دور الذكاء الاجتماعي لمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في تحقيق جودة الخدمات الإرشادية – دراسة ميدانية بثانوية رواينية عبد الحميد بن الصادق، مدينة سوق أهراس–

The role of the social intelligence of the school and vocational guidance and counseling counselor in achieving the quality of guidance services - a field study at Rawaynia Abdel Hamid bin Al-Sadiq Secondary School, Souk Ahras city-

فلة بودور[1]*، نسيمة بن دار[2]

[1] جامعة الشهيد العربي تبسي – تبسة– ،مخبر الدراسات في الرقمنة وصناعة المعلومات الإلكترونية بالمكتبات، الأرشيف والتوثيق تبسة (الجزائر)، fella.boudour@univ-tebessa.dz

[2] جامعة الشهيد العربي تبسي – تبسة– (الجزائر)،nassima.bendar@univ-tebessa.dz

تاريخ الاستلام : 05-01-2024؛ تاريخ القبول : 2024/09/18

ملخص: هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على دور الذكاء الاجتماعي لمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في تحقيق جودة الخدمات الإرشادية، ولتحقيق هذا الهدف تم الاعتماد على المنهج الوصفي من خلال الاستعانة باستمارة الاستبيان، حيث تم تطبيقها على جميع تلاميذ السنة الثالثة ثانوي، وبعد تحليل البيانات واختبار صحة الفرضيات تم التوصل إلى النتائج التالية:

– الذكاء الاجتماعي لمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني يؤدي دورا في تحقيق جودة الخدمات الإرشادية التربوية.

– الذكاء الاجتماعي لمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني يساهم في تحقيق جودة الخدمات الإرشادية النفسية.

الكلمات المفتاحية : الدور؛ الذكاء الاجتماعي؛ مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني؛ الجودة؛ الخدمات الإرشادية.

Abstract: The current study aimed to identify the role of the social intelligence of the school and vocational guidance and counseling counselor in achieving the quality of guidance services. To achieve this goal, the descriptive approach was relied upon by using a questionnaire form that was applied to all third-year secondary school students. After analyzing the data and testing the validity of the hypotheses, a conclusion was reached. To the following results:

- The social intelligence of the school and vocational guidance and counseling counselor plays a role in achieving the quality of educational guidance services.
- The social intelligence of the school and vocational guidance and counseling counselor contributes to achieving the quality of psychological counseling services.

Keywords: role; Social Intelligence; School and vocational guidance and counseling counselor; the quality; Guidance services.

* المؤلف المراسل.

1- مقدمة

تمثل الخدمات الإرشادية التي تقدم في المؤسسات التربوية واحداً من أهم العمليات المساعدة على اندماج التلميذ في البيئة المدرسية، وتحقيق أعلى معدلات النجاح في مختلف الأطوار التعليمية من خلال المتابعة المستمرة والفعالة لمختلف المشكلات التي تعترضهم، ومحاولة تقديم الإرشاد والدعم بهدف مساعدتهم على الانتقال التدريجي من نظام التعليم العام إلى التعليم الجامعي، الذي يعتمد فيه التلميذ على نفسه في اتخاذ قراراته، وتحديد تخصصه، وتطوير مستواه العلمي والسلوكي، وبالتالي تخريج الفرد المتكامل في شخصيته الذي يتمتع بالتوافق، والانسجام من الناحية النفسية والاجتماعية والعلمية والمهنية.

ومن هذا المنطلق فان عملية الإرشاد التربوي والنفسي هي خدمات مدرسية هدفها التعرف على المشكلات التي تعوق قدرة التلميذ على التحصيل الدراسي الجيد، وتشجيعه على بذل الجهد والتفاعل الايجابي مع مختلف النشاطات المدرسية، مع تقديم المساعدة والدعم لزيادة الوعي لديه، وتزويده بمختلف المهارات التي تمكنه من تحقيق أهدافه الدراسية والمهنية المستقبلية، ومنها النجاح في شهادة البكالوريا .

ونظرا لتزايد الحاجة للخدمات الإرشادية في المرحلة الثانوية باعتبارها فترة هامة وحساسة في حياة التلاميذ، تتسم بتغيرات إنمائية جسمية وانفعالية وأخرى دراسية تنعكس على تصرفاتهم وتعاملاتهم مع الآخرين من معلمين وجماعة الرفاق وإداريين، مما قد يؤدي إلى صعوبة نجاحهم في مشوارهم الدراسي، وهذا ما استدعى ضرورة إدراج مهنة مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في مجال التربية والتعليم، وتفعيل دوره من خلال عملية تربوية هامة تعرف بالإرشاد المدرسي، وما يمكن أن يقدمه من خدمات ومساعدات تربوية ونفسية تتطلب وجود قدرات وسمات شخصية تميز المستشار، ومهارات وخصائص عالية ومنها خاصية الذكاء الاجتماعي، التي يمكن أن تؤدي دورا هاما في تمكين المستشار من أداء العملية الإرشادية بنجاح وجودة أثناء مساعدة التلميذ ومرافقته على اجتياز الوضعيات الصعبة، والوصول به إلى تحقيق مشروعه الدراسي والمهني المستقبلي .

وفي هذا السياق جاءت دراستنا للبحث في موضوع " دور الذكاء الاجتماعي لمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في تحقيق جودة الخدمات الإرشادية المدرسية " انطلاقا من طرح **التساؤل الرئيس التالي :**

✓ هل الذكاء الاجتماعي لمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني له دور في تحقيق جودة الخدمات الإرشادية ؟

وانطلاقا من التساؤل الرئيس الذي أثارته مشكلة الدراسة قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

- الفرضية العامة :

- الذكاء الاجتماعي لمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني له دور في تحقيق جودة الخدمات الإرشادية.

ولإنجاز هذه الدراسة قمنا بالاطلاع على مجموعة من الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع في إحدى متغيراته والتي نذكر منها:

- دراسة فنطازي كريمة (2011) الموسومة ب:" العملية الإرشادية في المرحلة الثانوية ودورها في معالجة مشكلات المراهق المتمدرس"، رسالة دكتوراه العلوم في علم النفس التربوي، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر.

كانت تهدف للكشف عن واقع العملية الإرشادية في المرحلة الثانوية وذلك من خلال معرفة آراء كل من التلاميذ والمستشارين باعتبارهم أهم أطراف العلاقة الإرشادية، استخدمت استبيانين أحدهما موجه لعينة التلاميذ التي قوامها (417) تلميذا وتلميذة، يتكون من(56) بندا، والثاني موجه لعينة المستشارين المكونة من (46) مستشار ومستشارة ويتكون من(52) بندا، واستعانت الباحثة بالمنهج الوصفي المناسب لإجراءات الدراسة، **وقد توصلت إلى أن** أغلب أفراد عينة التلاميذ على اختلاف جنسهم ومستواهم الدراسي اتفقوا على أن العملية الإرشادية لم تعالج مشكلاتهم، والمستشارين بدورهم بمختلف سنوات الخبرة والتخصصات الجامعية أكدوا وجود معيقات للعملية الإرشادية.

– **دراسة ملياني عبد الكريم (2017)، الموسومة ب: "الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالكفاءات القيادية لدى مديري المؤسسات التربوية"**، دراسة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علم النفس الاجتماعي، جامعة محمد خيضر، بسكرة، والتي هدفت إلى التعرف على العلاقة بين الذكاء الاجتماعي والكفاءات القيادية لدى مديري المؤسسات التربوية، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، موظفا مقياس الذكاء الاجتماعي لمحمد أبو هاشم نسخة (2008)، وتألفت عينة الدراسة من(859) مديرا ومديرة، **وقد توصلت** إلى وجود علاقة ارتباطيه بين الذكاء الاجتماعي والكفاءات القيادية لمديري المؤسسات التربوية.

