

[فاعلية برنامج إرشادي لتنمية مهارات الإصغاء والفعل وخفض مستوى الإجهاد النفسي لدى العاملين في مجال الدعم النفسي الاجتماعي]

[الباحثان : الدكتورة مروة محمود حسينات / الأستاذة الدكتورة أحمد عبد الحليم عربيات]
 [جامعة مؤتة 2021/2020]

الملخص: هدفت الدراسة الحالية التعرف إلى فاعلية برنامج إرشادي في تنمية مهارات الإصغاء والفعل، وخفض مستوى الإجهاد النفسي لدى العاملين في الدعم النفسي الاجتماعي، تكونت العينة من (24) مقدما للدعم النفسي الاجتماعي، تم توزيعهم مناصفة وبشكل عشوائي إلى مجموعتين (تجريبية وضابطة)، تم تطوير مقياس مهارات الإصغاء والفعل، واستخدام مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي، حيث تم التحقق من صدقهما وثباتهما، كما تم بناء برنامج مكون من (15) جلسة إرشادية بواقع جلستين أسبوعياً وتم تطبيقه على أفراد المجموعة التجريبية.

أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تنمية مهارات الإصغاء والفعل وخفض مستوى الإجهاد النفسي لدى أفراد المجموعتين التجريبية والضابطة تعزى لتطبيق البرنامج، ولصالح أفراد المجموعة التجريبية في القياس البعدي، كما توصلت الدراسة إلى احتفاظ أعضاء المجموعة التجريبية بأثر البرنامج بعد شهر من تطبيقه، وخلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات كان من أهمها: ضرورة إجراء دراسة أو أكثر تتناول مفاهيم علم النفس الإيجابي وعلاقتها بالإجهاد النفسي ومهارات الإصغاء والفعل لدى طلبة الجامعات في التخصصات الإنسانية.

الكلمات المفتاحية: برنامج إرشادي، مهارات الإصغاء والفعل، الإجهاد النفسي، مقدم الدعم النفسي الاجتماعي.

Abstract:

[The Effectiveness of A counseling Program to Development of Listening and Acting Skills and Reduce the Level of Emotional Exhaustion Among Workers in the Field of Psycho-Social Support]

The study aimed at identifying the effectiveness of a counseling program in the development of listening and acting skills and reduce the level of emotional exhaustion among workers in the field of psycho-social support, The study sample consisted of (24) psycho-social social supporter. They were randomly distributed to two groups (experimental and control). Scale were developed: listening and acting skills, and scale were used maslach scale their validity and stability were verified, A counseling program was established, It consisted of (15) guiding sessions with two sessions per week, It was applied on experimental group members.

The results indicated that there were significant differences in the development of listening and acting skills and reduce the level of emotional exhaustion, among psycho-social social supporter between the control and experimental group, which is attributed to the application of the program and to the members of the experimental group in the telemetry. The study also found that members of the experimental group retained the impact of the program after one month of application. The study concluded some recommendations: Conducting research about the concepts of positive psychology and its listening and acting skills, and emotional exhaustion for students of human colleges at the university.

Keywords: counseling program, listening and acting skills, psychological stress, and psychosocial supporter.

المقدمة والاطار النظري.

تعد العملية الإرشادية في حقيقتها عملية تواصل وإتصال بين مقدم الدعم النفسي الإجتماعي ومتلقيه، وكلما كانت هذه العملية فعالة كلما حققت أهدافها وغاياتها في معالجة مشكلات الأفراد وتنمية قدراتهم، لذلك فمن الضروري أن يمتلك مقدم الدعم النفسي الإجتماعي مجموعة من المهارات التي تساعده على أداء عمله الإرشادي بإتقان ومهارة عالية.

إن تعلم المهارات الإرشادية والتدريب عليها قبل البدء بالعملية الإرشادية، محرراً وموجهاً للمرشد أثناء ممارسة العملية الإرشادية، ونظراً لأهميتها لا بد من التدريب عليها، حيث يهدف التدريب مساعدة مقدم الدعم النفسي الإجتماعي على تنمية مهاراته الإرشادية حتى يكون فعالاً وأكثر مساعدة للآخرين على التعامل مع مشكلاتهم، وعندما تشبع هذه المهارات بالتدريب ويتعلمها مقدم الدعم النفسي الإجتماعي تصبح جزءاً من طريقته في التفاعل والإتصال وتزداد فاعليته بشكل ملحوظ (المصري، 2009).

يمكن تعريف مهارات الإصغاء (Listening) بقيام مقدم الدعم النفسي الإجتماعي بالإصغاء الفعال وباهتمام عندما يتحدث المسترشد، وذلك يعكس مدى اهتمام مقدم الدعم النفسي الإجتماعي النفسي لما يقوله المسترشد ويفعله فيشعر المسترشد بالإرتياح والإقبال الإيجابي على مواصلة الجلسات الإرشادية، وهذا يساعده على الإنفتاح على نفسه والإدلاء بالمعلومات دون تحفظ (Lanning, brickhouse et al, 2015).

وتبنى مهارات الإصغاء على الإستدلال والإستنتاج، وأنه من الضروري والملائم كثيراً إستعمال أدنى الإجابات والردود القليلة أحيانا ومنها غير الشفوي أو غير اللفظي حركة الرأس أو إستخدام تعبيرات لفظية مختصرة عند الحديث مع المسترشد باستمرار لظهور مقدم الدعم النفسي الإجتماعي أمام المسترشد أنه يسمعه ومنتبه إليه (العدل، 2016).

ويسعى مقدم الدعم النفسي الإجتماعي من خلال تطبيق مهارات الإصغاء إلى تحقيق مجموعة من الأهداف كما اشار إليها (فتح الله، 2014) تتلخص في فهم كل ما يفكر فيه المسترشد وما يشعر به نحو الآخرين، ولا سيما ما لهم بصمات واضحة في حياته، اضافة الى التعرف على طرق تفكيره وكيفية استبصاره الداخلي لذاته، كما تهدف الى فهم رؤية المسترشد لحالته ومدى إحساسه بها وكيفية مشاعره نحوها والى توضيح رؤية المسترشد المستقبلية حول وضعه ومدى توقعاته وطموحاته المستقبلية.

وأشار كونتز وآخرون (Kuntze, J., Vander, M., Henk, M., T. & Born, 2017) إلى أهمية مهارات الإصغاء، حيث تم اعتبارها بأنها وسيلة لفهم الذات، وفهم الآخرين، وسيلة لمساعدة الآخرين على التنفيس، والبوح بمشاعرهم، إضافة لكونها وسيلة للاحترام والتقبل، وللتقريب بين وجهات النظر المختلفة، وعلى مقدم الدعم النفسي الإجتماعي مراعاة عدداً من القواعد الهامة التي يجب ان تؤخذ في الحسبان عند استخدامه لمهارات الانصات وهي: الانصات إلى النقاط الهامة حول الذات، والانصات إلى النقاط المتكررة في حديث المسترشد، والانصات بإيجابية لفظية وغير لفظية، والانصات لفترات كافية من الزمن (Kuntze, et al, 2017). وتبرز أهمية مهارات الإصغاء لكونها تعد وسيلة فعالة في تحقيق الفهم المتبادل بين مقدم الدعم النفسي الإجتماعي والمسترشد، وتحقق معنى الفهم التعاطفي للمسترشد والفهم العميق لما يقوله؛ مما يشعره بالارتياح والتقبل، كما انها تحقق معنى الاحترام المتبادل في العملية الإرشادية بين مقدم الدعم النفسي الإجتماعي والمسترشد، وتحقق معنى الرعاية للمسترشد لما يوفره الانصات الجيد من الاهتمام بحالته ومساعدته في التعبير عن حالته (أبو يوسف، 2008).

ومن جانب آخر تعد مهارات الفعل (Action Skills) من المبادئ الأساسية في العملية الإرشادية يستخدمها مقدم الدعم النفسي الإجتماعي خلال المقابلة ويجب ان يحصل مقدم الدعم النفسي الإجتماعي على موافقة

المسترشد أولاً قبل القيام بها، وتستمر في جميع مراحل العملية الإرشادية وفيها يقوم مقدم الدعم النفسي الاجتماعي بتدوين بعض الملاحظات المهمة خلال اللقاء والتي يعتقد انها تفيد العملية الإرشادية ويسجل أهم النقاط المحورية التي قد يرجع لها من جلسة إلى أخرى مثل طريقة كلام المسترشد او سلوكه او تحديد مشكلته ونقاط الضعف والقوة لدى المسترشد والمناطق التي يمكن التركيز عليها في شخصية المسترشد، وطريقة سير المقابلة سلباً او إيجاباً (عتيق، 2019).

