



جامعة وهران 02 محمد بن احمد

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علوم التربية

واقع مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي
و المهني في ظل عقود ما قبل التشغيل وعلاقته
برضاهم المهني.

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في الإرشاد و التوجيه

المشرف:

أ. منصورى عبد الحق

اسم الطالبة:

بوزقارة يمينة

أعضاء المناقشة:

- أ.تلوين حبيب

- أ.بوزعكة احمد

السنة الجامعية

2017/2016

إهداء

إلى كل من يعمل على جعل العلم وسيلة للحياة وطريقا لرفع هذه الأمة
إلى كل من أخلص في عمله ليفسح الطريق لغيره ليواصل مسيرة العمل والاجتهاد
إلى سندي في الدنيا أبي الغالي
إلى قرة عيني أُمي الغالية
إلى من تقاسمت معهم طفولتي وحياتي إخوتي و أختي العزيزة
إلى البراعم مروة، بسمة ، محمد، مرام
إلى كل الأصدقاء و الأحباب و زملاء الدراسة
إلى كل أساتذتي

شكر وتقدير

أولا وقبل كل شيء الشكر لله سبحانه و تعالى على نعمه التي لاتعد ولا تحصى الذي أعانني و سدد خطاي ووفقني لإتمام هذه المذكرة.

كما أتقدم بالشكر إلى أستاذي الفاضل منصوري عبد الحق الذي تكرم بقبول الإشراف على هذه المذكرة، وأنار طريقي بإرشاداته و توجيهاته.

كما أتقدم أيضا بالشكر إلى كل أعضاء اللجنة لموافقتهم على مناقشة وإثراء هذا العمل.

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين واقع مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي والمهني العاملين ضمن عقود ما قبل التشغيل و رضاهم الوظيفي ، والكشف عن الفروق في مستوى الرضا الوظيفي في ضوء متغير الخبرة ، وتم إجراء الدراسة على عينة مكونة من (20) مستشارا و اعتمدت فيها الباحثة على ملاحظة ومقابلة و استمارة كأدوات لجمع البيانات.

و كشفت الدراسة أن هناك علاقة ارتباطية سلبية بين عقود ما قبل التشغيل و الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي و المهني، حيث أن ظروف العمل السيئة أثرت عليهم وجعلتهم غير راضين عن عملهم .

كما أسفرت الدراسة أن مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي غير راضين عن الأجر المستفاد من عملهم الذي تصدر مظاهر عدم الرضا بنسبة 90% تلتها طبيعة العمل بنسبة 75% ثم طبيعة العلاقة مع الإدارة بنسبة 75%.

كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق في مستوى الرضا الوظيفي تبعاً لسنوات الخبرة.

وتمت مناقشة النتائج اعتماداً على الدراسات السابقة، وانتهى البحث باقتراح برنامج إرشادي للتخفيف من الآثار السلبية المرتبطة بعقود ما قبل التشغيل و معاناة هؤلاء المستشارين ، بالإضافة إلى اقتراح مجموعة من التوصيات .

ا.....	شكرو وتقدير
ب.....	ملخص الدراسة
ج.....	فهرس المحتويات
د.....	فهرس الجداول
1.....	المقدمة

الفصل الأول:مدخل الى الدراسة

5.....	1- مشكلة الدراسة
6.....	2- فرضيات الدراسة
6.....	3- أهمية الدراسة
7.....	4- أهداف الدراسة
7.....	5- المفاهيم الإجرائية لمتغيرات الدراسة
8.....	6- حدود الدراسة

الفصل الثاني:مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني

تمهيد

10.....	1- تعريف مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني
10.....	2- مهام مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني
12.....	3- علاقات مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني
14.....	4- خصائص مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني
14.....	5- صعوبات و عراقيل عمل مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني

خاتمة

الفصل الثالث:عقود ما قبل التشغيل

تمهيد

16.....	1- تعريف عقود ما قبل التشغيل
16.....	2- هدف عقود ما قبل التشغيل
17.....	3- شروط الاستفادة من عقود ما قبل التشغيل
17.....	4- الوكالة الوطنية للتشغيل

خاتمة

الفصل الرابع: الرضا الوظيفي

تمهيد

- 1- تعريف الرضا الوظيفي 21
- 2- فوائد الرضا الوظيفي..... 21
- 3- مظاهر الرضا الوظيفي 22
- 4- مظاهر عدم الرضا الوظيفي 23
- 5- المشكلات المرتبطة بعدم الرضا الوظيفي 24
- 6- نظريات الرضا الوظيفي..... 25

خاتمة

الفصل الخامس: للدراسة الميدانية

تمهيد

- 1- مجالات الدراسة..... 29
- 2- منهج الدراسة..... 30
- 3- أدوات الدراسة..... 30
- 4- أدوات الدراسة 33

خاتمة

الفصل السادس: عرض وتفسير و تحليل نتائج الدراسة الميدانية

- 1- عرض و تفسير نتائج الدراسة..... 35
- 2- تحليل نتائج الفرضية الأولى 38
- 3- تحليلنتائج الفرضية الثانية 40
- 4- اقتراح البرنامج الإرشادي..... 41
- الخلاصة العامة 45
- الاقتراحات 45

المراجع

الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	الجدول	الرقم
31	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية	01
35	يوضح استجابات أفراد العينة حول طبيعة المهام	02
35	يوضح استجابات أفراد العينة حول طبيعة العمل مع الأساتذة	03
36	يوضح استجابات أفراد العينة حول طبيعة العلاقة بالإدارة	04
36	يوضح استجابات أفراد العينة حول وفرة الوسائل	05
37	يوضح استجابات أفراد العينة نحو الأجر	06
37	يوضح استجابات أفراد العينة نحو فرص الاحتكاك بالتلاميذ	07
37	يوضح استجابات أفراد العينة نحو تغيير المهنة	08
38	يوضح استجابات أفراد العينة نحو فرص التثبيت في المهنة	09
38	يوضح استجابات أفراد العينة نحو طبيعة دورهم كمستشار توجيه	10
38	يوضح استجابات أفراد العينة المؤثرات السلبية لعقود ما قبل التشغيل المرتبطة بالرضا الوظيفي	11
40	يوضح الفروق في مستوى الرضا الوظيفي باختلاف الأقدمية	12

المقدمة

لاشك أن العمل يعتبر من العناصر الأساسية للإنتاج، كما يعتبر أساسا للتقدم و الرقي حيث يعد مصدرا للدخل و الرزق للفرد و الأسرة و المجتمع. ومن هنا بدأت الدول على اختلاف أنواعها بالاهتمام بفئة العمال وذلك من خلال إصدار التشريعات و القوانين التي تنظم حصول الأفراد على عمل يناسبهم لمواجهة مشكلة البطالة ، و اتبعت الجزائر سياسات متعددة لتشغيل الخريجين في أعمال مختلفة في صورة عقود مؤقتة وهي ما تعرف بعقود ما قبل التشغيل.

يعد العمل الإرشادي التربوي من أهم الموضوعات التي أولت له التربية اهتماما كبيرا خاصة في السنوات الأخيرة، وعملت على تحسينه و تطويره داخل المؤسسات التربوية، إذ يعتبر من أهم الوسائل المساعدة على مواجهة المشاكل التي يعاني منها التلاميذ و العمل على إزالتها. لذا عملت التربية على تدريب و تكوين مستشارين للقيام بهذا العمل.

ومن هذا المنطلق فان التطرق لموضوع الرضا المهني في قطاع هام كقطاع التربية يعد إشكالا كبيرا خاصة إذا تعلق الأمر بمستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني الذي يعتبر دوره هاما في تحديد المستقبل الدراسي و المهني للتلميذ حيث غدا مستشار التوجيه و الإرشاد بالمؤسسة التربوية المحور الأساسي لتحقيق أهداف عملية التوجيه و الإرشاد المدرسي و الإرشاد من خلال مساعدة التلميذ على فهم استعداداته و قدراته وإمكاناته والفرص المتاحة أمامه و مشكلاته وحاجاته.

لذلك جاءت هذه الدراسة «واقع مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني ضمن عقود ما قبل التشغيل وعلاقته برضاهم المهني».

لمحاولة إبراز ذلك تناولنا في هذه الدراسة جانبين:

الجانب النظري: احتوى على أربعة فصول:

تناولنا في الفصل الأول منها إشكالية الدراسة وفروضها، أهمية الدراسة، أهداف الدراسة، حدود الدراسة، التعاريف الإجرائية لمصطلحات الدراسة.

و خصصنا الفصل الثاني للتعريف بمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني و أبرز المهام والنشاطات التي يقوم بها، و طبيعة ونوع العلاقات التي تربطه بالأطراف الأخرى الفاعلة في المحيط التربوي، كما توقفنا كذلك عند بعض الصعوبات والعراقيل التي تواجه عمل مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني .

أما الفصل الثالث: فقد تضمن تعريف عقود ما قبل التشغيل، هدفها، أنواع عقود ما قبل التشغيل، شروط الاستفادة من عقود ما قبل التشغيل، حقيقة الإدماج، الوكالة الوطنية للتشغيل، تنظيمها ومهامها.

في الفصل الرابع تناولنا تعريف الرضا الوظيفي، مظاهر الرضا الوظيفي، مظاهر عدم الرضا الوظيفي، المشكلات المرتبطة بعدم الرضا الوظيفي، فوائد الرضا الوظيفي، نظريات الرضا الوظيفي.

أما الجانب التطبيقي: فقد احتوى على فصلين:

الفصل الخامس الذي وصفت فيه الباحثة منهج الدراسة و قدمت فيه عينة الدراسة و مختلف الأدوات التي اعتمدها جمع البيانات . و الفصل السادس الذي تضمن التحليل و التفسير و التعليق على البيانات في سياق عرض النتائج على ضوء الفروض و الدراسات السابقة إضافة إلى اقتراح برنامج إرشادي للتخفيف من معاناة مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي والمهني وصولاً إلى الخاتمة و التوصيات ، الاقتراحات والمراجع والملاحق.

الجانب النظري

الفصل الأول: مشكلة الدراسة واعتباراتها

- 1- مشكلة الدراسة
- 2- فرضيات الدراسة
- 3- أهمية الدراسة
- 4- أهداف الدراسة
- 5- الإجراءات للدراسة
- 6- حدود الدراسة

1- مشكلة الدراسة:

يعد إحداث منصب مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني في الجزائر من بين الإجراءات الايجابية التي أدخلت بمؤسسات التعليم الثانوي في التسعينات ، وذلك من اجل تطوير المؤسسة التربوية و الارتقاء بمستوياتها التربوية و الدراسية. إلا أن عدد مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي و المهني لم يكفي كل المقاطعات، فعينت مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني في إطار عقود ما قبل التشغيل من أجل تغطية نقص المستشارين من جهة، والقضاء على البطالة من جهة أخرى. وبالرغم من أهمية هذه السياسة التي اتبعتها الدولة بهدف امتصاص البطالة إلا أن سياسة تشغيل هؤلاء الشباب في صورة عقود ما قبل التشغيل تواجههم العديد من المشكلات منها مشكلة عدم الرضا الوظيفي.

هذا ما جاءت به دراسة الباحث كوسة بوجمعة (2006) بعنوان "السياسات التشغيل في الجزائر- عقود ما قبل التشغيل كحل مؤقت للبطالة" «هدفت الدراسة إلى تشخيص واقع برامج تشغيل الشباب خاصة عقود ما قبل التشغيل في ظل فرص عمل حقيقية، وإبراز مدى رضا هذه الشريحة. اعتمدت الدراسة على مجموعة من العاملين في إطار عقود ما قبل التشغيل المقدر ب (13) فرد. ومن النتائج التي توصلت إليها :

- الحماس والعمل المبذول من طرف هؤلاء الشباب كان أكبر نسبيا و فاق في بعض الأحيان جهد موظفي المؤسسة.

- حصول استغلال لهذه الفئة في لتغطية النقص البشري بخصوص الإطارات المؤهلة لأداء المهام حيث مورس عليها من طرف المسؤولين ضغوطات و إكراها.

- بما أن عقود هذه الفئة توشك على انتهاء فقد كانوا أكثر كآبة من غيرهم وأن نظرتهم كلها حسرة وتذمر. و الملاحظ معهم تأثرهم النفسي حاضر بشكل واضح، خاصة و وهم مقبلون على البطالة مجددا.

كما قام حسام الغلبان (2003) بدراسة بعنوان "دراسة وصفية مقارنة لمشكلات الرضا الوظيفي بين العمال المؤقتين والدائمين وعلاقة ذلك بالأداء الاجتماعي لهم".

استهدفت الدراسة التعرف على مشكلات الرضا الوظيفي لعمال العقود المؤقتة والدائمة وكذلك التعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الاجتماعي لكلا النوعين من العمال . وكانت الدراسة تنتمي إلى نمط الدراسات الوصفية، واعتمدت على مجموعة من الأدوات منها مقياس الرضا الوظيفي، مقياس الأداء الاجتماعي . و أجريت على عينة من العمال المؤقتين والدائمين بمديرية الشباب والرياضة بالبحيرة و من أهم النتائج التي توصلت إليها: وجود فروق بين المجموعتين في الرضا عن الأجر لصالح العمال الدائمين وفروق في الرضا عن العلاقة الرأسية والأفقية لصالح العمال الدائمين وكذلك أشارت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي والأداء الاجتماعي للعمال الدائمين أكثر منها مع العمال المؤقتين.

كما أجرى سمالي محمود (2007) دراسة حول «الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي و المهني العاملين بمؤسسات التعليم الثانوي» هدفت إلى التعرف على العلاقة بين مستوى الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني العاملين بمؤسسات التعليم الثانوي، وأسفرت النتائج أن مستوى الرضا الوظيفي كان في عموه متوسطا لديهم .

كما قام طناش (1990) بدراسة هدفت إلى قياس الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الأردنية. بلغت عينة الدراسة (255) عضوا. وقد أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي للجنس أو الحالة الاجتماعية، بينما وجدت فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لمتغيرات العمر والخبرة التدريسية والرتبة الأكاديمية.

