واقع خدمات الإرشاد النفسي والتربوي في مدارس الثانوية العامة بمدينة بنغازي من وجهة نظر الطلبة

إعداد :

أ . فتحية أحطيبة الكاديكي
Fatheeh.alkadeeki@uob.edu.ly
كلية التّربية–جامعة بنغازي
قسم العلوم التّربويّة والنّفسيّة

د. محمود سليمان العشيبي \ محاضر
كلية الاداب والعلوم
سلوق \ جامعة بنغازي

الملخص :

هدفت الدراسة إلى معرفة واقع خدمات الإرشاد النفسي والتربوي في مدارس الثانوية العامة في مدينة بنغازي من وجهة نظر الطلبة، وكذلك معرفة الفروق بين النوعين من الطلبة (بنين وبنات) من وجهة نظرهم بواقع خدمات الإرشاد النفسي والتربوي.

وتكون مجتمع الدراسة من طلبة مدارس الثانوية العامة التي تتوافر فيها خدمات الارشاد النفسي والتربوي بمدينة بنغازي والتي بلغت (40) مدرسة حيث تم اختيار (6) مدارس بواقع (4) مدارس للإناث ومدرستين للذكور حيث تم اختيار عينة الدراسة من مجتمع الدراسة (143) طالباً وطالبة في الثانوية العامة في مدينة بنغازي، تم اختيارهم بطريقة عشوائية، ولجمع بيانات الدراسة استخدم استبانة، ولتحليل بيانات الدراسة استخدمت بعض الوسائل الإحصائية كالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

وأظهرت نتائج الدراسة أن واقع الخدمات الإرشادية في المدارس الثانوية بنغازي كانت فوق المتوسط من وجهة نظر الطلبة، كما دلت النتائج على أنه لاتوجد فروق دالة إحصائيا في واقع الخدمات الإرشادية من وجهة نظر الطلبة تعزى لمتغير النوع .

Summary:

The study aimed to know the reality of psychological and educational counseling services in public secondary schools in
The city of Benghazi from the students' point of view, as well as knowing the differences between the two types of students (boys
Wasat) from their point of view, the locations of psychological and educational counseling services.

The study population consists of high school students in which psychological counseling services are available
And the educational system in the city of Benghazi, which amounted to (40) schools, where (6) schools were selected by (4) schools
For females, and a six-year-old girl, where the study sample was selected from the study population (143) male and female students
In the high school in the city of Benghazi, they were chosen randomly, and to collect study data
Using a questionnaire, and to analyze the study data, some statistical methods were used, such as averages

normative throttles؛

The results of the study showed that the reality of counseling services in Benghazi secondary schools was above
The average from the students' point of view.. The results also indicated that there are no statistically significant differences in reality

Guidance services from the students' point of view due to the gender variable Introductionم

Educational counseling has become one of the most important disciplines nowadays, due to the increase in.

مقدمة:

لقد أصبح الإرشاد التربوي من التخصصات المهمة في الوقت الحاضر وذلك لازدياد حاجة أفراد المجتمع للعون والمساعدة ولتعاظم المشكلات الاجتماعية في المجتمعات الإنسانية. (الزيود: 2002: 97)

تعد الاتجاهات الحديثة في التربية المعاصرة أمراً معقداً، لأنها تتضمن مجموعة من الأفكار والآراء والاتجاهات والميول والاهتمامات وغيرها من العوامل المادية والبشرية والطبيعية، التي تتداخل معظمها أو كلها بعضها بعضاً في تحديد صياغة العمليات التربوية الديناميكية وأهمية التركيز على الطالب بدرجة أكبر من التركيز علي المنهج الدراسي مما يتيح الفرصة أمام نظريات الإرشاد التربوي للإسهام بفاعلية في رفع المستوى التعليمي للطالب، نتيجة توافقه الدراسي والاجتماعي والنفسي، وبالتالي أصبح لبرامج الإرشاد التربوي مكانة مهمة في العملية التربوية من أجل بناء الشخصية الإنسانية المتكاملة والمتزنة في مختلف جوانبها. (أسعد: 1991: 18)

الإرشاد عبارة عن أنشطة قائمة على ميثاق أخلاقي يقوم به المرشد في محاولة لمساعدة المسترشد للانخراط في السلوك الذي يؤدي إلى حل مشكلاته، وقد ظهرت الحاجة إلى خدمات الإرشاد مع تزايد الانفجار المعرفي والتقدم التكنولوجي والتطور الحضاري، وما صاحب ذلك من تغيرات سريعة وعميقة أدت إلى تخلخل الكثير من القيم واختلاف أساليب الحياة التي يعيشها الفرد وتعدد وسائط التنشئة الاجتماعية التي تسهم في تنشئته عبر مراحل عدة مختلفة، وقد صاحب هذا بالضرورة تعدد الالتزامات المفروضة على الفرد وتنوع أساليب إشباعهم ثم تعقد وسائل التوافق التي يجب على الفرد تعلمها فزادت أعباء الفرد النفسية والانفعالية والعقلية، وبدت الحاجة ملحة إلى الإرشاد باعتباره خدمة ضرورية تسهم في تخفيف حدة هذه الأعباء وتساعد مع فهم الفرد لنفسه وتحقيق سبل تكيفه. (زهران: 1992: 69)

ومن هنا يؤكد الباحثان أن الإرشاد النفسي التربوي يشغل مكانة كبيرة في التربية الحديثة التي جعلت الطالب محوراً للعملية التربوية، وحولت المدرسة الثانوية من الاقتصار على تدريس مناهج ومقررات إلى رعاية التلاميذ في جميع الجوانب الجسمية والنفسية والاجتماعية وأدى هذا

التحول إلى زيادة دور المرشد في تنمية الصحة النفسية للطالب وزيادة دور الخدمات الاجتماعية والنفسية في العملية التربوية وأصبحت وظيفة المرشد النفسي من الوظائف الأساسية في المدرسة الثانوية التي تهدف إلى مساعدة التلاميذ على تنمية أنفسهم ووقايتهم من الانحراف وعلاج مشاكلهم من خلال العملية التربوية ومساعدة الإدارة المدرسية والمعلمين وأولياء الأمور على أن يقوموا بمسؤولياتهم في تنمية قدرات التلاميذ ووقايتهم من الانحراف وعلاج مشاكلهم مما جعل مهمة المرشد التربوي لا تقل أهمية عن مهمة المعلم في المدرسة الثانوية. (زهران: 2001: 6)

لذا فإن للمرشد التربوي أثراً مهماً في تكوين المواطن الصالح وغرس المواطنة عند الطالب، فالمرشد النفسي التربوي هو ذلك المتخصص الذي يفترض فيه القيام بمساعدة الطلبة بطرائق تتسم بالفاعلية والاهتمام في إطار المهمات المناطة به في مؤسسات الخدمات الضرورية في مجالات التربية والتعليم والمساعدة في إيجاد الحلول المناسبة للمشكلات التربوية.

حيث إن الإرشاد النفسي التربوي حديث العهد في واقعنا التعليمي فاعلية تطبيقه تجعله يواجه كثيراً من المشاكل التي تنعكس بدورها على عمل المرشد التربوي وتأدية دوره على المستوى المطلوب مما دفع الباحثين لمحاولة تلمس الطريق لإجراء هذه الدراسة للتعرف على واقع الإرشاد التربوي في المدارس الثانوية في مدينة بنغازي والتعرف على المشاكل التي تواجهها واقتراح الحلول المناسبة لهذه المشاكل حتى يقوم المرشد التربوي بدوره على أفضل ما يكون.

مشكلة الدراسة:

المرحلة الثانوية من المراحل الدراسية المهمة حيث يجني الطلاب فيها ثمرة جهودهم التي بذلوها في المرحلة الابتدائية و المتوسطة

والطالب في هذه المرحلة يمر بفترة حرجة من مراحل النمو، وهي مرحلة المراهقة المتوسطة من سن 16– 18 حيث تظهر فيها العديد من المشاكل والميول ولاتجاهات والرغبات والشهوات والحاجات فإن لم يتم فيها توجيههم من قبل الآباء والمعلمين والمرشدين وتوجيههم توجيهاً سليماً في ظل إطار شرعي وتربوي مرن بعيداً عن التهاون والتساهل والتخلي عن المبادئ والمثل والقيم.

والطلاب في هذه المرحلة يضعون في لجج الفتن ومزالق الرذيلة مما يؤدي بهم إلى الانحطاط والفشل وعدم القدرة على مواجهة متطلبات الحياة. (زهران:1987:46)

والمتأمل لواقع طلاب المرحلة الثانوية يجد أن لديهم العديد من التصرفات والسلوكيات غير المرغوبة أوقعتهم في كثير من المشاكل كالتهاون في الصلاة أو حتى تركها وعقوق الوالدين واستعمال المخدرات.

وقد أدركت الدراسة أهمية الإرشاد في المرحلة الثانوية ويظهر ذلك من خلال الإصلاحات التربوية المتتالية التي لم تهمل هذا الجانب إنما حاولت التعرف على الممارسات الإرشادية في الميدان ومن هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة للكشف عن واقع خدمات الإرشاد النفسي في المرحلة الثانوية و حقيقة الدور الذي تلعبه العملية الإرشادية فيها).