وعلى ضوء ما تم استعراضه في الدراسات السابقة يمكن استنتاج أن هناك أوجه تشابه وأوجه اختلاف مع الدراسة الراهنة يمكن عرضها في النقاط التالية :

* **من حيث الهدف:** تتشابه الدراسة الراهنة مع دراسة " ملياني عبد الكريم" كونها تهدف إلى البحث عن العلاقة بين الذكاء الاجتماعي والكفاءات القيادية المهنية في حين تختلف الدراسة الحالية مع دراسة " فنطازي كريمة " التي تبحث عن دور العملية الإرشادية في التكفل بمشكلات المراهق المتمدرس في المرحلة الثانوية، في حين تهدف دراستنا إلى التعرف على دور الذكاء الاجتماعي للمستشار في تحقيق جودة الخدمات الإرشادية المدرسية.

* **من حيث متغيرات الدراسة:** تتشابه الدراسة الحالية مع دراسة" فنطازي كريمة " في إحدى متغيرات الدراسة وهو العملية الإرشادية، وتزيد عنها بمتغير ثاني وهو الذكاء الاجتماعي، كما تتفق مع دراسة "ملياني عبد الكريم" في متغير الذكاء الاجتماعي كمتغير مستقل وتختلف عنها في المتغير الثاني.

* **من حيث الطريقة والأدوات:** تتفق الدراسة الحالية مع الدراستين السابقتين في المنهج المستخدم وهو المنهج الوصفي، وتتشابه في جزء أساسي من مجتمع الدراسة العينة وهم تلاميذ الطور الثانوي، وأداة جمع البيانات المتمثلة في الاستمارة، وجزء من أساليب المعالجة الإحصائية المتمثلة في التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري، كما تختلف مع دراسة "ملياني عبد الكريم" من حيث مجتمع الدراسة، ونوع العينة، وأدوات جمع البيانات، وأسلوب معالجة البيانات الإحصائية.

* **من حيث النتائج المتوصل إليها:** تتفق الدراسة الحالية مع دراسة" فنطازي كريمة " في جزئية مهمة تتمثل في أن المستشار له دور في حل المشكلات المدرسية للتلميذ المراهق بالثانوية من خلال العملية الإرشادية، كما تتفق مع دراسة "ملياني عبد الكريم" في نتيجة مهمة جدا وهي وجود علاقة ارتباطيه بين الذكاء الاجتماعي والكفاءات القيادية، كما نجد اختلاف مع الدراستين السابقتين في النتائج الأخرى المتوصل إليها.

هذا **واستفدنا من الدراسات السابقة** من الناحية النظرية والمنهجية، وفي بناء استمارة الاستبيان.

1. 1- إشكالية الدراسة:

تعد المدرسة من أهم مؤسسات التنشئة الاجتماعية الرسمية التي يسعى المجتمع إلى تطويرها والرقي بها لما لها من عوائد على الصعيدين الفردي والاجتماعي، وهي المؤسسة الثانية بعد الأسرة التي تعمل على بناء الشخصية السوية القادرة على الانخراط في المجتمع وتلبية احتياجات سوق العمل.

كما تعد من أهم الأنساق الاجتماعية التي تتطلع للقيام بالعديد من الوظائف التربوية بهدف تنمية المعارف العلمية والقدرات والمهارات الشخصية للتلاميذ، وتأهيلهم للمساهمة في عملية البناء والرقي الحضاري.

ويعتبر المورد البشري قيمة في حد ذاته فهو أثمن ثروة يمتلكها المجتمع، وله عدة أدوار في الحياة يستطيع أن يؤديها بكفاية إذا ما نمت لديه جوانب الشخصية بشكل متوازن ومتكامل، وهذا ما تهدف إليه التربية الحديثة التي عملت على تطوير دور المدرسة فلم يعد يقتصر على نقل المعلومات والمعارف للتلاميذ، بل امتد دورها للعمل على إعداد الفرد المتوازن الذي يتمتع بالتوافق الشخصي والنمو المتكامل من جميع الجوانب المعرفية والنفسية والاجتماعية، وهذا ما أدى إلى ضرورة توفير خدمات الإرشاد المدرسي في المؤسسات التربوية بهدف تلبية متطلبات كل مرحلة من مراحل نمو التلميذ، والعمل على تنمية الاتجاهات الايجابية لديه، والاهتمام بدراسة مشكلاته مع التركيز على أسباب تلك المشكلات بدلا من محاولة علاج مظاهرها وأعراضها.

وقد بروزت شبكة جديدة من المفاهيم أطرت مهام ونشاطات موظفي التوجيه المدرسي كمفهوم الإرشاد، المرافقة، المشروع الشخصي للتلميذ، تربية الاختيارات، وأضيف مصطلح الإرشاد إلى صفة الموظف والتي لم تكن موجودة سابقا على اعتبار أنه الشخص المؤهل والمختص القادر على تحقيق أهداف ومبادئ عملية التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، من خلال تقديم المساعدة للتلاميذ لتخطي المشكلات التي قد تواجههم أثناء مسارهم الدراسي وكيفية التعامل معها، وتوفير الجو الملائم لتكيفهم داخل المدرسة، كما يسعى إلى معرفة قدراتهم ورغباتهم واكتشاف مواهبهم ونقاط قوتهم وضعفهم من أجل توجيههم إلى التخصص المناسب الذي يمكنهم من تحقيق أعلى مستويات النجاح .

كما أجرى "جونسون"Jenson " دراسة ليحدد من هو الشخص الذي يلجأ إليه التلاميذ لطلب المساعدة في حل مشكلاتهم المختلفة، وقد توصل إلى أن المرشد التربوي كان أول المختارين من قبل التلاميذ في اغلب الأحيان مقارنة بالآباء والمدرسين والأصدقاء والآخرين". (فنطازي،2011، ص13)

وعلى هذا الأساس تعتبر وظيفة المستشار داخل المدرسة أساسية وأكثر من ضرورة تعتمد بدرجة كبيرة على فاعلية دوره، وترتبط هذه الفعالية بعوامل عديدة نجد منها الكفاءات الشخصية والمهارات الأدائية، حيث جاءت العديد من الدراسات مثل "دراسة الخطيب (1982)، والقيسي (1983)، وكازينو ونيدت"، لتؤكد على أهمية اكتساب مستشار التوجيه والإرشاد للعديد من المهارات والخصائص التي تؤهله للقيام بدوره بجودة وإبداع، ومن بينها نجد خاصية الذكاء الاجتماعي التي تعتبر من الجوانب الهامة في الشخصية، لكونها ترتبط بقدرة الفرد على التعامل مع الآخرين وعلى تكوين علاقات اجتماعية ناجحة ، أي أنه بقدر ما يكون الشخص متمتعا بالقدرة على التفاعل الاجتماعي وإقامة علاقات مع الآخرين بقدر ما يكون ذكيا اجتماعا".(الديب،2003، ص35)

وتساعد قدرة الذكاء الاجتماعي المستشار على أن يكون حساسا متفهما لمشاعر التلاميذ، والتصرف معهم بشكل لائق والعمل على مساعدتهم، كما نجده يتميز بدرجة عالية من التفاعل الاجتماعي والتأثير الايجابي فيهم بالرغم من اختلاف قدراتهم وميولا تهم والمشكلات التي تواجههم، فضلا عن إمكانية تكوينه لعلاقات اجتماعية ناجحة تمكنه من القيام بالتنسيق التربوي والإداري مع جميع الفاعلين في الحقل التربوي، الأمر الذي يساعده على التكفل الأمثل بالتلاميذ أثناء مرافقتهم ومتابعتهم تربويا ونفسيا مما يسهل عليهم تحقيق مشروعهم الدراسي والمهني المستقبلي.

