

جامعة ابن خلدون-تيارت
University Ibn Khaldoun of Tiaret



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
Faculty of Humanities and Social Sciences
قسم علم النفس والفلسفة والأورطفونيا
Department of Psychology, Philosophy, and Speech Therapy

M

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر الطور الثاني.م.د.
تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية
العنوان

الضغوط المهنية ومصادرها لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي
دراسة ميدانية بمركز التوجيه والإرشاد المدرسي بتيارب

إشراف:

د. صدقاوي كمال

إعداد:

■ بطاح سليمان
■ شهرة أحمد خليل

لجنة المناقشة

الصفة	الرتبة	الأستاذ (ة)
رئيسا	أستاذ محاضر -أ-	بن موسى سمير
مشرفا ومقررا	أستاذ محاضر -أ-	د. صدقاوي كمال
مناقشا	أستاذ محاضر -أ-	لصفر رضا

الموسم الجامعي: 2023/2022

شكر وتقدير

نحمد الله كثيرا ونشكره على إتمام هذا العمل المتواضع
الذي لولا فضله علينا ونعمته لما وفقنا لإتمامه نقدم
جزيل الشكر وعظيم الامتنان إلى الأستاذ المشرف
"صدقاوي جمال" الذي أشرف على هذا البحث ولم
يبخل علينا بتوجيهاته وإرشاداته.

كما نتقدم بالشكر والامتنان لأعضاء لجنة المناقشة
لقبولهم مناقشة هذا البحث وإلى كل من ساهم من
قريب أو من بعيد في دعم الجهد العملي المتواضع

إهداء

بسم الله والصلاة والسلام على أشرف المرسلين
لم يحش الإنسان بمعزل عن باقي البشر وفي جميع مراحل الحياة يوجد أناس
يستحقون منا الشكر، وأولى الناس بالشكر: الأبوان الكريمان
إلى صاحب السيرة العطرة الذي أحنى ظهره التعب في سبيلنا والذي
كان له الفضل الأكبر في بلوغني التعليم العالي
والذي الحبيب أطال الله في عمره
إلى من بسمته ها ثباتي وما تحت أقدامها جنتي من أفضلها عن
نفسي الملاك الطاهر إليك سيدتي صاحبة الرحمة والحنان والعتاء
أمي الغالية
إلى إخوتي وأخواتي
وإلى كل أفراد عائلتي
إلى أصدقائي ومعارفي الذين أحبهم واحترمهم
بالخصوص "العربي فاسي"
و شكرا لكل من دعاني بظهر الخبيج دعوة إلى كل هؤلاء
أهدي هذا العمل، داعيا من المولى عز وجل أن
يطيل في أعماركم ويرزقنا وإياكم بالخيرات.

إهداء

الحمد لله الذي وفقنا لتتضمن هذه الخطوة في مسيرتي
الدراسية بمذكرتي هذه ثمرة الجهد والنجاح بفضل
تعالى مهداة إلى الوالدين الكريمين إلى أمي الغالية
التي تعبرت من أجلي إلى أبي التي تشققت يداه في
سبيل رعايتي وإلى كل العائلة أخي وأخواتي
وإلى كل أصدقائي من قريب أو بعيد

فهرس المحتويات

شكر وتقدير	
إهداء.....	
إهداء.....	
فهرس المحتويات	
فهرس الجداول	
فهرس الأشكال	
ملخص الدراسة.....	
مقدمة..... 1	
الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة	
1- الإشكالية..... 4	
2- الفرضيات: 6	
3- أسباب اختيار الموضوع: 6	
4- أهداف الدراسة: 7	
5- أهمية الدراسة: 7	
6- المفاهيم الإجرائية: 7	
7- الدراسات السابقة: 8	
الفصل الثاني: الضغوط المهنية	
1. مفهوم الضغوط 17	
2. أسباب الضغط المهني 18	
3. عناصر ضغوط العمل: 20	
4. أنواع ضغوط المهنية: 22	
5. استراتيجيات التعامل ومقاومة الضغوط: 25	
6. النظريات المفسرة للضغوط المهنية: 32	

37.....	7. مصادر ضغوط العمل:
40.....	خلاصة
الفصل الثالث: مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي	
42.....	تمهيد
43.....	1- مفهوم مستشار التوجيه المدرسي
43.....	2- لمحة عن تطور التوجيه في العالم
44.....	3- ظهور منصب مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في الجزائر:
45.....	4- أهداف التوجيه المدرسي
46.....	5- أسس التوجيه المدرسي
47.....	6- نظريات التوجيه المدرسي
50.....	7- طرق ووسائل جمع المعلومات اللازمة للتوجيه المدرسي :
53.....	خلاصة
الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة	
55.....	تمهيد:
55.....	1- مكان ومدة الدراسة
55.....	2- منهج الدراسة:
55.....	3- الدراسة الاستطلاعية :
55.....	3-1- أهداف الدراسة الاستطلاعية:
56.....	3-2- أداة الدراسة على عينة استطلاعية:
56.....	3-3- خصائص العينة الاستطلاعية:
63.....	4- الدراسة الأساسية:
63.....	4-1- خصائص العينة الأساسية:
65.....	4-2- الخصائص السيكومترية للمقياس:
الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة	

68.....	1- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة:
68.....	1-1- عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى:
68.....	1-2- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية:
69.....	1-3- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة:
70.....	1-4- عرض وتحليل نتائج الفرضية الرابعة:
71.....	2- مناقشة نتائج الدراسة:
71.....	2-1- مناقشة نتائج الفرضية الأولى:
72.....	2-2- مناقشة نتائج الفرضية الثانية:
72.....	2-3- مناقشة نتائج الفرضية الثالثة:
73.....	2-4- مناقشة نتائج الفرضية الرابعة:
74.....	3- استنتاج عام
76.....	خاتمة
77.....	الاقتراحات والتوصيات:
79.....	قائمة المراجع

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1.	توزيع العينة حسب الجنس	56
2.	توزيع العينة حسب العمر	56
3.	توزيع العينة حسب الأقدمية في الوظيفة	57
4.	معاملات الارتباط بيرسون بين العبارات والدرجة الكلية لجودة الحياة	58
5.	يبين قيمة "ت" لدلالة الفرق بين المجموعة الدنيا و المجموعة العليا في مقياس الضغوط المهنية	60
6.	معامل ألفا كرونباخ للمقياس ككل	60
7.	معامل ألفا كرونباخ الكلي في حالة حذف أحد العبارات	61
8.	توزيع العينة حسب الجنس	63
9.	توزيع العينة حسب السن	63
10.	توزيع العينة حسب الأقدمية في الوظيفة	64
11.	اختبار ت للفرق بين المجموعة الدنيا و المجموعة العليا في مقياس الضغوط المهنية .	65
12.	معامل ألفا كرونباخ للمقياس ككل	65
13.	اختبار ت للفرق حسب المتوسط الفرضي	68
14.	اختبار ت للفرق حسب الجنس	69
15.	اختبار "anova" للفئات العمرية	70
16.	اختبار "anova" للفئات الأقدمية	71

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
21	عناصر ضغوط العمل:	.1
35	يوضح العوامل المؤثرة في الاستجابة للضغط المهني.	.2
36	المؤشرات التي تدل على وجود موقف مجهد أو إجهاد مهني مؤشرات التوتر	.3

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى مصادر الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه، والذي اكتسب أهمية بالغة لدى المفكرين والباحثين، وعليه جاءت إشكالية دراستنا: ما طبيعة الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه؟.

ومن هذا الأساس تفرعت فرضيات الدراسة إلى:

- مستوى الضغوط المهنية مرتفع لدى مستشاري التوجيه.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه حسب الجنس.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه حسب السن.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه حسب الأقدمية لمهنية.

ومن أجل صحة الفرضيات طبقت دراستنا على عينة من مستشاري التوجيه بتيارت تم اختيارها عن طريق الصدفة، ولقد اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي الارتباطي، وأداة الاستبيان، ومن أجل الوصول إلى نتائج فرضيات الدراسة اعتمدنا على الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS. ومن أهم النتائج المتوصل إليها في دراستنا: مستوى الضغوط المهنية مرتفع لدى مستشاري التوجيه.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه حسب الجنس.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه حسب العمر.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه حسب الأقدمية".

وتبقى هذه النتائج المتحصل عليها صحيحة في إطار حدود عينة الدراسة والأدوات المستخدمة فيها.

الكلمات المفتاحية: الضغوط المهنية، مستشاري التوجيه، طبيعة الضغوط المهنية.

Abstarct :

The study aimed to know the level of sources of occupational pressures among guidance counselors, which was of great importance to thinkers and researchers. Therefore, the problem of our study came up: What is the nature of occupational pressures among guidance counselors?

On this basis, the hypotheses of the study were divided into:

- The level of professional stress is high among guidance counselors.
- There are statistically significant differences in the level of occupational stress among guidance counselors, according to gender.
- There are statistically significant differences in the level of occupational stress among guidance counselors according to age.
- There are statistically significant differences in the level of occupational stress among guidance counselors according to their professional seniority.

In order to validate the hypotheses, our study was applied to a sample of guidance counselors in streams that were chosen by chance. In our study, we relied on the analytical descriptive approach and the questionnaire tool. In order to reach the results of the study hypotheses, we relied on the SPSS statistical package for social sciences.

Among the most important results reached in our study:

The level of occupational stress is high for guidance counselors.

- There are no statistically significant differences in the level of occupational stress among guidance counselors according to gender.
- There are no statistically significant differences in the level of professional stress guidance counselors according to age.
- There are no statistically significant differences in the level of occupational stress among guidance counselors according to seniority.

These obtained results remain correct within the limits of the study sample and the tools used in it.

Keywords: professional pressures, guidance counselors, the nature of professional pressures,

مقدمة

مقدمة

إن موضوع الضغط المهني له مكان كبير لدى العلماء والباحثين في ميدان علم النفس وعلم الاجتماع، حيث اهتموا به في مجال السلوك التنظيمي وما نتج عنه من آثار سلبية على سلوك الأفراد والعاملين واتجاههم نحو العمل، وهذا الأخير يمثل مصدرا للضغوط والتوترات التي يشعر بها العاملون في مختلف المستويات (التوتر، التعب، الإجهاد، القلق) كما نال موضوع الضغوط المهنية اهتماما واسعا وفي ظل هذا الاهتمام مستمرا حتى وقتنا الراهن، وتم ذلك مع تطور الحياة وزيادة المطالب التي دفعت بالمؤسسات إلى تنظيم أشكال العمل المختلفة.

وعليه فقد أثبتت العديد من الدراسات أن ما يتعرض له العاملين غالبا من ضغوط في بيئات العمل لا تؤثر على حالتهم الصحية فقط، بل ينعكس ذلك على مستوى أدائهم لعملهم، ومن ثم قدرتهم على العمل الذي يعيق عمل المنظمات والمؤسسات في الوصول إلى أهدافها التي تسعى إلى تحقيقها ونظرا إلى الآثار السلبية الناجمة عن الضغوط المهنية أصبحت هذه الظاهرة شبحا يهدد أمن واستقرارهم K، مما جعلها من المواضيع التي استقصينا فكرة العديد من المهني من بينها مهنة مستشار التوجيه إذ يواجه في مختلف مراحل التربوية ضغوطا عديدة ولاسيما المرحلة داخل المدارس وتكثر مشاكله، وكذلك ما يتميز به هذه المرحلة من أعباء وكثرة الواجبات والأدوار، مالها من مسؤوليات كبيرة قد لا نجدها في المهن الأخرى، وهي مسؤولية إعداد التلاميذ وتوجيههم، وهذه المسؤولية لا تستدعي التوافق المهني والراحة النفسية لمستشار التوجيه قصد تبليغ رسالته السلبية على أكمل وجه، ولا شك أن معاشته للضغوط المهنية يعتبر من المقومات الأساسية لفشل المنظومة في تأدية مهامها.

ويعتبر البحث في الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه من إحدى النقاط التي يجب التركيز عليها قصد الكشف عن أهم الصعوبات التي تسبب للمدرسين المعانات قصد تفادي الآثار الناجمة عنها سواء بالنسبة للمدرسين أو بالنسبة للمجتمع وانطلاقا مما سبق ذكره

إرتئينا أن نقوم بدراسة حول مصادر الضغوط المهنية مستشاري التوجيه، وحتى نتناول موضوع الدراسة اعتمدنا في تقسيمها إلى خمس فصول:

الفصل الأول تضمن الإطار المنهجي للدراسة عرضنا فيه إشكالية الدراسة وفرضياتها، وأيضا أهداف وأهمية الدراسة، كما وضعنا أسباب اختيارنا للموضوع، وقدمنا بعض المفاهيم الخاصة بموضوع دراستنا، كما تطرقنا إلى الدراسات السابقة والتعقيب عليها.

الفصل الثاني والذي كان بعنوان مصادر الضغوط المهنية

الفصل الثالث كان بعنوان مستشاري التوجيه المهني والإرشادي.

أما الفصل الرابع كانت فيه دراستنا حول الإجراءات المنهجية للدراسة، ووضحنا فيه حدود دراستنا الزمانية والمكانية كانت استطلاعية وأساسية، كما عرضنا منهج دراستنا، وأيضا الأدوات التي اعتمدنا عليها، وأيضا الأساليب الإحصائية المستعملة.

وفي الفصل الخامس تم فيه عرض ومناقشة وتحليل نتائج الدراسة ومن ثم الخروج باستنتاج عام، وفي الأخير خاتمة وقائمة المراجع المعتمدة عليها.

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة

- 1- الإشكالية
- 2- الفرضيات
- 3- أسباب اختيار الموضوع
- 4- أهداف الدراسة
- 5- أهمية الدراسة
- 6- المفاهيم الإجرائية للدراسة
- 7- الدراسات السابقة

1- الإشكالية

يعيش الفرد ويتفاعل مع عناصر بيئية تتميز بالتغير المستمر، بمختلف أنواعه والذي يشمل كل مجالات الحياة، حيث أصبح السمة المميزة للعصر الحالي مما يجعل هذه البيئة غير صحيحة لما تولده من صراعات وضغوطات بمختلف أنواعها، والتي تؤثر على الفرد من الناحية الفيزيائية والاجتماعية والنفسية، حيث يصعب عليه التكيف معها، وهذا يظهر خاصة في المجال المهني، ويعاني العمال من شتى أنواع الضغوط ويحاولون بشكل دائم التكيف معها وتسخيرها لصالحهم، إلا أنها في الكثير من الأحيان تفوق قدرتهم التكيفية وتصبح هاجسهم الوحيد، ويختلف الأفراد في استجاباتهم للضغوط فمنهم من تدفعه تلك الضغوط إلى المثابرة والجدية لتحقيق الأهداف المنشودة، وقد تدفع البعض الآخر إلى الإحباط واليأس وانخفاض الإنتاجية، وبالتالي تواجه المنظمات مشاكل عديدة من شأنها أن تؤثر على أهدافها.

فالفرد العامل سواء كان إدارياً أم تنفيذياً، يعاني في مركز عمله من تغيرات اجتماعية أو نفسية مصاحبة لمصادر ضغوط المهنية وبذلك تتأثر الحياة المهنية للعامل وبالخصوص مستشار التوجيه بالحياة النفسية والاجتماعية متأثراً مباشراً فهو يكون ملزم بأداء مهامه على الوجه المطلوب الأمر الذي يتطلب منه بذل جهد معتبر سواء في الانجاز أو القدرة على التحمل، ومع تراكم المسؤوليات ومنه تراكم العراقيل التي يتعرض لها المستشار العامل خلال انجازه لمهامه والتي تعتبر كعامل ضاغط فيتعرض لما يسمى بالضغط المهني الذي يعتبر مصدر فعل طبيعي للتكيف مع الأحداث المهينة، فقد وجدت عدة دراسات سابقة حول الضغوط المهنية أهمها دراسة جيلالي فرشيشي، بعنوان المعاناة النفسية في العمل لدى أساتذة جامعة قاصدي مرياح بورقلة كانت الدراسة على عينة من أساتذة جامعة قاصدي مرياح سنة 2012-2013، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الأقدمية لها أثر كبير في الزيادة أو التقليل من الحوادث، بحيث أن الأقدمية زاد في العمل وتقل حدة الضغوط المؤدية

للحوادث والعكس فنقص أقدمية العامل يزيد نقص تحكمه في العمل لأنه يفقد المهارات اللازمة. وتوصلت أيضا أن طبيعة العلاقات الاجتماعية داخل بيئة العمل لها دور كبير في الزيادة أو التقليل من حدة الضغوط المهنية، وبالتالي الزيادة أو التقليل من الحوادث، فكلما ساد التعاون والتفاهم والاحترام بين العمال أنفسهم وفيما بين العمال ورؤسائهم كلما انخفض مستوى الضغط والتوتر والعكس كلما سادت المنافسة السلبية والصراع زادت حدة التوتر والقلق لدى العمال مما ينعكس سلبا على سلوكياتهم ويجرهم إلى الوقوع في الحوادث.

ويعد مستشار التوجيه المهني الركيزة الأساسية في المنظومة التعليمية بسبب الدور الرئيسي الذي يقوم به، فهو يمثل مصدرا أساسيا من مصادر المعرفة فهو يكسب خصوصا للمعلمين والتلاميذ المعلومات اللازمة للتقدم في حياتهم الدراسية وصقل مهاراتهم وقدراتهم، كما يمثل عقل مجتمعه بما يساهم به في تطويره وتحديثه وحل مشاكله من خلال الوظائف والتوجيهات التي يقوم بها، وهو المكون والمدرّب لإطاراته في شتى المجالات، وجاءت دراسات السابقة حول الإرشاد المهني من بينها دراسة زيرق سعاد (2018) عرض تكوين مقترح في تخصص إرشاد وتوجيه في ضوء متطلبات المنصب لمستشاري التوجيه المدرسي والمهني بأم البواقي، وتوصلت الدراسة إلى التأكد من صلاحية التصميم من خلال تقييم مجموعة من الخبراء الأساتذة الباحثين ذوي خبرة المهنية في مجال الإرشاد والتوجيه.

- ما مصادر الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه؟.

ومن هذا التساؤل طرح التساؤلات الفرعية:

- ما مستوى الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه؟.

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط المهنية لدى مستشاري

التوجيه حسب الجنس؟.

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط المهنية لدى مستشاري

التوجيه حسب السن؟.

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه حسب الأقدمية لمهنية؟.

2- الفرضيات:

الفرضية العامة:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه.

الفرضيات العامة:

- مستوى الضغوط المهنية مرتفع لدى مستشاري التوجيه.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه حسب الجنس.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه حسب السن.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه حسب الأقدمية لمهنية.

3- أسباب اختيار الموضوع:

أسباب ذاتية:

- رغبتنا الشخصية في دراسة موضوع مصادر الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه.

- تطبيق المعارف المكتسبة من خلال مسارنا التعليمي في الميدان.

أسباب موضوعية:

- الأهمية العلمية لموضوع الدراسة.

- دراسة موضوع مصادر الضغوط المهنية لارتباطه الوثيق بمجال تخصصنا وهو علم النفس عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية.

- توضيح انفعالات العمل لدى مستشاري التوجيه.

4- أهداف الدراسة:

- معرفة مستوى الضغوط المهنية مرتفع لدى مستشاري التوجيه.

- معرفة إن توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط المهنية لدى

مستشاري التوجيه حسب الجنس.

- معرفة فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه

حسب السن.

- معرفة فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه

حسب الأقدمية لمهنية

5- أهمية الدراسة:

إن مصادر الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه من أهم مواضيع الساعة التي

تتطلب البحث فهو محل اهتمام الكثير من علماء وأخصائيين، ولما تحتويه مصادر

الضغوط المهنية من عدم وجود توازن بين الحياة العملية والشخصية، أيضا التغيرات التي

تعرفها بيئة العمل داخل الجامعة، ومن هنا تكمن أهمية دراستنا في توضيح مصادر

الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه.

6- المفاهيم الإجرائية:

- الضغوط المهنية:

الضغط المهني يشير إلى الضغوط والتحديات التي يواجهها الأفراد في مجالات

عملهم والتي يمكن أن تؤثر على صحتهم النفسية والجسدية. يمكن أن يكون الضغط المهني

ناتجًا عن متطلبات العمل، مثل ضغوط المواعيد النهائية، والأداء.

قد يؤدي هذا الضغط إلى ارتفاع مستوى التوتر والإجهاد لدى الأساتذة الجامعيين، وقد يؤثر على صحتهم بشكل سلبي إذا لم يتم التعامل معه بشكل صحيح. لذا فإن إدارة الضغط المهني تصبح ضرورية لضمان صحة مستشاري التوجيه.

- التوجيه المهني:

هو عملية تساعد الأفراد على اختيار مسار حياتهم المهني والتعليمي الذي يناسب مهاراتهم واهتماماتهم وقدراتهم. يشمل التوجيه المهني تقديم المعلومات حول الوظائف والصناعات المختلفة، وتقدير قدرات الأفراد، وتحديد نقاط القوة والضعف، وتحديد خطط التعليم والتدريب، وإجراء اختبارات شخصية للكشف عن ميل الأفراد في مجالات محددة. يساعد التوجيه المهني الأفراد على اتخاذ قرارات أكثر صحة بشأن مستقبلهم المهني، كما يساعدهم في تحديد أولويات التعلم والتدريب خصوصاً عند مستشاري التوجيه.

- مستشار التوجيه:

هو شخص يعمل على مساعدة الأفراد في اتخاذ القرارات المناسبة بشأن مسار حياتهم الوظيفي والتعليمي. يستخدم المستشارون في التوجيه مجموعة من الأدوات والتقنيات لتقديم المشورة والإرشاد للأفراد، بما في ذلك تحديد نقاط قوتهم وضعفهم، وتحديد خطط التعليم والتدريب، وإعداد سير ذاتية، وإجراء اختبارات شخصية. يستخدم المستشارون في التوجيه أساليب مثل المقابلات الفردية، وورش العمل، والبرامج التعليمية لتحسين فرص نجاح الأفراد في حياتهم المهنية.

