وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الدكتور يحيى فارس بالمدية
كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية
قسم العلوم الإجتماعية

الرضا الوظيفي وعلاقته بالوضعية المهنية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني

دراسة ميدانية على عينة من مستشاري التوجيه بولاية المدية

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التربية

إعداد الطالبين

- عسكري حمزة
- حميدية أمال

إشراف الأستاذ :

د/ رابح واكد

الموسم الجامعي:
(1437/1436 هـ) . (2015/2014م)

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الرضا الوظيفي و الوضعية المهنية ، الكشف عن العلاقة بين الرضا الوظيفي و أبعاد الوضعية المهنية المعتمدة في الدراسة(الراتب،فرص الترقية، المكانة الاجتماعية، ظروف و محتوى العمل،العلاقات الإنسانية)، التعرف على مستوى الرضا الوظيفي و الرضا عن الوضعية المهنية، التعرف على مستوى الرضا عن أبعاد الوضعية المهنية المعتمدة في الدراسة لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني بولاية المدية.

كما تم استخدام المنهج الوصفي حيث يتناسب مع أهداف الدراسة ، على **عينة** تكونت من (40) مستشارا و مستشارة للتوجيه المدرسي و المهني بولاية المدية ،18 إناث و 22 ذكور و كانت العينة قصدية، وتم استخدام أداتين، الأولى مقياس" بيتر وور" للرضا الوظيفي، و استبيان من بناء الباحثين للوضعية المهنية، كما تمت المعالجة الإحصائية بواسطة البرنامج (spss) ، و بما أن العينة تتوزع توزيعا طبيعيا أستخدم الباحثان الأساليب الإحصائية البارامترية التالية: الاختبار التائي لعينتين مستقلتين ، تحليل التباين لمعيار واحد، معامل الارتباط بيرسون، بالإضافة إلى المتوسط الحسابي والمتوسط المرجح و الانحراف المعياري و النسب المئوية.

و خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي و الوضعية المهنية لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي .
2- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي و الراتب لدى مستشاري التوجيه.
3- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وفرص الترقية لدى مستشاري التوجيه.
4- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي و المكانة الاجتماعية لدى مستشاري التوجيه.
5- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي و ظروف و محتوى العمل لدى مستشاري التوجيه.

6- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والعلاقات الإنسانية لدى مستشاري التوجيه.

7- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس.

8- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

9- أن مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني راضون بدرجة متوسطة عن وظيفتهم و عن وضعيتهم المهنية.

10- أن مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني غير راضون عن راتبهم، و غير راضون عن فرص الترقية، كما ابدوا رضا متوسطا نحو كل من ظروف و محتوى العمل، المكانة الاجتماعية و العلاقات الإنسانية.

كلمة شـــــكر و تقديـــــر

قـــال الله عـــز وجـــل:

" إن الله لذو فضل على الناس و لكن أكثر الناس لا يشكرون " (غافر 61)

فالشكر لله الذي أكرمنا بإلوهيته علينا و الذي يسر لنا كل السبل لإتمام هذا العمل، و الشكر الجزيل لكل من كانت له وقفة في هذا العمل من بعيد أو قريب و والى كل أساتذة قسم علم النفس، نخص بالذكر د.ر.واكد و د. ع.أتشي و الأستاذة. ص.لعزالي و إلى كل زملاء الدراسة.

الإهـــــــداء

بسم الله الرحمن الرحيم:

(قل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون). صدق الله العظيم

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلى بطاعتك ... ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك ... ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك ... ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك الله جل جلاله إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ... ونصح الأمة ... إلى نبي الرحمة ونور العالمين.. سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم .

إلى من كلله الله بالهيبة والوقار .. إلى من علمني العطاء بدون انتظار ... إلى من أحمل أسمه بكل افتخار .. أرجو من الله أن يمد في عمرك... إلى والدي العزيز.

إلى ملاكي في الحياة .. إلى معنى الحب وإلى معنى الحنان والتفاني ... إلى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى أغلى الحبايب...إلى أمي الحبيبة.

إلى رفقاء دربي وهذه الحياة بدونكم لاشيء معكم أكون أنا وبدونكم أكون مثل أي شيء..في نهاية مشواري أريد أن أشكركم.إلى أختي العزيزة..إلى إخوتي الطيبين.

إلى الأخوة اللذين لم تلدهم أمي ... رضوان، فيصل، احمد، كريم، زهير،يسين،بلال ، مروان ، محمد إلى كل أصدقائي أحبائي في الله..

إلى أساتذتي الكرام و كل رفقاء الدراسة،وفي الأخير أرجوا من الله تعالى أن يجعل عملنا هذا نفعا يستفيد منه جميع الطلبة المقبلين على التخرّج.

إلى جميع هؤلاء اهدي هذا العمل المتواضع "حمزة"

الإهـــــــداء

إلى من تحت قدميها جنة الخلد،إلى من سهرت الليالي تراقب دربي الطويل إلى رمز الحنان وميلاد الأمان: أمي الغالية حفظها الله.

إلى قدوتي ومثالي في الحياة إلى اعزها في الوجود :أبي حفظه الله.

إلى منبع سروري و سندي في الحياة إخوتي: محمد، حمزة، كريمو .

إلى كل أفراد العائلة الصغيرة والكبيرة من قريب أو من بعيد و إلى جميع صديقاتي و زميلاتي.

إلى جميع هؤلاء اهدي هذا العمل المتواضع "أمال"

الفهرس

البيـــــــــــــــــــــــــــــان	الصفحة
ملخص الدراسة	أ–ب
كلمة شـــــــكر و تقديـــــــر.	ج
إهداء.	د–ه
الفهرس.	و
فهرس الجداول.	ح
فهرس الأشكال.	ط
فهرس الملاحق.	ط
مقدمة .	
الجانب النظري	
الفصل التمهيدي:مدخل إلى الدراسة	
1.الإشكالية.	05
2.الفرضيات.	07
3.أهداف الدراسة.	07
4.أهمية الدراسة.	08
5.تحديد المفاهيم.	09
6.الدراسات السابقة.	10
الفصل الأول:الرضا الوظيفي و الوضعية المهنية.	
أولا :الرضا الوظيفي.	
تمهيد	13
1.نظرة تاريخية حول الرضا الوظيفي .	13
2.مفهوم الرضا الوظيفي	14
3.تعريف الرضا الوظيفي.	15
4.الدوافع و الحوافز و الحاجات.	15
5.نظريات الرضا الوظيفي.	18
6.العوامل المؤثرة على ا لرضا الوظيفي.	28

7.أهمية الرضا الوظيفي.	32
8.مؤشرات الرضا الوظيفي.	33
9.قياس الرضا الوظيفي.	34
ثانيا:الوضعية المهنية.	35
1.الراتب.	35
2.الترقية.	36
3.المكانة الاجتماعية.	37
4.محتوى و ظروف العمل.	37
5.العلاقات الإنسانية.	38
خلاصة الفصل.	39
الفصل الثاني: مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني	
تمهيد.	41
1.نشأة التوجيه المدرسي و المهني بالجزائر.	41
2.مفهوم التوجيه المدرسي.	42
3.أسس التوجيه المدرسي.	43
4.أهداف التوجيه المدرسي.	45
5.الإطار المكاني لعمل مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني.	46
6.مهام مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني.	47
7.الوسائل التي يستخدمها مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني.	49
خلاصة الفصل.	51
الجانب الميداني	
الفصل الثالث:المعالجة المنهجية للدراسة	
تمهيد	54
1.متغيرات الدراسة.	54
2.المنهج المستخدم.	54
3.أدوات جمع البيانات.	54
4-العينة.	57
5-كيفية التطبيق.	60

6- الأساليب الإحصائية المستخدمة.	60
خلاصة الفصل	61
الفصل الرابع:عرض و مناقشة النتائج	
تمهيد	63
1.مناقشة نتائج الفرضية العامة.	63
2.مناقشة نتائج الفرضيات الجزئية.	71
3.الاستنتاج العام.	72
خاتمة.	74
قائمة المراجع.	75
قائمة الملاحق.	-

فهرس الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1	يبين عناصر نظرية x و y.	26
2	يبين درجات تصحيح مقياس الرضا الوظيفي.	55
3	يبين درجات تصحيح استبيان الوضعية المهنية.	56
4	يبين الاتجاه لكل مستوى من مستويات الاستجابة على مقياس الوضعية المهنية	56
5	يبين قيم معاملات الارتباط بين كل بعد و الدرجة الكلية(صدق المحتوى).	57
6	يبين توزيع العينة حسب متغيري الجنس و الخبرة.	58
7	يبين علاقة الرضا الوظيفي بالوضعية المهنية.	63
8	يبين علاقة الرضا الوظيفي بالراتب	64
9	يبين علاقة الرضا الوظيفي فرص الترقية.	65
10	يبين علاقة الرضا الوظيفي المكانة الاجتماعية.	66
11	يبين علاقة الرضا الوظيفي بظروف و محتوى العمل.	67
12	يبين علاقة الرضا الوظيفي بالعلاقات الإنسانية.	68
13	يبين الفروق بين الجنسين في مستوى الرضا الوظيفي.	69

14	يبين دلالة الفروق في مستوى الرضا الوظيفي بحسب سنوات الخبرة.	70
15	يبين الاتجاه العام للعينة نحو الرضا الوظيفي و الرضا عن الوضعية المهنية.	71
16	يبين الاتجاه العام للعينة نحو أبعاد الوضعية المهنية.	71

فهرس الأشكال التوضيحية

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
1	يوضح دورة الدافعية.	18
2	يوضح تنظيم الحاجات لـــــ"ماسلو".	19
3	يبين سلم الحاجات عند "الدرفر".	21
4	يمثل نظرية (Z).	26
5	نموذج الدافعية من وجهة نظر الإسلام.	28
6	يبين توزيع العينة حسب الجنس.	58
7	يبين توزيع العينة حسب سنوات الخبرة.	59
8	يبين توزيع القيم المشاهدة.	60

فهرس الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق
1	مقياس الرضا الوظيفي.
2	استبيان الوضعية المهنية في صورته النهائية.
3	استبيان الوضعية المهنية في صورته الأولية موجه للمحكمين.
4	القائمة الاسمية للمحكمين.
5	ترخيص من مديرية التربية لتسهيل مهمة بحث.
6	نتائج الدراسة الاستطلاعية بـــ spss
7	نتائج الدراسة الأساسية بـــ spss

مقدمـــــــة:

أدى التطور الحالي في مجال العلوم والتكنولوجيا بصورة خاصة بالعاملين في ميدان التربية و التعليم إلى إعادة النظر فيما يقدمونه للأجيال كسلاح لمواجهة تحديات المستقبل لما يفتقر إليه التعليم خاصة في مجتمعاتنا التي تسعى إلى النمو ،أي تكوين الشخصية المتميزة، وكذلك تكوين الأفراد القادرين على السير قدما و بخطى ثابتة في عالم متغير متنوع المسارات، إن هذه الخصائص تكون الرؤى الجديدة التي يبنى عليها أي نظام تربوي، يسعى جاهدا لمسايرة التطور فإن أي جهد يبذل في إعداد المتعلم سواء كان جهدا أكاديميا أو علميا أو رعاية أو خدمات متنوعة، إنما يبذل لتحقيق مردود تعليمي تنموي، يتمثل في نجاح المتعلم في اكتساب المعلومات المناسبة و المهارات المتوقعة والاتجاهات المنشودة ، والمواهب والقدرات الفردية المتميزة.

من هنا تبرز الحاجة إلى التوجيه باعتباره جزء لا يتجزأ من العملية التربوية،إذ أنها العملية التي يكتشف خلالها الأفراد قدراتهم و ميولاتهم و يرسمون أهدافهم و خططهم وفقا لما تقتضيه إمكاناتهم ومتطلبات بيئتهم، و ذلك عن رغبة و بكل حرية، مما يبعث فيهم الرضا الذي يعتبر عاملا نفسيا أساسيا فيجعل الأفراد يقومون بدورهم في تغيير و تطوير بنية المجتمع بطريقة موضوعية، وألقت هذه المهمة على عاتق مستشار التوجيه المدرسي والمهني، الذي يقوم بمساعدة التلميذ على تفهم نفسه وتحقيق تكيف نفسي اجتماعي مع الفعل التربوي، و التعرف على قدراتهم واستعداداتهم لتحقيق توجيه سليم و ذلك من أجل تحضيرهم لبناء مشروعهم الدراسي والمهني من خلال ماحددته المراسيم و القوانين، متبعا في تنفيذها طرقا و وسائل عديدة يقوم بها لكي يسهل على التلميذ التكيف مع الشعبة المختارة والمحيط المدرسي، ويعتبر منصب مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني، من المناصب المستحدثة في المؤسسة التربوية وفقا للمنشور الوزاري 219 المؤرخ في1991/9/18 والذي ينص على خلق مناصب مستشاري التوجيه المدرسي و المهني في مختلف مؤسسات التعليم الثانوي.

يعتبر مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني من أهم عناصر العملية التربوية و هو يتأثر بالكثير من المتغيرات والظروف المادية و المعنوية في العمل فكل هذه المتغيرات يمكن أن تؤثر على مستوى الرضا المهني لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني ما تؤثر على أدائه، لذلك أردنا أن نسلط الضوء في دراستنا هذه على العلاقة بين "الوضعية المهنية و الرضا الوظيفي" لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني بحيث تطرقنا في الفصل التمهيدي للمدخل العام للدراسة من إشكالية و فرضيات وأهداف و أهم مصطلحات الدراسة.

كما تناولنا في الفصل الأول الرضا الوظيفي و الوضعية المهنية، أما الفصل الثاني فكان حول التوجيه المدرسي و مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني .

أما الجانب التطبيقي تضمن فصلين، الفصل الثالث الخاص بالمعالجة المنهجية للدراسة و الفصل الرابع الخاص بتحليل و معالجة النتائج و الاستنتاج العام.

في الأخير الخاتمة و قائمة المراجع و الملاحق.

الجانب النظري

الفصل التمهيدي

مدخل إلى الدراسة

1 - تحديد الإشكالية.

2 – فرضيات الدراسة.

3 – أهداف الدراسة.

4 – أهمية الدراسة.

5- تحديد المفاهيم.

6 - الدراسات السابقة.

1. الإشكاليـة:

كان الإرشاد و التوجيه فيما مضى موجودا و يمارس دون أن يأخذ الاسم العلمي و دون أن يشمله برنامج ، ولكن بفضل جهود العلماء و الباحثين و أبرزهم "جون ديوي" "فرانك بارسونز" "الفريد بينيه" وآخرون،تطور و أصبح له أسس و نظريات و برنامج يقوم به أفراد متخصصين علميا و فنيا .

وفي الوقت الراهن أصبح التوجيه و الإرشاد ضرورة ملحة ،نتيجة لتعقد الحياة و تنوع حاجات الأفراد و ظهور الاختراعات الحديثة وتغيرت الظروف التي يعيش فيها الأفراد و اختلفت مجالات العمل وتعددت مطالبها ، وتطور نظام التعليم بحيث أصبح التلميذ هو محور العملية التربوية و أصبح الاهتمام ببناء شخصيته و ما لديه من استعدادات و رغبات و ميول و تحقيق التوافق ، سواء في المجال الدراسي أو المهني فيما بعد ،هذا ما فرض وجود شخص متخصص في التوجيه و الإرشاد داخل المؤسسة التربوية ،يساعد التلاميذ في اختيار المجال الذي يتناسب مع قدراتهم و طموحاتهم وميولاتهم ، ويسمى هذا الشخص مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني ،هذا ما جاءت به دراسة "جونسون" سنة 1995 حيث طلب فيها من تلاميذ المرحلة الثانوية أن يحددوا الشخص الذي يلجؤون إليه في طلب المساعدة في حل مشكلاتهم المختلفة، أهمها معرفة معلومات عن القدرات و الميول و الأهداف الشخصية و أنواع النشاط المدرسي و كيفية إيجاد الوسيلة لاختيار نوع التعليم و نوع المهنة مبكرا، و كذا معرفة نوع التعامل مع الأصحاب و غيرهم في المدرسة و البيت و في المحيط الخارجي، و طلب المساعدة في بناء الثقة بالنفس و في القدرة على اتخاذ القرارات في المشاكل الحالية و المستقبلية، و المساعدة في تبيان ما يفيد الشباب شخصيا، و ما يعود على المجتمع بالفائدة، و جد أن مستشار التوجيه المدرسي كان أول المختارين من طرف التلاميذ في اغلب الأحيان مقارنة مع الآباء ،المدرسين ،الأصدقاء ،و آخرون .(فنطازي كريمة ،2010: 12).

لهذا نجد أن العمل الإرشادي الذي يقوم به المستشار يعتبر مهنة علمية منظمة تقوم على أسس و نظريات، ومن جهة أخرى نجد أن هذه المهنة تتطلب مستشار يتمتع بصفات و مهارات و كفاءات حتى يكون العمل الإرشادي ناجحا، لأن نجاحه يعتمد على هذه المهارات و الكفاءات المهنية.

هذا ما أشار اليه "عبد الله الشهيري"(1991) حيث وجد انه من الطبيعي أن يقوم بهذا العمل من هو قادر على القيام به وفق ما خطط له، و أن يكون المستشار على قدر من كفاءة لممارسة مهنة العمل التخطيطي .

كما أشار "سلوم" (1997) إلى أن دراسة الرضا الوظيفي ذو أهمية كبيرة بالنسبة للإدارة ، فعن طريق دراسة الرضا الوظيفي تتعرف الإدارة على مشاعر الأفراد، و اتجاهاتهم المتعددة نحو مختلف

جوانب العملية الإدارية و يتم بذلك التعرف على جوانب القصور و محاولة تداركها ،ويتم أيضا معرفة المشكلات التي تهم العاملين لوضع الحلول المناسبة التي تكفل للمنظمة التقدم و زيادة الإنتاجية .(هجيرة الهلة،2014: 7).

فرضا الفرد عن مهنة يعد الأساس الأول لتحقيق الرضا النفسي ، ذلك لان الرضا المهني يرتبط بالنجاح في العمل، و العمل محور جوهري و مجال حيوي لأنه يعطي للفرد المكانة و يربطه بالمجتمع، و يجد فيه فرصة كبيرة للتعبير عن ميوله و طموحاته. (عويد سلطان ،1994: 209)

بما أن مستشار التوجيه يعتبر موردا بشريا فإنه يعيش وضعية مهنية معينة تؤثر عليه إما بالسلب أو بالإيجاب و الوضعية المهنية هي الحالة التي يكون عليها الموظف في ميدان عمله .

و في إطار ذلك قام" لوك" (1976) بمراجعة ما تقارب 3.300 عمل علمي من المقالات والرسائل و البحوث الجامعية التي نشرت حول موضوع الرضا المهني، استنتج أن الرضا المهني يتحقق بشكل مباشر من واقع الأحداث أو الظروف (العمل ذاته، المكافآت، ظروف العمل) و بشكل غير مباشر من خلال العوامل المتعلقة بكل من ذات العامل ،مشرفين ، المسؤولين و الراتب .

بالإضافة إلي الدراسة التي قام بها كل من " روبرت ميشال" (1978)،" كزل" (1964) أن الرضا المهني يرتبط ارتباطا موجبا مع كل من الأجرة ،الترقية ، زملاء العمل و الإشراف الجيد(عويد سلطان ،1994: 210).

و من هنا جاءت هذه الدراسة لبحث في هذه العلاقة الموجودة بين الوضعية المهنية و الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي و المهني وعليه نطرح التساؤلات التالية:

- هل هناك علاقة بين الرضا الوظيفي و الوضعية المهنية لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي ؟.
- هل هناك علاقة بين الرضا الوظيفي و الراتب، فرص الترقية، المكانة الإجتماعية، ظروف و محتوى العمل و العلاقات الإنسانية لدى العينة ؟.
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس لدى العينة؟.
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير سنوات الخبرة لدى العينة؟.
- ما مستوى الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني؟.

- ما مستوى الرضا عن الوضعية المهنية لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني؟.
- ما مستوى الرضا عن الراتب، فرص الترقية، المكانة الإجتماعية، ظروف و محتوى العمل و العلاقات الإنسانية لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني؟.

2. فرضيات الدراسة:

1.2. الفرضية العامة:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي و الوضعية المهنية لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي .

2.2. الفرضيات الجزئية:

1.2.2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي و الراتب لدى مستشاري التوجيه.

2.2.2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وفرص الترقية لدى مستشاري التوجيه.

3.2.2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي و المكانة الاجتماعية لدى مستشاري التوجيه.

4.2.2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي و ظروف و محتوى العمل لدى مستشاري التوجيه.

5.2.2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والعلاقات الإنسانية لدى مستشاري التوجيه.

6.2.2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس.

7.2.2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

3. أهداف الدراسة: إن من بين الأهداف الرئيسية التي تسعى إليها هذه الدراسة هي:

الهدف الأول: – الكشف عن العلاقة بين الرضا الوظيفي و الوضعية المهنية لدى العينة.

– الكشف عن العلاقة بين الرضا الوظيفي و الراتب، فرص الترقية، المكانة الإجتماعية، ظروف و محتوى العمل و العلاقات الإنسانية لدى العينة.

الهدف الثاني:– التعرف على مستوى الرضا الوظيفي و الرضا عن الوضعية المهنية لدى العينة.

– التعرف على مستوى الرضا عن الراتب، فرص الترقية، المكانة الإجتماعية، ظروف و محتوى العمل و العلاقات الإنسانية لدى العينة.

4.أهمية الدراسة: تنبع أهمية الدراسة من العناصر التالية:

1.4. تعتبر مهمة لأنها تناولت موضوعا نابعا من مشاكل ملاحظة ميدانيا تمثلي في الإضرابات و مختلف المشاكل التي يعاني منها قطاع التربية.

1.4.تعتبر الدراسة مهمة أيضا من خلال العينة و هم فئة مستشاري التوجيه المدرسي الذين يلعبون دورا جوهريا في العملية التربوية.

5. تحديد المفاهيـم:

1.5. الرضا الوظيفي:

1.1.5. لغة: الرِضا ضدُ السَخطِ، و ارْتضَاهُ لَهُ، رآه له أهلا، و رَضَا عنه أَحبه و أقبل عليه.(ابن منظور، 1956)، رَضِيَ عنه و عليه يَرْضى رِضاً و رِضوَانًا، ضِدَ سَخِطَ، و أرضَاه:أعطاه ما يُرضيه، واسْتَرْضاه و تَرضاه:طلب رِضاه.(فيروز أبادي،2005: 1288)، رَضِيَ: الرضَا، مقْصور:ضدَ السخَطْ كما في حديث الدعاء:اللهم إني أعوذ برِضاك من سَخطِك، و بمعافاتك من عقوبتك، و أعوذ بك منك.(ابن منظور،1956: 1633).

2.1.5. اصطلاحا: عرفه أحمد صقر(1987) "مجموعة من المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد نحو العمل الذي يشغله" (عبد الغني صبري،2008 :05)، كما عرف المعجم السلوكي (ولمان wolman) الرضا بأنه حالة سرور لدى كائن العضوي عندما يحقق هدفه وميوله الدافعة السائدة.(سالم تيسير ،2008 :63). فالرضا عن العمل يعبر عن الشعور الداخلي الذي يشعر به الفرد نحو عمله بالإضافة إلى تمثيل الحالة النفسية وبيئة العمل وكذا المؤثرات الأخرى.(أحمد صقر ، 1985 :53).

