

الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني - دراسة ميدانية لمستشاري التوجيه المدرسي والمهني بولاية غليزان ومستغانم -

د مرينز عفيف . أ. بن الحاج جلول عبد القادر
جامعة عبد الحميد بن باديس . مستغانم .

ملخص:

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى الضغوط المهنية التي يتعرض لها مستشاري التوجيه المدرسي والمهني لدى عينة من 72 مستشارا من مستشاري التوجيه بولاية غليزان ومستغانم من الجنسين (29 ذكرا، 43 أنثى)، واستخدام مقياس الضغوط المهنية المدركة لكوهن وآخرون. أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات الضغوط المهنية باختلاف مكان العمل، بينما كانت الفروق دالة إحصائياً لمتغير الجنس لصالح الإناث ولمتغير التخصص الأكاديمي الجامعي لصالح أصحاب علم الاجتماع، وأن عامل التخصص يؤثر في ظهور أثر الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني بنسبة 11.4% من مجموع العوامل المؤثرة وهو تأثير فوق المتوسط.

الكلمات المفتاحية: الضغوط المهنية، الضغوط المدركة، مستشار التوجيه المدرسي والمهني.

مقدمة

تعد مهنة التوجيه والإرشاد المدرسي من المهن ذات الطابع الخدماتي، هذه الخدمات التي يحتاجها كل الشركاء في العملية التربوية، وقد عرفت هذه المهنة تطورا ملحوظا منذ نشأتها ببلاننا، ونظرا للمتغيرات المتسارعة التي عرفها العالم وفي كل مناحي الحياة، فرضت على القائمين بالتربية على تعميم المستشارين على ثانويات الوطن والذين تتوفر فيهم خصائص وشروط قد حددت في شروط المسابقة للالتحاق بهذه الوظيفة.

تلك المتغيرات التي عرفها العالم جعلت الفرد يشعر بضغوط نفسية، إضافة إلى المهام المسندة لمستشاري التوجيه أصبحت حتمية للشعور بالضغوط المهنية، وإن لم يستطع الفرد التكيف مع هذه المواقف قد تؤدي به أعراض نفسية وجسمية مما يفقد المستشار التربوي للرضا المهني وبالتالي يتضرر أبناعنا، ولا تقدم لهم الخدمات والتي هم بحاجة ملحة لها.

وفي هذه المداخلة سيتم التعريف بالضغوط المهنية ومصادرها ومراحلها، يلي ذلك مهام مستشار التوجيه المهني، وصولاً إلى الدراسة التطبيقية للكشف عن مستوى الضغوط النفسية لدى مستشاري التوجيه المدرسي.

1- إشكالية الدراسة:

تضمن القرار رقم 91/827 المؤرخ في 13 نوفمبر 1991 عشرون مادة تحدد المهام المنوطة بمستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي، المتمثلة في: التوجيه، الإعلام، التقويم، وكذا البحوث...، إضافة إلى خضوعه لسلطتين واحدة إدارية والأخرى تقنية وهو مطالب بالتنسيق ما بين هاتين الهيئتين حتى يتمكن من أداء مهامه سواء تلك الموجودة بمركز التوجيه المدرسي والمهني، أو الثانوية التي يقيم بها، أو المتوسطات التابعة لها جغرافياً، وقد تسند إليه ثانويات أخرى نظراً لعدم تغطية كل الثانويات بالمستشارين، كما يتعامل مع الطلاب وأولياءهم، تنوع هذه المسؤوليات أضفى على هذه المهنة غموضاً في الأدوار، وعبء كبيراً.

وقد دلت الكثير من الدراسات (هنية بنت محمود السباعي: 2001)، (Dua, 1994)، (الخثيلة، 1997)، (نصير وديباجه، 1997) على أن الضغوط المهنية تنتج عن عبء العمل، وصراع الدور وغموضه، كما أكدت الدراسات وجود علاقة بين نوع المهنة والإجهاد، فالمهن تتفاوت في طبيعتها من حيث المسؤوليات، طريقة الأداء والنتائج المترتبة على السلوك أو ما يقوم به الفرد وهذا التباين يؤدي إلى إيجاد درجات مختلفة من الضغوط الواقعة عليه (عسكر: 2000، 37).

رغم الأهمية التي تحظى بها مهنة التوجيه والإرشاد فإنها من المهن الاجتماعية التي توصف بأنها مجهدة، فالمرشد الطلابي يتعرض إلى مجموعة من الضغوط التي تعيق أداءه ويتعرض خلالها لاستنزاف جسدي وانفعالي مما يؤثر سلباً على حالته الصحية والنفسية والاجتماعية ينعكس بدوره على أدائه في العمل (المهداوي: 2002، 4)

وقد حظي موضوع ضغوط العمل باهتمام العديد من المختصين، وهذا الاهتمام يمكن أن يرجع لسببين أولهما الأمراض المترتبة على ضغوط العمل والتي تشير إلى وجود علاقة بين ضغوط العمل والمشكلات أو الاضطرابات النفسية (الهنداوي: 1994، 108).

مما سبق ونظراً لأهمية الأدوار التي يقوم بها مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي . والضغوط المهنية التي يتعرض لها، أثرت التساؤلات الآتية:

- ما مستوى الضغوط المهنية التي يتعرض لها مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي؟
- هل هناك فروق في الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد تعزى إلى متغيرات مكان العمل، الجنس، الخبرة المهنية، التخصص؟

2- فرضيات الدراسة:

ومن خلال هذه التساؤلات تمت صياغة الفرضيات التالية:

- لا توجد فروق في الضغط المهني لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي تعزى إلى مكان العمل.
- لا توجد فروق في الضغط المهني لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي تعزى إلى الجنس.
- توجد فروق في الضغط المهني لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي تعزى إلى الخبرة لصالح المستشارين الجدد.
- توجد فروق في الضغط المعني لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي تعزى التخصص لصالح أصحاب التخصصات الأخرى.