تساؤلات مشكلة الدراسة:

- ما واقع خدمات الإرشاد التربوي النفسي في المدارس الثانوية العامة في مدينة بنغازي من وجهة نظر الطلبة ؟
- هل تختلف تقديرات الطلبة لواقع خدمات الإرشاد النفسي والتربوي باختلاف النوع (إناث، ذكور) ؟
- ما الخطوات التي قد تسهم في تحسين الخدمات الارشادية في المدارس الثانوية العامة في مدينة بنغازي ؟

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة الحالية في أهمية الجانب الذي تتناوله، حيث أنها تسعى إلى دراسة واقع خدمات الإرشاد النفسي والتربوي ودرجة ممارستها في المرحلة الثانوية من وجهة نظر الطلبة وتتضح هذه الأهمية بما يأتي:

يحتاج كل طالب إلى خدمات الإرشاد التربوي وذلك نتيجة لما قد يواجهه من مشكلات داخل المدرسة الثانوية العامة أو خارجها فالمعلوم أن الطالب يعيش في محيطين (محيط خاص ومحيط عام).

- **المحيط الخاص:** ونقصد به المدرسة الثانوية.
- **المحيط العام:** ونقصد به محيط المجتمع.

ولاشك أنه يواجه في هذين المحيطين مشكلات عديدة لا تقتصر على المشكلات التربوية من ضعف المناهج ونشاطاتها، بل تمتد إلى المشاكل الاجتماعية والاقتصادية والنفسية وأن الهدف أو الغرض الأساس من خدمات الإرشاد النفسي التربوي هي مساعدة الطلاب على حل مشاكلهم، لذلك يبرز دور المرشد التربوي في محيط المؤسسة التعليمية (المدرسة الثانوية) وبوجه خاص لتقديم المساعدة والعون للطلاب ولتحقيق النجاح والتكيف النفسي، وذلك لأن الإرشاد النفسي التربوي يعد أحد الجوانب المهمة في العملية التربوية.

الاستفادة من نتائج الدراسة بإمداد المسؤولين عن الإرشاد بأهم التوصيات والمقترحات التي تساعد في تفعيل دور الإرشاد النفسي ودرجة ممارسته في المرحلة الثانوية.

أهداف الدراسة:

1- التعرف على واقع خدمات الإرشاد النفسي والتربوي في مدارس المرحلة الثانوية في مدينة بنغازي من وجهة نظر الطلبة.

2- التعرف على الفروق بين النوعين من الطلبة (ذكور وإناث) من وجهة نظرهم لواقع خدمات الإرشاد النفسي والتربوي.

مصطلحات الدراسة:

- **التعريف الإجرائي:**

خدمات الإرشاد النفسي وتعني الخدمات التي يقدمها المرشد للطالب من نصائح ومعلومات وإرشادات تساعدهم على فهم ذاتهم ومساعدتهم على حل مشكلاتهم داخل المدرسة، وذلك كما تقيسها فقرات الاستبانة المستخدمة في هذه الدراسة.

حدود الدراسة:

- **الحد الموضوعي:** واقع خدمات الإرشاد النفسي والتربوي في مدارس المرحلة الثانوية في مدينة بنغازي من وجهة نظر الطلبة.
- **الحد الزمني:** 2019- 2020 م.
- **الحد المكاني:** مدارس الثانوية العامة بمدينة بنغازي.
- **الحد البشري:** طلبة الثانوية العامة في مدينة بنغازي.

الإطار النظري:

مفهوم التوجيه والإرشاد التربوي:

يرى الباحثان أن التوجيه والإرشاد يعد من الخدمات الأساسية التي يحتاجها الفرد والجماعة من أجل المساعدة على مواجهة متطلبات التكيف النفسي والاجتماعي والثقافي، التي تفرضها التغيرات الهائلة في مجال ثورة التكنولوجيا والمعلوماتية التي يشهدها عصرنا الحالي.

والتوجيه والإرشاد يهدف إلى تقديم المساعدة إلى الأفراد في مراحلهم العمرية كافة فهو ضرورة للأطفال والشباب والراشدين وكبار السن، كما أنه ضرورة للرجال والنساء وذوي الاحتياجات الخاصة كالمعوقين والموهوبين.

مفهوم التوجيه:

إن مفهوم التوجيه يستخدم الدلالة على ما يقدم من نصائح أو معلومات للأفراد أو الجماعات بطريقة مبرمجة تمكنهم من تحديد الخيارات واتخاذ القرارات (Spruce: 1980: 189)

وهو مساعدة الأفراد على فهم ذواتهم وعالمهم الذي يعيشون فيه، وهنا نؤكد على أهمية فهم الذات والعالم المحيط، وهنا يكون الهدف الأساس من التوجيه تمكين الفرد من التعرف على قدراته وإمكاناته الذاتية، بالإضافة إلى التعرف على البيئة المحيطة بما فيها من أشخاص وفرص متاحة، ومن ثم التوصل إلى قرارات سليمة توائم بين الفرد ومحيطه. (Stone:40 :1981)

التوجيه هو" مجموع الخدمات التي تهدف إلى مساعدة الفرد على فهم ذاته ومشكلاته واستغلال إمكاناته الشخصية (من قدرات وميول واستعدادات ومهارات ومواهب) والإفادة من بيئته وتحديد أهدافه، بما يتفق وكلا النوعين من الإمكانات "الشخصية والبيئية" ومن ثم إجراء عملية الاختيار للحلول والطرائق التي تمكنه من تحقيق أهدافه وحل مشكلاته حلاً عملياً يؤدي إلى تكيفه مع نفسه ومجتمعه هذا ما يساعده على بلوغ أقصى ما يمكنه من نمو وتكامل في الشخصية". (جاسم: 15:1990)

ويعرف التوجيه بأنه: "مجموع الخدمات التي تهدف إلى مساعدة الفرد على أن يفهم نفسه ويفهم مشاكله، وأن يستغل إمكاناته الذاتية من قدرات ومهارات واستعدادات وميول، وأن يستغل إمكانات بيئته، فيحدد أهدافاً تتفق وإمكاناته من ناحية وإمكانات هذه البيئة من ناحية أخرى نتيجة لفهمه لنفسه ولبيئته ويختار الطرائق المحققة لها بحكمة وتعقل، في تمكن بذلك من حل مشاكله حلاً عملياً، يؤدي إلى تكيفه مع نفسه ومجتمعه، فيبلغ أقصى ما فيتمكن أن يبلغه من النمو والتكامل في شخصيته". (بركات: زيدان: 3:1968)

وتشير أبو غزالة (1985) إلى مفهوم مشابه للتوجيه من حيث كونه" مجموع الخدمات النفسية والتربوية والمهنية التي تقدم للفرد، كي يتمكن من التخطيط لمستقبل حياته وفقاً لإمكاناته، وقدراته وميوله بأسلوب يشبع حاجاته، ويحقق تصوره لذاته. (أبوغزالة: 7:1985)

مفهوم الإرشاد التربوي:

يعد الإرشاد بمختلف أنواعه ومجالاته أحد (مهن المساعدة) التي وجدت لخدمة الأفراد إذ لا يخلو _تقريباً_ أي تعريف لمصطلح الإرشاد من مفهوم المساعدة ضمناً أو ظاهراً، وهنا كالعديد قد أخذ يستخدم كلمة (المساعدة) ليعبر بها عن الإرشاد أو لتكون أعم أو أشمل منه.

وقد تنوعت وتعددت تعريفات هذه الكلمة (الإرشاد) وفيما يأتي عرض لعدد من تلك التعريفات:

حيث عرفها **إيفي** (Ivey1980) بأنه عملية مركزة للاهتمام بمساعدة الأفراد الأسوياء ليحققوا أهدافهم أو يؤدوا وظائفهم بصورة أكثر فعالية.

كما يعرفه **آدمز** (1980) بأنه علاقة تفاعلية بين فردين، بحيث يحاول أحدهما، وهو المرشد مساعدة الآخر الذي هو المسترشد كي يفهم نفسه فهماً أفضل بالنسبة لمشكلاته في الحاضر والمستقبل.

ويعرفه **باترسون** (Patterson) بأنه يتضمن مقابلة في مكان خاص يستمع فيه المرشد ويحاول فهم المسترشد، ومعرفة ما يمكنه تغييره في سلوكه بطريقة أو بأخرى يختارها ويقرها المرشد، ويجب أن يكون المسترشد لديه مشكلة، ويكون لدى المرشد المهارة والخبرة للعمل مع المسترشد للوصول إلى حل المشكلة.

كما يعرفه **بلوتشر** (Blotcher) بأنه عملية يتم فيها التفاعل بهدف أن يتضح مفهوم الذات والبيئة، وبناء وتوضيح أهداف أو قيم تتعلق بمستقبل الفرد المسترشد.

(Glanz) ويعرف **جلانز** العملية الإرشادية بأنها عملية تفاعلية تنشأ عن علاقة فردين أحدهما متخصص هو المرشد والآخر المسترشد، يقوم المرشد من خلال هذه العلاقة بمساعدة المسترشد على مواجهة مشكلة تغيير أو تطوير سلوكه وأساليبه في التعامل مع الظروف التي يواجهها، والأسلوب المستخدم في الإرشاد هو المقابلة وجهاً لوجه، في جو يتطلب أن يسوده الثقة والشعور بالتقبل المتبادل والاطمئنان والتسامح، بحيث يتمكن المسترشد من التعبير عن كافة مشاعره بحرية ودون خوف من النقد أو العتاب، وتقوم فلسفة العملية الإرشادية على منح المسترشد الفرص لاختبار ذاته وممارسة حريته، وتحمل مسئولية قراراته. والإرشاد ذو طابع شخصي يركز على سلوك الفرد في الماضي وما يتوقع أن يكون عليه مستقبلاً.

مما سبق يرى الباحثان أن التعريفات السابقة اشتملت على عناصر مشتركة يتضمنها تعريف الإرشاد وهي علاقة مهنية، وعلاقة مباشرة_وجهاً لوجه_ إذ إن المقابلة أداتها الرئيسية وهدفها الرئيس تقديم المساعدة للفرد للتغلب على مشكلاته وتسهيل نموه ونضجه وحدوث تغيير في سلوكه.

