

مجلة العلوم القانونية والاجتماعية

Journal of legal and social studies

Issn: 2507-7333

Eissn: 2676-1742

الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني

- دراسة ميدانية بولاية تلمسان -

Satisfaction au travail des conseillers scolaires et du conseil

-Une étude de terrain dans la province de Tlemcen-

بن عيسى عبد الحكيم^{1*}، زواري احمد خليفة²

¹ جامعة الوادي (الجزائر)، benaissaa-bdelhakim@uni-eloued.dz

² جامعة الوادي (الجزائر)، khalifa-zouariahmed@univ-eloued.dz

تاريخ النشر: 2020/09/ 01

تاريخ القبول: 2020/07/27

تاريخ ارسال المقال: 2020/06/24

* المؤلف المرسل

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي بولاية تلمسان، والتحقق ما فيما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بينهم تبعاً لمتغيرات ديموغرافية المتمثلة في نوع الجنس، وسنوات الخبرة المهنية، حيث تم تطبيق في هذه الدراسة استبيان الرضا الوظيفي على عينة مؤلفة من 31 مستشاراً ومستشارة توجيه وإرشاد مدرسي ومهني، وقد أسفرت النتائج كالتالي:

➤ مستوى الرضا الوظيفي مرتفع لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني لولاية تلمسان فيما يخص بالعلاقات المهنية والمكانة الاجتماعية، ومنخفض فيما يخص بالراتب الشهري وفرص الترقية المنوطة به وطبيعة عمله.

➤ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد باختلاف نوع الجنس.

➤ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد باختلاف سنوات الخبرة المهنية.

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي ; مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ; المؤسسات التربوية الجزائرية ; التوجيه المدرسي.

Résumer ;

L'objectif de cette étude relever le niveau de satisfaction fonctionnelle chez des conseillers d'orientation à wilaya de Tlemcen et vérifier s'il y a des différences statistiques selon des variables démographiques, le mode de sexe et les années d'expérience professionnelle. On applique dans cette étude un questionnaire de satisfaction fonctionnelle sur un échantillon de 31 conseiller d'orientation et les résultats sont comme suit ;

➤ Le niveau de satisfaction fonctionnelle est élevé chez les conseillers d'orientation scolaire et professionnel de wilaya de Tlemcen et à propos des relations professionnelles et la place sociale, et il diminue à propos de salaire mensuel et la chance de promotion de l'échelle et la nature de travail.

➤ Il n'y a aucune différence statistique dans le degré de désattribution fonctionnelle chez les conseillers d'orientation par les différents modes de sexe.

➤ Il n'y a aucune différence statistique dans le degré de désattribution fonctionnelle chez les conseillers d'orientation par les différents des années d'expérience fonctionnelle.

Keywords: Satisfaction au travail ; orientation scolaire et orientation professionnelle ; établissements d'enseignement algériens ; orientation scolaire

مقدمة:

يعتبر مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني احد الركائز الأساسية في العملية التربوية التي من أهدافها عمليتي التوجيه والإرشاد ولأسباب متعددة يتعرض مستشارو التوجيه إلى بعض الظروف التي تحول دون القيام بالدور الكامل وبشكل فعال، الأمر الذي يساهم توليد الإحساس بالنقص والعجز عن القيام المنوطة به وبالمستوى المنشود، بالإضافة إلى الآثار السلبية الخطيرة التي يتركها على توجيه الطلاب. إن الشعور بهذا العجز مع استنفاد الجهد يؤدي به إلى حالة من الإنهاك الانفعالي والاستنزاف النفسي ومن ثم الإحساس بعدم الرضا وهو ما يشير إلى مدى الإشباع الذي يحققه العمل أو الوظيفة لحاجيات الفرد المادية أو المعنوية وهذا الإشباع يولد للفرد مشاعر وجدانية ايجابية اتجاه عمله وقد تكون المشاعر سارة موجهة نحو المحصلة العامة للعمل أو موجهة نحو جانب محدد منه كالرضا عن الراتب والمزايا المادية أو طبيعة العمل ومحتواه كالشعور بالإنجاز والنقد أو التقدير، سواء أكان الرضا الوظيفي كلياً أو جزئياً يمس جوانب معينة من مستشار التوجيه ومن الأمور المسلم بها أن نجاح العمل أيا كان نوعه يتطلب درجة عالية من الارتياح لاسيما في مجال التربية والتعليم، لهذا جاءت هذه الدراسة للتوضيح والبحث عن أهم العوامل التي تؤثر في رضا هذه الفئة نحو وظيفتهم أو عملهم.

