

جامعة مولود معمري تيزي وزو

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية



الضغوط المهنية وعلاقتها بالدافعية للإنجاز لدى مستشاري  
التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني  
دراسة ميدانية بولاية تيزي وزو

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علوم التربية

تخصص إرشاد وتوجيه مدرسي

إشراف الأستاذة

د.خلف حفيظة

إعداد الطالبتين:

- حماداش فروجة

- مزياني حياة

السنة الجامعية: 2019 - 2020

## كلمة شكر وعرّفان

نحمد الله عز وجل الذي ألهمنا الصبر والثبات وأمدنا بالقوة والعزم على مواصلة مشوارنا الدراسي وتوفيقه لنا في انجاز هذا العمل، فنحمدك ونشكرك على نعمتك وفضلك ونسألك البر والتقوى، ومن العمل ما ترضى، وسلام على حبيبه وخليته الأمين عليه أزكى الصلاة والسلام.

بهذه المناسبة السعيدة نتقدم بالشكر الجزيل و التقدير إلى الدكتورة "خلوف حفيظة"، نسأل الله أن يجزيها كل خير على كل المجهودات التي بذلتها من اجلنا، والنصائح والتوجيهات العظيمة، التي كانت تقدمها لنا. وهي تتتبع هذا البحث بكل اهتمام جعل الله ذلك في ميزان حسناتها يارب العالمين.

كما نشكر كل من ساعدنا من قريب ومن بعيد خاصة أفراد عائلتنا، وفي الأخير نتقدم بجزيل الشكر إلى كل أساتذة علوم التربية ونخص بالذكر أعضاء لجنة المناقشة التي ستشرف على تقييم بحثنا.

الطالبين:

- مزياني حياة.

- حماداش فروجة.

## الإهداء

الحمد لله الذي تتم بنعمته الصالحات وتحقق برضاه الآمال والغايات  
أهدى ثمرة جهدي إلى الينبوع الذي لا يمل العطاء إلى من حاكت سعادتي بخيوط منتوجة من قلبها والتي  
علمتني الحكمة والصبر إلى "والدي العزيزة".  
إلى من سعى وشقيلاًنعم بالراحة والهناء الذي لم يبخل بشيء من أجل دفعي في طريق النجاح الذي  
علمني أن ارتقي سلم الحياة إلى "والدي العزيز".  
إلى من حبهم يجري في عروقي ويلهج بذكراهم فؤادي إلبأخوتيوأخي مرزاق، رزيقة، حنان، نجاه.  
إلى من سرنا سويا ونحن نشق الطريق معا نحو النجاح والإبداع إلى من تكاتفنا يدا بيد ونحن نقطف زهرة  
تعلمنا إلى صديقتي حياة، وصديقتي وزميلاتي إلي سهام العزيزة.  
إلى من علموني حروفا من ذهب وكلمات من درر وعبارات من اسميوأجلى عبارات في العلم إلى من  
صاغوا لي من علمهم حروفا ومن فكرهم منارة تنير لنا مسيرة العلم والنجاح إلبأساتذتي الكرام.  
أهدى هذا العمل المتواضع راجية من المولى عز وجل أنيجد القبول والنجاح.

الطالبة: فروجة.

## الاهداء

إلى زوجي الغالي وقرّة عيني ابني ريان حفظهما الله

إلى أستاذتي الكريمة المشرفة "الدكتورة خلوف حفيظة".

إلى كل زميلاتي في التخصص توجيه وإرشاد سهام، فاطمة، كاميلية.

وبالأخص من ساندتني في العمل " حماداش فروجة".

إلى اعز أصدقائي "حسين حماش" و "بلعيد حميد".

الى الأهل والأقارب من قريب ومن بعيد.

وكل من تحملهم ذاكرتي.

أرجو من المولى عز وجل أن يتقبل منا ثمرة هذا الاجتهاد فاللهم انفعنا بما علمتنا ونفع غيرنا بعملنا فاللهم

انفعني بإيمانك يارب.

مزياني حياة

## ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن الضغوط المهنية و علاقتها بالدافعية للانجاز لدى مستشاري التوجيه المدرسي و المهني بمراكز التوجيه المدرسي والمهني بحملاط و ذراع الميزان في ولاية تيزي وزو و ذلك عينة قوامها 90مستشار ومستشارة تم اختيارها بطريقة قصدية، و تم الاعتماد على المنهج الوصفي لملائمته لطبيعة دراستنا الحالية التي نحاول من خلالها التعرف على مستوى الضغوط المهنية و الدافعية الانجاز لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني. بمراكز التوجيه المدرسي والمهني حيث طبقنا مقياسين أخذنا من مذكرة ماستر 2017 للباحث الشيخ أولاد هدار .

-مقياس للضغوط المهنية.

-مقياس الدافعية للانجاز.

وقد انطلقنا في هذه الدراسة من خلال صياغة الفرضيات التالية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين درجات الضغوط المهنية و درجات الدافعية للانجاز لدى

مستشاري التوجيه المدرسي والمهني.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجات الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه المدرسي

والمهني تبعا لمتغير الجنس.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجات الدافعية الانجاز لدى مستشاري التوجيه المدرسي

والمهني تبعا لمتغير الجنس.

و للوصول إلى نتائج الدراسة قمنا بالمعاجة الإحصائية بالاعتماد على SPSS الحزمة 23 و تم

استخدام مجموعة من التقنيات الإحصائية المتمثلة في:

- معامل ارتباط برسون لدراسة العلاقة بين المتغيرين.
- اختبار (T) لقياس دلالة الفروق بين الجنسين.
- وفي الأخير توصلنا إلى النتائج التالية:
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين درجات الضغوط المهنية و درجات الدافعية الانجاز لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجات الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني تبعا لمتغير الجنس.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجات الدافعية للانجاز لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني تبعا لمتغير الجنس.

## Study summary:

The present study aimed to uncover the professional pressures and their relationship to the motivation for achievement of school and vocational guidance counselors in the school and vocational guidance centers in Hamlat and the scale arm in the state of Tizi Ouzou.

And this is through the study of the gender variable on a sample of 90 counselors and counselors chosen in an intentional way, and that is based on the descriptive and analytical method for its suitability to the nature of our current study, through which we try to identify the level of professional pressures and the motivation of achievement of school and vocational guidance counselors. School guidance centers and professions

Where we applied two measures taken from the Master Note 2017

A measure of occupational stress developed by Matatata Musa 2010, and a measure of motivation for achievement developed by Abd al-Rahman al-Azraq 2010.

We set out on this study by formulating the following hypotheses:

There is a statistically significant relationship between the degrees of occupational stress and the degrees of motivation for achievement of school and vocational guidance counselors.

There are statistically significant differences in the degrees of occupational stress among school and vocational guidance counselors according to the gender variable.

There are statistically significant differences in the achievement scores of the school and vocational guidance counselors, depending on the gender variable.

And to reach the results of the study, we did a statistical treatment based on SPSS Package 23, where we used a set of statistical techniques represented in:

- Pearson correlation coefficient to study the relationship between the two variables.

- (T) test to measure the significance of gender differences.

Finally, we reached the following results:

There is a statistically significant relationship between the degrees of occupational stress and the degrees of achievement motivation of school and vocational guidance counselors.

There were no statistically significant differences in the degrees of occupational stress among school and vocational guidance counselors according to the gender variable.

There were no statistically significant differences in the motivation scores of the school and vocational guidance counselors according to the gender variable.

## مقدمة:

يعيش الفرد اليوم في بيئة تتسم بالتغير السريع والمستمر الذي يصعب مواكبته في كافة مجالات الحياة والعالم أصبح في دوامة وصراع مع هذا التغير الذي صار حقيقة في حياة هذه المجتمعات والمنظمات.

وهذا التغير ومتابعه من تطور سريع ومستمر يعد قوة أساسية لها تأثيراتها الآتية وعواقبها على النواحي النفسية والاجتماعية للأفراد وباعتبار أن البيئة التنظيمية جزء من هذه المجتمعات فإنها ليست بمعزل عن ذلك، حيث يتعرض العاملين لها لمستويات مختلفة من الضغوط والتوترات، قد تختلف آثارها النفسية والاجتماعية و التنظيمية على كل فرد فيها، إذ كثيرا ما يواجه العاملون في المنظمة مواقف وظروف عديدة يتعرضون خلالها لحالات من الاضطراب والقلق والخوف والإحباط والغضب، مما يؤثر على حالتهم الصحية و النفسية وكذا على علاقاتهم الاجتماعية، وبالتالي ينعكس ذلك على أدائهم ويحد من قدرتهم على تحقيق الأهداف التنظيمية، وهذه الأخيرة يرتبط تحقيقها بنوعية الموارد البشرية وقدرته على انجاز المواد المسندة إليهم على أكمل وجه وأيضا في تحقيق الإشباع لمختلف الحاجات التي كان العامل يتوقع أن يشبعها من خلال وظيفته، وإثارة دافعية انجازه لمهامه وبالتالي الوصول إلى حالة من التوازن بين إشباع الحاجات والقيام بمتطلبات العمل بشكل أفضل.

وتأتى دراستنا الحالية لتحديد العلاقة بين الضغوط المهنية والدافعية للانجاز لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني.

وعليه فمهنة التوجيه والإرشاد ليست من المهن السهلة فمستشار التوجيه المدرسي والمهني له دور هام في عملية التوجيه والإرشاد حيث نجد انه وكلت إليه مهام كثيرة، ومقاطعة تدخله واسعة ويصعب تنقله من مدرسة إلى أخرى خاصة لكثرة المهام في مكتبه وخارج المؤسسة التربوية، فهو في حالة الضغط والتعب في حياته المهنية وإحساسه الدائم انه عليه تقديم المساعدة والتكفل بالتلاميذ مهما كانت الظروف تجعله

في حالة توتر أيضا. ما أدى إلى تدني مستوى دافعيته للانجاز وسوء علاقته مع الطاقم التربوي في المؤسسة التربوية، فكلما تزايد مستوى الضغوط المهنية كلما تدنت مستوى دافعية الانجاز لدى مستشار التوجيه المدرسي والمهني.

ففي دراستنا الحالية ارتأينا الكشف عن العلاقة بين الضغوط المهنية والدافعية للانجاز لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني حيث اشتملت على جانبين أساسيان هما:

الجانب النظري الذي يحتوي على أربعة فصول إلي وهي:

الفصل الأول: تطرقنا لعرض إشكالية الدراسة مع صياغة الفرضيات و تحديد أهمية وأهداف البحث و أهم المفاهيم الأساسية للدراسة ثم الدراسات السابقة.

اما الفصل الثاني يتمحور حول الضغوط المهنية إذ تم تعريف الضغوط المهنية ومكوناته الضغوط وأنواع الضغوط المهنية مع ذكر مصادرها والآثار المترتبة على الضغوط المهنية و تحديد اهم النظريات المفسرة لها وإبراز أهمية دراسة الضغوط المهنية وأساليب مواجهتها وطرق قياسها.

في حين أن الفصل الثالث فقد تطرقنا فيه إلى الدافعية للانجاز من خلال تقديم تعريف للدافعية للانجاز مع مكوناته الأساسية وذكر أنواع الدافعية للانجاز ومظاهرها والخصائص السلوكية للشخصية الإنجازية، والعوامل المؤثرة في الدافعية للانجاز ،مع إبراز النظريات المفسرة للدافعية للانجاز وذكر أهداف الدافعية للانجاز و تحديد طرق قياس الدافعية للانجاز.

الفصل الرابع الذي تمحور حول مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني وتناولنا فيه نبذة تاريخية حول مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي المهني وتقديم تعريفات حوله مع ذكر الحاجة إليه والخصائص الخاصة به والإطار المكاني لعمل مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني والتطرق الى شروط

توظيفه ومسؤوليات ومهامه وأدوات عمل مستشار التوجيه وعلاقات مستشار التوجيه مع مختلف المتعاملين معه والممارسات التي يستوجب مستشار التوجيه المدرسي والمهني الامتناع عنها وذكر الصعوبات التي تواجه مستشار التوجيه في أداء مهامه مع التصورات الخاطئة حول عمل مستشار التوجيه المدرسي والمهني.

أما الجانب الميداني: فقد تضمن فصلين وهما الفصل الخامس الذي يشمل للدراسة الاستطلاعية، وتحديد المنهج ومجتمع الدراسة، عينة الدراسة وخصائصها وطرق اختيارها والأدوات المستخدمة في الدراسة وأخيرا عرضنا للتقنيات الإحصائية المعتمدة عليها في الدراسة.

بينما خصص الفصل السادس و الاخير لعرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الدراسة الخاصة بالفرضية المطروحة.

# الجانب النظري

## الفصل الأول

### الإطار العام للدراسة

- 1- إشكالية الدراسة
- 2- فرضيات الدراسة
- 3- أهمية الدراسة
- 4- تحديد المصطلحات الأساسية إجرائيا
- 5- الدراسات السابقة
- 6- التعليق حول الدراسات السابقة

## 1- الإشكالية:

شهدت حياة البشرية تطورات هائلة في مجالات مختلفة وهذه التغيرات لا يمكن للفرد تجاهلها، حيث فرضت عليه مطالب جديدة أو ادوار مختلفة تتماشى مع العصر الذي يعيش فيه.

حيث ان هذا التطور و التغير لم يسلم منه حتى المجال التعليمي ما جعل المدرسة الجزائرية اليوم تتأثر بشكل واضح من هذه التطورات العصرية المتواصلة. وهذا للدور البالغ والكبير الذي تلعبها المؤسسات التربوية في تنمية المجتمعات و تقدمها في مجال البحث العلمي، وتنمية كفاءات وخبرة كل متعلم.

وعليه شهدت المدرسة الجزائرية تغيرات وإصلاحات جذرية في نظامها التعليمي، حيث جعلت من التلميذ هو المحور الأساسي للعملية التعليمية، وهي تقوم دائما بمتابعته والاهتمام به من جميع الجوانب العقلية، النفسية، الاجتماعية لتجعل من التلميذ، تلميذا ناجحا و متفوقا.

فاستدعت الضرورة إلي توفير مختص في مجال التوجيه و الإرشاد دوره تقديم الخدمات، والتكفل بالتلميذ في مسار دراسته والتعرف على قدراته ومهاراته وميوله واتجاهاته في الأطوار التعليمية الثلاثة.

ويعرف هذا المختص بمستشار التوجيه المدرسي والمهني، الذي وكلت إليه مهمة التوجيه والإرشاد، والتكفل بالتلاميذ في جميع الجوانب خاصة الجانب النفسي والدراسي إضافة إلى الجانب الاجتماعي من خلال علاقاته في الوسط المدرسي وغيرها.

فمستشار التوجيه المدرسي والمهني يعتبر موردا ضروريا في المؤسسة التربوية، الذي يعمل جاهدا في مساعدة التلميذ وتلبية كل حاجياته النفسية والدراسية ليكون التلميذ ناجحا ومستقلا في اتخاذ القرارات ووثقا بنفسه في بناء مشروعه المستقبلي.

لذا فمهنة التوجيه والإرشاد ليست من المهن السهلة فهي ذات نشاطات كثيرة ومكثفة يتطلب أدائها التمتع بمهارات وكفاءات عالية. ترتبط بالجانب المعرفي وبالمعاملة والتعاطف مع التلاميذ واحترام حقوقهم والمساواة في معاملتهم.

ما يجعل مستشار التوجيه المدرسي و المهني يواجه وضعيات وادوار صعبة في مهنته، وهذه المواقف و الوضعيات من شأنها أن تولد حالة من عدم التوافق والتوازن في العمل، هذا مايجعله يعيش حالة من الضغط.

وهو ما يعرف بضغط العمل، وهذا نتيجة كثرة المهام الموكلة لمستشار التوجيه المدرسي و المهني، اضطراب المناخ التنظيمي في العمل حيث أن بيئة العمل مليئة بالإحباط وصراع الأدوار. والقلق ولكونه أيضا مقيدا ببرنامج سنوي الذي يجب أن يسير عليه في أوقات محددة، إضافة إلى التنقل إلى المؤسسات التربوية أو مايعرف بمقاطعة التدخل على حساب مصروفه وجهده البدني مايشعره بالتعب والقلق الدائم والمستمر حيال إنهاء مهامه في كل مؤسسة تربوية حيث انه تصبح أعماله كثيفة وأدواره مختلفة في حين آخر.

وعليه فالضغط المهني ينتج عنه آثار سلبية في العمل كنفص مستوى الأداء لدى مستشار التوجيه المدرسي والمهني، أو عدم إتقان العمل وذلك راجع إلى عدم توفر الإمكانيات اللازمة لتقديم خدمات التوجيه والإرشاد في المؤسسات التربوية. كذلك الشعور بالعجز في أداء العمل ماينتج عنه الغياب المستمر عن العمل أو تركه نهائيا، والشعور بعدم الرضا المهني وينتج عنه حتما البحث عن وظيفة أخرى ما يجعل المستشار يعيش حالة التوازن والتوافق والاستقرار.

فالضغط المهني هي حالة من الإجهاد النفسي تجعل مستشار التوجيه المدرسي والمهني عاجزا عن أداء عمله والشعور بعدم الرضا المهني ما يصاحبه من انفعالات وسلوكيات غير جيدة أثناء العمل أو على العمل بحد ذاته.

حيث يرى خالد الراشد الضغوط هي : "تعبير عن حالة من الإجهاد العقلي أو الجسمي، وتحدث نتيجة للحوادث التي تسبب قلقا أو إزعاجا أو نتيجة لعوامل عدم الرضا أو نتيجة للصفات العامة التي تسود بيئة العمل أو أنها تحدث لتفاعل بين هذه المسببات جميعا". (محروق صليحة، نديل حجيلة، 2015، ص04) إضافة إلى ما أكده لازاروس و فولكمان : "أن الضغوط المهنية تحدث عندما تكون مطالب العمل الشاقة ومرهقة ويتجاوز مصادر التوافق لدى الفرد، أي أنها تنشأ عن عدم التوازن بين مطالب العمل والعامل على استجابته لها. (الشيخ أولاد هدار، 2017، ص24)

فمستشار التوجيه المدرسي و المهني وكل ما يعانيه من ضغوط في العمل ينعكس سلبا على صحته النفسية والجسدية نتيجة غياب إستراتيجية لمواجهة هذه الضغوط التي يصادفها في عمله.

حيث ذكر في دراسة (ADWEN ET REVANTEN 1987) التي هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين استراتيجيات تحمل الأحداث الضاغطة النفسية والصحة النفسية والتوافق، وتوصلت الدراسة إلي أن اثر التحمل على الصحة النفسية خاصة في مستوى الأعراض ودرجة الضغط، وان التحمل الموجه نحو المشكلة لها اثر ايجابي في تحسين وتخفيض الضغط خصوصا إستراتيجية المواجهة النشيطة، وان التحمل الموجه نحو الانفعال له تأثير سلبي على الصحة النفسية، وان الذين يعانون من صحة نفسية سيئة يعانون أكثر من ضغوط الحياة ويتحملون بطرق سيئة التكيف مثل الهروب والاستغراق في أحلام اليقظة. (محروق صليحة، نديل حجيلة، 2015)، ص13)

إضافة إلى أن مستشار التوجيه المدرسي والمهني يتعرض يوميا إلى ضغط من طرف الإدارة المدرسية من خلال انه يقوم بعمليات التوجيه الخاصة بالتلاميذ خلال الفصول الدراسية، ومتابعة المشاكل التي يعاني منها التلاميذ النفسية والدراسية ويعمل جاهدا على التكفل الجيد بالتلميذ وتوجيهه توجيهها سليما يتماشى مع قدراته وميوله. وهذه الأدوار تجعله يعيش حالة ضغط وصراع على مدار السنة الدراسية.

ولقد أوضحت دراسة **HENDRIX (1989)** فان مصادر الضغط تأتي من الإدارة والإشراف في العمل ونمطية العمل، وعدم التجديد مما يجعله مملا، وكذلك كثرة العمل وصعوباته مما يفوق قدرات الفرد و الضوضاء، وسوء التهوية في بيئة العمل، ويعتبر صراع الأدوار مظهرين من مظاهر الضغوط الفردية، ذات صلة بوظيفة الفرد في المنشآت الحديثة، كما أنها نتيجة ثانوية للحياة الصناعية والتنظيمية المعاصرة ذات التأثير السلبي على إنتاجية الفرد ورضاه الوظيفي. (معلوم ليلى، (2015)، ص9)

غالبا ما يواجه مستشار التوجيه المدرسي والمهني نشاطات كثيرة تنعكس على صحته النفسية و الجسدية. وهذه الأخيرة أدى إلى انخفاض مستوى تحمسه للعمل والطموح الزائد والمستمر والدائم الذي يكون كدافع قوي لانجاز مهامه بشكل جيد تحت أي ظروف ومواقف قد يصادفها.

فالدافعية للانجاز تعتبر المحرك الأساسي لدى كل فرد، حيث يعمل دائما على بذل جهد والسعي للوصول إلى مستوى من التفوق والتميز ويظهر ذلك من خلال السلوكيات الإنجازية المهنية تدل على حماس وإقبال مستشار التوجيه المدرسي و المهني على العمل، وتوجيه سلوكه نحو تحقيق أهداف تربوية التي قد سطرها من قبل، ويقوم دائما بعمله بشكل جيد، ويشعر بالتميز وتحقيق مستوى أداء عالي ويزداد مستوي تقديره للذات.

فالدافعية للانجاز تجعل مستشار التوجيه المدرسي و المهني رغم الضغوط المهنية التي يتعرض لها تجعله دائما يعمل جاهدا ومثابرا لأداء مهامه بأحسن مستوى، وأعلنأداء جيد ويظهر ذلك من خلال توجيه

التلاميذ توجيهها سليما، متابعة التلاميذ بشكل دوري وانتظام في القيام بأعمالهم، وتقديمها في وقت محدد. إضافة إلى انه رغم النقص الذي يلاحظه في مكتبه من نقص الإمكانيات وعدم توفيرها لأداء خدماته في التوجيه والإرشاد إلا انه يتكفل بالتلاميذ ويساعده دائما وعليه يرى **David Maclelland**: " الدافعية للانجاز أنها استعدادات ثابت نسبيا في الشخصية يحدد مدى سعي الفرد ومثابرتة، في سبيل تحقيق وبلوغ نجاح يترتب عليه نوع من الإرضاء". (قرار حنان، 2014، ص71)

كما عرفها أيضا **Holl/ Lindzey**: "على أنها تعني تحقيق شيء صعب، والتحكم في الأشياء وتناولها أو تنظيمها أو أداءها بأكثر قدر ممكن من السرعة و الاستقلالية والتغلب على العقبات وتحقيق مستوى مرتفع والتفوق على الذات و منافسة الآخرين والتفوق عليهم وزيادة تقدير وفاعلية الذات عن طريق الممارسة الناجحة للقدرة". (قراري حنان، 2014، ص71)

من خلال ماسبق فالدافعية للانجاز رغبة لدى مستشار التوجيه المدرسي و المهني في أداء واجباته مهما تعرض لصعوبات ، ويعمل جاهدا لبلوغ الشعور بالرضا في تأدية مهامه والتألق فيها.

كما يمكن أن نقول أن وجود الدافعية لدى مستشار التوجيه المدرسي و المهني تجعله يتسم بمستوى عال من تقدير الذات، ويولد لديه الشعور بالاستقلالية في اتخاذ قراراته وإتقانها وإتمامها على أحسن وجه. ويكون مستوى أدائه عال جدا.

كما أشارت دراسة **Wills (1995)**: "أن هناك علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الدافعية للانجاز وتقدير الذات وأوضح ذلك في الدراسة التي قام بها حول علاقة الدافعية للانجاز وتقدير الذات". (سهل فريدة، 2009، ص6)

إن مستشار التوجيه المدرسي و المهني مطالب دائما بحكم مهنته أن تكون لديه دافعية الانجاز نحو انجاز مهامه، ووظيفته لتقديم خدماته للتلاميذ رغم أن بيئة العمل مليئة بمطالب كثيرة تجعله يعيش حالة من التوتر والضغط، وينتج عنها ضعف دافعيته للعمل ومستوى أداء ضعيف وينعكس سلبا على مسار مهنته.

وعليها ارتأينا أن ندرس هذا الموضوع لنجد إجابات علمية حول علاقة الضغوط المنهية بالدافعية للانجاز لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني، وكذلك للكشف عن هذه الفئة ومعرفة مايعيشونه في مهنتهم، ولتحديد العلاقة بين هذين المتغيرين حسب التساؤلات التالي:

1-هل توجد علاقة إرتباطية دالة إحصائيا بين درجات الضغط المهني و درجات الدافعية للانجاز لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني ؟.

2-هل توجد فروق دالة إحصائيا في درجات الضغط المهني لدي مستشاري التوجيه المدرسي و المهني تبعا لمتغير الجنس ؟.

