

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي



كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية قسم: العلوم الاجتماعية

غموض الدور و علاقته بالضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي و المهني

دراسة ميدانية بولاية الوادي و ولاية تبسة

مذكرة مكملة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر

في العلوم الاجتماعية تخصص إرشاد و توجيه

إشراف الدكتور :

من إعداد الطالب

- فارس إسعادي

- هامل رتيبة

لجنة المناقشة

الأستاذ	الرتبة	الصفة	المؤسسة الأصلية
د. إسعادي فارس	أستاذ محاضر أ	مشرفا ومقررا	جامعة الشهيد حمه لخضر
د. خنيش ليلي	أستاذ محاضر أ	رئيسا	جامعة الشهيد حمه لخضر
د. قنوعة عبد الطيف	أستاذ محاضر ب	مناقشا	جامعة الشهيد حمه لخضر

السنة الجامعية : 2019/2018

شكر و عرفان

قال الله تعالى: "وَإِذْ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِنْ شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ وَلَئِنْ كَفَرْتُمْ إِنَّ عَذَابِي لَشَدِيدٌ"

إبراهيم: 07

الحمد لله الذي وفقنا وقدرنا على إنجاز هذا العمل والصلاة والسلام على أشرف المرسلين

نبينا وحبينا محمد صلى الله عليه وسلم وبعد:

يسرني أن أتقدم بجزيل الشكر والامتنان إلى الذي أنار الطريق أمامي ومدني بالصبر

والعزم والتصميم لإتمام هذا العمل إلى أستاذي الفاضل " فارس إسعادي " جعله الله نبراسا

يضيء درب كل طالب علم.

كما أتقدم بالشكر و الامتنان إلى الأساتذة المحكمين لما بذلوه من جهد في تحكيم أدوات

الدراسة و لما قدموه لي من نصح و مشورة، كما لا يفوتني أن أتقدم بجزيل الشكر لكافة

أساتذة الإرشاد والتوجيه الذين رافقوني خلال السنوات الجامعية، كما أشكر أيضا أفراد عينة

الدراسة الذين تجاوبوا معي وساعدوني وقدموا لي التسهيلات لتطبيق الدراسة الميدانية.

رتيبة

ملخص الدراسة

أجريت الدراسة الحالية بهدف الكشف عن طبيعة العلاقة بين غموض الدور والضغط المهني لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، كما تهدف إلى إبراز أهمية موضوع خدمات التوجيه في المؤسسات التربوية.

حيث استخدمنا المنهج الوصفي الارتباطي بتطبيق أداتين هما: مقياس غموض الدور والذي يتكون من 29 بنداً.

- مقياس الضغوط المهنية الممثل بـ (04) أبعاد مفرغة في (29) بنداً.

تمت دراسة العلاقة على عينة من (80) مستشار توجيه مدرسي من ثانويات ولاية الوادي وكذا ولاية تبسة، ولقد تم اختيارهم بطريقة عرضيه.

وفي المعالجة الإحصائية استخدمنا أسلوب (بيرسون) فتوصلنا بعدها إلى النتائج التالية:

" توجد علاقة بين غموض الدور والضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني".

" توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور والضغوط المهنية النفسية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني".

" توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور والضغوط المهنية الاقتصادية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني".

" توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور والضغوط المهنية الاجتماعية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني".

" لا توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور والضغوط المهنية الأسرية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني".

Abstract

The present study was conducted in order to reveal the nature of the relationship between the ambiguity of the role and the professional pressure of the counselors of guidance and guidance school and vocational, and aims to highlight the importance of the subject of guidance services in educational institutions.

Where we used the descriptive method associated with the application of two tools: the scale of ambiguity of the role, which consists of 29 items.

- A professional pressure scale represented by (40) dimensions in a total of (29) items.

The study was conducted on a sample of (80) school guidance counselors from the state of El-oued as well as the state of Tebessa.

In the statistical analysis we used the PEARSON method and then we reached the following results:

"There is a relationship between the ambiguity of the role and the pressures of professional guidance counselor and guidance school and vocational."

"There is a significant statistical correlation between the ambiguity of the role and the psychological pressure of the counselors and guidance school and vocational."

"There is a correlation between statistical significance between the ambiguity of the role and the pressures of economic career counselors and guidance and guidance school and vocational."

"There is a correlation between statistical significance between the ambiguity of the role and the pressures of social social guidance counselors and guidance school and vocational."

"There is no correlation between statistical significance between the ambiguity of the role and the pressures of professional family counselors guidance and guidance school and vocational."

الفهرس

فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
شكر و عرفان	ا
ملخص الدراسة باللغة العربية	ب
ملخص الدراسة باللغة الانجليزية	ج
فهرس المحتويات	د
فهرس الجداول	ز
فهرس الأشكال	ح
مقدمة	01
الجانب النظري	
الفصل الأول :الإطار المفاهيمي للدراسة	
(1) الإشكالية	06
(2) فرضيات الدراسة	9
(3) تحديد مصطلحات الدراسة	9
(4) أهمية الدراسة	10
(5) أهداف الدراسة	10
(6) الدراسات السابقة	11
(7) التعقيب على الدراسات السابقة	18
الفصل الثاني: غموض الدور	
مدخل	21
(1) مفهوم الدور	22
(2) مفهوم غموض الدور	22
(3) الفرق بين غموض الدور وصراع الدور	23
(4) أسباب غموض الدور	24

25	(5) غموض الدور وضغوط العمل
26	(6) النظريات التي تناولت غموض الدور
27	(7) التعقيب على النظريات التي تناولت غموض الدور
28	(8) علاج غموض الدور
30	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: الضغوط المهنية	
32	مدخل
33	(1) مفهوم الضغوط المهنية
35	(2) خصائص الضغوط المهنية
36	(3) أنواع الضغوط المهنية
37	(4) مراحل الضغوط المهنية
39	(5) عناصر الضغوط المهنية
40	(6) مصادر ومسببات الضغوط المهنية
46	(7) أبعاد الضغوط المهنية
47	(8) استراتيجيات إدارة الضغوط المهنية
48	(9) النظريات المفسرة للضغوط المهنية
55	(10) نتائج وآثار الضغوط المهنية
57	خلاصة الفصل
الجانب الميداني	
الفصل الرابع: الدراسة الاستطلاعية	
60	مدخل
61	(1) المنهج المستخدم
61	(2) العينة
61	(3) المجال المكاني

61	(4) المجال الزمني
61	(5) أدوات جمع البيانات
62	(6) الأدوات الإحصائية
63	(7) الخصائص السيكمترية لأدوات القياس
68	خلاصة الفصل
الفصل الخامس: الدراسة الأساسية	
70	مدخل
71	(1) مجالات الدراسة
71	(2) تطبيق أدوات القياس
72	(3) الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة الأساسية
72	(4) عرض ومناقشة نتائج الدراسة
82	اقتراحات و توصيات
85	خاتمة
88	قائمة المراجع
97	الملاحق

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	مصادر ضغوط العمل حسب نموذج " أبيلسون "	44
02	نتائج صدق المحكمين لمقياس غموض الدور	63
03	نتائج صدق المحكمين لمقياس الضغوط المهنية	65
04	نتائج معامل الثبات لمقياس غموض الدور	66
05	نتائج معامل الثبات لمقياس الضغوط المهنية	67
06	قيمة معامل الارتباط المحسوب للفرضية الإجرائية الأولى	72
07	قيمة معامل الارتباط المحسوب للفرضية الإجرائية الثانية	75
08	قيمة معامل الارتباط المحسوب للفرضية الإجرائية الثالثة	77
09	قيمة معامل الارتباط المحسوب للفرضية الإجرائية الرابعة	79
10	قيمة معامل الارتباط المحسوب للفرضية العامة	81

فهرس الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	العلاقة بين عناصر ضغوط العمل في المؤسسة	25
02	مراحل ردود الفعل تجاه الضغوط عند "Seley"	39
03	عناصر الضغوط المهنية الرئيسية	40
04	مصادر ضغوط العمل حسب نموذج "كان وكوبر"	42
05	نموذج "مارشال"	49
06	نموذج "ماكرات"	49
07	نموذج "جيبسون"	51
08	نموذج "هب"	52
09	نموذج "سيلاق وماك جي والاس" في تفسير ضغوط العمل	54

مقدمة

مقدمة:

ظهرت الحاجة إلى الإرشاد والتوجيه المدرسي والمهني نتيجة تغيرات طرأت على المجتمع، الأسرة، المدرسة، والعمل أهمها ما يلي: النمو الديموغرافي الذي أثر على قدرة استيعاب المؤسسات التربوية للتلاميذ، الأمر الذي نجمت عنه مشكلات مدرسية كالفروق الفردية داخل القسم، مشكلات التكيف المدرسي، مشكل الرسوب المدرسي، مشكلات التعرف على قدرات التلاميذ واستعداداتهم وميولهم، وكذا مشكلات إعداد التلاميذ للحياة العملية في حالة مغادرة الدراسة أو توجيههم نحو الدراسة الجامعية في حالة تفوقهم، كل هذه المعطيات أدت إلى وجود الحاجة إلى مستشار مدرسي ومهني قادر على مساعدة التلاميذ على تكيفهم الدراسي من حيث اختيار الدراسة المناسبة وبالتالي المهنة المناسبة وإيجاد الحل اللائق لمشكلات بعض التلاميذ كالاقتصادية منها والمدرسية وفق أسس سليمة ومن بين الدراسات الميدانية التي تقرر ضرورة وجود المستشار المدرسي والمهني تلك التي قام بها "جلال سعد 1959" حول التوجيه النفسي المدرسي. (ماهر، 1984، 20)

ولم يعد التقدم العلمي في شتى المجالات المعرفية بمعزل عن علم النفس بميادينه المختلفة النظرية والتطبيقية، ومن هنا أصبح من الضروري فهم الشخصية الإنسانية ومكوناتها، وكيفية تمتيتها وجدانيا وسلوكيا وطرائق تحقيق الرضا النفسي والمهني وبهذا يعتبر التوجيه أحد الدعائم الأساسية لنجاح عملية التعليم، وبما أن العمل الإداري في وقتنا الراهن يتصف بالكثير من التعقيد والتداخل في الصلاحيات والمسؤوليات، مما قد يسبب الكثير من المشاكل في أداء الأعمال داخل المؤسسات التربوية، كما يسبب ضغوط نفسية للفرد لعل أبرزها مشكلة غموض الدور، حيث أننا لا نستطيع أن نتصور إنسانا من دون ضغوط إلا في حالة الموت فقط، غير أن التعرض المستمر للضغوط ولا سيما في مستواها الشديد، يمكن أن يؤدي إلى الارتباك واللبس في الحياة المهنية، والعجز عن اتخاذ القرار ونقص التفاعل مع الآخرين، وانتشار أعراض الأمراض الجسمية وغير ذلك من نواحي الاختلال الوظيفي.

وإيماننا من الباحثة بأهمية موضوع غموض الدور وانعكاسه وتأثيره على عدة جوانب سلوكية ونفسية وإدارية تتعلق بأداء الموظفين الحكوميين بشكل عام، ومن ضمنهم الموظفين العاملين

في مجال التربية والتعليم وأخص بالذكر عينة الدراسة ألا وهي (مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني).

وفي ضوء ملاحظة الباحثة تفشي هذه الظاهرة لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، وبناء على ما لمست من عزوف عن عملهم جاءت فكرة هذا البحث، مستهدفة الوقوف على أسباب الضغوط المهنية، وتحديد مصادرها وتبعاتها.

إن ثمة مهن تقتضي من المرء التخفيف من التوتر وتتطلب من ممارسيها ضبط عوامل الضغط والقلق حتى يتسنى لهم أداء واجباتهم الوظيفية على النحو المرضي والمتوقع، فلا يعقل أن ينجح مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في تقليص ضغوط وقلق تلاميذه وزملائه وهو يعاني بدرجة واضحة من هذه الضغوط، حيث تناولنا هذين المتغيرين (غموض الدور والضغوط المهنية) من أجل استقصاء طبيعة العلاقة بينهم واستكشاف خصائص غموض الدور الذي يتعرض له مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

حيث جاءت هذه الدراسة بشكل مفصل في جانبين:

1) الجانب النظري: والذي يحتوي على 3 فصول.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للدراسة: الإشكالية، فرضيات الدراسة، تحديد مصطلحات الدراسة، أهمية الدراسة، أهداف الدراسة، الدراسات السابقة، التعقيب على الدراسات السابقة.

الفصل الثاني: يتعلق بغموض الدور: مفهوم الدور، مفهوم غموض الدور، الفرق بين غموض الدور وصراع الدور، أسباب غموض الدور، غموض الدور وضغوط العمل، النظريات التي تناولت غموض الدور، التعقيب على النظريات التي تناولت غموض الدور، علاج غموض الدور.

الفصل الثالث: فقد خصص للضغوط المهنية: مفهوم الضغوط، مفهوم الضغوط المهنية، خصائصها، أنواعها، مراحلها، عناصرها، مصادرها ومسبباتها، أبعادها، استراتيجيات إدارتها، النظريات المفسرة لها، نتائجها وآثارها.

2) الجانب التطبيقي: ويتضمن فصلين:

الفصل الرابع: فقد خصص للدراسة الاستطلاعية: وشملت المنهج المستخدم، العينة، المجال المكاني، المجال الزمني، أدوات جمع البيانات، الأدوات الإحصائية، الخصائص السيكومترية لأدوات القياس.

أما بالنسبة **للفصل الخامس:** فقد خصص لدراسة العلاقة بين غموض الدور والضغط المهنية بميدان الدراسة والذي تضمن عرض ومناقشة وتحليل الفرضيات والنتائج.

وجاءت خاتمة هذه الدراسة كحوصلة لمختلف النتائج المتوصل إليها.

الجانب النظري

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للدراسة

- (1) الإشكالية
- (2) فرضيات الدراسة
- (3) تحديد مصطلحات الدراسة
- (4) أهمية الدراسة
- (5) أهداف الدراسة
- (6) الدراسات السابقة
- (7) التعقيب على الدراسات السابقة

(1) الإشكالية:

إن المفهوم الحديث للتربية " ليس عملية التلقين بل مساعدة الشخص ليصبح إنسانا حرا ومستقلا قادرا على التفكير والحكم بمفرده، فالمؤسسات التربوية تتميز بكونها المكان المناسب لنقل التراث الثقافي والمحلي والعالمي وإعداد الأفراد لكي يساهموا في التحكم في سير عمليات التغيير"، ومن بين المواضيع التي تم الاهتمام بها أمرية "1976" المتعلقة بالإصلاح التربوي في الجزائر موضوع التوجيه المدرسي والمهني الذي خصص له بابا كاملا حيث نصت الوثيقة على ضرورة إعطاء التوجيه المدرسي طابعا علميا يخدم المنظومة التربوية. (بوسنة، 1996، 22)، إذ أن لمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني دورا بارزا في تحقيق أهداف التربية وبناء شخصية التلميذ وتكاملها لمساعدته في مواجهة مشكلاته وما يعترض سبيل نموه السوي، وذلك طبقا للقرار الوزاري (827) الذي حدد مهام مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، علما أن هذا القرار صدر في بداية الموسم الدراسي (1992/991)، وهذا الموسم الذي تقرر فيه لأول مرة إدماج مستشاري التوجيه والإرشاد وتعيينهم في الثانويات، حيث يكلف مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بجميع الأعمال المرتبطة بتوجيه التلاميذ وإعلامهم ومتابعة عملهم المدرسي.

(القرار الوزاري رقم 827 الصادر في 18 نوفمبر 1991)

حيث تتمثل نشاطاته في مجال التوجيه فيما يلي: القيام بالإرشاد النفسي والتربوي قصد مساعدة التلاميذ على التكيف مع النشاط التربوي، إجراء الفحوص النفسية قصد التكفل بالتلاميذ الذين يعانون من مشاكل خاصة، المساهمة في عملية استكشاف التلاميذ المتخلفين مدرسيا والمشاركة في تنظيم التعليم المكيف ودروس الاستدراك وتقييمها.

(القرار الوزاري 827 الصادر في 18 نوفمبر)

أما في مجال الإعلام فتتمثل نشاطاته فيما يلي: ضمان سيولة الإعلام وتنمية الاتصال داخل المؤسسات التعليمية، تنشيط حملات إعلامية حول الدراسة والحرف والمناظرة المهنية المتوفرة في عالم الشغل، تنشيط مكتب للإعلام والتوثيق في المؤسسات التعليمية بالاستعانة بالأساتذة ومساعدتي التربية وتزويده بالوثائق قصد توفير الإعلام الكافي للتلاميذ.

(القرار الوزاري 827 الصادر في 18 نوفمبر)

التقويم : ويعد التقويم التربوي من أهم المحاور الكبرى التي يجب أن تركز عليها المهام التي يقوم بها مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بالمؤسسات التعليمية. حيث يهدف مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني من عملية التقويم إلى مساعدة الطالب على اختيار نوع الدراسة التي تلائم قدراته واستعداداته وميوله، كما يساهم في حل مشكلات الطالب التربوية مثل الاهتمام بالطلبة المتفوقين وإتاحة الفرصة أمامهم للابتكار والإبداع وتحقيق نمو متكامل، كذلك فهو يهتم بالطلبة المقصرين دراسيا فيحاول أن يبصر الأساتذة بأسباب قصورهم وإيجاد الحلول المناسبة لمشكلاتهم التربوية، والعمل على رفع تحصيلهم الدراسي بما يحقق توافقهم التربوي، وبالتالي تحقيق توافقهم المهني.

(رفقي وفتحي عيسى، 1995، 120)

وأخيرا المتابعة النفسية والاجتماعية للتلاميذ بهدف إزاحة جميع العوائق والصعوبات التي يمكن أن تعترض التلميذ في مشواره الدراسي وتسبب له سوء التوافق المدرسي، لذلك يحاول التقرب من التلميذ لحل مشكلاته النفسية والاجتماعية ويحدث هذا عن طريق المقابلات المتكررة للتلميذ الذي يعاني من مشكلة نفسية أو اجتماعية.

(عبد الحميد وحمود، 1994، 104)

وحتى يساهم مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في تحقيق أهداف الإرشاد بمختلف مجالاته، ومن ثم تحقيق الأهداف التربوية، بشكل فاعل، فإنه لا بد أن يضطلع بمسؤولياته وأدواره المختلفة ووظائفه المرتبطة بمجالات الإرشاد.

ولقد اتضح لنا من خلال الدراسات السابقة في الإرشاد والتوجيه المدرسي والمهني أن الأدوار المهنية لمستشاري التوجيه والإرشاد تتسم بالغموض وعدم التحديد لتعارض دوره مع الأدوار

الأخرى التي يقوم بها المدير والهيئة التعليمية، وهذا الغموض يعيق عمله الإرشادي ويجعله يعاني من ضغوطات مهنية في مجال الإرشاد والتوجيه ومن بين هذه الدراسات نذكر دراسة قام بها (عبيد الله العمري 2004) والتي كشفت نتائجها أن ضغوط العمل تتحدد بكل من العمر، الخدمة، الراتب الشهري، صراع الدور وغموض الدور والولاء التنظيمي.

أما بيير فقد تناولت دراسته غموض الدور كعامل للضغط المهني في المنظمة حيث يعاني الفرد العامل غموضا في عمله، في حالة عدم توفر معلومات كافية تمكنه من الأداء فالموظف لا يعرف أهداف العمل أو الإجراءات التي عليه إتباعها، وقد يكون غير متأكد من المسؤوليات الخاصة بعمله لذا تنشأ الحيرة والغموض وقد تكون سببا للضغط لديه.

وقد أشارت دراسات (كاهن وزملائه 1994) من جامعة ميشيغان أن الأفراد الذين يعانون من صراع وغموض الدور يؤدي بهم إلى فقدان تحديد دورهم ويظهرون قليلا من الرضا في نشاطاتهم المهنية وتوترات متزايدة متعلقة بعملهم، وشعورا بقلّة أهمية أعمالهم في التنظيم يصحبها فقدان احترام الذات. (عثمان، 16، 2001)

وفضلا عما تقدم أحست الباحثة من خلال زيارتها التقويمية المتكررة لمستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بأن هناك من توالى عليه المهام وتعددت عليه الأدوار بعيدا عن تخصصه، مما يجعله يشعر بالعجز وعدم الرغبة في تحمل المسؤولية وتوقع الفشل وليس باستطاعته التصدي للمشكلات التي تحصل، وعدم تبصر المدرسة بالحد الفاصل بين مهام كاتب المدرسة ومهام مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، فمهمة هذا الأخير تحتاج إلى رؤية واضحة وخطط مدروسة تكفي للتغلب على كل الضغوطات المهنية المنبثقة من صميم المهنة، لذا برزت فكرة هذه الدراسة والتي تنحصر في إمطة اللثام عن الأداء الوظيفي لمستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني وما يعانونه من ضغوط مهنية بسبب عدم وضوح أدوارهم داخل المؤسسات التربوية.

وقد جاء البحث الحالي كمحاولة علمية للإجابة عن تساؤل رئيس هو: هل هناك علاقة ارتباطية بين غموض الدور والضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني؟

(2) فرضيات الدراسة:

* الفرضية العامة:

توجد علاقة ارتباطيه بين غموض الدور والضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

* الفرضيات الجزئية:

(1) توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور والضغوط المهنية النفسية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

(2) توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور والضغوط المهنية الاقتصادية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

(3) توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور والضغوط المهنية الاجتماعية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

(4) توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور والضغوط المهنية الأسرية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

(3) تحديد مصطلحات الدراسة:

(1) **غموض الدور:** ويقصد به عدم الدراية الكافية بمتطلبات وأدوار المهنة التي يكلف بها مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني مما قد يولد لديه مشاعر سلبية عن عمله.

(2) **الضغوط المهنية:** ويقصد بها كل ردود الأفعال التي تحدث خلا إما أن يكون متعلق بنفسية الفرد وعضويته وذلك نتيجة لتفاعل عدة عوامل داخلية أو خارجية مرتبطة ببيئة العمل، والتي يمكن أن تترك آثارا سلبية أو إيجابية على الفرد نفسه أو المنظمة التي يعمل بها.

(4) أهمية الدراسة:

تكمن أهمية دراستنا الحالية في كونها تلقي الضوء على واقع عمل مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني وما يعانيه جراء غموض دوره من ضغوط نفسية، اجتماعية واقتصادية وأسرية، ولنظر كون موضوع الضغوط المهنية مهم ومثير للانتباه، كونه يتناول ظاهرة إنسانية فيزيولوجية سلوكية مرتبطة بكل جوانب حياة الشخص.

أردت أن أتناول هذه الظاهرة داخل الإطار المهني لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بصفتهم إدارات في قطاع التربية وقد تلقوا تكوينهم القاعدي في فروع علم النفس وعلوم التربية وعلم الاجتماع، وسأحاول الإلمام بأهم النقاط التي دفعتني لاختيار هذا الموضوع ألا وهي:

(1) الأهمية البالغة لخدمات التوجيه في المؤسسات التربوية.

(2) نظرا لقلّة الدراسات التي تناولت مشكل غموض الدور المهني الذي يعاني منه مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني وعلاقته بالضغط المهني لديه.

(5) أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى:

- معرفة هل توجد علاقة ارتباطية بين غموض الدور والضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.
- محاولة تبيان مختلف المشاكل والعراقيل التي يتعرض لها المستشار في حياته المهنية أو عند أدائه لمهامه ونشاطاته.
- استقصاء أبعاد الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في المؤسسات التعليمية.

كون غموض الدور من مصادر الضغوط المهنية رأينا ضرورة تحسيس المختصين في هذا الميدان بأهمية هذه الظاهرة وبالتالي السيطرة عليها وتوجيهها من أجل القضاء على

سلبياتها، مما يحقق التوافق المهني وتحسين المردود في المؤسسات التربوية قصد الوصول إلى النجاعة في العملية التربوية.

