

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



الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد
المدرسي والمهني
دراسة ميدانية بولاية تيزي وزو

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

إشراف:
الأستاذة: بوجملين حياة

من إعداد الطالبتين:
متمر فاطمة
محمد صغير كاميلية

السنة الجامعية: 2019 / 2020

كلمة شكر

الحمد لله رب العالمين، الذي أعاننا على إتمام هذه الدراسة، والصلاة والسلام على نبينا
محمد وعلى صحبه أجمعين

أتقدم بإسمي معاني الشكر والتقدير والإحترام والعرفان بالجميل إلى الأستاذة : الدكتورة
بوجملين حياة التي أشرفت على هذا العمل وصبرت معنا والتي غمرتنا بتوجيهها وعطفها،
و منحتنا الكثير من عملها وجهدها ولرحابة صدرها الواسع وسمو خلقها، وأسلوبها المتميز
في متابعة هذا العمل جزاها الله الف خير

شكري و تقديري إلى جميع أساتذة كلية تامدة بجامعة مولود معمري وأخص بالشكر
أساتذة قسم علوم التربية وبالأخص أساتذة تخصص إرشاد وتوجيه مدرسي لأنهم منحوا
من وقتهم وجهدهم الكثير لنا فلهم منا خالص الشكر والتقدير

كما أتقدم بالشكر الكبير إلى كل الأساتذة الكرام الذين وافقوا على مناقشة وتقييم هذا العمل
وفي الختام أشكر كل من ساعدني من قريب ومن بعيد على إتمام هذا العمل الذي نأمل
أننا قد وفقنا في انجازه على أكمل وجه.

والحمد لله رب العالمين

كاميلية، فاطمة

إهداء

أهدي ثمرة جهدي هذا إلى من كان سبب وجودي في هذه الحياة وإلى من علمتني فنون
القراءة وفك شفرة الكتابة جوهرة حياتي أُمي الغالية "مليكة"

و إلى من علمني معنى المثابرة و الصبر و زرع في نفسي القوة و العزيمة لمواصلة مشواري
الدراسي أبي الحبيب "سعيد"

إلى كل إخواني (ماسينيسا، فريد، محمد)

وأخي غنام وزوجته وبناته (كاميليا، سانتيا)

وأخواتي كهينة وزوجها وأولادها (فريال، إسلام) وفيروز زوجها وابنها كوسيلة

إلى زميلتي التي قاسمتني عناء هذه الدراسة "فاطمة"

إلى زميلاتي وزملائي في الحياة (فاطمة ، ليندة، مسعد، سامية، حياة، عبد الرؤوف).

إلى كل عائلتي محمد صغير و حساني

إلى كل من ساعدني وقدم لي يد المساعدة من قريب أو من بعيد وإلى كل من ساهم في

إنجاز هذه المذكرة المتواضعة

كاميلية

إهداء

الحمد لله الذي تتم بنعمته الصالحات والسلام على رسوله الكريم ومن تبعه بإحسان

إلى يوم الدين

أهدي ثمرة جهدي هذا إلى من أعطتني الكثير ولم تنتظر الشكر صاحبة البسمة الصادقة

والدتي الحبيبة أطال الله في عمرها

إلى الإنسان الذي علمني كيف يكون الصبر طريقا للنجاح، السند والقوة والذي الحبيب

أطال الله في عمره

إلى رفقاء البيت الطاهر الأنيق أشقائي " نبيل، حسين " وشقيقي "كريم وزجته وابنه سامي"

وشقيقاتي "ليلة، تسعديت، اوريدة"

إلى زميلتي التي قاسمتني هذا العمل والتي كانت بمثابة الأخت "كاميلية"

إلى الأصدقاء والأحباء "سيليا، مسعد، سامية، حياة."

إلى كل من ساهم في تلقيني ولو بحرف في حياتي الدراسية.

اللهم ليس بجهدي وإنما بتوفيقك وكرمك وفضلك عليا الحمد لله

فاطمة

ملخص الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى الكشف عن درجة الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، حيث إعتدنا على عينة مكونة من (24) مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني العاملين في المتوسطات، الثانويات ومركز التوجيه لولاية تيزي وزو.

وقد إعتدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي، لكونه الأنسب لموضوع دراستنا، كما إعتدنا أيضا على مقياس الرضا الوظيفي ل " عبد الرحمان صالح الأزرق" (2000)، حيث طرحنا مجموعة من التساؤلات وهي كالتالي :

- هل يتمتع مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بدرجة عالية من الرضا الوظيفي ؟
- هل تختلف درجة الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني باختلاف المنصب (مستشار رئيسي، مستشار توجيه)؟
- هل تختلف درجة الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني من حيث الأقدمية في المنصب؟
- وللإجابة على هذه التساؤلات، إستخدمنا الأسلوب الإحصائي المتمثل في المتوسط الحسابي لقياس درجة الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ، وقد أسفرت نتائج الدراسة الميدانية على مايلي :
- يتمتع مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بدرجة عالية من الرضا الوظيفي.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني باختلاف المنصب.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني باختلاف الأقدمية في المنصب.

فهرس المحتويات

أ.....	كلمة شكر
ب.....	الإهداء
ج.....	ملخص الدراسة
ز.....	فهرس الجداول
ح.....	فهرس الأشكال
1.....	مقدمة

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

05.....	1- إشكالية الدراسة
08.....	2- فرضيات الدراسة
08.....	3- أهمية الدراسة
08.....	4- أهداف الدراسة
09.....	5- مفاهيم الدراسة
10.....	6- الدراسات السابقة

الجانب النظري

الفصل الثاني: الرضا الوظيفي

تمهيد الفصل

- 18.....1. مفهوم الرضا الوظيفي.
- 19.....2. أهمية الرضا الوظيفي.
- 19.....3. أنواع الرضا الوظيفي.
- 20.....4. كيفية حدوث الرضا الوظيفي.
- 21.....5. نظريات الرضا الوظيفي.
- 28.....6. العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي.
- 31.....7. قياس الرضا الوظيفي.

خلاصة الفصل

الفصل الثالث: مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني

تمهيد الفصل

- 36.....1. تعريف مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.
- 37.....2. نبذة تاريخية حول الإرشاد والتوجيه المدرسي والمهني.
- 40.....3. خصائص التوجيه التربوي.
- 40.....4. مهام مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.
- 42.....5. خصائص وصفات مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.
- 44.....6. أخلاقيات مهنة مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.
- 45.....7. وسائل عمل مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.
- 49.....8. المعوقات والصعوبات التي تواجه مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.
- 51.....9. نظريات الإرشاد والتوجيه المدرسي والمهني.

خلاصة الفصل

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

تمهيد الفصل

1. التذكير بالفرضيات.....70
2. الدراسة الإستطلاعية.....70
3. منهج الدراسة.....71
4. مجتمع الدراسة.....71
5. حدود الدراسة.....72
6. عينة الدراسة.....72
7. أدوات الدراسة.....75
8. الأساليب الإحصائية.....79

الفصل الخامس: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

1. عرض نتائج الدراسة.....81
2. مناقشة نتائج الدراسة.....83
- الإستنتاج العام.....86
- الإقتراحات.....87
- قائمة المراجع.....89
- الملاحق.....95

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم
29	يوضح العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي	01
46	يبين نموذج عن البرنامج السنوي	02
47	يبين الكراس اليومي لمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي	03
48	يبين سجل الإستقبالات	04
72	يمثل خصائص العينة من حيث الجنس	05
73	يمثل خصائص العينة من حيث المنصب	06
74	يمثل خصائص العينة من حيث السن	07
75	يمثل خصائص العينة من حيث الأقدمية في المنصب	08
77	يوضح توزيع أبعاد وعبارات مقياس الرضا الوظيفي	09
77	يوضح توزيع مقياس الرضا الوظيفي للعبارات السالبة والموجبة	10
78	يوضح مستويات الرضا الوظيفي	11
81	يمثل نتائج أفراد عينة الدراسة في مقياس الرضا الوظيفي	12
82	يمثل نتائج متوسط نتائج أفراد عينة الدراسة في مقياس الرضا الوظيفي	13
82	يبين نتائج إختبار مان ويتني للفروق بين مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني فيما يخص المنصب	14
83	يبين نتائج إختبار مان ويتني للفروق بين مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني حسب الأقدمية في المنصب	15

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم
21	يمثل هرم حاجات "لإبراهام ماسلو"	01
22	يمثل تحليل لهرم "ماسلو"	02
24	يمثل نظرية الذات العاملين	03
25	يمثل تصور نظرية X	04
26	يمثل تصور نظرية Y	05
73	دائرة نسبية توضح خصائص العينة من حيث الجنس	06
74	دائرة نسبية توضح خصائص العينة من حيث المنصب	07
74	دائرة نسبية توضح خصائص العينة من حيث السن	08
74	دائرة نسبية توضح خصائص العينة من حيث الأقدمية في المنصب	09

مقدمة:

يعتبر الرضا الوظيفي عامل أساسي ومهم في جميع المؤسسات، سواء كانت صناعية، إقتصادية إدارية، وذلك من أجل التعرف على مدى تحقيق طموح الأفراد في هذه الخدمات.

لذا تشير بعض الدراسات إلى أن أغلب العمال الذين يتمتعون برضا وظيفي عالي مرتفع، هم الذين يملكون الإستعدادات الكافية إتجاه مؤسساتهم، لأنهم يبذلون مجهودا كبيرا لذا نجد أنهم يسعون دائما إلى المحافظة على إرتباطهم وإستمرارهم بتقديم الأفضل إتجاه هذه المؤسسة. وهذا كله من أجل الأجر المناسب مع الوظيفة التي يقوم بها، مع الترقيات التي يحصلون عليها والمعاملات التي يتعاملون بها فيما بينهم، والتي يتلقونها من طرف الرؤساء بعكس العمال الذين يتمتعون برضا وظيفي متوسط أو منخفض، نجدهم دائما غير مهتمين بوظائفهم، ولا يملكون القدرة أو الإستعداد الكافي من أجل تقديم الأفضل للمؤسسة ولا يبذلون أي جهد.

إن المؤسسات التربوية تحتوي على مجموعة من الموظفين الأساتذة، المقتصدين، مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني الذين يعتبرون عضوا فعال في المؤسسات التربوية، حيث يقومون بمجموعة من المهام والنشاطات طوال السنة الدراسية سواء إتجاه الإدارة أو إتجاه التلاميذ، وذلك من أجل توجيههم أو متابعتهم من خلال الحصص الإعلامية خلال مشوارهم الدراسي، وكل هذا من أجل مساعدتهم على رسم مشروعهم المستقبلي، وذلك حسب ميولاتهم وإستعداداتهم وقدراتهم وإتجاهاتهم. إلا أن هناك بعض المستشارين الغير الراضين عن وظائفهم، وذلك راجع إلى عدة أسباب منها عدم توفر الإمكانيات اللازمة، وكثرة الأعمال الموجهة إليهم وعدم حصولهم على الترقية من مرتبة إلى أخرى، الراتب الشهري، هذا كله جعل من مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني يختلفون في درجة الرضا الوظيفي ويطمحون إلى تحسين ظروفهم العملية والمادية.

لذا يعتبر الرضا الوظيفي موضوعا ذو أهمية كبيرة يتطلب الإحاطة به من مختلف الجوانب، من أجل الوصول إلى معرفة إذا ما كان العامل راضي أو غير راض عن المهنة اليوم أو مستقبلا.

لذا جاءت الضرورة إلى تطوير الوسائل والتقنيات المستخدمة التي تمكننا من قياس هذا المؤشر من أجل جعل هذا المؤشر أكثر صدقا وثباتا من أجل تحقيق الرضا.

ولهذا جاءت دراستنا هذه لمعرفة درجة الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، وقد قسمنا الدراسة إلى جانبين، جانب نظري وجانب تطبيقي، حيث يحتوي الجانب النظري على ثلاثة فصول هي:

الفصل الأول: الإطار العام للإشكالية: عرضنا فيه إشكالية الدراسة، فرضيات الدراسة، أهمية وأهداف الدراسة، تحديد المفاهيم، وأخيرا الدراسات السابقة.

الفصل الثاني: الرضا الوظيفي: تطرقنا فيه إلى مفهوم الرضا الوظيفي، أهميته، أنواعه، كيفية حدوث الرضا الوظيفي، النظريات المفسرة للرضا الوظيفي، العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي وقياس الرضا الوظيفي.

و الفصل الثالث: مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني: عرضنا فيه تعريف مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، نبذة تاريخية حول ظهور الإرشاد المدرسي والمهني في الجزائر، خصائص التوجيه التربوي، مهام مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، خصائص وصفات مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، وأخلاقيات مهنة مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

أما الجانب التطبيقي يحتوي على فصلين هما: الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة: حيث قمنا فيه بالدراسة الإستطلاعية، منهج الدراسة، مجتمع الدراسة، الحدود المكانية والزمانية والبشرية للدراسة، عينة الدراسة، أدوات الدراسة وأخيرا الأساليب الإحصائية.

الفصل الخامس: عرض ومناقشة النتائج.

الفصل الأول

الفصل الأول: الإطار العام لإشكالية الدراسة

1- إشكالية الدراسة.

2- فرضيات الدراسة.

3- أهمية الدراسة.

4- أهداف الدراسة.

5- تحديد المفاهيم.

6- الدراسات السابقة.

1- إشكالية الدراسة:

يعتبر الرضا الوظيفي من أكثر المواضيع شيوعاً في العالم، والذي حظي بإهتمام كبير من طرف الباحثين والإداريين والسلوكيين، وهذا كله من أجل الوصول إلى قياس نسبة الرضا عند الموظفين الإداريين والأسباب التي تؤدي إلى عدم الرضا.

يعتبر الرضا الوظيفي من الأمور البالغة الأهمية لكونه مؤشر لنجاح الفرد في مختلف جوانب حياته سواء الأسرية أو الإجتماعية، حيث أصبحت التنظيمات الناجمة وقادتها المتميزين تهتم بالأداء العاملين وتوليهم العناية المناسبة وأخذت تبذل الجهد وتتفق الأموال الطائلة لإختيار أفضلهم كفاءة، فتقوم بتدريبهم تدريباً مناسباً يتفق ومتطلبات العمل وتمنحهم الحوافز المادية والمعنوية، والتي من الممكن أن تسهم في سد إحتياجاتهم المختلفة، و ما هو مطلوب في المقابل من هؤلاء لهذه التنظيمات الإخلاص في خدمتهم وتقديم الأداء والجهد المتميز لتحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية، وإظهار رغبة قوية في عدم تركهم والإنتقال إلى غيرها فيما يعود عليها بالفوائد الكثيرة. (دعسان حسين الحلو، 2003، ص19)، وهذا ما أكدته دراسة "فريدريك تايلور" (1911) حيث أنه ركز على الحوافز المادية، إذ إعتبر الموظفين كسالى ولا يمكن تحفيزهم إلا من خلال الرواتب والحوافز المادية فقط.

إن الرضا الوظيفي عبارة عن مشاعر وإتجاهات الفرد نحو عمله (وظيفته) حيث يؤدي إلى شعور الفرد بالسعادة، ويؤدي عدم الرضا إلى نقصان الرغبة في العمل، وقد توصل الباحثين من خلال الدراسات العديدة في مجال علم النفس الصناعي إلى أن الرضا عن العمل يرتبط بمجموعة من العوامل، حيث ركزت تلك الدراسات على دور الرضا عن العمل في التوافق مع الوظيفة ونجاح المؤسسات في تحسين الإنتاج ومن ثم إنتقل هذا المفهوم إلى المجال التربوي، حيث إنصب الإهتمام على دور رضا العمل في فاعلية ونجاح العملية التربوية. (ضرار عبد الحميد التوم العتيبي، 2012، ص133). وهذا ما أكدته دراسة "سوبر" "Super" (1954)، التي بينت أن الرضا الوظيفي هو رضا الفرد عن العمل الذي يقوم به، ويتوقف ذلك على مدى ما يجده الفرد في العمل من إشباع لقدراته وميوله وما يتفق مع سماته الشخصية وقيمه.

حظي الرضا الوظيفي بمجموعة من الخصائص منها تعدد المفاهيم، حيث يعتبر هذا من أكثر مفاهيم علم النفس التنظيمي غموضاً، ذلك لأنه حالة إنفعالية يصعب قياسها ودراستها بكل موضوعية،

إضافة إلى تعدد طرق القياس، وذلك نظرا للأهمية المتزايدة للرضا الوظيفي إنطلاقا من كونه غاية ووسيلة في نفس الوقت. لذا ظهرت الضرورة لقياسه وتطوير التقنيات المستخدمة في ذلك، إضافة إلى خاصية الرضا الوظيفي المتعلقة بالعديد من الجوانب المختلفة للسلوك الإنساني، وهذا نظرا لتعدد وتداخل جوانب السلوك الإنساني، ككتابين من موقف لآخر وبالتالي تظهر نتائج متناقضة ومتضاربة للدراسات التي تناولت الرضا لأنها تصور الظروف المتباينة التي أجريت في ظلها الدراسات، وخاصة رضا الفرد عن عنصر معين ليس دليلا على رضا عن العناصر الأخرى، أي أن رضا الفرد لا يعتبر دليلا كافي على رضاه عن العناصر الأخرى، كما أن ما قد يؤدي لرضا الفرد معين ليس بالضرورة أن يفعل ذلك عند الآخرون، وأن فعل ليس بالضرورة أن يكون في نفس القوة والتأثير. (عبد الرحمان عزيز، 2014، 64).

لقد حضي هذا الموضوع باهتمام المدراء وأرباب العمل لكونه عنصرا محفزا للعاملين، وله أثر كبير وفعال على إنتاجية العاملين ونشاطهم في العمل، كما أنه وجد من خلال الدراسات التي بحثت في هذا الموضوع أن الرضا الوظيفي عند العاملين يسهم في تحسين صحتهم الجسمية والنفسية ونوعية الحياة داخل بيئة العمل وخارجها، ويعتبر الرضا الوظيفي من أحد العوامل التي تزيد في إرتفاع الأداء عند الموظفين الإداريين. (عبد الله خالد سليم المعاينة، 2017، ص58).

لقد شهدت المؤسسات التعليمية تحولات جذرية سواء في نظامها أو في برامجها التعليمية، وفي المقابل ذلك واجهت عدت مشاكل منها زيادة عدد التلاميذ الذي نتج عنه عدم مراعاة الفروق الموجودة بينهم إلى جانب مشاكل التعرف على قدرات التلاميذ وإستعداداتهم وميولهم، ومن هنا ظهرت الحاجة الماسة إلى وجود شخص مختص يكون ملما بمختلف أنواع المعارف التي تخص العملية التوجيهية ويعمل على تقديم يد العون والمساعدة للتلميذ.

ومن أجل إصلاح المؤسسات التربوية سعت المنظومة التربوية إلى اتخاذ العديد من الإجراءات، وذلك بداية من التسعينيات، ومن بين هذه الإجراءات هي فتح مناصب عمل خاصة بمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، وهو ذلك الفرد المتحصل على شهادة جامعية في علم النفس التوجيه المدرسي أو علم الاجتماع أو علم النفس أو علوم التربية، يعمل في المؤسسة التعليمية

بمقاطعة معينة تحت إشراف مدير مركز التوجيه المدرسي والمهني . (حمد بن محمد، 2017، ص70).

ويعتبر مستشار التوجيه المدرسي والمهني من العناصر البشرية أي رأس مال الأمم في الحياة الاجتماعية، حيث يعمل على مساعدة التلميذ على تحقيق رغباته، ميولاته وإتجاهاته التي يريد الوصول إليها، وهذا كله من أجل تحقيق التكامل وبناء مستقبلهم على أحسن وجه.

يتميز مستشار التوجيه المدرسي والمهني يتميز بمجموعة من الصفات كالقدرة على إقامة علاقة جيدة مع التلاميذ، توطيد العلاقة بين المدرسة والبيت عن طريق الإتصال بالأولياء وتعزيز سلوك التلاميذ نحو النجاح، إضافة إلى إحترام الذات وإحترام التلميذ، وهذا ما أكدته دراسة "حبيبة روبي ومحمد بروم" (2016) التي تناولت الخدمات الإرشادية المقدمة من قبل مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني وعلاقتها بزيادة فاعلية الذات لدى التلاميذ، حيث يقوم مستشار التوجيه المدرسي والمهني بمساعدة التلاميذ على تفهم وتحقيق التكيف النفسي والاجتماعي مع الفعل التربوي والتعرف على قدراته وإستعداداته لتحقيق توجيه سليم من أجل تحضيره لبناء مشروعه الدراسي والمهني من خلال ما حددته له الأطر التنظيمية التي يعمل وفقها. (إبراهيم صونية، 2006، ص03). وهذا ما أكدته دراسة "قوارح محمد وعزيب مختار" (2016) والتي تقوم على الأداء الوظيفي لمستشاري التوجيه المدرسي في ضوء الإصلاحات الجديدة.

إن تعدد المهام الموكلة لمستشاري التوجيه المدرسي والمهني وكبر حجم مقاطعة التدخل في الطور الثانوي والمتوسط ومع تزايد عدد التلاميذ، وحجم المهام الموكلة له، جعل المستشارين يعانون من جملة من المشاكل الإدارية والمادية إضافة إلى مشكل التحفيز المادية والراتب، فهي عديدة ومتنوعة ولا يستطيع تجسيدها في الواقع وتحقيق طموح التلميذ.

إن كل هذه المشاكل والصعاب قد تعيق مهام المستشار وتؤثر على الرضا الوظيفي لديه وهذا ما دفعنا إلى إنجاز هذا العمل والبحث عن درجة الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في ظل الصعوبات اليومية التي يعيشونها، وعليه نطرح التساؤلات التالي:

1- ما درجة تحقيق الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني؟

2- هل تختلف درجة الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني باختلاف الرتبة في المنصب (رتبة مستشار، مستشار التوجيه)؟

3- هل تختلف درجة الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني باختلاف الأقدمية في المنصب؟

2- فرضيات الدراسة:

1- يتمتع مستشاري التوجيه المدرسي والمهني بدرجة عالية من الرضا الوظيفي.

2- توجد فروق دالة إحصائية لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني باختلاف الرتبة في المنصب (مستشار رئيسي، مستشار التوجيه).

3- توجد فروق دالة إحصائية لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني باختلاف الأقدمية في المنصب.

3- أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذه الدراسة من خلال سعيها إلى معرفة درجة الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، والذي من خلاله نفسر المشكلات التي يعاني منها المستشار في المؤسسة التربوية، سواء كانت مشكلات إدارية، مشكلات تنظيمية، أو مشكلات مادية، دون أن ننسى مشكل الفروق الفردية، بحيث يجد صعوبة في توجيه التلاميذ نظرا للعدد المرتفع لهم، مقابل النقص الكبير في المؤسسات التربوية الخاصة بالموهوبين مثلا والمتفوقين وذوي الإحتياجات الخاصة.

بالإضافة إلى معرفة العوامل التي تؤثر على حدوث الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، ومدى مساهمتهم على الأداء الجيد للمهام، والتعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

4- أهداف الدراسة:

- معرفة درجة الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

- إبراز العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.
- إبراز أهم العناصر التي قد تحقق الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

5- تحديد المفاهيم:

5-1- الرضا الوظيفي:

- **إصطلاحاً:** يعرف الرضا الوظيفي بأنه: "مشاعر واتجاهات الفرد نحو عمله (وظيفته) حيث يؤدي الرضا إلى شعور الفرد بالسعادة، ويؤدي عدم الرضا إلى نقصان إلى نقصان في العمل". وقد توصل الباحثين من خلال دراسات عديدة في مجال علم النفس الصناعي إلى أن الرضا عن العمل يرتبط بمجموعة من العوامل، وقد ركزت تلك الدراسات على دور الرضا عن العمل في التوافق مع الوظيفة، ونجاح المؤسسات في تحسين الإنتاج، ثم إنتقل هذا المفهوم إلى المجال التربوي، حيث إنصب الإهتمام على دور الرضا عن العمل في فاعلية ونجاح العملية التربوية. (د. ضرار عبد الحميد التوم العتيبي، 2012، ص133).

- **إجرائياً:** يعرف على أنه مجموع الدرجات التي يتحصل عليها مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في مقياس الرضا الوظيفي المستخدم في دراستنا.

