كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

الميدان: علوم إنسانية واجتماعية

الشعبة: العلوم الاجتماعية

التخصص: علوم التربية– إرشاد وتوجيه

الرضا الوظيفي وعلاقته بمستوى الطموح لدى مستشاري التوجيه

دراسة ميدانية بـ: مركز التوجيه المدرسي والمهني- المدية-

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر " ل.م.د "

إعداد:

أمينة دراوسي

عيسى دلمي حميدة

الاستاذ المشرف:

جاب الله يوسف

السنة الجامعية: 2023/2022

الإهــداء

إلى صاحب السيرة العطرة فلقد كان له الفضل الأول في بلوغي التعليم العالي والدي الحبيب أطال الله في عمره ورزقه الشفاء.

إلى من أهدتني الحياة و قامت برعايتي للآن أمي الحبيبة أدامها الله تاج فوق رأسي

إلى إخوتي السند و القوة محمد، عبد الرحمان و آخر عنقود أخي سعيد

إلى صديقتي و رفيقة دربي حميدة

إلى رفيقي صبور محمد

و صديقي علي بكايري

إلى من كانوا بجواري أهدي ثمرة جهدي لهم.

أمينة دراوسي

الإهـداء

إلى من أفضلها على نفسي و لم لا فلقد ضحت من أجلي و من أجل إسعادي أمي العزيزة

صاحب الوجه الطيب و الأفعال الحسنة رب الأسرة الوالد الكريم

إلى من أعتمد عليهن في كل صغيرة و كبيرة أخوات الجميلات رزيقة، ليلى و نورية

إخوتي الأعزاء بن يوسف محمد و مهدي

إلى صديقاتي مجسدات الوفاء أمينة دراوسي ، يسرى بوراس ، هيفاء نويري و أمال عبد الرحمان

إلى رفيقي و سندي سفيان سليماني وعائلته

و صديقي العزيز آدم شرفاوي وعائلته

عيسى دلمي حميدة

شكر وعــرفان

قال الله تعالى﴿ يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ ﴾ [المجادلة: 11]

قال الله تعالى ﴿ وَمَا أَرْسَلْنَا مِنْ قَبْلِكَ إِلَّا رِجَالًا نُوحِي إِلَيْهِمْ فَاسْأَلُوا أَهْلَ الذِّكْرِ إِنْ كُنْتُمْ لَا تَعْلَمُونَ ﴾ [النحل: 43]

الحمد الله الذي بنعمته تتم الصالحات من الإعمال، الحمد الله رب العالمين قيوم السموات والأرض مانح العبد نعمة العقل والتفكير.

نحمده ونشكره على جميع نعمه ونسأله المزيد من فضل كرمه.

نشكر الله على توفيقه لنا في انجاز عملنا هذا المتواضع والذي نتمنى أن يكون في المستوى.

كما نتقدم بالشكر الجزيل وأسمى عبارات التقدير إلى الأستاذ الذي تكرم بإشرافه على عملنا هذا وأمدنا بمعلوماته و إرشاداته وتوجيهاته الأستاذ المشرف

الدكتور: جاب الله يوسف

وإلى أساتذتنا قسم العلوم الاجتماعية بجامعة المدية، وإلى كل من ساهم في انجاز عملنا هذا من قريب أو بعيد كما لا ننسى كل من أرشدنا إلى طريق الصحيح وشجعنا و لو بكلمة أو ابتسامة وخاصة بالدعاء.

وأخيرا نسدي عبارات العرفان والشكر إلى كل شخص مد لنا يد المساعدة لإنجاز هذه المذكرة .

ولله العاقبة في الأمور

فهرس المحتويات

العنـــوان	الصفحة
الإهداء	/
شكر وعرفان	//
فهرس المحتويات	-II – I VII
فهرس الجدول	V-VI
فهرس الأشكال	VII
مقدمة	أ
الجانب النظري للدراسة	
الفصل الأول: مدخل عام للدراسة	
تمهيد	05
أولا– الإشكالية	06
ثانيا– الفرضيات	08
ثالثا– أهمية الدراسة	08
رابعا– اهداف الدراسة	09
خامسا– أسباب اختيار الموضوع	09
سادسا– تحديد المفاهيم	09
سابعا– الدراسات السابقة	12
ثامنا– مناقشة الدراسات السابقة	15
خلاصة الفصل	17
الفصل الثاني: الرضا الوظيفي	
تمهيد	19
الرضا الوظيفي	20
أولا– أنواع الرضا الوظيفي	20
ثانيا– أهمية الرضا الوظيفي	20

ثالثا– أبعاد الرضا الوظيفي	22
رابعا– قياس الرضا الوظيفي	22
خامسا– العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي	25
سادسا– مؤشرات الرضا الوظيفي	28
سابعا– نتائج الرضا الوظيفي	31
ثامنا– النظريات المفسرة للرضا الوظيفي	32
خلاصة الفصل	36
الفصل الثالث: مستوى الطموح	
أولا– أنواع الطموح	37
ثانيا– العوامل المؤثرة في مستوى الطموح	38
ثالثا– أساليب تحديد مستوى الطموح	40
رابعا– سمات الشخص الطموح	41
خامسا–خصائص مستوى الطموح	42
سادسا– طبيعة مستوى الطموح	44
سابعا– أهمية مستوى الطموح	45
ثامنا– النظريات المفسرة لمستوى الطموح	46
خلاصة الفصل	49
الجانب التطبيقي	
الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة	
تمهيد	51
أولا– المنهج المستخدم للدراسة	52
ثانيا– الدراسة الاستطلاعية	52
ثالثا– حدود الدراسة	53
رابعا– عينة الدراسة	53
خامسا– أدوات الدراسة	54

فهرس المحتويات

خلاصة الفصل	60
الفصل الخامس: عرض وتحليل البيانات ومناقشة النتائج	
تمهيد	62
أولا- عرض وتحليل البيانات الأولية	63
ثانيا- مناقشة البيانات	68
ثالثا- الاستنتاج العام	70
خاتمة	73
قائمة المصادر والمراجع	75
الملاحق	79
الملحق رقم (01): الاستمارة	//
الملحق رقم(02): بعض نتائج الدراسة من خلال مخرجات برنامج spss	//
ملخصات الدراسة	//
أولا: ملخص الدراسة بالغة العربية	//
ثانيا: ملخص الدراسة بالغة الإنجليزية	//
	//

فهرس الجداول

رقم	عنوان الجداول	الصفحة
01	درجات مقياس ليكرت الخماسي.	55
02	عرض وتحليل البيانات الأولية	55
06	نتائج تطبيق معامل ارتباط بيرسون.	63
07	نتائج تطبيق اختبار "ت" حسب متغير الجنس	64
08	نتائج تطبيق اختبار "ت حسب متغير الجنس	65
09	نتائج تطبيق اختبار تحليل التباين الاحادي.	66
10	نتائج تطبيق اختبار تحليل التباين الاحادي.	67

مقدمة

مقدمة:

إن رغبة الفرد في العمل ورضاه عنه وعن الظروف المحيطة به يعكس كفاءة أدائه، هذه الرغبة وبدون أدنى شك تصبح إحدى المهمات الصعبة التي تواجه الإدارة في المنظمة وبالخصوص إدارة الأفراد والتي تنحصر في كيفية إثارة رغبة الفرد وتوجيه السلوك الناتج عنها في الاتجاه الذي يحقق الأداء المطلوب وبتبعية أداء المنظمة وبما أن مستوى الطموح يعد من أهم المواضيع التي يهتم بها الفرد كونها تضم ماضيه وحاضره ومستقبله كونه يسعى جاهدا من أجل تحقيقه ويلعب دورا هاما في حياة الفرد بصفة عامة و المرشدين بصفة خاصة منهم لما له من أهمية بالغة.

كما أنه يعبر عن شخصيتهم المنفردة اتجاه أنفسهم فهو مرتبط بما يقومون به من نشاطات مختلفة في شتى المجالات توجيهاتهم، إذ يشير في أبسط معانيه إلى تلك الأهداف الواقعية المبرمجة لديه ويحاول الوصول إليها ونجد هذا المستوى يختلف على حسب الشخص وموقف لآخر ويمكن أن يكون مستوى الطموح لدى الشخص مركزا تركيزا شديدا على شيء محدد فإن الربط بين الرضا الوظيفي للفرد في عمله ومستوى الطموح يوضح مستوى التقدم والنجاح لديه، فتقديم المعززات المعنوية والمادية للفرد خلال عمله يمكن أن يرفع مستوى الرضا عن عمله، وهذا يشحن لديه الطاقات للتقدم وتقديم الأفكار التي ستفيد العمل وتعمل على رفع مستوى الإنتاج، سواء الفكري أو الثقافي أو الأكاديمي في المكان الذي يوجد فيه الفرد والوصول إلى مستوى طموح عال من جانب العمال لا يتم إلا عن طريق وضع نظام تحفيزي ملائم، يجعل الأفراد يعملون بحماس ويطمحون إلى الأفضل وهي مشكلة تعالج فقط من خلال مدخل التحفيز وتكمن في كيفية اختبار الحافز الذي يحرك دوافع الأفراد نحو سلوك معين وأدائه لنشاطه، وأنشطة محددة بالشكل الذي يحقق له أهدافه ويزيد من درجة رضاه عن العمل.

ويعمل المستشار التربوي المرشد التربوي من أجل نمو العملية التعليمية، ويحتاج الى التقدم في عمله من خلال رفع مستوى الرضا ، لمعرفة ما إذا كان للرضا علاقة بمستوى طموحه في الوصول إلى هدفه

مقدمة:

لتعزيز العملية التعليمية ثم التفكير بهذه الدراسة، وجاءت الدراسة الحالية لتحديد ما إذا كان الرضا الوظيفي يؤدي الى رفع مستوى الطموح لدى المستشارين التربويين .

وانطلاقا مما سبق ذكره جاءت دراستنا هذه لمحاولة معرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي و مستوى الطموح لدى مستشاري الإرشاد والتوجيه ولمعالجة هذا قمنا بتقسيم الدراسة أربعة فصول جاءت على النحو التالي:

الفصل الأول: عرض فيه الإطار العام للدراسة، والذي تضمن إشكالية الدراسة، وتطرق إلى أهمية وأهداف الدراسة، وأسباب اختيار الموضوع، وتحديد اهم المفاهيم والمصطلحات، وأخيرا الدراسات السابقة

الفصل الثاني: بعنوان الرضا الوظيفي تناولنا فيه أنواع الرضا الوظيفي، واهميته وابعاده والعوامل المؤثرة فيه ومؤشراته وقياسه ونظرياته.

الفصل الثالث: احتوى هذا الفصل على مستوى الطموح وتناولنا فيه أنواع مستوى الطموح، والعوامل والسمات والاساليب والخصائص واهميته ونظرياته.

الفصل الرابع: خصص للإجراءات المنهجية للدراسة، والذي تضمن الدراسة الاستطلاعية، منهج الدراسة، عينة الدراسة ، حدود الدراسة، أدوات الدراسة.

الفصل الخامس: تم فيه مناقشة النتائج، وصولا إلى النتائج العامة، وفي الأخير وضع خاتمة الدراسة .

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

تمهيد

أولا – إشكالية الدراسة

ثانيا – أهمية الدراسة

ثالثا – أهداف الدراسة

رابعا –أسباب اختيار الموضوع

خامسا – المفاهيم الأساسية المستخدمة في البحث

سادسا – الدراسات السابقة

ملخص الفصل

تمهيد:

من اجل الكشف عن الرضا الوظيفي وعلاقته بمستوى الطموح لدى مستشاري التوجيه سوف تستعرض هذه الدراسة الحالية في بداية الاطار التصوري والمفاهيمي لها، والذي يتضمن اشكالية الدراسة وصياغة اسئلة الدراسة، وبعدها سيتم التطرق الى اهمية الدراسة واهدافها، وكذلك اسباب ومبررات اختيار الموضوع واخيرا اهم المفاهيم الاساسية التي سيتناولها البحث الحالي.

أولا- إشكالية الدراسة:

تعد الوظيفة الدور الذي يقوم به الفرد في سوق العمل والذي يشمل مجموعة من المهام والمسؤوليات التي يجب عليه القيام بها، فهي دورًا مهمًا في حياة الأفراد، حيث يقضي الكثيرون من ساعات طويلة في مكان العمل ويستثمرون طاقتهم ومواهبهم في تحقيق أهداف المنظمة، و إلى جانب الوظيفة ذاتها، تأتي ظروف العمل التي تؤثر على تجربة الموظف في مكان العمل، فتشمل ظروف العمل عوامل عدة مثل البيئة الجسدية والنفسية في مكان العمل، وثقافة المنظمة وقيمها، ونظام القيادة والإدارة، وفرص التطور المهني، والتوازن بين الحياة العملية والشخصية.

وظروف العمل الجيدة تساهم ايضا في رفاهية الموظف ورضاه العام او عكس ذلك، حيث يشعر بالاحترام والتقدير في مكان العمل ويتمتع ببيئة عمل إيجابية ومحفزة.

واما من ناحية الرضا الوظيفي فهو أحد العناصر المهمة في تحقيق الأهداف المرجوة في أية منظمة، كما بينت عدة دراسات تناولت الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والتي اقتصرت على الجوانب المادية والبيئية فقط، ومن بينها دراسة اجراها كامبر واستفلد (1979) حيث هدفت الى الكشف عن الضغوط المهنية لدى هاته الفئة والتي تتركه غير راض عن عمله من حيث كثرة الاجتماعات التي تستغرق وقتا طويلا.

ومما لا شك فيه أن المشاكل والضغوط التي يتعرض لها مستشار التوجيه في محيط عمله تؤثر بصورة أو بأخرى على توازنه في عمله وتشكل احد مكونات مستوى رضاه، وان الرضا عن العمل يرفع من الثقة بالنفس، وهو ما يجعل المستشار يبذل كل ما بوسعه ليكون أدائه فعالاً وايجابياً. (عويد سلطان المشعان:1994)

وباعتبار أن الرضا الوظيفي من أهم ما يسعى الموظف او مستشار التوجيه لتحقيقه ليصبح قادرا على الإنجاز، والاستمرارية في الإنتاج وتوقع الأفضل في مجال عمله.

كما يعد الطموح المستوى الذي يهدف مستشار التوجيه اليه، من خلاله الى الرقي بعمله والوصول الى الدرجات الأعلى في السلم الوظيفي، ويمكن أنْ يكون الرّضا عاملا مساندًا ومساعدًا في رفع مستوى الطموح، وإن فاعلية الذات ومستوى الطموح يلعبان دوراً هاما لنجاح في المسار الوظيفي لمستشار التوجيه، فانخفاضهما يجعل المستشار يبقى في مكانه من بداية عمله الى اخر يوم بالعمل دون أن يحقق اي نجاح بالعمل او يشعر برضى على ما قدمه في مساره الوظيفي، وكذا وضوح المسار الوظيفي وتوفره بمنظمة والمساواة في الفرص يؤثر على كل من مستوى الطموح وفاعلية الذات له.

ولقد عرف مستوى الطموح المهني على أنه" خطوات و أهداف ومعايير يضعها الموظف في اطار أهدافه المرحلية والبعيدة داخل المنظمة ويتوقع الوصول اليها عن طريق سعيه المتواصل في ضوء خبراته وقدراته الراهنة ويكون الموظف سبق أن حددها للوصول اليها وبالتال ي يمثل مستوى الطموح المهني الذي يرغب في الوصول اليه مع الاعتقاد بتوفير المقدرة لديه(باحمد جويدة:2015)

علاقة مستوى الطموح لدى مستشار التوجيه بالرضا الوظيفي يمكن أن تكون مرتبطة بعدة عوامل، فالرضا الوظيفي ومستوى الطموح قد يختلفان بين مستشاري التوجيه حسب اهتماماتهم الشخصية وطموحاتهم الفردية، وقد يكون لبعض المستشارين طموحات تتعلق بالنجاح المهني والترقية، في حين أن آخرين قد يركزون أكثر على تحقيق الرضا الشخصي ومساعدة الآخرين، والأهم هو أن يشعر المستشار بالتوازن بين طموحاته ورغباته الشخصية والرضا الوظيفي.

ومن خلال ما سبق يتبين حصر المشكلة في الرضا الوظيفي وعلاقته بمستوى الطموح لدى مستشاري التوجيه، وبالتالي يمكن الانطلاق من التساؤلات الآتية:

هل توجد علاقة ارتباطية بين الرضا الوظيفي ومستوى الطموح لدى مستشاري التوجيه؟

هل هناك فروق في الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه حسب متغير الجنس؟

هل هناك فروق في مستوى الطموح لدى مستشاري التوجيه حسب متغير الجنس؟

هل هناك فروق في مستوى الطموح لدى مستشاري التوجيه حسب متغير الحالة الإجتماعية؟

هل هناك فروق في الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه حسب متغير الحالة الإجتماعية؟

ثانيا– فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى: توجد علاقة ارتباطية بين الرضا الوظيفي ومستوى الطموح لدى عينة من مستشاري التوجيه بمركز التوجيه المهني بالمدية.

الفرضية الثانية: هناك فروق في الرضا الوظيفي لدى عينة من مستشاري التوجيه بمركز التوجيه المهني بالمدية حسب متغير الجنس.

الفرضية الثالثة: هناك فروق في مستوى الطموح لدى عينة من مستشاري التوجيه بمركز التوجيه المهني بالمدية حسب متغير الجنس.

الفرضية الرابعة: هناك فروق في مستوى الطموح لدى عينة من مستشاري التوجيه بمركز التوجيه المهني بالمدية حسب متغير الحالة الإجتماعية.

الفرضية الخامسة: هناك فروق في الرضا الوظيفي لدى لدى عينة من مستشاري التوجيه بمركز التوجيه المهني بالمدية حسب متغير الحالة الإجتماعية.

ثالثا– أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية الدراسة كما يلي:

1– أن الرضا الوظيفي يحتل مكانة مهمة في ارتقاء او رفع المستوى الأدائي للفرد العامل في مختلف القطاعات، وخاصة مستشار التوجيه المدرسي.

2– يعد الرضا الوظيفي لدى مستشار التوجيه مؤشر هام على مدى فاعلية أي مؤسسة.