3-هل توجد فروق دالة إحصائيا في درجات الدافعية للانجاز لدي مستشاري التوجيه المدرسي والمهني تبعا لمتغير الجنس ؟.

## 2-الفرضيات :

1-توجد علاقة إرتباطية دالة إحصائيا بين درجات الضغط المهني ودرجات الدافعية للانجاز لدي مستشاري التوجيه المدرسي و المهني.

2-توجد فروق دالة إحصائيا في درجات الضغط المهني لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني تبعا لمتغير الجنس.

3-توجد فروق دالة إحصائية في درجات الدافعية للانجاز لدى مستشار التوجيه المدرسي والمهني تبعاً لمتغير الجنس.

### 3-أهمية البحث :

تستمد هذه الدراسة أهميتها من طبيعة الموضوع الذي تتناوله من جهة. ونوع المشكلة التي نطرحها للبحث من جهة، ويمكن حصر أهمية البحث من جانبين هما الأهمية النظرية.

تسعى هذه الدراسة إلى تقديم معلومات عن الضغوط المهنية والدافعية للانجاز وتوضيح العلاقة بينهما لدى عينة من مستشاري التوجيه المدرسي والمهني.

تكمن الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة في أنها سوف تفيدالمسؤولين في وزارة التربية والتعليم عامة ومستشاري التوجيه المدرسي والمهني خاصة لان نتائج هذه الدراسة سوف تلقي الضوء على الضغوط المهنية والدافعية للانجاز وتوضيح العلاقة بينهما لدى مستشاري التوجيه المدرسي و المهني وتساعد على وضع خطط واستراتيجيات التي تقلل من الضغوط المهنية إضافة إلى الترقيات الوظيفية والامتيازات الممنوحة لتساهم في رفع مستوى الدافعية للانجاز لدى مستشاري التوجيه المدرسي و المهني لتنمية هذه الدافعية وتحقيق الرضا الوظيفي والاستقرار المهني.

### 4-أهداف البحث :

تهدف دراستنا الحالية إلي مايلي:

- معرفة علاقة بين الضغوط المهنية و الدافعية للانجاز على مستشاري التوجيه المدرسي والمهني .
- الكشف على الفروق في درجات الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه المدرسي و المهني تبعاً لمتغير الجنس.

- الكشف على الفروق في درجات الدافعية للانجاز لدى مستشاري التوجيه المدرسي و المهني تبعا لمتغير الجنس.

#### 5-التعاريف الإجرائية :

**الضغط المهني** هو مايتعرض له مستشار التوجيه المدرسي والمهني من مشكلات في بيئة العمل.و في دراستنا الحالية هو الدرجة التي يتحصل عليها مستشار التوجيه المدرسي و المهني بعد الإجابة على بنود مقياس الضغوط المهنية الذي اعتمد عليه الباحث الشيخ أولاد هدار سنة (2017).

**الدافعية الانجاز** هو الرغبة وسعي مستشار التوجيه المدرسي و المهني للوصول إلى مستوى عالي من التفوق والتميز في عمله.دراستنا الحالية هو الدرجة التي يتحصل عليها مستشار التوجيه المدرسي و المهني بعد الإجابة على بنود مقياس الدافعية للانجاز الذي اعتمد عليه الباحثالشيخ أولاد هدار 2017.

#### 6-الدراسات السابقة:

تساهم الدراسات السابقة في البحث العلمي، في إثراء البحث العلمي بالمعلومات، فكلما تنوعت و كثرتالمراجع والمصادر التي يطلع عليها الباحث، كلما اكتسب هذا البحث أهميةوقيمة كبيرة. و استفادته من النتائج التي توصل إليها الباحثون الأوائل لتكون انطلاقة للبحوث المستقبلية ليتم التطرق إليها في البحوث القادمة. إضافة إلى ذلك للتعرف على أوجه التشابه والاختلاف بين هذه الدراسات.

ومن أهم الدراسات التي تناولت الضغوط المهنية والدافعية للانجاز:

**1-دراسة محمد رجب(1995)** وهي دراسة الفروق الجنسية والعمرية في أساليب التكيف مع المواقف الضاغطة مع عينة مكونة من 684 فردا من الجنسين أجريت في القاهرة وأشارت الدراسة إلى عدم وجود

فروق دالة في استخدام أساليب التكيف في المواقف الضاغطة تعزى للجنس ، كما أشارت إلى وجود تأثير متغير العمر في استخدام أساليب التكيف. محمد رجب (1995).

2- دراسة (LadjoundEndrouz 1997) كان عنوان الدراسة العلاقة بين الدافعية للإنجاز و البيئة الاجتماعية و الإدارية للمؤسسة.

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين دافعية الإنجاز و البيئة الاجتماعية و الإدارية في المؤسسة، ولقد تكونت عينة الدراسة من بعض الإداريين و العاملين بشركتين بالمكسيك الأولى الأمريكية والثانية مكسيكية، ومن الأدوات المستخدمة اختيار تفهم الموضوع.

ومن أهم النتائج المتوصل إليها هي:

- تفوق الإداريين ورؤساء العاملين في الشركة الثانية على نظرائهم في الشركة الأولى من حيث شدة الحاجة إلى القوة.

- تفوق الإداريين العاملين في الشركة الأولى على نظرائهم في الشركة الثانية من حيث الحاجة إلى الانجاز.

3- دراسة الباحثة فرناشي لويزة (1998) التي هدفت من خلالها إلى معرفة العلاقة الموجودة بين الدافع للإنجاز والجنس حيث شكلت عينة دراستها من 100 تلميذ (95 أنثى، 50 ذكور) من السنة الثانية ثانوي وقد اختبروها في الجزائر العاصمة.

الأدوات المستخدمة في الدراسة اختبار هرمانز للدافع للإنجاز الذي ترجمه عبد الفاتح موسى واختيار الحاجة إلى الانجاز الإسقاطي الذي وضعه ماكلياند.

ومن أهم ما توصلت إليه هذه الدراسة من نتائج مايلي:

- أن الذكور أكثر شعور بالدافعية للإنجاز من الإناث. (مزاعفر زينة، قاسيمي سهام، 2014)

4- دراسة سعاد وآخرون (2002) : بعنوان ضغوط العمل إلي يتعرض لها الممرضون والممرضات خلال انتفاضات الأقصى في مستشفيات محافظة نابلس فلسطين.

هدفت الدراسة الى قياس ضغوط العمل التي تواجه الممرضين والممرضات في مستشفيات محافظة نابلس فلسطين خلال انتفاضة الأقصى في ضوء دراسة متغيرات ( الجنس، الخبرة، نوع المستشفى، الحالة الاجتماعية، مكان السكن، المستوى الأكاديمي)، وتكون مجتمع الدراسة من جميع الممرضين والممرضات العاملات في مستشفيات محافظة نابلس، وقد بلغ عددهم (422) ممرضا وممرضة وزعت عليهم مقاييس ضغوط العمل.

وتوصلت الدراسة الى النتائج التالية:

- يوجد مستوى مرتفع من ضغوط العمل عند الممرضين والممرضات حيث حصلت الدرجة الكلية لضغوط العمل على درجة مرتفعة كما تبين وجود فروق في مستوى ضغوط العمل تعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور، ولمتغير نوع المستشفى لصالح المستشفيات الحكومية، ولمتغير مكان السكن لصالح الممرضات والممرضين الذين يسكنون خارج مدينة نابلس ، ولمتغير المستوى الأكاديمي لصالح درجة البكالوريوس الأعلى. (أبو زور، 2014)

5- دراسة جودة (2003): بعنوان ضغوط العمل لدى الممرضين والممرضات مستشفيات محافظات شمال الضفة الغربية.

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مصادر ضغوط العمل لدى الممرضين، والممرضات العاملات في مستشفيات محافظات شمال الضفة الغربية.

كما هدفت الى التعرف على دور متغيرات الدراسة (الجنس، مكان المستشفى، نوع القسم، القسم الذي يعمل به الممرض او الممرضة)، لتحقيق هذه الاهداف اختيرت عينة الدراسة من الممرضين والممرضات بشكل عشوائي وتكونت العينة من 276 ممرضا وممرضة، واعتمد على مقياس ضغوط العمل تم توزيعه على الممرضين والممرضات.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

-توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0,05 في متوسطات مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضون والممرضات في مستشفيات الضفة الغربية تعزى لمتغيرات (سنوات الخدمة، الحالة الاجتماعية، مكان السكن، نوع المشفى، مكان المشفى ونوع القسم).

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0,05 من متوسطات مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضون والممرضات في مستشفيات شمال الضفة الغربية تعزى لمتغير الجنس، والمؤهل العلمي. (نفس المرجع، 2014)

6-دراسة عساف (2005) : هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى ضغوط مهنية التدريس، لدى معلمي المرحلة الأساسية الدنيا من الصف الأول إلى الصف الرابع، في مدينة نابلس، ومدى تأثيرها بالمتغيرات الديمغرافية، وقد تكون عينة الدراسة من (121) معلما ومعلمة، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن معدل ضغوط مهنية التدريس كانت مرتفعة، وهذا يعني أن غالبية المعلمين والمعلمات يعانون من ضغط نفسي بدرجة كبيرة، كما بينت نتائج الدراسة وجود فروق معنوية في ضغط مهنة التدريس، تعزى إلى جنس المعلم لصالح المعلمات، بينما لا توجد فروق معنوية في مستوى ضغوط مهنة التدريس تعزى إلى المتغيرات الأخرى.(عاشور علوطي، 2005)

7-دراسة عمار(2006) : هدفت الدراسة حول اثر بعض المتغيرات الداخلية على مستوى ضغط العمل لدى فئة الهيئة الإدارية والأكاديمية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، والتي هدفت إلى التعرف على مصادر ضغط العمل ونتائجه وآثاره على الفرد وعلى الجامعات محل الدراسة.

حيث بلغ أفراد العينة (447) أي بنسبة 30% من المجتمع الأصلي ومن الأدوات المستخدمة هو الاستبيان، وكانت أهم النتائج المتواصلة إليها كالتالي:

-عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الشعور بالضغط بين متغيرات الشخصية التالية : (العمر، الجنس، الحالة الاجتماعية، عدد أفراد الأسرة، التخصص المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، مكان العمل، طبيعة العمل وبيئت الدراسة وجود علاقة ارتباطية موجبة بين ضعف العمل وكل من صراع الدور، غموض الدور الوظيفي، عدم ملائمة الدور، عبئ الدور والعلاقات الشخصية، ظروف العمل المسؤولية اتجاه الآخرين، التنظيم، بيئة العمل المادية، الأساس الوظيفي، التكنولوجيا المستخدمة، النمو و التقدم الوظيفي المشاركة في اتخاذ القرارات و كشف الدراسة أنالآثار المترتبة الثالثة الآثار السلوكية في المرتبة الأخيرة. الشيخ أولاد هدار (2017)

8- دراسة شارف خوجة مليكة (2010):كانت الدراسة حول مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين دراسة مقارنة في المراحل التعليمية الثلاث (ابتدائي، متوسط ثانوي) بولاية تيزي وزو.

العينة تكون من مجموعة مدرسين جزائريين في مراحل التعليمية الثلاث (ابتدائي، متوسط، ثانوي)

من الأدوات المستخدمة هو الاستبيان يشتمل على أربعة أبعاد موزعة على 48 بنداً.

وأهم النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة التالي:

- أن مدرسي المراحل التعليمية الثلاث يعانون من مصادر الضغوط المهنية مع وجود ظروف فروق ذات دلالة إحصائية تعود إلى صالح مدرسي التعليم المتوسط الذين تبين أنهم أكثر شعورا بالضغوط المهنية ككل. (قوراري حنان 2014 )

9- دراسة عفان وسطاني (2010) حول دافعية الانجاز لدى فريق العمل وعلاقتها بالنمط القيادي السائد لمدير المؤسسة التعليمية في ضوء مشروع مؤسسة. دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم المتوسط لمدينة سطيف، تهدف هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين النمط القيادي السائد لدى المؤسسة، شملت العينة (194) أستاذ و 27 مدير، واستخدام في هذه الدراسة استبيان تحديد النمط القيادي السائد للمدير المصمم من طرف الباحثة ومقياس دافعية الانجاز للدكتور عبد الرحمان صالح الأزرق وقد أسفرت هذه الدراسة بالنتائج الآتية :

وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين النمط القيادي السائد للمدير والدافعية للانجاز لدى الأساتذة، ومستوى مرتفع للدافعية للانجاز لدى الأساتذة في المؤسسات ذات النمط الديمقراطي و الموقفي، ومستوى منخفض لدافعية الانجاز لدى الأساتذة في المؤسسات ذات النمط القيادي الأوتوقراطي و الفوضوي. (الشيخ أولاد هدار، 2017)

10- دراسة طيب لبوخي وآخرون (2012) : تحت عنوان الضغوط المهنية وعلاقتها بالدافعية للانجاز لدى معلمي الطور الابتدائي، دراسة ميدانية بالمدارس الابتدائية بجبل أم ساعد بمسيلة. وتهدف الدراسة إلى الكشف عن تأثير الضغوط المهنية لمعلمي المرحلة الابتدائية وعلاقتها بالدافعية للانجاز، وقد استخدمت في هذه الدراسة استبيان الضغوط المهنية ومقياس دافعية الانجاز وتكونت العينة من 30 معلم من كلا الجنسين.

ومن أهم ما توصلت إليه هذه الدراسة:

أن هناك علاقة إرتباطية سالبة بين الضغوط المهنية والدافعية للانجاز لدى معلمي المرحلة الابتدائية.

(طيب لبوخي وآخرون، 2012)

**11- دراسة قوراري حنان (2014) :** حول الضغوط المهنية وعلاقتها بالدافعية للانجاز لدى أطباء

الصحة العمومية الدروس ببسكرة. وتهدف الدراسة إلي التعرف على العلاقة بين الضغوط المهنية

والدافعية للانجاز لدى هؤلاء الأطباء وطبيعتها، وقد استخدمت في هذه الدراسة مقياس الضغوط المهنية و

مقياس الدافعية للانجاز تم إعدادها من طرف الباحثة إضافة إلي المقابلة، وشملت العينة 20 طبيبا من

كلا الجنسين (رجال ونساء). ومن أهم نتائج هذه الدراسة:

أن هناك علاقة عكسية بين الضغط المهني ودافعية الانجاز لدى أطباء الصحة العمومية. (قوراري حنان،

2014)

**12- دراسة عثمان مريم (2010) :** حول الضغوط المهنية وعلاقتها بالدافعية لدى أعوان الحماية

المدنية . دراسة ميدانية على أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية ببسكرة. وتهدف الدراسة إلى الكشف

عن طبيعة العلاقة الموجودة بين الضغوط المهنية والدافعية للانجاز لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة

الرئيسية للحماية المدنية ببسكرة .

وقد استخدمت في هذه الدراسة مقياس MaslachBurnournventa للضغوط المهنية ومقياس الدافعية

لانجاز NemovRc المترجم من طرف الدكتور محمود بني يونس (2004)، شملت العينة 100 أفراد.

( الشيخ أولاد هدار 2017).

وتوصلت الدراسة إلى عدم وجود علاقة إرتباطية بين الضغوط المهنية والدافعية للإنجاز لدى اعوان الحماية المدنية.

## 7-تعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال اطلاعنا على الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع دراستنا و المتمثل في الكشف على علاقة الضغوط المهنية بالدافعية للإنجاز لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني ووجدنا أن هذه الدراسات تتفق مع دراستنا من حيث الموضوع المطروح حسب المتغيرين الضغوط المهنية والدافعية للإنجاز .كما اتفقت كل الدراسات السابقة حول وجود الضغوط المهنية في كل مجالات العمل ما يجعل مستوى الدافعية للإنجاز غير ثابت. وكذلك تتفق من حيث الأدوات المستخدمة استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات و المنهج المتبع .وهناك دراسات تختلف مع دراستنا الحالية حيث مستوى الضغوط المهنية تختلف في حدتها و نوعيتها لدى العامل في مختلف مجالات ومستويات العمل كما حددت مسببات و مصادر الضغوط المهنية التي يتعرض لها مستشار التوجيه المدرسي و المهني من حيث عينة الدراسة وحجمها ونوعها ففي دراستنا عينة دراستنا تتمثل في مستشاري التوجيه المدرسي و المهني. إضافة إلى ما يتعرض لها العاملون بمختلف بيئات العمل، كما حددت مسببات ومصادر الضغوط المهنية التي يتعرض لها العاملون بمختلف بيئات العمل والتابعة من خصوصية كل مهنة، في حين اختلفت في ترجيح أكثر المصادر أثاره للضغوط، كما حددت معظم الدراسات العلاقة بين الضغوط المهنية وبعض المتغيرات الديمغرافية الخاصة بظروف العمل، في حين نحن في دراستنا الحالية درسنا حسب متغير الجنس أما بعض الدراسات السابقة من حيث المتغيرات الديمغرافية منها الجنس،الخبرة ،المهنة، الحالة الاجتماعية وغيرها.أما طبيعة دراستنا الحالية تم فيها صياغة الفرضيات للكشف عن الفروق في المتغيرين حسب الجنس على خلاف الدراسات الأخرى كانت صياغتها حسب أبعاد الاستبيان أو حسب المتغيرات

الديمغرافية. أما فيما يخص الأهداف تم صياغتها حسب هذه الفرضيات التي عرضناها في دراستنا الحالية.

اتضح لنا أن موضوع الضغوط المهنية من المواضيع التي تم البحث فيها وهو من المواضيع الحديثة التي شغلت تفكير الباحثين، وذلك للبحث عن مصادر هذه الضغوط وانعكاساتها على العامل وعلى صحته النفسية والمهنية.

فالضغوط المهنية تتشابه مصادرها رغم اختلاف المهن وشخصية الفرد. وقد كشفنا أيضا أن الدافعية للانجاز مستواها مرتبط بالقيادة، حيث التنظيم واتخاذ القرار والتحكم الجيد بالمؤسسة يساعد على الشعور بالدافعية للانجاز حيث أن العامل يقوم بانجازاته ومهامه نظرا للنمط القيادي الجيد بالمؤسسة

في الأخير بعد عرضنا لهذه الدراسات استفدنا في تكوين تصور شامل للإطار النظري للدراسة وتحديد فروض الدراسة إضافة إلى تحديد مجتمع الدراسة وكيفية سحب العينة وحجمها وكذلك تحديد نوع الدراسة و المنهج المتبع ورصد النتائج المتوصل إليها وتحليلها ومناقشتها ومعرفة نقاط القوة والضعف في الدراسة التي تم التوصل إليها.

## الفصل الثاني

### الضغوط المهنية

تمهيد

1. مفهوم الضغوط المهنية

2. مكونات الضغوط المهنية

3. أنواع الضغوط المهنية

4. مصادر الضغوط المهنية

5. الآثار المترتبة على الضغوط المهنية

6. النظريات المفسرة للضغوط المهنية

7. أهمية دراسة الضغوط المهنية

8. أساليب مواجهة الضغوط المهنية

9. طرق قياس الضغوط المهنية

خلاصة الفصل

## تمهيد :

لقد أصبحت الضغوط جزء لا يتجزأ من حياة الأفراد والمجتمعات نظرا لكثرة تحديات هذا العصر وزيادة متطلباته ، فلا يكاد يخلو مجتمع من تأثير الضغوط حيث أصبح من الصعوبة تجاهلها وتفاديها والتغاضي عنها، وهذا ما دفع العامة من الناس إلى العمل على مجابقتها ومحاولة التعايش معها.

فمهنة التوجيه والإرشاد من المهن التي يستوجب على مستشار التوجيه المدرسي والمهني أن يكون قادرا على التوافق مع مسؤولياتها ومواجهة ضغوطها.

وفي هذا الفصل تعرضنا إلى مفهوم الضغوط المهنية ومكوناتها تطرقنا أيضا إلى الأنواع ومصادر هذه الضغوط و آثارها كما قمنا بتحديد أهم النظريات المفسرة للضغوط المهنية و أهمية دراستها مع توضيح أهم أساليب مواجهتها و طرق قياسها.

**1- مفهوم الضغوط المهني :**

لغة : كلمة مشتقة من الفعل اللاتيني (stringers) الذي يعني الضيق، شدة ومنه أخذ الفعل بالفرنسية (Eteindra) بمعنى طوق ذراعيه وجسمه مؤديا إلى الاختناق الذي يسبب القلق. (محروق صليحة، نديل حجيلة، 2015، ص9)

اصطلاحا : ضغوط العمل هي تعبير عن حالة من الإجهاد العقلي أو الجسدي وتحدث نتيجة للحوادث التي تسبب قلقا أو إزعاجا أو تحدث نتيجة لعوامل عدم الرضا أو نتيجة للتفاعل بين هذه المسببات جميعا. وهناك العديد من الأفراد الذين لا يحبون عملهم أو اضطرتهم لممارسته. وقد يكون ذلك أما للمردود المادي الذي لا يساوي المجهود المبذول أو لعدد الساعات الطويلة، أو العمل لنوبات مختلفة، أو العمل في غير مجال التخصص، كذلك المعاملة القاسية من الرئيس، أو عدم تعاون الزملاء أو اضطهادهم. (فاطمة عبد الرحيم النوايسة، 2013، ص3)

ومنه نستخلص أن الضغوط المهنية منتشرة دائما وتوجد في مكان العمل بشكل أو بآخر كل هذا يشكل إجهادواعياء على النفسية الفردية لذلك عليه أن يجد الطرق المثلى للتأقلم معها.

**2- مكونات الضغوط المهنية :**

إن الحديث عن عناصر العمل يتناول العوامل التي تتفاعل مع بعضها البعض ونتج عنها ضغط العمل فلكل رد فعل ولكل مثير استجابة لذا فانه يمكن تحديد ثلاثة عناصر رئيسية للضغوط وهي:

1. **عنصر المثير :** يحتوى هذا العنصر على المؤثرات التي تنتج عن المشرف نفسه أو المديرية أو البيئة، وينتج عنها شعور المشرف بالضغط.

2. **عنصر الاستجابة :** وهي ردة الفعل التي تنتج عن الفرد نتيجة تعرضه للمثيرات الضاغطة وتتمثل في الردود النفسية أو الجسمانية أو السلوكية اتجاه الضغط و قد تخزن على شكل إحباط والذي ينتج عن وجود عائق بين السلوك والهدف الموجه له، وقد يكون في شكل قلق وعدم الاستعداد للإجابة بصورة مناسبة للمواقف.

3. **عنصر التفاعل :** وهو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة ويحدث بين مثيرات الضغوط سواء كانت عواما تنظيمية أم بيئة أم علاقات شخصية ومشاعر إنسانية وبين ما يحدث من استجابات. (سعد الله عيثاوي، عبد الحليم الصديقي، 2015، ص24)

منه نستخلص أن هذه العناصر تظهر في أشكال مختلفة بين الأفراد داخل المنظمات لذا لايمكن الحكم على أي فرد من الأفراد

## 3-أنواع الضغوط المهنية :

حاول الباحثون في موضوع الضغوط تقييم هذه الأخيرة إلى أنواع، وذلك حسب معايير تصنيف معينة و يعتبر التصنيف على أساس الآثار المترتبة عنها هو المعيار الأكثر شيوعا.

1. **الضغط السلبي** : ينشأ الضغط السلبي من عدم معرفة نواتج الفشل وعادة ما يسبب الضغط المهني

أعراض مادية ملموسة أو سلوكية : الإجهاد وصعوبة النوم، الصراع...الخ.

معرفة الفرد لنفسه ولقيمة قدراته تؤثر على كيفية إدراك طريقة الضغط النفسي، فالفرد عندما لايعرف قدراته المختلفة قد لا يدرك تصدق المدير إتجاهه، وإن الفرد الذي تكون لديه ردود أفعال واستجابة سيئة اتجاه موقف ما يعبر عنها بعدوانية والعكس، حيث تكون مكبوتة وقاهرة فترجع إلى داخل الفرد بالرغم من شدتها وقوتها، فهذا الفرد يلقي مايسمى بالضغط النفسي.

2. **الضغط الايجابي** : قد تكون الضغوط ايجابية في بعض الحالات، وهذا عندما يكون للفرد الدافعية

والتحدي لعدم التوازن ويكزن قادرا على مواجهة متطلبات الموقف فينشأ الشيء المسبب للضغط نوعا

من التوازن بين قدراته وحاجاته وبين ما يطلبه الفرد الذي يكون لديه ردود أفعال وإستجابات ايجابية

وكيفية مع الوضعية، فهذه الاستجابة تعتبر طبيعية خالية من العدوانية، وهذا مايسمى بالضغط

الإيجابي.(زاوية حسن، 2000، ص377)

## 4-مصادر الضغوط المهنية :

يرى على عسك أن البيئة المادية للعمل تتمثل على عناصر مثل الحرارة، الإضاءة، الضوضاء تصميم مكان العمل، فالمهن تحتاج إلى هذه العناصر بدرجات متفاوتة.

