جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة: علم النفس LMD

مذكرة نهاية الماستر

الميدان: العلوم الاجتماعية

الشعبة: علم النفس

التخصص: علم النفس العيادي

مقدمة من طرف: عبد الباسط بوقفة

الموضوع:

إستراتيجية الإنصات الفعال في الأسرة وعلاقتها بسلوك اتخاذ القرار لدى الأبناء

(دراسة ميدانية على عينة من الطلبة بالمرحلة الثانوية بورقلة)

أعضاء لجنة المناقشة:

–وردة بالحسيني	جامعة قاصدي مرباح _ ورقلة	رئيسا
–د. سميرة ميسون	جامعة قاصدي مرباح _ ورقلة	مشرفا
–د. يمينة خلادي	جامعة قاصدي مرباح _ ورقلة	عضوا مناقشا

السنة الدراسية:2012/2013

شكر وعرفان

إن الحمد والشكر كله لله الذي وفقنا إلى ما صرنا عليه اليوم.

أتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذة التي أشرفت على إنجاز هذا العمل المتواضع

ميسون سميرة.

كما أتقدم بالشكر كذلك إلىمن ساهم في إنجاز العمل المتواضع:

الأستاذ معمري.

وأخص بالذكر الزميلة مريم التي كانت لي عونا كبيرا في إنجاز هذا العمل.

وإلى كل طلبة السنة الثانية ماستر علم النفس العيادي.

بوقفة عبد الباسط

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على إستراتيجية الإنصات الفعال في الأسرة وعلاقتهابسلوك اتخاذ القرار لدى الأبناء لعينة من تلاميذ المرحلة الثانوية بولاية ورقلة، بأخذ المتغيرات التالية بعين الاعتبار: الجنس، المستوى التعليمي، وأثر هذه المتغيرات على علاقة إستراتيجية الإنصات الفعال في الأسرة (كما يدركها الأبناء) وسلوك اتخاذ القرار، من خلال التساؤلات التالية:

- هل توجد علاقة بين إستراتيجية الإنصات الفعال في الأسرة (كما يدركها الأبناء) وسلوك اتخاذ القرار لدى عينة من تلاميذ المرحلة الثانوية بولاية ورقلة ؟

ويتفرع من هذا التساؤل التساؤلات الفرعية التالية:

- هل تختلف إستراتيجية الإنصات الفعال في الأسرة (كما يدركها الأبناء) بين الآباء والأمهات ؟
- هل تختلف إستراتيجية الإنصات الفعال في الأسرة باختلاف المستوى التعليمي للوالدين (منخفض، متوسط،مرتفع) ؟

وللإجابة على هذه التساؤلات تم صياغة الفرضيات التالية:

- توجد علاقةبين إستراتيجية الإنصات الفعال في الأسرة (كما يدركها الأبناء) وسلوك اتخاذ القرار لديهم لدى عينة من تلاميذ المرحلة الثانوية بولاية ورقلة؟

وتندرج تحت هذه الفرضية الفرضيات الجزئية الآتية:

- تختلف إستراتيجية الإنصات الفعال في الأسرة (كما يدركها الأبناء) بين الآباء والأمهات.
- تختلف إستراتيجية الإنصات الفعال في الأسرة باختلاف المستوى التعليمي للوالدين (منخفض، متوسط، مرتفع).

واعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي لملاءمته لطبيعة الموضوع حيث تكونت عينة الدراسة من (100) تلميذ وتلميذة من ثانويات ورقلة تم اختيارهم بطريقة عشوائية طبقية، وبعد استخدام مقياسي إستراتيجية الإنصات الفعال في الأسرة واتخاذ القرار توصلنا إلى النتائج التالية:

- توجد علاقة بين إستراتيجية الإنصات الفعال في الأسرة (كما يدركها الأبناء) بالنسبة لأسلوب الاستماعوسلوك اتخاذ القرار لديهم، بينما لا توجد علاقة في باقي الأساليب وسلوك اتخاذ القرار لديهم بالنسبة للآباء أو الأمهات.
- تختلف إستراتيجية الإنصات الفعال في الأسرة (كما يدركها الأبناء) بين الآباء والأمهات.
- لا تختلف إستراتيجية الإنصات الفعال في الأسرة باختلاف المستوى التعليمي للوالدين.

وقد نوقشت النتائج في ضوء الجانب النظري وختمت بمجموعة من الاقتراحات.

فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
شكر وعرفان.....	أ
ملخص الدراسة.....	ب
فهرس المحتويات.....	ج
فهرس الجداول.....	هـ
قائمة الملاحق.....	هـ
مقـــدمة.....	1
الجانب النظري	
الفصل الأول: تقديم موضوع الدراسة	
1- تحديد الإشكالية	04
2- تساؤلات الدراسة.....	06
3- فرضيات الدراسة.....	06
4- أهمية الدراسة	07
5- أهداف الدراسة.....	07
6- التحديد الإجرائي للمفاهيم.....	07
7- عرض ومناقشة الدراسات السابقة.....	08
8- حدود الدراسة.....	10
الفصـــــل الثـــــاني: إستراتيجية الإنصات الفعال في الأسرة	
تمهيد.....	12
1ـ مفهوم الإنصات.....	12
2 ـ مفهوم الإنصات الفعال في الأسرة.....	13
3 ـ أهمية الإنصات الفعال في الأسرة.....	14
4ـ أهداف الإنصات الفعال في الأسرة.....	15
5ـ خطوات الإنصات الفعال في الأسرة.....	16
خلاصة الفصل.....	17
الفصـــــل الثـــــالث: اتخـــــاذ القرار	
تمهيد.....	19
1. تعريف اتخاذ القرار.....	19

2. أنواع القرارات..... 20
3 – خطوات اتخاذ القرار..... 22
4. العوامل المؤثرة في عملية اتخاذ القرار..... 26
5. معوقات اتخاذ القرار..... 30
خلاصة الفصل..... 31

الجانب الميداني

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

1– تمهيد 34
1–1– الدراسة الاستطلاعية..... 34
1–2 وصف عينة الدراسة الاستطلاعية..... 34
1–3– أدوات جمع البيانات المستخدمة..... 34
1–4– الخصائص السيكومترية لأدوات القياس..... 35
2– الدراسة الأساسية..... 40
2–1– المنهج المتبع..... 40
2–2– العينة ومواصفاتها..... 40
2–3– أدوات جمع البيانات المستخدمة..... 41
2–4– إجراءات تطبيق الدراسة الأساسية..... 42
2–5– الأساليب الإحصائية المستخدمة..... 42
خلاصة الفصل..... 42

الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة النتائج

تمهيد..... 44
1 – عرض وتحليل النتائج..... 44
2– مناقشة النتائج..... 48
خلاصة الدراسة..... 50
3– الاقتراحات..... 51
قائمة المراجع..... 53
الملاحق.....

فهرس الجداول:

الرقم	الجـــــــــدول	الصفحة
01	يوضح خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية.	34
02	يوضح التعديلات المدخلة على الفقرات بناء على آراء المحكمين.	36
03	يوضح نتائج صدق استبيان الإنصات الفعال الخاص بالأم.	36
04	يوضح نتائج صدق استبيان الإنصات الفعال الخاص بالأب.	37
05	يوضح معامل الارتباط قبل وبعد التعديل للاستبيان الخاص بالأم.	38
06	يوضح معامل الارتباط قبل وبعد التعديل للاستبيان الخاص بالأب.	38
07	يوضح نتائج اختبار "ت" لدلالة الفروق بين متوسطي المجموعتين على مقياس اتخاذ القرار.	39
08	يوضح معامل الارتباط قبل وبعد التعديل.	39
09	يوضح توزيع العينة حسب متغير الجنس.	41
10	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي:	41
11	يوضح معامل الارتباط بين أساليب إستراتيجية الإنصات الفعال (كما يدركها الأبناء) واتخاذ القرار.	44
12	يوضح الفروق بين أساليب إستراتيجية الإنصات الفعال بين الآباء والأمهات.	45
13	يوضح الاختلاف في استراتيجيات الإنصات الفعال (كما يدركه الأبناء) باختلاف المستوى التعليمي للأباء..	47
14	يوضح الاختلاف في استراتيجيات الإنصات الفعال (كما يدركه الأبناء) باختلاف المستوى التعليمي الأمهات.	47

قائمة الملاحق:

الرقم	عنوان الملحق
01	الملحق رقم (01): يوضح استمارة التحكيم
02	الملحق رقم (02): يوضح استبيان إستراتيجية الإنصات الفعال.
03	الملحق رقم (03): يوضح مقياس اتخاذ القرار.
04	الملحق رقم (04): يوضح نتائج التحليل الإحصائي باستخدام SPSS

مقـــدمة:

يعد الاتصال من العناصر الهامة وذات المكانة الخاصة والضرورية للحياة الاجتماعية في جوانبها المختلفة وبدونه يكون من الصعب إن لم يكن من المستحيل أن تصل الحضارة الإنسانية إلى ما وصلت إليه الآن، لأنه من غير الممكن أن يتكون مجتمع دون وجود اتصال لا سيما في الأسرة.

ويبدأ الاتصال في الأسرة من خلال الوالدين، حيث تعتبر الأسرة المحيط الطبيعي لنمو الطفل وإشباع حاجاته الأولية، كما تشكل أهمية بالغة كطرف مانح للرعاية بجميع أشكالها ما لم يمتلكوا لضمان نمو سليم للشخصية، ولا يستطيع الوالدان إكساب أبنائهم كل هذا، ما لم يمتلكوا مهارات الإنصات الفعال التي يمكنهم من إيصال كل معارفهم وخبراتهم إلى أبنائهم، فللأبناء خصائص وسمات تميز كل واحد فيهم وتقع المسؤولية على الوالدين، ونظرا لما يعرف على مرحلة المراهقة وما نجده من الأولياء من الصعوبة في التعامل مع الأبناء في هذه المرحلة، ولهذا اخترنا موضوع الدراسة الذي قمنا فيه بدراسة إستراتيجية الإنصات الفعال لدى الوالدين من وجهة نظر الأبناء، أي مدى إدراك تلاميذ المرحلة الثانوية ل إستراتيجية الإنصات الفعال من طرف الوالدين، ودور ذلك في مساعدة الأبناء على تنمية القدرة على اتخاذ القرار.

ولدراسة هذا الموضوع ثم اقتراح الخطة التالية:

- **الجانب النظري:** ويحتوي على ثلاث فصول:

الفصل الأول: تناولنا فيه تحديد الخلفية النظرية للإشكالية، واعتباراتها، فرضيات الدراسة،أهمية وأهداف الدراسة وكذا التعاريف الإجرائية لمتغيرات الدراسة وعرض الدراسات السابقة.

الفصل الثاني: تطرقنا فيه إلى استرتيجية الإنصات الفعال في الأسرة، ثم إعطاء مفهوم الإنصات أولا ثم حددنا كذلك مفهوم هذه الإستراتيجية وذكر أهميتها وأهدافها وخطواتها.

الفصل الثالث: اندرج تحت عنوان اتخاذ القرار حيث تم إعطاء تعريف لاتخاذ القرار، أنواعه، خطوات اتخاذ القرار ثم تطرقنا إلى العوامل المؤثرة في عملية اتخاذ القرار وأخيرا معوقات هذه العملية.

- **أما الجانب التطبيقي:** فتضمنت الدراسة الميدانية فصلين هما: (الفصل الرابع والفصل الخامس)

الفصل الرابع: تم التطرق فيه للإجراءات الميدانية للدراسة بشقيها الاستطلاعية والأساسية.

الفصل الخامس: تعرضنا فيه إلى عرض نتائج الدراسة، إضافة إلى تفسيرها ومناقشتها في ضوء الجانب النظري والدراسات السابقة، وختمت الدراسة بمجموعة من الاقتراحات.

الجانب النظري

الفصل الأول: تقديم موضوع الدراسة

1. تحديد لإشكالية
2. تساؤلات الدراسة
3. فرضيات الدراسة
4. أهمية الدراسة
5. أهداف الدراسة
6. التحديد الإجرائي للمفاهيم
7. الدراسات السابقة (عرض ومناقشة)
8. حدود الدراسة

1- تحديد الإشكالية:

ممالا شك فيه أن جل الدراسات العلمية وبالخصوص السيكولوجية منها تتمحور حول الكائن البشري نظرا لطبيعة تركيبته الفزيولوجية والعقلية والنفسية، وكذا حياته العامة والخاصة، فحياته عبارة عن سلسلة من المواقف والأحداث المختلفة،الأمر الذي يتطلب بل يوجب عليه اتخاذ العديد من القرارات اليومية الهامة التي تلعب دورا بارزا في حياته الأسرية، الدراسية وكذا المهنية.

فعملية اتخاذ القرار حيال أي موقف كيفما كانت طبيعته بسيطا أو مركبا، يتطلب من الفرد استدعاء المعلومات والخبرات السابقة وتصنيفها، واستنباط العلاقات بينها، هذا يعني أن هذه العملية تتأثر بمجموعة من العوامل، منها ما يرتبط بالمعلومات والمؤثرات الخارجية التي يتلقاها الفرد في بيئته أو أسرته، من دعم وتشجيع، ومنها ما هو داخلي كالآراء الشخصية والمعتقدات،حيث يعتبر" أدال ودانيالز " (Abdel،Daniels) أن عملية اتخاذ القرار جزء من استراتيجيات التفكير، كونها تتطلب استخدام الكثير من مهارات التفكير والتحليل والتقويم والاستنباط والاستقراء، مع ضرورة وعي الفرد لعملياته العقلية أثناء اتخاذ للقرار.

ويشكل هذا الموضوع أهمية خاصة لدى المراهق باعتبار أن مرحلة المراهقة تتزامن مع ضرورة اتخاذ هذا الأخير للعديد من القرارات في حياته لاسيما الدراسية والمهنية وهذا ما تؤكده دراسة أحمد زكي (1959) حول مشكلة الشباب في التعليم الثانوي إذ توصلت إلى أن مشكلة العمل ومشكلات الالتحاق بالجامعة من أكثر ما يهم الأبناء في هذه المرحلة وهو يؤكد بذلك على احتياج المراهق إلى اتخاذ القرار.

ويتأثر أسلوب اتخاذ القرار بالعديد من العوامل من أهمها التنشئة الاجتماعية وهذا ما توصلت إليه حسناء الفياض (1987) في دراستها التي هدفت إلى معرفة أثر التنشئة الاجتماعية على اتخاذ القرار المهني وأثر بعض العوامل الاجتماعية مثل مستوى تعليم الوالدين ومستوى الدخل السنوي للأسرة والمستوى المهني للأب، والتي طبقت على 160 طالب وطالبة من الصف الثالث ثانوي، توصلت إلى تأثير متغير الحرية مع التوجيه كأسلوب للتنشئة الاجتماعية على اتخاذ القرار، ومن هذا المنطلق ارتأينا أن نركز على الأسرة كأول وأهم وسط تربوي يساعد الابن في بناء سلوك اتخاذ القرار بشكل سليم ومن أهم العوامل الأسرية التي ابتغينا تسليط الضوء عليها هي الإنصات الفعال من طرف الوالدين.

(محمد عودة الرماني،2008:ص331)

حيث تعتبر إستراتيجية الإنصات في الأسرة من ابرز الموضوعات تناولاً "باعتبار الأسرة هي المؤسسة الأولى للتنشئة الاجتماعية، وتحملها المسؤولية في تربية النشء، ومن خلالها تتكون شخصية الفرد وذلك بتعليم الطفل المعايير والقيم والعادات ولا يتعلم ذلك إلا من خلال عملية الاتصال بينه وبين أفراد أسرته لأن الإنسان بطبعه بحاجة إلى أن يتصل بالآخرين من البشر فالحاجة إلى الاتصال تولد معه وتبقى معه طوال حياته ".

(علاء الدين كفافي، 1999، ص: 159)

خاصة أن الطفل يحتاج إلى الاتصال بين أفراد أسرته، من خلال الحوار والمناقشة ويتطلب هذا الإصغاء الجيد وبالتالي يتعلم الطفل أساليبا في الحياة، وتتكون لديه الشخصية السوية والمتزنة لديه.

وقد نجد كل طفل له شخصية خاصة به، ويعود هذا الاختلاف في طرق وأساليب الاتصال في أسرته، فالأسرة التي يكون فيها الاتصال يبن أفرادها مبني على التفاهم والتعاون والإصغاء وغيرها من سبل الاتصال قد ينتج عنها أطفال أصحاء نفسيا خالين من التوترات وهذا ما أكده " **حامد عبد السلام زهران** " في قوله: " بأن السعادة الزوجية تؤدي إلى تماسك الأسرة بما يخلق مناخا يساعد في نمو الطفل إلى شخصية متكاملة ومتزن ".

(حامد عبد السلام زهران، 1997،ص:15)

وعلى العكس نجد أن الأسر التي تسلك الاتصال الخاطئ مع أفرادها، والمتمثل في انعدام الحوار، والتناحر والمشاحنات والصراع، فإنه يؤثر على نفسية الطفل ويترك آثارا نفسية مؤلمة ويؤدي إلى ظهور سلوكات مضطربة كالغيرة والأنانية والخوف وعدم اتخاذ القرارات المناسبة وهذا ما أكده " **علاء الدين كفافي** " في قوله: "عندما تفشل الأسرة في توفير المناخ الذي يساعد على تعليم أفرادها كيف يحققون التوازن بين حاجات الاتصال بالآخرين، والحاجات الاستقلالية عنهم فإن الباب يكون مفتوحا بمختلف صور الاتصال الخاطئ، والذي ينتهي باضطراب جو الأسرة وتحويلها لبؤرة مولدة للاضطراب، بل وإصابة بعض أفرادها بالاضطراب الواضح الصريح ".

(علاء الدين كفافي، نفس المرجع، ص:122)

وطبيعة الاتصال داخل الأسرة يمكن أن يكون سببا في عدم اتخاذ القرارات المناسبة في شخصية المراهق، قد تخلق لديه عدم الاتزان الانفعالي أو تخلق منه شخصا غير قادر على تحمل المسؤولية فقد

نجد المراهق في هذه المرحلة مرهف الإحساس ويتأثر لأتفه الأسباب باعتبارها فترة حساسة، وتلعب دورا هاما في حياته لأنها تطرأ عنها تغيرات نفسية وجسمية ....إلى غيرها من التغيرات، وعلى الآباء أن يكونوا على معرفة هذه الفترة واهم التغيرات التي تطرأ فيها وكذا المعلومات الكافية، وبفهم الآباء والأمهات عن طبيعة هذه المرحلة، وكذا إفهامهما للأبناء كذلك من المبادئ التي تسهل اتصالا سويا جيدا، وذلك بالإرشاد والتوجيه السليم للمراهق من طرف الوالدين.