3– أن دراستنا هذه تشمل فئة مهمة تقدم خدمات لا يمكن التقليل من أهميتها (توجيه، إرشاد، إعلام، متابعة وتقويم، انجاز دراسات ...الخ) وهذا في قطاع التربية الذي هو بحاجة ماسة إلى هذا النوع من الدراسات.

4- التعرف على مستوى الطموح في الرضا الوظيفي ودرجة أهميتها بالنسبة لمستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني .

رابعا- أهداف الدراسة:

يمكن تلخيص أهداف الدراسة في ما يلي:

1- محاولة الكشف عن مستوى الرضا الوظيفي وعلاقته بمستوى الطموح لدى مستشاري التوجيه.

2- التعرف الى العلاقة بين مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الطموح لدى المستشارين التوجيهيين.

3- الإجابة عن التساؤلات وفرضيات الدراسة.

خامسا- أسباب اختيار الموضوع:

هناك العديد من الأسباب التي ادت الى اختيار موضوع الدراسة ومنها:

- مثل هذا البحوث مفيدة للجميع خاصة في العلوم التربوية والتعليم لأنه يمكن أن يوضح بعض النقاط التي لا يمكن لمسها إلا عن طريق البحث الميداني.

- ان هذ الموضوع تناول موضوعا تربويا ومهنيا والمتمثل في الرضا الوظيفي لدى فئة من فئات القطاع التربوي والمتمثل في مستشاري التوجيه المدرسي والمهني.

سادسا- تحديد المفاهيم الأساسية المستخدمة في البحث:

1-تعريف الرضا الوظيفي:

لغة : ورد في المُنجد في اللغة العربية المعاصرة الشرح اللغوي لكلمة " رضا " كما يلي:

رضي، رضى ورضوانا ومرضاة : زال استياؤه و استعاد هدوءه، رضي عن الشيء : اقتنع به، وافق عليه، اختاره وقبل به عن قناعة والرضا : هو الإعجاب، الموافقة، القبول والاقتناع. (المنجد في اللغة العربية المعاصرة، 2001، ص 561)

اصطلاحا: هناك الكثير من التعاريف التي تناولت مصطلح الرضا ومنها نذكر التعاريف الآتية: يشير ناصر العديلي إلى أن الرضا هو الشعور النفسي بالقناعة والارتياح أو السعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات من العمل نفسه وبيئة العمل مع الثقة والولاء والانتماء للعمل ومع العوامل والمؤثرات البيئية الداخلية و الخارجية ذات العلاقة.

إنَّ الرضا كما يراه **العديلي** يعبرِّ عن الحالة النفسية للفرد العامل التي تظهر في الارتياح الذي يشعر به و في اقتناعه بعمله باعتبار أنَّ هذا العمل أو بيئته لبى حاجاته و حقق له رغباته المختلفة و عكس توقعاته، ما يجعله مندمجًا فيه، مستمرًا في أدائه مشبعاً بذلك حاجته للانتماء. (ناصر محمد العديلي، 1995، ص189)

التعريف الاجرائي: الرضا الوظيفي هو ذلك الشعور الإيجابي الذي يجعل العامل متكيفا مع عمله، إذا ما توفرت الظروف المساعدة على ذلك من فرص الترقية، الأجر الجيد، وملائمة ساعات العمل ، محتوى العمل، العلاقة الحسنة مع الزملاء من جهة ومع الإدارة.

يعتبر الرضا الوظيفي أمرًا هامًا للأفراد والمؤسسات على حد سواء. فبالنسبة للأفراد، يشعر الشخص الذي يشعر بالرضا الوظيفي بالسعادة والراحة في عمله.

2- مستشار التوجيه:

لغة: جاء في معجم الطلاب هو العليم الذي يؤخذ برايه في أمر هام علمي أو فني أو سياسي أو قضائي أو نحوه، فالجدار اللغوي للاستشارة يفيد التدخل الإنساني المخصص للتأثير الفعّال في الوعي، قصد تغيير سلوك فرد ما. (يوسف شكري فرحان، 2001، ص 82)

اصطلاحا: جاء في معجم مصطلحات التربية والتعليم بأنّه " شخص اختصاصي في مجال التربية يستعان به للوقوف على أرائه التربوية حول قضية أو مشكلة تعترض المسؤولين عن التربية، أو المؤسسات التي تعني في شؤون التعليم والتوجيه التربوي. (جرجس ميشال جرجس، 2009، ص 486)

ويعرف أيضا على انه الشخص الذي يساعد الطلاب فرديا ويعمل على التكيف لما يتعلق بأمورهم الخاصة وفقا لمشكلات كل منهم سواء تربوية أو مهنية أو شخصية. (عبد الله الطروانة، 2009، ص 14)

اذا فمستشار التوجيه هو المختص النفسي المدرسي الذي يقوم بتقرير خدمات الارشاد والتوجيه للتلاميذ داخل المدرسة وتزويدهم بالمعلومات وتوجيههم في مختلف مراحل الدراسة.

3- مستوى الطموح:

4- لغة: لم تختلف مجموعة المعاجم والمناجد والقواميس حول التعريف اللغوي لمستوى الطموح حيث ورد في معجم(لسان العرب)على النحو التالي:

بَحْر طَموحَ المَوْجِ أي مرْتَفِعَ المَوْجَ، وَطَمَحَ بَصَرَه يَطْمَح طَمْحًا أَيْ رَفَعَه ، وَرَجلٌ طَمَّاحٌ أَيْ بَعِيدَ الطَّرَفِ، وَطَمَّاح البَصَرِ أَيْ طموحَه مرْتَفِعَةٌ (ابن منظور،1975، ص 537)

اصطلاحا: عرفه راجح يعرف مستوى الطموح بأنه المستوى الذي يرغب الفرد في بلوغه، أو يشعر بأنه قادر على بلوغه وهو يسعى لتحقيق أهدافه في الحياة وانجاز أعماله اليومية.(راجح،1973، ص129)

يعرف على أنه مستوى الإنجاز الذي يرغب الفرد في الوصول إليه، والذي يشعر أنه يستطيع تحقيقه (عبد المجيد، 2012، ص 12)

التعريف الاجرائي: مستوى الطموح يشير إلى الرغبة والهمة التي يظهرها الفرد في تحقيق النجاح والتطور في مجال عمله أو في الحياة بشكل عام. إنها القوة الدافعة التي تدفع الفرد للسعي نحو الأهداف والتحديات الجديدة، والتطلع لتحقيق مستويات عالية من النجاح والتميز.

يعتبر مستوى الطموح عنصرًا مهمًا في تحقيق النجاح الشخصي والمهني. فالأشخاص الطموحين عادة ما يكونون ملتزمين بالعمل الجاد والاستمرار في تطوير مهاراتهم وتعلم أشياء جديدة. كما أنهم يتحملون المخاطر ويسعون للتحديات الصعبة لتحقيق التفوق.

سابعا– الدراسات السابقة

الدراسات المحلية:

1– دراسة بووذن نبيلة: (2007) بعنوان محددات الرضا الوظيفي لدى العامل الجزائري في إطار نظرية دافيد ماكليلاند للدافعية، دراسة ميدانية بمؤسسة سوناريك – وحدة فرجيوة)

أهداف الدراسة:

– محاولة الوصول الى أهم محددات الرضا الوظيفي انطلاقا من الحاجات المتضمنة في نظرية دافيد ماكليلاند للدافعية.

– أدوات الدراسة: الملاحظة والمقابلة والاستبيان.

– عينة الدراسة: أشتملت 209 من أفراد مؤسسة سوناريك لإنتاج المدافئ والمطابخ المنزلية بقسنطينة

نتائج الدراسة توصلت الى:

– وجود فروق ذو دلالة احصائية في أهمية الحاجات المتضمنة في نظرية دافيد ماكليلاند للدافعية(الانتماء، القوة ، الانجاز) لتحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة الجزائرية حسب متغير الجنس.

2– عبد الرحمان عزيزو(2015) الرضا الوظيفي لدى العمال الجزائريين بين القطاع العام والخاص .

أهداف الدراسة:

– محاولة التعرف على بعض محددات الرضا الوظيفي لدى العامل الجزائريين بالإضافة إلى معرفة تأثير العوامل الشخصية على مستوى الرضا الوظيفي لدى العامل الجزائري.

– معرفة الفروق الفردية في مستويات الرضا الوظيفي بين القطاعين العام والخاص ودراسة العلاقة بين مستوى الرضا الوظيفي وقطاع العمل ، واستخدم مقياس الرضا الوظيفي كأداة جمع البيانات.

نتائج الدراسة:

– لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن الترقية لدى عمال القطاع العام في الجزائر تبعا لمتغير الخبرة المهنية .

–توجد علاقة ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن الترقية لدى عمال القطاع العام في الجزائر تبعا لمتغير المستوى التعليمي كما تم التوصل الى هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى العام للرضا الوظيفي حسب السن والخبرة المهنية والمستوى التعليمي لدى عمال القطاع العام.

الدراسات العربية:

1- **سهير عبد النور حبيبه: (2009) بعنوان مستوى الرضا الوظيفي لدى مساعدي مديري المدارس الثانوية الخاصة في الأردن)،**

أهداف الدراسة:

التعرف مستوى الرضا الوظيفي لدى مساعدي مديري المدارس الثانوية الخاصة في الأردن.

عينة الدراسة:

اشتملت 246 مساعدة ومساعدة لمديري المدارس، وتم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية البسيطة وبنسبة (50%) من حجم المجتمع الأصلي، حيث بلغت (123) مساعدة ومساعدة لمديري المدارس.

أدوات الدراسة:

الاستبانة للتعرف إلى درجة الرضا الوظيفي لدى مساعدي مديري المدارس الثانوية الخاصة في الأردن ، وذلك بعد الإطلاع على الأدب النظري والتربوي المتعلق بموضوع الدراسة والدراسات ذات الصلة .

نتائج الدراسة:

– إن مستوى الرضا الوظيفي لدى مساعدي مديري المدارس الثانوية الخاصة في عمان كان متوسطة ، إذ بلغ المتوسط الحسابي (2.79) ، بانحراف معياري (0.47)، وجاءت مجالات أداة الدراسة بين المستوى المنخفض والمتوسط.

– عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (a< 005) في مستوى الرضا الوظيفي لدى مساعدي مديري المدارس الثانوية الخاصة في عمان تبعا لمتغير المؤهل العلمي.

– عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (as)05(في مستوى الرضا الوظيفي لدى مساعدي مديري المدارس الثانوية الخاصة في عمان تبعا لمتغير الخبرة.

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى مساعدي مديري المدارس الثانوية الخاصة في عمان تبعا لمتغير الجنس .

وفي ضوء نتائج الدراسة توصي الباحثة بالاتي:

– لما كان مستوى الرضا الوظيفي لمساعدي المديرين منخفضة في مجال الراتب والحوافز، فإن الباحثة توصي بضرورة العمل على رفع مستوى الرضا الوظيفي لمساعدي مديري المدارس ماديا من خلال زيادة رواتب مساعدي المديرين ، ومنحهم المكافآت التي تضمن بقاءهم في عملهم ، وزيادة دافعيتهم وحماسهم للعمل .

– تقديم المزيد من الحوافز التشجيعية المعنوية لمساعدي المديرين في المدارس الخاصة كخطابات الشكر والتقدير.

الدراسات الاجنبية:

1- دراسة Ayranci : (2009) بعنوان دراسة عوامل الرضا الوظيفي بين أصحاب المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تركيا.

أهداف الدراسة:

- تحديد العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لمالكي المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ولاية باسكانت بتركيا وتحليل العلاقة بين هذه العوامل.

- اعتمد الباحث في جمع بيانات الدراسة على الاستبيان.

- عينة الدراسة اشتملت: 228 مالك مؤسسة صغيرة ومتوسطة.

نتائج الدراسة:

- أن الرضا الوظيفي للعاملين يتأثر بسبعة عوامل هي خصائص العمل ظروف العمل، الفوائد المالية، والاتصالات ملائمة العمل الكفاءة، صورة المؤسسة وهذه العوامل لديها علاقة قوية و إيجابية ببعضها البعض، باستثناء خصائص العمل ومدى ملائمتها للمالك لامتلاك الأعمال التجارية.

ثامنا- مناقشة الدراسات السابقة

بعد التطرق وذكر اهم الدراسات السابقة التي شملت متغير من متغيرات الدراسة، اعتمدنا على الدراسات المحلية والعربية والأجنبية، وبعد تبيان اهم نتائج أهداف الدراسات التي أفرزتها نبين ما يلي:

- انه توجد قلة من الدراسات التي اهتمت بفئة مستشاري التوجيه المدرسي والمهني، وعلاقتهم بالرضا الوظيفي.

- ان معظم الدراسات السابقة لها اختلاف من ناحية الزمان والمكان والنتائج والاهداف.

- أظهرت الدراسات السابقة ما نحتاجه في دراستا الحالية، ومنها دراسة عبد الرحمان عزيزو(2015) تحت عنوان الرضا الوظيفي لدى العمال الجزائريين بين القطاع العام والخاص. ودراسة دراسة بووذن نبيلة

(2007) تحت عنوان بعنوان محددات الرضا الوظيفي لدى العامل الجزائري في إطار نظرية دافيد ماكليلاند للدافعية.

– أما باقي الدراسات فقد أعطتنا لمحة عن مستشاري التوجيه المدرسي والمهني وعلاقتهم بالرضا الوظيفي، وزادت من اثراء موضوعنا البحثي.

– أن هذه الدراسات ساعدتنا في صياغة الإشكالية واختيار العينة.

خلاصة الفصل:

من خلال عرض الإطار التصوري والمفاهيمي للدراسة الحالية، والذي تناول تحديد إشكالية البحث، وأهم تساؤلاته، وكذلك تم وضع أهم أهدافها مع توضيح أهميتها، وأهم الدراسات السابقة، بالإضافة الى تحديد أهم المفاهيم التي ستتناولها هذه الدراسة، وبعد هذا أصبح البحث الذي نريد دراسته واضحا للباحث، وبذلك تكون له رؤية حول الظاهرة المراد دراستها.

الفصل الثاني: الرضا الوظيفي

تمهيد

أولا– أنواع الرضا الوظيفي

ثانيا– أهمية الرضا الوظيفي

ثالثا– أبعاد الرضا الوظيفي

رابعا– قياس الرضا الوظيفي

خامسا– العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي

سادسا– مؤشرات الرضا الوظيفي

سابع– نتائج الرضا الوظيفي

ثامنا– النظريات المفسرة للرضا الوظيفي

خلاصة الفصل

تمهيد:

لقد أصبحت مسألة الرضا وعدم الرضا من الموضوعات التي تحظى باهتمام الباحثين لبحث جوانبها المختلفة، ولقد تم التوصل لمجموعة من العوامل التي تعد من أهم العناصر التي ترتبط بعلاقة طردية مع الرضا الوظيفي وتدور معه وجودا وعدما.

ونظرا لأهمية الرضا الوظيفي في إشباع الحاجات المختلفة للفرد وتحقيق طموحاته وسعادته في العمل الذي ينتمي إليه فقد اهتم البحث بدراسة عناصر الرضا الذي يحقق الإشباع لحاجات الفرد النفسية والاجتماعية والفسيولوجية والمادية حتى يكون منتجا في عمله.

الرضا الوظيفي

أولا- أنواع الرضا الوظيفي

للرضا الوظيفي عدة أنواع ومنها كما أشار Ginsberg أن هناك ثلاثة أنواع و هي:

1- الرضا الداخلي: بأن هذا النوع من الرضا ينبع من مصدرين، الأول للمتعة النابعة عن انهماك الفرد في عمله وإحساسه بالإنجاز ومن إحساسه بقدراته الشخصية من خلال هذا الانجاز.

2- الرضا الخارجي: وهو مرتبط بالأجر وتوقعات الفرد المتعلقة بقيمه وأهدافه .

3- الرضا الذاتي: ينتج هذا النوع من الرضا بالظروف النفسية والطبيعية وكذا الوظيفية التي تصاحب عمل الفرد . (معروف هواري، 2016، ص 43)

4- الرضا الكلي: يمثل الرضا الكلي رضا الموظف عن دميع جوانب ومكونات العمل، وهنا يكون الموظف قد وصل لأقصى درجة الرضا عن عمله. (حليمة بوسالية، 2011،ص 57)

ثانيا- أهمية الرضا الوظيفي:

يعد الرضا الوظيفي احد المواضيع التي اولت لها الدراسات اهمية حيث وجدت عدة ابحاث أن الرضا الوظيفي لديه قدرة جيدة على التنبؤ ببعض سلوكيات العمل المهمة، ومن هذا المنطلق، اهتمت العديد من المنظمات بقياس معدلات الرضا الوظيفي لدى موظفيها في محاولة منها للتنبؤ بسلوكيات ذات أهمية لها **مثل** سلوك ترك العمل، وسلوك المواطنة الصالحة في العمل، وسلوك التغيب عن العمل غير المبرر، والتميز في أداء العمل. (الزغبي مروان ظاهر،2011، ص11)

حيث اكتسى الرضا الوظيفي أهمية كبيرة لكل من الموظف، المؤسسة والمجتمع، تتمثل هذه الأهمية في ما يلي:

1- الرضا الوظيفي واهميته للموظف:

- القدرة على التكيف مع بيئة العمل، حيث أن الوضعية النفسية المريحة التي تتمتع بها الموارد البشرية تعطي إمكانية أكبر للتحكم في عملها وما يحيط به.

- الرغبة في الإبداع والابتكار، فعندما يشعر الموظف بأن جميع حاجاته المادية من أكل، شرب، سكن...الخ، وحاجاته غير المادية من تقدير واحترام، أمان وظيفي... الخ مشبعة بشكل كاف، تزيد لديه الرغبة في تأدية عمله بطريقة مميزة.

- زيادة مستوى الطموح والتقدم، فالموارد البشرية التي تتمتع بالرضا الوظيفي تكون أكثر رغبة في تطوير مستقبلها الوظيفي.

- الرضا عن الحياة، حيث أن المزايا المادية وغير المادية التي توفرها الوظيفة للموظفين تساعد على مقابلة متطلبات الحياة.

2- الرضا الوظيفي واهميته للمؤسسة:

- ارتفاع في مستوى الفعالية والفاعلية، فالرضا الوظيفي يجعل الموظفين أكثر تركيزا على عملهم. (نور الدين شنوق، 2005،ص191)

- ارتفاع في الإنتاجية، فالرضا الوظيفي يخلق الرغبة للموظفين في الإنجاز وتحسين الأداء.

