ISSN : 2661 – 7897
المجلد (02) العدد (01)
سبتمبر (2019)

مجلة الإبراهيمي للدراسات النفسية والتربوية

فاعلية الإرشاد الإلكتروني في تقديم الخدمات الإرشادية التربوية والنفسية من وجهة نظر المرشدين وأولياء الأمور في محافظة سلفيت.

The Effectiveness of E-counseling in providing educational and psychological counseling services from counselors and parents points of view in Salfit governorate.

01. د. محمد عويد سالم، مديرية التربية والتعليم، فلسطين.

ملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة تحقق فاعلية الإرشاد الإلكتروني في تقديم الخدمات الإرشادية التربوية والنفسية من وجهة نظر المرشدين وأولياء الأمور في محافظة سلفيت. وللتحقق من ذلك؛ تمّ اختيار عينة عشوائيّة من (37) مرشدا ومرشدة من مديرية سلفيت، و (109) ولي أمر للطلبة من مدينة سلفيت، وذلك باستخدام أداتين تمّ تصميمهما، وتكون مقياس المرشدين الأول من (35) فقرة موزعة على مجالات العمل الإرشادي:النمائي، والوقائي، والعلاجي، والمهارات الإرشادية: عكس المشاعر، وإعادة الصياغة، والمواجهة، والإنصات، وطرح الأسئلة، والتلخيص، والتشخيص، والإنهاء، والصمت، والتعاطف، والمقياس الثاني خاص لأولياء الأمور موزعة على (15) فقرة (أهمية الإرشاد الإلكتروني، أهمية المرشد الإلكتروني، وخدمات الإرشاد الإلكتروني). وقد أظهرت النتائج أنّ فاعلية الإرشاد الإلكتروني من وجهة نظر المرشدين بلغت (2.98) بدرجة متوسطة، أمّا من وجهة نظر أولياء الأمور، فقد بلغت (4.08) بدرجة كبيرة. وأظهرت الدراسة عدم وجود فروق دالّة إحصائيا على الدرجة الكليّة لفاعلية الإرشاد الإلكتروني لكل من مرشدي محافظة سلفيت و أولياء الأمور؛ تبعا للمتغيرات الديمغرافية في الدراسة. وأوصت الدراسة بعدة توصيات من أهمها: تنمية المعرفة المهنية للمرشدين والمرشدات حول المعرفة المهنية للإرشاد الإلكتروني، وتبني قسم الإرشاد في الوزارة بناء مواقع إرشادية الكترونية في فلسطين.

الكلمات المفتاحية: الإرشاد الإلكتروني، الخدمات الإرشادية، المرشد التربوي.

Abstract:

The study aimed to identify the degree of e-counseling effectiveness in providing educational and psychological counseling services from counselors and parents' points of view in salfit governorate. To verify this, a random sample of (37) counselors of both male and female was selected from salfit's educational directorate, and (109) parents from Salfit.

Using two tools designed, the first one is for counselors and it consists of (35) items distributed in the fields of counseling work: development, preventive and therapeutic. In addition to counseling skills: reflection of feelings, paraphrasing, confrontation, listening, questioning, summarizing, diagnosis, termination, silence and empathy. The second tool is for parent's points of view, it distributed in (15) items (the importance of e-counseling, the importance of e-counselors, e-counseling services). The results showed that the effectiveness of e-counseling from the counselor's point of view reached (2.98) as a medium degree. While it reached from parent's points of view (4.08) as a big degree. The study showed no statistically significant differences in the overall score of the effectiveness of e-counseling for both teachers and parents; Depending on the demographic variables in the study. The study recommended to develop vocational knowledge about e-counseling and adopt building e-counseling sites by the department of guidance in the ministry.

Keywords: E-Counseling, Counseling Services, Educational Counselor.

مقدمة:

تعد مرحلة منتصف التسعينات أولى مراحل تجربة الإرشاد النفسي عن طريق الانترنت، لكنه تطور في السنوات العشر الأخيرة من تلك المرحلة؛ حيث أصبح هناك نمو هائل في مجال الاتصالات والحاسوب وصفحات الويب. ومنها استخدم الأفراد التكنولوجيا وبدوره ازداد عدد الأفراد الذين يبحثون عن المساعدة والإرشاد النفسي، وفي عالم اليوم يعد الإرشاد عن طريق الانترنت أداة فعالة في توفير خدمات الوقاية والإرشاد؛ وذلك يرجع لسبب قدرته السريعة في الوصول إلى شريحة الأفراد الذين يصعب وصول خدمات الإرشاد التقليدي لهم، مثل: الفقراء، ومن يسكنون مناطق منعزلة وبعيدة، وغيرهم **(Grohol,2004)**.

إن خدمات الإرشاد النفسي المتوفرة باللغة الانجليزية في خلال الانترنت منتشرة أكثر وبشكل أوسع من نظيرتها باللغة العربية التي لا تزال محدودة وبجهود أفراد، وتنقصها الدعم المؤسساتي، ويمكن إجمال خدمات الإرشاد النفسي عن طريق الانترنت في مجال التوعية والتثقيف الصحي وتقديم معلومات مبسطة وحقائق أساسية وارشادات للمساعدة الذاتية. وهناك خدمات تخصصية ترأسها مؤسسات الإرشاد التقليدية؛ لتتيح وصول خدماتها للأفراد الآخرين، حيث تقدم الاستشارات عبر البريد الإلكتروني، وإتاحة جماعات للنقاش في أمور ارشادية، ومجال الإرشاد الشامل الذي

يقدمه أخصائي نفسي أو مجموعة من الأخصائيين بأشكال مختلفة منها الاستشارات النصية، الصوتية والمرئية (**Mallen,2003**).

1. مشكلة الدراسة وأسئلتها:

يهتم قطاع التربية والتعليم في مجال الإرشاد والتوجيه وبتطوره، ومع اتساع المناطق السكنية، والنمو المتزايد في أعداد الطلاب في المدارس، ولضرورة دور الاهل المساند في العمل على توفير الصحة النفسية للأبناء، ودورهم الداعم للعملية الإرشادية باعتبار الأهل ركن أساسي في الدور الوقائي والنمائي والعلاجي للأبناء في المدارس، كل هذا يجعل من الضرورة بمكان ربط الإرشاد التربوي والنفسي بثورة التكنولوجيا ونظم الاتصالات، خاصة وأن التطور المعرفي والتقني أصبح حاجة ملحة في المحيط الأكاديمي والتحصيلي للطلاب، وأن الإرشاد التربوي يمضي قدماً في تحقيق الصحة النفسية للطلاب في المدارس، فلا بد أن يواكب الحداثة التقنية.