وتظهر أهمية مهارات الفعل في العملية الإرشادية من خلال غرس الثقة في نفس المسترشد فيما يتعلق بكل ما يدور في المقابلات الإرشادية وإشعاره بان مقدم الدعم النفسي الاجتماعي مهتم بحالته، كما تتيح للمرشد أخذ بعض النقاط الهامة المتعلقة بالمسترشد، وتساعد على ملء المستندات والاستمارات المتعلقة بالمسترشد، إضافة الى اللجوء لاستخدام بعض الاختبارات والمقاييس النفسية التي تجري على المسترشد في المقابلة الإرشادية، كما أنها تساعد مقدم الدعم النفسي الاجتماعي على تحرير التقارير التشخيصية وتقارير بحث حالة، وتضع الاشخاص والأحداث الهامة في بؤرة التركيز على المشكلة، وأخيراً فهي تقوم بتطوير مهارة مقدم الدعم النفسي الاجتماعي المهنية، المساهمة في النمو الشخصي للمسترشد. (عتيق، 2019).

يعرف الإجهاد بشكل عام على انه: "استجابة الجسم غير المحددة نحو أي مطلب يفرض عليه، فالجسم يبذل مجهوداً ليتكيف مع الظروف الخارجية والداخلية محدثاً نمطاً من الاستجابات غير النوعية التي تحدث حالة من السرور او الألم" (Maslash, 1976).

ويرى روبنز وتروزينسكي (Robins & Trzesniewski, 2005) ان الإجهاد يعتبر بمثابة حالة استنزاف للنواحي البدنية والذهنية، تؤدي إلى مفهوم سلبي للشخص نحو ذاته، بالإضافة إلى اتجاهات سلبية نحو العمل والحياة والآخرين، فضلاً عن الافتقار إلى المثالية والشعور بالغضب.

تتنوع مظاهر الإجهاد النفسي التي تظهر على الفرد وتصيبه، حيث تؤثر تأثيراً مباشراً على الصحة العامة له، وتشتمل مظاهر الإجهاد النفسي على مؤشرات فسيولوجية (Psychological symptoms) مثل الصداع المتكرر واضطرابات الوزن واضطراب التنفس لدى الفرد، بالإضافة إلى حدوث اضطرابات في الجهاز الدوري وارتفاع في ضغط الدم، والإصابة بالسكر والقرحة المعدية، وحدث نوبات من الإسهال او الإمساك (Frank, 2001)، إضافة الى مؤشرات انفعالية (Emotional symptoms) منها التوتر وعدم الثقة بالنفس، والانفعال السريع، والملل، وتضارب المشاعر، والغضب، والحزن والغيرة الشديدة مع الخجل، والاستياء وعدم الرغبة في العمل، والإحساس بعدم القدرة على العطاء، وانخفاض الروح المعنوية، والذاتية المطلقة، وتكوين مفهوم سالب نحو الذات، والشعور بفقدان هوية الذات، واستنفاد الطاقة الانفعالية، والشعور بعدم التركيز، وعدم الإحساس بقيمة الحياة (Karve & Nair, 2010)، ومؤشرات اجتماعية (Social symptoms) مثل تكوين اتجاهات سلبية نحو المهنة والزملاء وعدم التفاعل مع زملاء العمل والتشدد في التعامل معهم، وقلة التسامح مع ذوي المشكلات السلوكية، والاعتماد على القوانين والروتين، والانسحاب والانعزال وعدم القدرة على الاندماج في الجماعة، والافتقار إلى الاندماج الوجداني، وزعزعة الثقة في العلاقات الشخصية والمهنية، وعدم القدرة على مواجهة المواقف المحبطة في البيئة المحيطة، والصراعات الأسرية (Ralf & Nina & Nina, 2003)، وأخيراً الى مؤشرات سلوكية (Behavioral symptoms) مثل الإحساس بالذنب واللوم، والتذمر المستمر من أعباء العمل، وتدني الإحساس بالمسؤولية، والالتكالية، وتدني الكفاءة، وانخفاض مستوى الأداء في العمل، وعدم قدرة المعلم في السيطرة على أداء مهامه، والتخلي عن المثاليات، وزيادة السلبية ونقد الآخرين، ولومهم في حالة الفشل، والعناد وتصلب الرأي، والتشاؤم وعدم القدرة على الاحتمال، والتقويم السلبي للذات (باوية، 2012).

يرى ماتيسون، افاون سيفش (Ivancevich & Matteson, 1987) ان الفرد يصل للانهاك النفسي عبر اربعة مراحل تبدأ بمرحلة الاستغراق والتدخل حيث يكون في بدايتها مستوى الرضا الوظيفي مرتفعاً، ولكن مع عدم حدوث ما يتوقعه الفرد من العمل، وقلة الدعم المقدم له، فيبدأ انخفاض مستوى الرضا الوظيفي للفرد، ويدخل المرحلة الثانية وهي مرحلة التبدل والركود حيث ينخفض فيها مستوى الرضا الوظيفي تدريجياً وتقل الكفاءة ويشعر الفرد بالاعتلال، وينقل اهتمامه لمظاهر أخرى غير مجال العمل مثل: الهوايات، ثم يتبعها مرحلة الانفصال حيث يدرك الفرد ما حدث، ويبدأ في الانسحاب نفسياً، وتعتل الصحة البدنية والنفسية للفرد، ويرتفع مستوى الإجهاد النفسي، وصولاً الى المرحلة الرابعة وهي مرحلة الأزمة والإحراج وهي أعلى مراحل الانهاك النفسي؛ حيث تزداد المظاهر البدنية، والنفسية، والسلوكية ويفكر الفرد في ترك العمل بل يصل لمرحلة الانفجار، وقد يفكر الفرد في الانتحار.

على الرغم من تعدد وتنوع الضغوط في حياة الأفراد والجماعات، إلا ان حالة الإجهاد النفسي ليست بال دائمة وبالإمكان تفاديها والوقاية منها عن طريق اتخاذ جملة من الاستراتيجيات والخطوات قصد التعامل الأمثل مع مصادر الضغوط، ويمكن إيجاز أهم تلك الخطوات على النحو الآتي (شعبان، 2013):

- 1- تحديد المشكلة (مصدر الإجهاد): وذلك من خلال تعرف الفرد على الأعراض التي تشير إلى حدوث الإجهاد وتحديد أسبابه وكذا اولويات التعامل مع تلك الأسباب، لانه يصعب التعامل معها دفعة واحدة.
- 2- اتخاذ خطوات عملية لمواجهة المواقف المجهدة: وهي كثيرة ومتنوعة منها على سبيل المثال: تكوين صداقات للحصول على دعم اجتماعي، إدارة الوقت وتنمية الهوايات، الإيجابية في مواجهة المشكلات، الغذاء المتوازن وممارسة الانشطة الرياضية.
- 3- التقييم والمتابعة: بمعنى الحكم على مدى فعالية الخطوات العملية التي اتخذها الفرد لمواجهة المشكلات او تجاوز العقابيل والصعوبات، والقيام بتبني بدائل أخرى عند الضرورة .

الدراسات السابقة

اجرى كونتز واخرون (Kuntze et al, 2009)، دراسة هدفت إلى معرفة اثر تدريب المرشدين المبتدئين على مهارات الإتصال الأساسية، التشجيع، طرح الاسئلة، عكس المحتوى، عكس المشاعر، التوضيح، ومهارات الإتصال المتقدمة، التعاطف، المواجهة، والكشف عن فعاليتها في العملية الإرشادية، تكونت عينة الدراسة من (583) مرشدا ومرشدة في بريطانيا حيث قسمت إلى مجموعتين ضابطه وتجريبيه، وأظهرت نتائج الدراسة اثرا ايجابيا في تقدم العملية الإرشادية نتيجة تدريب مقدمي الدعم النفسي الإجتماعي على مهارات الإتصال. كما اجري الحري (2013)، دراسة هدفت إلى الكشف عن فعالية برنامج تدريبي لتنمية مهارات الإتصال لدى المرشدين في مدينة بريده، حيث تكونت عينة الدراسة من (30) مرشدا تم اختيارهم بالطريقه العشوائيه، وأظهرت النتائج عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعة التجريبيه والضابطه في مهارات الإتصال بعد تطبيق البرنامج وجاءت الفروق لصالح المجموعة التجريبيه، كما اكدت النتائج بوجود فروق إحصائية لدى المجموعة التجريبيه بين القياسين القبلي والبعدي في مهارات الإتصال بعد تطبيق البرنامج وذلك وذلك لصالح التطبيق البعدي.

