

# أثر إدارة المعرفة على دور المرشد التربوي في قسم الإرشاد في مديرتي تربية جنين وقباطية

## Impact of Knowledge Management by Guidance Department in Effectiveness Role of Educational Counselor

**Saed Mohammad Rabaia**

Associated Professor./ AL- Quds Open University / Palestine  
srabaia@qou.edu

**سائد محمد رباية**

أستاذ مشارك / جامعة القدس المفتوحة / فلسطين

**Ibaa Abdulrahman Khraiwesh**

Assistant Professor/ AL- Quds Open University / Palestine  
ekrewish@qou.edu

**إباء عبد الرحمن خريوش**

أستاذ مساعد / جامعة القدس المفتوحة / فلسطين

## المخلص

والتقدم العلمي والتكنولوجي، والتطور الحاصل في التعليم ومناهجه، وزيادة أعداد الطلبة في المدارس، ناهيك عن التعقيدات التي طرأت على الأعمال والمهن، والقلق الذي يعيشه الناس في هذا العصر (عبد الهادي والغرة، 2004)، فخدمات التوجيه والإرشاد في المدارس أضحت وسيلة ضرورية في ظل عصر تتغير فيه الاحتياجات، وتتعاظم فيه المشكلات المدرسية والعائلية والاجتماعية والحياتية، فهي أداة تربوية نفسية شاملة تساعد على إشباع حاجات التلاميذ وإثارة دافعيتهم وتوجيههم، وتساهم في تحقيق النمو السوي والسليم لديهم بما يلي ويشبع ميولهم ورغباتهم ويتلاءم ومستوى قدراتهم واستعداداتهم، كما أنها تقدم لهم إرشادات تساعد على حل مشكلاتهم الدراسية بأسلوب علمي تربوي، وتجنّبهم الشعور بالفشل وعدم القدرة على التكيف الدراسي، وتجنّبهم الشعور بالنقص (بلقاسم وهامل، 2017).

وتأكيداً على ما سبق فقد ذكر بلقاسم وهامل (2017) بأن نجاح العملية التعليمية التعلمية لا يمكن لها أن يتحقق إلا بنجاح العملية الإرشادية في المدرسة، ونجاح المرشد التربوي في القيام بدوره بشكل فعال، ومن خلال امتلاكه لكفايات شخصية ومهارات أدائية مناسبة، والعمل على تطويرها بشكل مستمر من خلال الاكتساب والتعديل عن طريق التدريب بمختلف أنواعه سواء كان قبل الخدمة أو خلالها، كما أكد العاجز (2001) حسب ما ورد في شاهين (2010) بأن نجاح العمل الإرشادي لا يمكن له أن يتحقق إلا من خلال فاعلية المرشد وأدائه لدوره بصورة سليمة، هذه الفاعلية التي ترتبط بعوامل عدة منها ما يتعلق به شخصياً؛ ككفاياته الشخصية والأدائية ودرجة امتلاكه لمهارات الاتصال والتواصل، وحرصه على التطور والنمو المهني، إضافة عوامل أخرى تتعلق بالعملية الإدارية وجودتها؛ كتوفير البيانات المتعلقة بواقع العمل الإرشادي واحتياجاته، وأورد أبو أسعد (2003) بأن أهم ما يمتلكه المرشد في المدرسة أو خارجها يتمثل في أمرين رئيسيين هما: الجانب النظري المتمثل في الإطار المعرفي الذهني الذي يعمل كخلفية علمية ينطلق منها المرشد في عمله، والجانب التطبيقي (المهاري) المتمثل في المهارات الأساسية التي تفيده على المستوى المهني أو الشخصي المتعلق بتطويره لذاته.

وفي نفس السياق فقد ذكر Paisley and McMahon (2001) بأن دور المرشد يتضمن توفير الدعم لتسهيل عملية التعليم والتعلم والإسهام في تطوير العملية بكل عناصرها، إضافة إلى تقديم المشورة للمتعلمين من خلال الاستشارات الفردية، أو الإرشاد الجماعي، حيث يمتد هذا الدور أبعد من ذلك ليطال التعاون والتشاور مع المعلمين وأولياء الأمور كذلك، والعمل على إشراك المنظمات غير الحكومية ومؤسسات المجتمع المدني بهدف تطوير العملية التعليمية التعلمية، حيث ينطلق المرشد التربوي في عمله غالباً من قاعدة معرفية نظرية، يمكنه الحصول عليها وتكوينها من المراجع والمصادر المتوفرة والمتاحة، بالرغم من عدم ملائمة بعض التجارب والخبرات المتضمنة فيها مع واقع المشكلات التي يعيشها الطلبة (وزارة التربية والتعليم العالي، 2009). كما أن الإشراف الكفء لا بد وأن يستند إلى مجموعة فريدة من المعارف والمهارات المكتسبة من خلال التدريب المتخصص، والعمل الميداني الخاضع للإشراف والتوجيه

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر تطبيق إدارة المعرفة في قسم الإرشاد في مديرتي تربية جنين وقباطية على دور المرشد التربوي، ولتحقيق هذا الهدف اتبعت الدراسة المنهج الوصفي، حيث قام الباحثان بتطوير أداة للدراسة شملت قسمين رئيسيين: الأول لقياس درجة تطبيق إدارة قسم الإرشاد للمعرفة، بينما الثاني لقياس دور المرشد التربوي، وزعت على عينة تكونت من (93) مرشداً ومرشدة من المرشدين العاملين في مدارس مديرتي تربية جنين وقباطية، فبعد جمع البيانات وتحليلها أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية موجبة (طردية) بين كل بُعد من أبعاد إدارة المعرفة، وكل بُعد من أبعاد دور المرشد التربوي، كما تبين وجود أثر لتطبيق إدارة المعرفة بأبعادها على دور المرشد ككل ودوره مع الحالات الفردية، والجماعات المدرسية، والتنظيمات المدرسية والمحلية.

الكلمات المفتاحية: الإرشاد، المعرفة، المرشد التربوي.

## Abstract

The study aimed at identifying the effect of Knowledge management by Guidance Department in role of educational counselor. The study followed the descriptive approach. The researchers developed a study tool that consists of two main sections: The first was to measure the degree of Knowledge management by Guidance Department, while the second was to measure the role of educational counselor. The researchers distributed (93) questioner to educational counselor in the schools in Jenin and Qabatiya districts. After the data were collected and analyzed, the results showed a positive correlation between the dimension of knowledge management and the dimension of the role of educational counselor. It also showed an effect of Knowledge management by Guidance Department in role of educational counselor with; Individual cases, school groups, School and local organizations.

**Keywords:** Counseling, Knowledge, Educational counselor.

## المقدمة

بات الإرشاد النفسي والتربوي يحظى بأهمية كبيرة في المؤسسات التربوية بكل مستوياتها، وأصبحت الخدمات الإرشادية مكوناً رئيسياً وداعماً للخدمات التربوية والتعليمية التي يتلقاها الأفراد المتعلمون، وكل ذلك بهدف بناء الشخصية الإنسانية المتكاملة والمتزنة في مختلف جوانبها، ولتكون قادرة على مواجهة متطلبات عصر تتغير فيه الاحتياجات بتسارع كبير، وتزداد وتتعاظم فيه التحديات.

إن الفرد والجماعة بحاجة إلى التوجيه والإرشاد النفسي في مراحل نموهم المختلفة خصوصاً في ظل التغيرات الأسرية والاجتماعية،

المستمرين، ومن خلال تعامل المرشدين مع الطلبة وأولياء الأمور (Magnuson, Black & Norem, 2004)، ويمكن حصر أدوار المرشد بما يلي:

أولاً: أدوار مهنية تتعلق بالعمل مع الحالات الفردية كالعامل مع التلاميذ الذين يعانون من مشكلات فردية، وتؤثر على مستوى تحصيلهم العلمي سواء أكانت أسبابها ذاتية أو بيئية أو ترتبط بظروف أسرية صعبة، والتعامل مع التلاميذ ذوي القدرات الخاصة، والتميزة (Magnuson, Black & Norem, 2004).

رغم ما تقدم يلحظ بأن هناك وعياً في مجال الإدارة عموماً بأن إدارة المعرفة والتصرف في المعلومات من الممكن أن تشكل أدوات ففاعلة بالنسبة للمؤسسات وتطورها، إلا أن اتجاه كثير من أطراف العملية التربوية نحو إدراك أهمية استخدام المعلومات وتوظيفها في خلق بيئة تعليمية فعالة لم يظهر إلا في الآونة الأخيرة، ففي واقع البحث العلمي والتربوي تلعب عملية التقييم التي تبدأ من البيانات إلى المعلومات، ثم من المعلومات إلى المعرفة دوراً رئيساً في وضع السياسات الخاصة بكل المؤسسات التي تسير على أساسها في التخطيط والتطوير، ولعل من أهم المؤسسات المدعوة للاهتمام بالمعرفة وإدارتها هي المؤسسات التربوية وفي مقدمتها المؤسسات التابعة لوزارة التربية والتعليم، وذلك على مستوى الدوائر والأقسام المختلفة وصولاً إلى المدارس وكل موظفيها بما فيهم المرشدين التربويين حيث أكد Collins (2014) بأن رؤساء أقسام الإرشاد التربوي يلعبون دوراً حساساً وحاسماً في عملية إعداد وتدريب المرشدين التربويين، إذ يتوجب على رؤساء أقسام الإرشاد التربوي توسيع معارفهم وخبراتهم ومهاراتهم بشكل مستمر غاية تلبية الاحتياجات المستقبلية للمرشدين وتحقيق متطلبات النجاح في عملهم، وكل ذلك يؤكد على أهمية المعرفة وإدارتها في نجاح العمل الإرشادي وتحقيق أهدافه وهذا ما أشار إليه Kurniawan (2014) مؤكداً على أهمية دور المعرفة الصريحة والضمنية في التوجيه والإرشاد المدرسي.

ثانياً: أدوار مهنية تتعلق بالممارسة المهنية على مستوى الجماعة كوضع خطة شاملة لتنظيم العمل في الجماعات المدرسية وتوظيفها لخدمة التلاميذ، وتحقيق أهداف العمل مع الجماعات، وتصميم سجلات للجماعة المدرسية (زهرا، 2002).

ثالثاً: أدوار مهنية تتعلق بالممارسة على مستوى المجتمع، كمساعدة التنظيمات المدرسية على أداء أدوارها على أكمل وجه، ومنها مجلس إدارة المدرسة، ومجلس الآباء، واتحاد التلاميذ الذي يمثل حلقة الوصل بين اهتمامات الأسر والمدرسة، ومساعدة المدرسة على تحقيق أهدافها وأداء أدوارها (Webb., Brigman., and Campbell, 2005).

وتعد إدارة المعرفة على درجة كبيرة من الأهمية في ظل ما يشهده العصر الحالي من تغيرات معرفية، وتطورات تقنية متسارعة، الأمر الذي يتطلب من جميع المؤسسات على اختلافها تحمل مسؤولية ابتكار المعرفة وتوليدها، ونشرها وحسن إدارتها (البيلوي وحسين، 2007م). حيث يرى معاينة (2006، ص 100) بأن إدارة المعرفة تعد أحد أهم المؤشرات التي يمكن من خلالها قياس مدى تقدم المجتمعات، مؤكداً على أهمية إدارة المعرفة ودورها في رفع مستوى العملية التعليمية وتحسين أداء مؤسسات التعليم العالي، والإسهام في تحقيق أهدافها بعوائد أفضل وتكلفة أقل، فالالتزام بتطبيق مبادئ إدارة المعرفة بأبعادها يعد من ضرورات البقاء لمؤسسات لتعليم العالي.

كما أفاد Rock & Remley & Range (2017) بأن زيادة التعاون وتبادل الخبرات والمعارف، وحسن إدارتها بين المرشدين ومديري المدارس عادة ما يعمل على تحسين المناخ التعليمي في المدرسة، ويدفع باتجاه تحسين تحصيل طلبتها، في ضوء حاجة المرشدين إلى معارف وبيانات وخبرات تمكّنهم من القيام بدورهم في التعامل مع الأفراد والجماعات التي تتلقى الإرشاد، مما يسهل عليهم التعامل مع جميع أطراف العملية التربوية بفاعلية (شاهين، 2010).