-7- الدراسات السابقة:

- الدراسات المحلية

1-دراسة مكناسي محمد (2007): بعنوان: "التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل

لدى موظفي المؤسسات العقابية -دراسة ميدانية على أعوان السجون بمؤسسة إعادة التأهيل قسنطينة-، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم

تتمحور هذه الدراسة حول التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل من خلال الأعراض الجسدية والنفسية والسلوكية، وذلك من خلال محاولة الإجابة على التساؤل التالي:

ماهي العلاقة الموجودة بين درجة التوافق المهني ومستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها أعوان السجون العاملين بمؤسسة إعادة التأهيل بقسنطينة؟

وتكمن أهمية هذه الدراسة في :

- 1- أنها تحاول دراسة التوافق المهني لأعوان السجون بمؤسسة إعادة التأهيل بقسنطينة، وذلك لأن توافق الفرد مع مهنته يعتبر أساسا للتكيف والانسجام مع العمل الذي يؤديه.
 - 2- المساهمة في مساعدة المسؤولين عن المؤسسات العقابية في الأخذ بالأسباب الناجعة، التي تؤدي إلى توافق موظفيها مهنيا مع مهامهم وتلافي العوامل المسببة التي تؤدي الى ضغوط العمل وتخفيف آثارها عليهم
- كما تهدف هذه الدراسة الى: التعرف على العلاقة بين درجة التوافق المهني ومستوى ضغوط العمل من خلال أعراضها الجسدية والنفسية والسلوكية التي تظهر على أعوان السجون التعرف على العلاقة بين كل من درجة التوافق المهني ومستوى ضغوط العمل مع الوسيطة (العمر وسنوات الخبرة) .

ولقد لجأ الباحث الى إستعمال المنهج الوصفي التحليلي والذي يعبر عن الظاهرة الاجتماعية المراد دراستها كما توجد في الواقع كميا وكيفيا ، والذي لا يتوقف فقط عند جمع البيانات المتعلقة بالظاهرة، من أجل إستقصاء مظاهرها وعلاقاتها المختلفة ، وإنما كذلك تحليل الظاهرة وتفسيرها والوصول الى إستنتاجات تسهم في تطوير الواقع وتحسينه ، ومن أجل ذلك فقد تم توزيع 141 إستمارة ، وبعد جمعها وفحصها كان الصالح منها 138 إستمارة وبالتالي يكون عدد افراد العينة 138 عون من الاعوان العاملين بمؤسسة إعادة التأهيل بقسنطينة .

وقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

- 1- أوضحت النتائج أن هناك علاقة ارتباط بين أبعاد التوافق المهني ومتغير ضغوط العمل من خلال الأعراض الجسدية والنفسية والسلوكية، أن جميع هذه العلاقات عكسية، وقد أشارت هذه النتائج الى أن مستوى ضغوط العمل يزداد بإنخفاض درجة التوافق المهني
- 2- توضح النتائج أن للتوافق المهني علاقة ارتباط دالة إحصائياً مع كل من العمر وسنوات الخبرة ، عند مستوى دلالة أقل من 0.01 ، وكانت كلها موجبة وطردية ، مما يعني بأن درجة التوافق المهني تتأثر بمتغيري العمر وسنوات الخبرة
- 3- من جهة أخرى أوضحت النتائج أنه لا توجد علاقة ارتباط دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05 مما يشير الى أن مستوى ضغوط العمل لا يتأثر بكل من العمر وسنوات الخبرة
- 2-دراسة زربيي أحلام (2014): بعنوان " استراتيجيات التصرف تجاه الضغوط المهنية وعلاقتها بفعالية الأداء -دراسة ميدانية بمؤسسة سونطراك نشاط المصب-"، مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم.
- هدفت الدراسة إلى التحقق العلاقة بين أبعاد استراتيجيات التصرف وفعالية الأداء والتعرف على مستويات الضغط المهني لدى عمال شركة سوناطراك نشاط المصب وأيضا التعرف على الفروق في فعالية الأداء باختلاف مستويات الضغط لدى العمال حسب أبعاد استراتيجيات التصرف.
- حيث استخدمت الباحثة المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من 158 عاملا من شركة سوناطراك نشاط المصب اختيروا بطريقة عشوائية، وتم تطبيق عليهم ثلاثة أدوات وهي مقياس استراتيجيات التصرف (CISS) المترجم والمكيف من طرف مجموعة البحث على مستوى (CRASC) المتكون من 48 فقرة، وكذلك تم تطبيق مقياس الضغط المهني (JSS) المتكون من 29 فقرة، واستبيان يقيس فعالية الأداء المتكون من 38 فقرة وتم من ثبات وصدق الأدوات بطرق مختلفة.
- وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين أبعاد استراتيجيات التصرف الإيجابي (المشكّل) وفعالية الأداء.
- عدم وجود علاقة بين أبعاد استراتيجيات التصرف السلبي (الانفعال) وفعالية الأداء.
- عدم وجود علاقة بين أبعاد استراتيجيات التصرف السلبي (التجنب) وفعالية الأداء
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الضغط المنخفض - المتوسط - المرتفع) وفعالية الأداء للعمال الذين يستخدمون أسلوب المشكّل لصالح الضغط المهني المنخفض.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الضغط المنخفض - المتوسط - المرتفع) وفعالية الأداء للعمال الذين يستخدمون أسلوب الانفعال.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الضغط المنخفض - المتوسط - المرتفع) وفعالية الأداء للعمال الذين يستخدمون أسلوب التجنب.

دراسة جوادي فضيلة (2015)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الصعوبات الإرشادية لمستشاري التوجيه والتقييم والإدماج المهني، وقد طبقت الدراسة على عينة من المستشارين في كل من الولايات التالية (سعيدة ، البيض، سيدي بلعباس، النعامة) حيث حملت

دراستنا سؤال اعام جاء كما يلي : هل يعاني مستشار التوجيه والتقييم والإدماج المهني من صعوبات خلال ممارسته للعملية الإرشادية؟ وقد تم استخدام الاستمارة في هذه الدراسة بحيث تكونت من 30 فقرة موزعين على ثلاث أبعاد (البعد الاستراتيجي بعد التفتيش والمتابعة بعد التكوين والتدريب)

لمعالجة (Spss) تم تطبيقها وجمع البيانات ثم استخدام البرنامج الإحصائي المعطيات، وذلك لأجل التحقق من صحة الفرضيات حيث تم حساب النسب المئوية باختبار (t-test) والمتوسطات والانحرافات المعيارية بالإضافة إلى استخدام اختبار (anova) وفي الأخير توصلت الدراسة إلى نتيجة وهي:

- يعاني مستشار التوجيه والتقييم والإدماج المهني من صعوبات خلال ممارسته للعملية الإرشادية.

أما في الفصل الأخير تم عرض النتائج ومناقشتها على ضوء الدراسات السابقة.

3- دراسة مريم غدير ابراهيم(2016):

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة ما إذا كان مستشار التوجيه يقوم بدوره المسطر من وجهة نظر التلاميذ والأساتذة، وقد

ارتكزت الدراسة حول الفرضيات الثلاثة التالية:

1 - نتوقع عدم ممارسة مستشار التوجيه المدرسي والمهني لدوره المنتظر في مجال الإعلام التربوي.

2- نتوقع عدم ممارسة مستشار التوجيه المدرسي والمهني لدوره المنتظم في مجال التوجيه والإرشاد.

3- نتوقع عدم ممارسة مستشار التوجيه المدرسي والمهني لدوره المنتظم في مجال التقييم التربوي.

وقد تحددت الدراسة بالمنهج الوصفي الاستكشافي وتم إجراء الدراسة على 250 تلميذ وتلميذة من تلاميذ السنة الثالثة ثانوي و 50 أستاذ في التعليم الثانوي وقد اعتمدت الدراسة على استبيان من إعداد الباحثة وطبق بعد دراسته بعض خصائصه السيكمترية (الصدق - الثبات) للتأكد من صلاحيته لاستخدامه على عينة الدراسة الأساسية، وكانت الأساليب الإحصائية المستخدمة مقتصرة على النسب المئوية توصلت النتائج إلى أن مستشار التوجيه يقوم بدوره المنتظر في مجال الإعلام التربوي من وجهة نظر تلاميذ ثالثة ثانوي والأساتذة.

بالإضافة لدوره المنتظر في مجال الإرشاد والتوجيه من وجهة نظر تلاميذ ثالثة ثانوي والأساتذة وبالإضافة لدوره المنتظر في مجال التقييم التربوي من وجهة نظر تلاميذ ثالثة والأساتذة.

الدراسات العربية:

1-دراسة سامي علي أبو الروس (2007): بعنوان "مصادر الضغوط المهنية وآثارها في الكليات التقنية في محافظات غزة" قدم هذا البحث استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال.

هدفت الدراسة إلى تحديد مصادر الضغوط المهنية، والآثار المترتبة عليها، وطرق التغلب عليها في الكليات التقنية في محافظات غزة، ومحاولة التعرف إلى الفروق في مجالات الدراسة وفقاً لمتغيرات) الجنس العمر، الحالة الاجتماعية، عدد أفراد الأسرة، المؤهل العلمي، التخصص مكان العمل جهة الإشراف المسمى الوظيفي، عدد سنوات الخبرة، الراتب الشهري).

وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الكليات التقنية في محافظات غزة، البالغ عددهم (634) موظفاً وموظفة، وطبقت الدراسة على عينة عشوائية طبقية مكونة من (249) موظف وموظفة، باستخدام أداة الدراسة الرئيسية وهي الاستبانة التي اشتملت على (117) فقرة، مقسمة على أربع أجزاء، الجزء الأول للأسئلة الشخصية وعددها (11) فقرة، الجزء الثاني لمصادر الضغوط المهنية وعددها (45) فقرة، الجزء الثالث لآثار الضغوط المهنية وعددها (36) فقرة، والجزء الرابع للطرق التي يستخدمها العاملون للتغلب على الإحساس بالضغط وعددها (25) فقرة.

ومن أهم النتائج التي كشفت عنها الدراسة أن مصادر الضغوط بشكل إجمالي لا يعتبرها العاملون أنها تشكل لهم إحساساً بالضغط، باستثناء وجود ضغوط مهنية يعاني منه العاملين وكان أهم مصادرها تتمثل في الروتين في الأعمال، رواتب العاملين أقل من أمثالهم في مؤسسات أخرى، لا تتوفر حوافز تشجيعية لمكافأة المجتهدين، فرص النمو والترقيات محدودة، صعوبة تحقيق طموحات العاملين في أماكن عملهم، ارتباط فرص الترقيات بالشواغر الوظيفية أكثر من ارتباطها بالكفاءة، وبينت الدراسة أن العاملين في الكليات المبحوثة تظهر عليهم آثار جسدية سلبية نتيجة الإحساس بالضغط، تتمثل بالشعور بالتعب

والإنهاك، كما بينت الدراسة أن العاملين يستخدمون العديد من الطرق بشكل فعال للتغلب على الإحساس بالضغط مثل الدرس على حل المشاكل العائلية التي قد تؤثر على العمل، الحرص على إدارة الوقت بشكل جيد، الحرص على التواصل مع الآخرين محاول إيجاد حلول عاجلة للمشكلات قبل أن تتفاقم، الحرص على توضيح وجهات النظر للرئيس في مكان العمل.

2- دراسة التي قامت بها "حنان الأحمدى" (2002) فقد بينت وجود بعض الأعراض الجسمية بدرجات متوسطة لبعض أفراد عينة الدراسة بلغت %41 أحيانا وبدرجة عالية لدى نسبة منهم تصل إلى %31 كما تبين وجود أعراضا نفسية بدرجة أقل تصل أحيانا إلى %25 من إجمالي العينة بينما تنتشر الأعراض النفسية بدرجة عالية لدى 25 % من أفراد العينة مما يعد مؤشرا على إرتفاع مستوى الضغوط.

الدراسة الأجنبية

اتخذت دراسة (COOPER 1987) من الصحة العقلية مؤشرا لمستوى الضغوط حيث بينت أن هناك أعراضا للصحة العقلية تمثلت في التوتر والإكتئاب والهوس كما وجدت الدراسة أن هناك معاناة لدى أفراد عينة الدراسة من أشكال مختلفة من التوتر النفسي ويعاني الرجال أكثر من النساء بدرجة عالية من التوتر الجسدي يمثله الشعور بالدوار والتعب والإرهاق والأرق. (مكناسي، 2007: 25).

الفصل الثاني: الضغوط المهنية

تمهيد

1. مفهوم الضغوط
2. أسباب الضغط المهني
3. عناصر ضغوط العمل
4. أنواع ضغوط العمل
5. استراتيجيات التعامل ومقاومة الضغوط
6. النظريات المفسرة للضغوط المهنية
7. مصادر ضغوط العمل

خلاصة

تمهيد

أصبحت الضغوط المهنية من أخطر الظواهر التي تُهدد حياة الفرد، فالحياة تجعل الفرد يتعرض للكثير من الفشل والإحباط، من أجل تحقيق رغباته وإشباع حاجاته، مما يؤدي به إلى الوقوع تحت وطأة الضغوط، وسيطرة الانفعالات السلبية وبالرغم من تعدد مصادر هذه الضغوط وتنوعها فإنَّ العمل المهني يظل أحد أهم هذه المصادر وأخطرها، باعتبار أن العمل هو سبيل ضروري لرفاهية الفرد ورخاء المجتمع، وهو يُمضي فيه غالب وقته، والضغوط التي يتعرض لها الفرد العامل لا يقتصر أثرها عليه وحده، بل يشمل المؤسسة التي يعمل بها ويمتد بعد ذلك إلى المجتمع بأسره، خصوصا عند مستشاري التوجيه.

وعليه سنتطرق في هذا الفصل إلى مصادر الضغوط المهنية.

1. مفهوم الضغوط

هي قضية لازمت الإنسان منذ وجوده على الأرض فقد وجد العمل وكان هذا العمل و لا يزال مصدرا للشقاء، وقد ترتب على هذا العمل ما صاحبه من شقاء مواجهة الإنسان للعديد من المخاطر و التحديات في حياته التي كانت سببا في هاته الضغوط حيث استطاع الإنسان أن يتكيف مع بعضها و يسخر من بعضها لصالحه، في حين كان بعضها الآخر قاسيا و شديدا ترتب عنها في بعض الأحيان تعاسته و شقاؤه. (هيجان، 1998: 47)

و كلمة ضغط مشتقة من اللغة اللاتينية و استخدمت في القرن 17 بمعنى: الشدة أو المحنة أو الحزن أو البلاء. خلال القرنين الثامن والتاسع عشر أصبح يشير إلى القوة أو الضغط أو الاجتهاد أو التوتر ثم استخدم المصطلح في العلوم الأخر خصوصا في علم النفس يدل على الموقف الذي يكون فيه الفرد واقعا تحت الإجهاد الانفعالي أو الجسمي.

(عبد الخالق، 1996: 67).

1.1. التعريف اللغوي للضغوط :

تعرف الضغوط حسب المنجد في اللغة والإعلام : بمعنى فعل : ضغط ضغطا أو ضغطة أي : عصره،رحمه وضيق عليه، فهو ضاغط و المضاغطة أي رحمة و تقول تضاغطوا : تراحموا .

أما حسب المنجد في اللغة العربية المعاصرة : فقد جاء مصطلح الضغط من فعل ضغط ضغطا عصره، يقال :ضغط على الزيادة أي الدقة ليطلق نارا. يقال : ضغط على فلان : قام بعمل من شأنه أن يؤثر فيه و في رأيه، كذلك يقال : ضغط خارجي بمعنى تأثير خارجي تمارسه دول أجنبية على الدول الأضعف.

(المنجد في اللغة والإعلام، 2007: 450).

الضغط - stress مشتق من الفعل اللاتيني **stringers** الذي يعني : الضيق،

الشدة، ومنه أخذ الفعل الفرنسي **Etreindre** بمعنى : طرق دراعيه وجسمه مؤديا الى الاختناق الذي يسبب القلق. (شحاتة، 2003، ص208).

الضغط: القهر، الاضطراب و الضغط بمعنى الشدة و المشتقة. (فتيحة، 2003: 60).

2.1. التعريف الاصطلاحي للضغوط:

تعريف "سيلي" (1946) Selye : " الضغط بأنه استجابة فيزيولوجية لعامل ضاغط حيث يمر الشخص بوضعية أو مشقة معينة، ينتج عنها هذا الضغط و عليه فان الضغط: عبارة عن مجموعة من الاستجابات التي تتزامن مع المواقف الضاغطة ... تعريف "لازاروس Lazarus" الضغط : " بأنه مجموعة من المثيرات التي يتعرض لها الفرد، بالإضافة إلى الاستجابات المترتبة عنها والأساليب التكيفية التي يستخدمها الفرد مع الظروف".

في حين نجد العالم الأمريكي والتر " Walter (1996) الذي يعد أول من استخدم هذا المصطلح وعرفه بأنه رد فعل في حالة الطوارئ أو رد فعل عسكري بسبب ارتباطه بأفعال القتال أو المواجهة التي تتضمن تغيرات فيزيولوجية، تحدث بفعل تنشيط الجهاز السمبطاوي و الجهاز الغدي".

- تعريف "سبيك" (1993) Speck : " أن الضغط هو صراع ضميري يقود الإنسان إلى الانطفاء". (عقون، 2012، ص 18-20)

- كما نجد "قرنتانا" "Farantana" تعرف الضغوط بأنها نتيجة لزيادة المطالب الخارجية عن القدرات والإمكانات الشخصية للكائن الحي و هي استجابة انفعالية لمواقف ضاغطة". (جودة، 2003: 20).

2. أسباب الضغط المهني

إن العوامل والظروف والمؤثرات التي يمكن أن تكون مصدر/ سبب ضغط للفرد عديدة ومتنوعة فبعضها يرجع إلى المصادر التنظيمية وطبيعة العمل، ويتمثل ذلك في متطلبات العمل الزائدة التي تجعل الفرد غير قادر على القيام بأعباء العمل أو متطلباته وغموض الدور وعبء الدور وصراع الدور وعدم الاستقرار الوظيفي وعدم الترقى المهني والإحباط الوظيفي وظروف العمل السيئة وتوتر العلاقات في العمل والاختلاف المهني وتعدد المسؤولية وعدم وضوحها والمستقبل الوظيفي والافتقار إلى المشاركة في اتخاذ القرارات وعدم وضوح الأهداف والسياسات في بيئة العمل وغياب المساندة الاجتماعية،

وأيضاً قد ترجع ضغوط العمل إلى خصائص ونمط شخصية الفرد العامل ونقص قدراته وإمكاناته على القيام بالعمل وتحقيق التوافق المهني، وكذلك أحداث الحياة التي يتعرض لها والمشكلات الأسرية التي يعانها، كما تربط مصادر ضغوط العمل بالبيئة المادية للعمل، ويتمثل ذلك في عوامل الإضاءة، ودرجة الحرارة والضوضاء، وتلوث الهواء، والمخاطر التي قد يتعرض لها الفرد العامل وتؤثر على أمنه وسلامته ومدى صلاحية المباني والحجرات وتجهيزاتها المختلفة لراحة العاملين وغيرها من المسببات المادية لضغوط العمل.

(أحلام، 2005: 28).

يرى "عقيلي" أنه هناك أسباب متعددة للضغوط يختلف تأثيرها من فرد لآخر وأن معظمها تكون ناتجة عن المناخ التنظيمي في العمل مثل:

- غموض تقييمات الرئيس المباشر الخاصة بالمرؤوسين.

- الخوف من الفصل التعسفي.

- السلطة غير الكافية.

- عبء العمل الكبير.

- إسناد مهمة تمثل انتهاكا للمعايير الأخلاقية.

حيث يشير إلى أن المديرين هم أكثر الأفراد تعرضاً للضغوط وخصوصاً في

المستويات الإدارية العليا كما أشار كل من الفرماوي و"عبد الله إلى. سببين للضغوط في مجال العمل؛ الأسباب العامة والأسباب المحددة:

أسباب عامة للضغط في مجال العمل؛ وتتمثل في:

- مشكلات تنظيمية.

- نقص الكفاءة المهنية.

- ساعات العمل الطويلة أو غير المنتظمة.

- الشعور بالمكانة الأقل والمكافأة غير المناسبة.

- مهام وإجراءات غير ضرورية.

- عدم الاستقرار وفقد الأمن.
 - ب - أسباب محددة للضغط في مجال العمل؛ وتتمثل في:
 - غموض الدور.
 - صراع الدور.
 - توقعات غير واقعية عن الذات (الكمالية). (أحلام، 2005: 29-30)
 - ضعف التأثير على صنع القرار . مواجهات متكررة مع المسؤولين. فقد التأييد أو الدعم من الزملاء.
 - الإفراط في العمل وضغوط الوقت.
 - الرتابة وعدم التغيير.
 - سوء الاتصال في مجال العمل.
 - القيادة غير المناسبة.
 - الصراع بين الزملاء.
 - صعوبة إتمام أو إنجاز المهام.
 - معارك غير مطلوبة.
- مهام تتسبب في الضغط ؛ وتشمل على صعوبة التعامل أو التفاهم مع العميل،
تضاؤل فرص التدريب التوحد العاطفي مع العميل مسؤوليات العمل عدم استطاعة الفرد
المساعدة أو التصرف بفاعلية الفرماوي. (أحلام، 2005: 31).

3. عناصر ضغوط العمل :

إن الحديث عن عناصر ضغوط العمل يتناول العوامل التي تتفاعل مع بعضها البعض وينتج عنها ضغط العمل فلكل فعل رد فعل و لكل مثير استجابة لذا فإنه يمكن تحديد ثلاثة عناصر رئيسي للضغوط وهي:

عنصر المثير: يشتمل هذا العنصر على الضغوط والمؤثرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط، وقد تأتي هذه العناصر من البيئة أو المنظمة أو الأفراد. يحتوي هذا العنصر على القوى المسببة للضغط والتي تؤدي إلى الشعور بالضغط النفسي، وقد يكون مصدر هذا العنصر هو: (صلاح عبد الباقي، 1996: 68-69).

-البيئة.