3- أهمية الدراسة وأهدافها:

قلة الدراسات والأبحاث الميدانية التي تهتم بدراسة هذه المهنة باعتبارها من المهن الحديثة والتي لم تقيم من طرف الأخصائيين والباحثين في هذا المجال ولهذا جاءت هذه الدراسة لمعالجة هذا الموضوع من ناحية الضغوط المهنية التي يتعرض لها المستشارون. وعليه تتضح أهمية هذا الموضوع في كونه يتناول موضوعاً مهماً يتعلق بمستوى الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي، باعتبارها مهنة ذات أهمية في دعم النشاط التربوي لمؤسسات التعليم الثانوي

بحيث تتأثر كفاءة وفعالية هذه الفئة (المستشارين) بمقدار ما تتعرض له من ضغوط مهنية أثناء العمل.

كما تهدف الدراسة الحالية إلى:

- التعرف على مستويات الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي.
- تحديد الفروق في الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي حسب متغير الجنس، الخبرة، التخصص.

4- التعاريف الإجرائية:

الضغوط المهنية: يعرف ويستدل على الضغط المهني إجرائياً من الدرجة الكلية التي يحصل عليها الفرد من خلال استجابته على فقرات مقياس الضغوط المستعمل في الدراسة.

مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي: المورد البشري الذي أسندت له مجموعة من المهام (التوجيه، التقويم، الإعلام، المتابعة النفسية والاجتماعية للتلميذ) حيث يؤدي هذه المهام بالتأنيب المعين بها خلال فترة إجراء الدراسة الحالية.

5- الجانب النظري للدراسة:

- **التعريف اللغوي:**

الضغط Stress مشتق من الفعل اللاتيني Stringer الذي يعني ضيق، شدة ومنه اخذ الفعل الفرنسي Etreinder بمعنى طوق ذراعيه وجسمه مؤدياً إلى الاختناق الذي يسبب القلق (شحاتة، زينب: 2003، 208)، وقد وردت كلمة ضغط في (تاج العروس) ضَغَطَهُ يَضْغَطُهُ ضَغْطاً: عَصَرَهُ وَضَيَّقَ عَلَيْهِ وَقَهَرَهُ

أما في (المعجم الوسيط) ضغطه أي غمزه إلى شيء كحائط أو غيره. والكلام: بالغ في إيجازه. وعليه في غُرم أو نحوه: تشدّد وضيق. وقَهَرَهُ أو أَكْرَهَهُ.

- **التعريف الاصطلاحي:**

تعرف شو وآخرون (1983.18: Show, et al): الضغوط بأنها النتيجة النهائية للمحاولات غير الناجحة للتغلب على المصاعب وظروف العمل السلبية المختلفة. كما عرفها تايلور

(Taylor: 1986) على أنها نتيجة تقييم الأحداث على أنها مواقف ضارة أو مهددة، والاستجابات لهذه الأحداث على شكل تغيرات إدراكية وانفعالية وفسولوجية (الفاعوري: 1990، 4). يشير تعريف الرابطة الوطنية للصحة والسلامة المهنية في الولايات المتحدة الأمريكية إلى أن ضغط العمل يمثل "الاستجابات الانفعالية والجسمية المؤلمة والتي تحدث عندما تكون متطلبات الوظيفة غير ملائمة لاحتياجات الموظف أو قدراته وطاقاته (Niosh. M: 1999.5) عن (فاروق: 2009، 8).

ويعرف الضغط المهني على أنه مجموعة من التأثيرات الداخلية لدى الموظفين، وتتجم عن التفاعل بين العوامل التنظيمية أو الاجتماعية والمكونات الشخصية لهم، وقد تؤدي إلى اضطرابات جسمية أو نفسية أو سلوكية، مما يدفعهم إلى الانحراف عن الأداء الطبيعي لأعمالهم (مراد احمد: 2000، 18)

يرى جيبسون Gibson بأن الضغط "استجابة متكيفة تعدلها الفروق الفردية والعمليات النفسية، والتي تنشأ نتيجة عمل أو مواقف أو حدث بيئي يفرض على الفرد مطالب نفسية وجسدية عالية " (جابر: 2004، 28).

كما يتفق الباحثان إيفان سيفتس وماتسون (Ivancevich&Mattson) مع هذا التعريف حيث يعرفان الضغط على أنه "استجابة متكيفة تعدلها خصائص الشخص وعملياته النفسية والتي هي نتيجة عمل أو ظرف خارجي ينتج عنه خلل جسماني أو نفسي أو سلوكي لأفراد المنظمة" (حريم: 2004، 91).

يعد "هانز سيللي" من الرواد الأوائل الذين اكتشفوا وحددوا مفهوم للضغط وأعطاه اسمها الحالي (ضغط العمل , Job stress)، حيث تنطلق نظريته من مسلمة ترى أن الضغط متغير غير مستقل وهو استجابة لعامل ضاغط، يميز الشخص ويصفه على أساس استجابته للبيئة الضاغطة، وأن هناك استجابة أو أنماط معينة من الاستجابات يمكن الاستدلال منها على أن الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج (اسماعيل، الطاف: 2006، 6).

أما (خالد رشيد: 1997، 23) أن الضغوط هي تعبير عن حالة من الإجهاد العقلي أو الجسمي وتحدث نتيجة للحوادث التي تسبب قلقاً أو إزعاجاً أو تحدث نتيجة لعوامل عدم الرضا أو نتيجة للصفات العامة التي تسود بيئة العمل أو أنها تحدث نتيجة للتفاعل بين هذه المسببات جميعاً.