في حين أشار فياض (2015) إلى أن إدارة المعرفة تستمد أهميتها من دورها في المحافظة على كيان المؤسسة، ودفعها باتجاه تحقيق أهدافها من خلال الاعتماد على المعرفة وتراكمها ومشاركتها مع جميع العاملين في المؤسسة لتحسين العمليات وتحقيق الإبداع. فإدارة المعرفة تشكل أحد أهم المتطلبات المنهجية والعلمية لاتخاذ القرارات السليمة، وسبيلاً لتحقيق التميز والإبداع (المدل، 2012).

مما تقدم يمكن القول بأن نموذج إدارة المعرفة قد يشكل أحد النماذج التي يمكن أن تسهم في تسهيل العمل الإرشادي وإدارته في حال تبنيه من قبل أقسام الإرشاد ومديريها، حيث أكد عدد من الأكاديميين إضافة إلى نتائج الدراسات السابقة وذلك حسب ما أورد السرحاني (2016) على الدور الإيجابي لإدارة المعرفة في تحسين ظروف العمل وتيسيره في الكثير من المؤسسات؛ فهي وسيلة تعليم وتنوير للأفراد، من خلال تقاسم المعرفة ومشاركتها الأمر الذي يدفع باتجاه التعلم مما تم إنجازه، والإسهام في تكوين مجتمعات الممارسة المهنية التي تعد أداة فاعلة لبناء وتكوين المجتمعات المهنية، وأكدت دراسة Mjelve (2017) على أهمية الإرشاد التشاركي لنجاح عمل المرشدين، في حين بين (2010)

ويعتقد بعض الكتاب بأن إدارة المعرفة تعد من مطلباً للمؤسسات والمنظمات التي تسعى نحو التحول إلى منظمات تعلم؛ وذلك من خلال تطوير ثقافة ونظام فيها يدفع باتجاه إنتاج المعرفة واكتسابها، والسيطرة على المعرفة الصريحة والضمنية خاصة بعد اقتران إدارة المعرفة بشبكة الإنترنت وتطبيقاتها (الجنابي، 2013)، فالمعلومات والبيانات وحدها لا تعد ذات قيمة ما لم تُفهم، وتحويلها إلى معارف وخبرات من خلال عمليات مختلفة تسهم في تفسيرها وتوضيحها، وتجعلها أكثر منفعة ودلالة، فإدارة المعرفة تشتمل على عمليات وأبعاد عدة منها بحسب (Oyekan,

في حين سعت دراسة (Ebizie., Enajedu., and Nkechi (2016) إلى التعرف على فوائد برنامج الإرشاد المدرسي، وتحديد مجالات عمل المرشدين وأهداف الإرشاد ودوره، وذلك من خلال مراجعة الأدب والإطار النظري السابق ذي الصلة، وتوصلت الدراسة إلى أن أهم فوائد برنامج الإرشاد تتمثل في إعداد الطلبة لمواجهة التحديات الأكاديمية والمهنية والشخصية والاجتماعية للقرن الواحد والعشرين، وإكسابهم مهارتي اتخاذ القرار وحل المشكلات، وصنفت أدوار المرشد الرئيسية في الإرشاد الفردي والجماعي والاختيارات المهنية والاختيارات النفسية.

أما شاهين والقسيس (2017) فقد قاما بدراسة هدفت إلى تقصي درجة امتلاك المرشدين التربويين في المدارس الحكومية الفلسطينية للمهارات الإرشادية، وعلاقتها بالصعوبات التي يواجهونها، على عينة بلغ حجمها (333) مرشداً ومرشدة يعملون في مدارس محافظات الضفة الغربية، بينت نتائج الدراسة امتلاك المرشدين للمهارات الإرشادية بدرجة مرتفعة، ومستوى متوسط للصعوبات التي يواجهونها، كما بينت النتائج وجود علاقة ارتباطية سالبة دالة بين درجة امتلاك المهارات الإرشادية والصعوبات التي يواجهها المرشد التربوي.

وأجرى كل من (Konstam, et al, 2015) دراسة بهدف تحديد العوامل التي تضمن استمرارية التطور والنمو المهني للمرشدين التربويين في المدارس، من خلال فحص العلاقة بين الخبرة المهنية الذاتية (الشخصية)، والنمو المهني للمرشد، في ضوء الدعم التنظيمي القائم على الأدلة العملية كمتغير وسيط، ولتحقيق ذلك قام الباحث بجمع البيانات من (85) مرشداً تربوياً من المنتسبين للجمعية الأمريكية للمرشدين، بينت النتائج عدم وجود علاقة بين الخبرة المهنية الذاتية (الشخصية)، والنمو المهني للمرشد وذلك بسبب نقص الدعم التنظيمي والمدرسي المقدم لهم.

وفي السياق نفسه قام (Yousefi., Taherkhani., and Ghardashkhani, et al, 2014) بدراسة هدفت التعرف إلى أثر إدارة المعرفة على المنظمة المتعلمة والأداء في الكليات التربوية في مقاطعة أهر (Abhar) الإيرانية، من خلال تطبيق استبانتين لقياس درجة توافر إدارة المعرفة، ودرجة توافر أبعاد المنظمة المتعلمة، وتكونت عينة الدراسة من (71) موظفاً وموظفة، وبينت نتائج الدراسة وجود تأثير لإدارة المعرفة في المنظمة المتعلمة.

كما هدفت دراسة (Daniels, 2013) التعرف إلى دور المرشد التربوي في دعم التعليم والتعلم في مدارس تعليم المهارات في غرب مقاطعة كيب في جنوب إفريقيا، وأجريت الدراسة على عينة من المعلمين بلغت (68) معلماً ومعلمة، ومقابلة ثلاثة مديرين ونائب مدير واحد وجميع المرشدين في المدارس الأربعة، بينت نتائج الدراسة أن هناك دوراً مركزياً للمرشدين في مساعدة المتعلمين على تخطي الحواجز والصعوبات النفسية والاجتماعية التي تواجههم، ودعم أفراد المجتمع المدرسي، ودعم عملية التدريس والإدارة، وتمثلت أهم العقبات التي تحد من دورهم الإرشادي بقلة أعدادهم وعبء العمل الكبير الملقى على عاتقهم، مقابل قلة الدعم الذي يتلقونه، وأوصى الباحث بضرورة قيام مكتب الإرشاد في المقاطعة بتقديم

Shipp أن إدارة المعرفة ومشاركتها وتبادلها على وجه التحديد يتيح للمرشدين دمج معارفهم الذاتية بالمعرفة الجماعية للمهنة ومن ثم التوليف بينهما، والاستفادة من خبرات الآخرين في مجال الإرشاد، مما يتيح نقل الخبرات عبر الأجيال والمحافظة عليها من الاندثار، كما يتيح للمرشدين في المناطق النائية والمعزولة الوصول إلى معرفة الآخرين والحصول عليها بسهولة.

وهناك الكثير من الدراسات التي بحثت في إدارة المعرفة وجوانبها المختلفة وأدوار المرشدين التربويين، مقابل ندرة الدراسات التي بحثت عن علاقة كل منهما بالآخر - وذلك حسب علم الباحثان - حيث أجرت الدهش (2018) دراسة هدفت التعرف إلى واقع إدارة عمليات المعرفة وفقاً لمعايير الجودة الشاملة لمدرسي الإحياء في محافظة القادسية العراقية، وتكونت عينة الدراسة من (80) معلماً ومعلمة اختبروا بطريقة عشوائية وزعت عليهم استبانة ضمت ثلاثة أبعاد هي: توليد المعرفة وخبزها ونشرها، بينت نتائج الدراسة وجود اهتمام بعمليات إدارة المعرفة لدى مدرسي الإحياء في ضوء معايير الجودة يعود إلى عوامل الاستقرار الاجتماعي والاقتصادي، وأوصى الباحث بضرورة دعم الإدارات المدرسية للمدرسين وتشجيعهم على نشر نتائجهم العلمية وبحوثهم.

في حين قام سالم والقضاة (2017) بدراسة هدف الكشف عن واقع ممارسة عمليات تبادل المعرفة بين وزارة التربية والتعليم والجامعات الأردنية من وجهة نظر مديري المدارس والمشرفين التربويين في محافظة جرش في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية، وذلك على عينة بلغ حجمها (128) مشرفاً ومديراً، وزع عليهم استبانة من خمسة أبعاد، وبينت نتائج الدراسة أن ممارسة عمليات تبادل المعرفة بين وزارة التربية والتعليم والجامعات الأردنية كانت بدرجة متوسطة، وبينت عدم وجود فروق بين تقديرات أفراد العينة لحجم التبادل المعرفي بحسب كل من الجنس والمسمى الوظيفي.

أما بلقاسم وهامل (2017) فقد سعت دراستهما إلى معرفة مستوى المهارات الإرشادية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في الجزائر، ولتحقيق ذلك صمم الباحثان مقياساً خاصاً بالمهارات الإرشادية، طبق على عينة عشوائية بلغ عدد أفرادها (60) مستشاراً من ولايات مستغانم وأدرار وغيليزان الجزائرية. كشفت نتائج الدراسة أن مستوى المهارات الإرشادية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني مرتفع، وبينت وجود أثر لمتغير التخصص الأكاديمي على المهارات الإرشادية لديهم، وعدم جود أثر لمتغير سنوات الخدمة.

واتجهت دراسة (Mjelve (2017 لتطوير وتصنيف المعرفة الأساسية للكفايات الإرشادية في خدمات الإرشاد النفسي والتربوي، وذلك من خلال إجراء مقابلة شبه منظمة مع ستة مرشدين، ومن ثم تصنيف الكفايات إلى صنفين شمل الأول على ثلاث فئات هي: التأكيد على أهمية الإرشاد التشاركي، ووعي المرشدين، ومواجهة التحديات بصفتها عناصر رئيسة للكفايات العملية للمرشدين، في حين اشتمل الثاني على فئتين هما: المعرفة الإرشادية، والملكية بصفتها تشكلاان الخبرة المعرفية، وأكدت النتائج على أهمية قيام المرشدين بنشر معارفهم التخصصية.

وأهمية تطبيقها في الميدان التربوي ومؤسساته، حيث أكدت غالبية هذه الدراسات على جدوى توظيف إدارة المعرفة وفائدتها لتسهيل ظروف العمل، وتحسين المخرجات لهذه المؤسسات ومن هذه الدراسات: دراسة الدهش (2018)، ودراسة (Yousefi, et al, 2014)، كذلك تناولت الدراسات السابقة العملية الإرشادية وأهميتها لنجاح العمل التربوي، وأكدت على أدوار المرشد وكفاياته في محاور عدة كالعمل مع أفراد المجتمع المحلي، والإدارة والتنظيمات المدرسية، والعمل مع الأفراد، وإعداد الطلبة لمواجهة التحديات الأكاديمية والمهنية والشخصية والاجتماعية للقرن الواحد والعشرين، كدراسة (Ebizie et al, 2016)، ويلحظ أيضا ندرة الدراسات التي تناولت مفهوم إدارة المعرفة والإرشاد التربوي والعلاقة بينهما بصورة مباشرة، ولكن هناك بعض الدراسات التي أشارت بصورة غير مباشرة إلى أهمية المعرفة وإدارتها لتفعيل دور المرشدين التربويين كدراسة (Mjelve, 2017) التي أكدت على أهمية الإرشاد التشاركي، وأهمية قيام المرشدين بنشر معارفهم التخصصية، ودراسة (Konstam, et al, 2015) التي بينت أن هناك قلة في الدعم التنظيمي والمدرسي المقدم للمرشدين المنتسبين للجمعية الأمريكية للمرشدين، ودراسة (Daniels, 2013) التي وأوصت بضرورة قيام مكتب الإرشاد في مقاطعة كيب في جنوب إفريقيا بتقديم الدعم للمرشدين في المدارس بصورة أكبر ليتمكنوا من القيام بدورهم بصورة أفضل، ودراسة (Anagbogu, et al. 2013) التي بينت أن من أهم المعوقات التي تحد من دور المرشدين الأكاديميين تمثل بنقص أجهزة الحاسوب المعدة لتخزين البيانات، وقلة المرشدين المدربين على استخدام الإرشاد عبر الإنترنت، ودراسة (Mikaye, 2012) التي بينت أن من أهم المعوقات التي تحد من دور المرشد التربوي تتمثل بقلة المعلومات والبيانات الضرورية اللازمة للعملية الإرشادية، ودراسة (Shipp, 2010) التي بينت إدراك المرشدين لأهمية المعرفة ومشاركتها في عملهم الإرشادي، وتأكيدهم على أن من أهم العوامل التي تدفعهم لمشاركة المعرفة تتمثل بقاعدة المعلومات التي يمتلكونها، ودعم المديرين، ومسؤولي قسم الإرشاد، والجمعيات المتخصصة.

