



جامعة مولود معمري تيزي وزو
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم التربية



الضغط النفسي وعلاقته بالأداء المهني لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني دراسة ميدانية بولايتي - تيزي وزو وبومرداس -

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التربية
تخصص إرشاد وتوجيه مدرسي

إشراف الدكتورة:

شريك ويزة

إعداد الطالبتين:

- بن عامر غانية

- لعزري صاره

أعضاء لجنة المناقشة:

رئيسة

مشرفة ومقررة

مناقشة

جامعة مولود معمري، تيزي وزو

جامعة مولود معمري، تيزي وزو

جامعة مولود معمري، تيزي وزو

د/عيسي عزيزة

د/شريك ويزة

د/باحمد جويده

الموسم الجامعي: 2022-2023

كلمة شكر

الحمد لله رب العالمين والصلاة على رسوله الهادي الأمين سيدنا محمد وعلى أهله وصحبه أجمعين

وبعد:

نتقدم بالشكر والتقدير إلى الدكتورة شريك ويزة التي منحتنا من وقتها الثمين الذي أفاض وأنار من توجيهاتها، ملاحظاتها في البحث، فلها منا كل الشكر وخالص الدعاء بالتوفيق في حياتها المهنية.

والشكر الموصول إلى الأساتذة الأفاضل أعضاء الفريق العلمي، والتربوي بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

قسم علوم التربية - بجامعة مولود معمري تيزي وزو - فلهم منا جميعا كل الثناء والتقدير والاحترام. ونتقدم بالشكر إلى جميع زملائنا وزميلاتنا طلبة الماستر 2 تخصص توجيه وإرشاد مدرسي دفعة 2023-2022.

والشكر موصول إلى الأساتذة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة الموقرة الذين تفضلوا لمناقشة هذا العمل.

كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى جميع مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني لولايي تيزي وزو، وبومرداس وأخص بالذكر السيد كمال تمجلت مدير مركز التوجيه والسيدة حاجي حكيمة، مشوش ملخير، وأخص بالذكر مستشاري عينة الدراسة كل بإسمه.

وإلى كل الذين دعمونا بكل المحبة والدعاء حتى إكتمل هذا العمل بهذه الصورة، سائلا لهم جميعا السداد والخير ودوام الخير للجميع.

والحمد لله رب العالمين.



إهداء

إلى أطهر قلبين في حياتي والدي العزيزين أبي (رشيد) وأمي (سفير نادية) أطال الله في عمرهما
وأدامهما بالصحة والعافية

إلى إختي لامية ومليسة.

إلى جموع الأقارب والأصدقاء.

إلى كل غال على قلبي.

إلى جميع من تلقيت منهم النصح والدعم.

أهديكم خلاصة جهدي العلمي.

غانية



إهداء

إلى من أفضلها على نفسي، ولم لا، فلقد ضحت من أجلي ولم تدخر جهدا في سبيل إسعادي على
الدوام

(أمي زجيقة)

نسير في دروب الحياة، ويبقى من يسيطر على أذهاننا في كل مسلك نسلكه صاحب الوجه الطيب،
والأفعال الحسنة، فلم يبخل علي طيلة حياته

(والدي رشيد)

إلى إخوتي كل باسمها وأخي مخلوف

إلى خطيبي المخلص ولكل أفراد عائلته كل باسمه

إلى جميع من وقفوا معي وساعدوني بكل ما يملكون، وفي أصعدة كثيرة أقدم لكم هذا البحث،
وأتمنى أن يحوز على رضاكم.

صاره



ملخص الدراسة

يهدف البحث الحالي الضغط النفسي وعلاقته بالأداء المهني لمستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بولاية تيزي وزو وبومرداس، إلى الكشف عن العلاقة بين متغيري البحث والمستوى التعليمي، ومعرفة مستوى الضغط النفسي لدى العينة، مع احتمالية وجود فروق في الضغط النفسي تعزى لمتغير التخصص الأكاديمي والخبرة المهنية.

اختيرت عينة من 100 مستشار بالطريقة العمدية، تم تطبيق استبيان الضغط النفسي والأداء المهني من إعداد شريك ويزة (2019)، تم حساب خصائصهما السيكومترية، والمعالجة الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي Spss النسخة 23 وفي الأخير خلص البحث إلى النتائج التالية:

- تتباين مستويات الضغط النفسي المهني لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني (مرتفع - متوسط - منخفض).
- توجد علاقة ارتباطية بين أبعاد الضغط النفسي والأداء المهني لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني
- لا توجد علاقة ارتباطية بين أبعاد الضغط النفسي والمستوى التعليمي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.
- لا توجد فروق دالة إحصائية في متوسطي الضغط النفسي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير التخصص الأكاديمي
- لا توجد فروق دالة إحصائية في الضغط النفسي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

Résumé de l'étude :

La présente recherche vise la pression psychologique et sa relation avec la performance professionnelle des conseillers d'orientation scolaire et professionnelle dans les états de Tizi Ouzou et de Boumerdès, de révéler la relation entre les variables de recherche et le niveau d'éducation, et de connaître le niveau de pression psychologique dans l'échantillon, avec possibilité de différences de pression psychologique dues à la variable de spécialisation académique et d'expérience professionnelle.

Un échantillon de 100 conseillers a été choisi par la méthode intentionnelle, le questionnaire sur le stress psychologique et la performance professionnelle élaboré par Wiza Chrik (2023) a été appliqué, leurs caractéristiques psychométriques ont été calculées et un traitement statistique a été effectué à l'aide du programme statistique Spss version 23. Enfin, la recherche a conclu les résultats suivants:

- Les niveaux de stress psychologique professionnel varient selon les conseillers d'orientation scolaire et professionnelle (élevé - moyen - faible).
- Il existe une corrélation entre les dimensions du stress psychologique et la performance professionnelle du conseiller d'orientation scolaire et professionnelle
- Il n'y a pas de corrélation entre les dimensions du stress psychologique et le niveau d'instruction du conseiller d'orientation scolaire et professionnelle.
- Il n'y a pas de différences statistiquement significatives dans la pression psychologique moyenne du conseiller d'orientation et de conseil scolaire et professionnel en raison de la variable de spécialisation académique.
- Il n'y a pas de différences statistiquement significatives dans la pression psychologique du conseiller d'orientation scolaire et professionnelle en raison de la variable d'expérience professionnelle.

فهرس المحتويات

شكر وتقدير

الإهداء

أ..... الملخص

ب..... فهرس المحتويات

ت..... قائمة الجداول

ث..... قائمة الأشكال

ج..... قائمة الملاحق

1 مقدمة

الفصل التمهيدى: الإطار العام للإشكالية

5..... 1-الإشكالية

8..... 2-الفرضيات

9..... 3-أهمية البحث

9..... 4-أهداف البحث

10..... 5-تحديد المفاهيم الأساسية

11..... 6-الدراسات السابقة والتعقيب عليها

الجانب النظري

الفصل الثانى: الضغط النفسى

27..... تمهيد

28..... 1- تعريف الضغط النفسى

29..... 2- نظريات الضغط النفسى - عرض تحليل ومناقشة وتفسير نتائج

- 33..... 3- أنواع الضغط النفسي
- 34..... 4- مصادر الضغط النفسي و أعراضه
- 36..... 5- طرق قياس الضغط النفسي
- 37 6- استراتيجيات إدارة الضغط النفسي
- 41 خلاصة الفصل

الفصل الثالث: الأداء المهني لمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني

- 43 تمهيد
- 44..... 1- تعريف الأداء المهني
- 45..... 2- أنواع الأداء المهني
- 46 3- مظاهر الأداء المهني
- 47 4- أبعاد الأداء المهني ومحدداته
- 49 5- مهام مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني
- 56 6- العوامل المؤثرة على الأداء المهني للمستشار
- 59 خلاصة الفصل

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع: الجانب الميداني

- 62 تمهيد
- 63..... 1- منهج البحث
- 63 2- الدراسة الاستطلاعية

64	1-2 العينه.....
66	2-2- أدوات الدراسة
70	3- الدراسة الاساسية
72	4- الأساليب الإحصائية المستخدمة

الفصل الخامس: عرض تحليل ومناقشة وتفسير النتائج

74	تمهيد
75	1- عرض تحليل ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الاولى
77	2- عرض تحليل ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية
80	3- عرض تحليل ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة
82	4- عرض تحليل ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الرابعة
83	5- عرض تحليل ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الخامسة
87	الاستنتاج العام
88	خاتمة

- مقترحات

- المراجع

- الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
64	يبين توزيع العينة الاستطلاعية حسب المتغيرات الديمغرافية البحث	1
66	يوضح توزيع مستويات مقياس الضغط النفسي	2
68	يوضح قيمة معامل ارتباط الفقرات بالبعد والمقياس	3
69	يوضح معامل ألفا كرونباخ للاستبيان	4
69	يبين معامل التجزئة النصفية لاستبيان الضغط النفسي والأداء المهني	5
70	يبين توزيع العينة الأساسية حسب المتغيرات الديمغرافية البحث	6
75	يوضح ترتيب مستويات مقياس الضغط النفسي	7
77	يوضح قيم معاملات الارتباط بين أبعاد الضغط النفسي والأداء المهني	8
80	يوضح قيم معاملات الارتباط بين أبعاد الضغط النفسي والمستوى التعليمي	9
82	يوضح الفروق في أبعاد الضغط النفسي تبعا للتخصص الأكاديمي	10
84	يوضح الفروق في أبعاد الضغط النفسي تبعا للخبرة المهنية	11

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
65	يبين توزيع العينة الاستطلاعية حسب المتغيرات الديمغرافية للبحث	1
71	يبين توزيع العينة الأساسية حسب المتغيرات الديمغرافية للبحث	2
75	يوضح ترتيب مستويات مقياس الضغط النفسي	3

قائمة الملاحق

العنوان	الرقم
استبيان الضغط النفسي والأداء المهني في صورته الأولية	1
استبيان الضغط النفسي والأداء المهني في صورته النهائية	2
العينة الاستطلاعية	3
الثبات اختبار الفا لكرونباخ - التجزئة النصفية	4
اختبار بيرسن للارتباط ابعاد الضغط النفسي والأداء المهني	5
اختبار بيرسن للارتباط ابعاد الضغط النفسي والمستوى التعليمي	6
اختبار ت للفروق	7
اختبار انوفا	8

يعتبر موضوع الضغط النفسي من قضايا العصر الذي انتشر وبصفة مخيفة في جميع المجالات منها قطاع التربية والتعليم، ومسى جميع مصالح وأفراد الجماعة التربوية، منها مصلحة التوجيه والإرشاد المدرسي باعتبارها ذات الطابع الخدماتي، التي يستفيد منها الجمهور الواسع، رغم تطور المجال التوجيهي الإرشادي وتوسيع رقعة تنصيب مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، فرضته التغيرات التكنولوجية والاجتماعية المتسارعة، والتي تؤكد على بناء اختيارات التلميذ ومشروعه الدراسي والمهني المستقبلي، فهي تساعد الشخص على أن يلم بالواقع الذي يعيش فيه وأن يفهم حاضره، و يأخذ فكرة عن مستقبله لبناء مجتمع متقدم ذو كفاءات مناسبة للمناصب المهنية، والقائم الأول على تحقيق هذه الغايات التربوية هو مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، الذي اتسعت مهامه ونشاطاته دون تحسين وضعه المهني كمقابل لأدائه المتزايد، رغم الأهمية التي تحظى بها مهنة التوجيه والإرشاد فإنها من المهن الاجتماعية التي توصف بأنها مجهدة وضاغطة، بسبب عدم تحسين الوضع المهني والاجتماعي للمستشار، هذا التناقض يخلق ضغوطات نفسية في مجال العمل، تتعكس أثارها على المستشار وكل محيطه المهني والاجتماعي ككل، وتعيق أدائه فيعيش استنزافا جسديا وانفعاليا مما يؤثر سلبا على حالته الصحية والنفسية والاجتماعية، الذي يؤثر بدوره على أدائه الوظيفي في العمل ونوعية خدماته المقدمة. تتزايد خطورة تراكم الضغوطات التي قد تصل إلى الاحتراق النفسي، الذي هو ذو أثر قوي على السلوك الخارجي لمستشاري التوجيه والإرشاد، فكلما كانت الضغوطات قوية ومتكررة كان لها أثر كبير على سلوكهم. فيكون الأداء الوظيفي غير مرغوب فيه من طرف المسؤول الإداري أو التقني بسبب نوعية التوجيه الخاصة بالتلاميذ والمردود التربوي الذي يتصل مباشرة بنتائج المؤسسة ومنه الترتيب الولاوي لها، ومنه يمكن القول أن الضغط النفسي يؤثر سلبا على الأداء المهني لمستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني كما أن للأداء المهني تأثير على ظهور الضغط النفسي لهذا العنصر الفعال.

وللإجابة على التساؤلات وللتحقق من صحة الفرضيات، صمنا خطة منهجية شملت جانبين

الأول خاص بالجانب النظري والذي يضم ثلاثة فصول، حيث خصص:

الفصل الأول: لتحديد وصياغة إشكالية البحث، فرضياته، أهميته، أهدافه وتحديد مصطلحات البحث. مع

عرض لأهم الدراسات السابقة. التي تناولت متغيري البحث الضغط النفسي والأداء المهني في البيئة

العربية والأجنبية والتعقيب عليها.

الفصل الثاني: خصص لمتغير الضغط النفسي مهدنا للفصل ثم عرفناه، بعد ذلك تطرقنا إلى أنواعه

ومستوياته، مع توضيح مظاهره، وما هي أهم استراتيجيات المواجهة، وانتهى الفصل بخلاصة.

الفصل الثالث: بعد التمهيد للفصل عرفنا الأداء المهني لمستشاري التوجيه، أنواعه، مظاهره، مهام

مستشار التوجيه، مع توضيح الضغوطات المهنية وختمنا الفصل بخلاصة.

أما الثاني فعرضنا الجانب الميداني للبحث وتم تقسيمه إلى فصلين:

الفصل الرابع: وخص الإجراءات الميدانية، من تمهيد والمنهج المستخدم والتعريف بعينة الدراسة

الاستطلاعية والأساسية والأدوات المطبقة، مع حساب خصائصها السيكومترية، ثم عرض الأساليب

الإحصائية المستعملة لمعالجة البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي spss النسخة 23، وخلاصة

في الأخير.

أما في **الفصل الخامس:** فعرضنا نتائج الفرضيات وتحليلها ثم تفسيرها ومناقشتها على ضوء

الإطار النظري والدراسات السابقة. وفي الأخير خلصنا إلى خلاصة عامة مع بعض المقترحات، وذكرت

بالمراجع والمصادر المعتمدة وفق تهميش A P A مع الملاحق التوضيحية.

الجانب النظري

الفصل الأول: الإطار العام لمشكلة البحث

1. الإشكالية

2. فرضيات البحث

3. أهداف البحث

4. أهمية البحث

5. تحديد مصطلحات البحث

6. الدراسات السابقة والتعقيب عليها

1/الإشكالية:

يعد الضغط النفسي بمختلف أنواعه من أكثر المواضيع التي جلبت اهتمام الدراسات النفسية والتربوية، وأكثرها انتشارا لما لها من أهمية كبيرة في تكوين شخصية الفرد، خاصة التي تنشأ نتيجة لعدم التكيف أو التوافق بين الفرد ومهنته، لما ينتج عنها من آثار على المستوى الشخصي الذاتي والأداء المهني. ولصعوبة وتعقد مهام الجماعة التربوية ومن أعضائها مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بات هذا الميدان من أكثر الميادين مسببا للضغوطات النفسية.

الضغط النفسي يعكس الحالة الانفعالية لمستشار التوجيه والإرشاد من توتر وقلق واجهاد،فهو"عوامل خارجية ضاغطة تؤثر على الفرد جزئيا أو كليا بدرجة عالية، توجد لديه إحساسا بالتوتر،وزيادة هذه الضغوطات تفقد الفرد قدرته على التوازن،وقد يؤدي إلى الإجهاد والاحتراق النفسي".(عبد العزيز،2000، ص18)

اختلفت النظريات في تفسير الضغط النفسي باختلاف توجهاتها الفكرية فمنها نجد أن نظرية التحليل النفسي لسيجموند فرويد اعتمدت على العوامل اللاشعورية، بينما النظرية الفيزيولوجية لهانز سيللي ترى أن الضغوط النفسية تنتج نتيجة للحياة الضاغطة والتي تشاطر الرأي مع أصحاب النظرية السلوكية، في حين يرى كل من سبيلبيرجر ومواري فقد فرقا بين نوعين من القلق الحالة الآنية والسمة المرافقة لشخصية الفرد.

كما " يشير مفهوم الضغط النفسي على انه إحساس الناتج عن فقدان الاتزان بين المطالب والإمكانات وبصاحبها عادة مواقف فشل حيث يصبح هذا الفشل في مواجهة المطالب والإمكانات مؤثرا قويا في إحداث الضغوط النفسية" (راتب،1997، ص10) حيث نجد عدم التوافق بين إمكانات عمل مستشار التوجيه والإرشاد ماديا ومعرفيا ومعنويا، هذا ما ينعكس سلبا على أدائه المهني باعتبار هذا

الأخير هو من مخرجات التوجيه والإرشاد في المؤسسة التربوية. وخاصة انه ذات طابع خدماتي يحتاجه جميع العناصر الفاعلين في العملية التربوية "فقد عرفت هذه المهنة تطورا ملحوظا منذ تعميم المستشارين على ثانويات ومتوسطات الوطن والذين تتوفر فيهم خصائص وشروط". (أحمد، 2015)

"الا ان الموظف الذي يعيش في ضغوطات نفسية في بيئة العمل قد يؤثر على أدائه المهني، كما يمكن ان يكون عاملا محفزا، حيث يعتبر الأداء المهني الجهد الذي يقوم به مستشار التوجيه لإنجاز المهام والنشاطات الموكلة إليه، وفق ما تحدده المناشير الرسمية والقرارات الوزارية" (محمد ومختار، 2016، ص106)، فنتبين أنواع الأداء المهني حسب معيار طبيعة العمل المطلوب والأهداف المنتظرة، كما يمكن ان تكون حسب الشمولية، فمنه الأداء الكلي أو الجزئي الذي يتحدد من خلال المظاهر المصاحبة لها، من رضى مستشار التوجيه والإرشاد، ومعدل الإنتاج. الذي يمكن تقييم هذا الأداء من أبعاده ككمية الجهد المبذول ونمط الأداء المهني.

لكن قد يتعرض مستشار التوجيه والإرشاد إلى مجموعة من الضغوطات النفسية، فمنها النافعة المحفزة للأداء، ومنها السلبية التي تعيق أداء مهامه على أكمل وجه، وبذلك "يتعرض من خلالها لاستنزاف جسدي وانفعالي مما يؤثر سلبا على حالته الصحية والنفسية والاجتماعية ينعكس بدوره على أداءه في العمل" (عفيف وعبد القادر، 2016، ص119). فيصاحبها في حالة استمرارها ظهور التأثيرات السلبية في اتجاهاته، وعلاقاته داخل وخارج المؤسسة، وفي قدرته التواصلية مع مختلف الجهات، فينعكس على العمل والأداء المهني. قد تؤدي إلى حد الاستقالة من المنصب، كما أشارت إليه دراسة دانهام Dunham (2001)، لذا يجب أن تتوفر لدى مستشار التوجيه والإرشاد القدرة على أداء العمل المنوط به والمحدد في النصوص التشريعية والتنظيمية، بسبب الأداء المهني سيد (2009) بأنه: "السبيل إلى تحديد مستوى الكفاءة والفاعلية ومستوى الأداء الوظيفي الفردي الذي يؤثر في مستوى الأداء الجماعي

وبالتالي في أداء المنظمة ككل" (سيد، 2009، ص415) كما هو محصلة التفاعل بين الدافع الشخصي الفردي على العمل ومناخ العمل المحيط به، هذا الذي يخلق لديه الشعور بالرضا الوظيفي وتحقيق أهدافه وانجازاته. ما أكدته دراسة زياد محمود شومان (2008)، لان مهامه رئيسية مرتبطة باستثمار الرأس البشري وهو التلميذ واستغلال إمكاناته وتجنبيه الفشل الدراسي، فتبرز هذه الأهمية في الارتقاء بأدائه وتطوير كفاءته، وتحقيق الجودة في المؤسسات التربوية.

للضغط النفسي حد معين يمكن ان يتحملة مستشار التوجيه والإرشاد، دون ان يؤثر على أدائه المهني، على عكس "إذا ازدادت حدته قد تؤدي إلى حالة نفسية مضطربة، " ذلك أن الناس جميعا لديهم درجة محدودة لتحمل الضغوط الواقعة عليهم، وهو ما يطلق عليه بعبء الإحساس، فعندما يتجاوز الأفراد هذه العبء نتيجة للضغوط العالية والمستمرة التي يواجهونها، تظهر عليهم بعض الاضطرابات النفسية، التي يمثل القلق واحدة من أهمها، بل ومن أكثرها شيوعا لدى الكثيرين ممن يعانون من الضغط المهني".

(مصطفى، 2017، ص35-36)

ولمعرفة واقع الضغط النفسي الذي يعيشه مستشار التوجيه والإرشاد أثناء أدائه المهني، وما هي الآثار التي تتجم عن هذه الحالة النفسية الضاغطة على الشخص ذاته ومحيطه الاجتماعي والمهني، سنتناول بحثنا هذا بالدراسة والتحليل موضوع: **الضغط النفسي وعلاقته بالأداء المهني لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني**، بحيث تتمثل مصادر هذا الضغط النفسي في مصادر خارجية منها الضغوط الاسرية، الضغوط المالية، الضغوط الاجتماعية، ضغوط العمل، أما الضغوط الداخلية تتمثل في: المشكلات النفسية، الضغوط الصحية، الضغوط الناتجة عن أسلوب التفكير، وكذا الأعراض الجسمية، السلوكية، العقلية والنفسية،، العاطفية، العلائقية.

دون أن نأخذ بعين الاعتبار تلك المصادر الشخصية المرتبطة بالمستشار ذاته، وذلك لصعوبة قياسها وكذا صعوبة التحكم بمتغيراتها، وعليه قمنا بطرح التساؤل العلمي التالي:

❖ هل توجد علاقة بين أبعاد الضغط النفسي والأداء المهني لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي

والمهني؟

والذي يتفرع إلى التساؤلات التالية:

- هل يوجد تباين في مستويات الضغط النفسي والأداء المهني لمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي

والمهني؟

- هل توجد علاقة بين أبعاد الضغط النفسي والمستوى التعليمي لدى مستشار التوجيه والإرشاد

المدرسي؟

- هل توجد فروق في متوسطي الضغط النفسي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني

تعزى لمتغير التخصص الأكاديمي؟

- هل توجد فروق في الضغط النفسي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير

الخبرة المهنية؟

2/ فرضيات البحث :

الفرضية الأولى: تتباين مستويات الضغط النفسي المهني لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي

والمهني (مرتفع - متوسط - منخفض).

