

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم : علوم التربية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الاجتماعية

الشعبة: علم النفس علوم التربية

التخصص: إرشاد وتوجيه

من إعداد الطالبة : هجيرة الهلة

بغوان :

طبيعة المشكلات المعيقة للعمل الإرشادي وعلاقتها بالرضا
عن العمل لدى مستشاري التوجيه المدرسي
دراسة ميدانية بولاية ورقلة - غرداية

تاريخ المناقشة: 2014/06/03

لجنة المناقشة مكونة من السادة:

رئيسا	جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -	- د- قاسم بوسعدة
مشرفا ومقررا	جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -	- د- عبد الله لبوز
عضوا مناقشا	جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -	- د- حاج صبري فاطمة الزهراء

السنة الجامعية 2014/2013

كلمة شكر

لا يسعني بعد أن أنهيت هذه الدراسة إلا أن أحمد الله على ما وهبني من صبر
وعزيمة على الإنجاز .

و أتقدم بجزيل الشكر و العرفان إلى "الدكتور عبد الله لبوز" الذي أشرف على
هذه الدراسة بمساعدة و صدق لا مثيل لهما ، و كان لتوجيهاته أخطر الأثر في إنجاز
الأطروحة بالشكل الذي هي عليه ، متمنية له و لعائلته دوام الصحة و الرفاه .
إلى كل أساتذة علوم التربية و بالأخص الإرشاد و التوجيه ، كما نتقدم بالشكر الجزيل
إلى مديرية التربية و الذين قدموا لنا كل ما احتجنا من معلومات و إلى مراكز
التوجيه المدرسي ، و المستشارين الذين شاركوا بكل حماس بالإجابة على الأداة
المستعملة في جمع البيانات

و شكر خاص إلى الأساتذة المناقشين الذين تكرموا بقبول تقييم و مناقشة هذه
الدراسة .

سائلة الله لهم الخير و السداد ، و دوام التوفيق للجميع و آخر دعوانا أن الحمد لله
رب العالمين .

هجيرة الهلة

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على العلاقة الموجودة بين طبيعة المشكلات المعيقة للعمل الإرشادي والرضا عن العمل، وكذلك في ضل وجود عدد من المتغيرات الوسيطة وهي: الجنس والأقدمية، من أجل الإجابة على تساؤلات الدراسة ثم الاعتماد على المنهج الوصفي كما تكونت عينة الدراسة من (60) مستشارا ومستشارة، في إطار التوجيه المدرسي، حيث أخذت بطريقة الحصر الشامل وتم سحبها من مركزي التوجيه المدرسي بولاية غرداية-ورقلة سنة 2014/2013 وطبق عليهم استبيانين الأول يقيس المشكلات المعيقة للعمل الإرشادي والثاني يقيس الرضا عن العمل، حيث تم التأكد من صلاحية الخصائص السيكومترية عن طريق صدق التحكيم، صدق المقارنة الطرفية، تقدير ثبات التجزئة النصفية، ألفا كرونباخ الذي يعبر عن الاتساق الداخلي، تم الاعتماد على اختبار (كا²) لحساب الفروق بين متوسطين مستقلين في كل الفرضيات، وقد كشفت نتائج الدراسة على وجود علاقة عكسية في طبيعة المشكلات المعيقة للعمل الإرشادي والرضا عن العمل لدى مستشاري التوجيه.

- لا تختلف طبيعة المشكلات المعيقة للعمل الإرشادي لدى مستشاري التوجيه باختلاف الجنس والأقدمية ولا يختلف الرضا عن العمل لدى مستشاري التوجيه باختلاف الجنس والأقدمية. بعد ذلك تمت مناقشة النتائج اعتمادا على الخلفية النظرية للدراسة والدراسات السابقة.

الكلمات المفتاحية: مستشار التوجيه، طبيعة المشكلات، الرضا عن العمل.

Résumé d'étude:

La présente étude visait à identifier la relation qui existe entre la nature des problèmes qui entravent le travail de guidage et de la satisfaction au travail , ainsi que la perte de la présence d'un certain nombre de variables catalytiques à savoir : le sexe et l'ancienneté , afin de répondre aux questions de l'étude, puis s'appuyer sur l'approche descriptive que l'échantillon de l'étude comprenait (60) conseiller et consultant , sous la direction de l'école , où j'ai pris dans un inventaire complet de manière a été retirée des centrales provinces d'orientation scolaire de Ghardaia - Ouargla année 2013/2014 et les appliquer deux questionnaires mesurent d'abord les problèmes qui entravent le travail de guidage et le second la satisfaction au travail de mesure , où il était sûr de la validité des propriétés psychométriques pour Utilisation de la sincérité de l'arbitrage , la sincérité terminal de comparaison , estimer la stabilité de mi-parcours de détail , Olvakronbach qui exprime la cohérence interne , a été en s'appuyant sur le test (k^2) pour calculer les différences entre les moyennes indépendantes dans toutes les hypothèses , a révélé les résultats de l'étude sur l'existence d'une relation inverse dans la nature des problèmes qui entravent le travail de guidage et la satisfaction professionnelle des conseillers d'orientation .

- Pas de différence de nature entre les problèmes qui entravent le travail de guider les conseillers en orientation selon le sexe et l'ancienneté.
- La satisfaction au travail n'est pas à la différence entre les conseillers d'orientation selon le sexe et l'ancienneté. Une fois que les résultats ont été examinés sur la base de l'arrière-plan théorique de l'étude et des études précédentes.

Mots clés: conseiller d'orientation , la nature des problèmes , la satisfaction au travail .

الصفحة	المحتويات
أ	شكر و عرفان.....
ب	ملخص الدراسة.....
ج	فهرس المحتويات.....
و	فهرس الجداول.....
1	مقدمة.....

الباب الأول: الجانب النظري

الفصل الأول: مشكلة الدراسة واعتباراتها

5	1-تحديد مشكلة الدراسة.....
8	2-فرضيات الدراسة.....
9	3-أهمية الدراسة.....
9	4-أهداف الدراسة.....
9	5-المفاهيم الإجرائية لمتغيرات الدراسة.....
11	6-حدود الدراسة.....

الفصل الثاني: طبيعة المشكلات المعيقة للعمل الإرشادي

13	تمهيد.....
13	1-تعريف الإرشاد.....
14	2-تعريف المرشد التربوي.....
14	3-تعريف مستشار التوجيه المدرسي.....
15	4-تعريف العمل الإرشادي.....
16	5-مهام مستشار التوجيه المدرسي.....
17	5-المبادئ التي تقوم عليها العملية الإرشادية.....
18	6-مسؤوليات المستشار تجاه المهنة.....
19	7-الصعوبات والمعوقات التي تواجه عمل المستشار.....

21 خلاصة الفصل

الفصل الثالث: الرضا عن العمل

23 تمهيد

23 1-تعريف الرضا عن العمل

24 2-المفاهيم المرتبطة بالرضا عن العمل(الوظيفي)

24 3-محددات الرضا عن العمل

25 4-العوامل التي تؤدي إلى رضا العامل

26 5-مظاهر الرضا عن العمل (الوظيفي)

27 6-النظريات التي عالجت الرضا عن العمل

28 خلاصة الفصل

الباب الثاني: الجانب الميداني

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

31 تمهيد

31 1-منهج الدراسة

32 2-الدراسة الاستطلاعية

32 3-مجتمع الدراسة

33 4-عينة الدراسة

34 5-أدوات الدراسة

36 6-الخصائص السيكومترية للأدوات

43 7-تقنيات التحليل الإحصائي

44 خلاصة الفصل

الفصل الخامس: عرض وتحليل نتائج الدراسة وتفسيرها

46 تمهيد

46 1-عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى وتفسيرها

49	2- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية وتفسيرها
51	3- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة وتفسيرها
54	4- عرض وتحليل نتائج الفرضية الرابعة وتفسيرها
57	5- عرض وتحليل نتائج الفرضية الخامسة وتفسيرها
60	6- خلاصة عامة ومقترحات
63	المراجع
67	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
32	يوضح توزيع العينة حسب المركز والولاية	01
33	يوضح توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير الجنس	02
34	يوضح توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير الأقدمية	03
35	يوضح توزيع البنود على أبعاد المقياس	04
37	يوضح مدى وضوح الفقرات من حيث الصياغة اللغوية	05
38	يبين نتائج الصدق باستخدام طريقة المقارنة الطرفية لاستبيان طبيعة المشكلات المعيقة	06
39	يوضح الثبات عن طريق التجزئة النصفية لاستبيان طبيعة المشكلات المعيقة	07
41	يوضح توزيع البنود الموجبة و السالبة لمقياس الرضا الوظيفي (العمل)	08
41	يوضح توزيع البنود على الأبعاد لمقياس الرضا الوظيفي (العمل)	09
42	يوضح نتائج قياس الصدق باستخدام طريقة المقارنة الطرفية	10
43	يوضح الثبات عن طريق التجزئة النصفية لاستبيان الرضا الوظيفي (العمل)	11
46	يوضح العلاقة بين طبيعة المشكلات المعيقة للعمل الإرشادي والرضا عن العمل	12
49	يوضح الفروق بين الجنسين في مستويات طبيعة المشكلات المعيقة	13
51	يوضح الفروق حسب متغير الأقدمية في مستويات طبيعة المشكلات المعيقة للعمل الإرشادي	14
54	يوضح الفروق بين الجنسين في مستويات الرضا عن العمل	15
57	يوضح الفروق حسب متغير الأقدمية في مستويات الرضا عن العمل	16

مقدمة:

يعد العمل الإرشادي التربوي من أهم الموضوعات التي أولت لهم التربية اهتماما كثيرا في مجتمعنا المتحضر، خاصة في السنوات الأخيرة، وقد عملت على تحسينه وتطويره داخل المؤسسات التربوية، إذ يعتبر من أهم الوسائل المساعدة على تخفيض المشاكل التي يعاني منها التلاميذ أو العمل على إزالتها.

أكدت التربية على العمل الإرشادي ومدى أهميته في المحيط المدرسي، إذ يعتبر هذا الأخير من أهم العناصر الممثلة للمؤسسة، لذا عملت على تدريب و تكوين مستشارين مخصصين للقيام بهذا العمل.

فللمستشار دورا بارزا في مساعدة التلاميذ في مواجهة مشكلاتهم داخل الوسط المدرسي وما يعترض سبيل مستقبلهم العلمي وحتى يساهم المستشار في تحقيق هذه الأهداف بشكل فعال، فعليه أولا معرفة مسؤولياته تجاه مهنة الإرشاد لتحقيق قدر عال من الرضا عن عمله، فمنها لا يستطيع المستشار تحقيق نجاح في هذا العمل الإرشادي وصولا به إلى أقصى درجات الرضا عن العمل في هذا المجال.

لذلك جاءت هذه الدراسة " طبيعة المشكلات المعيقة للعمل الإرشادي وعلاقته بالرضا عن العمل لدى مستشاري التوجيه المدرسي " لمعرفة المشكلات التي تعيق العمل الإرشادي والتي من شأنها تقلل من درجة الرضا لدى المستشار.

لمحاولة إبراز ذلك تناولنا في هذه الدراسة جانبين:

الجانب النظري: احتوى هذا الجانب على ثلاثة فصول، الأول موضوع الدراسة واعتباراتها ويشمل موضوع الدراسة، الفرضيات، أهمية الدراسة، أهداف الدراسة حدود الدراسة والتعاريف الإجرائية لمصطلحات الدراسة.

الفصل الثاني: يحتوي على تعريف: الإرشاد، المرشد التربوي، مستشار التوجيه المدرسي، ومهام مستشار التوجيه، تعريف العمل الإرشادي، المبادئ التي تقوم عليه العملية الإرشادية ومسؤوليات المرشد تجاه المهنة والصعوبات التي تواجه عمل المستشار.

الفصل الثالث: الرضا عن العمل: تعريف الرضا عن العمل، المفاهيم المرتبطة بالرضا عن العمل محددات الرضا عن العمل، العوامل التي تؤدي إلى رضا العامل، مظاهر الرضا عن العمل والنظريات التي عالجت الرضا عن العمل.

أما الجانب التطبيقي: فقد اشتمل على ما يلي:

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، ويشمل المنهج المستخدم الدراسة الاستطلاعية مجتمع الدراسة، عينة الدراسة وكيفية اختيارها، أدوات جمع البيانات والخصائص السيكومترية للأدوات.

الفصل الخامس: بعنوان عرض النتائج وتحليلها وتفسيرها على ضوء ما جاءت به الدراسات السابقة.

هذا بالإضافة إلى المقدمة والخلاصة العامة و المقترحات، ملخص الدراسة المراجع وأخيرا

الملاحق.

الباب الأول: الجانب النظري

الفصل الأول: مشكلة الدراسة واحتياجاتها

1- مشكلة الدراسة

2- فرضيات الدراسة

3- أهمية الدراسة

4- أهداف الدراسة

5- المفاهيم الإجرائية للدراسة

6- حدود الدراسة

مشكلة الدراسة:

تعتبر التربية غاية في حد ذاتها تستهدف مساعدة الفرد على تحقيق ذاته و تنمية قدراته وتزويده بالمهارات المعرفية والسلوكية فهي العملية التي تمكنه من أن يحيا حياة حرة كريمة بعيدة عن قيود الجهل وشبح الفقر .

ولما كانت التربية هي الحياة فقد اقتضى الأمر أن تكون المؤسسة التربوية التعليمية ليست العناية بما هو كائن فقط، ولكنها تهتم بالماضي ليكون عبرة للحاضر وتخطط من خلال مسيرتها للمستقبل. "هكذا أصبحت المؤسسة التربوية التعليمية بناءً أساسيًا، أوجدها المجتمع لتقوم بتربية أبناءه وتنشئتهم". (محمد منير، 2001، ص14).

نجد أن هذه المؤسسة عملت على تعليم التلاميذ من طرف أساتذة وحاربت من أجل مساعدتهم وحل مشكلاتهم من طرف المستشارين، والعمل الذي يقومون به داخل هذه المؤسسات، ويعد هذا العمل الذي يقوم به هذا الأخير أحد المهام التي تساعد التلاميذ على تغيير سلوكهم، وكيفية مواجهة والتغلب على مشاكلهم الدراسية وحتى الاجتماعية.

هذا ما جاءت به دراسة "جونسون" سنة (1995) حيث " طلب فيها من تلاميذ المرحلة الثانوية أن يحددوا الشخص الذي يلجؤون إليه لطلب المساعدة في حل مشاكلهم المختلفة والتميز أهمها، معرفة معلومات من القدرات والميول والأهداف الشخصية وأنواع النشاط المدرسي الذي يحقق رغباتهم وكيفية إيجاد الوسيلة لاختبار نوع التعليم ونوع المهنة مبكرا وكذا معرفة كيفية التعامل مع الأصحاب وغيرهم في المدرسة وفي البيت وفي المحيط الخارجي وطلب المساعدة في بناء الثقة بالنفس وفي القدرة على اتخاذ القرارات في مشاكل الحالية والمستقبلية ، والمساعدة في تبيان ما يفيد الشباب شخصيا

وما يعود على المجتمع بالفائدة، وجد أن المستشار المدرسي كان أول المختارين من طرف التلاميذ في أغلب الأحيان مقارنة مع الآباء، المدرسين، الأصدقاء و آخرون. (فنطازي كريمة، 2010، ص12).