كما تعد المرحلة الثانوية من أهم مراحل التعليم التي يمر بها التلاميذ في حياتهم الشخصية، حيث تزداد فيها الحاجة إلى خدمات التوجيه والإرشاد المدرسي نظرا للضغوط التي يمرون بها والصعوبات التي تعترضهم أثناء التحضير لامتحان شهادة البكالوريا، هذا إلى جانب العديد من المشكلات الإنمائية التي يشتركون فيها مع زملائهم من ذوي الفئات العمرية المماثلة، مما يجعلهم في حاجة ماسة إلى المساعدة من خلال تقديم خدمات إرشادية ذات جودة عالية تتميز بالتنوع والإبداع، تساهم في مساعدتهم على تجاوز مختلف الصعوبات الدراسية والنفسية والوصول بهم إلى تحقيق النجاح والحصول على شهادة البكالوريا، وهذا هو الهدف الختامي للعملية الإرشادية.

وعليه جاءت هذه الدراسة للتعرف على دور الذكاء الاجتماعي لمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في جودة الخدمات الإرشادية المقدمة لتلاميذ السنة الثالثة ثانوي، من خلال طرح التساؤل الرئيس التالي:

- ✓ هل الذكاء الاجتماعي لمستشار التوجيه والإرشاد له دور في تحقيق جودة الخدمات الإرشادية؟

وإن هذا التساؤل الرئيس يقتضي بالضرورة إثارة التساؤلات الفرعية التالية:

- ✓ هل الذكاء الاجتماعي لمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني يؤدي دورا في تحقيق جودة الخدمات الإرشادية التربوية؟
- ✓ هل الذكاء الاجتماعي لمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني يساهم في تحقيق جودة الخدمات الإرشادية النفسية؟

1. 2- فرضيات الدراسة:

1. 2. 1- الفرضية العامة:

- الذكاء الاجتماعي لمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني له دور في تحقيق جودة الخدمات الإرشادية.

1. 2. 2- الفرضيات الفرعية:

- **الفرضية الأولى:** الذكاء الاجتماعي لمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني يؤدي دورا في تحقيق جودة الخدمات الإرشادية التربوية.
- **الفرضية الثانية:** الذكاء الاجتماعي لمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني يساهم في تحقيق جودة الخدمات الإرشادية النفسية .

1. 3- أهمية الدراسة:

- ✓ تكتسي الدراسة الحالية أهمية بالغة لأنها تناولت موضوع جدير بالاهتمام والبحث وهو الذكاء الاجتماعي

لمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، الذي يعتبر أساس نجاح الاتصالات التربوية والتفاعلات الاجتماعية بين المستشار والتلميذ.

✓ كما تبرز من خلالها أهمية جودة الخدمات الإرشادية في مرحلة التعليم الثانوي مما يساعد التلاميذ على تحقيق مشروعهم الدراسي والمهني المستقبلي.

✓ كما أنها تهتم بتلميذ البكالوريا الذي يعتبر محور العملية التعليمية التعلمية، ورأس مال بشري يعتد به لتحقيق التوازن والاستقرار والازدهار في المجتمع.

1. 4- أهداف الدراسة:

✓ تهدف الدراسة الحالية للتعرف على دور الذكاء الاجتماعي لمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في تحقيق جودة الخدمات الإرشادية الموجهة لتلاميذ السنة الثالثة ثانوي، وذلك من خلال التعرف على:

✓ دور الذكاء الاجتماعي لمستشار التوجيه والإرشاد في تحقيق جودة الخدمات الإرشادية التربوية .

✓ دور الذكاء الاجتماعي لمستشار التوجيه والإرشاد في تحقيق جودة الخدمات الإرشادية النفسية .

1. 5- ضبط مفاهيم الدراسة إجرائيا:

1. 5. 1- الدور:

يعر**ف الدور إجرائيا:** هو كل ما يحققه الذكاء الاجتماعي لمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني من نجاح وتميز أثناء تقديمه الخدمات الإرشادية لتلاميذ السنة الثالثة ثانوي، بهدف مساعدتهم تربويا ونفسيا على تحقيق النجاح في امتحان شهادة البكالوريا.

1. 5. 2- الذكاء الاجتماعي:

يعرف الذكاء الاجتماعي إجرائيا بأنه: مجموع القدرات والكفاءات والمهارات الشخصية التي يتمتع بها مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني مما يمكنه من تحقيق جودة الخدمات الإرشادية التربوية والنفسية المقدمة لتلميذ السنة الثالثة ثانوي، بهدف مساعدتهم على حل المشكلات السلوكية والدراسية والنفسية التي تواجههم، للوصول بهم إلى تحقيق المشروع الدراسي والمهني المستقبلي.

1. 5. 3- مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني:

نعرف المستشار إجرائيا بأنه: أحد موظفي قطاع التربية، وعضو في الفريق التربوي والإداري للثانوية، مختص في إحدى حقول علم اجتماع، أو علوم التربية، أو علم النفس، يؤدي مهاما عديدة أهمها(الإعلام، الإرشاد، التوجيه، التقويم، المتابعة)، وهو يتمتع بقدرات وخصائص شخصية تمكنه من مساعدة التلميذ على تحقيق النجاح في بناء مشروعه الدراسي والمهني المستقبلي، ومنها الحصول على شهادة البكالوريا.

1. 5. 4- الجودة:

إجرائيا تعرف بأنها: مفهوم يشمل جميع مكونات العملية الإرشادية التي تتم في السنة الثالثة ثانوي، بما فيها من برامج، وتقنيات وأدوات، ومهارات وقدرات شخصية يتميز بها المستشار خلال أدائه لمهامه، مع توفير المكان والزمان المناسبين لنجاح العملية الإرشادية في ضوء المعايير والأهداف المتفق عليها وطنيا وحتى دوليا.

1. 5. 5- الخدمات الإرشادية:

نعرف الخدمات الإرشادية إجرائيا بأنها: مجموع المساعدات والعمليات والتوجيهات الإرشادية ، التي يقدمها مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني خلال المقابلات والجلسات الإرشادية، بهدف مساعدة تلميذ السنة الثالثة ثانوي على فهم نفسه وحل مشكلاته وإشباع حاجاته، مما يؤهله لتحقيق مشروعه الدراسي والمهني المستقبلي انطلاقا من النجاح في شهادة البكالوريا.

1. 6- الدراسات السابقة:

لكل دراسة تراثها النظري الذي يجب على الباحث الاطلاع عليه بهدف الاستفادة منه في دراسته سواء في الجانب النظري أو المنهجي، خاصة تلك الدراسات التي لها علاقة مباشرة بموضوع البحث أو التي تناولت الموضوع في أحد متغيراته، وقد وقع اختيارنا على البعض منها.

* **دراسة فنطازي كريمة (2011) الموسومة ب:" العملية الإرشادية في المرحلة الثانوية ودورها في معالجة مشكلات المراهق المتمدرس"**، رسالة دكتوراه العلوم(غير منشورة) في علم النفس التربوي، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر.

كانت تهدف للكشف عن واقع العملية الإرشادية في المرحلة الثانوية وذلك من خلال معرفة آراء كل من التلاميذ والمستشارين باعتبارهم أهم أطراف العلاقة الإرشادية، استخدمت استبيانين أحدهما موجه لعينة التلاميذ التي قوامها (417) تلميذا وتلميذة، يتكون من(56) بندا، والثاني موجه لعينة المستشارين المكونة من (46) مستشار ومستشارة ويتكون من(52) بندا، واستعانت الباحثة بالمنهج الوصفي المناسب لإجراءات الدراسة.

وتوصلت إلى أن أغلب أفراد عينة التلاميذ على اختلاف جنسهم ومستواهم الدراسي اتفقوا على أن العملية الإرشادية لم تعالج مشكلاتهم، والمستشارين بدورهم بمختلف سنوات الخبرة والتخصصات الجامعية أكدوا وجود معيقات للعملية الإرشادية.

* **دراسة ملياني عبد الكريم (2017)، الموسومة ب : " الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالكفاءات القيادية لدى مديري المؤسسات التربوية "**، دراسة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم، في علم النفس الاجتماعي، بجامعة محمد خيضر بسكرة ، والتي هدفت إلى التعرف على العلاقة بين الذكاء الاجتماعي والكفاءات القيادية لدى مديري المؤسسات التربوية، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، موظفا مقياس الذكاء الاجتماعي لمحمد أبو هاشم نسخة (2008)، وتألفت عينة الدراسة من (859) مديرا ومديرة، يعملون بالمؤسسات التربوية بولاية المسيلة خلال العام الدراسي (2015 / 2016).

