



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي  
جامعة محمد خيضر - بسكرة -  
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية  
قسم العلوم الاجتماعية  
شعبة علوم التربية



### عنوان المذكرة

مستوى الرضا عن مهام مستشار التوجيه المدرسي و المهني  
- من وجهة نظر مستشاري التوجيه -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في الإرشاد و التوجيه

إشراف الاستاذة:

د. كحول شفيقة

إعداد الطالبة:

عديلة جيهان ➤

السنة الدراسية: 2018-2019





وزارة التعليم العالي و البحث العلمي  
جامعة محمد خيضر - بسكرة -  
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية  
قسم العلوم الاجتماعية  
شعبة علوم التربية



### عنوان المذكرة

مستوى الرضا عن مهام مستشار التوجيه المدرسي و المهني  
- من وجهة نظر مستشاري التوجيه -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في الإرشاد و التوجيه

إشراف الاستاذة:

د. كحول شفيقة

إعداد الطالبة:

عديلة جيهان ➤

السنة الدراسية: 2018-2019

## شكر و عرفان

قال تعالى : ﴿ وَإِذْ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِن شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ ﴾ سورة إبراهيم الآية (7)

صدق الله العظيم

نتقدم بالشكر إلى الله عز وجل الذي أعاننا بقدرته وحفظه على إتمام هذا العمل المتواضع. وكل الامتنان والتقدير إلى من قدم لنا يد العون وساهم في إنجاز هذا العمل من قريب أو من بعيد وبأخص الأستاذة المشرفة " د.كحول شفيقة " التي لم تبخل علينا بتوجيهها ونصائحها القيمة طيلة فترة إنجاز البحث فكانت نعم العون ونعم المرشدة. وكلمة شكر خالصة أتقدم بها إلي جميع أساتذتنا في تخصص علوم التربية وبالأخص الأستاذ "د.رابحي اسماعيل" بالفضل والاعتراف والجميل والعطاء الذي سهل علينا كل صعب فله كل أمنياتنا وتقديرنا.

كما أتقدم بكلمة شكر مفعمة بالتقدير والاعتراف بالفضل الجميل في حق مدير مركز التوجيه الأستاذ د.الهاني عاشور الذي ساعدنا بكل ما له ما استطاعة في إنجاز الجانب الميداني للمذكرة في مركز التوجيه.

كما نتقدم بكافة الشكر لكل من ساعدنا في إنجاز هذا العمل من زملائنا في الدراسة وأصدقائنا وجميع من كان له الفضل العظيم في إنجازهم.

وكلمة شكر خالصة نتقدم بها إلى والدينا ودعواتهم الخالصة لتسهل علينا مشاق الدراسة، أشكركم على رعايتكم وتشجيعاتكم الدائمين ونسال الله أن يديم عليكم نعمة الصحة والعافية ويغفركم بفضله دمت لنا فخرا .

### ملخص الدراسة

هدفت دراسة الى معرفة مستوى الرضا مستشار التوجيه عن مهامهم من وجهة نظرهم- ببسكرة - ، والتعرف على العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي و خصائصه و بعض النظريات التي فسرت الرضا الوظيفي ، كذلك تناولت هذه الدراسة على مختلف المهام والنشاطات التي يقومون بها ، وفاعليتهم في تحسين مستوى أداء التلاميذ وتوجيههم توجيهها فعال ، وكذلك تم التعرف على مختلف الخصائص التي تشمل مستشار التوجيه سواء الاكاديمية أو الشخصية أو المهنية.

ولتحقيق أهداف الدراسة تم طرح التساؤلات التالية :

- ما مستوى رضا مستشار التوجيه المدرسي و المهني عن مهامه المتعلقة بعملية التوجيه؟
- ما مستوى رضا مستشار التوجيه المدرسي و المهني عن مهامه المتعلقة بعملية الإعلام؟

- ما مستوى رضا مستشار التوجيه المدرسي و المهني عن مهامه المتعلقة بعملية التقويم؟
- ما مستوى رضا مستشار التوجيه المدرسي و المهني عن مهامه المتعلقة بعملية المرافقة النفسية و البيداغوجية؟

واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الاستكشافي ، وقد استعملت الباحثة تقنية المسح الشامل لمستشاري التوجيه في ولاية بسكرة و قد قدر عددهم 82 مستشارا ، كما أعدت الباحثة استبيان مكوّن من 22 بندا ويحتوي على مختلف الأسئلة التي تنص رضا المستشار التوجيه عن مهامه ، و يتضمن اربعة محاور ( التوجيه، الاعلام ، التقويم ، المرافقة النفسية و البيداغوجية ) ، وتمّ التحقق من صدق الاستبيان باستخدام صدق الظاهري و التمييزي، وحساب الثبات بمعادلة الفا كرونباخ والتجزئة النصفية بطريقة (SPSS) من أجل معالجة البيانات .

## ملخص الدراسة

---

كما توصلت هذه الدراسة الى النتائج التالية : ان درجة الرضا مستشار التوجيه المدرسي و المهني عن مهامه درجة عالية في مجالات التالية ( التوجيه ، و الاعلام ، و التقويم ، المرافقة النفسية و البيداغوجية ).

# فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع	الرقم
	شكر وتقدير	•
	ملخص الدراسة باللغة العربية	•
	فهرس المحتويات	•
	فهرس الجداول	•
	فهرس الاشكال	•
أ - ب	مقدمة	•

## الفصل التمهيدي: موضوع الدراسة

04	الإشكالية الدراسة	1
05	تساؤلات الدراسة	2
06	أهداف الدراسة	3
06	أهمية الدراسة	4
07	تحديد مفاهيم الإجرائية للدراسة	5
07	دراسات السابقة	6

## الفصل الأول: مستوى الرضا عن مهام مستشار التوجيه

12	تمهيد	
13	الرضا الوظيفي	أولا
13	مفهوم الرضا الوظيفي	1

## فهرس المحتويات

15	ظهور مفهوم الرضا الوظيفي	2
16	مفاهيم المتعلقة بمفهوم الرضا الوظيفي	3
17	خصائص الرضا الوظيفي	4
18	مراحل حدوث الرضا الوظيفي	5
20	عوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي	6
24	مظاهر الرضا الوظيفي	7
25	انواع الرضا الوظيفي	8
25	نظريات الرضا الوظيفي	9
38	مستشار التوجيه المدرسي و المهني	ثانيا
38	مفهوم مستشار التوجيه المدرسي و المهني	1
39	لمحة تاريخية عن مستشار التوجيه المدرسي و المهني	2
40	خصائص مستشار التوجيه المدرسي و المهني	3
42	مهام مستشار التوجيه المدرسي والمهني	4
49	صعوبات التي تواجه مستشار التوجيه المدرسي و المهني	5
50	الحاجة الى مستشار التوجيه المدرسي و المهني	6
52	خلاصة الفصل	
<b>الفصل الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة</b>		
54	تمهيد	
55	الدراسة الاستطلاعية	اولا
55	اداة الدراسة الاستطلاعية	1
55	اهداف الدراسة الاستطلاعية	2



## فهرس المحتويات

55	بعد الزماني و المكاني للدراسة الاستطلاعية	3
56	نتائج الدراسة الاستطلاعية	4
56	الدراسة الاساسية	ثانيا
56	منهج الدراسة الاساسية	1
56	مجالات الدراسة الاساسية	2
57	عينة الدراسة الاساسية	3
58	أداة الدراسة الاساسية	4
61	اساليب المعالجة الاحصائية	5
62	خلاصة الفصل	
<b>الفصل الرابع تحليل و تفسير و استخلاص النتائج</b>		
64	تمهيد	
64	عرض وتفسير و تحليل النتائج	1
74	خلاصة عامة	2
76	خاتمة	•
78	قائمة المراجع	•
80	قائمة الملاحق	•

## فهرس الجداول

الصفحة	فهرس الجداول	الرقم
57	المجال المكاني للدراسة وتعريفه	1
58	حجم مجتمع الدراسة و عينتها	2
61	قيمة معادلة الفا كرونباخ	3
64	استجابات المفحوصين حول مستوى الرضا مستشار التوجيه عن مهامه المتعلقة بعملية التوجيه	4
66	استجابات المفحوصين حول مستوى الرضا مستشار التوجيه عن مهامه المتعلقة بعملية الاعلام	5
69	استجابات المفحوصين حول مستوى الرضا مستشار التوجيه عن مهامه المتعلقة بعملية التقويم	6
71	استجابات المفحوصين حول مستوى الرضا مستشار التوجيه عن مهامه المتعلقة بعملية المرافقة النفسية و البيداغوجية	7

## فهرس الأشكال

الرقم	فهرس الأشكال	صفحة
1	يمثل مراحل الرضا الوظيفي	19
2	يمثل مخطط نظرية هرم ماسلو للحاجات الإنسانية	26
3	يمثل نظرية العوامل المزوجة لفريدريك هرزبرغ	31
4	رسم بياني يوضح استجابات المفحوصين حول مستوى الرضا مستشار التوجيه عن مهاره المتعلقة بالتوجيه.	65
5	رسم بياني يوضح استجابات المفحوصين حول مستوى الرضا مستشار التوجيه عن مهاره المتعلقة بالاعلام	67
6	رسم بياني يوضح استجابات المفحوصين حول مستوى الرضا مستشار التوجيه عن مهاره المتعلقة بالتقويم.	70
7	رسم بياني يوضح استجابات المفحوصين حول مستوى الرضا مستشار التوجيه عن مهاره المتعلقة بالمرافقة النفسية و البيداغوجية	72

مقدمة

## مقدمة

يعتبر الرضا الوظيفي أحد مكونات السعادة والرضا عن الحياة وله علاقة مباشرة بالإنتاجية ويشكل عاملا مهما للمستشار التوجيهي، وتتفق معظم الدراسات والبحوث التي تناولت جوانب العمل والعاملين على وجود علاقة إيجابية وثيقة بين الرضا عن العمل وبين الأداء، حيث ان مستشار عندما يكون راضي على مهنته وأدائه يكون سعيدا ومنتجا في عمله، أما عدم الرضا عن الوظيفة فينتج عن سوء تكيف لدى المستشار ويكون غير متوازن انفعاليا ويظهر الكثير من الضجر والملل والاستياء.

إن رضا المستشار يتمثل في مشاعره وأحاسيسه وتوقعاته اتجاه عمله وتقويمه له كما يتوقف هذا التقسيم على مدى إدراكه للعائد من عمله ومدى مناسبة لمستوى طموحه وأحلامه ويتحقق الرضا عندما يكون الطموح والعائد في اتجاه واحد.

إن درجة تحمل المستشار التوجيهي للضغوط وأعباء العمل يؤثر على درجة استقباله لمصادر الإحباط التي يوليهها العمل وبالتالي على درجة الرضا عن العمل وتتأثر درجة الرضا عن العمل بخصائص المستشار التوجيهي الشخصية ومدى تقبله للمشكلات التي تواجهه في بيئة العمل وعليه فإن أوجه الخلل والقصور في الأمور التي من شأنها أن تضعف الرضا هي حوكمة المدرسة ونوع الاشراف الفني والعلاقات بين الطاقم التربوي داخلها والدخل المادي من أجور و مكافآت وفرص للترقية.

و ان مستشار التوجيهي لا يحقق اهدافه إلا برضاه عن وظيفته والتي تحدد ( الرضا ) مجموعة من الأسباب تحمل في مجملها مجموعة من الحوافز والدوافع ومكافأة مادية ومعنوية والتي من شأنها ان تلعب دورا كبيرا في رفع مستوى المستشار وتجعله يبذل المزيد من الجهد من أجل تقديم أداء جيد.

ومن هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة " مستوى الرضا عن مهام مستشار التوجيهي " للكشف على مستوى رضا مستشار التوجيهي في اداء مهامه (الإعلام التوجيهي،التقويم،المرافقة النفسية و البيداغوجية )، و لانجاز هذه الدراسة قمنا بجانبين: جانب النظري والجانب الميداني.



قسم الجانب النظري إلى:

**أولا فصل التمهيدي:** بعنوان موضوع الدراسة وتشمل الإشكالية، التساؤلات، الأهمية، الأهداف، تحديد المفاهيم و أخيرا دراسات سابقة .

**أما الفصل الثاني :** بعنوان الموضوع مستوى رضا عن مهام مستشار التوجيه تم تطرق فيه : أولا ماهية الرضا الوظيفي و نشأته و بعض المفاهيم المتعلقة بالرضا الوظيفي، و خصائص الرضا، و مراحل الرضا و العوامل المؤثرة في الرضا ،مظاهر و انواع الرضا و النظريات التي عالجت الرضا الوظيفي ،ثانيا ماهية مستشار التوجيه و لمحة تاريخية عن مستشار ،وخصائصه و مهامه و الصعوبات التي تواجه المستشار ،و الحاجة اليه.

**الفصل الثالث:** بعنوان الإجراءات المنهجية للدراسة حيث يحتوي الفصل على المنهج متبع في الدراسة، عينة الدراسة، أدوات الدراسة، أساليب الإحصائية في الدراسة.

**الفصل الرابع:** بعنوان تحليل و تفسير و استخلاص النتائج.



# فصل تمهيدي: موضوع الدراسة

1. الاشكالية
2. تساؤلات الدراسة
3. اهمية الدراسة
4. اهداف الدراسة
5. مفاهيم اجرائية للدراسة
6. دراسات سابقة

## 1. الإشكالية:

تعد المدرسة المؤسسة الرسمية التي تقوم بإعداد الأجيال في المجالات المختلفة كي يستطيع كل جيل أن يأخذ دوره في المجتمع مستقبلا ، لذا يعد دور المدرسة أساسيا وهاما في تقدم المجتمع ونموه ، ولعل ما يساعد المدرسة على تحقيق هذه الأهداف هو التوجيه

و الارشاد المدرسي والمهني الذي يتصدى لمساعدة التلاميذ لمواجهة مشكلاتهم كافة.

وعليه يعتبر التوجيه و الارشاد المدرسي والمهني من أهم العمليات التربوية التي تركز عليها فعالية النشاطات التربوية ، ودافعية المتعلمين كونه يساعدهم في تحسين المستوى الدراسي لان التلميذ يعتبر المحور و المركز الفعلي للعملية التربوية ، ولكي تسير هذه العملية على أحسن ما يرام لابد أن توفر له كل الظروف الملائمة بما يضمن له السير الدراسي الصحيح ، لان التلميذ يتفاعله اليومي في محيطه العام أو الخاص يتعرض للعديد من المشاكل .ومن اجل ذلك أخذت وزارة التربية على ضرورة وجود الإرشاد التربوي في المؤسسات التعليمية على اختلاف مستوياتها و أنواعها لكي يؤدي المستشار التوجيه واجباته ومهامه و يتحمل مسؤوليته اتجاه التلاميذ .

وبهذا تكون التربية قد فسحت المجال لمستشاري التوجيه المدرسي والمهني بحيث يعتبر من أهم الكفاءات التربوية القادرة على تحسين و إنجاح النظام التربوي ، فهو يعين في المؤسسات التعليمية وفق القرار الوزاري 91-1241-219 المؤرخ في 18-09-1991 ، كما عرفه موريس روكلان على انه المسؤول الأول على تنفيذ عملية التوجيه المدرسي

و المهني و هو مختص في التوجيه و يعتبر من اقدر الناس و كفاءتهم على جمع كافة المعلومات حول الطالب المواد التوجيهية و استغلاله باعتماد مبادئ و تقنيات علم النفس.

( لبنى بن دعيمة،2007،ص 3)



كما تتجلى مهام التي يقدمها مستشار التوجيه (اعلام و توجيه و التقويم و إرشاد) فهي متكاملة و متداخلة و متصلة ببعضها البعض ، اذ يقوم مستشار التوجيه بتوجيه التلاميذ إلى الشعب الدراسية التي تتماشى مع إمكانياتهم و قدراتهم و رغباتهم ، إضافة إلى مساعدتهم على حل مشاكلهم الدراسية و الاجتماعية ، وإرشاد الأساتذة كيف يتعاملون مع التلاميذ وأداء مهامهم التعليمية بكل سلامة وجدية .

ولاشك أن الاهتمام بالإعداد العلمي ، والتدريب المستشار التوجيه ، وتحليه بالصفات والخصائص اللازمة ، وتمسكه بالضوابط الأخلاقية أمراً هاماً ومتطلباً ضرورياً للنجاح في العمل الإرشادي ، إلا أن هذه العناصر لم تكن كافية بشعور مستشار التوجيه بالقناعة والارتياح والسعادة نحو عمله الإرشادي فإن نجاح العملية الإرشادية بعيدة المنال لأن الرضا يرتبط بالنجاح في العمل.

من هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة لتبحث على مستوى الرضا عن خدمات الإرشادية من قبل مستشار التوجيه ولذلك سعت هذه الدراسة للإجابة على التساؤل التالي:

- ما مستوى رضا مستشار التوجيه المدرسي و المهني عن مهامه المقدمة من قبله؟

## 2. تساؤلات الفرعية:

- ما مستوى رضا مستشار التوجيه المدرسي و المهني عن مهامه المتعلقة بعملية التوجيه؟
- ما مستوى رضا مستشار التوجيه المدرسي و المهني عن مهامه المتعلقة بعملية الإعلام؟
- ما مستوى رضا مستشار التوجيه المدرسي و المهني عن مهامه المتعلقة بعملية التقويم؟
- ما مستوى رضا مستشار التوجيه المدرسي و المهني عن مهامه المتعلقة بعملية المرافقة النفسية و البيداغوجية؟

**3. الأهداف الدراسة:**

- التعرف على مستوى رضا مستشار التوجيه المدرسي و المهني عن مهامه المتعلقة بعملية التوجيه.
- التعرف على مستوى رضا مستشار التوجيه المدرسي و المهني عن مهامه المتعلقة بعملية الإعلام.
- التعرف على مستوى رضا مستشار التوجيه المدرسي و المهني عن مهامه المتعلقة بعملية التقويم.
- التعرف على مستوى رضا مستشار التوجيه المدرسي و المهني عن مهامه المتعلقة بعملية المرافقة النفسية و البيداغوجية.

**4. أهمية الدراسة:**

- يمكن أن تفيد هذه الدراسة ونتائجها في كونها تفتح مجال واسعاً للباحثين من أجل إجراء المزيد من الدراسات المشابهة .
- تتمثل في إسهام نتائجها في معرفة مستوى الرضا عن مهام مستشار التوجيه المدرسي و المهني .
- إتاحة الفرصة للعاملين في ميدان الإرشاد و التوجيه لتصميم البرامج الإرشادية المناسبة لمساعدة التلاميذ لمواجهة ضغوطاتهم و حل مشاكلهم ،وذلك لها تأثير كبير على استغلال قدراتهم و إمكاناتهم في تحقيق التوافق الدراسي و في جميع مجالات الحياة.
- تزويد المكتبة بدراسة حديثة حول خدمات مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني

## 5. تحديد مفاهيم اجرائية:

✚ الرضا الوظيفي : يعرف هو الدرجة الكلية التي يحصل عليها المستشار التوجيه في مقياس الرضا عن مهامه الإرشادية والمستخدم في هذه الدراسة والذي يحتوي على الأبعاد التالية : التوجيه ، الاعلام ، التقويم ، الارشاد.

✚ مستشار التوجيه المدرسي و المهني : يعرف على انه " ذلك الموظف متحصل على شهادة جامعية متخصص في علوم التربية ، علم النفس ، وعلم اجتماع الذي يمارس عملية الإرشاد والتوجيه في المؤسسات التربوية ، حيث يقوم بتقديم خدمات التوجيه والإرشاد النفسي للتلاميذ ويتعامل مع مشكلاتهم واحتياجاتهم ، بهدف تحقيق التوافق الدراسي ومساعدتهم على اختيار نوع الدراسة التي تتناسب مع قدراتهم.

## 6. دراسات السابقة:

## دراسة الاولى:

دراسة هواري احلام بعنوان - الاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني في ضوء بعض المتغيرات - مذكرة التخرج لنيل الشهادة ماجستير في شعبة علم النفس في جامعة أبي بكر بلقايد بتلمسان ، و قد جاءت هذه الدراسة تهدف للكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، من خلال الاجابة على تساؤل رئيس مفاده: هل يعاني مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني من الاحتراق النفسي. فاعتمدت الطالبة على المنهج الوصفي و عينة قوامها 95 مستشارا اختيرت بطريقة قصديه ، و استخدمت الباحثة مقياس ماسلاش و كريستينا، وقد أسفرت النتائج ما يلي : وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي ككل وكذلك فروق دالة إحصائية في على بعد الإنهاك الانفعالي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني باختلاف الجنس وعدم وجود فروق دالة إحصائية على بعدي تبليد المشاعر و الإنجاز الشخصي وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي

بأبعاده الثلاثة كما يقيسها مقياس ماسلاش كرستينا وجاكسون سوزان لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني باختلاف الحالة العائلية وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة كما يقيسها مقياس ماسلاش كرستينا وجاكسون سوزان لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني باختلاف الأقدمية و عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة كما يقيسها مقياس ماسلاش كرستينا وجاكسون سوزان لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني التخصص الجامعي.