2- تساؤلات الدراسة:

وبغية الوقوف على علاقة إستراتيجية الإنصات الممارسة من طرف الوالدين على سلوك اتخاذ القرار لدى أبنائهم، جاءت إشكالية دراستنا على النحو التالي:

- هل توجد علاقة بين إستراتيجية الإنصات الفعال في الأسرة (كما يدركها الأبناء) وسلوك اتخاذ القرار لدى طلبة المرحلة الثانوية بورقلة.

إضافة إلى التساؤل العام السالف ذكره تم صياغة التساؤلات الآتية:

- هل توجد علاقة بين إستراتيجية الإنصات الفعال في الأسرة (كما يدركها الأبناء) وسلوك اتخاذ القرار لدى طلبة المرحلة الثانوية بورقلة؟
- هل تختلف إستراتيجية الإنصات الفعال في الأسرة (كما يدركها الأبناء) بين الآباء والأمهات ؟
- هل تختلف إستراتيجية الإنصات الفعال في الأسرة(كما يدركها الأبناء) باختلاف المستوى التعليمي للوالدين (منخفض، متوسط، مرتفع) ؟

3- فرضيات الدراسة:

تبعا لتساؤلات الدراسة نطرح الفرضيات الآتية:

الفرضية العامة:

- توجد علاقة بين إستراتيجية الإنصات الفعال في الأسرة (كما يدركها الأبناء) وسلوك اتخاذ القرار لديهم لدى عينة من تلاميذ المرحلة الثانوية بولاية ورقلة؟

وتندرج تحت هذه الفرضية العامة الفرضيات الفرعية الآتية:

- تختلف إستراتيجية الإنصات الفعال في الأسرة (كما يدركها الأبناء) بين الآباء والأمهات.

-تختلف إستراتيجية الإنصات الفعال في الأسرة باختلاف المستوى التعليمي للوالدين (منخفض، متوسط، مرتفع)

4-أهمية الدراسة:

يؤدي غياب الاتصال أو الحوار أو نقصهما إلى ضعف الاتصالات في الأسرة، ويؤثر ذلك تأثيرا سلبيا على المراهق في اتخاذ قراراته بصفة عامة وهذا ما أكده " **خضر البارون** " قائلا بان انقطاع الحوار في الأسرة يولد حياة خالية من النبض والمحبة ويقضي على التفاعل الأسري، ويؤدي إلى حالة من الانزواء والعزوف، ويترتب عليها أن الأطفاللا يتعلمون كيفية الحوار والاتصال مع الآخرين والعالم من حولهم وتكوين علاقات ناجحة، فكلما كان الاتصال بين الوالدين سليما نخرج للمجتمع رجلا أو فتاة صالحين قادرين على تحمل المشاق والأعباء.

(خضر البارون، 2007، ص 02)

– أهمية دراسة المتغيرين إستراتيجية الإنصات الفعال في الأسرة واتخاذ القرار لدى عينة كعينة طلبة السنة النهائية لتلاميذ الثالثة ثانوي.

–كما يهمنا أن يتمتع طلبة المرحلة الثانوية بمستوى عال من القدرة على اتخاذ القرار السليم والصائب على اعتبارهم قادة الغد الذين يعول عليهم لدعم مسارات التنمية في المجتمع.

5- أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة الحالية إلى:

– الكشف عن العلاقة الارتباطية بين بإستراتيجية الإنصات الفعال في الأسرة (كما يدركها الأبناء)، وسلوك اتخاذ القرار لديهم لدى عينة من تلاميذ المرحلة الثانوية بولاية ورقلة.

– الكشف عن هذه العلاقة في ظل بعض المتغيرات كالجنس، وكذا المستوى التعليمي.

6- التحديد الإجرائي لمفاهيم الدراسة:

المفاهيمالأساسية التي سوف يتم تحديدها إجرائيا في هذه الدراسة هي:

6-1 إستراتيجية الإنصات الفعال في الأسرة: ويقصد بها ممارسة الوالدين داخل الأسرة للاستراتيجيات التالية: الاستماع، الاستيعاب، التذكر، التقييم، الاستجابة وذلك بغرض تحقيق تواصل جيد مع أبنائهم يحقق التوافق النفسي المنشود لديهم، ويتحدد باستجابات أفراد العينة بـ: (دائما، أحيانا، أبدا)حيال الفقرات المتضمنة في المقياس المصمم لهذا الغرض وفيما يلي التحديد الإجرائي لكل بعد من الأبعاد الآتية:

- **الاستماع:** ويقصد به ايلاء والوالدين أهمية لما يقوله الأبناء خلال أحاديثهم ومحاوراتهم بإرخاء السمع للحديث كاملا وعدم المقاطعة إلا في حالات الاستفهام عن فكرة أو معلومة خلال سياق الكلام يخشى صعوبة إدراكها فيما بعد.

- **الاستيعاب:** ويقصد به قدرة الوالدين على فهم ما يقوله الأبناء أثناء أحاديثهم الثنائية وما يريدون قوله من خلال التلميحات اللفظية وغير اللفظية.

- **التذكر:** يقصد به قدرة الوالدين على ربط مضمون الحوار الحالي وما يحويه من أفكار مع مضمون حوار سابق جرى مع ذلك الابن.

- **التقييم:** ويقصد به قدرة الوالدين على إعطاء أحكام موضوعية حيال ما يسمعونه من أبنائهم وتكوين وجهات نظر صحيحة حول مستوياتهم الفكرية والقيمية.

- **الاستجابة:** تتمثل في ردود أفعال الوالدين اللفظية حيال ما يسمعونه من أبنائهم خلال جلسات الحوار أو المناقشة أو حتى الأحاديث اليومية العادية.

6-2 سلوك اتخاذ القرار: ويحدد باستجابات التلميذ باختبار أحد البدائل المقترحة حيال المواقف المنصت حيال بدائل الأجوبة المتضمنة في مقياس اتخاذ القرار ل: "سيف الدين العبدون ".

6-3 إستراتيجية الإنصات الفعال في الأسرة من وجهة نظر الأبناء: ويقصد دبها مدى إدراك تلاميذ المرحلة الثانوية لإستراتيجية الإنصات الممارسة من طرف الوالدين.

7- عرض ومناقشة الدراسات السابقة:

- الدراسات الخاصة باتخاذ القرار:

1. دراسة حسناء الفياض(1987):

- **عنوان الدراسة: اثر**التنشئة الاجتماعية على اتخاذ القرار المهني.

الهدف من الدراسة: هدفت إلى معرفة اثر التنشئة الاجتماعية على اتخاذ القرار المهني واثر بعض العوامل الاجتماعية مثل مستوى تعليم الوالدين ومستوى الدخل السنوي للأسرة والمستوى المهني للأب.

العينة: شملت (160) طالب من الصف الثالث ثانوي بفروعه.

أهم النتائج:

– بعض المتغيرات المستقلة كانت ذات دلالة إحصائية في أثرها على المتغيرات التابعة وخاصة في المقياس الكلي. تفاوت هذا الأثر من مجموعة إلى أخرى .وأوضح هذه المتغيرات تأثير متغير الحرية مع التوجيه كأسلوب للتنشئة الاجتماعية مقابل اللامبـالاة والتسلط فكان ذا دلالة عند الإناث والذكور في الفرعين العلمي والأدبي.

2. دراسة كرومبولتز(Grombolts):

– **عنوان الدراسة:** إستراتيجية القرار المهني.

– **الهدف من الدراسة:** تهدف إلى معرفة تأثير التدريب في صنع قرار عقلاني على نوعية القرارات المهنية.

– **العينة:** أجريت الدراسة على عينة من(147) طالبا في ثلاث كليات بكاليفورنيا.

– **أهم النتائج:**

– أن الإناث قد استفدن أكثر من الذكور من التدريب على مهارات صنع القرار العقلاني.

– كلا المجموعتين قد تحصلت على علامات أعلى في مجال اتخاذ القرار ما أدى إلى التحسين في نوعيته لجميع المشاركين ماعدا الذكور الأصغر سنا.

3. دراسة احمد زكي(1959):

– **عنوان الدراسة:** مشكلات الشباب في التعليم الثانوي.

– **الهدف من الدراسة:** التأكيد على احتياجات المراهق الى اتخاذ القرار.

– **العينة:** تضمنت(500) طالب جامعي من الجنسين.

– **أدوات الدراسة:** استخدم استفتاء مشكلات الشباب.

– **أهم النتائج:**

– إن مشكلة اختيار العمل ومشكلات الالتحاق بالجامعة هي من الأكثر توترا في استجابات الأفراد.

- مناقشة الدراسات السابقة:

من حيث العينات:

نلاحظ أنها ركزت على عينات متشابهة تمثل مرحلة المراهقة والشباب وهي عينات الطلبة الثانويين والجامعيين.

وتجدر الإشارة إلى أننا لم نجد –في حدود اطلاع الطالب– على أي دراسة سابقة في متغير إستراتيجية الإنصات الفعال، وهذا ما يؤكد جدة هذا الطرح.

8- حدود الدراسة:

الحدود البشرية: استهدفت الدراسة تلاميذ المرحلة الثانوية.

الحدود المكانية: أجريت الدراسة بثانويات ورقلة (ثانوية توفيق المدني بسعيد عتبة، ثانوية طارق بن زياد بالحجيرة).

الحدود الزمنية: جرت الدراسة خلال الموسم الجامعي 2013/2012.

الفصـــــل الثـــــاني: إستراتيجية الإنصات الفعال في الأسرة

تمهيد

1- مفهوم الإنصات.

2- مفهوم إستراتيجية الإنصات الفعال في الأسرة.

3- أهمية إستراتيجية الإنصات الفعال في الأسرة.

4- أهداف إستراتيجية الإنصات الفعال في الأسرة.

5- خطوات إستراتيجية الإنصات الفعال في الأسرة.

خلاصة الفصل

تمهيد:

إن استعمال المربي لإستراتيجيات التربية الايجابية يؤدي إلى تجاوب وتواصل وتفاعل بين المربي والأطفال داخل الأسرة، ولعل أهمها إستراتيجية الإنصات الفعال الذي يعني الاستماع باهتمام بالجوارح كلها من خلال ملامح الوجه ولغة الجسد والرسائل الايجابية التي يبعثها المنصت الإيجابي للمتكلم، فما المقصود بهذه الإستراتيجية؟

1ـ مفهوم الإنصات (*):

لقد ذكر العلماء تعريفات كثيرة منها " هو فهم الكلام والانتباه إلى شيء مسموع "، " وهو فن أداته الأذن الواعية ومستودعه العقل والقلب "، " وهو القدرة على الانتباه وحسن الإصغاء والإحاطة التامة عما يسمع ".

(الهاشمي عبد الرحمن، الغزاوي وفائزة، 2005 ص:134)

يعرف السيد محمود أحمد الإنصات بقوله " هو الفهم والتفسير والنقد، أي التعرف على الرموز المنطوقة وفهمها وتفسيرها والحكم عليها ".

(السيد محمود أحمد، 1988 ص:98)

وهذا لا يختلف عن تعريف طعيمة رشدي أحمد ومحمد السيد المناع اللذان يريان أنه " عملية إنسانية مقصودة تهدف إلى الفهم والتحليل والتفسير ثم البناء الذهني ".

(طعيمة رشدي أحمد ومحمد السيد المناع، 2000، ص:143)

أما علي أحمد مدكور" على أنه التعرف على الأصوات والفهم والتحليل والتفسير، والتطبيق، والتقدير والتقويم للمادة المسموعة، فإن الإنصات هو تركيز الانتباه بسمع الإنسان من أجل تحقيق هدف معين ".

(علي أحمد مدكور، 2000، ص:610)

كما يعرفه نيكلوس " أنه عملية داخلية إيجابية نشطة يلعب فيها المستمع دورا كبيرا في تكوين رسالة شاملة والتي يتم تبادلها في النهاية بين المستمع والمتحدث ومن ثم لا يمكن ملاحظة هذه العملية بشكل مباشر".

(جمال مصطفى علي العيسوي، 2000 ص:69)

*– يستخدم مصطلح الإنصات في هذه المذكرة كمرادف لمصطلح الاستماع أو الإصغاء.

من المفاهيم السابقة نستنتج أن الإنصات مهارة يمكن تعلمها إذا ركز المنصت إلى ما يقوله المتحدث وأعاره كل اهتمامه وذلك لبلوغ الهدف المنشود.

2 ـ مفهوم الإنصات الفعال داخل الأسرة:

إن علاقة الوالدين بالأبناء وكيفية معاملتهم لهم تلعب دورا هاما في تكوين شخصيتهم، فالطفل الذي تقوم علاقته بأبويه على قدر من الإشباع المناسب لحاجاته البيولوجية والنفسية تتوقع له شخصية مستقبلية سليمة تتوافر لها دعائم الاتزان الانفعالي والقدرة على التوافق والتعاون مع الآخرين.

(عبد الرحمن عيسوي، 2004 ص: 101)

ولهذا على الوالدين تأمين تربية صالحة لأبنائهم بجميع مجالات الحياة ليغرسوا في نفوسهم قيما واتجاهات سليمة وإيجابية تتناسب مع متطلبات مجتمعهم على أساس الفهم والعلم، كما يجب على الآباء تقديم الحنان والعطف والحب للأبناء، وهذا الغذاء العاطفي لا يقل أهمية عن الغذاء الجسدي في تنمية شخصيتهم، ومن واجبهم كذلك تعليم أبنائهم كيف يصغون ويفكرون ويحترمون الآخرين ومن واجب الوالدين كذلك أن يتجاوبوا من أبنائهم ويفتحوا لهم صدورهم لسماع مشكلاتهم وتعاونهم معهم على حلها وفهمها.

يعرف مصطفى أبو السعد الإنصات الفعال " على أنه اهتمام بما يريد الطفل التعبير عنه ويعني اهتمام ايجابي بالرسائل الخفية للطفل..، وهو طريق لتجاوز الحالات المتوترة بين الوالدين والأبناء..، وكلما مورس الإنصات الفعال كلما عرفت العلاقات الأسرية انحسارا وتقلصا للحالات المتشنجة.

(مصطفى أبو السعد، 2003 ص:36)

كما يعرفه فتحي علي يونس على أنه " نوع أعلى في الاستماع تتوافر فيه النية والقصد مع الرغبة الشديدة في تحصيل المنصت إليه ".

(فتحي علي يونس، 2000، ص06)

وهذا لا يختلف عن تعريف محمود رشدي خاطر يعرفه بأنه " تركيز الانتباه على ما سمعه الإنسان من أجل هدف محدد أو غرض يريد تحقيقه ".

(محمود رشدي خاطر، 1998 ص:07)

ويضيف مصطفى أبو السعد تفصيلا هاما وملخصا لمفهوم الإنصات الفعال داخل الأسرة بقوله أن الإنصات الفعال داخل الأسرة، يكمن في الرسائل غير اللفظية وفي الاتصال غير الشفوي الذي يرسله الأب لابنه... من خلال الابتسامة ولغة الجسم وملامح الوجه ونبرات الصوت المعبرة عن الحنان والمحبة والود التي تنبعث بين الفينة والأخرى معبرة عن موافقتك وتفهمك لما يقوله الابن.

(مصطفى أبو السعد، نفس المرجع السابق ص:36)

فالإنصات الجيد يتطلب سمعا جيدا لذا ينبغي أن تتوافر بعض المواصفات التي تتضمن الإنصات الفعال، مثل الهدوء وأجهزة الاستقبال الجيدة، والاستماع لنبرات الصوت ومستوياته وما يعتريه من تغير أو هدوء أو حدة.

3 ـ أهمية الإنصات الفعال داخل الأسرة:

يمثل الإنصات مكانة كبيرة في الحياة الأسرية الاجتماعية بشكل عام، فهو يعد من العادات الاجتماعية التي يعد فيها المتحدث عنصرا رئيسيا أثناء ممارسة حديثه، فهو يشعر بالتجاهل إذا تحدث ولم يستمع إليه أحدا، وكان الاستماع فاترا أو باردا.

ويسمى هذا النمط من الاتصال داخل الأسرة بنمط عدم الاستماع، وهو إما أن يقابل أحد أفراد الأسرة بتجاهل أو سوء فهم، ويحدث هذا الأخير بدرجة كبيرة من التكرار مما يؤدي إلى فشل كل عضو في الأسرة بالاتصال مع الأعضاء الآخرين خاصة الوالدين في ما يتعلق بأفكارهم ومشاعرهم وحاجاتهم ومطالبهم، وبهذا يجعل الأسرة لا تريد التواصل معه والاستماع إليه.

وقد أكدت الاستشارية النفسية الأسرية في مكتب الإنماء الاجتماعي " وداد عيسى ": " إن الصحة النفسية للأزواج تؤدي إلى توافر الأمان والاستقرار الأسري تؤثر على علاقات الأبناء، بحيث يساعد الطفل في النمو بشخصية متزنة ومتكاملة ".

(وداد عيسى، 2004، ص 2)

ويساعد الإنصات الجيد الذي يحدث في السياق الأسري في تقوية الصلة بين الآباء والأبناء، بينما لا يختلف في أي سياق آخر إلا في شدة الأثر الانفعالي، فكل الاتصالات الأسرية تتشابه مع الاتصالات الأخرى، إلا أنها تختلف عنها في شدتها ولأنها تحدث بين أفراد شديدي الصلة وتربطهم روابط وثيقة وهي روابط الدم ويرتبط مصير بعضهم ببعض أكثر مما يحدث في أي سياق إنساني آخر، كما

نجد هذه المهارة لا تولد مع الشخص وإنما هي مكتسبة ويتم تعليمها وتحسينها من خلال الممارسات اليومية حيث نجد أن الإنصات الجيدهو سر نجاح عملية الاتصال داخل الأسرة .

(أحمد ماهر، 2000 ص:119)

إن مهارة الإنصات ميسورة الحيازة لمن يرغب في التعود عليها، كما نرى أن الذي ينصت أكثر يستفيد أكثر مما يؤدي إلى زيادة اليقظة وشدة التفاعل وازدهار جذور الحماس وتوقد الذهن وسلامة التفكير.