على الرغم من أهمية الرضا عن العمل ، نجد أن مستشاري التوجيه يقومون بدور حاسم وفعال في نجاح أو فشل العمل الإرشادي، إلا أننا نشهد في واقعنا إهمال الاهتمام بهذه الفئة، حيث انصب الاهتمام على الأساتذة و التلاميذ والمدراء ونسوا الاهتمام بالمستشار الذي يعتبر أهم عنصر في العملية التربوية ، ويمكن اعتبار هذا الإهمال أحد المعوقات التي تواجه مستشار التوجيه وتؤدي به إلى الفشل و الاستياء الذي ينتج عنه عدم الرضا عن العمل .

وانطلاقا مما سبق وبالاعتماد على الدراسات السابقة تتبلور مشكلة الدراسة فيما يلي:

س1-هل هناك علاقة بين واقع مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني في ظل عقود ماقبل التشغيل و رضاهم المهني؟

س2-هل يختلف الرضا عن العمل لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني باختلاف الأقدمية؟

2- فرضيات الدراسة

1-هناك علاقة بين واقع مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني في ظل عقود ماقبل التشغيل و رضاهم المهني

2-لا يختلف الرضا عن العمل لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني باختلاف الاقدمية.

3- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في أهمية الإرشاد كعملية تشمل مجموع الخدمات التي تقدم في الوسط المدرسي ، كما تهتم بالرضا عن العمل الوظيفي كوسيلة يمكن من خلالها الإسهام في الحد من المشكلات التي تعترض العمل الإرشادي، فإذا كانت دراسة الرضا عن العمل ذات أهمية خاصة في المجالات الإدارية و الصناعية و

الاقتصادية فإنها ذات خصوصية أهم في المجالات التربوية وفي مجال الإرشاد لكونها عملية إنسانية تستهدف التلاميذ.

4- أهداف الدراسة:

أ- الرغبة في محاولة الكشف عن الواقع المهني لمستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني العاملين في إطار عقود ما قبل التشغيل.

ب- تحديد مدى تأثير عقود ما قبل التشغيل على الرضا عن العمل لدى المستشارين .

ج - تسليط الضوء على ما يعانيه مستشار التوجيه والإرشاد المهني في ظل عقود ما قبل التشغيل من ضغوط داخل المؤسسة التربوية الجزائرية.

د- الوقوف على أكثر العوامل التي تؤثر على رضا المستشارين العاملين في إطار عقود ما قبل التشغيل.

5- التعريفات الإجرائية:

الواقع: "هو الظروف التي تحيط بمسألة معينة في أبعادها المختلفة "

"هو الحقائق الموجودة في بيئة معينة و زمان معين "

مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني: هو "عضو من الطاقم التربوي للمؤسسة الثانوية، لذلك فهو يعمل تحت إشراف الإداري من حيث المواظبة و التنظيم الإداري لعمل مدير الثانوية، و يعد برنامج عمله تحت مسؤولية مدير مركز التوجيه."

-عقود ما قبل التشغيل: هي "استراتيجية وضعتها الدولة الجزائرية للتخفيف من نسبة البطالة لفئة الشباب، خاصة خريجي الجامعة، و أيضا من أجل اكتساب خبرة مهنية، ليكون هناك مناصب عمل داخل المؤسسات العمومية أو الاقتصادية، مقابل مبلغ قدره 15 ألف دينار جزائري. وهذا النوع من العقود هي تابع لمديرية التشغيل".

-الرضا الوظيفي: «حالة شعورية ايجابية سارة ناتجة عن امتداح عمل وخبرة فرد ما في العمل، أو أنه حالة إيجابية للفرد نحو العمل، عندما تكون الخبرات المكتسبة أثناء العمل متصلة بحاجات و قيم هذا الفرد ."(احمد إبراهيم،1998: 357).

ويعرف إجرائيا في إطار هذه الدراسة كما يلي:

- عدم الرضا و التوافق مع طبيعة العمل.
- عدم الرضا عن الأجر .
- عدم الرضا و التوافق مع طبيعة العلاقة مع الإدارة و الزملاء.

6-حدود الدراسة الميدانية

6-1-الحدود البشرية: تمثلت الحدود البشرية في مستشاري التوجيه المدرسي و المهني العامين ضمن عقود ما قبل التشغيل .

6-2-الحدود الزمنية: تم تطبيق هذه الدراسة خلال السنة الدراسية :2017./2018

6-3-الحدود المكانية: تم تطبيق الدراسة على مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي بولاية وهران.

الفصل الثاني : مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي و المهني

تمهيد

- 1- تعريف مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي و المهني
 - 2- مهام مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني
 - 3- علاقات مستشار التوجيه المدرسي و المهني
 - 4- صفات وخصائص مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي و المهني الفعال
 - 5- صعوبات و عراقيل عمل مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني
- خلاصة

تمهيد

بما أن عملية التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني خدمة نفسية و تربوية فردية وجماعية يستفيد منها كل التلاميذ فهناك من يعمل على تقديم هذه الخدمة ألا وهو مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي والمهني، الذي يسعى إلى المساعدة التلميذ على فهم ذاته و تكوين صورة متكاملة عنها، وتقبلها و تحديد حاجاته وحل المشكلات التي يمكن أن تعترضه بطريقة سوية وذلك بغية إبعاده عن كل ما هو مقلق و تعب وتحقيق الصحة النفسية. وكذلك تحقيق التكيف النفسي و التربوي و المهني و الاجتماعي، وفقا لأوضاع المجتمع و التربية السائدة فيه.

1- تعريف مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني:

المستشار لغة هو الشخص الذي يعطي النصائح في مجالات معينة، ومستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني هو شخص مكلف بالتوجيه المدرسي و المهني، ينصح التلاميذ باختيار صحيح لمتابعة دراسة ما أو مهنة ما.

أما الرابطة الأمريكية للمرشدين فتعرفه على أنه: «المهني الذي يقع على عاتقه عبئ مساعدة كل الطلبة و مقابلة احتياجات نموهم و ما يصادفونه من مشاكل ". (رمضان القذافي، 2012: 18)

كما عرفه هويت Huite بأنه: "مهني متخصص وله دور متميز في برنامج الخدمات المدرسية وهو الإرشاد النفسي، وتتمثل العلاقة بينه و بين غيره من العاملين في برنامج الخدمات على أساس قدرته على تقديم الاستشارات في مجال تخصصه". (هواري أحلام، 2014: 81)

ويعرفه كاركوف: على أنه "شخص يمتلك المعرفة و التدريب على مساعدة الأفراد في تحقيق توافقهم النفسي و يتميز بالقدرة على كشف الذات و التلقائية والسرية و الدقة و الانفتاح و المرونة و الالتزام بالعلمية و الموضوعية". (رمضان القذافي، 2001: 19)

وبإصدار المرسوم التنفيذي رقم 15/08 المؤرخ في 11 أكتوبر 2008 تم إحداث تعديل في التسمية من مستشار التوجيه و مدرسي و المهني إلى مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني.

2- مهام مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني

لقد نص المنشور الوزاري رقم 1991/241/219 المؤرخ في 18 سبتمبر 1991 على تعيين مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني في الثانويات أولا ثم المتوسطات ثانيا، وذلك بهدف إخراج التوجيه من حقله الإداري إلى مجال المتابعة النفسية و التربوية للمسار الدراسي للتلميذ، والإسهام الفعلي في رفع مستوى الأداء التربوي للمؤسسات التعليمية والأداء الفردي للتلاميذ .

إن مهام مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني كثيرة ومتعددة ولكنها تنصب في ثلاث مهام أساسية هي:

الإعلام، التوجيه، التقييم.

2-1- في مجال الإعلام:

يعد الإعلام الركيزة الأساسية التي يبني عليها نجاح التوجيه المدرسي و المهني حيث يمكن التلميذ من اكتساب مجموعة من المعارف و المعلومات الدراسية و المهنية، التي تنمي قدراته وميوله ومهاراته. كما تساعد على اتخاذ القرارات السليمة في بناء مشروعه المدرسي والمهني مستقبلا. فهو وسيلة يتعرف من خلالها التلميذ على المنطلقات والمنافذ الدراسية والمهنية ومستلزمات كل شعبة في التعليم الثانوي وفروعها وتخصصاتها في التعليم العالي، كما يهدف إلى تنظيم وتفعيل المسار الدراسي للتلميذ وذلك بتحقيق التوافق بين طموحاته ونتائج الدراسة. (سيد عبد الحفيظ، 1995: 195).

و تتمثل نشاطات الإعلام في مايلي:

- تنشيط حصص إعلامية: حيث يقوم مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني بتنشيط حصص إعلامية تمس بالدرجة الأولى التلاميذ ثم يليها الأولياء وباقي الفريق التربوي.
- تنشيط خلية الإعلام والتوثيق: يقوم مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني بتنشيط الخلية الإعلامية.

- إطلاع المعنيين بالتوجيه على كافة الفروع الدراسية وسائر التخصصات المهنية المتوفرة عبر مؤسسات التعليم و التكوين وعالم الشغل و المجتمع بشكل عام.

2-2- التوجيه: إن عملية التوجيه المدرسي و المهني من أهم العمليات التربوية وجوهر برنامج التوجيه المدرسي حيث يقضي مستشار التوجيه المدرسي والمهني معظم وقته داخل المؤسسة التربوية في عملية التوجيه المدرسي و يقوم في هذا المجال بمايلي:

- التوجيه المسبق: وتتم العملية بعد فترة الامتحانات الفصلية الأول والثاني، حيث أن المستشار يعتمد على معدلات معينة يرى أنها معيار الانتقال، وبذلك يستطيع تحديد التنظيم التربوي. بمعنى يحدد عدد الأفواج بناء على النتائج الفصلية، وهذا تحضيراً للدخول المدرسي المقبل. (مقدم عبد الحفيظ، 1995: 58)
- تحليل النتائج الفصلية لجميع التلاميذ في مقاطعة تدخله، حيث يبرز المستشار عدد التلاميذ الذين يتوسم فيهم النجاح و الانتقال إلى القسم الأعلى، كما يبرز نقاط الضعف و القوة لكل مادة، وبذلك يستطيع تحديد فئة التلاميذ الذين يعانون صعوبات دراسية.

- الإشراف على بطاقة المتابعة والتوجيه ومعالجتها، ومتابعتها.

- دراسة رغبات التلاميذ و التعرف على خياراتهم، واستدعاء الذين وجد أن ميولهم ورغبتهم متناقضة، من أجل تصحيح الرغبة.

- دراسة وتحليل استبيان الميول والاهتمامات للتعرف على ميول ورغبات التلاميذ والمواد المفضلة لديهم.
- المشاركة في مجالس الأقسام في ثانوية الإقامة، وكذلك بمتوسطات المقاطعة إن أمكن ذلك، واستعراض النتائج ومعالجة النقائص، حيث يقدم المستشار تحليله للنتائج.
- المشاركة في مجالس أقسام المتوسطة لدراسة واقتراح التوجيه..(عبد اللبوز، إسماعيل الأعور، ب-س:265)

2-3-التقويم: إن التقويم كمحور من عمل المستشار هو مختلف النشاطات التقييمية التي يقوم بها خلال السنة الدراسية بهدف الوصول إلى توجيه موضوعي، و إلى رفع المردود التربوي، وتحسين النتائج، وذلك باقتراح البدائل. ومن أهم النشاطات التي يقوم بها المستشار في المحور هي:

- تحليل نتائج البكالوريا لجميع الشعب الموجودة في المؤسسة، ومقارنتها بنتائج التقويم المستمر.
- دراسة وتحليل نتائج شهادة التعليم المتوسط، ومقارنتها بنتائج التقويم المستمر.
- متابعة وتقويم عمليتا الدعم و الاستدراك حسب ما نص عليه المنشور الوزاري رقم (319) المؤرخ في 1997/04/05 الذي حدد دور المستشار بتحديد فئة الذين يحتاجون للاستدراك و تقويم العملية.
- إعداد التنظيم التربوي وتقديرات النجاح انطلاقا من معرفته الجيدة لنتائج التلاميذ.
- متابعة وتنفيذ و تقييم مشروع المؤسسة.

المساهمة في كل النشاطات اليومية للمؤسسة، و القيام بالأبحاث والدراسات استجابة لحاجات المؤسسة.(هواري أحلام، 2014: 70)

ويوضح القرار الوزاري رقم (827) المؤرخ في 13 نوفمبر 1991 مهام مستشاري التوجيه المدرسي و المهني فيما يلي:

- القيام بالإرشاد النفسي و التربوي قصد مساعدة التلاميذ على التكيف مع النشاط التربوي.
- إجراء الفحوص النفسية(السيكولوجية)الضرورية قصد مساعدة التلاميذ الذين يعانون من مشاكل خاصة.
- لضمان توجيهه يتناسب مع طموحات التلاميذ يؤكد القرار الوزاري على ضمان تعريفهم بأهم المنطلقات والمسارات الدراسية والمهنية.(هواري أحلام، 2014: 72)

3-علاقات مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني:

حسب القرار الوزاري رقم 827 المؤرخ في 13/11/1991 فإن علاقات مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني تتحدد على النحو التالي:

3-1. مدير مركز التوجيه المدرسي والمهني: إن إشراف مدير مركز التوجيه المدرسي و المهني يكون

إشرافا تقنيا.

- يخضع مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني إلى سلطة مدير التوجيه المدرسي و المهني و يكون إشرافه تقنيا.
- يمارس مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني في مراكز التوجيه المدرسي و المهني وفي المدارس الأساسية و المتأقن و الثانويات.
- يمارس مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني نشاطه في مقاطعة جغرافية تتكون من مجموعة مؤسسات التعليم و التكوين يحددها مدير مركز التوجيه المدرسي و المهني
- يتولى مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني مسؤولية الإشراف على المقاطعة و يقدم تقارير دورية عن نشاطه فيها.
- يمكن لمدير مركز التوجيه المدرسي و المهني أن يكلف مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني بالمشاركة في نشاطات ثقافية و تربوية و اجتماعية تتطلب كفاءات خاصة.