- الحرارة : تكون مصدرا للضغط في حالة تطرفها من حيث الزيادة أو الانخفاض، وتتحكم المراكز العليا في عملية تنظيم درجة الحرارة للجسم، حيث تضبطها غدة 37.5 تقريبا، فإذا شعر الفرد عن طريق حاسته الجلدية أنه يتواجد في وسط تقل درجة حرارته عن هذا المستوى، فإنه يشعر بالبرد والعكس صحيح، وإن كان هذا لا يمنع هذه المراكز من العمل بوسائل مختلفة للحفاظ على ثبات درجة حرارة الجسم الداخلية باستمرار عند المستوى المذكور.

-الإضاءة : يحدث الأثر السلبي في حالة الإضاءة المتطرفة، وتساعد الإضاءة المناسبة على سهولة الإدراك، وبالمقابل تؤدي الإضاءة غير المناسبة إلى مشكلات الصراع الناتج من تكيف العضلات للتمكن من رؤية واضحة. وبسبب الاختلاف في طبيعة المهام والأدوات المستخدمة فيها، فإنها تتطلب درجات مختلفة من الإضاءة، لذلك ينبغي مراعاة مواقع الإضاءة من حيث الموقع اتجاه العين كما أن إمكانية التحكم في درجاتها من الأمور الإيجابية لمستخدمي المكان.

-الضوضاء : يعتبر الضجيج أو الضوضاء من صور التلوث الهوائي، فالصوت شكل من أشكال الطاقة يتحرك على شكل موجات عبر الهواء، ونحن لانطلق لفظ الضوضاء على كل صوت يتحرك عبر الهواء، وإنما الصوت غير المرغوب فيه والذي قد يسبب لنا نوعا من الإزعاج أو الاضطراب، إما بسبب شدته أو بسبب وقوعه بشكل مفاجئ أو بسبب إستمراريته والتي قد تمنع الفرد من التركيز فيما يريد التركيز عليه أو القيام به.

## 1-4 مصادر متعلقة بالعمل وتنظيمه :

توجد العديد من المصادر المتعلقة بالعمل وتنظيمه، ومن بينها مايلي:

1. **طبيعة العمل** : تتفاوت المهن في طبيعتها من حيث المؤسسات طريقة الأداء، والنتائج المرتبطة

بالسلوك أو ما يقوم به الفرد، وهذا التباين يؤدي إلى إيجاد درجات مختلفة من الضغوط الواقعة

عليه، فمن الطبيعي أن تكون الأعمال التي تتضمن مسؤولية الحفاظ على حياة الناس أكثر

مساهمة في القلق مقارنة بالأعمال المكتسبة والشيء نفسه يقال عن العمل الذي يتخذ صاحبه

القرارات مقارن بعمل يعتمد على أجهزة لاتخاذ القرارات.

2. **صراع الأدوار**: ومن أهم المصادر الشائعة للضغوط هو صراع الأدوار للفرد في بيئة العمل

بالم المنظمة، ويتحقق مثل هذا النوع من الضغوط عندما يواجه الفرد بطلبين متعارضين، الإبقاء على

احدهم يتعارض مع تحقيق الآخر ومثال ذلك تعارض طلب الإدارة برفع الإنتاج مع ما يقتضيه

المعاملة الإنسانية للعمال في تخفيض الضغط و الإجهاد عليهم. وقد أشارت الأبحاث إلى أن

صراع الأدوار يساهم في إيجاد حالة من التوتر العاطفي أو الوجداني وهو بدوره يؤدي إلى

انخفاض الرضا عن العمل، ومن ثم زيادة بنية الفرد في ترك العمل.

3. **غموض الدور**: يقصد بغموض الدور، عدم تأكد الفرد من شكل واختصاصات عمله وعدم تأكده

فيما يجب أن يؤديه أو التصرفات الواجب أن يسلكها، و الشخص الذي لايعرف مادوره في العمل

يكون عرضة للضغط النفسي وهذه الحالة تجدها عند إحداث وظائف جديدة، حيث لايجد

الشخص أي تعليمات محددة أو توضيحات حول الدور الموكل إليه.

و استمرارية الغموض يؤدي إلي نتائج سلبية، فقد بينت البحوث بان غموض الدور يرتبط بانخفاض

الرضا الوظيفي، تكرار التغيير عن الرغبة في ترك العمل تؤثر في مكان العمل، ودرجة منخفضة من الثقة

بالنفس وهذه بحد ذاتها مكونات من الثقة بالنفس وهذه بحد ذاتها مكونات من الصعب إهمالها إذا كان الهدف تقليل العوامل المسببة للضغوط.

يمكن حصر أسباب غموض الدور في أربعة مصادر أساسية وهي :

- تقديم المعلومات بطريقة مشوقة من قبل المشرف أو الزميل.
- عدم إيصال المعلومات الكافية إلي العامل فيما يتعلق بالدور المطلوب منه في العمل من طرف المشرفين.
- عدم وضوح السلوكيات التي تمكن الفرد من أداء الدور المتوقع منه.
- عدم معرفة النتائج التي يجب أن يحققها من خلال تأديته لدوره.

#### 4-2 مصادر متعلقة بنموذج الشخصية :

تعتبر الشخصية الإنسانية من أهم عوامل ظهور الضغوط حيث نجد أن بعض علماء النفس قسموها بوجه عام إلى نموذجين رئيسيين هما:

- **النموذج - أ -** : الذي يتميز بخصائص منها أن حياته تسير مستوى من السرعة بحيث يتحرك بسرعة، يأكل بسرعة وعندما يتحدث يغلب عليه طابع الحماس ويشغل أصحاب هذا النموذج أنفسهم في أكثر من عمل في نفس الوقت. كما أن شخصية هذا النموذج مناقشة طموحه، لا يؤجلون عمل اليوم إلى الغد، كما أنهم في حالة دائمة من التوتر و الشعور بالمشقة، وعادة ما تكون استجابة هذا النموذج من الشخصية اتجاه الفشل في أمر من أمور الحياة أو العمل هي الشعور بالإحباط ويعتبرون الفشل خبرة كارثية، وتجدهم أكثر تعرضا للأمراض المختلفة وأكثر تأثيرا بضغط العمل.

- النموذج - ب - :الذي يميز أصحاب هذا النموذج بالاسترخاء والهدوء وعدم التعجل رغم ما قد يتميز به من طموح وعلو الهمة، وتكون استجابتهم إتجاه الفشل بالعمل الهادئ لمواجهته، فان فشلوا في ذلك فإنهم يتقبلونهم كأمر عادي في الحياة.

## 5- الآثار المترتبة على الضغوط المهنية :

يواجه مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي والمهني داخل المؤسسة التربوية العديد من أنواع الضغوط أثناء قيامه بعمله، وإذا استمرت وزادت عن القدر المعقول، تركت اثر سلبيًا على الفرد بحد ذاته، وعلى المؤسسة.

وهذا يعتبر عائقًا أمام أهداف كل منهما، لآكن هذا لا ينفى أن الضغوط يمكن أن تؤدي إلى نتائج فعالة، حيث أن المنفق عليه أن وجود قدر معين من الضغوط يمكن أن يسهم في تحسين أداء الفرد وعليه فان للضغوط آثار سلبية وأخرى ايجابية.

1. الآثار الايجابية للضغوط المهنية : عندما تكون الضغوط في حجم مناسب (إيجابي) فإنها تؤدي إلى:

- السرعة في إنجاز الأعمال.
- الإبداع في التفكير.
- القدرة على اتخاذ القرارات.
- التركيز على نتائج العمل.
- القدرة على التعبير عن الإنفعالات والمشاعر.
- جعل الأفراد يشعرون بالإنجاز والمتعة.
- زيادة الرغبة والدافعية نحو العمل.
- التعاون والتضافر في الجهود من أجل إيجاد حلول للمشكلات.
- تعزيز الشعور بالرضي والشعور بالإنجاز.
- انخفاض الغياب والتأخر.

2. الآثار السلبية للضغوط المهنية : وتنقسم إلى :

أ- الآثار السلبية على مستوى الفرد:

- آثار سلوكية:
- كثرة الحوادث.
- الإدمان على المخدرات.
- استخدام الأدوات المهدأة.
- الإفراط في الأكل والتدخين.
- السلوك العدواني.
- الضحك بعصبية.
- فقدان الشهية.
- آثار موضوعية :
- القلق والإحباط.
- اللامبالاة.
- العدوانية.
- الملل.
- الاكتئاب.
- فقدان المزاج والأعصاب.
- عدم تقدير الذات.
- الوحدة.

- آثار إدراكية ذهنية :
- عدم القدرة على إتخاذ قرارات سليمة.
- ضعف التركيز.
- انتباه قصير المدى.
- حساسية زائدة اتجاه النقد.
- التشتت الذهني.
- آثار فيزيولوجية :
- تزايد نسبة الجلوكوز في الدم.
- زيادة في ضربات القلب.
- زيادة ضغط الدم.
- جفاف الفم.
- ارتفاع أو انخفاض درجة حرارة الجسم.(العمراوي نادية، 2017، ص40-41)

ب.آثار على مستوى المؤسسة التربوية :

يعتبر مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني عنصرا هاما في المؤسسة التربوية وأي خلل يصيبه ينعكس على أدائه داخل المؤسسة، من خلال بعض الأنماط السلوكية منها:

- الغيابات الوظيفية المتكررة كوسيلة لانسحاب الهروب.
- ارتفاع معدلات حوادث العمل.
- الاحتجاجات المتكررة.
- رفض الفرد القيام ببعض المهام.

- ارتفاع معدل الدوران في العمل.

منه نستخلص أن لهذه الآثار قد تعود على الفرد أو العامل بالاجيائية أو السلبية لكن هذا لا ينفي أن الضغوط يمكن أن تؤدي إلى نتائج فعالة.

## 6- النظريات المفسرة للضغوط المهنية :

يوجد عدد كبير من النظريات التي تناولت موضوع الضغوط المهنية وقد اخترنا التحدث عن البعض منها.

1. النظرية البيولوجية : تفسر هذه النظرية ظهور الاضطرابات السيكوسوماتية على احد أعضاء الجسم إلى ضعف وراثي أو ضعف بنيوي لهذا العضو يجعله أكثر استعدادا للإصابة في حالة تعرض الفرد للضغط، وتستدل هذه النظرية على ذلك بوجود ارتباط بين مرض السكر و الوراثة، وبين نمط الجسم والدرنة الرئوي، فهي تفترض أن الضغوط النفسية تحدث لكل الأفراد ولكن الاضطرابات لا تظهر إلا في أعضاء أجسام الذين لديهم الحساسية و القابلية للمرض فقط.(لوكيا الهاشمي، بن زروال فتيحة، الاجتهاد، جامعة منتوري قسنطينة،2006، ص46)

2. النظرية السلوكية : ترى هذه النظرية أن اضطراب السيكوسوماتية هو نتيجة لارتباط سابق بين الموقف الانفعالي (الضاغط) واستجابة عضو خاص، خاصة إذا ما كوفئ الفرد على هذه الاستجابة، وعندما تكرر هذه المواقف بدرجة كبيرة وشديدة يظهر الخلل الوظيفي أو الإنجاح في العضو المعني بالاستجابة المرتبطة بالموقف الضاغط.

وفي أواخر الستينيات صارت هذه النظرية تؤمن بإمكانية التحكم في استجابات الجهاز العصبي المستقل بواسطة وسائل الاشرط الفعالة، فمن خلال تجارب كل من ميلسر وديكار"1971، تبين انه عن طريق التغذية الرجعية المناسبة تمكن الفأر الأبيض تعلم كيفية إحداث تغييرات فسيولوجية في الأوعية الدموية

الخاصة به، مما جعل إحدى أذنيه تتورد و الأخرى تشجب.(لوكيا الهاشمي، بن زروال فتيحة، 2006، ص47)

**3.نظريات الصفات الشخصية:** تفترض هذه النظرية وجود ارتباط بين مجموعة معينة من الصفات الشخصية و مجموعة معينة من الاضطرابات السيكوسوماتية، أي أن مكونات الشخصية لها دور أساسي في تنمية اضطرابات سيكوسوماتية.

وفي هذا الإطار أشارت فلاندرز دنبار إلى وجود علاقة بين بروفيل الشخصية ومختلف الاضطرابات، كما وجد جري وجري وجراهام سنة (1952)أنالأفراد الذين يعانون من علل جسمية متشابهة لديهم ردود أفعال متشابهة إزاء المواقف الذي تعترضهم، فمثلا يتصف الأفراد الذين يعانون من ضعف الثقة في النفس و القابلية للاستشارة وتفادي المواقف الصعبة ليتخلصوا من المسؤولية مع الميل الشديد للاندفاع و الاعتماد على الأم.(لوكيا الهاشمي، بن زروال فتيحة، 2006، ص48)

ومن خلال ماسبق نستنتج أن هذه النظرية تتكامل فيما بينها بحيث لا يمكن أن تعتمد على نظرية و نتجاهلالأخرى.

## 7- أهمية دراسة الضغوط المهنية :

ترجع إلى ما يترتب عليها من:

- تحمل المؤسسة تكلفة غياب العاملين وتركهم للعمل، وفقدان الرغبة في الإبداع وانخفاض الدافعية، الالتزام بالعمل، ذلك إلى جانب خطرها على العاملين الذي يتمثل في عدم الرضا المهني، ضعف الدافعية للعمل، الشعور بالإرهاك النفسي مما يؤثر على جودة الأداء

المطلوب(دمري احمد،ص68)

- بالإضافة إلى قيمة العمل وأثره في حياة الأفراد وعلاقاتهم الاجتماعية والسياسية والاقتصادية وانعكاس تلك العلاقات على المجتمع بصفة عامة، وأثره على نفسية الإنسان.
- كذلك ماتسببه الآثار السلبية لظروف العمل من شعور بالتوتر والإجهاد والإصابة بالأمراض الجسمية والنفسية والعقلية التي تؤثر على الانجاز والإنتاج بشكل عام.
- والجدير بالذكر أن الآثار السلبية لظروف العمل لا تمس الموظف فقط في حد ذاته وإنما تمتد لتمثل تحديات المؤسسات التي يعمل بها أيضا وتعيق مسيراتها الوظيفية الحالية والمستقبلية عن العمل والتطور.
- فظروف العمل ينبغي أن ينظر إليها بصفتها ويحاول تطوير أسسه النظرية وتقوية الأحداث التطبيقية حوله كروية شاملة وبعيدة لتطوير أداء المؤسسات بشكل عام بزيادة كفاءة المسترشدين.
- وفي المقابل توفير ظروف عمل جيدة تدفع الفرد نحو الانجاز والتفوق وتكون حافزا له لتحقيق أهدافه وتحفزه للعمل لاعتقاد الفرد أنها أساس وجوده .

وتعد دراسة ضغوط العمل مهمة بالنسبة للمؤسسة التربوية إذ من خلاله يتم الكشف عن أثره في حياة المستشارين وعلاقتهم وكذلك تحمل المؤسسات التربوية جزء العاملين وتركهم للعمل ويمكن من ضغوط العمل إذا ما توفرت ظروف عمل جيدة قد تدفع الفرد نحو الانجاز والتفوق.

## 8-أساليب مواجهة الضغوط المهنية :

من أهم طرق واستراتيجيات مقاومة الضغوط المهنية التي تساعد على التخفيف من أعراضه القضاء عليه نهائيا منها مايلي:

### 1.على مستوى الفرد : يمتلك كل فرد خاصية في التغلب على الضغوط ولكن تعددت هذه الطرق،

فيعتمد معظم الناس بصورة أساسية على طرق علاجية عديدة منها:

- الاسترخاء Relaxation: يهدف هذا الأسلوب إلى إعادة التوازن بين الراحة والنشاط ويتحقق بطريقتين هما : الطريقة الفيزيولوجية التي تسمى (بأسلوب من الخارج إلى الداخل) أو من خلال التركيز على داخل الجسم عن طريق صورة رمزية أو نفسية ويسمى (بأسلوب من الداخل إلى الخارج)، واختيار إحدى التقنيتين يكون مرهونا ومقيدا بالوعي التام للفرد فيما يخص الضغوط التي يعاني منها وكيفية التعامل معها والظروف الأنسب لممارستها وكذا التحكم الجيد في خطوات تطبيقها، وعامة يمكن إيجاد طرق متعددة كالاسترخاء التقدمي (Relaxation Progressive) الذي أوجده جاكوبسون (Edmond jacobson) وفيه يتعلم الفرد كيفية استرخاء عضلات جسمه بشكل منتظم، والتأمل (Meditation) والتي تعتمد على جلوس الفرد في مكان هادئ مستلقيا ومسترخيا وهادئا ومن ثم التفكير في كلمة واحدة أو شخص واحد أو عمل واحد. (علي عسكر 2005، ص 96)

- التمارين الرياضية : تسمح التدريبات الرياضية للفرد من التقليل من الضغوط من خلال اكتساب اليقظة العقلية والنشاط ويعتبر الرياضيون أكثر الأفراد ممارسة للرياضة والنتيجة أنهم أصبحوا أكثر هدوءا وقل توترا وقلقا. (نفس المرجع السابق ص 97)

كما تساهم في الحماية ضد أمراض القلب والتوتر الزائد وتتيح إنماء الثقة بالنفس و النشاط والرغبة في الحياة التي تعتبر عناصر هامة في علاقة الشخص مع الآخرين في المجتمع. (نفس المرجع السابق ص 98)

- إعادة البرمجة الذهنية Reprogrammation Mentale : يشير هذا الأسلوب إلى التعامل مع المواقف الضاغطة من خلال التوقف والتركيز على الموقف ذهنيا وإعادة التفكير في حل المشكلة بصورة عقلانية أو عن طريق التصور الذهني والذي يساعد الفرد على توقع مصادر الضغوط

والخطوات اللازمة لمواجهتها وخاصة أثناء الاسترخاء من خلال التأمل.(نفس المرجع

السابقص99)

- النظام الغذائي : يعتبر الغذاء ذو أهمية ومن الصعب التقليل منه خاصة في الجانب الصحي حيث يعطي للجسم الطاقة والحيوية اللازمين لأداء العمل كما تسمح بتعويض الطاقة المفرغة أثناء نشاط أو عمل ما.

2. على مستوى المؤسسة التربوية : إن نجاح ونجاعة استراتيجيات التعامل مع مشكلة الضغوط المهنية للعمل يتوقف على مدى إدراك إدارة المؤسسة التربوية وفهمها الكامل لمضامينها، وإن حل تلك المشاكل المترتبة عنها يقع بالدرجة الأولى على كاهلها وليس على كاهل المستشار العامل بالمؤسسة ومن ثم فإن الإدارة الواعية عليها أن تتعرف على أهم المصادر المسببة للضغط في بيئة عمل المستشار وبالتالي تتبنى مجموعة من الإجراءات والخطوات الإيجابية المناسبة لإزالة تلك المصادر أو التقليل من حدتها وشدتها، وعلى هذا الأساس يمكن الإشارة للأهم هذه الاستراتيجيات التي يمكن لإدارة المنظمة أن تتبناها والتي تتمثل فيما يلي:

- تحسين الظروف العمل الفيزيائية : تتشكل ظروف العمل المادية المتمثلة في الضوضاء، الإضاءة، الرطوبة، التلوث و الأجهزة المكيفة والمعدات في حالة حدوث خلل في أي عنصر من العناصر المذكورة مصدرا هاما من مصادر الضغط، فلهذا من واجب المنظمة توفير البيئة الصحية الملائمة للنشاط الإنساني داخل المنظمة. (عبد الرحمان بن محمد هيجان، 1998،

ص143)

- تحسين نظام المشاركة في اتخاذ القرارات والتطوير التنظيمي : يؤدي عدم المشاركة في اتخاذ القرارات الى الشعور بالعزلة وضغوط العمل واقتنع الكثير من المسؤولين والمدراء بضرورة إشاعة نظم المشاركة في اتخاذ القرارات في المؤسسات. (عثمان يخلف، 2001، ص22)
- كما أن فتح قنوات الاتصال وتنمية روح الجماعة داخل المنظمة من خلال إيجاد نوع من الثقة بين الجميع ورفع الروح المعنوية وخلق حرية التعبير عن المطالب والمعوقات يمكن أن يساهم في التخفيف من حدة الضغوط بين العمل. (على عسكر، 2005)، ص100)

### 9- طرق قياس الضغوط المهنية :

في العديد من الدراسات التي خصصت للضغط المهني هناك تركيز على مجالات أساسية من بينها كيفية تحديد الضغط وقياسه، ومن أهم أساليب قياس الضغوط نجد :

- التحقيق الشخصي للضغط :
- اقترح من طرف كل من "مايتون" و"ايفانوفيتش" في جامعة هوستن الأمريكية (Houston) من طرف استعمال استمارة تضم 60 بنداً وتقيس إدراك عمال المؤسسة، وقد يربط هذه الإدراكات بالوقت وجهل العمل وغموض الدور ونظام المكافئة، وتؤكد هذه الاستمارة على أن مصادر الضغوط لها علاقة بالتنظيم في مستواه العام والجزئي، وتأخذ بعين الاعتبار الجانب العام للمؤسسة.
- السياسة العامة وتأثيرها على اخذ القرارات.
- تطوير الموارد البشرية والضغط الناتج عن غياب التدريب وعن عوامل أخرى ويفضل هذه الوسيلة لا يمكن تحديد مصالح التي ترتفع فيها الضغط في المؤسسة، لكنها لاتعين على معرفة الضغط العام.

## - التخفيف من الضغط :

وهذه الوسيلة عبارة عن استمارة أعدت من طرف المؤسسة خاصة في بوسطن (Boston) بغرض تفسير وتوضيح أشكال من الضغط وهي: الأوضاع، الأعراض، وتتكون الاستمارة من 238 بند تمثل 14 سلما، لكن هناك سلما واحدا من بينها نصف المصادر المرتبطة بالعمل المباشر.

## - تقييم ادم (Adam) للضغط :

عبارة عن استبيان قام به مجموعة من الباحثين في جامعة ساندياغو (San Diego) بهدف التمييز بين الضغط القوي والضغط الثانوي. (لوكيا الهاشمي، بن زروال فتيحة، 2006،

ص42)

## خلاصة الفصل:

بعد ان تطرقنا في هذا الفصل لمفهوم الضغوط المهنية، تم تحديد أهم مكوناته، وأنواعه ومصادر الضغوط المهنية، و تحديد آثار هو عرض النظريات المفسرة للضغوط المهنية، و توضيح أهمية دراسة الضغوط المهنية وأساليب مواجهتها وطرق قياسها، اتضح لنا جليا أنمشكلة الضغط المهني في ميدان العمل من شأنها ان تعرقل سير عمل مستشار التوجيه المدرسي والمهني في عمله بشكل خاص، و هذا لا يتم الا عن طريق تقييم الجوانب المختلفة في الحياة المهنية للمستشار للتعرف على مصادر التوتر أو المواقف المسببة للضغوط ومن ثم التعامل معها، و من الضروري تقييم الجوانب التالية ( طبيعة العمل، غموض الدور. تنوع المهام، والتي تفرض على المؤسسة إدخال التعديلات الملائمة لتخفيف حدة ومستوى التوترات النفسية.

## الفصل الثالث

### الدافعية للإنجاز

تمهيد

1. مفهوم الدافعية للإنجاز
  2. مكونات الدافعية للإنجاز
  3. أنواع الدافعية للإنجاز
  4. مظاهر الدافعية للإنجاز
  5. الخصائص السلوكية للشخصية الإنجازية
  6. العوامل المؤثرة في الدافعية للإنجاز
  7. النظريات المفسرة للدافعية للإنجاز
  8. أهداف الدافعية للإنجاز
  9. طرق قياس الدافعية للإنجاز
- خلاصة الفصل

**تمهيد**

يعتبر موضوع الدافعية للإنجاز من المواضيع التي اهتم بدراستها الباحثين في علم النفس وعلوم التربية. في هذا الفصل سنتطرق إلى التعريف بالدافعية للإنجاز مع ذكر أهم مكوناتها وأنواعها. مع تحديد أهم المظاهر السلوكية للشخصية الإنجازية وتوضيح العوامل المؤثرة عليها، مع عرضنا لمختلف النظريات المفسرة لها إضافة إلى أهدافها وفي الأخير يتم تحديد الطرق التي نقيس بها الدافعية للإنجاز.

**1. مفهوم الدافعية للإنجاز :**

**لغة :** الدافعية للإنجاز هي تلك القوة الدافعة التي تحرك سلوك الفرد و توجهه لتحقيق غاية معينة يشعر بالحاجة إليها وأبأهميتها المادية أو المعوقة بالنسبة له.