(6) الدراسات السابقة:

(1-6) الدراسات التي تناولت غموض الدور:

(1-1-6) دراسة كاظم وحربي (1995): هدفت هذه الدراسة إلى استقصاء دور المرشدين الطلابيين في المدارس الثانوية بالكويت، حيث تكونت عينة الدراسة من (32) مرشداً، واستخدم في الدراسة استبيان لتقصي دور المرشدين الطلابيين في المدارس الثانوية الكويتية، توصلت الدراسة إلى أن مرشدي الطلاب يعانون من غموض الدور في علاقاتهم مع العاملين معهم فضلاً على أن هذا الغموض له تأثير مباشر في عدم الشعور بالرضا وفي العلاقات المتوترة مع المديرين، وانخفاض مستوى الأداء الوظيفي.

Kazem&Hornby (1995)

(1-6-2) دراسة وليفرتون وآخرون (1999): استهدفت الدراسة التعرف على تأثير غموض الدور في مدى الرضا الوظيفي لدى عمداء الكليات والمعاهد الحكومية الخاصة في الولايات المتحدة الأمريكية، حيث تكونت عينة الدراسة من (1370) عميداً من عمداء الكليات والمعاهد الحكومية الخاصة في الولايات المتحدة الأمريكية، واستخدم الباحثون مقياسين أحدهما لقياس غموض الدور، والآخر لقياس مدى الرضا الوظيفي، توصلت الدراسة إلى أنه كلما زاد غموض الدور انخفض مدى الرضا الوظيفي لدى عمداء الكليات، وعلى الرغم من أن الباحثين قد أشاروا إلى أهمية تأثير العوامل الشخصية مثل العمر والجنس والحالة الاجتماعية والعوامل المؤسسية مثل حجم ونوع المؤسسة وأسلوب الإدارة المتبع، إلا أن غموض الدور كان له التأثير الأكبر في مدى الرضا الوظيفي.

Wolver ton et al (1999)

(1-6-3) دراسة القرني (2003): هدف هذه الدراسة إلى التعرف على غموض وتعارض الدور والحاجة إلى الوضوح في مستوى الممارسة المهنية للعاملين في أقسام الخدمة الاجتماعية بالمؤسسات الطبية بمدينة مكة المكرمة، حيث تكونت عينة الدراسة من (60)

اختصاصيا اجتماعيا، واستخدم في الدراسة استبيان صمم لقياس متغيرات غموض الدور وتعارض الدور، حيث استخدم تحليل الانحدار المتعدد للتوصل إلى نموذج تنبئ بمستوى الممارسة المهنية، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة عكسية بين متغيرات غموض الدور والحاجة إلى الوضوح وبين مستوى الممارسة المهنية، بمعنى أنه كلما زادت هذه المتغيرات انخفض مستوى الممارسة المهنية.

6-1-4) دراسة شويطر ليلي (2006): تحت عنوان "الضغط المهني لصراع وغموض الدور وعلاقته بالاضطرابات السيكوسوماتية لدى الموظفين" وهي عبارة عن رسالة ماجستير في علم النفس الاجتماعي بجامعة الجزائر.

تكونت عينة البحث من (150) موظف منهم (66%) إناث، (34%) ذكور تتراوح أعمارهم بين (26) و(35) سنة، (60%) منهم لديهم مستوى جامعي وتتراوح أقدميتهم بين (04) و(09) سنوات.

لجمع البيانات اعتمدت الباحثة استبيان إدراك الضغط الذي وضع من طرف ليفينستين وآخرون(1993) ومقياس أعراض الضغط المهني الذي وضع من طرف دافيس وآخرون(1997) كما استخدمت استبيان صراع الدور وغموضه الذي صممه وودمان وآخرون(1984) وقد قامت الباحثة بالتحقق من صدق وثبات الأدوات المستعملة في البحث. وقد تحصلت على النتائج التالية:

- 1) يعرف موظفو المكتبة الوطنية ارتقاعا في مستويات صراع وغموض الدور الوظيفي.
- 2) توجد علاقة بين صراع وغموض الدور المهني والضغط المدرك
- 3) توجد علاقة بين مستويات صراع وغموض الدور المهني وارتفاع أعراض الضغط المهني.
- 4) توجد علاقة بين مستويات صراع وغموض الدور المهني والمؤشرات الصحية عند فئة المكتبيين.
- 5) توجد علاقة بين مستويات صراع الدور المهني وحضور الأعراض النفسجسمية.
- 6) توجد فروق بين الذكور والإناث في ظهور الأعراض السيكوسوماتية لصالح الإناث.

6-1-5) دراسة الكلابي (2008): بعنوان " غموض وتعارض الأدوار الوظيفية استعراض وفحص علاقتهم بنتائج العمل".

حيث هدفت الدراسة لمعرفة العلاقة بين غموض وتعارض الدور الوظيفي وبين الرضا الوظيفي العام من جهة، وأداء الموظف ورضا مسؤوله عنه من جهة أخرى، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وكانت أداة الدراسة الرئيسية هي الاسبانية حيث تم توزيعها (175) موظف من أصل (276) بمؤسسات حكومية خدمية بمدينة الرياض، قد توصلت الدراسة لنتائج منها أن هناك دور ملحوظ للتطبيع الاجتماعي بخفض مستوى تعارض وغموض الدور، وأنه كلما تحسن المناخ التنظيمي وتحسنت حالة القيم والأخلاق كلما قلت مستويات التعارض والغموض في الأدوار الوظيفية.

6-1-6) دراسة الجمبلي والجباري (2008): بعنوان " غموض الدور لدى المرشدين التربويين وعلاقته برضاهم عند عملهم".

حيث هدفت الدراسة لمعرفة علاقة غموض الدور بالرضا عن العمل لدى المرشدين التربويين بمحافظة نينوى العراقية، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة رئيسية للدراسة، حيث تم توزيعها على عينة مكونة من (100) مرشد ومرشدة تربوية بمحافظة نينوى، وقد تم استخدام الاختبار التالي لعينة واحدة ومعامل ارتباط بيرسون، وكان من نتائج الدراسة وجود حالة غموض الدور لدى المرشدين والمرشدات التربويين، وقلة رضاهم عن العمل، ووجود علاقة عكسية بين غموض الدور والرضا عن العمل لدى العينة المطبق عليها الدراسة.

6-1-7) دراسة قنديل (2016): بعنوان " غموض وصراع الدور الوظيفي وأثرهما على الأداء الوظيفي - دراسة تطبيقية على وزارة الاقتصاد الوطني بقطاع غزة".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى وجود غموض الدور الوظيفي لدى العاملين بوزارة الاقتصاد الوطني الفلسطيني بغزة، ومدى تأثيرها على الأداء الوظيفي، بالإضافة لمعرفة أثر متغيرات (الجنس، العمر، المسمى الوظيفي، سنوات العمل، المؤهل العلمي، مكافآت العمل) على متوسطات تقديرية أفراد العينة، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وكانت الاستبانة هي أداة الدراسة الرئيسية، حيث تم توزيعها بطريقة طبقية عشوائية على عينة

الدراسة المكونة من (160) موظف وموظفة، ومن ثم استخدام برنامج (SPSS) لعمل معالجة إحصائية، كان من أهم نتائج الدراسة أنه يوجد علاقة عكسية بين غموض الدور الوظيفي والأداء الوظيفي لدى موظفي الوزارة، كذلك وجدت علاقة عكسية بين صراع الدور والأداء الوظيفي للموظفين، وأن هناك فروقات بين متوسطات استجابات المبحوثين حول غموض الدور وصراع الدور الوظيفي تعزى إلى (الجنس، المؤهل العلمي، مكافآت العمل).

6- 2) الدراسات التي تناولت الضغط المهني:

6- 2- 1) دراسة نضال عواد ثابت (2003): سعت هذه الدراسة إلى التعرف على الفروق في ضغوط العمل لدى المعلمين والمعلمات في محافظات غزة والعلاقة بين الضغوط نحو مهنة التدريس. حيث تكونت عينة الدراسة من (375) معلما ومعلمة من المرحلة الأساسية والثانوية التابعة لوزارة التربية والتعليم الفلسطينية في جميع محافظات غزة. واستخدم الباحث بعض الأدوات التي تمثلت باستبانة ضغوط العمل المدرسي إعداد الباحث، ومقياس الاتجاه نحو مهنة التدريس إعداد مجيدي حبيب (1990). وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق بين متوسطات درجات المعلمين والمعلمات في الدرجة الكلية لضغوط العمل المدرسي إضافة إلى عدد كبير من أبعادها لصالح مجموعة المعلمين الذكور. كما كشفت النتائج عن وجود ارتباط دال سالب بين ضغوط العمل المدرسي والاتجاه نحو مهنة التدريس في العينة الكلية.

6- 2- 2) دراسة عبيد بن عبد الله العمري (2003): بعنوان "ضغوط العمل عند المدرسين" هدفت الدراسة إلى التعرف على اختبار العلاقة بين المتغيرات الديموغرافية، والمتغيرات الوظيفية من جهة وضغوط العمل من جهة أخرى في مدارس مدينة الرياض الحكومية، وقد بلغت عينة الدراسة (472) معلما، وأوضحت نتائج الدراسة وجود علاقة سالبة معنوية بين المتغيرات الديموغرافية. العمر والراتب الشهري، ومدة الخدمة وضغوط العمل، كما أوضحت الدراسة وجود علاقة إيجابية معنوية بين المتغيرات الوظيفية. عبء العمل، صراع الدور وغموض الدور، طبيعة العمل، الأمان الوظيفي، ضغوط العمل، كذلك أوضحت نتائج الدراسة أن المتغيرات الوظيفية أكثر تأثرا على ضغط العمل من المتغيرات الديموغرافية.

6- 2- 3) دراسة مسلم (2007): بعنوان " مصادر الضغوط المهنية وآثارها في الكليات التقنية في محافظات غزة " حيث هدفت إلى تحديد مصادر الضغوط المهنية والآثار المترتبة عليها، وطرق التغلب على الإحساس بالضغط في الكليات التقنية في محافظات غزة، وذلك باستخدام عينة عشوائية طبقية مكونة من (249) موظف وموظفة وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج وهي أن مصادر الضغوط بشكل إجمالي لا يعتبرها العاملون أنها تشكل لهم إحساسا بالضغط، وذلك لأن العبء الوظيفي للعاملين مقبول، إن العاملين في الكليات المبحوثة يتقاضون رواتب أقل من أمثالهم في مؤسسات أخرى، وقد أثبتت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل المتعلقة بالمنظمة وبين الضغط الوظيفي، كما يجب على الكليات المبحوثة العمل على إثراء شغلها كل فترة من الزمن وتحسين رواتب العاملين ووضع نظام حوافز فعال، وزيادة فرص نمو وتطوير العاملين.

6- 2- 4) دراسة شحام عبد الحميد (2007): بعنوان "علاقة الضغوط المهنية بالاضطرابات السيكوسوماتية" أجريت الدراسة على عينة من أساتذة التعليم المتوسط بولاية المسيلة. وهي دراسة ميدانية، تدور إشكالية الدراسة حول طبيعة العلاقة بين الضغط المهني والاضطرابات السيكوسوماتية لدى أساتذة التعليم المتوسط، تهدف إلى تحديد طبيعة العلاقة بين الضغط المهني والاضطرابات النفسية والجسمية، ومعرفة مدى اختلاف العلاقة المدروسة بين العينة وفقا للخصائص الفردية.

والمنهج المتبع في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي أم عينة الدراسة فقد كان عدد أفراد العينة (342) فردا مختارة عشوائيا وهي تعادل (11.33%) من المجتمع الأصلي للدراسة، والأدوات المستخدمة هي المقابلات ومقياس الضغط المهني واختبار تحري العوارض السيكلوجية. أما بالنسبة للنتائج المتوصل إليها فقد أثبتت النتائج وجود علاقة بين الضغوط والمصادر العلائقية والاضطرابات السيكوسوماتية كما أظهرت النتائج وجود تكرار للمصادر العلائقية للضغط المهني مما يؤدي إلى مستويات شديدة له تراوحت في أغلبها بين المتوسط والمرتفع وبالتالي كان الارتباط بين الضغط المهني والاضطرابات السيكوسوماتية موجبا.

6- 2- 5) دراسة اللجنة النقابية الأوربية للتعليم (2007): هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مصادر الضغط المهني ومؤثراته لدى المعلمين في التعليم الابتدائي والثانوي

والمهني، بالإضافة إلى تحسين وتطوير خبرات المعلمين في مواجهة الضغط المهني والتخفيض من شدته، ومن أجل تحقيق هذه الأهداف قامت هذه اللجنة بالتعاون مع نقابات التعليم ودول الاتحاد الأوروبي باستخدام استبيان وزع على جميع أعضاء اللجنة النقابية الأوروبية للتربية والمقدر عددها (115) من بينها (38) نقابة تعليم تنتمي إلى (27) دولة في الاتحاد الأوروبي، وقد مثلت البعض من هذه النقابات المعلمين أكثر من مرة واحدة سواء في التعليم الابتدائي أو الثانوي أو المهني. وفي النهاية صدر عن هذه (38) نقابة الإجابات التالية:

(32) إجابة ممثلة للتعليم الابتدائي و(30) إجابة ممثلة للتعليم الثانوي، و(22) إجابة ممثلة للتعليم المهني، وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

تم ترتيب المصادر المسببة للضغط المهني لدى الأساتذة في القطاعات الثلاث (الابتدائي، الثانوي، المهني) من الأكثر أهمية إلى الأقل فقد جاءت في المرتبة الأولى، عبء وكثافة العمل، ثم يليه الزيادة في الدور، ثم الزيادة في عدد التلاميذ في القسم الواحد، ويليه السلوك غير المقبول الصادر من التلاميذ، ثم سوء تسيير المدرسة ونقص الدعم من طرف الإدارة، يليه قلة الوسائل الموجودة في المدرسة ونقص الموارد، ثم سوء المناخ الاجتماعي داخل المدرسة، وفي المرتبة الأخيرة عدم وجود فرص للتطوير والنمو الوظيفي.

(الأحسن، 2015، 198)

6-2-6) دراسة عبد الفتاح صالح خليفات وشرين محمد المطارنة (2010): تحت عنوان: " أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في إقليم جنوب الأردن " هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية في إقليم جنوب الأردن. تم تطوير استبانتيين وزعت على عينة الدراسة البالغة (331) مديرا ومديرة (985) معلما ومعلمة. وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: أن مستوى الضغوط في الأداء لدى المدراء كان متوسطا وهناك فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى ضغوط العمل تعزى لمتغير الجنس والمستوى التعليمي والخبرة والعمر والحالة الاجتماعية. وفي ضوء ذلك توصي الدراسة بتوفير فرص النمو المهني بما يساعد المدراء على إدارة العمل بشكل فعال مما يحد من مستوى الضغوط لديهم.

6-2-7) دراسة سليم نعام وأنور جميل علي (2011): تحت عنوان "الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي" هدف البحث إلى معرفة الفروق بين أفراد عينة البحث على مقياس مصادر الضغوط المهنية ومقياس الأداء الوظيفي المستخدم في هذا البحث استنادا إلى مجموعة من المتغيرات (عدد سنوات الخبرة، المؤهل التعليمي). حيث تكونت عينة الدراسة من (120) عاملا وعاملة من موظفي مكتبة الأسد الوطنية، وتمثل هذه العينة ما نسبته (30%) من مجتمع البحث الأصلي. واعتمدت الدراسة على أداتي مقياس الضغوط المهنية، ومقياس الأداء الوظيفي، حيث توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أكثر مصادر الضغوط المهنية شيوعا هو المصدر السادس " الضغوط الناتجة من المردود المادي".

- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مصادر الضغوط المهنية والأداء الوظيفي تبعا لمتغيرات البحث (سنوات الخبرة والمؤهل التعليمي).

6-2-8) دراسة خوجة (2011): تناولت هذه الدراسة موضوع "مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين، دراسة مقارنة في المراحل التعليمية الثلاث بولاية تيزي وزو" حيث هدفت هذه الدراسة إلى البحث في المصادر المسببة للضغوط المهنية لدى المدرسين في الأطوار التعليمية الثلاثة، بالإضافة إلى الكشف عن الفروق الموجودة في الشعور بالضغوط المهنية وذلك تبعا لاختلاف المراحل التعليمية والخبرة المهنية. وقد طبقت هذه الدراسة على عينة مكونة من (210) مدرس ومدرسة، تم اختيارهم بطريقة عشوائية من بين المدرسين والمدارس العاملين في (05) بلديات من ولاية تيزي وزو وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- مدرسي المراحل التعليمية الثلاث يعانون من مصادر الضغوط المهنية، مع وجود فروق دالة إحصائية لصالح مدرسي التعليم المتوسط الذين تبين أنهم الأكثر شعورا بالضغوط المهنية مقارنة بمدرسي المرحلة الابتدائية والثانوية، بالإضافة إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية بين أفراد عينة هذه الدراسة في الشعور بالضغوط المهنية المبينة على مصدر (طبيعة العمل).

- عدم وجود فروق دالة إحصائية بين مدرسي المراحل التعليمية الثلاثة مصادر الضغوط المهنية تعزى إلى متغير الخبرة، إلا في المصدر الخاص (بطبيعة العمل) وذلك لصالح الفئة طويلة الخبرة الأكثر شعورا بالضغط ثم تليها فئة متوسطة الخبرة ثم الفئة قصيرة الخبرة.

7) التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال العرض السابق للدراسات نجد أن هناك عوامل مشتركة ومختلفة تسبب غموض الدور لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني على اختلاف الجنس والعمر والحالة الاجتماعية والعوامل المؤسسية مثل: حجم ونوع المؤسسة وأسلوب الإدارة المتبع.

كذلك إن هذه الدراسات أجريت كلها على فئة من المرشدين التربويين والمعلمين والعاملين في قطاع الإدارة، والمنهج المستخدم فيها فهو المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق ما ترمي إليه، حيث بينت هذه الأخيرة أهم النتائج نوردها في مايلي:

غموض الدور له تأثير مباشر في عدم الشعور بالرضا وفي العلاقات المتوترة مع المدرسين، وانخفاض مستوى الأداء الوظيفي لعمال الإدارة، وأن هناك فروقات بين متوسطات استجابات المبحوثين حول غموض الدور الوظيفي تعزى إلى الجنس والمؤهل العلمي ومكافئات العمل. وأنه كلما تحسن المناخ التنظيمي وتحسنت حالة القيم والأخلاق كلما قلت مستويات التعارض والغموض في الأدوار الوظيفية.

كما أن ظروف العمل وأعبائه تؤثر بشكل مباشر في إحداث ضغوط العمل. وأن مصادر الضغوط المهنية التي يتعرض لها مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تختلف من دراسة إلى أخرى حسب الروتين في الأعمال، والخبرة المهنية والعمر والحالة الاجتماعية، والمردود المادي، وصراع الأدوار وتعارضها وغموضها.

الفصل الثاني: غموض الدور

مدخل

(1) مفهوم الدور

(2) مفهوم غموض الدور

(3) الفرق بين غموض الدور وصراع الدور

(4) أسباب غموض الدور

(5) غموض الدور وضغوط العمل

(6) النظريات التي تناولت غموض الدور

(7) التعقيب على النظريات التي تناولت غموض الدور

(8) علاج غموض الدور

خلاصة الفصل

مدخل:

إن بعض الناس غالبا ما يكابر ولا يعترف بمعاناته أو الحالة النفسية التي يعيشها، وإن إخفاء أو كبت تلك المشاعر يجعلها تأخذ أبعادا سلبية في أعماق نفسه تفجر الضيق والتوجس مهما سارت الأمور من حوله سيرا حسنا لذا يصبح عاجزا عن التركيز واتخاذ القرارات. ويزداد الأمر سوءا إذا أجبر المرء على الالتحاق بعمل يفقد فيه الأمل وتتطفئ فيه تطلعاته المستقبلية، إن نجاح العملية الإرشادية يعتمد على قضايا متعددة من أهمها التفكير الرصين في مواجهة المشكلات الدراسية ونضوج الدور الذي يجب أن يقوم به مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في المؤسسة التعليمية، إن عمل المستشار الناجح يتطلب تحقيق شروط مهمة ومترابطة وإن التخلي عنها أو إغفال جانب منها يعني الإضرار بالنتائج المتوقعة وهذا لا يحدث عندما تكون هناك قدرة على توليد أفكار إيجابية في رؤية واضحة لرسم المستقبل. وأن التعرف على المستقبل والتحكم فيه متوقف على وضوح المهام التي على أساسها توضع الخطط وترسم السياسات لإعداد إنسان قادر على تفسير الماضي وصياغة المستقبل، فالإرشاد لم يأخذه مساره الذي يجب أن يؤديه حيث لا يزال دوره غامض وأن مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني يزج في أعمال إدارية خارج تخصصه.

يتبين مما سبق أن الدور التربوي لمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني يتطلب القيام بعدة مهام ونشاطات وتحمل عدة مسؤوليات وأعباء، وما دام تكوينه القاعدي في ميدان علوم التربية وعلم النفس وعلم الاجتماع فتعتبر مهنته ذات طابع اجتماعي تتطلب حب خدمة الآخر وصرف النظر عن الذات، بعبارة أخرى لا يقتصر عمل مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني على الجوانب التقنية فقط بل يتعداها إلى إحداث علاقات بهدف التعامل مع الشركاء خاصة التلميذ لمساعدته على تخطي الصعوبات وعليه تصبح مواجهة المعاناة الإنسانية من الظروف والمصادر المساعدة على ظهور الضغط المهني ناهيك عن أعراضه غموض وصراع في الأدوار المهنية لمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، وفيما يلي نتعرض لأهم المفاهيم الواردة في هذا الموضوع.

1) تعريف الدور:

هناك عدة تعريفات للدور نذكر منها:

" هو تصور لسلوك يرتبط بشخص معين، وبصفة من صفاته الشخصية، لأنه تعبير عن حاجات الشخص". (سلامة، 2007، 127)

" هو تنظيم الأساليب التي يؤدي بها الشخص السلوك المطلوب أو المتوقع منه في موقف ما حسب المعايير الموضوعية". (المعاينة، 2000، 194)

" هو التصرفات أو السلوك المتوقع منه في موقف من العضو في مركز وظيفي وهي مثل الأدوار التي يلعبها الممثلون". (ماهر، 2000، 265)

كذلك " هو مجموعة النماذج الاجتماعية المرتبطة بمكانة معينة ويحتوي على مواقف وقيم وسلوكات محددة من طرف المجتمع لكل فرد يشغل هذه المكانة". (جابر، 2006، 113)

كما عرفه الباحث بارسونز بأنه: "قطاع من النسق التوجيهي الكامل للفرد، فهو منظم حول التوقعات المرتبة بالمستوى التفاعلي، ومندمج في مجموعة خاصة من المعايير والقيم التي تحكم هذا التفاعل مع واحد أو عدة أدوار تشكل مجموعة من التفاعلات والسلوكات المتكاملة". (فرج، 1998، 308)

2) مفهوم غموض الدور:

" هو الافتقار إلى المعلومات التي يحتاجها الفرد في أداء دوره في المنظمة مثل المعلومات الخاصة بحدود سلطة ومسؤولياته، والمعلومات الخاصة بسياسات وقواعد المنظمة وطرق تقييم الأداء". (عسكر، 2003، 11)

" هو عدم وضوح مسؤوليات العمل ومتطلباته ونقص التغذية المرتدة لدى الأفراد من العمل الذي يقومون به الأمر الذي يؤدي إلى الحيرة والإحباط ومن ثمة الشعور بالضغط النفسية". (المشعان، 2000، 65)

كما عرفه الباحث ببيير بأنه: "الموقف الذي ينشأ بالنسبة للفرد في العمل عندما لا يكون لديه معلومات كافية أو واضحة تمكنه من أداء عمله بطريقة ترضيه فالشخص في هذه الحالة ربما لا يكون على علم بأهداف العمل أو الإجراءات التي عليه اتباعها وقد يكون غير متأكد بخصوص المجال والمسؤوليات المتعلقة بعمله". (مقدم، 1996، 26)

كما عرفه النوشان بأنه: "حالة تنشأ عندما لا تتوفر المعلومات والبيانات الواضحة لدى الفرد عن الدور المطلوب القيام به، أو عدم توفر المعلومات بحدود سلطته والمعلومات الخاصة بسياسات وقواعد المنظمة، أو أن يكون هناك ازدواجية أو تعارض مع الدور الذي يقوم به الفرد في المؤسسة". (النوشان، 2003، 34)

نلاحظ أن معظم هذه التعريفات ركزت على موضوع نقص المعلومات المتوفرة للفرد عن المهمة المطلوب منه أدائها ما قد يسبب له ضغط العمل وحالة من الإرباك تؤثر سلباً على نفسيته.