### الدراسة الثانية :

دراسة براهمية صونية بعنوان - تأثير الوضعية المهنية على أداء مستشار التوجيه المدرسي-مذكرة ماجستير تخصص علم اجتماع تنمية و تسيير الموارد البشرية من اعداد 2006/2005 جامعة منتوري بقسنطينة وهي دراسة ميدانية على ولايتي قالمة و سوق أهراس هدفت إلى دراسة الوضعية المهنية للمستشار التربوي من ظروف عمل و الأطر التنظيمية لهذه المهنية و الجانب العلائقي مع بقية المتعاملين التربويين و علاقة كل ذلك بأدائه ، وقد استعمل الباحث تقنية المسح الشامل لمستشاري

التوجيه بكل من ولايتي قالمة و سوق اهراس و البالغ عددهم الإجمالي 42مستشار ، وقد توصلت الدراسة الى : تأثير الظروف المادية للمؤسسة على اداء مستشار التوجيه ، وتأثير الاطر التنظيمية على اداء مستشار التوجيه المدرسي و المهني ، وكذلك تأثير علاقة مستشار التوجيه بالمتعاملين التربويين على ادائه.

### دراسة الثالثة:

دراسة عزيون زهية بعنوان - التحفيز وأثره على الرضا الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية- مذكرة التخرج لنيل الشهادة ماجستير في شعبة اقتصاد و التسيير

المؤسسات في جامعة 20 اوت 1955 سكيكدة ،جاءت هذه الدراسة للكشف على التحفيز و اثره على الرضا الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية ، اعتمدت الطالبة في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي و عينة قوامها 51 عامل من مجتمع الاصلي الذي يبلغ عدده 242 عاملا ، كذلك اعتمدت على تقنيات هما الملاحظة و المقابلة و استمارة واستخدمت الباحثة على مقياس ليكرت لقياس الرضا الوظيفي ، كما تمثلت الأساليب الإحصائية التكرارات ، الوسط الحسابي ، النسب المئوية الرسوم البيانية ، اختبار كا مربع ، انحراف المعياري،معامل الاختلاف ، معامل التوافق، كما توصلت الى نتائج التالية : المورد البشري من أهم الموارد التي تتوفر عليها المؤسسة فهو همزة الوصل بين مختلف الموارد الأخرى ، وهو الأساس في بقاء أي مؤسسة في ساحة الأعمال من خلال قدرته على التكيف ومواجهة التحديات ، تعد عملية التحفيز احد أهم أنشطة إدارة الموارد البشرية ، تلك العملية التي تسهم بشكل كبير في دفع الأفراد العاملين للبدل والعطاء ، شرط قيامها ( العملية) على أسس علمية وموضوعية متجددة باستمرار تتدرج ضمن نظام الحوافز ، إن الرضا الوظيفي للموارد البشرية ، احد الاهتمامات الأساسية للمؤسسة التي ينبغي تحقيقها من خلال عملية التحفيز ، أمام التكنولوجيا المتطورة والتوجه نحو اقتصاد السوق والمنافسة الشديدة توجب على المؤسسة تحفي مواردها البشرية لضمان الولاء لها ، تحقيق الرضا الوظيفي للموارد البشرية ليس بالأمر السهل كونه ذا صلة بنفيسة الفرد ، من ثمة لابد من تقهم دوافع الأفراد و مواجهتها بمختلف الحوافز ونعني بذلك توافق الحافز مع الدافع ، أظهرت نتائج الاستبيان الخاصة بالرضا الوظيفي ، درجة متدنية لحالة الرضا الوظيفي لمفردات عينة الدراسة التي شملت فئة الإطارات ، التحكم والتنفيذ و بشكل عام ميزنا حالة عدم الرضا حول المكافآت لمادية ، وإن كانت متفاوتة بين الفئات الثلاث إلا أن نسبة المعارضة كانت مرتفعة ، العوامل الشخصية كالجنس والمستوى التعليمي والعمر والأقدمية في العمل كلها عوامل لها جانب من التأثير على مستوى الرضا الوظيفي ، وليس هناك علاقة محددة بالضبط بينهما.

## التعقيب على الدراسات السابقة:

قامت الباحثة في هذا العنصر بالتعقيب على الدراسات السابقة التي لها صلة بموضوع الدراسة الحالية ، وكان الهدف من ذلك هو جمع المعلومات و الاستفادة منها من جانب النظري او التطبيقي في موضوع دراستها و من خلال الاطلاع و قراءة الدراسات السابقة اتضح مايلي:

اوجه الاتفاق بين الدراسة الحالية و دراسات السابقة :

- ✓ اتفقت في بعض الاهداف من بينها دور مستشار التوجيه و الارشاد المدرسي و المهني باستثناء دراسة الباحثة عزيزون زهية .
- ✓ استخدام الاستبيان كأداة الدراسة .
- ✓ استخدام المنهج الوصفي.
- ✓ اتفقت في اختيارهم لنفس العينة وهي مستشاري التوجيه باستثناء دراسة الباحثة عزيزون زهية.

اوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية و دراسات السابقة :

- ✓ اختلفت في استخدام الاساليب الاحصائية.
  - ✓ اختلفت في حجم العينة .
- و في الاخير استفادت الباحثة من الدراسات السابقة في منهجية المذكرة و صياغة الاسئلة و تحليل النتائج ، كما استفادت من المعلومات و المفاهيم النظرية لهذه الدراسات في اثناء الاطار النظري و التطبيقي بالدراسة الحالية.

# الفصل الاول: مستوى الرضا مستشار التوجيه عن مهامه

اولا : مفهوم الرضا الوظيفي

- 1- مفهوم الرضا الوظيفي
- 2- ظهور مفهوم الرضا الوظيفي
- 3- مفاهيم المتعلقة بالرضا الوظيفي
- 4- خصائص الرضا الوظيفي
- 5- مراحل الرضا الوظيفي
- 6- عوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي
- 7- انواع الرضا الوظيفي
- 8- مظاهر الرضا الوظيفي
- 9- نظريات الرضا الوظيفي

ثانيا : مستشار التوجيه المدرسي و المهني

- 1- مفهوم مستشار التوجيه المدرسي و المهني
- 2- لمحة تاريخية عن مستشار التوجيه المدرسي و المهني
- 3- خصائص مستشار التوجيه المدرسي و المهني
- 4- مهام مستشار التوجيه المدرسي و المهني
- 5- صعوبات التي تواجه مستشار التوجيه المدرسي و المهني
- 6- الحاجة الى مستشار التوجيه المدرسي و المهني

**تمهيد:**

حظي موضوع الرضا الوظيفي منذ بداية الثلاثينات من القرن الماضي باهتمام من قبل الباحثين في مجالات الإدارة والسلوك التنظيمي وعلم النفس الصناعي ، فلا يكاد يخلو مؤلفا في هذه المجالات من فصل أو أكثر عن هذا الموضوع وذلك نظرا لارتباطه بأهم مورد تملكه المؤسسات ألا وهو " المورد البشري " باعتباره مورد يلعب دورا كبيرا في نجاح المؤسسات و استمرارها ، لذا فإن الاهتمام بمشاعره أمر تستهدفه المؤسسات جميعا بغرض الرفع من مستوى الأداء وتخفيض معدلات الغياب وحوادث العمل وغيرها من نواتج العمل.



أولا : الرضا الوظيفي **satisfaction au travail**

## 1- مفهوم الرضا الوظيفي

➤ الرضا:

مفهوم الرضا في اللغة العربية:

الرضا عند العرب هو ضد السخط ، يقال ارتضاه بمعنى رآه له أهلا ورضي عنه أحبه وأقبل عليه رضي، رضا، رضوانا ، مرضاة عنه وعليه. راض عن الشيء :أختره وقنع به.

( ابن منظور،ص 42 )

مفهوم الرضا في اللاتينية:

نجد مصطلح الرضا (satisfaction) يحمل معاني عدة منها معنى التلبية حين يكون فعل (Action) ومعنى التعويض حين يكون اسم (Nom) ،كما يحمل معنى الاغتباط والسرور ، وعموما تدل كلمة الرضا (satisfaction) على الرضا والإشباع المعنوي عقب القيام بعمل ما. (الشربيني و صادق، ص 163)

يقول الكثير من المؤلفين العرب أن مفهوم الرضا قديم متأصل في تراثنا العربي الإسلامي حيث أشير إليه في القرآن الكريم والأحاديث النبوية الشريفة وكتابات المسلمين فيما بعد.

يذكر "المشعان" أن الرضا هو ثمرة الجهد في الدنيا وغاية الحياة ، وهو من أعلى مقامات المقربين ومنتهى الإحسان في العمل والمكافآت ، والرضا المتبادل بين الخالق والمخلوق هو الفوز العظيم وهما ليسا أمرين متضادين أو منفصلين ، وإنما تقوم العلاقة بينهما على أساس أن أحدهما موجب للآخر وتحقيقهما قمة المقامات (المشعان،1993،ص31)

قال تعالى " يا أيتها النفس المطمئنة ارجعي إلى ربك راضية مرضية فادخلي في عبادي وادخلي جنتي " (سورة الفجر، الآية 28)

### ➤ الرضا الوظيفي:

يعتبر الرضا الوظيفي من المفاهيم التي يصعب تعريفها أو قياسها لأنها مرتبطة بحالة نفسية يشعر بالفرد باتجاه وظيفته داخل المنظمة، وتختلف طريقة إدراك الرضا الوظيفي من فرد إلى آخر. إلا أن العلماء والباحثين حاولوا إيجاد مفاهيم وأسس الرضا الوظيفي وإخضاعه لمبادئ البحث العلمي المنهجي ، وكان لكل رأيه وحججه التي يدافع بها عن تعريفه للرضا الوظيفي.

يعرف "إيدوين لوك" الرضا الوظيفي بأنه الحالة العاطفية الإيجابية الناتجة عن تقييم الفرد لوظيفته أو ما يحصل عليه من تلك الوظيفة ، نلاحظ أنا هذا التعريف يرى بأن الرضا الوظيفي يتحقق في الحالة التي يخرج فيها الفرد بتقييم إيجابي ، وما يعاب عليه هو أنه لم يحدد لنا ماهو الشيء الذي يتم تقييمه . (صلاح الدين ، 2001 ، ص211).

كما عرفه " بوك" بأنه عبارة عن مجموعة من الاهتمامات بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تسهم متضافرة في خلق الوضع الذي يرضى به الفرد.

(محمد سعيد سلطان ، ، 2002ص. 195)

ويعرفه كذلك إدوين لوك ( edwin locke ) بأنه الحالة العاطفية الايجابية الناتجة عن تقييم الفرد لوظيفته عما يحصل عليه من تلك الوظيفة . (LOCKE,1983,P 13)

كما يعرف ويليام "william.j" وآخرون: الرضا الوظيفي هو الفرق بين ما ينتظره الفرد من عمله بين الشيء الذي يجده فعلا . ( William ,1985 ,P37 )

يرى "العديلي" أن الرضا الوظيفي هو الشعور النفسي بالقناعة والارتياح أو السعادة لإشباع الحاجات و الرغبات و التوقعات مع العمل نفسه (محتوى الوظيفة ) وبيئة العمل ومع الثقة و الولاء والانتماء للعمل والعوامل والمؤشرات الأخرى ذات العلاقة.

( باجة حميد،2014،ص 50)

الرضا الوظيفي هو حصيلة لمجموعة من العوامل ذات الصلة بالعمل الوظيفي والتي تقاس أساسا بقبول الفرد لذلك العمل بارتياح ورضا النفس وفعالية في الإنتاج وهذا نتيجة للشعور الوجداني الذي يمكن الفرد من القيام بعمل دون حرج وملل وضعف.

و في الأخير نستنتج أن الرضا الوظيفي هو ذلك الشعور الذي ينتاب الفرد اتجاه عمله وذلك من خلال تلك العوامل (النفسية ، المادية ، وحتى العلاقات الاجتماعية)، وذلك لتحقيق الهدف المنشود للعامل.

## 2 - ظهور مفهوم الرضا الوظيفي:

تشير معظم الدراسات إلى أن هذا المصطلح يعد نتيجة لأبحاث وجهود مدرسة العلاقات الإنسانية حيث بدأ الاهتمام به منذ سنوات 1930.

وهناك من يقول أن بدايات الاهتمام بموضوع الرضا الوظيفي وتأثيره على سلوك الأفراد تعود إلى بدايات القرن العشرين ، وكانت أولى المحاولات هي محاولة تايلور "صاحب نظرية الإدارة العلمية" ، فأصحاب هذه النظرية هم أول من فكروا عملياً في تفسير سلوك العامل في المنظمة وفي كيفية حفزه من أجل المزيد من العطاء والبذل، ولكن منطلقهم لم يكن البحث في تحسين أحوال الفرد الاجتماعية وتوفير حريته الفردية إتاحة فرص الإبداع له وإنما كان هدفهم الرئيسي هو كيفية رفع إنتاجية الفرد العامل بأي طريقة كانت وربما كان للفلسفة البراغماتية التي ظهرت في أمريكا في ذلك الوقت تأثيراً على أفكار تايلور.

وتعتبر دراسة هوبوك 1953 التي تناولت الرضا الوظيفي لدى عمال مصنع صغير ، بقرية بولاية "بنسلفانيا" بالولايات المتحدة والتي قام الباحث فيها باستخدام أسلوب الاستقصاء أول دراسة مركزة للرضا الوظيفي ، ونقطة الانطلاق لجميع الدراسات المتعلقة بالرضا.

( الحيدر و بن طالب،2005، ص 22)

إلا أن المراجع الفرنسية تشير إلى تاريخ أقدم بذلك بكثير ، فقد ذكر "دوغليز " DEGLLIER في كتابه الصادر عام 1848 بباريس مصطلح الرضا عن العمل ضمن معايير الرضا عن الحياة . (DEGLLIER ,1848,p11)

تطور مفهوم الرضا الوظيفي بتطور الفكر التنظيمي الذي اتبعه والأخر تطور هو وسائل الإنتاج من البخارية إلى الميكانيكية إلى الالكترونية عبر ثلاث مراحل هي المرحلة الكلاسيكية ومرحلة العلاقات الإنسانية.

والمرحلة الحديثة بالنسبة المرحلة الكلاسيكية ترى بان الرضا العامل في الأجر ، أي تكمن فكرة المدرسة الكلاسيكية في تحفيز عن طريق الأجر مقابل كل قطعة إضافية يومية ، أما المرحلة الإنسانية ترى أن حوافز ليست فقط العمل و المكافآت ،فهناك أيضا الاتصال و الاهتمام والتقدير. و أخيرا المرحلة الحديثة أدمجت بين مرحلتين السابقتين فجعلت المدرسة نظاما مفتوحا وحدة اجتماعية فنية تتأثر ببعضها البعض وسط المجتمع والمحيط ، ويعد هذا التفاعل أهم وسيلة لتحقيق الرضا الوظيفي.

### 3- المفاهيم المرتبطة بمفهوم الرضا الوظيفي:

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

- ✓ الرضا والشعور بالسعادة : فالرضا يعبر عن شعور الفرد بالسعادة عندما يتحقق هدفه.
- ✓ الرضا والتقبل : حيث يعبر الرضا عن درجة تقبل الفرد لعمله و لجوانب معينة منه.

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

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

✓ الرضا ومستوى الطموح: فالعمل الذي يحقق للفرد طموحاته يحقق له قدرا من الرضا عن ذلك العمل . (عبد الرحمن صالح الأزرق،،2000ص،12).

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

#### 4- خصائص الرضا الوظيفي:

##### (أ) تعدد المفاهيم:

يعتبر مفهوم الرضا من أكثر مفاهيم متعددة وذلك بعدم اتفاق الباحثين على تعريف دقيق لأنه حالة انفعالية يصعب قياسها ودراساتها بكل موضوعية، لان هناك أسباب تعدد هذه البحوث اعتبار موضوع الرضا أحيانا كمتغير مستقل يؤثر في سلوك العمال كالآداء والتغيب والاتصال، وأحيانا أخرى كمتغير تابع يتأثر بالأجرة والراتب ونظام المنح و المكافآت وهيكل السلطة ونظام اتخاذ القرارات وغير ذلك من المواضيع والمتغيرات (النفسية والاجتماعية والمادية).

##### (ب)تعدد طرق القياس:

نظرا للأهمية المتزايدة للرضا الوظيفي انطلاقا من كونه غاية ووسيلة في نفس الوقت ظهرت الضرورة لقياسه وتطوير التقنيات المستخدمة ، من خلال جعلها أكثر ثباتا وصدقا لكي تعبر بشكل أفضل عن المشاعر الحقيقية للرضا ، كما أن معرفة النتائج المترتبة عنه كونه متغيرا مستقلا تزيد من أهمية عملية القياس وتبرر تكاليفها.

إن العديد من قياسات الرضا الوظيفي تعتبر ذات بناء صادق إلى حد كبير، لكن هي ليست ذات بناء صادق على وجه الإطلاق ، ولكن المقاييس المتراكمة عبر سنوات قد تكون دليلا على قبول مقاييس الرضا الوظيفي

### ج) الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة للسلوك الإنساني:

إن سلوك الإنسان لديه جوانب متداخلة و معقدة تتباين مع أنماطه من موقف لآخر ومن دراسة إلى أخرى فلهذا تظهر النتائج متناقضة للدراسات التي تناولت الرضا.

### د) رضا الفرد عن عنصر معين ليس دليلا على رضاه عن العناصر الأخرى:

إن رضا الفرد عن عنصر معين هذا لا يعني راضي عن العناصر الأخرى ، وان فعل مع العناصر أخرى ليس بالضروري له نفس القوة التأثير وذلك نتيجة لاختلاف حاجات الأفراد و توقعاتهم. (ثابت،2005،صص 489، 490)

## 5- مراحل حدوث رضا الوظيفي:

يعمل الناس لكي يصلوا إلى أهداف معينة ،وينشطون في أعمالهم لاعتقادهم أن الأداء سيحقق لهم هذه الأهداف ، ومن ثم فإن بلوغهم إياها سيجعلهم أكثر رضا عما هم عليه ، والعكس صحيح ، ومن هنا ينظر دائما إلى أن الأداء سيؤدي للرضا ، لكن هناك مراحل سابقة للأداء ولاحقة له تشكل سلسلة عمليات متتالية تنتظم في نسق تؤدي إلى تحقيق الرضا، فالمراحل هي :

أ. **الحاجات**: لكل فرد حاجات يسعى لإشباعها ، ويعد العمل أهم مصدر للإشباع.

ب. **الدافعية**: تعرف بأنها الحاجات والرغبات الداخلية لدى الفرد التي تحركه نحو الهدف

المحدد سواء كان ذلك بوعي تام أو لاشعوريا ، ويعتقد الفرد أن هذا الهدف يحقق له

إشباع تلك الحاجات

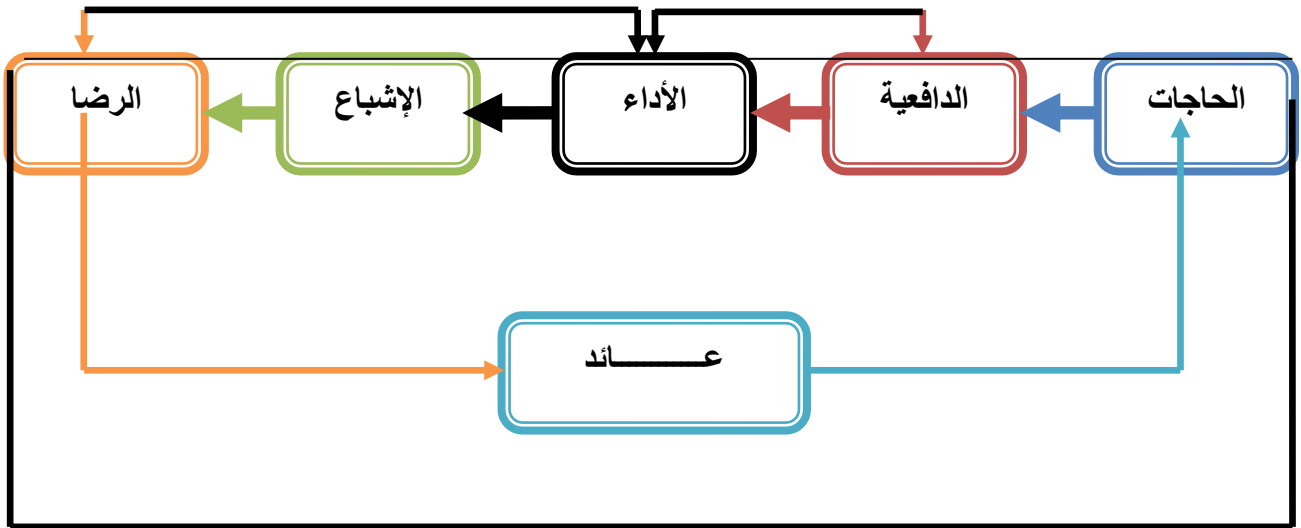
ت. الأداء :وتتحول الدافعية إل أداء نشط للفرد بوجه خاص في عمله اعتقادا منه أن هذا الأداء وسيلته لإشباع تلك الحاجات.

ث. الإشباع :هو شعور الفرد بتحقق حاجاته التي يطمح لنيلها من خلال الأداء الفعال.

ج. الرضا :إن بلوغ الفرد مرحلة الإشباع من خلال الأداء الكفاء في عمله يجعله راضيا عن عمله ، باعتباره الوسيلة التي يتسنى له من خلالها إشباع حاجاته المختلفة.

( القريوني،1993،ص 206 )

ويمكن تجسيد كل ما سبق بالرسم التوضيحي التالي:



( عسلي ،2009،ص30 )

### الشكل رقم 1: مراحل الرضا الوظيفي

وفي الأخير نستنتج أن من ضروري تحديد طبيعة الرضا الوظيفي نتيجة لعدة مراحل تحدث بتسلسل منطقي طبيعي وهي أننا لا ننظر لرضا العامل على انه مشاعر ، أو اتجاهات نفسية ، أورد فعل تقويمي، فهو في كل حالات يعتبر نتيجة تتسبب في حدوثها عمليات أخرى ، وذلك وفق تسلسل خطي لهذه المفاهيم بداية بالحاجات الفرد التي تولد لديه الدافع للأداء ، والأداء يؤدي إلى إشباع و عند الإشباع يتحقق الرضا ، فهناك علاقة متداخلة و مترابطة بين هذه العمليات التي تنتظم في نسق من التفاعلات.