أهداف الإرشاد:

في ضوء النظريات المختلفة للإرشاد وهي النظريات المعرفية والإنسانية والسلوكية والتحليلية. والهدف " الواسع للإرشاد هو مساعدة الأشخاص لكي يصبحوا أكثر كفاءة في التعامل مع مشكلات الحياة اليومية ولكي تستمر شخصياتهم في النمو ولكي يتخذوا قرارات فاعلة". (Patterson& Eisenberg,: 1983:1)

ومع أن نظريات الإرشاد جميعها يمكن أن توافق على هذا الهدف العام، فإنها تختلف في الأهداف المحددة التي تضعها كل منها لعملية الإرشاد. أما عن الأهداف العامة فهي :

1- تحقيق الذات ويقصد به "مساعدة المرشد للمسترشد على تحقيق ذاته بحيث ينظر إلى ذاته ويرضى عنها ويعد مفهوم الذات هو المحدد الرئيس للسلوك. ويهدف الإرشاد النفسي إلى نمو موجب للذات"، وهو تطابق المفهوم المدرك للذات الواقعية مع مفهوم الذات المثالية، وإن استطاع الفرد أن يوجه حياته بنفسه بذكاء في حدود الحياة الاجتماعية فإنه يحقق هدفاً أسمى يسمى توجيه الذات.

2- تحقيق التوافق: يقصد به إشباع حاجات الفرد بما يتلاءم ومتطلبات البيئة ومن الحاجات (الحاجات الشخصية – الحاجات التربوية – الحاجات المهنية – الحاجة الاجتماعية).

3- تحقيق الصحة النفسية وهو هدف عام وشامل للتوجيه والإرشاد إذ بتحقق الصحة النفسية يمكن تحقيق الذات والتوافق الاجتماعي.

4- تحسين العملية التربوية: "تسعى المؤسسة التربوية إلى تحقيق التوافق النفسي والشخصي والتربوي للتلاميذ، فهي بذلك أكثر المؤسسات حاجةً إلى الإرشاد والتوجيه لرعاية التلاميذ وتوفير بيئة مناسبة للتكيف وتحقيق النجاح والتأقلم مع البيئة المدرسية، لهذا ينبغي إثارة دافعية التلميذ وتشجيعه على الدراسة بوسائل مختلفة توفر له السعادة في المدرسة وتهيئة جو سليم للعملية التربوية وللعمل على تطويرها وتلعب برامج الإرشاد والتوجيه في المدرسة دوراً مهماً في تحقيق الأهداف التربوية. (عبد المنعم: 2003:17-15)

5- حل المشكلات: مساعدة الطالب على تخطي مشكلاته بأسلوب سليم ومنظم يستطيع من خلاله أن يتعلم كيف يتغلب على مشكلات مستقبلية من خلال تعميم التعليم في حل المشكلات، إضافة لذلك يهدف الإرشاد التربوي إلى:

- تصنيف الطلبة وفق استعداداتهم وقدراتهم وميولهم الفطرية.
- مساعدة الطلبة على اختيار نوع الدراسة الحالية والمستقبلية.
- جمع البيانات والمعلومات الكافية عن الطالب وتنظيمها وتحليلها.

(الأسدي :20034:1)

العلاقة بين الإرشاد والتوجيه:

يعد الإرشاد محور عملية التوجيه أو تتضمنه عملية التوجيه الواسعة الأبعاد، وهنا يلتقيان بالأهداف من حيث تحقيق الذات، وتحقيق التوافق وتسهيل النمو الطبيعي لدى الفرد، واكتساب مهارة النمو الذاتي وتحقيق أكبر قدر ممكن من الصحة النفسية لدى الأفراد.

وتقوم كل من عمليتي التوجيه والإرشاد باستغلال خبرات الفرد لتحقيق النمو السليم وحثه باستمرار لمعرفة ذاته، والعمل على تكوين علاقات سليمة، والعمل على استغلال خبراته لوقايته من الوقوع في الاضطراب النفسي، أو لعلاجه مما يعانيه من مشكلات أو اكتساب مهارة جديدة أو لإحداث تغيير في سلوك خاطئ لدى الفرد.

ويوضح **جلانز** (Glanz) الاختلاف بين التوجيه والإرشاد: بأن عملية التوجيه تتسم بالاتساع والشمولية فهي مجموع الخدمات التي تهدف إلى مساعدة الفرد على فهم ذاته ومشكلاته واستغلاله لإمكاناته الشخصية من قدرات وميول واستعدادات ومهارات ومواهب، والاستفادة من إمكانات بيئته وتحقيق أهدافه بما يتفق مع هذه الإمكانات، ثم التوجه إلى عملية اختيار الحلول التي تمكنه من تحقيق هذه الأهداف، وحل مشكلاته حلاً يؤدي إلى تكيفه مع نفسه ومجتمعه بما يساعده على بلوغ ما يمكن أن يبلغه من النمو والتكامل في الشخصية. (أبوعيطه: 12 11 1997)

ويعد الإرشاد محور الخدمات التي تقدم للفرد في برنامج التوجيه ويحتاج الإرشاد إلى مرشد متخصص يمتلك مهارات فنية على مستوى عالٍ في أساليب دراسة الفرد والجماعة، والتعرف على حاجاتها وتقديم المساعدة الإرشادية بالأساليب العلمية وصولاً إلى أفضل درجه من الإنتاجية والتكيف النفسي والاجتماعي.

أهمية العلاقة الإرشادية:

تعد العلاقة الإرشادية في عملية الإرشاد عنصراً أساسياً في عملية الإرشاد، فالنظرية الإنسانية عند روجرز ترى أن العلاقة الإرشادية الناجحة هي الأساس في تغيير السلوك، إذ يشعر المسترشد بالأمن والخلو من التهديد، الأمر الذي يمكنه من أن يراجع خبراته السابقة ويدركها إدراكاً صحيحاً بتشجيع ومتابعة المرشد، وهذا الإدراك الصحيح للخبرات يطلق القوة الدافعة للنمو لدى الإنسان على نحو يؤدي إلى تحقيق أهداف الإرشاد.

كما يؤكد التحليليون على أن العلاقة الإرشادية الناجحة هي نوع من التحالف العلاجي، حيث يدرك المسترشد بأن هنالك تحالفاً قائماً بينه وبين المرشد في مواجهة المشكلة يؤدي إدراك المسترشد لوجود هذا التحالف إلى الشعور بالاطمئنان والتقليل من استخدام آليات الدفاع.

ولا يعتقد السلوكيون والمعرفيون أن العلاقة الإرشادية تكفي لوحدها لإحداث التغير المرغوب فيه. ولكنهم يرون أن العلاقة الايجابية ضرورية لعملية الإرشاد.

العلاقة الإرشادية الناجحة تتضمن ما يأتي:

- تقبل المرشد للمسترشد واحترامه على ما هو عليه، دون التأثر بأفكار سابقة عنه، ودون اللجوء إلى تجريحه أو لومه أو إصدار الأحكام عليه.
- شعور المسترشد بأن المرشد يتفهم مشكلته ويتفهم مشاعره تجاه المشكلة.
- شعور المسترشد بأن لدى المرشد الرغبة المخلصة الصادقة لمساعدته، فالمرشد يعطي الوقت والجهدالمطلوبين للمساعدة وينصت لحديث المسترشدباهتمام (عقل:1996:247)

وتتصف العلاقة بأنها تقوم على التعاطف والفهم وهي علاقة ودية، أما العلاقة غير الناجحة فالمرشد فيها يبدو غير مهتم، ويعطي للمسترشد شعوراً بالإهمال ويستخدم أساليب عقابية، ويبدو كأنه لا يحترم المسترشد وهي علاقة باردة بشكل عام تتضمن الكثير من الحواجز بين المرشد والمسترشد. (Nelson_ Jones 210 : 1982)

خصائص المرشد الفاعل:

يتصف المرشد الفاعل بعدد من الخصائص أهمها:

- أن يكون لديه مهارة في التواصل مع الآخرين " فالمرشدون يشجعون الآخرين على التحدث بحرية وصدق دون تحفظ، ويتجنبون الاستجابات التي تعيق الاتصال وتؤدي إلى الدافعية، ويصغون بشكل جيد فاعل ويمنعون أنفسهم عن الانشغال بمثيرات داخلية أو خارجية ويركزون انتباههم على حديث الآخر. وهم لا يصغون للرسائل اللفظية فحسب، بل ينتبهون للمشاعر والانفعالات والمعتقدات التي يحملها الشخص وإدراكاته لذاته وللأشخاص الذين يهمونه وللظروف الحياتية المحيطة به".(Patterson& Eisenberg: 1983: 13)
- أن يكون لديه مهارة الإصغاء التي تولد لدى الآخرين إحساساً بالثقة.
- أن يكون لديه فهم واضح لذاته.
- أن يكون لديه احترام واهتمام بالآخرين وبموضوعاتهم.
- أن يكون لديه معلومات وخبرات حول السلوك الإنساني.
- أن يكون لديه مهارة فهم السلوك دون إصدار أحكام.