- تخفيض تكاليف الإنتاج، فالرضا الوظيفي يساهم بشكل كبير في تخفيض معدلات التغيب عن العمل والإضرابات والشكاوي ... الخ

- ارتفاع مستوى الولاء للمؤسسة، فلما يشعر الوقت بأن وظيفته أنت حاجاته المادية وغير المادية يزيد تعلقه بمؤسسته.

3- الرضا الوظيفي واهميته للمجتمع:

- ارتفاع معدلات الإنتاج وتحقيق الفعالية.

- ارتفاع معدلات النمو والتطور المجتمع. (نور الدين شنوق، 2005،ص192)

ثالثا- أبعاد الرضا الوظيفي

البعد الاول: الرضا العام

ويعرف بأنه الاتجاه العام للفرد نحو عمله ككل فإما هو راضي أو غير راضي هكذا بصفة مطلقة، ولا يسمح هذا المؤشر بتحديد الجوانب النوعية التي يرضى عنها الموظف أو العامل أكثر من غيرها ولا مقدار ذلك، فضلا عن الجوانب ال تي لا يرضى أصلا بيدا أنه يفيد في إلقاء نظرة عامة على موقف العامل إزاء عمله بصفة عامة. (فرج طريف شوقي، 2000، ص22)

البعد الثاني: الرضا النوعي (الجزئي)

ويشير إلى رضا الفرد عن كل جانب من الجوانب على حدة، وتشمل تلك الجوانب، سياسة المنظمة، الأجور، الإشراف، فرص الترقية، الرعاية الصحية والاجتماعية، ظروف العمل، أساليب الاتصال داخل المنظمة والعلاقات مع الزملاء، وتفيد معرفة هذه الجوانب في التعرف على المصادر التي يمكن أن تساهم في زيادة أو تخفيض الرضا الوظيفي. (فرج طريف شوقي، 2000، ص23)

رابعا- قياس الرضا الوظيفي :

يعد الرضا الوظيفي عاملا بالدول المتقدمة، حيث يتم قياسه من حين لآخر من قبل المؤسسات وذلك لإعطاء غيابه كبيرة لراحة العمال وتعزيز سعادتهم بالعمل الذي يؤدونه، بتوفير شروط الملائمة بغية ضمان أكبر قدر من التوافق المهني لديهم، وغالبا ما يتم الاعتماد على تناولين رئيسين مختلفين لقياس مستوى الرضا عن العمل لدى **الأول** : يقوم على أساس قياس الرضا من خلال نسبتي الغياب والحراك الوظيفي والذي يعتبر بمثابة المقياس الموضوعي للتعبير عن الآثار السلوكية للرضا عن العمل، ويعاب عن هذا التناول لافتقاره إلى الوقوف على أسباب هذه الظاهرة، وبالتالي كيفية معالجتها. (العياشي بن زروق، 2008،ص60)

الثاني : فيقضي الاعتماد على مقاييس ذاتية لقياس الرضا عن العمل من خلال استجابة أحاسيس ومشاعر العمال لمختلف ما يوفره العمل من تحقيق لإشباع حاجاتهم وبلوغ أهدافهم، لذا يبقى هذا التناول ضروري ومفيد في عملية الكشف عن المتغيرات الرئيسية المؤثرة في مستوى الرضا بطريقة مباشرة وخصوصا إذا حسن استغلال هذا التناول في مختلف مراحله. (العياشي بن زروق،2008،ص60)

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

يمكن قياس الرضا عن العمل بواسطة أسلوب قياس الآثار السلوكية التي تظهر لدى الأفراد، وتدل عن رضاهم أو عدم رضاهم فيما يخص العمل، ومن مثل هذه الآثار السلوكية تكرار الغياب عن العمل بعذر أو بدونه، وكذا تغيير العمل بآخر. (العياشي بن زروق،2008،ص61)

وإن معرفة اتجاهات الأفراد نحو العمل ليست بالعملية السهلة، لأنه من الصعب معرفة حقيقة تلك الاتجاهات بدقة من خلال الملاحظة، أو استنتاجها بدقة من خلال سلوك الفرد، فإلى حد كبير يعتمد في قياس الرضا عن العمل على ما يذكره الفرد، وعادة لا يفصح، أو لا يستطيع الفرد الإفصاح بصورة صادقة عما بداخله، ويمكن حصر الأساليب المستخدمة في الوقت الحاضر في نوعين : (عبد الباقي صلاح الدين محمد، 2003، ص235)

المقاييس الموضوعية : حيث يمكن قياس اتجاه العاملين ورضاهم عن طريق استخدام أساليب معينة مثل، الغياب، معدل الاستقالة أو ترك الخدمة، معدل الحوادث في العمل، وكذلك معدل الشكاوي ومستوى إنتاج الموظف.

المقاييس الذاتية : وهي التي تعتمد على جمع المعلومات من العامل ين باستخدام وسائل محددة مثل تصميم استمارة الاستقصاء تتضمن قائمة أسئلة خاصة بالرضا الوظيفي توجه إلى الأفراد العاملين بالمنظمة من أجل معرفة درجة رضاهم عن العمل، أو باستخدام طريقة المقابلات الشخصية التي يجريها الباحثين مع العاملين في المنظمة، ولكل طريقة مزاياها وعيوبها وظروف استخدامها، وقد بذل الباحثون والمنظرون في السلوك التنظيمي جهود كبيرة من أجل تطوير بعض المقاييس تكون أكثر صدق وثبات وسنتعرض لأهم الطرق الرئيسية المستخدمة في قياس الرضا نذكر منها. (راوية حسن،2004،ص 169)

1- **المقاييس الرتبية أو الاستبيانات ذات المقاييس المقننة** :وهي من أكثر الطرق المستخدمة لقياس الرضا الوظيفي باستعمال قوائم الاستقصاء، ومن أهم المقاييس المستعملة الآتي:

- **الاستبانة الوصفية للوظيفة:** وتقيس معدلات الرضا لخمسة جوانب مختلفة للوظيفة وهي: الوظيفة نفسها – الأجر – فرص الترقية – الإشراف – الزملاء، وضمن كل بعد من هذه الأبعاد قائمة بكلمات أو جمل قصيرة، على العامل أو الموظف أن يحدد ما إذا كانت العبارة تصف الوظيفة أم لا، باستخدام إجابات من نوع الثبات أو النفي أو عدم المعرفة، ولكل جملة أو عبارة قيمة رقمية بحسب الإجابة، وفي النهاية يعطينا حاصل جمع التقديرات على الأبعاد الخمسة مستويا الرضا الوظيفي عن كل بعد أو جانب. (محمد سعيد أنور سلطان،1999،ص51)
- **استبانة مينسوتا لقياس الرضا الوظيفي:** وهو مقياس شائع الاستخدام، حيث يعبر الفرد عن مدى رضاهم من عدمه، حول بعض الجوانب المتعلقة بالوظيفة مثل(الأجر، الترقية، كفاءة الإشراف)، أما مقياس التقدير فيتراوح بين راضي جدا إلى غير راضي جدا.
- **مقياس الرضا عن الأجر:** وهو يهتم بالحالات النفسية تجاه العوامل المختلفة لجوانب أنظمة الأجور، مثل الرضا عن مستوى الأجر ال حالي و الرضا عن الزيادات في الأجر، المزاياالإضافية، وإدارة نظام الأجور، ويتم الإجابة عليه في مقياس متدرج من خمسة مستويات.

2- أسلوب الأحداث الحرجة : وهو أسلوب يعرف بطريقة القصة لهيرزبرج يتم من خلاله قياس وتقيم الرضا الوظيفي لدى الأفراد، حيث يطلب من الأفراد أ ن يصف بعض الأحداث المرتبطة بعمله، والتي حققت له الرضا أو عدم الرضا، ثم يتم اختبار وفحص الإجابات لاكتشاف عوامل أو مسببات الرضا أو عدم الرضا، فمثلا إذا ذكر العديد من الأفراد مواقف في العمل تعرضوا فيها لمعاملة سيئة من المشرف، أو يمتدحون المسرف لمعاملته الطيبة يظهر أن نمط الإشراف يلعب دورا هاما في الرضا الوظيفي لدى الأفراد. (راوية حسن،2004،ص 169)

3-**المقابلات الشخصية:** تكون المقابلة فردية أو جماعية، وذلك باستجواب الأفراد العاملين والتعرف على جوانب الرضا عن العمل أو عدمه، وقد تكون هذه المقابلات رسمية أو غير رسمية وهي أكثر فاعلية في المنظمات الصغيرة، وخاصة إذا تم التخطيط لها من قبل مختصين في المقابلات الشخصية، وتقل فعاليتها في المنظمات الكبيرة، لأن الأف ا رد في الغالب يخشون الإفصاح على أمور قد تضر بمصالحهم، خاصة اذا تعارضت تلك الأمور مع توجهات ومصالح المنظمة. (عادل عبد الرازق هاشم،2010،ص88)

خامسا- العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي

تتعدد العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للأفراد، ولكل منها درجته في التأثير فنجد المادية منها والمعنوية وحتى الشخصية وهي كالتالي :

1- العوامل الشخصية: و تنقسم إلى

أ- عوامل داخلية خاصة بالفرد: ونذكر منها:

- **السن:** حيث أوضحت الدراسات أن المتغير السن علاقة بالرضا لدى العاملين حيث توصل تيرنر أن الرضا عن العمل يزداد في مرحلة السن ما بين 20 إلى 49 سنة، ثم يبدأ بالانخفاض شيئا فشيئا.

- **الجنس:** حيث أثبتت بعض الدراسات أن مستوى الرضا يكون أعلى لدى الإناث مقارنة بالذكور.

- **المستوى التعليمي:** تشير الدراسات أن العمال الذين أتموا تعليمهم الجامعي أقل رضا عن منصبهم من الذين لم يدرسوا إطلاقا. (أحمد صقر عاشور،1997،ص 145)

- **الأقدمية في العمل،** بحيث أن عامل الخبرة يجعل القرد راضيا عن عمله عكس الفرد الجديد في العمل.

- **القيم الشخصية:** وهي المبادئ التي يعتمدها الفرد في نشاطه اليومي بالمؤسسة .

- **الشخصية:** من خلال وعي الفرد بتصرفاته وانفتاحه اجتماعيا واستقراره النفسي.

- **قدرات الفرد:** المتمثلة في الاستعدادات الذهنية والبدنية لأداء مهام متعددة .

ب- عوامل خاصة محتوى العمل: لقد أصبحت هذه العوامل تشغل اهتمام الباحثين ومن أهم متغيراتها التي لها علاقة بالرضا ونذكر منها:

- **درجة تنوع مهام العمل:** فكلما تنوعت المهام قل الملل النفسي، وذلك في حالة تكامل هذه مع قدرات الفرد. (أحمد صقر عاشور،1997،ص 146)

- **درجة السيطرة الذاتية المتاحة للفرد:** فكلما زادت حرية الفرد في اختبار طرق أداء العمل جعله يتكيف بسهولة مع محيط عمله.

- **استخدام القرد لقدراته:** كلما أحس القرد أنه يقوم باستخدام قدراته كلما زاد رضاه .

- **مستوى الطموح:** فمستوى الطموح يكون كلما توافق مستوى الأداء مع طموح القرد، تولد لديه الشعور والرضا. (أحمد صقر عاشور،1997،ص 146)

02- العوامل المادية

أ- عوامل مادية مباشرة: وتشمل:

- **الأجر:** يعد الأجر وسيلة مهمة لإشباع الحاجات المادية والاجتماعية للأفراد وقد أشارت الكثير من الدراسات إلى وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا عن العمل فكلما زاد مستوى الدخل للأفراد ارتفع رضاهم عن العمل والعكس صحيح . (سهيلة محمد عباس،2006،ص 176)

- **العلاوات الاستثنائية والدورية:** وهي ما يضاف الأجر الفرد الأساسي خلال فترة زمنية محدودة.

- **المكافآت التشجيعية:** وقد ترتبط بزيادة الإنتاج أو تحسينه، السرعة في الإنجاز، الاختراع.

- **المشاركة في الأرباح:** وهي من أهم الحوافز التي تدفع العاملين لزيادة إنتاجهم والرفع من مستوى رضاهم الوظيفي.

- **الترقية:** يتم من خلالها إشباع حاجات الأفراد بتحقيق الذات ومنافع تعود على المؤسسية .

ب- عوامل مادية غير مباشرة: وتتمحور في:

- **خدمات التغذية:** التي تمد العامل بالطاقة اللازمة لتأدية عمله بفعالية وبالتالي رضاه عن العمل الذي يقوم به.

- **الخدمات الصحية:** إن توفير المتطلبات الصحية داخل العمل يجعل العامل يمارس نشاطه بأريحية وسكينة وبالتالي تحقيق الأداء الجيد. (أحمد صقر عاشور،1997،ص 147)

- **خدمات النقل:** والتي توفر الانضباط داخل العمل والتقليل من التعب الذي يعاني منه العامل في التنقل.

- **الخدمات التثقيفية:** والتي تعزز القيم الفكرية والأخلاقية والاجتماعية بين العمال وتحرر نشاط العمال من جديد.

03- العوامل المعنوية :

أ- عوامل متعلقة بعلاقة العمل:

- **جماعة العمل:** والانتماء إليها من أهم المحفزات لرفع الأداء والشعور بالارتياح والرضا، ومن العوامل المؤدية إلى تماسكها بحد: الحجم، يتجانس الأعضاء، الاتصالات، سلوك المشرفين.

- **الإشراف:** إن توفير مشرفين على درجة من الكفاءة يؤدي بالضرورة إلى ارتفاع كفاءة الأداء عند العاملين وتوفر جو من العلاقات الايجابية بين الرؤساء والمرؤوسين.

- **الاتصال:** إن اتساع رقعة قنوات الاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين ينتج عنه شعور بالارتياح والاهتمام لدى العمال وبالتالي يضمن ولائهم ورضاهم الوظيفي. (أحمد صقر عاشور،1997،ص 148)

ب- عوامل متعلقة بظروف العمل:

- **ساعات العمل وأوقات الراحة:** بحيث هناك ارتباط بينهما وبين قدرة الفرد على الأداء فكلما كانت ساعات العمل وأوقات الراحة مناسبة كلما كان الأداء مرتفعا وبالتالي الرضا مرتفعا.

- **الإضاءة:** إن توفير عامل الإضاءة يساعد على سرعة التكيف ومن ثم الرضا عن مكان العمل ومحتوياته.

- **الضوضاء والرطوبة والحرارة:** إن رضا العامل عن عمله مرتبط بصورة أكثر مكان عمله، فتوفر أساليب تمنع حدوث مثل هذه العوامل قد تساعد في تحقيق الأداء الجيد والفعال لدى العمال و بالتالي ارتفاع مستوى رضاهم الوظيفي. (حمدي فؤاد علي، 1981،ص 212)

سادسا- مؤشرات الرضا الوظيفي

تتجسد حالة الرضا أو عدم الرضا لدى أي فرد عامل بالمؤسسة في مظاهر عدة كالإضراب، التمارض، الشكاوى إضافة إلى الغياب ودوران العمل، ومثل هذه الظواهر تشكل مشكلات كبيرة بالنسبة للمؤسسات تؤدي إلى انخفاض إنتاجها وتدهور أدائها، وتسبب بشكل أو بآخر تكاليف إضافية في شكل مباشر أو غير مباشر إن مثل هذه الظواهر ذات تأثير من زاويتين:

- ارتفاع التكاليف جراء محاولة المؤسسة تغطية العجز الذي يحصل إثر تجسد أحد الظواهر السابقة مما يؤدي إلى ارتفاع التكاليف.

- ارتفاع تكاليف تنفيذ تدابير وإجراءات محددة للتقليل من هذه السلوكات. (زين الدي ضياف،2007، ص77) وتعد التكاليف الناتجة عن حالة عدم رضا الأفراد تكاليف خفية تتحملها المؤسسة وتؤثر عليها بشكل سلبي، لذا يجب على الإدارة تدارك الأمر وبذل الجهد في سبيل تحقيق رضا أفرادها للحد (ما أمكن) من تراكم التكاليف الخفية، وتفادي المظاهر السلوكية الناتجة عن حالة عدم الرضا والمتمثلة في:

- الوصول المتأخر والمتكرر إلى مكان العمل.
- تدهور الإنتاجية.
- التمارض لتسهيل عملية الغياب.
- اتخاذ القرار بشأن المغادرة النهائية من المؤسسة.

ونظرا لأهمية هذه المؤشرات نحاول تحليل كل مؤشر على حدى وإبراز درجة التكامل فيما بينها، أي مدى اعتمادها كمؤشرات أساسية دالة على حالة الرضا الوظيفي للفرد. (زهية زغوان،2007،ص 111)

1- التمارض:

إن حالة عدم الرضا تخلق لدى الفرد نوع من التوتر والقلق، فمن أجل التخلص من عمل غير راض عنه، يلجأ الفرد إلى ظاهرة التمارض وتعني لنا إظهار الفرد نفسه في حالة مرض ويلاحظ ذلك من خلال التردد المستمر على عيادة المؤسسة، وهذا السلوك ما هو إلا تعبير عن مشاكل في العمل والملل من الظروف المحيطة به.

