

أ. د/ فتحي عبد الحميد عبد القادر خليل الكفايات الإرشادية وعلاقتها بالرضا الوظيفي

أ/ سلطان قاسم عطيف أ/ عبده محمد حكيم أ/ علي أحمد طوهري

## الكفايات الإرشادية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى مرشدي الطلاب

### بمنطقة جازان

إعداد

أ. د/ فتحي عبد الحميد عبد القادر خليل

أ/ سلطان قاسم عطيف أ/ عبده محمد حكيم أ/ علي أحمد طوهري

كلية التربية – جامعة جازان

### الملخص

هدف البحث إلى التعرف على الكفايات الإرشادية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى مرشدي الطلاب بمنطقة جازان، وتكونت العينة من (١٣٠) مرشداً، وتم بناء مقياسين: مقياس الكفايات الإرشادية، ومقياس الرضا الوظيفي، ومن النتائج وجود علاقة موجبة ودالة إحصائياً بين الكفايات الإرشادية والرضا الوظيفي، وأنه يمكن التنبؤ بالرضا الوظيفي بمعلومية الكفاية الشخصية والكفاية المعرفية، وأن أكثر الكفايات الإرشادية المدروسة إسهاماً في التنبؤ بالرضا الوظيفي هما الكفاية الشخصية والكفاية المعرفية.

### Abstract

The aim of the study is to recognize counseling competences and its relationship with vocational satisfaction for students' counselors in Jazan region. 130 students' counselors have been selected randomly. Two research tools have been designed that were counseling competence measurement, vocational satisfaction measurement. It has been concluded that there is positive relationship and statistically significant between counseling competences and vocational satisfaction. It is concluded that vocational satisfaction can be predicted through personal competence and cognitive competence. Both personal and cognitive competences among other competences are the highly predictive competences referring to vocational satisfaction. □

**المقدمة :**

نظراً لتطور مهنة التوجيه والإرشاد الطلابي نظرياً، ومنهجياً، وفنياً؛ وبسبب تنوع أنشطة البرامج الإرشادية الطلابية، و تعدد مهام المرشد الطلابي في المجتمع المدرسي، كان لابد على المرشد الطلابي أن يمتلك كفايات معرفية، وشخصية، ومهنية، وأخلاقية توفر الأساس للعلاقة الإرشادية، ويتطلب النجاح في العمل الإرشادي توافر مجموعة محددة من الكفايات والمهارات في المرشد المكلف بهذه المهمة، وهي تتفاوت بين مرشد وآخر، ويتم اكتسابها من خلال الدراسة، والتأهيل الأكاديمي المتخصص، والبرامج التدريبية المتنوعة. والعمل الإرشادي يحتاج إلى مجموعة من المهارات والكفايات التي ينبغي أن تتوافر في المرشد، منها: بناء العلاقات الإرشادية، وتحديد المشكلة، وتحديد الأهداف الإرشادية، واختيار طريقة الإرشاد واستخدامها، وتقويم النتائج، وإفضال الحالة (الشناوي، ١٩٩٦: ٤٩- ٥٢).

وقد اهتمت الدولة ممثلة في وزارة التعليم بتوفير المرشدين الطلابيين في جميع مدارس التعليم أو في معظمها. ونظراً لحساسية هذه المهنة كان لزاماً علينا التعرف على هذه الكفايات المهنية التي يجب أن يتمتع بها المرشد الطلابي، والتي تؤهله للقيام بواجبه خير قيام. ومدى ارتباط هذه الكفايات الإرشادية بالرضا الوظيفي. وتكمن أهمية الرضا الوظيفي في تنمية وتطوير أداء العاملين والارتقاء بسلوكياتهم فضلاً عن اكتسابه الإيجابية وزيادة الإنتاجية. ويتوقف الرضا الوظيفي للمرشد الطلابي على مدى إشباع حاجاته من خلال عوامل تتعلق بعضها بالمرشد نفسه كالممارسة المهنية، والتقدم في العمل، ومناسبة العمل للمؤهل، ومنها ما يتعلق بالعمل نفسه كالمكانة الاجتماعية، والتدريب والعلاقات الإنسانية، والاجتماعية، والإجراءات، وظروف العمل ولقد اهتمت الدراسات بتناول الكفايات

أ. د/ فتحى عبد الحميد عبد القادر خليل الكفايات الإرشادية وعلاقتها بالرضا الوظيفي

أ/ سلطان قاسم عطيف أ/ عبده محمد حكيم أ/ على أحمد طوهري

الإرشادية مع متغيرات الخبرة والتدريب والمؤهل، مثل دراسة كل من العموش (٢٠٠٢)، زريقي (٢٠٠٨)، سعيد (٢٠٠٨)، الربدي (٢٠١٤).

وتناول بعض الباحثين موضوع الرضا الوظيفي للمرشد الطلابي من حيث مستويات الرضا وعلاقته بالتخصص أو بدافعية الإنجاز، أو تأثير الجنس، والعمر، والخبرة، ومستوى التعليم مثل دراسة الشهري (٢٠٠٠)، الخيري (٢٠٠٨). Patricia, (٢٠١٤), Tammy, (٢٠١٤)

وتناولت دراسة (المحتسب، ٢٠١٤) العلاقة بين الرضا عن الأداء المهني، والكفايات الإرشادية، ووجدت تفاوت في مستويات الرضا عن الأداء، وتفاوت في الكفايات الإرشادية، كما وجدت علاقة موجبة دالة إحصائياً بين الرضا عن الأداء والكفايات الإرشادية.

وفي حدود علم الباحثين لم توجد دراسة سابقة تناولت العلاقات بين الكفايات الإرشادية، والرضا الوظيفي لدى مرشدي الطلاب، وهذا ما دفع الباحثون لتناول الكفايات الإرشادية والرضا الوظيفي لدى مرشدي الطلاب في البحث الحالي.

### مشكلة البحث:

يمكن بلورة مشكلة البحث في الأسئلة التالية :

١. هل توجد علاقات دالة إحصائياً بين الكفايات الإرشادية والرضا الوظيفي لدى مرشدي الطلاب بمنطقة جازان؟
٢. هل يمكن التنبؤ بالرضا الوظيفي من الكفايات الإرشادية لدى مرشدي الطلاب بمنطقة جازان؟
٣. ما أكثر الكفايات الإرشادية إسهاماً في التنبؤ بالرضا الوظيفي لدى مرشدي الطلاب بمنطقة جازان؟

**أهداف البحث :**

يسعى البحث الحالي إلى تحقيق الأهداف التالية :

١. التعرف على الكفايات الإرشادية التي يجب أن يمتلكها المرشد الطلابي.
٢. بحث العلاقات بين الكفايات الإرشادية، والرضا الوظيفي لدى مرشدي الطلاب بمنطقة جازان.
٣. بحث إمكانية التنبؤ بدرجات الرضا الوظيفي من درجة أبعاد الكفايات الإرشادية، وتحديد الكفايات الأكثر إسهاماً في التنبؤ بالرضا الوظيفي لدى مرشدي الطلاب بمنطقة جازان.

**أهمية البحث :**

تكمن أهمية البحث فيما يلي:

١. الحاجة إلى بحث متغيرات الكفايات الإرشادية والرضا الوظيفي لدى مرشدي الطلاب بمنطقة جازان.
٢. يضيف البحث الحالي مقياسين للمكتبة العربية، مقياس في الكفايات الإرشادية ومقياس في الرضا الوظيفي، وهذه المقاييس قد تساعد الباحثين في البحوث النفسية والتربوية مستقبلاً.
٣. قد يفيد البحث الحالي في إثراء المكتبة العربية، وتزويدها بمعلومات عن الكفايات الإرشادية والرضا الوظيفي والتي قد تساعد في تطوير الإرشاد الطلابي بالمدارس.
٤. الكشف عن أي كفاية إرشادية ارتباطها قوي وأكثر إسهاماً في التنبؤ بالرضا الوظيفي. مما يساعد على توجيه الانتباه للاهتمام بها من أجل تعزيز ورفع مستوى الرضا الوظيفي لدى مرشدي الطلاب بالمدارس.

أ. د/ فتحى عبد الحميد عبد القادر خليل الكفايات الإرشادية وعلاقتها بالرضا الوظيفي

أ/ سلطان قاسم عفيف أ/ عبده محمد حكيم أ/ على أحمد طوهري

٥. توجيه انتباه المسؤولين عن الإرشاد الطلابي في وزارة التعليم للاهتمام بمعايير اختيار المرشد الطلابي والسعي لرفع كفايته الإرشادية من أجل تعزيز الرضا الوظيفي لديه.

### **مصطلحات البحث:**

### **الكفايات الإرشادية:**

تعرف بأنها مجموعة من المعلومات، والاستعدادات، والقدرات الخاصة بالجانب المعرفي، والمهني، والشخصي، والأخلاقي التي يمتلكها المرشد الطلابي؛ لأداء واجبه المهني بالشكل المطلوب. وتقاس درجة الكفايات الإرشادية بمجموع الدرجات التي يحصل عليها المرشد الطلابي في مقياس الكفايات الإرشادية المُعد لهذا البحث.

**الرضا الوظيفي للمرشد:**

يتوقف على مشاعر المرشد نحو عمله ومدى الإشباع لحاجات المرشد. وإشباع هذه الحاجات منها ما يتعلق بالمرشد نفسه، كالممارسة المهنية، والخبرة، والتقدم في العمل، ومدى شعوره بالأمان الوظيفي، ومناسبة العمل للمؤهل، ومنها ما يتعلق بالعمل نفسه، كالمكانة الاجتماعية، ومناسبة العمل للمرشد، والتدريبات التي يقدمها العمل، والعلاقات الإنسانية والاجتماعية. ويقاس بالدرجة التي يحصل عليها المرشد الطلابي في مقياس الرضا الوظيفي المُعد لهذا البحث.

### **حدود البحث:**

يحدد البحث الحالي بموضوعات الكفايات الإرشادية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى مرشدي الطلاب بمدارس منطقة جازان في الفصل الدراسي الأول ١٤٣٦/١٤٣٧هـ، وبأدوات القياس المُعدة للبحث الحالي (مقياس الكفايات الإرشادية، مقياس الرضا الوظيفي)، ولذلك فإن نتائج البحث وإمكانية تعميمها يرتبط بما دُكر في حدود البحث.