الفرضية الثانية: لا توجد علاقة إرتباطية بين أبعاد الضغط النفسي والأداء المهني لدى مستشار التوجيه

والإرشاد المدرسي والمهني.

الفرضية الثالثة: لا توجد علاقة إرتباطية بين أبعاد الضغط النفسي والمستوى التعليمي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

الفرضية الرابعة: لا توجد فروق دالة إحصائية في متوسطي الضغط النفسي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير التخصص الأكاديمي.

الفرضية الخامسة: لا توجد فروق دالة إحصائية في الضغط النفسي لدى مستشار التوجيه المدرسي والمهني تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

3/ أهداف البحث:

يسعى البحث الحالي لتحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على مستويات الضغط النفسي المهني لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.
- التعرف على العلاقة الموجودة بين أبعاد الضغط النفسي والأداء المهني لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.
- التعرف على العلاقة الموجودة بين أبعاد الضغط النفسي والمستوى التعليمي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.
- تحديد الفروق في متوسطي الضغط النفسي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير التخصص الأكاديمي.
- تحديد الفروق في الضغط النفسي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

4/ أهمية البحث:

تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية الموضوع الذي يتناوله وهو: الضغط النفسي وعلاقته بالأداء المهني لمستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

- قلة الدراسات والأبحاث الميدانية التي تهتم بدراسة هذه المهنة باعتبارها من المهن الحديثة والتي لم تقيم من طرف الأخصائيين والباحثين في هذا المجال.
- محاولة إبراز مفهوم الضغط النفسي والأداء المهني في مجال التوجيه والإرشاد لإمكانية استفادة المسؤولين على القطاع.
- تعد هذه الدراسة إضافة للبحث العلمي من أجل الاستفادة منها في الدراسات اللاحقة.

5/ تحديد مصطلحات البحث:

5-1 تعريف الضغط النفسي :

- لغة:

- "في لسان العرب ضغط: الضغط أو الضغطة، عصر الشيء إلى شيء، ضغطه يضغطه ضغطاً زحمه على الحائط ونحوه والضغط (بالضم) الشدة والمشقة". (فتحي وعقيلة، 2021، ص 05)

"في معجم ويبستر Webstersdictionary يعني القوة المجهدة، كما أنها القوة التي تقع على الجسم فتحدث فيه تغيراً في شكله". (بن سلمان، 1994، ص 7-8)

-اصطلاحا:

"أشار فؤاد أبو الحطب (2006) إلى أن الضغط النفسي في إطار كلي متفاعل يتضمن الجوانب النفسية والجسمية والاقتصادية والاجتماعية والمهنية، ويتجلى ذلك التفاعل من خلال ردود فعل نفسية وانفعالية فيزيولوجية وذلك فإن جميع الضغوط تعتبر ضغوطا نفسية. (ملاك، 2018، ص16)

-إجرائيا:

هواستجابة المستشارين على مقياس الضغط النفسي بوضع علامة (x) أمام الفقرة وتحت الخانة التي تعبر عن مدى شعورهم بالموقف، ويعبر عنه بالدرجات العالية التي يحصلوا عليها.

5-2 تعريف الأداء المهني:

- لغة:

"هو مصدر الفعل أدى، ويعني انجاز، أو إكمال، وتأدية أي طريقة القيام بعمل ما، وادي الشيء قام به". (حسين، 2022، ص5-7)

-اصطلاحا:

" ما يصدر عن الفرد من سلوك لفظي أو مهاري، وهو يستند إلى خلفية معرفية ووجدانية معينة، وهذا الأداء يكون عادة على مستوى معين يظهر منه قدرته أو عدم قدرته على أداء عمل ما". (رضوان وصبرينة، 2021، ص66)

- إجرائيا:

هواستجابة المستشارين على مقياس الأداء المهني بوضع علامة (x) أمام الفقرة وتحت الخانة التي تعبر عن مدى شعورهم بالموقف، ويعبر عنه بالدرجات العالية التي يحصلوا عليها.

6/ الدراسات السابقة:

6-1 متغير الضغط النفسي:

❖ الدراسات العربية:

✓ دراسة مرينز عفيف-بن الحاج جلول عبد القادر (2016) الجزائر:

- عنوان الدراسة: الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني.
- أهداف الدراسة: التعرف إلى الضغوط المهنية التي يتعرض لها مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.
- عينة الدراسة: 72 مستشارا.
- منهج الدراسة: الوصفي.
- أدوات الدراسة: مقياس الضغوط المهنية المدركة لكوهن وآخرون.

▪ نتائج الدراسة:

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات الضغوط المهنية باختلاف مكان العمل.
- عامل التخصص يؤثر في ظهور أثر الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني. (عفيف وعبد القادر، 2016، ص118)

✓ دراسة حسين عزيز كامل-سكر حيدر كريم (2019) العراق:

- عنوان الدراسة: قوة التحمل النفسي لدى المرشدين التربويين.
- أهداف الدراسة: معرفة مدى التحمل النفسي لدى المرشدين التربويين ومعرفة دلالة الفرق في قوة التحمل النفسي وفقا لمتغيرات (الجنس، الخدمة).
- عينة الدراسة: 1863 مرشدا.
- منهج الدراسة: الوصفي الارتباطي.

- أدوات الدراسة: مقياس قوة التحمل النفسي.
 - نتائج الدراسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في قوة التحمل النفسي لدى المرشدين التربويين.
 - وجود فروق ذات دلالة إحصائية في قوة التحمل لدى المرشدين التربويين تبعا لمتغير الخدمة.
- (حسين وسكر، 2019، ص 221)

✓ دراسة خديجة صالي-سامية شوعيل (2021) الجزائر:

- عنوان الدراسة: أثر استعمال تكنولوجيا الاعلام والاتصال على الضغط النفسي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني-المبرمج المعلوماتي الوافي نموذجاً.
- أهداف الدراسة: الكشف عن أثر استعمال تكنولوجيا الاعلام والاتصال على الضغط النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.
- المنهج الدراسي: الوصفي التحليلي.
- أدوات الدراسة: مقياس الضغط النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.
- نتائج الدراسة:
- وجود علاقة إرتباطية قوية بين استعمال المبرمج المعلوماتي الوافي والضغط النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.
- هناك فروق ذات دلالة إحصائية في الضغط النفسي تعزى إلى متغير السن لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني الذين يستعملون المبرمج المعلوماتي الوافي.
- هناك فروق ذات دلالة إحصائية في الضغط النفسي تعزى إلى متغير الخبرة المهنية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني الذين يستعملون المبرمج المعلوماتي الوافي. (سامية وخديجة، 2021، ص 167)

❖ الدراسات الأجنبية:

✓ دراسة (Wisman-Rudd 1977):

- عنوان الدراسة: مصادر الضغط النفسي.

- أهداف الدراسة: هدفت الدراسة إلى التعريف بمصادر الضغط النفسي.

- عينة الدراسة: 590 موظف.

▪ نتائج الدراسة: أسفرت نتائج هذه الدراسة إلى أهم المصادر الضغوط المهنية: قلة الرواتب،

ضعف الرواتب، الظروف الفيزيائية، العبء الدراسي". (آسيا، 2012، ص 15-30)

✓ دراسة (Anna Onoyase 2015):

- عنوان الدراسة : استراتيجيات التعامل مع الضغوط بين مستشاري التوجيه في أداء وظائفهم.

- أهداف الدراسة: التحقيق من استراتيجيات التعامل مع الإجهاد بين مستشاري التوجيه في أداء وظائفهم.

- عينة الدراسة : 110 مستشارا.

- منهج الدراسة: المسح الوصفي.

- أدوات الدراسة: مصادر الضغط النفسي (Cosagcpojoq) واستبيان الاستراتيجيات (SCSQ).

▪ نتائج الدراسة:

- لا يوجد فرق كبير بين توجيه المستشارون في المدارس الثانوية الكبيرة والصغيرة كاختيارهم

للاسترخاء كاستراتيجية للتعامل مع الإجهاد.

- لا يوجد فرق كبير بين مستشاري التوجيه في المدارس الثانوية الحضرية والريفية في اختيارهم الموسيقى كإستراتيجية للتغلب على التوتر.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين توجيه الذكور والإناث المستشارون في اختيارهم للتمارين البدنية المنتظمة كإستراتيجية للتعامل مع الضغوط. (ANNA، 2015، P54)

2-6 دراسات متعلقة بالأداء المهني:

❖ الدراسات العربية:

✓ دراسة الشرعة-زغاليل (1998) الأردن:

- عنوان الدراسة: الأدوار والوظائف للمرشد التربوي في المدرسة الأردنية.
- أهداف الدراسة: الكشف عن الأدوار والوظائف التي يقوم بها المرشد النفسي فعليا في المدرسة، وهل تختلف ممارسة هذه الأدوار باختلاف الجنس والعمر والمؤهل والخبرة والتخصص.
- عينة الدراسة: 203 مرشدا.

▪ النتائج:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المرشدين والمرشدات في ممارساتهم الإرشادية.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الفئات العمرية في الممارسة الإرشادية.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المرشدين في ممارساتهم الإرشادية تعود لمتغير المؤهل العلمي.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المرشدين في ممارساتهم الإرشادية تعود لمتغير الخبرة المهنية. (أحمد وحسين، 1998)

✓ دراسة مساعد سعيد ألعامدي (1999):

- عنوان الدراسة: تقييم الأداء الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات لدى المرشدين الطلابيين بمحافظة جدة التعليمية.
- أهداف الدراسة: التعرف على مدى وجود علاقة بين الأداء الوظيفي للمرشدين ومراحل التعليم العام التي يعملون بها.
- معرفة مدى وجود علاقة بين الأداء الوظيفي للمرشدين وفئات أعمارهم ومستوى التأهيل العلمي ونوعية التأهيل وعدد سنوات الخدمة في التعليم.
- عينة الدراسة: (225) مرشدا طلابيا.
- أدوات الدراسة : استمارة بحث من إعدادة ونموذج تقييم الأداء الوظيفي للمرشد الطلابي المعتمد من طرف وزارة المعارف.
- نتائج الدراسة :
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات في درجات تقديرات الأداء الوظيفي مقارنة بمراحل التعليم المختلفة التي يعمل بها المرشد.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات تقديرات الأداء الوظيفي للمرشدين وفقا لمستوياتهم تأهيلهم.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات تقديرات الأداء الوظيفي للمرشدين وفقا لفئات أعمارهم .
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات تقديرات الأداء الوظيفي للمرشدين وأنواع تأهيلهم المختلفة.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات تقديرات الأداء الوظيفي للمرشدين وفقا لتقدير المؤهلات العلمية للمرشدين .
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات تقديرات الأداء الوظيفي للمرشدين تبعا للخدمة في الإرشاد لدى المرشدين. (مختار، 2019، ص16)
- ✓ دراسة ناصر رفيق توفيق السلامة (2003):
- عنوان الدراسة: أداء المرشد التربوي في المدارس الحكومية في مدارس محافظة جنين من وجهة نظر كل من الإداريين والمعلمين.
- أهداف الدراسة: التعرف على أداء المرشد التربوي في المدارس الحكومية الثانوية في مدارس جنين وقباطية من وجهة نظر كل من الإداريين والمعلمين.
- عينة الدراسة: 782 مرشدا.
- أدوات الدراسة: استبانة.
- نتائج الدراسة:
- مستوى الأداء كان كبيرا، وعند الإناث أعلى منه عند الذكور.
- مستوى الأداء يختلف تبعا لمتغير الخبرة، المؤهل العلمي، التخصص لصالح التخصص العلمي.
- الفروق لصالح المرشدين في فئة 11 سنة فأكثر. (محمد ومختار، 2016، ص110-111)
- ✓ دراسة احمد ناصر الموسى (2007):
- عنوان الدراسة: مستوى الأداء الوظيفي لدى المرشد التربوي في المرحلة الأساسية في منطقة تبوك وعلاقته بالذكاء الاجتماعي.

- أهداف الدراسة :هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الأداء الوظيفي لدى المرشد التربوي في المرحلة الأساسية بمنطقة تبوك وعلاقته بالذكاء الاجتماعي.
- عينة الدراسة :40 مرشدا.
- أدوات الدراسة: أداتين الأولى للتعرف على مستوى الأداء الوظيفي، والثانية للتعرف على مستوى الذكاء الاجتماعي.

■ نتائج الدراسة :

- مستوى أداء المرشدين التربويين كان مرتفعا.
- وجود علاقة بين مستوى الذكاء الاجتماعي والأداء الوظيفي.
- هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء تعزى لمتغير السن.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

(أحمد والموسى،2007)

✓ دراسة زياد محمود محمد شومان (2008):

- عنوان الدراسة: دراسة تقييمية لأداء المرشد النفسي في ضوء بعض مال تغيرات.
- أهداف الدراسة: معرفة وتقويم مستوى الأداء الوظيفي للمرشدين النفسيين في محافظة غزة،ومعرفة الصورة التي هم عليها في أدائهم الوظيفي.
- عينة الدراسة: (207) مرشدا ومرشدة من العاملين في وكالة الغوث الدولية والعاملين في وزارة التربية والتعليم.
- أدوات الدراسة :مقياس مستوى الأداء الوظيفي للمرشد النفسي من وجهة نظر مدراء المدارس، ومقياس مستوى الأداء الوظيفي للمرشد النفسي من وجهة نظر مشرفو التوجيه والإرشاد النفسي، بالإضافة إلى مقياس الرضا الوظيفي للمرشد النفسي.

▪ نتائج الدراسة :

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي للمرشدين النفسيين تعزى لمتغير الجنس (ذكور، إناث).
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي للمرشدين النفسيين تعزى لمتغير جهة العمل (وكالة، حكومة) لصالح المرشدين الذين يعملون في وكالة الغوث الدولية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي للمرشدين النفسيين تعزى لمتغير نوات الخبرة. (زياد، 2008)

✓ دراسة قوارح محمد-غريب مختار (2016) الجزائر :

- عنوان الدراسة: تقويم الأداء الوظيفي لمستشاري التوجيه والإرشاد في ضوء الإصلاحات الجديدة للمنظومة التربوية.
- أهداف الدراسة: التعرف على مستوى الأداء الوظيفي لمستشاري التوجيه.
- الكشف عن الفروق الفردية في مستوى الأداء الوظيفي لمستشاري التوجيه التي تعزى لمتغيرات (الجنس، التخصص، الخبرة المهنية).
- عينة الدراسة: 90 مستشارا.
- منهج الدراسة: الوصفي التحليلي.
- أدوات الدراسة: استبيان.

▪ نتائج الدراسة:

- مستوى الأداء لدى مستشاري التوجيه والإرشاد متوسط.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي تعزى إلى الجنس لصالح المستشارين الذكور.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء بين المستشارين تعزى إلى التخصص لصالح مجموعة علم النفس.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة تعزى إلى الخبرة لصالح الفئة الأقل خبرة مهنية.

(محمد ومختار، 2016، ص 101)

✓ دراسة سالم حميد عبيد-علي داود سليمان (2018) العراق:

- عنوان الدراسة: نمطي الشخصية والأداء الوظيفي للمرشد التربوي.

- أهداف الدراسة:

- مستوى الأداء الوظيفي لدى المرشدين التربويين ودلالة الفروق الإحصائية في مستوى الأداء

الوظيفي وفق متغير النوع (ذكور وإناث).

- عينة الدراسة: 80 مرشدا.

- منهج الدراسة: الوصفي الارتباطي.

- أدوات الدراسة: مقياس هاورد كلازر (Howard Glazer، 1978) للراشدين الذي عربته

وقننته جميلة الوائلي (2012).

▪ نتائج الدراسة:

- مستوى الأداء الوظيفي أعلى من المتوسط لدى أفراد العينة.

- وجود علاقة ايجابية بين نمط الشخصية (B) والأداء الوظيفي. (سالم

وعلي، 2018، ص 158)

✓ دراسة مختار غريب (2019) الجزائر:

- عنوان الدراسة : تقييم الأداء الوظيفي لمستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني وتحديد احتياجاتهم التدريبية من وجهة نظرهم دراسة ميدانية بثانويات ولاية الجلفة.
- أهداف الدراسة :تقييم الأداء الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، وتحديد احتياجاتهم التدريبية من وجهة نظرهم، ومعرفة آثار كل من (الخبرة المهنية، والجنس، والتخصص الجامعي) على الأداء الوظيفي والاحتياجات التدريبية.
- عينة الدراسة : (86) مستشارا.
- منهج الدراسة : المنهج الوصفي.
- أدوات الدراسة : استخدام أداتين من إعداده تتمثلان في مقياس للأداء الوظيفي ومقياس لتحديد الاحتياجات التدريبية.

■ نتائج الدراسة :

- درجة الأداء الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني متوسطة.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الأداء الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الأداء الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير الخبرة المهنية لصالح الأقل خبرة.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الأداء الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير التخصص الجامعي لصالح خريجي علم النفس.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتياجات التدريبية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير الجنس.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتياجات التدريبية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير الخبرة المهنية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتياجات التدريبية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير التخصص الجامعي. (مختار، 2019)

❖ الدراسات الأجنبية:

✓ دراسة (Curtis et al 1999):

- عنوان الدراسة: الرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين في ضوء التغيرات الديموغرافية.
- أهداف الدراسة: التعرف على الرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية.
- عينة الدراسة: 125 مرشدا نفسانيا.
- منهج الدراسة: الوصفي.
- نتائج الدراسة :
- وجود رضا وظيفي عام لدى أفراد العينة بالنسبة لطبيعة العمل والعلاقة مع الإشراف.
- وجود رضا وظيفي منخفض لدى أفراد العينة بالنسبة (الراتب، فرص الترقية). (محمد ومحمود، 2017، ص 240)

التعقيب على الدراسات السابقة:

- من خلال استعراض الدراسات السابقة التي أجريت حول الضغط النفسي في مجال العمل، وما توفر لنا من دراسات خاصة في بيئتنا العربية والأجنبية فكانت من حيث:
- العنوان:** تمت دراسة الضغط النفسي كمتغير مستقل كدراسة **عفيف-عبد القادر (2016)**، وكمتغير تابع كدراسة **محمد -مختار (2016)**.
- الأهداف:** أغلب الدراسات هدفت لدراسة أثر الضغط النفسي بمتغيرات أخرى أو دراسة العلاقة كدراسة **رتيبة (2019)** مع البحث عن الفروق لمختلف المتغيرات كدراسة **خديجة-سامية (2021)**.

العينة: ركزت معظمها في اختيارها لأفراد عينة الدراسة على المستوى المؤسسات التربوية، وعدد أفرادها يفوق 1000 فرد، إلا في دراسة الحالة عند **Wissman-Rudd (1977)** وخصت العينة الجنسين باستثناء دراسة **سالم-علي (2018)** ومختار **غريب (2019)** التي كانت على الذكور فقط و فقد تباينت مجتمعات البحث والعينات بناء على المجال المكاني والزمني لكل دراسة.

المنهج: اغلب المناهج المستخدمة هي الوصفية بنوعها التحليلي والارتباطي، أما في دراسة **Anna(2015)** استخدمت منهج المسح الوصفي، وهذا الاختيار يعود إلى طبيعة الفرضيات. **الأدوات:** وقد تنوعت الأدوات المستخدمة في هذه الدراسات فمنها من إعداد الباحث شخصيا وهناك من اعتمد على مقاييس جاهزة كدراسة **Anna(2015)**، كما نجد استعمال لمقياس الضغوط المهنية المدركة لكوهن وآخرون كدراسة **عفيف-عبد القادر (2016)**.

النتائج: دلت معظم الدراسات على وجود علاقة إرتباطية دالة وموجبة بين الضغط النفسي كمتغير مستقل أو تابع كدراسة **خديجة وسامية (2021)**، مع ظهور فروق دالة إحصائية في مستوى الضغط النفسي تعزى إلى متغير السن والخبرة المهنية كدراسة **خديجة وسامية(2021)**، وانعدام هذه الفروق كما في دراسة **Anna(2015)**.

6-4- موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة:

من خلال عرضنا للدراسات السابقة على المستوى العربي والأجنبي لمتغيرات البحث، اعتمدنا في بحثنا على عينة مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني العاملة في الثانوية، المتوسطة ومراكز التوجيه، كما قمنا باختيار المنهج الوصفي كأغلب الدراسات والعينة أكثر من 100 مفردة، على غرار باقي الدراسات السابقة التي تباين عدد مفردات العينة، ويعتبر بحثنا امتداد للدراسات السابقة. كما تشابهت في كونه جمع بين متغيرين، إلا ان الجمع بين متغيري بحثنا لم يسبق دراسته على حسب علم الباحثان،

وتبقى النتائج نسبية لخصوصية موضوعها وبيئة تطبيقها، وتتم الاستفادة منها في التعرف على موضوعنا، وفي مناقشة ما توصلنا إليه من نتائج.

الفصل الثاني: الضغط النفسي

تمهيد

1. تعريف الضغط النفسي
2. النظريات المفسرة للضغط النفسي
3. أنواع الضغط النفسي
4. مصادر الضغط النفسي وأعراضه
5. طرق قياس الضغط النفسي
6. استراتيجيات إدارة الضغط النفسي

خلاصة الفصل

تمهيد:

يعيش الفرد في هذا العصر تغيرات كبيرة ومتسارعة على مستوى حياته الشخصية الاجتماعية والمهنية، فتتداخل فيها مواقف ضاغطة، هذا ما دفع بتسميته بعصر الضغوطات النفسية. بحيث سنتطرق في هذا الى الفصل تعريف الضغط النفسي، أهم النظريات المفسرة له، أنواعه، مصادره، مع عرض لأهم طرق قياس الضغط النفسي، مع تحديد استراتيجيات ادارة الضغط النفسي، وفي الأخير خلاصة.