3.1.5. إجرائيا: أما التعريف الإجرائي هو الدرجة الكلية التي يحصل عليها أفراد العينة من مستشاري التوجيه و الارشاد المدرسي و المهني بولاية المدية على مقياس الرضا الوظيفي المعتمد في الدراسة.

2.5. التوجيه المدرسي:

1.2.5. لغة: الوَجهُ:المَحْيَا، وقوله تعالى«فَأَقِم وَجْهَكَ لِلْدينِ حَنِيفًا» أي اتْبِعِ الدينَ القيم. والوِجْهَةُ و الوُجْهَةُ:القِبْلة و شِبْهُهَا في كل وِجْهَةٍ، واتجَهْتُ إليكَ أتجِهُ ، أي تَوَجهْتُ . وتَوَجهَ إليه: ذَهَبَ.

الوِجَاهُ و التجَاهُ: الوَجهُ الذي تَقصِدهُ.(ابن منظور،1956 :4776).

وَجهَهُ تَوْجِيهًا: أرْسَلهُ و شَرَفَهُ.(فيروز أبادي،2005 :1255).

2.2.5.اصطلاحا: يعرفه عبد السلام زهران(1988)"عملية نفسية تربوية هادفة، تسعى إلى تحقيق التوافق بين قدرات الفرد و ميوله، رغباته و استعداداته، و بين متطلبات الفروع الدراسية و الاختصاصات المهنية عن طريق مساعدته على معرفة ذاته، إمكانياته، تجاربه، مشاكله و صعوباته: و معرفة محيطه الدراسي و الاجتماعي و الاقتصادي باستعمال مختلف الوسائل الإعلامية و الاستكشافية.(حامد عبد السلام،1988 :2).

3.2.5. إجرائيا: التوجيه المدرسي هو مساعدة الفرد، و تقديم النصح و المعلومات التي تعنيه في اختيار طريق حياته سواء كانت هذه المعلومات خاصة بقدراته الذاتية بعد قياسها كميا و موضوعيا ، أو خاصة بخصائص التمدرس أو الوظيفة التي يرغب في الالتحاق بها بحيث تضمن اكبر قدر من النجاح و التقدم.

3.5. مستشار التوجيه المدرسي:

1.3.5. لغة: جاء في المعجم الوجيز"المستشار":" هو العليم الذي يؤخذ رأيه في أمر هام علمي أو فني أو سياسي أو قضائي أو نحوه، فالجذر اللغوي للاستشارة يفيد التدخل الإنساني المحض للتأثير الفعال في الوعي قصد تغيير سلوك فرد ما".(براهمية صونية،2006 :7).

2.3.5. اصطلاحا: يعرف مستشار التوجيه بأنه" المورد البشري الذي يمكنه جلب قدر من الرضا لاحتياجات التلميذ، فهو يساعده على إعداد مشروعه الدراسي والمهني".(نفس المرجع :7).

3.3.5. إجرائيا: هو ذلك الفرد المؤهل علميا بشهادة جامعية ليسانس تخصص"علم النفس، علم الاجتماع، علوم التربية"،يقوم بمهامه على مستوى الثانويات و المتوسطات المتمثلة في الإعلام، التوجيه، التقويم و المتابعة الإرشادية للتلاميذ، بهدف مساعدتهم على بناء مشروعهم الدراسي و المهني بالاعتماد على تحليل الميول و الاستعدادات من جهة، و متطلبات الواقع المدرسي و المهني من جهة أخرى.

4.5. الوضعية المهنية:

1.4.5. اصطلاحا: الوضعية المهنية هي الحالة الحالية التي يعيشها مستشارو التوجيه المدرسي، و التي تمثل مختلف الجوانب و الظروف المحيطة و المؤثرة على أدائه، حددنا الوضعية المهنية في دراستنا بخمسة مؤشرات دالة تتمثل في:*الراتب. *فرص الترقية. *المكانة الاجتماعية. *محتوى و ظروف العمل.* العلاقات الإنسانية.

2.4.5. إجرائيا: الوضعية المهنية هي الدرجة الكلية التي يحصل عليها أفراد العينة من مستشاري التوجيه المدرسي على استبيان الوضعية المهنية.

6. الدراسات السابقة:

اعتمدنا في دراستنا على دراستين، الأولى تناولت الوضعية المهنية و الثانية ركزت على الرضا الوظيفي ، و قد اخترنا هذه الدراسات حسب ما يتناسب و المتغيرات التي اعتمدناها.

1.6. دراسة العمري (1991): (الرضا الوظيفي للمشرفين التربويين في الأردن و علاقته ببعض الخصائص الديموغرافية و الوظيفية للمشرف) و هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مستوى الرضا الوظيفي للمشرفين التربويين في الأردن و علاقته ببعض الخصائص الديموغرافية و الوظيفية للمشرف،

اشتملت عينة الدراسة على (82) مشرفا تربويا يعملون في ثماني مديريات تربية ، استخدم الباحث الدليل الوصفي الوظيفي (Job Descriptive Index) الذي طوره و طبقه كل من" سميث و كاندال "(1969) و الذي يقيس الرضا الوظيفي من خمسة جوانب للرضا الوظيفي : الراتب، طبيعة العمل، زملاء العمل، التقدم الوظيفي، و الإشراف. و لجمع البيانات و تحليلها استخدم الباحث النسب المؤوية وتحليل الانحدار المتعدد المتدرج و قد أشارت نتائج الدراسة إلى ما يلي :

– أن مستوى الرضا الوظيفي كان عاليا لدى أغلبية المشرفين التربويين في المجالات التالية: طبيعة العمل، الزملاء و المعلمين و المسؤولين.

– أن مستوى الرضا الوظيفي كان متدنيا لدى غالبية المشرفين في مجالي الراتب و التقدم الوظيفي.

– عدم وجود علاقة دالة إحصائيا بين كل من المؤهل العلمي، الخبرة، مجال الأشراف و بين الأبعاد الآتية:الراتب، طبيعة العمل و الإشراف.(سالم تيسير،2008 :127).

2.6.دراسة براهمية صونيا (2006): (تأثير الوضعية المهنية على أداء مستشاري التوجيه المدرسي و المهني)،هدفت هذه الدراسة إلى فحص العلاقة بين الأداء لدى مستشاري التوجيه وكل من الظروف المادية للمؤسسة و الأطر التنظيمية و علاقة مستشار التوجيه بالمتعاملين التربويين .

اشتملت عينة الدراسة على 42 مستشار للتوجيه مدرسي والمهني في ولايتي قالمة وسوق اهراس ،وتم جمع المعلومات المتعلقة بالدراسة بموجب الاستمارة التي شملت مجموعة من الأسئلة المتمحورة حول الموضوع بالإضافة إلى الملاحظة بالمشاركة .

ودلت نتائج الدراسة إلى أن اغلب أفراد العينة يجدون صعوبة في التنقل إلى مؤسساتهم ،و يرغبون في تعديلات على مهامهم الحالية ،و أوضحت الدراسة كذلك إلى أن اغلب المستشارين لديهم علاقة جيدة مع مدير مركز التوجيه و المتعاملين الآخرين بالإضافة إلى أن موقع المكتب يساعدهم على أداء مهامهم .

3.6. تعقيب على الدراسات السابقة:

نستخلص من عرض الدراستين تأثير الوضعية المهنية على الأداء و الرضا، فقد بينت الدراسة الأولى (براهمية صونيا) الصعوبات التي تواجه مستشاري التوجيه المدرسي في أداء مهامهم، و تمثلت الصعوبات في صعوبة التنقل بين المؤسسات، و الأطر التنظيمية التي تعيق أداء مهامهم، كما لم تشكل علاقة مستشاري التوجيه بالمتعاملين التربويين عائقا،أما دراسة (العمري) فأشارت إلى أهمية كل من الراتب، طبيعة العمل، العلاقة مع الزملاء و المعلمين و المشرفين في تحقيق الرضا الوظيفي.

مما سبق سنأخذ بعين الاعتبار هذه المتغيرات في دراستنا الحالية نحاول من خلالها الكشف عن تأثير كل من الراتب، العلاقات الإنسانية، ظروف و محتوى العمل على الرضا الوظيفي، و زيادة على الدراستين السابقتين سنعتمد على متغيرين يتمثلان في المكانة الاجتماعية و فرص الترقية.

الفصل الأول

الرضا الوظيفي و الوضعية المهنية

تمهيد

أولا:الرضا الوظيفي:

1- نظرة تاريخية حول الرضا الوظيفي

2- مفهوم الرضا الوظيفي

3- تعريف الرضا الوظيفي

4- الدوافع والحوافز والحاجات

5- نظريات الرضا الوظيفي

6- العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي

7- أهمية الرضا المهني

8- مؤشرات الرضا الوظيفي

9- قياس الرضا الوظيفي

ثانيا:الوضعية المهنية

1- الراتب

2- فرص الترقية

3- المكانة الاجتماعية

4- ظروف و محتوى العمل

5- العلاقات الإنسانية

خلاصة الفصل

أولا.الرضا الوظيفي:(Job Satisfaction)

تمهيد :

اهتم الباحثون بدراسة رضا الموظفين واستيائهم وعلاقة ذلك بالرضا الوظيفي والإنتاجية والأداء والدافعية، وإن كانت النظريات كافة تركز على إشباع حاجات الإنسان ورغباته من خلال السلوك والتصرف النابع من دوافعه المختلفة، وترى أنه كلما أشبع الإنسان حاجاته زاد رضاه.

لذا سنتطرق في هذا الفصل إلى أهم نظريات الرضا الوظيفي و مفهومه و العوامل المؤثرة فيه و أهم محدداته و مؤشراته، بالإضافة إلى الوضعية المهنية انطلاقا من الجانب النظري للرضا الوظيفي، إذ تمثلت الوضعية المهنية في دراستنا في الراتب، فرص الترقية، المكانة الاجتماعية، ظروف و محتوى العمل و العلاقات الإنسانية.

1. نظرة تاريخية حول الرضا الوظيفي:

تعود بدايات الاهتمام بموضوع الرضا الوظيفي وتأثيره على سلوك الأفراد إلى بدايات القرن 20، وكانت أولى المحاولات محاولة "تايلور" (Taylor) (1917) صاحب نظرية الإدارة العلمية (scientific management theory). إن أصحاب هذه النظرية هم أول من فكروا عمليا في تفسير سلوك العامل في المنظمة وفي كيفية حفزه من أجل المزيد من العطاء والبذل، فالكل اعتبروا العامل أداة من أدوات الإنتاج، إذ اهتمت الإدارة على تدريبه وتحفيزه ماديا مع المراقبة والمعاقبة، لكن لم تستطع هذه النظرية تحقيق الرضا المطلوب للعمال وكان يؤخذ عليها إهمالها للجوانب الإنسانية في حياة العمال، إلا أنها لفتت الانتباه إلى العنصر البشري في العمل وإلى قدراتهم وتأهيلهم وتحفيزهم للعمل.

وإذا كان موضوع الرضا الوظيفي قد ظهر أصلا في المجال الصناعي، إلا أنه اكتسب أهمية خاصة في المجال التربوي باعتبار أن البشر أهم مخرجاته، وخلال هذه الفترة (1924–1945) ظهرت حركة العلاقات الإنسانية (human relations movement) أهم روادها "التون ماي" و وزملاؤه وقد تضمنت هذه الحركة عدة أفكار أهمها :

أن المكافآت والحوافز الغير مادية تلعب دورا رئيسيا في تحفيز الأفراد وشعورهم بالرضا، وأن حجم العمل الذي يؤديه الفرد ومستوى كفايته الإنتاجية لا يتحدد بطاقته الفيزيولوجية فحسب، إنما تحدده إرادة الجماعة وخلفيته الاجتماعية، وقد شخصت هذه المدرسة معنويات العاملين وعلاقات العمل

وأثرها على الإنتاجية. وهذه النظرية هي التي تنادي بضرورة تفهم طبائع وتصرف العاملين وميولهم ورغباتهم لخلق تعاون مشترك بينهم وبين الإدارة لتحقيق أهداف مشتركة.

وفي (1935) قام "هوبوك" (Hoppock) بدراسة الرضا الوظيفي لدى عمال مصنع صغير ببنسلفانيا بالولايات المتحدة الأمريكية حيث قام بقياس رضا العاملين عن العمل وفحص العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي مثل أوضاع العمل، الإشراف، الإنجاز، مستخدما أسلوب الاستقصاء حيث اعتبرت هذه الدراسة أول دراسة مرتكزة حول الرضا الوظيفي ونقطة الانطلاق لجميع الدراسات المتعلقة بالرضا الوظيفي. (ايناس فؤاد،2006: 40-41).

2. مفهوم الرضا الوظيفي:

على الرغم أن بداية الاهتمام بالرضا الوظيفي كان على يد علماء النفس وذلك منذ عام 1930 إلا أنه يمكن القول أن هناك قدرا ضئيلا من الاتفاق حول ما تعنيه عبارة الرضا الوظيفي.(محمد الصيرفي،35،2009)

حيث "يرى عبد الخالق" (1983) أن الرضا المهني هو مفهوم متعدد الأبعاد يشمل الرضا الذي يستمده الفرد من مهنته وجماعة العمل التي يعمل معها ورؤسائه الذين يخضع لإشرافهم وكذلك من المنظمة والبيئة التي يعمل بها.

كما يرى "هيربرت" (herbert et el،1980) أن الرضا يطلق على مشاعر العاملين تجاه أعمالهم والتي تتكون من زاويتين، الأولى هي ما يوفره العمل للعاملين في الواقع، والثانية هي ما ينبغي أن يوفره العمل من وجه نظر العاملين، وكلما كان هناك تباين بين الواقع وما ينبغي أن يكون أثر ذلك سلبا على الرضا(مروان طاهر،2011:17)

كما تعددت المصطلحات التي شاع استخدامها للتعبير عن المشاعر النفسية التي يشعر بها الفرد تجاه عمله ومن هذه المصطلحات:

الرضا الوظيفي، الروح المعنوية، الاتجاه النفسي نحو العمل، حيث عرف "ليكرت" (likert) الروح المعنوية أنها الاتجاه العقلي عند الفرد نحو كل جوانب عمله والأشخاص الذين يعمل معهم، كما عرفها "ستان" (stan) على أنها الجو العام الذي يسود المنظمة والناتج عن اتجاهات الأفراد وآرائهم بالظروف المحيطة بالعمل، كما عرفها عبد الباقي بأنها شعور الفرد بالرضا حينما تشبع حاجته المختلفة .(سالم تيسير،2008 : 63،65).

3. أما التعاريف فقد تعددت بدورها نذكر منها:

1.3. تعريف "**فروم**" (**Vroom**)(**1964**)**:** حيث عرفه أنه المدى الذي توفر معه الوظيفة لشاغلها نتائج ذات قيم إيجابية أي أن عبارة الرضا ترادف التكافؤ.

2.3. تعريف" **لولير**" **(Lowler) (1973):** يرى" لورير" أن كافة نظريات الدوافع والحوافز والحاجات تعتبر أن " حصول المرء على مزيد مما كان يريد تجعله أكثر قناعة ورضا".

3.3. تعريف "**هوبك**" **(Hoppock) (1935):** حيث يرى أن الرضا الوظيفي هو "مجموعة من الاهتمامات بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تحمل المرء على القول بصدق أنني راضي في وظيفتي .

4.3. تعريف "**لاندي وترامبو**"**(Trampo،Landy) (1980):** حيث يريان أن اصطلاح الرضا الوظيفي يستخدم للدلالة على مشاعر العاملين تجاه العمل بنفس الطريقة التي تستخدم بها عبارة نوعية الحياة المعيشية لوصف ردود فعل أو انطباعات الفرد عن الحياة بشكل عام.

5.3. تعريف "**كاتزل**" **(Katzell) (1964):** يرى "كاتزل" أن درجة الرضا تمثل الفرق بين ما يحققه المرء فعلا وما يطمح إلى تحقيقه. (محمد الصيرفي،2009 : 36،37)

6.3. عرف" **سالم تيسير**" (2008) الرضا الوظيفي أنه الدرجة التي يشعر فيها الفرد بإشباع حاجاته النفسية، بحيث يكون ممثلا لقدراته وميوله مما يؤدي إلى احترام الفرد لذاته وغيره، ويؤدي إلى عقد علاقات اجتماعية متينة مع الزملاء والرؤساء وينتج عنه انبثاق الحماس في نفسه ويبعد عنه التهديد الذي يؤدي إلى مشكلات اقتصادية أو اجتماعية أو نفسية (سالم تيسير، 65.2008).

4. الدوافع والحوافز والحاجات:

تعد الدافعية والحافز الإنساني من الموضوعات الهامة في دراسة السلوك الإنساني، وتزداد أهميتها لعلاقتهما بالرضا الوظيفي.

لذا لا بد من التطرق إلى مفهوم كل منهما، كما عرف السلوك الإنساني بأنه سلسلة متعاقبة من الأفعال التي تصدر عن الفرد في محاولاته المستمرة لتحقيق أهدافه وإشباع رغباته المتطورة المتغيرة.

كما يمتاز السلوك الإنساني بـــ :

– هادف: أي يسعد بتحقيق هدف أو إشباع حاجة.

– مرن: أي أنه يتعدل ويتبدل تبعا للظروف والمواقف.

– مدفوع: أي يحتكم لدافع أو دوافع معينة.

– مسبب: أي أنه نتيجة لشيء لا يظهر من فراغ.

– متنوع : أي أنه يظهر بصورة متعددة حتى يستطيع التوافق مع المواقف التي توجهه.

إن حاجات الفرد و مصلحته الشخصية تشكل أساسا منطلق دافعية ، فالأفراد يتصرفون لزيادة إشباع حاجاتهم و مصالحهم الذاتية و لا يعني اهتمام الإنسان بحاجاته و مصالحه الذاتية إهمالا لمصالح الآخرين ، فحاجات الإنسان الغير مشبعة توجد نوعا من التوتر الذي بدوره يستثير حوافز الفرد ، هذه الحوافز من شأنها أن تولد سلوكا يستهدف الإشباع لهذه الحاجات ، و عند التوصل إلى سلوك من شأنه المساهمة في إشباع هذه الحاجات فإن الإحساس بتوتره يقـــــــــــــــــــــــــــل. (سالم تيسير،2008: 66-67) .

4. 1. تعريف الدوافع :

– **عرفها** "**يونج**" أنها عبارة عن حالة استثارة و توتر داخلي تثير السلوك و تدفعه إلى تحقيق هدف معين

– **عرفها**" **كاجان**"(j. kagan) أنها عبارة عن تمثيلات معرفية لأهداف مرغوبة أو مفضلة تنتظم بشكل متدرج أو هرمي وتشبه تمثيل المفاهيم بشكل عام.

– كما **عرفها** "**ماسو**" (Maslow)أنها خاصية ثابتة، ومستمرة ومتغيرة ومركبة وعامة، تمارس تأثيرا في كل أحوال الكائن الحي.

– **عرفها** "**هب**" (hebb) أنها أثر لحدثين حسيين هما الوظيفة المعرفية التي توجه السلوك، ووظيفة التيقظ أو الاستثارة التي تمد الفرد بطاقة الحركة. (عبد اللطيف محمد،69،2000).

– **عرفها** "**قطامي**"(2000): على أنها مثير داخلي يحرك سلوك الأفراد ويوجهه للوصول إلى هدف معين. (ثائر أحمد،16،2008).

2.4. تعريف الحوافز:

– تعرف على أنها الإمكانيات المتاحة في البيئة المحيطة بالإنسان والتي يمكنه الحصول عليها واستخدامها لتحريك دوافعه نحو سلوك معين وأدائه لنشاط أو أنشطة معدودة بالشكل والأسلوب الذي يشبع حاجاته وتوقعاته وتحقيق أهدافه .(محمد عبد الفتاح،1986 :21)

– كما عرفت أيضا بأنها مجموعة العوامل التي تدفع الفرد لاختيار التصرف المناسب لتحقيق الهدف .(Alain Meignant،2000:226)

– كما عرفت أيضا بـــ: الحافز وهو ما يضع الميكانزمات العصبية في حالة عمل وجاهزية للآداء، وهو ما ينشط الفرد للسلوك ويهيئه للعمل .(ثائر أحمد،2008 :117).

3.4 . الدوافع والحوافز:

يرى سالم تيسير أن هناك اختلافا واضحا بين الدوافع والحوافز، فالدافع محرك داخلي للسلوك نحو أهداف وغايات، أما الحوافز فهي محركات خارجية للسلوك، وتتمثل في وسائل إشباع الحاجات وأدواته من محفزات مادية وأخرى معنوية(سالم تيسيرم س : 70)

4.4. الحاجات :

عبارة عن شعور بالنقص أو العوز لشيء معين، وهو يؤدي لتوتر وعدم اتزان داخلي سواء كان النقص نفسيا أو فيسيولوجيا، حتى يتم إشباع تلك الحاجة.(وليد حليم،2011 :28).

كما تتميز الحاجات بمجموعة من الخصائص :

– إن إشباع الحاجات لا يمكن أن يفرض على الإنسان.

–إن الحاجات التي يجد الفرد صعوبة في إشباعها تضعف مع الزمن.

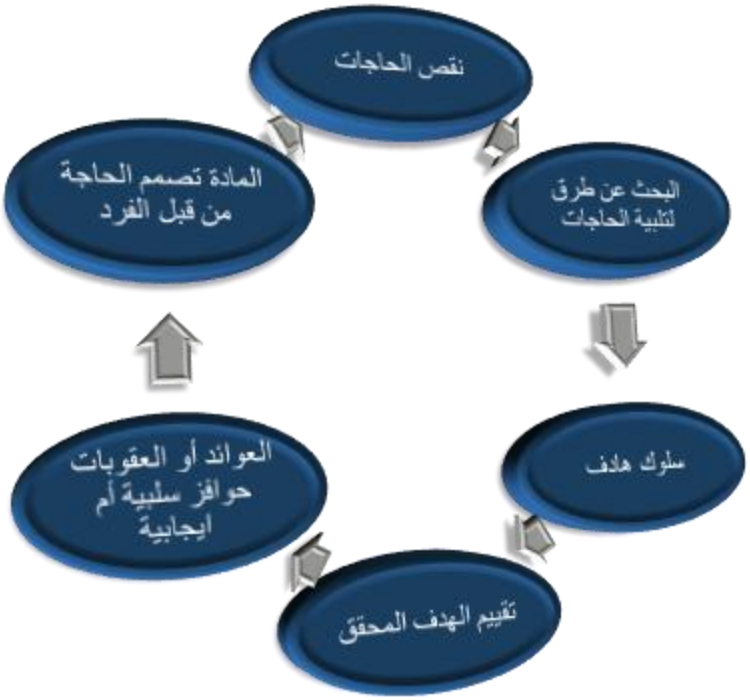
– إن الحاجات يتنافس بعضها البعض والحاجة الأقوى هي التي تحدد السلوك.

– إن الحاجات تولد نوعا من التوتر يدفع الإنسان إلى سلوك هادف .

– إن الحاجات التي يتم إشباعها يبطل تأثيرها في حفز الانسان.

– إن الحاجات متجددة فبمجرد اشباع حاجة أو حاجتين تظهر حاجات ورغبات جديدة يتعين على الإنسان إشباعه. (محمد الصيرفي،2007 :253) .

