

الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد
المدرسي والمهني العاملين بمؤسسات التعليم الثانوي
- دراسة ميدانية بولاية سطيف وميلة -

*Professional Pressures and its Relationship with job Satisfaction
among Counselors of Guidance and School Counseling Working
in Secondary Education Institutions
-A Field Study in WILIYA of Setif and Mila-*

أ. بن عمارة سعيدة

أ. سمايلي محمود

جامعة سطيف 2- الجزائر

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميلة- الجزائر

تاريخ قبول النشر: 2015/08/20

تاريخ الاستلام: 2015/04/26

الملخص :

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين مستوى الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني العاملين بمؤسسات التعليم الثانوي، وقد أجريت هذه الدراسة على مجتمع دراسي يتكون من 120 مستشارا يعملون في مؤسسات التعليم الثانوي لولاية سطيف وميلة، كما اعتمدت الدراسة الاستمارة كأداة رئيسية تم إخضاعها لإجراءات التقنين من حيث الثبات والصدق، وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود مستوى عال من الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني خاصة في محور: ضعف العائد المادي، أما مستوى الرضا الوظيفي فقد كان في العموم متوسطا، وقد تبين من نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية عكسية بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي.

الكلمات المفتاحية: الضغوط المهنية، الرضا الوظيفي، مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي.

Résumé :

Cette étude vise à connaître la relation qui existe entre les pressions professionnelles et la satisfaction fonctionnelle chez les conseillers d'orientation scolaire et professionnelle dans les lycées.

C'est une étude qui a été réalisé sur un groupe de 120 conseillers exerçant dans les lycées des wilayas de Sétif et Mila, elle s'est basée sur des méthodes soumises à des mesures techniques pour la confirmation et la crédibilité qui est le questionnaire.

Les résultats de cette étude ont abouti à l'existence d'un niveau élevé des pressions professionnelles chez les conseillers d'orientation essentiellement au niveau des revenus. Il nous apparus d'après les résultats la présence effective d'une relation négative entre les pressions professionnelles et la satisfaction fonctionnelle.

Mots clés: pressions professionnelles, satisfaction fonctionnelle, conseillers d'orientation scolaire et professionnelle

1- مقدمة:

إن مشكلة الضغوط هي السمة المميزة لمجتمعات هذا العصر عامة والمنظمات الحديثة خاصة، حتى أن هناك من اعتبرها بمثابة ضريبة يدفعها المجتمع لهذا التطور المتسارع، وعليه فإنه من المنطقي أن تكون النتيجة تعرض الأفراد العاملين بالمؤسسات لمستويات عالية من الضغوط والتوترات، التي تترك أثارها النفسية والاجتماعية على الأفراد، كما تتسبب في خسائر كبيرة لهذه المؤسسات، وقد أثبتت الدراسات أن اقتصاد أمريكا الشمالية تكلفه الضغوط المهنية مبلغ 200 بليون دولار، وإن الشركات الكبرى تدفع مبالغ مالية ضخمة لمشاكل الضغوط المهنية من تأمين وبرامج للتدريب والتكيف لعلاج آثار هذه الظاهرة.¹

لقد اهتم العديد من الباحثين في مجال السلوك التنظيمي، وعلم النفس التنظيمي، وعلم الاجتماع التنظيمي بدراسة العوامل المؤثرة في أداء العاملين، لاشتمالها على متغيرات مثل: الولاء، الرضا والضغوط، حيث تعد هذه المتغيرات مدخلا من المداخل الحديثة التي نالت اهتماما متزايدا من طرف الباحثين لما تتركه من آثار على سلوك الأفراد ومواقفهم تجاه وظائفهم ومنظماتهم، على اعتبار أن تحسين مستوى الأداء الوظيفي مطلب مهم تسعى إليه كل منظمة، وذلك من خلال محاولتها الدائمة العمل على إزالة أو تحييد العوامل والمسببات التي تؤدي إلى الضغوط المهنية لدى الأفراد المنتمين لها حتى تدعم

الرضا الوظيفي لديهم، من خلال تركيزها على العوامل التي تسهم بشكل مباشر في تعزيزه وتقويته، لما له من تأثير في تحسين مستوى أداء العاملين في المنظمات.

ومن هذا المنطلق فإن الباحثين في هذه الدراسة يسعيان للتعرف على العلاقة بين مستويات الضغوط المهنية ومستوى الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني العاملين بمؤسسات التعليم الثانوي، وذلك على اعتبار أن مهنة مستشار التوجيه المدرسي والمهني من المهن التي استحدثت لمساعدة التلاميذ، إلا أنها لم تستطع تحقيق الهدف المسطر لها نظرا للظروف والصعوبات التي أصبحت تتعرض لها خاصة ما تعلق بالجانب التنظيمي لهذا المهنة.

2- مشكلة الدراسة:

يعد الاهتمام بأساليب وطرق تحفيز العمال وتحسين رضاهم وتنمية مشاعرهم اتجاه أعمالهم من بين الركائز الأساسية في عملية التنمية المهنية لدى المنظمات الحديثة، وقد أصبح تحقيق المؤسسات لأهدافها بفعالية وكفاءة لا يتوقف فقط على حسن إعداد وتدريب الأفراد، بل يشمل إصلاح أحوالهم المادية والاجتماعية، وهذا ما جعل العديد من المؤسسات تسن قوانين وسياسات تنظيمية تدير في هذا الاتجاه، إلا أن العديد من العاملين يواجهون ضغوط مهنية تحول دون قيامهم بأدوارهم بصورة فاعلة قد يكون مصدرها المؤسسات التي يعملون بها أو ظروف العمال أنفسهم.

وبالرغم من تعدد مصادر هذه الضغوط إلا أنها قد تترك أثارا سلبية على الفرد و المنظمة على حد سواء، مما يؤدي إلى انخفاض الأداء وتدني مستوى الرضا لديهم الذي يعد محور انشغال جميع المؤسسات، فإذا كان مؤشر الرضا مرتفعا فإن ذلك يعد إشارة واضحة على نجاح المؤسسة وسلامتها، وعكس ذلك فإنه يدل على فشلها وكثرة المشكلات التنظيمية بها.²

لقد أكدت العديد من الدراسات والبحوث على أهمية استقرار العنصر البشري داخل مؤسسات العمل، حيث أن المعطيات والظروف الاقتصادية الحالية تتميز بندرة اليد العاملة المؤهلة، وقلة المصادر المالية التي تسمح باستقطاب مهارات عاملة جديدة، مما تحتم التركيز على أداء وإنتاجية العمال، ودراسة العوامل المحيطة بهم بهدف الحفاظ على فعالية مردودهم، من خلال البحث على انسب الطرق والوسائل الكفيلة بالقضاء أو التخفيف من المشكلات التي تترك أثارا سلبية على أداء ورضا العاملين.