تتفق التعريفات السابقة على أن الضغوط المهنية هي استجابات جسمية ونفسية ناجمة عن بيئة العمل نتيجة مشكلات أو مواقف غير مألوفة أو دون المستوى التوافقي ينتهي بالعجز عن أداء المتطلبات البيئية والاجتماعية.

صنف ماك غراث (Mc grath) مصادر الضغط المهني إلى:

- الضغوط الناتجة عن البيئة المادية: يتعرض لها الفرد داخل المنظمة أثناء ممارسته مسؤولياته ومهام وظيفته، وتتضمن مصادر متنوعة قد تكون نفسية أو اجتماعية أو تقنية
- الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية: تظهر لدى الأفراد الذين يتفاعلون معا في مجالات العمل مع الزملاء.
- الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للفرد: تعزى إلى الخصائص الشخصية المتوارثة أو المكتسبة (فاروق: 2009، 308).

يركز في البحث الحالي على المصادر التنظيمية أكثر منه على المصادر الشخصية ويقصد بالمصادر التنظيمية لضغوط العمل تلك العوامل أو المتغيرات المتعلقة بالمنظمة والتي تكون مصدر ضغط للأفراد العاملين ومن أهم هذه المصادر:

- عبء الدور: يقصد بعبء العمل الزائد هو أن مهام الموظف ومتطلبات عمله تكون فوق طاقته وتحمله ويؤدي ذلك إلى الإرهاق الجسدي والنفسي وينتج عن ذلك عدم الرضا عن العمل، التوتر في العمل، انخفاض التقدير الذاتي وبالتالي تدهور في مستوى أدائه.
- صراع الدور: يعني به التعارض بين الواجبات والممارسات والمسؤوليات التي تصدر في وقت واحد من الرئيس المباشر للموظف، أو من تعدد التوجيهات عندما يكون الرؤساء المشرفون أكثر من شخص مما يشعره بعدم الاستقرار ويجعله يقع تحت ضغوط مستمرة وتستلزم إعادة توفيقها للتخلص من الضغط وهناك عدة صور من صراع الدور في المنظمات. ..(هيجان: 1998، 177).
- تقييم عدم المشاركة في اتخاذ القرارات: إن عدم مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات التي تتعلق بأعمال يمارسونها يعد تجاهلاً للاحتياجات الطبيعية للعاملين بوصفهم أفراداً بحاجة إلى التقدير واحترام الذات وإثباتها، ويقود أيضاً إلى انخفاض الروح المعنوية للعاملين، تحول دون الإبداع، وهي مصدر من مصادر ضغوط العمل للموظفين بسبب شعورهم بفقدان انتمائهم للمؤسسة التي يعملون بها (هيجان: 1998، 182).

- نقص الدعم الاجتماعي: الفرد يشعر بالأمان حين يجد بجواره صديق أو قريب يستطيع اللجوء إليه حينما يواجه صعوبة أو مشكلة أو يحتاج إلى مشورة، ومن هنا تأتي أهمية العلاقة الإنسانية بين المدير ومرؤوسيه، وجو الصداقة بين الزملاء في العمل لان ذلك من شأنه أن يخفف من مقدار الضغوط التي يواجهها الفرد، أي أن العلاقات التي يتمتع بها الفرد في بيئة العمل من شأنها التخفيف من مثيرات ضغوط العمل (جرينبرج، بارون: 2004، 260).
- الاتصالات: يقصد بالاتصالات السلوك الذي يتعلّق بأسلوب نقل المعلومات بين أفراد المنظمة، والتي غالباً ما ينظر لها بوصفها مهارة ينبغي توافرها في جميع المديرين، وأياً كان أسلوب تنظيم العمل بين الإدارة والعاملين فان الاتصال الواضح المبني على الثقة المتبادلة بين الطرفين يشكل عاملاً مهماً من تخفيف حدة الضغوط في بيئات العمل، لما يترتب عليه من زيادة لكفاءة الاتصال في المؤسسة، وإيجاد جو تعاوني يوثق بين علاقة الأفراد بمرؤوسيهم وزملائهم في العمل مهما كان نوع الاتصال رسمياً أو غير رسمي بين أفراد المنظمة قد ينشأ عنه تفاعل وبالتالي قد يثير الصراعات وصولاً إلى الضغوط (هيجان: 1998، 189).
- المصادر الشخصية: لنمط الشخصية (أ) والنمط (ب) وكذا مصدر التحكم للأفراد (داخلي - خارجي) دور في الإصابة بالضغوط المهنية، إضافة إلى الأهداف التي يسطرها الفرد وتوقعاته، إلى جانب ذلك العلاقات الشخصية التي يربطها الفرد بأفراد المؤسسة، وقد نقل هذه العلاقات بدرجة كبيرة إلى الحد الذي يمثل انفصال أو اغتراب من قبل الفرد (ماهر: 2002، 406)، وقد تكون الحالة النفسية أو البدنية احد مصادر الضغوط وكذا نوع الجنس ونوع المهمة المكلف داخل المنظمة.
- عدم التوافق بين قدرات الفرد وحاجات العمل من العوامل المؤدية لضغوط العمل، إذ يعد التعليم والخبرة من الخصائص الشخصية التي تؤثر في ضغوط العمل ومستوياتها لدى العاملين، لأن المعرفة والخبرة السابقة تمكنهم من التعامل مع الضغوط وتساعدهم على فهم الضغوط الجديدة وإدراكها ومعالجتها (القبلان: 2004، 112).