ومن خلال واقعنا الاجتماعي نلاحظ هذه الصور أو بعضها في عملية الاتصال، فالأسرة الجزائرية كانت ملتزمة بقواعد وقيم أخلاقية واجتماعية في عملية الاتصال التي لها أهمية بالغة، حيث تقوم عليها مختلف العلاقات الإنسانية، ومن ثم كان من الطبيعي أن يولى للاتصال القدر المناسب من الاهتمام خاصة في الوسط العائلي، فالاتصال يساعد الأولياء على نقل أفكارهم ومعتقداتهم إلى أبنائهم وفق طرق وأساليب معينة والتي تتمثل في مهارات الاتصال والتي يجب أن تتوفر لدى الأولياء في التعامل مع الأبناء، بينما في الآونة الأخيرة، من أغلب الهزات التي تمس الأسرة الجزائرية سببها غياب الحوار بالرغم من أنها تسكن تحت سقف واحد فلم تعد علاقة الآباء بأبنائهم علاقة قائمة على التواصل ولعل أكبر الدلائل على تشتت الأسرة غياب الاجتماع حول مائدة الطعام وصار الليل وحده الكفيل بلم شملهم رغما عنهم.

4ـ أهداف الإنصات الفعال في الأسرة:

عملية الإنصات تهدف بشكل عام إلى التأثير في المستقبل حتى تتحقق المشاركة بالخبرة مع المرسل وقد ينصب هذا التأثير على أفكاره لتعديلها أو تغييرها أو على اتجاهاته أو على مهاراته، ومن هذا المدخل يمكن إبراز أهداف الإنصات الفعال فيما يلي:

4ـ1 هدف تعليمي ومعرفي: يتمثل في نقل المعلومات والخبرات والأفكار للآخرين من أجل تنويرهم وتحسين مستوياتهم العلمية والمعرفية والفكرية وتكييف مواقفهم واكسباهم المهارات التي تساعدهم في حياتهم.

(ربحي مصطفى عليان وعدنان محمود الطوباسي، 2005، ص:38)

4ـ2 هدف تثقيفي: يتمثل في نقل التراث من جيل إلى آخر ومن فرد إلى لأخر ومن مجتمع لأخر, وتكييفه مع الأهداف والتطلعات الاجتماعية الجديدة.

4ـ3 هدف توجيهي: يتمثل في اكتساب مستقبل اتجاهات جديدة وتعديلها .

4ـ4 هدف إداري: ويتمثل في تحسين سير العمل ودعم التفاعل بين العاملين في المؤسسة أو الهيئة.

4ـ5 هدف اجتماعي: يعطي فيها الإنصات فرصة زيادة احتكاك الجماهير ببعضهم البعض لذلك تقوى الصلات الاجتماعية بين الأفراد.

(سلوى عثمان الصديقي وهناء حافظ البدوي، 1999 ص:51)

وبالتالي فان الإنصات عملية اجتماعية ذات أهمية بالغة، لا تستطيع أي جماعة إنسانية أن تعيش بدونه وهذا من اجل أن تحقق هدف أساسي وعام وهو النمو المتزن والمتكامل سواء لهذه الجماعة عامة أو للفرد بشكل خاص، ويصبح الأمر أدعى فيما يتعلق بالعلاقات الأسرية.

5ـ خطوات الإنصات الفعال في الأسرة:

توجد خمس خطوات للإنصات الفعال تتمثل فيما يلي:

1- أربط علاقة تواصل بين عينيك وعيني ابنك وابتسم وأبد ملامح الاطمئنان لقمع الحذر من إشعار الطفل انك تتجاهل كلامه على مضض.

2- تفادي أن تشيح بوجهك عن ابنك فإن ذلك يوحي بقلة اهتمامك بما يقوله وقلة اعتبارك لشخصه.

3- علق على ما يقوله ابنك وبشكل سريع دون أن تسحب الكلام منه مبديا تفهمك لما يقوله من خلال حركة الرأس أو الوشوشة الميمية بنعم أو ما شاء الله . مما يوحي لابنك أنك تتابعه باهتمام فتزيد طمأنينته.

4- أجعل ثمة علاقة اتصال واحتكاك جسدي مباشر من خلال لمسة الحنان وتشابك الأيدي والعناق ووضع يدك على كتفيه ..فإن ذلك يوطد العلاقات المبنية على المحبة ويسهل لغة التواصل العاطفي وييسر التفاهم ويفتح لدى الطفل أجهزة الاستقبال للرسائل التربوية الصادرة من الوالدين.

5- متى ما وضحت الفكرة وتفهمت الموقف عبر لابنك عن هذا وأعد باختصار وبتعبير أدق ما يود إيصاله لك..لتعلم ابنك اختصار ما يريد قوله، وفن التعبير عن مشاعره وأحاسيسه...والدقة في التعبير فإنك بذلك تقلل من احتمالات حدوث الملل بينكما.

(مصطفى أبو السعد، نفس المرجع، ص:36)

إن الإنصات الفعال لا يكتمل إلا من خلال الإنصات غير اللفظي الذي يطمئن الابن ويعيد له توازنه النفسي ...ويقضي بالتالي على مقاومة الطفل للرسائل التربوية الصادرة عن الآباء .

إن الطريق السليم لامتصاص هذه المقاومة لرغبات الوالدين هو تخصيص وقت للإنصات الفعال للطفل...فكلما تحدث الابن ووجد قبولا واهتماما كلما ضعفت المقاومة السلبية لديه وقل عناده..

(مصطفى أبو السعد، نفس المرجع، ص:36)

خلاصة الفصل:

لقد تناولنا في هذا الفصل موضوع إستراتيجية الإنصات في الأسرة وتم هذا الطرح بالتعاريف التي حددها بعض الباحثين للإنصات حيث بينت معنى الإنصات الفعال في الاسرة الذي يكمن في الرسائل غير اللفظية وفي الاتصال غير الشفوي إلى جانب كل ما هو لفظي، وتناول الفصل أيضا أهمية الإنصات التي يتم استخدامها في المواقف الحياتية والتي لعبت دورا هاما في عملية التعليم والتعلم، حيث ساهمت في تكوين المم المتحضرة وبعد هذا تم عرض خطوات الإنصات الفعال التي بدورها تؤدي إلى اتخاذ أحسن الوسائل والتي تمكن من التعامل والتواصل وتزويد الفرد بالتوجيه اللازم من أجل الوصول إلى حل للمشكلات حيث تنمو عملية التدريب المستمر على الإنصات حتى تتبلور في النهاية إلى مهارات تصاحب الفرد في شتى المواقف التربوية.

الفصـــــل الثـــــــالث: اتخـــــــاذ القرار

تمهيـــــــــــــــــد

1. تعريف اتخاذ القرار.

2. أنواع القرارات.

3 . خطوات اتخاذ القرار.

4. العوامل المؤثرة في عملية اتخاذ القرار.

5. معوقات اتخاذ القرار.

خلاصة الفصل.

تمهيـد:

يواجه الفرد في حياته العديد من المواقف والمشكلات التي تتطلب بل توجب عليه اتخاذ العديد من القرارات يوميا، ولقد خلق الله تعالى الإنسان وترك له مهمة الاختيار وذلك بالإعمار في الأرض لذا كان على الإنسان أن يقرر وأن يساعد نفسه بل الآخرين على اتخاذ القرارات.

وعملية اتخاذ القرار هي عملية جد هامة فهي تمس الحاضر وتغير الواقع وتمتد بأثرها إلى المستقبل، لذا يجب أن تسبقها دراسة متأنية تستند إلى معلومات واسعة ودقيقة، ولكي نتخذ قراراتنا بشكل صحيح علينا أن نتعلم كيفية اتخاذ القرار الصحيح حتى نصل إلى أفضل النتائج وسنحاول من خلال هذا الفصل التطرق إلى هذا المفهوم بالتفصيل .

1. تعريف اتخاذ القرار:

- **لغة:** القرار كما تذكر المعاجم اللغوية هو " المستقر من الأرض، والقرار في مكان ما هو الاستقرار فيه نقول قررت بالمكان، وقر عنده الخبر حتى استقر".

(ليلى بنت سعد بن سعيد الصاعدي.2007، ص: 210)

كلمة القرار هي كلمة لاتينية وتعني القطع أو الفصل (Cut off) بمعنى تغليب أحد الجانبين على الآخر، أي الفرد يقطع عملية الموازنة بين الجانبين.

(منير حربي وأمل رزق، 2003، ص: 202)

- **اصطلاحا:** هناك مجموعة من التعاريف فنجد:

فقد عرفه" هاريسون" (HARISON) بأنه"عملية عقلية تنطوي على إصدار حكم باختيار انسب السلوكات في موقف معين.

(عمر عبد الرحيم نصر الله، 2001، ص: 314)

أما " بارنارد" " Bernard" فيرى بأنه: " ذلك التصرف العقلاني الذي يتأتى نتيجة الحساب والتفكير".

(وصل الله عبد الله حمدان السواط، 2008، ص: 80)

وفي هذا الإطار يتفق كل من " هاريسون " و" بارنارد" على أن اتخاذ القرار هو قدرة عقلية تتطلب التفكير المنطقي والعمليات العقلية من اجل إيجاد الحلول المناسبة في المواقف المختلفة.

أما " هاريس" " HARIS " فيرى بأنه: "دراسة تحليل وتحديد البدائل اعتمادا على قيم وتفضيلات متخذ القرار وتتضمن القدرة على اتخاذ القرار أن تكون هناك خيارات بديلة يتم اعتبارها".

(محمد عبد القادر عابدين، 2005،ص: 125)

كما يرى " الزهراني" اتخاذ القرار بأنه: "عملية اختيار بديل من بين عدة بدائل وإن هذا الاختيار يتم بعد دراسة موسعة وتحليلية لكل جوانب المشكلة موضوع القرار".

(الزهراني، 2001، ص:11)

وهو لا يختلف على تعريف " كيبيه " 1990 لاتخاذ القرار على أنه: "اختيار من بين بدائل يمكن تنفيذها من أجل تحقيق أهداف منشودة، وأشار إلى انه يشترط أن يتوافر بديلان على الأقل حتى نستطيع وصف العملية بأنها قرار".

(رافع نصير الزغول وعماد عبد الرحيم الزغول، 2003 ص:315)

ونصل الآن إلى تعريف شامل لعملية اتخاذ القرار انطلاقا من النقاط السابقة الذكر فنقول أنه: "عملية تقويم البدائل التي تفوق البديلين وكذا اختيار أفضلها وتنفيذه، لوصف العملية بأنها قرار وتنفيذها من أجل تحقيق أهداف منشودة".

2. أنواع القرارات:

تنقسم القرارات إلى عدة أقسام وتختلف حسب اختلاف رأي الباحثين حيث توجد مجموعة من التصنيفات بناء على أهميتها وطبيعتها ودرجة تكرار حدوثها وعدد المشاركين في اتخاذها.

تصنيف أنواع القرارات يتم بناء على أهميتها وطبيعتها كما يمكن تصنيفها بناء على عادة من يتولى اتخاذها أو بناء على درجة تكرار حدوثها وتصنف عموما إلى:

2-1- القرارت المبرمجة والقرارات الغير مبرمجة:

أ- **القرارات المبرمجة:** وقد أطلقت على القرارت المبرمجة اسم القرارات الروتينيةوهو القرار الذي يخضع لحسابات وخطط دقيقة ويتبع جداول زمنية محدودة .

(سعد محمد علي الشهري،2010، ص125)

وتتخذ هذه القرارات لمواجهة المشكلات اليومية التي لا يحتاج اتخاذ القرار فيها إلى وقت طويل.

(حسن حمد إبراهيم حسان ومحمد حسين العجمي، 2007 ص: 107)

وهي القرارات التي يتخذها الفرد لمواجهة أوضاع أو مشكلات روتينية متكررة، إن قواعد القرارات تكون هامة وضرورية للتعامل مع الأحداث والمشكلات الروتينية.

(رافع نصير الزغول وعماد عبد الرحيم الزغول، نفس المرجع، ص: 328)

ب- **القرارات الغير مبرمجة:** وهي تتطلب قدرا كبيرا من الابتكار، وتختلف أساليب معالجة القرار الغير مبرمج عن القرار المبرمج.

وهي قرارات تواجه مشكلات غير روتينية وغير متكررة بمعنى اتخاذ قرارات لحل مشكلات نادرة الحدوث أو فريدة من نوعها.

(رافع نصير الزغول وعماد عبد الرحيم الزغول، نفس المرجع، ص 329)

يعد تصنيف القرارات بهذه الطريقة هو تصنيف قد تم بناء على نوع المشكلة من ناحية تكرارها وفي نفس السياق فإن التعرف على الفرق بين القرار المبرمج والغير مبرمج يتمثل في أن القرار المبرمج يهدف إلى حل مشكلة عادية روتينية ولا تتطلب وقت طويل، بينما يهدف نظيره إلى حل مشكلات فريدة من نوعها وغير متكررة وتتطلب وقت طويل، كقرار الاختيار الدراسي أو المهني الذي يعتبر قرار غير مبرمج، ويتطلب من الفرد أخذ الوقت لاتخاذ هذا القرار، باعتبار أن نتائجه ذات تأثير بعيد المدى على مستقبل الفرد.

2-2- القرارات الفردية والقرارات الجماعية:

أ- **القرارت الفردية:** وهو القرار الذي يتخذه فرد واحد دون أن يشترك غيره في اتخاذه وهذا لا يعني أن يستشير غيره أو لا يستعين بالآخرين في جمع المعلومات والبيانات ولكن يعني أن يباشر الفرد مسؤولية اختيار البدائل الملائمة له.

ب- **القرارات الجماعية:** وهي القرارات التي قد يسهم في اتخاذها أكثر من فرد، إذ قد تسهم عدد من الأفراد في مراحل الصناعة القرار المختلفة,ولكن المهم أن يتم اختيار البديل الملائم من قبل أكثر من شخص إما بالإجماع وإما بالأغلبية.

(رافع نصير الزغول وعماد عبد الرحيم الزغول، نفس المرجع، ص: 331)

بينما يعد تصنيف القرارات بهذه الطريقة هو تصنيف قد تم بناء على متخذ القرار فالقرارات الفردية يتم اتخاذها من طرف فرد واحد ويكون هو المسؤول الوحيد على الاختيار المناسب لها، بينما القرارات الجماعية يشارك في اتخاذها أكثر من فرد ويتشارك الجميع في مسؤولية اختيار البديل الأنسب لها.

2-3- القرارات الإستراتيجية والقرارات التكتيكية:

أ-**القرارات الإستراتيجية:** وهي قرارات تصدر في المشكلات الهامة والحرجة، وهي ذات تأثير بالغ في حياة متخذ القرار أو في أوضاع المؤسسة التي يديرها، وتتميز هذه القرارات بأنها بعد أن يتم اتخاذها يصبح التراجع عنها أمر غير مقبول وربما غير ممكن، ومن الأمثلة على هذا النوع قرار الالتحاق بتخصص ما، ويستمر تأثير هذه القرارات في حياة الأفراد لفترات طويلة وهذه القرارات شبيهة بالقرارات غير المبرمجة والتي تشترك معها في الكثير من الخصائص ومنها أنها تضمن قدرا من المخاطرة وعدم التأكيد.

(رافع نصير الزغول وعماد عبد الرحيم الزغول، نفس المرجع، ص: 331)

ب-**القرارات التكتيكية:** وهي قرارات يتم إتخادها من أجل تنفيذ القرارات ال إستراتيجية، وربما يتطلب تنفيذ قرار إستراتيجي واحد اتخاذ عدة قرارات تكتيكية، وهي قرارات يمكن تنفيذها في فترة زمنية قصيرة ولا تتطلب تعمق فكريا ولا إبداعيا، بل تستخدم فيها توجيهات وإجراءات وقواعد جاهزة مسبقا، وهي تشبه القرارات المبرمجة وتشترك معها في كثير من الخصائص.

(رافع نصير الزغول وعماد عبد الرحيم الزغول، نفس المرجع، ص: 331)

وفي هذا السياق يتضح لنا أن القرارات التكتيكية قبل اتخاذها تتطلب من الفرد اتخاذ قرارات إستراتيجية .ويمكن القول بعد هذا العرض لأنواع القرارات، أنه توجد أنواع كثيرة للقرارات تتحدد حسب طبيعة الموقف وطبيعة الفرد وقدراته الشخصية، وحسب خطورة القرار المتخذ، والطريقة المتبعة في اتخاذه، كذلك فإن معرفة نوع القرار يساعد كثيرا في تحديد طريقة اتخاذه.

3 -خطوات اتخاذ القرار:

يتحقق اتخاذ القرار بصورة علمية ومنظمة إذا تم وفق خطوات متسلسلة ومنطقية وذات مراحل متعددة، ويتم التعامل مع العديد من القضايا باختلاف أنواعها سواء كانت شخصية أو مهنية، ويتحصل

من خلالها الفرد على معلومات ومن ثمة تقييم هذه المعلومات بأسلوب تحليلي منظم ومركز على المنطق العلمي من أجل الوصول إلى البدائل أو الحلول الممكنة لاتخاذ القرار الهادف.

ومن أجل الوصول إلى القرار الهادف فقد إتفق الباحثون على أن اتخاذ القرار يتم وفق خطوات منظمة ومتعددة من الضروري لمتخذ القرار أن يتبعها، وهذه الخطوات كالتالي:

3-1- تحديد المشكلة:

تعتبر هده الخطوة من أهم خطوات عملية اتخاذ القرار لأنه بتحليل وفهم وتحديد المشكلة بشكل جيد فإنه من المتوقع أن يتم اتخاذ القرار المناسب الذي يؤدي إلى نتائج جيدة والذي يحقق الرضا والإشباع.

(سعد محمد علي الشهري،2010، ص 126)

وبالتالي التشخيص السيئ للمشكلة وعدم تحرى أسبابها سيؤدي إلى ارتكاب أخطاء في جميع الخطوات اللاحقة.

(محمد حسنين العجمي،2007، ص: 22)

وعليه فإن من الواجب على متخذ القرار أخذ وقته الكافي في فهمه للمشكلة وتحديد أبعادها وأسبابها وتحديد السبب الرئيسي الذي خلق المشكلة ودرجة أهميتها والفصل بين الأغراض والأسباب التي أدت إلى تحديد المشكلة وذلك من خلال جمعه للبيانات والمعلومات عن هذه المشكلة.

3-2- جمع البيانات:

بعد التعرف على المشكلة ويتم إدراكها ينبغي الإحاطة بكل ما تتضمنه من حقائق ولهذا فإن لم نتعرف على الحقائق والعلاقات بينها فإننا سنفقد مفتاح حلها.

(محمد قاسم القريوتي، 2006، ص: 313)

تتطلب عملية اتخاذ القرار الحصول على بيانات ملائمة تتصف بالدقة والثبات.