إشكالية الدراسة:

عرف التوجيه تطوراً بارزاً في الدول المتقدمة مما أدى إلى إنجاز نماذج جديدة للتدخل والعمل محوراً أساسياً للتلميذ من خلال إعداده لميادين الحياة المختلفة، على أن أساس التوجيه الفعال لا يقتصر على تقييم الإنجاز والتحصيل الدراسي فحسب بل يتعدى الأمر ذلك إلى دراسة تطور وتنمية استعدادات التلميذ واستثمارها في مواقف معينة مما يساعدهم على وحيه أنفسهم ذاتياً، التوجيه يعد خدمة نفسية تربوية، ومن هذا المنطلق ونظراً لأهمية وقيمة التوجيه ومهام المكلف به وهو ما يعرف بمستشار التوجيه المدرسي في المؤسسات التربوية ارتأت الدولة الجزائرية وخصوصاً القائمين على العملية التربوية إلى إعداد مستشار للتوجيه للقيام بالأعمال المنصوص عليها من خلال تكوينهم علمياً وعملياً ومهنياً، إلا أن مع كل هذا الاهتمام يوجد عدة نقائص بحيث نرى أن عدة مؤسسات تربوية لا تدخل ضمن نطاق عمل المستشار ألا وهي المدارس الابتدائية التي ينبغي الاهتمام بها بصفة كبيرة حيث تعتبر القاعدة الأولى للبناء العلمي للطفل، أما في المؤسسات التعليمية الأخرى نجده باسم المنصب فقط حيث انه لا يمارس مهامه بالشكل المطلوب أو حسب المناشير الوزارية المقررة من طرف وزارة التربية والتعليم، ومن هنا يمكن القول أن الاهتمام بالإعداد العلمي والتدريب الفني لمستشار التوجيه وتحليله بالصفات اللازمة ضرورة حتمية على أن لا يحتل هذا المنصب وهو غير راض به ولا يشعر بالاستقرار فيه.

هناك بعض من الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي لدى مستشار التوجيه والتي اقتصرت على الجوانب المادية والبيئية فقط، ومن بينها دراسة أجراها كامبر واستفدل (1979) حيث هدفت الى الكشف عن الضغوط المهنية لدى هاته الفئة والتي تتركه غير راض عن عمله من حيث كثرة الاجتماعات التي تستغرق وقتاً طويلاً. (مقدم سهيل، 1999، ص35)

ودراسة إبراهيم احمد (1990) تحت عنوان "العلاقات الإنسانية واختلاف وجهات نظر الموجهين نحو أداء عملهم" والتي هدفت إلى الكشف عن أداء عمل المستشار والفئات التي يتعامل معها وقد ركز على بعض العوامل المؤدية إلى التعرف على رضاه عن عمله و عدم رضاه ويجب إيجاد الحلول المناسبة لرفع كفاءاته وإثراء وظيفته في العملية التعليمية. (أبو عطية، 1983، ص27)

كذلك دراسة الموسوي (1995) تحت عنوان "الرضا المهني عند الموجه التربوي عند الموجه التربوي في مدارس الثانويات في دولة الكويت" والتي هدفت إلى البحث عن العوامل المؤدية إلى الرضا المهني عند الموجه التربوي والتي تم توضيحها في بعض العناصر أهمها نظام الحوافز والراتب عن النشاطات التي يتم التوصل إليها والمتعلقة بتحقيق الرضا المهني لدى مستشار التوجيه وهي إعادة النظر في هذه العناصر مع توفير مكان مناسب للعمل. (عطية محمود، 1954، ص42)

وانطلاقاً مما ورد ذكره مسبقاً فإن دراستنا ستحاول إلقاء الضوء على الجوانب الأخرى المؤثرة كالجانب الديموغرافي الذي يمكن أن يكون له تأثير على الرضا المهني لدى هاته الفئة المتمية إلى ولاية تلمسان، منه نطرح التساؤلات التالية:

- ما مستوى الرضا الوظيفي لدى مستشاري ومستشارات التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بولاية تلمسان؟.
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني باختلاف نوع الجنس؟.
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني باختلاف الخبرة المهنية؟.

الفرضيات:

- لدى مستشاري ومستشارات التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بولاية تلمسان مستوى مرتفع من الرضا الوظيفي.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني باختلاف نوع الجنس.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني باختلاف الخبرة المهنية.

