



جامعة العربي بن مهدي - أم البواقي -
كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية



شعبة: علم النفس

تخصص: علم نفس العمل والتنظيم

واقع الاجهاد المهني لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي
والمهني لولاية تبسة حسب نموذج كرازاك

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في علم نفس العمل والتنظيم

وتسيير الموارد البشرية

إشراف:

د. قادري عادل

إعداد الطالب (ة):

عمارة عبد الحكيم

السنة الجامعية 2022/2021

الشكر والعرفان

أتوجه بالحمد والثناء لله عز وجل على إعانتة لإتمام هذا

العمل

وأتوجه بجزيل الشكر للأستاذ المشرف الدكتور قادري عادل الذي كان خير عون من خلال توجيهاته وإرشاداته، ولا ننسى أساتذتي بجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي وكل الزملاء والأصدقاء الذين أعانوني من قريب أو بعيد

ملخص:

جاءت هاته الدراسة لتعالج موضوع واقع الاجهاد المهني لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني لولاية تبسة، حيث نهدف إلى تحديد الوضعيات الخاصة بالاجهاد المهني لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني بولاية تبسة والكشف عن أهم مصادر الإجهاد المهني تأثيرا لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني بولاية تبسة، وقد اتبعنا المنهج الوصفي التحليلي في دراستنا من خلال جمع البيانات التي تم توزيعها باستخدام الاستبيان حسب نموذج كارزاك، وبلغت العينة المبحوثة 30 مفردة من مستشاري التوجيه والارشاد المهني والمدرسي، حيث توصلنا في الأخير إلى إثبات الفرضية الرئيسية والتي تنص على أنه يعاني مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني بولاية تبسة من مستوى إجهاد مرتفع بسبب العمل المجهد حسب نموذج كارزاك.

الكلمات المفتاحية: الاجهاد، مستشار التوجيه والارشاد المدرسي والمهني، نموذج كارزاك

Abstract:

This study came to address the issue of the reality of occupational stress among school and vocational guidance and counseling counselors in the state of Tebessa. We followed the descriptive analytical approach in our study by collecting the data that was distributed using the questionnaire according to the Karzak model, and the researched sample reached 30 individuals from vocational and school guidance and counseling counselors, where we finally came to prove the main hypothesis which states that school and vocational guidance and counseling counselors suffer in the Wilayat of Tebessa from a high stress level due to stressful work according to the Karzak model.

Keywords: stress, school and vocational guidance counselor, Karzak model

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
/	شكر وعرقان
/	ملخص الدراسة
/	فهرس المحتويات
/	فهرس الجداول
/	فهرس الأشكال
/	قائمة الملاحق
1	مقدمة
1	1- إشكالية الدراسة
4	2- فرضيات البحث
4	3- أهداف البحث
4	4- أهمية البحث
الفصل الأول: الإطار النظري للبحث	
7	تمهيد:
8	1- الأدبيات النظرية
8	1-1- الإجهاد
8	1-1-1- مفهوم الاجهاد
9	1-1-2- تعريف الإجهاد المهني
10	1-1-3- مصادر الإجهاد المهني
13	1-1-4- آثار الإجهاد المهني
16	1-2-1- مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني
16	1-2-1-1- ظهور مستشار التوجيه المدرسي والمهني والحاجة إليه
17	1-2-2-1- خصائص مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني
18	1-2-3- أهداف مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني وأهميته
20	1-2-4- دور مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني
21	1-2-5- المهارات الواجب توفرها في مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني
21	1-2-6- مهام مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني
24	1-2-7- شروط توظيف مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ورتب عمله

26	1-2-8- وسائل عمل المستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني
28	1-2-9- الصعوبات التي تواجه مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني
30	2- الدراسات السابقة
الفصل الثاني: الطريقة والأدوات	
35	تمهيد الفصل الثاني
36	1- منهج الدراسة
36	2- مجتمع البحث وعينته
37	3- أدوات جمع البيانات
37	3-1- الصدق البنائي لاستبيان كارزك
37	3-2- اختبار ثبات استبيان كرزاك
38	3-3- التعريف بالإستبيان
الفصل الثالث: عرض النتائج ومناقشتها	
44	1- عرض نتائج البحث
44	1-1- نتائج محور المعلومات الشخصية
46	1-2- نتائج محور المتطلبات النفسية
47	1-3- محور مساحة حرية إتخاذ القرار
48	1-4- محور الدعم الإجتماعي
49	1-5- وضعيات العمل
51	2- التحقق من الفرضيات
51	2-1- الفرضية الرئيسية
51	2-2- بالنسبة للفرضية الفرعية 1
51	2-3- الفرضية الفرعية 2
55	خاتمة
57	قائمة المراجع
62	الملاحق

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول
37	الجدول رقم 01: معامل الثبات ألفا كرونباخ
38	الجدول رقم 02: أبعاد وبنود استبيان كارزك
44	الجدول رقم 03 : توزيع العينة حسب الجنس
45	الجدول رقم 04: توزيع العينة حسب الخبرة المهنية
46	الجدول رقم 05 : الاجابات حول محور المتطلبات النفسية
47	الجدول رقم 06: وصف محور مساحة حرية إتخاذ القرار
48	الجدول رقم 07 : وصف متغير الدعم الاجتماعي
49	الجدول رقم 08: وصف وضعيات العمل وضعيات العمل
50	الجدول رقم 09: وصف وضعية العمل المجهد الإنعزالي Iso Strain

-

-

-

-

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الجدول
40	الشكل رقم: 01 الوضعيات الأربع للعمل حسب نموذج كرزك
44	الشكل رقم 02: توزيع العينة حسب الجنس
45	الشكل رقم 03: توزيع العينة حسب الخبرة المهنية

مقدمة

1- إشكالية الدراسة

من المعروف أن الإنسان لا يعمل عادة بكل طاقته وانه يبذل أحيانا أقل مجهود ممكن مما لا يتناسب مع قدراته الكامنة ، ومن هنا جاء دور الإدارة في حث العاملين على الارتقاء بمستوى أدائهم سعيا منها إلى محاولة إيصال الفرد لأقصى أداء ممكن وإكسابه المهارات المختلفة ودفعه على بذل أكبر مجهود، لكن في بعض الأحيان يتعد الحد الأقصى للفرد فيولد ما يعرف بالإجهاد المهني، حيث تعتمد كفاءة الأفراد على عنصرين أساسيين وهما المقدرة على العمل والرغبة فيه ، إلا أن مجموع الضغوط بشتى أنواعها ومختلف أنواع الإجهاد التي تفرض على الفرد هي السبب الرئيسي والوحيد في ضعف أدائه الذي يحول دون تحقيق أهداف المنظمة وتساهم العديد من الظروف سواء في التقليل من حدة الإجهاد والضغوط المفروضة في المنظمة أو العكس تزيد من حدته .

كما تعتبر ظاهرة الإجهاد المهني أحد الظواهر التي تعكس معاناة الموظف بالرغم مما وصل إليه العالم في وقتنا الحالي من تطورات علمية وتكنولوجية، كما يعده الكثير الباحثين من مواضيع العصر الأكثر انتشارا داخل المنظمات لما لهما من تأثيرات سلبية عليها وكذا مختلف الآثار السلبية على سلوك الأفراد والجماعات ومواقفهم تجاه أعمالهم ومنشأتهم، فضلا عما يخلفه من ضغط نفسي على الموظف أو العامل، لذا نجد أن الإدارة الواعية هي التي تولي الإجهاد المهني وطرق إدارته سواء على مستوى الأفراد أو الجماعات الاهتمام الذي يستحقه حتى يتمكن الموظفون من أداء عملهم بفاعلية.

ولعل موضوع الإجهاد المهني وتأثيره على الأداء يستقطب اهتمام الطالب بصورة عامة والطالب في مجال السلوك التنظيمي بصورة خاصة والسلوك التنظيمي هو المجال الذي يهتم بدراسة سلوك الأفراد في مجالات العمل المختلفة على المستوى الفردي والجماعي مستهدف زيادة فاعلية المنظمات وتحقيق الرعاية المناسبة للعاملين فيها، ويرجع السبب في الاهتمام المتزايد بهذا المجال العلمي إلى أهمية وحيوية دور العنصر البشري في تحقيق أهداف المنظمات على اختلاف أنواعها.

ومع تزايد نسبة الإجهاد المفروضة على المنظمات والأفراد بات من الحتمي السعي لمواجهة تلك الضغوط التي يخلفها حتى يضمن لها البقاء والاستمرار ويساعدها على إدارة مختلف حالات الإجهاد التي يتعرض لها الأفراد بشكل يؤدي إلى تحسين جودة العمل ورفع الكفاءة.

إن الإجهاد المهني بوجه عام سمة من سمات العصر وجزء من واقع الحياة العملية لا يمكن

التعاضدي عنه أو إهماله لان ذلك يؤدي إلى انخفاض مستوى أداء المنظمات وشيوع مناخ من عدم الثقة والحذر وفقدان الفاعلية.

وحتى تتم الإحاطة بموضوع الإجهاد المهني، وجب الإشارة في بادئ الأمر إلى تعريف الإجهاد والذي يعد " تجربة ذاتية تحدث اختلالا نفسيا أو عضويا لدى الفرد و تنتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه " (سيزيلجي و والاس، 1987، ص181)، والإجهاد هو اضطراب نفسي و بدني يصيب الفرد من جراء ضغوط تمارسها عوامل خارجية يحاول الفرد بالوسائل المتاحة لديه التغلب عليها، وهو ليس عاملا بل نتيجة تفاعل الفرد مع المجهودات المهنية، ويرى شارل داروين Charles Darwin أن الكائنات الحية التي استطاعت العيش عبر الزمن و لم تنقرض ليست الأقوى و لا الأذكى و إنما تلك التي استطاعت التكيف مع محيطها. (Cheyrou Joris, 2004.p7,)

إذا فالإجهاد هو " عدم التوازن بين الحمل السيكولوجي لعمل ما، و درجة حرية التحكم فيه من طرف الفرد. (Wilkins et Beaudet, 1998.p. 49)،

فالإجهاد كما أشار إليه (سيلي Selye) عام 1950 هو: " استجابة جسدية غير محددة لمتطلبات المحيط جعلته يميز نوعين من آثار الإجهاد على الفرد الإيجابية والسلبية، هذه الاستجابة التي تتكون من ردود فعل سماها سيلي : أعراض التكيف العام ".

فعدم التوازن بين متطلبات العمل وقدرات الشخص في مجابتهها تحدث اضطرابا داخليا يوظف الفرد خلاله عدة ميكانيزمات دفاعية للخروج من المأزق، كما أن الإجهاد يشير إلى " موقف مرتبط بعوامل مهنية تتفاعل فيما بينها وبين العمال بشكل متغير (تزيد أو تنقص من ظروف العمل الفسيولوجية و السيكولوجية بوجه يختلف عن الوضع العادي، و التي تجبر الفرد على العمل من أجل تفيديها "

(Beehr et Newman ,1978,p. 668)

من جهة أخرى، فيرى كرازاك أن زيادة حمل العمل مع ضيق مساحة اتخاذ القرار يجعل العمل مجهد job strain ، و قد صمم مقياس (JCO) Job Content Questionnaire كرازاك " سنة 1979 لمعرفة وتقدير المجهودات المهنية المرتبطة بالعمل و المخاطر المتولدة عنها على صحة العامل. (Karasek,1979.p.285) ،

من جهة أخرى، تعد مهنة التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني من المهن ذات الطابع الخدماتي، هذه الخدمات يحتاجها جميع الفاعلين في العملية التربوية، حيث عرفت هذه المهنة تطورا ملحوظا منذ

نشأتها، وهذا قياسا على المتغيرات التي يعرفها العالم في جميع النواحي الأمر الذي حتم على القائمين بالتربية على تعميم المستشارين على ثانويات الوطن والذين تتوفر فيهم خصائص وشروط قد حددت في شروط المسابقة للالتحاق بهذه الوظيفة.

فيعرف مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي على أنه المورد البشري الذي أسندت له مجموعة من المهام التوجيهية، التقويم، الإعلام، المتابعة النفسية والاجتماعية للتلميذ حيث يؤدي هذه المهام بالثانوية (مرنيز، بن الحاج، 2016، ص121)

ويلعب مستشار التوجيه المهني دورا قياديا في تنظيم الخدمات التوجيهية وإدارتها بطريقة فعالة من خلال معرفته المتخصصة وتجربته الواسعة وتقديمه للنصح والإرشاد والمساعدة للمتربصين ولما له من خدمات متمثلة في التوجيه والإرشاد والإعلام، حيث تتمثل عملية التوجيه في مساعدة التلاميذ على معرفة قدراتهم وميولاتهم بإبراز نواحي القوة والضعف وتنمية دوافعهم من أجل اختيار مهنة ما أو تخصص ما، وذلك من خلال التقييم الدائم لقدراتهم وأدائهم، أما عملية الإرشاد فتتمثل في مساعدة التلاميذ على تحقيق التكيف نفسيا، اجتماعيا مع أنفسهم ومع بعضهم البعض ومع البيئة المهنية، أما عملية الإعلام فتتمثل في إعطاء معلومات كافية لمساعدة التلاميذ في تحديد موقفهم بالنسبة للاختيار الذي يقومون به وهناك نوعين من الإعلام هما الإعلام الداخلي والإعلام الخارجي، حيث يتمثل الإعلام الداخلي في تزويد التلاميذ بالمعلومات الكافية لمساعدتهم على بناء المشاريع المهنية والزيادة من دافعيتهم وهذا على مستوى كل مؤسسة تكوين مهني سواء كانت معاهد أو مراكز أو ملحقات يقوم به الموجه يوميا ويكون إما فردي أو جماعي بهدف إعطاء التلاميذ مجموعة من المعلومات حول المؤسسة، أما الإعلام الخارجي يهدف إلى زرع ثقافة التكوين سواء في المؤسسة التربوية بالنسبة للتلاميذ الذين لهم الحق في إعادة السنة أو الذين ليس لديهم مهنة أو منصب عمل بهدف محو الصور السلبية عن التكوين المهني باستغلال كل المناسبات ومختلف وسائل الإعلام للتعريف بالمهن والتكوين وشروط الالتحاق به

ونطمح من خلال دراستنا الإجابة على التساؤل التالي :

- ما مدى تأثير الإجهاد المهني على أداء مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بولاية تبسة؟

2- فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية الأولى:

- يعاني مستشارو التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بولاية تبسة من مستوى إجهاد مرتفع

بسبب العمل المجهد حسب نموذج كرزاك.

الفرضية الفرعية 1:

- الوضعية الخاصة بعينة الدراسة هي وضعية عمل مجهد . JOB STRAIN

الفرضية الفرعية 2:

- الوضعية الخاصة بعينة الدراسة هي وضعية عمل مجهد إنعزالي ISO STRAIN .

