

الضغط النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني

"دراسة ميدانية لمستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بولاية تونقوت"

مذكرة مقدمة للاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

في ميدان: علوم التربية

تخصص: إرشاد وتوجيه

إشراف الأستاذ(ة):

– هند غدايفي

إعداد الطلبة:

✓ لطيفة عرفة

✓ ليلي مسعودي

لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة	الرتبة	اللجنة
رئيسا	جامعة الشهيد حمة لخضر		سعاد بن بردي
مشرفا ومقررا	جامعة الشهيد حمة لخضر		هند غدايفي
مناقشا	جامعة الشهيد حمة لخضر		بنين ابتسام

كلمة شكر

الحمد لله جليل النعم، باعث الهمم، ذي الجود والكرم، الذي جعل للعلم وطلابه منزلة رفيعة، والصلاة والسلام على خير البشر، سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

بعد شكر الله سبحانه وتعالى على جزيل نعمه وكرمه، الذي وفقنا لإتمام هذا العمل المتواضع، نسأله تعالى أن ينفع به ويكون عوناً لنا على حسن طاعته.

نتقدم بجزيل الشكر والتقدير لجامعة حمة لخضر بالوادي، ممثلة برئيسها وإداراتها وهيئات التدريس فيها، لعطائها المستمر في خدمة أبنائها الطلبة.

كما نتقدم بخالص الشكر والتقدير لأساتذتنا ولمشرفتنا الدكتورة "هند غدايفي" حفظها الله، لتكرمها بالإشراف على هذا العمل بكل إخلاص، حيث كانت توجهاتها السديدة وآراؤها القيمة رغم انشغالاتها الإدارية، لها كل الشكر والتقدير، وزادها الله علماً.

كما نتوجه بجزيل الشكر والتقدير إلى كل الأستاذة الذين لم يبخلوا علينا وقدموا لنا يد العون في إنجاز هذا العمل.

الطالبتان: "عرفة لطيفة" _ "مسعودي ليلى"

"إهداء"

إني أحمد الله على ما أنعم عليّ به من نعم وما وفقني إليه من عمل، وأصلي وأسلم على النبي الأمي الذي بعث رحمة للعالمين، وكان بشيراً بالجزاء الحسن لمن عمل خيراً، ونذيراً بالعقاب لمن عمل سوءاً، وعلى آله وصحبه الأكرمين، أما بعد:

إلى روح والدتي الطاهرة، إلى كل أفراد أسرتي، شبلاً وكهلاً.

إلى زوجي، الذي ساعدني بأنامله في خط هذه المذكرة.

إلى من سهر الليالي من أجل طلب العلم، إلى من خاض البحر من أجل جواهر المعرفة.

إلى كل من حفظتهم في قلبي ولم أذكرهم بقلممي.

إلى كل هؤلاء، أهدي ثمرة جهدي الطيبة.

"الطالبة عرفة لطيفة"

"إهداء"

إلى من كلله الله بالهيبة والوقار، إلى من علمني العطاء بدون انتظار، إلى من أحمل اسمه بكل افتخار، إلى من أتمنى له طيب الأعمار بالصحة والعافية "والدي العزيز".

إلى ملاكي في الحياة، إلى ينبوع الحب والحنان، إلى بسمه الحياة وسر الوجود، إلى من كان دعائها سر نجاحي "والدتي و أمي الحبيبة".

إلى فلذات كبدي "أبنائي الأعزاء" كل باسمه وجميل وسمه، (نور الإيمان، أحمد رمزي، محمد علي، بسمه و مرام)، متمنية لهم عظيم التوفيق والنجاح في شهادتي "البكالوريا" و "التعليم المتوسط" العام المقبل .

إلى زوجي العزيز، سندي في محنتي، الذي تحمل معي مشاق الحياة والدراسة، إلى الذي لم يبخل عليّ يوماً بمد يد العون لإكمال دراستي و مساري التعلّمي ..

إلى "أخي إبراهيم" أعانه الله على هذه الحياة و أعطاه الله من فضله، إلى "أخواتي" و أزواجهن وأبنائهن.

إلى "جدتي" الحنون أطال الله عمرها في الطاعة و عجل بشفائها.

إلى أرواح أجدادي الطاهرة "محمد إبراهيم" و "الزهرة"، إلى أبي و أمي الثانية أمدهما الله بطول عمر مليء بالصحة والعافية.