أهداف الدراسة:

- لكل دراسة هدف يسعى الباحث إلى تحقيقه والوصول إليه حتى تكون دراسة لها قيمة وتمثل أهداف دراستنا في:
- محاولة الكشف عن مستوى الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد بولاية تلمسان.
- التعرف على أسباب الفروقات في الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد بولاية تلمسان.
- الكشف عما إذا كان مستوى الرضا الوظيفي يتأثر بمتغيرات البحث والتي تمثلت في (نوع الجنس، سنوات الخبرة المهنية).

– الإجابة على تساؤلات البحث وفرضياته.

أهمية الدراسة:

ترجع أهمية الدراسة إلى أنها تتطرق إلى موضوع هام ألا وهو الرضا عن الوظيفة وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية، باعتبار أن الرضا يحتل مكانة هامة في رفع المستوى الأدائي للفرد العامل في مختلف القطاعات، كما انه مؤشر هام على مدى فاعلية أي مؤسسة، وعلى حد العلم لم يتم التطرق إليه مسبقا في بيئتنا الجزائرية، إضافة إلى أن هذه الدراسة تشمل فئة مهنية تقدم خدمات لا يمكن التقليل من أهميتها (توجيه، إرشاد، إعلام، متابعة وتقييم، إنجاز دراسات... الخ) وهذا في قطاع التربية الذي هو بحاجة ماسة إلى هذا النوع من الدراسات وذلك من خلال التعرف على مستوى الوظيفي والوقوف على عوامله ودرجة أهميتها بالنسبة لمستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

التعريفات الإجرائية لمفاهيم الدراسة:

أ. الرضا الوظيفي: عرفه احمد صقر عاشور بأنه "حالة نفسية عند درجة إحساس الفرد بالسعادة في عمله. (فهد ابراهيم، 1996، ص24)

هو الدرجة التي يحصل عليها المستشار من خلال الإجابة على مقياس الرضا الوظيفي، الرضا الوظيفي يمثل الاستجابات النفسية والعاطفية السلبية والايجابية من الموظف اتجاه جوانب عديدة من مهامه ومسؤولياته وعن أدائه أو بيئة عمله (درجة الأجر، درجة الترقية، درجة العلاقة مهنية مع الزملاء...).

ب. مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني: هو شخص يعمل في مؤسسة تربوية تعليمية (مؤسسات التعليم الثانوي) ويعتبر من الطاقم الإداري حيث انه يعمل تحت سلطة المدير وتحت تسيير مدير مركز التوجيه المدرسي والمهني، يقوم بعملية إعلام التلاميذ بكل ما يتعلق بالمسار الدراسي وتوجيههم إلى التخصص المناسب.

ج. المؤسسات التربوية الجزائرية: ونقصد به كل مؤسسات التعليم الثانوي بولاية تلمسان.

د. التوجيه المدرسي: هو إرشاد التلاميذ والسير بهم نحو الدراسة التي تتفق مع ميولهم ومواهبهم واستعداداتهم وقدراتهم العقلية والنفسية مع مراعاة الأهداف البيداغوجية.

1. الإجراءات الميدانية للدراسة

1.1. منهج الدراسة:

منهج البحث هو ما يقوم به الباحث للحصول على نتائج لدراسته ومنهج البحث بهذا المعنى عملية منظمة غرضيه والإجراءات المستخدمة ليست أنشطة عشوائية ولكنها عمليات يتم التخطيط لها بعناية، ويمكن القول أن منهج البحث هو التصميم أو الخطة التي يضعها الباحث للحصول على البيانات وتحليلها بغرض الوقوف على طبيعة مشكلة من المشكلات. (رجاء أبو علام، دس، ص3)

استعمل في هذه الدراسة المنهج الإحصائي الاستدلالي حيث له فوائد علمية في توضيح المعلومات وتصنيفها وتبويبها وتحليلها، ويزر هذا المنهج كأداة ناجحة وأسلوب قوي تعتمد معظم المناهج والطرق فهو يساعدنا على

تبسيط البيانات التي قد تكون كبيرة ومعقدة بالإضافة إلى ما يقدمه من معالجات إحصائية متنوعة في إطار التحقق من الفرضيات.

2.2. مجتمع وعينة الدراسة:

أجريت الدراسة الميدانية في مركز التوجيه المدرسي والمهني الواقع بحي سليمان شارع السلامة-ولاية تلمسان ومركز التوجيه المدرسي والمهني الكائن بدائرة الرمشي ولاية تلمسان. حيث تم اختيار العينة بطريقة مقصودة ضمت (31) مستشارا ومستشارة، وهي موزعة حسب الجنس وسنوات الخبرة المهنية في الجدول التالي.

جدول 1: يوضح توزيع العينة حسب الجنس.