- أن يكون لديه القدرة على التفكير المنظم.
- أن يكون لديه ثقافة واسعة.
- أن يكون لديه موضوعية في التفكير. (Patterson& Eisenberg : 1983)

ولكي يتمكن الإنسان من المشاركة في إنماء العلم والعمل وإثرائهما لابد من التغلب على المشكلات التي تواجهه، وتشغل عليه الكثير من وقته وجهده ومن هنا تبرز أهمية دور الموجه في مساعدته في التغلب على المشكلات الآتية:

- الحاجة إلى النمو وتحمل المسؤولية والنزعة إلى الاستقلال، وهذا يعني التحول من الطفولة التي تعتمد في نموها على الآخرين، إلى الرجولة والاعتماد على الله ثم النفس.
- الحاجة إلى توجيه نفسه الوجهة الصحيحة، لمواجهة المستقبل والاستعداد له عن طريق التزود بالعلم والمعرفة والمهارات اللازمة للحياة.
- الحاجة للاستعداد للعمل المثمر والمواطنة الصالحة، والإنسان الصالح واكتساب التوازن الداخلي بين المثاليات والواقع، وتفهم واحترام السلطة الشرعية.
- الاستعداد للحياة الزوجية وتكوين الأسرة وتفهم واجباتها.
- الحاجة للاستعداد لتحمل المسؤوليات الاجتماعية، وتكوين الطاقات اللازمة للتعامل مع الآخرين باحترام واتزان وتعقل.
- الحاجة إلى اتخاذ فلسفة بناءة للحياة، وقبول ذاته كما هي، ومحاولة تنمية مواهبه حسب استعداداته العقلية والجسمية والوجدانية والاجتماعية وتقبل الآخرين وتحمل تجاوزاتهم، وانتقاداتهم بروح طيبة. وهذا يتطلب معرفة وإدراك أو تفهماً للفروق الفردية والاستفادة منها في إثراء حياتنا وثقافاتنا، بدلاً من التفرغ للانتقاد المدمر الذي لا طائل منه. (يالجن والقاضي: 1997 : 418)

وتعقيباً على ما تم عرضه فقد تبين أن معظم الدراسات تدور في مجال تربية الإنسان والاعتناء بتنميته ونضجه روحياً وعقلياً، ونفسياً وجسمياً واجتماعياً، وهذا ما يسعى إليه التوجيه التربوي بمؤازرة المدرسة والبيت فإن المحاور الثلاثة للمشكلات، وهي المشكلات الناجمة عن البيت والعائلة والمشكلات الناجمة عن المجتمع وما فيه من تعقيدات ومفارقات، تعد المنابع الرئيسية لمشكلات الإنسان، علماً بأنها متداخلة مع بعضها

البعض، بحيث أن اعتبار المشكلة في واحدة منها لا يعني بالضرورة أن ليس لها أصول وأسباب وردود فعل في الثانية أو في الثالثة. (Daniel, henry B: 1996: 111)

- أن يكون ملتزماً بأخلاقيات المهنة وأهمها (التخصص– الترخيص كأي مهنة تحتاج إلى ترخيص–القسم قبل الحصول على الترخيص– سرية المعلومات– العمل كفريق– احترام اختصاص الزملاء– كرامة المهنة فلا يجوز مثلاً عرض الخدمات الإرشادية على الناس في وسائل الإعلام أو في الأماكن العامة– عدم الاستغلال وإرهاق المسترشد بمبالغ باهظة). (عبد المنعم: 2003 28)
- أن يكون مراعياً للأمور الآتية عند التعامل مع المسترشد:
  - "الإيمان بأهمية الحفاظ على قيمة المسترشد وكرامته.
  - عدم تصنيف المسترشد كإنسان خير أو شرير بطبعه.
  - كل فرد مسؤول عن سلوكه وتصرفاته.
  - لكل إنسان خصائصه الوراثية وخبراته الفريدة.
  - الإنسان الحر المسؤول هو الذي يقلل الفجوة بين اتجاهاته وأعماله.
  - الإنسان يتصرف وفق نظرته الخاصة للحقيقة وليس دوماً بناءً على وجودها الموضوعي في عالم الواقع.
  - كل فرد قادر على حل مشكلاته إذا اتضحت له العقبات وأساليب التغلب عليها بمساعدة المسترشد". (Stone & Shertzer 29 :1986)
- أن يكون واعياً لواجبه المتمثل في إحداث تغيرات إيجابية في شخصية المسترشد.
- أن يكون لديه نظرة عامة واضحة متكاملة محددة المعالم بالنسبة لسلوك الإنسان.
- أن يكون متخصصاً في التعامل مع فئات محددة من المسترشدين كرعاية الأطفال– المسنين– الأحداث الجانحين أو إرشاد التلاميذ تربوياً ومهنياً.
- أن يكون واعياً بدوره التربوي في مهنة الإرشاد والتوجيه.
- أن يكون لديه احترام القوانين المرعية في المجتمع في ممارسته لمهنة التوجيه والإرشاد.
- أن يكون لديه احترام وتعاون تام مع المؤسسات والهيئات والمختصين الآخرين العاملين في مجال الخدمات الأخرى. (Sorenson: 1984:22)

- أن يكون لديه إدراك لأهمية الوالدين والأسرة في التأثير في سلوك المسترشد ونموه.
- أن يكون لديه إدراك لأهمية المؤسسات الاجتماعية كالمدرسة ومراكز الخدمات الاجتماعية والثقافية والدينية والدور المهم الذي تقوم به في تربية وتطوير شخصيات الأطفال والشباب. (أبوعيطة: 14:1997)
- أن يكون لديه القدرة على "توجيه وإرشاد الطلاب عن طريق زيارتهم في صفوفهم، والاتصال بالآباء ودعوتهم لزيارة المدرسة، وذلك لحل المشاكل التي تواجه الطلاب، وجمع معلومات وبيانات ودعوتهم للاطلاع على نشاطات أبنائهم". (الخطيب: 2005 : 433)
- أن يكون لديه إدراك أن هناك قواعد خاصة بالتعامل مع المسترشد ومنها: الاعتراف بالحقوق الإنسانية وأن يكون تحت تصرف جميع المسترشدين، ويسخر الإمكانات المتاحة لمساعدتهم وأن ينظر إلى المسترشد على أنه ذاتية متميزة عن الآخرين واحترام حقه في الاختيار وتحمل المسؤولية. (دبلان: 1989 : 3)
- أن يكون ملماً بمسؤوليات المهنة : لذا يتوجب على المرشد ما يأتي :
- أن يكون لديه تفهم ووعي واضح لسماته الشخصية وأثرها على العملية الإرشادية، وأن يتابع ما يستجد من نظريات وأبحاث لها علاقة بالإرشاد وأن يشغل وقته ومهارته بطريقة مبرمجة لمساعدة المسترشد وعدم إضاعة الوقت في نشاطات أخرى غير إرشادية. (Gibson & M.G112 :1983)
- أن يكون متبعاً لأسلوب الإقناع المنطقي الذي يقوم على تحديد مسببات السلوك المضطرب من أفكار ومعتقدات غير منطقية، والتخلص منها بالإقناع المنطقي وتوجيه المسترشد إلى التفكير السليم. (الحياني: 1989: 58)

وتعقيباً على ما تم عرضه فلابد أن يدرك المرشد التربوي المدرسي أن المدرسة مؤسسة ديمقراطية مبنية على المنافسة، مما يؤدي إلى خلق بعض المشكلات أو الصعوبات ليعفي الأفراد الذين يعملون بها، ومثل هذا الجو الذي يخلق الصراعات يعد المناخ الطبيعي الذي يعمل فيه المرشد، ولكي يفهم المرشد بيئته فينبغي له أن يدرك الأهداف والقيم العامة لهذه البيئة وتركيب المجتمع وما يتفاعل به من تيارات، كما ينبغي أن يفهم قيم المجتمع بصفة عامة وقيم

الشباب والمراهقين بصفة خاصة وعلاقة هذه القيم بالتغيرات الاجتماعية والاقتصادية والفكر المعاصر.

وفيما يتعلق بالأهداف العامة للإرشاد يمكن إجمالها فيما يأتي:

- كسب ثقة الناس.
- الشعور بالانتماء للأمة وتقوية الشعور بالتماسك.
- المساعدة في العمل التعاوني.
- تفسير وشرح الحاجات المتغيرة في المجتمع.

وعن استراتيجيات الإرشاد التربوي، فقد حددت الأهداف العامة وتتمثل في:

1- تحقيق الذات من خلال:

- الوصول بالطالب إلى أسمى غايات النمو.
- اكتشاف قدرات الطلاب والعمل على تنميتها.

2- تحقيق التوافق بين الطالب والمحيط وتنمية القدرة على السيطرة على البيئة ومواجهة أزمات الحياة العادية.

3- تحقيق الصحة النفسية.

4- تحسين العملية التعليمية التعلمية.

أما الأهداف الفرعية فهي:

1- مساعدة الطلاب في تجاوز المعيقات التحصيلية، الأسرية، والسلوكية، والانفعالية، بأنفسهم عن طريق الاستبصار واختيار المناسب.

2- إيجاد خطة وثيقة بين المدرسة والبيت، بالتعاون مع الإدارة.

3- تنمية روح التعاون والعمل الجماعي في المدرسة بين الطلبة.

4- زيادة درجة التكيف بين الهيئة التدريسية والطلبة.

الأدوار العامة التي يقوم بها المرشد التربوي:

1- أن يساعد الطلبة في التغلب على الصعوبات الأكاديمية.

2- يقدم المرشد برامج نمائية وقائية وعلاجية وبرامج للتدخل في الأزمات والمواقف الطارئة، ولكن في المدارس الأساسية يركز أكثر على الجانب الوقائي والجانب النمائي.

3- أن يساعد المرشد الطلاب ذوي المشكلات العاطفية أو الوجدانية في التغلب عليها وإيجاد حلول مرضية لهم تتناسب والواقع تجعلهم يحسون بالرضا عن أنفسهم وعن المحيط.

4- يعمل المرشد مع المعلمين ويساعدهم على فهم أفضل للطلاب ولأنفسهم.

5- يساعد المرشد الآباء في فهم أبنائهم وتقديرهم، لما للبيت من دور أساسي في تكيف أو ضعف تكيف الطلاب.