3-2. علاقة المستشار بمدير الثانوية: إن إشراف مدير الثانوية يكون إشرافا إداريا و يتمثل فيما يلي:

- يمارس مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني نشاطه في المؤسسة التعليمية تحت إشراف مدير المؤسسة، و بالتعاون مع نائب مدير الدراسات و الأساتذة الرئيسيين و مستشار التربية.
- يندرج النشاط الذي يقوم به مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني في المؤسسة التعليمية في إطار نشاطات الفريق التربوي التابع للمؤسسة.
- يقدم مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني نشاطه إلى مدير المؤسسة التعليمية.

3-3. علاقة المستشار بمدراء المتوسطات:

يمكن لمستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني زيارة المتوسطات في كل وقت ، و يجد تسهيلات من طرف مدراء المتوسطات في القيام بنشاطه ، كما يقوم ببعض الأعمال بالتنسيق مع المدراء .

3-4. علاقة مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني بمركز التكوين المهني و التمهين:

يقوم المستشار بالدراسات و الاستقصاءات في مؤسسات التكوين المهني حول عالم الشغل و كذلك حول المهن، كما يقوم بتقديم محاضرات حول التخصصات... وهكذا بالتنسيق مع مدير مركز التكوين المهني.

3-5. علاقة مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني بالتلميذ.

تكون علاقته مرتبطة إلى حد كبير بالأثر الذي يتركه المستشار في نفسية التلميذ أثناء زيارته الأقسام، فالمقابلة الأولى هي التي تتحكم في نوعية العلاقة بالتلميذ الذي هو محور العملية التعليمية و المتعامل الأساسي مع مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني. و يقوم مستشار التوجيه المدرسي و المهني بـ :

- بالمتابعة سواء من الناحية النفسية أو التحصيلية.
- تزويد التلميذ بمعلومات تسهل معرفة مساره الدراسي.
- الكشف على الملمح الدراسي للتلميذ والعمل على تحقيق طموحاته وميوله بالنظر إلى إمكانياته و قدراته.

3-6- علاقة مستشار التوجيه المدرسي والمهني بالأساتذة

تتمثل علاقة مستشار التوجيه المدرسي والمهني بالأساتذة فيما يلي:

- تجمع مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي و المهني علاقة تنسيق مع الأساتذة للتعرف على قدرات التلاميذ و مستوياتهم.
- استعانة المستشار بالأساتذة الرئيسيين لتبليغ بعض المعلومات الضرورية للتلاميذ.
- متابعة الأساتذة للتلاميذ وعرض الحالات التي تتطلب تدخل مستشار التوجيه المدرسي والمهني. (زعبوب سامية، 2012: 165)

4- خصائص وصفات مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي و المهني الفعال:

أكد موزر Moser (1963) على شخصية مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني باعتبارها متغير فعال في نجاحه إذ يقول «إن شخصية مستشار التوجيه و الإرشاد هي أكثر المتغيرات أهميته لمساعدة الآخرين، فنجاح المستشار يعتمد بدرجة كبيرة على سمات شخصيته بغض النظر عن مستوى تدريبيه ، ولم ينكر احد أهمية التدريب والقدرات العلمية ، إذ أنه من الصعب أن يقال بأن التدريب دائما سيأتي من حيث الأهمية في الدرجة الثانية بعد شخصية مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، لكن من المنطقي أن يقال بأن كلا منهما لا فائدة له بدون الآخر". (ناصر رفيع سلامة توفيق، 2003: 84)

يمكننا تلخيص أهم تلك الصفات الشخصية التي ينبغي أن يتوفر عليها المستشار في ما يلي:

- معرفة الذات والإمكانيات.
- المرونة في التعامل.
- القدرة على إقامة علاقة جيدة مع التلميذ.
- القدرة على المساعدة الفعالة.
- تقبل النقد.
- احترام أخلاقيات العمل الإرشادي.
- لديه تدريب كامل للتعامل مع التلميذ.
- الحماس والشعور الايجابي نحو مساعدة الآخرين (عبد العزيز سعيد و عطوي جودت عزة، 2004).

5- صعوبات وعراقيل عمل مستشار التوجيه المدرسي و المهني

تتلخص الصعوبات التي تواجه المستشار أثناء أداءه عمله في ما يلي:

- عدم وضوح دوره لكثرة انشغالاته.
- نقص التدريب المهني.
- صعوبة الاتصال بينه وبين زملاءه المستشارين (سعيد حسني العزة، 202:2009).

5-1. صعوبات تتعلق بأطراف العملية التربوية: تتمثل في ما يلي:

- صعوبات تتعلق بالإدارة المدرسية و المعلمين.
- نقص الوعي النفس للمديرين.
- نقص القناعة بأهمية العمل الإرشادي.
- فردية وانعزال المستشار.

5-2- صعوبات تتعلق بالتلاميذ، وهي كما يلي:

- عدم وعي التلاميذ بأهمية العملية الإرشادية.
- كثرة عدد التلاميذ.

5-3- صعوبات تتعلق بأولياء الأمور، وهي تتمثل في ما يلي:

- ضعف الاتصال بأولياء الأمور.
- تقصير المرشد في توضيح دوره الإرشادي.
- وجود حاجز نفسي بين الوالدين وأبنائهم فيخاف التلميذ من استدعاء ولي أمره يفضح أمره.
- ضعف اهتمام الأولياء بمتابعة مشاكل أبنائهم (جودت عبد الهادي و حسني العزة، 2008 :10).

5-4- صعوبات تتعلق باتجاهات العاملين بالمؤسسة، وهي كما يلي:

- وجود نزعة لدى العاملين في المؤسسة للمراقبة و انتظار اختفاء المشكلة أو السلوك غير المرغوب فيه كنتيجة للعمل الإرشادي. وعندما لا يرون هذا التغيير فهم يقومون بانتقاد مستشار التوجيه و التشكك بجدواه فلا يتعاملون معه.
- يخاف العاملون في المؤسسة من المرشد لأنه جديد بالنسبة لهم فينظرون إليه بقلق وخشية .

5-5-الصعوبات المادية: مثل :

- عدم توفر مكتب للمرشد يزاول فيه عمله.
- انعدام التسهيلات و المواد المساعدة في عمله.(كاملة الفرخ و عبد الجبار تيم:192).

خلاصة

يمكننا القول أن مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني هو المسئول عن عملية التوجيه والإرشاد على مستوى المؤسسة التربوية حيث يعمل على مساعدة التلاميذ على اختيار الدراسة والمهنة المناسبة مستقبلا وعلى

بناء مستقبلهم ودعمهم لمواجهة القلق و حل المشاكل التربوية على تحقيق التوافق النفسي و التربوي و الاجتماعي
قدر الإمكان .

الفصل الثالث: عقود ما قبل التشغيل

تمهيد

- 1- تعريف عقود ما قبل التشغيل
 - 2- الهدف من عقود ما قبل التشغيل
 - 2- أنواع عقود ما قبل التشغيل
 - 3- الشباب المستفيدون من عقود ما قبل التشغيل
 - 5-وكالة الوطنية للتشغيل
 - 2- تنظيم الوكالة الوطنية للتشغيل
 - 3- مهامها الوكالة الوطنية للتشغيل
- خلاصة

تمهيد:

يعتبر برنامج عقود ما قبل التشغيل من بين البرامج المسيرة من طرف مندوبية تشغيل الشباب التي تسهر على توفير مناصب شغل لهم.

1- تعريف عقود ما قبل التشغيل: Contrats de Pré emploi

يشير قانون العمل (112 لسنة 2003) إلأن العمل المؤقت هو «العمل الذي تقتضي طبيعة انجازه مدة محددة أو العمل الذي ينصب على عمل بذاته وينتهي بانتهائه».

وتعرف عقود ما قبل التشغيل على أنها «عقود مهنية خاصة يتم بموجبها تشغيل خريجي الجامعات والمعاهد من الشباب الجزائري في مؤسسة عمومية أو خاصة على أن تقوم مديرية التشغيل دفع منحة شهريا ولمدة ثلاثة سنوات قابلة للتجديد».

2- أهداف عقود ما قبل التشغيل:

- التكفل بعروض العمل و تشجيعها.
- تشجيع إدماج الشباب حاملي الشهادات في سوق العمل.
- الإدماج الاجتماعي للشباب المؤهل.
- ترقية نشاطات التنمية ذات المصلحة المحلية.
- محاربة الفقر و الإقصاء و التهميش.
- تغطي هذه العقود كل نشاطات المنفعة العامة.
- في حال المرض، الأمومة، حوادث العمل والأمراض المهنية يستفيد الشباب المدمجون من التأمينات الاجتماعية طبقا للتشريع و التنظيم المعمول بهما. (تفاحة هرتوق، 2012: 47)

3- أنواع عقود ما قبل التشغيل:

- عقود إدماج حاملي الشهادات (C I D) Contrats d'Insertion Des Diplômés
- عقود الإدماج المهني (C I P) Contrats d'Insertion Professionnel
- عقود التدريب و التوظيف (C F I) Contrats Formation Insertion

النوع الأول يتضمن مايلي:

- أ- جهاز المساعدة على الإدماج المهني (DAIP) Aide à l'Insertion Professionnelle
- ب- عقد عمل يخص الجامعيين والتقنيين الساميين يقدر الأجر بـ 15000 دج.
- ج- عقد عمل يخص خريجي مراكز التكوين المهني و التمهين: يقدر الأجر الشهري بـ 800 دج .
- د- عقد يخص الشباب الذين لا يملكون شهادات ذو مستوى ثانوي مثلا :مبلغ المنحة أو الأجر يقدر بـ 1200 دج .

النوع الثاني: العقود الخاصة بالقطاع الاقتصادي، وتتضمن مايلي:

أ- عقد العمل المدعم .

ب- عقد عمل يخص الجامعيين والتقنيين الساميين يقدر الأجر بـ 1200دج+ منحة المستخدم.

ج- عقد عمل يخص خريجي مراكز التكوين المهني والتمهين: يقدر الأجر الشهري بـ 800 دج +مساهمة المستخدم.

د- عقد يخص الشباب الذين لا يملكون شهادات ذو مستوى ثانوي مثلا :مبلغ المنحة أو الأجر يقدر بـ 1000دج+ مساهمة المستخدم.

4- شروط الاستفادة من عقود ما قبل التشغيل :

يخص برنامج عقود ما قبل التشغيل جميع الشباب ذوي الشهادات الذين درسوا في مؤسسات التعليم العالي ، وكذا خريجي المعاهد الوطنية للتكوين ، الحائزين على مستوى تقني سامي.

التسجيل ضمن جهاز عقود ما قبل التشغيل، يشترط أن يتراوح سن الشباب ما بين 19 و35 سنة، ويجب أن يكون الشاب معفى من التزامات الخدمة الوطنية.

تلتزم الوكالات المحلية للتشغيل بتوفير المعلومات المرتبطة بطلبات عقود ما قبل التشغيل الخاصة بناحتيها وإعداد قوائم الشباب المؤهلين حاملي الشهادات و إرسالها بعد التأشير عليها إلى مندوب تشغيل الشباب التابع لنفس الولاية التي تنتمي إليها وكالة التشغيل المحلية، طلبات عقود التشغيل لنفس منصب الشغل يمكن اللجوء إلى سنة التحصيل على الشهادة و إعطاء الأولوية لأقدم البطالين.

5- الوكالة الوطنية للتشغيل:

أنشئ هذا الجهاز للمساعدة على الإدماج المهني بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 08-126 المؤرخ في 24-04-2008 . يهدف هذا الجهاز إلى تشجيع الإدماج المهني للشباب طالبي العمل لأول مرة، وكذلك تشجيع كافة أشكال النشاطات و التدابير الأخرى الرامية إلى ترقية تشغيل الشباب لاسيما عبر برامج تكوين-تشغيل و توظيف.

5-1. مهامها: مهمتها الأساسية هي تنظيم سوق العمل وتسيير العرض والطلب ، وتلعب في هذا

الشأن دورا أساسيا في التقريب بين :

- طالب العمل و هم البطالين من كل الفئات.

- أصحاب العمل وهم كل المؤسسات الاقتصادية التابعة للقطاعين العمومي والخاص باستثناء الإدارة

العمومية التي يخضع التشغيل فيها لإجراءات أخرى تحت إشراف المديرية العامة للتوظيف العمومي. وقد جاء القانون رقم: 90/04 المؤرخ في: 25 ديسمبر 2004 المتعلق بتنصيب العمال ومراقبة الشغل ليعزز مكانة ودور الوكالة بصفتها الهيئة العمومية التي تضمن تنصيب العمال وتشغيلهم باستثناء الأماكن التي لا توجد بها هياكل إن رخص للبلديات استثناء أن تقوم بهذا الدور في حدود اختصاصاتها الإقليمية.

وحتى تواكب التطورات والتغيرات الاقتصادية والاجتماعية وحتى تقوم بدورها في توفير فرص العمل حسب معايير العمل الدولية، استفادت الوكالة من مخطط تأهيل وإعادة الاعتبار يهدف أساسا إلى تحقيق مايلي:

- تدعيمها بالإمكانيات لتصفية كل المشاكل التي تعيق سيرها مع توحيد دعائم التسيير والتدخل في سوق العمل.

- اتخاذ إجراء عصرنه طرق تسييرها وتدخلها تماشيا مع التطورات التكنولوجية الراهنة.

- تطوير وتحسين الخدمات التي تقدمها للمتعاملين معها سواء طالبي العمل أو أصحاب العمل.

2-5. تنظيمها:

إن الوكالة هيكله بطريقة تسمح لها بالتواجد في كل مناطق الوطن وتتكون هياكلها من: المديرية العامة، 10 وكالات جهوية، أكثر من 157 وكالة محلية. وتعتبر الوكالة المحلية للتشغيل هي الخلية الأساسية في هذا التنظيم وهي التي تستقبل المتعاملين معها سواء من طالبي العمل أو أصحاب العمل ،ويمكن تلخيص مهامها كمايلي:

- استقبال طالبي العمل من الجنسين لتسجيلهم حسب مؤهلاتهم و رغباتهم في المنصب الذين يسعون إليها وتوجيههم وفقا لاستعداداتهم إلى برامج أخرى.