الجنس	المجموع	النسبة المئوية
ذكر	18	58%
أنثى	13	42%
المجموع	31	100%

يتضح من خلال الجدول رقم 1 أن عدد الذكور في عينة الدراسة يفوق عدد الإناث، حيث بلغت نسبة الذكور 58% بينما نسبة الإناث 42%.

جدول رقم 2: يوضح توزيع العينة حسب سنوات الخبرة المهنية.

سنوات الخبرة	المجموع	النسبة المئوية
من سنة إلى 10 سنوات	12	39%
من 11 فما فوق	19	61%
المجموع الكلي	31	100%

يتضح من خلال الجدول رقم 2 أن مجمل عدد مستشاري التوجيه والإرشاد ذو خبرة مهنية من 11 فما فوق، بنسبة 61%.

3.2. أداة جمع بيانات الدراسة:

لقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على استبيان يقيس الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المستنبط من استبيان الرضا الوظيفي لعبد الرحمان صالح الأزرق لمعلمي المرحلة الأساسية بالجمهورية الليبية مع إدخال بعض التعديلات ليتناسب مع مجتمع الدراسة وعينتنا، والذي يحتوي على مجموعة من الأسئلة المرتبة ترتيبا تسلسليا حول موضوع الرضا الوظيفي، يقدم لمستشار التوجيه والإرشاد للحصول على أجوبة للأسئلة الواردة فيه، يحتوي هذا الاستبيان على (46) بندا موزعة في (8) أبعاد، حيث يضم البعد الأول (المكانة الاجتماعية)، والبعد الثاني (فرص الترقية)، والبعد الثالث (الراتب)، والبعد الرابع (طبيعة العمل)، والبعد الخامس (ظروف العمل)، والبعد

السادس (العلاقة مع المشرفين، والبعد السابع (العلاقة مع التلاميذ)، والبعد الثامن (العلاقة مع جماعة العمل)، به عبارات موجبة وأخرى سالبة تختلف في درجة التصحيح، ويتكون هذا الاستبيان من جزئين موزعين كالتالي: الجزء الأول يختص ببعض البيانات الولية الشخصية لأفراد العينة واقتصرت على (نوع الجنس، سنوات الخبرة المهنية)، أما الجزء الثاني اختص بالأبعاد والبنود.

جدول 3: يوضح توزيع الأبعاد في الاستمارة وبيان البنود السالبة والموجبة منها.

ترقيمها	البنود			الأبعاد
	المجموع	-	+	
	06	03	03	المكانة الاجتماعية
	05	01	04	فرص الترقية
	06	03	03	الراتب
	06	03	03	طبيعة العمل
	06	05	01	ظروف العمل
	06	01	05	العلاقات مع التلاميذ
	06	02	04	العلاقات مع المشرفين
	05	00	05	العلاقات مع جماعة العمل
	46	18	28	المجموع

جدول 4: يوضح مفتاح تصحيح استبيان الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

لا أوافق أبدا		لا أوافق		غير متأكد		موافق		موافق جدا		العبارة
-	+	-	+	-	+	+	-	+	+	الإشارة
5	1	4	2	3	3	2	4	1	5	الدرجة

4.2. وصف الخصائص السيكمترية للأداة:

أ. الصدق: تم الاعتماد على نوعين من الصدق (صدق المحكمين، والصدق الذاتي)

- الظاهري (المحكمين): لتعرف على الصدق الظاهري للأداة تم عرض الاستمارة على مجموعة من الأساتذة المختصين في علم النفس بجامعة تلمسان، حيث تم توزيعها على (7) أساتذة مختصين.

وتضمنت استمارات التحكيم المقدمة لهؤلاء المحكمين، التعاريف الإجرائية لمتغيرات الدراسة، وأبعاد الاستبيان، حيث ينطوي تحت كل بند من البنود التي تنتمي إليه، وتم طلب التحكيم في الجوانب التالية:

- معرفة مدى صدق العبارات (تقيس/ لا تقيس/ التعديل).
- التأكد من سلامة البناء اللغوي للعبارات.
- مدى ملائمة العبارات للأبعاد ومدى ملائمة الأبعاد للموضوع.

بعد جمع الاستمارات من المحكمين توصلنا إلى أنها صالحة لدراستنا بالرغم من طلب تعديل بعض العبارات بعدما تم الاتفاق عليها من طرف الأساتذة على عدم ملائمتها من حيث الصياغة اللغوية كما هو موضح في الجدول التالي.