وإنّ الباحث – من واقع تجربته المهنية في المدارس- لمس مقدار الحاجة إلى تضافر عملية الإرشاد عبر الانترنت مع الإرشاد التقليدي، في ظل انشغال الأهل في توفير متطلبات الحياة العامة والخاصة للأبناء، ووجود برامج إرشادية تشاركية مع الأهل والمجتمعات المحلية الخاصة. ومن هنا جاءت هذه الدراسة لتجيب عن السؤال الرئيس الآتي:

- ما مدى فاعلية الإرشاد الإلكتروني في تقديم الخدمات الإرشادية التربوية والنفسية من وجهة نظر المرشدين وأولياء الأمور في محافظة سلفيت؟

وقد انبثق عن السؤال الرئيس أسئلة الدراسة الآتية:

- ما مدى فاعلية الإرشاد الإلكتروني في تقديم الخدمات الإرشادية التربوية والنفسية من وجهة نظر المرشدين في محافظة سلفيت ؟

- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية لمدى فاعلية الإرشاد الإلكتروني في تقديم الخدمات الإرشادية التربوية والنفسية من وجهة نظر المرشدين في محافظة سلفيت، تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس والخبرة والمستوى العلمي)؟

- مدى فاعلية الإرشاد الإلكتروني في تقديم الخدمات الإرشادية التربوية والنفسية من وجهة نظر أولياء الأمور في محافظة سلفيت؟

- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية لمدى فاعلية الإرشاد الإلكتروني في تقديم الخدمات الإرشادية التربوية والنفسية من وجهة نظر أولياء الأمور في محافظة سلفيت، تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس والعمر)؟

2. أهمية الدراسة:

- تكمن أهمية هذه الدراسة في الكشف فاعلية الإرشاد التربوي الإلكتروني.
- يتوقع من نتائج هذه الدراسة إعطاء تصور واضح حول رؤية المرشدين حول الخدمات الإرشادية الإلكترونية.
- تعطي الدراسة تصورا واضحا حول آراء أولياء الأمور بالتعامل مع الإرشاد التربوي الإلكتروني.

3. أهداف الدراسة: تسعى الدراسة الحالية إلى التعرف إلى الآتي:

- فاعلية الخدمات الإرشادية عبر الانترنت.
- رؤيا واضحة حول توجهات المرشدين للتعامل مع الانترنت كوسيلة إرشادية.
- اثر المتغيرات الديمغرافية على توجهات الإرشاد الإلكتروني.
- توجهات أولياء الأمور للتفاعل مع الإرشاد الإلكتروني.

4. مفاهيم الدراسة:

- **الإرشاد الإلكتروني (E-Counseling):** تفاعل بين شخص مهني مؤهل في مجال الإرشاد النفسي والاجتماعي مع المستشردين باستخدام التكنولوجيا وشبكة الانترنت؛ من أجل ارشادهم **(Derek Richards, 2014).**

إجرائيا: هو المساعدة الإرشادية المقدمة من قبل المرشد الإلكتروني للمسترشدين لفهم ذواتهم، ولمعرفة قدراتهم، واستعداداتهم، وحل مشكلاتهم التربوية والنفسية والاجتماعية، والعمل على تنمية قدراتهم من خلال عدة طرق منها: البريد الإلكتروني، وغرف المحادثات (الفيديو الهاتف)، وقد يكون الإرشاد متزامنا (أي الإرشاد المباشر الذي يتم بوجود المرشد والمسترشد في نفس الوقت أمام جهاز الكمبيوتر، والتقنيات الحديثة ؛ل'جراء جلسة إرشادية)، أو غير مباشر (الذي لا يحتاج الى تواجد المرشد والمسترشد في نفس الوقت).

- **الخدمات الإرشادية (Counseling Services):** هي خدمات نفسية، اجتماعية وتربوية، وهي مهمة في توفير الجو الأفضل والمناخ الملائم للمسترشد؛ لجعله يفهم نفسه ومساعدته في حل المشكلات وإشباع حاجاته، فيصبح قادراً على التكيف مع مجتمعه،

على اعتبار أن نمو الفرد بصحة نفسية جيدة لا تقاس بالخلو من المشاكل وإنما بمدى قدرته على التكيف.**(بن دعيمه،2007)**

إجرائيا: هي مجموعة من الخدمات الإرشادية (النفسية والاجتماعية والتربوية) التي يقدمها المرشد للمسترشد بهدف إشباع حاجاتهم المختلفة، والتي تكون ضمن مجالات الإرشاد ومناهجه: التنموية، والوقائية، والعلاجية.

- **المرشد التربوي (Educational Counselor):** هو شخص مؤهل ومتخصص حاصل على الشهادة الجامعية الأولى في أحد التخصصات التالية: إرشاد نفسي، أو تربية وعلم نفس، أو خدمة اجتماعية، أو علم اجتماع. وهو متفرغ لتقديم الخدمات النفسية والاجتماعية وخدمات البحث العلمي، وينصب جل خدماته لتلامس حاجات الطلبة في المدارس، ويحقق خدماته الإرشادية، وهو شخص متميز؛ لأنه يشكل مصدر الأمن والامان للطالب **(ابو يوسف،2008).**

5. حدود الدراسة:

- حدود الدراسة الرمانية والمكانية: الفترة الزمنية للبحث ستكون خلال العام (2019)، وستكون الحدود المكانية المدارس الحكومية في محافظة سلفيت.

- مجتمع الدراسة وعينتها: تكون مجتمع الدراسة من مرشدي محافظة سلفيت جميعا، وعينة من أولياء أمور الطلبة في المدارس الحكومية في محافظة سلفيت.

6. الإطار النظري:

تواجه التربية في العصر الحديث مجموعة من الاتجاهات والأفكار والآراء والميول والاهتمامات وغيرها من العوامل المادية والبشرية والطبيعية، تتداخل مع بعضها في صياغة العمليات التربوية الديناميكية لنمو المجتمع وتقدمه. وترتكز نظرة العملية التربوية في أهميتها على الطالب بدرجة أكبر من التركيز على المنهج الدراسي، وهذا اتاح الفرصة أمام نظريات الإرشاد التربوي للاسهام في رفع المستوى التعليمي للطالب وبناء شخصية متكاملة ومتزنة في مختلف جوانبها **(أبو غزالة، 2004)**.