1/ تعريف الضغط النفسي:

تعريف الضغوط النفسية من جانب الباحثين لم يكن وليد الحاضر، لكنه ذو مرجعية تاريخية قديمة تمتد إلى الثلاثينات من القرن العشرين على يد (هانز سيللي) علم الغدد الصماء بجامعة (مونتريال)، والذي يعتبر الرائد الأول الذي قدم مفهوم الضغوط إلى الحياة العلمية، فتأثر بفكرة أن معظم الكائنات البشرية لها رد فعل للضغوط عن طريق تنمية أغراض غير نوعية، وأن هناك أشكالاً عديدة من الضغوط الداخلية، والخارجية التي يتعرض لها الفرد. (أبو ندى، 2015، ص9)

"بحيث يعرف النادر وآخرون 2014 الضغط على أنه حالة نفسية ناتجة عن إخفاق الفرد في إشباع حاجاته ينتج عنها ثلاثة أنواع من ردود الفعل وهي:

- ردود الفعل الفسيولوجية وتتمثل في زيادة ضربات القلب، ارتفاع ضغط الدم، التوتر العضلي، وبطء في الجهاز الهضمي وكذلك زيادة في إفراز الأدرينالين.
 - وردود الفعل المعرفية وتتمثل في : اضطراب مستوى التفكير، تناقص في القدرة الأدائية وعدم القدرة على اتخاذ القرارات.
 - وردود الفعل السلوكية وتتمثل في: تناقص مستوى الأداء وتجنن المواقف المثيرة للاضطراب.
- (ذهبية، 2021، ص58)

"ويعرفه سيللي بأنه الاستجابة الغير محددة الصادرة من الإنسان لأي مثير أو طلب يواجه نحوه. ويعرفه لازاروس بأنه مجموعة المثيرات التي يتعرض لها الفرد بالإضافة على الاستجابات المترتبة عليها وكذلك تقدير الفرد لمستوى الخطر وأساليب التكيف مع الضغط والدفاعات النفسية التي يستخدمها الفرد في مثل هذه الظروف". (نصر الدين، 2017، ص61)

- أما Lazarus & n (1984) عرف الضغوط بأنها العلاقة المضطربة وغير السوية بين الفرد والبيئة، حيث يقيم الفرد بيئته ومطالبها بأنها ترهقه وتتجاوز قدراته وامكانياته وتهدد سلامته وسعادته. (Folkman-S, 1984)

" الضغوط النفسية أنها الحالة التي يدركها الكائن الذي يتعرض لأحداث أو ظروف معينة بأنها غير مريحة أو مزعجة أو على الأقل تحتاج إلى نوع من التكيف أو إعادة التكيف، وان استمرارها قد يؤدي إلى آثار سلبية كالمرض والاضطراب وسوء التوافق. (علي، 2011، ص 25)

"ما أكد عليه Tricotte الذي يشير إلى أن الضغط قد يكون نتيجة لتفاعل الفرد مع بيئته، بحيث يمكن أن يكون مصدره إيجابيا (كتوفر فرصة معينة)، أو سلبيا (كالإجهاد والضييق)، مما يؤدي بالفرد إلى تحدي هذه الوضعية". (Hellemans, 2009)

ومن خلال التعريفات السابقة الذكر أن الضغط النفسي المهني يتشكل من ثلاث مكونات هي المثيرات كقوى ومسببات الضغط، والاستجابة وردة الفعل الفسيولوجية أو النفسية، والتفاعل بين المثيرات والاستجابة.

2/ النظريات المفسرة للضغط النفسي :

❖ النظرية البيولوجية

ولتر كانون (Walter-cannon):

يعتبر العالم الفسيولوجي ولتر كانون Walter-cannon من أوائل الذين استخدموا عبارة الضغط، وعرفه برد الفعل في حالة الطوارئ، وكشف في دراسته مصادر الضغط الانفعالية، كالآلم، والخوف، والغضب تسبب تغيرا في الوظائف الفسيولوجية للكائن الحي، ويرجع لإفرازات عدد من الهرمونات أبرزها الأدرنالين، والذي بدوره يهيئ الجسم لمواجهة المواقف الطارئة، حيث يرى أن تلك

الاستجابة تجعل الكائن الحي إما أن يواجه الموقف ويتصدى له، أو يتجنبه ويهرب. (محمد، 2015، ص17)

كما يعد هانز سيلبي **selyehans** (1976) الذي تخصص في دراسة الفسيولوجية والأعصاب الرائد الأول الذي قدم مفهوم الضغوط إلى الحياة العملية وذكر سيلبي أن الضغوط يتعرض لها الفرد نتيجة لعدة أسباب منها تلف الأنسجة الجسمية، التلوث، الألم، الإحباط، ويتألف النسق الفكري لنظرية سيلبي في الضغوط أن الضغط متغير غير مستقل وهو استجابة لعامل ضاغط، ويعتبر سيلبي أن أعراض الاستجابة الفسيولوجية للضاغط عالمية وهدفها هو المحافظة على الكيان والحياة. وفي هذا الصدد حدد ثلاث مراحل للدفاع ضد الضغوط، وهذه المراحل تمثل مراحل التكيف العام وهذه المراحل هي :

1/ المرحلة الأولى :

وهي مرحلة رد الفعل والإنذار بالخطر، وهي تبدأ بوجود صدمة يتعرض لها الفرد ومن خلالها يحدد الفرد مصدر الضغط ويستدعي الجسم كل قواه الدفاعية لمواجهة الخطر الذي يتعرض له، فتحدث مجموعة من التغيرات العضوية والكيميائية فيزداد إفراز هرمون الأدرنالين وبسبب زيادة إفراز الأدرنالين تزداد سرعة معدلات ضربات القلب، ويرفع ضغط الدم، ويزداد توتر العضلات وتحدث اضطرابات في الجهاز الهضمي، ويرتفع نشاط الفرد بشكل ملحوظ.

2/ المرحلة الثانية :

وهي مرحلة المقاومة **Resistance** وفي هذه المرحلة يحاول الفرد مواجهة العوامل الخارجية التي تسبب لها الضغط والتوتر، وان لم يستطع الفرد التغلب على مصادر الضغوط تظهر بعض

الأمراض النفس جسمية أو ما يسمى بالأعراض السيكوسوماتية، ويحدث ذلك خاصة عندما تعجز قدرة الفرد على مواجهة الموقف ويدخل الفرد المرحلة الثالثة.

3/ المرحلة الثالثة :

ويطلق عليها مرحلة الإنهاك exhaustion أو الإعياء وتحدث عندما تضعف أو تنخفض قدرة الفرد على مواجهة مسببات الضغوط أثناء مرحلة المقاومة، ويؤدي هذا الأمر إلى اختلال الوظائف النفسية والفسيولوجية لدى الفرد، ويصبح الفرد عاجزاً عن التكيف بشكل كامل. (منى، 2014، ص27-28)

❖ النظرية النفسية سبيلبرجر Spielberger:

يربط سبيلبرجر في نظريته بين الضغوط النفسية وبين القلق حيث تعتبر نظريته مقدمة ضرورية لفهم الضغوط النفسية، حيث يعتبر أن الضغط النفسي الناتج عن ضاغط معين يسبب حالة القلق كما أنه يميز بين مفهوم الضغط stress ومفهوم التهديد threat فكلاهما مفهومان مختلفين. فكلمة ضغوط تشير إلى الاختلافات في الظروف والأحوال البيئية التي يترتب عليها ضيق وتهديد نفسي قد يصل إلى درجة معينة من الخطر على الفرد، بينما تشير كلمة التهديد إلى تفسير وتحليل ظرف وموقف معين على أنه تحليل مخيف ومرعب. (فاطمة، 2013، ص20)

❖ نظرية التفسير الفكري (موراي Murray):

يعتبر موراي أن مفهوم الحاجة ومفهوم الضغط مفهومان أساسيان على اعتبار أن مفهوم الحاجة يمثل المحددات الجوهرية للسلوك، ومفهوم الضغط يمثل المحددات المؤثرة والجوهرية للسلوك في البيئة ويعرف الضغط بأنه صفة لموضوع بيئي أو لشخص تيسر أو تعوق جهود الفرد للوصول لهدف معين ". (فاروق، 2001، ص100)، كما عرف أيضاً موراي الضغط النفسي سنة 1939 بأنه موقف فعال غير خامد في البيئة المادية أو الاجتماعية، يؤثر في سلامة الفرد بصورة فعلية أو محتملة، وقد يكون

الضغط مرغوباً أو غير مرغوب فيه لأنه إما أن يكون بصورة (وعدا) إشباع حاجة (تهديداً) لإحباطها وصدها واستطاع موراي أن يميز بين نمطين من الضغوط وهما :

أ- **ضغط بيتا Beta stress** : وهي دلالات الموضوعات البيئية كما يدركها الأفراد.

ب- **ضغط ألفا Alpha stress** : وهي خصائص الموضوعات البيئية كما توجد في الواقع أو كما يظهرها البحث الموضوعي.

ويوضح موراي أن سلوك الفرد مرتبط غالباً بضغوط بيتا، ومن المهم برغم ذلك اكتشاف المواقف التي تنتسح فيها الشقة بين ضغوط بيتا التي يستجيب لها الفرد وبين ضغط ألفا الموجودة بالفعل. (علي، 2011،

ص40)

❖ النظرية المعرفية (لازاروس. 1970 Lazarus et al) :

وتسمى بنظرية التقدير (التقييم) المعرفي Appraisal Cognitive : التي اهتمت بدور الإدراك والتقييم المعرفي في استجابات الأفراد للضغوط، ومصطلح التقدير المعرفي يعد المفهوم الأساسي في هذه النظرية، لأن تقدير الأفراد للتهديدات المحيطة بهم تمثل إدراك كل المواقف المحيطة بالضغط من البيئة والعوامل الشخصية والعوامل الخارجية الخاصة بالبيئة الاجتماعية والعوامل المتصلة بالموقف نفسه.

ويؤكد لازاروس وفول كمان (1980-1983) أن المواقف الضاغطة التي يتعرض لها الفرد ويدركها قد تؤدي به إلى الشعور بالتوتر الذي يؤثر على شعوره بالذات ويهدد سلامته، وهنا يصنف لازاروس الأحداث الضاغطة إلى :

- **أحداث ضاغطة داخلية**: وهي مجموعة من الأحداث الشخصية والذاتية التي تتكون من خلال

إدراكنا للعالم الخارجي والتوافق مع تلك الأحداث، حيث يؤكد أن " عملية المواجهة تمر عبر

مراحل معرفية مختلفة، تبدأ من حدث ضاغط يستوجب الكثير من الجهد لمواجهتها ومحاولة

التغلب عليها، كما يمكن أن تعترضها مشاكل صحية، خاصة إذا ما استعمل الفرد استراتيجيات غير فعالة ."

فاستجابات الأفراد تتوقف على تقييمهم للأحداث الضاغطة والتي حددها لازاروس في نوعين من التقييم وهما:

- **التقييم الأولي:** وهو تعرف الفرد على الحدث وتحديد مستوى تهديده، فهو يعتمد في هذه المرحلة على أسلوبه المعرفي وخبراته الشخصية.

- **التقييم الثانوي:** وهو تقييم الأفراد لأنفسهم، ففي هذه المرحلة يقوم الفرد بتفسير مدى قدرته على مواجهة المواقف الضاغطة.

وأضاف لازاروس عملية ثالثة وهي:

- **إعادة التقييم:** وتتمثل في إعادة التقييم كيفية إدراكه ومواجهته للمواقف الضاغطة. " فالأفراد يطورون استراتيجياتهم نتيجة مواجهتهم لهذه الضغوط طبقاً لإدراكهم لفعالية هذه الاستراتيجيات".

(فتحي، 2021، ص 9-10)

3-أنواع الضغط النفسي :

صنف الى عدة تصنيفات وذلك تبعاً لأثرها على الفرد فمنهم من صنف الضغوط النفسية المهنية إلى صنفين ضغوط سلبية وضغوط ايجابية، ولقد ميز سيلبي بين هذين النوعين من الضغوط، حيث يطلق سيلبي على الضغط النافع أو الحسن Eu-stress الضغط السلبي Di-stress:

أ-ضغوط سلبية :

هي ضغوط ذات انعكاسات سلبية في دائرة المهنة، تنعكس على الصحة الجسدية والحالة الانفعالية فتؤثر على أدائه وإنتاجيته في العمل، فتعيق الإبداع المهني والترقية الإنتاجية بسبب ما يعيشه

مستشار التوجيه والإرشاد من سوء التوافق والقلق والإحساس بالإحباط قد يصل إلى أعلى المستويات وهو الاحتراق النفسي.

ومن مظاهر الضغط النفسي المهني لدى موظفي التوجيه وخصوصا المستشار تلك التي تظهر جسديا ذات منشأ نفسي، مثل الصداع والاضطرابات الهضمية، والاضطرابات الجلدية، والأرق والقروح، والأمراض القلبية الشريانية، واضطرابات التنفس، والإصابات الطارئة بسبب الحوادث.

ب-الضغوط الايجابية :

من الضغوطات النفسية التي يعيشها المستشار أثناء أداء مهامهم وبحكم تخصصهم الذي يساعدهم على التحدي ومواجهة الضغوطات النفسية التي يعيشها بحكم صعوبة مهامه وتشعبها، فتزیده ثقة بنفسه فيحسن أدائه الوظيفي.

"وهذا النوع من الضغوط يعطي إحساسا بالقدرة على انجاز الأعمال السريعة والحاسمة فهي بمثابة حوافز ايجابية لما لها من تأثير نفسي وايجابي عن شعور الفرد بالإنجاز، وما يجلبه ذلك من شعور بالسعادة والسرور، وبالتالي فهي ليست لها أضرار على صحة الفرد، بل ان كمية من الضغط يعتبر مطلبا وشرطا أساسيا للإنجاز". (علي، 2011، ص32)

4-مصادر الضغط النفسي وأعراضه:

4-1/مصادر الضغط النفسي :

أولا: المصادر الخارجية :

- الضغوط الأسرية: سواء كانت سلبية مثل وفاة قريب أو عزيز أو طلاق أو مرض أحد أفراد الأسرة.

- الضغوط المالية: مثل الحصول على قرض لبناء منزل أو انجاز مشروع أو تغيير مفاجئ في الوضع المالي.

- الضغوط الاجتماعية: مثل التغيير في الأنشطة الترفيهية، العادات الشخصية، الأنشطة الاجتماعية.

- ضغوط العمل: مثل الفصل من العمل، التقاعد، الانتقال لعمل جديد، مشكلات مع الرئيس.

- ضغوط المتغيرات الطبيعية: وهي الضغوط الناتجة عن الكوارث كالزلازل والبراكين والأعاصير.

- الضغوط السياسية: مثل عدم الرضا عن أنظمة الحكم والصراعات السياسية وانعدام الأمن.

- الضغوط الثقافية: الانفتاح على ثقافات خارجية دون مراعاة ثقافة المجتمع عبر القنوات والشاشات.

- الضغوط الأكاديمية: كبدء الدراسة أو الانتهاء منها، ضعف التركيز، الفشل في الاختبارات.

ثانياً : الضغوط الداخلية

- المشكلات النفسية: تتمثل في الانفعال التي قد تتحول إلى حالات القلق والاكتئاب والخوف المرضي.

- الضغوط الصحية: مثل العرض لمرض أو إصابة خطيرة، تغيير شديد في عادات النوم والاستيقاظ.

- الضغوط الناتجة عن أسلوب التفكير: وتعود إلى تنبأ فرد واحد أو أكثر من الأفكار اللاعقلانية

مما يولد انفعالات غير مرغوبة كالشعور بالاكتئاب أو القلق أو الهلع. (أحمد، 2018، ص 205)

عندما يتعرض الشخص لموقف ضاغط تكون الاستجابة على شكل مجموعة من الأعراض الجسمية

والنفسية والسلوكية والعاطفية والعقلية سنتطرق إلى مختلف الأعراض الناجمة عن الضغط النفسي منها:

- الأعراض الجسمية: وتتمثل أهم هذه الأعراض فيما يلي:

تغيرات في نمط النوم، التعب، تغيرات في الهضم، الغثيان، القيء، الإسهال، فقدان الدافع الجنسي، آلام الرأس، آلام وأوجاع مختلفة، جفاف في الحلق، عسر الهضم، الدوار، الإغماء، التعرق، الارتعاش، تتمم اليدين والقدمين، خفقان القلب بسرعة.

- **الأعراض السلوكية:** تغيرات الشهية (كثرة أو قلة الأكل) واضطراب الأكل (فقدان الشهية أو الشراهة)، زيادة في تناول الكحول ووسائل العقاقير، الإفراط في التدخين، القلق المتميز بحركات عصبية، قضم الأضابير، وسواس مرضية.

- **الإعراض العقلية والنفسية:** فقدان التركيز، انحطاط الذاكرة، صعوبة في اتخاذ القرارات، التشويش، الارتباك، الانحراف عن الوضع السوي، نوبات الهلع، الإحباط، نقص في الدافعية، الشعور بالتعاسة والدونية، اضطراب في الذاكرة، صعوبة في انجاز المهام.

- **الأعراض العاطفية:** نوبات اكتئاب، نفاذ الصبر، حدة الطبع، نوبات غضب شديد، فساد في العادات.

- **الأعراض العلائقية :** عدم الثقة في الآخرين وتجاهلهم، غياب الاهتمام بالعلاقات الاجتماعية، تأجيل المواعيد هروبا من الآخرين، والأثير في انجاز المهام خوفا من الخطأ بالإضافة للانسحاب الاجتماعي. (نصر الدين، 2017، ص 96-97)

5- طرق قياس الضغط النفسي:

5-1 قياس الضغط في المختبر (المقاييس الفيزيولوجية) حسب شيلي تايلور :

من الطرق المعاصرة الشائعة في دراسة الضغط القيام بتعرض مجموعة من الأفراد في المختبر لإحداث تسبب الضغط لفترة قصيرة، ثم ملاحظة التأثير الذي يحدثه الضغط عن طريق قياس ردود أفعالهم الفيزيولوجية ونشاط الغدد الصماء واستجاباتهم السيكلوجية كل هذا يرتبط بظهور مؤثرات على

مستوى النشاط السمبثاوي: كزيادة ضربات القلب، لزوجة الدم، ارتفاع ضغط الدم، شدة الإفرازات الغدية العصبية، مما يقدم دليلاً على زيادة نشاط أجهزة الهيپوتلاموس والغدة النخامية المنشطة لقشرة الأدرناليين (HPA)، كزيادة إفراز الكورتيزول.

5-2 المقاييس والاختبارات النفسية:

حسب طه عبد العظيم حسين: "توجد عدة طرق تستخدم في دراسة الضغوط وقياسها منها الملاحظة المقابلة والاستبيانات وتعد الاختبارات أكثر الطرق استخداماً في دراسة الضغوط، فهناك منها ما تقي الضواغط والمثيرات عن طريق قياس أحداث الحياة كمقياس هولمز وراهي".

ويوجد العديد من الاختبارات والمقاييس التي تقيس الضغط نذكر منها:

- اختبار لفنستين: Levenstein

اعد هذا الاختبار من طرف الباحث لفنستين وآخرين levenstein et al سنة (1999) بهدف قياس مؤشر إدراك الضغط، يتكون هذا الاختبار من 30 عبارة تميز منها بنود مباشرة وبنود غير مباشرة.

- مقياس الضغوط النفسية:

- مقياس الضغط النفسي: ل " بدرية وكمال أحمد " يتكون هذا المقياس من 66 بنود موزعة على

خمسة أبعاد وهي: (بعد أسري-بعد مهني-بعد صحي-بعد عدم القدرة على التمتع بمباهج-بعد

الأحداث الطارئة) يطبق هذا المقياس بطريقة جماعية، بحيث يمكن إجراءه على مجموعة كبيرة

من الأفراد في وقت واحد. (نصر الدين، 2017، ص16-17)

6- استراتيجيات إدارة الضغط النفسي :

قسم " لوكيا " إستراتيجيات إدارة الضغوط إلى تقنيات عامة تهدف إلى تقوية الموارد البشرية (آليات صالحة

لكل ضغط) ، وتقنيات (معرفية، فيزيولوجية، سلوكية)، وتهدف كله إلى التعامل مع الضغط بشكل فعال.

❖ الفنيات الفيزيولوجية :

- التأمل: هو إحدى طرق الاسترخاء الذهني التي تمارس في جو هادئ للوصول إليه بمراحل عالية من الشعور فإنه: يقلل من الاستشارة المعرفية والفيزيولوجية ويزيد في نقاء الحواس والتفكير والقدرات الإبتهاهية"، (هارون، 1999، ص 198-199) و يقوي القدرات الذاتية ويقلل من التعب ويساعد على إيجاد الحلول للمشكلات .

- التمرينات الجسدية: تعد من الوسائل الفعالة للتقليل من الضغوط، إذ يتم من خلال الرياضة إفراز بعض الهرمونات التي تقلل من حدة الضغوط والتوترات النفسية. (كويك، 2003، ص 49)

- التغذية: تساهم التغذية بدرجة كبيرة في زيادة فعالية مصادر المواجهة للتعامل مع لضغوط النفسية.

- العلاج النفسي: يقصد به" كل مجهود فردي أو جماعي، يهدف إلى تخفيف آلام ومعاناة واضطرابات النفس، ويؤثر في سلوك الإنسان بالوسائل النفسية للذي من يفقد السيطرة ويعجز عن التحكم في الأمور". (فخري، 1984، ص 350)

❖ العلاج المعرفي:

الأفكار والاعتقادات التي يكونها الفرد عن الموقف هي التي تسبب الضغط، فالتقييم المعرفي أساسي للمواجهة ولتخفيف والتوتر العضلي بالتدريب على السيطرة والتحكم في حالات الانفعال وذلك بتغيير الأفكار غير المنطقية.

أ- إيقاف الأفكار السلبية: إذ ينبغي تغيير الأفكار والاعتقادات السلبية تدريجيا على أن تحل محلها أفكارا ايجابية.

ب-أحاديث الذات: مواجهة المواقف الضاغطة بالتخلص من الأحاديث السلبية بالتفكير الايجابي.

" تشير الأبحاث إلى أن الاتجاه التفاضلي لدى الفرد يؤدي إلى تقييم معرفي أفضل للمواقف التي يتعرض لها، ويتبنى الفرد الذي يتسم بالتفاضل غالبا وسائل فعالة وناجعة في التعامل مع المواقف الضاغطة.

(مصطفى، 2017، ص164)

د-التخيل أو التصور البصري: بالتدريب على تخيل الشخص في موقف ضاغط ويكون بالاسترخاء.

ه-حل المشكلات: "والتدريب على حل المشكلات ينطوي على أهمية كبيرة تتمثل في زيادة كفاءة الفرد

وفعالته مما يؤدي إلى التعامل بنجاح في المواقف الضاغطة ". (ماجدة، 2008، ص 135)

❖ العلاج السلوكي:

أ-تمارين التنفس الإسترخائي : في حالات الضغط يشتكى الشخص من حالة التوتر وضيق التنفس

ولتدريب على التنفس الجيد يساعد على التخفيف من الضغط النفسي". (جليله، 2004، ص 75)

ب-الاسترخاء العضلي والفكري: الاسترخاء التام للعضلات والمفاصل في سكون تام محاولا إبعاد جميع

الأفكار عن الذهن وجعله خاليا ستساعد في خفض التوتر وزيادة الثقة بالذات والتركيز والانتباه وتقوية

الذاكرة.

د-تعديل أسلوب الحياة: تعديل السلوك وتطويره تبعا لمتطلبات البيئة المحيطة وعلى هذا فالاستجابات

السلوكية إزاء المواقف الضاغطة قد تضعف من قدرته على المقاومة.و"إذا حدث تغيير في أسلوب حياة

الفرد وعاداته فإن ذلك يساعده في مواجهة الضغوط وإدارتها بشكل فعال". (ماجدة، 2008، ص 343)

ه-التدريب على السلوك التوكيدي: القدرة على التعبير عن المشاعر الموجبة والسالبة تساعد الاستمرار

في التفاعلات الاجتماعية وفهم وتنظيم الانفعالات ،مما يؤدي إلى حل مشكلاته بطريقة ملائمة ويزيد

من ثقته بنفسه.