وفي دراسة اجرتها النوري (2014)، بعنوان فاعلية برنامج تدريبي لتنمية المهارات الإرشادية لدى المرشدين في المحاكم الشرعيه في محافظات غزة، حيث تكونت عينة الدراسة (13) مرشدا اشريا من العاملين في المحاكم تم اختيارهم بالطريقه القصدية، وأظهرت النتائج بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية في مستوى المهارات الإرشادية لدى المرشدين قبل تطبيق البرنامج وبعد التطبيق لصالح التطبيق البعدي.

كما أجرى القرالة (2019)، دراسة هدفت إلى إستقصاء فاعلية برنامج إشرافي تكاملي في تنمية مهارات المقابلة الإرشادية لدى المرشدين الجدد المعينين في العاصمة عمان، حيث تكون مجتمع الدراسة من جميع مقدمي الدعم النفسي الإجتماعي العاملين في مدارس التربية والتعليم الحكومية في عمان، في المملكة الاردنيه الهاشمية، تكونت عينة الدراسة من (25) مرشدا ومرشدة ضمن المجموعتين التجريبيية والضابطة، وقد تم تطوير مقياس المقابلة الإرشادية ضمن شقين: مهارات الفعل، ورد الفعل، حيث توصلت نتائج الدراسة إلى تحسن أعضاء المجموعة التجريبيية في مهارات المقابلة بين القياسين القبلي والبعدي، وإلى وجود فروق بين أعضاء المجموعة التجريبيية والضابطة، سواء في مهارات المقابلة بالدرجة الكلية او في الابعاد الستة لصالح المجموعة التجريبيية، وعدم وجود فروق بين أعضاء المجموعة التجريبيية في القياسين البعدي والتتبعي بعد شهر من انتهاء البرنامج في دراسة اجرتها مدرسة علم النفس المعاصر (Contemporary school psychology, 2017) بعنوان الإجهاد النفسي والعمل في مجال علم النفس، والتي هدفت إلى التعرف على عواطف المرشد وتعبيراته العاطفيه بما يتوافق مع توقعاته حول المهنة، حيث طبق البحث على عينة تكون (192) مرشدا، وتم الاعتماد على اسئلة استطلاعيه بشأن تجاربهم العمليه، اشارت النتائج ان الإجهاد الاعاطفي هو الجانب الاهم من الجوانب الاخرى لدى العاملين في مجال علم النفس مما يؤثر على الرضا الوظيفي والشعور بالارهاق.

اجرى الخمايسه (2018) دراسة تهدف إلى الكشف عن مستويات الاحتراق النفسي (منخفض، متوسط، مرتفع)، في ضوء بعض المتغيرات المستقلة لدى مقدمي الدعم النفسي الإجتماعي للتربويين في محافظة العاصمة عمّان وعلاقته ببعض المتغيرات المستقلة، النوع الإجتماعي، الخبرة في المهنة، مكان العمل، تكونت العينة من (100) مرشداً ومرشدة، وتم استخدام مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي، وأشارت نتائج الدراسة عن وجود مستويات للاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين جاءت ضمن المستوى المتوسط والمرتفع، أما مستوى الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين على أبعاد الإجهاد الانفعالي ونقص الشعور بالانجاز جاء ضمن المستوى المتوسط، وان مستوى الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين على بعد تبدل المشاعر جاء ضمن المستوى المرتفع.

هدفت دراسة الحديد (2019) إلى الكشف عن مستوى الفاعلية الذاتية ومستوى الاحتراق النفسي والعلاقة بينهما لدى المرشدين في مدارس البادية الأردنية، حيث تكونت عينة الدراسة من (74) مرشدا ومرشدة من مدارس البادية الأردنية للعام الدراسي 2018/2019 تم اختيارهم بطريقة المسح الشامل، أظهرت نتائج الدراسة مستوى مرتفع للفاعلية الذاتية ومستوى متوسط للاحتراق النفسي، ووجود علاقه عكسيه بين الفاعلية الذاتية والاحتراق النفسي لدى المرشدين العاملين في مدارس البادية الأردنية.

كما أجرى المهايرة وطنوس (2016) دراسة هدفت إلى التعرف إلى فاعلية برنامج إشرافي يستند إلى النموذج السلوكي المعرفي في تحسين المهارات الإرشادية وخفض الضغوط النفسية لدى مرشدي مدارس الطفيلية، تكونت عينة الدراسة من (41) مرشداً يعملون في مدارس التربية والتعليم في مديريات التربية والتعليم في الطفيلية، وتم توزيع أفراد عينة الدراسة بالطريقة العشوائية إلى مجموعتين: مجموعة تجريبية وعدد أفرادها (10) مرشداً ومجموعة ضابطة عدد أفرادها (10) مرشدين، وتم استخدام مقياسي المهارات الإرشادية والضغوط النفسية، وأظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين التجريبية والضابطة في المهارات الإرشادية والضغوط النفسية لصالح المجموعة التجريبية التي تلقى أفرادها برنامجاً تدريبياً.

من خلال استعراض الدراسات السابقة فقد تنوعت الدراسات في أهدافها حيث هدفت
 هدفت بعض الدراسات إلى التعرف أثر برامج إرشادية لتنمية المهارات الإرشادية مثل دراسة (القرالة، 2019)،
 ودراسة (النوري، 2014) ودراسة (الحري، 2013)، ودراسة (Kuntze et al, 2009)، كما هدفت بعض
 الدراسات إلى أثر برامج إرشادية لخفض الإجهاد النفسي مثل دراسة المهيرة وطنوس (2016)، و من حيث
 الأدوات فقد استخدمت الدراسات السابقة الأدوات المناسبة لتحقيق الهدف التي تسعى إليه الدراسات حيث
 قام بعض الباحثين باستخدام أدوات من قبل أعداد باحثين آخرين، والبعض الآخر قام بتطوير الأدوات المناسبة
 للدراسة، أما من حيث النتائج فتبين من نتائج الدراسات السابقة فعالية البرامج الإرشادية في تنمية المهارات
 الإرشادية وخفض مستوى الإجهاد النفسي، وتمتاز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة بأنها هدفت إلى
 استقصاء برنامج إرشادي لتنمية المهارات الإرشادية وخفض الإجهاد النفسي لفئة العاملين في الدعم النفسي
 الإجتماعي .

مُشكلةُ الدَّراسةِ

يواجه مقدمي الدعم النفسي الإجتماعي الكثير من التحديات على المستوى الشخصي، والمهني، ولعل العاملين في
 مخيمات اللجوء هم أكثر عرضة لتلك التحديات، لما تتميز به طبيعة العمل من انتشار واسع للمشكلات النفسية
 والإجتماعية، وصدّات الحروب ومشاعر الفقدان، والتي تتطلب التعامل معهم ضمن مهارات عالية للوصول إلى
 تحقيق الأهداف المراد تحقيقها، إضافة إلى الحاجة إلى أعداد كبيرة من مقدمي الدعم النفسي الإجتماعي لتلبية
 حاجات هؤلاء الأفراد.

كما ظهرت مشكلة البحث من خلال ما يمر به مقدمي الدعم النفسي الإجتماعي بالكثير من التحديات
 والصعوبات، وتتمثل في طبيعة الفئة التي يتعاملون معها، إضافة إلى نوع الخدمات المقدمة، فقد اشارت دراسة
 زيربه (2016) ودراسة سييريدو، دكروب، تشارلز، حيدر، عطايا، السيد وقطيط (2016) ان الضغط النفسي
 شائع بين العاملين في المجال الانساني ويؤثر سلبيًا على عافيتهم النفسية، كما إعتبر مركز اللاجئين والنازحين
 والهجرة القصرية في الاردن (2017) مهارات الإتصال والتواصل شرطاً أساسياً في مقدم الدعم النفسي الإجتماعي.
 كما تبلورت فكرة الدراسة من خلال الملاحظات التي يقدمها المسؤولون عن مقدمي الدعم النفسي الإجتماعي،
 ومن خلال عمل الباحثة كمرشدة نفسية في إحدى المنظمات التي تقدم الدعم النفسي الإجتماعي للاجئين،
 واطلاعتها على الدور الذي يمارسه مقدم الدعم النفسي الإجتماعي، فقد لاحظت كثرة المشكلات التي تواجه هذه
 الفئة، كالأعراض الصحية التي ليس لها تفسير طبي، تانيب الذات وصولاً إلى جلدها، مفهوم سلبي نحو الذات
 والآخرين، والتذمر المستمر من أعباء العمل، حيث تبين ان هذه الفئة تعاني من بعض المشكلات النفسية،
 بأبعادها الإجتماعية والأسرية، والانفعالية، والشخصية، وضعف قدرتهم على مواجهة هذه المشكلات مما قد
 يؤدي إلى خلل في طبيعة الحياة، وإلى مستوى من الإجهاد النفسي مما يؤثر على أداء الفرد نفسه وعلى الأفراد
 الذين يتعامل معهم، وقد جاءت الدراسة للإجابة على السؤال الرئيسي: "ما مدى فاعلية برنامج إرشادي يستند
 على الإتجاه الانساني في تنمية مهارات الإصغاء والفعل وخفض الإجهاد النفسي لدى العاملين في الدعم النفسي
 الإجتماعي " والتي انبثق منه الأسئلة الفرعية:

أَسئلةُ الدَّراسةِ:

1. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط درجات أفراد المجموعتين
 التجريبية والضابطة على مقياس مهارات الإصغاء والفعل البعدي تعزى للبرنامج الإرشادي؟
2. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط درجات أفراد المجموعتين
 التجريبية والضابطة على مقياس الإجهاد النفسي البعدي تعزى للبرنامج الإرشادي؟

3. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط درجات أفراد المجموعه التجريبية في القياسين البعدي، والتتبعي، لمهارات الإصغاء والفعل والإجهاذ النفسي تعزى إلى استمراريه أثر البرنامج الإرشادي؟

أَهْدَافُ الدَّرَاسَةِ

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على مستوى مهارات الإصغاء والفعل ومستوى الإجهاذ النفسي لدى عينة من العاملين في الدعم النفسي الإجتماعي، كما هدفت إلى استقصاء أثر فاعلية برنامج إرشادي انساني لتنمية مستوى مهارات الإصغاء والفعل، وخفض مستوى الإجهاذ النفسي، والتحقق من مستوى مهارات الإصغاء والفعل والإجهاذ النفسي لدى أعضاء المجموعة التجريبية بين القياسين البعدي والتتبعي.

إِهْمِيَّةُ الدَّرَاسَةِ

**تتضح أهمية الدراسة الحالية من خلال الأهمية النظرية، والتطبيقية:
الأهمية النظرية:**

تنبثق أهمية الدراسة الحالية من أهمية الفئة المستهدفة، وهي فئة مقدمي الدعم النفسي الإجتماعي في الأردن، وذلك من خلال ما يواجهون من تحديات عديدة وأعباء متزايدة وضائقة، والتي أصبحت أمراً حتمياً في ظلّ التغيرات السياسية التي تشهدها البلدان المجاورة، مما قد تؤثر على توافقه النفسي والإجتماعي وعلى مستوى أدائه العملي، كذلك تأتي أهمية الدراسة من خلال أهمية العمل التي تقوم بها هذه الفئة، والتي تتمثل بتأمين الحاجات الإجتماعية والنفسية للأشخاص المتعرضين لأزمة اللجوء وصددمات الحروب، وما ينتج عن هذه المرحلة من تغيرات للأفراد تؤثر بدورها على التعامل مع مقدمي الخدمات لهم، كما تنبثق أهمية الدراسة أيضاً من أهمية المتغيرات التي تتناولها الدراسة والمتمثلة بتحسين مستوى مهارات الإصغاء والفعل وخفض مستوى الإجهاذ النفسي لدى ذات الفئة.

الأهمية التطبيقية:

وتأتي الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة في استخدام البرنامج لتدريب فئة مقدمي الدعم النفسي الإجتماعي على مهارات الإصغاء والفعل، وخفض مستوى الإجهاذ النفسي في المنظمات الدولية والانسانية، والتعديل على البرنامج بما يتناسب والعمل والمتغيرات ذات الصلة بالفئة، وتكمن الأهمية التطبيقية أيضاً في توفير بيانات والتي بدورها تمكن المهتمين وصنّاع القرار والمخططين في رسم السياسات وسنّ القوانين والتعليمات في المنظمات الانسانية لمساعدة هذه الفئة على تخطي الصعوبات والتحديات التي يمرون بها.

حُدُودُ الدَّرَاسَةِ

تحددت نتائج الدراسة الحاليه بما يلي:

الحدود البشرية: العاملين في الدعم النفسي الإجتماعي التابعين إلى المنظمات الدولية الانسانية غير الحكومية في المملكة الاردنية الهاشمية والحاصلين على درجة البكالوريوس في إحدى التخصصات التالية : الإرشاد النفسي، علم النفس، علم الاجتماع.

الحدود الزمانية : النصف الثاني من عام (2019).

الحدود المنهجية: تم الإعتماد على برنامج إرشادي مبني على الإتجاه الإنساني في الإرشاد.

الحدود الموضوعية: تحدّدت الدراسة الحالية باستجابة أفراد عيّنة الدراسة على فقرات الأدوات المعدّة لأغراضها، وفاعلية البرنامج المطبّق.

التعريفات المفاهيمية والإجرائية: تضمنت الدراسة المصطلحات التالية: 1. البرنامج الإرشادي :

يعرف برنامج الإرشاد بأنه شكل من اشكال الإرشاد يضم عددا من المسترشدين الذين تتشابه مشكلاتهم، واضطراباتهم معا في جماعات صغيرة، ويهدف إلى مساعدة الأفراد على مواجهة العقبات التي تعترض نموهم حيثما وجدت، وعلى تحقيق أقصى درجات النمو لإمكاناتهم الشخصية (APA, 2015)، ويعرف إجرائياً بأنه عبارة عن برنامج إرشادي تم إعداده من قبل الباحثة إستناداً إلى مجموعة من الفنيات والمهارات المنظمه والمخطط لها، والمستند إلى الإتجاه الانساني، ويتكون من (15) جلسة بمعدل جلستين اسبوعياً، مدة كل جلسة (90) دقيقة.

2. مهارات الإصغاء :

هي الاداة الرئيسية التي يستخدمها مقدم الدعم النفسي الإجتماعي لفهم كل ما يفكر ويشعر به المسترشد نحو نفسه ونحو الاخرين، فهي أداة فعالة تعكس تجاوبا مع المسترشد، ان مهارات الإصغاء الجيد تنقل للمسترشد رسالة مؤداها ان ما يقوله موضع اهتمام من مقدم الدعم النفسي الإجتماعي، حيث ومن خلالها يستطيع مقدم الدعم النفسي الإجتماعي ان يعرف معلومات عن المسترشد منها مفهوم المسترشد عن نفسه ومفهومه عن الآخرين، وعن عملية الإرشاد مثل مهارة عكس المشاعر، عكس المحتوى، الاستيضاح والتلخيص (Hough, 2014)، وتعرف إجرائياً في الدراسة الحالية بانها الدرجة التي يحصل عليها أفراد عينة الدراسة من خلال الاجابة على فقرات مقياس مهارات الإصغاء والفعل المستخدم في هذه الدراسة.

3. مهارات الفعل :

تمثل الجانب النشط في العملية الإرشادية، والتي تعمل على تشجيع مقدم الدعم النفسي الإجتماعي والمسترشد على الكلام وتبادل الحديث والمشاركة في المناقشة، حيث تسهم في تعميق العلاقة المهنية بين الطرفين من خلال وسائل فعالة يختبر بها مقدم الدعم النفسي الإجتماعي كفاءته المهنية ومدى تطورهما وانفعال المسترشد ومدى استجابته لها وتأثيره على حالته ومدى تقدمه مثل مهارة التساؤل، المواجهه والتفسير (Hough, 2014)، وتعرف إجرائياً في الدراسة الحالية بانها الدرجة التي يحصل عليها أفراد عينة الدراسة من خلال الاجابة على فقرات مقياس مهارات الإصغاء والفعل المستخدم في هذه الدراسة.

4. الإجهاد النفسي :

هو شعور عام يصاب به الفرد يشعره بالارهاق العقلي والانفعالي، واستنزاف طاقاته الجسميه والنفسيه وفقدان الحيويه والنشاط الذي كان يتمتع به مسبقاً، بالإضافة إلى عدم المقدرة على المتابعة في انجاز الاعمال او ادائها بالشكل المطلوب (Maslach, Wilmar & Michael, 2001)، ويعرف إجرائياً في الدراسة الحالية بانها الدرجة التي يحصل عليها أفراد عينة الدراسة من خلال الاجابة على فقرات مقياس الإحترق النفسي المستخدم في هذه الدراسة.