جدول رقم 5: يوضح عبارات الاستبيان قبل التعديل وبعده

العبارات قبل التعديل	العبارات بعد التعديل
مدير الثانوية لا يعلمني بالاجتماعات التي تعقد بالمؤسسة	طلب مني حذفه
مهنتي مثيرة ولا تشعرني بالملل	طلب مني حذفه لأنه مكرر للبند رقم 18
اعتقد أن راتي يتناسب مع ما أقوم به من مهام ومسؤوليات	راتي يناسب الجهود التي ابذلها
أحس بمتعة كبيرة أثناء وجودي في العمل	أجد كل المتعة في مهنتي كمستشار
أعاني من عدم الانضباط مع المسترشدين	لا أستطيع تخصيص وقت كافي لاستقبال التلاميذ
تزعجني الملاحظات التي يبيدها المدير نحو أسلوبي في العمل	مدير الثانوية لا يهتم بأرائي الخاصة لتوجيه التلاميذ
مهنتي كمستشار توجيه تحض بالتقدير من طرف المجتمع	اشعر أن مستشار التوجيه والإرشاد ينال تقدير واحترام الآخرين في المجتمع
أرى أن المسؤولين عن التربية والتعليم يهتمون بمستشار توجيه كثيرا	أفراد الأسرة التربوية يقدرون الأدوار التي أقوم بها.

• الصدق الذاتي: وهو صدق الدرجات التجريبية للاختبار بالنسبة للدرجات الحقيقية التي خلصت من

شوائب أخطاء القياس. (بهي السيد، 1978، ص402)

يقاس الصدق الذاتي بحساب الجذر التربيعي لمعامل ثبات الاختبار وبما أن معامل ثبات الاختبار تم حسابه عن طريق معامل الارتباط فإننا توصلنا إلى أن معامل صدق الاختبار قدر (0.85)، وهذا يدل على أن الاستبيان صادق.

ب. الثبات: ويعني مدى الدقة والاستقرار والاتساق في نتائج الأداة لو طبقت مرتين فأكثر على نفس الخاصية في مناسبات مختلفة. (بشير معمري، 2002، ص172)

تم حساب الثبات في هذه الدراسة بطريقة التجزئة النصفية، حيث تعتمد هذه الطريقة على حساب معامل الثبات التجزئة النصفية الناتج عن ارتباط النصف الزوجي من البنود مع النصف الفردي من البنود أي تقسيم بنود الاستبيان إلى بنود فردية من (1) إلى (45) وأخرى من (2) إلى (46)، ثم استخدمت درجات النصفين (س،ص) في حساب معامل الارتباط "بيرسون" وبالتعويض في المعادلة نجد أن: $r = 0.73$ كما هو مبين في الجدول التالي.

جدول 6: يوضح ثبات الاستبيان.

الدلالة الإحصائية	درجة الحرية	(r) المجدولة	(r) المحسوبة
0.5	10	0.59	0.73

نلاحظ من خلال الجدول 6 أن قيمة (r) المحسوبة أكبر من قيمة (r) المجدولة، إذن نقول على أن الاستبيان ثابت.

5.2. الأساليب الإحصائية المستعملة في الدراسة:

يلجأ الباحث إلى الأساليب الإحصائية التي تساعده على الوصول إلى معطيات ونتائج يحلل من خلالها الظاهرة المدروسة، وقد استخدمنا الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وذلك بعد ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي ومعالجتها باستخدام اختبار "T.test" لعينتين مستقلتين، للكشف على ما يلي:

- لإيجاد الفروق بين متوسطي عيني الذكور والإناث في الرضا الوظيفي تبعا لمتغير الجنس والخبرة المهنية.

2. عرض نتائج الدراسة ومناقشتها:

1.3. عرض نتائج الفرضية الأولى: حيث نصت على انه لدى مستشاري ومستشارات التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بولاية تلمسان مستوى مرتفع من الرضا الوظيفي.

جدول رقم 7: يوضح مستويات درجات أفراد العينة على كل بعد من أبعاد استبيان الرضا الوظيفي.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أبعاد الاستبيان	المتغير
14.23	106.33	المكانة الاجتماعية	الرضا
9.56	70	فرص الترقية	
10.48	92.33	الراتب	
11.66	111.16	طبيعة العمل	
16.58	91.83	ظروف العمل	

الوظيفة	العلاقة مع التلاميذ	العلاقة مع المشرفين	العلاقة مع جماعة العمل
13.93	108.16	10.53	3.34
10.53	103.16	3.34	118.2
3.34	118.2	10.53	13.93