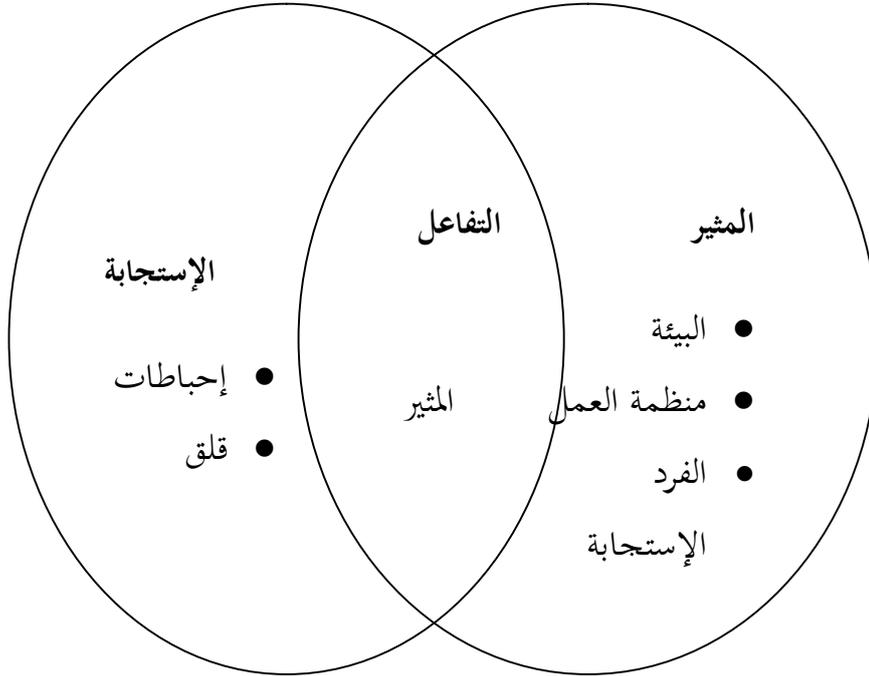
-المنظمة.

-الفرد نفسه.

عنصر الاستجابة: يمثل هذا المصدر ردود الفعل الجسمية و النفسية و السلوكية التي يبديها الفرد اتجاه الضغط مثل القلق، التوتر، والإحباط.

عنصر التفاعل: وهو العنصر الذي يحدث التفاعل الكامل ما بين عوامل البيئة والعوامل التنظيمية في العمل والمشاعر الإنسانية وما يترتب عليها من استجابات. ويوضح الشكل الموالي عناصر العمل:

الشكل (01) عناصر ضغوط العمل:



المصدر: (صلاح، 2005: 68)

4. أنواع ضغوط المهنية:

هناك أنواع متعددة لضغوط العمل يمكن تصنيفها وفق عدة معايير نذكر منها معيار الأثر، معيار الشدة ومعيار المصدر.

1.4. أنواع الضغوط وفق معيار الأثر: وفق هذا المعيار نجد نوعين من الضغوط هما

الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية.

الضغوط الإيجابية: هي عبارة عن تلك الضغوط التي تكون مهمة وضرورية للمورد

البشري والمؤسسة، فبالنسبة للمورد البشري تعمل الضغوط الإيجابية على رفع دافعيته وتحسين أدائه ومن ثم تحقيق النجاح، أما بالنسبة للمؤسسة فإن الضغوط الإيجابية تكون بمثابة الوسيلة الفعالة للرفع من حيوية وأداء المورد البشري، وكذا كسر الكسل والملل الناتج عن الروتين في العمل، وهو ما ينعكس في الأخير بالإيجاب على كمية وجودة الإنتاج.

الضغوط السلبية: هي عبارة عن تلك الضغوط التي يكون لها انعكاس سلبي على المورد البشري والمؤسسة، حيث تسبب للمورد البشري انخفاضا في الدافعية وشعور بالإرهاق والقلق والتشاؤم من المستقبل. أما بالنسبة للمؤسسة فإن الضغوط السلبية تحملها تكاليف باهظة ناتجة عن انخفاض الرضا الوظيفي للموارد البشرية، وكذا حوادث العمل و التسرب الوظيفي... (محمد، د.س: 65).

2.4. أنواع الضغوط وفق معيار الشدة: وفق هذا المعيار نجد ثلاث أنواع من

الضغوط هي الضغوط البسيطة الضغوط المتوسطة والضغوط الشديدة.

- **الضغوط البسيطة:** هي تلك الضغوط التي تستمر لوقت قصير قد يبلغ دقائق أو ساعات، أو هي عبارة عن تلك الأحداث البسيطة التي يتعرض لها المورد البشري في العمل أو خارجه.

- **الضغوط المتوسطة:** هي عبارة عن تلك الضغوط التي تستمر من ساعات إلى أيام مثل فترة العمل الإضافية، زيارة شخص غير مرغوب فيه...

- **الضغوط الشديدة:** هي عبارة عن تلك الضغوط التي تستمر لوقت طويل، فقد تصل إلى أشهر أو سنوات، مثال ذلك الفصل من العمل، غياب شخص عزيز عن العائلة.
(عليما، 2014: 47).

3.4. أنواع الضغوط وفق معيار المصدر: وتتمثل في:

- **الضغوط الناتجة عن البيئة المادية:** هي تلك الضغوط التي يتعرض لها المورد البشري نتيجة توفر ظروف مادية غير ملائمة، مثل ضعف الإضاءة، الضوضاء ...

- **الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية:** هي تلك الضغوط الناتجة عن التفاعلات الاجتماعية ما بين الموارد البشرية داخل مواقع العمل مثل الصراعات التي قد تحدث بين الأفراد أو الجماعات، خلاف مع الرئيس المباشر...

- الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للمورد البشري: هي تلك الضغوط التي تنتج عن الفروقات الفردية ما بين الموارد البشرية، مثل الاختلاف في الجنس، الاختلاف في العرق و الديانة. (شفيق، 2010: 79).

بينما نجد الباحث سعيد بن علي العضاوي يبرز أهم أنواع الضغوط المهنية وهي:
النوع الأول: من أهم الضغوط التي تواجهها أغلب الموظفين في مقار أعمالهم ساعات العمل الطويلة التي تقابلها أجور متدنية. تعتبر ساعات العمل الطويلة من أهم الضغوط التي تواجه القوى العاملة في كثير من البيئات التنظيمية، خصوصا إذا لم تقابلها أجور مكافئة.

النوع الثاني: وهو صعوبة الحصول على ترقيات. قلة الحوافز أو انعدامها لهما أثر كبير، ويسببان ضغوطا مباشرة على نفسية وأداء العاملين، خصوصا صعوبة الحصول على ترقية، أو عدم وجود نظام عادل للحوافز. فمثل هذا لا يؤدي فقط إلى ضغوط وظيفية يشعر بها الموظف فحسب، بل يثير الحسد والحقد والغيرة بين الموظفين، وتتحول بيئة العمل من مكان للتعاون والبناء، إلى بيئة للمؤامرات والهدم، عندها تتكون الفئوية والتنظيمات غير الرسمية، ولا أريد أن أسهب في موضوع الترقيات، وعدم وجود نظام عادل للحوافز، فقد أشبعته نقاشا وتفصيلا في مقالات سابقة يمكن الرجوع إليها.

النوع الثالث: انعدام الأمان الوظيفي، وأرى أن هذا النوع يعتبر أهم عامل، خصوصا في مجال قطاع الأعمال؛ حيث يقل أثره في مجال القطاع الحكومي. انعدام الأمان الوظيفي يؤرق حياة كثير من العاملين، ويسبب لهم كثيرا من المتاعب، وهذا بدوره يسبب في كثير من الأحيان فقدان الموظف ولاءه للمنظمة التي يعمل فيها، كما يؤدي إلى أن يظل في دوامة من التفكير، تفقده التركيز في عمله، فلا يدري هل سيُجدد له العقد، ويبقى موظفا، أم إن شبح البطالة يتربص به في الخارج، خصوصا إذا كان الموظف يعول أسرة وله ذرية.

(سعيد بن علي، 2019: د.ص).

النوع الرابع: من الضغوط التي يواجهها الموظفون صعوبة التعامل مع أنماط الشخصيات المختلفة داخل المنظمة. بيئة العمل تتطلب منا التعامل مع سلوكيات مختلفة، وأنماط متباينة من الشخصيات بعضهم متفهم، ويأخذ ويعطي، ويتحمل ويظن الحسن، بل يؤمن بأن الاختلافات والهفوات قد تحدث في بيئة العمل الداخلية، ولكن هناك أنماط شخصيات عديدة قاسية عنيفة صعبة المراس، تصطنع المشكلات، وتوقد العداوات، وتتمي الصراعات، وترى هلاكها في الاستقرار والهدوء، وهذا ليس نمطا واحدا، بل عدة أنماط مختلفة، يطلق عليهم في أدبيات السلوك التنظيمي شواذ العاملين.

النوع الخامس: من ضغوط العمل الأكثر شيوعا غموض الدور الوظيفي للموظف غموض الدور الوظيفي يعتبر ميزة لذلك النوع من القياديين والموظفين الذين يجيدون اللعب في المنطقة الرمادية، فيستفيد من غموض أدوار الموظفين، لعله يسرق مجهود غيره، أو يظهر على حساب تعب بعض زملائه. أما الموظفون الجادون والمنضبطون، فلا يحتملون هذه الفوضى؛ لأنها تسبب لهم ضغوطا عالية، ويخشون من سرقة مجهودهم من قبل الموظفين المتمردين على قيم وأعراف المنظمة. (سعيد بن علي، 2019: د.ص).

5. استراتيجيات التعامل ومقاومة الضغوط:

عندما يتعرض الإنسان للضغط فإنه يكون أمام خيارين، أولهما التعامل مع الضغط دون مكافحته، والثاني مكافحة الضغط.

أولا: إستراتيجية التعامل مع الضغط

إن التعامل مع الضغوط يعني استجابة مباشرة كتجنب الخطر وهناك استجابة مهدئة فقط تتمثل في إدراك المواقف الضاغطة وبحث الفرد عن عدة وسائل مثل الأدوية المهدئة، هذه الاستجابة تختلف من شخص لآخر وفقا لعدة عوامل تتحكم فيها منها: التجربة الذاتية، التقدير الذاتي لقدرات الفرد، الدافعية وكلها عوامل تساعد الفرد على التكيف مع ضغوط العمل.

وحسب النموذج المعرفي النفسي الذي تقدم به (Lazarus) فإن رد الفعل نتيجة المصدر الضاغط يبدأ عند إدراك الفرد بأن بعض القيم أو الحوافز المهمة تبدو مهددة حيث يتم في هذه المرحلة تقويم لجميع المنبهات على أنها ضارة وخطيرة أو مفيدة أو لا تشكل أي خطورة، والمنبهات الضارة هي التي ركزت عليها دراسات وبحوث الضغط ففي هذا النموذج يمر التقويم المعرفي بمرحلتين: (سعيد بن علي، 2019: د.ص).

التقويم الأول: يحدد درجة وجود التهديد الناتج عن المنبه الخارجي.

التقويم الثاني: يحدد عملية التعامل اللازمة للتحقق من الخطر.

وكلا المرحلتين متأثرة بعدد من العوامل مثل: طبيعة المنبه النفسي، خصائص الفرد الشخصية، الخبرة السابقة بالمنبه، المستوى الثقافي للفرد، تقويم الفرد لإمكانياته. وتبدأ استراتيجيات التعامل مع الضغط في النمو أو التطور لتحقيق الهدف المسطر ألا وهو تخفيف التهديد أو التخلص منه بصفة كلية و هذا بغض النظر عن مستوى التهديد، وتكون النتيجة النهائية للتقويم المعرفي هي عبارة عن رد فعل للضغط القابل للملاحظة.

ثانياً: استراتيجيات مقاومة الضغط

من المتعارف عليه أن للضغط عوامل ومصادر عديدة ومن هنا تعددت طرق مكافحته وتكون على صعيدين هما:

- الصعيد الشخصي - الصعيد التنظيمي الاستراتيجيات الشخصية: لاشك في أن المحافظة والعناية بالنفس وفق أساليب علمية وبشكل صحيح يمكن أن يساهم إلى أقصى حد في الحفاظ على صحة الفرد الجسدية والنفسية في آن واحد وتتمثل الاستراتيجيات الشخصية لمقاومة الضغط فيما يلي: (سعيد بن علي، 2019: د.ص).

1- الأدوية والعقاقير: تعتبر من أهم علاج ضغوط العمل بحيث يلجأ المصاب إلى الطب المختص طلباً للعلاج الذي في الغالب يكون في شكل أدوية وعقاقير تساعد على

شفاء الفرد خاصة إذا طبقت الإرشادات بعناية وفي الوقت المحدد حيث تكون نسبة الشفاء عالية.

2- العلاج النفسي (الطب النفسي): هناك بعض الأمراض التي لا تعالج باستعمال دواء، إنما يحتاج الأفراد فيها إلى من يسمعهم ويتقاسم معهم مشاكلهم كالمصابين بالأدوية والعقاقير بالتوتر والقلق والاكتئاب والإحباط فهم بحاجة ماسة لمن يأخذ بأيديهم ويرشدهم إلى الخلاص منها وكيفية التكيف معها والتعود على العمل في وجودها في بيئة العمل

3- الاسترخاء: إن الضغوط والتوتر يجعل العقل الواعي في حالة جمود مما يؤدي إلى أن الإنسان يصبح عاجز عن التفكير، لكن الاسترخاء التام يجعل العقل البطيء متهيئاً لعرض سبب التوتر أمام مخيلة العقل الواعي فيتصرف بما يتناسب مع الحالة أو الموقف الذي يتعرض له ويتحقق الاسترخاء بطريقة فزيولوجية وتسمى أسلوب من الخارج إلى الداخل أو من خلال التركيز على داخل الجسم (صور رمزية وتمارين الاسترخاء تعيد الهدوء والتوازن والراحة للجسم والعقل والأعصاب والقلب وتعتبر كالدواء والمهدئ تماماً إذا ما اتبعها الفرد في حالة الضغط.

4- التأمل: ويسعى الفرد من خلال هذه الطريقة إلى تحقيق حالة من الهدوء والراحة العقلية بحيث يختار وضعا مريحا ويغلق عينيه ثم يحاول أن يطرد الأفكار المتضاربة في ذهنه وكل ما هو سبب للتوتر وبالتالي تحقيق الاسترخاء للجهاز العصبي اللاإرادي وهذا ما يوفر الفرصة للفرد لكي يوقف أنشطته اليومية ويمارس درجة عالية من الانتباه والوعي وطرق السيطرة على مشاعره وهذا ما يؤدي إلى إعداد ذهن الفرد وتدريبه على تحمل ضغوط العمل وبالتالي التأقلم معها والعمل بأداء علي ضمنها.

5- التمارين الرياضية: تعتبر التمارين الجسمية ذات فائدة كبيرة سواء للجسم أو العقل وهي وسيلة فعالة لتحليل ضغوط العمل وخفض حدة القلق وخاصة إذا مارسها الفرد بشكل

منتظم ولفترة زمنية تتراوح من عشرة إلى عشرين دقيقة وفي كل مرة ومن هذه التمارين المشي، السباحة، استخدام الأجهزة الرياضية.

6- التغذية السليمة: يتطلب كل من الجسم والعقل تغذية صحية سليمة لأن الصحة كما تعرفها المنظمة العالمية للصحة ليس الخلو من الأمراض على المستوى الفيزيولوجي فقط بل جميع المستويات الشخصية للإنسان سواء كانت فيزيولوجية أو عقلية أو نفسية أو اجتماعية فالغذاء الصحي أو المتوازن ضروري لكل وظائف أعضاء الجسم لأنه يمنح الفرد إحساس بالحيوية والنشاط لأداء مهامه كما انه يجب أن يكون من أولويات أي خطة علاجية خاصة بالنسبة للأفراد الذين يتعرضون للإجهاد والضغوط النفسية وفي ما يلي بعض الجوانب التي يتضمنها النظام الغذائي السليم.

(صلاح الدين محمد عبد الباقي، 2003: 220).

- يجب أن تكون كمية الطعام متوسطة لا كبيرة ولا صغيرة في كل وجبة.
- نوع الطعام يضمن تغطية شاملة لكل المكونات الغذائية.
- إتباع العادات الحسنة في الأكل كالأكل ببطء ومضغ الطعام جيدا.
- فعندما يتفاعل نظام الغذاء الجيد مع التمرينات الرياضية يكون لكل منها آثار حسنة على الآخر والنتيجة النهائية هي مقاومة الفرد للآثار السيئة للضغوط.

7- إدارة الوقت: ويقصد به التحكم الجيد في الوقت وتخصيص وقت مناسب لكل عمل حسب طبيعته ومتطلباته.

8- معرفة الذات: إن معرفة حدودنا وطبيعة سلوكنا وتعلمنا كيفية التعامل مع أوجه القصور ومواجهة المشكلات التنظيمية المحتملة يلعب دور في الحد من ضغوط العمل بالإضافة إلى معرفة الوقت المناسب من الموقف المجهد ومتى تدعو الضرورة إلى مساندة الآخرين الذين يعانون من نفس الظروف.

إن التعامل مع الضغوط وعلاجها من جانب الفرد يتوقف على عدة عوامل يمكن تلخيصها فيما يلي: (صلاح الدين محمد عبد الباقي، 2003: 250).

- اختلاف صفات الأفراد الشخصية: يقصد به الاختلاف في الطباع والسمات ودرجة تأثرهم ببيئة العمل فمنهم من يكون أكثر عرضة للضغوط ويكون الاختلاف حتى في الشعور بالضغوط وكيفية التعامل معها، إضافة إلى هذا فإن ما اكتسبه الفرد في مرحلة الطفولة والشباب من صفات اجتماعية يؤثر على كيفية التعامل والتأقلم مع الضغوط.

- تكرار الأحداث الخاصة بالضغوط: يمكن تكرار أحداث ضغوط الفرد من التعود عليها وتعلم كيفية مواجهتها.

- الخبرة السابقة للفرد ومعرفته المكتسبة: يكتسب الفرد في تعامله مع الضغوط خبرة تمكنه من التعامل مع الأخطار والتوترات المرتبطة بها وظروف بيئة العمل وبالتالي يكون باستطاعته التعامل مع الضغوط المستقبلية دون أن تخلف آثارها عليه.

- التحكم في الظروف المتواجدة ببيئة العمل: إن الظروف المتواجدة ببيئة العمل والتي ينتج عنها ضغوط العمل يمكن التحكم فيها عن طريق تقليل أحداث الضغوط في بيئة العمل ما تعلم كيفية التعامل معها وجعلها أقل تسببا للضغوط

- الاستراتيجيات التنظيمية: تتضمن المداخل التنظيمية للتعامل مع الضغط نشاطات تنظيمية عديدة إذ يجب على المنظمة اتخاذ تدابير تساعد أفرادها على الخروج من دائرة الضغط والتخفيف منه وتتم هذه العملية بإزالة عوامل الضغط كغموض الدور وصراع الأدوار... وفقا للاستراتيجيات التالية:

1- إدارة ثقافة المنظمة: تعتبر ثقافة المنظمة بمثابة الشخصية للفرد لأنها قد تكون هي التي تميزها عن غيرها من المنظمات، مصدر للرضا الوظيفي لدى الأفراد كما قد تشكل مصدر أساسي للضغط لدى الأفراد في العمل وفي هذه الحالة يمكن إدارتها بطريقة تزيد من إدارة ثقافة المنظمة تقتضي أن تقوم رضا الأفراد وبالتالي أدائهم وأداء المنظمة بصفة

عامة والإدارة بتحديد وتوضيح القيم التنظيمية السائدة فيها بحيث تعمل على محاولة تطابق هذه القيم مع قيم الأفراد العاملين عن طريق تحسين ثقافة المنظمة وتغيير الثقافة التنظيمية.

2- إعادة تصميم الوظائف: حيث تشكل بعض الوظائف بطبيعتها مصدرا للضغط حيث يعاني الأفراد في المنظمات من مشاكل تخص وظائفهم كالروتين في العمل والملل وانعدام حرية التصرف وعدم القدرة على أداء عمل متكامل وهذا يفقد الوظائف العديد من قيمها وأهميتها لذلك فإعادة تصميم الوظائف يعتبر مطلب هام للتخفيف من حدة الضغط الناجم عنها ويتحقق ذلك من خلال معالجة مستوى ومهام وأنشطة وعلاقات الوظائف عطائهم مقدار إشباع حاجات شخصية لشاغلي الوظيفة والموجهة لتحقيق أغراض تنظيمية والمناسب من السلطة للأداء.

3- التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة: إن عدم إتباع المبادئ المتعارف عليها في الإدارة والتنظيم يوقع المسؤولين في مخالفات كثيرة أثناء ممارستهم اليومية لمهامهم مما يسبب ضغوط نفسية للمرؤوسين لذلك فإن التزام المستويات الإدارية والتنظيمية تعد من بين الأولويات الإدارية.

4- إعادة تصميم الهيكل التنظيمي: تعاني المنظمات كل فترة زمنية من مشاكل تنتج من التغييرات في هياكل الوظائف والعلاقات والإجراءات ويؤدي هذا التغيير إلى إلغاء مزيد من الضغوط على العاملين ولعلاج مشاكل الضغوط يمكن إعادة تصميم هيكل التنظيم بعدة طرق كإضافة مستوى تنظيمي جديد أو تقسيم إدارة كبيرة إلى إدارتين... ويضاف على ذلك إمكانية توطيد العلاقة التنظيمية بين الإدارات حيث يمكن لهذه التغييرات أن تخفف العبء على الأفراد والمنظمة وتخفيض الضغوط عليهم. (احمد ماهر، 2005: 188).

5- الاهتمام بالاختيار والتعيين على الوظيفة المناسبة: وتهدف هذه الخطوة إلى إحداث توافق بين المواصفات والخصائص الفردية ومتطلبات الوظيفة ومحيط العمل بالإضافة إلى

التقليل من عبء العمل كمياً وتأكيد أهلية العامل وخبرته وقدرته على تولي المناصب من خلال اختيار أفراد لديهم المهارات والمؤهلات لشغل الوظيفة وأداء العمل المطلوب.