## الإطار النظري:

أولا : الكفايات الإرشادية:

مفهوم الكفايات الإرشادية:

يقصد بالكفايات الإرشادية: بأنها مهارة مركبة أو نمط سلوكي أو معرفة تظهر في سلوك المرشد، وتشتق من تصور واضح، ومحدد لنواتج الإرشاد المرغوبة، ويتم اكتسابها من خلال التدريب عليها. كما عُرِّفَتْ بأنها نسق متكامل من المهارات المعرفية، والوجدانية، والسلوكية التي تتيح للمرشد الطلابي أداء مهامه بفعالية تتفق مع المعايير الاجتماعية، أو الشخصية، أو كليهما وتساهم في تحقيق قدر ملائم من الفاعلية، والرضا في مختلف مواقف التفاعل الاجتماعي مع الطلاب (أبوعطية، ٢٠٠٢)، كما عُرِّفَتْ: بأنها مجموعة المعارف، والمهارات التي يجب أن يمتلكها المرشد المدرسي، والتي تظهر في قدرته على الأداء بشكل يمكنه من إحداث تغيير إيجابي ينعكس وظيفيا على أدائه المهني، وعمله الميداني، والتي اكتسبها من خلال برامج الدراسة الجامعية أو من خلال الدورات المتخصصة، وعرفت أيضا بأنها المعرفة بالأساليب الإرشادية، وكيفية تطبيقها في الوقت المناسب، والتي تساعد المسترشد على تحقيق أهدافه (زريقي، ٢٠٠٨ : ٢٩)، كما عُرِّفَتْ: بأنها مجموعة السلوكيات والقدرات المكتسبة لدى المرشدين التربويين وتطبيقها في العمل الميداني (مرزا، ٢٠١٢: ٣٥٩).

عناصر الكفايات الإرشادية :

يعتمد نجاح العمل الإرشادي بدرجة كبيرة على كفايات المرشد، وسماته الشخصية، ومهاراته المهنية التي يمتلكها عن طريق الإعداد الأكاديمي، والتدريب العملي، إذ إن المعايير الأخلاقية تؤكد أهمية المحافظة على معايير عالية من الكفايات للمختصين (زريقي، ٢٠٠٨ : ٦)، كما العمل الإرشادي يحتاج إلى مجموعة

أ. د/ فتحي عبد الحميد عبد القادر خليل الكفايات الإرشادية وعلاقتها بالرضا الوظيفي

أ/ سلطان قاسم عطيف أ/ عبده محمد حكيم أ/ علي أحمد طوهري

من المهارات التي ينبغي أن تتوافر في المرشد ليقوم بهذا العمل على خير وجه ( الشناوي، ١٩٩٦: ٤٩).

ومن عناصر الكفايات الإرشادية: الكفايات الإدراكية، الكفايات المهنية، الكفايات المعرفية، الكفايات الشخصية، الكفايات النفسية، الكفايات السلوكية، الكفايات الفنية، العلمية والعملية (سمير، ٢٠٠٢: ٧-٩)، وكلما امتلك المرشد كفايات عالية كلما توافرت لديه مجموعة من المهارات منها: المهارات الذاتية، والمهارات الإنسانية، والمهارات الفنية، والمهارات الإدراكية (الريدي، ٢٠١٤: ١٠٥).

#### العوامل التي تؤثر في الكفايات الإرشادية:

تناول عقل ( ٢٠٠٠ ) العوامل التي تؤثر في الكفايات الإرشادية من خلال عدة جوانب هي: الإعداد العلمي والعملية للمرشد، هوية الإرشاد، اختيار المرشدين، مخرجات الإرشاد. أما ما يتعلق بالإعداد العلمي والعملية للمرشد فإن من الكفايات المهمة للعمل الإرشادي الكفايات المعرفية والعملية، ليتمكن المرشدون من القيام بأدوارهم بكفاءة، وفعالية، وبالنسبة لاختيار المرشدين فعلى الرغم من تحديد بعض القواعد المتعلقة باختيار المرشحين لتخصص الإرشاد في مستوى الدبلوم أو الماجستير إلا أنه ليس هناك قواعد لاختيارهم في مستوى البكالوريوس حيث يلاحظ أن هناك تساهلا في اختيار المرشحين لتخصص الإرشاد في مرحلة البكالوريوس - لدى الجامعات التي تتيح هذا التخصص - دون اعتبار لسمات المرشد الشخصية، أما برامج الدبلوم والماجستير يفترض وجود اختبارات لبعض القدرات وسمات الشخصية الضرورية لمهنة الإرشاد تطبق على المرشحين، وأما ما يتعلق بمخرجات الإرشاد فقد أوضحت الدراسات التي أجريت في السعودية والكويت والأردن ومصر بعض المؤشرات منها :

١. ضعف في الأداء العملي، أو الميداني للمرشدين فهناك ضعف في الممارسة الإرشادية، ولاشك أن ذلك راجع إلى ضعف في عملية الإعداد والتدريب.

٢. عدم ممارسة كثير من المرشدين لأعمالهم التي حددتها الجهات المسؤولة عن الإرشاد وإنما يقوموا بأعمال إدارية أو كتابية مما يهدد الهوية المهنية للمرشد (عقل، ٢٠٠٠: ٢٠٠-٢٠٣)

والكفايات المهنية تتأثر بالخبرات التي يتعرض لها الفرد من خلال أربعة مصادر تعمل على تطوير الكفايات المهنية الإرشادية وهذه المصادر تشمل خبرات الإقتان، خبرات الإنابة، الإقناع والحالات الانفعالية والسيولوجية (الريدي، ٢٠١٤: ١٠٦).

#### قياس الكفايات الإرشادية :

قام الريدي (٢٠١٤) بقياس الكفايات المهنية الإرشادية للمرشدين الطلابيين بإعداد أداة لهذا الغرض، وحدد خمسة أبعاد هي: التخطيط للعمل الإرشادي، تحديد وتقييم المشكلة، العلاقة الإرشادية، إدارة الجلسة الإرشادية، النمو المهني للمرشد، وتكونت الأداة من (٤١) عبارة. ولقياس الكفايات الإرشادية المدركة قام زريقي (٢٠٠٨) بإعداد أداة تكونت من جزأين أحدهما المعلومات الديموغرافية والآخر استبيان الكفايات الإرشادية، احتوى الاستبيان على (٨٩) فقرة ضمن مجالات تسعة هي: القدرة على مساعدة الطلبة على فهم خصائصهم النمائية، ومتطلباتها، القدرة على تنظيم برنامج الإرشاد في المدرسة، القدرة على تنفيذ الإرشاد الفردي والجمعي، القدرة على تقديم الاستشارات، القدرة على تطبيق التوجيه المهني في كافة المراحل، القدرة على تقييم الطلبة وتفسير النتائج، القدرة على مساعدة الطلبة لرفع تحصيلهم الأكاديمي، القدرة على تطبيق الأبحاث وتقييم البرنامج الإرشادي، القدرة على الالتزام بالمعايير الأخلاقية، ومعايير التطور المهني، واعتمد في تصحيحه على مقياس تقدير خماسي.

وقام القحطاني (٢٠٠٨) بقياس الكفايات المهنية للمرشد الطلابي من خلال إعداد نموذج لتقويم الأداء الوظيفي للمرشد الطلابي، استخدم فيه خمسة مقاييس:



أ. د/ فتحي عبد الحميد عبد القادر خليل

الكفايات الإرشادية وعلاقتها بالرضا الوظيفي

أ/ سلطان قاسم عتيق /أ/ عبده محمد حكيم /أ/ علي أحمد طوهرى

أحدها مقياس مهام المرشد الطلابي من إعدادة احتوى على سبعة أبعاد هي: التوجيه والإرشاد التربوي، التوجيه والإرشاد التعليمي والمهني، الإرشاد النفسي والاجتماعي، التعاون مع إدارة المدرسة، وأعضاء هيئة التدريس، توثيق العلاقة بين البيت والمدرسة، التواصل مع المجتمع المحلي للمدرسة، المشاركة في الأنشطة المدرسية. ثانيها: مقياس المهارات والقدرات الفنية لدى المرشد الطلابي وفقا لتقييم مشرف التوجيه. والثالث: مقياس المهارات الاجتماعية أعده رونالد ج. ريجو، وقننه على البيئة السعودية الجمعة (١٩٩٦) وهو عبارة عن أداة للتقرير الذاتي، والرابع: مقياس أيزنك المعدل للشخصية (الصورة السعودية) تقنين الرويتع والشريفي (٢٠٠٢). والخامس: مقياس الطلاقة اللفظية لليزك (١٩٩٥).

**ثانيا: الرضا الوظيفي:**

**مفهوم الرضا الوظيفي:**

على الرغم من تعدد المصطلحات التي استعملت في التعبير عن الرضا الوظيفي، إلا أن معظم التعريفات ترى أنه يعتمد على مشاعر الفرد نحو عمله، وعلى قدرة العمل على إشباع الحاجات الأساسية للفرد، كما أنه يقوم على فكرة الانسجام بين قيم الفرد وحاجاته، وبين طبيعة العمل ومتطلباته، وأن توقعات الفرد عن العمل هي المسؤولة عن تحديد الرضا الوظيفي (الطريفي، ٢٠٠٣: ٢). ولقد سرد الشهري (٢٠٠٠) عدة تعريفات لمفهوم الرضا الوظيفي منها: تعريف هوبك Hoppock (١٩٣٥) -الذي يعد من أوائل الباحثين في مجال الرضا عن العمل الوظيفي - والذي يعرفه بأنه مجموعة من العوامل النفسية والوظيفية والبيئية التي تجعل الموظف راضيا عن عمله، ويرى سوبر Super (١٩٥٧) أن رضا الفرد عن عمله يتوقف على المدى الذي يجد فيه منفذاً مناسباً لقدرته وميوله وسمات شخصيته وقيمه، كما يتوقف أيضا على موقعه الوظيفي وعلى طريقة الحياة التي يستطيع بها أن يلعب الدور الذي يتمشى مع نموه، وخبراته، وتؤكد العيدروس (١٩٩٠) -كما ذكر

الشهراني - أن من أكثر التعريفات تكاملا حيث يجمع بين أغلب العوامل المؤثرة داخليا وخارجيا تعريف العديلي الذي ينص على أن الرضا عن العمل: هو الشعور النفسي بالقناعة، والارتياح، أو السعادة لإشباع الحاجات، والرغبات، والتوقعات مع العمل نفسه، وبيئة العمل مع الثقة، والولاء، والانتماء للعمل، ومع المؤثرات الأخرى ذات العلاقة (الشهري، ٢٠٠٠: ٣١-٣٢). وعرف (الزبون، ١٩٩٦) الرضا الوظيفي بأنه الاقتناع بالعمل وتقبله بوضع عام وتقبل الفرد للنواحي المختلفة لظروف بيئة العمل ليشمل إشباع حاجاته وتحقيق آماله وأهدافه وطموحاته ليشعر بالكفاية وتقدير الذات وارتفاع الروح المعنوية، واتفق (النعيمي، ١٩٩٩) مع هذا التعريف (الجميلي والبيجاري، ٢٠٠٨: ٣١٤).