2- كثرة الشكاوي:

إن الاستياء من طرق المعاملة أو الظروف المحيطة بالعمل تدفع بالعاملين المستائين إلى رفع شكاويهم كتابيا أو شفاهيا لرؤسائهم، فنسبة الشكاوي المقدمة تعكس لنا مستوى الرضا الأمر الذي يتوجب أخذها بعين الاعتبار وتحليلها بدقة لإيجاد الحلول الممكنة. (زهية زغوان،2007،ص 112)

3- الإضراب:

مما لا شك فيه أن حدوث الإضراب يعكس بالفعل تواجد الاختلال في العلاقات التنظيمية (علاقة العمل، العلاقات الإنسانية)، لذلك يعد أهم المؤشرات الدالة على وجود مشاعر عدم الرضا المعبر عنها بشكل صريح، فالإضراب بصورة عامة تعبير عن وضعية العمال التي يعيشونها ولا تتوافق مع متطلباتهم. وهو لا يعني العنف، لكنه يتعلق بالقوة، كما أنه نوع من الغياب(أي أن العامل لا يؤدي وظيفته رغم تواجده

بالمؤسسة)، فنجد العمال في حالة إضراب إذا كانت الأجور منخفضة مثلا فهذا يعكس لنا عدم الرضا على مستوى الأجور، فالعامل يلجأ إلى ذلك التصرف للتعبير عن ما يعانيه من تأزم وتوتر يعتقد أن الإدارة هي المسؤولة عن ذلك والإضراب هو الوسيلة الكفيلة للحد من تلك الوضعيات. (زهية زغوان،2007،ص 113) ومن الإضراب ما هو غير رسمي يقوم به جماعة من الأفراد المستاءين من تدهور وتدني مستلزمات العمل، كأن يتم على مستوى الوحدة الإنتاجية مثلا دون إعلام النقابة أو الإدارة بذلك وهذا النوع من الإضراب ما هو إلا احتجاج عن قدم آلات العمل التي قد تؤدي إلى مزيد من الحوادث، أما الإضراب الرسمي فيشمل جميع عمال المؤسسة مع علم النقابة والإدارة بذلك، فالعمال في مثل هذه الحالة تميزهم حالة عدم الرضا إما على الأجر أو على سوء ظروف العمل...الخ وكلا النوعين يعبر عن حالة عدم الاستقرار بالعمل مما ينتج عليه آثار سلبية على الفرد والمؤسسة معا.

4- اللامبالاة والتخريب:

إن الانسجام والتوافق بين الفرد العامل وأعضاء المؤسسة، يلعب دورا هاما في الرفع من معنوياته، الأمر الذي يدفعه ويوجهه إلى بذل الجهد اللازم في عمله، إذن هو راض إلى حد ما عن ذلك العمل الذي يمكنه من تحقيق الطموح والذات، وبغياب ذلك الانسجام وعدم القدرة على التكيف مع محيط العمل تظهر عدة أشكال من اللامبالاة والتخريب التي تترجم وتعكس لنا حالة عدم الرضا التي تنتاب الفرد العامل، إذ يلجأ إلى تخريب ممتلكات المؤسسة كأدوات الإنتاج مثلا، مما ينتج عنه إنتاج ذو نوعية رديئة.

5- الرضا عن العمل والإصابات:

تعد الحوادث والإصابات التي يتعرض لها العامل تعبيرا منه عن عدم رضاه عن عمله، وبالتالي انعدام الدافع نحو أداء العمل بكفاءة وعدم الرغبة في إنجاز المهام الموكلة إليه، ولقد تضاربت الآراء حول العلاقة بين الرضا الوظيفي وبين معدلات الحوادث والإصابات، فنجد من الباحثين من يفترض العلاقة السلبية بين الرضا عن العمل ومعدل الحوادث، فالفرد الذي لا يشعر بالرضا عن عمله يكون أقرب من التعرض إلى الإصابة

عن الفرد الذي يشعر بالرضا، ويعد ذلك بمثابة الانسحاب عن العمل، وفي المقابل نجد فروم يذكر أن الإصابات هي مصدر من مصادر عدم الرضا عن العمل، وليس العكس، فتعرض الفرد للإصابة يجعله غير راض عن عمله.(محمد سعيد أنور سلطان،1999،ص51)

سابع- نتائج الرضا الوظيفي

تؤدي الجهود التي تبذلها المنظمة باتجاه خلق قيم عمل مشتركة إلى منحها فرصة الحصول على قوة عمل مندفعة ومحفزة وراضية وذات شعور عالي، ومن نتائج الرضا الوظيفي للعمال ما يلي:

- ✓ فرص الحصول على ولاء عالي من قبل المستفيدين من سلعها أو خدماتها عملا بقاعدة "الإناء ينضح بما فيه"، فليس خفي على المستهلك ما يدور في داخل المنظمة من مشاكل وظواهر عمل.
- ✓ فرص التفوق النوعي على المنافسين من خلال حرص العاملين على تحسين الإنتاجية والنوعية في آن واحد.
- ✓ فرص الحصول على الاحتفاظ بنوعيات كفؤة مهاريا ومعرفيا من الموارد البشرية.
- ✓ فرص الإيفاء بالمسؤولية الاجتماعية والأخلاقية تجاه المجتمع.
- ✓ فرص الرضا عن العمل والإصابات وتفسر هذه الظاهرة بأن العامل الذي لا يشعر بدرجة عالية من الرضا عن عمله تجده أقرب إلى الإصابة، إذ أن ذلك هو سبيله إلى الابتعاد عن جو العمل الذي لايحبه
- ✓ الرضا الوظيفي للعمال فرصة للنمو والتطور.(سعد علي ريحان المحمد، 2014، ص116)
- ✓ الرضا عن العمل ومعدل الغياب إذ أنه من العوامل الأساسية التي يمكن الاعتماد عليها في عملية التنبؤ بحالات الغياب بين الرضا عن العمل، والغرض هنا أنه إذا كان العامل يحصل على درجة من الرضا أثناء وجوده في عمله أكثر من الرضا الذي يمكنه الحصول عليه إذا تغيب عن العمل. الرضا عن العمل ومعدل أداء العمل إذ يمثل الرضا الوظيفي هنا أحد الخصائص التي تستخدمها المنظمة عادة كبديل للأداء وإن كان

يبدو أن هناك بعض العلاقة بين الرضا والأداء فهذه العلاقة ليست نهائية أو مطلقة .(محمد سعيد سلطان، 2002ن ص 206)

ثامنا- النظريات المفسرة للرضا الوظيفي

اهتم الباحثون بتفسير الرضا الوظيفي منذ القدم ففي البداية كان مفهوم الرجل الاقتصادي الذي نادت به المدرسة الكلاسيكية بقيادة فريدريك تايلور) هو المفهوم المسيطر لمدة طويلة حيث يرى هذا المفهوم أن العوائد المادية هي الأساس في زيادة الرضا الوظيفي, ثم تلي ذلك مدرسة العلاقات الإنسانية بقيادة (التون (مايو) والتي توصلت إلى عوامل أخرى محركة لدافعية الموارد البشرية وهي الرغبة في التكوين العلاقات الإنسانية وأعقب ذلك نظريات كثيرة حاولت تفسير الرضا الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسات, سنتعرض لأهمها في النقاط التالية.(السالم،1997، ص28)

4-1 نظرية الحاجات:

يعد تشافر أول من تبنى نظرية الحاجات لتحقيق الذات وعلاقتها بالرضا الوظيفي وقال: انه في أي موقف فان الرضا المهني وظيفة توفر للعامل النتائج ذات القيمة بالنسبة له أن هناك مجموعة من الحاجات النفسية التي تعمل على جعل الناس راضين أو غير راضين عن أعمالهم.(البادري،2011،ص)

نظرية التدرج الهرمي لماسلو:

تتضح ابعاد هذه النظرية في النموذج الأساسي لإتباع الحاجات الذي قدمه عالم النفس الأمريكي أبراهام ماسلو 1943-1954 وتتنوع الحاجات عند ماسلو فمنها:

4-1-1 الحاجات الفسيولوجية:

وهي الحاجات الأساسية مثل: الحاجة إلى الطعام والماء والأكسجين والرائحة والنوم والسكن والملبس والنشاط والجنس والإشباع الحسي. وهذه الفئة من الحاجات هي التي تتصدر قائمة الحاجات المختلفة في حال عدم إشباعها فمنتهى أمل الفرد الذي يشعر ببرودة شديدة أن يجد مكانا دافئا. وان هذه الحاجات فطرية عامة

يشترك فيها جميع الأفراد بغض النظر عن اختلاف بيئاتهم أجناسهم وأعمارهم وثقافتهم.(شيحة، 2015، ص 88)

4-1-2 حاجات الأمن:

تتضمن هذه الحاجات حماية الفرد من الأخطار الجسمية والصحية والبدنية وكذلك الحماية من الأخطار الاقتصادية والمتعلقة بضمان استمرارية العمل لضمان استمرار الدعم المادي الضروري للفرد للمحافظة على مستوى معين من الحياة.

4-1-3 الحاجة إلى شعور بالانتماء:

تتبع هذه الحاجات من كون الإنسان اجتماعيا بطبيعته ويعيش ضمن جماعة ويتفاعل معها وتشمل حاجات تكوين العلاقات والحب والارتباط مع الآخرين وتعتبر الحاجات الاجتماعية نقطة الانطلاق نحو حاجات أعلى عن الحاجات الأولية.(رضوان،2013،ص89)

4-1-4 حاجات الاحترام والتقدير:

وتمثل الحاجة إلى الاحترام والتقدير من الآخرين والتمييز عنهم ويقول ماسلو بان هذه الحاجة تأتي عقب إشباع الحاجات الثلاث السابقة.

4-1-5 حاجات تحقيق الذات:

وتمثل الحاجة إلى تحقيق الأهداف والطموحات التي يرغبها الفرد في الحياة, وتعد هذه الحاجة أعلى مستوى في تنظيم ماسلو الهرمي للحاجات.(البلادي،2011،ص22)

4-2 نظرية العاملين:

يرى هارزبورغ في سنة 1959 بدراسة دوافع العاملين ورضاهم الوظيفي من خلال دراسة استطلاعية قام بها على 200 من المحاسبين والمهندسين لفهم شعورهم حول الأعمال التي يؤذونها وخلصت الدراسة إلى تصنيف فئتين من العوامل وهي:

4-2-1 **العوامل الوقائية:** وتشمل سياسة الشركة وإدارتها نمط الإشراف, العلاقة مع الرؤساء ظروف العمل الراتب المركز الاجتماعي الأمن الوظيفي, التأثيرات على الحياة الشخصية.

4-2-2 **العوامل الدافعية** وهي الشعور بالإنجاز والشعور باعتراف الآخرين بأهمية وره في التنظيم. الرغبة في تحمل المسؤولية وتحكم الشخص في وظيفته, وإمكانيات التقدم في الوظيفة. (القيروتي،2011،ص68)

4-3 نظرية العدالة:

تقوم هذه النظرية حول العلاقة بين الرضا الوظيفي للفرد والعدالة وتسند هذه النظرية التي وضعها ادمز (1963) إلى أن الفرد يقيس درجة العدالة من خلال مقارنته التسببية للجهود التي يبدلها في عمله إلى العوائد التي يحصل عليها مع تلك النسبة لأمثاله العاملين في الوظائف المتشابهة وفي نفس الظروف, فإذا كانت المقارنة عادلة وتساوت النسبتان تكون النتيجة هي شعور الفرد بالرضا, أما إذا كان العكس فان النتيجة هي شعور الفرد بعدم الرضا عن عمله. (ثابت،2011،ص68)

4-4 نظرية الانجاز :

اقترح ماكليلاند 1967 نظرية في العمل اسماها نظرية الانجاز حيث يعتقد بان العمل في المنظمة يوفر فرصة لإشباع ثلاث حاجات أساسية وهي:

4-4-1 الحاجة إلى القوة:

لقد وجد الباحث أن الأفراد الذين تكون لديهم حاجة شديدة للقوة يرون في المنظمة فرصة لكسب المركز والسلطة ووفقا لهذه النظرية فان هؤلاء الأفراد يندفعون وراء المهام الذي يوفر لهم الفرصة لكسب السلطة والقوة والمناصب القيادية.

4-4-2 الحاجة للإنجاز:

يرى أن الانفراد ذوي الحاجة الشديدة للإنجاز يرون في الالتحاق بالمنظمة فرصة لحل مشكلات التحدي والتفوق ولديهم رغبة قوية للنجاح وخوف من الفشل ويصنعون لأنفسهم أهدافا كبيرة ليس من المستحيل الوصول إليها.

4-4-3 الحاجة إلى الانتماء :

هي الحاجة إلى تشكيل علاقات اجتماعية قوية من الآخرين والأفراد الذين لديهم حاجة كبيرة للانتماء يزاولون الرضا والإشباع من خلال بناء علاقات حميمة من الاخرين ويضيعون قيمة كبيرة على الصداقة ومشاعر الناس نحوهم. (بوراس، 2016، ص57)

خلاصة الفصل:

من خلال عرض الإطار النظري للدراسة فقد تناولنا أنواع الرضا الوظيفي، أهميته، أبعاده و كيفية قياسه، والعوامل المؤثرة فيه، نتائجه و أخيرا النظريات المفسرة له حيث اضهرت الدراسة أن مسألة الرضا وعدم الرضا من الموضوعات التي تهم الباحثين الذين يناقشون جوانبها المختلفة ، وقد وُجدت العديد من العوامل لتكون من بين أهم العوامل المرتبطة ارتباطًا مباشرًا بالرضا الوظيفي ، سواء أكان ذلك أم لا .

نظرا لأهمية الرضا الوظيفي في تلبية الاحتياجات المختلفة للفرد وتحقيق تطلعاته وسعادته في الوظيفة التي ينتمي إليها ، تركز الدراسة على تلبية الاحتياجات النفسية والاجتماعية والجسدية والمادية للفرد من أجل أن يكون منتجًا في وظيفته.

الفصل الثالث: مستوى الطموح

تمهيد

أولا- أنواع الطموح

ثانيا- العوامل المؤثرة في مستوى الطموح

ثالثا- أساليب تحديد مستوى الطموح

رابعا- سمات الشخص الطموح

خامسا- سمات الشخص الطموح

سادسا- طبيعة مستوى الطموح

سابعا- اهمية مستوى الطموح

ثامنا- النظريات المفسرة لمستوى الطموح

مستوى الطموح:

أولا- أنواع الطموح: تعددت انواع الطموح الى عدد كثير ونذكر منها ما هو ملزم ويمكن تقسيمها إلى :

1- الطموح الواقعي: وهو الطموح الطبيعي الحقيقي المبني على التقدير الصحيح لما لدى الفرد من إمكانيات تساعده على تحقيقه حتى وان لقي بعض العوائق من البيئة، ويبقى قادر على تجاوزها لان إمكانية التجاوز متوفرة لديه، ومن خلال هذا يتضح لنا أن هذا النوع هو الطموح الواقعي الذي بمكن الوصول إليه وتحقيقه، عند توفر الإمكانيات اللازمة لذلك، ولو بعد انتظار طويل.

2- الطموح الخيالي: وهو الطموح الشبيه بالخيالات المرضية التي تدل على رغبة صاحبها في الهروب من واقعه المؤلم، وهذا النوع ايضا من الطموح يدل على أشياء مستحيلة التحقيق أو شبه مستحيلة، مما يزيد من شقاء أو تعاسة الفرد لعدم تحقيقه ما يسعى اليه، وبالتالي تفاقم حالته المرضية.(شكشك، 2008 ، ص163)

3- الطموح الدراسي (الأكاديمي): وهذا النوع من الطموح هو الذي يتعلق بالمجال الدراسي، وتوجهات التلميذ الدراسية، ويمتد من الدراسة الابتدائية إلى الدراسة الثانوية، حيث يبدأ التلميذ بالطموح في الانتقال من سنة إلى أخرى، حتى يصل إلى المرحلة الثانوية، وفي سنة اجتيازه للبكالوريا يصبح يطمح الفرد للانتقال إلى الجامعة ومواصلة الدراسة، فهذا الطموح ينمو ويرتقي مع نمو التلميذ، وهو الذي يساعده على التكيف في مختلف مراحل حياته ويتضح لنا من هذا النوع أنه هو الذي يجعل التلميذ يسعى و يجتهد لتحقيق النجاح عبر مراحل الحياة الدراسية، وبالتالي يصل إلى مبتغاه، ويكون على الأقل فرد ذو مستوى علمي وثقافي لا بأس به.

4- الطموح المهني: قد تتشكل الأفكار لدى الفرد حول التوجه المهني سواء في مرحلة الدراسة أو بعد إتمام الدراسة، كما أن التوجه المهني قد نجده عند الفرد الذي لم يدرس، كما أن التلاميذ قد يطمحون لمهن ويتطلعون لممارستها في المستقبل، كتطلع التلميذ لان يكون أستاذا في المستقبل، كما أن الطموح المهني قد

يبرز فقط في السنة الأخيرة من التعليم الثانوي أو الجامعي عندما يصل الفرد إلى مرحلة معينة من الموازنة بين الواقع والاستعدادات الشخصية (بوفائح، 2005، ص 142)

يتبين انه يختلف الأفراد في فترة اهتمامهم بالمجال المهني وانه يتشكل عند الفرد الذي يدرس أو الذي لا يدرس، وان الطموح المهني للتلميذ غالبا ما يكون مرتبطا بمجال التعليم، نظرا لتأثر التلميذ به من خلال محاكاته لواقعه.

5- **الطموح السياسي:** يشمل التوجهات الحزبية والنظم السياسية، والقيادة والانتماء السياسي، والرغبة في الفوز في الانتخابات الهامة، وكما أضاف وديع جليل شكور في هذا الصدد انه في هذا الشكل من الطموح يحدد الطموح مسار الوطن وتحركه ضمن الأسرة الدولية، نلاحظ من هذا النوع أن الطموح السياسي هو أساس التنافس السياسي والرغبة في القيادة السياسية، وأنه من بين محددات نظام الحكم في الدول والشعوب، وأنه ذو دور هام في صناعة المكانة السياسية للدول.