وخلاصة لما سبق يمكن وضع تعريف إجرائي لغموض الدور على أنه: "عدم الدراية الكافية بمتطلبات وأدوار المهنة التي يكلف بها مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني مما قد يولد لديه مشاعر سلبية عن عمله".

3) الفرق بين غموض الدور وصراع الدور:

غموض الدور هو نقص المعلومات التي يحتاجها الفرد لأداء عمله وعدم وضوح سلطاته وصلاحياته، أما صراع الدور يعنى به التعارض بين الواجبات والممارسات والمسؤوليات التي تصدر في وقت واحد من الرئيس المباشر للموظف، أو تعدد التوجيهات عندما يكون الرؤساء المشرفون أكثر من شخص مما يشعره بعدم الاستقرار ويجعله يقع تحت ضغوط مستمرة تستلزم إعادة توقيفها للتخلص من الضغط. (عليما، 2014، 66)

(4) أسباب غموض الدور:

إن غموض الدور ما هو إلا نتيجة للنقص في المعلومات المطلوبة لإنجاز المهام المنوطة بدور وظيفي معين وإذا لم يعرف الموظف المهام الواجب أدائها، والمسؤوليات والصلاحيات المعطاة له، أو كيف يقيم أدائه في العمل، فذلك سيجعله يتردد في اتخاذ القرارات الإدارية ويرجع لأحد خيارين إما الرجوع لرئيسه مباشرة في كل كبيرة وصغيرة أو التعلم عن طريق المحاولة والخطأ في استجاباته لمتطلبات المنظمة. (المصري، 2012، 06)

ينشأ غموض الدور الوظيفي عند الفرد بالعمل عندما لا يملك معلومات كافية أو واضحة تمكنه من أداء العمل بالطريقة المطلوبة، فالموظف هنا لا يكون على دراية تامة بأهداف وإجراءات العمل المتبعة، وربما لا يكون متأكدا بخصوص المسؤوليات المتعلقة بعمله، كذلك فإن الغموض والحيرة قد تنشأ لدى الفرد وتسبب له ضغوطا عندما يحرم من التغذية الراجعة التي تبين له نتائج أدائه وما يترتب عليها، بل قد يتلقى القرد أحيانا تغذية مرتدة تشير لأخطائه فقط دون إيجابياته، مما قد يمثل له في الواقع مصدرا من أهم مصادر الضغوط. (عسكر، 2003، 40)

وقد وضحت دراسة الصباغ أن لغموض الدور عدة مصادر أهمها حدوث تغيير في البيئة الاجتماعية للمنظمة، والتغيير في الأفراد العاملين في المنظمة.

(الصباغ، 1981، 31)

تعتبر قلة التوجيهات الصادرة من قبل المدراء وتناقضها أحد أهم أسباب غموض الدور الوظيفي، حيث أن ذلك يجعل الموظف يخذ قرارات وأفعال ارتجالية قد لا يكون متيقنا من نتائجها، كما أن عدم اشتراك الإدارة العليا للموظفين في اتخاذ القرار يضعف معرفتهم بأبعاد وأسباب اتخاذ تلك القرارات، بالإضافة إلى الضغوط النفسية والمهنية التي يواجهها الموظف، زد على ذلك الغموض في الهيكلية التنظيمية، وعدم فاعلية الوصف الوظيفي.

(حسين عاشور، 2017، 20)

5) غموض الدور وضغوط العمل:

عرف عبد الجواد ضغوط العمل " بأنها مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد التي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل، أو في حالتهم النفسية والجسمانية، أو في أداؤهم لأعمالهم نتيجة تفاعلهم في بيئة عملهم التي تحتوي على الضغوط. (عبد الجواد، 2002، 15)

يعتبر غموض الدور من المصادر الرئيسية للضغوط في المؤسسات، ويحصل الغموض عند عدم توفر معلومات وبيانات واضحة لدى الفرد عن الدور المطلوب منه القيام به، أو عدم توفر معلومات عن حدود سلطته، ومعلومات متعلقة بقواعد وسياسات المؤسسة، أو عند وجود تعارض وازدواجية مع الدور الذي يقوم به الفرد. (النوشان، 2003، 13)

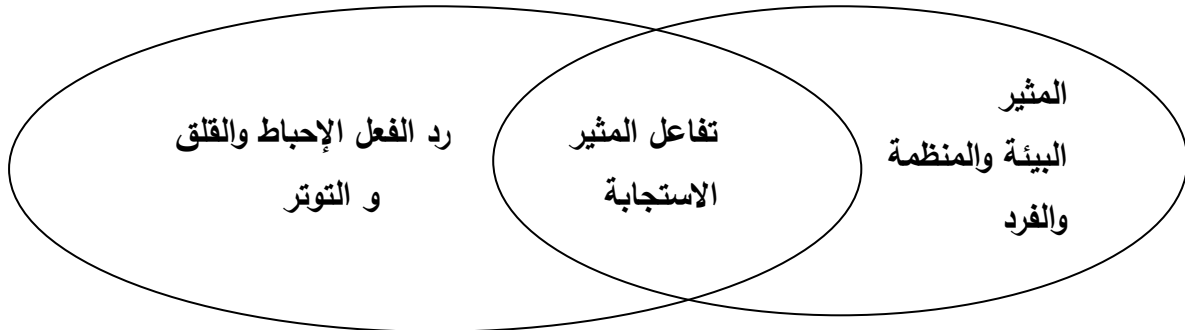
يرى العميان أن هناك ثلاث عناصر أساسية لضغوط العمل في المؤسسة:

1) المثير: وهو عبارة عن المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط، والتي قد يكون مصدرها عنصر الفرد أو البيئة أو المؤسسة.

2) الاستجابة: وهي عبارة عن ردود الفعل (فيزيولوجية، نفسية، سلوكية) التي تصدر من الفرد كالإحباط، القلق، والتوتر، وغيرها.

3) التفاعل: التفاعل بين عناصر الاستجابة والإثارة. (العميان، 2010، ص:161)

الشكل رقم (01): يمثل العلاقة بين عناصر ضغوط العمل في المؤسسة



إن النتيجة الحتمية للتغير المستمر بالمؤسسات في هذا العصر هي تعرض العاملين لمستويات متفاوتة من الضغوط التي تخلف آثارا نفسية واجتماعية كبيرة، حيث أن الإنسان يتعرض لضغوط متباينة في بيئته الداخلية والخارجية، التي تشمل العديد من المصادر متنوعة التأثير على الفرد، مما قد يؤدي لنتائج سلبية على الفرد، وأحيانا على العمل ذاته. (بوغازي، 2015، 323)

ويعتبر فلمبان أن عدم كفاية المعلومات المتعلقة بالعمل يمثل مصدر أساسي لضغوط العمل بالنسبة لكثير من الموظفين، وأن نسبة قليلة تشعر أن لديها معلومات وافية عن وظائفهم، كما أشار إلى أن غموض الدور يؤدي لزيادة التوتر وانخفاض الرضا والثقة بالنفس وعدم الشعور بأهمية الإنجاز. (فلمبان، 1996، 57)

6) النظريات التي تناولت غموض الدور:

6-1) نظرية بادليد: يحاول بادليد إدراك السلوك الإنساني بالصورة المعقدة التي يكون عليها، كونه يشمل عناصر حضارية واجتماعية وشخصية لهذا فإن العناصر الإدراكية الرئيسية للنظرية هي وحدة الثقافة والموقع، تقوم النظرية على أساس مفهوم التفاعل بين الذات والدور من ناحية وبين الأشخاص مع بعضهم البعض من ناحية أخرى، ويتميز الدور بأنه ذو طبيعة معيارية ملزمة كما يتميز بأنه ذو طبيعة تنبؤية تمكن من التنبؤ بأنماط السلوك المتوقعة في إطار ظروف محددة، فالفرد يرسم صورة عن أحداث مستقبلية متوقعة فيعد نفسه لمواجهتها باستجابات مناسبة. وكثيرا ما تأخذ الأنماط السلوكية داخل حدود الدور شكلا رسميا يتناسب مع ما اتفقت عليه الجماعة سواء كان ذلك شعوريا من خلال التنظيمات الرسمية أو لاشعوريا من خلال المعايير والقيم السائدة في المجتمع، تعتبر نظرية بادليد الدور مجموعة من التوقعات التي تحدد السلوك المطلوب من شاغل الدور، ويفترض بادليد ثلاث مكونات رئيسية للدور كالمكون البنائي: الذي يتمثل في مطالب الدور الخارجية، وهي قائمة المعايير والتوقعات والمحرمات وغيرها. ومكون شخصي يتمثل في الجانب الداخلي الذي يتنبأ الفرد بواسطته ملامح المستقبل، وأخيرا مكون سلوك الدور الذي يتمثل في طرائق وردود الأفعال التي يتصرف بها الأفراد أثناء إشغالهم للدور.

6-2) نظرية هامنير: فسر هامنير الدور بمصطلح الموقع وقد ميز بين الأدوار المفروضة والأدوار المتحققة إذ عد الأدوار المفروضة تلك الأدوار التي ليس للفرد علاقة في شغلها مثل تلك المتعلقة بالجنس والعمر والقربة أو الانتماء إلى طائفة أو سلالة معينة، بينما الأدوار المحققة تلك التي باستطاعة الفرد أن يشغلها بناء على جهوده وقدراته الشخصية مثل المواقع المهنية والتعليمية. وتشير النظرية أيضا إلى الأدوار النشطة التي يقوم بها الشخص مدة معينة ويكون هناك تقارب كبير بين معايير الأداء وبين المعلومات المتحصل عليها من التغذية الراجعة وبالتالي تصنع الرضا عن الذات. والأدوار الكامنة تلك الأدوار التي تكونت في حالة كمون، لأن الوقت المناسب لها لم يأت بعد.

6-3) نظرية التناثر الإدراكي: يركز أصحاب هذا المنظور على التناثر أو التناثر الوظيفي حيث يعتقد (Festinger) (1987) بأن التناثر هي حالة من السلبية والامتعاض تحدث للشخص عندما يتوقع شيئا معيناً ويقع شيئا آخر بديلاً عنه ما أسماه صراع الدور. الذي يستثير السلوك ويخفض الدافعية ويجعل العناصر الإدراكية والجوانب المعرفية في حالة من عدم التوازن والانسجام. ويعني بالعناصر تلك المعارف التي يملكها الفرد حول الدور الذي يشغله. أما المعرفية فتستعمل للإشارة إلى أي معرفة أو فكرة أو اعتقاد عن محيطه أو بيئته أو سلوكه، وأن صراع الدور يحدث عندما تتعارض توقعات الفرد مع الواقع المعاش فيسلك بطريقة تخالف توقعاته الأمر الذي يجعل تصوره للمستقبل ضبابي وغير واضح.

Festnnger (1987) فيستنجر (1987)

7) التعقيب على النظريات التي تناولت غموض الدور:

بعد الإطلاع على النظريات السابقة توصلنا إلى أن السلوك الإنساني معقد نوعاً ما، يشمل عناصر حضارية واجتماعية وشخصية تؤثر في فهم الفرد للأعمال الموكلة إليه وهذا ما يسمى بغموض الدور المهني.

نجد أن (بادليد) أعطى أهمية كبيرة لمفهوم التفاعل بين الذات والدور من ناحية وبين الأشخاص مع بعضهم من ناحية أخرى.

أما (هامينر) فقد فسر الدور بمصطلح الموقع وقد ميز بين الأدوار المفروضة والأدوار المتحققة إذ عد الأدوار المفروضة تلك الأدوار التي ليس للفرد علاقة في شغلها مثل تلك المتعلقة بالجنس والعمر والقرباة أو الانتماء إلى طائفة وسلالة معينة، بينما الأدوار المحققة تلك التي باستطاعة الفرد أن يشغلها بناء على جهوده وقدراته الشخصية.

أما أصحاب منظور التناثر الإدراكي فيرون أن التناثر الوظيفي هي حالة من السلبية والامتعاض تحدث للشخص عندما يتوقع شيئا معيناً ويقع شيئا آخر بديلاً عنه وهذا ما أسموه بصراع الدور.

وهذا يعني أن أصحاب هذا المنظور يؤكدون على أن غموض وصراع الدور يجعل تصور الفرد لمستقبله ضبابياً وغير واضح المعالم.

وفي الأخير نستنتج أن النظريات الثلاثة سابقة الذكر قد اتفقت على أن الدور يتأثر بعوامل عدة وهي شخصية الفرد نفسه وعلاقته مع الآخرين وكذا التفاعل الحاصل فيما بينهم.

(8) علاج غموض الدور:

تقترح دراسة الكلابي أن على المدراء والرؤساء المباشرين أن يحاولوا توضيح مهمات وأعمال موظفيهم باستمرار وإعطائهم تغذية راجعة عن مدى تقدمهم في العمل ومستوى إنتاجيتهم، كما وتوصي الدراسة بأن على المؤسسات أن تعمل جاهدة على تحليل وظائفها وعمل وصف ومواصفات وظيفية واضحة ومحددة وشاملة لمؤشرات الأداء وإنجاز العمل في كل وظيفة إدارية كانت أم فنية. (الكلابي، 2008، 25)

كما تقترح دراسة النوشان بأن على المدراء إصدار الأدلة التنظيمية التي توضح تفاصيل المهام والنشاطات التي على العاملين إتباعها، مما سيخفف كثيراً من العبء الملقى على أولئك المدراء، كما توصي الدراسة بإيجاد الوصف الوظيفي الواضح الدقيق لجميع المراكز القيادية في المنظمة مع بيان بالمهام والمسؤوليات لهذه المراكز.

(النوشان، 2003، 119)

في حين أوصت دراسة اليوسف (2009) بطلب تحديد المهام الوظيفية من الرؤساء، وطلب المعلومات اللازمة عند التكليف بالمهمة، من أجل معرفة الطريقة الأمثل لتنفيذها.

كما يعتقد الباحث أن غموض الدور الوظيفي أحد أهم مكونات ضغوط العمل التنظيمية، والتي تصيب الموظفين على اختلاف مستوياتهم أو نوع المؤسسات التي يعملون بها، حيث يرافقه شعور الموظف بضعف الثقة والتردد عند التعامل مع القرارات، كما أنه يضعف من حجته وموقفه أمام رؤسائه بسبب غياب معايير أداء واضحة متفق عليها بين الجميع، مما قد يجعل المدراء يميلون لاستخدام معاييرهم الشخصية في الحكم على أداء الموظف، وكذلك غياب بيئة واضحة للعمل تحدد للموظف من هذا المسؤول المباشر الذي يحق له محاسبته وانتقاد أدائه، وبسبب تعارض توجيهات مديره المباشر مع المدراء الآخرين الذين يتلقى منهم النقد، كذلك يجعل غموض الدور الوظيفي الموظف عاجزا عن تفسير بعض قرارات وتعليمات الإدارة في نطاقها الصحيح، كما أنه يجبر الموظف على الرجوع لمدراءه عند كل كبيرة وصغيرة خشية تحمل المسؤولية والنقد عن تصرفاته، كما أنه يضعف عملية التنسيق بين الموظفين الزملاء بسبب اختلاف فهم متطلبات العمل. (حسين عاشور، 2017، 20)

خلاصة الفصل:

رغم أهمية الدور في دراسة وتحليل البناء الاجتماعي والمهني، إلا أن هذا المفهوم من أكثر المفاهيم غموضاً وإيهاماً بسبب التداخل مع غيره من المفاهيم، لذلك هناك تعريفات للدور وتختلف باختلاف النظريات والأطر الفلسفية المنبثقة منها، ولقد حاولنا في هذا الفصل تحديد مفهوم غموض الدور والذي يقصد به عدم الدراية الكافية بمتطلبات وأدوار المهنة التي يكلف بها مستشار التوجيه والإرشاد مما قد يولد لديه مشاعر سلبية عن عمله. حيث يعتبر غموض الدور مصدراً من مصادر الضغوط المهنية التي تتتاب مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، كذلك تناولنا الفرق بين غموض الدور وصراع الدور، أسباب غموض الدور والنظريات المفسرة له وطرق علاجه وعلاقته بالضغوط المهنية.

الفصل الثالث: الضغوط المهنية

مدخل

- 1) مفهوم الضغوط المهنية
- 2) خصائص الضغوط المهنية
- 3) تصنيفات الضغوط المهنية
- 4) مراحل الضغوط المهنية
- 5) عناصر الضغوط المهنية
- 6) مصادر ومسببات الضغوط المهنية
- 7) أبعاد الضغوط المهنية
- 8) استراتيجيات إدارة الضغوط المهنية
- 9) النظريات المفسرة للضغوط المهنية
- 10) نتائج وآثار الضغوط المهنية

خلاصة الفصل

مدخل:

لا شك أن موضوع الضغط بشكل عام استقطب اهتمام الكثير من الباحثين والدارسين وذلك ما تفسره العديد من البحوث والدراسات في كتب علم النفس والسلوك الإنساني بشكل عام ولقد أخذ مصطلح الضغط المهني عدة مسميات في الوطن العربي فتارة يأخذ اسم ضغوط العمل وتارة أخرى الضغوط الإدارية وتارة التوتر التنظيمي وكذا الضغوط الوظيفية والإجهاد في العمل.

ورغم هذا فهم يتفقون في تحديد المقصود من الضغوط المهنية حيث يشيرون إلى الذي يكون فيه عدم الملائمة بين الفرد ومهنته مما يحدث تأثير داخلي يخلق حالة من عدم التوازن النفسي أو الجسمي داخل الفرد حيث أن لخصائص الفرد الشخصية والخصائص الوظيفية دور مهم في إحداث الضغوط المهنية والإحساس بها.

لقد أصبحت الضغوط تشكل جزءاً من حياة الأفراد والمجتمعات نظراً لكثرة تحديات هذا العصر وزيادة مطالبه، فلا يكاد يخلو مجتمع من المجتمعات من تأثير الضغوط حيث بات من الصعوبة بما كان تفاديهما أو تجاهلها، وهذا ما دفع الغالبية من الناس إلى العمل على مجابهتها أو محاولة التعايش معها، ولا يتوقف تأثير الضغوط على الجوانب الشخصية للأفراد والبيئة فحسب بل يرافق الأشخاص في بيئة العمل وتتعاكس آثارها سلباً في العديد من الجوانب العضوية والنفسية وتحد من الأداء الوظيفي لديهم وعلاقاتهم مع الآخرين وتكيفهم مع ظروف العمل الأمر الذي يتسبب في انخفاض الإنتاجية وتدني جودتها وفي هذا الفصل سوف نحاول الإلمام بكل ما يتعلق بالضغوط المهنية.

1) مفهوم الضغوط المهنية:

يعرفها سيد عبد العال: " بأنها مجموعة التغيرات الفيزيولوجية والجسمية والنفسية التي يعانيها العامل أو الموظف كرد فعل لمجموعة من المثيرات المؤثرة عليه في بيئة العمل التي لم يعد العامل قادرا على تحملها أو الوفاء بمتطلباتها".

(حسين، 2006، 216)

كذلك هي: " الضغوط الناتجة عن طبيعة العمل الذي يؤديه الفرد من حيث مسؤولياته وأعبائه وأهميته وعلاقته بالوظائف الأخرى، والدور الذي يلعبه صاحب العمل وخصائص هذا الدور.

ويعرفها " كوبر 1984 " : " بأنها عبارة عن مجموعة من العوامل البيئية التي تؤثر سلبا على أداء الفرد في العمل ومنها، غموض الدور، صراع الدور، ظروف العمل الفيزيولوجي والنفسي للفرد". (السيسي، 2002، 356)

كذلك هي: " تجربة ذاتية تحدث اختلال نفسي أو عضوي لدى الفرد وينتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه". (المشعان، 1994، 303)

ويعرفه (1971 هيل ومنسفيلد) : " الضغط المهني هو قوة خارجية تؤثر في النظام سواء كان فردا أو منظمة، وتؤدي إلى حدوث تغيرات داخلية في صورة إجهاد".

(مطاطلة، 2010، 22)

وركز (فرانكتهوزر 1966) في نمودجه على عاملين أساسيين هما:

- **الجهد:** " باعتباره يمثل الوسيلة الحيوية للتكيف والكفاح من أجل التحكم في مجريات الأمور".

- **والتوتر:** " باعتباره يمثل الشعور بعدم الرضا والملل وعدم القدرة على التنبؤ بما سيحدث في المستقبل". (منصوري، 2010، 26، 28)

وعلى خلاف ذلك نجد (ديلي 1988): يعرف الضغوط المهنية: "بأنها مطالب وظروف العمل غير المعتادة التي تجعل الفرد ينحرف عن الأداء المعتاد في العمل، مما يخلق عدم توازن

بين إمكانيات وحاجات الفرد، وبين طبيعة الوظيفة، التي يقوم بها وحاجات البيئة التي يعمل فيها". (منصوري، 2010، 26، 28)

وخلاصة لما سبق يمكن وضع تعريف إجرائي لضغوط العمل على أنها: "ردود فعل تحدث خلافاً إما أن يكون وظيفياً أو يكون متعلقاً بنفسية الفرد وعضويته وذلك نتيجة لتفاعل عدة عوامل داخلية أو خارجية مرتبطة في بيئة العمل، والتي يمكن أن تترك آثاراً سلبية أو إيجابية على الفرد نفسه أو المنظمة التي يعمل بها".

ولكن ما يجدر الإشارة إليه أنه هناك بعض المفاهيم التي قد تختلط مع مفهوم الضغط المهني وعليه سنورده فيما يلي قصد إلغاء اللبس.

* **الاحتراف النفسي:** يعرفه علي عسكر سنة (2000) بأنه: "حالة من الإنهاك أو الاستنزاف البدني والانفعالي نتيجة التعرض المستمر لضغوط عالية، ويتمثل الاحتراف النفسي في مجموعة من الظواهر السلبية منها التعب والإرهاق، الشعور بالعجز وفقدان الاهتمام بالآخرين، فقدان الاهتمام بالعمل، والسخرية من الآخرين والكآبة، العلاقات الاجتماعية السلبية". (سليم السقا، 2010، 294)

* **الضواغط:** يشير هذا المفهوم إلى العوامل أو المثيرات التي تستثير استجابة الضغط لدى الكائن العضوي وتحدث تغيرات في الجانب الجسمي والنفسي لديه.

* **الإجهاد:** ويشير هذا المصطلح إلى نتائج التعرض للضغوط على المدى الطويل والتي يعانيها الفرد والتي تعبر عن ذاتها في الشعور بالإعياء والإنهاك، ويعبر الفرد عنها بصفات مثل الخوف والقلق والتوتر والاكتئاب. (حسين، 2006، 823)

توجد العديد من المفاهيم لها تداخل وتشابك مع مفهوم الضغوط وقد أشرنا إلى البعض منها لتبيان الاختلاف الموجود بين هذه المفاهيم، فنجد أن هناك مفاهيم تكون نتيجة التعرض للضغوط كالاكتئاب النفسي والإجهاد، في حين أن هناك مفاهيم تكون مسبباً في استثارة الضغوط كمفهوم الضواغط.

