

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم: علم النفس وعلوم التربية

مذكرة بعنوان:

جودة الحياة وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني

دراسة ميدانية على عينة من مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني بولاية الوادي

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في شعبة علم النفس

تخصص: علم النفس المدرسي

إشراف الأستاذ:

د. إيمان عزي

إعداد الطلبة:

رجاء العمودي

كريمة العمودي

لجنة المناقشة:

| الاسم واللقب | الرتبة العلمية | الصفة |
|--------------|----------------|--------------|
| | | رئيسا |
| إيمان عزي | أستاذ محاضر أ | مشرفا ومقررا |
| | | مناقشا |

السنة الجامعية: 2024 / 2023

شكر وعرّفان

الحمد لله ذي المن والفضل والإحسان، حمداً يليق بجلاله وعظمته. وصلّ اللهم على خاتم الرسل، من لا نبي بعده، صلاةً تقضي لنا بها الحاجات، وترفعنا بها أعلى الدرجات.

ولله الشكر أولاً وأخيراً، على حسن توفيقه، وكريم عونه، وعلى ما مَنَّ وفتح به على من إنجاز لهذه المذكرة،

كما أتقدم بالشكر إلى الوالدين الكريمين اللذان لهما الفضل الكبير لما أنا عليه الآن ولولاهما لما وصلت إلى هذه الدرجة بفضل سهرهما الدائم وتحملهم عناء كبير لراحتي، والشكر موصول إلى إدارة قسم العلوم الاجتماعية.

ثم أخص بالشكر والتقدير رمز التواضع والعطاء، مثال الأمل والتفاؤل أستاذتي المشرفة "عزي إيمان" وأستاذي "الدكتور يونس بن حسين"، الذي منحني الكثير من وقته، وجهده، وتوجيهاته، وآرائه القيمة.

وأخص بالشكر كل أساتذة قسم العلوم الاجتماعية الذين لم يبخلوا علي طوال سنوات الدراسة كل باسمه.

والشكر موصول إلى كل من ساهم في هذا البحث من قريب أو من بعيد، وأخص بالذكر الأستاذة "أسماء لعور" لترجمته لمخلص الدراسة أخيراً أتوجه بالشكر والعرّفان والتقدير إلى زملائي وزميلاتي طالبة سنة ثانية ماستر علم النفس المدرسي

وأخيراً، فحسبي أنني قد بذلت جهداً وما أنا إلا بشر أصيب وأخطئ والكمال لله أحمده وإليه يرجع الفضل كله وهو نعم المولى ونعم النصير.

ملخص الدراسة بالعربية:

هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن العلاقة بين جودة الحياة والرضا الوظيفي لمستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني، حيث انطلقت من سؤال مفاده:

"هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين جودة الحياة والرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني؟"

وقد شملت عينة الدراسة 120 مستشار ومستشارة للتوجيه والارشاد المدرسي والمهني، وتم تطبيق مقاييس (جودة الحياة لعبد المجيد بن صالح حمد المضحي والرضا الوظيفي لسالم الفهد المعد من طرف الباحثان)، وقد تم إتباع المنهج الوصفي، وتم استخدام معامل الارتباط بيرسون. من أجل معالجة البيانات وتم التوصل إلى ما يلي:

أنه توجد علاقة ارتباطية بين جودة الحياة في أبعادها الأربعة (الصحة الجسمية - الصحة النفسية - العلاقات الاجتماعية - بعد البيئة) والرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني.

Summary of the study in Arabic:

The current study aimed to reveal the relationship between quality of life and job satisfaction for school and vocational guidance and counseling counselors, as it started from a question that :

“Is there a statistically significant correlation between quality of life and job satisfaction among school and vocational guidance and counseling counselors ”?

The study sample included 120 male and female counselors for school and vocational guidance and counseling, and standards (quality of life for Abdul Majeed bin Saleh Hamad Al-Mudhahi and job satisfaction) were applied. By Salem Al-Fahad, prepared by the two researchers. The descriptive approach was followed, and the Pearson correlation coefficient was used. In order to process the data, the following was achieved:

There is a correlation between the quality of life in its four dimensions (physical health - mental health - social relations - the environment dimension) and job satisfaction among school and vocational guidance and counseling counselors.

فهرس المحتويات

| الصفحة | المحتويات |
|--|---------------------------------|
| أ | شكر وعرافان |
| ب | ملخص الدراسة بالعربية |
| ج | ملخص الدراسة بالفرنسية |
| د | فهرس المحتويات |
| ز | فهرس الجداول |
| ط | فهرس الأشكال |
| 1 | مقدمة |
| الجانب النظري | |
| الفصل التمهيدي: تقديم موضوع الدراسة | |
| 5 | 1- إشكالية الدراسة |
| 9 | 2- فرضيات الدراسة |
| 10 | 3- أهمية الدراسة |
| 11 | 4- أهداف الدراسة |
| 12 | 5- أسباب إختيار الموضوع |
| 12 | 6- التعريف الإجرائي للمفاهيم |
| 13 | 7- الدراسات السابقة |
| 20 | 8- التعقيب على الدراسات السابقة |
| الفصل الثاني: جودة الحياة | |
| 27 | تمهيد |
| 28 | 1- لمحة تاريخية لجودة الحياة |
| 29 | 2- تعريف جودة الحياة |
| 31 | 3- أبعاد جودة الحياة |
| 32 | 4- مكونات جودة الحياة |

| | |
|--|---|
| 33 | 5- النماذج النظرية المفسرة لجودة الحياة |
| 34 | 6- مبادئ جودة الحياة |
| 38 | 7- ظواهر جودة الحياة |
| 41 | 8- العوامل المؤثرة في جودة الحياة |
| 42 | 9- قياس جودة الحياة |
| 44 | خلاصة الفصل |
| الفصل الثالث: الرضا الوظيفي | |
| 46 | 1- النظرة التاريخية للرضا الوظيفي |
| 47 | 2- مفهوم الرضا الوظيفي |
| 49 | 3- أهمية الرضا الوظيفي |
| 50 | 4- النظريات المفسرة للرضا الوظيفي |
| 52 | 5- عناصر الرضا الوظيفي |
| 54 | 6- مؤشرات الرضا الوظيفي |
| 56 | 7- خصائص الرضا الوظيفي |
| 63 | 8- أنواع الرضا الوظيفي |
| 63 | 9- عوامل الرضا الوظيفي |
| 64 | 10- العوامل المؤثرة بالرضا الوظيفي |
| 67 | خلاصة الفصل |
| الجانب الميداني | |
| الفصل الرابع: الدراسة الاستطلاعية | |
| 70 | تمهيد |
| 71 | 1- أهداف الدراسة الاستطلاعية وإجراءاتها |
| 72 | 2- منهج الدراسة |
| 72 | 3- عينة الدراسة |
| 72 | 4- المجال الزمني والمكاني للدراسة |

| | |
|--|--|
| 72 | 5- أدوات الدراسة |
| 83 | 6- الأساليب الإحصائية المستخدمة |
| الفصل الخامس: عرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة | |
| 85 | تمهيد |
| 86 | 1- عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية الأولى |
| 88 | 2- عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية الثانية |
| 93 | 4- عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية الثالثة |
| 98 | 6- عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية الرابعة |
| 101 | 8- مناقشة عامة |
| 104 | الخاتمة |
| 105 | توصيات واقتراحات |
| 108 | قائمة المراجع |
| الملاحق | |

فهرس الجداول

| رقم | عنوان الجدول | الصفحة |
|-----|---|--------|
| 01 | يوضح توزيع بنود المقياس حسب أبعاد جودة الحياة | 73 |
| 02 | يوضح ارتباط درجة البند بدرجة البعد الذي ينتمي إليه (الصحة الجسمية) | 74 |
| 03 | يوضح ارتباط درجة البند بدرجة البعد الذي ينتمي إليه (الصحة النفسية) | 74 |
| 04 | يوضح ارتباط درجة البند بدرجة البعد الذي ينتمي إليه (العلاقات) | 75 |
| 05 | يوضح ارتباط درجة البند بدرجة البعد الذي ينتمي إليه (البيئة) | 75 |
| 06 | يوضح ارتباط درجة البعد بالدرجة الكلية للمقياس | 76 |
| 07 | يوضح معاملات الثبات لمقياس جودة الحياة | 77 |
| 08 | يوضح توزيع عبارات مقياس الرضا الوظيفي على الأبعاد | 78 |
| 09 | يوضح ارتباط درجة البند بدرجة البعد الذي ينتمي إليه (الرضا عن فرض الترقية والنمو الوظيفي المتاح) | 79 |
| 10 | يوضح معامل ارتباط درجة البند بدرجة البعد الذي ينتمي إليه (الرضا عن الأمان والاستقرار الوظيفي) | 79 |
| 11 | يوضح معامل ارتباط درجة البند بدرجة البعد الذي ينتمي إليه (الرضا عن طبيعة العمل وحجمه وملائمته للقدرات) | 80 |
| 12 | يوضح معامل ارتباط درجة البند بدرجة البعد الذي ينتمي إليه (الرضا عن ظروف وإجراءات العمل وبيئته المادية) | 80 |
| 13 | يوضح معامل ارتباط درجة البند بدرجة البعد الذي ينتمي إليه (الرضا عن علاقات العمل) | 81 |
| 14 | يوضح معامل ارتباط درجة البند بدرجة البعد الذي ينتمي إليه (الرضا عن الرئيس ونمط القيادة السائد في العمل) | 81 |
| 15 | يوضح ارتباط درجة البعد بالدرجة الكلية للمقياس | 82 |
| 16 | يوضح قيمة معاملات الثبات لمقياس الرضا الوظيفي | 83 |

| | | |
|----|--|----|
| 86 | يوضح قيمة معامل الارتباط بين جودة الحياة في بعدها الصحة الجسمية والرضا الوظيفي | 17 |
| 89 | يوضح قيمة معامل الارتباط بين جودة الصحة النفسية والرضا الوظيفي | 18 |
| 94 | يوضح قيمة معامل الارتباط بين جودة الحياة في بعدها العلاقات الاجتماعية والرضا الوظيفي | 19 |
| 98 | يوضح قيمة معامل الارتباط بين جودة الحياة في بعدها البيئة والرضا | 20 |

فهرس الأشكال

| الصفحة | عنوان الشكل | رقم |
|--------|-----------------------|-----------|
| 60 | نموزج التوقع عند فروم | 01 |

لقد انشغلت البشرية منذ نشأة الحياة على سطح الأرض بمناقشة مسألة سعادة الانسان وجودة الحياة من المواضيع التي تكون السعادة والارتياح لدى الانسان وهو متغير قديم ولكن لم يشغل اهتمام الباحثين والمتخصصين كثيرا إلا مع ظهور تيار جديد في علم النفس سرعان ما احتل مكان الصدارة بين البحوث، وبدأ العلماء والباحثون يتطرقون إلى الموضوعات التي لم يتطرقوا إليها من قبل. فقد اهتموا بالجوانب التي أهملها علم النفس منذ عقود طويلة، وقد تبلور هذا التيار وأطلق عليه علم النفس الإيجابي ومن أعلامه "مارتن سيلجمان" الذي نادى بالاهتمام والكشف عن الجوانب الايجابية ونقاط القوة لدى الانسان والعمل على تنميتها وتطويرها. علم النفس الايجابي يهتم بدراسة مكامن القوة والفضائل الانسانية، كما جاء ليبين أن العلاج ليس فقط مجرد اصلاح ما هو خطأ وإنما العلاج أيضا يمكن في البناء والتعظيم لكل ما هو إيجابي.

جودة الحياة تمثل بؤرة اهتمام ما يعرف بعلم النفس الايجابي والذي لم يدخل المسار الأكاديمي لمجال علم النفس إلا في سنة 1998 عندما تناوله "مارتن سيلجمان" في خطابه للدورة الافتتاحية للجمعية الأمريكية لعلم النفس.

وأصبح علم النفس الإيجابي فرع من فروع علم النفس الذي بدأ ينظر للإنسان نظرة مختلفة تماما وهي أن الأصل هو الرضا وليس الضجر والتوتر وأن مستشار التوجيه يستطيع أن يتكيف ويتوافق مع مجتمعه إذا ما ركز على جودة الحياة أي على الجوانب المضيئة والايجابية في حياته وفي وظيفته وبتث الأمل، التفاؤل، السعادة، الرضا عن الحياة، الاستمتاع بالعلاقات مع الذات والآخرين، والمرونة النفسية.

ومع ظهور هذا التيار الجديد في السنوات الأخيرة تجدد الاهتمام من جانب علماء النفس وعلماء آخرين دراسات في المجالات الايجابية كالرضا عن الحياة، الرضا النفسي والشخصي، ومعنى الحياة، الرفاه، وجودة الحياة والرضا الوظيفي المفهوم الذي سنتطرق

إليهما بالتفصيل حيث تم تقسيم البحث إلى جانب نظري وتطبيقي لمحاولة الربط بين المعالجة النظرية لمتغيرات البحث والنتائج التطبيقية التي توصل إليها، موزعة على خمسة فصول كما يلي:

الجانب النظري: احتوى على ثلاث فصول وهي:

الفصل الأول: كمدخل عام لإشكالية الدراسة احتوى على الإشكالية، الفرضيات، أهداف الدراسة وأهميته العلمية والتطبيقية، حدود الدراسة وتحديد المفاهيم الإجرائية.

الفصل الثاني: تطرق الباحث فيه إلى مفهوم جودة الحياة من حيث الخلفية التاريخية لها، ومحاولة الوقوف على أبعادها ومكوناتها، والنماذج المفسرة لها، ومبادئها، وظواهرها، والعوامل المؤثرة بها، والتعرف على وسائل قياسها

الفصل الثالث: تطرق الباحث فيه إلى الخلفية التاريخية للرضا الوظيفي ومفهومه ومحاولة إبراز أهميته والنظريات المفسرة له وعناصره ومؤشراته وخصائصه وأنواعه والعوامل المؤثرة به.

أما الجانب الميداني يحتوي على فصلين هما:

الفصل الرابع: تضمن في البداية المنهج المعتمد في الدراسة، ومجتمع، الدراسة، ثم الدراسة الاستطلاعية، أهدافها وإجراءاتها، والعينة الاستطلاعية، أدوات الدراسة وخصائصها السيكومترية، وصولاً إلى نتائج الدراسة الاستطلاعية، ثم تطرقنا إلى الدراسة الأساسية، والتي كان فيها عينة الدراسة الأساسية وكيفية اختيارها، واختتام الفصل كان بذكر الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل النتائج.

أما الفصل الخامس الأخير: عرضت فيه نتائج الدراسة وفقاً لفروض وإشكالية الدراسة، حيث تم تحليلها ومناقشتها لمعرفة مدى تحقق الفروض المقترحة وفي الأخير تم الوصول إلى خلاصة وبعض الاقتراحات المتعلقة بالدراسة، وقائمة المراجع المستعملة والملاحق.

الجانب النظري

الفصل التمهيدي: تقديم موضوع الدراسة

- 1- إشكالية الدراسة
- 2- فرضيات الدراسة
- 3- أهمية الدراسة
- 4- أهداف الدراسة
- 5- أسباب اختيار الموضوع
- 6- التعريف الإجرائي للمفاهيم
- 7- الدراسات السابقة
- 8- التعقيب على الدراسات السابقة

1- اشكالية الدراسة:

الحياة من أهم الأشياء التي يحتاجها الإنسان مهما يعيش لفترة طويلة، حيث تعتمد جودتها كثيرا على معرفة الانسان، كلما تطورت معرفة الانسان كلما تطورت سعة معنى جودة الحياة، فحركة الانسان في الحياة أي سلوكه ومشاعره كلها تعتمد على مستوى وحجم ونوع معرفته. طبعاً بالنسبة للجودة الحياة أو الحياة الطيبة أو السعادة فعندما نتحدث عن جودة الحياة التي ليس حديث عن غياب الضعف في حياة مستشار التوجيه وإنما هو الحديث عن القوة بحيث أننا نتحدث عن نقاط القوة في النفس البشرية فنلك المواهب وتلك الاستعدادات التي وهبها الله سبحانه وتعالى للإنسان يجب عليه اظهارها في حياته العلمية أو حياته الأسرية أو حياته الاجتماعية أو حياته المهنية، بلا شك هذه المواهب وهذه الاستعدادات وهذه الامكانيات الكبيرة هي التي تساعد مستشار التوجيه أن يحيى الحياة الطيبة والتي تتمثل في الصدق والتسامح والقدرة على الحب وتقبل الآخرين وأيضا الحكمة والادارة والمبادرة كلها خواص ممكنة والعزيمة والتفاؤل.

كلما ظهرت في شخصية مستشار التوجيه كلما استطاع أن يتمكن من هذه الحياة ويحقق المشاعر الطيبة والحياة السعيدة، ويمكن القول أن الحياة الطيبة تحتاج إلى مجتمع أو بيئة تساعد الانسان على أن يظهر هذه الامكانيات لمجتمع طيب، أسر متماسكة، تفكير جيد أو تفكير إيجابي، خبرات تربوية تهيء الفرصة المستقبلية لمستشار التوجيه أن يحيى حياة طيبة ونجد ذلك في المجال المهني لدى مستشاري التوجيه حيث جودة الحياة من المفاهيم الكبيرة والمعاصرة التي ألفت اهتماما كبيرا من الدول والحكومات فهو مفهوم واسع جدا يرتبط بالحالة النفسية لمستشار التوجيه ومدى الاستقلال الذي يتمتع به في علاقاته الاجتماعية والبيئية والمهنية التي يعيش فيها.

فعلى الصعيد المهني أو الوظيفي لمستشاري التوجيه فكلما كان هناك رفاهية في الحياة فجودة الحياة لمستشاري التوجيه مرتبطة ببيئة العمل أي متعلقة بالرضا الوظيفي له.

يعد احداث منصب مستشار التوجيه المدرسي بالجزائر من بين الاجراءات الايجابية التي ادخلت مؤخرا بمؤسسات التعليم المتوسط إلى جانب التعليم الثانوي حيث أصبح يحمل مكانا هاما ليقوم بالخدمات النفسية التربوية التي تقدم للتلاميذ داخل المؤسسات التربوية بغرض مساعدتهم على اكتشاف قدراتهم وميولاتهم ومهاراتهم والوصول بهم إلى أقصى غايات النمو الإنساني حيث أن مستشار التوجيه يمارس نشاطات متنوعة ومختلفة وهذه النشاطات قد لا يتمكن من تحقيقها للصعوبات النفسية والحياتية التي تعترضه وتعرقل فعالية أدائه الوظيفي والمهني على أكمل وجه حيث تجعله غير متكيف في عمله وصعب الفعالية في الأداء وبالتالي يتأثر بالرضاء الوظيفي.

في حين أن مفهوم جودة الحياة من بين المفاهيم الحديثة التي تبحث عن الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني، ومن هذا المنطلق اكتسبت دراسة مفهوم جودة الحياة من المنظور النفسي والاجتماعي، والوظيفي في المؤسسات اهتماما كبيرا نتيجة إدراك علماء النفس والاجتماع، أهمية دراسة هذا الموضوع في تحسين حياة مستشار التوجيه في مكان العمل سواء كان ذلك على المستوى الفردي، أو الجماعي، أو على مستوى المؤسسات وفي حقيقة الأمر أن سلوكيات الفرد تتأثر بمختلف المتغيرات المحيطة. وبالتالي فالاهتمام ببيئة العمل والظروف التي يعيشها مستشار التوجيه أضحت من بين الأوليات التنظيمية.

ذلك أن الشعور بالرفاهية النفسية والاجتماعية والسعادة يرتبط بمدى قدرة المؤسسة على تحقيق متطلبات الراحة سواء كان ذلك على مستوى منصب العمل أو فيما يتعلق بالعلاقات الاجتماعية السوية والتفاعلات الإيجابية مع مختلف أعضاء المؤسسة والتي يمكن أن تجعل مستشار التوجيه موظفا سعيدا، متوافقا و راضيا على وظيفته بمختلف متطلباته و أعبائه.

وبالتالي فإن اكتساب أن معرفة واتقان أي مهارة لم يأت إلا من خلال وجود دافع قوي لتحقيق ذلك فالقدرة على المشاركة الاجتماعية والتواصل الاجتماعي يؤدي الى جودة الحياة لمستشار التوجيه والارشاد المدرسي والمهني والذي تجعله يتمتع بصحة جسمية ونفسية ورضا عن نفسه وتقبل الآخرين وأداء عمله ووظيفته، لذلك فإن جودة الحياة تأتي من خلال استطاعته وتمكنه من حل صراعاته الداخلية وتفاعله بإيجابية في مؤسسة عمله التي ينشط فيها، فمدى ادراك مستشار التوجيه والارشاد أنه يعيش حياة جيدة من وجهة نظره، وخالية من الأفكار والانفعالية السلبية يؤدي به الاستمتاع بحياته ويشعر بالرضا الوظيفي والسعادة والأمل ويستثمر قدراته و امكانياته كافة بما يتيح له تحقيق الرضا الوظيفي .

وأكد "بولونسكي" على أهمية جودة الحياة باعتبارها المدى الواسع والعريض لتجارب الانسان إلى جانب صحته النفسية والجسمية وكذلك دراسته وعمله الشخصي، وما يحيط به من النواحي البيئية والعلاقات الشخصية والظروف الثقافية وكل هذه الجوانب مجتمعة بعضها مع بعض و تؤثر بشكل عام وعلى نحو مباشر وغير مباشر في كل ما يتعلق بحياة مستشار التوجيه والارشاد وجودتها، وأوضح "ليتون" على أن جودة الحياة لا تقتصر على تذليل الصعاب أو التصدي للعقبات والأمور السلبية فقط، بل يتعدى ذلك إلى تطوير النواحي الإيجابية، فجودة الحياة تجعل الإنسان يشعر بالسعادة والتفاؤل والرضا الوظيفي يمنحوا الفرد القدرة على مواجهة ألم الحياة ومعاناتها، فمستشارو التوجيه يكونون سعداء لأن لديهم، إنجازات وأهداف تم تحقيقها بفخر. فمستشار التوجيه القادر على الإنجاز سيؤدي ذلك لشعوره وإحساسه بالسعادة والرضا. (محسن،5،2018)

ونظرا لأهمية تواجد مستشار التوجيه داخل المؤسسات التعليمية وجب ضرورة التركيز على دراسة العوامل المحيطة به بهدف زيادة انتاجية وفعاليتة ورضاه، ولهذا

فإن عنصر الرضا الوظيفي يعد أحد العناصر المهمة في تحقيق الأهداف المرجوة في أي منظمة ،حيث أن انخفاض أو غياب الرضا الوظيفي كما نعلم هو شعور باطني يكمن في وجدان الفرد و يمكن أن يعبر عنه في درجة انعكاس هذه الظاهرة، فقد يكون تراكمها ذو أثر قوي على السلوك الخارجي لمستشاري التوجيه فكلما كانت مشاعر الاستياء من العمل قوية، كان لذلك أثر على سلوكهم كأن يلجؤوا إلى التغيب المتكرر أو الانتقال إلى العمل بمنظمة أخرى أو كثرة تدمرهم إزاء أوضاعهم والعكس صحيح وهذا ما أكدته الدراسة الميدانية التي أجريت بجامعة "ميشغان" بالولايات المتحدة الأمريكية بهدف التعرف على جملة العناصر والعوامل المتعلقة بالرضا الوظيفي، إذ توسع مجال تطبيقها بمؤسسات وشركات كبرى بالولايات المتحدة الأمريكية.

وقد أسفرت النتائج إلى أن عناصر الرضا الوظيفي المشكلة له مرتبطة بالوظيفي ومرتبطة بسياسة المؤسسة، بإضافة إلى القوانين والهيكل التنظيمية وذلك راجع إلى ذات الطابع المالي ولها ارتباط بالمركز الاجتماعي انطلاقاً من نتائج هذه الدراسة يمكن اعتبارها منطلق كاف وملم بالجوانب التي يكون فيها العامل راضياً عن عمله، بالرغم أنها لم ينشر إلى الجانب النفسي للعامل كالأحاسيس التي تنبأ عن رضاه أو عدم رضاه بوظيفته. (صالح، 1966، 35)

وعليه تأتي الدراسة الحالية لتتناول جودة الحياة وعلاقتها بالرضا الوظيفي على عينة من مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني ولذلك تسعى الدراسة إلى الإجابة على التساؤل العام التالي:

* هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين جودة الحياة والرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني؟

ومنه يندرج عنه التساؤلات الفرعية التالية:

- هل توجد علاقة ارتباطية بين جودة الحياة في بعدها الصحية الجسمية والرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني؟
- هل توجد علاقة ارتباطية بين جودة الحياة في بعدها النفسية والرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني؟
- هل توجد علاقة ارتباطية بين جودة الحياة في بعدها العلاقات الاجتماعية والرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني؟
- هل توجد علاقة ارتباطية بين جودة الحياة في بعدها البيئة والرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني؟

2- فرضيات الدراسة:

ومن خلال تساؤلات الدراسة جاءت الفرضيات على النحو الآتي:

الفرضية العامة:

توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين جودة الحياة والرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني.

الفرضيات الفرعية:

- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين جودة الحياة في بعدها الصحية الجسمية والرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني.
- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين جودة الحياة في بعدها الصحية النفسية والرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني.
- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين جودة الحياة في بعدها العلاقات الاجتماعية والرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني.

- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين جودة الحياة في بعدها البيئية والرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني.

3- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة الحالية في أهمية الجانب الذي نحن بصدد دراسته، حيث أنها تسعى لدراسة جودة الحياة وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني الذين يعتبرون من الركائز الأساسية الهامة بالمؤسسات التربوية، ولا شك أن هذا الجانب ينطوي على أهمية كبيرة سواء من الناحية النظرية أو من الناحية التطبيقية:

3-1- الأهمية النظرية:

تتناول هذه الدراسة مفهومي ذات الأهمية في علم النفس وفي جميع المجالات البحثية وهم جودة الحياة والرضا الوظيفي، حيث أن جودة الحياة والرضا الوظيفي يعتبران من أهم مفاهيم علم النفس الإيجابي والتي تساعد الفرد أو مستشار التوجيه والارشاد المدرسي والمهني على تحقيق الصحة النفسية، فيعتبران من أهم المفاهيم التي أخذت اهتمام الباحثين في الآونة الأخيرة.

وكذلك أهمية عينة الدراسة والتي هي مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني الذين هم من يساعدوا التلميذ على رسم مشروعه المستقبلي وملحه والقيام بمرافقة طيلة المشوار الدراسي للنهوض والرقى بالأمة في جميع المجالات، كذلك تساعد الدراسة على فتح آفاق ومجالات للدراسات وبحوث أخرى فيما يتعلق بموضوع جودة الحياة والرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني أو على فئة أخرى.

3-2- الأهمية التطبيقية:

- تعود الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة في أنها تلقي الضوء على مفهوم جودة الحياة والرضا الوظيفي بجميع جوانبها ومدى علاقتها ببعضهما البعض للفئة الهامة والبارزة في الميدان التربوي والاجتماعي وهم مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني.

- قد تسهم النتائج التي تتوصل إليها الدراسة الحالية في لفت الانتباه الى تحسين العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والارشاد مما يساعد على رفع جودة الحياة لديهم مما يساعد على نجاح مرامي المنظومة التربوية.
- الخلوص إلى نتائج لبناء برامج واستراتيجيات لتحسين جودة الحياة لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني في الدولة الجزائرية.
- الوصول الى حقيقة أو ابطال الاعتقاد السائد أن مهنة مستشار التوجيه مهنة تجعل الفرد سعيد في عمله وحياته معا.
- توضيح فهمنا للظاهرة من خلال دراستها من خلال تحديد العلاقة بين متغيراتها.