وقد توصلت إلى وجود علاقة ارتباطيه بين الذكاء الاجتماعي والكفاءات القيادية لمديري المؤسسات التربوية.

وعلى ضوء ما تم استعراضه في الدراسات السابقة يمكن استنتاج أن هناك أوجه تشابه وأوجه اختلاف مع الدراسة الراهنة يمكن عرضها في النقاط التالية :

* **من حيث الهدف:** تتشابه الدراسة الراهنة مع دراسة " ملياني عبد الكريم" كونها تهدف إلى البحث عن العلاقة بين الذكاء الاجتماعي والكفاءات القيادية المهنية في حين تختلف الدراسة الحالية مع دراسة " فنطازي كريمة " التي تبحث عن دور العملية الإرشادية في التكفل بمشكلات المراهق المتمدرس في المرحلة الثانوية، في حين تهدف دراستنا إلى التعرف على دور الذكاء الاجتماعي للمستشار في تحقيق جودة الخدمات الإرشادية المدرسية.

* **من حيث متغيرات الدراسة:** تتشابه الدراسة الحالية ودراسة" فنطازي كريمة " في إحدى متغيرات الدراسة وهو العملية الإرشادية، وتزيد عنها بمتغير ثاني وهو الذكاء الاجتماعي، كما تتفق مع دراسة "ملياني عبد الكريم" في متغير الذكاء الاجتماعي كمتغير مستقل وتختلف عنها في المتغير الثاني.

* **من حيث الطريقة والأدوات:** تتفق الدراسة الحالية مع الدراستين السابقتين في المنهج المستخدم وهو المنهج الوصفي، وتتشابه في جزء أساسي من مجتمع الدراسة العينة وهم تلاميذ الطور الثانوي، وأداة جمع البيانات المتمثلة في الاستمارة، وجزء من أساليب المعالجة الإحصائية المتمثلة في التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري، كما تختلف مع دراسة "ملياني عبد الكريم" من حيث مجتمع الدراسة، ونوع العينة، وأدوات جمع البيانات، وأسلوب معالجة البيانات الإحصائية.

* **من حيث النتائج المتوصل إليها:** تتفق الدراسة الحالية مع دراسة" فنطازي كريمة " في جزئية مهمة تتمثل في أن المستشار له دور في حل المشكلات المدرسية للتلميذ المراهق بالثانوية من خلال العملية الإرشادية، كما تتفق مع دراسة "ملياني عبد الكريم" في نتيجة مهمة جدا وهي وجود علاقة ارتباطيه بين الذكاء الاجتماعي والكفاءات القيادية، كما نجد اختلاف مع الدراستين السابقتين في النتائج الأخرى المتوصل إليها.

هذا **واستفدنا من الدراسات السابقة** من الناحية النظرية والمنهجية، وفي بناء استمارة الاستبيان.

2 – الطريقة والأدوات:

2. 1- الإجراءات المنهجية للدراسة:

2. 1. 1- منهج الدراسة: في هذه الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع، ويهتم بوصفها وصفا دقيقا، ويوضح خصائصها عن طريق جمع المعلومات وتحليلها وتفسيرها، ومن ثم تقديم النتائج في ضوئها.

2. 1. 2- الدراسة الاستطلاعية: تم تطبيقها على عينة تتكون من (26) تلميذ وتلميذة يدرسون في السنة الثالثة ثانوي بثانوية "روابنية عبد الحميد بن الصادق"، بمدينة سوق أهراس تم اختيارهم بطريقة عشوائية.

أجريت الدراسة الاستطلاعية في بداية الفصل الثاني من الموسم الدراسي:2022/ 2023 والتي امتدت من: 15/ 01/ 2023 إلى 18 / 01 / 2023.

2. 1. 3- مجتمع الدراسة: يتمثل مجتمع الدراسة في تلاميذ السنة الثالثة ثانوي، بثانوية "روابنية عبد الحميد بن الصادق"، بمدينة سوق أهراس، نظرا لكونهم بحاجة ماسة إلى الخدمات الإرشادية، لأنهم بصدد التحضير لامتحان وطني مصيري وهو"شهادة البكالوريا"، وقد تم تطبيق أداة جمع البيانات على جميع التلاميذ.

2. 1. 4- عينة الدراسة الأساسية: للقيام بهذه الدراسة تم التطبيق على عينة عشوائية بسيطة بطريقة المسح الشامل للمجتمع الأصلي المتمثل في كل تلاميذ السنة الثالثة ثانوي نظرا لعددهم المتاح، وذلك بعد استثناء التلاميذ الذين طبقت عليهم الدراسة الاستطلاعية.

2. 1. 5- تحديد المتغيرات:

أ- المتغير المستقل: الذكاء الاجتماعي.

ب- المتغير التابع: الخدمات الإرشادية.

2. 1. 6- مجالات الدراسة:

أ- المجال المكاني: تمت الدراسة الميدانية بثانوية "رواينية عبد الحميد بن الصادق" بمدينة سوق أهراس.

ب- المجال البشري: قامت الباحثتين بالتطبيق على جميع تلاميذ السنة الثالثة ثانوي الذين تواصلنا معهم عن طريق مستشارة التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بطريقة مباشرة أثناء مزاولتهم الدوام الدراسي، والبالغ عددهم: 63 تلميذ وتلميذة في الشعبتين "علوم تجريبية" و"أداب وفلسفة".

ج- المجال الزمني: تم إنجاز هذه الدراسة خلال شهر ديسمبر 2022، وشهري جانفي وفيفري 2023.

2. 2- أدوات جمع البيانات:

2. 2. 1- المقابلة الحرة: تم إجراء مقابلة مع مدير الثانوية، والمستشارة التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بتاريخ:15ديسمبر2022، بمكتب العمل بالثانوية، وكان الغرض منها تعزيز ما جاء من معلومات في استمارة البحث مع تفسير بعض العبارات وتسهيل فهمها، والتعمق في أدق التفاصيل الخاصة بالدراسة.

2.2. 2- استمارة الاستبيان: تم اختيارها كأداة رئيسية لجمع البيانات تماشيا مع المنهج الوصفي المتبع والهدف من الدراسة الذي نسعى للوصل إلى تحقيقه، وقد تم تطبيقها في الفترة الممتدة من يوم: 29 جانفي إلى 01 فيفري 2023، على جميع تلاميذ السنة الثالثة ثانوي، بأسلوب المسح الشامل نظرا لأن مجتمع البحث صغير ومتاح للدراسة، وقد احتوت الاستمارة على 24 سؤال وهي موزعة كالتالي :

- **المحور الأول:** البيانات الشخصية ويحوي 04 أسئلة.

- **المحور الثاني:** دور الذكاء الاجتماعي لمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في تحقيق جودة الخدمات الإرشادية التربوية، ويحوي 10 عبارات.

- **المحور الثالث:** دور الذكاء الاجتماعي لمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في تحقيق جودة الخدمات الإرشادية النفسية، يحوي 10 عبارات.

- وقد تم الاعتماد على مقياس " **ليكرت الثلاثي": موافق(3)، محايد(2)، غير موافق(1).**

2.2. 3- الخصائص السيكومترية لأداة الاستبيان:

أ- صدق الأداة:

***الصدق الظاهري لاستمارة الاستبيان:** قمنا بعرض أداة الدراسة على بعض الأساتذة لإبداء أرائهم حول وضوح صياغة كل عبارة من عبارات استمارة الاستبيان، ومدى ملائمة كل عبارة للمحور الذي تنتمي إليه، وفي ضوء التوجيهات التي قدمها الأساتذة قمنا بإجراء تعديلات على الاستمارة، مع إضافة بعض الأسئلة.