- تتلقى عروض العمل وتعمل على ربطها بالطلبات .

- استقبال الشباب المتخرجين من الجامعات والمعاهد الوطنية لتسجيلهم في البرنامج الوطني لعقود ما قبل التشغيل حسب التخصص.

- تسجيل العمال المسرحين لأسباب اقتصادية من أجل تمكينهم من الاستفادة من نظام التامين على البطالة على أساس ملفات وقوائم يقدمها صاحب العمل.

ومن خلال هذه المهام تقوم الوكالة بدورها في التوجيه خاصة ضمن مخطط إصلاح الوكالة في جانبه المتعلق بعلاقتها مع المتعاملين.

وفي هذا الإطار فإن استقبال طالب العمل في كل وكالة محلية يكون عن طريق مستشار التشغيل حيث يقدم للبطال كل المعلومات التي يطلبها ثم فرص الشغل المتوفرة.

خلاصة

تطرقنا في هذا الفصل إلى تعريف عقود ما قبل التشغيل ، أنواعها هدفها و شروط الاستفادة منها، كما أدرجنا الوكالة الوطنية للتشغيل لكونها برنامج من برامج عقود ما قبل التشغيل.

الفصل الرابع: الرضا الوظيفي

تمهيد

- 1- تعريف الرضا الوظيفي
 - 2- فوائد الرضا الوظيفي
 - 3- مظاهر الرضا الوظيفي
 - 4- مظاهر عدم الرضا الوظيفي
 - 5- المشكلات المرتبطة بعدم الرضا الوظيفي
 - 6- نظريات الرضا الوظيفي
- خاتمة

تمهيد

للعمل دور هام في استمرار الحياة ونموها فهو ذو قيمة عظيمة بالنسبة للفرد والمجتمع، فالعمل للأفراد وسيلة رئيسية لإشباع حاجاتهم وتحقيق التوافق النفسي والاجتماعي. ففي العمل نقضي معظم الأوقات وبه يحقق الأفراد ذاتهم ويشعرون بقيمتهم وأهميتهم ويشاركون في صناعة القرارات الخاصة بعملهم ويسهمون في تنفيذ تلك القرارات. ويعتبر الرضا الوظيفي من الركائز الأساسية التي توفر الاستقرار الوظيفي والبيئة المناسبة للعامل تساعد على أداء عمله على أكمل وجه وبأعلى فاعلية ممكنة.

1- مفهوم الرضا الوظيفي:

يشار إلى الرضا في اللغة بأنه ضد السخط. وفي اللغة الانجليزية يعرف بأنه التعويض أو التحسن أو الإشباع لرغبة أو حاجة، كما يشير إلى الحاجة أو الكيفية التي تشبع الكائن الحي فهو مصدر وسيلة لتحقيق الرغبة. وفي قاموس العلوم السلوكية يشار إلى الرضا بأنه: «عبارة عن حالة السرور لدى الكائن عندما يتحقق الهدف والميل لديه». (فايزة محمد، 2011: 40)

كما ينظر إلى الرضا في علم النفس بأنه: " الحالة الشعورية التي تصاحب بلوغ الفرد لغاية ما أو وصوله إلى هدف معين يصف الحالة النهائية من الشعور التي توافق بلوغ الغاية وتعقب إشباع الحاجات والرغبات لدى الفرد" (محمد الدليمي، كريم ناصر، 2009: 122)

ويعرفه غريتر من خلال ثلاثة أبعاد من الرضا وهي:

أ- الرضا الذاتي: ويتعلق بالأحوال النفسية و الطبيعية لأداء الفرد، ويتضمن العمل و المكان والتمتع بمشاركة الزملاء.

ب- الرضا الداخلي: ويحصل من السعادة التي يحققها نشاط العمل الجذاب، والتحقق من القدرات و الإحساس بالإنجاز.

ج- الرضا الخارجي: ويتمثل في المكافآت عن العمل، مثل المرتبات وغيرها. (محمد بالرابح، 2009: 75) هذا ويشار إلى الرضا الوظيفي بأن له أكثر من بعد جميعها تدور حول مشاعر الفرد ودرجة رضاه عن عمله وأجره وعلاقاته سواء مع رؤسائه أو زملاءه. فهو يمثل سلوكا ضمنيا يكمن في وجدان الفرد، ولهذا فالرضا الوظيفي يتحدد في مجموعة من المؤشرات كالرضا عن الأجر والرضا عن طبيعة العمل وعن العلاقة بين العامل وزملاءه ، وكلما كان العمل يحقق إشباعا للعامل كلما زادت درجة الرضا عنه والاندماج فيه والرضا عن الأساليب المتبعة فيه. (فايزة محمد، 2011: 42).

2- فوائد الرضا الوظيفي:

يمكن تحديد فوائد الرضا الوظيفي بمجموعتين هما:

أ- الفوائد السلوكية الاجتماعية: وتتمثل في ما يلي:

- القضاء على الخسارة الاجتماعية التي تحدث خارج المؤسسة عندما تضطرب علاقات الأفراد العاملين مع أسرهم و أصدقائهم بسبب عدم رضاهم عن وظائفهم الحالية لأنها لا تتفق مع قدراتهم ورغباتهم وبالتالي شعورهم بالإحباط.

- زيادة الولاء التنظيمي بحيث يجعل الأفراد العاملين يكرسون كل طاقاتهم لما يفعلون. وإخلاصهم غالبا ما يكون على حساب اهتماماتهم الأخرى. وأنهم ينظرون لمشكلات المؤسسة على أنها مشكلات شخصية لهم.

- تقليل ظاهرة التغيب وهذا سيؤدي إلى إبعاد المؤسسة عن الخسائر المادية والمعنوية.

- زيادة الاستقرار التنظيمي، لان توفير الرضا عن العمل يزيد من ممارسة الرقابة الذاتية للأفراد على أنفسهم وأعمالهم، مما ينقص الدور المتزايد الذي يمارسه الرؤساء في الإشراف على مرؤوسيه.

- تحفيز السلوك الإبداعي هو حصييلة رضا الفرد والنتاج من أداء وظائف ذات معنى وأعمال هادفة. فكلما تمكنت المؤسسة من زيادة رضا العاملين من خلال إعادة تصميم الأعمال من خلال اعتماد الفروق الفردية لتكييف العمل ليتناسب مع قدرات ومهارات وخبرات الفرد الذي يؤديه كلما حققت تحفيز السلوك الإبداعي ليتناسب مع قدرات الفرد.

ب- الفوائد المادية والاقتصادية: وتتمثل بتقليل التكاليف المتعلقة بالغياب. (محمد الدليمي ,كريم ناصر

،2009: 127)

3- مظاهر الرضا الوظيفي:

هناك مظاهر عديدة للرضا الوظيفي، هذه المظاهر مع اختلافها وتعددتها إلا أنها تؤثر بشكل إيجابي على العمل ومعدلاته، فالعامل عندما يرضى عن العمل فذلك يجعل منه شخصا قادرا على الأداء، ونوضح هذه المظاهر فيمايلي:

3-1. زيادة معدل الأداء:

لمعدل الأداء أنواع، فهناك المعدلات الكمية وبموجبها يتم تحديد كمية معينة من وحدات الخدمات التي يجب أن تنتج خلال فترة زمنية محددة، أي أنها تدل على العلاقة بين كمية العمل المنتج والزمن المرتبط بهذا الأداء، وهناك معدلات نوعية وتعني وجوب وصول إنتاج الفرد إلى مستوى معين من الجودة والدقة والإتقان. وهناك معدلات كمية ونوعية وهذا المعدل هو مزيج من النوعين السابقين إذ بموجبه يجب أن يصل إنتاج الفرد عدد معين من الوحدات خلال فترة زمنية محددة وبمستوى معين من الجودة والإتقان.

وقد حدد الفكر الإداري أن هناك اتجاها يرى أن الرضا المرتفع عن العمل يؤدي إلى زيادة الأداء، وهناك اتجاه آخر يرى أن الأداء يؤدي إلى الرضا، واتجاه ثالث يرى أن الرضا نتيجة لحصول العامل على مكافآت عادلة التي هي بدورها نتيجة لربط الحصول على المكافآت بضرورة القيام بأداء معين.

ومن هنا يمكن القول بأن الزيادة في معدل الأداء لدى العاملين هي مظهر من مظاهر الرضا عن العمل أو الرضا الوظيفي، فالعامل عندما يرضى عن عمله يؤثر ذلك بالإيجاب على معدل الأداء لديه.

3-2. زيادة معدل الحضور:

تشير بعض الأبحاث والدراسات إلى أن الرضا المرتفع عن العمل يؤدي إلى معدل مرتفع للحضور إلى العمل واشتراك أقل في أنشطة نقابات العمال ، ويصبح العمال أكثر رضا عن أشياء خارج العمل أيضا. (فايزة محمد، 2011: 44)

وبشكل آخر يمكن القول أنه كلما زادت درجة رضا العاملين عن العمل كلما قلت نسبة الغياب وزاد معدل الحضور وخاصة إذا كان لا يوجد عقاب عن الغياب، وربما كان السبب في ذلك أن الحضور إلى العمل يمثل سلوكا معينا، فإذا كانت توابع هذا السلوك ايجابية مثل حب العمل أو الرضا عنه سوف يكرر العامل ذلك السلوك أو يكون لديه رغبة في تكرار الحضور إلى العمل لأن حضوره يتبعه حصوله على شيء ايجابي وهو كونه سعيدا في جو العمل . أما إذا كان العامل غير سعيد أو غير راض عن العمل وبالتالي فحضوره إلى العمل تتبعه عواقب سلبية. (فايزة محمد، 2011: 45).

3-3. الرضا العام عن الحياة:

يعتبر الرضا عن العمل أحد المؤشرات المحددة للرضا العام عن الحياة، أي أن هناك انعكاسات للرضا عن العمل على الرضا العام عن الحياة و الأدلة التجريبية تشير إلى وجود علاقة طردية بين المتغيرين، وأن متغير الرضا عن العمل يمكن اعتباره أحد مكونات الرضا العام عن الحياة. وليبان طبيعة العلاقة بين الرضا عن العمل والرضا عن الحياة، يمكن افتراض وجود علاقة تبادلية بين المتغيرين، بم & <<عنى أن الرضا عن العمل يؤثر في الرضا العام عن الحياة كما يتأثر به أيضا، وينبغي التمييز بين الرضا العام عن الحياة وبين الرضا الذي يكون مصدره العمل، وذلك الذي يكون مصدره الخبرات الأخرى في الحياة. ورغم افتراض أن هناك علاقة تأثير متبادلة عن العمل والرضا العام عن الحياة، إلا أن تأثير الرضا عن العمل في الرضا العام عن الحياة قد لا يتعادل بالضرورة مع تأثير الرضا العام عن الحياة في الرضا عن العمل.

ومما سبق يمكن القول حتى في حال عدم التأكد من وجود علاقة مباشرة بين الرضا عن العمل والإنتاجية، فالرضا عن العمل له تأثير على عناصر أخرى مثل معدل الغياب والتفاهم مع العاملين وقلة المشكلات الاجتماعية مما ينعكس بشكل أو بآخر على إنتاجية الفرد وكذلك يساعد على خلق مجتمع أفضل ذي نظرة محببة ومتفائلة للحياة. (مصطفى نجيب، 1990: 102)

4- مظاهر عدم الرضا الوظيفي:

هناك مظاهر عديدة لعدم الرضا الوظيفي وسنوضح فيما يلي انعكاسها على العمل:

4-1-التغيب عن العمل:

يقصد بالتغيب عن العمل التخلف عن أداء العمل بدون سابق إنذار، وهناك عوامل كثيرة تؤدي إلى تغيب العامل عن عمله إما عدم ملائمة قدراته الجسمية مع نوع العمل أو إصابة العامل بمرض أو عجز أو عدم ملائمة مهارات العامل مع متطلبات العمل أو سوء معاملة الرؤساء و الزملاء أو سوء بيئة العمل بالنسبة للعامل. ويؤثر التغيب بدوره على معدل ساعات العمل المفقودة حيث يمثل التغيب عن العمل فقدان العمل لمعدل من الساعات التي تؤدي إلى نقص الإنتاج، وبعبارة أخرى فإن التغيب عن العمل يمثل مظهراً من مظاهر عدم الرضا عن العمل و أن هناك علاقة بين الرضا عن العمل أو عدم الرضا عنه وتغيب أو حضور العامل إلى العمل والذي بدوره يؤثر على أداء العامل وإنتاجيته.

4-2-سوء التوافق المهني:

سوء التوافق هو عدم التكيف السليم مع ظروف العمل أو الظروف الأسرية أو المجتمع الخارجي بما يجعل الفرد غير راضي عن نفسه ودائم الشكوى مع تعاسته في الحياة. وينشأ سوء التوافق في مجال العمل من عوامل كثيرة متداخلة منها عوامل شخصية وترجع إلى العامل نفسه من حيث اجتهاده أو استعداده أو تدريبه أو لعدم تناسب قدراته مع نوع عمله، وغالباً ما ينشأ عن تداخل العوامل الشخصية والخارجية بالإضافة إلى سوء التوافق الذاتي والاجتماعي، وماله من تأثير فعال وحاسم بالنسبة لسوء التوافق المهني. وسوء التوافق المهني له مؤشرات عديدة منها ما يرتبط بسوء الإنتاج ونقصه أو التنقل من عمل إلى آخر أو التكاسل واللامبالاة بالعمل وأيضا سوء العلاقات داخل العمل. (فايزة محمد، 2009: 45)

4-3-إصابات العمل والأمراض المهنية:

تعد إصابات العمل من المشكلات الهامة التي تعوق التقدم الصناعي حيث أنها تسبب للعامل أضراراً كثيرة مثل الإصابة بإعاقة تؤدي إلى عجزه أو تعطله عن العمل وما يترتب على ذلك من مشكلات مثل ترك العمل وانخفاض الدخل واهتزاز مكانته في الأسرة، كما قد يؤثر على علاقاته الاجتماعية بالآخرين من حوله، كذلك تؤثر على استقراره النفسي. (فايزة محمد، 2011: 46)

مما سبق يمكن القول انه قد تكون إصابات العمل والأمراض المهنية مظهراً من مظاهر عدم الرضا عن العمل فالرضا عن العمل يقلل نسبة إصابات العمل أو الأمراض المهنية والعكس صحيح. (فايزة محمد، 2011: 46).