إلى "صديقاتي" و أخواتي اللاتي لم تلدهن أمي و أزواجهن وأبنائهن.

إلى التي قاسمتني مشاق رحلتي و كانت لي نعمة الرفيقة في مساري الدراسي، قسيمتي خفيفة الظلّ "لطيفة".

إلى "زملاتي" و "زميلاتي" في العمل بمتوسطة بن الزاوي على بتيسبست، الذين مدّوا لي يد العون من المديرية إلى الحارس.

إلى كل من لم يبخل علينا بالنصيحة و لا بالجهد و لا بالكلمة الطيبة و عظيم الإحسان.

إلى تلاميذي الأفاضال الذين كانوا جزءاً مني و من مسيرتي، متمنية لهم دوام التوفيق والسداد في شهادتهم و جلّ خطواتهم في حياتهم التعليمية ..

أهدي لهم هذا العمل المتواضع الطيب، سائلة من الله عز و جل أن يتقبل منّي صالح الأعمال و يكرمنا و يجزيينا أجر العلم النافع، كل الشكر و الامتنان موصول إلى الأستاذة "هند غدايفي" أمدّها الله بعظيم الصحة والعافية والعفو لها و لكل أحبائها.

"الطالبة: مسعودي ليلي"

ملخص الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى الكشف عن علاقة الضغط النفسي للأداء الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، لهذا الغرض اعتمدنا أسلوب الحصر الشامل و الذي شمل جميع مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني الموجودين ولاية تشرت كما تم توظيف مقياس الضغط النفسي ل"وسام عبد القوي" و "سليمة ميلودي" (2021) ومقياس الأداء الوظيفي ل"رشيدة تومي" و "أمال قريني" (2018) بُنيت الدراسة على مجموعة من التساؤلات وهي كالتالي:

- هل توجد علاقة ارتباطية بين الضغط النفسي والأداء الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني؟.
 - هل توجد فروق بين مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني على مقياس الضغط النفسي تعزى للحالة الاجتماعية؟.
 - هل توجد فروق بين مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني على مقياس الضغط النفسي تعزى للخبرة المهنية؟.
 - هل توجد فروق بين مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني على مقياس الأداء الوظيفي تعزى للحالة الاجتماعية؟.
 - هل توجد فروق بين مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني على مقياس الأداء الوظيفي تعزى للخبرة المهنية؟.
- تم الاعتماد على المنهج الوصفي الارتباطي، وجمع البيانات من الميدان تم تطبيق الاستبيان كأداة، حيث طبقت على مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي و المهني بولاية تشرت. و الذي وصل عددهم 80 مستشاراً، وقد أسفرت هذه الدراسة على نتائج هامة نذكر منها:
- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغط النفسي والأداء الوظيفي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.
 - عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الضغط النفسي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير الخبرة.
 - عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الضغط النفسي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية

الاجتماعية

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير الخبرة.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية

الاجتماعية

بعدما توصلنا إلى هذه النتائج قمنا بمناقشتها في ظل الدراسات السابقة و الجزء النظري.

Summary Study:

The current study aims to explore the relationship between psychological stress and job performance among school and vocational guidance counselors. For this purpose, we adopted a comprehensive survey approach, which included all school and vocational guidance counselors in the state of Tebessa. We used Wissam Abdelkawi and Salima Meloudi's (2021) Psychological Stress Scale and Rachida Toumi and Amel Karrini's (2018) Job Performance Scale. The study was built on a set of questions as follows:

- Is there a significant relationship between psychological stress and job performance among school and vocational guidance counselors?.
- Are there differences in psychological stress levels among school and vocational guidance counselors attributed to social status?.
- Are there differences in psychological stress levels among school and vocational guidance counselors attributed to professional experience?.
- Are there differences in job performance among school and vocational guidance counselors attributed to social status?.
- Are there differences in job performance among school and vocational guidance counselors attributed to professional experience?.

We employed a descriptive-correlational method, and for data collection, a questionnaire was used as a tool, which was applied to school and vocational guidance counselors in the state of Tebessa. The number of participants reached 80 counselors. This study resulted in important findings, including:

- There is no statistically significant relationship between psychological stress and job performance among school and vocational guidance counselors.
- There are no statistically significant differences in psychological stress levels among school and vocational guidance counselors attributed to the variable of experience.
- There are no statistically significant differences in psychological stress levels among school and vocational guidance counselors attributed to the variable of social status.
- There are no statistically significant differences in job performance among school and vocational guidance counselors attributed to the variable of experience.
- There are no statistically significant differences in job performance among school and vocational guidance counselors attributed to the variable of social status.