5-2- تعريف مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني:

- **إصطلاحاً:** يعرف مستشار التوجيه على أنه أحد موظفي قطاع التربية والتعليم يسهر على تنفيذ برامج التوجيه المدرسي المسطر من طرف مديرية التقويم والتوجيه والإتصال، وهي إحدى هياكل وزارة التربية الوطنية.

- قد عرفه "موريس روكلان" على أنه المسؤول الأول على تنفيذ عملية التوجيه المدرسي والمهني، وهو مختص في التوجيه ويعتبر من أفدر الناس وأكفئهم على جمع كافة المعلومات حول الطالب المراد توجيهه وإستغلاله بإعتماد مبادئ وتقنيات علم النفس. (خامد محمد، 2014، ص112).

- إجرائيا: هو ذلك الفرد الموجه في المؤسسات التربوية، والذي تسند إليه مجموعة من الأعمال منها مساعدة التلاميذ في مشورا هم الدراسي، كما يؤدي بعض المهام منها (المتابعة النفسية والإجتماعية للتلميذ، التوجيه، الإعلام) وذلك وفق أسس ومعايير.

يعتبر مستشار التوجيه والإرشاد المدرس والمهني ذلك الشخص الذي يعمل في المؤسسات التربوية، حيث يقدم مجموعة من الخدمات للتلميذ التي يحددها مركز التوجيه ويرأس ثلاثة مقاطعات منها: الثانوية ومتوسطتين، ومن المهام التي يقدمها نجد: الإعلام، المتابعة، التوجيه. وذلك حسب الرغبات والميولات والإهتمامات.

6- الدراسات السابقة:

6-1- دراسات محلية:

الدراسة الأولى: : دراسة "مقدم سهيلة" (2000) بعنوان الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني وعلاقته بالاعراض السيكوماتية لمرض القلب، حيث هدفت الى معرفة طبيعة الضغوط المهنية وانعكاساتها على الصحة النفسية والنفس الجسدية، وكشفت نتائجها الى ان هناك علاقة ارتباطية عكسية اي كلما ارتفعت شدة الضغط ادى ذلك الى انخفاض درجة الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني ويرى الباحث انه متوقع نظرا لما يلقي على عاتقه من مهام.

الدراسة الثانية: دراسة "تورة دغوش" (2003) بعنوان "الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني" أحييت على عينة مكونة من (63) مستشار ومستشارة تنتمي إلى 04 مراكز توجيه موزعة عبر الولايات التالية: باتنة، بسكرة، الاغواط والجزائر العاصمة. وإعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي المناسب للدراسة، مستخدمة الأدوات التالية: المقابلة، الإستبيان، وقد أسفرت الدراسة على النتائج التالي:

- إن مستوى الرضا الوظيفي يكون منخفضا لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني فقد عبرت العينة عن ضعف مستوى الرضا الوظيفي لديها.

- يختلف مستوى الرضا الوظيفي باختلاف الجنس، حيث تم التوصل إلى أن الإناث أقل رضا من الذكور.

- تبين أن نسبة الرضا الوظيفي قد تحقق بالنسبة للعوامل التالية: العلاقة مع التلاميذ، العلاقة مع الزملاء، ظروف المهنة، ولم تتحقق بالنسبة للعوامل التالية: طبيعة المهنة، العلاقة مع المشرفين، المكانة الاجتماعية، الراتب، فرص الترقية.

- يختلف ترتيب عوامل الرضا الوظيفي باختلاف الجنس، وذلك حسب درجة الإشباع، فإن النتائج أسفرت عن وجود إختلاف بين الذكور والإناث في ترتيب العوامل الرضا الوظيفي.

الدراسة الثالثة: دراسة "براهيمية صونية" (2006) بعنوان : "تأثير الوضعية المهنية على اداء مستشار التوجيه المدرسي" مذكرة ماجستير تخصص علم الاجتماع تنمية وتسير الموارد البشرية جامعة منتوري بقسنطينة ، وهي دراسة ميدانية على ولايتي قلمة وسوق اهراس، هدفت هذه الدراسة الى دراسة الوضعية المهنية لمستشار التوجيه المدرسي من ظروف العمل والاطر التنظيمية لهذه المهنة والجانب العلائقي مع بقية متعاملين التربويين كل ذلك بادائهم وقد استعمل الباحث تقنية المسح الشامل لمستشاري التوجيه بكل من ولايتي قلمة وسوق اهراس والبالغ العدد الاجمالي لافراد العينة (42) مستشار وقد توصلت الدراسة الى تأثير الظروف المادية على اداء مستشار التوجيه وتأثير الاطر تنظيمية على اداء مستشاري التوجيه، وكذلك تأثير مستشار التوجيه بالمتعاملين التربويين وادائهم.

الدراسة الرابعة: دراسة "سمايلي" (2007) دراسة موضوعها الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني للعاملين بالمؤسسات التعليمية الثانوي، حيث هدفت هذه الدراسة الى التعرف على العلاقة بين مستوى الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى مستشاري العاملين بالمؤسسات التعليمية الثانوي واسفرت النتائج ان مستوى الرضا الوظيفي كان في عمومته متوسط لديهم.

الدراسة الخامسة: دراسة "الزهرة باعمر وأروين فائزة" (2009) بعنوان: "التكوين الجامعي والتكوين أثناء الخدمة لمستشاري التوجيه المدرسي دراسية إستطلاعية حول مستشاري التوجيه بالمؤسسات التربوية بولاية ورقلة. أجريت هذه الدراسة على عينة من (18) مستشار يمثلون المجتمع

الأصلي للدراسة وتم الإعتماد على الإستبيان كأداة موجهة لعينة الدراسة، وأسفرت المعالجة الإحصائية على النتائج التالية:

- لا يستجيب التكوين الجامعي للمتطلبات القيام بالإرشاد التربوي.
- لا يستعين التكوين أثناء الخدمة للمتطلبات القيام بالإرشاد التربوي .
- تتحصر نقائص التكوين الجامعي في المقاييس بنسبة (21%) ونقائص في كفاءة الأستاذ (15%) و(18%) نقائص خاصة بدروس المقررة، (18%) نقائص فيما يخص عدم التوافق بين التكوين الجامعي والميدان و(28%) نقائص أخرى.
- تتحصر نقائص التكوين أثناء الخدمة فيما يلي: (38%) التركيز على مهام أخرى دون الإرشاد، (32%) نقائص في الوسائل (30%) نقائص أخرى متفرقة.

الدراسة السادسة: دراسة "قنطازي كريمة ولوكيال الهاشمي" (2010) بعنوان: "معوقات

العملية الإرشادية وأثارها النفسية على القائمين بها" أجريت الدراسة على عينة مكونة من (48) مرشد يمثلون المجتمع الأصلي تم الإعتماد على الإستبيان كأداة موجهة لعينة الدراسة مكونة من (30) فقرة أسفرت المعالجة الإحصائية على النتائج التالية:

- (69%) من أفراد العينة يعانون من صعوبات مهنية في محيط عملهم، وقد يرجع تفسير هذا لعدم كفاية تكوينهم الجامعي، حيث يفنقر هذا الأخير إلى تربصات والتدريب على إستعمال تقنيات الفحص كالمقابلة والإختبارات النفسية ومقاييس الكشف عن الميول والإستعدادات الدراسية والمهنية، وهذا بالإضافة إلى وجود مرشدين هم خريجي علم الإجتماع إذ لا يملكون خلفية نظرية عن الإرشاد والتوجيه.

- نسبة (78%) من أفراد العينة يعانون نفسيا بسبب صعوبات مهنية مما أثر على أدائهم لمهامهم وتتجلى المعاناة في إحساسهم بالإحباط والقلق وأحيانا بعدم الثقة، وعدم التقدير من طرف الآخرين وقد يرجع ذلك لكثرة وتشعب المهام مع قلة الندوات والدورات التكوينية وقلة الحوافز، في حين نسبة (72%) يرون أنهم يستمعون بسمات ومهارات شخصي اللازمة.

الدراسة السابعة: دراسة "حببية رويبي ومحمد بروم" (2016) بعنوان: "الخدمات الإرشادية المقدمة من قبل مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني وعلاقتها بزيادة فاعلية الذات لدى تلاميذ السنة الثالثة ثانوي" تم على عينة قوامها (205) تلميذ(ة) واختيروا بطريقة عشوائية، إستخدم الباحثان إستبيان الخدمات الإرشادية ومقياس فاعلية الذات لـ **Ralf Schjartzter** أسفرت المعالجة الإحصائية على النتائج التالية:

- الخدمات الإرشادية المقدمة من قبل مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ليس لها علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بزيادة فاعلية الذات لدى تلاميذ السنة الثالثة ثانوي.
- مستوى الخدمات الإرشادية المقدمة من قبل مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني لتلاميذ السنة الثالثة ثانوي منخفض.
- مستوى فاعلية الذات لدى تلاميذ السنة الثالثة ثانوي متوسط.

الدراسة الثامنة: دراسة "قواح محمد، وغريب مختار" (2016) بعنوان: "تقويم الأداء الوظيفي لمستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي في ضوء الإصلاحات الجديدة"، أجريت على عينة مكونة من (90) مستشار من ولاية الجلفة إستخداما إستبيان مكون من (59) عبارة، وأسفرت المعالجة الإحصائية على النتائج التالية:

- مستوى الأداء الوظيفي للعينة كان متواضعا ولم يتعدى المتوسط في كل مجالات الإستبيان، وهذا راجع للصعوبة والعراقيل التي يواجهها المستشارون في عملهم.
- إضافة إلى ضعف التكوين الجامعي والذي يعتمد على النظري ويفتقر إلى الجانب الميداني.
- وجود فجوة كبيرة بين تكوينهم الجامعي وما يتطلبه الميدان خاصة في تطبيق الإختبارات النفسية والتربوية.

6-2- الدراسات الأجنبية:

الدراسة الأولى: دراسة "الموسوي" (1995) بعنوان: "الرضا الوظيفي عند المرشد التربوي في مدارس الثانوية للمقررات في دولة الكويت"، وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا

الوظيفي عند المرشد التربوي في مدارس الثانوية وتحديد العوامل التي تؤثر على مستوى الرضا الوظيفي، وللإجابة على تساؤلات مشكلة البحث ووصولاً لأهدافه إستخدم المنهج الوصفي، ويدور الإطار النظري للبحث حول العناصر التالية الرضا الوظيفي، نظام المقررات، المرشد التربوي، ومن أهم النتائج والتوصيات التي توصل إليها هذا البحث:

- إعادة النظر في نظام الحوافز والعلاقات والرواتب المتعلقة بوظيفة المرشد التربوي.
- العمل على توفير مكان مناسب لإستقبال الحالات وحفظ الملفات لتحقيق السرية في المجتمع الموسي لوظيفة المرشد التربوي.
- العمل على تحديد التوظيف المناسب لوظيفة المرشد التربوي، بحيث تكون أكثر وضوحاً بحاجة العديد من المرشدين إلى تطوير مهاراتهم وكفاءاتهم وزيادة معلوماتهم.

الدراسة الثانية: دراسة "بروترو تولر" (1996) (Porter and Tawler) بعنوان: "المؤشرات التي تؤثر على الأفراد في ترك الوظيفة". " Indication oh human ressorces "effection and job urthd rawal" بهدف قياس مجموعة من العناصر المرتبطة بالرضا الوظيفي مثل الشعور بالأهمية والتقدير والمكافآت الخارجية بين عناصر المكافآت الداخلية وعنصر المكافآت الخارجية.

مكانة الدراسة الحالية ضمن الدراسات السابقة:

- من خلال ما تم تقديمه من الدراسات السابقة نلاحظ أنها قد إهتمت أو ركزت على:
- الرضا الوظيفي لدى المرشد التربوي وتحديد العوامل المؤثرة على مستوى الرضا الوظيفي، وكذا المساعدة على ترك الوظيفة.
 - تقويم الأداء الوظيفي لمستشاري التوجيه والإرشاد الموسي والمهني.
 - معوقات العملية الإرشادية والتوجيه المدرسي.
 - في حين قدمت بعض الدراسات نموذج قياس الرضا الوظيفي.

ونحن من خلال دراستنا نسعى إلى معرفة درجة الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، وهل تختلف الدرجة باختلاف الجنس والرتب في المنصب (مستشار رئيسي للتوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، مستشار التوجيه).

الجانب النظري

الفصل الثاني: الرضا الوظيفي

تمهيد الفصل.

1- مفهوم الرضا الوظيفي.

2- أهمية الرضا الوظيفي.

3- أنواع الرضا الوظيفي.

4- كيفية حدوث الرضا الوظيفي.

5- نظريات الرضا الوظيفي.

6- العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي.

7- قياس الرضا الوظيفي.

خلاصة الفصل.

تمهيد الفصل:

لقي الرضا الوظيفي إهتمام الباحثين لإعتباره أهم عامل في العمل، بحيث يعتبر الرضا الوظيفي بمثابة إشباع للحاجات والعناصر الأساسية للفرد.

كما أن للرضا الوظيفي أهمية كبيرة وذلك من خلال ما يتركه من مميزات وأثار إيجابية على الفرد، بحيث يسعى العامل إلى تحقيق هذه المميزات أو الحاجات بمجموعة من العوامل والتي نجد من بينها الأجر الذي يتقاضه هذا الفرد، إضافة إلى ساعات العمل التي يؤديها وكذا ظروف العمل.

ومن أجل هذا تطرقنا في فصلنا هذا إلى الرضا الوظيفي، كيفية حدوث الرضا وكيف يمكن قياسه وما هي العوامل المؤثرة فيه، كما تطرقنا أيضا إلى أهم نظرياته، وما هي أنواع الرضا.

1- مفهوم الرضا الوظيفي:

حضي مفهوم الرضا الوظيفي للعاملين في المنظمات على اختلاف أنواعها وأحجامها بأهمية بالغة من الباحثين والإداريين، وذلك منذ مطلع الثلاثينات من القرن الماضي وما يزال، وذلك لما له من أثر كبير على العمل والعاملين، وقد غطت العديد من الدراسات جوانب الرضا الوظيفي وعلاقته بمختلف المتغيرات والعوامل الموجودة في بيئة العمل، وكذلك أثر الرضا الوظيفي على سلوك الأفراد مع المنظمات ومع كثرة الدراسات إلا أنه اختلفت في توظيفاتها وتفسيراتها لمفهوم الرضا، فمنهم من يرى الرضا الوظيفي مفهوم متعدد الأبعاد يتمثل في الرضا الكلي يستمده الموظف من وظيفته وجماعة العمل التي يعمل فيها ورؤسائه الذي يخضع لإشرافهم وكذلك المنظمة والبيئة اللتين يعمل فيهما، وطبيعي أن يتأثر هذا الرضا الوظيفي بالنمط التكويني لشخصية هذا الموظف.

كما عرف بأنه مجموعة من إتجاهات الفرد نحو عمله، ويكون الفرد راضيا بدرجات مختلفة ومن أمثلة هذه جوانب العمل، الأجور، الترقيات وتقدير المنافع التي يحصل عليها، ظروف وشروط العمل، السياسات والتنظيمية (اخلاص زكي فرج، 2013، ص145).

الرضا الوظيفي: مصطلح يطلق كتعبير على مشاعر الفرد نتيجة شعوره بالقناعة والارتياح والسعادة وتقبله لعمله، وهذا يتوقف حسب ما يراه الفرد لظروف عمله، وفقا للعوامل والمتغيرات من الأجر، الترقية، التقدم الوظيفي، نظرة المجتمع، ويمكن إجمال هذه العوامل والمتغيرات بأنها عوامل مادية

ومعنوية وعوامل داخلية وخارجية تساهم بشكل فعال في إحساس الفرد بالرضا أو عدم الرضا تجاه عمله (مها أحمد إبراهيم محمد، 2010، ص09).

2- أهمية الرضا الوظيفي:

أورد "الزعيبي" (2010) أن كل من "كروبر" و"كيللي" Graper et Kelly يرى أن الرضا الوظيفي ذات أهمية خاصة في العمل نظرا لما يحققه من فوائد للفرد والمنظمة على حد سواء، فعلى مستوى الفرد نجد أن الموظف الذي لديه رضا في العمل هو موظف سعيد، متوازن، لا يشعر بضغط العمل ولديه شعور بتحقيق الذات.

أما على مستوى المنظمة فهو ذو فوائد جمة مما دفع المنظمات إلى قياس معدلات الرضا الوظيفي لدى موظفيها ومحاولة التنبؤ بمخرجات ذات أهمية بالنسبة لها، مثل سلوك ترك العمل وسلوك التغيب عن العمل الغير مبرر (سعدي عربية، ماحي إبراهيم، 2016، ص40).

3- أنواع الرضا الوظيفي:

بما أن الرضا الوظيفي هو ذلك الشعور بالارتياح النفسي في بيئة العمل، سواء كان موجه نحو زملاء العمل أو ظروف العمل، و بما أنه أيضا هناك إختلافات في درجة الرضا الوظيفي خلال الحياة الوظيفية، فإنه يمكننا تقسيم الرضا الوظيفي الى عدة اقسام وفقا لإعتبرات معينة كالتالي:

3-1- أنواع الرضا الوظيفي بإعتبار شموليته:

3-1-1- الرضا الوظيفي الداخلي: ويتعلق بالجوانب الذاتية للموظف، مثل: الإعتراف والتقدير، القبول، الشعور بالتمكن والإنجازو التعبير عن الذات.

3-1-2- الرضا الوظيفي الخارجي: ويتعلق بالجوانب الخارجية البيئية للموظف في محيط العمل، مثل: المدير، زملاء العمل وطبيعة ونمط العمل.

3-1-3- الرضا الكلي العام: وهو مجمل الشعور بالرضا الوظيفي إتجاه الأبعاد الداخلية والخارجية معا.

3-2- أنواع الرضا الوظيفي بإعتبار زمنه:

3-2-1- الرضا الوظيفي المتوقع: ويشعر الموظف بهذا النوع من خلال عملية الأداء الوظيفي إذا كان متوقعا أن ما يبذله من جهد يتناسب مع هدف المهنة.

3-2-2- الرضا الوظيفي الفعلي: يشعر الموظف بهذا النوع من الرضا بعد مرحلة الرضا الوظيفي المتوقع، عندما يحقق الهدف فيشعر حينها بالرضا الوظيفي (ايناس فؤاد نواوي فلمبان، 1429هـ، ص65).

4- كيفية حدوث الرضا الوظيفي:

يعمل الناس لكي يصلوا إلى أهداف معينة وينشطون في أعمالهم لإعتقادهم أن الأداء سيحقق لهم هذه الأهداف، ومن ثم فإن بلوغهم إياها سيجعلهم أكثر رضا عما هم عليه، أي أن الأداء سيؤدي للرضا، وحين ننظر للرضا كنتيجة للكشف عن الكيفية التي يتحقق بها والعوامل التي تسبقه وتعد مسؤولة عن حدوثه، سنجد أن تلك العوامل تنظم في نسق من التفاعلات يتم على النحو التالي:

أ- الحاجات: لكل فرد حاجات يريد أن يسعى إلى إشباعها، وبعد العمل أكثر مصادر هذا الإشباع إتاحة.

ب- الدافعية: تولد الحاجات قدرا من الدافعية، تحث الفرد على التوجيه نحو المصادر المتوقعة اشباع تلك الحاجات من خلالها.

ج- الأداء: تتحول الدافعية إلى أداء نشاط الفرد وبوجه خاص في عمله، إعتقادا منه أن هذا الأداء وسيلة لإشباع حاجات الفرد.

د- الإشباع: يؤدي الأداء الفعال إلى إشباع حاجات الفرد.

هـ- الرضا: إن بلوغ الفرد مرحلة الإشباع من خلال الأداء الكفاء في عمله يجعله راضيا عن العمل باعتباره الوسيلة التي يتسنى من خلالها إشباع حاجاته (مروان احمد حويجي، 2008، ص11-12).

5- نظريات الرضا الوظيفي:

5-1- نظرية ماسلو:

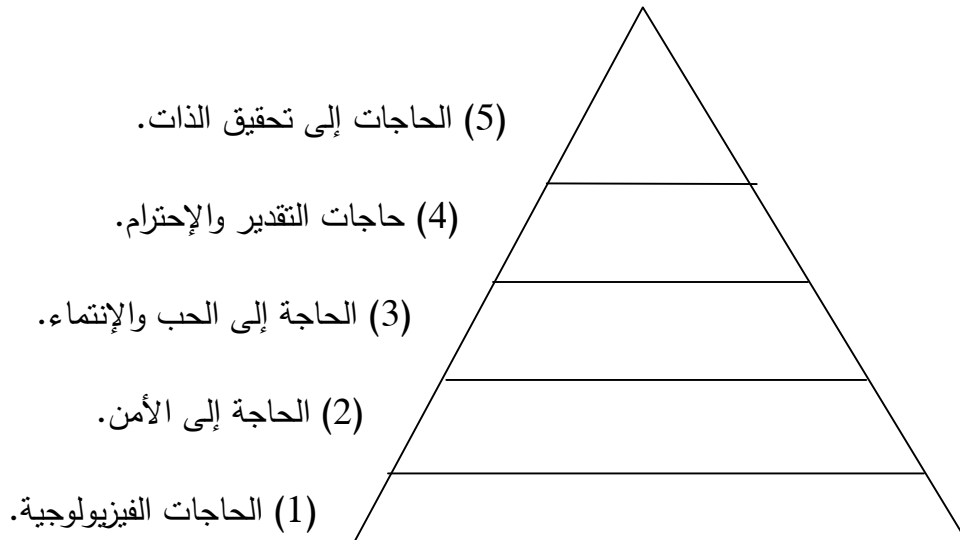
رتب "ماسلو" حاجات الفرد حسب أهميتها في تحفيزه للعمل بغية إشباعها، فأعطى لإشباع مستوى الأدنى الأولوية والأهمية قبل غيره لكونها حسبر أيه تتحكم بسلوكه أكثر من غيرها، وإذا ما أشبعت هذه الحاجة يتوجه الإنسان نحو إشباع المستوى الأخر، وهكذا قسم هذه الحاجات إلى الفيزيولوجية في قاعدة الهرم من ثم الحاجة للأمن والحب والإحترام وتنتهي بالحاجة إلى تحقيق الذات في القمة (م. منى رسول سلمان، 2011، ص66).

وتستند هذه الهرمية أو تدرج الحاجات إلى افتراضين أساسيين:

- أن الحاجة غير المشبعة هي التي تدفع السلوك.