5-المشكلات المرتبطة بعدم الرضا الوظيفي: يمكن تحديد هذه المشكلات فيما يلي

5-1-نوع العمل:

يؤثر نوع العمل على مستوى الرضا الوظيفي للفرد باعتباره الأساس الذي يبنى عليه العلاقات على المستويين الأفقي و الراسي، وهناك متطلبات حتى يتحقق الرضا عن العمل:

أ- المتطلبات التشريعية.

ب- الزملاء في العمل.

ج- درجة ومستوى المخاطر.

د- السياسات التنظيمية والتي تؤثر على مستوى الأداء.

هذا ويجب الإشارة إلى أن نوع العمل قد لا يتناسب مع طبيعة مؤهلات الأفراد أوقد تسند إليهم أعمال بعد قيامهم بالعمل مما تتماشى مع طبيعة مؤهلاتهم، بالإضافة إلى نوع العمل وطبيعته قد لا يوفران للفرد الشعور بالأمن والاستقرار حيث أن عمله يكون مرهونا بمدة محددة قد تنتهي في أي وقت... كل هذه الأمور قد تجعل الفرد غير مطمئن، ضعيف الانجاز و قليل الانتماء، الأمر الذي يؤدي في النهاية إلى ضعف الرضا الوظيفي لديه.

5-2-الأجر:

يعد الأجر أحد العوامل الأكثر تأثيرا على مستوى الرضا الوظيفي، فالحصول على الثواب أساس الانجاز والدافعية في الحصول على الاحتياجات و التدعيم وتحقيق الانتماء لجماعات العمل والتي تعطي جميعها مستوى الإشباع والرضا يأتي من خلال الحصول على الأجر، وهذا ما أكده "هيزنبرج" في نظريته ذات العاملين حيث اعتبر أن الأجر الذي يتقاضاه العامل من العوامل الهامة التي تؤثر في الرضا الوظيفي وعلى درجة الأداء في المنظمات. ومن العوامل التي قد تؤثر على مستوى الرضا الفرد وعلى مدى انتمائه وانجازه هو ضعف الأجر الذي يحصل عليه و الذي قد لا يفي بمستلزمات العمل واحتياجات أسرته.(مصطفى نجيب, 1990: 110)

5-3-العلاقات بالرؤساء:

إن تحقيق أهداف المؤسسة وسياساتها يرتبط بالجانب الإشرافي والعلاقة مع رؤسائها ومدى المعلومات المتاحة عن طبيعة ونوع العمل، ولذلك يجب أن تكون الاتصالات ما بين الأفراد والرؤساء واضحة ومحددة بعيدة عن التعسف والإهمال.(فايزة محمد, 2011: 59)

5-4-العلاقة مع الزملاء:

تعتبر العلاقة مع الزملاء من أهم العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي للفرد فكلما كانت هذه العلاقة طيبة وحسنة يزيد ذلك من ارتباط الفرد بالعمل وبالمؤسسة ويقوي انتمائه إليها ويسعى لإنجاز الأعمال المطلوبة منه وعكس ذلك قد يؤثر بشكل سلبي على مستوى رضا الفرد الوظيفي ويقل انتماءه سواء للعمل أو المؤسسة التي يعمل بها.(فايزة محمد, 2011: 59)

6-نظريات الرضا الوظيفي:

6-1-نظرية ماسلو:

رتب ماسلو حاجات الفرد حسب أهميتها في تحفيزه للعمل بغية إشباعها فأعطى لإشباع المستوى الأدنى الأولوية والأهمية قبل غيره لكونها حسب رأيه تتحكم بسلوكه أكثر من غيرها وإذا ما أشبعت هذه الحاجة يتوجه الإنسان نحو إشباع المستوى الآخر.... وهكذا وقسم هذه الحاجات إلى الفسيولوجية في قاعدة الهرم من ثم الحاجة للأمنو الحب و الاحترام وتنتهي بالحاجة إلى تحقيق الذات في القمة.(محمد شومان,2008: 97)

6-2-نظرية العوامل الوقائية الدافعية :

نجح هزنبيرجHarzberg في التوصل إلى أن من العوامل التي تخلق لدى الفرد شعورا بالرضا العالي عن الوظيفة الاعتراف و التقدير و الانجاز و الترقية و إدراك الفرد لقيمته و تحكم الشخص في وظيفته و إمكانية التقدم و إتاحة فرصة النمو ، إذ يؤدي إشباع هذه الحاجات إلى درجة عالية من الرضا عن العمل و زيادة الإنتاج.(عميان محمود,2008: 276)

6-3-نظرية نموذج مظهر الرضا:

تعتبر نظريه نموذج الرضا التي نادى بها لولير lowlier (1973) نموذجا خاصا لتحديد الرضا الوظيفي . وفقا لهذه النظرية يكون الأفراد راضين عن مظهر من مظاهر عملهم كأصدقاء العمل و المشرفين ، الرواتب عندما يكون مقدار المظهر الذي يدركونهو الذي يجب أن يحصلوا عليه للقيام بأداء عملهم، يجب أن يعادل المقدار الذي يدركونه و الذي يحصلون عليه فعلا، زيادة على ذلك عندما يدرك الأفراد أن هذا المقدار المتحصل عليه أكثر مما يستحقونه فيجب أن يعم عليهم شعور بالا مساواة، وأخيرا إذا أدركوا بأنهم على شيء قليل من المظهر، فالنظرية تتوقع بأنهم سيشعرون بعدم الرضا. (محمود شومان،2008: 99).

نستنتج من هذه النظرية أن نموذج مظهر الرضا يحدد الرضا للعامل من خلال الرواتب و الأصدقاء و المشرفين، أما إذا أحس العامل أنه لا يحصل على المقدار الذي يدركه فهذا يؤدي به إلى فقدان الرضا عن عمله.

خلاصة:

مما سبق يمكن لقول إن الرضا الوظيفي قضية لها أهميتها في حياة الأفراد والجماعات ذلك أن رضا الفرد عن مهنته يعد أساسا لتوافقه النفسي والاجتماعي ويرتبط ذلك بالنجاح في العمل ويعكس مكانة الفرد داخل مجتمعه.

الجانب التطبيقي

لفصل الخامس: للدراسة الميدانية

تمهيد

1-مجالات الدراسة

2-منهج الدراسة

3-عينة الدراسة

4-أدوات جمع البيانات

خاتمة

تمهيد :

بعد أن تطرقنا فيما سبق إلى تقديم موضوع الدراسة بخلفيته النظرية ، سنتطرق في هذا الفصل إلى الإجراءات المنهجية .

مجالات الدراسة:

1-المجال الجغرافي:

أجريت الدراسة لموضوع بحثنا "واقع مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي و المهني ضمن عقود ما قبل التشغيل وعلاقته برضاهم المهني «على عينة من مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني العاملين في إطار عقود ما قبل التشغيل بالمؤسسات التربوية بولاية وهران, وهي عبارة عن مجموعة من الثانويات و المتوسطات .

لقد تم التنقل الى مركز التوجيه والإرشاد المدرسي لأخذ أسماء الثانويات و المتوسطات التي يعمل بها مستشاري التوجيه بعد ذلك تم التوجه الى معظم الثانويات لمقابلة المستشارين وتوزيع الاستمارات عليهم .

2-المجال الزمني:

تعتبر الدراسة الاستطلاعية أهم خطوة يقوم بها الباحث حين إجراء الدراسة الميدانية و التي بدورها تساعد الباحث على التأكد من صلاحية تطبيق أدوات جمع البيانات و على تفادي الصعوبات التي قد نواجهها أثناء تطبيق الدراسة الميدانية.

إن أول زيارة استطلاعية للميدان كانت منذ شروعا في إنجاز هذا البحث في جانبه النظري ,أين أجرت الباحثة مقابلات مع بعض المستشارات قصد التعريف بموضوع البحث و الهدف منه و الوقوف على الظروف التي يعملون فيها .

إلا أن النزول الى الميدان قصد توزيع الاستمارة كان ذلك يوم 2017/04/25 أين قمنا باختبار صلاحية بعض أسئلتها وتعديلها عند الضرورة ,وبعدها تم نزولنا للميدان بعد أن تم ضبط الاستمارة النهائية وتوزيعها على عينة الدراسة يوم 2017/05/10. وفي تم إتمام توزيع جميع الاستمارات يوم 2017/05/25 ولم يتم جمعها بشكل نهائي الى غاية 2017/06/05.حيث استمرت هذه العملية حوالي شهر نصف.

3-المجال البشري:

إن فئة مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي العاملين ضمن عقود ما قبل التشغيل هي مجال بحثنا وقد قدر عددهم ب20 مستشارة .

2- منهج الدراسة:

تقرض طبيعة الموضوع على الباحث إتباع منهج معين دون آخر وذلك حسب أهداف الباحث في الدراسة ، ويعتبر المنهج الركيزة الأساسية في أي محاولة علمية لدراسة أي موضوع من الموضوعات فهو «مجموعة من المبادئ أو الخطوات المنظمة التي تتبعها من أجل الحصول على النتيجة أو البرهنة عليها» (خالد حامد، 2008، ص 30).

وبالنسبة للدراسة الحالية المتمثلة في "واقع مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ضمن عقود ما قبل التشغيل و علاقتها برضاهم المهني"، فقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي الذي يركز على دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد، ويهتم بوصفه وصفا دقيقا، من خلال التعرف على الوسط المهني الذي يمارسون فيه مهنتهم، والمحيط السائد لكي تتضح لنا الأجواء وتأثيرها على رضاهم المهني وتم ذلك من خلال نزولنا للميدان و تعرفنا على ظروف عملهم و طبيعة علاقاتهم.

3- عينة الدراسة وخصائصها:

تتمثل عينة دراستنا في مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني العاملين ضمن إطار عقود ما قبل التشغيل بولاية وهران ، والذين بلغ عددهم (20) مستشارة . وحتى تكون العينة مأخوذة وممثلة تمثيلا صحيحا وتحمل خصائص المجتمع الإحصائي، قمنا باختيارها بطريقة قصديه ومنظمة ، خاصة أن مجال بحثنا يتناول المستشارين العاملين ضمن عقود ما قبل التشغيل.

الجدول رقم(01):بوضح توزيع العينة حسب متغير الأقدمية

الأقدمية	العدد	النسبة
أقل من خمس سنوات	10	50%
أكثر من خمس سنوات	10	50%
المجموع	20	100%

من خلال الجدول رقم(01) نجد أن مجموع المستشارين الذين لديهم أقل من خمس سنوات يبلغ عددهم 10مستشارا بما يعادل [50%]. وعدد المستشارات الذين لديهم أكثر من خمس سنوات بلغ عددهم 10مستشارات ما يعادل [50%].

4- أدوات جمع البيانات:

يقصد بأدوات البحث العلمي "مجموعة الوسائل والطرق و الأساليب والإجراءات المختلفة التي يعتمد عليها الباحث في جمع المعلومات الخاصة ببحثه و تحليلها وبراعة الباحث وكفاءته في حسن استخدام الوسيلة أو الأداة""(خير الدين علي,1997: 83)

وعليه فقد اعتمدنا في بحثنا على الملاحظة، المقابلة و الاستمارة.

4-1-الملاحظة:

تعتبر الملاحظة أول خطوة يعتمد عليها الباحث في أي دراسة ميدانية ، فهي التي توجه الحواس والانتباه إلى ظاهرة أو مجموعة من الظواهر رغبة في الكشف عن خصائصها وبهدف الوصول إلى كسب معرفة جديدة حول تلك الظاهرة لذلك تعتبر "أول أداة يستعين بها الباحث في دراسته وهي من أهم الوسائل التي يستخدمها في جمع الحقائق و المعلومات و التعرف على مجال الدراسة وهذا من خلال ملاحظة الظروف التي تحيط بأفراد العينة".(ربحي مصطفى,عثمان محمد,2000: 45)وقد استعنا بهذه التقنية في جمع البيانات و المعلومات من خلال الدراسة الميدانية الاستطلاعية التي قمنا بها، حيث ساعتنا على التعرف على الجو السائد في ميدان دراستنا من خلال ملاحظة أفعال المستشارين ومدى تفاعلهم و انسجامهم مع أسئلة المقابلة. وهناك دوافع عديدة أدت إلى استخدام الملاحظة المباشرة منها:

- الاطلاع على أهم الوسائل والإمكانات المتوفرة في مكتب مستشار التوجيه.
- معرفة الظروف التي يعمل فيها مستشار التوجيه.

4-2-المقابلة:

لا شك أن المقابلة تعد من الأدوات الهامة التي يستخدمها الباحث للحصول على معلومات أو إجابات عن أسئلة محضرة مسبقا، ولهذا فالمقابلة كما يعرفها *دوران Doran* هي "... الحوار المنظم بين المبحوثين والباحث الذي يكون في أغلب الأحيان مزودا بإجراءات ودليل علمي لإجراء المقابلة يرمي إلى استثارة دوافع المبحوثين للإدلاء بالمعلومات التي تساعد على فهم ما يدور حول الموضوع ما، ويستعان بها في التشخيص لتحديد أساليب التوجيه وسبل النجاح"(خير الدين علي,1997: 85)

وقد اعتمدت الباحثة على نوع معين من المقابلة المتمثل في المقابلة المقننة التي عرفها *فضيل دليو* "على أنها «عبارة عن دليل يشتمل على قائمة أو مجموعة من الأسئلة المحددة و المرتبة ترتيبا منهجيا معينا، وتتضمن عدة مواضيع فرعية مقصودة تتعلق بموضوع البحث، يقوم الباحث بالتعرض لها من خلال المقابلة بمعنى توجيه هذه الأسئلة للمبحوثين بهدف الحصول على البيانات و المعلومات المنتظرة من البحث"(فضيل دليو، 1999: 191).