5. مقدمي الدعم النفسي الإجتماعي :

هم الأشخاص الذين يقدمون مجموعة من الخدمات سواء كانت مصممة لمساعدة الأفراد على التغلب على مرض خطير او لتخفيف المعاناة في مجتمعات بأكملها بعد وقوع الكوارث والازمات، قد تتراوح هذه الخدمات بين استشارات الصحة العقلية والنفسيه والتثقيف النفسي والدعم الجماعي والدعم الروحي وغير ذلك من المساعدة (APA, 2015)، ويعرف إجرائياً بانهم الأفراد الذين يحملون درجة البكالوريوس في إحدى

التخصصات الإرشاد النفسي، علم النفس، علم الاجتماع كحد أدنى، ويقومون بتقديم خدمات الإرشاد النفسي الفرديه والجماعية، في المملكة الاردنية الهاشمية.
الطريقة والاجراءات
منهجية الدراسة:

تم الاعتماد في تصميم الدراسة الحالية على المنهج الوصفي وشبه التجريبي، وذلك لمناسبة هذا المنهج لأهداف الدراسة الحالية من خلال قياس مستوى متغيرات الدراسة، وتطبيق البرنامج الإرشادي الجماعي في تحسين مستوى مهارات الإصغاء والفعل وتنمية وخفض مستوى الإجهاد النفسي لدى عينة من العاملين في الدعم النفسي الإجتماعي، وأيضا من خلال تطبيق أدوات الدراسة في القياسين القبلي والبعدي على عينة الدراسة، ثم تطبيق تلك الأدوات بعد مدة شهر من تاريخ انتهاء تطبيق القياس البعدي، بهدف القياس التتبعي لأعضاء المجموعة التجريبية.

عينة الدراسة :

تكونت عينة الدراسة من العاملين في الدعم النفسي الإجتماعي مع اللاجئيين (24) عاملا، وهم الذين سجلوا ادنى درجات على مقياس مهارات الإصغاء والفعل، وأعلى درجات على مقياس الإجهاد النفسي، حيث تم تقسيمهم بشكل عشوائي إلى مجموعتين متكافئتين مجموعة تجريبية (12)، ومجموعة ضابطة (12).

أدوات الدراسة

أولا: مقياس مهارات الإصغاء والفعل:

تم تطوير مقياس مهارات الإصغاء والفعل استنادا إلى مقياس (Lambie, Mullen, & Swank, & Blount, 2014)، ومقياس (Karen, E. 2015)، والإفاده من ذلك في تحديد فقرات المقياس، حيث تكون المقياس بصورته الاولية من (51) فقرة، تم استخدام تدرج ليكرت الخماسي وذلك وفق الترتيب الاتي (دائما، غالبا، احيانا، نادرا، ابدا).

صدق المقياس :

تم استخراج الصدق الظاهري لمقياس مهارات الإصغاء والفعل، من خلال عرضه على مجموعة من المحكمين المختصين، ممن يحملون درجة الدكتوراه في الإرشاد النفسي والتربوي وعلم النفس، وبلغ عددهم (10) عشرة من اساتذة الجامعات الاردنية الحكومية والخاصة، وطلب منهم بيان انتماء الفقرة للبعد، ومدى وضوح الفقرة، ومدى سلامة صياغة الفقرة، وتم الاعتماد على اغلبية (80%) فاكثر من المحكمين لقبول الفقرة، وللتحقق من صدق البناء للمقياس تم تطبيقه على عينة مكونة من (30) فرد من مجتمع الدراسة وخارج العينة الأصلية، حيث تم استخراج قيم معاملات الارتباط بيرسون بين كل فقرة والمجال الذي تنتمي إليه والمقياس ككل، وأظهرت النتائج ان قيم معاملات ارتباط الفقرة مع المقياس ككل تراوحت بين (0.910-0.485)، كما تراوحت قيم معاملات الارتباط بين الفقرات وبين كل بعد من الابعاد بين (0.948-0.305)، وتم اعتماد معيار قبول الفقرة بان لا يقل عن (0.30)، مما يدل على تمتع الفقرات

ثبات المقياس

تم التحقق من ثبات المقياس من خلال تطبيقه على عينة استطلاعية، بلغت (30) مقدما للدعم النفسي الإجتماعي من داخل مجتمع الدراسة ومن خارج عينتها، باستخدام طريقتي الاعادة، وطريقة الاتساق الداخلي، وأظهرت النتائج تمتع مقياس مهارات الإصغاء والفعل بالثبات باستخدام طريقة اعادة الاختبار، حيث بلغت معاملات الثبات للمقياس ككل (0.83)، كما أظهرت النتائج إلى تمتع مقياس الإصغاء والفعل بدرجة مرتفعة من

الثبات باستخدام طريقة الاتساق الداخلي، حيث بلغت معاملات الثبات للمقياس ككل (0.940)، واعتبرت هذه القيم ملائمة لغايات هذه الدراسة.

ثانياً: مقياس الاحتراق النفسي :

تم استخدام مقياس الاحتراق النفسي وهو سلم اقترحه كل من

(Maslach & Jackson, 1976) لمهن القطاع الصحي، والذي تم تقنينه استخدامه على البيئه الاردنيه من قبل عربيات (2010)، يقيس أعراض الإحترق النفسي، حيث يتكون المقياس بصورته الاولى من (22) فقرة، وتدرجت الاجابة على كل فقرة من فقرات المقياس وفق تدرج ليكرت رباعي، وذلك وفق الترتيب الاتي (لا اشعر ابداً، اشعر بدرجة بسيطة، اشعر بدرجة متوسطة، اشعر بدرجة عالية)، ويتكون المقياس من ثلاثة ابعاد تضمنت مايلي :

أ. محور الإجهاد النفسي: ويتضمن (9) فقرات.

ب. محور الشعور بالانجاز: ويتضمن (8) فقرات).

ج. محور تبدل المشاعر: ويتضمن (5) فقرات).

صدق المقياس:

تم استخراج الصدق الظاهري لمقياس لمقياس مهارات الإجهاد النفسي، من خلال عرضه على مجموعة من المحكمين المختصين، ممن يحملون درجة الدكتوراه في الإرشاد النفسي والتربوي وعلم النفس، وبلغ عددهم (10) عشرة من اساتذة الجامعات الاردنية الحكومية والخاصة، وطلب منهم بيان انتماء الفقرة للبعد، ومدى وضوح الفقرة، ومدى سلامة صياغة الفقرة، وتم الاعتماد على اغلبية (80%) فاكث من المحكمين لقبول الفقرة، وللتحقق من صدق البناء للمقياس تم تطبيقه على عينة مكونة من (30) فرد من مجتمع الدراسة وخارج العينة الأصلية، حيث تم استخراج قيم معاملات الارتباط بيرسون بين كل فقرة والمجال الذي تنتمي إليه والمقياس ككل، وأظهرت النتائج ان قيم معاملات ارتباط الفقرة مع المقياس ككل تراوحت بين (0.718-0.306)، كما تراوحت قيم معاملات الارتباط بين الفقرات وبين كل بعد من الابعاد بين (0.850-0.780)، وتم اعتماد معيار قبول الفقرة بان لا يقل عن (0.30)، مما يدل على تمتع الفقرات

ثبات المقياس

تم التحقق من ثبات المقياس من خلال تطبيقه على عينة استطلاعية، بلغت (30) مقدما للدعم النفسي الإجتماعي من داخل مجتمع الدراسة ومن خارج عينتها، باستخدام طريقتي الاعادة، وطريقة الاتساق الداخلي، واظهرت النتائج تمتع مقياس مهارات الإصغاء والفعل بالثبات باستخدام طريقة اعادة الاختبار، حيث بلغت معاملات الثبات للمقياس ككل (0.944)، كما أظهرت النتائج إلى تمتع مقياس الإصغاء والفعل بدرجة مرتفعة من الثبات باستخدام طريقة الاتساق الداخلي، حيث بلغت معاملات الثبات للمقياس ككل (0.89)، واعتبرت هذه القيم ملائمة لغايات هذه الدراسة.

ثالثاً: البرنامج الإرشادي

يستند البرنامج الإرشادي على الإتجاه الانساني، بهدف تنمية مستوى مهارات الإصغاء والفعل وخفض مستوى الإجهاد النفسي لدى العاملين في الدعم النفسي، ويعد الإتجاه الانساني من الإتجاهات الرئيسية في الإرشاد النفسي، والذي يتضمن العديد من النظريات، ويرى الإتجاه الانساني ان حل المشكلات والاستبصار بأسبابها والكيفية التي يمكن من خلالها الوصول إلى حلول او معالجات يعتمد بشكل رئيس على الفرد نفسه، فهو الذي يضع الحلول لمشكلاته عندما يصل إلى مرحلة الاستبصار بأسبابها، لذلك تسمى الطريقة العلاجية او

الإرشادية لديهم بالإرشاد المتمركز حول الفرد، ويعد الإتجاه الانساني فعلا في المواقف الإرشادية المختلفة، حيث انه يعتمد من الأساليب بما يتناسب الموقف الإرشادي. ويتكون البرنامج الإرشادي في الدراسة الحالية من (15) جلسة إرشادية، مدة كل جلسة (90) دقيقة وبمعدل جلستين أسبوعياً، وتتضمن كل جلسة مجموعة من الأهداف والأنشطة والواجبات البيتية، والهدف منها تحقيق الأهداف العامة والأهداف الإجرائية من بناء البرنامج.