- عندما يتم إشباع الحاجة فإنها تعود دافعة للسلوك، ولهذا فإن الحاجات العليا عند غالبية الناس تكون هي الأقل إشباعها بالمقارنة مع الحاجات الدنيا وهذا ما يوضحه الشكل التالي:

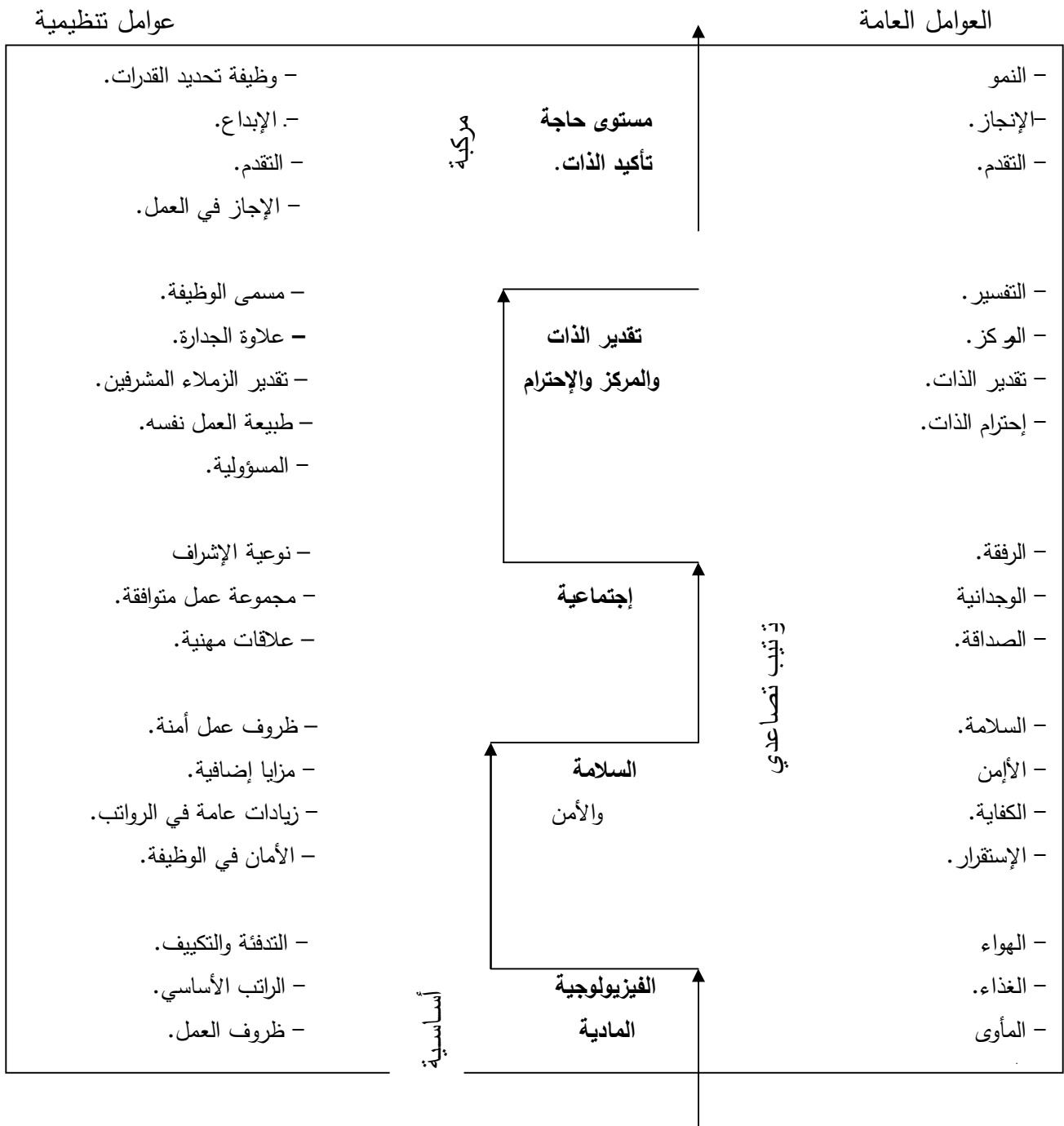
الشكل رقم (01) يمثل هرم حاجات "إبراهام ماسلو"



إن جوهر نظرية "ماسلو" لا يعتمد على تصنيفه أنواع الحاجات (الدوافع) عند الفرد وإنما يعتمد على ترتيب هذه الحاجات بحسب أولوياتها لذلك الفرد.

والحاجات العليا (حاجات المستويات الثلاثة الأخيرة) في سلم "ماسلو" تظهر متأخرة في حياة الفرد، كما أن الحاجات الدنيا هي حاجات ضرورية للمحافظة على بقاء الفرد، في حين أن الحاجات العليا هي حاجة لازمة لسعادة الفرد وأمنه وغالبا يؤدي كبتها إلى أمراض نفسية، كما أن طرق إشباع الحاجات الدنيا محددة أما الحاجات العليا على خلافها لها طرق شتى لإشباعها (ايناس فؤاد نواوي فلمبان، 1429هـ، ص98)

شكل رقم (02): يمثل تحليل لهرم الحاجات لماسلو



إلا أن مواجهة الفرد لصعوبات بالغة في إشباع الحاجات يؤدي به إلى نوع من التوتر الحاد، أو ما يطلق عليه بالإحباط، وقد يتفاوت الأفراد فيما بينهم من حيث السلوك الناتج عن الإحباط يسمى بالسلوك الدفاعي (بووذن نبيلة، 2007، ص106).

5-2- نظرية العاملين لهيرزج : Hizberg'stwo factor theory

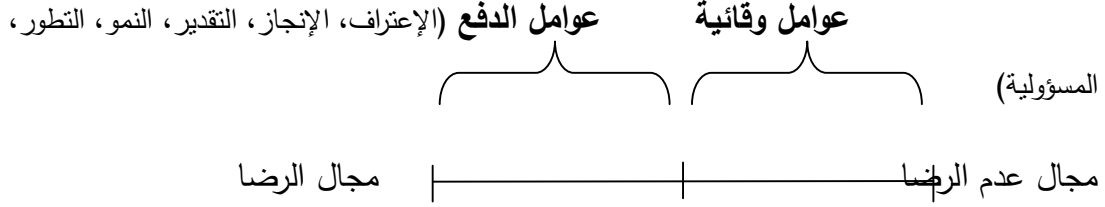
قدم "هيرزج" نظريته في الدافعية والتي عرفت بالنظرية ذات العاملين أو العنصرين، وتقوم النظرية على العاملين التاليين: عوامل الرضا (العوامل الدافعية) والعوامل الوقائية.

إعتمدت هذه النظرية على نظرية الحاجات لماسلو كأساس لدراسة الرضا الوظيفي ودلالاته، فالرضا عن العمل ليس عكس عدم الرضا فالأسباب التي تؤدي إلى الرضا تختلف عن الأسباب المؤدية إلى عدم الرضا وتقوم فكرة النظرية وفقا لما يلي: (د.فايزة محمد رجب بهنسي، 2011، ص52).

- **العوامل الدافعة:** تتمثل في العوامل التي تزود الأفراد بالدافعية نحو العمل، وتؤدي إلى تحقيق الرضا الوظيفي، وهي تشمل القدرة على إنجاز العمل ووضوح مسؤوليات الأفراد ومهامهم، والحصول على التقدير والإحترام من الآخرين وتوفير فرص الترقية والتقدم في العمل، بالإضافة إلى القيام بعمل ذي قيمة وله أهمية للمؤسسة التي يعمل بها.

- **العوامل الوقائية:** تتعلق هذه العوامل بمحيط العمل وبيئته، والتي في حال توفرها تقود إلى منع عوامل عدم الرضا أو نقص الحماسة في العمل، ولكن توفرها في نفس الوقت لا يضمن بالضرورة حصول حالة الرضا. وهذه العوامل تتشابه مع المستويات الدنيا للحاجات في هرم "ماسلو"، وتشمل ظروف العمل المادية وعلاقة الأفراد ببعضهم وبرؤسائهم في العمل. إضافة إلى نمط القيادة والإشراف وسياسات المنظمة وأساليب إدارتها (ميسون محمد عبد الله شروف، 2016، ص25).

شكل رقم (03) يوضح نظرية ذات العاملين



(عقلية بودر، 2019، ص126)

3-5 - نظرية دوغلاس ماكرويجور X و y «DogulasMegrogor»

عام (1990) لقد نشر "مايكرويجور" الذي تأثر كثيرا في كتابه «The Humansiole of

entreprise» وضمنه هاتين النظريتين، بحيث:

أ- نظرية X: ترى أن الإنسان سلبي ولا يحب العمل ولا يريد تحمل المسؤولية ويقبل أن يكون تابعا، ويفضل دائما أن يجد شخصا يقوده، كما تفترض أيضا هذه النظرية على الإفتراضات التالية:

- الإنسان بطبعه كسول لا يحب العمل.

- الأجر والمزايا المادية هي أهم حوافز العمل.

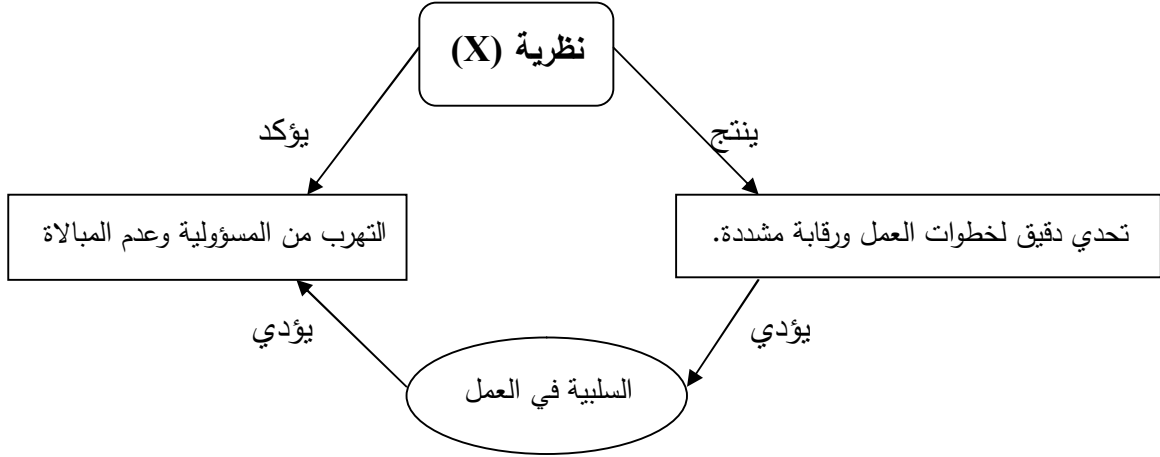
- لديه طموح محدد نسبيا ويطلب الأمن فوق كل شيء.

- العقاب أو التهديد بالعقاب من الوسائل الأساسية لدفع الإنسان على العمل (بوودن نبيلة، 2007،

ص97)

ويمكن تصور نظرية (X) على النحو التالي:

شكل رقم (04): يمثل تصور نظرية (X)



ونستنتج من خلال هذه النظرية بأن الناس يحتاجون إلى العمل، ولكن لا يحبون العمل وتحمل المسؤولية، ولا يمكن تحقيق الرضا إلا عن طريق التهديد والعقاب والسيطرة من طرف القائدين.

ب- **نظرية (Y)**: تعتبر هذه النظرية العمل بالنسبة للأفراد أمراً طبيعياً وذاتياً وأنهم لا يعملون لتجنب ولكن لإنجاز شيء ذي قيمة ومعنى بالنسبة لهم، وهذه أهم الافتراضات التي تطرقت إليها هذه النظرية وهي:

- إن معظم الناس يوجهون أنفسهم لإنجاز الأهداف التي يلتزموا بتحقيقها، وإن هذا الإلتزام يزداد مع المكافأة المصاحبة لإنجاز هذه الأهداف.

- إن معظم الناس يمكن أن يتعلموا البحث عن تحمل المسؤولية وليس قبولها فقط .

- إن معظم الناس مبدعون في العمل ولكن طاقتهم الخلاقة في أغلب المؤسسات مستوية جزئياً.

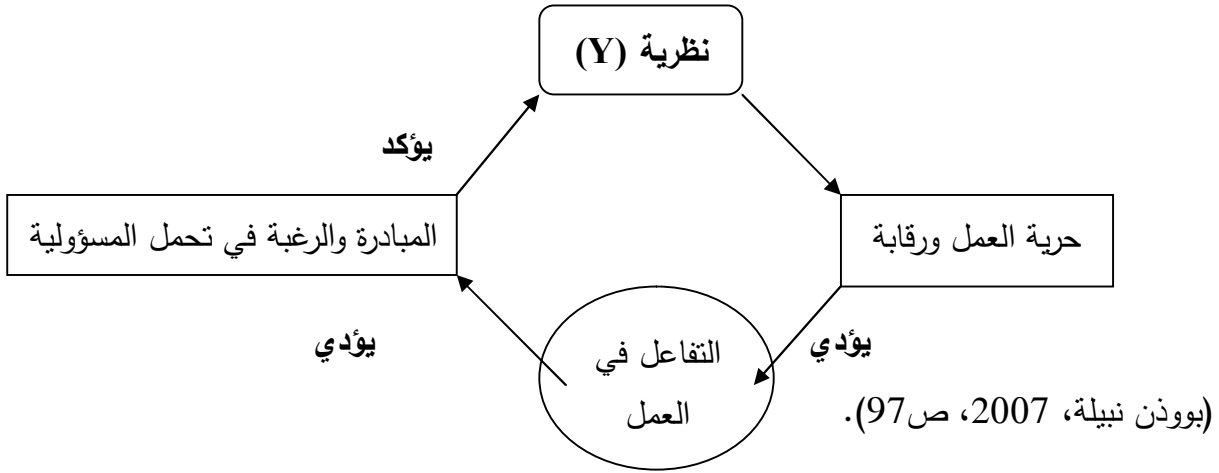
(ابناس فؤاد نواوي فلميان، 1429هـ، ص61)

وتفترض أيضاً هذه النظرية أن الأفراد لهم القدرة على تحمل المسؤولية ومواقف التحديات، وأن المسؤولية مغروسة في جوهر الإنسان، وأن العاملين لم يخلقوا ضد أعمال الإدارة، فهو يجب أن يكون

قائدا لا تابعا ويسعى لتحقيق ذلك، ويكون هذا الإنسان محبا للأساليب الإيجابية (م.منى رسول سليمان، 2011، ص66).

ويمكن تصور نظرية (Y) على النحو التالي:

شكل رقم (05) يوضح تصور نظرية (Y)



5-4- نظرية التوقع ل فروم:

جاء في "هاني عبد الرحمان الطويل" (1985) أن "فروم" قدم عام (1964) نظريته أو نموذج في الدافعية، حيث يقوم على مسلمة هي أن سلوك أداء الفرد تسبقه عملية مفاضلة بين عدة بدائل قد تتمثل في القيام بعملية السلوك أو عدم القيام به، كما أنها تتمثل في بدائل أنماط الجهد المختلفة التي يمكن للفرد أن يصرفها، وهذه المفاضلة تتم على أساس قيمة المنافع (العوائد) المتوقعة من بدائل السلوك المتعلقة بالأداء، فبدافعية الشخص لأداء العمل معين تتحكم فيه منافع العوائد المتوقعة الحصول عليها من أداء العمل ودرجة هذا التوقع لدى الشخص، و يرى "فروم" أن الدافع هو محصلة التفاعل ما بين الجذب الكامنة فيما يحصل عليه الشخص من عوائد ودرجة توقع الفرد لتحقيق هذه العوائد نتيجة الأداء.

ويعتقد "فروم" أن تكافؤ النتيجة للشخص يعني قوة تأقلمه العاطفي سلبا أو إيجابا نحو هذه النتيجة، فالتكافؤ يتعلق بالرضا المتوقع المقترن بتحقيق نتيجة ما، والذي يمكن تمييزه عن قيمة النتيجة. أما الرضا العقلي فهو الذي ينجم عن تحقيق النتيجة، فعلى سبيل المثال فإن المال الذي

يحققه الشخص من العمل يقدم تكافؤ إيجابيا بالنسبة لمعظم الأفراد (كلتوم ابراهيم ادم، مايو 2006، ص20).

5-5- نظرية التأثير الاجتماعي لـ Salank and Pfeffer (1978):

جاءت نظرية التأثير الاجتماعي كرد فعل للعيوب التي تعاني منها نظريات الحاجة، و لهذا قدم كل من **Salank and Pfeffer (1978)** نظرية بديلة للرضا الوظيفي، والتي تخلو من مفهوم الحاجة. فالفكرة الأساسية لهذه النظرية هي أن إستجابة الفرد العاطفية للوظيفة قد تكون ناتجة عن رد فعل زملاء العمل للوظيفة، كما أنها أيضا نتيجة للخصائص الموضوعية للوظيفة نفسها، أي أن إدراك الوظيفة تقوم أساسا على الخصائص الموضوعية للوظيفة، لكنها تتأثر ودرجة بمؤثرات إجتماعية في المكان، وبالتالي يحتمل أن ينظر إلى نفس الوظيفة بطرق مختلفة طبقا للكيفية التي يستجيب بها زملاء العمل إلى الوظيفة.

وقد قام **Weiss and Shaw** سنة (1979) بوضع فيلم تجريبي يظهر فيه أفراد يعملون في نوعين من المهام التجميع، الأولى مملة والثانية مشوقة، وفي الفيلم قدم بعض الأفراد ملاحظاتهم التي أشارت إلى أنهم أحبوا المهنة أو لم يحبوها، ثم بعد ذلك إشتغل المفحوصون في واحد من المهام التجميعية، وفي نفس الوقت قدروا رضاهم عنها، وقد أشارت النتائج إلى أن تقديرات رضا الأفراد كانت متأثرة بكل ملاحظات هؤلاء الذين يؤدون هذه المهام في الفيلم وبخصائص الوظيفة.

ومن المثير للانتباه أن نقادى كل من **Weiss and Shaw** لمدخل الحاجة لتفسير الرضا أدى إلى منظور جديد اتيا به لتفسير ظاهرة الرضا، وهو أن تأثير زملاء العمل والمقارنة الإجتماعية لهما تأثير كبير جدا على مستوى الرضا أكثر مما كان يعتقد سابقا علماء النفس الصناعي والتنظيمي (ابن خور خير الدين، 2011، ص86).

5-6- نظرية العدالة لـ "أدمز" (1963):

تقوم هذه النظرية على مسلمة أساسية وبسيطة، وهي أن الأفراد يرغبون في الحصول على معاملة عادلة، تتمثل تبعا لهذه النظرية في إعتقاد الفرد بأنه يعامل معاملة عادلة مثله مثل زملائه. في

حين أن عدم العدالة هي إعتقاده بأنه لا يعامل معاملة عادلة مقارنة بالآخرين (المقارنة الاجتماعية) وتتشكل عملية تكوين الأفراد لإدراكهم للعدالة وفقا لأربع خطوات وهي:

أ- تقييم الفرد لموقفه الشخصي على أساس مدخلاته ونواتج التي يحصل عليها من المؤسسة.

ب- تقييم المقارنات الاجتماعية للآخرين، على أساس مدخلاتهم إلى المؤسسة ونواتجهم منها.

ج- مقارنة الفرد لنفسه مع الآخرين على أساس المعدلات النسبية للمدخلات والمخرجات.

د- ممارسة الشعور بالعدالة أو عدم العدالة.

من خلال هذه الخطوات يتبين أن "آدمز" وصف عملية مقارنة العدالة على أساس بين نسبة المدخلات ومخرجات، بحيث المدخلات هي إسهامات الفرد للمؤسسة مثل: التعليم، الخبرة، الجهد والولاء، أما النواتج فتتمثل فيما يحصل عليه الفرد مقابل ما قدمه من مدخلات مثل: الأجور، تقدير النواتج الآخرين، العلاقات الإجتماعية والمكافآت المعنوية. ويتأسس تقييم الفرد لمدخلاته ومخرجاته مقارنة بمدخلات ومخرجات الآخرين بالإستناد إلى بيانات موضوعية في جزء منها، كما هو الحال بالنسبة لمرتبه، وفي جزئها الأخر على إدراكه، كما هو الحال بالنسبة لمقارنة مستوى تقدير الأخر. والجدير بالذكر أن ما يقارنه الفرد هو نسبة مدخلاته إلى مخرجاته مع نسبة مدخلات ومخرجات الآخرين، ويتطلب إدراك العدالة أو الشعور بها أن تكون النواتج والمدخلات متساوية، ولكن تتطلب فقط أن تكون النسبة متساوية.

بالإضافة إلى ما سبق ذكره فإن إدراك الفرد لعدالة يحفزه ويدفعه إلى محاولة الإبقاء على الوضع القائم، بمعنى أنه سيستمر بتقديم نفس مستوى المدخلات للمؤسسة ما دامت نواتجه على الأقل لم تتغير، كما لم تتغير مدخلات ونواتج المجموعة الأخرى للمقارنة، أما الفرد الذي يدرك أو يشعر بعدم العدالة أو المساواة فإن سلوكه سوف يكون موجها أو مدفوعا لتخفيض هذا الشعور. (العبودي فاتح، 2008، ص81).

6- العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي:

يمكن تصنيف العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي في مجموعتين كما يوضحهما الجدول

التالي:

الجدول رقم (01): يوضح العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي:

مجموعة العوامل	
عوامل مرتبطة بالموارد البشرية	عوامل مرتبطة بالتنظيم
- إحترام الذات	- نظام العوائد
- تحمل الضغوط	- الإشراف
- المكانة الإجتماعية	- سياسات المؤسسة
- الرضا عن الحياة	- ظروف العمل
	- الترقية
	- جماعة العمل

6-1- العوامل المرتبطة بالموارد البشرية:

6-1-1- إحترام الذات والرضا الوظيفي: من المتوقع أنه كلما كان المورد البشري يمتلك شخصية تميل إلى الإعتزاز بالنفس وتقدير الذات كلما كان أكثر رضا، و لعكس صحيح بالنسبة للمورد البشري الذي يملك خاصية الإعتزاز بالنفس.

6-1-2- تحمل ضغوط العمل والرضا الوظيفي: من المتوقع أن الموارد البشرية التي تتميز بأن لديها قدرة عالية على تحمل الضغوط والعمل والتكيف معها، تكون أكثر رضا من تلك التي تتميز بأن لديها قدرة ضعيفة على تحمل الضغوط، حيث تتهار بسرعة حين تعيقه عقبات أمامه.

6-1-3- المكانة الإجتماعية والرضا الوظيفي: من المتوقع أن المواد البشرية التي ترتفع لديها مكانة إجتماعية تكون أقل رضا من تلك التي تختص بمكانة إجتماعية متواضعة، فعندما تكون أمام موارد

بشرية من مكانة إجتماعية عالية، فإن ذلك يخلق لديها ثقافة ومكانة قد تصبح معها أكثر مشروطية ومطالبة بظروف عمل جيدة، فرصة ترقية أكبر وهو ما يعني إنخفاض رضاها الوظيفي.

6-1-4- الرضا عن الحياة والرضا الوظيفي: من المتوقع أن الموارد البشرية الراضية عن حياتها الإجتماعية عموماً وحياتها العائلية والزوجية خصوصاً عادة ما تتقل هذا الشعور إلى عملها، والعكس صحيح بالنسبة للموارد البشرية غير الراضية عن حياتها الإجتماعية، حيث تتقل مشاعر الإستياء إلى عملها.

6-2- العوامل المرتبطة بالتنظيم وتأثيرها على الرضا الوظيفي:

6-2-1- العوائد والرضا الوظيفي: تشير العوائد إلى مختلف القيم المادية كالأجر والعوائد غير المادية كالتقدير والإحترام، التي يحصل عليها المورد البشري من خلال تأديته لمهام وظيفته ويزداد شعور المورد البشري بالرضا الوظيفي كلما أدرك بأن هذه العوائد تُلبي تطلعاته.

6-2-2- نمط الإشراف والرضا الوظيفي: كلما كان المشرف مهتماً بحاجات ومشاعر مرؤوسيه وينتج لهم فرصة التعبير عن آرائهم ومقترحاتهم بكل حرية، كلما إرتفع لديهم مستوى الشعور بالرضا الوظيفي، والعكس صحيح إذا كان المشرف إستبدادي.

6-2-3- سياسات المؤسسة والرضا الوظيفي: تشير سياسات المؤسسة تلك الإجراءات التي تنظم العمل، فكلما كانت هذه الإجراءات واضحة وبسيطة، كلما إزدادت قدرة الموارد البشرية على التحكم في عملها، وهو ما يؤدي إلى زيادة مستوى رضاها الوظيفي والعكس صحيح.

6-2-4- تصميم العمل والرضا الوظيفي: كلما كان العمل مصمم بالشكل الذي يعطي للمورد البشري حرية أكثر للإبداع في العمل والإستقلالية في تخطيط العمل وتنفيذه، كلما أدى إلى زيادة مستوى الرضا الوظيفي والعكس صحيح في حالة وجود ظروف مادية سيئة للعمل.

6-2-5- ظروف العمل المادية والرضا الوظيفي: كلما كانت الظروف المادية للعمل من إضاءة، ترتيب المكاتب، كلما إزدادت درجة تقبل المورد البشري لبيئة العمل، وهو ما يعكس بالإيجاب على مستوى رضاه الوظيفي، والعكس صحيح في حالة وجود ظروف مادية سيئة للعمل.

6-2-6- فرصة الترقية والرضا الوظيفي: تشير نتائج الدراسات أن هناك علاقة طردية بين توفر الترقية وبين الرضا الوظيفي والرضا الوظيفي، حيث يرى "فكتور فروم" (Victor Vroom) أن العامل المحدد لأثر فرص الترقية على الرضا الوظيفي هو توقعات المورد البشري عن هذه الفرص، فكلما كان توقع أو طموح المورد البشري للترقية أكبر من ما هو متاح فعلا كلما كان مستوى رضاه الوظيفي.