و-التدريب على إدارة الوقت: التخطيط الفعال يتضمن تحليل الوقت وتحديد الهدف وجدوله الأنشطة

والتنفيذ.

ي-إعادة التقييم: "تعني التغيير الواسع والجذري للعلاقة مع المحيط، "إذ هو قرار نهائي وسيرورة للتفاعل الداخلي مع الأخذ بعين الاعتبار التغذية الرجعية " . (dantchevm,1989 p 23) .

خلاصة الفصل:

نستخلص من خلال ما تم تقديمه في هذا الفصل من تعريف للضغوط النفسية، والتعرف على مصادرها، وأعراضها، وأنواعها، قد استطعنا إزالة الغموض على مفهوم الضغوط النفسية كظاهرة إنسانية متعددة الأسباب يزيد انتشارها كلما زادت المواقف الضاغطة، ويمكن إدارة الضغوط النفسية والوقاية منها من خلال التركيز على استراتيجيات مسببات الضغوط.

الفصل الثالث: الأداء المهني لمستشار التوجيه

والإرشاد المدرسي والمهني

تمهيد

- 1- تعريف الأداء المهني
- 2- أنواع الأداء المهني
- 3- مظاهر الأداء المهني
- 4- أبعاد الأداء المهني ومحدداته
- 5- مهام مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني
- 6- العوامل المؤثرة على الأداء المهني لمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني

خلاصة الفصل

تمهيد:

يعتبر الأداء المهني موضوعاً من الموضوعات الأساسية في نظريات السلوك الوظيفي، فهو يشير إلى درجة تحقيق مستشار التوجيه والإرشاد المهام المنوطة به، إذ يشكل مكوناً رئيسياً وفعالاً للمؤسسة التربوية، والذي يتمحور حول مدى تحقيق أهداف العملية التوجيهية الإرشادية.

حيث سنتطرق في هذا الفصل على أهم الأداء المهني من تعريف، أنواعه، أبعاده ومظاهره مهام مستشار التوجيه والإرشاد وأهم العوامل التي تؤثر على أداء مستشار التوجيه والإرشاد لمهامه.

1-تعريف الأداء المهني:

إن موضوع الأداء هو من بين الموضوعات التي شغلت بال الباحثين في العلوم الإنسانية والاجتماعية كل من اختصاصه، بحيث تعددت تعاريفه، كما استعمل مصطلح الأداء المهني أو الأداء الوظيفي للتعبير عن نفس الغرض، وفي بحثنا استعملنا الأداء المهني.

"يرى تايلور أن الأداء المهني هو زيادة إنتاج العامل من خلال الدراسة العلمية للحركة والزمن". (رضوان وصبرينة، 2021، ص66)

- "يعرفه سيزلاقي ووالاس: مجموعة من السلوكيات الإدارية ذات العلاقة المعبرة عن قيام الموظف بأداء مهامه، وتحمل مسؤولياته. وهي تتضمن جودة الأداء، وكفاءة التنفيذ والخبرة الفنية المطلوبة في الوظيفة. فضلا عن الاتصال والتفاعل مع باقي أعضاء المؤسسة. قبول مهام جديدة الإبداع.الالتزام بالنواحي الإدارية في العمل. والسعي نحو الاستجابة لها بكل حرص وفعالية، والأداء الوظيفي هو نشاط يمكن الفرد من انجاز المهمة أو الهدف المخصص له بنجاح". (عايدة، 2020، ص507)

- "الأداء المهني هو سلوك العاملين في إدارة معينة، ويحدد قدراتهم على تحقيق أهداف الوظائف التي يشغلونها، من خلال انجاز المهام والعمال في الوقت المحدد لها بغية تحقيق الأهداف المسطرة من طرف الإدارة العليا للمؤسسة". (محمود وبيسان وسندس، 2020، ص207)

- "يرى هانز أن الأداء المهني يرتبط بمجموعة من العوامل، منها الموظف والوظيفة، فمفهوم الأداء يرتبط بمجموعة من المحددات على غرار الدافعية، بيئة العمل، القدرة والكفاءة. (غال، 2021، ص65)

والأداء المهني هو الجهد المبذول والذي يمكن قياسه كما وكيفا، من خلال ما يصل اليه مستشار التوجيه والإرشاد، وفق ما تتطلبه النصوص القانونية من تحقيق أهداف خاصة بالتلميذ والمستشار والمنظومة التربوية، ويعكس درجة ونوعية إنجاز المهام بالشكل المناسب وفي الوقت المحدد، مع توفر المهارات الفردية وشروط العمل المناسبة والصحية.

- "هو مقدار الجيد والنشاطات أو المسؤوليات أو الخدمات التي يتم إنجازها من قبل الموظفين لتحقيق

الأهداف في ضوء الموارد المتاحة والبيئة السائدة في العمل. (عطا الله، 2021، ص414)

"الأداء المهني بصفة عامة على أنه الهدف المرغوب أو المراد الوصول إليه وتجدر الإشارة هنا أن هذا

التعريف يشمل زاويتين، الأولى من خلال أداء الفرد أو أداء فريق العمل (الجماعة)، أما الثانية من خلال

النظر إلى أداء المؤسسة ككل. (خامسة وعمر، 2018، ص150)

2-أنواع الأداء المهني :

إن تصنيف الأداء كغيره من التصنيفات المتعلقة بالظواهر الاقتصادية، يطرح إشكالية اختيار

المعيار الدقيق والعملي في الوقت ذاته، والذي يمكن الاعتماد عليه لتحديد مختلف الأنواع .

وبما أن الأداء من حيث المفهوم يرتبط إلى حد بعيد بالأهداف، فإنه يمكن نقل المعايير المعتمدة في

تصنيف هذه الأخيرة واستعمالها في تصنيف الأداء كمعايير الشمولية والطبيعة، وذلك كما يأتي :

أ-حسب معيار الطبيعة: حسب هذا المعيار الذي يقسم الأهداف إلى اقتصادية، اجتماعية، تقنية،

تنظيمية، فإنه بالإمكان تصنيف الأداء إلى اقتصادي، اجتماعي، تنظيمي، تقني، ... الخ .

وفي إطار هذا التصنيف فإنه من غير الممكن أن تعتمد المؤسسة اعتمادا مطلقا على أحد

المكونات دون الأخرى، لتحقيق أداء في المستوى المطلوب، لكن من المنطقي أن تعطي لجانب معين

أهمية نسبية أكبر من الجوانب الأخرى.

كما يمكن التنبيه إلى أن هذه الأهمية النسبية، عرضة للتغيير مع تطور المؤسسة، ودخولها مراحل

جديدة في حياتها، وهذا ما يجعل من الأداء مفهوما متطورا، باعتبار أن مكونات الأداء تتطور عبر

الزمن، لأن معايير التقييم الداخلية وتلك التي تحدها البيئة الخارجية والتي يتحدد الأداء على أساسها

تكون متغيرة، فالعوامل التي تتحكم في نجاح مؤسسة في مرحلة دخول السوق قد تصبح غير ملائمة

لقياس الأداء على أساسها بالنسبة لمؤسسة تمر بمرحلة النمو أو النضوج. فهناك توليفة من العوامل الاجتماعية والتقنية، المالية والتنظيمية تكون فعالة في موقف معين، دون أن تكون كذلك في مواقف أخرى. والتوليفات متعددة وتتغير عبر الزمن". (عزالدين، 2008، ص 26)

ب- حسب معيار الشمولية:

• الأداء الكلي :

وهو الذي يتجسد بالإنجازات التي ساهمت جميع العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة في تحقيقها، ولا يمكن نسب إنجازها إلى أي عنصر دون مساهمة باقي العناصر، وفي إطار هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى وكيفيات بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة كالاتمرارية، الشمولية، الأرباح، النمو.

• الأداء الجزئي :

وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة وينقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقسيم عناصر المؤسسة، حيث يمكن أن ينقسم حسب المعيار الوظيفي إلى: أداء وظيفة المالية، أداء وظيفة الأفراد، أداء وظيفة التمويل، أداء وظيفة الإنتاج وأداء وظيفة التسويق.

وتشير إلى أن الأداء وتشير أن الأداء الكلي للمؤسسة في الحقيقة هو نتيجة تفاعل أداءات أنظمتها الفرعية كما يؤكد ذلك أحد الباحثين الذي يرى أن دراسة الأداء الشامل للمؤسسة يفرض أيضا دراسة الأداء على مستوى مختلف وظائفها". (عبد المليك، 2008، ص 89)

3- مظاهر الأداء المهني : هناك مجموعة من المعايير التي تتحدد على أساسها فعالية الأداء

الوظيفي منعدمه وتتمثل هذه المؤشرات في:

- رضا العامل عن العمل: يعتبر الرضا تلك الحالة العاطفية السارة التي تنتج عن تقييم الفرد لوظيفته، وتعبير عن مدى قبوله، حيث إذا كان العامل راضيا عن عمله كان أداءه أفضل، والرضا بذلك 44 لمجموعة العوامل الوظيفية المحيطة ببيئة العمل عامل مهم في زيادة دافعية الفرد لتحسين عمله.

- الرضا الجماعي والتعاون مع الزملاء: يعمل الرضا على تماسك أفراد الجماعة ما يدفعهم إلى تحسين أدائهم ولأجل ذلك فإن الرضا الجماعي لا يتحقق إلا إذا اعترفت الإدارة بتلك الجماعة التي يتعاون أفرادها في سبيل تحقيق الأهداف المشتركة .

- معدل الإنتاج: يمكن ملاحظة الزيادة في حالة ما إذا اشركت الإدارة العمال في الأرباح المؤسسة في هذه الحالة يتحقق للعمال زيادة في أجورهم وما يتبعه من رفع مستوى إنتاجيتهم والعكس صحيح.

- التغيب: إن زيادة معدل التغيب عن الحالة الطبيعية يعد مؤشرا على سلبية الأداء علما بان المعدل الشائع للتغيب في 45 المنظمات يتراوح بين 3% و6% باعتباراه عاديا لكن إذا ما زاد المعدل عن 6% يعد من المؤشرات السلبية لسوء للأداء.

- التنقلات والاستقالات: إن زيادة التنقلات داخل المؤسسة يخلق نوعا من عدم الاستقرار، ويخلق صعوبة تكيف الموظف، قد تكون هذه التنقلات والاستقالات نتيجة ظروف مادية، نفسية 46 مع عمله، كما يكشف عن وجود اضطرابات في العمل أو اجتماعية، أو قد يكون سببها المشرف أو القائد إلا أنها في كلتا الحالتين تبرهن عن ضعف في مستوى الأداء. (نبيلة، 2020، ص 20)

4- أبعاد الأداء المهني ومحدداته:

تعنى بأداء الفرد للعمل القيام بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله ويمكننا أن نميز ثلاثة أبعاد للأداء، وهذه الأبعاد هي: الجهد المبذول، كمية الجهد، نمط الأداء .

أ- كمية الجهد المبذول: تعبر عن مقدار الطاقة الجسمانية أو العقلية التي يبذلها الفرد خلال فترة زمنية وتعتبر المقاييس التي تقيس سرعة الأداء أو كميته في خلال فترة معينة معبرة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة .

ب- الجهد المبذول: فتعني مستوى بعض الأنواع للأعمال، قد لا يهتم كثيرا بسرعة الأداء أو كميته بقدر ما يهتم بنوعيته، وجودة الجهد المبذول ويندرج تحت المعيار النوعي للجهد، الكثير من المقاييس التي تقيس درجة مطابقة الإنتاج المواصفات، والتي تقسمه درجة خلو الأداء من الأخطاء، والتي تقيس درجة الإبداع والابتكار في الأداء .

ج- نمط الأداء: يقصد به الأسلوب أو الطريقة التي نبذل بها الجهد في العمل، أي الطريقة التي تؤدي بها أنشطة العمل، فعلى أساس نمط الأداء يمكن قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد في أداء حركات، أو أنشطة معينة أو مزيج هذه الحركات أو الأنشطة إذا كان العمل جسمانيا بالدرجة الأولى، كما يمكن أيضا قياس الطريقة التي يتم الوصول بها إلى حل أو قرار لمشكلة معينة أو الأسلوب الذي يتبع في إجراء بحث أو دراسة.(بوعطيط، 2009، ص78)

ولا تتحقق هذه الأبعاد بعيدا عن المحددات التي لا بد من توافرها حتى يتحقق الأداء المهني، التي تمثل النتيجة المتوصل إليها من خلال عملية التفاعل والتوافق بين القوى الداخلية لمستشار التوجيه والقوى الخارجية المحيطة به من عوامل بشرية، مادية وتنظيمية، فيعكس السلوك في الإطار المهني.

"حيث يشير الكلالدة (1997) إلى أن محددات الأداء المهني هي:

- الدافعية: والتي لا بد من توافرها لدى الفرد حتى يكون هناك أداء، بغض النظر عن كون الدافعية قوية أم ضعيفة.

- القدرة على أداء العمل: فال يعقل أن يكون هناك أداء بدون قدرة على القيام بالعمل الموكل للفرد أو المؤسسة.

- إدراك الدور: إدراك الدور لمتطلبات العمل أو الوظيفية، يعني القيام بالأداء المطلوب على الوجهة الصحيحة، وإلا يكون الجهد المبذول بالاتجاه غير الصحيح.

ويضيف العميان (2004) محدد آخر وهو، بيئة العمل: وهو البيئة الداخلية التي توجد داخل المؤسسة، وتؤثر فيها من الداخل، وتتمثل في النواحي الفنية والإجرائية لأداء الأعمال داخل المؤسسة كطرق أداء العمل والتقنية المستخدمة والنظم والقوانين الخاصة بالمؤسسة، بما فيها الهيكل التنظيمي، ومجموعات العمل الرسمية وغير الرسمية، وأنماط الاتصالات، وأسلوب القيادة، ونظام الأجور والحوافز، والفلسفة الإدارية للمؤسسة". (محمود وسندس وبيسان، 2020، ص 207-208)

5- مهام مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني :

يمارس مستشار التوجيه المدرسي والمهني مهامه في مركز التوجيه المدرسي وفي جميع مؤسسات التعليم، يمكن تحديد استخلاص مهام أساسية والمتمثلة في مجال الإعلام، مجال التقويم، مجال التوجيه والمتابعة، مجال الإرشاد، ومهام مختلفة.

ومنه تتجلى أهمية الأداء المهني في تحديد قدرة مستشار التوجيه والإرشاد على أداء عمله في الوقت الراهن، ومدى تكيفه وقدرته على الأداء المهني في المستقبل، كما يساهم في الترقية والتحفيز مما يزيد من الاهتمام لتحسين الأداء كما ونوعا.

كما يرتبط الأداء المهني للمستشار باستقراره الوظيفي، باعتباره المكون الرئيسي لتقديم الخدمات وتحسين المردود التربوي، وهو الجزء الهام الذي يطور وينمي المورد البشري. سواء التلميذ أو المستشار ويكون ابعده من ذلك حيث لا تتوقف أهمية الأداء المهني على مستوى المؤسسة التربوية بل تتعدى ذلك إلى نجاح خطط التنمية المستدامة في المجتمع.

ولتحقيق هذه الأهمية يجب توفر عوامل عدة منها الداخلية للمؤسسة أو ما يتعلق بالمحيط الخارجي والشركاء الاجتماعيين، فهذه العوامل يمكن أن تزيد من نجاح العملية التوجيهية الإرشادية إذا كانت ذا حد إيجابي، وقد تؤثر سلبا في حالة وجود الخلل أو النقص فيها. يسعى مستشار التوجيه والإرشاد للتكيف مع العوامل بحكم تخصصه الأكاديمي حتى يرقى بأدائه المهني ويحقق أهداف عمله، ومن المهام المسندة إليه سواء معين على مستوى المتوسطة أو الثانوية.

❖ مجال الإعلام:

يعتبر الإعلام المدرسي الركيزة الأساسية التي يبنى عليها نجاح التوجيه المدرسي والمهني، حيث يكتسب التلميذ مجموعة من المعارف والمعلومات الدراسية والمهنية، كما يسعى إلى توفير الظروف التي تؤدي إلى نمو كيان التلميذ ونضجه وتكيفه، ويعتبر مستشار التوجيه والإرشاد المنتج والمصدر الأول للإعلام في المؤسسة التربوية لجميع أطراف الجماعة التربوية لتحسين العلاقة بين الفاعلين. كما أنه يسعى لـ:

- ضمان سيولة الإعلام وتنمية الاتصال داخل المؤسسات التعليمية مع أطراف الجماعة التربوية .
- إقامة مداومات بالثانوية والمتوسطات بغرض استقبال التلاميذ وأوليائهم. (منشور، 2010، رقم

(266

- تكليف مستشار في إعلام وتوجيه المواطنين وتنظيم المداومة الفعالة مع تحرير تقرير دوري في نهاية كل شهر. (تعليمية وزارية، 2013، رقم 398)

- تنشيط حصص إعلامية جماعية ما يسمى بالإعلام المستمر والذي يكون طيلة السنة الدراسية ويتضمن المستويات التالية:

- السنة الخامسة ابتدائي، سنوات المرحلة المتوسطة، سنوات المرحلة الثانوية، الإعلام الجامعي للتلاميذ الناجحين في البكالوريا. مع تنظيم حملات إعلامية حول الدراسة والحرف والمنافذ الجامعية

والمهنية وتنظيم الأبواب المفتوحة من خلال الأسبوع الوطني للإعلام. (المنشور الوزاري، 2010،

رقم 188)

- تنشيط خلايا التوثيق والإعلام في المؤسسات التعليمية (الثانوية والمتوسطات).
- المشاركة في نشاطات ثقافية وتربوية واجتماعية تتطلب كفاءات خاصة.
- الإعلام غير المباشر وذلك بإعداد مطويات وأدلة وسندات ملصقات إعلامية.
- القيام بالدراسات والتحقيقات التي تكتسي أهمية في مجال البحث البيداغوجي.
- مشاركة في مكاتب مشتركة لاستقبال المواطنين خلال شهري سبتمبر وأكتوبر".

(المنشور، 2011، رقم 611)

- متابعة نشاطات مستشاري التوجيه المدرسي والمهني المبتدئين والإشراف عليها في إطار التكوين المتواصل.

كما "يساعد الأولياء والمتعاملين التربويين في المؤسسة التعليمية وعلى وجه الخصوص المدرسين، في تبليغهم المعلومات التي في حوزته، هذا ليتمكن من نسج شبكة الاتصال يمكن للتلميذ أن يلجأ إليها في كل وقت وظرف". (REES.W.L ، 1976، p 4)

إن الإعلام المدرسي عملية تربوية متواصلة يتخذ طابعا بيداغوجيا متسلسلا ومترابا في إطار البرنامج السنوي، على أن تتبع كل عملية بتقرير تقييمي يساعد مستشار التوجيه والإرشاد على اكتشاف النقائص لتداركها وتقويمها.

❖ مجال التوجيه:

التوجيه هو العمل الميداني ومجمل النشاطات التربوية التي يقوم بها مستشار التوجيه والإرشاد، بهدف الوصول إلى توجيه التلميذ إلى الجذعين المشتركين أو مختلف شعب السنة الثانية ثانوي توجيهها علميا وموضوعيا، يتمشى وقدراته وكفاءاته. والتوجيه هو تلك "العملية الفنية المنظمة التي تهدف إلى

مساعدة الفرد على اختيار الحل الملائم للمشكلة التي يعاني منها ووضع الخطط التي تؤدي إلى تحقيق هذا الحل والتكيف وفقا للوضع الجديد الذي يؤدي به إلى هذا الحل". (عواد، 1990، ص

(70)

- يقوم مستشار التوجيه والإرشاد ومن خلال التوجيه التدريجي بالتعرف على الملح الدراسي للتلميذ من خلال مجموعات التوجيه (4 متوسط-1 ثانوي) قصد توجيههم بموضوعية". (المنشور الوزاري،

(2016، رقم 245)

وذلك خلال الفصول الثلاثة التلاميذ السنوات 1 ثانوي و4 متوسط مع استقبال الأولياء والتلاميذ في حالة عدم تناسب الرغبة المعبر عنها مع النتائج المدرسية. (المنشور الوزاري، 2014، رقم 338)

- الإشراف على مبرمج الوافي في الثانوية وقطاع التدخل خلال السنة الدراسية.
- مراقبة التلاميذ خلال مسارهم الدراسي وتوجيههم لبناء مشروعهم الشخصي وفق رغباتهم واستعداداتهم.
- التوجيه المسبق خلال الفصلين 1 و2 والتوجيه النهائي في نهاية السنة 4 متوسط و1 ثانوي.
- الإعداد والتحضير والإشراف وتنشيط الجلسات التنسيقية بين مختلف الأطوار الخاصة بالتوجيه.
- التحضير والمشاركة في عملية الطعن في نهاية السنة الدراسية فينكفل باستقبالها إرسالها إلى مركز التوجيه.
- التحضير والمشاركة في مجالس القبول والتوجيه لسنة 4 متوسط و1 ثانوي.
- عقد لقاءات مع الأولياء والتلاميذ قصد الإعلام حول التخصصات وشروط التوجيه لها.

❖ مجال المتابعة والتقييم:

تتم عملية المتابعة والبيداغوجية ب" مساعدة الطلبة على فهم نواحي القوة والضعف لديهم وفهم طاقاتهم واستعداداتهم الكاملة وكيفية الاستفادة منها". (سهام، 2002، ص 322) وعملية التقييم هي

أسلوب نظامي، يهدف إلى تحديد مدى تحقيق الأهداف المسطرة للعملية التربوية برمتها، ويهدف إلى كشف مواطن القوة والضعف في العملية التربوية، تداركها وذلك باقتراح البدائل العلاج.

والتقويم كمحور عمل مستشار التوجيه هو مختلف النشاطات التقييمية، التي يقوم بها خلال السنة الدراسية، بهدف الوصول إلى توجيه موضوعي، للرفع من المردود التربوي، وتحسين النتائج، وذلك باقتراح البدائل. ومن أهم لنشاطات التي يقوم بها مستشار التوجيه في هذا المحور والتي يقوم ببرمجتها سنويا هي:

- تحليل النتائج الامتحانات الرسمية (شهادة البكالوريا، شهادة التعليم المتوسط) ومقارنتها بنتائج المعدل السنوي.
- تحليل النتائج الفصلية لجميع التلاميذ في مقاطعة تدخله، حيث يبرز نقاط الضعف والقوة على أساس الشعب والمواد الدراسية، قصد تحديد فئة التلاميذ الذين يعانون صعوبات دراسية لمساعدتهم.
- الإشراف على مبرمج الوافي (بطاقة المتابعة والتوجيه ومعالجتها).
- دراسة رغبات التلاميذ والتعرف على خيارات التلاميذ، واستدعاء التلاميذ.
- توزيع وتحليل واستغلال استبيان الميول والاهتمامات شهر أكتوبر للسنوات 1 ثانوي و4 متوسط فرديا وجماعيا. (المنشور، 2012، رقم 168)
- متابعة وتقويم عملية الدعم والاستدراك بتحديد فئة الذين يحتاجون للاستدراك وتقويم العملية. (المنشور، 1997، رقم 319)
- المساهمة في عملية استكشاف التلميذ المتخلفين مدرسيا والمشاركة في تنظيم التعليم المكيف وتقييمه.
- التحضير والمشاركة في مجالس الأقسام في الثانوية ومجالس الأساتذة في المتوسطات.