شكل رقم (01) يوضح دورة الدافعية



(محمد الصيرفي،2007 :252)

5. نظريات الرضا الوظيفي:

1.5 . نظرية الحاجات لـــ "مـــــــــاسلو" (Maslow) (1943-1954):

إن كل سلوك إنساني أو حيواني وراءه دافع معين وتنشأ الدافعية نتيجة اختلال ما في الكائن الحي حيث يضطرب فيه التوازن البيولوجي أو تنظيم الذات، ومن ثم تنطلق طاقة في الإنسان تدفعه على نحو ما إلى القيام بسلوك ليعين به توازنه، وهذا السلوك يهدف إلى إعادة التوازن متمثلا في إشباع حاجة، ولقد رأى "ابراهام ماسلو"(Moslow) عالم النفس الأمريكي أن للإنسان حاجاته الفطرية وهي ذات قوة لا تساويها قوة الغريزة، وتتدرج في قوتها إلى أعلى مستوى لها.

وعلى ذلك فقد وضع "ماسلو" (Maslow) تنظيما للحاجات مرتبة ترتيبا هرميا، ومتدرجة من القاعدة إلى القمة، حيث الحاجات الفسيولوجية أو البيولوجية في قاعدة الهرم إلى حاجات تحقيق الذات.(حمدي علي،2008 :11-12).

شكل رقم (02) يوضح تنظيم الحاجات لـــــ"ماسلو"(Maslow)



المشاهد لهرم "ماسلو" يرى أنه يضم 05 مستويات :

1. الحاجات الفسيولوجية Physiological basic needs:

هي الحاجات التي ترتبط ارتباطا مباشرا ببقاء الفرد مثل الطعام، الشراب، التزاوج، وكيف لنا أن نرضي هذه الحاجات دون مال نكسبه من عمل نؤديه. هنا ترتبط الحاجات الفيسيولوجية بدوافع العمل.

2. حاجات الأمن Security needs:

وهي الحاجة إلى الاستقرار والحماية والتحرر من الخوف والقلق وعندما ترضي هذه الحاجات يشعر الفرد أنه يعيش أمنا مطمئنا في سكينة في بيئة متحررة من أسباب الخوف والخطر، وكيف لنا أن نرضي هذا الدافع الأمني إن لم يكن لنا عمل نتعيش منه.

3. حاجة الحب والانتماء Social needs :

وهي حاجة الإنسان إلى حب الآخرين والانتماء إلا جماعة ينضوي تحت لوائها و إلا شعر بالوحدة و الخواء النفسي و أنه يعيش في صحراء جرداء أو جزيرة منعزلة و لا شك أن العمل يشبع كذلك هذه الحاجة من إنتماء إلى جماعة عمل يشعر الإنسان حيالها بالحب و الإنتماء .

4. حاجات التقدير Esteem needs :

يمثل الحاجة إلى تأكيد الذات، تلك التي في إشباعها تؤكد إحترام الإنسان لذاته و إحترام الجماعة له، فتؤكد مكانته و تعزز هويته، وتوجه سلوكه نحو العمل و الإنجاز .

5. حاجات تحقيق الذات Self actualization needs :

هي قمة الإرضاءات الإنسانية ، حيث يحقق الفرد ذاته و يؤكد هويته فيصبح مميزا وسط الجماعة فيتفوق بها على مجرد تأكيد الذات .

وهذه الحاجات التي أشار إليها ماسلو مرتبة تصاعديا، فعندما ترضي حاجات المستوى الأول تظهر حاجات المستوى الثاني، وهكذا تصاعديا إلى غاية تحقيق الذات، في المقابل لا تظهر حاجات المستوى الأعلى إلا بإرضاء حاجات المستوى السابق لها . (محمد شحاته ، 2010: 225-224) .

2.5. نظرية "الدرفر" (Alderfer)(1972):

قام "الدرفر" بتقليص الحاجات إلى ثلاث مجموعات تتماثل في المحصلة النهائية مع تلك التي جاء بها "ماسلو" و قد لخصت هذه النظرية في ثلاث حاجات أساسية هي :

1. حاجات الوجود Exestence needs:

و هي الحاجات التي يتم إشباعها بواسطة الماء و الغذاء و الأجور و ظروف العمل، و تماثل الحاجات الفيزيولوجية و الأمن عند" ماسلو" .

2. حاجة الإرتباط Related needs :

و يتم إشباعها بواسطة العلاقات الإجتماعية التبادلية مع الآخرين، و تشبه الحاجات الإجتماعية عند "ماسلو" .

3. حاجة النمو Growth needs :

تركز على تطوير قدرات و إمكانيات الفرد و الرغبة في النمو الشخصي، و يتم إشباعها من خلال القيام بعمل منتج أو إبداعي، و هذه تماثل حاجات التقدير و الاحترام و تحقيق الذات عند "ماسلو".

شكل رقم (03) يبين سلم الحاجات عند "الدرفر"



لقد اتفق "الدرفر" و "ماسلو" على وجود سلم للحاجات، و أن الفرد يتحرك على هذا السلم تدريجيا من أسفل الأعلى ، كما اتفقا على أن الحاجات الغير المشبعة تصبح أقل أهمية و لكل تختلف نظرية "الدرفر" عن نظرية " ماسلو" في كيفية تحرك الفرد و انتقاله من فئة لأخرى، إذ يرى "الدرفر" أن الفرد يتحرك إلى أعلى و إلى أسفل على سلم الحاجات، أي أنه في حالة إخفاق الفرد في محاولته لإشباع حاجات النمو تبرز حاجات الإرتباط كقوة دافعة رئيسية تجعل الفرد يعيد توجيه جهوده لإشباع حاجات المرتبة الدنيا . (حريم حسين، 1997: 131-132)

3.5. نظرية العاملين "لهرزبرج"(1959) : Herzberg's tow factors theory

شهدت سنة (1959) تحولا أساسيا في الاهتمام بدراسة الدوافع بعد أن نشر هرزبرج وزملاؤه كتابهم عن الدوافع عن العمل the motivation to work ، وقد تبلورت تلك الدراسة في نظرية تسمى نظرية العاملين، وتقوم تلك النظرية على أن محددات الرضا عن العمل تختلف تماما عن محددات الاستياء من العمل.

وتمضي النظرية إلى تحديد بعض العوامل المتعلقة بطبيعة ومضمون العمل كمحددات للرضا، بينما يصدر عدم الرضا أو الاستياء من العمل من بعض العوامل المتعلقة بظروف العمل وبيئة العمل كما تفترض أن هناك حاجتين أساسيتين همـــــــا:

-الحاجة إلى جلب السرور، والسعي وراء السعادة.

-الحاجة إلى تجنب الألم والبعد عن الشقاء.(على السلمى.ب س:135–136).

بناءا على ذلك قسم" هرزبرج" العوامل إلى مجموعتين :

1. مصادر الرضا عن العمل (عوامل دافعة) :

تمثل مجموع العوامل التي تؤدي إلى خلق قوة دفع لسلوك العاملين، وتسبب الرضا الوظيفي، وتوجههم إلى بذل المزيد من الجهد لتحقيق الأهداف المرغوب فيها وتتمثل هذه العوامل في:

- الانجازات .
- الاعتراف من الزملاء والإدارة.
- العمل نفسه.
- التقدم والترقية.
- النمو.
- الحصول على تقدير الآخرين.
- المسؤولية.

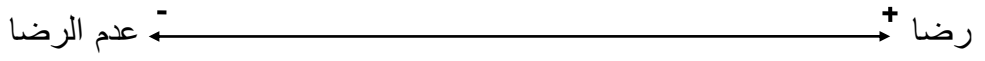
2. مصادر عدم الرضا عن العمل(صحية وقائية):

هي عوامل مسؤولة عن زوال حالة عدم الرضا، فتوفرها بشكل جيد يؤدي إلى تجنب مشاعر عدم الرضا. لكنها لا تؤدي إلى خلق قوة دافعة وحماس لدى الفرد العامل فهي كفيلة بحمايته وصيانته وتتمثل في:

- الإشراف.
- ظروف العمل المادية.
- الحياة الشخصية.
- الحالة المدنية.
- العلاقة مع الزملاء.
- العلاقة مع الرؤساء والمرؤوسين.
- الأجر. (أحمد ماهر، 2002 :237-239)

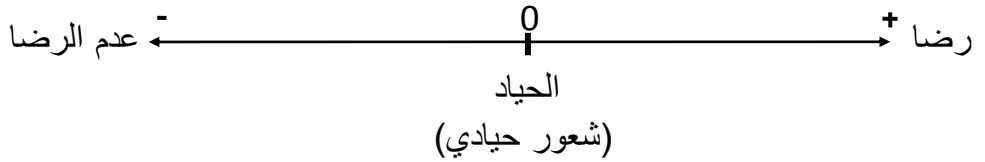
والغرض الأساسي لتلك النظرية هو أن توافر مصادر المجموعة الأولى يبعث على الرضا ولكن عدم توافرها لا يسبب الاستياء، كذلك بالنسبة للعوامل في المجموعة الثانية فإن توافرها بدرجة معقولة تسبب عدم الاستياء، ولكنها لا تنتج الرضا عن العمل.

ولقد تعرضت تلك النظرية إلى نقد شديد حيث يرى الناقدون أننا لا نستطيع الفصل بين مسببات عدم الرضا ومسببات الرضا موضحة كالآتي:



أي أن الرضا وعدم الرضا نقيض لنفس الظاهرة ، فغياب الرضا يسبب عدم الرضا.

على العكس من ذلك فإن نظرية "هرزبرج" تصور الموقف كالآتي :



في هذه الحالة فإن الرضا عن العمل لا يعتبر عكس عدم الرضا، حيث أن عدم توفر مصدر من مصادر الرضا يجعل درجة الرضا تهبط إلى الصفر ولكنه لا يمتد ليصل إلى درجة عدم الرضا فالعكس.(علي السلمي .ب س: 136-137).

4.5. نظرية "الانجاز" لمكليلاند (1967): MCcliland's Achivement theory :

اقترح مكليلاند (1967) نظرية في العمل أسماها نظرية الانجاز، حيث يعتقد بأن العمل في المنظمة يوفر فرص لإشباع ثلاث حاجات هي :

- **الحاجة إلى القوة : Need for power**

في رأيه أن الأفراد الذين تكون لديهم حاجة شديدة للقوة، يرون في المنظمة فرصة لكسب المركز والسلطة ، ووفقا لهذه النظرية فإن هؤلاء الأفراد يندفعون وراء المهام التي توفر لهم الفرصة لكسب القوة.

- **الحاجة للإنجاز : Need for achivement**

حيث يرى أن الأفراد ذوي الحاجة الشديدة للإنجاز يرون في الالتحاق بالمنظمة فرصة كل مشكلات التحدي والتفوق.

- **الحاجة إلى الإنتماء : Need for affiliation**

الأفراد الذين لديهم حاجة شديدة للاندماج والمودة، فإنهم يرون في المنظمة فرصة لتكوين وإشباع علاقات صداقة جديدة ، ومثل هؤلاء الأفراد يندفعون وراء المهام التي تتطلب انفتاح مع زملاء العمل. (سلطان المشعان، 1994 :229).

5.5 . نظرية العدالة والمساواة لــ"أدامز" (Adams)(1963) :

تبين هذه النظرية بأن درجة الجهد الذي يستثمره الفرد في عمله تتوقف على إحساسه الشخصي بمعاملة المؤسسة له، على أساس المساواة والعدالة ضمن الإطار الاجتماعي الذي يتواجد فيه، ويقصد بالإطار الاجتماعي هنا زملاء العمل حيث تزداد حساسية الفرد تجاه المعاملة التي يتلقاها عند مقارنة نفسه مع الآخرين الذين هم بنفس المؤهلات والكفاءات الوظيفية، وفي ضوء هذه المقارنة تتحدد درجة رضاه وأدائه.

وبسبب ذلك فإن هذه النظرية غالبا ما تعرف بنظرية "المقارنة الاجتماعية" والاختلاف الرئيسي بين هذه النظرية ونظرية الحاجات هو أن قاعدة نظرية الحاجات تكون من خلال الفرد نفسه، بينما تركز هذه النظرية على تأثير الجماعة على الفرد.

وتركز هذه النظرية بشكل كبير على المكافآت المالية ، مع أن هذا التركيز لم يقصد أصلا، إلا أن بروز المردود المالي راجع إلى أنه من المكافآت الملموسة لدى الفرد، مقارنة بواجبات العمل أو فرص الترقية أو التقدير المعنوي . (عادل بن صلاح ،2007 : 86.87).

6.5. نظرية التوقع" لفروم" (Vroom) (1964):

تعتبر هذه النظرية الصيغة الصحيحة والتكوين السليم للدافعية التي تأخذ في اعتبارها الفروق الفردية، فهي النظرية التي قدمها فكتور فروم وترتكز على الافتراض بأن الدافعية تبدأ برغبة الفرد للحصول على شيء ما سواء كان ماديا أو معنويا.

والإنسان عند التحاقه بالعمل يتوقع أن يحصل على إيراد مادي أو معنوي يشبع حاجاته مقابل ما يقدمه للمؤسسة وما يطلب منه لبذل جهوده لإنجاز عمله فيها، ويرى أن العلاقة بين أهداف الفرد وأهداف المؤسسة تقوم على الفرضيات التالية:

1.أن العلاقة بين أهدافه الفردية وأهداف المؤسسة تتحدد وفق ثلاث متغيرات رئيسية:

1.1. الجهد الذي يبذله الفرد ويتمثل بحجم أو ساعات العمل.

2.1. مستوى الأداء الناتج عن الجهد المبذول ويتمثل بكمية الإنتاج أو إنتاجيته مثلا.

3.1. المردود المادي أو المعنوي، سلبا أو إيجابا الذي يترتب على تحقيق هذا المستوى من الأداء ويتمثل بالأجر وبتقدير الزملاء والرؤساء والمكافآت والترقية أو الحوافز في مختلف أشكالها

2. أن قوة الدافع للقيام بالعمل هي نتيجة للعوامل الثلاثة الآتية:

1.2. درجة الارتباط بين مستوى الأداء المحقق والجهد الذي يبلغه الفرد، فزيادة الجهد إن لم يكن موجها التوجيه الصحيح لا يؤدي إلى مستوى أداء مرغوب، وقد أطلق على هذه العلاقة إسم التوقع.

2.2. درجة الارتباط بين مستوى الأداء المحقق والإيراد الذي يحصل عليه الفرد من العمل ويطلق عليها اسم التكافؤ وتتحدد درجة التكافؤ نتيجة تفاعل عنصرين:

1.2.2.مدى منفعة هذا الإيراد للشخص ، فكلما لبى حاجات أكثر منفعة زادت قيمته

2.2.2. احتمال تحقيق الشخص هذا الإيراد نتيجة عمله، وتزداد درجة الاحتمال كلما كان العمل هو الطريق الوحيد للحصول على الإيراد.

3. العلاقة التي يدركها الفرد لملاءمة العمل عند الأداء والمردود المطلوب تحقيقه، ويطلق عليها اسم الوسيلة وهذا يعني تقدير مدى احتمالية جدوى العمل، بعد القيام به كوسيلة للحصول على الهدف المرغوب. (ناصر دادي، 2003: 83،82)

7.5. نظرية (x) و (y) "لدوكلاس ماكريكور" (Doglas magregor)(1906-1964):

يميز "دوكلاس" بين نوعين من الافتراضات عن البشر هما افتراضات نظرية (x) واقتراحات نظرية (y) .فالنظرية الأولى (x) تفترض بأن الناس يحتاجون إلى السلطة والعنف لدفعهم إلى الأداء المطلوب في العمل، وأن الأداء المرضي لا يمكن تحقيقه إلا عن طريق الرقابة والسيطرة من جانب المسؤولين، وتلتقي افتراضات هذه النظرية مع الآراء التي تقول بأن الإنسان كائن قاصر، وغير مسؤول وسيء بالطبيعة، كما تدعي بأن الناس يتجنبون المسؤولية كلما أمكنهم ذلك، وبناء على ذلك تؤكد ضرورة المكافأة والعقاب.

ومن جانب آخر تنادي نظرية(y) بأن بإمكان الناس تقديم الأداء المناسب في المهام التي توكل إليهم إذا ما أتيحت لهم الفرص، وأسندت لهم المسؤوليات، وسمح لهم بالإبداع والابتكار، والافتراض هنا هو أن العمل عنصر طبيعي كما اللعب في حياة الإنسان، وتفترض أيضا أن الإنسان خير بطبيعته، وترى أن القوى الدافعة أو الحافز تنبثق من الداخل ولا يمكن فرضها من الخارج، ويؤيد هذه النظرية وجهة النظر التي تنادي بأن الناس لديهم القدرة على النمو والتطور. (عادل بن صلاح، 2007: 85).

يمكن تلخيصها في الجدول التالي:

جدول رقم(1) يوضح عناصر نظرية (x) و (y)

عناصر نظرية (x)	عناصر نظرية (y)
1- الإنسان كسول بطبعه ولا يحب العمل 2- يجب استخدام نوع من الشدة أو الحزم مع المرؤوسين لإنجاز العمل 3- الإنسان يتهرب من المسؤولية ويفضل أن يواجه بدلا من الاعتماد على نفسه 4- الإنسان يفكر بطريقة مادية ويسعى إلى تحقيق أعلى المكاسب، بالتالي الدافع المادي هو الدافع الوحيد الذي يحرك الإنسان	1- الإنسان ليس كسولا بطبعه إنما الكسل تجاه قوى يعتبرها في غير صالحه. 2- السلطة الرسمية تعبر عن أسلوب واحد من أساليب الانجاز إلا أنها لا تعبر عن الأسلوب الوحيد 3- الإنسان يسعى للمسؤولية 4- للإنسان مجموعة من الحاجات التي يسعى لإتباعها

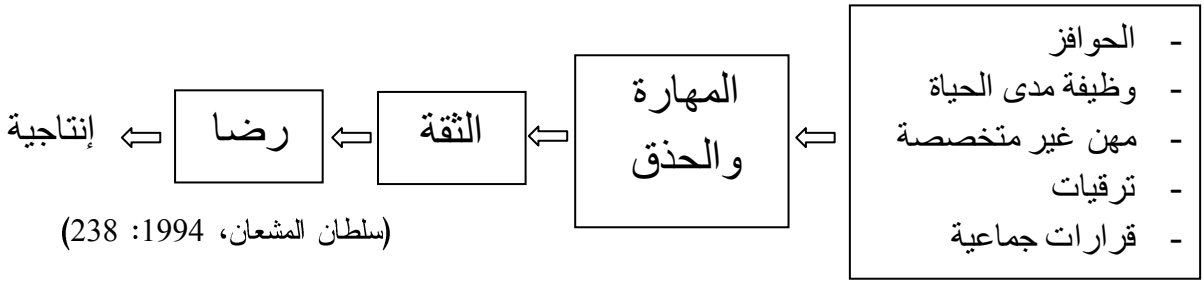
(ناصر دادي،2003: 86-85)

8.5 . نظرية Z لـــ"وليام أوشي" (W. Oachi)(1981) :

أسست هذه النظرية من قبل العالم "أوشي" (Ouchi) عام (1981) للاهتمام بالجانب الإنساني للعامل، حيث لاحظ أن قضية إنتاجية العامل لن تحل من خلال بذل الجهد أو بعملية التطوير، فهذه أمور لا تكفي دون تعلم إدارة الأفراد بطريقة تجعلهم يشعرون بروح الجماعة. والأسس التي تقوم عليها نظرية (Z) ثلاثة هي:

1- الثقة: التأكيد على جو الثقة بين العاملين .
2- المهارة : أي الدقة وحدة الذهن والمهارة في التعامل.
3- الألفة: هي الاهتمام بالآخرين وتكوين علاقات اجتماعية متينة وصداقات بين الأفراد تشعرهم بالأمن والأمان . (سلطان المشعان، 1993 :67)

شكل رقم (04) يمثل نظرية (Z)



(سلطان المشعان، 1994: 238)

9.5 . نظرية عملية المقاومة "لاندي" (Lnady)(1978) :

وتعني هذه النظرية أن رضا الفرد عن مكافأة محددة سوف يتغير بطريقة منتظمة مع مرور الزمن، برغم أن هذه المكافأة تبقى ثابتة، فمثلا تكون الوظيفة أكثر متعة في الأسبوع الأول أكثر منها بعد ست سنوات من ممارسة هذه المهنة، ويرى "لاندي" أن ثمة عوامل آلية في تكوين الفرد تساعده على المحافظة على التوازن في حالته الطبيعية، ولأنه ينظر إلى الرضا وعدم الرضا على أنهما من الظواهر العاطفية ولو جزئيا على الأقل لابد أن تلعب عوامل التوازن هذه دورها في تحقيق الرضا الوظيفي.

كما يرى "لاندي" في الوقت ذاته أن هناك عمليات مقاومة للعوامل العاطفية، فعند ما نكون سعداء جدا يحاول عامل ذاتي بتلقائية الحفاظ على تلك السعادة من أن تخرج عن الحد المعقول والعكس صحيح عندما نكون غير سعداء يقاوم عامل ذاتي تلك الحالة العاطفية ويحاول إبعادنا عن هذا الحزن و نقلنا إلى حالة حيادية بعض الشيء، كما لاحظ "لاندي" أن هذا العامل الذاتي يبدو من الأمور الروحانية الباطنية التي يدركها المرء بالعقل لا بالحواس، ولكنه يؤكد أن هذا العامل هو في الواقع من الوظائف المركزية للجهاز العصبي.

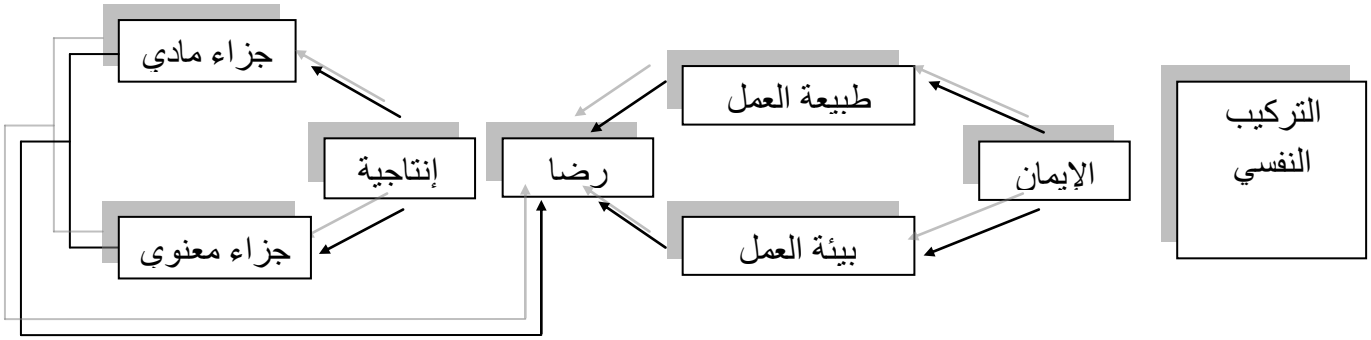
وتنطلق نظرية "لاندي" من فرضية تقول بأن الحالات العاطفية المفرطة، سواء كانت ايجابية أم سلبية تؤذي الفرد، ويحاول ذلك العامل الذاتي التوازن أن يحمي الفرد من تلك الحالات العاطفية المفرطة (محمد الصيرفي، 55،2009 . 56).

5 . 10 . الدافعية في الإسلام:

لقد نظر النموذج الإسلامي للدافعية من عدة أبعاد هي:

1. الإيمان بالله عز وجل، الذي يدخل في التركيب النفسي للفرد
2. العوامل الوظيفية التي تتكون من العمل نفسه والبيئة المحيطة به
3. الرضا والإنتاجية.
4. الحوافز المادية والمعنوية.

