



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بصرة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية - قسم العلوم الاجتماعية -

شعبة علم النفس

تخصص علم النفس عمل وتنظيم تسيير موارد بشرية



الموضوع:

التوجيه المهني وعلاقته بالرضا الوظيفي

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر علم النفس عمل وتنظيم

الأستاذ المشرف:

د. تاويريت نور الدين

من إعداد الطالبة:

مسعي ربيحة

السنة الجامعية:

2020/ 2019

سنة محمد
ورد اسموا وللا
محمد

شكر وتقدير

الحمد لله على تمام فضله واحسانه، له الحمد سبحانه حتى يرضى
وله الحمد بعد الرضا.

الحمد لله أولا واخرا الذي غمرني بفضله واحسانه ومن عليا بإتمام
هذا العمل.

فلا يسعني في هذا المقام الا ان أتقدم بجزيل الشكر ووافر العرفان
لأستاذي ومعلمي الفاضل البروفيسور

تاويريت نور الدين الذي تفضل عليا بقبول الاشراف على هذا
العمل وعلى منحي الكثير من وقته وصبره وسعة صدره في توجيهي
وارشادي رغم اعبائه الاكاديمية والذي له كل الفضل في ظهور هذا
العمل اسأل الله العلي القدير ان يرفع ذكره درجات في الدنيا
والآخرة.



الإهداء

إلى من سهرت وارضعت إلى من حملت وحملت ...

إلى أُمي منبع الحنان الدافئ ...إليك يا نعمة ربي الغالية ...

إلى روح لم تعد بيننا.... إلى روح قابلت خالقها ...

لكنها مازالت تسكن القلب ...إلى روح اخي الطاهرة إبراهيم ...

إلى سندي في الحياة ومن سهر معي الليلي...

إخوتي وأخواتي.... عبد الله سيف الدين تقي الدين باهية نعيمة ...

إلى صديقتي عقيلة نادية منال رحمة فطيمة هناء أمينة نعيمة نريمان روميصة نسيمه سارة

مريم نور فريحة لمياء .

إلى كل من علمني وأنار لي دروب العلم والمعرفة الى كل من علمني حرفا جعلها الله في

ميزان حسناتكم



ملخص الدراسة :

عنوان الدراسة : التوجيه المهني وعلاقته بالرضا الوظيفي لأساتذة التعليم الابتدائي.

لقد حاولنا الإلمام بجميع الجوانب المعرفية والنظرية لكل من التوجيه المهني والرضا الوظيفي ، حيث هدفت الدراسة وصف واقع التوجيه المهني بالمؤسسات ، ومعرفة ما إذا كان لعملية التوجيه المهني تأثيرا إيجابيا أو سلبيا في رضا الموظف بعد تشغيله ، وكشف ومعرفة نظرة الموظف حول التوجيه المهني ميدانيا ، وذلك بطرح التساؤل التالي :

_ هل توجد علاقة ارتباطية بين التوجيه المهني والرضا الوظيفي ؟

وأیضا تطرقنا لبعض النماذج التي عالجت موضوع التوجيه المهني وعلاقته بالرضا الوظيفي.

Study summery

Study title : Vocational guidance and its relationship to job satisfaction for primary education teachers.

We tried to be familiar with all the cognitive and theoretical aspects of both vocational guidance and job satisfaction , as the study aimed to describe the reality of vocational guidance in institutions , to find out whether the process of vocational guidance had a positive or negative impact on employee satisfaction after his employment , and to reveal and know the employee's view about career guidance in the field . By asking the following question :

_ is there a correlation between career orientation and job satisfaction ?

We also discussed some models that dealt with the issue of vocational guidance and its relationship to job satisfaction.

فهرس المحتويات:

الصفحة	المحتوى
/	شكر وتقدير
/	الاهداء
/	الملخص
/	فهرس المحتوى
/	فهرس الاشكال
/	مقدمة
الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للدراسة	
11	1- الإشكالية
13	2- الفرضيات
14	3- أهمية الدراسة
14	4- أهداف الدراسة
15	5- تحديد المصطلحات والمفاهيم الإجرائية
16	6- الدراسات السابقة
الفصل الثاني : التوجيه المهني	
31	تمهيد
32	1- مفهوم التوجيه المهني
33	2- مراحل تطور التوجيه المهني
36	3- نظريات التوجيه المهني
51	4- أهمية التوجيه المهني
51	5- الأسس والمبادئ التي يقوم عليها التوجيه المهني
56	6- أهداف التوجيه المهني
56	7- أساليب التوجيه المهني ووسائله
58	8- خصائص التوجيه المهني
58	9- العوامل المؤثرة في التوجيه المهني
60	خلاصة
الفصل الثالث : الرضا الوظيفي	
63	تمهيد

فهرس المحتويات

63	1- مفهوم الرضا الوظيفي
63	2- نشأة الرضا الوظيفي
66	3- نظريات الرضا الوظيفي
74	4- أهمية الرضا الوظيفي
75	5- أبعاد الرضا الوظيفي
78	6- أنواع الرضا الوظيفي
79	7- خصائص الرضا الوظيفي
80	8- عوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي
85	9- قياس الرضا الوظيفي
89	خلاصة
الفصل الرابع : نماذج الدراسات السابقة حول موضوع التوجيه المهني وعلاقته بالرضا الوظيفي	
92	1- نماذج دراسات حول التوجيه المهني
94	2- نماذج دراسات حول الرضا الوظيفي
102	الخاتمة
104	قائمة المراجع

فهرس الأشكال :

الصفحة	الشكل
45	الشكل 1: يوضح العلاقة بين أساليب الرعاية الوالدية عند ان رو.
50	الشكل 2 : العلاقة بين انواع بيئات المهن والشخصية في نظام هو اند للميول المهنية.
84	الشكل 3 : يوضح مقترح العوامل المرتبطة بالرضا المهني.

هفتاد و نه

مقدمة :

إن تسارع ركب الحضارة والأحداث في العالم والتطور والنمو الذي يشهده في جميع المجالات بطريقة مضبوطة ومنهجية ، وهذا ما لم يترك مجالاً للخطأ والعمل العشوائي ، وإن تقلص الفرص وخاصة منها تلك المتعلقة بمجالات تقرير مصير حياة الإنسان واختياراته في جميع جوانبها الاجتماعية والاقتصادية والنفسية والمهنية ، لأن الفرد الذي لا يكون راض عن مهنته ولا يجد الراحة والمتعة في ممارسة هذا العمل ، فإن ذلك قد يتسبب له ذلك في مضاعفات نفسية وأزمات علائقية داخل العمل وقد يتعدى ذلك إلى المساس بتوافقه النفسي ، وهذا ما يدفعه لترك العمل أو تغييره وهذا ما يجعله يشعر بعدم الاستقرار والتوافق.

هذا يستدعي ضرورة توفير خدمات خاصة وفق أسلوب علمي ، والمتمثلة في خدمات التوجيه المهني حيث تترك أثراً بعيداً على شخصية الفرد في حياته الحاضرة والمستقبلية ، فهي عملية مصيرية حاسمة تحدد مستقبل الفرد وترسم له معالم النجاح أو الفشل في حياته المهنية أو الشخصية.

ويعتبر الموظف العنصر المهم في المؤسسة ومحاولة المواءمة بين الموظفين هو أهم أهداف التوجيه المهني ، وعليه فهو يسعى لوضع كل عامل في المكان والوظيفة التي تتناسب وقدراته واستعداداته وميوله وذلك لتحقيق التقدم والرفق من خلال تقديم أفضل الخدمات وكذا الكفاية الإنتاجية ، ويشعر الموظف بالسعادة والتكيف والرضا عن الوظيفة التي يقوم بها.

وسنحاول من خلال هذه الدراسة تسليط الضوء على موضوع : " التوجيه المهني وعلاقته بالرضا الوظيفي " من خلال استكشافه لدى الأساتذة التعليم الابتدائي ، وهذا بهدف التعرف على علاقة التوجيه المهني بالرضا الوظيفي .

حيث تتكون هذه الدراسة من أربعة فصول :

الفصل الأول : تناولنا فيه الإطار المفاهيمي للدراسة نوضح فيه إشكالية الدراسة وفرضياتها ، وأهميتها ، وأهدافها ، ومفاهيمها النظرية والإجرائية ، وعرض دراسات سابقة تناولت هذه متغيرات الدراسة.

الفصل الثاني : تناولنا فيه مفهوم التوجيه المهني ، مراحل تطوره ، وأهميته ، والأسس والمبادئ التي يقوم عليها ، وأهدافه ، وأساليبه ووسائله ، وخصائصه ، والعوامل المؤثرة فيه.

الفصل الثالث : تناولنا فيه مفهوم الرضا الوظيفي ، ونشأته ، والنظريات المفسرة له ، وأهميته وأبعاده ، وأنواعه ، وخصائصه ، والعوامل المؤثرة فيه ، وطرق قياسه .

الفصل الرابع : فقد تناولنا فيه بعض النماذج لدراسات حول موضوع التوجيه المهني وعلاقته بالرضا الوظيفي.

فكان النموذج الأول لدراسة محمد وليد محمد شمعة حول دور الإرشاد المهني في دمج خريجي الجامعات الفلسطينية في سوق العمل ، أما النموذج الثاني لدراسة إيناس فؤاد نواوي فلمبان حول علاقة الرضا الوظيفي بالالتزام التنظيمي ، وفي الأخير النموذج الثالث لدراسة شاطر شفيق حول أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية .

الفصل الأول : الإطار المفاهيمي للدراسة.

- 1- الإشكالية
- 2- الفرضيات
- 3- أهمية الدراسة
- 4- أهداف الدراسة
- 5- تحديد المصطلحات والمفاهيم الإجرائية للدراسة
- 6- الدراسات السابقة

1- الإشكالية :

نظرا للتطور السريع في مختلف مجالات الحياة العلمية والعملية والاجتماعية والاقتصادية والنمو الكبير في مجال تكنولوجيا المعلومات والتغير الذي يشهده سوق العمل وعالم المهن ، فإن الأفراد يعانون من عدم القدرة على اتخاذ القرارات فيما يتعلق باختيار المهنة التي تناسب مع قدراتهم وميولاتهم ، ويعود ذلك لافتقارهم للمعلومات والمعرفة عن ذواتهم وقدراتهم وميولهم والمهن ومتطلبات سوق العمل ، كما يتدخل تأثير الأسرة في تكوين اتجاهاتهم عن عالم المهن ، مما يعطل اتخاذ القرار المهني الملائم (البادري ، 2018 ، ص03).

يعد التوجيه المهني على درجة من الأهمية من خلال الخدمة التي يقدمها لطالبي شغل الوظائف وأهم هذه الخدمات المعلومات والمرافقة التي يقدمها في مختلف المواقف من جهة الفرد نفسه او المؤسسة المشرفة على تقديم الوظائف. إن قصد التوجيه المهني هنا ، هو بمثابة تقديم النصائح وإعطاء المعلومات الكافية لطالب الشغل ومساعدته على اختيار المهنة تبعا لقدراته ورغباته ، وبالتالي فان عملية التوجيه تتحمل الجزء الأكبر من المسؤولية ، وعلى رأسها الموجه القائم عليها من جهة ، والفرد طالب الشغل من جهة أخرى، الذي يتحمل مسؤولية قراره النهائي في اختياره للمهنة (الداهري ، 2015 ، ص15).

تظهر مخرجات التوجيه المهني ، بمعنى طبيعة انعكاساته على الموظف باعتباره من بين الركائز الأساسية التي تعنى بالكفاءات الإنتاجية والتي تعتبر من العوامل المؤثرة في نجاح الموظف او فشله في الوظيفة ، فتطبيق مبدأ وضع الرجل المناسب في المكان المناسب تحقق الى حد ما نوع من التطور لدى الموظف وصاحب الوظيفة وما يوجد لدى الفرد من قدرات واستعدادات ومهارات وخبرات وسمات شخصية واجتماعية ، حيث يولد نوعا من الرضا والارتياح مما يجعله اكثر قدرة على الانتاج والعطاء ومنه يستطيع الترقى في السلم الوظيفي الى مستوى أدائه ، ولهذا نجد المنظمة تسعى الى زيادة استثمار طاقات العنصر البشري مما يزيد في انتاجها وينمي من توافقه في وظيفته ورضاه عنها.

ويبدأ الامر بقيام كل فرد بتكوين حصيلة من المعرفة والمعلومات والخبرات حول الوظيفة وبناءا عليها يتشكل وجدان ومشاعر الفرد ناحية وظيفته واما تكون مشاعر رضا وارتياح للمهنة او مشاعر تنثير عدم الارتياح والقناعة كونها لا تلائمهم وميولاته وقدراته. وانطلاقا من هنا يمكننا طرح التساؤل التالي :

هل هناك علاقة ارتباطية بين التوجيه المهني والرضا الوظيفي لأساتذة التعليم الابتدائي؟

التساؤلات الفرعية :

- 1- هل توجد علاقة ارتباطية عكسية بين التوجيه المهني ومعدل الغياب؟
- 2- هل توجد علاقة ارتباطية عكسية بين التوجيه المهني ودوران العمل؟
- 3- هل توجد علاقة ارتباطية عكسية بين التوجيه المهني وإصابات العمل؟
- 4- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في التوجيه المهني تعزى لمتغير الجنس؟
- 5- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس؟
- 6- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في التوجيه المهني تعزى لمتغير الحالة المدنية؟
- 7- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الحالة المدنية؟

2-الفرضيات :

الفرضيات العامة:

توجد علاقة ارتباطية بين التوجيه المهني والرضا الوظيفي لأساتذة التعليم الابتدائي.

الفرضيات الجزئية:

- 1- توجد علاقة ارتباطية عكسية بين التوجيه المهني ومعدل الغياب.
- 2- توجد علاقة ارتباطية عكسية بين التوجيه المهني ودوران العمل.
- 3- توجد علاقة ارتباطية عكسية بين التوجيه المهني وإصابات العمل.
- 4- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في التوجيه المهني تعزى لمتغير الجنس.
- 5- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس.
- 6- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في التوجيه المهني تعزى لمتغير الحالة المدنية.
- 7- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الحالة المدنية.

3- أهمية الدراسة :

سلطت هذه الدراسة الأضواء على عملية التوجيه المهني وعلاقته برضا الموظف على وظيفته وتعتبر من أهم المشاكل في حياة الموظف والجدير بالمناقشة ، وبالتالي فإن الدراسة تسعى للكشف عن أهمية تطبيق عملية التوجيه الموضوعية للموظفين لاختيارهم لمهنتهم ومدى تمكينهم من اتباع حاجياتهم وتحقيق مستوى طموحاتهم للمؤسسة ، وبالتالي تحقيق الرضا لهم داخل وظائفهم.

كما لها أهمية كبيرة في الوقوف على استجابة الموظف نحو عملية التوجيه وعلى تعزيز هذه الاستجابات للموظف إذا كانت إيجابية كما تساعد على تلبية الحاجات النفسية والاجتماعية للموظفين، وبالتالي المساهمة في تحقيق رضاهم عن الوظيفة ورفع معنوياتهم.

4- أهداف الدراسة :

- يظهر الهدف العام في هذه الدراسة في الوقوف على أهم الأسس النظرية التي لا نجد لها أثرا في الجانب الميداني، وبالتالي الوقوف على أهم الصعوبات التي تواجه القائمين بهذه العملية لتقويمها وتعديلها بما ينبغي أن يكون.
- أما الأهداف الخاصة فيمكن حصرها فيما يلي:
 - وصف واقع التوجيه المهني في المؤسسات.
 - معرفة ما إذا كان لعملية التوجيه المهني تأثيرا إيجابيا أو سلبيا على رضا الموظف بعد تشغيله.
 - معرفة وكشف نظرة الموظف حول التوجيه المهني ميدانيا.

5-تحديد المصطلحات والمفاهيم الإجرائية :

1- التوجيه المهني :

• عرفه بارسونز Parsons :

على أنه يساعد الفرد على اختيار المهنة التي تتناسب وقدراته واستعداداته وميوله ودوافعه وخطته بالنسبة الى المستقبل أي آماله وتطلعاته (ربيع، 2018، ص 173).

• تعريف جودت عزت :

هو المساعدة الفردية او الجماعية التي يقدمها الموجه أو المرشد التربوي والمهني للفرد الذي يحتاج لها حتى ينمو في الاتجاه الذي يجعل منه مواطنا منتجا وناجحا ومنجزا وقادرا على تحقيق ذاته في الميادين الدراسية والمهنية وغيرها بحيث يشعر بالسعادة والرضا (عبد الهادي، 2014، ص 19).

• التعريف الاجرائي :

هو العملية المساعدة التي يتم من خلالها معرفة ما يمتلكه الفرد من خصائص مميزة وقدرات وامكانيات واستعدادات وميولات ، ومعرفة فرص العمل المتاحة له ، وتحقيق التوافق بين خصائص الفرد وما يتاح له من فرص مهنية بحيث يصل للشعور بالرضا ويضمن نجاحه في مهنته.

1. الرضا الوظيفي :

• عرفه محمد التويجري :

موقف الشخص اتجاه العمل الذي يؤديه، ويكون نتيجة لإدراكه لعمله ، ويكون اتجاه الراتب والترقية والرئيس والزملاء ومحيط العمل وأسلوب السائد في المعاملة، وفي إجراءات العمل اليومية (التويجري ، 1999، ص42).

- عرفه السيد السيد النشار:

هو تقبل الفرد لعمله من جميع وجوهه ونواحيه وهو تقبله لأجره وتقبله للظروف المادية للعمل، وتقبله لطبيعة العمل ومحتواه ، وتقبله لمجموعة الزملاء في العمل والنمط الرئاسة والفرص الترقية المتاحة (النشار، 1996، ص 126).

- التعريف الاجرائي :

هو حالة النفسية للموظف داخل وظيفته حيث شعر بالسعادة والارتياح والقناعة وتقبل جميع الظروف المحيطة به في العمل من أجر وساعات العمل ، وحوافز، وترقية ، وزملاء ، ومشرفين ومعامله.

6-الدراسات السابقة :

هناك العديد من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع التوجيه المهني وعلاقته بالرضا الوظيفي ولكن تناولته بزوايا مختلفة ، وقد تنوعت هذه الدراسات التي تم الاستفادة منها مع الإشارة إلى أبرز ملامحها مع تقديم تعليق عليها يتضمن أوجه الاتفاق وأوجه الاختلاف ومجالات الاستفادة من هذه الدراسات وقد شملت جملة من البلدان والأقطار معا يشير إلى تنوعها.

فرغم عدم وجود دراسات تشابه الدراسة الحالية "التوجيه المهني وعلاقته مع الرضا الوظيفي" فقد تطرقنا إلى تصنيف الدراسات حسب المتغيرات الرئيسية للدراسة وهي التوجيه المهني وعلاقته مع الرضا الوظيفي فتناولنا:

6-1- دراسات سابقة خاصة بالتوجيه المهني:

- دراسات عربية : لكل من دراسة بالحمر(2012) ، دراسة سعود بن مبارك البادري (2012) ، دراسة مساعدة (2001)
- دراسات أجنبية : لكل من دراسة ماسدوناتي وآخرون (2009) دراسة بورتير (2007).

6-2- دراسات سابقة خاصة بالرضا الوظيفي :

- دراسات عربية : لكل من دراسة العريقي (2000) ، دراسة العضاونة (2000) ، دراسة شحادة (2002).
- دراسات أجنبية : لكل من دراسة يونج (1988) ، دراسة متكالف (1992) ، دراسة روهل وسميث (1993).

6-1- دراسات سابقة خاصة بالتوجيه المهني :

6-1-1- الدراسات العربية :

- دراسة بالحمر (2012) :

عنوان الدراسة : واقع خدمات التوجيه المهني في بعض الجامعات السعودية.

الهدف من الدراسة : هدفت هذه الدراسة لإيجاد الفروق بين الجامعات (الحكومية والأهلية) في خدمات التوجيه المهني المقدمة للطالبات بالنسبة لكل من : (سبل اختيار الطالبات لتخصصاتهن الأكاديمية ، الارتباط بين التخصص الأكاديمي وسوق العمل ، اتجاهات الطالبات نحو الدراسة ، التوجيه المهني السابق على الدراسة الجامعية ، التوجيه المهني بالجامعة ، المعلومات المهنية لدى الطالبات) ، بالإضافة الى إيجاد الفروق بين الطالبات في أبعاد التوجيه المهني تبعا ل : (نوع الجامعة والمستوى الدراسي والعمر والتخصص والمعدل الدراسي).

المنهج والعينة : استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الارتباطي والمقارن.

عينة الدراسة تكونت من (659) طالبة من جامعة الملك عبد العزيز، وجامعة عفت، والجامعة العربية المفتوحة، وكلية دار الحكمة بجدة، وجامعة ام القرى بمكة المكرمة، واعتمدت على أداة الاستبانة لجمع البيانات الدراسة.

نتائج الدراسة : وكانت النتائج كالآتي:

أظهرت أن هناك وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين طالبات الجامعة (الأهلية والحكومية) في التوجيه المهني المقدم لهن بالجامعات الأهلية من وجهة نظرهن، لصالح طالبات الجامعات الأهلية وربط التخصصات الأكاديمية باحتياجات سوق العمل من وجهة نظرهن لصالح طالبات الجامعات الأهلية (محمد شمة ، 2017 ، ص 62).

- دراسة سعود بن مبارك البادري (2012) :

عنوان الدراسة : واقع التوجه المهني في سلطنة عمان من وجهة نظر أخصائيه.

الهدف من الدراسة : هدفت هذه الدراسة الى تقييم واقع التوجيه المهني في سلطنة عمان من وجهة نظر الاختصاصيين المهنيين في ضوء المجالات الآتية : التوجيه المهني وفعاليات المركز الوطني للتوجيه المهني والإمكانات والأدوات وطبيعة عمل أخصائي التوجيه المهني والتدريب والتأهيل والحوافز المادية والعلاقات

الإنسانية كما تهدف للكشف عن مدى الفروق في واقع التوجيه المهني وفق للمتغيرات الآتية : الجنس والخبرة والمؤهل العلمي وعدد طلبة المدرسة والحالة الاجتماعية. وتهدف كذلك للكشف عن مقترحات وتوصيات لتطوير عملية التوجيه المهني في سلطنة عمان من وجهة نظر أخصائي التوجيه المهني في المحافظات التعليمية بسلطنة عمان.

العينة والمنهج : تكونت عينة الدراسة من (140) أخصائي وأخصائية من جميع المحافظات التعليمية بسلطنة عمان باستثناء محافظة البريمي.

استخدم المنهج الوصفي كما استخدمت أداة الاستبانة للرضا الوظيفي.

نتائج الدراسة : توصلت الدراسة الى النتائج التالية :

- أوضح التحليل أن عملية التوجيه المهني في سلطنة عمان تمتاز بالعديد من السمات والخصائص الإيجابية الا أنها تزال مفقودة لبعض منها.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية على واقع التوجيه المهني تعزى لمتغير عدد الطلبة والحالة الاجتماعية.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية على واقع التوجيه المهني تعزى لمتغير الجنس والخبرة والمؤهل الدراسي.
- أورد أخصائيو التوجيه المهني الكثير من التوصيات والمقترحات لتطوير عملية التوجيه المهني (البادري، 2012 ، ص 01).

- دراسة مساعدة وآخرون (2001) :

عنوان الدراسة : واقع خدمات التوجيه والإرشاد المهني لدى طلبة جامعة اليرموك بالأردن .

الهدف من الدراسة : هدفت هذه الدراسة الى التعرف على واقع خدمات التوجيه والإرشاد المهني لدى طلبة جامعة اليرموك بالأردن.

العينة : تكونت عينة الدراسة من (1121) طالبا وطالبة من مختلف الكليات بالجامعة.

حيث طبقت أداة الاستبانة ضمت أربعة (04) مجالات وهي : التخصص الدراسي بالجامعة ، والتوجيه المهني المدرسي السابق للالتحاق بالجامعة ، التوجيه المهني بجامعة اليرموك ، والمعلومات المتوافرة لدى الطلبة في ضوء عدد من المتغيرات.

النتائج : حيث أظهرت النتائج :

- أن هناك تقصيرا في مستوى خدمات التوجيه والإرشاد المهني حيث إن نسبة (59%) من أفراد العينة أشار الى عدم توفر هذه الخدمات في جامعة اليرموك ، كما عبر نسبته (52%) من أفراد العينة عن

- وجود قصور في معلوماتهم المهنية حول المهن في المجتمع وعلاقتها بالتخصصات الأكاديمية المختلفة في الجامعة.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مدى توفر مثل هذه المعلومات بين الطلبة الذكور والإناث وذلك لصالح الذكور
 - وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مدى توفر مثل هذه المعلومات بين طلبة المستوى الأول والثاني وذلك لصالح طلبة المستوى الثاني
 - عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية سواء في الاتجاهات نحو الإرشاد المهني او مدى توفر المعلومات المهنية بين طلبة الكليات الأدبية والعلمية (محمد شمعة ، 2017 ، ص 67).