6- يقدم المرشد خدمات الإرشاد والتوجيه المهني للطلاب عامة، ولطلبة المرحلة الثانوية خاصة، لمساعدتهم في التحضير للجامعة ولمهنة المستقبل.

7- يقوم المرشد بتطبيق وتطوير بعض الاختبارات البسيطة لخدمة الأهداف الإرشادية.

8- يقوم المرشد بعمل سجلات للطلبة ذوي الحالات.

9- المرشد التربوي يستشير ويعمل مع الأخصائيين الآخرين بالتنسيق مع قسم الصحة المدرسية والإرشاد التربوي.

أما الأدوار الخاصة التي يقوم بها المرشد التربوي في المدرسة:

1- عمل دراسة مفصلة لواقع كل مدرسة، الصفوف، الهيئة المدرسية، المجتمع المحلي وذلك للاستفادة منها في العمل الإرشادي.

2- تحديد أولويات واحتياجات الطلاب من خلال:

- فلسفة المدرسة أو رسالة المدرسة أو اهتمام المدرسة في السنة الحالية أو الثلاث السنوات القادمة.
- ملاحظات مدير المدرسة والهيئة الإدارية.
- ملاحظات الهيأة التدريسية ومربي الفصول.
- ملاحظات أولياء الأمور.
- ملاحظات المرشد نفسه من خلال حصص التوجيه الجمعي والمقابلات الفردية والزيارات المدرسية ونتائج الاستبانات والمقاييس.

3- صياغة خطة فصلية في كل مدرسة يعمل بها المرشد وذلك قبل بداية العام الدراسي بثلاثة أسابيع، بحيث تشمل هذه الخطة المواضيع الآتية:

- الهدف العام من العمل الإرشادي. ·
- تحديد المجالات العامة. ·
- ترجمة الأهداف العامة إلى أهداف خاصة تتعلق بالمجالات التي تم اعتمادها بحيث يمكن تحقيقها.
- تحديد الفئة المستهدفة.
- آلية وكيفية تنفيذ الأهداف الخاصة.
- إسناد مسؤولية تنفيذ الخطة لكل من مدير المدرسة والمرشد التربوي في المدرسة.·

4- وضع محكات ودلالات لتقييم البرامج أو الخطة.

5- تعديل الخطة المقترحة حسب التوصيات والاقتراحات من خلال اجتماع مع فريق المدرسة.

6- يعمل المرشد التربوي على وضع برنامج فصلي لحصص التوجيه الجمعي وفق حاجات تحقيق أهداف الخطة الفصلية بالاتفاق مع مدير المدرسة من خلال الاستفادة من حصة واحدة على الشعبة الواحدة من المادة الدراسية الواحدة في الفصل الواحد.

7- رفع الخطة السنوية لكل مدرسة إلى رئيس قسم الصحة المدرسية والإرشاد التربوي، والذي يقوم بدوره برفعها إلى مدير دائرة الإرشاد التربوي في الوزارة لإقرارها ويكون ذلك في بداية العام الدراسي.

8- أن يقوم المرشد التربوي بترجمة الخطة الفصلية إلى خطط شهرية إجرائية (نشاطات وفعاليات) للاستفادة من نظام الحصص المدرسية مع ضرورة توضيح طبيعة حصص التوجيه الجمعي والشعب الدراسية الموجه لها – وذلك في بداية العام الدراسي ومن ثم يرفعها إلى رئيس قسم الصحة المدرسية والإرشاد التربوي، والذي يقوم بدوره برفعها إلى مدير دائرة الإرشاد التربوي. (عوض: 62:2003).

الممارسات التي ينبغي أن يبتعد المرشد التربوي عن القيام بها:

هناك بعض الممارسات والأعمال يفضل أن لا يقوم بها المرشد التربوي في المدرسة حتى لا يعكس في أذهان الطلبة صورة السلطة المدرسية، الأمر الذي يهدد جسور الثقة والأمن والأمان التي تقتضيها العلاقة الإرشادية بين المرشد والطالب ومن هذه الأعمال:

- المناوبة، وهي أن يقوم المرشد بحفظ النظام في المدرسة أثناء استراحة الطلاب أو في بداية اليوم الدراسي أو في نهايته.
- المراقبة في الامتحانات المدرسية.
- الإشراف المباشر على المقصف المدرسي.
- الإشراف على اللجان التي تناط بها أعمال المحافظة على الهدوء والنظام في المدرسة أو الدخول إلى الصفوف لضبط الطلبة فقط.
- توزيع المساعدات المالية أو العينية على الطلبة وجمع التبرعات المدرسية.
- الإشراف المباشر على الرحلات المدرسية.
- تحويل الطلبة بشكل مباشر للعيادات الطبية.
- كتابة الإنذارات والتنبيهات للطلبة.
- الإشراف المباشر على أنشطة الكشافة والمرشدات.
- التكيف ورعاية الصحة النفسية. (برنامج التعليم المفتوح: 1992)

أسس التوجيه والإرشاد :

إن التوجيه والإرشاد مهنة خدماتية، تهدف إلى مساعدة الفرد على النمو والتكيف السليم في مختلف مراحل حياته، كي يصبح عضواً فاعلاً ومنتجاً في مجتمعه، لذا فإن عملية التوجيه والإرشاد ليست مجرد إعطاء نصائح وعظات يستطيع القيام بها أي فرد، بل هي عملية منهجية منظمة تستند إلى أسس علمية وأخلاقية في تقديم المساعدة الإرشادية لمن يحتاجها من الأفراد أو الجماعات.

نحدد مجموعة من الأسس لعملية التوجيه والإرشاد يجب أخذها بعين الاعتبار عند تفسير السلوك الإنساني بشكل عام، ومن أهم أسس التوجيه والإرشاد النفسي ما يأتي:

أ- الأسس العامة.

ب- الأسس الفلسفية.

ج- الأسس النفسية والتربوية.

د- الأسس الاجتماعية.

هـ- الأسس العصبية والفسيولوجية.

أ- الأسس العامة للتوجيه:

يجب التأكيد على المرتكزات الآتية:

1- الثبات النسبي للسلوك الإنساني وإمكانية التنبؤ به: "تستند الخدمات النفسية الإرشادية إلى افتراض أن السلوك الإنساني ثابت نسبياً أي أن سلوك الفرد في المستقبل يشبه إلى حد كبير سلوكه في الماضي" (محمود: 12:1984)

2- وعلى الرغم من افتراض ثبات السلوك الإنساني فإن خصائص وسمات سلوك الفرد ليست ثابتة بشكل مطلق وجامد بل تمتاز بشيء من المرونة وقابلة للتعديل وتطال عمليات التفكير والاتجاهات ومفهوم الذات.

3- السلوك الإنساني: فردي/جماعي، يتوجب أن يعي المرشد ما يعرف بـ"الفردية" أي تفرد السلوك، وهذا يعني أن لكل فرد سلوكه وأسلوبه الخاص الذي يميزه عن الأفراد الآخرين، وبالرغم من فردية السلوك فإن الفرد يتشابه في جوانب أخرى من سلوكه مع باقي الأفراد الآخرين الذين يماثلونه بجنسه أو عمره أو ثقافته أو بيئته الاجتماعية.

4- استعداد الفرد للتوجيه والإرشاد.

5- حق الفرد في التوجيه والإرشاد.

6- حق الفرد في تقرير مصيره.

7- تقبل المرشد للمسترشد كما هو دون شروط كي تستمر عملية الإرشاد وتحقق أهدافها. (الحياني: 15:1989)

8- استمرار عملية الإرشاد.

9- الدين ركن أساس يعتقد كثير من المرشدين بأن المعتقدات الدينية لها أثر كبير في عملية الإرشاد النفسي. (عبد المنعم: 2003: 24).

ب. الأسس الفلسفية:

تشتمل الأسس الفلسفية للإرشاد النفسي على عدة عوامل مهمة منها:

- **طبيعة الإنسان وأهم سماته:** الإنسان هو أفضل مخلوقات الله خلقه في أحسن تقويم وميزه بالبصيرة والعقل والتفكير، كما أنه ذو سمات أخرى منها: "أنه محب للشهوات من النساء والبنين والمال وضعيف وهلوع وعجول ويئوس، وكفور وظلوم وجهول ... الخ. (زهران: 60:1988)
- **أخلاقيات الإرشاد النفسي:** ينبغي على المرشد الالتزام بأخلاقيات الإرشاد وهي (التخصص والخبرة – الترخيص– القسم– سرية المعلومات– العلاقة المهنية– العمل كفريق– الإخلاص في العمل– احترام اختصاص الزملاء– كرامة المهنة – عدم الاستغلال (عبدالمنعم: 2003: 27)
- **الجماليات:** " كأساس من الأسس الفلسفية للإرشاد على أساس أن تذوق الجمال مهم في مساعدة المسترشد على معالجة مشكلاته النفسية وتوافقه مع الحياة". (زهران: 65:1988)
- **المنطق:** "يهتم بدراسة قواعد التفكير وتحتاج عملية الإرشاد إلى دراسة المنطق وقواعده الأساسية، وذلك للحاجة للتفكير المنطقي وقدرة اقتناعه منطقية لمساعدة المسترشد للتخلص من الأفكار غير المنطقية والمعتقدات الخاطئة. (عبد المنعم: 2003: 29)

ج. الأسس النفسية والتربوية:

"ويطلق عليها لدى البعض الأسس الأخلاقية لأنها تركز بشكل خاص على القواعد والأسس الخلقية التي تنظم وتحدد مهمات وأدوار العاملين في خدمات التوجيه والإرشاد وعلاقتهم بالجهات الأخرى ذات العلاقة بهذه الخدمات، وتشمل هذه الأسس القواعد الخاصة بدور المرشد والقواعد الخاصة بعملية الإرشاد ذاتها وما يتوجب على المرشد القيام به". (Gibson and M.H,: 1983)

د. الأسس الاجتماعية:

يدرك المرشد أهمية البعد الاجتماعي لسلوك الفرد حيث يتعرض الفرد إلى عملية تطبيع جماعي تجعل سلوكه محكوماً بمنظومة القيم والمعايير الاجتماعية التي تحدد له مكونات شخصيته الأساسية، والأدوار المتوقعة منه في كل مرحلة عمرية يمر بها.