مراحل الضغط المهني:

يعتبر هانز سيلبي (Selye) من الأوائل الذين تحدثوا عن التجارب المتنوعة على الحيوان والإنسان وقد تبين أن التعرض المستمر للضغط النفسي يؤدي إلى حدوث اضطرابات في أنحاء الجسم

المختلفة مما يؤدي إلى ظهور الأعراض الذي أطلق عليها سيلبي اسم زملة أعراض التكيف العام وهذه الزملة تحدث من خلال ثلاث مراحل وهي:

المرحلة الأولى: وتسمى استجابة الإنذار في هذه المرحلة يستدعي الجسم كل قواه الدفاعية لمواجهة الخطر الذي يتعرض له فيحدث نتيجة التعرض المفاجئ لمنبهات لم يكن مهيباً لها وهي عبارة عن مجموعة من التغيرات العضوية الكيميائية، فترتفع نسبة السكر في الدم، ويتسارع النبض ويرتفع الضغط الشرياني، فيكون بالتالي الجسم في حالة استنفار وتأهب من أجل التكيف مع الفاعل المهدد.

المرحلة الثانية: وتسمى بمرحلة المقاومة فإذا استمر الموقف الضاغط فإن مرحلة الإنذار تتبعها مرحلة أخرى، وهي مرحلة المقاومة لهذا الموقف وتشتمل هذه المرحلة الأعراض الجسمية التي يحدثها التعرض المستمر للمنبهات والمواقف الضغطة التي يكون الكائن الحي قد اكتسب القدرة على التكيف معها، وتعتبر هذه المرحلة هامة في نشأة أعراض التكيف أو ما يسمى بالأعراض السيكوسوماتية ويحدث ذلك خاصة عندما تعجز قدرة الإنسان على مواجهة الموقف عن طريق رد الفعل التكيفي، ويؤدي التعرض المستمر للضغوط إلى اضطراب التوازن الداخلي مما يحدث مزيداً من الإفرازات الهرمونية المسببة للاضطرابات العضوية.

المرحلة الثالثة: وتسمى الإنهاك أو الإعياء، فإذا طال تعرض الفرد لضغوط متعددة لفترة أطول، فإنه سوف يصل إلى نقطة يعجز عن الاستمرار في المقاومة ويدخل في مرحلة الإنهاك ويصبح عاجزاً عن التكيف بشكل كامل في هذه المرحلة تنهار الدفاعات الهرمونية وتنقص مقاومة الجسم ويصاب جهازه العصبي ويسير المريض نحو الموت بخطى سريعة، وإذا توقف الأمر على العديد من الاستجابات التكيفية التي تساعد الفرد على حماية نفسه كلما تعرض إلى تغيرات ومواقف ضاغطة، فانخفاض درجة الحرارة أو زيادتها، وحالات الجوع والعطش والنشاط العضلي الزائد والتوتر الانفعالي كلها تؤدي إلى تغيرات في الكائن الحي نتيجة ما يسمى بحالة الضغط النفسي (هلال: 2000، 16).

- مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي:

المستشار كلمة مشتقة من الفعل استشار، يستشير، استشارة بمعنى النصيحة والتوجيه وهو المعاون على خلق موقف تعليمي أفضل، يشمل الجهود التي تبذل لتحسين وتكييف كل خدمة أو نشاط يؤثر على عملية التعليم والتعلم (العلوي: ب. ت، 165).

التوجيه: لغة مصدر مأخوذ من فعل وجه، ووجه الشيء بمعنى أداره إلى جهة ما، أما اصطلاحاً: فهو عملية سيكولوجية هدفها اقتراح اتجاه معين لدراسة التلاميذ حسب ما يستجيب لملاحظهم وحاجاتهم واهتماماتهم عند اختيار شعبة من شعب التعليم والتكوين في الوسط المدرسي أو برنامج من البرامج وفق إجراءات متعددة.

ويعرف التوجيه المدرسي والمهني أيضاً بأنه عملية إرشاد الناشئين على أسس علمية معينة كي يوجه كل فرد إلى نوع التعليم الذي يتفق وقدراته العامة واستعداداته الخاصة وميوله المهني (وزارة التربية: 2000، 38).

- مهام مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي:

حدد القانون التوجيهي للتربية الوطنية، والقانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين إلى أسلاك التربية الوطنية وكذا القرار رقم 827-91 المؤرخ في 13/11/1991 مهام مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي كما يلي:

- يمارس مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني نشاطه في المؤسسات التعليمية تحت إشراف مدير مركز التوجيه تقنياً، ومدير المؤسسة إدارياً وبالتعاون مع الناظر ومستشار التربية.
 - تتمثل نشاطات مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في مجال التوجيه خصوصاً فيما يلي:
 - مرافقة التلاميذ خلال مسارهم المدرسي وتوجيههم في بناء مشروعهم الشخصي وفق رغباتهم واستعداداتهم ومقتضيات التخطيط التربوي.
 - تقييم نتائج التلاميذ المدرسية وتحليلها وتبليغها للفريق التربوي بالمؤسسة.
 - الاطلاع على ملفات التلاميذ وعلى جميع المعلومات التي تساعد على ممارسة وظائفه من أجل معرفة نتائجهم ومسارهم الدراسي، مع إخضاعه إلى قواعد السر المهني.
 - المشاركة في مجالس الأقسام بصفة استشارية على أن يؤخذ برأيه في مجال تخصصه.
- تتمثل نشاطات مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في مجال البحث والمتابعة خصوصاً فيما يلي:

- ✓ القيام بالإرشاد النفسي والتربوي قصد مساعدة التلميذ على التكيف مع النشاط التربوي.
- ✓ متابعة التلاميذ الذين يعانون صعوبات من الناحية النفسية البيداغوجية قصد تمكينهم من مواصلة التمدرس.
- ✓ يشارك المستشارون الرئيسيون للتوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في تأطير عمليات التكوين التحضيري، وفي أعمال البحث التربوي التطبيقي.
- ✓ يشارك في إعداد مشاريع المؤسسات فيما يتعلق بمجال اختصاصه.