وتبنى الخيري في دراسته (٢٠٠٨) تعريف الشابحي للرضا الوظيفي بأنه إحساس داخلي لدى الفرد يتمثل في شعوره بالارتياح، والسعادة نتيجة لإشباع حاجاته ورغباته من خلال مزاويلته للوظيفة التي يعمل بها، والذي ينتج عنه نوع من رضا الفرد وتقبله لما تمليه عليه وظيفته من واجبات ومهام (الخيري، ٢٠٠٨: ٢٠). ولقد أوردت دراسة عثمان (٢٠٠٩) عدة تعريفات لهذا المفهوم كتعريف فروم (Vroom ١٩٦٤) الذي يرى أن الرضا الوظيفي يرجع إلى التوافق، والتكيف الحقيقي من جانب الفرد نحو العمل الذي يمتننه، فالمواقف الإيجابية تفهم على أنها تمثل الرضا والمواقف السلبية تمثل عدم الرضا، وتعريف عبد الخالق (١٩٨٢) للرضا الوظيفي بأنه: مفهوم متعدد الأبعاد، كما ساقته عثمان تعريف الحرقة (١٩٨٠) للرضا الوظيفي بأنه عبارة عن موقف الشخص تجاه العمل الذي يؤديه ويكون نتيجة لإدراكه للعمل. لذا فإن الرضا عن جوانب مثل الراتب، وفرص الترقى، والرئيس، وزملاء العمل، ومحيط العمل، تمثل الأسلوب الرئيسي في المعاملة من إجراءات العمل اليومي (عثمان، ٢٠٠٩: ٩-١٣).

وأوردت دراسة الطريفي(٢٠٠٣) تعريفا للرضا الوظيفي مفاده أنه درجة إشباع حاجات الفرد ويتحقق هذا الإشباع من عدة عوامل منها عوامل خارجية(كبيئة العمل) وعوامل داخلية (العمل نفسه الذي يقوم به الفرد)(الطريفي، ٢٠٠٣: ٣). كما عرف بأنه الاتجاه النفسي للفرد نحو عمله والذي يعد انعكاسا لدرجة إشباع حاجاته، ويتحقق هذا الإشباع من خلال عوامل متعددة منها عوامل داخلية(لصيقة بالعمل نفسه) ، وعوامل خارجية(تتعلق ببيئة العمل والعلاقات الإنسانية، والاجتماعية في العمل، والشعور بالأمن في العمل وفرص التدريب والترقي المتاحة)(سيد، ٢٠٠٥: ٥٨).

#### العوامل والمتغيرات المؤثرة في الرضا الوظيفي :

أشار القطب(١٩٩٢) أن هناك عوامل كثيرة تسهم إسهاما مباشرا أو غير مباشر في خلق الرضا الوظيفي ومنها : عوامل ذاتية، وعوامل تنظيمية، وعوامل بيئية . ( القطب، ١٩٩٢: ٦ -٧). ويشير الشنواني(١٩٧٢) إلى أن الرضا الوظيفي متعدد الأبعاد، والجوانب، ويتأثر بعوامل يعود بعضها إلى العمل ذاته، بينما يتعلق الآخر بجماعة العمل وبيئة العمل المحيطة في (الطريفي، ٢٠٠٣: ٤). كما أشار حنورة، و الشيباني(١٩٩٧) إلى أن الأبعاد التي تلعب دورا في التأثير على مستوى الرضا المهني هي أوسع من أن تحصى ، وذكرنا منها على سبيل المثال: موقع العمل، العوامل المادية، عناصر الراحة، والأمان، مسؤولياته، العلاقات الإنسانية، والوظيفية، التدريب، التطور أو النمو المهني، فرص الترقية، جاذبية العمل وتسويقه، التقويم الموضوعي للأداء، الواجهة الاجتماعية، العائد المادي، عوامل الإعاقة ومخاطر العمل(حنورة و الشيباني، ١٩٩٧: ٤٦). وأشارت دراسة سيد(٢٠٠٥) إلى أن العوامل المرتبطة بالرضا الوظيفي يمكن تصنيفها إلى عوامل متصلة بالفرد وتشتمل على: النوع(ذكر/أنثى)، العمر، الذكاء، الشخصية، الدافعية، الأداء، الخبرة المهنية، الرضا عن الحياة، الصحة الجسمية والنفسية، الفروق الفردية. وعوامل محيطة بالفرد وتشتمل على:

الأجر، زملاء العمل، فرص الترقى، الإشراف، مناخ العمل، ظروف العمل، دوران العمل (ترك العمل)، الغياب، الفروق الفردية بين المهن (سيد، ٢٠٠٥: ٧٣ - ٩٠).

### قياس الرضا الوظيفي:

استخدم حنورة و الشيباني (١٩٩٧) في قياس الرضا الوظيفي لدى المرشد النفسي المدرسي مقياس الرضا الوظيفي للعاملين في مجال التربية ( ناظر ومدرس ووكيل ومدرس أول وأخصائي اجتماعي) الذي أعده الصراف وآخرون (١٩٩٤) والذي يتناسب مع دراستهم وشمل المقياس في صورته المنشورة (٣٤) مفردة موزعة على أبعاد المقياس الثمانية وهي: الراحة، العمل في ذاته ، الثواب المادي، العلاقات بين الزملاء، كفاية المصادر، المسؤوليات، الإشراف، والترقية. وقام الشهري (٢٠٠٠) بقياس مستوى الرضا عن العمل الإرشادي استنادا إلى مقياس الشابحي (١٩٩٨) الذي أعده لقياس الرضا عن العمل الوظيفي لشاغلي الوظائف التعليمية، ولتتناسب المقياس مع دراسته قام الباحث بإجراء تعديلات على المقياس لتكون الصورة النهائية للمقياس مكونة من قسمين: القسم الأول ما يتعلق بالبيانات الأساسية ( التخصص، المؤهل، سنوات الخبرة في مجال الإرشاد، الراتب الشهري، العمل الحالي). القسم الثاني يتكون من (٧٥) عبارة موزعة على (١٥) بعدا هي الرضا عن: إنجازات العمل، الاعتراف، والتقدير، العمل نفسه، مسؤوليات العمل، التقدم، والترقي الوظيفي، فرص النمو الوظيفي، أنظمة وإجراءات العمل، الإشراف، وطرقه المتبعة، ظروف العمل وبيئته المادية، الراتب، الحالة الاجتماعية، الحياة الشخصية، ضمانات الوظيفة، العلاقات مع الرؤساء والزملاء والتلاميذ، اتجاهات التلاميذ وأولياء الأمور نحو العمل الإرشادي.

وأعدت دراسة مقبول (٢٠٠٣) استبانة لقياس الرضا الوظيفي لدى المرشدين والمرشدات والتي احتوت على قسمين أحدهما: للمعلومات العامة تضمنت الهدف من الدراسة، والتعليمات، والمعلومات الديموغرافية (الجنس والعمر، والمؤهل،

وسنوات الخبرة، والحالة الاجتماعية، وعدد الأولاد ومستوى الدخل، ومكان السكن، والقسم الثاني احتوى على خمسة أبعاد هي: طبيعة الوظيفة، العلاقة مع الهيئة التدريسية والإدارية، طرق الإشراف والإدارة المتبعة، أنظمة الراتب، و ظروف البيئة المدرسية. وفي دراسة سيد (٢٠٠٥) تم إعداد مقياس الرضا المهني للأخصائي النفسي مكون من بعدين، البعد الأول يرتبط (بالعناصر الداخلية) اللصيقة بالعمل نفسه يشتمل على التحصيل أو المهارة المكتسبة، المعرفة، نوع العمل، المسؤولية، التقدم في العمل، المكانة الاجتماعية للمهنة، والممارسة المهنية. البعد الثاني يرتبط (بالعناصر الخارجية) وتشتمل على الأجر، العلاقات الإنسانية، والاجتماعية في العمل، سياسة المؤسسة، الإجراءات الإدارية، ظروف العمل، الشعور بالأمن في العمل، فرص التدريبات، وفرص الترقى المتاحة.

كما قام شومان(٢٠٠٨) بإعداد مقياس الرضا الوظيفي للمرشد النفسي ويحتوي على جانبين الأول، ويتكون من المعلومات والبيانات الشخصية مثل الجنس وجهة العمل وعدد سنوات الخبرة، الثاني، ويتكون من أربعة أبعاد تهدف للتعرف على مدى رضا المرشدين النفسيين عن مهنتهم من عدم الرضا وهي: البعد المادي، البعد الإداري، البعد النفسي، البعد الاجتماعي. تبني الجميلي والبجاري(٢٠٠٨) مقياس النعيمي (١٩٩٩) حيث أن المقياس متخصص في قياس الرضا عن العمل لدى المرشدين التربويين.

وقد استخدمت دراسة عثمان(٢٠٠٩) المقياس الذي أعده شلول (١٩٩٩) لقياس الرضا الوظيفي لدى القيادات الإدارية في الجامعات الأردنية، وقامت الباحثة بتعديل المقياس ليلائم قياس الرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين، واشتمل على(٥٠) عبارة، موزعة على خمسة أبعاد هي: قبول الوظيفة، العلاقات بين الزملاء، والحوافز والرواتب، العلاقة بالإدارة، الترقى والمشاركات. و قام المطيري و محمد (٢٠١٥) عند قياسهما للرضا الوظيفي لدى مرشد التربية الخاصة بإعداد استبانة

تقرير ذاتي اعتمدت أبعادها على المنبئات الديموغرافية (الجنس، و المؤهل التعليمي، والحالة الاجتماعية) تكونت في صورتها النهائية من (٣٤) عبارة.