يتضح لنا من خلال الجدول 7: أن لدى مستشاري التوجيه مستوى مرتفع من الرضا الوظيفي فيما يتعلق بالعلاقة مع جماعة العمل، حيث بلغ المتوسط الحسابي لدرجات الرضا الوظيفي المتعلق مع جماعة العمل 118.2 وبانحراف معياري قدره 3.34، يليه الرضا الوظيفي المتعلق بطبيعة العمل بمتوسط حسابي بلغ 111.16 وبانحراف معياري قدره 11.66، ويأتي في المرتبة الثالثة الرضا المتعلق بعلاقته مع التلاميذ بمتوسط حسابي بلغ 108.16 وبانحراف معياري قدره 13.93، ثم بعد ذلك الرضا الوظيفي المتعلق بالمكانة الاجتماعية بمتوسط حسابي بلغ 106.33 وبانحراف معياري قدره 14.23، ثم بعد ذلك الرضا الوظيفي المتعلق بعلاقته مع المشرفين بمتوسط حسابي بلغ 92.33 وبانحراف معياري قدره 10.48، ثم بعد ذلك الرضا المتعلق بالراتب بمتوسط حسابي بلغ 92.83 وبانحراف معياري قدره 10.48، ثم بعد ذلك الرضا الوظيفي المتعلق بظروف العمل بمتوسط حسابي بلغ 91.83 وبانحراف معياري قدره 16.58، وأخيرا الرضا الوظيفي المتعلق بفرص الترقية بمتوسط حسابي بلغ 70 وبانحراف معياري قدره 9.56.

— مناقشة وتفسير الفرضية الأولى: من خلال عرض نتائج الفرضية الأولى التي تنص على انه لدى مستشاري ومستشارات التوجيه والإرشاد بولاية تلمسان مستوى مرتفع من الرضا الوظيفي، حيث أوضح الجدول رقم (7) انه لمستشاري ومستشارات التوجيه والإرشاد مستوى مرتفع من الرضا فيما يخص بعلاقاته المهنية وطبيعة عمله، أما متوسط فيما يخص بمكانته الاجتماعية، ومنخفض فيما يخص الراتب وظروف العمل وفرص الترقية، وقد يعود هذا إلى أن هاته الفئة غير راضية عن الأجور التي تقدم لهم إذ أنها لا يمكن أن تتناسب مع متطلبات المعيشة، أو أن الترتيبات تتم على أساس العلاقات الشخصية حيث انه لا يتسنى لمستشار التوجيه و الإرشاد النمو والتقدم الوظيفي أو عدم وجود مساندة من قبل المشرفين عند الطلب أو عدم وجود روح التعاون والتفاهم والمساندة بينهم أو ظروف عملهم الفيزيائية مثل الإضاءة، الحرارة، التهوية والضوضاء حيث تؤثر هذه الظروف على درجة تقبل المستشار لبيئة العمل، وبالتالي على رضاه عن العمل والذي توصلنا يتماشى مع نموذج "لاولر" في محددات الرضا الوظيفي حيث يرى أن العمليات النفسية التي تحدد رضا الفرد في الوظيفة هي تقريبا واحدة وذات علاقة بثلاثة أبعاد ذات علاقة بالعمل الوظيفي، وهذه الأبعاد أو العوامل الثلاثة تندرج كما يلي: "الراتب أو الدخل، الإشراف، الرضا مع العمل نفسه". (عويد سلطان، 1994، ص 225)

وهذا ما تؤكد أيضا دراسة شيفور (1988) بأنه من بين الواحد والعشرين عاملا مؤثر على مستوى الرضا لدى أساتذة التعليم الثانوي بزمبابوي تلك المتعلقة بالراتب الشهري وكل ما يرتبط به من ملحقات وحوافز مادية وأنها تعتبر جد مهمة، كذلك دراسة سليمان الحضري ومحمد سلامة (1982) التي اجري في دولة قطر حيث عبر أغلبية المعلمين بأنهم غير راضين عن فرص الترقية والأجور والمكافآت المالية المتاحة لهم، وهي عوامل مرتبطة كلها بالجانب المادي. (بن مبارك كريمة، 2011، ص 49)

وكما تتفق دراسات جامعة ولاية اوهايو مع نتائج دراستنا في أن المشرف المتفهم لمشاعر مرؤوسيه، والذي يقيم علاقاته معهم على أساس الصداقة والثقة والاحترام المتبادلين والمودة يحقق رضا عال بين مرؤوسيه عن ذلك المشرف الذي يفتقد تلك الصفات في نمط سلوكه مع مرؤوسيه.