6- الاهتمام بالمشاركة الفعالة للعامل في اتخاذ القرارات: أكدت الدراسات والأبحاث أن إشراك العامل في عملية اتخاذ القرارات تعد وسيلة فعالة لتخفيض الضغط كمؤثر في العملية التنظيمية مما يساعد على إزالة الغموض وصراع الأدوار أي أن العامل يشارك في تحديد مصيره داخل المنظمة مما يزيد من شعوره بالأمان والارتياح في وظيفته وبالتالي على المدراء أن يشجعوا نظم المشاركة في اتخاذ القرارات وتفويض سلطاتهم لمرؤوسيهـم.

7- الكشف عن مسببات ضغوط العمل: ويعتبر من أهم الطرق لتخفيض حدة الضغوط وذلك عن طريق دراسة مسببات الضغط الموجودة في المنظمة بكل أقسامها واقتراح الوسائل الفعالة للتعامل مع مسببات الضغط ومقاومتها قبل تفاقمها كما أن الاهتمام بالظروف الفيزيائية وتكييفها لقدرات العامل الجسمية والنفسية وتوفير الخدمات الاجتماعية للعامل كالنقل والسكن والرعاية الصحية كل هذا من شأنه أن يخفف بدرجة كبيرة من حدة الضغوط.

8- فتح قنوات الاتصال بين الإدارة والعمال: تعمل هذه الطريقة على توفير كم هائل من المعلومات المتعلقة بكل ما يحدث في المؤسسة فعندما يدرك العامل أن المسؤول يبدي اهتماماً بشكواه ومشاكله الخاصة والمهنية من الضغط قد تنتهي وتزول فيزداد رضاه ويصبح أكثر دافعية واستعداد ورغبة في إظهار السلوك المرغوب فيه في المؤسسة.

9- استخدام الدوافع بفعالية: الدافع هو مثير داخلي يحرك سلوك الفرد ويوجهه للوصول إلى هدف معين أو إشباع حاجاته وبالتالي على المنظمات أن تحسن استغلالها كما يجب من أجل تحفيز الموظفين وتجنبهم التعرض للضغط وتعتبر المكافأة المالية من أهم وسائل التحفيز التي تستعملها المنظمات لتشجيع موظفيها وعمالها على الاستمرار في أدائهم. هذا بالإضافة إلى الاهتمام بتماسك الجماعة ووسائل خلق الانتماء.

6. النظريات المفسرة للضغوط المهنية:

لقد اهتمت نظريات ومدارس علم النفس الكبرى (مدرسة التحليل النفسي، المدرسة السلوكية، المدرسة المعرفية...) بتفسير الضغط النفسي العام كل حسب التي جاءت بها، لكن بما أننا نتكلم عن الضغط المهني والذي يعتبر محل اهتمام علم نفس العمل والتنظيم فينبغي عرض النظريات المفسرة لهذه الظاهرة من وجهة نظر التراث السيكوتنظيمي، ومن بين النظريات التي اهتمت بتفسير الضغط المهني نجد:

أ- نظرية "كانون" Cannon:

من الأسماء البارزة في بحوث الضغوط في القرن العشرين "ولتر كانون"، 1932 وهو الذي وصف ما أسماه استجابة الكر والفر "flight or Fight"، و قد افترض كانون أنه عندما يدرك الفرد أن هناك تهديدا فإن الجسم يستثار بسرعة، وتسري الدافعية في الجهاز العصبي السيمبثاوي وجهاز الغدد الصماء للتعامل مع هذا التهديد، وتعمل هذه الاستجابة الفسيولوجية على حمل الكائن لمواجهة مصدر التهديد أو الهروب، ومن ثم أطلق عليها استجابة الكر والفر، وقد اعتبر كانون أن استجابة الكر والفر هذه استجابة تكيفية أو توافقية "adaptive"، واستدل على ذلك بأنها تمكن الفرد من الاستجابة السريعة للتهديد، ومن ناحية أخرى خلص كانون إلى أن الضغوط يمكن أن تكون ضارة بالكائن إذا ما أدت إلى الإخلال بأدائه الانفعالي والفسيولوجي وسببت له مشكلات صحية مع مرور الوقت، وبخاصة إذا لم يكن الكائن قادرا على مواجهة التهديد أو الهروب منه، واستمر للتعرض للضغوط مستمرة، واستمرت الاستثارة الفسيولوجية في التصاعد ممهدة الطريق أمام المشكلات الصحية المختلفة، ويلاحظ أن كانون استخدم لفظ "الكائن" ولم يستخدم لفظ "الإنسان" مباشرة، حيث أجرى تجاربه المبكرة على الحيوانات واستنتج منها أن كل الكائنات الحيوانات الإنسان بها وتتأثر للضغط تتعرض ولقد قدم ولتر كانون تفسيراً مادياً للضغط حيث رجحت النظرية تأثير العوامل على العوامل الذاتية (يوسف، 1999: 09).

ومن حيث أن التعرض لظروف عمل توصف بالقسوة تؤدي في تماديها إلى التخلل في النظام البيولوجي للفرد العامل، وتتعاطى النظرية مع الفرد العامل باعتباره كائن بيولوجي، حيث وصفت الشخصية بالمعدن وتجاهلت النظرية المقومات العقلية والنفسية والروحية للإنسان والتي تجعل الاستجابة للمؤثرات البيئية تختلف من فرد لآخر.
(أبو قحف، 2001: 171).

ب- نظرية هانز سيلي: selye Hans :

يعد هانز سيلي من الرواد الأوائل الذين اكتشفوا ظاهرة الضغوط وحدد مفهومها وأعطاه اسمها الحالي "ضغط العمل" stress job " وتطلق نظرية "سيلي" من مسلمة ترى أن الضغط متغير مستقل وهو استجابة لعامل ضاغط stressor يميز الشخص ويصفه على أساس استجابته للبيئة الضاغطة وأن هناك أنماط معينة من الاستجابة يمكن الاستدلال منها على أن الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج، وحدد سيلي ثلاث مراحل للدفاع ضد الضغط وهي: الفرع أو الاستنزاف، مرحلة المقاومة ومرحلة الإجهاد أو الإنذار بالخطر.

(Hipp.& Halpin, 1991 : 62)

وقد نشأت هذه النظرية نتيجة الاهتمام الكبير بعملية الإدراك والعلاج الحسي، والتقدير المعرفي هو المفهوم الأساسي الذي يعتمد على طبيعة الفرد .

ولقد أشار guillet et laurant إلى المراحل التي وضعها سيلي للدفاع ضد الضغط

والتي أطلق عليها أعراض التكيف العامة sundrom adaptation general وهي:

- الفرع: وفيه يظهر الجسم تغيرات واستجابات تتميز بها درجة التعرض المبدئي

الضاغط ونتيجة لهذه التغيرات تقل مقاومة الجسم.

- المقاومة: وفيها يحاول الفرد مقاومة مصدر التهديد بكل ما يمتلك من طاقة

نفسية وجسمية ليعود الجسم إلى حالة الاتزان.

- الإجهاد: وفيه تستنزف طاقة الفرد ويصبح عرضة للإصابة بالأمراض، ويوضح

الشكل التالي حدوث الضغوط النفسية طبقاً لنظرية هانزيلي :

لقد وضعت هذه النظرية الحالية حدود لما يمكن مقاومته واحتماله متجاهلة بذلك عوامل

الخبرة والمهارة والتجربة والتي تعتبر أشد ارتباطاً بالشخصية المهنية.

ج- نظرية التقدير المعرفي 1970 lazarus :

وقد نشأت هذه النظرية نتيجة للاهتمام الكبير بعملية الإدراك والعلاج الحسي الإدراكي

والتقدير المعرفي هو مفهوم أساسي يعتمد على طبيعة الفرد حيث إن تقدير كم التهديد ليس

مجرد إدراك مبسط للعناصر المكونة للموقف، ولكنه رابطة بين البيئة المحيطة بالفرد وخبراته

الشخصية مع الضغوط، وبذلك يستطيع الفرد تفسير الموقف، ويعتمد تقييم الفرد للموقف

على عدة عوامل منها:

- طبيعة المنبه نفسه.

- خصائص الفرد الشخصية.

- الخبرة السابقة بالمنبه.

- المستوى الثقافي للفرد.

ويؤدي ذلك إلى تقييم التهديد دراهه في مرحلتين هما:

- المرحلة الأولى: وهي الخاصة بتحديد ومعرفة أن بعض الأحداث هي في حد ذاتها

شيء يسبب الضغوط / المرحلة الثانية: وهي التي يحدد فيها الطرق التي تصلح للتغلب على

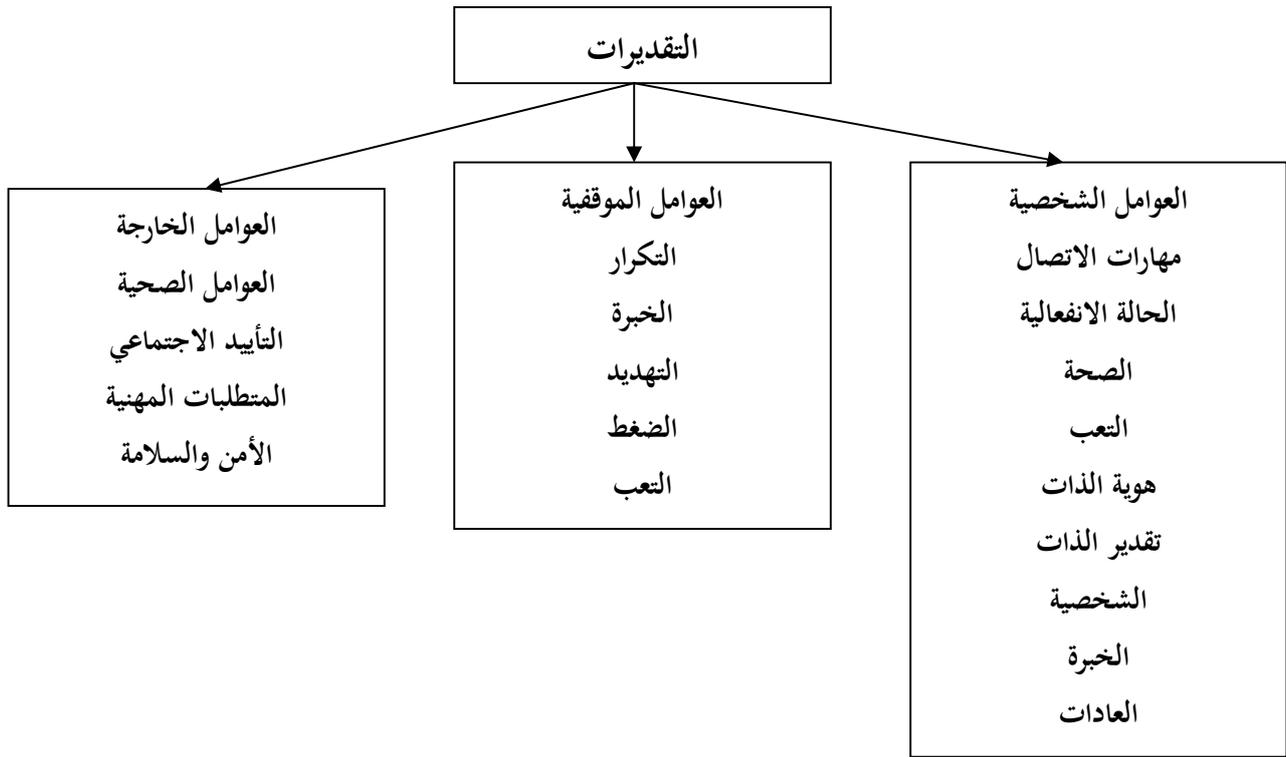
المشكلات التي تظهر في الموقف (Hipp.& Halpin, 1991 : 78)

أكد لازاروس أن طريقة تفكير الفرد بالمواقف التي يتعرض لها هي التي تسبب الضغط

له، بمعنى أنه حين يكون الموقف مجهداً يجب أن ندرك أولاً أنه كذلك، أي يجب إدراكه بأنه

مهديد لصحة الفرد وسلامته، بمعنى أن الأساس في هذه النظرية أن الاستجابة للضغط

تحدث فقط عندما يقوم الفرد في موقفه الحالي بأنه مهديد وهذا ما يوضحه الشكل الموالي:



شكل رقم (02): يوضح العوامل المؤثرة في الاستجابة للضغط المهني.

المصدر: (عثمان، 2001: 101).

و بالنظر على نظرية التقدير المعرفي والتي تشير إلى أن يعتمد التعرض للضغوط على تقدير الشخص للموقف وا الذاتي بقدرته على مواجهة حساسه بإشارات مؤلمة، واعتقاده الموقف ومع أن النظرية تركز على تأثير العوامل البيئية والذاتية على حد سواء، إلا أن النظرية تركز على العوامل البيئية والذاتية الوسيطة التي تؤسس على فرضية أنه كلما تغيرت تقديرات الأفراد تغيرت معها عمليات تحملهم وأفعالهم وانفعالاتهم.

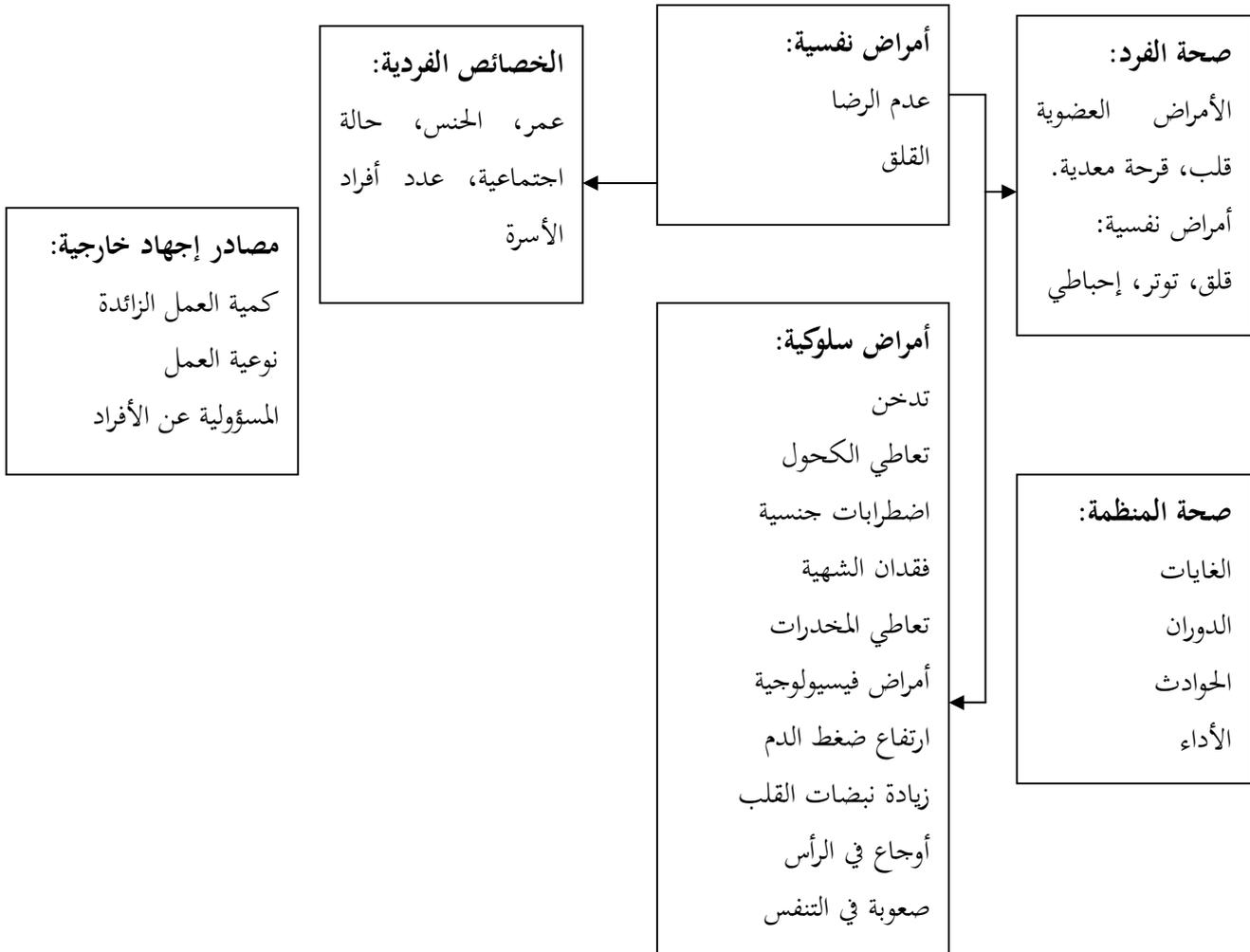
د - نظرية كشرود:

أعد كشرود نموذج للضغوط المهنية أدخل فيه كافة المتغيرات التي يحتمل توفرها في أي موقف، وصنف من خلاله أسباب الضغوط إلى أسباب خارجية عن بيئة العمل مثل الأسرة والمجتمع وأسباب داخلية مثل: غموض الدور الوظيفي، كما وضح إمكانية دراسة هذه الأسباب مع العديد من المتغيرات المتعلقة بالضغط مثل عدم الرضا الوظيفي، وأشار

إلى أن بعض أسباب الضغوط قد تكون محفزة لتنشيط سلوك الفرد وقد تكون مثبطة له. وهذا يعتمد على طبيعة الخصائص الفردية، كذلك يرى أن التفاعل بين أسباب الضغوط وهذه

الخصائص تؤدي إلى حدوث أو عدم حدوث ما يدل على وجود موقف ضغط مهني ومن خلال نموذج كشرود هناك أربع مجموعات من المتغيرات اعتبرها أهم المتغيرات الداخلية والتي ينتج عنها إما تطابق أو عدم تطابق وهذا بدوره يؤدي إلى ظهور أو عدم ظهور مؤشرات الإجهاد، وهذه المؤشرات تدل على وجود موقف مجهد أو إجهاد مهني.

(الأمارة، 2010: 29).



شكل رقم (03): المؤشرات التي تدل على وجود موقف مجهد أو إجهاد مهني مؤشرات التوتر
المصدر (صالح، 1989: 217)

7. مصادر ضغوط العمل:

مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالفرد:

وهي ضغوط تسببها عوامل مرتبطة بالفرد الذي يشغل الوظيفة وليس بالعمل نفسه، فبعض الأفراد يجد في ضغوط العمل محفزاً للنشاط والتحدي، في حين أن البعض الآخر لا يستطيع التعامل مع الموقف الضاغط ونستعرض هنا بعض مصادر الضغط المتعلقة بالفرد.

الحياة الاجتماعية للفرد: إن الضغوط التي يواجهها الفرد في منزله أو حيه سوف ترافقه إلى عمله وستعكس على نفسيته وأدائه، فمن الصعب على الفرد أن يتجاهل الضغوط التي يواجهها خارج العمل عندما يأتي كل صباح، ومن الأحداث الهامة في حياة الفرد التي عادة ما تسبب ضغوطاً نفسياً عليه وفاة عزيز، ومشكلات الزواج والطلاق، أو مرض الفرد أو أحد أقربائه. (عثمان، 2005: 77).

نمط الشخصية: تشير الدراسات العلمية إلى أن طبيعة ونمط الشخصية لها دور حاكم ومؤثر في إدراك الضغوط وتحديد طبيعة الاستجابة لها، ويميز الباحثون في هذا المجال بين نمطين أساسيين للشخصية هما النمط (أ) والنمط (ب) وذلك على النحو التالي:

بالنسبة للنمط (أ) من ملامح شخصيته العامة يميل إلى العمل بمفرده كما لديه قوة الدافع للإنجاز، كما أنه منافس وعنيد، وخشن المعاملة، كما أنه عجول في العمل وعدواني سريع الغضب. (هيجان، 1998: 99).

فيما يخص تعامله مع الضغوط فإنه يظهر دائماً على أنه راض عن عمله، ولذلك لا يلاحظ ولا يستجيب ولا يعترف بوجود ضغوط العمل خاصة أمام الزملاء أو المرؤوسين أو الرؤساء فهو يتكيف معها. أما بالنسبة للنمط (ب) فيفضل العمل في جماعة العمل على العمل منفرداً، كما أنه صبور وهادئ، سهل المعاملة، له القدرة على تحقيق التوازن بين الاهتمام بالعمل والجوانب الأخرى للحياة.

فيما يخص تعامله مع الضغوط يعترف بالضغوط في حالة وجودها ويحاول التعامل معها. (إسماعيل بلال، 2005: 47).

وقد أثبتت الدراسات أن الأفراد الذين ينتمون لنمط الشخصية (أ) أكثر عرضة للإصابة بأمراض القلب، وارتفاع ضغط الدم، بالمقارنة بالنمط (ب) وأرجعت ذلك إلى متغير العدوانية وسرعة الغضب التي يتميز بها.

الإدراك: يتفاعل الأفراد مع البيئة المحيطة بهم من خلال إدراكهم للواقع والإدراك ما هو إلا محاولة لفهم وتفسير الواقع، وفي أحيان كثيرة لا يدرك الإنسان واقعه على صورته الحقيقية، فالأفراد يختلفون في تفسير وقراءة واقعهم، فهم يختلفون فيما بينهم في إدراكهم لنفس الموقف الضاغظ، فحين يطلب مسؤول العمل من أفراد القيام بعمل ساعات إضافية كي ينجز العمل في الوقت المحدد، فإن بعض العمال والموظفين سينظر لهذا الطلب على أنه فرصة لكسب إعجاب مسؤوله بإظهار ولائه وحبه وتضحيته من أجل المؤسسة، في حين سينظر البعض الآخر لهذا الطلب بأنه أعباء إضافية سيشعر بالضغط أكثر من الأفراد الآخرين الذين يختلفون في وجه النظر بالنسبة للموقف. (موفق، 2014-2015: 50).

القدرات والمهارات والخبرات: تعتبر المهارات والقدرات التي يمتلكها الفرد من العوامل المؤثرة على ردود فعله لضغوط العمل، فكلما كان الفرد يمتلك من المهارات والقدرات ما يتوافق مع متطلبات وظيفته كلما قلت معاناته من ضغوط العمل، فقدرات الفرد ومهاراته هي التي تحدد درجة صعوبة أو سهولة الضغوط بالنسبة له. (Hipp.& Halpin, 1991 : 95)

أما فيما يخص الخبرة بالعمل فإن الفترة الأولى من عمل الفرد تتسم عادة بعدم الوضوح والغموض، وضعف الثقة بالنفس بسبب أن الموقف جديد بالنسبة للفرد ويحتاج إلى إثبات ذاته وكسب ثقة واحترام رئيسه وزملائه في العمل، وكلما طالت مدة خدمته في وظيفته كلما اكتسب خبرة ومعلومات ستساعده في كيفية التعامل مع المواقف الضاغطة.