6-1-2- الدراسات الأجنبية :

- دراسة ماسدوناتي وآخرون (2009) :

عنوان الدراسة : فعالية الإرشاد الوظيفي وتأثيره على تحالف العمل .

الهدف من الدراسة : هدفت هذه الدراسة لمعرفة دور الاندماج في العمل على تحقيق الرضا وصعوبات اتخاذ القرار المهني في مشاركة المسترشدين في الإرشاد المهني في سويسرا.

كما قارنت الدراسة المسترشدين مهنيا مع مجموعة من الطلاب الذين لم يبحثوا في الإرشاد.

قامت هذه الدراسة باكتشاف الفعالية الشاملة للإرشاد المهني المباشر وجها لوجه وعلاجاته باستخدام تصميم قبلي / بعدي ، فكل الأفراد الذين يحتاجون تدخلات علاجية من الإرشاد المهني ثم تقسيمهم لمجموعة علاجية بينما تكونت المجموعة المقارنة من الافراد الذين لم يبحثوا عن الإرشاد المهني بشكل نشط خلال فترة الاختبار.

العينة : تكونت المجموعة التجريبية (العلاجية) من 89 من الطلاب السويسريين المسجلين في طلب خدمات الإرشاد المهني على أساس تطوعي او بناء على نصائح من الآخرين (الأسرة أو المدرسة ، المعلم أو الأخصائي النفسي في المدرسة).

قد شارك في هذه الدراسة المسترشدين الذين تقدموا لطلب الإرشاد من قسم الخدمات الإرشادية المهنية أثناء فترة الاختبار (2004 بين أكتوبر ونوفمبر 2006) والذين زادت أعمارهم عن سن 17 سنة.

النتائج : قد أظهرت النتائج :

- أن الاندماج في العمل ارتبط بتحقيق رضا المسترشدين عن التدخلات العلاجية ومع المستوى الكلي والنهائي بالكفاية والرضا عن حياتهم.

- كما ارتبط الاندماج في العمل سلبا مع المستويات الكلية والنهائية لصعوبات القرار المهني.
- تناقضت صعوبات القرار المهني للمسترشدين بشكل ملحوظ كما أن تحقيق الكفاية والرضا عن الحياة تزايدت لدى هؤلاء خلال فترة العلاج.
- وهذه النتائج تشير إلى الاندماج في العمل يمثل متغيرا هاما لتحقيق فهم أفضل الآليات العلاجية المهنية.
- إن الإرشاد المهني المباشر وجها لوجه له فعالية فيما يتعلق بتحقيق الرضا والكفاية لدى المسترشدين طول حياتهم (محمد شمعة ، 2017 ، ص 71 ، 72).

- دراسة بورتر (2007) :

عنوان الدراسة : تأثيرا عناصر الإرشاد الوظيفي على توسيع الخيارات الوظيفي للمرأة .

الهدف من الدراسة : هدفت هذه الدراسة الى متابعة نتائج دراسات براون ورايان كران عن المكونات الهامة التي تسهم في تحقيق نتائج في الإرشاد المهني من خلال اختيار الخطوات والإجراءات العلاجية لثلاث مكونات هي (الوعي الفردي ، التدريبات التحريرية ، وبناء الأنشطة الداعمة) مقابل تدخلات علاجية في اطار واحد وهو الوعي الفردي وذلك للتأثير إيجابيا في جلسات الإرشاد بهدف تحقيق الرضا الشخصي ، وعلاج الحيرة المهنية ، والهوية المهنية ومناقشة التوقعات التي تختلف باختلاف مشاكل المشاركين في الدراسة (ومنها الحاجة الى توسيع مجالات الخيارات المهنية وتوسيع مجال المعلومات المهنية للمسترشد).

العينة : تكونت عينة الدراسة من (168) من الطلاب الجامعة الذي طبق عليهم مقياس الاهتمامات القوية المجردة (SII) من خلال مركز الإرشاد المهني في جامعة كاليفورنيا ، وقد حضر أفراد العينة محاضرة لتفسير فقرات مقياس (SII) وتم تكليفهم باستكمال : (I) وثيقة تجريبية مكتوبة ، تبعا لسلسلة إجراءات الامتحانات البعدية أو (ب) مجموعة من الإحصاءات المشتملة في إجراءات الاختبار البعدي.

النتائج : قد أظهرت نتائج الدراسة :

- عدم وجود فروق بين الظروف العلاجية في مجال الهوية المهنية أو في عدد الوظائف والمهن محل الاهتمام إلا أنه كان هناك دعما جزئيا لفاعلية العلاجات.
- أن الافراد الذين بحثوا عن توكيد الخيار المهني تناولوا عددا قليلا من المهن المناسبة ، وانخفضت لديهم معدلات الحيرة المهنية بينما ارتفعت لديهم مستويات الهوية المهنية أكثر من الذين طلبوا توسيع مجال الخيارات المهنية (محمد شمعة ، 2017 ، ص 72 ، 73).

تعقيب على الدراسات السابقة :

من خلال استعراض الدراسات السابقة المتوفرة حول متغير التوجيه المهني يمكننا أن نستنتج :

- معظم الدراسات تناولت المتغير بشكل يساعد الدراسة الحالية على وضع إطار مفاهيمي ونظري للتوجيه المهني.
- معظم الدراسات استخدمت المنهج الوصفي التحليلي كمنهج لتحليل البيانات.
- معظم الدراسات اعتمدت الاستبانة كأداة لجمع البيانات.
- تباينت العينة الدراسية في الدراسات السابقة وذلك حسب البيئة التي تمت الدراسة فيها ، واختلفت احجام العينات حسب الفئة المستهدفة من الدراسة.

مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة :

- ❖ ساهمت الدراسات السابقة في عرض واثراء الإطار النظري للدراسة.
- ❖ تحديد الأسلوب الاحصائي الملائم للدراسة وتصميم الاستبانة.
- ❖ تحديد البيئة والعينة المناسبة للدراسة الحالية.
- ❖ الاستفادة من عرض وتفسير النتائج وتقديم التوصيات والمقترحات.

6-2-2 - دراسات خاصة بالرضا الوظيفي:

6-2-1 -الدراسات العربية :

- دراسة العريقي (2000) :

عنوان هذه الدراسة : هو الرضا الوظيفي لمعلمي المرحلة الثانوية وعلاقته بإدراكهم للسلوك القيادي لمديرهم في الجمهورية اليمنية.

الهدف من الدراسة : كان غرض هذه الدراسة معرفة الرضا الوظيفي لمعلمي المرحلة الثانوية وعلاقته بإدراكهم للسلوك القيادي لمديرهم في الجمهورية اليمنية من خلال الأبعاد التالية : طبيعة العمل وظروفه والرواتب، وفرص الترقى، والنمو والإنجاز، وعلاقة الإنسانية و الاجتماعية.

اشتملت عينة الدراسة على جميع المعلمين والمعلمات اليمنيين في المدارس الثانوية في مدينة تعز والبالغ عددهم (690) معلما ومعلمة للعام الدراسي 1998م/1999م ، تم تطوير استبانة لأغراض هذه الدراسة ، وعولجت البيانات التي تم الحصول عليها إحصائيا، وكانت النتائج الرئيسية الدراسة كما يلي:

- 1- المعلمات أكثر رضا من المعلمين عن طبيعة عمل المعلم وظروفه وعن العلاقة الإنسانية والاجتماعية.
- 2- المعلمات أكثر رضا من المعلمين عن الراتب وعن الفرص المتاحة للتقني والنمو والإنجاز.
- 3- أظهر المعلمون عدم الرضا من المهنة وأظهرت المعلمات رضا متوسطا عن المهنة.
- 4- المعلمون والمعلمات ذوو الخبرة القليلة لديهم رضا عن طبيعة العمل وظروفه من المعلمين والمعلمات ذوو الخبرة الطويلة.
- 5- المعلمون والمعلمات ذوو الخبرة المتوسطة والطويلة أكثر استياء من الراتب ومن الفرص المتاحة للتقني والنمو والإنجاز من المعلمين والمعلمات ذوو الخبرة القليلة.
- 6- أظهر المعلمون والمعلمات على مختلف خبراتهم رضا متوسطا عن العلاقات الإنسانية والاجتماعية.
- 7- أظهر المعلمون والمعلمات ذوو الخبرة القصيرة رض متوسطا عن المهنة ، وأظهر المعلمون ذوو الخبرة المتوسطة والمعلمات ذوات الخبرة المتوسطة عدم الرضا عن المهنة، وأظهر المعلمون ذوو الخبرة الطويلة والمعلمات ذوات الخبرة الطويلة عدم الرضا عن المهنة (الشريدة، 2008، ص ص 142-143).

- دراسة العضاونة (2000) :

عنوان هذه الدراسة: هو درجة الرضا لدى المعلمين وأثرها فب أساليب معالجتهم لمشكلات الطلبة السلوكية داخل غرفة الصف.

الهدف من الدراسة : وهدفت هذه الدراسة إلى قياس درجة الرضا لدى المعلمين في المدارس الحكومية التابعة لقصبة الكرك وأثرها في معالجتهم لمشكلات الطلبة السلوكية في غرفة الصف وذلك من خلال الإجابة عن الأسئلة التالية:

- ما درجة الرضا الوظيفي لدى المعلمين في المدارس الحكومية التابعة لمديرية التربية والتعليم لقصبة الكرك.
- ما درجة استخدام المعلمين لكل أساليب معالجة المشكلات السلوكية التي تعالجهم مع الطلبة.

▪ هل هناك أثر لدرجة الرضا الوظيفي لدى المعلمين وجنسياتهم في أساليب معالجة المشكلات السلوكية التي تواجههم الطلبة.

العينة : تكون مجتمع الدراسة من جميع المعلمين والمعلمات في المدارس الحكومية التابعة لمديرية التربية والتعليم لقصبة الكرك للعام الدراسي 1998م/1999م البالغ عددهم 1761 معلما ومعلمة واشتملت عينة الدراسة على (459) معلما ومعلمة اختيروا بطريقة عشوائية طبقية.

النتائج : تم استخدام مقياس منيسوتا للرضا الوظيفي (MSO) كما قامت الباحثة ببناء مقياس لأسلوب المعلم في معالجة المشكلات السلوكية للطلبة ، وكان من بين نتائج هذه الدراسة:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لتفاعل متغيري الرضا الوظيفي للمعلمين وجنسهم لصالح المعلمين الذكور الراضين.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أسلوب تحويل الطالب لمجلس الضبط تعزى لمفاعل متغيري الرضا الوظيفي للمعلمين وجنسهم لصالح المعلمين الذكور غير الراضين. (الشريدة ، 2008 ، ص 143-144).

- دراسة شحادة (2002) :

عنوان هذه الدراسة : هو دور الإدارة المدرسية في توفير المناخ التنظيمي السليم وتحقيق الرضا الوظيفي للمعلمين في الأردن.

الهدف من الدراسة : وقد وجهت هذه الدراسة نحو تحقيق الأهداف التالية :

- التعرف على واقع ما تقوم به الإدارات المدرسية في الأردن من سلوكيات إنسانية وإجراءات إدارية يتبعونها في حدود مهامهم وصلاحياتهم في توفير المناخ التنظيمي السليم ومقدار ما حققه من رضا وظيفي لدى المعلمين.
- التعرف على أثر متغيرات الجنس والمؤهل العلمي والخبرة وحجم المدرسة لمديري المدارس على مقدار ما يتخذونه من إجراءات وسلوكيات بناء المناخ التنظيمي السليم وهكذا على مقدار ما حققه من رضا وظيفي لدى المعلمين.

العينة : تألف مجتمع الدراسة من جميع مديري ومديرات مدارس ألبية الجامعة ووادي السير وناعور الواقعة ضمن منطقة عمان الكبرى والبالغ عددهم (155) مديرا ومديرة ، إضافة إلى حوالي (500) معلم و معلمة بواقع ثلاثة معلمين على الأقل من كل مدرسة ، تم جمع المعلومات المتعلقة بهذه الدراسة باستخدام استبانة وزعت على أفراد عينة الدراسة ، تألفت من (70) فقرة. موزعة على سبعة مجالات هي : القدوة ، الصداقة ، الاحترام

، المساعدة ، العدالة ، التسامح ، عاد من الاستبانة معباً حسب الأصول من مجموعة (150) من أصل (155) مديراً و(487) معلم من أصل (500) معلم .

النتائج : أدخلت جميع المعلومات إلى جهاز الحاسوب ، واخضت للمعالجات الإحصائية اللازمة لاستخراج النتائج التي قصدها الباحث وهي المتوسطات الحسابية ، والانحرافات المعيارية واختبار (ت) ، وتحليل التباين الأحادي ، وأشارت نتائج هذه الدراسة إلى ما يلي :

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة ما يقوم به من إجراءات حسب الجنس بشكل عام لصالح الإناث ، ولا توجد فروق في درجات الرضا الوظيفي الذي تحقق للمعلومات تعزى إلى الجنس.
- لا توجد فروق في درجة ما يقوم به المديرون من إجراءات تعزى إلى المؤهل العلمي ، ولا توجد فروق في درجات الرضا الوظيفي لدى المعلمين بشكل عام إلا في مجال العدالة فقط ، حيث أشارت النتائج إلى أنه كلما زاد المؤهل العلمي لدى المعلمين كلما قلت درجة الرضا لديهم في هذا المجال.
- لا توجد فروق في درجات تنفيذ المديرين من إجراءات يعزى إلى مدة الخبرة باستثناء مجال الإرشاد ، فكلما زادت درجة التنفيذ في هذا المجال ، ولا توجد فروق في درجات رضا المعلمين تعزى إلى مدة الخبرة باستثناء مجال القدوة ، فكلما زادت مدة الخبرة للمعلمين كلما زادت درجة الرضا لديهم .
- لا توجد فروق في درجات تنفيذ المديرين حسب حجم المدرسة ، بينما توجد فروق في درجات الرضا لدى المعلمين على هذا المتغير باستثناء مجال القدوة فكلما زاد عدد الشعب في المدرسة كلما قلت درجة الرضا لدى المعلمين (الشرايدة ، 2008 ، ص ص 144 ، 146).

6-2-2- الدراسات الأجنبية :

- دراسة يونغ (Young) (1988) :

عنوان هذه الدراسة : هو الرضا الوظيفي لدى المعلم: دراسة شاملة عن الرضا الوظيفي.

الهدف من الدراسة : وقد هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العوامل التي تؤدي إلى الرضا الوظيفي عند المعلمين.

العينة : تألفت عينة الدراسة من (159) معلماً تم اختيارهم من المدارس الابتدائية بولاية كاليفورنيا .

النتائج : وقد اشتملت استبانة الدراسة على أربعة أبعاد رئيسية متعلقة بالرضا الوظيفي هي : الأبعاد الداخلية، والقيادة، ومناخ المدرسة، وتوفير الموارد وأشارت نتائج هذه الدراسة إلى ما يلي :

- أن نوع القيادة الإدارية يعدّ من أهم العوامل الأساسية المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى المعلمين، وأن القيادة الديمقراطية هي أفضل أنواع القيادات تأثيراً في رضا المعلم وحافزاً على العمل.
- أن النجاح في العمل والزيادة في الرواتب والعمل الإضافي، والإمكانات المتوفرة في الترقية وتوافر المكافآت الإنجاز و اعتراف المدير بقيمة العمل والإنجازات كلها تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي والولاء لدى المعلمين للعمل.
- أن عوامل عدم الرضى وقد تمثلت في ظروف العمل التي أضعفت من فعالية المعلم وأثرت على أدائه.
- أن أعظم المتنبئات بالرضى الوظيفي تمثلت في الشعور بالتحدي والفرصة للإبداع ونسبة ندخل الأسرة الإجمالي من العمل في التعليم (الشرايدة ، 2008 ، ص ص 146 ، 147)

- دراسة متكالف (Metcalefe، 1992) :

عنوان هذه الدراسة: هو الرضا الوظيفي لدى مديري المدارس الابتدائية والمتوسطة.

الهدف من الدراسة : تم تنفيذ هذه الدراسة في مقاطعة لوس أنجلوس، لتحديد العوامل التي تسهم في الرضا الوظيفي، واختبار نظرية هيرزبرغ ، وزملائه التي تتضمن أن عوامل محتوى العمل هي : (الإنجاز، والاعتراف ، والنمو، والتقدم ، المسؤولية ، العمل نفسه ، تكون الزملاء المشرفين والمعلمين والرواتب والحياة الشخصية والمركز الوظيفي والأمن والسياسات والإدارة وكفاءة الإشراف وشروط العمل) لها تأثير محايد على الرضا وتكون مصحوبة بعدم الرضا الوظيفي.

النتائج : كان من بين المعالجات للمعلومات والنتائج التي توصلت إليها ما يلي :

- تم استخدام الانحدار لتحديد قدرة كل عامل من عوامل محتوى العمل ومجموعة عوامل محتوى العمل ومجموعة عوامل بيئة العمل، على التنبؤ بالرضا الوظيفي ، وقد تبين أن عوامل محتوى العمل ، وعوامل بيئة العمل ترتبط بشكل دال بالرضا الوظيفي ، مما يعني أن هذه النظرية لا تنطبق على عينة المدير المدروسة
- من أجل معرفة الفروق في مستويات الرضا الوظيفي فقد تمت مقارنة المديرين بوسطة مجموعات فرعية، وذلك باستخدام المتغيرات الديموغرافية تشكيل المجموعات الفرعية، والمتغيرات الديموغرافية هي: حجم المدرسة ، العدد الإجمالي لمعلمي الصف والعدد الإجمالي للكادر المساعد ونسبة الطلبة من الأسرة الفقيرة، وقد تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعات.
- تم إجراء مقارنات على أساس العمر والجنس لمعرفة الفروق في الرضا الوظيفي بين المديرين باستخدام هذين العاملين (الشرايدة، 2008، ص ص 149، 150).

-دراسة روهل وسميث (1993 ، Ruhle & Smith) :

عنوان هذه الدراسة : هو رضا المعلمين في المناطق الريفية.

الهدف من الدراسة : هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر بعض المتغيرات في التنبؤ بمستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين في المناطق الريفية.

العينة والنتائج : اشتملت عينة الدراسة على 156 معلما من 15 مدرسة صغيرة من مدينة بنهادل في ولاية تكساس من المدارس التي يبلغ عدد تلاميذها 200 تلميذ فأقل، وبعد أخذ استجابات أفراد العينة في اختبار يتكون من 28 فقرة وتحليل بياناتهم إحصائيا، دلت نتائج هذه الدراسة على ما يلي:

- أن 90% من المعلمين في المناطق الريفية أظهروا رضا وظيفيا جيدا جدا، ويعود إلى العوامل التالية: العلاقات الجيدة مع المعلمين، الميول والاتجاهات الإيجابية نحو الطلبة، العلاقات الجيدة مع المعلمين، الميول والاتجاهات الإيجابية نحو الطلبة، اشتراك المعلم في إدارة المدرسة.
- أن 10% من المعلمين أظهروا عدم رضا وظيفي للأسباب الآتية:

العلاقات مع الزملاء في المدرسة، إغلاق المدرسة، انعزال القرية، العائد المادي (الشرايدة، 2008 ، ص 150).

تعقيب على الدراسات السابقة :

من خلال استعراض الدراسات السابقة على النحو السابق :

- (1) أن غالبية الدراسات السابقة تكاد تتشابه في بعض أهدافها في البعض الآخر ، فمن الدراسات ما سعى إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي ، ومنها ما هدف إلى تحديد العوامل التي تحقق الرضا الوظيفي ، ومنها ما هدف إلى تحقيق هذه الأهداف مجتمعة.
- (2) تكاد تتشابه أغلب الدراسات السابقة من حيث : المنهج البحثي المستخدم ، وأدوات وطريقة جمع البيانات والتحليل الإحصائي ، إلا أنها تختلف بشأن بعض الجوانب كأحجام العينات ، والمراحل التعليمية التي تتناولها ، والمداخل التي تتبعها في إجراء المقارنات بين المجموعات الفردية للعينة وطرق دراسة العلاقات الارتباطية (عادية او نسبية) بين المتغيرات.

- (3) أن غالبية الدراسات السابقة تشترك معاني المتغيرات التي تناولتها من حيث علاقتها بالرضا عن العمل لدى المعلم ، ولكن أيا منها لم يتعرض لنظام رتب المعلمين ، مما يعطي هذه الدراسة خصوصية أخرى تتفرد عن غيرها من الدراسات الخاصة بالرضا الوظيفي.
- (4) غالبية الدراسات تكاد تتشابه في مجالاتها وتتشابه في نتائجها بغض النظر عن مجتمع الدراسة او مجال العمل المؤسسي مع اختلاف بسيط في مستوى الرضا او عدمه على بعد من الابعاد التي تبنتها معظم الدراسات.
- (5) كشفت معظم الدراسات أن هناك عوامل مشتركة للرضا الوظيفي ، وإن اختلفت التسميات أحيانا وهي : طبيعة العمل والعلاقة مع الزملاء المعلمين ، والعلاقة مع التلاميذ والإدارة المدرسية ، والاشراف التربوي ، وفرص الترقية والتقدم الوظيفي والاستقرار الوظيفي ، والحوافز ، وخصائص البيئة المدرسية والمكانة الاجتماعية.
- (6) معظم الدراسات السابقة قد تمت في بيئات عربية وبعضها تمت في بيئات غربية (الشرايدة ، 2008 ، ص ص 157 ، 158).

مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة :

من خلال استعراض أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة نشير أن الدراسة الحالية تتفق مع الدراسات السابقة في موضوعها من خلال متغير الثاني للدراسة الحالية وهو الرضا الوظيفي إلا أنها تختلف في عدة جوانب أيضا.

ويمكن تلخيص مجالات الاستفادة من هذه الدراسات السابقة :

- (1) استفادت الباحثة من خلال اطلاعها على هذه الدراسات على اختيار منهج الدراسة وهو المنهج الوصفي وهو الأكثر شيوعا واستخداما في جانب الميداني.
- (2) استفادت الباحثة من الدراسات السابقة في اثناء الجانب النظري للدراسة.
- (3) استفادت الباحثة من خلال اطلاعها على الدراسات السابقة من الأدوات والأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة البيانات.
- (4) استفادت الباحثة من خلال اطلاعها على الدراسات السابقة من اختيار أداة الدراسة التي تخدم أغراض دراستها.

الإطار النظري

الفصل الثاني : التوجيه المهني.

- تمهيد.
- 1- مفهوم التوجيه المهني.
- 2- مراحل تطور التوجيه المهني.
- 3- نظريات التوجيه المهني.
- 1-3- نظرية بارسونز .
- 2-3- نظرية دونالد سوبر.
- 3-3- نظرية آن رو .
- 4-3- نظرية هولاند.
- 4- أهمية التوجيه المهني.
- 5- الأسس والمبادئ التي يقوم عليها التوجيه المهني.
- 6- أهداف التوجيه المهني.
- 7- أساليب التوجيه المهني ووسائله.
- 8- خصائص التوجيه المهني.
- 9- العوامل المؤثرة في التوجيه المهني .
- خلاصة.

تمهيد :

أصبح موضوع التوجيه المهني الشغل لكثير من المجتمعات الأفراد لما له من أهمية كبيرة في توجيه الأفراد والمساهمة في اختيار المهن والوظائف المناسبة وفقا لخصائص الفرد وميوله وقدراته ومساعدة الباحثين عن العمل في الحصول على الوظائف المناسبة لهم دون المساهمة في حل بعض المشكلات الاجتماعية كالبطالة ومشاكل العمل وعدم تقبل المهن من قبل بعض الأفراد.

كما أن للتوجيه المهني أثر بالغ في حياة الفرد ، حيث يحقق له الانسجام والتوافق بين عناصر شخصيته المختلفة وميوله واستعداداته وواقع ما يمارس من أعمال ما يجعله سعيدا راضيا قانعا بهذه الحياة فيؤدي ذلك إلى تطوره ونموه من كافة الأصعدة الفنية والاقتصادية وكل هذا ينعكس بدوره على ازدهار وتقدم المجتمع الذي يعيش فيه هذا الفرد ونظرا لأهميته المتزايدة لموضوع التوجيه سنحاول إلقاء الضوء على مختلف جوانبه.

1- مفهوم التوجيه المهني :

يشير مفهوم التوجيه المهني إلى عملية تقديم المساعدة للفرد من خلال العلاقة الإرشادية بين المرشد المهني أو المعلم أو كليهما معا وبين المعلم بهدف تحقيق النمو المهني ، ومساعدة الفرد على تكوين صورة لذاته المهنية من حيث تنمية وعيه الذاتي وإمكاناته واهتماماته والبيئة المهنية وسوق العمل ومتطلباته من الكفاءات والمهارات كذلك مساعدته على حسن الاختيار المهني الذي يستند على أساس المواثمة بين صورة الذات المهنية ومتطلبات العمل وذلك تحقيقا للتكيف المهني والنمو المهني ترتبط عملية التوجيه المهني ارتباطا وثيقا بالتربية المهنية فكثيرا ما يستخدم مصطلح التربية المهنية بديلا للإرشاد المهني (أبو زعيز ، 2010 ، ص 10).