وتستثار هذه القوة المحركة بعوامل تتبع من الفرد نفسه (حاجات وخصائصه وميوله واهتماماته)، أو من البيئة المادية أو النفسية المحيطة به (الأشياء والأشخاص والموضوعات والأفكار و الأدوات). (حسينشحاتة، زينب النجار، 2003، ص184)

**اصطلاحا :**

1. يعرف MAC CELLAND الدافعية للإنجاز على أنها الأداء الجيد في ضوء مستوى محدد من

الامتياز والتفوق والرغبة في النجاح. (مصطفى حسين باهي، أمينة إبراهيمسليبي، 1998، ص23)

2. يعرفها فاروق موسى بأنها الرغبة في الأداء الجيد وتحقيق النجاح وهو هدف ذاتي في تنشيط وتوجيه

السلوك ويعتبر من المكونات الهامة للنجاح. (عبد الله خليفة 2000، ص94)

حسب ما تطرقنا إليه سابقا يمكن القول بان الدافعية للإنجاز مفهوم يشير إلي السعي نحو التفوق لتحقيق

أعلى التقديرات وتحسين مستوى الأداء واستعداد الفرد لتحمل المسؤولية المثابرة لحل المشكلات الصعبة و

الشعور بأهمية الزمن والتخطيط للمستقبل من اجل الوصول إلي التفوق والنجاح.

## 2. مكونات الدافعية للإنجاز :

حسب أوزيل فان الدافعية للإنجاز يتكون من مكونات منها :

**1-الحافز المعرفي :** والذي يعبر عن حالة "انشغال بالعمل" بمعنى أن الفرد والباحث يحاول أن يتبع حاجاته من المعرفة والقيم و تكمن مكافأة اكتشاف معرفة جديدة في كونها تعينه على انجاز مهامه بكفاءة أعلى.

**2-تكريس الذات :** بمعنى آخر توجه الأنا والذات، ويمثله رغبة الفرد في المزيد من المكانة والشهرة والسمعة التي يحرزها عن طريق آراءه المميزة، والملتزمة في نفس الوقت بالتقاليد الأكاديمية المعترف بها مما يؤدي إلى شعوره بكفايته واحترامه لذاته.

منه نستخلص أن الدافعية تنتج عن تفاعل هذه المكونات بحيث انه إذا اختلف في درجات تفاعل هذه المكونات أدبالي اختلاف الدافعية من شخص إلى آخر.

## 3. أنواع الدافعية للإنجاز :

ميز فيرن Verun نوعين من الدافعية للإنجاز هما :

**1.الدافعية للإنجاز الذاتية :** ويقصد بها تطبيق المعايير الداخلية أو الشخصية في مواقف الانجاز.

**2.الدافعية للإنجاز الاجتماعية :** وتتضمن تطبيق معايير التفوق التي تعتمد على المقارنة الاجتماعية، أيمقارنة أداء الفرد بالآخرين.

ويمكن أن يعمل هذين النوعين في نفس الوقت. ولكن قوتيهما تختلف وفقا لأنهما أكثر سيادة في الموقف. فإذا كانت دافعية الإنجاز الذاتية لها وزن أكبر وسيطرة في الموقف فإنه غالبا ما تتبعه دافعية للإنجاز الاجتماعي والعكس صحيح. (رشيد الشاكر، 2015، ص26)

**3. دافع الانتماء :** ويتمثل في سعي الفرد للحصول على الاعتراف والتقدير باستخدام نجاحه الأكاديمي وأدائه، ويأتي هنا دور الوالدين كمصدر أولي لإشباع حاجات دافع الانتماء، ثم دور الأطراف المختلفة التي يتعامل معها الفرد. ويعتمد عليها في تكوين شخصيته، ومنهم المؤسسات التعليمية المختلفة. (رشيد الشاكر، 2015، ص27)

**4. دوافع واقعية :** وهي دوافع تكون موجودة فعلا على أرض الواقع أو تسمى الدوافع الواقعية الحياتية.

**5. دوافع متخيلة :** وهي دوافع يمكن أن تكون غير موجودة فعلا إذ أنها مجرد تخيلات أو توقعات يتوقعها الفرد ويتخيلها في حين أنها ربما لا تكون لها أساس في الواقع .

يتضح مما سبق بان الدافع للإنجاز هو احد الدوافع النفسية الاجتماعية التي تتأثر بالعديد من العوامل الثقافية والاجتماعية، والسياق النفسي الاجتماعي الذي يعيش فيه الفرد بشكل عام.

#### 4. مظاهر الدافعية للإنجاز :

حدد **Hermans (1970)** مظاهر الدافعية للإنجاز والتي ظهرت في (10) جوانب وهي :

مستوى الطموح، سلوك تقبل المخاطرة، الحراك الاجتماعي، المثابرة، توتر العمل أو المهنة، إدراك الزمن، التوجيه للمستقبل، اختبار الرفيق، سلوك التعرف، سلوك الإنجاز.

توصل الباحث زكرياء الشريفي سنة (1981) إلى تحديد سمة تعتبر عن الدافع للإنجاز وهي : الطموح، المثابرة، الاستقلال، قدرة النفس، الإتقان، الحيوية، الفطنة، التفاؤل، المكانة والجرأة الاجتماعية.

بينما أشار كل من احمد عبد الخالق وماسية النبال سنة(1991) إلى أن مظاهر هذا الدافع نجد الرغبة أو الميل إلى أداء المهام بسرعة وبأفضل طريقة ممكنة ويتضمن دافع الانجاز أنماط متباينة من التلوث ويتدخل فيه عنصر التحدي. (خليفة، 2000، ص93)

في الأخير للدافعية مظاهر نجد أنها رغبة وطموح وميل ومثابرة لتحقيق الأداء الجيد و المتميز لذلك علينا المحافظة على هذا المستوى الجيد منها.

## 5. الخصائص السلوكية للشخصية الإنجازية :

خصائص الأفراد ذوي دافع انجاز مرتفع :

لقد توصل ماكلياند إلى تحديد بعض صفات الأفراد الذين يتميزون بدوافع مرتفعة للإنجاز وهي أن:

-الشخص لإنجازي يميل إلي المواقف التي يأخذ فيها على عاتقه مسؤولية شخصية، يتوصل من خلالها إلى حلول للمشكلات، كما يرغبون في تحقيق الأهداف عن طريق مجهوداتهم الفردية، فمثل هذا الشخص لا يرضى بالصدفة ولا بالأعمال التي تنطوي على نوع من النجاح السهل وإنما يشعر هؤلاء بالرضا عن الأعمال التي يعيشونها وتحقق مآلديهم من قدراتهم ومهاراتهم وطاقاتهم. (مقدم عبد الحفيظ، 1997، ص119)

- أما الأشخاص ذوي الاهتمامات الإنجازية المرتفعة إلى أهداف إنجازيه متوسطة والى أن يقوموا بمخاطر محسوسة، فالاستراتيجيات إلي يصفونها تكون متلائمة جيدا لحاجاتهم، فهم يشعرون بإشباع الانجاز من خلال اطلاعهم بأعمال متوسطة الصعوبة وهو نوع الإشباع الذي يحتاجون إليه. (إبراهيم

قشقوش وآخرون، 1979، ص130)

- كما عرض أتكسون في ضوء نموذج دافعية الإنجاز، انه في موقف المخاطرة المعتدلة يرتفع من مستوى توقع النجاح والقيمة الحافزة المرتبطة بذلك النجاح إلى الحد الأقصى، وبالتالي فهو يحقق أقصى إشباع للحاجة، وهذا المستوى من الإنجاز ينقل الفرد استراتيجيا إلي مستوينا على من احتمالات النجاح ويزيد من الإنجازية تبعا لذلك.

- ويسعى الشخص ذو الاهتمامات الإنجاز المرتفعة نتائج أدائهم وأعمالهم أي الحصول على نوع من التغذية الرجعية، حتى تسمح لهم بتحديد النجاح والفشل في انجاز أهدافهم وبالتالي الشعور بالرضي عن نشاطاتهم.

حسب ما تم تحديده من خصائص حول الأشخاص ذوي الدافعية للإنجاز فإنهم يميلون إلى العمل طويلا من اجل حل المشكلات الصعبة ويفضلون العمل مع الأشخاص المثابرين، كما أن ذوي الدافعية للإنجاز يحصلون على درجات أعلى و يستجيبون للفشل بطريقة تزيدهم إصرارا ومثابرة على النجاح.

## 6.العوامل المؤثرة في منشأ الدافعية للإنجاز:

تنشأ الدافعية للإنجاز بسبب عدة عوامل يرجع بعضها إلى الفرد نفسه والبعض الآخر إلى بيئة الإنجاز.

### أ-العوامل الخاصة بالفرد :

**1.التنشئة الوالية:** أثبتت الدراسات التي قامت به نزيوتم (1958) أن أمهات الأطفال ذوي الدافعية المرتفعة للإنجاز يشجعن أطفالهن على الاستقلالية والاعتماد على النفس ويقمن بتقديم مكافآت كثيرة لتحقيق ذلك، هذا التدريب يكون في سن مبكر. من أمهات ذوي الدافعية المنخفضة، ولقد بينت الباحثة النشاطات التي تقوم بها الأمهات ذوي الحاجة للإنجاز أثناء تنشئتهم وهي كالتالي :

الاعتماد على النفس، الاستقلال، تقدير الأملاءء ابناها، القيود على النشاط المستقل. (شاد عبد العزيز، 1994، ص225)

من هنا ينضح أن الدافعية تنشأ عند الفرد كون الأم تشجع ابنها على الاستقلالية والاعتماد على النفس.

2. التنشئة الاجتماعية: أشارت كاميليا عبد الفتاح (1984) أن مستوى الدافعية لدى الطلبة اعلي من الطالبات، وأرجعت ذلك إلى التنشئة الاجتماعية التي تعيشها البنات خلال طفولتها، من خلال النظرة الدولية للبنات من خلال مظاهر الإهمال والتفرقة بينهما وبين الذكور.

بالإضافة إلى دراسة أجراها الباحثان وزون و داندراد لمعرفة العلاقة بين الضغوط الاجتماعية على الأطفال ومستويات دافعتهم للإنجاز، فكانت النتائج بوجود ارتباط بين مستويات الدافعية للإنجاز لدى كلا الجنسين وتشجيع الانجاز ومطالبه . كما يوجد ارتباط مرتفع بين التدريب على الاستقلال من قبل الأم

و الدافع للإنجاز المرتفع لدى الإناث. (شاد عبد العزيز، 1994، ص335)

نستخلص أن الدافعية للإنجاز تنشأ من خلال التنشئة الاجتماعية للطفل من حيث الظروف المعيشية.

#### ب- العوامل الثقافية والاقتصادية والدينية :

حيث ذكر ماكلياند (1975) في كتابه مجتمع الإنجاز (AchevementSociete) العوامل الثقافية والدينية وتأثيرها على دافعية الإنجاز ، حيث أن قيم الآباء التي يمثلها أدائهم الديني تؤثر في تنشئة الطفل و بالتالي تؤثر في الدافعية للإنجاز عنده. كما توصل إلأن الدافعية للإنجاز ترتبط ارتباطا وثيقا بالتطور الاقتصادي، حيث أنها تسيطر وتسود خلال قدرات النمو الاقتصادي و رغم ذلك يؤكد ماكلياند أن الدافعية للإنجاز يمكن أن تنمي و تستثار لدى أفراد مهما كانت جنسياتهم و مستويات بدلتهم الاقتصادية بواسطة برنامج تدريبي خاص لرفع الدافعية للإنجاز.

العوامل الشخصية : والتي لها علاقة بالدافعية للإنجاز نذكر منها: التحمل والمثابرة، حيث قام محمود عبد القادر بدراسة النجاح الأكاديمي ، و علاقته بالتحمل والمثابرة و الطموح لعينة مكونة من (437) طالبا وطالبة من جامعة الكويت، و معهد المعلمين غالبيتهم من الكويتيين تتضمن (65) طالبا وطالبة من جنسيات خليجية مختلفة، وكذلك شملت (55) طالبا وطالبة من جنسيات مغربية أخرى وكشفت نتائج هذه الدراسة بالنسبة لدافعي التحمل والمثابرة و دافع الطموح مايلي :

يوجد ارتباط ايجابي دال بين درجات النجاح في نهاية الفصل وكل من الطموح والتحمل والمثابرة، فالنجاح الأكاديمي يتطلب بالإضافة إلى الطموح تحملا ومثابرة.

### ج. العوامل الخاصة ببيئة الانجاز :

حيث تظهر العوامل المؤثرة في الدافعية للإنجاز الخاصة ببيئة الأداء أو العمل كالتالي :

1. طبيعة العمل :إذا كانت صفات العمل متطابقة مع حاجات الأفراد فان هذا يؤدي إلى الرضا، والذي ينعكس بدوره على دافعية اكبر لأداء العمل أو الممارسة، كما بين ستيرز و يورتر(1983)أن التكوين لدافع الانجاز العالي لا ينجح مع الأفراد الذين يتعاملون مع الروتينية و الكتابة التلقائية ، وهذا لان مثل هذه الأعمال مصممة لتنشيط الدافع للإنجاز، بل يكسب في الوظائف ذات الطبيعة المتحدية التي تؤدي إلى تحريض الدافع للإنجاز لدى الفرد.(نور الدين بوعلي،2007، ص34)

2. القيادة والإشراف : إن سلوك المدير التلقائي يؤثر على تحديد و توجيه سلوك الأفراد حيث أن إنتاجيتهم تتوقف على عدة عوامل أغلبيتها يعود إلى فعالية القيادة في خلق مناخ سيكولوجي يعمل على إشباع حاجات الأفراد المختلفة، وبالتالي رفع دافعتهم للإنجاز باستثارتهم على بذل جهد وذلك باستخدام أساليب مختلفة في التحفيز للإنجاز كما يظهر بمظهر القوي المتمكن والمسيطر على تصرفاته وانفعالاته

والتوازن في شخصيته داخل و خارج المؤسسة، و المدافع عن حقوق الموظفين المادية والمعنوية من مكافآت وزيادات في الرواتب و تهيئة الفرص للنمو المهني والتدريب، و حصولهم على شهادات ذات تقدير و ترقيات في وظائفهم بهذه الطريقة يكسب حب الموظفين وولائهم وبالتالي إنتاجيتهم العالية وإبقائهم في حالة تحفيز مستمرة تعد بالنفع عليهم و على المؤسسة.(محمد رسمي، 2004، ص318)

**3. العلاقات المهنية :** لا يتوقف نجاح المؤسسة و ازدهارها في أداء الأدوار المنشود بها على الإمكانيات المادية والبشرية المتوفرة ولا على الكفاءة الإدارية والتربوية للقائمين على تسييرها والعاملين فحسب، ولكنه يتوقف على مدى نوعية العلاقات بين هؤلاء و على مدى رسوخ الروح الجماعية في العمل.

حيث يشير الشنواني(1972)، انه يوجد داخل المنظمة أنواع مختلفة من العلاقات بين الرئيس و المرؤوسين بالتسلل أو المركزية، أو انعدام التفاهم فان ذلك يؤدي إلى حدة الشعور بالقلق ونقص الرغبة في العمل، كما أن العلاقة إذا خلت من الود والحب، وقامت على التخوف والحذر و التنافس الغير الشريف، فان ذلك يؤدي إلى ظهور الصراعات داخل المنظمة و بالتالي يقلل من دافعية الانجاز لدى العاملين.

### 7. النظريات المفسرة للدافعية للإنجاز :

هناك العديد من النظريات التي حاولت تفسير الدافعية والعوامل المرتبطة بها لدى أفراد الجنس البشري و يتمثل بعضها بما يلي :

أ.النظرية السلوكية **Behavioraltheory** : ترى هذه النظرية أن الدافعية تنشأ لدى الأفراد بفضل مثيرات داخلية أو خارجية، حيث يصدر عن الفرد سلوكا أو نشاطا استجابة لهذه المثيرات. و يؤكد بافلوف، سكين ان خبرات الفرد بناتج السلوك هي التي تحدد تكرار أو عدم تكرار السلوك في المرات

اللاحقة، لذي يرى أن نتائج السلوك، ولا سيما التعزيزية منها تشكل الحاضر أو الباحث الذي يدفع الأفراد للسلوك بطريقة معينة في موقف ما. أن حصول الفرد على المعززات أو المكافآت على سلوكياتهم يستثير لديه الدافعية للحفاظ على هذه السلوكيات وتكرارها. فعلى سبيل المثال عندما يتم تعزيز الطفل على سلوك ما كنطق كلمة ما، فإنه يثير لديه الدافعية لتكرار مثل هذا السلوك، ويرى سكين أن التعزيز ربما يتطور ليصبح ذاتيا. حيث يقوم الفرد بسلوك ما لإشباع حاجات و دوافع لديه دون تأثير خارجي، كالتالي الذي يقوم بمطالعة بعض الكتب والمؤلفات ليس من أجل اجتياز امتحان فحسب. وإنما للمتعة أو التسلية أو حب المعرفة.

ب. نظرية التعليم الاجتماعي **Social learning theory** : تطلق هذه النظرية من افتراض رئيسي مفادها أن الإنسان كائن اجتماعي يعيش ضمن مجموعات يؤثر و يتأثر بها . حيث يلاحظ سلوكيات الآخرين، ويتعلم الكثير من الخبرات و المعارف والاتجاهات وأنماط السلوك الأخر. من خلال ملاحظة سلوك الآخر و محاكاة هذا السلوك.

و تلعب إجراءات التعزيز أو العقاب البديل دورا في احتمالية تعلم مثل هذه السلوكيات أو عدمه . وبهذا المعنى فهي ترى أن العديد من الدوافع الإنسانية مكتسبة من خلال عملية الملاحظة والتقليد وفقا للنتائج التي تتبع سلوك الآخرين، وترتكز هذه النظرية على تأثير سلوك الفرد ونتيجة وجوده ضمن الجماعة سواء كان ذلك على شكل تنافس مع الآخرين أو تعاونا معهم أو مساندة وانطبعا لهم. (عماد عبد الرحيم الزغول، 2012، ص220، 219)

كما ترى هذه النظرية أن الأفراد يضعون أهدافا معينة، ويسعون إلى تحقيقها ويضعون معايير خاصة الحكم على هذه الأهداف، الأمر الذي يثير لديهم الحماس والدافعية وتكثيف الجهود لتحقيق المعايير التي

يضعونها فان تحقيق الأهداف يؤدي إلى الإشباع وتحقيق حالة من الرضا، الأمر الذي يدفع الأفراد إلى وضع أهداف جديدة و السعي من أجل تحقيقها. (نفس المرجع السابق، ص220)

**النظرية المعرفية Cognitive theory :** ترى النظرية المعرفية أن الأفراد لا يستجيبون للمثيرات و الحوادث الخارجية، أو الداخلية على نحو تلقائي، وإنما في ضوء نتائج العمليات المعرفية التي يجريها الأفراد على مثل هذه الحوادث و المثيرات. وترى أن عملية الإدراك الحسي و التفسيرات التي يعطيها الأفراد للحوادث أو المثيرات تحدد طبيعة السلوك الذي يقومون به. فعلى سبيل المثال قد يكون الفرد منهمكا في عمل معين كقراءة كتاب أو تصليح جهاز ما في الوقت الذي يكون فيها جائعا، بحيث يمر وقتا طويلا حتى ينتبه لحالة الجوع.

و تؤكد النظرية المعرفية على أن الإنسان كائن إرادي وعقلاني يتمتع بإرادة حرة تمكنه من اتخاذ القرارات المناسبة و السلوك على النحو الذي يراه مناسباً، وتتدخل عوامل مثل القصد و النية و التوقع والتعليل في السلوكات التي يقوم بها. وبهذا فهي تؤكد على المصادر الداخلية و التوقعات و الاهتمامات والخطط التي يسعى الأفراد إلى تحقيقها من خلال السلوكات التي يقومون بها.

و تبعا لذلك فهي ترى أن الأفراد نشيطون و مثابرون ، وتوجد لديهم دوافع و حاجات تتمثل في السعي لفهم البيئة التي يعيشون فيها والسيطرة عليها. فدافع الفضول وحب الاستطلاع مثلا. يشير إلى نوع من الدافعية الذاتية لدى الأفراد والذين يحاولون من خلالها تأمين اكتشاف المعرفة اللازمة حول شيء أو موضوع معين بغية فهمه والسيطرة عليه. الأمر الذي يعزز لديهم مفهوم الذات. (عماد عبد الرحيم الزغول، 2012، ص221)

نظرية الغزو (Attributio) : تعد النظرية من أكثر النظريات المعروفة التي عالجت موضوع الدافعية نحو تحقيق النجاح ، و تجنب الفشل، فهي تهتم بتفسير و فهم طبيعة الغزوات التي يقدمها الأفراد و الأساليب نجاحهم أو فشلهم في المجالات الحياتية المختلفة الأكاديمية منها و غير الأكاديمية، وقد جاءت

هذه النظرية كمحصلة لجهود العالم الأمريكي برناردوينر الذي اهتم بتفسير سلوكيات الأفراد الأسوياء و غير الأسوياء من خلال فهم طبيعة الغزوات التي يقدمونها كمبررات لسلوكياتهم المتعددة، وقد اسماها

بنظرية اللذة والألم **Pleaseur-Paintheory** .

ويعد عالم النفس وينر **Wiener** من الأوائل الذين استخدموا هذه النظرية لربطها بالعملية التربوية. و لاسيما بالتعلم والتحصيل المدرسي. ويرى وينر أن لدى الطلاب نزعة لغزو أسباب نجاحهم أو فشلهم الأكاديمي إلى مجموعة من العوامل تتمثل في القدرة و الجهد والمعرفة والحظ والمزاج والاهتمامات ووضوح التعليمات هذا و يصف وينر هذه العوامل ضمن ثلاث مجموعات هي:

**1. المجموعة الأولى :** ويتعلق بمصدر الضبط لدى الأفراد، وقد يكون داخلا أو خارجا فالطالب قد يعزو نجاحه و تفوقه على عوامل داخلية مثل الاستعداد و القدرات أو عوامل خارجية مثلتساهل المعلم أو سهولة الأسئلة، وفي حين يغزو أسباب فشله إلى عوامل داخلية كعدم الاستعداد الكاف ولأسباب خارجية مثل صعوبة الامتحان أو تحيز المعلم.

**2. المجموعة الثانية :** ويتعلق بالعوامل الثابتة وغير الثابتة مثل القدرة و قلب المزاج والحظ، وترتبط هذه المجموعة بتوقعات الفرد بالنجاح أو الفشل في المستقبل، فإذا اعتقد الفرد أن سبب نجاحه أو فشله يعزى إلى عوامل ثابتة مثل القدرة أو الاستعداد، فانه سيتوقع النجاح و الفشل في مثل هذه المهام في المستقبل، إما إذا عزا سبب نجاحه أو فشله إلى عوامل ثابتة مثل تقلب المزاج أو الحظ، فانه يتوقع تغير مثل هذه الغزوات في المستقبل.

**3. المجموع الثالثة :** وتتعلق بالعوامل القابلة للضبط و السيطرة و تلك غير القابلة للضبط أو السيطرة. فإذا عزا الطالب نجاحه إلى عوامل قابلة للضبط، فانه يشعر بالفخر و الاعتزاز والغزو و يتوقع النجاح في المستقبل عندما يواجه مهامات أكاديمية مماثلة. إما إذا عزا نجاحه إلى عوامل غير قابلة للضبط أو

السيطرة فانه يشعر بالعرفان و الجميل و يتوقع أن يصادفه مثل هذا الحظ بالمستقبل من جهة أخري إذا عزا الطالب فشله إلى عوامل داخلية قابلة للضبط و السيطرة كعدم الاستعداد الكاف مثلا. فانه يشعر بخيبة الأملو الخجل و يتوقع تغير ذلك في المستقبل، إما إذا عزا فشله إلى عوامل خارجية غير قابلة للضبط أو السيطرة، فانه يشعر بالعجز و الاستسلام و الإحباط و عدم القدرة على التغيير. (عماد عبد الرحيم الزغول، 2012، ص 223)

النظرية الإنسانية Humanistietheory : لقد جاءت نظرية ماسلو Maslow (1976) في الحاجات الإنسانية ردا على النظرية التحليلية لفرويد. التي ترى أن أصول السلوك بيولوجية تتمثل في غرائز (غريزة الحياة و الموت) واعتراضها على المدرسة السلوكية التي ترى أن السلوك مدفوع بعوامل كالتعزيز و الحرمان و الحوافز و المكافئات.