3- أهداف البحث:

- تحديد ما إذا مستشارو التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بولاية تبسة من مستوى إجهاد مرتفع بسبب العمل المجهد حسب نموذج كرزاك.
- تحديد الوضعيات الخاصة بالإجهاد المهني لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بولاية تبسة
- الكشف عن أهم مصادر الإجهاد المهني تأثيرا لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بولاية تبسة
- التعرف على أكثر إستراتيجيات مواجهة الإجهاد المهني لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بولاية تبسة

4- أهمية البحث:

تتجلى أهمية هذا البحث في تناوله أحد أهم الموضوعات في مجال الجانب النفسي في العمل وهو الإجهاد المهني، فهو يعد من الموضوعات المهمة التي تحتاج إلى البحث والتقصي في حيثياتها بالبحث والدراسة العلمية خاصة في مجتمعنا، حيث لا تولى الصحة النفسية في المجال المهني ما تستحقه من

أهمية سواء بالنسبة للأفراد أو بالنسبة للمنظمات، ومستشاري التوجيه ضمن الفئة التي لم تحظى بالحظ الكافي من الدراسة في هذا الجانب، حيث تخضع هي الأخرى إلى الإجهاد النفسي وتعد عرضة له، لذلك وجب دراسة وتحديد أسباب الإجهاد النفسي ومحاولة التغلب عليه لتحسين أداهم بالمؤسسات التربوية وبالتالي السير الحسن للعملية التربوية . كما تتيح الدراسة من خلال تحديد مستوى الإجهاد المهني حتى يتسنى من تصنيف وظيفة مستشار التربية من المهن المجهدة أم لا.

الفصل الأول:

الإطار النظري للبحث

-

مقدمة الفصل الأول:

يعتبر موضوع الإجهاد المهني من الموضوعات المحورية داخل المنظمة ، وهذا لما له من تأثيرات على الفرد والمنظمة معا ، وبالرغم من الدراسات التي تناولت هذا الموضوع إلا أنه يبقى حديث الساعة ، حيث يقدم الكثير من الطالب والدارسين قراءات مختلفة لمفهومه ونماذجه و تصنيفاته ومصادره وأعراضه و آثاره وإستراتيجيات التعامل معه وأخيرا وسائل قياسه التي سنقوم بتناولها خلال هذا الفصل ويعزو ذلك الإختلاف إلى تباين إختصاصاتهم ومقارباتهم المعرفية وكذا طبيعة الدراسة التي قاموا بها .

حيث سنتطرق أولا للأدبيات النظرية للدراسة والمتعلقة بالإجهاد المهني ومستشار التوجيه والإرشاد

المهني والمدرسي ، ثم الدراسات السابقة

1-الأدبيات النظرية:

1-1-الإجهاد

1-1-1- مفهوم الاجهاد:

عرف كارزك Karasek الإجهاد على أنه الإنهاك البدني والذهني الناتج عن العبء النفسي للعمل مع ضيق أو انعدام الحرية في اتخاذ القرار وغياب أو تدني الدعم الاجتماعي (خلاصي، 2014، ص34)

و يشير (ويليامز Williams) إلى أن مصطلح الضغوط من أكثر المصطلحات عرضة لسوء الإستخدام من قبل الطالب ، فغالبا ما يستخدم للتعبير عن السبب والنتيجة في آن واحد ، وذلك نتيجة الخلط القائم بين العوامل المسببة للضغوط (Pressure) وبين النتيجة وهي الشعور بالضغط (Stress).

يرى بيير (Beehr) أن حل هذا الاختلاف الذي يصل إلى درجة التناقض في إستخدام مصطلح الضغوط، هو عدم إستخدام هذا المصطلح نهائيا ضمن المصطلحات العلمية المتعلقة بهذا الموضوع لأن هذا المصطلح من وجهة نظره هو أساس المشكلة ويقترح إستبداله بالمصطلحين اللذين أوردهما كانون (Cannon) وهما مسببات الضغوط والإجهاد والإكتفاء بإستخدام مصطلح الضغوط (Stress) للإشارة إلى حقل أو مجال الدراسة (الرشيدي، 1999، ص03).

الإجهاد عبارة عن تفاعل ديناميكي بين عامل خارجي يواجه الفرد في زمان ومكان معينين، فيستخدم دفاعاته الذهنية والبدنية في مواجهته، فيصير معرضا لمخاطر جسدية تبعا لحالة بنيته النفسية، وللسياق الجسدي والاجتماعي، أي تعاريف على اساس تفاعلي (Bee&Bjorklund, 2004, pp336-340).

والإجهاد كما أشار إليه سيلبي (Selye) عام 1950 هو إستجابة جسدية غير محددة لمتطلبات المحيط جعلته يميز نوعين من آثار الإجهاد على الفرد، الإيجابية والسلبية هذه الإستجابة التي تتكون من ردود فعل سماها سيلبي (Selye) أعراض التكيف العام (حمداش، 2004، ص92-93).

ويعرف ميشانباوم (Meichenbaum): الاجهاد هو قوة خارجية تؤثر على الفرد وينتج عنها شد عصبي، كما ترتبط باستجابات الفرد عندما يتعرض لتهديدات بيئية، الأمر الذي يحدث اختلالا في التوازن النفسي والفسيولوجي مما قد يؤدي إلى شعوره بالاستفزاز بداخله" (لوكية، بن زروال، حميدان، 2014، ص11)

ويعرف فاروق السيد عثمان الإجهاد بقوله "هو تلك الظروف المرتبطة بالضغط والتوتر والشدة الناتجة عن المتطلبات التي تستلزم نوعاً من إعادة توافق عند الفرد وما ينتج عن ذلك من آثار جسمية ونفسية وقد ينتج الإجهاد كذلك من الصداق والإحباط والحرمان والقلق، وتصنف الأنماط المختلفة للإجهاد عادة طبقاً لعامل الإجهاد وأثره إلى إجهاد ناجم عن كثرة المعلومات وإجهاد إنفعالي (عثمان، 2001، ص96).

1-1-2- تعريف الإجهاد المهني:

- تعريف بيير ونيومان (Beer and Neuman):

الإجهاد المهني حالة ناشئة عن تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع الفرد كي تتغير حالته النفسية والبدنية بحيث يجبر على التحول عن ممارسته لعمله بصورة طبيعية " (النعاس، 2008، ص30)

- تعريف ماندلر (Mandle):

الإجهاد المهني هو تلك الظروف المرتبطة بالضغط (Pression) وبالتوتر والشدة (strain) الناتجة عن المتطلبات أو التغيرات التي تستلزم نوعاً من إعادة التوافق عند الفرد، وتنتج الضغوط من المواقف والأحداث السلبية التي توجد في بيئة العمل وتؤثر على الفرد مثل: صراع الدور، العبء الوظيفي، مشكلات اتخاذ القرار. وينجم عن هذا بعض الإستجابات النفسية والفيزيولوجية السلبية لدى الفرد مثل: عدم الرضا عن العمل، القلق وسرعة نبضات القلب. " (النعاس، 2008، ص30)

- تعريف سيزلاقي وولاس (Szilagy&Wallace)

" الإجهاد تجربة ذاتية تحدث اختلالاً نفسياً أو عضوياً لدى الفرد وينتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه (سيزلاقي وولاس، 1991، ص18)

الإجهاد المهني هو استجابة الفرد أمام متطلبات الموقف المعاش و الذي يشك في امتلاكه للقدرات اللازمة، يرى موراي Murray بأن " الإجهاد خاصية أو صفة لموضوع بيئي أو شخصي تعوق جهود الفرد في تحقيق هدف معين ، ويميز بين نوعين من الإجهاد هما: إجهاد Beta: ويشير إلى دلالة الموضوعات و الأشخاص كما يدركها الفرد. إجهاد Alpha: ويشير إلى خصائص الموضوعات و

الأشخاص ودلالاتها كما هي و أن المهم هو النوع الأول حيث أن الأمر الأهم ليس في الموضوعات في حد ذاتها، ولكن الأهم هو دلالة الموضوعات كما يدركها الفرد. (Murray E& Modell M,1999,p.395).

يقول نوربار سيلامي Norbert Sillamy : "عبارة إجهاد تشير إلى فعل عامل الاعتداء ورد فعل الجسم، ويقول أيضا بأنه كل عامل قابل يتعرض لاختلال التوازن سواء كان فيزيائيا أو كيميائيا أو حتى نفسيا (انفعال) ونسميه عاملاً مجهداً (Sillamy, 2006, p260) ..

أما لازريس Lazarus فيرى بأن: " الإجهاد هو الحالة التي تحدث للكائن الحي عندما تكون هناك مطالب تفوق أو تتجاوز قدرة الشخص على تحملها و مواجهتها "(Lazarus, 1993 ,p. 236)

1-1-3- مصادر الإجهاد المهني:

تتعدد مصادر الإجهاد المهني بتعدد البيئات التي يتفاعل معها الفرد، فهذا الأخير يتأثر بما يحدث في عائلته وفي عمله، وبما يعترى مجتمعه من تغيرات، لذلك شكلت هذه البيئات الثلاث منبعاً لمصادر تسبب الإجهاد لدى الفرد، وبإمكانها أن تؤثر فرادى أو مجتمعة.

و يمكن تصنيف مصادر الإجهاد المهني إلى:

1-1-3-1- مصادر الإجهاد التنظيمية:

يقصد بالمصادر التنظيمية للإجهاد المهني: تلك العوامل، أو المتغيرات المتعلقة بالمنظمة، والتي تكون مصدر الإجهاد للأفراد العاملين، ومن بين هذه المصادر ما يأتي:

غموض الدور: يكون نتيجة عدم فهم الأفراد العاملين لما هو متوقع منهم، وهناك صعوبة في تحديد أبعاد الدور، ويعني غموض الدور الافتقار إلى المعلومات التي التي يحتاجها الفرد لأداء دوره في المنظمة، مثل المعلومات الخاصة بحدود مسؤولياته وسلطاته، والمعلومات الخاصة بسياسات وقواعد المنظمة وطرق تقييم الأداء، ويترتب على ذلك أن يصبح الفرد غير متأكد من متطلبات وظيفته. وينشأ عن غموض الدور ارتباك في العمل، إذ أن الفرد لا يدرك بالضبط متطلبات الدور الذي يقوم به، فإن عمله يصبح غير متزن، ويتسم بالتشويش. (نشوان، 1992، ص112)

صراع الدور: يلعب الفرد عدة أدوار أي أنه يقوم بمحاولة مقابلة التوقعات المختلفة التي تريدها الأطراف المختلفة منه، وأحيانا تكون هذه الأدوار والتوقعات متعارضة، وهذا يعني أنه قد يحدث تعارض في متطلبات العمل من حيث الأولوية وتعارض في حاجات الأفراد مع متطلبات المنظمة وتعارض

مطالب الزملاء مع تعليمات المنظمة، وتكون الضغوط نتيجة لعدم قدرة الفرد على تحقيق التوقعات المختلفة (العديلي، 1993، ص193).

التقدم المهني: يسعى الفرد خلال مدة حياته العملية للحصول على المزيد من المهارات التي تنمي قدراته، وتعطيه الفرصة للترقية في السلم الوظيفي واشباع طموحاته، وحصوله على المهارات الجديدة التي توفر له هذه الفرصة فإنه يشعر بعدم إمكانية تحقيق طموحاته في التدرج الوظيفي مما يؤدي إلى الشعور بالإجهاد. ويزداد تأثير هذا الجانب كلما قضى العامل وقتاً أطول للعمل في المنظمة، إذ تكون قليلة التأثير في بداية الإلتحاق بالعمل وتصل ذروتها عندما يكون العامل قد قضى مدة أطول في المنظمة، إذ يشعر بأحقيته في تبوء المناصب العليا. (حسين، دت، ص10)

تقييم الأداء: ويقصد به مدى وجود نظام فاعل لتقييم أداء العاملين بالمنظمة، حيث أن عدم وجود معايير منطقية منضبطة يقتنع بها العاملون، من الممكن أن يكون مصدراً من مصادر الإجهاد المهني إن لم يتم وقف أسس سليمة تلبي حاجات الفرد والمنظمة في آن واحد. ويؤدي ذلك كما تقول " هنداوي " إلى أن يؤدي عملهم وفقاً لما تقتضي به واجباتهم الوظيفية لأنهم لن يحصلوا في النهاية على حقهم المناسب من التقدير المادي والأدبي، وسيسود اعتقاد أن الجميع سواسية وأن من يعمل يتساوى مع من لا يعمل، مما يوجد حالة من الإحباط تجعل هؤلاء العاملين عرضة للعديد من الأمراض النفسية والجسدية. (الهنداوي، دت، ص158)

العمل الروتيني: العمل الروتيني يؤدي إلى مشاعر الملل والضيق، حيث تتسم العديد من الأعمال بالروتين والتكرار والجمود، أي عدم التجديد، بحيث يتسرب الشعور بالملل والضغط النفسي إلى العامل (سلامة، 2006، ص2006).

1-1-3-2-المصادر الفردية (الشخصية) للإجهاد المهني:

ويقصد بالمصادر الشخصية للإجهاد تلك العوامل، أو المتغيرات المتعلقة بالفرد التي أدت إلى تكوين شخصيته كالوراثة، والبيئة التي عاش وترى فيها، إضافة إلى التركيبة الذاتية الخاصة لكل فرد التي تتكون من طبيعة الأحداث التي يتعرض لها، وأثرت في بناء شخصيته، كل ذلك يشكل مصدراً قوياً من مصادر الإجهاد المهني، لأن المتعارف عليه أن الآثار التي تتركها العوامل الوراثية، والبيئية على سلوك الفرد كثيراً ما ينقله معه إلى بيئة العمل، وتسهم في حدوث إجهاد مهني لديه، وتؤثر على أدائه للعمل، سلباً أو إيجاباً. ومن أبرز العوامل التي تتعلق بالمصادر الشخصية العناصر الآتية:

اختلال العلاقات الشخصية: تؤدي العلاقات الشخصية بين الفرد وزملائه في العمل دورا هاما في الحياة العملية، فهذه العلاقات قد تتيح له إشباع الحاجات النفسية والاجتماعية كالنقد والاحترام والصدقة وغيرها. أما إذا أسيء استغلال هذه العلاقات فإنها بلا شك ستتصف بسمات العداء والكراهية، وقد تتعمق هذه السمات إلى الحد الذي يؤدي إلى انفصال الفرد أو ما يشبه حالة إغتراب. (أبو شيخة، 2009، ص300)

الجنس: لقد تغير دور المرأة خلال المائة عام الأخيرة وبخاصة في المجتمعات الحضارية، ففي الوقت الذي زادت فيه نسبتهم في قوة العمل الكلية نجد أنهم يتعرضوا بنفس المنطق للضغوط نفسها شأنهم شأن الرجال في ذلك، ومع هذا فإن النساء غالبا ما يعانون إجهاد أكبر من زملائهم الرجال بسبب صراع العمل خارج المنزل، والعمل داخله، حيث يستمرون في تحمل هذا التغيير في الأدوار الذي يمثل تحديا للمرأة في مجال الحياة، حيث تتقلد الوظائف التقليدية التي يقوم بها الرجال. (الفريجات، 2009، ص299)

التوافق بين قدرات الفرد وحاجات العمل: تتحدد مواقف الأفراد وسلوكياتهم بناء على مقدار ما يتمتعون به من قدرات شخصية، واحتياجات وظيفية، لذا يعد التوافق بين قدرات الفرد، وحاجات العمل من العوامل المؤدية للإجهاد المهني، فالتعليم والخبرة السابقة من الخصائص الشخصية التي تؤثر في الإجهاد المهني، ومستوياتها لدى العاملين لأن المعرفة والخبرة السابقة تمكنهم من التعامل مع الإجهاد، وتساعدهم على فهم الضغوط الجديدة، وإدراكها ومعالجتها (عسكر، 2000، ص19)