شكل رقم (05) نموذج الدافعية من وجهة نظر الإسلام



يبين الشكل (05) أن الاختلاف الوحيد بين هذا النموذج ونظريات الدافعية الأخرى أن الإيمان يعد جزءا من التركيب النفسي للفرد، فإذا ما اكتسب الفرد خصائص النضج التي يغرسها الإيمان في تركيبه النفسي تتكون لديه قوة دافعة للعمل، فينظر إلى العمل على أنه أمانة يكلفه الله بأدائها فيتحمل المسؤولية راضيا، ويطلب من الله أن يعينه على أدائها، ثم يبذل ما بوسعه وقدراته ومهاراته ومعارفه لإتمام هذا العمل. (سالم تيسير، 2008: 95-96).

6 . العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي:

على الرغم من أن الرضا الوظيفي يتكون من عدد غير محدود من الميول المفضلة لدى كل فرد، إلا أن هناك نوعا من الاتفاق على المجالات الواسعة التي يكون فيها إرضاء الأفراد ضروريا، وهذه المجالات في حقيقتها مكونات وعوامل مؤثرة على الرضا الوظيفي.

وكون الرضا الوظيفي مفهوم متعدد الأبعاد فقد اختلفت الدراسات في تسمية هذه الأبعاد، وقد ذكرها البعض على أساس أنها أبعاد الرضا الوظيفي، وذكرها البعض الآخر على أنها محددات الرضا الوظيفي، وذكرها آخرون أنها عوامل مؤثرة في الرضا الوظيفي، ارتأينا أن نستعرضها كعوامل مؤثرة على الرضا الوظيفي (سالم تيسير،2008 :98).

1.6. لقد حدد كيث" ديفز"(Davis) ستة عوامل هامة للرضا الوظيفي تتصل ثلاثة منها بالعمل مباشرة، والثلاث الأخرى تتصل بظروف أو جوانب أخرى ذات علاقة:

1. الجوانب التي لها صلة مباشرة بالعمل:

1.1. كفاية الإشراف المباشر : فالمشرف له أهمية كبرى في هذا المجال، لأنه يشكل نقطة الاتصال بين التنظيم والأفراد، فيكون له أكبر أثر في أنشطتهم اليومية

2.1. طبيعة العمل نفسه: فأغلب الأفراد يشعرون بالرضا عن العمل إذا كان من النوع الذي يحبونه

1.3. العلاقة مع الزملاء في العمل : فالإنسان اجتماعي بطبعه ويكون العمل أكثر إرضاء للفرد إذا شعر بأنه يمنحه الفرصة لزمالة الآخرين والاتصال بهم.

2. الجوانب التي تتصف بظروف وجوانب العمل:

1.2. تحديد الأهداف في التنظيم: يرغب الأفراد أن يكونوا أعضاء في تنظيم له هدف فعال.

2.2. تحقيق العدالة والموضوعية في العمل: خاصة توزيع الأدوار

3.2. الحالة الصحية والبدنية والذهنية : هناك ارتباط بين الصحة البدنية والصحة العقلية وأثرها على الفرد وأدائه ومعنوياته. (سالم تيسير،2008 :98 – 99).

2.6. يرى "محمد الصيرفي" أن العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي هي :

1. **الأجر** : يعتبر الأجر بمثابة وسيلة لإشباع حاجات الدنيا كما أن أثره يمتد ليعطي الشعور بالأمن وليرمز إلى المكانة الاجتماعية كما قد ينظر إليه الفرد كرمز لعرفان المنظمة لأهميته، وفي حالات أخرى يستخدم الأجر لإشباع الحاجات الاجتماعية من خلال ما يتيحه للفرد من تبادل المجاملات الاجتماعية مع الآخرين.
2. **محتوى العمل:** إن طبيعة وتكوين المهام التي يؤديها الفرد في عمله تلعب دورا هاما في التأثير على درجة الرضا، وأهم متغيراته
   2-1- درجة تنوع المهام: كلما تنوعت المهام قل العمل
   2-2- درجة السيطرة الذاتية: حرية اختيار طرق أداء العمل
   2-3- درجة استخدام الفرد لقدراته: يمكن القول بأنه كلما تصور الفرد أن العمل الذي يقوم به يستنفذ كامل قدراته زادت درجة رضاه عن العمل
   2-4- خبرات النجاح والفشل في العمل
3. **فرص الترقية:** كلما كان طموح الفرد أو توقعات الترقية لديه أكبر مما هو متاح فعلا كلما قل رضاه عن العمل وكلما كان طموح الترقية لديه أقل مما هو متاح فعلا كلما زاد رضاه عن العمل.
4. **نمط الإشراف** : إن المشرف المتفهم لمشاعر مرؤوسيه والذي يقيم علاقاته مهم على أساس الصداقة والثقة والاحترام المتبادلين والمودة يحقق رضا عاليا بين المسؤولين.

5. **جماعة العمل:** يلاحظ أنه كلما كان تفاعل الفرد مع أفراد آخرين في العمل يحقق تبادل لمنافع بينه وبينهم كلما كانت جماعة العمل مصدرا لرضا الفرد عن عمله، وكلما كان تفاعل الفرد مع أفراد آخرين يخلق توترا لديه كلما كانت جماعة العمل سببا لاستياء الفرد من عمله كما يؤثر سلبا على درجة رضاه عن عمله.
6. **ساعات العمل:** يلاحظ أنه بالقدر الذي توفر فيه ساعات العمل للفرد حرية استخدام وقت الراحة يزيد الرضا عن العمل، وبالقدر الذي تتعارض ساعات العمل مع أوقات الراحة وحرية الفرد واستخدامه بالقدر الذي ينخفض به الرضا عن العمل.
7. **ظروف العمل المادية:** بصفة عامة تؤثر ظروف العمل المادية على قوة الجذب التي تربط الفرد بعمله أي على درجة رضاه عن العمل، فمعدل دوران العمل والغياب يرتفعان في الأعمال التي تتصف بظروف عمل مادية سيئة والعكس صحيح (محمد الصيرفي، 2009: 39- 41).

3.6. كما حدد "محمود فتحي" العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي فيما يلي :

1- عوامل مرتبطة ببيئة العمل:

1.1. عوامل مرتبطة بالوظيفة: مرتبة حسب الأهمية كما يلي:

- الأجور والحوافز.
- العلاقات الإنسانية.
- نمط الإشراف.
- فرص الترقية.
- الشعور بالأمن الوظيفي.
- الظروف الفيزيقية المحيطة.

2.1. عوامل تتعلق بمحتوى وطبيعة العمل: وحول هذه العوامل يؤكد "هرزبرج" (1959) التأثير العام لمجموعة العوامل المرتبطة بطبيعة العمل من خلال تقسيمه للعوامل المحددة للرضا الوظيفي إلى نوعين من العوامل:

- النوع الأول: يطلق عليه العوامل الدافعة وهي العوامل المسؤولة عن الرضا الوظيفي مثل : الإنجاز، المسؤولية، تنوع المهام، السيطرة الذاتية، استيعاب العمل لقدرات الفرد وميوله وخبراته واهتماماته

- النوع الثاني: يطلق عليه عوامل وقائية مثل ، الأجور، ظروف العمل، جماعة العمل، الإشراف، الترقية.

2. العوامل المرتبطة بالفرد نفسه :

- إشباع الحاجات (التقدير، الاستغلال، تقدير الذات...).
- مستوى الطموح.
- المستوى التعليمي.
- العمر.
- الجنس.(محمد الصيرفي، 1999: 118–124)

4.6. ويرى" كازل" (1973) أن محددات الرضا المهني هي:

- ظروف العمل ذاته. – الإشراف . – الأجور. – الترقية.

5.6. ويرى "جينزبرج" (Ginzberg) (1951) أن محددات الرضا الوظيفي تأتي من العوامل الداخلية:

العمل ذاته ، التقدير والاعتراف ، الانجاز. والعوامل الخارجية : الأجور ، العلاقات، ظروف العمل وهذا يتفق إلى حد ما مع "هرزبرج" في نظرية ذات العاملين.

6.6. ويرى" روبنز" (Robbins) (1986) في كتابه"السلوك التنظيمي"أن محددات الرضا المهني هي:

- العمل الذي يتحدى المرء ذهنيا.
- المكافأة العادلة.
- ظروف العمل المناسبة.
- الزملاء المساندون.(سلطان المشعان، 1994: 222– 223).

7.6. وفي دراسة أحدث **أشار "الزغبي" (2008)** في كتابه " تصميم العمل وأداء العامل والصحة النفسية " إلى العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي إذ تتمحور في عشر عوامل أساسية نذكرها باختصار:

– مهمات تحتوي على تحدي : استخدام المهارات.

– الحصول على التغذية الراجحة : من طرف المرؤوسين، والزملاء...

– زيادة مستوى التحكم: درجة التحكم في المهام من البداية إلى نهاية المهمة.

– التدريب المستمر : تطوير المهارات

– وجود مدير داعم.

– وجود زملاء داعمين.

– وجود توازن ايجابي بين الحياة الأسرية والعمل.

– الأجر المنصف.

– وجود التقدير المعنوي للعامل.

– الشعور بالأمن الوظيفي. (مروان طاهر، 2011 : 21–23) .

7. أهمية الرضا المهني:

وجدت الأبحاث أن الرضا الوظيفي لديه قدرة جيدة على التنبؤ ببعض سلوكات العمل المهمة، ومن هذا المنطلق اهتمت العديد من المنظمات بقياس معدلات الرضا الوظيفي لدى موظفيها في محاولة منها للتنبؤ بسلوكات ذات أهمية لها مثل:

سلوك ترك العمل (Catsten & spector،1987)(hom ،2001) .

وسلوك المواطنة الصالحة في العمل (Battman & organ ،1983) .

وسلوك التغيب عن العمل غير المبرر (Smith،1977)(Scott & Taylor،1985).

والتميز في أداء العمل (Ivencerich،1978) .

ويعتبر الرضا المهني من المتغيرات الهامة ليس على مستوى الإنتاجية ودوران العمل فقط أو ما يسمى بالفوائد المؤسسية، إنما هناك العديد من الفوائد التي تعود على الفرد من حيث الفوائد النفسية للموظف وشعوره المنخفض بضغط العمل وما شابه ذلك.(مروان طاهر، 2011: 18–19)

كما يمكن تلخيص أهمية الرضا الوظيفي في النقاط التالية:

- ارتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي إلى ارتفاع درجة الطموح لدى العاملين في المؤسسات المختلفة.
- ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلى انخفاض نسب التغيب في المؤسسات المختلفة
- إن الفرد ذو درجات الرضا الوظيفي المرتفع يكون أكثر رضا عن وقت فراغه وخاصة مع عائلته، وكذلك أكثر رضا عن الحياة.

- إن العاملين الأكثر رضا عن عملهم يكونون أقل عرضة لحوادث العمل
- هناك علاقة وثيقة بين الرضا الوظيفي والإنتاجية في العمل، فكلما كان هناك درجة عالية من الرضا أدى إلى زيادة الإنتاج. (ايناس فؤاد، 2006: 45-46)

8. مؤشرات الرضا الوظيفي:

أشار محمد شحاتة في كتابه علم النفس الصناعي والمهني إلى عدة مؤشرات كالآتي:

1.الغياب والتأخر عن العمل: يعتبر الغياب والتأخر عن العمل نذيرا بترك العمل وهذا الأمر تؤكده شواهد تجريبية يوردها "سميث" (1977) من بحوث أجريت على مجموعة من عمال الصناعات الهندسية.

كما يرجع "سميث" الغياب إلى عدد كبير من العوامل المتداخلة هي:

- موقف العمل من حيث ظروفه الفيزيقية والضغوط النفسية والعلاقة مع الزملاء والرؤساء وفرص الترقية في العمل.
- صفات شخصية تتصل بالعامل مثل السن، الخبرة والمستوى التعليمي والحالة الصحية.
- الرضا عن العمل.
- نظام الأجور والحوافز والمكافآت
- الدافعية العامة للعمل.
- المشكلات المتعلقة بالوصول للعمل مثل سهولة أو صعوبة المواصلات.

2.ترك العمل:من المعقول أن نفترض أن العمال الذين يتركون أعمالهم يفعلون ذلك لأنهم غير راضون عن عملهم، ويبدو أن البحوث تؤكد هذه الفرضية، (محمد شحاتة،2010، 242-244).

فنجد محاولة كل من "موشنسكي" و"توتل" (1979) حيث لخص 39 دراسة حول العلاقة بين الرضا الوظيفي وترك العمل، وكانت العلاقات سالبة ما عدا في أربع منها، وتظهر أنه كلما كان العامل غير راض عن عمله كلما كان احتمال مغادرة المؤسسة مرتفعا. (العبودي فاتح،2008 :67)

3.الإضراب: يعتبر الإضراب من أهم مؤشرات عدم الرضا والتذمر، فالإضراب شكل من أشكال التعبير يلجأ إليه العمال سواء كانوا مجموعة صغيرة أم كبيرة، ويعني الإضراب التوقف الجماعي عن العمل لحين حدوث تغيرات في المكافآت أو ظروف العمل.

4.الشكاوي : وهي تلك النسبة من الشكاوي المقدمة من طرف العمال لمسئوليهم أو النقابات العمالية، وحتى زملائهم، وهذه النسبة تدل عن مظاهر عدم الرضا.

5.التخريب واللامبالاة: في الحالات التي ويستطيع العامل تحقيق طموحاته وتحقيق ذاته والانسجام مع المحيط الذي هو داخل إطاره، فإن ذلك يؤثر سلبا على أدائه، الشيء الذي ينعكس بالسلب على مدى اهتمامه وانضباطه أثناء تأدية مهامه.

6.التمارض: هو ظاهرة من ظواهر عدم الرضا والإحباط النفسي الذي يواجه العامل، ويتجلى من خلال الحالات المرضية المقنعة التي يلجأ إليها العامل قصد الابتعاد عن العمل، سواء كان هذا النفور من الوظيفة أو المشرفين أو جماعة العمل. (العبودي فاتح،2008: 67-71)

9 . قياس الرضا الوظيفي:

هناك نوعان من مقاييس الرضا الوظيفي وهما:

1.مقاييس موضوعية: هذا النوع يقيس الرضا من خلال المؤشرات المباشرة للرضا الوظيفي، مثل الغياب وترك العمل، وهذا النوع يغلب عليه الطابع الموضوعي حيث تستخدم وحدات قياس موضوعية لرصد السلوك فيه.ويتميز هذا النوع بأنه يفيد في التنبيه بالمشكلات الخاصة برضا الأفراد ولكنها لا توفر بيانات تفصيلية تتيح التعرف على أسباب هذه المشكلات أو تشير إلى أساليب العلاج الممكنة، ومن هذه المقاييس الموضوعية:

1.1: معدل الغياب: معدل الغياب يعكس مدى انتظام الفرد في عمله، وهو مؤشر ممكن استخدامه للدلالة على درجة الرضا (الغياب الغير مبرر)

1.1: دوران العمل أو ترك الخدمة: يمكن استخدام معدل دوران العمل الذي يتم باختيار الفرد كمؤشر لدرجة الرضا.

2.المقاييس الذاتية :

يقيس هذا النوع الرضا مباشرة لكن بأساليب تقديرية ذاتية وذلك بسؤال الأفراد عن مشاعرهم اتجاه الجوانب المختلفة للعمل، أو مدى ما يوفره العمل من إشباع لحاجاتهم، وهذا النوع من المقاييس يعتبر أكثر فائدة في تشخيص أسباب الرضا أو عدمه، ومن أهمها:

1.2. الاستمارة: هي أداة استقصاء منهجية تضم مجموعة من الخطوات المنتظمة تبدأ بتحديد البيانات المطلوبة وتنتهي باستقبال الاستمارات، وتنظيمها بطريقة توفر الوقت والجهد والنفقات و توفر على الباحث التدخل ثانية في مراحل التطبيق، ومن الاستمارات الأكثر شيوعا نجد:

1.1.2: دليل وصف الوظيفة (JDI):

تحتوي على خمس أسئلة حول العمل نفسه، الأجر، فرص الترقية، الإشراف، الزملاء، أما الإجابات فهي نعم، لا، لا أعرف. وضمن كل بعد من هذه الأبعاد عبارات قصيرة.

2.1.2: مينيسوتا للرضا (MSQ):

تستخدم طرق مختلفة حيث يعبر الأفراد عن مدى رضاهم من عدمه حول بعض الجوانب المتعلقة بالوظيفة كالأجر، فرص الترقية، النقل....

أما الإجابات المقترحة فهي متدرجة من راض تماما إلى غير راض تماما

3.1.2: استبانة الرضا عن الأجر (PSQ): وهو استبانة حول أنظمة الأجور ويتضمن أسئلة حول الرضا عن العوائد النقدية مثل الرضا عن مستوى الأجر، العلاوات، الزيادة في الأجر، المزايا الإضافية وإدارة نظام الأجر.

2.2: المقابلة الشخصية : حيث يناقش الرئيس مرؤوسه وجها لوجه بعض الأمور المتعلقة بالعمل، وبناءا على الإجابات التي يتم تحليلها يمكن معرفة مدى رضا الموظفين، وأي عناصر العمل التي ينضر إليها برضا أقل، كما يمكن أن يقوم بنفس العملية الباحث بإجراء مقابلات شخصية مع العينة. (صالح بن مطير،2011: 40-42)

بعد استعراض طرق قياس الرضا الوظيفي ارتأينا الاعتماد على طريقة الاستبانة لجمع المعلومات نظرا لسهولة استخدامه وموفر للوقت والجهد، وهو ما سوف يرد ذكره بالتفصيل عند التطرق إلى أداة الدراسة.

ثانيا : الوضعية المهنية :(Job Situation)

1. **الراتب: (The wage) :**

يعتبر هذا النوع من الحافز في صورته المادية المباشرة ، من أهم طرق الحوافز في أيامنا هذه ، ذلك أن النقود تشبع كل حاجات الإنسان تقريبا .(محمود السيد ، 2005 : 498)، فهو يجمع بين الجانب الفيزيولوجي والاجتماعي والنفسي في ذات الوقت ، من مأكل ومشرب وكساء ، و مأوى / تكوين أسرة ، تحقيق الذات ، تأمين المستقبل . من هنا كان الأجر من أهم بواعث الفرد ودوافعه إلى البحث عن العمل والاستمرار والنجاح فيه حيث اعتبر "بلوم وروس" **(Blum and Russ)** ان هناك 05 بواعث أساسية بالنسبة للعامل وهي : –الترقية –ساعات العمل – **المرتب** – الأمن – العلاقات مع المشرف . (فرج عبد القادر ، 2001 : 264).

2. الترقية: (Promotion) :

تعددت التعاريف المقدمة لهذا المفهوم ، فمن الناحية اللغوية مشتقة من كلمة ترقى ، إلى انتقل من حال لأخر ، أما من الناحية الإدارية فالترقية تعني التكليف بمهمة من الوظيفة الموجود فيها إلى وظيفة أعلى من حيث المسؤولية من الأدنى إلى الأعلى ، أما الناحية الاقتصادية فتعني الزيادة في الأجور والجوانب المادية ، في حين من الناحية القانونية الالتحاق بمنصب عمل أعلى في التسلسل السلمي ، ومن الناحية السوسيولوجية الصعود إلى أعلى في التسلسل التنظيمي في مجتمع يقوم على التدرج الاجتماعي .(نسيمة احمد ، 2008 : 6).

عرفها صلاح الدين عبد الباقي أنها " نقل الشخص من وظيفته الحالية إلى وظيفة أخرى يترتب عنها زيادة في الدخل الموظف في الوقت الحاضر أو المستقبل، وزيادة في الصلاحيات والمسؤوليات في الوظيفة التي رقي إليها .(مرجع سابق : 6).

وترتبط الترقية في الأغلب بزيادة الأجر ، وتغير مستوى الإشراف ، ومحتوى الوظيفة والزملاء وحرية أكثر ومجهود بدني اقل ، كما أنها تزيد من المكانة الاجتماعية والشعور بالعدالة .

كما توجد علاقة طردية بين الرضا الوظيفي والترقية ، إذ ذهبت دراسة " فروم " **(Vroom)**(1964) إلى أن العامل المحدد لأثر فرص الترقية على الرضا هو طموح الفرد، فكلما كان طموح الفرد في الترقية اكبر مما متاح فعلا قل رضا عن عمله وكلما كان طموح الفرد لديه اقل مما هو متاح فعلا زاد رضاه عن العمل .(وليد حليم ، 2011 : 130).

أما فيما يخص الترقية في سلك مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ، فقد حددت في المادة 103 ، 104 ، 105 من القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالتربية الوطنية عدد جوان 2013 كما يلي :

المادة 103: يوظف أو يرقى بصفة مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني .

- عن طريق مسابقة على أساس الاختبارات المرشحون الحاصلون على شهادة الليسانس في علوم التربية وعلم النفس وعلم الاجتماع أو شهادة معادلة لها .
- عن طريق الامتهان المهني في حدود 30%من الناصب المطلوب شغلها ، مستشارو التوجيه المدرسي والمهني الذين يثبتون خنس (05) سنوات من الخدمة الفعلية بهذه الصفة .
- على سبيل الاختيار بعد التسجيل على قائمة التأهيل في حدود 10%من المناصب المطلوب شغلها ، مستشارو التوجيه بهذه الصفة . كما يخضع المترشحون المقبولون لتكوين .

المادة 104: يرقى بصفة مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ، مستشارو التوجيه المدرسي والمهني المرسمون الذين تحصلوا بعد توظيفهم على شهادة الليسانس في التعليم العالي أو شهادة معادلة لها .

المادة 105: يرقى بصفة مستشار رئيسي للتوجيه والإرشاد المدرسي والمهني :

- عن طريق الامتحان المهني في حدود 80%من المناصب المطلوب شغلها ، مستشارو التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني الذين يثبتون (05) سنوات من الخدمة الفعلية في هذه الصفة .
- على سبيل الاختيار بعد التسجيل على قائمة التأهيل في حدود 20%من المناصب المطلوب شغلها مستشارو التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني الذين يثبتون (10) سنوات من الخدمة الفعلية بهذه الصفة .(النشرة الرسمية ، 2013 : 40 – 41).

3. المكانة الاجتماعية :(social status)

تمثل المكانة الاجتماعية الرتبة أو المركز الاجتماعي التي ترتبط بأعضاء المنظمة وبمعنى آخر فهي تمثل تغيير الجماعة لفرد ، أو عضو معين في الجماعة وعندما تكون معايير الجماعة واضحة فانه يكون من السهل تحديد الفرد الذي يستحق مكانة أعلى أو اقل .(رواية حسن ، 1999 : 166).

فالمكانة تعني الموقع الذي يشغله الفرد في البناء الاجتماعي. ويتحدد هذا الموقع في ضوء تقييم المجتمع للأفراد من خلال نظرتهم إلى مراتب المهنة ، أو الدخل أو الهيبة الاجتماعية التي يتمتعون بها. ويميز علماء الاجتماع بين نوعين من المكانة ، **المكانة الموروثة** : التي يولد الشخص بها ويكتسبها عن طرق انتمائه الأسري. **والمكانة المكتسبة** : التي يحصل الفرد عليها بجده وإنجازاته في الحياة الاجتماعية. (ويكيبيديا).