(2) خصائص الضغوط المهنية:

تمتاز الضغوط المهنية بعدد من الحقائق الهامة نوضحها كما يلي:

- إن الضغوط المهنية منتشرة دائماً، وتجد في مكان العمل بشكل أو بآخر، فازدحام المكاتب أو زيادة طلبات الجمهور، وتغيير مواعيد دوريات العمل أو تكاثر الواجبات وتعاضم المسؤوليات أو زيادة الضوضاء كل ذلك يشكل ضغطاً على تفكير الفرد وأعصابه وحالته المزاجية.
- تتفاوت الضغوط المهنية من حيث طبيعتها ودرجة تأثيرها على الأفراد فتخدم الضغوط أغراض مفيدة وتكون دافعا لإيجاد العمل والمنافسة والتفوق قد تشكل فرصاً للتحسين والتطوير.

لكنها من جهة أخرى تسبب أضراراً كثيرة على المستوى الشخصي والتنظيمي، لذلك فإنه هناك قدراً مقبولاً أو صحياً للضغوط ينتج عنه آثاراً إيجابية، فإذا قلت الضغوط أو ازدادت عن هذا القدر أصبحت ضارة وخطيرة. (الدوسري، 2005، 26)

(3) تصنيفات الضغوط المهنية:

هناك تصنيفات متعددة للضغوط المهنية يمكن وضعها وفق عدة معايير نذكر منها معيار الأثر، معيار الشدة ومعيار المصدر.

3-1) وفق معيار الأثر: وفق هذا المعيار نجد نوعين من الضغوط هما الضغوط الإيجابية والسلبية.

3-1-1) الضغوط الإيجابية: هي عبارة عن تلك الضغوط التي تكون مهمة وضرورية للمورد البشري والمؤسسة، فبالنسبة للمورد البشري تعمل الضغوط الإيجابية على رفع دافعيته وتحسين أدائه ومن ثم تحقيق النجاح، أما بالنسبة للمؤسسة فإن الضغوط الإيجابية تكون بمثابة الوسيلة الفعالة للرفع من حيوية وأداء المورد البشري، وكذا كسر الملل الناتج عن الروتين في العمل وهو ما ينعكس في الأخير بالإيجاب على كمية وجودة الإنتاج.

3-1-2) الضغوط السلبية: هي عبارة عن تلك الضغوط التي يكون لها انعكاس سلبي على المورد البشري والمؤسسة، حيث تسبب للمورد البشري انخفاض في الدافعية وشعور بالإرهاق والقلق والتشاؤم من المستقبل. أما بالنسبة للمؤسسة فإن الضغوط السلبية تحملها تكاليف باهظة ناتجة عن انخفاض الرضا الوظيفي للموارد البشرية، وكذا حوادث العمل والتسرب الوظيفي...الخ.

3-2) وفق معيار الشدة: وفق هذا المعيار نجد ثلاث أنواع من الضغوط وهي ضغوط بسيطة متوسطة وشديدة.

3-2-1) الضغوط البسيطة: هي تلك الضغوط التي تستمر لوقت قصير قد يبلغ دقائق أو ساعات، أو هي عبارة عن تلك الأحداث البسيطة التي يتعرض لها المورد البشري في العمل أو خارجه.

3-2-2) الضغوط المتوسطة: هي عبارة عن تلك الضغوط التي تستمر من ساعات إلى أيام مثل فترة العمل الإضافية، زيادة شخص غير مرغوب فيه...الخ.

3-2-3) الضغوط الشديدة: هي عبارة عن تلك الضغوط التي تستمر لوقت طويل، فقد تصل إلى أشهر أو سنوات، مثال ذلك الفصل من العمل، غياب شخص عزيز من العائلة...الخ.

3-3) وفق معيار المصدر: هنا نجد اختلاف كبير بين الباحثين والكتاب نظرا لتعدد مصادر الضغوط المهنية، ومن بين هذه التصنيفات نجد الضغوط الناتجة عن البيئة المادية، والضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية، والضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للمورد البشري.

3-3-1) الضغوط الناتجة عن البيئة المادية: هي تلك الضغوط التي يتعرض لها المورد البشري نتيجة توفر ظروف مادية غير ملائمة، مثل ضعف الإضاءة، الضوضاء...الخ.

3-3-1) الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية: هي تلك الضغوط الناتجة عن التفاعلات الاجتماعية ما بين الموارد البشرية داخل مواقع العمل مثل الصراعات التي قد تحدث بين الأفراد أو الجماعات، خلاف مع الرئيس المباشر...الخ.

3-3-3) الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للمورد البشري: هي تلك الضغوط التي تنتج عن الفروقات الفردية ما بين الموارد البشرية، مثل الاختلاف في الجنس، الاختلاف في العرق والديانات...الخ. (شاطر، 2010، 79)

4) مراحل الضغوط المهنية:

إن الضغط المهني ينتج عن الصراع ما بين متطلبات المهنة، ومقدرة العامل على الوفاء بها، مما يترتب عليه انخفاض ملحوظ في كم العمل وأداء المهام ويحدث هذا الضغط وفق المراحل الثلاثة التي وصفها (H.Seley) بمتلازمة التكيف العام.

(الفرماوي وعبد الله، 2009، 15)

4-1) مرحلة الإنذار: تبرز بظهور يقضة مفرطة التي بدورها تثير السياقات العقلية المتمثلة في الانتباه، والتركيز والذاكرة، بحكم هذه المتغيرات النفس سلوكية تساهم في تقييم الوضعية الضاغطة ووضع إستراتيجية أولية للاستجابة العضوية الناجمة عنها، وإذا لم ينجح الفرد في ذلك فإنه ينتقل إلى المرحلة التالية حيث يكون قد أصيب فعلاً بالضغوط.

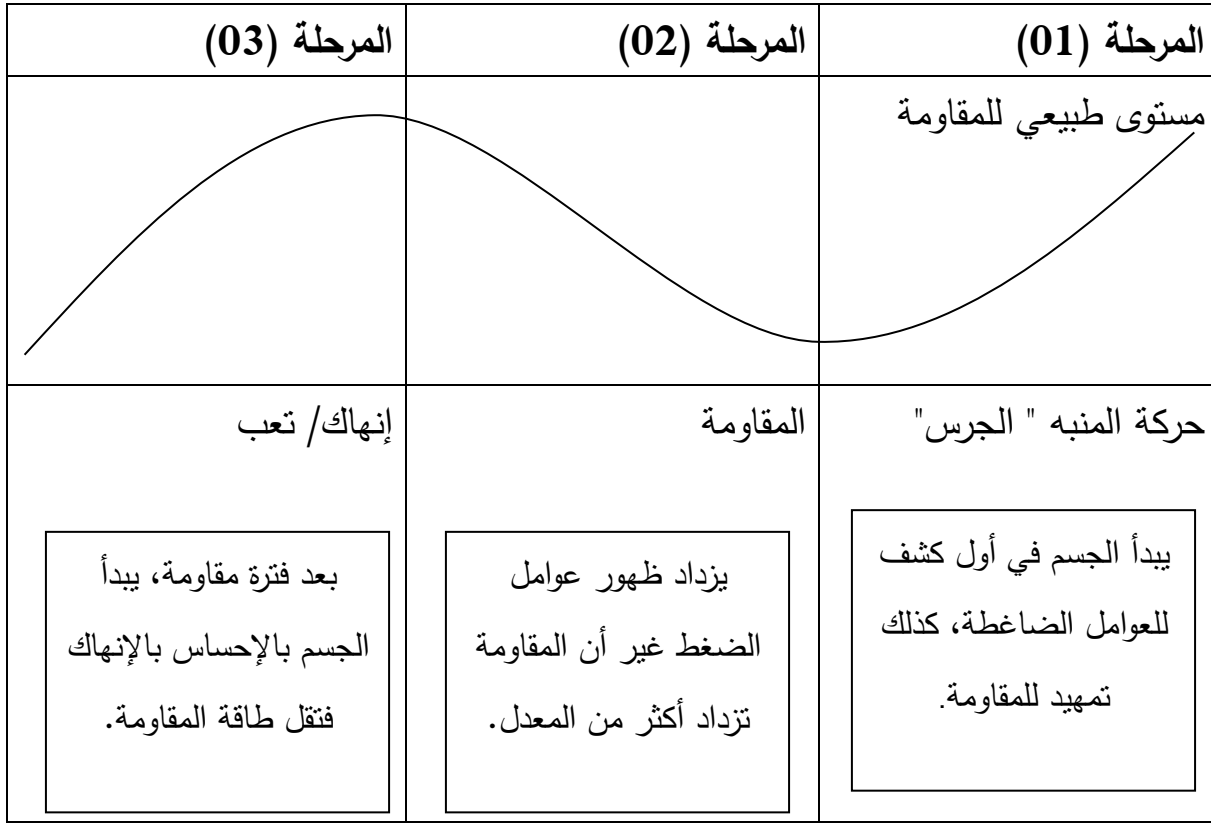
4-2) مرحلة المقاومة (التكيف): وتبدأ هذه المرحلة مع تزايد ضغوط العمل وارتفاع مستوى القلق والتوتر وعادة ما يترتب عن هذه المقاومة العديد من الظواهر السلبية منها إصدار قرارات متعددة وعاجلة وحدوث مصادمات أو نزاعات قوية، وظهور العديد من المواقف والمتغيرات التي تخرج عن سيطرة الفرد والمنظمة بصورة قد تؤدي إلى انهيار المقاومة وظهور مجموعة أخرى من المشكلات والأعراض السلبية.

4-3) مرحلة الإرهاق: تظهر هذه المرحلة مع انهيار المقاومة وظهور العديد من الأمراض المرتبطة بالضغط النفسي مثل ارتفاع ضغط الدم أو الصداع المستمر أو القرحة المعدية أو غيرها من المخاطر التي تمثل تهديدات مباشرة أو غير مباشرة لكل من الفرد والمنظمة.

(أبو بكر، 2008، 126)

ويقارن "سيللي" هذه المرحلة بمراحل حياة الإنسان مرحلة الطفولة، الرشد، والشيخوخة.

شكل رقم (02): يمثل مراحل ردود الفعل تجاه الضغوط عند " Seley "



(مرسي وإدريس، 2002، 519)

يتضح من خلال الشكل رقم (02) أن مستوى ردود الفعل تجاه الضغوط يتطور تدريجياً ففي المرحلة الأولى يكون مستوى المقاومة طبيعي حيث يبدأ الجسم في أول الأمر بالكشف عن العوامل الضاغطة تمهيداً للمقاومة، أما في المرحلة الثانية يزداد ظهور عوامل الضغط في المقابل يزداد معدل المقاومة، أما المرحلة الأخيرة يبدأ الجسم بالإحساس بالإنهاك فتقل طاقة المقاومة لديه.

5) عناصر الضغوط المهنية:

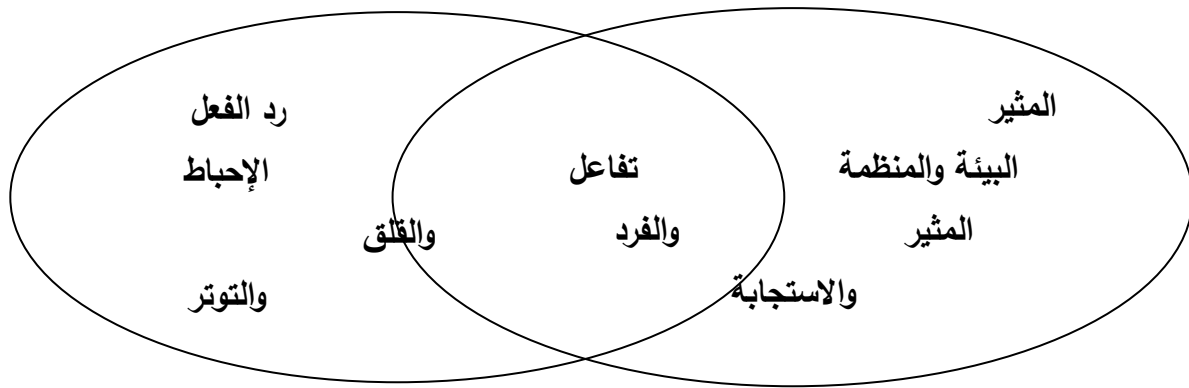
إن الحديث عن عناصر ضغوط العمل يتناول العوامل التي تتفاعل مع بعضها البعض وينتج عنها ضغط العمل فكل فعل رد فعل ولكل مثير استجابة لذا فإنه يمكن تحديد ثلاثة عناصر رئيسية للضغوط وهي:

5-1) المثير: يحتوي هذا العنصر على المؤثرات التي تنتج عن المشرف نفسه المديرية أو البيئة، وينتج عنها شعور المشرف بالضغط.

5-2) الاستجابة: وهي ردة الفعل التي تنتج عن الفرد نتيجة تعرضه للمثيرات الضاغطة وتتمثل في الردود النفسية أو الجسمانية أو السلوكية تجاه الضغط وقد تكون على شكل إحباط والذي ينتج عن وجود عائق بين السلوك والهدف الموجه له، وقد يكون في شكل قلق وعدم الاستعداد للإجابة بصورة مناسبة للمواقف.

5-3) التفاعل: وهو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة، ويحدث بين مثيرات الضغوط سواء كانت عوامل تنظيمية أم بيئية أم علاقات شخصية ومشاعر إنسانية وبين ما يحدث من استجابات. (حسن وأبو رحمة، 2012، 16)

الشكل رقم (03): يمثل عناصر الضغوط المهنية الرئيسية



يتضح من خلال الشكل رقم (03) أن عناصر الضغوط المهنية تتمازج فيما بينها فيحدث تفاعل بين المثير والاستجابة.

6) مصادر ومسببات الضغوط المهنية:

ظهرت العديد من التصنيفات والنماذج التي وضعها الباحثون لتصنيف مصادر ضغوط العمل، وقد سلك الباحثون ثلاث مسارات لتصنيف مصادر الضغوط المهنية وهي:

6-1) النموذج الثنائي: صنف ضغوط العمل ف مجموعتين رئيسيتين:

هذا النموذج وضعه (Brief) مع كل من (Schuler، Vansell)، يتألف من مجموعتين رئيسيتين مسببة لضغوط العمل، كل مجموعة تشتمل على عدد من العناصر الفردية، ويندرج تحت كل عنصر فرعي عدد من مسببات ضغوط العمل.

فالمجموعة الرئيسية الأولى تشتمل على ثلاث مجموعات فرعية هي: السياسات التنظيمية، والهيكل التنظيمي، والمراحل التنظيمية.

وتشتمل المجموعة الرئيسية الثانية على خمس مجموعات فرعية هي: تجهيزات بيئة العمل المادية، والسلامة والصحة المهنية، وعلاقات العمل الشخصية ومتطلبات الوظيفة، ومتطلبات الدور.

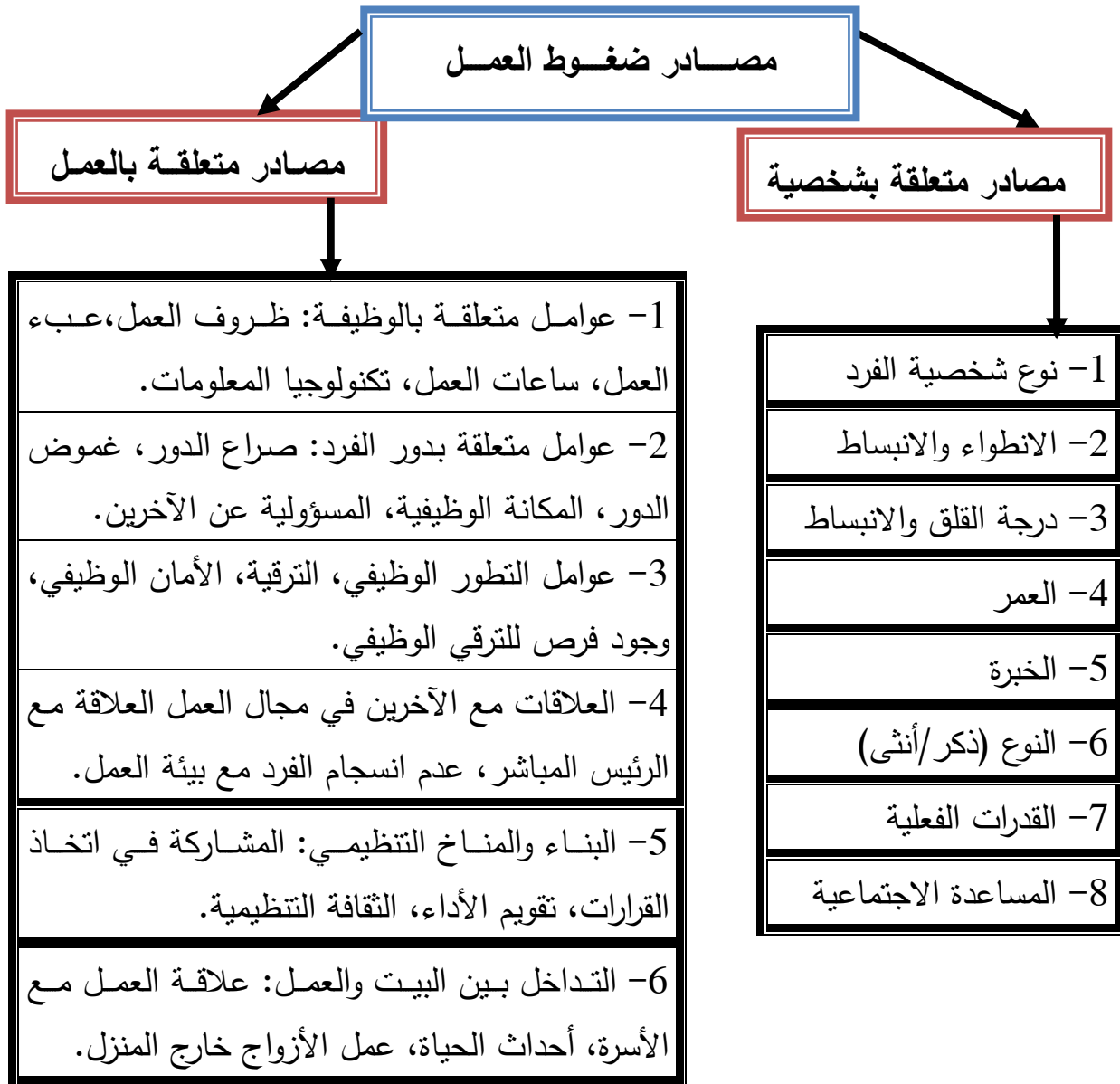
وسار عسكر على المسار نفسه في تقسيم مصادر ضغوط العمل التي يواجهها الفرد، حيث قسمها إلى مجموعتين، المجموعة الأولى تتعلق بمصادر العمل نفسه والمجموعة الثانية تتمثل في البيئة المادية (الفيزيائية).

المجموعة الأولى تتكون من: صراع وتعارض الدور، غموض الدور وطبيعة العمل وزيادة العمل الوظيفي، وقلة الحمل الوظيفي، الدوام، المناوبة والمسؤولية عن الآخرين وفرص غير كافية للتطوير المهني، المناخ التنظيمي وغياب المعلومات المرتدة حول الأداء.

المجموعة الثانية ترتبط بالبيئة المادية للعمل وتتمثل بالضغوط الناتجة عن افتقار بيئة العمل المادية إلى عوامل الراحة والصحة الجسمية والسلامة النفسية للعاملين مثل: الحرارة، والإضاءة، والضوضاء، وتصميم المكتب.

أما هارود كان وكاري كوبر (1993) فقد قسما مصادر الضغوط المهنية إلى قسمين هما: المصادر المتعلقة بالعمل ذاته، والمصادر المتعلقة بشخصية الفرد.

الشكل (04): يمثل مصادر ضغوط العمل حسب نموذج " كان وكوبر "



يتضح من خلال الشكل رقم (04) أن مصادر ضغوط العمل تنقسم إلى قسمين: مصادر متعلقة بشخصية الفرد من حيث نوعية شخصيته، انبساطها أو انطوائها، درجة القلق لديه، العمر، الخبرة، الجنس، القدرات الفعلية، والمساعدة الاجتماعية. وأخرى متعلقة بظروف العمل الوظيفية كساعات العمل، كذلك عوامل متعلقة بدور الفرد كغموض الدور، وأخرى تتعلق بالتطور الوظيفي كالأمان الوظيفي..... الخ.

6-2) النموذج الثلاثي: يصنف مصادر الضغوط إلى ثلاثة مجموعات رئيسية أبرز أنصار هذا الاتجاه حسب ما أشار هيجان هم: (بريف وشولر وفانسل عام 1981)، (إليوت وإيسدورفير عام 1982)، (أبيلسون عام 1988)، ثم (جيردانو وإيفرلي وداسك عام 1995).

يرجع أصحاب هذا الاتجاه بشكل عام مسببات ضغوط العمل إلى ثلاثة أسباب رئيسية هي العوامل المتعلقة بالفرد، والعوامل المتعلقة بالمنظمة، والعوامل المتعلقة بالبيئة ويتبع Macgrath نموذجاً ثلاثياً تنقسم فيه الضغوط إلى ثلاثة أنماط تتمثل في التقسيم التالي:

أ. ضغوط ناتجة عن البيئة المادية التي يتعرض لها الفرد داخل المنظمة أثناء تأدية الأعمال والواجبات وممارسة المسؤوليات المتنوعة.

ب. ضغوط ناتجة عن البيئة الاجتماعية في العمل من خلال التفاعل مع الزملاء.

ت. ضغوط ناتجة عن النظام الشخصي للفرد ذاته كالخصائص المتوارثة مثل القلق والأساليب الإدراكية.

أما " أبيلسون " فقد وضع نموذجاً يقسم فيه مصادر ضغوط العمل نوضحها في الجدول التالي:

الجدول رقم (01): يمثل مصادر ضغوط العمل حسب نموذج "أبيلسون"

مسببات الضغط البيئية	مسببات الضغط الفردية	مسببات الضغط التنظيمية
1- التغير الوظيفي والحاجة إلى التكيف.	1- الإحباط الوظيفي.	1- عدم وجود الحوافز المادية الملائمة.
2- التغير التكنولوجي.	2- غموض العمل وتداخل الأعمال مع الغير.	2- عدم وجود التصور الواضح للرفي الوظيفي.
3- تغيير طبيعة أو مكان الوظيفة.	3- الاتصال البيئي.	3- التخصص الضيق.
4- الترقية.	4- التمييز والفرقة وعدم العدالة في المعاملة.	4- العمل الزائد.
5- إعداد تنظيم الجهاز الإداري.	5- البيروقراطية.	5- عدم كفاية الوقت لإنجاز الأعمال.
6- تغيير وقت العمل.	6- العمل الممل.	6- صعوبة العمل.
7- التفكير في التقاعد.		7- صعوبة اتخاذ القرار.
8- بيئة العمل (الضوضاء، الحرارة، الرطوبة، البرودة).		
9- طريقة أداء العمل (الجلوس، الوقوف، التركيز على بعض الحواس في أداء العمل).		

يتضح من خلال الجدول رقم (01) أن مسببات الضغط تنقسم إلى ثلاثة أقسام وهي: مسببات الضغط البيئية تدرج تحتها تسعة عناصر كما هي موضحة في الجدول أعلاه، والفردية تدرج تحتها ستة عناصر، وأخيرا التنظيمية تدرج تحتها سبع عناصر.

6-3) النموذج متعدد الأبعاد: يصنف مصادر ضغوط العمل في أربع مجموعات رئيسية فأكثر.