## 6- العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي:

أ. الرضا عن الأجر: **Salaire- Pay**

تكمّن أهميته كحافز على الإنتاج و انه يتيح للفرد الكثير من الحاجات، أن الأجر الذي يحصل عليه العامل هو وسيلة لإشباع الحاجات الفسيولوجية و الاجتماعية ، ويعطي له الشعور بالأمن و الاستقرار و يركز على مكانته الاجتماعية .

و من هنا نجد أن الأجر له أهمية كبيرة لدى الفرد و أن عدالة الأجر المدفوع للفرد و الذي يقدر به جهوده وعمله في المنظمة يكون العامل هام من عوامل الرضا الفرد عن وظيفته التي يشغلها في المنظمة.

ب. الرضا عن محتوى العمل **Content of the job - le contenu de travail** :

يعتبر محتوى العمل كحافز للفرد كما أن طبيعة العمل و محتواه لها تأثير قوي على العاملين و تحفزهم على العمل ، و من هنا نجد أن طبيعة المهام التي يؤديها الفرد في عمله تلعب دورا هاما في التأثير على رضا الفرد في عمله ، و من أهم متغيرات محتوى العمل ما يلي:

➤ **درجة تنوع مهام العمل** ، فكلما كانت درجة تنوع مهام العمل عالية كما زاد الرضا عن العمل والعكس صحيح.

➤ **درجة السيطرة الذاتية المتاحة للفرد** ، فكلما زادت حرية الفرد في اختيار طرق أداء العمل و في اختيار السرعة التي يؤدي بها العمل كلما زاد رضاه عن العمل.

➤ **استخدام الفرد لقدراته** ، فكلما أتاح العمل الذي يقوم به الفرد الفرصة له لكي يستخدم قدراته ومهاراته، فكلما زاد رضاه عن العمل والعكس صحيح.

ت. **الرضا عن الترقية: promotion** هو انتقال العامل من منصبه إلى اعلي مناصب من حيث صلاحيات و المسؤوليات.



حيث أشارت نتائج دراسات كثيرة على أن هناك علاقة طردية بين توفير فرص الترقى والرضا عن العمل، فكلما كان طموح الفرد أو توقعات الترقية لديه اكبر مما هو متاح فعلا كلما قل رضاه عن العمل والعكس صحيح ، ولا شك أن تعدد الفرص الترقية وإتاحتها أمام العاملين يمثل حافزا قويا لهم على بذل مزيد من الجهد في العمل وتحسين الأداء ويحقق الرضا في النهاية.

### ث. الرضا عن الإشراف: Supervision

فكلما كانت العلاقة بين الرئيس ومرؤوسيه ودية وكان لرئيس مهتما بمرؤوسة متفهم لسلوكه وحريص كل الحرص على إعطائهم حقوقهم كاملة كل هذا يكسب المشرف ولاء مرؤوسه ويحقق رضا عال عن العمل بين المرؤوسين .

### ج. الرضا عن جماعة العمل (colleague(s) :

كلما كان هناك تفاعل بين الفرد وبين أفراد الجماعة التي يعمل فيها ،كلما كانت هذه الجماعة وسيلة من وسائل إشباع لحاجاته من خلالها فان ذلك يزيد من درجة الرضا لدى الفرد والعكس صحيح.

### ح. الرضا عن ساعات العمل Satisfaction with working hours :

فكلما أتاحت ساعات العمل للفرد حرية استخدام وقت الراحة فكلما زاد رضا الفرد عن العمل ، وذلك بشرط أن تكون منافع وقت الراحة لدى الفرد عالية.

### خ. الرضا عن ظروف العمل Working conditions – les conditions de travail :

ويقصد هنا بظروف العمل بيئة العمل الداخلية من إضاءة ، وتهوية ، وحرارة ، ورطوبة ، وضوضاء ونظافة ، فكلما كانت بيئة العمل مناسبة فان ذلك يزيد من درجة رضا الفرد عن عمله وكان بمثابة حافز له على زيادة الإنتاجية ، والعمل الجاد مما سبق يتضح

لنا مدى العلاقة بين تحفيز الأفراد في مجال العمل وتحقيق الرضا الوظيفي حيث وجدنا أن معظم الحوافز الايجابية هي بمثابة عوامل للرضا الوظيفي التي أوردناها.  
(مدحت محمد، 2012، ص286)

#### د. عوامل اجتماعية بيئية:

وهي عوامل ترتبط بالبيئة وتأثيرها النظمي على الموظف ، بالصورة التي تؤثر في رضائه عن وظيفته وعمله ، ومن هذه العوامل :

#### 1\_ الانتماء الاجتماعي للعامل:

إن الانتماءات الديموغرافية لبعض العاملين (ريف ومدينة) لها اثر واضح على درجة تكيفهم واندماجهم في العمل الأمر الذي صار الاعتقاد معه بان الإطار البيئي والثقافي للموظف وظروف نشأته لهما أثر على التجاوب السلوكي والعاطفي للموظف تجاه وظيفته ومنه درجة رضاه عنها من عدمه.

#### 2- الرضا العام عن الحياة:

يميل الأفراد السعداء في حياتهم أن يكونوا سعداء في عملهم ، أما التمساء في حياتهم والغير راضين عن نمط حياتهم العائلية والزوجية والاجتماعية ، فأنهم عادة ما ينقلون هذه التماسة إلى عملهم. (احمد ماهر، 2002، ص244)

#### ذ. عوامل ذاتية متعلقة بالفرد العامل (المورد البشري) :

##### 1-العمر:

أظهرت الدراسات المختلفة وجود علاقة طردية بين مستوى الرضا الوظيفي وعمر المورد البشري ، فكلما زادت سنوات العمل زاد الرضا الوظيفي ، ويمكن تفسير ذلك حسب "شاوئش" أن طموحات المورد البشري في بداية العمر المهني تكون مرتفعة وبالتالي لا يشبع العمل هذه الطموحات والحاجيات ، ومع تقدم السن يصبح الفرد العامل أكثر واقعية في الطموح فيزيد رضاه الوظيفي.

## 2-الجنس:

أغلب الدراسات تشير إلى اختلافات قليلة بين الرجال والنساء في مستوى الرضا الوظيفي وحسب "العطية" فان ذلك يعود إلى عدم وجود اختلافات أساسية بين الرجال والنساء في العمل ، ومن بين العوامل التي بينت الدراسات أن لها تأثيرا على الرضا الوظيفي بين الجنسين هو وجود الأطفال في سن المدرسة ، حيث يفضل الأمهات في هذه الحالة العمل الجزئي والقيام بالواجبات المنزلية اتجاه الأبناء . (العطية ماجدة ،2003،ص 44)

## 3-الشخصية:

تعرف الشخصية أنها مجموعة الخصائص التي تميز الفرد ، وهي التي تحدد العلاقة بين الفرد العامل وبقية الأفراد الآخرين ، كما أنها تحدد طريقة ووقت الاستجابة للمواقف التي تواجهه فكلما كانت الاستجابة عالية ومرنة وسريعة كان الرضا كذلك والعكس .

## 4-القيم:

تلعب دورا أساسيا في توجيه وتحديد السلوك الإنساني ، ويختلف الأفراد في القيم التي يؤمنون بها وفقا لعدة متغيرات ، فالبعض يؤمن بقيمة المال والبعض بقيمة المكانة الاجتماعية ، والآخر بقيم خدمة المجتمع وهكذا.

## 5-الاتجاهات:

يمكن تحديد مفهوم الاتجاهات بأنها مشاعر الفرد نحو المواضيع والأشياء والأشخاص ،ويمكن أن تكون ايجابية كما يمكن أن تكون سلبية ، وتلعب الاتجاهات دور أساسي في بناء السلوك التنظيمي للفرد وللجماعة على حد سواء ، والتأثير عليه بصور مختلفة وفي هذا الإطار يمكن اعتبار الرضا الوظيفي اتجاه الفرد نحو عمله. (حمود خضير،2002،ص 80)

## 7 - مظاهر الرضا الوظيفي :

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

1-زيادة الإنتاج ومستوى جودته ، ولا يكون ذلك إلا من خلال رضا العمال عن عملهم  
2 -قلة الفساد من خدمات ومستلزمات الإنتاج؛ وهي تكون عادة من عمال راضين عن عملهم.

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

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

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

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

7- مشاركة العاملين في مختلف أنشطة المنظمة ، و خاصة المشاركة الاختيارية إنما تعكس رضا العاملين عن عملهم بعكس الذين يحجمون عن المشاركة .

(أشرف محمد عبد الغني،2008،ص33).

## 8- أنواع الرضا الوظيفي:

## 1- الرضا الكلي:

يمثل رضا الموظف على جميع الجوانب ومكونات العمل ، وهنا يكون الموظف قد وصل لأقصى درجة الرضا عن عمله ، ولكن ليس من الضرورة أن تتوافر في هذا كل عناصر الرضا ، لأن هذا يتوقف عن طبيعة الموظف نفسه ، فهو ربما لا يعتبر جميع تلك العناصر مهمة ، وبالتالي الموظف نفسه من يستطيع أن يحدد تلك العناصر التي تتوافق معه.

## 2- الرضا الجزئي:

يمثل شعور الفرد الوجداني عن بعض أجزاء ومكونات العمل ، وهناك يكون الموظف قد وصل درجة كافية عن بعض جوانب العمل وبالتالي اكتفى بها أو ربما لا يزال الاستياء موجودا لكن لازال يؤدي أعماله. ( ايناس فؤاد، 2008، ص 41)

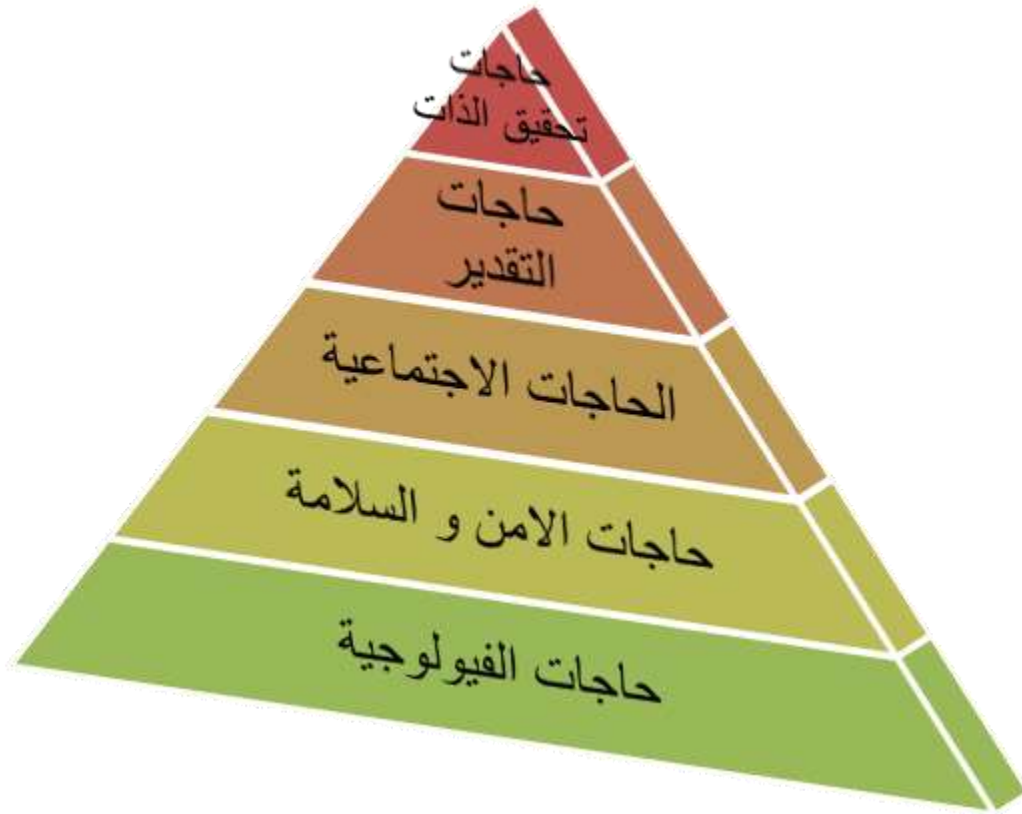
## 9- نظريات الرضا الوظيفي :

لم يعد هذا الأمر مقصورا على معرفة الرضا و نسبته ومداه بل تعدى ذلك إلى قيام دراسات عدة ونظريات ألفت الضوء على العوامل المسببة والهامة في تحقيق الرضا أو عدمه أهم النظريات هي:

## 1- نظرية ماسلو للحاجات الإنسانية 1943 : Maslow Hierarchical Needs

تعود هذه النظرية إلى " إبرهام ماسلو" (1954) حيث يرى أن إشباع الحاجات أو الحرمان منها يكون حالة عدم الرضا أو السخط لدى العمال ذلك الحرمان يولد تأثير نفسي وجسمي لحاجات متعددة وأن الحاجات التي لم يتم إشباعها بعد وهي التي تؤثر على السلوك، أما الحاجات التي تم إشباعها فتكون بمثابة دافع للفرد وأن هناك ترتيبا هرميا

لحاجات الإنسان وأنه كلما تم إشباع الحاجة من هذه الحاجة انتقل الفرد إلى الحاجة الغير مشبعة التي تليها في التنظيم الهرمي لسلم الحاجات ، وقد صنف ماسلو هذه الحاجات إلى خمس مجموعات حسب أهميتها ، ويقوم الإنسان بإشباع حاجاته بشكل متدرج بدءا بالحاجات الفسيولوجية، ثم ينتقل إلى حاجات الأمن ، ثم الحاجات الاجتماعية ، ثم حاجات التقدير والاحترام ، و أخيرا حاجات تحقيق الذات حسب الرسم التالي:



شكل رقم 2: يمثل مخطط نظرية هرم ماسلو للحاجات الإنسانية (عزيزو، 2015، ص 39)

يتضح من الرسم أن ماسلو قسم الحاجات الإنسانية إلى خمسة مستويات ووزعها على النحو التالي :

1-الحاجات الأساسية **physiology Needs**: وتسمى أيضا الحاجات الفيزيولوجية وتشمل كل الحاجات العضوية كحاجات المأكل والمشرب والسكن والراحة.

2- الحاجة إلى الأمن والضمان **Safety Needs**: وهي الحاجات التي تتعلق بحماية الفرد من الأذى الجسدي والنفسي وكذا حاجة الاستقرار سواء النفسي أو المالي أي ضمان الدخل.

3- الاحتياجات الاجتماعية أو الحاجة إلى الانتماء **Social needs or the need to belong**:

تتضمن مشاركة الآخرين والتفاعل الاجتماعي والحاجة إلى الصداقة والحب والعطف والقبول من الآخرين، وتعتبر الحاجات الاجتماعية نقطة الانطلاق نحو حاجات أعلى وبعيدة عن الحاجات الأولية. حيث يقول ريجيو أنه تبرز هنا حاجات الإنسان إلى أن يكون محط أنظار الناس وإعجابهم وتقديرهم واحترامهم وخاصة الزملاء.

4- الحاجة إلى الاحترام **(Esteem Needs)**:

الحاجة إلى الاحترام وتقدير الذات والتقدير من الآخرين والتميز عنهم، ويقول ماسلو بأن هذه الحاجة تأتي عقب إشباع الحاجات الثلاث السابقة.

6- الحاجة إلى تحقيق الذات **(Self \_ Actualization Needs)**:

وهي الحاجة إلى تحقيق الذات وتحقيق الأهداف والطموحات التي يرغبها الفرد في الحياة، وتعد هذه الحاجة أعلى مستوى في تنظيم ماسلو الهرمي للحاجات ، وتستند هذه الهرمية أو تدرج الحاجات إلى افتراضين أساسيين هما:

✓ أن الحاجة غير المشبعة هي التي تدفع السلوك.

✓ إن الحاجات العليا عند غالبية الناس تكون هي الأقل إشباعاً بالمقارنة مع الحاجات

الدنيا. ( سالم فؤاد وآخرون، 1995، ص211)

**نقد وتقييم لنظرية ماسلو:**

- ترى هذه النظرية أن الإنسان يقوم بإشباع حاجة واحدة فقط في كل مرة، ولا ينتقل إلى إشباع الحاجات العليا إلا بعد أن يقوم بإشباع الحاجات الدنيا، فهو غير موجود دائماً في

الواقع، حيث يمكن للإنسان أن يقوم بإشباع أكثر من حاجة في نفس الوقت، فمثلا يسعى إلى الحصول على العمل وفي نفس الوقت يسعى إلى تكوين علاقات اجتماعية مع الآخرين و الحصول على التقدير والاحترام منهم.

- أن الأفراد يختلفون فيما بينهم وبالتالي لا يمكن ترتيب حاجياتهم بشكل هرمي كنموذج لجميع الأفراد كما دلت الأبحاث.

- إن إشباع حاجة معينة لا يعني بقاءها بشكل لا نهائي.

- إن الحاجات لدى الإنسان متداخلة ومتراصة ومن الصعوبة فصل الحاجات عن بعضها بفواصل كما حددتها النظرية.

- تركز هذه النظرية على ترتيب الحاجات بانها ة عبر الزمن، ولكن في الحقيقة هذه الحاجات تتغير مع تغير العوامل والظروف المحيطة بالإنسان مما يدفعه إلى إعادة ترتيبها لتتوافق مع التغيرات والظروف الجديدة المحيطة به.

## 2-نظرية الدرفير: Alderfer

نتيجة للانتقادات التي وجهت إلى نظرية "ماسلو" بذل العديد من العلماء جهود للحد من عيوب هذه النظرية ومن بين هؤلاء الباحث "ألدرفير" (Alderfer) الذي أقترح استبدال مستوى الحاجات في نظرية"ماسلو" واختصارها من خمسة مستويات إلى ثلاثة وعرفت نظريته بالرمز (E.R.G) وهي على النحو التالي:

### 1-حاجات البقاء :

وهي من الحاجات الضرورية يرتبط تحقيقها ب ضمان بقاء الحياة ويتم إشباعها من خلال عناصر البيئة المختلفة ، وهي الحاجات الفسيولوجية ، وحاجات الأمان.



## 2-حاجة الارتباط :

ويعبر عنها درجة ارتباط الفرد مع البيئة المحيطة به ، والعلاقة القائمة مابين الفرد وأسرته ومجتمعه والوسط الذي يعيش فيه.

## 3-حاجات النمو :

وهي جميع ما يتصل بتطور قدرات الإنسان واستعداداته بما في ذلك الحاجة إلى التقدير وتحقيق الذات وهو ما يمثله المستوى الأعلى عند "ماسلو". (سهيلة محمد عباس،170،1999)

## نقد وتقييم نظرية نظرية الدرفير :

هذه النظرية تتفق مع نظرية "ماسلو" في مبدأ تدرج الحاجات وا إلا أنها تختلف عنها فيما يلي:

- أن الإنسان عندما يفشل في الوصول إلى الحاجة العليا فإن ذلك يجعله يلبي الحاجة الدنيا.  
-تقتصر نظرية "ماسلو" على أن الفرد يسعى لتحقيق حاجة واحدة في وقت واحد ، أما هذه النظرية فإنها ترى أن الفرد يمكنه تحقيق حاجتين في وقت واحد.

## 3-نظرية العوامل المزدوجة لفريدريك هرزبرغ F.Herzberg :

احتوت نظرية "هرزبرغ" تحليلا مخالفا لنظرية "ماسلو" عن الرضا الوظيفي والأساس الذي تضمنته (أن العوامل التي تؤدي إلى الرضا عن العمل هي من طبيعة مختلفة عن تلك العوامل التي تؤدي إلى إزالة حالة عدم الرضا)، فبعد المراجعة التي قام بها فريدريك هرزبرغ وماسنر Mausner وسيندرمان Synderman، لاتجاهات العاملين في الولايات المتحدة الأمريكية سنة 1957 في الدراسة الشاملة للبحوث التي قدمت حول موضوع اتجاهات ومواقف العاملين إزاء أعمالهم تبين انه ثمة فئتين من الحاجات ، الأولى حاجات الفرد التي تمنعه من الألم والثانية حاجات تنمية النفسية.

بناء على ذلك قسم هرز برغ العوامل إلى مجموعتين هما:

1-العوامل الصحية (الوقائية):هي عوامل مسؤولة عن زوال حالة عدم الرضا ، فتوفرها بشكل جيد يؤدي إلى تجنب مشاعر عدم الرضا ، لكنها لا تؤدي إلى خلق قوة دافعة وحماس لدى الفرد العامل فهي كفيلة بحمايته وصيانتته وتتمثل في:

✓الإشراف.

✓ظروف العمل المادية.

✓الحياة الشخصية.

✓الحالة الاجتماعية.

✓العلاقة مع الزملاء.

✓العلاقة مع الرؤساء والمرؤوسين

✓الأجر

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

✓ الإنجازات.

✓ الاعتراف من الزملاء والإدارة.