After reaching these results, we discussed them in the context of previous studies and the theoretical framework.

الصفحة	فهرس المحتويات
VI	كلمة شكر.
VI	الإهداء.
VI	ملخص الدراسة.
VI	فهرس المحتويات.
VI	قائمة الجداول.
VI	قائمة الأشكال.
VI	قائمة الملاحق.
أ	مقدمة.
الجانب النظري	
2	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
3	1. الإشكالية.
4	2. فرضيات الدراسة.
5	3. أهمية الدراسة.
5	4. أهداف الدراسة.
5	5. أسباب اختيار الموضوع.
6	6. التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة.
6	7. الدراسات السابقة.
9	الفصل الثاني: الضغط النفسي
10	تمهيد.
10	1. مفهوم الضغط النفسي.
11	2. أسباب الضغط النفسي.
12	3. أنواع الضغوط النفسية.
13	4. مراحل ضغوط النفسية.
13	5. آثار ونتائج الضغوط النفسية.
15	6. استراتيجيات التكيف مع الضغط النفسي.
16	7. النظريات المفسرة للضغوط النفسية.
17	8. تأثير الضغط عن الأداء.

19	خلاصة الفصل.
20	الفصل الثالث: الأداء الوظيفي
21	تمهيد
22	1. مفهوم الأداء الوظيفي وأنواعه.
25	2. أهمية وخصائص الأداء الوظيفي.
26	3. عناصر ومظاهر الأداء الوظيفي.
27	4. معايير ومحددات الأداء الوظيفي.
29	5. أبعاد ومؤشرات الأداء الوظيفي.
31	6. نظريات وعوامل بيئية مؤثرة في الأداء الوظيفي.
33	7. قياس ومعدلات الأداء الوظيفي.
35	8. الأداء الوظيفي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.
36	خلاصة الفصل.
الجاناب التطبيقي	
38	الفصل الرابع: الإجراءات الميدانية للدراسة
39	تمهيد.
40	1. منهج الدراسة.
40	2. حدود الدراسة.
40	3. مجتمع الدراسة.
41	4. عينة الدراسة.
41	5. أداة الدراسة.
44	6. الخصائص السيكمترية للأدوات جمع البيانات.
49	خلاصة الفصل.
50	الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتائج الدراسة
51	تمهيد.
51	1. عرض وتحليل نتائج الدراسة..
51	1.1. عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى.
52	1.2. عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية.
53	1.3. عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة.

54	1.4. عرض وتحليل نتائج الفرضية الرابعة.
56	1.5. عرض وتحليل نتائج الفرضية الخامسة.
59	2. تفسير ومناقشة نتائج الدراسة.
59	2.1. تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الأولى.
60	2.2. تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثانية.
60	2.3. تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة.
61	2.4. تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة.
61	2.5. تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الخامسة.
62	استنتاج عام.
63	الاقتراحات.
64	قائمة المراجع.
72	الملاحق.

قائمة الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
	آثار ونتائج الضغوط النفسية.	1-1
	معاملات الاتساق لألفا كرنباخ لمقياس الضغط النفسي ومقياس الأداء الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.	1-2
	دلالة الارتباط بين الضغط النفسي والأداء الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.	2-2
	دلالة الفروق بين متوسطي درجات المتزوجين والعزاب من مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني على مقياس الضغط النفسي.	3-2
	دلالة الفروق بين متوسطي درجات المتزوجين والعزاب من مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني على مقياس الأداء الوظيفي.	4-2
	دلالة الاختلاف بين رتب درجات مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني على مقياس الضغط النفسي تبعاً للخبرة المهنية.	5-2
	دلالة الاختلاف بين رتب درجات مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني على مقياس الأداء الوظيفي تبعاً للخبرة المهنية.	6-2
	قيمة معامل الارتباط بين الضغط النفسي والأداء الوظيفي.	7-2
	قيمة ودلالة الفروق على مقياس الضغط النفسي تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية (متزوج/أعزب).	8-2
	قيمة و دلالة الفروق على مقياس الأداء الوظيفي تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية (متزوج/أعزب).	9-2
	قيمة و دلالة الفروق على مقياس الضغط النفسي تعزى لمتغير الخبرة المهنية.	10-2
	قيمة و دلالة الفروق على مقياس الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الخبرة المهنية.	11-2

قائمة الأشكال:

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
1-1	الفروق البينانية لمتوسطي درجات المتزوجين والعزاب من مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني على مقياسي الضغط النفسي والأداء الوظيفي.	
2-1	الفروق البينانية لرتب درجات مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني على مقياسي الضغط النفسي والأداء الوظيفي تبعاً للخبرة المهنية.	