تحكيم البرنامج:

للتأكد من ملائمة محتوى البرنامج الإرشادي لأفراد عينة الدراسة الحالية، تم عرض البرنامج على (5) محكمين من أعضاء هيئة التدريس المتخصصين، وتم الأخذ بالتعديلات والاقتراحات والآراء الواردة من المحكمين على جميع جلسات البرنامج فيما يخص الأهداف والمحتوى والوسائل والأساليب المستخدمة في البرنامج.

أهداف البرنامج:

- أ. التعرف على مهارات الإصغاء والفعل.
- ب. التعرف على أهمية مهارات الإصغاء والفعل واثرها في سير تقديم الخدمات النفسية الإجتماعية.
- ج. التدرب على مهارات الإصغاء والفعل.
- د. التعرف على الإجهاد النفسي، اسبابه واثارة.
- هـ. التدرب على الوسائل التي تساعد في التخفيف من الإجهاد النفسي.
- و. التعرف على هرم الحاجات الانسانية وطرق تلبيتها.
- ز. زيادة الوعي بالذات واهمية ذلك.

تقويم البرنامج والمتابعة:

تضمن تقويم البرنامج إتباع الإجراءات التالية:

1. قياس قبلي لتحديد مستوى العاملين في الدعم النفسي الإجتماعي في المتغير التابع (مهارات الإصغاء والفعل، والإجهاد النفسي) وتم ذلك القياس للمجموعتين التجريبية والضابطة.
2. قياس بعدي يهدف للكشف عن فعالية البرنامج الإرشادي في مهارات الإصغاء والفعل والاحهاد النفسي لدى عينة الدراسة من خلال إعادة تطبيق مقاييس الدراسة على المجموعتين التجريبية والضابطة.
3. قياس تتبعي يهدف للكشف عن استمرار أثر البرنامج، وذلك من خلال تطبيق مقاييس الدراسة على المجموعة التجريبية فقط بعد مدة شهر من تاريخ الاختبار البعدي.

إجراءات الدراسة :

تم إجراء الدراسة الحالية حسب الخطوات التالية:

1. إعداد أدوات الدراسة بصورتها النهائية، بعد التأكد من الخصائص السيكومترية لكل منهما.
2. الحصول على كتاب تسهيل مهمة من عمادة البحث العلمي في جامعة مؤتة، موجه إلى جامعة اليرموك من أجل الحصول على البيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة.
3. تحديد عينة الدراسة من خلال تطبيق مقاييس الدراسة الحالية على عينة من مجتمع الدراسة، حيث بلغ مجتمع الدراسة (286) مقدما للدعم النفسي الإجتماعي، ثم تم حصر (24) مقدما وهم الذين سجلوا أدنى الدرجات على مقياس مهارات الإصغاء والفعل واعلى الدرجات على مقياس الإجهاد النفسي، وتم توزيعهم مناصفة وبطريقة عشوائية إلى مجموعتين.

4. بناء البرنامج الخاص بالدراسة بالرجوع إلى الأدب النظري والدراسات السابقة، والتأكد من صلاحية البرنامج بعرضه على محكمين من أصحاب الاختصاص في الجامعات الأردنية .
5. تم تطبيق البرنامج الإرشادي على المجموعة التجريبية، فيما لم يتلقى أفراد المجموعة الضابطة أي إجراء.
6. تم إجراء القياس البعدي لأعضاء المجموعتين التجريبية والضابطة، وإجراء القياس التتبعي لأعضاء المجموعة التجريبية فقط، ومن ثم جمع البيانات وإدخالها للحاسوب، واستخدام حزمة التحليل الإحصائي (SPSS) لتحليل البيانات والحصول على النتائج، ووضع التوصيات المناسبة في ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج.

متغيرات الدراسة:

1. المتغيرات المستقلة: البرنامج الإرشادي .
 2. المتغيرات التابعة: مهارات الإصغاء والفعل، والإجهاد النفسي .
- ### عَرَضُ النَّتَائِجِ

أولاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين متوسط درجات أفراد المجموعتين التجريبية والضابطة على مقياس مهارات الإصغاء والفعل البعدي تعزى للبرنامج الإرشادي؟

للإجابة عن هذا السؤال، تم تطبيق اختبار (Mann-Whitney Test) على القياس البعدي لدرجات أفراد عينة الدراسة على مقياس مهارات الإصغاء تبعاً لمتغير المجموعة، الجدول (1) توضح ذلك.

جدول رقم (1)

نتائج تطبيق اختبار (Mann-Whitney Test) على القياس البعدي لدرجات أفراد عينة الدراسة على مقياس مهارات الإصغاء تبعاً لمتغير المجموعة

الدلالة الإحصائية	Z	Sum of Ranks	Mean Rank	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموعة	مهارات الإصغاء
0.00	4.19	78.00	6.50	1.14	2.79	الضابطة	مهارة عكس المشاعر
		222.00	18.50	0.18	4.74	التجريبية	
0.00	4.22	78.00	6.50	1.20	2.65	الضابطة	مهارة إعادة المحتوى
		222.00	18.50	0.14	4.68	التجريبية	
0.00	4.20	78.00	6.50	0.76	2.30	الضابطة	مهارة التلخيص
		222.00	18.50	0.24	4.64	التجريبية	
0.00	4.21	78.00	6.50	1.14	2.50	الضابطة	مهارة طرح الأسئلة
		222.00	18.50	0.09	4.60	التجريبية	
0.00	4.18	78.00	6.50	1.02	2.43	الضابطة	مهارة المواجهة
		222.00	18.50	0.24	4.66	التجريبية	
0.00	4.19	78.00	6.50	1.25	2.60	الضابطة	مهارة التفسير
		222.00	18.50	0.21	4.58	التجريبية	
0.00	4.17	78.00	6.50	0.96	2.55	الضابطة	مقياس مهارات الإصغاء والفعل ككل
		222.00	18.50	0.07	4.65	التجريبية	

يظهر من الجدول رقم (1) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)؛ إذ أن جميع قيم (Z) بين المتوسطات الحسابية لدرجات أفراد عينة الدراسة على مقياس مهارات الإصغاء تبعاً لمتغير المجموعة كانت دالة إحصائياً، وعند مراجعة المتوسطات الحسابية تبين أن الفروق لصالح للمجموعة التجريبية، مما سبق يتبين وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مستوى مهارات الإصغاء لدى أفراد عينة الدراسة.

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول:

مما سبق يتبين وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في رفع مستوى مهارات الإصغاء والفعل لدى أفراد عينة الدراسة.

وهنا تعزو الباحثة السبب في فاعلية البرنامج الإرشادي المقترح في تنمية مهارات الإصغاء والفعل لدى مقدمين الدعم النفسي الإجتماعي، إلى نوعية البرنامج المقدم الذي سعى إلى تحقيق اهداف الدراسة، والذي تضمن العديد من الاجراءات، والفنيات، والنشاطات التي تناسبت مع هذه الفئة من المجتمع.

حيث نجح البرنامج في مساعدة مقدمي الدعم النفسي الإجتماعي في تنمية مستوى مهارات الإصغاء والفعل لديهم، إضافة إلى إضافة إلى التدريبات التي تم تقديمها إلى أعضاء المجموعة والتي ركزت على بناء الثقة، واسس العلاقة المهنية بين الباحثة والاعضاء، وخلق جو من الراحة والثقة، وحب المشاركة الجماعية في الانشطة المختلفة، وبناء حب العمل التعاوني، وكما وفر البرنامج الإرشادي كذلك الفرص الإيجابية والتطبيقية التي تعمل وتزيد من تفاعل وتنمية المهارات بين الاعضاء مع بعضهم البعض من خلال العديد من الفنيات والمهارات والتقنيات والاستراتيجيات التي تم استخدامها لتنمية مهارات الإصغاء والفعل.

ان البرنامج الإرشادي يسهم في التركيز على أهمية مهارات الإصغاء والفعل لدى الأعضاء، وتأثيره على العلاقة الإرشادية، وأهمية تطبيقها بالطريقة الصحيحة بما تحقق أفضل نتائج للعملية الإرشادية.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة قام بها القرالة (2019) التي أشارت إلى وجود أثر ايجابي للبرنامج الإرشادي في تنمية مهارات الإصغاء والفعل لدى مقدمي الدعم النفسي الإجتماعي حيث حصل الاعضاء في المجموعة الضابطة على علامات أدنى على مقياس مهارات الإصغاء والفعل.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين متوسط درجات أفراد المجموعتين التجريبية والضابطة على مقياس الإجهاد النفسي البعدي تعزى للبرنامج الإرشادي؟ للإجابة عن هذا السؤال، تم تطبيق اختبار (Mann-Whitney Test) على القياس البعدي لدرجات أفراد عينة الدراسة على مقياس الاجهاد النفسي تبعاً لمتغير المجموعة، الجدول (2) توضح ذلك.