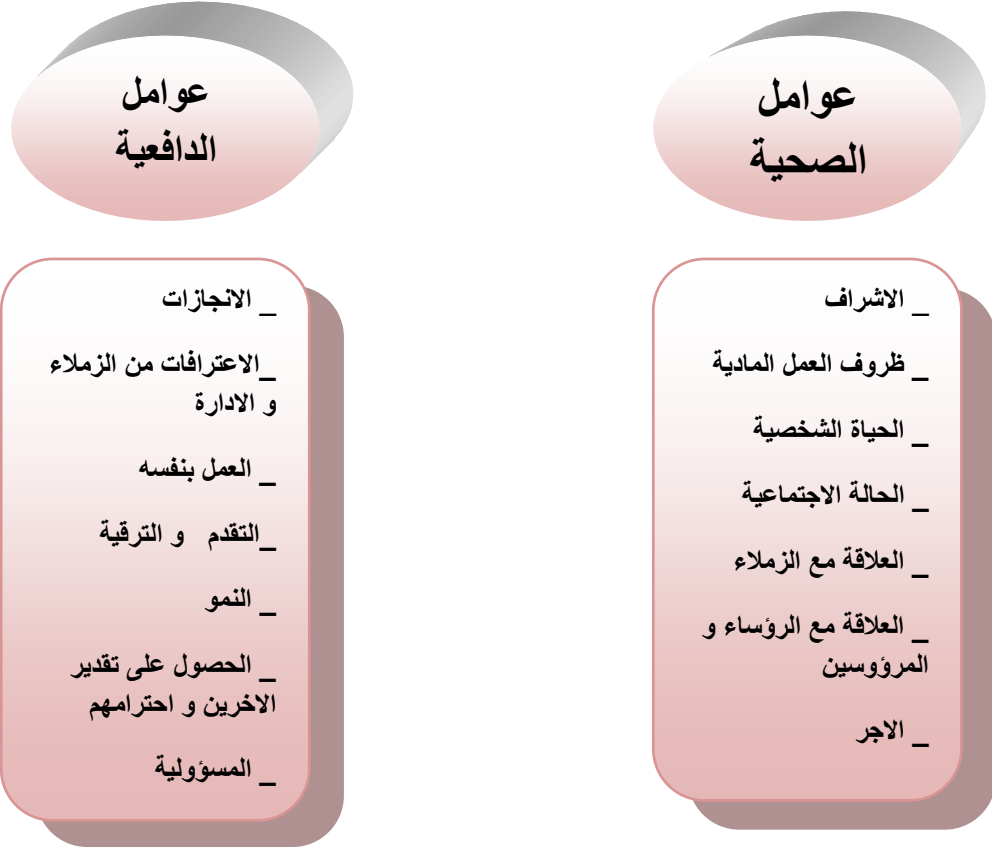
✓ العمل نفسه.

✓ التقدم والترقية.

✓ النمو.

✓ الحصول على تقدير الآخرين واحترامهم.

✓ المسؤولية (مصطفى مصطفى كامل، 1994، ص99)



شكل رقم 3: يمثل نظرية العوامل المزدوجة لفريدريك هزربرغ

ويشير "لاندي وترمبو Landy , Trambo " إلى أنه عندما تزداد درجة إشباع العوامل الصحية يقل الشعور بالاستياء إلى النقطة التي يصل فيها هذا الشعور إلى درجة الصفر أو درجة الحياد التي لا يوجد فيها شعور بالاستياء ، أما عندما تزداد درجة إشباع العوامل الدافعة فإن الشعور بالرضا يزداد ويصل فيها الشعور إلى حالة الرضا العام.

( حسن بن حسين، 2008، ص33).

### نقد النظرية العوامل مزدوجة لهزربرغ:

-يرى «دافيز Dafis» أن هذه النظرية أساسا إلى سابقتها (نظرية ماسلو للحاجات ) ويبدو الفرق بينهما في كون مستوى الحاجات السفلي الذي يتضمن ( الحاجات الأساسية وحاجة الأمن والحاجات الاجتماعية) من هرم ماسلو يقابله العوامل (الصحية أو الوقائية)

لدى " هزربرغ" ، أما المستوى العلوي للحاجات والذي يضم (حاجات تقدير الذات وتحقيق الذات) في هرم ماسلو فيقابل (العوامل الدافعة) لدى هزربرغ.

واعتبر الكثير من الباحثين عدم صحة افتراضات هيرزبرج للأسباب التالية :  
- أن الدراسات التي قامت باختبار هذه الفرضيات تباينت بين مؤيد ومعارض والكثيرون اعتبروا النتائج هي نتيجة للطريقة وليست للظاهرة محل البحث.

- أثبتت الدراسات التي أجريت بعد هيرزبرج أن هنالك بعض العوامل الوقائية التي تسبب الرضا مثل (الأجر)، وان بعض العوامل الدافعية تسبب الاستياء أو عدم الرضا مثل أنشطة العمل.

#### 4-نظرية الانجاز لمكيلاند DaVid Mc Cielland

اقترح ماكيلاند نظرية في العمل اسمها نظرية الانجاز حيث يعتقد بان العمل في المنظمة يوفر فرصة لإشباع ثلاث حاجات هي:

1-**الحاجة إلى قوة الأفراد:** الذين تكون لديهم حاجة شديدة للانجاز يرون في المنظمة فرصة لكسب المركز والسلطة ووفقا لنظرية ماكيلاند فان هؤلاء الأفراد يندفعون وراء المهام التي توفر لهم الفرصة لكسب القوة.

2-**الحاجة للانجاز :** حيث أن الأفراد ذوي الحاجة الشديدة للانجاز يرون في الالتحاق بالمنظمة فرصة لحل مشكلات التحدي و التفوق.

3-**الحاجة للانتماء أو الألفة :** حيث أن الأفراد الذين لديهم حاجة شديدة للانتماء فإنهم يرون في المؤسسة فرصة لتكوين و إشباع علاقات صداقة جديدة مثل هؤلاء الأفراد يندفعون وراء المهام التي تتطلب التفاعل المتكرر مع زملاء العمل ، أما الأفراد ذوي الحاجة للانجاز فإنهم يرون في الالتحاق بالمؤسسة فرصة لحل مشكلات التحدي و التفوق.

نقد وتقييم نظرية الانجاز لماكيلاند :

قدمت هذه النظرية أسس جديدة للتطبيق الإداري ، نذكر منها توفير ظروف عمل لمساعدة أصحاب الإنجاز العالي على إبراز طاقاتهم ، بالإضافة إلى تصميمي برامج التدريب على كيفية التفكير والتحدث والتعود على رسم الأهداف وانجازها.

( احمد ماهر، 2002، ص 147 )

5- نظرية عدالة العائد لـ (آدمز ADAMZ ) :

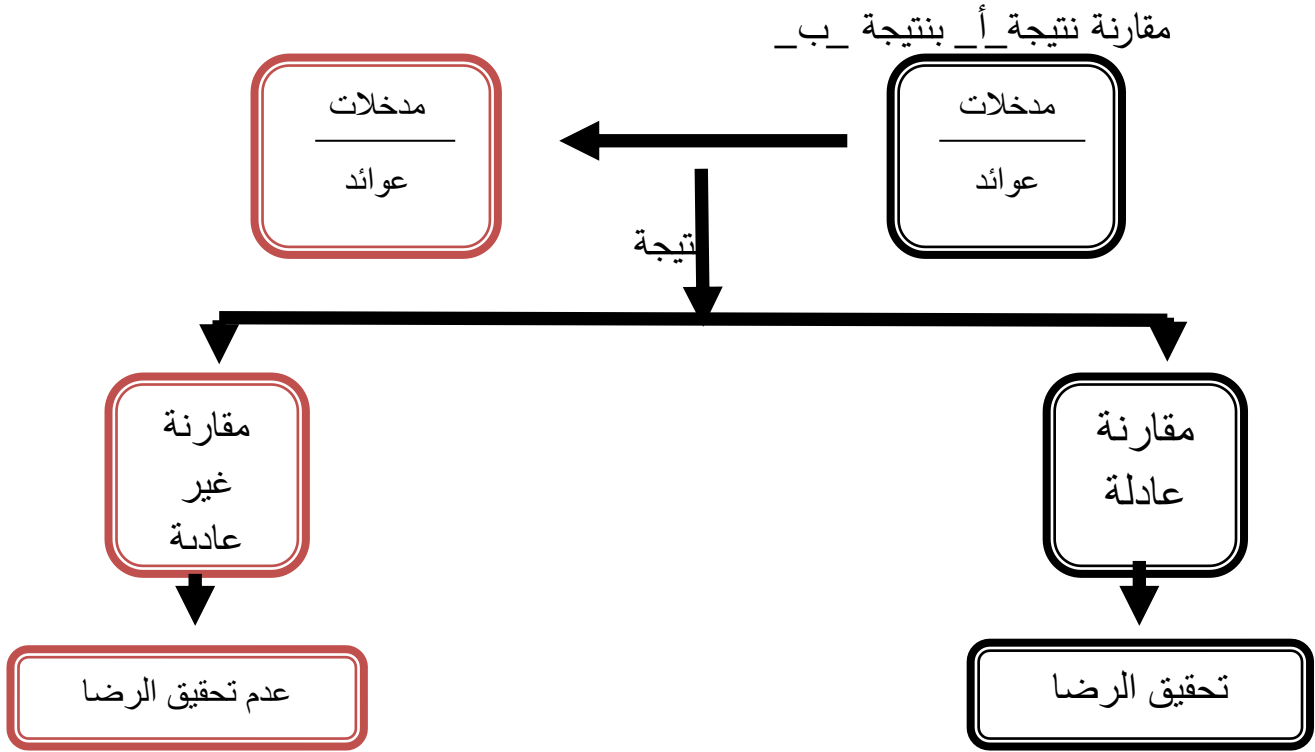
تنسب هذه النظرية إلى آدمز ظهرت سنة 1963 وتتنظر إلى أن العدالة والمساواة في معاملة الفرد في عمله الوظيفي هي الفكرة الأساسية في قيامه ، فالأفراد يرغبون في الحصول على معاملة عادلة مقارنة بالآخرين ، تلك المعاملة العادلة تعد المحدد الرئيسي لجهود الفرد وأدائه ورضاه الوظيفي .

تتضح نظرية العدالة في الرضا الوظيفي عندما يشعر الأفراد أن المكافآت المقدمة من طرف المؤسسة كالراتب ، الاعتراف والتقدير ، موزعة توزيعاً متساوياً بينهم وفقاً لما يستحقه كل واحد ، وتعتمد النظرية على:

- المدخلات التي تعني جدارة الفرد مثل : العمر ، مستوى التعليم ، المهارة ، مقدار الجهد المبذول في العمل.
- العوائد تمثل الجزاءات أو المكافآت التي يحصل عليها الفرد نظير جهده المبذول ، نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر ، الدخل ، الاعتراف ، الترقية... الخ.

( ناصر محمد العديلي، 1995، ص 164 )

ويتم تحديد عدالة المكافآت التي تقدمها المؤسسة من عدمه ، بواسطة مقارنة ما يحصل عليه الفرد من مكافآت بما يحصل عليه زميله ونوضح ذلك في الشكل التالي:



شكل رقم(3): مقارنة العدالة ما بين نسب المدخلات والعوائد (ناصر محمد العديلي، 1995 ص165)

من خلال الشكل يتضح لنا أن الفرد الذي يجد العدالة قائمة بينه وبين زميله في العمل فيما يتعلق بالمكافأة و المدخلات لكلا الطرفين ، يتحقق لديه الرضا الوظيفي ، والعكس إذا لم تتوفر العدالة ، فالأفراد الذين يشعرون بأن مكافأتهم أقل ، لن يتحقق رضاهم الوظيفي ويمكنهم تقليل جهودهم لتحقيق العدالة والمساواة ، أي جعل الجهد و المكافآت متوازنين. (مصطفى عشوي، 1993،ص105)

#### نقد وتقييم نظرية العدالة:

ركزت هذه النظرية على أهمية العوائد في تحديد مستوى الرضا الوظيفي للفرد ، حين يقارن العامل عائداته بعائدات غيره. لكن ما يؤخذ على هذه النظرية هو عدم توضيحها لآليات المقارنة فهي لم تبين الأساس الذي يختار العامل فردا كمرجع للمقارنة ، فهل هناك معايير معتمدة أو مجرد اختيار عشوائي.

## 6\_نظرية التوقع:

تسمى غالبا بنظرية "فروم" تأسست هذه النظرية على قاعدتين :

➤ أن الناس يحددون قيمة النتائج المتوقعة لكل عمل ومن ثم يفضلون بعض النواتج على البعض الآخر.

➤ إن تفسير السلوك الموجه نحو هدف ما ينبغي أن يضع في اعتباره الغايات التي يود الناس تحقيقها فحسب ، كما أن مدى إيمانهم بأن جهودهم الخاصة لها دخل في تحقيق النتائج التي يفضلونها ، فإذا قام الفرد بهذين الاقتراحين يكون له أثر كبير على رضاه العملي لأن التوقع ألسيبي أو الإيجابي يساعد على تكيف الفرد مع موقف ما.

ويعتمد فروم vroom على نموذج يعتبره النموذج الأمثل للوصول إلى أحسن عملية لسيرورة الرضا الوظيفي، ويسمى هذا النموذج باسم صاحبه فروم vroom وصيغته كما يلي:

المستوى المدرك للقيمة المتحصل عليها من  $P=$ .

محتوى القيمة  $VC=$  .

الرضا الوظيفي  $S=$  .

أهمية القيمة أي بمعنى ( درجة جاذبيتها )، حيث يتعلق الرضا الوظيفي بتقدير مختلف القيم

فهو  $Vi=$

وبالتالي يكون الرضا الوظيفي حسب هذا النموذج هو الفرق بين ما يجب أن يكون

عليه عمله حسب قيمة وما هو عليه الواقع حسب ادراكاته كما يلي:  $S= [ VC- P ] \times Vi$

( Roussle,1996,P105 )

نقد وتقييم نظرية التوقع:

لقد خضعت نظرية التوقع إلى العديد من الدراسات من اجل التأكد من صحتها ، وقد وجد فعلا أن الرضا يرتبط بالتوقع ، إلا انه يعاب على هذه النظرية أنها صعبة ومعقدة ولا تعطي نمطا عاما لسلوك الأفراد.

ويرى " جوردن " Gordon " أن الآراء التي تتعلق بمصادقية نظرية التوقع وسلامة نتائجها متضاربة إلا أنها تنطوي على بعض المشاكل الخاصة بكل من النواحي النظرية والمنهجية. ( جمال الدين محمد المرسي، 2001، ص 86)

### 7- نظرية الجماعة المرجعية Reference Group :

وضع هذه النظرية الباحثان " هولين وبلود " ( Huline & Blood ) والفكرة الأساسية لهذه النظرية هي أن الفرد يعتبر أن الجماعة المرجعية التي ينتمي إليها تعد عامل مهم لمعرفة أبعاد الرضا الوظيفي لديه.

ويضرب الباحثان مثالا بالفرد الذي يحمل شهادة الثانوية مثلا تكون جماعته المرجعية التي ينتمي إليها مكونة من أفراد يحملون نفس الشهادة ونفس المستوى التعليمي فيقارن الفرد نفسه بجماعته المرجعية و ينظر هل حصل على نفس المميزات التي يحظى بها أفراد جماعته المرجعية أم لا ؟ فإذا كان مدخول الفرد اقل مما لدى الجماعة المرجعية تكون النتيجة عدم الرضا. ( احمد ماهر، 2002، ص 92)

### نقد وتقييم نظرية الجماعة المرجعية:

يؤخذ على هذه النظرية إنها لم توضح كيفية اختيار الفرد لجماعته المرجعية ، وما هي معايير المقارنة.



## 8-نظرية القيم Value :

القيم : هي المعتقدات التي يحملها الشخص داخله وهي مرشد ودليل للسلوك يتم في ضوءها تفضيل تصرف ورفض الآخر وبالتالي فهي معيار لتقييم الشخص لسلوكه وسلوك الآخرين ولقد اخترع العالم الألماني " سبرانقر " تصنيفا لها على شكل ست مجموعات وهي :

❖ القيم الفكرية: وهي الناتجة عن الاتجاهات العقلية للفرد وتهتم بالبحث عن الحقائق و أسباب حدوثها.

❖ القيم الاقتصادية: وترتكز على الجوانب الاقتصادية وما ينتج عنها من تحقيق مادي.

❖ القيم الاجتماعية : وهي تتعلق بالعلاقات الإنسانية وترابط المجتمع وأفراده.

❖ القيم الجمالية : تتميز بالجوانب الفنية والجمالية في الحيات من حيث التشكيل و التنسيق والانسجام في التفسير.

❖ القيم السياسية: وتهتم بمظاهر القوة والنفوذ والسيطرة سواء على مستوى الفرد أو الجماعة

❖ القيم الدينية : وتؤدي إلى خلق قيمة مجردة تحكمها فكرة التوحيد.

( نداء محمد ، 2008، ص 12 )

## ثانيا: مستشار التوجيه المدرسي و المهني

نص المنشور الوزاري رقم 91/241/219 المؤرخ في 18/09/1991 تم تعيين مستشار التوجيه في الثانويات ، وذلك بهدف تحديد نشاطات المستشار في الثانوية و علاقته بمركز التوجيه و ادارة ثانوية الاقامة ،ايضا اعادة النظر في المفهوم التوجيه و اساليبه للخروج به من حقل التسيير الاداري الى مجال المتابعة النفسية و التربوية .

ثم صدر المنشور قرار الوزاري رقم 827 المؤرخ في 13/11/1991 لتحديد مهام المستشارين و المستشارين الرئيسيين في التوجيه المدرسي و المهني و نشاطاتهم في المؤسسات التعليمية ، بهدف تمييز بين مهام المستشارين الرئيسيين و مستشار التوجيه ويعطي للمستشار العضوية في الفريق التربوية للمؤسسات و ينظم اعماله و علاقته بمدير المركز التوجيه.

### 1- مفهوم مستشار التوجيه المدرسي و المهني:

هو ذلك الشخص الذي يقوم بتوجيه التلاميذ و ينصحهم باختيار المناسب حسب قدراتهم و يتابعهم حول الدراسة او مهنة ما.

كما يعرفه روشلان بأنه الشخص المسؤول عن تنفيذ عملية التوجيه المدرسي والمهني ، وهو مختص في التوجيه ويعتبر اقدر الناس على جمع كافة المعلومات التي تخص الطالب، بغرض توجيهه وذلك بالاعتماد على مبادئ وتقنيات علم النفس.(m.reuchlin. 1971. P77)

ويعرفه رمزي كمال على انه شخص يسدي النصح والإرشاد إلى الطلبة حول اختيار العمل أو الدراسة المناسبة، كما يساعد على التخطيط للمسار المهني الذي ينبغي أن يسلكه الطالب تأسيسا على ملكاته وقدراته واستعداداته وميولاته . (رمزي كمال ، 1998،ص 91)

كما عرفته الرابطة الأمريكية للمرشدين و الموجهين النفسيين مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني كما يلي: هو المهني الذي يقع عليه عبء مساعدة جميع الطلبة و مقابلة احتياجات نموهم و ما يصادفونهم من مشاكل في حياتهم " .

( هوري أحلام، 2014، ص 88 )

تعريف إجرائي للمستشار التوجيه بأنه ذلك الشخص مختص و موجه ومساعد التلاميذ في حل مشاكلهم النفسية او الاجتماعية أو التربوية قصد تحقيق أهداف التلاميذ وتكيفهم مع المحيط داخلي او خارجي الذي يعيش فيه وتحسين مستوى الدراسي لهم و تحقيق مساهمهم من اجل الوصول الى نجاح وتحقيق طموحاتهم في مستقبلهم.

## 2-لمحة تاريخية عن مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني :

حظي مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني باهتمام متزايد منذ الخمسينيات من القرن العشرين، فقد ظهر عاو 1951م مصطلح الإرشاد النفسي ، و المرشد النفسي في مؤتمر عقده لجنة متخصصة في علم النفس من جامعة مينيسوتا الأمريكية. كما ترى جمعة علم النفس الأمريكية أن ارتباط حاجات الإرشاد النفسي بحاجات المجتمع قد أدى إلى أن يكون عمل المرشد في حالة تغير مستمرة ، و على المرشد النفسي أن يبحث باستمرار على الأساليب التي تساعده على تحقيق دوره بنجاح.

ولكن البداية الحقيقية لعمل المرشد الطلابي كانت على يد "وليامسون" في كتابه (كيف نرشد الطلبة) عام 1939.

و في عام 1952 اندمج الاتحاد القومي للتوجيه المهني مع الاتحاد الأمريكي لمرشدي المدارس. كما استمر الاهتمام بالمرشد الطلابي من خلال زيادة عدد المرشدين، و زيادة فرص تأهيلهم وتدريبهم ليتمكنوا من شغل المناصب العامة في مجال التوجيه الإرشاد .

(خمد محمد، 2014، ص201)

و قد عُيّن مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بصفته عضوا بالفريق التربوي للمؤسسة أي بالثانوية ، في القانون الجزائري بمقتضى المنشور الوزاري رقم: 212/241/91 المؤرخ في 18 ديسمبر، 1991 ولمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني مكتب بالثانوية مجهز بكل الوسائل التي يحتاجها في مجال عمله ، وله مقاطعة للتدخل تتكون من مجموعة من المتوسطات وفي بعض الحالات إلى جانب هذا تكون من ضمن المقاطعة تدخله في أكثر من ثانوية نظرا لشغل ذلك المنصب. و تُقدم له جميع التسهيلات عند القيام بعمله من الإطلاع على ملفات التلاميذ في جميع المستويات المتوسط و الثانوي .