(رافع نصير الزغول وعماد عبد الرحيم الزغول، نفس المرجع السابق، ص: 325)

ويعد توفر هذه البيانات أحد أهم مدخلات عملية اتخاذ القرار فهي تلعب دورا هاما في هذه العملية، ولا تقتصر أهميتها على تحديد المشكلة وبلورة أهدافها بل تتعداه إلى المساعدة في توليد البدائل

وتقويم الأرقام والإحصائيات والحقائق المتعلقة بالمشكلة (data) وإيجابيات وسلبيات كل بديل ويقصد بالبيانات العمل على ترجمة هذه البيانات وتحليلها ودراستها وتتركز غالبا على الجوانب السلوكية والاجتماعية المتصلة بالمشكلة.

(محمود يوسف الشيخ، 2007، ص: 23)

وعليه فإن جمع البيانات تلعب دورا هاما في إيجاد البدائل والحلول للمشكلة فمن خلال البيانات التي يتحصل عليها متخذ القرار التي تتصف بالدقة والموضوعية والتي على أساسها يتخذ الفرد قراره الهادف.

3-3- تحديد البدائل المتاحة وتقيمها:

يتم في هذه الخطوة تحديد البدائل والمقترحات الممكنة لحل المشكلة ويكون ذلك بناء على البيانات المتحصل عليها.ويعتبر تحديد الهدف من اتخاذ القرار أمر مهم جدا لاختيار وتحديد البديل الذي يحقق الهدف.

(وصل الله عبد الله حمدان السواط، 2008، ص 48)

ويعتقد متخذ القرارات تلك البدائل ستؤدي به إلى حل للمشكلة ويستحسن أن يتم الوصول إلى أكبر عدد منها، لأنه كلما زاد عدد البدائل زاد احتمال الوصول إلى البديل المناسب، إضافة إلى ذلك فإن كثرة عدد هذه البدائل تجعل من عملية اتخاذ القرار نشاطا عقليا راقيا.

وقد تكون الحلول البديلة غير واضحة أو ظاهرة عندئذ وجب على متخذ القرارات أن يطورها على نحو سريع من خلال خبرته الشخصية أو باستشارة الخبراء في بعض الأحيان، كما يمكن الاستعانة بالمعلومات التي تم جمعها للوصول إلى بعض البدائل.

ولكن هناك العديد من متخذي القرار لا يقضون وقتا كبيرا في هذه المرحلة لأنهم يتخذون قرارهم بمجرد الوصول الى خيارا يبدو لهم مقبولا معتمدين في ذلك على الخبرة.

(رافع نصير الزغول وعماد عبد الرحيم الزغول، نفس المرجع، ص: 326)

وفي هذا السياق يمكننا القول أن عملية تحديد البدائل وتقييمها خطوة مهمة في إيجاد البديل الأنسب الذي يحقق الهدف وهذا بناء على البيانات المتحصل عليها وأن أخذ الوقت الكافي في تقييم هذه البدائل يساعد في عملية اختيار البديل الأنسب والذي يحقق غاية وهدف الفرد.

3-4- اختيار البديل الأنسب لحل المشكلة:

انطلاقا من عملية تحديد وتقييم البدائل فإنه في هذه الخطوة وجب على متخذ القرار تفضيل واختيار البديل والخيار الذي يراه انسب في حل مشكلته ويحقق له أهدافه. أي أنه عند اختيار البديل يجب مراعاة أنه الأكثر ملائمة وتحقيقا للهدف المنشود من وراء القرار الذي نريد اتخاذه كما يجب مراعاة مدى تحقيق هذا البديل للفائدة التي ربما تكون في الأمد البعيد أو القريب، وتعتبر هذه الخطوة من أصعب الخطوات التي تواجه متخذ القرار.

لذلك وجب على متخذ القرار أن يراعى ترتيب البدائل على أساس مزاياها وعيوبها وتكاليفها ونتائجها ومضاعفاتها ثم اختيار أنسب هذه البدائل لحل المشكلة القائمة، إلا أن عملية اتخاذ القرار تتأثر إلى حد كبير بسلوكيات متخذ القرار وشخصيته وخبرته ومهارته التي تتفاوت من شخصية إلى أخرى.

ويتوقف اختيار البديل الأنسب على وجود عناصر معينة في متخذ القرار كالكفاءة والشخصية القوية والثقة بالنفس والقدرة على التصرف الصحيح والاستقرار النفسي الذي يشعر به عندما يقوم بعملية الاختيار.

(عمر عبد الرحيم نصر الله، 2001، ص: 248)

3-5- تنفيذ القرار ومتابعة تقييمه:

تعتبر هذه الخطوة ثمرة عملية اتخاذ القرار إذ يتم فيها تنفيذ القرار بحيث تكون لا قيمة لهذا القرار إذا لم يتم تنفيذه، وكما أن عدم التنفيذ يجعل الوقت الطويل الذي كرس له والجهد الكبير الذي استثمر فيه يضيعان سدى وتبقى الفائدة من تنفيذ القرار ناقصة اذا لم تتم متابعته وتقييم آثاره وتحديد درجة نجاحه.

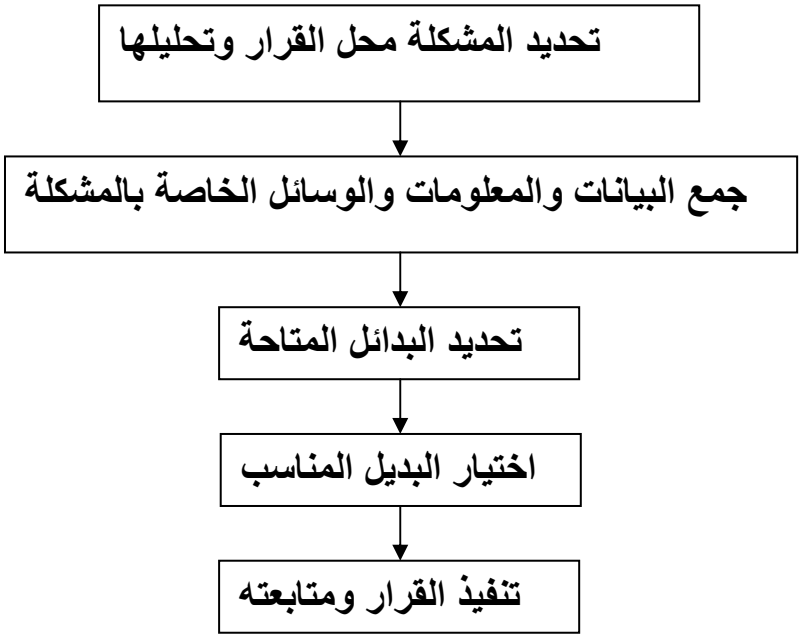
وتساعد هذه الخطوة على تحديد الوسائل التي يمكن استعمالها لمتابعة التنفيذ وتحديد المعايير التي تستخدم لقياس النجاح أو الفشل في التنفيذ والإشراف على تحقيقه والتعرف على المعوقات التي تعترضه ودراسة مدى مساهمته في بلوغ الأهداف المطلوبة.

(محمود يوسف الشيخ، 2007، ص: 23)

وتظهر أهمية هذه الخطوة في أنها تساعد على المتابعة المرحلية في اكتشاف الخلل عند وقوعه ومعالجته فورا وتساعد كذلك في اكتشاف بعض الأمور والجوانب التي لم تؤخذ بالحسبان عند اتخاذ

القرار، ويتم من خلا ل هذه الخطوة تقييم متخذ القرار ومدى الانجاز الفعلي لقراره ومدى النجاح الذي حققه تنفيذه لقراره.

(عمر عبد الرحيم نصر الله، 2001، ص: 249)



شكل رقم (1): يوضح خطوات اتخاذ القرار.

في إطار ما سبق ذكره عن خطوات اتخاذ القرار يتضح لنا أهميتها في أنها تساعد الفرد للوصول إلى الحل الأمثل الذي يحقق له أهدافه، ولا تكون قيمة لهذا القرار إذا لم يتم تنفيذه ومتابعة تقييمه لمعرفة مدى تحقيق الفرد لأهدافه من خلال هذا القرار ومدى انجازه الفعلي وحرصه على تنفيذه.

إلا أن هناك العديد من العوامل التي تؤثر على الفرد أثناء اتخاذ قراره لذلك وجب عليه للنجاح في قراره إتباع هذه الخطوات للوصول إلى الحل الأنسب.

4. العوامل المؤثرة في عملية اتخاذ القرار:

إن عملية اتخاذ القرار ليست بالمهمة السهلة، لأنها عملية اختيار بديل من بين أفضل البدائل وأفضل السبل لتحقيق الهدف، وتتأثر هذه العملية بعدة عوامل تجعل الأفراد يخضعون لها في اتخاذ قراراتهم، ومن هذه العوامل نذكر ما يلي:

4-1- العوامل الخاصة بالبيئة:

تأثر البيئة الخارجية بصورة مباشرة أو غير مباشرة على اتخاذ القرارات، حيث يتأثر الفرد فياتخاذ قراراته بالوقت المتاح أمامه والمنافسة التي تواجهه ودرجة اليقين في تحقيق النتائج المطلوبة والتي يسعى للوصول إليها.

(عمر عبد الرحيم نصر الله، 2001، ص: 354)

كما يتأثر اتخاذ القرار بنظام الحوافز والمكافآت والعقوبات التي تواجه الفرد في الوسط الذي يعيش فيه كما تشمل الإمكانيات والمستلزمات التي توفرها، وتعد عوامل البيئة الاجتماعية والمهنية والثقافية عوامل ذات تأثير كبير في عملية اتخاذ القرار.

(رافع نصير الزغول وعماد عبد الرحيم الزغول، نفس المرجع، ص: 320)

كاختيار الفرد لمهنة أو تخصص معين يحقق الفرد من خلاله مكانة مرموقة في المجتمع، كما تعتبر البيئة كمصدر ضغط للفرد من اجل اتخاذ قرار معين لا يتم من فراغ وإنما يخضع إلى طبيعة البنية الرسمية لهذه البيئة التي ينتمي إليها الفرد.

(بندر بن محمد حسن الزيادي العتيبي، 2008، ص: 17)

فقد تؤثر الأسرة على الفرد في اتخاذ قرار معين يحافظ على مكانة الأسرة أو يحقق مكانة اجتماعية تطمح الوصول إليها.

4-2- العوامل الخاصة بالفرد:

إن عملية اتخاذ القرار متصلة اتصالا وثيقا بالصفات السيكولوجية للفرد وبمكونات الشخصية، ولهذا فإن لكل فرد خصائص ومميزان تؤثر عليه في عملية اتخاذ القرار.

هذه العوامل باتخاذ القرار سواء كانت عوامل نفسية مثل الدافعية والأهداف ومستوى الطموح والبواعث والنظام القيمي لدى الفرد واتجاهاته وميوله.

(رافع نصير الزغول وعماد عبد الرحيم الزغول، نفس المرجع، ص: 321)

كما وجد" سايمون " أن الجانب النفسي هو المتحكم في سلوك الفرد عند اتخاذه قراراته، كما تتأثر هذه العملية بالمعتقدات والحاجات الشخصية والاهتمامات والدوافع الخاصة بالأفراد.

(وصل الله عبد الله حمدان السواط، نفس المرجع، ص: 93)

تتأثر عملية اتخاذ القرار بالقدرات الشخصية لكل فرد وذلك من حيث أسلوب الشخص في التفكير ومستوى ذكاءه ومدى إدراكه لمشكلته والعمل على إيجاد الحلول المناسبة لها.

كما تعتبر الحاجات الفردية من العوامل المؤثرة في اتخاذ القرار والتي تتعلق بإتباع الفرد لاحتياجاته الأساسية والاجتماعية وتحقيق ذاته ومن بين الحاجات الضرورية للفرد والتي تؤثر على اتخاذ القرار نجد الحاجة إلى الأمن والدعم والفرصة الاعتراف بالدور والإحساس بالإنجاز.

(بندر بن محمد حسن الزيادي العتيبي، نفس المرجع، ص: 18)

وتتأثر بمجال الشخصية مثل أسلوب الفرد المعرفي وطريقته في اتخاذ القرار ومعالجة المعلومات وتفسيرها وتحليلها وتصنيفها والاستفادة منها.

(وصل الله عبد الله حمدان السواط، 2008، ص: 93)

وفي هذا السياق يتضح لنا أن لكل فرد خصائص شخصية خاصة به وتؤثر عليه في عملية اتخاذ قراره في ظل معتقداته وتصوراته وكذلك من الناحية النفسية إذ تعتبر من العوامل المؤثرة في عملية اتخاذ القرار.

4-3- طبيعة القرار:

إن الحاجة لوصول الفرد إلى اتخاذ قرار سليم تجعل هذه المهمة عبئا ثقيلا عليه، فان كان القرار أساسيا وهاما كانت المخاطرة كبيرة، لأنه إذا كان خاطئا يكون من الصعبتقييمه، وبالتالي يكون تأثيره سلبيا على حياة الأفراد.

(عمر عبد الرحيم نصر الله، نفس المرجع، ص: 355)

خاصة إذا كان متعلقا بالمستقبل كما أنه قد يتضمن درجة من المخاطرة ويخشى الفرد أن يتخذه فيندم عليه، لذا تراه يتردد كثيرا في اتخاذه، أما إذا كانت النتائج المترتبة على اتخاذ القرار واضحة فإن الفرد يستطيع المفاضلة بين البدائل ويختار البديل الذي يضمن له المنفعة ويخلو من المخاطرة ويكون مأمون العواقب.

كما أن القرار يتأثر كذلك بدرجة أهميته، فكلما كان القرار هاما مثل اختيار الزوج أو اختيار التخصص أو المهنة، كلما تطلب جهدا أكبر في جمع المعلومات وتصنيفها وتبويبها ومعالجتها والمفاضلة بين البدائل.أما إذا كان القرار بسيطا ولا يترك أثارا هامة على مستقبل الفرد وحياته، فإنه يتطلب الكثير من التفكير والجهد.

(رافع نصير الزغول وعماد عبد الرحيم الزغول، نفس المرجع، ص: 321)

4-4- الزمن المتاح لاتخاذ القرار:

يلعب الوقت دورا هاما في عملية اتخاذ القرار حيث كلما كان هناك وقت كافي لتفكير كان هناك مجال لاتخاذ قرار سليم على عكس عدم وجود متسع من الوقت فإن هذا يؤثر سلبا على عملية اتخاذ القرار.

ولهذا يعتبر عنصر الزمن عاملا أساسيا في بلورة القرار، فإذا أتيح للفرد وقت كافي لاتخاذ قراره فان قراره على الأغلب سيكون أكثر رشدا، لأنه في هذه الحالة يستطيع أن يحدد أهدافا أوضح وأن يجمع بيانات كافية من مصادر عديدة وأن يتوصل إلى بدائل متنوعة وأن يقارن بين هذه البدائل وفق خصائص متعددة وتحسب ايجابياتها وسلبياته ومن ثم يتخذ القرار الأنسب، أما إذا طلب منه أن يتخذ قرار تحت ضغط الزمن فسيتخذه دون أهداف واضحة أو معلومات كافية أو معالجات عميقة، فيأتي قراره متسرعا وقد لا يكون قراره راشدا.

(رافع نصير الزغول وعماد عبد الرحيم الزغول، نفس المرجع، ص: 321)

من خلال ما سبق يتضح لنا أن عامل الزمن له تأثير كبير في عملية اتخاذ القرار بحيث أنه كلما كان هناك زمن متاح أمام الفرد كلما ساعده ذلك على اتخاذ قرار راشد، وفي نفس الإطار فإن هناك عوامل ينبغي مراعاتها أثناء اتخاذ القرار لكي لا تؤثر على نتيجة هذا القرار.

ومن هذه العوامل أهمية المشاركة في صنع القرار والاسترشاد برأي العاملين والمستشارين والخبراء في اتخاذه، فالمشاركة في اتخاذ القرار تعمل على استفادة الفرد من خبرات الآخرين ويزيد من شعورهم بالمسؤولية في اتخاذ هذا القرار، وهناك عامل آخر هو مهم أيضا وهو معرفة الوقت المناسب لاتخاذ القرارات، لان التأجيل يؤدي إلى آثار سيئة على النتائج ا لمترتبة عن القرارات المؤجلة أو المتسرعة في كلتا الحالتين.

(بندر بن محمد حسن الزيادي العتيبي، نفس المرجع، ص: 20)

بالإضافة إلى ذلك فإن هناك بعض العوامل التي ينبغي مراعاتها لضمان سلامة اتخاذ القرار وهي:

- أن يؤدي كل قرار إلى نتيجة تسهم في تحقيق الهدف الأمر الذي يتطلب منا معرفة هذا الهدف حتى يساعد ويبسط من مهمة اتخاذ القرار .

– إن العملية التي يتم بمقتضاها اتخاذ القرار تتكون من مفاهيم وأفكار ذهنية لذلك يجب التحول بعد ذلك من العمل الذهني إلى العمل المادي وذلك من خلال تنفيذ القرار المتخذ علميا وتحمل نتائجه.

– أن تعطي عملية صنع واتخاذ القرار وقتا " كافيا كما تستوفي المشكلة التفكير الكافي والتقويم السليم قبل البث فيها ولكن لا يعني هذا تأجيل اتخاذ القرارات إلى ما نهاية لأن التأخر في القرار عن حد مألوف يؤدي إلى سحب السلطة من متخذ القرار.

(وصل الله عبد الله حمدان السواط، نفس المرجع، ص: 98)

– على متخذ القرار إلا يخشى ما يترتب على عمله هذا من تغيرات لأنها عمله الأساسي وأن تترك الأمور كما هي يعتبر هروبا من اتخاذ القرار.

– كل قرار يتخذ يرتبط بسلسلة من الأعمال المترتبة عليه.

(وصل الله عبد الله حمدان السواط، نفس المرجع، ص: 99)

بما أن هناك مجموعة من العوامل التي تأثر على الفرد على عملية اتخاذ القرار، لذا وجب على متخذ القرار مراعاة بعض العوامل التي تعيقه أثناء اتخاذ قراره.

5. معوقات اتخاذ القرار:

قد يعجز الفرد عن اتخاذ قرار فعال وذلك لوجود عوائق تحول دونه ودون القرار السليم، وقد حاول بعض العلماء تحديد هذه العوائق من بينهم ما أورده (ستبيرنبرغ) وهي:

5-1- الثقة الزائدة:

وتقوم على تقدير الشخص الزائد لمهاراته وقدراته الخاصة ومدى معرفته وسلامة أحكام التي يتخذها، فبسبب الثقة الزائدة يعمل الأفراد كثيرا من الأشياء التي تعرضهم للخطر أو تسبب لهم الضرر.