ويرى ماسلو أن الدوافع و الحاجات لدى الإنسان تنمو على نحو هرمي، حيث تتوقف دافعية الأفراد للسعي نحو تحقيق الحاجات في المستوى الأعلى على مدى إشباع الحاجات في المستوى الأدنى. ويؤكد ماسلو على الإرادة الحرة والحرية الشخصية للأفراد في اتخاذ القرارات والسعي نحو النمو الشخصي و إشباع الحاجات. إذ يرى أنالأفراد يسعون جديا إلى تحقيق أهدافهم وإشباع حاجياتهم. وفقا لسلم هرمي تترتب فيه هذه الحاجات حسب أولويتها، وقد صنف ماسلو الحاجات مجموعتين هما :

الحاجات الأساسية و تتمثل بالحاجات الفسيولوجية الضرورية لبقاء واستمرار الكائن مثل الطعام والشراب و الهواء والمسكن، والحاجات النفسية والاجتماعية و هي ما تسمى بالحاجات النمائية مثل حاجات الأمن و السلامة و الانتماء أو المعرفة و التقدير والحاجات الجمالية وتحقيق الذات.

يرى ماسلو أن دافعية الفرد نحو تحقيق الحاجات لدينا، ولا سيما الفسيولوجية منها تزداد في محاولة منه لإشباعها، إذ أن الفرد الجائع يستمر في البحث عن الطعام حتى يشبع حاجة الجوع بحيث لا يكون مدفوعا

الإشباع حاجات أخرى غيرها. و حالما يتم إشباع الحاجات الدنيا، فإن دافعية الأفراد نحوها تتخفض وتزداد دافعيته إلى تحقيق حاجات أخرى في الهرم.

أما فيما يتعلق بالحاجات كالحاجة إلى الانتماء والتقدير وتحقيق الذات، فيرى ماسلو أن دافعية الأفراد نحو تحقيقها لا يتوقف عند الإشباع الجزئي لها فحسب. وإنما يسعى الفرد إلى تحقيق مزيد من الإشباع لمثل هذه الحاجات، لأنها دائمة الإلحاح ولا تشبع بصفة دائمة أو كلية وهذا ما يفسر استمرارية دافعية الأفراد نحو تحقيق مزيد من النجاح والتميز والتفوق و التقدير. بالرغم من أهمية تصنيف ماسلو للحاجات إلا أنه يعاني من بعض العيوب التي تتمثل في :

أولاً: ليس من الضروري أن يؤجل الفرد إشباع حاجات معينة حتى يتسنى لهم إشباع الحاجات الدنيا. فكثيراً ما تؤجل مثلاً إشباع حاجة الجوع لتحقيق حاجة أخرى، و في بعض الأحيان تسعى إلى تحقيق أكثر من حاجة في نفس الوقت.

ثانياً : هناك كثيراً من الدوافع تم إغفالها في تصنيف ماسلو للحاجات مثل الامتناع عن الطعام احتجاجاً على سياسة معينة أو إيذاء النفس أو تبني إيديولوجية معينة و غيرها من الدوافع (عماد عبد الرحمان الزغول، 2012، ص224، 225)

## 8- طرق قياس الدافعية للإنجاز :

تبين من المقاييس التي استخدمت في قياس الدافعية للإنجاز تنقسم إلى فئتين نعرضها بانجاز على النحو التالي :

المقاييس الإسقاطية **Projectives Scales** : قام ماكلياند بإعداد اختبار لقياس الدوافع للإنجاز مكون من أربع صور. تم اشتقاق بعضها من اختبار تفهم الموضوع (T.A.T) الذي أعده موراي Muray عام 1938 أما البعض الآخر فقام ماكلياند بتصميمه لقياس الدافع للإنجاز.

وفي هذا الاختبار يتم عرض كل صورة من الصور على شاشة لمدة عشرين ثانية أمام المبحوث. ثم يطلب الباحث من المبحوث بعد العرض كتابة قصة تغطي أربعة من أسئلة بالنسبة لكل صورة، والأسئلة هي :

1. ماذا يحدث من هم الأشخاص؟.

2. ما الذي أدبالي هذا الموقف؟.

3. ما محور التفكير؟ و ما المطلوب عمله؟ ومن الذي يقوم بهذا العمل؟.

4. ماذا يحدث؟ وما الذي يجب عمله؟.

ثم يقوم المبحوث بالإجابة على هذه الأسئلة الأربعة بالنسبة لكل صورة ويستكمل عناصر القصة الواحدة في مدة لا تزيد عن أربعة دقائق. ويستغرق إجراء الاختبار كله في حالة استخدام الصور الأربع حوالي عشرين دقيقة.

ويرتبط هذا الاختبار أساسا بالتخيل الإبداعي، ويتم تحليل القصص أو نواتج الخيال لنوع معين من المحتوى في ضوء ما يمكن أن يشير إلى الدوافع للإنجاز.

وعلى الرغم من أن ماكلياند و زملاءه قد كشفوا عن معاملات ثبات و صدق مرتفعة لاختبار تفهم الموضوع و قد وصل معامل ثباته الى 96. (عبد اللطيف محمد خليفة، 2000، ص 97، 98)

أما بخصوص الصدق فقد تبين انه لا يوجد علاقة اختبار تفهم الموضوع، وكل من مقياس التفضيل الشخص لا إدوارد (Edwards).

و مقياس مهرييان (A.Mehrabian) للميل للإنجاز.

كما قام فاينستين بفحص الدراسات التي أجريت على الدافع للإنجاز عام 1968. والمقاييس التي استخدمت فيها. و أوضح أنها تفتقر إلي الثبات والصدق، وخاصة الاختبارات الإسقاطية كما أن نتائجها متعارضة، ولا تزيد معاملات الارتباط فيها بينها 4 و 0. (عبد اللطيف محمد خليفة، 2000، ص 98

(99

على الرغم من ضعف الثبات و الصدق اختبار تفهم الموضوع، فانه شاع استخدامه على نطاق واسع في العديد من البحوث والدراسات التي تناولت الدافعية للإنجاز، وعندما بدأ النقد يوجه إلى أساليب القياس الإسقاطية حاول البعض إدخال بعض التعديلات على هذه الأساليب، فقامت فرنيش بوضع مقياس الاستبصار في ضوء تصور ماكيلاند لتقدير صور وتخيلات الانجاز، حيث وضعت جملا مقيدة تصف أنماط متعددة من السلوك، يستجيب لها المبحوث باستجابة لفظية إسقاطية عند تفسيره للمواقف السلوكية التي تشتمل عليها البند أو العبارة. و تم وضع نظام تصحيح لهذا الاختبار بحيث يمكن استخدامه لقياس كل من الدافع للإنجاز. والدافع للتولد كما قام ارنسون بوضع اختبار التعبير عن طريق الرسم (Aromsom Graphic Espression) وذلك لقياس الدافع للإنجاز عند الأطفال.(نفس المرجع

السابق، ص 99)

**1. طريقة العقاب:** وفي هذه الطريقة نقوم بوضع حاجزا مؤلما في طريق الوصول إلى الهدف ثم نعمل على تسجيل عدد المرات التي يتغلب فيها الكائن الحي على ذلك الحاجز ليصل إلى الهدف.

2. طريقة المقاومة: تشبه هذه الطريقة طريقة العقاب إلا أنه الاختلاف الموجود بينهما هو أنه في طريقة

المقاومة القياس يقوم على مقدار الصعوبة التي يتحملها الكائن الحي للوصول إلى الهدف.

ومن هنا نستخلص أن هذه الطرق تأهل لقياس مستوى ودرجة الدافعية للإنجاز المثلّي وبتعدد وتنوع هذه

الطرق تثبت فعاليتها .

## خلاصة الفصل :

في هذا الفصل بعد أن عرضنا أهم التعارف المتعلقة بالدافعية للإنجاز ومكوناتها الأساسية وأنواعها ومظاهرها الخاصة، تطرقنا إلى مختلف خصائص الدافعية للإنجاز حيث قمنا بتحديد أهم النظريات المفسرة له أو أهدافها، مع توضيح طرق قياس الدافعية وأهم العوامل التي تؤثر عليها فمنه يمكن القول أن الدافعية للإنجاز من أهم العوامل التي تساعد في النجاح، لذلك يجب الرفع منها وإبقائها في المستوى المطلوب . وهذا كله بتوفير مختلف احتياجاته .

## الفصل الرابع

### مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي و المهني

تمهيد

1. نبذة تاريخية حول مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني
2. تعريف مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي والمهني
3. الحاجة الى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني
4. خصائص مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني
5. الإطار المكاني لعمل مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني
6. شروط توظيف مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني
7. مسؤوليات ومهام مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني
8. أدوات عمل مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني
9. علاقات مستشار التوجيه مع مختلف المتعاملين معه
10. الممارسات التي يستوجب مستشار التوجيه المدرسي والمهني الامتناع عنها
11. الصعوبات التي تواجه مستشار التوجيه في أداء مهامه
12. التصورات الخاطئة حول عمل مستشار التوجيه المدرسي و المهني

خلاصة الفصل

## تمهيد :

يعتبر مجال التربية من أهم المجالات المهنية التي تلعب دورا هاما في تقدم و تنمية المجتمعات،حيث جعلت من التلميذ المحور الأساسي في العملية التعليمية ما جعل المؤسسة التربوية تتكفل و تهتم به .وتعمل على تنميته من جميع النواحي ، حيث أن هذه الأخيرة تهدف أساساإلي مساعدة المتعلم علي بناء مشروعه الدراسي والمهني، وذلك من خلال مساعدته علي معرفة ذاته من ناحية ومعرفة متطلبات محيطه الخارجي من ناحية أخرى والوصول به إليإيجاد حلول مناسبة تحقق له التوافق النفسي والتكيف الاجتماعي، وتظهر لنا أهمية دور مستشار التوجيه والإرشاد بصفته الشخص المتخصص الذي يتولى القيام بمهام التوجيه والإرشاد بالمدرسة.

وسنتطرق في هذا الفصل إلى تعريف مستشار التوجيه المدرسي والمهني،مع ذكر خصائصه وشروط توظيفه و مهامه. كما نوضح إطار المكاني إضافة إلى تحديد أهم الوسائل التي يستخدمها والصعوبات التي تعرقل مسار عمله.

### 1. نبذة تاريخية حول ظهور مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في الجزائر :

مر التوجيه في الجزائر بثلاث مراحل، حيث أعطى اهتماما متزايدا توجد في الأخير بإدماج عضوا كلف بتحسين الأداء التربوي في المؤسسات التعليمية عن طريق القيام بمجموعة من المهام تتضمن التكفل الأحسن بالتلميذ، ويتمثل هذا العضو في شخص مستشار التوجيه المدرسي والمهني.

في أوائل 1962، وبعد مغادرة الفرنسيين القائمين بهذه العملية تولت الجزائر بإطاراتها المحدودة الإشراف على عملية التوجيه، والتي عرفت نوع من التراجع يعود إلى عدم تكافؤ برامجها مع التلميذ و الطالب الجزائري ومتطلبات البلاد آنذاك، كما أن هذا الميدان كان يعاني نقصا كبيرا في القائمين عليه وأثناء الاستقلال لم يكن في الجزائر سوى 9 مراكز التوجيه و53 مستشارا.

و بذلك اتسع مجال التوجيه وازدادت مرافقه ومؤسساته، إذ بلغ 34 مركزا حسب التقسيم الإداري 1974 وازداد عدد المستشارين من خريجي علم النفس التطبيقي وخريجي معهد علم الاجتماع.(إبراهيمية صونيا، 2006، ص41 )

### 2. تعريف مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي و المهني في الجزائر :

لقد أصبح من الضروري أن لا تستغني أي مؤسسة تربوية عن مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، بحيث يكون للمستشار دور فعال في مساعدة التلاميذ على مواجهة المشكلات.

#### 1-2. تعريفه:

هناك تقارب كبير في التعريفات الخاصة بمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني على الرغم من الاختلاف في السمة في الدول المختلفة، فهناك من أطلق عليه المرشد التقني، أو المرشد المدرسي، وعرف في الجزائر بمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

ومن أهم التعريفات الخاصة به نجد ما يلي :

تعريف نقابة النفسانيين الأمريكيين: هو مربي مختص تشمل دراسته العليا النواحي النظرية وعلى أداء الخدمات الإرشادية والذي يكون محور الاهتمام فيها وهو تحقيق حاجيات النمو مطالبه العامة وحل مشكلات التلاميذ العاديين الذين يكونون تحت إشرافه. (عبد الحميد مرس، 1975، ص13)

ويعرفه موريس روكلان (Mourice Rocklin) على أنه " المسؤول الأول عن تنفيذ عملية التوجيه المدرسي والمهني، وهو مختص في التوجيه ، ويعتبر من اقدر الناس وأكفاء هم على جميع كافة المعلومات حول الطالب المراد توجيهه واستغلالها أحسن استغلال باعتماد مبادئ وتقنيات علم النفس". (دغوش، 2000، 86)

كما يعرفه حامد زهران : المرشد هو المسؤول الأول المتخصص عن العمليات الرئيسية في الإرشاد والتوجيه ويطلق عليه مرشد التوجيه. (حامد زهران، 2002، ص469)

وتعرف سمية جميل أن " المرشد النفسي هو المسؤول المتخصص الأول عن العمليات الرئيسية في التوجيه والإرشاد وخاصة عملية الإرشاد النفسي"، ويطلق عليه أحيانا مصطلح مرشد التوجيه، وبدون المرشد يكون الصعب تنفيذ أي برنامج للتوجيه والإرشاد. (جميل، 2005، ص 128)

تعريف آخر : هو عضو من أعضاء فريق التوجيه، وهو في العادة العضو المتخصص في التوجيه فعلا، ومن ثم يعتبر المسؤول الأول عن أعداد وتنفيذ وتقويم خدمات التوجيه المدرسي التي يمكن تقديمها للتلاميذ، وذلك بحكم وجوده في موقع حساس في النظام التربوي الذي يجعل منه همزة وصل بين السلطة التربوية ومجموعة المؤسسات التعليمية التي يشرف عليها، إذا هو من وجهة النظر الأولى ممثل الإدارة التربوية على ساحة العمل الميداني، والساهر علي تطبيق ماوضعت من أهداف وما أقرته من تعليمات وتوجيهات، أما من وجهة النظر الثانية فهو مسؤول عن تنشيط حركة التوجيه المدرسي وتطورها في المدارس التابعة له. (برو محمد، 2010، ص 180 )

يعرف أيضا على انه : هو الذي يتولى رسميا القيام بالتوجيه المدرسي على مستوى المؤسسات التعليمية ومركز التكوين المهني، ومهامه تؤهله للتدخل على أكثر مستوى وفي أكثر من مجال من المجالات ذات العلاقة بالتوجيه ويمارس نشاطه تحت إشراف مدير المؤسسة ويندرج ضمن نشاطات الفريق التربوي التابع للمؤسسة وذلك لدراسة النتائج التي يتحصل عليها المتعلم في الفروض و الاختبارات الفصلية.(سفيان حازم، 2019، ص18)

يعرف أيضا على انه : هو الذي يتولى رسميا القيام بالتوجيه المدرسي على مستوى المؤسسات التعليمية ومركز التكوين المهني، ومهامه تؤهله للتدخل على أكثر مستوى وفي أكثر من مجال من المجالات ذات العلاقة بالتوجيه ويمارس نشاطه تحت إشراف مدير المؤسسة ويندرج ضمن نشاطات الفريق التربوي التابع للمؤسسة وذلك لدراسة النتائج التي يتحصل عليها المتعلم في الفروض و الاختبارات الفصلية.(سفيان حازم، 2016، ص18)

حسب ما تطرقنا إليه في التعاريف السابقة فمستشار التوجيه المدرسي و المهني هو مختص في التوجيه و الإرشاد يقوم بالتكفل بالتلميذ و تقديم مجموعة من الخدمات منها التوجيه . الإرشاد .الإعلام و متابعة التلميذ خلال مساره الدراسي.

### 3. الحاجة إلى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي و المهني :

يختلف الأفراد فيما بينهم، وقد يكون هذا الاختلاف من ناحية المهارة والأهداف والقيم والتوجيهات المهنية. والتوجيهات المهنية المختلفة يجب أن تكون متنسقة مع متطلبات ومكافآت المهنية المعنية التي تقدمها بيئة العمل، ويؤثر أيضا على مدى الاتساق والتوافق بين توجه الفرد المهني وبيئات العمل كثيرا كلما زادت الكفاءة الفردية وزاد الرضا عن العمل".(زاوية حسن، 2001، ص382)

ولاشك أن التوافق بين النسبة يسببه توافق في المدرس وما قد يكون عليه التلميذ من توافق بين نسبة استعداداته وقدراته المدرسية من جهة و ميولاته ورغباته نحو الشعبة المفضلة لديه من جهة أخرى من أجل خلق هذا التوافق سواء كان مدرسياً أو مهنياً. استحدث منصب جديد في المنظومة التربوية وهو منصب مستشار التوجيه المدرسي والمهني، ونظراً لما يمكن أن يقوم به هذا العضو في خلق التوافق أو التكيف لدى التلميذ، ومن هنا ظهرت الحاجة إلى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني وكان ذلك في عدة عوامل نذكرها فيما يلي:

### 3-1- الزيادة في عدد التلاميذ :

عند زيادة عدد التلاميذ نتجت عدة مشكلات مدرسية مثل الرسوب المدرسي، الغش في الامتحان، العنف المدرسي، وأيضا مشكلة سوء التكيف مع الوسط المدرسي أو مع الشعبة الموجه إليها. وكل المشكلات وغيرها تتطلب توفر منصب مستشار التوجيه الذي يستطيع بدوره أن يساعد التلاميذ على التغلب وحل المشكلات والتكيف معها. (سفيان حازم، 2009، ص39)

### 3-2- تنوع برنامج التعليم الثانوي :

أنشأت البرامج المتنوعة من التعليم لتواجه أساسا الاحتياجات التربوية لمختلف القدرات والاهتمامات لدى التلاميذ، ويطالب التلاميذ بالاختيار من بين المواد الدراسية والأنشطة المختلفة التي يتلقونها في المدرسة، ومن ثم يصبح من الضروري وتوجيههم في هذا الاختيار حتى يعود بالفائدة المرجوة من التلميذ و المدرسة والمجتمع، ومن هنا يكون للتوجيه أهمية كبرى في المدرسة والتعليم. (وهيب سمعان ومحمد منير مرسى، 1975، ص192)

## 3-3- التقدم التكنولوجي السريع :

لقد أدى التنوع التكنولوجي السريع إلى ظهور تخصصات جديدة، وتعددت مجالات العمل وتباينت مطالبها وبشروط الدخول فيها، وبالتالي تم تعديل برنامج التدريب للأيدي العاملة و التركيز على مستويات التربية، وهذه البرامج الدراسية حتى تخدم النسبة الاجتماعية وسوق العمل لا بد من وجود وتوفير الخريجين المناسبين له، فهذه التغيرات والتطورات التكنولوجية أدت إلى ظهور مشكلات التكيف مع العمل ومشكلة التأهيل المهني المناسب ولهذا يجب تدخل المستشار و الحاجة إليه في معالجة المشكلات وحلها. (إبراهيمية صونية، 2006، ص 43)

## 3-4- تقصير الأسرة في مواجهة تحديات العصر :

يتميز المجتمع الحالي بتعقيد الخلافات بين الأفراد والتغيير المستمر في الإطار الاجتماعي، وهذا جعل الأسرة لا تفي بمتطلبات تربية وتوجيه أبنائها بسبب كثرة انشغالاتها الخارجية وكذلك تعقد الحياة الاجتماعية إذ لم يعد كافياً توجيه الوالدين في هذا الإطار في حين نقشي الأمية وجهل الآباء في كثير من الأحيان، وبالتالي تقصيرهم في توجيه أبنائهم إلى المجالات النفسية والاجتماعية والتربوية. (نفس المرجع السابق، ص 44)

مع التطور و التقدم الذي تعيشه المجتمعات و كثرة متطلباتها. أصبح الفرد لا يستطيع تجاهلها حيث يعيش في ضغط و قلق دائم في حياته اليومية. مايجعله بحاجة ماسة إلى توجيه توجيهها سليما و مساعدته على التوافق النفسي و يكون بصحة نفسية جيدة من شأنه مواجهة كل المشكلات و العقبات التي يصادفها في حياته .

## 4. خصائص مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي و المهني :

منذ الثلاثينيات حتى الآن، هناك جهودا تبذل لدراسة الخصائص المهنية والشخصية وكذا الأخلاقية التي يجب أن تتوفر لدى المرشد ( المعالج أو مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني)، حيث نجد مثلا دراسة "هارمونيو بولوسن" (1950) التي تناولت آراء واحد وتسعين مرشدا حول خصائص المشتركة التي يجب أن تتوفر في شخصياتهم والتي ساهمت في نجاح عمل الإرشاد النفسي.(خوجا، 2002ص14)

لكي يقوم مستشار التوجيه بعمله علي أكمل وجه لابد أن تتوفر فيه مواصفات وخصائص نذكر أهمها :

- **الفهم** : تتمثل في فهم المستشار لما يتقوه به التلميذ من معاني والتدقيق فيها وإدراك علاقته بالفرد الآخر، و الفهم معناه شعور المستشار بشعور التلميذ وخبراته ويعني أيضا القدرة علي إدراك الإطار الموجه الداخلي للشخص الآخر.(الأعور، 2005، ص 58)

- **الأمانة** : صفة أخلاقية أساسية يحتاج إليها كل من يريد القيام أو يقوم بالفعل بمهنة التوجيه ، وهي تقتضي الإخلاص في العمل وإتقانه، كما تقتضي تقديم المعلومات اللازمة بصدق ودقة، وذلك عملا بقول المصطفى عليه السلام : "إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملا إن يتقنه". (برو، 2010، ص157)

- **التطابق** :يعني أن يكون الإنسان أمينا مع نفسه ظاهره كباطنه، وسره كعلانيته، أن يكون عمله مطابقا لقوله، والتطابق صفة لازمة للمرشد أو الموجه في عمله. (جميل، 2005، ص 137)

فإذا كان أصيلا صادقا ومتطابقا مع نفسه عندها سيكون التلميذ أمينا صادقا معه.

- **المرونة** : يجب أن يكون مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني استعدادا للتغيير والمرونة بدلا من الثبات والجمود، والقدرة على تطوير أساليبه الخاصة في عمله وعدم تقليد الآخرين بشكل

حر في الأخذ بعين الاعتبار الفروق الفردية بين التلاميذ واختلاف المشكلات لديهم ولدى التلميذ في حد ذاته. (خوجا، 2002، ص 15)

- الكفاءة العلمية والعملية : تتطلب أن تكون لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني قاعدة معرفية واسعة ومناسبة ، وقدّر مناسب من المعلومات في مجالات متنوعة، وان يكون لديه من التطلع ما يدفعه إلي تمحيص وغرلة الأشياء، والى معرفة ما يجرى لمن يطلب التوجيه والإرشاد. (برو، 2010)، ص 163

- الاحترام والتقدير: إذ يتطلب هذا القدرة علي إقامة علاقات دافئة مع الآخرين. (زايد، 2008، ص 35)

هذه الصفة يجب أن يتصف بها الموجه أو المسؤول عن التوجيه والإرشاد وهي إلزام حين يكون المسؤول في موقف يعمل فيه مع الآخرين لتمكينهم من تغيير بعض جوانب حياتهم أو تحديد مسارهم وخاصة مع أولئك التلاميذ الذين يعانون من أزمات ومشكلات معينة نفسية كانت أو تربوية، يرحمهم ويرفق بهم ويحترمهم ويقدرهم لأنهم بشر قبل كل شيء.

- سعة الأفق: وتظهر في احترام مختلف الميول والاتجاهات والمعتقدات والاستعداد لإعادة عرض القديم منها وفحصه ومناقشة الجديد منها، كما يجب إتقان مهمة الإنصات والاستماع للأفكار الجديدة والمنجزات وما تم التوصل إليه من بحوث و دراسات. (ربيع، 2003، ص 24)

حسب ما تطرقنا إليه اتضح لنا أن مستشار التوجيه المدرسي و المهني يجب أن يتصف بمجموعة من الخصائص والصفات و تكون ايجابية تضي على العملية الإرشادية شيئاً من الطمأنينة و الهدوء كما أن استخدامها يكون وفق أسلوب علمي يتناسب و الموقف الإرشادي.

### 5. الإطار المكاني لعمل مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي و المهني :

تحدد النصوص القانونية مهام مستشار التوجيه وكيفية أدائه لهذه المهام، كما تحدد أيضا الإطار المكاني لعمل مستشار التوجيه، أي مجموعة من المؤسسات التي يتردد عليها أثناء أداء عمله، وهو ما يسمى في ميدان التوجيه مستشار المدرسي والمهني الثانوية و الإكماليات.

#### - مركز التوجيه المدرسي والمهني :

إن مركز التوجيه المدرسي والمهني يقدم خدمات تربوية وإعلامية للجمهور المدرسي على وجه التحديد، كما أن الخدمة المقدمة فردية وجماعية، وتتم بالتنسيق مع مراكز التكوين المهني و مؤسسات الإنتاج والشغل ومؤسسات التعليم، فهو يشكل نقطة الالتقاء بين عالم الدراسة والتكوين وعالم الشغل.