***الصدق التمييزي (صدق المقارنة الطرفية):** لحساب الصدق التمييزي قمنا بتقسيم الدرجات المحصل عليها إلى مجموعتين (طرفين)، الطرف الأول يمثل الطرف العلوي من الذين تحصلوا على درجات مرتفعة في الاستبيان والمقدر عددهم ب(09) تلاميذ بنسبة 33 %، أما الطرف الثاني فيمثل الطرف السفلي من الذين تحصلوا على درجات منخفضة في الاستبيان والمقدر عددهم ب (09) تلاميذ بنسبة 33 %، ثم تم حساب الفرق بين متوسطي المجموعتين بتطبيق اختبار"ت" فتحصلنا على النتائج التالية:

الجدول (01) : يمثل قيمة "ت" لدلالة الفرق بين الطرفين العلوي والسفلي للاستبيان

مجوع المقارنات	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت المحسوبة	ت المجدولة	درجة الحرية	مستوى الدلالة الإحصائية
الثلث الأعلى33 %	09	58,88	1,05				0.05
الثلث الأدنى 33%	09	41,44	7,29	7.09	2.12	16	

المصدر: إعداد الباحثتين من نتائج التحليل الإحصائي (برنامج sspS)

يتضح من خلال الجدول أن قيمة "ت" المحسوبة (7.09) أكبر من قيمة "ت" المجدولة (2.12) عند درجة حرية (16)، وبمستوى دلالة إحصائية (0.05) فهي دالة إحصائيا وتوجد فروق بين درجات المجموعتين، وهذا يفسر أن الاستبيان صادق ويتميز بقدرة التمييز بين أطرافه، وبالتالي فهو صالح للاستخدام في الدراسة.

ب- ثبات الأداة: تم حساب ثبات أداة الاستمارة بطريقة ألفا كرونباخ.

الجدول (02) : يمثل معامل الثبات بطريقة ألفا كرونباخ

المحاور الرئيسية للاستبيان	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرونباخ
المحور الأول	10	0.878
المحور الثاني	10	0.913
الاستبيان ككل	20	0.931

المصدر: إعداد الباحثتين من نتائج التحليل الإحصائي (برنامج sspS)

بلغت قيمة معامل ثبات ألفا كرونباخ 0.931 وهو معامل ثبات عال جدا، علما أن معامل الثبات المقبول يكون من 0.60 إلى 1.00، ويتضح من الجدول رقم (02) أن كل قيم ألفا كرونباخ تتجاوز المستوى المقبول في الاستمارة ، مما يدل أن عبرات الاستبيان تتمتع بدرجة عالية من المصداقية في جمع البيانات المطلوبة.

2. 4- أساليب المعالجة الإحصائية:

2. 4. 1- التكرارات والنسب المئوية: وذلك لتحديد إجاباتهم إزاء المحاور الرئيسية للاستبيان.

2. 4. 2- المتوسط الحسابي: " يساعدنا على معرفة اعتدال استجابات المفحوصين وتمركزها حول كل عبارة من العبارات التي احتوتها أداة القياس، فإن كانت قيمته مرتفعة دل على أن قيم كثيرة مرتفعة، وإن كانت قيمته صغيرة دل ذلك على وجود قيم صغيرة متطرفة".

2. 4. 3- الانحراف المعياري: هو انحراف القيم عن متوسطها الحسابي.

3- النتائج ومناقشتها:

3. 1- عرض النتائج:

1.3. 1- عرض النتائج المتعلقة بالبيانات السوسيو ديمغرافية للمبحوثين:

الجدول (1) يبين التعداد والرغبة في التوجيه ونسبة الإعادة لدى التلاميذ حسب (الشعبة والجنس)

الشعبة	الجنس	المسجلون		الرغبة في الشعبة				الإعادة			
				نعم		لا		نعم		لا	
		ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
علوم تجريبية	ذكر	12	37.5	10	83.33	2	16.66	3	25	09	75
	أنثى	20	62.5	19	90.47	1	9.52	5	25	15	75
آداب وفلسفة	ذكر	10	32.25	07	70	3	30	5	50	05	50
	أنثى	21	67.74	20	95.23	1	4.76	2	9.52	19	90.47
المجموع		63	100	56	88.88	7	11.11	15	23.80	48	76.19

المصدر: من إعداد الباحثتين

يوضح الجدول أعلاه توزيع المبحوثين حسب التعداد، ومتغير الجنس، والرغبة في التوجيه، وإعادة السنة في الشعبتين، حيث تم تسجيل نسبة 88.88% من التلاميذ الذين التحقوا بشعبة الدراسة بناء على رغبتهم، وهذا مؤشر إيجابي مما يجعل التلميذ أكثر دافعية لمواصلة الدراسة والاجتهاد، كما يعكس وجود قدرات علمية وميولات واهتمامات شخصية لمشروع دراسي ومهني مستقبلي .

أما نسبة الإعادة العامة فهي ضعيفة حيث قدرت ب 23.80 %، وهذا الانخفاض في نسبة الإعادة له مردود ايجابي على عملية التحصيل، لأنه يجعل الصف الدراسي يتميز بالتوازن والتكافؤ، والتلميذ أكثر اندماجا وتكيفا مما يسهل عليه النجاح الدراسي، وتعود أهم أسبابها كما فسرتها المستشارة لضعف المكتسبات القبلية لدى التلاميذ، أو عدم الوعي بالمشروع الدراسي.

3. 1. 2- عرض النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الأولى:

نص الفرضية: الذكاء الاجتماعي لمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني يؤدي دورا في تحقيق جودة الخدمات الإرشادية التربوية.

لاختبار هذه الفرضية تم حساب التكرارات والنسب المئوية لمعرفة نسبة موافقة أفراد العينة على عبارات الاستبيان فيما يتعلق بالبعد الأول، كما تم حساب المتوسط الحسابي لكل عبارة لمعرفة درجة الدور هل هو ضعيف أم متوسط أم قوي، ثم حساب المتوسط الحسابي للمحور ككل، كما تم حساب الانحراف المعياري

لمعرفة درجة تشتت أو تمركز إجابات المبحوثين حول عبارة المحور، ثم حساب الانحراف المعياري للمحور ككل، فكانت النتائج كما هو مبين في الجدول رقم (02).

الجدول (02): يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة وللمحور كلل

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
01	المستشار يوظف أساليب إرشادية متنوعة حفزتك على حب الدراسة وبذل المجهود فيها	2.89	0.87	01
02	المستشار يحسن الإصغاء والسماع لانشغالاتك الدراسية ويساهم في حلها	2.73	0.77	04
03	المستشار له القدرة في مساعدتك على تعديل تصوراتك الخاطئة عن طبيعة الامتحان	2.67	0.71	08
04	المستشار يرشدك إلى تثمين الوقت واحترامه مما ساعدك على تجنب الغيابات والتأخرات عن الدراسة	2.68	0.73	07
05	يوظف المستشار تقنيات فعالة ساعدك على تجاوز الصعوبات الدراسية (النسيان ، صعوبة الحفظ ، ضعف التركيز)	2.62	0.69	10
06	المستشار ساعدك على بناء جدول للمراجعة لتحقيق النجاح في شهادة البكالوريا	2.73	0.77	04
07	المستشار له القدرة على فهم احتياجاتك الدراسية مما مكنه من حسن مرافقتك	2.73	0.75	06
08	ينمي فيك المستشار روح العمل التعاوني ضمن الجماعة	2.67	0.71	08
09	المستشار يزودك باستراتيجيات تساعدك على الإجابة بكفاءة في امتحان شهادة البكالوريا	2.78	0.78	03
10	قدرة المستشار على الاتصال التربوي الفعال مكنتك من بناء مشروعك الدراسي والمهني المستقبلي	2.74	0.80	02
	المجموع	2.72	0.75	

المصدر: من إعداد الباحثتين

من خلال متوسط إجابات المبحوثين حول " دور الذكاء الاجتماعي لمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في تحقيق جودة الخدمات الإرشادية التربوية" فإن المتوسط الحسابي العام بلغ 2,72 وبانحراف معياري 0,75، مما يدل على تركز الإجابات وعدم تشتتها، وهذه النتيجة تعبر عن الدور القوي للذكاء الاجتماعي للمستشار في تحقيق جودة الخدمات الإرشادية التربوية لتلاميذ السنة الثالثة ثانوي، وهذا ما دلت عليه جميع العبارات في الجدول أعلاه رقم (02)، وهذا ما يدل على صدق الفرضية الجزئية الأولى التي مفادها أن: الذكاء الاجتماعي لمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني يؤدي إلى تحقيق جودة الخدمات الإرشادية التربوية.