4- أهداف الدراسة:

- إن وراء كل دراسة يقوم بها الباحث هدف يسعى إلى الوصول إليه وهذا ما يثبت اهتمام الباحث بالقيام بهذه الدراسة ومنه فتهدف هذه الدراسة إلى:
- محاولة معرفة وجود علاقة ارتباطية بين جودة الحياة والرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني.
- معرفة وجود علاقة بين جودة الحياة في بعدهم الصحة الجسمية والرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني
- معرفة وجود علاقة بين جودة الحياة في بعدهم الصحة النفسي والرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني
- معرفة وجود علاقة بين جودة الحياة في بعدهم العلاقات الاجتماعية والرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني
- معرفة وجود علاقة بين جودة الحياة في بعدهم البيئة والرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني

5- أسباب اختيار الموضوع:

هناك اسباب ذاتية وأخرى موضوعية دفعتنا لاختيار هذا الموضوع أبرزها ما يلي :

أسباب ذاتية:

- الرغبة في دراسة الموضوع لعدم دراسته من قبل مما يجعله ثريا وخصبا للبحث والتحليل وابرار البصمة الشخصية للطالب الباحث.

- رغبتنا الشخصية لمعالجة هذا الموضوع لأننا كلانا نمارس هذه الوظيفة.

- اهتمام الباحث بالجانب الايجابي لمستشار التوجيه والارشاد المدرسي والمهني.

أسباب موضوعية:

- إعطاء نظرة على أهم العوامل التي تؤثر عن رضا مستشار التوجيه والارشاد المدرسي والمهني على وظيفته الأمر الذي يحسن من جودة حياته.

- إعطاء نظرة على أهم المشاكل التي يعاني منها مستشار التوجيه والارشاد المدرسي والمهني والعمل على ايجاد الحلول المستقبلية لهذه العوائق.

- أهمية دراسة جودة الحياة لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني في المؤسسات التربوية مما ينعكس ايجابا على أدائه.

- الموضوع منسجم كل الانسجام مع التخصص.

6- التعريف الإجرائي لمفاهيم للدراسة:

يمثل التحديد الإجرائي لمفاهيم النظرية، همزة وصل بين النظرية والواقع فهو يجعل المفاهيم قابلة للقياس والاختبار وتوضح أهميته في البحث العلمي من واقع قد لا يعبر عن التعريفات النظرية بوضوح.

ولهذا سيتم تعريف مفاهيم الدراسة الحالية تعريفا إجرائيا كما يلي:

6-1- جودة الحياة:

تعريف منظمة الصحة العالمية (WHO، 2004): انها إدراك الفرد لمكانته في الحياة وفي المحتوى الثقافي والنظام القيمي الذي يعيش فيه، وفي علاقته بالأهداف والتوقعات والمعايير والاهتمامات ويتأثر بشكل معقد، بالصحة البدنية، والحالة النفسية، الحالة الاجتماعية، والعلاقة بالمستقبل الملحوظ لبيئته. (بكر، 2013، 38،

6-2- الرضا الوظيفي:

هو مجموع المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد تجاه العمل الذي يشغله حاليا وهذه المشاعر قد تكون ايجابية أو سلبية، وهي تعبر عن مدى الاشباع الذي يتوقع الفرد أن يحققه من عمله فبقدر ما تمثل وظيفته مصدر اشباع أو منافع كبيرة ومتعددة له بقدر ما يزيد رضاه عن هذه الوظيفة، ويزداد بالتالي ارتباطه بها أو العكس، ويمثل الرضا الوظيفي عامل عام يتضمن عوامل رضا فرعية أهمها رضا الفرد عن أجره، محتوى عمله، فرص الترقية، رئيسه، الجماعة التي يعمل معها وظروف عمله. (قريشي، 118، 2015)

7- الدراسات السابقة:

7-1- الدراسات المتعلقة بجودة الحياة:

الدراسات الأجنبية:

دراسة "ديوو هوبنر" (1994): وعنوانها جودة الحياة لدى المراهقين، بحث استكشافي هدفت هذه الدراسة للتعرف على جودة الحياة لدى المراهقين، وفيها تحرى الباحثان الخصائص السيكوموتورية المرتبطة بمقياس الرضا عن الحياة لدى الطلبة (Satisfaction Scale SLSS Students Life)، حيث تكونت عينة الدراسة 22 طالبا من الصفوف الثامن والعاشر والثامن عشر من مدارس المنطقة الشمالية الشرقية بالولايات المتحدة الأمريكية، وتمثلت أدوات الدراسة في مقياس الرضا عن الحياة

الذي تضمن بعض الأسئلة الديمغرافية وبعض مقاييس الشخصية المختارة، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة، لقد كان معامل الثبات مرتفعاً، ويتناسب مع أغراض البحث، وكان البناء العملي للمقياس وارتباطاته بمقياس جودة الحياة الأخرى متسقاً مع التوقعات وكانت تقديرات المراهقين بدرجة رضاهم عن حياتهم مرتبطة ارتباطاً جوهرياً بتقديرات آبائهم لها، وكانت الفروق الفردية في الرضا عن الحياة غير متأثرة بالعمر الزمني ولا بالنوع، ولكنه متأثر بالمستوى الاجتماعي الاقتصادي للأسرة بدرجة متوسطة. (نعيسة، 2012، 159)

دراسة "رول" Rule 2007: هدفت إلى دراسة العلاقة بين التدين وجودة الحياة لدى عينة من الشباب في جنوب أفريقيا، وذلك باستخدام مقاييس جودة الحياة الذي يتضمن بعدين هما، الرضا عن الحياة ومستوى الرضا عن المؤسسات الحكومية، واستمارة لتقدير مستوى التدين من خلال اللقاءات والمناسبات الدينية، وأظهرت النتائج أن الشباب الأكثر تديناً هم أكثر شعوراً بجودة الحياة، وأكثر رضا عن الحياة. (عبد الله، 2008، 152)

دراسة "برجاس ولي" Grece and Lee 2008 بعنوان: جودة الحياة الجامعية لدى عينة من الطلاب الجامعيين.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على جودة الحياة الجامعية لدى عينة من الطلاب الجامعيين الكوريين، حيث بلغت عينة الدراسة 228 طالباً بالجامعة، طبق عليهم مقياس جودة الحياة لدى طلاب الجامعة منها الخدمات التربوية، الإدارية، والعلاقات السائدة، والتسهيلات المقدمة أثناء الدراسة. (عبد الله، 2008، 153)

دراسة خوج (د.ت):

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الحياة ومستوى الرضا عنها لدى طالبات الجامعة بالمملكة العربية السعودية، وإمكانية التنبؤ بالرضا عن الحياة من أبعاد معنى الحياة، وشملت (247) طالبة بمتوسط عمري (19.6) وانحراف معياري (1.66) عاماً، وتم تطبيق مقياس الرضا عن الحياة اعداد مجدي الدسوقي

(1999)، ولقياس معنى الحياة استخدمت الباحثة بروفيل المعنى الشخصي تطوير بول وانج (1998) تعريب وتقنين فوقية راضي (2007) وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين أبعاد مقياس معنى الحياة والرضا عنها.

- ويمكن التنبؤ بالرضا عن الحياة من أبعاد معنى الحياة.

دراسة روزماري وآخرون (2008): هدفت إلى دراسة تقييم تأثير السمات الشخصية في المراحل العمرية المبكرة على جودة الحياة في منتصف العمر في دراسة تتبعية للمواليد في المملكة المتحدة وشملت (1341) امرأة من مواليد (1946)، وتم تقييم الانبساطية والعصابية لديهن في سن (16-25 سنة) بواسطة مقياس مودسلي، وتقييم جودة الحياة لهن في عمر (52 سنة) باستخدام مقياس رايف (1989)، وتوصلت الدراسة إلى:

- اسهام المتغيرات الشخصية في مشكلات الصحة النفسية وعلى جودة الحياة في المراحل المتأخرة.

- إن النساء الانبساطيات في المراحل العمرية السابقة سجلن درجات عليا في جودة الحياة وجميع أبعاده الفرعية، بينما سجلت النساء العصائيات انخفاضا في جودة الحياة وجميع أبعاده. (Rosemary, et al, 2008, 679)

دراسة جوزيف (2009):

هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين التفاؤل وجودة الحياة ونوعية الحياة لدى عينة من الإناث البالغات المصابات بمتلازمة فيبروميالغيا Fibromyalgia من تم تشخيص حالتهم من الطبيب، وتم استخدام الأدوات الآتية: استبيان التفاؤل (ASQ) إعداد سليغمان (1984)، ومقياس جودة الحياة لرايف (1989)، ومقياس

جودة الحياة (QWB-SA) اعداد كابلان و آخرون (1997) لتقييم نوعية الحياة، وتراوحت أعمار المشاركين بين (27 و 65 سنة) بمتوسط عمري (49) سنة، والغالبية كانت من طالبات بعض الجامعات من الجنسية القوقازية و أشارت النتائج إلى: وجود علاقة ارتباطية بين التفاؤل وجودة الحياة ونوعية الحياة لدى عينة من الإناث البالغات المصابات بمتلازمة فيبروميالغيا.

الدراسات العربية:

دراسة العادلي والتي نشرت عام 2006 وعنوانها: مدى احساس طلبة كلية التربية بالرسناق بجودة حياتهم وعلاقة ذلك ببعض المتغيرات.

والتي هدفت إلى معرفة مستوى جودة الحياة لدى طلبة كلية التربية بالرسناق في سلطنة عمان ومعرفة طبيعة الفروق بين طلبة كلية التربية بالرسناق في مدى الاحساس بالجودة وفق متغير الجنس والتخصص الدراسي، شملت الدراسة 51 طالبا و 147 طالبة، واعتمد مقياس أعيد لهذا الغرض و أظهرت النتائج أن متوسط درجات احساس أفراد العينة ككل بجودة الحياة و كذلك أفراد العينة من الذكور والإناث بشكل منفرد يفوق المتوسط النظري للمقياس الذي يعكس مستوى عاليا من الاحساس بجودة الحياة ووجود فروق احصائية بين متوسط درجات الطلبة على مقياس الاحساس بجودة الحياة، ووفق التخصص الدراسي لصالح طلبة التخصصات الاجتماعية (أدم و الحاجان ،354،2014)

دراسة حسن وآخرون 2007: بعنوان جودة الحياة وعلاقتها بالضغوط النفسية واستراتيجيات مقاومتها لدى طلبة جامعة السلطان قابوس.

والتي هدفت إلى التعرف على مستوى جودة الحياة وعلاقتها بالضغوط النفسية واستراتيجيات مقاومتها لدى طلبة جامعة السلطان قابوس، وتكونت عينة الدراسة من 183 طالبا وطالبة من طلاب جامعة السلطان قابوس ممن يدرسون في كلية التربية، الآداب، الهندسة، العلوم. وقام الباحثون باستخدام مقياس جودة الحياة stroke

specific quality of .ss-od ومقياس مصادر الضغوط النفسية واستراتيجيات مقاومتها، واستخدام الباحث عدة أساليب احصائية منها المتوسطات الحسابية النسبية، ومعامل " ألفا كرونباخ " ، ومعامل الثبات بطريقة التجزئة النسبية ومعامل ارتباط "برسون" و معادلة "سبيرمان براون" واختبارات T.Test، واختبار تحليل التباين الأحادي Omaway ANOVA، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود مستويات متوسطة من الضغوط النفسية لدى طلبة الجامعة المرتبطة بالمصادر الاكاديمية والمالية والصحية وارتفاع مستوى استخدام طلبة الجامعة للاستراتيجيات المختلفة لمقاومة الضغوط التي يعانون منها، كما كان مستوى جودة الحياة مرتفعا جدا لحد ما لدى طلبة الجامعة مما يشير إلى مستوى جيد من جودة الحياة لديهم. (السويكري، 107، 2013)

دراسة فائق وآخرون 2013: بعنوان جودة الحياة لدى طالبات كلية البنات. هدفت هذه الدراسة الى معرفة جودة الحياة لدى طالبات كلية البنات، حيث تكونت عينة الدراسة من 893 طالبة من طالبات كلية الآداب و العلوم التربوية، كما هدفت هذه الدراسة لدراسة الفروق في جودة الحياة بين طالبات الفرق والتخصصات والشعب الدراسية، واستخدم في الدراسة مقياس جودة الحياة لمنظمة الصحة العالمية، وأظهرت النتائج ارتفاع في مستوى جودة الحياة لدى افراد العينة الكلية من طالبات كلية التربية والعينات الفرعية "الفرق الدراسية، التخصصات، الشعب" ووجود فروق دالة احصائيا بين التخصصات العلمية، والأدبية، للفرق الاولى في بعدي الصحة النفسية، والعلاقات الاجتماعية، والدرجة الكلية للمقياس في اتجاه التخصص العلمي. (الفزي، 2015، 47)

7-2- الدراسات المتعلقة بالرضا الوظيفي:

هدفت دراسة توركوجلو، وكنسوي، وبارلار 2017: إلى اختبار العلاقة بين معتقدات فعالية الذات والرضا الوظيفي لدى المعلمين، وتكونت عينة الدراسة من 489 معلما من المراحل التعليمية الآتية: الابتدائية والمتوسطة، والثانوية، وقد تم استخدام مقياس الرضا الوظيفي، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أنه توجد علاقة إيجابية بين فعالية الذات والرضا الوظيفي، ليكون مؤشرا مميزا للرضا الوظيفي لدى المعلم.

الدراسة تابانكالي 2016 والتي هدفت إلى تحديد العلاقة بين الرضا الوظيفي للمعلمين العاملين في المدارس الابتدائية وشعورهم بالوحدة في العمل. وتكونت عينة الدراسة من 369 معلما بالمرحلة الإبتدائية. ولقد تم استخدام مقياسين، الأول لقياس الحرمان العاطفي والارتباط الإجتماعي، والثاني مقياس مينسوتا للرضا الوظيفي. وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: يوجد ارتباط سلبي واضح بين أبعاد الشعور بالوحدة في العمل والرضا الوظيفي لدى المعلمين. وتوجد علاقة ارتباطية بين الحرمان العاطفي والارتباط الاجتماعي مع الرضا الداخلي لدى المعلمين. أيضا توجد علاقة ارتباطية بين الحرمان العاطفي والارتباط الاجتماعي مع الرضا الخارجي لدى المعلمين.

هدفت دراسة إلياس وعبد الله 2016: إلى دراسة تأثير القيادة المدرسية والثقافة التنظيمية بالمدرسة على أداء المعلم في المدرسة ورضاهم الوظيفي. وتكونت عينة الدراسة من 351 معلما من 6 مدارس ثانوية، وتم استخدام استبانة لقياس الرضا الوظيفي لدى المعلم. وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: تؤثر القيادة المدرسية بشكل مباشر على أداء المعلم. وأن الرضا الوظيفي يؤثر بشكل مباشر على أداء المعلم. وكذلك الثقافة التنظيمية بالمدرسة تؤثر بشكل مباشر على أداء المعلم.

دراسة لخينش علي (2008) بسيدي عبد الله - الجزائر - بعنوان : أسلوب الاشراف الاداري و علاقته بمستوى الرضا الوظيفي عند أساتذة التربية البدنية، دراسة ميدانية بولاية خنشلة، التي هدفت إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية في المؤسسات التربوية، أيضا الكشف عن العلاقة بين الأسلوب الاشراف الإداري والرضا الوظيفي، وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: هناك ارتباط يميل للقوة بين نمط الاشراف الاداري ومستوى الرضا الوظيفي، أيضا أسلوبيا الاشراف الاداري الغير مباشر أو المزج بين المباشر وغير المباشر يؤثران إيجابا في مستوى الرضا الوظيفي، مقارنة بالأسلوب المباشر.

دراسة ابن خور خير الدين (2015)، بعنوان علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية بولاية تبسة، هدفها تسليط الضوء على مستوى ضغوط العمل والرضا الوظيفي للمدرسين في المدرسة الابتدائية، تحليل العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي، وقد توصلت هذه الدراسة الى النتيجة التالية: وجود علاقة ارتباطية سلبية متوسطة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي للمدرسين.

دراسة نواصرية منى (2015)، بعنوان تأثير الضغوط المهنية على الرضا الوظيفي لدى اساتذة التربية البدنية والرياضية بولاية سوق أهراس وهدفها معرفة نوع العلاقة بين متغيرات الدراسة من ظروف العمل، وصراع الدور وغموض الدور والضغط المهني والرضا الوظيفي، من أهم ما توصلت إليه الدراسة من نتائج، وجود علاقة ارتباطية بين الضغط المهني والرضا الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية.

دراسة بونوة علي (2016)، بعنوان العلاقات الانسانية وأثرها على الرضا الوظيفي، دراسة حالة لعمال صندوق الضمان الاجتماعي بوكالة الجلفة، ومن أهداف الدراسة نجد التعرف على مدى استخدام العلاقات الانسانية، والعلاقة بين هذا الاسلوب وبين

شعور العمال بالرضا عن العمل. ومن أهم النتائج نجد: وجود تأثير على الرضا الوظيفي من مستوى العلاقات الإنسانية بين الرؤساء والمرؤوسين بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي.

دراسة العرابوي سحنون (2017)، بعنوان: مصادر الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية بالجامعة الجزائرية وهدف الدراسة كان كالاتي: تحديد نوع العلاقة بين الضغوطات المهنية والرضا الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية بالجامعة، ومن أهم نتائج دراسته: وجود مصادر ضغوط عمل مهددة وهي: سوء العلاقة مع الإدارة، الجانب البيداغوجي وكذا الجانب العلمي، ومصدر النمو والترقية كلها عوامل تؤثر وتتعرض سلبا على مردوده المهني. (صابر بن عيسى، 2018، 16، 15)

8- التعقيب على الدراسات السابقة:

8-1- من حيث الأهداف:

تباينت أهداف الدراسات السابقة باختلاف المتغيرات التي تناولتها هذه الدراسات، حيث هدفت بعض الدراسات إلى التعرف على متغير الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات الأخرى ومن هذه الدراسات: دراسة توركوجلو، وكانسوي، وبارلا (2017) التي هدفت إلى اختبار العلاقة بين معتقدات فعالية الذات والرضا الوظيفي، وهدفت دراسة تابانكالي (2016) إلى تحديد العلاقة بين الرضا الوظيفي للمعلمين العاملين في المدارس الابتدائية وشعورهم بالوحدة في العمل، وهدفت دراسة إلياس وعبد الله (2016) إلى دراسة تأثير القيادة المدرسية والثقافية التنظيمية بالمدرسة على أداء المعلم في المدرسة ورضاهم الوظيفي، وهدفت دراسة العمرات والرفوع (2014) إلى تعرف مستوى الرضا عن الحياة الجامعية وعلاقته بدرجة تقدير

الذات، وهدفت دراسة دعاء (2013) إلى التعرف على الرضا عن الحياة لدى الأسرى المحررين المبعدين إلى قطاع غزة وعلاقته بقلق المستقبل، أما دراسة ريبليانو (1997) فهدفت إلى فحص العلاقة بين الرضا عن الحياة والرضا عن دور الطلبة غير الإعتيادين، ودراسة خرور خير الدين (2011)، فهدفت إلى تسليط الضوء على مستوى ضغوط العمل والرضا الوظيفي للمدرسين في المدرسة الابتدائية، وتحليل العلاقة بين ضغوط العمل و الرضا الوظيفي، ودراسة بونوة (2016)، ومن أهدافها نجد التعرف على مدى استخدام العلاقات الانسانية، والعلاقة بين هذا الاسلوب وبين شعور العمال بالرضا عن العمل، ودراسة العرياوي سحنون(2017)، وهدف الدراسة إلى تحديد نوع العلاقة بين الضغوطات المهنية والرضا الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية بالجامعة، دراسة نواصرية منى(2015)، وهدفها معرفة نوع العلاقة بين متغيرات الدراسة من ظروف العمل، وصراع الدور وغموض الدور والضغط المهني والرضا الوظيفي.

وهدفت بعض الدراسات إلى دراسة متغيرات معينة وعلاقتها جودة الحياة فمنها من هدف إلى التعرف على العلاقة بين جودة الحياة التدين كدراسة رول (2007)، وأخرى هدف إلى التعرف على العلاقة بين جودة الحياة ومستوى الرضا عنها كدراسة خوج (1999)، وهدفت دراسة جوزيف (2009) إلى الكشف عن العلاقة بين التفاؤل وجودة الحياة ونوعية الحياة، أما دراسة حسن وآخرون (2007) فهدفت إلى التعرف على العلاقة بين جودة الحياة والضغوط النفسية واستراتيجيات مقاومتها.

أما الدراسات الأخرى فهدفت إلى التعرف على جودة الحياة لدى المراهقين في دراسة ديو وهوبنر (1994) ودراسة بروجاس ولي (2008) التي هدفت إلى التعرف على جودة الحياة الجامعية، ودراسة روز ماري و آخرون (2008) التي هدفت إلى دراسة تقييم تأثير السمات الشخصية في المراحل العمرية المبكرة على جودة الحياة

في منتصف العمر، وأما دراسة فائق وآخرون (2013) التي هدفت هذه الدراسة إلى معرفة جودة الحياة لدى طالبات كلية البنات.

8-2- من حيث العينة:

اختلفت الدراسات السابقة في نوعية العينة التي تم إجراء الدراسة عليها إلا أن معظم الدراسات كانت على الطلبة الجامعيين ومن بين هذه الدراسات نجد: ديو وهوينر (1994)، ودراسة برجاس ولي (2008)، ودراسة خوج (1999)، ودراسة العادلي (2006)، ودراسة حسن وآخرون (2007) ودراسة فائق وآخرون (2013)، أما الدراسات الأخرى فاختلفت كل حسب العينة التي أجريت فيها الدراسات فمنها من طبقت على عينة من معلمي المدارس في دراسة توركوجلو، وكانسوي وبارلا، (2017) ودراسة تابانكالي، (2016)، ودراسة خير الدين (2011)، ودراسة العرابوي سحنون (2017)، ودراسة نواصرية منى (2015)، ودراسة بونوة (2016)، ودراسة خر و دراسة إلياس وعبد الله (2016)، وأخرى أجريت على المؤسسات الحكومية كدراسة دراسة رول (2007).

أما عينة الدراسة الحالية فتكونت من مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بالوادي.

8-3- من حيث المنهج:

نجد أن معظم الدراسات اعتمدت على المنهج الوصفي وهو المنهج المعتمد في الدراسة الحالية.

8-4- من حيث الأدوات:

تناولت الدراسات السابقة أدوات من إعداد الباحثين وأخرى ليست من إعداد الباحثين فكل إعتد على أداة تساعد على البحث في متغيرات دراسته حسب عينة كل دراسة.

أما الدراسة الحالية فاعتمدت على مقياس عبد المجيد بن صالح حمد المضحى (2017) لجودة الحياة ومقياس سالم الفهد (2017) للرضا الوظيفي.

8-5- من حيث التقنيات الإحصائية:

تناولت أغلب الدراسات السابقة معامل الارتباط بيرسون والذي يدل بمقدار العلاقة بين متغيرين كميين، وكذلك نجد بعض الدراسات من أضافت أساليب أخرى كاختبارات لدالة الفروق ومعامل ألفا كرومباخ وجيتمان للتأكد من ثبات المقاييس ومعادلة سبيرمان براون للتأكد من صدق المقاييس. أما الدراسة الحالية فاتفقت مع الدراسات السابقة.

8-6- من حيث النتائج:

كشفت الدراسات المتعلقة بجودة الحياة لدى المراهقين على أن الفروق الفردية في الرضا عن الحياة غير متأثرة بالعمر الزمني ولا بالنوع، ولكنه متأثر بالمستوى الاجتماعي الاقتصادي للأسرة بدرجة متوسطة. فنجد: دراسة رول (2007) أكدت أن الشباب الأكثر تدنيا هم أكثر شعور بجودة الحياة، ودراسة و أكثر رضا عن الحياة. ودراسة برجاس ولي (2008) التي أظهرت جودة الحياة الجامعية لدى عينة من الطلاب الجامعيين الكوريين، ودراسة خوج (1999) أظهرت وجود علاقة ارتباطيه موجبة دالة احصائيا بين أبعاد مقياس معنى الحياة والرضا عنها ويمكن التنبؤ بالرضا عن الحياة من أبعاد معنى الحياة، ودراسة جوزيف (2009) التي

أظهرت أن وجود علاقة ارتباطية بين التفاؤل وجودة الحياة ونوعية الحياة. ودراسة العادلي (2006) أظهرت أن متوسط درجات احساس أفراد العينة ككل بجودة الحياة وكذلك أفراد العينة من الذكور والإناث بشكل منفرد يفوق المتوسط النظري للمقياس الذي يعكس مستوى عاليا من الاحساس بجودة الحياة ووجود فروق احصائية بين متوسط درجات الطلبة على مقياس الاحساس بجودة الحياة، ووفق التخصص الدراسي لصالح طلبة التخصصات الاجتماعية. ودراسة حسن وآخرون (2007): كشفت وجود مستويات متوسطة من الضغوط النفسية لدى طلبة الجامعة المرتبطة بالمصادر الأكاديمية والمالية والصحية وارتفاع مستوى استخدام طلبة الجامعة للاستراتيجيات المختلفة لمقاومة الضغوط التي يعانون منها كما كان مستوى جودة الحياة مرتفع جدا لحد ما لدى طلبة الجامعة مما يشير إلى مستوى جيد من جودة الحياة لديهم. ودراسة فائق وآخرون (2013): أظهرت النتائج ارتفاع مستوى جودة الحياة لدى افراد العينة الكلية من طالبات كلية التربية والعينات الفرعية "الفرق الدراسية، التخصصات، الشعب" ووجود فروق دالة احصائيا بين التخصصات العلمية، والأدبية، للفرق الاولى في بعدي الصحة النفسية، والعلاقات الاجتماعية، والدرجة الكلية للمقياس في اتجاه التخصص العلة، كما أن دراسة توركوجلو، وكانسوي، وبارالا (2017): التي توصلت أنه توجد علاقة ايجابية بين فعالية الذات والرضا الوظيفي، ليكون مؤشرا مميزا للرضا الوظيفي لدى المعلم. أما دراسة تابانكالي (2016): أظهرت أنه توجد علاقة ارتباطية سلبية واضحة بين أبعاد الشعور الوحدة في العمل والرضا الوظيفي لدى المعلمين وتوجد علاقة ارتباطية بين الحرمان العاطفي والارتباط الاجتماعي مع الرضا الداخلي لدى المعلمين. أيضا توجد علاقة ارتباطية بين الحرمان العاطفي والارتباط الاجتماعي مع الرضا الخارجي لدى المعلمين. وأخيرا دراسة إلياس وعبد الله (2016): بينت أنها تؤثر القيادة المدرسية بشكل مباشر على أداء المعلم. وأن الرضا الوظيفي يؤثر بشكل مباشر على أداء

المعلم. وكذلك الثقافة التنظيمية بالمدرسة تؤثر بشكل مباشر على أداء المعلم، ودراسة بونوة (2016)، ومن أهم النتائج نجد: وجود تأثير على الرضا الوظيفي من مستوى العلاقات الإنسانية بين الرؤساء والمرؤوسين بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، ودراسة العرابوي سحنون (2017)، ومن أهم نتائج دراسته: وجود مصادر ضغوط عمل مهددة وهي: سوء العلاقة مع الإدارة، الجانب البيداغوجي وكذا الجانب العلمي، ومصدر النمو والترقية كلها عوامل تؤثر وتتعكس سلبا على مردوده المهني، ودراسة نواصرية منى (2015)، من أهم ما توصلت إليه الدراسة من نتائج، وجود علاقة ارتباطية بين الضغط المهني والرضا الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية، ودراسة خور خير الدين (2011)، وقد توصلت هذه الدراسة الى النتيجة التالية: وجود علاقة ارتباطية سلبية متوسطة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي للمدرسين.