هيكل الحاجات والقيم: تؤكد الدراسات التي تمت في مجال العلوم الطبية ومجال علم النفس الصناعي ومجال السلوك التنظيمي على دور القيم والحاجات في الاستجابة لضغوط العمل، فيرى الباحثون أن حاجات الفرد غير المشبعة تؤثر على مستوى الضغوط، ويرون أن فهم هذه الحاجات والقيم يساعد في التنبؤ إذا كان سوف يتعرض لمصادر الضغوط، كما تساعد الفرد في إدراك أهمية التكيف أو التغلب على هذه الضغوط.

(محمد، د.س: 51).

الحالة الانفعالية الوجدانية: تؤكد بحوث هيرسي Hersey وغيرها أن الحالة الانفعالية الشديدة للعمال يمكن أن تزيد من التورط في الحوادث، فالحزن والغضب وما إلى ذلك من حالات انفعالية تقلل من وظائف العمليات المعرفية وتباعد بينها وبين المعالجات الناجحة للمواقف الضاغطة، كما أن الابتهاج الزائد يؤدي للتورط في الحوادث.

(معروف، 2001: 52).

خلاصة

وكخلاصة للفصل يمكننا القول أن تعدد مصادر الضغوط المهنية لها تأثير سلبي على حياة الفرد؛ نفسياً، وجسدياً، وسلوكياً...، مما يؤثر على أدائه لمهامه، وتنفيذه لمسؤولياته، لتحقيق أهدافه بالمؤسسة، أو يؤثر على المنظمة من خلال تدني مستوى الأداء، وحوادث العمل، وغيرها من الآثار السلبية التي تؤدي بالمنظمات إلى ضعف الإنتاج والخسارة، لذا وجب البحث عن مصادر هذه الضغوط، والاستراتيجيات الملائمة لمقاومتها، والتي يتبناها الفرد، أو تتبناها المنظمة، من أجل التخفيف من حدة هذه الآثار الناجمة عن الضغوط المهنية ما يتبعها من نتائج وخيمة العمال والمنظمة.

الفصل الثالث: مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي

تمهيد

- 1- مفهوم مستشار التوجيه المهني
 - 2- لمحة عن تطور مستشار التوجيه المدرسي في العالم
 - 3- ظهور منصب مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي في الجزائر:
 - 4- أهداف التوجيه المدرسي
 - 5- أسس التوجيه المدرسي
 - 6- نظريات التوجيه المهني
 - 7- طرق ووسائل جمع المعلومات اللازمة للتوجيه المدرسي :
- خلاصة

تمهيد

يرى المختصون في مجال التربية أن مستشار التوجيه يلعب دورا مكملا في العملية التربوية فهو يقدم خدمة إرشادية توجيهية أكاديمية مهنية عن طريق مساعدة المتعلمين على التوجه العلمي الذي يناسب مستوياتهم واستعداداتهم وميولاتهم بما يتوافق مع حاجات المجتمع ومتطلبات التخطيط التربوي والمجتمع ككل وتنمية وعيهم بعالم الشغل وغيره، هذا يستدعي قدرة عالية وإمكانات للمستشار أثناء تأديته لمهامه من أجل تحقيق الأهداف المنشودة وتنفيذ الأدوار المكلف بها.

ومن خلال هذا الفصل سوف نحاول إبراز مفهوم مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي وأهم المهام التي يقوم بها بالإضافة إلى الأدوار يقوم على تأديتها، وكذلك الخصائص التي يجب أن يتميز بها.

1- مفهوم مستشار التوجيه المهني

اصطلاحاً: وقد عرف مستشار التوجيه المدرسي والمهني بأنه ذلك الشخص الذي يمارس عملية التوجيه وله الخبرة المهنية والعلمية لأنواع خدمات التوجيه بحيث يقوم بتقديم خدمات التوجيه المدرسي للتلاميذ.

وعرف أيضاً:

مستشار التوجيه المدرسي والمهني بأنه ذلك الشخص القائم بتكييف الحالة التربوية مع استعدادات وحاجيات التلميذ الخاصة بتربيته ونموه مع التكفل به عن طريق التوجيه والإعلام والمتابعة. (شيخ، 2019: 813).

التعريف بمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني : يعتبر مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني أحد موظفي قطاع التربية وتعمل فئة قليلة من المستشارين بمراكز التوجيه والغالبية العظمى تعمل بالثانويات، أي أن مكتب المستشار يكون بالثانوية ويتبع له قطاع من المتوسطات يكون في العادة للمتوسطات التي يوجه تلاميذها نحو ثانوية إقامة المستشار ومن شروط التوظيف الأساسية للمستشار هي أن يكون متحصلاً على شهادة الليسانس في علم النفس علم الاجتماع أو علوم التربية ويعرف مستشار التوجيه والإرشاد على أنه "شخص متخصص في العملية التربوية يعمل مع التلاميذ فرادى أو كمجموعات حيث يساعدهم في اختيار المواد التعليمية وطرق التعلم المناسبة وهو بشكل عام يساعد المتعلم على بلوغ الأهداف المحددة. (خريش، 2019، 69).

2- لمحة عن تطور مستشار التوجيه المدرسي في العالم

قد يظن البعض أن التوجيه والإرشاد بصفة عامة نتاج العصر الحالي بسبب ما أفرزه التطور التكنولوجي من تعقد وتشعب في الحياة، لكن أصول التوجيه مرتبطة بأصل الإنسان ومثال ذلك التوجيه الأسري ففي القديم كانت الأسرة التي يعمل فيها الأب في الفلاحة أو الرعي غالباً سيتوجه الأبناء نحو ما يتقنه أبوهم وذلك لأنهم -أي الأسر- لا يعرفون سوى

نوع واحد معين يتقرر فيه مصير المرء من الخارج، أعني عن طريق مولده ونسبه ومركزه الاجتماعي فمن قُدِّر عليه أن يولد ابن صانع أو زارع أو تاجر أو شريف مثلا فقد تقرر مصيره عن طريق هذه الحقيقة البسيطة وليس أمامه إلا الرضوخ لإرادة المجتمع على أنها اختيار أزلي لا يقبل المناقشة.

وتقول المصادر أن التطبيق الفعلي للتوجيه المدرسي والمهني كان يمارس بطريقة عنصرية لأن المدرسة والتعليم بصفة عامة كان حكرا على أبناء طبقات معينة وبلون بشرة معين إذن فقد كانت قدرة الوالدين المالية على تدريس أبنائهم هي من تتحكم في متابعتهم للدراسة من عدمها ولا تعتبر الاستعدادات والقدرات والميول العلمية ذات أهمية كبرى " واستمرت الأمور على هذه الحال حتى جاء عصر الآلة الصناعية الذي لا يقبل ولا يتحمل الخسارة الناتجة عن سوء استغلال القوى البشرية، وعند ذلك ظهرت حركة إصلاحية شرعت في البحث عن استعدادات الأفراد وقياسها بمقياس دقيق لاختيار أفضل العمال لمهنة معينة من أجل النجاح فيها وبذلك خرج إلى الوجود التوجيه المهني في حدود 1890 بمدينة بوسطن الأمريكية. (خريش، 2019: 64-65).

3- ظهور منصب مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي في الجزائر:

مر التوجيه في الجزائر بثلاث مراحل، حيث أعطي اهتماما متزايدا توج في الأخير بإدماج عضو كلف بتحسين الأداء التربوي في المؤسسات التعليمية عن طريق القيام بمجموعة من المهام تضمن التكفل الأحسن بالتلميذ، ويتمثل هذا العضو في شخص مستشار التوجيه المدرسي والمهني .

في أوائل 1962، وبعد مغادرة الفرنسيين القائمين بهذه العملية التوجيهية تولت الجزائر بإطاراتها المحدودة الإشراف على عملية التوجيه والتي عرفت نوعا من التراجع يعود إلى عدم تكافؤ برامجها مع التلميذ والتلميذ الجزائري ومتطلبات البلاد آنذاك.

كما أن هذا الميدان كان يعاني نقصا كبيرا في القائمين عليه، وأثناء الاستقلال لم يكن في الجزائر سوى 9 مراكز للتوجيه و53 مستشارا.

وفي سنة 1963 تدهورت مصالح التوجيه المدرسي والمهني ونظرا للوضعية الحرجة قامت وزارة التربية بفتح معهد علم النفس التطبيقي عام 1964 حيث تخرجت أول دفعة من المستشارين ومدة التكوين دامت سنتين.

وبذلك اتسع مجال التوجيه وازدادت مرافقه ومؤسساته، إذ بلغ 34 مركزا حسب التقسيم الإداري 1974 وازداد عدد المستشارين من خريجي علم النفس التطبيقي. خريجي معهد علم الاجتماع.

وما يمكن قوله أنه بعد العناية التي أولتها الدولة بقطاع التوجيه أصبح عدد المراكز يتزايد، وكذلك عدد المستشارين، فعلى سبيل المثال، فالموسم الدراسي 1996/1997 كان عدد المراكز 60 مركزا على المستوى الوطني، ونجد في كل ولاية من مراكز على الأقل خاص بها.

إن تنصيب مستشار التوجيه المدرسي والمهني بالثانوية أصبح ضرورة ملحة لتكامل أدوار المتعاملين التربويين ذلك لضمان رفع المردود التربوي للتلميذ وللمؤسسة بصفة عامة. (شيخ، 2022: 814).

4- أهداف التوجيه المدرسي

يسعى التوجيه المهني إلى تحقيق الأهداف التالية:

1- مساعدة الفرد على التعرف على ذاته وتكوين صورة واقعية وموضوعية ودقيقة عنها وتقبلها بما فيها من قدرات وميول واتجاهات وقيم.

2- مساعدة الفرد على التعرف على عالم المهن والبيئات المهنية المختلفة التي تتوفر في المحيط الذي يعيش فيه ومتطلبات هذه المهن من تعليم وتدريب والمهارات التي تتطلبها، وجميع الفرص المتوفرة فيها من ترقى وتقاعد وعوائد عمل وبعثات وغيرها.

3- مساعدة الفرد على اتخاذ قرارات مناسبة تمكنه من اختيار المهنة التي تحقق له أفضل ترافق بين ذاته من جهة، وبين عالم العمل من جهة ثانية بشكل يضمن له الشعور بالرضا والسعادة والكفاية.

4- مساعدة الفرد على تنمية اتجاهات وقيم ايجابية عن عالم المهن والعمل البديري

5- إحاطة الفرد علماً بالمعاهد والمؤسسات المختلفة التي تقوم بتقديم التعليم والتدريب المهني لراغبي الإلتحاق بالوظائف المختلفة وكذلك شروط الإلتحاق بهذه المعاهد ومدة الدراسة فيها.

6- مساعدة الأفراد على التكيف الأسري والمدرسي والمهني، فكثير من الأفراد يواجهون مشكلات عند التحاقهم بالعمل أو متابعة الدراسة أو التدريب. (عزت، 2014: 20-21).

5- أسس التوجيه المدرسي

إن عملية التوجيه المهني ليست بالعملية التي تعتمد على الإجتهد والرغبات الشخصية وإنما على عملية منظمة تستند إلى أسس عدة أهمها: (عزت، 2014: 24-25).

1- أن التوجيه ليس إرغاماً من جانب وخضوع من الجانب الآخر. إنما هو عمل مشترك بين شخصين يقدم فيه أحدهما ما لديه من معلومات وخيارات ووسائل الشخص يشعر بأنه إزاء مشكلة لا يستطيع أن يتغلب عليها، ولا يعني أن الأول ملزم بتقديم النصيحة وأن الأخير مكلف بالإلتزام بها.

2- النظر إلى الفرد على أنه ذاته متميزة. وبالرغم من التشابه بين البشر جميعاً في شخصياتهم، فإن ثمة فروق بينهم في النواحي الجسمية والعقلية والانفعالية والجسمية.

- 3- احترام الفرد والإعتراف بكرامته وحقه في اختيار المهنة المناسبة.
- 4- مساعدة الأفراد على تبني الموضوعية والعلمية في تفكيرهم وسلوكهم بدلاً من الطموح الذي لا يستند إلى أساس واقعية.
- 5- مساعدة الأفراد على معرفة مصادر قولهم وضعفهم عند اتخاذ القرار المناسب لاختيار المهنة.
- 6- التعريف بالخيارات المتوافرة أمام الشباب بعد إكمال تعليمهم ومنها مشكلات البطالة.
- 7- التوجيه عملية مستمرة في النظام التربوي بمفهومه الشامل، وعلى ذلك يجب أن يكون هناك توجيه مهني في المدرسة ثم في الجامعة ثم في المجتمع بعد التخرج من الجامعة.
- 8- هناك حاجة لإغارة اهتمام خاص لتوجيه الفتيات والنساء.
- 9- ينبغي أن يكون التوجيه مبنياً على أساس معرفة الفرد وقدراته وتحصيله الدراسي ومستواه الوظيفي من ناحية، وفرص العمالة المتوافرة وحاجاته ومستوى التطور الاقتصادي والثقافي والاجتماعي من ناحية أخرى.
- 10- أن تغطي خدمات التوجيه المهني جميع فئات الأطفال والشباب والكبار بما في ذلك فئات المعوقين والعاجزين، ويجب أن تشمل هذه الخدمات معلومات عن فرص التعليم والعمل، وظروف الاستخدام وتشريعات العمل وغير ذلك. (عزت، 2014: 25).

6- نظريات التوجيه المهني

ساهم العديد من علماء النفس المختصين في بناء نظريات ونماذج متعددة حول التوجيه والاختيار المهني والتي يمكن عرضها على النحو التالي:

(الأحرش، 2020: 488-489).

- نظرية جينز بيرغ:

يرى جينز بيرغ بأن هناك أربعة متغيرات أساسية في عملية التوجيه والاختيار المهني وهي: عامل الواقعية ونوع التعليم، والعوامل الانفعالية والقيم وأن الفرد يمر في فترات مختلفة من الأعمار يتطور من خلالها حتى يستطيع أن يتخذ قراراً مهنياً مناسباً، ففي المراحل الأولى تكون خياراته غير واقعية حتى تصبح في النهاية مناسبة وملائمة له، وأن هذه المراحل تتمثل في مرحلة الخيال والتجريب والواقع والتي يمكن عرضها على النحو التالي:

1- مرحلة الخيال وتمد من 3 أقل من (11) سنة إذ يتخيل الطفل نفسه في مهنة ما من خلال ممارسته لدوره في الألعاب التي يلعب بها.

2- مرحلة التجريب وتمد من (11) أقل من 18 سنة وتقسم إلى مراحل تختلف كل واحدة عن الأخرى في مهمات النمو وهي مرحلة الميل تم من (11) - أقل من (12) سنة يحدد الطفل ما يحبه وما لا يحبه من المهن أخذاً بعين الاعتبار قدراته، بينما مرحلة القدرة تم من 12 أقل من (14) سنة يراعي الطفل هنا مستوى قدراته ويدرك بأن كل نشاط يحتاج لقدرات مختلفة، في حين أن مرحلة القيم تم من (14) أقل من (17) سنة يدرك الطفل في هذه المرحلة بأن الأعمال التي يقوم بها يجب أن تقدم خدمة للآخرين المحيطين به أي يخدم أهدافاً إنسانية، أما مرحلة الانتقال تم من (17) أقل من 18 سنة يتصف القرار المهني بهذه المرحلة الواقعية والثبات النسبي ويتحمل الفرد مسؤولية قراره المهني ونتائجه.

3- مرحلة الواقعية وتمد من (18) أقل من (22) سنة وتشمل هذه الفترة مرحلة الاستكشاف وهي يكون الفرد أكثر قدرة على تحديد أهدافه المهنية ويستطيع أن يختار مهنة من بين المهن الأخرى ليعمل بها وبين ما مرهق التبلور وهي التي يكون الفرد قد بلور فكرة عن ذاته ليختار ذاتاً مهنية تناسبها، ويكون الفرد أكثر ثباتاً واستقراراً في خياره المهني، وكذلك مرحلة التخصص وهي التي يكون الفرد قد بلور فكرة عن العمل الذي يتفق مع هذه الميول والقدرات، وتمثل أيضاً مرحلة الانخراط في العمل والبقاء فيه.

(الأحرش، 2020: 488-489)

- نظرية سوبر:

بني سوبر نظريته من خلال تحليله للدراسات السابقة عن ظاهرة الاختيار وإمكانية تمييزه بين مفاهيم الاختيار والالتحاق والتوافق المهني وفي التسوية بين الميول والقدرات والقيم والفرص المتوفرة وهذا قاده لأن يقول بأن طريقة الفرد في التكيف في مرحلة من مراحل الحياة يمكن أن تساعد في التنبؤ في مراحل لاحقة، والذي يؤكد على أن الفرد يمر بعدة مراحل، حيث تتألف مراحل النمو في حياة الإنسان من المراحل التالية:

1- مرحلة النمو: تبدأ من 6-14 (18 سنة وهنا تتبلور أفكار المراهق حول العمل، ويعبر عن حاجاته المهنية بطرق متعددة ويتشكل لديه فهم عامل عالم العمل.

2- مرحلة الاستكشاف: تبدأ من (15-24) سنة يتم من خلالها تحديد الأولويات المهنية.

3- مرحلة التأسيس: تبدأ من (25-44) سنة: مرحلة الاستمرار في المهنة والتقدم المهني ويتم خلالها اكتساب المهارات الأساسية وتحسين موقع الفرد المهني.

4- مرحلة الاحتفاظ: تبدأ من (45-64) سنة يحاول الفرد المحافظة على ما حققه أو اكتسبه من المهنة، ويميل نحو عدم تغيير المهنة.

5- مرحلة الانحدار (مرحلة ما بعد 65 سنة: يتم خلالها ترسيخ المكتسبات والتقليل من الالتزامات المنتهية بالتقاعد.

ومن أهم المبادئ في نظرية سوبر أن النمو المهني يمكن توجيهه خلال مراحل الحياة المختلفة. (خيري، 2020: 489-490).

- نظرية هيرشسون وروثفي الاختيار المهني

يرى هيرشسون أن النمو المهني في التوجيه هو سلسلة تتكون من خمسة مراحل، ولا يهتم بالعمر الزمني للفرد، ويركز على المرحلة العمرية التي يكون فيها الفرد أكثر فاعلية، وهذه المراحل كما يلي:

- 1- تأثير البيئة وخاصة العائلة تأثيراً مباشراً على الفرد وعلى اتخاذ قراره الشخصي في اختيار نوع الدراسة والمهنة المناسبة.
- 2- تحديد شخصية الفرد والسيطرة عليها، ويتأثر ذلك من خلال خبرته مع الأفراد والمواقف المختلفة التي يتعرض لها من خلال أدواره في الحياة.
- 3- يتعرف الفرد على ما يستطيع فعله وما لا يستطيع عمله من خلال المدرسة.
- 5- يقرر الفرد التخصص أو المهنة التي سيختارها بشكل واقعي وحقيقي.
- 6- أن يلتزم الفرد باختياراته. (خيري، 2020: 490).

من خلال عرض النظريات السابقة يتضح أن التوجيه المهني يتأثر بمجموعة من العوامل التي تتعلق بالفرد نفسه، وقد تكون عوامل محيطة بالفرد ليس له دخل فيها، والأجهزة التربوية والتعليمية مهمتها هي تحسين وتوجيه المتعلم لتحقيق أقصى أداء يمكن للمتعلم أن يصل إليه، وكذلك التوجيه المهني عملية تستهدف تحسين مفهوم الذات عند المتعلم.

7- طرق ووسائل جمع المعلومات اللازمة للتوجيه المدرسي :

يجب على الممارس لعملية التوجيه وهو مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، بمساعدة الفرد على حل مشكلاته ومعرفة قدراته وميولاته واقداما ته وملاحظة سلوكه في مواقف فردية وجماعية هناك العديد من الوسائل التي يستعين بها مستشار التوجيه وهذه الوسائل والطرق نذكر منها: (عقيلة، 2018-2019: 92-93).

1- الملاحظة:

تعتبر الملاحظة من أكثر وسائل جمع البيانات استخداما في التوجيه المدرسي باعتبارها تساعد على تسجيل الأحداث مباشرة عند وقوعها في المواقف الطبيعية وبدقة ولا تتطلب جهدا من الملاحظ ، كما أنها أداة هامة يعتمد عليها مستشار التوجيه والإرشاد في جمع البيانات ودراسة سلوك التلميذ في المواقف التي يتعذر فيها استخدام أدوات أخرى

كالمقابلة ودراسة حالة... الخ، بسبب المقاومة أو لعدم قدرة التلميذ على التعبير عن نفسه و تسجيل الملاحظات ثم تحليلها والربط بينها لتفسيرها، سواء كانت الملاحظة دورية يقوم بها مستشار التوجيه عبر فترات زمنية محددة وتسجل حسب تسلسلها الزمني كل أسبوع كل شهر أو كانت سردية يقوم بها المدرس عادة للوقوف على سلوكيات تلاميذه وفيها يسجل كل ما يقوم به التلميذ بالتفصيل ولذا يعتبر هذا النوع من الملاحظة من أهم الوسائل التي يعتمد عليها التوجيه المدرسي لكونها تقدم صورة دقيقة عن سلوك التلميذ في مواقف مختلفة داخل الصف. (عقيلة، 2018-2019: 91).

2- المقابلة:

تعرف المقابلة على أنها علاقة مهنية ديناميكية «اجتماعية» مباشرة تتم بين التلميذ و المستشار الأخصائي وفق أسلوب علمي دقيق يهدف جمع معلومات شاملة وواقية عن شخصية التلميذ في مختلف جوانبها أو التأكد من معلومات سبق جمعها بوسائل أخرى أو قصد تعديل وتغيير سلوك أو لتحديد مدى مناسبة دراسة معينة له حيث تدور حول خصائص التلميذ ومواصفات الدراسة أو التخصص وذلك من خلال الإجابة على مجموعة من الأسئلة التي يوجهها له الموجه.