إن مهنة مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تفرد بطابع خاص يميزها عن باقي المهن الممارسة في ميادين التعليم الثانوي بوصفها حديثة النشأة بمؤسسات التعليم الثانوي، بعدما كان يقتصر وجودها في مراكز التوجيه المدرسي والمهني، بوصفها المصدر الوحيد لتنظيم نشاطات المستشارين، وبفعل هذا التنظيم الجديد تعددت مصادر تنظيم هذه المهنة فأصبحت مرتبطة إداريا (المواظبة، المراقبة والتقييم الإداري..) بمؤسسات التعليم الثانوي، باعتبارها مقر إقامة مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، وتقنيا (تنظيم وإعداد برامج النشاطات، متابعة و مراقبة تنفيذها..) بمراكز التوجيه المدرسي والمهني، ومن هنا فإن الدراسة هذه انصبت على مهنة المستشارين العاملين بمؤسسات التعليم الثانوي العام برتبة مستشار رئيسي للتوجيه المدرسي والمهني، لانفرادها ببعض المواصفات المهنية التي تميزها عن المستشارين العاملين بمراكز التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

كما أن للخصائص الجديدة لتنظيم هذه المهنة أدت إلى غموض في أدوار ومهام العاملين بها بسبب تعدد وتعقد نمط الإشراف الذي تمارسه هاتان الهيئتان، ما أدى إلى تداخل في المسؤوليات وزيادة شدة الصراع بينهما، الأمر الذي انعكس على معنويات وجودة أداء المستشارين، مما زاد في أعباء الأعمال المسندة لهم، وحرهم من المشاركة في اتخاذ القرارات التي تتعلق بأعمالهم، كل هذا أدى إلى الغموض المهني الذي أفقدهم الأمان الوظيفي، و أشعرهم بعدم التقدير لأدائهم، الأمر الذي أدى إلى ظهور بعض الأعراض التي توحى بعدم الرضا وارتفاع مستوى الضغوط لدى المستشارين كالبحت على أعدار للتغيب عن العمل أو الحديث عن عدم الرضا عن الإجراءات الإدارية والتنظيمية، إلى جانب الرغبة في ترك أو تحويل مكان العمل، و كذلك شكاوى الكثير منهم من أعراض انفعالية وصحية مثل التوتر، القلق، التعب، الملل...إلخ.

إن من شأن هذه الضغوط أن تترك أثارا سلبية على أداء المستشارين، ونتيجة لذلك فإن الواقع يتطلب وضع منظومة تقنية وإدارية متكاملة للتعامل واستيعاب مثل هذه الضغوط بشكل فعال، والعمل على تحقيق أكبر قسط من الرضا الوظيفي لعمال هذه المهنة، انطلاقا من التعرف على العوامل المسببة لهذه الضغوط ومستوياتها من أجل التحكم فيها، لأنه كلما خفت الضغوط المهنية وكان لدى الموظفين رضا وظيفي استطاعت هذه المؤسسات القيام بدورها وتحقيق أهدافها.⁴

وتأسيسا على ما سبق، ونتيجة لما أقرته البحوث والدراسات فإن المؤسسات التي يتسم عمالها بمستويات عالية من الرضا الوظيفي هي منظمات فعالة، وسعيا إلى محاولة تحقيق هذه الفعالية في المؤسسات التربوية خاصة، فإنه ينبغي دراسة كل العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى عمال هذا القطاع خاصة مستشاري التوجيه المدرسي والمهني، للدور الكبير الذي تلعبه هذه الفئة في مساعدة التلاميذ وتوجيههم إلى النجاح الأكاديمي أولا والمهني ثانيا، وعليه فإن الضغوط المهنية تعد من أهم العوامل التي يجب دراسة أسبابها وانعكاساتها الآنية والمستقبلية على الرضا الوظيفي لمستشاري التوجيه المدرسي والمهني وذلك لطبيعة التنظيم الذي يسير هذه المهنة من جهة، وتأخر ظهور الآثار المترتبة عنها بحكم طبيعة القطاع الخدماتي من جهة أخرى، و في ضوء ذلك يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

ما علاقة الضغوط المهنية بالرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني العاملين بمؤسسات التعليم الثانوي بولاية سطيف وميلة ؟

تساؤلات الدراسة:

ستحاول الدراسة الإجابة على الأسئلة التالية:

- 1- ما علاقة ضعف العائد المادي بالرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني العاملين بمؤسسات التعليم الثانوي بولاية سطيف وميلة ؟
- 2- ما علاقة قلة فرص الترقية و النمو المهني بالرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني العاملين بمؤسسات التعليم الثانوي بولاية سطيف وميلة ؟
- 3- ما علاقة غموض الدور بالرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني العاملين بمؤسسات التعليم الثانوي بولاية سطيف وميلة ؟

3- فرضيات الدراسة:

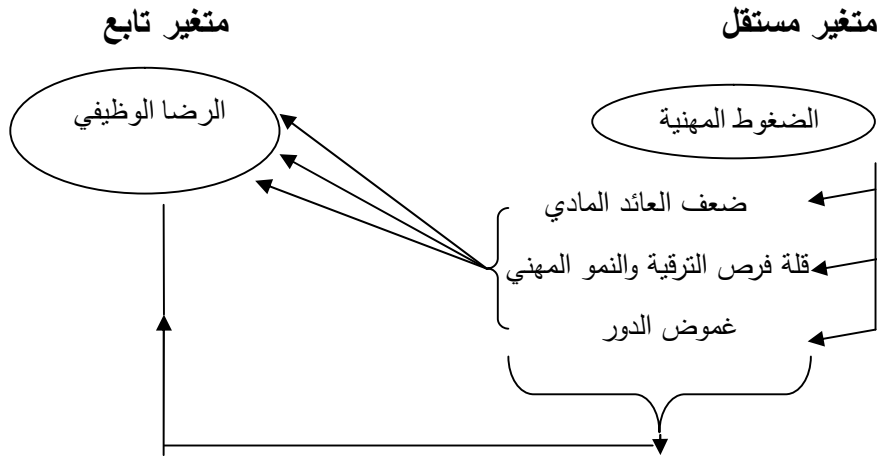
الفرضية العامة:

توجد علاقة ارتباطية سالبة بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني العاملين بمؤسسات التعليم الثانوي بولاية سطيف وميلة.

الفرضيات الجزئية:

- 1- توجد علاقة ارتباطية عكسية بين ضعف العائد المادي والرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني العاملين بمؤسسات التعليم الثانوي بولاية سطيف وميلة.
- 2- توجد علاقة ارتباطية عكسية بين قلة فرص الترقية و النمو المهني والرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني العاملين بمؤسسات التعليم الثانوي بولاية سطيف وميلة.
- 3- توجد علاقة ارتباطية عكسية بين غموض الدور والرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني العاملين بمؤسسات التعليم الثانوي بولاية سطيف وميلة.

أنموذج الدراسة



4- أهداف الدراسة.

- ✓ التعرف على مستويات الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.
- ✓ التعرف على مستويات الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

✓ معرفة العلاقة بين مستويات الضغوط المهنية (ضعف العائد المادي، قلة فرص الترقية و النمو المهني، غموض الدور) والرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

5- تحديد المصطلحات:

5-1- الضغوط المهنية:

الضغوط المهنية هي المستوى أو الدرجة التي يشعر فيها مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بالتوتر وعدم الارتياح تجاه المواقف التي يتعرض لها وفقا لمصادر الضغوط المهنية التي حددت لهذه الدراسة : غموض الدور ، قلة فرص الترقية و النمو الوظيفي ، ضعف العوائد المادية.

5-2- الرضا الوظيفي:

هو الحالة التي يشعر فيها مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني العامل في مؤسسات التعليم الثانوي بالقناعة والارتياح والسعادة لإشباع حاجاته.