6-2-7- جماعات العمل والرضا الوظيفي: تشير الدراسات إلى أنه في الحالة التي يكون فيها هناك تماسك وتضامن ما بين أعضاء الجماعة فغن ذلك يؤدي إلى زيادة مستوى شعور أعضائها بالرضا الوظيفي، والعكس صحيح في حالة وجود صراع وعدم الثقة وتعاون بين أعضاء الجماعة. (شاطر شفيق، 2010، ص15،14).

7- قياس الرضا الوظيفي:

بما أن الرضا الوظيفي يمثل مشاعرو وأحاسيس غير محسوسة فإن القدرة على التعرف عليها والوصول إليها يعتبر عملية ليست سهلة، ولقد إستفادت مقاييس الرضا الوظيفي من التقدم الذي حدث في مجال علم النفس من حيث أساليبه لدراسة الشخصية والاتجاهات وغيرها من الجوانب النفسية، وهناك طرق ومقاييس مختلفة لقياس مستوى الرضا الوظيفي وتحديد أسبابه، حيث تختلف في مدى فاعليتها على ما توفره تلك المقاييس من دقة وشمول بالنسبة للبيانات. (ايناس فؤاد نواوي فلمبان، 1429هـ، ص77).

إذ يعد الرضا الوظيفي عاملا مهما للدول المتقدمة، حيث يتم قياسه من حين لآخر من قبل المؤسسات، وذلك لإعطاء عناية كبيرة لراحة العمال وتعزيز سعادتهم بالعمل الذي يؤديه بتوفير الشروط الملائمة بغية ضمان أكبر قدر من التوافق المهني لديهم. وغالبا ما يتم الإعتماد على تناولين رئيسيين مختلفين لقياس الرضا عن المهنة لدى العامل:

- الأول يقوم على أساس قياس الرضا من خلال نسبتي الغياب والحراك المهني، والذي يعتبر بمثابة المقياس الموضوعي للتعبير عن الآثار السلوكية للرضا عن العمل، ويعاب على هذا تناول لإفتقاره إلى الوقوف على أسباب هذه الظاهرة، وبالتالي كيفية معالجتها.

- أما الثاني فيقتضي الإعتماد على مقاييس ذاتية لقياس الرضا عن العمل من خلال إستجابة أحاسيس ومشاعر العمال لمختلف ما يوفره العمل من تحقيق لإشباع حاجاتهم و بلوغ أهدافهم، لذا يبقى هذا التناول ضروري ومفيد في عملية الكشف عن المتغيرات الرئيسية المؤثرة في مستوى الرضا بطريقة مباشرة وخصوصا إذا أحسن إستغلال هذا التناول في مختلف مراحلها.

وعلى العموم يبقى هذين التناولين في قياس الرضا، فالأول يكشف عن مؤشرات عدم الرضا، في حين يتعمق الثاني في محاولة تحديد أسباب عدم الرضا والوقوف على الحلول المناسبة لها، ويمكن التعرض فيما يلي لكليهما:

1- المؤشرات الموضوعية للرضا.

2- أسلوب الآثار السلوكية للرضا.

يمكن قياس الرضا عن العمل بواسطة أسلوب قياس الآثار السلوكية التي تظهر لدى الأفراد، وتدل على رضاهم أو عدم رضاهم فيما يخص العمل، ومن مثل هذه الآثار السلوكية تكرار الغياب عن العمل بعذر أو بدونه، وكذا تغيير العمل بأخر.

يعتبر كل من الغياب والحراك المهني متغيرين أساسيين للدلالة على مستوى عدم الرضا عن العمل لدى العامل، ويمكن التطرق لقياس كل متغير فيما يلي:

- عادة ما ينظر إلى نسبة غياب العامل عن عمله كمؤشر موضوعي يعكس مستوى رضا العامل عن عمله بإستثناء حالات غياب خايجة عن نطاق العامل كما هو الحال عند المرض أو بسبب حوادث معين أو ظروف عائلية طارئة، وغيرها من الأسباب التي قد لا تعكس بالضرورة أية علاقة بالرضا عن العمل. وعلى الرغم من ذلك تبقى هناك حالات كثيرة يترجم فيها الغياب على أنه يعكس مستوى عدم الرضا لدى العامل، وعلى هذا الأساس إقترحت وزارة العمل الأمريكية معدل الغياب وفق المعادلة التالية:

$$\text{معدل الغياب خلال فترة معينة} = \frac{\text{مجموع أيام الغياب العمال}}{\text{متوسط عدد العمال} \times \text{عدد أيام العمل}} \times 100$$

(العايشي بن زوق، 2008، ص80).

خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل إلى الرضا الوظيفي الذي اختلفت فيه التويفات التي قدمت له من طرف بعض الباحثين وكل واحد ونظرته إليه، حيث أثبت أن الرضا الوظيفي الجزئي لا يتحقق إلا بالرضا الوظيفي العام للعامل، بإعتبار أن هذا الرضا الوظيفي ذات صلة وطيدة بالموظف، لذا نجد أنه يتأثر بمجموعة من العوامل المرتبطة بالموارد البشري كإحترام الذات وتحمل ضغوط العمل وإضافة إلى المكانة الإجتماعية والرضا عن الحياة، وهناك أيضا عوامل مرتبطة بالتنظيم كالإشراف، ظروف العمل، الترقية، جماعة العمل، كل هذا يؤثر في الموظف لذا يتطلب منا دراسة وتلبية حاجات الأفراد من أجل تحقيق الرضا الوظيفي.

كما تطرقنا أيضا في هذا الفصل إلى بعض النظريات التي تبنت الرضا الوظيفي منها نظرية "ماسلو" حيث رتب "ماسلو" حاجات الفرد حسب أهميتها في تحفيزه للعمل بغية إشباعها. إضافة إلى نظرية العوامل الوقائية لـ "هرزبيرج" حيث يرى أن العوامل التي تخلق لدى الفرد شعور بالرضا العالي عن الوظيفة. ونظرية X-Y ترى لـ "دوكلاماكريكر" ترى أن الانسان سلبي ولا يحب العمل ولا يريد تحمل بحيث أن الأفراد لديهم القدرة على تحمل المسؤولية.

كما تطرقنا أيضا في هذا الفصل إلى العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي فنجد منها عوامل مرتبطة بالموارد البشري وعوامل مرتبطة بالنظم، وكما تطرقنا في الأخير إلى كيفية قياس الرضا الوظيفي لدى العامل فمنها مقاييس موضوعية والتي تركز على الآثار السلوكية، وهناك مقاييس ذاتية التي تعتمد على إعداد إستبيان في مختلف المحاور التي تكون ذات صلة بكل العوامل المؤثرة بلرضا الوظيفي، لذلك على المؤسسات والإدارات الاعتماد على هذه المقاييس وتحليلها بدقة لتسهيل اكتشاف الخلل من أجل معالجته قبل تفاقمه.

الفصل الثالث: مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني

تمهيد الفصل

- 1- تعريف مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني
 - 2- نبذة تاريخية حول ظهور الإرشاد المدرسي والمهني في الجزائر
 - 3- خصائص التوجيه التربوي.
 - 4- مهام مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.
 - 5- خصائص وصفات مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.
 - 6- أخلاقيات مهنة مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.
 - 7- وسائل عمل مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.
 - 8- المعوقات والصعوبات التي تواجه مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني أثناء أدائه لمهامه في المقاطعة.
 - 9- نظريات الإرشاد والتوجيه المدرسي والمهني.
- خلاصة الفصل.

تمهيد الفصل:

يعتبر مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بمثابة الركيزة الأساسية للمؤسسة التعليمية والتربوية، نظرا لما يقدمه من خدمات مختلفة للمؤسسة التعليمية وذلك من أجل تحقيق أهداف معينة والتي تعود على المؤسسة التعليمية بفعاليات عالية على التلميذ. وذلك من خلال مرافقة التلاميذ وكشف استعداداتهم وميولاتهم وقدراتهم ورغباتهم من خلال متابعتهم مما يعمل على مساعدتهم في بناء مشروعهم المستقبلي سواء في المجال التعليمي أو مجال العمل الذي يريدون الإلتحاق به.

تطرقنا في هذا الفصل إلى مجموعة من العناصر التي تتمحور حول مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني نذكر منها تايخ مهنة الإرشاد والتوجيه في الجزائر، تعريف مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، إضافة إلى الخصائص التي تميز كلا منهما وما هي الوسائل التي يستخدمها في عمله، وإضافة إلى المهام التي يقوم بها داخل المؤسسة التربوية، كما تطرقنا أيضا إلى بعض النظريات التي يعتمد عليها المستشار وكذا أهم الصعوبات والعراقيل التي قد يواجهها المستشار أثناء أدائه لعمله.

1- تعريف مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني:

يعتبر مستشار التوجيه المسؤول الأول على تنفيذ خدمة التوجيه المدرسي والتي يمكن تقديمها للطلبة بحكم وجوده في مركز هام وحساس في النظام التربوي الذي هو همزة وصل بين السلطة التربوية والمؤسسة التي يشرف عليها، فهو ممثل الإدارة التربوية في العمل الميداني، والساهر على تطبيق ما وضعت وخططت له من أهداف وما أقرته من توجيهات. وهو المسؤول عن حركة التوجيه وتطوره في المدارس التابعة له.

أما الإستشاري "هو الشخص الطبيعي المؤهل أكاديميا وإمتلاك المعرفة المميزة في حقل تخصص معين، والإمكانيات المادية والإدارية لتنفيذ إلتزاماته بالشروط اللازمة لقبول تسجيله في سجل المستشارين" (علوي نجاة، بدون سنة، ص60).

- تعريف التوجيه والإرشاد المدرسي:

تعددت التعارف حول مفهوم التوجيه والإرشاد المدرسي فنجد منها:

يعرفها "مايزز" بأنه: "العملية التي تهتم بالتوفيق بين الفرد بما له من خصائص مميزة من ناحية، والفرص الدراسية المختلفة والمطالب المتباينة من ناحية أخرى. والتي تهتم أيضا بتوفير المجال الذي يؤدي إلى نمو الفرد وتربيته".

ويرى كل من "بركان وزيدان" على أنه: "مجموعة الخدمات التي تهدف إلى مساعدة الفرد على أن يفهم نفسه ومشاكله، وأن يستغل إمكانياته الذاتية من قدرات ومهارات واستعدادات وميول وأن يستغل بيئته فيحدد أهداف تتفق مع إمكانياته من ناحية، وإمكانيات البيئة من ناحية أخرى نتيجة لفهم نفسه وبيئته، وإختيار أفضل الطرق التي تحقق له ذلك إلى أن يصل إلى التكيف مع نفسه وبيئته، فيبلغ أقصى ما يمكن بلوغه من النمو والتكامل في شخصيته".

أما "زهران" فيعرفه على أنه: "عملية مساعدة الفرد في رسم الخطط التربوية التي تتلاءم مع قدراته وميوله وأهدافه، وأن يختار الدراسة والتخصص المناسب له بشكل يساعده في إكتشاف الإمكانيات التربوية التي تساعده في النجاح". (عبد الله الطراونة، 2009، ص11).

2- نبذة تاريخية حول ظهور الإرشاد الموسي والمهني في الجزائر:

يشير "عبد الكريم قريشي" إلى أن المتتبع لحركة التوجيه في الجزائر يجدها مرت بعدة مراحل، تعود بدايتها إلى عهد الإستعمار حينما وسع في فرنسا مهمة مراكز التوجيه، وأصبح التوجيه مدرسيا ومهنيا سنة (1959). فظهرت بواحد الفعلية في الجزائر بعد سنة (1960) ويدعمه في ذلك "محمد برو" بقوله أن التوجيه كان قاصرا على أبناء المستعمرين والأجانب، أما الجزائريين لم يستفد منهم إلا فئة قليلة جدا، كما أن العاملين في المراكز التي كانت آنذاك كانوا فرنسيين.

وفي سنة (1962) فقد تم إحصاء تسعة (09) مراكز توجيه مهني موزعة على المدن الكبرى في الجزائر، يعمل بها ثلاثة وخمسون (53) مستشارا للتوجيه، لكنها أغلقت بسبب مغادرة التقنيين الأوروبيين، ولم يبقى منها سوى ثلاثة (03) مراكز في الجزائر، وهران وعنابة، وأيضا بالنسبة للمستشارين لم يبقى منهم سوى خمسة (05) مستشارين منهم ثلاثة جزائريين. ولأن مبادئ التوجيه ومنطلقاته لم تكن آنذاك تتناسب مع متطلبات المرحلة وظروفها فإنه كان على القائمين بمهام التوجيه أن يكونوا إيديولوجية جديدة للتوجيه أكثر تلاؤما مع أوضاع البلاد. ولعل الإنطلاقة المنظمة كانت سنة (1967) عندما تخرجت أول دفعة لمستشاري التوجيه من معهد علم النفس التطبيقي، وبهذا يكون التوجيه المدرسي والمهني قد تبنى إستراتيجية عامة طبقا لإحتياجات وألويات النشاط التنموي على الصعيد الإجتماعي والإقتصادي واتسع مجاله. إن تزايد عدد مراكز التوجيه التي وصل عددها إلى (34) مركز حسب التقسيم الإداري لسنة (1974)، وإزداد عدد المختصين في هذا المجال مثل مستشاري التوجيه المدرسي والمهني من خريجي معهد علم النفس التطبيقي، وخريجي معهد العلوم الإجتماعية الملحقين بالبحث التربوي والأساتذة المنتدبين وأخيرا مفتشي التوجيه المدرسي والمهني الذين إكتسبوا خمس سنوات خبرة في مجال التوجيه.

أما مرحلة الثمانينيات فقد عرفت صدور عدد من المراسيم الوزارية التي تهدف إلى تنظيم التوجيه في الساحة التربوية مبرزة بذلك التطلع إلى إعطائه مكانته الحقيقية، إذ نجد أن المرسوم

الوزاري (رقم 80-19) المؤرخ في (1980/01/31). الذي أنشأت بمقتضاه مديريةية الإمتحانات والتوجيه المدرسي، والتي تتفرع عنها المديرية الفرعية للتوجيه المدرسي والمهني، والتي كلفت بالقيام بما يلي:

1- جمع الوثائق الضرورية التي تتعلق بالمهن، والنظام الوطني للتكوين ومناصب العمل المتوفرة في عالم الشغل.

2- تأمين الإعلام الضروري عن طريق الوسائل الملائمة لإطلاع التلاميذ والأولياء والمربين على الإمكانيات الموجودة في هذا الميدان.

3- دراسة توجيه التلاميذ تبعاً لإستعداداتهم ولمتطلبات التنمية.

4- تنمية إختبارات ذات طابع نفسي تربوي في هذا الصدد.

5- القيام بالإتصالات الضرورية مع عالم الشغل والهيكل الإجتماعية التربوية لتسهيل إندماج التلاميذ فيها.

6- إجراء دراسات في عالم الإمتحانات والأبحاث الضرورية التي تستهدف ضبط نظام حديث لتقييم المعلومات المدرسية وبرامج التعليم والتكوين ومناهجها.

غير أن هذه الأهداف قد تكون من الصعب ترجمتها ميدانياً على مستوى مراكز التوجيه التي كانت تعمل بعدد لا يتجاوز (03) مستشارين، يشرفون على (22) مقاطعة أي أن كل مستشار مكلف بإعلام وتوجيه ما يزيد عن (5592) تلميذاً من التعليم الأساسي والثانوي.

مع العلم أن هؤلاء المستشارين مقيمين بالمراكز مما يجعلهم بعيدين عن موقع التلميذ، مما يصعب الإستجابة لمطالبهم وحاجاتهم في التوجيه والإعلام والإرشاد (قدوري خليفة، 2012، ص38).

وبعد الإصلاح الذي شهدته المنظومة التربوية خلال التسعينات والمتمثلة في التعريب والجزارة، عرف التوجيه المدرسي تطواً، حيث حددت مهام التوجيه المدرسي والمهني في أمرية (1975/04/16) والتي منها:

- تكييف النشاط التربوي وفقا لقدرات التلاميذ الفردية ومتطلبات التخطيط المدرسي وكذلك حاجات النشاط الوطني.

- المتابعة النفسية والبيداغوجية للتلاميذ من طرف مستشار التوجيه المدرسي والمهني، الذي أصبح معين بصفة دائمة في المؤسسة التعليمية وعضوا في الفريق التربوي، وكذلك المحكات التي يوجه التلميذ على أساسها.

لتسند مهام التوجيه عام (1977) إلى مديرية التعليم الأساسي، مديرية التعليم الثانوي ومديرية التعليم الثانوي والتقني. بموجب المرسوم (رقم 77-175) ومن (1980) إلى (1985) إلى مديرية الإمتحان بموجب المرسوم (رقم 80 - 19) المؤرخ في (1980/01/31)، (81-94) المؤرخ في (1981/05/09)، (رقم 81-117) المؤرخ في (1981/06/06) وأصبح معهد علم النفس التطبيقي تابع لمعهد علم النفس وعلوم التربية بـ "الجزائر" العاصمة، ثم إلى مديرية التوجيه والإمتحانات في (1989) بموجب المرسوم (رقم 89-93) المؤرخ في (1989/06/20).

أما خلال الفترة الممتدة من (1990) إلى (2005) أعيد النظر في معايير التوجيه عدة مرات. ففي سنة (1990) أسندت مهام التوجيه إلى مديرية التوجيه والتقييم بموجب المرسوم (رقم 91-89) المؤرخ في (1991/04/20) وحددت مهام المستشارين الرئيسيين بدقة في مجال التوجيه المدرسي والمهني، وكذلك نشاطهم في المؤسسات التعليمية بإصدار القرار (رقم 824) بتاريخ (1990/11/13) وإنشاء مجلس القبول في السنة الثانية ثانوي بمقتضى القرار (رقم 175) المؤرخ في (1991/02/26).

وفي عام (1992) أسندت مهام التوجيه إلى مديرية التوجيه والإتصال، كما تم تنصيب إشتييان الميول المهنية والإهتمامات عام (1993)، ونصبت بطاقة المتابعة والتوجيه في (1994/10/14)، وكذلك وضعت الإجراءات الخاصة بتوجيه التلاميذ، كما أعيد النظر في معايير التوجيه إلى السنة الأولى ثانوي مرة أخرى سنة (2003).

وفي ظل الإصلاح الذي تشهده المنظومة التربوية حاليا، تم تعديل بطاقة المتابعة والتوجيه، وتم إصلاح نظام التقويم في جميع الأطوار، وكذلك تعديل إجراءات عملية التوجيه الخاصة بتوجيه

تلاميذ السنة الرابعة متوسط إلى السنة الأولى ثانوي، وتلك المتعلقة بتوجيه تلاميذ الجذعين المشتركين إلى مختلف الشعب التي تتفرع عنهما. (برك صليحة، 2008، ص53).

3- خصائص التوجيه التربوي:

- الإرشاد التربوي عملية: أي أنها تمر بخطوات معينة بشكل متتابع ومتصل.
- الإرشاد التربوي عملية تعليمية: أي أنها تعلم الفرد مواجهة مشكلاته وحلها، وتركز على تغيير السلوك.
- الإرشاد التربوي عملية مساعدة: أي أنها تقدم العون والمساعدة من المرشد إلى المسترشد.
- المرشد التربوي هو المخطط للعملية الإرشادية وهو شخص مؤهل تأهيلا عمليا متخصصا.
- المرشد شخص عادي بحاجة إلى مساعدة وشخصية متماسكة، ولا يحتاج إلى برامج العلاج النفسي.
- العلاقة الإنسانية: أي أن العلاقة بين المرشد والمسترشد تقوم على التعاطف في العلاقة الإرشادية.
- البيئة التي يتم فيها الإرشاد هي بيئة العلاقة الإرشادية وجها لوجه.
- يهتم الإرشاد بانتقال الخبرة من موقف الإرشاد إلى مواقف الحياة التي يقف فيها المسترشد فيما بعد. (عيسى براهيم، حسان صلحاوي، بدون سنة، ص254).

4- مهام مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني:

- بناء على المنشور الوزاري، تحت رقم (11/0.0.3/344) بتاريخ (03 أفريل 2011) فمن أهم مهام مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، تنحصر فيما يلي:
- يمارس مستشار التوجيه المدرسي والمهني نشاطه في المؤسسات التعليمية تحت إشراف مدير مركز التوجيه تقنيا، ومدير المؤسسة إداريا، وبالتعاون مع الناظر والأساتذة ومستشار التربية.
- تتمثل نشاطات مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في:

4-1- مجال التوجيه:

- 1- مرافقة التلاميذ خلال مسارهم الدراسي وتوجيههم في بناء مشروعهم الشخصي وفق رغباتهم وإستعداداتهم ومقتضيات التخطيط التربوي.
- 2- تقييم نتائج التلاميذ المدرسية ودراستها وتحليلها وتبليغها للفريق التربوي للمؤسسة.
- 3- الإطلاع على ملفات التلاميذ وعلى جميع المعلومات التي تساعد على ممارسة وظائفه من أجل معرفة نتائجهم ومساهمهم الدراسي، مع إخضاعه إلى قواعد السير المهني.
- 4- يشارك مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في مجالس الأقسام بصفة إستشارية، على أن يأخذ برأيه في مجال تخصصه.

4-2- مجال البحث والمتابعة:

- 1- القيام بالإرشاد النفسي والتربوي قصد مساعدة التلميذ على التكيف مع النشاط التربوي.
- 2- متابعة التلاميذ الذين يعانون من صعوبات من الناحية النفسية البيداغوجية، قصد تمكينهم من مواصلة التمدرس.
- 3- يشارك المستشارون الرئيسيون للتوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في تأطير عمليات التكوين التحضيري، وفي أعمال البحث التربوي التطبيقي.
- 4- يشارك في إعداد مشاريع المؤسسات فيما يتعلق بمجال تخصصه.

4-3- مجال الإعلام: خصوصا فيما يلي:

- 1- ضمان سيولة الإعلام وتنمية الإتصال داخل المؤسسة التعليمية، وإقامة مناوبات بغرض إستقبال الأساتذة والتلاميذ والأولياء.
- 2- تنشيط حصص إعلامية جماعية وتنظيم لقاءات تعد بالتعاون مع مدير المؤسسة المعنية.
- 3- تنظيم حملات إعلامية حول الدراسة والحرف والمنافذ الجامعية والمهنية المتوفرة في عالم الشغل.

4- تنشيط مكتب التوثيق والإعلام في المؤسسات التعليمية بالإستعانة بالأساتذة ومساعدتي التربية وتزويده بالوثائق التربوية قصد توفير الإعلام الكافي للتلاميذ.

(المنشور الوزاري رقم 11/0.0.3/344 المؤرخ في تاريخ 03 أبريل 2011).

4-4- مجال التقييم:

يحتل التقييم جانبا مهما من العملية التربوية، حيث يسعى إلى معرفة مدى نمو شخصية المتعلم من جميع النواحي الشخصية والسلوكية وغيرها.

يهدف مستشار التوجيه من عملية التقييم إلى مساعدة الطالب على إختيار نوعية الدراسة التي تلائم قدراته وإستعداداته وميولاته، كما يساعد الطالب على حل مشكلاته التربوية والإهتمام بالطلبة المتفوقين (حمزاوي سهى، بدون سنة، ص78).