كما يستطيع الموجه من خلال ملاحظة الجوانب الانفعالية والحركية وتعبيرات وجه التلميذ و طريقة تفكيره التي تقيده في معرفة اتجاهات ودوافع التلميذ وتشخيص مشكلته.

3- السيرة الذاتية :

يقصد بالسيرة الذاتية السيرة الشخصية للفرد و تاريخ حياته الأسري ونظرته إلى مختلف المواضيع واتجاهاته وخبراته و الحوادث الهامة التي مر بها في حياته كما يكشف عنها في كتاباته حيث تساعدنا هذه الأداة على فهم شخصية التلميذ ومعرفة الكثير من

المعلومات عن حياته التي يعتمد عليها في توجيهه وإرشاده نفسيا وتربويا خاصة وأنها تتبع من باطن الفرد. (عقيلة، 2018-2019: 93).

4- بطاقة المتابعة و التوجيه :

هي بطاقة تلخيصية تحتوي على كل المعطيات الخاصة بالتلميذ: وهذه البطاقة هي وسيلة تستخدم في مجلس القبول والتوجيه لتسهيل مهمة اتخاذ القرار في التوجيه و تتكون من عدة أجزاء هي واجهتين، الواجهة الأولى:

- معلومات يحتوي على كل المعلومات العامة عن التلميذ.

- جزء يظهر رغبات التلميذ الدراسية و المهنية كما تم ترتيبها في بطاقة الرغبات.

- جزء يبين نتائج التلاميذ من خلال الفصل الأول والثاني بإجازاتهم وعقوباتهم.

5- دراسة الحالة:

هناك من ينظر إليها على أنها منهج و هناك من يراها أداة لجمع البيانات ودراسة الحالة تعطي صورة متكاملة عن شخصية التلميذ من خلال التعرض إلى مختلف جوانب شخصيته و الوقوف على تاريخها والمشكلات التي عانت منها وصولا إلى المشكلة الحالية وظروف ظهورها فهي : دراسة مفصلة للفرد في حاضره وماضيه يستعين فيها الموجه بالملاحظة والمقابلة والاختبارات النفسية الأمر الذي يسمح لنا بتقديم خدمات التوجيه المناسبة للتلميذ. (عقيلة، 2018-2019: 93).

خلاصة

ومن خلال ما تم عرضه في هذا الفصل نخلص إلى أن الكفاءة الذاتية تعمل بمثابة مزايا معرفية لدى قدرة الفرد على التحكم في أفعاله الشخصية وأعماله بطريقة أكثر فاعلية وأكثر قدرة على مواجهة التحديات البيئية، وهذا يعني كفاءة أي نظام تتوقف على كفاءة القائمين عليه، والإرشاد النفسي لا يبتعد عن هذه القاعدة، حيث تتوقف كفاءة وفعالية مستشار التوجيه المدرسي والمهني في تأديته بدوره الإرشادي والمهني وتولي مهامه في مساعدة الطلاب في حل مشكلاتهم والقدرة على تنظيم العمل وحسن إدارته إلى جانب الكفاءة الذاتية والشخصية والمهنية والتخصصية من أجل تحقيق الأهداف المنشودة والأدوار المكلف بها.

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

- 1- مكان ومدة الدراسة
- 2- منهج الدراسة
- 3- الدراسة الاستطلاعية
- 4- الدراسة الأساسية
- 5- الأساليب الإحصائية

تمهيد:

1- مكان ومدة الدراسة

تم إجراء الدراسة بمديرية مستشاري التوجيه بتيارت، كانت مدة الدراسة في الفترة ما بين 03/02/2023 إلى 17/02/2023، ومن 2023/05/13 إلى 2023/05/25 تم توزيع الاستمارة التجريبية على عينة قدرها 30 مستشار ومستشارة من مركز التوجيه والإرشاد المهني لولاية تيارت وبعد استرجاعها، أفادتنا هذه الدراسة الاستطلاعية في الحصر ببعض جوانب الموضوع وأعطتنا واجهة عن كيفية تطبيق الاستبيان وللتأكد من صلاحيته قمنا بحساب معامل الثبات ألفا كرونباخ للتأكد من مدى صدق الداخلي للاستمارة التي يمكن الاعتماد عليها في جمع بيانات الدراسة.

2- منهج الدراسة:

اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي الارتباطي لتناسبه مع طبيعة الموضوع المدروس.

3- الدراسة الاستطلاعية :

3-1- أهداف الدراسة الاستطلاعية:

تعد الدراسة الاستطلاعية خطوة منهجية غاية في الأهمية لكل بحث علمي، حيث هدفنا من ورائها إلى الوقوف على بعض الأخطاء والهبوات التي قد تؤثر على مصداقية وموضوعية الدراسة ونتائجها، ثم ضبطها فعزلها وقت إجراء الدراسة الأساسية، وهدفنا كذلك إلى التأكد من صدق وثبات الاستبيان.

- التأكد من صدق وثبات أدوات القياس المطبقة في هذه الدراسة.

- حسن اختيار العينة حتى تكون ممثلة للمجتمع الأصلي.

- التأكد من مدى شيوع المؤشرات السلوكية التي تقيس متغيرات الدراسة.

- اكتساب خبرة التطبيق.

- اختبار صحة الفرضيات.

3-2- أداة الدراسة على عينة استطلاعية:

تتمثل عينة الدراسة الاستطلاعية في (30) عامل بمركز مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي

3-3- خصائص العينة الاستطلاعية:

3-3-1- خصائص العينة الاستطلاعية:

تتضمن المتغيرات الديموغرافية وهي كل من: الجنس، العمر، الأقدمية المهنية، والجداول التالية تبين عينة الدراسة حسب تلك المتغيرات.

جدول رقم(01): توزيع العينة حسب الجنس

النسبة%	التكرار	
56.7	17	ذكر
43.3	13	أنثى
100,0	30	المجموع

يعرض الجدول توزيع مفردات العينة الاستطلاعية حسب متغير الجنس، حيث بلغ تمثيل الذكور 56.7% من إجمالي العينة، تليه نسبة الإناث بـ 43.3%، وهذا ما يعكس هيمنة نسبة الذكور داخل المجتمع الكلي للدراسة. حيث أن نسبة مستشاري التوجيه من الذكور هي الأعلى داخل المؤسسات.

جدول رقم(02): توزيع العينة حسب العمر

النسبة%	التكرار	الفئة
36,7	11	29-38
43,3	13	39-48
20,0	6	49 سنة فأكثر
100,0	30	المجموع

يبين الجدول أن الفئة العمرية المهيمنة داخل العينة الاستطلاعية هي الفئة (48-39) بنسبة مئوية بلغت 43.3%، تليها الفئة العمرية (38-29) بنسبة قدرها 36,7%، فيما جاء تمثيل الفئة (49 سنة فأكثر) بنسبة بلغت 20%.

جدول رقم(03): توزيع العينة حسب الأقدمية في الوظيفة

النسبة%	التكرار	الفئة
33,3	10	أقل من 9 سنوات
26,7	8	10-14
23,3	7	15-19
16,7	5	20 سنة فأكثر
100,0	30	المجموع

ومن حيث أقدمية مستشاري التوجيه في الوظيفة داخل المؤسسة، فإن غالبية الباحثين لديهم خبرة مهنية أقل من 9 سنوات، بنسبة قدرها 33.3% ، تليها الفئة (10-14 سنة) بنسبة 26.7%، فيما بلغت نسبة الباحثين ممن لديهم خبرة تتراوح في الفئة (15-19) 23.3%، وأقل نسبة للفئة التي لديها خبرة (20 سنة فأكثر) حيث بلغت 16.7%.

تعكس البيانات الواردة في الجدول وجود خبرة مهنية لدى غالبية الباحثين، حيث يساعد ذلك في التعرف على طبيعة الضغوط المهنية داخل المؤسسة.

- الخصائص السيكومترية للمقياس:

1- الصدق:

يخضع المقياس في صيغته الأولية لإختبار مدى مصداقيته من خلال المرحلة الاستطلاعية، لذا قمنا بالتأكد من صدق المقياس اعتماداً على الصدق الظاهري (صدق المحكمين)، وصدق الاتساق الداخلي لعبارات المقياس لدى عينة استطلاعية قوامها 25 مبحوثاً على النحو التالي:

2- اختبار الصدق الظاهري لأداة الدراسة:

لغرض التحقق من أن الأداة تكون صادقة من خلال السمات الأولية لها، تم عرضها على مجموعة من الأساتذة المحكمين والمختصين في قسم علم النفس. وفي ضوء الاقتراحات

والملاحظات المتعلقة سواء بالصيغة اللغوية للفقرات، مدى وضوحها ومدى ملائمتها تمت الاستجابة لتوجيهاتهم وتوصياتهم، وبالتالي تم حذف وتعديل بغض الفقرات حتى أمكن الاعتماد على الأداة بشكلها النهائي.

3- اختبار صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة:

يقصد بالاتساق الداخلي للمقياس مدى توافق وتجانس مكونات المقياس مع مستوى إجابات أسئلة المقياس ككل، أي أن العبارة تقيس ما وضعت لقياسه، من خلال شبكات العلاقات الداخلية اعتماداً على معامل ارتباط بيرسون للتأكد من صدق وثبات أداة الدراسة بشكل كامل.

جدول رقم (04): معاملات الارتباط بيرسون بين العبارات والدرجة الكلية لجودة الحياة

معامل الارتباط مع الدرجة الكلية	العبارة	معامل الارتباط مع الدرجة الكلية	العبارة
,814**	27	,559**	1
,580**	28	,447*	2
,601**	29	,546**	3
,570**	30	,635**	4
,752**	31	,236	5
,593**	32	,558**	6
,593**	33	,311	7
,371*	34	,160	8
,672**	35	-,030	9
,723**	36	,580**	10
,044	37	,581**	11
,218	38	,751**	12
,602**	39	,546**	13
,201	40	,198	14
,513**	41	,256	15
,517**	42	,449*	16

,427*	43	,552**	17
,570**	44	,679**	18
,743**	45	,503**	19
,149	46	,347	20
,139	47	,639**	21
,404*	48	,665**	22
,431*	49	,460*	23
,654**	50	,359	24
,642**	51	,150	25
		,774**	26

** دال عند مستوى دلالة 0.01

* دال عند مستوى دلالة 0.05

يتضح من خلال الجدول أعلاه بأن جميع الفقرات ترتبط مع الدرجة الكلية ارتباطاً دالاً إحصائياً، حيث تراوحت معاملات الارتباط بين 0.37 و 0.77، باستثناء العبارات (07/08/09/14/15/20/24/25/38/40/46/47) التي جاءت غير دالة إحصائياً، والتي سيتم تعديلها.

وعموماً يوجد ارتباط معنوي بين العبارات والدرجة الكلية لجودة الحياة، ومنه تعتبر عبارات المقياس صادقة ومتسقة داخليا، لما وضعت لقياسه.

4- الصدق التمييزي:

تم حساب الصدق التمييزي من خلال المقارنة الطرفية لدرجات المقياس (27%) من الدرجات العليا ونفس النسبة من الدرجات الدنيا) ثم إجراء المقارنة بين الطرفين اعتماداً على اختبار "ت" لعينتين مستقلتين (المجموعة العليا و المجموعة الأدنى)، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (05): يبين قيمة "ت" لدلالة الفرق بين المجموعة الدنيا و المجموعة العليا في مقياس الضغوط المهنية.

المجموعات	العدد	المتوسط	الانحراف	قيمة ت	الدلالة
الدنيا	08	82.5	14.01	-7.13	دال
العليا	08	121.62	6.67		

يتضح من الجدول رقم (05) أن قيمة "ت" بلغت -7.13 ، وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01. مما يعني أن المقياس يتوفر على القدرة التمييزية بين المجموعتين الدنيا والعليا ومنه فالمقياس يعتبر صادقاً فيما يقيسه.

- الثبات:

يعبر الثبات أن الاختبار يؤدي إلى نفس النتائج في حالة تكراره وقاما الباحثان بالتأكد من ثبات الأداة عن طريق حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ (Alpha de Cronbach) الذي يوضحه الجدول الموالي:

جدول رقم(06): معامل ألفا كرونباخ للمقياس ككل

عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
51	0.93

نلاحظ من خلال الجدول أن معامل الثبات الكلي للمقياس قد بلغ 0.93 وهو معامل مرتفع، وعليه يتمتع المقياس بثبات عالٍ. يمكن تطبيقه على الدراسة الأساسية. وهذا يدل على أن أداة الدراسة ذات ثبات كبير مما يجعلنا على ثقة تامة بصحة المقياس وصلاحيته لتحليل وتفسير نتائج الدراسة واختبار فرضياتها.

جدول رقم(07): معامل ألفا كرونباخ الكلي في حالة حذف أحد العبارات

الرقم	العبارات	حالة حذف العبارة
1.	الشعور بان كمية العمل اكبر من إمكانياتي وقدراتي	,937
2.	الشعور بان متطلبات العمل في المؤسسة تفوق إمكانياتي	,938
3.	اشعر بالحاجة إلى المزيد من الوقت لإنهاء العمل الموكل إلي	,940
4.	يطلب مني انجاز أعمال كثيرة في وقت محدد	,935
5.	مهام ومسؤوليات العمل غير واضحة	,935
6.	عدم تشجيع الموظفين على تجريب أساليب جديدة في العمل	,934
7.	اشعر بغياب الدعم والمساندة بين الزملاء	,935
8.	اشعر بضعف التدفئة في الشتاء والتبريد في الصيف	,938
9.	عدم توفر وسائل التهوية في المؤسسة	,937
10.	شعوري بان مهنة العمل اقل المهن من حيث التقدير الاجتماعي	,936
11.	نقص دافعية العمل لدى الموظفين	,935
12.	السياسات والتعليمات التي تتبعها المؤسسة غير واضحة	,934
13.	اشعر بعدم التقدم في مهنتي	,936
14.	عدم تمتعي بالسلطة الكافية لإنجاز مسؤولياتي	,937
15.	كثرة الضوضاء والازدحام في مكان العمل	,935
16.	عدم اهتمام الإدارة بمطالب وحاجات الموظفين	,934
17.	فرص الترقى المادية في مهنة العمل أقل منها في المهن الأخرى	,936
18.	غموض حدود سلطتي في وظيفتي	,937
19.	ضعف الحوار والتواصل بين الزملاء	,938
20.	نظام قياس الأداء غير عادل لدى الموظفين داخل المؤسسة	,934
21.	العمل يتضمن مخاطر على الصحة نتيجة التعامل بمواد خطيرة وسامة	,936
22.	لا تقدم الإدارة الدعم والمساندة للموظفين	,934

23.	صعوبة وتعدد المهام المسندة إلي	,936
24.	شعوري بمرور فترة طويلة وأنا في رتبتي الحالية	,936
25.	لا يتم تقدير جهود الموظف المتميز والاعتراف بانجازه	,936
26.	قلة وسائل الأمن والسلامة في المؤسسة	,934
27.	العمل في ظل سياسات وإرشادات متعارضة	,933
28.	نقص فرص التقدم والنمو في مهنة التدريس	,935
29.	كثرة الصراعات والنزاعات بين الموظفين	,935
30.	راتب الموظف لا يستجيب لتكاليف المعيشة	,936
31.	التعليمات والقواعد المتبعة جامدة وغير مرنة	,934
32.	عدم وجود خطة واضحة للتطوير والتدريب في المؤسسة	,935
33.	ضعف الاتصال بين الإدارة والموظفين	,935
34.	عدم توفير الأجهزة والمعدات الكافية لإنجاز العمل	,937
35.	توزيع غير عادل للرواتب والحوافز بين الموظفين	,935
36.	عدم استغلال كل ما لدي من قدرات ومهارات	,934
37.	اعتز باستعلاء زملائي علي	,938
38.	عدم كفاية الإضاءة داخل الحجرة	,937
39.	نقص الدعم والمساندة للمشاركة في الملتقيات	,935
40.	شعوري بعدم قدرتي على ضبط عملي (وظيفتي)	,938
41.	نظام المؤسسة على درجة عالية من الرسمية	,936
42.	القيام بأعمال لا تتفق مع مبادئ الشخصية	,936
43.	مركزية شديدة لا تسمح بالمشاركة في اتخاذ القرار	,936
44.	عدم التأكد من مسؤوليات في العمل	,935
45.	شعوري بالضغط لعدم استجابة الإدارة لمطالبتي	,934
46.	مهنتي يغلب عليها التكرار والروتين	,938
47.	انجاز أعمال قليلة لا تستغرق سوى ساعات قليلة في اليوم	,938
48.	غياب قانون أساسي يحمي الموظفين	,936
49.	كثرة الإصلاحات والتغيرات في المؤسسة	,936

50.	ضعف البرامج في العمل وتقديمها	,935
51.	توقعات وانتصارات المجتمع من الموظفين أكبر من الدور المناط به.	,935

نلاحظ من خلال الجدول أن قيم معامل Cronbach's Alpha لكل المقياس في حالة حذف العبارات تراوحت ما بين 0.93 إلى 0.94، وبالتالي حذف العبارات في حالة فاقت قيمة المعامل العام لثبات المقياس ككل (0.93)، وبالتالي لا توجد قيمة تجاوزت المعامل بفارق كبير باستثناء الفقرة رقم 03، التي لم تحدث فارقاً كبيراً 0.94 مقارنة بالثبات الكلي للمقياس 0.93.

4- الدراسة الأساسية:

4-1- خصائص العينة الأساسية:

تتضمن المتغيرات الديموغرافية وهي كل من: الجنس، العمر، الأقدمية المهنية، والجداول التالية تبين عينة الدراسة حسب تلك المتغيرات.

جدول رقم (08): توزيع العينة حسب الجنس

النسبة %	التكرار	
55,8	43	ذكر
44,2	34	أنثى
100,0	77	المجموع

يعرض الجدول توزيع مفردات العينة الأساسية حسب متغير الجنس، حيث بلغ تمثيل الذكور 55.8% من إجمالي العينة، تليه نسبة الإناث بـ 44.2%، وهذا ما يعكس هيمنة نسبة الذكور داخل المجتمع الكلي للدراسة. حيث أن نسبة مستشاري التوجيه من الذكور هي الأعلى داخل المؤسسات.

جدول رقم (09): توزيع العينة حسب السن

النسبة %	التكرار	الفئة
40,3	31	29-38
41,6	32	39-48
18,2	14	49 سنة فأكثر
100,0	77	المجموع

يبين الجدول أن الفئة العمرية المهيمنة داخل العينة الأساسية هي الفئة (48-39) بنسبة مئوية بلغت 41.6%، تليها الفئة العمرية (38-29) بنسبة قدرها 40.3%، فيما جاء تمثيل الفئة (49 سنة فأكثر) بنسبة بلغت 18.2%.

جدول رقم(10): توزيع العينة حسب الأقدمية في الوظيفة

النسبة %	التكرار	الفئة
36,4	28	أقل من 9 سنوات
28,6	22	10-14
19,5	15	15-19
15,6	12	20 سنة فأكثر
100,0	77	المجموع

ومن حيث أقدمية مستشاري التوجيه في الوظيفة داخل المؤسسة، فإن غالبية الباحثين لديهم خبرة مهنية أقل من 09 سنوات، بنسبة قدرها 36.4%، تليها الفئة (10-14 سنة) بنسبة 28.6%، فيما بلغت نسبة الباحثين ممن لديهم خبرة تتراوح في الفئة (15-19) 19.5%، وأقل نسبة للفئة التي لديها خبرة (20 سنة فأكثر) حيث بلغت 15.6%.

تعكس البيانات الواردة في الجدول وجود خبرة مهنية لدى غالبية الباحثين، حيث يساعد ذلك في التعرف على طبيعة الضغوط المهنية داخل المؤسسة.

4-2- الخصائص السيكومترية للمقياس:

- الصدق:

للتأكد من صدق المقياس قمنا بحساب الصدق التمييزي من خلال المقارنة الطرفية لدرجات المقياس (27%) من الدرجات العليا ونفس النسبة من الدرجات الدنيا من إجمالي العينة 77 مفردة)، حيث بلغ عدد الطرف الأدنى 21 والطرف الأعلى 21، ثم إجراء المقارنة بين الطرفين اعتماداً على اختبار "ت" لعينتين مستقلتين (المجموعة العليا و المجموعة الأدنى)، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (11): اختبار ت للفرق بين المجموعة الدنيا و المجموعة العليا في مقياس الضغوط المهنية.

المجموعات	العدد	المتوسط	الانحراف	قيمة ت	الدلالة
الدنيا	21	83.14	14.01	-12.10	دال
العليا	21	123.95	6.51		

يعرض الجدول نتائج اختبار "ت" بين الطرف الأعلى والطرف الأدنى للمقياس، حيث أن قيمة "ت" بلغت -12.10، وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01. مما يعني أن المقياس يتوفر على القدرة التمييزية بين المجموعتين الدنيا و العليا و منه فالمقياس يعتبر صادقاً فيما يقيسه

- الثبات:

للتأكد من ثبات المقياس قمنا بحساب معامل الثبات ألفا كرونباخ (Alpha de Cronbach)

الذي يوضحه الجدول الموالي:

جدول رقم (12): معامل ألفا كرونباخ للمقياس ككل

معامل ألفا كرونباخ	عدد العبارات
0.94	51

نلاحظ من خلال الجدول أن معامل الثبات الكلي للمقياس قد بلغ 0.94 وهو معامل مرتفع، وعليه يتمتع المقياس بثبات عالٍ. يمكن تطبيقه على الدراسة الأساسية. وهذا يدل على أن أداة الدراسة ذات ثبات كبير مما يجعلنا على ثقة تامة بصحة المقياس وصلاحيته لتحليل وتفسير نتائج الدراسة واختبار فرضياتها.

الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة

1- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة:

1-1- عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى:

1-2- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية:

1-3- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة:

1-4- عرض وتحليل نتائج الفرضية الرابعة:

2- مناقشة نتائج الدراسة:

2-1- مناقشة نتائج الفرضية الأولى:

2-2- مناقشة نتائج الفرضية الثانية:

2-3- مناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

2-4- مناقشة نتائج الفرضية الرابعة:

3- استنتاج عام

1- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة:

1-1- عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى:

"مستوى الضغوط المهنية مرتفع لدى مستشاري التوجيه".