من أهم مصادر ضغوط العمل الذي تبناه المير في دراسته (1995) والذي يتألف من أربع مجموعات من مصادر ضغوط العمل هي:

- **الفيزيائية:** وتشمل عوامل الإضاءة، ودرجة الحرارة، الضوضاء، تلوث الهواء، وانتشار مواد كيميائية سامة ومواد إشعاعية، ومخاطر على أمن وسلامة الموظف، وتلعب البيئة المادية دورا كبيرا في صنع الضغوط في منظمات العمل في عصرنا الحاضر.
 - **جماعة العمل:** وتشمل ضعف العلاقة مع زملاء العمل، المرؤوسين والمديرين، والافتقار إلى تماسك الجماعة، والصراع بين أفراد الجماعة، ونقص الدعم الاجتماعي من الجماعة وموازرتها.
 - **الفردية:** وتشمل عوامل: صراع الدور، وغموض الدور، والعبء الزائد والمنخفض في العمل، وقلة الرقابة المسؤولة، وعدم الاستقرار الوظيفي، وعدم توافر فرص التقدم والنمو المهني.
 - **التنظيمية:** وتشمل عوامل ضعف تصميم الهيكل التنظيمي، عدم وجود سياسة محددة وواضحة، عدم المشاركة في اتخاذ القرارات.
- ويعتقد أصحاب هذا الاتجاه أنه من الصعب حصر مسببات ضغوط العمل في فئتين أو ثلاثة، لذلك يرون أن أي منهج يتصدى لمعرفة ضغوط العمل ينبغي أن يكون متعدد الأبعاد، ويميل إلى هذا الاتجاه كل من (كوبر، وديريك وتورينجتون عام 1979)، (كوبك وكويك عام 1984)، وغيرهم.
- (لونيس وقويدري، 2013، 40، 41، 42، 43، 44، 45)

(7) أبعاد الضغوط المهنية:

(1-7) البعد النفسي: يشكل الأساس الرئيسي الذي تبنى عليه بقية الأبعاد الأخرى وهو يعد العامل المشترك في جميع أبعاد الضغوط المهنية، مثل الضغوط الاجتماعية، ضغوط العمل (المهنية)، والضغوط الاقتصادية، والضغوط الأسرية.

إن القاسم المشترك الذي يجمع كل الضغوط هو الجانب النفسي، ففي الضغوط الناجمة عن إرهاق العمل ومتاعبه في الصناعة، أولى نتائجها النفسية والمتمثلة في حالات التعب والملل اللذين يؤديان إلى القلق النفسي حسب شدة أو ضعف الضغط الواقع على الفرد... وآثار تلك النتائج على تكيف العامل والإنتاج، فإذا ما استفحل هذا الإحساس لدى العامل في عمله، فسوف تكون للنتائج تأثيرا على كمية الإنتاج، أو نوعيته، أو ساعات العمل، مما يؤدي إلى تدهور صحة العامل الجسدية والنفسية ومن أولى تلك الأعراض زيادة الإصابات بالحوادث، وربما تكون قاتلة فضلا عن زيادة الغياب أو التأخر عن العمل، وربما يصل إلى الانقطاع عنه وتركه نهائيا.

(2-7) البعد الاقتصادي: فله الدور الأعظم في تشتيت جهد الإنسان وضعف قدراته على التركيز والتفكير، وخاصة حينما تعصف به الأزمات المالية أو الخسارة أو فقدان العمل بشكل نهائي، إذا ما كان مصدر رزقه، ينعكس على حالته النفسية، وينجم عن ذلك عدم قدرته على مسايرة متطلبات الحياة.

(3-7) البعد الاجتماعي: وبعد حجر الأساس في التماسك الاجتماعي والتفاعل بين أفراد المجتمع، فمعايير المجتمع تحتم على الفرد الالتزام بها والخروج عنها يعد خروجا عن العرف والتقاليد الاجتماعية.

(4-7) البعد الأسري: يشكل بعوامله التربوية ضغطا شديدا على رب الأسرة وأثرا على التنشئة الأسرية، فمعظم الأسر التي يحكمها سلوك تربوي معلوم عنه الالتزام وإلا اختل تكوين الأسرة ونفقت معايير الضبط ونتج عنها تفكك الأسرة إذا ما اختل سلوك رب الأسرة أو ربة البيت. (الأمانة، 2001، 03، 04)

8) استراتيجيات إدارة الضغوط المهنية:

تعددت الاستراتيجيات لإدارة معالجة ضغوط العمل ومواجهتها فهناك من عالجها على مستوى الفرد والمنظمة من خلال طرق وأساليب نذكر منها:

8-1) استراتيجيات التعامل مع الضغوط على مستوى الفرد:

يستطيع الإنسان تجنب ضغوط العمل وعلاجها بوسائل وطرق عديدة ومن أهمها:

- **التمارين الرياضية:** أثبتت الدراسات والأبحاث أن الأشخاص الذين يمارسون التمارين الرياضية المتنوعة، مثل: المشي والركض، والسباحة، وركوب الدراجات، وغيرها هم أقل عرضة للتوتر والضغوط وغيرها.
- **شبكة العلاقات:** وذلك بتشجيع الفرد على الانضمام للجماعات المختلفة وتوثيق الصداقة والعلاقات بينه وبين زملائه في العمل وغيرهم خارج العمل، بما يساعد على توفير المساندة الاجتماعية له.
- **الاسترخاء:** إن جلوس الفرد مسترخيا وهادئا يؤدي إلى تحقيق حالة من الهدوء والراحة الجسمية وتوفر الفرصة كي يوقف الأنشطة اليومية، حيث أن استرخاء العقل لا يتم إلا من خلال الاسترخاء العام للجسم، ويعني هذا أن ينتبه الفرد إلى أن الراحة العقلية هي شيء يترتب على راحة الجسم. (سعيد نبات، 2009، 24، 25)

8-2) استراتيجيات التعامل مع الضغوط على مستوى المنظمة:

تقوم المنظمات المختلفة بتقديم العديد من الحوافز التي تقلل من التوتر والضغوط في العمل، فبجانب ما يتم تقديمه تحت عنوان الحوافز الإنسانية بصورها ومجالاتها المختلفة هناك أيضا الحوافز المالية المباشرة ومن أجل إدارة الضغوط على مستوى المنظمة يمكن اللجوء إلى الأساليب التالية:

- **تحليل أدوار الأفراد وتوضيحها:** بحيث يعي ويدرك كل فرد مسؤولياته ومهامه وسلطاته وما هو مطلوب منه، وما يتوقعه الآخرون منه، وما يتوقعه هو من غيره، حيث يساعده كل ما ذكرناه على تجنب التنازع والتضارب في الأدوار.

• **نظم وقنوات الاتصال:** إن توافر نظم اتصالات فعالة ذات اتجاهين بالمنظمة يتيح للإدارة التعرف على المصادر المسببة لضغوط العمل، ويشعر العاملون بالمنظمة أن شكاويهم تصل إلى أعلى مستوى، وأن دورهم في المشاركة في عملية صنع القرار هي حقيقة ملموسة. (حريم، 2009، 342)

• **الموازنة الاجتماعية:** من خلال توفير علاقات اجتماعية إيجابية بين الأفراد بحيث يشعر الفرد بأن زملائه ورؤيسه يساندونه ويقدمون له العون والمساعدة ويقدرونه ويشعر بأنه مقبول منهم وأنهم يساعدونه في حل مشكلاته ويشكرونه في أنشطتهم، مما يبدا شعور الفرد بالعزلة والاغتراب. (كاظم وفريحات وآخرون، 2009، 303، 304)

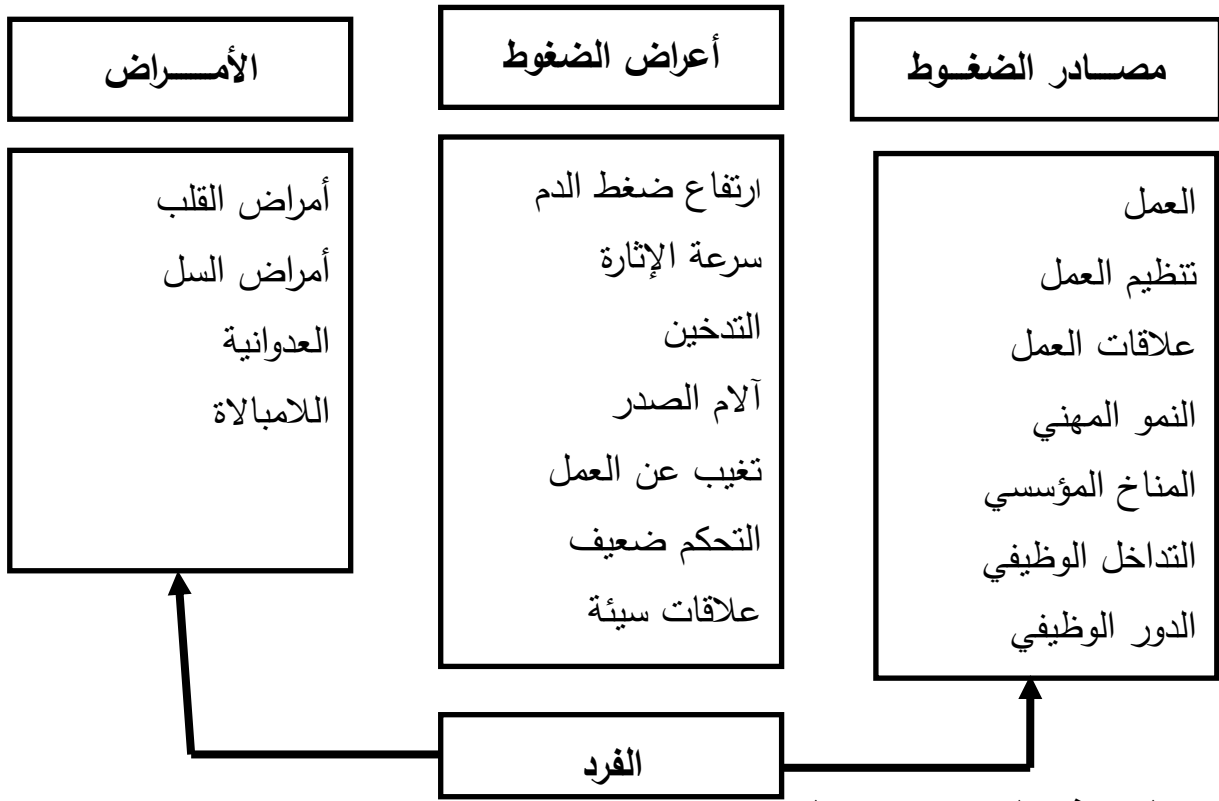
9) النظريات المفسرة للضغوط المهنية:

لا يوجد اتفاق بين الباحثين فيما يتعلق باختيار النموذج الذي يمكن اعتماده لتفسير الضغوط المهنية، لكن التباين لا يمكن اعتباره اختلاف جوهري بقدر ما هو نوع من التكامل لجهود الباحثين والدارسين لهذه الظاهرة، فقد تطرق هيجان (1998) لبعض من النماذج وهي كما يلي:

9-1) نموذج مارشال:

في هذا النموذج يحدد مارشال العوامل المسببة للضغوط في العمل، والأعراض التي تظهر على الفرد نتيجة تعرضه لضغط العمل، وهي أعراض خاصة بالفرد تؤدي به في النهاية إلى أمراض القلب، وأعراض خاصة بالمؤسسة تؤدي إلى العدوانية وتكرار الحوادث، ويمكن رصد نموذج مارشال في الشكل التالي:

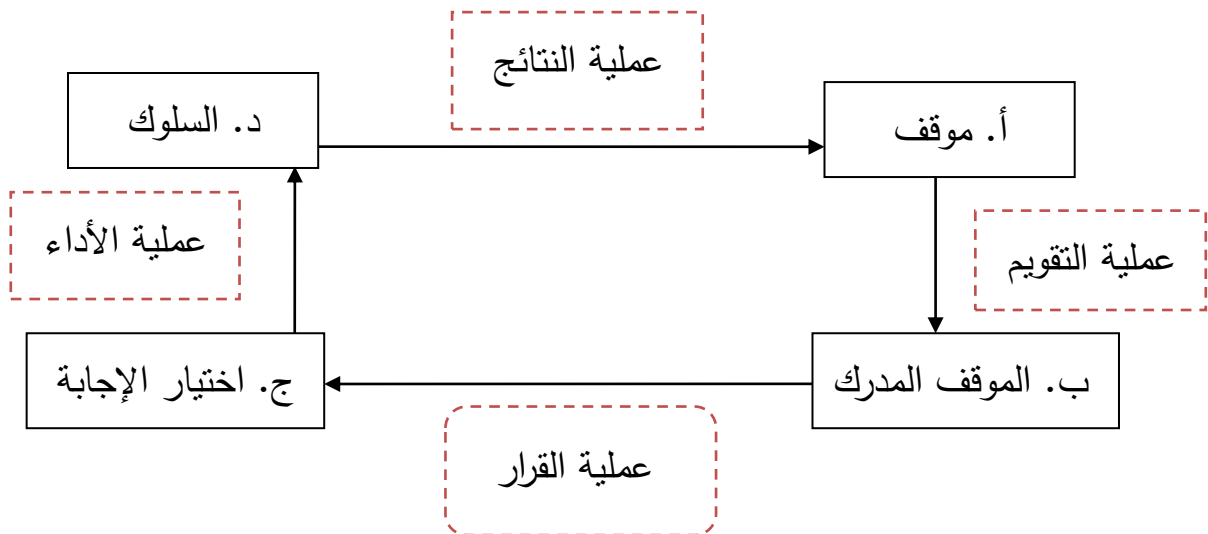
الشكل (05): يمثل نموذج "مارشال"



9-2) نموذج (ماكرث 1976):

يرى ماكرث أن إدراك الفرد لضغوط العمل يتم بعد تقديم الفرد لموقف الضغط، وتحديد استجابة معينة تكون سلوكية تطوعية وليست فيزيولوجية نفسية، والشكل التالي يوضح ذلك.

الشكل رقم (06): يمثل نموذج "ماكرث"



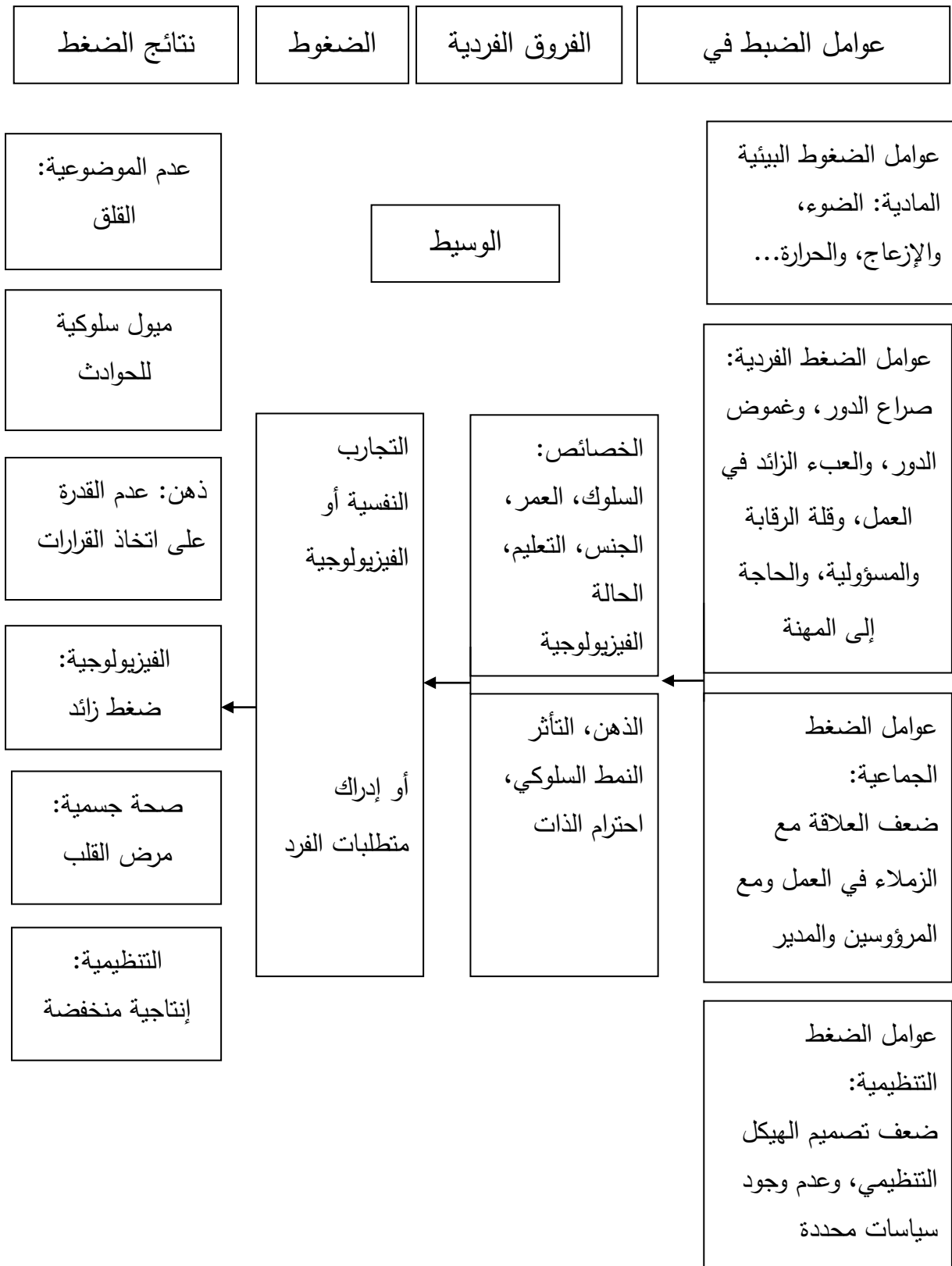
ويتضح من النموذج السابق أن عملية التقويم المعرفي للموقف تؤدي إلى إدراك الموقف، ثم اتخاذ القرار نحو تحديد الاستجابة المناسبة له، وفي ضوء ذلك القرار تتحدد عملية الأداء التي تمثل سلوك الفرد، ووفقا لهذا السلوك تتحدد النتائج المترتبة على مواجهة ضغوط العمل.

9-3) نموذج (جيبسون وزملائه 1982):

يوضح هذا النموذج العلاقة بين المؤثرات في الضغوط المهنية والفروق الفردية والضغوط، وآثار ذلك على العمل، وقد قسم هذا النموذج عوامل ضغوط العمل إلى أربعة مجموعات هي:

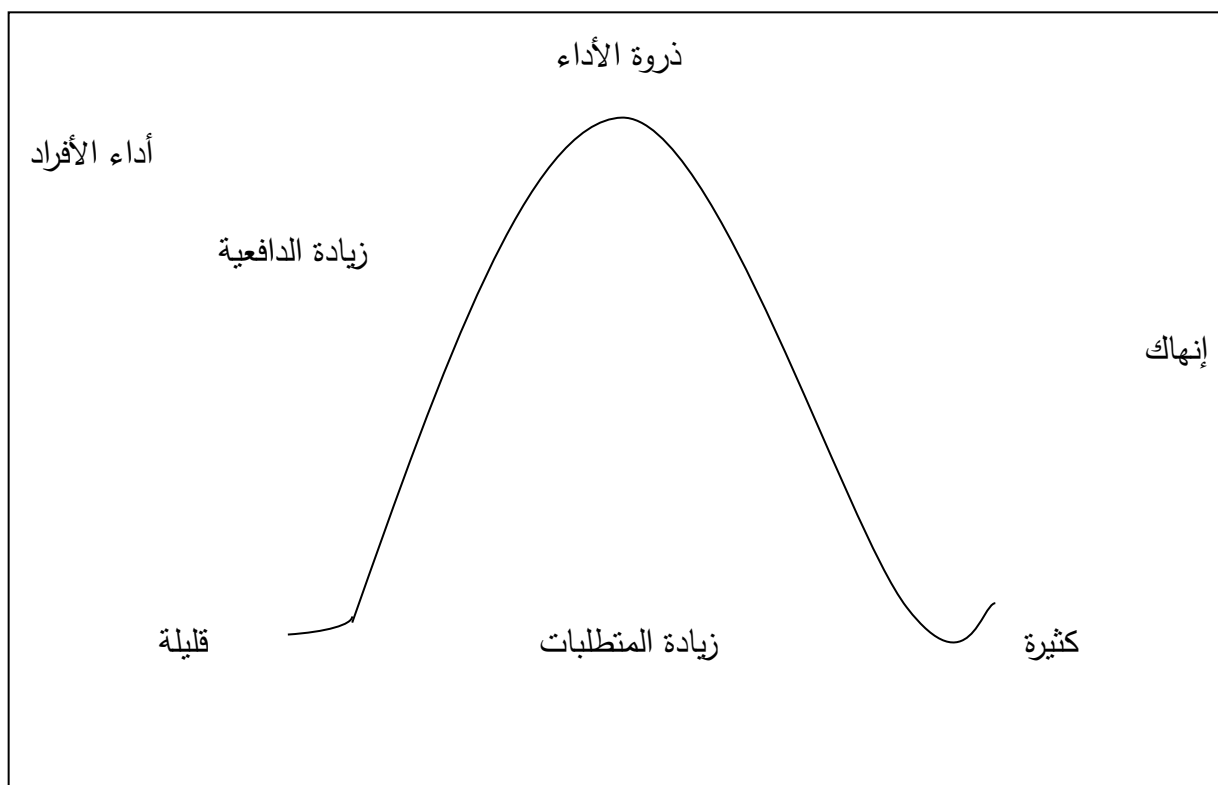
- **عوامل الضغوط البيئية المادية:** مثل الضوء، والإزعاج، والحرارة، وتلوث الهواء.
- **عوامل الضغوط الفردية:** وتشمل صراع الدور، وغموض الدور، والعبء الزائد في العمل، وقلة الرقابة والمسؤولية، والحاجة إلى المهنة.
- **عوامل الضغوط الجماعية:** مثل ضعف العلاقة مع الزملاء في العمل ومع المرؤوسين والمدير.
- **عوامل الضغوط التنظيمية:** مثل ضعف تصميم الهيكل التنظيمي، وعدم وجود سياسات محددة، والحاجة إلى المشاركة. والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (07): يمثل نموذج " جيبسون "



9-4) نموذج هب: لقد اهتم هب بدراسة العلاقة بين الأداء الخاص بدور المدير والمتطلبات الملقاة على عاتقه من ضغوطات العمل، وفي هذه النظرية أكد " هب " أن العمل ذا المتطلبات القليلة يؤدي إلى الملل حيث أن الزيادة في المتطلبات تعتبر نوعاً من الحوافز والمنشطات، ولكن هذه المتطلبات لو زادت قدرة الفرد على الاستجابة لها والتوافق معها فإنها تؤدي إلى مستوى عالٍ من القلق، وبالتالي تقل قدرة الفرد على التركيز وتقل قدرته على الأداء بوجه عام، وقد تؤدي الزيادة المستمرة في المتطلبات الزائدة عن قدرات الفرد إلى التعب وفقدان الرغبة في الأداء ككل، وبالتالي تؤدي إلى الإنهاك النفسي وما يتبعه من أعراض كالانطواء والإثارة لأتفه الأسباب وعدم القدرة على الأداء، وفي الشكل التالي توضيح لنموذج " هب ".