(مديرية التقويم و الاتصال، 2000 ص 13)

### 3- خصائص مستشار التوجيه:

أن عمل مستشار التوجيه وتنوع الخدمات المطلوبة منه يتطلب توفر كفاءات ومهارات محددة تجعله قادرا على تقديم المساعدة على أكمل وجه ، وهناك مجموعة كبيرة من الصفات والشروط التي يجب توفرها في مستشار التوجيه:

1. **الصفات الأكاديمية :** تعد شرطا أساسيا لمزاولة مهنة الإرشاد وتتلخص في حصوله على درجة جامعية علمية معترف بها.

2. **الصفات المهنية :** بمعنى امتلاكه للقدرات التي تساعد في أداء وظائفه المهنية ،وما يرتبط بها من إجراءات.

3. **الصفات شخصية :** وهي التي تجعل من الشخص متوافق نفسيا ، مما يمكنه من علاقات مهنية فعالة مع المسترشدين ، كما يشترط فيه توفر جملة من القدرات العقلية ، بالإضافة إلى سعة بناء المعلومات. (الاسدي ومروان، 2003، ص 28)

**4. فهم الذات :** وتتمثل هذه الصفة في الذكاء والقدرة على الإبداع ، والكفاءة العالية والتعاطف مع المسترشدين والقدرة على التحكم في نبرة الصوت والثبات الانفعالي في التعامل مع المسترشد.

**5.الدافعية الشخصية :** وهذه الصفة تعبر عن الرغبة في النجاح لدى مستشار التوجيه، والتقدم في عمله الإرشادي واستقلاله الذاتي والمحافظة على صحته الجسمي، وعمل مستشار التوجيه على توفير مظهر ومركز اجتماعي ملائم له .

**6. قيم السعادة والتفاؤل :** وتتمثل في الحرية الشخصية والصدق الواضح والإخلاص عند أدائه لعمله، واحترام مبادئ ومعتقدات ديانة المجتمع الذي يعيش فيه لما يحقق له التوافق والتقبل مع الجماعات التي يتعامل معها.

**7.التعاطف :** وهي تفهمه للمسترشد وتقبله وإظهار الرغبة في مساعدته ، في حل مشكلته والتحلي بالصبر والدقة في تعامله وكذلك السرور والابتهاج ، عند المقابلة والهدوء والاستماع له وتشجيعه على البوح بإسراره.

من خلال ما سبق نستنتج أن من خصائص مستشار التوجيه يجب ان يكون مقبولاً من طرف مسترشده ، و يمارس الاتجاهات الايجابية نحوه و يجعله يحس بأنه مهتم به و يكتسب ثقته ليسرد عليه حاجاته النفسية و مشاكله ، كذلك ان تكون لديه قدرة على التعاون مع الآخرين ، و تكون له روح المرحه والحماسة والثقة في تحسين مستوى سلوك الإنساني ، و قادر على جعل المسترشد يعتمد على نفسه و يتقبل جوانب كما هو دون إهمال جوانب أخرى ، واهتمام بتحسين مستواه المهني و تطويره .

## 4-مهام مستشار التوجيه المدرسي و المهني:

حددها القرار الوزاري 827 علما أن هذا القرار في بداية الموسم الدراسي 1991-1992 وهو الموسم الذي تقرر فيه ولأول مرة إدماج مستشاري التوجيه وتعيينهم في الثانويات ، و ينص على أن هذا الأخير يقوم بـ :

✓ القيام بالإرشاد النفسي والتربوي قصد مساعدة التلاميذ على التكيف مع النشاط التربوي .

✓ إجراء الفحوص النفسية الضرورية قصد التكفل بالتلاميذ الذين يعانون من مشكلة خاصة .

✓ المساهمة في عملية استكشاف التلاميذ المتخلفين مدرسيا والمشاركة في تنظيم التعليم المكيف ودروس الاستدراك وتقييمها .(القرار الوزاري 827، مادة 13)

يقوم مستشار التوجيه بأربعة مهام رئيسية وهي:

## اولا الاعلام:

(أ) تعريفه : يشمل كافة أوجه النشاطات الاتصالية التي تستهدف إبلاغ الجمهور و مجريات الأمور مما يؤدي إلي خلق اكبر درجة من الوعي والمعرفة والإدراك و الإحاطة الشاملة لدى فئات الملتقين للمادة الإعلامية ،أما الإعلام المدرسي فيتعلق بكل المعلومات الخاصة بالواقع التربوي و المدرسي و المهني وهو يهدف إلى تنظيم و تفعيل المسار الدراسي للتلميذ بتحقيق الموافقة بين طموحاته ونتائج المدرسية وتكوينه في مجالي البحث الفردي والجماعي.

وهو ما يوفر إجابات عن التساؤلات التالية :

- ماهي المؤسسة التعليمية وقواعد سيرها ؟
- من هم الأشخاص الذين يعملون فيها ؟

- ما هو دور كل منهم ؟
- لماذا نذهب إلى المدرسة ؟
- ما الذي يمكن فعله بعد الدراسة ؟
- ماهي المهن أو الحرف التي يمكن الالتحاق بها ؟
- كيف يتم الاختيار ؟
- كيف يتم التوجيه؟ (براهمية صونية، 2006، ص50)

و يهدف النشاط الاعلامي الى اعلام التلاميذ بما يخص دراستهم و اقامة علاقة بين التدريبات الدراسية و الاندماج الاجتماعي المهني في المستقبل.

(ب) وسائل الإعلام المدرسي : يستعمل مجموعة من السندات الإعلامية التي قد يشارك في انجازها ومن أمثلة على هذه السندات : المناشير الوزارية-الملصقات -الكتيبات - المطويات -الدلائل.

وتعتبر هذه السندات الإعلامية وسائل يستعملها المستشار أثناء تقديمه للحصص الإعلامية كما انه يوظفها في مكتبه على شكل معلقات وملصقات، كما يمكن أن يشكل من هذه السندات خلية للإعلام والتوثيق وتشكل هذه الأخيرة ركن في مكتبه ، وتختص هذه الخلية بجمع كل السندات الإعلامية التي تساعد التلميذ .

وفيما يخص بقية العاملين التربويين فإن مستشار التوجيه يساعدهم على الاطلاع وفهم كل ما يستجد على الساحة التربوية من إجراءات وتوجيهات .كما يقدم لهم كل المعلومات المتعلقة بالتلاميذ من خلال احتكاكه بهم ومن خلال حوصلة متابعة نتائجهم المدرسية الحالية وذلك في الاجتماعات التي يعقدها معهم سواء مع المدير أو الأساتذة أثناء مجالس الأقسام . (مديرية التوجيه والتقويم والاتصال، 1998، ص 20)

ج) الطرق والإمكانيات لتبليغ الإعلام: إذا كان الأمر يتعلق بمعلومات محددة لا تستدعي تساؤلات واستفسارات ، يستحسن اللجوء إلى الحصص الإعلامية الجماعية واستعمال ملصقات ، أما إذا تعلق الأمر بمعلومات موسعة ومفصلة يفضل تنظيم لقاءات مع أفواج صغيرة لتبسيط الحوار والنقاش فيها بصفة أسهل. وإذا كانت المعلومات معقدة ودقيقة مثل عناوين مؤسسات تكوينية وشروط الالتحاق بالمسارات الدراسية، فيستحسن الاستعانة بسندات إعلامية كالمطويات والاستمارات . (مديرية التوجيه والتقييم والاتصال، 1998، ص 20)

نستنتج من هاذي المهمة الاطلاع على المضمون الدراسي ، و تفعيل دور التلميذ لتحقيق التوافق بين طموحاته و نتائجه المدرسية .

### ثانيا التوجيه:

أ) تعريفه: هو مجال عمل مستشاري التوجيه -العمل الميداني- عبارة عن مجمل النشاطات التربوية التي يقوم بها مستشار التوجيه بهدف الوصول إلى توجيه التلاميذ إلى مختلف الجذوع المشتركة يتماشى مع قدراتهم وكفاءاتهم.

كما يعتبر الجزء الذي يسمح للتلاميذ بعبور المراحل التي يتكون منها النسق التربوي، فهو يتبعه في مشواره الدراسي وفي كل مرة تحضر أمامه مجموعة من الاختيارات وعليه أن يتوجه، والاختيار المدرسي يتبعه اختيار مهني فكثيرا ما يختار الفرد مهنته بناءا على معطيات غير صحيحة أو على طموحات مزيفة.

### ب) مهام مستشار التوجيه في التوجيه:

- ✓ إجراء الفحوص النفسية الضرورية قصد التكفل النفسي بالتلاميذ.
- ✓ التوجيه المسبق حسب المنشور رقم 18 وتتم هذه العملية بعد فترة الامتحانات الفصلية وهذا قصد التحضير للدخول المدرسي المقبل.



✓ تحليل النتائج الفصلية لجميع التلاميذ في مقاطعة تدخله ، حيث يبرز المستشار عدد التلاميذ الذي يتوقع فيهم النجاح والانتقال إلى الصف الأعلى ، كما يبرز نقاط الضعف والقوة لكل مادة تعليمية والإشراف على بطاقة المتابعة والتوجيه ومعالجتها ومتابعتها.

✓ دراسة رغبات التلاميذ والتعرف على خياراتهم واستدعاء التلاميذ الذين وجد أن ميولهم ورغباتهم متناقضة ، لمحاولة التحدث إليه وتصحيح رغباتهم والمواد المفضلة لديهم.

✓ دراسة وتحليل استبيان الميول والاهتمامات والتعرف على ميولات ورغباتهم والمواد المفضلة لديهم. (مديرية التوجيه والتقويم ، 1998 ، ص 22).

في الاخير نستنتج ان مستشار التوجيه هدفه من عملية التوجيه هو مساعدة التلميذ على تحقيق التوافق بين قدراته الدراسية و ميولاته و رغباته من جهة ، و بين متطلبات الفروع الدراسية و التخصصات المهنية من جهة اخرى.

### ثالثا التقويم:

يحتل التقويم التربوي جانبا مهما في العملية التربوية ويشكل عنصرا أساسيا من عناصر المنهج المدرسي ، حيث يسعى إلى معرفة مدى نمو شخصية المتعلم من جميع نواحيها العقلية والعاطفية والنفسية والسلوكية وغيرها.

(أ) تعريفه : هو أسلوب نظامي يهدف إلى تحديد مدى تحقيق الأهداف المسطرة للعملية التربوية، ويهدف إلى كشف مواطن القوة والضعف في العملية التربوية.

(ب) اهم النشاطات و الاهداف التي يقوم بها مستشار التوجيه المتعلقة بالتقويم:

➤ دراسة وتحليل نتائج شهادة البكالوريا لجميع الشعب ومقارنة نتائجها بنتائج التقويم المستمر .

➤ دراسة وتحليل نتائج شهادة التعليم المتوسط لجميع الشعب ومقارنة نتائجها بنتائج التقويم المستمر.

- الإعداد والتحضير والإشراف وتنشيط الجلسات التنسيقية بين مختلف الأطوار .
- الإعداد والتنظيم التربوي وتقديرات النجاح انطلاقا من معرفته الجيدة لنتائج التلاميذ متابعة وتنفيذ وتقييم مشروع المؤسسة ودراسة رغبات التلاميذ .
- الاهتمام بالتلميذ و نصحه و ارشاده .
- التعرف على التلاميذ الذين لديهم حاجات خاصة غير مشبعة و التي قد تسبب لهم مشكلات النفسية و ذلك ليساعدهم على اشباعها و تجنب المشكلات التي قد تحدث عنها . (براهمية صونية،2006،ص 55)

#### رابعا المرافقة النفسية و البيداغوجية:

هي عملية مساعدة الافراد بواسطة تقديم العون لهم في اتخاذ القرارات وتغيير السلوك ويعمل مستشار التوجيه مع كل الطلاب والعاملين بالمدرسة والأسر وأعضاء المجتمع باعتباره جزءا من البرنامج التدريبي ويسعى الارشاد المدرسي الى مساعدة الطلاب والتركيز على التحصيل الاكاديمي .

#### أ) انواع خدمات المرافقة النفسية و البيداغوجية:

##### 1-خدمات تربوية:

ذكر (السويلم،34،2002) أن من ضمن الخدمات الإرشادية التي تقدم في هذا الجانب : إعداد النشرات و المقالات التي تحت على طريقة الاستذكار،وكذلك عقد المحاضرات و الندوات التربوية لتوضيح طريقة المذاكرة و المراجعة و حل الواجبات المدرسية ، ورعاية الطلاب المتفوقين و المعيدين و المتأخرين دراسيا و مكرري التأخر الصباحي و الغياب.فالإرشاد التربوي يهدف إلى تقديم المساعدة ا أفراد وفق المستويات النمائية، والوقائية، والعلاجية، مما يتيح للتلميذ أن يكون لديه قدر من المعرفة حول نفسه و مجتمعه و يفهم محتوى هذه المعرفة، كي يحل مشكلاته على النحو سليم و يتخذ القرارات الصائبة و ذات المنفعة له و لمجتمعه.

## 2-خدمات اجتماعية:

يرى ( السيد 1998، 179) أن من الخدمات التي تقدمها للطالب في هذا المجال هي :

حث الطلاب على العمل الجماعي، و التنافس بين المجموعات، و بث الروح الأخوة الإسلامية، و بث الكرامة الإنسانية في نفوس الطلاب، من أهم خدمات الاجتماعية هي:

-وضع التلميذ خطته المهنية للمستقبل و مساعدته على تحقيقها.

-التشاور مع كل من هيئات الإدارية و التعليمية و أولياء الأمور حول ما يخص التلميذ و يحقق له النمو السليم المتكامل و المحافظة على العلاقات بين المدرسة و المجتمع المحلي.

- إقامة العلاقات الإرشادية التي تتسم بالتقبل و الفهم العاطفي و التقدير غير المشروط لكل أطراف العملية الإرشادية في مؤسسته.

-استضافة المحاضرين من مختلف التخصصات و بشكل منتظم من اجل تعريف التلاميذ بالمهن المختلفة و مساعدتهم على تحديد الاختيارات المهنية المناسبة لهم مستقبلا.

## 3-خدمات نفسية :

تتضمن إجراء الفحوص و البحوث و دراسة الشخصية، وظيفيا و ديناميا ،للتعرف على استعدادات و القدرات و الميول و الاهتمامات و نواحي القوة و الضعف و تعريف الفرد بنفسه، و التشخيص و تحديد المشكلات العامة و الخاصة و التعرف المبكر على الحالات التي تحتاج إلى خدمات متخصصة و الاهتمام بالحالات الخاصة التي تحتاج إلى المساعدة مركزة. (لبنى بن دعيمة، 2007)

كما تظهر أهمية الإرشاد النفسي في اهتمامه بجانب حساس من شخصية التلميذ الذي يحتاج إلى مساعدة، وهو الجانب النفسي الذي يصعب محاكاته من طرف مستشار التوجيه

أو أي مختص في علم النفس إلا بعد جلسات مع التلميذ العميل و بعد كسب ثقته لكي يبوح له مشكلاته النفسية حتى يعرف السبب الحقيقي لها و يضع إطارا علاجيا مناسباً كي يتخلص العميل من هذه المشكلات النفسية.

وهناك العديد من الخدمات الإرشادية النفسية من واجب المستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي القيام بها اتجاه التلميذ و مؤسسته و العاملين بها منها:

- جمع المعلومات عن التلميذ و تنظيمها و تحليلها.

- الكشف عن قدراته و استعداداته و إمكاناته و نواحي قصوره.

- التعرف على الوسائل التي تحقق توافقه الشخصي و الاجتماعي ، و بناء مفهوم ايجابي لكل تلميذ.

#### 4-خدمات مهنية:

أن التوجيه و الإرشاد المهني من الخدمات الإرشادية الرئيسية ذات الارتباط الفعال بمتطلبات الفرد و المجتمع فعن طريقة يستطيع الطالب التعرف على قدرات و موازنتها بطموحاته و رغباته لتحقيق أهداف سليمة وواقعية، و من ضمن الخدمات:

-إنشاء زاوية التوجيه المهني الأكاديمي بالمدرسة و تكون لتحقيق التكيف التربوي للطلاب و مساعدته على اختيار مستقبله حيث يتم تقديم المعلومات المتوفرة من المجالات الدراسية أكاديمية و مهنية.

-عمل لوحة إعلامية في مكان بارز بالمدرسة حول المواضيع المهنية

- إصدار النشرات و إلقاء الندوات والمحاضرات بالتنسيق مع ذوي الاختصاص.

و في الاخير نستنتج ان المجمل النشاطات التي يقوم بها مستشار التوجيه في المحاور الاربعة إعلام ،توجيه،تقويم ، الارشاد هي مهام متكاملة ومتداخلة لأنها تشكل وحدة لا يمكن الفصل بين أجزائها.

### 5-الصعوبات التي تواجه مستشار التوجيه المدرسي والمهني :

يواجه مستشار التوجيه و الارشاد المدرسي و المهني مجموعة من الصعوبات التي قد تمنعه من القيام بعمله بأكمل وجه ،من بين هذه الصعوبات نذكر منها:

#### أ) الصعوبات الذاتية:

- ✓ التفاوت في التدريب العملي لمستشاري التوجيه و الارشاد المدرسي و المهني.
- ✓ اختلاف الكفاءات الشخصية و مميزات مستشار التوجيه و الارشاد.
- ✓ مدى رغبة و اقتناع مستشاري التوجيه و الارشاد بعمله.

#### ب)الصعوبات متعلقة بأطراف العملية التربوية :

- ✓ صعوبة تفهم الادارة لعمل مستشاري التوجيه و الارشاد و عدم تلقي الدعم الكافي في عمله.
- ✓ عدم تفهم الاساتذة لعمل مستشار التوجيه و الارشاد.
- ✓ نقص القناعة بأهمية العمل الارشادي لمستشار التوجيه و الارشاد من طرف العاملين بالمؤسسة التعليمية.

#### ج) صعوبات متعلقة بالتلميذ:

- ✓ عدم وعي التلاميذ بأهمية العملية الارشادية.
- ✓ عدم اعطاء مستشاري التوجيه اهمية و اعتباره فرد من افراد الطاقم الاداري فقط.
- ✓ خوف بعض التلاميذ من الاحتكاك بمستشار التوجيه و الارشاد كونه من الطاقم الاداري.

#### د) الصعوبات متعلقة بأولياء الامور:

✓ ضعف الاتصال بالأولياء الامور

✓ نقص وعي الاولياء بأهمية دور المستشار التوجيه و الارشاد في المؤسسة التعليمية.

✓ ضعف الاهتمام الاولياء احيانا بمشاكل الابناء.

(هـ) الصعوبات متعلقة باتجاهات العاملين في المؤسسة التعليمية:

✓ وجود نزعة لدى العاملين في المؤسسة لمراقبة و انتظار اختفاء المشكلة او السلوك

غير المرغوب فيه كنتيجة للعمل الارشادي و عندما لا يرون هذا التغيير بسرعة فهم يقومون بانتقاد مستشار التوجيه و التشكيك بجداوه.

✓ في بعض الاحيان يخاف الموظفون في المؤسسة التعليمية من المستشار التوجيه و

الارشاد اليه بخشية خصوصا اذا كان الانطباع السائد عن عمله بأنه يزع الصلاحيات من الادارة و الهيئة التدريسية .

(و) الصعوبات المادية:

تتخلص في اكثرها بعدم توفر مكتب مجهز لمستشار التوجيه و الارشاد و المهني

يزاول فيه عمله بالإضافة الى انعدام التسهيلات و الوسائل المساعدة له في عمله.

(هوارى احلام، 2014، ص ص 111\_ 112)

## 6- الحاجة إلى مستشار التوجيه المدرسي و المهني :

يختلف الأفراد فيما بينهم ، و قد يكون هذا الاختلاف من ناحية المهارة ، الأهداف ،

القيم و التوجهات المهنية المختلفة يجب أن تكون متسقة مع متطلبات و مكافآت المهنة

المعينة و التي تقدمها بيئة العمل ، و يؤثر مدى الاتساق أو التوافق بين توجه الفرد المهني

و بيئة العمل تأثيرا مباشرا على سلوك و اتجاهات الفرد في العمل ، و كلما كان التوافق بين

التوجه المهني و بيئة العمل كبيرا كلما زادت كفاءة الفرد و زاد رضاه عن العمل.

من أجل خلق هذا التوافق سواء كان مدرسيا أو مهنيا ، استحدث منصب جديد في

المنظومة التربوية و هو منصب مستشار التوجيه المدرسي و المهني ، نظرا لما يمكن أن

يقوم به هذا العضو فيخلق حالة التوافق أو التكيف لدى التلميذ و من هنا ظهرت الحاجة إلى مستشار التوجيه المدرسي و المهني و كان ذلك لعدة عوامل نذكرها فيما يلي :

#### أ) الزيادة في عدد التلاميذ:

بازدياد عدد التلاميذ نتجت عدة مشكلات مدرسية ، كالرسوب المدرسي ، التسرب ، العنف المدرسي و مشكلة التكيف سواء مع الوسط المدرسي أو مع الشعبة الموجه إليها كل هذه المشاكل وغيرها تتطلب توفر منصب مستشار التوجيه الذي يستطيع بدوره أن يسعد التلميذ على التغلب أو التكيف مع المشكلة التي يتعرض لها.

#### ب) تنوع برامج التعليم الثانوي:

أنشأت البرامج المتنوعة من التعليم الثانوي لتواجه أساسا الاحتياجات التربوية لمختلف القدرات و الاهتمامات لدى التلاميذ ، و يطالب التلاميذ بالاختيار من بين المواد الدراسية و الأنشطة المختلفة التي يتلقونها في المدرسة الثانوية و من ثم يصبح من الضروري حسن توجيههم في هذا الاختيار حتى يعود بالفائدة المرجوة من التلميذ و المدرسة و المجتمع الكبير، و من هنا يكون للتوجيه بالذات أهمية كبرى في الثانوية.