5-3- مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي والمهني:

هو شخص يحمل درجة ليسانس في تخصصات علم النفس أو علم اجتماع أو علوم التربية، يمارس مهامه في مراكز التوجيه المدرسي والمهني أو في مؤسسات التعليم الثانوي، كما تسند إليه مجموعة من المتوسطات، تتركز نشاطاته حول الإعلام والتوجيه والتقويم و الاستقصاء والدراسة، يخضع لسلطة مدير مركز التوجيه المدرسي والمهني إذا كان مقيما بالمركز، أما إذا كان مقيما بالثانوية فهو يخضع تقنيا لمدير مركز التوجيه المدرسي والمهني من حيث برمجة نشاطاته وإداريا لمدير ثانوية الإقامة من حيث الانضباط والمواظبة، أما على المستوى المركزي فتمثله مديرية التقويم والتوجيه والاتصال.

6- مجالات وحدود الدراسة:

- 1 . المجال البشري: اقتصرت الدراسة على كل مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني العاملين بمؤسسات التعليم الثانوي بولاية سطيف و ميلة.
- 2 . المجال المكاني: يتعلق النطاق المكاني للدراسة بجميع مؤسسات التعليم الثانوي لولاية ميلة و سطيف، الخاضعة لوصاية وزارة التربية الوطنية.

3 . المجال الزمني: أجريت هذه الدراسة خلال العام الدراسي 2012.

النسبة (%)	العدد	كل مؤسسات التعليم الثانوي (العام والتكنولوجي)
58.42	52	ولاية سطيف
41.57	37	ولاية ميلة
100	89	المجموع

7- الدراسات السابقة:

هناك العديد من الدراسات التي أجريت في مجال الضغوط المهنية لدى العاملين في مختلف القطاعات المهنية وفي مختلف المجتمعات، وقد تناولت هذه الدراسات الضغوط المهنية من حيث مصادرها وأسبابها وعلاقتها بمختلف المتغيرات، وسيتم إلقاء الضوء على بعض الدراسات ذات الصلة بموضوع هذه الدراسة.

- دراسة بعنوان **ضغوط العمل : مستوياتها ومصادرها واستراتيجيات إدارتها لدى الإدارات والفنيات السعوديات العاملات في الجامعات السعودية لهنية بنت محمود السباعي 2001**⁵، حيث هدفت إلى التعرف على مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها أفراد عينة الدراسة، مع التعرف على أهم المصادر المسببة لتلك الضغوط لدى هؤلاء الأفراد، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى ضغوط العمل الذي تشعر به الموظفات من أفراد عينة الدراسة ظهر بوجه عام منخفضاً نسبياً، كما أن أهم المصادر المسببة لضغوط العمل لدى الموظفات من أفراد عينة الدراسة، من وجهة نظرهن، بحسب ترتيبها التنازلي من الأكثر إلى الأقل ضغطاً، جاءت على النحو التالي: محدودية فرص التطور والترقي الوظيفي، عبء العمل، عدم المشاركة في اتخاذ قرارات العمل، ظروف بيئة العمل، صراع الدور، غموض الدور.

- دراسة بعنوان **ضغوط العمل لدى الكادر التمريضي في المستشفيات الخاصة بالأردن لحسين حريم 2003**⁶ وهدفت إلى التعرف على مستويات الضغوط الوظيفية لدى العاملين في مجال الرعاية التمريضية في المستشفيات الخاصة بالأردن، وذلك من خلال تحديد المصادر والمسببات التنظيمية التي تسبب ضغوط وظيفية مستمرة، وكذا التعرف على تأثير العوامل الديمغرافية للمبجوثين (المستوى الوظيفي، المؤهل العلمي، مدة الخدمة، العمر...) على مستويات الضغوط الوظيفية لدى العاملين، وتوصلت الدراسة إلى أن

العاملين في جهاز التمريض بالمستشفيات الخاصة يشعرون بضغوط وظيفية ناتجة عن مختلف جوانب وعناصر العمل الذي يؤديه، وبدرجات متفاوتة من حيث استمراريته، كما بينت النتائج أن بعض العوامل الديمغرافية مثل: المهنة، المستوى الوظيفي، المؤهل العلمي والحالة الاجتماعية لها تأثير على مدى استمرارية الضغوط الوظيفية لدى العاملين، بينما سنوات الخدمة و الجنس لا تؤثر في استمرار الضغوط، وقد كان ترتيب المتغيرات المسببة لضغوط العمل كالتالي: الرواتب، الترقيات والتقييم، العلاقات مع المرضى والزائرين، الهيكل التنظيمي، النمو والتطور المهني، سياسات المؤسسة، ظروف العمل، طبيعة العمل، المناخ العام، نوع الإشراف، العلاقات مع الزملاء.

- دراسة بعنوان محددات الرضا المهني ومعنى العمل عند العمال الجزائريين رسالة ماجستير في جامعة الجزائر لعبد النور أرزقي 1997⁷ ، و كان من أهدافها تحديد مفهوم الرضا المهني عند العامل الجزائري، والتعرف على العوامل المحددة للرضا لديه، طبقت هذه الدراسة في مؤسستين وطنيتين، الأولى إنتاجية والثانية تعليمية، الأولى تقع بمدينة أقبو بمدينة بجاية تتكون من 190 عامل، والثانية في ثانوية الشرفة بولاية البويرة تتكون من 60 موظفا (إداريون وأساتذة) شكلتا عينة الدراسة، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الأجر يمثل مكانة هامة لدى العمال، وأن عملهم يرتبط بالدرجة الأولى بمرتبتهم وهو المحدد الرئيسي للرضا لديهم، تليها الحاجات الأمنية مثل الضمانات الوظيفية والحاجات الاجتماعية كالعلاقة مع الآخرين، كما بينت الدراسة أن العوامل الخارجية والعوامل المحيطة تحتل المرتبة الأولى في تحديد الرضا المهني، ثم العوامل الاجتماعية والعوامل التنظيمية في المرتبة الثانية، أما المرتبة الثالثة والأخيرة فقد كانت لمحتوى العمل.

- دراسة بعنوان الجوانب السلوكية في الإدارة المدرسية - القاهرة- للباحثين أحمد إبراهيم أحمد و جمال محمد أبو الوفا 1997⁸ ، هدفت الدراسة إلى تحديد مفهوم صراع الدور الإداري والإشرافي لمدير المدرسة وإبراز أنواعه وأشكاله، وكذلك التعرف على غموض الدور الإداري والإشرافي وأسبابه من خلال الكشف على مهام وأدوار المدير والمهارات التي يستعملها في عمله المدرسي، وأخيرا إبراز العلاقة بين مفهوم صراع الدور وغموض الدور وعلاقته برضا مدير المدرسة عن عمله والعوامل المؤثرة في ذلك، وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية عكسية بين صراع الدور وغموض الدور لدى

فئات العينة، وبين رضاهم عن العمل فكلما زاد صراع وغموض الدور انخفض الرضا عن العمل، والعكس.

التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال مراجعة الدراسات السابقة يتبين أن جميعها أجريت في قطاعات خدمية، وبالتالي فهي تتفق مع موضوع الدراسة من حيث طبيعة الخدمة التي تقدمها، وكذلك تتفق معها من حيث خطوات انجاز الدراسة، والمنهج المستخدم والأساليب الإحصائية لمعالجة البيانات، أما من حيث النتائج المتوصل إليها فقد بينت الدراسات وجود مستويات متباينة من الضغوط المهنية والرضا الوظيفي تعود إلى طبيعة متغيرات كل دراسة، أما العلاقة بينهما فهي علاقة عكسية فكلما زاد تأثير مستوى الضغوط المهنية كلما قل مستوى الرضا الوظيفي، والعكس صحيح، وقد كان لهذه النتائج دورا وظيفيا في دعم هذه الدراسة من خلال توضيح أوجه الاتفاق والاختلاف بين نتائج الدراسة ونتائج الدراسات السابقة، كما ساهمت في إثراء الجانب النظري للدراسة خاصة في عناصرها المتعلقة بالمصادر المسببة لضغوط العمل، وكذا في تحديد وبناء أبعاد وبنود استمارة الدراسة الحالية.