الحالة النفسية والبدنية: إن أي نوع من التوتر لابد أن يصاحبه من التغيرات البدنية الظاهرة، والتغيرات الفسيولوجية الداخلية أي عندما يمر الفرد بحالة من الإجهاد، فإنه من الممكن أن يلمس آثار هذه الحالة على ما يجري في جسمه من زيادة ضربات القلب، وزيادة ارتفاع ضغط الدم، وزيادة معدل التنفس، وتصيب العرق، وجفاف الحلق، وتنتشر تلك الآثار الناجمة عن الإجهاد المهني ببطء محدثة نتائج فيزيولوجية واضطرابات نفسية وسلوكية (عزيز، 2013، ص49)

الفروق الفردية: تلعب الفروق الفردية بين الأفراد دورا رئيسيا إزاء الإجهاد في العمل، وذلك لأن الأفراد بطبيعتهم مختلفون من فرد لآخر في استجاباتهم وتأثرهم بالمجهادات، فمنهم من يتحمل المجهادات ويتكيف معها ومنهم من ينفعل بسرعة ويؤثر ذلك على أداءه الوظيفي (العديلي، 1993، ص149)

1-1-4- آثار الإجهاد المهني :

إن الاهتمام بموضوع الإجهاد من طرف العديد من العلماء والطلاب في ميدان الطب وعلم النفس ، وعلم الاجتماع لم تكن وليدة الصدفة ، وإنما توجهت الدراسات لإلقاء نظرة على الإجهاد علما له من تأثير على صحة الإنسان سواء النفسية أو الجسدية ، وتوصلت هذه البحوث في هذا الشأن إلى عدة نتائج حول آثار أو نتائج الإجهاد ليس على الفرد فقط ، بل أيضا على المنظمة التي يعمل فيها الفرد باعتبار أن المنظمة هي مجموعة من الأفراد ، سنحاول فيما يلي التطرق لأهم آثار الإجهاد على الفرد و المنظمة :

أ. آثار الإجهاد على مستوى الفرد :

- **المستوى الصحي والبدني** : تشير الكثير من البحوث إلى وجود علاقة بين الضغوط و المشكلات أو الاضطرابات الصحية وتتحصر في العرق ، الحمى ، ومشكلات تظهر في شكل إحباط و قلق واكتئاب ، سرعة ضربات القلب ، ضغط الدم (سيزلافي وآخرون ، 1991، ص 189) .

وفي هذا السياق توصلت أبحاث (Boyce) وآخرون 1979 إلى وجود علاقة بين الأحداث المجهدة وظهور مرض الربو و أنه كلما زادت الضغوطات كلما كان احتمال الإصابة اكبر عند الأفراد الذين لديهم قابلية وراثية لتطور المرض (Herbert and Cohen, P 325)

وما يمكن الإشارة إليه أن الإجهاد يؤثر بشكل خاص على جسم الإنسان كما يؤثر على مختلف أعضائه، كما يؤدي استمراره إلى إضعاف مناعة الجسم .

المستوى النفسي: يترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغط عليه في العمل حدوث بعض الاستجابات النفسية التي تحدث تأثيرها على تفكير الفرد وعلى علاقاته بالآخرين كالشعور بالقلق والتصرف بعصبية شديدة والنسيان المتكرر وعدم الاتزان الانفعالي وكذا عدم القدرة على العودة إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة واللامبالاة. (هيجان ، 1998، ص 228-229)

كما يؤدي الإجهاد إلى الاضطرابات السيكولوجية و الجسمية والسلوكية كالشعور المستمر بالتعب والميل إلى الأرق ، والإصابة بالشقيقة ، وأوجاع الظهر ، وكذا الاضطرابات النفس جسدية كالقرحة المعدية ، وارتفاع ضغط الدم ، والتهاب القولون ، وكذا الاضطرابات القلبية وفقدان الشهوة الجنسية ، والقابلية للأمراض بسبب ضعف الجهاز العصبي ، وجهاز المناعة ، وإضافة إلى الشيخوخة المبكرة والتي تظهر في شكل شيب الشعر وتجاعيد على سطح الجسم .(الهاشمي، 2002، ص 20.19)

-المستوى السلوكي :

من بين أهم الآثار التي تترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغوط حدوث بعض التغيرات في عاداته المألوفة وأنماط سلوكه المعتادة ، وعادة ما تعود تلك التغيرات إلى الأسوأ وذات آثار سلبية ضارة سواء في الأجل الأقصر أو الأجل الطويل ، ومن أهم تلك التغيرات الإفراط في التدخين ، اضطرابات الوزن وفقدان الشهية التغيير في عادات النوم ، استخدام الأدوية المهدئة ، العدوانية والتخريب وعدم احترام أنظمة وقوانين منظمة . (هيجان ,1998، ص 228)

وهناك نمطان من سلوكيان يرتبطان بالضغط أثارا اهتماما متزايدا في الأوساط الأكاديمية والإدارية هما: إدمان الخمر والمخدرات ،إدمان المخدرات والكحول يضعف نشاط الفرد في العمل ويمكن معرفة هذا المرض من ملاحظة المدير لعدة أعراض كالبطء في العمل والتغيب المتكرر وسوء التقدير والمظهر المزري والتوتر العصبي .(سيزلاقي وآخرون,1991، ص 179)

ب . آثار الإجهاد على المنظمة :

تتكون المنظمات من مجموعة من الأفراد ،ولأن هؤلاء الأفراد معرضين للشعور بالإجهاد الذي يؤثر على صحتهم البدنية والنفسية وكذا سلوكا تهم اليومية ، فان هذا الأثير يمتد ليصل إلى المنظمة ، نظرا لان المناخ التنظيمي الذي يتواجد فيه الفرد ويؤدي عمله ضمنه يتأثر بالإجهاد وتكمن نتائج على المنظمة في: -الغياب والتأخير عن العمل : من بين مؤشرات الإجهاد نجد ارتفاع في نسبة الغياب ،فقد بينت الدراسات ارتباط الضغوط بالغياب وترك العمل واللجوء إلى المهدئات ،كما تكمن أيضا المؤشرات في حالة الاحتراق النفسي التي تكمن خطورتها على المنظمة في بقاء العاملين ذوي الدرجة العالية من الاحتراق النفسي في أعمالهم دون أية مساهمة ملموسة في أعمالهم.(حمدي وآخرون ,1999،ص175)

ترك العمل : ويعتبر من سلوكيات الانسحاب المترتبة على الإجهاد وترك العمل له آثار ايجابية تتمثل في التخلص من بعض العناصر غير المفيدة أو غير المنتجة وإدخال عناصر جديدة تتميز بالحيوية والقدرة العطاء(حمدي وآخرون ,1999،ص175) .

ضعف الاتصالات : يؤثر المستوى المرتفع من ضغوط العمل على أنماط الاتصالات بين الأفراد في المنظمات ، فتشير الدراسات إلى أن صراع الدور وغموضه يؤديان إلى انخفاض في معدل تكرار الاتصالات بين الفرد والأفراد الآخرين في بيئة العمل ، ويترتب على ذلك سوء في إنجاز المهام والأنشطة

خاصة تلك التي يعتمد بعضها على بعض ، بالإضافة فان ضغوط العمل يترتب عيها تحريف وتشويه الرسائل المرسله إلى الأطراف المعينه في المنظمات وهذا يؤدي إلى تعطيل العمل وعدم السرعة في اتخاذ القرارات .

جودة علاقات العمل : يترتب على ضغوط العمل المرتفعة أن يكون للأفراد أقل ثقة وأقل احتراماً وأكثر كرهاً حقداً وعداوة ، وأقل حبا لزملائهم الذين يعملون معهم وبالتالي يصبح جو العمل غير صحي ومن ثم ينخفض الأداء وتزداد التكاليف . (أبو قحف , 2001, ص212.213)

حوادث العمل : من بين أسباب حوادث العمل الإجهاد حيث يعتقد الباحثون في إدارة الأفراد أن الإجهاد وحده يمثل أهم أسباب الحوادث والأخطار الصناعية .(شاويش , 2005, ص332)

1-2-2- مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني

لقد ظهرت حاجة كبيرة إلى مستشار التوجيه المدرسي والمهني على مستوى المؤسسات التربوية، وذلك لوجود اختلافات بين الأفراد من ناحية المهارة، القيم، التوجهات المهنية، وهنا يأتي دور مستشار التوجيه لماله من أهمية كبيرة في تقديمه للخدمات للتلاميذ مثل التوجيه للشعب التي يختارونها ويمولون إليها في المستوى الأعلى وغيرها، وسنحاول من خلال هذا الجزء الإشارة إلى بدايات ظهور مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني والحاجة إليه، خصائصه، أهدافه، دوره، أهم المهارات الواجب توفرها فيه، المهام التي يقوم بها، وسائل عمله، الصعوبات التي تواجه مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

1-2-1- ظهور مستشار التوجيه المدرسي والمهني والحاجة إليه:

أ- ظهور مستشار التوجيه: يعتبر التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ممارسة بيداغوجية مستحدثة في النظام التربوي الجزائري، وهي تقليد قبل أن تكون نابعة من الحاجة الأساسية، فقبل الاستقلال كان الفرنسيون قائمون على عملية التوجيه بصفة مطلقة ولكن غداة الاستقلال تولت الإطارات الجزائرية المحدودة العدد للإشراف على عملية التوجيه والتي عرفت نوعا من التراجع الذي يعود إلى عدم تكافؤ برامجها مع التلاميذ، والطالب الجزائري ومتطلبات وأوضاع البلاد آنذاك، كما أن ميدان التوجيه كان يعاني نقصا كبيرا في القائمين عليه وأثناء الاستقلال لم يكن سوى 9 مراكز للتوجيه، 53 مستشارا .

وتم استحداث معهد لعلم النفس التطبيقي للتوجيه والإرشاد والمدرسي والمهني عام 1964، ومن أول مرسوم جزائري ينص على استحداث ديبلوم جزائري لمستشاري التوجيه المدرسي والمهني، المرسوم رقم 241-66 المؤرخ في 1966/08/05، هذا من الجانب التشريعي، أما الجانب الأكاديمي فقد أقيم أول ملتقى حول التوجيه المهني والمدرسي سنة 1968، وكان الاهتمام في هذه الفترة منصب على كيفية بناء إرشادات التوجيه والإرشاد المهني قائمة على تنبؤات فردية.

أما بين 1974 إلى 1991 زاد الطلب الاجتماعي على خدمات التربية والتعليم مما انعكس على فعل التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني الذي بدوره عرف تغيرات هيكلية، ووظيفية، حيث انتقل مجال الفحوص الفردية إلى الإعلام الجماعي والتوجيه الكمي، وطرق أهداف الخريطة المدرسية، وبذلك أزداد عدد المستشارين من خريجي معهد النفس التطبيقي، وخريجي معهد علم الاجتماع أيضا (سعدي، 2014، ص 95).

ب- الحاجة إلى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني: يختلف الأفراد فيما بينهم، وقد يكون هذا الاختلاف من ناحية المهارة والتوجهات المهنية المختلفة يجب أن تكون متسقة مع متطلبات ومكافآت المهنة المعينة والتي تقدمها بيئة العمل، ويؤثر مدى الاتساق أو التوافق بين توجه التلميذ وميولاته المدرسية تأثيراً مباشراً على سلوك واتجاهات الفرد نحو العمل، وكلما كان التوافق بين التوجه المهني وبين العمل كبيراً كلما زادت كفاءة الفرد وزاد رضاه عن العمل. (حسن، 2001، ص381).

1-2-2- خصائص مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني :

تتلخص خصائصه في الجانبين الأساسيين هما الجانب المهني والجانب الشخصي وهما كالتالي:
(فنتازي، 2011، ص 70).

أ- الإعداد الشخصي: يتمثل في:

- أن يكون اجتماعي في علاقاته مما يساعده على التوافق مع التلاميذ وفهم مشاكلهم وبالتالي المساهمة في حلها.
- يجب أن تكون له القدرة على النقد البناء والتحليل العلمي، والتفسير الصحيح للظواهر.
- التقبل: الموجب عليه تقبل التلاميذ على اختلافهم.
- التفرغ: التجرد من كل المشاكل وقت القيام بالمساعدة.
- الفهم: فهم المستشار المعاني الكلمات التي يقفها بها التلاميذ والتدقيق في المعاني.
- التعاطف: هو المزج بين تقمص شخصية التلميذ لفهم الموضوع من وجهة نظر التلميذ، والنظر إليه من زاويته من جهة، والالتزام بالموضوعية من جهة أخرى.
- التشخيص: محاولة تفسير انفعالات الحالة المراد دراستها، إيضاح أسبابها.
- اللياقة: البساطة، وعدم التكلف في التعامل مع الطاقم المهني والإدارة المهنية.
- القدرة على فهم الموضوع دون تسرع .
- التحلي بالسرية والكتمان .
- الاستعداد للعمل خارج واجباته المهنية والتعاون مع باقي الأطراف .
- التواضع والإقرار بالقصور العلمي .

ب- الإعداد المهني: يعني تزويد مستشار التوجيه المهني بقاعدة علمية واسعة في العلوم الإنسانية، وخاصة علم النفس بفروعه المختلفة ذات العلاقة والصحة، ودراسة شاملة لمهنة المستشار تشمل: ماهيته،

فلسفته، مبادئه، طرائقه، أخلاقياته، بحيث تخضع لإشراف مؤسسات يكسبه الخبرة والممارسة لربط النظري بالتطبيقي، ولتكوين المهارات الأساسية.

1-2-3- أهداف مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني وأهميته:

أ- أهداف مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني : لقد تم تقسيم أهداف مستشار التوجيه والإرشاد إلى أهداف عامة وخاصة

-أهداف عامة: تتمثل فيما يلي: (البوش، 2016، ص 38)

✓ **تحقيق الذات:** يأتي تحقيق الذات في أغلب هرم الحاجات الإنسانية لدى كل البشر الأسوياء، ولا يمكن الوصول إليه، إلا بعد أن يكون الفرد قد حقق وأشبع بعض الحاجات الأساسية لبقائه مثل الطعام، الشراب، الملابس، الأمن، السلامة، الحب، التقدير، الانتماء إلى الأسرة والمجتمع، وبعد تحقيق هذه المتطلبات يبدأ الفرد في تكوين هوية ناجحة عن ذاته، ويرغب في احتلال مكانة اجتماعية ومهنية لاثقة يحقق من خلالها سعادته، قيمته كإنسان وعليه فتحقيق الذات يكون بالتطابق بين الذات الواقعية، والذات المثالية التي ضمن خلالها يكون سلوك الفرد .

✓ **تحقيق الصحة النفسية للفرد:** يهدف مستشار التوجيه المهني إلى تحرير التلاميذ من مخاوفهم، ومن الاحتياطات، والتوترات، وجميع الأمراض النفسية التي قد يتعرض لها بسبب تعامله مع بيئته التي يعيش فيها مستشار التوجيه والإرشاد المهني يساعد في حل المشكلات بالتعرف على أسبابها، وطرق الوقاية منها، ومن أهم مجالات التوافق التي يسعى مستشار التوجيه المهني لتحقيقها والوصول إليها هي:

تحقيق التوافق الشخصي: تحقيق سعادة مع النفس وإرضائها.