وقد استعملنا هذه الأداة حتى نقف على الظروف التي يعمل فيها المستشارون والتي تؤثر على رضاهم الوظيفي. كما أفادتنا في الحصول على معلومات أولية منهم ، وحوارناهم حول موضوع البحث، كما سهلت مهمتنا في الحصول على البعض المعلومات الواردة في الاستمارة ، كما ساعدت المبحوثين على التأكد من ضمان سرية

الاجابات وعدم استخدامها الا لأغراض البحث العلمي وهذا ضمان لشعور المبحوثين بالحرية في التعبير عن أهم آرائهم ووجهات نظرهم.

4-3-الاستمارة:

تعد الاستمارة هي الأخرى من الأدوات الأساسية لجمع البيانات، وتعرف بأنها نموذج يحتوي مجموعة من الأسئلة توجه إلى المبحوثين خلال المقابلة حتى نحصل على البيانات والمعلومات اللازمة لاختيار فرضيات البحث.

لذا فالاستمارة هي الأداة الأساسية التي اعتمدت عليها الباحثة في جمع المعلومات من المبحوثين وذلك لأنها تتسم بالشمول والاتساع في مقابل اختصار الوقت و الجهد .

- بعد الاطلاع على مجموعة من المراجع تخصص الإرشاد النفسي التربوي ,وبعد الاعتماد عليها قمنا من

خلالها بإعداد الاستمارة المكونة من 27 سؤال موزعة على ثلاثة أبعاد وهي كالتالي:

- البعد الأول :يتمثل في البعد الرضا عن طبيعة العمل ويضم 17سؤال.

- البعد الثاني : يتمثل في بعد الرضا عن الأجر أو الراتب ويتكون من 05 أسئلة.

- البعد الثالث: يتمثل في بعد الرضا عن العلاقة مع الزملاء و المسؤولين(الإدارة) ويتكون من 05 أسئلة.

- بعد الانتهاء من إعداد الاستمارة تم عرضها على الأستاذ المشرف ثم على مجموعة من المحكمين -

أساتذة قسم علم النفس وعلوم التربية من جامعة وهران -من أجل:

- التأكد من صدق مضمون الاستمارة

- التأكد من مدى وضوح الأسئلة من حيث الصياغة اللغوية

-مدى انتماء الأسئلة للأبعاد

-مدى وضوح التعليمات المقدمة لأفراد العينة

- فيما يخص التعديلات التي أدخلت على استمارة البحث كانت متعلقة بالسؤال 16 ,و السؤال رقم 19 ,و

السؤال رقم 27.

السؤال 16: قبل إجراء التعديل كانت صياغته على النحو التالي:

-هل تحب مهنتي رغم قلة المرتب(الأجر) و كثرة المشاكل فيها؟

وبعد القيام بتعديله أصبحت صياغته :

-هل تحب مهنتك رغم قلة راتبك و كثرة المشاكل فيها ؟

أما السؤال رقم 19كانت صياغته على النحو التالي:

-هل الراتب العائد من وظيفتي يرضي طموحك؟

بعدا لقيام بتعديله غيرنا صياغته على النحو التالي:

-هل راتبك يرضي طموحك؟

-السؤال 28: قبل إجراء التعديل كان على النحو التالي :

-هل تشعر بالتشاؤم من المستقبل؟

وبعد القيام بتعديله أصبحت صياغته :

-هل تشعر بالتشاؤم بشأن مستقبلك المهني؟

- **الأساتذة المحكمين**

- الأستاذ: ماحي محمد

- الأستاذ: إسماعيل

- لأستاذة: قادري حليلة

- الأستاذة: طالب سوسن

لقد تطرقنا في هذا الفصل الى الإجراءات المنهجية التي اتبعتها في هذه الدراسة حيث تعرفنا على المنهج الوصفي المناسب لمثل هذه الدراسات ,مجالات الدراسة ,أدوات جمع البيانات .

الفصل السادس: عرض و تحليل نتائج الدراسة الميدانية

- عرض و تحليل نتائج الدراسة

- عرضو تحليل نتائج الفرضية الاولى و تفسيرها

- عرض و تحليل نتائج الفرضية الثانية و تفسيرها

الخاتمة و الاقتراحات

المراجع

الملاحق

1- عرض وتحليل النتائج و تفسيرها.

أسفرت الدراسة عن النتائج التالية :

الجدول رقم (02):يبين استجابات العينة حول طبيعة المهام.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة
كثيرة	18	90%
متوسطة	02	10%
قليلة	00	00
المجموع	20	100%

من خلال قراءتنا للجدول يتبين أن أعلى نسبة سجلت هي [90%] من مجموع العينة وهي للمستشارين الذين صرحوا أن المهام التي يكلفون بها كثيرة (القيام بالحصص الإعلامية مع جميع الأقسام ، والقيام بالمقابلات والتوجيه والتقييم، القيام بالدراسات، تحليل النتائج ، بالإضافة إلى الأعمال الإدارية الأخرى التي يكلفون بها. بينما فئة قليلة صرحت أنها متوسطة بنسبة [10%] وهي نسبة قليلة إذا ما قورنت بالفئة الأولى .

الجدول رقم (03):يبين استجابات العينة حول طبيعة العمل مع الأساتذة

لااحتمالات	التكرارات	النسبة
تتسم بالتعاون	15	75%
غير متعاونة	05	25%
المجموع	20	100%

يتضح من خلال الجدول رقم(03) أن أغلبية المبحوثين صرحوا أن الأساتذة متعاونون معهم حيث قدرت نسبتهم ب[75%] وهذا دليل على أن علاقة عمل المستشار مع الأساتذة تتسم بالتعاون فهم يقدمون لهم الدعم من أجل القيام بمهامهم . فالتلميذ همزة وصل بينهم ويسعون إلأن يوفروا له كل الظروف من أجل نجاحه ، في حين أن فئة قليلة منهم بلغت نسبتهم [25%] - صرحوا بأن طبيعة العمل مع الأساتذة تتسم بعدم التعاون إذ يعتقد الأساتذة أن المستشار فرض عليهم عملا إضافيا ولذلك فهم لا يقدمون له يد العون كعدم تقديم نتائج التلاميذ في الوقت المحدد من أجل تحليلها .

الجدول رقم (04): يبين استجابات العينة حول طبيعة العلاقة بالإدارة.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة
طبيعية	%02	%10
جيدة	00	%00
متوترة	%18	%90
المجموع	20	%100

من خلال قراءتنا للجدول نستنتج أن علاقة المستشار بالإدارة متوترة حيث بلغت نسبة الإجابات 90% التي تقر بوجود صراع دائم معهم لعدم قبول المستشار القيام بالأعمال الخارجة عن نطاق عمله في حين نجد فقط نسبة 10% [الذين صرحوا أن علاقتهم بالإدارة طبيعية ، و هذا راجع إلى اختلاف المؤسسات التي يعمل بها المستشار. **الجدول رقم(05): يبين استجابات العينة حول وفرة الوسائل.**

الاحتمالات	التكرارات	النسبة
متوفرة	00	00
قليلة	20	%100
منعدمة	00	00
المجموع	20	%100

يتبين من خلال الجدول أن كل استجابات العينة تتمحور حول الاحتمال الثاني حيث قدرت النسبة بـ 100% [وذلك أن الإمكانيات التي يعمل بها المستشار قليلة جدا لعدم توفر الاختبارات النفسية وصعوبة القيام بالحصص الإعلامية، حتى المكتب غير متوفر فمعظم المستشارين صرحوا أن مكتبهم موجود مع الإداريين. والبعض الآخر مكتبهم موجود في المكتبة وهذا يؤدي إلى استياء المستشار و يجعله غير راض عن عمله. من خلال ما سبق يتضح أن المستشارين يعانون نفس المشاكل رغم اختلاف المحيط الذين يعملون فيه.

الجدول رقم(06): يبين استجابات العينة حول الأجر.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة
كافي غير	19	%95
كافي	01	%05
المجموع	20	%100

نلاحظ من خلال الجدول أن الأجر غير كافي ، حيث أن [95%] من المستشارين أكدوا بأن الأجر الذي يتقاضونه غير كافي و لا يتناسب مع الجهد الذي يقومون به ، بالإضافة إلى أنه لا يلبي احتياجاتهم و احتياجات أسرهم، و عدد قليل منهم اعتبر أن الأجر كافي ، وذلك نظرا لاختلاف الوضع المادي .

الجدول رقم(07):يبين استجابات العينة حول فرص الاحتكاك بالتلاميذ.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة
متوفرة	00	00
قليلة	20	%100
منعدمة	00	00
المجموع	20	%100

يتبين من خلال الجدول رقم 07 أن فرص الاحتكاك بالتلاميذ قليلة لعدم توفر الإمكانيات حيث صرح المستشارون بعدم وجود مكتب يستقبلون فيه التلاميذ ، كما أنهم لا يستطيعون إخراج التلميذ من الصف لإجراء مقابلة معه .

الجدول رقم(08):يبين استجابات العينة حول تغيير المهنة

الاحتمالات	التكرارات	النسبة
نعم	18	%90
لا	02	%10
المجموع	20	%100

نرى أن نسبة [90 %] كانت إجاباتهم بنعم أي أنهم سيغيرون المهنة بمهنة أخرى إن وجدوا فرصة لذلك. فقد صرحوا بأن القوانين مجحفة في حقهم وظالمة، لم تنصفهم بالقدر الذي يستحقون، ولم تأخذ بعين الاعتبار كل المشاق التي يكابدها المستشار (التنقل إلى مقاطعة تدخله، تقديمه للحصص الإعلامية لمختلف المستويات، القيام بالدراسات، تحليل النتائج، انشغاله بمشاكل التلاميذ) ، فهو بين الإعلام والتوجيه والتقويم، والدراسات ، إذ يجد نفسه متعبا ومتوترا و قلقا من عدم إتمام أعماله المتراكمة، و هذا الضغط سوف يضطره إلى مغادرة المنصب الحالي إن وجد منصب عمل آخر.

في حين نجد أن نسبة [10%] من مجموع العينة أجابت بـ لا و هي فئة قليلة أبدت رفضها لتغيير المهنة علما اعتبار أنها أصبحت غير قادرة على الرجوع إلى الوراء و البدء في مهنة أخرى لا يعرفون عنها شيئا.

الجدول رقم(09):يبين استجابات العينة حول فرص التثبيت في المهنة.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة
واحد	00	00
غامضة	00	00
منعدمة	20	%100
المجموع	20	%100

نلاحظ من خلال الجدول رقم 09 أن كل أفراد العينة تتمحور استجاباتهم حول الاحتمال الثالث بنسبة] 100 %]. يرجع ذلك إلى مدة العمل في عقود ما قبل التشغيل طويلة ، ولم يتم تثبيتهم في هذا المنصب لحد الآن، وهذا ما يجعلهم قلقين حول مستقبلهم المهني ومصيرهم بعد انتهاء مدة العقد.

الجدول رقم (10):يبين استجابات العينة حول دورهم كمستشار توجيه.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة
واضح	00	00
غامض	20	%100
المجموع	20	%100

نلاحظ من خلال الجدول رقم 10 أن إجابات المبحوثين انحصرت في الاحتمال الثاني و هذا دليل علأن دور المستشار مازال غامضا وواجباته كمستشار غير واضحة داخل المؤسسة التربوية ، بالإضافة إلى الجهد الذى أهمية وجود المستشار فيها .كما نلاحظ عدم اختلاف بين المستشارين حول دورهم فكلهم يتفقون على أنه غير واضح ، و تعتبر هذه الأخيرة من أهم المشكلات التي تؤدي بالمستشار إلى عدم الرضا عن عمله.

2-تحليل الفرضية الأولى و تفسيرها:

تنص الفرضية على " هناك علاقة بين واقع عقود ما قبل التشغيل و الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه "

الجدول رقم (11): يبين استجابات العينة نحو بعض المؤثرات السلبية المرتبطة بالرضا الوظيفي

مرتفع	%	متوسط	%	منخفض	%
00	00	2	0.10	18	%0.90
00	00	7	0.35	13	%0.65
00	00	5	0.25	15	%0.75

يتضح من خلال الجدول رقم 11 أن هناك بعض المؤثرات السلبية لعقود ما قبل التشغيل فيما يرتبط بالرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني. حيث جاءت على الترتيب التالي:

- عدم الرضا عن الأجر وجاءت نسبته [90%] حيث يعد الأجر أحد العوامل وأكثرها تأثيراً على مستوى الرضا الوظيفي وذلك بسبب أن الأجر الذي يحصل عليه المستشار لا يتناسب مع الجهد الذي يقوم به ، كما انه لا يلبي جل احتياجاته واحتياجات أسرته، بل و يعاني المستشارون من بعض العراقيل حتى فيما يخص استلام الأجر كتأخر موعد الحصول على الراتب وقد يصل في بعض الحالات إلى عدة شهور .بالإضافة إلى عناء التنقل إلى الوكالة الوطنية للتشغيل من أجل إيداع ورقة الحضور. كذلك في حالة تجديد العقد يبقى أكثر من أربعة أشهر دون راتب.

يليه عدم الرضا عن طبيعة العمل و تقدر نسبته (75%) علماً بأن مهنة التوجيه هي من المهن التي تكثر فيها الضغوط النفسية، هذه الضغوط يؤدي تراكمها إلى عدم الرضا عن الوظيفة مما يولد لدى المستشار الشعور بالإحباط وعدم الشعور بالإنجاز وزيادة التوتر. كما يفقد تدريجياً نشاطه و يتراجع مستواه فيصبح أداءه لهذا العمل يتم بطريقة آلية و تنخفض رغبته في العمل .هذا بالإضافة إلى غموض الدور وعدم توفر الاختبارات و المقاييس النفسية، وكثرة عدد التلاميذ ، وعدم إتاحة فرص لتقديم حصص إعلامية أو إجراء مقابلات مع التلاميذ ، إضافة إلى عدم تفهم الأساتذة لعمل المستشار فعلى الرغم من تعاونهم إلا أنهم يتذمرون كثيراً حيث يعتقدون أن المستشار فرض عليهم أعمالاً إضافية، زيادة على ذلك فهو لا يجد تسهيلات في عمله .