إن ما يميز هذه الدراسة عن تلك الدراسات هو المهنة التي تم التطبيق على شاغليها، فمهنة مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في الجزائر، على الرغم من حداثة وأهميتها، إلى أنها لا تلقى الاهتمام اللازم لا من قبل الدولة من حيث التشريع، و لا من قبل المجتمع من حيث التقدير لدورها الكبير في إطار العملية التربوية، لذلك جاءت هذه الدراسة مميزة عن غيرها في تسليط الضوء على الضغوط المهنية التي يعاني منها العاملين في هذه المهنة، بغية التنبه لها و معالجتها لتحقيق الرضا الوظيفي للمستشارين، من أجل زيادة كفاءة وفعالية هذه المهنة بشكل خاص، والمساهمة في تحسين العملية التعليمية بشكل عام.

8- الإطار النظري للدراسة:

8-1- الضغوط المهنية:

برغم شيوع استخدام مفهوم الضغط بين الباحثين إلا أنهم لم يتوصلوا إلى تعريف واضح جامع متفق عليه، ولا يزال هذا المصطلح يعرف بطرق عديدة، كثيرا ما يختلف بعضها عن بعض لكونه موضوع مشترك للعديد من الباحثين والدارسين، العاملين في مجالات الطب والهندسة أو علم النفس والاجتماع والإدارة، مما يجعل وجهات النظر

تختلف حول مفهومه، ومن هذا المنطلق فإننا في هذه الدراسة سنستخدم مصطلح الضغوط المهنية بمعنى ضغوط العمل من منطلق أن هذه الضغوط تحدث في نطاق بيئة العمل.

ثمة تعريفات مختلفة ومتعددة لموضوع الضغوط، حيث يراها جيبسون **Gibson** بأنها «استجابة متكيفة تعدلها الفروق الفردية والعمليات النفسية، والتي تنشأ نتيجة عمل أو مواقف أو حدث بيئي يفرض على الفرد مطالب نفسية وجسدية عالية»⁹.

ويتفق الباحثان ماتسون و إيفانسيفيتش، **Ivancevich & Mattson** مع هذا التعريف حيث يعرفان الضغط على أنه «استجابة متكيفة تعدلها خصائص الشخص وعملياته النفسية والتي هي نتيجة عمل أو ظرف خارجي ينتج عنه خلل جسماني أو نفسي أو سلوكي لأفراد المنظمة»¹⁰.

وقد عرف سمير احمد عسكر الضغط بأنه «مجموعة من التغيرات الجسمية والنفسية التي تحدث للفرد في رد فعله أثناء مواجهته لمواقف المحيط التي تمثل تهديدا له، وضغط العمل يعكس التوافق الضعيف بين الفرد والمواقف التي يتعرض لها في محيط عمله»¹¹، معنى هذا أن الضغط ينتج عن عدم التوافق بين الفرد والمواقف التي يتعرض لها في محيط عمله أو يحدث الضغط في المواقف التي يدرك فيها الفرد أن قدراته لمواجهة متطلبات المحيط تمثل عبئا كبيرا عليه، أما من الناحية العملية فإن تعريف والاس وسيزلاقي **Wallace et Scislagy** يعتبر من التعاريف الأكثر قبولا ووضوحا لدى الباحثين لأنه يعتبر «الضغط تجربة ذاتية تحدث اختلالا نفسيا وعضويا لدى الفرد أو ينتج من عوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه»¹².

8-2- مصادر الضغوط المهنية:

8-2-1- غموض الدور:

يعتبر غموض الدور من مصادر الضغوط المهنية الرئيسية في المنظمات، وتشير كلمة الدور إلى «مجموعة الأنماط السلوكية المتوقعة أن يقوم بها الفرد الذي يقوم بعمل معين»¹³، أما غموض الدور فيعني عدم تأكد العامل من معرفة ما يخصه من مهام وواجبات، وبالتالي عدم معرفة ما تتوقع منه الإدارة من نتائج، وهو بذلك يعتبر حالة ناشئة عن عدم وضوح مضمون دوره، أي أن المشكلة المصاحبة لغموض الدور تتعلق بالطريقة التي ينبغي أن يتبعها الفرد للقيام بعمله، وشكل ونوع المجهود الذي يعتقد أنه ضروري

للإنجاز الجيد للعمل، ومعنى ذلك أن المعلومات والسياسات وأهداف المنظمة وإجراءات العمل وطرق تقييم الأداء لا تصل بطريقة سليمة إلى الأفراد.

8-2-2- قلة فرص الترقية والنمو الوظيفي:

إن هدف العمال خلال مختلف مراحل حياتهم المهنية، هو التطلع إلى الترقى في السلم الوظيفي لاكتساب خبرات جديدة تشبع طموحاتهم المادية والمعنوية، وتتيح لهم الفرصة لكي يطوروا مهاراتهم، معنى هذا إن العامل إذا شعر بعدم حصوله على المهارات الجديدة التي توفر له هذه الفرصة، فإنه يشعر بعدم إمكانية تحقيق طموحاته في التدرج الوظيفي مما يؤدي إلى الشعور بالضغط، ويزداد تأثير هذا الجانب كلما قضى العامل وقتاً أطول في نفس المهنة وبنفس المنظمة، حيث تبلغ ذروتها عندما يكون العامل قد قضى فترة طويلة، حيث يشعر بأحقيقته في تولي مناصب عليا.¹⁴

8-2-3- ضعف العوائد المادية.

ويقصد بالعوائد المادية جميع الحوافز المادية التي تعطى للأفراد مقابل عملهم، سواء أكانت أجور أو حوافز غير مباشرة (التأمين، التنقلات والخدمات...)، وعليه فإن اندام سياسة تنظيمية واضحة تكفل للجميع حقوقهم في هذا المجال تتحرى العدل بين الأفراد و نظائرهم في المؤسسات الأخرى، سيؤدي إلى الملل في العمل وعدم الحماس في الإنجاز وعدم الرضا عن العمل.

8-3- الرضا الوظيفي:

حظي موضوع الرضا الوظيفي بأهمية كبيرة، من قبل الباحثين والمختصين في الإدارة، والسلوك التنظيمي، وعلم النفس الصناعي والتنظيمي خلال السنوات العشرين الماضية لما له من أثر مهم على المنظمة، باعتباره من المواضيع الحيوية والمهمة التي تتناول البعد الإنساني لدى العنصر البشري كأهم موارد المنظمة، إلى جانب الموارد الاقتصادية الأخرى، و بالرغم من تعدد الدراسات والأبحاث التي تناولت هذا الموضوع، لا يزال هناك اختلاف في تحديد تعريف واضح لهذا المصطلح، حيث عرف كاتزل **Katzel** درجة الرضا بأنها تمثل الفرق بين ما يحققه المرء فعلا وما يطمح إلى تحقيقه، بمعنى أن الرضا هو الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله ويصبح إنسانا يتجاوب مع وظيفته ويتفاعل معها، من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في النمو والتقدم وتحقيق أهدافه

الاجتماعية والمهنية من خلال التطلع إلى مراكز أعلى تحقق له استقلاليتته وتمكنه من القيام بمسؤولياته على النحو الذي يميزه عن الآخرين ويجعله يتطور وظيفيا.¹⁵

أما **العديلي** فقد وصف الرضا بأنه «الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات عن العمل نفسه وبيئة العمل، مع الثقة والولاء والانتماء للعمل ومع العوامل والمؤثرات البيئية الداخلية والخارجية».¹⁶

8-4- العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي:

من أهم العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى الموظف في عمله بحسب أهميتها واختلاف التنظيمات الإدارية والبيئة المحيطة بها نذكر منها ما يلي:

8-4-1- الأجر: ويتوقف رضا الموظف عن الراتب الذي يتقاضاه بمدى كفايته لإشباع حاجاته الأساسية ومدى عدالته.