4-5- مجال الإرشاد:

يشمل هذا المحور مختلف الحصص الإرشادية التي يقوم مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي بتنشيطها بينه وبين المسترشدين سواء كانت فردية أو جماعية، نفسية أو تربوية تهدف إلى مساعدتهم على فهم ذاتهم وفهم المحيط الخارجي وكيفية الوصول إلى توافق نفسي تربوي، وهذا يكون عن طريق تقديم نصائح وإرشادات وتوجيهات، واستقبال الحالات والإصغاء إليها. كما يشمل الإرشاد أنواعه: الوقائي، العلاجي، النمائي والتتبعي، وهذا يكون مسطرا في برنامج سنوي وأسبوعي يخضع إلى المستشار (عبد العزيز خميس، 2016، ص126)

5- خصائص وصفات مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني:

أكد "موزر" (1963) على شخصية مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في متغير فعال في نجاحه إذ يقول: "إن شخصية مستشار التوجيه والإرشاد هي أكثر المتغيرات أهمية لمساعدة الآخرين، فنجاح المستشار يعتمد بدرجة كبيرة على سماته الشخصية بغض النظر عن مستوى تدريبه، ولم ينكر أحد أهمية التدريب والقدرات العلمية، ويمكن تلخيص أهم هذه الصفات فيما يلي:

- معرفة الذات والإمكانيات.
- الفهم والمرونة في التعامل.
- القدرة على إقامة علاقة جيدة مع التلميذ.
- تقبل النقد.
- توطيد العلاقة بين المدرسة والبيت عن طريق الإتصال الدائم بالأولياء.
- توثيق العمل وتسجيل الملاحظات.
- نشيط وفعال ومبادر.
- يعزز سلوك التلميذ نحو النجاح.
- لديه تدريب كافي للتعامل مع مشاكل التلميذ.
- إحترام الذات وإحترام التلميذ.
- تحديد الأهداف الإرشادية.
- الحماس والشعور الإيجابي نحو مساعدة الآخرين بصدق.
- تقبل الآخرين كما هو وعدم الحكم عليه بطريقة سيئة.
- الحفاظ على أسرار التلاميذ.
- إقامة علاقة ودية مع جميع أطراف العملية التربوية والتنسيق معهم لإنجاح عمله.
- إحترام أخلاقيات العمل الإرشادي.
- إجراء دراسات تساعده في إلقاء الضوء على أسباب المشكلات لدى التلاميذ (هوارى أحلام، 2014، ص84).

6- أخلاقيات مهنة مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني:

تتألف المنظومة الأخلاقية للجمعية الأمريكية من:

6-1- العلاقة الإرشادية:

تركز هنا على إحتام الفرد وتقبله ودعمه وتعزيزه واحترام حقه في الإختيار، واهتمام المرشد أيضا بالحاجات المهنية للمسترشد، والتزامه بعدم التمييز بين الأفراد على أساس اللون أو العمر أو الثقافة أو السلالة أو الدين أو الوضع الإجتماعي.

6-2- السرية:

المرشد يحترم خصوصية المسترشد، ويتجنب الكشف الغير القانوني والغير المبرر عن خصوصياته، ولا يكون ذلك إلا في حالة كونها تسبب المخاطر والأذى للمسترشد. وبالطبع من الضروري على المعالجين أن يخبروا المسترشدين محدثات السرية، مع تحديد المواقف التي يمكن أن تحدث والتي يجب فيها كشف السرية، وهذا الدستور الأخلاقي قد راعى أيضا سرية التقارير بأنواعها، حفظ أسرار الأسرة وعدم كشفها للبعض منهم.

6-3- المسؤولية المهنية:

من حيث إتباع المعايير المهنية والأخلاقية تم التدريب والتأهيل للعمل، ومراقبة فاعليتهم كأخصائيين في مهنة الإرشاد.

6-4- التقدير، التقييم والتفسير:

يقوم المرشد بتقييم الإجراءات التي تمت، وتفسير الإختبارات بكفاءة وملائمة إستخدامها، وهناك ضوابط لعملية الإفراج عن المعلومات أو تفسيرها وكيف يكون ذلك.

6-5- التعليم، التدريب والإشراف:

التدريب والتعليم للمرشد التربوي شيء أساسي، حيث توجد ضوابط، وتحت مظلة المعايير الأخلاقية يتم إعداد الطلبة المتدربين ليصبحوا مرشدين مؤمنين بالمبادئ الأخلاقية للإرشاد.

6-6- حل القضايا الأخلاقية:

يتوقع المرشد التربوي أن يصل إلى فهم دقيق للقانون الذي يضبط عمله، وإساءة فهم إحدى المسؤوليات الأخلاقية لا يعتبر إجراء دفاعياً أمام مهمة سوء الاستخدام ومناقضة المعايير الأخلاقية (عدنان أحمد الفسفوس، 2007، ص18).

7- وسائل عمل مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني:

وسائل العمل هي مختلف الأدوات التي يستخدمها ويستعملها مستشار التوجيه في أداء مهامه، وهي بمثابة أدوات مساعدة وضرورية في تقديم أغلب النشاطات التربوية والتقنية المبرمجة إن لم نقل كلها. ويهدف من خلالها المستشار إلى التكفل الأحسن بالتلميذ، وأبرز هذه الوسائل هي:

7-1- البرنامج السنوي:

يعتبر البرنامج السنوي بمثابة السلسلة والمرجع الأساسي في تقديم كل النشاطات التي يقدمها مستشار التوجيه، ويكون تصميمه بمركز التوجيه حسب الأهداف التي يحددها مدير المركز لكل نشاط، وتوزع الأهداف على أسابيع السنة الدراسية، ينجز البرنامج السنوي من طرف مستشار التوجيه في بداية السنة الدراسية (الأسبوع الأول والثاني من الدخول المدرسي). ويضم البرنامج السنوي:

- ذكر المستوى.
- المحور.
- الأشهر.
- الأسابيع.
- الأهداف الخاصة بمختلفة النشاطات مع ذكر مدة برمجتها ومدة إنجازها.

الجدول رقم (02): يبين نموذج عن البرنامج السنوي

المحور	المستوى	الأهداف		الأشهر		سبتمبر		أكتوبر		نوفمبر	ديسمبر	جانفي	فيفري	مارس	أفريل
		1	2	3	4	5	6	7	8						

يقوم مستشار التوجيه بإعداد (04) نسخ من البرنامج السنوي وتسلم إلى كل من:

- مفتش مركز التوجيه المدرسي والمهني.
- مدير مركز التوجيه المدرسي والمهني.
- مدير الثانوية أو متقن الإقامة.
- يحتفظ المستشار بالنسخة الرابعة.

7-2- البرنامج الأسبوعي:

تعتبر البرمجة الأسبوعية لنشاطات مستشار التوجيه أداة فعالة للتحكم في تسيير الأعمال وحسن أدائها بصفة مستمرة، وعليه فإنها تتميز بإرتباط عضوي مع البرنامج السنوي وبقية الوسائل التي سوف نتعرض لها لاحقاً.

إن البرنامج الأسبوعي هو إحدى حلقات البرنامج السنوي، ولكي يتمكن مستشار التوجيه من إستمرار هذا الترابط والإنسجام عليه أن يلتزم بما هو مبرمج في البرنامج الأسبوعي وتجسيده ميدانياً.

ينجز البرنامج الأسبوعي مباشرة بعد الإنتهاء من الجلسة التنسيقية في (03) نسخ يحتفظ مستشار التوجيه واحدة ويسلم النسختين المتبقيتين إلى كل من مدير مركز التوجيه ومدير الثانوية أو المتقن.

7-3- الكراس اليومية:

هي المرآة العاكسة على الكراس يوميا، وأحسن فترة تكون في نهاية العمل من كل يوم، حتى يتم وضع كل النشاطات في وقتها، حيث يجب على مخطط الكراس العمل في كل يوم، حتى يتم وضع كل النشاطات في وقتها، حيث يجب على مخطط الكراس اليومي أن يضم:

- التاريخ (تاريخ اليوم، الشهر، السنة).
- المحور (يتم تحديده مثلا: الإعلام، التوجيه، المتابعة... إلخ).
- النشاطات المنجزة. كما هو مبين في الجدول الموالي:

الجدول رقم (03): يبين الكراس اليومي لمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي

التاريخ	التوقيت	المحور	النشاط اليومي	التقويم

7-4- سجل الإستقبالات:

ينقسم هذا السجل إلى (04) أجزاء:

- التلاميذ حسب مختلف مستوياتهم.
- الأولياء حسب مختلف شرائحهم الإجتماعية.
- الأساتذة حسب تخصصاتهم الدراسية.
- الجمهور الواسع الغير المتمدرس.

يستغل هذا السجل عند إستقبال طالبي الإعلام لمكتب مستشار التوجيه، يسجل فيه الرقم

التدريبي، تؤرخ الزيارة وهذا ما يوضحه هذا الجدول:

الجدول رقم (04): يبين سجل الاستقبالات

الرقم	التاريخ	الإسم واللقب	القسم أو المستوى	العنوان الشخصي	موضوع الطالب	كيفية التكفل بطلاب الإعلام

7-5- كراس التكوين:

يجب على كل مستشار أن يكون بحوزته كراس للتكوين الفردي، من خلال تسجيله لمختلف الملتقيات التكوينية الجهوية التي تنظمها المفتشية العامة للتوجيه المدرسي، والملتقيات التكوينية بالمركز والزيارات التكوينية للمفتش العام للتربية والتكوين للتوجيه المدرسي من أجل الإستفادة منها والإستعانة بها.

7-6- البطاقات الفنية لكل نشاط:

إن البطاقة تمثل الإطار العام الذي يضعه مستشار التوجيه للنشاط، وتتجز هذه البطاقة بالتنسيق مع الفريق التقني بالمركز، بحيث يجب أن تحمل هذه البطاقة الفنية إسم ولقب مستشار وتاريخ الإنجاز.

7-7- المذكرة الإعلامية:

قبل الدخول إلى أي حصة إعلامية لابد على المستشار أن يحمل معه مذكرة إعلامية، بالإضافة إلى وسائل الإيضاح، وهذه المذكرة يجب أن تتوفر على ما يلي: ذكر المؤسسة، الموضوع، الأهداف الإجرائية، طريقة العرض، التقويم، ذكر إسم ولقب المستشار، تاريخ كتابة هذه المذكرة والتتقيط.

7-8- التقرير الفصلي:

يهدف من خلاله المستشار إلى حوصلة جميع النشاطات التي قام بها خلال فترة زمنية محددة (الثلاثي الأول، الثاني، الثالث).

7-9- تقرير النشاطات المنجزة:

عند نهاية كل نشاط (إعلام، توجيه..) يقوم مستشار التوجيه بإنجاز تقرير حول كل عملية.

7-10- سجل تحليل النتائج المدرسية:

على كل مستشار أن يكون لديه سجل لمتابعة النتائج المدرسية يدون عليه مختلف التحليل الإحصائية للنتائج في المستويات التالية (الرابعة متوسط، الأولى ثانوي، ثانية ثانوي، ثالثة ثانوي)، ويستغل هذا السجل في متابعة نتائج التلاميذ لمسارهم الدراسي. (براهيمية صونية، 2006، ص58)

8- المعوقات والصعوبات التي تواجه مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني**أثناء أدائه لمهامه في المقاطعة:**

لاشك أن إختيار نوع الدراسة والمهنة المستقبلية عملية صعبة ومعقدة، وغالبا ما تتدخل فيها عوامل كثيرة مثل ظروف الأسرة والعادات والتقاليد والدوافع النفسية والإقتصادية والإجتماعية المختلفة.

تعد العراقيل التي تواجه مستشار التوجيه أثناء أدائه لمهامه عديدة ومتنوعة، وهذا ما يجعلنا

نشير إلى ذلك كما يلي:

8-1- صعوبات متعلقة بالتلاميذ:

باعتبارهم أكبر العوائق، والذي يجب على المستشار هنا أن يضمن لهم إعلاما، وتوجيها ومتابعة وتقييما لمساراتهم الدراسية هذا من جهة، ومن جهة أخرى على المستشار أن لا يهمل في هذه الممارسات المهنية الكثيرة كل الأطراف التربوية الأخرى من إدارة وأساتذة.

8-2- صعوبات متعلقة بالإطار التشريعي والتنظيمي للعمل الإرشادي:

تتعلق بالنقائص الموجودة على مستوى النصوص التشريعية التي تسيّر التوجيه، إضافة إلى الثغرات الموجودة في المناشير الوزارية المنظمة لعمل مستشاري التوجيه، وضبابية القوانين والمراسيم الوزارية المتعلقة بأداء مهامه مما يجعله غير مدرك لها بشكل واضح (خو اوي سهي، بدون سنة، ص80).

8-3- صعوبات متعلقة بذاتية المستشار بحد ذاته:

إنعدام الكفايات والمهارات الشخصية المميزة للعمل الإرشادي، تباين المؤهل العلمي بين المستشارين أدى إلى تباين في أهدافهم فمنهم من يكتفي بمهمة الإرشاد والتوجيه ومنهم من يهدف إلى العلاج بسبب إنعدام التكوين.

8-4- صعوبات متعلقة بإتجاهات العاملين في المدرسة:

وجود نزعة لدى شركاء العملية التربوية في إخفاء المشاكل والسلوكيات الغير مرغوبة، عدم التحمس للتقارب والتنسيق مع مستشار التوجيه المدرسي لكونه عنصر جديد بالنسبة لهم.

8-5- صعوبات مرتبطة بأطراف العملية التعليمية:

- نقص إهتمام الإدارة بالعمل الإرشادي وخدماته ومحاولة حصره فقط في عملية القبول والتوجيه.
- إنعدام الوعي لدى بعض مديري المؤسسات الثانوية بدور المستشار، ووجود إتجاه لدى البعض منهم والحد من الخدمات التي يقدمها التوجيه المدرسي نظرا لنقص القناعة بأهمية الإرشاد.
- محاولة بعض المديرين إضفاء الطابع الإداري على عملية التوجيه والإرشاد وتكليف المستشارين بمهام إدارية تعرقل تحقيق أهداف برامج التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

8-6- صعوبات مادية:

- عدم توفر مكتب لائق للمستشارين يزاول فيه عملية الإرشاد الفردي والجماعي.
- نقص الوسائل والأدوات المادية المساعدة في تنفيذ ونامج التوجيه والإرشاد المدرسي.
- إنعدام التسهيلات والمواد من طرف إدارة المؤسسة في تطبيق العملية الإرشادية (سمايلي محمود، 2019، بدون صفحة).

9- نظريات الإرشاد والتوجيه المدرسي والمهني:

1-9- نظرية الذات (Self theory):

تعتمد هذه النظرية على أسلوب الإرشاد غير المباشر، وقد أطلق عليها مصطلح الإرشاد المتمركز حول العميل (المسترشد)، ويعد "كارل روجز" أستاذ علم النفس التربوي الإكلينيكي ومؤلف كتاب (المعالجة الإكلينيكية لمشكلات الطفل) وهو عضو في الجمعية الأمريكية للعلوم النفسية. ولقد إهتم "كارل روجز" بهذه النظرية لعدم إقتناعه بعلم الطب النفسي، وذلك بإعتبار ما يحول في نفس المسترشد من أفكار الشعور، وهذا هو ما دفعه إلى تطوير نظريته الخاصة التي تتركز على القيم الإنسانية لدى الفرد. ولقد إهتم "روجز" في نظريته هذه على الإهتمام والفهم والحنان بالنسبة للمسترشد واعتبارها من العناصر الأساسية لنظريته ولقد تطور مفهوم الذات في علم النفس المعاصر فأصبحت تشمل على جانبين هما:

*الذات كموضوع: أي المشاعر واتجاهات وميول وتقويم نفسها لموضوع.

*الذات كعملية: بحيث أنها تتكون من مجموعة نشيطة من العمليات كالنتكير، التذكر، الإدراك. وتتكون الذات حسب ما يراها "روجز" من:

أ- الذات الواقعية: وهو مجموعة من القدرات والإمكانات التي تحدد الصورة الحقيقية للفرد.

ب- الذات الإجتماعية: وهي مجموعة من المدركات والتصورات التي يحملها الفرد من خلال تعامله مع المجتمع.

ج- الذات المثالية: وهي مجموعة أهداف وتصورات مستقلة يسعى الفرد للوصول إليها، فقد تكون واقعية وتتلاءم مع قدرات الفرد أو قد تكون غير واقعية لا يمكن الوصول إليها. (سمير الأمامي، رافدة الحريري، 2011، ص83).

8-1-1- سمات المرشد الناجح في نظرية الذات:

- يكون مقبولا من العميل بثقة تامة ويستطيع الإعتماد عليه.
- أن تكون شخصيته متصفة بالإستقرار التام.
- له قابلية التعبير بدرجة كافية من الوضوح.
- مساعدة الإنسان ليصبح مستقرا وعدم تركه خائب الأمل.
- يمتاز بالضمان الكافي مع نفسه، بحيث يتمكن من أن يفصل العميل عنه ليعتمد على نفسه وليس على المرشد.
- قبول كل جوانب العميل على علاتها بدون إهمال أي جانب منها.
- العمل بإحساس كاف في العلاقة التي تربطه مع عميله، لكي لا يكون سلوكه تهديدا للعميل.
- أن يكون مهتما ومتقبلا للإتجاه الذي يشعر به.
- إحترام شعوره وحاجاته الخاصة به.

(أحمد عبد اللطيف أبو أسعد، أحمد عبد الحليم عريبات، 2015، ص66)

9-1-2- طبيعة العلاقة الإرشادية والعلاجية:

تكون العملية الإرشادية عبارة عن إتصال طرفين (المسترشد والمرشد) إتصالا نفسيا أكثر من كونه علاقة عقلية، فالمرشد لا يستطيع أن يكون قادرا على المساعدة الكاملة للمسترشد عن طريق العمليات المعرفية أو سلوكه أو وصف الأنشطة التي يجب على المسترشد أن يقوم بها، بل إن العلاقة المفيدة للمسترشد هي تلك التي تمكنه من إكتشاف ما في داخل نفسه ويستخدم تلك العلاقة مع المرشد لينمو ويتغير. وفي العلاقة الإرشادية كان لابد للمسترشد أن يدرك هذه الصفات في المرشد، فمن الضروري أن يوصل المرشد للعميل هذه الإدراكات، فيعبر المرشد عن هذه الخصائص إلى المسترشد بصورة طبيعية تلقائية وبطرق متنوعة لفظية. إذا نجح المرشد في إيصال هذه الخصائص إلى العميل

فإن العلاقة العلاجية تنمو ويعتبرها العميل كعلاقة آمنة مطمئنة خالية من التهديد (عبد الفتاح محمد سعيد الفواجا، 2002، ص157).

9-1-3- أسلوب التوجيه والإرشاد التربوي والمهني في نظرية "روجز"

- يرى "روجز" أنه من الممكن تقديم المعلومات التربوية أو المهنية للعميل على أن لا يعتبر الموجه أن المشكلة التي تواجه العميل هي مشكلة نقص في المعلومات إلا بعد أن يتأكد له من ذلك.
- يقوم أسلوب الإرشاد غير الموجه على أساس ترك الحرية للعميل في عرض ما يشاء من المعلومات التي تهمة على المرشد.
- لا يأتي عمل الموجه إلا لمساعدته على حل مشكلته، فقد تشمل هذه المشكلة في سوء التكيف مع زملائه، وقد يكون في عدم قدرته على إتخاذ قرار بنفسه في هذا الشأن.
- إن المعلومات التي يقدمها المرشد ذات فائدة كبيرة للعميل فقد تساعده على فهم مشكلته، وبالتالي حلها وتساعده على إكتشاف بعض المشكلات التي يعاني منها.
- تركيزه على العمل لا يعير "روجز" للإختبارات والمقاييس الأهمية التي يعيرها للمقابلة التي يجريها مع العميل.
- تقدم النظرية الشخصية لـ "روجز" تفسيرات حل الإختيار المهني للأفراد، فالإختبارات المهنية مرتبطة بتطور مفهوم الذات لدى الفرد.
- يعتقد "روجز" أن مهمة الأخصائي في التوجيه هي تعريف الفرد بإمكانياته، فالإنسان قد يبالغ في تقدير ذاته وينجم عن ذلك سوء الإختيار المهني، لذلك على الموجه معرفة أسس التوجيه وضرورة توعية المقبل على مهنة للنجاح فيها.
- فالهدف من الإرشاد المهني في منظور "روجز" هو أن يختار الفرد بمحض إرادته مسؤولية ما يناسبه من الحوف والمهن (د.حناش فضيلة، د. محمد بن يحي زكريا، 2011، ص100).

9-1-4- تطبيقات النظرية: يمكن للأخصائي النفسي إتباع الإجراءات التالية:

(1)- إعتبار المسترشد كفرد وليس مشكلة، ليحاول الأخصائي النفسي فهم اتجاهاته وأثره على مشكلته بحرية، حتى يتحرر من التوتر الإنفعالي الداخلي.

(2)- المراحل التي يسلكها المشكل في ضوء هذه النظرية، تتمثل في الآتي:

أ- **مرحلة الإستطلاع والإكتشاف:** يمكن التعرف على الصعوبات التي تعيق المسترشد وتسبب له الفلق والضيق، والتوف على جوانب القوة لديه لتقويتها والجوانب السلبية من خلال الجلسات الإرشادية ومقابلة ولي أمره وإخوته ومدرسيه وأصدقائه وأقاربه. وتهدف هذه المرحلة إلى مساعدة المسترشد على فهم شخصيته وإستغلال الجوانب الإيجابية منها في تحقيق أهدافه كما يريد.

ب- **مرحلة التوضيح وتحقيق القيم:** وفي هذه المرحلة يزيد وعي المسترشد، ويزيد فهمه وإدراكه للقيم الحقيقية التي لها مكانة لديه من خلال الأسئلة التي يوجهها الأخصائي (النفسي) والتي يمكن معها إزالة التوتر الموجود لدى المسترشد.

ج- **المكافأة وتعزيز الإستجابات:** تعتمد على توضيح الأخصائي النفسي لمدى التقدم لدى المسترشد في الإتجاه الإيجابي وتأكيد له للمسترشد بأن ذلك يمثل خطوة أولية في التغلب على الإضطرابات الإنفعالية. (حمدى عبد الله عبد العظيم، 2013، ص89).

9-1-5- فوائد وإيجابيات نظرية الذات: قدمت نظرية الذات العديد من المنافع والفوائد والتي من أهمها ما يلي:

- النظرية تقوم على إحترام الفرد وأهليته والعمل على توجيه الذات توجيهها سليما ليكون الفرد موضوع إحترام وتقدير.

- مساعدة الفرد لأن يصبح أكثر نضجا وتحقيقا لذاته، وأن يصبح أكثر مرونة وتعقلا بأفكاره.

- مساعدة الفرد على أن يعرف نفسه، وبذلك يتخلص من تدخلات الآخرين، بل ويتقبلهم ويتقبل نفسه وذاته.

- الإهتمام بالشعور العاطفي بإعتباره شيئا مهما في عملية الإرشاد.

- شجعت النظرية إجراء البحوث العلمية في ميدان الإرشاد.
- العلاقة في الإرشاد بين المرشد والمسترشد وفقا لهذه النظرية هي المبدأ الأساسي والسبب الرئيسي المساعد على تغيير سلوك المسترشد.
- تساعد عملية الإرشاد وفق لهذه النظرية في مساعدة المسترشد لأنه يتقدم بطريقة إيجابية وفعالة.
- المسترشد هو المحور الأساسي في عملية الإرشاد بدلا من المرشد، وهو النقطة الأساسية التي يركز عليها الإرشاد.
- الإهتمام بإتجاه ورغبة المسترشد أكثر من التركيز على الأساليب الفنية في عملية الإرشاد. (سمير الأمامي، رافدة الحريري، 2011، ص84).

9-1-6- نقد نظرية "روجز" في التوجيه والإرشاد:

- يعتبر بعض العلماء النفس أن نظرية "روجز" على الرغم من أهميتها ومساهمتها في تطوير التوجيه والإرشاد تحمل بعض النقائص ونوجزها في ما يلي:
- تفشل طريقة التحليل النفسي في معالجة حالات العجز المتعلقة بالربط السيكولوجي.
- تفشل في معالجة حالات الخلل العقلي التي تحدث في حالات الخوف أو الضعف الإرادي الشديد.
- يفشل في معالجة حالات الفصام عند الأطفال.
- يتطلب معالجا محترفا.
- تتطلب فترة علاج طويلة.
- (سعيد حسني العزة، جودت عزت عبد الهادي، 1999، ص28).
- تركيزها على الذات ومفهوم الذات دون توضيح الطبيعة الأساسية وتقديمها تصورا كامل حول الإنسان.

- تركيز "روجز" على أن الفرد يعيش في عالمه الذي يرسم له سلوكه، ومن هنا يؤكد على الذاتية في الإرشاد بدل الموضوعية. فالإنسان بإمكانه الدخول إلى الحقيقة الموضوعية واستغلالها.
- يؤكد "روجز" الذاتية على الشعور على حساب اللاشعور الذي له هو الأخر الأهمية (حناش فضيلة، محمد بن يحيى زكريا، 2011، ص102).

9-2- نظرية التحليل النفسي لفرويد "Psychoanalytic theory":

تعتبر نظرية التحليل النفسي ركنا أساسيا في علم النفس الإرشادي الحديث، وبعض العاملين في مجال الإرشاد النفسي ينطلقون من مفاهيم أساسية وأساليب تابعة من التحليل النفسي.