6- الطموح الاجتماعي: هو طموحات الشعوب والأمم، والتي تختلف باختلاف الحالة الاقتصادية وباختلاف مستوى التطور والرقي عند كل شعب، فطموحات الشعوب الفقيرة تختلف عن طموحات الشعوب المتقدمة، فالشعوب الفقيرة تحاول تحقيق قدر كافي من العيش ومحدود، بينما كما وضح انجافيل (Engeovill) أن ارتفاع مستوى الطموح تتصف به المجتمعات الحديثة (وديع شكور 1989، ص327)

ثانيا- العوامل المؤثرة في مستوى الطموح

تطرق العديد من الباحثين والعلماء للكثير من العوامل التي تؤثر في مستوى الطموح أهمها ما يلي:

1- العوامل الفردية (الشخصية):

أ- **جنس الفرد:** يؤثر جنس الفرد سواء ذكرا أو أنثى في رسم مستوى طموحه، فطموح الذكورة قد يختلف ارتفاعا أو انخفاضا عن مستوى طموح الإناث، وقد تلعب التنشئة الاجتماعية دورا في إبراز دور الجنس في رسم مستوى الطموح، فالآباء في الريف قد لا يقبلون من أبنائهم الذكور الانجاز المنخفض، وقد يقبلون ذلك

من الإناث ويرضون منهن مجرد النجاح دون التفوق، إلا انه مع التقدم الحضاري والثقافي والمجالات المتعددة للمرأة لم يعد هناك فارق جوهري فقط في الطموح ولكن الفارق يكمن في مراتب الطموح فقط. (محمد النوبي، 2010، ص76)

ب- **النضج** : يختلف مستوى الطموح باختلاف المرحلة العمرية للطفل، فمستوى طموح الطفل يختلف عن مستوى طموح المراهق، ويختلف عن مستوى طموح الراشد، مما يبين انه كلما كان الفرد أكثر نضجا، كان في متناوله وسائل تحقيق أهدافه التي يطمح إليها، ومستوى الطموح ينمو ويتطور بتقدم العمر وهذا النمو قد يكون عرضة للعثرات إذا أعاقته الظروف، كما انه من الممكن أن يكون هذا النمو عرضة للنكوص والارتداد إذا ما استدعت المواقف ذلك. (محمد النوبي، 2010، ص77-78)

ويتضح من هنا أن الفرد كلما كان أكثر نضجا كلما كان أكثر وعيا بأهدافه وطموحاته، كما أن كل مرحلة عمرية تقتضي حاجات معينة، وبالتالي لكل مرحلة طموحات معينة يتبناها الفرد تبعا للظروف المحيطة به.

ج- **الذكاء والقدرات العقلية:** يتوقف مستوى طموح الفرد على قدراته العقلية، فكلما كان الفرد أكثر قدرة، استطاع القيام بتحقيق أهداف أكثر صعوبة، ومع تقدم العمر الطفل الزمني تزداد قدراته العقلية، ولذلك فان مستوى الطموح لديه يتغير بتغير عمره الزمني، ومن ثم فان الشخص مرتفع الذكاء يضع لنفسه طموحات أكثر واقعية عكس الشخص منخفض أو متوسط الذكاء، فالشخص الذكي أكثر قدرة على معرفة مواطن ضعفه، أما الأقل ذكاء يكون طموحه متأثرا بالرغبة وليس بالواقع، كما أن الذكي قادر على فهم قدراته وإمكانياته ورسم مستوى الطموح لنفسه بحيث يتناسب وهذه القدرات، عكس الأقل ذكاء فهو غير قادر على تحقيق أهدافه، ولذلك فقد يضع لنفسه مستوى طموح يرتفع أو ينخفض كثيرا عما يستطيع تحقيقه بالفعل. (محمد النوبي، 2010، ص77)

هـ- **قيم الفرد:** هناك علاقة دينامية بين قيم الفرد ومستوى الطموح، لأن القيم تحدد مسار الطموح، حيث أن شعور الفرد بأهمية المكانة الاجتماعية لمهنة ما يجعله يتجه بطموحه نحوها، ومجرد شعوره بان مجالا ما لا

يتفق وقيمه ومعتقداته التي يؤمن بها سوف يجعله ذلك يصرف النظر عنه، وتفرز الثقافات المختلفة قيما مختلفة، وتحدد تلك القيم بدورها مسار الطموح، وهذه القيم والمعايير قد تنبع من خلال التنشئة الاجتماعية التي يتلقاها الفرد، فقد يتجه إلى مجال ما أو يحجم عنه، ومن ثم تؤثر القيم في مستوى طموح الفرد. (محمد النوبي، 2010، ص81-82)

د- نمط الشخصية: يؤثر نمط شخصية الفرد على مستوى طموحه وهذا ما أثبتته معظم الدراسات حيث أثبتت أن مستوى الطموح يتحدد بالسمات الشخصية كالثقة بالنفس والانطواء نذكر منها دراسة سيزر (1965) التي أجريت على عدد من الأطفال لمعرفة العلاقة بين مستوى الطموح والثقة العامة بالنفس وتوصل إلى أن المجموعة التي أظهرت مستويات طموح ايجابية كانت ذات واقعية ولديها ثقة كبيرة في النفس، وتوصل إلى أنها مرتفعة التحصيل وناجحة، كما توصل ثروت عبد المنعم (1976) إلى أن الطلبة ذوي مستوى الطموح المرتفع يتميزون بالتكيف والمرح والثقة بالنفس والاتزان مقارنة مع ذوي مستوى الطموح المنخفض. (سهير، 2000، ص188)

ثالثا- أساليب تحديد مستوى الطموح:

يمكن تحديد مستوى الطموح من خلال الأساليب التي تساعدنا في التعرف ما إذا كان لدى الفرد طموح أم لا، وفيما يلي إيجاز لتلك الأساليب:

أ- الدراسات المعملية:

- تستخدم هذه الطريقة لقياس الأهداف القريبة فقط والتي يكون النجاح فيها ممكن التحقق بأقصر وقت وفي مثل هذه التجارب يعطى للفرد مهام معينة ويعرف الدرجة التي حصل عليها أو بلغها في المحاولة الأولى، ثم يسأل عن الدرجة التي يتوقع الحصول عليها في المحاولة الثانية.

- وقد قام عدد من العلماء بعمل تجارب تتضمن تجارب تتعلق بمستوى الطموح منهم ليفين Levin و ميرز Sears و فينجر Festinger وقد أوضحت تجاربهم أن في التجارب المعملية تحدد المهام مستويات الفرد إذ

يخبرنا الفرد عما يطمح في الوصول إليه، والبعض يضعون أهدافهم أعلى مما عرفوه عن أدائهم السابق في حين البعض الآخر يضع هذه الأهداف مناسبة لأدائهم السابق، تلك الأهداف تكون مرتفعة بعد النجاح بينما تنخفض بعد الفشل. – وقد أشار راجح أن مستوى الطموح يتغير من وقت لآخر تبعا لما يصادفه الفرد من : من نجاح أو إخفاق في بلوغ أهدافه، فالنجاح من شأنه رفع هذا المستوى والإخفاق من شأنه النزول به.

ب– دراسات الآمال:

– ذكر كوب (Cobb 1964) و (Strang 1954) أن قياس مستوى الطموح عند الأفراد نصل إليه من خلال استبيان مفتوح على المفحوصين عبارة عن سؤال محدد وهو : ما هي الآمال التي تريد أن تقبل إليها في المستقبل؟

إن دراسات الآمال تعد مؤشرا هاما لتحديد الشخصية البعيدة والقريبة التي يطمح لها الشخص وتكون هذه الأهداف مختلفة من مرحلة إلى أخرى من عمر الفرد.

ج– دراسات تناولت المثاليات:

– وتكون بسؤال الفرد عن الشخصية المثالية التي يتمنى أن يكون على شكها وأن معرفة مثالية الطفل تشير إلى ما يأمل أن يكون عليه عندما يكبر، ولكن الضرر المتوقع حدوثه في هذه الحالة أن تكون فرص نجاح الفرد للوصول إلى الشخصية المثالية التي يتمناها قليلة، وقد تكون سمات ومؤهلات الفرد و قدراته غير مؤهلة لهذا النجاح مما يترتب عليه عدم واقعية مستوى طموح الفرد وإصابته بالإحباط واليأس (شعبان ماجر، 2014، ص 73).

رابعا– سمات الشخص الطموح: للشخص الطموح مجموعة من الصفات نذكر منها:

– عدم الاقتناع بالقليل، فالإنسان الطموح لا يرضى بمستواه ووضعه الحالي بل يحاول وضع الخطط المستقبلية والسير وفقها لينتقل من نجاح إلى آخر.

– الإنسان الطموح لا يخشى المغامرة ويعتمد على المجازفة كثيرا للوصول إلى هدفه كما أنه لا يخشى المنافسة بل تحفزه على سرعة تطوير ذاته.

– الإنسان الطموح يقوم بخلق الفرص ولا ينتظرها.

– الإنسان الطموح يتحمل جميع أنواع الصعوبات والعقبات حيث يقوم بتنمية قدراته لتدليل الصعوبات. (سعيد بن إبراهيم بن أحمد الزهراني، 2012، ص 18).

– لا يؤمن بالحظ ولا يترك الأمور للظروف.

– لا يخشى المنافسة أو المسؤولية أو الفشل أو المجهول.

– يتسم بالنظرة المتفائلة إلى الحياة والاتجاه نحو التفوق والميل نحو الكفاح وتحديد الأهداف والخطة والاعتماد على النفس.

– الإنسان الطموح لا يتوقع أن تظهر نتائج جهوده بشكل سريع ومفيد له بل يضع احتمالات الفشل مثل احتمالات النجاح ويكون صبور على النتائج وغير ملول.

– يؤمن أن جهد الإنسان هو الذي يحدد نجاحه في أي مجال.

– موضوعي في تفكيره.

– مستقر انفعاليا ومنتج ومتكيف مع ذاته ومع بيئته. (توفيق محمد توفيق شيير،2005، ص32)

فالشخص الطموح يتسم بمجموعة من الصفات الإيجابية التي تدفعه دائما نحو الأفضل والجديد، وتحقيق الاتزان النفسي والانفعالي، ويتقبل ذاته والآخرين، ولا يستسلم للفشل ويتأقلم مع جميع الظروف.

خامسا– خصائص مستوى الطموح

ذكرت الاستاذة الحلبي بأنه توجد هناك عدة سمات مرتبطة بالشخص الطموح وهي كالاتي:

- ✓ يميل إلى النجاح.
- ✓ نظرته إلى الحياة فيها تفاؤل.

- ✓ لديه القدرة على تحمل المسؤولية.
- ✓ يعتمد على نفسه في إنجاز مهامه.
- ✓ يضع الخطط للوصول إلى أهدافه.
- ✓ لا يرضى بمستواه الراهن.
- ✓ يعمل دائما على النهوض بمستواه و تحقيق الأفضل.
- ✓ لا يؤمن بالحظ.
- ✓ يحدد أهدافه و خططه المستقبلية بشكل مناسب.
- ✓ موضوعي في فكيره.
- ✓ يحب الناس و يجد نفسه في وجوده معهم.
- ✓ يحاول أن يصل إلى مركز مرموق في المجتمع.
- ✓ يضع إمكاناته وقدراته في خدمة أهدافه.
- ✓ يعتقد أن مستقبل الفرد غير محدود و أنه يمكن تغييره.
- ✓ يؤمن أن جهد الإنسان هو الذي يحدد نجاحه في أي مجال.
- ✓ يحب المنافسة.
- ✓ يواصل الجهد حتى يصل بعمله إلى الكمال.
- ✓ واثق من نفسه. (المشيخي،2009، ص104)

سادسا- طبيعة مستوى الطموح :

أ- مستوى الطموح باعتباره استعدادا نفسيا:

المقصود بالاستعداد النفسي بالنسبة لمستوى الطموح أن بعض الناس لديهم الميل إلى تحديد أهدافهم تحديدا يتصف بالطموح الزائد أو المنخفض، ولا بد من القول أن مستوى بالطموح لدى كل فرد يتأثر بالوراثة و عوامل التدريب و التربية و التنشئة المختلفة. (شعبان عبد ربه،2010، ص 61)

ب- مستوى الطموح باعتباره وصفا لإطار تقدير و تقويم المواقف : ويتكون هذا الإطار من عاملين أساسيين:

الأول: التجارب الشخصية من النجاح والفشل التي يمر بها الفرد والتي تعمل على تكوين أساس يحكم به على مختلف المواقف والأهداف.

والثاني: أثر الظروف والقيم والتقاليد والعادات واتجاهات الجماعة في تكوين مستوى الطموح، ومن ثم ينظر الفرد إلى المواقف والأهداف ويقدرها و يقيمها من خلال هذا الإطار الحضاري العام والتجربة الشخصية الخاصة. (عبد الفتاح،1984، ص12-13)

ج- مستوى الطموح باعتباره سمة :

إن مستوى الطموح يمكن القول أنه سمة على أساس أنه استعداد عام أو صفة سلوكية ثابتة نسبيا، تتأثر بما لدى الفرد من استعدادات موروثة أو مكتسبة، و كذلك تتأثر بالمواقف المختلفة في المجال السلوكي أي إننا لا نتوقع أن يكون مستوى الطموح سمة عامة ثابتة ثباتا مطلقا في كل المواقف بل نسبيا واعتبارا للموقف وعناصره المختلفة.

كما تؤكد **باظة** (2004) أن مستوى الطموح نسبي لدى الأفراد من حيث الأهداف التي يطمح الفرد إلى تحقيقها ووصولها إلى الحد المناسب له شخصيا، و محاولة تحدي العقبات والضغوط والوصول إلى مستوى طموح واقعي يتناسب مع إمكانات الفرد والجوانب الإيجابية في شخصيته، من أجل محاولة تعويض للجوانب

السلبية في الشخصية أو الحد من هذه الجوانب، و يزداد مستوى الطموح لدى الفرد شريطة توافر درجة من الثقة بالنفس والإتزان الانفعالي.(شعبان عبد ربه،2010،ص 61).

سابع- أهمية مستوى الطموح:

إن أهمية الطموح تظهر من خلال المردود الذي يتم تأمينه على الصعيد الفردي وعلى الصعيد الاجتماعي.

1- الصعيد الفردي:

تتضح لنا هذه الأهمية في جعل الفرد يواكب تطور المجتمع، أو بالأحرى أن هذا التطور يعود أصلا إلى الطموح الأفراد في عيش أفضل، فلولا الطموح لشعر الفرد بأن حياته، توقفت أو كادت تنتهي لكن بوجود هذا العامل الخلاق يدفع الإنسان إلى تحفيز حياته، وإحياء ما فيها من حب الاطلاع، وحسن التدبير وإعطائها قيمة تجدد باستمرار عند كل ارتقاء، وبعد تحقيق كل هدف، ويبدأ هذا الطموح لدى الفرد من المنزل وطفولته في طموحه أن يشبه أحد الوالدين وبعدها بانتقاله للمدرسة، حيث يباشر حياته المدرسية يرافقه طموح الطفولة لكن قد يتغير من الامتثال بالوالدين إلى الامتثال بالأستاذ، وهذا ينمو ويرتقي مع ارتقاء سن التلميذ وهذا يساعده على التكيف في مختلف مراحل حياته وحين يشب ويدخل معترك الحياة الاجتماعية يصبح للطموح دورا أكبر ، بحيث لا يبقى الفرد متقوقعا في وضعية واحدة، بل يطمح دائما ويسعى جاهدا لأن يحسن مركزه طيلة حياته، وعن طريق الطموح يتحرر الإنسان من روتينية الحياة ويتحفز باستمرار، وبذلك يشعر باللذة البقاء وبالرغبة الدائمة في تحسين أوضاعه من حال إلى حال أفضل. (شكور، 1989، ص 334).

وفي هذا قال أحمد عزت راجح كما يشعر الفرد بالنجاح ويزداد اعتباره وتقديره لنفسه متى بلغ مستوى طموحه، أما إذا قصر عن بلوغه شعر بالفشل والنقص والحرمان وهبط تقديره لنفسه، فكان مستوى الطموح معيار يحكم به الفرد على نجاحه فيما يقدم به من أعمال ويستهدف تحقيقه من غايات (راجح، 1976، ص131).

2- الصعيد الاجتماعي:

إن الطموح هو المحرك للسعي نحو تحقيق الأهداف الاجتماعية التي يعمل لها كل وطن، وكذلك الدافع الذي لا يتراجع عن إنشاء المثل العليا التي تهدف إليها الإنسانية بشكل عام.

فعلى الصعيد الوطني، نرى الطموح يتعدى مستلزمات الحياة الفردية والرغبات الشخصية فكل وطن يسعى إلى تأمين الحياة الرغيدة والجيدة لمواطنيه الخالية من الخوف تعتمد على الحرية الشخصية، والضمان الصحي لكل فرد.

أما على الصعيد الإنساني فإن الطموح يدفع الأوطان إلى أن تتعدى حدودها إلى ما يعود على البشرية بالخير العام ويؤمن لها تحقيق مبادئ حقوق الإنسان لذا نرى في هذا المجال منظمات عالمية وهيئات تسعى دائما للمساعدة الأوطان النامية على مجابهة المشاكل والأوضاع الصعبة، ويلعب الطموح بالنسبة للطالب دور كبير في حياته، كما يعمل على رفع مستوى تحصيله العلمي، وعلى تحفيزه على أخذ العلم والعمل به، بداية من المدرسة إلى البيت

حتى يتوافق مع نفسه ويتكيف مع المجتمع. (شكور، 1989، ص 334).

ثامنا- النظريات المفسرة لمستوى الطموح :

تعددت النظريات المفسرة لمستوى الطموح ومن هذه النظريات:

- **نظرية آدلر:**

يعتبر "آدلر" الإنسان كائنا اجتماعيا تحركه دوافع اجتماعية في الحياة فهو له أهداف في حياته يسعى إلى تحقيقها وقد استخدم آدلر عدة مفاهيم منها:

- **الذات الخلاقة:** وتعني ذات الفرد التي تدفعه إلى الخلق والابتكار.

- **الكفاح في سبيل التفوق:** وهو أسلوب حياة تتضمن نظرة الفرد للحياة من حيث التفاؤل والتشاؤم.

- **الأهداف النهائية** : حيث يفرق الفرد الناضح بين الأهداف النهائية القابلة للتحقيق والأهداف الوهمية والتي لا يضع الفرد فيها اعتبارا لحدود إمكاناته ويرجع ذلك إلى سوء تقدير الفرد لذاته. (خليفة قدوري، 2017، ص 124).

- **نظرية القيمة:**

قدمت اسكالونا " Escalon نظرية القيمة الذاتية للهدف وترى أنه على أساس القيمة الذاتية للهدف يتكرر الاختيار بالإضافة إلى احتمالات النجاح والفشل المتوقعة والفرد يضع توقعاته في حدود قدراته وتقوم النظرية على ثلاث حقائق:

1- هناك ميل لدى الأفراد ليبحثوا عن مستوى طموح مرتفع نسبيا.

2- كما أن لديهم ميلا لجعل مستوى الطموح يصل ارتفاعه إلى حدود معينة.

3-هناك فروقا كبيرة بين الناس فيما يتعلق بالميل الذي يسيطر عليهم للبحث عن النجاح وتجنب الفشل فبعض الناس يظهرون الخوف الشديد من الفشل فيسيطر عليهم احتمال الفشل، وهذا ينزل من مستوى القيمة الذاتية للهدف وهناك عوامل احتمالات النجاح والفشل للفرد في المستقبل أهمها الخبرة السابقة، ورغبات الفرد، مخاوفه وأهدافه.