هو تلك العملية التي يتم بها اختيار أنسب عمل لفرد معين ، فلو جاء فرد ما يريد التوجيه المهني فإننا سنجد أمامنا العديد من الأعمال التي يمكن أن يعين فيها ولكن من بين هذه الأعمال توجد أعمال أكثر مناسبة له بحث تتوقع له فيها نجاحا أكثر، ومن ثم تكون مهمة التوجيه المهني هي معرفة أنسب الأعمال له وتوجيهه إليها ونصحه بالعمل فيها. (طه ، 1988 ، ص 68).

تعريف حامد زهران للتوجيه المهني :

بأنه عملية مساعدة الفرد على اختيار مهنته وبما يتلاءم مع استعداداته وقدراته وميوله ومطامحه وظروفه الاجتماعية والإعداد والتأهيل لها والدخول في العمل والتقدم والرقى فيه وتحقيق أفضل مستوى ممكن من التوافق المهني (عبد العزيز، 2010 ، ص 130).

يعرفه سوبر :

بأنه عملية مساعدة الفرد على إنماء وتقبل صورة لذاته متكاملة وملائمة لدوره في عالم العمل ، كذلك مساعدته على أن يختبر هذه الصورة في العالم الواقعي ويحولها إلى حقيقة واقعة بحيث تكفل له السعادة ولمجتمعه المنفعة (الختاتة ، 2010 ، ص 32).

يعرفه محمد شحاتة ربيع :

التوجيه المهني اصطلاح عام يقصد به معونة الفرد على فهم نفسه ومشكلاته أيا كان نوعها وعلى أن يفهم المبيئة التي يعيش فيها حتى يصبح أكثر إنتاجا وأكثر استغلالا لإمكانياته وإمكانيات البيئة التي يعيش فيها أي أن التوجيه المهني هو معونة الفرد على اختيار مهنة تناسبه وعلى إعداد نفسه لها وعلى الالتحاق بها وعلى التقدم فيها على نحو يكفل النجاح فيها والرضا على نفسه.

يعرفه سوبر أيضا :

بأنه مساعدة الفرد على تقبل صورته عن ذاته من خلال عمله ، وكذلك مساعدته على اختيار هذه الصورة في عالم الواقع (ياسين ، 1999 ، ص 51).

تعريف آخر :

مساعدة الفرد على معرفة إمكانياته الذاتية والمهن المختلفة لاختيار المهنة الملائمة لإمكانياته وإكساب الفرد المرونة والخبرات والمهارات اللازمة التي تجعله قادرا على مواكبة التطورات في المهنة وبالتالي تحقيق التكيف المهني والرضا الوظيفي (أبو زعيزع ، 2009، ص ص 341، 342)

2-مراحل تطور التوجيه المهني :

عموما مر تطور التوجيه المهني عبر المراحل التالية :

2-1-مرحلة التركيز على التوجيه المهني :

كانت حركة التوجيه المهني التي بدأت في أمريكا خلال الكساد الاقتصادي في الثلاثينيات هي مهد حركة التوجيه والإرشاد ، وقد نشأ التوجيه المهني على يد فرانك بارسونز (Parsons) الذي أسس سنة 1908 في بوستن بأمريكا مكتب التوجيه المهني ، وكتب سنة 1909 كتاب بعنوان " اختيار مهنة " وهو أول كتاب في التوجيه وبفضله نال بارسونز لقب أبو التوجيه المهني.

وفي عام 1910 عقد في بوسطن أول مؤتمر وطني للتوجيه المهني وأيضاً في 1910 صدرت أول مجلة للتوجيه المهني أطلق عليها " مجلة التوجيه المهني القومية " أطلق عليها فيما بعد " مجلة المهن " ثم سميت " مجلة الإرشاد والتوجيه " عندما انضمت إليها عدة هيئات مهتمة بالتوجيه وكونت جمعية واحدة هي " جمعية التوجيه والإرشاد الأمريكية " أما في 1913 أنشأ الاتحاد القومي للتوجيه المهني .

2-2-مرحلة التركيز على التوجيه التربوي :

في أواخر القرن الـ19 شددت مشكلة التأخر الدراسي والضعف العقلي انتباه علماء النفس واهتمامهم ففي فرنسا أنشأ ألفرد بينيه (Benet) سنة 1905 أول اختبار ذكاء وتمت محاولات لدراسة التأخر الدراسي والضعف العقلي وبدأ بعض الجهد في تعليم وتوجيه وإرشاد هاتين الفئتين .

وفي سنة 1923 نظم مجلس التربية الأمريكي لجنة للدراسات في ميدان الخدمات الشخصية للطلبة واتجه الاهتمام إلى فئات أخرى من التلاميذ المعوقين أو ذوي العاهات والشواذ وزاد التوسع والاهتمام بالمناهج وتخطيط المستقبل التربوي للتلاميذ العاديين .

والحقيقة أن الجهود المكثفة المبذولة في مجال القياس النفسي لتطوير وسائله وتقنياته نتج عنها زيادة الاهتمام بالتوجيه المهني وتطبيق مبادئه وتوسيع مجالاته ومن ثمة دخل التوجيه المدارس والكليات الجامعية بشكل يقارب أهداف التوجيه المهني .

فبعد الحرب العالمية الثانية وعلى نحو الدقة في عام 1951 تم العمل على توسيع برامج التوجيه والإرشاد في المدارس العامة وخاصة إنشاء برامج التوجيه والإرشاد لمدارس الثانوية والابتدائية كما عقدت عدة مؤتمرات وشكلت لجان وجمعيات ساعدت على إمداد المشتغلين بالتوجيه بالأدوات التي يمكن أن تساعد على القيام به ، إذ أمدتهم باختبارات الذكاء ، واختبارات التحصيل المدرسي ، وبطاقات السجل المجمع والموازين التقديرية المبسطة كما شجعت سترونج بجامعة ستانفورد على دراسة الميول المهنية .

2-3-مرحلة التركيز على الصحة النفسية والإرشاد العلاجي :

بعد تحرر المريض النفسي من السلاسل والمعاملة السيئة في ظل نظريات تؤمن بالجن والمس تطورت المفاهيم حول الصحة النفسية والطب النفسي وطرق العلاج.

ففي عام 1896 أفتتح ليتها ويتمر (Witmer) أول عيادة نفسية في جامعة بنسلفانيا وبدأت بعلاج حالات التأخر الدراسي والضعف العقلي ثم امتدت إلى حالات أمراض الكلام والتوجيه المهني.

في عام 1909 أسس ويليام هيلي (Healy) معهد لرعاية الأطفال الجانحين في شيكاغو وهو أول عيادة نفسية لتوجيه الأطفال لعلاج مشاكلهم الانفعالية ومشكلات سوء التوافق في الأسرة والمدرسة.

وفي الثلاثينيات بدأ الإرشاد العلاجي يتمايز عن الإرشاد المهني والإرشاد التربوي ، حيث أخذ يركز على المشكلات الشخصية ، وكانت البداية الجادة على يد سيموندرز (Symonds) في كتابه " تشخيص الشخصية والسلوك " عام 1931 وعلى يد ويليامسون (Williamson) في كتابه " كيف نرشد الطلبة " عام 1939.

وفي الأربعينيات أثرت مفاهيم التحليل النفسي في زيادة الاهتمام بالصحة النفسية والعلاج النفسي وفي نمو الإرشاد العلاجي.

وفي العقد الخامس ظهر الإرشاد غير المباشر على يد كارل روجرز (Rogers) بظهور كتابه " الإرشاد والعلاج النفسي " سنة 1942 ، الذي وجه الأنظار إلى أن المرشد والمعالج يقومان بعلاج الناس وليس المشكلات.

تميزت الفترة من بداية سنوات الستينيات بالتقدم الواسع والشامل لحركة الإرشاد ، فحتى نهاية الستينيات كانت الخدمة الإرشادية تقدر لطلبة المدارس الثانوية ، ومنذ بداية السبعينات أدخل التوجيه والإرشاد المدرسي إلى المدارس الابتدائية.

وتركز الاهتمام في هذه المرحلة على استغلال الأساليب العلاجية لمحاولة مساعدة الأفراد على التوافق والتغلب على أنواع الصراع التي يعانون منها وبالتالي أعطيت للصحة النفسية للتلاميذ وتوافقهم

النفسي أهمية كبيرة سواء داخل المدرسة أو خارجها أسندت هذه المهمة لخدمات التوجيه. (مدور، 2018 ، ص 22-25).

3/ نظريات التوجيه المهني :

3-1- نظرية بارسونز Parsons :

هو الأب الروحي لحركة الإرشاد النفسي في أمريكا حيث أوضح في نظريته على أهمية التوجيه المهني بطريقة أو بأسلوب السمة العامل ، وأوضح بارسونز أن التوجيه الحكيم للمهنة يقوم على أسس ثلاثة هي :

- أن يعرف الفرد نفسه (استعداداته ، قدراته ، ميوله ، مصادر قوته ، حدوده...إلخ).
- المعرفة بمتطلبات وشروط النجاح لكل مهنة أو مجموعة من المهن ومميزاتها وعيوبها والفرص التي تتيحها.
- إقامة جسر أو علاقة بين هاذين الفرعين من العوامل.

وقد قام بارسونز في ضوء الأسس السابقة إلى تقديم ثلاث مراحل رئيسية للتوجيه المهني هي :

- 1- الاختبارات (لقياس خصائص الفرد).
- 2- الحصول على المعلومات عن المهنة.
- 3- اتخاذ القرارات من خلال هاتين العمليتين.

شعر بارسونز أيضا بأهمية توفر المعلومات عن المهن (تحليل العمل) التي يتجه إليها الأفراد وصاغ تعبيراً شهيراً في مجال التوجيه المهني وهو التفكير السليم ومقصده الموائمة بين كل من الفرد والمهنة.

وقد اقترح بارسونز ثلاث خطوات لمساعدة الفرد على اختيار مهنته :

- 1- أن يعرف الفرد نفسه (استعداداته ، قدراته ، ميوله ، مصادر قوته ، حدوده،.... إلخ).
- 2- المعرفة بمتطلبات وشروط النجاح لكل مهنة أو مجموعة من المهن ، ومميزاتها وعيوبها والفرص والمزايا التي تتيحها...إلخ.

3- اتخاذ قرار واعي يعتمد على الموازنة أو المطابقة بين الحقائق والمعلومات التي تم جمعها في الخطوتين السابقتين ، بمعنى آخر هذه الخطوة تتضمن تفكير حقيقي أو إرشاد للربط بين المعلومات الشخصية والمعلومات المهنية.

أشار عدد من الباحثين والمؤلفين إلى أن هذه الخطوات الثلاث التي اقترحها بارسونز كان لها أثر كبير على الإجراءات المتبعة في التوجيه المهني ، إضافة إلى أن وجهة نظر بارسونز أدت إلى نشوء اهتمام كبير بالتوجيه المهني في أمريكا. (مدور، 2018 ، ص ص 50 ، 51).

3-2- نظرية " دونالد سوبر" في التوجيه المهني :

نشر دونالد سوبر (Super) في أوائل الخمسينيات من القرن الـ 20 نظريته في الإرشاد المهني والتي أساسها نظرية النمو المهني Vocational Development والتي تأخذ في اعتبارها تطور الاهتمامات المهنية للفرد في المستويات العمرية المختلفة ، وتشرح هذه النظرية العوامل التي من خلالها تكون إمكانيات الفرد واهتماماته.

أولاً_ الأسس النظرية :

إن سوبر واحد من كبار الأخصائيين النفسيين في علم النفس المهني والقياس النفسي وله كتاب ذائع الصيت بعنوان " استخدام الاختبارات النفسية في المجال المهني" وتقوم نظريته على الأسس التالية :

1- الفروق الفردية :

يشير سوبر إلى أن الفروق الفردية أمر بديهي وأساسي بالنسبة للنمو المهني للفرد إذ توجد الفوارق بين الأفراد في النواحي النفسية المختلفة مثل الذكاء ، والقدرات ، والميول ، والاتجاهات الشخصية ، وعلى هذا الأساس - الفروق الفردية - هو أمر بديهي غني عن التوضيح ، وعلى ذلك فإن المرشد المهني يجب أن يضع اعتباره أن ما يصلح له شخص بعينه قد لا يصلح له شخص آخر على أساس أن كل ميسر لما خلق له.

2- تعدد إمكانيات الفرد :

معنى هذا المبدأ تعدد نواحي التي يمكن للفرد أن يوفق فيها وقد ثبت هذا منذ فجر حركة القياس النفسي عندما طبق اختباري " ألفا وبيتا " على أفراد القوة المسلحة الأمريكية عام 1917 عند اشتراك الولايات المتحدة في الحرب الأولى.

3- تعدد نماذج القدرات اللازمة للوظائف :

وهذا المبدأ الثالث معناه أنه يوجد تعدد في نماذج القدرات والاستعدادات والميول ، التي مكن للفرد النجاح في وظيفته أو مهنة معينة أي أن كل مجموعة من الوظائف تتطلب مجموعة الاستعدادات مثل (مجموع الوظائف الهندسية وعلاقتها بالقدرات والاستعدادات الميكانيكية والهندسية) ومثل (وظائف التدريس وعلاقتها بالقدرة العلمية والقدرة اللغوية والقدرة الإقناعية).

4- التوحد :

قيل الكثير عن التوحد بالوالدين والكبار والتوحد هو اندماج الطفل في شخصية راشد كبير يحبه ويعجب به ، هذا كما أثبتت دراسات تجريبية عديدة أن التوحد في مرحلة الطفولة والمراهقة يلعب دورا كبيرا في توجيه الاهتمامات المهنية للأفراد.

5- استمرار التوافق :

يشير سوبر إلى كتاب بالغ الأهمية أصدره (Kiston) عام 1925 بعنوان " Who Is Who In America " وهو يتضمن دراسة سير حياة كبار في أمريكا في ذلك الوقت ويستفاد من هذا الكتاب أن المراهقين والراشدين يواجهون مشاكل متتابعة خلال سني الحياة المختلفة كما أن لكل مرحلة مشاكل خاصة بها ومن ضمن هذه المشكلات بالطبع مشكلات تتعلق بالمهنة واختيارها والاتحاق بها.

ويؤكد سوبر على أن التفضيلات والاهتمامات المهنية للأفراد ومواقف الحياة والعمل التي يتعرض لها الأفراد وكذلك مفهوم الذات هذا كله يتغير من وقت لآخر طبقا للتجارب والخبرات الحياتية المختلفة بحيث تكون عملية التفضيل المهني عملية مستمرة طول الحياة.

6- النمو المهني عبر مراحل الحياة :

في مراحل الحياة المختلفة تتغير الآمال والطموحات والتوقعات المهنية بالنسبة للفرد طبقا لما يلقاه من تجارب الفشل والنجاح وتتدرج نظرة الفرد إلى المهنة في :

- أ- مرحلة الاستطلاع : وهي ثلاثة أوجه التخيل ثم التطور المؤقت ثم الواقعية.
ب- مرحلة التحديد : ولها وجهان المحاولة ثم الاستقرار.

7- محددات النموذج المهني :

إن طبيعة النموذج المهني (أي المستوى الوظيفي الذي يرتضيه الشخص لنفسه وما يبذله للوصول إلى هذا النموذج من الجهد ومدى مثابرته في بذل محاولات الوصول) هو أمر يرتبط بالمستوى الاقتصادي الاجتماعي للأسرة وبالقدرات الفعلية للفرد وبشخصيته وكذلك بالفرص التي تتاح له.

8- من الممكن توجيه النمو المهني :

من أهم مبادئ سوبر أن النمو المهني يمكن توجيهه خلال المراحل الحياة المختلفة وذلك رغم وجود العديد من الأدلة على أهمية الوراثة في تحديد ذكاء الفرد ، وكذلك أهمية الوراثة في تحديد شخصيته إلى أنه توجد دلائل أيضا على أن ذكاء الفرد واستعداداته وقدراته وشخصيته كل ذلك هو نتيجة تفاعل الكائن الحي مع البيئة ، وعلى ذلك فإن مهمة الأجهزة التعليمية والتربوية والإرشادية هي حسن توجيه الفرد ، حيث تستغل أقصى ما لديه من إمكانيات واستعدادات ، وذلك في محاولة تحقيق أقصى أداء يمكن للفرد أن يصل إليه كما أن عملية التوجيه المهني هي عملية تستهدف أيضا تحسين مفهوم الذات عند الفرد حيث تتكون لديه أقدمية تمكنه من أن يلعب الكثير من الأدوار ويحاول أن يحقق النجاح في العديد من الفرص.

9- النمو المهني نتيجة تأثير البيئة على الأفراد :

إن علاقة الفرد بالبيئة هي أمر ليس بهين نظرا لاختلاف مدى تأثير البيئة على الفرد وذلك باختلاف البيئات والأفراد ، إذ أن تأثير البيئة على أفرادها ليس بالضرورة تأثيرا موحدا هذا كما أن استجابات الأفراد لما تحفل به البيئة من مؤثرات ليس بالضرورة تأثيرا موحدا هذا كما أن استجابات الأفراد لما تحفل به البيئة من مؤثرات البيئة ليس بالضرورة موحدا وهذا ما يجعل عمل المرشد المهني بالغ الصعوبة.

10- النموذج المهني مفهوم دينامي :

إن النموذج المهني (أي المستوى الوظيفي الذي يرتضيه الشخص لنفسه) هو مفهوم دينامي ، ذلك أن بعض العلماء يركزون على دور الذكاء في تحديد هذا النموذج المهني والبعض الآخر يؤكد على دور الميول والثالث يؤكد على دور المركز الاجتماعي ومما لاشك في أن ثمة تداخل بين هذه العوامل جميعا.

11- الرضا من الوظيفة :

من المؤكد أن عنصر الرضا عن الوظيفة أمر أساسي في حياة الشخص - الرضا عن الوظيفة يرتبط بدور الذكاء والميول (أي مدى التطابق بين ما ينعم به الفرد من ذكاء وما عنده من ميول وبين الوظيفة التي يعمل بها) وهو يشعر الفرد أن الوظيفة تتناسب مع طاقاته أم لا - وعوامل الرضا عن الوظيفة كثيرة منها المكانة الاقتصادية والاجتماعية للوظيفة.

12- العمل أسلوب الحياة :

وبهذا المبدأ يختم سوبر نظريته ، أن العمل أسلوب للحياة وأسلوب لكسب العيش وقد أكد هذا علماء الاجتماع مثل علماء النفس بل أكده كذلك الأطباء النفسيون وقيل قديما " العمل قاهر الأحزان " وفي العمل يجد الإنسان نفسه ويؤكد ذاته وإذا كان كذلك وجب أن يكون التحاقه بالعمل على أساس التوافق أو التلائم بين العمل من جهة والفرد من جهة أخرى. (ربيع ، 2009 ، ص ص 425 - 428).

3- نظرية آن رو في التوجيه المهني :

تقوم نظرية آن رو (Anne Roe) في التوجيه المهني على أساس العلاقة بين خبرات الشخص في طفولته المبكرة واتجاهاته وقدراته وميوله من جهة وبين عوامل الشخصية التي تؤثر على التوجيه المهني للفرد من جهة أخرى. وقد ظهرت هذه النظرية في عام 1957 وبقيت مؤثرة على علم النفس المهني تأثيرا شديدا حتى الآن.

وترتبط هذه النظرية أكثر ما ترتبط بالثقافة الأمريكية في عموميتها، ولا يوجد ما يمنع أن ترتبط هذه النظرية - جزئيا على الأقل - بثقافات أخرى أخذت بأسباب التقدم الحضاري.

3-3-1 فروض النظرية :

وتعتمد نظرية أن رو أولاً على مجموعة من الفروض عن محددات التوجيه المهني عند الفرد وهذه الفروض هي :

- الفرض الأول :

أن الجوانب الوراثية في الذكاء والقدرات الخاصة والميول والاتجاهات وعوامل الشخصية الأخرى تبدو غير محددة ، ومعنى هذا الفرض أنه قد توجد ثمة عوامل وراثية في الذكاء والقدرات ولكن ليس هناك دليل واضح أو قطعي على أهمية عوامل الوراثة ، إن نوع الشخص أي كونه ذكراً أم أنثى ، تحده عوامل وراثية أو جيلية ويعني هذا أيضاً تباين في القدرات (إذ تتجه قدرات الذكور إلى منحى معين وليكن النواحي الميكانيكية وتتجه قدرات الإناث إلى منحى آخر وليكن النواحي اللغوية) ولكن مع ذلك فإن العوامل الجيلية قد يكون لها دور في تحديد درجة التطور أو نمو هذه القدرات أما أسلوب التعبير عنها فهو من اختصاص العوامل البيئية.

- الفرض الثاني :

أن الأسلوب أو النموذج الذي تتطور به القدرات الخاصة إنما يحدد أساساً بواسطة الاتجاهات أو المناحي التي تتصرف فيها الطاقة النفسية بطريقة تلقائية وما ينطبق على القدرات الخاصة في هذه العبارة ينطبق أيضاً على الميول والاتجاهات وعوامل الشخصية الأخرى - وتؤكد أن رو على كلمة تلقائية - والمقصود بهذا الفرض التأكيد على أهمية حقيقية مفادها أن الأشياء التي يلتفت إليها الفرد بصورة تلقائية هي مفاتيح يكشف بها عن سلوكه ، وهذا معناه التأكيد على العلاقة بين شخصية الفرد وإدراكاته ، أي أن العملية الانتقائية ولأنها انتقائية فإنها تكشف عن خصائص الفرد ، فمثلاً عندما نزرع السوق فإن كل شخص منا يدرك أشياء بعينها أو بضائع بعينها تكشف عن اهتماماته وميوله الشخصية.

- الفرض الثالث :

أن تلك المناحي التي تتصرف فيها الطاقات النفسية للفرد إنما تحدها أساساً نواحي الإرضاء والإحباط في الطفولة ومما يجدر ذكره أن خبرات سني الطفولة الأولى هي في جملتها خبرات لا شعورية ، كما تفرض أن رو أن هناك عوامل جيلية تحدد حاجات الإنسان وإن كنا لا نعرف تماماً هذه العوامل وتؤكد أن رو على الحاجات الأساسية التي أشار إليها ماسلو وهي :

- الحاجات الفيزيولوجية للطعام والماء والهواء والتزاوج.
- الحاجات الأمنية وهي الحاجة للأمان والاستقرار والنظم والحماية والتحرر من الخوف والقلق.
- الحاجة إلى الحب والانتماء.

- الحاجة إلى تقدير الآخرين وتقدير الذات.
- الحاجة إلى تحقيق الذات.

وهذا الترتيب للحاجات توافق عليه آن رو وتؤكد على أن الحاجات الأخيرة لا تظهر إلا إذا أُرصيت الحاجات الأولى ، وتفرض آن رو أن الحاجات الأخيرة إنما ظهرت في مراحل التطور المختلفة التي غشيت حياة الإنسان ، وإذا كان ذلك فإن هذه الحاجات تختلف باختلاف الأجناس ، ولكن الحاجات الأولى والتي ترتبط بالمحافظة على الحياة والنوع لا تختلف كثيرا باختلاف الأجناس وفي مجال إرشاد الفرد إلى مهنة معينة وتوجيهه إليها وتؤكد آن رو على أهمية الحاجات الأخيرة وذلك في المجتمعات المتقدمة.

- الفرض الرابع :

أن نموذج الطاقة المقصود به توجيهات هذه الطاقة هو مجال انتباهها واهتمامها هي المحدد الأساسي للميدان أو الميادين التي يختارها الفرد لنفسه وهذا لا ينطبق فقط على المهنة بل ينطبق على كل مجالات الحياة وتقصد آن رو من هذا أن النواحي اللاشعورية مؤثرة على اختيارات الفرد في المجالات المختلفة.

- الفرض الخامس :

أن قوة الحاجات اللاشعورية وتنظيم هذه الحاجات هي المحدد الأساسي لدافعية الفرد ، وتبين هذه الدافعية في إنجازات الفرد ، وهذا معناه أن كلا من النواحي اللاشعورية والشعورية تؤثر على إنجازات الفرد ، كما أنه ليس بالضرورة أن تكون حاجات الإنسان هي " مظاهر عصابية " .

- الفرض السادس :

إن الحاجات التي ترضى عند ظهورها لا تتحول إلى دوافع لاشعورية ذلك أن قوة الحاجة أو إلحاحها ليست بذات الأهمية إذ تم إرضاء هذه الحاجة ، ومن مالمهم أن نميز بين الحاجات التي ترضى بسهولة والحاجات التي ترضى بصعوبة.

- الفرض السابع :

إن الحاجات التي لا ترضى تمنع ظهور الحاجات التالية وتصبح وكأنها دوافع مانعة كابحة ، فمثلا الطفل الذي يبدي حاجة إلى الاستطلاع في وقت معين وتمنع هذه الحاجة من الإرضاء فإن ذلك يؤدي إلى كف الحاجة إلى الاستطلاع في بقية المواقف.