فقد أكد "فرويد" على أهمية الغرائز في تشكيل الطبيعة الإنسانية ويرى بأن هذه الغرائز فطرية، بحيث يرى أن لدى الإنسان مجموعتين من الغرائز:

1- **غرائز الحياة أو الجنس "Eros":** وتشمل على القوى التي تحافظ على بقاء الذات وعلى العمليات الحياتية اليومية، وطاقة هذه الغرائز تسمى الطاقة الجنسية "Libido".

2- **غرائز الموت:** وهي وراء مظاهر القوية والعدوانية والانتحار والقتل، حيث أن لدى الإنسان كما يرى "فرويد" رغبة لا شعورية في الموت.

كما أكد "فرويد" بشكل كبير على دور العوامل البيولوجية مثل الوراثة والنضج في نمو السلوك الإنساني، كما ركز على فكرة أن سلوك الإنسان حتمي، بمعنى أنه محدد مسبقا بالخبرات الماضية وخاصة خبرات السنوات الخمس الأولى من حياة الفرد، وبالتالي سيكون من الصعب تغييره. (أحمد عبد اللطيف أبو أسعد ، بدون سنة، ص130).

ويفترض "فرويد" أن الجهاز النفسي يتكون من "الهو" و "الأنا" و "الأنا الأعلى". أما "الهو" فهو منبع الطاقة الحيوية النفسية ومستودع الغرائز والدوافع والفطرية التي تسعى إلى الإشباع، فهي الصورة البدائية للشخصية قبل أن يتناولها المجتمع بالتهذيب. أما "الأنا الأعلى Super-ego" فهو مستودع المثاليات والأخلاقيات والضمير والمعايير الإجتماعية والقيم الدينية، ويعتبر بمثابة سلطة

داخلية أو رقيب نفسي. أما "الأنا Ego" فهو مركز الشعور والإدراك الحسي الخارجي والداخلي والعمليات العقلية والمشرف على الحركة والإدارة والمتكفل بالدفاع عن الشخصية وحل الصراع من أجل تحقيق الذات والتوافق الاجتماعي. ويرى "فرويد" أن الجهاز النفسي لا بد أن يكون متوازن حتى تسير الحياة سيرا سويا (حامد عبد السلام زهران، 2005، ص123).

9-2-1- بنية الشخصية: قسم "فرويد" المفهوم الأصلي للشخصية إلى ثلاثة مستويات هي: الشعور، ما قبل الشعور، اللاشعوري.

***الشعور "Conscious":** يشمل كل الإحساسات والتجارب التي نكون واعين بها في أي لحظة ونستطيع السيطرة عليها والتحكم بها، كقراءة الورقة في الوقت الحالي.

***اللاشعوري "Unconscios":** وإعتبرها "فرويد" بؤرة أو مركز التحليل النفسي وتحتوي الغرائز والرغبات والأمانى التي توجه وتحدد سلوكنا، والتي لا تستطيع رؤيتها أو السيطرة عليها.

***ما قبل الشعور "Preconscion":** وهي تقع ما بين الشعور واللاشعوي، وهي مخزن كل الذكريات والمدرجات الحسية والأفكار التي لا نعيها في اللحظة الراهنة، ولكن يمكننا بكل سهولة نقلها من اللاشعوري إلى الشعور (ناصر الدين أبو حماد، 2008، ص54).

9-2-2- مجالات العلاج عند "فرويد":

يمكن معالجة ما يلي من الإضطرابات عن طريق التحليل النفسي:

- أمراض عصابية كالهستيريا النورستانيا.
- عدم التكيف الاجتماعي، الخجل، الإندفاعية، عدم التكيف المهني، الشعور بالإثم، الذهول المرضي، الشك الدائم والخوف المرضي.
- التأتأة والتبول اللاإرادي.
- بعض حالات الذهان والفصام.
- يستطيع الأسوياء، الاستفادة منه لفهم تناقضات عواطفهم وسلوكهم. (سعيد حسني العزة، جودت عزت عبد الهادي، 1999، ص27).

9-2-3- خطوات التحليل النفسي:

- 1- العلاقة الإرشادية أو العلاجية بين المرشد والعميل يسودها التقبل والتفاعل الإجتماعي السليم والتفريغ.
- 2- التفريغ الإنفعالي: يكون عن طريق التحدث بحرية وبدون قيود عن الأحداث المكبوتة سواءا كانت خبرات أو دوافع أو صراعات إنفعالية، وعندما يقوم المريض بتفريغها تختفي أعراض المصاب.
- 3- التداعي الحر: يستعمل للكشف عن المواد المكبوتة في اللاشعور عن طريق إطلاق العنان بحرية للأفكار والخواطر والإتجاهات والصراعات والرغبات والإحساسات مع الإستفادة من:
 - أ- فلتات اللسان.
 - ب- زلات القلم.
 - ج- الأحلام.
- 4- يقوم المرشد بشرح وإيضاح ما ليس واضحا وإفهام ما ليس مفهوم بأسلوب منطقي و مترجم إلى لغة يفهمها المريض.
- 5- يقوم المرشد بتعليم المريض بناء العادات المطلوبة تدريجيا، وإعادة تعليمه وتوجيهه.
- 6- إعادة التوازن بين رَأكان الشخصية وحل الصراعات وإعادة غرس الإيمان، ومعرفة هدف الحياة للمريض وأسلوب حياته وتنمية مفهوم موجب عن الذات.
- 7- تقليل حدة القلق وتكوين الإرادة الإيجابية.
- 8- علاج البيئة والوسط الإجتماعي (كاملة الفرخ، عبد الجابر تيم، 1999، ص69).

9-2-4- تطبيقات نظرية التحليل النفسي في الإرشاد المدرسي:

- تفسير وتحلي آليات الدفاع (ميكانيزمات الدفاع).
- في مجال التعبير الحر والإستماع إلى العميل والتنفيس (التفريغ) الإنفعالي، أي يستطيع المرشد الإستماع والإصغاء إلى المسترشد.
- الإستفادة في مجال المقاومة والتحويل.
- النظرية تؤكد على أهمية أسباب المرض، لا يكتفي بالتفسير الظاهر وهذا هام للإرشاد، حيث المرشد يبحث عن الأسباب ولا يندفع بالأعراض الظاهرة للمريض.
- إن طبيعة العلاقة بين المسترشد والعميل كونها علاقة مهنية حيادية رسمية، كعلاقة الطبيب بالمريض فيها تقبل. فيرى "فرويد" على المحلل أن يضع مشاعره جانبا، ويهتم بإجراء عملية التحليل وهي علاقة يسودها التفاعل الإجتماعي السليم والتفريغ الإنفعالي للمواد المكبوتة سواء كانت خبرات أو حوادث أو دوافع مكبوتة (عبد الفتاح محمد سعيد الفواجا، 2002، ص81).

9-2-5- طرق العلاج عند "فرويد":

- إن العلاج الفرويدي لا يقوم على شرح المعالج للمريض نظريا لآليات الدفاع، وإنما يقوم العلاج عنده على العلاقة بين الطبيب والمريض، ويشمل العلاج الطرق التالية:
- أ- **التداعي الحر Free Association**: وهي القاعدة الأساسية **fundamental rule** وهي عبارة عن ميثاق يعتمد فيه المريض منذ بداية العلاج التحليلي. بالتعبير بخلده دون حذف أو إختيار إراديين، فهي تعارض الإتجاه السائد نحو السكون عن الخواطر المؤلمة وعدم التصريح بها للنفس، والغاية من تطبيقها إذن معارضة عوامل الكبت المسؤولة عن تكوين المرض النفسي، فإنه لا يلبث أن يكشف بالتدرج عن المحتويات النفسية المكبوتة في اللاشعور، ومن الحيل النفسية اللاشعورية عن هذا الكبت وإخضاعها المستمر يتحقق حل الصراع النفسي.
- ب- **التحويل (الطرح) Transference**: هو موقف إنفعالي معقد يفقهه المريض تلقائيا من المحلل النفسي، ويتميز أحيانا بغلبة مشاعر الحب أو العدوانية، وكما يتألف غالبا من مزيج من (الطرح

الموجب والطرح السالب والطرح المزدوج الميل). وهذه المشاعر لا تنطبق على الموقف الحاضر وإنما هي مواقف لا شعورية طفولية يحياها المريض ثانياً في الموقف العلاجي، والطرح ظاهرة أساسية في العلاج النفسي لأن المريض يحيي في الموقف مشكلته الجوهرية بكل دقائقها الإنفعالية ومن ثم حلها. (سهير كامل احمد، 2004، ص93).

ج- تفسير الأحلام: يرى "فرويد" أن الأحلام هي وسيلة لإشباع غبات مكبوتة لم تشبع بسبب الممنوعات الاجتماعية المتمثلة في الأنا والأنا الأعلى، ويرى بأن الحلم يظهر المكبوتات الطفولية، فالحلم ينبع من أعماق النفس الإنسانية بما تحتويه من مكبوتات لا شعورية يجب التعرف عليها عن طريق التداعي الحر عند الحالم وتفسير هذه التدايعات، ويرى بأن الحلم يكشف أيضاً للمعالج مدى التأثير الكبير للإنبطاعات المرافقة للسنوات الأولى من الطفولة، فبواسطة الحلم يستمر الطفل داخل الرجل في الحياة.

د- التنويم المغناطيسي: وهو طريقة من أجل تمكين المريض من الإسترخاء ليقول ما عنده بشكل حر من التدايعات وأفكار، ولقد إستخدمه "فرويد" في بداية طريقته العلاجية إلا أنه إستبدله بالتداعي الحر.

هـ- التعامل مع المقاومة: يخجل بعض المرضى من الإفصاح عن ما هو مكبوت في اللاشعور من أفكار يعتبرها مخزنة، وتعتبر هذه العملية مقاومة من المسترشد لعملية العلاج، لذلك يلجأ المعالج إلى الإهتمام بفلتات وهفوات لسان المريض عن طريق الكلمات التي تخرج من اللاشعور، ويستفيد المعالج من هذه الكلمات كدلالات على صراعات مكبوتة عند المسترشد يأخذها بعين الإعتبار في عملية العلاج (سعيد حسني عزة، جودت عزت عبد الهادي، 1999، ص23).

9-3- النظرية السلوكية:

يطلق على النظرية السلوكية إسم (نظرية المثير والإستجابة) وتعرف أيضاً بإسم (نظرية التعلم). إن الإهتمام الرئيسي للنظرية السلوكية هو السلوك، كيف يمكن تعلمه وكيف يمكن تغييره، وفي نفس الوقت إهتمام رئيسي في عملية الإرشاد التي تتضمن عملية التعلم، وهو محور النظريات التي تدور حولها النظرية السلوكية.

9-3-1- مفاهيم النظرية السلوكية:

تؤكد هذه النظرية أن معظم السلوكيات متعلم، وأن الفرد يتعلم السلوك السوي والسلوك الغير السوي ومن بين المفاهيم التي ركزت عليها هذه النظرية نجد:

***المتغير والإستجابة:** حسب النظرية إن كل سلوك له مثير، ويعني السلوك هنا الإستجابة. وإذا كانت العلاقة بين المثير والإستجابة سليمة كان السلوك سوياً، أما إذا كانت العلاقة مضطربة كان السلوك غير سوي.

***الشخصية:** حسب النظرية السلوكية هي الأساليب السلوكية المتعلمة الثابتة نسبياً التي تميز الفرد من غيره من الناس.

***الدافع:** يمكن تعريف الدافع بأنه طاقة قوية بدرجة تدفع الفرد وتحركه للسلوك، والدافع إما موروث أو متعلم.

* **التعزيز:** يعرف التعزيز بأنه التقوية والتدعيم والتثبيت بالإثابة، فالسلوك يتعلم ويقوي ويدعم وثبت إذا تم تعزيره، والتعزيز على نوعين: - **إثابة أولية:** مثل إشباع دافع فسيولوجي مثل الطعام.

- **إثابة ثانوية:** مثل زوال الخوف.

***الإنطفاء:** هو ضعف وزوال السلوك المتعلم الذي لا يمارس، ويحصل الإنطفاء بسبب ثلاثة أسباب وهي: - إرتباط السلوك بالعقاب.

- إذا لم يمارس السلوك ويعزز.

- الإستجابة التي لها أثر محبط.

***العادة:** تتكون العادة عن طريق التعلم وتكرار الممارسة ووجود رابط قوي بين الممارسة والإستجابة، والعادة مكتسبة وليست موروثية.

***التعميم:** إذا تعلم الفرد إستجابة وتكرر الموقف، فإن الفرد يميل إلى تعميم الإستجابة المتعلمة على إستجابات أخرى تشبه الإستجابة المتعلمة.

*التعلم ومحو التعلم وإعادة التعلم:

أ- التعلم: وهو تغيير السلوك نتيجة لخبرة أو ممارسة.

ب- محو التعلم: يتم عن طريق الإنطفاء.

ج- إعادة التعلم: يحدث بعد الإنطفاء بتعلم سلوك جديد.

(كامل الفرخ شعبان، عبد الجابر تيم، 1999، ص58).

9-3-2- إسهامات النظرية في مجال الإرشاد:

منذ البداية كانت توجد محاولات لتطبيق مبادئ التعلم في مجال الإرشاد النفسي، إلا أن من أبرز من شارك في تطبيق ذلك هما "دولارد وميلر" "Dollard et Miller" اللذان إعتبرا أن السلوك العصابي سلوك ناتج عن صرع إنفعالي عنيف، مثل الذي يحدث عندما يدفع الخوف بالفرد إلى تجنب إستجابة تتعارض مع إستجابة هادفة، وعندما تتوقف الإستجابة الهادفة بسبب الخوف ومن ثم يتعزز السلوك التجنبي، ويؤدي الخوف والدوافع غير المشبعة لدى الفرد إلى ظهور أعراض عصابية في شكل مخاوف، أرق، قلق، إنحرافات جنسية، إدمان وإضطرابات الشخصية... إلخ كوسيلة للتخلص من حالة الخوف وإشباع الدوافع مؤقتاً ولو بطريقة مرضية.

ويلعب الإرشاد النفسي دوراً كبيراً في إطفاء الخوف بدلاً من أن يحقق تعزيزاً له، وذلك بواسطة تهيئة الجو النفسي السليم بدلاً من الجو السيئ الذي كان فيه الخوف والخجل والشعور بالإثم مرتبطاً بكلمات معينة ثم يبدأ التعميم من خلالها.

إن خطوات عملية الإرشاد السلوكي تبدأ بتحديد السلوك المطلوب تعديله التي يحدث فيها السلوك المضطرب ثم تحديد العوامل المسؤولة عن إستمرار السلوك المضطرب، ثم إختيار مجموعة من الظروف التي يمكن تعديلها أو تغييرها، ثم إعداد جدول لإعادة التعلم.

ويتم التركيز في الإرشاد النفسي في النظرية السلوكية على ما يلي:

- تعزيز السلوك السوي المتوافق.

- مساعدة المسترشد في تعلم سلوك جديد مرغوب فيه والتخلص من سلوك غير مرغوب به.

- تغيير سلوك غير سوي، وذلك بتحديد السلوك المراد تغييره.

- المثل الطيب والقذوة الحسنة سلوكيا من الأمور المهمة ذكرها أمام العميل، حتى يتعلم أنماطا مفيدة من السلوك عن طريق محاكاة المرشد النفسي خلال الجلسات الإرشادية المتكررة. (هادي مشعان ربيع، 2004، ص77).

9-3-3- نقد النظرية السلوكية:

رغم أن النظرية السلوكية تعتبر نظرية تجريبية موضوعية وظيفية في تفسير السلوك، فإنه وجه إليها بعض الانتقادات أهمها:

- يصر أصحاب النظرية السلوكية على أن السلوك الملاحظ الظاهري الموضوعي فقط هو الذي يوضع في الاعتبار من الناحية العلمية.

- تتغاضى النظرية السلوكية عن النظر للفرد ككل، وتهمل العناصر الذاتية في السلوك.

- المفاهيم الأساسية للنظرية السلوكية لا تتفق كثيرا مع المفاهيم النظرية والتكوينية التي توجد في النظريات الأخرى.

- يقول البعض أن من أكبر عيوب النظرية الكلاسيكية أن معظم دلائلها العلمية والتجريبية الأصلية مبنية على البحوث على الحيوانات أكثر منها على الإنسان.

- يركز الإرشاد السلوكي الذي يقوم على أساس السلوكية على إزالة الأعراض في حد ذاتها بدلا من الحل الجذري للسلوك المشكل عن طريق التعرف على أسبابه الدينامية وإزالتها، وبذلك قد يكون وقتيا وعابرا. (ناصر الدين أبو حماد، 2008، ص108).

9-4- نظرية الإرشاد العقلاني والإنفعالي:

نظام متميز بين النظريات المعاصرة في الإرشاد والعلاج النفسي أسسه في الأصل العالم الأمريكي "ألبرت أليس" "Albert Ellis" وهو عالم نفسي إكلينيكي إهتم بالتوجيه والإرشاد النفسي والمدرسي والإرشاد الزواجي والأسري.

إستند العلاج العقلاني إلى فكر الفيلسوف الإغريقي "إبيكتيتوس" على أن ما يجعل عقول الناس تضطرب ليس هو الأحداث وإنما بالأحرى الأفكار والمعارف.

ويؤكد هذا المنحنى العلاقة الوثيقة المتبادلة بين التفكير والإنفعال بحيث أنهما عادة ما يعملان بشكل مصاحب ويتم ذلك بطريقة دائرية، وترى هذه النظرية بأن الناس ينقسمون إلى قسمين واقعيون وغير واقعيون. وأن أفكارهم تؤثر على سلوكهم فهم بالتالي عرضة للمشاعر السلبية مثل: القلق، العدوان، الشعور بالذم بسبب تفكيرهم اللاواقعي وحالتهم الإنفعالية، والتي يمكن التغلب عليها بتنمية قدرة الفرد العقلية وزيادة درجة إدراكه.

وتذهب نظرية "ألبرت" إلى أن الإستشارة الإنفعالية والسلوك اللاتكفي يتأثران بتفسيرات الفرد للمواقف، وحيث تعمل التفسيرات كوسائط رمزية لهما وأنه يوجد الكثير من المعتقدات اللاعقلانية والتوقعات والإفتراضات اللاعقلانية والتي بها ينزع الناس إلى ثقافة هذا العصر إلى التعامل مع الموقف، ويقدر ما تزداد المعتقدات اللاعقلانية لدى الفرد بقدر ما يتوقع من تحريف ومن سوء فهم للمواقف مع ما يتبع ذلك من إستشارة إنفعالية ومن سلوك لا تكفي. (حمدي عبد الله عد العظيم، 2013، ص 89).

9-4-1- تطبيقات النظرية:

يمكن للمرشد من خلال هذه النظرية القيام بالإجراءات التالية:

- أهمية التعرف على أسباب المشكلة غير المنطقية التي يعتقد بها المسترشد والتي تؤثر على إدراكه وتجعله مضطرباً، مثل أن يتصور بأنه غير قادر على الدراسة في قسم العلوم الطبيعية في المرحلة الثانوية.

- إعادة تنظيم وإدراك وتفكير المسترشد عن طريق التخلص من أسباب المشكلة ليصل إلى مرحلة الإستبصار للعلاقة بين النواحي الإنفعالية والأفكار والمعتقدات والحديث الذي وقع فيه المسترشد.
- من الأساليب المختلفة التي تمكن المرشد من مساعدة الطالب للتغلب على الأفكار اللامنطقية هي:
 - * إقناع المسترشد على جعل هذه الأفكار في مستوى وعيه وانتباهه، ومساعدته على فهم الأفكار الغير المنطقية منها لديه.

* توضيح المرشد للمسترشد بأن هذه الأفكار سبب مشاكله واضطرابه الإنفعالي.

- * تدريب المسترشد على إعادة تنظيم أفكاره وإدراكه وتغيير الأفكار اللامنطقية الموجودة لديه ليصبح أكثر فعالية واعتمادا على نفسه في الحاضر والمستقبل.

- إتباع المرشد لأسلوب المنطق والأساليب المساعدة لتحقيق عملية إستبصار لكسب ثقة المسترشد.

- العمل على مهاجمة الأفكار اللامنطقية لدى المسترشد بإتباع الأساليب التالية:

* رفض الكذب وأساليب الدعاية الهادمة والإنحرافات التي يؤمن بها الفرد غير العقلاني.

- * تشجيع المرشد للمسترشد في بعض المواقف وإقناعه على القيام بسلوك يعتقد المسترشد أنه خاطئ ولم يتم، فيجبره على القيام به. (أحمد عبد اللطيف أبو أسعد، أحمد عبد الحليم عربيات، 2009، ص218).

9-4-2- النظرية الشخصية:

الإنسان عند "أليس" يولد بالفطرة، لأنه يحفظ نفسه بصورة متكامل، لأنه يبحث عن السعادة ويحقق ذاته، وفي نفس الوقت يولد بإستعداد مقابل لهذه الأشياء في تحطيم النفس، ومن خلال نمو الفرد ونشأته يكون عنده إستعداد كبير في الإستجابة للإيحاءات التي تظهر في ذهنه، والفرد يبدأ في تقييم نفسه في ضوء ما يقوله الآخرين عنه.

ويرى "أليس" أن الناس يتحكمون في حياتهم بما يحملونه من أفكار ومعتقدات والتصور بموجبها، فعندما يفكر الشخص على نحو عقلائي يكون سعيدا، أما عندما يفكر على نحو غير

عقلاني فإنه يشعر بالإضطراب والتعاسة، ولذلك فإن أساليب تفكيرنا ومعتقداتنا الخاطئة أو اللاعقلانية هي السبب فيما نشعر به من إضطرابات نفسية.

ويرى "أليس" أن التفكير اللاعقلاني ينشأ عند الإنسان من خلال التنشئة الإجتماعية ويتأثر بأفكار الآخرين من حوله خلال مراحل نمو، فالإنسان يولد بنزعة بيولوجية في أن يفكر بطريق عقلانية، ولكن الإنسان ينفرد بأن لديه نزعة أن يفكر بطريقة خاطئة ولاعقلانية في مناسبات عديدة، وأن يتصرف بغرابة لأتفه الأسباب. وأخيرا إن الإنسان يمتلك القدرة في أن يغير من فكرة معينة سواء كانت في محتواها أو في شكلها أو أسلوبها.

إن الفكرة الرئيسية التي تعتمد عليها أساليب الإرشاد العقلاني عند "أليس" هي أنه لا يمكن الفصل بين تفكير الإنسان وبين إنفعاله وسلوكه. ويوضح نموذج "أليس" المعروف بـ **ABC-DE** العلاقة بين الأحداث والأفكار والسلوك. فالحرف **(A) Activating Event** الحدث الذي يؤثر في الشخص، والحرف **(B) Belief System** الأفكار حول الحدث. والحرف **(C) Consequence** الإنفعالات أو السلوكات الناتجة عن الأفكار والإعتقادات. والحرف **(D) Disputation to challenge Irrational Belief** (ايمن محمد طه عبد العزيز، بدون سنة، ص25)

خلاصة الفصل:

نستنتج من هذا الفصل أن مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني يلعب دورا كبيرا في المؤسسات التربوية، هذا من خلال الخدمات العديدة التي يقدمها للتلميذ خلال مشواره الدراسي ذلك من أجل بناء مشروعه المستقبلي، بحيث يساعده على إختيار التخصص الذي يتناسب مع إمكانيات ذلك التلميذ وإستعداداته وميولاته وقدراته.

كما يعمل أيضا على إدماج التلميذ في الجو الدراسي وذلك من خلال عدة خدمات يقدمها المستشار التوجيه المدرسي لهذا التلميذ منها: (الإعلام، المتابعة، التوجيه)، كل هذه العمليات تعمل على مساعدة التلميذ على رسم مشروعه المستقبلي.

كما يعمل أيضا على إكتشاف قدرات وإستعدادات وميولات التلميذ وتقبلها ومساعدته أيضا على إتخاذ القرار السليم خلال مشواره الدراسي والمهني.

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

تمهيد الفصل.

1- الدراسة الإستطلاعية.

2- منهج الدراسة.

3- مجتمع الدراسة.

4- حدود الدراسة

5- عينة الدراسة.

6- أدوات الدراسة.