يوجد على كل ولاية على الأقل مركز التوجيه المدرسي و المهني بوضع تحت وصاية مديرية التربية للولاية، ويسيره مدير له رتبة مفتش التوجيه المدرسي و المهني، يعمل تحت سلطنته طاقم إداري لتأمين السير الإداري للمركز، وطاقم تقني يتشكل من مستشاري التوجيه المدرسي والمهني.

#### - الثانوية:

إن التعليم الثانوي معد لاستقبال التلاميذ بعد نهاية التعليم الأساسي وفقا للشروط تحددها وزارة التربية الوطنية، ومهنية زيادة على مواصلة المهنة التربوية المسندة للمدرسة الأساسية. دعم المعارف المكتسبة، إدراج التخصص تدريجيا في مختلف الميادين وفقا لمؤهلات التلاميذ وحاجات المجتمع، وهذا المستوى يهيأ التلاميذ لمواصلة الدراسة في التعليم العالي أو الانضمام إلى الحياة المهنية ووفقا للمنشور الوزاري رقم: 219 المؤرخ في 18 سبتمبر 1991 تم تعيين مستشاري التوجيه المدرسي

والمهني بالثانويات من أجل الاهتمام بالتلميذ وتحسين مردود المؤسسة التربوية ككل. (ترك رابح، (1989)، ص 126)

#### - الإكماليات :

تمد المدرسة الأساسية على تتبع سنوات، تعتبر حجر زاوية في بناء منظومة التربية والتكوين، كما أن إدراج التقنيات المتعددة في هذا المستوى يمثل العنصر الأساسي في تحديث التعليم الأساسي على أن النظام يتطلب نوع من التعاون يحدده تشريع ملائم بين الأطراف الاجتماعية والمدرسية. (زوهوني الطاهر، 1991، ص 9)

في الأخير يمارس مستشار التوجيه المدرسي والمهني نشاطه في المؤسسات التعليمية تحت إشراف مدير مركز التوجيه المدرسي و المهني تقنيا ومدير المؤسسة إداريا.

#### 6. شروط توظيف مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي و المهني:

إن سلك المستشارين في التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني يضم رتبتين هما:

- رتبة مستشار في التوجيه المدرسي والمهني.

- رتبة مستشار رئيسي في التوجيه المدرسي والمهني.

بحيث يوظف أصحاب الرتبة الأولى على أساس إحدى الطرق التالية:

- عن طريق المسابقة على أساس الاختبار مابين المرشحين البالغين من العمر إحدى وعشرين سنة

على الأقل والحائزين على شهادة دولية لمستشار في التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

- عن طريق الامتحان المهني من بين الأخصائيين النفسيين والتقنيين والمثبتين الذين لديهم أقدمية

5 سنوات بهذه الصفة.

- في حدود 10 من المناصب المطلوب شغلها من بين الأخصائيين النفسانيين المثبتين الذين لديهم (10) سنوات أقدمية بهذه الصفة والمسجلين على قائمة التأهيل.

في حين يوظف أصحاب الرتبة الثانية على أساس إحدى الطرق التالية :

- عن طريق المسابقة على أساس الاختبار ما بين المرشحين البالغين من العمر إحدى وعشرين سنة على الأقل الحائزين على شهادة الليسانس في علم النفس وعلم التربية وعلم الاجتماع أو شهادة معادلة لذلك معترف بها.

- عن طريق الامتحان المهني من بين المستشارين في التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني المثبتين الذين لديهم أقدمية خمسة سنوات بهذه الصفة.

- عن طريق الامتحان المهني من بين المستشارين في التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني المثبتين الذين لديهم أقدمية خمسة سنوات بهذه الصفة.

- في حدود 10 كنسبة قصوى من المناصب المطلوب شغلها من المستشارين في التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني المثبتين الذين لديهم أقدمية عشرة سنوات بهذه الصفة والمسجلين على قائمة التأهيل. (سلاف، 2002، ص78)

نستخلص مما سبق أن مستشار التوجيه المدرسي و المهني يتم تعيينه حسب شروط منها اجتياز مسابقة التوظيف و ذلك اجتياز الاختبار كتابي و شفوي. و يكون توظيفه حسب المناصب المطلوب شغلها.

## 7. مسؤوليات ومهام مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني :

حدد القرار الوزاري (827) مهام مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني علماً أن هذا القرار صدر في بداية الموسم الدراسي 1992/1991 و هو الموسم الذي تقرر فيه ولأول مرة إدماج مستشار التوجيه المدرسي و المهني في الثانويات.

يكلف مستشاري التوجيه المدرسي و المهني بجميع الأعمال المرتبطة بتوجيه التلاميذ وإعلامهم ومتابعة عملهم المدرسي (القرار الوزاري، رقم 827، المادة 06). ويندرج نشاطه كالتالي في إطار نشاطات الفريق التربوي للمؤسسة (القرار الوزاري، رقم 827، المادة 10).

وتتمثل نشاطاته خصوصا في مجال التوجيه في مايلي :

- الدور التربوي للمستشار التربوي: ومن ابرز ما يقوم به في المهام التربوي:
- مساعدة التلاميذ على تحقيق النجاح التربوي عن طريق اختيار مسار التعليم المناسب ووسيلة الإعداد لها، كذلك مشتملات التأخر المدرسي والتحصيل الدراسي في مادة دراسية أو أكثر .
- يعمل بمساعدة أولياء التلاميذ على حل المشكلات التربوية التي تظهر لدى أبنائهم.
- يوفر المعلومات الخاصة بالمدرسة من جميع النواحي، كما يوفر المعلومات عن الفرص التربوية المتاحة للتلاميذ الذين يتخرجون من المدرسة ووسائل التعرف عليها.
- يتعاون مع المعلمين في التخطيط التربوي والبرامج التربوية التي تساهم في تحقيق الأهداف وحل المشكلات التربوية بما يضمن تحقيق سير العملية التربوية وتعاون العاملين بالمدرسة.

- العمل على مساعدة المدرسة والمعلمين والعاملين بها ويرشدهم إلى أحسن الطرق للتعرف على مشكلات التلاميذ وحاجاتهم، كما يساعد في برامج التدريب الخاصة بالمعلمين أثناء الخدمة، ويعقد الندوات لمناقشة مشكلات المناهج وطرق التدريس و غيرها.

#### 8. أدوات عمل مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني:

آليات العمل في مختلف الأدوات والوسائل التي يستخدمها مستشار التوجيه في أداء مهامه وهي بمثابة أدوات تساعد على تقديم اغلب النشاطات التربوية والنفسية المبرمجة ويهدف من خلالها المستشار إلى التكفل الجيد بالتلميذ، ومن أبرز هذه الوسائل مايلي :

❖ البرنامج السنوي : يعتبر البرنامج السنوي بمثابة المرجع الأساسي في تقديم كل النشاطات التربوية والنفسية التي يقومها مستشار التوجيه، ويمكن تصميمه بمركز التوجيه في بداية السنة الدراسية.(الأسبوع الأول الثاني من الدخول المدرسي)، ويضم البرنامج الدراسي مايلي :

- ذكر المستوى الدراسي.

- المحور.

- الأشهر.

- الأسابيع.

- الأهداف الخاصة لمختلف النشاطات مع ذكر مدة برمجتها مدة انجازها والجدول التالي يمثل نموذج البرنامج السنوي.

## ❖ البرنامج الأسبوعي :

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

ويمثل البرنامج الأسبوعي أيضاً إحدى حلقات البرنامج السنوي، وحتى يمكن مستشار التوجيه من استمرار هذا الانسجام والترابط عليه أن يلتزم بما هو مبرمج في البرنامج الأسبوعي وتجسيده ميدانياً وفعالياً.

وإذا وقع المستشار في الخطأ أو الخلل في الإنجاز، يجب أن يبرز في التقويم في كراسه اليومي، وبعدها يبدأ في استدراك الخطأ في الأسبوع الموالي حتى يضمن الاستمرار لما هو مبرمج، لأن ضياع أي حلقة من حلقات البرنامج يسبب له عدم التوازن، وإن وقع بين البرنامج السنوي والأسبوعي واليومي الذي يدور فيه كل النشاطات المنجزة والمبرمجة، المستشار يجد نفسه في نهاية كل ثلاثي يسير وفق نظام مرتبط ومنسجم.

وينجز البرنامج الأسبوعي مباشرة بعد انتهاء من الجلسة التنسيقية بمركز التوجيه والإرشاد ويعمل عليه ثلاث نسخ، حيث يقوم بتوزيع تسليم واحدة إلى مدير الثانوية ويحتفظ بواحدة له بحيث يوقع على كل النسخ، كما يجب أن تحمل النسخة التي تبقى عنده توقيع وختم مدير الثانوية حتى يتم الاطلاع على نشاطاته الأسبوعية.

## ❖ الكراس اليومي:

يدور فيه المستشار كل النشاطات التي يقوم بها لذلك تعتبر المرجع الأساسي لإعداد مختلف التقارير وتحريرها مثل التقارير الفصلية أو حول النشاطات الكبرى ويتم تسجيل مختلف النشاطات على الكراس

اليومي، وأحسن فترة لتسجيل النشاطات يكون في نهاية العمل من كل يوم، حتى يتم وضع النشاطات في وقتها دون نسيانها أو تجاهلها ويجب أن يضم مخطط الكراس اليومي مايلي:

1- التاريخ (اليوم والشهر والسنة).

2- المحور (ويتم تحديده مثل الإعلام، التوجيه ، المتابعة..).

3- النشاطات المنجزة خلال اليوم.

4- التقويم اليومي.

#### ❖ سجل الاستقبالات :

يتمثل سجل الاستقبالات في تسجيل واستغلال الطلبة الذين يتم استقبالهم من طرف مستشار التوجيه والإرشاد التربوي، ويسجل فيه الرقم المدرسي للتلاميذ والاسم واللقب والقسم والمستوى الدراسي إذا كان التلميذ والعنوان الشخصي له وموضوع الطلب وكيفية التكفل بالطالب.

#### ❖ كراس التكوين:

يجب على كل مستشار أن يكون بحوزته كراس التكوين الفردي من خلال تسجيله لمختلف الملتقيات التكوينية الجهوية التي تنظمها المفتشية العامة للتوجيه المدرسي والملتقيات التكوينية بالمركز، التكوينية للمفتش العام للتربية والتكوين و التوجيه المدرسي من اجل الاستفادة منها و الاستعانة بها في مجال تحسين أداء المهام وتقديم النشاطات.

#### ❖ المذكرة الإعلامية :

قبل الدخول إليأي حصة إعلامية لابد على المستشار أن يحمل معه مذكرة إعلاميةبالإضافةإلى وسائل الإيضاح، يجب أن تتضمن المذكرة النقاط التالية :

- ذكر المؤسسة.
- الموضوع: تحديد الموضوع و مستوى التدخل.
- الأهداف الإجرائية: تصاغ على الشكل التالي:
- أن يكون التلميذ في آخر الحصة قادرا على التذكر والاسترجاع.
- طريقة العرض: هي بمثابة شرح محتوى الحصة وخطواتها.
- تاريخ كتابة المذكرة و الإمضاء.
- ❖ سجل تحليل النتائج المدرسية :

عل كل مستشار أن يكون لديه سجل متابعة النتائج الدراسية وبدون عليه مختلف التحاليل الإحصائية لنتائج التلاميذ خلال المستويات التالية (4 متوسط و أولى وثالثة ثانوي)، و يستعمل هذا السجل في متابعة نتائج التلاميذ لمسارهم الدراسي للوقوف على النقائص، و معالجتها فورا عن طريق مناقشتها في مجالس الأقسامبالا كماليات و الثانويات، وتعزيز نقاط القوة من اجل مساعدة التلاميذ على إكمال المسار الدراسي بنجاح والاختيار المهني الجيد.(إبراهيمية صونيه، 2005، ص64)

حسب ما تطرقنا إليه فمستشار التوجيه المدرسي والمهني يحتاج إلى أدوات يستخدمها في مهامه مع التلاميذ ليحظى في الأخير بنتائج مرضية.

### 9. علاقات مستشار التوجيه المدرسي و المهني :

يعتبر مستشار التوجيه المدرسي والمهني عضوا في جماعة يتعامل معها هو بذلك يدخل في علاقات مختلفة:

**1. علاقة مستشار التوجيه بمدير مركز التوجيه المدرسي:**

يعمل مستشار التوجيه المدرسي تحت إشراف مدير مركز التوجيه من الناحية التقنية، ومن أجل هذا فإن طبيعة النشاطات التي تستجيب للتوجيهات المركزية تحدد و تبرمج من طرف مدير مركز التوجيه المدرسي و المهني.

كما يحدد مديرا لمركز الوسائل و التقنيات الواجب استعمالها لكل نوع من النشاطات، وتنفيذها في المجال المحددة عن متابعة التنشيط التقني لمستشار التوجيه المدرسي و المهني.

وبحصر مستشار التوجيه المدرسي والمهني المقيم بالثانوية إلى اجتماعات التنسيق الفريق التقني بمركز التوجيه.

المنشور الوزاري رقم 216 المؤرخ في 18-09-1991 المتضمن تنظيم عمل مستشار التوجيه المدرسي و المهني بالثانوية.

يتم مدير مركز التوجيه بصفة دولية منتظمة، أي مرة في الأسبوع، ومرة كل 15 يوما، هذا الاجتماع من أجل أن يكون جميع مستشاري التوجيه المدرسي و المهني يكلف تحت سلطة مدير التربية في الولاية ب:

- التسيير الإداري و التقني لمركز التوجيه.

- يقوم بربط الصلة بين المراكز و مؤسسات التعليم و التكوين المنشور الوزاري المؤرخ

/1991، رقم 216.

**2. علاقة مستشار التوجيه بمدير المؤسسة (الثانوية):**

علاقة مستشار التوجيه بمدير المؤسسة أن هذه العلاقة تبدأ بتنصيب مدير الثانوية لمستشار التوجيه الذي يعينه مدير التربية.

حيث يعمل مستشار التوجيه تحت الوصاية الإدارية لمدير الثانوية، يعني أن مدير الثانوية يعتبر المدير الإداري لمستشار التوجيه المدرسي و المهني، إذا يقدم مستشار التوجيه المدرسي جميع مراسلاته إلى مدير الثانوية، كما يخضع للتوقيت المعمول به في المؤسسة وذلك طيلة السنة الدراسية، يقوم مدير الثانوية بتنقيط وتقييم أداء مستشار التوجيه من الجانب الإداري، ويقترح العلامة على مدير التربية ويراقب مدير الثانوية فيه التنظيم الإداري و العمل و المواظبة. (المنشور الوزاري المؤرخ

في 18/09/1991، رقم 216)

### 3. علاقته بمستشار التربية :

علاقة تعاون و تنسيق من حيث:

- تقديم الحالات الخاصة إلى مستشار التوجيه المدرسي، السلوكية، الانضباطية قصد الدراسة و المتابعة و الإرشاد و التوجيه والعلاج.

- استدعاء التلاميذ و أوليائهم عند الضرورة التربوية.

### 4. علاقة مستشار التوجيه بالتلاميذ :

تكون علاقته مرتبطة إلى حد كبير بالأثر الذي يتركه المستشار في نفسية التلاميذ أثناء زيارته الأقسام فبذلك تكون هذه العلاقة.

- مبنية على التفاهم و التقبل.

- أن تكون جادة و متواصلة من خلال الإصغاء إلى كل انشغالاته وأخذها بعين الاعتبار للكشف عن مواطن القوة للتلميذ و تنشيط دوافعه واهتماماته.

- يجب زرع الإحساسو الطمأنينة في نفسية التلميذ لجعله يدرك أهمية المستشار في تقديم المساعدة النفسية و التربوية التي تعرقل تدرسه.

في الأخير مستشار التوجيه المدرسي والمهني يعتبر عضوا من الطاقم التربوي حيث يتعامل ويكون علاقات مع مدير المؤسسة التربوية الذي يشرف عليه إداريا، و المعلمين و التلاميذ وزملائه في مركز التوجيه المدرسي و المهني إضافة إلى مدير هذا المركز الذي يشرف عليه تقنيا.

### 10. الممارسات التي يستوجب المستشار الامتناع عنها:

هناك بعض الممارسات والأعماليفضل على المستشار المدرسي أن لا يقوم بها حتى لا يعكس في أذهان التلاميذ صورة السلطة المدرسية الأمر الذي يهدد جسور الثقة والأمن و الأمان التي تقتضيها العلاقة الإرشادية بين المرشد والتلميذ و من هذه الأعمال :

- المناوبة: و هي التي يقوم المرشد بحفظ النظام المدرسي أثناء استراحة التلاميذ أو في بداية اليوم الدراسي أو في نهايته.

-المراقبة في الامتحانات المدرسية .

- الإشراف المباشر على المقصف المدرسي.

- الإشراف على اللجان التي تناط بها أعمال المحافظة على الهدوء والنظام في المدرسة أو الدخول إلى الصفوف لضبط التلاميذ فقط.

-توزيع المساعدات المالية أو العينة على التلاميذ وجمع التبرعات المدرسية.

-الإشراف المباشر على الرحلات المدرسية.

-كتابة الإنذارات والتنبيهات للتلاميذ .

- الإشراف المباشر على أنشطة الكشافة والمرشدات (عبد اللطيف دبور، 2007، ص198)

11. الصعوبات التي تواجه المستشار في أدائه لمهامه:

هناك نوعان من الصعوبات التي تواجه مستشار التوجيه أثناء أدائه لمهامه نصنفها في:

1. صعوبات معرفية.

2. صعوبات مادية.

1. صعوبات معرفية:

في السابق كان من يشغل منصب مستشار التوجيه يكون قد تخرج من المعهد التطبيقي لعلم النفس الذي تأسس سنة 1965، ويكون قد تحصل على تكوين قاعدي في التوجيه المدرسي و المهني، بينما الآن أكثر من 90% من العاملين في هذا القطاع هم خريجي أو حاملي شهادات ليسانس في علم الاجتماع أو علم النفس، وهؤلاء الخريجين ينقصهم التكوين القاعدي في مجال التوجيه وبالتالي عندما يشغلون مناصب مستشاري التوجيه يكونون بحاجة إلى الوقت حتى يتمكنوا من إدراك كل المهام و التقنيات و الوسائل المستعملة في هذا المجال.

## 2. صعوبات مادية :

## أ. مايتعلق بوسائل العمل:

نظرا لان مستشار التوجيه لا تتوفر لديه وسائل العمل اللازمة لتأدية مهامه بالشكل المطلوب منه كجهاز الإعلام الآلي مثلا، فهو كثيرا مايقوم بطبع وتصوير الوثائق من حر ماله، من أمثلة هذه الوثائق البرنامج السنوي لنشاطات مستشار التوجيه، مطبوعة متابعة نتائج التلاميذ.

أضف إلى ذلك فان المستشار عندما ينتقل إلى مؤسسات مقاطعته، وتكون أحيانا في أماكن بعيدة عن بعضها وهذا مايدفعه للتنقل من اجر ماله.

## ب. اتساع مقاطعة التدخل:

نظرا لعمل مستشار التوجيه في الثانوية و مجموعة من الكليات فبالتالي فهو يتعامل مع مجتمع عريض من التلاميذ، حيث يتكفل بسنوات 7، 9، 1، ثانوي، 2 ثانوي و3 ثانوي، ضيق ذلك فهو يهتم بربط و بناء العلاقات مع هيئة التدريس وأولياء التلاميذ لدى كل هذه المؤسسات، أدى ذلك إلى تشتت قدراته ونشاطاته و التقليص من فعاليته.

حسب ما تم توضيحه سابقا فمستشار التوجيه المدرسي والمهني يتعرض لصعوبات معرفية، مادية اتساع مقاطعة تدخله أثر سلبا عليه ويتمثل ذلك في تشتت قدراته ونشاطاته.

## 12. التصورات الخاطئة حول عمل مستشار التوجيه المدرسي والمهني :

يشير الباحث "عمر محمد ماهر" الى التصورات الخاطئة حول عمل مستشار التوجيه المدرسي والمهني حيث لخصها في بعض النقاط التالية:

-توهم البعض أن المهام التي يؤديها المستشار في المدرسة يكلف بها وفق أهواء كل من يعتقد أن له الحق في إبداءالرأي فيها

- إنأي فرد يعمل بمؤسسة يستطيع القيام بأعمال المرشد المدرسي التي يبدو في ظاهرها بأنهاأعمال مكتبية و إدارية لاتتصف بالفنية .

- ممكن الاستغناء عن المرشدين النفسيين في المدارس و إسناد مهامهم إبالسكرتاريةأو تكليف بعض المدرسيين إذ لزم الأمر

- إن بعض مدراء المدارس يكلفون مستشاري التوجيه المدرسي والمهني بمهام لا تتعلق بمهنتهم التي أعدولأجلها حيث اختلف وجهات نظر العديد من هؤلاء المديرين حول الأعمالالإدارية التي يفرضوها على مستشار في المدرسة، و بالتاليتضاربت التكاليفات التي أسندوهاإليه بما لا يتفق مع مهامه الأصلية.

و بالتالي يمكن القول أن المسؤولية التي تقع على عاتق مستشار التوجيه المدرسي والمهني كبيرة ، حيث يتعامل بشكل كبير ومباشر مع الإنسان بما فيه من متناقضات ، في خطأ في العملية الإرشادية قد يؤدي إلى نتائج سلبية ، فالمستشار المدرسي هو الذي يستطيع أن ييسر الأمر على التلاميذ أو يعقده.

(عمر محمد ماهر،1974، ص 77)

## خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل قمنا بعرض نبذة تاريخية حول ظهور مستشار التوجيه المدرسي و المهني. وتحديد الحاجة الماسة إليه وخصائصه، و شروط توظيفه .وتعرفنا أيضا على الإطار المكاني لعمله.في الأخير اتضح لنا أن مستشار التوجيه المدرسي، و المهني يعاني من ضغوط مهنية في عمله لذا يصادف صعوبات، و معوقات في كيفية التعامل معها.

الجانب التطبيقي

## الفصل الخامس

### الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية.

تمهيد

1. الدراسة الاستطلاعية

2. منهج الدراسة

3. مجتمع الدراسة

4. عينة الدراسة وخصائصها وطرق اختيارها

5. الأدوات المستخدمة في الدراسة

6. التقنيات الإحصائية المعتمدة عليها في الدراسة

## تمهيد:

بعدما تطرقنا في الفصول السابقة إلى الجانب النظري، سنتناول في هذا الفصل الجانب التطبيقي الذي يعتبر تكملة للجانب النظري، حيث عرضنا في هذا الفصل الدراسة الاستطلاعية و المنهج المتبع مع تحديد عينة البحث اضافة إلى الأدوات جمع البيانات، و خصائصها السيكمترية مع توضيح حدود الدراسة، وعرض مختلف التقنيات الإحصائية التي تتناسب مع طبيعة موضوع دراستنا، في الأخير عرض وتحليل ومناقشة النتائج.

## 1- الدراسة الاستطلاعية:

تعد الدراسة الاستطلاعية خطوة مهمة جدا وضرورية و اولية للبحث العلمي، حيث يرى كمال زيتوني أنها "أهم عنصر أساسا جوهريا لبناء البحث، من خلالها يتم التعرف على إجراءات البحث الميداني للدراسة ليتمكن لاحقا من التحكم و الضبط وهذا للاطلاع على العينة ، وكذا التأكد من صلاحية الأداة، وهل هي جاهزة للتطبيق بهدف التأكد من صدقها وثباتها. (زيتون، 2004، ص32)

اذ تساعد للباحث في استكشاف و استطلاع مكان الدراسة و الظروف المحيطة به ، وكشف جوانبها وأبعادها، وهذا النوع من البحوث، يساعد الباحث في صياغة مشكلة البحث صياغة دقيقة تمهيدا لبحثها بحثا متعمقا في مرحلة تالية أيضا كونها تساعد الباحثين في وضع الفروض المتعلقة بمشكلة البحث التي يمكن إخضاعها للبحث العلمي الدقيق، حيث أنها تحدد المفاهيم الأساسية ذات الصلة بالموضوع الذي يختاره الباحث للدراسة، وتنمية الفروض وذلك ببلورة مشكلة البحث أو صياغتها في صورة فروض علمية وتساؤلات، ويمكن أيضا تحديد جوانب التصور في إجراءات تطبيق أدوات جمع البيانات المتعلقة بالبحث، ويمكن تعديل تعليمات هذه الأدوات في ضوء ما تسفر عليه الدراسة الاستطلاعية والتي تهدف إلى معرفة الظروف المحيطة بالظاهرة التي يرغب الباحث في دراستها، والتأكد من وجود العينة التي تتوافق مع دراستنا ومدى ملائمة مقياس الاحتراق النفسي لموضوع الدراسة.