لهذا نجد أن العمل الذي يقوم به المستشار يعتبر مهنة علمية منظمة تقوم على أسس ونظريات ومن جهة أخرى نجد أن هذه المهنة تتطلب مستشار يتمتع بصفات ومهارات وكفاءة حتى يكون العمل الإرشادي ناجح لأن نجاحه يعتمد على هذه المهارات والكفاءة المهنية.

هذا ما جاء به (عبد الله الشهري، 1991) حيث وجد أنه "من الطبيعي أن يقوم بهذا العمل من هو قادر على القيام به وفق ما خطط له وأن يكون المستشار على قدر من الكفاءة لممارسة مهنة العمل التخصصي".

إلا أن واقع الحال في مؤسساتنا التربوية يعرف العديد من المعوقات و العراقيل التي تؤثر على عمل المستشار وقد تكون هذه المعوقات ناتجة عن مدراء أو أساتذة، أو ضغوطات التي تقع على عاتق المستشار أو نجده تتجسد في المستشار في حد ذاته، فهذه المعوقات لم تترك الفرصة لمجال الإرشاد بالارتقاء والتطور وإبراز مدى أهميته في المؤسسات.

نظرا لهذه العراقيل التي شهدتها هذا المجال تم إعداد مستشارين للقيام بالعمل الإرشادي، واتخذت خططا كثيرة لإعدادهم الإعداد المهني، و العلمي والعملية المناسب (عبد الله الشهري 1991، ص11) .

من خلال ما سبق نجد أنه إذا تم إعداد هذه الشريحة (المستشارين) إعداد ناجح ، يعني هذا نجاحهم مرهون بنجاح العمل الإرشادي فمن خلال هذه الحالة يستطيع المستشار تحقيق درجة عالية من الرضا والذي نذكر من بين تعاريفه على سبيل الذكر للحصر تعريف الرفاعي في قوله " أن الرضا هو ذلك الحماس لدى العمال نحوى العمل الذي ينبع من قوة داخلية قائمة على شعور داخلي

لدى العمال، حيث يمكن إرجاع هذا الشعور إلى جهات ثلاثة (العلاقة بين العامل وموقفه من عمله العلاقة بين العامل والإدارة والعلاقة بين العامل وزملائه) (سالم تيسير الشرايدة، 2008، ص28).

كما أشارت السلوم (1997) إلى أن دراسة الرضا الوظيفي ذو أهمية كبيرة بالنسبة للإدارة فعن طريق دراسة الرضا الوظيفي تتعرف الإدارة على مشاعر الأفراد واتجاهاتهم المتعددة نحوى مختلف جوانب العملية الإدارية، ويتم بذلك التعرف على جوانب القصور ومحاولة تلافها ويتم أيضا معرفة المشكلات التي تهم العاملين لوضع الحلول المناسبة التي تكفل للمنظمة التقدم وزيادة الإنتاجية (محمد أبورحمة، 2012، ص37).

على الرغم من أهمية الرضا عن العمل، نجد أن المستشارين يقومون بدور حاسم وفعال في نجاح أو فشل العمل الإرشادي، إلا أننا نشهد في واقعنا إهمال الاهتمام بهذه الفئة، حيث انصب اهتمامهم بالأساتذة والمدراء والتلاميذ ونسوا الاهتمام بالمستشار الذي يعتبر أهم عنصر في العملية التربوية، ويمكن اعتبار هذا الإهمال أحد المعوقات التي تواجه المستشار وتؤدي به إلى الفشل و الاستياء ناتج عنهما عدم الرضا عن عمله.

انطلاقا مما سبق و بالاعتماد على الدراسات السابقة أردنا البحث من خلال دراستنا الحالية على العلاقة الموجودة بين طبيعة المشكلات المعيقة للعمل الإرشادي والرضا عن العمل لدى مستشاري التوجيه المدرسي، يتضح ذلك في التساؤلات الآتية:

- تساؤلات الدراسة:

س1- هل كلما زادت طبيعة المشكلات المعيقة للعمل الإرشادي لدى مستشاري التوجيه المدرسي قل

الرضا عن عملهم؟

س2- هل تختلف طبيعة المشكلات المعيقة للعمل الإرشادي لدى مستشاري التوجيه المدرسي باختلاف الجنس ؟

س3- هل تختلف طبيعة المشكلات المعيقة للعمل الإرشادي لدى مستشاري التوجيه المدرسي باختلاف الأقدمية ؟

س4- هل يختلف الرضا عن العمل لدى مستشاري التوجيه المدرسي باختلاف الجنس ؟

س5- هل يختلف الرضا عن العمل لدى مستشاري التوجيه المدرسي باختلاف الأقدمية ؟

2- فرضيات الدراسة :

1- كلما زادت طبيعة المشكلات المعيقة للعمل الإرشادي لدى مستشاري التوجيه المدرسي كلما قل رضا عن عملهم.

2- لا تختلف طبيعة المشكلات المعيقة للعمل الإرشادي لدى مستشاري التوجيه المدرسي باختلاف الجنس.

3- لا تختلف طبيعة المشكلات المعيقة للعمل الإرشادي لدى مستشاري التوجيه المدرسي باختلاف الأقدمية في العمل.

4- لا يختلف الرضا عن العمل لدى مستشاري التوجيه المدرسي باختلاف الجنس

5- لا يختلف الرضا عن العمل لدى مستشاري التوجيه المدرسي باختلاف الأقدمية.

3- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في أهمية الإرشاد كعملية تشمل مجموع الخدمات التي تقدم في الوسط المدرسي، كما تهتم بالرضا عن العمل الوظيفي كوسيلة يمكن من خلالها الإسهام في الحد من المشكلات التي تعترض العمل الإرشادي، فإذا كانت دراسة الرضا عن العمل ذات أهمية خاصة في المجالات الإدارية والصناعية والاقتصادية فإنها ذات خصوصية أهم في المجالات التربوية وفي مجال الإرشاد لكونها عملية إنسانية تستهدف التلاميذ.

4 - أهداف الدراسة:

- الكشف عن مجمل المشكلات التي يواجهها المستشار سواء فيما يخص استعدادات الشخصية أو إعداده العلمي والمهني (الظروف المادية و المعنوية).
- محاولة تسليط الضوء على مؤشرات المعاناة النفسية التي يعيشها المستشارين جراء وجود نقائص تعيقهم على أداء مهامهم كما يجب عليهم القيام.
- تحديد مدى تأثير طبيعة المشكلات المعيقة للعمل الإرشادي على رضا العمل للمستشارين.

5-التعاريف الإجرائية للدراسة:

- 5-1-طبيعة المشكلات المعيقة: هي تلك العقبات والصعوبات التي تواجه المستشار أثناء سير العمل الإرشادي داخل المؤسسات التربوية التي تمنعه من تأدية عمله بشكل دائم ومستمر، التي تتضح في المجالات التالية: المجال الشخصي والمجال الاجتماعي والمجال الإداري، كما تتمثل طبيعة المشكلات في الدرجات التي يتحصل عليها المستشار ، عند تطبيق الأداة المعدة لذلك.

5-1-1- المجال الشخصي: مدى تأثير المستشار داخل المؤسسة وطبيعته وعلاقته وتكيفه داخل محيط المؤسسة.

5-1-2- المجال الاجتماعي: مدى انتمائه للمجتمع المحلي وقدرته على إحداث تغيير داخل هذا المجتمع.

5-1-3- المجال الإداري المهني: مدى قدرته على إدارة التلاميذ وعمله والالتزامات المهنية.

5-2- الرضا عن العمل: هو الدرجة الكلية التي يحصل عليها المستشار في مقياس الرضا عن العمل الإرشادي المعد من طرف "زياد محمد محمود شومان" سنة (2008) المستخدم في هذه الدراسة والذي يحتوي على الأبعاد التالية:

5-2-1 البعد الأول يمثل البعد المادي: والذي يهدف إلى مدى رضا وتكيف المستشار مع نظام المؤسسة التي يعمل بها من حيث الأجر والمكافأة والحوافز.

5-2-2 البعد الثاني يمثل البعد النفسي: الذي يمثل معرفة مدى تكيف المستشار والحالة المزاجية والانفعالية التي يشعر بها أثناء العمل وعلاقة ذلك برضاه أو عدم رضاه عن العمل الذي يقوم به.

5-2-3 البعد الثالث ، يمثل البعد الإداري : وهو عبارة عن مدى رضا الفرد وتوافقه المهني مع القوانين المعمول بها داخل المؤسسة، من ساعات العمل وتوفر الدورات و الاجتماعات الشهرية وغير ذلك.

5-2-4 البعد الرابع فيمثل البعد الاجتماعي: وهو يقيس مدى توافق المستشار من خلال تقبل المدير والمعلمين والطلاب، المجتمع المحلي لمهنة الإرشاد.

6- حدود الدراسة الميدانية:

- الحدود البشرية: تمثلت الحدود البشرية في مستشاري التوجيه المدرسي.
- الحدود الزمنية: تم تطبيق هذه الدراسة خلال السنة الجامعية 2013-2014.
- الحدود المكانية: تم تطبيق هذه الدراسة على مستشاري التوجيه بولايتي ورقلة-غرداية.

الفصل الثاني: طبيعة المشكلات المعيقة للعمل
الإرشادي

***تمهيد**

- 1- تعريف الإرشاد.
- 1- تعريف المرشد التربوي.
- 3- تعريف مستشار التوجيه المدرسي.
- 4- تعريف العمل الإرشادي.
- 5- مهام مستشار التوجيه المدرسي.
- 6- المبادئ التي تقوم عليها العملية الإرشادية.
- 7- مسؤوليات المرشد تجاه المهنة.
- 7- الصعوبات والمعوقات التي تواجه عمل المستشار.

*خلاصة.

تمهيد:

لقد أصبح الإرشاد تخصصاً معترفاً به في الجامعات العالمية بعد انفصاله عن الفلسفة وأصبحت تمنح الدرجات العلمية العليا إلى درجة الدكتوراه، وأصبح مهنة وله مكانة في مؤسسات عدة وصار له تخصصات ومجالات . وفي هذا الفصل سنتطرق لتعريف الإرشاد ثم المرشد التربوي ومستشار التوجيه ثم تعريف العمل الإرشادي والتطرق إلى المسؤوليات التي يقوم بها المرشد تجاه مهنته ثم المبادئ التي تقوم عليها العملية الإرشادية والصعوبات التي تواجه عمل المرشد.

1-تعريف الإرشاد:

عرفه بلوتشر BLOTCHER "هو عملية يتم فيها التفاعل بين المرشد والمسترشد بهدف أن يتضح مفهوم الذات والبيئة , وبناء وتوضيح أهداف أو قيم تتعلق بمستقبل الفرد والمسترشد". (ناصر الدين أبو حامد، 2008، ص5).

عرفه ببينسكي و ببينسكي :1954"هو عملية مشتملة على تفاعل بين مرشد ومسترشد في وضع خاص انفرادي, يستهدف مساعدة المسترشد على تغيير سلوكه ,حتى يتمكن من إشباع حاجاته بطريقة مرضية" (ناصر الدين أبو حامد، 2008، ص5)

من خلال التعريفين السابقين نجد أن الإرشاد يتمثل في عملية تفاعل بين المرشد والمسترشد قصد تغيير سلوكه ومساعدته على إشباع حاجاته وفهم ذاته.

2- تعريف المرشد التربوي :

عرفه عبد السلام " أن المرشد عضو من أعضاء الهيئة التدريسية المعنيين بالإرشاد بصورة دائمة ومنتظمة، حيث تقع على كاهله مسؤولية تطوير تلك الجوانب من عملية التوجيه التي تتطلب بذل الوقت واستخدام كفاءات متخصصة لا يملكها المعلم العادي، ويعتبر المرشد المسؤول المباشر أمام المدير" (حامد زهران، 1980، ص13)

من خلال هذا التعريف نجد أن المرشد التربوي يمثل أحد أعضاء الهيئة التدريسية يعمل على تحمل المسؤولية والتي تمثل التوجيه والإرشاد داخل المؤسسة بصفة دائمة قانونية تجعله يعمل على تطوير الجانب الإرشادي.

3-تعريف مستشار التوجيه المدرسي:

"ويعرف مستشار التوجيه حسب الأمرية رقم: 91/124/219 والتي موضوعها مستشاري التوجيه بالثانويات على أنه عضو من الطاقم التربوي يعمل تحت إشراف إدارة مدرسية على المتابعة النفسية والتربوية، والإسهام الفعلي في رفع مستوى الأداء التربوي للمؤسسات التعليمية والأداءات الفردية للتلاميذ وذلك من خلال :

-التعرف على التلاميذ وطموحاتهم.

- تقويم استعداداتهم ونتائجهم المدرسية.

- تطوير قنوات التواصل الاجتماعي و التربوي داخل المؤسسة التربوية وخارجها.

- المساهمة في تسيير المسار التربوي للتلاميذ وإرشادهم.

- قيامه بنشاطات تقنية وإدارية من خلال انتقال التلاميذ من السنة التاسعة أساسي إلى السنة الأولى ثانوي ومن خلال معالجة بطاقة القبول وكذا ملاحظة تلاميذ السنة الثالثة ثانوي عن طريق معالجة بطاقة المتابعة.

- قيامه بنشاط سيكولوجي من خلال المتابعة النفسية للتلاميذ عن طريق اختبارات وروايات نفسية مثل اختبار الذكاء. (فهد ابراهيم الحبيب، 1996، ص، 50)

نجد من خلال هذا التعريف أن مستشار التوجيه هو ذلك الشخص المتحصل على شهادة تحمل أحد تخصصات علم النفس (علم الاجتماع، علم النفس المدرسي، الإرشاد والتوجيه، علم النفس التربوي) حيث يقع عليه تحمل مسؤولية مقاطعة تحت إشراف مدير مركز التوجيه المدرسي.

4- تعريف العمل الإرشادي:

"هو العملية الرئيسية في خدمات التوجيه النفسي فإنه بالتالي يعد لب عملية التوجيه والعملية المنظمة المخصصة التي يقدمها المرشد للمسترشد بهدف تنمية القدرات، والمواهب والقوى الايجابية للمسترشد، حتى تكون قادرة على التصدي للمشكلات بطريقة ذاتية"

(عبد الله بن علي ابو عراد الشهري 1420 هـ ص 19)

نجد من خلال هذا التعريف أن العمل الإرشادي هو عملية تعليمية دينامية تساعد المتعلم على حل مشكلاته من خلال العلاقة الإنسانية المبنية بين المرشد و المسترشد.

ونجد أيضا أن العمل الإرشادي هو تلك المهام والنشاط الذي يمارسه المستشار داخل المؤسسات التربوية (متوسطات وثانويات)، من طرف وزارة التربية والتعليم ويتضمن هذا النشاط مرافقة التلاميذ

خلال مساهمهم الدراسي ومساعدتهم على مواجهة المشكلات النفسية والاجتماعية والتغلب عليها، بالإضافة إلى تلك المهام الإدارية المكلف بها كتحقيق النتائج المدرسية.

