Dugan guidance procedures in high school"** , Minneapolis, the umiverphy of Minnesota press, U.S.A