لذا فالكثير من مشكلات الفرد قد تكون ناشئة عن أساليب التنشئة الاجتماعية الخاطئة، وعن صراع الأدوار والتغيرات المفاجئة التي يتعرض لها المجتمع، كما وأن الفرد" يتأثر بالجماعات التي يحتك بها وينتمي إليها، ويطلق عليها الجماعات المرجعية، وهي أقرب وأحب

الجماعات لنفسه وأكثرها إشباعاً لحاجاته، فهو يتأثر باهتماماتهم وثقافتهم وعاداتهم وقيمهم وأخلاقياتهم وأنماط حياتهم المختلفة، وهي تؤثر في سلوك الفرد وتحدد مستويات طموحه وإطاره المرجعي للسلوك". (سمارة: نمر: 1991: 42)

ويقوم المرشد باستخدام "الجماعة الإرشادية كوسيلة لمساعدة الفرد على التكيف النفسي والاجتماعي وتعلم مهارات التعاون والقيادة وتعرف حقوقه وواجباته تجاه الجماعة وتجاه نفسه". (محمود: 1984: 12)

هـ. الأسس العصبية والفسيولوجية:

إن الأسس البيولوجية تشير إلى المنطلقات الفسيولوجية للسلوك كوظائف الأجهزة العصبية والغدد وأثرها على سلوك الفرد وما يتعرض له من اضطرابات انفعالية وسلوكية. ولابد "من النظر إلى النفس والبدن كوحدة واحدة متكاملة وأن الفرد كائن ديناميكي يكون دوماً في حالة عدم التوازن النسبي وفي حالة الاضطراب يختل هذا التوازن، مما تتأثر معه عمليات مختلفة نفسية وبيولوجية تعيق تكيف الإنسان وسعادته". (كمال: 1983: 273)

و. الأسس الأخلاقية:

وتُعنى هذه الأسس بشكل خاص بالقواعد والأسس الخلقية التي تنظم وتحدد مهمات وأدوار العاملين في خدمات التوجيه والإرشاد وعلاقتهم بالجهات الأخرى ذات العلاقة بهذه الخدمات.

كما تحدد القواعد الخاصة بدور المرشد ومهاراته الإرشادية والتزاماته تجاه المسترشد وتجاه المجتمع ومهنة الإرشاد.

في ضوء ما سبق ترى الباحثتان أن الإرشاد فرع من فروع التوجيه، ولابد للإرشاد أن يتصف من خلال العملية الإرشادية بالتفاهم والتقبل لكي يستطيع أن يساعد بشكل فاعل، وأن مراعاة المرتكزات السابقة بشكل متكامل وواضح في ذهن المرشدين يساعد على أداء العمل بشكل فاعل وتحقيق أهداف العمل التربوي داخل المدرسة.

يرى الباحثان أن الإرشاد من خلال العملية التربوية يقدم خدماته في المؤسسات التربوية لأنها هي المؤسسات التي يوكلها المجتمع لتربية المواطنين الصالحين الأصحاء جسمياً ونفسياً. ولقد اهتم كثير من الكتاب بطريقة الإرشاد خلال العملية التربوية فنجد الكثير من الكتب بهذا العنوان. تركز على الإرشاد في المدرسة.

ومن أهم أساليب الإرشاد خلال العملية التربوية: الإرشاد خلال المنهج- الإرشاد خلال النشاط المدرسي- ثم الإرشاد في الفصول. (زهران: 2002: 376)

وكذلك نجد أن للمرشد (الموجه) التربوي دوراً في "إعداد الخطط العلاجية للطلاب الذين يعانون من ضعف تحصيلي دراسي أو مشكلات نفسية واجتماعية وهو بالأحرى يتابع تنفيذ كل الخدمات والنشاطات التعليمية والاجتماعية التي يقوم بها المتعلم تحت إدارة مباشرة من قبل مدير المدرسة بما ينعكس إيجابيا على أداء الطلاب.

ويرى الباحثان أن التوجيه والإرشاد عملية مهنية منظمة تحتاج ممارستها إلى مرشد مؤهل مختص متمكن ومتقن لمهارات التشخيص والمعالجة وذلك باستخدام أساليب جمع المعلومات اللازمة عن المشكلات أو الصعوبات التي تواجه المسترشدين، ولا يكتفي المسترشد بمجرد جمع البيانات بل يتوجب عليه تنظيمها وتحليلها مستنداً إلى إطار نظري (مستمد من نظريات الإرشاد) يرتكز عليه في عمليات تفسير المعلومات وتشخيص الصعوبات التي يواجهها المسترشدون، وحتى يتمكن المرشد من القيام بعملية مساعدة المسترشد في حل مشكلاته بطريقة علمية منظمة لابد له أن يتقن مهارات عملية الإرشاد وخطواتها وأساليب الإرشاد الفردية والجماعية المناسبة لتحقيق أغراض عملية الإرشاد سواء أكانت وقائية أم علاجية.

وتبين للباحثين مما سبق أن التوجيه والإرشاد أصبح من الخدمات الضرورية الأساسية اللازمة للفرد والجماعة لمساعدتهم على تحقيق ذواتهم والوصول إلى أقصى درجة من الإنتاجية في عصر يتسم بكثرة التحديات في المجالات السياسية والاقتصادية والاجتماعية. ومن هنا لابد أن نبرز أهم مشكلات الطفولة كضعف الانتباه والقلق واضطرابات الأكل والنوم وطرائق الإرشاد الوقائية والعلاجية اللازمة للتعامل معها. (الخطيب: 2005: 388)

وبناءً على ما سبق تتضح الحاجة الماسة إلى عقد ندوة توعوية بمشاركة المختصين لمحاولة وضع ميثاق للتوجيه والإرشاد يحدد فيه (مفهوم التوجيه والإرشاد، للمرشدين، المهام، البرامج اللازمة لكل مرحلة من المراحل الدراسية) حتى يمكن النهوض بمستوى خدمات الإرشاد التربوي فيها. (أبوغزالة: 1996: 140–142)

الدراسات السابقة:

نظراً لأهمية الإرشاد التربوي والنفسي كأحد المجالات التطبيقية لعلم النفس للعملية التعليمية وهو ما يقوم على أسس علمية ويحتاج إلى مهارات وخبرة وتدريب، ويستمد جذوره من تفاعل معارف تنتمي لعديد من المجالات، لذلك فقد حظي موضوع الإرشاد التربوي باهتمام بالغ من قبل الدارسين لهذا الموضوع من أهمية.وستتناول الباحثتان هذه الدراسات بما يفيد البحث الحالي، **فقد قام أبو عيطة والرفاعي (2010)** بدراسة هدفت إلى التعرف على آراء المديرين والمرشدين في المدارس الثانوية الكويتية حول أثر الخدمات الإرشادية في تحقيق أهداف النشاطات الإرشادية

وحاجة الطالب من هذه النشاطات. وبينت نتائج الدراسة أن واقع الإرشاد التربوي في المدارس بحاجة إلى عناية واهتمام أكبر مما هو موجود وأن دور المرشد التربوي فاعل وعليه مهمات كثيرة كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط المشاكل لدى المرشدين تعزى إلى كل من جنس المرشد والمرحلة التعليمية التي يعمل بها والمنطقة التعليمية التابع لها وأوصت الدراسة الاهتمام بجانب الإرشاد التربوي بدرجة أكبر وتخصيص مرشد تربوي مستقل في كل مدرسة من مدارس الوزارة بالإضافة إلى الاهتمام بالجانب الإعلامي للإرشاد التربوي وتوضيح دوره في المجتمع . **بينما قام القاضي (2002) بدراسة** هدفت إلى الكشف عن واقع الإرشاد النفسي والتربوي بالمملكة العربية السعودية من خلال معرفة ما هو موجود من خدمات إرشادية في مدارس المملكة، حيث توصلت النتائج إلى أن الخدمات الإرشادية والتوجيهية المنظمة، التي يقوم بها متخصصون مؤهلون غير موجودة على مستوى مقاطعة الرياض التعليمية التي تعد الأكثر تجهيزاً إذا ما قورنت بباقي المناطق لذلك جاز التعميم بأن الخدمات الإرشادية والتوجيهية غير موجودة بشكل فعال ومنظم في مدارس المملكة العربية السعودية، بينما قام **العاجز (2002)** بدراسة هدفت إلى التعرف على واقع الإرشاد التربوي ودور المرشد التربوي بالإضافة للمشاكل التي تواجهه في المدارس الأساسية العليا والثانوية بمحافظة غزة ومدى علاقة هذه المشاكل بمتغير الجنس والمرحلة التعليمية والمنطقة التعليمية ، وأسفرت النتائج عن أن مجال المشاكل المتعلقة بالإعداد والتدريب حاز على المرتبة الأولى بالنسبة للمجالات الثلاث وجاء المجال المتعلق بمشاكل ظروف العمل في المرتبة الثانية وجاءت المشاكل المتعلقة بالإدارة والهيأة التدريبية في المرتبة الثالثة..بينما قام **عبد العباس2017** بدراسة واقع الإرشاد النفسي والتربوي في كلية الآداب من وجهه نظر التدريسين) تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على الفروق بين الجنسين الذكور والإناث من التدريسين في كلية الآداب من وجهه نظرهم لواقع الارشاد النفسي والتربوي في كلية التربية حيث توصلت النتائج إلى إن نظرة التدريسين لواقع الإرشاد في كلية الآداب لواقع الإرشاد النفسي وجهة نظر ايجابية وذلك يرجع إلى أن التدريسيين قد تعلموا الكثير من الاتجاهات والقيم والمبادئ الإيجابية وتوصلت كذلك إلى أن متوسط الدرجات بين الذكور والإناث لم يكن ذا دلالة إحصائية.