#### ت) التقدم التكنولوجي السريع:

أدى التقدم التكنولوجي السريع إلى ظهور التخصصات ، فتعددت مجالات العمل و تباينت مطالبها وشروط الدخول فيها ، و بالتالي أدى ذلك إلى تعديل برامج تدريب الأيدي العاملة و التركيز على مستويات التربية و برامج الدراسة حتى تخدم التنمية الاجتماعية وسوق العمل بتوفير الخريجين المناسبين له ، فهذه التغيرات أدت إلى ظهور مشكلات التكيف مع العمل و مشكلات التأهيل المهني المناسب.

#### ث) قصور الأسرة في مواجهة تحديات العصر :

تميز المجتمع الحديث بتعقيد العلاقات و التغير المستمر في الإطار الاقتصادي و الاجتماعي ، و هذا جعل الأسرة لا توفي بمتطلبات تربية و توجيه أبنائها بسبب كثرة انشغالاتها الخارجية و كذلك تعقد الحياة الاجتماعية ، إذ لم يعد كافيا توجيه الوالد ينفي هذا

الإطار لاسيما إذا تصورنا بالنسبة للمجتمع العربي تفشي الأمية و جهل الآباء في كثير من الأحيان وبالتالي قصورهم في توجيه أبنائهم إلى المجالات المختلفة النفسية و الاجتماعية و التربوية.

### ج) تطور الفكر التربوي :

أدى هذا التطور إلى ظهور فكرة جديدة في مجال التربية تجعل من التلميذ محورا أساسيا في العملية التربوية بدلا لتركيز على المادة الدراسية ، و منه تطورت نظريات علم النفس ، علم الاجتماع و علوم التربية حتى تساهم في رفع مستوى التحصيل الدراسي للتلميذ ، و تنمية شخصيته بشكل متكامل ، كل هذا أدى إلى عدم الاستغناء عن خدمات مستشار التوجيه و جعله عضواً فعالاً في المؤسسة التربوية . ( خلف فتحي ، 2016، ص ص 14\_15)

### خلاصة الفصل

من خلال ما سبق ذكره يمكننا ان نقول ان هذه مجمل النشاطات التي يقوم بها مستشار التوجيه و الإرشاد و المهني في المحاور الاربعة ( الإعلام ، التوجيه و التقويم و المرافقة النفسية و البيداغوجية ) و هي مهام متكاملة و متداخلة ، لذا يجب النظر إليها ككل متكامل لأنها تشكل وحده لا يمكن الفصل بين أجزائها و هذا ما عكسته النصوص التشريعية و مهامه في المؤسسة التعليمية يظل مرهونا باجتهاد أفرادها ، لأن التطور يصنعه الفرد ، فكل ملزم بأخذ المهمة على عاتقه ، و يجتهد اجتهادا علميا صحيحا بحسب تكوينه العلمي و الأكاديمي لخدمة هذا الميدان الفعال و المهم جدا في المنظومة التربوية لأن الواقع أثبت أنه لا يوجد عمل ناجح بل يوجد أفرادا ناجحون ، اي كلما كان مستشار متفاعل مع افراد الجماعة و له الحرية في اختيار طرق اداء عمله كلما زاد رضاه عن العمل و العكس صحيح.



# الفصل الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة

## اولا : دراسة الاستطلاعية

1. اداة دراسة الاستطلاعية
2. اهداف داراسة الاستطلاعية
3. بعد زماني و مكاني للدراسة
4. نتائج دراسة الاستطلاعية

## ثانيا: دراسة الاساسية

1. منهج دراسة الاساسية
2. مجالات دراسة الاساسية
3. عينة دراسة الاساسية
4. اداة دراسة الاساسية
5. اساليب المعالجة الاحصائية

**تمهيد**

بعد تطرقنا في الفصول السابقة إلى الجانب النظري نصل إلى الجانب التطبيقي الميداني الذي يعد أهم مرحلة من مراحل البحث العلمي الذي يعتمد عليه الباحث وذلك من خلال توسيع مجال بحثه ودراسته ، بحيث يجسد معلومات وحقائق في الجانب النظري إلى واقع يمكن تكميمه في الجانب الميداني وتتوقف دقة النتائج المتحصل عليها في أي دراسة على مدى صحة الإجراءات المنهجية . لذا جاء هذا الفصل متضمنا المنهج المستخدم والعينة والمجتمع الأصلي، ووصف أداة الدراسة والأسلوب الإحصائي.

## أولا : الدراسة الإستطلاعية

تهدف الدراسة الإستطلاعية إلى إستطلاع الظروف المحيطة بالظاهرة و التي يرغب الباحث في دراستها ، و التعرف على أهم الفروض التي يمكن وصفها و إخضاعها للبحث العلم و كذلك تساهم أيضا في جمع البيانات و معلومات عنها من أجل فهمها و التعرف على العقبات التي قد تقف في طريق إجرائه لها ، للتحكم في الدراسة الأساسية ، و من ثم صياغة مشكلة البحث صياغة دقيقة تمهيدا لدراسة متعمقة ، و هذا ما قمت به في الدراسة الحالية.

### 1- أداة الدراسة الاستطلاعية:

بعد لقاءنا مع مدير المركز التوجيه المدرسي و المهني ووضحنا له اهداف الدراسة و مراحل العمل سمح لنا بتوزيع استمارات على مستشاري التوجيه، حيث وجدنا بعض الصعوبات من طرف مستشرين من بينها عدم وجود الرغبة في الاجابة بسبب ضغوطات التي تواجههم و كثرة البنود .

### 2\_ اهداف الدراسة الإستطلاعية:

- ✓ لتعرف على خصائص مجتمع الدراسة الأصلي و المتمثل في جميع مستشاري التوجيه المدرسي و المهني بمدينة بسكرة.
- ✓ معرفة مدى صلاحية الأداة البحث .
- ✓ تحديد حجم العينة

### 3-البعد المكاني و الزماني للدراسة الاستطلاعية

قمنا بدراسة استطلاعية بمركز التوجيه المدرسي و المهني في حي بني مرة بمدينة بسكرة ، و كان ذلك في أواخر شهر فيفري لسنة 2019م ، حيث شملت الدراسة

الاستطلاعية عينة تقدر ب 17 مستشار بنسبة 20% من المجتمع الأصلي يقدر ب 82 مستشار.

#### 4- نتائج الدراسة الاستطلاعية

بعد توزيع الاستبيان على أفراد العينة الاستطلاعية و جمعها ، تم تسجيل الملاحظات التالية:

- عدم الرغبة في الاجابة من طرف بعض مستشارين .
- سرعة في الاجابة وعدم تركيز على البنود.
- اجابة على البنود دون قراءتها.

#### ثانيا : الدراسة الاساسية

##### 1-منهج الدراسة:

المنهج المتبع في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي استكشافي و الذي يقوم بجمع البيانات عن الظاهرة من أجل الحصول على نتائج علمية وتفسيرها واستخلاص دلالتها معتمدة على استكشاف مستوى الرضا مستشار التوجيه عن مهامه .

##### 2- مجالات الدراسة :

1\_المجال المكاني : اجريت الدراسة في مركز التوجيه المدرسي و المهني في حي بني مرة بمدينة بسكرة.

جدول رقم (1) يمثل مجال مكاني للدراسة وتعريفه . انظر ملحق رقم ( )

مكان الدراسة	تعريفه	عدد مستشارين
مركز التوجيه المدرسي و المهني	هو مصلحة خارجية من مصالح مديرية التربية تابعة لمديرية التربية	82 مستشار

2-المجال الزمني : انطلقت الدراسة الميدانية من (17-02-2019) إلى غاية (26-05-2019).

- بناء الاستمارة تحت إشراف الأستاذة المشرفة و تم عرضها على مجموعة من الأساتذة المحكمين من قسم العلوم الاجتماعية في فترة تتحصر ما بين (17-02-2019) إلى غاية (21-02-2019) .
- توزيع على عينة الدراسة يوم (18\_04\_2019).
- تفرغ و التحليل للبيانات الى غاية (02-05-2019) .
- الشروع في تفرغ البيانات عن طريق برنامج SPSS يوم (15\_05\_2019).

3-المجال البشري: يتمثل مجتمع البحث و الذين ستجرى عليهم الدراسة الميدانية هم مستشاري التوجيه بمدينة بسكرة .

### 3-عينة الدراسة :

تكونت عينة الدراسة من جميع مستشاري التوجيه عددهم 82 مستشارا ، وتم توزيع عليهم استبيان الدراسة أثناء حضورهم لاجتماع تنسيقي في مركز التوجيه لولاية بسكرة بتاريخ 18 افريل 2019 ، لم يتسنى في توزيع سوى 34 استبيان خلال هذا الاجتماع على

المستشارين الحاضرين فقط ، وتم الاستثناء الغائبين منهم لأسباب أهمها :

- ❖ بعض مستشارين في العطل المرضية و عطل الامومة و كان عددهم 22 مستشار.
- ❖ غياب او تأخر اثناء الاجتماع 20 مستشار بسبب البعد.
- ❖ الامتناع او عدم ارجاع الاستبيانات 16مستشار.

جدول رقم (2) يمثل حجم مجتمع الدراسة و عينة البحث

النسب المئوية	عينة البحث	المجتمع الأصلي
41%	34 مستشار	82 مستشار

#### 4 - اداة الدراسة :

تم الاعتماد على استبيان صمم من مجموعة من الأسئلة ترتب ترتيبا منطقياً و توزيعها على الأشخاص المعنيين للحصول على المعلومات أو آراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين ، حيث شمل الاستبيان على (04) محاور رئيسية تغطي جميع مهام مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ، ويجب على تساؤل الدارسة الرئيسي ، ولقد شمل الاستبيان في صورته النهائي و يتضمن مايلي:

- ✓ واجهة تحتوي على موضوع الدراسة.
- ✓ محور الاول متعلق بعملية التوجيه و يتكون من 7 بنود.
- ✓ محور الثاني متعلق بعملية الاعلام و يتكون من 5 بنود .
- ✓ محور الثالث متعلق بعملية التقويم و يتكون من 5 بنود.
- ✓ محور الرابع متعلق بعملية الارشاد و يتكون من 5بنود.انظر الملحق (2)

## خصائص السيكومترية:

تم اعتماده في حساب الصدق على طريقة الصدق الظاهري بعد الانتهاء من صياغة البنود قامت الباحثة بانجاز مقدمة للاستبيان تتضمن تساؤلات البحث وقد تم عرض الاستبيان على الأستاذة المشرفة و 5 محكمين من أساتذة هيئة التدريس بقسم العلوم الاجتماعية

## لتحديد مايلي: انظر الملحق (3)

- ✓ مدى صدق الاستمارة على عددها .
- ✓ مدى وضوح الابعاد و البنود .
- ✓ مدى تعديل موضوع الدراسة .
- ✓ اقتراح حذف أو نقل أو إعادة صياغة البنود.

و قد استفدت من آراء وملاحظات المحكمين بإجراء التعديلات المناسبة إلى أن أصبح الاستبيان يقيس الأبعاد التي صمم من اجلها.

كما تتمتع هذه الدراسة بجانب كبير من المصداقية في نتائجها ، لأنها تم عرضها على عدد من الخبراء و هذا بغرض حساب الصدق الظاهري للأداة، و بعد عرضها على 5 محكمين في جامعة محمد خيضر تم حساب معامل على كل بند و تم انتقاء البنود التي حازت على معامل يساوي أو اكبر من 0.50 ، كما تم تعديل و حذف بعض البنود.

## انظر الملحق رقم (4)

## 1\_ الصدق التمييزي :

حيث تم ترتيب درجات المقياس للدراسة الاستطلاعية تنازليا وتم اختيار 33 بالمائة من الفئة العليا و 33 بالمائة من الفئة الدنيا ، وبعد ذلك تم حساب الفروق بين المجموعتين عن طريق اختبار (ت).

من خلال الجدول انظر الملحق (5) نلاحظ النتائج المتحصلة والتي تمثل المتوسط الحسابي للفئة العليا على استبيان مستوى الرضا مستشار التوجيه عن مهامه تساوي (66) ، في حين كان المتوسط الحسابي للفئة الدنيا يساوي (58,4).

أما الانحراف المعياري للفئة العليا يساوي (0) وللغة الدنيا يساوي (3,13) و فيمايلي قيمة (T) لمعرفة الفروق بين المجموعتين بلغت (5,429) ومنه نلاحظ أنه يوجد فروق بين المجموعة العليا والمجموعة الدنيا عند مستوى الدلالة (0,05) ، وذلك لأن الدلالة المعنوية تساوي (0,01) اقل من مستوى الدلالة (0,05) ، ومنه فإن أداة قياس مستوى الرضا مستشار التوجيه عن مهامه من وجهة نظر مستشاري التوجيه والإرشاد لمدرسي والمهني صادق ويقيس ما وضع لقياسه.

انطلاقا من حساب قيمة الصدق التمييزي، تم حساب معامل الثبات اعتمادا على :

## أ) معادلة ألفا كرونباخ :

تعتمد معادلة الفا كرونباخ على تباينات أسئلة المقياس ، وتشتت أن تقيس بنود المقياس سمة واحدة فقط ، ولذلك قامت الطالبة الباحثة بحساب معامل ثبات المقياس ككل باستخدام البرنامج الاحصائي SPSS النسخة 20 حيث تم التأكد من ثبات الاستبانة بالاعتماد على طريقة حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ وكانت النتيجة (0,73) .



الجدول رقم (3) : يمثل قيمة معادلة ألفا كرونباخ

القرار	قيمة ألفا كرونباخ	استبيان الدراسة
ثابت	0,73	مستوى الرضا عن مهام مستشار التوجيه

ويتضح من الجدول رقم (3) الباحثة قد حصلت على قيمة ألفا كرونباخ تساوي

( 0,73 ) وهذا يدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة مقبولة يمكن الاعتماد عليه في

التطبيق الميداني للدراسة. انظر ملحق (5)

ب/ حساب الثبات بطريقة التجزئة النصفية :

تم حساب معامل الارتباط بين نصفي الاختبار فوجد يساوي ( 0,61 ) وبعد التصحيح

بمعادلة سبيرمان و براون لتصحيح الثبات فأصبح يساوي ( 0,76 ) وهو ثابت. انظر

ملحق (5)

\*يستنتج من ما سبق أن الأداة أوفت بالشروط السيكومترية للاختبار الجيد ، وأنها تقي

بأغراض الدراسة والتطبيق النهائي بالصورة النهائية .

### 5- الاساليب المعالجة الإحصائية للدراسة :

من أجل حساب صدق وثبات الأدوات المستخدمة في الدراسة استخدمنا نظام ( SPSS

20 ) ، والإجابة على تساؤلات الدراسة الحالية، وذلك بالاعتماد على العمليات

الإحصائية التالية:

➤ من أجل حساب صدق وثبات الاستبيان تم استخدام العمليات الإحصائية التالية:

✓ استخدام معامل ثبات ألفا كرونباخ للتأكد من ثبات الاستبيان المستخدم في الدراسة

✓ حساب الثبات عن طريق التجزئة النصفية.

✓ حساب صدق تمييزي للأداة

➤ ومن أجل الإجابة على تساؤلات الدراسة الحالية تم استخدام العمليات الإحصائية التالية:

✓ حساب النسبة المئوية لتكرارات درجات افراد العينة.

### خلاصة الفصل

بعد تطرقنا في هذا الفصل الى الاجراءات المنهجية للدراسة المتبعة في الدراسة الميدانية لهذا البحث، باعتبار ان دقة في تطبيق الاجراءات خطوات المنهجية ينعكس على دقة النتائج المتوصل اليها، و التي تعتبر الركيزة الأساسية لأي بحث علمي، و ذلك بدأت الباحثة بدراسة استطلاعية و يليه اجراءات الدراسة الاساسية موضحا المنهج الملائم للدراسة و العينة الدراسة ،و تحديد الأدوات الملائمة لجمع البيانات، واخيرا الأساليب الإحصائية المناسبة.

## الفصل الثالث: عرض و تفسير و استخلاص النتائج

1. عرض و تفسير و مناقشة النتائج

2. خلاصة عامة

**تمهيد**

نتناول في هذا الفصل على عرض النتائج التي أسفرت عنها هذه الدراسة التي تسعى الى كشف مستوى الرضا مستشار التوجيه عن مهامه ، مع مناقشة وتفسير هذه النتائج، كما فيه خاتمة الدراسة و مجموعة من الاقتراحات في ضوء ما توصلت إليه من نتائج.

**1. عرض و تفسير وتحليل النتائج**

**اولا: التوجيه**

**جدول رقم 4 يمثل استجابات المفحوصين**

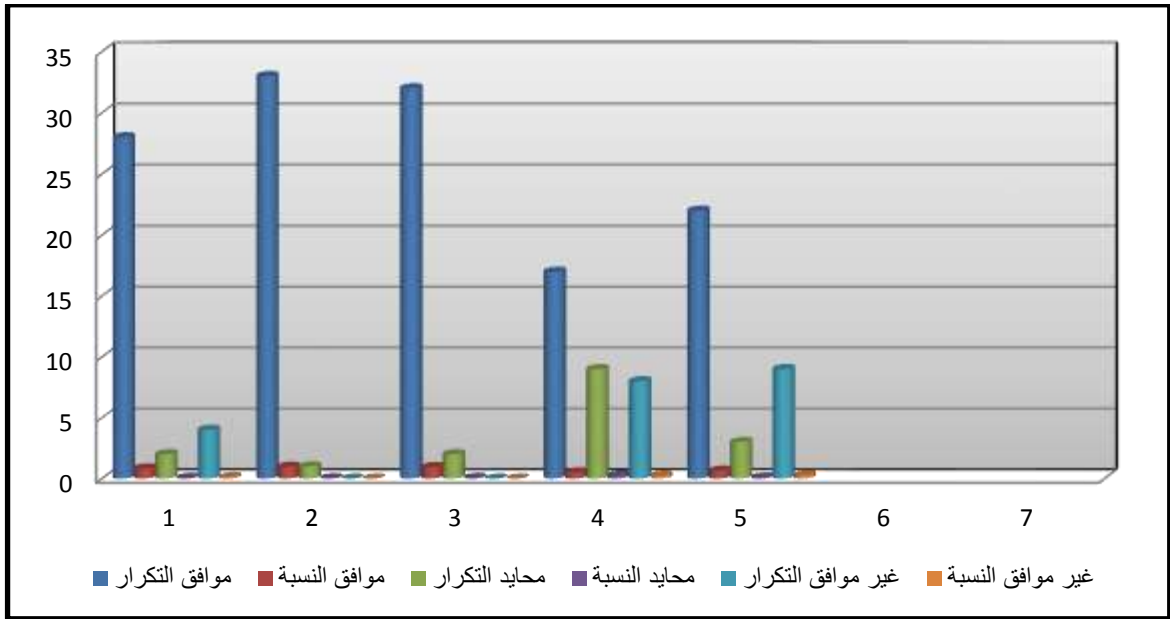
غير موافق		محايد		موافق		
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%0	0	%5,88	2	%94,11	32	<b>1</b>
%0	0	%0	0	%100	34	<b>2</b>
%0	0	%2,94	01	%97,05	33	<b>3</b>
%0	0	%0	0	%100	34	<b>4</b>
%0	0	%0	0	%100	34	<b>5</b>
%0	0	%0	0	%100	34	<b>6</b>
%0	0	%0	0	%100	34	<b>7</b>

من خلال استجابات المفحوصين نلاحظ ان افراد العينة من مستشاري التوجيه بنسبة

( 94 ,11 % ) يقومون بعملية التوجيه و المتابعة تلاميذ في كل مؤسسات تابعة للمقاطعة ، كما انهم يقومون بمساعدة التلاميذ بالثانوية على تحديد قدراتهم و ميولاتهم الدراسية(100%)، ويقومون بمساعدتهم على معرفة ميولهم المهنية (97,05%) ، وفي اختيار التخصصات

الدراسية و المهنية ( 100% )، كما يساعدهم في التغلب على الصعوبات التي يواجهها في مساره الدراسي و المهني من خلال تعريفهم بمختلف التخصصات و المهن التي تناسب طموحهم في المستقبل ( 100% ) من خلال توزيع بطاقة الرغبات . اضافة الى مساعدة التلاميذ على التوفيق بين امكانياتهم و طموحاتهم ( 100% ).

ويمكن ملاحظة النسب من خلال الرسم البياني التالي:



شكل الرقم 4 رسم بياني يوضح استجابات المفحوصين حول مستوى الرضا مستشار التوجيه عن مهامه المتعلقة بالتوجيه.