جدول رقم (2)

نتائج تطبيق اختبار (Mann-Whitney Test) على القياس البعدي لدرجات أفراد عينة الدراسة على مقياس الاجهاد النفسي تبعاً لمتغير المجموعة

الدالة الإحصائية	Z	Sum of Ranks	Mean Rank	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموعة	الاجهاد النفسي
0.00	2.99	201.00	16.75	0.81	4.38	الضابطة	الاجهاد العاطفي
		99.00	8.25	0.68	2.99	التجريبية	
0.00	3.64	212.50	17.71	0.53	3.69	الضابطة	الشعور بالإنجاز
		87.50	7.29	1.00	2.30	التجريبية	
0.01	2.74	196.00	16.33	0.91	4.52	الضابطة	تبلد المشاعر
		104.00	8.67	0.79	3.37	التجريبية	
0.00	3.93	218.00	18.17	0.49	4.19	الضابطة	مقياس الاجهاد النفسي ككل
		82.00	6.83	0.45	2.86	التجريبية	

يظهر من الجدول رقم (2) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)؛ إذ أن جميع قيم (Z) بين المتوسطات الحسابية لدرجات أفراد عينة الدراسة على مقياس الاجهاد النفسي تبعاً لمتغير المجموعة كانت دالة إحصائياً، وعند مراجعة المتوسطات الحسابية تبين أن الفروق لصالح للمجموعة التجريبية، مما سبق يتبين وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في خفض الاجهاد النفسي لدى أفراد عينة الدراسة.

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني:

مما سبق يتبين وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في خفض مستوى الإجهاد النفسي لدى أفراد عينة الدراسة.

وتعزو الباحثة هذه النتيجة الإيجابية لدى أفراد المجموعة التجريبية، وتأثير البرنامج الإرشادي الجمعي في تخفيض الإجهاد النفسي لدى مقدمي الدعم النفسي الإجتماعي، بأنها قد تعود لعدة عوامل تتعلق بالشروط الميسرة وبالفتيات الإرشادية التي استخدمتها الباحثة خلال عملها مع هذه المجموعة الإرشادية، ومنها التقبل، الإصغاء، والتعاطف، وبناء عامل الثقة مع الأعضاء في بيئة آمنة. ولقد لمست الباحثة تأثير خبرة المجموعة الإرشادية التي كانت غنية بالانشطة المقصودة والموجهة لهدف الجلسة، في كثير من الانشطة التي قام بها المشاركون في البرنامج. كما لوحظ خلال عمل المجموعة، التأثير الواضح للبرنامج التدريبي وخبرة المجموعة التي تقدمت بشكل تدريجي عبر مراحل في تطورها، وذلك انعكس خلال تأدية المشاركين لبعض الانشطة التدريبية الجماعية خلال جلسات البرنامج.

كما توصلت الدراسة فيما يتعلق بنتيجة السؤال أيضاً إلى فعالية البرنامج الجمعي من حيث وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات أفراد المجموعة التجريبية في الاختبار القبلي على مقياس الدراسة: الإجهاد النفسي.

وتتفق هذه النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية مع ما توصلت إليه دراسة المهيرة وطنوس (2016) التي استخدمت أسلوب الإرشاد الجمعي، والتي أظهرت نتائجها إلى نجاح البرامج الإرشادية المقدمة.

ثالثاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط درجات أفراد المجموعة التجريبية في القياسين البعدي، والتتبعي، لمهارات الإصغاء والفعل والإجهاذ النفسي تعزى إلى استمراريته أثر البرنامج الإرشادي؟
 أولاً: مقياس مهارات الإصغاء والفعل

للإجابة عن هذا السؤال، تم تطبيق مقياسي مهارات الإصغاء والفعل والاجهاذ النفسي على افراد المجموعة التجريبية بعد مرور شهر من الانتهاء من تطبيق البرنامج، وتم حساب الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لأداء المجموعة التجريبية، وتم استخدام اختبار (Wilcoxon Signed Ranks Test)، وذلك كما في الجدولين (3) و(4) يبين نتائج المقارنة:

الجدول (3)

نتائج اختبار (Wilcoxon Signed Ranks Test) لفحص الفروق بين متوسطي أداء أفراد المجموعة التجريبية البعدي والمتابعة على مقياس مهارات الإصغاء والفعل

الدلالة الإحصائية	قيمة الإحصائي (Z)	Sum of Ranks	Mean Rank	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	القياس	البُعد
0.68	0.41	28.50	5.70	0.18	4.74	البعدي	مهارة عكس
		37.50	6.25	0.16	4.76	المتابعة	المشاعر
0.83	0.22	16.50	4.13	0.14	4.68	البعدي	مهارة إعادة
		19.50	4.88	0.19	4.70	المتابعة	المحتوى
0.80	0.26	25.00	5.00	0.24	4.64	البعدي	مهارة التلخيص
		30.00	6.00	0.20	4.66	المتابعة	
0.48	0.71	13.00	3.25	0.09	4.60	البعدي	مهارة طرح الأسئلة
		23.00	5.75	0.18	4.66	المتابعة	
0.17	1.39	48.50	6.93	0.24	4.66	البعدي	مهارة المواجهة
		17.50	4.38	0.38	4.50	المتابعة	
0.12	1.56	9.50	4.75	0.21	4.58	البعدي	مهارة التفسير
		35.50	5.07	0.16	4.70	المتابعة	
0.56	0.58	26.50	5.30	0.07	4.65	البعدي	مقياس مهارات الإصغاء والفعل ككل
		39.50	6.58	0.14	4.66	المتابعة	

يبين الجدول (3) عدم وجود فرق دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط أداء أفراد عينة الدراسة في المجموعة التجريبية وبين الاختبارين البعدي والمتابعة، حيث كانت قيم (Z) لأبعاد مقياس مهارات الإصغاء والفعل ككل غير دالة إحصائياً، وهذا يدل على وجود أثر للبرنامج الإرشادي في رفع مستوى مهارات الإصغاء والفعل.

الجدول (4)

نتائج اختبار (Wilcoxon Signed Ranks Test) لفحص الفروق بين متوسطي أداء أفراد المجموعة التجريبية البعدي والمتابعة على مقياس الاجهاد النفسي

الدلالة الإحصائية	قيمة الإحصائي (Z)	Sum of Ranks	Mean Rank	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	القياس	البُعد
0.94	0.08	40.00	5.71	0.68	2.99	البعدي	الاجهاد العاطفي
		38.00	7.60	1.78	2.92	المتابعة	
0.72	0.35	43.50	7.25	1.00	2.30	البعدي	الشعور بالإنجاز
		34.50	5.75	0.53	2.26	المتابعة	
0.88	0.16	37.00	7.40	0.79	3.37	البعدي	تبلد المشاعر
		41.00	5.86	1.34	3.33	المتابعة	
0.81	0.24	42.00	7.00	0.45	2.86	البعدي	مقياس الاجهاد النفسي ككل
		36.00	6.00	1.09	2.80	المتابعة	

يبين الجدول (4) وجود فرق دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط أداء أفراد عينة الدراسة في المجموعة التجريبية وبين الاختبارين البعدي والمتابعة، حيث كانت قيم (Z) لأبعاد مقياس الاجهاد النفسي والمقياس ككل غير دالة إحصائياً، وهذا يدل على وجود أثر للبرنامج الإرشادي في خفض الاجهاد النفسي .

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث:

أشارت النتائج عدم وجود فروق بين درجات المجموعة التجريبية على المقياس البعدي والتتبعي لمهارات الإصغاء والفعل والإجهد النفسي، وهذا يشير إلى احتفاظ أفراد المجموعة التجريبية بأثر المعالجة من خلال البرنامج الإرشادي بعد مرور شهر على انتهاء البرنامج، ويمكن تفسير هذه النتيجة من خلال الاساليب والاستراتيجيات المستخدمة في البرنامج، ومن خلال مراعاة البرنامج لحاجات فئة مقدمي الدعم النفسي الاجتماعي في المخيمات، والتركيز على خصائص هذه الفئة، كما تؤكد هذه النتيجة بمجملها ان العلاج الإرشادي المقدم في صيغة مجموعة إرشادية صغيرة العدد يعتبر واحدة من الخيارات الناجحة في تحسين مهارات الإصغاء والفعل وتخفيض الإجهاد النفسي وفي الدرجة الكلية ويكون فاقلاً للغاية ولا تقل كفاءته عن فاعلية الإرشاد الفردي.