- الفرض الثامن :

أن الحاجات التي يؤجل إرضاؤها بالنسبة للفرد إلى وقت لاحق تصبح محركات دافعية لا شعورية للسلوك ، وتكون قوية التأثير بقدر مدة تأجيل الإرضاء وكذلك بقدر المدى الذي أُرْضيت به هذه الحاجة وهذا الفرض الثامن بالغ الأهمية لأن معناه أن اختيارات الفرد المهنية ترتبط بالحاجات التي أجل إرضائها.

وكما تعتمد نظرية أن رو على الفروض السابقة تعتمد على تحديد أنماط الخبرات الأولى مع والديه حيث تشير هذه النظرية إلى أنماط المعاملة الوالدية يمكن تقسيمها إلى ثلاث نماذج رئيسية هي :

1- المهام الزائدة بالطفل :

وهذا يتراوح بين الحماية الزائدة للطفل وتجنبيه المسؤوليات وبين زيادة الأعباء والتكليفات عليه ، والوالدان من هذا النوع يكونان في العادة بالغى القلق ، وخاصة على الطفل الأول مما يؤدي على التباين الواضح بين سمات شخصية الطفل الأول والطفل الأخير.

ومظاهر الحماية الزائدة هي تدليل الوالدين للطفل وتشجيعه دوما على الاعتماد عليهما ، وكذلك اهتمامهما بما لدى الطفل من كفاءات ومواهب سواء كانت حقيقة أو متخيلة.

أما مظاهر زيادة الأعباء فتظهر في إلقاء المزيد من التبعات على كاهل الطفل وذلك بقصد أن يصل إلى النضج والكمال ، ويفرضون عليه الواجبات الثقيلة وبالنسبة للنواحي المدرسية يتقلون كاهله ويطالبونه بتحقيق مستوى دراسي فائق وأسلوب الأعباء الزائدة هذا شائع في الطبقات التي تتمتع بمستوى اقتصادي مرتفع.

2- إهمال الطفل :

وبالنسبة لإهمال الطفل يوجد قطبان الأول هو الرفض والثاني هو التجاهل وتشير أن رو على أن تدني الاهتمام بالطفل أمر له أثر بالغ على نفسيته وهذا واضح عند الأطفال الأيتام ، كما تشير أن رو إلى أن الوالدين الذين يهملان أطفالها غالبا لا يشاركون في البحوث والاستفتاءات النفسية بحيث لا يمكن الوصول إلى نتائج تفصيلية عنهم ، بل إن عدم التعاون في البحوث النفسية قد يكون بذاته دليلا على إهمال الوالدين للأطفال ومما يجدر ذكره في هذا المقام أن رفض الطفل ضررا على نفسيته من تجاهله.

3-تقبل الطفل :

حيث يكون الطفل في هذه الحالة كأنه " فرخ صغير " داخل دائرة الأسرة أو لا يكون ثمة تركيز عليه، ولا يكون ثمة تجاهل أيضا وكذلك لا يكون ثمة تذبذب في المعاملة ، أما الخلل الرئيس في هذا الموقف فهو برودة الجو الأسري ، وتقسم آن رو هذا الأسلوب إلى قسمين الأول هو التقبل المتقطع وهو إبداد الحب والتقبل كلما أنجز الطفل ما يستحق ذلك ، والقسم الثاني التقبل والحب المستمر وهو بمثابة تشجيع دائم من الوالدين للطفل على إبراز إمكاناته وتأكيد استقلالته.

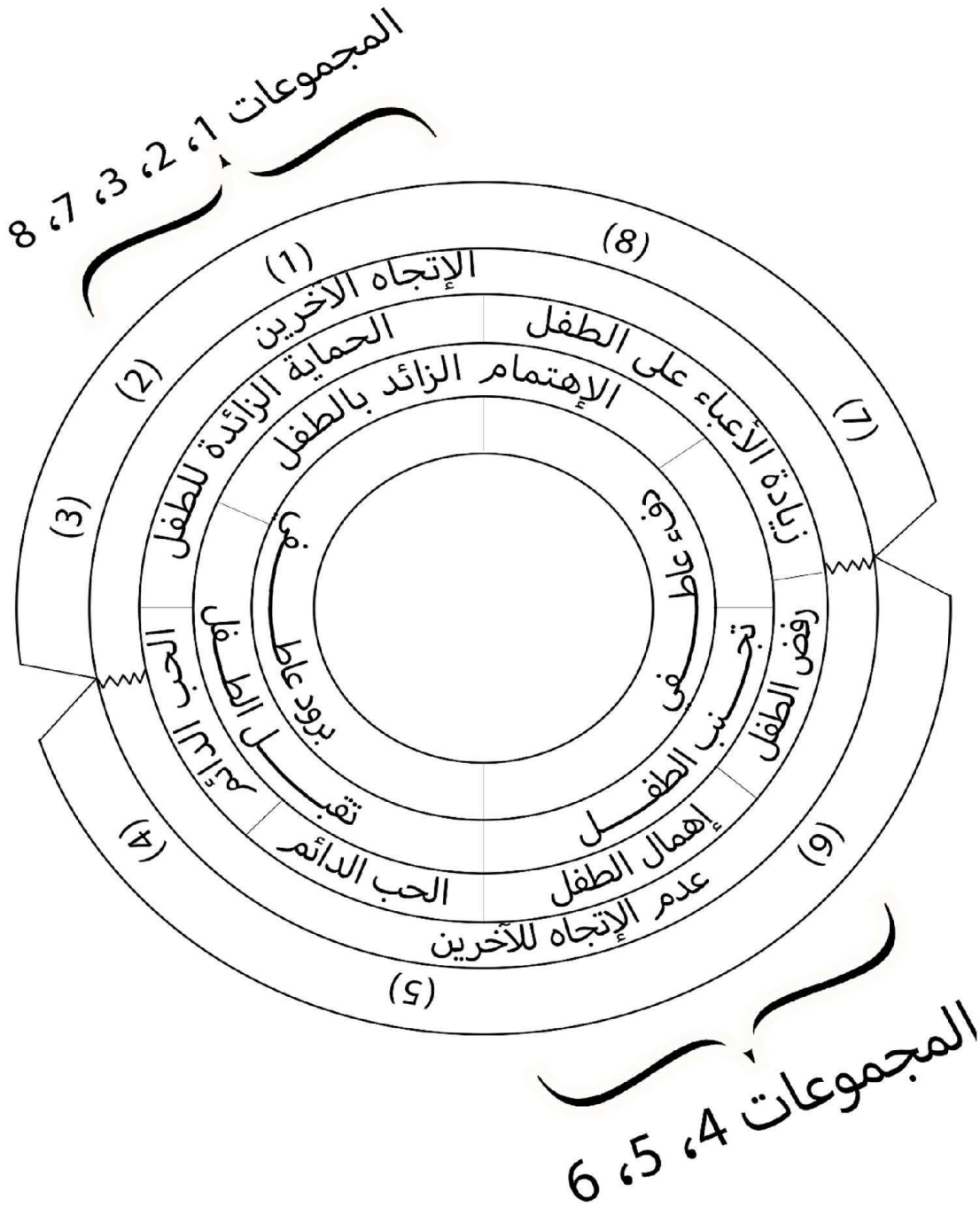
وكذلك ترى آن رو أن ثمة علاقة بين اتجاهات الوالدين وبين إرضاء حاجة الطفل - وذلك أن البيت الذي يبدي الرعاية والاهتمام الزائد بالطفل - فإنه يوفر بهذه الرعاية إرضاء حاجات الطفل الفيزيولوجية والأمنية وكذلك حاجته للحب والتقدير ولكن الإشباع لا يكون بالضرورة متكررا أو دائما أو روتينيا.

والبيت الذي يوفر الحماية الزائدة فإنه بذلك يحقق الإشباع ولكن الإشباع يكون للحاجات الفيزيولوجية والأمنية أما الحاجات الخاصة بالحب أو التقدير أو الانتماء فإنها تكون مشروطة بمواقف معينة وليست مطلقة والأسرة من نموذج الحماية الزائدة لا تشجع تحقيق الذات وإظهار الأصالة.

أما الأسرة التي تنتمي إلى نمط " زيادة الأعباء " أو المطالب الزائدة فإنها ترضي حاجات الحب والتقدير ولكن مرتبطة بنجاح الطفل وتفوقه في الدراسة ، ولكن الحاجات إلى تقدير الذات وتحقيق الذات لا تلقى التشجيع المناسب.

أما الأسرة التي تنتمي إلى نمط " إهمال الطفل " فإنها تحقق إشباعا للحاجات الفيزيولوجية والأمنية ، ولكنها تمنع إشباع حاجات الحب والتقدير وتحقيق الذات بل قد يصل الأمر إلى تحقير الطفل وتشويه صورته.

أما الأسرة التي تنتمي إلى نمط " تقبل الطفل " فإنها تحقق قدرا معقولا من الإشباع في جميع حاجاته وتؤكد آن رو على أن الاتجاهات والعلاقات الوالدية والأسرية تنعكس على سلوك الراشد حسب الرسم التالي:



الشكل 1: يوضح العلاقة بين أساليب الرعاية الوالدية عند ان رو. (ابو عيطة ، 2015 ، ص 94).

ولتوضيح مدى انعكاس الاتجاهات والعلاقات الوالدية والأسرية على سلوك الراشد في هذا الرسم نقول:

- أن العلاقة الأسرية إما باردة أو دافئة.
- أن النموذج العام للاتجاهات والعلاقات الوالدية يمكن أن يكون واحدا من ثلاثة (تجنب الطفل ، تقبل الطفل ، الإهتمام الزائد بالطفل).

- إن النموذج العام للتربية والتنشئة يمكن أن يكون واحدا من ستة (الحب الدائم ، الحب العرضي ، إهمال الطفل ، رفض الطفل ، زيادة الأعباء على الطفل ، الحماية الزائدة للطفل).
- إنه يمكن تقسيم " المجموعات المهنية " إلى ثماني مجموعات ترتبط بسلوك الراشد المهني وترتبط بالتالي بالاتجاهات والعلاقات الوالدية ويمكن كذلك توضيح العلاقات في الرسم أكثر فتقول :
 - إن الاتجاهات والعلاقات الأسرية الباردة تؤدي إلى نموذج عام للتربية وهو تجنب بشكل أساسي والاهتمام الزائد بشكل فرعي ، والتجنب يؤدي إلى الإهمال والرفض مما يؤدي غالبا إلى عدم اتجاه الشخص نحو الآخرين في سلوكياته وهو راشد.
 - إن الاتجاهات والعلاقات الأسرية الدافئة تؤدي إلى نموذج عام للتربية هو التقبل بشكل أساسي والاهتمام الزائد بشكل فرعي ، والتقبل يؤدي إلى الحب سواء بشكل دائم أو بشكل عرضي مما يؤدي غالبا إلى اتجاه الشخص نحو الآخرين في سلوكياته وهو راشد.

3-3-2 المجموعات المهنية :

وتقسم آن رو بناء على ما سبق المجموعات المهنية كما يلي :

3-3-2-1 المجموعة الأولى : وظائف تقوم على تقديم الخدمات.

3-3-2-2 المجموعة الثانية : وظائف تقوم على الأعمال واتصالات الأعمال.

3-3-2-3 المجموعة الثالثة : وظائف تقوم على الأعمال التنظيمية.

3-3-2-4 المجموعة الرابعة : وظائف تقوم على النواحي التكنولوجية.

3-3-2-5 المجموعة الخامسة : وظائف تقوم على الأعمال التي تقوم على الاتصالات الخارجية.

3-3-2-6 المجموعة السادسة : وظائف تقوم على الأعمال العلمية.

3-3-2-7 المجموعة السابعة : وظائف تقوم على الأعمال الثقافية.

3-3-2-8 المجموعة الثامنة : وظائف تقوم على الأعمال الفنية والترفيهية.

(ربيع، 2009، ص ص 433-439).

3-4- نظرية هولاند في التوجيه المهني :

نشر " جون هولاند Holland " نظريته في التوجيه المهني 1959 (وهو أستاذ علم النفس في جامعة جونز هوبكنز في الولايات المتحدة الأمريكية) ، وقد قام بإعداد مقياسين لقياس الميول المهنية ، وذلك في إطار وضع نظريته موضع التنفيذ.

وتقوم نظرية هولاند في التوجيه المهني على أساس أن الميول المهنية هي أحد مظاهر الشخصية وأن وصف الميول المهنية لفرد ما هي في نفس الوقت وصف لشخصيته ، كما أن المعلومات التي نصل إليها من تطبيق اختبارات الميول تتخذ من الناحية التقليدية أساسا للتوجيه المهني ولكن يجدر الإشارة إلى أن هذه الاختبارات تدلنا أكثر عن مفهوم الشخص عن ذاته وعن أهدافه في الحياة ، وكذلك فإن سمات الشخصية يمكن التعرف عليها عن طريق العديد من الوسائل مثل وصف أقران الدراسة للشخص وكذلك معرفة مناقشة ومقتضيات وقته وعمله وميوله المهنية - أي أنه يمكن النظر إلى الميول المهنية على أنها تعبير عن شخصية الفرد - معنى هذا كله أن ثمة علاقة تبادلية بين خصائص الشخصية والميول المهنية.

3-4-1 نظرية هولاند في أنماط الشخصية :

تتركز أعمال هولاند في دراسته الشخصية على موضوع الأنماط النفسية ويفترض هولاند أن كل من كل فرد يشبه واحد من أنماط أساسية للشخصية ، وكلما زاد التشابه بين الأفراد ونمط الشخصية كلما كانت تصرفاته تتطابق مع هذا النمط وهناك ستة أنماط للبيئة ، وكما تستطيع أن ننسب فرد ما إلى نمط شخصية بعينه كذلك يمكن أن ننسبه إلى نمط بيئة بعينه ، وتتشكل البيئات حسب الأفراد الذين يعيشون فيها فمثلا الأفراد الذين يعملون في المصالح الحكومية (وهم الموظفون) وهكذا يمكن قياس "نمط البيئة" وذلك عن طريق قياس خصائص الأفراد الذين يعيشون في البيئة.

وأنماط الشخصية هذه إنما تكونها الوراثة من جهة والبيئة (مثل الثقافة والمدرسة) من جهة أخرى ويرى هولاند أن كل فرد ينتمي بصفة رسمية إلى نموذج بعينه ، وإن شابته تصرفاته بعض النواحي التي تتصل بنموذج آخر أو نموذجين آخرين في التعامل مع البيئة التي يحيى فيها ، كما أن الخصائص السلوكية التي ترتبط بكل نموذج تتضمن كلا من التفضيلات والمكروهات بمعنى أن الفرد يميل إلى مناشط معينة أو سلوكيات معينة ويكره مناشط أو سلوكيات أخرى.

وهذه النماذج الستة هي :

1- النموذج الواقعي (Realistic) :

والشخص الواقعي يفضل النشاطات التي تتطلب قوة بدنية ، عدواني ، يتم بالتناسق الحركي ، ويفضل التعامل مع الأشياء المحددة مثل الآلات والأدوات ، كذلك يفضل المسائل العيانية ويكره المجردات ومثل هذا الشخص تعوزه المهارات الاجتماعية ، والأعمال التي يميل إليها الشخص الواقعي تتضمن الأعمال الميكانيكية والحرف والأعمال اليدوية.

2- النموذج العقلي (التحليلي) (Investigative) :

والشخص العقلي يميل للتفكير والتروي فيما يعرض له من مسائل ويحاول أن يفهم العالم المحيط به جيدا ، ويميل للأعمال التي تتسم بالصعوبة والتحدي ويميل للتفكير المجرد ، كما يميل إلى الدقة والمنهجية وهو شغوف بالمعرفة وهذا الشخص عادة تنقصه مهارات القيادة والأعمال المثالية له هو البحث العلمي في مجالات متنوعة مثل العلوم و الرياضيات والإنسانيات.

3- النموذج الفني (Artistic) :

الشخص الفنان يميل للعزلة ومعالجة المسائل التي تعرض له من خلال الرؤية الذاتية والتعبير الشخصي كما أنه يتصف بالأصالة والتأمل الباطني ، هذا كله إلى كلة إلى جانب معاناة القلق والتوتر والأعمال المثالية بالنسبة لهذا النموذج هي الأعمال الفنية مثل الأدب ، الشعر، الرسم والموسيقى ، وغالبا ما تنقص الفنان المهارات الكتابية والحسابية.

4- النموذج الاجتماعي (Social) :

ويميل الشخص الاجتماعي إلى الأعمال التي تتضمن لعب الأدوار بحيث تبرز مهاراته الاجتماعية واللغوية ، كما يميل إلى مساعدة الأفراد وتقديم الخدمات للجماعة وهو ينفر من الأعمال التي تتعلق بالآلات والأعمال المثالية بالنسبة للشخص الاجتماعي هي أعمال التدريس والإشراف الاجتماعي وأعمال الأخصائي النفسي.

5- النموذج المغامر (Enterprising) :

ويميل الشخص المغامر إلى العمل بالمشروعات التي تستهدف تحقيق المزيد من الأرباح والشخص المغامر يميل إلى الاستعراضية وفرض نفسه على الآخرين والسيطرة عليه وتعوزه بوجه عام القدرة العلمية والأعمال المثالية بالنسبة للنموذج المغامر هي البيع ، التسويق ، إدارة المشروعات.

6- النموذج التقليدي (Conventional) :

والشخص التقليدي يميل إلى التعامل مع الأوراق والملفات والأرقام وتجميع البيانات ، كما يميل إلى لعب الأدوار الثانوية وهو يتجنب النواحي الفنية والأعمال المثالية بالنسبة للنمط التقليدي هي أعمال السكرتارية والأرشفة والأعمال الحسابية والمالية.

3-4-2 الافتراضات الأساسية عند هولاند :

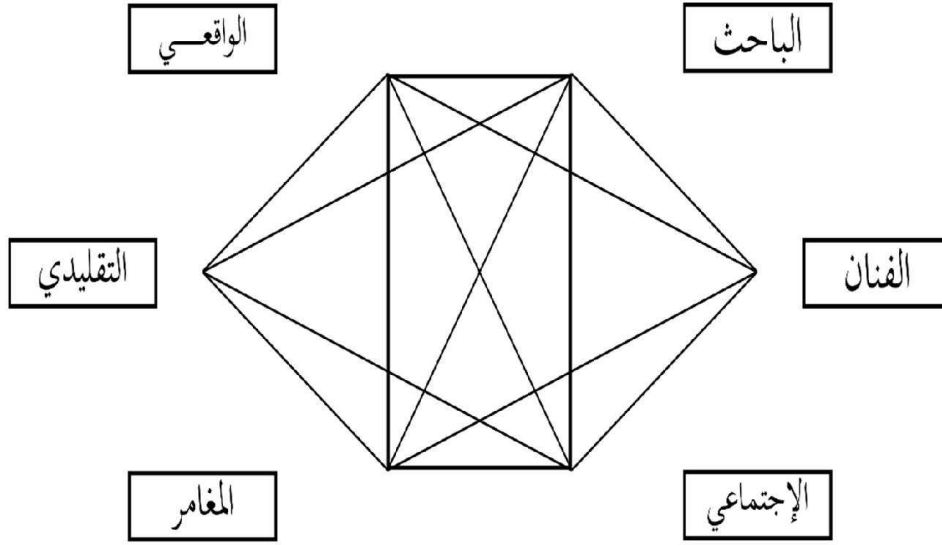
وهناك أربعة افتراضات أساسية في نظرية هولاند هي :

3-4-2-1: أنه في الحضارة الأمريكية فإن كل شخص يمكن أن يصنف على أنه يتبع واحدا من الأنماط الستة.

3-4-2-2: هناك ستة أنماط من البيئات هي نفسها أنماط الشخصية الستة ويمثل كل بيئة نموذج الشخصية الذي يتفق معها ، مثلا الأشخاص الذين يتسمون بالواقعية يوجدون في البيئات الواقعية أكثر من وجود الأشخاص الذين يتميزون بالاجتماعية ، وعندما يتجمع الناس فإنهم يخلقون بيئة معينة وهذه البيئة تتسم بالصفة الغالبة أو النموذج الغالب على أفراد هذه البيئة.

3-4-2-3: أن الأفراد يبحثون عن بيئة يستطيعون فيها استعراض مهاراتهم وقدراتهم والتعبير عنها والإفادة منها ، وكذلك يقومون في هذه البيئة بأدوار وهذا الافتراض الثالث يمكن تلخيصه في العبارة التي تقول " الطيور على أشكالها تقع " (الطيور هي الأفراد والأشكال هي البيئات).

3-4-2-4: أن سلوك الفرد إنما هو نتيجة تداخل بين شخصيته وخصائص بيئته وعلى ذلك فإنه من الممكن فهم الفرد إذا عرف نموذج شخصيته وكذلك نوع البيئة التي ينتمي إليها. (ربيع ، 2009 ، ص ص 443-446).



الشكل 2 : العلاقة بين انواع بيئات المهن والشخصية في نظام هولاند للميول المهنية. (ابو عيطة ، 2015 ، ص 42).

4- أهمية التوجيه المهني :

تبدو أهمية التوجيه المهني من العناية الفائقة التي توليها له الدول المتقدمة والأجهزة العالمية المتخصصة في مجال الاقتصاد وإعداد الموارد البشرية ، ففي السنوات الأخيرة نلاحظ اهتماما متزايدا بهذا الموضوع الذي خصصت له دراسات من قبل هياكل كبرى ومنظمات مثل البنك العالمي ومركز CEDFOP ، الوكالة الأوروبية للتدريب المهني ، ومجموعة البلدان المنتمة لمنظمة التنمية والتعاون الدولي التي تعرف بـ EOOD ويستخلص من جملة تقارير المنجزة عن طريق هذه المنظمات ما يلي :

- يلعب التوجيه المهني دورا رئيسيا في تحقيق أهداف التعلم مدى الحياة والاندماج الاجتماعي وتحسين جدوى ومردودية سوق العمل والتنمية الاقتصادية.
- يساعد على دعم التشغيلية وتحسين المردود والتدريب.
- تحقيق أكبر قدر ممكن من التوازن بين الاحتياجات الأفراد واحتياجات سوق العمل.
- يساعد على تحسين استغلال آليات التشغيل والإدماج المهني. (تومي، 2009، ص ص14،13)
- آلية فعالة في اكتشاف المواهب والقدرات والعمل على صقلها وتنميتها.
- انخفاض معدلات التسرب والبطالة.
- وضع عمال مهرة في المكان المناسب.
- يساعد على شعور الفرد بالرضى على مهنته. (مدور، 2018، ص 39).
- ضرورة التوجيه المهني بين الموظفين والعمال لأنه يضمن التوحد العام والتعرف على القيم ومعايير المهنة وهو ما يجعل عملية تحقيق الأهداف المهنية مصدر الإشباع ، كما أن التوجيه المهني يمكن الفرد من التنبؤ بخطة المهن داخل التنظيم، ويولد بالتالي شعور بالإخلاص والولاء اتجاه التنظيم. (بن نوار، 2010، ص 123).

5- الأسس والمبادئ التي يقوم عليها التوجيه المهني :

5-1 المبادئ التي يقوم عليها التوجيه المهني :

يقوم التوجيه المهني على عدة مبادئ وهي:

أ- ثبات السلوك الإنساني نسبيا ومرونته :

- السلوك كل ما يصدر عن الإنسان الحي من نشاط يتصل بطبيعته الإنسانية سواء كان جسما أو عقليا أو اجتماعيا أو انفعاليا.

- السلوك المتعلم (المكتسب) بالتنشئة الاجتماعية والتفاعل.

- السلوك ثابت في الظروف العادية والمواقف المعتادة وهذا يساعد على التنبؤ به عند التعامل مع الفرد ويسهل عملية التوجيه والإرشاد.
- السلوك الإنساني مرن (أي أنه قابل للتغيير والتعديل) مما يشجع عملية التوجيه والإرشاد
- مرونة السلوك لا تقتصر على تعديل السلوك الظاهري فقط بل تتعداه إلى البيئة الأساسية للشخصية (الذات) وتعديل مفهومها لدى الفرد إلى الإيجاب والواقعية.

ب- السلوك الإنساني فردي وجماعي :

فردي بمعنى أن السلوك يتأثر بفرديّة الإنسان (الشخصية) أي بما يتسم به من سمات عقلية وانفعالية ، وجماعي أي أن السلوك يتأثر بمعايير الجماعة وقيمها وعاداتها وضغوطاتها واتجاهاتها ، أي أن سلوك الإنسان هي ناتج من تفاعل العوامل الفردية والجماعية.

ج- استعداد الفرد للتوجيه :

الإنسان اجتماعي بطبيعته ولذا فإنه إذا استصعب عليه أمر فإنه يستشير غيره ممن يتوسم فيهم الخبرة والمقدرة ، والمرشد يفترض أن يكون من ذوي الخبرة ليقبل عليه الفرد ويتقبله وهذا هو أساس نجاح العملية التوجيهية والإرشادية.