الفصل الثاني: جودة الحياة

تمهيد

- 1- لمحة تاريخية عن دراسة جودة الحياة
- 2- تعريف جودة الحياة
- 3- مبادئ جودة الحياة
- 4- أبعاد جودة الحياة
- 5- مكونات جودة الحياة
- 6- النماذج النظرية المفسرة لجودة الحياة
- 8- العوامل المؤثرة في جودة الحياة
- 9- مظاهر جودة الحياة
- 10- قياس جودة الحياة

خلاصة الفصل

تمهيد:

قد انشغلت البشرية منذ ظهورها على سطح الأرض بمسألة سعادة الإنسان، تعريفها، مبادئها، أبعادها، محدداتها، وتأثيراتها منذ الحضارة الإغريقية.

وجودة الحياة من المواضيع التي تكون الارتياح والرفاهية والسعادة وهو متغير قديم لكن لم يحظ بالاهتمام من طرف الباحثين والمتخصصين إلا مع ظهور تيار جديد في علم النفس حيث أصبح موضوعا مركزيا في البحوث المختلفة ضمن التيار الجديد الذي يسمى بعلم النفس الايجابي وفي هذا الفصل تم تقديم دقيق وموضح لمعنى جودة الحياة كما تطرقنا لتعاريف متنوعة وواضحة ثم نظرة حول نشأة وتطور البحث في جودة الحياة.

1- لمحة تاريخية عن دراسة جودة الحياة:

يعد مفهوم جودة الحياة حديثا نسبيا في تناوله العلمي في مجال علم النفس إلا أن جذوره قديمة قدم الوجود الانساني، وهذا ما يؤكد أبو حلاوة (2010) من أن مفهوم جودة الحياة اسم جديد لفكرة قديمة، فهو المعني الذاتي أو الاسم الذاتي الذي يعبر به الناس عن ما يعرف بحسن حال أو الوجود الأفضل، وعادة ما يعبر عنه بمجموعة من الاحتياجات التي إذا أشبعت بشكل سوي جعلت الفرد سعيدا أو راضيا (أبو حلاوة، 2010، 10)

وقديما تحدث المصريون القدماء عن الحياة الجيدة، وسعي الانسان في تعويض ما تعذر عليه تحقيقه، كما تتضح من خلال ما عبر عنه أرسطو حين ناقش موضوع السعادة والترف. (توفيق ، 97، 2010)

ويرى وود 1999 أن مفهوم الحياة ذكر أولا من قبل بيجو 1920 عندما كتب عن الاقتصاد والرفاهية. (الثيان، 12، 2009)

وظهر المفهوم في منتصف الستينات في المناقشات السياسية والاقتصادية للمجتمعات الغربية الصناعية، والتي استخدمت كمرادف للمتقدم و الرفاهية الانسانية وجودة معيشتته من الناحية الاقتصادية (الغندور، 1999)، و أشار كينغ و مونس 1996 إلى أن أعضاء من منظمة الصحة العالمية اقترحوا مفهوما ضمينا لجودة الرعاية الصحية، وفي عام 1978 وسعت المنظمة المصطلح، وأكدت على أن للأفراد الحق في الرعاية النفسية والفسولوجية وجودة الحياة. (الهمص، 2010، 46)

وبحسب دينير (2000) هناك 138 دراسة عالمية تناولت الوجود الأفضل (جودة الحياة) خلال الفترة بين (1938-2002)، وذكر مونس 2006 أنه ومع بداية الثمانينات وما تلاها في التسعينات والظهور السريع لثورة الجودة وتأكيدا على جودة المنتجات والمخرجات، ودخول معايير الجودة، وتطبيقها في العديد من المجالات: الصناعة، الزراعة، الاقتصاد، الطب، السياسة، والاجتماع، والدراسات النفسية، وكان أحد نواتج الثورة زيادة الاهتمام البحثي بدراسة مفهوم جودة الحياة في

المجالات السابقة، حيث تدل الاحصاءات على أنه خلال الفترة بين (1966-2005) نشر أكثر من (76698) مقالة ودراسة في الأدبيات الدولية. (محبوب، 2012، 104)

يتضح من العرض السابق أن مفهوم الجودة له جذور قديمة، حيث استخدم لتقييم المجالات المختلفة للحياة المادية والاقتصادية والسياسية والطبية... الذي ترافق مع الثورة الصناعية، ويشير إلى مدى رفاه الفرد وتمتعه بها من خلال المظاهر المادية (الوفرة) وتوفر الخدمات المختلفة، إلا أن تناوله في مجال علم النفس والصحة النفسية مازال في بداياته، وقد يعزى ذلك لتداخله مع مفاهيم أخرى، واستخدام مرادفات بديلة كالسعادة، الوجود الأفضل، معنى الحياة، والحياة الطيبة...

2- تعريف جودة الحياة:

تعددت التعريفات التي طرحت لهذا المفهوم من قبل الباحثين المهتمين بالمجال ومن أبرزها:

لغة: يأتي تعبير الجودة في أصل اللغة العربية من الفعل "جود" أي الشيء الجيد وجمع جواد، وجياد بالهمزة، ومنها أجاد الشيء أي أحسنه وجود تجويدا أي قدمه على أكمل وأحسن وجه ممكن. (عزب، 585، 2004)

وكذلك من الناحية اللغوية: يرتبط مفهوم الجود، بالكلمة اللاتينية qualite وهي تعني طبيعة الفرد أو طبيعة الشيء، وتعني الدقة والاتقان.

كما تعني الجود حسب قاموس اكسفورد: الدرجة العالية من النوعية أو القيمة في الجودة، فالجودة عبارة عن مجموعة من المعايير الخاصة بالأداء الممتاز والتي لا تقبل المناقشة أو الجدل ويشير هذا إلى أن الأفراد يتعلمون من خلال خبراتهم أن يميزوا بين الجودة العالية، والجودة المنخفضة عن طريق استخدام مجموعة من المعايير التي تميز بين نوعين من الجودة. (سلاف: 224، 223، 2014)

تعريف رايف Ryff: والتي ترى أن جودة الحياة هو " الاحساس الإيجابي بحسن الحال كما يرصد بالمشورات السلوكية التي تدل على ارتفاع مستويات رضا المرء عن ذاته وعن حياته بشكل عام، وسعيه المتواصل لتحقيق اهداف شخصية مقدره وذات قيمة ومعنى بالنسبة له، واستقلالية في تحديد وجهة ومسار حياته، واقامة لعلاقات اجتماعية ايجابية متبادلة مع الآخرين والاستمرار فيها" (Ryff et al 2006:85)

تعريف Diener: يرى دينير وآخرون أن جودة الحياة هو الحالة التي يشعر فيها الشخص، ويعتقد أن حياته تسير على ما يرام. (Diener et al .2006)

ترى رايف 1989: بأن جودة الحياة "الأداء النفسي الأمثل للفرد إضافة إلى خبرته"، ويحددها تشيك 1992 shike: من خلال التعريف التالي: "هي حالة الشخص السليم عقليا الذي يمتلك عددا من صفات الصحة النفسية الايجابية: مثل التكيف بشكل فعال مع بيئته، وجوانب شخصيته " كما عرفت جودة الحياة من خلال السعادة والرضا عن الحياة، وهو ما ذكره "دزوكا ودولبرت" 2000 بأن جودة الحياة هي الرضا العام، والسعادة أو التقرير الشخصي حول رضا الفرد عن الحالة النفسية، والذي يعكس نوعية الحياة والمزاج، فيما ذهب "ديسي وريان" 2008 إلى اعتبار أن جودة الحياة تشير إلى عيش الحياة بطريقة كاملة ومرضية للغاية. (Afenork، 2013)

تعرف منظمة الصحة العالمية 1995-who qol: جودة الحياة على أنها إدراك الفرد لمركزه في الحياة في سياق الثقافة، ونسق القيم الذي يعيش فيه وفي علاقته ذلك بأهدافه وتوقعاته واهتماماته، وهو مفهوم واسع ويتأثر بطريقة معقدة بصحة الفرد الجسمية، وحالته النفسية، وعلاقاته الاجتماعية، وعلاقته بالجوانب المهمة في البيئة التي يعيش فيها. (محمود والجمالي، 2010، 69)

كما يرى الكافي 1990: جودة الحياة على أنها حالة من المرح والهناء والرضا والاشباع، وهي تنشأ من اشباع الدوافع وتستمر إلى مستوى الرضا النفسي. (راضي، ب س، 697)

وعليه يرى الشرييني 2007: جودة الحياة على أنها شعور الفرد بالهناء الشخصي في مجالات حياته تعد هامة بالنسبة له في سياق الثقافة، ومنظومة القيم التي ينتمي إليها عند مستوى يتسق مع أهدافه واهتماماته وتوقعاته. (العجوري، 39، 2013)

أما ليمان 1998: فيعرف جودة الحياة بأنها الإحساس بالرفاهية والرضا التي يشعر بها الفرد في ظل ظروفه الحالية. (الهنداوي، 34، 2011)

3- مبادئ جودة الحياة:

أوضحت جودي Good 1990: بأن جودة الحياة تعتمد على مجموعة من المبادئ:

- أن معاني جودة الحياة مرتبطة من مجموع من الاحتياجات الرئيسية للإنسان، ويمدى قدرته على تحقيق أهدافه في الحياة.
- أن معاني جودة الحياة تختلف باختلاف وجهات النظر الانسانية، بمعنى أنها تختلف من شخص إلى آخر ومن عائلة إلى أخرى، ومن شخص مهني الي اخر.
- ان مفهوم جودة الحياة لها علاقة وطيدة ومباشرة في البيئة التي يعيش فيها هذا الانسان او ذلك الانسان.
- ان مفهوم جودة الحياة يعكس التراث الثقافي للإنسان والاشخاص المحيطين به. (ابو شمالة، 20، 2016)

4-أبعاد جودة الحياة:

ينظر إلى جودة الحياة: على أنها تراكيب متعددة الأبعاد وقد اعترف الباحثون الذين حاولوا اجراء قراءة شاملة حول متغير جودة الحياة، بأنها متغير الأبعاد والملاحم وغامض التفاصيل ويرجع ذلك الى تعدد المجالات التي تستخدمه، وهذه الطفرة الأخيرة والحديثة نسبيا في بحث ودراسة متغير جودة الحياة في الحقول العلمية المختلفة مثل الطب والاقتصاد وعلم الاجتماع وبرامج الارشاد وإعادة التأهيل أكدت أن هذا المفهوم متعدد الأبعاد. (السويركي، 2013، 66)

وحسب كارول رايف 1995 أن جودة الحياة تتضمن الأبعاد التالية:
(أمال، 81، 2014)

- جودة الحياة:

تبدى في شعور الفرد بالقلق والاكتئاب والتوافق مع المرض والشعور بالسعادة والرضا.

- جودة الحياة الاجتماعية:

وتتضح من خلال العلاقات الشخصية و نوعيتها فضلا عن ممارسة الفرد للأنشطة الاجتماعية والترفيهية. (كريمة، 19، 2014)

- جودة الحياة الموضوعية:

تتضمن مجموعة من المؤشرات القابلة للملاحظة والقياس المباشر وهي:
الصحة البدنية، العلاقات الاجتماعية، الأنشطة المجتمعية، العمل، فلسفة الحياة، وقت الفراغ، مستوى المعيشة، العلاقات الأسرية، الصحة النفسية، التعليم.

- جودة الحياة الذاتية:

ويقصد بها مدى الرضا الشخصي بالحياة، وشعور الفرد بجودة حياته،
وشعور الشخص بالسعادة. (سحبان، 16، 2015)

5- مكونات جودة الحياة:

يرى "جود" Goode 1994: أربعة عوامل أساسية في تشكيل جودة الحياة وهي:

- حاجات الفرد: الحب، والتقبل، والجنس والصدقة، والصحة، والأمن.
 - التوقعات بأن هذه الحاجات خاصة بالمجتمع الذي يعيش فيه الفرد.
 - المصادر المتاحة لإشباع لهذه الحاجات بصورة مقبولة اجتماعيا.
 - النسيج البيئي المرتبط بإشباع هذه الحاجات. (سليمان، 2009، 46)
- أما "كيت" و"هيل": فقد توصلا في دراستهما لتحديد مفاهيم جودة الحياة عبر الثقافات المختلفة إلى عشرة مكونات لجودة الحياة وهي:

- الأمن الاقتصادي
- الاحتواء الاجتماعي
- الضبط الفردي
- النضج والنمو
- البيئة
- الحقوق
- العلاقات
- الخصوصية
- الرضا
- الصحة (عليان، 84، 2014)

6- النماذج النظرية المفسرة لجودة الحياة:

تكللت الجهود بظهور عدد من النماذج التي فسرت مفهوم جودة الحياة، وحددت مكوناته، حيث يرى مروزيك وكوارز (1998) أن هناك اتجاهين لتفسير جودة الحياة يعتمد الأول على فرضيات الدراسات المبكرة التي ترى أن المتغيرات الاجتماعية المرتبطة بالخصائص السكانية العمر والجنس والدخل تفسر الفروق الفردية في جودة الحياة، ويعرف هذا التوجه بحركة المؤشرات الاجتماعية التي اعتبرت جودة الحياة (السعادة) نتاجاً لهذه المتغيرات، بينما شكك الاتجاه الثاني الحديث بهذا المنظور، وأكد على أن هذه المتغيرات لا تفسر الفروق في جودة الحياة، وسميت هذه النتائج بمتناقضة الرفاهية أو الهناء، وركز هذا الاتجاه على السعادة الشخصية الذاتية ذات المنشأ الداخلي كما يشعر بها الشخص في مقابل الصعوبات الموضوعية، أو عوامل الخطر المرتبطة بالسياق الاجتماعي الذي يمكن أن يتنبأ بجودة الحياة. (عبد الخالق وآخرون، 2003، 586)

وبحسب جيرونمو (2001) أن هناك مدخلين رئيسيين لدراسة متغير جودة الحياة:

- المدخل الذي يعرف بجودة الحياة الذاتية، وينظر للسعادة باعتبارها جوهر المزاج الإيجابي والرضا عن الحياة، أي تنامي الشعور الإيجابي مع تدني الشعور السلبي.

- المدخل النفسي: يركز على النضج الشخصي، وتنمية القدرات والمهارات الكلية للفرد. (الخميسي، 67، 2008)

ويمكن عرض بعض النماذج النظرية التي فسرت جودة الحياة على النحو التالي:

- نموذج لاوتن (1996):

عرض لاوتن (1996) مفهوم طبعة (بصمة) البيئة ليوضح فكرته عن جودة الحياة، ويرى أن إدراك الفرد لنوعية حياته يتأثر بعاملين:

الظرف المكاني: تؤثر البيئة المحيطة بالفرد على طريقة إدراكه لجودة حياته، وطبيعة البيئة في الظرف المكاني لها تأثيران أحدهما مباشر على حياة الفرد كالتأثير على الصحة مثلا، والآخر تأثيره غير مباشر إلا أنه يحمل مؤشرات إيجابية كرضى الفرد على البيئة التي يعيش فيها.

الظرف الزمني: يكون إدراك الفرد لتأثير الطبيعة على جودة حياته ايجابيا مع التقدم في العمر، وأكثر سيطرة على البيئة، مما ينعكس ايجابيا على شعوره بجودة الحياة

- نموذج العوامل الستة لرايف (Ryff،1989) :

قدمت هذا النموذج كارل لايف (1989) والتي ترى أن شعور الفرد بجودة الحياة انعكاس لدرجة إحساسه بالسعادة التي حددتها بالعوامل الستة، ويضم كل عامل مجموعة من السمات تمثل نقاط التقاء لتحديد معنى جودة الحياة الذي يتمثل في وظيفة الفرد الإيجابية لتحسين جوانب حياته في مراحلها المختلفة، وهذه الأبعاد هي:

- الاستقلالية: يشير إلى استقلالية الفرد وقدرته على اتخاذ القرار، ومقاومة الضغوط الاجتماعية، وضبط وتنظيم السلوك الشخصي أثناء التفاعل مع الآخرين.

- التمکن البيئي (السيطرة على البيئة): وهي قدرة الفرد على التمکن من تنظيم الظروف والتحكم في كثير من الأنشطة، والاستفادة بطريقة فعالة من الظروف المحيطة، وتوفير البيئة المناسبة، والمرونة الشخصية.

- التطور الشخصي: هي قدرة الفرد على تنمية وتطوير قدراته، وزيادة فعاليته وكفاءته الشخصية في الجوانب المختلفة، والشعور بالنفاؤل.

-العلاقات الايجابية مع الآخرين: تتمثل في قدرة الفرد على تكوين صداقات وعلاقات اجتماعية إيجابية متبادلة مع الآخرين على أساس من الود والتعاطف والثقة المتبادلة والتفهم والتأثير والأخذ والعطاء.

-الحياة الهادفة: وتشير إلى قدرة الفرد على تحديد أهدافه في الحياة بشكل موضوعي، وأن يكون له هدف ورؤية واضحة توجه سلوكياته مع المثابرة والإصرار على تحقيق أهدافه.

-تقبل الذات: هي قدرة الفرد على تحقيق ذاته، واتجاهاته الإيجابية نحوها وحياته الماضية، وتقبل المظاهر المختلفة للذات بجوانبها الإيجابية والسلبية. (أبو هاشم، 277، 2010)

- نموذج إيفانس (1994):

ينظر هذا النموذج لجودة الحياة نظرة تكاملية، ويتضمن:

- سمات الشخصية: وهي سمات داخلية وتضم أبعاد معرفية وانفعالية، وتتكون من: تقدير الذات، والتفاؤل، والعصابية، والانبساطية.

- الهناء الشخصي: ويتكون من الانفعال الايجابي أو السلبي، والرضا عن الحياة، وهما مكونان معرفيان مصدرهما ذاتي (داخلي).

- محصلة جودة الحياة: وتتكون من:

* جودة الحياة السلوكية: وتكون نتيجة لعوامل داخلية (معرفية) وخارجية (بيئية) المصدر.

* جودة الحياة المتصلة بالصحة: وتكون داخلية أو خارجية المصدر وتمثل الجوانب المعرفية والوجدانية.

- نموذج فينو هوفن: (2000) وهو مكون من:

* فرص الحياة: وتنقسم إلى بعدين:

* الجودة في البيئة الخارجية: مصطلح جودة الحياة والهناء غالبا ما يستخدمان بهذا المعنى.

* الجودة المنبثقة من الداخل: تشير إلى البيئة الداخلية للفرد من الامكانيات وقدرات تعده لمجابهة المشكلات الحياتية بطريقة أفضل.

* نتائج الحياة: وتنقسم إلى:

- الفائدة أو المنفعة: الجودة في البيئة الخارجية تشير إلى جودة الحياة من خلال النتائج، ويمكن الحكم عليها في ضوء قيم الفرد و البيئة الخارجية.

- تقدير الحياة: الجودة المنبثقة من الداخل ويشير إلى جودة الحياة كما يراها الفرد من حيث التقرير الذاتي لها، والرضا عنها، والسعادة. (الشربيني، 13، 2007)

- نموذج فنتجودت وآخرون 2003:

لقد وضع النموذج لتفسير جودة الحياة في ضوء الأبعاد التالية:

* جودة الحياة الذاتية (البعد الذاتي): ويتضمن أبعاد فرعية تتمثل في: الرفاهية الشخصية والاحساس بحسن الحال، الرضا عن الحياة، السعادة، والحياة ذات المعنى.

*جودة الحياة الموضوعية أو الخارجية: ويتضمن أبعاد فرعية تتمثل في: عوامل موضوعية (مثل المعايير الثقافية، اشباع الاحتياجات، تحقيق الامكانيات، السلامة البدنية، التنظيم البيولوجي، إدراك وتحقيق الامكانيات الحياتية (2005).

من خلال العرض السابق للنماذج المفسرة لجودة الحياة يرى الباحث أنه على الرغم من تعدد هذه النماذج، إلا أنها مازالت بحاجة إلى المزيد من التحقق التجريبي، وقد اتفقت جميعها على تعدد الأبعاد المكونة لجودة الحياة، حيث تباينت الآراء حول عددها وطريقة تصنيفها والأهمية النسبية.

8- العوامل المؤثرة في جودة الحياة:

تتأثر جودة الحياة للطفل بنوعين من العوامل منها عوامل مباشرة وعوامل غير مباشرة، فالعوامل المباشرة تتضمن: الانجازات التي حققها الوالدان والسمات الشخصية والمزاجية، وكذلك السياق الاجتماعي والثقافي الذي يعيش فيه الطفل، بينما تشمل العوامل الغير المباشرة: شبكة المساندة الوالدية خاصة من قبل الأم، وعلاقاتهم الزوجية، الطبقة الاجتماعية للأسرة، المستوى الثقافي والتعليمي، ومدى رضاهم عن وظيفتهم. (عكاشة وسليم، 7، 2010)

ويمكن عرض هذه العوامل كما يلي:

8-1- العوامل المباشرة: وتتكون من:

- سمات الشخصية: تعد من المحددات الرئيسية لجودة الحياة، فقد توفر البيئة المحيطة بالفرد العديد من مصادر السعادة والبهجة، إلا أنه لا يستمتع بها، ويعزى ذلك إلى السمات السلبية اللاتوافقية وأنماط التفكير السلبي، وما يمارسه من تحكيمات لا عقلانية تسبب له العديد من المشاكل والمتاعب. (المحروقي، 2010، 138)

وفي هذا الصدد أظهرت دراسة تكاتش ويوبو ميرسكي أن عوامل الشخصية تسهم بنسبة تفوق (40) بالمئة من التباين الكلي للسعادة، بينما عوامل الشخصية العصابية والانبساطية هي الأكثر مساهمة في التباين الكلي للسعادة بحسب ما توصلت إليه نتائج دراسات كل من: لينل ومك جريجور (1998)، دينير، هريدي وفرج 2004 والرابعي (2007)، وتكمن أهمية التفكير الإيجابي في أنه يمكن الفرد من التقييم الإيجابي لأحداث الحياة، وبالتالي يزيد من توقعاته الإيجابية، كما يشكل عامل ضبط عقلي في مقاومة الأفكار السلبية (2006).

كما أكد يونج على أن قدرا كبيرا من سوء التوافق وعدم السعادة يرجع إلى اختلال التوازن في نمو جوانب الشخصية، مما يؤدي إلى ظهور العديد من الاضطرابات الشخصية، وأن النمو المتوازن لجميع مكونات الشخصية يؤدي إلى الانسجام والاسترخاء والرضا. (المحروقي، 36، 2012)

- السياق (المجال) الذي يعيش به الفرد: يشير ستوكولز (2003) إلى أن هناك مجموعة من الأبعاد الفيزيائية والسياق الاجتماعي الذي يعيش فيه الفرد، كالخصائص الاجتماعية مثل: الفرق الرياضية، حشود المصلين في دور العبادة، والمنظمات الاجتماعية كالأسرة والمدرسة وجماعات الأصدقاء ووجود شبكات من المساندة الاجتماعية، والتي تفرز تأثيرات إيجابية أو سلبية على جودة حياته النفسية، وشعوره بالانتماء والثقة، والتواصل والقبول الاجتماعي، وعادة ما تتداخل الخصائص الفيزيائية والاجتماعية للبيئات وتؤثر على جودة الحياة، لأن المستويات العالية من الضوضاء والازدحام كثيرا ما تسبب عدم ارتياح، كما أنها تثير مشكلات اجتماعية وانفعالية كالصراع بين الأشخاص، والشعور بعدم الخصوصية، والعزلة الاجتماعية. (معمرية، 2011، 52،53)

8-2- العوامل غير المباشرة:

- المساندة الاجتماعية: أكدت نتائج دراسات عديدة على ارتباط المساندة الأسرية والاجتماعية ارتباطا إيجابيا بالسعادة النفسية، والشعور بالرضا عن الحياة لدى المراهقين، والتوافق والكفاءة الاجتماعية، وانخفاض الاضطرابات مثل: إساءة استخدام العقاقير، والانحراف، والنشاط الجنسي. (عبد الوهاب، 2009، 251)

- الطبقة الاجتماعية التي ينتمي لها الفرد: لكل أسرة شخصيتها الخاصة في المجتمع، وهذه الشخصية هي نظرة الآخرين للأسرة وحكمهم عليها، وتتداخل مكانة الأسرة في المجتمع من حيث رتبها العلمية ومستواها الثقافي، وما يجر وراءه من تقاليد وأعراف، وما تتاله من التشريف والإكبار أو الاحتقار في المجتمع، وتحدد نوع العلاقات الاجتماعية التي تربطه بأفراد أسرته وأقاربه وأصدقائه، وما تقدمه من عواطف اعتبار الذات والاعتزاز بها. (خوالدة، 2007، 77)

- المستوى الثقافي والتعليمي للمجتمع: أن مستوى وعي المجتمع وثقافته ودرجة تعلمه يلعب دورا هاما في نظرتهم وطريقة تعامل أفرادهم مع الأيتام، وبالتالي يحدد مستوى ونوع المساندة الاجتماعية التي تقدم لهم، كما يفسح له المجال للتفاعل مع

باقي أفراد المجتمع، مما يمكنه من اكتساب قيمه وعاداته التي تنمي لديه الضمير الجمعي، بالإضافة الى اكتساب المهارات الاجتماعية، مما ينعكس بدوره على تكوينه النفسي العام، وتكوين اتجاهات ايجابية نحو الآخرين، والاحساس بالانتماء والولاء الاجتماعي، والمواطنة الصالحة.

- ادراك ومشاعر الفرد لحياته: يرى لوكاس (2002) أن جودة حياة الفرد تتحدد من خلال الطريقة التي يدرك بها مختلف أحداث حياته، فهو يرى أن توجه الشخص نحو الحياة هو الذي يحدد مستوى رضاه العام عنها، فإذا كانت النظرة العامة لحياته تفاعلية، فإنه سوف يركز على كل ما هو إيجابي فيها، والعكس صحيح.

- اشباع الحاجات كمكون أساسي لجودة الحياة: يشير ماسلو 1987 أن أهم المترتبات على وصول الشخص لمرحلة من اشباع حاجاته الأساسية إحساسه بجودة معيشتة من خلال شعوره بالسعادة بالشكل الذي يجعل حياته أكثر إيجابية من الناحية الوجدانية، وأن حاجة الإشباع الكلي للحاجات الانسانية تجعل الفرد هادفاً إلى تحقيق القيم العليا في الحياة محققاً بذلك أهدافه وطموحاته، وعند الوصول إلى حالة الاشباع هذه يتوجه إلى معالجة مشكلات الحياة ومختلف الخبرات بكفاءة ودرجة عالية من الجودة والانتقان .

- الخبرة الإيجابية: يرى سيلجمان (2000) أن علم النفس الإيجابي استطاع بلورة جودة الحياة وفقاً لمبدأ طريقة إدراك الفرد لمختلف جوانب حياته المادية والمعنوية، وما يمتلك من مكونات شخصية هي العامل الأساسي المكون لجودة حياته. (الثنيان، 2010، 16)

نستنتج من العرض السابق تعدد العوامل التي تحدد جودة الحياة لدى الأفراد، حيث تسهم فيه متغيرات متنوعة ومتداخلة في علاقة تكاملية مع بعضها، تتمحور حول عوامل ذاتية داخلية، وتتمثل في: التفكير الايجابي، التفاؤل، وتقدير الذات وتقبلها بسلبياتها وإيجابياتها، الرضا عن الحياة، والاحساس بالكفاءة، وعوامل بيئية

خارجية تشمل: العلاقات الاجتماعية، السياق الثقافي والادوار في المجتمع، والمساندة التي تقدم له، والحقوق التي توفر له.