(رافع نصير الزغول وعماد عبد الرحيم الزغول، نفس المرجع، ص: 344)

5-2- مغالطة المقامر:

هناك أخطاء أخرى تسمى مغالطة المقامر، وينتج عن الفكرة التي تقول الخطأ يتغير إن النتيجة المترتبة عن هذا القرار الذي يتخذ بطريقة عشوائية إنما هو قرار خاطئ حيث أن النتيجة لن تتغير إلا إذا

تحكم الفرد في العوامل التي تدفع بالفرد في بعض الأحيان إلى اتخاذ قرار خاطئ، فإن احتمالية تغيير نتيجة هذا القرار تكون كبيرة.

(رافع نصير الزغول وعماد عبد الرحيم الزغول، نفس المرجع، ص: 345)

5-3- مغالطة التكوين:

ويرتكب هذا الخطأ عندما يعتقد الفرد أن ما يصدق علىالجزء يصدق على الكل أيضا، حيث يجب على الفرد الإلمام بجميع الجوانب التي ينبغي مراعاتها للوصول إلى قرار حكيم ونتيجة مرضية.

(وصل الله عبد الله حمدان السواط، نفس المرجع، ص: 99)

يتضح لنا من خلال ما سبق أن هناك مجموعة من المعوقات تعيق الفرد على اتخاذ قرار سليم، لذلك وجب عليه التغلب على هذه المعيقات، وباعتبار أن هناك بعض المعوقات التي تمنع الفرد من اتخاذ قرار سليم، فلا بد في هذه الحالة من اتخاذ بعض الإجراءات وتتبعبعض الخطوات للتغلب على هذه المعوقات، وهذا ما يسهل للفرد القدرة على اتخاذ القرار المناسب.

خلاصة الفصل:

لقد تناولنا في هذا الفصل موضوع اتخاذ القرار، وتم هذا الطرح بالتعاريف التي حددها مجموعة من الباحثين حيث بينت مدى لزوم اتخاذ القرارات أثناء مواجهة الفرد للمشاكل والمواقف الحياتية المختلفة، وتم عرض أنواع القرارات التي تختلف حسب أهميتها وطبيعتها وتناول الفصل أيضا خطوات اتخاذ القرار التي بدورها تؤدي إلى اتخاذ القرارات الصائبة ثم عرض العوامل المؤثرة في اتخاذ القرار و أخيرا معوقات هذه العملية التي من شأنها أن تحد من قدرة الفرد على اتخاذ القرار المناسب والصائب.

ونأمل من خلال هذه الدراسة أن نتعرف على مدى اعتبار الإنصات الفعال من طرف الوالدين وسيلة مثلى للوصول إلى اتخاذ قرارات سليمة من طرف الأبناء.

الجانب الميداني

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

تمهيد

1- الدراسة الاستطلاعية.

1-1 وصف عينة الدراسة الاستطلاعية.

1-2- أدوات جمع البيانات المستخدمة.

1-3- الخصائص السيكومترية لأدوات القياس.

2- الدراسة الأساسية .

2-1- المنهج المتبع.

2-2- العينة ومواصفاتها.

2-3- أدوات جمع البيانات المستخدمة.

2-4- إجراءات تطبيق الدراسة الأساسية.

2-5- الأساليبالإحصائية المستخدمة.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

بعدما تطرقنا في الفصول السابقة إلى الجانب النظري بتطرقنا للمفاهيم الأساسية للدراسة سنعرض في هذا الفصل إجراءات الدراسة الميدانية بإعطاء فكرة حول المنهج المتبع في الدراسة إضافة إلى الأدوات المستخدمة في جمع البيانات وتحديد العينة وإجراءات الدراسة ثم الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل النتائج.

1- الدراسة الاستطلاعية:

هدفت الدراسة الاستطلاعية في هذه الدراسة إلى:

- التعرف على مدى صلاحية الأدوات وصدقها والوقوف على نقائصها (إن وجدت).
- التدرب على تطبيق أدوات البحث لتفادي أي صعوبة في الدراسة الأساسية.

1-2 وصف عينة الدراسة الاستطلاعية:

أجريت هذه الدراسة على تلاميذ المرحلة الثانوية وشملت30تلميذا وتلميذة يتوزعون على قسمي الآداب والعلوم بتفرعاتهما وذلك من:

ـ ثانوية توفيق المدني بسعيد عتبة.

ـ ثانوية طارق بن زياد بالحجيرة .

الجدول رقم(01): يوضح خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية.

الجنس		التخصص الدراسي		المستوى الدراسي	المجموع
ذكور	إناث	علمي	أدبي	السنة الثالثة	30
13	17	13	17	30	

1-3- أدوات جمع البيانات المستخدمة:

اعتمدنا في هذه الدراسة على أداتين هما:

أـ الإنصات الفعال:

وهو عبارة عن استبيان تم بناؤه من طرف " الطالب " يتكون من 25 فقرة صيغت بطريقة تتلاءم وموضوع الدراسة، تشمل على 3 بدائل للإجابة (دائما، أحيانا،أبدا) وأوزان من (3 إلى 1) على التوالي

حسب ترتيبها المذكور آنفا، كما يضم خمسة أبعاد وهي(الاستماع، الاستيعاب، التذكر، التقييم، الاستجابة) وتجدر الإشارة أنه تم الاستعانة في بناء هذا الاستبيان بمقياس مهارات الإنصات الفعال لمحمد النغميش، وتم إعداد هذا الاستبيان في صورتين: صورة للأم وأخرى للأب بنفس صياغة الفقرات مع تغيير الضمير.

ب ـ مقياس اتخاذ القرار:

إذ تم الاعتماد على مقياس اتخاذ القرار المصمم من طرف " سيف الدين العبدون " والمتكون من 21 فقرة، تم وضع ثلاث خيارات أمام كل فقرة هي (أ، ب، ج) بثلاث أوزان (1،2،3) حسب طبيعة كل فقرة.

1-4- الخصائص السيكومترية لأدوات القياس:

يعتبر الصدق والثبات من الخصائص الأساسية التي تمنح للأداة القدرة على قياس الظاهرة موضوع الدراسة، فيما يلي عرض لطرق حساب صدق وثبات الأدوات المستخدمة.

1-4-1 الخصائص السيكومترية لمقياس الإنصات الفعال:

1- الصدق:

أـ صدق المحكمين:

وقد تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين، عددهم خمسة أساتذة(*) في علم النفس وعلوم التربية بجامعة قاصدي مرباح ورقلة.

وكان الهدف من ذلك إبداء رأيهم فيما يتعلق بالأداة، وتقويمها، وتعديلها حيث تحدد المطلوب من المحكمين في مايلي:

- مدى ملاءمة الأبعاد للأداة.

*- د. محمدي فوزية؛
د. وازي الطاوس؛
أ. الأعور اسماعيل؛
أ. محمد سليم خميس؛
أ. بريشي مريامة.

- مدى انتماء الفقرات لأبعادها.
- مدى ملاءمة البدائل للفقرات.
- مدى ملاءمة التعليمات.

وقد وافق المحكمون بالإجماع على غالبية الفقرات، كما تم اقتراح بعض التعديلات كما يلي:

الجدول رقم (02): يوضح التعديلات المدخلة على الفقرات بناء على آراء المحكمين.

رقم الفقرة	الفقرة	التعديل المقترح
02	يهتم بحالتي المزاجية	تم إلغاؤها لعدم انتمائها للبعد
20	يستطيع أن يحدد بدقة الوقت المناسب للحديث، والموضوع الذي سوف يتحدث فيه	الفصل بين الفكرتين (فقرة مركبة)
18	لديه زمن كفيل بتغيير الأفراد والظروف المحيط	تم إلغاؤها لعدم انتمائها للبعد

بـ:صدق المقارنة الطرفية:

تم حساب صدق مقياس الإنصات الفعال باستخدام صدق المقارنة الطرفية (الصدق التمييزي) والذي يعد الطريقة من طرف حساب الصدق يعتمد على قدرة الاستبيان على التمييز بين طرفي الخاصية التي يقيسها .

(كامل أبو الزينة،2007،ص:158)

ويتم ذلك برصد مجموع الدرجات المحصل عليها لكل تلميذ في العينة على المقياس ومن تم ترتيبها تنازليا من أعلى درجة إلى أدنى درجة ثم أخذ(33%)من الفئة العليا و(33%) من الفئة الدنيا وحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل مجموعة وذلك بتطبيق اختبار "ت" لعينتين ن1= ن2.وبعد تطبيق القانون (ت) تحصلنا على النتائج الموضحة في الجدول التالي.

الجدول رقم (03): يوضح نتائج صدق استبيان الإنصات الفعال الخاص بالأم.

القيمة	ن	م	ع	"ت" المحسوبة	"ت"المجدولة	درجة الحرية	مستوى الدلالة(0,01)
الفئة العليا	11	59,00	3,52	4,92	2,09	20	دالة إحصائيا
الفئة الدنيا	11	46,90	7,34				

ومن خلال النتائج الموضحة في الجدول (03) نلاحظ أن المتوسط الحسابي للفئة الدنيا هو(46,90) بانحراف القيمة عنه بدرجة (7,34) وبدرجة الحرية المقدرة بـ:(20) لوحظ أن قيمة "ت" المحسوبة (4,92) أكبر من قيمة "ت" المجدولة (2,09)عند مستوى دلالة (0,01) وبالتالي فالمقياس يمكن الاطمئنان إلى صدقه.

الجدول رقم (04):يوضح نتائج صدق استبيان الإنصات الفعال الخاص بالأب.

القيمة	ن	م	ع	"ت" المحسوبة	"ت"المجدولة	درجة الحرية	مستوى الدلالة(0,01)
الفئة العليا	10	61,90	4,80	6,15	2,09	20	دالة إحصائيا
الفئة الدنيا	10	45,90	7,16				

ومن خلال النتائج الموضحة في الجدول (04) نلاحظ أن المتوسط الحسابي للفئة الدنيا هو(45,90) بانحراف القيمة عنه بدرجة (7,16) وبدرجة الحرية المقدرة بـ:(20) لوحظ أن قيمة "ت" المحسوبة (6,15) أكبر من قيمة "ت" المجدولة (2,09)عند مستوى دلالة (0,01) وبالتالي فالمقياس يمكن الاطمئنان إلى صدقه.

ج- الثبـــات:

تم الاعتماد لحساب الثبات على طريقة التجزئة النصفية بتقسيم المقياس الى قسمين متساويين، ثم حساب معامل الارتباط بيرسون بين النصفين.

(بشير معمرية،2007،ص:176)

وكانت النتائج المتحصل من خلال استخدام نظام "**SPSS17**" وهو النظام الإحصائي للعلوم الاجتماعية، في معالجة البيانات الإحصائية لهذه الدراسة كما يلي:

الجدول رقم(05): يبين معامل الارتباط قبل وبعد التعديل للاستبيان الخاص بالأم.

المؤشرات الإحصائية	معامل الارتباط المحسوب		"ر" المجدولة	درجة الحرية	مستوى الدلالة(0،05)
اسم المقياس	"ر" قبل التعديل	"ر" بعد التعديل			
الإنصات الفعال الخاص بالأم	0,68	0,81	0,42	20	دالة إحصائيا

من خلال الجدول (05) نلاحظ أن "ر" المحسوبة (0,81) أكبر من "ر" المجدولة (0,42) عند درجة الحرية (20) وبمستوى الدلالة (0,05) وعليه فالمقياس ذو ثبات عال يجيز لنا الاعتماد عليه.

الجدول رقم(06): يبين معامل الارتباط قبل وبعد التعديل للاستبيان الخاص بالأب.

المؤشرات الإحصائية	معامل الارتباط المحسوب		"ر" المجدولة	درجة الحرية	مستوى الدلالة(0،05)
اسم المقياس	"ر" قبل التعديل	"ر" بعد التعديل			
الإنصات الفعال الخاص بالأب	0,69	0,82	0,42	20	دالة إحصائيا

من خلال الجدول (06) نلاحظ أن "ر" المحسوبة (0,82) أكبر من "ر" المجدولة (0,42) عند درجة الحرية (20) وبمستوى الدلالة (0,05) وعليه فالمقياس ذو ثبات عال يجيز لنا الاعتماد عليه.

2-4-2 الخصائص السيكومترية لمقياس اتخاذ القرار:

أ- صدق المقارنة الطرفية:

وقد تم الاعتماد على صدق المقارنة الطرفية بترتيب درجات التلاميذ على مقياس اتخاذ القرارتنازليا من أعلى درجة الى أدنى درجة واخذ نسبة 33% من طرفي الترتيب كما أسلفنا القول في الأداة الأولى والنتائج موضحة في الجدول التالي.

الجدول رقم (07): يوضح نتائج اختبار "ت" لدلالة الفروق بين متوسطي المجموعتين على مقياس اتخاذ القرار.

القيمة	ن	م	ع	"ت" المحسوبة	"ت"المجدولة	درجة الحرية	مستوى الدلالة(0،01)
الفئة العليا	11	48,54	3,41	7,15	2,09	20	دالة إحصائيا
الفئة الدنيا	11	39,18	2,67				

من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم(07) نلاحظ ان المتوسط الحسابي للفئة العليا يبلغ(48,54) وتنحرف عنه القيمة بدرجة (3,41) , بينما المتوسط الحسابي للفئة الدنيا هو (39,18) بانحراف القيمة عنه بدرجة (2,67) وبحساب درجة الحرية المقدرة ب (20) لوحظ أن قيمة "ت" المحسوبة (7,15) أكبر من قيمة "ت" المجدولة (2,09) عند مستوي دلالة (0،01) وبالتالي فالمقياس يتمتع بصدق عال.

ب_ الثبـــــات:

لتقدير ثبات الأداة استخدمنا طريقة التجزئة النصفية ثم عدل بمعادلة "سيبرمانبراوين"، ومنخلال استخدام نظام "**SPSS17**" وهو النظام الإحصائي للعلوم الاجتماعية، في معالجة البيانات الإحصائية لهذه الدراسة وكانت النتائج المتحصل كمايلي:

الجدول رقم (08): يبين معامل الارتباط قبل وبعد التعديل.

المؤشرات الإحصائية	معامل الارتباط المحسوب		"ر" المجدولة	درجة الحرية	مستوى الدلالة(0،05)
اسم المقياس	"ر" قبل التعديل	"ر" بعد التعديل			
اتخاذ القرار	0,33	0,50	0,42	20	دالة إحصائيا

من خلال الجدول رقم (08) نلاحظ ان "ر" المحسوبة (0,50) أكبر من "ر" المجدولة (0,42) عند درجة الحرية(20) ومستوى الدلالة (0,05) وعليه فالمقياس يتمتع بثبات عال.

2- الدراسةالأساسية:

2-1- المنهج المتبع:

المنهج المناسب لهذا التناول هو المنهج الوصفي والذي يهتم بوصف وتحليل الظاهرة عن طريق التعبير عنها ويعتمد في ذلك على تحليل المعطيات والنتائج المتوصل إليها في فحص الفرضيات بأسلوب علمي والمنهج الوصفي يعرف بأنه دراسة ظاهرة أو واقع كما هو موجود دون تدخل متعمد فيها فهو موجود عن طريق وصف ألظاهرة وصفا كفيا وكميا كما يرتبط بدراسة أحداث ومواقف وتفسيرها من اجل الوصول إلى نتائج هذه الاستنتاجات .

(عمار بوحوش ومحمد ذنيبات، 2001، ص: 139)

2-2- العينة ومواصفاتها:

تم التعرف على المجتمع الأصلي لعينة(طلبة الأقسام النهائي)، والذي بلغ عددهم (468) طالب وطالبة، وقد تم اختيار عينة الدراسة الأساسية باستخدام الطريقة العشوائية البسيطة وقدر عددها بـ(100طالب وطالبة) بالمؤسسات التالية.

- ثانوية توفيق المدني بسعيد عتبة.
- ثانوية طارق بن زياد بالحجيرة.

وتجدر الإشارة أن تم التطبيق على طلبة السنة الثالثة (الأقسام النهائية فقط)، نظرا لخصوصية متغير اتخاذ القرار، إذ تهدف من خلال هذه الدراسة أن نقيس سلوك اتخاذ القرار لدى هذه الفئة باعتبارها على مشارف الحياة الجامعية أو المهنية أو كليهما، وعليه فسلوك اتخاذ القرار يطرح لديها بقوة.

الثـــانويات.	عدد أفراد عينة الدراسة الأساسية
ثانوية توفيق المدني بسعيد عتبة.	50
ثانوية طارق بن زياد بالحجيرة.	50

وقد اخترنا لهذه الدراسة متغيرين وسيطيين وهما:

- ✓ **الجنس (الآباء والأمهات)**
- ✓ **المستوى التعليمي للأم**
- ✓ **المستوى التعليمي للأب**

وسنوضح في الجداول الآتية توزيع العينة حسب هذه المتغيرات مع تحديد النسبة المئوية لكل فئة.

أ- متغير الجنس:

الجدول رقم (09): يوضح توزيع العينة حسب متغير الجنس.

الجنس	عدد الأفراد	النسبة المئوية
الذكور	39	%39
الإناث	61	%61
المجموع	100	%100

من خلال الجدول رقم (09) نلاحظ ان عدد الإناث يفوق عدد الذكور اذ بلغ عددهم (61) بنسبة (61%) في حين عدد الذكور بلغ (39%) بنسبة(39%)

ب متغير المستوى التعليمي:

الجدول رقم(10): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي:

		مجموع درجات الأفراد	النسبة المئوية
المستوى التعليمي للأم	منخفض	36	%36
	متوسط	48	%48
	مرتفع	16	%16
المستوى التعليمي للأب	منخفض	24	%24
	متوسط	51	%51
	مرتفع	25	%25

2-3- أدوات جمع البيانات المستخدمة:

استخدم في الدراسة الحالية أداتين لجمع البيانات كما أشير سابقا وهما:

المقياس الأول: مقياس إستراتيجية الإنصات الفعال المصمم من طرف "الطالب"، المكون من (25) فقرة موزعة على الأبعاد التالية:

الاستمـــاع: 1، 6، 11، 16، 21.

الاستيعاب: 2، 7، 12، 17، 22.

التذكـــــر: 3، 8، 13، 18، 20.

التقـــييم: 4، 14، 09، 19، 23، 24.

الاستجابة: 5، 10، 15، 25.