قائمة الملاحق:

رقم الملحق	عنوان الملحق	الصفحة
01	استبيان الدراسة.	
02	نتائج التحليل الإحصائي لاستبيان الدراسة	

مقدمة:

يحتل العمل مكانة هامة في حياة الإنسان، إذ يلعب دورا كبيرا في تأثيره على صحته النفسية، و يعد العمل بمثابة ميدان لنشاط الإنسان المنظم، حيث يمنحه الشعور بالأمان بوجود مصدر لقوته وتحقيق احتياجاته، مما يعزز قيمته ويؤكد هويته ومكانته الاجتماعية في المجتمع، إذا كان نوع العمل مناسباً لقدرات الفرد مما يعزز صحته النفسية ويسهم في تحقيق الاستقرار النفسي والسعادة، ومع ذلك قد يواجه الأفراد ضغوطات نفسية في بعض الأوقات والمواقف.

تعتبر الضغوطات سمة أساسية في الحياة المعاصرة، حيث تتوافق مع تحولات وتغيرات المجتمع الإنسانية في الجوانب الاقتصادية والتكنولوجية والاجتماعية والمهنية وغيرها.

كما تعد الضغوطات موضوعاً هاماً يستقطب اهتمام العديد من الباحثين في مجالات مختلفة مثل الطب وعلم النفس وعلم الاجتماع وعلوم التربية، يركز الباحثون في مجال السلوك التنظيمي بشكل خاص على سلوك الأفراد داخل المنظمات سواء كانت منتجة أو خدمية، تختلف الضغوطات باختلاف مصادرها فبعضها يتبع من ظروف الحياة اليومية الاعتيادية، بينما البعض مرتبط بظروف العمل ، وهي أكثر الضغوطات تأثيراً على حياة الأفراد والمجتمعات، نظراً لتأثيرها السلبي على الصحة العامة للفرد وعلاقاته مع الآخرين وأدائه، على الرغم من انتشار ظاهرة الضغوطات في جميع المهن والوظائف إلا أن شدتها وطبيعتها تختلف من مهنة إلى أخرى.

و لقد تضمنت الدراسة خمسة فصول:

✓ **الفصل الأول:** فصل تمهيدي خاص بالإطار المنهجي للدراسة وما يتعلق به من إشكالية، تحديد المفاهيم، أسباب اختيار

الموضوع، إضافة إلى أهداف وأهمية الدراسة وكذلك المفاهيم المرتبطة بالدراسة والدراسات السابقة التي تناولها الموضوع.

✓ **الفصل الثاني:** تناولنا فيه تعريف الضغوط النفسية وأسبابها، مختلف أنواعها والمراحل التي تمر بها الضغوط النفسية، آثار ونتائج

الضغوط النفسية واستراتيجيات التكيف مع الضغط النفسي، بالإضافة إلى النظريات المفسرة للضغوط النفسية وتأثيرها على الأداء الوظيفي.

✓ **الفصل الثالث:** وفيه تطرقنا إلى المتغير الثاني من الدراسة و هو الأداء الوظيفي، و لقد تضمن هذا الفصل تعريف الأداء

الوظيفي، أنواعه، أهميته، عناصره و خصائصه، مظاهره و معايير، محدداته و أبعاده، مؤشرات الأداء الوظيفي و معدلاته، كما

تطرقنا إلى نظرياته و العوامل البيئية المؤثرة فيه، و في الأخير إلى الأداء الوظيفي لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني.

✓ **الفصل الرابع:** خصص للإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، وقد تضمن الحدود الجغرافية، الحدود البشرية، الحدود الزمنية، بالإضافة إلى المنهج المستخدم في الدراسة، أدوات جمع البيانات والعينة وخصائص العينة.