9- مظاهر جودة الحياة:

قد عرض دينير (1998) عددا من المظاهر التي تدل على جودة الحياة، وهي:

- الرضا عن الحياة العامة.
- القناعة في مجال محدد من الحياة كالدراسة أو العمل.
- وجود الوجدان الايجابي (الانفعالات السارة) بشكل متكرر.
- الغياب النسبي للوجدان السلبي (الانفعالات السلبية) والذي يتضمن الحزن والغضب والقلق، والاكتئاب واليأس، وتعد السعادة والرضا عن الحياة والتفاؤل والأمل أقوى المشاعر التي تتضمنها جودة الحياة. (جبر، 27، 2004)
- اشباع الحاجات: يعتقد ماسلو (1970) أن اشباع الحاجات الأساسية البيولوجية والنفسية والاجتماعية ومواجهة الصعاب يعد مصدرا أساسيا للشعور بالسعادة. (اليحفوفي، 2006، 946)
- مواجهة الصراعات الشخصية: يقصد بها الصراع بين مكونات الشخصية الهو والأنا الأعلى.
- الفعالية: كل شخص يمتلك استعدادا موروثا لتحسين الذات، ولديه القدرة والدافع للاستفادة من خبراته وخبرات الآخرين، ومن مظاهر الشخص ذي الفعالية:
 - * الانفتاح على الخبرة: للشخص اعتبار اجابي للذات وللآخرين، وبالمثل يلقي اعتبار ايجابي من الآخرين، وهو متحرر من التهديد ومنفتح لكل خبراته.
 - * تبني نموذج وجودي للحياة: الحياة تتصف بالمرونة والتوافقية بدلا من الجمود والتصلب، والشخصية في حالة تغير مستمر.

* النظام البنوي كموجه موثق به نحو السلوك المشبع: الشخص الفعال بدرجة كاملة هو الذي يفعل ما يشعر أنه الصواب يؤدي إلى سلوك مشبع أو مناسب.

* الوعي بمعنى الحياة: أن يدرك الشخص أن الأشياء والأحداث تتغير مع الأيام ولا يمنع هذا من مواصلة التفكير والعمل من أجل جعل الأشياء أفضل.

* الوعي بمعنى الألم النفسي: يرتبط بتحقيق الذات فهو ليس مرضاً قد يكون وسيلة لتحقيق وظيفة أكثر عمقا وهي اكتساب الأمراض العليا والقيم السامية.

* الوعي بمعنى الجمال: أي معرفة الجمال وحبّه وتذوقه.

* الوعي بمعنى الحب: ينطوي الحب على الاثبات والاعتراف والبناء والتركيز على الايجابيات.

* الوعي بمعنى الأمل: الانسان الذي يشعر بالأمل يسعى لتحقيق المثل العليا وتغيير الواقع نحو الأفضل. (سعفان، 2011، 492-504)

10- قياس جودة الحياة:

يرى جود (Good1994) أن جودة الحياة بناء نفسي يمكن قياسه من خلال المؤشرات الذاتية والموضوعية. (عبد الرحمن، 2007، 336)

وفيما يلي عرض لمجموعة من المقاييس التي هدفت إلى قياس جودة الحياة:

- **مقياس منظمة الصحة العالمية (1997):** بحسب مولازيوس وآخرون (2002) فإنه يتكون من (28) عبارة يتم الاستجابة عليه بمقياس خماسي التدرج، وتقيس جودة الحياة العامة في المجالات البدنية، والاستقلال، والوظائف النفسية، والعلاقات الاجتماعية، والمجال البيئي، ويعتمد على القبول والرفض، وتتراوح درجاته من (28) إلى (140) درجة تشير الدرجات المرتفعة إلى تمتع الفرد بجودة حياة مرتفعة. (عبد الرحمن، 2007، 341)

- مقياس مانشستر المختصر: يعد من أكثر المقاييس شيوعا وقبولاً، والذي قدمه (بريب، 1999) ليتغلب على جوانب القصور في المقاييس الأخرى، ويعد بروفيل لانكشير صورة مختصرة لهذا لبروفيل يتضمن (24) عبارة وتستغرق الاجابة عليه من (10 إلى 15) دقيقة ويتضمن:

- البيانات الشخصية الثابتة (الاسم، الجنس، السن....)، والمعلومات الشخصية المتغيرة (المهنة، التعليم، المستوى الاقتصادي)

- الجوانب الموضوعية يشمل (لقاء الأصدقاء، الاتهام في جرائم، التعرض لعدوان جسدي)، والجوانب الذاتية ويشمل الرضا عن: (الحياة ككل، التعليم أو العمل، الوضع المالي، عدد الأصدقاء وجودتهم، أنشطة وقت الفراغ، السكن والإقامة، الأمن الشخصي، الحياة الجنسية، العلاقات الأسرية، الصحة الجسمية والنفسية)

(هاشم، 2001، 147)

- مقياس سبرنجر واوسر (2006): تعريب السيد أبو هاشم (2010)، ويتكون من (54) عبارة موزعة على ستة أبعاد وفقاً لنموذج رايف (1989)، ويتم الاستجابة وفق سلم ليكرت سداسي التدرج.

- مقياس رايف (1989): تم اعداد هذا المقياس وفقاً لتصورها النظري لجودة الحياة، وتم تصميمه على أساس النظريات والآراء المختلفة في مجال الشخصية، ويعتبر من أكثر المقاييس استخداماً في مجال دراسة جودة الحياة، ويتكون من (54) عبارة إيجابية موزعة على ستة أبعاد فرعية، ويتم تقدير استجابة المفحوص على سلم خماسي التدرج.

نستنتج من خلال ما سبق أن قياس جودة الحياة تتحدد بالمؤشرات الذاتية والموضوعية للفرد، والتي تعتمد على التقارير الذاتية من وجه نظر المفحوص حول رضاه عن حياته من خلال هذه المؤشرات.

خلاصة الفصل

نستخلص من هذا الفصل أن اهتمام الباحثين بمفهوم جودة الحياة منذ الستينات كمفهوم مرتبط بعلم النفس الإيجابي، والذي جاء استجابة إلى أهمية النظرة الإيجابية إلى حياة الأفراد كبديل للتركيز الكبير الذي أولاه علماء النفس للجوانب السلبية من حياة الأفراد.

ولاحظنا أن مفهوم جودة الحياة مفهوم متعدد الأبعاد ونسبي من شخص لآخر من ناحيتين النظرية والتطبيقية وفق المعايير التي يعتمدها الأفراد لتقويم الأفراد لتقويم الحياة ومطالبها، وأنه يمكن أن نقيسه بمجموعة من الأبعاد على غرار جودة المعيشة الانفعالية، العلاقات بين الأشخاص، جودة المعيشة المادية، جودة الصحة الجسمية، جودة الصحة النفسية، البيئة.

الفصل الثالث: الرضا الوظيفي

تمهيد

- 1- النظرة التاريخية للرضا الوظيفي
- 2- مفهوم الرضا الوظيفي
- 3- أهمية الرضا الوظيفي
- 4- عناصر الرضا الوظيفي
- 5- مؤشرات الرضا الوظيفي
- 6- خصائص الرضا الوظيفي
- 7- النظريات المفسرة للرضا الوظيفي
- 8- أنواع الرضا الوظيفي
- 9- عوامل الرضا الوظيفي
- 10- العوامل المؤثرة بالرضا الوظيفي

خلاصة الفصل

تمهيد:

اهتمام الباحثين بالرضا الوظيفي لمستشاري التوجيه يعد من الاتجاهات الحديثة في مجال الدراسات العلمية، إذ كان كل ما يهم الإدارة هو أداء العمل بطريقة مرضية بصرف النظر عن رضا مستشاري التوجيه أو عدم رضاهم عن أعمالهم.

إلا أن الدراسات في بداية القرن العشرين أعطت اهتماما أكبر في التعرف على وجهات نظر مستشاري التوجيه ومدى تأثير السلوك الانساني والرضا الوظيفي لمستشاري التوجيه في نجاح وظيفتهم.

لذلك فقد أصبح الرضا الوظيفي لمستشار التوجيه والارشاد المدرسي والمهني لوظيفته مقياسا لمدى فعاليته أدائه، فيزداد جهدا في عمله بمقدار ما يوفره الوظيفة له من اشباع حاجاته ودوافعه واستغلال لقدراته.

لذا فإن الرضا الوظيفي له أهميته بالنسبة لمستشاري التوجيه، فرضا عن وظيفته هو الأساس الأول لتحقيق توافقه النفسي والاجتماعي، ذلك لأن الرضا يرتبط بالنجاح في الوظيفة الذي هو مؤشرا لنجاح مستشار التوجيه والارشاد المدرسي والمهني في مختلف جوانب حياته الأخرى الأسرية والاجتماعية. (أسعد ورسلان، 1984، 27، 28)

1- النظرة التاريخية للرضا الوظيفي:

تزايد الاهتمام حول موضوع الرضا الوظيفي للعاملين منذ بداية القرن الحالي في الدول المتقدمة، ولعل مر ذلك الاهتمام إلى محاولات الادارة المستمرة منذ الثورة الصناعية "1750-1825 لضمان ولاء العاملين وتأييدهم لأهداف المنظمات التي يعملون بها. إلا أن هذا الولاء بات مكشوفاً في تحقيقه لعوامل عديدة من بينها التزايد المستمر في حجم التنظيمات، وتحول الملكية في اتجاه الشركات متعددة الجنسية، وزيادة استخدام التقنية، وحدة المنافسة المتزايدة، بالإضافة إلى زيادة قوة النقابات والاجهزة العمالية وتأثيرها الواضح على القرارات الادارية. الأمر الذي أضعف من سلطة الادارة وقدرها على السيطرة على القوى العاملة، وجعلها تواجه مشكلة أساسية متمثلة في كيفية ضمان التعاون الايجابي والولاء من جانب العاملين لتحقيق أهداف التنظيم وبناء أو إيجاد الشرعية لسلطتها بما يمكنها من أداء مهامها. وقد كانت العوامل السابقة مجتمعة سبباً في زيادة الاهتمام بدراسة الرضا كأحد الأساليب أو الأدوات الادارية التي تحقق ولاء العاملين وتعاونهم مع الادارة. وأصبح موضوع الرضا الوظيفي من أكثر الموضوعات التي تعرضت للدراسة العلمية والعملية من جانب علماء الادارة وعلم النفس وعلم الاجتماع. (كامل والبكري، 1990، 78)

كما ساعدت التجارب التي قام بها "إلتون مايو ورفاقه" عام 1927 إلى ظهور أبحاث الرضا الوظيفي ونموها. فقد كشفت هذه الابحاث بطريق الصدفة أثناء قياس أثر النواحي المادية في العمل كالإضاءة والتهوية على إنتاجية العمل، حيث وجد أن إنتاجية العمل قد ازدادت بطريقة غير متوقعة حتى في حالة انخفاض العوامل المادية المحيطة. وقد أرجع مايو ورفاقه هذه النتائج إلى وجود بعض العوامل العاطفية والدافعية خاصة شعور العاميين اتجاه بعضهم بعضاً. ونوع الرعاية والاهتمام الذي يلاقونه من جانب المشرفين والرؤساء. وكان من نتائج هذه الدراسات إلقاء الضوء على أهمية جماعات العمل، ودور العامل الفرد داخل الجماعة. كما أن الرضا عن العمل يتأثر بالعلاقات الانسانية التي تتكون وتنمو داخل التنظيم المؤسسي أو الفردي. (كامل وبكري، 1990، 80)

وعلى الرغم بأن دراسات هوبوك تمثل نقطة البداية الحقيقية لأبحاث الرضا الوظيفي، إلا أن سنوات الكساد العالمي والحرب العالمية الثانية قد أجلت أي تقدم في موضوع دراسات الرضا الوظيفي لعديد من السنوات. وما أن وضعت الحرب أوزارها حتى بدأت أبحاث الرضا الوظيفي تشهد نموا وتطورا سريعا. ذلك أن روح التغيير والتجربة والتوسع قد وفرت الظروف الملائمة لقيام الأبحاث وتطورها ولعديد من السنوات كان تركيز البحث مرة أخرى على حل المشكلة. (كامل والبكري، 80، 1990)

وبعد الحرب العالمية الثانية تطورت البحوث في مجال الرضا الوظيفي بشكل سريع، وطرحت العديد من القضايا المنهجية والنظرية المتعلقة بالرضا الوظيفي في الأربعينات والخمسينات الميلادية كما تم مناقشة العلاقة بين الرضا عن العمل والانتاج. وفي عام 1957 نشر هيرزبرج نقدا مشهورا للانتاج الفكري، حيث انتقد النظرية التقليدية المنحدرة من هوبوك التي تنص على أن الرضا الوظيفي متغير مستمر واقتراح بلا من ذلك أن يكون متغيرا ثابتا، كما اقترح أيضا النظر إلى المواد المؤدية إلى الرضا الوظيفي على أنها متميزة عن العوامل المؤدية إلى عدم الرضا الوظيفي السالم.

وخلال فترة السبعينات أصبحت أبحاث الرضا الوظيفي حقلًا أو مجالًا مستقلا بذاته، ونجد أن معظم النظريات الخاصة بالرضا عن العمل قد وضعت في تلك الفترة، وكذلك أساليب واجراءات البحث بدأ تقبلها بشكل كبير، وكثيرا من الكتابات والأبحاث أصبحت متوافرة في موضوع الرضا الوظيفي، وقد لوحظ تعدد واتساع مجال التطبيق ليشمل العديد من الوظائف والمهن في محاولات مستمرة للبحث عن أسباب ونتائج الرضا الوظيفي.

وفي الولايات المتحدة بالذات أصبح موضوع مواقف أو ميول العاملين في الوظيفة من أكثر المجالات التي خضعت للبحث والدراسة في إطار حقل السلوك التنظيمي. (كامل البحري، 80، 1990)

2- مفهوم الرضا الوظيفي:

2-1- المفهوم اللغوي للرضا الوظيفي:

لمعرفة معنى الرضا في اللغة العربية وماذا يقصد به، لابد من الرجوع إليها في معاجم اللغة العربية، جاء في معجم الوسيط: "رضا، رضاء، ورضوانا: اختاره الله وقبله. ورضي منه كذا: اكتفى، فهو راض. وأرضاه: جعله يرضى. ويقال: أرضيته عني رضاه: مرضاة ورضاء: وافقه، وأرضاه. (أنيس وآخرون، 351، 1972)

2-2- المفهوم الاصطلاحي للرضا الوظيفي:

الرضا يختلف من شخص إلى آخر، وعلى هذا فمن الطبيعي أن يختلف الباحثون في تحديد تعريفه، فتجد الاختلاف واضحا من باحث إلى آخر، من خلال ما ورد في الأدبيات من تعاريف، وقد عرف الباحثون الرضا الوظيفي عدة تعاريف نذكر منها:

عرف سيزلاقي ووالاس "1991، ص74" الرضا الوظيفي بأنه حالة تطابق ما يسعى الشخص إلى تحقيقه من وظيفته ودرجة اشباع تلك الحاجات، فالرضا الوظيفي إذن هو رد فعل تقويمي وانفعالي يقيس مدى حب أو كراهية الشخص لوظيفته. وتعرف الهدهود "1994، 379" الرضا الوظيفي بأنه الاتجاه الايجابي للفرد نحو عمله الذي يترجم ادراكه لما تقدمه الوظيفة من تقدير لذاته واشباع لحاجاته تخضع لعوامل عدة: اقتصادية واجتماعية ونفسية ومهنية، بما يحقق ذاته ويرفع من كفاءته في العمل.

وبينت دراسة الرويلي "1422هـ، 17" أن الرضا الوظيفي هو شعور داخلي إيجابي يتحقق من خلال اشباع حاجات الفرد ورغباته الوظيفية في بيئة العمل مما قد يؤدي إلى تحسين الأداء ورفع الإنتاجية.

وأظهرت دراسة الأغبري "424هـ، 172" أن الرضا الوظيفي هو مستوى الاتزان في المشاعر الايجابية والسلبية نحو العمل بمختلف أبعاده، كالراتب، وظروف

العمل والعلاقة مع الرؤساء والزملاء وفرص الترقى الوظيفي والنمو المهني. (سليمان بن عبد الله، 53، 54)

الرضا الوظيفي هو الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة لاشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه وبيئة العمل، مع الثقة والولاء والانتماء للعمل ومع العوامل والمؤثرات البيئية الداخلية والخارجية ذات العلاقة. (العديلي، 1995، 189)

وفي تعريف آخر يشير بلوك إلى أن الرضا الوظيفي هو اتجاه يعتبر محصلة للعديد من الخبرات المحبوبة وغير المحبوبة المرتبطة بالعمل، ويكشف عن نفسه بتقدير الفرد للعمل وإرادته. (أسعد، رسلان، 1984، 29)

ويعرف الرضا الوظيفي بأنه عبارة عن مشاعر العاملين تجاه أعمالهم وأنه ينتج عن ادراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم ولما ينبغي أن يحصلوا عليه من وظائفهم. (الحنيطي، 2000، 15)

ويرى عبد الخالق "1982، 24" بأن مفهوم الرضا عن العمل مفهوم مركب وله عدة أوجه حيث يرى بعض المختصين أن إشباع حاجات العاملين هو أحد المحددات الخاصة بالرضا، وآخرون يعطون الأهمية لبعض الجوانب الاجتماعية مثل روابط الصداقة التي تربط العاملين وبعضهم البعض، ومنهم من يرى مستوى الرضا إلى موقف المرؤوسين من رؤسائهم ونمط الاشراف الذي يخضعون له، وهناك من يعطي الاعتبارات الخاصة بالشخصية ومدى تكاملها في محيط العمل فضل تحقيق هذا الرضا. (عبد الخالق، 1986، 71)

3- أهمية الرضا الوظيفي:

يكتسب الرضا الوظيفي لكل من الافراد والمؤسسة والمجتمع نوضحها كمايلي:

(نور الدين شنوفي: 191، 2005)

- أهمية الرضا الوظيفي للموارد البشري: ان ارتفاع المورد البشري بالرضا الوظيفي يؤدي بها إلى:

-القدرة على التكيف مع بيئة العمل، حيث أن الوظيفية النفسية المريحة التي تتمتع بها الموارد البشرية تعطيها أكبر من عملها وما يحيط بها.

(فوزي عبد الله العاكش، 2008، 24)

- الرغبة في الابداع والابتكار، فعندما تشعر جميع الموارد البشرية أن جميع حاجاتها المادية من أكل وشرب وسكن ... الخ، وغير مادية من تقدير واحترام وأمان وظيفي...الخ مشبعة بشكل كافي، تزيد لديها الرغبة في تأدية الاعمال بطريقة مميزة.

- زيادة مستوى الطموح والتقدم، فالموارد البشرية التي تتمتع بالرضا تكون أكثر رغبة في تطوير مستقبلها الوظيفي.

- أهمية الرضا الوظيفي للمؤسسة: ينعكس ارتفاع شعور الموارد البشرية بالرضا الحقيقي بالإيجاب على المؤسسة في صورة:

- ارتفاع في الانتاجية، فالرضا الوظيفي يخلق الرغبة في المورد البشري في الانجاز وتحسين الأداء

- تخفيض تكاليف الانتاج، فالرضا الوظيفي يساهم بشكل كبير في تخفيض معدلات التغيب عن العمل والاضطرابات والشكاوي. (شفيق شاطر، 30، 2010)

-أهمية الرضا الوظيفي في المجتمع: ينعكس ارتفاع شعور المورد البشري بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المجتمع في صورة:

-ارتفاع معدلات الانتاج وتحقيق الفعالة الاقتصادية.

-ارتفاع معدلات النمو والتطور للمجتمع. (آمال زرقاوي، 37، 2013)

4- عناصر الرضا الوظيفي:

الرضا الوظيفي يمثل محصلة لعناصر فرعية تتكون من الأجر، محتوى العمل، فرص الترقية، جماعات العمل، ظروف العمل المادية، ونمط الإشراف.

1/ الأجر: يعرف الأجر ذلك المقابل المادي الذي يدفع للمورد البشري مقابل الجهد البدني أو الفكري الذي يبذره لإنتاج السلع والخدمات، وتكتسي الأجر أهمية بالغة سواء بالنسبة للمورد البشري أو بالنسبة للمؤسسة، فبالنسبة للمورد البشري تعتبر الأجر بمثابة الوسيلة الفعالة لإشباع الحاجات المختلفة كالأكل والشرب والسكن... الخ أما بالنسبة للمؤسسة فالأجر تساعد على جذب الكفاءات للعمل فيها وعلى المحافظة على الكفاءات العاملة حالياً، وهي وسيلة مهمة لنشر العدالة بين الموارد البشرية.

2/ محتوى العمل: يعتبر محتوى العمل على تلك المتغيرات التي تكون المهام التي يؤديها المورد البشري في عمله ومن بين أهم المتغيرات نجد:

- السلطة والمسؤولية المرتبطة بالعمل.

- طبيعة أنشطة العمل

- فرص الإنجاز التي يوفرها العمل.

- فرص النمو التي يوفرها العمل. (شفيق شاطر، 7، 2010)

- **فرص الترقية:** يقصد بالترقية نقل المورد البشري إلى مركز أو وظيفة أعلى، وغالبا ما تتم نتيجة لتقييم الوظائف أو تصنيف المهام ولكي تعطى برامج وخطط الترقية الفوائد المرجوة منها ينبغي أن تبنى على معايير أو أسس موضوعية تفهمها الموارد البشرية وتتقبلها وتتحصر هذه المعايير أو الأسس في:

- **الأقدمية:** حيث يتم ترقية المورد البشري على أساس مدة خدمته في المؤسسة أي الخبرة.

- الكفاءة: حيث يتم ترقية المورد البشري الذي يملك قدرات عالية على انجاز العمل مقارنة مع غيره.

- **جماعة العمل:** كلما كان تفاعل الفرد مع الأفراد الآخرين في العمل تحقق لنا تبادل المنافع بينه وبينهم كلما كانت جماعة العمل مصدر رضا الفرد عن عمله، وكلما كان تفاعله معهم يخلق توترا سلبا عن درجة رضائه في العمل.

- **ظروف العمل المادية:** تؤثر ظروف العمل المادية على قوة الجذب التي تربط الفرد بعمله أي على درجة رضاه عن العمل، فهي تمثل مختلف الظروف المادية التي تتميز بها البيئة الداخلية للمؤسسة مثل الضوضاء، الحرارة، الاضاءة... إلخ وكلما كانت هذه الظروف مساعدة للمورد البشري كلما أدى إلى زيادة مستوى أدائه.

(وهيبة عيساوي، 74، 2012)

- **نمط الإشراف:** تشير الدراسات التي أجريت على نمط الاشراف الذي يتبعه الرئيس مع المرؤوس إلى وجود علاقة بين نمط الاشراف والرضا الوظيفي، وأوضحت هذه الدراسات أن المشرف الذي ينمي بينه وبين مرؤوسيه روح المساندة الشخصية ويعمل على تفهم مرؤوسيه، هذا المشرف يستطيع اكتساب ثقتهم وولائهم، فالمشرف الذي يكون حساسا لحاجات مرؤوسيه ومشاعرهم فإنه يكسب تأييدهم ورضاهم عن عملهم.
(زين الدين ضياف: 2000، 73)

- **مؤشرات الرضا الوظيفي:**

يمكن أن نستدل على الرضا الوظيفي من خلال بعض المظاهر التي تتمثل بسلوك العاملين في العمل منها:

- قلة فقد من مستلزمات الانتاج هي تكون عادة في عمال راضيين عن عملهم.

- انخفاض معدلات الغياب وقلة الشكاوي، وندرة الصراعات والمنازعات في مجال العمل، كلها تدل على الرضا واستقرار العمال.

- أن الابداع وتطوير العمل وتحسينه وانخفاض معدل دوران العمل، كلها مؤشرات تدل على رضا العاملين إلى حد كبير عن عملهم.

- مشاركة العاملين في مختلف أنشطة المنظمة، وخاصة المشاركة الاختيارية إنما تعكس العاملين في عملهم.

- زيادة الانتاج ومستوى جودته، حيث وفرة الانتاج، لا يمكن أن يكون إلا من عمل عمال على درجة عالية من الرضا عن عملهم.

(أشرف محمد عبد الغني:335،2001)

6- خصائص الرضا الوظيفي:

يمكن أن تحدد أهم خصائص الرضا الوظيفي فيما يلي:

- تعدد المفاهيم وطرق القياس:

أشار الكثير من الباحثين في ميدان الرضا الوظيفي إلى تعدد التعريفات وتباينها حول الرضا الوظيفي وذلك لاختلاف وجهات النظر بين العلماء الذين تختلف مداخلهم وأرضياتهم التي يقفون عليها وينظرون الى الرضا الوظيفي وهذا يشير إلى عدم وجود اتفاق عام حول تعريف الرضا الوظيفي.(الصبحي، 1413، 2)

- النظر إلى الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي:

غالبا ما ينظر إلى أن الرضا الوظيفي موضوع فردي لذا فإن ما يمكن أن يكون رضا لشخص قد يكون عدم رضا لشخص آخر فالانسان مخلوق معقد لديه حاجات ودوافع متعددة ومختلفة من وقت لآخر وقد انعكس هذا كله على تنوع طرق القياس المستخدم. (كامل والبكري،1990، 79)

- الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة للسلوك الانساني:

نظرا لتعدد وتعقيد وتداخل جوانب السلوك الانساني تتباين أنماطه من موقف لآخر ومن دراسة لأخرى وبالتالي تظهر نتائج متناقضة ومتضاربة للدراسات التي تناولت

الرضا لأننا تصور الظروف المتباينة التي أجريت في ظلها تلك الدراسات. (القبلان، 1981، 18)

- الرضا الوظيفي حالة من القناعة والقبول:

يتميز الرضا الوظيفي بأنه حالة من القناعة والقبول الناشئة عن تفاعل الفرد مع العمل نفسه ومع بيئة العمل وعن اشباع الحاجات والرغبات والطموحات ويؤدي الشعور بالثقة في العمل والولاء والانتماء له وزيادة الفاعلية في الأداء والانتاج لتحقيق أهداف العمل وغاياته. (الصبيح، 1413هـ، 3)

- للرضا عن العمل ارتباط بسياق تنظيم العمل والنظام الاجتماعي:

حيث يعد الرضا الوظيفي محصلة للعديد من الخبرات المحبوبة وغير المحبوبة المرتبطة بالعمل فيكشف عن نفسه في تقدير الفرد للعمل وإدارته ويستند هذا التقرير بدرجة كبيرة على النجاح الشخصي أو الفشل في تحقيق الأهداف الشخصية وعلى الإسهامات التي يقدمها العمل وإدارة العمل في سبيل الوصول إلى هذه الغايات. (أسعد ورسلان، 29، 1984-30)

- رضا الفرد عن عنصر معين ليس دليلاً على رضاه عن العناصر الأخرى:

إن رضا الفرد عن عنصر معين لا يمثل ذلك دليل كافي على رضاه عن العناصر الأخرى كما أن ما قد يؤدي لرضا فرد معين ليس بالضرورة أن يفعل ذلك عند الآخر وإن فعل ليس بالضرورة أن يكون له نفس قوة التأثير وذلك نتيجة لاختلاف حاجات الأفراد وتوقعاتهم. (شوقي، 1993، 224، 225)

7- النظريات المفسرة للرضا الوظيفي:

7-1- نظرية العلاقات الإنسانية:

تقف هذه النظرية في صف العنصر البشري، وتتشكل أفكارها من نتائج دراسات "هوثورن" والأبحاث اللاحقة في جامعتي "أوهايو وميتشجن"، وتتلخص فحوى هذه الأفكار فيما يلي:

- إن العنصر الانساني في العمل هو أهم العناصر، والانسان في تركيبه والمعقد وجوانبه النفسية والاجتماعية والجسمية يتطلب تعاملًا واعيًا معه حتى تحصل الإدارة منه على التعاون المطلوب في أداء العمل.