3. 1. 3- عرض النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الثانية

نص الفرضية: الذكاء الاجتماعي لمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني يساهم في تحقيق جودة الخدمات الإرشادية النفسية.

لاختبار هذه الفرضية تم حساب التكرارات والنسب المئوية لمعرفة نسبة موافقة أفراد العينة على عبارات الاستبيان فيما يتعلق بالبعد الأول، كما تم حساب المتوسط الحسابي لكل عبارة لمعرفة درجة الدور هل هو ضعيف أم متوسط أم قوي، ثم حساب المتوسط الحسابي للمحور ككل، كما تم حساب الانحراف المعياري لمعرفة درجة تشتت أو تمركز إجابات المبحوثين حول عبارة المحور، ثم حساب الانحراف المعياري للمحور ككل، فكانت النتائج كما هو مبين في الجدول رقم (03).

الجدول (3): يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة وللمحور كلل

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
01	الإيحاءات الايجابية التي يقدمها المستشار أكسبك الثقة بالنفس	2.76	0.77	04
02	المستشار يساهم في تكوين صورة ايجابية عن ذاتك	2.78	0.79	02
03	المستشار يحفزك باستمرار على التعبير عن رأيك بدون خجل	2.79	0.76	06
04	يقترح عليك المستشار حلولا مكنتك من تجاوز الصعوبات النفسية (القلق ،الخوف ،انعدام الرغبة،التردد)	2.76	0.77	04
05	للمستشار القدرة على مساعدتك لتجنب الشعور بقلق الامتحان	2.57	0.66	10
06	طريقة المستشار في الدعم النفسي أعطتك روح الدافعية والرغبة في العمل	2.61	0.71	09
07	التفاعل الايجابي للمستشار ساعدك على اكتشاف قدراتك واستغلالها	2.68	0.72	07
08	المستشار ساعدك على تعديل الأفكار السلبية المسببة للاضطراب	2.75	0.78	03
09	المستشار يتمتع بروح المرح والدعابة مما خفف عنك ضغط الدراسة	2.66	0.72	07

10	المستشار يشجعك باستمرار مما نمى لديك روح المسؤولية والاعتماد على النفس	2.82	0.81	01
	المجموع	2.71	0.74	

المصدر: من إعداد الباحثتين

من خلال متوسط إجابات المبحوثين حول " دور الذكاء الاجتماعي لمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في تحقيق جودة الخدمات الإرشادية النفسية" فإن المتوسط الحسابي العام بلغ 2,71 وبانحراف معياري 0.74، مما يدل على تركز الإجابات وعدم تشتتها، وهذه النتيجة تعبر عن الدور القوي للذكاء الاجتماعي للمستشار في تحقيق جودة الخدمات الإرشادية النفسية لتلاميذ السنة الثالثة ثانوي، وهذا ما دلت عليه جميع العبارات في الجدول أعلاه رقم (03)، وهذا ما يدل على صدق الفرضية الجزئية الأولى التي مفادها أن: الذكاء الاجتماعي لمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني يساهم في تحقيق جودة الخدمات الإرشادية النفسية.

3. 2- مناقشة النتائج:

3. 2. 1- مناقشة نتائج الفرضية العامة:

الذكاء الاجتماعي لمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني له دور في تحقيق جودة الخدمات الإرشادية، وهذا ما يؤكد على الدور الفعال والقوي للذكاء الاجتماعي الذي تتمتع به المستشارة مما ساعدها على أداء واجبها المهني بجودة عالية مع تلاميذ السنة الثالثة ثانوي، ويظهر ذلك من خلال انتقاء التقنيات المناسبة وتوظيف المهارات والكفاءات العالية واستخدام الأساليب المؤثرة، مع القدرة على تحليل المعلومات والمعطيات وتشخيص الوضعيات الصعبة سواء كانت تربوية أو نفسية ومن ثمة اقتراح الحلول المناسبة لها، وهذا ما يجعل الخدمات متطورة ومواكبة لاحتياجات التلميذ المقبل على امتحان شهادة البكالوريا، وتتوافق هذه النتيجة مع تصريحات مدير الثانوية حول الدور الذي تؤديه المستشارة ونوعية الخدمات التي تقدمها داخل الثانوية، مما أهل التلاميذ لتحقيق نتائج جيدة إلى حسنة في امتحان شهادة البكالوريا، بالرغم من أن المنطقة التي تقع فيها الثانوية شبه حضرية ولا تتوفر على كل المرافق الضرورية.

3. 2. 2- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الفرعية الأولى:

الذكاء الاجتماعي لمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني يؤدي دورا في تحقيق جودة الخدمات الإرشادية التربوية، ويظهر ذلك جليا من خلال عبارات الجدول رقم (02)، التي تبين القدرة والكفاءة في شخصية المستشار على أداء الخدمات الإرشادية التربوية بجودة كبيرة ، من خلال توظيفه لأساليب إرشادية متنوعة وفعالة نذكر منها: تقنية الاسترخاء، التدريب، الإرشاد العقلاني الانفعالي، كذلك قدرة المستشار على حفظ أسماء ووجوه التلاميذ بسهولة، وهذه القدرة تساهم في توطيد العلاقات وتقريب المسافات، مما يسهل عملية المتابعة والتكفل بهم، كما نجده يتمتع بقدرات معرفية متنوعة تمكنه من مساعدة التلاميذ على تجديد خبراتهم

وتزويدهم باستراتيجيات جديدة تتوافق ومتطلبات التحضير الجيد لامتحان شهادة البكالوريا، ومن القدرات الهامة نجد مهارة حسن الإصغاء والسماع للانشغالات الدراسية، وهي من أهم مؤشرات الذكاء الاجتماعي لأنها تساعد المستشار على فهم التلاميذ بكل ما يعنيه هذا الفهم من تفرعات، أي فهم أفكارهم ودوافعهم وإدراك احتياجاتهم وبالتالي القدرة على التكفل الأمثل بهم، والتصرف السليم في المواقف الإرشادية بناء على هذا الفهم.