### الدراسات السابقة:

#### أولاً: دراسات تناولت الكفايات الإرشادية:

تناولت دراسة (العموش،٢٠٠٢) الكفايات الإرشادية لدى مرشدي المدارس الرسمية وعلاقتها ببعض المتغيرات للكشف عن وجهة نظر مرشدي المدارس الحكومية في الأردن حول الكفايات الإرشادية لديهم في ضوء بعض المتغيرات، وأعدت مقياس الكفايات الإرشادية وطبقت على عينة عددها ( ١٧٧ ) مرشد ومرشدة، وتوصلت النتائج إلى أن الكفايات الإرشادية متوفرة لدى المرشدين بدرجة عالية في ثمانية من مجالات الدراسة مثل كفايات التشخيص، ثم العلاقة المهنية في مجال السلوك الاجتماعي، ثم مهارات الاتصال والسلوك الغير لفظي، ثم إعداد البرنامج الإرشادي، فإدارة الجلسات الإرشادية وقيادتها، ثم استخدام الأساليب السلوكية والمعرفية وأخيرا اتخاذ القرارات السليمة.

واهتمت دراسة (محاسنة،٢٠٠٦) بدرجة التزام المرشد المدرسي بأخلاقيات مهنة الإرشاد من وجهة نظر المرشدين والمسترشدين، على عينة تكونت من (٤٠) مرشدا و (٤٠٨) طالبا في المدارس الحكومية التابعة لمنطقة إربد في الأردن، عن طريق مقياس الالتزام الأخلاقي أعد لغرض الدراسة وقد استخدم تحليل التباين الثلاثي واختبار (ت)، وأظهرت النتائج أن درجة التزام المرشدين بأخلاقيات مهنة الإرشاد من وجهة نظرهم شملت الكفاية الأكاديمية، والمسئولية، والتقبل، والسرية، في حين جاءت درجة التزام المرشدين بأخلاقيات مهنة الإرشاد من وجهة نظر المسترشدين على النحو الآتي: الكفاية الأكاديمية، والمسئولية، والسرية، والتقبل .

وتناولت دراسة (الرعود، ٢٠٠٧) التعرف على درجة امتلاك المرشدين التربويين للكفايات الإرشادية في مدارس مديريات التربية والتعليم بمحافظة الكرك في الأردن، ومعرفة أثر متغير النوع، والتخصص، والخبرة العلمية في الإرشاد، والتفاعل بينها، على عينة تكونت من (١١٦) مرشداً ومرشدة، طبق عليها استبانة أعدت لغرض الدراسة. واستخدمت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار (ت)، وكشفت النتائج عن امتلاك المرشدين للكفايات الإرشادية بدرجة عالية، حيث جاء التخطيط للعمل الإرشادي في المرتبة الأولى والعلاقة الإرشادية في المرتبة الأخيرة.

وهدف دراسة (زريقي، ٢٠٠٨) إلى التعرف على درجة الكفايات الإرشادية للمرشدين واختلافها باختلاف التأهيل والتدريب والخبرة وجنس المرشد في المدارس الأردنية، وقام بإعداد مقياس للكفايات الإرشادية، واستخرج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات العينة على امتلاك الكفايات الإرشادية وترتيبها تنازلياً كما يلي : مجال الإرشاد الفردي والجماعي ثم مجال الالتزام بالمعايير الأخلاقية ومعايير التطور المهني ثم مجال مساعدة الطلبة على فهم خصائصهم النمائية تلاه التوجيه المهني للطلبة ثم التقويم، ثم تفسير المعلومات، ثم الاستشارات، ثم تطبيق مجال الأبحاث وتقييم البرنامج الإرشادي الذي احتل المرتبة الأخيرة، وأشارت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في امتلاك الكفايات الإرشادية المدركة لدى المرشدين ترجع إلى اختلاف التأهيل العلمي، بينما توجد فروق دالة إحصائية ترجع إلى متغير الخبرة لصالح المرشدين أصحاب الخبرة كما توجد فروق دالة إحصائية ترجع إلى متغير التدريب لصالح المرشدين الذين حضروا ثلاث دورات تدريبية فأكثر ثم دورتين.

وتناول (سعيد، ٢٠٠٨) الكفايات الإرشادية لدى المرشدين النفسيين بالخرطوم للتعرف على مدى امتلاك المرشد النفسي للكفايات الإرشادية وبيان أثر متغير النوع والتأهيل العلمي على الكفايات الإرشادية لدى المرشدين النفسيين. وأعد

مقياس الكفايات الإرشادية اللازمة للمرشدين النفسيين، وتم التطبيق على عينة مكونة من (٦٠) مرشداً، واستخدم اختبار (ت) ومعامل الارتباط ووجدت علاقة ارتباطية بين المؤهل والكفايات الإرشادية لدى المرشدين النفسيين في الكفايات الشخصية والمهنية والعلاقات الإنسانية .

وأجرى (عبد الله، ٢٠٠٩) دراسة هدفت لتقييم واقع عمل المرشد المدرسي في سوريا على عينة تكونت من (٢٤٠) مرشداً ومرشدة، واستخدمت استبانة صممت لأغراض الدراسة. واستخدم تحليل التباين الأحادي واختبار (ت)، وأظهرت النتائج أن أكثر المهارات أهمية واستخداماً من قبل المرشدين هي: استقبال الطالب وإجراء المقابلة الأولية والإرشادية، وتشخيص المشكلات وصياغة الأهداف الإرشادية، في حين كانت مهارة استخدام الاختبارات والمقاييس النفسية أقل المهارات استخداماً.

بحثت دراسة (Kounenou، ٢٠١٠) العلاقة بين كفاءات المرشدين المهنية في المدارس اليونانية والاحتراق النفسي، حيث تم إعطاء ١٨٧ أخصائياً في الإرشاد المهني استبيان (الكفاءات الدولية لممارسي التوجيه التعليمي والمهني) و(الاحتراق النفسي العام لماسلاش). وقد كشفت النتائج أن التشاؤم واللامبالاة والإجهاد الانفعالي يرتبطان بعلاقة سلبية مع التطبيق الفعال للكفاءات الأساسية للإرشاد، بينما ترتبط الفعالية المهنية ارتباطاً إيجابياً بالتطبيق والتدريب الكافي لكافة الكفاءات الخاصة بالمجال. ويتعين على برامج تدريب المرشدين في اليونان أن توفر تعليماً كافياً بشأن كافة جوانب دور المرشدين من أجل خفض آثار الاحتراق النفسي بين الممارسين.

اهتمت دراسة (طشطوش؛ ومزاهرة، ٢٠١٢) بالكشف عن درجة ممارسة المرشدين التربويين لأخلاقيات مهنة الإرشاد من وجهة نظرهم، معرفة ما إذا كان ذلك يختلف تبعاً لمتغيرات النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، والاختصاص الأكاديمي، وسنوات الخبرة، والحالة الاجتماعية، ومكان السكن واستخدام مقياس



أ. د/ فتحي عبد الحميد عبد القادر خليل

الكفايات الإرشادية وعلاقتها بالرضا الوظيفي

أ/ سلطان قاسم عطيف /أ/ عبده محمد حكيم /أ/ علي أحمد طوهري

أخلاقيات مهنة الإرشاد النفسي والتربوي الذي أعده (محاسنة، ٢٠٠٦) تكونت عينة الدراسة من (٦٠) مرشداً ومرشدة، وأظهرت النتائج أن درجة ممارسة المرشدين التربويين لأخلاقيات مهنة الإرشاد جاءت بدرجة متوسطة، ثم جاءت المجالات حسب درجة ممارستها مرتبة على التوالي: المسؤولية، والكفايات الأكاديمية، والسرية، والتقبل، كما وجدت فروق ذات دلالة إحصائية في درجة ممارسة المرشدين التربويين لأخلاقيات مهنة الإرشاد تعزى لمتغير المؤهل العلمي لصالح درجة الماجستير، والاختصاص الأكاديمي لصالح اختصاص الإرشاد النفسي والتربوي، وعدد سنوات الخبرة لصالح فئة الخبرة من (١٠ - ٢٠ سنة) وفئة أكثر من (٢٠) سنة مع عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة ممارسته تعزى لمتغيرات: النوع الاجتماعي، والحالة الاجتماعية، ومكان السكن.

تناول ( الربيدي، ٢٠١٤) الكشف عن درجة توافر الكفايات المهنية الإرشادية لدى المرشدين والمرشدات بمنطقة القصيم التعليمية في ضوء بعض المتغيرات، وتم إعداد مقياس الكفايات المهنية الإرشادية وطبق على عينة تكونت من (٣٢٨) مرشداً ومرشدة . واستخدم تحليل التباين أحادي الاتجاه واختبار (ت)، وتوصلت النتائج إلى مستوى الكفايات المهنية الإرشادية من حيث الدرجة الكلية وبعدي (التخطيط للعمل الإرشادي، العلاقة الإرشادية) كما وجدت الدراسة أن الكفايات المهنية الإرشادية للمرشدين تزداد بزيادة عدد الطلاب، وأن زيادة عدد الطلاب يؤدي إلى زيادة الدافعية لديهم في تقديم الخدمات المناسبة للطلاب وتنظيم عملهم الإرشادي في المدرسة، . كما بينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في بعدي (تحديد وتقييم المشكلة، النمو المهني للمرشد) كأحد أسباب الكفايات المهنية الإرشادية تبعا لمتغير عدد طلاب المدرسة.

دراسة (المحتسب، ٢٠١٤) هدفت إلى التعرف على العلاقة بين الرضا عن الأداء

المهني والكفايات الإرشادية لدى المرشدين والمرشدات في جنوب قطاع غزة، والتعرف

على مستويات الرضا عن الأداء المهني ودرجة استخدام أفراد عينة الدراسة من المرشدين، والمرشدات للكفايات الإرشادية وقام الباحث بإعداد أدوات الدراسة المكونة من: استمارة المعلومات الشخصية ومقياس الأداء المهني ومقياس الكفايات الإرشادية، وطبقت الأدوات على عينة بلغت (١٤٥) مرشداً ومرشدة، واستخدم اختبار (ت) ومعامل ارتباط بيرسون، وأظهرت النتائج تفاوت مستويات الرضا عن الأداء المهني في مجالات الرضا عن الأداء المهني الخمسة والتي جاءت مرتبة كما يلي: مجال الرضا عن النمو الوظيفي أولاً، فمجال الرضا عن طبيعة العمل، ثم مجال الرضا عن علاقات العمل، ثم الرضا عن الأجور، وأخيراً مجال الرضا عن الإشراف، كما وجدت فروق دالة إحصائية للرضا عن الأداء المهني، ومجالاته تبعاً لمتغيرات العمر، والنوع، والحالة الاجتماعية، والتخصص الدراسي ومكان التخرج وطريقة التوظيف وسنوات الخبرة. وكشفت الدراسة تفاوت مستويات الكفايات الإرشادية في مجالاتها الفرعية الثمانية، وارتفاع درجة استخدام المرشدين لهذه المجالات، كما بينت الدراسة وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) بين الرضا عن الأداء المهني والكفايات الإرشادية لدى المرشدين والمرشدات في جنوب قطاع غزة .