- إن العاملين يكونون فيما بينهم جماعات عمل تكون التنظيم غير الرسمي الذي يلتئمون فيه، ولهذه الجماعات أثرها الكبير على تفكير أعضائها واتجاهات وقيمهم، وبالتالي على دوافعهم وسلوكهم وعلاقاتهم مع بعضهم ومع الإدارة، الأمر الذي ينعكس في النهاية على انتاجيتهم، مما يتطلب من الإدارة التعامل معهم على أنهم جماعات لا أفراد منفصلين.

- إن الاتجاه الديمقراطي في معاملة الموظفين كفيل بأن يحقق لهم المناخ الملائم للعمل، حيث تشبع حاجاتهم لاحترام الذات والتقدير مما يجعلهم يشعرون بالرضا وارتفاع الروح المعنوية الأمر الذي يفضي إلى زيادة الإنتاجية. (فرسوني، 1407هـ، 47)

وعلى هذا الأساس فإن مدرسة العلاقات الإنسانية قد سعت إلى تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين من خلال تحسين ميول الأفراد وتوفير المطالب الاجتماعية والنفسية لهم، ورأت أن ذلك يتحقق بتطبيق المفاهيم الجديدة، التي تمثل الاتجاه الانساني في الفكر الاداري. (الشنواني، 1992، 489)

وقد قدم كتاب وأنصار هذه النظرية التبريرات التي تقول بأن ارتفاع الأداء الوظيفي هو أحد الأسباب المؤدية للرضا الوظيفي، وبين أنصار هذه النظرية العلاقة

بين الرضا والأداء كعلاقة سببية بين الرضا كمتغير سببي والأداء كمتغير الأثر أو النتيجة. (الدلحي، 1417هـ، 48)

وكان من أهم الانتقادات التي وجهت إلى مدرسة العلاقات الانسانية، المبالغة في الاهتمام بالعاملين على حساب جوانب التنظيم الأخرى المتعددة، فهي تقدم نظرية كاملة لتفسير ظاهرة التنظيم والسلوك التنظيمي بل ركزت اهتمامها على جانب واحد من جوانب التنظيم وهو العنصر البشري، وأغفلت جوانب التنظيم الأخرى. (عاشور، 1975، 29)

7-2- نظرية الدرفر:

قام الدرفر بإعادة ترتيب سلم الحاجات عند "ماسلو" إلى ثلاث مجموعات من الحاجات:

- حاجة البقاء:

وتتضمن الحاجات التي تؤدي إلى ضمان الصحة الجسمية للفرد وهي مماثلة للحاجات الفيسيولوجية الأمنية عند "ماسلو".

- حاجات العلاقات مع الآخرين:

وهذه تركز على أهمية علاقات الفرد مع الآخرين، وتشبه لحد ما الحاجات الاجتماعية عند "ماسلو".

- حاجات النمو:

وهذه تركز على تطوير القدرات الانسانية والرغبة في نمو الشخص وتطوير قدراته وامكانياته، وهذه تمثل الحاجات العليا عند ماسلو وهي حاجات التقدير والاحترام وحاجات تحقيق الذات. (رضا وسنان: 2006، 438)

7-3- نظرية الحاجات لماكلياند:

حدد ماكلياند (1973) ثلاث حاجات أساسية رئيسية، يسعى الأفراد لإشباعها، وهذه الحاجات تعتبر الدافعة للسلوك الانساني وهي:

- الحاجة للقوة:

فالأفراد الذين يحتاجون إلى التمتع بالقوة يهتمون كثيرا بممارستها تجاه الآخرين مما يعني أنهم يفتشون عن مواقع القيادة وهم يتسمون بقوة الشخصية واللياقة والاصرار والقدرة على فرض الرأي كما يودون الظهور في المناسبات العامة.

(خليل وخضير: 2014، 258)

- الحاجة للانتماء: أي أن بعض الأفراد لديهم ميل تجاه الانتماء وتكوين علاقات اجتماعية متينة مع الآخرين، كما ويسعون لتفادي الرفض من هذه الجماعات التي ينتمون إليها، كما ويتميز هؤلاء بمساعدة الآخرين والتخفيف من حدة مشكلاتهم والتفاعل معهم.

- الحاجة للإنجاز:

تعني أن بعض الأفراد يسعون لبلوغ النجاح، ولتفادي حالات الفشل يضعون لأنفسهم أهداف معتدلة، ويميلون لممارسة الأعمال التي فيها مخاطرة، بالإضافة إلى أنهم يميلون لتحمل المسؤولية كل هذه الصفات تنعكس على تصرفاتهم كالحركية، وعدم الاستقرار، والرغبة في العمل.

نستخلص أن هذه الدوافع الثلاثة لها أهمية كبيرة بتوجه الفرد إلى اشباعها يؤدي الى تحقيق استقرار النفسي للأفراد، وبالتالي تحقيق الرضا الوظيفي.

- نظرية التوقع لفروم:

تعد من النظريات الحديثة، ومحور هذه النظرية هو أنه يمكن تحفيز الفرد للقيام بجهد عال حينما يعتقد أنه سيعود له بتقييم جيد وبالتالي الحصول على عوائد تنظيمية كالترقية، العلاوة، المكافأة... الخ وإن هذه العوائد ستبلى أهدافه الشخصية، تركز هذه النظرية على ثلاث متغيرات هي:

- التوقع:

هو إدراك الشخص لاحتمالية حصول نتيجة ما من سلوك أو عمل محدد، فالاجتهاد يؤدي إلى نتيجة أفضل. (صبحي: 50، 2005)

- الوسيلة:

وتشير إلى مدى قناعة الشخص بأن تحقيق انجاز جيد سيؤدي الى تحقيق العائد التنظيمي، كالترقية، المكافأة، إذا فالفرد ينظر للأداء وسيلة لتحقيق العائد.

- التكافؤ:

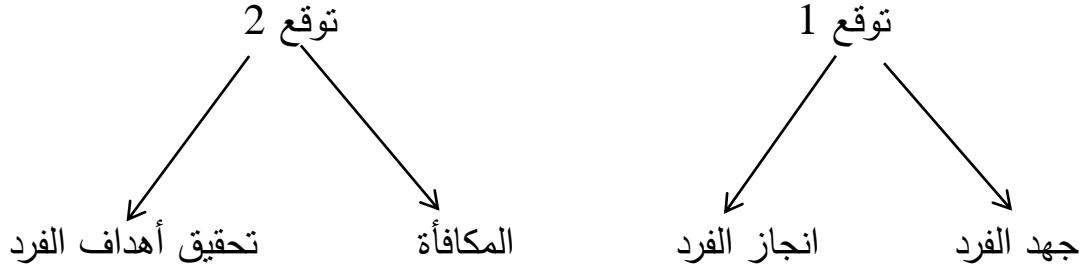
وهي القيمة التي يحددها الشخص للمكافأة التي يرغب أو يسعى إليها. (صبحي: 51، 2005)

تشير هذه النظرية إلى ثلاث علاقات وهي:

علاقة الجهد - الأداء: الاحتمال / التوقع لدى الفرد بأن بذل مجهود معين يجلب الأداء. (حسين حريم: 253، 2006)

علاقة الأداء العوائد: اي اعتقاد الفرد بأن تحقيق مستوى معين من الأداء سيؤدي الى الحصول على النتائج.

العلاقة بين العوائد/ الاهداف الشخصية: المراد انجازها.



وهذا ما يبينه الشكل رقم (01): نموذج التوقع عند فروم.

(Ressours : Robbinis .1978 .p202)

إذن فنظرية الدافعية لها فائدة كبيرة فهي نبهت الى ضرورة الاهتمام بالحاجات التي يرغب باشباعه، أو العوائد التي يعطيها الأفراد أولوية وبالتالي وضع أهداف آدائية للفرد وربطها بالعوائد والنتائج المرغوبة وبذلك يتضح طريقة العامل لتحقيق أهدافه واشباع حاجاته ليتحقق بذلك الرضا الوظيفي للأفراد.

5-7 - نظرية القيمة: لوك

وقد قدمها لوك وهي من أهم نظريات الرضا عن العمل، ووفقا لهذه النظرية، فإن الرضا عن العمل يتحقق الى المدى الذي يحدث فيه التوافق بين ما يحصل عليه الفرد فعلا من نواتج، وما يرغب فيه الفرد من نواتج. (راوية الحسن: 2004، 172)

فكلما تحصل الفرد على نواتج ذات قيمة بالنسبة له، كلما زاد شعوره بالرضا عن العمل وقد ركز هذا المدخل على أي ناتج ذو قيمة بالنسبة للفرد بغض النظر عن نوع هذا الناتج.

فمغزى تحقيق الرضا وفق لهذا المدخل، هو مدى تباعد بين جوانب الفرد الفعلية، وتلك التي يرغب في تحقيقها فكلما زاد الاختلاف والتباعد كلما انخفض وقل الرضا الافراد عن العمل.

ومن أهم المضامين التطبيقية لهذه النظرية هو لفت الانتباه بجوانب العمل التي تحتاج الى التغيير، لكي يتحقق الرضا عن العمل، خاصة أن هذه النظرية اقترحت احتمال اختلاف هذه الجوانب باختلاف الافراد، ووفقا لهذه النظرية من أكثر

الطرق فعالية في تحقيق الرضا عن العمل هو البحث واكتشاف ماذا يرد الافراد من عملهم ومحاولة توفير هذه الرغبات قدر المستطاع.(محمد المصيرفي:150،2007)

7-6- نظرية بورتر ولولر:

تعد هذه النظرية صياغة جديدة لنظرية فروم، حيث قام هذان الباحثان بإضافة متغير جديد هو رضا العامل عن عمله بحيث يتحدد هذا الأخير بمدى تقارب العوائد/النتائج المحققة فعليا للعامل مع العوائد/النتائج التي يعتقد العامل بأنها عادلة، فإن الرضا المتحقق سيدفع الفرد إلى تكرار الجهد والنشاط أما إذا قلت هذه العوائد عما يعتقد الفرد بأنه يستحقه " عوائد منصفة " فسينشأ عدم رضا ويوقف الدافعية للاستمرار في الجهد. (حسين حريم:120،119،2009)

وفي هذا النموذج يميز هذا الكاتبان بين العوائد الخارجية والعوائد الذاتية فهذه الأخيرة هي التي تشبع الحاجات العليا، تولد الرضا ومزيد من الدافعية أكثر بكثير من العوائد الخارجية.

جلبت هذه النظرية عنصر جديد، والذي يمثل رضا الفرد، حيث يشير هذا الأخير لمدى التقارب بين العوائد التي يعتقد العامل بأنه يستحقها مع العوائد أو النتائج المحققة فعليا، فإذا كانت هذه النتائج عادلة فإن الفرد سيشعر بالرضا، أما إذا كانت منصفة فسيخلق لديه شعور بعدم الرضا.

7-7- نظرية العدالة والانصاف:

تنسب هذه النظرية إلى الكاتب آدمز حيث قام بتطوير واختبار هذه النظرية أثناء عمله باحثا نفسيا في شركة الكهرباء العامة في نيويورك بالولايات المتحدة الأمريكية.

ترتكز هذه النظرية على افتراض أساسي وهو أن الناس لديهم دافعية عالية لتحقيق التوازن بين جهودهم واسهاماتهم وبين العوائد التي يحققونها ويتمثل جوهر هذه النظرية في أن الأفراد في أي منظمة يقارنون بين جهودهم وعوائدهم من جهة،

مع عوائد وجهود آخرين في ظروف عمل متشابهة من جهة أخرى فإذا اقتنع العامل بأنه يعامل بطريقة غير متساوية وغير عادلة بالمقارنة مع غيره فيتولد داخله توتر وبالتالي عدم المساواة.

من خلال هذه النظرية يتضح أن الشعور بالعدالة أو الرضا لا يجب أن تكون المدخلات والمخرجات متساوية بالضرورة بل يتطلب أن يكون النسب متساوية، وإذا شعر الفرد بالعدالة أو الرضا فهذا يعطيه الدافع والحماس للبقاء على هذا الموقف، أما إذا شعر بعدم المساواة فسوف يعمل على مواجهة هذا الموقف لتخفيض من هذا الشعور بعدة طرق كالتقليل من مستوى مخرجاته وبالتالي يتشكل لديه الشعور بعدم الرضا.

7-8- نظرية عملية المقاومة: لاندي

وتعني هذه النظرية أن "رضا الفرد عن مكافأة محددة سوف يتغير بطريقة منتظمة مع مرور الوقت، بالرغم أن هذه المكافأة نفسها تبقى ثابتة. على سبيل المثال: تكون الوظيفة أكثر متعة في الأسبوع الأول أكثر منها بعد مرور ست سنوات من ممارسة هذه الوظيفة.

يرى لاندي في الوقت نفسه أن هناك عمليات مقاومة للعوامل العاطفية، فعندما نكون سعداء جدا يحاول عامل ذاتي الحفاظ على تلك السعادة والعكس، فلما نكون غير سعداء يقاوم عامل ذاتي تلك الحالة العاطفية، ويحاول ابعادنا عن هذا الحزن وذلك بنقلنا الى حالة حيادية بغض الشيء. كما لاحظ لاندي أن هذا العامل الذاتي من الأمور الروحانية الباطنية التي يدركها المرء بالعقل لا بالحواس، إضافة إلى هذا فإن لاندي يؤكد أن هذا العامل في الواقع، من الوظائف المركزية للجهاز العصبي.

أذن نظرية المقاومة تستند لفكرة أساسية مفادها أن الحالات العاطفية المفرطة الايجابية كانت أو السلبية تؤدي الفرد ويحاول ذلك العامل ذاتي التوازن أن يحمي

الفرد من تلك الحالات العاطفية المفرطة وبالتالي تحقيق نوع من التوازن والذي يؤثر بالإيجاب على شعوره بالرضا. (محمد الصيرفي : 2007، 151)

8-أنواع الرضا الوظيفي Job Satisfaction Types:

بما أن الرضا الوظيفي هو ذلك الشعور بالارتياح النفسي في بيئة العمل، سواء كان موجه نحو زملاء العمل أو محتوى العمل أو ظروف العمل، بمأنه أيضا هناك اختلافات في درجة الرضا الوظيفي، خلال الحياة الوظيفية.

ويمكننا تقسيم الرضا إلى عدة أقسام وفقا لاعتبارات معينة كالتالي:

- أنواع الرضا الوظيفي باعتبار شموليته:

- الرضا الوظيفي الداخلي: ويتعلق بالجوانب الذاتية للموظف مثل: الاعتراف والتقدير، والقبول، والشعور بالتمكن والانجاز، والتعبير عن الذات.

- الرضا الوظيفي الخارجي: ويتعلق بالجوانب الخارجية "البيئية" للموظف في محيط العمل مثلا: المدير، وزملاء العمل، ومميزات العمل المالية، وطبيعة ونمط العمل.

- الرضا الوظيفي الكلي "العام": وهو مجمل الشعور بالرضا الوظيفي تجاه الأبعاد الداخلية والخارجية معا. (الصماني، 142هـ، 25، 26)

9- أنواع الرضا الوظيفي: باعتبار زمنه:

-الرضا الوظيفي المتوقع: ويشعر الموظف بهذا النوع من خلال عملية الأداء الوظيفي إذا كان متوقعا أن ما يبذله من جهد يتناسب مع هدف المهمة.

-الرضا الوظيفي الفعلي: يشعر الموظف بهذا النوع من الرضا بعد مرحلة الرضا الوظيفي المتوقع، عندما يحقق الهدف فيشعر حينها بالرضا الوظيفي.

(العديلي: 1402هـ، 8)

9- عوامل الرضا الوظيفي:

يرتبط الرضا الوظيفي بعدة عوامل منها مدى اعتزاز العاملين وفخرهم بانتمائهم لمؤسسة التي ينتمون إليها، والرواتب والأجور، والترقيات، والانجازات، وما تحقّقه من إشباعات للحاجات الاجتماعية للعاملين، وحددها بعضهم في ثلاث فئات هي:

- عوامل ذاتية: تتعمق بالأفراد أنفسهم وقدراتهم، مثل: الجنس، العمر، المستوى التعليمي، ومدة الخدمة، والعمل السابق، ومستوى الدافعية، وقدرات الفرد الذهنية، والبدنية، وغيرها من العوامل المرتبطة بذات الفرد، التي لها تأثير على رضاه، ويتفاعل هذه العوامل يحصل الرضا الوظيفي.

- عوامل تنظيمية: أي ترتبط بالتنظيم داخل المنظمة، مثل: الوظيفة نفسها، وظروف العمل، العلاقة بالرؤساء، ونظم العمل الوظيفية وأساليبه، وإجراءاته، وما تنتجه من إشباعات، وما تعكسه من تنوع، ومسؤولية.

- عوامل بيئية: تتعمق بجماعات العمل والبيئة التي نشأ فيها الفرد أو البيئة التي ينتمي إليها، وكذلك تأثير ثقافة المجتمع الذي يعيش فيه وهذه العوامل قد تشمل الانتماء الاجتماعي، وقدرة العامل على التكيف مع عمله، وتقدير المجتمع له. (فاطمة: 777، 2021)

10- العوامل المؤثرة بالرضا الوظيفي:

هناك الكثير من العوامل التي تعمل على تحقيق الرضا الوظيفي أهمها:

- العوامل الشخصية: وهي العوامل المرتبطة بشخصية الفرد، مثل: الجنس والسن، والمؤهل التعليمي، وسنوات الخدمة في العمل، وتلعب الحالة الصحية والنفسية والمزاجية المتمثلة بالقلق والاحباط دورا مهما بالرضا الوظيفي، وقد وجد هوبوك 1966 أن العمال الراضيين في مهنتهم أكثر اتزاناً ومرونة أكثر حفظاً لإنفعالاتهم.

- العوامل المتعلقة بالإدارة: وتعتمد بشكل أساسي على الأسلوب الذي تتبعه المؤسسة داخل بيئة العمل من حيث التعامل مع الأفراد. ويفترض أن يكون اتجاه الإدارة نحو الأفراد ايجابيا، وأن توفر جو قائم على المحبة والتعاون بين العاملين وغيرها من العوامل التي تحقق بدورها رضا العاملين في المؤسسة.

ولقد توصلت دراسة البابطين "1989" إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين النمط الإداري الديمقراطي ومستوى الرضا الوظيفي للمعلم، بينما وجد أن العلاقة تكون عكسية بين النمط التسيبي ودرجة الرضا الوظيفي.

- العوامل المرتبطة بالرواتب والمكافآت: وهي مجموعة العوامل المرتبطة ارتباطا قويا بمستقبل الفرد ومدى استقراره في عمله، وهل تعمل الوظيفة على تلبية حاجات الموظف الأساسية وسد التكاليف المترتبة عليه، ويرتبط أيضا بمدى توفر نظام عادل في إعطاء الرواتب والأجور والمكافآت من قبل المؤسسة. وقد أكد فريدريك تايلور على أهمية الحوافز المادية من خلال تحليله للإنسان ووصفه بالعقلانية، وينهج النمط السلوكي الذي يحقق من خلاله أكبر منفعة مادية ممكنة، لأن الحوافز المادية كزيادة الأجر والمكافآت والعلاوات المادية تؤثر على النواحي السلوكية.

وتعرف الحوافز بأنها المثيرات الخارجية والعوامل التي تدفع الفرد لأداء الأعمال الموكلة إليه على أكمل وجه عن طريق إشباع حاجاته ورغباته المادية والمعنوية.

4-العوامل المرتبطة بظروف العمل: وتتمثل بعدد من العوامل مثل : درجة الإضاءة ، والضوضاء، والنظافة، ودرجة الحرارة، والرطوبة، والتهوية وعدد ساعات العمل، ومدى توفر النظام الصحي، فإن كانت هذه العوامل تقف حاجزا أمام سعادته في العمل، فإن العامل يشعر بعدم الراحة مما ينعكس على شعوره بالرضا الوظيفي في المؤسسة التي يعمل بها، كما أن المؤسسة التي تراعي رغبة العامل عند توزيع المهام في المؤسسة، وتمنحهم فرصا لاستغلال مهاراتهم وقدراتهم وتعطيهم قدرا من الحرية، تجعلهم أكثر شعورا بالرضا عن العمل مما ينعكس على زيادة الانتاجية والدافعية

للعمل، وعلى العكس من ذلك فإن عدم توفر الظروف المناسبة للعمل مثل الترتيب والنظام والمساحة المناسبة تنعكس على رضا العاملين في المؤسسة وتقلل من الانتاجية وتكثر فرص الغياب والتجاوز واطاحة فرص التمارض.

- العوامل المرتبطة بزملاء العمل: أن لزملاء العمل في المؤسسة التعليمية أهمية كبيرة في تحديد الرضا المهني لمستشار التوجيه، فالتواصل الاجتماعي بين زملاء العمل يعد مصدرا أساسيا للرضا المهني لدى العامل، حيث يقضي الموظف الوقت الأكثر من حياته اليومية مع الأفراد الآخرين في العمل وتفاعله وتواصله معهم أكثر من تفاعله مع غيرهم خارج وقت العمل ، فالتفاعل مع زملاء العمل له أثره الايجابي على رضا الفرد عن مهنته ، وتعتبر العلاقة مع الزملاء من العوامل الضرورية في ايجاد الرضا الوظيفي داخل المؤسسة التعليمية، ومن هنا يأتي دور المؤسسة التعليمية في مساعدة الموظفين على الانتماء إلى المؤسسة التي يعملون فيها ، مما ينعكس على تحقيق التآلف و الرضا النفسي و بالتالي الرضا الوظيفي.

- الاشراف التربوي: أن إدراك الفرد بمدى جودة الاشراف الواقع عليه تؤثر في درجة رضاه عن الوظيفة، والأمر هنا يعتمد على عدالة المشرف واهتمامه بشؤون المرؤوسين وحمائته لهم، فإذا شعر الموظف بعدالة المشرف فإن ذلك ينعكس ايجابا على رضا المعلم الوظيفي وزيادة انتاجه. وهناك عدد من الأسباب التي تدعم الاهتمام بالرضا الوظيفي داخل المؤسسة أهمها: أن زيادة مستوى الرضا الوظيفي للفرد داخل المؤسسة التعليمية التي يعمل بها، ينعكس إيجابيا إلى ارتفاع مستوى الطموح لدى العاملين داخل المؤسسة، وأن زيادة مستوى الرضا الوظيفي ينعكس إيجابيا على انتماء الأفراد للمنظمة التي يعملون فيها مما يخفف من غيابهم عن المؤسسة، والأفراد الذين لديهم مستوى مرتفع من الرضا عن العمل يتصفون بالرضا عن حياتهم، وأن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين ينعكس ايجابا على الانتاجية و يقلل نسبة تعرض العمال للإصابة بالحوادث، ويعمل على تحقيق أهداف المؤسسة بشكل دقيق، وأن رضا العاملين داخل المؤسسة يؤدي إلى استمرارهم في

وظائفهم لفترة طويلة وبالتالي ينعكس على عدم حاجة المؤسسة للبحث عن موظفين جدد قليلي الخبرة. (أحمد ، صهيب ،2022،86)

خلاصة الفصل

بعد عرضنا لفصل الرضا الوظيفي توصلنا إلى أن العنصر البشري هو الركيزة الأساس لنجاح المؤسسات وتحقيقها لأهدافها، لذا لابد من زيادة الاهتمام به، والعمل على ارضاءه، وتحقيق أهدافه، وتوصلنا أيضا إلى أن الرضا الوظيفي سلوك ضمني يكمن في وجدان الفرد العامل، فهو مجمل المشاعر الكامنة في نفس الفرد والتي قد تتجلى في سلوكه الظاهر، كما أنه يعتبر محصلة عدة عوامل من الرضا منها: (نمط القيادة السائد في المنظمة، الراتب، محتوى العمل مضمونه، فرص الترقية، علاقات العمل، ساعات وظروف العمل)، كما أن الرضا قد يكون إيجابيا يولد مشاعر إيجابية نحو العمل ما إذا كان هذا العمل يحقق له الاشباع وتلبية حاجاته، وقد يكون سلبيا اتجاه العمل إذا كان يشكل له الحرمان.

الجانب الميداني

الفصل الرابع: الدراسة الاستطلاعية

تمهيد

1- أهداف الدراسة الاستطلاعية واجراءاتها

2- منهج الدراسة

3- عينة الدراسة

4- المجال الزمني والمكاني للدراسة

5- أدوات الدراسة

6- الأساليب الإحصائية المستخدمة

تمهيد:

لا تخلو أي دراسة من جانب نظري، والذي يعتبر كأساس قاعدي لها، يكمله الجانب التطبيقي الذي يعد بدوره من أهم خطوات البحث العلمي، حيث يمكن الباحث من استثمار معلوماته النظرية، ويوسع من مجال تطلعاته.

وفي هذا الفصل سنتطرق إلى توضيح إجراءات الدراسة من خلال التطرق إلى الدراسة الاستطلاعية، منهج الدراسة ومجال الدراسة، أدوات الدراسة، الأساليب الاحصائية

1- أهداف الدراسة الاستطلاعية وإجراءاتها:

يجب أن نقوم بهذه الدراسة للتحقق من سلامة الاختبارات والعينات وأسلوب اختيارها وتجعل مستشار التوجيه بعيداً عن الوقوع في الأخطاء في الدراسة الأساسية.

فهي تهدف إلى معرفة الصعوبات والعراقيل التي يواجهها الباحث في الدراسة الأساسية، وقمنا بإجراء هذه الدراسة بهدف:

- التأكد من إمكانية إجراء الدراسة الميدانية.
- التأكد إذا ما كانت التعليمات المستعملة في الأدوات ملائمة وواضحة.
- التأكد من وضوح اللغة المعتمدة وعدم وجود غموض في الكلمات.
- ضبط الوقت الملائم والمستغرق للإجابة من طرف مستشاري التوجيه.
- الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة.

قبل الشروع في تطبيق الدراسة الأساسية قمنا بإجراء الدراسة الاستطلاعية لتمهد لنا الطريق الذي سوف نسلكه في الدراسة الأساسية وهذا لما فيه من فوائد وكانت عينة الدراسة الاستطلاعية من مركز التوجيه المدرسي بالوادي، حيث قمنا بتطبيق مقياس جودة الحياة ومقياس الرضا الوظيفي و كترجية أولى على عينة قوامها (60) فرداً، وكانت الانطلاقة الأولى يوم الاثنين 04 مارس 2024 في الفترة الصباحية، وقد أفادتنا هذه الدراسة في الحصر ببعض جوانب الموضوع، مع أن هذه الدراسة لا تعطي قيمة ثابتة إلا أنها تبقى خطوة مهمة للدراسة الأساسية وتعطينا واجهة عن كيفية تطبيقها وتمكننا من التأكد من صلاحية أداة القياس المستخدمة في الدراسة.

2- منهج الدراسة:

كانت الدراسة الحالية تهدف إلى معرفة طبيعة العلاقة بين متغيراتها (جودة الحياة والرضا الوظيفي) فان المنهج الوصفي الارتباطي هو المنهج الملائم لهذه الدراسة.