الشكل رقم (08): يمثل نموذج " هب "

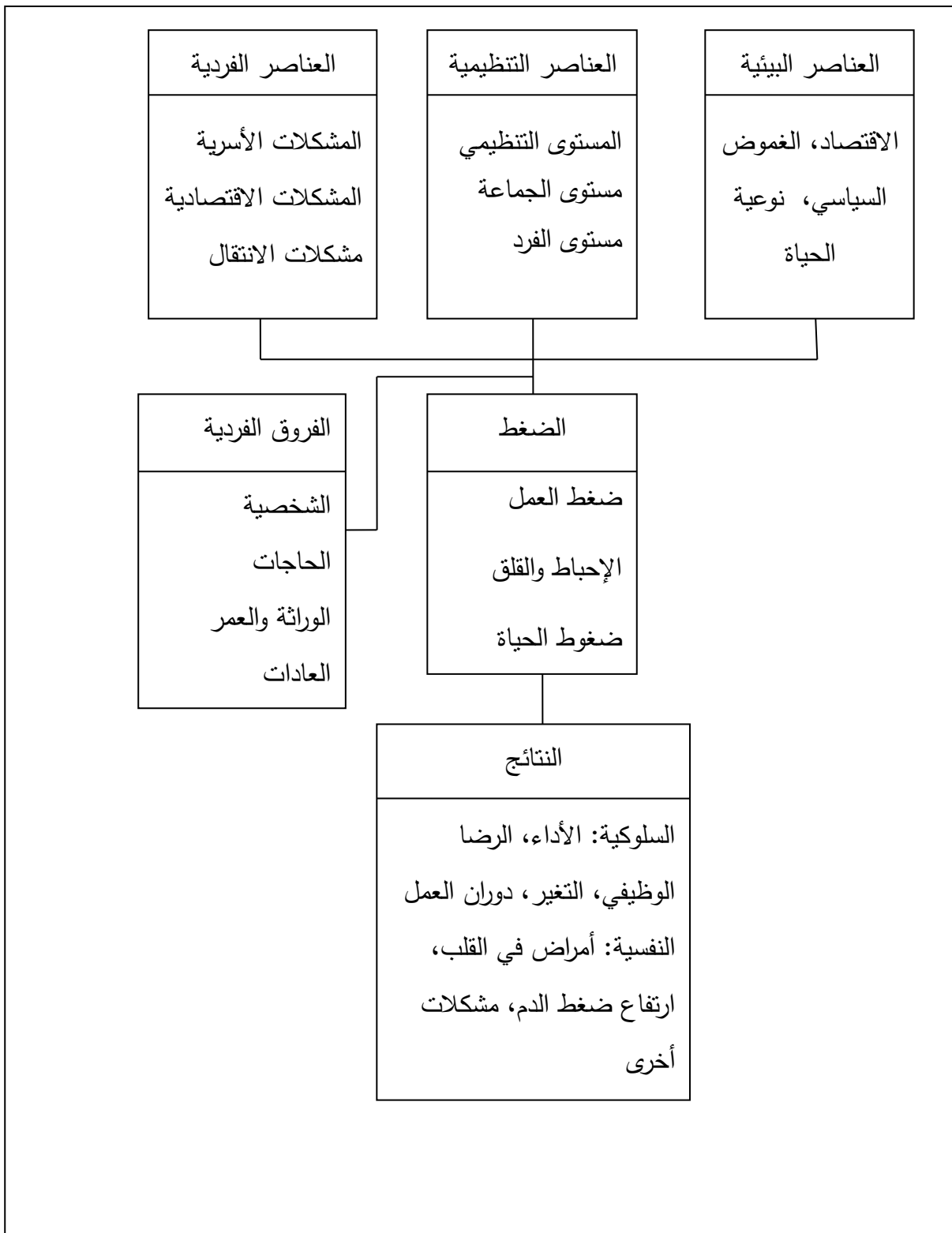


9-5) نموذج سيلاق ووالاس 1987:

تقوم فلسفة هذا النموذج على أن الضغوط الخاصة بالعمل تتبع من مصادر ثلاثة رئيسية هي: البيئة، والمنظمة، والعوامل الفردية.

وتسهم هذه العناصر مجتمعة في خلق أنماط مختلفة ومتنوعة من الضغوط على العاملين، ولكن الفروق الفردية تجعل حدة هذه الضغوط تختلف من فرد إلى آخر، ورغم تباين حدة الضغوط من فرد إلى آخر إلا أن هذه الضغوط الناجمة عن هذه المصادر ترتب في النهاية آثارا سلوكية ونفسية وصحية وجسمانية على العاملين الذين تعرضوا لهذه الضغوط، كما أنها تنظم آثارا سلبية على المنظمة التي ينتمي إليها العامل. والشكل التالي يوضح لنا نموذج سيلاق ووالاس.

الشكل رقم (09): يمثل نموذج سيلاق وماك جي والاس في تفسير ضغوط العمل:



(لونيس وقويدري، 2013، 48، 50، 51، 52، 59)

(10) نتائج وآثار الضغوط المهنية:

يترتب على ضغوط العمل آثار إيجابية وأخرى سلبية وهي كالتالي:

(1-10) الآثار الإيجابية المترتبة على الضغوط:

إن العديد من المنظمات إن لم تكن جميعها تنتظر إلى ضغوط العمل على أنها شر يجب مكافحته وذلك لآثارها السلبية على الفرد والمؤسسة مما يؤثر على المجتمع ولكن الحقيقة غر ذلك. إذ أن لضغوط العمل آثارا إيجابية مرغوبا فيها إلى جانب السلبية غير المرغوب فيها ومن الآثار الإيجابية ما يلي:

- تسمح بالتعبير عن الانفعالات والمشاعر .
- تحفز على العمل وتزود الفرد بالحيوية.
- تجعل الفرد يفكر في العمل.
- يزداد تركيز الفرد على العمل والشعور بالانجاز .
- ينظر الفرد إلى عمله بتميز .
- الشعور بالمتعة والنظر للمستقبل بتفاؤل .
- التركيز على نتائج العمل والعودة إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة.(أبو العلا، 2009، 19)

(2-10) الآثار السلبية المترتبة على الضغوط:

*آثار الضغوط على الفرد:

*آثار سلوكية: سعي وراء تحقيق الراحة المؤقتة من الضغط يتجه الكثير من الناس إلى الإسراف في الأكل، التدخين، إلا أن الضغوط من الممكن أن تحول المدخن العرضي إلى مدمن تدخين .

* آثار نفسية وجسدية: بعض الأعراض الصحية للضغوط، والتي يمكن أن تهدد حياة الشخص، مثل انشغال الذهن وعدم التركيز، فينتج عنها مشاكل عائلية وشخصية مثل الخلافات الأسرية، الأرق، الاكتئاب...الخ.

أما الأعراض الجسدية التي تهدد حياة الشخص فتشمل الأرق، الشعور الدائم بالإجهاد، تغير لون البشرة، اضطرابات الهضم، القرحة، فقدان الشهية، الإسراف في الأكل، والكثير من الأعراض تحدث بعد فترة معينة من توقف المسبب للضغط بينما يظهر بعضها في الحال مثل: الإحساس بالغثيان، ضيق التنفس، وجفاف الفم، وبالطبع فإن هذه الأعراض ربما تظهر نتيجة لعوامل أخرى بخلاف الضغط فلو كنت عرضة لصداع الرأس، فكن حذرا من التسرع في الاستنتاج الخاطئ بأنه يرجع لمعدلات الضغط. (أبو العلا، 2009، 20)

* آثار الضغوط على المنظمة: يمكن إيجازها فيما يلي:

- زيادة التكاليف المادية (تكلفة التأخر عن العمل، الغياب عن العمل، الغياب والتوقف عن العمل، تشغيل عمال إضافيين، عطل الآلات وإصلاحها).
- تدني مستوى الإنتاج وانخفاض جودته.
- صعوبة التركيز على العمل والوقوع في حوادث صناعية.
- الاستياء من جو العمل وانخفاض الروح المعنوية.
- عدم الرضا الوظيفي.
- ارتفاع معدل الشكاوى.
- عدم الثقة في اتخاذ القرارات وسوء العلاقات بين الأفراد والمنظمة.
- سوء الاتصال بسبب غموض الدور وتشويه المعلومات.
- التسرب الوظيفي ودوران العمل والشعور بالفشل. (عوض، 2008، 11)

خلاصة الفصل:

تعتبر ضغوط العمل بأنها المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل أو في حالتهم النفسية والجسمانية أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحتوي على الضغوط، ولقد تعرضنا في هذا الفصل إلى توضيح ماهية الضغوط المهنية وذلك من خلال عرض تعاريف للضغوط المهنية كما قدمها بعض الباحثين، ثم محاولة بلورة تعريف شامل يوضحها، ومن ثم ذكر لأهم المفاهيم المتداخلة مع مفهوم الضغوط المهنية، ولها نوعين ضغوط إيجابية وأخرى سلبية، ولضغوط العمل عدة خصائص حيث تختلف ضغوط العمل من حيث طبيعتها ودرجة تأثيرها على الأفراد وقد تصدر الضغوط عن مصادر عدة تؤدي إلى تواجدها في بيئة العمل ومن بينها مصادر بيئية وأخرى فردية ومصادر جماعية وتنظيمية وتحدث الضغوط عبر مراحل ولها أبعاد، ولضغوط العمل آثار إيجابية وأخرى سلبية، وأخيرا تحدثنا عن أهم النظريات المفسرة لهذه الظاهرة.

الجانِب المِيداني

الفصل الرابع: الدراسة الاستطلاعية

مدخل

(1) المنهج المستخدم

(2) العينة

(3) المجال المكاني

(4) المجال الزمني

(5) أدوات جمع البيانات

(6) الأدوات الإحصائية

(7) الخصائص السيكمترية لأدوات القياس

خلاصة الفصل

مدخل:

بعد التطرق للجانب النظري لدراسة علاقة غموض الدور بالضغط المهنية، والذي اعتمدت عليه كإطار مرجعي يساعد في الدراسة الميدانية، سأحاول في هذا الجانب تناول الطرح المنهجي والذي يعتبر جزء مهما في تصميم البحوث العلمية، من خلال عرض هذا الفصل يتم تحديد المنهج المستخدم وكذلك إجراءات الدراسة الاستطلاعية من خلال التعرف على مجالات تطبيق الدراسة والأدوات الإحصائية وأدوات جمع البيانات والتطرق إلى الخصائص السيكومترية لأدوات القياس.

حيث تحدد أهداف الدراسة الاستطلاعية فيما يلي:

- التعرف على مكان إجراء الدراسة وخصائصه.
- بناء أدوات القياس وجمع البيانات.
- التأكد من صلاحية أدوات القياس وجمع البيانات.

1) المنهج المستخدم:

إن تعدد المواضيع واختلافها خاصة في ميدان العلوم الإنسانية والاجتماعية أدى إلى تنوع المناهج فلكل موضوع منهج خاص يتبعه الباحث في دراسته قصد الوصول إلى معرفة منظمة بجوانب الواقع.

حيث يعرف المنهج بأنه: "فن التنظيم الصحيح لسلسلة من الأفكار أو الإجراءات من أجل الكشف عن الحقيقة التي نجهلها، أو من أجل البرهنة عليها للآخرين الذين لا يعرفونها." (شروخ، 2003، 19)

إن طبيعة الموضوع هي التي تحدد المنهج الذي يجب على الباحث إتباعه من ومن خلال هذا المنطلق فإن المنهج المناسب لدراستي هو المنهج الوصفي الارتباطي الذي يحاول معرفة العلاقة بين غموض الدور والضغط المهني لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

حيث يعرف المنهج الوصفي الارتباطي بأنه: "ذلك المنهج الذي يعمل على جمع البيانات من عدد من المتغيرات وتحديد ما إذا هناك علاقة بينها وإيجاد قيمة واتجاه تلك العلاقة والتعبير عنها بشكل كمي". (داودي وقنوعة، 2013، 55)

ويعرف أيضا بأنه: "طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كميًا عن طريق جمع معلومات مقننة عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة".

(شفيق، 1985، 80)

(2) العينة: تم اختيارها بطريقة غرضية، الهدف منها تجريب أدوات القياس في صورتها الأولية، وتتكون هذه العينة الاستطلاعية من (30) مستشار توجيه وإرشاد مدرسي يزاولون عملهم بولاية الوادي.

(3) المجال المكاني: يتمثل المجال المكاني لهذه الدراسة في ولاية الوادي.

(4) المجال الزمني: تمت الدراسة الاستطلاعية من 15 فيفري إلى غاية 25 فيفري 2019.

(5) أدوات جمع البيانات: على ضوء الدراسة النظرية وتساؤلات الدراسة وفرضياتها تم إعداد مقياسين وهما كالآتي:

5-1) مقياس غموض الدور: هذا المقياس معد مسبقا من طرف الباحث والدكتور عباس شمران شهد رئيس قسم الإعداد والتدريب / مديرية التربية محافظة القادسية، مع تغيير طفيف في محتواه من طرف الباحث والدكتور فارس إسعادي.

حيث يتكون هذا المقياس من (29) بند تقدم للمبحوث بخمسة بدائل على طريقة رنسيس ليكارت في قياس الاتجاهات وهي: موافق جدا، موافق، محايد، معارض، معارض جدا.

5-2) مقياس الضغوط المهنية: وتم بناء هذا المقياس من طرف الطالبة بمساعدة الباحث والدكتور فارس إسعادي ويتكون من (29) بند موزعة على أربعة أبعاد:

- **البعد الأول:** نفسي (من البند 1 إلى البند 10)
 - **البعد الثاني:** اقتصادي (من البند 11 إلى البند 18)
 - **البعد الثالث:** اجتماعي (من البند 19 إلى البند 24)
 - **البعد الرابع:** أسري (من البند 25 إلى البند 29)
- ويقدم أيضا للمبحوث بخمسة بدائل وهي: موافق جدا، موافق، محايد، معارض، معارض جدا.

6) الأدوات الإحصائية: لحساب الخصائص السيكومترية لأدوات القياس المستخدمة في هذه الدراسة استخدمت الأدوات الإحصائية التالية:

6-1) معادلة لوشي لصدق المحكمين: استخدمت هذه المعادلة لحساب صدق أدوات القياس حيث تنص على:

$$\text{صدق الاختبار} = \frac{\text{مجموع صدق البنود}}{\text{عدد البنود}}$$

حيث: صدق البند: (عدد المحكمين الذين قالوا بأن البند يقيس - عدد المحكمين الذين قالوا بأن البند لا يقيس) / عدد المحكمين

6-2) معادلة ألفا كرونباخ للاتساق الداخلي: استخدمت هذه المعادلة لحساب ثبات أدوات القياس.

7) الخصائص السيكومترية لأدوات القياس:

7-1) صدق المقياس: لقد اعتمدت للكشف على صدق هذا المقياس على صدق المحكمين، حيث تم عرض وتوزيع المقياس الخاص بغموض الدور في صورته الأولية المخصصة للمحكمين إلى (05) أساتذة من جامعة الوادي، وتم استرجاعها وتفريغ استجاباتهم في جدول، وتم حساب صدق المحكمين انطلاقاً من معادلة لوشي باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وبنفس الطريقة قمنا بحساب صدق مقياس الضغوط المهنية، وكانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (02): يوضح نتائج صدق المحكمين لمقياس غموض الدور:

رقم البند	يقيس	لا يقيس	صدق البند	رقم البند	يقيس	لا يقيس	صدق البند
01	5	0	1	16	5	0	1
02	4	1	0.6	17	4	1	0.6
03	4	1	0.6	18	4	1	0.6
04	4	1	0.6	19	3	2	0.2
05	4	1	0.6	20	4	1	0.6
06	5	0	1	21	3	2	0.2
07	3	2	0.2	22	5	0	1
08	4	1	0.6	23	4	0	1
09	4	1	0.6	24	4	0	1
10	5	0	1	25	4	1	0.6
11	5	0	1	26	5	0	1
12	3	2	0.2	27	5	0	1
13	4	1	0.6	28	4	1	0.6
14	5	0	1	29	5	0	1
15	5	0	1	/	/	/	/

صدق المقياس = مجموع صدق البنود / عدد البنود

$$\text{صدق المقياس} = 29 / 21 = 0.72$$

عدد المحكمين	عدد البنود	عدد العينة	صدق المحكمين
05	29	30	0.72

من خلال استقراءنا للجدول أعلاه تحصلنا على النتائج التالية:

- مجموع صدق البنود = 21

- $\text{صدق المقياس} = 29 / 21 = 0.72$ وهذه القيمة تدل على صدق المقياس.

الجدول رقم (03): يوضح نتائج صدق المحكمين لمقياس الضغوط المهنية:

رقم البند	يقيس	لا يقيس	صدق البند	رقم البند	يقيس	لا يقيس	صدق البند
01	5	0	1	16	5	0	1
02	5	0	1	17	4	1	0.6
03	4	1	0.6	18	4	1	0.6
04	5	0	1	19	3	2	0.2
05	5	0	1	20	5	0	1
06	3	2	0.2	21	5	0	1
07	4	1	0.6	22	4	1	0.6
08	4	1	0.6	23	4	1	0.6
09	5	0	1	24	4	1	0.6
10	5	0	1	25	5	0	1
11	5	0	1	26	4	1	0.6
12	5	0	1	27	4	1	0.6
13	5	0	1	28	5	0	1
14	5	0	1	29	4	1	0.6
15	5	0	1	/	/	/	/

صدق المقياس = مجموع صدق البنود / عدد البنود

صدق المقياس = $29 / 23 = 0.80$

عدد المحكمين	عدد البنود	عدد العينة	صدق المحكمين
05	29	30	0.80

ومن خلال استقراءنا للجدول أعلاه تحصلنا على النتائج التالية:

- مجموع صدق البنود = 23

- صدق المقياس = $0.80 = 29/23$ وهذه القيمة تدل على صدق المقياس.

2-7) ثبات المقياس: كما قلنا سابقا بأن بنود المقياس (غموض الدور أو الضغوط المهنية) على شكل عبارات متنوعة بخمس بدائل هي: موافق جدا، موافق، محايد، معارض، معارض جدا، ويطلب من المبحوثين وضع علامة (×) أمام البديل الذي يعبر عن رأيهم بحيث تتدرج من 01 التي توافق موافق جدا، 02 التي توافق موافق، و03 التي توافق محايد، 04 التي توافق معارض، 05 التي توافق معارض جدا.

وبعد تفريغ النتائج في جدول قمت بحساب معامل الثبات الذي استخدمت فيه معادلة ألفا كرونباخ للاتساق الداخلي باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وكانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (04): يوضح نتائج معامل الثبات لمقياس غموض الدور:

التجزئة النصفية		ألفا كرومباخ	عدد البنود	عدد العينة
جيثمان	سبيرمان وبراون			
0.73	0.73	0.81	29	30

ومن خلال استقراءنا للجدول أعلاه تحصلنا على النتائج التالية:

بما أن معامل ألفا = 0.81، فهذا يدل على ثبات المقياس.

الجدول رقم (05): يوضح نتائج معامل الثبات لمقياس الضغوط المهنية:

التجزئة النصفية		ألفا كرومباخ	عدد البنود	عدد العينة
جيثمان	سبيرمان وبراون			
0.86	0.86	0.89	29	30

ومن خلال استقراءنا للجدول أعلاه حصلنا على النتائج التالية:

بما أن معامل ألفا = 0.89، فهذا يدل على ثبات المقياس.

وعليه فإن الأداة تمتاز بثبات جيد.

انطلاقاً من النتائج المذكورة سابقاً والتي تخص حساب الخصائص السيكومترية لمقياس الصدق والثبات والتي دلت على أن المقياس صادق وثابت في نفس الوقت، أصبح مقياس غموض الدور والضغوط المهنية جاهزاً للتطبيق واستخدامه في الدراسة الأساسية وصالحاً للاستعمال.

وعلى ضوء الدراسة الاستطلاعية ونتائجها تم تصميم الدراسة الأساسية التي تهدف إلى اختبار صحة الفروض.

خلاصة الفصل:

تناولت في هذا الفصل إجراءات الدراسة الاستطلاعية حيث تطرقت إلى المنهج المستخدم وهو المنهج الوصفي الارتباطي، ثم ذكرت حيثيات الدراسة الاستطلاعية من حيث مجالاتها المكاني والزمني والمتمثلة في ثانويات ولاية الوادي بمختلف بلدياتها، أما العينة فقد تم اختيارها بطريقة عينة غرضيه تمثلت في مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، حيث أخذنا (30) مستشارا من ولاية الوادي، أما عن الأدوات الإحصائية فقد استخدمت معادلة لو شي لحساب صدق المحكمين ومعادلة ألفا كرومباخ للاتساق الداخلي وهذا من أجل حساب الخصائص السيكومترية لأدوات القياس المستخدمة في هذه الدراسة، وكما اعتمدت المقاييس النفسية كأداة لجمع البيانات من ميدان الدراسة.

الفصل الخامس: الدراسة الأساسية

مدخل

(1) مجالات الدراسة

(2) تطبيق أدوات القياس

(3) الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة الأساسية

(4) عرض ومناقشة نتائج الدراسة

خاتمة

قائمة المراجع

الملاحق

مدخل:

بعد التطرق إلى الدراسة الاستطلاعية والتوصل إلى النتائج التي على أساسها نقوم بتصميم الدراسة الأساسية، سأنتقل في هذا الفصل إلى هذه الأخيرة من حيث مجالاتها وكيفية تطبيق أدوات القياس وهذا من خلال توزيع المقياس على أفراد العينة، بالإضافة إلى عرض الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات المحصل عليها من خلال تطبيق أدوات البحث، وفي الأخير عرض ومناقشة النتائج المتوصل إليها من خلال المعطيات الميدانية وتفسيرها للخروج بخاتمة عامة كحوصلة للنتائج المتوصل إليها.

(1) مجالات الدراسة:

1- (1) المجال الزمني: امتدت فترة الدراسة من 05 مارس إلى غاية 20 مارس 2019.

1- (2) المجال المكاني: يتمثل المجال المكاني في ولاية الوادي و ولاية تبسة.

1-3 (3) المجال البشري: تتمثل عينة الدراسة الأساسية في (80) مستشار توجيه وإرشاد مدرسي ومهني وقد تم اختيارهم بطريقة غرضية، وتم توزيع مقياسين معا على كل مستشار توجيه، ثم جمعها بعد مدة من الزمن ما يكفي لقراءة كل البنود بتمعن وهدوء للإجابة على البنود.

(2) تطبيق أدوات القياس:

* **كيفية تطبيقها:** تم توزيع المقياس على عينة متمثلة في مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ثم تم جمعها مباشرة بعد استكمال كل المستشارين من الإجابة عنها بعد ترك الوقت الكافي والمناسب لهم للإجابة.

* **كيفية جمع البيانات الخام:** كما أشرت إليه في كيفية حساب ثبات المقياس وذلك بتدرج إجابات المبحوثين من موافق جدا التي توافق درجتها 01 إلى معارض جدا والتي توافق درجتها 05 ثم جمع الدرجة الكلية لغموض الدور، وجمع الدرجات لكل بعد من أبعاد الضغوط المهنية، ولتسهيل الحساب وجمع النتائج استخدمت برنامج الإكسل (Excel) بحيث يقوم هذا البرنامج بالحساب الآلي بعد إدراج المعادلات والدالات التي أحتاجها في دراستي هذه.

3) الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة الأساسية:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها فقد اعتمدت الأساليب الإحصائية باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وهي:

* **معامل ارتباط بيرسون:** يعبر معامل الارتباط عن كمية ودرجة العلاقة، وقد تكون هذه الدرجة في اتجاه إيجابي أو سلبي، وهو من أحدث الطرق المستخدمة في البحوث العلمية، ويعتبر معامل ارتباط بيرسون من أفضل الطرق التي تستعمل حالياً بكثرة في الأبحاث العلمية لقياس الترابط بين متغيرين. (دويدري، 2000، 266)

4) عرض ومناقشة نتائج الدراسة:

بعد المعالجة الإحصائية لدرجات المبحوثين أعرض فيما يلي النتائج الأساسية للبحث وأحاول تحليلها في ضوء الفرضيات.

4-1) عرض الفرضية الإجرائية رقم (01): والتي مفادها توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور والضغوط المهنية النفسية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

جدول رقم (06): يبين قيمة معامل الارتباط المحسوب:

المتغيرات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
غموض الدور	0.51	دال عند 0.01
الضغوط النفسية		

* **القراءة الإحصائية:**

انطلاقاً من الجدول رقم (06) تبين أن معامل الارتباط المحسوب يساوي (0.51) وهو دال عند مستوى الدلالة (0.01) بمعنى أن هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور والضغوط المهنية النفسية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، بالتالي فإن هذه الفرضية محققة.

* مناقشة الفرضية الإجرائية رقم (01): والتي نصها كما يلي: هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور والضغوط المهنية النفسية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

للتحقق من صحة الفرضية استخدمت في حساب معامل ارتباط بيرسون برنامج (SPSS) والذي وجدته يساوي (0.51) وهو دال عند (0.01).