- **نظرية كيرت ليفين Keart Levin**

يذكر صفوت أحمد عبد ربه " بأن من أهم دعاة هذه النظرية هو العالم ليفين وتسمى نظريته بنظرية المجال فهو يرى أن هناك عدة قوى تعتبر دافعا، وتؤثر في مستوى الطموح ومنها:

- **عامل النضج:** فكلما كان الفرد أكثر نضجا أصبح من السهل عليه تحقيق أهداف الطموح لديه وكان أقدر على التفكير في الغايات والوسائل على السواء.

- **القدرة العقلية** : فكلما كان الفرد يتمتع بقدرة عقلية أعلى كان في استطاعته القيام بتحقيق أهداف أكثر صعوبة.

- **النجاح والفشل** : فالنجاح يرفع من مستوى الطموح ويشعر صاحبه بالرضا أما الفشل فيؤدي إلى الإحباط وكثيرا ما يكون معرقلا للتقدم في العمل.

- **نظرة الفرد إلى المستقبل** : تؤثر نظرة الفرد إلى المستقبل وما يتوقع أن يحققه من أهداف في مستقبل حياته وعلى أهدافه الحاضرة. (خليفة قدوري، 2017، ص 125)

من خلال ما تم عرضه في النظريات يرى آدلر أن مستوى الطموح ينشأ لدى الفرد عند اتصافه بالذات الخلاقة والكفاح في سبيل التفوق والقدرة على تحديد الأهداف النهائية، في حين ترجع نظرية القيمة مستوى الطموح إلى القيمة الذاتية للهدف، وكذلك احتمالات النجاح والفشل، أما نظرية " كيرث ليفن" فترى أن هناك عدة قوى تعتبر دافعة وتؤثر في مستوى الطموح وتتمثل في عامل النضج لدى الفرد والقدرة العقلية وكذلك النجاح والفشل ونظرة الفرد إلى المستقبل.

خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل إلى جميع الجوانب المتعلقة بمستوى الطموح حيث تناولنا في البداية أنواع مستوى الطموح والعوامل المؤثرة في مستوى الطموح وكذا أساليبه و سمات الشخص الطموح ، خصائصه، طبيعته والنظريات المفسرة له ومن خلال ما تقدم من معلومات في هذا الفصل اتضح لنا أن لمستوى الطموح دورا هاما في حياة الفرد وانه سمة من سمات الشخصية ويرتكز على مقوم أساسي يكبر مع الإنسان ويصاحبه في مراحله العمرية و من الجدير بالذكر أن الطموح يمكن تعلمه و تنميته من خلال العمل على تحسين المهارات و التحفيز الذاتي

.

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

أولا– المنهج المستخدم للدراسة

ثانيا– الدراسة الاستطلاعية

ثالثا– حدود الدراسة

رابعا– عينة الدراسة

خامسا– أدوات الدراسة

خلاصة الفصل

تمهيد:

بعد الانتهاء من الجانب النظري للدراسة، والذي حاولنا فيه جمع المعلومات المتعلقة بالموضوع المدروس، وذلك من أجل أن نستند عليه في الدراسة الميدانية التي قمنا بها والتي لها علاقة بالموضوع فهذه الخطوة تعد أهم الخطوات البحثية التي يجب أن يوليها الباحث نصيب نتيجة بحثه في موضوع دراسته، وفقا لإجراءات منهجية محددة، لذلك سنحاول في هذا الفصل عرض الإجراءات المنهجية المتبعة في هذه الدراسة فتم تسليط الضوء في دراستنا الميدانية على مستشاري التوجيه وما هو مستواهم الطموحي ورضاهم الوظيفي في مؤسساتهم، وعلى ضوء هذا تمّ الاعتماد على استخدام طرق منهجية مستوحاة من المنهج الوصفي، وفيما يلي الخطوات المنهجية المتبعة في هذه الدراسة.

أولا– المنهج المستخدم الدراسة:

منهج الدراسة:

في هذه الدراسة قمنا باستخدام المنهج الوصفي وهو المنهج الملائم باعتباره يقوم بوصف الظاهرة كما هي في الواقع ويعبر عنها تعبيرا كميا وكيفيا، حيث يعطينا وصفا رقميا كما انه يقدم لنا التحليل والتفسير بشكل علمي بحت وبصفة دقيقة عن المعلومات والخصائص التي تتعلق بالظاهرة موضع الدراسة.

ويعرف بأنه" جمع أوصاف ومعلومات دقيقة عن الظاهرة المدروسة كما توجد فعلا في الواقع، وبأنه وصف دقيق وتفصيلي لظاهرة او موضوع محدد على صورة نوعية او كمية رقمية، فالتعبير الكيفي يصف الظاهرة ويوصف خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطينا وصفا رقميا يوضح مقدار هذه الظاهرة او حجمها ودرجة ارتباطها مع الظاهرات المختلفة الاخرى. (نادية سعيد عيشور، 2017،ص 216)

ثانيا– الدراسة الاستطلاعية:

تعد الدراسات الاستطلاعية الاهم في اي بحث فهي التي تساعد الباحث على جمع المعلومات والتعرف على ميدان الدراسة، فهي التي ترتكز عليها الدراسات الميدانية، ، كما أنها تعرف بالظروف التي سيجري فيها البحث العلمي.

وبما أن الدراسة الاستطلاعية مهمة بالنسبة لأي بحث فإنه ومن خلال الدراسة الحالية تم تحديد الأهداف التي نسعى إلى تحقيقها.

1- أهداف الدراسة الاستطلاعية:

هدفت الدراسة الاستطلاعية لتحقيق ما يلي:

- ✓ التعرف على ميدان البحث وعلى الصعوبات والنقائص التي تعيق الدراسة الأساسية.
- ✓ التعرف على أفراد مجتمع الدراسة.
- ✓ بناء أدوات الدراسة (الاستمارة + المقابلة + الملاحظة).

✓ التعرف على مجتمع البحث.

ثالثا– حدود الدراسة:

– المجال المكاني:

ويتمثل في الحيز الجغرافي والمكاني الذي أجريت فيه دراستنا الحالية فقد أجريت تبعا لطبيعة الموضوع على مركز التوجيه المدرسي المهني بالمدية.

المجال الزماني:

يشير المجال الزماني هو تحديد الفترة الزمنية التي اجريت بها الدراسة و كان ذلك يوم 2023/05/22 أثناء الإجتماع التنسيقي الدوري لمستشاري الإرشاد و التوجيهو قد جمعت في نفس اليوم ، وتمثل انجاز هذه الدراسة ابتداء من 2023/05/28 إلى غاية 2023/06/06.

– المجال البشري:

ويقصد به الحيز البشري للدراسة ويتمثل في الأشخاص الذين ستجرى عليهم الدراسة والذين يمثلون وحدات مجتمع الدراسة وهم مستشاري التوجيه المدرسي والمهني، وقد كانت العينة عبارة عن 34 مستشار و مستشارة.

رابعا–عينة الدراسة:

نظراً لصعوبة حصر العينة او مجتمع الدراسة تم تطبيق الدراسة على عينة من إطارات بالمؤسسة التعليمية قوامها (34) مستشارا للتوجيه المدرسي والمهني تم اختيارهم بالصدفة بطريقة عشوائية.

طريقة اختيار العينة: ومن خلال الدراسة التي قمنا بها اخترنا العينة القصدية التي تمثل مستشاري التوجيه المدرسي والمهني، وذلك بمركز التوجيه المدرسي والمهني بالمدية.

يعتبر اختيار العينة القصدية مناسبًا في هذا السياق، حيث يتم تحديد العينة بناءً على المجموعة المحددة التي تهم الدراسة، وبواسطة اختيار العينة القصدية، يمكننا من ضمان تمثيلية مستشاري التوجيه

المدرسي والمهني في الدراسة، وهذا يعني أن النتائج التي نتحصل عليها يمكن أن تكون سواء سلبية او إيجابية. وتعتبر العينة القصدية أيضا طريقة فعالة للحصول على معلومات مفصلة ومحددة حول فئة معينة، وقد تستخدم في العديد من المجالات مثل البحوث الاجتماعية و التربوية، ومن الجوانب الإيجابية للاختيار القصدي هو التركيز المحدد والعميق.

خامسا– أدوات الدراسة:

ونظرا لما توفر لدينا من كتب ومجالات وأطروحات عثرنا على استبيان يقيس الطموح المهني على أداء العامل للأستاذة قشي الهام حيث قمنا بالاستعانة به في تصميم هذا الاستبيان الذي يحتوي في صورته الأولية على 56 بند

(الرضا الوظيفي وعلاقته بمستوى الطموح المهني لدى العامل الجزائري،2021، ص71)

1–مقياس الرضا الوظيفي: تم إعداده من مذكرة بعنوان الرضا الوظيفي و علاقته بمستوى الطموح لدى العامل الجزائري من طرف الأستاذة قشي إلهام، يحتوي على 28 بند كما أنه يحتوي على بعدين(أسلوب الإشراف و الأجر).

2–مقياس مستوى الطموح: تم إعداده من مذكرة بعنوان الرضا الوظيفي و علاقته بمستوى الطموح لدى العامل الجزائري من طرف الأستاذة قشي إلهام، يحتوي على 28 بند أيضا.

و تتمثل تعليمات المقياسان كالتالي:

الرجاء التكرم بالإجابة عن عبارات هذا الاستبيان في الخانة المناسبة التي تمثل وجهة نظركم نحو كل عبارة أداة الدراسة، ونرجو منكم الإجابة بصدق وموضوعية أشكركم على تعاونكم

الجدول رقم(1) : درجات مقياس ليكرت الخماسي.

الإجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق بدرجة متوسطة	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام برنامج Spss، وفيما يلي مجموعة من الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:

- ✓ التكرارات والنسب المئوية.
- ✓ المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
- ✓ معامل إرتباط بيرسون
- ✓ إختبارات
- ✓ إختبار تحليل التباين الأحادي

أولا – عرض وتحليل البيانات الأولية:

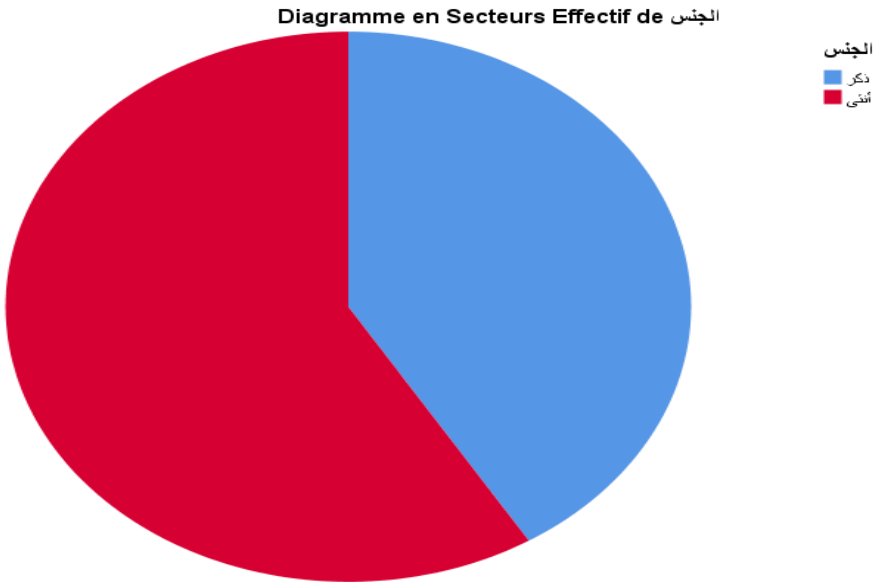
1. الجنس:

الجدول رقم (2): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
الذكر	14	% 41.2
أنثى	20	% 58.8
المجموع	**34**	**%100**

يتضح لنا من خلال الجدول أن عدد الإناث يفوق عدد الذكور، حيث كانت نسبة الذكور 41.2% والإناث 58.8%، وهذا راجع إلى طبيعة عمل والتي تتطلب زيادة في التركيز المبذول من طرف العاملين وهذا مايتوفر لدى الإناث مقارنة بالذكور.

الشكل رقم (1): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.



2. الحالة الاجتماعية:

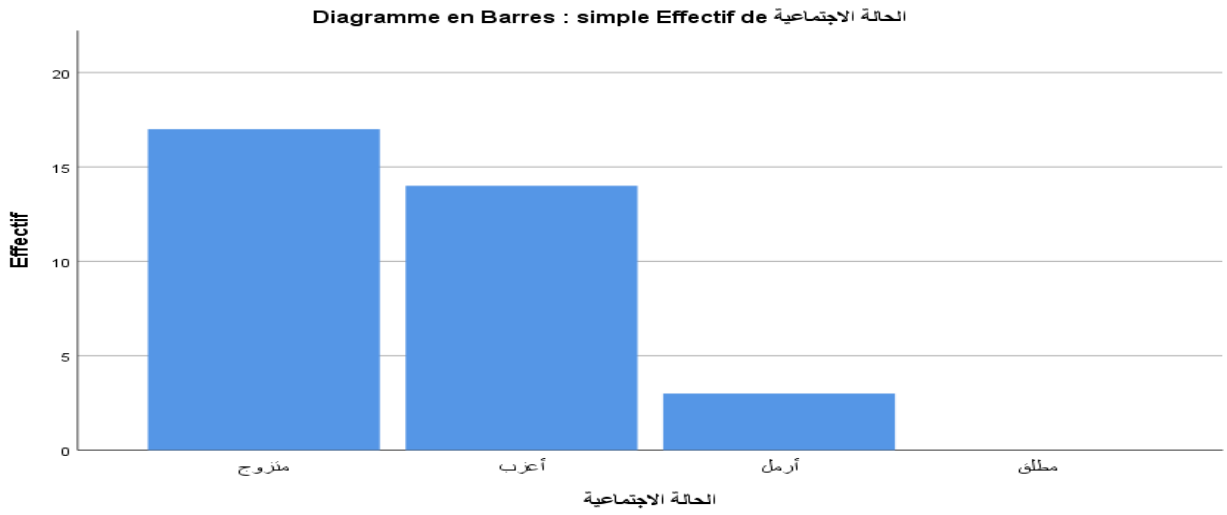
الجدول رقم (3): توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة الاجتماعي.

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
متزوج	17	% 50
أعزب	14	% 41,2
أرمل	3	% 8,8
المجموع	**34**	**%100**

تضح لنا من خلال الجدول أن أغلبية أفراد العينة متزوج وكانت نسبتهم ب 50%، ثم تليها فئة الأفراد العزاب بنسبة 41,2 %، بينما بلغت نسبة الأفراد الأرامل 8,8%.

يعود ذلك إلى حيز توزيع استمارات الاستبيان حيث خصص أغلباها لطبقة الأخصائيين

الشكل رقم (2): توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية.



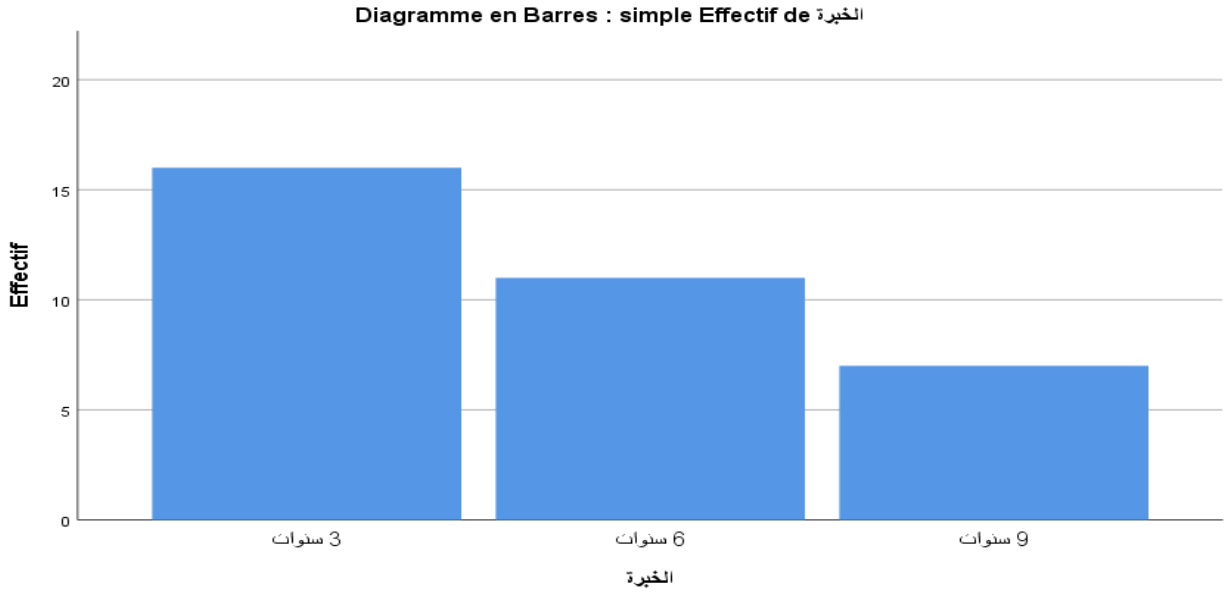
3. الخبرة

الجدول رقم (5): توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة.

الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
3 سنوات	16	% 47,1
6 سنوات	11	% 32,4
9 سنوات	7	% 20.6
مجموع	**34**	**%100**

يتضح لنا من خلال الجدول أن نسبة 47,1% من العاملين الذين لديهم خبرة 3 سنوات، ونسبة 32,4% لأصحاب خبرة 6 سنوات، كما أن نسبة 20.6% من لديهم خبرة 9 سنوات والذيين يمثلون فئة المشرفين.

الشكل رقم (4): توزيع أفراد العينة حسب طبيعة العمل.



خلاصة الفصل :

ان الإجراءات المنهجية التي وظفت في الدراسة جاءت متفقة مع أهداف الدراسة، سواء من حيث اختيار نوع الدراسة أو منهجها، أو أسلوب المعاينة، أو أدوات جمع البيانات وأساليب معالجتها، وكذلك الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات وتفسيرها، ولذلك فأن ضبط الدراسة للأسس والإجراءات المنهجية سيسهل الوصول إلى نتائج موضوعية، ومن ثم تحليلها وتفسيرها ومناقشتها بطريقة علمية وواقعية، كما سيساهم في تحديد كيفية التعامل مع المعطيات والبيانات الإحصائية الميدانية وتحويل المعطيات الكمية إلى مدلولات كيفية؛ وذلك بعد تبويبها وعرضها في جداول .