تحقيق التوافق التربوي: مساعدة الأفراد في اختيار أسس المواد المدرسية، والمناهج في ضوء قدرته وميوله حتى يحقق النجاح الدراسي.

تحقيق التوافق المهني: مساعدة التلاميذ على اختيار المهنة المناسبة والاستعداد لها علميا وعمليا ويكون فردا منجزا وكفى يشعر بالرضا والنجاح.

تحقيق التوافق الاجتماعي: الالتزام بأخلاقيات المجتمع ومسايرة المعايير الاجتماعية، وقواعد الضبط الاجتماعي، وتقبل التغيير الاجتماعي السليم، والعمل لخير الجماعة.

أهداف خاصة:

- تبصير التلاميذ بالتخصصات المهنية المتاحة، وخصائصها ومتطلباتها لتمكينهم من الموائمة بينهما، وبيان ما يمتلكونه من خصائص، وقدرات، واتخاذ القرارات السليمة، وفقا لذلك.
- تعريف التلاميذ، بمستوى قدراته، استعداداته، ميوله، وسماته الشخصية.
- مساعدة التلاميذ على الاختيار الأنسب للشعبة التي تتناسب من قدراته وميوله لبناء مشروعه المهني.
- مساعدة التلاميذ على تجاوز فترات الانتقال من سنة إلى أخرى ومن طور لآخر وما يصاحبها من صعوبات، وتحقيق درجة عالية من التوافق النفسي والمهني.
- تشجيع التلاميذ على الاشتراك في النشاطات المهنية لتحقيق النمو والتكيف الاجتماعي لديه .
- تنظيم أبواب مفتوحة على المؤسسات التعليمية، والمهنية، الصناعية، العسكرية لتعزيز التواصل مع مختلف المؤسسات.

ب- أهمية مستشار التوجيه المهني:

يسمح التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني للتلاميذ للتعبير عن طموحاتهم وآمالهم، والمخاوف التي يخفونها، كما يسمح لهم أيضا بمشاركة بعضهم بعضا هذه الهموم والمخاوف وكذلك تبادل الخبرات، كما يساعدهم على معرفة قدراتهم وإمكاناتهم، وبهذا الصدد يرى دالفر 1948م أنه على التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني أن يساعد التلميذ على تحقيق ما يلي:

- ✓ تقويم استعدادات وميول التلاميذ الدراسية والمهنية وتحصيله الدراسي، وسماته الشخصية المتعلقة بالدراسة بواسطة الاختبارات النفسية التي تجري عليه.
- ✓ التعرف على الإمكانيات التربوية ومساعدته في اختيار المدارس أو الكليات أو المراكز التي تتلاءم مع اختياره الدراسي والمهني الملائم.
- ✓ تحديد جوانب القصور لدى المتعلم والعمل على علاجها وتعويضها وذلك باستخدام الاختبارات الشخصية والوسائل الأخرى الطبيعية والصحية.
- ✓ تحقيق التوافق مع الجو المدرسي والأسري والاجتماعي حتى يستطيع أن يوجه إمكاناته نحو تحصيله الدراسي.
- ✓ أهمية اقتصادية من حيث أنه يوفر على الدولة المصاريف ويوفر الوقت والجهد في إتباع نوع معين من التعلم.
- ✓ إعداد الفرد للحياة الدراسية والمهنية ليكون ناجحا في المستقبل.

✓ تزويد مختلف المؤسسات بالموارد البشرية اللازمة. (زعوب، 2010، ص 145).

1-2-4- دور مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني :

يتمثل في ما يلي: (أبو أسعد، 2013، ص53)

- القيام بخدمة التوجيه المدرسي والمهني لنقاش معهم في جو من الحوار والتفاعل
- تزويد إدارة المؤسسة والمعلمين وأولياء الأمور من خلال اللقاءات الفردية والجماعية بحاجات التلاميذ، والخصائص العمرية التي يمرون بها.
- التنسيق والتخطيط، وعمل دراسة مفصلة لواقع كل مؤسسة (صفوف، هيئات، مجتمع محلي....)
- مساعدة التلاميذ على التغلب على الصعوبات الأكاديمية والمهنية.
- التقييم من خلال جمع وتفسير النتائج المتعلقة بالتلاميذ، التي توضع في حلقة مع المحافظة على سرية هذه المعلومات واستخدامها لأغراض تحديد حاجات التلاميذ ولأغراض الإرشاد.
- يقوم مستشار التوجيه المهني بالتعاون مع رؤساء اللجان الأنشطة المختلفة بتوظيف الأنشطة المهنية كأساليب وقائية علاجية للحالات الفردية التي يتعامل معها.
- التعرف على التلاميذ الذين يعانون من مشكلات جسمية وصحية ومساعدتهم على التكيف مع وضعهم الصحي.
- يقدم التوجيه والإرشاد المهني الاستشارة للأعضاء والأطراف الإدارية حول أساليب ضبط السلوك، والعمل مع التلاميذ ذوي السلوك غير المباشر بهدف تعديل سلوكهم.
- رعاية التلاميذ المتفوقين الموهوبين، ومنحهم حوافز مادية ومعنوية.
- مساعدة التلاميذ على تقويم خبراته الأكاديمية والمهنية.
- التوجيه الفردي للتلميذ من حيث توجيهه توجيهها أكاديميا ومهنيا.
- إيجاد حلقة اتصال بينه وبين مؤسسته وأسرته.
- تنسيق النشاط المهني وخاصة ذلك النشاط الذي يتصل بتوجيه التلاميذ.
- محاولة فهم بيئته المادية والاجتماعية.
- استغلال كل إمكانياته وإمكانيات بيئته.
- مساعدته على تنمية شخصيته إلى أقصى حد.
- يعمل على معالجة القضايا والمشكلات المهنية والنفسية والاجتماعية.

1-2-5- المهارات الواجب توفرها في مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني :

أشار بارك BARKA 1961 إلى أن الاتحاد الأوربي الدولي للأخصائيين الاجتماعيين حدد 12 عشرة مهارة باعتبارها مهارات أساسية للمساعدة وممارسته مهن المساعدة الإنسانية ونلخصها فيما يلي: (أبو أسعد، 2011، ص25)

- 1- القدرة على الاستماع والإنصات للآخرين، والقدرة على فهمهم وإبداء التسامح والتعاطف.
 - 2- القدرة على الاستنباط واستخراج المعلومات وجمع الحقائق ذات الصلة وتركيبها لإعداد التقدير النفسي والاجتماعي والقيام بعملية التقدير.
 - 3- القدرة على تكوين العلاقات والمحافظة عليها.
 - 4- القدرة على ملاحظة السلوك اللفظي وغير اللفظي، وتفسيرها والقدرة على استخدام معرفته بنظريات السلوك، وطرائف التشخيص.
 - 5- القدرة على اشتراك المسترشدين (أفراد، مهمات، أسر) في الجهود العلاجية المبذولة كل مشكلاتهم، واكتساب ثقفتهم.
 - 6- القدرة على الحديث عن الموضوعات النفسية الحساسة، بطريقة داعمة، ومشجعة، ودون أدنى شعور بالخوف والارتباك والتهديد.
 - 7- القدرة على تحديد الحاجة.
 - 8- القدرة على إجراء بحوث وتفسير النتائج ، ومعرفة الدراسات المتخصصة والاستفادة منها.
 - 9- القدرة على التوسط والتفاوض بين أطراف متنازعة حيث تدعو الحاجة لذلك.
 - 10- القدرة على توفير خدمات علائقية متبادلة داخل المؤسسة التي يعمل بها.
- 1-2-6- مهام مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني :

تتصدر مهام مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في النصوص التشريعية إلى التالي:

✓ توجيه

✓ إعلام

✓ إرشاد نفسي وهذا من خلال النصوص والمواد التالية:

1. المنشور الوزاري رقم 432/92 المؤرخ في 14/12/91 والمتعلق بالمحاور الأساسية لبرمجة النشاطات في مراكز التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني والذي ينص على ضرورة مشاركة التوجيه مع

الأساتذة في إعداد الاختبارات الفصلية وما يتبع ذلك من مهام كتحليل المادة، تحديد المفاهيم الأساسية، وتحليل نتائج المتعلمين.

2. المنشور الوزاري رقم 91/1241/269 المتعلق بتنظيم عمليات مستشاري التوجيه، والذي ينص في الفقرة المتعلقة ببرامج النشاطات السنوية للمستشار على دراسة نتائج عمليات التقييم التربوي، استثمار هذه النتائج مع الأساتذة والمساهمة في إعداد وتنظيم كيفية إجراء عملية التقييم. ويمكن تصنيف هذه النشاطات إلى المجالات التالية:

أولاً: الإرشاد والتوجيه:

ويشمل عدة مهام منها:

- ✓ القيام بالإرشاد النفسي والتربوي لمساعدة التلميذ على التكيف مع النشاط التربوي.
- ✓ إجراء المقابلات الضرورية قصد التكفل نفسياً بالتلاميذ الذين يعانون من مشكلات خاصة، وتوجيههم عند الضرورة إلى المصالح الخاصة.
- ✓ المشاركة في عملية استكشاف التلاميذ الذين هم في حاجة إلى دروس الدعم والاستدراك.
- ✓ التحضير والمشاركة في مجال القبول والتوجيه (بن فليس، 2014، ص 137).

ثانياً: الإعلام:

- يحتاج التلميذ إلى معلومات صحيحة وحديثة عن الحياة المدرسية والمهنية الاجتماعية ومن هنا:
- ✓ يقدم الموجه السيوولة الإعلامية التي تهتم المدرس وتوجيه التلميذ.
 - ✓ يضمن الموجه السيوولة الإعلامية بين مختلف المتعاملين في المؤسسة التعليمية.
 - ✓ يطلع الشركاء والمعنيين بالتوجيه بكافة الفروع الدراسية وسائر التخصصات المهنية المتوفرة في مؤسسات التعليم، ومراكز التكوين وعالم الشغل، والمجتمع بشكل عام.
 - ✓ ينشط الموجه عمليات الاتصال داخل المؤسسة والمتعاملين معها، وبينها وبين الهيئات ذات العلاقة.
 - ✓ ينشط حصص إعلامية جماعية، وتنظيم لقاءات بين التلاميذ والأولياء والمتعاملين والمهنيين.
 - ✓ ينشط خلية التوثيق والإعلام في مجال التوجيه والإشراف عليها.

وحسب المادة 66: يشكل الإرشاد المدرسي والإعلام الخاص بالمنافذ المدرسية والجامعية والمهنية فعلا

تربويا بهدف إلى مساعدة كل تلميذ طوال تدرسه على تحضير توجيهه وفقا لاستعداداته، ورغباته، وتطلعاته، ومقتضيات المحيط الاجتماعي، والاقتصادي لتمكينه تدريجيا من بناء مشروعه الشخصي، والقيام باختياراته الدراسية والمهنية عن دراية (بن فليس، 2014، ص 139).

ثالثا: التقييم

✓ يقيم المجهود الدراسي للتلميذ.

✓ يقوم بالدراسات والأبحاث المتعلقة بالتوجيه والإرشاد عند الحاجة.

✓ يشارك في مختلف الدراسات المبرمجة من طرف الهيئات الوصية.

✓ يساهم في كل النشاطات اليومية للمؤسسة.

وحسب المادة 69: التقييم عملية تربوية تدرج ضمن العمل المدرسي اليومي لمؤسسة التربية والتعليم يجدد التقييم، ويقاس دوريا مردود كل من التلميذ والمؤسسة المدرسية بمختلف مركباتها، تحدد كيفية التعليم بموجب قرار من الوزير المكلف بالتربية الوطنية.

المادة 70: يتم تقييم العمل المدرسي للتلاميذ عن طريق العلامات العددية، والتقديرات التي يمنحها المدرسون من خلال المراقبة الدورية للأنشطة التربوية. يحدد الوزير المكلف بالتربية الوطنية طبيعة مراقبة الأنشطة التربوية ووتيرتها.

المادة 41: يخضع الانتقال من قسم إلى قسم، ومن مستوى إلى مستوى إلى تتبع خاص للتلاميذ من طرف المعلمين والمربين، وكذلك من طرف مستخدمين مختصين في علم النفس المدرسي، والتوجيه المدرسي والمهني لتحميل التكيف مع التغيرات في تنظيم التعليم، وضمان الاستمرارية التربوية.

المادة 72: يتم إعلام الأولياء بصفة منظمة يعمل أبنائهم ونتائج عمليات التقييم الدورية، والقرارات النهائية بن فليس، 2014، ص 140).

* وعليه نجد بأن النصوص التشريعية الخاصة بالتوجيه المهني والمدرسي ألحت على ضرورة ممارسة مستشار التوجيه لمهامه وفقا لما هو منصوص عليه في النصوص التشريعية دون زيادة أو نقصان حسب ما جاء في القانون التوجيهي للتربية الوطنية.

1-2-7- شروط توظيف مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ورتب عمله:

1-2-7-1- شروط توظيف مستشار التوجيه المدرسي والمهني: إن سلك المستشارين في التوجيه والإرشاد المهني يضم رتبتين هما: (ساري، 2015، ص 66).

مستشار في التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني: بحيث يوظف أصحاب الرتبة الأولى رتبة مستشار التوجيه والإرشاد المهني على أساس إحدى الطرق التالية:

أ- عن طريق المسابقة على أساس الاختبار من بين المترشحين البالغين من العمر إحدى وعشرون سنة على الأقل والحائز على شهادة الدولة لمستشار التوجيه والإرشاد المهني.

ب- عن طريق الامتحان المهني من بين الأخصائيين النفسانيين التقنيين المثبتين الذين لهم أقدمية خمس سنوات بهذه الصفة.

ج- في حدود 10% من المناصب المطلوب شغلها من بين الأخصائيين النفسانيين المثبتين الذين لهم عشر سنوات أقدمية بهذه والمسجلين على القائمة للتأهيل.

مستشار رئيسي في التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني: في حين يوظف أصحاب الرتبة الثانية رتبة مستشار رئيسي في التوجيه والإرشاد المهني على أساس إحدى الطرق التالية:

أ- عن طريق المسابقة على أساس الاختبار بين المترشحين البالغين من العمر إحدى وعشرون سنة على الأقل، والحائزين على شهادة الليسانس في علم النفس، علوم التربية، علم الاجتماع، أو شهادة معادلة لذلك معترف بها.

ب- عن طريق الامتحان المهني من بين المستشارين في التوجيه المهني المثبتين لهم أقدمية خمس سنوات بهذه الصفة.

ج- في حدود 10% كنسبة قصوى من المناصب المطلوب شغلها من المستشارين في التوجيه المهني المثبتين الذين لهم أقدمية عشر سنوات بهذه الصفة والمسجلين على قائمة التأهيل.

1-2-7-2- رتب مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني: طبقا للمرسوم التنفيذي رقم 93-09 المؤرخ في 22 فبراير 2008، بالتكوين والتعليم المهني، وتصنيفهما كالتالي:

الرتب: حسب المادة 78: يضم سلك م.ت.م. 04 رتب هي:

- رتبة عامل نفسي تقني (رتبة في طريق الزوال).

- رتبة مستشار التوجيه والتقييم المهني (رتبة عن طريق الزوال).

- رتبة مستشار التوجيه والتقييم والإدماج المهنيين.