وتلقتي الدراسة مع الدراسات السابقة في منهجها وأدواتها إلا أنها تنفرد بربطها ما بين مفهومي إدارة المعرفة والإرشاد التربوي بصفتها مفهومين مهمين في المجال النفسي والتربوي، وتتجه نحو فحص تأثير نموذج إدارة المعرفة بأبعاده في تحسين مستوى أداء المرشدين التربويين، وقد استفادت هذه الدراسة من الدراسات السابقة في بناء وتطوير أدواتي جمع البيانات، والتعرف إلى محاور وأبعاد متغيرات الدراسة المتمثلة بإدارة المعرفة ودور المرشد التربوي، إضافة إلى إفادة الدراسة من المنهج الذي اتبعته بعض هذه الدراسات والمتمثل بالمنهج الوصفي الارتباطي.

### مشكلة الدراسة وأسئلتها

يشار إلى أن الأدوار المهنية التي يمارسها المرشد التربوي أو الأخصائي الاجتماعي في المجال المدرسي تتمحور غالبا حول ثلاثة أدوار هي العمل مع الحالات الفردية كالعمل مع التلاميذ الذين يعانون من مشكلات فردية، أو مع ذوي القدرات الخاصة (Magnuson, Black &

الدعم للمرشدين في المدارس بصورة أكبر ليتمكنوا من القيام بدورهم بصورة أفضل.

واتجهت دراسة (Anagbogu., Nwokolo., Anyamene., Anyachebelu., and Umezulike, 2013) نحو فحص التحديات المهنية لممارسة مهنة الإرشاد في المدارس الابتدائية في ولاية أنامبرا في نيجيريا، طبقت الدراسة على عينة بلغ حجمها (441) مرشداً وموظفاً في قسم الإرشاد. بينت الدراسة وجود تحديات مهنية تواجه المرشدين في المدارس الابتدائية مثل: عدم توفر مكاتب إرشادية ملائمة، ونقص أجهزة الحاسوب المعدة لتخزين البيانات للمرشدين، وقلة المرشدين المدربين على استخدام الإرشاد عبر الإنترنت، والثقافة السائدة لأفراد المجتمع نحو خدمات الإرشاد، كما توصلت الدراسة إلى عدة سبل يمكن من خلالها دفع عملية الإرشاد نحو الأفضل مثل: زيادة فرص التواصل ما بين المرشدين وتبادل الخبرات تحقيقاً للتكامل، تشجيع المرشدين لعقد ندوات وورش عمل إرشادية عبر الإنترنت، إلحاق المرشدين بندوات ومؤتمرات دولية لتكامل خبراتهم مع الخبرات الخارجية ومتطلبات العولمة. أما دراسة (Kibrink & Bjurulf, 2013) فبحثت في مدى نقل المعرفة السابقة والإفادة منها في المدارس الثانوية المهنية في السويد، شملت عينة الدراسة (24) معلماً ومشرفاً، وبينت نتائج الدراسة أن المعرفة المنقولة تتبلور في أربعة محاور هي: المعارف الأساسية، والمهارات والمبادئ الشخصية، والمواد المكتوبة والخبرات الحياتية، والخبرات العملية والوظيفية، كما وبينت نتائج الدراسة بأن العوامل التي تسهم في تسهيل نقل المعرفة تكمن في القدرة على التواصل ووسائل الاتصالات المتوفرة، والإمكانات المالية والمادية المتاحة، والتأمل في الممارسة.

وسعت دراسة (Mikaye, 2012) إلى استكشاف مدى فاعلية خدمات التوجيه والإرشاد في المدارس الثانوية الحكومية في مقاطعة كابونديو (Kabondo) في كينيا، وتكونت عينة الدراسة من (184) مديراً ومدارساً ومرشداً وطلباً، وخلصت الدراسة إلى أن خدمات التوجيه والإرشاد تتوافر في هذه المدارس بدرجة جيدة، وأكد (82.4%) من المديرين على أهمية هذه الخدمات مع افتقارها للمواد المساعدة والمعلومات والبيانات الضرورية اللازمة للعملية الإرشادية.

كما هدفت دراسة (Shipp, 2010) إلى استكشاف درجة ممارسة المرشدين التربويين لمشاركة المعرفة والفوائد التي يمكن أن يتحصل عليها المرشدون من مشاركة المعرفة وأثرها في عملهم الإرشادي، من خلال إجراء مقابلات مع (7) مرشدين، وإجراء نقاش مع (6) مرشدين آخرين من مدارس مدينة غرينزبورو في ولاية كاليفورنيا الشمالية، بينت نتائج الدراسة أن المرشدين يتشاركون المعرفة من حين لآخر ويدركون أهميتها ودورها في تقديم خدمات إرشادية أفضل وذات مدى أوسع، وأنها تقوي التعاون ما بين المدرسة والمجتمع، وأن مشاركة المعرفة قد تمتد لتشمل المديرين والزعماء والأقسام الإدارية للإرشاد ومسؤولي الإرشاد على مستوى المديرية والمقاطعة.

من خلال الدراسات السابقة يتضح بأن كثير من الأكاديميين على المستوى العالمي والعربي والمحلي قد اهتموا بدراسة إدارة المعرفة بأبعادها

التربوي بأبعاده (دور المرشد مع الحالات الفردية، ودور المرشد مع الجماعات المدرسية، ودور المرشد مع التنظيمات المدرسية والمحلية).

**الفرضية الثانية:** يوجد أثر دال إحصائياً عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لدرجة تطبيق إدارة المعرفة بأبعادهما مجتمعة في قسسي الإرشاد في مديرتي تربية جنين وقباطية، في دور المرشد التربوي بأبعاده.

**الفرضية الثالثة:** يوجد أثر دال إحصائياً عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لدرجة تطبيق إدارة المعرفة بأبعادهما (توليد المعرفة واكتسابها، وتنظيم المعرفة وتخزينها، ومشاركة المعرفة ونشرها، وتطبيق المعرفة) في قسسي الإرشاد في مديرتي تربية جنين وقباطية، في دور المرشد مع الحالات الفردية.

**الفرضية الرابعة:** يوجد أثر دال إحصائياً عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لدرجة تطبيق إدارة المعرفة بأبعادهما (توليد المعرفة واكتسابها، وتنظيم المعرفة وتخزينها، ومشاركة المعرفة ونشرها، وتطبيق المعرفة) في قسسي الإرشاد في مديرتي تربية جنين وقباطية، في دور المرشد مع الجماعات المدرسية.

**الفرضية الخامسة:** يوجد أثر دال إحصائياً عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لدرجة تطبيق إدارة المعرفة بأبعادهما (توليد المعرفة واكتسابها، وتنظيم المعرفة وتخزينها، ومشاركة المعرفة ونشرها، وتطبيق المعرفة) في قسسي الإرشاد في مديرتي تربية جنين وقباطية، في دور المرشد مع التنظيمات المدرسية والمحلية.

## أهداف الدراسة

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. التعرف إلى درجة تطبيق إدارة المعرفة بأبعادهما (توليد المعرفة واكتسابها، وتنظيم المعرفة وتخزينها، ومشاركة المعرفة ونشرها، وتطبيق المعرفة) في قسسي الإرشاد في مديرتي تربية جنين وقباطية من وجهة نظر المرشدين التربويين؟
2. التعرف إلى دور المرشد التربوي في مدارس مديرتي تربية جنين وقباطية من وجهة نظر المرشدين التربويين.
3. معرفة أثر درجة تطبيق إدارة المعرفة بأبعادهما (توليد المعرفة واكتسابها، وتنظيم المعرفة وتخزينها، ومشاركة المعرفة ونشرها، وتطبيق المعرفة) في قسسي الإرشاد في مديرتي تربية جنين وقباطية، في دور المرشد التربوي من حيث العمل مع الحالات الفردية، والعمل مع الجماعات المدرسية، والعمل مع التنظيمات المدرسية والمحلية.

## أهمية الدراسة

تمثل أهمية هذه الدراسة في شقين اثنين، الأول نظري؛ وذلك من خلال تطرقها إلى مفهومين حديثين (إدارة المعرفة، أدوار المرشد التربوي) بوصفهما من المفاهيم الحديثة في الفكر التربوي، وتناولها لأثر إدارة المعرفة من قبل القائمين على قسم الإرشاد في مديريات التربية والتعليم على دور المرشد التربوي كمدخل لتفعيل وتطوير أداء المرشدين التربويين، باتجاه

(Norem, 2004)، والممارسة المهنية على مستوى الجماعة داخل المدرسة (الجماعات المدرسية)، وهناك دور ثالث يتعلق بالممارسة على مستوى المجتمع، كمساعدة التنظيمات المدرسية على أداء أدوارها على أكمل وجه، ومنها مجلس الآباء، ومؤسسات المجتمع المدني (Webb., Brigan., and Campbell, 2005).

وفي ضوء هذه الأدوار، نستطيع القول إن المرشد يضطلع بدور مهم في نجاح وتطوير وتجويد العملية التعليمية التعلمية برمتها، إضافة إلى تقديمه المشورة الفردية والجماعية للمتعلمين، فإن هذا الدور يمتد ليشمل التعاون والتشاور مع المعلمين وأولياء الأمور، بل يتعدى حدود المدرسة ليطل على مؤسسات المجتمع المدني والمنظمات غير الحكومية ذات العلاقة.

وعليه فإن نجاح هذا المرشد في القيام بأدواره وفي المساهمة في تطوير العملية التعليمية التعلمية، يتوقف على مدى امتلاكه للمعارف النظرية التخصصية، والكفايات الشخصية، والمهارات الأدائية المناسبة، وهذا يرتبط بدوره بجودة العمليات الإدارية في الوحدات الإدارية التي يتبع لها وبخاصة الفنية منها، والمتمثلة هنا بأقسام الإرشاد التربوي، ومدى قدرتها وحرصها على دعمه وتمكينه من تطوير معارفه وكفاياته ومهاراته، وتيسير سبل حصوله علمياً وتنظيمها ومشاركتهما واقتنائها وتخزينها للعودة إليها عند الحاجة إليها وممارستها.