يظهر بوضوح من خلال الرسم البياني أعلاه للجدول رقم (1) ان اعلى نسبة كانت موجبة و موافقة ، وهذا يعني ان دور مستشار التوجيه ايجابي و فعال ، كما يفسر ان مستشار التوجيه يقوم بتوجيه التلاميذ حسب قدراتهم و ميولاتهم و متابعتهم خلال مساره الدراسي في كل مؤسسات تابعة للمقاطعة ، كما يقوم بمساعدة التلاميذ خاصة بالمرحلة الثانوية التي تعد من اصعب المراحل التي يمر بها التلميذ ، حيث اكدت الباحثة براهمية صونية في دراستها ان

المرحلة الثانوية يواجه التلميذ تغيرات جسمية و عقلية واجتماعية و هذا ما يجعل المستشار التوجيه يساعد التلميذ في تحديد قدراته و ميولاته، ومن خلال هذا فان مستشار توجيه يقوم بمساعدة التلاميذ خاصة في مرحلة المراهقة على تحديد قدراتهم وميولاتهم الدراسية وتخطي بالصعوبات لديهم، بالإضافة الى ان مستشاري التوجيه يقوم بمساعدة التلاميذ على تحديد ميولاتهم الدراسية و المهنية وتعريفهم بالمهن في المستقبل وجميع التخصصات واختيارها حسب قدراتهم و ميولاتهم والتوفيق بينهما ، لكي يكونوا راضيين عليها مستقبلا، اذن فان مستشار التوجيه يسعى دائما بمساعدة التلاميذ الى بلورة مشروعهم الدراسي والمهني، وتتم هذه العملية من خلال توزيع بطاقة الرغبات للتعرف على رغبات التلاميذ وتعد هذه الاخيرة احدى مهامه وهذا ما اكدته الباحثة احلام هوارى ان توزيع بطاقة الرغبات خطوة حاسمة يخطوها التلميذ في مساره الدراسي.

## ثانيا :الاعلام

### جدول رقم 5 :استجابات المفحوصين

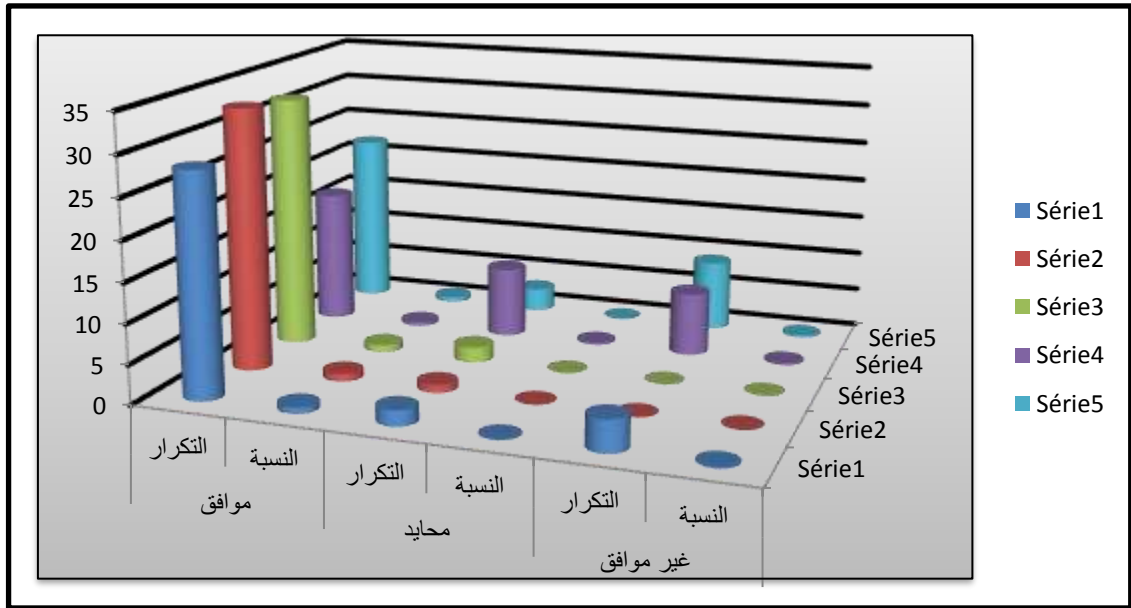
غير موافق		محايد		موافق		
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%11,76	4	%5,88	2	%82,35	28	<b>1</b>
%0	0	%2,94	1	%97,05	33	<b>2</b>
%0	0	%5,88	2	%94,11	32	<b>3</b>
%23,52	8	%26,47	9	%50	17	<b>4</b>
%26,47	9	%8,52	3	%64,7	22	<b>5</b>

من خلال الجدول نلاحظ ان نسبة المفحوصين الذين قاموا بإعداد نشرات اعلامية لتوضيح طبيعة العمل (%82,35) ،بينما في حين (%5,88) لا يقومون بإعداد النشرات

اعلامية ، اما بقية المفحوصين الذين ما يعادل بنسبة ( 11,76% ) محايدين بقيام هذا العمل، وان معظم المستشارين الذين يقومون بتوزيع المطويات لتوضيح للتلاميذ على كيفية حساب المعدلات و يبين معاملات المواد بنسبة ( 97,05% )، في حين لا يقومون ( 2,94% ) منهم هذه العملية ، وان اغلب استجابات المفحوصين بنسبة ( 94,11% ) الذين يقومون بإعلام التلاميذ بالتخصصات المفتوحة حديثا في التكوين المهني ، في حين

( 5,88% ) من مستشرين لا يقومان بذلك، وأيضا اجابوا المستشاري التوجيه على قيامهم بحصص اعلامية لفائدة اولياء الامور قبل الشروع في عقد مجالس القبول و التوجيه و التي كانت نسبتهم ( 50% )، وبنسبة ( 26,47% ) لا يقومون بحصص اعلامية لأولياء التلاميذ ، بينما محايدين لهذه العملية بنسبة ( 23,52% )، و استجابات افراد العينة حول مدى اعلامهم للتلاميذ بالمواقع و المنتديات التي تخص الدراسة و عالم الشغل وكانت تقدر نسبتهم ( 64,7% )، في حين ( 8,52% ) لا يقومون بهذه العملية ، بينما محايدين اعلام التلاميذ بالمواقع و المنتديات ( 26,47% ) .

ويمكن ملاحظة النسب من خلال الرسم البياني التالي:



الشكل الرقم 5 يوضح استجابات افراد العينة حول مستوى الرضا مستشار التوجيه عن مهامه المتعلقة بالإعلام.

من خلال الرسم البياني موضح نلاحظ من خلال استجابات المستشارين ان اعلى نسبة سجلت موافقة، و هذا ما يفسر ان مستشار التوجيه يساعد التلاميذ من خلال نشاطه الإعلامي و توضيح اكثر حول طبيعة العمل عن طريق توزيع مطويات إعلامية التي تساعدهم على معرفة معاملات المواد وأيضا حساب المعدلات ، وهذه طريقة تعمل على اعلام التلميذ كيفية حساب نتائجه، كما يقوم مستشار بتنشيط حصص إعلامية تمس جانب التكوين المهني ، حيث يقوم بإعلام التلاميذ بالتخصصات المفتوحة حديثا في التكوين المهني، وتركز موضوعات الحصص حول التكوين والتعليم المهنيين وجميع التخصصات المتاحة ويكون موجه لجميع المستويات سواء الثانوي او المتوسط لفائدة التلاميذ ، كما وضحت الباحثة احلام هوارى في دراستها ان الهدف في اعداد نشرات الاعلامية هو تزويد التلاميذ بمعلومات حول التخصصات و المهن التي تناسب قدراتهم، وكذلك فان مستشار التوجيه يقوم بإعلام التلاميذ بجميع المواقع والمنتديات من اجل الاستفادة منها في مجال الدراسة من مواقع كتب ومجلات وكذلك الاطلاع الى عالم الشغل ومختلف التخصصات والمهن الموجودة مستقبلا، اما بخصوص قيامه بحصص اعلامية لفائدة اولياء الامور قبل الشروع في عقد مجالس القبول فقد كانت معظم الاجابات توحى بالنفي وهذا دليل على انه لم يتم برمجة هذا ضمن مهامه في جانب الاعلام



## ثالثا: التقويم

جدول الرقم 6 يمثل استجابات المفحوصين

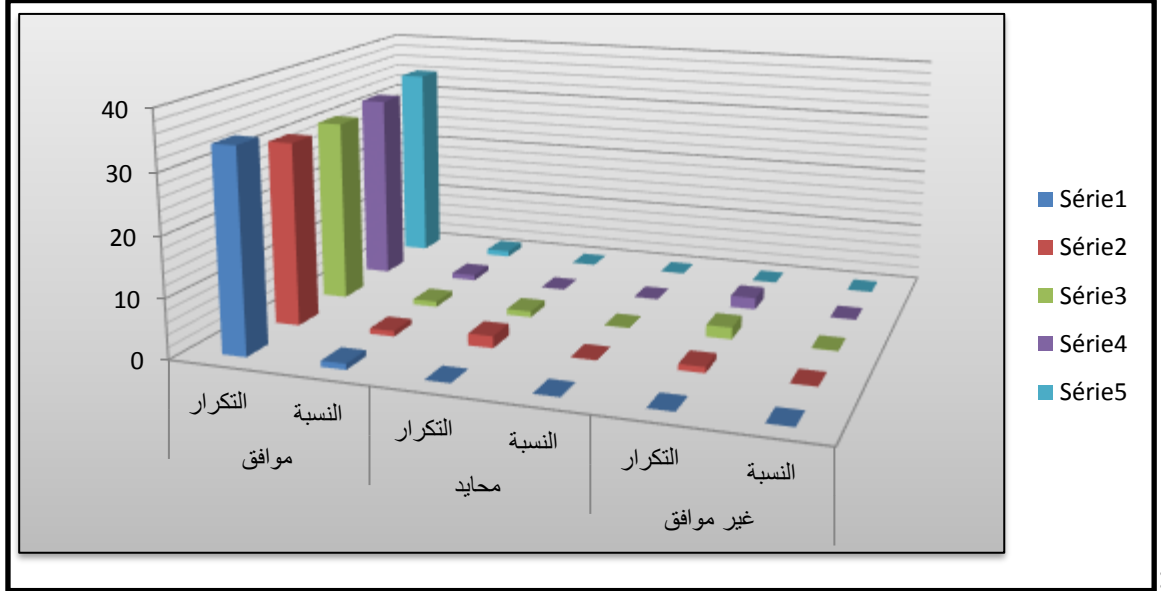
غير موافق		محايد		موافق		
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%0	0	%8,52	3	%91,17	31	<b>1</b>
%11,76	4	%2,94	1	%85,29	29	<b>2</b>
%0	0	%2,94	1	%97,05	33	<b>3</b>
%0	0	%0	0	%100	34	<b>4</b>
%8,52	3	%5,88	2	%85,29	29	<b>5</b>

من خلال استجابات افراد العينة نلاحظ بان نسبة ( **91,17%** ) من مستشارين يقومون بكشف مواطن القوة و الضعف التلاميذ في العملية التربوية ،بينما يوجد بعض مستشارين لا يقومون بذلك بما يعادل نسبتهم( **8,52%** )، و بنسبة ( **85,29%** ) يقومون بوضع برامج متنوعة لرفع مستوى التحصيلي للتلاميذ ،في حين احد مستشارين ( **2,94%** ) لا يقوم بوضع البرامج للتلاميذ ،اما بعض مستشارين محايدين تماما بقيام هذه العملية الذي تقدر نسبتهم

( **11,76%** )، نرى ان اغلب مستشاري التوجيه بنسبة ( **97,05%** )يقومون بمتابعة التحصيل الدراسي للتلاميذ ، و احد مستشارين بنسبة ( **2,94%** ) لا يقوم بمتابعة التلاميذ على تحصيلهم الدراسي . كذلك نلاحظ ان كل مستشاري التوجيه كانت اجاباتهم بانهم يقومون بتقييم التلاميذ على نتائجهم الدراسية وذلك ما يعادل نسبة ( **100%** )، و بنسبة ( **85,29%** ) يعملون على تقوية العلاقات الايجابية بين اطراف الفاعلة تربوية ،في حين مستشارين لا يقومون بهذه العملية بنسبة ( **5,88%** ) ، بينما هناك بعض مستشارين كانوا محايدين تماما

بعمل على تقوية العلاقات الايجابية بين مختلف اطراف الفاعلة تربويا ما يقدر نسبتهم (8,52%).

ويمكن ملاحظة النسب من خلال الرسم البياني التالي:



الشكل الرقم 6 يبين مستوى الرضا مستشاري التوجيه عن مهامه المتعلقة بالتقويم.

يظهر بوضوح من خلال الرسم البياني أعلاه أن اغلبية مستشاري التوجيه يسعون في مجال التقويم الى الكشف عن مواطن القوة والضعف للتلاميذ في العملية التربوية و إتاحة الفرصة أمامهم للإبداع و الابتكار وتحقيق نمو متكامل ، فهو يهتم بالتلاميذ المقصرين والمتفوقين دراسيا من اجل مساعدتهم دراسيا ، وكذلك يقوم مستشار التوجيه بوضع برامج متنوعة لرفع المستوى التحصيلي لدى التلاميذ وأيضا متابعة تحصيلهم الدراسي طول السنة لمعرفة مستوى التلميذ وتحليل نتائجهم الدراسية والقيام بتقييم النتائج الدراسية للتلاميذ لمعرفة مستوى التلميذ والكشف عن قدراتهم لتقويتها ومواطن الضعف لتعديلها ، و تحديد جوانب القصور لدى المتعلم والعمل على علاجها من خلال نتائجهم الدراسية بعد كل اختبار حيث يقوم باستغلال نتائج اختبارات المكتسبات القبلية والاستفادة منها في تحسين مستوى التلاميذ

والعمل على تقوية العلاقات الايجابية بين مختلف الاطراف الفاعلة تربويا من اساتذة ومدراء ومراقبين .

#### رابعا: المرافقة النفسية و البيداغوجية

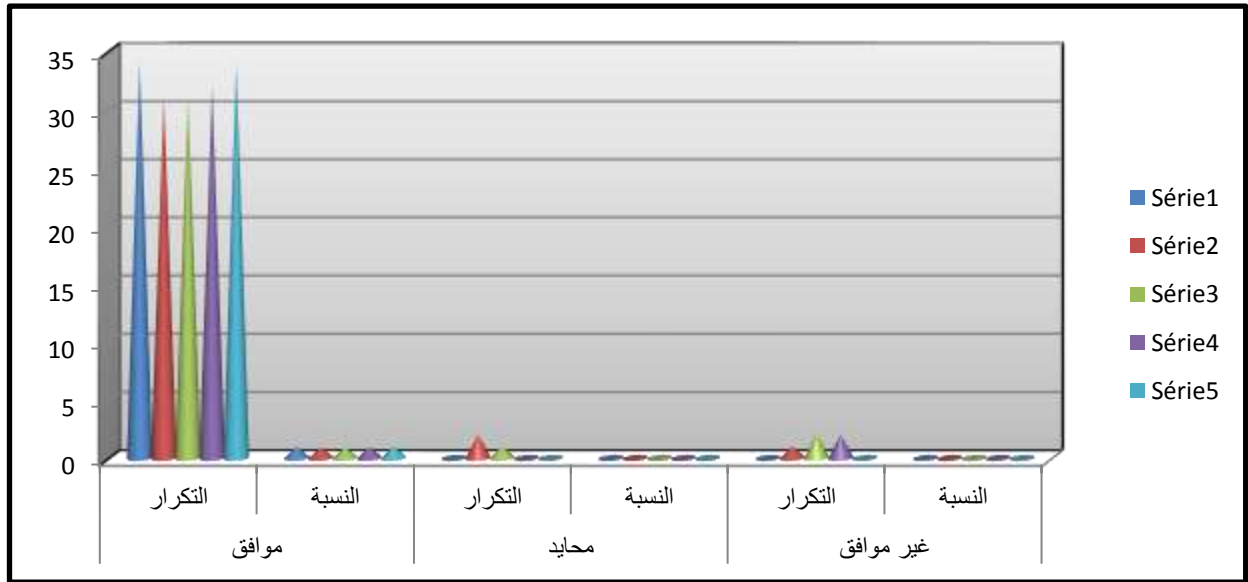
جدول الرقم 7 يمثل استجابات مستشاري التوجيه

غير موافق		محايد		موافق		
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%0	0	%0	0	%100	34	1
%2,94	1	%5,88	2	%91,17	31	2
%5,88	2	%2,94	1	%91,17	31	3
%5,88	2	%0	0	%94,11	32	4
%0	0	%0	0	%100	34	5

من خلال الجدول يتبين لنا ان كل مستشاري التوجيه الذي ما يعادل نسبة (100%) يقومون بمساعدة التلاميذ في حل مشكلاتهم السلوكية الذين يتعرضون عليها خلال مسارهم الدراسي، و ان (91,17%) من استجابات المستشارين حيث يقومون بجمع المعلومات التلاميذ بهدف مساعدتهم في حل مشاكلهم، بينما يوجد مستشارين لا يقومون بذلك بنسبة (5,88%)، في حين احد مستشاري كان معارض بجمع معلومات التلاميذ لحل مشكلاتهم و مساعدتهم في مشاكلهم سواء اجتماعية او نفسية او تربوية ، و ان اغلب مستشارين (91,17%) يرون ان خدمات التوجيه تسعى الى تقبل التلميذ لنفسه و احترامه ، بينما يوجد احد مستشارين لا يرى ان خدمات التوجيه تسعى الى ذلك بنسبة (2,94%)، في حين بعض مستشارين محايدين تماما بان خدمات التوجيه تسعى الى تقبل التلميذ لنفسه و احترام امكانياته و قدراته وهذا ما يعادل بنسبة (5,88%)، و كان اغلب مستشارين نسبتهم

94,11% ) يقومون بارشاد التلاميذ على التكيف والتوافق مع الواقع بشكل أفضل بينما هناك مستشارين محايدين ذلك (5,88%)، بنسبة (100%) يقومون مستشارين بمساعدة التلاميذ في كيفية الاستعداد الامتحانات.

و يمكن ملاحظة النسب من خلال رسم بياني التالي:



الشكل الرقم 7 يمثل مستوى الرضا مستشاري التوجيه عن مهامه المتعلقة بالمرافقة البيداغوجية.

يظهر بوضوح من خلال الرسم البياني أعلاه أن أعلى نسبة سجلت موجبة و موفقة ، وهذا يعني ان مستشار التوجيه في مجال المرافقة النفسية و البيداغوجية يقوم بمساعدة التلاميذ في حل المشكلات السلوكية التي يتعرضون عليها ومحاولة تجنبها من خلال التوعية والإرشاد وتحقيق الصحة النفسية للفرد حيث يقوم بتحرير التلاميذ من جميع التوترات والمشاكل والأزمات النفسية التي قد تصيبه ويتعرض لها من خلال تفاعله مع المجتمع سواء في المنزل او الشارع او المدرسة وحل المشكلات من خلال التعرف على اسبابها والوقاية منها عن طريق توعيتهم خاصة الذين يمرون بمرحلة المراهقة ومساعدتهم على التكيف التربوي والتوافق

النفسي من خلال تقبل التلميذ لنفسه واحترام قدراته وإمكاناته وتعزيزها وتحقيق التوافق التربوي من خلال مساعدتهم على الاستعداد للامتحانات والتهيؤ لها نفسيا قبل وأثناء الامتحان عن طريق طرق المراجعة الصحيحة وطرق الحفظ بشكل اسهل وأثناء الامتحان عن طريق مساعدتهم نفسيا والتحرر من المخاوف والتوترات التي تصيبه .

### خلاصة عامة

من خلال النتائج متوصل اليها اتضح لنا ان درجة عالية من رضا مستشاري التوجيه على الخدمات التي يقدمونها للتلاميذ من خلال دوره الفعال و النشاط وهذا ما نستنتج ان :

**اولا في مجال التوجيه :** يقوم مستشار التوجيه بمساعدة التلاميذ على تحديد ميولاتهم و قدراتهم ، وتخطي الصعوبات خاصة في المرحلة الثانوية التي تعتبر اصعب مرحلة يمر عليها التلميذ و متابعتهم خلال مساره الدراسي ، و تعريفهم بالتخصصات و المهن في المستقبل و توجيههم حسب قدراتهم.

**ثانيا في مجال الإعلام:** نستنتج ان مستشار التوجيه يقوم بتنشيط حصص اعلامية لتزويد التلاميذ بالمعلومات و التخصصات و المهن التي تناسب قدراتهم ، و توضيح لهم كيفية استعداد للامتحانات عن طريق المطويات او المناشير ، و توزيع بطاقة الرغبات لهم ، و ايضا كما يقوم مستشار التوجيه بتنشيط حصص اعلامية لفائدة اولياء التلاميذ قبل عقد مجالس القبول او حول اهتمام بأبنائهم.

**ثالثا في مجال التقويم :** ان دور مستشار التوجيه في مجال التقويم ،فهو يسعى على قيام كشف عن مواطن القوة و تعزيزها و مواطن الضعف لتقويتها ، و كذلك متابعة تحصيلهم الدراسي و دراسة نتائجهم.

رابعاً في مجال المرافقة النفسية و البيداغوجية و هو اخر محور الذي يتضح لنا ان مستشار التوجيه يقوم بمرافقة النفسية و البيداغوجية للتلاميذ ، فهو يساعد التلاميذ على تخطي صعوبات او المشاكل التي يقع فيها التلميذ خاصة في مرحلة المراهقة سواء نفسية او سلوكية او تربوية ، و محاولة تجنبها قبل حدوثها ، و ايضا كما يقوم مستشار التوجيه على مساعدة التلاميذ على التكيف التربوي و التوافق النفسي من خلال تقبل التلميذ لنفسه و احترام قدراته .

خاتمة

# الخاتمة

## الخاتمة:

لمستشار التوجيه له دور فعال و نشط بشكل كبير ، و ذلك بهدف مساعدته للتلاميذ على تحديد قدراتهم و ميولاتهم و حل مشكلاتهم الدراسية،فهو يقوم بأداء اربع مهام وهي ( التوجيه ، الإعلام، التقويم، والمرافقة النفسية و البيداغوجية ) التي تعتبر اهم مهامه و هي متصلة ببعضها البعض ، لان عملية التوجيه السليم تتطلب وضع التلميذ مناسب في مكان مناسب ، و يراعي رغبات التلاميذ و قدراتهم من اجل تحقيق مشروعهم المدرسي و المهني و هو ما يشعر بالرضا عن النفس و مساعدتهم على حل مشاكلهم الدراسية.