- رتبة مستشار رئيسي في التوجيه والتقييم والإدماج المهنيين.

التوظيف والترقية:

المادة 83:

- يوظف أو يرقى مستشار في التوجيه والتقييم والإدماج المهنيين عن طريق المسابقة على أساس الاختبارات المترشحون الحائزون على شهادة الليسانس في علم النفس فرع إكلينيكي والتوجيه المدرسي والمهني والعمل الصناعي أو شهادة معترف بمعادلتها.

- عن طريق الامتحان المهني في حدود 30 % من المناصب المطلوب شغلها مستشار التوجيه والتقييم والإدماج المهنيين الذين يثبتون 05 سنوات من الخدمة الفعلية بهذه الصفة.

- على سبيل الاختيار وبعد التسجيل في قائمة التأهيل في حدوده 10% من المناصب المطلوب شغلها مستشار التوجيه والتقييم والإدماج المهنيين الذين يثبتون 10 سنوات في الخدمة الفعلية بهذه الصفة.

المادة 84:

- يوظف أو يرقى بصفة مستشار رئيسي في التوجيه والتقييم والإدماج المهنيين عن طريق المسابقة على أساس الاختبارات المترشحون الحائزون على شهادة ماجستير في علم النفس أو شهادة معترف بمعادلتها.

- عن طريق الامتحان 30% من المناصب شغلها مستشار التوجيه والتقييم والإدماج المهنيين الذين يثبتون 05 سنوات من الخدمة الفعلية بهذه الصفة.

الإدماج:

المادة 85: يدمج في رتبة عامل نفسي تقني، العاملون النفسانيون المرسمون والمتربصون.

المادة 86: يدمج في رتبة مستشار التوجيه والتقييم والإدماج المهنيين مستشار التوجيه والتقييم والإدماج المهنيين والمرسمون والمتربصون.

المادة 87: يدمج في رتبة مستشار التوجيه والتقييم والإدماج المهنيين مستشار التوجيه والتقييم والإدماج المهنيين المرسمون والمتربصون الذين تم توظيفهم طبقا للتنظيم المعمول به، والذين تحصلوا على شهادة الليسانس في علم النفس، شهادة معترف بمعادلتها.

1-2-8- وسائل عمل المستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني:

وسائل العمل هي مختلف الأدوات التي يستخدمها مستشار التوجيه في أداء مهامه وهي بمثابة مساعدة ضرورية في تقديم أغلب النشاطات المهنية والتقنية المبرمجة، إن لم نقل كلها، ويهدف من خلالها المستشار إلى التكفل الأحسن بالتلميذ وأبرز هذه الوسائل ما يلي: (زناتة، 2003، ص ص -2- (3

✓ البرنامج السنوي:

يعتبر البرنامج السنوي بمثابة السلسلة والمرجع الأساسي في تقديم كل النشاطات التي يقدمها مستشار التوجيه، ينجز في أربعة نسخ نهاية السنة الإدارية من طرف لجنة الإعلام والتوجيه بعد تقييم البرنامج السنوي للسنة السابقة وتسلم نسخة لمدير المؤسسة وأخرى لمديرية التكوين المهني ونسخة لمفتش المقاطعة وتبقى نسخة لدى مستشار التوجيه للرجوع إليها عند الحاجة.
يضم البرنامج السنوي:

- ذكر المستوى.
- المحور.
- الأشهر.
- الأسابيع.
- الأهداف الخاصة لمختلف النشاطات مع ذكر مدة برمجتها ومدة إنجازها.

✓ البرنامج الأسبوعي:

تعتبر البرمجة الأسبوعية لنشاطات مستشار التوجيه أداة فعالة للتحكم في تسيير الأعمال وحسن أدائها بصفة مستمرة، حيث تتميز بارتباط عضوي مع البرنامج السنوي، إن البرنامج الأسبوعي هو إحدى حلقات البرنامج السنوي، لكي يتمكن مستشار التوجيه من استمرار هذا الترابط والانسجام عليه أن يلتزم بما هو مبرمج في البرنامج الأسبوعي وتجسيده ميدانياً.

ينجز البرنامج الأسبوعي كل أسبوع بناء على البرنامج السنوي نسختين تسلم واحدة منها إلى مدير المؤسسة للإطلاع عليها ويحتفظ مستشار التوجيه بنسخة للرجوع إليها عند الإقتضاء، خاصة عند عملية التفتيش .

-المكتب: يجب أن يحتل موقع استراتيجي داخل المؤسسة بحيث يكون سهل الاتصال به من طرف التلاميذ والأساتذة.

اللافتة: يجب أن توجد لافتة على الباب تنبه إلى وجود المكتب بهدف تسهيل التعرف عليه. 1. الوسائل: مكتب مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني:

- الخزانة - الطاوات - رفوف

✓ التنظيم:

يشير إلى كيفية تنظيم الملفات والوسائل المعتمدة في العمل.

✓ الملفات:

تحتوي على مجموعة من الملفات التي يجب أن تنظم وفق أساليب حديثة لتسهيل عملية استغلالها، وأهم الملفات التي لا بد أن تكون موجودة في خزانة مستشار التوجيه المدرسي والمهني:

✓ ملف الإعلام:

يحتوي على كل المستويات الدراسية التي يتدخل فيها من السنة الخامسة أساسي إلى غاية الثالثة ثانوي (5 ابتدائي، أولى متوسط، ثلاثة متوسط، متوسط، أولى وثالثة ثانوي) وكل مستور يوضع في ملف خاص وكل ملف لا بد أن يحتوي على ما يلي: محتوى الحصة، البطاقة التقنية، السندات الإعلامية، استبيان تقييم مدى الإعلام، تقرير عن عملية الإعلام.

✓ ملف خاص بالبرنامج الأسبوعي:

يحتوي جداول البرمجة الأسبوعية لنشاطات م.ت.م. م. وترتب من بداية أول برمجة إلى نهاية كل شهر، لا بد من وجود 4 جداول للبرمجة، وتوضع كل برامج السنة الدراسية على حدا مثلا: برامج 1999- 2000 لوحدها و 2000-2001 لوحدها... (براهمية، 2005، ص72).

✓ ملف خاص بتقارير النشاطات:

بعد كل نشاط يحفز م.ت.م. تقرير ويوضع في ملف خاص به وتوضع تقارير كل سنة لوحدها.

✓ ملفات المتابعة:

خاصة بتلاميذ أولى ثانوي يفتح ملف خاص بكل قسم من السنوات الأولى ثانوي وداخل الملف يفتح بدوره ملف خاص بكل تلميذ الذي يحتوي على بطاقة المتابعة والتوجيه 4 متوسط 1 ثانوي، بطاقة تعريف

التلميذ، استبيان الاهتمامات والميول، مقابلات مع التلميذ، بطاقة خاصة بمعلومات صحية أو نفسية إن وجدت لدى التلميذ.

✓ ملف خاص بالدراسات:

يفتح ملف خاص بكل دراسة بعنوانها وداخل الملف خاص، بالإضافة إلى تقرير خاص بكيفية إجراء الدراسات، الوسائل، الأهداف، النتائج... البطاقة الفنية.

✓ ملف خاص بالاستدراك:

يحتوي على المنشور الوزاري الذي يحدد تنظيمه للبطاقة الفنية والتقنية، وتقرير خاص عن كيفية تنظيم نتائج العملية.

✓ ملف خاص بالروايات والاختبارات النفسية:

تحتوي على أهم الروايات والاختبارات الموجودة والتي يستغلها م.ت.م.م في عمله، وتقرير خاص بتطبيق الاختبارات والنتائج المستخلصة في حالة التطبيق. أ.8. ملفات مختلفة: ملفات خاصة بمجالس الأقسام، ملف التوجيه إلى أولى ثانوي، ملفات الطعن، ملفات إعلامية، ملفات خاصة بالتوجيه المسبق والتوجيه النهائي في مجالس القبول والتوجيه.

مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بصفته عضوا في الفريق التربوي للمؤسسة أو الثانوية بمقتضى المنشور الوزاري رقم 91/1241/219 المؤرخ في 18 ديسمبر 1991 ومستشار التوجيه مكتب في الثانوية مجهز بكل الوسائل التي يحتاجها (مزماة، 2013، ص 1).

1-2-9- الصعوبات التي تواجه مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني :

يعاني برنامج التوجيه والإرشاد المدرسي في المؤسسة التربوية الجزائرية ومن ثمة القائمين على تنفيذه من عدة صعوبات و معوقات تحول دون تحقيق أهدافه و طبيعة هذه الصعوبات تختلف من مؤسسة لأخرى و ذلك بحسب طبيعة الشخص الممارس لعملية الإرشاد و كذا الفريق الذي يعمل معه و يمكن تصنيف هذه الصعوبات كمايلي (الجريدة الرسمية عدد 59، 2008، صفحة 15-16) :

أ-الصعوبات الذاتية المتعلقة بالمستشار في حد ذاته:

▪ انعدام الكفايات و المهارات الشخصية المميزة للعمل الارشادي.

- تباين المؤهل العلمي بين المستشارين أدى إلى تباين في أهدافهم فمنهم من يكتفي بمهمة الإرشاد و التوجيه و منهم من يهدف إلى العلاج بسبب انعدام التكوين .

ب-الصعوبات المرتبطة بأطراف العملية التعليمية

- نقص اهتمام الإدارة بالعمل الإرشادي و خدماته و محاولة حصره فقط في عملية القبول و التوجيه.
- انعدام الوعي لدى بعض مديري المؤسسات الثانوية بدور المستشار ووجود اتجاه لدى البعض منهم لتفويض و الحد من الخدمات التي يقدمها التوجيه المدرسي نظرا لنقص القناعة بأهمية العمل الإرشادي.
- محاولة بعض المديرين إضفاء الطابع الإداري على عملية التوجيه و الإرشاد و تكليف المستشارين بهمام إدارية تعرقل تحقيق أهداف برامج التوجيه و الإرشاد المدرسي.

ج-الصعوبات المتعلقة بالتلاميذ أنفسهم

- ضعف الوعي لدى التلميذ بأهمية العملية الإرشادية
- الإحجام عن التعامل مع المستشارين بسبب الخوف من وصفهم بعدم السواء.

د-صعوبات متعلقة بأولياء التلاميذ

- ضعف الاتصال بالأولياء
- نقص الوعي عند بعض الأولياء.
- عدم اهتمام الآباء بمشاكل أبنائهم و الاكتفاء فقط بمتابعتهم مدرسيا.

هـ-صعوبات متعلقة باتجاهات العاملين في المدرسة

- وجود نزعة لدى شركاء العملية التربوية في إخفاء المشاكل و السلوكات غير مرغوبة
- عدم التحمس للتقارب و التنسيق مع مستشار التوجيه لكونه عنصر جديد بالنسبة لهم.

و- صعوبات متعلقة بالإطار التشريعي و التنظيمي للعمل الإرشادي

- ✓ ضعف النصوص التنظيمية و التشريعية المنظمة للعمل الإرشادي في المؤسسة التربوية
- ✓ عدم مسايرة النصوص التنظيمية للتطورات و التغييرات الحاصلة في عالم التوجيه و الإرشاد

2- الدراسات السابقة

الدراسة الأولى: الإجهاد المهني لدى أساتذة التعليم العالي دراسة ميدانية على عينة من أساتذة المركز الجامعي أحمد زبانة بغليزان (2018)، دراسة منشورة بمجلة اقتصاديات المال والأعمال للباحثين دراعو فاطمة ومزيان محمد،

طرح الباحثان عدد من الأسئلة الفرعية تمثلت في:

- ✓ ما مستوى الإجهاد المهني لدى الأساتذة المدرسين؟
- ✓ ما مستوى الإجهاد المهني لدى الأساتذة المدرسين الإداريين؟
- ✓ هل هناك فروق بين الأساتذة تعزى لمتغير السن؟
- ✓ هل هناك فروق بين الأساتذة تعزى لمتغير الجنس؟

وهدف هذا البحث إلى التعرف على مستوى الإجهاد المهني لدى الاستاذ الجامعي بالمركز الجامعي "أحمد زبانة" بغليزان ، واعتمد هذا البحث على المنهج الوصفي، وعينة مقصودة مكونة من 45 استاذ واستاذة من اساتذة لديهم تخصصات مختلفة، حيث طبق عليهم مقياس الإجهاد لقياس مستواه ما بين الأساتذة المدرسين و الأساتذة الإداريين.

وقد توصل الباحثان إلى النتائج التالية:

- ✓ مستوى الإجهاد المهني لدى الاساتذة المدرسين متوسط.
- ✓ مستوى الاجهاد المهني لدى الاساتذة المدرسين الاداريين مرتفع.
- ✓ هناك فروق بين الاساتذة تعزى لمتغير السن.
- ✓ لا توجد فروق بين الاساتذة تعزى لمتغير الجنس.

الدراسة الثانية: الإجهاد في العمل لدى الإطارات الجزائرية حسب نموذج كرزك (2019) دراسة منشورة بمجلة دراسات نفسية وتربوية للباحث خلاصي مراد

وقد وضع الباحث فرضيتين للدراسة هما:

- ✓ يعاني الإطارات الجزائرية من العمل المجهد Job Strain على مقياس Job Content
- JCQ Questionnaire لكرزك

✓ يعاني الإطارات الجزائرية من العمل المجهد Iso Strain على مقياس Job Content
JCO Questionnaire للكرزك

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن وجود الإجهاد المهني بين الإطارات الجزائرية حسب نموذج
Job Content Questionnaire JCO للكرزك، بلغت عينة الدراسة 341 إطار موزعة على ستة
مؤسسات وطنية بولاية قسنطينة.

و قد توصلت الدراسة إلى ما يلي:

✓ معاناة مجموع 256 فردا من عينة الدراسة من العمل المجهد JOB STRAIN حمل سيكولوجي
مرتفع +ضيق في مساحة إتخاذ القرار (من 341 فرد بنسبة)، (75,07% و معاناة 200 فرد من
عينة الدراسة من عمل مجهد إنعزالي ISO STRAIN حمل سيكولوجي مرتفع +ضيق في
مساحة اتخاذ القرار +تدني في الدعم الإجتماعي بنسبة %58,65 من أفراد العينة

الدراسة الثالثة: الإجهاد في العمل لدى الإطارات الجزائرية حسب نموذج كرزك (2019) دراسة منشورة
بمجلة العلوم الانسانية والإجتماعية للباحثين: هواري بغو ومراد خلاصي

وقد وضع الباحثان الفرضيات التالية:

فرضية رئيسية أولى:

✓ يعاني إطارات ولاية أم البواقي من وضعية عمل مجهد Job Strain (متطلبات نفسية مرتفعة +
ضيق في مساحة حرية اتخاذ القرار.)

الفرضيات الجزئية:

✓ يعاني إطارات ولاية أم البواقي من متطلبات نفسية مرتفعة في العمل.

✓ يعاني إطارات ولاية أم البواقي من مساحة ضيقة في حرية إتخاذ القرار.

فرضية رئيسية ثانية:

✓ يعاني إطارات ولاية أم البواقي من وضعية عمل مجهد إنعزالي Iso Strain (وضعية عمل مجهد +
قلة الدعم الإجتماعي.)