8-4-1- فرص الترقية: إن فرص حصول الموظف على مناصب أعلى في السلم الإداري تمنحه فرص لإشباع حاجاته المادية والمعنوية، لما توفره له من زيادة في الأجر والمركز الاجتماعي والرضا.

8-4-2- الأمن: ويقصد بها الضمان المهني سواء أثناء أدائه للعمل أو بعد تركه له بسبب العجز أو الوفاة أو إنهاء الخدمة فهذه العوامل إذا توفرت له تخفف عنه القلق والضغط بحيث يوجه كامل جهوده نحو العمل فقط.

8-4-3- محتوى العمل: يعتبر محتوى العمل بمتغيراته العديدة كالمسؤولية، طبيعة أنشطة العمل، فرص الإنجاز، تقدير الآخرين لأداء الفرد من أهم العناصر في خلق الرضا لاعتبار العامل عنصر فيه ويتحرك ضمنه ويتأثر به.

8-4-4- جماعات العمل: تؤثر العلاقات التي تنشأ بين العاملين في درجة الرضا الذي يشعر به الفرد نحو عمله، ويعتمد على مقدار المنافع التي يحققها الفرد في تلك العلاقات.

9- الدراسة الميدانية:

9-1- منهج البحث: تم استخدام المنهج الوصفي لملاءمته لطبيعة و أهداف الدراسة.

9-2- مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من جميع مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني العاملين بمؤسسات التعليم الثانوي بولاية سطيف وميلة، وعددهم 120 مستشارا، ويمثل نفس عدد أفراد عينة الدراسة التي اختيرت بطريقة قصدية.

جدول رقم (1) : خصائص أفراد مجتمع الدراسة.

الحالة الاجتماعية			الصفة			المؤهل العلمي			الجنس		الخصائص
مطلق	متزوج	أعزب	متعاقد	متربص	مرسم	تراصات تطبيقية	ليسانس	ماجستير	أنثى	نكر	العدد
03	70	47	7	9	104	3	106	11	98	22	

المصدر: من إعداد الباحثين.

يتضح من الجدول أعلاه أن عينة الدراسة كانت متنوعة ومتباينة بين عدة خصائص هي الجنس، المؤهل العلمي، الصفة، الحالة الاجتماعية، حيث تبين أن أفراد العينة معظمهم من الإناث بنسبة 81.66%، كما تبين أن معظمهم من الحاصلين على شهادة الليسانس بنسبة 88.33%، و تتصف نسبة 86.66% منهم بصفة مرسم، كما تبين أيضا أن نسبة 58.33% من أفراد عينة الدراسة من المتزوجين.

9-3- أداة الدراسة: تم اعتماد الاستمارة كأداة أساسية للدراسة بوصفها من أهم وسائل البحث العلمي لجمع البيانات والمعلومات على الظاهرة موضوع الدراسة، و تم بناؤها بالاستعانة بالدراسات السابقة والأدبيات المكتوبة حول هذا الموضوع، من خلال مراجعة العديد من الاستبيانات المتعلقة بمتغيري الضغوط المهنية والرضا الوظيفي، وقد اشتملت على ثلاثة أجزاء وهي:

الجزء الأول: يتعلق بالمعلومات الشخصية والمهنية عن المبحوث وهي: مؤسسة العمل، الجنس، المؤهل العلمي، الصفة المهنية.

الجزء الثاني: ويشمل هذا الجزء على 11 عبارة تتعلق بالضغوط المهنية كمتغير مستقل، صنفت ضمن ثلاثة (03) أبعاد ترمي إلى قياس هذا المتغير وهي كالتالي:

- ضعف العائد المادي بـ 3 عبارات (من 1 إلى 3).

- قلة فرص النمو والترقية بـ 4 عبارات من (4 إلى 7).

- غموض الدور بـ 4 عبارات من (8 إلى 11).

الجزء الثالث: ويتعلق بالرضا الوظيفي كمتغير تابع ويتكون من عشر (10) عبارات.

9-4- الشروط السيكومترية للأداة:

حساب صدق الأداة: تم حساب الصدق عن طريق معامل الارتباط، واتضح أنها تتميز بدرجة مقبولة من الصدق لكون جميع معاملات الارتباط جاءت قيمها موجبة و دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة المعنوية (0.05) حيث بلغ متوسط هذه القيم 0.53 بالنسبة لأبعاد الضغوط المهنية و 0.51 للرضا الوظيفي.

حساب ثبات الأداة: تم حساب الثبات عن طريق معامل ألفا كرونباخ الثبات لمتغيري الدراسة، و كانت قيمه مرتفعة حيث بلغت 0.83 بالنسبة لأبعاد الضغوط المهنية، و 0.76 للرضا الوظيفي، وهي قيم تدل على تمتع الأداة بدرجة مهمة من الثبات.

و عليه فالاستمارة تتمتع بدرجة مقبولة من الصدق و الثبات مما يسمح باعتمادها بشكل نهائي من أجل تحقيق أهداف الدراسة.

9-5- أساليب المعالجة الإحصائية: تم استخدام رزمة التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS في معالجة البيانات، حيث تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، ومعامل ارتباط بيرسون للإجابة عن أسئلة الدراسة.

10- عرض نتائج الدراسة و مناقشتها:

10-1- مستويات الضغوط المهنية:

جدول رقم (2): ترتيب مستويات الضغوط المهنية.

الترتيب	المتوسط الحسابي	متغيرات الضغوط المهنية
1	4,13	ضعف العائد المادي
2	3,91	قلة فرص الترقية والنمو الوظيفي
3	3,42	غموض الدور
-	3,82	المتوسط الحسابي العام

المصدر: من إعداد الباحثين.

يبين الجدول رقم (2) أن مستويات الضغوط المهنية في مجملها كانت عالية لكون المتوسط الحسابي الكلي لمحاور هذه الدراسة بلغ (3,82)، ويمكن تفسير النتيجة المتوصل إليها من خلال تحليل أبعاد متغير الضغوط المهنية والتي جاءت نتائجها على النحو التالي:

10-1-1- أبعاد متغيرات الضغوط المهنية:

جدول رقم (3): مستويات الضغوط المهنية الناتجة عن ضعف العائد المادي.

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	لا اري	موافق	موافق بشدة	العبارة	الرقم
1	0,63	4,39	0	2	7	55	56	ت لا توجد سياسات واضحة للتحفيز تكافئ العامل المتميز وتعترف بإنجازاته.	1
			0	3,83	7,73	44,23	46,15	%	
2	1,03	4,31	5	4	6	35	70	ت لا يتناسب الأجر الذي أتقاضاه مع مؤهلاتي العلمية وحجم العمل الذي أقوم به.	2
			4,17	3,33	5	29,17	58,33	%	
3	1,31	3,7	10	19	9	39	43	ت أفكر في البحث عن عمل آخر يتيح لي فرصة تحسين دخلي.	3
			8,33	15,8	7,5	32,5	35,83	%	
	1,25	4,13	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام للبعد						

المصدر: من إعداد الباحثين.