تتمثل نشاطات المستشار في مجال الإعلام خصوصاً فيما يلي:

- ✓ ضمان سيولة الإعلام وتنمية الاتصال داخل المؤسسات التعليمية، وإقامة مناوبات بغرض استقبال الأساتذة والتلاميذ والأولياء.
- ✓ تنشيط حصص إعلامية وتنظيم لقاءات بين التلاميذ والأولياء والمتعاملين المهنيين طبقاً لبرنامجهم بالتعاون مع مدير المؤسسة المعنية.
- ✓ تنظيم حملات إعلامية حول الدراسة والحرف والمناقص الجامعية والمهنية المتوفرة في عالم الشغل.
- ✓ تنشيط مكتب التوثيق والإعلام في المؤسسات التعليمية بالاستعانة بالأساتذة ومساعدتي التربية وتزويده بالوثائق التربوية قصد توفير الإعلام الكافي للتلاميذ.

7- الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية:

• منهج الدراسة الميدانية:

تهدف الدراسة الحالية معرفة الفروق بين مجموعات من مستشاري التوجيه المدرسي والمهني في مستوى الضغوط فاستخدم الباحثان فيها المنهج الوصفي المقارن الذي لا يقتصر على جمع البيانات وتبويبها في جداول فقط، بل تفسيرها وتحليلها واستخراج النتائج ذات الدلالة والصلة بفرضيات الدراسة الحالية.

• مكان الدراسة الأساسية ومدتها:

أجريت الدراسة الأساسية خلال الثلاثي الثاني من السنة الدراسية 2013 - 2014 بولاية غليزان ومستغانم.

• مجتمع وعينة الدراسة الأساسية وأداتها:

يمثل مستشاري التوجيه المدرسي والمهني بولايتي غليزان ومستغانم أفراد مجتمع البحث الحالي المقدر عددهم بـ 80 مستشاراً تابعاً لمديرتي التربية للولائتين السابقين، سحب من مجتمع البحث الحالي عينة الدراسة الأساسية بواقع 72 مستشاراً أي ما نسبته 90% من حجم مجتمع الدراسة ككل، تتراوح أعمارهم ما بين 25 سنة و 48 سنة، يتوزعون حسب الجنس إلى: 29 ذكور (40%)، 43 إناث (60%)، وحسب ولاية العمل إلى: 33 بولاية غليزان (46%)، 39 بولاية مستغانم (54%)، وحسب الشهادة المتحصل عليها إلى: 45 علم النفس (59%)، 18 علم الاجتماع (25%)، 9 شهادة أخرى (13%)، يعملون تحت نفس الظروف المهنية بصفة عامة، فهم بذلك يمثلون مجتمع البحث.

للحصول على معطيات الدراسة الكمية طبق الباحثان مقياس الضغوط المهني (SPP10) المصمم من طرف العالم والمترجم إلى اللغة العربية من طرف الباحثان بمعونة أساتذة مختصين في الترجمة، وقد أختار الباحثان العمل على هذه النسخة من بين النسخ والمقاييس الأخرى التي تقيس الضغوط، لأنها لم تقتصر على شمولية خصائصها السيكومترية فقط، بل تبقى النسخة الأكثر اقتصادية من منطلق عدد البنود (Cohen S Willianson, 1988)، ولديها حساسية جيدة للتمييز (Bruchon, Schwitzen, 1994)، واتساق داخلي مرضٍ ما بين 0.78 و 0.87 (Kolech m, 2002) و (Cohen S Willianson, 1988)، ويتمتع بصدق البناء وقد دلت دراسات على علاقة سلبية بين الضغط المدرك والرضا المهني، الصحة الجسمية والعقلية (Williams, 2000)، ومقياس تقدير الذات (Guinn B, Uincar, 2002).

8- نتائج الدراسة الميدانية وتحليلها ومناقشة الفرضيات:

نتائج الفرضية الفرعية الأولى:

نص الفرضية: لا توجد فروق في الضغط المهني لدي مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي تعزى إلى مكان العمل.

استخدم الباحثان تحليل التباين بحساب النسبة ف لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطي مجموع درجات مستشاري التوجيه المكونين لعينة البحث العاملين في ولاية غليزان والعاملين في ولاية مستغانم في مقياس الضغوط المدركة، كما يلي في الجداول التالي:

جدول رقم (01): متوسطات درجات مجموعتي العاملين بـغليزان والعاملين بمستغانم في درجات المقياس.

مكان العمل	عدد الأفراد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة ف المحسوبة	قيمة ف ^{0.05} الجدولية (70، 1)
غليزان	33	18.15	6.41	0.61	3.97
مستغانم	39	17.05	5.54		
المجموع	72	17.55	6.24		

تبين النتائج الموضحة في الجدول رقم (01) الفروق بين متوسطات درجات المجموعتين الممثلتين لمتغير مكان العمل في الضغوط المهنية، فكان متوسط درجات العاملين في ولاية غليزان في مقياس الضغوط المدركة هو 18.15 بانحراف معياري قدره 6.41، مقابل متوسط درجات والعاملين في ولاية مستغانم قدر بـ 17.05 بانحراف معياري قدره 5.54، ما يدل على أن مجموعة العاملين في ولاية غليزان أكثر تشنناً ويمتوسط حسابي أكبر من متوسط مجموعة العاملين في ولاية مستغانم الأقل تشنناً، ولمعرفة دلالة الفروق بين المتوسطات عمد الباحثان إلى استخدام تحليل التباين أحادي الاتجاه لدرجات المستشارين أفراد عينة البحث العاملين في ولاية غليزان والعاملين في ولاية مستغانم في مقياس الضغوط المدركة فكانت قيمة ف = 0.61، وبالرجوع إلى جدول الدلالة الإحصائية للنسبة الفئوية عند درجات حرية البسط 1 ودرجات حرية المقام 70 كانت قيمة ف الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 هي 3.97، ف المحسوبة (0.61) أصغر من ف الجدولية (3.97)، وعليه فقيمة ف في هذه الحالة غير دالة إحصائياً، وبالتالي نقبل الفرض الصفري للبحث القائم على عدم وجود فروق بين درجات أفراد عينة البحث العاملين في ولاية غليزان والعاملين في ولاية مستغانم في مقياس الضغوط المدركة، وإن وجدت فروق فقد ترجع إلى الصدفة.