الفرضية الجزئية:

- ✓ يعاني موظفي الجماعات المحلية من قلة الدعم الاجتماعي في العمل
- هدفت هذه الدراسة إلى :
- ✓ التعرف على مساحة حرية إتخاذ القرار لدى إطارات ولاية أم البواقي.
- ✓ التعرف على مستوى المتطلبات النفسية في العمل لدى إطارات ولاية أم البواقي.
- ✓ الكشف عن وجود الدعم الاجتماعي من عدمه لدى إطارات ولاية أم البواقي
- ✓ التعرف على وضعيات العمل لدى إطارات ولاية أم البواقي حسب نموذج كرزك. و قد توصلت الدراسة إلى ما يلي:

تم التعرف على وضعيات العمل الأربع لعينة الدراسة المتمثلة في 90 إطارا من إطارات ولاية أم البواقي وهذا باستخدام إستبيان محتوى العمل JCO لروبار كرزك ، حيث أظهرت أن 52 إطارا منهم يوجدون في وضعية عمل مجهد Job Strain ، و 23 إطارا يتواجدون في وضعية عمل نشيط، و 12 يوجدون في وضعية عمل سلبي، أما 03 منهم يوجدون في وضعية عمل مريح، وما يلاحظ من النتائج أن أكثر من نصف عينة البحث تعاني من العمل Dهد و أكثر من نصف هؤلاء يتواجدون في وضعية العمل المجهد الإنعزالي Iso Strain وهو العمل المجهد مع إنعدم أو تدني الدعم الإجتماعي.

وعلى هذا الأساس وجب دق ناقوس الخطر وعلى الدولة ووزارة الداخلية بالخصوص أن تولي للموضوع أهمية كبيرة من خلال الوقاية من الإجهاد في العمل والإهتمام بالأخطار النفس إجتماعية، من خلال الإهتمام أكثر بالرأسمال البشري خاصة الإطارات والكفاءات عن طريق إشراكهم في القرارات وإعطائهم هامش أكبر من الحرية في إدارة المهام وحرية أكثر في اتخاذ القرار، كما لا نغفل أهمية الدعم الإجتماعي خاصة وأن المنظمات اليوم تعتبر أنساقا إجتماعية وأنساقا مفتوحة على البيئة الخارجية تتأثر وتؤثر بتنا، وبالتالي فالموظف بحاجة ماسة إلى دعم من الإدارة وكذلك من الزملاء خاصة في المواقف والظروف التي يكون فيها بحاجة إلى السند المعنوي والدعم سواء مهنيا كان أو عاطفيا، كل هذا من شأنه زيادة الروح المعنوية للإطار وارتفاع مستوى الرضا الوظيفي مما يعزز ولاءه التنظيمي ومن ثم التأثير إيجابا على أداء وفعالية الإدارة

خلاصة الفصل الأول:

حاولنا من خلال هذا الفصل الاشارة إلى تحديد مختلف حيثيات الإجهاد المهني على غرار التعريف، ومصادر الاجهاد المهني والتي تنقسم بدورها إلى مصادر تنظيمية وأخرى فردية، إضافة إلى آثار الاجهاد المهني على الفرد والمنظمة، وقد تعددت الدراسات التي عالجت موضوع الاجهاد المهني واكتفينا بالاشارة إلى ثلاثة دراسات منها، ورغم هذا يبقى موضوعا حديثا في جانب الطرح وهو ما يحفز الباحث والطالب على الخوض فيه وتحديد نماذجه ومصادره ومختلف آثاره.

الفصل الثاني:

الطريقة والأدوات

تمهيد الفصل الثاني:

تعد تحديد طريقة البحث والأدوات المستخدمة أثناءها مرحلة مهمة وأساسية من مراحل البحث العلمي، أين يسعى البحث من خلالها إلى معاينة وجمع المعطيات الدقيقة عن مجتمع وعينة الدراسة، والتي تتيح له الاحاطة بكل ما يتعلق بمجتمع البحث، وهو ما يسمح للباحث من ضبط أطر وحدود لبحثه حتى تكون النتائج المتحصل عليها دقيقة ومضبوطة بأطرة بأسس البحث العلمي

1- منهج الدراسة:

المنهج هو الأسلوب الذي يتخذه الباحث في العلوم الاجتماعية في معالجة مشكلة البحث من أجل الوصول إلى حلول لها، ومع اختلاف المناهج فإن موضوع وهدف الدراسة هو الذي يساعد الباحث في اختيار المنهج المناسب لدراسة موضوعه حيث اقتضت طبيعة موضوعنا اختيار المنهج الوصفي التحليلي لأنه يساعدنا على تقويم مهام مستشار التوجيه والتقييم والإدماج المهنيين من وجهة نظر متربصي مراكز ومعاهد التكوين المهني، والمنهج الوصفي التحليلي: هو منهج يستخدم لدراسة الظاهرة كما توجد في الواقع، ويهتم بوصفها وصفا دقيقا، ويعبر عنها كفيها أو كميًا، فالتعبير الكيفي يصف الظاهرة، ويوضح مقدارها أو جمعها، أو درجة ارتباطها بالظواهر الأخرى (عويس، 1999، ص220).

2- مجتمع البحث وعينته

هناك من عرف العينة على أنها: "مجتمع الدراسة الذي تجمع منه البيانات الميدانية و هي تعتبر جزءا من الكل بمعنى أن تؤخذ مجموعة أفراد المجتمع على أن تكون ممثلة للمجتمع لتجرى عليها الدراسة"(زرواتي، 2002، ص91).

و تعرف أيضا على: "أنها جزء من كل أو بعض من المجتمع" (علاوي، 1999، ص143).

كما تعتبر العينة من بين أهم الأدوات في البحوث الميدانية التي تقام في المجتمعات الكبيرة، إذ يعتبر البحث عن طريق المعاينة اختصارا للوقت والجهد والمال والوصول إلى النتائج بسرعة، إلا أنه في المقابل يحتاج إلى تكون العينة ممثلة للمجتمع المراد دراسته.(عبد المجيد، 2000، ص157) ونظرا لحجم العينة القليل الذي نخصه بالدراسة، فقد ارتأينا اختيار عينة عشوائية بسيطة، حيث بلغ عدد العينة المختارة 10 مفردات من مستشاري التوجيه والإرشاد المهني والمدرسي لولاية تبسة (ما مقداره 10 %)

3- حدود الدراسة:

لقد كانت حدود الدراسة على النحو التالي:

- 3-1- الحدود البشرية: تقتصر الدراسة على عينة من مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني
- 3-2- الحدود المكانية: تم إجراء الدراسة الحالية على مستوى ولاية تبسة
- 3-3- الحدود الزمانية: 15 ديسمبر 2021 إلى 15 ماي 2022.

4- أدوات جمع البيانات

تمثلت في استبيان محتوى العمل لروبار كرازاك JCO ذو 27 بنداً ، ثم إعادة حساب الصدق والثبات حيث أثبتت النتائج صدق وثبات جيدين وذلك كما يلي

4-1- الصدق البنائي لاستبيان كرازاك:

يمكن التأكيد من الصدق البنائي لاستبيان كرازاك من خلال التعرف على علاقة الارتباط بين العبارات و الأداة ككل، ولقد أسفرت النتائج معنوية معاملات الارتباط في كل عبارات الاستبيان، بمعنى أنها دالة إحصائياً نتيجة لبلوغ مستوى دلالتها قيم أقل من مستوى الدلالة المعتمد (5%) ما يثبت الارتباط البنائي للإستبيان وكل عباراته.

4-2- اختبار ثبات استبيان كرازاك:

يتمتع استبيان JCO بثبات جيد، وذلك من خلال تتبع الدراسات السابقة التي أكدت ذلك باستخدام طرق الثبات المختلفة، وهذا يعطي دلالة على أن هذا الاستبيان يعتبر من أدوات القياس الجيدة .وفيما يلي عرضاً موجزاً لما تم استخدامه للتأكد من ثبات الاستبيان من خلال "ألفا كرونباخ والاتساق الداخلي بين نصفي الاستبيان وبين أقسامه الفرعية (حيواني، 2016، ص251)

وقد تم اختبار ثبات استبيان كرازاك بالاعتماد على اختبار ألفا كرونباخ كما يوضحه الجدول الموالي:

الجدول رقم 01: معامل الثبات ألفا كرونباخ

المقياس	ألفا كرونباخ	مستوى القياس
الاستبيان	0.768	جيد

المصدر: من إعداد الطالب

يبين الجدول بأن معامل الثبات حققت نتائج جيدة للإستبيان ، حيث بلغت قيمة إختبار ألفا كرونباخ للاستبيان ككل ، 0.768 وهي تدل على ثبات جيد.

4-3 - تطبيق الإستبيان:

يمكن تطبيق استبيان محتوى العمل سواء في الموقف الفردي أم الجمعي، ويستغرق معظم المفحوصين في الإجابة عليه من عشر إلى خمس عشرة دقيقة، وقد وضعت تعليمات لاستبيان، وكانت مختصرة وبسيطة، وتحدد للمفحوص مباشرة المطلوب منه عند الإجابة، كما وضعت أربع بدائل، يختار المجيب أحدها بوضع علامة (X) في النسخة الورقية أمام البديل المناسب (حيواني، 2017، ص253)

ويتكون الإستبيان من 03 أبعاد رئيسية: المتطلبات النفسية، حرية إتخاذ القرار و الدعم الإجتماعي و كل بعد من هذه الأبعاد يتكون من مجموعة من الأبعاد الفرعية كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم 02: أبعاد وبنود استبيان كارزاك

رقم البند	عدد البنود	الأبعاد الفرعية		الأبعاد
13-12-10	03	الكمية - السرعة Quantité - Rapidité		المتطلبات النفسية DEMANDE PSYCHOLOGIQUE
15-14-11	03	التعقيد - الكثافة Complexité - Intensité		
18-17-16	03	التقسيم - القدرة على التنبؤ Morcellement - Prévisibilité		
08-06-04	03	الحرية أو هامش المناورة Latitude Ou Marges De Manœuvre		حرية اتخاذ القرار LATITUDE DECISIONNELLE
07-05-02	03	استخدام المهارات Utilisation Actuelle Des Compétences		
09-03-01	03	تنمية المهارات Développement Des Compétences		
22-21	02	من الرؤساء	الدعم المهني Le Soutien Professionnel	الدعم الإجتماعي LE SOUTIEN SOCIAL
26-23	02	من الزملاء		
22-21	02	من الرؤساء	الدعم العاطفي Le Soutien Emotionnel	
24-25	02	من الزملاء		

المصدر: (بغو وخلصي، 2019، ص134)

يقابل كل بند من بنود الإستبيان 04 بدائل للإجابة على مقياس ليكرت وهي:
غير موافق بشدة، غير موافق، موافق، موافق بشدة والدرجات من (1 إلى 4).

التصحيح

يقابل كل بند من بنود الاستبيان أربع بدائل للإجابة على مقياس ليكرت وهي: "لا أوافق على الإطلاق"،

"غير موافق"، "موافق"، "موافق وبشدة" إضافة البدائل الأخرى، وقد روعي في صياغة ترجمة البدائل أن تكون متميزة المعنى لا أن تكون مربكة للمستجيب (حيواني، 2017، ص 254)

ولكل بعد طريقة تصحيح مختلفة وفق المعادلات التالية:

✓ بعد المتطلبات النفسية:

$$❖ \text{س}10 + \text{س}11 + \text{س}12 + (5 - \text{س}13) + \text{س}14 + \text{س}15 + \text{س}16 + \text{س}17 + \text{س}18$$

✓ بعد حرية إتخاذ القرار:

$$❖ \text{س}4 * 4 + \text{س}4 * (5 - 6) + 4 * \text{س}8 + 2 * (5 - \text{س}2) + 2 * \text{س}5 + 2 * \text{س}7 + 2 * \text{س}1 + 2 * \text{س}3 + 2 * \text{س}9$$

✓ بعد الدعم الاجتماعي .:

$$❖ \text{س}19 + \text{س}20 + \text{س}21 + \text{س}22 + \text{س}23 + \text{س}24 + \text{س}25 + \text{س}26$$

✓ بالنسبة لبعد المتطلبات النفسية:

❖ إذا كانت الدرجة المتحصل عليها في هذا البعد < 20 فإن مستوى المتطلبات النفسية كبيرة والعكس

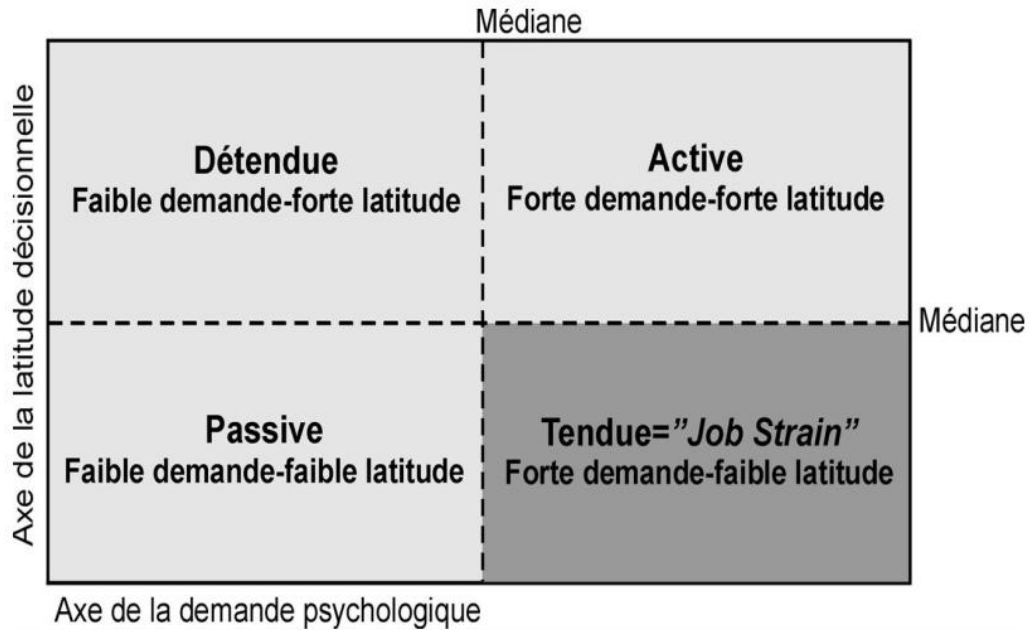
✓ بالنسبة لبعد حرية إتخاذ القرار :

❖ و إذا كانت الدرجة المتحصل عليها في هذا البعد 71 فإن مساحة حرية إتخاذ القرار ضيقة والعكس.