وتشير هذه النتيجة بوجه عام إلى ان برنامج الإرشاد الجمعي المستند إلى الإتجاه الانساني الذي أعدته الباحثة، قد برهن على تأثيره احتفاظ أفراد عينة الدراسة بالمكاسب العلاجية التي أحرزوها في القياس البعدي، وذلك في فترة القياس التتبعي بعد مرور شهر واحد على انتهاء البرنامج، وذلك فيما يتعلق بتقديرات الاعضاء الذاتية من أفراد المجموعة التجريبية عن مستوى مهارات الإصغاء والفعل والإجهد النفسي، حيث تغيرت درجات المجموعة التجريبية سلبي بصورة طفيفة وبدرجة ليست دالة إحصائية.

ويمكن تفسير هذه النتيجة الأخيرة لكون تكتيكات البرنامج كانت تستهدف تحقيق أهداف أفراد العينة، والتي تركزت في مجملها على تخفيض مستوى الإجهاد النفسي وتنمية مهارات الإصغاء والفعل وترى الباحثة ان توفير المعالجة الملائمة من خلال البرامج الإرشادية لمقدمي الدعم النفسي الاجتماعي قد يكون عاملاً مهماً في حمايتهم من الإجهاد النفسي.

واتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع دراسة كل من القرالة (2019) التي أظهرت عدم وجود فروق بين الاختبارين البعدي والتتبعي، المهيرة وطنوس (2019).

التوصيات

- من خلال النتائج التي توصلت اليها الدراسة الحالية في الكشف عن فعالية برنامج إرشادي في تنمية مهارات الإصغاء والفعل وخفض مستوى الإجهاد النفسي، فإن الباحثة يتوصي بالاتي:
1. ضرورة توجية المنظمات الدولية والانسانية في دول اللجوء للتركيز على مهارات الإصغاء والفعل وادراجها ضمن المهارات الاساسيه والعمل على تطويرها لدى موظفيها.
 2. ضرورة تدريب مقدمي الدعم النفسي الإجتماعي على تكنيكات ووسائل تفرغية للتخفيف من الإجهاد النفسي بشكل مستمر.
 3. ضرورة بناء برامج إرشادية تهدف لتنمية تامهارات الإرشادية لمقدمي الدعم النفسي الإجتماعي.
 4. ضرورة إجراء دراسة او أكثر تتناول مفاهيم علم النفس الإيجابي وعلاقتها بالإجهاد النفسي ومهارات الإصغاء والفعل لدى طلبة الجامعات في التخصصات الانسانية.

5. المراجع

أولاً - المراجع باللغة العربية

- أبو يوسف، محمد جدوع. (2008). فعالية برنامج تدريبي لتنمية المهارات الإرشادية لدى مقدمي الدعم النفسي الإجتماعي في مدارس وكالة الغوث بقطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الإسلامية، فلسطين.
- باوية، نبيلة. (2012). مستوى الاحتراق النفسي لدى الطالب الجامعي: دراسة ميدانية على عينة من طلبة السنة الرابعة قسم علم النفس وعلوم التربية بجامعة قاصدي مرباح، ورقلة، مجلة العلوم الانسانية والإجتماعية، 8(3)، 315-344.
- الحديد، وسام محمد. (2019). الفاعليه الذاتيه والاحتراق النفسي لدى مقدمي الدعم النفسي الإجتماعي في مدارس البادية الاردنيه. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك.
- الحري، بدر بن مطلق. (2013). فعالية برنامج تدريبي في تنمية مهارات الإتصال لدلا لدى مقدمي الدعم النفسي الإجتماعي للطلاب بمدينة بريدة، أطروحة دكتوراة غير منشورة. جامعة الملك عبد العزيز، السعودية.
- الخميسه، عمر. (2018). الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض المتغيرات لدى مقدمي الدعم النفسي الإجتماعي التربويين في محافظة العاصمة عمان. مجلة جامعة فلسطين للابحاث والدراسات، 8(1)، 28-57.
- شعبان، مرسيلينا. (2013). الدعم النفسي ضرورة مجتمعية. شبكة العلوم النفسية شيخاني، أحمد. (2013). الدعم النفسي الإجتماعي للاطفال في ظل الحروب والنزاعات. دار الاعلام للنشر والتوزيع.
- عتيق، عمارعابد. (2019). فنيات المقابلة الإرشادية. مجلة الجامعة الإسلامية، غزة، (7)33، 22-36.
- العدل، أحمد خالد. (2016). فنيات الإصغاء في المقابلة الإرشادية. منشأة دار المعارف: مصر.
- عربيات، أحمد. (2010). الاحتراق النفسي لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية والخاصة في الاردن: دراسة مقارنة. مجلة كلية التربية، جامعة عين شمس، 34(1)، 369-403.
- فتح الله، مندور عبد السلام. (2014). مهارات الإتصال الفعال للمرشدين التربويين. دار النشر الدولي: السعودية.

- القرالة، عبد الناصر. (2019). فاعلية برنامج إشرافي تكاملي في تنمية مهارات المقابلة الإرشادية لدى مقدمي الدعم النفسي الإجتماعي بالمدارس الحكومية في العاصمة عمان. عمادة البحث العلمي، الجامعة الاردنية، 46(1)، 477-491.
- المصري، ابراهيم. (2009). مقدم الدعم النفسي الإجتماعي النفسي بين المهارة والتطبيق. مجلة دراسات نفسية وتربوية، مخبر تطوير الممارسات النفسية والتربوية، 2، 46-67.
- مركز اللاجئين والنازحين والهجرة القصرية في الاردن. (2017). الدعم النفسي الاجتماعي المبني على المجتمع في سياق الهجرة القصرية. دروة تدريبية متقدمة، جامعة اليرموك: الاردن.
- المهايرة، عبد الله وطنوس، عادي. (2016). فعالية برنامج اشرافي يستند إلى النموذج السلوكي في تحسين المهارات الإرشادية وخفض الضغوط النفسية لدى مرشدي مدارس الطفيلة. دراسات العلوم التربوية، 43(3)، 1981-2001.
- النوري، ميساء. (2014). فاعلية برنامج إرشادي تدريبي لتنمية المهارات الإرشادية لدق مقدمي الدعم النفسي الإجتماعي الاسريين في المحاكم الشرعية بمحافظة غزة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الاقصى: فلسطين.

ثَانِيًا - المَرَاجِعُ بِاللُّغَةِ الْإِنْجِلِيزِيَّةِ

- Frank, A. (2001). "Stress and Health. Retrieved septemper7, 2019, from <http://cpmcent.columbia.edu/texts/guide/hmg40-0008.html>".
- Freud, S. & Strachey, j. (1946). **An outline of psychoanalysis**. New York: W.W. Norton
- Hough, M. (2014). **Counselling Skills & Theory [4th Edition]**. Hodder Education.
- Karve, S. & Nair, S. (2010). Role Stress and Coping with Role Stress among Indian Women Executives. **International Journal of Arts and Sciences**, 3(12), 57-85.
- Kuntze, J., Vander, M., Henk, T. & Born, M. (2017). The increase in counseling communication skills after basic and advanced microskills training. **British Journal of education Psychology**, 79(1): 175-188.
- Lambie, M. & Swank & Blount. (2014). **Counselor Competencies Scale—Revised (CCS-R)**.
- Lanning, S, Brickhouse, T., Gunsolley, J., Ranson, S., & Willett, M. (2015). Communication skills: an analysis of self, peer group, student instructors and faculty assessment. **P.E.C**, 1(38): 145-151.
- Maslach, C, Wilmar, S, & Michael, L. (2001). Job Burnout. **Annual Review of Psychology**, 52, 397-422.
- Maslach, C & Susan, E. (1976). The measurement of experienced burnout. **Journal of Organizational behavior**, 2, 99-113.
- Matteson, M. T. & Ivancevich, J. H. (1987). Controlling work stress. Sanfrancisco: Jossey – Bass., 242-244.
- Ralf, S, Nina, K & Nina, R. (2003). Social Support. Freie University Berlin, Department of Psychiatry, Mount Sinai School of Medicine, New York.
- Robins, R. & Trzesniewski, K. (2005). Self-Esteem Development across the Lifespan. **Current Directions in Psychological Science**, 14(3), 158-162.
- School psychologists**. Contemporary school psychology. 21 (3), 276-286.
- Strong, S & Claiborn, D. (1982). **Change through interaction**. New York: Wiley.
- APA Dictionary of Psychology Second Edition. (2015). **American Psychological Association**.
- WHO. (2010). **Mental Health and Psychosocial Support in Humanitarian Emergencies: What Should Humanitarian Health Actors Know?** Retrieved septemper3, 2019, from https://www.who.int/mental_health/publications/what_should_humanitarian_health_actors_know/en/.
- WHO. (2019). **International Classification of Diseases, 11th Revision (ICD-11)**.