د- حق الفرد في التوجيه :

من حقوق الفرد على الجماعة أن تضبط سلوكه وأن ترشده إلى الطريق القويم ليكون عضوا سليما فاعلا فيها.

هـ- حق الفرد في تقرير مصيره :

التوجيه يعطي للفرد الحق في تقرير مصيره بنفسه ، فيقدم التوجيه بطريقة خذ أو اترك وهذا يعطي مساحة أكبر للتلميذ للنمو والتفكير واتخاذ القرارات المناسبة للاستقلال والاعتماد على النفس وتحمل المسؤولية.

و- تقبل الفرد :

أن يتقبل الموجه الفرد كما هو وبما هو عليه لا كما ينبغي أن يكون (دون شروط) وهذا يعني أن يشعره بالأمن النفسي والطمأنينة ليبوح بما لديه من معاناة في جو آمن قائم على الثقة والاحترام المتبادل والتقبل لا يعني تقبل سلوك الفرد الشاذ بل يساعده على تغيير ذلك السلوك.

ز- استمرار عملية التوجيه :

عملية التوجيه عملية مستمرة طوال مراحل العمر مختلفة يقوم بها (الوالدان ، الموجهون، المعلمون) وعملية الاستمرار تعني أن يتابع المرشدون تطورات الفرد بصفة مستمرة لأن التوجيه ليس وصفة طبية ولا حلا جاهزا ولا نصيحة عابرة بل هو خدمة مستمرة ومنظمة.

ي- الدين ركن أساسي في عملية التوجيه :

إن تعاليم الدين الإسلامي معايير أساسية في تنظيم سلوك الأفراد والجماعات والتمسك بها مصدر أمن نفسي وطمأنينة والمعتقدات الدينية لكل من الموجه والفرد هامة وأساسية في عملية التوجيه ، فالتوجيه يحتاج إلى الموجه الذي يخشى الله ويراقبه في عمله ويحتاج إلى الموجه الملم ببعض مفاهيم الدين الأساسية مثل طبيعة الإنسان كما حددها الله سبحانه وتعالى وأسباب الاضطراب النفسي في رأي الدين مثل الذنوب هو ضعف الوازع الديني وأعراض الاضطراب النفسي كالانحراف والشعور بالإثم والخوف والقلق والاكتئاب والوسواس وكيفية التخلص من الوزر والتوبة الصادقة. (مدور، 2018، ص ص 31-33).

5-2 الأسس التي يقوم عليها التوجيه المهني :

ويمكن تصنيف الأسس بصفة عامة إلى ثلاث أصناف : الأسس النفسية ، الأسس الفلسفية ، الأسس الاجتماعية.

5-2-1 الأسس النفسية :

تتمثل الأسس النفسية التي تقوم عليها عملية التوجيه والإرشاد في مبادئ ومطالب النمو، والفروق الفردية :

أ- الفروق الفردية :

إن الفروق بين الأفراد ذات أهمية ودلالة في سلوكهم في مجال العمل ومن أبرز الفروق بين الأفراد وأكثرها تقبلا لدى الناس الفروق الجسمية ثم الفروق القدرة على التعلم ، سواء كانت هذه القدرة عامة أو متخصصة ، كما أن من المسلم به أيضا أن الأسلوب الذي يتبعه الفرد في معاملته للآخرين يختلف من فرد لآخر، كما أن الفروق التي توجد في الفرد الواحد ذات أهمية ودلالة في مجال العمل ، فالفرد لا يختلف عن غيره من الأفراد فحسب به إن خصائصه تختلف الواحدة عن الأخرى قوة وضعفا سواء كانت هذه الخصائص صفات جسمية أو استعدادات عقلية أم أساليب انفعالية ومزاجية ، فالفرد مثلا قد يكون شديد الذكاء ولكنه ضعيف الشخصية كما أنه قد يكون فوق المتوسط في قدرته العددية ولكنه أقل منه قدرته المكانية.

ب- مبادئ ومطالب النمو :

يخضع الفرد في نموه المهني للمبادئ العامة للنمو لأن النمو المهني ليس سوى مظهر من مظاهر النمو، وهو يخضع للمبادئ العامة التي يخضع لها النمو فهو يتأثر بالعوامل الوراثية والاجتماعية ، كما يتأثر أيضا بمستوى النضج الذي يصل إليه الإنسان ، فاختيار المهنة يتأثر بمستوى النضج الانفعالي والاجتماعي الذي وصل إليه الفرد وأهم مبادئ النمو التي يمكن أن تنطبق على النمو المهني هو أنه عملية مستمرة تتخذ سرعة تختلف باختلاف الأفراد وأن عمليات النمو لا تتكرر في الفرد الواحد ، وأنها تتمايز في أنماط أو النماذج أو أن النمو يتخذ أنماطا معينة وأنه يتجه إلى التعقيد والتركيب والتمايز والتكامل.

كما ينبغي إهمال مطالب وحاجات النمو التي تظهر في كل مرحلة من مراحل النمو والتي يحتاج الفرد لإشباعها للشعور بالراحة والسعادة ، والفشل في تحقيقها يجعله عرضة لعدم التوافق النفسي ولمختلف المشكلات النفسية.(بن فليس، 2014 ، ص ص 15-16).

5-2-2 الأسس الفلسفية :

أ- محاولة فهم طبيعة الإنسان :

حيث أن هذا المفهوم قد تخبطت فيه النظريات المختلفة ، فالتحليلية الفرويدية ترى أنه عدواني تتحكم فيه غرائزه ، والإنسانية (كارل روجرز) ترى أنه خير بطبيعته والسلوكية ترى أنه محايد ، والنظرية المعرفية الانفعالية ترى أنه يؤثر ويتأثر وأن أفكاره غير العقلانية السبب في اضطرابه.

والمفهوم الصحيح هو ما جاء به الدين الإسلامي حيث ميز الله سبحانه وتعالى الإنسان بالعقل والتفكير وبصره وعلمه وكرمه على سائر المخلوقات فهو مفطور على الخير ولديه شهوات وهو محاسب على استخدام ذلك العقل وفهم هذه الطبيعة يساعد المرشد المهني على نجاح عملية التوجيه والإرشاد وفهم الفرد.

ب- الكينونة والسيروية :

الكينونة تعني ما هو كائن وموجود والسيروية تعني ما سيصير (تغيير) والسيروية والكينونة متكاملتان ولا تلغي إحداهما الأخرى فمثلا الشخص الذي أصبح راشدا كان طفلا ، ويبقى ذلك الشخص رغم التغيير الذي جرى عليه أي أن هناك أمورا في الشخص تبقى كما هي بينما تتغير فيه أشياء أخرى.

والعالم هو دائم التغيير، لذا فالسيروية مفهوم دائم التغيير وحياة الإنسان مليئة بالتغيرات الجديدة بالملاحظة والتأمل والإرشاد ينظر إلى الشخص ككائن يتغير سلوكه رغم بقاءه نفس الشخص.

ج _ علم الجمال :

يهتم المرشد بالجمال وبالنظرة إلى الحياة بتفاؤل وجمال وتطلع إيجابي لذا يساعد المرشد الفرد على أن يتذكر الأشياء الجميلة في حياته دائما ويساعده على نسيان الذكريات المؤلمة.

د- علم المنطق :

يعتبر الإقناع المنطقي من أهم وأرقى أساليب عملية التوجيه والإرشاد حيث يحدد المرشد مع الفرد أسباب السلوك المضطرب من أفكار ومعتقدات غير منطقية وغير عقلانية والتخلص منها بالإقناع المنطقي للفرد وإعادةه إلى التفكير المنطقي.

(مدور ، 2018، ص ص 33-34).

3-2-5 الأسس الاجتماعية :

تؤثر الجماعة المرجعية على سلوك الفرد إضافة إلى ميوله واتجاهاته لأن الفرد يتأثر بالجماعة والسلوك فردي اجتماعي ، كما تؤثر ثقافة المجتمع التي ينتمي إليها الفرد من عادات وتقاليد وأعراف في ذلك الفرد وبالتالي على الموجه أن يراعي ذلك لكي من فهم الفرد وفهم دوافع سلوكه. (مدور، 2018 ، ص ص 35-36).

6- أهداف التوجيه المهني :

يمكن القول أن التوجيه هو عملية بناء مثمرة ومخططة تهدف لمساعدة الفرد على فهم نفسه لكي يستطيع تحقيق أهدافه في الحياة وتحقيق الصحة النفسية والتكيف مع نفسه ومع المجتمع ، وهناك مجالات متعددة للتوجيه والإرشاد ولكن خدمات التوجيه والإرشاد المهني تهدف بشكل أساسي إلى مساعدة الطالب على فهم نفسه وتقبلها والتكيف مع البيئة وتنمية مهاراته من إيجاد حلول مناسبة لمشكلاته الأكاديمية والمهنية ، وعلى تنمية اتجاهات سليمة لديه ، وهذا يتطلب تحديد الأدوار الأساسية للمرشد الذي يتمكن من تقديم الخدمات الإرشادية للطالب وفعالية من خلال ما يأتي :

- مساعدة الفرد على فهم نفسه وتقويم ذاته.
- مساعدة الفرد وإعداده ليكون قادر على اتخاذ القرارات السليمة المتعلقة بمستقبله الأكاديمي والمهني.
- تشجيع الفرد على تنمية اتجاهات وقيم إيجابية نحو المهن المختلفة.
- مساعدة الفرد على معرفة ميوله وقدراته وإمكانياته ومواطن الضعف والقوة لديه.
- مساعدة الفرد على التخطيط المهني.
- مساعدة الفرد في فهم العمل عن طريق إشراكه في نشاطات ترتبط بالعمل.
- تشجيع الطالب على الاشتراك في النشاطات المدرسية المختلفة لتحقيق النمو والتكيف الاجتماعي لديه.
- تزويد الفرد بالمعلومات عن المهن وعن الحاجة لها في البيئة المحلية. (أبو حمادة ، 2008 ، ص 254).
- توفير المناخ النفسي المناسب لتحقيق التوازن النفسي والاجتماعي.
- تنمية شعور واضح بتقدير وتقبل الذات لديهم.
- مساعدة الأفراد على فهم أنفسهم أي الفهم الدقيق لقدراتهم وإمكانياتهم وميولهم ورغباتهم الجسمية والعقلية والنفسية والاجتماعية. (مدور ، 2018 ، ص ص 37-38).

7- أساليب التوجيه المهني ووسائله :

7-1- أساليب التوجيه المهني :

تنقسم الأساليب إلى ثلاث أقسام:

أ- الأسلوب المباشر في التوجيه : هذا الذي تحدث عنه ويليامسون وهي التحليل والتركيب والتشخيص والتنبؤ والمقابلة والتتبع للفرد المسترشد ففي هذا الأسلوب يقوم الموجه المهني بجمع المعلومات والحقائق

ثم تطبيق الاختبارات حسب ما يرى الموجه وصولاً إلى نصح الفرد ومساعدته على تحمل المسؤولية واتخاذ القرارات التي تساعده في حل مشكلاته المهنية المختلفة.

ب- الأسلوب غير المباشر في التوجيه : وهي تنظر إلى الفرد كشخص قادر على معرفة ذاته معرفة فعلية توجيه المهني تزود الفرد بالمعلومات وتهيئ له فرص النجاح والفرد يقوم بواجب أكبر، متعلق بالاختيار المهني فالفرد قادر على تحمل المسؤولية.

ج - الأسلوب الخياري : هو أسلوب يجمع بين أسلوبين السابقين فهم يرون أن لكل حالة ظروفها وقد يستخدم هذا الأسلوب للحصول على معلومات وبيانات خاصة تكون مشاكل الفرد متصلة بتكيفه الاجتماعي. (الختاتنة ، 2013 ، ص 65).

7-2 وسائل التوجيه المهني :

هناك العديد من الوسائل التي يستخدمها الموجه المهني لتحقيق أهداف التوجيه المهني وهي:

1- الاختبارات السيكولوجية :

وهي عدة أنواع منها ما يقيس القدرات الفردية مثل اختبارات الشخصية واختبارات الميول.

2- دراسة الحالة :

وهي أكثر الوسائل شمولية في عملية جمع البيانات وفيها يتم تجميع وتحليل أعمق للشخصية والمشاكل التي يعاني منها على جميع الأصعدة من المهني وتستخدم في عدة أعراض بقصد تشخيص وهي تشمل بيانات عديدة منها السمات الشخصية وماهية مشكلته والبيئة التي يعيش فيها.

3- المقابلة :

هدفها إقامة علاقة بين الموجه المهني والفرد وللحصول على فهم سلوك الفرد وتساعد الفرد بذلك في معرفة ذاته ومعرفة مشكلته وكيفية تجاوزها.

4- استخدام معلومات مهنية في التوجيه :

وهي تلك المعلومات الخاصة والدقيقة المتعلقة بالعمل وحالة السوق المهنية والاتجاهات المهنية تقوم هذه المعلومات المهنية بدراسة وتقييم طاقات الأفراد وقدراتهم بالنسبة لمطالب المهن وإطلاع الأفراد على تلك المهن التي تساعدهم على قراراتهم واختباراتهم في الجانب المهني. (الخاتنتة ، 2013 ، ص 67).

8- خصائص التوجيه المهني :

- يرى سوبر أن التوجيه المهني عملية سيكولوجية تتميز بالخصائص التالية
- أنه عملية ترمي على مساعدة على أن ينمي صورة لذاته بحيث تكون هذه الصورة متكاملة ومتلائمة مع إمكانيات الفرد من استعداد وإمكانيات وميول ورغبات وقيم واتجاهات.
 - أنه عملية ترمي إلى مساعدة الفرد على أن ينمي ويتقبل الدور الذي يقوم به في عالم العمل والذي يتفق مع إمكانياته.
 - أنه عملية ترمي إلى مساعدة الفرد على أن يجرب ويختبر الصورة التي كونها ودوره في عالم العمل وفي المهنة التي اختارها.
 - أنه عملية ترمي إلى مساعدة الفرد في تحقيق صورته عن نفسه في ميدان العمل بحيث تكفل له السعادة وتكفل له منفعة المجتمع جراء العمل.
- (البادري، 2011، ص 35).

9. العوامل المؤثرة في التوجيه المهني :

- 1.الميول.
2. القدرات.
3. التفضيلات المهنية.
4. مفهوم الذات ووعي الذات.
- 5.العمر أو مراحل النمو.
- 6.الخبرة، خبرة النجاح أو الفشل المعلومات المتوفرة والوعي التربوي.
- 7.الأسرة والتنشئة الاجتماعية.
- 8.المدرسة والأشخاص المهنيين في حياة الفرد.
- 9.المجتمع والتقاليد.
10. وسائل الإعلام.

11. الرفاق والأصدقاء
12. الصدفة.
13. العامل الاقتصادي وشدة الحاجة عند الفرد.
14. العرض والطلب.
15. الواقع.
16. القيم الشخصية.
17. عوائد العمل أو الأجور أو الرواتب.
18. مكان السكن والمواصلات.
19. سمات الشخصية. مستوى التعليم ونوعه.
20. خبرات الطفولة. متطلبات المهنة وساعات العمل والموارد المستعملة في العمل.
21. الجنس والدين والعرق.
22. الشائعات حول عمل المرأة.
23. المكانة الاجتماعية التي يحققها العمل.
24. الوضع الاجتماعي (متزوج، أعزب، أرمل، مطلق، متقاعد...).
25. الامتيازات الإضافية التي يقدمها العمل مثل السكن والضمان الاجتماعي.
26. نوائح العمل وتشريعاته. (عبد الهادي، 2014، ص ص 170-172).

خلاصة :

من خلال هذا الفصل وما سبق ذكره نرى أن للتوجيه المهني أثرا بعيدا في شخصية الفرد في حياته الحاضرة والمقبلة ، فهي عملية مصيرية حاسمة تحدد مستقبله وترسم له معالم النجاح أو الفشل ، والسعادة أو البؤس، والاعتدال أو الانحراف، كما يحقق التوجيه المهني كثيرا من المنافع الاقتصادية والاجتماعية والنفسية.

الفصل الثالث : الرضا الوظيفي.

- تمهيد
- 1- مفهوم الرضا الوظيفي.
- 2- نشأة الرضا الوظيفي.
- 3- نظريات الرضا الوظيفي.
- 1-3 نظرية ماسلو للحاجات.
- 2-3 نظرية هيرزبرغ (نظرية العاملين).
- 3-3 نظرية التوقع.
- 4-3 نظرية المساواة (العدالة).
- 5-3 نظريتي (x) و (y) لدوجلاس ماكريجور.
- 6-3 نظرية ماكلانبيد للحاجات.
- 7-3 نظرية الدرفير
- 8-3 نظرية القيمة.
- 9-3 نظرية الدوافع و الأداء والرضا لروتر ولولرد.
- 4- أهمية الرضا الوظيفي.
- 5- أبعاد الرضا الوظيفي.
- 6- أنواع الرضا الوظيفي.
- 7- خصائص الرضا الوظيفي.
- 8- العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي.
- 9- قياس الرضا الوظيفي.
- خلاصة.

تمهيد:

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

1- مفهوم الرضا الوظيفي :

تعددت تعاريف الرضا الوظيفي وفيما يلي نستعرض بعضها :

- فيعرفه هوبوك Hoppock :

عبارة عن اهتمام بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تسهم في خلق الوضع الذي يرضى به الفرد في العمل. (خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2014 ، ص 14).

- يعرفه ستون Stone :

الحالة التي يتفاعل فيها الفرد مع وظيفته وعمله ، ويصبح إنسانا تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في التقدم لتحقيق أهدافه الاجتماعية. (أحمد ، 2017 ، ص 16).

- يعرفه بلوك Block :

هو اتجاه يعتبر محصلة للعديد من الخبرات المحبوبة وغير المحبوبة المرتبطة بالعمل ويكشف عن نفسه بتقدير الفرد العمل وإدارته. (محمد ، 2017 ، ص 11).

- ويعرف أيضا :

هو تعبير عن السعادة التي تحقق عن طريق العمل وبالتالي فهو مفهوم يشير إلى مجموعة المشاعر الوظيفية أو الحالة النفسية التي يشعر بها الفرد نحو عمله. (رماح للبحوث والدراسات ، 2018 ، ص 343).

- يعرفه السيد السيد أحمد النشار :

تقبل الفرد لعمله من جميع وجوهه ونواحيه ، وهو تقبله لأجره وتقبله للظروف المادية للعمل ، وتقبله لطبيعة العمل ومحتواه ، وتقبله لمجموعة الزملاء في العمل ، ولنمط الرئاسة ولفرص الترقية المتاحة.

- تعريف شامل للرضا الوظيفي :

هو مصطلح يطلق للتعبير على مشاعر الفرد نتيجة الشعور بالقناعة والارتياح والسعادة وتقبله لعمله، وهذا يتوقف حسب ما يراه الفرد لظروف عمله وفقا للعوامل والمتغيرات من الأجر والترقية والتقدم الوظيفي

ونظرة المجتمع ويمكن إجمال هذه العوامل بأنها عوامل مادية ومعنوية ، وعوامل داخلية وخارجية تسهم بإحساس الفرد بالرضا أو عدم الرضا عن عمله. (محمد، 2010، ص 9).

- **تعريف لوك :**

يعرف الرضا عن العمل على أنه حالة انفعالية إيجابية أو سارة ناتجة عن نظرة الفرد لعمله أو لوظيفته ويرتبط الرضا الوظيفي بعوامل عديدة مثل الراتب وساعات العمل وفرص الترقى والعلاقة مع الزملاء والرؤساء إلى غير ذلك. (ربيع ، 2009 ، ص 240).

- **أنس شكشك :**

ويقصد به اتجاه العامل نحو عمله ومدى إخلاصه وتقانيه في خدمة العمل ويقاس من خلال توافق العامل مع عمله وقيامه بالعمل بنشاط وجد ومثابرة وأنه يحقق السعادة والطمأنينة في عمله ويكسب تقدير إدارته والمشرفين عليه ويبني علاقات إيجابية مع من يعملون معه ولا يعاني في عمله من أنواع الملل ويصاحب عمله السرور والرضا المهني. (شكشك ، 2009 ، ص 43).

- **تعريف هربرت:**

مفهوم الرضا الوظيفي يطلق على مشاعر العاملين اتجاه أعمالهم ويمكن تحديد تلك المشاعر عن زاويتين ما يوفره العمل للعاملين في الواقع ، وما ينبغي أن يوفره العمل من جهة نظرهم. (محمد ، 2014 ، ص 260).

- **ويرى عبد الحكم أحمد الخزامي :**

أن الرضا يعرف على أنه التوجهات الوجدانية من جانب الأفراد نحو أدوار أعمالهم التي يشغلونها حالياً.

الرضا الوظيفي ينشأ من تظافر ظروف نفسية ومادية وبيئية تجمل الشخص على أي يقول بصدق أنه راض أو غير راض مع وظيفته. (الخزامي ، 2017 ، ص 2).

- **تعريف فارس حلمي :**

الرضا المهني يكون من اتجاهات ومشاعر خاصة بمهنة الفرد، ويتحمل جميع أمور المهنة - الإيجابي منها والسلبي - في تكوين بمشاعر الرضا والسرور. (حلمي، 1999، ص 268).

2- نشأة الرضا الوظيفي :

تعود بدايات الاهتمام بالرضا الوظيفي وتأثير على سلوك الأفراد إلى بدايات القرن الـ 20 ، وكانت أولى المحاولات هي محاولة تايلور F.W.Taylor صاحب نظرية الإدارة العلمية ، إن أصحاب هذه النظرية هم أول من فكروا علميا في تفسير سلوك العامل في المنظمة وفي كيفية حفزه من أجل المزيد من العطاء والبذل ولكن مطلقهم لم يكن في البحث في تحسين أحوال الفرد الاجتماعية وزيادة راتبه وتوفير حريته الفردية وديمقراطية الإدارة في المنظمة ، وإنما كان مطلقهم مناقشة المشكلات الإنتاجية وكيفية رفع إنتاجية الفرد العامل ولقد أدت نظرتهم نحو زيادة الإنتاج إلى اعتبار العامل أداة من أدوات الإنتاج وعليه فلن يتمكن الفرد من إعطاء أقصى طاقته الإنتاجية فلا بد أن تهتم الإدارة بتدريبه على العمل وأن تراقبه بواسطة المشرفين مع حفزه ماديا ومعاقبته إذا قصر في إنتاج الكمية المطلوبة منه.

وقام فريدريك تايلور (1856-1917) بوضع نظرية الإدارة العلمية في بداية القرن العشرين كطريقة لجعل إدارة أنشطة العمل أكثر كفاءة ، والافتراض الرئيس للدوافع حسب هذه الطريقة هو أن الأفراد العاملين مستعدون للعمل بجد من أجل الحصول على المكافآت المالية فالعاملين يعطون الحوافز المادية أهمية كبرى ، ولكن لم تستطع هذه الإدارة تحقيق الرضا المطلوب للعمال وكان يأخذ عليها إهمالها للجوانب الإنسانية في حياة العمال إلا أنها نفتت الانتباه للعنصر البشري في العمل وإلى قدراتهم وتأهيلهم وتحفيزهم للعمل.

وإذا كان موضوع الرضا الوظيفي قد ظهر في المجال الصناعي إلا أنه اكتسب أهمية خاصة في المجال التربوي باعتبار أن البشر هم مدخلاته ، وهم كذلك أهم مخرجاته بل إنه يمكن تقويم مخرجات العملية التربوية بصورة عامة والرضا الوظيفي للعمل محرك العملية التربوية بصفة خاصة.

وخلال هذه الفترة ظهرت حركة العلاقات الإنسانية اهتمت بالجانب الإنساني ومن رواد هذه الحركة إلتون مايو وزملائه وقد تضمنت هذه الحركة عدة أفكار أهمها :

أن المكافآت والحوافز الغير مادية تلعب دور رئيس في تحفيز الأفراد وشعورهم بالرضا وأن حجم العمل الذي يؤديه الفرد ومستوى كفاءته الإنتاجية لا يتحدد بطاقته الفيزيولوجية فحسب وإنما تحدده إرادة الجماعة والخلفية الاجتماعية. وقد شخصت هذه المدرسة ما لمعنويات العاملين وعلاقات العمل من أثر على إنتاجيتهم

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

وفي عام 1935 قام هوبوك بدراسة الرضا الوظيفي لدى عمال مصنع صغير بقرية بولاية بنسلفانيا بالولايات المتحدة الأمريكية المؤثرة في الرضا الوظيفي مثل أوضاع العمل ، الإشراف والإنجاز مستخدما أسلوب الاستقصاء ، وتعد هذه الدراسة أول دراسة مركزة على الرضا الوظيفي ونقطة الانطلاق لجميع الدراسات المتعلقة بالرضا الوظيفي. (فلمبان ، 1429 هـ ، ص ص 39-40).