✓ بالنسبة لبعد الدعم الإجتماعي:

❖ إذا كانت الدرجة المتحصل عليها في هذا البعد 24 فإن الدعم الإجتماعي منخفض والعكس (بغو وخلصي، 2019، ص 134)

الشكل رقم: 01 الوضعيات الأربع للعمل حسب نموذج كرزك



المصدر: (inserm,2011,p :27)

مبدأ حصول وضعيات العمل:

كما هو موضح في الشكل رقم: 01 كل وضعية تحدث عند تقاطع بعدين اثنين من أبعاد الاستبيان (المتطلبات النفسية و حرية اتخاذ القرار) كما يلي:

✓ وضعية عمل مجهد Job Strain = متطلبات نفسية مرتفعة + ضيق في مساحة إتخاذ القرار

(forte demande psychologique + faible latitude décisionnelle)

✓ وضعية عمل مريح = متطلبات نفسية منخفضة + إتساع في مساحة إتخاذ القرار

(faible demande psychologique + forte latitude décisionnelle)

✓ وضعية عمل نشيط = متطلبات نفسية مرتفعة + إتساع في مساحة إتخاذ القرار

(forte demande psychologique + forte latitude décisionnelle)

✓ وضعية عمل سلبي = متطلبات نفسية منخفضة + ضيق في مساحة إتخاذ القرار

(faible demande psychologique + faible latitude décisionnelle)

وعند إضافة البعد الثالث وهو بعد الدعم الإجتماعي فنتشأ وضعية أخرى وهي:

✓ وضعية عمل مجهد إنعزالي Iso strain = وضعية عمل مجهد Job Strain + تديني في مستوى الدعم الإجتماعي

.(forte demande psychologique + faible latitude décisionnelle + faible soutien social)

خلاصة الفصل الثاني:

تعتبر مرحلة تحديد الطريقة والأدوات من المراحل الأساسية التي تبنى عليها عملية البحث العلمي، إذ تتيح للباحث الوقوف عن طبيعة المنهج الذي يتبعه أثناء دراسته، وتسمح له أيضا بسهولة الوقوف على نوع العينة المدروسة وفي دراستنا هاته كانت مستشاري التوجيه والارشاد المهني والمدرسي لولاية تبسة، ضف إلى ذلك الأدوات الأساسية للبحث وجمع البيانات وهنا اعتمدنا على استمارة الاستبيان المبنية على نموذج كارزاك

الفصل الثالث:

عرض النتائج ومناقشتها

تمهيد:

بعد ضبط طريقة وأدوات البحث، سنحاول من خلال هذا الفصل الإشارة إلى النتائج التي تم التحصل عليها بعد توزيع الاستبيان واسترجاعه وتفريغ بياناته ثم تحليلها من خلال عرض نتائج البحث (أولاً) ومناقشة الفرضيات (ثانياً)

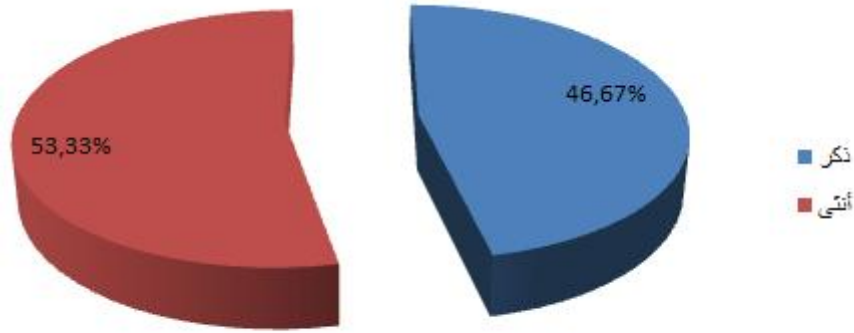
1- عرض نتائج البحث

1-1- نتائج محور المعلومات الشخصية

الجدول رقم 03 : توزيع العينة حسب الجنس

الإجابة	العدد	النسبة المئوية
ذكر	14	46.67%
أنثى	16	53.33%
المجموع	30	100%

الشكل رقم 02: توزيع العينة حسب الجنس



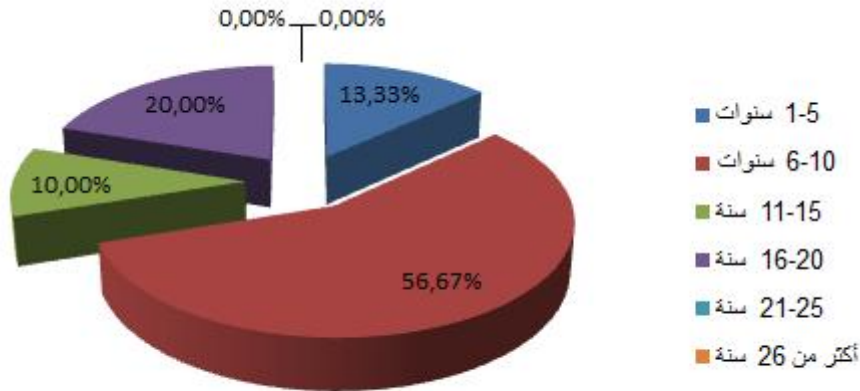
المصدر: من إعداد الطالب

يتبين من خلال النتائج المسجلة أن النسبة الأكبر من المبحوثين والتي بلغت 53.33% و 16 فرداً هم من فئة الإناث، تليها نسبة 46.67% و 14 فرداً من فئة الذكور

الجدول رقم 04: توزيع العينة حسب الخبرة المهنية:

الإجابة	العدد	النسبة المئوية
1-5 سنوات	4	13.33%
6-10 سنوات	17	56.67%
11-15 سنة	3	10.00%
16-20 سنة	6	20.00%
21-25 سنة	0	0%
أكثر من 26 سنة	0	0%
المجموع	30	100%

الشكل رقم 03: توزيع العينة حسب الخبرة المهنية:



المصدر: من إعداد الطالب

من خلال النتائج المسجلة يتبين أن النسبة الأكبر 56.67% من العينة المبحوثة لهم خبرة تتراوح بين 6-10 سنوات، تليها نسبة 20.00% لفئة العينة ذات الخبرة المحصورة بين 16-20 سنوات، ونسبة 13.33% 1-5 سنوات، وأخيرا 15-11 سنة بنسبة 10.00%

1-2- نتائج محور المتطلبات النفسية :

وصف الاستجابات حول المتطلبات النفسية من خلال الجدول

الجدول رقم 05 : الاجابات حول محور المتطلبات النفسية

الدرجة	العدد	النسبة المئوية	الوزن النسبي
أقل من أو يساوي 20	6	20%	صغيرة
أكبر من 20	24	80%	كبيرة

المصدر: من إعداد الطالب

يبين الجدول اعلاه أن المتطلبات النفسية لعينة الدراسة كبيرة بنسبة 80 % أي ما يمثل 24 فردا من الباحثين، في حين نجد المتطلبات النفسية القليلة حققت نسبة ضعيفة قدرت ب 20 % أي 6 أفراد، وهذا يفسر بأن مستشار التوجيه المهندي والمدرسي يعاني من الكم الهائل من المهام وكذلك يمكن أن يطلب منه القيام بأعمال كثيرة وفي وقت قليل خاصة إذا كانت تتميز بدرجة من التعقيد والكثافة، ومع الحرص على اتقانه والقيام به بشكل صحيح كما أن انتظار الزملاء أو المصالح الأخرى يؤثر ويعطل عمل المستشار، بالإضافة إلى التركيز الذي يفرضه العمل ويطلب منهم أداء مهامهم بسرعة على الرغم من كمية العمل الكبيرة خاصة في أوقات الذروة كفترة توجيه التلاميذ إلى الشعب في المستوى الثانية الثانوي واختيارها أو في بداية السنة الدراسية وضبط الأقسام والتوجهات الخاصة بالتلاميذ، بالإضافة إلى الدور الذي يسعى لتطبيقه مستشار التوجيه المدرسي والمهني في نهاية الامتحانات الرسمية ونقصد هنا شهادة البكالوريا، حيث يعمل على التحضير النفسي للتلاميذ والوقوف على درجة استعدادهم لهذا الامتحان، كل هذه الأسباب جعلت منه يعاني من متطلبات نفسية كبيرة.

1-3- محور مساحة حرية إتخاذ القرار:

يمكن وصف مساحة حرية إتخاذ القرار العينة الدراسة من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم 06: وصف محور مساحة حرية إتخاذ القرار

الدرجة	العدد	النسبة المئوية	الوزن النسبي
أقل من أو يساوي 71	21	70%	ضيقة
أكبر من 71	9	30%	واسعة

المصدر: من إعداد الطالب

يبين الجدول اعلاه حرية اتخاذ القرار العينة الدراسة ضيقة بنسبة 70 % أي ما يمثل 21 فردا ، في حين نجد حرية اتخاذ القرار الواسعة حققت نسبة ضعيفة قدرت ب 30 % أي 9 أفراد ، وهذا يفسر أن مستشار التوجيه والارشاد المهني والمدرسي رغم ما يضطلع به من مهام ورتبته ومنصبه النوعي إلا أن مساحة حرية اتخاذ القرار ضيقة بشكل كبير ولا يملك مجال أو هامشا للمناورة أو الاجتهاد، كما أنه لا يستخدم مهاراته ولا يقوم بتنميتها وليس لديه الإمكانية أن يؤثر على سيرورة عمله، إذ أن وظيفته توجيهية بدرجة أكبر، إذ يعمل على توجيه التلاميذ إلى التخصصات التي يبرعون فيها وإفادتهم بكل ما يحيط بها وما يخفى عليهم فيما تعلق بحديثيات هذا التخصص، لكن سلطة اتخاذ القرار بتوجه هذا التلميذ لا تتعلق به تماما، بل تتوقف على ما يبذله من مجهودات وعلى ما تقرره إدارة المؤسسة التربوية

1-4- محور الدعم الاجتماعي :

استجابات العينة حول محور الدعم الاجتماعي من خلال الجدول التالي :

الجدول رقم 07 : وصف متغير الدعم الاجتماعي

الدرجة	التكرار	النسبة المئوية	الوزن النسبي
أقل من 24	24	80%	قليل
أكبر من أو يساوي 24	6	20%	كبير

المصدر: من إعداد الطالب

يبين الجدول اعلاه أن الدعم الاجتماعي القليل لعينة الدراسة حقق نسبة أعلى قدرت با 80% أي ما يمثل 24 فرداً، في حين نجد الدعم الاجتماعي الكبير قد حقق نسبة أقل قدرت ب 20 % أي ما يقابلها 6 أفراد.

وهذا يفسر بأن نسبة كبيرة من المستشارين عينة الدراسة يفتقدون للدعم سواء من المدراء أو الزملاء، وطبعاً وحسب كرزك فهم يحتاجون إلى الدعم المهني وكذلك العاطفي، هذا ما يؤثر عليهم وعلى إدائهم خاصة في ضل الظروف التي يعيشها مستشار التوجيه في المؤسسة التربوية مقارنة بالقطاعات الأخرى وساعات العمل اليومية التي تصل إلى 8 ساعات، كل هذا يحتاج إلى دعم يساعد مستشار التوجيه على تجاوز الأزمات وتقبل الضغوط المهنية، أما وإن افتقد هذا الدعم فسيؤثر هذا لا محالة عليه نفسياً وحتى جسدياً، ففترة الضغط التي يمر بها مستشار التوجيه في حالة ما إذا كانت لديه زيارة فجائية من قبل المسؤول المباشر له ونقصد هنا المفتش الخاص، فإن هذا الأخير لا يأخذ بعين الاعتبار ما يمر به مستشار التوجيه من ضغوطات بل يحكم بما يشاهده عند هذا المستشار، وبالتالي فهو يريد أن تمر الأمور بسلاسة ولا يهتم كيف أو ما هي الطريقة التي يعتمدها ، أما فيما يخص نقص دعم الزملاء نفسر ذلك بالجفاء الحاصل بين الزملاء في العمل وانشغالهم بأعمالهم ومشاكلهم الخاصة بالإضافة إلى عدم رضاهم الوظيفي ، كما أن غياب الإهتمام بالجانب النفسي والاجتماعي في هذه الإدارة أثر على العلاقات بين أعضائها عكس كل النظريات الحديثة التي تعتبر المنظمات كائنات وأنساق إجتماعية .

1-5- وضعيات العمل:

لقد تم اعتمادا على أبعاد المتطلبات النفسية وحرية اتخاذ القرار وكذا الدعم الاجتماعي للخروج بوضعيات العمل لدى العينة المدروسة ممثلة في الجدول الموالي:

الجدول رقم 08: وصف وضعيات العمل وضعيات العمل

وصف وضعيات العمل	العدد	النسبة المئوية
مريح	3	10%
نشيط	3	10%
عمل مجهد job train	18	60%
عمل مجهد انعزالي	6	30%

المصدر: من إعداد الطالب

يبين الجدول بوضوح أن العينة المدروسة تضم 18 حالة في وضعية عمل مجهد أي بنسبة 60%، بمعنى متطلبات نفسية كبيرة مع مساحة ضيقة في حرية اتخاذ القرار كما نلاحظ أنه توجد 6 حالات في وضعية عمل مجهد انعزالي بنسبة 20%، وهو ما يبين افتقاد نصف عدد الأفراد المبحوثين الذين يعانون من وضعية عمل مجهد للدعم الاجتماعي سواء من طرف الزملاء أو المسؤولين مما جعلهم ينتقلون إلى وضعية أكثر تعقيدا وتجعلهم معرضون لخطر الإجهاد والأمراض النفسية والجسدية، كما يوضح الجدول انه يوجد فردين في وضع نشيط ووضع مريح، بمعنى أن هناك متطلبات نفسية كبيرة مع في مساحة واسعة في حرية اتخاذ القرار،

الجدول رقم 09: وصف وضعية العمل المجهد الإنعزالي Iso Strain

النسبة مقارنة بالعينة ككل	النسبة مقارنة بوضعية عمل مجهد	العدد	وضعيات العمل
%20	%33.33	6	وضعية العمل المجهد الإنعزالي Iso Strain

المصدر: من إعداد الطالب

يوضح الجدول أن عدد الأفراد الذين يتواجدون في وضعية عمل مجهد إنعزالي Iso Strain ، وهي الوضعية التي تنشأ عندما يكون الأفراد في وضعية عمل مجهد Job Strain (متطلبات نفسية كبيرة + مساحة ضيقة في حرية اتخاذ القرار) بالإضافة إلى افتقارهم للدعم الاجتماعي سواء من طرف الزملاء أو المشرفين، هم 6 من أصل 18 متواجدون في وضعية عمل بجهد وهو عدد أقل من النصف ممن يعانون من قلة الدعم الاجتماعي، وحتى بالنسبة للعينة الإجمالية فنسبة 20% نسبة قليلة لا تعتبر مقلقة أو تشكل خطراً على العينة ككل، غير أن هاته الوضعية (وضعية العمل المجهد الإنعزالي) خطيرة جداً على صحة الإطارات فقد تؤدي إلى أمراض القلب وضغط الدم وتجعلهم في عزلة اجتماعية وبالتالي تؤثر عليهم وعلى آدائهم ومن ثمة على المنظمة ككل.

2-التحقق من الفرضيات:

2-1- الفرضية الرئيسية:

- يعاني مستشارو التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بولاية تبسة من مستوى إجهاد مرتفع بسبب العمل المجهد حسب نموذج كرزاك.

بما أن وضعية العمل المجهد هي عبارة عن متطلبات نفسية كبيرة مع مساحة ضيقة في حرية اتخاذ القرار، فإن التحقق من هذه الفرضية يمر حتما عن طريق الفرضيات الجزئية التي وضعناها للدراسة، وبالتالي فالفرضية الرئيسية الأولى تستنتج من خلال نتائج الفرضيتين الجزئيتين وهذا ما بينته النتائج المذكورة أعلاه

2-2- بالنسبة للفرضية الفرعية: 1:

- الوضعية الخاصة بعينة الدراسة هي وضعية عمل مجهد . JOB STRAIN

من خلال النتائج المسجلة تبين ان أكثر من نصف أفراد العينة والبالغ عددهم 18 فردا ونسبتهم 60% في وضعية عمل مجهد وبالتالي تحققت الفرضية

2-3-الفرضية الفرعية: 2:

- الوضعية الخاصة بعينة الدراسة هي وضعية عمل مجهد إنعزالي ISO STRAIN .