#### ثانياً: دراسات تناولت الرضا الوظيفي:

تناول (الشهري، ٢٠٠٠) في دراسته مستوى الرضا عن العمل الإرشادي لدى مرشدي المرحلة الابتدائية المتخصصين وغير المتخصصين بمدينة مكة المكرمة، واستخدم استبانة الرضا عن العمل الإرشادي إعداد الشابحي (١٤١٧هـ) ومقياس الصفات اللازمة للمرشد إعداد البار (١٤١٥هـ) وتكونت العينة من (٦٨) مرشداً (٣٤) متخصصاً و(٣٤) غير متخصص، واستخدم لمعالجة البيانات تحليل التباين أحادي الاتجاه واختبار (ت) واختبار شيفيه ومعاملات الارتباط، وتوصلت النتائج إلى وجود اختلافات في مستويات الرضا عن العمل الإرشادي بين مرشدي المرحلة الابتدائية المتخصصين وغير المتخصصين لصالح المتخصصين.

وفي دراسة (الخيرى، ٢٠٠٨) عن الرضا الوظيفي ودافعية الإنجاز لدى عينة من المرشدين المدرسيين بمراحل التعليم العام بمحافظة الليث والقنفذة استخدم فيها الباحث استبانة الرضا عن العمل الوظيفي إعداد الشابيحي (١٤١٧هـ) ومقياس دافعية الإنجاز إعداد منصور (١٩٨٦) وطبقت على عينة عددها (٩٨) مرشداً مدرسياً بمدارس الليث والقنفذة بمراحلها الثلاث ( ابتدائي -متوسط -ثانوي) وتمت معالجة البيانات باستخدام معامل ارتباط بيرسون، و تحليل التباين أحادي الاتجاه، واختبار (ت) وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين درجات الرضا الوظيفي ودرجات دافعية الإنجاز لدى المرشدين المدرسيين بمحافظة الليث والقنفذة.

وأجرى (Deborah J.Pardee، 2009) دراسة عن الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي لدى العاملين في مجال الصحة النفسية حيث أعد الباحث استبيان للرضا الوظيفي واستخدم استبانة مينسيوتا (فايس وآخرون، ١٩٦٧) تكونت العينة من (١٨٧) من العاملين في مجال الصحة النفسية، واستخدم تحليل التباين، تحليل الانحدار المتعدد، التحليل العاملي، وتوصلت الدراسة إلى أن من يتمتع بمستويات أعلى من الذكاء العاطفي يكون لديه الرضا الوظيفي مرتفع والعكس صحيح، وكذلك أن الرضا الوظيفي وخاصة للإناث يتأثر بالقدرة على التحكم بالعواطف بعكس الذكور.

وقام (Patricia Algheli، 2011) بدراسة الرضا الوظيفي لدى مرشدي مدارس تكساس، وهدفت إلى دراسة تأثير عوامل (العرق، والجنس، والعمر، وسنوات الخبرة، ومستوى التعليم) على الرضا الوظيفي لمرشدي مدارس تكساس، واستخدم استبيان بيانات بالإضافة إلى مقياس عام للرضا الوظيفي (إعداد الباحث) على عينة مكونة من (١٣٠) مرشداً من مدارس تكساس، واستخدم تحليل التباين واختبار

شيفيه وتوصلت النتائج إلى عدم تأثر الرضا الوظيفي بعوامل (الانتماء العرقي، العمر، الجنس، وسنوات الخبرة).

واهتمت دراسة (Tammy S. Bentley، ٢٠١٤) بدراسة الرضا الوظيفي لدى مرشدي الطلاب في المدارس التي تطبق البرنامج النموذجي، واستخدم الباحث استبيان لقياس الرضا الوظيفي (إعداد الباحث)، ومقياس الرضا الوظيفي إعداد (سميث وآخرون 1985)، وطبق الأدوات على عينة مكونة من (٢٥٨) من مرشدي المدارس الحكومية والخاصة، واستخدم تحليل التباين الأحادي، ومعاملات ارتباط بيرسون، واختبار (ت)، وتوصلت النتائج إلى أن مرشدي المدارس الابتدائية لديهم مستويات أعلى من الرضا الوظيفي من العاملين في المدارس المتوسطة والثانوية، وكذلك أن مرشدي المدارس الحكومية لديهم مستوى أعلى من الرضا الوظيفي من مرشدي المدارس الخاصة .

وبينت دراسة حمد (٢٠١٤) درجة ممارسة المشرفين التربويين للعلاقات الإنسانية في المدارس الثانوية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لمعلميهم واستخدمت استبانة لقياس درجة ممارسة المشرفين التربويين للعلاقات الإنسانية في المدارس الحكومية (إعداد الباحثة) واستبانة لقياس الرضا الوظيفي لمعلمي المرحلة الثانوية في محافظة غزة (إعداد الباحثة) وتكونت العينة من (٤٥٠) معلماً ومعلمة، وتمت معالجة البيانات باستخدام تحليل التباين الأحادي ومعاملات الارتباط واختبار (ت) واختبار شيفيه وتوصلت النتائج إلى أنه توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين متوسطات تقديرات معلمي المدارس الثانوية بغزة لدرجة ممارسة المشرفين التربويين للعلاقات الإنسانية وبين متوسطات تقديراتهم لدرجة رضاهم الوظيفي.

#### تعقيب على الدراسات السابقة:

١. اهتمت بعض الدراسات السابقة بمتغيرات الخبرة، والمؤهل، والتدريب مع الكفايات الإرشادية منها دراسة (العموش، ٢٠٠٢)، دراسة (زريقي، ٢٠٠٨)، دراسة

- (سعيد، ٢٠٠٨)، والبعض اهتم بدرجة توافر الكفايات المهنية الإرشادية في ضوء بعض المتغيرات منها دراسة (الريدي، ٢٠١٤).
٢. دراسات الرضا الوظيفي منها ما اهتم بمستويات الرضا في ضوء التخصص مثل دراسة (الشهري، ٢٠٠٠)، ومنها ما تناول علاقة الرضا الوظيفي بدافعية الإنجاز مثل (الخيري، ٢٠٠٨)، ومنها ما تناول الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي مثل دراسة (Deborah، 2009)، ومنها ما تناول الرضا الوظيفي وتأثير الجنس والعمر والخبرة ومستوى التعليم مثل دراسة (Patricia، 2011)، ومنها ما تناول الرضا الوظيفي لدى مرشدي المدارس الحكومية، والخاصة، ومستويات الرضا الوظيفي لدى المدارس الابتدائية والمتوسطة والثانوية (Tammy، 2014).
٣. توجد دراسة واحدة (المحتسب، ٢٠١٤) تناولت العلاقة بين الرضا عن الأداء المهني والكفايات الإرشادية ، وتوصلت إلى تفاوت في مستويات الرضا عن الأداء المهني، ووجود تفاوت في مستويات الكفايات الإرشادية في مجالاتها الفرعية ، كما توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً عند (٠,٠٥) بين الدرجة الكلية للرضا عن الأداء المهني والدرجة الكلية للكفايات الإرشادية لدى المرشدين والمرشدات. وهي إلى حد ما قريبة من متغيرات البحث الحالي إلا أنها لم تتناول مباشرة العلاقة بين درجة الكفايات الإرشادية ودرجة الرضا الوظيفي لدى المرشد الطلابي كما أنها لم تتناول العلاقة بين أبعاد الكفايات الإرشادية وأبعاد الرضا الوظيفي لدى المرشد الطلابي بالإضافة إلى أنها لم تتناول التنبؤ بالرضا الوظيفي من خلال الكفايات الإرشادية ولم تتعرض للكشف عن أي الكفايات الإرشادية أكثر إسهاماً في التنبؤ بالرضا الوظيفي وهذا ما تم تناوله في البحث الحالي.
٤. في ضوء ما سبق من عناوين ومعالجات ونتائج الدراسات السابقة نجد أنه لم توجد دراسة مباشرة (في حدود علم الباحثين) تناولت متغيرات البحث الحالي معاً وبناءً عليه تم صياغة فروض البحث الحالي.

**فروض البحث:**

تم صياغة فروض البحث كما يلي:

١. توجد علاقات موجبة دالة إحصائياً بين الكفايات الإرشادية والرضا الوظيفي لدى مرشدي الطلاب بمنطقة جازان.
٢. لا يمكن التنبؤ بالرضا الوظيفي بمعلومية أبعاد الكفايات الإرشادية لدى مرشدي الطلاب بمنطقة جازان.
٣. لا توجد كفاية من الكفايات الإرشادية المدروسة أكثر من غيرها إسهاماً في التنبؤ بالرضا الوظيفي لدى مرشدي الطلاب بمنطقة جازان.

**منهجية البحث وإجراءاته:****العينة:**

مجتمع العينة تمثل في عدد المرشدين بمنطقة جازان، وبلغ (٥٧٩) مرشداً، وتكونت العينة الاستطلاعية المستخدمة في قياس الخصائص السيكومترية للأدوات من (٥٠) مرشداً طلابياً تم اشتقاقهم بطريقة عشوائية من مرشدي الطلاب بمنطقة جازان، في حين تكونت العينة الأساسية (والتي تم اختيارها بطريقة عشوائية من المرشدين الطلابيين بمنطقة جازان) من (١٣٠) مرشداً.