فمستشار التوجيه عندما يكون راضيا على مهنته و ادائه يكون سعيدا و منتجا في عمله ، اما عدم رضاه عن وظيفته فينتج عن سوء تكيف لدى مستشار التوجيه و يكون غير متوازيا انفعاليا ولا يحقق اهدافه الا برضاه عن وظيفته ، و التي تحدده مجموعة من الاسباب و حوافز التي من شأنها تلعب دورا كبيرا في رفع مستوى مستشار التوجيه .



## الخاتمة

### توصيات و الاقتراحات:

من خلال ما سبق من أهداف البحث ووفقا ما أشارت إليه نتائج وفي ضوء مناقشة النتائج وفي حدود عينة الدراسة توصلنا إلى مجموعة من التوصيات أهمها:

✓ إعطاء اهتمام كبير للمستشار التوجيه من قبل المسؤولين وذلك بضرورة توفير وسائل وأجهزة ملائمة لكي يكون راضي على عمله وأداءه.  
✓ تقليص المقاطعات التي يشرف عليها مستشار التوجه و الإرشاد المدرسي والمهني.

✓ ضرورة خلق الوعي التربوي و الاجتماعي نحو مهنة مستشار التوجيه من قبل الجهات العليا.

✓ ضرورة مشاركة مستشاري التوجيه في عملية اتخاذ القرار مما يزيد من شعوره بالانتماء .

✓ إجراء دراسات تقييمية لمستوى أداء مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني لمهامه و بشكل دوري لأنها تساعد في الكشف عن مستوى الأداء ، ومن ثم تعزيز جوانب القوة وتعديل جوانب الضعف.

قائمة المراجع

## المراجع

### ❖ الايات القرآنية

1. \_ سورة الفجر \_ الاية 28.

### ❖ القواميس

2. \_ ابن منظور - لسان العرب.

3. \_ لطفى الشربيني، عادل صادق = معجم مصطلحات الطب النفسي \_ مؤسسة الكويت للتقدم العلمي .

### ❖ الكتب

4. الاسدي سعيد ،إبراهيم ومروان (2003) \_ الإرشاد التربوي \_ دارا لثقافة عمان،الأردن.

5. السويلم و ابراهيم (2002) \_ التوجيه و الارشاد \_ د.ط \_ دار طويق ،الرياض.

6. السيد و محمد قاري ( 1998 ) \_ التوجيه و الارشاد مع تطبيقات من المملكة العربية السعودية \_ مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض.

7. صونية براهيمية ( 2005 ) - تأثير وضعية المهنة على أداء مستشار التوجيه

المدرسي والمهني - رسالة ماستر غير منشور تخصص علم الاجتماع ،قسنطينة،جزائر.

8. عبد الرحمان صالح الازرق (2000) \_ علم النفس التربوي للمعلمين \_ دار الفكر العربي ، طبعة 1 ، لبنان.

9. مصطفى عشوي (1993) \_ اسس علم النفس الصناعي ( مفاهيم، نماذج و مظهريات) \_ منشورات جامعة قارة يونس ، ليبيا.

10. مصطفى مصطفى كامل(1994) \_ دراسات في الاتجاهات الحديثة في الادارة \_ الشركة العربية للنشر و التوزيع ، د.ط ، القاهرة.

## المراجع

11. ناصر محمد العديلي (1995) \_ السلوك الانساني و التنظيمي \_ معهد الادارة العامة ، الرياض.
12. احمد ماهر (2002) \_ مدخل لبناء المهارات \_ دار الجامعية للنشر و التوزيع ، ط 8 ، الاسكندرية .
13. الحيدر عبد المحسن و بن طالب ابراهيم (2005) \_ الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في المدينة الرياض \_ معهد الادارة العامة ، بدون طبعة ، و بدون دار النشر .
14. الشمعان عويد (1993) \_ دراسات في الفروق بين الجنسين في الرضا الوظيفي \_ دار القلم ، ط1 ، الكويت.
15. العطية ماجدة (2003) \_ سلوك المنظمة و سلوك الفرد و الجماعة \_ دار الشروق ، طبعة 1، عمان الاردن.
16. ثابت عبد الرحمن ادريس (2005) \_ ادارة الاعمال (النظريات و نماذج و تطبيقات) \_ دار الجامعية ، الاسكندرية.
17. جمال الدين محمد المرسي و ثابت عبد الرحمان ادريس (2001) \_ نظريات و نماذج و تطبيق عملي للادارة و السلوك في المنظمة \_ الدار الجامعية ، الاسكندرية.
18. حمود خضير كاضم (2002) \_ السلوك التنظيمي \_ دار الصف للطبع و التوزيع طبعة 1.
19. سالم فؤاد و رمضان زياد و الدهان اميمة (1995) \_ المفاهيم الادارية الحديثة \_ مركز الكتب الاردني، طبعة 5.
20. سهيلة محمد عباس و حسين علي علي (1999) \_ ادارة الموارد البشرية \_ دار وائل للنشر و التوزيع ، ط1 ، عمان.

## المراجع

21. صلاح الدين(2001) \_ السلوك التنظيمي \_ دار الجامعة للطباعة و النشر ، ط1، بدون بلد.
22. محمد سعيد سلطان (2002) \_ السلوك الانساني في المنظمات \_ دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية.
23. محمد قاسم القريوني (1993) \_ السلوك التنظيمي \_ دار النشر ، ط2، اردن .
24. مدحت محمد ابو النصر ( 2012) \_ الادارة بالحوافز و اساليب التحفيز الوظيفي \_ دار الكتب المصرية ، طبعة 1.
25. نداء محمد الصوص(2008) \_ السلوك الوظيفي \_ مكتبة المجتمع العربي ، ط1، بدون بلد.

### ❖ مجلات

26. خماد محمد (2014) \_ تأثير الوظعية المهنية على اداء مستشار التوجيه و الارشاد المدرسي و المهني \_ مجلة الدراسات و البحوث الاجتماعية ، صدرت في سبتمبر العدد 8، واد سوف (جزائر).

### ❖ مذكرات و اطروحات

27. ايناس فؤاد (2008) \_ الرضا الوظيفي و علاقته بالالتزام الوظيفي \_ اطروحة ماجستير جامعة ام قرى ، السعودية.
28. باجة حميد (2014) \_ دور التحفيز في تحقيق الرضا الوظيفي - اطروحة ماجستير جامعة نزوى ، السعودية.
29. براهيمية صونية (2006) \_ تأثير الوظعية المهنية على اداء مستشار التوجيه المدرسي و المهني حالة ولايتي : قالمو ، سوق اهراس \_ اطروحة ماجستير جامعة الاخوة منتوري بولاية قسنطينة.

## المراجع

30. بن دعيمة (2007) \_ حاجات التلاميذ في المرحلة التعليم الثانوي الى خدمات الارشادية في ضوء متغير الجنس و التخصص \_ رسالة ماجستير ، جامعة الحاج لخضر بولاية باتنة.
31. حسن بن حسين بن عطاس الخيري (2008) \_ الرضا الوظيفي و دافعية الانجاز لدى عينة من المدرسين \_ اطروحة ماجستير جامعة ام القرى ، السعودية .
32. خلفي فتحي (2016) \_ الخدمة التوجيهية و الارشادية لمستشاري التوجيه و مساهمتها في بناء المشروع المدرسي و المهني من وجهة تلاميذ السنة الاولى الثانوي \_ جامعة مولاي الطاهر .
33. عبد الرحمان عزيزو (2015) \_ الرضا الوظيفي لدى العمال الجزائريين بين القطاع العام و الخاص \_ اطروحة ماجستير بولاية بسكرة.
34. نور الدين عسلي (2009) \_ ادارة الصراع و اثارها على الرضا الوظيفي للعاملين دراسة حالة مؤسسة مطاحن الحضنة \_ اطروحة ماجستير بولاية مسيلة.
35. هوارى احلام (2014) \_ الاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه و الارشاد المدرسي و المهني في ضوء متغيرات \_ اطروحة ماجستير جامعة ابي بكر بلقايد بولاية تلمسان.
- ❖ **مناشير الوزارية**
36. القرار الوزاري 827 المؤرخ في 13\_11\_1991 والمعلق بتحديد مهام المستشارين والمستشارين الرئيسيين في التوجيه المدرسي والمهني ونشاطاتهم في المؤسسة التعليمية.
37. المنشور الوزاري رقم 219 المؤرخ في 18\_09\_1991 خاص بتعيين مستشاري التوجيه المدرسي و المهني.

## المراجع

38. القرار الوزاري رقم 827 الخاص باجراءات القبول و التوجيه الى السنة الثانية

ثانوي.

39. وثائق و مطبوعات

40. مديرية التقويم و الاتصال(2000) \_ دليل منهجي في الاعلام لفائدة مستشار

التوجيه و الارشاد المدرسي و المهني \_ الجزائر.

41. مديرية التوجيه والتقويم والاتصال (1998) \_ دليل تعرف على الجذع المشترك آداب

،وزارة التربية الوطنية \_ ديوان المطبوعات المدرسية ، الجزائر.

❖ مراجع الاجنبية

42. F.DUGELLIER(1848) imprimerie de cosse ,rue Christine \_

Paris,France.

43. Locke .Johon wiley sons (1983) The nature and causes of Job satisfaction.

44. Roussel. P, Rémunération(1996)\_ Motivation et satisfaction au travail \_ Paris, Edition Economica .

45. William j et autres(1985) La gestion des ressources humains \_

MC graw hill , quebec .

46. Maurice Reuchlin (1971) orrietation professuonnelle et scolaire encychopidia universalis .

ملاحق



## ملحق -1- يمثل استبيان في شكله الأول



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي  
جامعة محمد خيضر – بسكرة-  
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية  
قسم العلوم الاجتماعية  
شعبة علوم التربية



### موضوع الاستبيان:

## مستوى الرضا عن الخدمات الارشادية لدى مستشار التوجيه

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص علوم التربية توجيه و ارشاد

اشراف الدكتورة:

اعداد طالبة:

كحول شفيقة

❖ عديلة جهان

السيد مستشار التوجيه : في اطار مذكرة حول : مستوى الرضا عن خدمات الارشادية لدى مستشار

التوجيه نضع بين ايديكم هذا الاستبيان الذي يرجى منكم الاجابة عليه بوضع علامة (X) امام الاختيار

الذي يلائمك ( موافق ، غير موافق ، محايد)، كما نود ان نؤكد اجاباتكم ستحظى بسرية و ان تستخدم إلا

في اطار هذه المذكرة .

السنة الجامعية: 2018\_2019

البعد	البنود	موافق	غير موافق	محايد
	هل ترى ان خدمات التوجيه تسعى الى:			
التوجيه	1 القيام بعملية التوجيه والمتابعة التلاميذ في كل مؤسسات تابعة للمقاطعة			
	2 مساعد تلاميذ بثنوية على تحديد قدراتهم و ميولاتهم الدراسية			
	3 مساعد التلاميذ على معرفة ميولهم المهنية			
	4 المحافظة على السرية التامة بشأن مشاكل التلاميذ			
	5 ان تساعد التلاميذ في كيفية الاستعداد للامتحانات			
	6 مساعد التلاميذ في اختيار التخصصات الدراسية او المهنية			
	7 التعرف على رغبات التلاميذ من خلال بطاقة الرغبات			
	8 القيام بالزيارات الدورية للأقسام			
	9 مساعد التلاميذ على التوفيق بين إمكاناتهم و طموحاتهم			
	10 تعرف للتلاميذ بالتخصصات والمهن التي تناسب طموحهم في المستقبل			
	11 مساعدة في حل المشكلات السلوكية لدى التلاميذ			
الإعلام	12 القيام بإعداد نشرات اعلامية لتوضيح طبيعة العمل			
	13 توزيع مطويات اعلامية تبين معاملات المواد و طرق حساب المعدلات			
	14 اعلام التلاميذ بالتخصصات المفتوحة حديثا في التكوين المهني			
	15 ان تقوم بخصص إعلامية لفائدة أولياء الأمور قبل الشروع في عقد مجالس القبول و التوجيه			

			مساعدة التلاميذ على اكتساب عادات جيدة للمطالعة	16	
			اعلام التلاميذ بالمواقع والمنشآت التي تخص الدراسة و عالم الشغل	17	
			متابعة التلاميذ الذين لديهم مشاكل التربوية و السلوكية	18	التقويم
			متابعة التحصيل الدراسي لتلاميذ ذوي حاجات خاصة	19	
			القيام بتقييم النتائج المحصلة للتلاميذ	20	
			العمل على تقوية العلاقات الايجابية بين مختلف الاطراف الفاعلة تربويا	21	
			القيام بوضع برامج متنوعة لرفع المستوى التحصيلي للتلاميذ	22	
			القيام بجمع معلومات التلاميذ لمساعدتهم في مختلف مشكلاتهم	23	الإرشاد
			تقبل التلميذ لنفسه و احترام قدراته و امكاناته	24	
			ارشاد التلاميذ على تكيف مع الواقع بشكل افضل	25	

## الملحق الثاني : استبيان في شكله النهائي



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي  
جامعة محمد خيضر – بسكرة-  
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية  
قسم العلوم الاجتماعية  
شعبة علوم التربية



### موضوع الاستبيان:

مستوى الرضا عن مهام مستشار التوجيه  
من وجهة نظر مستشاري التوجيه

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص علوم التربية ارشاد وتوجيه

اشراف دكتورة:

كحول شفيقة

اعداد طالبة:

❖ عديلة جيهان

السيد مستشار التوجيه: في اطار اعداد مذكرة حول : مستوى الرضا عن مهام مستشار التوجيه نضع بين ايديكم هذا الاستبيان الذي يرجى منكم الاجابة عليه بوضع علامة (X) امام الاختيار الذي يلائمك ( موافق ، غير موافق ، محايد)، كما نود ان نؤكد اجاباتكم ستحظى بسرية و ان تستخدم إلا في اطار هذه المذكرة .

محايد	غير موافق	موافق	البنود هل ترى ان خدمات التوجيه تسعى الى:	عدد البنود	ابعاد
			القيام بعملية التوجيه والمتابعة تلاميذ في كل مؤسسات تابعة للمقاطعة	1	التوجيه
			مساعدة تلاميذ بثنوية على تحديد قدراتهم و ميولاتهم الدراسية	2	
			مساعدة التلاميذ على معرفة ميولهم المهنية	3	
			مساعدة التلاميذ في اختيار التخصصات الدراسية او المهنية	4	
			التعرف على رغبات التلاميذ من خلال بطاقة الرغبات	5	
			مساعدة التلاميذ على التوفيق بين إمكاناتهم و طموحاتهم	6	
			تعرف للتلاميذ بالتخصصات و المهن التي تناسب طموحهم في المستقبل	7	
			القيام بإعداد نشرات اعلامية لتوضيح طبيعة العمل (اعلام)	8	الاعلام
			توزيع مطويات اعلامية تبين معاملات المواد و طرق حساب المعدلات	9	
			اعلام التلاميذ بالتخصصات المفتوحة حديثا في التكوين المهني	10	
			القيام بحصص إعلامية لفائدة أولياء الأمور قبل الشروع في عقد مجالس القبول و التوجيه	11	

			اعلام التلاميذ بالمواقع والمنشآت التي تخص الدراسة و عالم الشغل	12	
			كشف مواطن القوة والضعف التلاميذ في العملية التربوية	13	التقويم
			القيام بوضع برامج متنوعة لرفع المستوى التحصيلي للتلاميذ	14	
			متابعة التحصيل الدراسي للتلاميذ	15	
			القيام بتقييم النتائج الدراسية للتلاميذ	16	
			العمل على تقوية العلاقات الايجابية بين مختلف الاطراف الفاعلة تربويا	17	
			مساعدة في حل المشكلات السلوكية لدى التلاميذ	18	الارشاد
			القيام بجمع معلومات التلاميذ لمساعدتهم في مختلف مشكلاتهم	19	
			تقبل التلميذ لنفسه و احترام قدراته و امكاناته	20	
			ارشاد التلاميذ على تكيف و التوافق مع الواقع بشكل افضل	21	
			مساعدة التلاميذ في كيفية الاستعداد لامتحانات	22	

### ملحق-3-

### ملحق -3- يمثل قائمة أساتذة المحكمين و تخصصاتهم

تخصص	اسم استاذ
علم النفس التربوي	رابحي اسماعيل
علم اجتماع التربية	الهاني عاشور
علم النفس المرضي الاجتماعي	ساعد شفيق
علوم التربية	هدار مصطفى
علوم التربية	شنتي عبد الرزاق

## ملحق-4-

ملحق 4 يمثل صدق الظاهري للأداة:

البنود	محكم الاول	محكم الثاني	محكم الثالث	محكم الرابع	محكم الخامس	نتيجة	القرار
1	1	1	1	1	1	1	مقبول
2	1	0	1	1	1	0,6	مقبول
3	1	1	1	0	1	0,6	مقبول
4	1	0	0	0	0	-0,6	حذف
5	1	0	1	0	1	0,2	مرفوض
6	1	1	1	0	1	0,6	مقبول
7	1	1	1	0	1	0,6	مقبول
8	1	0	1	0	0	-0,2	مرفوض
9	1	1	1	0	1	0,6	مقبول
10	1	1	1	0	1	0,6	مقبول
11	1	0	1	0	0	-0,2	تعديل
12	1	1	1	0	1	0,6	مقبول
13	1	1	1	1	0	0,6	مقبول
14	1	1	1	1	0	0,6	مقبول
15	1	1	1	1	1	1	مقبول
16	1	0	1	0	1	0,2	حذف
17	1	1	1	1	1	1	مقبول
18	1	1	1	1	1	1	مقبول
19	1	0	1	0	1	0,2	تعديل
20	1	0	1	0	0	-0,2	تعديل
21	1	1	0	1	1	0,6	مقبول
22	1	0	1	1	1	0,6	مقبول
23	1	1	1	1	1	1	مقبول
24	1	1	1	1	1	1	مقبول
25	1	1	1	1	1	1	مقبول

بعد عرضها على المحكمين تم تعديل او حذف بعض البنود من بينها:

\_ تم حذف البند رقم 4 في المحور الأول: المحاولة على السرية التامة بشأن مشاكل التلاميذ.

\_ البند الرقم 5 تم نقله من المحور الاول الى المحور الرابع: ان تساعد التلاميذ في كيفية الاستعداد لامتحانات.

\_ تم حذف البند الرقم 8 في المحور الاول: القيام بالزيارات الدورية للأقسام.

\_ البند الرقم 11 تم نقله من المحور الاول الى المحور الرابع: مساعدة في حل المشكلات السلوكية لدى التلاميذ.

تم حذف البند الرقم 16 في المحور الثاني : مساعدة التلاميذ على اكتساب عادات جيدة للمطالعة.

تم تعديل البند الرقم 19 في المحور الثالث : متابعة التحصيل الدراسي لتلاميذ لذوي حاجات خاصة ،الى صياغة جديدة : متابعة التحصيل الدراسي للتلاميذ.

تم تعديل البند الرقم 20 في المحور الثالث :القيام بتقييم المحصلة للتلاميذ، الى صياغة جديدة :القيام بتقييم النتائج الدراسية للتلاميذ.



**ملحق الرقم -5-: يمثل دلالة الفروق لحساب الصدق التمييزي للاستبيان :**

عدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (t)	درجة الحرية	Sig	مستوى الدلالة
05	66	00	5,429	8	0.01	دال عند مستوى دلالة 0.05
05	58,4	3,13				الفئة الدنيا

❖ حساب ثبات الاستبانة ككل عن طريق معامل الفا كرونباخ :

RELIABILITY

```
/VARIABLES=ع1 ع2 ع3 ع4 ع5 ع6 ع7 ع8 ع9 ع10 ع11 ع12 ع13 ع14 ع15 ع16 ع17 ع18  
ع19 ع20 ع21 ع22  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```



## Reliability

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	17	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	17	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,733	22

❖ حساب الثبات عن طريق التجزئة النصفية

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	17	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	17	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	,548
		N of Items	11 <sup>a</sup>
Cronbach's Alpha	Part 2	Value	,597
		N of Items	11 <sup>b</sup>
		Total N of Items	22
Correlation Between Forms			,615
Spearman-Brown Coefficient		Equal Length	,762
		Unequal Length	,762
Guttman Split-Half Coefficient			,723

a. The items are: ع1, ع2, ع3, ع4, ع5, ع6, ع7, ع8, ع9, ع10, ع11.

b. The items are: ع12, ع13, ع14, ع15, ع16, ع17, ع18, ع19, ع20, ع21, ع22.

## ❖ حساب الصدق التمييزي للأداة :

T-TEST GROUPS=Groups(2 1)  
/MISSING=ANALYSIS  
/VARIABLES=Total  
/CRITERIA=CI (.95) .

### T-Test

Group Statistics

	Groups	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Total	العليا المجموعة	5	66,0000	,00000	,00000
	الدنيا المجموعة	5	58,4000	3,13050	1,40000

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances	t-test for Equality of Means								
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Total	Equal variances assumed	67,014	,000	5,429	8	,001	7,60000	1,40000	4,37159	10,82841
	Equal variances not assumed			5,429	4,000	,006	7,60000	1,40000	3,71298	11,48702

الفروق بين المجموعة العليا والمجموعة الدنيا دالة عند مستوى دلالة 0,05 ومنه الأداة تتمتع بصدق.

ملحق الرقم 6- يمثل المناشير الوزارية