4. محتوى وظروف العمل :(jop content and condition)

1- **إن لطبيعة العمل (job content)** ومحتوى وتكوين المهام التي يؤديها الفرد تلعب دورا هاما في التأثير على درجة الرضا ، وفيما يلي عرض لأمم متغيرات محتوى العمل :

– **درجة تنوع المهام** : كلما كانت درجة تنوع المهام عالية كما قل الملل النفسي الناشئ عن تكرار أداء كل مهمة بالتالي زادت درجة الرضا .

– **درجة السيطرة الذاتية المتاحة للفرد** : وهنا يمكن القول بأنه كلما زادت حرية الفرد في اختيار طرق أداء العمل وفي اختيار السرعة التي يؤدي بها العمل زادت درجة رضاه عن العمل .

– **درجة استخدام الفرد لقدراته** : يمكن القول انه كلما تصور الفرد أن العمل الذي يقوم به يستنفذ كامل قدراته زادت درجة رضاه عن العمل .

– **خبرات النجاح والفشل** :إن اثر خبرات النجاح والفشل على الرضا عن العمل ، يتوقف على درجة تقدير واعتزاز الفرد بذاته ، فكلما كان تقدير و اعتزاز الفرد بذاته عاليا كلما زاد اثر خبرات النجاح والفشل على الرضا ، وكلما تصور الفرد ان العمل يتطلب القدرات التي يتمتع بها كلما زاد اثر خبرات النجاح والفشل على مشاعر الرضا لديه .

– **ساعات العمل** :يلاحظ انه بالقدر الذي توفر فيه ساعات العمل للفرد حرية استخدام وقت الراحة يزيد الرضا عن العمل ، و بالقدر الذي تتعارض ساعات العمل مع وقت الراحة وحرية الفرد في استخدامه بالقدر الذي ينخفض به الرضا عن العمل .(محمد الصيرفي ، 2007 : 135 – 136) .

2– بصفة عامة تؤثر **ظروف العمل المادية(job condition)** على قوة الجذب التي تربط الفرد بعمله أي على درجة رضاه على العمل ، فمعدل دوران العمل ومعدل الغياب يرتفعان في الأعمال التي تتصف بظروف عمل مادية سيئة والعكس صحيح .

كما يقصد بظروف العمل المادية الإضاءة ، الحرارة ، التهوية ، الرطوبة ، الضوضاء ، ووضع الفرد أثناء تأديته للعمل وأمراض المهنة .

(محمد الصيرفي ، 2007 : 137) .

أما ظروف العمل بالنسبة لمستشار التوجيه والإرشاد في دراستنا تمثلت في المكتب وتجهيزه، التنقل بين المؤسسات والوسائل المسهلة لعمل مستشار التوجيه.

5. العلاقات الإنسانية :(Human Relations)

ظهرت حركة العلاقات الإنسانية مابين (1930 و1950)على مؤسسها "التون مايو" وقد كان المنطلق الأساسي لهذه الحركة أن الإنسان هو محور العمل الإداري ، وانه العنصر الهام في تحديد الإنتاجية ، كما روجت حركة العلاقات الإنسانية مفاهيم الروح المعنوية (Morale) ، وأثر جماعات العمل والجو الاجتماعي.(علي السلمى ، بدون سنة : 8).

إن قبول الفرد في الجماعة التي ينتمي إليها وتقبلهم له من الحاجات الهامة التي يسعى إلى إشباعها ، فتنمية روح الانتماء والحب ، وزيادة جو المشاركة والمسؤولية ، يزيد من استجابات العطاء بين الأفراد : الأمر الذي يدعم بشكل دائم جو العلاقات الإنسانية بين الأفراد بعضهم : وبين الأفراد ورؤسائهم ، فالفرد الذي يشعر انه لا يمكن الاستغناء عن جهوده لتحقيق هذه الجماعة يكون أكثر رغبة في التعاون .(محمود فتحي ، 1999 : 72).

عرف" كيث ديفز" : العلاقات الإنسانية عبارة عن مجموعة الاتجاهات التي تهدف إلى تطوير العمل الجماعي داخل المنشآت عن طريق تجميع الجهود والمواهب البشرية ومحاولة خلق نوع من التكامل بينها في جو يحفز على العمل التعاوني المنتج وتشعر فيه الجموع العاملة بالراحة والرضا نفسيا واجتماعيا .

كما حدد كيث ديفيز أربعة مبادئ تقوم عليها العلاقات الإنسانية هي :

– **الكرامة الإنسانية :** حيث احترام شخصية كل فرد من الأفراد العاملين بالمنشأة بصرف النظر عن المركز الوظيفي الذي يشغله ، وعلى رئيس العمل أن يضع في اعتباره أن كل عامل له كرامته ، وان يعامل بطريقة تجعله يشعر باحترامه لذاته .

– **الفروق الفردية** التي تقع بين العاملين ، ووضع هذه الفروق في الاعتبار عند التعامل معهم لتحقيق هذه المصلحة المشتركة .

– **المصلحة المشتركة** التي تجعل الفرد ميالا للتجمع والتعاون مع الغير ومشاركتهم لتحقيق هذه المصلحة .

– **الحوافز :** فالفرد يسعى لمشاركة الآخرين والتعاون معهم لكي يحصل على الحافز أو العائد وراء هذه الشراكة وهذا التعاون .(محمد الصيرفي ، 2007 : 11-12).

كما تسترد العلاقات الإنسانية في دراستنا بعلاقة مستشاري التوجيه المدرسي والمهني مع الزملاء ، المشرفين ، التلاميذ والأولياء .

خلاصة الفصل:

تم التطرق في هذا الفصل إلى أهم النظريات المفسرة للرضا الوظيفي و مفهومه و محدداته و طرق قياسه و حاولنا الإلمام به، كما حاولنا انطلاقا من هته النظريات تحديد و ضبط 5 متغيرات مؤثرة على الرضا الوظيفي تمثلت في أبعاد الوضعية المهنية :الراتب، الترقية، المكانة الاجتماعية، ظروف و محتوى العمل و العلاقات الإنسانية.

الفصل الثاني

التوجيه المدرسي و مستشار التوجيه المدرسي

تمهيد

1- نشأة التوجيه المدرسي والمهني بالجزائر.

2- مفهوم التوجيه المدرسي.

3- أسس التوجيه المدرسي.

4- أهداف التوجيه المدرسي.

5- الإطار المكاني لعمل مستشار التوجيه المدرسي والمهني.

6- مهام مستشار التوجيه المدرسي والمهني.

7- الوسائل التي يستخدمها مستشار التوجيه المدرسي والمهني في آدائه لعمله.

خلاصة الفصل

تمهيد:

أصبح التوجيه المدرسي من أهم الخدمات التي أخذت المدرسة الحديثة على عاتقها القيام بها انطلاقا من أن فرض التعليم حق للجميع، بهدف إيجاد التلاؤم والتوافق النفسي و الإجتماعي والتربوي والمهني للمتعلمين ،لذلك فإن مستشار التوجيه يلعب دورا هاما في العملية التربوية نظرا للمهام التي يقوم بها من أجل تحقيق وتحسين المردود التربوي داخل المؤسسة التعليمية، عن طريق الكشف عن استعدادات التلاميذ والتعرف على ميولاتهم ورغباتهم، وبناء على ذلك يقوم بمساعدتهم في بناء مشروعهم الدراسي والمهني.

إذ سنتطرق في هذا الفصل إلى نشأة التوجيه المدرسي في الجزائر، أسسه و أهدافه ، بالإضافة إلى التعريف بمستشار التوجيه المدرسي و المهني و مهامه، و الوسائل التي يستخدمها في أداء مهامه.

1. نشأة التوجيه المدرسي بالجزائر:

يعد التوجيه المهني والمدرسي عملا تربويا ، حديث النشأة في مختلف الأنظمة التربوية العالمية، وكان مهنيا في الأساس على يد "فرانك بارسونز" (1854-1908)، بالاظافة إلى إسهامات "الفريد بينيه" في الذكاء و قياسه ، ومع تطور المجتمع وتعقيد التعليم أصبح ضروريا، إذ تم إحداثه في سنة (1910) في المملكة المتحدة وهولندا، وفي سنة (1915) في الدنمارك، وفي (1920) في فرنسا، إسبانيا وإيطاليا، ومابين (1925-1945) ظهر في جمهورية ألمانيا،بلجيكا ولكسمبورغ ، و ابتدءا من 1950 في قبرص وإرلندا.

وبالنسبة للجزائر مرَ التوجيه المدرسي بمرحلتين،المرحلة الأولى كانت قبل الإستقلال، ففي سنة 1947 تم إنشاء أول مكتب للتوجيه المدرسي والمهني والذي كان يقتصر على خدمات مستشار واحد،ونظرا لتعقيد المهمة والجهد الذي تتطلبه مهمة التوجيه إرتفع عدد المستشارين سنة 1958 إلى 50 من بينهم جزائري فقط والمرحلة الثانية كانت إبتداءا من سنة 1962 حيث بقيت مصالح التوجيه تعاني من مشاكل كبيرة لأن التوجيه لم يكن تحتوي على مصالح مركزية خاصة بتسيير التوجيه،ومع تنظيم وزارة التربية الوطنية في بداية سنة 1963،أنشئت المديرية الفرعية للتوجيه والتخطيط المدرسي،وفي سنتي 1964 و1965 بدأت الجزائر في تكوين الدفعة الأولى من مستشاري التوجيه وكانت مدة التكوين 06 أشهر وفي سنة 1969 أصبح في الجزائر مركزا للتوجيه،وبعدها ظهرت العديد من المشروعات والوثائق إصلاحية التي تدعم التوجيه المدرسي حتى أصبح يوجد في كل ولاية على الأقل مركز للتوجيه المدرسي والمهني يوضع تحت وصاية مدير التربية للولاية وسيره مدير له رتبة مفتش التوجيه المدرسي والمهني. (شوشان زهرة، 2005:176-177).

2. مفهوم التوجيه المدرسي:

توجد العديد من التعاريف للتوجيه المدرسي،ومن بين هذه التعاريف المختلفة نورد التعاريف التالية:

1.1. يعرفه خبراء منظمة **اليونسكو** بكونه عملية تربوية تهدف إلى إيصال الفرد لوضع يتعرف فيه على ميزاته الشخصية وينميها من أجل إختيار نوع دراسته و نشاطاته المهنية، في مختلف ظروف وجوده ،بقصد خدمة و تطور مجتمعه وتفتح شخصيته في آن واحد.(الدليل المنهجي للإرشاد المدرسي ،2015: 8).

1.2. **تعريف أحمد زكي:**"عملية إرشاد الناشئين،على أسس علمية معنية،كي يوجه كل فرد إلى نوع من التعليم الذي يتفق وقدراته العامة واستعداداته لخاصة، و ميوله المهنية، وغيره من الصفات الشخصية، حتى إذا تيسر له مثل هذا التعليم، كان احتمال نجاحه فيه كبيرا، وبالتالي يتمكن من تقديم خدماته للمجتمع.

ويتضمن هذا التعريف الأفكار التالية:

- التوجيه المدرسي علم له أسس، و قواعد وقوانين.
- يستهدف التوجيه المدرسي الفعالية البيداغوجية ، حيث يتيح للتلاميذ اختيار ما يناسب قدراتهم والتقليل من الرسوب والإهدار.
- سيهدف التوجيه المدرسي،خدمة المجتمع، فهو إستثمار في الأفراد له عائد في الحياة الإجتماعية و الإقتصادية ،عملا بمبدأ الرجل المناسب في المكان المناسب.
- وإلى جانب البعد الإجتماعي يتضمن التوجيه بعدا نفسيا حيث يعنى بالميول و الإستعدادات الخاصة.

2-3 تعريف "ليف" (leif) : يعرف" ليف" التوجيه المدرسي على أنه:
"عملية سيكولوجية وبيداغوجية ،هدفها اقتراح اتجاه معين لدراسته أو أنشطة التلاميذ حسب ما يستجيب لحوافزهم وحاجاتهم واهتماماتهم يهدف التوجيه المدرسي حسب "ليف" إلى مساعدة التلاميذ،على اختيار مسلك دراسي معين يلاءم قدراتهم ويلبي احتياجاتهم.
والتوجيه المدرسي حسب "ليف" ،عملية نفسية ،تقوم على أساس مراعاة قدرات المتعلم وحاجاته ومساعدته على تفجير طاقاته،وهي عملية بيداغوجيا تعتمد طرقا وتقنيات.

4.2 تعريف "كيلي" (kelley) : يقصد "كيلي" بالتوجيه المدرسي، وضع أساس علمي لتصنيف طلبة المدارس الثانوية، مع وضع الأساس الذي بمقتضاه يتحدد احتمال نجاح الطالب في دراسة من الدراسات، أو مقرر من المقررات التي تدرس له.

من تعريف "كيلي" يتضح لنا أن التوجيه عملية مخططة لها،تخص تلاميذي الثانوي وإجراء يهدف إلى فوزهم وتصريفهم إلى أنواع الدراسات التي تضمن لهم التوافق والنجاح الدراسي.

5.2 تعريف أبو الخطيب:

يعرف التوجيه على أنه عملية وضع الفرد نوع الدراسة أو نوع المهنة التي تلائمه حتى يتوفر له قدر كاف من التوافق الشخصي والإجتماعي الذي يؤدي به إلى زيادة الرضا عن العمل الدراسي أو المهني من ناحية أخرى وإلى رفع مستوى الكفاية من ناحية أخرى. (حناش فضيلة،2010: 21-22)

3.أسس التوجيه المدرسي:

1.3. الأسس الفلسفية :

بصفة عامة يقوم الموجه على تحقيق رغبات الفرد وإشباع حاجاته إلا أن هذه الرغبات والحاجات ينبغي أن لا تتمر عن القيم السائدة في المجتمع والتي تحددها الأخلاق والدين والعرف أو ما نسميه ثقافة المجتمع وهذه المبادئ نلخصها فيمايلي:

1.1.3. المبدأ الأول:التوجيه يقوم على مبدأ أن الإنسان حر يمكنه أن يحدد أهدافه ويعمل على تحقيقتها ووظيفة المُوجه ليست مساعدة الفرد على القيام بذلك بتقديم المعونة الفنية التي تساعده على تحقيق الغرض الذي ينشده.

2.1.3. المبدأ الثاني:أن كل فرد يحتاج إلى مساعدة ماكل مشكلاته المختلفة وفقا لظروف حياته المختلفة، فله الحق في طلب المساعدة،عندما يعترضه موقفا لا يستطيع أن يواجهه بنجاح إلا إذا توفرت له هذه المساعدة .

3.1.3.المبدأ الثالث:لابد أن يشعر الفرد أو بحاجته إلى المساعدة حتى تأتي تمارها.

4.1.3. المبدأ الرابع:لابد أن يثق في فعالية التوجيه وأنه يقدم له المعونة الآزمة للتغلب على مشكلاته.

البعد الفلسفي للتوجيه يستنبط من الإيمان بحاجة كل إنسان إلى المساعدة لحل مشكلاته وذلك باعتباره مخلوقا إجتماعيا ضعيفا لوحده قويا بغيره ،إن فعالية التوجيه وفائدته تبرز لما يؤمن الفرد بقيمة التوجيه ويلجأ لطلب من المُوجه دون تردد.

2.3. الأسس النفسية (السيكولوجية):

- مراعاة الفروق الفردية بين الأفراد من حيث قدراتهم و إستعاداتهم ومميزات شخصيتهم.

– مراعاة الإختلاف في نمو الخصائص الجسمية والنفسية والعقلية للفرد في كل مرحلة من مراحل النمو.

– مراعاة نمو الشخصية الإنسانية مراعاة تامة حيث أن جوانب الشخصية المختلفة تؤثر على بعضها البعض.

– إتباع حاجات الفرد في كل مرحلة من مراحل نمو،مع مراعاة مستوى النضج عنده والأصول الثقافية والقيم الإجتماعية التي نشأ فيها (مميزات البيئية).

– توظيف ماتعلمه من خلال العملية الإرشادية والتوجيه في مواجهة مواقف الحياة المستقبلية وتحدياتها عن دراية وتخطيط محكمين.

3.3. الأسس التربوية:

تعتبر العملية التربوية والتوجيهية ركنان متكاملان في خدمة الفرد والمجتمع داخل المدرسة وخارجها والتعليم الجيد يتحقق عن طريق التوجيه السليم والإرشاد الصحيح،كما أن التعليم الناجح يؤدي إلى خلق مرافق ناجحة وأن عملية التعليم بصورة عامة تأخذ كثيرا من الإرشاد والتوجيه عندما ترسم مناهجها وتختار طرق التدريس فيها.

كما تستغل عملية التوجيه المنهج والنشاط المدرسي لتحقيق أهدافها وتساهم في تعديل المنهج ووضع برامج النشاط بما يتلاءم وينسجم مع تحقيق ما وضعت تلك العملية من أجله،كما يجب تعاون الأفراد، داخل المؤسسة التربوية لإنجاح العملية التربوية بتبادل المعارف والخبرات والآراء في مجالاتهم التربوية، التعليمية، والتوجيهية والإرشادية.

4.3. الأسس الإجتماعية:

– يرتكز التوجيه من الناحية الإجتماعية على تعريف التلميذ بالحياة الإجتماعية المحيطة به و اكتسابه طرق التعامل مع الآخرين، وإقامة علاقات اجتماعية تبدأ من داخل المدرسة لتتطور فيما بعد خارجها ،وذلك في إطار احترام فردية الفرد وحقوقه وأهمية الجماعة التي ينتمي إليها وواجبات الفرد نحوها.

– ضرورة مشاركة أفراد المجتمع ككل ،خاصة منهم الآباء والمسؤولين في مختلف القطاعات الثقافية الإجتماعية و الإقتصادية في العملية التوجيهية ،وفي تقويم خدمات المستمرة للفرد إلى أن يبلغ أقصى درجة من التكوين والتوافق نفسيا واجتماعيا مع نفسه وبيئته الإجتماعية. (علوي نجاة،ب س :44-45)

4.أهداف التوجيه المدرسي:

إن للتوجيه المدرسي أهدافا عديدة يسعى إلى تحقيقها في حياة الأفراد والجماعات، وهذه الأهداف قد تكون أهدافا عامة يسعى الجميع إلى تحقيقها وقد تكون أهدافا خاصة بها تتعلق بنفس الفرد الذي يسعى إليها، بحيث تحقق له الرضا النفسي والرضا الإجتماعي، ومن بين الأهداف التي يسعى التوجيه المدرسي إلى تحقيقها.

1.4. **تحقيق الذات:** يأتي تحقيق الذات في أعلى هرم الحاجات الإنسانية إلى كل البشر الأسوياء ولا يمكن الوصول إليه إلى بعد أن يكون الفرد قد حقق أو أشبع بعض الحاجات الأساسية لبقائه، مثل حاجته للطعام والشراب والملبس والمسكن والجنس والأمن والسلامة والحب والتقدير والإحترام و الإنتماء إلى أسرته ومجتمعه، وبعد تحقيق هذه المتطلبات يبدأ الفرد في تكوين هوية ناجحة عن ذاته ويرغب في أن يحتل مكانة إجتماعية ومهنية لائقة يحقق من خلالها سعادته وقيمته كإنسان يُحبُ ويُحبُ و ينظر إلى نفسه نظرة أمل وتفاؤل وسعادة وثقته.

2.4. تحقيق الصحة النفسية للفرد: الصحة وسلامة الجسم والعقل متطلبات لا غنى عنها لكل فرد في المجتمع،فإن صح عقل الإنسان وجسمه، إستطاع أن يعيش مع بيني بينه في وئام وتوافق، وإذا اعتلت صحته النفسية، إضطربت سلوكاته وأعماله، الأمر الذي يفقده الرضا عن نفسه والرضا عن الآخرين عنه ويهدف التوجيه إلى تحرير الفرد من مخاوفه، ومن قلقه وتوتره ومن الإحباط والفشل،ومن الكتب والإكتئاب والحزن ،ومن العصاب والذهان ومن الأمراض النفسية التي قد يتعرض لها سبب تعامله مع بيئته التي يعيش فيها،والتوجيه يساعد الفرد في حل مشكلاته وذلك بالتعرف على أسبابها وطرق الوقاية منها وأزالت تلك الأسباب وإلى السيطرة عليها إذا حدثت مستقبلا.

3.4. تحسين العملية التعليمية: يهدف التوجيه المدرسي إلى إيجاد جو نفسي وودي في المدرسة بين الطالب والمعلم والغدارة والأهل وتشجيع كل منها على إحترام الطالب كفرد له إنسانيته وله حقوق وعليه واجبات ليتمكن من الإنجاح الناجح والإبتعاد عن الفشل ويعتمد التوجيه لإنجاح العملية التربوية على عدة أمور هي:

– إثارة دافعية الطلبة نحو الدراسة واستخدام أساليب التعزيز و تحسين وتطوير خبرات الطلبة إتجاه دروسهم.

– مراعاة مبدأ الفروق الفردية بين الطلبة أثناء التعامل مع قضاياهم الدراسية ولأسرية والتربوية ومراعاة المتوسطين والمتفوقين والمتخلفين منهم، تحصليا وتوجيه كل منهم وفق قدراته واستعداداته.

- إثراء الجانب المعرفي إلى الطلبة بالمعلومات الأكاديمية والمهنية والإجتماعية التي تساعدهم في تحقيق توافقهم النفسي وصحتهم النفسية.

- توجيه وإرشاد الطلبة إلى طرق الدراسية الصحيحة.

- مساعدة الطالب على التكيف مع نفسه وأسرته ورفاقه ومجتمعه.

- مساعدة الطالب على التغلب على مشكلات النمو الإنفعالية و الإجتماعية.

- تقويم خدمات الإرشاد التربوي والمهني لمساعدة الطلبة على الإختيار المهني الملائم لقدراتهم وقابليتهم. (سعيد عبد العزيز،2009 :12،14).

5. الإطار المكاني لعمل مستشار التوجيه:

تحدد النصوص القانونية مهام مستشار التوجيه وكيفية أدائه لهذه المهام كما تحدد أيضا الإطار المكاني لعمل مستشار التوجيه أي مجموعة المؤسسات التي يتردد عليها أثناء أداء عمله وهو ما يسمى بمقاطعة التدخل وتتمثل هذه المؤسسات في مركز التوجيه المدرسي والمهني ،الثانوية و الإكمالية.

1.5. مركز التوجيه المدرسي والمهني:

إن مركز التوجيه المدرسي والمهني مركز عمومي يقدم خدمات تربوية إعلامية للجمهور الواسع وللجمهور المدرسي على وجه التحديد كما أن الخدمة المقدمة فردية وجماعية،تتم بالتنسيق مع مراكز التكوين المهني ومؤسسات الإنتاج والشغل ومؤسسات التعليم،فهو يشكل نقطة الإلتقاء بين عالم الدراسة والتكوين وعالم الشغل.

يوجد في كل ولاية على الأقل مركز للتوجيه المدرسي والمهني يوضع تحت وصاية مدير التربية للولاية ويسيره مدير له رتبة مفتش التوجيه المدرسي والمهني يعمل تحت سلطته طاقم إداري لتأمين السير الحسن للمركز،وطاقم تقني يتشكل من مستشاري التوجيه والإرشاد.