5- مهام مستشار التوجيه المدرسي:

نجد في المادة 101 من تحديد المهام لمستشار التوجيه المدرسي حسب الجريدة الرسمية الجزائرية أن المستشار:

- يكلف المستشار بمرافقة وتوجيه التلاميذ في بناء مشروعهم الشخصي وفق رغباتهم واستعداداتهم ومقتضيات التخطيط التربوي.

- تقييم النتائج المدرسية وتحليلها وتلخيصها، وكذا عمليات السبر والاستقصاء.

- يشاركون في متابعة التلاميذ الذين يعانون من صعوبات من الناحية النفسية والبيداغوجية قصد تمكينهم من مواصلة التمدرس.

- ممارسة نشاطاتهم في مراكز التوجيه المدرسي والمهني وفي المتوسطات والثانويات.

المادة 102: زيادة على المهام الموكلة للمستشار نجد أيضا:

- يشاركون في تأطير عمليات التكوين التحضيري والتطبيقي وفي أعمال البحث التربوي.

(الجريدة الرسمية الجزائرية، 2008، ص16).

أما المهام الرئيسية لمستشار التوجيه المدرسي هي الإعلام، التوجيه، التقويم و المتابعة النفسية والاجتماعية.

أ/ الإعلام المدرسي: "هو تلك المعلومات الخاصة بالواقع التربوي والمدرسي والمهني وهو يهدف إلى تنظيم وتفعيل المسار الدراسي للتلميذ بتحقيق الموافقة بين طموحاته ونتائج المدرسة وتكوينه في مجال البحث الفردي والاجتماعي". (محمد منير مرسى، 1995، ص 195).

حيث تقوم عملية التوجيه على الإعلام بشكل أساسي، ويسعى مستشار التوجيه من خلال نشاطه الإعلامي إلى مساعدة التلاميذ على بلورة مشروعه الدراسي والمهني. والمستشار بحكم وظيفته يعد مصدرا هاما للإعلام في المؤسسة التربوية، وهمزة وصل بين المؤسسة من جهة والأسرة والتلميذ من جهة أخرى. (براهمية صونيا، ص 50)

ب/ التوجيه: "هو الإجراء الذي يسمح للتلميذ بعبور المراحل التي يتكون منها النسق المدرسي فهو يتبعه في مشواره الدراسي. وفي كل مرة تحضر أمامه مجموعة من الاختيارات وعليه أن يتوجه". (براهمية صونيا، ص 50).

ج/ التقويم: "يحتل التقويم التربوي جانبا مهما من العملية التربوية ويشكل عنصرا أساسيا من عناصر المنهج المدرسي، حيث يسعى إلى معرفة مدى نمو شخصية المتعلم من جميع نواحيها العقلية والعاطفية والنفسية والسلوكية وغيرها". (براهمية صونيا، ص 50).

نستنتج مما سبق أن مهام مستشار التوجيه تساعده على تنظيم وتوضيح المسار الدراسي للتلاميذ ومساعدتهم على تحديد آفاقهم المستقبلية، وفق قدراتهم الشخصية المتنوعة في جميع نواحيها العقلية والعاطفية والنفسية والسلوكية وغيرها، وذلك من خلال الإعلام والتوجيه والتقويم.

5- المبادئ التي تقوم عليها العملية الإرشادية:

1/ إن مساعدة الناس هي مسؤولية تستلزم العمل تجاه تغيير المؤثرات والأوضاع البيئية السلبية.

2/ إن السلوك الإنساني هو سلوك هادف وموجه.

3/ إن معظم الصعوبات التي تواجه الناس يمكن التغلب عليها من خلال حل المشكلات الحالية.

4/ إن الوعي بالنفس هي الخطوة الأولى لفهم وإدراك ومعرفة النفس.

(صالح بن عبد الله و عبد المجيد، 2000، ص20).

نستنتج من خلال هذه المبادئ أن العملية الإرشادية تقوم على العديد من المبادئ التي من خلالها

يستطيع المرشد تأدية مهامه والعمل على مساعدة الأفراد في حل المشكلات وتخطي الصعوبات

من أجل تحقيق التوافق.

6- مسؤوليات المستشار اتجاه المهنة:

1/ أن يكون لديه تفهم و وعي واسع في سمات الشخصية والأثر الذي تتركه على العملية الإرشادية.

2/ متابعة ما يستجد من النظريات والأبحاث التي لها علاقة بالمهنة.

3/ استغلال الوقت والمهارات بطريقة مبرمجة لمساعدة المسترشد وعدم إضاعة الوقت في نشاط آخر غير

إرشادي .

4/ الاستمرار في تطوير قدراته المهنية.(ناصر الدين أبو حامد، 2008، ص10).

نستنتج مما سبق أنه لا بد على المرشد أن يتحلى بمسؤوليات تجعله يتكيف مع المسترشدين

من خلال الوقوف على النقاط السابقة قصد تحقيق النجاح تجاه المهنة.

7- الصعوبات والمعوقات التي تواجه عمل المستشار :

تتلخص الصعوبات التي تواجه المرشد في عمله وهي:

أ/ عدم وضوح دوره لكثرة انشغالاته.

ب/ نقص التدريب المهني.

ج/ صعوبة الاتصال بينه وبين زملائه المستشارين. (سعيد حسني العزة، 2009، ص، 202).

7-1- صعوبات تتعلق بأطراف العملية التربوية , وهي كما يلي:

أ/ صعوبات تتعلق بالإدارة المدرسية والمعلمين.

ب/ نقص الوعي النفسي للمديرين.

ج/ نقص القناعة بأهمية العمل الإرشادي.

د/ فردية وانعزال المرشد.

7-2- صعوبات تتعلق بالطلبة وهي كما يلي:

أ/ عدم وعي الطلبة بأهمية العملية الإرشادية.

ب/ خوف الطلاب من وهمهم بعدم السواء.

ج/ ضعف الوعي النفسي عند أفراد البيئة

7-3- صعوبات تتعلق بأولياء الأمور، وهي كما يلي:

أ/ ضعف الاتصال بأولياء الأمور .

ب/ الممارسة السلبية من قبل المدرسة .

ج/ نقص الوعي النفسي عند أولياء الأمور

د/ تقصير المرشد في توضيح دوره الإرشادي.

هـ/ وجود حاجز نفسي بين الوالدين وأبنائهم فيخاف الطالب من استدعاء ولي أمره من أن يتضح أمره.

و/عدم تعاون الأولياء مع المدير والمستشار.

ي/ ضعف اهتمام الآباء بمتابعة مشاكل أبنائهم (جودت عبد الهادي، حسني العزة، 2004، ص، 164)

7-4- صعوبات تتعلق باتجاهات العاملين في المدرسة، وهي كما يلي:

أ/ وجود نزعة لدى العاملين في المدرسة للمراقبة وانتظار اختفاء المشكلة أو السلوك غير المرغوب فيه كنتيجة للعمل الإرشادي و عندما لا يرون هذا التغيير فهم يقومون بانتقاد الإرشاد و التشكك بجذواه فلا يتعاونون مع المرشد.

ب/ يخاف العاملون في المدرسة من المرشد لأنه جديد بالنسبة لهم فينظرون إليه بقلق و خشية خصوصا إذا كان الانطباع السائد عن عمل المرشد بأنه ينزع الصلاحيات من الإدارة و الهيئة التدريسية .

7-5- الصعوبات المادية:

أ/ عدم توفر مكتب للمرشد يزاول فيه عملية الإرشاد الفردي و الجماعي.

ب/ انعدام التسهيلات و المواد المساعدة له في عمله.

(كاملة الفرخ شعبان، عبد الجابر تيم، 199، ص، 193، 192)

من خلال ما سبق نجد أن الصعوبات تتنوع وتختلف منها ما هو ناتج من المستشار ذاته ومنها ما يتعلق بالطلبة الذين يمثلون احد المعوقات نظرا لجهلهم بأهمية العملية الإرشادية ومنها ما يتعلق بأولياء الأمور حيث نجد أن الأولياء لا يهتمون بأبنائهم و متابعتهم في المدرسة نجد كذلك يفقد التواصل ما بين المستشار وأولياء الأمور، ولا تقتصر هذه الصعوبات هنا فقط بل تتعداها إلى العاملين بالمدرسة حيث نجد أن، هناك انقطاع بين العاملين والمرشد في بعض الأحيان، وتتمثل أيضا المعوقات المادية والتي يعاني منها معظم المرشدين والمتمثلة في عدم توفر الوسائل والمكان المخصص لإجراء المقابلات.

خلاصة:

من خلال ما سبق عرضه يمكننا أن نقول أن الإرشاد كتخصص وك مهنة قد اخذ مكانة وعمل على إبراز الدور والمسؤوليات التي قام بها المستشار، رغم المعوقات التي واجهها أثناء العمل. وبذلك نجده عمل جاهدا من أجل الحفاظ على بقاء أو تطوير مجال الإرشاد.

الفصل الثالث: الرضا عن العمل

-تمهيد

1- تعريف الرضا عن العمل.

2- المفاهيم المرتبطة بمفهوم الرضا عن العمل (الوظيفي).

3- محددات الرضا عن العمل (الوظيفي).

4- العوامل التي تؤدي إلى رضا العامل

5- مظاهر الرضا عن العمل (الوظيفي).

6- النظريات التي عالجت الرضا عن العمل.

-خلاصة

تمهيد:

إن موضوع الرضا الوظيفي ظهر أولاً في المجال الصناعي، إلا أنه لم يقتصر على هذا فقط بل اكتسب أهمية خاصة في المجال التربوي، فهو ذلك العامل المحرك، الذي يعبر على درجة الرضا للعامل بشرط عدم وجود معيقات تؤثر على درجة رضاه عن عمله، فغيابها يعني ارتفاع نسبة الرضا عن العمل، أي هو نتاج لشعوره بإشباع حاجاته. ومن هنا يمكننا التفصيل في هذا الفصل لبعض النقاط التي تؤكد على أهمية الرضا عن العمل بالنسبة للعامل.

1- الرضا عن العمل (الوظيفي)

1-1 تعريف الرضا الوظيفي (العمل):

* عرف المعجم السلوكي: ولمان wolman "الرضا بأنه حالة سرور لدى كائن العضوي عندما يحقق هدفه وميوله الدافعية السائدة. (سالم تيسيرة الشرايدة، 2008، ص63)

* الرضا عن العمل يعبر عن الشعور الداخلي الذي يشعر به الفرد نحوى عمله بالإضافة إلى تمثيل الحالة النفسية وبيئة العمل وكذا المؤثرات الأخرى. (أحمد صقر عاشور، 1985، ص53)

فالرضا عن العمل هو ذلك الشعور الذي ينتاب الفرد تجاه العمل وذلك من خلال تلك العوامل (النفسية المادية، وحتى العلاقات الاجتماعية) ، وذلك لتحقيق الهدف المنشود للعامل.

2- المفاهيم المرتبطة بمفهوم الرضا الوظيفي (العمل):

لقد ارتبطت عدة مفاهيم بالرضا الوظيفي ارتباطا وثيقا وتداولت ما بين الباحثين نذكر منها :

-الرضا والشعور بالسعادة: فالرضا يعبر عن شعور الفرد بالسعادة عندما يتحقق هدفه.

-الرضا والتقبل : حيث يعبر الرضا عن درجة تقبل الفرد لعمله و لجوانب معينة منه.

-الرضا والتكامل النفسي للفرد: حيث يعبر الرضا عن حالة التكامل النفسي للفرد مع وظيفته ومدى مناسبة العمل لقدراته و ميوله.

-الرضا والتوقع: فالرضا يتحقق عندما يتحقق توقعات الفرد حول ما يحصل عليه من عائد.

-الرضا ومستوى الطموح: فالعمل الذي يحقق للفرد طموحاته يحقق له قدرا من الرضا عن ذلك العمل.
(عبد الرحمن صالح الازرق، 2000، ص، 122).

من خلال هذه المفاهيم نجد أن الرضا عن العمل (الوظيفي) له صلة وثيقة بالمفاهيم السابقة ونظرا لوجودها يستطيع الفرد أن يحقق أفضل رضا عن عمله.

3-محددات الرضا عن العمل (الوظيفي):

-يرى والكروجوست (WALKER AND. GUST1952) أن محددات الرضا هي:

(الأجر-الشعور بالضمان والأمن - مظهر العمل-مركزه الاجتماعي -ظروف العمل-الاقدمية

في العمل - درجة قرب العامل من المنتج النمائي - زملاء العمل - المشرفون)

- ويرى كازل (KAZEL): أن محددات الرضا المهني هي (ظروف العمل- العمل ذاته-الإشراف-

الأجور - الترقية)

-ويرى روبنز (ROBBINZ1986): محددات الرضا المهني هي:

1- العمل الذي يتحدى المرء ذهنيا Memtaly chall enging worek

2- المكافأة العادلة(المنصفة)equitable rewardsa

3- ظروف العمل المناسب supportive warking conditions

4-الزملاء المساندون supportivecolleagues(أشرف محمد عبد الغني،2008،ص،233-234)

نجد من خلال هذه المحددات للرضا عن العمل أن الرضا لا يتحقق إلا بوجود هذه المحددات

التي تجعل من العامل شخص منتج ونشط و موافق على عمله بدرجة عالية.

4-العوامل التي تؤدي إلى رضا العامل :

هناك عدة عوامل تؤدي بالعامل إلى رضا عن عمله و لعل من أهمها نذكر:

1/ عوامل تتصل بعمله و خاصة إذا ما كان هناك تقدم تكنولوجي بإضافة آلات جديدة تحل محل

أو تقوم بعمله أو بآلات جديدة لا يستطيع العامل معها.

2/ الأجور بحيث نفي بمتطلبات الحياة وتعيينه لتحقيق وإشباع حاجات الأسرة.

3/ الرضا عن الحياة؛ يميل الأفراد السعداء في حياتهم أن كونوا سعداء في عملهم، أما التعساء

في حياتهم والغير راضين عن نمط حياتهم العائلية والزوجية والاجتماعية فإنهم عادة ما ينقلون

هذه التعاسة إلى عملهم.(أحمد ماهر،2003،ص،231)

نستنتج من خلال هذا العاملين أنه لا يمكن للعامل تحقيق الرضا لعمله، إلا إذا توفرت

بعض العوامل التي تجعل من العامل يؤدي عمله بأكمل وجه لتحقيق أكبر نجاح.

5-مظاهر الرضا عن العمل (الوظيفي):

يمكن تسمية هذه المظاهر بنتائج الرضا عن العمل والتي تتصل بسلوك العاملين في العمل

وهي كالتالي:

1- زيادة الإنتاج ومستوى جودته، حيث لا يمكن أن يكون ذلك إلا من خلال عمل العمال على درجة عالية من الرضا عن عملهم.

2- قلة الفساد من خدمات ومستلزمات الإنتاج وهي تكون عادة من عمال راضين عن عملهم.