نتائج الفرضية الفرعية الثانية:

نص الفرضية: لا توجد فروق في الضغط المهني لدي مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي تعزى إلى الجنس.

يعرض الجدول أدناه الفروق بين متوسطات درجات مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي الذكور والإناث في مقياس الضغوط المدركة كما يلي:

جدول رقم (02): متوسطات درجات مجموعتي الذكور والإناث في مقياس الضغوط المدركة.

الجنس	عدد الأفراد	المتوسط	الإرتداد المعياري	قيمة ف المحسوبة	قيمة ف ^{0.05} (1، 70) الجدولية
ذكور	29	15.93	4,48309	22.25	3.97
إناث	43	21.00	4,66213		
المجموع	72	17.55	6.24		

ينضح من الجدول رقم (02) أن متوسط درجات الذكور في مقياس الضغوط يقدر بـ 15.93، بانحراف معياري قدره 4.48 أقل من متوسط الإناث المقدر بـ 21، بانحراف معياري قدره 4.66، ولمعرفة دلالة هذه الفروق قام الباحث بحساب قيمة ف فكانت قيمة ف المحسوبة هي 22.25 للفروق بين الذكور وإناث في مقياس الضغوط، وبالرجوع إلى جدول الدلالة الإحصائية للنسبة الفاتية عند درجات حرية البسط 1 ودرجات حرية المقام 70 نجد قيمة ف الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 هي 3.97، وعليه تكون ف المحسوبة أكبر من ف الجدولية، فقيمة ف دالة إحصائياً عند المستوى 0.05، وبالتالي نرفض الفرض الصفري للبحث القائم على عدم وجود فروقاً جوهرية بين أفراد عينة البحث الذكور والإناث في مقياس الضغوط مما يدل على وجود فروق جوهرية لا ترجع إلى الصدفة؛ هذه الفروق هي لصالح الإناث بمتوسط أكبر من الذكور، وبعد حساب حجم تأثير عامل الجنس على ظهور الضغوط لدى مستشاري التوجيه، كان مربع معامل إيتا (μ^2) الذي هو نسبة مجموع المربعات بين المجموعات إلى مجموع المربعات الكلي ويساوي 0.24، أي عامل الجنس لدى أفراد عينة الدراسة الأساسية يؤثر في مستوى الضغوط لديهم بنسبة كبيرة جداً تقدر بـ 24% من مجموع العوامل التي تؤثر في ذلك.

وقد تبين من خلال استقراء البحوث والدراسات التطبيقية الأمبريقية السابقة التي تمت للكشف عن الفروق بين الجنسين، اتضح تباين فئتين: الفئة الأولى تقر بعدم وجود فروق جوهرية بين الجنسين في عدة جوانب من جوانب المؤثرة بصورة مباشرة في الشخصية لديهم وحيثهم بصفة عامة، أرجع الباحثون عدم وجود هذه الفروق إلى عوامل منها دور الأسرة العربية الحديثة بصفة عامة والتي أصبحت تشجع الإناث والذكور على حدٍ سواء،

في المقابل كشفت نتائج دراسات باحثي الفئة الثانية عن وجود فروق بين الجنسين لصالح أحد الجنسين حسب السمة المدروسة، أرجعها الباحثون في هذا المجال إلى عوامل منها تعدد المسؤوليات الاجتماعية الملقاة على عاتق المرأة العاملة خاصة في مجال التوجيه فهي تتعامل مع

مدير المؤسسة وتلاميذها وأساتذتها وأولياء أمور التلاميذ من جهة، ومع مدير مركز التوجيه ومدير التربية من جهة أخرى، هذا بالإضافة إلى مسؤولية البيت والمجتمع الذي تنتمي إليه عامة، فظروف التنشئة الاجتماعية التي تعيشها الأنثى تختلف عن تلك التي يعيشها الذكر في المجتمعات العربية خاصة، كخلاصة لما ذكر الفروق بين الجنسين إحدى أكثر القضايا المثيرة للجدل في العديد من البحوث النفسية، التي يقوم البعض منها على التقييد بالأبعاد الجنسية الجامدة، وتفتح البعض الآخر وتسليمه بضرورة التخلي عن مثل هذه المعتقدات التقليدية، كما ترتبط فكرة البحث في الفروق بين الجنسين بضرورة التسليم بتدخل عدة عوامل ومتغيرات قد تعطي الغلبة لأي نوع، أو تلغي الفروق بينهما منها طبيعة التركيبة الاجتماعية التي ينتمي إليها الجنسين والإطار الحضاري والثقافي لهذه المجتمعات.

نتائج الفرضية الفرعية الثالثة:

نص الفرضية: توجد فروق في الضغط المهني لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي تعزى إلى الخبرة لصالح المستشارين الجدد.

يعرض الجدول أدناه الفروق بين متوسطات درجات مستشاري التوجيه المدرسي والمهني على مقياس نمط الضغوط المدركة كما يلي:

جدول رقم(03): متوسطات درجات مجموعات التخصص الأكاديمي في مقياس الضغوط المدركة.