و تتمثل أهداف دراستنا الاستطلاعية الحالية فيما يلي:

- صياغة الفرضيات التالية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية والدافعية للإنجاز لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني تبعا لمتغير الجنس.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الدافعية للإنجاز لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني تبعا لمتغير الجنس.

و من أهداف دراستنا الاستطلاعية

- استكشاف مكان الدراسة الذي يتمثل في مراكز التوجيه المدرسي والمهني .

- تحديد عينة الدراسة .

- تحديد المدة الزمنية 30 دقيقة والتسرع في الإجابة على المقياسين الضغوط المهنية والدافعية للإنجاز.

- معرفة الصعوبات والعراقيل التي من الممكن مواجهتها أثناء الدراسة الميدانية منها.

- صعوبة التنقل .

- التسرع أو التهرب من الإجابة على المقياسين.

- رفض بعض مستشاري التوجيه المدرسي والمهني استقبالنا في المؤسسة التربوية التي يعمل بها.

وللقيام بدراستنا الاستطلاعية قمنا بزيارة مركز التوجيه المدرسي و المهني بولاية تيزي وزو.

بعدها تحصلنا على رخصة من مديرية التربية لولاية تيزي وزو، توجهنا الى مكان اجراء الدراسة المتمثل

في مركزين التوجيه المدرسي و المهني لولاية تيزي وزو (حملاط) يوم 6 فيفري 2020 على الساعة

الثامنة صباحا.الذي يصادف الاجتماع التنسيقى لمستشاري التوجيه المدرسي و المهني.حيث قابلنا مدير

المركز "تمحجنت كمال" عرضنا عليه موضوع بحثنا ثم أعطانا الإذن في تطبيق و توزيع مقياسين الضغط

المهني والدافعية للانجاز على العينة التي يبلغ عددها (30) مستشار ومستشارة. رافقنا مدير المركز إلى القاعة و طلب منهم الإلتصاليه و طلب منهم ملء المقياسين الذي نحن بدورنا قمنا بعرض موضوع بحثنا و شرح التعليمات ومحتوى المقياسين. و كانت استجابة المستشارين مرضية و كل بنود المقياسين واضحة . و بعد نصف ساعة قمنا بجمع هذه المقاييس .

## 2- منهج الدراسة:

ان طبيعة المشكلة المطروحة في دراستنا الحالية هي التي تحدد نوع المنهج الذي يعتبر من بين مجموعة من المناهج المتنوعة ، و بما اننا نحاول من خلالها الاجابة على الفرضيات التالية:

- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الضغوط المهنية والدافعية للانجاز لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني.

- توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجات الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني تبعا لمتغير الجنس.

- توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجات الدافعية للانجاز لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني تبعا لمتغير الجنس.

فانه تم الاعتماد المنهج الوصفي باعتباره المنهج المناسب لتحقيق أهداف الدراسة التي تتمثل في:

- الكشف على علاقة الضغوط المهنية بالدافعية للانجاز لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني.

- التعرف على الفروق في درجات الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني تبعا لمتغير الجنس.

- التعرف على الفروق في درجات الدافعية للانجاز لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني تبعاً لمتغير الجنس.

كما ان المنهج الوصفي يساعد على وصف وتحليل وتفسير الظاهرة المدروسة.

و المنهج يعني الطريقة أو الأسلوب أو الإجراءات التي يتبعها الباحث في دراسة أي مشكلة من اجل التوصل إلى الحقيقة.(شروخ، 2003، ص90).

وقد استخدمنا في دراستنا الحالية المنهج الوصفي الذي يعني الطريقة المنظمة لدراسة حقائق راهنة، متعلقة بظاهرة أو موقف أو أفراد أو أوضاع معينة بهدف اكتشاف حقيقة جديدة، أو التأكد من صحة حقائق قديمة وآثارها وتفسيرها، وكشف الجوانب التي تحكمها، لكونها الأنسب لدراستنا ويكشف عن مستوى الضغوط المهنية وعلاقتها بالدافعية للانجاز لدى مستشاري التوجيه المدرسي و المهني.

### 3- مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من (90) مستشار ومستشارة.

جدول رقم (01): يمثل خصائص توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
الذكور	12	%13
الإناث	78	%87
المجموع	90	%100

## 4- عينة الدراسة وخصائصها وطرق اختيارها:

تتمثل عينة دراستنا الحالية من 90 مستشار ومستشارة، وقد تم اختيار العينة بطريقة قصدية، لأننا نبحث عن مستشارين التوجيه المدرسي والمهني و الطريقة القصدية هي الأنسب.

أ-الإطار المكاني: أجريت هذه الدراسة في مركز التوجيه المدرسي والمهني بتييزي وزو (مركز التوجيه المدرسي والمهني المتواجد في حملاط و المتواجد في ذراع الميزان).

ب- الإطار الزمني: امتدت الدراسة من 23 فيفري 2020 إلى 8مارس 2020.

ت- عينة البحث: شملت عينة الدراسة على 90 مستشار ومستشارة المتواجدين بولاية تيزي وزو.

## 5 -أدوات المستخدمة في الدراسة:

الأداة هي الوسيلة المستخدمة في جمع البيانات و تصنيفها، و جدولتها ، الباحث يفضل الأدوات التي يرى أنها تمكنه من الوصول إلى البيانات المستهدفة بأكثر دقة وموضوعية ، وذلك حسب طبيعة الموضوع دراستنا الحالية، و قد اعتمدنا على أداتين لجمع البيانات اللازمة هما أداة تقيس الضغوط المهنية، وأداة تقيس الدافعية للانجاز لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني .

تم استخدام مقياس الضغوط المهنية الذي استعان به الباحث الشيخ أولاد هدار في رسالة ماستر. بعنوان علاقة الضغوط المهنية وعلاقتها بالدافعية للانجاز لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني دراسة ميدانية بمنطقة ورقلة وتقرت سنة 2017.

أولاً: مقياس الضغوط المهنية :

يتكون المقياس من 23 فقرة تتوزع على أربعة أبعاد، واستخدام الباحث لصدق وثبات الاختبار صدق المحكمين وطريقة التطبيق لثبات الاختبار، وتحصل على معامل قدرة 0,85 وهو معامل ارتباط يشير لعلاقة موجبة وقوية.

جدول رقم (2): يوضح توزيع الفقرات على ابعاد المقياس.

أرقام الفقرات	البند
(8-1)	بعد غموض الدور
(15-9)	بعد عبئ الدور
(19-16)	بعد طبيعة العمل
(23-20)	بعد الترقية والتقدم الوظيفي

يحتوى على (23) فقرة حيث وضعت ثلاث بدائل (دائماً، أحياناً، أبداً) لكل فقرة حيث يتحدد تقدير هذه البدائل كالتالي:

جدول رقم: (03) يوضح كيفية تقدير المقياس.

البنود	دائماً	أحياناً	أبداً
البنود الإيجابية	03	02	01
البنود السلبية	01	02	03

وبذلك تكون أدنى درجة نظرية للمقياس هي (23) وأعلى درجة (69).

تشير المعلومات المتحصل عليها إلى ان المقياس يتمتع بمستوى عال من الثبات في حالة إعادة تطبيقه وبالتالي يمكن الاعتماد على المقياس، من خلال النتائج المتحصل عليها تبين أن مقياس الضغوط المهنية يتميز بصدق وثبات عاليين، وهذا ما جعلنا نستعين به والاعتماد عليه في دراستنا الحالية.

#### أ. الصدق:

يقصد بصدق الاختبار مدى صلاحيته لقياس ما وضع لقياسه. (مقدم عبد الحفيظ، 2003، 166)

#### - صدق المقارنة الطرفية (الصدق التمييزي):

وتقوم في جوهرها على مقارنة متوسط درجات الأقوياء في الميزان بالنسبة لتوزع درجات الاختبار سميت بالمقارنة الطرفية باعتمادها على الطرف الممتاز والطرف الضعيف في الميزان. أولاد هدار (2017) ص بعد جمع المعلومات وتفريغها ثم ترتيب درجات الأفراد تنازليا من أعلى درجة إلى الأدنى درجة، ثم قسمت إلى مجموعتين العليا والدنيا بأخذ 27 من الدرجات العليا و من الدرجات الدنيا، ونحسب اختبار (T) لدلالة الفروق بين المتوسطات لعينتين متجانستين باستخدام (SPSS نسخة 20).

#### - الصدق الذاتي:

بما انه يمكن استخراج الصدق من الثبات لوجود ارتباط قوى بين صدق الاختبار وثباته، اذا أن الاختبار الصادق يكون ثابتا دائما. رياض ستراك، (2001)، ص101، فالصلة وثيقة بين الثبات والصدق الذاتي، ويقاس هذا الأخير بحساب الجذر التربيعي لمعامل ثبات الاختبار. فؤاد البهي السيد، (1978)، ص402

وتم حساب الصدق الذاتي باستخدام (SPSS نسخة 20)، وتحصلنا على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (04) : يوضح نتائج الصدق الذاتي لمقياس الضغوط المهنية وأبعاده

أبعاد المقياس	معامل الثبات	معامل الصدق
غموض الدور	0.73	0,85
عبئ الدور	0.56	0,74
طبيعة العمل	0.59	0,76
الترقية و التقدم الوظيفي	0.79	0,88
مقياس الضغوط المهنية ككل	0.82	0,90

تشير هذه النتائج إلى أن معامل الصدق الذاتي لمقياس الضغوط المهنية وأبعاده مرتفعة، وبالتالي المقياس صادق.

ب. الثبات :

والثبات هو مدى الدقة والاستقرار والاتساق في نتائج الأداة لو طبقت مرتين فأكثر على نفس الخاصية في مناسبات مختلفة. (بشير معمرية، 2003، ص188)

طريقة التجزئة النصفية:

يشيع استخدام هذه الطريقة لأنها تعتمد على تطبيق الاختبار مرة واحدة ثم تأخذ الفقرات ذات الأرقام الفردية في النصف الأول، والفقرات ذات الأرقام الزوجية في النصف الثاني، وبذلك يحصل كل مفحوص

على علامة من الفقرات الفردية وعلامة على الفقرات الزوجية، ثم نحسب معامل الارتباط بين العلامتين

فنحصل على معامل ثبات الاختبار بالتجزئة النصفية. (عبد الله الكيلاني، (2007)، ص95)

حيث تم حساب الثبات بواسطة (SPSS نسخة 20) وتحصلنا على النتائج الموضحة في الجدول

التالي:جدول رقم (05) يوضح نتائج معامل ثبات مقياس الضغوط المهنية وأبعاده بطريقة التجزئة

النصفية

الدالة الإحصائية	- - المجدولة	درجة الحرية	معامل الارتباط المحسوب		مؤشرات إحصائية المتغيرات
			قبل التعديل	بعد التعديل	
0,01	0,45	28	0,66	0,80	الضغوط المهنية
0,01	0,45	28	0,63	0,77	بعد غموض الدور
0,01	0,45	28	0,41	0,58	بعد عبئ الدور
0,01	0,45	28	0,33	0,50	بعد طبيعة العمل
0,01	0,45	28	0,65	0,79	بعد الترقية والتقدم الوظيفي

من خلال الجدول أعلاه يتضح مايلي:

-بالنسبة لمقياس الضغوط المهنية ككل تبين أن معامل الارتباط وصل بين البنود الفردية و الزوجية إلى

(0,66) قبل التعديل وبعد تعديله بمعادلة سيبرمان براون وصل إلى (0,80) وعليه فالأداة تتميز فعلا بقدر

عال من الثبات.

- بالنسبة لبعء غموض الدور نلاحظ أن معامل الارتباط بين البنود الفردية والزوجية إلى (0,66) قبل التعديل وبعء تعديله بمعادلة سبيرمان بروان وصل إلى (08,0) وعليه فالأداة تتميز فعلا بقدر عال من الثبات.

- بالنسبة لبعء غموض الدور نلاحظ أن معامل الارتباط بين البنود الفردية والزوجية وصل إلى (0.63) قبل التعديل وبعء تعديله بمعادلة سبيرمان بروان وصل إلى (0.77) وعليه فالبعء يتميز بقدر عال من الثبات .

- بالنسبة لبعء عبئ الدور نلاحظ أن معامل الارتباط بين البنود الفردية والزوجية وصل إلى (0.41) قبل التعديل وبعء تعديله بمعادلة سبيرمان بروان وصل إلى (0.58) وعليه فالبعء يتميز بقدر عال على الثبات .

- بالنسبة لبعء طبيعة العمل نلاحظ أن معامل الارتباط بين البنود الفردية والزوجية وصل إلى (0.33) قبل التعديل وبعء تعديله بمعادلة سبيرمان بروان وصل إلى (0.50) وعليه فالبعء يتميز بقدر عال من الثبات .

- بالنسبة لبعء طبيعة الترقية و التقدم الوظيفي نلاحظ أن معامل الارتباط بين البنود الفردي و الزوجية وصل إلى (0.65) قبل التعديل وبعء التعديل بمعادلة سبيرمان بروان وصل إلى (0.69) وعليه يتميز بقدر عال من الثبات .

ب- طريقة ألفا كرومباخ:

يعتبر معامل ألفا كرونباخ الذي يرمز له عادة بالحرف اللاتيني (&) من أهم مقاييس الاتساق الداخلي المكون من درجات مركبة , ومعامل الفا كرونباخ يرتبط ثبات الاختبار بتباين بنوده .(بشير

معمرية, 2009، ص 183)

وتم حساب ثبات مقياس الضغوط المهنية وأبعاده باستخدام طريقة الاتساق الداخلي (الفكرونمباخ) وذلك بالاعتماد على برنامج (SPSS نسخة 20) وتحصلنا على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

جدول رقم: (06) يوضح نتائج معامل الثبات لمقياس الضغوط المهنية وأبعاده بطريقة الفكرونمباخ

المقياس وأبعاده	عدد الفقرات	معامل ألفا (&)	مستوى الدلالة
مقياس الضغوط المهنية	23	0,82	0,01
بعد غموض الدور	08	0,73	0,01
بعد عبئ الدور	07	0,56	0,01
بعد طبيعة العمل	04	0,59	0,01
بعد الترقية والتقدم الوظيفي	04	0,75	0,01

نلاحظ من خلال الجدول السابق ما يلي:

-معامل ثبات مقياس الضغوط المهنية بالمعادلة الفكرونمباخ كان مساويا ل(0.82 = &) وهي قيمة دالة,

مما يؤكد تمتع المقياس بمستوى عال من الثبات.

-كما أن ثبات أبعاده كان مساويا ما بين (0.56 و0.75) وهي كلها قيم دالة تؤكد تمتع أبعاد المقياس

مستوى جيد ومطمئن من الثبات.

## 2. مقياس دافعية الانجاز:

وضع من قبل الدكتور " عبد الرحمان صالح الأزرق " وصممه في إطار المواقف التعليمية التي يقوم بها المعلم أو المتوقعة منه، وقد تم تكيفه من طرف الباحثة " عفاف وسطاني " على البيئة الجزائرية سنة 2010، وتم اعتماده من طرفها في مذكرة ماجيستر ، وتوصلت النتائج على أن صدق المحتوى تتراوح درجات العبارات بين (0,60 و 0,80) ولم يتم حذف أي عبارة، أما الصدق الذاتي للمقياس فتوصلت الباحثة إلى معامل الصدق المرتفع (0,82) أما معامل الثبات فكان 0,80 حيث أن المقياس يتضمن (32) فقرة تقيس (05) أبعاد لدافعية الانجاز حسب الجدول التالي.

## جدول رقم: (07) البنود التي تقيس أبعاد دافعية الانجاز.

أرقام الفقرات	البعد
25 -23 -11 -08 -06-01	مستوى الطموح
31 -27 -24 -19 -12 -10 -02	المتابعة
21 -32 -28 -26 -17 -13 -03	الأداء
07 -30 -29 -22 -14 -04	إدراك أهمية الزمن
20 -18 -16 -15 -09 -05	التنافس

يتكون هذا المقياس من (32) فقرة، ستة عشر (16) ايجابية وستة عشر (16) سلبية وهي على النحو

التالي:

جدول رقم: (08) تصنيف عبارات مقياس دافعية الانجاز

-21 -20 -18 -17 -16 -12 -10 -08 -05 -03 -02 -01	العبارات الموجبة
.23 -30 -29	
-22 -19 -15 -14 -13 -11 -09 -07 -06 -04 -32 -31 -28	العبارات السلبية
.26 -25 -24	

تتوزع الاستجابات حول كل فقرة إلى ثلاث بدائل (تنطبق - إلى حد ما - لا تنطبق) حيث يتحدد تقدير هاته البدائل كالتالي:

جدول رقم: (09) يوضح كيفية تقدير المقياس.

البنود	تنطبق	إلى حد ما	لا تنطبق
البنود الايجابية	01	02	03
البنود السلبية	03	02	01

وبذلك تكون ادني درجة نظرية للمقياس هي (32) وأعلى درجة هي (96).

-الخصائص السيكمترية لمقياس الدافعية للانجاز:

## 1-الصدق:

## أ- الصدق المقارنة الطرفية( الصدق التمييزي ):

و يتم في هذه الطريقة اعطاء الدرجات الكلية لكل الافراد تم ترتيب الدرجات ترتيبا تنازليا و تؤخذ نسبة 27 من الفئة العليا و نسبة 27 من الفئة الدنيا للدرجات، و نحسب اختبار (T)لدلالة الفروق بين المتوسطات لعينتين متجانستين باستخدام برنامج (SPSSنسخة 20) المتمثلة في الجدول الذي يوضح ذلك:

الجدول رقم (10) يوضح نتائج إختبار (T) لدلالة الفروق بين متوسطات المجموعتين المتطرفتين(صدق المقارنة الطرفية)

العينة	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(ت) المحسوبة	(ت) المجدولة	درجة الحرية	مستوى الدلالة
الفئة العليا	11	61,81	8,63	6,62	2,84	20	0,01
الفئة الدنيا	11	44,27	1,61				

من خلال الجدول اعلاه يتضح لنا الفروق دالة احصائيا حيث ان قيمة (ت) المحسوبة اكبر من قيمة (ت) المجدولة حيث ان قيمة (ت)المحسوبة تساوي (6,62) في حين ان قيمة (ت) المجدولة تساوي (2,84)و هذا يدل على وجود فروق ذات دلالة احصائية بين المجموعتين ومنه بنود الاختبار تميز تميزا واضحا بين مستويات الدنيا والعليا وهذا يدل على ان الاداة صادقة .

## ب-الصدق الذاتي:

حيث يقاس الصدق الذاتي بحساب الجذر التربيعي لمعامل ثبات الاختبار، وتم احساب الصدق الذاتي لمقياس الدافعية للانجاز باستخدام برنامج(SPSSنسخة20) و تحصلنا على النتائج الموضحة في الجدول التالي رقم(11) : يوضح نتائج الصدق الذاتي لمقياس الدافعية للانجاز.

المقياس	معامل الثبات	معامل الصدق
الدافعية للانجاز	0,86	0,92

تشير النتائج المبينة في الجدول أعلاه أن معامل الصدق الذاتي لمقياس الدافعية للانجاز مرتفعة وبالتالي المقياس صادق.

## 2-الثبات:

## ا-طريقة التجزئة النصفية:

توجد عدة طرق لقياس الثبات ، و كان من بينها طريقة التجزئة النصفية ، والتي إعتدناها في دراستنا ، والتي تتم عن طريق تجزئة فقرات الاستبيان إلى جزئين (فردى وزوجي)، والذي تم حسابه لأسلوب الإحصائي (SPSSنسخة20) و تحصلنا على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم(12): يوضح نتائج معامل ثبات مقياس الدافعية للإنجاز بطريقة التجزئة النصفية.

الدلالة الاحصائية	-r- المجدولة	درجة الحرية	معامل الارتباط المحسوب -r-		مؤشرات إحصائية المتغيرات
			بعدالتعديل	قبل التعديل	
0,01	0,45	2,8	0,86	0.76	البنود الفردية البنود الزوجية

من خلال الجدول تبين أن معامل الارتباط وصل بين البنود الفردية والزوجية إلى(0,76) قبل التعديل وبعد تعديله بمعامل سييرمان براون وصل إلى(0,86)و عليه فالأداة تتميز فعلا بقدر عال من الثبات.

#### ت-حساب ثبات معامل ألفا كرومباخ:

و يتم حساب معامل الثبات لمقياس الدافعية للإنجاز باستخدام طريقة الاتساق الداخلي ( ألفا كرومباخ ) و ذلك لاعتماد على برنامج (SPSS نسخة20) و تم الحصول على النتائج المبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم(13): يوضح نتائج معامل ثبات مقياس الدافعية للإنجاز بطريقة ألفا كرومباخ.

المقياس	عدد الفقرات	معامل ألفا ( $\alpha$ )	مستوى الدلالة
الدافعية للإنجاز	32	0,86	0,01

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معامل ثبات مقياس الدافعية للإنجاز بالمعادلة ألفا كرومباخ كان مساويا ( $\alpha=0,86$ ) و هي قيمة دالة ، مما يؤكد تمتع المقياس بمستوى عال من الثبات.

## 6- التقنيات الإحصائية المعتمد عليها في الدراسة:

يؤكد الباحثين على ضرورة استعمال الأساليب الإحصائية لمعالجة البيانات، وفي دراستنا الحالية وبناء على البيانات المتوفرة تم الاعتماد على الأساليب الإحصائية المناسبة في معالجة البيانات، حيث تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وتمثل الأساليب الإحصائية في:

- اختبار T: لقياس دلالة الفروق.
- ألفا كرونباخ: ثبات الاختبار.
- إختبار Person: لمعرفة العلاقة بين متغيرين.
- التكرارات والنسب المئوية: لوصف خصائص أفراد مجتمع الدراسة وتوزيع أفرادهم وفقاً لمتغيرات الدراسة.

## الفصل السادس

### عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الدراسة

1- عرض وتحليل نتائج الفرضيات الخاصة بالدراسة

- عرض وتحليل نتائج الخاصة بالفرضية الأولى

- عرض وتحليل نتائج الخاصة بالفرضية الثانية

- عرض وتحليل نتائج الخاصة بالفرضية الثالث

2- تفسير ومناقشة نتائج الخاصة بفرضيات الدراسة

- تفسير ومناقشة نتائج الخاصة بالفرضية الأولى

- تفسير ومناقشة نتائج الخاصة بالفرضية الثانية

- تفسير ومناقشة نتائج الخاصة بالفرضية الثالثة

الاستنتاج العام

الاقتراحات

## تحليل نتائج فرضيات الدراسة.

أولاً: عرض وتحليل نتائج الخاصة بالفرضية الأولى:

نصت الفرضية الأولى أنه: " توجد علاقة إرتباطية دالة إحصائياً بين الضغوط المهنية والدافعية للإنجاز لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني".

وللتحقيق من صحة الفرضية الأولى، تم حساب معامل الارتباط بيرسون R

جدول رقم (14): قيمة معامل ارتباط بيرسون لدراسة العلاقة بين المتغيرين.

البيانات الإحصائية المتغيرات	عينة الدراسة (N)	قيمة معامل ارتباط بيرسون (R)	الدالة الإحصائية	القرار
الضغط المهني الدافعية	90	0,210	0,047	دالة إحصائياً

يتضح من خلال الجدول رقم (14) أن قيمة معامل ارتباط بيرسون (R) تساوي 0,210، وهي قيمة دالة إحصائياً عند 0,05، ما يدل على تحقق الفرضية الأولى.

## \_ عرض وتحليل نتائج الخاصة بالفرضية الثانية.

نصت الفرضية الثانية أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجات الضغوط المهنية تعزى لمتغير الجنس.

و للتحقق من الفرضية الثانية تم حساب قيمة اختبار (T).

جدول رقم (15): يمثل قيمة اختبار (T) لدراسة الفروق بين الجنسين في درجات الضغط المهني.

البيانات الإحصائية الجنس	عينة الدراسة (M)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة الاختبار (T)	الدلالة الإحصائية	القرار
الذكور	12	44,500	5,648	0,505	0,615	غيردالة إحصائيا
الإناث	78	43,538	6,207			

يتضح من خلال الجدول رقم (15) أن قيمة اختبار (T) تساوي 0,505 وهي قيمة غير دالة إحصائيا مايشير إلى عدم تحقق الفرضية الثانية.

عرض وتحليل نتائج الخاصة بالفرضية الثالثة:

نصت الفرضية الثالثة انه "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية للانجاز تعزى لمتغير الجنس".

وللتحقق من صحة الفرضية الثالثة تم حساب قيمة إختبار (T) .

الجدول رقم (16): قيمة اختبار (T) لدراسة الفروق بين الجنسين في درجات الدافعية للانجاز.

البيانات الإحصائية الجنس	عينة الدراسة (N)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة اختبار (T)	الدلالة الإحصائية	القرار
ذكور	12	58,916	8,295	1,556	0,123	غير دالة إحصائيا
إناث	78	55,435	7,046			

يتضح من خلال الجدول رقم (16): أن قيمة اختبار (T) وهي قيمة غير دالة إحصائياً ما يدل على عدم تحقق الفرضية الثالثة.