وبذلك أصبح الإرشاد التربوي جزءاً مهماً في أي نظام تربوي، حيث تقوم المؤسسات التربوية بتعيين متحصصين في سلك الإرشاد والتوجيه، وتعيين مرشدين ومرشدات في المدارس، كما تم تعيين موجه خاص لبرامج التوجيه والإرشاد، وعقد الدورات التدريبية للمرشدين والمعلمين الراغبين في ذلك؛ ليصبحوا أكثر كفاءة في تطبيق

برامج التوجيه والإرشاد وتقديم الخدمات النفسية والاجتماعية والأكاديمية **(سليمان،2009)**.

يعتبر دور المرشد وفعاليته من أهم الركائز الأساسية لنجاح العمل الإرشادي في المدرسة، وترتبط فعالية المرشد بعوامل متعددة، منها: مهاراته في الاتصال والتواصل، ومهارات أخرى قابلة للتعديل والاكتساب عن طريق برامج التدريب المناسبة، إن تطوير وتحسين فعالية الإرشاد أمر ضروري للعملية التربوية، كما أن نجاح مستقبل الإرشاد يعتمد على توفير بيانات محسوسة حول الإرشاد في مجمله **(المعروف، 1986)**.

للمرشد التربوي دور كبير في تحقيق أهداف الإرشاد الكلية، وبلورة طموحاته وتطلعاته المستقبلية من خلال دوره في تقديم الخدمات الإرشادية، والمساعدة الفنية والمهنية المتخصصة، ودراسة المستشرد ومراحل نموه وتعليمه؛ إذ يعد المرشد التربوي من أهم العوامل الفاعلة في بناء شخصية المتعلم، وبذلك يصبح أداة إصلاح وتعديل، وأفضل مثال يحتذى به لغرس السلوك المرغوب فيه بما يقوم فيه من أدوار ومسؤوليات، ويتم تحقيق خدمات الإرشاد والتوجيه النفسي ضمن ثلاث مناهج مختلفة: المنهج الأول هو المنهج النمائي: وهي الخدمات التي تقدم للأفراد العاديين لمساعدتهم على التكيف الايجابي مع المحيط، ومعرفة امكانياتهم وطاقاتهم وزيادة شعورهم بالسعادة والتوافق نفسياً واجتماعياً ومهنياً وأسرياً، وأيضاً زيادة مستوى كفائتهم الذاتية. والمنهج الثاني هو المنهج الوقائي: والذي يتمحور حول تقديم خدمات الحماية والتحصين للأفراد؛ بهدف حماية الذات وضبطها ووقايتها من خطر الوقوع في الاضطرابات أو المشكلات، أو الكشف المبكر؛ لمنع تطور الاضطراب، وهذا المنهج يقوم على جهود مبذولة للتحكم والتقليل من حدوث الاضطراب، وذلك بتهيئة الظروف والتي تسمح للفرد بأن يتكتيف بطريقة سليمة ويعزز ثقته بنقسه، وبالتالي زيادة قدرته على مواجهة الصعاب وأي عوائق تعرقل سبل نموه السليم. و المنهج الثالث هو المنهج العلاجي: الذي يقصد به التدخل العلاجي والإرشادي للنهوض بفرد يتمتع بصحة نفسية جيدة وحل مشكلاته، ودعمه ومساندته للتخلص من الآثار السلبية التي سببتها المشكلات أو الاضطرابات؛ ليعود الفرد إلى حالة التوازن والتكيف الايجابي، ويتطلب هذا المنهج استخدام الفحوصات واختبارات التشخيص؛ ليتم تحديد العوامل المساهمة في حدوث الاضطرابات **(السفاسفة، 2003)**.

إن الإرشاد النفسي عن طريق الانترنت قد بدأ تجاربه الأولى في التطبيق في منتصف التسعينات، لكنه لم يلق قبولا واسعا وتطوراً إلى في السنوات العشر الأخيرة، وهي الفترة التي تطورت بها الصناعة الحاسوبية، وثورة الاتصالات، وتطور الصفحات والمواقع على الانترنت **(Grohol, 2004)**.

إن ثورة التكنولوجيا واستخدامه أدت إلى زيادة عدد الأفراد الذين يبحثون عن المساعدة والاستشارات النفسية المتوفرة على الانترنت، والذي أصبح يصنف في عالم اليوم أداة فعالة في تقديم خدمات الإرشاد النفسي **(Mallen, Day, 2003)**؛ وذلك يرجع لقدرته الفريدة للوصول إلى شريحة أكبر من الناس الذين يصعب وصولهم إلى خدمات الإرشاد النفسي، مثل فئة الشباب والفقراء، والأقليات والمحرومين اجتماعياً، ومن يسكنون في مناطق نائية أو منعزلة **(Christensn & Griffith, 2002)**.

على الرغم من أن خدمات الإرشاد النفسي المقدم باللغة العربية لا يزال محدوداً، وبمجهودات فردية، وتنقصه الدعم المؤسساتي، إلا أن الخدمات المقدمة باللغة الانجليزية عبر الانترنت واسعة ومتنوعة، ويمكن إجمالها في ثلاث أشكال رئيسية:

- المواقع العامة التي تهتم في مجال التوعية والتثقيف والوقاية عن طريق تقديم معلومات بسيطة، والحقائق الأساسية، وطرق المساعدة الذاتية، وعرض الروابط التي تحيل إلى صفحات ومواقع أخرى.
- مواقع متخصصة تقيمها مؤسسات الإرشاد التقليدي لتجعل خدماتها متاحة عن طريق الانترنت، وتقوم هذه المواقع غالباً عن طريق البريد الإلكتروني لتقديم الاستشارات، وإتاحة المجال للنقاش الجماعي عن طريق الانترنت.
- ارشاد شامل يقدمه أخصائي نفسي أو مجموعة من الأخصائيين عبر وسائط الانترنت المختلفة النصية، الصوتية والمرئية **(Benight, Ruzek & Waldrep, 2008)**.