استناداً على ذلك، ونظراً لشج الدراسات التي اهتمت بهذا الجانب (كما وجد الباحثان)، على الرغم من أهميته، سعى الباحثان إلى تسليط الضوء عليه من خلال دراسة أثر إدارة قسم الإرشاد للمعرفة في دور المرشد التربوي من وجهة نظر مرشدي مدارس مديرتي تربية جنين وقباطية، ويمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال الآتي: ما أثر تطبيق قسسي الإرشاد للمعرفة بأبعادهما في دور المرشد التربوي، ويتفرع عنه الأسئلة التالية:

1. ما درجة تطبيق إدارة المعرفة بأبعادهما في قسسي الإرشاد في مديرتي تربية جنين وقباطية من وجهة نظر المرشدين التربويين؟
2. ما دور المرشد التربوي في مدارس مديرتي تربية جنين وقباطية من وجهة نظر المرشدين أنفسهم؟
3. هل هناك أثر لدرجة تطبيق إدارة المعرفة بأبعادهما (توليد المعرفة واكتسابها، تنظيم المعرفة وتخزينها، مشاركة المعرفة ونشرها، تطبيق المعرفة) في قسسي الإرشاد في دور المرشد التربوي (دور المرشد مع الحالات الفردية، دور المرشد مع الجماعات المدرسية، دور المرشد مع التنظيمات المدرسية والمحلية)؟

## فرضيات الدراسة

للإجابة عن أسئلة الدراسة، صيغت الفرضيات التالية:  
**الفرضية الأولى:** توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين درجة تطبيق إدارة المعرفة بأبعادهما (توليد المعرفة واكتسابها، وتنظيم المعرفة وتخزينها، ومشاركة المعرفة ونشرها، وتطبيق المعرفة) في قسسي الإرشاد في مديرتي تربية جنين وقباطية، ودور المرشد

## منهجية الدراسة وإجراءاتها

منهج الدراسة: وظف الباحثان المنهج الوصفي الارتباطي لتحقيق

أهداف الدراسة، حيث تم تصنيف البيانات التي جمعت من أفراد العينة، ومن ثم تحليلها باستخدام الطرق والأساليب الإحصائية المناسبة، ومناقشتها وربطها بالإطار النظري والدراسات السابقة.

مجتمع الدراسة وعينتها: لصغر حجم مجتمع الدراسة من

المرشدين التربوي المتفرغين للعمل في مدارس محافظة جنين والبالغ عددهم (112) مرشد ومرشدة، بحسب سجلات مديرتي تربية جنين وقباطية للعام (2017/2016) سعى الباحثان إلى تناول جميع أفراد المجتمع بالدراسة (المسح الشامل)، وتم إرسال استبانة لكل واحد منهم، وذلك من خلال تعاون مديرتي تربية جنين وقباطية، ورئاسة قسسي الإرشاد التربوي فيهما، ولاعتذار عدد من المرشدين عن تعبئة الاستبانة تم استرجاع (97) استبانة، وجد أن منها (93) استبانة صالحة للتحليل عدت عينة للدراسة، أي ما نسبته (83%) من المجتمع الأصلي والجدول (1) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المديرية.

جدول (1) توزيع أفراد العينة حسب المديرية

المتغير	مستويات المتغير	العدد	النسبة المئوية
المديرية	جنين	57	61.3%
	قباطية	36	38.7%
	المجموع	93	100%

أداة الدراسة: استخدمت الدراسة الأدوات التالية:

### 1- مقياس إدارة المعرفة

وصف المقياس: يهدف قياس درجة تطبيق إدارة المعرفة بأبعادها

في قسسي الإرشاد في مديرتي تربية جنين وقباطية، قام الباحثان بتصميم مقياس ضم في صورته الأولية (36) فقرة موزعة على أربعة أبعاد، وذلك من خلال الاطلاع على الأدبيات والدراسات والأدوات السابقة، كدراسة الدهش (2018)، ودراسة سالم والقضاة (2017)، ودراسة (Kibrink & Bjurulf, 2013).

صدق المقياس: للتحقق من صدق مقياس إدارة المعرفة تم عرضه

على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص ممن يحملون درجتى الماجستير والدكتوراه ويعملون في الجامعات الفلسطينية إضافة إلى رئيسي قسم الإرشاد التربوي في مديرتي تربية جنين وقباطية؛ وتم الأخذ بأرائهم واقتراحاتهم وتعديلاتهم، ليستقر المقياس على (30) فقرة، تم بعد ذلك التحقق من صدق الاتساق الداخلي للمقياس، حيث تم حساب معامل الارتباط بين متوسط كل فقرة من فقرات المقياس مع المتوسط الكلي، وفحص مستوى دلالاته، عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ )، وذلك على أفراد عينة الدراسة الفعلي، وكانت نتيجة ذلك كما هو موضح في الجدول (2).

تعزيز أدوارهم في العمل مع الأفراد والجماعات المدرسية والمجتمعية، من خلال تفعيل المرشدين باتجاه إنتاج المعرفة وتوليدها، وتخزينها ونشرها ومشاركتها وتوظيفها، وتنوع أهمية هذه الدراسة- أيضاً- في ربطها بين المفهومين السابقين، وبحتمها العلاقة الثنائية بينهما، وبوصفها إضافة جديدة إلى الدراسات السابقة العربية، التي تناولت المفهومين كلاً على حدة، بينما تمثل الشق الثاني؛ بالأهمية العملية للدراسة في تناولها العلاقة بين المفهومين السابقين (إدارة المعرفة، أدوار المرشد التربوي) في بيئة تعليمية؛ مما يساعد- ذلك- الجهات المعنية في مديريات التربية والتعليم على تبني التوصيات، والإفادة منها في تحسين شروط وظروف العمل الإرشادي التربوي.

## حدود الدراسة ومحدداتها

تمثلت حدود الدراسة ومحدداتها بالآتي:

- البشرية: المرشدون التربويون في مدارس مديرتي تربية جنين وقباطية.
- المكانية: مدارس مديرتي تربية جنين وقباطية.
- الزمنية: الفصل الدراسي الأول من العام الدراسي (2017/2018).

## التعريفات الاصطلاحية والإجرائية

إدارة المعرفة: وتتمثل بمجموع العمليات النظامية التي تساعد

المنظمات التربوية على توليد المعرفة وإنتاجها، وتنظيمها وتطبيقها، ونشرها وإتاحتها لجميع أفراد المنظمة، ولكل المستفيدين خارجها (العتيبي، 2007)، ويعرفها الباحثان إجرائياً بجملة العمليات والنشاطات التي تساعد المؤسسة التربوية على توليد المعرفة واكتسابها، وتخزينها، ومشاركتها، وتطبيقها، التي سيتم قياسها من خلال إجابات أفراد العينة عن أسئلة القسم المتعلق بمقياس أبعاد إدارة المعرفة في أداة الدراسة.

الإرشاد التربوي: هو عملية تهدف إلى مساعدة الفرد المتعلم في

رسم الخطط التربوية التي تتلاءم وقدراته، وتتفق وميوله وأهدافه بما يحقق له التوافق التربوي (زهران، 2002).

المرشد التربوي: ذلك الشخص الموجود في المدرسة، الذي يحمل

مؤهلاً علمياً ويعمل على مساعدة وتشجيع الطالب كي يصل إلى تحديد وتحقيق أهداف واضحة تساهم في تحقيق ذاته، وتحقيق له الصحة النفسية، والتوافق شخصياً وتربوياً ومهنياً وأسرياً (وزارة التربية والتعليم العالي الفلسطينية، 2009).

أدوار المرشد التربوي: ويعرفها الباحثان إجرائياً بمجمل الأعمال

والمسؤوليات المناطة بالمرشد التربوي المتمثلة بالعمل مع الحالات الفردية والممارسة المهنية على مستوى الجماعة، وعلى مستوى المجتمع التي سيتم قياسها من خلال إجابات أفراد العينة عن أسئلة القسم المتعلق بمقياس أدوار المرشد التربوي في أداة الدراسة..

الداخلي للمقياس، حيث تمّ حساب معامل الارتباط بين متوسط كل فقرة من فقرات المقياس مع المتوسط الكلي، وفحص مستوى دلالاته، عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ )، وذلك على أفراد عينة الدراسة الفعلي، وكانت نتيجة ذلك كما هو موضح في الجدول (4).

جدول (4) معامل ارتباط كل فقرة من فقرات مقياس أدوار المرشد التربوي مع الدرجة الكلية ومستوى دلالاتها

رقم العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	رقم العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	.559*	.000	2	.648*	.000
3	.482*	.000	4	.508*	.000
5	.575*	.000	6	.730*	.000
7	.637*	.000	8	.611*	.000
9	.553*	.000	10	.648*	.000
11	.489*	.000	12	.508*	.000
13	.460*	.000	14	.577*	.000
15	.519*	.000	16	.711*	.000
17	.602*	.000	18	.477*	.000
19	.670*	.000	20	.490*	.000
21	.723*	.000	22	.693*	.000
23	.499*	.000	24	.519*	.000

يتضح من خلال الجدول (4) بأن معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المقياس والدرجة الكلية تراوحت ما بين (0.46 و 0.73)، وكانت هذه القيم دالة عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ).

ثبات المقياس: للتحقق من درجة ثبات مقياس دور المرشد التربوي بأبعاده تم إتباع طريقة الاتساق الداخلي (Internal Consistency)، باستخدام معادلة الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach-Alpha)، وذلك على عينة الدراسة الفعلية، وقد بلغت قيم معاملات الثبات للمقياس كما هو مبين في الجدول (5).

جدول (5) قيم معامل الثبات لمقياس دور المرشد التربوي بأبعاده

الرقم	دور المرشد التربوي	عدد الفقرات	قيمة ألفا
1-	دور المرشد مع الحالات الفردية	8	.802
2-	دور المرشد مع الجماعات المدرسية	8	.831
3-	دور المرشد مع التنظيمات المدرسية والمحلية	8	.824
	دور المرشد التربوي	24	.913

يتضح من الجدول (5) أن قيم معامل الثبات لأبعاد دور المرشد التربوي مجتمعة قد بلغت (913)، وتراوحت قيم الثبات للأبعاد الفرعية الثلاثة ما بين (802 - 831)، وهي نسب ثبات مقبولة.

تفسير النتائج: لتفسير استجابات أفراد عينة الدراسة على مقياس إدارة المعرفة بأبعاده، ودور المرشد التربوي تم استخدام المعيار النسبي الآتي:

$$\text{الحد الأقصى للاستجابة} - \text{الحد الأدنى} \div \text{عدد الدرجات}$$

$$= (1.5) \div 4 = 5 \div 0.80$$

وعليه يصبح تقدير توزيع درجات الاستجابة لأفراد العينة على مقياس ليكرت الخماسي حسب ما يتضمنه الجدول (6).

جدول (2) معامل ارتباط كل فقرة من فقرات مقياس إدارة المعرفة مع الدرجة الكلية ومستوى دلالاتها

رقم العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	رقم العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	.522*	.000	2	.648*	.000
3	.549*	.000	4	.559*	.000
5	.658*	.000	6	.759*	.000
7	.580*	.000	8	.589*	.000
9	.566*	.000	10	.577*	.000
11	.639*	.000	12	.668*	.000
13	.538*	.000	14	.568*	.000
15	.576*	.000	16	.577*	.000
17	.612*	.000	18	.611*	.000
19	.538*	.000	20	.667*	.000
21	.689*	.000	22	.590*	.000
23	.588*	.000	24	.593*	.000
25	.598*	.000	26	.770*	.000
27	.622*	.000	28	.567*	.000
29	.539*	.000	30	.549*	.000

يتضح من خلال الجدول (2) بأن معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المقياس والدرجة الكلية تراوحت ما بين (0.52 و 0.77)، وكانت هذه القيم دالة عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ).

ثبات المقياس: للتحقق من درجة ثبات مقياس إدارة المعرفة بأبعاده تم إتباع طريقة الاتساق الداخلي (Internal Consistency)، باستخدام معادلة الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach-Alpha)، وذلك على عينة الدراسة الفعلية، وقد بلغت قيم معاملات الثبات للمقياس كما هو مبين في الجدول (3).

جدول (3) قيم معامل الثبات لمقياس إدارة المعرفة وأبعاده

الرقم	إدارة المعرفة	عدد الفقرات	قيمة ألفا
1-	توليد المعرفة واكتسابها	8	.821
2-	تنظيم المعرفة وتخزينها	6	.869
3-	مشاركة المعرفة ونشرها	9	.880
4-	تطبيق المعرفة	7	.904
	إدارة المعرفة	30	.954

يتضح من الجدول (3) أن قيم معامل الثبات لإدارة المعرفة بأبعاده مجتمعة قد بلغت (954)، وتراوحت قيم الثبات للأبعاد الفرعية الأربعة ما بين (821 - 904)، وهي نسب ثبات مقبولة.