✓ **الفصل الخامس:** خصص لعرض ومناقشة النتائج، و تناولنا فيه أيضا عرض بيانات الدراسة، ومناقشة هذه النتائج في ضوء الفرضيات وضوء الدراسات السابقة، و ملخص الدراسة و القضايا التي تطرحها هذه الدراسة.

الجانب النظري

الفصل الأول:

الإطار العام للدراسة

1. الإشكالية:

إن من خصوصيات التعليم في المجتمع المعاصر الاستثمار في العنصر البشري، هذا ما تعمل على تحقيقه مختلف المؤسسات في عالم الشغل، ومن مظاهر الاستثمار في المؤسسات التربوية عملية التوجيه المدرسي والمهني للتلاميذ (خناش فضيلة، 2011، ص 9). وتجدر الإشارة على أن هذه العملية ليست بالمهمة السهلة كما قد يتصوره البعض. بل إنها على درجة كبيرة من التعقيد. (خناش فضيلة، 2011، ص 10).

فمن مهام مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني كما ينص القرار الوزاري رقم 827 المادة 13: تتمثل نشاطات مستشار توجيه المدرسي والمهني في مجال التوجيه خصوصا فيما يأتي:

- القيام بالإرشاد النفسي والتربوي قصد مساعدة التلاميذ على التكيف مع النشاط التربوي.
- إجراء الفحوص النفسية الضرورية قصد التكفل بالتلاميذ الذين يعانون من مشاكل خاصة.
- المساهمة في عملية استكشاف المتخلفين مدرسيا والمشاركة في تنظيم التعليم.

وعليه فإن للمرشد دورا حاسما في نجاح العملية الإرشادية تبعا لأدائه الوظيفي الذي يقوم به في خدمة التلاميذ ومساعدتهم في مواجهة الصعوبات والمشاكل التي تعترض طريقهم، حيث يعرف الأداء الوظيفي بأنه النشاط اليومي للمرشد التربوي في العمل والمتمثل بالأنشطة المتنوعة وما يمتلكه من قدرات ومهارات لتوظيفها في مجال عمله فضلا عن مدى التزامه بما يقوم به من واجبات وأعمال إضافية من خلال شعوره بالتفاعل الاجتماعي وتقدير الآخرين له أثناء عمله. (قوارح محمد، غريب، 2016، ص 103).

يشير كل من الباحثان " الحصري " و "الموني" إلى أن الأداء الوظيفي هو كل ما يتمتع به الأفراد العاملين من مهارات وإمكانات وقدرات وإمكانات خدمية مميزة، فإن كان الأداء مناسباً للوصف الوظيفي المطلوب فإنه يتحقق الغرض منه، أما إذا كان الأداء لا يرقى إلى المستوى المطلوب فإنه ذلك يتطلب تطوير مهارات العاملين لرفع كفاءاتهم وتحسين مستوى أدائهم بهدف الوصول إلى المستوى المطلوب من الأداء. (الحميري، الموني، 2011، ص 207).

إن لعملية التوجيه المدرسي والمهني أهمية بالغة في التعليم الحديث، حيث يلعب دورا مهما في تكييف الطلاب مع بيئتهم التعليمية وتلبية احتياجاتهم، ومع ذلك يواجه مستشار التوجيه العديد من التحديات والضغوط المتعددة التي قد تؤثر على أدائهم وصحتهم النفسية والتي تجعل بعضهم غير راضين عن مهنتهم وغير مطمئنين لها مما يترتب عليه آثار سلبية كثيرة تنعكس على أدائهم، وهناك العديد من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الضغوط النفسية من بينهم دراسة موك (1991) التي أظهرت درجة الضغط النفسي التي كانت مرتفعة لدى

طلاب كليات الجامعة الذين يعانون من حالات نفسية مرضية وأن هناك ارتباطا عاليا بين الضغوط النفسية وأعراض الاكتئاب التي تظهر عليهم ونظرتهم السلبية للحياة، ونجد أيضا دراسة "دحو سهيلة" و "ريان مريم" (2007-2008)، والتي درست الضغوط النفسية من المعلومات وعلاقتها بالتحصيل الدراسي للأبناء، وكشفت عن العلاقة الموجودة بين هذين المتغيرين.