ومن مميزات الإرشاد عن طريق الانترنت: المرونة في اللجوء إليه خارج أوقات العمل الرسمي، والتقريب بين المرشد والمسترشد الذان يقيمان في بلدين بعيدين، وسهولة الحصول عليه إذ يحتاج فقط جهاز حاسوب موصول بالانترنت، توفر الخصوصية للقرد وهو داخل منزله، والمجهولية (Anonymity) إذ يتمكن الفرد بالحفاظ على هويته الشخصية مستخدماً اسما مستعاراً، على خلاف الإرشاد التقليدي الذي يتم وجها لوجه فيفتقد للمجهولية **(Griffiths, 2001)**.

كذلك فإن الإرشاد عن طريق الانترنت يرفع من درجة الصدق، والافصاح عن الذات، لذلك يتميز بانخفاض تأثير الاستحسان الاجماعي **(Griffiths,2005)**، بل إنّ الأفراد قد يفصحون من خلال الانترنت عن المعلومات الحساسة أكثر مما يفعلونه وجها لوجه وذلك يرجع لتوافر صفة الخصوصية والمجهولية **(Ybarra & Eaton, 2005)**.

وأيضاً ينخفض الشعور لدى الأفراد مستخدمي الإرشاد عن طريق الانترنت بالوصمة الاجتماعية، ذلك أن الجلسات لا تتم بحضوره ومواجته مع المرشد وجهاً لوجه **(Griffiths, 2001)**.

وعلى الرغم من أن بعض الدراسات أظهرت أن درجة رضا المسترشد عن العلاقه مع المرشد في الإرشاد المقدم عن طريق الانترنت أقل مقارنة بدرجة الرضا في الإرشاد التقليدي والذي يقدم وجهاً لوجه **(Liebert, Archer & Munson, 2006)**، إلا أن هناك دراسات أخرى أعطات نتائج عكسية، إذ بينت أن درجة الرضا وتقبل الفرد أعلى من نظيرتها في الإرشاد التقليدي، وتتصف بالعلاقة اللتعاونية **(Cook & Doyle, 2002)**.

7. الدراسات السابقة:

قام **داي وشنايدر (Day & Schneider, 2002)** بدراسة حول مدى كفاءة العلاج عن طريق الانترنت، وقام الباحثان بتوزيع (80) فرداً على ثلاث مجموعات تجريبية علاجية: مجموعة العلاج التقليدي، مجموعة العلاج عن طريق الانترنت (برنامج محادثة صوتية)، ومجموعة العلاج عن طريق الانترنت (برنامج محادثة صوتية ومرئية)، وأظهرت النتائج وجود فروقات طفيفة بين المجموعات الثلاث، وأنها جميعها أثبتت فاعلية مقارنة بالمجموعة الضابطة التي لم تتلق أي جلسات علاجية.

أمّا **باراك وزملائه (Barak et al, 2008)**، قاموا بمراجعة موسوعية لـ (92) دراسة اختبرت فاعلية البرامج الإرشادية العلاجية القائمة على استخدام الانترنت، وبلغ العدد الاجمالي للعينات فيها (9764) مشاركاً. وقد لخصت هذه المراجعة إلى أن العلاج بالانترنت فعال، وقريب بفعاليته كالعلاج التقليدي.

وهدفت دراسة **الشعلان (2013)** إلى التعرف على مدى فاعلية الإرشاد النفسي عبر الانترنت في خفض أعراض الخوف الاجتماعي لدى طالبات الجامعة، وتكونت العينة من (50) طالبة، قسمت إلى مجموعتين: ضابطة، وتجريبية، وتم تطبيق برنامج إرشادي قائم على الإرشاد عبر الانترنت للمجموعة التجريبية. وبعد مرور ثمانية أسابيع، أظهرت

النتائج فاعلية الإرشاد النفسي عن طريق الانترنت، حيث أوجدت فروق دالة احصائياً بين متوسطي درجات طالبات المجموعتين التجريبية، والضابطة في جميع الأبعاد في مقياس الخوف الاجتماعي، وذلك لصالح المجموعة التجريبية في جميع المجالات.

وأظهرت دراسة **ابو غزالة (2014)** حول الإرشاد المهني عبر الانترنت القضايا المطروحة، والميثاق الأخلاقي أهمية مساعدة الفرد على أن يتعرف على قدراته وميوله واستعداداته عن طريق التواصل الإلكتروني، وتزويد الأفراد بالمعلومات الكافية عن المهن والحرف حتى يتمكن من اختيار المهنة أو الحرفة المناسبة للميول والاتجاهات الشخصية. وقد بين الباحث توفير الانترنت في أي وقت وفي أي مكان، وإمكانية أن يزيد الإرشاد المهني عبر الانترنت من مصداقية الاستجابات وتوجيهها، وأيضا التغلب على مشاكل انتقال الاشخاص المعاقين لأماكن تقديم الخدمة، وخوف الآباء والأمهات من التقيد من خلال ترتيبات لترك العمل أو الرعاية النهارية، وإمكانية توفير فرص الوصول إلى المختصين، والاستفادة من الخدمة المقدمة عبر الانترنت، بغض النظر عن المكان الجغرافي.

وهدفت دراسة **اللحياني (2016)** إلى التعرف على اتجاه العاملين على رعاية الموهوبين والموهوبات حول الإرشاد الإلكتروني، التابعين للإدارة العامة للتربية والتعليم بمحافظة جدة، وتكونت عينة الدراسة من (100) من العاملين على رعاية الموهوبين، وقامت الباحثة ببناء استبانة مكونة من (43) فقرة، أظهرت النتائج وجود درجات مرتفعة نحو التوجه للارشاد الإلكتروني لدى عينة الدراسة، ووجود فروق دالة إحصائياً تبعاً لمتغير الجنس، وسنوات الخبرة لصالح الإرشاد الإلكتروني.

8. الاجراءات الميدانية للدراسة:

1.8. منهج الدراسة: استخدم المنهج الوصفيّ؛ لمناسبته لطبيعة هذه الدراسة.

2.8. مجتمع الدراسة وعينتها: تكون مجتمع البحث وعينتها من مجموعتين:

- جميع المرشدين والمرشدات التربويين في المدارس الحكومية في محافظ سلفيت، والبالغ عددهم (51) مرشدا/ـة، وتألفت عينة الدراسة من (37) مرشدا ومرشدة في المدارس الحكومية في محافظة سلفيت، وجاء توزيع العينة على النحو المبين في الجدول (1) (2).