إن العنصر الأكثر ضغطاً في مهنة مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ناتج عن ضعف العائد المادي (4,13)، حيث يرجع في الأساس إلى عدم وجود حوافز مادية ومعنوية واضحة تكافئ العمل المتميز (4,39)، خاصة فيما يتعلق بالأجر الذي لا يتناسب ومؤهلاتهم العلمية، والتعويضات عن المهام التي يقومون بها خارج أوقات العمل الناتجة عن التنقلات خارج مؤسسات إقامتهم، والدراسات المنجزة لصالح بعض الهيئات الوصية (4,31)، فقد أوضح غالبية المستشارين أنها تتم على حسابهم الخاص بسبب رفض مؤسسات العمل تقديم تعويضات على ذلك، مما أفقدهم الحيوية والدافعية نحو العمل، وجعل من هذا العنصر مصدراً مسبباً للتوتر والقلق، يدفعهم للتفكير باستمرار في تغيير المهنة لتحسين الدخل، وبالتالي تحسين وضعيتهم الاجتماعية (3,70).

جدول رقم (4): مستويات الضغوط المهنية الناتجة عن قلة فرص الترقية والتقدم الوظيفي

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	لا ادري	موافق	موافق بشدة	العبارة		رقم
								ت	%	
1	0,46	4,34	2	2	3	58	55	ت	فرص الترقية في مهنتي محدودة.	1
			1,67	1,67	2,5	48,33	45,83	%		
2	0,89	4,05	1	9	13	58	39	ت	تفتقد وظيفتي لخطة واضحة للتكوين والتطوير المهني.	2
			0,83	7,5	10,8	48,33	32,5	%		
3	1,20	3,64	6	21	14	45	34	ت	افتقد للأمان الوظيفي إزاء مستقبلي المهني.	3
			5	17,5	11,7	37,5	28,33	%		
4	1,24	3,6	8	23	9	48	32	ت	أشعر بعدم التقدم في وظيفتي الحالية.	4
			6,67	19,2	7,5	40	26,67	%		
			1.32	3,91	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام للبعد					

المصدر: من إعداد الباحثين.

تبين نتائج الجدول رقم (4) إن قلة فرص الترقية والنمو الوظيفي من بين العناصر التي تسهم في زيادة الضغط والتوتر لدى المستشار، حيث يعد من الانشغالات المستمرة للمستشارين لمحدوديتها (4.34)، ليس لكون الهدف منها تحسين الرتبة المهنية قصد تحسين الأجر فقط، بل يتعداه إلى البحث عن المكانة والتقدير الذي تشعرهم بالمسؤولية والنمو الوظيفي (3.64)، غير أن هذه الطموحات تعتبر قليلة جدا كما يراها مستشاري التوجيه خاصة فيما يتعلق بفرص الترقية الممنوحة لهذا السلك، لأن أقصى ما يصل إليه مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في هذا السلك هو رتبة مستشار رئيسي للتوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، في إطار مسابقة وطنية أو التأهيل بحسب الحاجة وفق الشروط الجديدة التي أقرها القانون الجديد لهذا السلك.

الجدول رقم (5): مستويات الضغوط المهنية الناتجة عن غموض الدور.

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	لا ادري	موافق	موافق بشدة	العبارة	الرقم
1	1,09	3,65	2	27	6	60	25	ت أشعر بتداخل مع الآخرين في المسؤوليات الممنوحة لي.	1
			1,67	22,5	5	50	20,83	%	
2	1,09	3,5	2	29	16	52	21	ت التعليمات والقوانين التي أعزل نخبها متعارضة وغير منسجمة.	2
			1,67	24,2	13,3	43,33	17,5	%	
3	1,26	3,35	6	38	5	47	24	ت يطلب مني إنجاز مهام متعددة من مسؤولين اثنين أو أكثر في وقت واحد.	3
			5	31,7	4,17	39,17	20	%	
4	1,31	3,19	9	44	1	45	21	ت المهام في العمل غير محددة و غير واضحة.	4
			7,5	36,7	0,83	37,5	17,5	%	
	1,19	3,42	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري العام للبعد						

المصدر: من إعداد الباحثين.

وفق نتائج الجدول رقم (5) يعتبر غموض الدور من العناصر التي ساهمت في تعرض العاملين بهذه المهنة للضغط العالي (3,42)، نتيجة تداخل المسؤوليات (3,65)، و تعارض التعليمات والقوانين (3,5)، وهذا يعني أن المشكلات التي يعاني منها مستشاري التوجيه تتعلق أساسا بالإطار القانوني والتنظيمي الذي تفتقده هذه المهنة، حيث يقتصر على مجموعة من النصوص التنظيمية، وهو ما لمسناه من خلال حوارنا مع هذه الفئة عند تطبيق الاستمارة، فمثلا، إن مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني المعين في مؤسسات التعليم الثانوي يخضع لسلطة مدير الثانوية المقيم بها، ومطالب بالتدخل في مؤسسات التعليم المتوسط وفق برنامج النشاطات الذي يحدده مدير مركز التوجيه المدرسي والمهني، هذه الوضعية التنظيمية غير المنسجمة تساهم في ازدياد حدة التوتر بين المستشار والمدير الإداري لمؤسسة الإقامة، نظرا لرغبة هذا الأخير في أن يؤدي المستشار مهامه فقط داخل ثانوية الإقامة، دون مراعاة المهام الأخرى المتصلة بمقاطعة التدخل ونشاط مركز التوجيه المدرسي والمهني، كما أن عدم وضوح مهام هذه الفئة، حسب رأيهم، ساهم في خلق حالة من التردد في تحمل المسؤولية، بسبب التداخل في المهام بين العاملين في مؤسسات التعليم الثانوي (مستشار التربية، الناظر) حول مسؤولية كل شخص

في القيام بمختلف المهام، وعلى الرغم من أن مهام هؤلاء المسؤولين (مستشار التربية، الناظر) موضحة بشكل دقيق، إلا أنها قد أدت إلى اختلافات في التوقعات و الإدراكات بالنسبة للواجبات والوظائف بين هذه الفئات، الأمر الذي أدى إلى التداخل والصراع في تأديتها، بسبب رغبة هؤلاء المسؤولين في أن يكون عمل المستشار الرئيسي للتوجيه تابع لمهامهم، عوض أن يكون مكمل لها، بحيث أصبح المستشارون مطالبين بإنجاز مهام متعددة من طرف أكثر من مسؤول في العمل وفي أوقات واحدة أحيانا.