المقاس الثاني: مقياس اتخاذ القرار المصمم من طرف" سيف الدين العبدون" والمتكون من 21 فقرة.

2-4- إجراءات تطبيق الدراسة الأساسية:

- تم اختيار عينة الدراسة من (طلبة المرحلة الثانوية والتي شملت تلاميذ السنة الثالثة كما أسلفنا القول).

- وكان تطبيق الدراسة خلال شهر ماي 2013 بمدينتي ورقلة والحجيرة وتجدر الإشارة أنه تم استثناء القسمين اللذين طبق عليهما في الدراسة الاستطلاعية.

2-5- الأساليب الإحصائية المستخدمة:

لقد تمت معالجة بيانات الدراسة باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- ✓ معامل الارتباط بيرسون.
- ✓ اختبار(ت).
- ✓ تحليل التباين

(الحسيني وعبد الكريم ياسين,2004,ص:415)

كما تم استخدام نظام " **SPSS19**" وهو النظام الإحصائي للعلوم الاجتماعية، في معالجة البيانات الإحصائية لهذه الدراسة.

خلاصة الفصل:

إن ما تقدم في هذا الفصل يتضمن منهجية سير العمل الميداني من خلال تأكيدنا من الخصائص السيكومترية لأداتي جمع البيانات المستخدمة مما أجاز لنا تطبيقهما في الدراسة الأساسية والعينة وكيفية اختيارها وأسبابها وأخيرا الأساليب الإحصائية المعتمدة التي مكنتنا من اختبار فرضيات الدراسة.

الفصل الخامس: عرض وتحليل وتفسير النتائج

تمهيد

1 – عرض وتحليل النتائج

1-1 عرض وتحليل نتيجة الفرضية العامة

1-2 عرض وتحليل نتيجة الفرضية الجزئية الأولى

1-3 عرض وتحليل نتيجة الفرضية الجزئية الثانية

2- تفسير ومناقشة النتائج

2-1 تفسير و مناقشة نتيجة الفرضية العامة

2-2 تفسير و مناقشة نتيجة الفرضية الجزئية الأولى

2-3 تفسير و مناقشة نتيجة الفرضية الجزئية الثانية

خلاصة الدراسة

الاقتـراحات

تمهيد:

في هذا الفصل يتم التطرق إلى تفريغ البيانات في جداول إحصائية حسب فرضيات الدراسة كما تم مناقشتها.

1 – عرض وتحليل النتائج:

أولا: عرض نتيجة الفرضية العامة:

والتي تنص على انه: "توجد علاقة بين إستراتيجية الإنصات الفعال في الأسرة (كما يراها الأبناء) بالنسبة لأسلوب الاستماع وسلوك اتخاذ القرار لديهم لدى عينة من طلبة المرحلة الثانوية بورقلة" ولاختبار هذه الفرضية تم استعمال المعالجة الإحصائية بحساب معامل الارتباط بيرسون بين المتغيرين،والنتائج المحصل عليها موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم(11): يوضح معامل الارتباط بين أساليب إستراتيجية الإنصات الفعال (كما يدركها الأبناء) واتخاذ القرار.

إستراتيجيات الإنصات	الآباء	القرار الإحصائي عند مستوى الدلالة (0,05)	الأمهات	القرار الإحصائي عند مستوى الدلالة (0,05)
الاستماع	0,20	دالة إحصائيا	0,14	غير دالة
الاستيعاب	−0,03	غير دالة	0,11	غير دالة
التذكر	0,003	غير دالة	−0,03	غير دالة
التقييم	−0,006	غير دالة	0,08	غير دالة
الاستجابة	−0,01	غير دالة	0,13	غير دالة

من خلال الجدول رقم(11) يتضح أنه توجد علاقة في إستراتيجية الإنصات الفعال في الأسرة(كما يدركها الأبناء) بالنسبة لأسلوب الاستماع وسلوك اتخاذ القرار لديهم وهذا عند الآباء حيث قدرت نسبة معامل الارتباط بـــ(0,20) وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة(0,05)، أما بالنسبة لإستراتيجية الإنصات بالنسبة للأساليب الأخرى والمتمثلة في(الاستيعاب، التذكر، التقييم، الاستجابة) فكانت غير دالة إحصائيا وهذا دائما بالنسبة للآباء.

أما بالنسبة ل إستراتيجية الإنصات الفعال في الأسرة(كما يدركها الأبناء) بالنسبة للأساليب (الاستماع، الاستيعاب، التذكر، التقييم، الاستجابة) وسلوك اتخاذ القرار لديهم عند الأمهات فكانت كلها غير دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة(0,05).

ثانيا: عرض نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

والتي تنص على انه: " تختلف إستراتيجية الإنصات الفعال في الأسرة (كما يدركها الأبناء) بين الآباء والأمهات "، ويوضح الجدول الموالي النتائج المتحصل عليها فيما يخص هذه الفرضية.

الجدول رقم (12): يوضح الفروق بين أساليب إستراتيجية الإنصات الفعال بين الآباء والأمهات.

إستراتيجيات الإنصات	الجنس	المتوسط	الانحراف المعياري	(ت) المحسوبة	درجة الحرية	(ت) المجدولة	مستوى الدلالة
الاستماع	الآباء	12,30	1,25	4,79	198	1,29	دالة عند(0,01)
	الأمهات	11,31	1,64				
الاستيعاب	الآباء	12,46	1,35	3,15	198	1,65	دالة عند(0,05)
	الأمهات	11,73	1,87				
التذكر	الآباء	12,47	1,48	3,59	198	1,29	دالة عند(0,01)
	الأمهات	11,60	1,91				
التقييم	الآباء	15,07	1,82	4,35	198	1,29	دالة عند(0,01)
	الأمهات	13,74	2,44				
الاستجابة	الآباء	09,70	1,07	4,54	198	1,29	دالة عند(0,01)
	الأمهات	12,89	6,93				

من خلال الجدول رقم (12) يتضح أنه تختلف إستراتيجية الإنصات الفعال(كما يدركها الأبناء) بين الآباء والأمهات بالنسبة لأسلوب الاستماع لصالح الآباء حيث نلاحظ أن المتوسط الحسابي بالنسبة للأب يبلغ(12,30) أما بالنسبة للأمهات يبلغ (11,31)، والانحراف المعياري قدر بـ(1,25) عند الآباء

بينما الانحراف المعياري عند الأمهات قدر بـ(1,64) وبحساب درجة الحرية المقدرة بـ(198) لوحظ أن (ت) المحسوبة المقدرة بـ(4,79) أكبر من (ت) المجدولة المقدرة بـ(1,29) عند مستوى الدلالة(0,01).

– أما بالنسبة لأسلوب الاستيعاب نلاحظ أن المتوسط الحسابي بالنسبة للآباء يبلغ(12,46) أما بالنسبة للأمهات يبلغ(11,73) والانحراف المعياري قدر بـ(1,35) عند الآباء بينما الانحراف المعياري عند الأمهات قدر بـ(1,87) وبحساب درجة الحرية المقدرة بـ(198) لوحظ أن (ت) المحسوبة المقدرة بـ(3,15) أكبر من (ت) المجدولة المقدرة بـ(1,65) عند مستوى الدلالة(0,05)، وهذا يفيد بوجود فروق في أسلوب الاستيعاب لصالح الآباء.

– أما بالنسبة لأسلوب التذكر نلاحظ أن المتوسط الحسابي بالنسبة للآباء يبلغ(12,47) أما بالنسبة للأمهات يبلغ(11,60) والانحراف المعياري قدر بـ(1,48) عند الأب بينما الانحراف المعياري عند الأم قدر بـ(1,91) وبحساب درجة الحرية المقدرة بـ(198) لوحظ أن (ت) المحسوبة المقدرة بـ(3,59) أكبر من (ت) المجدولة المقدرة بـ(1,29) عند مستوى الدلالة(0,01)، هذا يفيد بوجود فروق في أسلوب التذكر لصالح الآباء.

– أما بالنسبة لأسلوب التقييم نلاحظ أن المتوسط الحسابي بالنسبة للآباء يبلغ(15,07) أما بالنسبة للأمهات يبلغ(13,74) والانحراف المعياري قدر بـ(1,82) عند الآباء بينما الانحراف المعياري عند الأمهات قدر بـ(2,44) وبحساب درجة الحرية المقدرة بـ(198) لوحظ أن (ت) المحسوبة المقدرة بـ(4,35) أكبر من (ت) المجدولة المقدرة بـ(1,29) عند مستوى الدلالة(0,01)، هذا يفيد بوجود فروق في أسلوب التقييم لصالح الآباء أيضا.

– أما بالنسبة لأسلوب الاستجابة، نلاحظ أن المتوسط الحسابي بالنسبة للآباء يبلغ(09,70) أما بالنسبة للأمهات يبلغ(12,89) والانحراف المعياري قدر بـ(1,07) عند الآباء بينما الانحراف المعياري عند الأمهات قدر بـ(6,93) وبحساب درجة الحرية المقدرة بـ(198) لوحظ أن (ت) المحسوبة المقدرة بـ(4,54) أكبر من (ت) المجدولة المقدرة بـ(1,29) عند مستوى الدلالة(0,01)، هذا يفيد بوجود فروق في أسلوب الاستجابة لصالح الأمهات.

ثالثا: عرض نتيجة الفرضية الجزئية الثانية:

والتي تنص على أنه:" تختلف إستراتيجية الإنصات الفعال في الأسرة (كما يدركها الأبناء) باختلاف المستوى التعليمي للوالدين (منخفض، متوسط،مرتفع)"، ويوضح الجدول الموالي النتائج المتحصل عليها فيما يخص هذه الفرضية.

الجدول (13): يوضح الاختلاف في استراتيجيات الإنصات الفعال (كما يدركه الأبناء) باختلاف المستوى التعليمي للأباء..

المؤشرات / إستراتيجيات الإنصات	"ف" المحسوبة	درجة الحرية	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة عند(0,05)
الاستماع	1,14	198	1,65	غير دالة إحصائيا
الاستيعاب	1,27	198	1,65	غير دالة إحصائيا
التذكر	1,46	198	1,65	غير دالة إحصائيا
التقييم	0,75	198	1,65	غير دالة إحصائيا
الاستجابة	0,63	198	1,65	غير دالة إحصائيا

من خلال الجدول رقم (13) يتضح لنا أنه لا يوجد فروق في إستراتيجية الإنصات الفعال(كما يدركها الأبناء) باختلاف المستوى التعليمي لديهم (منخفض، متوسط، مرتفع)، حيث أنها كانت غير دالة عند مستوى الدلالة (0,05).

الجدول (14): يوضح الاختلاف في استراتيجيات الإنصات الفعال (كما يدركه الأبناء) باختلاف المستوى التعليمي الأمهات.

المؤشرات / إستراتيجيات الإنصات	"ف" المحسوبة	درجة الحرية	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة عند(0,05)
الاستماع	1,48	198	1,65	غير دالة إحصائيا
الاستيعاب	0,33	198	1,65	غير دالة إحصائيا
التذكر	0,74	198	1,65	غير دالة إحصائيا
التقييم	0,05	198	1,65	غير دالة إحصائيا
الاستجابة	1,32	198	1,65	غير دالة إحصائيا

من خلال الجدول رقم (14) يتضح لنا أنه لا يوجد فروق في إستراتيجية الإنصات الفعال(كما يدركها الأبناء) باختلاف المستوى التعليمي لديهم (منخفض، متوسط، مرتفع)، حيث أنها كانت غير دالة عند مستوى الدلالة (0,05).

2- تفسير ومناقشة نتائج الدراسة:

2-1 مناقشة نتيجة الفرضية العامة:

تنص الفرضية على أنه:" هل توجد علاقة بين إستراتيجية الإنصات الفعال في الأسرة(كما يدركها الأبناء) وسلوك اتخاذ القرار لديهم ".

بعد عرض نتيجة الفرضية العامة التي أسفرت على وجود علاقة في إستراتيجية الإنصات الفعال في الأسرة(كما يدركها الأبناء) بالنسبة لأسلوب الاستماع وسلوك اتخاذ القرار لديهم وهذا بالنسبة للآباء، أما باقي الأساليب الأخرى فلا توجد علاقة سواء بالنسبة للآباء أو للأمهات، ويمكن إرجاع هذه النتيجة إلى أن الاستماع يعد أول خطوة -إن صح التعبير- في إستراتيجية الإنصات، لذا فمن المتوقع جدا أن تكون محققة إن كانت إستراتيجية الإنصات محققة ولو في أبسيط صورها أو في حدها الأدنى.

أما عن تحققها لصالح الآباء، فقد يعود ذلك إلى أن الآباء عادة عندما يبلغ أبناؤهم مشارف نهاية مرحلة دراسية معينة يحاولون التقرب منهم والاستماع إليهم علهم يحتاجون دعما، وينعكس ذلك بشكل ايجابي على الابن ويشعر بالارتياح والأمان والمساندة النفسية، مما يجعل هذا الأخير قادرا على تحمل المسؤولية والتخلص من العوائق واتخاذ القرارات المناسبة والصائبة، لاسيما أن الابن في المرحلة النهائية من التعليم الثانوي يحتاج بأن يفهم من طرف الأب هذا الذي تعود منه الأوامر والنواهي لسنوات، لذا عندما يلمس الابن المراهق تقرب والده منه بالجلوس إليه والاستماع له وإعطائه فرصة للتعبير عن أفكاره وآرائه، فإن ذلك يمنحه مساحة لعرض ما يفكر فيه من تصورات حيال الدراسة والمهنة في المستقبل، فيفيده الأب بمحاولة بلورة هذه الأفكار وتصويبها وتوجيهها الوجهة السليمة، وهذا ما يدعم الوصول إلى قرارات أكثر صوابا.

إلا أن هذا لا ينفي احتياج هؤلاء الآباء إلى التدريب على بقية استراتيجيات الإنصات الفعال.

- كما وجدنا أنه لا توجد علاقة بين إستراتيجية الإنصات الفعال في الأسرة (كما يدركها الأبناء) والمطبقة من طرف الأمهات وسلوك اتخاذ القرار لدى أبنائهن، ويمكن إرجاع ذلك إلى عدم تمكن الأمهات

في هذه المرحلة العمرية بالذات من حياة أبنائهن من إتقان مهارات الإنصات الفعال، لاسيما مع الذكور ونجد أن الأم تهتم برعاية ابنها منذ نعومة أظافرة، تحيطه بالحب والحنان والتوجيه لصالح السلوكات، إلا أنه بعد وصول الأبناء إلى مرحلة المراهقة قد تفقد الأمهات زمام الأمور وتحتاج لمساعدة ومساندة الأب وهذا ما يقودنا للقول بضرورة استفادة كلا الأبوين من دورات تدريبية أو محاضرات أو ندوات تهتم بالمراهقة وأساليب المعاملة الوالدية الناجحة في هذه المرحلة، والتي تعد إستراتيجية الإنصات الفعال من بينها.

2-2 مناقشة نتيجة الفرضية الجزئية الاولى:

تنص الفرضية على أنه " تختلف إستراتيجية الإنصات الفعال في الأسرة(كما يدركها الأبناء) بين الآباء والأمهات ".

ومن خلال عرض النتيجة تبين أن الفرضية الجزئية الأولى قد تحققت لصالح الآباء في الأساليب التالية: (الاستماع، الاستيعاب، التذكر والتقييم)، وكانتا لصالح الأمهات في أسلوب الاستجابة، ويمكن إرجاع ذلك إلى أن الأم بطبيعتها الرقيقة وتكوينها النفسي تميل أكثر من الأب إلى إظهار استجابات عديدة غير لفظية كالإيماءات، وهز الرأس دليلا على الموافقة على الفكرة وتشجيعها، والمشاركة الوجدانية أثناء حديث الطرف الآخر، وهذا ما يمكن أن نعلل به تحقق أسلوب الاستجابة لدى الأمهات، هذا فضلا عن اهتمام المرأة بالتفاصيل والأمور الدقيقة، وهذا ما يجعلها تفهم الموقف بعمق وتتجاوب معه في حينه من خلال الاتصال اللفظي.

2-3مناقشة نتيجة الفرضية الجزئية الثانية:

تنص الفرضية على انه " تختلف إستراتيجية الإنصات الفعال في الأسرة (كما يدركها الأبناء) باختلاف المستوى التعليمي للوالدين(منخفض، متوسط، مرتفع) ".

من خلال عرض النتيجة تبين أن الفرضية الجزئية الثانية لم تتحقق وقد يعود هذا إلى أن إستراتيجية الإنصات الفعال هي مهارة يمكن تعلمها وعليه يمكن أن يكون للآباء والأمهات ذوي التعليم المتوسط أو المنخفض يمتلكون هذه المهارة بالفعل من خلال خبراتهم الحياتية المختلفة، كما يمكن أن تكون البرامج التلفزيونية ووسائل الاتصال الأخرى كالانترنت مثلا دورها في فهم هذه الإستراتيجية وتطبيقها على الأبناء.

خلاصـــــــــــة الدراسة:

حاولت الدراسة إلقاء الضوء على إستراتيجية الإنصات الفعال في الأسرة من وجهة نظر الأبناء، أي مدى إدراك تلاميذ المرحلة الثانوية لإستراتيجية الإنصات الممارسة من طرف الوالدين وعلاقتها بسلوك اتخاذ القرار لديهم قد توصلنا إلى النتائج التالية:

– توجد علاقة بين إستراتيجية الإنصات الفعال في الأسرة (أسلوب الاستماع من طرف الآباء) كما يدركها الأبناء وسلوك اتخاذ القرار لديهم.

– تختلف إستراتيجية الإنصات الفعال في الأسرة (كما يدركها الأبناء) بين الآباء والأمهات لصالح الآباء في كل الأساليب عدا أسلوب الاستجابة كان لصالح الأمهات.

– لا تختلف إستراتيجية الإنصات الفعال في الأسرة (كما يدركها الأبناء) باختلاف المستوى التعليمي للوالدين.

اقتراحات:

انطلاقا من النتائج المتوصل إليها يمكن وضع الاقتراحات التالية:

– يجب على الوالدين وأفراد الأسرة ككل تقبل الابن كما هو، والإصغاء إليه وهذا ما يزيد من قوة شخصيته.

– يجب أن يتعاون الأولياء للتواصل مع المراهق لرفع مستوى ما يستطيع تقديمه من عمل صالح، وإلا فقد يسئ التصرف أو ينسحب إلى مرحلة غير ناضجة.