يليه عدم الرضا عن العلاقة بالإدارة فهي تقدر بـ (65%) فالإدارة لا تتفهم دور المستشار حيث يعتقد المدير بما أن المستشار يعمل تحت إشرافه إدارياً فله الحق أن يكلفه بأداء مهام إدارية حتى وصل الأمر أن يكلفه بملاء كشوف النقاط وتمير ورقة الغيابات ومساعدة المشرفات التربويات في عملهم .هذا بالإضافة إلى انحاز مهامه كمستشار توجيهي . مع ملاحظة أنه حتى في حالة إرسال مديرية التربية المناشير للتذكير بمهام مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني لا يعترفون بها لأنهم يحتجون بأنها لا تخص المستشارين في إطار عقود مقابل التشغيل بل خاصة بالمستشارين المرسمين .فهم لا ينظرون إليه على أنه مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي والمهني بل على أنه موظف في إطار عقود ما قبل التشغيل و عليه إنجاز المهام التي يكلف بها مثل غيره من الموظفين في هذا الإطار، وهذا ما يجعل المستشار في صراع دائم مع الإدارة من أجل تغيير وضعيته داخل المؤسسة التربوية. هذا الأمر زاد من استياء المستشار وأدى إلى انخفاض رضاه عن عمله.

من خلال ماسبق نستنتج أن المشاكل التي يعاني منها المستشار تؤثر سلباً على رضاه المهني .وهذا يتفق مع نتائج دراسة(الموسوي، 1995) بعنوان :*"الرضا الوظيفي عند المرشد التربوي مدارس الثانوية للمقررات في دولة الكويت"* والتي هدف من خلالها إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي عند المرشد التربوي في مدارس الثانوية وتحديد العوامل التي تؤثر في رضاه، ومن أهم النتائج والتوصيات التي توصل إليها البحث :

- إعادة النظر في نظام الحوافز والعلاوات والرواتب المتعلقة بوظيفة المرشد التربوي .

- العمل على توفير مكان مناسب لاستقبال الحالات وحفظ الملفات لتحقيق السرية في المجتمع المدرسي لوظيفة المرشد التربوي.

- العمل على تحديد التوصيف المناسب لوظيفة المرشد التربوي بحيث تكون أكثر وضوحا .

- يحتاج العديد من المرشدين إلى تطوير مهاراتهم وكفاءاتهم وزيادة معلوماتهم..

وكذلك دراسة حسام الغليان (2003) التي استهدفت التعرف على مشكلات الرضا الوظيفي للعمال المؤقتين وكذلك التعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الاجتماعي، و اعتمدت الدراسة على مجموعة من الأدوات منها صحيفة بيانات ، مقياس الرضا الوظيفي، مقياس الأداء الوظيفي ، ومن النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن العمال المؤقتين تواجههم العديد من المشكلات من بينها عدم الرضا عن الأجر وعدم الرضا عن نوعية العمل وعدم الرضا عن العلاقة مع زملاء والرؤساء وعدم الرضا عن الإشراف وكذلك عدم الشعور بالأمان في العمل. كذلك دراسة سارة سميث، وزميلاتها (1986) بعنوان :«العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي» هدفت إلى تحديد العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك خمس جوانب رئيسية تحدد الرضا الوظيفي وهي: طبيعة العمل، الراتب والإشراف، التقدم الوظيفي، وزملاء العمل.

3- عرض وتحليل الفرضية الثانية و تفسيرها:

تنص الفرضية على انه " لا يختلف الرضا عن العمل لدى مستشاري التوجيه في إطار عقود ما قبل التشغيل باختلاف الاقدمية " .

الجدول رقم(11):يوضح الفروق في مستوى الرضا الوظيفي باختلاف الاقدمية أو الخبرة المهنية

مستويات الرضا عن العمل						المستوى الاقدمية
مرتفع		متوسط		منخفض		
%	ن	%	ن	%	ن	
00	00	00	00	50%	10	أكثر من 5 سنوات
00	00	00	00	%50	10	اقل من 5 سنوات

من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم 11 يتضح لنا عدم الاختلاف فيما يخص الاقدمية بين أفراد عينة الدراسة في مستوى الرضا الوظيفي ، ومما يفسر ذلك أن المستشار الذي يعمل لفترة أكثر من خمس سنوات لا يقل رضاه أو يزيد على من يعمل لفترة أقل من خمس سنوات، ولعل هذا التفسير راجع إلى أن كليهما يعملان في ظروف متشابهة وكلاهما يعاني من نقص التدريب المهني أو انعدام المهارة أو الكفاية في تسيير العمل المكتنظ من طرف الجهات المسؤولة عليهم أو نجد في بعض الأحيان أن المستشارين الأقدمون لم يعد لديهم طموح ودافعية في العمل نتيجة أنهم قد عرفوا أن فرص التثبيت في هذه المهنة ضئيلة جدا وكثرة المهام ومعرفة ما يدور بالمؤسسة

و شعورهم بالملل نتيجة الأعمال الشاقة كالتنقل ما بين المؤسسات وكثرة التلاميذ ومشاكلهم خاصة في واقعا الحالي وهذا كله يؤدي إلى عدم الرضا عن العمل . و يعاني المستشارون الجدد من مشاكل أخرى تؤدي بهم إلى عدم الرضا عن العمل و يرجع سبب تلك المشاكل إلى عدم معرفتهم بالمحيط الذي يعتبر أنه جديد عليهم ، وعدم فهمهم للمهام الإدارية المكلفين بها أو صعوبة مجال الإرشاد عليهم نظرا لنقص التدريب المهني. من جهة أخرى نرى أنهم يجدون صعوبة في تكوين علاقات مع أولياء الأمور للتلاميذ وصعوبة في تنظيم الأيام الإعلامية كجهد مبذول من طرفهم دون اللجوء إلى المساعدة. فهذا كله يؤدي إلى عدم الرضا عن العمل. لهذا فإنه مهما اختلف المستشارون في عدد سنوات العمل فإنهم جميعا بسبب واقعه المهني يشتركون في عدم رضاهم عن العمل.

و في دراسة الشوامرة (2007) بعنوان "مستوى الرضا المهني لدى معلمي و معلمات المدارس الخاصة في مدارس نور الهدى التطبيقية في بلدة بيتونيا" و التي هدفت إلى التعرف على مستوى الرضا المهني لدى معلمي و معلمات المدارس الخاصة في مدرس نور الهدى التطبيقية في بلدة بيتونيا فإن ضمن المستخلص من النتائج إشارة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لأثر الرضا الوظيفي للموظفين والمعلمات تبعا لمتغير الجنس و هي دالة إحصائيا على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لأثر الرضا الوظيفي للموظفين والمعلمات تبعا لمتغير المؤهل العلمي، و إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لأثر الرضا الوظيفي للموظفين و المعلمات تبعا لمتغير سنوات الخبرة.

لكن بعض الدراسات ، مع ذلك ، لم تتفق مع نتائج الدراسة الحالية كدراسة الحنبلي (1973) التي هدفت إلى التعرف على العوامل التي تدفع معلم المرحلة الابتدائية إلى عدم الرضا عن المهنة، و اختار الباحث عينة الدراسة بطريقة عشوائية من معهدي المعلمين والمعلمات وقام بتطبيق اختبار الرضا المهني الذي أعده لهذه الدراسة وبالفعل أظهرت النتائج أنه كلما زاد العمر زاد رضا المعلمات ، كما أظهرت النتائج أنه ليس للخبرة أثر في الرضا عن العمل.

كذلك دراسة وليام وليبرمان (2001) بعنوان «فاعلية المرشدين النفسيين حسب بعض المتغيرات» أجريت الدراسة على عينة مكونة من (276) مرشدا نفسيا في الولايات المتحدة الأمريكية بهدف التعرف على فاعلية المرشدين من خلال ممارستهم لمهنتهم ، وتأثر هذه الفاعلية بمتغيرات الجنس و الخبرة. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- هنالك فروق دالة إحصائيا بين فاعلية المرشدين واتجاهاتهم نحو المهنة حسب سنوات خبرتهم حيث حصل المرشدون الأكثر خبرة على تقديرات أعلى على مقياس الفاعلية , وكانت اتجاهاتهم نحو المهنة أكثر ايجابية على عكس المرشدين أقل خبرة.

4-البرنامج الإرشادي المقترح:

إن عدم الاستقرار الذي يعيشه المتعاقد طيلة مدة العقد والمصير المجهول والمعاملة السيئة التي يتلقاها المتعاقد من زملائه في العمل يجعله عرضة للاضطراب النفسي و القلق الشديد طيلة فترة العقد .
من خلال الدراسة الميدانية تبين أن لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي و المهني مجموعة من الحاجات و هذه الحاجات هي سوف نبني عليها البرنامج الإرشادي:

- الحاجة الى التخفيف من التوتر والقلق الناتج عن الضغوط المهنية و المعاملة السيئة التي يتلقاها المستشار داخل المؤسسة التربوية
- الحاجة الى الدعم والتحفيز
- الحاجة الى التعبير عن مشاكلهم
- حاجتهم الى تنمية مهاراتهم الإرشادية من أجل إثبات جدارتهم وكفاءتهم المهنية
- الحاجة الى تغيير نظرهم السلبية اتجاه مهنتهم

حاجتهم الى التخفيف من معاناتهم و بعث الأمل من جديد في أنفسهم6533333

- 1- **هدف البرنامج:** التخفيف من الآثار السلبية المرتبطة بعقود ما قبل التشغيل .
- 2- **الغيات و الأساليب التي سوف تستخدم في البرنامج:** عن طريق الجلسات الإرشادية والتي اتبع فيها أسلوب الإرشاد الجماعي و سأسعمل ما يلي:
 - المناقشة الجماعية: نستخدم هذه الفنية من اجل تغيير الاتجاهات الخاطئة و تبادل المعلومات و خلق تفاعل بين أعضاء الجماعة.
 - أسلوب الاسترخاء: للتخفيف من القلق و الضغوط.
 - لعب الدور: استخدم هذا الأسلوب من أجل إكساب أعضاء الجماعة مجموعة من المهارات.
 - التنفيس الانفعالي: وذلك من خلال التعبير عن المشاكل والصراعات من أجل التخلص من المشاعر السلبية المكبوتة، و التخلص من التوتر .

3- أبعاد البرنامج:

- البعد النفسي: التنفيس الانفعالي عن المشاعر المكبوتة، تخفيف من التوتر و القلق.
 - البعد الاجتماعي: تحسين علاقات أعضاء الجماعة بالآخرين .
- 4- **العينة:** تتمثل عينة الدراسة في مستشاري التوجيه المدرسي و المهني العاملين ضمن عقود ما قبل التشغيل، وقد بلغ عددهم(20)مستشارا .

5- **المكان:** سينفذ البرنامج بقاعة مكتبة بمؤسسة تربوية .

6- **المدة الزمنية:** خمسة أسابيع بمعدل جلستين خلال الأسبوع.

7- **عدد الجلسات:** 11 جلسة ,مدة الجلسة 30-45 دقيقة.

الجلسة الأولى: إجراء التعارف. (30د)

- الترحيب بأعضاء الجماعة و التعرف عليهم ، و العمل على بناء علاقة إيجابية وتوفير جو من الألفة و الطمأنينة و توضيح الأهداف لتي يسعى البرنامج لتحقيقها و الاتفاق حول مدة البرنامج الزمني مع ضرورة التأكيد على الالتزام بالمواعيد المحددة .

الجلسة الثانية: توقعات الأعضاء من البرنامج. (45 د)

- الترحيب بأعضاء الجماعة، و يطلب الباحث منهم أن يحددوا توقعاتهم من البرنامج، و تشجيعهم على العمل بروح الفريق الواحد.

- تكليفهم بكتابة بعض المواقف التي يتعرضون لها في محيط عملهم و التي تسبب له الضيق و التوتر مع توضيح كيفية مواجهتهم لها.

الجلسة الثالثة: مساعدة أعضاء الجماعة على التنفيس الانفعالي. (45 د)

- الترحيب بأعضاء الجماعة و مراجعة ما دار في الجلسة السابقة.
- يقوم الباحث بتشجيع أعضاء الجماعة على التحدث عن مشاكلهم و العراقيل و الصعوبات التي تعترضهم في مجال عملهم و كيف يتم مواجهتها من قبلهم .
- يفتح الباحث مجالاً للمناقشة حتى يستفيد كل عضو من تجربة الآخرين و يفتتح أنه ليس الوحيد الذي يمر بهذه الظروف الصعبة.

الجلسة الرابعة: زيادة وعي أفراد المجموعة لمفهوم الضغط النفسي، أسبابه، أعراضه، آثاره السلبية.

(45د)

- التعرف على ردود فعل المجموعة اتجاه الأحداث الضاغطة وكيفية مواجهتها.
- طلب من أعضاء الجماعة تقديم اقتراحات حول كيفية مواجهة المواقف الضاغطة.

الجلسة الخامسة: تقديم إرشادات دينية. (45د)

- التعرف على هدي الرسول صلى الله عليه وسلم في علاج الكرب و الغضب و الحزن.
- زيادة وعي أفراد الجماعة ببعض المفاهيم الدينية المساعدة في تخفيف الضغوط.
- تكليفهم بالواجب المنزلي المتمثل بكتابة عدد من المواقف الضاغطة وكيف ساعدتهم المفاهيم الدينية في تخفيفها.