جدول رقم (1): توزيع عينة الدراسة وفق المتغيرات الديمغرافية للمرشدين.

المتغير	فئات التغيير	العدد	النسبة %
الجنس	ذكر	17	46
	أنثى	20	54
سنوات الخبرة	اقل من 10	21	57
	أكثر من 10	16	43
المؤهل العلمي	بكالوريوس	29	78
	ماجستير فأعلى	8	22

أولياء أمور طلبة مدارس مدينة سلفيت البالغ عددهم تقريبا (2000) طالب/ة. وتألفت عينة الدراسة من (109) ولي أمر طالب وطالبة في المدارس في مدينة سلفيت. وجاء توزيع العينة في الجدول رقم (2).

جدول رقم (2): توزيع عينة الدراسة وفق المتغيرات الديمغرافية لأولياء الأمور.

المتغير	فئات التغيير	العدد	النسبة %
الجنس	**ذكر**	**45**	**41**
	أنثى	**64**	**59**
العمر	**اقل من 40 سنة**	**61**	**56**
	40 سنة فأكثر	**48**	**44**

3.8. أداة الدراسة: تطلبت الدراسة الحالية أداتين دراسيتين، وجميعها اعتمدت نظام ليكرت الخماسي، الأولى لقياس فاعلية الإرشاد الإلكتروني من وجهة نظر مرشدي محافظة سلفيت، وتكون المقياس من (35) فقرة موزعة بمجالات العمل الإرشادي (النمائي والوقائي والعلاجي)، والمهارات الإرشادية (عكس المشاعر، إعادة الصياغة، المواجهة، الإنصات، طرح الأسئلة، التلخيص التشخيص، الإنهاء، الصمت، التعاطف)، والثانية لقياس فاعلية الإرشاد من وجهة نظر أولياء الأمور موزعة على (15) فقرة (أهمية الإرشاد الإلكتروني، أهمية المرشد الإلكتروني، وخدمات الإرشاد الإلكتروني).

- **صدق الأداة (Validity):** قام الباحث بعرض الأداة المكونة من استبانتين على مجموعة من الأساتذة الجامعيين ذوي الخبرة والاختصاص في علم النفس والتربيّة في جامعات فلسطين؛ لإبداء رأيهم في مضمون فقرات المقياس وفاعليته نحو الفئة المستهدفة، وتمّ تعديل بعض الفقرات، وإعادة صياغتها؛ بما يتناسب وواقع مجتمعنا الفلسطيني.

- ثبات الأداة (Reliability): بعد تطبيق أداتي الدراسة على العينة، تمّ حساب معامل الثبات للأداة عن طريق استخدام معادلة (كرونباخ ألفا) للاتساق الداخلي، حيث بلغت قيمة معامل الثبات للإرشاد الإلكتروني من وجهة نظر المرشدين (0.85)، كما بلغت قيمة معامل ثبات الإرشاد الإلكتروني من وجهة نظر أولياء الأمور (0.79)، وهذه القيم مقبولة تربوياً لمعامل الاتساق الداخلي في حدود أغراض هذه الدراسة وطبيعتها.

9. نتائج الدراسة ومناقشتها:

السؤال الاول: مدى فاعلية الإرشاد الإلكتروني في تقديم الخدمات الإرشادية التربوية والنفسية من وجهة نظر المرشدين في محافظة سلفيت؟

ولتفسير النتائج؛ اعتمدت مدى التحقق من المتوسطات الحسابية الآتية المعتمدة تربوياً، والخاصة بالإجابة على الفقرات: (4.21 - 5.00 درجة كبيرة جداً) (3.41 - 4.20 درجة كبيرة) (2.61 - 3.40 درجة متوسطة) (1.81 - 2.60 درجة قليلة) (1 - 1.80 درجة قليلة جدا).

جدول رقم (3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الأثر لمجالات العمل الإرشادي، والدرجة الكلية لفقرات من وجهة نظر المرشدين.

المجالات	العمل الإرشادي		
	الانحراف المعياري	متوسط الاستجابة	درجة الأثر
البعد النمائي	540.	563.	كبيرة
البعد الوقائي	0.40	3.32	متوسطة
البعد العلاجي	0.46	3.03	متوسطة
الدرجة الكلية	0.31	3.30	متوسطة

يتضح من الجدول (3) السابق أن أعلى متوسط حسابي كان من نصيب البعد النمائي بدرجة أثر كبيرة، وأقلها كان من نصيب البعد العلاجي بدرجة أثر متوسطة. يرى الباحث أن المرشدين يدركون أهمية العمل الإرشادي وخصوصاً في البعد النمائي الذي يمثل أعلى درجة، ومن ثم البعد الوقائي، ويأتي بعدها البعد العلاجي الأقل في درجة المتوسطات الحسابية، وتفاوت هذه الأبعاد من الممكن أن يعود سببها إلى الرؤية المهنية للمرشدين ومدى معرفتهم بالإرشاد الإلكتروني، وخبرتهم القليلة في التواصل عبر وسائل التواصل الاجتماعي بشكل غير منتظم، أو عبر الإيميل، أو بالاتصال هاتفياً مع المسترشدين. ويرجح سبب تفاوت درجة الفروق أيضاً إلى أن تخصصات المرشدين

ليست جميعها تخصص ارشاد، بل أن هناك تخصصات أخرى كعلم النفس، علم الاجتماع، والخدمة الاجتماعية.

جدول رقم (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الأثر لمجالات المهارات الإرشادية، والدرجة الكلية لفقرات من وجهة نظر المرشدين.

المجالات	المهارات الإرشادية		
	الانحراف المعياري	متوسط الاستجابة	درجة الأثر
المشاعر	0.65	2.20	قليلة
الصياغة	0.86	2.80	متوسطة
المواجهة	0.81	2.81	متوسطة
الإنصات	0.84	2.07	قليلة
الأسئلة	0.66	2.91	متوسطة
التلخيص	0.73	2.82	متوسطة
التشخيص	0.66	2.91	متوسطة
الإنهاء	0.67	3.53	كبيرة
الصمت	0.62	2.64	متوسطة
التعاطف	0.51	2.78	متوسطة
الدرجة الكلية	0.33	2.75	متوسطة
الدرجة الكلية للعمل الإرشادي والمهارات الإرشادية	0.33	2.98	متوسطة

يتضح من الجدول (4) السابق أن أعلى متوسط حسابي كان من نصيب مجال الإنهاء بدرجة أثر كبيرة، وأقلها كان من نصيب مجال المشاعر بدرجة أثر قليلة، وجاءت الدرجة الكلية لجميع المهارات الإرشادية متوسطة، أما بالنسبة للدرجة الكلية لجميع فقرات الأداة فكانت متوسطة كذلك.