3- انخفاض معدلات الغياب وقلة الشكوى وندرة الصراعات والمنازعات في مجال العمل كلها مظاهر تدل على رضا واستقرار العاملين.

4- إن الإبداع وتطوير العمل وتحسينه وانخفاض معدل دوران العمل، كلها مؤشرات تدل على رضا العاملين إلى حد كبير من عملهم.

5- الصورة الذهنية الايجابية المحببة للمنشأة أو المنظمة ونوعها ونوع العمال بها عن طريق الأفراد العاملين تعد مؤشرا هاما للرضا عن العمل، كما تؤدي دائما إلى أن يدافع العمال عن منظماتهم، وان يقفوا بجانبها وأن يكون لهم انتماء لها، وهذا من مظاهر رضا العاملين عن عملهم.

6- استجابة العاملين السريعة وتقبلهم لكل إجراءات التعديل والتطوير وإدخال التكنولوجيا وغيرها في مجال العمل، ومشاركته الحقيقية لدفع تطوير العمل ونظمه، تدل على مدى الرضا وقدره المرتفع لدى العاملين عن عملهم.

7- مشاركة العاملين في مختلف أنشطة المنظمة، وخاصة المشاركة الاختيارية إنما تعكس رضا العاملين عن عملهم بعكس الذين يجمعون عن المشاركة. (أشرف محمد عبد الغني، 2008، ص، 335).

هذا ما نجده عند "محمد حجازي" إذ يرى أن مظاهر الرضا الوظيفي للعامل تبدو من خلال تحسين الإنتاج وتقليل الفاقد بالإضافة إلى انخفاض كل من معدل الغياب والشكاوي الحوادث حالات المقاومة للتغيير والتطوير بالمنظمة. (محمد حافظ حجازي، 2002، ص، 223)

نرى من خلال هذه المظاهر أن وجودها يؤثر بدرجة كبيرة على العامل لأن وجودها يعني وجود الرضا لدى العمال عن عملهم والزيادة في الإنتاج .

6- النظريات التي عالجت الرضا عن العمل:

هناك العديد من النظريات التي اهتمت بالرضا الوظيفي نذكر من بينها:

6-1 نظرية التأثير الاجتماعي: قدم كل من " سالنسايك، و بيفار " عام (1978) نظرية للرضا الوظيفي تخلص من مفهوم الحاجة ، وفكرتها الأساسية هي أن استجابة الفرد العاطفية للوظيفة قد تكون ناتجة عن رد فعل زملاء العمل للوظيفة كما أنها أيضا نتيجة للخصائص الموضوعية للوظيفة نفسها بعبارة أخرى، لا تقوم إدراكات الوظيفة على أساس الخصائص الموضوعية للوظيفة فقط ، ولكنها تتأثر أيضا وبدرجة كبيرة بمؤثرات اجتماعية في مكان العمل، وبالتالي يحتمل أن ينظر إلى نفس الوظيفة بطرق مختلفة طبقا للكيفية التي يستجيب بها زملاء العمل إلى الوظيفة.

نستنتج من خلال ما سبق أن هذه النظرية أكدت على الجانب الاجتماعي ومدى تأثيره على العامل في تحقيق درجة عالية من الرضا عن عمله وذلك من خلال المؤثرات الاجتماعية في مكان العمل و الاستجابات التي يبديها الزملاء في العمل.

6-2 نظرية نموذج مظهر الرضا :

تعتبر نظرية نموذج مظهر الرضا التي نادى بها (لولير ، 1973) (lowlier) نموذجًا خاصًا لتحديد الرضا المهني، و بقًا لهذه النظرية يكون الأفراد راضين عن مظهر من مظاهر عملهم كأصدقاء العمل والمشرفين والرواتب، عندما يكون مقدار المظهر الذي يدركونه والذي يجب أن يحصلوا عليه للقيام بأداء عملهم ، يجب أن يعادل المقدار الذي يدركونه والذي يحصلون عليه فعلا ، زيادة على ذلك عندما يدرك الأفراد أن هذا المقدار المتحصل عليه أكثر مما يستحقونه فيجب أن يعم عليهم شعور باللامساواة والشعور بالذنب، وأخيرًا إذا أدركوا بأنهم يحصلون على شيء قليل من المظهر، فالنظرية تتوقع بأنهم سوف يشعرون بعدم الرضا (أي الاستياء).

(محمود شومان، 2008، ص، 99)

نستنتج من خلال هذه النظرية أن نموذج مظهر الرضا يحدد الرضا للعامل من خلال الرواتب والأصدقاء والمشرفين، أما إذا أحس العامل أنه لا يحصل على مقدار الذي يدركه فهذا يؤدي به إلى عدم الرضا عن عمله.

خلاصة:

نستنتج مما سبق أن الرضا عن العمل للمستشار يعد جسر للوصول إلى تحقيق مستقبل ناجح سواء للمستشار أو للمؤسسة فكلاهما مستفاد من رضاه، لهذا أكدت عدة دراسات على أهمية الرضا عن العمل في كل المجالات، ومن بينها هذه الدراسة الحالية حاولت تعريف الرضا عن العمل، والعوامل المحددة له وأهم العوامل والمظاهر لهذا الأخير مع ذكر بعض النظريات التي عالجت الرضا عن العمل.

الباب الثاني: الجانب الميداني

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

- تمهيد .

- 1- منهج الدراسة.
- 2- الدراسة الاستطلاعية.
- 3- مجتمع الدراسة.
- 4- عينة الدراسة.
- 5- أدوات جمع البيانات.
- 6- الخصائص السيكومترية للأدوات.
- 7- تقنيات التحليل الإحصائي.

-خلاصة الفصل.

-تمهيد:

بعد أن تطرقنا فيما سبق إلى تقديم موضوع الدراسة وعرض أهدافها وأهميتها والخلفية النظرية للمشكلات المعيقة للعمل الإرشادي والرضا عن العمل، سنتطرق في هذا الفصل إلى الإجراءات المنهجية وتشمل جزئين، الأول خاص بالدراسة الاستطلاعية والذي يتضمن وصف لعينة الدراسة الاستطلاعية وأدوات جمع البيانات المستخدمة والثاني خاص بالدراسة الأساسية والتي تشمل المنهج المستخدم وعينة الدراسة الأساسية وخصائصها ثم الأساليب الإحصائية المتبعة في معالجة بيانات الدراسة.

1- منهج الدراسة:

تفرض طبيعة الموضوع على الباحث إتباع منهج معين دون آخر وذلك حسب أهداف الباحث في الدراسة، ويعتبر المنهج الركيزة الأساسية في أي محاولة علمية لدراسة أي موضوع من الموضوعات فهو "مجموعة من المبادئ أو الخطوات المنظمة التي نتبعها من أجل الوصول على النتيجة أو البرهنة عليها". (خالد حامد، 2008، ص، 30)

وبالنسبة إلى الدراسة الحالية المتمثلة في طبيعة المشكلات المعيقة للعمل الإرشادي وعلاقتها بالرضا عن العمل لدى مستشاري التوجيه المدرسي. فقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي الذي يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد، ويهتم بوصفه وصفا دقيقا فهو يساعد على توفير أوصاف دقيقة للظاهرة المراد دراستها ، وذلك عن طريق جمع البيانات ووصف الطرق المستخدمة عليها ومناقشتها وتحليلها ووصف النتائج وتفسيرها.

2- الدراسة الاستطلاعية :

تعتبر الدراسة الاستطلاعية أهم خطوة يقوم بها الباحث حين إجراء الدراسة الميدانية والتي بدورها

تساعد الباحث في التأكيد من مدى صلاحية تطبيق أدوات جمع البيانات والتي من خلالها نصل إلى:

- صدق وثبات أدوات جمع البيانات .

- تفادي الصعوبات التي قد تواجهنا أثناء تطبيق الدراسة الأساسية.

لقد تم تطبيق الدراسة الاستطلاعية في 2014/03/19 حيث تكونت عينة الدراسة على (15)

مستشار(ة) من ولاية ورقلة ، حيث شملت كلا الجنسين (08) ذكور و(06) إناث.

3-مجتمع الدراسة:

تتجلى أهمية هذه الدراسة في اختيار العينة التي تمثل أهداف موضوع الدراسة الحالية

ويتم في ذلك تعميم النتائج ، على المجتمع الأصلي ، والذي يمثل مستشاري التوجيه المدرسي بولايتي

ورقلة-وغارداية في سنة _2014/2013_ والتي تشمل (75) مستشار.

الجدول رقم(01):

يوضح توزيع العينة حسب المركز والولاية.

الجنس		عدد المستشارين	المراكز
أنثى	ذكر		
28	19	47	مركز ورقلة
17	11	28	مركز غارداية
45	30	75	المجموع

4- عينة الدراسة وكيفية اختيارها:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على طريقة الحصر الشامل لاختيار عينة الدراسة والمتمثلة في المستشارين بولايتي ورقلة وغارداية، حيث تمت هذه الطريقة بسحب مجموع المستشارين بالولايين وكلا الجنسين والذي بلغ عددها (60) مستشارة(ة) ومن خلال ذلك نتطرق إلى ذكر خصائص العينة.

1-4- خصائص عينة الدراسة :

4-2- الجنس: شملت العينة كلا الجنسين، عددهم (60) مستشار(ة). والجدول الآتي يوضح ذلك:

الجدول رقم(02):

يوضح توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير الجنس:

النسبة%	العدد	الجنس
40 %	24	المستشارين
60%	36	المستشارات
100%	60	المجموع

من خلال هذا الجدول الموضح نجد أن عدد المستشارات 36 ما يعادل نسبة 60% وعدد

المستشارين 24 ما يعادل نسبة 40% وذلك يعبر على أن نسبة المستشارات أكثر من المستشارين.

الجدول رقم (03):

يوضح توزيع العينة وفقا لمتغير الأقدمية:

النسبة %	العدد	الأقدمية
48 %	29	أقل من خمس سنوات
52 %	31	أكثر من خمس سنوات
100 %	60	المجموع

من خلال الجدول رقم (3) نجد أن مجموع المستشارين الذين لديهم أقل من خمس (5) سنوات

يبلغ عددهم 29 مستشار (ة) ما يعادل نسبة 48%. وعدد المستشارين الذين لديهم أكثر من خمس

(5) سنوات، يبلغ عددهم 31 مستشار (ة) ما يعادل نسبة 52% .

5- أدوات الدراسة وبعض خصائصها السيكمترية:

قمنا في هذه الدراسة بجمع البيانات الخاصة بها واعتمدنا في ذلك إلى تبني أداة (استبيان) خاص

بالرضا عن العمل، وبناء أداة خاصة بالمشكلات المعيقة للعمل الإرشادي وسنتناول فيما يلي التعريف

بكل استبيان على حدة.

5-1- استبيان طبيعة المشكلات المعيقة للعمل الإرشادي:

التعريف بالاستبيان المطبق:

بعد الاطلاع على مجموعة من المراجع تخص الإرشاد النفسي والتربوي، وبعد الاعتماد

عليها استطعنا من خلالها بناء هذا الاستبيان المكون من 34 بند موزعة على ثلاث أبعاد وهي :

البعد الأول: يشمل الجانب الشخصي للمستشار ومدى تأثيره داخل المؤسسة.

الفصل الرابع الإجراءات المنهجية للدراسة

البعد الثاني: يشمل الجانب الاجتماعي للمستشار ومدى انتمائه للمجتمع المحلي وقدرته على إحداث تغيير داخل هذا المجتمع. **البعد الثالث:** يمثل الجانب الإداري للمستشار ومدى قدرته على إدارة التلاميذ وعمله والالتزامات المهنية.

الجدول رقم (4):

يوضح توزيع البنود على أبعاد مقياس طبيعة المشكلات المعيقة للعمل الإرشادي

الأبعاد	أرقام البنود
الشخصي	31،28،25،22،19،16،13،10،7،4،1
الاجتماعي	32،29،26،23،20،17،14،11،8،5،2
الإداري	34،33،30،27،24،21،18،15،12،9،6،3

5-2- التعليمات:

تعتبر التعليمات بمثابة توضيح كيفية الإجابة للمبحوث وذلك بالاعتماد على المثال

التوضيحي، مع وجود بيانات شخصية للدراسة .

5-3- طريقة التصحيح:

في هذه الطريقة يقوم المستشار(ة) بالإجابة على الاستبيان، وذلك باختيار بديل واحد من البدائل

الثلاثة، المقترحة لكل بند، ووفقا لاتجاه الفقرة، أي إذا كانت الإجابة في اتجاه السمة أو عكس اتجاهها

تعطى له درجة معينة تتحصر من 1-3 درجات ويجمع درجات كل البنود لتحديد الدرجة الكلية

للمستشار(ة) حول الاستبيان حيث تتحصر من (30) درجة كحد أدنى و(102) كحد أقصى .

وتم بعد ذلك توزيع البنود بالتناوب بين الأبعاد.

6- الخصائص السيكومترية للأدوات:

6-1- استبيان طبيعة المشكلات المعيقة:

6-1-1- الصدق:

6-1-1-1 صدق التحكيم:

بهدف التأكد من صدق مضمون استبيان طبيعة المشكلات المعيقة، تم عرضه على خمسة

أساتذة من قسم علم النفس وعلوم التربية بجامعة ورقلة- كما هو موضح في الملاحق وقد كان المطلوب

منهم تقويم هذا الاستبيان من حيث :

1-مدى وضوح الفقرات من حيث الصياغة اللغوية.

2-مدى قياس الفقرات للمشكلات المعيقة للعمل الإرشادي .

3-مدى انتماء الفقرات للأبعاد.

4- مدى ملائمة بدائل الأجوبة للفقرات.

6- مدى وضوح التعليمات المقدمة للأفراد العينة.

مدى وضوح الفقرات من حيث الصياغة اللغوية: كانت ملاحظات 05 أساتذة محكمين حول فقرات

استبيان المعينات العملية الإرشادية، تتراوح بين التعديل و التوضيح، وذلك كما يلي:

الجدول رقم(05):

يوضح مدى وضوح الفقرات من حيث الصياغة اللغوية:

الفقرات المعدلة			أرقام الفقرات السليمة	البعد
الحذف	بعد التعديل	قبل التعديل		
6-لدي روح المبادرة في تقديم المساعدة.	11يعيقني نقص التدريب المهني لمستشار التوجيه في أداء مهني أفضل	11نقص التدريب المهني يعيقني في أداء مهني أفضل	جميع الفقرات ما عدا رقم 11و6	الشخصي
			جميع الفقرات	الاجتماعي
	-يشاركني مدير المدرسة في القرارات الخاصة بشؤون التلاميذ. - تساعدني إدارة المدرسة على تخطي العقبات الإدارية.	-يشاركني مدير المدرسة في القرارات الخاصة بالمستوى التعليمي للتلاميذ -تساعدني إدارة المدرسة على تخطي العقبات النفسية و الإدارية	جميع الفقرات ما عدا رقم28و 29	الاداري المهني

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن بعض فقرات الاستبيان عدلت، في حين نجد أن غالبية البنود

سليمة ومناسبة. مع العلم أنه قد تم أخذ كل ذلك بعين الاعتبار أثناء تعديل الاستبيان.