10-2- مستويات الرضا الوظيفي:

جدول رقم (6): مستويات الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي

والمهني

الترتيب	المعيار	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	لا اري	موافق	موافق بشدة	العبارة	الترتيب
1	0,87	3,74	2	17	2	88	11	تتسم علاقات العمل مع زملائي بالتعاون والتنسيق	1
			1,67	14	1,7	73,3	9,2	%	
2	0,89	3,54	3	15	21	74	7	أشعر بأن أدائي في العمل يلقي قبولا من طرف زملائي.	2
			2,5	13	18	61,7	5,8	%	
3	1,15	3,49	8	22	8	65	17	رئيسي في العمل يعاملني باحترام و يقدر أعمالي.	3
			6,67	18	6,7	54,2	14	%	
4	1,22	3,30	11	33	3	61	12	توفر لي مؤسستي ظروفا بيئية مناسبة للعمل (المكتب، التدفئة، التهوية...).	4
			9,17	28	2,5	50,8	10	%	
5	1,24	2,94	15	42	6	49	8	توفر لي	5

			12,5	35	5	40,8	6,7	%	المؤسسة كل مستلزمات العمل الضرورية لأداء مهامه.	
10	0,88	1,76	52	57	2	8	1	ت	الراتب الذي أتقاضاه	6
			43,3	48	1,7	6,67	0,8	%	يتناسب مع مؤهلي العلمي وحجم العمل الذي أقوم به.	
6	1,20	2,70	18	49	13	33	7	ت	أشعر بتوافق بين ما أقوم به في عملي وطموحاتي الشخصية.	7
			15	41	11	27,5	5,8	%		
7	3,31	2,51	22	51	10	35	2	ت	الإجراءات الإدارية والأهداف التي تتعلق بمهنتي واضحة.	8
			18,3	43	8,3	29,2	1,7	%		
8	1,03	2,05	41	49	15	13	2	ت	عملي الحالي يقدم لي فرصة جيدة للترقية.	9
			34,2	41	13	10,8	1,7	%		
9	0,89	1,91	25	62	7	10	1	ت	تحظى مهنتي ببرامج تدريبية وتكوينية مناسبة.	10
			20,8	52	5,8	8,33	0,8	%		
2.85						المتوسط الحسابي الكلي				
0.28						الانحراف المعياري الكلي				

المصدر: من إعداد الباحثين.

يبين الجدول رقم (6) أن مستوى الرضا الوظيفي متوسط لأفراد مجتمع الدراسة بمتوسط حسابي قدره (2,85)، ويمكن تفسير ذلك بالرجوع إلى إجابات المبحوثين إلى سيادة الحاجات التي تسبب استياء وعدم الرضا لدى هذه الفئة، حيث كان مستواها ضعيفا، فهي تتعلق أساسا بالراتب الذي توفره هذه المهنة (1,76)، وكذا غموض الإجراءات

التنظيمية للمهنة (2,51)، إلى جانب الترقية والتقدم الوظيفي (2,05)، إن عدم إشباع هذه الحاجات بالصورة التي يرغب فيها مستشاري التوجيه يجعلها مصدر توتر وضغط يؤثر على رضاهم الوظيفي، وهذا على الرغم من سيادة بيئة داخلية ايجابية مع الزملاء في العمل، تتمثل أساسا في التقدير والاحترام والتعاون الذي يلقاها المستشار من طرف زملائه في العمل.

10-3- مناقشة فرضيات الدراسة في ضوء النتائج المتحصل عليها:

10-3-1- الفرضية العامة:

توجد علاقة ارتباطية بين مستويات الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني العاملين في مؤسسات التعليم الثانوي بولاية سطيف وميلة.

للإجابة عن هذه الفرضية تم استخدام معامل الارتباط لبيرسون Pearson

لتحديد طبيعة هذه العلاقة بين هذين المتغيرين، حيث كانت النتائج على النحو التالي:

جدول رقم (7): علاقة مستويات الضغوط المهنية و الرضا الوظيفي.

العلاقة ما بين	والرضا الوظيفي
ضعف العائد المادي	-0.49**
قلة فرص الترقية و النمو الوظيفي	-0.64**
غموض الدور	-0.63**
الضغوط المهنية الكلية	-0.58**

** دال عند مستوى (0.01)

المصدر: من إعداد الباحثين.

يوضح الجدول أعلاه وجود علاقة ارتباط بمعامل ارتباط سالب قيمته (-0.58) دال إحصائيا عند مستوى دلالة 0.01 بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي، بمعنى أن العلاقة بين المتغيرين علاقة عكسية أي كلما زادت الضغوط المهنية قل الرضا الوظيفي، والعكس صحيح.

10-3-2- الفرضية الجزئية الأولى:

توجد علاقة ارتباطية عكسية بين ضعف العائد المادي والرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني العاملين في مؤسسات التعليم الثانوي بولاية سطيف وميلة.

استنادا إلى الجدول رقم (7) المبين أعلاه نجد أن هناك فعلا علاقة ارتباط بمعامل ارتباط سالب قيمته (-0.49) دال إحصائيا عند مستوى دلالة 0.01 بين ضعف العائد المادي والرضا الوظيفي، و تفسيرها أن عدم وضوح نظم الحوافز والأجور المتعلقة بهذه المهنة وعدم انسجامها مع مؤهلات وحاجات العاملين بهذه المهنة جعل مستويات الرضا الوظيفي ضعيفة لديهم، وهو ما يتفق مع النتائج التي توصلت إليها دراسة حسين حريم.

10-3-3- الفرضية الجزئية الثانية:

توجد علاقة ارتباطية عكسية بين قلة فرص الترقية والنمو المهني والرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني العاملين بمؤسسات التعليم الثانوي بولاية سطيف وميلة.

استنادا إلى الجدول رقم (7) المبين أعلاه، نجد أن هناك فعلا علاقة ارتباط بمعامل ارتباط سالب قيمته (-0.64) دال إحصائيا عند مستوى دلالة 0.01 بين قلة فرص الترقية والنمو المهني والرضا الوظيفي، و قد فسرت هذه النتيجة بكون مهنة مستشار التوجيه لا تحظى بفرص كبيرة للترقية، وإمكانيات ضعيفة للنمو الوظيفي، جعلتهم لا يبذلون رضا كبير عن وظائفهم بسبب إحساسهم بانعدام الأمان الوظيفي، وهذا ما يتفق مع نتيجة دراسة هنية بنت محمود السباعي فيما يخص هذه البعد.

10-3-4- الفرضية الجزئية الثالثة:

توجد علاقة ارتباطية عكسية بين غموض الدور والرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني العاملين بمؤسسات التعليم الثانوي بولايات سطيف وميلة.

استنادا إلى الجدول رقم (7) المبين أعلاه، نجد أن هناك فعلا علاقة ارتباط بمعامل ارتباط سالب قيمته (-0.63) دال إحصائيا عند مستوى دلالة 0.01 بين غموض الدور والرضا الوظيفي، وترجع هذه النتيجة إلى أن ارتفاع درجة الغموض، وعدم الوضوح في انسجام المعايير التي تنظم مهنة مستشاري التوجيه المدرسي والمهني أدى إلى

انخفاض مستوى الرضا الوظيفي لديهم، وهي نفس النتيجة التي توصلت إليها دراسة كل من عبد النور أرزقي، وأحمد إبراهيم أحمد و جمال محمد أبو الوفا.

وما ينبغي الإشارة إليه، هو ضرورة مراعاة مستويات الضغوط المهنية في هذه المهنة حتى تولد مستوى مقبول من الرضا الوظيفي، و ذلك لأنه يعد مصدر من المصادر الهامة في فعالية ونجاح أي مؤسسة، لأن فعالية العاملين لا تعتمد فقط على الإعداد والتكوين، بل بقدر ما توفره لهم المؤسسة من استقرار وانسجام ووضوح في المهام المسندة لهم، وهذا ما يؤدي إلى تحقيق أهداف المؤسسة التي تسعى إلى توفير أعلى قدر من الأداء والفعالية.