3- نظريات الرضا الوظيفي:

تعددت النظريات التي تناولت موضوع الرضا المهني أو الوظيفي وإن كان معظمها يدور حول ذلك الشيء الذي يطلق الطاقات الكامنة في الإنسان أو بمعنى آخر كل ما يحرك الإنسان ويدفع به نحو سلوك بعينه ، وعلى ذلك فإن النظريات التالية للرضا الوظيفي كمظهر من مظاهر إشباع هذا العمل أي يقدر ما تزيد العوائد والمنافع التي يحصل عليها الفرد من مهنته بقدر ما يزداد حماس الفرد لبذل جهد مكثف في إدارته للعمل فزيادة دافعية الفرد لأداء العمل هو نتاج لشعور الفرد بالسعادة والرضا عن العمل أي هو نتاج شعور بإشباع حاجاته. (عاشور ، 1984 ، ص 81).

3-1 نظرية ماسلو للحاجات: Maslow's heirarchy of needs

تقوم نظرية ماسلو على فكرة مفادها أن الفرد غالبا ما يكون مدفوعا في أدائه لعمله برغبته في إشباع مجموعة من الحاجات الداخلية التي تظهر تتابع رأسي وتعتبر الحاجات التي لم يتم إشباعها عوامل محركة تنشط وتدفع الفرد إلى سلوك معين فإذا تم إشباع هذه الحاجات فإنها تكف عن كونها محركا للسلوك ، وتظهر الحاجة التالية في الترتيب والتي عمل الفرد من أجل إشباعها هي الأخرى ، حتى يؤدي إشباعها إلى ظهور الحاجات التالية ويعمل على إشباعها وهكذا ، ولطلق على هذه النظرية هرم الاحتياجات عند ماسلو. وتقوم نظرية ماسلو على الفروض التالية :

- الناس كائنات غير تامة يمكن أن تؤثر احتياجاتهم على سلوكهم وأن هذا التأثير يأتي عن طريق الحاجات التي يتم إشباعها ، أما الحاجات التي قد تم إشباعها فإن الفرد لا يكون في حاجة إليها ولا تعتبر من الدوافع.

- أن حاجات الفرد ترتب وفقا لأهميتها ، فهي تبدأ بالحاجات الأساسية أو الفيزيولوجية في قاعدة الهرم وصولا إلى الحاجات الأكثر تركيبا كذلك المتعلقة بالذاتية والنمو والإنجاز .

- ينتقل الشخص بحاجته من مستوى إلى مستوى تال في الترتيب عندما يتم إشباع الحاجات الأولى فهو ينتقل من تطلعاته إلى الحاجات الأولية ، أي أن الفرد العامل يركز أولا على إشباع حاجاته إلى ظروف عمل آمنة وأجر منتظم قبل أن يوجه سلوكه إلى إشباع حاجاته إلى الشعور بالذاتية والإنجاز .

وقد اقترح ماسلو خمسة تقسيمات أو مجموعات من الحاجات وفقا لأهميتها للفرد وهي :

1- الحاجات الفيزيولوجية:

وهي الحاجات الأولية أو الأساسية للأفراد مثل الحاجة للطعام والشراب والمأوى ، وتجنب الألم ، وتمثل هذه الحاجات في جو العمل في تشكل اهتمام العامل بالأجر وظروف العمل الأساسية كالتهوية والتدفئة والنظافة والتسهيلات الخاصة بتكييف الهواء أو دورات المياه... ونحوه.

2- حاجات الأمن والأمان:

عند إشباع الحاجات الأساسية عند الإنسان ولو جزئيا وعند حدها الأدنى يبدأ اهتمام الإنسان بالحاجة التالية لها في الأهمية ، وهو الحاجة إلى الأمن ، وهذه تنعكس في الحاجة إلى التحرر في أي تهديد في العمل كالفصل مثلا ، أو حاجته للأمان ضد الأخطار المهنية وحاجته إلى جو عمل آمن كما تتمثل هذه الحاجة في زيادة الأجور والاستقرار الوظيفي ومستوى مقبول من الظروف البيئية التي تحافظ على صحته وتضمن له حياة سعيدة بعد التقاعد.

3- الحاجات الاجتماعية والانتمائية :

بعد أن يتم إشباع المستويين السابقين من الاحتياجات إلى حد مقبول فإن الحاجات اجتماعية والانتمائية تبدأ في الظهور، وتتمثل هذه في الحاجة إلى الصداقة والزمالة والتفاعل مع الآخرين كزملاء العمل وحاجة الفرد في أن يكون مقبولا لدى المحيطين به.

4- الحاجة إلى الاحترام والتقدير :

يلي في ذلك ظهور حاجة الإنسان إلى التمتع باحترام الآخرين له على أساس ما حققه من إنجازات ونجاح في حياته الخاصة والتمتع بمكانة مرموقة بن أفراد الجماعة ، وتتمثل هذه الحاجة داخل العمل في الحاجة إلى اعتراف المحيطين إلى أهمية عمليه وخبرته ومهارته وكذلك حاجته إلى وظيفة ذات مركز هام في التنظيم مثل الوظائف الإدارية والقيادية وغير ذلك.

5- الحاجة إلى تحقيق الذات :

وهي تمثل أعلى مستوى في ترتيب الحاجات ، وهذه تشبع باستدعاء واستخدام القدرات والمهارات الكاملة لدى الأفراد ولا توجد هذه الحاجة إلا عند القلة القليلة من الناس ويتميز هؤلاء بالبحث عن الأعمال التي تطلق لديه روح التحدي وتسمح له بإظهار ملكاتهم وأفكارهم الخلاقة ويؤدي عدم إشباع هذه الحاجات إلى ظهور العدوانية والتبرير أو التعويض أو التراجع والارتداد ، وكلها عمليات دفاعية قد يقوم به الفرد بصورة لا شعورية لاستعادة توازنه النفسي. (العمرى ، 2008 ، ص ص 85-87).

3-2 نظرية هيرزبرغ (نظرية العاملين): Hersberg tow factor theory

تهتم هذه النظرية بالتركيز على مجموعتين أساسيتين من العوامل المؤثرة في واقعية الفرد ، تعرف المجموعة الأولى : بالعوامل التي تسبب الرضا أو الإشباع المهني ، وهي التي تدفع إلى العمل والأداء الجيد ، ولكن عدم توافر هذه العوامل لا يؤدي بالضرورة إلى السخط وعدم الرضا ، وقد أطلق على هذه المجموعة (اسم المحركات) أو (البواعث) وهي تتعلق بمحتوى العمل نفسه ، وتسمى أيضا عوامل الرضا وتشتمل على ما يلي :

- تحقيق الأهداف.
- الاعتراف بأهمية العمل الذي يقوم به المرء.

- طبيعة العمل وما يحمله من تحدي لقدرات الفرد.
- المسؤولية واتباعها وتنوعها وألا تقتصر فقط على التنفيذ.
- الإنجاز أي وجود العمل الذي يشعر فيه الموظف أنه ينجز شيئاً.
- النمو والتنمية الذاتية نتيجة لهذا العمل الترقى الوظيفي أو المهني.

أما المجموعة الثانية من العوامل :

فهي يؤدي غيابها إلى الشعور بعدم الرضا ، وفي نفس الوقت فإن وجود هذه العوامل لا يؤدي إلى زيادة درجة رضا العاملين وقد أطلق على هذه المجموعة من العوامل اسم (العوامل الصحية) إذ أنها أساسية للحفاظ على مستوى عدم السخط لدى العاملين ، ومن ثم فإن دورها يقتصر على الناحية الوقائية فقط وتتعلق هذه العوامل بمحيط الوظيفة أي الظروف الخارجية عن الوظيفة ذاتها وهي تشمل على : الأجور ، ظروف العمل ، السياسات الإدارية ، القيادة ، مستوى العلاقات والترابط مع الزملاء والمشرفين والمرؤوسين ، مستوى ونمط الإشراف والأمن الوظيفي.

وقد توصل فريدريك هيرزبرغ وزملائه في ولاية بنسلفانيا في الولايات المتحدة الأمريكية إلى هاتين المجموعتين من العوامل وذلك من خلال دراسة ميدانية أجريت على 100 مهندس و100 محاسب يعملون في 9 شركات في الولايات المتحدة الأمريكية وعن طريق سؤال كل منهم (عن الوقت الذي يشعر فيه بشعور الرضا نحو عمله وأن يقص كيفية حدوث هذا الشعور والأسباب التي دعت إليه) ، ومن خلال تحليل 476 قصة ذكرها المهندسون والمحاسبون توصل هيرزبرغ وزملائه إلى العوامل السابق ذكرها. (العمرى ، 2008 ، ص ص 79-80).

3-3 نظرية التوقع :

إن هذه النظرية تقوم على فكرة الدافعية كنموذج تم تطويره عن طريق فروم Vroom وتشير هذه النظرية إلى أن الرغبة أو الميل للعمل بطريقة معينة يعتمد على قوة التوقع بأن ذلك العمل أو التصرف ستتبعه نتائج معينة ، كما يعتمد أيضا على رغبة الفرد في تلك النتائج ، فالدافعية هي نتائج لرغبة الإنسان في شيء ما وتقوم هذه النظرية على :

- أ- **التكافؤ** : وقياس شعور الأفراد تجاه العائد الشخصي.
- ب- **العائد** : ويكون العائد سلبيا أو إيجابيا ويعطى للفرد حسب العائد سواء سلبيا لا يكرر العمل أو إيجابيا ويرغب الفرد في إنجازه.

وبناء على هذه النظرية رضا الفرد لا يتحقق نتيجة الوصول إلى الهدف بقدر ما يتجه إدراك الفرد للجهد الذي بذل في سبيل تحقيق هذا الهدف والدافعية تعني قوة الدافع نحو عمل ما وقوة الرغبة تعني شدة رغبة الإنسان في شيء ما والتوقع يعني احتمال حصول ذلك الإنسان على شيء من خلال عمل معين. (بهنسي ، 2011 ، ص ص 53-54).

3-4 نظرية المساواة (العدالة) 1963-1965 Equity theory :

قدمت هذه النظرية من قبل آدامز Adams 1965-1963 وتذهب إلى أن الرضا المهني يتحقق إذا كان هناك توازن بين ما يقدمه الفرد للعمل وبين ما يحصل عليه الفرد من العمل أي بمعنى آخر إيجاد توازن بين المدخلات (ما يبذل من مجهود) والعوائد (النتائج التي يحققها العامل من العمل) ، فإذا تحقق هذا التوازن فإنه يؤدي إلى حالة من الشعور بالرضا لدى العاملين ، أما إذا رأى العاملون عدم وجود التوازن بين الجهد المبذول والعائد منه فإن ذلك يخلق حالة من الشعور بعدم الرضا.(المشعان ، 1994 ، ص 230).

3-5 نظريتي (x) و(y) لدوجلاس ماكريجور Douglas Mcc Gregor :

لقد وضع العالم الأمريكي دوجلاس مكريجور أنماط مثالية حول مفهوم الإنسان وسلوكه وأن هاتين النظريتين يبينان مستوى الدافعية والإنجاز لدى العاملين أطلق على أحدهما نظرية (x) والثانية نظرية (y).

أ- نظرية (x) theory :

وهذه النظرية تقوم على مجموعة من الاقتراحات أهمها :

- 1- أن الإنسان بطبعه يكره العمل ويحاول الابتعاد عنه ولا بد من إكراهه عليه باستمرار .
- 2- أن الإنسان بطبعه كسول ولا يوجد لديه طموح ولا يرغب بتحمل المسؤولية ولا بد من ترغيبه به باستمرار .

- 3- أن الاستجابة لطلبات العاملين يعد ضرب من ضروب الضعف في الإدارة. (الشواورة، 2013، ص 70).
- 4- العقاب والتهديد بالعقاب من الرسائل الأساسية لدفع الإنسان إلى العمل.
- 5- لا بد من الرقابة الشديدة والدقيقة على الإنسان لكي يعمل.
- 6- الأجر والمزايا المادية الأخرى أهم حوافز العمل.

وعلى أساس هذه الافتراضات اتخذت الإدارة التقليدية الخطط والأساليب الملائمة لإدارة الجهد البشري وجعلت التهديد والإشراف المحكم على العاملين من وسائلها ، وهذه السياسة وضعت لتتناسب افتراضات ظالمة في سلوك الأفراد ، أثبتت العلوم الاجتماعية بطلانها ونفت تلك الصفات التي تم إلصاقها بالبشرة وجاءت بأن هذه الصفات لم تكن من صافت البشر الموروثة ولا من طبائعه بل إنها إهدار لما تنتجه الإدارة من خطط دفاعية ذات افتراضات خاطئة في السلوك البشري.

ومن هنا فالعمالة المؤقتة كأفراد إذا افترضنا ذلك فسوف يؤثر على مشاعرهم كبشر وبالتالي على سلوكياتهم ومدى انتمائهم للعمل بل وللمؤسسة التي يعملون بها ويصبحون أدوات معطلة للعمل وهذا عكس ما يراد الوصول إليه وهو أن يصبح هؤلاء أداة قوية في العمل ويستفاد من طاقتهم وأفكارهم بما يعود بالنفع عليهم وعلى الأنساق الأخرى التي يتعاملون معها.

ب- نظرية (y) thoery :

هذه النظرية إلى جانب إيمانها بدوافع العمل وحاجات العاملين فإنها تحاول تقديم افتراضات أخرى تفسر بعض مظاهر السلوك الإنساني وهذه الافتراضات :

- 1- أن الجهد الجسمي والعقل الذي يبذله العامل في عمله هو شيء طبيعي كاللعب والراحة.
- 2- أن الرقابة الخارجية والتهديد بالعقاب ليست الوسيلة الوحيدة التي تدفع العاملين لبذل الجهد من أجل تحقيق الأهداف التنظيمية ، إذ أن العامل سوف يقوم بممارسة الرقابة الذاتية والتوجيه الشخصي من أجل إنجاز الأهداف التي التزم بها.

وبالنظر إلى هذه النظرية (y) التي قامت عليها مع فئة من العمالة المؤقتة نجد أنها أكثر مناسبة من النظرية السابقة (x) وذلك لأن النظرية (y) ترى أن الأفراد يحبون العمل ويرغبون في المسؤولية وإيجاد نوع من الإبداع والرغبة في تحقيق أهداف المؤسسة في تحقيق الرقابة الذاتية والتوجيه الشخصي وهذه الافتراضات تجعل العمالة المؤقتة نسق يسعى إلى تحقيق ذاته وتحقيق الأهداف المتفق عليها وأكثر انتماء للعمل والمؤسسة وهذا له توابعه الإيجابية الكثيرة على العامل وعلى العمل وعلى المؤسسة بل وعلى المجتمع كله.

3-6 نظرية ماكلانيد في الحاجات :

هذه النظرية تتجه إلى الأبحاث التطبيقية المتعددة التي أجراها ماكلانيد فقد توصل إلى أن هناك حالات ثلاث لها تأثير كبير في تحريك سلوك العاملين في المنظمات وهذه الحاجات هي :

أ- الحاجة إلى الإنجاز: وهي الحاجة أن يبذل الإنسان جهدا أو أن يحقق إنجازات معينة.

ب- الحاجة إلى القوة : وهي الحاجة إلى أن يكون الإنسان سلطة ويؤثر من خلالها في الآخرين.

ج- الحاجة إلى الصداقة والانتماء : إذ أن الأفراد الذين عندهم حاجة قوية للانتماء يتولد لديهم شعور البهجة والسرور عندما يكونون محبوبين من الآخرين ويشعرون بالألم إن تم رفضهم من الجماعة التي ينتمون إليها.

وتحدد ملامح هذه النظرية فيما يلي :

- أ- أن كل إنسان يملك هذه الحاجات بدرجات متفاوتة.
- ب- استخدام الاختيارات الإسقاطية لمعرفة قوة هذه الحاجات بعيدا عن التأثيرات الخارجية.
- ج- الحاجة يمكن أن تعلم إذا ما وضع المتعلم في ظروف خاصة وخضع لاختبارات معينة.
- د- كان اهتمام ماكيلاند منصبا على إيجاد نوع من التوافق بين النمط الدافعي للأفراد وبين حالات المنظمة التي يعملون بها.

ومن هذه النظرية يمكن استنتاج أن إدراك الحاجات الثلاثة يعتبر عاملا هاما في مساعدة الأفراد نحو تحقيق الأهداف المطلوبة ولو استخدمت هذه النظرية مع العمالة المؤقتة وأدركوا هذه الحاجات قد يجعلهم أكثر قدرة على إنجاز المهام أو الأعمال المكلفون بها وأكثر قدرة على العطاء والانتماء وتكوين العلاقات الطيبة

بما يعود على العمل والمؤسسة بالنفع سواء كانت هذه العلاقات رسمية أو غير رسمية طالما لم يؤثر بشكل سلبي على العمل بالمؤسسة. (بهنسي ، 2011 ، ص ص 51-52).

3-7 نظرية الدرفير Alderfer:

- وفق هذه النظرية تتدرج حاجات الأفراد في شكل هرمي في ثلاث مستويات فقدت تتحد في :
- أ- حاجات البقاء : وهي الحاجات الفيزيولوجية.
 - ب- حاجات الانتماء : والتي تشبع بالحاجات الاجتماعية والتفاعلات بين الأفراد.
 - ج- حاجات النمو : وهي الحاجات التي يشبعها بساهمته ومشاركته المنتجة.

ويتضح أنه هناك علاقة بني نظرية ماسلو و الدرفير فنجد أن حاجات البقاء عند الدرفير يقابلها الحاجات الفيزيولوجية والأمن عند ماسلو وحاجات الانتماء عند الدرفير يقابلها حاجات احترام الذات والحاجات الاجتماعية عند ماسلو.

من خلال هذه النظرية نجد أنها تفسر حاجات البقاء لدى العمالة المؤقتة الوظيفة الأمانة غير محددة المدة أو غير مرتبطة بعقود العمل حتى لا يحدث تعسف من قبل صاحب العمل أو الإدارة ، مع محاولة إيجاد علاقات اجتماعية قوية بين الزملاء والرؤساء أما حاجات النمو فتتمثل في الترقية ونوع العمل الذي يتناسب مع ملائمتهم وهذا في قالب لم يوفر أو لم يطبق على العمالة المؤقتة بإصدار تشريعات تؤكد على تعيين بقية زملائهم بشروط محددة (بهنسي ، 2011 ، ص 54).

3-8 نظرية القيمة Value Theory :A.Lock

يرى إدوين لوك أن المسببات الرئيسية للرضا عن العمل هي قدرة ذلك العمل على توفير العوامل ذات القيمة والمنفعة العالية لكل فرد على حدة وأنه كلما استطاع العمل توفير العوائد التي يرغبها الفرد ليست تماما هي الموجودة تدرج الحاجات لماسلو وإنما تعتمد بالدرجة الأولى إدراك وشعور كل فرد على حدة بما يوده

من عوائد إنما تتناسب وظيفته ومستواه الوظيفي والاجتماعي ، وتتاسب رغباته وأسلوبه في الحياة ، فأحد المديرين وفقا لنظرية ماسلو ، يجب أن يسعى إلى التقدير وتحقيق الذات ، ولكن وفقا لنظرية القيمة فإن العوائد التي يرغبها المدير قد تتضمن العوائد المادية والأمان وأي عوائد أخرى يراها مناسبة له. (هاشم ، 2012 ، ص 94).

9-3 نظرية الدوافع والأداء والرضا لبورتر ولولر Motive Performance & Satisfaction Porter and Lowler :Theory

تهتم نظرية بورتر و لولر بثلاثة متغيرات وهي :

1- الدافع 2- الأداء 3- الرضا

وترى أن قوة الدافعية التي هي محصلة توقعات الفرد للعائد المرتبط بأدائه لعمل معين واحتمالات ذلك المتوقع تؤثر على الجهد الذي يبذله الفرد الموظف في أدائه لمهام علمه ومن ثم فإن كمية الجهد هذه إضافة إلى قدرات وخصائص الفرد وإدراكه الصحيح لدوره وكذلك إدراكه لعدالة المكافآت تؤثر جميعها على مستوى أدائه الوظيفي ، الذي يترتب عليه العائد الحاصل سواء أكان ماديا (الجزء الخارجي) أم معنويا (الجزء الداخلي) ووفق هذا العائد يتحدد شعور الفرد بالرضا الوظيفي والذي يمثل هنا نتائج تطابق العائد المتوقع مع العائد المتحصل فعليا ومدى شعوره بعدالة ما حصل عليه من عائد أو مكافأة. (هاشم ، 2012 ، ص 100).

4- أهمية الرضا الوظيفي :

- أن ارتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي إلى انخفاض نسبة غياب الموظفين.
- أن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلى ارتفاع نسبة الطموح لدى الموظفين في المؤسسات المختلفة.

- أن الأفراد ذوي درجات الرضا الوظيفي المرتفع يكونون أكثر رضا عن وقت الفراغ وخاصة مع عائلاتهم وكذلك أكثر رضا عن الحياة بصفة عامة.
- أن الموظفين الأكثر رضا عن عملهم يكونون أقل عرضة لحوادث العمل.
- هناك علاقة وثيقة ما بين الرضا الوظيفي والإنتاج في العمل فكلما كان هناك درجة عالية من الرضا أدى ذلك إلى زيادة الإنتاج.

وعموما يعتبر الرضا الوظيفي للموظفين من أهم مؤشرات الصحة والعافية للدائرة ومدى فعاليتها على افتراض أن الدائرة التي لا يشعر الموظفون بالرضا سيكون حظها قليل بالتالي يشعر فيها الموظفون بالرضا مع ملاحظة أن الموظف الراضي عن عمله هو الأكثر استعدادا للاستمرار بوظيفته وتحقيق أهداف المنظمة كما أنه يكون أكثر نشاطا وحماسا في العمل وأهم ما يميز أهمية دراسة الرضا الوظيفي أنه يتناول مشاعر الإنسان إزاء العمل الذي يؤديه والبيئة المحيطة به. (عبد اللطيف ، 2015 ، ص ص 12-13).

5- أبعاد الرضا الوظيفي :

5-1 الرضا عن فرص الترقية :

يعرف البعض بعض الترقية بأنها تغيير أحسن يتم من وظيفة لأخرى في السلطات والمسؤوليات المرتبطة بها.

بينما يرى البعض الآخر أنها نقل الشخص من وظيفة على وظيفة أخرى يتطلب القيام بها تحمل أعباء ومسؤوليات أكبر وفي مقابل ذلك يكون مجال الزيادة في الأجر أمامه أكبر، شريطة أن يقبل الموظف هذا النقل ويسلم بأنه يحمل معنى التقدير من جانب الشركة لمجهوده أو لمدة خدمته.

ويرى باحثون أن سياسة الترقية حافز من الحوافز الفعالة لتنمية الفرد وحثه على الأداء الأمثل من ناحية وكمدخل من مداخل المؤثرة على تقديم المنشأة وتطويرها من ناحية أخرى وعلى أي حال يمكن القول بأن الترقية ماهي إلا عملية نقل الرقود من وظيفة لأخرى تحمل ميزات أكثر في السلطات والصلاحيات الممنوحة

له تتعادل مع حجم ونوعية المسؤوليات الملقاة على عاتقه وفي ذات الوقت يحظى هذا الفرد بتميز أكبر مقابل لهذه الوظيفة الأعلى مستوى. (شكشك ، 2009 ، ص 134).

حيث أشارت نتائج دراسات كثيرة على أنه هناك علاقة طردية بين الترقى والرضا عن العمل فكلما كان طموح الفرد أو توقعات الترقية لديه أكبر 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.

5-2 الرضا عن الأجر:

يعرف الأجر بأنه الثمن الذي يحصل عليه العامل نظير المجهود العضلي الذي يبذله في العمل.

وتتبع أهميته كحافز على الإنتاج وأنه يتيح للفرد الكثير من الحاجات ، إن الأجر الذي يحصل عليه العامل وسيلة لإشباع الحاجات الفيزيولوجية فقط ، ولكنه يعطي للفرد الشعور بالأمن ويركز على المكانة الاجتماعية ، وكذلك ينظر إليه الفرد كمركز لتقدير وعرفان المنظمة لأهميته وكذلك أحيانا يكون الأجر وسيلة لإرضاء الحاجات الاجتماعية من خلال ما يتيح للفرد من تداول المجاملات الاجتماعية مع الآخرين ومن هنا نجد أن الأجر له أهمية كبرى لدى الفرد وأن العدالة في الأجر المدفوع للفرد والذي يقدر به جهود عمله في المنظمة هو عنصر من عناصر الرضا لدى الفرد عن وظيفته التي يشغلها في المنظمة.

5-3 الرضا عن محتوى العمل :

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

5-3-1 درجة تنوع مهام العمل فكلما كانت درجة تنوع مهام العمل عالية زاد الرضا والعكس صحيح.

2-3-5 درجة السيطرة الذاتية المتاحة للفرد فكلما زادت حرية الفرد في اختيار طرق أداء عن العمل وفي اختيار السرعة التي يؤدي بها العمل كلما زاد رضاه عن العمل.