- " المشاركة في مجلس التنسيق الإداري للمؤسسة أسبوعياً مرة واحدة على الأقل ومجلس التأديب كلما انعقد ومجالس التعليم مرتين في السنة ومجالس الأقسام بالثانوية في نهاية كل فصل وبداية السنة الدراسية.
 - إضافة مستشار التوجيه إلى هيئة مجلس التوجيه والتسيير كعضو شرعي في المادة 3 والذي يجتمع مرتين في السنة أو كلما اقتضت الضرورة. (القرار الوزاري، 2006، رقم 295)
 - إعداد التنظيم التربوي وتقديرات النجاح (الخريطة المدرسية).
 - تقييم أداء المؤسسات التعليمية وتحليل المضامين.
 - استغلال نتائج اختبارات المكتسبات القبلية والاستفادة منها في تحسين مستوى التلاميذ.
 - القيام بدراسات أحادية حسب الطلب من المصالح المحلية والمركزية.
 - المشاركة في الندوات المحلية.
 - كما "يعمل على مساعدة الأساتذة على الفهم للتلاميذ ويقوم باقتراح طرق جديدة للتقويم، كما يعمل على تشجيع الزيارات المختلفة للمدرسة سواء من طرف الأولياء أو ممثلي المؤسسات".
- (ANDREANI.F,1991, p 8-9)

هذا ومن دون أن ننسى مختلف النشاطات التقنية غير المبرمجة في البرنامج السنوي لمستشار التوجيه، والتي تكون خلال السنة الدراسية كمهام ونشاطات ظرفية وطارئة يكلف بها من طرف الوصاية المحلية أو المركزية.

❖ مجال المتابعة النفسية والإرشادية:

يقوم مستشار التوجيه والإرشاد بإزاحة جميع العوائق والصعوبات التي يمكن أن تعترض التلميذ في مشواره الدراسي وتسبب له سوء التوافق المدرسي كما "يسعى مستشار التوجيه من خلال استعماله لمختلف وسائل جمع المعلومات من اختبارات، مقابلات، زيارات، لقاءات، ملاحظات ... الخ لمعرفة

التلميذ من ناحية وجعله يتعزف على ذاته من ناحية أخرى فيكشف بذلك قدراته، ميوله، استعداداته... ولا يكون ذلك إلا بمشاركة التلميذ في مختلف مراحل تطبيق تلك التقنيات، فلا يكتفي مستشار التوجيه بشرح النتائج وتقديمها له، إنما يطلعه على تلك الأدوات ويشرح له كيفية عملها" (ANDREANI, F, 1991 p8-9) إلى جانب :

- "القيام بالإرشاد النفسي التربوي قصد مساعدة التلاميذ على التكيف مع النشاط التربوي.
- إجراء الفحوص النفسية الضرورية قصد التكفل بالتلاميذ الذين يعانون من مشاكل خاصة.
- المساهمة في عملية استكشاف التلاميذ المتخلفين مدرسيا والمشاركة في تنظيم التعليم المكيف ودروس الاستدراك وتقييمها." (القرار الوزاري، 1991، رقم 827)
- المتابعة والمراقبة النفسية والسلوكية للتلميذ حيث يقوم مستشار التوجيه والإرشاد وفي خلال السنة الدراسية وبدون انقطاع وعلى المستشار الحضور في جميع المتوسطات بعد التنسيق مع المدراء وتجتمع اللجنة أسبوعيا أو حسب ما تقتضيه الضرورة والزاميا في نهاية كل فصل دراسي وذلك تحت إشرافه.
- القيام بالمقابلات الإرشادية الفردية والجماعية وخاصة للتغلب على الخوف وقلق الامتحانات الرسمية.
- التكفل النفسي بتلاميذ الأقسام المقبلة على الامتحانات الرسمية أثناء الامتحانات (الابتدائي - المتوسط - الثانوي).

❖ مجال الدراسات والتكوين:

- أصبح المستشار هو معد مشروع المؤسسة في اغلب الثانويات رغم أن القانون اسند هذه المهمة لمدير الثانوية وبإشراك وتفعيل جميع عناصر الجماعة التربوية" (القرار، 2006، رقم 17).
- يشارك المستشارون الرئيسيون في تأطير عمليات التكوين وفي أعمال البحث التطبيقي.

- إجراء الدراسات الميدانية والبحوث، التحقيقات، الاستقصاءات التربوية والإحصاءات.
- إنجاز الدراسات المبرمجة من طرف مركز التوجيه ووزارة التربية الوطنية.
- المشاركة في الأيام الدراسية والملتقيات المحلية والجهوية والوطنية.
- إنجاز تقارير فصلية لتقييم النشاطات المنجزة.

كما يجب "أن يكون مطلعاً على البرنامج السنوي، وعلى بيداغوجية التدريس والتقييم

والإلمام بالتقنيات الحديثة للتقييم والتقييم لبناء الاختبارات، المشاركة في الندوات المحلية التي لها

علاقة بمواضيع الساعة، ويستحسن إدراج دراسة ميدانية في كل سنة دراسية تستدعي البحث

للتعود على آليات البحث". (عمار، 1999، ص 12-13)

6-العوامل المؤثرة على أداء مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني:

يقوم مستشار التوجيه المدرسي والمهني بعدة مهام مترابطة ومتداخلة، لذا يجب النظر إليها ككل

متكامل، لأنها تشكل وحدة لا يمكن الفصل بين أجزائها، وهذا ما عكسته النصوص التشريعية التي سبق

التطرق إليها، كل المهام المذكورة سالفاً إلا أن هناك مهام استثنائية أو استعجالية حسب الظروف

والمستجدات، ورغم كثرة المهام وأداء مستشار التوجيه والإرشاد لها بكفاءة وجودة إلا أن هناك صعوبات

وعراقيل تحد من أدائه المهني منها:

" عدم قدرة المستشارين على تطبيق الاختبارات والمقاييس النفسية، وكثرة التلاميذ الذين يكلف

بتوجيههم ومتابعتهم (اتساع المقاطعة المكلف بها) وتكليفه بمهام ليست من مهامه، بالإضافة إلى نقص

التأهيل العلمي وفقدان الانسجام والتنسيق والتخطيط بين الجهات المسؤولة عن التوجيه، كلها عوامل

تؤثر سلباً على العمل التوجيهي والإرشادي وأداء المكلفين بالتوجيه". (برو، 2009، ص 416)

ففي دراسة أجراها خماد محمد سنة (2014) حول واقع استخدام الاختبارات النفسية لدى

مستشاري التوجيه تبين أنه (91 %) من عينة البحث لا يستعملون هذه الاختبارات (95 %) منهم لا

يمتلكون مهارة استخدامها بدرجة كافية و (54 %) منهم لا يمتلكون هذه المهارة إطلاقاً، وهذا راجع إلى عدم توفر هذه الوسائل في المؤسسات التربوية، كثرة الأعمال الإدارية، غياب التأهيل والإعداد المسبق والدورات بالإضافة إلى نقص في المهارة وقلة التدريب على استخدامها، وفي دراسة أجراها بن لكحل سمير (2002) حول سياسة التوجيه المدرسي في الجزائر توصل الباحث أن 52.63% من مستشاري التوجيه يرون ضرورة التدريب على التقنيات (الروائز النفسية) لتطبيقها ميدانياً، وأثبتت دراسة فتيحة كركوش (2014) التي تم إجراؤها على عينة من المختصين النفسانيين أن 84.78% منهم يرون أن تكوينهم الجامعي غير فعال مما جعلهم يبحثون عن التدريب المهني في مراكز متخصصة.

"توجد صعوبات لدى المستشارين في التعامل مع هذه الوسائل نظراً إلى أن أغلب هذه الاختبارات المتوفرة مستوردة من الخارج وغير مكيّفة، أي ليست مطبقة على عينات من المجتمع الجزائري، أي أنها ليست مقننة فقدان الثقة من طرف مستشاري التوجيه في قدرتهم وإمكاناتهم على تطبيق هذه الاختبارات جعلهم يتجنبون استخدامها، وعدم مصداقية النتائج التي تم التوصل إليها والذي جاء نتيجة عدم الكفاءة في تطبيقها وعدم تكييفها مع البيئة الجزائرية". (بوطاف، 1995)

"إن القوانين والأطر التنظيمية التي تعتمدها وزارة التربية الوطنية في سياسة التوجيه المدرسي تبدو غامضة لفئة مستشاري التوجيه حيث يجدون بأنها غامضة ولا تلبي احتياجات التربية الحديثة، مما جعلهم يجدون صعوبات كبيرة في أداء مهامهم بطريقة علمية. (بن لكحل، 2002، ص 150)

وفي دراسة فنطازي كريمة (2003) حول معوقات العملية الإرشادية لدى مستشاري التوجيه، توصلت الباحثة إلى أن كل من ضعف التكوين الجامعي وضعف التكويني أثناء الخدمة، يشكلان عائقاً أمام مستشار التوجيه في أداء مهامه بنسبة 100%، إضافة إلى نقص الوسائل الضرورية للعمل كالروائز والاختبارات النفسية التي يتم الاعتماد عليها. ومن مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي يرون بأن التكوين الجامعي لا يستجيب لمتطلبات المهنة، بل يركز على المعارف النظرية والقليل من المعارف

العملية، التي تنحصر في نهاية تقرير التريص او المذكرة في نهاية كل مرحلة، ولا ينمي المهارات التي يحتاجونها في تأدية مهامهم، وأكدت هذه الدراسة على أن اكبر النقائص في التكوين الجامعي ما خص لتدريب على استخدام المقاييس والاختبارات النفسية، ويرى سليمان عواشيرة (2013) في دراسته حول جودة الاستراتيجيات المستخدمة بكليات التربية أنها منخفضة، نظرا لاعتماد الأساتذة على طريقة المحاضرة والبحوث التي يتم عرضها من طرف الطلبة.

"الصراع التنظيمي: الذي قد يكون إيجابيا، ويمكن أن يكون سلبيا ويؤثر مباشرة في أداء العاملين وضغوط العمل: وفيما يلي ندرس العلاقة بين هذين المتغيرين والتي تعتبر هدف هذا البحث.

(سامية، 2018، ص 295)

"القراءة الخاطئة والمتعمدة من طرف مديري المؤسسات التعليمية لتصنيف عمل ونشاطات مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي، حيث تؤكد المادة العاشرة من القرار الوزاري رقم 827 بأنه يندرج ضمن الفريق التربوي التابع للمؤسسة، إلا أن هؤلاء يدرجونه ضمن الفريق الإداري (التأطير التربوي) باعتبار منصبه قاعدي ويلزم ببعض الأعمال الإدارية كالمداومات خلال العطل المدرسية دون الاستفادة من الحقوق المرتبطة بذلك كحق السكن الوظيفي والتعويض. (حميدة، 2023، ص 105-107)

وأثبتت دراسة نورة دغنوش (2003) ودراسة ربيع شتيوي (2003) على أن مستشاري التوجيه لديهم مستوى رضا منخفض ناتج عن الراتب المتدني وقلة فرص الترقية وفرص التكوين والتدريب، مما يجعل أداءهم منخفضا، وفي دراسة أجراها زياد شومان (2008) توصل فيها إلى أن المستشارين الأكثر مدة عمل هم الأقل رضا من غيرهم وهذا ما يدعم النتائج المتوصل إليها في بحثنا الحالي.

خلاصة الفصل

من خلال ما تم تناوله في هذا الفصل حول الأداء المهني على أنه مجموعة من المهام التي يقوم بها مستشار التوجيه والإرشاد داخل مقر عمله وذلك تحقيقاً لأهداف نشاطاته ، وللأداء المهني أنواع تتصف بالمرونة والشمولية، كما لها أبعاد ومحددات كما حاولنا وعرضنا المهام التي يضطلع بها المستشار في المجالات المحددة في برنامجه السنوي، دون الإغفال عن العوامل المعيقة للأداء المهني الفعال لموظف التوجيه والإرشاد، ومن خلال ما تم تناوله تجدر الإشارة إلى أهمية مستشار التوجيه كمورد بشري في العملية التنظيمية والإنتاجية وذلك بالاهتمام به بصفته المحرك الأساسي الذي لا يمكن الاستغناء في المنظومة التربوية.

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع: الجانب التطبيقي

تمهيد

1. منهج البحث

2. الدراسة الاستطلاعية

1.2 العينة

2.2 أدوات الدراسة

3. الدراسة الأساسية

1.3 العينة

4. الأساليب الإحصائية

تمهيد

يمثل الجانب التطبيقي مجال لاختبار ما تم عرضه في الجانب النظري، من الإجراءات المنهجية المعتمدة من المنهج الملائم للبحث الحالي، وصف مجتمع البحث لاختيار عينة استطلاعية منه، لتطبيق أداة جمع البيانات وهي استبيان الضغط النفسي والأداء المهني، مع حساب الخصائص السيكومترية لها، من صدق وثبات قبل تطبيقها على العينة الأساسية، وتم تحديد الأساليب الإحصائية المستخدمة للمعالجة الإحصائية للبيانات المجمعة، وفي الأخير عرض تحليل، تفسير النتائج ومناقشة الفرضيات قصد التحقق منها.

1- منهج البحث:

لكل بحث منهج يسير عليه الباحث في جمع الحقائق والبيانات الخاصة بموضوعه، بهدف الرد على التساؤلات العلمية المطروحة المتضمنة في الإشكالية، هذا ما أشار إليه "الباحث مادلين قراويتز بأن المنهج يعني مجموع العمليات العملية التي تنطبق عليها أخلاقيات البحث من أجل الوصول إلى الحقائق العلمية مهما كانت تبعاتها فنظرها ونفحصها". (Grawatz,1981, p 348) وعليه تم استخدام المنهج الوصفي لملائمته مع موضوع بحثنا المتعلق بالضغوط النفسي وعلاقته بالأداء المهني لمستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

2- الدراسة الاستطلاعية:

تمثل الدراسة الاستطلاعية مدخل أساسي قبل البحث في الدراسة الأساسية،" حيث أنها تمكن الباحث من معرفة مدى صلاحية أداة الدراسة التي سيستخدمها في الدراسة الأساسية، وكذا التأكد من صدقها وثباتها، وبذلك يتعرف على أي مشكلة يمكن أن تظهر قبل القيام بالدراسة الأساسية، كما تمكن الباحث من التعرف على خصائص المجتمع الأصلي للدراسة ". (أبو علام، 2004، ص 87)

❖ أهمية الدراسة الاستطلاعية:

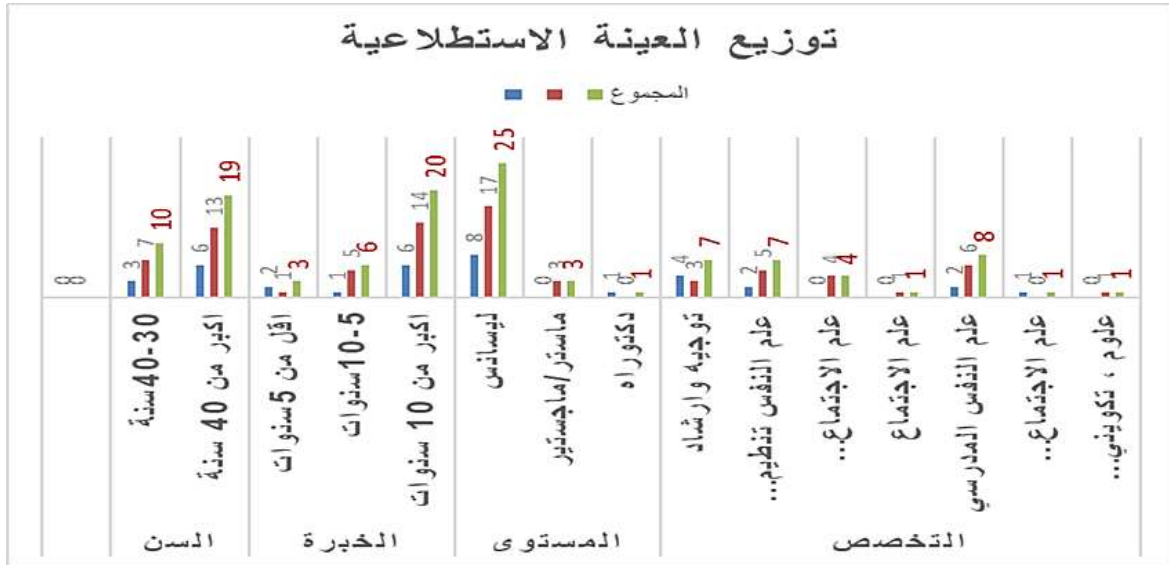
- من خلال الدراسة الاستطلاعية تم جمع معلومات أولية أفادتنا كثيرا في ضبط المنهجية العلمية للدراسة الأساسية في كل جوانبها ومراحلها بحيث:
- تم تحديد المنهج العلمي الملائم للبحث.
 - تحديد خصائص عينة الدراسة الأساسية.
 - ضبط الاستبيان نهائيا بعد حساب خصائصها السيكومترية.
 - تحديد الأساليب الإحصائية المناسبة.

2-1-العينة:

تم اختيار العينة استطلاعية بالطريقة العمدية من فئة مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني لولاية تيزي وزو وبومرداس فيفري 2023، موزعين وفق متغيري الجنس، السن، الخبرة المهنية والمستوى التعليمي والتخصص الأكاديمي. وهذه المتغيرات وفق الفرضيات المبينة في هذا البحث.

الجدول رقم (1) يبين توزيع العينة الاستطلاعية حسب المتغيرات الديمغرافية البحث

المجموع	الجنس		المجموع	الجنس		المجموع	
	أنثى	ذكر		أنثى	ذكر		
25	17	8	المستوى	ليسانس	3	2	أقل من 5 سنوات
				ماستر/ماجستير	6	1	5-10 سنوات
				دكتوراه	20	6	أكبر من 10
29	20	9	المجموع	29	20	9	المجموع
10	7	3	السن	30-40 سنة	7	4	توجيه وإرشاد
				أكبر من 40	7	2	تنظيم وعمل
29	20	9	المجموع		4	0	علم الاجتماع التربوي
					8	2	علم النفس المدرسي
					3	1	أخرى
				29	20	9	المجموع



الشكل رقم (1) يبين توزيع العينة الاستطلاعية حسب المتغيرات الديمغرافية للبحث

من خلال قراءة الجدول والشكل رقم (1) نتبين خصائص الدراسة الاستطلاعية على عينة مكونة من 29 مستشاراً، حيث توزع متغير الجنس بـ (9) مستشاراً وبنسبة 31,03% و(20) مستشاراً بنسبة 68,96%، أما بخصوص متغير السن فتمحورت أفراد العينة في فئتين فقط الأولى (30-40) والثانية (أكبر من 40) سجلت نسبة قدرت بـ 34,48% و 65,51% على التوالي، في حين جاء توزيع هذه العينة حسب متغير الخبرة المهنية فكانت بنسبة لأقل من 10 سنوات 31,03% وأكثر من 10 سنوات هي الفئة الغالبة وهذا ما يؤكد ان المعلومات من ذوي الخبرة يزيد من مصداقية الاستبيان حيث بلغت نسبة 68,96%، وكان متغير المستوى التعليمي (ليسانس-ماستر-دكتوراه) متنوع لدى عينة الدراسة فبلغ عدد المستشارين ذوي الليسانس 25 والماستر 3 مع حالة واحدة ذات مستوى دكتوراه. وتنوعت تخصصات المستشارين من إرشاد وتوجيه، تنظيم وعمل مدرسي، تربوي كلها من كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

2-2-أداة البحث:

قامت الباحثة د/شريك ويزة بإعداد هذا الاستبيان للضغط النفسي والأداء المهني لمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني (2019)، بالرجوع إلى التراث النظري والدراسات السابقة التي تتفق مع الدراسة الحالية في الأهداف، ولغياب مثل هذه الاستبيانات للفئة المعنية بالدراسة، واعتمد على النصوص التنظيمية والقرارات الوزارية المحددة لمهام مستشاري التوجيه، وعلى خبرتها الميدانية لمدة 21 سنة.

❖ وصف أداة البحث:

تكون الاستبيان في صورته الأولية من 66 عبارة في أربعة أبعاد خاصة بالضغط النفسي، والبعد الخامس خصص للأداء المهني، وبعد التعديل بلغ المقياس 55 عبارة وتوزعت على العبارات الأبعاد، البعد المعرفي (1-10)، البعد الانفعالي (11-27)، البعد السلوكي (28-35)، البعد الاجتماعي (36-45)، الأداء الوظيفي (46-55)، جاءت عباراته في الاتجاه الإيجابي، وفق سلم ليكرت الثلاثي التدرج، بتقديرات (موافق-محايد-معارض) ما يقابلها الأوزان (3-2-1)، بلغت الدرجة الكلية للمقياس (55-165).

حيث تم تقسيم مستويات الضغط النفسي المتمثل في العبارات (1-45): بالعملية الحسابية التالية

30 = 3/90 = 45-135 وهو المدى، ومنه تم توضيح توزيع المستويات كما هي في الجدول التالي:

الجدول رقم (02) يوضح توزيع مستويات مقياس الضغط النفسي

المجال	75-45	106-76	135-107
المستوى	منخفض	متوسط	مرتفع

❖ كيفية تطبيق أداة البحث:

تم الاتصال بمديري مركزي التوجيه المدرسي لولاية تيزي وزو وبومرداس لتحديد تاريخ وتوقيت التطبيق، وعند التوزيع بعد نهاية الاجتماع التنسيقي الأسبوعي، كانت هناك تسهيلات لفهم الاستبيان وكيفية ملئه، لان الفئة المستهدفة لها دراية وخبرة ومن أهل الاختصاص.

▪ حساب الخصائص السيكمترية:

- الصدق:

صدق الظاهري (المحكمين):

تم عرض استبيان الضغط النفسي والأداء المهني بصورته الأولية على مجموعة من المحكمين من ذوي الاختصاص من الأساتذة الجامعيين، ومستشاري التوجيه ذوي الخبرة الطويلة في الميدان، وتم الأخذ بعين الاعتبار كل الملاحظات المقترحة في إعداد المقياس بصورته النهائية وجاءت ملاحظات السادة المحكمين، من حيث سلامة اللغة، الارتباط بالبعد وبالاستبيان ككل، متوافقة مع الموضوع، متناسقة.