3- عينة الدراسة:

تم الاعتماد على طريقة الحصر الشامل لمستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني بالوادي من أجل اختيار أفراد العينة الذي بلغ عددهم 172 حيث بعد توزيع الاستبيان تم استرجاع 120 استبيان وهو العدد النهائي لعينة الدراسة.

4- المجال الزمني والمكاني للدراسة:

المجال الزمني:

تم تطبيق الدراسة الميدانية خلال شهري مارس، وأفريل لسنة 2024.

المجال المكاني:

تمت هذه الدراسة بولاية الوادي.

5- أدوات الدراسة:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على ما يلي:

5-1- مقياس جودة الحياة:

هو الصورة المختصرة من اعداد منظمة الصحة العالمية (1997) ترجمة وتقنين الباحث الدكتور عبد المجيد بن صالح حمد المضحى (2017) واشتمل المقياس على 27 بند موزع على الأبعاد كالتالي:

جدول رقم (01): يوضح توزيع بنود المقياس حسب أبعاد جودة الحياة

| الرقم | البعد | أرقام الفقرات التي تقيس البعد | العدد |
|-------|---------------------|-------------------------------|-------|
| 01 | الصحة الجسمية | 18-17-16-15-10-4-3-2 | 08 |
| 02 | الصحة النفسية | 26-19-11-7-6-5 | 06 |
| 03 | العلاقات الاجتماعية | 27-22-21-20-1 | 05 |
| 04 | البيئة | 25-24-23-14-13-12-9-8 | 08 |

وقد توزعت العبارات بين عبارات موجبة و عددها (24) عبارة وهي: (1-2-3-4-5-6-7-8-9-10-11-12-13-14-15-16-17-18-19-20-21-22-23-24-25-26-27) وعبارات سالبة عددها (03) عبارات وهي: (3-4-26)

* مفتاح تصحيح المقياس

تم إعطاء درجات من 1 إلى 5 إلى بدائل الاستجابة الخمسة كآلاتي:

| موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
|------------|-------|-------|-----------|----------------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

صدق مقياس جودة الحياة:

لقد تم الاعتماد في حساب صدق المقياس لهذه الدراسة على طريقة الاتساق الداخلي أي ارتباط درجة البند بدرجة البعد الذي ينتمي إليه وارتباط درجة البعد بالدرجة الكلية للمقياس والجداول الآتية توضح ذلك:

جدول رقم (02): يوضح ارتباط درجة البند بدرجة البعد الذي ينتمي إليه (الصحة الجسمية)

| الرقم | معامل الارتباط | مستوى الدلالة | الرقم | معامل الارتباط | مستوى الدلالة |
|-------|----------------|---------------|-------|----------------|---------------|
| 2 | 0.51 | 0.01 | 15 | 0.38 | 0.05 |
| 3 | 0.42 | 0.05 | 16 | 0.49 | 0.01 |
| 4 | 0.58 | 0.01 | 17 | 0.55 | 0.01 |
| 10 | 0.69 | 0.01 | 18 | 0.50 | 0.01 |

يتبين من خلال الجدول رقم (02) أن معاملات الارتباط بين درجة البند ودرجة البعد الذي ينتمي إليه تراوحت ما بين (0.38 - 0.69) وهي معظمها دالة عند مستوى الدلالة 0.01 و 0.05 وهي دالة على درجات مرتفعة من الصدق ويعني اتساق بعد الصحة الجسمية مع فقراته.

جدول رقم (03): يوضح ارتباط درجة البند بدرجة البعد الذي ينتمي إليه (الصحة النفسية)

| الرقم | معامل الارتباط | مستوى الدلالة | الرقم | معامل الارتباط | مستوى الدلالة |
|-------|----------------|---------------|-------|----------------|---------------|
| 5 | 0.40 | 0.05 | 11 | 0.64 | 0.01 |
| 6 | 0.56 | 0.01 | 19 | 0.62 | 0.01 |
| 7 | 0.66 | 0.01 | 26 | 0.65 | 0.01 |

يتبين من خلال الجدول رقم (03) أن معاملات الارتباط بين درجة البند ودرجة البعد الذي ينتمي إليه تراوحت ما بين (0.40 – 0.66) وهي معظمها دالة عند مستوى الدلالة 0.01 و 0.05 وهي دلالة على درجات مرتفعة من الصدق ويعني اتساق بعد الصحة النفسية مع فقراته.

جدول رقم (04): يوضح ارتباط درجة البند بدرجة البعد الذي ينتمي إليه (العلاقات الاجتماعية)

| الرقم | معامل الارتباط | مستوى الدلالة | الرقم | معامل الارتباط | مستوى الدلالة |
|-------|----------------|---------------|-------|----------------|---------------|
| 1 | 0.46 | 0.01 | 22 | 0.52 | 0.01 |
| 20 | 0.52 | 0.01 | 27 | 0.73 | 0.01 |
| 21 | 0.42 | 0.05 | / | / | / |

يتبين من خلال الجدول رقم (04) أن معاملات الارتباط بين درجة البند ودرجة البعد الذي ينتمي إليه تراوحت ما بين (0.42 – 0.73) وهي معظمها دالة عند مستوى الدلالة 0.01 و 0.05 وهي دلالة على درجات مرتفعة من الصدق ويعني اتساق بعد العلاقات الاجتماعية مع فقراته.

جدول رقم (05): يوضح ارتباط درجة البند بدرجة البعد الذي ينتمي إليه (البيئة)

| الرقم | معامل الارتباط | مستوى الدلالة | الرقم | معامل الارتباط | مستوى الدلالة |
|-------|----------------|---------------|-------|----------------|---------------|
| 8 | 0.49 | 0.01 | 14 | 0.56 | 0.01 |
| 9 | 0.66 | 0.01 | 23 | 0.65 | 0.01 |
| 12 | 0.69 | 0.01 | 24 | 0.52 | 0.01 |
| 13 | 0.66 | 0.01 | 25 | 0.52 | 0.01 |

يتبين من خلال الجدول رقم (05) أن معاملات الارتباط بين درجة البند ودرجة البعد الذي ينتمي إليه تراوحت ما بين (0.39 – 0.78) وهي كلها دالة عند مستوى الدلالة 0.01 وهي دلالة على درجات مرتفعة من الصدق ويعني اتساق بعد البيئة مع فقراته.

جدول رقم (06): يوضح ارتباط درجة البعد بالدرجة الكلية للمقياس

| رقم | معامل الارتباط | مستوى الدلالة |
|---------------------|----------------|---------------|
| الصحة الجسمية | 0.67 | 0.01 |
| الصحة النفسية | 0.77 | 0.01 |
| العلاقات الاجتماعية | 0.70 | 0.01 |
| البيئة | 0.66 | 0.01 |

يتبين من خلال الجدول رقم (06) أن معاملات الارتباط بين درجة البعد والدرجة الكلية للمقياس تراوحت ما بين (0.66 – 0.77) وهي كلها دالة عند مستوى الدلالة (0.01) وهي دلالة على درجات مرتفعة من الصدق ويعني اتساق الأبعاد مع المقياس. أي أن هناك ارتباط قوي بين درجات الأبعاد والدرجة الكلية للمقياس، مما يدل على صدق المقياس في اتساقه الداخلي.

ومعنى ذلك أن المقياس يتمتع بدرجة مقبولة من الصدق فهذه المعاملات مرتفعة بالقدر الذي يسمح لنا بقبولها واعتبار المقياس صادق.

الثبات:

المقياس الثابت هو الذي يعطي نفس النتيجة تقريبا لنفس الفرد عند إجراء القياس مرات عديدة في نفس اليوم أو أيام مختلفة، حيث تكون تلك النتيجة مؤشرا جيدا لقدرات هذا الفرد. (بن حسين، 2022، 176)

هناك عدة طرق لحساب الثبات، لكن في الدراسة الحالية تم الاعتماد على طريقتين لحساب الثبات وهي طريقة ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية بحساب معامل جيتمان والجدول الآتي يوضح قيمة معاملات الثبات للمقياس:

جدول رقم (07): يوضح معاملات الثبات لمقياس جودة الحياة

| التجزئة النصفية | ألفا كرونباخ | معامل الثبات المتغير |
|-----------------|--------------|----------------------|
| جيتمان | | |
| 0.89 | 0.92 | جودة الحياة |

يتضح من الجدول رقم (07) الخاص بمعاملات الثبات لمقياس جودة الحياة المستخدم في هذه الدراسة أن هذه المعاملات تراوحت ما بين (0.89 و 0.92) بعد الاعتماد على معامل جيتمان في طريقة التجزئة النصفية، وألفا كرونباخ، وهذا يعني أن المقياس يتمتع بدرجة مقبولة من الثبات.

ومعنى ذلك أن المقياس يتمتع بدرجة مقبولة من الثبات فهذه المعاملات مرتفعة بالقدر الذي يسمح لنا بقبولها واعتبار المقياس ثابت.

5-2- مقياس الرضا الوظيفي:

تم الاعتماد على مقياس الرضا الوظيفي الذي أعده الباحث (سالم الفهد 2017)، يتكون المقياس من (34) عبارة موزعة على 6 محاور أو أبعاد تقيس الرضا الوظيفي وهي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (08): يوضح توزيع عبارات مقياس الرضا الوظيفي على الأبعاد

| الرقم | الأبعاد | أرقام الفقرات التي تقيس البعد | العدد |
|-------|--|-------------------------------|-------|
| 01 | الرضا عن فرص الترقى والنمو الوظيفي المتاح | 1-2-3-4-5 | 05 |
| 02 | الرضا عن الأمان والاستقرار الوظيفي | 6-7-8-9 | 04 |
| 03 | الرضا عن طبيعة العمل وحجم العمل وملائمته للقدرات الشخصية | 10-11-12-13-14-15-16 | 07 |
| 04 | الرضا عن ظروف واجراءات العمل وبيئته المادية | 17-18-19-20-21-22 | 06 |
| 05 | الرضا عن علاقات العمل | 23-24-25-26-27-28 | 06 |
| 06 | الرضا عن الرئيس ونمط القيادة السائدة في العمل | 29-30-31-32-33-34 | 06 |

*مفتاح تصحيح المقياس:

تم إعطاء درجات من 1 إلى 3 إلى بدائل الاستجابة الثلاث كآلاتي:

| | | |
|-------|-----------|----------|
| موافق | إلى حد ما | لا أوافق |
| 03 | 02 | 01 |

صدق مقياس الرضا الوظيفي:

لقد تم الاعتماد في حساب صدق المقياس لهذه الدراسة على طريقة الاتساق الداخلي أي ارتباط درجة البند بدرجة البعد الذي ينتمي إليه وارتباط درجة البعد بالدرجة الكلية للمقياس والجداول الآتية توضح ذلك:

جدول رقم (09): يوضح ارتباط درجة البند بدرجة البعد الذي ينتمي إليه (الرضا عن فرض الترقية والنمو الوظيفي المتاح)

| الرقم | معامل الارتباط | مستوى الدلالة | الرقم | معامل الارتباط | مستوى الدلالة |
|-------|----------------|---------------|-------|----------------|---------------|
| 1 | 0.51 | 0.01 | 4 | 0.59 | 0.01 |
| 2 | 0.47 | 0.01 | 5 | 0.67 | 0.01 |
| 3 | 0.61 | 0.01 | | | |

يتبين من خلال الجدول رقم (09) أن معاملات الارتباط بين درجة البند ودرجة البعد الذي ينتمي إليه تراوحت ما بين (0.47 - 0.67) وهي كلها دالة عند مستوى الدلالة (0.01) وهي دلالة على درجات مرتفعة من الصدق ويعني اتساق بعد الرضا عن فرض الترقية والنمو الوظيفي المتاح مع فقراته.

جدول رقم (10): يوضح معامل ارتباط درجة البند بدرجة البعد الذي ينتمي إليه (الرضا عن الأمان والاستقرار الوظيفي)

| الرقم | معامل الارتباط | مستوى الدلالة | الرقم | معامل الارتباط | مستوى الدلالة |
|-------|----------------|---------------|-------|----------------|---------------|
| 6 | 0.38 | 0.05 | 8 | 0.64 | 0.01 |
| 7 | 0.56 | 0.01 | 9 | 0.62 | 0.01 |

يتبين من خلال الجدول رقم (10) أن معاملات الارتباط بين درجة البند ودرجة البعد الذي ينتمي إليه تراوحت ما بين (0.38 – 0.64) وهي معظمها دالة عند مستوى الدلالة (0.01 و 0.05) وهي دلالة على درجات مرتفعة من الصدق ويعني اتساق بعد الرضا عن الأمان والاستقرار الوظيفي مع فقراته.

جدول رقم (11): يوضح معامل ارتباط درجة البند بدرجة البعد الذي ينتمي إليه (الرضا عن طبيعة العمل وحجمه وملائمته للقدرات)

| الرقم | معامل الارتباط | مستوى الدلالة | الرقم | معامل الارتباط | مستوى الدلالة |
|-------|----------------|---------------|-------|----------------|---------------|
| 10 | 0.61 | 0.01 | 14 | 0.35 | 0.05 |
| 11 | 0.48 | 0.01 | 15 | 0.64 | 0.01 |
| 12 | 0.56 | 0.01 | 16 | 0.35 | 0.05 |
| 13 | 0.37 | 0.05 | | | |

يتبين من خلال الجدول رقم (11) أن معاملات الارتباط بين درجة البند ودرجة البعد الذي ينتمي إليه تراوحت ما بين (0.35 – 0.64) وهي معظمها دالة عند مستوى الدلالة (0.01 و 0.05) وهي دلالة على درجات مرتفعة من الصدق ويعني اتساق بعد الرضا عن طبيعة العمل وحجمه وملائمته للقدرات مع فقراته.

جدول رقم (12): يوضح معامل ارتباط درجة البند بدرجة البعد الذي ينتمي إليه (الرضا عن ظروف وإجراءات العمل وبيئته المادية)

| الرقم | معامل الارتباط | مستوى الدلالة | الرقم | معامل الارتباط | مستوى الدلالة |
|-------|----------------|---------------|-------|----------------|---------------|
|-------|----------------|---------------|-------|----------------|---------------|

| | | | | | |
|------|------|----|------|------|----|
| 0.01 | 0.54 | 20 | 0.01 | 0.49 | 17 |
| 0.01 | 0.52 | 21 | 0.01 | 0.40 | 18 |
| 0.01 | 0.62 | 22 | 0.01 | 0.54 | 19 |

يتبين من خلال الجدول رقم (12) أن معاملات الارتباط بين درجة البند ودرجة البعد الذي ينتمي إليه تراوحت ما بين (0.40 - 0.62) وهي كلها دالة عند مستوى الدلالة 0.01 وهي دلالة على درجات مرتفعة من الصدق ويعني اتساق بعد الرضا عن ظروف وإجراءات العمل وبيئته المادية مع فقراته.

جدول رقم (13): يوضح معامل ارتباط درجة البند بدرجة البعد الذي ينتمي إليه (الرضا عن علاقات العمل)

| الرقم | معامل الارتباط | مستوى الدلالة | الرقم | معامل الارتباط | مستوى الدلالة |
|-------|----------------|---------------|-------|----------------|---------------|
| 23 | 0.56 | 0.01 | 27 | 0.57 | 0.01 |
| 24 | 0.60 | 0.01 | 28 | 0.51 | 0.01 |
| 25 | 0.41 | 0.05 | 29 | 0.55 | 0.01 |
| 26 | 0.57 | 0.01 | | | |

يتبين من خلال الجدول رقم (13) أن معاملات الارتباط بين درجة البند ودرجة البعد الذي ينتمي إليه تراوحت ما بين (0.41 - 0.60) وهي معظمها دالة عند مستوى الدلالة 0.01 و0.05 وهي دلالة على درجات مرتفعة من الصدق ويعني اتساق بعد الرضا عن علاقات العمل مع فقراته.

جدول رقم (14): يوضح معامل ارتباط درجة البند بدرجة البعد الذي ينتمي إليه (الرضا عن الرئيس ونمط القيادة السائد في العمل)

| الرقم | معامل الارتباط | مستوى الدلالة | الرقم | معامل الارتباط | مستوى الدلالة |
|-------|----------------|---------------|-------|----------------|---------------|
| 30 | 0.76 | 0.01 | 33 | 0.51 | 0.01 |

| | | | | | |
|------|------|----|------|------|----|
| 0.01 | 0.58 | 34 | 0.01 | 0.52 | 31 |
| | | | 0.01 | 0.68 | 32 |

يتبين من خلال الجدول رقم (14) أن معاملات الارتباط بين درجة البند ودرجة البعد الذي ينتمي إليه تراوحت ما بين (0.51 – 0.76) وهي كلها دالة عند مستوى الدلالة 0.01 وهي دلالة على درجات مرتفعة من الصدق ويعني اتساق بعد الرضا عن الرئيس ونمط القيادة السائد في العمل مع فقراته.

جدول رقم (15): يوضح ارتباط درجة البعد بالدرجة الكلية للمقياس

| مستوى الدلالة | معامل الارتباط | البعد |
|---------------|----------------|--|
| 0.01 | 0.70 | الرضا عن فرص الترقية والنمو الوظيفي المتاح |
| 0.01 | 0.66 | الرضا عن الأمان والاستقرار الوظيفي |
| 0.01 | 0.82 | الرضا عن طبيعة العمل وحجمه وملائمته للقدرات |
| 0.01 | 0.73 | الرضا عن ظروف وإجراءات العمل وبيئته المادية |
| 0.01 | 0.85 | الرضا عن علاقات العمل |
| 0.01 | 0.79 | الرضا عن الرئيس ونمط القيادة السائد في العمل |

نلاحظ من الجدول رقم: (15) أن الأبعاد المكونة للمقياس ترتبط بالدرجة الكلية ارتباطاً دالاً يمتد ما بين (0.66 و 0.85)، وسجل أعلى معامل ارتباط بين بعد الرضا عن علاقات العمل والدرجة الكلية بواقع (0.85)، وآخر بعد الرضا عن الأمان والاستقرار الوظيفي يقدر ارتباطه مع الدرجة الكلية (0.66) وهي قيم دالة عند مستوى 0.01، وفي ذلك دلالة على أن الأبعاد متنسقة مع الدرجة الكلية للمقياس، أي أن هناك ارتباطاً إيجابياً بين الأبعاد والمقياس ككل، مما يدل على صدق المقياس في اتساقه الداخلي.

ومعنى ذلك أن المقياس يتمتع بدرجة مقبولة من الصدق، فهذه المعاملات مرتفعة بالقدر الذي يسمح لنا بقبولها واعتبار المقياس صادق.

- ثبات المقياس:

هناك عدة طرق لحساب الثبات، لكن في الدراسة الحالية تم الاعتماد على طريقتين لحساب الثبات وهي طريقة ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية بحساب معامل (جيتمان) والجدول الآتي يوضح قيمة معاملات الثبات للمقياس:

جدول رقم (16): يوضح قيمة معاملات الثبات لمقياس الرضا الوظيفي

| التجزئة النصفية | ألفا كرونباخ | معامل الثبات المتغير |
|-----------------|--------------|----------------------|
| جيتمان | | |
| 0.84 | 0.88 | الرضا الوظيفي |

يتضح من الجدول رقم (16) الخاص بمعاملات الثبات لمقياس الرضا الوظيفي المستخدم في هذه الدراسة أن هذه المعاملات تراوحت ما بين 0.84 و0.88 بعد الاعتماد على معامل جيتمان في طريقة التجزئة النصفية، وألفا كرونباخ، وهذا يعني أن المقياس يتمتع بدرجة مقبولة من الثبات.

ومعنى ذلك أن المقياس يتمتع بدرجة مقبولة من الثبات فهذه المعاملات مرتفعة بالقدر الذي يسمح لنا بقبولها واعتبار المقياس ثابت.

5- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

من أجل تحليل بيانات هذه الدراسة تم اعتماد معامل ارتباط بيرسون

الفصل الخامس: عرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة

تمهيد

1- عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية الأولى

2- عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية الثانية

3- عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية الثالثة

4- عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية الرابعة

5- مناقشة الفرضية العامة

توصيات واقتراحات

الخاتمة

تمهيد:

نعرض في هذا الفصل النتائج التي تم التوصل إليها بعد تطبيق إجراءات الدراسة الأساسية بناءً على المعالجات الإحصائية التي استخدمت على ما تم جمعه وتحليله من البيانات التي قمنا بجمعها، ومن خلال عرض وتحليل التساؤلات والفرضيات، سنحاول تفسير هذه النتائج ومناقشتها، وتعد هذه المرحلة من أهم مراحل البحث العلمي باعتبارها المرحلة التي يقوم فيها الباحث باستخراج الأدلة والمؤشرات العلمية الكمية والكيفية التي تبرهن على إجابة أسئلة البحث أو تؤكد قبول فروضه أو عدم قبولها.

1- عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية الأولى:

بغرض معالجة الفرضية الأولى للدراسة والتي تنص على توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة في بعدها الصحة الجسمية والرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني، وبغرض معالجة هذه الفرضية تم استخدام معامل الارتباط بيرسون، والجدول الآتي يوضح ذلك:

جدول رقم (17): يوضح قيمة معامل الارتباط بين جودة الحياة في بعدها الصحة الجسمية والرضا الوظيفي

| الدلالة الإحصائية | القيمة الاحتمالية | معامل الارتباط | العينة | المؤشرات المتغير |
|-------------------|-------------------|----------------|--------|--------------------|
| دالة عند 0.01 | 0.000 | 0.645 | 120 | جودة الصحة الجسمية |
| | | | | الرضا الوظيفي |

من خلال الجدول رقم (17) يتضح أن قيمة معامل الارتباط بين جودة الحياة في بعدها الصحة الجسمية والرضا الوظيفي مقدرة بـ: (0.645) وهي قيمة غير دالة إحصائياً حيث أن مستوى الدلالة يقدر بـ: (0.000) وهو أقل من (0.01)، وهذا يعني أن التغير في جودة الصحة النفسية يتبعه تغير في الرضا الوظيفي أي كلما ارتفعت جودة الصحة الجسمية ارتفع الرضا الوظيفي وهو ما يؤكد صحة الفرضية الجزئية الأولى، ومنه نستطيع القول أنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة في بعدها الصحة الجسمية والرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني.

يمكن تفسير هذه النتيجة أن نقول العقل السليم في الجسم السليم، يُعدّ الاهتمام بالصحة الجسدية حجر الأساس الداعم لتعزيز الرضا الوظيفي. في حين أن من يعاني مع صحته الجسدية يقضي الكثير من الوقت في الاهتمام بها، ما يضيّع عليه الكثير من وقت العمل وبالتالي جودة الصحة الجسمية لها علاقة بالرضا الوظيفي.

كما أشارت الأكاديمية الوطنية للطب بأن مئات مليارات الدولارات تنفق كل عام لمشاكل النوم واختلالاته ويمكن لتحسين ذلك التقليل من تأثير الاضطرابات الناتجة عن اختلال الساعة البيولوجية وتحسين نوعية الحياة والحفاظ على الصحة العامة للعمال، فأهمية الساعة البيولوجية للجسم تتعاظم لتأثيرها الكبير على الصحة الجسدية بل يمتد التأثير لجودة الحياة عامة. (حافري، 47، 2022)

وبناء على ما سبق ذكره وحسب رأي الباحثان أنه ينتج عن العمل عند الموظفين بعض مشكلات الصحة الجسدية، صحيح أنه قد يتبادر للذهن بأن أي عمل -أيًا كان نوعه- قد يؤدي إلى مشكلات جسدية للموظفين، لكن مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني نجدهم يعانون من المشكلات الجسدية حيث يعملون لساعات طويلة دون توفير سبل الراحة، فقد تجدهم يعملون مستخدمين جهازه المحمول (الحاسوب) وهم جالسين على المكتب لساعات طويلة. إذ إنها تفتقد للمعدات المثالية التي قد تحميهم من آلام محتملة. وتظهر الآلام الجسدية التي لها علاقة بالرضا الوظيفي لمستشاري التوجيه والارشاد على عدة أشكال، وهي: آلام في الرقبة، مشكلات بالنخاع الشوكي نتيجة للجلوس لفترات طويلة على مُعدّات غير مجهزة ومدعمة، أيضا نجد مستشار التوجيه يعتمد على استخدام الحاسوب لإنجاز العمل في معظم المجالات، وكذلك استخدام الهواتف الذكية خلال فترات العمل، للتواصل المباشر والمستمر مع الموظفين الآخرين الزملاء ومديري العمل والعمل على برنامج المتابعة الالكتروني، ما يعرض العينين لمشكلات عدّة أولها الجفاف، إذ يُعد جفاف العين وتهيجها من المشكلات الأكثر حدوثًا نتيجة النظر المطول للشاشات، وإن كانت مؤقتة إلا أنها قد تؤدي إلى إجهاد العين وتؤثر عليها سلبيًا.

إضافةً إلى ضعف البصر، إذ يحتاج مستشار التوجيه والارشاد الجلوس لساعات طويلة والنظر لشاشة الحاسوب، وقد يغفل الكثيرون عن تأدية التمارين المناسبة لإراحة العينين. يؤدي كل هذا إلى مشكلات بصرية تدرج تحت ضعف البصر، وذلك بسبب الضوء الأزرق المنبعث من الحاسوب والأجهزة الذكية، الذي قد يؤدي البطانة الداخلية لشبكية العين ويؤدي إلى إتلافها.

بالإضافة لتناول الوجبات الغذائية بشكل غير منظم، إذ تجد البعض يعمل لفترات طويلة دون تناول أي وجبة غذائية وذلك لبعد مكان عمله عن بيته وقد يكون، البعض الآخر تجده يتناول الوجبات السريعة والمحليات الغير صحية طوال فترة عمله. حيث تؤثر المأكولات السريعة على الشكل الجمالي لمستشار التوجيه فقط، بل تسبب كثير من الأمراض شديدة الخطر؛ من بينها داء السكري من النوع الثاني وأمراض القلب جميعها. مثل ما نجده يتفق في قول الباحث "عقون" (2011) الذي يقول- أن العلاقة السيئة مع المدير ترتبط بشكل خاص بالمعاناة في العمل ، وقد تزيد أيضا من مخاطر أمراض القلب والشرابين التاجية.(عقون،44،2011)

كما يمكن أن يضطر مستشار التوجيه السهر على العمل في أوقات قريبة من فترات النوم مما يؤثر سلباً على قدرة الموظف على النوم بشكل طبيعي، وكذلك العمل لفترات طويلة أمام شاشة الحاسوب، يؤدي إلى إرسال إشارات للدماغ بوجود ضوء، مما يقلل من إفراز الميلاتونين وهو الهرمون المسؤول عن النوم ويتم إفرازه في الليل، وبالتالي يعطي إشارة بأنه ليس موعد للنوم، ما يجعل مستشارين التوجيه يعانون أرق وصعوبة في النوم.

فمن أجل الاهتمام بجودة الصحة الجسدية للتغلب على المشكلات الصحية. يفضل ممارسة الرياضة بكافة أنواعها، فممارستها الرياضة لمدة نصف ساعة يومياً يقلل من التعرض للمشكلات الصحية. لتحظى بالقوة البدنية التي تساعدك على الاهتمام بالصحة الجسدية، أيضا يبدأ الاهتمام بالصحة الجسدية من الغذاء، فكما كان الغذاء الذي تتناوله متنوع وغني بالمواد الأساسية اللازمة لبناء الجسم ومدّه بالطاقة، كانت جودة الصحة الجسمية لمستشار التوجيه والارشاد المدرسي والمهني أفضل ترفع مستوى الرضا الوظيفي لديهم.

1- عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية الثانية:

بغرض معالجة الفرضية الثانية للدراسة والتي تنص على توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة في بعدها الصحة النفسية والرضا الوظيفي لدى

مستشاري التوجيه المدرسي والمهني، وبغرض معالجة هذه الفرضية تم استخدام معامل الارتباط بيرسون، والجدول الآتي يوضح ذلك:

جدول رقم (18): يوضح قيمة معامل الارتباط بين جودة الصحة النفسية والرضا الوظيفي

| المؤشرات المتغير | العينة | معامل الارتباط | القيمة الاحتمالية | الدلالة الاحصائية |
|--------------------|--------|----------------|-------------------|-------------------|
| جودة الصحة النفسية | 120 | 0.478 | 0.009 | دالة عند 0.01 |
| الرضا الوظيفي | | | | |

من خلال الجدول رقم (18) يتضح أن قيمة معامل الارتباط بين جودة الحياة في بعدها الصحة النفسية والرضا الوظيفي مقدرة بـ: (0.478) وهي قيمة دالة إحصائياً حيث أن مستوى الدلالة يقدر بـ: (0.009) وهو أقل من (0.01)، وهذا يعني أن التغير في جودة الصحة النفسية يتبعه تغير في الرضا الوظيفي أي كلما ارتفعت جودة الصحة النفسية ارتفع الرضا الوظيفي وهو ما يؤكد صحة الفرضية الثانية، ومنه نستطيع القول أنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة في بعدها الصحة النفسية والرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني.

يمكن القول بأنه تشير جودة الصحة النفسية في مكان العمل إلى الرفاهية النفسية والعاطفية والاجتماعية للموظفين في بيئة العمل وبالتالي للرضا الوظيفي. حيث يحترم الموظفون الذين لديهم رضا وظيفي ذو جودة الصحة النفسية السليمة أنفسهم والآخرين ويبنون علاقات إيجابية مع زملاء العمل ويتعاملون مع التحديات والمسؤوليات اليومية التي ينطوي عليها مكان العمل.

مما تتفق دراسة ابن خرور خير الدين (2011) التي درست علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية مع الفرضية التي تنص بأنه توجد علاقة ارتباطية بين جودة الصحة النفسية والرضا الوظيفي لدى

مستشاري التوجيه حيث تحتل جودة الصحة النفسية لمستشار التوجيه والارشاد اهتمامًا كبيرًا هذه الأيام حيث الاهتمام بها للموظفين يتيح لهم القدرة على مواجهة التحديات المتنوعة وتجاوز النكسات داخل هذه المنظومة التربوية بالإضافة أن القدرة على الاهتمام بجودة الصحة النفسية يعزز من قدرات الموظفين مما يزيد في الرضا الوظيفي لديهم.

أيضاً تتفق دراسة نواصرية منى (2015) التي درست تأثير الضغوط المهنية على الرضا الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية بسوق أهراس حيث اختلفت هذه الدراسة في العينة مما نجدها في صلب موضوعها تدرس العلاقة بين متغيرات الدراسة، ظروف العمل وصراع الدور وغموض الدور والضغط المهني بالرضا الوظيفي، لذا يمكن أن نقول بأن التوعية بأهمية الصحة النفسية لدى مستشاري التوجيه والارشاد من الإيجابية في المحافظة على الرشاقة الذهنية لديهم عند تغير الأدوار والمسؤوليات مما يُحفز كل موظفٍ على الالتزام بدوره بشكلٍ جيد مما يزيد من رضاهم الوظيفي.

كما تتفق إلى حد كبير دراسة "العرباوي سحنون" (2017) بعنوان مصادر الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية بالجامعة الجزائرية حيث هدفت هذه الدراسة بتحديد نوع العلاقة بين الضغوطات المهنية والرضا الوظيفي لدى الأساتذة البدنية وعلى الرغم من اختلاف العينة مع دراستنا وفي نفس الوقت تتفق معنا حين نقول يمكن أن نقول بأن تعامل الإدارة مع جودة الصحة النفسية لمستشاري التوجيه والارشاد بشكلٍ احترافي يساعدها على تجاوز العديد من العقبات التي قد تهدد الرضا الوظيفي في المؤسسات التربوية، مثل التوتر والصداع والقلق الناتج عن الإرهاق بسبب ضغوط العمل بالإضافة إلى معاملة المستشارين بشكل غير مقبول وبضغط وتوجيه لهم كلام جارح مما يؤدي أمراضٍ نفسية مثل الاكتئاب والاكتئاب الحاد الذي ينتج ضغط العمل وبالتالي جودة الحياة النفسية لها علاقة بالرضا الوظيفي لدى مستشارين التوجيه والارشاد.

أما الاحتراق النفسي فيتمثل في الإحساس بفراغ داخلي رهيب يعيشه مستشار التوجيه والارشاد بعدما استنزف كل قواه الجسدية دون تعزيز يذكر، يصبح يتحرك بطريقة آلية خالية من أي إحساس اتجاه الآخرين ويرى كل مجهوده يذهب سدى دون تحقيق الاهداف المرجوة منه، مما نجد له علاقة بالرضا الوظيفي حيث ضغوطات العمل الذي يتعرض لها مرتبطة بالرضا الوظيفي، يمكن تشخيصه بوضوح من خلال سلوكه أثناء العمل.

حيث الاحتراق النفسي هو استنزاف للطاقة النفسية المخزنة لدى مستشار التوجيه والارشاد ويؤدي به إلى حالة من عدم الاتزان النفسي (الاضطراب) التي تظهر نتيجة للضغوط النفسية الشديدة التي تسببها أعباء العمل ومتطلباته مما تنعكس سلباً بشكل مباشر على رضاهم الوظيفي.

والاحتراق النفسي له ثلاثة أبعاد رئيسة هي: الإجهاد المهني، وتبدل المشاعر، ونقص الشعور بالإنجاز.

- فالإجهاد المهني: هو استنزاف العامل لطاقاته البدنية والنفسية وفقدانه لحيويته.

- أما تبدل المشاعر: فهو حالة العمال الذين تتولد لديهم مواقف سلبية وساخرة وتهكمية تجاه الآخرين.

- أما نقص الشعور بالإنجاز: فهو يشير إلى أن العامل غير قادر على القيام بواجباته بالمستوى المطلوب. (Maslach & Jakson. en ligne, p.29, 1981)

وأخيراً قد جاء في دراسة "النمر، س"، (1986)، المناخ التنظيمي مؤثر لفعالية إدارة المؤسسات، بالسعودية، بجامعة الملك سعود. إلى أنه ليس كل قلق أو انفعال دليلاً على المرض النفسي أو العقلي، فالأزمات النفسية العنيفة تسبب للشخص البالغ التوتر والقلق والانفعال، ولكنها لا تسبب له اضطراباً في الشخصية، فإن الفرد الذي تضطرب شخصيته اضطراباً ملحوظاً عند مواجهته للأزمات، هو في الواقع مهياً أصلاً لاضطراب الشخصية، وقد ساعدت الأزمة النفسية على ظهور اضطراب الشخصية الكامن في نفسه قبل حدوث الأزمة. (النمر، 1986، 87)

ومعنى ذلك من خلال ما سبق يمكن القول أن جودة الصحة النفسية قد تكون العامل المباشر لوجود علاقة بمستوى الرضا الوظيفي لدى مستشار التوجيه، ولكنها في الواقع ليست السبب الأصلي، والدليل على صحة ذلك هو أن موظفين في نفس الوظيفة قد يصادفوا ظروفًا تسبب أزمة نفسية عنيفة لكل منهما، وأحدهما يصاب باضطراب شديد في الشخصية يحتاج إلى علاج، والآخر تمر به الأزمة دون اضطراب في شخصيته، ويخرج من الأزمة بسلام.

مما يذكر "مكناسي، قداش" (2018)، أن جودة الصحة النفسية لا تعني أن يكون مستشار التوجيه والارشاد المدرسي والمهني مجرداً من المرض النفسي فحسب، وإنما يتمتع بصحة نفسية على قدر توافقه الداخلي وحسن تكيفه مع البيئة المحيطة، ولضمان ذلك يجب مراعاة ما يلي:

1- التوجيه الجماعي والتوجيه المهني، ومعالجة كافة المشاكل الجماعية والفردية والعمل على إزالة كافة العوامل التي تؤدي إلى سوء العلاقات بين المستشارين وبينهم وبين رؤسائهم بما يضمن خلق جو يسوده الرضا الوظيفي.

2- تهيئة الظروف المادية والنفسية والاجتماعية للعمال ووضع برامج خاصة بالصحة النفسية في المؤسسات التربوية بما يضمن الطمأنينة والراحة النفسية التي تؤدي إلى الرضا الوظيفي لمستشار التوجيه والارشاد المدرسي والمهني

3- إن ارتفاع مستوى اهتمام الإدارة بمستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني يقل عدد الإصابات بالأمراض النفسية لديهم، لأنه بزيادة الاهتمام يشعر العامل بكيانه وبوجوده وهذا ما يحفزه على العمل ويرغبه به ويدفعه لتقديم المبادرة ويحقق رضاه الوظيفي ويبعده عن التفكير بأمر أخرى.

4- وجود الأمراض النفسية لدى مستشاري التوجيه يزيد عدد الإصابات أثناء العمل، ومن عدد أيام الغياب والفوضى والشكاوى وما شابه، لأنه خلوه من الصراع الداخلي والاضطراب النفسي والتوتر المرضي هو السبيل الوحيد لضمان رضاه الوظيفي.

5- إن درجة إصابة العامل بمرض نفسي يؤدي على رضاه الوظيفي، لأن الصحة النفسية تحقق لمستشار التوجيه والارشاد المدرسي والمهني التوافق مع البيئة وتساوده على مواجهة الأزمات التي تصادفه في حياته، وتجعله يحس إحساساً إيجابياً بالسعادة والروح المعنوية العالية وهذا يبين أن الصحة النفسية لها علاقة ارتباطية بالرضا الوظيفي.

6- جعل إدارة المؤسسات التربوية إدارة إنسانية تحقق لمستشار التوجيه والارشاد المدرسي والمهني حاجاته النفسية من خلال إلمامها بأساليب العلاقات الإنسانية وبأساليب القيادة الديمقراطية.

7- العمل على إشباع حاجات مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني ورغباتهم النفسية، حيث إن لم تُشبع استحال رضاهم الوظيفي.

8- التفهم الصحيح للصحة النفسية علاقتها على الرضا الوظيفي، من أجل حث الإدارات على وضع خطة تحقق لمستشاري التوجيه والارشاد حاجاتهم وتُحسن العلاقات والجو الاجتماعي بينهم، وتساهم في صقلهم لتكوين شخصيات صالحة لهذه المهنة. (قداش، مكناسي، 14، 2018)

2- تحليل وتفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الثالثة:

بغرض معالجة الفرضية الثالثة للدراسة والتي تنص على توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة في بعدها العلاقات الاجتماعية والرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني، وبغرض معالجة هذه الفرضية تم استخدام معامل الارتباط بيرسون، والجدول الآتي يوضح ذلك:

جدول رقم (19): يوضح قيمة معامل الارتباط بين جودة الحياة في بعدها العلاقات الاجتماعية والرضا الوظيفي

| المتغير | المؤشرات | العينة | معامل الارتباط | القيمة الاحتمالية | الدلالة الاحصائية |
|---|----------|--------|----------------|-------------------|-------------------|
| جودة العلاقات الاجتماعية الرضا الوظيفي | | 120 | 0.562 | 0.002 | دالة عند 0.01 |

من خلال الجدول رقم (19) يتضح أن قيمة معامل الارتباط بين جودة الحياة في بعدها العلاقات الاجتماعية والرضا الوظيفي مقدرة بـ: (0.562) وهي قيمة دالة إحصائياً حيث أن مستوى الدلالة يقدر بـ: (0.002) وهو أقل من (0.01)، وهذا يعني أن التغير في جودة الحياة في بعدها العلاقات الاجتماعية يتبعه تغير في الرضا الوظيفي أي كلما ارتفعت جودة العلاقات الاجتماعية ارتفع الرضا الوظيفي وهو ما يؤكد صحة الفرضية الثالثة، ومنه نستطيع القول أنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة في بعدها العلاقات الاجتماعية والرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني.

يمكن تفسير هذه النتيجة على أن جودة الحياة في بعدها العلاقات الاجتماعية في العمل التي لها علاقة بالرضا الوظيفي لمستشاري التوجيه نجد الكثير من الباحثين تكلم عنها في دراساتهم حيث يمكن تقسيم هاته العلاقات إلى:

- سوء العلاقات مع المدير:

الأفراد الذين يتولى أمرهم مدير متسلط و غير متعاون، ويعاملهم بتحيز ومحاباة ولا يشركهم في اتخاذ القرارات، يكونون أكثر توتراً أقل إبداعاً مقارنة بزملائهم العاملين مع مدراء متعاونين وعادلين ويفسحون المجال للمشاركة في اتخاذ القرارات المرتبطة بعملهم.

- أن قلة الثقة بين المدير والموظفين له علاقة بكفاءة الاتصال بينهما، مما يؤدي إلى خلق حالة من عدم الرضا الوظيفي.

- أن تعامل المدير مع موظفيه معاملة سيئة كالتوبيخ والعقوبة لأول خطأ يصدر عنهم، يسبب لهم إحباطا وقلقا وبالتالي له علاقة بالرضا الوظيفي.

- الحالة الصحية قد تصبح أكثر خطورة عندما يكون العمل خاليا من الحيوية ومحيط العمل جافا من العلاقات الإنسانية. (عقون، 2011، 51)

ب- **سوء العلاقات مع الزملاء:** تصبح هذه العلاقات مصدر ضغط رئيسي في حالة فقدان الثقة والاحترام المتبادل بين الزملاء، مما يساهم في ظهور الخلافات والصراعات ونقص التعاون ونقص الدعم الاجتماعي بين أفراد مجموعة العمل.

- أن عدم وجود دعم اجتماعي وتفاعل بين العاملين وزملائهم في العمل، وعدم وجود علاقات اجتماعية حسنة خارج محيط العمل يساعد في الإصابة بالاحتراق النفسي لدى الفرد العامل. (منصوري، 2010، 72، 73)

6- ظروف العمل وطبيعته: لقد شغلت ظروف العمل اهتمام الباحثين منذ السنين الأولى من القرن العشرين، بحيث كان الانشغال منصبا حول أثر العوامل المادية على الأداء الإنتاجي، ليتحول فيما بعد إلى اختبار أثر هذه العوامل على الحالة النفسية للعاملين وعلى رضاهم عن العمل. (عاشور، 1997، 189)

كما نجد دراسة بونوة علي (2016)، بعنوان العلاقات الإنسانية وأثرها على الرضا الوظيفي (دراسة حالة لعمال الصندوق الضمان الاجتماعي - وكالة الجلفة) حيث هدفت هذه الدراسة على التعرف على مدى استخدام العلاقات الإنسانية، والعلاقة بين هذا الأسلوب وشعور العمال بالرضا عن العمل ومن أهم نتائجها وجود تأثير على الرضا الوظيفي من مستوى العلاقات الإنسانية بين الرؤساء والمرؤوسين بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي وهذه الدراسة اتفقت مع فرضيتنا التي تقول بأن توجد علاقة ارتباطية بين جودة الحياة في بعدها العلاقات الاجتماعية والرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني لهذا يمكن أن نقول مناقشة أهمية جودة العلاقات الاجتماعية داخل بيئة العمل لمستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني من قبل المُدرِّاء أو مسؤولي المؤسسات يفتح مجالاً للثقة

بينهم على جميع المستويات والتواصل بشكل مفتوح دون تمييز أو الشعور بأن الإدارة لا تقدر قيمتهم كبشر وهذا له علاقة ارتباطية بالرضا الوظيفي لهم.

وكانت نتيجة الفرض متفقة مع دراسات عدة منها نجد دراسة "نور الهدى بوخونة وغالية روابي" (2017) التي أبرزت دور الاتصال الإداري في تحقيق الرضا الوظيفي ودراسة حفصة السبئية (2018) حيث جاءت بأن الاتصال والتواصل عن طريق جودة العلاقات الاجتماعية في أماكن العمل ضمن مشاركة واتفق بين الموظفين، فإذا كان الجميع لديهم نفس الأهداف، ولديهم الكفاءة والالتزام و المهنية الوظيفية، فإن ذلك يجعلهم يتواصلون بشكل فعال مما تكون لديهم جودة علاقات اجتماعية تكون لها علاقة بالرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني، وأيد ذلك "جوتام Goutam: في دراسة له بقوله: ((إن التواصل في مكان العمل، له تأثير دائم على تحفيز الموظفين الذين شعروا أن الاتصال فعال من الإدارة، فذلك يؤدي بالشعور بالرضا الوظيفي والالتزام، وزيادة الثقة في مكان العمل)

من خلال ما سبق يمكن القول أن مهارات التواصل السيئة قد تكون سبباً كافياً لانتهيار كل شيء وخلق مشاكل متعددة بين مستشار التوجيه وزملائه في الإدارة المدرسية وهذا الخلل أيضاً يسبب فقدان الثقة بين جميع الأطراف وضعف قدرة الفريق على التعاون وله علاقة ارتباطية بدرجة الرضا الوظيفي لديهم، كما يمكن القول أن جودة العلاقات الاجتماعية لها علاقة ارتباطية بالرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه فهناك بعض المؤسسات التربوية حيث، أصبحت لا تقبل أشخاصاً متمكنين من تخصصاتهم فنياً بسبب ضعف مهارات التواصل لديهم وهذا سينعكس بالسلب عليهم وعلى بيئة العمل المحيطة ببقية الموظفين، لذلك توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين جودة العلاقات الاجتماعية والرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني وذلك بتطوير مهارات التواصل بين مستشار التوجيه والارشاد المدرسي والمهني والإدارة، أيضاً وضع حدود في النقاش أثناء الاختلاف في وجهات النظر، ومحاسبة أي موظف ينتج عنه سوء في التواصل مع زملائه، والعمل على تطوير مهارات التواصل الكتابي وهذا ما لمسناه في دراسة "نور

الهدى بوخونة وغالية روابي" (2017) التي توصلت إلى أن وسائل الاتصال الكتابية والشفاهية تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي فالشفوية تتمثل في الاجتماعات كونها تحقق نوع من التفاعل وبالتالي تقوي العلاقات الاجتماعية لمستشار التوجيه التي لها علاقة ارتباطية بالرضا الوظيفي، ونجد الكتابية التي تتمثل في التعليمات والقرارات التي تحمل الطابع الرسمي للمؤسسة وذلك تقاديا لأي لبس أو غموض في فهم التعليمات. (نور، غالية، 2017، 156)

كما نجد دراسة "ريم منصور أحمد المنصور" (2016)، بعنوان العوامل الاجتماعية المؤثرة في الرضا الوظيفي وعلاقتها بمستوى الخدمات الصحية المقدمة للمجتمع، ومن اهدافها معرفة مستوى الرضا الوظيفي في العلاقات بين الموظفين والزملاء والرؤساء، حيث نجد من أبعاد الرضا الوظيفي البعد الاجتماعي الثقافي الذي يقول بأن جودة العلاقات الاجتماعية بالمدير والمرؤوسين، ومتلقي الخدمات الارشادية والتوجيهية من المجتمع الدور الأساسي في تبادل الخدمات، كما أنها تشكل الاطار الصوري للخدمات من جميع الأطراف ما أن تكون عاملا تعزيزيا قويا في بث روح البذل والعطاء من مستشاري التوجيه واحساسهم بالأمن الاجتماعي، أو تكون عاملا عكسيا محبطا يسهم في تدني الرضا الوظيفي والرعاية الاجتماعية هي ذلك الكل من الجهود، والخدمات، والبرامج المنظمة، وهي عامل مساعد لمن عجز عن اشباع احتياجه الضروري للنمو والتفاعل الايجابي مع الكيان الاجتماعي لتحقيق أهداف مشتركة وغايات مقصودة تسعى إليها المنظمة مما يقلل من الصراعات بين الموظفين، وجودة العلاقات الاجتماعية بمعناها الدقيق هي اتصال أو تفاعل بين شخصين أو أكثر لغرض سد الاحتياجات بين أطراف العلاقة كعلاقة المدراء مع مستشاري التوجيه أو بين مستشاري التوجيه بزملائه في العمل، كما لها العديد من الأشكال: رسمية عمودية أو أفقية.

3- تحليل وتفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الرابعة:

بغرض معالجة الفرضية الرابعة للدراسة والتي تنص على توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة في بعدها البيئة والرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني، وبغرض معالجة هذه الفرضية تم استخدام معامل الارتباط بيرسون، والجدول الآتي يوضح ذلك:

جدول رقم (20): يوضح قيمة معامل الارتباط بين جودة الحياة في بعدها البيئة والرضا الوظيفي

| الدلالة الإحصائية | القيمة الاحتمالية | معامل الارتباط | العينة | المؤشرات المتغير |
|-------------------|-------------------|----------------|--------|------------------|
| دالة عند 0.05 | 0.011 | 0.321 | 120 | جودة البيئة |
| | | | | الرضا الوظيفي |

من خلال الجدول رقم (20) يتضح أن قيمة معامل الارتباط بين جودة الحياة في بعدها البيئة والرضا الوظيفي مقدرة بـ: (0.562) وهي قيمة دالة إحصائياً حيث أن مستوى الدلالة يقدر بـ: (0.011) وهو أقل من (0.05)، وهذا يعني أن التغير في جودة الحياة في بعدها البيئة يتبعه تغير في الرضا الوظيفي أي كلما ارتفعت جودة الحياة في بعدها البيئة ارتفع الرضا الوظيفي وهو ما يؤكد صحة الفرضية الرابعة، ومنه نستطيع القول أنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة في بعدها البيئة والرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني.

لتفسير هاته الفرضية نقول لعل من بين ظروف جودة الحياة البيئة التي لها علاقة بالرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه، تخلق لديه الشعور بالتوتر نجد:

1- الضوضاء: يبدأ التأثير السلبي للضجيج ويؤدي الى اضطرابات نفسية وسرعة التعب، عدم القدرة على التركيز وحسن الأداء إرهاق، صداع، دوخة، كما يؤثر الضجيج على وظائف المعدة والغدد الصماء ويؤدي إلى اضطرابها إضعاف

قدرة الجسم على التحمل والمقاومة للأمراض، وسهولة الإصابة بالقرحة ومرض القلب والشرايين وضغط الدم يؤثر الضجيج على إمكانية التخاطب والتفاهم بين مستشار التوجيه وزملائه أثناء العمل. وحسب Brain فإن " الضجيج يقلل من كفاية العامل وراحته النفسية .

2 -الإضاءة: يتطلب كل عمل مقدار معين من الإضاءة، إذ يتوقف أداء العمل على الحدة البصرية للعامل كذا على الإضاءة بمكان العم، وليس من السهل تحديد أحسن مستوى للإضاءة لمختلف أنواع العمل، لأن ذلك يتوقف على عدة عوامل كمقدار العمل و نوعه ودرجة سهولة القيام به.

- إن ضعف الإضاءة يتسبب في ضغط كبير للعامل إذ يؤدي إلى : التعب، الضيق، التعرض، للأخطار والحوادث المهنية كما يؤدي إلى إرهاق العين، الشعور بالاكنتاب والانقباض، تهيج العامل. (دويدار، 275،2000،276)

- كما يؤدي سوء الإضاءة إلى : ضعف البصر، قصر النظر، بعد النظر، تغيرات في العدسة، الدوخة، الصداع، الاضطراب النفسي و العصبي، سرعة التعب والإجهاد. (عقون، 2011،35)

3- الحرارة تكون درجة الحرارة مصدرا للضغط في حالة تطرفها من حيث الزيادة أو النقصان، وتتحكم المراكز العليا للدماغ في تنظيم درجة حرارة الجسم، حيث تضبطها تقريبا عند 37 درجة مئوية تقريبا.

- يؤدي ارتفاع درجة الحرارة إلى الشعور بالضيق وعدم الراحة، زيادة عدد الأخطاء، وضياح الوقت الناتج عن مرض العامل.

- الشعور بالإرهاك بسبب نقص الأملاح في الجسم والتي تخرج عن طريق الجلد.

- أما درجة الحرارة المنخفضة فينتج عنها : نقص القدرة على القيام بالحركات الدقيقة لليدين، والأصابع، مما يؤدي إلى زيادة حوادث العمل .

وكذا تقلص الشعيرات الدموية في الجلد، وبالتالي تجمد العضو المعرض للبرودة و موت أنسجته مما يتسبب في الإصابة (بالغرغرينا) وفقدان العضو في الأخير. (دويدار، 2000، 276-277)

كما نجد نموذج **فينو هوفن**: (2000)، يتفق مع الفرضية حيث هو مكون من:

- فرص الحياة: وتنقسم إلى بعدين:

- الجودة في البيئة الخارجية: مصطلح جودة الحياة والهناء غالبا ما يستخدمان بهذا المعنى.

- الجودة المنبثقة من الداخل: تشير إلى البيئة الداخلية للفرد من الامكانيات وقدرات تعده لمجابهة المشكلات الحياتية بطريقة أفضل.

- نتائج الحياة: وتنقسم إلى:

1- الفائدة أو المنفعة: الجودة في البيئة الخارجية تشير إلى جودة الحياة من خلال النتائج، ويمكن الحكم عليها في ضوء قيم الفرد والبيئة الخارجية.

2- تقدير الحياة: الجودة المنبثقة من الداخل ويشير إلى جودة الحياة كما يراها الفرد من حيث التقرير الذاتي لها، والرضا عنها، والسعادة. (الشربيني، 13، 2007)

أيضا نجد **نموذج لاوتن** (1996) يتفق مع الدراسة الحالية حيث عرض مفهوم طبعة (بصمة) البيئة ليوضح فكرته عن جودة الحياة، ويرى أن إدراك الفرد لنوعية حياته يتأثر بعاملين:

الظرف المكاني: تؤثر البيئة المحيطة بالفرد على طريقة إدراكه لجودة حياته، وطبعة البيئة في الظرف المكاني لها تأثيران أحدهما مباشر على حياة الفرد كالتأثير على الصحة مثلا، والآخر تأثيره غير مباشر إلا أنه يحمل مؤشرات إيجابية كرضى الفرد على البيئة التي يعيش فيها.

الظرف الزمني: يكون إدراك الفرد لتأثير الطبيعة على جودة حياته ايجابيا مع التقدم في العمر، وأكثر سيطرة على البيئة، مما ينعكس ايجابيا على شعوره بجودة الحياة. (أبو هاشم، 2010، 277)

وحسب رأي الباحثان يمكن العوامل التي لها علاقة بالرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه نجد جودة البيئة المحيطة والوضع المكاني للعمل أي الاهتمام لمكان العمل الخاص بمستشار التوجيه والارشاد المدرسي والمهني من خلال توفير الأشياء التي تساعد على العمل بنفسية عالية والمقصود بالوضع المكاني لمستشاري التوجيه والارشاد وله علاقة بالرضا الوظيفي وهو المكان الذي يعملوا فيه مدة الدوام، خصوصاً مع فترات العمل الطويلة والضغطات المستمرة قد تظهر المشاكل النفسية السلبية على مستشاري التوجيه الجُدد لذلك هناك أشياء على مدراء المؤسسات التربوية توفيرها في جودة بيئة العمل الخاصة بمستشاري التوجيه بما يتناسب مع طبيعة عملهم ومن أهمها: تجهيز المكتب المريح، ألوان جدران المكتب يفضل أن تكون مبهجة، الإضاءة البيضاء، النظافة المستمرة للمكان والحمامات... الخ.