يرى الباحث أن المهارات الإرشادية مهمة وأساسية وعلى المرشد التربوي والنفسي اتقانها بشكل جيد؛ حتى يقوم بعمله الإرشادي على أكمل وجه، وهنا أوضح مرشدو سلفيت أن الإرشاد الإلكتروني يفقدهم المهارات بشكل غير مباشر من خلال التواصل الإلكتروني، والتي تكون عائقاً أمام تطبيق المرشدين لهذه المهارات، ونتائجها السلبية المتوقعة على المسترشدين، وفقدان درجات من المهنية في العمل الإرشادي.

السؤال الثاني: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية لمدى فاعلية الإرشاد الإلكتروني في تقديم الخدمات الإرشادية التربوية والنفسية من وجهة نظر المرشدين في محافظة سلفيت؛ تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس والخبرة والدرجة العلمية)؟

انبثق عن هذا السؤال مجموعة من الفرضيات سنتطرق لفحصها فيما يأتي:

- **النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمدى فاعلية الإرشاد الإلكتروني في تقديم الخدمات الإرشادية التربوية والنفسية من وجهة نظر المرشدين في محافظة سلفيت تعزى لمتغير الجنس.

لفحص الفرضية استخدم الباحث اختبار (ت) (Independent t-test) لمجموعتين مستقلتين لدلالة الفروق الخدمات الإرشادية، تبعا لمتغير الجنس كما يوضحه الجدول (5) التالي:

جدول رقم (5): اختبار (ت) (Independent t-test) لمجموعتين مستقلتين لدلالة الفروق للخدمات الإرشادية تبعا لمتغير الجنس للمرشدين.

المجالات	ذكر		أنثى		(ت)	الدلالة*
	المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف		
العمل الإرشادي	3.27	0.34	3.33	0.30	0.57	0.57
المهارات الإرشادية	2.61	0.38	2.86	0.43	-1.84	0.07
الكلية	2.89	0.29	3.06	0.34	-1.59	0.12

يتضح من الجدول (5) السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمدى فاعلية الإرشاد الإلكتروني في تقديم الخدمات الإرشادية التربوية والنفسية من وجهة نظر المرشدين في محافظة سلفيت تعزى لمتغير الجنس.

يرى الباحث أن خدمة الإرشاد الإلكتروني تتصف بالحداثة، ولا توجد مدارس تتبنى هذا المجال، وان افتقار المرشدين إلى التدريب المباشر فيما يخص العمل الإرشادي عن بعد باستخدام التكنولوجيا من مهارات مهنية الكترونية وأخلاقيات العمل الإرشادي والمهني في الانترنت هو ما أوجد عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير الجنس.

النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمدى فاعلية الإرشاد الإلكتروني في تقديم الخدمات الإرشادية التربوية والنفسية من وجهة نظر المرشدين في محافظة سلفيت تعزى لمتغير الخبرة.

لفحص الفرضية استخدم الباحث اختبار (ت) (Independent t-test) لمجموعتين

مستقلتين لدلالة الفروق الخدمات الإرشادية، تبعا لمتغير الخبرة كما يوضحه الجدول (6) التالي:

جدول رقم (6): اختبار (ت) (Independent t-test) لمجموعتين مستقلتين لدلالة الفروق للخدمات الإرشادية تبعا لمتغير سنوات الخبرة للمرشدين.

المجالات	اقل من 10 سنوات		10 سنوات فأكثر		(ت)	الدلالة *
	المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف		
العمل الإرشادي	3.26	0.32	3.35	0.31	-0.87	0.39
المهارات الإرشادية	2.78	0.52	2.70	0.26	0.57	0.57
الكلية	2.99	0.39	2.98	0.22	0.06	0.95

يتضح من الجدول(6) السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمدى فاعلية الإرشاد الإلكتروني في تقديم الخدمات الإرشادية التربوية والنفسية من وجهة نظر المرشدين في محافظة سلفيت تعزى لمتغير الخبرة.

ويعزو الباحث عدم وجود فروق لمدى فاعلية الإرشاد الإلكتروني لدى مرشدي محافظة سلفيت مع اختلاف سنوات الخبرة لديهم إلى أن العمل الإرشادي عبر الانترنت جديد نسبياً لدى المرشدين، وتتمحور آرائهم حول ادراكهم لطبيعة العمل في حد ذاته، امكانية وجود عوائق تعيق العمل الإرشادي عبر الانترنت والتي تتطلب كفاءات عليا، ومهارات أخرى مرتبطة بالتكنولوجيا.

- **النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمدى فاعلية الإرشاد الإلكتروني في تقديم الخدمات الإرشادية التربوية والنفسية من وجهة نظر المرشدين في محافظة سلفيت تعزى لمتغير المستوى العلمي. لفحص الفرضية استخدم الباحث اختبار (ت) (Independent t-test) لمجموعتين مستقلتين لدلالة الفروق الخدمات الإرشادية، تبعا لمتغير المستوى العلمي كما يوضحه الجدول (7) التالي

جدول رقم (7): اختبار (ت) (Independent t-test) لمجموعتين مستقلتين لدلالة الفروق للخدمات الإرشادية تبعا لمتغير المستوى العلمي للمرشدين.

المجالات	بكالوريوس فأقل		ماجستير فأكثر		(ت)	الدلالة *
	المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف		
العمل الإرشادي	3.30	0.33	3.30	0.27	0.03	0.98
المهارات الإرشادية	2.79	0.46	2.58	0.20	1.26	0.22
الكلية	3.01	0.36	2.89	0.13	0.93	0.36

يتضح من الجدول (7) السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمدى فاعلية الإرشاد الإلكتروني في تقديم الخدمات الإرشادية التربوية والنفسية من وجهة نظر المرشدين في محافظة سلفيت تعزى لمتغير الدرجة العلمية.