– يجب أن تتوفر للمراهق فرص كافية للتواصل مع أفراد عائلته لفهم ما يدور في ذهنه من أفكار وتعديلها من أجل خلق جيل يتمتع التواصل الجيد.

– يجب على الوالدين الابتعاد بقدر المستطاع عن أساليب المعاملة الخاطئة كالتناقض مثلا بين الدكتاتورية والتسيبية مع أبنائهم وخاصة المراهقين الذين يريدون أن يشعروا في هذه المرحلة بحريتهم وبقدرتهم على تحمل مسؤولياتهم وتحقيق ذواتهم.

– كلما كان أفراد الأسرة وخاصة الآباء والأمهات أكثر دقة في إيجاد الطرق المناسبة للتعامل مع مشاعر الاستياء والاكتئاب والقلق (مهارات الاتصال)، صارت إمكانية نجاحهم في كيفية تلبية حاجات المراهق النفسية أفضل.

– تنشئة الأبناء على المبادئ التربوية في الإسلام، فالدين المعاملة وكذلك الدين النصيحة، من أجل تكوين وبناء جيل صالح ومتوازن.

– توعية الأولياء بأهمية الإنصات لأبنائهم بشكل فعال يكفل لهم فهمهم وإمكانية التواصل معهم بشكل جيد.

– عقد دورات تدريبية للآباء والأمهات في موضوع مهارات الإنصات الفعال داخل الأسرة.

المراجع

قائمـة المراجع:

الكتب:

1. أحمد ماهر (2000م): كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال، الدار الجامعية،القاهرة، مصر.

2. البجة عبد الفتاح (2001): أساليب تدريس مهارات اللغة العربية وآدابها ط1، دار الكتاب الجامعي، العين، الإمارات العربية المتحدة.

3. جمال مصطفى على العيسوي (2000): بناء برنامج لتنمية مهارات التحدث وأثره على الاستماع الهادف لدى تلاميذ الصفين الرابع والخامس من التعليم الأساسي، دكتوراه (غ.م)، كلية التربية، جامعة طنطا.

4. حامد عبد السلام زهران (1997): الصحة النفسية والعلاج النفسي،ط3، عالم الكتب للنشر والتوزيع، القاهرة.

5. حسن احمد إبراهيم حسان (2007): محمد حسين العجمي:الإدارة التربوية، ط1، دار الميسرة، عمان، الأردن.

6. رافع نصير الزغول وعماد عبد الرحيم الزغول (2003): علم النفس المعرفي، ط1، دار الميسرة: عمان، الأردن.

7. ربحي مصطفى عليان وعدنان محمود الطوباسي (2005): الاتصال والعلاقات العامة دار صفاء للنشر والتوزيع, عمان، ط1.

8. سلوى عثمان الصد يقي، هناء حافظ البدوي (1999): أبعاد العملية الاتصالية رؤية نظرية وعملية وواقعية، المكتب الجامعي الحديث، د ط.

9. طعيمة رشدي أحمد ومحمد السيد المناع (2000): الأسس العامة لمناهج تعليم اللغة العربية، إعدادها وتقويمها وتطويرها، القاهرة دار الفكر العربي.

10. عبد الرحمن عيسوي(2004): علم النفس الأسري، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، ط1.

11. محمود رشدي خاطر(1998): الاتجاهات الحديثة في تعليم اللغة العربية والتربية الدينية، مطابع سجل العرب، القاهرة.

12. علاء الدين الكفافي: الإرشاد الأسري،دط، دار المعرفة الجامعية للنشر والتوزيع، القاهرة،دت.

13. علاء الدين الكفافي(1999): الإرشاد والعلاج النفسي الأسري المنظور النسقي الاتصالي، ط1،دار الفكر العربي للنشر والتوزيع، القاهرة.

14. على أحمد مدكور(2000): مهارات الاستماع وأثرها على التعبير التحريري لتلاميذ الصف الأول من المرحلة المتوسطة (الإعدادية) ، دراسات تربوية رابطة التربية الحديثة، مج5، الجزء (24)، القاهرة.

15. عمر عبد الرحيم نصر الله(2004): تدني مستوى التحصيل والانجاز المدرسي (أسبابه وعلاجه)، ط1، دار وائل للنشر: عمان الأردن.
16. فتحي على يونس (2000): استراتيجيات تعلم اللغة العربية في المرحلة الثانوية، مكتبة سفير، القاهرة.
17. فتحي على يونس وآخرون(2000): أساسيات تعليم اللغة العربية والتربية الدينية، دار الثقافة للطباعة والنشر، القاهرة.
18. فتحي علي يونس ومحمود كامل الناقة ورشدي طعمية (1987): تعليم اللغة العربية أسسه وإجراءاته "، مج1، مطابع الطوبجى، القاهرة.
19. محمد حسين العجمي(2007): استراتيجيات الإدارة الذاتية للمدرسة والصف، ط1، دار الميسرة، عمان، الأردن.
20. محمد عودت الرماني (2008): علم النفس العام ط3، دار الميسرة، الأردن.
21. محمد قاسم القريوتي(2006): مبادئ الإدارة (النظريات والعمليات والوظائف)، ط3، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
22. محمود يوسف الشيخ(2007): مشكلات تربوية (مفهومها، مظاهرها، علاجها)، ط1، دار الفكر العربي: العاشر من رمضان.
23. مصطفى أبو السعد(2003): إستراتيجيات التربية الايجابية، ط1، مركز الراشد، الكويت.
24. على أحمد مدكور(2000): سيكولوجية الاستماع والتربية العملية، أسسها النظرية وتطبيقاتها "، مكتبة الأنجلو، القاهرة.
25. الهاشمي عبد الرحمن الغزاوي وفائزة (2005): تدريس مهارات الاستماع من منظور واقعي، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

المواقع الالكترونية:

1. وداد عيسى2013/04/24، الصحة النفسية أساس الأمن والاستقرار الأسري، جريدة القبس متخصصون نفسيون، إطلاع مباشر:
http://www.alqabas.com.kw/fna/newspaperpublic/articlepages.aspx?articleid=281883

المجلات والدوريات:

1. محموديوسف الشيخ(1998): التوجيه المدرسي، الخلفية النظرية لمفهوم المشروع وبعض المعطيات الميدانية، مجلة العلوم الإنسانية، (ع:10)، منشورات جامعة قسنطينة، الجزائر.

الرسائل الجامعية:

1. بندر بن محمد حسن الزياديالعتيبي:اتخاذ القرار وعلاقته بكل من فاعلية الذات والمساندة الاجتماعية لدى عينة من المرشدين الطلابيين بمحافظة الطائف، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، 1428.

2. الرويلي سعود عبد الله(2000)، صنع القرار في إدارة تعليم البنين بالمملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود، كلية التربية، الرياض.

3. الزهراني، جمعان عوضة(2001): صنع القرار في الأجهزة الأمنية، الأساليب والمعوقات وأنماط المشاركة، رسالة ماجستير غير منشورة، المركز العربي للدراسات الأمنية والتدريب، الرياض.

4. سعد محمد علي الشهري(1429): الذكاء الوجداني وعلاقته باتخاذ القرار لدي عينة موظفي القطاع العام والخاص بمحافظة الطائف, رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة المنصورة.

5. وصل الله عبد الله حمدان السواط(2008): فاعلية برنامج إرشادي معرفي سلوكي في تحسين مستوى النضج المهني وتنمية مهارة اتخاذ القرار المهني لدى طلاب الصف الأول ثانوي رسالة دكتوراه غير منشور, جامعة أم القرى.

الـمـلاحـق

الملحق رقم (01): يوضح استمارة التحكيم

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

تخصص علم النفس العيادي

استمـارة الـتحكيم

الأستاذ(ة):..... **إعداد الطالب:**

الدرجة العلمية:..... عبد الباسط بوقفة

الموسم الجامعي: 2012-2013

أستاذي الكريم أستاذتي الكريمة نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي يهدف إلى قياس إستراتيجية الإنصات لدى الآباء من وجهة نظر الأبناء لدى عينة من تلاميذ ثانوية توفيق المدني وثانوية علي ملاح بمدينة ورقلة، نأمل منكم تقويم هذه الأداة وتعديل ما يمكن تعديله من خلال الحكم على:

- مدى وضوح التعليمات.
- مدى وضوح الفقرات من حيث الصياغة اللغوية.
- مدى قياس الفقرات لكل بعد.
- مدى ملاءمة عدد الفقرات لكل بعد.
- مدى ملاءمة بدائل الأجوبة للفقرات.

ويتم ذلك بوضع علامة في الخانة المناسبة في الجداول المرفقة واليكم أستاذ(ت)ي الكريم(ة) هذه المعلومات الخاصة بالأداة.

الهدف من الأداة: قياس إستراتيجية الإنصات لدى الآباء من وجهة نظر الأبناء في ثانوية توفيق المدني وثانوية علي ملاح بمدينة ورقلة.

العينة: تلاميذ ثانوية توفيق المدني وثانوية علي ملاح بمدينة ورقلة.

المفاهيم الإجرائية:

إستراتيجية الإنصات الفعال: ويقصد بها ممارسة الوالدين داخل الأسرة للاستراتيجيات التالية الاستماع ، الاستيعاب، التذكر، التقييم، الاستجابة، وذلك بغرض تحقيق تواصل جيد مع أبنائهم يحقق التوافق النفسي المنشود لديهم ويتحدد باستجابات أفراد العينة حيال بدائل الأجوبة المتضمنة في المقياس المصمم لهذا الغرض وفي مايلي التحديد الإجرائي لكل بعد من الأبعاد.

1. الاستماع: ويقصد به إيلاء الوالدين أهمية لما يقوله الأبناء خلال أحاديثهم ومحاوراتهم بإرخاء السمع للحديث كاملا وعدم المقاطعة إلا في حالات الاستفهام عن فكرة أو معلومة خلال سيق الكلام يخشى صعوبة إدراكها فيما بعد.

2. الإستيعاب: ويقصد به قدرة الوالدين على فهم ما يقوله الأبناء أثناء أحاديثهم الثنائية وما يريدون قوله من خلال التلميحات اللفظية وغير اللفظية.

3. التذكر: يقصد به قدرة الوالدين على ربط مضمون الحوار الحالي وما يحويه من أفكار مع مضمون حوار سابق جرى مع ذاك الابن.

4. التقييم: ويقصد به قدرة الوالدين على إعطاء أحكام موضوعية حيال ما يسمعونه من أبنائهم وتكوين وجهات نظر صحيحة حول مستوياتهم الفكرية والتقييمية.

5. الإستجابة: تتمثل في ردود أفعال الوالدين اللفظية وغير اللفظية حيال ما يسمعونه من أبنائهم خلال جلسات الحوار أو المناقشة أو حتى الأحاديث اليومية العادية

تفصيل الأبعاد والفقرات:

	الرقم	الأسئلة	يقيس	لا يقيس	البديل
الاستماع		أثناء حديثي مع والدي أجد أنه:			
	01	– يركز على ما أقوله.			
	02	– يهتم بحالتي المزاجية.			
	03	– يستمع إلى ما يريد سماعه ويتجاهل ما لا يريد.			
	04	– يستمع إلى كل ما أقوله بغض النظر عن موافقته عليه من عدمها.			
	05	– لا يبدأ حديثه إلا بعد إنهائي لما أريد قوله له.			
الاستيعاب		أثناء حديثي مع والدي أجد أنه:			
	06	– يفهمني بطريقة صحيحة.			
	07	– يملك قدرة كبيرة على فهم ما أقوله.			
	08	– يهتم بتفاصيل حديثي مهما كانت صغيرة.			
	09	– لديه القدرة على استيعاب وفهم كل ما يقال.			
	10	– يهتم بالنقاط الرئيسية أثناء حديثي ويتجنب الغرق في التفاصيل.			
	11	– يظهر على وجهه أنه يفهم ما أريد قوله بمجرد بدء الحديث.			
التذكر		أثناء حديثي مع والدي أجد أنه:			
	12	– يربط جيدا بين ما أقوله في نهاية حديثه وبدايته.			
	13	– قادر على استنتاج علاقة ما أقوله بحديث سابق بيننا.			
	14	– قادر على تجميع المعلومات اللازمة لفهم الموقف بصورة أفضل.			
	15	– قادر على تذكر ما دار بيننا من أحاديث منذ أسابيع مضت.			
	16	– يستحضر المعلومات ويحاول تجميعها حتى يتفهم الموقف بصورة أفضل.			
التقييم		أثناء حديثي مع والدي أجد أنه:			
	17	– يحاول استعراض وتقييم كافة الحقائق قبل اتخاذ أي قرار.			
	18	– لديه زمن كفيل بتغيير الأفراد والظروف المحيطة.			
	19	– يتغلب على كافة الأمور التي تتسبب وتعيق حديثه مع الطرف الآخر.			
	20	– يستطيع أن يحدد بدقة الوقت المناسب للحديث. والموضوع الذي			

		سوف يتحدث فيه.			
	21	– يمتلك القدرة على الربط بين الأفكار والمعلومات المطروحة.			
الاستجابة	أثناء حديثي مع والدي أجد أنه:				
	22	– يستخدم بعض التعابير اللفظية التي أستخدمها.			
	23	– يظهر على تقاسيم وجهه تفهمه لمشاعري.			
	24	– يشجعني على مواصلة الكلام.			
	25	– يومئ برأسه إيجابا أثناء حديثي.			
	26	– يشجعني على التعبير عن أفكاري بحرية وصراحة			

عدد الفقرات في كل بعد:

الأبعـــاد	عدد الفقــرات	كافــي	غير كافــي
الاستماع	05		
الاستيعاب	06		
التذكر	05		
التقييم	05		
الاستجابة	05		

البدائل:

البدائل	مناسبة	غير مناسبة	البديل
دائما			
أحيانا			
أبدا			

الملحق رقم (02): يوضح استبيان إستراتيجية الإنصات الفعال.

جـامعة قـاصدي مربـاح ورقلــة
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم العلوم الاجتماعية

استبيــان:

أخي التلميذ، أختي التلميذة تحية طيبة وبعد:

في إطار قيامنا بإعداد مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم النفس العيادي نعرض عليك مجموعة من العبارات، والتي نود منكم الإجابة عليها وذلك بوضع علامة (×) في الخانة المناسبة والتي تنطبق عليك، مع العلم أنه لا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة، بل الإجابة الصحيحة هي الإجابة التي تمثل بدقة سلوك أحد والديك في المواقف المطروحة.

الرجاء منك عدم ترك عبارة بدون إجابة، وتأكد أن إجاباتك لن تستخدم إلا في إطار البحث العلمي.

البيانات الشخصية:

الجنس: ذكر ☐ انثى ☐

المستوى التعليمي للأب: أمي ☐ ابتدائي ☐ متوسط ☐

ثانوي☐ جامعي ☐ دراسات عليا☐

المستوى التعليمي للأم: أمي ☐ ابتدائي ☐متوسط ☐

ثانوي ☐ جامعي ☐دراسات عليا☐

مثال توضيحي:

الرقم	العبــارة	دائما	أحيانا	أبدا
01	أثناء حديثي مع والدي أجد أنه: . يهتم بحالتي المزاجية		×	

الرقم	العبـــــــــــارة	دائما	أحيانا	أبدا
	أثنـاء حديثي مع والدتي أجد أنها:			
01	تركـــــــز على ما أقوله.			
02	تفهمني بطريقة صحيحة.			
03	تربط جيدا بين ما أقوله في نهاية حديثي وبدايته.			
04	تحاول استعراض وتقييم كافة الحقائق قبل اتخاذ أي قرار.			
05	تستخدم بعض التعابير اللفظية التي أستخدمها.			
06	تستمع إلى ما تريد سماعه وتتجاهل ما لا تريد.			
07	تملك قدرة كبيرة على فهم ما أقوله.			
08	قادرة على استنتاج علاقة ما أقوله بحديث سابق بيننا.			
09	يمكنها فهم دواعي قيامي بهذا السلوك رغم خطئه، عند اعترافي به.			
10	تظهر على تقاسيم وجهها تفهمها لمشاعري.			
11	لا تبدأ حديثها إلا بعد إنهائي لما أريد قوله لها.			
12	لديها القدرة على استيعاب وفهم كل ما يقال.			
13	قادرة على تجميع المعلومات اللازمة لفهم الموقف بصورة أفضل.			
14	تستطيع سماعي إلى نهاية حديثي على الرغم من تأكدي من الخطأ الذي قمت به في هذا الموقف.			
15	تشجعني على مواصلة الكلام.			
16	تستمع إلى كل ما أقوله بغض النظر عن موافقتها عليه من عدمها.			
17	تهتم بالنقاط الرئيسية أثناء حديثي وتتجنب الغرق في التفاصيل.			
18	قادرة على تذكر ما دار بيننا من أحاديث منذ أسابيع مضت.			
19	تستطيع أن تحدد بدقة الوقت المناسب للحديث.			
20	تستحضر المعلومات وتحاول تجميعها حتى تتفهم الموقف بصورة أفضل.			
21	تهتم بتفاصيل حديثي مهما كانت صغيرة.			
22	تظهر على وجهها أنها تفهم ما أريد قوله بمجرد بدء الحديث.			
23	تستطيع أن تحدد بدقة وقت تدخلها أثناء مناقشتنا لموضوع ما.			
24	تمتلك القدرة على الربط بين الأفكار والمعلومات المطروحة.			
25	تومىء برأسها إيجابا أثناء حديثي.			

الرقم	العبـــــــــــارة	دائما	أحيانا	أبدا
	أثناء حديثي مع والـدي أجد أنه:			
01	يركـــــــز على ما أقوله.			
02	يفهمني بطريقة صحيحة.			
03	يربط جيدا بين ما أقوله في نهاية حديثي وبدايته.			
04	يحاول استعراض وتقييم كافة الحقائق قبل اتخاذ أي قرار.			
05	يستخدم بعض التعابير اللفظية التي أستخدمها.			
06	يستمع إلى ما يريد سماعه ويتجاهل ما لا يريد.			
07	يملك قدرة كبيرة على فهم ما أقوله.			
08	قادر على استنتاج علاقة ما أقوله بحديث سابق بيننا.			
09	يمكنه فهم دواعي قيامي بهذا السلوك رغم خطئه، عند اعترافي به			
10	يظهر على تقاسيم وجهه تفهمه لمشاعري.			
11	لا يبدأ حديثه إلا بعد إنهائي لما أريد قوله له.			
12	لديه القدرة على استيعاب وفهم كل ما يقال.			
13	قادر على تجميع المعلومات اللازمة لفهم الموقف بصورة أفضل.			
14	يستطيع سماعي إلى نهاية حديثي على الرغم من تأكدي من الخطأ الذي قمت به في هذا الموقف.			
15	يشجعني على مواصلة الكلام.			
16	يستمع إلى كل ما أقوله بغض النظر عن موافقته عليه من عدمها.			
17	يهتم بالنقاط الرئيسية أثناء حديثي ويتجنب الغرق في التفاصيل.			
18	قادر على تذكر ما دار بيننا من أحاديث منذ أسابيع مضت.			
19	يستطيع أن يحدد بدقة الوقت المناسب للحديث.			
20	يستحضر المعلومات ويحاول تجميعها حتى يتفهم الموقف بصورة أفضل.			
21	يهتم بتفاصيل حديثي مهما كانت صغيرة.			
22	يظهر على وجهه أنه يفهم ما أريد قوله بمجرد بدء الحديث.			
23	يستطيع أن يحدد بدقة وقت تدخله أثناء مناقشتنا لموضوع ما .			
24	يمتلك القدرة على الربط بين الأفكار والمعلومات المطروحة.			
25	يوميء برأسه إيجابا أثناء حديثي.			