بينما قام مايز ومكوناثا (myes&mccinatha ,1982) بدراسة هدفها (الحصول على معلومات من مشاكل الطلبة الجدد واهتماماتهم في الجامعات المتوسطة الحجم في الولايات المتحدة، وقد أكدت هذه الدراسة على الحاجة إلى المؤسسات التي تقوم باستمرار بمراجعة وتنقيح برامج الإرشاد التي تعتمد على الحاجات التي يعبر عنها الطلبة بأنفسهم (myes&mccinatha :1982 : p 413-416)

وقام جيمس (JAMES , 1980) بدراسة استهدفت (معرفة حاجة الطالب إلى الخدمة الإرشادية) ولتحقيق هدف الدراسة طبق الباحث استبانة وزعت على عينة تكونت من (244) طالباً وطالبة من مختلف كليات الجامعة (دين رويت) الحكومية في الولايات المتحدة، استخدم الباحث الوسائل الإحصائية (الانحراف المعياري) وتوصلت الدراسة إلى:

1) أن الطلبة كانوا مقتنعين بالخدمات الإرشادية.
2) أن المرشدين كانوا بحاجة إلى تدريب.
3) أن المرشدين الذين يعملون أكثر من ساعات العمل لديهم الوقت الكافي لتقديم الخدمات الإرشادية وهناك رغبة لدى الطلبة لتلقي الخدمات الإرشادية في مركز الإرشاد بالجامعة.

التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال اطلاع الباحثين على الدراسات العربية والأجنبية وجد الباحثان قلة في هذه الدراسات التي تناولت موضوع خدمات الإرشاد التربوي في المدارس في المراحل التعليمية المختلفة الابتدائية والإعدادية والثانوية ولكن وجدا أيضاً أنها تناولت– على قلتها– الإرشاد والتوجيه بشكل عام، وأهمية الإرشاد وعلاقته بالعملية التربوية وبعض مشكلات المرشدين بشكل خاص، هذا مما وجه الباحثين لتناول الموضوع الهام، المتمثل في واقع الخدمات الإرشادية في المدارس الثانوية في مدينة بنغازي.

الدراسة الحالية عبارة عن دراسة لواقع خدمات الارشاد التربوي في المدارس الثانوية في مدينة بنغازي وهي الدراسة الوحيدة التي تجرى بهذا النمط في مدينة بنغازي حسب علم الباحثين.

تميزت الدراسة الحالية بأن العينة شملت طلبة مدارس المرحلة الثانوية العامة، التي تتوافر فيها الخدمات الإرشادية في مدينة بنغازي.

وتتفق أهداف هذه الدراسة مع أهداف دراسة عبد العباس التي تهدف إلى التعرف على الفروق بين الجنسين (الذكور والإناث).

وتختلف أهداف الدراسة مع أهداف دراسة أبوعيطة الرفاعي، حيث هدفت دراسة أبوعيطة الرفاعي إلى التعرف على دور المرشد التربوي النفسي من وجهة نظر المديرين والمرشدين في المدارس الثانوية في الكويت.

يستفاد من الدراسات السابقة:.

1. تصميم وتطوير أداة الدراسة (الاستبانة) لتحقيق أهداف الدراسة.
2. استخدام المنهج المناسب للدراسة الحالية.
3. طريقة اختيار عينة الدراسة والتعامل مع متغيرات الدراسة.
4. استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.
5. تحليل نتائج الدراسة وتفسيرها.
6. تدعيم بعض الآراء المتعلقة بالإطار النظري للدراسة.

إجراءات الدراسة:

منهج الدراسة:

وقد اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي بوصفه أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة وتصويرها كمياً عن طريق جمع البيانات ومعلومات معينة أو مشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة. (عبد المؤمن: 2008:287).

مجتمع الدراسة:

يشمل مجتمع الدراسة جميع المدارس الثانوية العامة التي تتوافر فيها خدمات الإرشاد النفسي والتربوي الواقعة بمدينة بنغازي والتي بلغت (40) مدرسة حيث تم اختيار (6) مدارس بواقع (4) مدارس للإناث ومدرستين للذكور، وبهذا تكونت نسبة من 15% من المدارس ككل، فيما يخص المدارس، أما بالنسبة للطلبة فقد تم التوزيع بطريقة عشوائية وذلك لضيق الوقت وعدم رغبة مدراء المدارس إعطاء أعداد الطلبة.

عينة الدراسة:

تم اختيار عينة الدراسة من مجتمع الدراسة (143) طالب وطالبة في الثانوية العامة في مدينة بنغازي، تم اختيارهم بطريقة عشوائية.

جدول رقم (1)

توزيع عينة الدراسة علي حسب النوع

النـوع	العـدد
ذكور	60
إناث	83

أداة الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة وبعد الاطلاع على الأدبيات والدراسات السابقة الخاصة بواقع خدمات الإرشاد النفسي والتربوي في المدارس الثانوية تم استخدام أداة الاستبانة، الذي يعد أكثر الأدوات استعمالاً لجمع البيانات في الدراسات الوصفية، وهو وسيلة من وسائل البحث في العلوم التربوية حيث يمكن من خلاله الحصول على معلومات وآراء الجمهور حول موضوع أو موقف معين. (جيدير:1983: 30)

وتم الاستعانة باستبانة (فاطمة حيدر–عبد العباس–جامعة القادسية–بعنوان واقع الإرشاد النفسي والتربوي في كلية الآداب من وجهة نظر التدريسيين) (رسالة ماجستير غير منشورة)

صـدق الأداة:

قام الباحثان باستخدام الصدق الظاهري بغرض التأكد من شمولية صياغة فقرات الاستبانة في موضوعيتها ودقتها حيث عرض الاستبانة في صورته الأولية علي ثمان محكمين* من أعضاء هيأة التدريس بكلية التربية للشعب الآتية :

شعبة الإرشاد والتوجيه النفسي والتربوي وشعبة رياض الأطفال لإبداء الرأي حول ملاءمة الاستبانة لأهداف الدراسة وشمولها وانتماء كل فقرة للمجال الذي تتبعه وبعد عرض الاستبانة وجمع ملاحظات المحكمين تم حذف (ثلاث فقرات) وتعديل (أربع فقرات) فأصبحت الاستبانة بصورتها النهائية تتكون من (أربعة وعشرين فقرة).

ثبات الأداة:

ولمعرفة ثبات الاستبانة طبق الباحثان معادلة ألفكرونباوخ لقياس معاملة الثبات وتم اختيار عينة مكونة من 30 طالباً وطالبة من المرحلة الثانوية من خارج العينة الأساسية.

التطبيق النهائي للأداة:

بعد التحقق من صدق وثبات الأداء أصبحت الاستبانة جاهزة للتطبيق بصورته النهائية حيث تم الشروع بتطبيق الاستبانة حيث وزعت الاستمارات الخاصة بالاستبانة من جهة الباحثين وقد تم استخدام أسلوب المقابلة الشخصية عند التوزيع حتى يتم توضيح أهداف الاستبانة للعينة ولتقليل نسبة الفاقد من الاستمارات.

وبعد تصحيح الاستبانة وتجميع درجات المستجيبين تم تفريغها في جداول خاصة لتحتوي الاستبانة على (5 بدائل للإجابة وهي) (موافق جداً – موافق – محايد – غير موافق – غير موافق جداً)

المحكمين*

د . أحمد اسحيم أستاذ مشارك / قسم اللغة العربية

ا . سليمة الطيرة متعاون / قسم علم النفس

د. سليمة زوبي أستاذ مشارك / قسم العلوم التربوية والنفسية

د. عبدالنبي إبريك أستاذ متعاون / قسم العلوم التربوية والنفسية

ا. غادة المغربي محاضر / قسم العلوم التربوية والنفسية

ا. فايدة الورفلي أستاذ مشارك /رئيس قسم العلوم التربوية والنفسية

ا. فريحة الفسي محاضر /قسم التربوية والنفسية

د. ميكائيل الرفادي أستاذ مشارك / عميد الكلية

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

1. معامل (ألفاكروباوخ) لقياس ثبات الأداء.
2. متوسط حسابي والانحراف المعياري.
3. اختبار (t).

نتائج الدراسة ومناقشتها:

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول:

ما واقع خدمات الإرشاد التربوي النفسي في المدارس الثانوية العامة في مدينة بنغازي؟

للإجابة على السؤال الأول تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات أفراد عينة الدراسة والمتوسط الفرضي (النظري) للاستبانة وذلك كما هو موضح بالجدول الآتي:

جدول (2)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والمتوسط الفرضي واختبار (T) ومستوى الدلالة لاستجابات أفراد عينة الدراسة

العينة	العدد	المتوسط الفرضي*	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمةT	مستوى الدلالة *
واقع الخدمة	143	72	96.9371	13.00	22.92	0.000

***دال عند المستوى α = 0.05**

يتضح من الجدول السابق أن المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة بلغ (93.500) بانحراف معياري (13.00) وهو أعلى من المتوسط النظري (الفرضي) للاستبانة وللتأكد من دلالة الفروق تم حساب اختبار (ت) وقد بلغت قيمة (ت =22.92) وهي قيمة دالة عند مستوى دالة α = 0.05 ومعنى ذلك أن واقع الخدمات الإرشادية من وجهة نظر عينة الدراسة نظرة إيجابية وأنها تفوق مستوى المتوسط' وقد يرجع ذلك إلى أن الطلاب قد أصبح لديهم وعي بأهمية الإرشاد النفسي ونجد أنهم يرون أن المرشد يساعدهم في التخلص من المشكلات التي تواجههم وتفهم رغباتهم واحتياجاتهم ومساعدتهم، وكذلك يساعدهم على تعزيز الثقة بالنفس وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (عبد العباس:2017).