ويفسر الباحث عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في فاعلية الإرشاد الإلكتروني لمتغير سنوات الخبرة، هو أن جميع المرشدين والمرشدات يخضعون لبرامج تدريبية مشتركة، سواء ممن لهم سنوات خبرة طويلة أم قصيرة. فهذه البرامج تطور من خبرة المرشدين الجدد؛ لتجعلهم يتساوون مع من لهم خبرة أطول، ومن ناحية أخرى، فإنّ الخبرة العملية في الإرشاد الإلكتروني، وخبرتهم في التعامل مع الحالات سواء في المجال النمائي أو الوقائي أو العلاجي أو انعكاس المهارات المهنية على المرشد والمسترشد في الجلسات الإرشادية الإلكترونية.

السؤال الثالث: مدى فاعلية الإرشاد الإلكتروني في تقديم الخدمات الإرشادية التربوية والنفسية من وجهة نظر أولياء الأمور في محافظة سلفيت؟

جدول رقم (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الأثر لمجالات الإرشاد الإلكتروني والدرجة الكلية من وجهة أولياء الأمور.

المجالات	العمل الإرشادي		
	الانحراف المعياري	متوسط الاستجابة	درجة الأثر
أهمية الإرشاد الإلكتروني	0.47	4.18	كبيرة
أهمية المرشد الإلكتروني	0.42	4.03	كبيرة
خدمات الإرشاد الإلكتروني	0.44	4.02	كبيرة
المجموع	0.35	4.08	كبيرة

يتضح من الجدول (8) السابق أن درجة الأثر لمجالات الإرشاد الإلكتروني والدرجة الكلية من وجهة أولياء الأمور كانت كبيرة لجميع مجالات الأداة، وللدرجة الكلية

لجميع الفقرات، كما يتضح أنّ أعلى المجالات كانت من نصيب أهمية الإرشاد الإلكتروني، وكانت درجة الأثر قريبة من الكبيرة جدا، وأقلها كانت من نصيب خدمات الإرشاد الإلكتروني، وأهمية المرشد الإلكتروني، ولكن بدرجة كبيرة.

يرى الباحث أن توجهات أولياء الأمور حول الإرشاد الإلكتروني كانت مشوقة، فهم عبروا أن الإرشاد الإلكتروني يساعد على رعاية ابنهم تربوياً ونفسياً؛ ليصبح طالب وفرد ذو صحة نفسية جيدة، ويساعدهم للتوافق مع بيئته والمشاركة الفعالة فيها، كما أن التقدم التكنولوجي ساعد أولياء الأمور في معرفة المعلومات التي تتعلق بالنمو والسلوك والتحصيل التي يحتاجونها حول أبنائهم؛ لذلك توجهاتهم ايجابية نحو أي خدمة ارشادية تقدم لابنائهم عبر الانترنت.

السؤال الرابع: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية لمدى فاعلية الإرشاد الإلكتروني في تقديم الخدمات الإرشادية التربوية والنفسية من وجهة نظر أولياء الأمور في محافظة سلفيت تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس والعمر)؟

انبثق عن هذا السؤال مجموعة من الفرضيات سنتطرق لفحصها فيما يأتي:

- **النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة**: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمدى فاعلية الإرشاد الإلكتروني في تقديم الخدمات الإرشادية التربوية والنفسية من وجهة نظر أولياء الأمور في محافظة سلفيت تعزى لمتغير الجنس.

لفحص الفرضية استخدم الباحث اختبار (ت) (Independent t-test) لمجموعتين مستقلتين لدلالة الفروق الخدمات الإرشادية، تبعا لمتغير الجنس كما يوضحه الجدول (9) التالي:

جدول رقم (9): اختبار (ت) (Independent t-test) لمجموعتين مستقلتين لدلالة الفروق للخدمات الإرشادية تبعا لمتغير الجنس لأولياء الأمور.

المجالات	ذكر		أنثى		(ت)	الدلالة *
	المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف		
أهمية الإرشاد الإلكتروني	4.15	0.52	4.20	0.45	-0.49	0.62
أهمية المرشد الإلكتروني	4.04	0.46	4.03	0.39	0.128	0.90
خدمات الإرشاد الإلكتروني	3.99	0.49	4.04	0.40	-0.66	0.51
الكلية	4.06	0.40	4.09	0.31	-0.45	0.65

يتبين من الجدول (09) السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمدى فاعلية الإرشاد الإلكتروني في تقديم الخدمات الإرشادية التربوية والنفسية من وجهة نظر أولياء الأمور في محافظة سلفيت تعزى الجنس.

أثبتت الفرضية صحتها، فلا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس(أم وأب)، ويرى الباحث أم أولياء الأمور من كلا الجنسين قد أوضحوا مدى استحسانهم لأهمية الإرشاد الإلكتروني؛ وذلك لما له من دور في سد احتياجاتهم المعرفية والتربوية، وأهمية وجود مرشد يمكن التواصل معه الكترونياً في أي وقت، واختصار المسافات البعيدة جغرافياً.

النتائج المتعلقة بالفرضية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمدى فاعلية الإرشاد الإلكتروني في تقديم الخدمات الإرشادية التربوية والنفسية من وجهة نظر أولياء الأمور في محافظة سلفيت تعزى لمتغير العمر. لفحص الفرضية استخدم الباحث اختبار (ت) (Independent t-test) لمجموعتين مستقلتين لدلالة الفروق الخدمات الإرشادية، تبعا لمتغير العمر كما يوضحه الجدول (10) التالي:

جدول رقم (10): اختبار (ت) (Independent t-test) لمجموعتين مستقلتين لدلالة الفروق للخدمات الإرشادية تبعا لمتغير لبعمر لأولياء الأمور

المجالات	اقل من 40 سنة		40 سنة فأكثر		(ت)	الدلالة*
	المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف		
أهمية الإرشاد الإلكتروني	4.19	0.50	4.16	0.44	0.38	0.70
أهمية المرشد الإلكتروني	4.03	0.47	4.03	0.36	0.10	0.92
خدمات الإرشاد الإلكتروني	4.06	0.45	3.97	0.42	1.04	0.30
الكلية	4.10	0.39	4.05	0.28	0.65	0.52

الجدول (10) السابق يبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمدى فاعلية الإرشاد الإلكتروني في تقديم الخدمات الإرشادية التربوية والنفسية من وجهة نظر أولياء الأمور في محافظة سلفيت تعزى العمر.