الملحق رقم (03): يوضح مقياس اتخاذ القرار.

البيانات الشخصية:

الجنس:	ذكر ☐	أنثى ☐	
المستوى الدراسي:	**أول** ☐	ثانية ☐	ثالثة ☐
التخصص:	علمي ☐	أدبي ☐	

التعليمات:

أخي الطالب / أختي الطالبة:

في ما يلي عدد من العبارات التي يختلف الأفراد في الاتفاق بشأنها، كذلك فالإجابة عنها لا تعني أنك مصيب أو مخطئ إذ لا توجد عبارة صحيحة وأخرى خاطئة.

يرجى قراءتها بتمعن وتحديد رأيك الخاص لكل فقرة وذلك بوضع العلامة (×) وفقا لما يناسبك، علما بأن هذه المعلومات لا تستعمل إلى في مجال البحث العلمي.

وشكرا لكم على صدقكم.

الرقم	الفقرات	العلامة	الرقم	الفقرات	العلامة
01	أبني قرار على: أ) العرف والتقاليد ب) الأهداف ت) المواقف	( ) ( ) ( )	07	أهم مراحل اتخاذ القرار: أ) مرحلة إدراك المشكلة ب) مرحلة اختيار الحل ت) مرحلة إصدار الحكم	( ) ( ) ( )
02	السبب الحقيقي وراء اتخاذ أي قرار ناجح بالنسبة لي هو: أ) الخبرة العلمية ب) الشهادات ت) مشاركة الآخرين	( ) ( ) ( )	08	يجب أن اهتم عند اتخاذ القرار: أ) بمقارنة النتائج بالجهد المبذول ب) بالموارد الإنسانية ت) بعنصر المخاطرة	( ) ( ) ( )
03	عند مواجهتي لمشكلة ما أقوم: أ) بتحديد ظواهرها ب) بتحديد موقفي من المشكلة ت) بتحديد أسبابها	( ) ( ) ( )	09	أرى المهارات الشخصية لمتخذ القرار هي القدرة على: أ) تحديد المشكلة ب) إجراء تجارب ت) تحديد طريقة الحل	( ) ( ) ( )
04	الصعوبة التي أواجهها عند اتخاذ أي قرار: أ) قلة المعلومات ب) الظروف البيئية ت) تعدد جوانب المشكلة	( ) ( ) ( )	10	اعتقد أن الأسلوب المناسب لاتخاذ القرار هو: أ) التصويت ب) الإجماع ت) تفويض سلطة أعلى في اتخاذه	( ) ( ) ( )
05	عندما أواجه مشكلة ما أعمل أولا على: أ) البحث عن أسبابها ب) البحث عن طريقة حلها ت) التفكير في ظواهرها	( ) ( ) ( )	11	أرى من بين العوامل التي تؤثر على القرارات هي: أ) التعصب والتحيز ب) الآراء السابقة ت) الانفعالات النفسية	( ) ( ) ( )
06	القدرات التي أراها ذات أهمية لمتخذ القرار: أ) توفر الصفات القيادية ب) القدرة على معرفة الناس ت) القدرة على تحليل المشكلات	( ) ( ) ( )	12	أنفذ قراراتي عن طريق: أ) الاتصال الشخصي ب) وضع خطة جديدة ت) خطة مرسومة مسبقا	( ) ( ) ( )

13	أواجه اختلافات بين الأفراد الذين أتخذ معهم القرار بـ: أ) إزالة تلك الفروق ب) معاملتهم سواء بمقياس واحد ت) معاملة كل فرد بطريقة تختلف عن الآخر	( ) ( ) ( )	18	السبب الذي أقرر جمع المعلومات من أجله هو: أ) المخاطر التي يتضمنها القرار بدون معرفتها ب) أهمية المعلومات بالنسبة للقرار ت) تكلفة الحصولعلى المعلومات	( ) ( ) ( )
14	أرى أن أهم عناصر اتخاذ القرار: أ) ما سبق أن التزمت به الجماعة ب) المناقشة والحوار ت) تنوع القيم والمعتقدات	( ) ( ) ( )	19	أعتقد ان أسلوب المناقشة لاتخاذ القرار يجب أن يكون: أ) أسلوب يهتم بان لا يسيء للآخرين ب) أسلوب يهم باستشارة المشاعر ت) أسلوب يهتم بالنتيجة	( ) ( ) ( )
15	لجمع المعلومات عن المشكلة أقوم بـ: أ) أبحث عنها بنفسي ب) أخصص شخص لتجميعها ت) أجدا المعلومات المتاحة لدي	( ) ( ) ( )	20	تتاح لي الفرصة للمشاركة في اتخاذ قرارات: أ) كثيرا ب) قليلا ت) لا تتاح	( ) ( ) ( )
16	أعتقد أن عملية اختياري لحل أي مشكلة تتأثر: أ) باتجاهات الرأي العام ب) بالضغوط الداخلية والخارجية ت) بالمعلومات الشخصية	( ) ( ) ( )	21	عندما أواجه مشكلة واضطر لاتخاذ قرار: أ) أظهر ترددي فيها ب) آمل يحدث شيء يريحني منه ت) أرجع له بعد اتخاذه	( ) ( ) ( )
17	أرى أن مركزي القيادي يؤثر في اتخاذ القرارات: أ) قليلا ب) لا يؤثر ت) كثيرا	( ) ( ) ( )			

الملحق رقم (04): يوضح نتائج التحليل الإحصائي باستخدام SPSS

الدراسة الاستطلاعية:

صدق المقارنة الطرفية للابReliabilityStatistics			
Cronbach's Alpha	Part 1	Value	0,464
		N of Items	13[a]
	Part 2	Value	0,77
		N of Items	12[b]
		Total N of Items	25
		CorrelationBetweenForms	0,697
Spearman-Brown Coefficient		EqualLength	0,822
		UnequalLength	0,822
		Guttman Split-Half Coefficient	0,751

Reliability Scale: ALL VARIABLESصدق المقارنة الطرفية للام			
ReliabilityStatistics			
Cronbach's Alpha	Part 1	Value	0,721
		N of Items	13[a]
	Part 2	Value	0,58
		N of Items	12[b]
		Total N of Items	25
		CorrelationBetweenForms	0,686
Spearman-Brown Coefficient		EqualLength	0,814
		UnequalLength	0,814
		Guttman Split-Half Coefficient	0,809

ثبات التجزئة النصفية للاب ReliabilityStatistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,714	25

ثبات التجزئة النصفية للام ReliabilityStatistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,799	25

Independent Samples Test										
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
									95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	MeanDifference	Std. ErrorDifference	Lower	Upper
Abb	Equal ariances assumed	0,2	0,66	6,153	20	0	16	2,60038	10,5757	21,4243
	Equal ariances not assumed			6,153	17,487	0	16	2,60038	10,5252	21,47472
Omm	Equal variances assumed	1,158	0,295	4,925	20	0	12,09	2,45488	6,97011	17,2117
	Equal variances not assumed			4,925	14,37	0	12,09	2,45488	6,83842	17,3434

Group Statistics صدق المقارنة الطرفية T-Test					
	VAR00002	N	Mean	Std. Deviation	Std. ErrorMean
Abb	1	11	61,9091	4,8053	1,44885
	2	11	45,9091	7,16177	2,15935
Omm	1	11	59	3,52136	1,06173
	2	11	46,9091	7,34104	2,21341

Group Statistics إتخاذ القرار T-Test					
	VAR2	N	Mean	Std. Deviation	Std. ErrorMean
VAR4	1	11	48,546	3,4165	1,03012
	2	11	39,182	2,6765	0,80699

ReliabilityStatistics ثبات التجزئة النصفية لاتخاذ القرار	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,503	21

ReliabilityStatistics معامل الارتباط لاتخاذ القرار			
Cronbach's Alpha	Part 1	Value	0,447
		N of Items	11[a]
	Part 2	Value	0,171
		N of Items	10[b]
		Total N of Items	21
		CorrelationBetweenForms	0,339
Spearman-Brown Coefficient		EqualLength	0,507
		UnequalLength	0,507
		Guttman Split-Half Coefficient	0,498

الدراسة الأساسية:

Correlations معامل الارتباط							
		Istmaa	Istiaab	Tathker	Takyim	Istigaba	karar
Istmaa	Pearson	1	-0,028	0,098	-0,047	0,038	,207*
	Sig. (2-tailed)		0,779	0,332	0,644	0,71	0,038
	N	100	100	100	100	100	100
Istiaab	Pearson	-0,028	1	0,017	0,114	0,103	-0,033
	Sig. (2-tailed)	0,779		0,866	0,26	0,31	0,742
	N	100	100	100	100	100	100
Tathker	Pearson	0,098	0,017	1	0,145	-0,012	0,003
	Sig. (2-tailed)	0,332	0,866		0,151	0,905	0,978
	N	100	100	100	100	100	100
Takyim	Pearson	-0,047	0,114	0,145	1	0,195	-0,006
	Sig. (2-tailed)	0,644	0,26	0,151		0,051	0,953
	N	100	100	100	100	100	100
Istigaba	Pearson	0,038	0,103	-0,012	0,195	1	-0,012
	Sig. (2-tailed)	0,71	0,31	0,905	0,051		0,904
	N	100	100	100	100	100	100
karar	Pearson	,207*	-0,033	0,003	-0,006	-0,012	1
	Sig. (2-tailed)	0,038	0,742	0,978	0,953	0,904	
	N	100	100	100	100	100	100

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations							
		Istmaa	Istiaab	Tathker	Takyim	Istigaba	karar
Istmaa	Pearson	1	,518**	,360**	,287**	0,162	0,144
	Sig. (2-tailed)		0	0	0,004	0,108	0,154
	N	100	100	100	100	100	100
Istiaab	Pearson	,518**	1	,497**	,517**	0,059	0,118
	Sig. (2-tailed)	0		0	0	0,561	0,241
	N	100	100	100	100	100	100
Tathker	Pearson	,360**	,497**	1	,540**	0,195	-0,036
	Sig. (2-tailed)	0	0		0	0,052	0,72
	N	100	100	100	100	100	100
Takyim	Pearson	,287**	,517**	,540**	1	,207*	0,089
	Sig. (2-tailed)	0,004	0	0		0,039	0,379
	N	100	100	100	100	100	100
Istigaba	Pearson	0,162	0,059	0,195	,207*	1	0,134
	Sig. (2-tailed)	0,108	0,561	0,052	0,039		0,183
	N	100	100	100	100	100	100
karar	Pearson	0,144	0,118	-0,036	0,089	0,134	1
	Sig. (2-tailed)	0,154	0,241	0,72	0,379	0,183	
	N	100	100	100	100	100	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).							

Group Statistics بين الآباء والأمهات					
	VAR00002	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Istmaa	1	100	12,3	1,25126	0,12513
	2	100	11,31	1,64344	0,16434
Istiaab	1	100	12,46	1,35154	0,13515
	2	100	11,73	1,87947	0,18795
Tathker	1	100	12,47	1,48021	0,14802
	2	100	11,6	1,91749	0,19175
Takyim	1	100	15,07	1,82715	0,18272
	2	100	13,74	2,44379	0,24438
Istigaba	1	100	9,7	1,07778	0,10778
	2	100	12,89	6,9397	0,69397

Group Statistics للام					
	VAR2	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Istmaa	1	100	12,3	1,25126	0,12513
	2	100	11,31	1,64344	0,16434
Istiaab	1	100	12,46	1,35154	0,13515
	2	100	11,73	1,87947	0,18795
Tathker	1	100	12,47	1,48021	0,14802
	2	100	11,6	1,91749	0,19175
Takyim	1	100	15,07	1,82715	0,18272
	2	100	13,74	2,44379	0,24438
Istigaba	1	100	9,7	1,07778	0,10778
	2	100	12,89	6,9397	0,69397

Group Statistics للام					
	Sex	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Istmaa	1.00	39	11.4359	1.78878	.28643
	2.00	61	11.2295	1.55342	.19890
Istiaab	1.00	39	11.8462	2.07159	.33172
	2.00	61	11.6557	1.75960	.22529
Tataker	1.00	39	11.3846	1.99493	.31944
	2.00	61	11.7377	1.86995	.23942
Takyim	1.00	39	13.3590	2.51822	.40324
	2.00	61	13.9836	2.38392	.30523
Istigaba	1.00	39	12.7692	4.84204	.77535
	2.00	61	12.9672	8.03734	1.02908

Oneway الأم Descriptives									
		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
Istmaa	3.00	36	11.0278	1.90	.31745	10.38	11.67	7.00	15.00
	4.00	48	11.5625	1.31	.19043	11.17	11.94	9.00	15.00
	5.00	16	11.1875	1.86	.46743	10.19	12.18	7.00	14.00
	Total	100	11.3100	1.64	.16434	10.98	11.63	7.00	15.00
Istiaab	3.00	36	11.3056	2.01	.33528	10.62	11.98	7.00	15.00
	4.00	48	12.1042	1.76	.25481	11.59	12.61	8.00	15.00
	5.00	16	11.5625	1.78	.44692	10.60	12.51	9.00	15.00
	Total	100	11.7300	1.87	.18795	11.35	12.10	7.00	15.00
Tataker	3.00	36	11.2500	1.84	.30700	10.62	11.87	8.00	15.00
	4.00	48	11.9375	1.90	.27516	11.38	12.49	8.00	15.00
	5.00	16	11.3750	2.06	.51539	10.27	12.47	8.00	14.00
	Total	100	11.6000	1.91	.19175	11.21	11.98	8.00	15.00
Takyim	3.00	36	13.3889	2.44	.40684	12.56	14.21	8.00	18.00
	4.00	48	14.0417	2.41	.34845	13.34	14.7427	9.00	18.00
	5.00	16	13.6250	2.57	.64469	12.25	14.9991	9.00	17.00
	Total	100	13.7400	2.44	.24438	13.25	14.2249	8.00	18.00
Istigaba	3.00	36	12.5278	4.87	.81210	10.87	14.1764	5.00	21.00
	4.00	48	13.6250	8.74	1.262	11.08	16.1646	6.00	55.00
	5.00	16	11.5000	4.32	1.080	9.197	13.8022	6.00	20.00
	Total	100	12.8900	6.93	.69	11.51	14.26	5.00	55.00

Group Statistics للاب					
	Sex	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Istmaa	1.00	39	14.7436	15.86907	2.54108
	2.00	61	12.3770	1.24048	.15883
Istiaab	1.00	39	12.0769	1.64452	.26333
	2.00	61	12.7049	1.06996	.13699
Tathker	1.00	39	12.2564	1.31225	.21013
	2.00	61	12.6066	1.57352	.20147
Takyim	1.00	39	15.0769	1.89715	.30379
	2.00	61	15.0656	1.79693	.23007
Istigaba	1.00	39	9.7179	.88700	.14203
	2.00	61	9.6885	1.19081	.15247

Oneway الأب Descriptives									
		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
Istmaa	3.00	24	16.3333	20.19829	4.12296	7.8043	24.8623	10.00	111.00
	4.00	51	12.3333	1.30639	.18293	11.9659	12.7008	9.00	15.00
	5.00	25	12.3600	1.22066	.24413	11.8561	12.8639	11.00	15.00
	Total	100	13.3000	9.94683	.99468	11.3263	15.2737	9.00	111.00
Istiaab	3.00	24	12.5417	1.28466	.26223	11.9992	13.0841	11.00	15.00
	4.00	51	12.3529	1.43977	.20161	11.9480	12.7579	9.00	15.00
	5.00	25	12.6000	1.25831	.25166	12.0806	13.1194	10.00	15.00
	Total	100	12.4600	1.35154	.13515	12.1918	12.7282	9.00	15.00
Tathker	3.00	24	12.6250	1.46888	.29983	12.0047	13.2453	9.00	15.00
	4.00	51	12.5490	1.46032	.20449	12.1383	12.9597	9.00	15.00
	5.00	25	12.1600	1.54596	.30919	11.5219	12.7981	9.00	14.00
	Total	100	12.4700	1.48021	.14802	12.1763	12.7637	9.00	15.00
Takyim	3.00	24	15.1667	1.71100	.34926	14.4442	15.8892	11.00	17.00
	4.00	51	15.0588	1.97395	.27641	14.5036	15.6140	11.00	18.00
	5.00	25	15.0000	1.68325	.33665	14.3052	15.6948	12.00	17.00
	Total	100	15.0700	1.82715	.18272	14.7075	15.4325	11.00	18.00
Istigaba	3.00	24	9.4583	1.02062	.20833	9.0274	9.8893	7.00	12.00
	4.00	51	9.7059	1.13656	.15915	9.3862	10.0255	6.00	12.00
	5.00	25	9.9200	.99666	.19933	9.5086	10.3314	8.00	12.00
	Total	100	9.7000	1.07778	.10778	9.4861	9.9139	6.00	12.00

ANOVA						
		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Istmaa	Between Groups	290.573	2	145.287	1.483	.232
	Within Groups	9504.427	97	97.984		
	Total	9795.000	99			
Istiaab	Between Groups	1.235	2	.617	.333	.717
	Within Groups	179.605	97	1.852		
	Total	180.840	99			
Tathker	Between Groups	3.298	2	1.649	.749	.476
	Within Groups	213.612	97	2.202		
	Total	216.910	99			
Takyim	Between Groups	.353	2	.177	.052	.949
	Within Groups	330.157	97	3.404		
	Total	330.510	99			
Istigaba	Between Groups	2.613	2	1.307	1.128	.328
	Within Groups	112.387	97	1.159		
	Total	115.000	99			