## 2- مقياس دور المرشد التربوي

وصف المقياس: يهدف مقياس دور المرشد التربوي في مدارس مديرتي تربية جنين وقباطية، قام الباحثان بتصميم مقياس ضم في صورته الأولية (28) فقرة موزعة على ثلاثة أبعاد، وذلك من خلال الاطلاع على الأدبيات والدراسات والأدوات السابقة، كدراسة بلقاسم وهامل (2017)، ودراسة (Mijelve (2017)، ودراسة شاهين والقسيس (2017)، ودراسة (Ebizie., Enajedu., and Nkechi (2016).

صدق المقياس: للتحقق من صدق مقياس دور المرشد التربوي تم عرضه على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص؛ والأخذ بأرائهم واقتراحاتهم وتعديلاتهم، تم بعد ذلك التحقق من صدق الاتساق



دراسة (Anagbogu, et al. 2013) أن من أهم المعوقات التي تحد من دور المرشدين الأكاديميين تمثلت بنقص أجهزة الحاسوب المعدة لتخزين البيانات، وقلة المرشدين المدربين على استخدام الإرشاد عبر الإنترنت. أما فيما يخص تطبيق المعرفة، وإنتاجها فإن الأمر يحتاج إلى جهود إضافية من قبل القائمين على قسم الإرشاد لتفعيل دوره، ودور المرشدين في القيام بدراسات وأبحاث منتجة للمعرفة وتسهم في إثرائها، ومشاريع بحثية نابعة من ميدان العمل، وإيجاد الظروف المناسبة لتطبيق هذه المعارف على أرض الواقع ووضعها موضع التنفيذ العملي مما يسهم في تطوير أساليب وطرق الإرشاد المتبعة.

وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة الدهش (2018) التي بينت وجود اهتمام بعمليات إدارة المعرفة لدى مدرسي الإحياء في محافظة القادسية العراقية في ضوء معايير الجودة الشاملة، ودراسة سالم والقضاة (2017) التي بينت أن ممارسة عمليات تبادل المعرفة بين وزارة التربية والتعليم والجامعات الأردنية كانت بدرجة متوسطة، ونتائج دراسة (Shipp, 2010) التي بينت بأن المرشدين في مدارس مدينة غريزبورو في ولاية كاليفورنيا الشمالية يتشاركون المعرفة من حين لآخر، ويدركون أهميتها البالغة في عملهم الإرشادي.

**ثانياً: النتائج المتعلقة باء سؤال الثاني، وذ صه** "ما دور المرشد التربوي في مدارس تربية جنين وقباطية من وجهة نظر المرشدين أنفسهم؟"  
للإجابة على هذا السؤال فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة التقدير لكل دور من أدوار المرشد التربوي، وللأدوار مجتمعة، والجدول (8) يوضح ذلك.

جدول (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة التقدير لدور المرشد التربوي

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
1.	دور المرشد مع الحالات الفردية	3.88	.602	كبيرة
2.	دور المرشد مع الجماعات المدرسية	3.80	.566	كبيرة
3.	دور المرشد مع التنظيمات المدرسية والمحلية	3.85	.574	كبيرة
	دور المرشد ككل	3.84	.553	كبيرة

يتضح من الجدول (8) أن دور المرشد التربوي قد حصل على متوسط حسابي بلغت قيمته (3.84)، أي بدرجة تقدير كبيرة، كما يُلاحظ تقارب المتوسطات الحسابية للأبعاد الثلاثة لأدوار المرشد، وبشكل عام فقد حصل مجال دور المرشد في العمل مع الحالات الفردية على المرتبة الأولى، تلاه دور المرشد في العمل مع التنظيمات المدرسية والمحلية، ومن ثم دور المرشد في العمل مع الجماعات المدرسية.

وقد يكون سبب حصول دور المرشد مع الحالات الفردية على المرتبة الأولى من خلال حرص المرشدين على متابعة الطلبة ومشاكلهم باعتباره الدور الأهم بالنسبة لهم، حيث يهتم المرشدون بدورهم الإرشادي مع الحالات الفردية بدرجة أكبر من أدوارهم الإرشادية الأخرى؛ ذلك لأن المشكلات الفردية عادة ما تؤثر على مستوى تحصيل الطلبة وتضعفه، وذلك حسب ما ذكر غباري (2004)، إضافة إلى متابعتهم للطلبة ذوي

جدول (6) توزيع درجات الاستجابة لأفراد العينة على مقياس ليكرت الخماسي

الدرجة	كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً
المدى للدرجة	5-4.21	4.20-3.41	3.40-2.61	2.60-1.81	1.80-1

## نتائج الدراسة ومناقشتها

**أولاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الأول، ونصه** "ما درجة تطبيق إدارة المعرفة بأبعادها (توليد المعرفة واكتسابها، وتنظيم المعرفة وتخزينها، ومشاركة المعرفة ونشرها، وتطبيق المعرفة) في قسمي الإرشاد في مديرتي تربية جنين وقباطية من وجهة نظر المرشدين التربويين؟"

للإجابة على هذا السؤال فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة التقدير لكل بعد من أبعاد إدارة المعرفة، ولإدارة المعرفة ككل، والجدول (7) يوضح ذلك.

جدول (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة التقدير لإدارة المعرفة بأبعادها وللمقياس ككل

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
1.	توليد المعرفة واكتسابها	2.98	.722	متوسطة
2.	تنظيم المعرفة وتخزينها	3.25	.543	متوسطة
3.	مشاركة المعرفة ونشرها	3.29	.550	متوسطة
4.	تطبيق المعرفة	3.20	.566	متوسطة
	إدارة المعرفة في قسم الإرشاد	3.18	.546	متوسطة

يتضح من الجدول (7) أن درجة تطبيق إدارة المعرفة بأبعادها في قسم الإرشاد قد حصلت على متوسط حسابي بلغت قيمته (3.18)، وبدرجة تقدير متوسطة، بمعنى أن المرشدين التربويين يرون بأن قسم الإرشاد يقوم بتوظيف إدارة المعرفة في العمل بدرجة متوسطة، وفي الحدود الطبيعية، كما يتضح بأن مجال مشاركة المعرفة ونشرها قد حصل على أعلى المتوسطات (3.29)، بمعنى أن قسم الإرشاد يحرص على مشاركة المعرفة التي يتحصل عليها، وينشرها ليفيد منها المرشدون التربويون في الميدان بدرجة متوسطة، تلاه مجال تنظيم المعرفة وتخزينها، أي أن قسم الإرشاد يقوم بتنظيم المعارف التي يمتلكها ويخزنها بحيث يمكن للمرشدين الوصول إليها والإفادة منها، في حين حصل مجالاً تطبيق المعرفة وتوليدها وإنتاجها على أقل المتوسطات الحسابية من قبل قسم الإرشاد من وجهة نظر المرشدين التربويين.

وقد يكون سبب النتيجة السابقة متمثلاً بسهولة نشر المعرفة من قبل قسم الإرشاد في ظل وجود الإمكانيات المادية والالكترونية التي تمكنه من إيصال هذه المعارف للمرشدين بطرق مختلفة: كالتنشرات والأدلة الورقية، والالكترونية، وتوظيف القسم للأدوات التكنولوجية والوسائل الالكترونية في عملية نشر وتوزيع المعرفة، وقيام المسؤولين في القسم بتنظيم المعارف التي يتحصل عليها وتخزينها بالطرق التقليدية كالملفات الورقية، والمستحدثة كأجهزة الحواسيب والأقراص المدمجة الأمر الذي يسهم في تسهيل عملية الرجوع إليها واستخراجها عند الحاجة، حيث بينت

أن خدمات التوجيه والإرشاد تتوافر في المدارس الثانوية الحكومية في مقاطعة كابونديو (Kabondo) في كينيا بدرجة جيدة.

### ثالثاً: النتائج المتعلقة بفحص فرضيات الدراسة

1) النتائج المتعلقة بفحص الفرضية الأولى ونصها: "توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) بين درجة تطبيق إدارة المعرفة بأبعادها (توليد المعرفة واكتسابها، وتنظيم المعرفة وتخزينها، ومشاركة المعرفة ونشرها، وتطبيق المعرفة) في قسبي الإرشاد في مديرتي تربية جنين وقباطية، ودور المرشد التربوي بأبعاده (دور المرشد مع الحالات الفردية، ودور المرشد مع الجماعات المدرسية، ودور المرشد مع التنظيمات المدرسية والمحلية)".

لفحص هذه الفرضية فقد تم إجراء اختبار الارتباط بطريقة بيرسون، لفحص العلاقة بين إدارة المعرفة بأبعادها، ودور المرشد التربوي بأبعاده عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $0.05 \geq \alpha$ )، والجدول (9) يوضح نتائج هذا الاختبار.

جدول (9) نتائج اختبار الارتباط بيرسون (مصنوفة ماتركس) بين إدارة المعرفة بأبعادها ودور المرشد التربوي بأبعاده

مع الحالات الفردية	مع الجماعات المدرسية		مع التنظيمات المدرسية والمحلية	مع كل
	مع الجماعات المدرسية	مع التنظيمات المدرسية والمحلية		
معامل الارتباط	.422*	.353*	.446*	.513*
مستوى الدلالة	.000	.001	.000	.000
معامل الارتباط	.469*	.390*	.478*	.562*
مستوى الدلالة	.000	.000	.000	.000
معامل الارتباط	.439*	.237*	.323*	.422*
مستوى الدلالة	.000	.022	.002	.000
معامل الارتباط	.318*	.297*	.361*	.409*
مستوى الدلالة	.002	.004	.000	.000
معامل الارتباط	.551*	.430*	.541*	.640*
مستوى الدلالة	.000	.000	.000	.000

يتضح من الجدول (9) الممثل لمصفوفة الارتباط وجود علاقة موجبة (طردية) بين إدارة المعرفة بأبعادها ككل، ودور المرشد ككل، إذ بلغ معامل الارتباط بينهما (.640). وبمستوى دلالة قدرها (.000)، وهذه القيمة أقل من (0.05)، كما ويتضح وجود علاقة موجبة بين كل بُعد من أبعاد إدارة المعرفة: توليد المعرفة واكتسابها وتنظيم المعرفة وتخزينها ومشاركة المعرفة ونشرها وتطبيق المعرفة، ودور المرشد ككل، ويتضح أيضاً أن هذه العلاقة قوية وموجبة، وهذا يشير إلى إمكانية فحص وجود الأثر بين هذه المتغيرات.

وقد تفسر هذه النتيجة من خلال أن عمل المرشد التربوي سواء كان مع الحالات الفردية، أو مع الجماعات المدرسية، أو مع التنظيمات المدرسية والمحلية يتطلب إجراء البحوث الإجرائية، والدراسات التشخيصية وغيرها بهدف جمع المعلومات والبيانات، التي تلزم العمل الإرشادي، إضافة إلى ضرورة اطلاعه على النماذج والدراسات السابقة ونتائجها، والحالات المماثلة ليتمكن المرشد من تحديد النموذج الإرشادي الذي قد يتبعه، وكل ذلك قد يسهل في ضوء قيام قسم الإرشاد بإدارة المعرفة في بعد توليد المعرفة واكتسابها، وتشجيع المرشدين على إجراء

القدرات والاحتياجات الخاصة، وكذلك أصحاب القدرات المتميزة والعمل على رعايتها وتنميتها وتدعيمها من خلال تقديم البرامج المميزة لهم، وذلك حسب ما ذكر البخشونجي وإبراهيم (2001)، إضافة إلى أن الحكم على أداء المرشد عادة ما يتم من خلال نجاحه مع الحالات الفردية بدرجة أكبر من أدواره الأخرى، حيث ورد في بلقاسم وهامل (2017) بأن خدمات الإرشاد تعد أداة تربوية نفسية شاملة تساعد على إشباع حاجات التلاميذ وإثارة دافعيهم وتوجيهها، وتسهم في نموهم السوي والسليم، وتشبع ميولهم ورغباتهم، مع مراعاة مستوى قدراتهم واستعداداتهم، كما أنها تقدم لهم إرشادات تساعد على حل مشكلاتهم الدراسية بأسلوب علمي تربوي، وتجنّبهم الشعور بالنقص والفشل وعدم القدرة على التكيف الدراسي، وتجنّبهم الشعور بالنقص.