الخبرة المهنية	عدد الأفراد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة ف المحسوبة	قيمة ف ^{0.05} الجدولية (67,4)
أقل من 05 سنوات	26	15.19	6.04	1.72	2.50
من 06 إلى 10 سنوات	19	18.63	4.28		
من 11 إلى 15 سنة	16	19.06	7.07		
من 16 إلى 19 سنة	10	18.90	5.52		
أكثر من 20 سنة	01	21.00	//		
المجموع	72	17.55	6.24		

تشير النتائج بالجدول رقم (03) إلى الفروق بين متوسطات درجات مستشاري عينة البحث حسب تخصص الدراسة في مقياس الضغوط المهنية، فكان أعلى متوسط قدر بـ 21.00 لدى ذوو خبرة مهنية تفوق 20 سنة، يليه متوسط ذو الخبرة ما بين 11 و 15 سنة المقدر بـ 19.06، وانحراف معياري قدره 7.07، ويليه متوسط ذو الخبرة ما بين 16 و 19 سنة المقدر بـ

18.90 بانحراف معياري قدره 5.52، فمتوسط ذوو الخبرة ما بين 6 و10 سنوات المقدر بـ 18.63 بانحراف معياري قدره 4.28؛ وفي الأخير درجات ذوو الخبرة المهنية أقل من 5 سنوات التي قدر متوسط درجات أفرادها بـ 15.19 بانحراف معياري قدره 6.04، ولمعرفة دلالة هذه الفروق قام الباحثان بحساب قيمة ف فكانت $F=1.72$ للفروق بين المستشارين المكونين لعينة البحث حسب خبرتهم المهنية في مقياس الضغوط المهنية، وبالرجوع إلى جدول الدلالة الإحصائية للنسبة الفئوية عند درجات حرية البسط 4 ودرجات حرية المقام 67 نجد قيمة ف الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 هي 2.50، وعليه تكون ف المحسوبة أصغر من ف الجدولية، إذن قيمة ف غير دالة إحصائياً عند المستوى 0.05، وبالتالي نقبل الفرض الصفري للبحث القائم على عدم وجود فروقاً جوهرية بين أفراد عينة البحث حسب خبرتهم المهنية في مقياس الضغوط وإن وجدت فقد ترجع إلى الصدفة.

نتائج الفرضية الفرعية الرابعة:

نص الفرضية: توجد فروق في الضغط المعني لدي مستشاري التوجيه المدرسي والمهني تعزى إلى التخصص لصالح أصحاب التخصصات الأخرى.
يعرض الجدول أناه الفروق بين متوسطات درجات مستشاري التوجيه المدرسي والمهني على مقياس نمط الضغوط المدركة كما يلي:

جدول رقم (04): متوسطات درجات مجموعات التخصص الأكاديمي في مقياس الضغوط المدركة.

التخصص	عدد الأفراد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة ف المحسوبة	قيمة ف ^{0.05} (2، 69) الجدولية
علم النفس	45	16.86	6.09	4.50	3.13
علم الاجتماع	18	21.00	0.00		
تخصصات أخرى	9	19.67	5.07		
المجموع	72	17.55	6.24		

تشير النتائج بالجدول رقم (04) إلى الفروق بين متوسطات درجات مستشاري عينة البحث حسب تخصص الدراسة في مقياس الضغوط المهنية، فكان أعلى متوسط قدر بـ 21.00 بانحراف معياري قدره 0.00 لدى شعبة علم الاجتماع، يليه متوسط تخصصات أخرى المقدر بـ 19.67 بانحراف معياري قدره 5.07؛ وفي الأخير درجات شعبة علم النفس التي قدر متوسط درجات تلاميذها بـ 16.86 بانحراف معياري قدره 6.09، ولمعرفة دلالة هذه الفروق قام الباحثان

بحساب قيمة ف فكانت ف=4.50 للفروق بين المستشارين المكونين لعينة البحث حسب تخصصهم الأكاديمي في مقياس الضغوط المهنية، وبالرجوع إلى جدول الدلالة الإحصائية للنسبة الفائتية عند درجات حرية البسط 2 ودرجات حرية المقام 69 نجد قيمة ف الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 هي 3.13، وعليه تكون ف المحسوبة أكبر من ف الجدولية، إذن قيمة ف دالة إحصائياً عند المستوى 0.05، وبالتالي نرفض الفرض الصفري للبحث القائم على عدم وجود فروقاً جوهرية بين أفراد عينة البحث حسب تخصصهم الأكاديمي في مقياس الضغوط ونقبل فرض البحث، أي وجود فروق جوهرية لا ترجع إلى الصدفة، هذه الفروق هي لصالح أصحاب تخصص علم الاجتماع بمتوسط حسابي أكبر، بعد حساب حجم تأثير العوامل المكونة للإطار الجوهري للمتغير المستقل في البحث الحالي يتضح أن تخصص مستشاري التوجيه عينة البحث تؤثر على مستوى الضغوط لديهم بنسبة فوق المتوسط تقدر ب 11.5% من مجموع العوامل التي تؤثر فيهم، أي أن شعبة الدراسة وما يقدمه الرضا عنها من إحساس وشعور بالثقة، والارتياح والرغبة في متابعة تخصص دراسي معين وجدت ملائمة لأهداف وقدرات واهتمامات ورغبات الطالب، وفي تكونه الأكاديمي المتمثل أساساً في السعي للتخطيط وبذل الجهد المضاعف لتحسين ورفع الأداء التربوي وحل المشاكل المهنية خاصة وتقادي الضغوط مهما كان مصدرها ونوعها.