**الأدوات:****١. مقياس الرضا الوظيفي:**

تم الإطلاع على مجموعة من المقاييس في الرضا الوظيفي منها الشهري (٢٠٠٠) ومقبول (٢٠٠٣) وشومان (٢٠٠٨)، وحنورة والشيباني (١٩٩٧) وتم الاستفادة منها في تحديد الأبعاد التي تسهم في قياس الرضا الوظيفي وهي: الممارسة المهنية، التقدم في العمل، المكانة الاجتماعية، الإجراءات الإدارية وظروف العمل، العلاقات الإنسانية والاجتماعية، ومع مراعاة الأهمية النسبية لكل بعد أمكن صياغة عدد من

أ. د/ فتحي عبد الحميد عبد القادر خليل

الكفايات الإرشادية وعلاقتها بالرضا الوظيفي

أ/ سلطان قاسم عطيف / أ/ عبده محمد حكيم / أ/ علي أحمد طوهري

المفردات تتفق والأهمية النسبية لكل بعد وكانت على النحو التالي: الممارسة المهنية (١٦) مفردة، التقدم في العمل (١٥) مفردة، المكانة الاجتماعية (١٤) مفردة، الإجراءات الإدارية وظروف العمل (١٢)، العلاقات الإنسانية والاجتماعية (١٠) مفردات، وبذلك تصبح الصورة الأولية للمقياس (٦٧) مفردة. وتأخذ الأوزان تنطبق (٣)، إلى حد ما (٢) لا تنطبق (١)

الخصائص السيكومترية لمقياس الرضا الوظيفي:

أ. الاتساق الداخلي:

تم حساب معاملات الارتباط بين درجة كل مفردة ودرجة البعد الذي تنتمي له بعد حذف درجة المفردة من درجة البعد باعتبار أن بقية المفردات محكاً لهذه المفردة، ويسمى هذا الصدق الداخلي (السيد، ١٩٧٩: ٤٥٧)، والنتائج موضحة بالجدول التالي:

جدول (١) معاملات ارتباط درجات مفردات مقياس الرضا الوظيفي بدرجة البعد

الذي تنتمي له المفردة

العلاقات الإنسانية		الإجراءات الإدارية		المكانة الاجتماعية		التقدم في العمل		الممارسة المهنية	
الارتباط	م	الارتباط	م	الارتباط	م	الارتباط	م	الارتباط	م
,٧٦٤	٥٨	,٤٢٩	٤٦	,٦٣٨	٣٢	,٥٢١	١٧	,٠٧٥	١
,٧٦٤	٥٩	,٦٥٧	٤٧	,٨٣٥	٣٣	,٥٠٦	١٨	,٢٨٨	٢
,٨٢٤	٦٠	,٤٨٨	٤٨	,٦٥٦	٣٤	,٣٣٠	١٩	,١٤٤	٣
,٨٠٧	٦١	,٥٨٠	٤٩	,٥٨٧	٣٥	,٥٠٢	٢٠	,٥٠٧	٤
,٨٢٤	٦٢	,٥٩٠	٥٠	,٦٦٩	٣٦	,٦٩٦	٢١	,٣٧٦	٥
,٧٦٤	٦٣	,٥٢٩	٥١	,٥٢١	٣٧	,٥٥١	٢٢	,٦٣٣	٦
,٦٩٧	٦٤	,٠٩٢	٥٢	,٦٤٩	٣٨	,٤٦٥	٢٣	,٣٢٥	٧
,٧٣٦	٦٥	,٣٦٨	٥٣	,٦٤٠	٣٩	,٥٤٦	٢٤	,٥٨٢	٨

العلاقات الإنسانية		الإجراءات الإدارية		المكانة الاجتماعية		التقدم في العمل		الممارسة المهنية	
٧٣٩	٦٦	٦١٢	٥٤	٦٧٠	٤٠	٦١٥	٢٥	٤٣٢	٩
٥٤٨	٦٧	٣٠٩	٥٥	٤٥٣	٤١	٦٦٤	٢٦	٢٥٩	١٠
		٦٧٩	٥٦	٥٠٠	٤٢	٧١٠	٢٧	٣٩١	١١
		٦٣٧	٥٧	٦٧٩	٤٣	١٥٧	٢٨	٥٢٩	١٢
				٥٩٩	٤٤	٤١٨	٢٩	٦٦٨	١٣
				٥٧٢	٤٥	٧٢٢	٣٠	٤٨٦	١٤
						٦٥٣	٣١	٥٦٩	١٥
								٥٣٠	١٦

يتضح من الجدول: وجود (٥) مضردات كانت معاملات ارتباطها بدرجة البعد غير دالة إحصائياً: (١، ٣، ١٠، ٢٨، ٥٢). وبقية معاملات الارتباط دالة (عند مستوى ٠,٠٥ أو ٠,٠١)، وبناءً عليه تم حذف المضردات (١، ٣، ١٠) من بُعد الممارسة المهنية، ومضردة (٢٨) من بُعد التقدم في العمل، ومضردة (٥٢) من بُعد الإجراءات الإدارية لتصبح الصورة النهائية للمقياس (٦٢) مضردة.

ب. الثبات: تم حساب الثبات للمقياس بطريقتين:

(١) تم حساب معاملات الارتباط بين درجات الأبعاد والدرجة الكلية للمقياس، والنتائج كما يلي:

#### جدول (٢) معاملات ارتباط الأبعاد بالدرجة الكلية لمقياس الرضا الوظيفي

الأبعاد	الارتباط	الدلالة الإحصائية
الممارسة المهنية	٠,٦٩٧	٠,٠١
التقدم في العمل	٠,٧٥٦	٠,٠١
المكانة الاجتماعية	٠,٨١٤	٠,٠١
الإجراءات الإدارية	٠,٦٣٢	٠,٠١
العلاقات الإنسانية	٠,٦٨٠	٠,٠١



أ. د/ فتحي عبد الحميد عبد القادر خليل الكفايات الإرشادية وعلاقتها بالرضا الوظيفي

أ/ سلطان قاسم عطيف أ/ عبده محمد حكيم أ/ علي أحمد طوهرى

يتضح من الجدول (٢) أن جميع معاملات ارتباط درجة البعد بالدرجة الكلية دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١ ، مما يدل على ثبات جميع أبعاد مقياس الرضا الوظيفي.

(٢) حُسبت معاملات ألفا كرونباخ لدرجات الأبعاد والدرجة الكلية للمقياس والنتائج كما يلي:

### جدول (٣) معاملات ثبات مقياس الرضا الوظيفي (ألفا كرونباخ)

م	الأبعاد	معامل الثبات
١	الممارسة المهنية	٠,٦٢٦
٢	التقدم في العمل وظروف العمل	٠,٨١٨
٣	المكانة الاجتماعية	٠,٨٦٦
٤	الإجراءات الإدارية	٠,٦٨٠
٥	العلاقات الإنسانية	٠,٨٨٧
	الثبات الكلي للمقياس	٠,٩٠٥

يتضح من الجدول (٣) أن جميع قيم معاملات ألفا كرونباخ للأبعاد أو الدرجة الكلية قيم مرتفعة وموثوق فيها ، وهذا يدل على ثبات الأبعاد وثبات المقياس ككل .

من إجمالي الإجراءات السابقة تُصبح الصورة النهائية لمقياس الرضا الوظيفي ( المكونة من ٦٢ مفردة ) صالحة للتطبيق على العينة الأساسية للبحث الحالي .

### ٢. مقياس الكفايات الإرشادية

في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة بالإضافة إلى بعض مقاييس الكفايات الإرشادية منها الربدي (٢٠١٤)، زريقي (٢٠٠٨)، القحطاني (٢٠٠٨)، والتيتيم

الاستفادة منها في تحديد الأبعاد الأساسية التي تسهم في قياس الكفايات الإرشادية وهي الكفاية المعرفية، الكفاية المهنية، الكفاية الشخصية، الكفاية الأخلاقية، ومع مراعاة الأهمية النسبية لكل كفاية منها أمكن صياغة عدد من المفردات تتفق والأهمية النسبية لكل كفاية وكانت على النحو التالي: الكفاية المعرفية (١٠) مفردات، الكفاية المهنية (١٧) مفردة، الكفاية الشخصية (١٢) مفردة، الكفاية الأخلاقية (١٠) مفردات، وبذلك تصبح الصورة الأولية للمقياس ٤٩ مفردة. وتأخذ الدرجات تنطبق (٣)، إلى حد ما (٢) لا تنطبق (١).

#### الخصائص السيكومترية لمقياس الكفايات الإرشادية:

##### أ. الاتساق الداخلي :

حُسب الاتساق الداخلي (صدق المفردات) بحساب معاملات الارتباط بين درجة كل مفردة ودرجة البعد الذي تنتمي له بعد حذف درجة المفردة من درجة البعد، والنتائج موضحة بالجدول التالي:

جدول (٤) معاملات ارتباط درجات مفردات مقياس الكفايات الإرشادية بدرجة البعد

##### الذي تنتمي له

الكفاية المعرفية		الكفاية المهنية		الكفاية الشخصية		الكفاية الأخلاقية	
م	الارتباط	م	الارتباط	م	الارتباط	م	الارتباط
١	٠,٧٠٧	١١	٠,٧٤٨	٢٨	٠,٦٦٩	٤٠	٠,٦٠٣
٢	٠,٥٩١	١٢	٠,٧٨٠	٢٩	٠,٥١٧	٤١	٠,٦٠٣
٣	٠,٥٣٣	١٣	٠,٥٤٤	٣٠	٠,٧٣٢	٤٢	٠,٩١٠
٤	٠,٦٧٢	١٤	٠,٣١٢	٣١	٠,٦٣١	٤٣	٠,٦٤٩
٥	٠,٥٩٩	١٥	٠,١٩٠	٣٢	٠,٧٢٧	٤٤	٠,٥٥١
٦	٠,٧٧١	١٦	٠,٤٣٨	٣٣	٠,٧٣٠	٤٥	٠,٧٩٤
٧	٠,٦٥٨	١٧	٠,٥٢٢	٣٤	٠,٦٨٤	٤٦	٠,٧٨١
٨	٠,٦٧٤	١٨	٠,٦٩٩	٣٥	٠,٦٦٥	٤٧	٠,٩١٠
٩	٠,٥١٧	١٩	٠,٦٧٢	٣٦	٠,٨١٠	٤٨	٠,٨٦٤

أ. د/ فتحي عبد الحميد عبد القادر خليل الكفايات الإرشادية وعلاقتها بالرضا الوظيفي

أ/ سلطان قاسم عطيف أ/ عبده محمد حكيم أ/ علي أحمد طوهري

الكفاية الأخلاقية		الكفاية الشخصية		الكفاية المهنية		الكفاية المعرفية	
الارتباط	م	الارتباط	م	الارتباط	م	الارتباط	م
٠,٨٦٢ ❖❖	٤٩	٠,٥٩٥ ❖❖	٣٧	٠,٧٥٩ ❖❖	٢٠	٠,٤٣٥ ❖❖	١٠
		٠,٧١٠ ❖❖	٣٨	٠,٦٩٠ ❖❖	٢١		
		٠,٧٣٢ ❖❖	٣٩	٠,٦٥٩ ❖❖	٢٢		
				٠,٧٧٥ ❖❖	٢٣		
				٠,٧٣٧ ❖❖	٢٤		
				٠,٦٧٨ ❖❖	٢٥		
				٠,٥٧٨ ❖❖	٢٦		
				٠,٢٠٨	٢٧		

يتضح من الجدول (٤) أن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً ماعدا

المفردات (٢٧،١٥) كانت غير دالة، وتم حذفها ليصبح المقياس في صورته النهائية (٤٧) مفردة، موزعة كالتالي: بُعد الكفاية المعرفية (١٠) مفردات، وبُعد الكفاية المهنية (١٥) مفردة، وبُعد الكفاية الشخصية (١٢) مفردة، وبُعد الكفاية الأخلاقية (١٠) مفردات، وبُعد الإجراءات (١١) مفردة.