من خلال النتائج المسجلة تبين ان نسبة قليلة من العينة المبحوثة وعددها 6 ونسبتهم 20% في وضعية عمل مجهد انعزالي وبالتالي لم تتحقق الفرضية

3- النتائج في ضوء الدراسات السابقة

3-1- في ضوء الدراسة الأولى:

كانت الدراسة بعنوان: الإجهاد المهني لدى أساتذة التعليم العالي

حيث توصل الباحثان إلى أن مستوى الإجهاد المهني لدى الاساتذة المدرسين متوسط وبالنسبة لدى الاساتذة المدرسين الاداريين مرتفع.

حيث تشابهت نتائج هاته الدراسة مع ما توصلنا له فيما يتعلق بالفرضية الرئيسية الخاصة بدراستنا،

وبالتحديد فيما توصلنا إليه من خلال مناقشة نتائج الفرضية الرئيسية، والتي نصت على أنه "يعاني مستشارو التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بولاية تبسة من مستوى إجهاد مرتفع بسبب العمل المجهد حسب نموذج كرزاك"، حيث توصلنا إلى تحقيق هاته الفرضية وهو ما توصلت إليه الدراسة السابقة أعلاه.

3-2- في ضوء الدراسة الثانية:

كانت الدراسة الثانية بعنوان: الإجهاد في العمل لدى الإطارات الجزائرية حسب نموذج كرزاك للباحث خلاصي مراد

و قد توصلت الدراسة إلى أنه يعاني غالبية عينة الدراسة من العمل المجهد JOB STRAIN وبنسبة اقل من وضعية عمل مجهد إنعزالي ISO STRAIN .

وقد تشابهت نتائج هاته الدراسة مع نتائج الفرضية الفرعية الأولى الخاصة بدراستنا والتي اكدت وجود وضعية عمل مجهد، في حين اختلفت مع نتائج الفرضية الثانية التي لم تتحقق على عكس نتائج هاته الدراسة والمتعلقة بوضعية العمل الانعزالي

3-3- في ضوء الدراسة الثالثة:

كانت الدراسة بعنوان: الإجهاد في العمل لدى الإطارات الجزائرية حسب نموذج كرزك للباحثين: هوارى بغو ومراد خلاصي

و قد توصلت الدراسة إلى أنه يعاني غالبية عينة الدراسة من العمل المجهد JOB STRAIN، وهو ما أظهرته دراستنا وتطابقت مع هاته النتائج

خاتمة

خاتمة

من خلال ما تم عرضه في هاته الدراسة، اتضح أن مهنة مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تتميز عن باقي المهن الأخرى في قطاع التربية بعدة خصائص ومزايا تجعل منها مهنة مرغوب فيها من حيث ممارسة المهنة التي يغلب عليها الطابع الإنساني المتمثل في النصح والإرشاد والتوجيه إلى جانب الشخصية المهنية التي يجب أن يتحلى بها المستشار كأخصائي نفسي اجتماعي وخبير محلل لبعض المشكلات التربوية ، لكن هذه بعض الأسباب لم تجعل منها بالضرورة مهنة لا يتعرض صاحبها لمجموعة من الاضطرابات والضغوطات النفسية تزيد من مستوى الاجهاد المهني لديه.

وبناءً على نتائج الدراسة المتوصل إليها يمكن الخروج ببعض الإقتراحات كالتالي:

- ✓ فتح المجال للبحث في هذا الموضوع وكذلك بعدم نفي وجوده على مستوى الفئة المستهدفة بالدراسة لأن ذلك ما يلجا إليه العديد من العمال والموظفين، المدراء والمسيرين؛
- ✓ الفهم الجيد لموضوع الإجهاد المهني ودرجة تأثيره على المنظمة، والأفراد العاملين فيها؛
- ✓ ضرورة الاعتماد على الإجهاد المهني في شقه المفيد لخلق جو من المنافسة مما يؤدي بالعمال إلى التطوير والإبداع ولكن في درجاته المعقولة؛
- ✓ الاهتمام بالسلوك الإنساني داخل منظمات العمل وذلك عن طريق إدارة الموارد البشرية
- ✓ إيلاء العناية الكافية بالتكوين الأكاديمي لفئة مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي من الجانبين النظري والتطبيقي.
- ✓ فتح مجال التكوين للمستشار في مجال الطب النفسي والإرشاد النفسي والتربوي قبل وبعد التوظيف.
- ✓ توفير الجو المناسب للمستشارين من خلال الدعم المادي والمعنوي لتحقيق درجة من الرضا المهني.
- ✓ مراعاة الخصائص النفسية لشخصية المستشار ومتابعتها بصفة دورية من خلال دراسات ميدانية.
- ✓ تطوير مكانتهم وكفاءاتهم بما يتناسب والتطور المعاصر .
- ✓ ضرورة إعادة النظر في أوضاع المستشارين المهنية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولاً: المراجع باللغة العربية

1. أبو اسعد، أحمد عبد اللطيف.(2011). الإرشاد المدرسي، ط2، دار الخليج للنشر والتوزيع: عمان.
2. أبو اسعد، أحمد عبد اللطيف.(2013). الإرشاد المدرسي، ط3، دار المسيرة للنشر والتوزيع: عمان، الأردن.
3. أبو قحف عبد السلام، (2001)، محاضرات في السلوك التنزيهي، الاسكندرية: الدار الجامعية للطباعة والنشر
4. آلبوش، أمال.(2016). تقييم مهام مستشار التوجيه والإرشاد المهني والمدرسي من وجهة نظر تلاميذ التعليم الثانوي، رسالة ماستر منشورة قسم العلوم الاجتماعية، تخصص إدارة وتسيير التربية، جامعة العربي بن مهيدي: أم البواقي.
5. بغو هواري، خلاصي مراد (2019)، الاجهاد المهني لدى إطارات الجماعات المحلية حسب نموذج كازاك، مجلة العوم الانسانية والاجتماعية، 1 (51)
6. براهيمية، صونية (2005)، تأثير الوضعية المهنية على أداء مستشار التوجيه المدرسي والمهني، رسالة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة.
7. بن زروال، فتيحة (2013)، أنماط الشخصية وعلاقتها بالإجهاد لدى العاملين في بعض المجالات الخدمية بولاية أم البواقي. مجلة إتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس، 2 (11)
8. حريم، حسين (2013)، إدارة الموارد البشرية (إطار متكامل). عمان: دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع
9. خضير كاظم محمود الفريجات وآخرون، (2009)، السلوك التنظيمي مفاهيم معاصرة، الأردن: إثراء للنشر والتوزيع
10. راوية، حسن.(2001). السلوك في المنظمات، الدار الجامعية: الإبراهيمية، مصر.
11. الرشيدى هارون توفيق، (1999)، الضغوط النفسية طبيعتها ونظريتها، مصر: مكتبة الأنجلومصرية

12. زرواتي رشيد (2002)، تدريبات في منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، الجزائر: دار هومة.
13. زعبوب، سامية (2011)، التكيف المهني لمستشاري التوجيه المدرسي والمهني في ظل الاصلاحات التربوية الجديدة، رسالة دكتوراه، جامعة منتوري، قسنطينة.
14. ساري، بدر الدين. (2015). واقع خدمات مستشار التوجيه المدرسي والمهني من وجهة نظر تلاميذ سنة أولى ثانوي، مذكرة ماستر جامعة العربي بن مهيدي: أم البواقي.
15. سعدي، روفية.(2014). واقع الإعلام المدرسي في مؤسسات التعليم الثانوي من وجهة نظر مستشاري التوجيه وتلاميذ سنة أولى ثانوي، رسالة ماجستير، جامعة العربي بن مهيدي: أم البواقي .
16. سيزلاقي، أندرو دي وولاس، مارك جي (1991) السلوك التنظيمي والأداء، ترجمة، أحمد جعفر أبو القاسم). العربية السعودية: معهد الإدارة العامة
17. سيزلاجي ووالاس، (1987) ،السلوك التنظيمي والأداء، ترجمة جعفر أبو القاسم أحمد. دار سكوت النشر
18. علاوي محمد حسن ، راتب اسامة كامل (1999)، البحث العلمي في العلوم الانسانية، ط2، القاهرة: دار الفكر العربي
19. فاروق السيد، عثمان (2001)، القلق وإدارة الضغوط، ط 1، القاهرة : دار الفكر العربي للنشر والتوزيع
20. فاطمة دراعو، محمد مزيان (2018)، الإجهاد المهني لدى أساتذة التعليم العالي دراسة ميدانية على عينة من أساتذة المركز الجامعي أحمد زبانة بغيليزان ، مجلة اقتصاديات المال والأعمال للباحثين
21. فنطازي، كريمة.(2011). العملية الإرشادية في المرحلة الثانوية ودورها في معالجة مشكلات المراهق المتمدرس، رسالة دكتوراه ، جامعة قسنطينة .
22. لوكيا، الهاشمي وبن زروال، فتيحة (2006) الإجهاد: مفهومه، تعريفه، أنواعه، مصادره، نظرياته أساليب قياسه، الإستراتيجيات الوقائية والعلاجية .عين مليلة، الجزائر: دار الهدى للنشر والتوزيع

23. لوكنيا، الهاشمي وين زروال، فتيحة وحديدان، خضرة (2014)، الإجهاد الفردي والتنظيمي واستراتيجيات مواجهته. جامعة قسنطينة، الجزائر: مخبر التطبيقات النفسية والتربوية
24. مراد خلاصي (2018)، الإجهاد في العمل لدى الإطارات الجزائرية حسب نموذج كرزاك (2018) مجلة دراسات نفسية وتربوية ، 12 (01)
25. مرنيز، عفيف وابن الحاج جلول، عبد القادر. (2016) . الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه المدرسي و المهني : دراسة ميدانية لمستشاري التوجيه المدرسي و المهني بولاية غليزان و مستغانم .مجلة التنمية البشرية، مج. 2016، ع. 6، ص ص. 118-135.
26. مروان عبد المجيد إبراهيم (2000)، أسس البحث العلمي لأعداد الرسائل الجامعية، ط1، الأردن: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
27. النعاس، عمر (2008) الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية، ط1، الجماهيرية الليبية: منشورات جامعة 17 أكتوبر
28. الهاشمي لوكنيا (2002)، الضغط النفسي في العمل: مصادره، آثاره وطرق الوقاية. مجلة أبحاث نفسية وتربوية، مخبر التطبيقات النفسية والتربوية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 01.
29. الهنداوي وفية احمد، (1994)، استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل، مسقط، عمان: مجلة الإداري، 16 (58)
30. هيجان عبد الرحمن (1998)، ضغوط العمل مصادرها ونتائجها وكيفية إدراكها، الرياض، معهد الإدارة العامة
31. واكلي، بديعة (2013)، استراتيجيات المواجهة لدى المكتئبين (رسالة دكتوراه في علم النفس العيادي). كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة سطيف.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

1. Bee, H.L. & Bjorklund, B.R. (2004). The Journey of Adulthood. New Jersey: Pearson Education, 4th ed

2. Beehr T. & Newman J. (1978), "Job stress, employee health and organizational effectiveness: a facet analysis, model, and literature review", Personnel psychology, n°31. <http://www.ulb.ac.bc/soco/creatic/chp1str.html>
3. Cheyrou Joris, (2004), « Management du sport et des loisirs » revue, Stress, entreprises et salariés, école de commerce de Grenoble.
4. Karasek R, (1979), « Job demands, job decision latitude, and mental strain : implications for job redesign »,Administrative Science Quarterly, Vol 24. <http://www.citeulike.org/user/ijmakine/article/5200605>
5. Lazarus, R, S. (1993). Coping theory and research: past, present and future. Psychosomatic Medecine, vol 55, 234-247.
6. Murray, E., Modell, M. (1999). Community-based teaching: the challenges. The British Journal of General Practice (BJGP). Retrieved from: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1313427/>
7. Syllamy, N. (1994). Dictionnaire de psychologie. Paris, France: larousse.
8. WILKINS, Kathryn, et Beudet Marie. (1988) « Le stress au travail et la santé », Rapports sur la santé, n° 82-003-XPB au catalogue de statistique Canada, 1998, vol. 10, n

الملاحق

استبيان محتوى العمل (Job Content Questionary)

في إطار إنجاز بحث حول واقع الاجتهاد المهني لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني لولاية تبسة، ترحو منكم

مساعدتنا و التعاون معنا عن طريق ملء هذا الاستبيان بعناية واهتمام و بطريقة موضوعية وواقعية.

ونحيطكم علما أن كل المعلومات التي تصرحون بها في إطار البحث العلمي. و أن نتائج هذه الاستبيان تستعمل لتقديم

اقتراحات وحلول للكثير من مشكلات الإجهاد المهني.

الرجاء وضع علامة (x) أمام العبارة التي تراها تعبر عن رأيك

معلومات خاصة

الجنس

أنثى

ذكر

الخبرة المهنية

من 1 إلى 5 سنوات

من 6 إلى 10 سنوات

من 11 إلى 15 سنة

من 16 إلى 20 سنة

من 21 إلى 25 سنة

أكثر من 26 سنة

المهنة:

.....

موافق و بشدة	موافق	غير موافق	لا أوافق على الإطلاق		
				01	عملي يتطلب أن أتعلم أشياء جديدة
				02	عملي يتضمن الكثير من الأعمال المتكررة
				03	عملي يتطلب أن أكون مبدعا
				04	عملي يسمح لي باتخاذ الكثير من القرارات بنفسني
				05	عملي يتطلب مستوى عال من المهارة
				06	في عملي لدي حرية كبيرة في تقرير الطريقة التي أنجز بها عملي
				07	يمكنني عملي من القيام بأشياء متنوعة
				08	لدي الكثير لأقوله عما يحدث في عملي

				لدى فرصة لتطوير قدراتي الخاصة	09
				عملي يتطلب العمل بسرعة فائقة	10
				عملي يتطلب العمل بجد	11
				يتطلب عملي الكثير من الجهد البدني	12
				لا يطلب مني الإفراط في العمل	13
				لدي الوقت الكافي لانجاز العمل	14
				لا يطلب مني القيام بأعمال لا تتفق مع عملي	15
				الأمن الوظيفي (عدم فقدان العمل) في عملي جيد	16
				الأشخاص الذين أعمل معهم أكفاء في أعمالهم	17
				الأشخاص الذين أعمل معهم يهتمون بي	18
				الأشخاص الذين أعمل معهم ودودون (يتعاملون معي بودية)	19
				الأشخاص الذين أعمل معهم يقدمون يد المساعدة في إنجاز العمل	20
				المشرف علي يهتم باحتياجات الأشخاص الذين يترأسهم	21
				المشرف علي ينتبه لما نقوله	22
				المشرف علي يساعد في إنجاز العمل	23
				المشرف علي ناجح في جعل الأشخاص يعملون مع بعض	24

أخرى	موسمي مع التسريح المتكرر	تسريح متكرر	موسمي	مستقر	
					25 ما مدى استقرار عملك؟

حاليا مسرح	بشكل مستمر	تعرضت أكثر من مرة	تعرضت مرة واحدة	أبدا	
					26 خلال السنة الماضية، كم من مرة تعرضت لخسارة عملك أو للتسريح من العمل؟