كذلك قدرة المستشار على التنظيم والتخطيط واستشراف البرمجة المحققة للنجاح في شهادة البكالوريا، وهذا يدل على تمتعه بالوعي الاجتماعي مما يؤهله لفهم الاحتياجات الدراسية لكل تلميذ في السنة الثالثة ثانوي من خلال المقابلات الفردية أو الجماعية أو استبيان تشخيص الوضعيات الذي يبنيه المستشار ويجيب عليه التلاميذ وبعد تفريغه وتحليله يتم ضبط قائمة الاحتياجات ثم التدخل وتقديم المساعدة التربوية أو النفسية المناسبة والفاعلة بهدف الوصول بالتلميذ إلى تحقيق مشروعه الدراسي وهو الحصول على شهادة البكالوريا، كذلك قدرة المستشار على ملاحظة سلوك التلاميذ وفهم تصرفاتهم وردود أفعالهم الخاطئة، مما يؤهله لمساعدتهم على تعديل سلوكهم والالتزام بمعايير الضبط المدرسي، حيث يعمل المستشار على شرح النظام الداخلي للمؤسسة التربوية مع توضيح الحقوق والواجبات والتنبيه من عواقب السلوكيات الخاطئة، من خلال استعمال أسلوب النمذجة حتى يوفر له الحماية والوقاية من الوقوع في الأخطاء التي قد تعرضه للعقاب، وهذا ما يساعده على الشعور بالأمن النفسي والاجتماعي ويساعده على التكيف والتوافق داخل البيئة المدرسية، كما نجد تمتع المستشار بالقدرة على إدراك قيمة العلاقات الاجتماعية وأهمية التعامل مع الآخر والعمل والتعاون ضمن جماعة، يساعده على تدريب التلميذ على هذه المهارة والسلوك الإيجابي والقيمة الاجتماعية حتى يستفيد من تجارب وخبرات زملائه في الصف الدراسي ، مما يساعده على تطوير معارفه وتصحيح أخطاءه، مما ينمى فيه روح المنافسة والمثابرة لتحقيق مشروعه الدراسي وهو نيل شهادة البكالوريا، كما نجد خاصية مهمة وهي قدرة المستشار على التشخيص الصحيح لأنواع الصعوبات الدراسية التي تعترض مسار التلميذ أثناء تحضيره لامتحان شهادة البكالوريا، مع إلمامه بمختلف الحلول التي تستجيب لحاجات التلميذ وتساعده على تجاوز هذه الصعوبات بكل سهولة ويسر، مما يقربه من الهدف العام وهو تحقيق النجاح الدراسي، ونذكر أهمها : تقنية العصف الذهني، الخرائط الذهنية والمفاهيمية، طريقة التسميع بالمرآة، الاسترجاع بالكتابة، وغيرها .

كما أن فعالية أسلوب المستشار في أداء مهامه يساهم في إيصال محتوى الرسالة للتلميذ بنجاح، وهذا ما جاء في دراسة **أحمد الخطيب (1982)** في معرفة السمات الشخصية المرتبطة بفعالية المرشد المدرسي.

كما أن دراسة "**الحلبوسي**" **(2002)** جاءت لتؤكد بأن "الإرشاد التربوي يلعب دورا هاما في زيادة قدرة التلاميذ على التكيف والنجاح، وتجنب العديد من المشكلات التي تواجه التلاميذ خلال دراستهم، وفي نفس السياق جاءت دراسة الطالبة " **كعواش حنان**" **(2017)** لتؤكد بأن مستشار التوجيه المدرسي والمهني يساهم في تقديم خدمات أساسية تساعد التلميذ على تحقيق التكيف المدرسي داخل الثانوية بأبعاده الثلاث (النفسية والدراسية والعلائقية)، وهذا ما يدل على فعالية دوره في أداء مهامه، كما توصل الأستاذ " **نوار بورزق**" **(2018)** في دراسة قام بها حول دور مستشار التوجيه في تحسين التحصيل الدراسي لتلاميذ مرحلة التعليم الثانوي "بأن مهام مستشار التوجيه تساعد وبنسب مختلفة على تحسين نتائجهم المدرسية وهي متكاملة فيما بينها".(بورزق نوار، 2018، ص133)

وهذا ما أكدته المستشارة أثناء مقابلتنا معها، حيث صرحت بان عملية الإرشاد المدرسي بكافة أشكالها سواء كانت تربوية أو نفسية هي عملية تفاعلية بين التلميذ والمستشار، وهي تتطلب إتقان عدة مهارات كحسن الإصغاء لانشغالاتهم والتركيز على كتابة المعلومات المهمة التي يصرحون بها أثناء المقابلات الإرشادية، مع تنويع أساليب الاتصال التربوي باستعمال عدة وسائل وأدوات وتقنيات، وهذه الخصائص تعتبر من أهم المؤشرات الدالة على تمتع المستشار بالذكاء الاجتماعي .

3. 2. 3- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الفرعية الثانية:

الذكاء الاجتماعي لمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني يساهم في تحقيق جودة الخدمات الإرشادية النفسية، ويظهر ذلك جليا من خلال عبارات الجدول رقم (03)، التي تبين دور الجلسات والمقابلات والزيارات الإرشادية التي يجريها المستشار مع التلاميذ بوتيرة مستمرة ودائمة، بهدف ترغيبه في الاجتهاد وتذكيره بدوره ومسؤوليته تجاه مشروعه الدراسي، مما يخلق لديه وعي ودافع للاعتماد على نفسه، والعمل بجد واجتهاد لتحقيق النجاح، كما يساهم المستشار في مساعدة التلميذ على اكتشاف قدراته وإمكاناته مما يساعده على تكوين صورة ايجابية عن ذاته وهو ما يعرف في الإرشاد النفسي بتقنيات تقدير الذات وتعزيز الثقة، ووفق ما صرحت به المستشارة " لا يوجد تلميذ غير قادر أو ضعيف"، وفي حالة وجود حالات ضعف في التحصيل الدراسي فإن المسؤولية ملقاة على عاتق المدرسة والأسرة على حد سواء، بالإضافة إلى المؤسسات الاجتماعية الأخرى التي تساهم في بناء شخصية التلميذ كوسائل الإعلام، والمسجد، والنوادي الثقافية والرياضية، من خلال اكتشاف القدرات والمواهب والميولات والعمل على توجيهها وتنميتها والاستثمار فيها.

كما يعمل المستشار على تعديل الأفكار السلبية المسببة للاضطراب لدى التلاميذ، وهنا تظهر شخصية المستشار الذكي اجتماعيا الذي يتمتع بالوعي الاجتماعي والعلاقات المهنية الناجحة والخبرة المعرفية الواسعة، مما يمكنه من التأثير الايجابي في سلوك التلميذ بتغيير الأفكار التي لا تتماشى وأهداف المشروع الدراسي وتعويضها بأفكار إيجابية تتوافق ومتطلبات التحضير الجيد لامتحان شهادة البكالوريا، وهنا نجد المستشار يستعمل تقنية الكف والعزل أو أسلوب النمذجة لإزاحة وتغيير بعض الأفكار السلبية، أو القيام بعرض نماذج لتجارب ناجحة وأخرى فاشلة لتوضيح الفارق وتقدير العواقب لتفادي الوقوع في الفشل الدراسي، وهذا يعتبر إنجاز عملي فعال للمستشار يساهم في وقاية التلميذ من الوقوع في المواقف الدراسية الفاشلة مما ينعكس بالسلب على مساره العلمي والمهني المستقبلي.

كما يعمل المستشار على تعزيز الثقة بالنفس لدى التلميذ من خلال التواصل الفعال معه باستخدام عبارات وأساليب محفزة كالمدح والثناء وذكر الجوانب الإيجابية والرفع من قيمة الذات، دون مقارنته بتلاميذ آخرين في الصف الدراسي، مع القيام بعرض نماذج إيجابية للناجحين ممن سبقوه بهدف دفعه لرفع التحدي وتقديم المزيد في دراسته، كذلك تشجيعه على كتابة أحلامه وأماله في المكان الذي يدرس فيه وعلى الصفحة الأولى من دفتره وقراءتها يوميا مما يساعد على تحقيقها وإنجازها.