7- الأساليب الإحصائية.

تمهيد الفصل:

يعتبر الجانب الميداني من أهم الجوانب التي على الباحث إتباعها، وذلك من أجل التحقيق من الفرضيات التي قام بصياغتها، وذلك من أجل التحقيق من النتائج الموصلة إليها. ولهذا على الباحث أن يتبع منهجية تتناسب مع موضوع بحثه.

ويعد تطرقنا في الجانب النظري الذي تناولنا فيه الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، وكل ما يتعلق بكل من المتغيرين من توفيات، نظريات والعوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني. سنتطرق في هذا الفصل إلى الإطار الميداني والإجرائي إلى الإجراءات المنهجية وذلك إنطلاقاً من الدراسة الإستطلاعية، المنهج المتبع، مجتمع الدراسة، حدود الدراسة، عينة الدراسة والأوات المستخدمة وأخيراً الأساليب الإحصائية.

1- التذكير بالفرضيات:

- يتمتع مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بدرجة عالية من الرضا الوظيفي.
- توجد فروق دالة إحصائية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني باختلاف الرتبة في المنصب.
- توجد فروق دالة إحصائية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني باختلاف الأقدمية في المنصب.

2- الدراسة الإستطلاعية:

تعد الدراسة الاستطلاعية من أهم الخطوات التي يقوم بها الباحث قبل الشروع في بحثه، ودراسة الاساسية، والتي تعرف على أنها: "الدراسة التي يقوم بها الباحث بهدف التعرف على المشكلة، وهذا النوع من الدراسة يقوم بها الباحث عامة عندما يكون ميدان البحث جديد لم يسبق أن إستكشف طريقه باحثون اخرون او ان مستوى المعلومات عن البحث قليلة (احمد بدر، 2011، ص31)

قمنا بالتنقل إلى مركز التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني المتواجد في ولاية تيزي وزو، فتم إستقبالنا من طرف المستشارة الرئيسية الأستاذة "عسلي مليكة"، وجهتنا إلى بعض المستشارين

المتواجدين بالمركز الذي قدر عددهم بـ (03) مستشارين، وكما تنقلنا إلى بعض المؤسسات التربوية (ثانويات، متوسطات) الذي قدر عددها بـ (04) مؤسسات. وقد قدرت العينة الاستطلاعية بـ (7) مستشارين و (01) مستشار رئيسي للتوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، حيث تمت المقابلة في ظروف جيدة مع المستشارين، وكانت إجاباتهم واضحة، ولم نجد أي صعوبة في تطبيق المقياس، كما أن كل بنود المقياس كانت مفهومة غير غامضة.

3- منهج الدراسة:

يعني مجموعة من القواعد العامة التي يتم إتباعها قصد الوصول إلى الحقيقة في العالم، فهو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة لاكتشاف الحقيقة والمناهج، وطرق البحث عن الحقيقة تختلف باختلاف المواضيع. (عبد الرحمان عزيزو، 2006، ص178).

وفي دراستنا هذه إعتدنا على المنهج الوصفي، الذي يلائم دراسنا الحالية والذي تعتمد عليه معظم البحوث التربوية وكذلك لتحقيق أهداف البحث، وهذا المنهج من أكثر أنواع المناهج شيوعا وانتشارا في البحوث التربوية.

ويعرف المنهج الوصفي بأنه: طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها. (محمد سرحان علي المحمود ، 2019، ص46).

4- مجتمع الدراسة:

يرتكز موضوع دراستنا حول الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد الموسي والمهني لولاية تيزي وزو، وعليه مجتمع الدراسة شمل جميع مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني المتواجدين في جميع المؤسسات التربوية التابعة لولاية تيزي وزو بإعتبارهم الطرف الأساسي في هذه الدراسة، والذي يقدر عددهم بـ (136) مستشار.

5- حدود الدراسة:

5-1- الحدود المكانية: أجريت هذه الدراسة في مركز التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ، وكذا في بعض الثانويات والمتوسطات التابعة لمديرية التربية لولاية تيزي وزو .

5-2-الحدود الزمانية: أجريت الدراسة الميدانية خلال شهري (سبتمبر و أكتوبر) للسنة الجامعية 2020/2019 .

5-3-الحدود البشرية: أجريت هذه الدراسة على مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بولاية تيزي وزو .

6- عينة الدراسة:

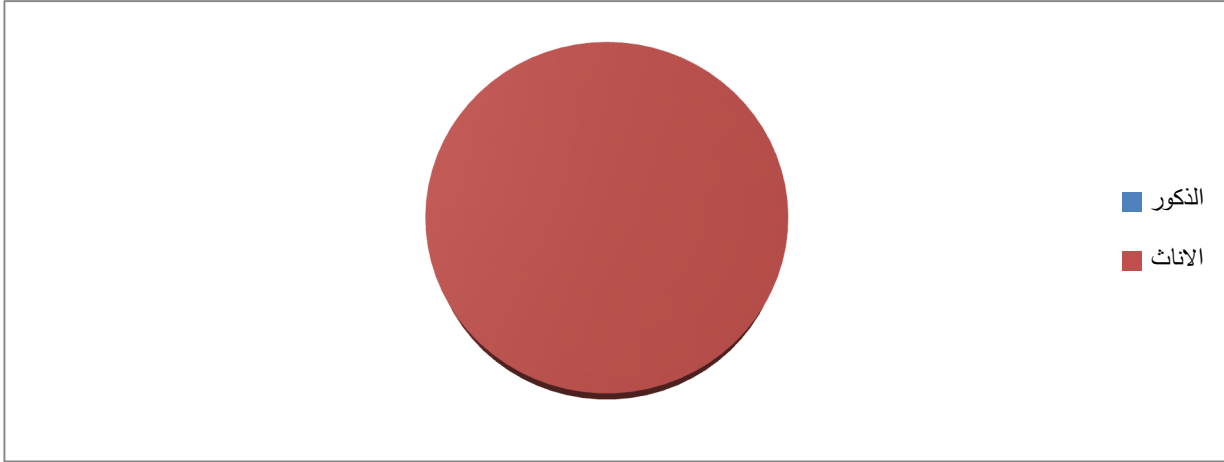
هي المجتمع الذي نجمع منه البيانات الميدانية، حيث تعتبر جزء من المجتمع الأصلي أي جزء من الكل، بمعنى نأخذ مجموعة من الأفراد الذين ينتمون إلى هذا المجتمع ونطبق عليهم الأداة، حيث قمنا بإجراء دراستنا على عينة مكونة من (24) مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، أي بنسبة (17,64%) من المجتمع الأصلي. وتم اختيارهم بطريقة عشوائية من عدة مؤسسات تربوية في كل من (ولاية تيزي وزو، ذراع بن خدة، معانقة، مقلع، أزفون، تامدة...) وهذا ما نوضحه من خلال الجداول التالية:

الجدول رقم (05): يمثل خصائص العينة من حيث الجنس.

النسبة المئوية %	العدد	الجنس
0	0	الذكور
100	24	الإناث
100	24	المجموع

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن كل أفراد العينة إناث.

وقمنا بتحويل هذه النتائج إلى درجات نسبية، وهذا ما توضحه الدائرة النسبية التالية :



دائرة نسبية رقم (06): توضح خصائص العينة من حيث الجنس

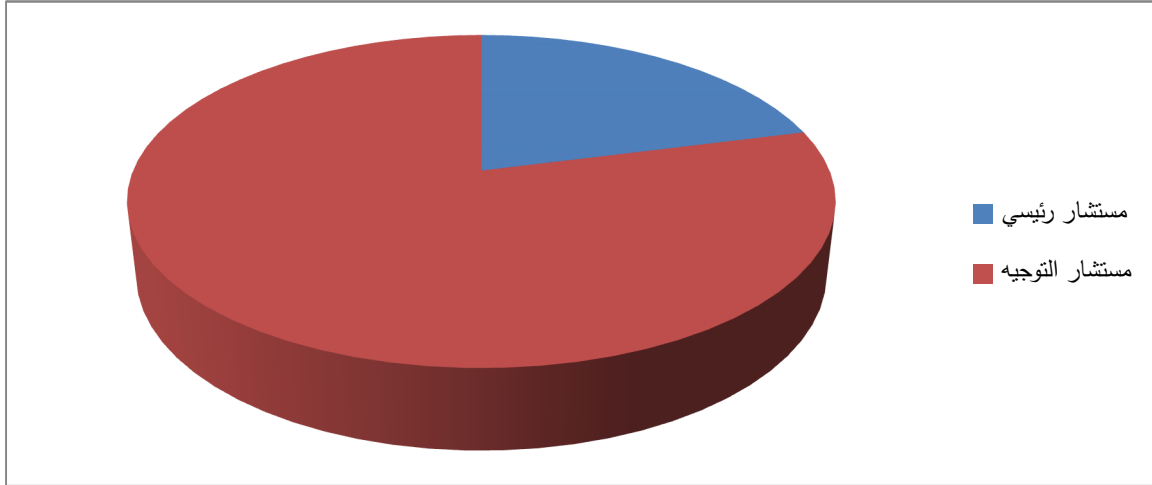
الجدول رقم (06): يمثل خصائص العينة من حيث المنصب.

النسبة المئوية %	العدد	المنصب
20.83	05	مستشار رئيس للتوجيه والإرشاد المدرسي والمهني
79.16	19	مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني
100	24	المجموع

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن عدد مستشارين التوجيه هو (19) أكبر من عدد الرئيسيين

(05)، حيث قدر نسبة مستشارين التوجيه بـ (20.83%) أما الرئيسيين قدر عددهم بـ (79.16%).

وقمنا بتحويل هذه النتائج إلى درجات نسبية، وهذا ما توضحه الدائرة النسبية التالية :



دائرة نسبية رقم (07): توضح خصائص العينة من حيث النصب

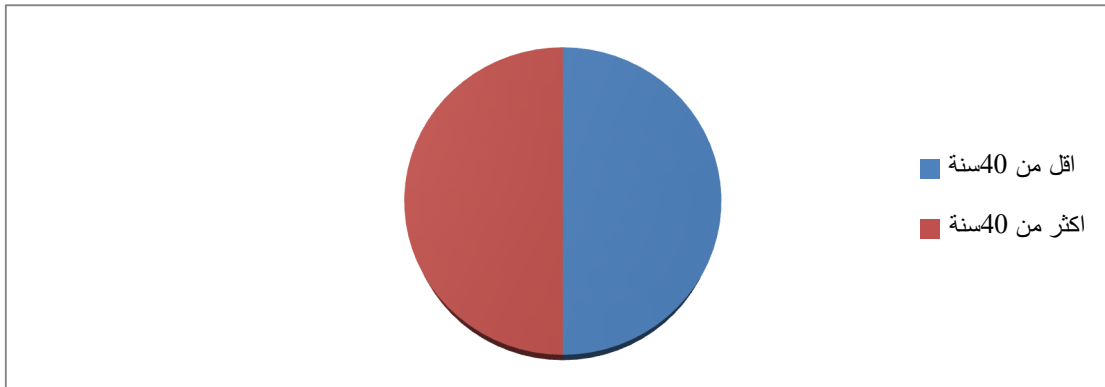
الجدول رقم (07): يمثل خصائص العينة من حيث السن

النسبة المئوية %	العدد	السن
50	12	اقل من 40 سنة
50	12	اكثر من 40 سنة
100	24	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول عدد مستشاري التوجيه الاقل من (40) سنة يعادل الاكثر من (40)

سنة اي نسبتهم متساوية بنسبة (50%)

وقمنا بتحويل هذه النتائج إلى درجات نسبية، وهذا ما توضحه الدائرة النسبية التالية :



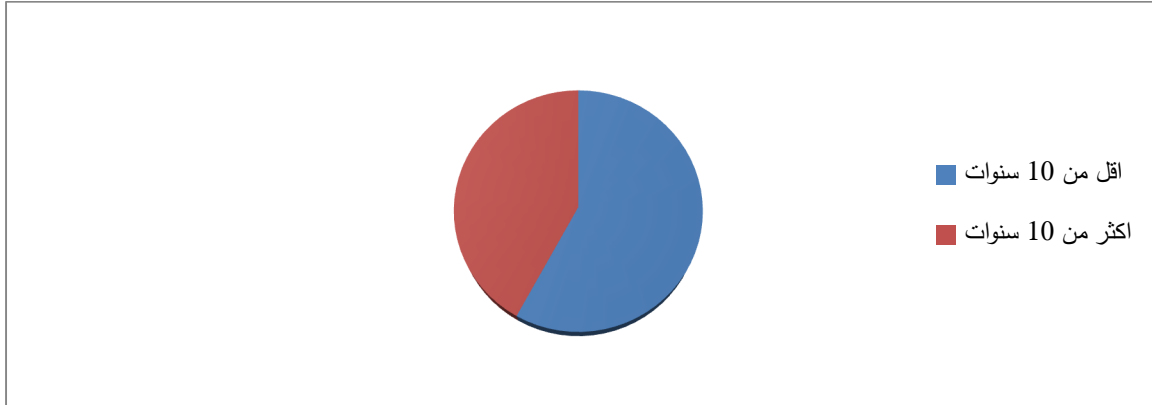
دائرة نسبية رقم (08): توضح خصائص العينة من حيث السن

الجدول رقم (08): يمثل خصائص العينة من حيث الأقدمية في المنصب.

النسبة المئوية %	العدد	الأقدمية
58.33	14	أقل من 10 سنوات
41.66	10	أكثر من 10 سنوات
100	24	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن عدد المستشارين الأقل من (10) سنوات أكبر من عدد مستشاري الأكثر من (10) سنوات حيث قدرت نسبة الأقدميين (41.66%) فهي أكبر من نسبة الجدد حيث قدرت نسبتهم ب(58.33%).

وقمنا بتحويل هذه النتائج إلى درجات نسبية، وهذا ما توضحه الدائرة النسبية التالية :



دائرة نسبية رقم (09): توضح خصائص العينة من حيث الأقدمية في المنصب

7- أدوات الدراسة:

إن تحديد الأدوات التي يستخدمها الباحث في جمع المعلومات والبيانات المتعلقة بموضوع دراسته في غاية الأهمية، كونه يزيد من صحة النتائج المتوصل إليها، وفي راستنا الحالية إعتدنا على مقياس الرضا الوظيفي لـ "عبد الرحمان الأزرق".

7-1-1- مقياس الرضا الوظيفي:

صمم "عبد لرحمان الأزرق" هذا المقياس سنة (2000) للتعرف على مدى رضا العاملين نحو مهنة التدريس من خلال قياس أربعة أبعاد تتصل بعمل المعلم، وهي تمثل مصادر للرضا عن المهنة.

بالنسبة لتصحيح المقياس فتصح إجابات المبحوثين بواسطة مفتاح دونت عليه أمام كل عبارة الدرجات التالية: 5، 4، 3، 2، 1، 1 للعبارة الموجبة، و 1، 2، 3، 4، 5 للعبارة السالبة.

وتجمع الدرجات الإجمالية في نهاية ورقة الإجابة، وتدل الدرجات المرتفعة على المقياس على إرتفاع مستوى الرضا الوظيفي لدى المعلم، أما الدرجات المنخفضة تدل على إنخفاض مستوى الرضا الوظيفي لديه، وحيث المقياس يتكون من (33) عبارة فإن:

- الدرجة القصوى للمقياس هي: $5 \times 33 = 165$ درجة.

- الدرجة الصغرى للمقياس هي: $1 \times 33 = 33$ درجة.

7-1-1- مكونات المقياس:

يتكون مقياس الرضا الوظيفي من (33) عبارة، موزعة على 04 أبعاد هي:

أ- الرضا عن المرتبات والمزايا المادية.

ب- الرضا عن مدى تحقق المهنة للذات.

ج- الرضا عن طبيعة العمل وظروفه.

د- الرضا عن علاقته بالمسؤولين.

الجدول رقم (09): يمثل توزيع أبعاد وعبارات مقياس الرضا الوظيفي.

الأبعاد	إسم البعد	عدد العبارات	العبارات التي تمثله
الأول	الرضا عن المرتبات والمزايا المادية.	06	1، 5، 8، 12، 15، 33
الثاني	الرضا عن مدى تحقق المهنة للذات.	08	2، 9، 13، 16، 19، 22، 24، 29.
الثالث	الرضا عن طبيعة العمل وظروفه.	12	3، 6، 10، 17، 20، 25، 26، 27، 28، 30، 31، 21.
الرابع	الرضا عن علاقته بالمسؤولين.	07	4، 7، 11، 14، 18، 21، 23.
المجموع		33	

والجدول التالي يوضح توزيع عبارات مقياس الرضا الوظيفي الموجبة والسالبة:

الجدول رقم (10): يمثل توزيع مقياس الرضا الوظيفي للعبارات الموجبة والسالبة.

العدد	عبارات المقياس	أنواع العبارات
17	2، 3، 4، 5، 6، 9، 10، 11، 12، 14، 15، 16، 21، 24، 27، 28، 29.	العبارات الموجبة
16	1، 7، 8، 13، 18، 19، 20، 2، 23، 25، 26، 30، 31، 32، 33	العبارات السالبة
33	المجموع	

(حليمة امزال، 2017، ص158)

7-1-2- صدق المقياس:

إستخدم الباحث طريقة صدق المحتوى، وذلك بحساب معامل الارتباط بين درجات كل عبارة، وبين مجموعة درجات العنصر المكون الذي ينتمي إليه، وذلك عند درجة الحرية (0.05)، كما تم حساب معاملات الارتباط بين متوسط درجات كل عنصر وبين المجموع الكلي للمقياس، ويلاحظ أن معاملات إرتباط العناصر بالمجموع الكلي للمقياس دالة جميعا عند مستوى الدلالة (0.01)، ويؤكد صدق المقياس وصلاحيته لما أعد من أجله.

7-1-3- ثبات المقياس:

تم حساب ثبات المقياس بطريقة سبيرمان براون للتجزئة النصفية (فردى، زوجي)، وقد بلغ معامل ثبات المقياس (0.79) حيث كان معامل ثبات الجزأين (0.65) (شعلاى عبد الوهاب، 2010، ص129)

الجدول رقم (11) : يوضح مستويات الرضا الوظيفي :

الفئة المرتفعة	الفئة المتوسطة	الفئة المنخفضة	الفئة المتغير
من 91 الى 160	من 61 الى 90	من 32 الى 60	الرضا الوظيفي

(شعلاى عبد الوهاب، 2010، ص147)

7-2- صدق المحكمين:

لقد قمنا بعرض المقياس على (04) أساتذة محكمين في علم النفس عمل وتنظيم، وعلوم التربية من جامعة مولود معمري تيزي وزو، بهدف التحقق والحكم على صلاحية هذا المقياس لعينة الدراسة، ومدى تغطيته لتساؤلات وفرضيات الدراسة.

وتم هذا بعد أن أجرينا عليه بعض التعديلات ليتناسب مع عينة الدراسة والتي تتمثل في مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني، وهذه التعديلات نوضحها في الجدول التالي :

الكلمة	تعديلها
المعلم	مستشار التوجيه والارشاد المدرسي والمهني
مهنة التدريس	مهنة التوجيه والارشاد المدرسي والمهني

كما أجرينا تغييرا على بعض العبارات، وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

رقم العبارة	العبارة الأصلية	العبارة الجديدة
32	أشعر أنني أكرر نفسي كل يوم.	أعاني من الروتين اليومي للعمل.

وكانت النتيجة أن كل البنود المقياس واضحة ولا تحتاج أي تعديل وتتناسب مع عينة الدراسة.

8- الأساليب الإحصائية:

إن الهدف من استخدام الأساليب الإحصائية هو التوصل إلى مؤشرات كمية تساعد على التحليل والتفسير والحكم، وفي دراستنا إستعنا بالبرنامج الإحصائي (SPSS)، وإستخدمنا المتوسط الحسابي لمعرفة متوسط درجات الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني.

الفصل الخامس: عرض ومناقشة النتائج

1- عرض نتائج الدراسة

2- مناقشة نتائج الدراسة

الإستنتاج العام

الإقتراحات

1- عرض نتائج الفرضيات:

- الفرضية الأولى : نصت الفرضية على أن مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني يتمتعون بدرجة عالية من الرضا الوظيفي

الجدول رقم (12) : يمثل نتائج أفراد عينة الدراسة في مقياس الرضا الوظيفي :

النسبة المئوية%	التكرارات	النتائج في مقياس الرضا الوظيفي
4.2	1	77
4.2	1	79
4.2	1	84
4.2	1	85
4.2	1	89
4.2	1	96
8.3	2	102
12.5	3	104
8.3	2	106
4.2	1	107
4.2	1	109
4.2	1	111
8.3	2	112
4.2	1	114
4.2	1	115
4.2	1	116
4.2	1	118
4.2	1	123
4.2	1	138
100	24	2513

الجدول رقم (13): يبين متوسط نتائج أفراد عينة الدراسة في مقياس الرضا الوظيفي:

العينة	المجموع	المتوسط الحسابي
24	2513	104.70

من خلال الجدول رقم (13) نلاحظ أن نتائج أفراد عينة الدراسة في مقياس الرضا الوظيفي هو 104.70 وحسب سلم تصحيح المقياس، فإنها تمثل درجة عالية من الرضا الوظيفي وعليه يمكن القول أن الفرضية الأولى قد تحققت، حيث أن مستشاري الإرشاد و التوجيه لديهم درجة عالية من الرضا الوظيفي.

- الفرضية الثانية: نصت الفرضية على وجود فروق في الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني باختلاف الرتبة في المنصب (مستشار رئيسي، مستشار التوجيه).

الجدول رقم (14): يبين نتائج إختبار "مان ويتني" للفروق بين مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني فيما يخص المنصب:

المتغير	المنصب	المتوسط الحسابي	إختبار مان ويتني mann-witney	الدلالة المحسوبة Sig	الدلالة المعتمدة
الرضا الوظيفي	مستشار رئيسي	8.90	29.50	0.20	$\alpha=0.05$
	مستشار التوجيه	13.47			

من خلال الجدول رقم (14) نلاحظ أن قيمة الدلالة المحسوبة 0.20 هي أكبر من قيمة الدلالة المعتمدة $\alpha=0.05$ وعليه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المستشارين فيما يخص المنصب (مستشار رئيسي، مستشار التوجيه).

- الفرضية الثالثة: نصت الفرضية على وجود فروق في الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بإختلاف الأقدمية في المنصب.

الجدول رقم (15) : يبين نتائج إختبار مان ويتني للفروق بين المستشارين حسب الأقدمية في المنصب (أقل من 10 سنوات، أكثر من 10 سنوات)

المتغير	الأقدمية في المنصب	العينة	المتوسط الحسابي	إختبار مان ويتني mann-witney	الدلالة المحسوبة Sig	مستوى الدلالة
الرضا الوظيفي	أقل من 10 سنوات	10	13.57	55.00	0.37	$\alpha=0.05$
	أكثر من 10 سنوات	14	11.00			

من خلال الجدول رقم (15) نلاحظ أن قيمة الدلالة المحسوبة 0.37 أكبر من قيمة الدلالة المعتمدة $\alpha=0.05$ وعليه لا توجد فروق دالة إحصائية بين مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني فيما يخص الأقدمية في المهنة.

2- مناقشة نتائج الدراسة:

- تفسير ومناقشة الفرضية الأولى:

نصت الفرضية الأولى أن مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي والمهني يتمتعون بدرجة عالية من الرضا الوظيفي ، وبعد المعالجة الإحصائية توصلنا إلى أن مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والهمني يتمتعون بدرجة عالية من الرضا الوظيفي، هذا راجع إلى الإمكانيات المتوفرة في المقاطعة الإدارية مثلا: المكتب، الخزانة، الحاسوب... التي تساعد المستشار على الأداء الجيد، إضافة إلى التعاون الذي يتم بشكل جيد بين إدارة المؤسسة التربوية والمستشار والعلاقة الوطيدة التي تجمع بين المستشار والتلاميذ، وهذا ما توصلت إليه دراسة " إيناس نواوي فلمبان " (2008) التي كانت بعنوان الرضا الوظيفي و علاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية

و التعليم بمدينة مكة المكرمة، و توصلت من خلال عينة بحثها أن مستوى الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين مرتفع، كذلك دراسة "اليحي" (2003) بعنوان مدى رضا مشرفي التربية الميدانية عن عملهم في الإشراف في المملكة العربية السعودية، حيث توصلت نتائج هذه الدراسة أن مقدار درجة الرضا عن العمل لأفراد العينة عالي، ومن أهم توصيات هذه الدراسة توضيح مهام المشرفين التربويين واعطائهم الصلاحيات الكافية للقيام بالعمل لإشرافي.

- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثانية:

نصت الفرضية الثانية على وجود فروق بين مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في درجة الرضا الوظيفي فيما يخص المنصب (مستشار الرئيسي، مستشار التوجيه).

بحيث إعتبرنا أن عامل المنصب قد يؤثر على درجة الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

توصلنا بعد المعالجة الإحصائية لهذه الفرضية بأنه لا توجد فروق دالة إحصائية بين مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني باختلاف المنصب، ونظرا لعدم توفر الدراسات السابقة التي تناولت هذا الجانب، نفسر هذه النتيجة على أن المنصب لا يؤثر على مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في درجة الرضا الوظيفي، فبيئة العمل والإمكانيات المتوفرة في مكان العمل هي التي تجعل المستشارين راضين عن الوظيفة، إضافة الى الترقيات و الندوات والاجتماعات التي يشتركون فيها تجعل كل من المستشارين الرئيسيين ومستشاري التوجيه راضين عن العمل.

- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

نصت الفرضية الثالثة على وجود فروق بين مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي و المهني في درجة الرضا الوظيفي فيما يخص الأقدمية في المنصب.

توصلنا بعد المعالجة الإحصائية لهذه الفرضية أنه لا توجد فروق دالة إحصائية فيما يخص الأقدمية في المنصب، وهذا ما توصلت إليها دراسة "محمد حسن خميس أبو رحمة" (2012) التي كانت بعنوان ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين لمحافظة غزة التي توصلت

من خلال عينة بحثها إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لمتغير عدد سنوات الخدمة كمشرف، كما بينت نتائج الدراسة أن:

- الحوافز والمكافآت التي يحصل عليها المشرف لا تتأثر بعدد سنوات الخدمة كمشرف تربوي.
- رضا المشرف عن علاقاته مع الزملاء والرؤساء لا تتأثر بعدد سنوات الخدمة كمشرف تربوي.
- تقدير المشرف لذاته يتعلق بعمله وليس بعدد سنوات العمل كمشرف.
- إستقرار المشرف الوظيفي و ما يحصل عليه من مكافآت لا تتأثر بعدد سنوات خدمته كمشرف تربوي.

كذلك دراسة "زياد محمود محمد شومان" (2008) التي هدفت إلى معرفة وتقويم مستوى الأداء الوظيفي للمرشدين في محافظات قطاع غزة للصورة التي هم عليها في أدائهم الوظيفي، حيث توصلت عينة بحثه أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي للمرشدين تعزي لمتغير سنوات الخبرة.

الإستنتاج العام:

يعد الرضا الوظيفي من أحد أهم العوامل التي يجب على مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني أن يتمتع به، لكونه من المواضيع التي شغلت تفكير الكثير من الباحثين والمفكرين في مجال علم النفس وعلوم التربية، وهذا للدور الذي يلعبه المستشار عند التلميذ، وذلك من خلال المساعدات التي يقدمها والتحفيزات وحل مشاكلهم الدراسية، ومساعدتهم على التكيف المدرسي ومرافقتهم خلال مشوارهم الدراسي، إضافة الى تحقيق التوافق النفسي والتربوي لدى التلميذ سواء داخل المؤسسة التربوية أو خارجها ومساعدته على بناء مشروعه المستقبلي حسب ميولاته ورغباته وإستعداداته. لهذا هدفنا من خلال دراستنا هذه إلى الكشف عن درجة الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني وكانت نتائج هذه الدراسة على النحو التالي:

- يتمتع مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني يتمتع بدرجة عالية من الرضا الوظيفي.
- لا توجد فروق لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني باختلاف المنصب.
- لا توجد فروق لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني باختلاف الأقدمية في المنصب .

الإقتراحات:

من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها ومن خلال تواصلنا مع مستشاري التوجيه والإرشاد والمدرسي والمهني إرتأينا إلى تقديم الإقتراحات التالية:

- يتوجب على المؤسسات التربوية إتخاذ الإجراءات والتدابير اللازمة من أجل تعزيز الأمور المرغوب فيها لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، من أجل تحسين الرضا الوظيفي لديه.
- محاولة توفير مجموعة من المزايا والإمكانيات التي تعمل على رفع الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، وذلك من أجل تحسين ظروف العمل من الحوافز والترقيات ورفع الأجر.
- يجب على المسؤولين في هذا المجال العمل على ترقية المستشارين في المؤسسات التربوية.
- العمل على خلق جو التفاهم والتعاون بين أعضاء المؤسسات الإدارية من أجل رفع الرضا الوظيفي لدى المستشارين.
- يجب على المؤسسات التربوية والتعليمية توفير جو ملائم من أجل أداء عملهم على أحسن وجه، وشعوره بالارتياح وإزدياد رضاه عن العمل.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

قائمة الكتب:

1. أحمد بدر. (2011). أصول البحث العلمي و مناهجه. المكتبة الأكاديمية، القاهرة، ط1.
2. أحمد عبد اللطيف، أبو أسعد. (بدون سنة). علم النفس الإرشادي. دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة
3. أحمد عبد اللطيف، أبو أسعد؛ أحمد، عبد الحليم عريبات. (2015). نظريات الإرشاد النفسي و التربوي. دار المسيرة للنشر والطباعة، عمان، الأردن، ط3.
4. جودت، عبد الهادي؛ سعيد حسني العزة. (2007). مبادئ التوجيه والإرشاد النفسي. الإصدار الثالث، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن. ط01.
5. حامد، عبد السلام زهران. (2005). التوجيه والإرشاد النفسي. الشركة الدولية للطباعة، ط4.
6. حمدي، عبد الله عبد العظيم. (2013). مهارات التوجيه والإرشاد في المجال المدرسي. مكتبة ولاد الشيخ للتراث.
7. خناش فضيلة؛ محمد سامي زكريا. (2011) التوجيه المدرسي والمهني من منظور إصلاحات التربية الجديدة. شارع ولاد سيدي الشيخ الحراش، الجزائر.
8. رافدة، الحريري؛ سمير، الإمامي. (2011). الإرشاد التربوي والنفسي في المؤسسات التعليمية. دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، ط01.
9. سعيد، جاسم الأسدي؛ مروان، المجيد إبراهيم. (2003). الإرشاد التربوي مفهومه، خصائصه، ماهيته. دار العلمية الدولية للنشر، ساحة الحسيني، عمارة الحجيري، ط01.
10. سعيد، حسني العزة؛ جودت عزت، عبد الهادي. (1999). نظريات الإرشاد والعلاج النفسي. مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1.
11. سهير كامل، أحمد. (2004). التوجيه والإرشاد النفسي للصغار. مركز الإسكندرية للكتاب، الأزاريطة.
12. عبد الفتاح، محمد سعيد الفواجا. (2002). الإرشاد النفسي التربوي بين النظرية والتطبيق.
13. عبد الله الطراونة. (2009). مبادئ التوجيه والإرشاد التربوي. دار بافا العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط01.

14. عدنان، أحمد الفسفوس. (2007). الإرشاد التربوي، مفهومه، أسسه وقواعده الأخلاقية. السلسلة الإرشادية التربوية رقم (03)، المكتبة الإلكترونية، أطفال الخليج.
15. فايزة، محمد رجب بهنسي. (2011). الرضا الوظيفي للعاملين من منظور الخدمة الاجتماعية. دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، ط01
16. كاملة، الفرخ شعبان؛ عبد الجابر، تيم. (1999). مبادئ التوجيه والإرشاد النفسي. دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن. ط01.
17. محمد سرحان، علي المحمود. (2019). مناهج البحث العلمي. دار الكتب، الجمهورية اليمنية، صنعاء، ط3.
18. ناصر الدين، أبو حماد. (2008). الإرشاد النفسي والتوجيه المهني. عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، ط1.
19. هادي، مشعان ربيع. (2004). الإرشاد التربوي والنفسي. مكتبة المجمع العربي للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، ط1.

الأطروحات والمذكرات:

20. ابن حزور، خير الدين. (2011). علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية (دراسة ميدانية بمدارس بلدية العوينات لولاية تبسة). مذكر مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الاجتماع، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
21. إيناس فؤاد، نواوي فلمبان. (1429). الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم. أطروحة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في قسم الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى بمكة المكرمة، المملكة العربية السعودية.
22. براك، صليحة. (2008). الرضا عن التوجيه المدرسي وعلاقته بالأداء الدراسي لدى تلاميذ الجذعين المشتركين في المرحلة الثانوية. دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم الثانوي بعنابة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس، جامعة باجي مختار، عنابة، الجزائر.

23. براهيمية، صونية. (2006). تأثير الوضعية المهنية على أداء مستشار التوجيه المدرسي والمهني حالة ولايتي: قالمة وسوق الأهراس. مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإجتماع، تنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة الإخوة منتوري، قسنطينة، الجزائر.
24. بن شعلال، عبد الوهاب. (2010). أثر الرضا المهني وتقدير الذات على الدافعية للإنجاز عند معلمي التعليم الابتدائي. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس، جامعة الجزائر، بوزريعة.
25. بوونن، نبيلة. (2007). محددات الرضا الوظيفي لدى العاملين الجزائريين في إطار نظرية دافيد ماكيلاند للدافعية. أطروحة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس التطبيقي تسيير الموارد البشرية، قسنطينة.
26. حليلة، أمزال. (2017). الذكاء الوجداني وعلاقته بالدافعية للإنجاز والرضا الوظيفي لدى معلمي مرحلة التعليم الابتدائي. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس، جامعة مولود معمري تيزي وزو.
27. زعوب، سامية. (2011). التكيف المهني لمستشاري التوجيه في ظل الإصلاحات التربوية الجديدة. مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الإجتماع، جامعة قسنطينة.
28. شاطر، شفيق. (2009). أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء سونلغاز. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير. جيجل.
29. صالح، سميرة. (2010). الرضا الوظيفي لأساتذة التعليم الثانوي وعلاقته بدافعية انجاز تلاميذهم في الأقسام النهائية للتعليم الثانوي شعبة العلوم الطبيعية والحياة دراسة ميدانية بثانويات بلدية سطيف. مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إدارة التربية، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر.
30. عبد الرحمان، عزيز. (2014). الرضا الوظيفي لدى العمال الجزائريين بين القطاع العام والخاص، دراسة ميدانية. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس، جامعة محمد خيضر، بسكرة.

31. العبودي، فاتح. (2008). الضغط النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي دراسة ميدانية بمؤسسة الخزف الصحي بالميلية ولاية جيجل. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس التنظيمي وتسيير الموارد البشرية، جامعة المنتوري، قسنطينة.
32. عقيلة، بودر. (2019). عدم الرضا عن توجيهه مستشاري التوجيه وعلاقته بالسلوك العدواني لدى تلاميذ السنة الثانية ثانوي شعبي رياضيات وتقني رياضي. أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراة في علم النفس، بسكرة.
33. علوي، نجاه. (بدون سنة). واقع التوجيه المدرسي بين الأسس التعليمية والارتجالية، دراسة ميدانية ببعض ولايات الشرق الجزائري، سطيف قسنطينة، ميلة. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التربية، جامعة منتوري، قسنطينة.
34. العياشي، بن زروف. (2008). الرضا الوظيفي ودافعية الإنجاز لدى أساتذة التعليم الثانوي والجامعي. أطروحة مقدمة لنيل درجة دكتوراة في علوم التربية، جامعة الجزائر.
35. قدوري، خليفة. (2012). الرضا عن التوجيه الدراسي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى تلاميذ السنة الثانية ثانوي، دراسة ميدانية بثانويتي حاسي خليفة ولاية الوادي. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس المدرسي، جامعة مولود معمري تدي وزو.
36. كلتوم إبراهيم أدم. (مايو 2006). الرضا الوظيفي لمعلمي مرحلة التعليم الأساسي بمحلية الجينية وعلاقتها ببعض المتغيرات الديموغرافية. جامعة الخرطوم.
37. مروان، أحمد حويجي. (2008). أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الإستمرار بالعمل. رسالة إستكمال لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال.
38. ميسون محمد، عبد الله شروق. (2016). الرضا الوظيفي لدى العاملات في مكاتب وزارة الشؤون الإجتماعية في جنوب الضفة الغربية من وجهات نظرن. مذكرة لنيل شهادة الماجستير في جامعة النجاح الوطنية في نابلس. فلسطين.
39. هوارى، أحلام. (2014). الإحترق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني . مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إنتقاء والتوجيه في علم النفس، تلمسان.

المدخلات:

40. سمايلي، محمود. (2019). تجربة وواقع العمل الإرشادي في المؤسسة التربوية الجزائرية، دراسة حالة مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني. قسنطينة.

مقال:

41. أيمن محمد طه، عبد لعزیز. (بدون سنة). مبادئ التوجيه والإرشاد النفسي. كلية التربية، جامعة الخرطوم.
42. حمزاوي، سهى. (بدون سنة). الصعوبات التي تواجه مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في الوسط التربوي، دراسة ميدانية بمركز التوجيه المدرسي والمهني. جامعة خنشلة، الجزائر.
43. عيسى، براهيمى؛ حسناء، صلحاوي. (بدون سنة). التوجيه والإرشاد التربوي. بسكرة.
44. مها إبراهيم، محمد. (2010). الرضا الوظيفي: مفاهيم ودلالات. دراسة في المفاهيم والدلالات، الإتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات. ع يوليو 2010.

المجلات:

45. أحمد، بن محمد. (مارس 2017). مجلة التنمية البشرية. جامعة وهران 2. مجلة علمية دورية محكمة تهتم بالدراسات التربوية النفسية والاجتماعية. العدد7.
46. إخلاص زكي، فرج. (2013). الرضا الوظيفي لدى موظفي وزارة التربية. مركز البحوث والدراسات التربوية، مجلة البحوث التربوية النفسية. عدد 36.
47. خماد، محمد. (سبتمبر 2014). تأثير الوضعية المهنية على أداء مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني دراسة ميدانية على عينة من مستشاري ولاية الوادي. مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية. العدد8.
48. سعدي، عربية؛ ماجي، إبراهيم. (جوان 2016). الرضا الوظيفي وعلاقته بالولاء التنظيمي لدي الأطباء العاملين بالمؤسسة الإستشفائية 1 نوفمبر 1954 بوهان. مجلة التنمية الموارد البشرية. العدد12.

49. ضرار، عبد الحميد توم العنبي. (2012). دراسة وتحليل العوامل المؤثرة على مستوى الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك خالد. المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة. جامعة الازهار. العدد 9.
50. عبد العزيز، خميس. (جوان 2016). الإحترق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، دراسة إستكشافية بمركز التوجيه المدرسي والمهني بورقلة. مجلة العلوم الإنسانية والإجتماعية. العدد 24.
51. عبد الله، خالد سليم المعايطه. (2017). الرضا الوظيفي وأثره على أداء العاملين دراسة تطبيقية في شركة المناجم الفوسفات الأردنية المساهمة العامة المحدودة. مجلة العلوم الإقتصادية والإدارية والقانونية. المجلد 01. العدد الثاني، المملكة الأردنية الهاشمية.
52. منى رسول، سليمان. (2011). الرضا الوظيفي لدى المشرفين الإختصاصيين وعلاقته بأدائهم الوظيفي. المديرية العامة للتربية في الرصافة3، عدد 15 .

مناشير وزارية:

53. منشور رقم 11/0.03/344 المؤرخ في 03 أفريل 2011. التذكير بمهام مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في المؤسسات التربوية. وزارة التربية الوطنية.

الملاحق

جامعة مولود معمري - تيزي وزو -

كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية

فرع علوم التربية

السيدة) المستشار(ة) الفاضل (ة) :

في إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم التربية تخصص توجيه و إرشاد مدرسي تحت عنوان : الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني دراسة ميدانية بولاية تيزي وزو .

ولذلك نرجو منكم التعاون معنا من خلال قراءة كل فقرة والإجابة على الاسئلة المقدمة بدقة وموضوعية وذلك بوضع علامة (x) في المكان الذي تراه مناسباً.

شكراً لسيادتكم

البيانات الشخصية :

الجنس : ذكر أنثى

المنصب :

التخصص الدراسي :

السن :

سنوات العمل :

رقم العبارة	العبارات	الإجابة			
		أوافق بشدة	أوافق	لا أدري	أرفض تماما
01	يتمتع العاملون في مهن أخرى بمزايا لا يتمتع بها المستشار.				
02	أشعر أن مهنة التوجيه والإرشاد المدرسي و المهني تحقق طموحاتي و آمالي.				
03	أعتقد بأن نصابي من ساعات العمل مناسبة.				
04	أرى أن المسؤولين عن التوجيه والإرشاد المدرسي و المهني يهتمون بالمستشار كثيرا.				
05	ما يتقاضاه المستشار من دخل في مهنة التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني يتناسب مع تكاليف الحياة.				
06	توفر الإمكانيات في المقاطعة الإدارية يساعدي على الأداء الجيد.				
07	تقدير المستشار و تشجيعه معنويا من قبل المسؤولين لم يكن كافيا.				
08	يضايقتني كثيرا تأخر صرف المرتبات في مواعيدها المحددة.				
09	أشعر أن مهنة التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني تتفق مع ميولي و قدراتي.				
10	لا أفكر في ترك مهنة مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي.				

					11	أحس أن التعاون بين المستشار و الإدارة المؤسسة التربوية يتم بشكل جيد.
					12	أعتقد أن مرتب المستشار يتناسب مع ما يقوم به من مهام و مسؤوليات.
					13	إن مهنة مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني رتيبة (روتينية) تقيد المواهب.
					14	كثيرا ما يتقبل مدير المدرسة إقتراحات مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و آراءه بحماس.
					15	تتيح لي مهنة مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي فرصة الحصول على الترقية في حينها.
					16	أشعر بأن مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني ينال تقدير و إحترام الآخرين في المجتمع.
					17	أعاني من عدم ضبط التلاميذ داخل القسم أثناء القيام بالحصص الإعلامية.
					18	تزعجني الملاحظات التي يبديها المفتش نحو أسلوبي في أداء مهامي.
					19	أشعر غالبا بأن مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني لا يتمتع بقدر من الحرية و الإستقلال في العمل.
					20	أتمنى أن يختار أبنائي مهنة أخرى غير مهنة التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني.
					21	تربطني بمدير المقاطعة الإدارية علاقة تتسم بروح التعاون و الإحترام.
					22	لا تتيح لي مهنة مستشار التوجيه الإرشاد المدرسي و المهني فرصة التجديد و الإبتكار.
					23	لا أشعر بأن مدير المقاطعة الإدارية يعامل جميع العاملين بالتساوي.
					24	أعتقد أن مهنة التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني يحقق الإستقرار النفسي للمستشار و الإطمئنان على مستقبله.
					25	علاقتي بالتلاميذ تنتهي بإنتهاء اليوم الدراسي.

					26	أتمنى أن أجد عملا غير مهنة التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني بنفس الراتب.
					27	أحرص على حضور الدورات التدريبية التي تقيمها الإدارة التعليمية.
					28	أحس بمتعة كبيرة أثناء توجيه و إرشاد التلاميذ
					29	أعتقد بأن مهنة مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني تحقق لي مكانة إجتماعية مقبولة.
					30	ينتابني شعور أحيانا بعدم الرغبة في الذهاب للعمل.
					31	أعتقد بأن علاقات المستشار بالجهات الأخرى في المجتمع محدودة للغاية.
					32	أعاني من الروتين اليومي للعمل.
					33	لا تتناسب المكافآت المالية الممنوحة للمستشار عند تكلفه ببعض الواجبات (الإعلام، المتابعة و التوجيه) .

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التربية الوطنية

مديرية التعليم الثانوي العام و التكنولوجي

رقم 0.0.3/344 م1

الجزائر في 03 أفريل 2011

إلى :

- السيدات و السادة مديري التربية
- السيدات و السادة مديري المؤسسات التعليمية

الموضوع : التذكير بمهام مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني في المؤسسات التربوية.
المرجع : - القانون التوجيهي للتربية الوطنية رقم: 04-08 المؤرخ في 23 جانفي 2008 - فيفري 2008
- المرسوم التنفيذي رقم 08-315 المؤرخ في 11 اكتوبر 2008 المتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالتربية الوطنية
- القرار رقم : 827. 92 المؤرخ في : 91.11.13، المتضمن تحديد مهام مستشار التوجيه المدرسي و المهني .

بلغنا أن بعض المؤسسات التعليمية - و بالأخص الثانويات - تكلف مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني بمهام غير منصوص عليها في النصوص الرسمية المذكورة في المرجع أعلاه .

و عليه أذكر مديري المؤسسات التعليمية ، بأن مهام مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني محددة في القانون التوجيهي للتربية الوطنية ، والقانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين إلى أسلاك التربية الوطنية و كذا في القرار رقم : 827. 91 المؤرخ في : 91.11.13، و تنحصر فيما يلي :

- أ - يمارس مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني نشاطه في المؤسسات التعليمية تحت إشراف مدير مركز التوجيه تقنيا ، ومدير المؤسسة إداريا و بالتعاون مع الناظر والأساتذة ومستشار التربية .
- ب- تتمثل نشاطات مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني في مجال التوجيه خصوصا فيما يلي:
 - *1 مرافقة التلاميذ خلال مسارهم المدرسي و توجيههم في بناء مشروعهم الشخصي وفق رغباتهم و استعداداتهم و مقتضيات التخطيط التربوي .
 - *2 تقييم نتائج التلاميذ المدرسية و دراستها و تحليلها و تبليغها للفريق التربوي للمؤسسة .

3* الاطلاع على ملفات التلاميذ و على جميع المعلومات التي تساعده على ممارسة وظيفته من أجل معرفة نتائجهم و مسارهم الدراسي ، مع إخضاعه إلى قواعد السر المهني .

4* يشارك مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني في مجالس الأقسام بصفة استشارية على أن يؤخذ برأيه في مجال تخصصه .

ج - تتمثل نشاطات مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني في مجال البحث و المتابعة خصوصا فيما يلي :

1* القيام بالإرشاد النفسي و التربوي قصد مساعدة التلميذ على التكيف مع النشاط التربوي .

2* متابعة التلاميذ الذين يعانون صعوبات من الناحية النفسية البيداغوجية قصد تمكينهم من مواصلة التدرس .

3* يشارك المستشارون الرئيسيون للتوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني في تأطير عمليات التكوين التحضيري ، و في أعمال البحث التربوي التطبيقي .

4* يشارك في اعداد مشاريع المؤسسات فيما يتعلق بمجال اختصاصه .

د - تتمثل نشاطات المستشار في مجال الإعلام خصوصا فيما يلي :

1* ضمان سيولة الإعلام و تنمية الاتصال داخل المؤسسات التعليمية ، و إقامة مناولات بغرض استقبال الأساتذة و التلاميذ و الأولياء .

2* تنشيط حصص إعلامية جماعية و تنظيم لقاءات بين التلاميذ و الأولياء و المتعاملين المهنيين طبقا لبرنامجهم بالتعاون مع مدير المؤسسة المعنية .

3* تنظيم حملات إعلامية حول الدراسة و الحرف و المنافذ الجامعية و المهنية المتوفرة في عالم الشغل .

4* تنشيط مكتب التوثيق و الإعلام في المؤسسات التعليمية بالاستعانة بالأساتذة و مساعدي التربية و تزويده بالوثائق التربوية قصد توفير الإعلام الكافي للتلاميذ .

و نظرا للمهام العديدة و المهمة المسندة لمستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني ، أكد أنه يبقى على مدير الثانوية تقديم الدعم المادي على غرار تخصيص مكتب مجهز بما يمكنه من أداء عمله على أحسن وجه ، و كذا تقديم السند المعنوي الذي من شأنه أن يسهل عليه القيام بنشاطاته في أحسن الظروف و أكملها .

عن وزير التربية الوطنية و بتفويض منه
مدير التعليم الثانوي العام و التكنولوجي
محمد الشاذلي شمسو



315