الفصل الرابع الإجراءات المنهجية للدراسة

-مدى قياس الفقرات للمشكلات المعيقة للعمل الإرشادي : لقد أجمع كل الأساتذة المحكمين على قياس الفقرات للمشكلات المعيقة للعمل الإرشادي .

- مدى إنتماء الفقرات للأبعاد : لقد أجمع كل الأساتذة المحكمين على انتماء الفقرات للأبعاد.

- مدى ملائمة بدائل الأجوبة للفقرات: لقد أجمع كل الأساتذة المحكمين على ملائمة بدائل الأجوبة للفقرات.

6-1-1-2- صدق المقارنة الطرفية:

والذي يطلق عليه اسم الصدق التمييزي لأنه يميز بين متوسطي درجات المجموعة العليا والمجموعة الدنيا، ويتم اختيار أفراد هاتين المجموعتين بعد ترتيب لأفراد تنازليا حسب الدرجات المحصل عليها بعد تطبيق الاختبار، ثم نختار 27% من الطرف العلوي و 27% من الطرف السفلي، ثم تتم مقارنة متوسطي المجموعتين باستخدام اختبار (ت). (بشير معمريه ، 2002، ص 144).

الجدول التالي رقم (06):

يبين نتائج قياس الصدق باستخدام طريقة المقارنة الطرفية .

مستوى الدلالة	درجة الحرية	ت	ت	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المؤشرات الاحصائية لعينة
دالة عند 0.01	6	2.45	3.47	7.34	61.00	الفئة العليا
				2.06	47.75	الفئة الدنيا

من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم (06) يتضح أن المتوسط الحسابي لعينة الفئة العليا

بلغ عددهم 61.00 وبلغ انحرافها المعياري 7.34، بينما المتوسط الحسابي لعينة الفئة الدنيا قدر

بـ 47.75 وبلغ انحرافها المعياري 2.06 وبعد تطبيق اختبار "ت" لدلالة الفروق بين المتوسطين قدرت قيمة "ت" المحسوبة بـ(3.47) وهي أكبر من قيمة "ت" المجدولة والمقدرة بـ(2.45) عند درجة الحرية (6) ومستوى الدلالة (0.01) ومنه يمكن القول بأن الأداة على قدر من الصدق.

6-1-2- الثبات:

لتأكد من مدى استقرار استبيان طبيعة المشكلات المعيقة، على نفس النتائج إذا ما تم تطبيقه على نفس العينة وفي ظل الظروف نفسها مرة أخرى. ومنه تم الاعتماد على طرق تقدير الثبات الموالية:

6-1-2-1- الثبات عن طريق التجزئة النصفية :

تم تقسيم استبيان طبيعة المشكلات المعيقة، إلى نصفين متساويين على أساس البنود الزوجية والفردية ثم قدر معامل ارتباط بيرسون بين النصفين ثم صحح بمعامل سبيرمان وبراون.

الجدول التالي رقم (07):

يبين ثبات التجزئة النصفية لاستبيان:

القرار الإحصائي	د.ح	ر المجدولة	ر بعد التصحيح	ر قبل التصحيح	الاستبيان
دالة عند 0.01	13	0.64	0.81	0.68	طبيعة المشكلات المعيقة

نلاحظ من خلال الجدول رقم(08) أن قيمة معامل الارتباط بيرسون تساوي'(0.68)وبعد تعديله بمعادلة سبيرمان وبراون أصبحت تساوي(0.81) وهي أكبر من "ر" المجدولة (0.64) عند درجة الحرية (13) ومستوى الدلالة (0.01) وعليه فإن الأداة ثابتة و قابلة للاستعمال و التطبيق.

6-1-2-3- حساب الثبات عن طريق معامل ألفا كرومباخ :

بإضافة إلى طريقة تقدير الثبات السابقة تم الاستعانة كذلك بطريقة ألفا كرومباخ للتأكد من الاتساق الداخلي لفقرات استبيان الرضا عن العمل، حيث يوضح مدى ثبات وصدق الخاصية التي يقيسها في نفس الوقت. وقد كانت نتيجة (ألفا) تساوي 0.69، وهي قيمة مرتفعة نسبياً ومنه هذا الاستبيان ثابت في قياس الخاصية.

6-2- استبيان الرضا عن العمل:

التعريف بالاستبيان المطبق:

قام الباحث << زياد محمود محمد شومان >> بوضع مقياس الرضا عن العمل (الوظيفي) سنة 2008 بالجامعة الإسلامية بغزة، وذلك بعد استعانه بمجموعة من المقاييس المعمول بها حول الرضا عن العمل (الوظيفي)، قام بتصميم هذا المقياس وهو مقياس الرضا الوظيفي للمرشد في دراسته تحت عنوان " دراسة تقييميه لأداء المرشد النفسي في ضوء بعض المتغيرات " تم الاعتماد على هذا المقياس المكون من (36) بند موزعة على أربعة أبعاد وتتمثل في البعد الأول والمتمثل المادي: والذي يهدف إلى مدى رضا وتكيف المستشار مع نظام المؤسسة التي يعمل بها من حيث الأجر والمكافأة والحوافز.

أما البعد الثاني يمثل البعد النفسي: الذي يمثل معرفة مدى تكيف المستشار والحالة المزاجية و الانفعالية التي يشعر بها أثناء العمل وعلاقة ذلك برضاه أو عدم رضاه عن العمل الذي يقوم به.

أما البعد الثالث ، يمثل البعد الإداري : وهو عبارة عن مدى رضا الفرد وتوافقه المهني مع القوانين المعمول بها داخل المؤسسة، من ساعات العمل وتوفر الدورات والاجتماعات الشهرية وغير ذلك.

الفصل الرابع الإجراءات المنهجية للدراسة

إما البعد الرابع فيمثل: البعد الاجتماعي وهو يقيس مدى توافق المستشار من خلال تقبل المدير والمعلمين والطلاب، المجتمع المحلي لمهنة الإرشاد.

يتكون هذا الاستبيان من 3 بدائل راض بدرجة (كبيرة جدا ، كبيرة، متوسطة) وذلك باختيار (x) أمام بديل واحد من أصل 3 بدائل المقترحة لكل البند، وفقا لاتجاه البند أي إذا كانت الإجابة في اتجاه السمة المقاسة، أو عكس اتجاهها، حيث تعطى له درجة معينة تتحصر ما بين 1-3، ثم جمع الدرجات لكل البنود فمنها تتحدد الدرجة الكلية للمستشار (ة) حيث تتحصر من (36) كأدنى درجة إلى (108) كأقصى درجة.

الجدول رقم (08) :

يوضح توزيع البنود الموجبة و السالبة لمقياس الرضا الوظيفي (العمل).

البنود	أرقامها
الاتجاه السالب	.34.32.30.29.27.26.23.22.21.15.13.12.11.9.8.4.3.2
الاتجاه الموجب	.36.35.33.31.28.25.24.20.19.18.17.16.14.10.7.6.5.1

يوضح الجدول أعلاه إتجاه البنود السالبة والموجبة بالنسبة لمقياس الرضا عن العمل.

جدول رقم (09):

يوضح توزيع البنود على الأبعاد لمقياس الرضا الوظيفي (العمل).

العدد الفقرات	الفقرات	البعد
9	33.29.25.21.17.13.9.5.1.	المادي
9	34.30.26.22.18.14.10.6.2.	النفسي
9	35.31.17.23.19.15.11.7.3.	الإداري
9	36.32.48.24.20.16.12.8.4.	الاجتماعي

يبين الجدول السابق توزيع البنود على الأبعاد بعد حيث يحتوي كل بعد على 9 فقرات موزعة بالتناوب.

6-2-1-1:الصدق:

المقارنة الطرفية(الصدق التمييزي):

الجدول رقم (10):

يوضح نتائج قياس الصدق باستخدام طريقة المقارنة الطرفية:

مستوى الدلالة	درجة الحرية	ت المجدولة	ت المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المؤشرات الإحصائية لعينة
دالة عند 0.01	6	2.45	7.88	4.39	82.00	الفئة العليا
				0.95	64.25	الفئة الدنيا

من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم (10) يتضح أن المتوسط الحسابي لعينة الفئة العليا بلغ عددهم 82.00 وبلغ انحرافها المعياري 4.39، بينما المتوسط الحسابي لعينة الفئة الدنيا قدر بـ 64.25 وبلغ انحرافها المعياري 0.95 وبعد تطبيق اختبار "ت" لدلالة الفروق بين المتوسطين قدرت قيمة "ت" المحسوبة بـ(7.88)، وهي أكبر من قيمة "ت" المجدولة و المقدر بـ(2.45) عند درجة الحرية (6) ومستوى الدلالة (0.01)، ومنه يمكن القول بأن الأداة على قدر من الصدق.

6-2-1-1- الثبات:

لتأكد من مدى استقرار استبيان الرضا عن العمل، على نفس النتائج إذا ما تم تطبيقه على نفس العينة وفي ظل الظروف نفسها مرة أخرى. ومنه تم الاعتماد على طرق تقدير الثبات المولية:

6-2-1-1- حساب الثبات عن طريق التجزئة النصفية :

تم تقسيم استبيان الرضا عن العمل، إلى نصفين متساويين على أساس البنود الزوجية والفردية، ثم قدر معامل ارتباط بيرسون بين النصفين ثم صحح بمعامل سبيرمان وبراون.

الجدول التالي رقم (11):

يبين الثبات عن طريق التجزئة النصفية لاستبيان:

القرار الإحصائي	د.ح	ر المجدولة	ر بعد التصحيح	ر قبل التصحيح	الاستبيان
دالة عند 0.01	13	0.64	0.55	0.38	الرضا عن العمل

نلاحظ من خلال الجدول رقم (11) أن قيمة معامل الارتباط بيرسون تساوي (0.38) وبعد تعديله

بمعادلة سبيرما وبراون أصبحت تساوي (0.55) وهي أكبر من "ر" المجدولة (0.64) عند درجة الحرية

(13) ومستوى الدلالة (0.01) وعليه فإن الأداة ثابتة و قابلة للاستعمال و التطبيق.

6-1-2-3- ألفا كرونباخ :

الإضافة إلى طريقة تقدير الثبات السابقة تم الاستعانة كذلك بطريقة ألفا كرونباخ للتأكد

من الاتساق الداخلي لفقرات استبيان الرضا عن العمل، حيث يوضح مدى ثبات وصدق الخاصية

التي يقيسها في نفس الوقت. وقد كانت نتيجة (ألفا) تساوي 0.69، وهي قيمة مرتفعة نسبياً

ومنه هذا الاستبيان ثابت في قياس الخاصية.

4- تقنيات التحليل الإحصائي:

لقد تم الاعتماد في معالجة البيانات المتحصل عليها بالأساليب الإحصائية التالية:

7-1- معامل الارتباط بيرسون (SPSS19):

استخدم في اختبار العلاقة بين طبيعة المشكلات المعيقة للعمل الإرشادي وعلاقته بالرضا عن

العمل لدى مستشاري التوجيه.

7-2- كا² : تم استخدامه لاختبار الفروق بين متغيري الجنس والأقدمية.

خلاصة الفصل :

لقد تطرقنا في هذا الفصل إلى الإجراءات المنهجية التي اتبعتها الدراسة حيث تعرفنا على المنهج الوصفي المناسب لمثل هذه الدراسات، مجتمع الدراسة وحجمه حيث تحدد في مجموعة المستشارين وتكونت العينة الأساسية من 60 مستشار(ة) وتم التعرف على طريقة اختيارها وخصائصها ثم طريقة حسابها مع الأساليب الإحصائية المستخدمة والمعتمدة والتي بواسطتها تم معالجة فرضيات الدراسة.

الفصل الخامس: عرض وتحليل نتائج الدراسة وتفسيرها

تمهيد

- 1- عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى وتفسيرها
- 2- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية وتفسيرها
- 3- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة وتفسيرها
- 4- عرض وتحليل نتائج الفرضية الرابعة وتفسيرها
- 5- عرض وتحليل نتائج الفرضية الخامسة وتفسيرها
- 6- خلاصة عامة ومقترحات

تمهيد:

بعد ما تعرضنا في الفصل السابق إلى الإجراءات المنهجية للدراسة سنحاول في هذا الفصل التطرق إلى عرض وتحليل نتائج فرضيات الدراسة وتفسيرها حسب الترتيب المنهجي كما هو موضح في ما يلي:

1- عرض وتحليل نتائج الفرضيات وتفسيرها:

1-1 عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى وتفسيرها:

تنص الفرضية على أنه "كلما زادت المشكلات المعيقة للعمل الإرشادي كلما قل الرضا عن العمل".

الجدول رقم (12) :

يوضح العلاقة بين طبيعة المشكلات المعيقة للعمل الإرشادي و الرضا عن العمل لدى مستشاري

التوجيه".

المؤشرات المتغيرات	العينة	قيمة "ر" المحسوبة	درجة الحرية-2	قيمة "ر" المجدولة	الدلالة الإحصائية
طبيعة المشكلات المعيقة الرضا عن العمل	60	0.41	58	0.32	دالة عند 0.01

من خلال المعالجة الإحصائية نجد أن قيمة "ر" المحسوبة المقدره ب(0.40) أكبر من قيمة "ر" المجدولة، المقدره ب (0.32) عند درجة الحرية (58)، ومستوى الدلالة (0.01)، ومنه نقبل الفرضية القائلة أنه "كلما زادت طبيعة المشكلات المعيقة للعمل الإرشادي قل الرضا عن العمل لدى مستشاري التوجيه المدرسي".

ما يعني أنه كلما زادت المشكلات المعيقة للعمل الإرشادي قلة درجة الرضا عن العمل . وهذا ما يوضح أن المستشارين لديهم درجة قليلة من الرضا عن العمل، رغم المسؤولية الموجهة لهم و الضغوط التي يواجهونها أثناء العمل ، إلا أنهم يعملون رغم وجود بعض المشكلات التي تعتبر معيقات لعملهم، منها ما هو ناتج عن المدير، ومنها ما هو مسؤول عليها المجتمع المحلي للمؤسسة. هذا الأمر الذي زاد من استياء المستشار داخل المؤسسة وأدى به إلى انخفاض مستوى الرضا عن العمل ، وهذا لا يقتصر على المدير و العمال داخل المؤسسة فقط، بل ترجع بعض المعوقات إلى وجود معيقات مهنية تتعلق بالمستشار في حد ذاته، مثل عدم كفاية تكوينهم الجامعي أو نقص التدريب المهني.