الفصل الخامس: عرض وتحليل البيانات ومناقشة النتائج

تمهيد

أولا- عرض و تحليل نتائج الدراسة

ثانيا- تفسير نتائج الدراسة

ثالثا-مناقشة نتائج الدراسة

رابعا – الاستنتاج العام للدراسة

خلاصة الفصل

تمهيد:

بعد الانتهاء من الجانب النظري للدراسة والمنهجي، والذي حاولنا فيه جمع بعض المعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة، وذلك من أجل ان نستند عليه في الدراسة الميدانية التي قمنا بها، والتي لها علاقة بالموضوع، وفي هذا الفصل سيتم التعرض الى تحليل النتائج، والتي تمكننا من الاجابة عن تساؤلات الدراسة وفك غموض الاشكالية، ومن ثم الحكم واستخلاص النتائج حول حقيقة الرضا الوظيفي وعلاقته بمستوى الطموح لدى مستشاري التوجيه

أولا: عرض و تحليل البيانات

عرض نتائج الفرضية الاولى:

و التي تنص على انه "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي ومستوى الطموح لدى مستشاري التوحيه"

بعد قيامنا بالدراسة الميدانية و تفريغ البيانات المحصل عليها في جداول احصائية قمنا بتطبيق معامل ارتباط بيرسون و تحصلنا على النتائج التالية:

الجدول رقم (6): يبين نتائج تطبيق معامل ارتباط بيرسون.

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	العينة	قيمة الارتباط	المؤشر
الرضا الوظيفي	121,2647	11,23929	34	0.97	0.000
مستوى الطموح	121,5000	11,54766	34		

من خلال الجدول رقم (6)يتضح لنا ان هناك علاقة ارتباط قوية جدا (0.97) .وهي علاقة ذات دلالة احصائية بين المتغيرين عند مستوى معنوية 0.000

ومنه نقبل H1 الفرضية البديلة ونرفض الفرضية الصفرية H0.

عرض نتائج الفرضية الثانية:

و التي تنص على انه " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوحيه حسب متغير الجنس"

بعد قيامنا بالدراسة الميدانية و تفريغ البيانات المحصل عليها في جداول احصائية قمنا بتطبيق اختبار"ت" و تحصلنا على النتائج التالية:

الجدول رقم (7): يبين نتائج تطبيق اختبار "ت" لقياس الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه حسب متغير الجنس"

الرضا الوظيفي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	العينة	درجة الحرية	قيمة ت	المؤشر
ذكر	**120,7857**	**11,67627**	**14**	**32**	**-,205**	**0.83**
انثى	**121,6000**	**11,21747**	**20**			

من خلال الجدول رقم (7)يتضح لنا ان عدد الإناث (20) يفوق عدد الذكور(14)، حيث كانت متوسط الحسابي الذكور كان 120.78 وإنحرافه المعياري ب 11.67، والإناث 121.60 وانحرافها المعياري ب 11.21، وهذا راجع إلى طبيعة عمل والتي تتطلب زيادة في التركيز المبذول من طرف العاملين وهذا مايتوفر لدى الإناث مقارنة بالذكور

كما نلاحظ أن قيمة ت بلغت 0.205- وهي قيمة غير دالة احصائيا كون المؤشر بلغ **(0.83)** وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وعليه نقبل H0 ونرفض H1

أي لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في الرضا الوظيفي حسب متغير الجنس.

عرض نتائج الفرضية الثالثة:

و التي تنص على انه " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الطموح لدى مستشاري التوجيه حسب متغير الجنس"

بعد قيامنا بالدراسة الميدانية و تفريغ البيانات المحصل عليها في جداول احصائية قمنا بتطبيق اختبار "ت" و تحصلنا على النتائج التالية:

الجدول رقم (8): يبين نتائج تطبيق اختبار "ت" لقياس مستوى الطموح لدى مستشاري التوجيه حسب متغير الجنس"

مستوى الطموح	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	العينة	درجة الحرية	قيمة ت	المؤشر
ذكر	**120.64**	**11.67**	**14**	**32**	**-,357**	**0.72**
انثى	**122.10**	**11.71**	**20**			

من خلال الجدول رقم (8)يتضح لنا ان عدد الإناث (20) يفوق عدد الذكور(14)، حيث كانت متوسط الحسابي الذكور كان 120.64 وإنحرافه المعياري ب 11.67، والإناث 121.60 وانحرافها المعياري ب 11.21، وهذا راجع إلى طبيعة عمل والتي تتطلب زيادة في التركيز المبذول من طرف العاملين وهذا مايتوفر لدى الإناث مقارنة بالذكور

كما نلاحظ أن قيمة ت بلغت **-,357** وهي قيمة غير دالة احصائيا كون المؤشر بلغ **(0.72)** وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وعليه نقبل H0 ونرفض H1

أي لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الطموح حسب متغير الجنس.

عرض نتائج الفرضية الرابعة

و التي تنص على انه " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الطموح لدى مستشاري التوجيه حسب متغير الحالة الاجتماعية"

بعد قيامنا بالدراسة الميدانية و تفريغ البيانات المحصل عليها في جداول احصائية قمنا بتطبيق اختبار تحليل التباين الاحادي و تحصلنا على النتائج التالية:

الجدول رقم (9): يبين نتائج تطبيق اختبار تحليل التباين الاحادي.

مستوى الطموح	مجموع المربعات	درجة الحرية	قيمة F	المؤشر
داخل المجموعات	**971.06**	**2**	**4.38**	**0.02**
خارج المجموعات	**110.62**	**31**		

من خلال الجدول رقم (9 يتضح لنا ان مجموع المربعات داخل المجموعات بلغ **971.06** و مجموع المربعات خارج المجموعات بلغ **110.62**، **بينما بلغت قيمة f 4.38**.

وهي قيمة دالة احصائيا كون المؤشر0.02 اقل من مستوى الدلالة 0.05

وعليه نقبل H1ونرفض 0H

أي توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الطموح حسب متغير الحالة الاجتماعية.

الجدول رقم (10): يبين اتجاه الفروق بين المجموعات لنتائج تطبيق اختبار تحليل التباين الاحادي (الرضا الوظيفي).

الحالة الإجتماعية	الحالة الإجتماعي	الفروق بين المتوسطات	خطأ المعياري	المؤشر	مستوى الثقة
متزوج	أعزب	11.09244	3.79597	،006	3،3505
	أرمل	1.90196	6.58659	،755	-11،5315
أعزب	متزوج	-11.09244	3.97597	،006	-18،8344
	أرمل	-9.19048	6.69161	،179	-22،8381
أرمل	متزوج	-1.90196	6.58659	،775	-15،3354
	أعزب	-9.19048	6.69161	،179	-4،4572

عرض نتائج الفرضية الخامسة:

و التي تنص على انه " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه حسب متغير الحالة الاجتماعية"

بعد قيامنا بالدراسة الميدانية و تفريغ البيانات المحصل عليها في جداول احصائية قمنا بتطبيق اختبار تحليل التباين الاحادي و تحصلنا على النتائج التالية:

الجدول رقم (11): يبين نتائج تطبيق اختبار تحليل التباين الاحادي.

الرضا الوضيفي	مجموع المربعات	درجة الحرية	قيمة F	المؤشر
داخل المجموعات	**912.90**	**2**	**4.346**	**0.02**
خارج المجموعات	**3255.713**	**31**		

من خلال الجدول رقم (11)يتضح لنا ان مجموع المربعات داخل المجموعات بلغ **971.06** و مجموع المربعات خارج المجموعات بلغ **3255.7193، بينما بلغت قيمة f . 4.34**

وهي قيمة دالة احصائيا كون المؤشر0.02 اقل من مستوى الدلالة 0.05

وعليه نقبل H1ونرفض H0

أي توجد فروق ذات دلالة احصائية في الرضا الوظيفي حسب متغير الحالة الاجتماعية.

الجدول رقم (10): يبين اتجاه الفروق بين المجموعات لنتائج تطبيق اختبار تحليل التباين الاحادي (مستوى الطموح)

مستوى الثقة	المؤشر	خطأ المعياري	الفروق بين المتوسطات	(J)الحالة الاجتماعية	(I)الحالة الاجتماعية
2,9735	,008	3,69858	10,51681*	أعزب	متزوج
-13,1672	,990	6,41759	-,07843	أرمل	
-18,0601	,008	3,69858	-10,51681*	متزوج	أعزب
-23,8927	,114	6,51992	-10,59524	أرمل	
-13,0103	,990	6,41759	,07843	متزوج	أرمل
-2,7022	,114	6,51992	10,59524	أعزب	

ثانيا: مناقشة نتائج البيانات:

مناقشة نتائج الفرضية الأولى العامة: تنص الفرضية العامة على أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي ومستوى الطموح لدى مستشاري التوجيه بعد قيامنا بالدراسة الميدانية وتفريغ البيانات المحصل عليها في جداول احصائية قمنا بتطبيق معامل ارتباط بيرسون وتحصلنا ان هناك علاقة ارتباط قوية أي كلما ارتفع الرضا الوظيفي قابله ارتفاع مستوى الطموح وكلما انخفض الرضا انخفض معه مستوى الطموح والعكس صحيح، ومنه نستنتج أنه كلما كان العامل راض عن عمله ارتفع مستوى طموحه.

فمستوى الطموح يكون كلما توافق مستوى الأداء مع طموح الفرد، تولد لديه الشعور والرضا. (أحمد صقر عاشور،1997،ص 146)

ومنه تتحق الفرضية العامة التي تنص على وجود علاقة إرتباطية دالة إحصائيا بين الرضا الوظيفي ومستوى الطموح لدى عينة من مستشاري التوجيه المدرسي المهني يالمدية.

مناقشة نتائج الفرضية الثانية الجزئية : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوحيه حسب متغير الجنس"،بعد قيامنا بالدراسة الميدانية و تفريغ البيانات المحصل عليها في جداول احصائية قمنا بتطبيق اختبار"ت" و تحصلنا على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظسفي حسب متغير الجنس

و منه يتم رفض الفرضية التي تنص على وجود فروق ذات دلالة احصائية في الرضا الوظيفي حسب متغير الجنس لدى عينة من مستشاري التوجيه المدرسي المهني يالمدية.

مناقشة نتائج الفرضية الثالثة الجزئية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الطموح لدى مستشاري التوحيه حسب متغير الجنس"،بعد قيامنا بالدراسة الميدانية و تفريغ البيانات المحصل عليها في جداول احصائية قمنا بتطبيق اختبار "ت" و تحصلنا على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الطموح حسب متغير الجنس

و منه يتم رفض الفرضية التي تنص على وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الطموح حسب متغير الجنس لدى عينة من مستشاري التوجيه المدرسي المهني يالمدية.

مناقشة نتائج الفرضية الرابعة الجزئية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الطموح لدى مستشاري التوحيه حسب متغير الحالة الاجتماعية"،بعد قيامنا بالدراسة الميدانية وتفريغ البيانات المحصل عليها في جداول احصائية قمنا بتطبيق اختبار تحليل التباين الاحادي وتحصلنا أي توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الطموح حسب متغير الحالة الاجتماعية

ومنه تتحق الفرضية الجزئية أي توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الطموح حسب متغير الحالة الاجتماعية لدى عينة من مستشاري التوجيه المدرسي المهني يالمدية.

مناقشة نتائج الفرضية الخامسة الجزئية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه حسب متغير الحالة الاجتماعية"،بعد قيامنا بالدراسة الميدانية و تفريغ البيانات المحصل عليها في جداول احصائية قمنا بتطبيق اختبار تحليل التباين الاحادي و تحصلنا على انه توجد فروق ذات دلالة احصائية في الرضا الوظيفي حسب متغير الحالة الاجتماعية.

ومنه تتحق الفرضية الجزئية أي توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الطموح حسب متغير الحالة الاجتماعية لدى عينة من مستشاري التوجيه المدرسي المهني يالمدية.

ثالثا: الإستنتاج العام:

تبعا لما سبق تبين نتائج الدراسة ان البعض منها لم يكن متوقعا بالمقارنة مع الدراسة السابقة حيث كشفت نتائج تم الاستعانة ببرنامج الرزمة الاحصائية و تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية ولتحقق من الفرضية العامة على أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي ومستوى الطموح لدى مستشاري التوجيه تم حساب قيمة الترابط باستخدام معامل الارتباط بيرسونتم التوصل إلى أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي ومستوى الطموح لدى مستشاري التوجيه عند مستوى الدلالة 0.97 وبهذا فمتغير مستوى الطموح له أثر على الرضا الوظيفي.

و لتحقق من الفرضيات الجزئية:

كشفت النتائج أن ليس هنالك فروق بين أفراد عينة الدراسة في مقياس الرضا الوظيفي بين الذكور والإناث وما يؤكد ذلك أن قيمة ت بلغت 0.205- وهي قيمة سالبة وغير دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05

كشفت النتائج أن ليس هنالك فروق بين أفراد عينة الدراسة في مقياس مستوى الطموح بين الذكور والإناث وما يؤكد ذلك أن قيمة ت بلغت 0.357-.وهي قيمة سالبة و غير دالة

إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.72

وعليه فقد تم قبول الفرضية الصفرية التي تنفي وجود فروق ومنه تم رفض الفرضية الجزئية للبحث الثانية والثالثة التي تتضمن وجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي ومستوى الطموح لدى مستشاري التوجيه حسب متغير الجنس

أي لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في الرضا الوظيفي ومستوى الطموح حسب متغير الجنس.

كشفت النتائج أن هنالك فروق بين أفراد عينة الدراسة في مقياس مستوى الطموح بين المتزوجين والعزاب والأرامل والمطلق. وما يؤكد ذلك أن بينما بلغت قيمة f 4.38.

وهي قيمة دالة احصائيا كون المؤشر 0.02 اقل من مستوى الدلالة 0.05

كشفت النتائج أن ليس هنالك فروق بين أفراد عينة الدراسة في مقياس مستوى الطموح بين الذكور والإناث وما يؤكد ذلك بينما بلغت قيمة f . 4.34

وهي قيمة دالة احصائيا كون المؤشر 0.02 اقل من مستوى الدلالة 0.05

وعليه فقد تم رفض الفرضية الصفرية التي تنص على وجود فروق ومنه تم رفض الفرضية الصفرية التي تتضمن وجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي ومستوى الطموح لدى مستشاري التوجيه حسب الحالة الإجتاعية.

تم حساب المعامل واختبار 'ت' واختبار تحليل التباين توصنا إلى النتائج التالية:

1. وجود علاقة إرتباطية دالة إحصائيا بين الرضا الوظيفي ومستوى الطموح لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد.
2. عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في الرضا الوظيفي حسب متغير الجنس.
3. عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في حسب مستوى الطموح متغير الجنس.
4. وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الطموح حسب متغير الحالة الاجتماعية.
5. وجود فروق ذات دلالة احصائية في حسب الرضا الوظيفي متغير الحالة الاجتماعية.

الخاتمة

الخاتمة:

الرضا الوظيفي له دلالات مهمة مرتبطة بمستوى الطموح لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد و قد احتل موضوع الرضا عن العمل مكانة بارزة بين العديد من الدراسات كمتغير مستقل يؤثر في سلوك العمال كالأداء ، التغيب، دوران العمل والاتصال، وأحيانا أخرى كمتغير تابع مستوى الطموح في مختلف المجالات خاصة أنه قد ارتبط بسلوكياتهم وادائهم وانتاجهم في العمل.

تناولنا في هذه الدراسة التعرف على الرضا الوظيفي ومختلف تفرعاته، ومستوى الطموح وأبعاده والتعرف على مستشار الإرشاد و التوجيه و قد حاولنا معرفة العلاقة بينهما و بالتناول النظري للموضوع ، و بعد التطبيق الميداني باستخدام المقياس الأول المعد لقياس مستوى الرضا الوظيفي والمقياس المعد لقياس مستوى الطموح باستخدام المنهج الوصفي ومن خلال القراءة الإحصائية والمناقشة وتحليل النتائج توصلنا إلى أن العلاقة طردية بين المتغير المستقل رضا الوظيفي و المتغير التابع مستوى الطموح لمستشاري التوجيه و الإرشاد حيث توصلت الدراسة الى عدة نتائج.

- ✓ ارتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي إلى انخفاض نسبة غياب الموظفين .
- ✓ ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلى ارتفاع مستوى الطموح لدى الموظفين والحياة بصفة عامة .
- ✓ لموظفين الأكثر رضا عن عملهم يكنون أقل عرضة لحوادث العمل.
- ✓ طموح العامل يدفعه إلى اتقان و تنويع العمل.
- ✓ تحسن الأجر وارتفاع المكانة.
- ✓ الجد والاجتهاد والصبر على عمله.
- ✓ التفوق المستمر والفوز المشرف للوطن والمواطن.

وقد تم تقديم بعض الاقتراحات ومنها:

- توفير السكنات الوظيفية لسلك مستشاري التوجيه المدرسي والمهني، خاصة في المناطق النائية.
- مساعدتهم في أداء مهامهم و توفير الشروط والوسائل العلمية والعملية لأداء مهامهم.
- النظر في المشاكل التي يعاني منها والبحث على الحلول اللازمة .
- تحسين ظروف العمل، مما يتيح لهم مستوى رضا وظيفي فعال ومرتفع.
- النظر الى ظروف العمل والرفع من اجور العمل.
- تعديل نظام الترقية.

المراجع بالغة العربية

أولا: القواميس والمعاجم

1- يوسف شكري فرحان: **معجم الطلاب**، منشورات دار الكتب العلمية، ليبيا، ص 82.

2- جرجس ميشال جرجس (2009): **معجم مصطلحات التربية والتعليم**، دار النهضة العربية، بيروت.

ثانيا: المراجع باللغة العربية

3- إبن منظور، أبو الفضل جمال(1975): **لسان العرب**، بيروت، المجلد السابع، دار صادر.

4- أحمد صقر عاشور(1997): **السلوك الإنساني في المنظمات**، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية.