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني:

هل تختلف تقديرات الطلبة للمشكلات التي يوجهها من تقديم خدمات الإرشاد باختلاف النوع (إناث . ذكور) ؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية و قيمة ت ومستوى الدلالة وذلك كما هو موضح بالجدول الآتي:

جدول (3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة ت لاستجابات أفراد العينة حسب متغير النوع

النـــوع	العـدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوي الدلالة
ذكور	60	93.5000	13.7897	2.748	0.007
إناث	83	99.4217	11.8898		
مجموع	143				

يتضح من الجدول أن قيمة (ت = 2.748) وهي غير دالة عند مستوى **α** = 0.05 أي أنه لا يوجد فروق إحصائية بين الذكور والإناث في النظرة لواقع الخدمات الإرشادية، وقد يرجع السبب في ذلك إلى أن الطلاب ذكوراً وإناثاً ينتمون إلى مجتمع واحد تسود فيه القيم والاتجاهات والمبادئ نفسها حيث كلا الجنسين (الذكور والإناث) وقد أكدوا المبادئ والقيم والاتجاهات نفسها من خلال الإطار الاجتماعي الذي يعيشون فيه، الذي يمثل المدرسة الثانوية وأخيراً اتفقت نتائج هذه الدراسة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة (عبد العباس:2017).

تختلف أهداف الدراسة مع أهداف دراسة أبوعيطه والرفاعي، حيث هدفت دراسة أبوعيطة والرفاعي إلى التعرف على دور المرشد التربوي النفسي من وجهة نظر المديرين والمرشدين في مدارس الثانوية في الكويت.

ملخص النتائج

1- إن واقع الخدمات الإرشادية في المدارس الثانوية في مدينة بنغازي كان فوق المتوسط.

2- لا توجد فروق دالة إحصائية في واقع الخدمات الإرشادية من وجهة نظر الطلبة تعزى لمتغير النوع.

التوصيات

يوصي الباحثان استناداً إلى نتائج البحث الحالي بما يأتي:

1- وجوب معالجة المشكلات النفسية والاجتماعية التي يعاني منها الطلبة والتي تؤثر على المستوى العلمي والتحصيلي لديهم.

2- توجيه البحث العلمي إلى خدمة الطالب ورعايته من خلال إنجاز برامج إرشادية نفسية وتربوية متخصصة بشريحة الطلبة.

3- تنمية الوعي الجماهيري من خلال وسائل إعلام مختلفة حول أهمية دور الإرشاد النفسي والتربوي.

4- إبراز دور الطلبة ومدى قدرتهم على الإسهام الفاعل في بناء وتطوير المجتمع.

5- إنشاء مواقع إلكترونية في المؤسسات التعليمية بخاصةً المدارس الثانوية وذلك لإتاحة الفرص للتواصل إلكترونياً بين الطلبة والمرشدين.

المقترحات

1- توفير خدمات لحل مشكلات النفسية والاجتماعية التي يعاني منها الطلبة، التي تؤثر على المستوى العلمي والتحصيلي لهم.

2- إجراء دراسة لواقع الإرشاد النفسي والتربوي لدى فئات اجتماعية أخرى كالموظفين والمعلمين.

3- إجراء دراسة بواقع الإرشاد النفسي والتربوي في أماكن كدوائر الإصلاح ودور الأيتام وغيرها.

المراجع

أولاً / المراجع العربية :

1- أبو غزالة، هناء، (1996)، الاتجاهات المعاصرة والنظريات الحديثة في التوجيه.

2- أبوعطية، سهام، (1997)، مفهوم الإرشاد التربوي لدى العاملين في الخدمة الإرشادية في دولة الكويت والأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان.

3- أبوعطية، سهام، (1997)، مبادئ الإرشاد النفسي عالم الكتب، القاهرة.

4- أسعد، ميكائيل، (1991)، مشكلات الطفولة المراهقة، دار الفخامة الجديدة، بيروت.

5- بركات، أحمد، زيدانو، محمد، (1986)، التوجيه التربوي والإرشاد في مدرسة العربية، مكتبة الإيحاء، القاهرة.

6- حليان، علاء الدين، (2008)، المقاصد النسبية في الأحاديث المقدسة، دار العلوم، بيروت.

7- جاسم، شاكر، (1990)، منظم التوجيه المهني والتربوي، الطبعة السادسة، جامعة البصرة.

8- حسين، محمود، (1984)، الأسرة مشكلاتها، دار المعارف، القاهرة.

9- ديلان، كمال، (1988)، فعاليات التوجيه والإرشاد المهني وعلاقتها بالصحة النفسية للفرد ورقة بحث مقدمة للدورة التدريبية الإقليمية للتوجيه المهني للأدبيات، عمان.

10- زهران، حامد، (2001)، علم النفس نمو عالم الكتب ط القاهرة.

11- زهران، حامد عبد السلام، (1987)، التوجيه والإرشاد النفسي، عالم الكتب، القاهرة.

12- زهران، محمد حامد، (2002)، الإرشاد النفسي المهني للتعامل مع المشكلات الدراسية، عالم الكتب.

13- زيدان، محمد مصطفى، حسين منصور، (1982)، سيكولوجية الإدارة المدرسية الإشراف النفسي والتربوي، مكتبة غريب، القاهرة.

14- سمارة، عزيز ونمر عصام، (1991)، محاضرات في التوجيه والإرشاد، دار الفكر لليسير، عمان.

15- سمير، سليمان، (1996)، مشكلات الأطفال المراهقين لأساليب المساعدة، فيهال ترجمة عربية، حمدي، ونسيمة داوود، منشورات الجامعة الأردنية.

16- عبد المؤمن، علي معمر، (2008)، مناهج البحث في علوم الاجتماعية الأساسيات والتقنيات الأساليب، الطبعة الأولى.

17- عبد المنعم، عبد الله، (2008)، التوجيه والإرشاد ط مطابع منصورة غزة.

18- عقل محمود، عطا حسين، (1996)، الإرشاد النفسي والتربوي، دار الخريجي للتوزيع، الرياض.

19- قشقش، إبراهيم، (1988)، سيكولوجية المراهقة، الأنجلو المصرية ط القاهرة.

20- قناوي، هدى محمد، (1992)، سيكولوجية الطفل، الأنجلو المصرية، القاهرة.

21- الحياني، عاصم محمد، (1989)، الإرشاد التربوي والنفسي في جامعة الموصل.

22- الجسماني، عبد العلي، (1994)، سيكولوجية الطفولة المراهقة وحقائقها الأساسية، الدار العربية، بيروت.

23- الخطيب، جمال، (1994)، تعديل السلوك الإنساني، عمان، الأردن.

24- الخطيب، محمد جواد، (2005)، التوجيه والإرشاد النفسي بين النظرية والتطبيق، غزة.

25- الريحاني، الخطيب، (2008)، سمات الشخصية المميزة للمرشدين، الفعالين، وغير فعالين ع الجامعة الأردنية.

26- الزراد، فيصل محمد خير، (1989)، علاج الأعراض النفسية والاضطرابات السلوكية دار العلم للملايين بيروت.

27- الزيود، نادر، (2002)، واقع الاحتراف النفسي للمرشد النفسي والتربوي، محافظة الزرقاء في الأردن، مجلة العلوم التربوية ع يناير، جامعة قطر.

28- اشغاوي، محمد محروس، (1996)، العملية الإرشادية، دار غريب للطباعة، القاهرة.

29- السيوي، عبد الرحمن، (1994)، سيكولوجية الطفل المراهق، دار الوثائق، الكويت.

30- العيسوي، عبد الرحمن، (1990)، للعلاج النفسي النهضة العربية، بيروت.

31- القاضي، يوسف ورفاقه، (1997)، الإرشاد النفسي والتوجيه التربوي، المريخ الرياض.

32- مرسي، سيد عبد الحميد، (1997)، الإرشاد النفسي والتوجيه التربوي والمهني مكتبة الجامعي، القاهرة.

33- معوض، خليل ميكائيل، (1994)، سيكولوجية النمو الطفولة والمراهقة ط دار الفكر، الجامعة الإسكندرية.

34- نشواني، عبد الحميد، (1984)، علم النفس التربوي، دار الفرقان، عمان، الأردن.

35- الأسدي، سعيد إبراهيم مروان، (2003)، الإرشاد التربوي، دار الثقافة، عمان، الأردن.

36- الأنشول، عادل، (1988)، علم النفس النمو، الأنجلو المصرية، القاهرة.

ثانياً / المراجع الأجنبية :

- Walton Life on Organizational Commitment: A Comparative Study in Turkey, International Jaurnal of Social Sciences, 3 (4), 124 - 152..
- Gibson m (1983) "work I life Balance chanllenges and Sdutions " , USA: Society for Human Resource Management (SHRM).
-
- Kehney (1980:3) " Human Resource Managmant" New Dehi, Publishers. New Age International (P) Ltd.
- Nelson Joues (1980:4). Perceived external prestige as a mediator between quality of work life Organizational.
- Patterson eisenbery (1983) An Emprical understanding of Quality of work life of bank employees. International Journal of Advanced Research in Managmant and Social Sciences, 4. (5), 234 -246.