2.3. عرض نتائج الفرضية الثانية: نصت الفرضية على انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد باختلاف نوع الجنس (ذكور-إناث).

جدول 8: يوضح كيفية حساب الفرق باختلاف نوع الجنس.

المتغير	الذكور		الإناث		ت المحسوبة	ت الجدولية	مستوى الدلالة
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري			
الرضا الوظيفي	146.16	14.64	153.46	13.69	1.43	2.05	0.05

بالنظر إلى الجدول 8 الذي يبين الدلالة الإحصائية للفرق في درجات الرضا الوظيفي حسب متغير نوع الجنس نجد أن قيمة $t = 1.43$ ، وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $df=0.05$ ، وهو ما يفيد عدم وجود فرق بين متوسطات الذكور والإناث في استبيان الرضا الوظيفي. ومنه نتقبل الفرضية الصفرية H_0 التي مفادها: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد باختلاف نوع الجنس، ونرفض الفرضية البديلة H_1 التي تقول بان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد باختلاف نوع الجنس، ومنه نقول بان الفرضية لم تتحقق.

– **مناقشة وتفسير الفرضية الثانية:** من خلال عرض نتائج الفرضية الثانية التي تنص على انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد باختلاف نوع الجنس (ذكور-إناث) حيث أوضح الجدول رقم (8) انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد باختلاف نوع الجنس وهذا راجع إلى أن أهم العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي حسب معظم النظريات متمثلة في الأجر، المكانة الاجتماعية، فرص الترقية والإشراف الإداري.

وهذا ما يتوافق مع دراسة حمود الحربي (1994) تحت عنوان "الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية العلمية لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك سعود، حيث من بين النتائج التي توصل إليها في هذه الدراسة هي انه لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لمتغيرات كل من الجنسية، والمراتب العلمية، وعدد سنوات الخدمة على كل من الرضا الوظيفي والإنتاجية العلمية لدى كل من ذوي المراتب العلمية الأعلى، وذوي مدة الخدمة الأطول، وأعضاء هيئة التدريس غير السعوديين. وكذلك دراسة آل ناجي (1993) التي توصلت إلى عدم وجود اثر دال إحصائياً للنوع في متغير الرضا عن بيئة ومحتوى العمل والرضا الكلي عن العمل، في حين لا تتفق مع دراسة الرويلي (1992) حيث أشارت نتائج هذه الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجات الرضا الوظيفي بين مديري

ومديرات المدارس لصالح المديرات، مما دفع ذلك إلى أن مستشاري التوجيه والإرشاد سواء أكانوا ذكورا أو إناثا غير راضين عن أجورهم أو عملهم بحد ذاته لغياب الترقية ظروف العمل الغير مناسبة وعدم توفر الرعاية الصحية، رغم قلة أجورهم وهذا ما أشارت إليه نظرية العدالة إلا أن الخدمات المطالبين بها حسب ما لخصها "جونسون" عديدة ومتمثلة في الدراسة النفسية والصعوبات التي يواجهها التلاميذ في تعلم مادة من مواد الدراسة وإعطاء الاستشارات النفسية والتربوية وخدمات التشغيل وخدمات البحث العلمي الذي يتمثل في تخطيط برامج تطبيق الاختبارات النفسية والبحوث التربوية داخل المدرسة وتقويم البرامج المتخصصة وخدمات الإعلام التي تهدف إلى مد التلميذ بأحدث المعلومات سواء المهنية أو التربوية أو النفسية أو الاجتماعية، إلا أنها غير كافية لتلبية مطالب المستشارين.

4.3. عرض نتائج الفرضية الثالثة: تنص هذه الفرضية على انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد باختلاف سنوات الخبرة المهنية.

جدول 9: يوضح كيفية حساب الفروق باختلاف سنوات الخبرة المهنية.

المتغير	من سنة الى 10		من 11 فما فوق		ت المحسوبة	ت الجدولية	مستوى الدلالة
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري			
الرضا الوظيفي	154.16	14.85	145.33	13.55	1.66	2.05	0.05

بالنظر إلى الجدول 9 الذي يبين الدلالة الإحصائية للفروق في درجات الرضا الوظيفي حسب متغير سنوات الخبرة المهنية نجد أن قيمة ت = 1.66، وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة $df=0.05$ ، وهو ما يفيد عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات أفراد العينة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة المهنية، وبالتالي نقول بان الفرضية الثالثة لم تتحقق التي مفادها وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد باختلاف سنوات الخبرة المهنية.