كذلك فإن حصول دور المرشد مع الجماعات المدرسية على درجة كبيرة أيضاً يعد مؤشراً إيجابياً يدل على إدراك المرشدين لأهمية دورهم في هذا الإطار مثل: إعداد الخطط الشاملة لتنظيم عمل الجماعات المدرسية وتوجيهها نحو خدمة الطلبة؛ كمجالس الطلبة ومجالس الأنشطة، والنوادي والجمعيات التعاونية المدرسية، ومساعدة الجماعات المدرسية على تطوير تنظيم داخلي لها يتولى توزيع الأدوار والمسؤوليات، بهدف التدريب على القيادة والتبعية، وتحمل المسؤولية والعمل الجماعي وتشجيع التنافس التعاوني، إضافة إلى دورهم في التوليف بين الجماعات المدرسية المختلفة (السروجي وعلي، 2015). ويمكن تفسير حصول دور المرشد مع التنظيمات المدرسية والمحلية على درجة كبيرة من خلال سعي المرشدين ضمن التوجهات المعاصرة إلى مساعدة المدرسة على تحقيق أهدافها، وسعيهم نحو مساعدة التنظيمات المدرسية أو الموجود منها على أداء أدوارها كمجلس إدارة المدرسة، ومجلس الآباء، واتحاد التلاميذ الذي يمثل حلقة الوصل بين اهتمامات الأسر والمدرسة، وهذه الأدوار والمسؤوليات للمرشدين هي من ضمن ما أكد عليه (Brigman et al, 2005)، إضافة إلى ما سبق يحرص المرشدون عادة على التنسيق والتعاون مع فريق العمل داخل المدرسة من مديريين ومدرسين من خلال إقامة علاقات متينة وقوية مع جميع هذه الأطراف لضمان نجاحهم في أدوارهم.

وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة بلقاسم وهامل (2017) التي بينت أن مستوى المهارات الإرشادية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في ولايات مستغانم وأدرار وغيليزان الجزائرية كان مرتفعاً، ونتائج دراسة (Ebizie et al, 2016) التي صنفت أدوار المرشد الرئيسية في الإرشاد الفردي والجماعي والاختيارات المهنية والاختيارات النفسية، ونتائج دراسة شاهين والقسيس (2017) التي بينت امتلاك المرشدين في المدارس الحكومية الفلسطينية للمهارات الإرشادية بدرجة مرتفعة، ونتائج دراسة (Daniels, 2013) التي بينت وجود دور مركزي للمرشدين في مدارس غرب مقاطعة كيب في جنوب إفريقيا في مساعدة المتعلمين على تخطي الحواجز والصعوبات النفسية والاجتماعية التي تواجههم، وفي دعم أفراد المجتمع المدرسي، ودعم عملية التدريس والإدارة، وتختلف قليلاً مع نتائج دراسة (Mikaye, 2012) التي بينت

البيانات وحفظها وتنظيمها، وتسهيل عملية الرجوع إليها واستخراجها بيسر وسهولة، علاوة على حرص إدارة المعرفة على نشر المعارف وتبادلها، وتشجيع الاستفادة من خبرات الآخرين، والاطلاع على حالات النجاح في العمل الإرشادي، والعمل على تطبيق النماذج الإرشادية الحديثة، ووضع المعرفة المكتسبة موضع التنفيذ سواء كانت معرفة ضمنية أو صريحة، كل ذلك يدفع باتجاه تمكين المرشدين ودفعهم باتجاه إتباع أفضل الأساليب والأنماط الإرشادية، ويفتح أمامهم آفاقاً جديدة تضمن نجاحهم في القيام بدورهم على أكمل وجه، وحصولهم على التوجيه والدعم المنظم من قبل مديريهم في قسم الإرشاد وتشجيعهم على النمو المهني المستمر، وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (Konstam, et al, 2015) التي بينت أهمية الدعم التنظيمي والمدرسي المقدم للمرشدين المنتسبين للجمعية الأمريكية للمرشدين في إثراء خبراتهم المهنية الذاتية (الشخصية)، وصولاً لدفعهم باتجاه النمو المهني المستمر.

### 3) النتائج المتعلقة بفحص الفرضية الثالثة ونصها: " يوجد أثر

دال إحصائياً عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $0.05 \geq \alpha$ ) لدرجة تطبيق إدارة المعرفة بأبعادها (توليد المعرفة واكتسابها، وتنظيم المعرفة وتخزينها، ومشاركة المعرفة ونشرها، وتطبيق المعرفة) في قسسي الإرشاد في مديرتي تربية جنين وقباطية، في دور المرشد مع الحالات الفردية."

لفحص هذه الفرضية فقد تم إجراء اختبار تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis) لأثر درجة توافر إدارة المعرفة بأبعادها في دور المرشد مع الحالات الفردية، والجدول (11) يوضح نتائج هذا الاختبار.

جدول (11) نتائج تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis) لأثر درجة تطبيق إدارة المعرفة بأبعادها في دور المرشد مع الحالات الفردية

المتغيرات المستقلة	توليد المعرفة واكتسابها	تنظيم المعرفة وتخزينها	مشاركة المعرفة ونشرها	تطبيق المعرفة
قيمة (B)	.192	.311	.280	.018
T المحسوبة	2.235	2.747	2.568	.156
قيمة (Beta)	.230	.281	.256	.017
مستوى الدلالة (Sig)	.028	.007	.012	.877
R-square	.336			
Adjusted R2	.306			
F المحسوبة	11.123			

قيمة (ف) الجدولية = 3.95

قيمة (ت) الجدولية = 1.987

يتضح من الجدول (11) وجود أثر ذي دلالة إحصائية لنموذج تطبيق إدارة المعرفة بأبعادها في دور المرشد التربوي في العمل مع الحالات الفردية من وجهة نظر المرشدين، إذ بلغت قيمة (ف) المحسوبة للاختبار (11.123)، وهي دالة عند مستوى الدلالة (0.000)، وبلغ معامل التحديد (0.336)، مما يشير إلى أن إدارة قسم الإرشاد للمعرفة بأبعادها تفسّر ما قيمته (33.6%) من دور المرشد التربوي في العمل مع الحالات الفردية، أما على مستوى أثر أبعاد إدارة المعرفة كل على حدة، بين الجدول (11) وجود أثر دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ )، لثلاثة أبعاد هي: توليد المعرفة واكتسابها، تنظيم المعرفة وتخزينها، مشاركة المعرفة ونشرها

البحوث والدراسات وتطوير التخصص، إضافة إلى ما سبق فإنه ولكي تطور المرشد التربوي خطته العلاجية على أسس ونظريات سليمة معتمداً على بيانات صحيحة يحتاج إلى الاطلاع على قواعد البيانات والسجلات المختلفة المتعلقة بالطلبة أو غيرهم كي يشكل إطاراً معرفياً متكاملًا عن الحالات التي قد تكون موجودة لدى طلبته، حيث تتيح إدارة المعرفة في بعد تنظيم المعرفة وتخزينها ذلك، وتسهل وتسرع حصول المرشدين على المعلومات والبيانات التي يريدونها، إذ بينت ودراسة (Anagbogu, et al, 2013) أن من أهم المعوقات التي تحد من دور المرشدين الأكاديميين تمثلت بنقص أجهزة الحاسوب المعدة لتخزين البيانات، كما أن تشجيع نشر المعرفة ومشاركتها وتبادلها بين المرشدين أنفسهم وبين المرشدين وباقي أطراف العملية التعليمية داخل المدرسة يسهم في نجاحهم وأدائهم لأدوارهم بفعالية أكبر، فالعمل التشاركي ومشاركة المعرفة وتبادلها على قدر كبير من الأهمية للمرشدين، حيث بينت دراسة (Shipp 2010) أن المرشدين يدركون أهمية المعرفة ومشاركتها في عملهم الإرشادي، ولكن هذه المشاركة محكومة بقاعدة المعلومات التي يمتلكونها ودرجة سعتها، وبدعم المديرين، ودعم موظفي قسم الإرشاد لهم، وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (Mjelve, 2017) التي أكدت على أهمية الإرشاد التشاركي، وأهمية قيام المرشدين بنشر معارفهم التخصصية.

### 2) النتائج المتعلقة بفحص الفرضية الثانية ونصها: " يوجد أثر

دال إحصائياً عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $0.05 \geq \alpha$ ) لدرجة تطبيق إدارة المعرفة بأبعادها مجتمعة في قسسي الإرشاد في مديرتي تربية جنين وقباطية، في دور المرشد التربوي بأبعاده."

لفحص هذه الفرضية فقد تم إجراء اختبار تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression)، والجدول (10) يوضح نتائج هذا الاختبار.

جدول (10) نتائج تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression) لدرجة تأثير إدارة المعرفة بأبعادها، في دور المرشد التربوي بأبعاده

المجال	(B)	قيمة (Beta)	قيمة R-square	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
إدارة المعرفة ككل	.663	.640	.409	63.073	.000

قيمة (ف) الجدولية = 3.95

يتضح من الجدول (10) وجود أثر ذو دلالة إحصائية لدرجة توظيف إدارة المعرفة بأبعادها، في دور المرشد التربوي ككل، إذ بلغت قيمة (ف) المحسوبة للاختبار ككل (63.073)، وهي أكبر من قيمة (ف) الجدولية (3.95)، وبمستوى دلالة بلغت قيمته (0.000)، وقد بلغ معامل التحديد ( $r^2 = 0.409$ )، مما يشير إلى أن درجة توافر إدارة المعرفة بأبعادها تفسّر ما قيمته (40.9%) من دور المرشد التربوي، وفي ذلك تأكيد على أهمية إدارة المعرفة في تسهيل وتحسين عمل المرشدين التربويين. وقد تفسر هذه النتيجة في ضوء ما تتح إدارة المعرفة من تشجيع على إنتاج المعرفة وإجراء البحوث في التخصص، وحث المرشدين على الاطلاع على كل جديد في مجال العمل الإرشادي، إضافة إلى أن تخزين

#### 4) النتائج المتعلقة بفحص الفرضية الرابعة ونصها: " يوجد

أثر دالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \geq 0.05$ ) لدرجة تطبيق إدارة المعرفة بأبعادها (توليد المعرفة واكتسابها، وتنظيم المعرفة وتخزينها، ومشاركة المعرفة ونشرها، وتطبيق المعرفة) في قسسي الإرشاد في مديرتي تربية جنين وقباطية، في دور المرشد مع الجماعات المدرسية. لفحص هذه الفرضية فقد تم إجراء اختبار تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis) لأثر درجة تطبيق إدارة المعرفة بأبعادها في دور المرشد مع الجماعات المدرسية، والجدول (12) يوضح نتائج هذا الاختبار.