لاختبار الفرضية قمنا بمقارنة متوسط الضغوط المهنية لعينة مستشاري التوجيه بالمتوسط

الفرضي للمقياس المقدر ب102(2*51) متوسط الأوزان ضرب عدد بنود المقياس. من خلال

إجراء اختبار "ت" لعينة واحدة، حيث حصلنا على النتائج التالية:

جدول رقم (13): اختبار ت للفروق حسب المتوسط الفرضي (102)

المتوسط الفرضي=198						
الفرق بين المتوسطين	قيمة الدلالة	درجة الحرية	قيمة T	الانحراف	المتوسط	العينة
1.35	0.5	76	0.66	17.82	103.35	77

يعرض الجدول قيمة ت التي بلغت 0.66، وهي قيمة غير دالة إحصائياً (قيمة دلالة اختبار ت 0.5، وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة 0.05)، وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط الضغوط المهنية للعينة 102، والمتوسط الفرضي 103، حيث يتبين أن متوسط العينة مقارب متوسط الفرضي بفارق ضئيل بين المتوسطين بلغ 1.35، وعليه فإن مستوى الضغوط المهنية لمستشاري التوجيه متوسط.

ومن خلال البيانات الإحصائية أعلاه يتبين أن الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه موجودة سواء فيما يخص الجنس الذكوري والأنثوي على أن الضغوط عنصر متغير من عامل آخر ومادام العمال متواجدين في نفس المؤسسة ولهم نفس المتغيرات ويعيشون نفس الظروف ولهم ثقافة متقاربة نوعاً ما كما أن العمال لديهم نفس المهام المهنية وبالتالي تظهر عدم وجود فوارق بين مستشاري التوجيه

1-2- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية:

" لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه حسب الجنس".

لاختبار الفرضية قمنا بمقارنة متوسط الضغوط المهنية لكل من الذكور والإناث. من خلال

إجراء اختبار "ت" لعينتين مستقلتين، حيث تحصلنا على النتائج التالية:

جدول رقم (14): اختبارات للفروق حسب الجنس

الجنس	العدد	المتوسط	الانحراف	قيمة ت	درجة الحرية	الدلالة
ذكر	43	104.81	19.94	0.8	75	0.42
أنثى	34	101.5	14.79			

يعرض الجدول قيمة ت التي بلغت 0.8، وهي قيمة غير دالة إحصائية، وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه للذكور عنه للإناث.

1-3- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة:

" لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط المهنية مستشاري التوجيه حسب العمر".
لاختبار الفرضية قمنا بمقارنة متوسط الضغوط المهنية لكل من المجموعات الثلاث (فئات العمر). من خلال إجراء اختبار "anova"، حيث تحصلنا على النتائج التالية:

جدول رقم (15): اختبار "anova" للفئات العمرية

الدالة	قيمة F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
0.02	7,026	1926,675	2	3853,349	بين المجموعات
		274,219	74	20292,18 3	في المجموعات
			76	24145,53 2	المجموع

يعرض الجدول نتائج اختبار ANOVA للمقارنة بين المجموعات العمرية الثلاث في مستوى الضغوط المهنية، حيث بلغت قيمة F التي بلغت 7.02، وهي قيمة دالة إحصائياً 0.02، وبالتالي توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه حسب العمر.

ويرجع مصدر التباين في مستوى الضغوط المهنية بين الفئات العمرية الثلاث، إلى الفئة العمرية (49 سنة فأكثر) بمتوسط حسابي قدره 118.35، وهو أعلى متوسط للضغوط المهنية للفئات العمرية الثلاث.

1-4- عرض وتحليل نتائج الفرضية الرابعة:

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه حسب الأقدمية".

لاختبار الفرضية قمنا بمقارنة متوسط الضغوط المهنية لكل من المجموعات الأربعة (فئات الأقدمية). من خلال إجراء اختبار "anova"، حيث حصلنا على النتائج التالية:

جدول رقم (16): اختبار "anova" للفئات الأقدمية

الدلالة	قيمة F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
,073	2,418	727,578	3	2182,734	بين المجموعات
		300,860	73	21962,798	في المجموعات
			76	24145,532	المجموع

يعرض الجدول نتائج اختبار ANOVA للمقارنة بين المجموعات العمرية الأربع في مستوى الضغوط المهنية، حيث بلغت قيمة F 2.41، وهي قيمة غير دالة احصائيا 0.073 وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه حسب الأقدمية.

وبالرجوع إلى المتوسطات الحسابية للفئات الأربع، نجد هناك فارق طفيف لصالح الفئة أقل من 09 سنوات، بمتوسطها أقل للضغوط المهنية 98.92، مقابل الفئات الأخرى.

2- مناقشة نتائج الدراسة:

2-1- مناقشة نتائج الفرضية الأولى:

يعيش المستشارين داخل التنظيم ضغوطات متعددة من بينها الضغوط الناتجة عن صنع واتخاذ القرار يرى نفسه مهماشا في جلسات القرار وعدم الأخذ برأيه بحيث يشعر على أنه فرد ثانوي داخل المؤسسة فقد يرى أنهم لا يحترمونه أو لا يطبقون أفكاره أو يتخذون قرارات أساسية ولا يعلمونه بذلك حتى يطبق القرار ويكون غير راضي عن الأوضاع التي تدور داخل التنظيم وهذا ما يزيد من الضغوطات على العناصر الفاعلة داخل التنظيم خاصة وإن كان لهم خبرة في مجال تخصص وظيفي معين. كما الضغوط الناتجة عن بيئة العمل المادية وقد تكون بيئة العمل تلعب دور كبير أثناء الأداء الوظيفي وتعتبر الضغوط المهنية سلاح ذو حدين إما أن تدفع بالمؤسسة إلى تعزيز إنتاجيتها أو تحسين سمعتها وتحقيق أهدافها البيداغوجية بصفة دائمة ومستمرة فالعديد من المؤسسات لا تعتبر ضغوط العمل على أنها ظاهرة سلبية يجب محاربتها وذلك لآثارها السلبية على المستشارين معا ولكن

الحقيقة غير ذلك إذ أن لضغوط العمل آثارا إيجابية مرغوبا فيها بحيث تدفع الفرد نحو الإنجاز والتفوق وتكون له حافزا له لتحقيق أهدافه وتحفزهم على العمل، وقد أكدت عليه دراسة زربيي أحلام (2014)، كما أن الآثار السلبية هي كذلك لها جانب داخل المؤسسة قد تستهدفه وتعيق من مجوع الوظائف والأنشطة فهناك آثار تعود على المنظمة وهناك آثار على سلوك الفرد وعلى نفسيته وعلى علاقته الاجتماعية المهنية .

2-2- مناقشة نتائج الفرضية الثانية:

من خلال البيانات الإحصائية أعلاه يتبين أن الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه موجودة سواء فيما يخص الجنس الذكوري والأنثوي على أن الضغوط عنصر متغير من عامل آخر ومادام العمال متواجدين في نفس المؤسسة ولهم نفس المتغيرات ويعيشون نفس الظروف ولهم ثقافة متقاربة نوعا ما، وظهر ذلك من خلال دراسة مريم غدير إبراهيم (2016) والتي توافقت معها دراستنا، كما أن العمال لديهم نفس المهام المهنية وبالتالي تظهر عدم وجود فوارق بين مستشاري التوجيه.

2-3- مناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

من خلال البيانات الإحصائية يتبين أن الضغوط المهنية لمستشاري التوجيه تختلف من فئة مهنية لأخرى ونفسر هذا بناء على مستوى الخبرة المهنية، والتي بينها دراسة زربيي أحلام (2014) والذي بدوره له آثار على كيفية إدارة هذه الضغوط من خلال إيجاد مختلف العوامل للتقليل منها، فالمستشار الجديد في المؤسسة ليس لديه أساليب أو مهارة من أجل التحكم في العمل وطبيعته التعامل مع ضغوط العمل على عكس الفئة العمرية المتوسطة والأكبر سنا والتي لها معرفة وكفاءة في تسيير الضغوط المهنية كذلك تختلف وجهات النظر من فئة لأخرى. وقد تكون المهام الموكلة إلى المستشارين تفوق جهدهم النفسي والعقلي والجسدي وكذا عدم الموائمة مع الوقت أو يقوم بعمل خارج اختصاصاته ولا يحقق التكيف مع العمل الجديد المنسوب إليه. ويؤثر الضغط سلبيا من خلال الحالات النفسية للمستشارين، إذ ترتبط مستويات ضغط العمل العالية بالاكتئاب والقلق والتعب المزمن

وربما يسبب في ضغوط العمل إدمان العقاقير المختلفة ويؤثر في معدلات الحوادث في بيئة العمل.

2-4- مناقشة نتائج الفرضية الرابعة:

يعود عدم وجود فروق في الضغوط المهنية حسب متغير الأقدمية المهنية داخل المؤسسة باعتبار أن العمال لهم متوسط الأقدمية في العمر متقارب جدا وهذا له أثر على تسيير هذه الضغوط سواء من طرف الإدارة أو من طرف المتعاملين مع المؤسسة أو من طرف التلاميذ وأولياءهم الضغوط من خلال طبيعة التعامل والتفاعل مع كافة فئة التلاميذ خاصة لدى الأقسام النهائية بالإضافة إلى التحكم أي وجود مشاكل تربوية وهنا يتدخل عامل الأقدمية أين نجد مستوى التعامل وما دام المستشارين لهم نفس الظروف يتبين لنا أن هناك واقع المؤسسة يتقاسمونه وظروف وعلاقات يتقاسمونها وبالتالي نتوصل إلى عدو موجود فروق في الضغوط المهنية حسب متغير الأقدمية المهنية.

فدراسة الضغوط المهنية التي لها أثر كبير داخل المؤسسات سواء كانت عامة أو خاصة بحيث يصبح المستشار عرضة لجملة من الضغوط النفسية والتي بينتها دراسة دراسة سامي علي أبو الروس (2007): التي كشفت عنها الدراسة أن مصادر الضغوط بشكل إجمالي لا يعتبرها العاملون أنها تشكل لهم إحساساً بالضغط، باستثناء وجود ضغوط مهنية يعاني منه العاملين وكان أهم مصادرها تتمثل في الروتين في الأعمال، سواء تشكلت من خلال تفاعله مع نفسه أو تفاعله مع الآخرين أو من خلال مجموعة المهام الموكلة إليه والأنشطة التي يقوم بها من خلال الديناميكية الحاصلة في الوظيفة أو التفاعل مع المستشارين الآخرين، وهذا الضغط قد يكون إيجابياً أو سلبياً بحيث يؤثر في معنوياته وقد يكون إما مندفعاً على العمل وينجزه بكل إقبال وصدر رحب أو يكون محبطاً ولديه روح معنوية منخفضة اتجاه عمله أو يتهرب منه، وهذا يكون نتيجة لأسباب استجاب لها الفرد وأثرت فيه إما داخل المؤسسة أو خارجها، أو قد تكون عوامل تنظيمية كالأجور أو الرقابة أو

الصراع داخل المنظمة أو زيادة المهام وعدم تحملها أو نقص التكوين أو وجود جماعات ضغط أو عدم التفاهم مع المسؤول فهذه الأبعاد تحيط بالموارد البشري وتضغط عليه من كل جانب وتحيط وتظهر لديه أمراض.

3- استنتاج عام

بعدما تعرضنا للفصول النظرية والتطبيقية لهذه الدراسة، التي كان الهدف من ورائها معرفة أو كشف مستوى الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المهني، فمن خلال هذه الدراسة توصلنا للإجابة عن الإشكالية العامة والتساؤلات الفرعية.

- مستوى الضغوط المهنية مرتفع لدى مستشاري التوجيه.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه حسب الجنس.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه حسب العمر.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه حسب الأقدمية.

وتبقى هذه النتائج المتحصل عليها صحيحة في إطار حدود عينة الدراسة والأدوات المستخدمة فيها.

خاتمة

خاتمة

نستخلص من هذه الدراسة أن موضوع الضغوط بصفة عامة والضغوط المهنية بصفة خاصة صبح هاجسا يثير القلق ليس فقط بالنسبة للباحثين في هذا المجال بل تجاوز ذلك إلى المنظمات الدولية وهذا يدل على ازدياد المخاطر والتكاليف المادية و المعنوية الناجمة عن هذه الضغوط، خاصة في ميدان العمل و تزداد الصعوبة في هذا المجال نتيجة عدم الاتفاق على تعريف موحد للضغوط المهنية وأيضا إلى تنوع واختلاف مصادرها من بيئة لأخرى ومن زمن لآخر وهذا ما يظهر جليا في نتائج الدراسات والبحوث التي أجريت حول هذا الموضوع مما يستلزم المزيد من العمل البحثي والدراسات المعمقة من طرف الباحثين المكترئين للموضوع الضغط المهني. ولعل فئة مستشاري التوجيه من بين أهم الفئات المهنية داخل أي مجتمع كان، هذا ما يجعلها عرضة للعديد من الضغوط المهنية، و هذا ما كنا نريد أن نسلط عليه الضوء من خلال هذه الدراسة التي بينت أن مستشاري التوجيه يعانون من عديد الضغوط في أدائهم للمهام المنوطة بمنصب عملهم، فهناك ضغوط ناجمة عن طبيعة عملهم في المؤسسات التربوية الجزائرية، كما أن الظروف الفيزيقية والمادية لها تأثير في ذلك، بالإضافة إلى ظروف العمل الاجتماعية والسياسية ونمط العلاقات داخل المؤسسات التربوية والمحيط الذي يشتغل فيه من مدراء وزملاء وعمال وتلاميذ وأوليائهم، كلها أمور تؤثر على مستشار التوجيه ولا بد من مراعاتها وعدم إهمالها حتى يتمكن من أداء واجبه على أكمل وجه.

الاقتراحات والتوصيات:

- 1- الاهتمام بفئة مستشاري التوجيه لدوره الرئيسي داخل المجتمع .
- 2- ضرورة إشراك مستشاري التوجيه في عملية اتخاذ القرار وذلك لزيادة تماسك الجماعة وتعزيز العلاقات لتسهيل تحقيق الأهداف مما ينتج عنه تحفيزهم ودفعهم للعمل.
- 3- تعزيز العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسات التربوية لتوفير جو عمل مناسب يساعد على أداء المهام على أكمل وجه.
- 4- الحرص على تشجيع مستشاري التوجيه على بذل الجهد والحرص على العمل بشكل جماعي وتعاوني لتذليل الضغوط المهنية.
- 5- توزيع الدراسات العلمية في مجال الضغوط المهنية فيما يشكله من قاعدة صلبة يمكن ارتكاز عليها لتحقيق رفاهية عالية داخل المؤسسات التعليمية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

1. أحمد ماهر. (2005). كيفية التعامل وإدارة ضغوط العمل. الدار الجامعية. الإسكندرية.
2. جودة. يحيى عبد الجواد درويش. (2003). مصادر ضغوط العمل لدى المرضى و الممرضات في مستشفيات محافظات شمال الضفة الغربية. رسالة ماجستير. جامعة النجاح الوطنية. نابلس 2003.
3. جودت عزت عبد الهادي. سعيد حسني العزة. (2014). التوجيه المهني ونظرياته. ط2. دار الثقافة للنشر والتوزيع. عمان الأردن.
4. خريش عبد القادر. (2019). عمل مستشار التوجيه والإرشاد النفسي والمهني. مجلة الإبراهيمي للدراسات النفسية والتربوية. المجلد 02. ع02.
5. خيرى علي القمودي الأحرش. (2020). أهمية التوجيه المهني في العملية التعليمية. مجلة كلية الآداب. العدد 29. ج1. 2020.
6. زريبي أحلام. (2005). استراتيجيات التصرف تجاه الضغوط المهنية وعلاقتها بفعالية الأداء -دراسة ميدانية بمؤسسة سونطراك نشاط المصّب-. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم. قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا. جامعة وهران.
7. سعيد بن علي العضاوي. (2019). أنواع ضغوط العمل الأكثر شيوعا. جريدة العرب الاقتصادية الدولية.
8. سهام موفق. (2014-2015). دور القيادة الإستراتيجية في التخفيف من الضغوط الوظيفية للمرأة العاملة-. دراسة حالة جامعة محمد خيضر. بسكرة. ومركز البحث العلمي والتقني حول المناطق الجافة (عمر البرناوي). أطروحة مقدمة لنيل شهادة

- دكتوراه. تخصص تسيير المنظمات. كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير. جامعة محمد خيضر . بسكرة .
9. شاطر شفيق. (2010). أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية. رسالة ماجستير جامعة احمد بوقرة بومرداس كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير. 2010.
10. شحاتة حسن زينب النجار. (2003). معجم المصطلحات التربوية والنفسية دار المصرية اللبنانية. لبنان.
11. شحاتة حسن زينب النجار. (2003). معجم المصطلحات التربوية والنفسية دار المصرية اللبنانية. لبنان.
12. شيخ رقية. لمين نصيرة. (2022). واقع تكوين مستشار التوجيه والارشاد المدرسي المهني دراسة ميدانية بمركز التوجيه المدرسي بالمسيلة. مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية. المجلد 12. ع01. جامعة المسيلة.
13. صلاح الدين عبد الباقي. (2003). مبادئ السلوك التنظيمي مدخل تطبيقي
14. صلاح الدين عبد الباقي. (2005). مبادئ السلوك التنظيمي. الدار الجامعية. الإسكندرية. 2005.
15. عثمان حمود الخضر. (2005). علم النفس التنظيمي. مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع. الكويت. ط1..
16. عقون. اسها. (2012) الضغط النفسي المهني و علاقته باستجابة القلق لدى معلمي التربية الخاصة. رسالة ماجستير جامعة فرحات عباس. سطيف.
17. عقيلة بودر. (2018-2019). عدم الرضا على توجيه مستشار التوجيه وعلاقته بالسلوك العدواني لتلاميذ السنة الثانية ثانوي شعبي رياضيات وتقني رياضي -دراسة ميدانية بثانويات ولاية بسكرة-. أطروحة مقدمة لنيل درجة دكتوراه العلوم في علم النفس. تخصص

- علم النفس المدرسي. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. قسم العلوم الاجتماعية. تخصص علم النفس. جامعة محمد خيضر. بسكرة.
18. عليمات خالد عيادة. (2014). ضغوط العمل واثرها على الأداء. ط 1. عمان. دار الخليج للنشر والتوزيع.
19. فائق فوزي عبد الخالق. (1996). ضغوط العمل الوظيفي مجلة الآفاق الاقتصادية المجلد 17 العدد 67. دولة الامارات.
20. فتيحة بن زروال. (2003). العلف كمظهر من مظاهر الاجتهاد العلف والمجتمع مداخل معرفية متعددة المال الملتقى الدولي الأول. . جامعة محمد خيضر . بسكرة دار الهدى للطباعة والنشر.
21. فوزي يوسف. (1999). الإشراف والتنظيم الصناعي. ط 02. دار الصفاء
22. محمد إسماعيل بلال. (2005). السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق. دار الجامعة الجديدة. القاهرة.
23. معروف إعتدال. (2001). مهارات مواجهة الضغوط في الأسرة. في العمل. في المجتمع. مكتبة الشقري.
24. مكناسي محمد. (2007). التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية -دراسة ميدانية على أعوان السجون بمؤسسة إعادة التأهيل قسنطينة-. رسالة مكلمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم. كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية. قسم علم النفس والعلوم التربوية والأرطفونيا. جامعة منتوري. قسنطينة.
25. المنجد في اللغة والاعلام. (2007). ط 1. بيروت. دار المشرق للنشر و التوزيع.
26. هيجان عبد الرحمان . (1998). مفهوم ضغوط العمل مصادرها و نتائجها و كيفية ادارتها. ط 1. مكتبة الفهد الوطنية الرياض

27. هيجان عبد الرحمان أحمد (1998). ضغوط العمل نهج شامل لدراسة مصادرها و نتائجها و كيفية إدارتها. معهد الإدارة العامة. الرياض.