2.5. الثانوية: إن التعليم الثانوي معد لإستقبال التلاميذ بعد نهاية التعليم المتوسط وفقا لشروط تحددها وزارة التربية الوطنية،ومهمته زيادة على مواصلة المهمة التربوية المسندة للمدرسة الأساسية،ودعم المعارف المكتسبة،إدراج التخصص في مختلف الميادين وفقا لمؤهلات التلاميذ وحاجات المجتمع،وهذا المستوى من التعليم يهيئ التلاميذ لمواصلة الدراسة في التعليم العالي أو الإنضمام إلى الحياة المهنية ونظرا إلى الإهتمامات التلاميذ تنمو بنوهم في مختلف مراحل التعليم فإن

الثانوية تقدم لهم مجموعة كبيرة ومتنوعة من المقررات الدراسية لكي تواجه الإحتياجات المختلفة لتلاميذها من ناحية وللإقتصاد الوطني والتنمية الشاملة للبلاد من ناحية أخرى.

وفقا للمنشور الوزاري رقم **219 المؤرخ في 18 سبتمبر 1991** تم تعيين مستشاري التوجيه المدرسي والمهني بالثانوية بالثانويات من أجل الإهتمام بالتلاميذ وتحسين مردود المؤسسة التربوية ككل.

3.5. **المتوسطات:** تمتد المدرسة الأساسية على تسع سنوات،تعتبر حجر الزاوية في بناء المنظومة التربوية والتكوين،كما أن النظام يتطلب نوع من التعاون يحدده تشريع ملائم بين الأطراف الإجتماعية المدرسية. (أحمد خمادي،2014: 117-119)

يمر التلميذ في هذه المرحلة بحدثين بارزين أولهما انتقاله إلى المتوسطة بحجم أنها وسط جديد يتكون من مجموعة من المتعاملين التربويين الجدد، هذا الإنتقال يمكن أن يولى إلى التلميذ نوع من عدم التكيف مع الوسط الجديد بكل محدداته،وهذا يتطلب تدخل مستشار التوجيه لكي يساعد التلميذ على التكيف وذلك بتعريضه بمكونات هذا الوسط ودور كل منهما.

هذا عن الحدث الأول،أما الحدث الثاني الذي يمر به التلميذ، والذي يستدعي تدخل مستشار التوجيه هو انتقاله إلى السنة الرابعة متوسط،وهي تعد سنة حاسمة في المشوار الدراسي والمهني للتلميذ،حيث أن هذا الأخير يوجه إلى أحد الجذوع المشتركة الثلاثة ولكي يختار الجذع الذي يتلاءم مع قدراته الدراسية ومع رغبة،يقدم مستشار التوجيه مجموعة من الحصص الإعلامية موزعة خلال السنة الدراسية،يستوح فيها المستشار مختلف الجذوع المشتركة وامتداداتها وموادها الأساسية ومعاملاتها... إلخ،وللإشارة فإن مستشار التوجيه يتعامل مع المتوسطات التي تصب في الثانوية أو المتقنة الذي تقيم فيه.

6. مهام مستشار التوجيه:

تحدد مهام ونشاطات مستشار التوجيه المدرسي والمهني في المؤسسات "التعليمية وفقا للقرار 827، يخضع فيها مستشار التوجيه المدرسي والمهني لسلطة مدير مركز التوجيه المدرسي وإشرافه ويمارس نشاطاته في مركز التوجيه المدرسي والمهني وفي المدارس الأساسية والثانوية والمتاقن وفي مقاطعة جغرافية يقدم تقارير دورية عن نشاطه فيها،ويكلف مستشار التوجيه بجميع الأعمال المرتبطة بتوجيه التلاميذ وأعلامهم ومتابعتهم،ويقوم بالدراسات والإستقصاءات في مؤسسات التكوين وفي عالم الشغل،ويساهم في تحليل المضامين والوسائل التعليمية. (قرار827-1991 :101-102).

وحتى نكون دقيقتين في تحديد مهام مستشار التوجيه المدرسي والمهني قمنا بتقسيمها إلى :

1.6. الإعلام:

- تسهيل اندماج التلميذ في الوسط المدرسي الجديد(تلاميذ سنة الأولى متوسط).
- تحضير عملية التوجيه إلى مرحلة التعليم ما بعد الإلزامي وإجراءاتها وإعلام تلاميذ 04 متوسط بها.
- العمل على الإستعداد النفسي والتربوي لإمتحان شهادة نهاية مرحلة التعليم الإبتدائي، شهادة تعليم المتوسط، شهادة بكالوريا.
- تنشيط المكاتب المشتركة.
- الإستقصاء حول إمكانيات التكوين(كل المستويات التعليمية).
- تنظيم الأسبوع الوطني للإعلام(تنظيم لقاءات دورية مع رؤساء المؤسسات التعليمية والتكوينية والجامعية والإدارية والإنتاجية،وتحضير التلاميذ لهذا الأسبوع والتنسيق بين جميع القطاعات المساهمة مع مركز التوجيه المدرسي).
- إعلام التلاميذ بكيفية التسجيل في البكالوريا عبر الأنترنت.

2.6.التوجيه والإرشاد:

- دراسة طلبات الطعن في قرارات مجلس القبول والتوجيه(تلاميذ 4 متوسط و الأولى ثانوي.
- دراسة رغبات التلاميذ الأولية.
- المشاركة في أعمال مجالس التوجيه المسبقة.
- المشاركة في أعمال مجالس للتوجيه النهائية.
- مساعدة تلاميذ الجذع المشترك علوم وتكنولوجيا على الإقبال على شعب قليلة الإنتشار(سنة أولى ثانوي جذع المشترك علوم وتكنولوجيا).
- تطبيق إستبيان الميول والإهتمامات للسنة الأولى ثانوي.

3.6. المتابعة والتقويم:

- تشخيص المكتسبات القبلية لتلاميذ السنة الأولى ثانوي.
- المشاركة في مجالس الأقسام لمختلف المستويات.

- تحليل النتائج الفصلية(لسنة الأولى ثانوي و2 و3 ثانوي).

- التنسيق بين الأطوار (الرابعة متوسط والأولى ثانوي).

- تحليل نتائج الإمتحانات الرسمية (تلاميذ السنة الرابعة متوسط،تلاميذ ثالثة ثانوي).

- إجراء مقابلات مع المتعلمين المعنيين بالتعليم المكيف.

- إجراء لقاءات مع المتعلمين ذوي الصعوبات الخاصة أو المدرسية.

- المشاركة في الأعمال المختلفة مثل مشروع المؤسسة،العنف المدرسي.

4.6.التكفل والمرافقة:

- التكفل النفسي بالتلاميذ(جميع المستويات).

- مرافقة تلاميذ الشعب قليلة الإنتشار.

- إنشاء خلايا الإصغاء والمتابعة النفسية والتربوية (كل تلاميذ الطور الثانوي).(الدليل المنهجي للإرشاد المدرسي،2015 :40-44)

7.الوسائل التي يستخدمها مستشار التوجيه المدرسي والمهني في آدائه لعمله:

1.7. الإعلام:

- الأدلة الإعلامية.

- ملصقات(ملصقة خاصة بهيكلة المنظومة التربوية وملصقة هيكلة التعليم الثانوي.

- السندات والدعائم الإعلامية.

- نموذج من كشف العلامات المتداولة بالمؤسسة.

- نصوص قانونية.

- جدول مواقيت ومعاملات المواد في كل جذع مشترك.

- مطويات إعلامية.

- الوثائق الواردة من مختلف مراكز التوجيه.

- كتيبات،ملصقات ووثائق إعلامية مختلفة منجزة من طرف المصالح المختصة.
- مقابلات مع الطاقم المكلف بالإعلام في مؤسسات التكوين المعنية.
- الوثائق والأدلة الإعلامية والمناشير الوزارية الخاصة بالتسجيل الجامعي.
- جهاز الداتاشو (data show).

2.7.التوجيه والإرشاد:

- بطاقة المتابعة والتوجيه.
- ملفات طلبات الطعن.
- استبيان الميول والإهتمامات.
- الخريطة التربوية .
- محاضر التوجيه المسبق.
- مقابلات مع التلاميذ.
- حصيلة بتحليل النتائج الفصلية.

3.7.المتابعة والتقويم:

- مواضيع الإختبارات في المواد "رياضيات،عربية،فرنسية".
- خلاصة استبيان الميول و الإهتمامات.
- خلاصة الحصص الإعلامية.
- حصيلة تحليل النتائج الفصلية.
- الأدوات الإحصائية.
- سجل النتائج المدرسية.
- كشوف نتائج الإمتحان.

4.7.التكفل والمرافقة:

- الملف المدرسي للتلميذ.
- الروائز التقنونفسية.
- الملاحظة والمقابلة الفردية.
- سجل مجالس الأقسام . (الدليل المنهجي للإرشاد التربوي،2015 :45-46)

خلاصة الفصل:

من خلال ما سبق ذكره يمكننا القول بأن هذا الفصل يهدف للتعريف أكثر بالتوجيه المدرسي وبالأهداف التي يسعى إلى تحقيقها والأسس التي بني عليها، و بالدور الذي يقوم به مستشار التوجيه في المؤسسات التعليمية ومراكز التوجيه وغيرها، إذ تطرقنا في هذا الفصل إلى نشأة التوجيه المدرسي في الجزائر، أسسه و أهدافه ، بالإضافة إلى التعريف بمستشار التوجيه المدرسي و المهني و مهامه، و الوسائل التي يستخدمها في أداء مهامه.

الجانب الميداني

الفصل الثالث

المعالجة المنهجية للدراسة

تمهيد

1- متغيرات الدراسة.

2- المنهج المستخدم.

3- أدوات جمع البيانات.

4-العينة.

5-كيفية التطبيق.

6-الأساليب الإحصائية المستخدمة.

خلاصة الفصل

تمهيد:

نحاول في هذا الفصل المخصص لمنهجية البحث وإجراءاته وصف المنهج المستخدم في البحث والتعريف بأداة القياس ، ثم حاولنا وصف عينة البحث مع عرض الإجراءات الأساسية للبحث وكيف تم التطبيق ، وفي الأخير الأساليب الإحصائية التي عولجت بها النتائج.

1. متغيرات الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المتغيرات الآتية:

تمثل المتغير الأول في هذه الدراسة في:

* الراتب. * فرص الترقية.* المكانة الاجتماعية. * محتوى و ظروف العمل. * العلاقات الإنسانية.

وتتمثل المتغير الثاني في هذه الدراسة:

* الرضا الوظيفي لمستشاري التوجيه المدرسي.

2. المنهج المستخدم:

اعتمدنا في دراستنا هذه المنهج الوصفي (descriptive research) الذي عرفه "ويتني" (whetney) انه"الدراسة الوصفية التي تتضمن دراسة الحقائق الراهنة المتعلقة بطبيعة ظاهرة أو موقف أو مجموعة من الأوضاع ".(مروان عبد المجيد،2000: 127)، لأنه الأنسب لدراستنا من حيث تحقيق أهدافها و التأكد من فرضياتها.

3. أدوات جمع البيانات:

1.3. مقياس (بيتر وور) لقياس الرضا الوظيفي:

1.1.3. التعريف بالمقياس: في 1999 أصدرت جامعة شفلد في بريطانيا (university of sheffield) مقياس للرضا الوظيفي لقطاع واسع في الصناعات و الوظائف المختلفة ، انطلاقا من معلومات جمعت من أكثر من 40 ألف مستخدم،و نظرا لتوسع استخدام هذا المقياس تم إصدار الطبعة الثانية سنة 2007 .

تألف المقياس في صورته النهائية من 15 فقرة، كما هو مبين في الملحق رقم (01)، تقيس كل فقرة بعد من أبعاد الرضا الوظيفي باستخدام مدرج ليكارت (likert) سباعي ،أنا راض بشكل كبير (1)، مرورا ب أنا غير متأكد(4)، إلى أنا غير راض بشكل كبير(7)، جميع الفقرات كانت ايجابية الصياغة.

2.1.3.الخصائص السيكومترية للمقياس: تم تقنين المقياس إلى اللغة العربية بدراسة مستقلة (دراسة الزغبي 2010)،أعدت الصورة العربية لهذا المقياس بعد أن ترجمت فقراته إلى العربية، و من ثمة أجريت الترجمة العكسية للمقياس من قبل مختص في اللغة الانجليزية ، كما تم التأكد من صدق المحتوى للمقياس بعرضه على مختصين في القياس النفسي، ومدراء إداريين و أخصائيين في الموارد البشرية، و أجريت التعديلات اللازمة على صياغة الفقرات وفقا لملاحظاتهم.

كما تم حساب معامل الثبات بطريقتين، الأولى بطريقة الإعادة على عينة من 50 موظف بفارق زمني قدره 15 يوم، حيث كان معامل الارتباط (0.74) عند مستوى الخطأ 0.05، أما الطريقة الثانية الاتساق الداخلي باستخدام معامل الفا لكرومباخ حيث بلغت (0.78). (مروان طاهر،2001: 27-34).

3.1.3. تصحيح المقياس: يتم تصحيح المقياس من خلال جمع إجابات الفقرات الكلية و تقسيمها على 15 .حيث أكبر قيمة للإستجابات 105 و أقل قيمة للستجابات 15 .

الرضا العام=(فقرة1+فقرة2+ فقرة3+ فقرة3+ فقرة4+ فقرة5+ فقرة6+ فقرة7+ فقرة8+ فقرة9+ فقرة10+ فقرة11+ فقرة12+ فقرة13+ فقرة14+ فقرة15)÷15.

و بذلك يتم الحصول على درجة الرضا الوظيفي العام تتراوح من 1 إلى 7 درجات:

جدول رقم(02) يبين درجات تصحيح مقياس الرضا الوظيفي

1	2	3	4	5	6	7
أنا غير راض بشكل كبير	أنا غير راض بشكل متوسط	أنا غير راض نوعا ما	أنا غير متأكد	أنا راض نوعا ما	أنا راض بشكل متوسط	أنا راض بشكل كبير

2.3.استبيان الوضعية المهنية:

1.2.3. بناء الاستبيان: في ضوء الدراسة النظرية ، قام الباحثان ببناء استبيان يقيس الوضعية المهنية من 5 محاور.4 محاور(الراتب، فرص الترقية، المكانة الاجتماعية ، العلاقات الإنسانية) ب 5 فقرات .و محور (ظروف و محتوى العمل) ب 7 فقرات ،إذ يقيس كل محور بعد من أبعاد الوضعية المهنية المحددة في الدراسة، على شاكلة طريقة ليكارت خماسي، حيث كل العبارات موجبة ما عدا العبارة 4 و العبارة 16 فهما عبارتين سلبيتين.

تألف الاستبيان في صورته النهائية من 27 فقرة، كما هو مبين في الملحق رقم (02)، تقيس كل فقرة مؤشر من مؤشرات الوضعية المهنية باستخدام مدرج ليكارت (likert) خماسي.

2.2.3. تصحيح الاستبيان:

وضع الباحثان فقرات الاستبيان على شكل عبارات متبوعة ب 5 استجابات هي غير موافق بشدة،غير موافق، لا أدري، موافق، موافق بشدة و يطلب من المبحوث وضع علامة (x) أمام الاستجابة المناسبة له، بحيث تتدرج الدرجات من 1 التي تقابل الاستجابة غير موافق بشدة،إلى 5 موافق بشدة بالنسبة للبنود الايجابية و العكس للبنود السلبية كما في الجدول التالي.

الجدول رقم (03) يبين درجات تصحيح استبيان الوضعية المهنية

البدائل و الأوزان الفقرات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
الفقرات الموجبة + (25فقرة) (1،2،3،5،6،7،8،9،10،11،12،13،14)، (15،17،18،19،20،21،22،23،24،25،26،27)	1	2	3	4	5
الفقرات السلبية – (فقرتين) (4،16)	5	4	3	2	1

كما يتم حساب المتوسط الحسابي المرجح (weighted mean) بقسمة المتوسط الحسابي على عدد البنود، ثم يحدد الاتجاه (attitude) حسب قيم المتوسط المرجح كما في الجدول التالي:

جدول رقم(04) يبين الاتجاه لكل مستوى من مستويات الاستجابة على مقياس الوضعية المهنية

المتوسط المرجح	**البدائل**	**الاتجاه**
من 1 إلى 1.79	غير موافق بشدة	رضا منخفض جدا
من1.80 إلى 2.59	غير موافق	رضا منخفض
من 2.60 إلى 3.39	محايد	راض بدرجة متوسطة
من 3.40 إلى 4.19	موافق	راض بدرجة عالية
من 4.25 إلى 5.00	موافق بشدة	راض بدرجة عالية جدا

و يلاحظ أن طول الفترة المستخدمة هنا هي (4/5)(عدد البدائل/مجالات الأوزان) أي حوالي 0.80 (عز عبد الفتاح، ب س: 541)

3.2.3. الخصائص السيكومترية للاستبيان:

تم حساب و التأكد من الخصائص السيكومترية للاستبيان من خلال دراسة استطلاعية على عينة من 10 أفراد اختيروا بطريقة عشوائية (5 ذكور و 5 إناث) خلال شهر أفريل 2015 ، تم توزيع الاستبيان في المركز العمومي للتوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني.

1.3.2.3. صدق المحكمين: بعد عرض الاستبيان في صورته الأولية ،ملحق رقم (03)على هيئة من المحكمين قدرت ب 6 أساتذة من أساتذة الاختصاص بجامعة د.يحيى فارس بالمدية، ملحق رقم(04)، تم قبول 75% من البنود و تصحيح بعض العبارات التي أشار إليها المحكمين.كما هو مبين في صورته النهائية في الملحق رقم(02).

2.3.2.3. الصدق الذاتي:نظرا للعلاقة الوثيقة بين الثبات و الصدق الذاتي قام الباحثان بحساب الصدق الذاتي عن طريق حساب الجذر التربيعي لمعامل الثبات الذي قدر ب (0.918)، و هو ثبات عالي.

3.3.2.3. صدق المحتوى: عن طريق حساب معامل الارتباط بين كل بعد من أبعاد الاستبيان و الدرجة الكلية، يتضح أن الاستبيان عالي الصدق كما هو مبين في الجدول أدناه.

الجدول رقم(05) يبين قيم معاملات الارتباط بين كل بعد و الدرجة الكلية(صدق المحتوى)

	البعد	الارتباط بالدرجة الكلية
01	الراتب	0.708*
02	فرص الترقية	0.681*
03	المكانة الاجتماعية	0.965**
04	ظروف و محتوى العمل	0.958**
05	علاقات إنسانية	0.852**

*دال عند0.05. ** دال عند 0.01

4.3.2.3. ثبات الاستبيان: قام الباحثان بحساب معامل **ألفا لكرومباخ** لحساب الثبات و ذلك ببرنامج spss حيث كانت قيمته **(0.844)** وهو ثبات عالي ما يسمح لنا باستخدام الإستبيان في الدراسة الأساسية.

4.العينة:

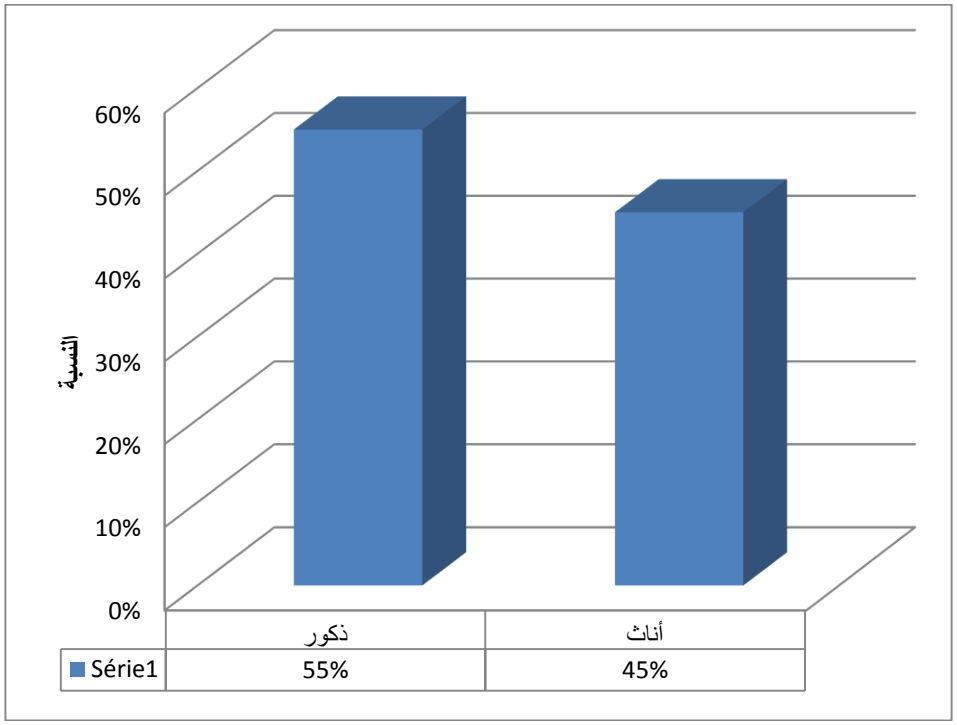
تعد العينة ضرورية في إجراء البحوث الميدانية و هذا لغرض تمثيل المجتمع الأصلي أحسن تمثيل و هناك طرق عديدة في اختيار عينة الدراسة حيث اعتمدنا على طريقة العينة القصدية و ذلك من خلال التوجه إلى المركز العمومي للتوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني.