10-3- نتائج الدراسة:

➤ إن أهم المصادر المسببة للضغوط المهنية كما يراها أفراد مجتمع الدراسة بحسب

ترتيبها التنازلي من الأكثر ضغوطا إلى الأقل جاءت على النحو التالي:

- 1 . ضعف العائد المادي بمتوسط حسابي (4,13)، وقد كان أكثر هذه العوامل تأثيرا حسبهم يتعلق بانعدام سياسات واضحة للتحفيز تعترف بإنجازاتهم بنسبة 92,50%.
- 2 . قلة فرص الترقية والنمو الوظيفي بمتوسط حسابي (3,91)، وقد كان أكبر هذه العوامل تأثيرا بحسب رأي أفراد مجتمع الدراسة يتعلق بمحدودية فرص الترقية في مهنة مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بنسبة 94,16% .
- 3 . غموض الدور بمتوسط حسابي (3,42)، وقد كان أكبر هذه العوامل تأثيرا يتعلق بالتداخل في المسؤوليات الممنوحة للمستشارين مع الآخرين بنسبة (70,83%).

➤ أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية بمعامل ارتباط سالب قيمته (-0,58) دال

إحصائيا عند مستوى دلالة 0.01 بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي، وهذا

يعني وجود علاقة عكسية بين المتغيرين،

أما العلاقة بين مستويات الضغوط المهنية والرضا الوظيفي فقد كانت على النحو

التالي:

- 1- وجود علاقة ارتباطية بمعامل ارتباط سالب قيمته (-0,63) دال إحصائيا عند مستوى دلالة 0.01 بين غموض الدور والرضا الوظيفي، وهذا يعني وجود علاقة عكسية بين المتغيرين.

2- وجود علاقة ارتباطية بمعامل ارتباط سالب قيمته (-0,64) دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01 بين قلة فرص الترقية والنمو الوظيفي والرضا الوظيفي، وهذا يعني وجود علاقة عكسية بين المتغيرين.

3- وجود علاقة ارتباطية بمعامل ارتباط سالب قيمته (-0,49) دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01 بين ضعف العائد المادي والرضا الوظيفي، وهذا يعني وجود علاقة عكسية بين المتغيرين.

10-4- التوصيات:

بناء على نتائج هذه الدراسة ارتأى الباحثان وضع التوصيات التالية من أجل تحقيق الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، وبالتالي المساهمة في تفعيل وتحسين العملية التعليمية ككل، وهذه التوصيات هي:

1. إعادة النظر في نظام التحفيز الخاص بهذه المهنة، وذلك بجعله يتناسب مع مؤهلات شاغليها، من خلال:

- ✓ مراجعة تصنيف مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.
- ✓ مراجعة العوائد والمنح المادية.
- ✓ وضع حوافز للحاصلين على شهادات عليا حتى يضمن بقاؤهم في هذه المهنة.
- 2. تحسين المسار المهني للمستشارين وزيادة فرص الترقية، ويمكن تحقيق ذلك من خلال:
 - ✓ استحداث مناصب نوعية في إطار هذه المهنة.
 - ✓ زيادة المناصب العليا المرتبطة بهذه المهنة (مستشار رئيسي، ومفتش).
- 3. زيادة فرص التدريب والتكوين للمستشارين، وإكسابهم مهارات جديدة تتناسب ومتطلبات المهنة، والتطورات التي يفرضها الواقع.
- 4. منح مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني المزيد من المسؤوليات والصلاحيات اللازمة من قبل إدارة المؤسسة، لزيادة فعالية الممارسة المهنية، والإحساس بالثقة والانتماء، وبالتالي تحقيق أهداف المؤسسة.
- 5. توضيح الأدوار والمهام الخاصة بعمل مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني حتى لا يحدث الصراع في الأدوار أثناء الممارسة المهنية مع الأطراف الأخرى، وذلك عن طريق تكتيف الملفات المهنية فيما بينها.

- 6 . توفير جو اجتماعي ونفسي وتنظيمي يشجع على التعاون والتفاعل الاجتماعي بين المسؤولين في المؤسسات ومستشاري التوجيه المدرسي والمهني.
- 7 . إتاحة الفرصة أمام مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في المشاركة في اتخاذ القرار، وتحسيسهم بأنهم جزء من المؤسسة من خلال:
- ✓ التعامل بإيجابية مع منجزاتهم.
 - ✓ تزويدهم بالمعلومات والقوانين المتعلقة بمهنتهم.
 - ✓ توفير قدر مناسب من الحرية، وذلك بإعطاء بعد تربوي لمهنتهم عوض البعد الإداري.
- 8 . توفير جميع المستلزمات والإمكانيات التي تتطلبها المهنة (مكتب خاص، والقرب من التلاميذ، التهوية...).
- 9 . تفعيل عملية الاتصال بين المسؤولين ومستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في مؤسسة العمل.
- 10 . مراجعة الإطار القانوني والتنظيمي الذي ينظم مهنة مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، لاسيما وأن الواقع قد أثبت عدم نجاعته، وأدى في ارتفاع نسبة الضغوط الناجمة عن هذا الجانب.

الإحالات والمراجع

- 1- سمير أحمد عسكر، متغيرات الضغوط المهنية ، دراسة ميدانية نظرية و تطبيقية في قطاع المصارف بدولة الإمارات العربية المتحدة، مجلة الإدارة العامة ، العدد(60)،المملكة العربية السعودية ،1988، ص 16.
- 2- اندرو دي سيزلاقي و مارك جي والاس ، السلوك التنظيمي و الأداء، ترجمة جعفر أبو القاسم احمد ، دط، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية ، 1991، ص.182
- 3- وزارة التربية الوطنية ، المنشور الوزاري رقم 91/1241/269 المؤرخ في 1991/12/24 ، المتعلق بتنظيم عمل مستشاري التوجيه المدرسي الملحقين بالثانويات ، الجزائر .
- 4- سمير أحمد عسكر، مرجع سابق ، ص 16.
- 5 - هنية بنت محمود السباعي ، ضغوط العمل : مستوياتها ومصادرها واستراتيجيات إدارتها لدى الإدارات والفتيات السعوديات العاملات في الجامعات السعودية .
[http://www.bab.com] (24fevrier2006).15.5kb.
- 6- حسين حريم ، ضغوط العمل لدى الكادر التمريضي في المستشفيات الخاصة بالأردن ، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية ، مجلد (6)، عدد (1)، عمان، 2003 ، ص 96-123
- 7- عبد النور أرزقي، محددات الرضا المهني ومعنى العمل عند العمال الجزائريين ، (رسالة ماجستير، غير منشورة)، جامعة الجزائر، 1997.
- 8- احمد إبراهيم احمد، الجوانب السلوكية في الإدارة المدرسية ، د ط، دار الفكر العربي، القاهرة،2000، ص 211 - 267.
- 9- شاكرك جابر الله الخشالي وأياد فاضل محمد التميمي ، اثر خصائص العمل على الإجهاد الوظيفي للعاملين دراسة ميدانية في المستشفيات الأردنية الخاصة، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية ، مجلد (7) ، عدد (1)، عمان ،2004، ص 28.
- 10- حسين حريم ، مرجع سابق ، ص 91 .
- 11- سمير أحمد عسكر ، مرجع سابق ، ص 9.
- 12- اندرو دي سيزلاقي و مارك جي والاس ، مرجع سابق، ص 180.
- 13- Psychologie sociale, (tome 3) , les dictionnaires marabout université savoir moderne, Paris،1976,p548.
- 14- سلطان عويد المشعان ، مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين في المرحلة المتوسطة بدولة الكويت و علاقتها بالاضطرابات النفسية و الاجتماعية ، مجلة العلوم الاجتماعية، مجلد (28) ، عدد (1) ، الكويت، ربيع 2000 ، ص 70.

- 15- ناصر محمد العديلي ، السلوك الإنساني و التنظيمي من منظور مقارن ، معهد الإدارة العامة ، المملكة العربية السعودية، 1995 ، ص 190.
- 16- المرجع نفسه، ص 191.