الاتساق الداخلي للمقياس: تم حساب الاتساق الداخلي لأبعاد المقياس على العينة، وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والبعد وبين كل بعد والدرجة الكلية للمقياس، حسب الجدولين التاليين:

الاتساق الداخلي لأبعاد المقياس:

الجدول رقم (03) يوضح قيمة معامل ارتباط الفقرات بالبعد والمقياس

أبعاد الضغط	المعرفي	النفسي	السلوكي	الاجتماعي	الأداء المهني	مقياس الضغط
المعرفي	1	,464*	,534**	,390*	,715**	,750**
النفسي	,464*	1	,819**	0,318	,505**	,817**
السلوكي	,534**	,819**	1	,453*	,690**	,872**
الاجتماعي	,390*	0,318	,453*	1	,671**	,695**
الأداء المهني	,715**	,505**	,690**	,671**	1	,866**

من خلال نتائج الجدول رقم (03) نلاحظ أن الأبعاد كانت ذات معاملات ارتباط مرتفعة جدا

مع استبيان الضغط النفسي والأداء المهني وكلها دالة عند مستوى 0,01، حيث بلغ معامل ارتباط البعد

المعرفي (**,750) البعد النفسي (**,817) البعد السلوكي (**,872)، البعد الاجتماعي (**,695)،

الأداء المهني (**,866) وكلها معاملات ارتباط عالية جدا مقبولة بكل ارتياحيه للتطبيق الميداني.

الصدق الذاتي:

تم حساب الصدق الذاتي لاستبيان البحث وهو المستخرج من الجذر التربيعي لمعامل الثبات فكانت

$$\text{النتيجة كما يلي: الصدق الذاتي} = \sqrt{0.826} = 0.90.$$

❖ الثبات:

معامل ألفا - كرونباخ:

للتأكد من الثبات قامت الباحثة بحساب معامل ألفا كرونباخ للدرجة الكلية لاستبيان الضغط النفسي

والأداء المهني للتعرف على مدى اتساق عباراته وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (04) يوضح معامل ألفا كرونباخ للاستبيان

أبعاد الاستبيان	معامل ألفا كرونباخ
5	0,826

يتضح من الجدول رقم (04) أن جميع قيم ألفا دالة إحصائياً عند مستوى (0,01) حيث بلغت في المقياس (0,826) فكانت قيمة الثبات مرتفعة وهذا ما يسمح باستخدامه في الدراسة الأساسية بكل ثقة واطمئنان.

- التجزئة النصفية: تم حساب معامل الارتباط بين درجات الفقرات الفردية، ودرجات الفقرات الزوجية، والمكونة لمقياس التمر المدرسي مجموع الفقرات (55)، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (05) يبين معامل التجزئة النصفية لاستبيان الضغط النفسي والأداء المهني

الفئة	المتوسط	التباين	ألفا	معامل بيرسون	معامل جتمان
الفئة 1	24,041	45,035	,755	,604	,715
الفئة 2	26,112	287,354	,797		

حيث تم حساب معامل الارتباط بين درجتي الجزء الأول والجزء الثاني لاستبيان الضغط النفسي والأداء المهني، فقد بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون بين النصفين (0.604)، وهو مؤشر أولي لثبات الأداة، ومن خلال إظهار عدم التجانس بين الجزئين، وكذا عدم التساوي في ثبات ألفا. لذا استخدمنا معادلة جتمان لتعديل طول الاختبار، وقد بلغت قيمة معامل الثبات بعد التعديل (0.715)، وهي قيمة مرتفعة إحصائياً، الأمر الذي يدل على ثبات الاستبيان وصلاحيته للتطبيق على الدراسة الأساسية.

3- الدراسة الأساسية:

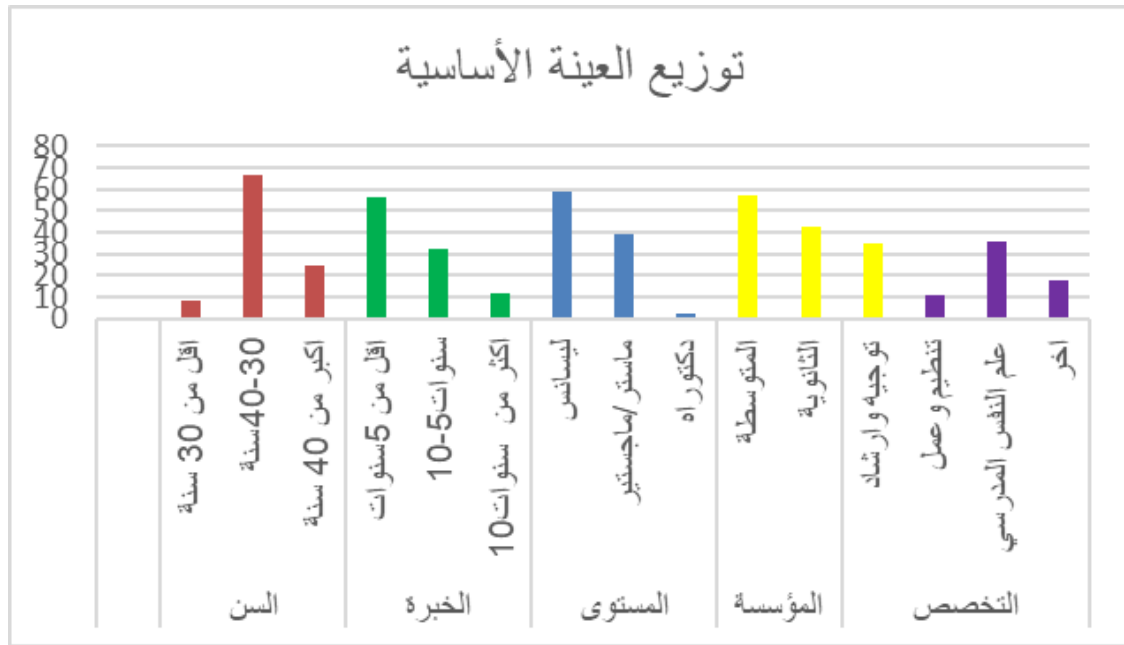
بعد التأكد من الصدق والثبات تم تطبيق المقاييس على الدراسة الأساسية بمساعدة مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في شهر مارس 2023.

3-1 عينة الدراسة الأساسية:

هي جزء من مجتمع مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، ولقد اعتمدنا في الاختيار على أسلوب العينة العمدية، الحاضرين في يوم الاجتماع التنسيقي الأسبوعي.

الجدول رقم (06) يبين توزيع العينة الأساسية حسب المتغيرات الديمغرافية البحث

المجموع	الجنس			
	أنثى	ذكر		
8	7	1	أقل من 30 سنة	السن
67	64	3	30-40 سنة	
25	20	5	أكبر من 40 سنة	
56	56	0	أقل من 5 سنوات	الخبرة المهنية
32	25	7	سنوات 5-10	
12	10	2	أكثر من سنوات 10	
59	56	3	ليسانس	المستوى العلمي
39	35	4	ماستر/ماجستير	
2	0	2	دكتوراه	
57	57	0	المتوسطة	المؤسسة
43	34	9	الثانوية	
35	34	1	توجيه وإرشاد	التخصص العلمي
11	10	1	تنظيم وعمل	
36	29	7	علم النفس المدرسي	
18	18	0	أخر	
100	91	9		المجموع



الشكل رقم (02) يبين توزيع العينة الأساسية حسب المتغيرات الديمغرافية للبحث

من خلال قراءة الجدول (06) والشكل رقم (02) نتبين خصائص الدراسة الاستطلاعية على عينة مكونة من 100 مستشاراً، حيث توزع متغير الجنس بـ (9) مستشاراً و (91) مستشارة أما بخصوص متغير السن فبلغت العينة دون 30 سنة (8)، وفئة (30-40) بـ (67) و (أكبر من 40) سجلت (25)، في حين جاء توزيع هذه العينة حسب متغير الخبرة المهنية فكانت بنسبة لأقل من 5 سنوات (56)، من 5 إلى 10 (32) وأكثر من 10 سنوات (12)، وكان متغير المستوى التعليمي (ليسانس-ماجستير-دكتوراه) متنوع لدى عينة الدراسة فبلغ عدد المستشارين ذوي الليسانس (59) والماجستير (39) مع (2) حالة ذات مستوى دكتوراه. وتتوزع تخصصات المستشارين من إرشاد وتوجيه، تنظيم وعمل، مدرسي، تربوي كلها من كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. وكان التخصص الغالب توجيه وإرشاد بعدد (35)، وعلم النفس المدرسي بعدد (36)، أما بخصوص توزيع أفراد العينة على مقر العمل فكانت المتوسطة بـ (57) والثانوية (43)، خاصة بعد الإدماج الشامل لموظفي التعاقد.

4- الأساليب الإحصائية المستخدمة:

- كل دراسة ميدانية تتطلب استخدام أساليب إحصائية معينة لمساعدة الباحث على تفرغ البيانات تفرغاً إحصائياً ويستنتج عن طريقها النتائج، والتحقق من صحة الفرضيات اعتمدت الباحثة على:
- الإحصاء الوصفي: المتمثل في كل من التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية.
 - الإحصاء الاستدلالي والمتمثل في:
 - معامل ارتباط بيرسون R البسيط - معادلة ألفا لكرونباخ، معادلة جتمان .
 - اختبار ستيودنت T لدراسة الفروق - اختبار F لدراسة التجانس. الانوفا ANOVA، وذلك من خلال استخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS. نسخة 23 .

الفصل الخامس: عرض وتحليل نتائج البحث وتفسيرها ومناقشتها

تمهيد

1. عرض تحليل ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى
2. عرض تحليل ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية
3. عرض تحليل ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة
4. عرض تحليل ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الرابعة
5. عرض تحليل ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الخامسة

الاستنتاج العام

خاتمة

الاقتراحات

تمهيد:

تم عرض أهم العناصر الخاصة بالإطار المنهجي في الفصل السابق وعرض أداة البحث وحساب خصائصها السيكمترية، وللتحقق من صحة الفرضيات التي وضعناها في إشكالية البحث، قمنا باستخدام برنامج SPSS نسخة 23، من أجل المعالجة الإحصائية وعليه سنتناول فيما يلي عرض النتائج المتحصل عليها وتحليلها ثم تفسيرها، ومناقشتها على ضوء الدراسات السابقة والإطار النظري لموضوع البحث.

1-الفرضيات:

1-1-الفرضية الأولى: تتباين مستويات الضغط النفسي المهني لدى مستشار التوجيه والإرشاد

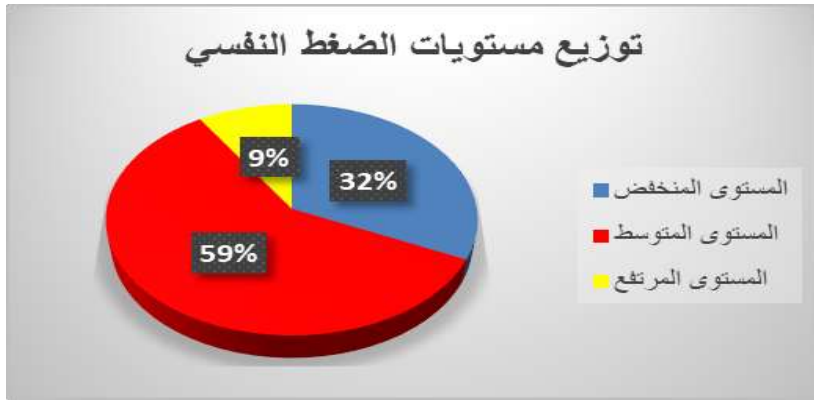
المدرسي والمهني (مرتفع - متوسط - منخفض).

❖ عرض وتحليل النتائج:

تمت معالجتها إحصائياً بتوزيع وترتيب مستويات مقياس الضغط النفسي وفق التكرارات والنسب %

الجدول رقم (07) يوضح ترتيب مستويات مقياس الضغط النفسي

الترتيب	النسبة %	التكرارات	مستويات الضغط النفسي
2	32,0	32	المستوى المنخفض
1	59,0	59	المستوى المتوسط
3	9,0	9	المستوى المرتفع
	100,0	100	المجموع



الشكل رقم (03) يوضح ترتيب مستويات مقياس الضغط النفسي

يبين الجدول رقم (07) والشكل رقم (03) توزيع مستويات مقياس الضغط النفسي، حيث بلغ عدد

تكرارات المستوى المنخفض ب(32) ونسبة 32% وجاء في المرتبة الثانية، في حين سجل المستوى

المتوسط أعلى تكرارا ب(59) ما تقابله نسبة 59% وجاء في المرتبة الأولى، أما المستوى المرتفع فجاء في المرتبة الثالثة بعدد تكرارات(9) ونسبة مئوية 9%، وهذا ما يوضح تباين مستويات الضغط النفسي عند مستشار التوجيه والارشاد المدرسي والمهني(مرتفع - متوسط - منخفض)،.وعليه نقول أن الفرضية الأولى تحققت .

❖ تفسير ومناقشة النتائج:

من خلال النتائج المبينة والمستخلصة من توزيع مستويات الضغط النفسي المهني لمستشار التوجيه متمركزة في المتوسط إلى المنخفض ويمكن تفسير هذه النتيجة بعودتنا لخبرة المستشار الذي تعود على المواقف الضاغطة وتكيفه معها، دون التقليل من دور الاجتماعات الأسبوعية التنسيقية التي تعتبر كتفريغ انفعالي للضغط النفسي، حيث يتقاسم المستشار صعوباته المهنية ويتشارك مع باقي الزملاء في حل الضغوطات التي قد يواجهها مع التلاميذ أو باقي أفراد الجماعة التربوية أو من الشركاء الاجتماعيين. تتفق نتائج دراستنا مع نتائج الدراسة التي قامت بها كل من: براهيمية صونية (2006) ودراسة برو محمد (2009)، دراسة محمد شاهين (2009) ودراسة زعبوب سامية (2011) ودراسة هوارى أحلام(2014) ومن جهة أخرى تكوينه الأكاديمي المتمثل في علم النفس وعلم الاجتماع بمختلف اختصاصاتها التي من خلالها كون رصيد معرفي، لتقبل المواقف الضاغطة مع تعديلها التكيف معها، على عكس باقي المصالح في المؤسسات التربوية، التي تفتقد لمثل هذه الميكنيزمات والاستراتيجيات المواجهة، كما نجد أن مستشار التوجيه والإرشاد يتم تكوينه في العمل على الذات، حتى يتمكن من تقديم المساعدة لطالبها وفي حالة السواء. كما يسعى أساساً في التخطيط وبذل الجهد الكبير لتحسين ورفع الأداء التربوي، وحل المشاكل المهنية خاصة وتقادي الضغوط مهما كان مصدرها ونوعها. هذا ما جاء في نتائج دراسة مرنيذ عفيف -بن الحاج جلول عبد القادر(2016).

1-2-الفرضية الثانية: لا توجد علاقة ارتباطية بين أبعاد الضغط النفسي والأداء المهني لدى

مستشار التوجيه والارشاد المدرسي والمهني.

❖ عرض وتحليل النتائج:

وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم حساب معامل الارتباط بيرسون (ر) لفحص العلاقة الارتباطية بين

الدرجات التي تحصل عليها أفراد العينة على أبعاد مقياس الضغط النفسي والأداء المهني وتحصلنا على

النتائج كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (08) يوضح قيم معاملات الارتباط بين أبعاد الضغط النفسي والأداء المهني

الأداء المهني	الأبعاد
,413**	البعد المعرفي
,558**	البعد الانفعالي
,560**	البعد السلوكي
,675**	البعد الاجتماعي
,682**	الضغط النفسي

من خلال قراءة الجدول رقم(08) بلغ معامل ارتباط بيرسون في مقياس الضغط النفسي مع متغير

الأداء المهني ($0,682^{**}$) وهي علاقة ارتباطية طردية متوسطة. وبلغ في البعد المعرفي ($0,413^{**}$)، أما

البعد الانفعالي فقدر ب ($0,558^{**}$)، في حين نجد قيمة ارتباط بيرسون بلغت ($0,560^{**}$) و ($0,675^{**}$)،

في بعدي السلوكي والاجتماعي على التوالي. أي كلما ارتفع الضغط النفسي ارتفع الأداء المهني بشدة

متوسطة، وكلها قيم ارتباطية دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0,01). وعليه نقول أن الفرضية الثانية

لم تتحقق.

❖ تفسير ومناقشة النتائج:

من أهم غايات مهام مستشار التوجيه والإرشاد مرافقة التلاميذ خلال مساهم المدرسي وتوجيههم في بناء مشروعهم الشخصي، وفق رغباتهم واستعداداتهم ومقتضيات التخطيط التربوي وعليه فإن الضغط النفسي المهني يؤثر إيجاباً على أدائه الوظيفي، لأن المستشار يرى من الصعوبات نقاط قوة وتحفيز للقيام بمهامه، كما يستخلص من الحياة المهنية للزملاء الذين سبقوه في الميدان، حيث نجد أن البعد المعرفي للضغط النفسي له علاقة إرتباطية مع الأداء المهني بشدة متوسطة حيث نجد أن مستشار التوجيه يتكيف مع الصعوبات والمعوقات لتحقيق أداء مهني مرتفع، بحكم ان موضوع مهنته هو التلميذ، فيخلق الدافعية للمشاركة في النشاطات الأسبوعية من خلال الاجتماعات التنسيقية الأسبوعية، أين يتم تفريغ الشحنات السلبية بين الزملاء ومعالجتها، مما يخلق دافعا جديدا لأداء المهام، وان اغلب المستشارين وجدوا ان المهنة هي إنسانية ومسؤولية قبل أن تكون منصب عمل، ورغم الضغط النفسي الذي يعانيه المستشار سواء على المستوى التنظيمي أو العلائقي، ظروف العمل كطول البرنامج السنوي، الحجم الساعي الذي يبلغ 40 ساء، الا انه يتحدى الصعاب في تأدية مهنته على أكمل وجه، وتقدير الذات المرتفع لدى مستشار التوجيه والإرشاد يساهم في التغلب على العراقيل وعواما الضغط النفسي.

كما جاء البعد الانفعالي النفسي للضغط النفسي له علاقة إرتباطية متوسطة مع الأداء المهني، ما يفسر أن مستشار التوجيه يعاني من الصعوبات التي تؤثر على نفسيته ومزاجه العملي ومن التوتر والقلق لعدم توفر وسائل العمل، عدم تقدير الغير لمجهوداته المبذولة، مع الإجحاف في مكانته المهنية الأساسية في المؤسسة التربوية ورغم ذلك يقوم مستشار التوجيه بمسايرة الضغوطات المهنية بحكم تخصصه العلمي قصد السعي قدما في أدائه المهني بكل احترافية وفعالية.

وكذا البعد السلوكي للضغط النفسي كانت علاقة إرتباطية متوسطة مع الأداء المهني حيث هناك من يعاني من الروتين المهني الا ان المستشار يقوم بتجديد معارفه ووسائل عمله دوريا لضرورة التوفيق

مع تطلعات التلاميذ وأهاليهم، خاصة بتسارع المعارف والحياة التكنولوجية، كما يقوم المستشار بالابتعاد عن مصادر الضغط النفسي داخل المؤسسة التربوية، ورغم غموض وعبئ الدور الا ان المستشار يقوم ببذل كل مجهوداته لأداء مهامه بكل نجاعة ونجاح.

أما ما يتعلق بالبعد الاجتماعي للضغط النفسي والذي يحدد مكانة المستشار مع أسرته أو أصدقائه، حيث نجد ان التوافق النفسي والاجتماعي الذي يتمتع به مستشار التوجيه كلها استعدادات لامتناس عوامل الضغط النفسي وتغييرها إيجابيا حتى يتمكن من أداء مهامه بما يتطلبه التنظيم، وما يمليه عليه ضميره المهني، وذلك مهما كثرت الأعمال، وانخفاض المقابل المادي مقارنة مع نشاطاته الكثيرة والمعقدة.

الا ان رغم صموده فهناك مواقف اجتماعية مهمة أو مقصر فيها بهدف تأدية الواجب المهني بكل نجاح وفعالية، والعلاقة بين الضغط النفسي بكل أبعاده والأداء المهني علاقة إرتباطية طردية مرتفعة نوعا ما أي ما يمكن قوله ان مهما واجه وعاش مستشار التوجيه للضغوطات النفسية يجعل منها عوامل محفزة لتحقيق أداء مهني عال ويصل للرد على تطلعات التلميذ.

وجاءت نتائج دراستنا مخالفة مع ما أثبتته دراسة سليم نعامة وجميل علي (2011) حيث بين أنه توجد علاقة إرتباطية عكسية قوية بين الضغط المهني والأداء فكلما زادت الضغوط المهنية أدى ذلك إلى تراجع مستوى الأداء

1-3-الفرضية الثالثة: لا توجد علاقة إرتباطية بين أبعاد الضغط النفسي والمستوى التعليمي لدى

مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

❖ عرض وتحليل النتائج:

وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم حساب معامل الارتباط بيرسون (ر) لفحص العلاقة الارتباطية بين الدرجات التي تحصل عليها أفراد العينة على أبعاد مقياس الضغط النفسي والمستوى التعليمي وتحصلنا على النتائج كما هو موضح في الجدول التالي :

الجدول رقم (09) يوضح قيم معاملات الارتباط بين أبعاد الضغط النفسي والمستوى التعليمي

الأبعاد	المستوى التعليمي
البعد المعرفي	,240*
البعد الانفعالي	0,141
البعد السلوكي	0,099
البعد الاجتماعي	0,006
الضغط النفسي	0,151

من خلال قراءة الجدول رقم(09) بلغ معامل ارتباط بيرسون في مقياس الضغط النفسي مع متغير المستوى التعليمي (0,151) وهي علاقة إرتباطية طردية ضعيفة. وبلغ في البعد المعرفي (*,240) وهي دالة عند مستوى الدلالة 0.05، أما البعد الانفعالي فقد ب لا (0,141) في حين نجد قيمة ارتباط بيرسون بلغت (0,099) و(0,006) في بعدي السلوكي والاجتماعي على التوالي. وهي ارتباطات ضعيفة وضعيفة جدا قريبة من العدم في البعد الاجتماعي أي كلما ارتفع الضغط النفسي كان المستوى التعليمي منخفض بشدة ضعيفة، وكلها قيم إرتباطية غير دالة إحصائيا ماعدا المقياس ككل

دال عند مستوى الدلالة (0,05). أي لا توجد علاقة إرتباطية بين أبعاد الضغط النفسي والمستوى التعليمي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني وعليه نقول أن الفرضية تحققت.

❖ تفسير ومناقشة النتائج:

حيث نجد أن اغلب المستشارين متحصلين على مستوى الليسانس الذي اكسبهم مهارة التواصل التي تمثل حلقة مهمة في عمل مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، ولقد أثبتت العديد من الدراسات أن 85% من النجاح يعود إلى مدى إتقان مهارات التواصل أما الباقي فيرجع إلى مدى إتقان مهارات العمل". (تاعوينات، 2009 ص10)، ونسبة معتبرة من أفراد العينة متحصلين على شهادة الماستر أين التخصص يزيد من المستشار اكتساب المعارف والكفاءات، والشيء الذي يزيد قطاع التوجيه في تحسين مستوى الأداء المهني وذلك بتقاسم الخبرات والمعارف مما يكون المستشار في عدة مجالات تفيده في تسيير المواقف الضاغطة وترقية أدائه المهني.