و يتوزع أفراد العينة حسب الجنس و سنوات الخبرة كما يلي:

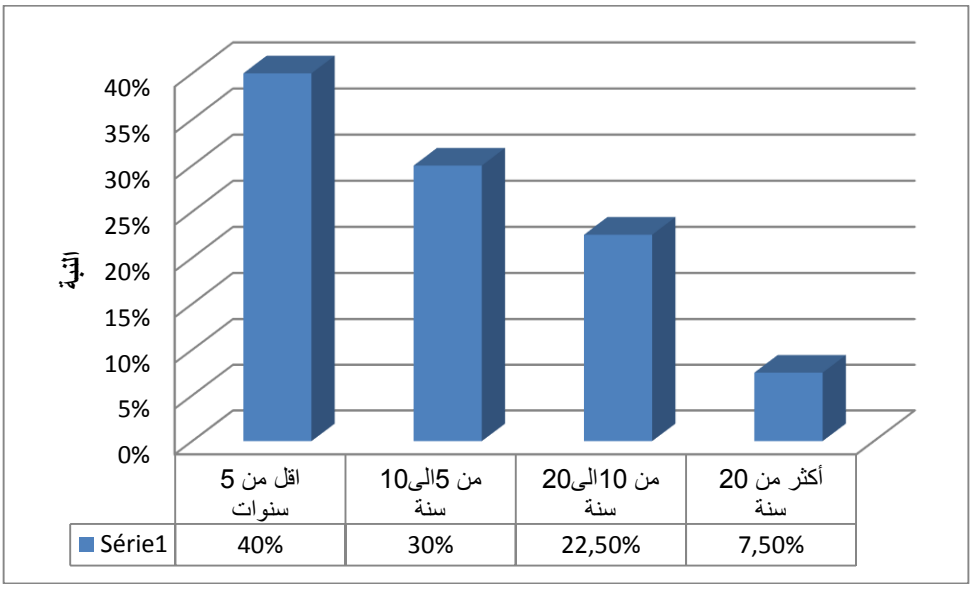
جدول رقم(06) يبين توزيع العينة حسب متغيري الجنس و الخبرة

العينة		العدد	النسبة
الجنس	ذكور	22	%55
	إناث	18	%45
	المجموع	**40**	**%100**
سنوات الخبرة	اقل من 5 سنوات	16	%40
	من 5الى10 سنة	12	%30
	من 10الى20 سنة	9	%22.5
	أكثر من 20 سنة	3	%7.5
	المجموع	**40**	**%100**

الشكل رقم (06) يبين توزيع العينة حسب الجنس



الشكل رقم (07) يبين توزيع العينة حسب سنوات الخبرة



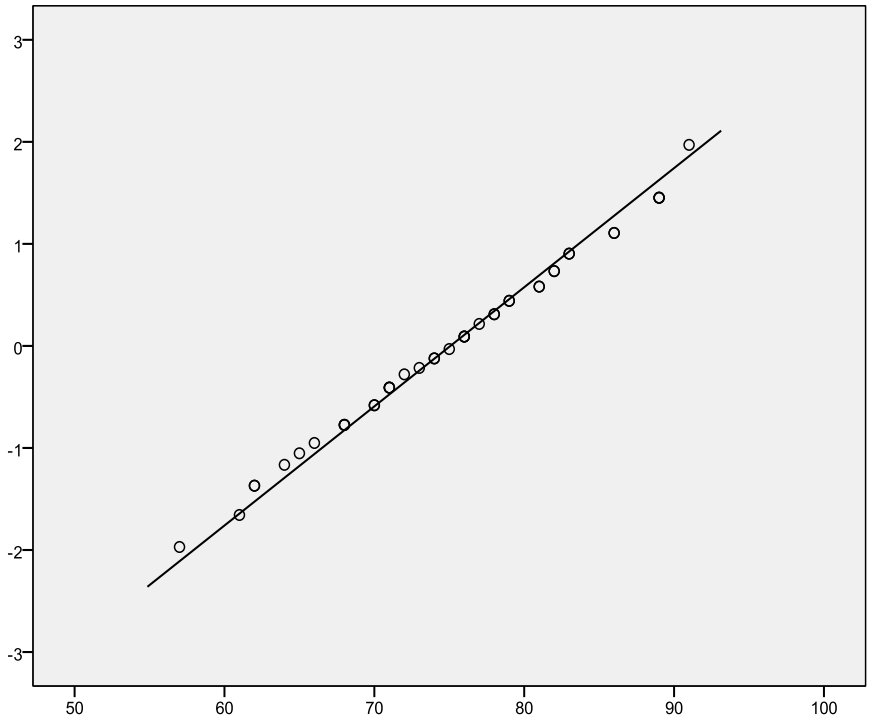
حيث يتبين من الجدول(05) و الشكلين(06،07) أن ما عدده 18 من العينة إناث بنسبة تمثيل 45% ، و22 من العينة ذكور بنسبة تمثيل 55 % ،و أما سنوات الخبرة فنلاحظ أنه أقل من 5 سنوات هي الأكثر تمثيلا للعينة بواقع 40 % ،تليها من 5 إلى 10 سنوات ما نسبته 30% ، من 10 إلى 20 سنة 22.5% ، و في الأخير ما نسبته 7.5 % والأقل نسبة لصالح أكثر من 20 سنة.

كما يتوزع أفراد توزيعا طبيعيا و تم التأكد من التوزيع عن طريق تطبيق معادلة" كولمجروف سميرنوف" لاختبار اعتدالية التوزيع عن طريق spss ، حيث كانت قيمته 0.058، بمستوى دلالة *0.200 أكبر من المعنوية α 0.01 (α ≤ sig)،أذن هناك دلالة إحصائية : أي **تتوزع العينة توزيعا طبيعيا** كما هو مبين في الشكل(08) .

كما أن العينة متجانسة من حيث الجنس و ذلك بتطبيق معادلة "ليفين" الخاص ب الاختبار التائي لعينتين عن طريق spss حيث كانت قيمته 1.708 بمستوى دلالة 0.199 أكبر من المعنوية α 0.05 (α ≤ sig)، أذن هناك دلالة إحصائية و منه العينة متجانسة.

كما أن العينة غير متجانسة من حيث سنوات الخبرة و ذلك بتطبيق معادلة "ليفين" الخاص بتحليل التباين انوفا عن طريق spss ،حيث كانت قيمته 3.631 بدرجة حرية 3 بمستوى دلالة 0.022 أصغر من المعنوية α 0.05 (α ≤ sig)، أذن لا توجد دلالة إحصائية و منه العينة غير متجانسة من حيث سنوات الخبرة.

الشكل رقم(08) يبين توزيع القيم المشاهدة



5.كيفية التطبيق:

تم توزيع الاستبيانين بشكل جماعي على العينة المذكورة و استرجاعه في نفس اليوم،خلال الاجتماع التنسيقي النصف شهري لمستشاري التوجيه في المركز العمومي للتوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني بـ المدية (ماي 2015) ، و ذلك بترخيص من مديرية التربية لولاية المدية و تعاون من مدير المركز .ملحق رقم(05).

تم توزيع 23 استبيان في اليوم الأول و استرجاع 22 ،أما اليوم الموالي تم توزيع 23 استبيان و استرجاع 21 استبيان،ما مجموعه 43 ،تم إلغاء 3 إستبيانات بسبب عدم الإجابة على كل الأسئلة، و منه العينة النهائية المعتمدة في دراستنا 40 مستشارا للتوجيه المدرسي..

6.الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تمت المعالجة الإحصائية بواسطة الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (spss) ، و بما أن العينة تتوزع توزيعا طبيعيا أستخدم الباحثان الأساليب الإحصائية البارامترية (Parametric Tests) التالية:

1.6. اختبار اعتدالية التوزيع (test of normality) بالاعتماد على اختبار "كولمجروف سميرنوف"(Kolmogrov-smirnov) .(اسامة ربيع،2007 :113).

2.6. اختبار التجانس(test of Homogeneity) بالاعتماد على اختبار "ليفين"(Levene) (اسامة ربيع،2007 :119). يستخدم في اختبار ت لعينتين مستقلتين و تحليل التباين.

3.6. الاختبار التائي لعينتين مستقلتين(Independent samples T-test) حيث يستعمل هذا الاختبار للمقارنة بين متوسطي مجموعتين .(سعد زغلول،2003 :122).

4.6. تحليل التباين لمعيار واحد(One Way Anova)بهدف التعرف على تساوي أو عدم تساوي متوسطات مجموعة من العينات دفعة واحدة ، فهو يعتبر توسيعا للاختبار التائي.(سعد زغلول،2003 :126).

5.6.معامل الارتباط بيرسون (Person Correlation) الذي يقيس درجة الارتباط بين ظاهرتين حيث تتراوح قيمته ما بين –1 و 1 .(سعد زغلول،2003 :143).

بالإضافة إلى المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري و النسب المئوية.

خلاصة الفصل:

حاولنا في هذا الفصل المخصص لمنهجية البحث وإجراءاته وصف المنهج المستخدم في البحث والتعريف بأداة القياس ، ثم تطرقنا الى وصف عينة البحث مع عرض الإجراءات الأساسية للبحث وكيف تم التطبيق ، وفي الأخير الأساليب الإحصائية التي عولجت بها النتائج.

الفصل الرابع

عرض و مناقشة النتائج

1- عرض و مناقشة النتائج

2- الاستنتاج العام للدراسة

أولا. عرض و مناقشة النتائج في ضوء أهداف الدراسة:

الهدف الأول: – الكشف عن العلاقة بين الرضا الوظيفي و الوضعية المهنية لدى العينة.

– الكشف عن العلاقة بين الرضا الوظيفي و أبعاد الوضعية المهنية لدى العينة.

فيما يلي عرض ومناقشة النتائج المترتبة على اختبار كل فرضية من فرضيات الدراسة.

1.1.الفرضية العامة: و منطوقها **توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي و الوضعية المهنية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي و المهني.**

وللتحقق من هذه الفرضية تم حساب معامل الارتباط بيرسون (r) بين الرضا الوظيفي والوضعية المهنية بكل أبعادها والنتائج المتعلقة بذلك موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (07) يبين علاقة الرضا الوظيفي بالوضعية المهنية

المتغيرات	العينة الكلية ن=40				
	المتوسط الحسابي x	الانحراف المعياري sd	قيمة الارتباط r	مستوى الدلالة sig	الدلالة
الرضا الوظيفي	63.30	17.02	0.686**	.000	دال
الوضعية المهنية	75.08	8.56			

**دال عند 0.01α

يتبين من خلال الجدول أن معامل الارتباط دال عند المعنوية 0.01 بقيمة 0.686 (sig ≤ α) و هو ارتباط قوي ،هذا ما يؤكد تحقق الفرضية الأولى بمعنى أنه توجد علاقة ارتباطيه قوية بين الوضعية المهنية و الرضا الوظيفي حيث كلما زاد الرضا عن الوضعية المهنية زاد الرضا عن الوظيفة.

حيث تتفق هذه النتيجة مع دراسة العمري (1991) بعنوان الدراسة (الرضا الوظيفي للمشرفين التربويين في الأردن و علاقته ببعض الخصائص الديموغرافية و الوظيفية للمشرف) و هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مستوى الرضا الوظيفي للمشرفين التربويين في الأردن و علاقته ببعض الخصائص الديموغرافية و الوظيفية للمشرف، و قد أشارت نتائج الدراسة إلى أن مستوى الرضا الوظيفي كان عاليا لدى أغلبية المشرفين التربويين في المجالات التالية: طبيعة العمل، الزملاء و المعلمين و المسؤولين. و

أن مستوى الرضا الوظيفي كان متدنيا لدى غالبية المشرفين في مجالي الراتب و التقدم الوظيفي. (سالم تيسير،2008 :127).

2.الفرضيات الجزئية:

1.2.الفرضية الجزئية الأولى: و منطوقها **توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي و الراتب لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني.**

وللتحقق من هذه الفرضية تم حساب معامل الارتباط بيرسون (r) بين الرضا الوظيفي و الراتب والنتائج المتعلقة بذلك موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (08) يبين علاقة الرضا الوظيفي بالراتب

المتغيرات	العينة الكلية ن=40				
	المتوسط الحسابي x	الانحراف المعياري sd	قيمة الارتباط R	مستوى الدلالة sig	الدلالة
الرضا الوظيفي	63.30	17.02	0.543**	.000	دال
الراتب	9.55	2.02			

**دال عند α 0.01

يتبين من خلال الجدول أن معامل الارتباط دال عند مستوى 0.01 بقيمة 0.543 (sig ≤ α) و هو ارتباط مقبول ،هذا ما يجعلنا نحكم على الفرضية الجزئية الأولى بالتحقق بمعنى أنه توجد علاقة ارتباطية بين الرضا الوظيفي و الراتب، حيث كلما زاد الرضا عن الراتب زاد الرضا عن الوظيفة.

حيث تتفق هذه النتيجة مع كثير من الدراسات نذكر دراسة شهاب (1992) التي كان "عنوانها أثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي لدى معلمي و معلمات الثانوية في الأردن" ، كما هدفت هذه الدراسة إلى تحديد درجة الرضا الوظيفي من خلال أربعة أبعاد هي العمل نفسه، الراتب ، الترقية و زملاء العمل حيث أسفرت الدراسة على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي و الراتب لدى العينة.(سالم تيسير،2008 :128).

كما أجريت العديد من الدراسات حول الأجر نذكر منها دراسة " طومسون " (**Thompson**) (1939) ، " ميلر " (**Miller**)(1941) ، " سوبر وآخرون" (**Super**)(1952) ، " دنرلي وماريوت " (**Denerley , Moriott**)(1955) ، " كندل وسميث " (**Smith،Kondal**)(1963)، أكدت كلها على وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا الوظيفي .(عبد النور ارزقي ، 2006 : 63) .

كما يكتسب الراتب (المال) أهمية بالغة في حياتنا اليومية فهو يرتبط ارتباطا وثيقا بمتطلبات البقاء التي أشار إليها "ماسلو" (Maslow) في سلم الحاجات ب"الحاجات الفيزيولوجية" ، و "الدرفر" (Alderfer) "بحاجات الوجود" من مأكل و مشرب و مسكن ....، فكيف لنا أن نرضي هذه الحاجات دون مال كاف نكسبه من عمل نؤديه.

2.2.الفرضية الجزئية الثانية: و منطوقها **توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي و فرص الترقية لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني.**

وللتحقق من هذه الفرضية تم حساب معامل الارتباط بيرسون (r) بين الرضا الوظيفي و فرص الترقية ،والنتائج المتعلقة بذلك موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (09) يبين علاقة الرضا الوظيفي فرص الترقية

المتغيرات	العينة الكلية ن=40				
	المتوسط الحسابي x	الانحراف المعياري sd	قيمة الارتباط R	مستوى الدلالة sig	الدلالة
الرضا الوظيفي	63.30	17.02	0.719**	.000	دال
فرص الترقية	12.43	3.21			

**دال عند α 0.01

يتبين من خلال الجدول أن معامل الارتباط دال عند مستوى 0.01 بقيمة 0.719 (α ≥ sig) ،و هو ارتباط قوي ،هذا ما يجعلنا نحكم على الفرضية الجزئية الثانية بالتحقق بمعنى أنه توجد علاقة ارتباطية قوية بين الرضا الوظيفي و فرص الترقية حيث كلما زاد الرضا عن فرص الترقية زاد الرضا عن الوظيفة.

هذا ما أكدته دراسة القيسي (1995) بعنوان" أثر المؤهل العلمي و الخبرة و الجنس في رضا معلمي الرياضيات عن مهنة التعليم في المدارس الحكومية في الأردن"، حيث كان مستوى الرضا الوظيفي متدنيا عند فرص الترقية.(سالم تيسير،2008 :129).

و هذا ما أكده" مكليلاند" (Mclleland) في نظريته للانجاز حيث يرى أن الأفراد الذين تكون لديهم حاجة شديدة للقوة ، يرون في المنظمة فرصة لكسب المركز و السلطة و هذا ما توفره فرص الترقية، فان

انعدمت هذه الفرصة أخلت بحاجة من الحاجات التي أشار إليها مكليلاند في نظريته ما يؤدي إلى عدم الرضا.

3.2.الفرضية الجزئية الثالثة: و منطوقها **توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي و المكانة الاجتماعية لدى مستشاري التوجيه و الارشاد المدرسي و المهني.**

وللتحقق من هذه الفرضية تم حساب معامل الارتباط بيرسون (r) بين الرضا الوظيفي و المكانة الاجتماعية، والنتائج المتعلقة بذلك موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (10) يبين علاقة الرضا الوظيفي المكانة الاجتماعية

المتغيرات	العينة الكلية ن=40				
	المتوسط الحسابي x	الانحراف المعياري sd	قيمة الارتباط r	مستوى الدلالة sig	الدلالة
الرضا الوظيفي	63.30	17.02	0.224	1.165	غير دال
المكانة الاجتماعية	15.08	2.92			

*دال عند α 0.05

يتبين من خلال الجدول أن معامل الارتباط بقيمة 0.224 بواقع دلالة 1.65 أكبر من المعنوية 0.05 ، (sig ≤ α) أي لا توجد دلالة إحصائية ،هذا ما يجعلنا نحكم على الفرضية الجزئية الثالثة بعدم التحقق بمعنى أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي و المكانة الاجتماعية لدى العينة .

و تتفق نتيجة دراستنا هذه مع دراسة مصطفى (1989) بعنوان "الرضا الوظيفي لمعلمي المدرسة الإعدادية بالإمارات العربية المتحدة" ، حيث عبرت العينة عن رضاها عن المكانة الاجتماعية للمهنة. (سالم تيسير،2008: 123-124)

كما أكدت أيضا نظرية "ماسلو" ، في المرتبة الرابعة من سلم الحاجات ،الحاجة إلى التقدير (Esteem needs) إذ أن إشباعها يؤكد احترام الإنسان لذاته و احترام الجماعة له فتؤكد مكانته و تعزز هويته و توجه سلوكه نحو العمل و الانجاز.

4.2.الفرضية الجزئية الرابعة: و منطوقها **توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي و ظروف و محتوى العمل لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني.**

وللتحقق من هذه الفرضية تم حساب معامل الارتباط بيرسون (r) بين الرضا الوظيفي و ظروف و محتوى العمل والنتائج المتعلقة بذلك موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (11) يبين علاقة الرضا الوظيفي بظروف و محتوى العمل

المتغيرات	العينة الكلية ن=40				
	المتوسط الحسابي x	الانحراف المعياري sd	قيمة الارتباط r	مستوى الدلالة sig	الدلالة
الرضا الوظيفي	63.30	17.02	0.531**	.000	دال
ظروف و محتوى العمل	20.35	2.67			

**دال عند α 0.01

يتبين من خلال الجدول أن معامل الارتباط دال عند مستوى 0.01 بقيمة 0.531 (sig ≤ α) و هو ارتباط متوسط ،هذا ما يجعلنا نحكم على الفرضية الجزئية الرابعة بالتحقق، بمعنى أنه توجد علاقة ارتباطيه بين الرضا الوظيفي و ظروف و محتوى العمل حيث كلما زاد الرضا عن ظروف و محتوى العمل زاد الرضا عن الوظيفة و العكس.

هذا ما يتوافق مع دراسة يونج (young) (1988) بعنوان "الرضا الوظيفي لدى المعلم :دراسة شاملة عن الرضا الوظيفي في ولاية كاليفورنيا"، و أشارت نتائج هده الدراسة أن عوامل عدم الرضا تمثلت في ظروف العمل و توفير الموارد و مناخ المدرسة.(سالم تيسير،2008 :146).

إذ يؤكد "هرزبيرغ" (Herzberg) (1959) في نظريته ذات العاملين على التأثير العام لمجموعة العوامل المرتبطة بطبيعة العمل على الرضا الوظيفي.

5.2. الفرضية الجزئية الخامسة: و منطوقها **توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي و العلاقات الإنسانية لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني.**

وللتحقق من هذه الفرضية تم حساب معامل الارتباط بيرسون (r) بين الرضا الوظيفي و العلاقات الإنسانية والنتائج المتعلقة بذلك موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (12) يبين علاقة الرضا الوظيفي بالعلاقات الإنسانية

المتغيرات	العينة الكلية ن=40				
	المتوسط الحسابي x	الانحراف المعياري sd	قيمة الارتباط r	مستوى الدلالة sig	الدلالة
الرضا الوظيفي	63.30	17.02	0.168	0.151	غير دال
العلاقات الإنسانية	16.15	3.10			

*دال عند α 0.05

يتبين من خلال الجدول أن مستوى الدلالة 0.151 اكبر من مستوى المعنوية0.05 (sig ≤ α) أي عدم وجود دلالة إحصائية هذا ما يجعلنا نحكم على الفرضية الجزئية الخامسة بعدم التحقق، بمعنى أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي و العلاقات الإنسانية .

هذا ما يتفق مع دراسة "العريقي"(2000) بعنوان "الرضا الوظيفي لمعلمي المرحلة الثانوية و علاقته بإدراكهم للسلوك القيادي لمديرهم في اليمن"، حيث أظهر المعلمون و المعلمات على مختلف خبراتهم رضا متوسطا عن العلاقات الإنسانية و الاجتماعية.(سالم تيسير،2008 :142-143)

هذا ما جاءت به نظرية z لـ"وليام اوشي"(1981) حيث أكد على دور روح الجماعة و الثقة بين العاملين و الاهتمام بالآخرين، و تكوين علاقات اجتماعية متينة و علاقات بين الأفراد تشعرهم بالأمن و الأمان و الرضا.

6.2.الفرضية الجزئية السادسة: و منطوقها **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني .**

وللتحقق من هذه الفرضية تم حساب معامل T test لعينتين مستقلتين لفحص الفروق بين الجنسين ، والنتائج المتعلقة بذلك موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (13)يبين الفروق بين الجنسين في مستوى الرضا الوظيفي

المتغير	العينة N	المتوسط االحسابي x	الانحراف المعياري sd	قيمة ت T	درجة الحرية df	مستوى الدلالة sig	الدلالة
إناث	18	64.28	18.23	0.321	38	0.750	غير دال
ذكور	22	62.50	16.35				

*دال عندα 0.05

من خلال النتائج الموضحة في الجدول الذي يبين دلالة الفروق بين الجنسين في مستوى الرضا الوظيفي ، و من خلال قيمة ت البالغة 0.321 و درجة حرية 38 و مستوى دلالة 0.75 التي هي أكبر من المعنوية 0.05 ($sig \geq \alpha$) ، أي لا توجد دلالة إحصائية، ما يجعلنا نحكم على الفرضية الجزئية السادسة بالتحقق كما كان متوقعا من خلال الدراسات السابقة، بمعنى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس.

حيث أكدت دراسة "معزوز و يحيى"(2005) هذة النتيجة بدراسة تحت عنوان "مستوى الرضا الوظيفي لدي المشرفين التربويين في محافظتي جنين و قلقيلية بالقدس"، إذ كانت من نتائجها انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس.(معزوز جابر،2005 :56).

وقد يرجع سبب عدم تأثير عامل الجنس على الرضا الوظيفي إلى تساوي المهام بين الذكور و الإناث، و نفس ظروف العمل و الأدوات ، و نفس الراتب، و نفس القوانين التنظيمية لذلك لا يلاحظ فرق في الرضا يعزى للجنس.

7.2.الفرضية الجزئية السابعة: و منطوقها **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير سنوات الخبرة لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني .**

وللتحقق من هذه الفرضية تم حساب معامل تحليل التباين الأحادي One Way Anova لفحص الفروق بين مستشاري التوجيه بحسب سنوات الخبرة في مستوى الرضا الوظيفي، والنتائج المتعلقة بذلك موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (14) يبين دلالة الفروق في مستوى الرضا الوظيفي بحسب سنوات الخبرة

مصدر التباين	درجة الحرية df	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة(ف) F	مستوى الدلالة sig	الدلالة
بين المجموعات	3	381.87	127.29	0.420	0.740	غير دال
داخل المجموعات	36	10922.52	303.40			

*دال عند 0.05α

يتضح من الجدول قيمة ف البالغة 0.420، ومستوى الدلالة الإحصائية 0.740 أكبر من المعنوية 0.05 ($\alpha \leq sig$) ، أي لا توجد دلالة، بمعني أنه لا توجد فروق تعزي لسنوات الخبرة ، ما يجعلنا نحكم على الفرضية الجزئية السابعة بالتحقق كما كان متوقعا من خلال الدراسات السابقة أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

حيث أكدت دراسة "معزوز و يحيى"(2005) هذه النتيجة بدراسة تحت عنوان "مستوى الرضا الوظيفي لدي المشرفين التربويين في محافظتي جنين و قلقيلية بالقدس"، إذ كانت من نتائجها انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين تعزى لمتغير الخبرة.(معزوز جابر،2005 :56).

الهدف الثاني:

- التعرف على مستوى الرضا الوظيفي و الرضا عن الوضعية المهنية:

فبقسمة المتوسط الحسابي على عدد البنود نحصل على المتوسط المرجح الذي يبين لنا الاتجاه العام للعينة من خلال استجاباتهم كالأتي:

جدول رقم(15) يبين الاتجاه العام للعينة نحو الرضا الوظيفي و الرضا عن الوضعية المهنية

المتغير	المتوسط الحسابي	عدد البنود	المتوسط المرجح	الاتجاه
الرضا الوظيفي	63.30	15	4.22	راض بدرجة متوسطة
الوضعية المهنية	75.08	27	2.78	راض بدرجة متوسطة

نلاحظ من خلال الجدول أن مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني راضون بدرجة متوسطة عن وظيفتهم و عن وضعيتهم المهنية.

- التعرف على مستوى الرضا عن أبعاد الوضعية المهنية.