الجلسة السادسة: إدارة الوقت. (45 د)

- تعريف أعضاء الجماعة على مفهوم إدارة الوقت.
- تبصيرهم بالأسس التي يمكن الاسترشاد بها في إدارة الوقت.
- زيادة وعي الأعضاء بأهمية إدارة الوقت مع إكسابهم فنية إدارة الوقت في حياتهم العملية.

- الطلب من الأعضاء تخصيص دفتر خاص يحتوي على قائمة الأعمال اليومية ، يكون بمثابة خريطة يسير عليها الفرد، كما يساعدهم هذا الدفتر على تنظيم عملهم، وبذلك لا يجد المسؤولين فرصة لتكليفهم بأعمال أخرى.
- تكليفهم بواجب منزلي متمثل في برمجة الأسبوع القادم من خلال استخدام قائمة النشاطات اليومية.

الجلسة السابعة: استخدام الأساليب الشخصية. (45د)

- مراجعة الواجب المنزلي .
- الوقوف على الأساليب الشخصية اللازمة للتعامل مع العالم من حولنا.
- اكتساب مهارة معالجة الصراع مع الزملاء و الآخرين .
- الطلب من الأفراد كتابة واحد أو أكثر من الصراعات بينه وبين الزملاء وما هي الطريقة التي اتبعها و هل أدت إلى زيادة أو خفض الضغوط لديه.
- فتح مجال المناقشة وإعطاء كل عضو فرصة للمشاركة في النقاش وذلك من أجل خلق جو من التفاعل بين أعضاء الجماعة و حتى يستفيد كل واحد منهم من تجارب الآخرين .

الجلسة الثامنة: المهارات الإرشادية. (45 د)

- الترحيب بأعضاء الجماعة و مرتجة ما دار في الجلسة السابقة.
- العمل مع أعضاء الجماعة لتحديد أهم المهارات الإرشادية التي ينبغي على المستشار أن يتقنها و تدريبهم عمليا على تنفيذ المهارات من خلال لعب الأدوار بين المستشارين ، وذلك من أجل زيادة كفاءتهم وبالتالي تحسين أداءهم المهني .

الجلسة التاسعة: تغيير نظرتهم نحو المستقبل (45 د)

- الترحيب بأعضاء الجماعة و مراجعة ما دار في الجلسة السابقة
- تشجيعهم على مواجهة الواقع و تحديه وحثهم على الاجتهاد الشخصي في إثراء المادة الإعلامية لاستدراك النقص الموجود فيها.
- تغيير نظرتهم السلبية نحو مستقبلهم المهني ، يمكن للباحث الاستعانة ببعض المستشارين الذين تم ترسيمهم في مناصبهم والذين مروا بنفس الظروف التي يمرون بها من أجل أن نرفع من معنوياتهم و نبعث الأمل في نفوسهم من جديد.

الجلسة العاشرة: جلسة الاسترخاء. (45 د)

- جلسة الاسترخاء وتقوم على مفهوم أن أي استرخاء جسمي يؤدي إلى خفض حلة القلق والتوتر و الضغط النفسي وفيها يتم تدريبهم على الاسترخاء ، وحثه على استمرار التدريب بذلك في المنزل.
- حثهم على ممارسة التمارين الرياضية.

الجلسة الحادية عشرة: جلسة ختامية تقويمية. (30 د)

- حيث تناقش الباحثة مع أفراد الجماعة نحو جلسات البرنامج المختلفة وما هي الفائدة التي تعلموها من البرنامج .

الخاتمة

نستنتج من هذه الدراسة أن الرضا الوظيفي مشكلة يواجهها مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي و المهني ، ذلك لما تتميز به مهنته من مشاكل وصعوبات و نقص للحوافز التي يجب أن يصمد في مواجهتها بالطرق و الأساليب الايجابية التي تساعده على التخلص منها باستمرار حتى لا تتراكم عليه تلك المشاكل و تنزايد معها الضغوط التي قد تدفعه إلى حالة من الإنهاك و اليأس . وهذا يتفق مع ما ذكره لازروس في نموذج التعاملات التقييمية ، حيث أكد على أن "الضغط و الانفعالات لا يصدران من الشخص نفسه و من البيئة المحيطة به بل ينتج عن العلاقة الفاعلة بين الفرد و البيئة معا."

انطلاقا مما سبق يمكن القول أن مهنة التوجيه و الإرشاد ببلادنا تحتاج إلى نظرة شاملة و عمل حقيقي وفعال و اهتمام كاف من أجل رفع مردود العاملين في نظام التوجيه و الإرشاد ونخص بالذكر مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني كعنصر محوري في هذه العملية داخل مؤسساتنا التربوية كونه يؤدي رسالة مهمة حيث يساعد التلميذ في وضع خطط لمستقبله المدرسي و المهني بما يتناسب مع قدراته، وهذا الاهتمام يكون بتقديم الدعم و البرامج التكوينية لتمكنه من التأقلم مع مهنته و مواجهة الضغوط و الصعوبات في محيطه المهني .

الاقتراحات و التوصيات

من خلال دراستنا لهذا الموضوع وما تم التوصل إليه من نتائج نتقدم بمجموعة من الاقتراحات:

- 1- لابد من سن قوانين تعطي لمستشار التوجيه المدرسي و المهني المكانة التي يستحقها.
- 2- لابد من تخصيص مكتب خاص بالمستشار ويكون بعيدا عن مكاتب الإدارة كي لا يجد نفسه مرغما على القيام بأعمال أخرى لا علاقة لها بالمهنة، وحتى يتمكن التلميذ من الاتصال بالمستشار مباشرة .
- 3- إحداث آليات لتوفير التواصل الذي يحتاجه المعنيون بالأمر لإنجاز عملهم.
- 4- لابد من توفير التجهيزات و الوثائق اللازمة التي من شأنها أن تساعد على أداء المهام.
- 5- ضرورة التحسيس بمهام المستشار و دوره في المؤسسة التعليمية و عبر مختلف وسائل الإعلام (المرئية، و المسموعة، و المكتوبة).
- 6- نشر الوعي الإرشادي بين أفراد المجتمع وخاصة الآباء و الأمهات لتعديل المفاهيم السلبية تجاه العمل الإرشادي و إزاء من يقومون به.
- 7- تنظيم دورات تكوينية للمستشارين من أجل الاحتكاك بباقي الخبرات و لتبادل التجربة، والتي من شأنها أن تكسبهم مهارات تقوي أدائهم المهني.

8- توفير فرص التدريب والتكوين للمستشارين و إكسابهم مهارات جديدة تتناسب مع متطلبات المهنة و التطورات التي يفرضها الواقع.

قائمة المراجع

- 1- أحمد إبراهيم أحمد (1998)، الجوانب السلوكية في الإدارة المدرسية، دار الفكر العربي، عمان.
- 2- أحمد محمد الدليمي و كريم ناصر علي(2009)، علم النفس الإداري وتطبيقاته في العمل ، دار وائل للنشر ، عمان ، الأردن.
- 3- جودت عبد الهادي، سعيد حسني العزة(2008) ، مبادئ التوجيه و الإرشاد النفسي دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن .
- 4- خالد حامد (2008)، منهجية البحث في العلوم الاجتماعية لمناهج البحث الاجتماعية والإنسانية، جسور للنشر و التوزيع ، الجزائر.
- 5- خير الدين علي عويس(1999)، دليل البحث العلمي، دار الفكر العربي، مصر
- 6- ربحي مصطفى، عثمان محمد غنيم(2000)،مناهج و أساليب البحث العلمي، النظرية و التطبيق، دارالصفاء، عمان
- 7- رمضان الفذافي(2001)، التوجيه والإرشاد النفسي، ط3، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر.
- 8- سيد عبد الحفيظ مرسي (1995) ، الإرشاد النفسي و العلاج النفسي ، النظرية و التطبيق ، ط 2 ، مكتبة وهبة عابدين ، القاهرة.
- 9- سي يوسف جمعة(2004) ، إدارة ضغوط العمل، أيترك للنشر و التوزيع، مصر.
- 10- سعيد حسني العزة(2009) ، دليل المرشد التربوي في المدرسة، دار الثقافة، عمان، الأردن.
- 11- شاويش مصطفى(2004) ، إدارة الموارد البشرية ، ط 3، دار الشروق، عمان.
- 12- عبد العزيز، سعيد عطوي (2004)، التوجيه المدرسي، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان.
- 13- عميان محمود(2008)، السلوك التنظيمي في منظمة الأعمال 3، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان.
- 14-فايزة محمد رجب البهنسي (2011)، الرضا الوظيفي للعاملين من منظور الخدمة الاجتماعية، دار الوفاء لدنيا الطباعة، الإسكندرية.
- 15- فضيل دليو (1999) ، الأسس المنهجية في العلوم الاجتماعية، دار البعث، الجزائر.
- 16- كاملة الفرخ شعبان و عبد الجبار تيم (1999)، مبادئ التوجيه و الإرشاد النفسي ، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن.
- 17- مقدم عبد الحفيظ مرسي (1994) ، الإحصاء و القياس النفسي و التربوي، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر.

18- محمد رابح (2009) ، الرضا عن العمل، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.

الرسائل الجامعية

1- تفاحة هرقون (2012) ، سياسات دعم المؤسسات المصغرة وآثاره اعلى التشغيل، رسالة ماجستير، جامعة وهران، الجزائر.

2- زعيوب سامية (2011)، التكيف المهني لمستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي و المهني في ظل الإصلاحات التربوية الجديدة، رسالة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر.

3- زياد محمد محمود شومان (2008)، دراسة تقييميهاأداء المرشد النفسي في ضوء بعض المتغيرات، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة ، فلسطين.

4- هواري أحلام، (2014)الاحترق النفسي لدى مستشاري لتوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في ضوء بعض المتغيرات، جامعة أبي بكر بالقايد، تلمسان ، الجزائر.

المجلات التربوية:

1- عبد الله لبوز، إسماعيل الأعور(د.ت)مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، ضغوط وعراقيل أداء المستشار لمهامه في المقاطعة. عدد خاص بالملتقى الدولي حول المعاناة في العمل.

2- مصطفى بن حبيلس،العناصر الفاعلة في عمليتي الإرشاد و التوجيه،(د.ت)،المجلة الجزائرية للتربية،المربي،العدد.

الملاحق

استمارة البحث بعنوان

" واقع مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني ضمن عقود ما قبل التشغيل
و علاقته برضاهم الوظيفي " .

البيانات الشخصية:

الجنس: ذكر أنثى

سنوات الخبرة

-أقل من خمس سنوات

-أكثر من خمس سنوات

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

في إطار إعداد رسالة ماستر في علوم التربية تخصص إرشاد و توجيه حول "واقع مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني ضمن إطار عقود ما قبل التشغيل".

وبحكم ممارستك ومعايشتك الميدانية لمهنة التوجيه و الإرشاد المدرسي والمهني ضمن إطار عقود ما قبل التشغيل في المؤسسة التربوية، نرجو من سيادتكم إعطاء آرائكم حول هذا الموضوع وهذا بعد قراءة محتويات الاستمارة بدقة والإجابة على الأسئلة .

نشير إلى أن كل يرد في هذه الاستمارة يعتبر سريرا للغاية ولا يستخدم إلا لغرض البحث العلمي الذي أعد من أجله.
ولسيادتكم جزيل الشكر.

- بيانات تتعلق بالمهنة

01- هل عملك الحالي يناسبك وتفضله عن أي عمل آخر؟

نعم لا

02- هل مهنتك كمستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني هي النشاط الوحيد الذي تفضله؟

نعم لا

03- هل ترى أن مهنتك لها مستقبل؟

نعم لا

04- هل تفضل استبدال مهنتك بمهنة أخرى؟

نعم لا

في كلتا الحالتين لماذا؟

05- هل تنصح المقربين بمهنة أخرى غير مهنة مستشار التوجيه؟

نعم لا

06--كيف هي واجباتك فس المؤسسة؟

واضحة -غير واضحة

07- هل تشعر أن عملك خالي من الحرية و المبادرة؟

نعم لا

08- تشعر بالرضا على الرغم من كثرة المهام المسندة إليك؟

نعم لا

09- هل تتيح لك مهنتك ضمن هذه العقود صلاحيات كافية لأداء عملك في المؤسسة التربوية؟

لا

نعم

10- ما طبيعة المهام المسندة لك؟

مناسبة - غير مناسبة

11- فرص الاحتكاك بالتلاميذ هل هي؟

- كثيرة

- قليلة

- منعدمة

12- هل فرص التثبيت في هذا المنصب؟

- واعدة

- غامضة

- منعدمة

13- هل الوسائل و الإمكانيات؟

- متوفرة

- قليلة

- منعدمة

14- هل تشعر بالرضا رغم قلة الإمكانيات المتاحة لك؟

نعم لا

15- هل تكلف بمهام خارج مجال تخصصك؟

نعم لا

16- هل أنت مطمئن لمستقبلك المهني وأنت تعمل ضمن هذه العقود؟

نعم لا

17- هل تشعر بالتشاؤم بشأن مستقبلك المهني؟

نعم لا

18- هل أنت راض عن مهنتك؟

نعم لا

قي كلتا الحالتين لماذا؟

.....
.....

19- كيف هي طبيعة علاقتك بالإدارة؟

طبيعة - متوترة

.....
.....
.....

20- هل تحصل على تقدير المسؤول على العمل الذي تقوم به؟

نعم لا

21- يتعامل معك المدير بشكل؟

22-هل تشعر أن المسؤولين لا يقدمون لك الدعم كونك تعمل ضمن عقود ما قبل التشغيل؟

نعملا

23-هل تشعر بأنك مستغل من طرف المسؤولين كونك تعمل ضمن هذه العقود؟

لا

نعم

24- طبيعة عملك مع الأساتذة

-غير متعاونة

-متعاونة

25- هل الأجر الذي تحصل عليه يتناسب مع الجهد الذي تقوم به

لا

نعم

26-هل تحب مهنتك رغم قلة راتبك؟

نعم

27-هل يغطي الأجر الذي تنقضه احتياجاتك؟

نعم -لا

28-هل راتبك يرضي طموحك؟

لا

نعم