تتفق هذه النتائج مع دراسة زعوب سامية (2011) حيث توصلت إلى أن المستشارين يحرصون على تكوين علاقات اجتماعية وإنسانية ومهنية مميزة مع زملائهم لأنها ضرورية بالنسبة لهم كما أنها تساهم في تكيفهم داخل العمل مما يزيد من أدائهم المهني، وتوصلت الباحثة إلى أن مستشاري التوجيه يرون أن عملهم يتطلب تكويننا خاصا وخاصة فيما يتعلق بالإحصاء وفن المعاملة. ومهما كان المستوى التعليمي وتباين فإن مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني يعايش نفس الضغوطات النفسية لتشابه ظروف العمل المحيطة به.

1-4-الفرضية الرابعة: لا توجد فروق دالة إحصائية في متوسطي الضغط النفسي لدى مستشار

التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير التخصص الأكاديمي.

❖ عرض وتحليل النتائج:

وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام إلى اختبار الدلالة الإحصائية (F) تحليل التباين الأحادي،

وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة التالية:

الجدول رقم (10) يوضح الفروق في أبعاد الضغط النفسي تبعاً للتخصص الأكاديمي

القرار	مستوى الدلالة	قيمة F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	
غير دال	0,447	0,959	254,693	5	1273,466	داخل المجموعات	الضغط النفسي
			265,642	94	24970,374	ما بين المجموعات	
				99	26243,840	الكلي	

من خلال الجدول رقم (10) وبالنظر إلى قيمة F التي بلغت (0,959)، وبتحليل التباين الأحادي

في الضغط النفسي، والتي بلغت (0,447)، وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وعليه فهي

غير دالة إحصائية، وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود الفروق في الضغط

النفسي لدى المستشار تعزى لمتغير التخصص الأكاديمي. ومنه نقول الفرضية الرابعة تحققت.

❖ تفسير ومناقشة النتائج:

بعد استقراء النتائج الخاصة بالفرضية الرابعة والتي خلصت إلى عدم وجود فروق في الضغط

النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني باختلاف التخصص الأكاديمي، حيث تباين

هذا الأخير بين عدة أقسام لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، وأكثر التخصصات الموجودة في منصب

مستشار التوجيه تخصص التوجيه والإرشاد التربوي، وكذا تخصص علم النفس المدرسي وعلم الاجتماع

التربوي إلى جانب تخصصات أخرى مع العلم أن المشرع الجزائري لم يحدد التخصصات لقبول الترشيح لهذا المنصب، ويمكن تفسير عدم وجود التخصص الأكاديمي كعامل من مسببات الضغط النفسي، حيث ينتقى المستشار الجديد تكويناً مهنيًا لمدة سنة عن طريق المفتش العام المكلف بالمصلحة من خلال الندوات والملتقيات، أو من طرف مدير المركز في ورشات داخلية وإما بمساعدة المستشارين القدامى في زيارات ميدانية، وكل هذه التريصات تتخللها تكوين في شخصية المستشار الجديد وكيفية تسيير الأزمات والضغوطات في المجال المهني، والتأكيد على العمل الجاد من أجل مساعدة التلميذ على تحقيق مشروعه الدراسي والمهني المستقبلي، كما نجد أن المدير التقني للمستشار يسعى لمرافقة المستشارين ومساعدتهم على حل الضغوطات التي يواجهها أثناء تأدية مهامه.

ويلعب التخصص الجامعي دوراً كبيراً في التقليل من الضغط النفسي، والرفع من مستوى الأداء المهني، حيث كلما كان التخصص قريباً من الوظيفة كان الأداء أكثر ارتفاعاً والمستشار متكيفاً مع المواقف الضاغطة ومسير لها، لذا كان من الأجدر على الجامعة تكوين الطالب في مجال تسيير المواقف الضاغطة باستراتيجيات فعالة وهذا ما أكدته الدراسة أقطي رباب (2009)، حيث وجدت أن التكوين الجامعي غير كافي في تكوين الموظفين بالإضافة إلى المقاييس التي يتم تدريسها وهي غير كافية أيضاً، في حين يعتمد الأساتذة على طرق التلقين والإلقاء والتي تفتقر للتطبيق العلمي (أقطي، 2009، ص 120) ودراسة سليمان عواشيرية (2013).

1-5-الفرضية الخامسة: لا توجد فروق دالة إحصائية في الضغط النفسي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

❖ عرض وتحليل النتائج:

وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام إلى اختبار الدلالة الإحصائية (F) تحليل التباين

الأحادي، وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة التالية:

الجدول رقم (11) يوضح الفروق في أبعاد الضغط النفسي تبعاً للخبرة المهنية

القرار	مستوى الدلالة	قيمة F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
غير دال	0,983	0,017	4,721	2	9,441	داخل المجموعات
			270,458	97	26234,399	ما بين المجموعات
				99	26243,840	الكلية

من خلال الجدول رقم (11) وبالنظر إلى قيمة F التي بلغت (0,017)، وبتحليل التباين الأحادي في الضغط النفسي، والتي بلغت (0,983)، وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وعليه فهي غير دالة إحصائياً، وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود الفروق في الضغط النفسي لدى المستشار تعزى لمتغير الخبرة المهنية. ومنه نقول الفرضية الخامسة تحققت.

❖ تفسير ومناقشة النتائج:

بعد استقراء نتيجة الفرضية الخامسة والتي مفادها عدم وجود فروق في الضغط النفسي الذي يعيشه مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، في بيئة عمله لأداء نشاطاته بسبب الخبرة المهنية، حيث أن العراقيل ومسببات الضغط النفسي لا تخص المستشار الجديد عن القديم أو العكس، بل هي ضغوطات موضوعية يعيشها كل موظف في سلك التوجيه وخاصة على الجانب العلائقي وكذا عدم توفير البيئة المهنية الجيدة والمحفزة على الأداء المهني المتميز، وكذا عدم إنصاف التشريعات للمنصب الهام يجعل الجانب المادي كالراتب الشهري والتحفيزات والترقيات تمس هذه الاختلافات جميعه رتب المستشارين مهما بلغت خبرتهم المهنية .

وخلاف لما سبق حيث توصلت دراسة فنطازي كريمة (2011) إلى أن المستشارين ذوي الخبرة (09) سنوات وأقل أن تكوينهم الجامعي ساعدهم في مزاولة مهنة مستشار التوجيه على عكس ذوي الخبرة الأكبر من (09) سنوات. تتفق نتائج دراستنا مع دراسة نورة دغنوش (2003) وربيع شتيوي

(2003) ودراسة هوارى أحلام (2014). كما تختلف مع دراسة مها القحمانى (2015) ودراسة زياد شومان (2008) ودراسة سليم نعامه وأنور على (2011) .

وهذا ما يؤكد كل من سليمان وعبد الله (1998) حيث يشيران إلى ضرورة التدريب المستمر للمرشد النفسى أثناء الخدمة مما يؤدي إلى تنمية مهاراته (سليمان وعبد الله، 1998، ص516)، تتفق نتائج هذه الدراسة مع نتائج كل من العمري (2004) ونتائج دراسة العنزى (2009) ودراسة محمد ظاظا (1999) وتختلف مع نتائج دراسة طشوعة (2008) ودراسة بركات (2010) .

الاستنتاج العام:

من خلال إشكالية البحث وفرضياته، التي تهدف إلى معرفة علاقة الضغط النفسي والأداء المهني لدى عينة من مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، وبعد عرض النتائج وتحليلها وتفسيرها ومناقشتها استخلصنا النتائج التي يمكن إيجازها فيما يلي:

خلصت نتيجة الفرضية الأولى بتباين مستويات الضغط النفسي المهني لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني (مرتفع - متوسط - منخفض).

وأظهرت نتيجة الفرضية الثانية والتي كانت تهدف إلى معرفة العلاقة بين أبعاد الضغط النفسي والأداء المهني لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني والتي تحققت في الميدان.

وفي الفرضية الثالثة كانت النتيجة بعدم وجود علاقة إرتباطية بين أبعاد الضغط النفسي والمستوى التعليمي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

أما الفرضية الرابعة فقد كانت تهدف إلى معرفة الفروق بين متوسطات في استبيان الضغط النفسي والأداء المهني حسب التخصص الأكاديمي حيث تبين عدم وجود هذه الفروق.

وفي الأخير خلصت الفرضية الخامسة إلى نتيجة بعدم وجود فروق بين متوسطات الضغط النفسي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

بالرغم من أهمية وجود مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ضمن الجماعة التربوية إلا أنه يعاني من ضغوط نفسية قد تؤثر على أدائه المهني إلا أن للتكوين النفسي والعلمي يتمكن من إدارة هذه الضغوطات قصد الوصول بمرافقة التلميذ في مساره الدراسي. وعليه نعرض بعض المقترحات.

خاتمة

خاتمة:

نستنتج من خلال هذه الدراسة أن ظاهرة الضغط النفسي مشكلة يواجهها مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني كغيره من الموظفين، ذلك نتيجة لما تتميز به مهنته من مشاكل وصعوبات ونقص للحوافز والضغوط التي يجب عليه أن يصمد في مواجهتها بالطرق والاستراتيجيات الايجابية التي تساعد على التخلص منها باستمرار حتى لا تتراكم عليه تلك المشاكل وتزيد الضغوط التي قد تدفع به إلى حالة من الإتهاك، حيث أن الضغط والانفعالات لا يصدران من ذات الشخص ولا من بيئته، بل هو نتاج العلاقة الفاعلة بين الفرد والبيئة معا.

عليه يمكن القول أن مهنة مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تتميز عن باقي المهن الأخرى في قطاع التربية، بعدة خصائص ومزايا تجعل منها مهنة مرغوب فيها، من حيث ممارسة المهنة التي يغلب عليها الطابع الإنساني الخدماتي المتمثل في النصح والإرشاد والتوجيه، إلى جانب شرط توفر الشخصية المهنية التي يجب أن يتحلى بها المستشار كأخصائي نفسي اجتماعي، وخبير محلل لبعض المشكلات التربوية.

الاقتراحات والتوصيات:

- ✓ توفير بيئة العمل الصحية لمساعدة مستشار التوجيه على ترقية الأداء المهني.
- ✓ مراجعة القوانين الخاصة بعملية التوجيه والإرشاد المدرسي.
- ✓ ربط مراكز التوجيه بالمخابر الجامعية والاستفادة من البحوث والدراسات.
- ✓ محاولة لرفع مكانتهم ومكافأتهم بما يتناسب مع التطور المعاصر.
- ✓ محاولة الكشف عن الضغط النفسي من خلال أعراضه الأولية، واتخاذ الخطوات اللازمة للوقاية منه ومنع حدوثه، بدلا من علاجه وخاصة أن النتائج أظهرت وجود مستويات مرتفعة من الضغط النفسي لدى المستشارين.
- ✓ اجراء بعض الدراسات المسحية للتقصي عن الأسباب والظروف التي تخلف الضغط النفسي من بينها الظروف الاجتماعية والاقتصادية وغيرها.
- ✓ فتح مجال التكوين للمستشار في مجال الطب النفسي والإرشاد النفسي والتربوي قبل وبعد التوظيف.
- ✓ الفهم الجيد لموضوع الضغط النفسي ودرجة تأثيره على المنظمة، والأفراد العاملين فيها.
- ✓ مراعاة الخصائص النفسية لشخصية المستشار ومتابعتها بصفة دورية من خلال دراسات ميدانية.
- ✓ توفير الجو المناسب للمستشارين من خلال الدعم المادي والمعنوي لتحقيق درجة من الرضا المهني.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع :

أ - الكتب :

1. أحمد عواد.(1990).علم النفس التربوي وصعوبات التعلم، المكتب العلمي للكمبيوتر للنشر والتوزيع، ط،1الأردن.
2. أسامة كامل راتب.(1997). المنافسة الرياضية والنمو النفسي للناشئ الرياضي، علم النفس الرياضي بين النظرية والتطبيق ، إصدار الجمعية المصرية لعلم النفس الرياضي . الإصدار الأول ،مارس.
3. جلييلة معيزة.(2002).مدخل إلى علم النفس المعاصر،(ط2)،الجزائر: دار المطبوعات الجامعية.
4. الدباغ فخري.(1984). أصول الطب النفسي،(ط1)،بيروت: دار الطليعة للنشر والتوزيع.
5. رجاء محمود ابو علام.(2004).مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية، مصر:القاهرة مصر دار النشر للجامعات
6. سهام أبو عيطة.(2002).مبادئ الإرشاد النفسي،(ط.2)،الأردن: دار الفكر .
7. عبد العزيز عبد المجيد محمد.(2000).،سيكولوجية مواجهة الضغوط في المجال الرياضي،(ط1)، القاهرة : مركز للكتاب للنشر .
8. ذهبية العرفاوي.(2021).كيف يدمر القلق والضغوط النفسية حياتنا؟،دار أمل للطباعة والنشر والتوزيع ،المدينة الجديدة ،تيزي وزو.
9. عمار يخلف.(1999).دليل مستشار التوجيه المدرسي والمهني، الجزائر ،المفتشية العامة
10. فاروق السيد عثمان.(2001). القلق وإدارة الضغوط النفسية، ط1،دار الفكر العربي، القاهرة.

11. فاطمة عبد الرحيم النوايسة.(2013).الضغوط والأزمات النفسية وأساليب المساندة،(ط1)؛عمان:دار المناهج للنشر والتوزيع ، الأردن.
12. كويك نوتس.(2003). كيف تتغلب على الضغوط النفسية في العمل من تنمية بشرية كيف تتغلب على الضغوط النفسية في العمل؟، ط1، دار الفاروق للنشر والتوزيع، مصر.
13. ماجدة بهاء الدين السيد.(2008).الضغط النفسي ومشكلاته وأثره على الصحة النفسية، عمان : دار صفاء للنشر و التوزيع.
14. مصطفى منصوري.(2017).الضغوط النفسية و المدرسية واستراتيجيات مواجهتها ، ط1،دار أسامة للنشر و التوزيع الأردن ، عمان .
15. هارون توفيق الرشيدي.(1999).الضغوط النفسية طبيعتها نظرياتها، مصر:القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية

ب - المجالات والدوريات والمؤتمرات :

1. احمد الزغاليل - حسين الشرعة.(1998).الأدوار والوظائف الإرشادية للمرشد التربوي في المدرسة الأردنية والاختلاف في ممارستها تبعاً للجنس والعمر والمؤهل العلمي والخبرة والتخصص، مركز المجموعات الرقمية لجامعة قطر المستودع الرقمي لجامعة قطر أكاديمية إصدارات جامعة قطر ، مجلة مركز البحوث التربوية.
2. أحمد صالح موسى الزهراني.(2018).الضغوط النفسية المدركة وعلاقتها بدافعية الانجاز والتوافق الأكاديمي لدى عينة من طلاب الجامعة،كلية التربية، كلية معتمدة من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم ، إدارة:البحوث والنشر العلمي.
3. سامية بن طالب.(2018).العلاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين في المنظمة، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، الجزائر.

4. بن عباد فتحي وعيسو عقيلة.(2021).الضغوط النفسية المدرسية لدى التلاميذ المقبلين على امتحان شهادة البكالوريا ، مجلة الباحث العلوم الانسانية و الاجتماعية ، المجلد 13 (02)/2021 ، الجزائر : جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
5. بواب رضوان وميلاط صبرينة.(2021).الأداء المهني للأستاذ الجامعي في نظام LMD- محددات المهنة و سبل تحسينها- ، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل ، الجزائر .
6. حسين عزيز كامل و سكر حيدر كريم.(2019).قوة التحمل النفسي لدى المرشدين التربويين، مجلة كلية التربية للبنات للعلوم الإنسانية ، جامعة الكوفة ، كلية التربية للبنات ، العراق .
7. خديجة صالي و سامية شوعيل.(2021).أثر استعمال تكنولوجيا الاعلام و الاتصال على الضغط النفسي لدى مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني -المبرمج المعلوماتي الوافي نموذجا- ، مجلة البحوث التربوية و التعليمية، جامعة الجزائر 2 ، الجزائر .
8. د. محمد إبراهيم عبد السيد و محمود مصطفى محمد إبراهيم.(2017).الأداء المهني للمعلمين المتعاقدين بمؤسسات التعليم الابتدائي و علاقتهم برضاهم الوظيفي ، مجلة كلية التربية ، جامعة الإسكندرية.
9. سالم حميد عبيد و علي داود سليمان.(2018).نمطي الشخصية و الأداء الوظيفي للمرشد التربوي، مجلة كلية التربية للبنات ، جامعة بغداد ، العراق
10. عايدة ناجي.(2020).الصحة النفسية السيكوسوماتية وعلاقتها بالأداء المهني لدى القابلات(دراسة ميدانية بمصلحتين للولادة بأم البواقي)،مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي المجلد7،العدد2 - جوان 2020،جامعة أم البواقي، الجزائر .
11. عبد الملوك مزهوده.(2008).الأداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الإنسانية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر بسكرة.

12. عدان نبيلة.(2020). تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في المنظمات الحديثة، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 12(04)/2020، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، ص13-26.

13. علي تعوينات.(2009). مكانة الاختبارات العقلية في تحسين التوجيه المدرسي، مجلة دراسات نفسية و تربوية، المجلد 2009، العدد 2 (30 يونيو/حزيران 2009)، ص . 12-149، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، مخبر تطوير الممارسات النفسية و التربوية

14. غالم عبد الوهاب.(2021). أثر الإشهار على الأداء المهني للمؤسسات الإعلامية والصحفيين، دراسة ميدانية وهران، مجلة الحوار الثقافي المجلد 10 العدد: 01، جامعة عبد الحميد ابن باديس، مستغانم، الجزائر.

15. قوارح محمد وغريب مختار.(2016). تقويم الأداء الوظيفي لمستشاري التوجيه و الإرشاد في ضوء الإصلاحات الجديدة و المنظومة التربوية، مجلة آفاق علمية؛ دورية نصف سنوية محكمة تصدر عن المركز الجامعي لتامنغست ، الجزائر .

16. لارقو خامسة وبنجيمة عمر.(2018). دور إدارة الصراع في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة حالة مستشفى تراي بوجمعة بولاية بشار، مجلة البشائر الاقتصادية (المجلد الرابع، العدد3)، جامعة طاهري محمد، بشار، الجزائر.

17. محمود أحمد سلامة أبو سمرة وبيسان ياسين محمد عويضات وسندس حاتم رياح قفيشة.(2020). واقع الأداء المهني لمديري المدارس الحكومية في مديرية شمال الخليل، المجلة العربية للنشر العلمي، القدس، فلسطين.

18. مرينز عفيف وبن الحاج جلول عبد القادر. (2016). الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي و المهني، مجلة التنمية البشرية ، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم ، الجزائر .

19. مسعود بوطاف. (1996). التوجيه المهني بين متغيرات الشخصية والواقع الاجتماعي، مجلة العلوم الإنسانية، العدد السابع، منشورات جامعة قسنطينة، الجزائر .

ج - رسائل علمية :

1. أسيا عقون .(2012).الضغط النفسي المهني و علاقته باستجابة القلق لدى معلمي التربية الخاصة ، رسالة ماجستير في علم النفس العيادي ، جامعة فرحات عباس سطيف، الجزائر .
2. أقطي رباب.(2009). التكوين الجامعي وعلاقته بكفاءة الأطر في المؤسسة الاقتصادية ، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة باتنة، الجزائر .
3. محمد برو.(2009). أثر التوجيه المدرسي على التحصيل الدراسي في المرحلة الثانوية ، رسالة دكتور ة غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر، الجزائر .
4. سمير بن لكحل.(2002).أثر سياسة التوجيه المدرسي في النظام التربوي الجزائري على التوافق النفسي والدراسي للمتعلم ، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر، الجزائر .
5. جلال الدين بوعطيط.(2009).الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، دراسة ميدانية على العمل المنفذين بمؤسسة سونلغاز، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، جامعة منتوري محمود، قسنطينة.

6. زياد محمود محمد شومان.(2008).دراسة تقييمية لأداء المرشد النفسي في ضوء بعض المتغيرات،رسالة الماجستير في الإرشاد النفسي،الجامعة الإسلامية - غزة :كلية التربية قسم علم النفس - الإرشاد النفسي .
7. نوال سيد.(2009). الضغط النفسي وعلاقته بدافعية الإنجاز لدى التلاميذ المقبلين على امتحان شهادة البكالوريا، رسالة ماجستير، تخصص علوم التربية، جامعة الجزائر .
8. عريس نصر الدين.(2017).استراتيجيات تكيف أطباء مصلحة الاستعجالات في وضعيات الضغط النفسي،أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة أبي بكر بلقايد،تلمسان .
9. عزالدين هروم.(2008).واقع تسيير الأداء الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير في علوم التسيير، جامعة منتوري -قسنطينة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير،الجزائر .
10. علي قويدري.(2011).علاقة الضغط النفسي والمهني ببعض الاضطرابات السيكوسوماتية لدى عينة من مدرسي الطور الابتدائي والمتوسط، رسالة ماجستير في تخصص علم نفس الضغط، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة فرحات عباس، سطيف .
11. عليوان حميدة.(2023).اقتراح برنامج تدريبي موجه لمستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في كيفية التعامل مع قلق الامتحان لدى تلاميذ السنة الثالثة ثانوي، أطروحة الدكتوراه في الإرشاد المدرسي تخصص علم النفس المدرسي، جامعة مولود معمري تيزي وزو .
12. محمد عصام أبو ندى.(2015).الضغط النفسي في العمل وعلاقته بالمرونة النفسية لدى العاملين بمستشفى كمال عدوان، رسالة ماجستير في قسم علم النفس، كلية التربية،الجامعة الإسلامية ،غزة .

13. مختار غريب.(2019).تقويم الأداء الوظيفي لمستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني

وتحديد احتياجاتهم التدريبية من وجهة نظرهم دراسة ميدانية بثانويات ولاية الجلفة،أطروحة

مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علوم التربية، جامعة الجزائر 2.

14. ملاك نسمة .(2018).الضغط النفسي و قلق الامتحان و علاقة كل منهما بظهور السلوك

العدواني لدى تلاميذ السنة الثالثة ثانوي، أطروحة دكتوراه في علوم التربية ، جامعة مولود

معمرى تيزي وزو ، الجزائر .

15. منى تاج الدين بشير.(2014).الضغوط النفسية وعلاقتها بالتوافق المهني لدى العاملين،

رسالة ماجستير في الإرشاد النفسي والتربوي، كلية التربية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

16.الموسى احمد ناصر.(2007).مستوى الأداء الوظيفي لدى المرشد التربوي في المرحلة

الأساسية في منطقة تبوك وعلاقته بالذكاء الاجتماعي ، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة

مؤتة، الأردن.