28. Hipp.& Halpin G (1991) jop stress relate to performance Based Accreditationmlocus of control Age and principal Ericadatabane

29. Sarmine . (2007). psychologie du travail et des organisations. Brucelles. éditions Boech université. 1.ed.

الملاحق



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة ابن خلدون تيارت

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

السنة الثانية ماستر علم النفس العمل و التنظيم وتسيير الموارد البشرية

الضغوط المهنية ومصادرها
-دراسة ميدانية لمستشاري التوجيه تيارت-

الطلبة :

- شهرة أحمد خليل

- بطاح سليمان

التعليمة

في إطار طلب إجراء دراسة ميدانية لإعداد مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية، بعنوان "الضغوط المهنية ومصادرها -دراسة ميدانية لمستشاري التوجيه تيارت" نرجو منكم المساهمة في الإجابة على أسئلة الاستمارة وذلك بالتفضل بوضع علامة (X) في الخانة التي تناسب وجهة نظركم

ملاحظة: نضمن أن هذه المعلومات سرية تستخدم في إطار البحث العلمي

وشكرا على تعاونكم

المحور الأول: المعلومات الشخصية

الجنس: ذكر أنثى

السن:

الأقدمية في العمل:

المحور الثاني: استبيان الضغط المهني

الرقم	العبارات	يسهم بدرجة كبيرة	يسهم بدرجة متوسطة	يسهم بدرجة قليلة
1.	الشعور بان كمية العمل اكبر من إمكانياتي وقدراتي			
2.	الشعور بان متطلبات العمل في المؤسسة تفوق إمكانياتي			
3.	اشعر بالحاجة إلى المزيد من الوقت لإنهاء العمل الموكل إلي			
4.	يطلب مني إنجاز أعمال كثيرة في وقت محدد			
5.	مهام ومسؤوليات العمل غير واضحة			
6.	عدم تشجيع الموظفين على تجريب أساليب جديدة في العمل			
7.	اشعر بغياب الدعم والمساندة بين الزملاء			
8.	اشعر بضعف التدفئة في الشتاء والتبريد في الصيف			
9.	عدم توفر وسائل التهوية في المؤسسة			
10.	شعوري بان مهنة العمل اقل المهن من حيث التقدير الاجتماعي			
11.	نقص دافعية العمل لدى الموظفين			
12.	السياسات والتعليمات التي تتبعها المؤسسة غير واضحة			
13.	اشعر بعدم التقدم في مهنتي			
14.	عدم تمتعي بالسلطة الكافية لإنجاز مسؤولياتي			
15.	كثرة الضوضاء والازدحام في مكان العمل			
16.	عدم اهتمام الإدارة بمطالب وحاجات الموظفين			

			17. فرص الترقى المادية في مهنة العمل أقل منها في المهن الأخرى
			18. غموض حدود سلطتي في وظيفتي
			19. ضعف الحوار والتواصل بين الزملاء
			20. نظام قياس الأداء غير عادل لدى الموظفين داخل المؤسسة
			21. العمل يتضمن مخاطر على الصحة نتيجة التعامل بمواد خطيرة وسامة
			22. لا تقدم الإدارة الدعم والمساندة للموظفين
			23. صعوبة وتعقد المهام المسندة إلي
			24. شعوري بمرور فترة طويلة وأنا في رتبتي الحالية
			25. لا يتم تقدير جهود الموظف المتميز والاعتراف بإنجازاته
			26. قلة وسائل الأمن والسلامة في المؤسسة
			27. العمل في ظل سياسات وإرشادات متعارضة
			28. نقص فرص التقدم والنمو في مهنة التدريس
			29. كثرة الصراعات والنزاعات بين الموظفين
			30. راتب الموظف لا يستجيب لتكاليف المعيشة
			31. التعليمات والقواعد المتبعة جامدة وغير مرنة
			32. عدم وجود خطة واضحة للتطوير والتدريب في المؤسسة
			33. ضعف الاتصال بين الإدارة والموظفين
			34. عدم توفير الأجهزة والمعدات الكافية لإنجاز العمل
			35. توزيع غير عادل للرواتب والحوافز بين الموظفين
			36. عدم استغلال كل ما لدي من قدرات ومهارات
			37. اعترت باستعلاء زملائي علي
			38. عدم كفاية الإضاءة داخل الحجرة
			39. نقص الدعم والمساندة للمشاركة في الملتقيات
			40. شعوري بعدم قدرتي على ضبط عملي (وظيفتي)
			41. نظام المؤسسة على درجة عالية من الرسمية
			42. القيام بأعمال لا تتفق مع مبادئ الشخصية
			43. مركزية شديدة لا تسمح بالمشاركة في اتخاذ القرار

			عدم التأكد من مسؤوليات في العمل	.44
			شعوري بالضغط لعدم استجابة الإدارة لمطالبي	.45
			مهنتي يغلب عليها التكرار والروتين	.46
			انجاز أعمال قليلة لا تستغرق سوى ساعات قليلة في اليوم	.47
			غياب قانون أساسي يحمي الموظفين	.48
			كثرة الإصلاحات والتغيرات في المؤسسة	.49
			ضعف البرامج في العمل وتقديمها	.50
			توقعات وانتصارات المجتمع من الموظفين أكبر من الدور المناط به.	.51

الملحق رقم 02: قائمة المحكمين

قائمة المحكمين

الجامعة	الرتبة	الأستاذ
جامعة ابن خلدون - تيارت -	أستاذ محاضر - أ -	قندوز
جامعة ابن خلدون - تيارت -	أستاذ محاضر - أ -	شعشوع
جامعة ابن خلدون - تيارت -	أستاذ محاضر - أ -	دوارة
جامعة ابن خلدون - تيارت -	أستاذ محاضر - أ -	حامق محمد

الملحق رقم 03: مخرجات SPSS

GET

FILE='C:\Users\MIS\Desktop_71;_93;77_;76_ل;91_ل;75_ل;75_م;spss_90;_94; ;91_و
ين;85_;75_;88_;78_;87_م.sav'.

DATASET NAME Ensemble_de_données1 WINDOW=FRONT.

FREQUENCIES VARIABLES=_75;77_مي;83_ق;71_ل;75_ن;87_ل;75_ ;87_ن;80_ل;

/ORDER=ANALYSIS.

Effectifs

Remarques

Résultat obtenu	
Commentaires	
	Données
	Ensemble de données actif
	Filtrer
Entrée	Poids
	Scinder fichier
	N de lignes dans le fichier de travail
	Définition des valeurs manquantes
Gestion des valeurs manquantes	Observations prises en compte

Syntaxe	
	Temps de processeur
Ressources	
	Temps écoulé

Remarques

Résultat obtenu		17-JUN-2023 13:04:09
Commentaires		
	Données	C:\Users\MIS\Desktop\أعمال ضغوط مستشارين\spss\الطالبة.sav
	Ensemble de données actif	Ensemble_de_données1
Entrée	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
	N de lignes dans le fichier de travail	77
	Définition des valeurs manquantes	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
Gestion des valeurs manquantes	Observations prises en compte	Les statistiques sont basées sur toutes les observations dotées de données valides
Syntaxe		FREQUENCIES VARIABLES= الجنس السن الأقدمية /ORDER=ANALYSIS.
	Temps de processeur	00:00:00,02
Ressources		
	Temps écoulé	00:00:00,01

CORRELATIONS

```

/VARIABLES=_87;1 _87;2 _87;3 _87;4 _87;5 _87;6 _87;7 _87;8 _87;9 _87;10 _87;11 _87;12 _87;13
_87;14 _87;15 _87;16 _87;17 _87;18 _87;19 _87;20 _87;21 _87;22 _87;23 _87;24 _87;25 _87;26
_87;27 _87;28 _87;29 _87;30 _87;31 _87;32 _87;33 _87;34 _87;35 _87;36 _87;37 _87;38 _87;39
_87;40 _87;41 _87;42 _87;43 _87;44 _87;45 _87;46 _87;47 _87;48 _87;49 _87;50 _87;51 77_کلي;

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

```

Corrélations

Remarques

Résultat obtenu	
Commentaires	
Entrée	Données
	Ensemble de données actif
	Filtrer
	Poids
	Scinder fichier
Traitement valeurs manquantes	N de lignes dans le fichier de travail
	Définition de manquante
	Observations utilisées
Syntaxe	
Ressources	Temps de processeur
	Temps écoulé

Remarques

Résultat obtenu		17-JUN-2023 13:04:55
Commentaires		
	Données	C:\Users\MIS\Desktop\أعمال ضغوط مستشارين\spss\الطلبة.sav
	Ensemble de données actif	Ensemble_de_données1
Entrée	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
	N de lignes dans le fichier de travail	77
	Définition de manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
Traitement valeurs manquantes	Observations utilisées	Les statistiques pour chaque paire de variables sont basées sur toutes les observations comportant des données valides pour cette paire.
Syntaxe		<p>CORRELATIONS</p> <p>/VARIABLES= 5 من 4 من 3 من 2 من 1 من 13 من 6 من 7 من 8 من 9 من 10 من 11 من 12 من 13 من 20 من 14 من 15 من 16 من 17 من 18 من 19 من 20 من 27 من 21 من 22 من 23 من 24 من 25 من 26 من 27 من 34 من 28 من 29 من 30 من 31 من 32 من 33 من 34 من 41 من 35 من 36 من 37 من 38 من 39 من 40 من 41 من 48 من 42 من 43 من 44 من 45 من 46 من 47 من 48 من من 49 من 50 من 51 كلية</p> <p>/PRINT=TWOTAIL NOSIG</p> <p>/MISSING=PAIRWISE.</p>
	Temps de processeur	00:00:00,25
Ressources	Temps écoulé	00:00:00,26

Corrélations

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

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

RELIABILITY

```
/VARIABLES=_87;1 _87;2 _87;3 _87;4 _87;5 _87;6 _87;7 _87;8 _87;9 _87;10 _87;11 _87;12 _87;13  
_87;14 _87;15 _87;16 _87;17 _87;18 _87;19 _87;20 _87;21 _87;22 _87;23 _87;24 _87;25 _87;26  
_87;27 _87;28 _87;29 _87;30 _87;31 _87;32 _87;33 _87;34 _87;35 _87;36 _87;37 _87;38 _87;39  
_87;40 _87;41 _87;42 _87;43 _87;44 _87;45 _87;46 _87;47 _87;48 _87;49 _87;50 _87;51
```

```
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
```

```
/MODEL=ALPHA
```

```
/SUMMARY=TOTAL.
```

Fiabilité

Remarques

Résultat obtenu	
Commentaires	
Entrée	Données
	Ensemble de données actif

	Filtrer
	Poids
	Scinder fichier
	N de lignes dans le fichier de travail
	Entrée de la matrice
Gestion des valeurs manquantes	Définition de valeur manquante
	Observations prises en compte
Syntaxe	
Ressources	Temps de processeur
	Temps écoulé

Remarques

Résultat obtenu	17-JUN-2023 13:06:38	
Commentaires		
	Données	C:\Users\MIS\Desktop\أعمال ضغوط مستشارين\spss\الطالبة.sav
	Ensemble de données actif	Ensemble_de_données1
Entrée	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
	N de lignes dans le fichier de travail	77
	Entrée de la matrice	
	Définition de valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
Gestion des valeurs manquantes		
	Observations prises en compte	Les statistiques reposent sur l'ensemble des observations dotées de données valides pour toutes les variables dans la procédure.

Syntaxe		RELIABILITY	
		/VARIABLES= 5س 4س 3س 2س 1س 13س 12س 11س 10س 9س 8س 7س 6س 20س 19س 18س 17س 16س 15س 14س 27س 26س 25س 24س 23س 22س 21س 34س 33س 32س 31س 30س 29س 28س 41س 40س 39س 38س 37س 36س 35س 48س 47س 46س 45س 44س 43س 42س 51س 50س 49س /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL.	
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02	
	Temps écoulé	00:00:00,02	

[Ensemble_de_données1] C:\Users\MIS\Desktop\الطالبة أعمال spss\مستشارين\ضغط مستشارين.sav

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	77	100,0
	Exclus ^a	0	,0
	Total	77	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,944	51

T-TEST

/TESTVAL=102

/MISSING=ANALYSIS

/VARIABLES=77_كلّي;

/CRITERIA=CI(.95).

Test-t

Remarques

Résultat obtenu

Commentaires

	Données
	Ensemble de données actif
Entrée	Filtrer
	Poids
	Scinder fichier
	N de lignes dans le fichier de travail
Traitement des valeurs manquantes	Définition de manquante
	Observations prises en compte
Syntaxe	
Ressources	Temps de processeur
	Temps écoulé

Remarques

Résultat obtenu		17-JUN-2023 13:08:44
Commentaires		
	Données	C:\Users\MIS\Desktop\أعمال ضغط مستشارين spss الطلبة.sav
	Ensemble de données actif	Ensemble_de_données1
Entrée	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
	N de lignes dans le fichier de travail	77
Traitement des valeurs manquantes	Définition de manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.

	Observations prises en compte	Les statistiques de chaque analyse sont basées sur les observations ne comportant aucune donnée manquante ou hors intervalle pour aucune variable de l'analyse.
Syntaxe		<p>T-TEST</p> <p>/TESTVAL=102</p> <p>/MISSING=ANALYSIS</p> <p>/VARIABLES=كلية</p> <p>/CRITERIA=CI(.95).</p>
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,00

[Ensemble_de_données1] C:\Users\MIS\Desktop\الطالبة أعمال spss\مستشارين\ضغط مستشارين.sav

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
كلية	77	103,3506	17,82426	2,03126

Test sur échantillon unique

Valeur du test = 102				
t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence

					Inférieure	Supérieure
كلية	,665	76	,508	1,35065	-2,6950	5,3963

T-TEST GROUPS= _75;2' '1');87_ن;80_ل')

/MISSING=ANALYSIS

/VARIABLES=77_كلي;

/CRITERIA=CI(.95).

Test-t

Remarques

Résultat obtenu	
Commentaires	
	Données
	Ensemble de données actif
	Filtrer
Entrée	Poids
	Scinder fichier
	N de lignes dans le fichier de travail
	Définition de manquante
Traitement des valeurs manquantes	Observations prises en compte
Syntaxe	

Ressources	Temps de processeur
	Temps écoulé

Remarques

Résultat obtenu	17-JUN-2023 13:09:19	
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\MIS\Desktop\أعمال ضغط مستشارين\spss\الطالبة.sav
	Ensemble de données actif	Ensemble_de_données1
	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
Traitement des valeurs manquantes	N de lignes dans le fichier de travail	77
	Définition de manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
Syntaxe	Observations prises en compte	Les statistiques de chaque analyse sont basées sur les observations ne comportant aucune donnée manquante ou hors intervalle pour aucune variable de l'analyse. T-TEST GROUPS=2 '1'('الجنس')
		/MISSING=ANALYSIS
		/VARIABLES=كلية /CRITERIA=CI(.95).
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,02

Statistiques de groupe

الجنس	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
ذكر	43	104,8140	19,94786	3,04202
كلية أنثى	34	101,5000	14,79609	2,53751

Test d'échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes		
	F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)
Hypothèse de variances égales	,509	,478	,808	75	,421
كلية Hypothèse de variances inégales			,837	74,733	,406

Test d'échantillons indépendants

	Test-t pour égalité des moyennes			
	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
			Inférieure	Supérieure
Hypothèse de variances égales	3,31395	4,09993	-4,85352	11,48142
كلية Hypothèse de variances inégales	3,31395	3,96142	-4,57806	11,20597

ONEWAY 77_کلی; BY _75;ن;87_ل

/MISSING ANALYSIS

/POSTHOC=SCHEFFE ALPHA(0.05).

A 1 facteur

Remarques

Résultat obtenu	
Commentaires	
Entrée	Données
	Ensemble de données actif
	Filtrer
	Poids
	Scinder fichier
	N de lignes dans le fichier de travail
	Définition des valeurs manquantes
Gestion des valeurs manquantes	Observations prises en compte
Syntaxe	
Ressources	Temps de processeur
	Temps écoulé

Remarques

Résultat obtenu	17-JUN-2023 13:10:06
-----------------	----------------------

Commentaires			
	Données	C:\Users\MIS\Desktop\أعمال الطلبة ضغط مستشارين\spss\الطالبة	
	Ensemble de données actif	Ensemble_de_données1	
Entrée	Filtrer	<aucune>	
	Poids	<aucune>	
	Scinder fichier	<aucune>	
	N de lignes dans le fichier de travail		77
	Définition des valeurs manquantes	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.	
Gestion des valeurs manquantes	Observations prises en compte	Les statistiques de chaque analyse sont basées sur des observations sans données manquantes pour aucune des variables de l'analyse.	
Syntaxe		ONEWAY كلية BY السن /MISSING ANALYSIS /POSTHOC=SCHEFFE ALPHA(0.05).	
Ressources	Temps de processeur		00:00:00,02
	Temps écoulé		00:00:00,02

[Ensemble_de_données1] C:\Users\MIS\Desktop\أعمال الطلبة\spss\ضغط مستشارين\الطالبة

ANOVA à 1 facteur

كلية

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	3853,349	2	1926,675	7,026	,002
Intra-groupes	20292,183	74	274,219		
Total	24145,532	76			

Tests post hoc

*. La différence moyenne est significative au niveau 0.05.

Sous-ensembles homogènes

كلية

Scheffe^{a,b}

السن	N	Sous-ensemble pour alpha = 0.05	
		1	2
29-38	31	100,0000	

39-48	32	100,0313	
49 فاكتر	14		118,3571
Signification		1,000	1,000

Les moyennes des groupes des sous-ensembles homogènes sont affichées.

a. Utilisez la taille d'échantillon de la moyenne harmonique = 22,233.

b. Les effectifs des groupes ne sont pas égaux. La moyenne harmonique des effectifs des groupes est utilisée. Les niveaux des erreurs de type I ne sont pas garantis.

ONEWAY 77_كلّي; BY _75;77_مي;83_ق;71_ل;

/MISSING ANALYSIS

/POSTHOC=SCHEFFE ALPHA(0.05).

A 1 facteur

Remarques

Résultat obtenu	
Commentaires	
Entrée	Données
	Ensemble de données actif
	Filtrer

	Poids
	Scinder fichier
	N de lignes dans le fichier de travail
Gestion des valeurs manquantes	Définition des valeurs manquantes
	Observations prises en compte
Syntaxe	
Ressources	Temps de processeur
	Temps écoulé

Remarques

Résultat obtenu	17-JUN-2023 13:10:24
Commentaires	
	C:\Users\MIS\Desktop\ أعمال اضغوط مستشارين\spss\الطالبة.sav
	Ensemble de données actif
	Ensemble_de_données1
Entrée	Filter
	<aucune>
	Poids
	<aucune>
	Scinder fichier
	<aucune>
	N de lignes dans le fichier de travail
	77
	Définition des valeurs manquantes
	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
Gestion des valeurs manquantes	
	Observations prises en compte
	Les statistiques de chaque analyse sont basées sur des observations sans données manquantes pour aucune des variables de l'analyse.

Syntaxe		ONEWAY الكلية BY الأقدمية	
		/MISSING ANALYSIS	
		/POSTHOC=SCHEFFE	
		ALPHA(0.05).	
Ressources	Temps de processeur		00:00:00,00
	Temps écoulé		00:00:00,00

[Ensemble_de_données1] C:\Users\MIS\Desktop\الطالبة أعمال spss\مستشارين\ضغط مستشارين.sav

ANOVA à 1 facteur

كلية

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	2182,734	3	727,578	2,418	,073
Intra-groupes	21962,798	73	300,860		
Total	24145,532	76			

Tests post hoc

Sous-ensembles homogènes

كلية

Scheffe^{a,b}

الأقدمية	N	Sous-ensemble pour alpha = 0.05
		1
أقل من 9 سنوات	28	98,9286
10-14	22	100,6364
أكثر 20	12	106,9167
15-19	15	112,7333
Signification		,150

Les moyennes des groupes des sous-ensembles homogènes sont affichées.

a. Utilise la taille d'échantillon de la moyenne harmonique = 17,303.

b. Les effectifs des groupes ne sont pas égaux. La moyenne harmonique des effectifs des groupes est utilisée. Les niveaux des erreurs de type I ne sont pas garantis.

الملحق رقم 03: قواعد النزاهة العلمية



جامعة ابن خلدون - تيارت
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس و الأطفونيا و الفلسفة



تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

(ملحق القرار الوزاري رقم 1082 المؤرخ في 2020/12/27 المتعلق بلقوية ومحاربة السرقة العلمية)

19 JULY 2023

أنا الممضي أدناه،

الطالب (ة) هـمزة... أحمد... محمد... عبد...
- ...

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم 2020.135698 والصادرة بتاريخ: 11/05/2023 - 16/06/2023

المسجل (ة) بكلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم: الفلسفة والعلوم الإنسانية والاجتماعية

و المكلف بإنجاز أعمال بحث مذكرة التخرج ماستر عنونها:

.....

.....

شعبة: تخصص:
.....

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقية العلمية للنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ

إمضاء المعني



جامعة ابن خلدون - تيارت
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس و الأطفونيا و الفلسفة



تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

(ملحق القرار الوزاري رقم 1082 المؤرخ في 2020/12/27 المتعلق بالوقاية ومحاربة السرقة العلمية)

أنا الممضي أدناه،

الطالب (ة) رياح سليمان

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم 1007073 والصادرة بتاريخ: 2016 04/12

المسجل (ة) بكلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم: العلوم الاجتماعية

و المكلف بإنجاز أعمال بحث منكرة التخرج ماستر عنوانها:

..... الظهور والتطور في الفكر الإسلامي
مؤلف: د. محمد بن عبد الوهاب

..... الظهور والتطور في الفكر الإسلامي
مؤلف: د. محمد بن عبد الوهاب

شعبة: علم النفس تخصص: علم النفس العام والتربوي

أصرح بشرفي أنني أتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية النزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه

التاريخ

إمضاء المعنى

Abstract :

The study aimed to know the level of sources of occupational pressures among guidance counselors, which was of great importance to thinkers and researchers. Therefore, the problem of our study came up: What is the nature of occupational pressures among guidance counselors?

On this basis, the hypotheses of the study were divided into:

- The level of professional stress is high among guidance counselors.
- There are statistically significant differences in the level of occupational stress among guidance counselors, according to gender.
- There are statistically significant differences in the level of occupational stress among guidance counselors according to age.
- There are statistically significant differences in the level of occupational stress among guidance counselors according to their professional seniority.

In order to validate the hypotheses, our study was applied to a sample of guidance counselors in streams that were chosen by chance. In our study, we relied on the analytical descriptive approach and the questionnaire tool. In order to reach the results of the study hypotheses, we relied on the SPSS statistical package for social sciences.

Among the most important results reached in our study:

The level of occupational stress is high for guidance counselors.

- There are no statistically significant differences in the level of occupational stress among guidance counselors according to gender.
- There are no statistically significant differences in the level of professional stress among guidance counselors according to age.
- There are no statistically significant differences in the level of occupational stress among guidance counselors according to seniority.

These obtained results remain correct within the limits of the study sample and the tools used in it.

Keywords: professional pressures, guidance counselors, the nature of professional pressures,

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى مصادر الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه، والذي اكتسب أهمية بالغة لدى المفكرين والباحثين، وعليه جاءت إشكالية دراستنا: ما طبيعة الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه؟.

ومن هذا الأساس تفرعت فرضيات الدراسة إلى:

- مستوى الضغوط المهنية مرتفع لدى مستشاري التوجيه.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه حسب الجنس.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه حسب السن.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه حسب الأقدمية لمهنية.

ومن أجل صحة الفرضيات طبقت دراستنا على عينة من مستشاري التوجيه بتيارات تم اختيارها عن طريق الصدفة، ولقد اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي الارتباطي، وأداة الاستبيان، ومن أجل الوصول إلى نتائج فرضيات الدراسة اعتمدنا على الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.

ومن أهم النتائج المتوصل إليها في دراستنا:

- مستوى الضغوط المهنية مرتفع لدى مستشاري التوجيه.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه حسب الجنس.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه حسب العمر.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه حسب الأقدمية.

وتبقى هذه النتائج المتحصل عليها صحيحة في إطار حدود عينة الدراسة والأدوات المستخدمة فيها.

الكلمات المفتاحية: الضغوط المهنية، مستشاري التوجيه، طبيعة الضغوط المهنية.