فمن خلال النتيجة السابقة فإن هذه الفرضية محققة، وهذا يعني أنه كلما كانت الضغوط المهنية النفسية متزايدة كما ارتفعت نسبة غموض الدور لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، فالضغوط النفسية تزيد من حدة غموض الدور ويمكن إرجاع ذلك إلى عدم وضوح مسؤوليات العمل ومتطلباته ونقص التغذية المرتدة لدى الأفراد من العمل الذي يقومون به الأمر الذي يؤدي إلى الحيرة والإحباط ومن ثمة الشعور بالضغوط النفسية، وأن مصادر الضغوط المهنية تختلف من دراسة إلى أخرى حسب الروتين في الأعمال، والخبرة المهنية والعمر والحالة الاجتماعية. (المشعان، 2000، 208)

إذ ينشأ غموض الدور الوظيفي عند الفرد بالعمل عندما لا يملك معلومات كافية أو واضحة تمكنه من أداء العمل بالطريقة المطلوبة، فالموظف هنا لا يكون على دراية تامة بأهداف وإجراءات العمل المتبعة، وربما لا يكون متأكدا بخصوص المسؤوليات المتعلقة بعمله، كذلك فإن الغموض والحيرة قد تنشأ لدى الفرد وتسبب له ضغوطا عندما يحرم من التغذية الراجعة التي تبين له نتائج أدائه وما يترتب عليها، بل قد يتلقى الفرد أحيانا تغذية مرتدة تشير لأخطائه فقط دون إيجابياته، مما قد يمثل له في الواقع مصدرا من أهم مصادر الضغوط (عسكر، 2003، 40)، كما تعتبر قلة التوجيهات الصادرة من قبل المدراء وتناقضها أحد أهم أسباب غموض الدور الوظيفي، حيث أن ذلك يجعل الموظف يخذ قرارات وأفعال ارتجالية قد لا يكون متيقنا من نتائجها، كما أن عدم اشتراك الإدارة العليا للموظفين في اتخاذ القرار يضعف معرفتهم بأبعاد وأسباب اتخاذ تلك القرارات، بالإضافة إلى الضغوط النفسية والمهنية التي يواجهها الموظف، زد على ذلك الغموض في الهيكلية التنظيمية، وعدم فاعلية

الوصف الوظيفي.(حسين عاشور،2017،20)، حيث فسر هامنير الدور بمصطلح الموقع وقد ميز بين الأدوار المفروضة والأدوار المتحققة إذ عد الأدوار المفروضة تلك الأدوار التي ليس للفرد علاقة في شغلها مثل تلك المتعلقة بالجنس والعمر والقرابة أو الانتماء إلى طائفة أو سلالة معينة، بينما الأدوار المحققة تلك التي باستطاعة الفرد أن يشغلها بناء على جهوده وقدراته الشخصية مثل المواقع المهنية والتعليمية. وتشير النظرية أيضا إلى الأدوار النشطة التي يقوم بها الشخص مدة معينة ويكون هناك تقارب كبير بين معايير الأداء وبين المعلومات المتحصل عليها من التغذية الراجعة وبالتالي تصنع الرضا عن الذات. والأدوار الكامنة تلك الأدوار التي تكونت في حالة كمون، لأن الوقت المناسب لها لم يأت بعد. Festnger (1987)

إذ تشكل الضغوط النفسية الأساس الرئيسي الذي تبنى عليه بقية الأبعاد الأخرى وهي تعد العامل المشترك في جميع أبعاد الضغوط المهنية، مثل الضغوط الاجتماعية، ضغوط العمل (المهنية)، والضغوط الاقتصادية، والضغوط الأسرية.

إن القاسم المشترك الذي يجمع كل الضغوط هو الجانب النفسي، ففي الضغوط الناجمة عن إرهاق العمل ومتاعبه في الصناعة، أولى نتائجه النفسية والمتمثلة في حالات التعب والملل اللذين يؤديان إلى القلق النفسي حسب شدة أو ضعف الضغط الواقع على الفرد... وآثار تلك النتائج على تكيف العامل والإنتاج، فإذا ما استفحل هذا الإحساس لدى العامل في عمله، فسوف تكون للنتائج تأثيرا على كمية الإنتاج، أو نوعيته، أو ساعات العمل، مما يؤدي إلى تدهور صحة العامل الجسدية والنفسية ومن أولى تلك الأعراض زيادة الإصابات بالحوادث، وربما قاتلة فضلا عن زيادة الغياب أو التأخر عن العمل، وربما يصل إلى الانقطاع عنه وتركه نهائيا. (الأمانة، 2001، 03، 04)

حيث تتقارب نتائج الدراسة الحالية مع البحوث والدراسات السابقة التي أظهرت أن غموض الدور له علاقة بالضغوط المهنية النفسية مثل دراسة القرني والتي جاءت تحت عنوان " التعرف على غموض وتعارض الدور والحاجة إلى الوضوح في مستوى الممارسة المهنية للعاملين في أقسام الخدمة الاجتماعية بالمؤسسات الطبية بمدينة مكة المكرمة"، وتوصلت

الدراسة إلى أن هناك علاقة عكسية بين متغيرات غموض الدور والحاجة إلى الوضوح وبين مستوى الممارسة المهنية، بمعنى أنه كلما زادت هذه المتغيرات انخفض مستوى الممارسة المهنية.

4-2) عرض الفرضية الإجرائية رقم (02): والتي مفادها توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور والضغط المهنية الاقتصادية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

كما ذكرت سابقا تم حساب معامل الارتباط عن طريق برنامج (SPSS) وكانت النتيجة كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (07): يبين قيمة معامل الارتباط المحسوب:

المتغيرات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
غموض الدور	0.25	دال عند 0.05
الضغط الاقتصادية		

*** القراءة الإحصائية:**

انطلاقا من الجدول رقم (07) تبين أن معامل الارتباط المحسوب يساوي (0.25) وهو دال عند مستوى الدلالة (0.05) بمعنى أن هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور والضغط المهنية الاقتصادية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، بالتالي فإن هذه الفرضية محققة.

*** مناقشة الفرضية الإجرائية رقم (02):** والتي نصها كما يلي: هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور والضغط المهنية الاقتصادية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

للتحقق من صحة الفرضية استخدمت في حساب معامل ارتباط بيرسون برنامج (SPSS) والذي وجدته يساوي (0.25) وهو دال عند (0.05).

فمن خلال النتيجة السابقة فإن هذه الفرضية محققة، وهذا يعني وجود علاقة عكسية بين غموض الدور والضغط المهنية الاقتصادية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، فالضغط الاقتصادية لها الدور الأعظم في تشتيت جهد الإنسان وضعف قدراته على التركيز والتفكير، وخاصة حينما تعصف به الأزمات المالية أو الخسارة أو فقدان العمل بشكل نهائي، وإذا ما كان مصدر رزقه، ينعكس على حالته النفسية، وينجم عن ذلك عدم قدرته على مسايرة متطلبات الحياة. إذ ركز أصحاب منظور التناثر الإدراكي على التناثر أو التناثر الوظيفي حيث يعتقد (Festinger) (1987) بأن التناثر هي حالة من السلبية والامتعاض تحدث للشخص عندما يتوقع شيئاً معيناً وتقع شيئاً آخر بديلاً عنه ما أسماه صراع الدور. الذي يستثير السلوك ويخفض الدافعية ويجعل العناصر الإدراكية والجوانب المعرفية في حالة من عدم التوازن والانسجام. ويعني بالعناصر تلك المعارف التي يملكها الفرد حول الدور الذي يشغله. أما المعرفية فتستعمل للإشارة إلى أي معرفة أو فكرة أو اعتقاد عن محيطه أو بيئته أو سلوكه، وأن صراع الدور يحدث عندما تتعارض توقعات الفرد مع الواقع المعاش فيسلك بطريقة تخالف توقعاته الأمر الذي يجعل تصويره للمستقبل ضبابي وغير واضح. (Festinger 1987)

في حين أوصت دراسة اليوسف (2009) بطلب تحديد المهام الوظيفية من الرؤساء، وطلب المعلومات اللازمة عند التكليف بالمهمة، من أجل معرفة الطريقة الأمثل لتنفيذها.

(حسين عاشور، 2017، 20)

حيث تتفق نتائج الدراسة الحالية مع البحوث والدراسات السابقة التي أظهرت أن غموض الدور له علاقة بالضغط المهنية الاقتصادية مثل دراسة قنديل والتي جاءت تحت عنوان "غموض وصراع الدور الوظيفي وأثرهما على الأداء الوظيفي - دراسة تطبيقية على وزارة الاقتصاد الوطني بقطاع غزة -".

حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى وجود غموض الدور الوظيفي لدى العاملين بوزارة الاقتصاد الوطني الفلسطيني بغزة، ومدى تأثيرها على الأداء الوظيفي، بالإضافة لمعرفة أثر متغيرات (الجنس، العمر، المسمى الوظيفي، سنوات العمل، المؤهل العلمي، مكافآت العمل) على متوسطات تقديرية أفراد العينة، كان من أهم نتائج الدراسة أنه يوجد

علاقة عكسية بين غموض الدور الوظيفي والأداء الوظيفي لدى موظفي الوزارة، كذلك وجدت علاقة عكسية بين صراع الدور والأداء الوظيفي للموظفين، وأن هناك فروقات بين متوسطات استجابات المبحوثين حول غموض الدور وصراع الدور الوظيفي تعزى إلى (الجنس، المؤهل العلمي، مكافآت العمل).

4-3) مناقشة الفرضية الإجرائية رقم (03): والتي مفادها توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور والضغوط المهنية الاجتماعية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

جدول رقم (08): يبين قيمة معامل الارتباط المحسوب:

المتغيرات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
غموض الدور	0.33	دال عند 0.01
الضغوط الاجتماعية		

*** القراءة الإحصائية:**

انطلاقاً من الجدول رقم (08) تبين أن معامل الارتباط المحسوب يساوي (0.33) وهو دال عند مستوى الدلالة (0.01) بمعنى أن هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور والضغوط المهنية الاجتماعية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، بالتالي فإن هذه الفرضية محققة.

*** مناقشة الفرضية الإجرائية رقم (03):** والتي نصها كما يلي: هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور والضغوط المهنية الاجتماعية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

للتحقق من صحة الفرضية استخدمت في حساب معامل ارتباط بيرسون برنامج (SPSS) والذي وجدته يساوي (0.33) وهو دال عند (0.01).

فمن خلال النتيجة السابقة فإن هذه الفرضية محققة، وهذا يعني وجود علاقة بين غموض الدور والضغوط المهنية الاجتماعية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، فالضغوط الاجتماعية وتعد حجر الأساس في التماسك الاجتماعي والتفاعل بين أفراد المجتمع، فمعايير المجتمع تحتم على الفرد الالتزام بها والخروج عنها يعد خروجاً عن العرف والتقاليد الاجتماعية. إن النتيجة الحتمية للتغير المستمر بالمؤسسات في هذا العصر هي تعرض العاملين لمستويات متفاوتة من الضغوط التي تخلف آثاراً نفسية واجتماعية كبيرة، حيث أن الإنسان يتعرض لضغوط متباينة في بيئته الداخلية والخارجية، التي تشمل العديد من المصادر متنوعة التأثير على الفرد، مما قد يؤدي لنتائج سلبية على الفرد، وأحياناً على العمل ذاته. (بوغازي، 2015، 323)

كما أن غموض الدور الوظيفي أحد أهم مكونات ضغوط العمل التنظيمية، والتي تصيب الموظفين على اختلاف مستوياتهم أو نوع المؤسسات التي يعملون بها، حيث يرافقه شعور الموظف بضعف الثقة والتردد عند التعامل مع القرارات، كما أنه يضعف من حجته وموقفه أمام رؤسائه بسبب غياب معايير أداء واضحة متفق عليها بين الجميع، مما قد يجعل المدراء يميلون لاستخدام معاييرهم الشخصية في الحكم على أداء الموظف، وكذلك غياب بيئة واضحة للعمل تحدد للموظف من هذا المسؤول المباشر الذي يحق له محاسبته وانتقاده، وأدائه، وبسبب تعارض توجيهات مديره المباشر مع المدراء الآخرين الذين يتلقى منهم النقد، كذلك يجعل غموض الدور الوظيفي الموظف عاجزاً عن تفسير بعض قرارات وتعليمات الإدارة في نطاقها الصحيح، كما أنه يجبر الموظف على الرجوع لمدراءه عند كل كبيرة وصغيرة خشية تحمل المسؤولية والنقد عن تصرفاته، كما أنه يضعف عملية التنسيق بين الموظفين الزملاء بسبب اختلاف فهم متطلبات العمل. (حسين عاشور، 2017، 20)

حيث يحاول بادليد إدراك السلوك الإنساني بالصورة المعقدة التي يكون عليها، كونه يشمل عناصر حضارية واجتماعية وشخصية لهذا فإن العناصر الإدراكية الرئيسية للنظرية هي وحدة الثقافة والموقع، تقوم النظرية على أساس مفهوم التفاعل بين الذات والدور من ناحية وبين الأشخاص مع بعضهم البعض من ناحية أخرى، ويتميز الدور بأنه ذو طبيعة معيارية ملزمة كما يتميز بأنه ذو طبيعة تنبؤية تمكن من التنبؤ بأنماط السلوك المتوقعة في إطار ظروف محددة، فالفرد يرسم صورة عن أحداث مستقبلية متوقعة فيعد نفسه لمواجهة

باستجابات مناسبة. وكثيرا ما تأخذ الأنماط السلوكية داخل حدود الدور شكلا رسميا يتناسب مع ما اتفقت عليه الجماعة سواء كان ذلك شعوريا من خلال التنظيمات الرسمية أو لاشعوريا من خلال المعايير والقيم السائدة في المجتمع، تعتبر نظرية بادليد الدور مجموعة من التوقعات التي تحدد السلوك المطلوب من شاغل الدور، ويفترض بادليد ثلاث مكونات رئيسية للدور كالمكون البنائي: الذي يتمثل في مطالب الدور الخارجية، وهي قائمة المعايير والتوقعات والمحرمات وغيرها. ومكون شخصي يتمثل في الجانب الداخلي الذي يتنبأ الفرد بواسطته ملامح المستقبل، وأخيرا مكون سلوك الدور الذي يتمثل في طرائق وردود الأفعال التي يتصرف بها الأفراد أثناء إشغالهم للدور. (Festnger 1987)

إذ تتفق نتائج الدراسة الحالية مع البحوث والدراسات السابقة التي أظهرت أن غموض الدور له علاقة بالضغوط المهنية الاجتماعية مثل دراسة الكلابي (2008) والتي جاءت تحت عنوان "غموض وتعارض الأدوار الوظيفية استعراض وفحص علاقتهم بنتائج العمل".

حيث هدفت الدراسة لمعرفة العلاقة بين غموض وتعارض الدور الوظيفي وبين الرضا الوظيفي العام من جهة، وأداء الموظف ورضا مسؤوله عنه من جهة أخرى، وقد توصلت الدراسة لنتائج منها أن هناك دور ملحوظ للتطبيع الاجتماعي بخفض مستوى تعارض وغموض الدور، وأنه كلما تحسن المناخ التنظيمي وتحسنت حالة القيم والأخلاق كلما قلت مستويات التعارض والغموض في الأدوار الوظيفية.

4-4) عرض الفرضية الإجرائية رقم (04): والتي مفادها توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور والضغوط المهنية الأسرية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

جدول رقم (09): يبين قيمة معامل الارتباط المحسوب:

المتغيرات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
غموض الدور	0.16	غير دال
الضغط الأسري		

* القراءة الإحصائية:

انطلاقاً من الجدول رقم (09) تبين أن معامل الارتباط المحسوب يساوي (0.16) وهو غير دال بمعنى أنه لا علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور والضغوط المهنية الأسرية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، أي أن هذه الفرضية غير محققة.

* مناقشة الفرضية الإجرائية رقم (04): والتي نصها كما يلي: هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور والضغوط المهنية الأسرية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

للتحقق من صحة الفرضية استخدمت في حساب معامل ارتباط بيرسون برنامج (SPSS) والذي وجدته يساوي (0.16) وهو غير دال فمن خلال النتيجة السابقة فإن هذه الفرضية غير محققة، وعليه فإنه لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور والضغوط المهنية الأسرية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، هذا يعني أن غموض الدور الذي يتعرض له مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ليس لديه علاقة بالضغوط المهنية الأسرية وهي ولا يؤثر على عمل مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي و المهني، وأن مصادر الضغوط المهنية تختلف من دراسة إلى أخرى حسب المردود المادي، وصراع الأدوار وتعارضها وغموضها. فليس من الضروري أن تكون الضغوط المهنية الأسرية هي السبب في تقصير بعض ربات المنازل في حق أسرهم قد تكون هناك عوامل أخرى غابت عنا في هذه الدراسة، إذ نجد البعض يقول أن الضغوط المهنية الأسرية تشكل بعواملها التربوية ضغوطاً شديدة على رب الأسرة وأثراً على التنشئة الأسرية.

(الأمانة، 2001، 04)

بينما في دراستنا الحالية تبين لنا أنه لا توجد علاقة بين غموض الدور والضغوط المهنية الأسرية الذي ينتاب مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بحكم أن معظم أفراد العينة غير متزوجين وهذا ما أدى إلى عدم تحقق الفرضية الإجرائية رقم (04).

للتذكير فإن نص الفرضية العامة جاء كمايلي: " توجد علاقة ارتباطية بين غموض الدور والضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، بالاعتماد على نتائج معامل الارتباط (بيرسون) وما جاء في عرض نتائج المعالجة الإحصائية سابقا تبين لنا أنها دلالة مستوى الدلالة (0.01)، بالتالي نقبل الفرض البديل الذي ينص على وجود علاقة ارتباطية بين غموض الدور والضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ونرفض الفرض الصفري الذي ينص على عدم وجود علاقة ارتباطية بين غموض الدور والضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

جدول رقم (10): يبين قيمة معامل الارتباط المحسوب:

المتغيرات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
غموض الدور	0.42	دال عند 0.01
الضغوط المهنية		

اقتراحات

- الاهتمام بمكانة مستشار التوجيه، وإبراز دوره المهني من خلال وسائل الإعلام التربوي في المديرية العامة للتربية.
- تحديد المهام والمسؤوليات المهنية لمستشار التوجيه وتبصير إدارة المدرسة بها ليتسنى للجميع العمل كلاً حسب دوره دون تعارض مع الأدوار المهنية الأخرى في المؤسسة التربوية.
- القيام بورشات عمل دورية لمستشاري التوجيه لتزويدهم بالأساليب والتقنيات اللازمة لخفض غموض الدور وتدعيم الصلابة النفسية لديهم لاسيما الثقة بالنفس.
- إعداد دورات وبرامج تدريبية لمستشاري التوجيه في كيفية التعامل مع غموض الدور الذي يعيق عملهم الإرشادي، وتبصيرهم بالطرائق والأساليب العلمية وللتغلب على هذا الغموض.
- تفعيل الملتقيات والدورات التدريبية حول التقنيات الحديثة في المساعدة النفسية والدراسات والأبحاث التربوية.
- توضيح معايير الأداء المثالي للموظفين، لتحديد أكثر الموظفين إتقاناً لعملهم وتقديرهم بالشكل الذي يستحقونه، كذلك ذكر نقاط القوة والضعف عند تقييم أداء الموظف وتقديم التغذية الراجعة له، دون التركيز على السلبيات فقط وإهمال الإيجابيات ونقاط القوة من أجل أن يتجنب الموظف الشعور بالإحباط.
- اقتراح نشر الدراسات والأبحاث التي ينجزها مستشار التوجيه المدرسي والمهني بعد تقويمها والمصادقة عليها من طرف لجنة قراءة.
- اقتراح نموذج خاص بالدور الذي يستحسن القيام به قصد تفادي الصراع والغموض في مهنة مستشار التوجيه المدرسي والمهني حيث يتضح من خلاله المهام والنشاطات والأطراف المشاركة في انجازها دون تداخل الصلاحيات قدر الإمكان.
- دراسة مماثلة على مستوى القطر.

- إجراء المزيد من البحوث والدراسات في مجال أدوار ووظائف مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، من وجهة نظر الطلبة، الإدارات المدرسية، والهيئات التدريسية.
- القيام بمزيد من الأبحاث العلمية حول موضوع الضغط المهني الذي يتعرض له مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، وبالأخص موضوع غموض الدور الذي أجمع نسبة كبيرة من الموظفين على أنه حقيقة واقعة وأثر ذلك على أدائهم الوظيفي بشكل عام وعلى الضغط المهني بشكل خاص.

خاتمة

خاتمة:

انطلقت هذه الدراسة كونها تسهم في إلقاء الضوء على بعض المشاكل التي تعاني منها المؤسسات التربوية وهي غموض الدور والضغوط المهنية لمواردها البشرية، ونظرا لأهمية هذا الموضوع على الفرد والمؤسسة عموما جاءت هذه الدراسة الوصفية الارتباطية التي تحاول معرفة العلاقة التي تربط غموض الدور بالضغط المهني للموظفين العاملين بالمؤسسات التربوية وبالضبط مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، وبعد تقديم البيانات ومعالجتها إحصائيا ومناقشتها وتفسيرها على ضوء ما توفر من الدراسات السابقة والتناول النظري توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أن مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني يعانون من وجود غموض دور والذي من شأنه أن يرفع من مستوى الضغوط المهنية لديهم.

كما توصلت أيضا إلى النتائج التالية:

- وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور والضغوط المهنية النفسية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

- وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور والضغوط المهنية الاقتصادية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

- وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور والضغوط المهنية الاجتماعية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

- عدم وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور والضغوط المهنية الأسرية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

ومن خلال هذه النتائج يمكن أن نقترح بعض التوجيهات التي نأمل على ضوءها أن يسترشد من يواصل البحث بمثل هذه الدراسة وهي كالآتي:

- القيام بدورات تكوينية لمستشاري التوجيه من قبل أخصائيين في هذا المجال من أجل تعريفهم بمهامهم المضطلع عليها في المناشير الوزارية.

- إجراء المزيد من البحوث والدراسات للوقوف على الآثار التي يخلفها غموض الدور على نفسية مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني وعلى نظام المؤسسة التربوية ككل.

المراجع

قائمة المراجع

القرآن الكريم

• المراجع العربية:

أبو بكر، مصطفى محمود (2008). *إدارة الموارد البشرية*. الاسكندرية: الدار الجامعية.

أبو العلا، محمد صلاح الدين (2009). *ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي*. دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الإسلامية: غزة.

الأحسن، حمزة (2015). *الضغوط المهنية لدى معلمين المرحلة الابتدائية وانعكاساتها على مستوى تقدير الذات لديهم*. دراسة ميدانية في البلدية وتيازة. *مجلة العلوم النفسية والتربوية*. جامعة مولود معمري تيزي وزو: الجزائر. العدد (01). 215 - 188.

الأمانة، سعد (2001). *مجلة الضغوط النفسية*. العدد (54). 58 - 3.

بوسنة، محمود (1996). *النسق التربوي في الجزائر*. رهانات التغيير. حوليات جامعة الجزائر. عرض خاص.

بوغازي، فريدة (2015). *تحليل أثر مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية بالمؤسسة الميدانية (دراسة ميدانية)*. *مجلة البحوث والدراسات الإنسانية*. مجلد (08). العدد (11). 345 - 321.

جابر، نصر الدين ولوكيا الهاشمي (2006). *مفاهيم أساسية في علم النفس الاجتماعي*. الجزائر: دار الهدى.

الجميل، علي عليج خضر والبجاري أحمد يونس محمد (2008). غموض الدور لدى المرشدين التربويين وعلاقته برضاهم عند عملهم. مجلة كلية التربية. جامعة الموصل. مجلد (15). العدد (03). 324-330.