## 2. تفسير ومناقشة النتائج الخاصة بالفرضيات المطروحة :

### -تفسير ومناقشة النتائج الخاصة بالفرضية الأولى:

دلت النتائج المتوصل إليها من خلال المعالجة الإحصائية للفرضية الأولى التي مفادها:

"توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين درجات الضغوط المهنية و درجات الدافعية للانجاز لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني".

إن الفرضية الأولى تحققت حيث كلما كانت الضغوط المهنية متزايدة كلما نقص مستوى الدافعية الانجاز لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني .

و يرجع ذلك إلى إن مهام مستشار التوجيه المدرسي والمهني كثيرة و أدواره متعددة اضافة إلى مسؤولياته المتنوعة مما يجعله يتعرض بشكل دائم لضغوط في عمله وينتج عنه نقص في الدافعية للانجاز .

وبهذا نجد نتائج دراستنا الحالية تتفق مع دراسة طيب البوخي و آخرون(2012) التي هدفت إلى التعرف على علاقة بين الضغوط المهنية والدافعية للانجاز لدى معلمي الطور الابتدائي. التي أسفرت على وجود علاقة ارتباطية بين الضغوط المهنية والدافعية للانجاز لدى معلمي الطور الابتدائي .

كما نجد دراسة قوراري حنان (2014) التي هدفت إلى التعرف على علاقة الضغوط المهنية و الدافعية للانجاز لدى أطباء الصحة العمومية. حيث توصلت هذه الدراسة إلى إن هناك علاقة عكسية بين الضغط المهني والدافعية للانجاز لدى أطباء الصحة العمومية.

و تختلف دراستنا الحالية مع دراسة عثمان مريم (2010) التي تهدف إلى التعرف على العلاقة بين الضغوط المهنية و الدافعية للانجاز لدى أعوان الحماية المدنية و أسفرت هذه الدراسة إلى انه لا توجد علاقة بين الضغوط المهنية والدافعية للانجاز لدى أعوان الحماية المدنية.

#### -تفسير ومناقشة نتائج الخاصة بالفرضية الثانية :

دلت النتائج المتوصل إليها من خلال المعالجة الإحصائية للفرضية الثانية التي مفادها:

" توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجات الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني تبعا لمتغير الجنس".

أن الفرضية الثانية لم تتحقق و يتضح لنا انه تتشابه المشكلات والصعوبات، والمتاعب التي يعانون منها داخل المؤسسة التربوية وكذلك المهام الموكلة إليهم دون الأخذ بعين الاعتبار الجنس. كما انه لا يمكن اعتبار نوع الفرد مؤشرا في نسبة تحمل الضغوط المهنية فكلا الجنسين يتعرض لهذه الضغوط مهما كانت درجتها، و مصادرها و كيفية مواجهتها .

حيث تتفق نتائج دراستنا مع دراسة محمد رجب(1995) التي توصلت إلى عدم وجود فروق جنسية في إحصائيا في كيفية مواجهة الأحداث الضاغطة،و التصدي لها تبعا للمتغير الجنس.

كما نجد دراسة جودة (2003) التي توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0,05 في مستوى مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضون، والممرضات في مستشفيات شمال الضفة الغربية تعزى لمتغير الجنس.

في الأخير نجد دراسة سعاد وآخرون (2002) في وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات العمل، تعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور.

وهذه الدراسة لم تتفق مع نتائج دراستنا الحالية.

### -تفسير و مناقشة نتائج الخاصة بالفرضية الثالثة :

دلت النتائج المتوصل إليها من خلال المعالجة الإحصائية للفرضية الثالثة التي مفادها:

"توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجات الدافعية للإنجاز لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني تبعاً لمتغير الجنس".

أن الفرضية الثالثة لم تتحقق ويرجع هذا إلى تضارب و تشابه المهام الموكلة لمستشار التوجيه المدرسي والمهني ما يجعله يتجنب غالباً القيام بالمهام والمسؤوليات الصعبة في عمله و ينتج عنها انخفاض في مستوى دافعيته ويشعر دائماً بعدم قدرته على القيام بمهامه كما في السابق، كما أنه يشابه المستشار والمستشارة في التكتلات، والمصاعب التي يعانون منها و لا يتحملون المصاعب الكثيرة التي تواجههم في أداء عملهم، إضافة إلى كثرة المهام التي تجعلهم يؤجلون أعمالهم إلى يوم آخر.

وهذه النتيجة تتفق مع دراسة **مصطفى أحمد ترمي (1988)** التي كانت حول الفروق بين الذكور والإناث في الدافع للإنجاز في موقف المحايد وفي موقف منافسة وتبين من نتائج الدراسة عدم وجود فروق دالة إحصائية بين الذكور والإناث في الدافع إلى الإنجاز بين موقف المحايد أو موقف المنافسة.

كما تتفق دراسة **عبد الفتاح محمد دويدرا، (1991)** حول الدوافع إلى الإنجاز، مصدر المتغيرات لدى عينة من الموظفين والموظفات بمصر بينت النتائج عدم وجود فروق بين الموظفين والموظفات في الدافع إلى الإنجاز.

## الاستنتاج العام :

هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن الضغوط المهنية و علاقتها بالدافعية للانجاز لدى مستشاري التوجيه المدرسي و المهني بمراكز التوجيه المدرسي والمهني بحملات و ذراع الميزان في ولاية تيزي وزو و ذلك باختلاف الجنس مع هذه الفئة.

حيث توصلت نتائج دراستنا الحالية إلى مايلي:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين درجات الضغوط المهنية و درجات الدافعية الانجاز لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجات الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني تبعا لمتغير الجنس.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجات الدافعية للانجاز لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني تبعا لمتغير الجنس.

و نستخلص من خلال النتائج التي توصلنا إليها في الدراسة أن مستشاري التوجيه المدرسي والمهني يعانون من مستوى مرتفع من الضغوط المهنية من كلا الجنسين ( ذكور, إناث ) و يجعل مستوى الدافعية للانجاز منخفض لديهم و يؤثر على أدائهم في العمل .

## اقتراحات الدراسة:

على ضوء النتائج التي توصلنا إليها في دراستنا الحالية تبين لنا من الضروري تقديم مجموعة من

الاقتراحات التالية :

1. رفع دافعية مستشاري التوجيه المدرسي والمهني عن طريق دعمهم بالمزيد من الحوافز المادية

والمعنوية وتوفير كافة الإمكانيات التي تساعدهم على انجاز مهامهم الموكلة إليهم.

2. إعادة صياغة المناشير الوزارية حسب الإصلاحات الجديدة و الأخذ بعين الاعتبار إشرافه على

مقاطعة واسعة , بتنصيبه على مؤسسة واحدة حتى يتسنى له أداء عمله بدفء والتخلص من

صعوبات السكن والتنقل.

3. توظيف مستشار التوجيه المدرسي و المهني في الأطوار الثلاثة لتخفيف عبئ على أدائه.

4. تخصيص رزنامة ثابتة خاصة بالعملية التوجيهية و الإرشادية.

5. إخضاع مستشار التوجيه المدرسي والمهني لدورات تدريبية مستمرة ومنظمة كمية ونوعية

لمساعدته على أداء عمله بشكل جيد .

6. ضرورة إعطاء سلطة لمستشاري التوجيه المدرسي والمهني ليتمكن من أداء مهامه بطريقة مريحة.

7. إجراء دراسات علمية تتعلق بالضغوط المهنية و الوقوف على الأسباب و الظروف التي تسبب

الشعور بالضغط لدى مستشاري التوجيه المدرسي و المهني .

8. العناية بإعداد مستشار التوجيه المدرسي والمهني أثناء التكوين من خلال الدراسة مشواره

الجامعي، والاستفادة من التجارب والخبرات الجامعية.

# قائمة المراجع

## قائمة المراجع:

### -الكتب:

1. أحمد دمري. (2010). *المساهمة في دراسة ظروف العمل*. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
2. إبراهيم قشقوش وآخرون. (1979). *دافعية الانجاز وقياسها*. ط1. مصر، مكتبة انجو المصرية.
3. بور محمد. (2010). *اثر التوجيه المدرسي على التحصيل الدراسي في المرحلة الثانوية*. بدون طبعة. الجزائر. دار الأمل.
4. جودت عزت عبد العادي، سعيد حسن العزة. (2004). *مبادئ التوجيه والإرشاد النفسي*. ط1. دار الثقافة، عمان، الأردن.
5. حامد عبد السلام زهران. (1980). *التوجيه التربوي والإرشاد النفسي*. ط2. القاهرة. دار النشر علم الكتب.
5. حامد عبد السلام زهران. (2005). *التوجيه و الإرشاد النفسي*. ط1. القاهرة. جامعة عين الشمس.
6. جمعة سيد يوسف. (2004). *إدارة ضغوط العمل نموذج للتدريب والممارسة*. ط1. القاهرة. أترك للطباعة للنشر والتوزيع.
7. رشاد عبد العزيز. (1994). *العجز النفسي*. مصر. دار النهضة العربي.
8. رمضان محمد القذافي. (1997). *التوجيه والإرشاد النفسي*. ط1. لبنان. دار الجبل.
9. رسمي حسن محمد. (2004). *أساسيات الإدارة التربوية*. مصر. دار الوفاء للإذاعة والنشر.

9. زاوية حسن. (2000). السلوك في المنظمة. مصر. الدار الجامعية.
10. سهير كامل احمد. (1999). التوجيه والإرشاد النفسي. الإسكندرية.
11. سعيد عبد العزيز، جودة عطوي. (2004). التوجيه والإرشاد المدرسي. ط1. عمان. دار الثقافة.
12. سهير كامل احمد. (2001). التوجيه والإرشاد النفسي للصغار. بدون طبعة. القاهرة.
13. سلامة عبد العظيم حسين. (2006). الإدارة المدرسية الصفية المتميزة. ط1. دار الفكر.
14. سامي محمود ملجم. (2010). مبادئ التوجيه والإرشاد النفسي. ط2. عمان. دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
15. صالح الشتواني. (1972). مفاهيم أساسية في إدارة الأفراد. لبنان.
16. صالح احمد قطيب. (2007). الإرشاد النفسي في المدرسة أسسه ونظرياته و تطبيقاته. ط2. الإسكندرية. دار لكتاب الجامعي.
17. عمر محمد ماهر. (1947). المرشد النفسي المدرسي. القاهرة. دار النهضة العربية.
18. عباس محمود عوض. (1980). علم النفس الاجتماعي. ط1. لبنان. دار النهضة العربية.
19. عبد المجيد تشواتي. (1987). علم النفس التربوي. ط1. القاهرة. مؤسسة الرسالة للطباعة والنشر.
20. علي بن محمد التويجي. (1997). تطوير التعليم في دول الخليج. دون ذكر دار النشر و الطبعة.
21. عبد الرحمان بن محمد هيجان. (1998). ضغوط العمل مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها.

22. عبد الرحمان العيسوي. (1999). القياس والتجارب في علم النفس والتربية الازراطية. مصر. بدون طبعة. دار المعرفة الجامعية.
23. عبد اللطيف محمد خليفة (2000). الدافعية للإنجاز. بدون طبعة. القاهرة. دار غريب.
24. على عسكر. (2000). ضغوطات الحياة وأساليب مواجهتها. ط2. الكويت. دار الكتاب الحديث.
25. عثمان يخلف. (2001). علم النفس الصحة، الأسس النفسية و السلوكية للصحة. ط1. قطر. دار الثقافة للطباعة و النشر و التوزيع.
26. عبد اللطيف دبوز، عبد الحكيم الصافي. (2002). الإرشاد المدرسي بين النظرية و التطبيق. ط1. الأردن. دار الفكر.
27. عبد الجواد محمد احمد. (2002). إدارة ضغوط العمل و الحياة. مصر. دار البشير للثقافة و العلوم.
28. عبود عبد الله العسكري. (2004). منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية. ط2. دمشق. دار النمير.
29. عماد عبد الرحيم الزغول. (2012). مبادئ علم النفس التربوي. ط2. الأردن. دار الكتاب الجامعي.
30. فاطمة عبد الرحيم النوايسية. (2013). الضغوط والأزمات النفسية و أساليب المساعدة. ط1. الأردن. دار المناهج للنشر والتوزيع.
31. كامليا عبد الفتاح. (1972). سيكولوجية المرأة العاملة. ط1. مصر. دار الثقافة للنشر.

32. كاملة الفرح شعبان ،عابر الجابر تيم. (1999). مبادئ التوجيه و الإرشاد النفسي . ط1. القاهرة دار صفاء للنشر و التوزيع.

33. محمد الطيب العلوي .(1982). التربية و الإدارة بالمدارس الابتدائية .ط1.دار البحث للنشر و الطباعة

34. محمد شفيق زاكي .(1985). البحث العلمي الخطوات و المنهج لإعداد البحوث الإنسانية .مصر .المكتب الجامعي للنشر و التوزيع.

35. مقدم عبد الحفيظ .(1997). مركز البحث في الإعلام العلمي و التقني . بدون طبعة . الجزائر .

36. مصطفى حسن باهي ، أمينة إبراهيم شلبي .(1998). الدافعية نظريات وتطبيقات .ط1. القاهرة دار النشر مركز الكتاب.

37. محمد عبد الرحمان عدس .(1999). تدني الإنتاج المدرسي و علاجه .ط1. عمان .دار النشر للطباعة و التوزيع.

38. نبيل محمد زايد .(2003). الدافعية للتعلم .ط1. مصر .مكتبة النهضة المصرية 31.

39. هيجان عبد الرحمان بن محمد. (1998). ضغوط العمل . بدون طبعة. السعودية.

40. يوسف عصام عوض .(2006). التوجيه التربوي و الإرشاد النفسي . ط1. عمان .دار أسامة للنشر و التوزيع.

## الرسائل الجامعية

41. الشيخ ولاد هدار .(2017). علاقة الضغوط المهنية بالدافعية للإنجاز لدى مستشار التوجيه المدرسي و المهني. بولاية ورقلة وتقرت . مذكرة ماستر .علوم التربية .جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي.
42. بوسعيد يوسف نايلي.( 2005). الضغط المهني واستراتيجيات المقاومة لدى أساتذة التعليم الثانوي .ذراع الميزان . مذكرة ليسانس . علم النفس.
43. حداد لامية ، كثير مريم .(2011). اثر التوجيه المدرسي على الدافعية للإنجاز لدى تلاميذ السنة الأولى ثانوي. بولاية تيزي وزو .مذكرة ليسانس .علوم تربية. جامعة مولود معمري.
44. رشيدة الشاكر.( 2015). دافعية الإنجاز وعلاقتها بفعالية الذات أدى تلاميذ السنة الثالثة ثانوي بالوادي مذكرة ماستر .علوم تربية .جامعة الشهيد حمه لخضر.
45. سهيل فريدة.(2009). اثر التوجيه المدرسي على الدافعية للإنجاز و تقدير الذات لدى تلاميذ السنة الثانية ثانوي. الجزائر .مذكرة ماستر . علوم تربية.
46. طيب البوخي، خالد الدامة، بن سعيد لسلت.(2012) الضغوط المهنية وعلاقتها بالدافعية للإنجاز لدى معلمى الطور الابتدائي.المسيلة.مذكرة ليسانس.علوم التربية.جامعة المسيلة.
47. عثمان مريم.(2010). الضغوط المهنية وعلاقتها بالدافعية للإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية.بسكرة.مذكرة ماستر .علوم التربية . جامعة منتوري قسنطينة.
48. عمرون سليم.(2015). الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى أساتذة المواد العلمية في مرحلة التعليم المتوسط. تيزي وزو .رسالة ماجستير .علوم التربية.جامعة مولود معمري.

49. عاصمي نبيلة ، عيسات روزة .(2015). الضغط المهني وعلاقته بالاستراتيجيات المقاومة. تيزي وزو .مذكرة ماستر .علم النفس . جامعة مولود معمري.

50. قوراري حنان.(2014).الضغط المهني و علاقته بالدافعية للانجاز لدى أطباء الصحة العمومية .بسكرة.رسالة ماجستير .علم النفس.جامعة محمد خيضر .

51.كاحيا حسيبة،مزياني حياة.(2015). اثر التوجيه المدرسي على الدافعية للانجاز لدى تلاميذ السنة الأولى ثانوي . تيزي وزو .مذكرة ماستر . علوم التربية.جامعة مولود معمري .

52.محروق صليحة، نديل حجيلا .(2015). الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية لدى أساتذة التعليم الثانوي. تيزي وزو . مذكرة الماستر . علوم تربية جامعة مولود معمري.

53.معلوم ليلى .(2015). الضغط المهني وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى الصحافيين في المجالين الكتابي و السمعي .تيزي وزو .رسالة ماجستير . علم النفس . جامعة مولود معمري.

الملاحق

الملحق رقم (01) : استبيان الضغوط المهنية.

الرقم	الفقرات	دائما	أحيانا	أبدا
01	اشعر بتضارب بين المهام المطلوب مني القيام بها ومكتسباتي العلمية			
02	أجد نفسي في مأزق بين توجهات وتعليقات رئيسي المباشر ومطالب مرؤوسي			
03	المسؤوليات المترتبة من أداء نشاطي غير محددة			
04	إجراء العمل لانجاز المهام التي أكلف بها غير واضحة			
05	اعتبر أن الأهداف الخاصة بتأدية المهام غير واضحة			
06	اعتبر أن القواعد وإجراءات العمل في هذه المؤسسة غير مفهومة للجميع			
07	حدود صلاحيات أعضاء فريق العمل غير واضحة			
08	بعد قيام ببعض المهام أشعر أنني قمت بها بطريقة خاطئة			
09	حجم العمل الذي أقوم به يستنزف كل أوقات راحتي			
10	فترة العمل اليومي المحددة رسميا لا تكفي بأداء كل المهام التي أكلف بها.			
11	أتحمل مسؤولية عدة أعمال وواجبات رغم كونها منفصلة عن المهمة المكلف بها.			
12	لا أستمتع بأيام إجازتي نظرا لاستدعائي بشكل طارئ للقيام بمهام.			
13	يضايقني أن يطلب مني رؤساء عديدون أداء أعمال متناقضة			
14	أشعر بالتعب والإنهاك في نهاية فترة العمل.			
15	يؤلمني قيامي بتنفيذ أعمال لا تتفق مع المبادئ و القيم التي احمله.			
16	أعتبر طبيعة عملي مملة فهو لا يتغير.			
17	تتوتر أعصابي بسبب طبيعة المهام الصعبة التي أقوم بها.			
18	أخشى من تدني مستوى قدراتي أثناء مجابهة المهام الموكلة لي.			
19	كثرة التنقلات وبعد مكان العمل يسبب لي المتاعب.			

			20	يحرز في نفسي تدني مستوى كفاءتي نظرا لعدم اقتراحي لدورات تدريبية ما يجعلني أخشى مواجهة المواقف الجديدة في عملي.
			21	اشعر أن امتلاكي للمهارات المتطلبة في العمل يمكنني من حصول على ترقية لأنها مرتبطة بكفاءة المرشحين.
			22	توفر المؤسسة فرص الترقية بشكل مستمر.
			23	تتيح المؤسسة فرصة لاكتساب مهارات جديدة من خلال دورات التدريب المفتوحة.

الملحق رقم (2): استبيان الدافعية للإنجاز.

رقم العبارة	العبارات	تنطبق	إلى حد ما	لا تنطبق
01	أحب القيام بأي عمل متوقعة مني مهما كلفني ذلك من جهد.			
02	أستطيع أداء نفس العمل لساعات طويلة دون الشعور بالملل.			
03	أسعى دائما إلى إدخال تعديلات مهمة لصالح العمل.			
04	كثيرا ما تمر الأيام دون أن أعمل شيئا يذكر.			
05	أجتهد دائما في عملي لأتفوق على من أعمل معهم.			
06	أعتقد بأنني شخص يكتفي بالقليل مع الآمال و الطموحات.			
07	أفضل تأدية عملي بمستوى متوسط من الإتقان إذ كان تحقيق المستوى الأعلى يكلفني وقتا و جهدا كبيرا.			
08	لا أعتقد أن مستقبلي سوف يكون بظروف الحظ و الصدفة.			
09	أشعر بأن الدخول في تحديات مع الآخرين لا طائل من وراءه.			
10	كلما وجدت العمل الذي أقوم به صعبا أزداد إصراري على إنجازه.			
11	أعتقد أن وضعي الحالي أفضل ما يمكن الوصول إليه.			
12	أشعر بأنني مجتهد و مثابر في عملي كمرشد.			
13	أتجنب غالبا القيام بالمهام و المسؤوليات الصعبة في عملي.			
14	لا اشعر غالبا بمرور الوقت عندما أكون مشغولا في عملي.			
15	أميل أحيانا إلي التراجع عن موقفي أمام الخصوم إذا كان الأسرار عليه يسبب لي متاعب صعبة.			
16	لا أفكر في إنجازاتي السابقة بل أفكر في التخطيط لإنجازات جديدة.			
17	أحرص دائما على أن يكون العمل في مقدمة إهتمامي.			
18	أحرص دائما على الاشتراك في المسابقات ذات الصلة بمجالات إهتمامي كلما أتاحت لي الفرصة لذلك.			
19	أنسحب غالبا بسهولة عندما تواجهني مشاكل صعبة في عملي.			
20	تستهويني الأعمال التي تتسم بجو التنافس و التحدي.			
21	أستعد دائما لأداء الأعمال الصعبة التي تتطلب مجهودا لتحقيقها.			
22	غالبا ما أؤجل عمل اليوم إلى الغد.			
23	كلما حققت هدفا وضعت لنفسني أهدافا أخرى مستقبلية.			
24	أشعر باليأس أحيانا في إيجاد الحلول للمصاعب التي تعترض حياتي.			
25	لا أميل إلى الاعتقاد بالرأي القائل "كن أو لا تكن"			
26	كثيرا ما اشعر بعدم قدرتي على القيام بما وعدت به سابقا			
27	ابدل ما في وسعي أكثر من مرة حتى أحقق أهدافي.			
28	اشعر بالضيق من ضعف كفاءتي في العمل.			

			29	لا أتأخر أبدا في انجاز مسؤولياتي على أكمل وجه و إن كانت الظروف المحيطة بي تسمح بالتهاون.
			30	إذا دعيت لشيء ما أثناء العمل فإنني أعود إلى عملي علي الفور.
			31	لا أفكر كثيرا في البحث عن طرق أخرى بديلة عندما تفشل الطرق السابقة في بلوغ أهدافي.
			32	لم أعد أتحمل المصاعب الكثيرة التي تواجهني في أداء عملي.

## Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart type	N
VAR00001	65,1800	8,83791	100
VAR00002	39,1700	3,26306	100

## Corrélations

		VAR00001	VAR00002
VAR00001	Corrélation de Pearson	1	-,049
	Sig. (bilatérale)		,630
	N	100	100
VAR00002	Corrélation de Pearson	-,049	1
	Sig. (bilatérale)	,630	
	N	100	100

## Statistiques de groupe

		N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
VAR00003					
VAR00001	1,00	56	65,4643	8,44224	1,12814
	2,00	44	64,8182	9,40379	1,41767

## Test des échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances	Test t pour égalité des moyennes							
		F	Sig.						t
VAR00001	Hypothèse de variances égales	1,215	,273	,361	98				
	Hypothèse de variances inégales			,357	87,325				

**Test des échantillons indépendants**

		Test t pour égalité des moyennes				
		Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard		
VAR0000 1	Hypothèse de variances égales	,719	,64610	1,78832		
	Hypothèse de variances inégales	,722	,64610	1,81177		

**Test des échantillons indépendants**

		Test t pour égalité des moyennes	
		Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
		Inférieur	Supérieur
VAR00001	Hypothèse de variances égales	-2,90276	4,19496
	Hypothèse de variances inégales	-2,95479	4,24700

**Statistiques de groupe**

	VAR00003	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
VAR00002	1,00	56	39,2321	3,40049	,45441
	2,00	44	39,0909	3,11648	,46983

**Test des échantillons indépendants**

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes					
		F	Sig.	t	ddl				
VAR0 0002	Hypothèse de variances égales	,328	,568	,214	98				
	Hypothèse de variances inégales			,216	95,6 43				

**Test des échantillons indépendants**

		Test t pour égalité des moyennes				
		Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard		
VAR0000 2	Hypothèse de variances égales	,831	,14123	,66055		
	Hypothèse de variances inégales	,829	,14123	,65363		

**Test des échantillons indépendants**

		Test t pour égalité des moyennes	
		Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
		Inférieur	Supérieur
VAR00002	Hypothèse de variances égales	-1,16961	1,45208
	Hypothèse de variances inégales	-1,15626	1,43873