كما يظهر دور الذكاء الاجتماعي للمستشار بوضوح في قدرته على مساعدة التلميذ على تجاوز الصعوبات النفسية (كالقلق ،الخوف ،انعدام الرغبة،التردد)، بهدف تقوية شخصيته لمواجهة مختلف الصعوبات المعرقلة

لعملية التعلم، مما يحفزه باستمرار على التعبير عن رأيه دون خجل ويجنبه الوقوع في حالة العزلة أو الانطواء أو سوء التكيف مع الآخرين سواء كانوا جماعة الأقران أو الأساتذة أو موظفي الإدارة، كما أن خبرة المستشار وقدرته على التأثير الإيجابي في التلميذ من خلال توظيف مهارات الاتصال الفعال كحسن الاستماع والإلمام الشامل بما يصرح به التلميذ أثناء المقابلات الإرشادية، ودقة الملاحظة والقدرة على تحليل المعلومات كالنتائج المدرسية والتصرفات والسلوكيات سواء داخل القسم أو خارجه، كل هذا سوف يؤهل المستشار لتقديم خدمات إرشادية ذات جودة عالية، كما أن المستشار الذي يتمتع بشخصية مقبولة اجتماعيا من طرف التلاميذ يكون مصدر ثقة بالنسبة لهم، وهذا عامل مهم في نجاح الجلسات الإرشادية لما يوفره من أرضية ملائمة للتلميذ ليعبر عن رأيه بكل مصداقية وموضوعية دون خجل أو خوف، وقد صرحت المستشارة خلال المقابلة الحرة التي أجريناها معها " أن هذا القبول لن يتحقق إلا إذا كان الاتصال باستمرار مع التلميذ والاهتمام به يكون في المستوى المطلوب ويلبي احتياجاته، وأن تكون تدخلاتنا لها أثر إيجابي في حل مشكلاته علما أنها تختلف من تلميذ إلى آخر كما قد تتعدد عند التلميذ الواحد"، وبالطبع فهذا يبرز أهمية وقيمة الذكاء الاجتماعي لمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني إلى جانب الخبرة والتكوين المستمر.

كما تظهر الجودة في الخدمات من خلال نوعية المساعدة النفسية المقدمة أثناء عملية المرافقة والتكفل، مع النجاح في فهم مشاعر التلميذ واحتواءه أثناء الجلسات الإرشادية الفردية أو الجماعية، والتمكن من التخفيف من الحالات الانفعالية الصعبة كالقلق والاضطراب والخوف أثناء فترة اجتياز الامتحانات، أو من خلال الحصص الإعلامية باستعمال عدة وسائل مثل المطويات الإعلامية والمعلقات الحائطية، مع تدريبه على عدة مهارات مثل" مهارة حل المشكلات واتخاذ القرار، مهارة الوعي الذاتي وتقدير الذات، مهارة التفكير الإبداعي، مهارة إدارة الانفعالات ومواجهة الضغوط، مهارة التكيف مع جو الامتحان، كما يطبق المستشار تقنية "الفوج الكلامي" وهي تقنية ناجعة جدا يتم من خلالها تحديد أسباب الشعور بقلق الامتحان والتي تختلف من تلميذ إلى آخر، ثم يتم عن طريق الحوار والمناقشة وبتوجيه من المستشار اقتراح الحلول لكل مشكلة من طرف التلاميذ أنفسهم ويلتزمون بتطبيق تلك الحلول، وهنا تظهر قدرة المستشار ودوره في تفريغ الانفعالات والإيحاءات السلبية تجاه الامتحانات وتعويضها بالأفكار والإيحاءات الايجابية التي تساعده على تجاوز هذه الصعوبات بكل سهولة ويسر، مما يقربه من الهدف العام والنهائي وهو تحقيق النجاح في شهادة البكالوريا.

وتتوافق هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة الطالبة الباحثة " **فنطازي كريمة"(2011)** بأن المستشار له دور في حل المشكلات المدرسية للتلميذ المراهق بالثانوية من خلال العملية الإرشادية، وعليه فإن التكفل بالمشكلات التي يعاني منها التلاميذ والعمل على حلها يعد صورة واضحة عن جودة وفعالية الخدمات الإرشادية المقدمة.

كما تتوافق هذه النتيجة وتصريحات المستشارة حول الدور الذي تؤديه داخل الثانوية مما أهل التلاميذ لتحقيق نتائج جيدة إلى حسنة في الامتحانات خلال الفصل الأول، بالرغم من أن المنطقة التي تقع فيها الثانوية شبه حضرية ولا تتوفر على كل المرافق الضرورية.

وعليه يمكننا القول أن جودة الخدمات الإرشادية النفسية هي مجموعة من العمليات الفعالة والمتكاملة التي تكشف لنا عن خصائص شخصية المستشار الذكي اجتماعيا، وتثبت بأنه مؤثر وله القدرة على احتواء التلميذ

ومساعدته في الأوقات الحرجة، مما يجعله يعيش حالة من التوافق بين قدراته الشخصية ومتطلبات المرحلة التعليمية، وهو ما عبرت عنه المستشارة ب "التكفل النفسي بتلاميذ شهادة البكالوريا".

4-الخلاصة:

في ختام بحثنا هذا توصلنا إلى أن: **الذكاء الاجتماعي لمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني له دور قوي في تحقيق جودة الخدمات الإرشادية ببعديها التربوي والنفسي من وجهة نظر تلاميذ السنة الثالثة ثانوي**، وهذا ما تشير إليه النتائج المتوصل إليها من خلال الدراسة الميدانية والتي مفادها أن:

- الذكاء الاجتماعي لمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني يؤدي دورا في تحقيق جودة الخدمات الإرشادية التربوية بنسبة تقدر ب: 72.55 %، ومتوسط حسابي قدر ب: 2.72، والانحراف معياري يساوي 0.75.

- الذكاء الاجتماعي لمستشار التوجيه والإرشاد يساهم في تحقيق جودة الخدمات الإرشادية النفسية بنسبة تقدر ب: 78.88 % ، ومتوسط حسابي قدر ب: 2.71، والانحراف معياري يساوي 0.74.

وتعكس هذه النتائج الدور الفعال للقدرات والكفاءات الشخصية التي يتمتع بها المستشار ومنها ذكاءه الاجتماعي الذي يوظفه أثناء تقديمه للخدمات الإرشادية للتكفل الأمثل باحتياجات التلاميذ، مما يساعدهم على تجاوز العقبات والصعوبات، ويؤهلهم لاجتياز امتحان شهادة البكالوريا بنجاح.

وهذا ما جعل دور المستشار هام وفعال وحيوي في العملية التربوية، وهو لا يقل أهمية عن دور الأستاذ بالمؤسسات التعليمية، بل يكمل كل منهما الآخر، مما يساهم في تحقيق الأهداف الاجتماعية للمنظومة التربوية والمتمثلة في تخريج الفرد السوي والمؤهل علميا وعمليا لأداء مهامه كإطار في المستقبل، النافع لذاته ولمجتمعه.

وبناء على ما توصلت إليه الدراسة الميدانية من نتائج نتقدم ببعض الاقتراحات للنهوض بحقل التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، وجعله فعالا يساهم في الارتقاء بالمدرسة الجزائرية لجعلها مواكبة للتغير والتطور العالمي، وذلك من خلال إجراء المزيد من البحوث والدراسات المشابهة للدراسة الحالية، لأنها لا تزال بحاجة إلى مزيد من الإحاطة والتعمق مثل:

1 – دور الذكاء الاجتماعي لمستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في الحد من ظاهرة التنمر المدرسي.

2 – مساهمة الذكاء الاجتماعي لمستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في إنجاح الوساطة المدرسية.

كما نقترح ضرورة تطوير برامج التدريب والتكوين أثناء الخدمة بما يساهم في تنمية القدرات والكفاءات الشخصية ومنها الذكاء الاجتماعي لمستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، مع توفير كل الوسائل والإمكانيات المساعدة على تحقيق أهداف العملية الإرشادية المدرسية التي تساهم في تحسين المردود التربوي.

- الإحالات والمراجع:

- الديب، محمد مصطفى. (2003). علم النفس الاجتماعي التربوي "أساليب تعلم معاصرة". د.ط. القاهرة: عالم الكتب.
- بورزق، نوار. (2018). دور مستشار التوجيه والإرشاد في تحسين التحصيل الدراسي. **مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية تبسة**، عدد07، ص 123 – 135.
- حسين، فادية. (2011). الذكاء الشخصي وعلاقته بالذكاء الوجداني والذكاء الاجتماعي(دراسة عاملية)، مصر: دار المعرفة للنشر والتوزيع الجامعية.
- فنطازي، كريمة. (2011). العملية الإرشادية ودورها في معالجة مشكلات المراهق المتمدرس، رسالة دكتوراه غير منشورة، تخصص علم النفس التربوي، الجزائر: جامعة منتوري قسنطينة.