حريم، حسين (2009). إدارة المنظمات: منظور كلي. ط 02. عمان: دار حامد.

حسين، عبد العظيم طه (2006). إستراتيجية إدارة الضغوط التربوية والنفسية. ط 01. عمان: دار الفكر.

حسين عاشور، محمد حامد (2017). أثر غموض الدور الوظيفي على عملية اتخاذ القرار - دراسة تطبيقية على مراكز الرعاية الأولية الحكومية في قطاع غزة - رسالة ماجستير غير منشورة في إدارة الأعمال. كلية التجارة في الجامعة الإسلامية: غزة.

خليفات، عبد الفتاح صالح وشرين محمد المطارنة (2010). أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في إقليم جنوب الأردن. مجلة جامعة دمشق. المجلد (26). العدد (2+1). 599-642.

داودي، محمد وقنوعة عبد اللطيف (2013). الإجراءات المنهجية المستخدمة في البحوث النفسية والتربوية التطبيقية. مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية. العدد (03).

الدوسري، سعد (2005). ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية: الرياض.

رفقي، محمد ومحمد فتحي عيسى (1995). التوافق المهني وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى معلمات الرياض. المجلة التربوية. جامعة الكويت. المجلد (09). العدد (34). 120.

سعد، عبد الرحمان (1998). القياس النفسي النظرية والتطبيق. ط 03. القاهرة: دار الفكر العربي.

سعيد نبات، عبد القادر (2009). ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية في منطقة قطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الإسلامية: غزة.

سلامة، عبد الحافظ (2007). علم النفس الاجتماعي. عمان: دار اليازوري العلمية.

سليم السقا، ميسون (2010). أثر ضغوط العمل على اتخاذ القرارات - دراسة ميدانية على المصارف العاملة في قطاع غزة- رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الإسلامية: غزة.

السيسي، شعبان علي حسين (2002). أسس السلوك الإنساني بين النظرية والتطبيق. مصر: المكتب الجامعي الحديث.

شارف خواجه، مليكة (2011). مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين في المراحل التعليمية الثلاث. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية الآداب والعلوم الإنسانية. تخصص علم نفس وعلوم التربية. جامعة مولود معمري: تيزي وزو - الجزائر.

شاطر، شقيق (2010). أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة أحمد بوقره: الجزائر.

شحام، عبد الحميد (2007). علاقة الضغوط المهنية بالاضطرابات السيكوسوماتية. رسالة ماجستير غير منشورة. قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا. جامعة محمد خيضر: بسكرة - الجزائر.

شروخ، صلاح الدين (2003). منهجية البحث العلمي. عنابة: دار العلوم للنشر والتوزيع.

شفيق، محمد (1985). البحث العلمي الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية. ط01. لبنان: الدار الجامعية.

- شويطر، ليلى (2006). *الضغط المهني لصراع وغموض الدور وعلاقته بالاضطرابات النفسية*. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الجزائر: الجزائر.
- الصباغ، زهير (1981). *ضغط العمل. المجلة العربية للإدارة*. مجلد (05). العدد (01). 29-31.
- عبد الجواد، محمد (2002). *إدارة ضغوط العمل والحياة*. ط01. طنطا: دار البشر للثقافة والعلوم.
- عبد الحفيظ، مقدم (1996). *المديرين - دراسة نفسية اجتماعية للمؤسسات الاقتصادية*. مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني: الجزائر. 26.
- عثمان، السيد فاروق (2001). *القلق وإدارة الضغوط النفسية*. القاهرة: دار الفكر العربي.
- العمرى، عبيد بن عبد الله (2003). *ضغوط العمل عند المعلمين*. دراسة ميدانية. *مجلة كلية الآداب*. جامعة الملك سعود: الرياض. مجلد (06). العدد (02). 02-16.
- عسكر، سمير (2003). *متغيرات ضغط العمل - دراسة تطبيقية على قطاع المصارف بدولة الإمارات العربية المتحدة - مجلة الإدارة العامة*. مجلد (05). العدد (60). 7-66.
- عليقات، خالد عيادة (2014). *أثر غموض الدور الوظيفي على الأداء*. ط01. عمان: دار الخليج للنشر والتوزيع.
- العميان، محمود سلمان (2010). *السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال*. ط05. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- عوض، عامر (2008). *السلوك التنظيمي الإداري*. ط01. الأردن: دار أسامة.
- فرج، محمد سعيد (1998). *البناء الاجتماعي والشخصية*. مصر: دار المعرفة الجامعية.

الفرماوي، حمدي علي ورضا عبد الله (2009). *الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة*. ط01. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.

فلمبان، رأفت (1996). *ضغوط العمل التنظيمية وأثرها على إنتاجية القرارات الإدارية*. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية الاقتصاد والإدارة. جامعة الملك عبد العزيز: جدة.

القرار الوزاري رقم 827 المؤرخ في 1991/11/18 والمتعلق بتحديد مهام المستشارين والمستشارين الرئيسيين في التوجيه المدرسي والمهني ونشاطاتهم في المؤسسات التعليمية.

القرني، مسفر بن محمد (2003). *تأثير غموض الدور وتعارض الدور في الممارسة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في المؤسسات الطبية*. مجلة العلوم الاجتماعية. جامعة الكويت: الكويت. المجلد (31). العدد (01). 87-105.

قنديل، مراد (2016). *غموض وصراع الدور الوظيفي وأثرهما على الأداء الوظيفي - دراسة تطبيقية على وزارة الاقتصاد الوطني بقطاع غزة - رسالة ماجستير غير منشورة*. الجامعة الإسلامية. غزة.

كاظم، خضير ومحمود فريحات وآخرون (2009). *السلوك التنظيمي مفاهيم معاصرة*. ط01. عمان: دار الإثراء للنشر والتوزيع.

الكلابي، سعد (2008). *غموض وتعارض الأدوار الوظيفية - استعراض وفحص علاقتهم بنتائج العمل - المجلة العربية للعلوم الإدارية*. مجلد (15). العدد (02). 24-25

لونيس، علي وقويدري علي (2013). *المدخل لدراسة الضغط النفسي والضغط المهني*. ط01. الجزائر: دار التنوير.

ماهر، أحمد (2000). *السلوك التنظيمي - مدخل بناء المهارات* - ط07. الإسكندرية: الدار الجامعية.

محمد، حسن وخميس أبو رحمة (2012). *ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظات غزة*. رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الإسلامية: غزة.

محمد، عبد الحميد والشيخ محمود (1994). *الإرشاد المدرسي*. منشورات جامعة دمشق: سوريا.

مرسي، جمال وثابت إدريس (2002). *السلوك التنظيمي*. ط01. مصر: دار الجامعة.

مسلم، عبد القادر أحمد (2007). *مصادر الضغوط المهنية وآثارها في الكليات التقنية في محافظات غزة*. رسالة ماجستير غير منشورة في إدارة أعمال المورد البشري. الجامعة الإسلامية: غزة - فلسطين.

المشعان، عويد (1994). *علم النفس الصناعي*. ط01. الكويت: مكتبة الفلاح.

المشعان، مؤيد (2000). *مصادر الضغوط النفسية لدى المدرسين في المرحلة المتوسطة بدولة الكويت وعلاقتها بالاضطرابات النفسية الجسمية*. مجلة العلوم الاجتماعية. جامعة الكويت: الكويت. مجلد (28). العدد (01). 65-96.

المصري، رامي (2012). *غموض الدور الوظيفي وأثره على تفويض الصلاحيات - دراسة تطبيقية على وزارة الحكم المحلي بقطاع غزة* - رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الإسلامية: غزة.

مطاطلة، موسى (2010). *ضغوط العمل وعلاقتها بالتوافق المهني*. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة منتوري: قسنطينة.

المعاينة، خليل عبد الرحمان (2000). *علم النفس الاجتماعي*. ط01. الأردن: دار الفكر للطباعة والنشر.

منصوري، مصطفى (2010). مصادر الضغوط المهنية وعلاقتها بالقلق والرضا المهني. دراسة مقارنة. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة وهران. العدد (10). 26- 28.

ميسون، سميرة ومحمدي فوزية (2010). إدراك مصادر الضغوط المهنية وعلاقتها بالاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الابتدائية. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية. عدد خاص للملتقى الدولي حول المعاناة في العمل.

نضال، عواد ثابت (2003). ضغوط العمل وعلاقتها بالاتجاه نحو مهنة التدريس لدى المعلمين بمحافظات غزة. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية التربية قسم علم النفس. جامعة الأزهر: غزة - فلسطين.

نعامة، سليم وأنور جميل علي (2011). الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات. سلسلة الآداب والعلوم الإنسانية. العدد (05) 131-158.

النوشان، علي (2003). ضغوط العمل وأثرها على عملية اتخاذ القرار - دراسة مسحية على عدد من قيادات الأجهزة الأمنية والإدارية في مدينة الرياض - رسالة ماجستير غير منشورة. أكاديمية نايف للعلوم الأمنية: الرياض.

وحيد دوديري، رجاء (2000). البحث العلمي الدليل أساسياته النظرية وممارسته العلمية. ط1. دمشق: دار الفكر.

• المراجع الأجنبية:

Fenstnger.A (1987): *Role Theory: Concepts and research*. New York : Wiley.

Kazem, A. & Horn by, G. (1995) The role of educational counselors in Kuwait secondary school, *Journal of Educational counseling*.

Wolver ton, M. et al. (1999) The impact of role conflict and ambiguity on academic deans, *Journal of Higher Education*.

الملاحق

الملحق رقم (01) : مقياس غموض الدور الخاص بصدق المحكمين

جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علوم التربية

استمارة خاصة بصدق المحكمين

مقياس غموض الدور

الاسم واللقب:.....

التخصص:.....

الدرجة العلمية:.....

أستاذي الفاضلأستاذتي الفاضلة

في إطار التحضير لإنجاز مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في الإرشاد والتوجيه بعنوان: "غموض الدور وعلاقته بالضغط المهني لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني"

"دراسة ميدانية بمختلف ثانويات ولاية الوادي وولاية تبسة".

يشرفني أن نعرض على سيادتكم هذا المقياس الذي يحتوي على (29) بند والمكون من بعد واحد وبدائل الإجابة (موافق جدا - موافق - محايد - معارض - معارض جدا) بغرض إبداء رأيكم بخصوصه ومدى صلاحيته لقياس ما وضع لقياسه وفي الأخير تقبلوا مني فائق التقدير والاحترام.

التعريف الإجرائي لمفهوم غموض الدور: "ويقصد به عدم الدراية الكافية بمتطلبات وأدوار المهنة التي يكلف بها مستشار التوجيه مما قد يولد لديه مشاعر سلبية عن عمله".

إشراف الدكتور: فارس إسعادي

إعداد الطالبة: رتيبة هامل

الرقم	البنود	يقيس	لا يقيس	الملاحظات
1	الإدارة من حولي لا تشاركني اهتماماتي المهنية			
2	فوضى عارمة وغموض يكتنف حياتي الوظيفية			
3	المناخ المهني لا يتحلى بقيم أخلاقية حسنة			
4	عدم التفاعل مع الآخرين يزيد من العناء النفسي			
5	أشعر بأنني لا أُنتمي إلى المهنة			
6	مشتت ولا أعلم من أين تبدأ مسؤولياتي ومهامي			
7	أشعر بأن اختياري لمهنة الإرشاد غير دقيق وأنها اتخذت بدون بصيرة			
8	مهامي كمعلم أكثر وضوحاً من عملي كمستشار توجيه			
9	لا توجد متابعه وتقويم لمهنة الإرشاد والتوجيه			
10	من يؤكد لي صحة ما أقوم به من مهام غير موجود			
11	أدرك أن التفاعل المهني من أهم عوامل النجاح			
12	اعتقاد الهيئة التدريسية أن مستشار التوجيه ليس إلا كاتب			
13	لوم الآخرين أطفأ شعوري بالتفاؤل المهني			
14	أشعر بصعوبة معرفة ما يجب فعله بعد الآن			
15	أشعر أن ليس لي تأثير يذكر على التلاميذ			
16	أشعر بأن حياتي المهنية لا قيمة لها ولا معنى			
17	أفكر بمهنة جديد حتى أشعر بمتعة أكثر			
18	لتعدد المهام تتعدد الأوامر المهنية			
19	أفتقر إلى مكان خاص لعمل الإرشاد المدرسي			
20	أولياء الأمور والهيئة التدريسية غير متعاونين لحل مشكلات التلاميذ			
21	أعتقد أن الإعداد الأكاديمي للمستشار التوجيه غير كافٍ			
22	أتوقع أن الوعي التربوي لمهنة الإرشاد سوف يتراجع			
23	أتوقع أن مستشار التوجيه لن يكون شريكاً للوالدين			
24	أتوقع أن مستشار التوجيه لن يستفيد من التقنية الحديثة			
25	الأداء المهني لمستشاري التوجيه لن يتطور مستقبلاً			
26	شعور الإدارة أن مستشار التوجيه يفتقع شيء من صلاحياتها			
27	أحياناً يفهم عمل مستشار التوجيه تدخلاً في شؤون الأسرة			
28	ليس لمستشار التوجيه مرجعية إدارية في عمله			
29	عدم وجود منهج واضح للإرشاد والتوجيه			

الملحق رقم (02): مقياس الضغوط المهنية الخاص بصدق المحكمين

جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علوم التربية

استمارة خاصة بصدق المحكمين

مقياس الضغوط المهنية

الاسم واللقب:.....

التخصص:.....

الدرجة العلمية:.....

أستاذي الفاضلأستاذتي الفاضلة

في إطار التحضير لإنجاز مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في الإرشاد والتوجيه بعنوان: "غموض

الدور وعلاقته بالضغط المهني لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني"

" دراسة ميدانية بمختلف ثانويات ولاية الوادي وولاية تبسة".

يشرفني أن نعرض على سيادتكم هذا المقياس الذي يحتوي على (29) بند والمكون من أربعة أبعاد وبدائل الإجابة (موافق جدا- موافق - محايد - معارض - معارض جدا) بغرض إبداء رأيكم بخصوصه ومدى صلاحيته لقياس ما وضع لقياسه وفي الأخير تقبلوا مني فائق التقدير والاحترام.

التعريف الإجرائي لمفهوم للضغوط المهنية: "هي ردود فعل تحدث خلا إما أن يكون وظيفيا أو يكون متعلق بنفسية الفرد وعضويته وذلك نتيجة لتفاعل عدة داخلية أو خارجية مرتبطة ببيئة العمل، والتي يمكن أن تترك أثارا سلبية أو إيجابية على الفرد نفسه أو المنظمة التي يعمل بها".

إشراف الدكتور: فارس إسعادي

إعداد الطالبة: رتيبة هامل

الأبعاد	الرقم	البند	يقيس	لا يقيس	ملاحظات
البعد النفسي	1	أعتبر طبيعة عملي مملة فهو لا يتغير			
	2	أشعر بالتعب والإنهاك في نهاية فترة العمل			
	3	حجم العمل الذي أقوم به يستنزف كل أوقات راحتي			
	4	بعد القيام ببعض المهام أشعر أنني قمت بها بطريقة خاطئة			
	5	أعاني من مشكلات صحية بسبب العمل			
	6	كثرة التنقلات وبعد مكان العمل يسبب لي المتاعب			
	7	أعاني من كثرة الضوضاء في مكان العمل			
	8	أخشى من تدني مستوى قدراتي أثناء مجابهة المهام الموكلة لي			
	9	أجواء العمل تتسم بالشدة والتوتر العصبي			
	10	أتحمل مسؤولية عدة أعمال وواجبات رغم كونها منفصلة عن المهمة المكلف بها			
البعد الاقتصادي	11	الأجر الذي أتقاضاه لا يتناسب مع العمل الذي أقوم به			
	12	أعاني من قلة التجهيزات داخل مكنتي			
	13	لا توفر وزارة التربية الوطنية فرص الترقية بشكل مستمر وللجميع			
	14	لا تتيح المؤسسة التربوية فرصة لاكتساب مهارات جديدة من خلال دورات التدريب المفتوحة			
	15	يتوقف عملي بسبب نقص الموارد والإمكانيات المطلوبة			
	16	طبيعة الديكورات والترتيبات داخل مكنتي غير مناسبة			
	17	الراتب الشهري الذي تصرفه لي المؤسسة غير كافي			
	18	اعتقد أن هناك نقص في الإمكانيات البشرية داخل المؤسسة			
	19	يضايقتني أن يطلب مني رؤساء عديدون أداء أعمال متناقضة			
	20	أجد صعوبة في التواصل مع رؤسائي			
البعد الاجتماعي	21	علاقاتي ليست جيدة مع زملائي			
	22	قلة صداقاتي بسبب كثرة الأعباء الإدارية			
	23	أقضي وقتا طويلا في عملي مقابل إهمالي لأسرتي			
	24	أجد نفسي مقصرا بحق أسرتي بسبب ضغوط العمل			
	25	حجم مسؤوليات العمل يجعلني مقصرا في حق زوجتي			
البعد الأسري	26	لا أهتم بأبنائي ولا بدراستهم بسبب إنجاز بعض الأعمال خارج وقت الدوام			
	27	أصيب كل غضبي على زوجتي وأبنائي بسبب ضغوط العمل			
	28	لا أستطيع زيارة أقاربي بسبب استدعائي للعمل أيام إجازاتي والمناسبات الدينية			
	29	لا أستطيع أخذ زوجتي وأبنائي في رحلة بسبب تدني مستوى الدخل لدي			

الملحق رقم (03): المقياس الخاص بالمبحوثين

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علوم التربية

المقياس

في إطار التحضير لإنجاز مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في الإرشاد والتوجيه. أضع بين أيديكم هذا المقياس تحت عنوان: "غموض الدور وعلاقته بالضغط المهني لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني"

"دراسة ميدانية بمختلف ثانويات ولاية الوادي وولاية تبسة"

أرجو منكم الإجابة بوضع علامة (x) أمام البديل الذي يعبر عن رأيكم بخصوص كل عبارة من العبارات الموجودة في المقياس، ونحيطكم علما أن المعلومات المتضمنة في هذا المقياس ستحاط بالسرية التامة، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

مع خالص الشكر على تعاونكم معنا

إعداد الطالبة: رتيبة هامل

الرقم	البنود	موافق جدا	موافق	محايد	معارض	معارض جدا
1	الإدارة من حولي لا تشاركني اهتماماتي المهنية					
2	فوضى عارمة وغموض يكتنف حياتي الوظيفية					
3	المناخ المهني لا يتحلى بقيم أخلاقية حسنة					
4	عدم التفاعل مع الآخرين يزيد من العناء النفسي					
5	أشعر بأنني لا أنتمي إلى المهنة					
6	مشتت ولا أعلم من أين تبدأ مسؤولياتي ومهامي					
7	أشعر بأن اختياري لمهنة الإرشاد غير دقيق وأنها اتخذت بدون بصيرة					
8	مهامي كمعلم أكثر وضوحا من عملي كمستشار توجيه					
9	لا توجد متابعه وتقييم لمهنة الإرشاد والتوجيه					
10	من يؤكد لي صحة ما أقوم به من مهام غير موجود					
11	أدرك أن التفاعل المهني من أهم عوامل النجاح					
12	اعتقاد الهيئة التدريسية أن مستشار التوجيه ليس إلا كاتب					
13	لوم الآخرين أطفأ شعوري بالتفاؤل المهني					
14	أشعر بصعوبة معرفة ما يجب فعله بعد الآن					
15	أشعر أن ليس لي تأثير يذكر على التلاميذ					
16	أشعر بأن حياتي المهنية لا قيمة لها ولا معنى					
17	أفكر بمهنة جديد حتى أشعر بمتعة أكثر					
18	لتعدد المهام تتعددا لأوامر المهنية					
19	أفتقر إلى مكان خاص لعمل الإرشاد المدرسي					
20	أولياء الأمور والهيئة التدريسية غير متعاونين لحل مشكلات التلاميذ					
21	أعتقد أن الإعداد الأكاديمي للمستشار التوجيه غير كافي					
22	أتوقع أن الوعي التربوي لمهنة الإرشاد سوف يتراجع					
23	أتوقع أن مستشار التوجيه لن يكون شريكاً للوالدين					
24	أتوقع أن مستشار التوجيه لن يستفيد من التقنية الحديثة					
25	الأداء المهني لمستشاري التوجيه لن يتطور مستقبلا					
26	شعور الإدارة أن مستشار التوجيه يقتطع شيء من صلاحياتها					
27	أحيانا يفهم عمل مستشار التوجيه تدخلا في شؤون الأسرة					
28	ليس لمستشار التوجيه مرجعية إدارية في عمله					
29	عدم وجود منهج واضح للإرشاد والتوجيه					

الأبعاد	الرقم	البنود	موافق جدا	موافق	محايد	معارض	معارض جدا
البعد النفسي	1	أعتبر طبيعة عملي مملة فهو لا يتغير					
	2	أشعر بالتعب والإرهاك في نهاية فترة العمل					
	3	حجم العمل الذي أقوم به يستنزف كل أوقات راحتي					
	4	بعد القيام ببعض المهام أشعر أنني قمت بها بطريقة خاطئة					
	5	أعاني من مشكلات صحية بسبب العمل					
	6	كثرة التنقلات وبعد مكان العمل يسبب لي المتاعب					
	7	أعاني من كثرة الضوضاء في مكان العمل					
	8	أخشى من تدني مستوى قدراتي أثناء مجابهة المهام الموكلة لي					
	9	أجواء العمل تتسم بالشدة والتوتر العصبي					
	10	أتحمل مسؤولية عدة أعمال وواجبات رغم كونها منفصلة عن المهمة المكلف بها					
البعد الاقتصادي	11	الأجر الذي أتقاضاه لا يتناسب مع العمل الذي أقوم به					
	12	أعاني من قلة التجهيزات داخل مكتبي					
	13	لا توفر وزارة التربية الوطنية فرص الترقية بشكل مستمر وللجميع					
	14	لا تتيح المؤسسة التربوية فرصة لاكتساب مهارات جديدة من خلال دورات التدريب المفتوحة					
	15	يتوقف عملي بسبب نقص الموارد والإمكانيات المطلوبة					
	16	طبيعة الديكورات والترتيبات داخل مكتبي غير مناسبة					
	17	الراتب الشهري الذي تصرفه لي المؤسسة غير كافي					
	18	اعتقد أن هناك نقص في الإمكانيات البشرية داخل المؤسسة					
البعد الاجتماعي	19	يضايقتني أن يطلب مني رؤساء عديدون أداء أعمال متناقضة					
	20	أجد صعوبة في التواصل مع رؤسائي					
	21	علاقاتي ليست جيدة مع زملائي					
	22	قلة صداقاتي بسبب كثرة الأعباء الإدارية					
	23	أقضي وقتا طويلا في عملي مقابل إهمالي لأسرتي					
	24	أجد نفسي مقصرا بحق أسرتي بسبب ضغوط العمل					
	25	حجم مسؤوليات العمل يجعلني مقصرا في حق زوجتي					
البعد الأسري	26	لا أهتم بأبنائي ولا بدراساتهم بسبب إنجاز بعض الأعمال خارج وقت الدوام					
	27	أصب كل غضبي على زوجتي وأبنائي بسبب ضغوط العمل					
	28	لا أستطيع زيارة أقاربي بسبب استدعائي للعمل أيام إجازاتي والمناسبات الدينية					
	29	لا أستطيع أخذ زوجتي وأبنائي في رحلة بسبب تدني مستوى الدخل لدي					

الملحق رقم (04): جدول خاص بقائمة المحكمين

الرقم	أسماء الأساتذة	الدرجة العلمية
01	عاتكة غرغوط	دكتوراه علم النفس
02	بالطاهر النوي	دكتوراه علوم التربية
03	هند غدايفي	دكتوراه علم النفس العيادي
04	غريب حسين	دكتوراه علم النفس المدرسي
05	هرمز جميلة	دكتوراه علم النفس العيادي