في ضوء النتائج المتوصل إليها من هذه الدراسة يقترح الباحثان إجراء دراسات مشابهة تتناول بالتفصيل كل نوع من الضغوط المهنية مع ضرورة استخدام إلى جانب المنهج الإحصائي منهج دراسة الحالة والتحليل الكيفي للبيانات، وكذلك ضرورة تخفيف العبء الإداري على مستشار التوجيه ليتمكن من مواصلة مهنته كمرشد نفسي أولاً قبل أن يكون إدارياً لا يقتصر عمله سوى على ملأ بطاقات التقييم بالأرقام الجافة، مع فتح قنوات الحوار مع مستشار التوجيه المدرسي فهو كذلك بحاجة إلى جلسات إرشادية توجيهية لأنه إنسان بالدرجة الأولى.

المراجع

- 1- احمد فاروق محمد صالح (2009) اثر المتغيرات الشخصية والتنظيمية في ضغط العمل، المؤتمر العلمي العشرون، كلية الخدمة الاجتماعية، مصر، جامعة الفيوم.
- 2- اسماعيل طه، الطاف ياسين (2006) الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق المهني لدى أساتذة الجامعة، مجلة البحوث التربوية والنفسية، ع(12)، بغداد.
- 3- جرينبرج وآخرون (2004) إدارة السلوك في المنظمات، تعريب ومراجعة رفاعي ويسبوني، عمان، دار زهران للنشر والتوزيع.

- 4- حسين حريم (2004) السلوك التنظيمي سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، عمان، دار الحامد للنشر والتوزيع.
- 5- خالد محمد رشيد (1997) الضغوط المهنية التي تقابل معلمي الفئات الخاصة بالضفة الغربية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم التربوية، جامعة النجاح الوطنية.
- 6- الخنيلة، هند ماجد (1997) مصادر ضغوط العمل كما يدركها العاملون في التعليم الجامعي، مجلة جامعة الملك سعود، م(9) ع(1)، العلوم التربوية والإسلامية، ص ص 85-112.
- 7- علي عسكر (2000) ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، ط 2، الكويت، دار الكتاب الحديث.
- 8- فاروق عبده فلية، السيد عبدالمجيد (2009) السلوك التنظيمي في المؤسسات التعليمية، ط2، الأردن، دار النشر والتوزيع.
- 9- القبلان نجاح (2004) مصادر الضغوط المهنية في المكتبات الأكاديمية في المملكة العربية السعودية، الرياض، مكتبة الملك فهد.
- 10- شاكر جابر الله الخشالي، أياد فاضل محمد التميمي (2004) اثر خصائص العمل على الإجهاد الوظيفي للعاملين: دراسة ميدانية في المستشفيات الأردنية الخاصة، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، م(7)، ع(1)، عمان.
- 11- ماهر احمد (2002) السلوك التعليمي:مدخل بناء المهارات، ط8، الاسكندرية، الدار الجامعية.
- 12- محمد الطيب العلوي (بدون تاريخ) التوجيه والإدارة في المدارس الجزائرية، ج1، الجزائر، دار العلوم للنشر والتوزيع.
- 13- مراد احمد محمد (2000) أثر ضغوط الوظيفة على الولاء التنظيمي دراسة حالة معلمي المدارس الحكومية محافظة الزرقاء، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأردن.
- 14- هلال، محمد (2000) مهارات إدارة الضغوط، القاهرة، الانجلو المصرية.
- 15- الهنداوي وفيه احمد (1994) استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل، مجلة الإداري، م(16)، ع(58)، مسقط، عمان.
- 16- هيجان عبد الرحمن (1998) ضغوط العمل مصادرها ونتائجها وكيفية إدراكها، الرياض، معهد الإدارة العامة.
- 17- وزارة التربية الوطنية (2000) سند تكويني لفائدة مديري مؤسسات التعليم الثانوي والإكمالي، المعهد الوطني لتكوين مستخدمي التربية وتحسين مستواهم، الجزائر، الديوان الوطني للمطبوعات المدرسية.

- 18-** Bruchon-Schweitzer M, Dantzer R. (1994) Introduction à la psychologie de la santé. Paris, PUF.
- 19-** Bruchon-Schweitzer ML (2002) Psychologie de la santé Modèles, concepts et méthodes, Paris, Dunod.
- 20-** Claire EdeyGamassou (2004) Prévenir le stress professionnel et promouvoir l'implication au travail, un enjeu de gestion des ressources humaines, Les cahiers du CERGOR , niversité de Paris 1, GestionSorbonne, , Paris
- 21-** Cohen S, Williamson G (1988) Perceived stress in a probability sample of the United States. In S. Spacapan & S. Oskamp (Eds.). The social psychology of health: Claremont Symposium on applied social psychology. Newbury Park, CA: Sage.
- 22-** Dua, J, K (1994) Job Stressors and Their Effects on Physical Health *Journal of Emotional Health and Job Satisfaction in a University*. Educational Administration. 32, No. I, 59-78.
- 23-** Gadea. C, Cercle. A (2004) Le stress perçu et son évaluation en milieu professionnel: Intérêts et limites de l'échelle PSS. In Lancry A, Lemoine C. (Eds) La personne et ses rapports au travail, Paris, L'Harmattan.
- 24-** Guinn. B, Vincent. V (2002) Determinants of coping responses among Mexican American adolescents, *Journal of School Health*, 72, 152-156.
- 25-** Hu. L, Bentler. PM (1999) Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling*, 6, 1-55
- 26-** Koleck. M, Quintard. B, Tastet. S (2002) French validation of the Perceived Stress Scale: the construct validity. 16e Conférence de l'European Health Psychology Society. Lisbonne, Portugal.
- 27-** Williams. E.S, Konrad. T.R, Sceckler. W.E, Pathman. D.E, Linzer. M, McMurray.J.E, Gerrity. A (2000) Understanding physicians' intentions to withdraw from practice: The role of job satisfaction, job stress, mental and physical health. *Health Care Management Review*, 26, 9-21.