مناقشة عامة:

انطلاقاً من الفرضيات الأربعة المحققة فان الفرضية العامة مفادها "توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين جودة الحياة والرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني"، إذا يمكن القول أن الفرضية محققة من خلال استجابات مستشاري التوجيه والارشاد اتضح لنا أن الرضا الوظيفي يتأثر بجودة الحياة وتعزو الباحثان تفسير ذلك إلى أن جودة الحياة (الصحة الجسمية) لها علاقة بالرضا الوظيفي من خلال ما أثبتته دراسات عديدة، "على غرار الارتباط الذي توصل إليه "هرزبرغ"، حيث أكد أن فقدان الشهية، آلام الرأس، عسر الهضم، هي أعراض عضوية مرتبطة بحدوث عدم الرضا عند العمال وأيضاً وجد بورك ارتباط عدم الرضا الوظيفي بظهور بعض الأمراض العضوية لدى العمال مثل: التعب، صعوبة التنفس، صداع الرأس، التعرق... كما بينت دراسات أخرى أن 18 بالمئة من

حالات القرحة المعدية مست العمال الذين كانوا غير راضيين على عملهم.
(الحليم، 2016، 174)

من هنا يتضح لنا أن العامل الذي ترغمه ظروفه المعيشية على البقاء في عمله أو الالتحاق بعمل حتى وإن لم يتقبله قد تواجهه ضغوطات كبيرة بإمكانها التأثير على صحته العقلية، من خلال وجود علاقة قوية بين جودة الصحة الجسمية والرضا الوظيفي، من خلال كل ما سبق ذكره تبين لنا أن ضمان الصحة العضوية والعقلية للعمال والتي هي جزء كبير من جودة الحياة.

كما أن الرضا الوظيفي يمكن أن يؤثر على نظرة الشخص لنفسه وقدراته فقد وجد هرزبرغ علاقة ارتباطية بين رضا الشخص الوظيفي وثقته بنفسه، بمعنى أن الثقة بالنفس تساهم في الرضا الوظيفي. (جلال عبد الحليم، 2016، 176)

والثقة بالنفس تعتبر عامل مهم من عوامل جودة الصحة النفسية التي لها علاقة ارتباطية بالرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه.

أيضا نجد دراسة إيمان أحمد خميس (2010) اتفقت مع دراستنا بالرغم من اختلاف العينة التي تقول كلما كانت هناك جودة حياة وظيفية من خلال تقوية جودة العلاقات الاجتماعية بين الاساتذة والزملاء كان هناك رضا وظيفي للعاملين بتفاعلهم لتحقيق ذاتهم من خلال العمل الاجتماعي من خلال اتخاذ قرارات تخصصهم وإعطاء آرائهم والسماع لها بشكل متبادل.

ومن وجهة نظر الباحثان يمكن القول بأن طبيعة العمل بالمدارس عبارة على نسق كامل وجودة الحياة في بعدها العلاقات الاجتماعية لها دورا بارزا في حياتهم من خلال تفاعلهم فيما بين مستشاري التوجيه أو مع زملائهم إذ يخلق ذلك دعما معنويا للعمل أكثر وبالتالي تزيد من الرضا الوظيفي، فلا يمكن تصور العمل في ضل علاقات متوترة وباردة وهذا نابع من القيم الدينية على الأغلب وذلك يتفق مع دراسة "ماضي" (2014)، بعنوان جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية.

أما بالنسبة للفرضية الرابعة التي نقول توجد علاقة ارتباطية بين جودة الحياة في بعدها البيئية والرضا الوظيفي قد تحققت وانفقت مع دراسة (منصور، 2016) التي ذكرت من قبل حيث بينت بأن بيئة العمل لها الأثر الكبير على مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، كونها يتوقف عليها نجاح العمل، فتوفير مكاتب نموذجية تنمي الحس البيئي لدى الموظفين يجعل من المدارس جنة تترتاح فيها النفوس وكذا توفير الأجهزة والعتاد الملائم كالتدفئة، التبريد، وتجهيزات المكاتب، وكل وسائل الراحة يجعل العمل أكثر نجاحا مما نرى من ضرورة توفير بيئة عمل آمنة ومناسبة.

الخاتمة

تعد الدراسة الحالية التي تم إنجازها من المساهمات التي تناولت موضوع جودة الحياة وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني، وهي تعتبر من مواضيع الساعة وذلك للأهمية البالغة التي تحظى بها الخصائص الشخصية في الوقت الراهن، حيث تزايد اهتمام الباحثين بدراسة الحياة السلوكية للإنسان وأفكاره من ناحيتها الإيجابية والسلبية، ويتجلى هذا في مختلف الأبحاث والدراسات التي يسعى العلماء والباحثون من خلالها إلى فهم الإنسان ودوافعه، إلى جانب معرفة خصائصه الصحية والنفسية وسماته الانفعالية وكذا طرق تنمية المهارات والسمات الإيجابية لديه وعلاقاته الاجتماعية وظروفه البيئية.

هذا ما دفعنا لدراسة جوانب هذا الموضوع، حيث اخترنا كعينة لدراستنا الأساسية مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني بالوادي، ومن خلالها توصلنا للنتائج التالية:

- توجد علاقة ارتباطية بين جودة الحياة والرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني.
- توجد علاقة ارتباطية بين جودة الحياة في بعدها الصحة الجسمية بالرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني.
- توجد علاقة ارتباطية بين جودة الحياة في بعدها الصحة النفسية بالرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني.
- توجد علاقة ارتباطية بجودة الحياة في بعدها العلاقات الاجتماعية بالرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني.
- توجد علاقة ارتباطية بين جودة الحياة في بعدها البيئة بالرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني.

توصيات واقتراحات:

من أجل جودة الحياة مناسبة ترفع من الرضا الوظيفي لمستشار التوجيه والارشاد المدرسي والمهني نقدم بعض التوصيات:

- إعادة النظر في آليات الترقية لسلك مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني وجعلها على أساس الكفاءة وليس الأقدمية، والتي يجب أن تتماشى مع طموحاتهم ومؤهلاتهم.

- تحسين رواتب مستشاري التوجيه التي يجب أن تكون في مستوى مجهوداتهم.

- العمل على توفير طب العمل خاصة منه النفسي والذي يهتم برفع مستوى جودة الحياة لدى الموظفين تبعاً لنوعية الوظيفة (مستشار التوجيه والارشاد المدرسي والمهني).

- تحيين منحة المنطقة بناء على الأجر القاعدي وخاصة منطقة الجنوب.

- العمل على اعتماد سياسة التقاعد المبكر لدى مستشاري التوجيه والارشاد نظراً للأعباء الجسدية والنفسية التي يعانون منها أثناء الخدمة والمتعلقة خاصة بظروف العمل.

- العمل على تكوين مجموعة من التخصصات للقيام بمهام مستشار التوجيه المتنوع لتحقيق نتائج أفضل مع التلاميذ وللنجاح في تعديل سلوكه وارشاده.

- اعادة الاعتبار للمكانة الاجتماعية لمستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني وسط الهيئة التدريسية.

- توضيح المهام الموكلة لمستشاري التوجيه في كل ترقية.

- العمل على تقليل من الصراعات في بيئة العمل بمحاولة نشر ثقافة التعاون بين المجموعة التربوية لتحقيق جودة الحياة والرضا الوظيفي.

- الاهتمام أكثر بمجال البحوث التي تتناول متغير جودة الحياة وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى شرائح أخرى.

- اقتراح مشاريع أو فرق بحث تهتم بالبحث في آليات واستراتيجيات تطوير وتحسين معايير جودة الحياة لدى مختلف العاملين بالهيئات والمؤسسات لرفع مستوى الرضا الوظيفي لديهم.

وعطفا عما سبق نقترح مواصلة البحث في ظل متغيرات أخرى لها علاقة بالرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه مثل: الضغط النفسي، الاحتراق المهني، الضغط المهني الخ

قائمة المراجع

المراجع بالعربية:

ابراهيم أنيس، عبد الحليم منتصر، عطية، صوالحي، محمد خلف الله أحمد1972، المعجم الوسيط، انتشارات ناصر خسرو، طهران، ايران.

أبو شمالة، رجاء محمد عبد الهادي 2016، جودة الحياة وعلاقتها بتقدير الذات والمهارات الحياتية لدى زوجات الشهداء في قطاع غزة، مذكرة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاسلامية، غزة.

أحمد رابع الصبحي2005، قياس الرضا الوظيفي لمنسوبي الجمارك وأثره على الأداء بالتطبيق على جمرک مطار الملك عبد العزيز الدولي، الرياض، معهد الإدارة العامة.

أحمد صقر عاشور1975، إدارة القوى العاملة (الأسس السلوكية وأدوات البحث التنظيمي)، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان.

آدم، بسماء، والحجان ياسر 2014، جودة الحياة وعلاقتها بتقدير الذات، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، المجلد 36، العدد 05.

أسعد محمد محسن ورسلان نبيل إسماعيل1984، الرضا الوظيفي للقوى البشرية العاملة في المملكة العربية السعودية، جامعة الملك عبد العزيز، مكتب الاقتصاد والإدارة.

أشرف حمد عبد الغني2001، علم النفس الصناعي الجامعي الحديث، الاسكندرية، ط1.

أشرف محمد عبد الغني2001، علم النفس الصناعي، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، ط1.

أمال زرقاوي2014، أثر الصراع التنظيمي على الرضا الوظيفي للعاملين، دراسة ميدانية بمؤسسة الكوابل، بسكرة، "مذكرة ماجستير غير منشورة"، كلية العلوم

الانسانية والاجتماعية، تخصص علم اجتماع التنظيم، جامعة محمد خيضر، بسكرة.

أمال، بوعيشة 2014، جودة الحياة وعلاقتها بالهوية النفسية لدى ضحايا الإرهاب بالجزائر، مذكرة ماستر غير منشورة، جامعة محمد خيضر، بسكرة.

جرجس، م. (1968). الاختبار المهني في الميدان الصناعي مماثلة العمال والأعمال. القاهرة: المعهد القومي للإدارة العليا.

الجمالي، فوزية عبد الباقي، ومحمود هويدة حنفي، 2010، فاعلية الذات المدركة ومدى تأثيرها على جودة الحياة لدى طلبة الجامعة من المتفوقين والمتعثرين دراسيا، مجلة الأكاديمية الأمريكية العربية للعلوم والتكنولوجيا، المجلد 01، العدد 01.

حسين حريم 2006، تصميم المنظمة، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط3، الأردن.

حسين حريم 2009، السلوك التنظيمي سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، ط3، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان.

حمدان بن سليمان بن عبد الله الغامدي 2006، الرضا الوظيفي لدى العاملين في سجن مدينة تبوك، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.

الحنيطي، إيمان محمد علي 2000، دراسة تحليلية للرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية الرياضية في الجامعات الأردنية، في رسالة الماجستير، الجامعة الأردنية، كلية الدراسات العليا.

خليل محمد الشماع 2000، خضير كاظم حمود، نظرية المنظمة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط1، عمان.

الدبلجي سيف بن صالح1996، أثر العوامل الوظيفية والفردية على الرضا الوظيفي وانعكاسها على كفاءة الأداء، دراسة ميدانية على منسوبي ادارة الجمارك بإمارة الرياض، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع التنظيم، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية.

دويدار، ع. ا. م. (2000). أصول علم النفس المهني والصناعي التنظيمي تطبيقاته. الازارطة: مكتبة المعرفة.

راضي، ابتسام "د،س"، الذكاء الانفعالي وعلاقته بجودة الحياة لدى طلبة الجامعة، كلية التربية الأساسية، المجلد 20، العدد 82.

رضا صاحب أبو حمد آل علي، سنان كاظم الموسوي2001، وظائف المنظمة المعاصرة نظرة بانورامية عامة، مؤسسة الوراق، عمان، ط2.

رواية حسن2004، السلوك التنظيمي المعاصر، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر.

زهية غنية حافري2022، اختلال الساعة البيولوجية ومخاطرها على الصحة الجسدية والنفسية، لدى العمال بنوبات ليلية، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف.

زين الدين ضياف2000، السلوك الاشراف وعلاقته بالرضا الوظيفي والتنظيم الصناعي، رسالة ماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة قسنطينة، الجزائر.

سحبان، هاجر 2014، جودة الحياة لدى الممرضين، مذكرة ماستر غير منشورة، جامعة قاصدي، ورقلة.

سلاف مشري، 2014، جودة الحياة من منظور علم النفس الإيجابي،"دراسة تحليلية"مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، 08: 215،237.

سليمان، حنان مجدي صالح 2009 المساندة الاجتماعية وعلاقتها بجودة الحياة لدى مريض السكر المراهق، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة الزقازيق.

السويركي، رمزي شحده سعيد 2013، الأمن النفسي وعلاقته بالاستقلال والاعتمادية وجودة الحياة لدى المعاقين بصريا بمحافظة غزة، مذكرة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.

شفيق شاطر 2010، أثر ضغوطات العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، دراسة ميدانية بمؤسسة انتاج الكهرباء سونلغاز، جيجل، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية أحمد بوقرة بومرداس.

الشنواني صلاح 1999، مفاهيم أساسية في إدارة الأفراد، دراسة تحليلية من خلال الأهداف، بيروت العربية.

صابر بن عيسى، الرضا الوظيفي وعلاقته بجودة الحياة لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية، أطروحة دكتورا بجامعة محمد خيضر، بسكرة.

صادق شاكر محمود المخزومي 2022، فاطمة بنت محمد، مؤسسة أديان للثقافة والحوار.

صالح حسن الدهري، 2005، علم الإرشاد ونظرياته وأساليبه الحديثة، ط1، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع.

صلاح الشنواني، إدارة الافراد والعلاقات الانسانية، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية، مصر، 1992.

ضياف زين الدين 2000، اللوك الإشراف وعلاقته بالرضا الوظيفي والتنظيم الصناعي، رسالة ماجستير في علم النفس العمل وتنظيم، جامعة قسنطينة، الجزائر.

ظريف شوقي 1993، السلوك القيادي وفعالية الإدارة، القاهرة، دار غريب.

عاشور احمد (1997)، السلوك الإنساني في المنظمات. مصر، دار المعرفة الجامعية.

عبد الخالق فائق فوزي 1996، **ضغوط العمل الوظيفي**، مجلة أفاق اقتصادي اتحاد غربي التجارة والصناعة في دولة الامارات، المجلد17، العدد 67.

عبد الله، هشام ابراهيم 2008، **جودة الحياة** لدى عينة من الراشدين في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية، المجلد14، العدد04، 139.

العجوزي، أحمد حسين ابراهيم 2013، **الذكاء الاجتماعي وعلاقته بجودة الحياة** لدى المعلمين والمعلمات بمحافظة شمال، غزة، مذكرة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاسلامية، غزة.

العديلي ناصر محمد1402، **السلوك الانساني والتنظيمي**، معهد الادارة، الرياض، المملكة العربية السعودية.

العديلي ناصر محمد1995، **دوافع العاملين في الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية**، الرياض، معهد الادارة.

عقون، ا. (2011). **الضغط النفسي المهني وعلاقته باستجابة القلق**. استرجع في 9اوت، 2018، من <http://www.univ-setif2.dz/images/PDF/magister/MS29.pdf>

عليان، وفاء مصطفى محمد 2015، **الجمود الفكري وقوة الأنا وعلاقتها بجودة الحياة** لدى طلبة الجامعات بمحافظة غزة، مذكرة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاسلامية، غزة.

عمار بوحوش 1995، محمد محمود الذنبيات، **مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحوث**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.

عيساوي وهيبه 2012، أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي، دراسة عمالة الفئة الأفراد الشبه الطبيين بالمؤسسة الاستشفائية العمومية ترابي بوجمعة، رسالة ماجستير، جامعة أبو بكر قائد، تلمسان.

الغامدي، صالح يحي الجار الله (2012). اختبار القدرات العامة وعلاقته بقلق المستقبل في ضوء بعض المتغيرات لدى عينة من طلاب المرحلة الثانوية بالمملكة العربية السعودية. مجلة كلية التربية.

فرج ظريف شوقي 1993، السلوك القيادي وفعاليته الإدارية، دار غريب، القاهرة، مصر.

الفي، سعد رزيق مرزوق 2015، الذكاء الوجداني وعلاقته بجودة الحياة لدى المرشدين الصلابيين بمحافظة ينبع، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، السعودية.

فؤاد حسن رزق فرسوني 1407، البيولوجرافيا الوطنية الراجعة، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، السعودية.

فوزي عبد الله العكشي، أحمد مصطفى الحسين 2008، الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة و الحكومية في الأردن، مجلة المنار، المجلد 14، العدد 01،.

القرشي، محمد بن عابد بن خبتي (2012). الدافع للإنجاز وعلاقته بقلق المستقبل لدى عينة من طلاب جامعة أم القرى. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة أم القرى. السعودية.

كامل مصطفى والبكري سونيا 1990، دراسة تحليلية للرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة القاهرة، مجلة الإدارة، مجلد 33، عدد يوليو.

كريمة، لكل 2014، جودة الحياة لدى المتقاعدين، مذكرة ماستر غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة.

محسن ابراهيم، نعيم 2018، **جودة الحياة لدى طلبة كلية التربية، شهادة**
بكالوريوس، كلية التربية، جامعة القادسية، العراق.

محمد الصيرفي 2007، **السلوك الاداري والعلاقات الانسانية، دار الوفاء،**
الاسكندرية، مصر.

مكناسي محمد، قداش ريحة (2018)، **الصحة النفسية في الوسط المهني، علم**
النفس التنظيم والعمل، جامعة أم البواقي.

منصوري، محمد (2010). **الضغوط النفسية والمدرسية وكيفية مواجهتها. الجزائر،**
منشورات. قرطبة.

نجم عبد الله العزاوي 2008، عباس حسين جواد، **الوظائف الاستراتيجية في إدارة**
الموارد البشرية، دار اليازوردي، عمان، الأردن.

نعيسة، رغداء علي 2012 **جودة الحياة لدى طلبة جامعة دمشق وتشيرين، مجلة**
جامعة دمشق، المجلد 28، العدد 01.

النمر، س. (1986). **المناخ التنظيمي مؤشر لفعالية إدارة المؤسسات. السعودية،**
جامعة الملك سعود.

نور الدين شنوفي 2005، **تفعيل نظام تقييم أداء العامل في المؤسسة العمومية**
الاقتصادية، حالة المؤسسة الجزائرية للكهرباء والغاز "أطروحة دكتوراء غير
منشورة" كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص علوم التسيير،
جامعة الجزائر.

الهنداوي، محمد ابراهيم حامد 2011، **الدعم الاجتماعي وعلاقته بمستوى الرضا**
عن جودة الحياة لدى المعاقين حركيا، بمحافظة غزة، مذكرة ماجستير غير
منشورة، الجامعة الاسلامية، غزة.

ونيس عبد المجيد 1995، تأثير العلاقات الانسانية على انتاجية العمل في المؤسسات الاقتصادية في ظل التحول إلى اقتصاد السوق، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، فرع التسيير، جامعة الجزائر.

وهيبة عيساوي 2012، أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي، دراسة حالة فئة الافراد الشبه الطبيين بالمؤسسة الاستشفائية العمومية، ترابي بوجمعة، رسالة ماجستير، جامعة أوبكر بلقايد، تلمسان.

يوسف محمد القبلان 1981، آثار التدريب الوظيفي على الرضا الوظيفي بالمملكة العربية السعودية، الرياض، معهد الإدارة العامة.

المراجع الأجنبية:

Diener. Ed and Eunkook، M and Richard، E and Lucas، H S. (1999). *Subjective Well-Being –Three descades of progress*. Psychological Bulletin. **American psychological association**. 1(02).

Maslach،Susan E. Jackson،Michael &P. Leiter، (1997)، Evaluating Stress،

M a s l a c h B u r n o u t I n v e n t o r y Third Edition، The Scarecrow Press، Inc.

Lanham، Md.، London 1997.

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي

قسم: علم النفس المدرسي

إشراف الأستاذة:

- عزي إيمان

من إعداد الطالبتين:

- العمودي رجاء

- العمودي كريمة

تخصص علم النفس المدرسي

المستوى : 2 ماستر

زملائي ، زميلاتي...

نرجو أن تجيب على هذا الإستبيان بكل صراحة وصدق

وأعلم أنه لا توجد إجابات صحيحة و أخرى خاطئة ، فالإجابة الصحيحة هي الإجابة التي تعبرها عن رأيك بصراحة ، كما أن الإجابات تحضى بسرية تامة ، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

و فيما يلي : ضع علامة (×) في خانة واحدة من الخانات المعروضة في الجدول ، أما كل بند من بنود المقاييس.

وقبل أن تسلم ورقتك تأكد من أنك أجبت على كل البنود ، ولم تترك أي بند دون إجابة.

مثال عن مقياس جودة الحياة :

| الرقم | العبارة | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
|-------|-----------------------------|------------|-------|-------|-----------|----------------|
| 01 | أشعر بالرضا عن حالتي الصحية | | × | | | |

مثال عن مقياس الرضا الوظيفي :

| الرقم | العبارة | موافق | إلى حد ما | لا أوافق |
|-------|---|-------|-----------|----------|
| 01 | تمنحك وظيفتك الفرصة لاكتساب الخبرات وتنمية المهارات | | × | |

المقياس المتعلق بمتغير جودة الحياة

| الرقم | العبارة | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
|-------|---|------------|-------|-------|-----------|----------------|
| 01 | أتمتع بحياة جيدة | | | | | |
| 02 | أشعر بالرضا عن حالتي الصحية | | | | | |
| 03 | طبيعة جسمي يعيقني عن عمل ما أريد | | | | | |
| 04 | أشعر أن حالتي الصحية لا تساعدني على انجاز اعمالتي اليومية | | | | | |
| 05 | أستمتع بحياتي | | | | | |
| 06 | أشعر بأن حياتي لها معنى | | | | | |
| 07 | لدي القدرة على التركيز | | | | | |
| 08 | أشعر بالأمن في حياتي اليومية | | | | | |
| 09 | أعيش في بيئة تحافظ على سلامتي الجسدية | | | | | |
| 10 | لدي القدرة الكافية للقيام بواجبات حياتي اليومية | | | | | |
| 11 | أقبل مظهري الجسدي | | | | | |
| 12 | أملك المال الكافي لقضاء احتياجاتي | | | | | |
| 13 | أملك المعلومات التي أحتاجها في حياتي اليومية | | | | | |
| 14 | لدي الفرصة لممارسة الأنشطة الترفيهية | | | | | |
| 15 | قادر على الحركة والتجول | | | | | |
| 16 | أستيقظ من نومي وأنا أشعر بالراحة | | | | | |
| 17 | راضي عن قدرتي على أداء نشاطاتي الحياتية اليومية | | | | | |
| 18 | أنا راضي عن قدرتي في العمل | | | | | |
| 19 | أشعر بالرضا عن نفسي | | | | | |
| 20 | أنا راضي عن علاقاتي الشخصية | | | | | |
| 21 | أشعر بالرضا عن الدعم الذي تقدمه لي أسرتي | | | | | |
| 22 | راضي بالدعم الاجتماعي الذي يقدمه لي أصدقائي | | | | | |
| 23 | أنا راضي عن المكان الذي أعيش فيه | | | | | |
| 24 | أشعر بالرضا عن الخدمات الصحية التي تقدمها الدولة لي | | | | | |
| 25 | أستخدم وسائل تنقل مناسبة ومريحة | | | | | |
| 26 | أشعر بالحزن والاكتئاب والقلق | | | | | |
| 27 | أنا قادر على بناء علاقات اجتماعية قوية مع الآخرين | | | | | |

المقياس المتعلق بمتغير الرضا الوظيفي:

| الرقم | العبارة | موافق | إلى حد ما | لا أوافق |
|-------|---|-------|-----------|----------|
| 01 | تمنحك وظيفتك الفرصة لاكتساب الخبرات وتنمية المهارات | | | |
| 02 | تفضل أن تكون الترقية على أساس الأقدمية في العمل | | | |
| 03 | تفضل أن تكون الترقية على أساس الكفاءة في العمل | | | |
| 04 | تحرص الإدارة على إتاحة الفرص النمو الوظيفي للأخصائيين بعقد برنامج لتدريبهم بصفة دورية | | | |
| 05 | تحقق الترقية من درجة إلى أخرى مكانة اجتماعية أفضل بالمدارس | | | |
| 06 | تشعر بالخوف من فقد وظيفتك نتيجة نشوب خلاف بينك وبين رؤسائك في العمل | | | |
| 07 | توفر لك وظيفتك الاشتراك بالتأمينات بما يحقق لك الاستقرار المادي بعد بلوغ المعاش | | | |
| 08 | توفر المدرسة نظام خاص للرعاية الطبية والعلاجية للعاملين | | | |
| 09 | تكفل وظيفتك استمرار دخلك من العمل في حالة الإصابة أو المرض | | | |
| 10 | يتناسب عملك مع مؤهلاتك واستعداداتك الشخصية | | | |
| 11 | يحقق لك عملك إثراء وظيفيا من خلال تنوع المهام وما يتضمنه عملك من مسؤوليات | | | |
| 12 | عدد ساعات العمل مناسب مما يتوفر لك الفرصة للقيام بأنشطتك وواجبتك الأخرى | | | |
| 13 | يساعدك عملك على إبراز قدراتك مما يسمح لك بالتجديد والابتكار | | | |
| 14 | تمنحك وظيفتك بالمدرسة تقدير واحترام الآخرين | | | |
| 15 | تمنحك وظيفتك الشعور بالانتماء للمدرسة والمسؤولية اتجاهها | | | |
| 16 | تشعر بأن عملك هام ونافع لنفسك والمجتمع | | | |
| 17 | تتميز اجراءات و خطوات العمل بالوضوح بالنسبة لك | | | |
| 18 | تتاح لك الفرصة للقيام بتخطيط عملك | | | |
| 19 | تتاح لك الوقت الكافي والامكانيات اللازمة لإتمام العمل بكفاءة | | | |
| 20 | تتميز بيئة العمل المادية بمقر الادارة بوجود (تجهيزات مكتبية ، نظافة ، إضاءة...) | | | |
| 21 | بيئة العمل المادية بالمدارس | | | |
| 22 | يتعذر تحدد مسؤولية القصور في العمل نتيجة لعدم تحديد الواضح لمسؤوليات العاملين بالادارة | | | |
| 23 | تسود روح التعاون بينك وبين زملائك في انجاز الأعمال | | | |
| 24 | يتسم تعاونك مع رئيسك بالثقة والتفاهم المتبادل | | | |
| 25 | تجمعك بالمدرسين علاقة مهنية طيبة تحقق الالتزام والجدية في العمل | | | |
| 26 | تتسم علاقتك بالمدرسة بالتعاون والتقدير المتبادل | | | |
| 27 | تحرص الادارة على تنظيم أنشطة وفعاليات مختلفة تسهم في دعم و توطيد علاقات العمل على اختلاف مسؤولياتها | | | |
| 28 | تسود روح التعاون بينك وبين مرؤوسيك في انجاز الأعمال | | | |
| 29 | تتاح لك الفرصة لإبداء الرأي بحرية في مختلف المواقف المتعلقة بالعمل | | | |
| 30 | تتاح لك الصلاحيات عندما تفوض إليك سلطة الاشراف على الأعمال الآخرين | | | |
| 31 | يتميز رئيسك بالقدرة على اكتشاف المشكلات والأخطاء واتخاذ القرارات المناسبة لعلاجها | | | |
| 32 | يهتم رئيسك في العمل بتدريب مرؤوسيه ومتابعتهم والاستماع لمقترحاتهم | | | |
| 33 | يسيء رئيسك استخدام السلطات التي تمنحها له وظيفته | | | |
| 34 | يتعامل رئيسك مع جميع العاملين تحت رئاسته بحيادية وموضوعية | | | |