– مناقشة وتفسير الفرضية الثالثة: من خلال عرض نتائج الفرضية الثالثة التي تنص على انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد باختلاف سنوات الخبرة المهنية، حيث أوضح الجدول (9) انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد باختلاف سنوات الخبرة المهنية أي ذوي المدة القصيرة في المهنة (الأقل من 10 سنوات) والطويلة (الأكثر من 11 سنة)، وهذا راجع إلى أن للخبرة المهنية ارتباط جد وثيق مع الراتب الشهري والترقيات وهذا ما تعارض مع دراستنا حيث لا يرتفع الراتب بحسب سنوات الخبرة المهنية إلا بدرجة قليلة مما يؤثر على درجة الرضا عن الأجر، أما في يخص الترقيات فالأمر شبه معدوم حيث لاحظنا في نتيجة الفرضية الأولى أن مستشاري التوجيه والإرشاد غير راضون تماماً عن البعد الذي يتضمن عبارات متعلقة بفرص الترقية. وهذا ما يتناقض مع دراسة

أجرها مصطفى (1989) التي توصل فيها إلى أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لصالح سنوات الخدمة بين درجات المعلمين والمعلمات عن مهنة التعليم.

وكذلك دراسة كلكر (1997) التي أشارت إلى أن رضا المعلمين ذوي الخبرة الطويلة كانت أعلى من المعلمين ذوي الخبرة الأقل. (سليم تيسير، 2008، ص123)

5. خاتمة:

على ضوء ما سبق يتبين لنا أهمية الرضا الوظيفي في تنمية وتطوير أداء العاملين والارتقاء بسلوكياتهم فضلا عن انعكاساته الايجابية الأخرى، فكل ذلك دعا إلى الاهتمام بالرضا الوظيفي كأحد الموضوعات التي شغلت أذهان العلماء والمفكرين في مجال علم النفس والإدارة، وهذا الاهتمام يعود إلى أن معظم الأفراد يقضون جزءا كبيرا من حياتهم في شغل الوظائف فبالتالي من الأهمية بمكان بالنسبة لهؤلاء أن يبحثوا إلى زيادة الإنتاجية مما يعود بالنفع للمؤسسات والعاملين.

استنادا إلى النتائج المتحصل عليها في هذه الدراسة نقترح ما يلي:

– تحسين والنظر في ظروف عمل مستشاري التوجيه والإرشاد من خلال الترقيات والأجور وأنواع الخدمات التي تقدم إليهم.

– تحليل المشاكل التي يواجهها المستشار والبحث في حلولها.

– خلق جو من التفاعل وتبادل الآراء بين المستشارين والمعلمين والإدارة في كل ما يتعلق بعمله لتسهيل عملية الاتصال وحل المشاكل التعليمية.

– توعية أفراد المجتمع وتغيير نظرهم لمهنة التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

– التقليل من حجم المقاطعة الموكلة لمستشار التوجيه والإرشاد حتى يتسنى له القيام بمهامه بفاعلية أكبر.

– العمل على تحسين ظروف العمل وجعلها أكثر ايجابية بما يحقق مستوى رضا مرتفع.

6. قائمة المراجع:

– أبو عطية سهام درويش، مدى حاجة المدرسة لخدمات الإرشاد التربوي، جامعة الكويت، 1983، ص27.

– بشير معمري، القياس النفسي وتصميم أدواته، ط1، منشورات شركة باتنيت، باتنة، الجزائر، 2002، ص172.

– بن مبارك كريمة، محددات الرضا الوظيفي وأساليب تفعيلها لدى عمال مؤسسة البريد والمواصلات، مذكرة لنيل شهادة ليسانس في علم النفس عمل وتنظيم، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2011، ص49

– رجاء أبو علام، مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية، معهد الدراسات والبحوث التربوية، جامعة القاهرة، مصر، دس، ص3.

– سالم تيسير الشرايدة، الرضا الوظيفي اطر نظرية وعملية تطبيقية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص123

– عطية محمود، التوجيه التربوي والمهني، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة، مصر، 1954، ص42.

- عويد سلطان المشعان، علم النفس الصناعي، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، بيروت، لبنان، 1994، ص 225.
- فهد إبراهيم الحبيب، التوجيه والإشراف التربوي في دول الخليج، مكتبة العربي للرياض، 1996، ص 24.
- فؤاد بهي السيد، علم النفس الإحصائي والقياس البشري، دار الفكر العربي، جامعة عين شمس، 1978، ص 402.
- مقدم سهيل، الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني، قسم علم النفس وعلوم التربية، رسالة ماجستير، جامعة وهران، الجزائر، 1999، ص 35.