3-3-5 استخدام الفرد لقدراته فكلما أتاح العمل الذي يقوم به الفرد لكي يستخدم قدراته ومهاراته ، فكلما زاد رضاه عن العمل والعكس صحيح.

4-5 الرضا عن الإشراف والإدارة :

يتفق أغلبية الباحثين على تعريف الإشراف على أنه علاقة عمل رسمية بين شخص موجه (المشرف) وعدد من الأشخاص (مشرف عليهم) يعملون مع جماعات وتهدف هذه العلاقة إلى مساعدة المشرف عليهم في تحقيق الأهداف المسطرة.

فكلما كانت العلاقة بين الرئيس ومرؤوسيه ودية وكان الرئيس مهتما بمرؤوسه لسلوكه وحريص كل الحرص على إعطائهم حقوقهم كاملة كل هذا يكسب المشرف ولاء مرؤوسه ويحقق رضا عام عن العمل بين المسؤولين.

5-5 الرضا عن جماعة العمل :

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

بحيث تقسم الحوافز بالتساوي لكل أفراد المجموعة يعني أن كل فرد يحصل على نصيبه من حوافز بناء على إنتاجية الجماعة ككل.

5-6 الرضا عن ظروف العمل :

ويقصد هنا بظروف العمل بيئة العمل ويقصد هنا بظروف العمل بيئة العمل الداخلية من إضاءة وتهوية وحرارة ورطوبة وضوضاء ونظافة ، فكلما كانت بيئة العمل مناسبة فإن 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 الإيجابية لنا هي بمثابة عوامل الرضا الوظيفي التي أوردناها.

معنى ذلك أن الحوافز الإيجابية وعوامل الرضا وجهان لعملة واحدة وهذا يعني أن الحوافز الإيجابية تؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي والحوافز السلبية تقلل من الرضا الوظيفي.

ولهذا حضي موضوع ظروف العمل باهتمام المختصين وهذا نظرا لحاجة الأفراد العاملين في المنظمة إلى أجواء عمل جيدة من أجل إعداد قوة عمل راضية ومحفزة وذات أداء عالي لأعمالها.

وكذلك تؤثر الحياة المهنية على الموظفين في العمل على حياتهم الشخصية أيضا وتساهم بدورها في تحقيق أهداف الاستراتيجية للمنظمة والعاملين معها.

5-7 الرضا عن ساعات العمل :

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.

6- أنواع الرضا الوظيفي:

يمكن تقسيم الرضا الوظيفي إلى :

6-1 الرضا الوظيفي وفقا لشموليته : يتضمن الأبعاد التالية :

أ- الرضا الوظيفي الداخلي : يتعلق بالجوانب الذاتية التي يساهم في منحها مثل الاعتراف ، التقدير ، القبول ، والتمكن ، وإنجاز التعبير عن الذات ، والعلاقات مع الزملاء ، والاتجاه نحو المهنة.

ب- الرضا الوظيفي الخارجي : يتعلق بالجوانب البيئية للموظف في محيط العمل مثل المدير وزملاء العمل ومميزات العمل المالية (الرواتب والحوافز والترقيات) ونمط العمل.

6-2 الرضا الوظيفي وفقا للزمن : يتضمن الأبعاد التالية :

أ- الرضا الوظيفي المتوقع : يشعر الموظف بهذا النوع من خلال عملية الأداء الوظيفي بأن ما يبذله من جهد يتناسب مع هدف المهنة.

ب- الرضا الوظيفي الفعلي : يشعر الموظف بهذا النوع بعد مرحلة الرضا الوظيفي المتوقع عندما يحقق الهدف فعليا. (الخفاف، 2013، ص 372).

7- خصائص الرضا الوظيفي :

يمكن أن نحد أهم خصائص الرضا الوظيفي فيما يلي :

أ- تعدد مفاهيم طرق القياس :

أشار الكثيرون من الباحثين في ميدان الرضا الوظيفي إلى تعدد التعريفات وتباينها حول الرضا الوظيفي وذلك لاختلاف وجهات النظر بين العلماء الذين تختلف مداخلهم وأرضياتهم التي يقفون عليها.

ب- النظر إلى الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي :

غالبا ما ينظر إلى الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي فإنما يمكن أن يكون رضا لشخص قد يكون عدم رضا لشخص آخر فالإنسان مخلوق معقد لديه حاجات ودوافع متعددة ومختلفة من وقت إلى آخر وقد انعكس هذا كله على تنوع طرق قياس المستخدم.

ج- الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة بالسلوك الإنساني :

نظرا لتعدد وتعقيد وتداخل جوانب السلوك الإنساني تتباين أنماطه من موقف إلى آخر ومن دراسة لأخرى بالتالي تظهر نتائج متناقضة ومتضاربة للدراسات التي تناولت الرضا لأنها تصور الظروف المناسبة التي أجريت في ظلها تلك الدراسات.

د- الرضا الوظيفي حالة من الإقناع والقبول :

يتميز الرضا الوظيفي بأنه حالة من القناعة والقبول ناشئة عن تفاعل الفرد مع نفسه ومع بيئة العمل وعن إشباع الحاجات والرغبات والطموحات ويؤدي هذا الشعور بالثقة في العمل والولاء والانتماء له وزيادة الفاعلية في الأداء والإنتاج لتحقيق أهداف العمل وغاياته.

هـ- الرضا الوظيفي ارتباط بسياق تنظيم العمل والنظام الاجتماعي :

حيث يعد الرضا الوظيفي بأنه حالة محصلة للعديد من الخبرات المحبوبة وغير المحبوبة المرتبطة بالعمل فيكشف عن نفسه في تقدير الفرد للعمل وإدارته ويستند هذا التقدير بدرجة كبيرة على النجاح الشخصي والفشل في تحقيق الأهداف الشخصية وعلى الأسلوب الذي يقدمها للعمل وإدارة العمل في سبيل الوصول إلى هذه الغايات.

و- رضا الفرد عن عنصر معين ليس دليلا على رضاه عن العناصر الأخرى :

إن رضا الفرد عن عنصر معين لا يمثل ذلك دليل كافي على رضاه عن العناصر الأخرى كما أنه قد يؤدي لرضى فرد معين ليس بالضرورة أنه يكون له نفس القوة التأثير وذلك نتيجة لاختلاف حاجات الأفراد وتوقعاتهم. (عبد اللطيف ، 2015 ، ص ص 14-16).

8- عوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي :

تنقسم عوامل الرضا إلى عدة عوامل وهي :

- عوامل داخلية أو خاصة بالفرد وعوامل شخصية.
- عوامل خاصة بالإنجاز.

- عوامل تنظيمية.

8-1 العوامل الخاصة بالفرد :

أ- حاجات الفرد :

حيث لكل فرد حاجات تختلف عن الآخرين في نوعها ودرجة إشباعها وهذه الحاجات تشبع من خلال العمل وكلها توفر الإشباع المناسب توفر في مقابلة الرضا المناسب وتعدد حاجات الفرد مثل:

- الاحتياجات الفيزيولوجية : مثل الهواء الطعام ، المسكن ، النوم وغيرها من الاحتياجات الأخرى.
- الاحتياج للأمن والأمان : الحاجة إلى العيش في مجتمع آمن بعيد عن المخاطر.
- الاحتياجات الاجتماعية : القبول الاجتماعي ، التفاعل الاجتماعي ، والولاء الاجتماعي.
- الاحتياج إلى تحقيق الذات : احتياج جسماني ، احتياج عقلي ، احتياج نفسي.

ب- اتفاق العمل مع قيم الفرد :

توجد لدى الفرد العديد من القيم والتي يمكن تحقيقها في نطاق العمل ويقدر تحقيقها يرفع الرضا الوظيفي ومن هذه القيم القيادة وإتقان العمل والإبداع.

ج- الشعور باحترام الذات :

فهو من الأشياء التي يسعى الإنسان في تحقيقها في أكثر من مجال وفي مجالات تحقيقها المهمة هو مجال العمل سواء كان ذلك عن طريق المركز الذي يشغله أو طبيعة الوظيفة ومكانتها ومعرفة أفراد المجتمع لقيمة هذه المكانة ولمكانة الدائرة في المجتمع وبالتالي يمكن أن يتم إشباع هذه الحاجة (الشعور باحترام الذات) من خلال المركز الوظيفي أو الاجتماعي للدائرة مما يؤدي إلى الإحساس بالرضا.

د- خصائص شخصيات الفرد وظروفه :

والتي تتمثل في إدراكه وشخصيته وقدراته واستعداداته وطموحاته وذكائه ومدى ولائه وانتمائه للدائرة وعمره الزمني وتجاربه ودخله الشهري ومدى ما تلعبه هذه الخصائص في إنجاز الفرد للعمل والقيام بمسؤولياته الوظيفية أي انعكاسها الإيجابي عن الرضا.

8-2 عوامل خاصة بمحتوى الوظيفة :

من العوامل التي تلعب دورا هاما في تحديد رضى محتوى الوظيفة نفسها من حيث نوعها ومهامها والنسق الذي تسير عليه فبعض الأعمال تحتاج للدقة وسرعة التنفيذ فربما يكون مستوى الرضا فيها منخفض مقارنة بالأعمال التي يمكن للعامل أن يقوم بها بمهام متعددة ويوجد فيها إثراء وظيفي وتمكنه من الأداء بطريقة فيها قدراته وإمكاناته وخبراته وإبداعاته ، وكل ذلك ينعكس بشكل رضى وظيفي عالي.

8-3 عوامل خاصة بالأداء :

يتحقق الرضى في العمل نتيجة لإدراك الفرد للعوامل التالية بالنسبة للأداء :

- 1- ارتباط الأداء بمكافآت وحوافز العمل وشعور الفرد بأن قدراته تساعد على تحقيق الأداء المطلوب بما يتواءم مع الأهداف المحددة.
- 2- إدراك الفرد بأن حوافز ومكافآت العمل ذات أهمية وقيمة بالنسبة له وإدراكهم بالعدالة في التوزيع بالنسبة للعوائد ومكافآت العمل أي أنه يتناسب مع ما يقدمه من عمل للدائرة بالنسبة للآخرين.

8-4 عوامل خاصة بمستوى الإنجاز الذي يحققه الفرد :

وهو مدى ما يترتب على الجهد الذي يبذله الفرد من خلال أدائه لعمله والنتائج التي يتوصل إليها كالرضا والإنتاجية والتسبب الوظيفي مثل تغيب الموظف بدون عذر، مغادرة الموظف قبل نهاية الدوام ، تأخر الموظف عن الدوام وخروجه أثناءه وانشغال الموظف بقراءة الصحف والحديث عبر الهاتف والثرثرة مع الزملاء تأفقه من العمل ومن قوانين العمل وهذا يعبر على أن الموظف لا يوجد لديه رضى وظيفي مما يؤدي إلى انخفاض إنتاجيته في العمل وبالتالي انخفاض مستوى الإنجاز الذي يحققه الموظف في عمله مما يؤدي إلى التسبب الوظيفي ودورات العمل فبعض الأفراد قد لا يكتفي بأداء العمل فقط ولكن قد يكون لديه رغبة في إنجاز أعمال تتفق مع أهداف معينة فكلما كانت درجة الطموح مساوية أو قريبة من الأهداف التي تم تحقيقها كلما كان الرضا بصورة جيدة وأكبر وهناك عوامل خاصة بالفرد يتأثر بها وتؤثر في عمله كالإنجاز فالإنسان لا يقف عند نقطة معينة في حياته فله أهداف (إنجازات) يتمنى تحقيقها ويتوقع تحقيقها وهذه تمثل اتجاهات في سلوكه بناء على تقديره لذاته وتقدير الآخرين له وكلما وصل إلى مستوى ما شعر بارتياح ورضا ثم وضع أهدافا ومستويات طموح جديدة ولا تغفل ما يحققه الترقى والتقدم الوظيفي وما يمثله ذلك من أهمية كبرى لدى الموظف ورضاه.

6-8 العوامل التنظيمية :

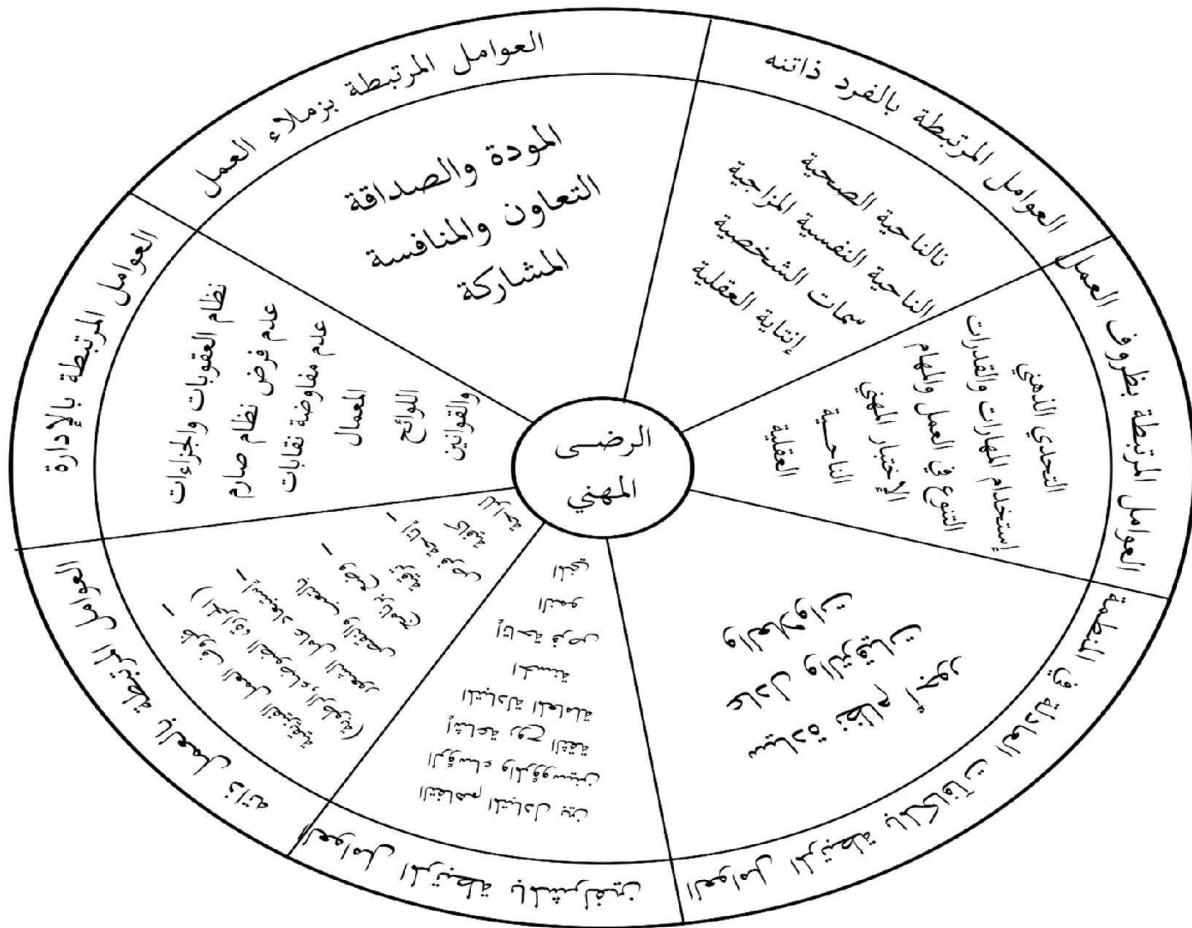
وتشمل الأنظمة والإجراءات والرواتب المادية والمعنوية ونوع القيادة وأساليب اتخاذ القرارات والإشراف والرقابة والعلاقات بين الزملاء وعلاقة كل ذلك ببيئة وظروف ونوع العمل ، وهذا ما يسمى بالفاعلية التنظيمية داخل المؤسسة وقد أكدت الدراسات والأبحاث أن الدخل المالي إذا كان مناسب للفرد فإنه قد يحقق درجة عالية من الرضا وكذلك مركز الفرد الذي يتيح له النمو ويوجد فيه فرص للتقدم بالإضافة إلى نمط الإشراف السائد ودرجة الرقابة التي تفرض على أوجه النشاط التي يمارسها الفرد.

إن الفعالية التنظيمية داخل المؤسسة يقترن حدوثها بدرجة الارتياح والرضا لدى العمال حول ما يحيط بهم وحينما يوفر لهم العمل الذي يؤدونه فرص الاستفادة من مهاراتهم وقدراتهم وإمكانيات تطويرها عن طريق التكوين والتعلم ، ويوفر لهم الأمن والطمأنينة عندها لا يبقى أمام العامل سوى الإبداع والإنجاز بكل كفاءة وفعالية للمهام وتتوقف قدرة المؤسسات في تحقيق أهدافها على كفاءتها في الاستغلال الأمثل لإمكانياتها ومواردها الفنية والمادية والبشرية وخصائص التنظيم الإداري الذي يعمل من خلاله والصيغة الأكثر شمولية ودقة على فاعليتها التنظيمية حيث يعتبر أخذ المحاكات الأساسية لتقييم النجاح أو الفشل في كل الوظائف والأعمال والممارسات والأهداف التي تتبناها المؤسسة وتسعى لتحقيقها وتوفير المناخ التنظيمي الفعال الذي يجعل الأفراد يمارسون أعمالهم وواجباتهم بكفاءة واستمتاع والتحفيز أكبر للإبداع والتطوير والتعليم المستمر .

كذلك لابد من مراعاة كافة الجوانب التنظيمية والفنية والإنسانية والبيئية إذ ما أرادت المؤسسات تحقيق الأهداف الموجودة.

وهناك أيضا عوامل أخرى :

- كفاءة الإشراف المباشر .
- الرضا عن العمل نفسه .
- الاندماج مع الزملاء .
- عدالة الكفاءات الاقتصادية وغيرها .
- الحالة الصحية والبدنية والذهنية . (عوض الله ، 2012 ، ص ص 78



الشكل 3 : يوضح مقترح العوامل المرتبطة بالرضا المهني. (المشعان , 1994 ، ص 222).

9- قياس الرضا الوظيفي :

إذا كان الرضا الوظيفي يمثل أحد الأهداف الأساسية التي تسعى برامج إدارة الموارد البشرية للوصول إليها فإن قياسه يصبح ضرورة لتقييم هذه البرامج في تحقيق هذا الهدف.

وتشير الأبحاث العلمية إلى وجود طريقتين أساسيتين لقياس الرضا الوظيفي هما :

9-1 الطريقة المباشرة.

9-2 الطريقة غير مباشرة.

9-1 الطريقة المباشرة في قياس الرضا الوظيفي :

تقوم بالطريقة المباشرة على تصميم قائمة استقصاء تتضمن أسئلة توجه للموارد البشرية في المؤسسة وهذا من أجل الحصول على تقرير مباشر منها على درجة رضاها عن العمل ونميز هنا طريقتين رئيسيتين تستعملان في تحديد محتوى أسئلة قوائم الاستقصاء.

9-1-1 طريقة تقييم الحاجات :

وفق طريقة تقييم الحاجات يتم تقديم قائمة من الأسئلة تغطي التقييم الذي قدمه ماسلو للحاجات الإنسانية وهي الحاجات الفيزيولوجية ، حاجات الأمن ، حاجات الاجتماعية ، حاجات التقدير والاحترام ، حاجات التقدير الذاتي.

وتصمم الأسئلة بطريقة تسمح للموارد البشرية بالتعبير عن مدى ما تتيحه لها وظائفها من إشباع حاجات مختلفة.

9-1-2 طريقة التقييم عناصر الرضا الوظيفي :

وفق طريقة تقييم عناصر الرضا الوظيفي يتم تقديم قائمة من أسئلة تغطي مختلف عناصر الرضا الوظيفي من أجر، ترقية ، محتوى العمل ، جماعات العمل ، الإشراف ، ظروف العمل المادية.

ويمكن قياس ما تحتويه الطريقتين السابقتين - طريقة تقييم الحاجات وطريقة تقييم عناصر الرضا الوظيفي- من خصائص وظيفته باستخدام عدة أساليب نذكر منها ما يلي :

أ- طريقة التدرج التجميعي لليكارث :

يتم قياس مستوى الرضا الوظيفي وفقا لطريقة ليكارث من خلال طرح مجموعة من العبارات المورد البشري أن يقرر درجة موافقته بالنسبة لكل عبارة من العبارات المطروحة مثال ذلك :

- إنني أستمتع بعملتي أكثر من استمتاعي بأوقات الفراغ.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

أوافق بشدة أوافق غير متأكد لا أوافق لا أوافق أبدا

وتعطى الإجابات التي يقدمها للموارد البشرية درجات تتراوح بين 1 و 5 كما هو موضح في المثال أعلاه وبتجميع الدرجات التي حصل عليها المورد البشري في العبارات المختلفة يمكن حساب القيمة الكلية لدرجة رضاه الوظيفي.

ب- طريقة الفروق الفردية ذات الدلالة لأوز جود وزملاته :

يتم قياس مستوى الرضا الوظيفي وفقا لطريقة الفروق الفردية من خلال تقديم مجموعة من المقاييس الجزئية بكل جانب من الجوانب التي تحتويها الوظيفة بحيث يحتوي كل المقاييس على قطبين متعارضين بينها عدد من الدرجات ، ويطلب من المورد البشري قياس مستوى رضاه الوظيفي وهذا باختباره لدرجة التي تمثل مشاعره مثال ذلك :

ما رأيك في العمل اليومي الذي تؤديه ؟

مثير	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
	1	2	3	4	5	6	7

ويجمع الدرجات التي أعطها المورد البشري لكل مجموعة من المقاييس الجزئية يكون هذا المجموع ممثلاً لدرجة رضاه الوظيفي العام أو عن جانب من جوانبه.

ج- طريقة الوقائع الحرجة لهيرزبرغ :

تقوم طريقة الوقائع الحرجة على توجيه سؤالين رئيسيين للمورد البشري المراد قياس مستوى رضاه الوظيفي وهو:

- حاول أن تتذكر الأوقات التي شعرت فيها بالسعادة الشديدة اتجاه وظيفتك خلال الفترة الماضية (شهر، سنة ، ثلاث سنوات ،...) مع تحديد أسباب التي أدت لهذا الشعور.

- حاول أن تتذكر الأوقات التي شعرت فيها بالاستياء الشديد اتجاه وظيفتك خلال الفترة الماضية مع تحديد الأسباب التي أدت لهذا الشعور.

9-2 طريقة غير المباشرة في قياس الرضا الوظيفي :

تعتمد الطريقة الغير مباشرة في قياسها لمستوى الرضا الوظيفي على حساب العديد من معدلات نواتج العمل نذكر من أهمها : معدل دوران العمل ، معدل التغيب عن العمل ، ومعدل الإنتاج المرفوض. وفيما يلي شرح لهذه المعدلات :

9-2-1 معدل دوران العمل :

يقدر معدل دوران العمل في المؤسسة ما بعدد تاركي العمل باختيارهم مقسوما على متوسط عدد الموارد البشرية في تلك المؤسسة خلال فترة ما.

$$\text{معدل دوران العمل} = \frac{\text{عدد تاركي العمل اختياريًا}}{\text{متوسط عدد الموارد البشرية}}$$

ويقدر متوسط عدد الموارد البشرية على النحو الآتي :

$$\text{متوسط عدد الموارد البشرية} = \frac{\text{الموارد البشرية في أول مدة} + \text{عدد الموارد البشرية في آخر مدة}}{2}$$

ر مباشر
ر إن العمل مرتفع

(أكثر من 5%) فإن ذلك يعتبر كمؤشر من عدم الرضا والعكس صحيح في حالة انخفاض المعدل.

9-2-2 معدل التغيب :

يقدر معدل التغيب للموارد البشرية عن العمل في مؤسسة ما بالمعادلة التالية :

$$\text{معدل التغيب عن العمل} = \frac{\text{عدد ساعات التغيب عن العمل}}{\text{عدد ساعات العمل الكلية}}$$

ويمكن حساب هذا المعدل في فترات متباعدة تحددها المؤسسة (كل شهر، كل سنة...).

ووفق منظور الطريقة الغير مباشرة فإن في حالة تكون فيها معدلات تغيب مرتفعة (أكثر من 5%) فإنه يعتبر مؤشر على الرضا والعكس صحيح في حالة انخفاض هذا المعدل.

9-2-3 معدل الإنتاج المرفوض :

يقدر معدل الإنتاج الفروض في المؤسسة من خلال المعادلة التالية :

$$\text{معدل الإنتاج المرفوض} = \frac{\text{عدد الوحدات المرفوضة لسوء جودتها}}{\text{عدد الوحدات المنتجة}}$$

ووفق منظور الطريقة غير المباشرة فإنه في الحالة التي يكون فيها معدلات الإنتاج المرفوض مرتفعة (أكثر من 5%) فإن ذلك كمؤشر على عدم الرضا والعكس صحيح في حالة انخفاض هذا المعدل. (شفيق ، 2010 ، ص ص 10-13).