فبقسمة المتوسط الحسابي على عدد البنود نحصل على المتوسط المرجح الذي يبين لنا الاتجاه العام للعينة من خلال استجاباتهم كالأتي:

أظهرت النتائج أن المتوسطات المرجحة weighted mean و الاتجاه attitude مرتبة تصاعديا وفق التدرج الخماسي بالنسبة لأبعاد الوضعية المهنية كالأتي:

جدول رقم(16) يبين الاتجاه العام للعينة نحو أبعاد الوضعية المهنية

المتغير	المتوسط الحسابي	عدد البنود	المتوسط المرجح	الاتجاه
الراتب	9.55	05	1.91	رضا منخفض
فرص الترقية	12.43	05	2.48	رضا منخفض
ظروف و محتوى العمل	20.35	07	2.90	راض بدرجة متوسطة
المكانة الاجتماعية	15.08	05	3.01	راض بدرجة متوسطة
علاقات إنسانية	16.15	05	3.23	راض بدرجة متوسطة

نلاحظ من خلال الجدول أن مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني غير راضون عن راتبهم، و غير راضون عن فرص الترقية، كما ابدوا رضا متوسطا نحو كل من ظروف و محتوى العمل، المكانة الاجتماعية و العلاقات الإنسانية.

ثانيا. الاستنتاج العام للدراسة:

انطلاقا مما تم عرضه من خلفية نظرية في كل ما يتعلق بالرضا الوظيفي و الوضعية المهنية، التوجيه المدرسي و مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني،و اعتمادا على البيانات الإحصائية، و في إطار الهدف الرئيسي للدراسة و هو التأكد من وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي و الوضعية المهنية لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني بولاية المدية، انطلاقا من التساؤلات التي مضمونها:

- هل هناك علاقة بين الرضا الوظيفي و الوضعية المهنية لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي ؟.
- هل هناك علاقة بين الرضا الوظيفي و مختلف أبعاد الوضعية المهنية ؟.
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس؟.
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير سنوات الخبرة؟.
- ما مستوى الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني؟.
- ما مستوى الرضا عن الوضعية المهنية لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني؟.
- ما مستوى الرضا عن أبعاد الوضعية المهنية لدى مستشاري التوجيه و الارشاد المدرسي و المهني؟.

و من خلال تحديد الفرضيات:

1. الفرضية العامة : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي و الوضعية المهنية لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي .

2. الفرضيات الجزئية:

1.2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي و الراتب لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني.

2.2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وفرص الترقية لدى مستشاري التوجيه و الارشاد المدرسي و المهني.

3.2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي و المكانة الاجتماعية لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني.

4.2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي و ظروف و محتوى العمل لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني.

5.2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والعلاقات الإنسانية لدى مستشاري التوجيه.

6.2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس.

7.2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

و بعد إجرائنا للدراسة الميدانية على عينة مكونة من 40 مستشار للتوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني بولاية المدية، و بتطبيق أداتين للقياس تمثلت الأولى في مقياس للرضا الوظيفي و الثانية استبيان للوضعية المهنية، و بعد المعالجة الإحصائية توصلنا إلى النتائج التالية:

1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي و الوضعية المهنية لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي .
2- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي و الراتب لدى مستشاري التوجيه.
3- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وفرص الترقية لدى مستشاري التوجيه.
4- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي و المكانة الاجتماعية لدى مستشاري التوجيه.
5- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي و ظروف و محتوى العمل لدى مستشاري التوجيه.
6- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والعلاقات الإنسانية لدى مستشاري التوجيه.
7- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس.
8- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير سنوات الخبرة.
9- أن مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني راضون بدرجة متوسطة عن وظيفتهم و عن وضعيتهم المهنية.
10- أن مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني غير راضون عن راتبهم، و غير راضون عن فرص الترقية، كما ابدوا رضا متوسطا نحو كل من ظروف و محتوى العمل، المكانة الاجتماعية و العلاقات الإنسانية.

خاتمــة:

من خلال إجرائنا لهذا البحث المعنون ب :الرضا الوظيفي و علاقته بالوضعية المهنية لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني بولاية المدية، حاولنا أن نصل إلى نتائج موضوعية يمكن الوثوق

فيها، و ذلك من خلال استغلالنا لجل المعطيات المتوفرة لدينا بإجراء بحث نضري حول متغيرات الدراسة، بالإضافة إلى دراسة امبريقية .

و قد كان توقع الباحثين أنه توجد علاقة بين الرضا الوظيفي و الوضعية المهنية لدى العينة ، و انه لا يوجد تأثير للجنس و سنوات الخبرة على الرضا الوظيفي لدى العينة، و أنه توجد علاقة بين الرضا و كل من الراتب، فرص الترقية،المكانة الاجتماعية، ظروف و محتوى العمل و العلاقات الإنسانية.

على هذا الأساس قمنا باستخدام مقياس للرضا الوظيفي، و بناء استبيان للوضعية المهنية بهدف جمع البيانات، ناهجين المنهج الوصفي، كما قمنا بجمع البيانات من عينة مكونة من 40 مستشارا للتوجيه المدرسي بولاية المدية، و عالجناها إحصائيا وتوصلنا إلى نتائج مفادها أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي و الوضعية المهنية لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي ، توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وكل من الراتب ، فرص الترقية ، ظروف و محتوى العمل لدى مستشاري التوجيه،لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي و كل من المكانة الاجتماعية ،العلاقات الإنسانية لدى مستشاري التوجيه،لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس و سنوات الخبرة ،أن مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني راضون بدرجة متوسطة عن وظيفتهم و عن وضعيتهم المهنية، أن مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني غير راضون عن راتبهم، و فرص الترقية، كما أبدوا رضا متوسطا نحو كل من ظروف و محتوى العمل، المكانة الاجتماعية و العلاقات الإنسانية.

في الأخير هذه الدراسة ما هي إلا محاولة علمية جادة قد لا تخلو من الخطأ التجريبي .

قائمة المراجع

قائمة المراجع

1.الكتب:

- القرآن الكريم.

- السنة النبوية.

1- أحمد ماهر: **السلوك التنظيمي "مدخل بناء المهارات"**، الدار الجامعية للنشر و التوزيع، ط2 ، السكندرية، مصر، 2002.

2- أسامة ربيع أمين: **التحليل الإحصائي باستخدام SPSS** ،مكتبة الأنجلو المصرية، ط2، القاهرة، 2007.

3- ثائر أحمد غباري: **الدافعية"النظرية و التطبيق"**،دار المسيرة للنشر و التوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2008.

4- حامد عبد السلام زهران: **التوجيه و الإرشاد النفسي**، عالم الكتب، ط2، القاهرة، مصر، 1980.

5- الحرفة حامد: **موسوعة الإدارة الحديثة و الحوافز**، الدار العربية للموسوعات، ب ط ، لبنان، 1980.

6- حريم حسن: **السلوك الإنساني في المنظمات**، دار زهران للنشر، ب ط، عمان، الأردن، 1997.

7- حمدي علي الفرماوي: **الحاجات النفسية في حياة الناس اليومية"قراء جديدة في هرم ماسلو"**، دار الفكر العربي، ط1، القاهرة، مصر، 2008.

8- حناشي فضيلة: **التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني من منظور إصلاحات التربوية الجديدة**، الحراش، الجزائر،2010.

9- رواية حسن: **السلوك في المنظمات** ، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، ب ط، 1999 .

10- سالم تيسير الشرايدة: **الرضا الوظيفي"أطر نظرية و تطبيقات علمية**، دار صفاء للنشر و التوزيع، ط1،عمان، الأردن، 2008.

11- سعد زغلول بشير: **دليلك الى البرنامج الاحصائي SPSS**، المعهد العربي للتدريب و البحوث الإحصائية، ط 10 ، العراق، 2003.

12- سعيد عبد العزيز، جودت عزت عطوي :**التوجيه المدرسي"أساليبه الفنية تطبيقاته العلمية"**، ،عمان دار الثقافة،2009.

13- عادل بن صلاح ، عمر عبد الجبار:**علم النفس التنظيمي و الاداري**، مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر، ط1، الرياض، 2007.

14- عبد اللطيف محمد خليفة: **الدافعية للانجاز**، دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع ، ب ط، القاهرة، مصر، 2000.

15- عز عبد الفتاح: **مقدمة في الإحصاء الوصفي و الاستدلالي باستخدام spss** ،ب ط، ب س

16- علي السلمي: **السلوك الإنساني في الإدارة** ، دار غريب للطباعة ، القاهرة ، ، مصر ، ب ط ، ب س.

17- علي السلمى: **السلوك الإنساني في الإدارة**، دار غريب للطباعة،ب ط،1 القاهرة،مصر،ب س.

18- عويد سلطان المشعان: **دراسات في الفروق بين الجنسين في الرضا الوظيفي**، دار القلم للنشر و التوزيع، ط1، الكويت، 1993.

19- عويد سلطان المشعان: **علم النفس الصناعي**، مكتبة الفلاح للنشر و التوزيع، ط،1 الكويت ،1994.

20- فرج عبد القادر طه: **علم النفس الصناعي والتنظيمي**، دار قباء للنشر والتوزيع، ط9، مصر، 2001.

21- محمد الصيرفي: **السلوك الإداري"العلاقات الإنسانية"**، دار الوفاء لدنيا للطباعة و النشر، ط1، الإسكندرية، مصر، 2007.

22- محمد الصيرفي: **الموسوعة العلمية للسلوك التنظيمي**، المكتب الجامعي الحديث، الجزء الرابع، 2009.

23- محمد شحاتة ربيع: **علم النفس الصناعي و المهني**، دار المسيرة للنشر و التوزيع، ط1 ، عمان، الأردن، 2010.

24- محمد عبد الفتاح ياغي: **تقييم الموظف العام للحوافز في الأجهزة الحكومية الأردنية** "دراسة ميدانية مقارنة"، المنظمة العربية للعلوم الإدارية ، عمان، الأردن،1986.

25- محمود السيد أبوالنيل: **علم النفس الصناعي والتنظيمي**، دار الفكر العربي، ط1، القاهرة، مصر، 2005.

26- محمود فتحي عكاشة: **علم النفس الصناعي**، مطبعة الجمهورية، الإسكندرية، مصر، ب ط ، 1999 .

27- محمود فتحي عكاشة: **علم النفس الصناعي**، مطبعة الجمهورية، ب ط، الاسكندرية، 1999.

28- مروان طاهر الزغبي: **الرضا الوظيفي"مفهومه طرق قياسه و أساليب زيادته في العمل"**،دار المسيرة للنشر و التوزيع، ط1،عمان، الأردن.

29- مروان عبد المجيد إبراهيم: **أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية**،مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، ط 1 ،عمان، الأردن، 2000.

30- ناصر دادي عدوي: **إدارة الموارد البشرية و السلوك التنظيمي** "**دراسة نظرية و تطبيقية**"، دار المحمدية العامة، ب ط، الجزائر

31- وليد حليم غازي: **دوافع واحتياجات العمل وأثرها على الرضا الوظيفي**، الدار الجامعية للنشر ، الإسكندرية، مصر، ط1 ، 2011 .

2.المذكرات:

32- اناس فــؤاد نواري فلمبان: **الرضا الوظيفي و علاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين و المشرفات التربويات بإدارة التربية و التعليم لمدينة مكة المكرمة** ،رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، 2006.

33- براهيمية صونية: **تاثير الوضعية المهنية على أداء مستشاري التوجيه المدرسي و المهني**،رسالة ماجستير غير منشورة،جامعة قسنطينة.2006.

34- صالح بن مظير البلادي: **الرضا الوظيفي لمديري المدارس المتوسطة** ، جامعة أم القرى،السعودية، 2011.

35- عبد الغني صبري أبو العز محمد: **بناء مقياس الرضا الوظيفي للأخصائيين الرياضيين لمديريات الشباب و الرياضة** ، رسالة دكتوراه غير منشورة،جامعة بنها، مصر، 2008.

36- العبودي فاتح: **الضغط النفسي و علاقته بالرضا الوظيفي** "**دراسة ميدانية لمؤسسة الخزف بجيجل**"، رسالة ماجستير غير منشورة،جامعة منشوري، قسنطينة، 2008.

37- علوي نجاة: **واقع التوجيه المدرسي بين الأسس العلمية و الارتجالية** ، جامعة منتوري قسنطينة،مذكرة ماجستير غير منشورة. ب.س.

38- فنطازي كريمة : **العملية الإرشادية في المرحلة الثانوية و دورها في معالجة مشكلات المراهق المتمدرس**، رسالة دكتوراه ،جامعة منتوري، قسنطينة، 2010.

39- نسيمة أحمد الصيد : **الترقية والفعالية التنظيمية** " **دراسة ميدانية**" ، رسالة ماجيستير في تنمية الموارد البشرية ، جامعة سكيكدة ، 2008 .

40- هجيرة الهلة: **طبيعة المشكلات المعيقة للعمل الإرشادي و علاقتها بالرضا عن العمل لدى مستشاري التوجيه المدرسي**، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة،2014.

3.المناشير الوزارية:

41- القرار رقم 827، الجزائر 13 نوفمبر 1991.

42- وزارة التربية الوطنية :الدليل المنهجي للإرشاد المدرسي، جانفي 2015.

43- النشرة الرسمية للتربية الوطنية ، القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالتربية الوطنية ، عدد خاص ، جوان 2013 .

4.المجلات و الحوليات:

44- أحمد خماد: **تأثير الوضعية المهنية على أداء مستشار التوجيه**، مجلة الدراسات والبحوث الإجتماعية ، العدد 08، جامعة الوادي، سبتمبر 2014.

45- شوشان زهرة : **المقاربة بالكفاءات في التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني** ، مجلة العلوم الإنسانية و الإجتماعية ، ماي 2005.

46- عبد النور ارزقي : **محددات الرضا المهني** " **دراسة ميدانية**"، حولية الحرم الجامعي ،العدد04 ، جامعة تيزي وزو ، ديسمبر، 2006.

47- معزوز جابر علاونة و آخرون: **مستوى الرضا الوظيفي لدى المرشدين التربويين في محافضتي جنين و قلقيلية**، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث و الدراسات، العدد 5، 2005.

5.القواميس:

48- أبن منظور: **لسان العرب**، بيروت، لبنان، مجلد14،1956.

49- فيروز أبادي: **القاموس المحيط**، ط8، 2005.

قائمة الملاحق

ملحق رقم(01)

مقياس الرضا الوظيفـــــي

العمر:.....

الجنس:.....

سنوات الخبرة:.....

يرجى الإشارة إلى درجة الرضا أو عدم الرضا و الذي تشعر به حول جوانب العمل الذي تعمل به حاليا.يرجى تحديد إجابتك بدقة و بأول شيء يخطر على ذهنك بوضع علامة (×)

كم أنت راض أو غير راض عن ما يلي:

	أنا غير راض بشكل كبير	آنا غير راض بشكل متوسط	آنا غير راض نوعا ما	أنا غير مناكد	أنا راض نوعا ما	أنا راض بشكل متوسط	آنا راض بشكل كبير
1- ظروف العمل:المكتب و التجهيزات اللازمة.							
2- الحرية في اختيار طريقتك في انجاز العمل.							
3- زملاؤك في العمل.							
4- التقدير الذي تحصل عليه بعد انجاز عملك بشكل جيد.							
5- رئيسك المباشر في العمل.							
6- حجم المسؤولية المعطاة لك.							
7- نسبة الأجر المدفوع لك.							
8- الفرصة لاستخدام قدراتك في العمل.							
9- العلاقات المهنية بين الإدارة و الموظفين في مكان عملك							
10- فرصتك للترقي في الوظيفة.							
11- الطريقة التي تدار بها المؤسسة.							
12- الاهتمام بالاقتراحات التي تعطيها.							
13- ساعات العمل.							
14- درجة التنوع في المهام التي تقوم بها.							
15- درجة الأمن الوظيفي							

ماحق رقم(02)

استبيان الوضعية المهنية في صورته النهائية

جامعة الدكتور يحي فارس بالمدية

كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية

علوم التربية- إرشاد وتوجيه-

في إطار التحضير لمذكرة التخرج ماستر علوم التربية إرشاد و توجيه، حول موضوع الرضا الوظيفي و علاقته بالوضعية المهنية لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني، قمنا بصياغة الاستبيانين الآتيين بهدف جمع المعلومات اللازمة.ستكون هته المعلومات لخدمة البحث العلمي، كما نعدكم بسرية المعلومات، لذلك نرجو منكم الإجابة بصراحة عن الأسئلة المطروحة .

نشكركم جزيل الشكر على تفهمكم و مساهمتكم في خدمة هذا البحث، و تقبلوا منا فائق الاحترام و التقدير.

ملاحظة: من فضلك ضع علامة (x) أمام الخانة المناسبة.

المعلومات الشخصية:

الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

سنوات الخبرة: اقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى 10 سنوات ☐

من 10 إلى 20 سنة ☐ 20 سنة فما فوق ☐

استـــبيـــــــان الوضعية المهنية

العبارات / البدائل	غير موافق بشدة	غير موافق	لا أدري	موافق	موافق بشدة
المحور الأول:الراتب.					
1- أنا راض عن راتبي الشهري.					
2- أحصل على التحفيز المادي و المكافأة لقاء عملي.					
3- يتناسب راتبي و العمل الذي أقوم به.					
4- أفكر في تغيير عملي بسبب الراتب.					
5- يتناسب راتبي و متطلبات الحياة اليومية.					
المحور الثاني:فرص الترقية					
6- توفر لي الإدارة دورات تكوينية.					
7- أنا راض عن نظام الترقية المعمول به.					
8- يوفر لي عملي فرصا للترقية.					
9- تزداد قيمة الراتب بالترقية.					
10- تتغير طبيعة المهام بالترقية.					
المحور الثالث:المكانة الاجتماعية.					
11- أعتبر عملي من بين أهم الوظائف الاجتماعية.					
12- أشعر بالفخر بعملي.					
13- تقدر المنظومة التربوية مجهوداتي.					
14- اخترت عملي بنفسي رغبة فيه.					
15- أشعر بالتقدير و الاحترام في المجتمع من خلال وظيفتي.					
المحور الرابع:محتوى و ظروف العمل.					
16- أشعر بالضغط نتيجة العمل في أكثر من مؤسسة تربوية(المقاطعة).					
17- أنا راض عن التوقيت الأسبوعي.					
18- تساعدني القوانين التنظيمية المعمول بها في أداء مهامي.					
19- أمتلك الصلاحيات اللازمة لأداء مهامي.					
20- تساعدني الظروف الفيزيقية على أداء مهامي(مساحة المكتب،التجهيزات و الأدوات اللازمة).					
21- تتاح لي الفرصة في اتخاذ القرارات.					

22- يتيح لي عملي فرصا للتجديد والابتكار.					
المحور الخامس:العلاقات الإنسانية.					
23- أحضى بالتقدير و الاحترام من طرف زملائي المستشارين.					
24- يرحب المشرفون باقتراحاتي و أفكاري.					
25- يتعاون معي الأساتذة في مواجهة مشكلات المتعلمين.					
26- تربطني علاقة جيدة مع المتعلمين.					
27- تربطني علاقة جيدة مع الأولياء.					

ملحق رقم (03)

استبيان الوضعية المهنية في صورته الأولية موجه للمحكمين

أستاذي الفاضل .أستاذتي الفاضلة:

أقدم لسيادتكم الاستبيان الخاص بدراستنا: **الرضا الوظيفي و علاقته بالوضعية المهنية لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني بولاية المدية**. و تتضمن الدراسة الفرضيات الفرعية الآتية:

1-توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي و الراتب لدى العينة.

2- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وفرص الترقية لدى العينة.

3- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والمكانة الاجتماعية و التقدير لدى العينة.

4- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي ومحتوى و ظروف العمل لدى العينة.

5- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والعلاقات الإنسانية لدى العينة.

أمل الإطلاع و التحكيم و لكم مني جزيل الشكر و العرفان.

الطالبين:-عسكري حمزة.

-امال حميدية.

	البدائل	أعارض بشدة	أعارض	لا ادري	موافق	موافق بشدة
	الأوزان	1	2	3	4	5

	هل تقيس العبارة لما وضعت له		وضوح العبارة للمبحوثين		مدى مناسبتها للتطبيق على المبحوثين	
العبارات	تقيس	لا تقيس	واضحة	غير واضحة	مناسبة	غير مناسبة
المحور الأول:الراتب.						
1/ أنا راض عن راتبي الشهري مقارنة برواتب العاملين في القطاعات الأخرى						
2/اشعر أني أصبح أكثر إنتاجية عندما أحصل على حوافز مادية						
3/ راتبي يتناسب و العمل الذي أقوم به						
4/ لم أفكر في ترك عملي بسبب الراتب						
5/ يتناسب راتبي و متطلبات الحياة اليومية						
المحور الثاني:فرص الترقية.						
1/ توفر لي الإدارة دورات تكوينية						
2/ أنا راض عن نظام الترقية المعمول به						
3/ يوفر لي عملي فرصا للترقية						
4/ لا تتدخل العلاقات الشخصية في الترقية						
5/ تزداد قيمة الراتب بالترقية						
المحور الثالث:المكانة الاجتماعية والتقدير.						
1/أعتبر عملي من بين أهم الوظائف الاجتماعية						
2/ أشعر بالرضا عن عملي و أفتخر به						
3/ تقدر المنضمة مجهوداتي						
4/ إخترت عملي بنفسي رغبة فيه						
5/ أشعر بالتقدير و الاحترام في المجتمع من خلال وظيفتي						
المحور الرابع:محتوى و ظروف العمل						
1/ أشعر بعدم الرضا نتيجة العمل في أكثر من مؤسسة تربوية(المقاطعة)						
2/ أنا راض عن التوقيت الأسبوعي						

3/ تساعدني القوانين التنظيمية المعمول بها في أداء مهامي						
4/ امتلك الصلاحيات اللازمة لأداء مهامي						
5/تساعدني ظروف المكتب من إضاءة وتدفئة و تجهيز على أداء مهامي						
6/ تتاح لي الفرصة في اتخاذ القرارات						
7/ يتيح لي عملي فرصا للتجديد والابتكار						
المحور الخامس:العلاقات الإنسانية.						
1/ أحظى بالتقدير و الاحترام من طرف زملاء العمل						
2/ يرحب المشرفون عني باقتراحاتي و أفكار						
3/ يتعاون معي الأساتذة في مواجهة مشكلات التلاميذ						
4/ تربطني علاقة جيدة مع التلاميذ						
5/ تربطني علاقة جيدة مع الأولياء						

ملاحظات أخرى:

ملحق رقم (04)

القائمة الاسمية للمحكمين

اسم المحكم	الدرجة العلمية	التخصص	الجامعة
أ.لعزالي صليحة	أ.مساعد قسم - أ-	القياس في علم النفس و علوم التربية	د.يحيى فارس بالمدية
د.عباسي سعاد	أستاذ محاضر	علوم التربية	د.يحيى فارس بالمدية
أ.اوباجي محمد	أ.مساعد قسم - أ-	علوم التربية	د.يحيى فارس بالمدية
د.سمير بن لكحل	أستاذ محاضر	علوم التربية	د.يحيى فارس بالمدية
د.اتشي عادل	أستاذ محاضر	علوم التربية	د.يحيى فارس بالمدية
د.واكد رابح	أستاذ محاضر	علوم التربية	د.يحيى فارس بالمدية