ب. الثبات: تم حساب الثبات للمقياس بطريقتين:

(١) تم حساب معاملات الارتباط بين درجات الأبعاد والدرجة الكلية للمقياس، والنتائج كما يلي:

جدول (٥) معاملات ارتباط الأبعاد بالدرجة الكلية لمقياس الكفايات الإرشادية

الأبعاد	الارتباط	الدلالة الإحصائية
الكفاية المعرفية	٠,٨٥٦	٠,٠١
الكفاية المهنية	٠,٩٢٢	٠,٠١
الكفاية الشخصية	٠,٨٥٠	٠,٠١
الكفاية الأخلاقية	٠,٧٠٨	٠,٠١

يتضح من الجدول (٥) أن جميع معاملات الارتباط بين درجة كل بعد والدرجة الكلية دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١ ، مما يدل على ثبات جميع أبعاد المقياس.

(٢) حُسبت معاملات ألفا كرونباخ لدرجات الأبعاد والدرجة الكلية للمقياس والنتائج كما يلي:

#### جدول (٦) معاملات ثبات مقياس الكفايات الإرشادية بطريقة ألفا كرونباخ

م	الأبعاد	معامل الثبات
١	الكفاية المعرفية	٠,٨١١
٢	الكفاية المهنية	٠,٨٩٩
٣	الكفاية الشخصية	٠,٨٨٣
٤	الكفاية الأخلاقية	٠,٨٩٦
	الثبات الكلي للمقياس	٠,٨٩٥

يتضح من الجدول (٦) إن جميع قيم معاملات الثبات للأبعاد أو الدرجة الكلية قيم مرتفعة وموثوق فيها وهذا يدل على ثبات الأبعاد وثبات المقياس ككل . من إجمالي الإجراءات السابقة تُصبح الصورة النهائية لمقياس الكفايات الإرشادية ( المكونة من ٤٧ مفردة) صالحة للتطبيق على العينة الأساسية للبحث الحالي .

#### نتائج البحث وتفسيرها :

**١. نتائج الفرض الأول:** ينص الفرض الأول على أنه " توجد علاقة دالة إحصائياً بين الكفايات الإرشادية والرضا الوظيفي لدى مرشدي الطلاب بمنطقة جازان" وللتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام معامل ارتباط بيرسون والجدول (٧) يوضح ذلك

أ. د/ فتحي عبد الحميد عبد القادر خليل الكفايات الإرشادية وعلاقتها بالرضا الوظيفي

أ/ سلطان قاسم عطيف أ/ عبده محمد حكيم أ/ علي أحمد طوهرى

جدول (٧) العلاقة بين الكفايات الإرشادية والرضا الوظيفي

الدرجة الكلية للكفايات	الكفاية الأخلاقية	الكفاية الشخصية	الكفاية المهنية	الكفاية المعرفية	الرضا الوظيفي
الارتباط	الارتباط	الارتباط	الارتباط	الارتباط	
٧٣١ ❖❖	٥٣٨ ❖❖	٦٥٧ ❖❖	٧١٧ ❖❖	٦٥٠ ❖❖	الممارسة المهنية
٥٨٣ ❖❖	٤٠٦ ❖❖	٥٥٢ ❖❖	٥٢٠ ❖❖	٥٨٨ ❖❖	التقدم في العمل
٧٠٥ ❖❖	٥٥٦ ❖❖	٦٦٢ ❖❖	٦٦٨ ❖❖	٦٠٣ ❖❖	المكانة الاجتماعية
٥٢٨ ❖❖	٤٦٢ ❖❖	٥١٠ ❖❖	٤٢٤ ❖❖	٥٠٤ ❖❖	الإجراءات الإدارية
٧٧٤ ❖❖	٦٨٩ ❖❖	٦٩٥ ❖❖	٦٧٨ ❖❖	٧٠١ ❖❖	العلاقات الإنسانية
٨٣٢ ❖❖	٦٥٣ ❖❖	٧٧٣ ❖❖	٧٥٦ ❖❖	٦٦٨ ❖❖	الدرجة الكلية

يتضح من جدول (٧) أن جميع معاملات الارتباط بين الكفايات الإرشادية (كأبعاد ودرجة كلية) والرضا الوظيفي (كأبعاد ودرجة كلية) دالة إحصائياً عند مستوى ٠١ ، أي أنه توجد علاقة موجبة ودالة إحصائياً بين الكفايات الإرشادية (كأبعاد ودرجة كلية) وبين الرضا الوظيفي (كأبعاد ودرجة كلية). وبذلك يتحقق صحة الفرض الأول وتتفق هذه النتيجة فيما يتعلق بالعلاقة بين الدرجة الكلية للكفايات الإرشادية والدرجة الكلية للرضا الوظيفي مع نتيجة دراسة (المحتسب، ٢٠١٤). ويمكن تفسير ذلك بأن الكفايات الإرشادية وأبعادها (المعرفية والمهنية والشخصية والأخلاقية) ترتبط إيجابياً بالرضا الوظيفي وأبعاده (الممارسة

المهنية والتقدم في العمل والمكانة الاجتماعية والإجراءات وظروف العمل والعلاقات الإنسانية)، وقد يرجع ذلك إلى أن من يمتلك من المرشدين الكفايات المعرفية والمهنية والشخصية والأخلاقية يتحقق لديه الرضا الوظيفي.

٢. نتائج الفرض الثاني: ينص الفرض الثاني على أنه "لا يمكن التنبؤ بالرضا الوظيفي بمعلومية أبعاد الكفايات الإرشادية لدى مرشدي الطلاب بمنطقة جازان" وللتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد والجدولين (٨، ٩) يوضحان ذلك.

جدول (٨) نتائج تحليل التباين لانحدار الكفايات الإرشادية على الرضا الوظيفي

الدالة الإحصائية	قيمة (ف)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
٠,٠١	١٤٨,٣٧٩	٨٢١٢,١٤٠	٢	١٦٤٢٤,٢٨٠	الانحدار
		٥٥,٣٤٦	١٢٧	٧٠٢٨,٩٢٠	البواقي
			١٢٩	٢٣٤٥٣,٢٠٠	المجموع

يتضح من الجدول (٨) أن قيمة (ف) دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١ وهذا يدل على تأثير الكفايات الإرشادية على الرضا الوظيفي لدى مرشدي الطلاب بمنطقة جازان.

جدول (٩) نتائج تحليل الانحدار المتعدد للتنبؤ بالرضا الوظيفي من أبعاد الكفايات

#### الإرشادية

الدالة الإحصائية	قيمة (ت)	بيتا	الخط المعياري	معامل الانحدار	المتغير التابع	المتغيرات المستقلة
٠,٠١	٨,٩٨٠	—	٦,٧٩٣	٦١,٠٠٨	الرضا الوظيفي	الثابت
٠,٠١	٦,٨٣٩	٠,٤٦٢	٠,٢٩٩	٢,٠٤٧		الكفاية الشخصية
٠,٠١	٦,٦٠٦	٠,٢٨٧	٠,٢٨٧	١,٨٩٤		الكفاية المعرفية

أ. د/ فتحي عبد الحميد عبد القادر خليل الكفايات الإرشادية وعلاقتها بالرضا الوظيفي

أ/ سلطان قاسم عطيف أ/ عبده محمد حكيم أ/ علي أحمد طوهري

يتضح من الجدول (٩) انه يمكن التنبؤ بالرضا الوظيفي بمعلومية الكفاية الشخصية والكفاية المعرفية فقط من الكفايات الإرشادية وبذلك يكون الفرض الثاني قدتحقق جزئيا فيما يتعلق بالكفاية المهنية والكفاية الأخلاقية، ولكنه لم يتحقق فيما يتعلق بالكفاية الشخصية والكفاية المعرفية،ويمكن صياغة معادلة التنبؤ على النحو التالي

الرضا الوظيفي = ٠٠٨ + ٦١, ٤٧ × ٢, الكفاية الشخصية + ٨٩٤ × ١, الكفاية المعرفية

ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن الكفاية الشخصية والكفاية المعرفية من الكفايات الإرشادية هما الأكثر قوة وتأثير في التنبؤ بالرضا الوظيفي لدى مرشدي الطلاب بمنطقة جازان

**٣. نتائج الفرض الثالث :** ينص الفرض الثالث على أنه "لا توجد كفاية من الكفايات الإرشادية المدروسة أكثر من غيرها إسهاما في التنبؤ بالرضا الوظيفي لدى مرشدي الطلاب بمنطقة جازان" وللتحقق من هذا الفرض تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد والجدول (١٠) يوضح ذلك

**جدول (١٠) الكفايات الإرشادية الأكثر إسهاما في التنبؤ بالرضا الوظيفي**

المتغير	الأبعاد	ر	ر٢	قيمة (ف)	الدلالة	B	B	ت	الدلالة
الرضا الوظيفي	الكفاية الشخصية	,٧٧٣	,٥٩٧	١٨٩,٨٦٧	,٠١	٢,٠٤٧	,٤٦٢	٦,٨٣٩	,٠١
	الكفاية المعرفية	,٨٣٧	,٧٠٠	١٤٨,٣٧٩	,٠١	١,٨٩٤	,٤٤٧	٦,٦٠٦	,٠١

يتضح من الجدول (١٠) أن أكثر الكفايات الإرشادية المدروسة إسهاما في التنبؤ بالرضا الوظيفي هما الكفاية الشخصية والكفاية المعرفية، وبذلك لم

يتحقق صحة الفرض الثالث، حيث وجد أن الكفاية الشخصية أكثر من غيرها ثم الكفاية المعرفية في الإسهام في التنبؤ بالرضا الوظيفي، وقد يرجع ذلك إلى أن الكفاية الشخصية والكفاية المعرفية للمرشد الطلابي لهما دور فعال وقوي في الكفايات الإرشادية المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى المرشد الطلابي بمنطقة جازان.