جدول (12) نتائج تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis) لأثر درجة تطبيق إدارة المعرفة بأبعادها في دور المرشد مع الجماعات المدرسية

المتغيرات المستقلة	توليد المعرفة واكتسابها		تنظيم المعرفة وتخزينها		مشاركة المعرفة ونشرها	
	0.156	1.767	0.276	2.360	0.035	0.315
قيمة (B)	0.074	0.638	0.074	0.525	0.074	0.525
T المحسوبة	0.199	0.081	0.264	0.021	0.034	0.754
قيمة (Beta)	0.000	0.204	0.167	0.5623	0.000	0.204
مستوى الدلالة (Sig)	0.000	0.167	0.000	0.000	0.000	0.000
R-square	0.000	0.167	0.000	0.000	0.000	0.000
Adjusted R2	0.000	0.167	0.000	0.000	0.000	0.000
F المحسوبة	0.000	0.167	0.000	0.000	0.000	0.000
قيمة (F) الجدولية =	3.95					
قيمة (t) الجدولية =	1.987					

يتضح من الجدول (12) وجود أثر ذي دلالة إحصائية لنموذج تطبيق إدارة المعرفة بأبعادها في دور المرشد التربوي في العمل مع الجماعات المدرسية من وجهة نظر المرشدين، إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة للاختبار (5.623)، وهي دالة عند مستوى الدلالة (0.000)، وبلغ معامل التحديد (0.204)، ما يشير إلى أن إدارة المعرفة بأبعادها في قسم الإرشاد تفسر ما قيمته (20.4%) من دور المرشد التربوي في العمل مع الجماعات المدرسية، أما على مستوى أثر أبعاد إدارة المعرفة كل على حدة، بين الجدول (12) وجود أثر دال إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) لبعد واحد من أبعاد إدارة المعرفة هو بعد تنظيم المعرفة وتخزينها في دور المرشد التربوي في العمل مع الجماعات المدرسية، إذ كانت قيم (t) له (2.360)، وهذه القيمة أكبر من قيمة (t) الجدولية (1.987)، بمستوى دلالة قدره (0.021). وهذه القيمة أصغر من (0.05)، مما يشير إلى وجود أثر لبعد تنظيم المعرفة وتخزينها فقط في دور المرشد التربوي في العمل مع الجماعات المدرسية. في حين تبين عدم وجود أثر للأبعاد: توليد المعرفة واكتسابها، ومشاركة المعرفة ونشرها، وتطبيق المعرفة في دور المرشد التربوي في العمل مع الجماعات المدرسية، حيث بلغت قيمة (t) لهذه الأبعاد على التوالي (1.767، 3.15، 0.638)، وجميع هذه القيم هي أصغر من قيمة (t) الجدولية (1.987)، بمستوى دلالة على التوالي (0.081، 0.754، 0.525). وجميع هذه القيم أكبر من (0.05)، أي أن إدارة قسم الإرشاد للمعرفة في الأبعاد المذكورة لا تؤثر في دور المرشد التربوي في العمل مع الجماعات المدرسية.

وقد يكون سبب وجود أثر لبعد تخزين المعرفة وتنظيمها فقط في دور المرشد التربوي في العمل مع الجماعات المدرسية من خلال عمل قسم

في دور المرشد التربوي في العمل مع الحالات الفردية، إذ كانت قيم (t) لكل بعد من هذه الأبعاد على التوالي (2.235، 2.747، 2.568)، وجميع هذه القيم هي أكبر من قيمة (t) الجدولية (1.987)، بمستوى دلالة قدره على التوالي (0.028، 0.007، 0.012) لكل منها، مما يشير إلى وجود أثر لكل منها في دور المرشد التربوي في العمل مع الحالات الفردية. في حين تبين عدم وجود أثر لبعد تطبيق المعرفة في دور المرشد التربوي في العمل مع الحالات الفردية، حيث بلغت قيمة (t) لهذا البعد (0.156)، وهي أصغر من قيمة (t) الجدولية (1.987)، وبمستوى دلالة (0.877). وهي أكبر من (0.05)، أي أن إدارة قسم الإرشاد للمعرفة في بعد تطبيق المعرفة لا يؤثر في دور المرشد التربوي في العمل مع الحالات الفردية.

وقد تفسر النتيجة المتمثلة في أثر توليد المعرفة واكتسابها في دور المرشد التربوي في العمل مع الحالات الفردية من خلال أن قيام المرشدين بإجراء الدراسات والبحوث والاطلاع على نتائج الدراسات الحديثة ومدعم بالنتائج والأدلة ونتائج وتوصيات المؤتمرات وورش العمل المتخصصة يجعلهم أكثر قدرة على تحديد النظرية الإرشادية الأكثر ملائمة للمشكلة التي يعاني منها الطالب، ويزيد من قدرتهم على وضع الخطط النمائية والوقائية والعلاجية، حيث أكدت نتائج دراسة (Shipp, 2010) أن المعرفة وقاعدة المعلومات التي يمتلكها المرشدون، إضافة إلى ما يقدمه المديرين، ومسئولي قسم الإرشاد، والجمعيات المتخصصة من دعم وتوجيه للمرشدين تعد من أهم العوامل التي تدفعهم باتجاه توظيف ما لديهم من خبرات في إرشاد طلبتهم. كما يمكن من خلال تنظيم المعرفة وتخزينها بطرق ووسائل ورقية أو الكترونية ضمان عدم ضياعها وسهولة عودة المرشدين إليها، والحصول على معلومات وبيانات دقيقة عن طلبتهم؛ الأمر الذي يختصر الوقت ويقلل الجهد، ويدفع باتجاه تطوير الخطط العلاجية ضمن رؤية واضحة تستند إلى معطيات وبيانات حقيقية، وفي هذا السياق أوصت دراسة (Daniels, 2013) بضرورة قيام مكتب الإرشاد بتقديم الدعم المنظم للمرشدين في المدارس ليتمكنوا من القيام بدورهم بصورة أفضل.

كذلك فإن ما تتيحه إدارة المعرفة من نشر للمعرفة والحرص على تبادلها ومشاركتها ونقل الخبرات والمعارف يتيح للمرشد الفرصة للإفادة من خبرات الآخرين، والحصول على البيانات والمعلومات من خلال التواصل والتعاون مع فريق العمل المتواجد في المدرسة من إداريين ومعلمين وخارجها، وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (Mjelve, 2017) التي بينت وعي المرشدين لأهمية الإرشاد التشاركي، وأهمية قيام المرشدين بنشر معارفهم التخصصية، ونتيجة دراسة (Kibrink & Bjurulf, 2013) التي بينت أن القدرة على التواصل، إضافة إلى وسائل الاتصالات المتوفرة هي التي تسهل عملية نقل المعرفة من قبل المرشدين، ونتائج دراسة (Shipp, 2010) التي بينت بأن المرشدين يتشاركون المعرفة ويدركون أهميتها لعملهم الإرشادي وإسهامها في تقوية التعاون ما بين المدرسة والمجتمع، وأن مشاركة المعرفة قد تمتد لتشمل المديرين والزملاء والأقسام الإدارية للإرشاد ومسئوليه، وأكد المرشدون على أن قاعدة المعلومات التي يمتلكونها، ودعم المديرين، ومسئولي قسم الإرشاد، والجمعيات المتخصصة تعد من أهم العوامل التي تدفعهم باتجاه مشاركة المعرفة.

للإرشاد على جدول البيانات والمعلومات وتخزينها بواسطة الوسائط الالكترونية، وقيامه بالرصد المنظم للمعرفة المتاحة والمتجددة من مصادرها المختلفة، وحث المرشدين على الاحتفاظ بسجلات عمل وخطط؛ الأمر الذي يمكن المرشدين التربويين من وضع الخطط الشاملة لتنظيم عمل الجماعات المدرسية وتوظيفها لخدمة الطلبة، وإعداد اللجان المدرسية والإشراف عليها، وتفعيل الجانب الاجتماعي بين أفراد هذه الجماعات، وإيجاد تنظيم داخلي ذاتي لها، وتشجيع التنافس الإيجابي فيما بينها.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (Konstam, et al, 2015) التي بينت أهمية الدعم التنظيمي والمدرسي المقدم للمرشدين المنتسبين للجمعية الأمريكية للمرشدين في إثراء خبراتهم المهنية الذاتية (الشخصية)، وصولاً لدفعهم باتجاه النمو المهني المستمر، ونتائج دراسة (Anagbogu, et al. 2013) التي بينت وجود نقص في أجهزة الحاسوب المعدة لتخزين البيانات المتاحة للمرشدين، ونتائج دراسة (Mikaye, 2012) التي بينت افتقار خدمات الإرشاد المقدمة للمرشدين في المدارس الثانوية الحكومية في مقاطعة كابونديو (Kabondo) للمواد المساعدة، والمعلومات والبيانات الضرورية اللازمة للعملية الإرشادية.

**5) النتائج المتعلقة بفحص الفرضية الخامسة ونصها:** يوجد أثر دالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية  $(\alpha \geq 0.05)$  لدرجة تطبيق إدارة المعرفة بأبعادها (توليد المعرفة واكتسابها، وتنظيم المعرفة وتخزينها، ومشاركة المعرفة ونشرها، وتطبيق المعرفة) في قسي الإرشاد في مديرتي تربية جنين وقباطية، في دور المرشد مع التنظيمات المدرسية والمحلية.

وقد يكون سبب وجود أثر لبُعدي توليد المعرفة واكتسابها، وتنظيم المعرفة وتخزينها فقط في دور المرشد التربوي في العمل مع التنظيمات المدرسية والمحلية نابعاً من تشجيع قسم الإرشاد للحوار العلمي بين المرشدين، وتوفير ميزانية مناسبة لدعم مشاريع بحوث علمية تتعلق بالإرشاد التربوي، وتبني قسم الإرشاد سياسات عمل داعمة لحرية البحث العلمي وتشجيع المرشدين على القيام بالأبحاث الإجرائية وكل ذلك من خلال جدول البيانات والمعلومات لتسهيل وصول المرشدين إليها، وتوفير قسم الإرشاد لنظام فعال لتكنولوجيا المعلومات، والرصد المنظم للمعرفة المتاحة والمتجددة من مصادرها المختلفة، مما يسهل على المرشدين التواصل مع التنظيمات المدرسية والمستويات الإدارية الأعلى، إضافة إلى تسهيل تواصل المرشد مع منظمات المجتمع المدني التي تدعم العمل التربوي والإرشادي وتبادل الخبرات معهم لما فيه صالح الإرشاد التربوي من جهة، وتدعيم موارد المدرسة واكتشاف موارد جديدة لها بغرض مواجهة المشكلات المختلفة ومنها المشكلان المادية التي تواجه الطلبة وأسرهم. وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (Daniels, 2013) التي بينت وجود دور مهم للمرشدين في مدارس تعليم المهارات في غرب مقاطعة كيب في جنوب إفريقيا في دعم أفراد المجتمع المدرسي، ودعم التنظيمات الإدارية فيها الأمر الذي يحتاج إلى قيام مكتب الإرشاد في المقاطعة بتقديم الدعم للمرشدين في المدارس بصورة أكبر مما هو عليه.

## التوصيات

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة يمكن تقديم التوصيات الآتية:

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (Konstam, et al, 2015) التي بينت أهمية الدعم التنظيمي والمدرسي المقدم للمرشدين المنتسبين للجمعية الأمريكية للمرشدين في إثراء خبراتهم المهنية الذاتية (الشخصية)، وصولاً لدفعهم باتجاه النمو المهني المستمر، ونتائج دراسة (Anagbogu, et al. 2013) التي بينت وجود نقص في أجهزة الحاسوب المعدة لتخزين البيانات المتاحة للمرشدين، ونتائج دراسة (Mikaye, 2012) التي بينت افتقار خدمات الإرشاد المقدمة للمرشدين في المدارس الثانوية الحكومية في مقاطعة كابونديو (Kabondo) للمواد المساعدة، والمعلومات والبيانات الضرورية اللازمة للعملية الإرشادية.

**5) النتائج المتعلقة بفحص الفرضية الخامسة ونصها:** يوجد أثر دالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية  $(\alpha \geq 0.05)$  لدرجة تطبيق إدارة المعرفة بأبعادها (توليد المعرفة واكتسابها، وتنظيم المعرفة وتخزينها، ومشاركة المعرفة ونشرها، وتطبيق المعرفة) في قسي الإرشاد في مديرتي تربية جنين وقباطية، في دور المرشد مع التنظيمات المدرسية والمحلية.

لنحصر هذه الفرضية فقد تم إجراء اختبار تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis) لأثر درجة تطبيق إدارة المعرفة بأبعادها في دور المرشد مع التنظيمات المدرسية والمحلية، والجدول (13) يوضح نتائج هذا الاختبار.