هذا ما نجده يتفق مع دراسة فنتازي كريمة(جانفي 2010) والتي طبقت على "مجموعة من المستشارين بمؤسسات التعليم الثانوي بولاية قسنطينة، وجدت أن المستشارين يجدون صعوبات مهنية قد يرجع ذلك إلى عدم كفاية تكوينهم الجامعي حيث يفتر هذا الأخير إلى افتقار للترقيات والتدريب على استعمال تقنيات الفحص كالمقابلة والاختبارات النفسية، ومقاييس الكشف عن الميول والاستعدادات الدراسية والمهنية ". (فنتازي كريمة، 2010، ص84)

نلمس أيضا في واقعنا، معيقات أخرى تؤثر على رضا المستشار عن عمله، كعدم فهم الدور الذي يقوم به المستشار، وجهلهم لمدى أهمية وجوده في المؤسسة أو تكليف مستشار واحد لأكثر من مؤسسة مع نقص الوسائل وتعتبر هذه الأخيرة من أهم المشكلات التي تؤدي بالمستشار إلى عدم الرضا على عمله.

تتفق الدراسة الحالية مع دراسة كل من (كاظم وحرابي) (1995)، التي طبقت على "المرشدين التربويين في مدارس الثانوية بالكويت، على أن مرشدي الطلاب يعانون من غموض الدور في علاقاتهم مع العاملين معهم، فضلا على أن هذا الغموض له تأثير مباشر في عدم الشعور بالرضا عن العمل

وانخفاض مستوى الأداء الوظيفي"، نجد هنا أن غموض الدور أيضا يعتبر كعميق للمستشار، يؤثر بدرجة كبيرة على رضا العمل. (علي عليج خضر، أحمد يونس محمود، 2008).

كما أكدت دراسة وولفرتون (1999) على عينة من عمداء الكليات، والمعاهد الحكومية الخاصة بالولايات المتحدة الأمريكية، وجد أنه كلما زاد غموض الدور انخفض مدى الرضا الوظيفي لدى عمداء الكليات". (علي عليج خضر، أحمد يونس محمود، 2008، ص312).

من خلال هذه الدراسات نجد أن المشكلات المعيقة للعمل كغموض الدور والمسؤوليات والمعوقات المهنية المتعلقة بالمستشار في حد ذاته، تؤدي به إلى عدم رضاه عن العمل.

2-1 عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية وتفسيرها:

تنص الفرضية الثانية على أنه " لا تختلف طبيعة المشكلات المعيقة للعمل الإرشادي لدى

مستشاري التوجيه باختلاف الجنس".

وللتحقق من صحة الفرضية تم استخدام اختبار (كا²)، وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم(13):

يوضح الفروق بين الجنسين في مستويات طبيعة المشكلات المعيقة.

التقنيات الإحصائية			مستويات طبيعة المشكلات المعيقة						المستوى الجنس
الدالة	درجة الحرية	كا ² المحسوبة	مرتفع		متوسط		منخفض		
			%	ن	%	ن	%	ن	
غير دالة	2	1.63	4.16	01	54.16	13	41.66	10	الذكور
			00	00	61.66	22	38.88	14	الإناث

من خلال النتائج الموضحة في الجدول، وبعد المعالجة الإحصائية نجد أن قيمة (كا²) المحسوبة

التي تقدر بـ (1.63)، أقل من قيمة (كا²) الجدولة، عند درجة الحرية (2)، وعليه يمكن القول

أن الفرضية محققة ونقبل الفرض الصفري.

استنادا على نتيجة الدراسة وتفسيرها لها يمكن أن نرجع أسباب قلة الاختلاف بين الذكور و الإناث

فيما يخص طبيعة المشكلات المعيقة للعمل الإرشادي إلى أن لكلا الجنسين نفس المشاكل والنقائص

والمعيقات التي تعترض عمل المستشار، فكليهما يعاني من عدم توفر الظروف الجيدة لمحيط العمل سواء

كانت هذه الظروف (اجتماعية كصعوبة تكوين علاقات داخل مجتمع المؤسسة، أو ظروف مادية كعدم

توفر مكافآت و نقص التحفيز، وقلة الراتب مقارنة مع المهام المكلفين بها.

هذه المعوقات تشمل كلا الجنسين وعلى الرغم من اختلافهما في الخصائص النفسية والجسمية

والعقلية، إلا أنهما يتفقان في القيام بنفس الأعمال والمسؤوليات فهما ينفذان نفس التعليمات، يتصرفان

الفصل الخامس عرض و تحليل نتائج الدراسة و تفسيرها

وفق ضوابط موحدة تحددها الجهة المسئولة، ما نجده في هذه المعوقات أن عامل الجنس لا يؤثر ولا يبرز توضيح أي فرق في طبيعة المشكلات المعيقة للعمل الإرشادي، فما هو معيق وصعب للمستشار له دور أيضا عند المستشارات.

هذا ما تتفق معه الدراسة الحالية و دراسة (الشرعة، زغاليل 1998) " حيث هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن الأدوار والوظائف التي يقوم بها المرشد فعليا في المدرسة ، وهل تختلف هذه الأدوار باختلاف الجنس والمؤهل والخبرة والتخصص ، وتكونت هذه الدراسة من (203) مرشد ومرشدة من مختلف مديريات التربية والتعليم في الأردن، تم توزيع الإستبانة مكونة من (40) ممارسة إرشادية على عينة الدراسة، وتوصلت النتائج إلى : أن أكثر الأدوار الفعلية يمارسها كلا الجنسين.

اتفقت دراسة " العاجز " (2001) مع الدراسة الحالية حيث "هدفت الدراسة العاجز إلى التعرف على واقع الإرشاد التربوي ودور المرشد التربوي بالإضافة إلى المشكلات التي يواجهونها في المدارس العليا والثانوية بمحافظة "غزة" وعلاقة هذه المشكلات بمتغير الجنس والمرحلة التعليمية والمنطقة التعليمية. كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير المشكلات لدى المرشدين تعزى إلى كل الجنسين " (فطازي كريمة 2011،ص،20)

من خلال هذه الدراسات نجد أن الدراسة الحالية تتفق مع بعض الدراسات التي ترى بأن الجنس لا يؤثر على طبيعة المشكلات المعيقة للعمل الإرشادي.

3-1 عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة وتفسيرها:

تنص الفرضية الثالثة على أنه "لا تختلف طبيعة المشكلات المعيقة للعمل الإرشادي لدى

مستشاري التوجيه في باختلاف الأقدمية".

وللتحقق من صحة الفرضية تم استخدام اختبار (كا²)، وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (14):

يوضح الفروق حسب متغير الأقدمية في مستويات طبيعة المشكلات

التقنيات الإحصائية		مستويات طبيعة المشكلات المعيقة						المستوى الأقدمية	
مدى الدلالة	درجة الحرية	ك ² المحسوبة	مرتفع		متوسط		منخفض		
			%	ن	%	ن	%	ن	
غير دالة	2	5.03	0.51	1	18.08	14	12.4	16	أكثر من 5 سنوات
			1.06	00	16.91	21	9.6	08	أقل من 5 سنوات

من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم (14)، وبعد المعالجة الإحصائية نجد

أن (كا²) المحسوبة التي تقدر بـ (5.03)، أقل من قيمة (كا²) الجدولة عند درجة الحرية

(2) عليه يمكن القول أن الفرضية محققة، ومنه نقبل الفرضية الصفرية القائلة أنه "لا تختلف طبيعة

المشكلات المعيقة للعمل الإرشادي لدى مستشاري باختلاف الأقدمية".

من خلال ما سبق نستنتج أن مستشاري التوجيه لا يختلفون في طبيعة المشكلات المعيقة

باختلاف سنوات الأقدمية، حيث نجد أن المستشارين سواء حديثي المهنة والذين لديهم أقل من خمس

الفصل الخامس عرض و تحليل نتائج الدراسة و تفسيرها

سنوات أو الذين يعملون في فترة أكثر من خمس سنوات في إطار العمل الإرشادي، يواجهون نفس المعوقات تجاه عملهم فبالرغم من اختلافهم في مدة العمل إلا أنهما يواجهان نفس المشكلات التي تعيق عملهم الإرشادي.

قد يرجع سبب ذلك إلى المستشار في حد ذاته، في هذه الحالة نجد أن المستشار حديث المهنة يصعب عليه فهم المحيط العملي فهو يعتبر عمل جديد عليه، ونجد في نفس الاتجاه المستشار الذي يعمل لمدة أكثر من خمس سنوات في مجال الإرشاد أيضا مازال يعاني من المشكلات، في الوسط المدرسي نظرا لكثرة التلاميذ ومشاكلهم خاصة في واقعنا الحالي، نجد كذلك أن مستشاري حديثي المهنة مازالوا يتخبطون في كيفية استعمال الوسائل والاختبارات وصعوبة التفاهم مع التلاميذ وعجزهم في الاتفاق بين المؤسسات والتنقل إليها، ومن حيث تكليفهم بالمقاطعات.

من جهة أخرى نرى أنهم يجدوا صعوبة في تكوين علاقات مع أولياء الأمور للتلاميذ وصعوبة تنظيم الأيام الإعلامية كجهد مبذول من طرفهم دون اللجوء إلى المساعد، وكذلك نجد أن المستشارين القدامى يعانون من كثرة الضغوطات عليهم في العمل، فهذه الأخيرة تقلل من الدافعية والطموح لديه كما أن لديهم فكرة سابقة على أن مستشار التوجيه سيقى مستشارا في المؤسسة مهما كانت مدة العمل.

لكن بعض الدراسات لم تتفق مع الدراسة الحالية كدراسة "وليام وليبرمان" (2001) بعنوان "فعالية المرشدين النفسيين حسب بعض المتغيرات" أجريت الدراسة على عينة مكونة من (276) مرشدا نفسيا واجتماعيا في الولايات المتحدة الأمريكية، بهدف التعرف على فعالية المرشدين من خلال ممارستهم لمهنتهم، وتأثير هذه الفعالية بمتغيرات الجنس و الخبرة . توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- هناك فروق دالا إحصائيا بين فاعلية المرشدين واتجاهاتهم نحو المهنة حسب سنوات خبرتهم حيث حصل المرشدون الأكثر خبرة على تقديرات أعلى على مقياس الفاعلية، وكانت اتجاهاتهم نحو المهنة أكثر ايجابية، على عكس المرشدين الأقل خبرة".

من جهة أخرى اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة (الطويرقي، 1990)"هدفت الدراسة إلى معرفة ما إذا كان هناك فروق في مدركات المرشدين لعملهم الإرشادي تبعاً لاختلاف المؤهل وسنوات الخبرة وقد استخدم الباحث استمارتين لمدركات المرشدين لعملهم الإرشادي واستمارة معلومات عن المرشد شملت عينة الدراسة جميع المرشدين المتفرعين والعاملين في المدارس بمنطقة مكة المكرمة وجدة وأشارت النتائج إلى:

وجود فروق بين المرشدين المؤهلين وغير المؤهلين، كما أشارت إلى عدم وجود فروق بين المرشدين المؤهلين وغير المؤهلين، كما أشارت إلى عدم وجود فروق إحصائية بين المرشدين تبعاً لاختلاف سنوات الخبرة". (فتنازي كريمة 2010، ص20).

من خلال هذه الدراسات نجد أن الأقدمية لا يوجد لها تأثير في العمل الإرشادي فعدد سنوات العمل لا يعبر عن مدى المعوقات تجاه العمل الإرشادي فالمستشار حديث المهنة أو يعمل لمدة طويلة فهو يواجه نفس المشكلات التي تعيق العمل الإرشادي.

4-1 عرض وتحليل الفرضية الرابعة وتفسيرها:

تنص الفرضية الرابعة على أنه "لا يختلف الرضا عن العمل لدى مستشاري التوجيه باختلاف

الجنس".

وللتحقق من صحة الفرضية تم استخدام اختبار (كا²)، وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (15):

يوضح الفروق بين الجنسين في مستويات الرضا عن العمل.

التقنيات الإحصائية			مستويات الرضا عن العمل						المستوى الجنس
مستوى الدالة	درجة الحرية	كا ² المحسوبة	مرتفع		متوسط		منخفض		
			%	ن	%	ن	%	ن	
غير دالة	2	0.69	3.2	3	20.4	21	0.4	00	الذكور
			4.8	5	30.6	30	0.6	1	الإناث

من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم (15)، وبعد المعالجة الإحصائية نجد أن قيمة

لكا² المحسوبة التي تقدر بـ (0.69)، أقل من قيمة (كا²) الجدولة، عند درجة الحرية (2)، ومنه نقبل

الفرضية الصفرية القائلة "لا يختلف الرضا عن العمل لدى مستشاري التوجيه باختلاف الجنس".

من خلال ما سبق نجد أن مهنة الإرشاد مهنة متكافئة في متغير الرضا عن العمل

لكلا الجنسين في ممارستها خاصة في واقعنا، إلا أنها تشهد ضغوطات وأعمال كثيرة تقع على عاتق

ممارسها، هذا يعني أن المستشارين سواء كانوا ذكورا أو إناثا فهم يشهدون درجة قليلة من الرضا

عن العمل، نتيجة للضغوطات الأعمال الإدارية التي وجهتها لهم الجهات المسؤولة.

ففي المقابل نجد المستشار يعمل بجد و مسؤولية وصبر، إلا أن تلك المشكلات التي يواجهها لكليهما من مدراء ومسؤوليات لا تتفق مع مقدورهم المهني والذين لا يعرفون مدى أهمية وجودهم في المدرسة، يؤدي هذا إلى شعور المستشار بالنقص وعدم رضاه عن العمل، كما نجد لعدم الرضا عن عملهم عوامل متعددة مسببة إلى عدم الرضا فقد نجد منها عدم مناسبة الأجور، نقص الإمكانيات المادية للعمل، اضطراب الظروف الاجتماعية في العمل... إلخ، فمن خلال هذه المشاكل نجدها تتوفر عند المستشارين والمستشارات .

تتفق الدراسة الحالية مع دراسة (كاشف نايف زايد، 2008) حيث هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الرضا الوظيفي لمعلمي ومعلمات التربية الرياضية وعلاقته ببعض المتغيرات، وتكونت عينة الدراسة من (131) معلما ومعلمة وقام بتطوير مقياس الرضا الوظيفي، والذي يتألف من أربعة أبعاد تم تطبيقه على عينة عشوائية بالمدارس التابعة لوزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان، وأشارت الدراسة إلى النتائج التالية: لم تظهر لها النتائج عن وجود فروق ذات دلالة بين (ذكور، إناث). يعني أيما كان عدم الرضا عن العمل في إطار الإرشاد إلا وشمل المستشارين والمستشارات. (كاشف نايف زايد، 2008ص162).

من جهة أخرى نجد الدراسة الحالية تتعارض ودراسة "الغانم (2001) بالأردن: حيث هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستويات رضا المشرفين التربويين في محافظة اربد عن الصلاحيات والمهام الموكلة لهم من وجهة نظرهم، وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وقامت الباحثة بتطوير أداة لقياس مستويات رضا المشرفين التربويين عن الصلاحيات والمهام الموكلة لهم وهي إستبانة تكونت في صياغتها النهائية بعد التحكيم من (52) فقرة مثلت كل منها صلاحية أو مهمة من صلاحيات ومهام المشرف التربوي، وقد طبقت الدراسة على (163) مشرفا استجاب منهم (124) مشرفا وقد أظهرت نتائج الدراسة أن مستويات رضا المشرفين التربويين عن صلاحيات والمهام الموكلة لهم كانت

متوسطة إلى عالية كما أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات رضا المشرفين التربويين عن صلاحيات والمهام الموكلة لهم ضمن مجالات الدراسة تعزى لمتغير الجنس ولصالح الإناث " هذه الدراسة أكدت على أن عدم الرضا نجده عند الإناث هذا ما جاءت إلى عكسه الدراسة الحالية حيث أنها لم تلمس اختلاف ولو طفيف بين الجنسين في عدم الرضا عن العمل.