### التوصيات:

في ضوء ما توصلت إليه نتائج البحث يوصي الباحثون بما يلي:

١. الاهتمام بإعداد المرشد الطلابي والبرامج الدراسية الخاصة بإعداده حتى يستطيع امتلاك الكفاية المعرفية والتي بدورها تساعد على تحقيق الرضا الوظيفي لديه.
٢. اهتمام وزارة التعليم وإدارات التعليم المعنية بإجراء ندوات وورش عمل ودورات تدريبية وبصورة مستمرة بغرض السعي إلى تطوير المرشد الطلابي في الجوانب الشخصية والمهنية والأخلاقية مما يساعد على تحقيق الرضا الوظيفي لديه وهذا ينعكس ايجابيا على فعاليته في أداء دوره المهني في العملية التعليمية.



## المراجع

١. أبورحمة، محمد حسن(٢٠١٢). ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظات غزة. رسالة ماجستير(غير منشورة). الجامعة الإسلامية بغزة، كلية التربية.
٢. أبوعطية، سهام درويش(٢٠٠٢). مبادئ الإرشاد النفسي، ط٢، عمان: دار الفكر للطباعة والنشر.
٣. أبو يوسف، محمد جدوع، (٢٠٠٨). فعالية برنامج تدريبي لتنمية المهارات الإرشادية لدى المرشدين النفسيين في مدارس وكالة الغوث بقطاع غزة، رسالة ماجستير (غير منشورة). الجامعة الإسلامية بغزة، كلية التربية.
٤. الجميلي، علي عليج؛ والبجاري، يونس محمود (٢٠٠٨). غموض الدور لدى المرشدين التربويين وعلاقته برضاهم عن عملهم. مجلة التربية والعلم. م(١٥)ع(٣)، ص ص ٣٠٨ - ٣٣١.
٥. حمد، فريال مصطفى(٢٠١٤). درجة ممارسة المشرفين التربويين للعلاقات الإنسانية في المدارس الثانوية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لمعلميهم. رسالة ماجستير(غير منشورة). الجامعة الإسلامية بغزة، كلية التربية.
٦. حنورة مصري عبد الحميد؛ والشيباني، بدر إبراهيم(١٩٩٧). الرضا المهني لدى المرشد النفسي المدرسي دراسة ميدانية على عينة كويتية. مستقبل التربية العربية.
٧. الخيري، حسن حسين(٢٠٠٨). الرضا الوظيفي ودافعية الانجاز لدى عينة من المرشدين المدرسيين بمراحل التعليم العام بمحافظتي الليث والقنيطرة، رسالة ماجستير (غير منشورة). جامعة أم القرى، كلية التربية.

٨. الربيدي، سفيان ابراهيم ( ٢٠١٤). الكفايات المهنية الإرشادية لدى المرشدين الطلابيين بمنطقة القصيم التعليمية في ضوء بعض المتغيرات . مجلة كلية التربية ببها . م (١) ع (٩٧) ص ص ٩٩ - ١٤١.
٩. زريقي، سيف الدين فاروق (٢٠٠٨). الكفايات الإرشادية المدركة واختلافها باختلاف التأهيل والتدريب والخبرة وجنس المرشد في المدارس الأردنية، أطروحة دكتوراه (غير منشورة). الجامعة الأردنية، كلية الدراسات العليا.
١٠. الزيدان، خالد زيدان (٢٠١٤). الرضا الوظيفي وعلاقته بفاعلية الذات لدى عينة من معلمي التربية الخاصة بمراحل التعليم بمنطقة حائل، رسالة ماجستير (غير منشورة). جامعة أم القرى، كلية التربية.
١١. سعيد، محمد أحمد (٢٠٠٨). الكفايات الإرشادية لدى المرشدين النفسيين بولاية الخرطوم، أطروحة دكتوراه (غير منشورة). جامعة أم درمان، كلية الدراسات العليا.
١٢. سمير، سميرة محمد ( ٢٠٠٢). الكفايات الإرشادية لدى مرشدي المدارس الرسمية وعلاقتها بعض المتغيرات، رسالة ماجستير (غير منشورة). جامعة اليرموك، كلية التربية.
١٣. سيد، ريهام محمد (٢٠٠٥). الذكاء الوجداني وعلاقته بالرضا المهني لدى الأخصائي النفسي المدرسي، رسالة ماجستير (غير منشورة). جامعة الزقازيق، كلية التربية.
١٤. السيد، فؤاد البهي (١٩٧٩). علم النفس الإحصائي وقياس العقل البشري، ط٣، القاهرة: دار الفكر العربي.
١٥. الشناوي، محمد محروس (١٩٩٠). تحليل مهني لعمل المرشد الطلابي دراسة مسحية في منطقة الرياض. جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، كلية العلوم الاجتماعية.

أ. د/ فتحي عبد الحميد عبد القادر خليل الكفايات الإرشادية وعلاقتها بالرضا الوظيفي

أ/ سلطان قاسم عطيف أ/ عبده محمد حكيم أ/ علي أحمد طوهري

١٦. الشناوي، محمد محروس (١٩٩٦). العملية الإرشادية، ط١، القاهرة: دار غريب.
١٧. الشهري، عبد الله علي (٢٠٠٠). مستوى الرضا عن العمل الإرشادي لدى مرشدي المرحلة الابتدائية المتخصصين وغير المتخصصين بمدينة مكة المكرمة، رسالة ماجستير (غير منشورة). جامعة أم القرى، كلية التربية.
١٨. شومان، زياد محمود (٢٠٠٨). دراسة تقييمية لأداء المرشد النفسي في ضوء بعض المتغيرات، رسالة ماجستير (غير منشورة). الجامعة الإسلامية بغزة ، كلية التربية.
١٩. الطريفي، منى عبد الرحمن (٢٠٠٣). الرضا الوظيفي لدى المرشدين والمرشدين في مدينة عمان، رسالة ماجستير (غير منشورة). الجامعة الأردنية، كلية الدراسات العليا.
٢٠. طشطوش، رامي عبدالله؛ والمزاهرة، رانية عيسى (٢٠١٢). درجة ممارسة المرشدين التربويين لأخلاقيات مهنة الإرشاد من وجهة نظرهم في ضوء بعض المتغيرات، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، م (٢٠) ع (٢) ص ٥٨١- ٦٢٣.
٢١. عثمان، خالدة محمد (٢٠٠٩). الرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين العاملين في مجال الإيدز بولية الخرطوم وعلاقته ببعض المتغيرات، رسالة ماجستير (غير منشورة). جامعة الخرطوم، كلية الدراسات العليا.
٢٢. عقل، محمود عطا (٢٠٠٠). الإرشاد النفسي والتربوي المداخل النظرية الواقع والممارسة، (ط٢)، الرياض، دار الخريجي.
٢٣. القحطاني، يحيى جابر (٢٠٠٨). الكفايات المهنية للمرشد الطلابي، أطروحة دكتوراه (غير منشورة). جامعة تونس، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية.
٢٤. القطب، هيفاء حسن (١٩٩٢). مدى ارتباط الرضا المهني للمرشد بسماته الشخصية، رسالة ماجستير (غير منشورة). جامعة اليرموك، كلية التربية.

- ٢٥ . محاسنة، محمد مفلح(٢٠٠٦). درجة التزام المرشد التربوي بأخلاقيات مهنة الإرشاد من وجهة نظر المرشدين والمسترشدين،رسالة ماجستير( غير منشورة )جامعة اليرموك ،كلية التربية
- ٢٦ . المحتسب، عيسى محمد(٢٠١٤). الرضا عن الأداء المهني وعلاقته بالكفايات الإرشادية نموذج المدارس الإعدادية في جنوب غزة ، رسالة دكتوراه (غير منشورة).جامعة محمد الخامس السويسي ،كلية علوم التربية.
- ٢٧ . محمد، درويش محمد؛ و المطيري، خالد فهد، (٢٠١٥). منبئات الرضا الوظيفي مرشد التربية الخاصة نموذجا. مجلة كلية التربية: جامعة عين شمس، ع(٣٩)، ص ص ١٦٧ - ١٨٠.
- ٢٨ . مرزا، زيان توفيق، (٢٠١٢). الكفايات المهنية للمرشد التربوي ، مجلة الفتح. ع (٥٢)، ص ص ٣٥٤ - ٣٧٠.
- ٢٩ . مقبول، رندة واصف، (٢٠٠٣). درجة الرضا الوظيفي لدى مرشدي ومرشدات المدارس الحكومية في مديريات التربة والتعليم في محافظات الضفة الغربية، رسالة ماجستير (غير منشورة). جامعة النجاح الوطنية، كلية الدراسات العليا.
30. 30- Deborah. J. Pardee (2009). Emotional Intelligence and Job Satisfaction among Mental Health.Proquest llc.retrived, November 22,2015.from:  
<http://search.proquest.com/pqdtglobal/docview/305059718/fulltextPDF/915C A09A235246C0PQ/1?accountid=142908>
31. Kounenou. K. Koumoundourou.G.&Makri-Botsari, E. (2010).The Greek school career counselors competencies and burnout syndrome. Procedia .Social & Behavioral Sciences Journal 2 (2), pp.1890-1895.

32. Patricia Alghali.B.S.M. S (2011). Job Satisfaction among Texas school Counselors .Proquest llc.retrived, November 22,2015 . from: <http://search.proquest.com/pqdtglobal/docview/1319721410/fulltextPDF/19C4B4D6D2A6490CPQ/2?accountid=142908>
33. Tammy .S. Bentley (2014). An examination of the relationship between ramp recognized asca model program and job satisfaction among school counselors. Proquest llc.retrived, November 22,2015 from:<http://search.proquest.com/pqdtglobal/docview/1547944322/fulltextPDF/8CE07D4C86184FE6PQ/1?accountid=142908>
34. Yu-Ching Huang(2004). Job Satisfaction and Organizational Commitment among Faculty at Taiwan's Higher Education Institutions. Proquest llc.retrived, November 22,2015 . from: <http://search.proquest.com/pqdtglobal/docview/305054563/fulltextPDF/641D6C7B0FC34889PQ/1?accountid=142908>□