يرى الباحث أن الإرشاد التربوي والنفسي غير محدد في عمر معين لأنه حاجة وعملية مستمرة، ولا يقف عمل المرشدين عند عمر معين، بل أن الفئات العمرية كافة تحتاج إلى الإرشاد والتوجيه ومن ضمنها أولياء الأمور؛ وذلك يعبر عن نجاح تقديم الخدمات بصورة نوعية، والوصول إلى الأهداف المرجوة من الإرشاد.

التوصيات:

- تدريب المرشدين الذين يرغبون في تقديم خدمات الإرشاد التربوي والنفسي عبر الانترنت وتعليمهم، وتطوير كفاءاتهم.
- إجراء بحوث للتحقق من نقاط القوة والضعف في تقديم الخدمات الإرشادية للمستفيدين عبر الانترنت.
- الحاجة الى المزيد من التحقق من أن الانترنت أكثر فعالية من الإرشاد التقليدي، إن صح التعبير.
- العمل على زيادة الاقتصاد المعرفي للمرشدين التربويين حول المواقع العلمية الإرشادية القائمة على الإرشاد عبر الانترنت.
- تنمية المعرفة المهنية للمرشدين التربويين؛ لمعرفة المناهج العلمية المستخدمة في الإرشاد الإلكتروني.
- تطوير برامج تدريبية من قبل وزارة التربية والتعليم حول دور الإرشاد التربوي في برامج رقمنة التعليم.
- العمل على تطوير المعايير المهنية للإرشاد التربوي بما يتلاءم مع التسارع الإلكتروني، ودور الإرشاد التربوي والنفسي.
- تطوير مواقع للإرشاد التربوي والنفسي في فلسطين ضمن رؤية قسم الإرشاد التربوي في وزارة التربية والتعليم، بما يتلاءم مع حاجات الفئات المستفيدة من العملية الإرشادية.
- تبني قسم الإرشاد والتربية الخاصة في الوزارة التربية والتعليم العالي برامج إرشادية، ومقاييس نفسية يمكن تطبيقها عبر الانترنت.

المراجع

01- ابو غزالة، سميرة. (2004). **مبادئ الإرشاد النفسي والصحة النفسية**، مها للطباعة والنشر، القاهرة.

02- ابو يوسف، محمد. (2008). **فاعلية برنامج تدريبي لتنمية المهارات الإرشادية لدى المرشدين النفسيين في مدارس وكالة الغوث بقطاع غزة**، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية غزة.

03- بن دعيمه، لبنى. (2007). **حاجات التلاميذ في مرحلة الثانوية العامة الى الخدمات الإرشادية في ضوء متغير الجنس والتخصص الدراسي**، رسالة ماجستير، جامعة الحاج خضر.

04- السفاسفة، محمد. (2003). **المشكلات السلوكية الشائعة لدى الطلبة**، مجلة جامعة مؤته للبحوث والدراسات، العدد (18) (6)، جامعة مؤتة، الاردن.

05- سليمان، عبد الله. (2009). **دراسات في علم النفس الإرشادي**، دار الفكر العربي، القاهرة.

06- ابو غزالة، سميرة. (2014). **الإرشاد المهني عبر الانترنت القضايا المطروحة والميثاق الاخلاقي**، ورقة بحثية مقدمة في مؤتمر آفاق في تكنولوجيا التربية، جامعة القاهرة، مصر.

07- الشعلان، فاطمة. (2013). **فاعلية الإرشاد النفسي عبر الانترنت في خفض اعراض الخوف الاجتماعي لدى طلبة طالبات جامعة الاميرة نور**، مجلة العلوم التربوية، مجلد 25، العدد 2، الرياض.

08- المعروف، صبحي. (1986). **نظريات الإرشاد النفسي والتوجيه التربوي**، دار القادسية، العراق.

09- اللحياني، ملاك. (2016). **التعرف على الاتجاه نحو الإرشاد الإلكتروني لدى عينة من العاملين على رعاية الموهوبين والموهوبات بالادارة العامة للتربية والتعليم بمحافظة جدة**، مجلة التربية الخاصة والتأهيل، المجلد 3، العدد 10، جامعة بنها، مصر.

10- Barak, A, Hen, L, Boniel-Nissim, M., & Shapira, N.A.(2008).comprehensive review and a metaanalysisof the effectiveness of internet-based psychotherapeutic interventions. Journal of Technology in Human Services, 26, 109-160.

11- Benight, C. C, Ruzek, J. I., & Waldrep, E. (2008). Internet interventions for traumatic stress: A review and theoretically based example. Journal of Traumatic Stress, 21 (6), 513-520.

12- Christensen, H., & Griffiths, K. M. (2002).The prevention of depression using tne internet. Medical Journal of Australia, 7, 122-125.

13- Cook, J. E & Doyle, C. (2002).Working alliance in online therapy as ompared to face to face therapy Preliminary results. Cybercounselling and Behaviour, 5, 95-105.

14- Day, S. X., & Schneider, P.L. (2002).Psychotherapy using distance technology: Acomparison of face to face, video, and audio treatment. Journal of Counselling Psychology, 44, 499-503.

15- Griffiths, M. (2001). Online therapy: A cause for concern Psychologist, 14 (5), 244-248.

16- Griffiths, M. (2005).Online therapy for addictive behaviors. Cyber Psychology and Behavior(.561)-555.

17- Grohol, J. M. Online counseling: A historical perspective.In: R. Kraus, J. Zack&G. stricker (Eds). Online counseling: A Handbook for mental health professionals. San Diego: Elsevier Academic) ,(2004),pp 51- 68.

18- Liebert, T, Archer, J., & Munson, J. (2006), An exploratory study of client perceptions of internet counseling and the therapeutic alliance. Journal of Mental Health Counseling, 28, 69-84.

19- Mallen, M.J, Day, S. X., & Green, M. A. (2003).Online versus face to face conversations: An examination of relational and discourse variables Psychotherapy: Theory,

20- Ybarra, M. L., & Eaton, W.W. (2005).Internet – based ental health nterventions. Mental Health Services Research, 7 (2), 75-87.