(محمد حسن خميس أبو رحمة، 2012، ص66).

1-5 عرض وتحليل الفرضية الخامسة حسب متغير الأقدمية:

تنص الفرضية الخامسة على أنه "لا يختلف الرضا عن العمل لدى مستشاري التوجيه باختلاف

الأقدمية".

وللتحقق من صحة الفرضية تم استخدام اختبار (كا²)، وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (16):

يوضح الفروق حسب الأقدمية في مستويات الرضا عن العمل

التقنيات الاحصائية			مستويات الرضا عن العمل						المستوى الأقدمية
مستوى الدلالة 0.05	درجة الحرية	كا ² المحسوبة	مرتفع		متوسط		منخفض		
			%	ن	%	ن	%	ن	
غير دالة	2	1.61	6.71	08	23.76	23	0.51	00	أكثر من 5 سنوات
			6.28	05	22.23	23	0.48	01	أقل من 5 سنوات

من خلال النتائج الموضحة في الجدول، وبعد المعالجة الإحصائية نجد أن قيمة (كا²) المحسوبة

التي تقدر بـ (1.61)، أقل من قيمة (ك²) الجدولة، عند درجة الحرية (2)، ومنه نقبل الفرضية

الصفريّة، والتي تنص على أنه "لا يختلف الرضا عن العمل لدى مستشاري التوجيه باختلاف الأقدمية".

من خلال النتائج السابقة يتضح لنا عدم الاختلاف فيما يخص الأقدمية بين أفراد عينة الدراسة

لا يؤثر في انخفاض درجة الرضا عن العمل مما يفسر ذلك أن المستشار الذي يعمل لفترة أكثر

من خمس سنوات، لا يقل رضاه أو يزيد على من يعمل لفترة أقل من خمس سنوات ولعلّ هذا التفسير

راجع إلى سبب مرده إلى أن كلا الجنسين يعملان تحت ظروف متشابهة لا تتماشى وظروفه أو كلاهما يعاني من نقص التدريب المهني أو انعدام تلك المهارة أو الكفاية، في تسيير العمل المكتظ من طرف الجهات المسؤولة عليهم أو نجد في بعض الأحيان أن المستشارين ذوو الأقدمية لم يعد لديهم طموح ودافعية في العمل نتيجة أنهم قد عرفوا أن مهنة المستشار لا يمكن الارتقاء فيها وكثرة المهام ومعرفة ما يدور بالمؤسسة أو شعورهم بالملل نتيجة الأعمال الشاقة كالتحول مابين المؤسسات وهذا كله يؤدي إلى عدم الرضا عن العمل.

يعاني المستشارين حديثي المهنة من مشاكل أخرى تؤدي بهم إلى عدم الرضا عن العمل وقد يرجع سبب تلك المشاكل إلى عدم معرفتهم بالمحيط الذي يعتبر أنه جديد عليهم، وعدم فهمهم للمهام الادارية المكلفين بها أو صعوبة مجال الإرشاد عليهم نظرا إلى نقص التدريب المهني وقد نجد هذه الفئة خاصة عند مستشارين الذين يعملون بفترة الإدماج المهني، في هذه الحالة نجد أن المستشار حديث المهنة غير راض على الراتب الذي يتقاضاه لأنه لا يتناسب و العمل المهني المكلف به، أو غير راض على المسؤوليات المكلف بها فهذا كله يؤدي إلى انخفاض في درجة الرضا عن العمل، يعني انه مهما اختلف المستشارين في عدد السنوات سواء بالأكثر أو بالأقل إلا أنهم يتفقوا في عد الرضا عن عملهم.

هذا ما جاءت به دراسة "أبو عيشة"(1997) بعنوان مستويات التوتر النفسي ومصادره لدى المشرفين التربويين ومديري المدارس الحكومية في الضفة الغربية بفلسطين حيث أجريت هذه الدراسة على عينة تكونت من (28) مشرفا تربويا و(206) مدير، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي وكانت أداة الدراسة عبارة عن استبانة مصممة وفق مقياس ماسلاش لهذا الغرض، وأشارت النتائج أنه لم يكن للخبرة الإشرافية والعمر أثر في درجة التوتر.

حيث أكدت دراسة "الحنبلي"(1973) بدراسة هدفت إلى التعرف على العوامل التي تدفع معلم مرحلة الابتدائية إلى عدم الرضا عن المهنة، واختار الباحث عينة الدراسة بطريقة عشوائية من معهدي

الفصل الخامس عرض و تحليل نتائج الدراسة و تفسيرها

المعلمين والمعلمات وقام بتطبيق اختبار الرضا المهني الذي أعده لهذه الدراسة وقد أظهرت النتائج أن بيئة العمل لا ترضي المعلمات في حين أنها ترضى المعلمون إلى حد كبير إضافة إلى أنه كلما زاد العمر زاد رضا المعلمات أما المعلمون فإن درجة رضاهم متذبذبة إضافة إلى تفاوت درجات الرضا بين معلمي المواد المختلفة و أظهرت نتائج الدراسة أنه ليس للخبرة اثر في الرضا عن العمل.
(عبدالله بن علي،1991).

خلاصة عامة ومقترحات:

توصلنا من خلال دراستنا الحالية إلى أن طبيعة المشكلات التي يواجهها مستشار التوجيه هي التي تزيد أو تقلل درجة الرضا عند المستشارين فهي العامل أو المسؤل الأول ليكون هذا الأخير على درجة عالية من الرضا، كما توصلت إليه النتائج التالية:

- كلما زادت طبيعة المشكلات المعيقة للعمل الإرشادي لدى مستشاري التوجيه المدرسي كلما قل الرضا عن العمل.

- لا تختلف طبيعة المشكلات المعيقة للعمل الإرشادي لدى مستشاري التوجيه المدرسي باختلاف الجنس

- لا تختلف طبيعة المشكلات المعيقة للعمل الإرشادي لدى مستشاري التوجيه المدرسي باختلاف

الأقدمية

- لا يختلف الرضا عن العمل لدى مستشاري التوجيه المدرسي باختلاف الجنس

- لا يختلف الرضا عن العمل لدى مستشاري التوجيه المدرسي باختلاف الأقدمية

اقتراح بحوث ودراسات:

من خلال هذه الدراسة وما أسفرت من نتائج يمكن أن نقترح دراسات و بحوث للتخلص من المعوقات التي

يواجهها المستشار لتفاديها في المستقبل مثل:

-دراسة حول المشكلات التي تواجه المستشار من شتى الجوانب (المحيط المدرسي).

-دراسة حول مدى الرضا عند المستشار ومستوى أدائه المهني.

-دراسة حول مستوى ضغوط العمل لدى مستشاري التوجيه و الاحتراق النفسي.

اقتراح حلول:

-توفير الإمكانيات والمستلزمات اللازمة لتطوير الأداء المهني للمستشارين.

-توسيع فكرة العمل الإرشادي في المجتمع المدرسي والمجتمع المحلي بشكل عام.

-توفير الظروف المناسبة لهم.

-مواجهة المشكلات والصعوبات التي تواجه المرشدين والمساعدة في حلها سواء على مستوى الإدارة

المدرسية أو المشرفين.

-توفير فرص الارتقاء الوظيفي.

-نظرا لتفاقم المشكلات في الوسط المدرسي ولتنوعها جعلت من المستشار يقع في معيقات عطلت عمله

المهني لهذا يجب وضع مستشار في كل مدرسة(متوسطة).

-توفير نوع من التوافق بين ما هو واجب على المستشار القيام به وبين المسؤوليات المكلف بها لتفادي

الصعوبات التي تواجه عمله الإرشادي ليتحقق الرضا لديه.

قائمة المراجع

- قائمة المراجع:

- 1- ابراهيم وجيه محمود ومحمد عبد الحليم منير، 1983، البحوث النفسية والتربوية، دار المعارف الاسكندرية، مصر.
- 2- أحمد صقر عاشور، 1983، إدارة القوى العاملة" الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي، ط1، دار النهضة العربية بيروت، لبنان.
- 3- أحمد ماهر، 2003، السلوك التنظيمي مدخل لبناء المهارات، الدار الجامعية الإسكندرية، مصر.
- 4- أشرف محمد عبد الغني، 2008، سيكولوجية الصناعة، المكتب الجامعي الحديث جامعة الإسكندرية، مصر.
- 5- بشير معمري، 2008، القياس النفسي وتصميم الاختبارات النفسية، منشورات شركة باتتيت باتنة الجزائر.
- 6- جودت عزت عبد الهادي وسعيد حسني العزة، 2004، مبادئ التوجيه والإرشاد النفسي، ط2 دار الثقافة، الأردن.
- 7- حامد عبد السلام زهران، 1980، التوجيه والإرشاد النفسي، ط3، عالم الكتب القاهرة، مصر.
- 8- خالد حامد، منهجية البحث في العلوم الاجتماعية لمناهج البحث الاجتماعية والانسانية، ط1 جسر للنشر والتوزيع الجزائري، 2008.
- 9- سالم تسيير الشرايدة، 2008، الرضا الوظيفي أطر نظرية وتطبيقات عملية، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 10- سعيد حسني العزة، 2009، دليل المرشد التربوي في المدرسة، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع عمان، الأردن.

قائمة المراجع

- 11- صالح بن عبدالله أبو عباة وعبد المجيد بن طاش النيازي، 2000، الإرشاد النفسي والاجتماعي ط1، مكتبة العبيكان، الرياض، السعودية.
- 12- عبد الرحمن صالح الأزرق، 2000، علم النفس التربوي للمعلمين، ط1، دار الفكر العربي لبنان.
- 13- فهد ابراهيم الحبيب، 1996، التوجيه والإشراف التربوي في دول الخليج العربي، ط2، مكتبة العربي، الرياض، السعودية.
- 14- كاملة الفرخ شعبان وعبد الجابر تيم، 1999، مبادئ التوجيه والإرشاد النفسي، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان الأردن.
- 15- محمد حافظ حجازي، 2008، المنظمات العامة، السيوف الإسكندرية، مصر.
- 16- ناصر الدين أبو حامد، 2008، الإرشاد النفسي والتوجيه المهني، ط1، جدار للكتاب العالمي وعالم الكتب الحديث، عمان، الأردن.

الرسائل الجامعية:

- 17- براهيمية صونيا، 2006، تأثير الوضعية المهنية على أداء مستشار التوجيه المدرسي والمهني رسالة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة.
- 18- زياد محمد محمود شومان، 2008، دراسة تقييمية لآداء المرشد النفسي في ضوء بعض المتغيرات رسالة ماجستير، الجامعة الاسلامية، غزة فلسطين.
- 19- عبد الله بن علي أبو عراد الشهري، 1991، مستوى الرضا عن العمل الإرشادي لدى مرشدين المرحلة الابتدائية المتخصصين وغير المختصين، رسالة ماجستير جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.

قائمة المراجع

20- فنطازي كريمة، 2010، العملية الإرشادية في مرحلة الثانوية ودورها في معالجة

مشكلات المراهق المتمدرس، رسالة دكتوراه، جامعة الإخوة منتوري قسنطينة.

21- محمد حسن خميس أبو جمعة، 2012، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى

المستشارين التربويين بمحافظة غزة، رسالة ماجستير الجامعة الإسلامية فلسطين.

المجالات التربوية:

22- الجريدة الرسمية الجزائرية، المؤرخ في 12 أكتوبر 2008م، العدد59، المتضمنة مهام

مستشار التوجيه.

23- علي عليج خضر الجميلي وأحمد يونس محمود البخاري، 2008، غموض الدور لدى المرشدين

التربويين وعلاقته برضاهم عن عملهم، مجلة التربية والعلم، جامعة الموصل، مجلد15، العدد03.

24- فنطازي كريمة، 2010، معوقات العملية الإرشادية وآثارها النفسية على القائمين بها، مجلة

العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة ورقلة .

25- كاشف زايد نايف، 2008، الرضا الوظيفي لمعلمي ومعلمات التربية الرياضية وعلاقته ببعض

المتغيرات المجلة التربوية والنفسية، البحرين، المجلد 09، العدد04.

السلا حقا

ملحق رقم 01

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التربية الوطنية

ورقلة في: 2014/03/09

مديرية التربية لولاية ورقلة

مصلحة التكوين و التفتيش

مكتب التكوين

sfi.edu.ouargla @ gmail.com

الرقم 435/م.ت.ت.م/ح.2/2014

مدير التربية

إلى الأنسة الهلة هجيرة

طالبة بجامعة قاصدي مرباح

ورقلة

الموضوع: رخصة القيام بدراسة ميدانية

المرجع: - رسالة طلبكم بتاريخ 2014/03/06

تلبية لرسالة طلبكم المنوّه بها بالمرجع أعلاه، يشرفني أن أبلغكم الموافقة على إجراء الدراسة الميدانية لتحضير رسالة ماستر، بعنوان >> طبيعة المشكلات المعيقة للعمل الإرشادي وعلاقتها برضا العمل لدى مستشار التوجيه

في مرحلة التعليم الثانوي.<< وذلك وفق المعطيات الآتية:

- **الفترة:** من: 06 مارس 2014 إلى: 30 أفريل 2014

- **المؤسسات المعنية:** - مؤسسات التعليم الثانوي بمدينة ورقلة

- **الوسيلة المستعملة في الدراسة الميدانية:** (مقابلات شفوية + إستبيان مكتوب ومختوم).

ملاحظة: على الطالبة الالتزام بتسليم المصلحة نسخة من منتج الدراسة فور انتهائها

هام: سلمت هذه الرخصة للمعني (ة) للاستظهار بها لدى المؤسسات المعنية.

وزارة التربية الوطنية
مدير التربية
مصاديق مستور

- نسخة (للإعلام) للسادة:
مديري الثانويات المعنية

الملحق رقم 02 يوضح استمارة تحكيم الخاصة بأداة الدراسة "طبيعة المشكلات المعيقة للعمل الإرشادي":

جامعة قاصدي مرباح-ورقلة-

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علوم التربية

تخصص: إرشاد وتوجيه

استمارة التحكيم

الإسم واللقب :

الدرجة العلمية:

التخصص:

مكان العمل:

أستاذي الكريم.....أستاذتي الكريمة.....

نضع بين يديك هذا المقياس الذي يهدف إلى قياس طبيعة المشكلات المعيقة للعمل الإرشادي لدى مستشار التوجيه، الرجاء منكم تقويم هذه الأداة و تعديلها من خلال:

1-مدى وضوح الفقرات من حيث الصياغة اللغوية.

2-مدى قياس الفقرات للمشكلات المعيقة للعمل الإرشادي .

3-مدى إنتماء الفقرات للأبعاد.