17.رتيبة هامل.(2019).غموض الدور وعلاقته بالضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه

المدرسي والمهني ، مذكرة ماستر ، قسم العلم الاجتماعية . كلية العلوم الانسانية

والاجتماعية،جامعة الوادي.

د- النصوص القانونية :

1. القرار رقم 17 المؤرخ في 6 جوان 2006، المتضمن تأسيس مشروع المؤسسة وتنظيم العمل

به.

2. القرار الوزاري رقم 827 المؤرخ في 13 / 11 / 1991 المحدد مهام مستشار التوجيه.

3. المنشور رقم 319 المؤرخ في 05 / 04 / 1997المتضمن عمليتي الدعم والاستدراك.

4. القرار الوزاري رقم 295 المؤرخ في 1 /06/ 2006 المعدل والمتمم والمتضمن إنشاء مجالس التوجيه والتسيير وتنظيمها وعملها في مؤسسات التعليم الثانوي العام والتكنولوجي.
5. منشور رقم 266 مؤرخ في 25 /08/ 2010، يتعلق بإنشاء خلايا استقبال التلاميذ وأوليائهم.
6. المنشور الوزاري رقم 188/ ت.و. / 10 / المؤرخ في 13 /04/ 2011 الأسبوع الوطني للإعلام.


7. المنشور رقم 611/وت و /2011/ المؤرخ 4 /07/ 2011 إنشاء مكاتب استقبال المواطنين.
8. المنشور 168 /0.0.3/2012/ المؤرخ في 03/01/2012 المتضمن توجيه تلاميذ السنة 1 ثا إلى شعب السنة 2ثا .

9. تعليمة وزير التربية الوطنية رقم 398/وت و /أ خ و في 30/11/2013.
10. المنشور الوزاري رقم 338/0.0.3/14/ المؤرخ في 23/10/2014 المتضمن ترتيبات خاصة بمراحل دراسة التوجيه التدريجي للتلاميذ.
11. المنشور الوزاري رقم 245/0.0.3/15/ المؤرخ في 16/11/2016 المتضمن دراسة رغبات التلميذ.

- المواقع الإلكترونية:

1. كردي أحمد السيد. (2015). مفهوم الأداء الوظيفي، نقلا عن موقع: <http://kenanaonline.com> أطلع عليه يوم 2023/04/25. 22:35.
2. حسين جبر حمود كاظم. (2022). التنظيم القانوني للتقييم أداء الموظفين ، نقلا عن موقع: تقييم الأداء الوظيفي لغة <https://almerja.net> أطلع عليه يوم 2023/05/05 على الساعة 10:00.

1. Anna Onoyase.(2015).stress coping strategies among guidance counsellors in the performance of their jobs in secondary schools delta north senatorial district ,departement of guidance and counselling , delta state university , ABRAKA. NIGERIA.
2. Dantchev Nicolas (1989) : Stratégie de coping , Masson , Paris.Helleman, C. (2009). Stress, anxiété et processus d'ajustement face à un examen de statistique à venir. L'orientation scolaire et professionnelle. 1
3. F.ANDREANI(1991) Lesconseillers d'orientation psychologique .ED.Nathan .France.
4. Lazarus, R. S., Folkman, S.(1984). Stress, appraisal, and coping. New York, USA: Springer Publishing Company.
5. Madeline Karawitiz(1981) méthode des sciences sociales, dalloz, paris, 5 éd,



الملاحق

الملحق 01: يوضح استبيان الضغط النفسي والأداء المهني في صورته الأولية

الرقم	البعد	البنود	موافق	محايد	معارض
1	المعرفي العقلي	أعاني من انخفاض الدافعية للمشاركة في النشاطات الأسبوعية			
2		لا تناسبني مهنة مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي			
3		أشعر بتعاسة بسبب مهام المتشعبة			
4		أشعر بألم في الصدر عندما أنفعل أثناء اليوم (العمل اليومي)			
5		أشعر بتشتت الانتباه لكثرة الخدمات المقدمة في العمل			
6		أرى بأن قلة الخبرة المهنية تؤثر على سلوكاتي المهنية			
7		أكثر ما يقلقني طول برنامج النشاطات السنوي			
8		أرى بأن الحجم الساعي للعمل (40سا) يفقدي المتعة في العمل			
9		لدي شعور بالندم لاختيار مهنة مستشار التوجيه			
10		بسبب المشاكل في العمل أشعر بتدني تقدير الذات			
11		تنتابني حالة من الصداع بعد نهاية يوم العمل			
12		أعاني من نقص المعارف في مجال عملي			
13		ضيق الوقت يحد من تجديد معارفي ويؤثر على مهامي			
14		معارفي محدودة مقارنة بمشكلات التلاميذ			
15	النفسي الانفعالي	أعاني من تقلب المزاج أثناء العمل			
16		أشعر بالإحباط وعدم السعادة أثناء العمل			
17		أعيش حالة من التوتر لعدم توفر إمكانيات العمل			
18		تناقض التشريعات وقلتها تشكل توتر في المحيط المهني			
19		الأعمال الإدارية طغت على المهام البيداغوجية تقلقتني			
20		ينتابني الإحساس بضيق التنفس أثناء العمل			
21		أعاني بارتفاع ضغط الدم بسبب ظروف العمل			
22		تزداد ضربات القلب بسبب إجهادي في العمل			
23		عدم توفر شروط السلامة المهنية يسبب لي ضغط نفسي			
24		أعيش حالة نفسية سيئة بسبب عدم التكافؤ بين راتبي ونفقاتي			
25		عدم مناسبة مكان العمل وظروفه يخلق إحساس بالملل			
26		قلة الخدمات الاجتماعية تزيد من الإجهاد النفسي			
27		عدم المساواة بين الموظفين يشعرني بالتوتر والغضب			

		الإجحاف لدوري كمستشار التوجيه في المؤسسة يخلق في ضغط نفسي		28
		تدخل المسؤول بأداء عملي يقلقني		29
		ينتابني الإحساس بالفشل واليأس في بعض الحالات		30
		أشعر بالأرق من كثرة التعب		31
		اشعر بالقلق في حالة عدم مساعدة التلميذ لنقص كفاءتي		32
		أعاني من اضطرابات الجهاز الهضمي بسبب التوتر في العمل		33
	السلوكي	أصبحت حياتي روتيناً متكرر دون تجديد		34
		علاقاتي متوترة مع مدير الثانوية		35
		علاقاتي بزملائي في العمل خارج العمل محدودة		36
		تسود علاقاتي التوتر مع مدير المركز		37
		اختار التواجد لوحد في أغلب الأوقات		38
		كثرة المشاركة في المجالس ترهقني		39
		عبء الدور المسند إلي يخلق لي صعوبة في القيام بنشاطاتي جيداً		40
		قلة إشراكي في اتخاذ القرارات يشعرني بعدم فعاليتي		41
		نقص تقدير المسؤول لجهودي يشعرني بالفتور في العمل		42
		اشعر بالإرهاق لكثرة الأعمال خلال السنة الدراسية		43
		لكثرة العمل أعاني من قلة المرونة في التعامل		44
		استيقظ بصعوبة في صباح أيام العمل		45
		الاجتماعي	أصب غضبي على أفراد أسرتي	
	أشعر أن علاقاتي محدودة بالأصدقاء بسبب انشغالي بعملتي			47
	أهمل علاقاتي الاجتماعية بسبب كثرة الأعمال			48
	الراتب الشهري لا يتماشى مع المهام المسندة للمستشار			49
	قلة رتب الترقية في سلك مستشار التوجيه يحد من طموحاتي المهنية			50
	أجد صعوبة في الاهتمام بما يجري من حولي من أحداث			51
	أرى بأن سوء الظروف الاقتصادية يشعرني بالتوتر والقلق			52
		انعدام تعاون زملائي في حل المشكلات يقلل من كفاءة تطوير أدائي		53
		حجم العمل الذي أقوم به يؤثر على التزاماتي العائلية		54
		أشعر بالتقصير اتجاه أولادي		55
	الأداء المهني	أحس بالإجهاد أثناء تأدية نشاطاتي		56

			عدم وجود تحفيزات في بيئة العمل يؤثر على أدائي المهني	57
			كثرة الأفواج التربوية تحد من أدائي في الاعلام	58
			أشعر أن أدائي المهني يتعارض مع المستوى الذي أتمناه	59
			أرى بأن التدخل في عملي يؤثر على أدائي الوظيفي	60
			أشعر بأن قلة الدورات التكوينية تنعكس سلبا على تطور أدائي الوظيفي	61
			أجد بأن المشاكل الشخصية تؤثر سلبا على أدائي في العمل في بعض الأحيان	62
			أرى بأن عدم احترامي من طرف المسؤول يقلل من أدائي للمهام	63
			أشعر بأن عدم وضوح مهام الوظيفية تحد من جودة أدائي	64
			عدم عدالة نظام الحوافز لا يدفعني لتحقيق الجودة في وظيفتي	65
			اشعر بالإهمال ونقص قدرات التواصل	66

الملحق (02): يوضح استبيان الضغط النفسي والأداء المهني في صورته النهائية.

تعليمية:

أخي(تي)المستشارة(ة)في إطار التحضير لمذكرة الماستر، تخصص إرشاد وتوجيه تربوي، الرجاء الإجابة عن الأسئلة بوضع إشارة (x) في الخانة المناسبة، وللعلم كل المعلومات تحظى بالسرية التامة، وهي من اجل بحث علمي شاكرين تعاونكم معنا.

متغيرات ديمغرافية

- * الجنس : - رجل - امرأة التخصص الأكاديمي:
- * السن : - أقل من 30 سنة - من 30 الى 40 سنة أكبر من 40 سنة
- * الخبرة : - أقل من 5 سنوات - من 5 الى 10 سنة - أكثر من 10 سنوات
- * المستوى : - ليسانس - ماستر - دكتوراه

الرقم	البنود	موافق	محايد	معارض
1	أعاني من انخفاض الدافعية للمشاركة في النشاطات الأسبوعية			
2	لا تتاسبني مهنة مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي			
3	أشعر بتعاسة بسبب مهامي المتشعبة			
4	أشعر بألم في الصدر عندما أنفعل أثناء اليوم			
5	اشعر بتشتت الانتباه لكثرة الخدمات المقدمة في العمل			
6	يقلقني طول برنامج النشاطات السنوي			
7	بسبب المشاكل في العمل اشعر بتدني تقدير الذات			
8	تنتابني حالة من الصداع بعد نهاية يوم العمل			
9	ضيق الوقت يحد من تجديد معارفي ويؤثر على مهامي			
10	معارفي محدودة مقارنة بمشكلات التلاميذ			
11	أعاني من تقلب المزاج أثناء العمل			
12	أشعر بالإحباط وعدم السعادة أثناء العمل			
13	أعيش حالة من التوتر لعدم توفر إمكانيات العمل			
14	تناقض التشريعات وقتلتها تشكل توتر في المحيط المهني			
15	ينتابني الإحساس بضيق التنفس أثناء العمل			
16	أعاني بارتفاع ضغط الدم بسبب ظروف العمل			

17	تزداد ضربات القلب بسبب إجهادي في العمل
18	عدم توفر شروط السلامة المهنية يسبب لي ضغط نفسي
19	أعيش حالة نفسية سيئة بسبب عدم التكافؤ بين راتبي ونفقاتي
20	عدم مناسبة مكان العمل وظروفه يخلق إحساس بالملل
21	قلة الخدمات الاجتماعية تزيد من الإجهاد النفسي
22	عدم المساواة بين الموظفين يشعرنني بالتوتر والغضب
23	الإجحاف لدوري كمستشار التوجيه في المؤسسة يخلق في ضغط نفسي
24	تدخل المسؤول بأداء عملي يقلقني
25	ينتابني الإحساس بالفشل واليأس في بعض الحالات
26	أشعر بالأرق من كثرة التعب
27	أعاني من اضطرابات الجهاز الهضمي بسبب التوتر في العمل
28	أصبحت حياتي روتيننا متكرر دون تجديد
29	اختر التواجد لوحدي في اغلب الأوقات
30	عبء الدور المسند إلي يخلق لي صعوبة في القيام بنشاطاتي جيدا
31	قلة إشراكي في اتخاذ القرارات يشعرنني بعدم فعاليتي
32	نقص تقدير المسؤول لجهودي يشعرنني بالفنور في العمل
33	اشعر بالإرهاق لكثرة الأعمال خلال السنة الدراسية
34	لكثرة العمل أعاني من قلة المرونة في التعامل
35	استيقظ بصعوبة في صباح أيام العمل
36	أصب غضبي على أفراد أسرتي
37	أشعر أن علاقتي محدودة بالأصدقاء بسبب انشغالي بعملي
38	لكثرة الأعمال أهمل علاقتي الاجتماعية
39	الراتب الشهري لا يتماشى مع المهام المسندة للمستشار
40	قلة رتب الترقية في سلك مستشار التوجيه يحد من طموحاتي المهنية
41	أجد صعوبة في الاهتمام بما يجري من حولي من أحداث
42	سوء الظروف الاقتصادية يشعرنني بالتوتر والقلق
43	انعدام تعاون زملائي في حل المشكلات يقلل من كفاءة تطوير أدائي
44	حجم العمل الذي أقوم به يؤثر على التزاماتي العائلية
45	أشعر بالتقصير تجاه أولادي
46	أحس بالإجهاد أثناء تأدية نشاطاتي

			عدم وجود تحفيزات في بيئة العمل يؤثر على أدائي المهني	47
			كثرة الأفواج التربوية تحد من أدائي في الاعلام	48
			أشعر أن أدائي المهني يتعارض مع المستوى الذي أتمناه	49
			توسع قطاع التدخل يؤثر على أدائي الوظيفي	50
			قلة الدورات التكوينية تنعكس سلبا على تطور أدائي الوظيفي	51
			عدم احترامي من طرف المسؤول يقلل من أدائي للمهام	52
			عدم وضوح مهامي الوظيفية تحد من جودة أدائي	53
			اشعر بالإهمال ونقص قدرات التواصل	54
			التحجيم في التوجيه يؤثر على مردودي المهني	55

الملحق (03)

الدراسة الاستطلاعية

حساب الخصائص السيكومترية

الثبات

الفا لكرونباخ

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,826	5

التجزئة النصفية

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	,755
		Nombre d'éléments	3 ^a
	Partie 2	Valeur	,797
		Nombre d'éléments	2 ^b
	Nombre total d'éléments		5
Corrélation entre les sous-échelles			,604
Coefficient de Spearman-Brown	Longueur égale		,753
	Longueur inégale		,759
Coefficient de Guttman			,715
a. Les éléments sont : الضغط_المعرفي, الضغط_النفسي, الضغط_السلوكي.			
b. Les éléments sont : الضغط_السلوكي, الضغط_الاجتماعي, الاداء_المهني.			

Statistiques récapitulatives d'éléments

	Moyenne	Minimum	Maximum	Plage	Maximum / Minimum	Variance	Nombre d'éléments
Moyenne des éléments	24,041	16,207	33,897	17,690	2,091	45,035	5
Variance des éléments	26,112	11,313	54,953	43,640	4,858	287,354	5

الصدق

-قائمة الخبراء المحكمين-

الرقم	اللقب والاسم	المؤهل العلمي/ تخصص	الرتبة والجامعة
1	هارون شميصة	دكتوراه علوم التربية	أستاذة محاضرة جامعة تيزي زوز
2	بولبداوي علي	دكتوراه تنظيم وعمل	أستاذة محاضرة جامعة البويرة
3	سلام يونس	دكتوراه تنظيم وعمل	أستاذة محاضرة جامعة البويرة
4	داود محند حميد	30 سنة في التوجيه المدرسي	مفتش عام بوزارة التربية الوطنية
5	بلواش رايح	29 سنة في التوجيه المدرسي	مستشار رئيسي بولاية بومرداس

الملحق (04)

الاتساق الداخلي

المقياس	الاجتماعي	العبرة	المقياس	النفسي	العبرة	المقياس	المعرفي	العبرة
,410*	,717**	س46	,409*	0,306	س15	0,306	,501**	س1
,517**	,631**	س47	,428*	0,242	س16	0,244	,408*	س2
0,160	,566**	س48	0,364	,521**	س17	0,311	,501**	س3
,462*	,719**	س49	0,246	,405*	س18	,448*	0,298	س4
,480**	,426*	س50	0,015	0,248	س19	,405*	,487**	س5
0,255	,380*	س51	,505**	,559**	س20	0,222	0,311	س6
,374*	,785**	س52	,488**	,691**	س21	0,255	,466*	س7
,527**	,663**	س53	,415*	,585**	س22	0,293	0,301	س8
,742**	,603**	س54	,529**	,679**	س23	-0,026	0,284	س9
0,301	,542**	س55	0,355	,416*	س24	,592**	0,169	س10
المقياس	الأداء الوظيفي	العبرة	,523**	,644**	س25	,608**	,454*	س11
0,289	,460*	س56	,685**	,763**	س26	-0,139	0,170	س12
,633**	,733**	س57	,559**	,493**	س27	,467*	,551**	س13
,487**	,610**	س58	,527**	,640**	س28	0,334	,559**	س14
,645**	,556**	س59	,443*	,556**	س29	المقياس	السلوكي	العبرة
,402*	,607**	س60	,385*	,572**	س30	0,193	0,148	س35
,492**	,544**	س61	0,332	,506**	س31	0,355	0,298	س36
-0,058	-0,067	س62	0,214	0,265	س32	-0,003	0,057	س37
0,351	,415*	س63	,526**	,613**	س33	0,142	0,189	س39
,489**	,444*	س64				,568**	,702**	س40
0,075	0,325	س65				,578**	,709**	س41
,527**	,529**	س66				,510**	,655**	س42
0,350	,398*	س67				0,277	,384*	س43
0,098	0,023	س68				,513**	,425*	س44

الأبعاد	الضغط المعرفي	الضغط النفسي	الضغط السلوكي	الضغط الاجتماعي	الأداء المهني	مقياس الضغط
الضغط المعرفي	1	,464*	,534**	,390*	,715**	,750**
الضغط النفسي	,464*	1	,819**	0,318	,505**	,817**
الضغط السلوكي	,534**	,819**	1	,453*	,690**	,872**
الضغط لاجتماعي	,390*	0,318	,453*	1	,671**	,695**
الأداء المهني	,715**	,505**	,690**	,671**	1	,866**

الفرضية الأولى:

مستويات الضغط النفسي					
Pourcentage cumulé	Pourcentage valide	Pourcentage	Fréquence		
32,0	32,0	32,0	32	المستوى المنخفض	Valide
91,0	59,0	59,0	59	المستوى المتوسط	
100,0	9,0	9,0	9	المستوى المرتفع	
	100,0	100,0	100	Total	

(05) الملحق

الفرضية الثانية:

الأداء_ المهني	الضغط_ النفسي	البعد_ الاجتماعي	البعد_ السلوكي	البعد_ الانفعالي	البعد_ المعرفي		
,413**	,748**	,417**	,515**	,548**	1	Corrélation de Pearson	البعد_ المعرفي
0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		Sig. (bilatérale)	
100	100	100	100	100	100	N	
,558**	,863**	,493**	,595**	1	,548**	Corrélation de Pearson	البعد_ الانفعالي
0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	Sig. (bilatérale)	
100	100	100	100	100	100	N	
,560**	,836**	,661**	1	,595**	,515**	Corrélation de Pearson	البعد_ السلوكي
0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	Sig. (bilatérale)	
100	100	100	100	100	100	N	
,675**	,773**	1	,661**	,493**	,417**	Corrélation de Pearson	البعد_ الاجتماعي
0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	Sig. (bilatérale)	
100	100	100	100	100	100	N	
,682**	1	,773**	,836**	,863**	,748**	Corrélation de Pearson	الضغط_ النفسي
0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	Sig. (bilatérale)	
100	100	100	100	100	100	N	
1	,682**	,675**	,560**	,558**	,413**	Corrélation de Pearson	الاداء_ المهني
	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	Sig. (bilatérale)	
100	100	100	100	100	100	N	

** . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

الملحق (07)

الفرضية الرابعة:

ANOVA					
الضغط النفسي					
Sig.	F	Carré moyen	ddl	Somme des carrés	
0,447	0,959	254,693	5	1273,466	Inter-groupes
		265,642	94	24970,374	Intragroupes
			99	26243,840	Total

Test d'homogénéité des variances			
الضغط النفسي			
Sig.	ddl2	ddl1	Statistique de Levene
0,158	94	5	1,636

الضغط النفسي		
Différence significative de Tukey ^{a,b}		
Sous-ensemble pour alpha = 0.05	N	لتخصص
1		
78,67	9	علم النفس العيادي
79,72	36	علم النفس المدرسي
81,00	3	اخرى
82,91	11	تنظيم وعمل
83,50	6	الارطوفونيا
87,49	35	توجيه وارشاد
0,890		Sig.
Les moyennes des groupes des sous-ensembles homogènes sont affichées.		
a. Utilise la taille d'échantillon de la moyenne harmonique = 7,912.		
b. Les tailles de groupe ne sont pas égales. La moyenne harmonique des tailles de groupe est utilisée. Les niveaux d'erreur de type I ne sont pas garantis.		

الملحق (08)

الفرضية الخامسة:

ANOVA الضغط النفسي						الضغط النفسي			
Sig.	F	Carré moyen	ddl	Somme des carrés		Sig.	ddl2	ddl1	Statistique de Levene
0,983	0,017	4,721	2	9,441	Inter-groupes	0,998	97	2	0,002
		270,458	97	26234,399	Intragroupes				
			99	26243,840	Total				
Comparaisons multiples : Variable dépendante:									
Différence significative de Tukey									
Intervalle de confiance à 95 %		Sig.	Erreur standard	Différence moyenne (I-J)	الخبرة (I)				
Borne supérieure	Borne inférieure								
8,88	-8,47	0,998	3,644	0,205	سنوات 5-10	أقل من 5 سنوات			
13,43	-11,48	0,981	5,231	0,976	أكثر من 10 سنوات				
8,47	-8,88	0,998	3,644	-0,205	أقل من 5 سنوات	سنوات 5-10			
14,02	-12,48	0,989	5,567	0,771	أكثر من 10 سنوات				
11,48	-13,43	0,981	5,231	-0,976	أقل من 5 سنوات	أكثر من 10 سنوات			
12,48	-14,02	0,989	5,567	-0,771	سنوات 5-10				

الضغط_النفسى ^{a,b} Différence significative de Tukey		
Sous-ensemble pour alpha = 0.05	N	الخبرة
1		
82,17	12	أكثر من سنوات 10
82,94	32	سنوات 5-10
83,14	56	أقل من سنوات 5
0,978		Sig.
Les moyennes des groupes des sous-ensembles homogènes sont affichées.		
a. Utilise la taille d'échantillon de la moyenne harmonique = 22,652.		