جدول (13) نتائج تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis) لتأثير درجة تطبيق إدارة المعرفة بأبعادها في دور المرشد التربوي في العمل مع التنظيمات

المدرسية والمحلية				المتغيرات المستقلة
توليد المعرفة واكتسابها	تنظيم المعرفة وتخزينها	مشاركة المعرفة ونشرها	تطبيق المعرفة	
.206	.328	.087	.071	قيمة (B)
2.484	2.989	.822	.647	T المحسوبة
.259	.310	.083	.070	قيمة (Beta)
.015	.004	.413	.519	مستوى الدلالة (Sig)
.316				R-square
.285				Adjusted R2
10.170				F المحسوبة

قيمة (ف) الجدولية = 3.95

قيمة (ت) الجدولية = 1.987

يتضح من الجدول (13) وجود أثر ذي دلالة إحصائية لنموذج تطبيق إدارة المعرفة بأبعادها في دور المرشد التربوي في العمل مع التنظيمات المدرسية والمحلية من وجهة نظر المرشدين، إذ بلغت قيمة (ف) المحسوبة

1. اهتمام قسم الإرشاد بعمليات إدارة المعرفة من خلال تقديم الحوافز للمرشدين اللذين يقومون بإجراء الدراسات والأبحاث المتعلقة بعملهم لتوليد المعرفة واكتسابها.
  2. عمل مديريات التربية وأقسام الإرشاد على توفير الأدوات والأجهزة التي تكفل حفظ المعرفة وتخزينها، وتسهيل عملية الرجوع إليها وإتاحتها للمرشدين التربويين في المدارس.
  3. تشجيع قسم الإرشاد للمرشدين على تبادل المعرفة وتبادل الخبرات المهنية فيما بينهم من خلال تنظيم لقاءات دورية وزيارات متبادلة بينهم.
  4. حث المرشدين على تطبيق نتائج الدراسات والأبحاث الحديثة المتعلقة بالعمل الإرشادي التربوي، والاطلاع على كل جديد في هذا الإطار.
  5. انشاء صفحة الكترونية يمكن للمرشدين نشر حالات النجاح من خلالها، وأن تحوي بيانات ومعلومات يمكن للمرشدين الاستفادة منها والرجوع إليها عند الحاجة.
  6. عقد وتنظيم دورات تدريبية للعاملين في قسم الإرشاد والمرشدين التربويين في المدارس لتعزيز قدراتهم باتجاه توظيف إدارة المعرفة لتسهيل العمل الإرشادي، مع ضرورة تبادل الخبرات على المستويين النظري والتطبيقي.
- مديري المدارس والمشرفين التربويين في محافظة جرش. مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، 31(7)، 1256-1230.
- شاهين، محمد. (2010). درجة امتلاك المرشدين التربويين في المدارس الحكومية الفلسطينية للمهارات الإرشادية. مجلة العلوم التربوية والنفسية، 15(3)، 208-183.
- شاهين، محمد والقسيس، إلين. (2017). درجة امتلاك المرشدين التربويين في المدارس الحكومية الفلسطينية للمهارات الإرشادية وعلاقتها بالصعوبات التي يواجهونها. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية، 5(18)، 264-245.
- عبد الهادي، جودة والغرة، عزت. (2004). نظريات الإرشاد والعلاج النفسي. دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- غباري، محمد. (2004). أدوار الأخصائي الاجتماعي في المجال المدرسي. دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية.
- فياض، عدي. (2015). درجة ممارسة العمادات والدوائر الإدارية بالجامعة الإسلامية لإدارة المعرفة وعلاقتها بمستوى فاعلية اتخاذ القرار لديها. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- المدلل، عبد الله. (2012). تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات الحكومية الفلسطينية وأثرها على مستوى الأداء. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- معاينة، عادل. (2006). إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي: تجارب عالمية. مجلة دراسات المعلومات، جمعية المكتبات والمعلومات السعودية، 3(3)، 128-99.
- نجم، عبود. (2008). إدارة المعرفة: المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات (ط2). دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان.
- وزارة التربية والتعليم العالي الفلسطينية، الإدارة العامة للإرشاد والتربية الخاصة. (2009). دليل المرشد التربوي الجديد، بدعم من صندوق الأمم المتحدة للسكان، رام الله، فلسطين.

#### ثانياً: ترجمة المصادر والمراجع العربية إلى اللغة الإنجليزية

- Abu Asaad, Ahmed. (2003). *counseling skills*. Dar almayser, Mu'tah University.
- Al-Bakhshonji, Hamdi & Ibrahim, Syed. (2001). *Practicing social work at school*. Modern University Office, Alexandria.
- Belkacem, Mohamed & Hamel, Mansour. (2017). *The level of counseling skills for school and vocational guidance*. Human Development Journal, 1(7), 60-82.
- Al-Bilawi, Hassan & Hussein, Salama. (2007). *Knowledge management in education*. Dar Al-Wafaa for Printing, Publishing and Distribution, Irbid, Jordan.
- Janabi, Akram. (2013). *Knowledge management in building core competencies*. Al-Warraq Institution for Distribution and Publishing, Amman.
- Dahsh, Anaam. (2018). *Knowledge Operations management in light of total quality standards for the performance of the Biology teachers*. College of Basic Education for Educational and Human Sciences Journal, University of Babel, (37), 531-539.
- Zahran, Hamed. (2002). *Educational guidance and counseling*. Book World, Cairo.
- Al-Sarhani, Abdullah. (2016). *Knowledge management in public and private sector organizations*. Al-Rushd Library, Riyadh.

#### قائمة المصادر والمراجع

##### أولاً: المصادر والمراجع العربية

- أبو أسعد، أحمد. (2003). المهارات الإرشادية. دار الميسر، جامعة مؤتة.
- البخشونجي، حمدي وإبراهيم، سيد. (2001). ممارسة الخدمة الاجتماعية في المدرسة. المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.
- بلقاسم، محمد وهامل، منصور. (2017). مستوى المهارات الإرشادية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني. مجلة التنمية البشرية، 1(7)، 82-60.
- البيلاوي، حسن وحسين، سلامة. (2007). إدارة المعرفة في التعليم. دار الوفاء للطباعة والنشر والتوزيع، إربد، الأردن.
- الجنابي، أكرم. (2013). إدارة المعرفة في بناء الكفايات الجوهرية. مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان.
- دهش، إنعام. (2018). إدارة عمليات المعرفة في ضوء معايير الجودة الشاملة لأداء مدرسي الإحياء. مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية، جامعة بابل، 37(37)، 539-531.
- زهران، حامد. (2002). التوجيه والإرشاد التربوي. عالم الكتب، القاهرة.
- السرحاني، عبد الله. (2016). إدارة المعرفة في منظمات القطاعين العام والخاص. مكتبة الرشد، الرياض.
- سالم، حسني والقضاة، أمين. (2017). واقع ممارسة عمليات تبادل المعرفة بين وزارة التربية والتعليم والجامعات الأردنية من وجهة نظر

- Daniels, D. (2013). *The role of school counsellors in supporting teaching and learning in Schools of skills in the Western Cape. (Masters Education Thesis), University of the Western Cape, pp:12-108.*
  - Ebizie E., Enajedu E., and Nkechi E. (2016). *The role of Guidance and Counselling in effective teaching and learning in schools. International Journal of Multidisciplinary Studies, I(2) 36-48.*
  - Kilbrink, N., and Bjurulf, V. (2013). *Transfer of knowledge in technical vocational education: A narrative study in Swedish upper secondary school. International journal of technology and design education, 23(3), 519-535.*
  - Konstam, V., Cook, L., Tomek, S., Mahdavi, E., Gracia, B., and Alexander, H. (2015). *What Factors Sustain Professional Growth among School Counselors?. Journal of School Counseling, 13(3).*
  - Kurniawan, Y. (2014). *The Role Of Knowledge Management System In School: Perception Of Applications And Benefits. Journal of Theoretical and Applied Information Technology, 61(1), 169-174.*
  - Magnuson, S., Black, L., and Norem, K. (2004). *Supervising School Counselors and Interns: Resources for Site Supervisors. Journal of Professional Counseling: Practice, Theory & Research, 32(2).*
  - Mikaye, D. (2012). *The influence of guidance and counselling services in public secondary schools students' discipline in Kabondo Division. (unpublished master thesis) University of Nairobi, Kenya. pp:1-85*
  - Mjelve, L. H. (2017). *Process Competence and Expert Knowledge: Educational and Psychological Counseling Service vis-a-vis kindergartens and schools. Nordisk tidsskrift i veiledningspedagogikk, 2(1), 1-15.*
  - Oyekan, J. (2008). *The usage of the intranet and its impact on organizational knowledge sharing: an exploratory investigation of a public hospital (Doctoral Dissertation).*
  - Paisley, O., and McMahon, G. (2001). *School counseling for the 21st century: Challenges and opportunities. Professional School Counseling, 5(2).*
  - Rock, D., Remley, P., & Range, M. (2017). *Principal-Counselor Collaboration and School Climate. NASSP Bulletin, 101(1), 23-35.*
  - Shipp, E. (2010). *An exploration of school counselors' knowledge sharing practices using diffusion of innovation theory, social exchange theory, and theory of reasoned action. The University of North Carolina at Greensboro.*
  - Webb, D., Brigman, A., and Campbell, C. (2005). *Linking school counselors and student success: A replication of the Student Success Skills approach targeting the academic and social competence of students. Professional School Counseling, 407-413.*
  - Yousefi, R., Taherkhani, S., and Ghardashkhani, N. (2014). *The effect of knowledge management on organization learning and performance of education department of abhar country. Kuwait Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review, 3(12), 55-59.*
  - Salem, Hosni & Qdah, Amin. (2017). *The reality of practicing knowledge exchanges between Ministry of Education and Jordanian universities from the viewpoint of school principals and educational supervisors in Jerash Governorate. An-Najah University Journal for Research (Humanities), 31 (7), 1230-1256*
  - Shaheen, Muhammad. (2010). *The degree of educational counselors acquisition in Palestinian public schools for counseling skills. Journal of Educational and Psychological Sciences, 15(3), 183-208*
  - Shaheen, Muhammad and Qasis, Elaine. (2017). *The degree of educational counselors acquisition in Palestinian public schools for counseling skills and their relationship to the difficulties they face. Journal of Al-Quds Open University for Educational and Psychological Research and Studies, 5(18), 245-264.*
  - Abdel Hadi, Goda & El-Ghora, Ezzat. (2004). *counseling and psychotherapy Theories. The Culture House for Publishing and Distribution, Amman, Jordan*
  - Ghbari, Muhammad. (2004). *The roles of the social worker in the school field. Dar al maa'refa , Alexandria.*
  - Fayyad, Uday. (2015). *The degree of practice of the deanships and administrative departments of the Islamic University for Knowledge Management and its relationship to the level of effectiveness of decision-making. Unpublished Master Thesis, Islamic University, Gaza.*
  - Al Mudalal, Abdullah. (2012). *The knowledge management implementation at Palestinian government institutions and its impact on the level of performance. Unpublished Master Thesis, Islamic University, Gaza.*
  - Mayaa', Adel. (2006). *Knowledge management in higher education institutions: global experiences. Journal of Information Studies, Saudi Library and Information Association, (3), 99-128.*
  - Najm, Aboud. (2008). *Knowledge management: concepts, strategies and operations. Dar Al-Warraq for Publishing and Distribution, Amman.*
  - *The Palestinian Ministry of Education and Higher Education, Public Administration of Guidance and Special Education. (2009). Directory of the new educational guide, with support from the United Nations Population Fund, Ramallah, Palestine.*
- ثالثاً: المصادر والمراجع الأجنبية**
- Anagbogu, M., Nwokolo, C., Anyamene, A., Anyachebelu., F. and Umezulike R. (2013). *Professional challenges to counselling practice in primary schools in Anambra State, Nigeria: The way forward. International Journal of Psychology and Counselling, 5(5), 89-96.*
  - Bouthillier, F., and Shearer, K. (2002). *Understanding knowledge management and information management: the need for an empirical perspective. Information research, 8(1), 8-1.*
  - Collins, P. (2014). *Addressing Mental Health Needs in Our Schools: Supporting the Role of School Counselors. Professional Counselor, 4(5), 413-416.*