4- مدى ملائمة بدائل الأجوبة للفقرات.

5- مدى وضوح التعليمات المقدمة للأفراد العينة.

وتكون طريقة الإجابة من خلال وضع علامة (x) في الخانة المناسبة والرجاء تقديم البديل في حالة عدم الموافقة. قبل ذلك أرجو منك ملء خذه البيانات الخاصة بك.

إليك أستاذي الفاضل ،أستاذتي الفاضلة ،هذه المعلومات الخاصة بالمقياس التي تساعدك في عملية التحكيم .س

التعريف الإجرائية:

طبيعة المشكلات المعيقة : هي العقبات التي تواجه المرشد أثناء سير العملية الإرشادية داخل المؤسسات التربوية تمنعه من تأدية عمله بشكل دائم.

رضا العمل: هو الدرجة الكلية التي يحصل عليها المرشد في مقياس الرضا عن العمل الإرشادي المستخدم في هذه الدراسة.

1- جدول التحكيم الخاص بمدى قياس الفقرات للأبعاد ومدى وضوح الصياغة اللغوية

الرقم	الفقرات	الصياغة اللغوية	تقيس	تقيس نوعا ما	لا تقيس
00	البعد الأول: الشخصي.				
-1	اشعر بالاغتراب داخل المدرسة				
-2	انتهز أي فرصة مواتية لأغير عملي المهني				
-3	أجد صعوبة في القدرة على إدارة الذاتي				
-4	أقدم بعض التنازلات لصالح العمل لتجنب المشكلات				
-5	أجد صعوبة في تحمل المسؤولية				
-6	لدي روح المبادرة في تقديم المساعدة				
-7	أشعر بعدم القدرة على إدارة الأفراد				

			أشعر بعدم القدرة على إحداث تغيير إيجابي في محيط عملي	-8
			أتصل ببعض زملائي المستشارين لمساعدتي في عملي المهني	-9
			أتحدى بالصبر في المواقف الصعبة	-10
			نقص التدريب المهني يعيقني في أداء مهني أفضل	-11
			أتقبل النقد البناء مهما كان نوعه	-12
			البعد الثاني: الاجتماعي	00
			أجد صعوبة في التعاون مع فريق العمل	-13
			أجد صعوبة في تكوين علاقات داخل المدرسة	-14
			أجد صعوبة في حل مشكلات الطلبة	-15
			تواجهني عراقيل في التواصل مع المجتمع المحلي	-16
			أشارك في النشاطات مع زملائي في العمل	-17
			أجد صعوبة في تكوين علاقات إيجابية مع التلاميذ	-18
			أبادر في تكوين علاقات إيجابية مع أولياء أمور التلاميذ	-19
			يتعاون معي الأساتذة لمواجهة مشكلات التلاميذ	-20
			أشعر أن الأساتذة لهم دور في نجاح عملي كمرشد	-21
			يرفض أولياء الأمور حضور الاجتماعات التي أنظمها	-22

			أجد صعوبة في تأدية التزاماتي المهنية	-23
			اشعر بأنني عضو فعال في المدرسة	-24
			البعد الثالث: الإداري المهني	00
			يشاركني مدير المدرسة في القرارات الخاصة بالمستوى التعليمي للتلاميذ	-25
			تساعدني إدارة المدرسة على تخطي العقبات النفسية و الإدارية	-26
			أشارك إدارة المدرسة في حضور اجتماعات الخاصة بالتلاميذ	-27
			أجد صعوبة في التنقل بين المؤسسات	-28
			تواجهني عراقيل في استخدام الوسائل	-29
			توفر المدرسة ميزانية خاصة بالعمل الإرشادي	-30
			ينقصني اختبارات الذكاء أثناء تطبيق العملية الإرشادية	-31
			أجد صعوبة في التوفيق بين المؤسسات المكلف بها	-32
			توفر لي المدرسة الوسائل المناسبة لعملي	-33
			أشعر بتغلب الطابع الإداري على العمل الإرشادي	-34
			أجد صعوبة في القيام بحملات إعلامية للطلبة	-35
			أجد صعوبة في تأدية التزاماتي المهنية	-36

2-جدول التحكيم الخاص بمدى قياس الأبعاد لخاصية لمعوقات العملية الإرشادية في المرحلة الثانوية.

الأبعاد الممثلة للخاصية	مناسب	مناسب نوعا ما	غير مناسب	اقتراح البديل
البعد الشخصي				
البعد الاجتماعي				
البعد الإداري المهني				

3- جدول التحكيم الخاص بمدى ملائمة البدائل للفقرات

بدائل الأجوبة	مناسب	مناسب نوعا ما	غير مناسب	اقتراح البديل
دائما				
أحيانا				
أبدا				

تعليمية الأداة:

أستاذي الفاضل.....أستاذتي الفاضلة.....

في إطار التحضير لنيل شهادة ماستر إرشاد و توجيه LMD ، نضع بين أيديك مجموعة من العبارات. نرجو منك الإجابة بكل صراحة بما ينطبق عليك و ذلك بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة ،والرجاء منك عدم ترك عبارة دون الإجابة عنها مع العلم أن إجابتك ستحظى بالسرية التامة ولا تستعمل إلا لغرض البحث العلمي ،ونشكرك مسبقا على تعاونك الجدي معنا .

المثال التوضيحي:

الفقرات	دائماً	أحياناً	أبداً
لدى روح المبادرة في تقديم المساعدة	x		

4- جدول التحكيم الخاص بمدى وضوح التعليمات المقدمة لأفراد العينة.

التعليمات	واضحة	غير واضحة	اقترح البديل

وذلك من حيث :

1- الشكل الكلي.

2- الصياغة اللغوية.

3- وضوح التعليمات.

4- مدى مناسبة المثال التوضيحي.

الملحق رقم 03 يوضح : الصورة النهائية لاستبيان طبيعة المشكلات المعيقة للعمل الإرشادي.

جامعة قاصدي مباح -ورقلة-

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية

تخصص: إرشاد و توجيه

استبيان

أخي المستشار أختي المستشارة

في إطار التحضير لنيل شهادة الماستر إرشاد وتوجيه LMD, نضع بين أيديك مجموعة من العبارات , نرجو منك الإجابة بكل صراحة بما ينطبق عليك و ذلك بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة , والرجاء منك عدم ترك عبارة دون الإجابة عنها مع العلم أن إجابتك ستحظى بالسرية التامة ولا تستعمل إلا لغرض البحث العلمي , و نشكرك مسبقا على تعاونك الجدي معنا.

التعليمات:

الجنس: ذكر أنثى

الأقدمية: أقل من 5 سنوات أكثر من 5 سنوات

مثال توضيحي:

الرقم	الفقرات	دائما	أحيانا	أبدا
01	يتميز المشرفون و المسئولون بالمرونة .		X	

الرقم	السبب	دائما	أحيانا	أبدا
01	اشعر بالاغتراب داخل المدرسة			
02	أجد صعوبة في التعاون مع فريق العمل			
03	يشاركني مدير المدرسة في القرارات الخاصة بشؤون للتلاميذ			
04	انتهز أي فرصة مواتية لأغير عملي المهني			
05	أجد صعوبة في تكوين علاقات داخل المدرسة			
06	تساعدني إدارة المدرسة على تخطي العقبات الإدارية			
07	أشعر بعدم القدرة على إدارة ذاتي			
08	أجد صعوبة في حل مشكلات الطلبة			
09	يطلع مدير المدرسة على سجلاتي			
10	أقدم بعض التنازلات لصالح العمل لتجنب المشكلات			
11	تواجهني عراقيل في التواصل مع المجتمع المحلي			
12	أشارك إدارة المدرسة في حضور اجتماعات الخاصة بالتلاميذ			
13	أجد صعوبة في تحمل المسؤولية			
14	أشارك في النشاطات مع زملائي في العمل			
15	أجد صعوبة في التنقل بين المؤسسات			
16	أشعر بعدم القدرة على إدارة الأفراد			
17	أجد صعوبة في تكوين علاقات إيجابية مع التلاميذ			
18	تواجهني عراقيل في استخدام الوسائل			
19	أشعر بعدم القدرة على إحداث تغيير إيجابي في محيط عملي			
20	أبادر في تكوين علاقات إيجابية مع أولياء أمور التلاميذ			
21	توفر المدرسة ميزانية خاصة بالعمل الإرشادي			
22	أتصل ببعض زملائي المستشارين لمساعدتي في عملي المهني			
23	يتعاون معي الأساتذة لمواجهة مشكلات التلاميذ			
24	ينقضي اختبارات الذكاء أثناء تطبيق العملية الإرشادية			
25	أتحدى بالصبر في المواقف الصعبة			
26	اشعر بأنني عضو فعال في المدرسة			

27	أجد صعوبة في التوفيق بين المؤسسات المكلف بها		
28	يعيقني نقص التدريب المهني لمستشار التوجيه في أداء مهني أفضل		
29	أشعر أن الأساتذة لهم دور في نجاح عملي كمرشد		
30	توفر لي المدرسة الوسائل المناسبة لعملي		
31	أقبل النقد البناء مهما كان نوعه		
32	يرفض أولياء الأمور حضور الاجتماعات التي أنظمها		
33	أشعر بتغلب الطابع الإداري على العمل الإرشادي		
34	أجد صعوبة في القيام بحملات إعلامية للطلبة		
35	أجد صعوبة في تأدية التزاماتي المهنية		

الملحق رقم 04 يوضح: يوضح أداة الرضا عن العمل

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة-

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علم النفس و علوم التربية

تخصص: إرشاد و توجيه

استبيان

أخي المستشار أختي المستشارة

في إطار التحضير لنيل شهادة الماستر إرشاد و توجيه LMD, نضع بين أيديك مجموعة من العبارات , نرجو منك الإجابة بكل صراحة بما ينطبق عليك و ذلك بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة , والرجاء منك عدم ترك عبارة دون الإجابة عنها مع العلم أن إجابتك ستحظى بالسرية التامة و لا تستعمل إلا لغرض البحث العلمي , و نشكرك مسبقا على تعاونك الجدي معنا.

التعليمات:

الجنس: ذكركم أنثى

الأقدمية: أقل من 5 سنوات أكثر من 5 سنوات

مثال توضيحي:

الرقم	الفقرات	دائما	أحيانا	أبدا
01	يتميز المشرفون و المسؤولون بالمرونة.		X	

راض بدرجة			العبارات	الرقم
كبيرة	متوسطة	بسيطة		
			راتبي يتناسب مع طبيعة عملي	01
			أفكر في ترك العمل و البحث عن وظيفة أخرى	02
			أعتقد أن ساعات العمل غير مناسبة لي	03
			أشعر بأن مهنتي لا قيمة لها و منبوذة من الآخرين	04
			راتبي يكفي لتغطية مستلزمات حياتي.	05
			أشعر بالأمن و الاطمئنان في العمل.	06
			توفر الإدارة الإمكانيات و الموارد التي أحتاجها في عملي	07
			لا أشجع أن يكون أحد أبنائي مرشد نفسي	08
			أفكر في العمل في مكان آخر لقلّة الراتب.	09
			تلبى وظيفتي طموحاتي و ميولي الشخصية	10
			أعرض للمخاطر و الإصابات أثناء العمل	11
			أشعر بأن المدير لا يقدر الدور الذي أقوم به	12
			أشعر بالضيق لعدم تفهم أولياء الأمور لعملي	13
			أحصل على الحوافز و المكافآت التشجيعية	14
			أشعر بالضيق لعدم تواصل الطلبة معي	15
			يساهم المسؤولون بحل المشكلات الفنية و الإدارية	16
			أشعر بالسعادة أثناء زيارتي لأسر الطلاب	17
			أشعر بالموضوعية في نظام الترقية المعمول به	18
			أشعر بالدافعية للعمل	19
			يتقبل المشرفون النقد البناء	20
			أرى أن هناك تعارض بين عملي و حياتي العائلية	21
			أشعر بعدم توفر فرص الارتقاء في وظيفتي	22
			أتلقي التعزيز و التشجيع أثناء العمل	23
			يزعجني عدم تعاون المعلمين معي	24

25	أشعر بتقدير الطلبة لي نتيجة لما أبدله من جهد معهم		
26	أشعر بالملل في عملي		
27	يزعجني عدم تفهم المعلمين لطبيعة عملي		
28	أشعر بالفخر لكوني مستشار التوجيه		
29	أقوم بتنفيذ بعض الأعمال التي لا تتفق مع مبادئ		
30	يضايقني محدودية صلاحياتي		
31	أكلف بأعمال ليست من اختصاصي		
32	أشعر بعدم الموضوعية في تقويمي الوظيفي		
33	واجبات العمل المطلوبة مني واضحة و محددة		
34	أشعر بالضغط نتيجة للعمل في أكثر من مدرسة		
35	أشعر بتقدير زملائي للجهد الذي أبدله في عملي		
36	يمتاز نظام الادخار بتحقيق الأمن الوظيفي		

الملحق رقم (05) : يوضح ما يلي: قائمة الأساتذة المحكمين

الرقم	اسم ولقب الأستاذ	التخصص	الدرجة العلمية	مكان العمل
1	أحمد قندوز	علوم التربية	أستاذ مساعد " أ "	جامعة ورقلة
2	باوية نبيلة	علم النفس مدرسي	دكتوراه	جامعة ورقلة
3	نوبيات قدور	علم النفس الاجتماعي	دكتوراه	جامعة ورقلة
4	محمدي فوزية	علم النفس المدرسي	دكتوراه	جامعة ورقلة
5	خلادي يمينة	علم النفس الاجتماعي	دكتوراه	جامعة ورقلة

الملحق رقم (06) يوضح الخصائص السيكومترية لأداة طبيعة المشكلات المعيقة:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,698	,667	33

طبيعة المشكلات: ألفا كرونباخ

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	,691
		N of Items	16 ^a
	Part 2	Value	,085
		N of Items	17 ^b
		Total N of Items	33
		Correlation Between Forms	,689
Spearman-Brown Coefficient		Equal Length	,816
		Unequal Length	,816
		Guttman Split-Half Coefficient	,780

T-Test

Group Statistics

VAR00002	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
VAR00001 1,00	4	61,0000	7,34847	3,67423
2,00	4	47,7500	2,06155	1,03078

ملحق رقم(07): يوضح الخصائص السيكومترية للرضا عن العمل:

T-Test

Group Statistics

VAR00002	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
VAR00001 1,00	4	82,0000	4,39697	2,19848
2,00	4	64,2500	,95743	,47871

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	<	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
VAR00001	Equal variances assumed	9,553	,021	7,889	6	,000	17,75000	2,25000	12,24445	23,25555
	Equal variances not assumed			7,889	3,284	,003	17,75000	2,25000	10,92722	24,57278

ألفا كرومباخ :

Scale: ALL VARIABLES

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,690	,638	36

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	,463
		N of Items	18 ^a
	Part 2	Value	,658
		N of Items	18 ^b
		Total N of Items	36
Spearman-Brown Coefficient		Correlation Between Forms	,388
		Equal Length	,559
		Unequal Length	,559
		Guttman Split-Half Coefficient	,554