5- حمدي فؤاد علي(1981): **التنظيم والإدارة الحديثة الأصول العلمية والعملية**، دار المنهجية العربية للطباعة والنشر، بيروت.

6- راجح احمد عزت(1973): **اصول علم النفس**، ط1، عمان، الاردن، دار الشمال للنشر والطباعة والتوزيع.

7- راوية حسن(2004): **السلوك التنظيمي المعاصر**، الدار الجامعية، الاسكندرية.

الرياض.

8- الزغبي مروان ظاهر(2011): **الرضا الوظيفي مفهومه ، طرق قياسه ، تفسير درجاته وأساليب زيادته في العمل** ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، ط1 الأردن.

9- سالم محمد السالم (1997):**الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية**،

10- سعد على ريحان المحمدي(2014): **ادارة الموارد البشرية رؤية استراتيجية ومنهجية متكاملة**، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان.

11- سعيد عبد العزيز(2004): **التوجيه المدرسي**، الطبعة الثانية، دار العلم والثقافة، مصر.

12- سهيلة محمد عباس(2006): **إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي**، ط2، دار وائل للنشر، عمان.

13- شكور، عبد الجليل وديع(1989): **ابحاث علم النفس الاجتماعي**، ط1، عمان، دار الشمال، للطباعة والنشر.

14- عادل عبد الرازق هاشم(2010): **القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي**، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

15- عبد الباقي صلاح الدين محمد(2003): **السلوك التنظيمي: مدخل تطبيقي معاصر**، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية.

16- عبد الفتاح، يوسف(2015): **الاتجاهات الوالدية و طموح الأبناء** ، ط1، دار الجوهرة للنشر و التوزيع، القاهرة.

17- عبد الله الطروانة(2009): **مبادئ التوجيه والإرشاد التربوي**، الطبعة الأولى، دار يافا للنشر والتوزيع، الأردن.

18- فرج طريف شوقي(2000): **السلوك القيادي والفعالية الإدارية**، دار وائل للنشر، عمان.

19- محمد النوبي، محمد علي(2010): **التنشئة الأسرية وطموح الأبناء العاديين وذوي الاحتياجات الخاصة**، ط1 ، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

20- محمد النوبي، محمد علي(2010): مقياس مستوى الطموح لذوي الإعاقة السمعية والعاديين، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

21- محمد سعيد أنور سلطان(1999): **السلوك الإنساني في المنظمات** ،ط1، دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية، مصر.

22- محمد سعيد سلطان(2002): **السلوك الانساني في المنظمات**، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، مصر.

23- **المنجد في اللغة العربية المعاصرة(2001)** ، دار المشرق، الطبعة 01، لبنان.

24- نادية سعيد عيشور(2017): **منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية**،ط1، راس الجبل للنشر والتوزيع، قسنطينة.

ثالثا: المجلات والمؤتمرات

25- ناصر محمد العديلي(1995): **السلوك الإنساني و التنظيمي :** منظور كلي مقارن ، معهد الإدارة العامة ، الرياض.

رابعا: الرسائل والأطروحات الجامعية.

26- براك صليحة(2007-2008): **الرضا عن التوجيه المدرسي وعلاقته بالأداء الدراسي لدى تلاميذ الجذعين المشتركين في المرحلة الثانوية**، رسالة ماجستير، عزابة، سكيكدة.

27- البلادي صالح بن مطير (2011):**الرضا الوظيفي لمديري المدارس المتوسط**، رسالة

28- توفيق محمد توفيق شبير (2005): **دراسة لمستوى الطموح وعلاقته ببعض المتغيرات في ضوء الثقافة السائدة لدى طلبة الجامعة الاسلامية بغزة**، رسالة ماجستير، قسم علم النفس، غزة.

29- ثابت إحسان احمد (2011): **الجدية في العمل وعلاقتها الاحت ا رق النفس لدى مديري المدارس الحكومية الثانوية في المحافظات**، رسالة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية.

30- حليمة بوسالية(2011): **اثر ادارة العمل على الرضا الوظيفي**، رسالة ماجستير، قسم علوم التربية، جامعة منتوري، قسنطينة.

31- زهية زغوان(2007): **التحفيز و أثره على الرضا الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية**، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، تخصص اقتصاد وتسيير، جامعة سكيكدة.

32- زين الدين ضياف(2007): **السلوك الإشرافي وعلاقته بالرضا الوظيفي والتنظيم الصناعي**، رسالة ماجستير في علم نفس العمل والتنظيم، جامعة قسنطينة.

33- سعيد بن ابراهيم بن احمد الزهراني(2012): **الرضا عن العمل الارشادي وعلاقته بمستوى الطموح لدى المرشدين الطلابيين بمحافظة جدة**، رسالة ماجستير، جامعة الملك عبد العزيز.

34- شعبان عبد ربه(2010): **الخجل وعلاقته بتقدير الذات ومستوى الطموح لدى المعاقين بصريا**، رسالة ماجستير، الجامعة الاسلامية، غزة .

35- شعبان هاجر(2014): **دراسة لبعض المتغيرات النفسية المعرفية لدى التلاميذ الموجهين الى شعبة تقني رياضي ومستوى الطموح**، رسالة ماجستير، قسم علوم النفس وعلوم التربية، جامعة الحاج لخضر، باتنة.

36- شيحة حنان (2015): **تسيير الحياة المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي**، اطروحة دكتوراه، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي.

37- عبد المجيد عواد مرزق أبو عمرة(2012): **الأمن النفسي و علاقته بمستوى الطموح والتحصيل الدراسي لدى طلبة الثانوية العامة**، رسالة ماجستير، غزة، فلسطين.

38- العياشي بن زروق(2008): **الرضا الوظيفي و دافعية الإنجاز لدى أستاذ التعليم الثانوي و الجامعي** ، أطروحة دكتوراه، قسم علم النفس وعلوم التربية، جامعة الجزائر. ماجستير، جامعة القرى.

39- معروف هواري(2016): **الرضا الوظيفي وعلاقته بهجرة الأطباء من المستشفيات الجزائرية**، أطروحة دكتوراه في علم النفس، جامعة وهران.

40- نور الدين شنوق(2005): **تفعيل نظام تغييم أداء العامل في المؤسسة العمومية الاقتصادية**، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر.

الملاحق

الملحق (01): الاستمارة

الملحق (02): بعض نتائج الدراسة من خلال مخرجات برنامج spss

الملحق (01): الاستمارة

جامعة يحي فارس المدية

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

تخصص علوم تربية

السلام عليكم و رحمة الله و بركاته

في إطار إعداد مذكرة ماستر تخصص علوم تربية بعنوان الرضا الوظيفي وعلاقته بمستوى الطموح لدى مستشاري التوجيه والإرشاد نضع بين أيديكم هذا الاستبيان لمقياس الرضا الوظيفي راجين منكم التعاون بغرض إفادتنا فجمع البيانات ذات الصلة ببحثنا، فالرجاء التكرم بالإجابة عن عبارات هذا الاستبيان في الخانة المناسبة التي تمثل وجهة نظركم نحو كل عبارة أداة الدراسة، ونرجو منكم الإجابة بصدق وموضوعية أشكركم على تعاونكم، وأتمنى لكم دوام التوفيق، وأفيدكم بان ما تدلون به من إجابات لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي مع المحافظة على سرية

إعداد الطالبة: **الأستاذ المشرف:**

أمينة دراوسي **جاب الله يوسف**

عيسى دلمي حميدة

السنة الجامعية 2022-2023

المحور الأول: البيانات الشخصية

1. **الجنس :** ذكر أنثى

2.الحالة الإجتماعية: متزوج **أعزب** **أرمل**

مطلق

التخصص : أدبي علمي

1. الخبرة : 3 سنوات 6 سنوات 9 سنوات

المحور الثاني: الرضا الوظيفي

رقم	العبـــــــارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01	أرى أن هناك عدالة من الرؤساء في معاملة المرؤوسين					
02	هناك مساندة من قبل الرؤساء عند الطلب					
03	لا تعجبني معاملة بعض المسؤولين					
04	طريقة تقييم المسؤول المباشر لأداء عملي منطقية					
05	الترقية في الرتبة متاحة لجميع العمال					
06	يعرقل المشرف فرصة حصولي على ترقية من خلال تقاريره الدورية التي يرفعها للإدارة					
07	المؤسسة تتبع طريقة غير عادلة في صرف المكافآت					
08	الترقية تتم على أساس العلاقات الشخصية					
09	يستشيرني رئيسي عندما يقبل على إحداث تغييرات في العمل					
10	تصل مقترحاتي الخاصة بعملي للإدارة المركزية					

11	راض عن طريقة الاتصال الخاصة بعملي					
12	ارض على نمط الإشراف السائد في المؤسسة					
13	يراعي المشرف المباشر مشاعر الموظفين أثناء التعامل معهم					
14	يؤكد المشرف المباشر ضرورة التقيد التام بكل التعليمات التي تصدرها الإدارة					
15	يحرص المشرف المباشر على مشاركة الموظفين مناسباتهم الاجتماعية					
16	ينتقد المشرف المباشر بشدة الأعمال غير المتقنة					
17	يتعاون معي المشرف من اجل التغلب على بعض المشاكل التي تواجهني في العمل					
18	يحرص المشرف المباشر على حل خلافاته في مجال العمل مع الموظفين بودية					
19	يضع المشرف المباشر أساليب دقيقة لمراقبة سير العمل					
20	راض على أسلوب الاتصال المتبع بيني وبين الإدارة					
21	توجد في عملي تعويضات مادية					
22	أرى أن مرتبي يتناسب مع جهدي بالمؤسسة					
23	لا اعمل خارج المؤسسة لزيادة دخلي					
24	يكفيني دخلي لإشباع احتياجاتي					
25	اشعر أن راتبي الشهري جيد مقارنة برواتب زملائي خارج المؤسسة					
26	يتناسب راتبي والدرجة العلمية التي احملها					
27	يشجعني راتبي على القيام بالعمل بشكل أفضل					
28	يتناسب راتبي مع ارتفاع معدلات غلاء المعيشة					

المحور الثاني : مستوى الطموح

	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01	اعتبر نفسي ممن لا يؤمنون بالحظ					
02	يهمني التفوق في الأعمال التي أقوم بها					
03	أتحمل الصعاب مهما كانت في سبيل الحصول على أهدافي					
04	اميل للتجديد في حياتي					
05	أتصدى للفشل دائما					
06	اطمح دائما للوصول لدرجات أعلى في هذه المؤسسة					
07	اعمل من اجل النجاح والتفوق والترقية في عملي					
08	عندما اعمل في جماعة ارغب في أن أكون قائدا					
09	اعتبر نفسي شخصا مكافحا					
10	اطمح في الوصول إلى مستوى ممتاز					
11	ثقتي في نفسي وقدراتي كبيرة في تحقيق ما اسعي إليه					
12	أميل إلى معرفة كل المعلومات المتعلقة بعملي					
13	أجهد نفسي لتحقيق مستوى لم يبلغه إلا القليل					

14	أهدافي في العمل محددة					
15	اشعر أن تفكيري يؤهلني للتميز					
16	لا يزعجني نقد الآخرين لي					
17	اسعي لتحقيق الأهداف التي خططت لها					
18	اعرف جيدا ما أريد أن افعله					
19	إنني واثق من تحقيق أهدافي					
20	استطيع التغلب على العقبات					
21	من الأفضل أن يضع الفرد أهدافا بديلة					
22	يشغلني التفكير في المستقبل					
23	ينبغي الاستفادة من التجارب الفاشلة					
24	احدد أهدافي في ضوء إمكانياتي					
25	اسعي لتحقيق ماهو أفضل					
26	استطيع توجيه إمكانياتي والاستفادة منها					
27	اشعر بالتفاؤل نحو المستقبل					
28	عدم اليأس لان الفشل أول خطوات النجاح					

الملحق (02): بعض نتائج الدراسة من خلال مخرجات برنامج spss

```
CORRELATIONS
/VARIABLES=الرضا الطموح
```

Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart type	N
الرضا	121,2647	11,23929	34
الطموح	121,5000	11,54766	34

Corrélations

		الرضا	الطموح
الرضا	Corrélation de Pearson	1	,979**
	Sig. (bilatérale)		,000
	Somme des carrés et produits croisés	4168,618	4193,500
	Covariance :	126,322	127,076
	N	34	34
الطموح	Corrélation de Pearson	,979**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	Somme des carrés et produits croisés	4193,500	4400,500
	Covariance :	127,076	133,348
	N	34	34

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

```
T-TEST GROUPS=sex(1 2)
  /MISSING=ANALYSIS
  /VARIABLES=الرضا
```

Test T

Statistiques de groupe

	الجنس	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الرضا	ذكر	14	120,7857	11,67627	3,12061
	أنثى	20	121,6000	11,21747	2,50830

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes	
		F	Sig.	t	ddl
الرضا	Hypothèse de variances égales	,297	,589	-,205	32
	Hypothèse de variances inégales			-,203	27,399

Test des échantillons indépendants

		Test t pour égalité des moyennes			
		Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %
					Inférieur
الرضا	Hypothèse de variances égales	,839	-,81429	3,97463	-8,91034
	Hypothèse de variances inégales	,840	-,81429	4,00372	-9,02365

Test des échantillons indépendants

		Test t pour égalité des moyennes
		Intervalle de confiance de la différence à 95 %
		Supérieur
الرضا	Hypothèse de variances égales	7,28177
	Hypothèse de variances inégales	7,39508

```
T-TEST GROUPS=sex(1 2)
  /MISSING=ANALYSIS
  /VARIABLES=الطموح
```

Test T

Statistiques de groupe

	الجنس	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الطموح	ذكر	14	120,6429	11,67909	3,12137
	أنثى	20	122,1000	11,71998	2,62067

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes	
		F	Sig.	t	ddl
الطموح	Hypothèse de variances égales	,137	,713	-,357	32
	Hypothèse de variances inégales			-,358	28,200

Test des échantillons indépendants

		Test t pour égalité des moyennes			
		Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %
					Inférieur
الطموح	Hypothèse de variances égales	,723	-1,45714	4,07823	-9,76423
	Hypothèse de variances inégales	,723	-1,45714	4,07564	-9,80305

Test des échantillons indépendants

		Test t pour égalité des moyennes
		Intervalle de confiance de la différence à 95 %
		Supérieur
الطموح	Hypothèse de variances égales	6,84994
	Hypothèse de variances inégales	6,88876

Unidirectionnel

```
ONEWAY الـطمـوح BY VAR00001
  /MISSING ANALYSIS
```

ANOVA

الطموح

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	971,060	2	485,530	4,389	,021
Intragroupes	3429,440	31	110,627		
Total	4400,500	33			

Tests post hoc

Comparaisons multiples :

Variable dépendante: الطموح

LSD

الحالة الاجتماعية (I)	الحالة الاجتماعية (J)	Différence moyenne (I-J)	Erreur standard	Sig.	Intervalle de confiance à 95 % Borne inférieure
متزوج	أعزب	11,09244*	3,79597	,006	3,3505
	أرمل	1,90196	6,58659	,775	-11,5315
أعزب	متزوج	-11,09244*	3,79597	,006	-18,8344
	أرمل	-9,19048	6,69161	,179	-22,8381
أرمل	متزوج	-1,90196	6,58659	,775	-15,3354
	أعزب	9,19048	6,69161	,179	-4,4572

Comparaisons multiples :

Variable dépendante: الطموح

LSD

الحالة الاجتماعية (I)	الحالة الاجتماعية (J)	Intervalle de confiance à 95 % Borne supérieure
متزوج	أعزب	18,8344
	أرمل	15,3354
أعزب	متزوج	-3,3505
	أرمل	4,4572
أرمل	متزوج	11,5315
	أعزب	22,8381

*. La différence moyenne est significative au niveau 0.05.

```
ONEWAY الـرضا BY VAR00001
/MISSING ANALYSIS
```

Unidirectionnel

ANOVA

الرضا

	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	912,905	2	456,452	4,346	,022
Intragroupes	3255,713	31	105,023		
Total	4168,618	33			

Tests post hoc

Comparaisons multiples :

Variable dépendante: الرضا

LSD

الحالة الاجتماعية (I)	الحالة الاجتماعية (J)	Différence moyenne (I-J)	Erreur standard	Sig.	Intervalle de confiance à 95 % Borne inférieure
متزوج	أعزب	10,51681*	3,69858	,008	2,9735
	أرمل	-,07843	6,41759	,990	-13,1672
أعزب	متزوج	-10,51681*	3,69858	,008	-18,0601
	أرمل	-10,59524	6,51992	,114	-23,8927
أرمل	متزوج	,07843	6,41759	,990	-13,0103
	أعزب	10,59524	6,51992	,114	-2,7022

Comparaisons multiples :

Variable dépendante: الرضا

LSD

الحالة الاجتماعية (I)	الحالة الاجتماعية (J)	Intervalle de confiance à 95 % Borne supérieure
متزوج	أعزب	18,0601
	أرمل	13,0103
أعزب	متزوج	-2,9735
	أرمل	2,7022
أرمل	متزوج	13,1672
	أعزب	23,8927

*. La différence moyenne est significative au niveau 0.05.

الملخصات

أولا: ملخص الدراسة باللغة العربية

ثانيا: ملخص الدراسة باللغة الانجليزية

ملخص الدراسة باللغة العربية:

ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مستوى الطموح و الرضا الوظيفي عند فئة مستشاري التوجيه والارشاد والكشف عن الفروق الجنس والحالة الاجتماعية لدى عينة من المستشارين بمركز التوجيه المهني بالمدية و تم إجراء الدراسة على عينة مكونة من(34) مستشار وهذا ما أظهرته النتائج بوجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين الرّضا الوظيفي ومستوى الطموح و بعد تحقق من الخصائص السيكوميترية المتمثلة في الصدق و الثبات ثم معالجة البيانات المتحصل عليها و ذلك باستخدام برنامج إحصائي spss.

ملخص الدراسة باللغة العربية:

Study summary:

This study aims to know the level of ambition and job satisfaction in the category of guidance and counselors, and to detect differences in gender and marital status among a sample of counselors at the Vocational Guidance Center in Medea. Statistically significant between job satisfaction and the level of ambition, after verifying the psychometric characteristics of honesty and stability, and then processing the obtained data using a statistical program spss.