خلاصة :

نستنتج مما سبق أن الرضا عن العمل له يعد جسرا للوصول إلى تحقيق مستقبل ناجح سواء للموظف أو المؤسسة فكلهما مستفاد من رضاه ، لهذا أكدت عدة دراسات على أهمية الرضا عن العمل في كل المجالات ، ومن بينها الدراسة الحالية حاولت تعريف الرضا عن العمل ، والعوامل المؤثرة فيه وذكر النظريات التي عالجت الرضا الوظيفي.

الإطار التطبيقي

الفصل الرابع: نماذج الدراسات السابقة حول موضوع التوجيه المهني وعلاقته بالرضا الوظيفي

1. نماذج دراسات حول متغير التوجيه المهني.
 - 1.1. دراسة محمد وليد محمد شمعة (2017).
 2. نماذج دراسات حول متغير الرضا الوظيفي.
 - 1.2. دراسة ايناس فؤاد نواوي فلمبان (1429هـ).
 - 2.2. دراسة شاطر شفيق (2010).

1. نماذج دراسات حول التوجيه المهني :**1.1. دراسة محمد وليد محمد شمعة (2017) :****1.1.1. عنوان الدراسة : دور الإرشاد الوظيفي في دمج خريجي الجامعات الفلسطينية في سوق العمل .**

دراسة حالة : مركز الإرشاد - قطاع غزة.

2.1.1. هدفت هذه الدراسة :

1. التعرف على دور البرامج التدريبية في دمج خريجي الجامعات الفلسطينية في سوق العمل.
2. التعرف على دور ورش العمل الإرشادية في دمج خريجي الجامعات الفلسطينية في سوق العمل.
3. التعرف على دور أيام التوظيف في دمج خريجي الجامعات الفلسطينية في سوق العمل.
4. التعرف على دور المعارض في مشاريع الخريجين الإبداعية في دمج خريجي الجامعات الفلسطينية في سوق العمل.
5. دراسة حالة واقعية لمركز يقدم خدمات الإرشاد الوظيفي لمختلف خريجي الجامعات من مختلف التخصصات قطاع غزة.

3.1.1. أما أسئلة الدراسة فكانت على النحو الآتي :

- فكانت صيانة مشكلة الدراسة بالسؤال الرئيسي التالي :
- ما دور الإرشاد الوظيفي في دمج خريجي الجامعات الفلسطينية في سوق العمل ؟

يتفرغ من السؤال الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية :

1. ما دور البرامج التدريبية في دمج خريجي الجامعات الفلسطينية في سوق العمل ؟
2. ما دور ورش العمل الإرشادية في دمج خريجي الجامعات الفلسطينية في سوق العمل ؟
3. ما دور أيام التوظيف في دمج خريجي الجامعات الفلسطينية في سوق العمل ؟
4. ما دور معارض مشاريع الخريجين الإبداعية في دمج خريجي الجامعات الفلسطينية في سوق العمل ؟

4.1.1. تناولت هذه الدراسة ستة فصول :

الفصل الأول : الإطار العام للدراسة .

الفصل الثاني : تناول فيه ثلاث مباحث :

- المبحث الاول : الإرشاد الوظيفي.
- المبحث الثاني : دمج الخريجين من سوق العمل .
- المبحث الثالث : مركز الإرشاد الوظيفي.

الفصل الثالث :تناول فيه دراسات سابقة حول الدراسة الحالية .

الفصل الرابع : تناول فيه الاطار المنهجي والإجراءات الدراسة .

الفصل الخامس : تناول فيه تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها .

الفصل السادس : تناول فيه النتائج والتوصيات.

5.1.1. منهج الدراسة :

بناء على طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لأن المنهج الوصفي يساعد في تخطيط وإجراء البحوث والدراسات الوصفية التي تهدف إلى تقديم تفاصيل وصفية ثرية عن الظاهرة موضع الدراسة ووصفها دقيقا من أجل استقصاء مظاهره أو علاقاتها المختلفة ، بل يتعد ذلك للوصول إلى التحليل الموضوعي والتغير الدقيق لتلك المعلومات في محاولة للوصول الى استنتاجات وتعميمات تساعد في تطوير هذا الواقع الذي ندرسه.

6.1.1. عينة الدراسة وأدواتها :

تمثل مجتمع الدراسة في المستفيدين من خدمات المركز والمشاركين في (البرامج التجريبية ، وورش العمل الإرشادية ، وأيام التوظيف ، ومعارض مشاريع الخريجين الإبداعية) ، والبالغ عددهم (4423) مستفيد، وتم استخدام طريقة العينة العشوائية حيث بلغ عدد الاستبانة الموزعة (400) استبانة على مجتمع الدراسة وكان عدد الاستبانة المستردة (356) استبانة بنسبة (89%).

تم استخدام الاستبانة كأداة الدراسة ، وكذلك البرنامج الإحصائي لتحليل البيانات (SPSS) واختيار صحة الفرضيات والإجابة عن تساؤلات الدراسة.

7.1.1. اهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة :

1. تساهم البرامج التدريبية للمهارات الحياتية مثل (الاتصال والتواصل وإدارة الوقت) في اكساب الخريجين للمهارات المطلوبة لسوق العمل.
2. ضعف مساهمة البرامج التدريبية للمهارات الحاسوبية بتوفير فرص العمل للخريجين.
3. تساهم ورش العمل الإرشادية بمجال التخطيط للمسار المهني في مساعدة الخريجين في اجتياز المقابلة الشخصية.
4. عدم مساهمة ورش العمل الإرشادية بمجال التخطيط لمسار المهني في مساعدة الخريجين في رسم المسار المهني الخاص بهم.
5. عدم مساهمة أيام التوظيف على زيادة الهام الخريجين بمجالات وطبيعة العمل في القطاعات المختلفة.
6. عدم مساهمة أيام التوظيف على تسهيل الوصول إلى المؤسسات والشركات التي تحتاج إلى خريجين جدد.
7. تعتبر معارض مشاريع الإبداعية حلقة وصل بين أصحاب المشاريع العمل الريادية لتبادل الخبرات والمهارات فيما بينهم.
8. عدم مساهمة المعارض في التشبيك بين الخريجين والمستثمرين لمعرفة توجهاتهم الاستثمارية.
9. يتمكن الخريج من اعداد السيرة الذاتية بشكل نموذجي من خلال المشاركة في البرامج التدريبية.
10. لا يمكن للخريج جلب تمويل لمشروعه الريادي من خلال المشاركة في معارض مشاريع الخريجين.

2. نماذج دراسات حول الرضا الوظيفي :**1.2. دراسة إيناس فؤاد نواوي فلمبان (1429) :**

- 1.1.2. عنوان الدراسة : الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بمدينة مكة المكرمة.

2.1.2. هدفت هذه الدراسة إلى :

- أ. التعرف على مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات.
- ب. التعرف على العلاقة بين الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي للمشرفين التربويين والمشرفات التربويات بمكة المكرمة.
- ج. الوقوف على علاقة كل من الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي ببعض المتغيرات الشخصية وتشمل : (الجنس ، المؤهل التعليمي ، التخصص ، الحالة الاجتماعية) للمشرفين التربويين والمشرفات التربويات بمكة المكرمة.

3.1.2. أما أسئلة الدراسة فكانت على النحو الآتي :

1. ما مستوى الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم في مدينة مكة المكرمة ؟
2. ما مستوى الالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم في مدينة مكة المكرمة ؟
3. ما طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم في مدينة مكة المكرمة ؟
4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد مجتمع الدراسة عند الدلالة $(0.05 \geq \alpha)$ في درجة الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات تعزى لاختلاف الجنس ، المؤهل العلمي ، التخصص والحالة الاجتماعية ؟
5. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد مجتمع الدراسة عند مستوى الدلالة $(0.05 \geq \alpha)$ في درجة الالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات تعزى لاختلاف الجنس ، المؤهل العلمي ، التخصص والحالة الاجتماعية ؟

4.1.2. تناولت هذه الدراسة خمسة فصول :

الفصل الأول : الإطار المفاهيمي للدراسة.

الفصل الثاني : تناولت فيه الاشراف التربوي ، والالتزام التنظيمي ، والرضا الوظيفي ، والدراسات المتعلقة بالالتزام التنظيمي ، ودراسات متعلقة بالعلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي.

الفصل الثالث : تناولت فيه منهج الدراسة ، ومجتمع وعينة الدراسة ، وخصائص مجتمع الدراسة وأدوات الدراسة ، وصدق وثبات أداة الدراسة ، والأساليب الإحصائية المتبعة في التحليل.

الفصل الرابع : تناولت فيه عرض وتحليل البيانات.

الفصل الخامس : خلاصة الدراسة والنتائج والتوصيات.

5.1.2. منهج الدراسة :

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الارتباطي : وذلك لتحديد العلاقة ونوعها ما بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي وقوتها والعلاقة ما بين بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي والمتغيرات الشخصية التي اشتملت على (الجنس، التخصص ، المؤهل التعليمي والحالة الاجتماعية).

استخدمت البحث الوصفي المسحي : وذلك لتحديد مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الالتزام التنظيمي للمشرفين التربويين والمشرفات التربويات.

6.1.2. عينة الدراسة وأدواتها :

تكونت عينة الدراسة من (103) مشرفا تربويا و(173) مشرفة تربوية من مختلف مراكز الاشراف التربوي، واستخدمت الباحثة الاستبانة أداة لجمع البيانات وقد تكونت من ثلاثة أجزاء ، الجزء الأول خاص بالمعلومات الديموغرافية والثاني بقياس الرضا الوظيفي وهو من اعداد الباحثة ، والجزء الثالث خاص بقياس الالتزام التنظيمي ، وقد استخدمت الباحثة مقياس بورت وزملاؤه للالتزام التنظيمي (OCQ).

7.1.2. أهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة :

1. أن كل المشرفين التربويين والمشرفات التربويات يتمتعون بمستوى عال من الرضا الوظيفي ومتوسط حسابي (3.52) وانحراف معياري (0.52) ومستوى عال من الالتزام التنظيمي بمتوسط حسابي (3.67) وانحراف معياري (0.51).

2. وجود علاقة ارتباطية إيجابية متوسطة بين الرضا الوظيفي بأبعاده والالتزام التنظيمي مقدارها (0.571).

3. وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) في درجات الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات تبعا للتخصص لصالح التخصصات العلمية والجنس لصالح الذكور.

4. وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) في درجات الالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات تبعا للتخصص لصالح التخصصات العلمية والجنس لصالح الذكور والمؤهل التعليمي لصالح حملة الدكتوراه.

2.2. دراسة شاطر شفيق (2010) :

1.2.2. عنوان الدراسة :

أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية دراسة ميدانية بمؤسسة انتاج الكهرباء -سونلغاز-جيجل.

2.2.2. هدفت هذه الدراسة إلى :

إلقاء الضوء على ضغوط العمل ، للتعرف على طبيعتها في المؤسسة الاقتصادية عموما (الجانب النظري للدراسة) والمؤسسة الصناعية خصوصا (الجانب التطبيقي للدراسة) ومعرفة مختلف عناصرها ومصادرها وأسبابها ، وتتبع أثارها على الرضا الوظيفي وعلى صحة الموارد البشرية وأداء المؤسسات ، ومن تحديد مختلف الأساليب الممكنة للتعامل مع هذه الضغوط ، هذا فيما يتعلق بالنظري من الدراسة ، أما الجانب التطبيقي وهذا يمس إحدى المؤسسات الصناعية الجزائرية ، (مؤسسة انتاج الكهرباء -سونلغاز- بجيجل) ، فتطمح الدراسة أن تساعد مقترحاتها متخذي القرار في هذه المؤسسة على وضع استراتيجية فعالة للحد من الآثار السلبية لضغوط العمل ورفع من مستوى الشعور بالرضا الوظيفي ، وهذا كله من خلال التعرف على مستوى شعور الموارد البشرية بضغط العمل والرضا الوظيفي وكشفت مختلف الأسباب التي تقف وراء هذا الشعور .

3.2.2. وكانت التساؤلات كالاتي :

تساؤل رئيسي : ما طبيعة تأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي في المؤسسة الصناعية ؟

تساؤلات فرعية :

1. ما طبيعة تأثير مصادر ضغوط العمل المرتبطة بالبيئة الخارجية على الرضا الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الصناعية ؟
2. ما طبيعة تأثير مصادر ضغوط العمل المرتبطة بالبيئة الداخلية على الرضا الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الصناعية ؟
3. ما طبيعة تأثير مصادر ضغوط العمل المرتبطة بالخصائص الشخصية للموارد البشرية على الرضا الوظيفي في المؤسسة الصناعية ؟
4. ما طبيعة بين مستوى ضغوط العمل والرضا الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الصناعية ؟

4.2.2. تناولت ثلاثة فصول :

مقدمة عامة : تناول فيها الإطار المفاهيمي للدراسة

الفصل الأول : تناول الاطار النظري للرضا الوظيفي

الفصل الثاني : تناول الاطار النظري لضغوط العمل وتأثيرها على الرضا الوظيفي

الفصل الثالث : تناول دراسة ميدانية لتأثير ضغوط العمل على شعور الموارد البشرية بالرضا الوظيفي في مؤسسة انتاج الكهرباء -سونلغاز - بجيجل.

5.2.2. منهج الدراسة :

اعتمد الباحث في هذه الدراسة على مزيج من المناهج ، يتقدمها كل من المنهج الموجبي، والمنهج الوصفي التحليلي اللذان يعتمدان على جمع المعلومات والبيانات عن الظاهرة المدروسة وتحليلها وتفسيرها قصد الوصول إلى نتائج محددة كما اعتمد على المنهج التاريخي خاصة فيما يتعلق بالجزء النظري من الدراسة ، وهذا لتتبع مختلف النظريات والنماذج التي تناولت متغيرات الدراسة عبر الزمن كما استخدم منهج دراسة الحالة والمنهج الاحصائي في الفصل الأخير ، حيث استخدم المنهج الأول للتعمق والوصول الى تعميمات متعلقة بالحالة المدروسة ، وهذا من خلال اسقاطك الجانب النظري للدراسة على مؤسسة صناعية جزائرية ، أما المنهج الثاني فقد استخدم في جمع البيانات ومعالجتها إحصائيا.

6.2.2. عينة وأدوات الدراسة :

- تكونت عينة الدراسة من (57) مورد بشري عامل بمؤسسة إنتاج الكهرباء -سولنغاز-جيجل موزعين على ثلاث أصناف وظيفية من إطارات ، أعوان تحكم ، وأعوان تنفيذ.
- اعتمد في هذه الدراسة على مجموعة من الأدوات للحصول على البيانات والمعلومات ، أهمها الكتب والمجلات المتخصصة والملتقيات العلمية وشبكة الانترنت ، هذا فيما يخص الجانب النظري للدراسة أما الجانب التطبيقي والذي يعكس الدراسة الميدانية فتم الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات ، بالإضافة الى الوثائق والسجلات المتعلقة كالمؤسسة محل الدراسة ، كما تم استخدام البرنامج الاحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) لمعالجة بيانات الاستبيان وترجمتها الى نسب وتكرارات ومتوسطات وانحرافات... الخ

7.2.2. وأهم النتائج التي توصلت اليها هذه الدراسة :

1. تعاني الموارد البشرية بمؤسسة إنتاج الكهرباء سولنغاز -جيجل من مستويات مرتفعة من ضغوط العمل حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمحور ضغوط العمل (3.69).
2. جاءت المصادر المرتبطة بالبيئة في المرتبة الأولى من حيث تسببها في شعور الموارد البشرية بمستويات مرتفعة من ضغوط العمل حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.77) ، تليها المصادر المرتبطة بالخصائص الشخصية للمورد بمتوسط حسابي يقدر ب (3.61) ، وأخيرا المصادر المرتبطة بالبيئة الخارجية بمتوسط حسابي يقدر ب (3.48) .
3. أثرت مصادر ضغوط العمل المرتبطة بالبيئة الخارجية سلبا على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة ، حيث ترتبط معه بعلاقة عكسية ومتوسطة ذات دلالة عند مستوى (0.05) تقدر ب (0.452).
4. أثرت مصادر ضغوط العمل المرتبطة بالبيئة الداخلية سلبا على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة ، حيث ترتبط معه بعلاقة عكسية وقوية ذات دلالة عند مستوى (0.05) تقدر ب (0.666).
5. أثرت مصادر ضغوط العمل المرتبطة بالخصائص الشخصية للمورد البشري سلبا على الرضا الوظيفي بالمؤسسة ، حيث ترتبط معه بعلاقة عكسية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) تقدر ب (0.333).

6. ترتبط ضغوط العمل معه بعلاقة عكسية وقوية مع الرضا الوظيفي ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) تقدر ب (0.689).

الختام

خاتمة :

إن التوجيه المهني يعد من العوامل الأساسية التي تركز عليها المؤسسات عند القيام بعملية التوظيف وهذا من أجل تحقيق نوع من الرضا لدى العمال ، فالعامل الذي يخضع لعملية التوجيه تجده عموما اكثر توافقا وموائمة مع عمله ومن مؤشرات هذا التوافق بالموائمة ، قلة الغيابات ، انخفاض معدل دوران العمل ، نقص الإصابات.

وبما أن موضوع بحثنا متعلق بعملية التوجيه المهني وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أساتذة الابتدائي هؤلاء الذين خضعوا لعملية التوجيه المهني حيث كانت لهم دوافع كثيرة أدت بهم الى انتقاء هذه المهنة كحبهم لمهنة التدريس التي لها علاقة من خلال شدتها وقوتها في عملية اختيار هذه المهنة دون سواها.

قائمة المراجع

قائمة المراجع :

- _ أبو حمادة ، ناصر الدين. (2008). الإرشاد النفسي والتوجيه المهني. عمان : جدار للكتاب العالمي.
- _ أبو زعيزع ، عبد الله. (2009). أساسيات الإرشاد النفسي التربوي بين النظرية والتطبيق. عمان : دار يافا العلمية.
- _ أبو زعيزع ، عبد الله. (2010). مقدمة في الإرشاد المهني. عمان: دار يافا العلمية.
- _ أبو عيطة ، سهام درويش. (2015). نظريات الإرشاد والنمو المهني. عمان : دار الفكر.
- _ أحمد، سيتي السيد. (2017). دراسة محددات الرضا الوظيفي في الجزائر. عمان : دار من المحيط للخليج.
- _ البادري ، سعود بن مبارك. (2011) . تطبيقات علم النفس المهنة والتربية. الإمارات : دار الكتاب الجامعي.
- _ البادري ، سعود بن مبارك. (2012). واقع التوجيه المهني في سلطنة عمان من وجهة نظر أخصائيهها. مجلة عجمان للدراسات والبحوث. المجلد 13 (02).
- _ البادري ، سعود بن مبارك. (2018). دور التوجيه المهني في اتخاذ القرار لدى طلبة الصف الثاني عشر بسلطنة عمان . المجلد 11 (2).
- _ بن فليس، خديجة. (2014). المرجع في التوجيه المهني والمدرسي. بن عكنون : ديوان المطبوعات الجامعية.
- _ بن نوار، صالح. (2010). فعالية التنظيم في المؤسسات الصناعية. قسنطينة : دار الفائز.
- _ بهنسي ، فايذة محمد رجب. (2011). الرضا الوظيفي من منظور الخدمة الاجتماعية. الإسكندرية : دار الوفاء.
- _ التومي ، إبراهيم. (2009). دور التوجيه والإرشاد المهني في تضييق الفجوة بين مخرجات التعليم والتدريب واحتياجات سوق العمل الإقليمية لمخططي التشغيل. دبي : منظمة العمل العربية .
- _ التويجري ، محمد إبراهيم. (1999). المواقف الوظيفية والرضا الوظيفي للعاملين من السعوديين وغير السعوديين في الشركات متعددة الجنسيات. المجلة العربية للإدارة. المجلد 9.
- _ حلمي ، فارس ، تأليف : رونالدو ا. ريجيو. (1999) . المدخل الى علم النفس الصناعي والتنظيمي. عمان : دار الشروق.

_ خبراء المجموعة العربية. (2014). الرضا الوظيفي والارتقاء العمل المهني. المجموعة العربية للتدريب والنشر.

_ الختاتة ، سامي محسن. (2010). علم النفس الاجتماعي. عمان : دار حامد.

_ الختاتة ، سامي محسن. علم النفس الصناعي. عمان : دار حامد.

_ الخزامي ، عبد الحكم أحمد. (2017). تقنيات إدارة عوامل الرضا الوظيفي أساس سلوك المواطنة التنظيمية (ocb). القاهرة : دار الفجر.

_ الخفاف ، ايمان عباس. (2013). الذكاء الانفعالي: تعلم كيف تفكر انفعاليا. دار المنهال .

_ الداھري ، صالح حسن أحمد. (2009). سيكولوجية التوجيه المهني ونظرياته. عمان : دار وائل.

_ ربيع ، هادي المشعان. (2008). الإرشاد التربوي والنفسي من المنظور الحديث. عمان : مكتبة المجتمع العربي.

_ ربيع ، محمد شحاتة. (2009). علم النفس الصناعي والمهني. عمان : دار المسيرة.

_ زرودي ، أسماء. (2018/06/10). تطبيق الإدارة الإلكترونية وانعكاساته على الرضا الوظيفي لدى الافراد العاملين -دراسة ميدانية بينك الفلاحة والتنمية الريفية- مجلة رماح للبحوث والدراسات. (26).

_ الشرايدة ، سالم تسيير. (2008). الرضا الوظيفي اطر نظرية وتطبيقات علمية. عمان : دار الصفاء.

_ شفيق ، شاطر. (2010). أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية - دراسة ميدانية بمؤسسة انتاج الكهرباء سونلغاز بجيجل - مذكرة لنيل شهادة الماجستير علوم التسيير ، فرع إدارة الأعمال. بومرداس. جامعة محمد بوقرة .

_ شكشك ، انس. (2009). علم النفس الإداري. حلب : دار النهج.

_ شمعة ، محمد وليد محمد. (2017). دور الإرشاد الوظيفي في دمج خريجي الجامعات الفلسطينية في سوق العمل - دراسة حالة مركز الإرشاد الوظيفي - مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال بكلية التجارة. الجامعة الإسلامية. غزة.

_ الشواورة ، فيصل محمود. (2013). مبادئ إدارة الأعمال مفاهيم نظرية وتطبيقات علمية. عمان : دار المناهج.

_ طه ، فرج عبد القادر. (1988). علم النفس الصناعي والتنظيمي. القاهرة : دار المعارف.

- _ عاشور، أحمد صقر. (1984). إدارة القوى العاملة. الإسكندرية : دار المعرفة.
- _ عبد العزيز، سعيد. (2010). التوجيه المدرسي. عمان : دار الثقافة.
- _ عبد اللطيف ، عصام. (2015). الرضا الوظيفي ومهارة إدارة ضغوط العمل. القاهرة : نيولينك للنشر والتدريب.
- _ عبد الهادي ، جودت عزت ، العزة سعيد حسني. (2014). التوجيه المهني ونظرياته. عمان : دار الثقافة.
- _ العمري ، علي أحمد. (2008). الرضا المهني - دراسة ميدانية لتعليم الابتدائي في المملكة العربية السعودية - جدة : خوارزم العلمية.
- _ عوض الله ، ميرفت توفيق إبراهيم. (2012). أثر التحفيز في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين - نموذج البحث إدارة حسابات المشتركين في بلدية غزة - مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير في إدارة الأعمال. جامعة أكاديمية العربية. الدنمارك.
- _ فلمبان ، ايناس فؤاد نواوي . (1429هـ) . الرضا الوظيفي وعلاقته و علاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات - بإدارة والتربية التعليم - مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير في قسم الإدارة التربوية والتخطيط. جامعة ام القرى. مكة.
- _ مدور ، مليكة ، سليمة سايجي. (2018). محاضرات في التوجيه المدرسي والمهني. بسكرة : دار علي بن زيد.
- _ محمد ، مها احمد إبراهيم. (2010). مصطلح الرضا الوظيفي : دراسة في المفاهيم والدلالات. اتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات. مجلة جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.
- _ محمد ، محمد هاني. (2014). إدارة الموارد البشرية. عمان : دار المعتر.
- _ محمد ، مصطفى. (2017). الرضا الوظيفي وأثره على تطوير الأداء. عمان : دار النفيس.
- _ النشار، السيد السيد. (1996). الرضا الوظيفي لدى المكتبيين في مصر - دراسة ميدانية - اتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات. مجلد 03.
- _ المشعان ، عويد سلطان. (1994). علم النفس الصناعي. بيروت : مكتبة الفلاح.
- _ هاشم ، عادل عبد الرزاق. (2012). القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي. عمان : دار اليازوري العلمية.

_ ياسين ، حمدي ، علي عسكر، حسن الموسوي. (1999). علم النفس الصناعي والتنظيمي بين النظرية والتطبيق. القاهرة : دار الكتاب الحديث.