ومن خلال هذه الدراسات تظهر مدى خطورة هذه الظاهرة التي قد يعاني منها مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي بسبب بعض الضغوط التي يواجهها أثناء قيامه بعمله كصعوبة التعامل مع التلاميذ والإدارة ونقص الدعم والكمية الكبيرة للمهام الملقاة على عاتقه، و هذه ضغوط التي تؤدي إلى الضغط النفسي، مما تولد لدى المستشار الشعور بالتوتر وعدم القدرة على التوازن وانخفاض مستوى طاقته وانحدارها من يوم لآخر وصعوبة في النوم .. الخ. وكل هذا استدعى الوقوف عند مشكلة الدراسة الحالية والتي تتبلور تساؤلاتها:

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغط النفسي والأداء الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني؟.
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغط النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير الخبرة؟.
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغط النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية؟.
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير الخبرة؟.
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية؟.

2. فرضيات الدراسة:

- توجد علاقة دلالة إحصائية بين الضغط النفسي والأداء الوظيفي لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغط النفسي لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني تعزى لمتغير الخبرة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغط النفسي لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية (متزوج / أعزب).
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني تعزى لمتغير الخبرة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية (متزوج / أعزب).

3. أهمية الدراسة:

تكمّن أهمية الدراسة في كونها تلقي الضوء على طبيعة العلاقة بين الضغط النفسي والأداء الوظيفي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، وذلك لأهمية الدور الذي يقوم به المستشار في مجال التربية والتعليم حيث يقوم بدور مهم في توجيه التلاميذ ومساعدتهم في تحقيق أهدافهم الأكاديمية والمهنية، ويسلط تركيزه على الضغوطات التي تواجههم وتؤثر على صحتهم النفسية.

بالإضافة إلى أن دراسة ظاهرة الضغط النفسي التي تظهر لدى الكثير من العاملين في المهن ذات الطابع الإنساني من بينهم مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني أعاقَت وما زالت تعيق السير الحسن للقيام بعمله، فمن هنا جاءت الحاجة لدراسة الموضوع.

وكذلك الاستفادة من نتائج الدراسة في التخفيف من ظاهرة الضغط النفسي وتأثيرها على الأداء الوظيفي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

4. أهداف الدراسة: تهدف الدراسة الحالية إلى:

- محاولة التعرف ما إذا كان مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني يعاني من الضغط النفسي الذي يعيق أدائه الوظيفي.
- الكشف عن الفروق في الضغط النفسي في ظل المتغيرات الخبرة والحالة الاجتماعية.
- الكشف عن الفروق في الأداء الوظيفي في ظل المتغيرات الخبرة والحالة الاجتماعية.

5. أسباب اختيار الموضوع:

- قامت الباحثتان باختيار هذا الموضوع لندرة الدراسات حول الضغط النفسي وأثره على الأداء الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.
- وما دفع أيضا الباحثتان لاختيار هذا الموضوع يعود إلى تجاربهما الشخصية في مجال التعليم، حيث واجهتا ضغوط نفسية نتيجة لطبيعة العمل التعليمي الذي يتطلب جهدا فكريا وصبرا واسعا. ومن هنا جاء تساؤلهما حول ما إذا كان مستشاري توجيه المدرسي والمهني يعانون أيضا من ضغوط نفسية وما إذا كان لها تأثيرا على أدائهم أم لا؟.
- كما أن الضغط النفسي أصبح محورا هاما في الدراسات النفسية نظرا لتأثيره الكبير على صحة الفرد وجودته في الحياة، ويعتبر أيضا عاملا مؤثرا على الصحة النفسية كما يؤدي إلى مشاكل في العمل والعلاقات الشخصية، ومن خلال فهم تأثير الضغط النفسي

وكيفية التعامل معه يمكن للدراسات النفسية تطويره استراتيجيات فعالة في التغلب على التحديات النفسية وتحسين جودة الحياة، كما يمكن لهذه الدراسة أن تكون أرضية للدراسات المستقبلية حول نفس الموضوع.

6. التعاريف الإجرائية لمتغيرات الدراسة:

➤ **الضغط النفسي:** هو تلك المشكلات والصعوبات المادية والمعنوية التي يتعرض لها مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني على

مستوى الأسرة والمدرسة والمحيط والتي قد ينتج عنها حالة نفسية تتصف بالضيق والتوتر.

وهو الدرجة التي يتحصل عليها مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني على مقياس الضغط النفسي. (وسام عبد القوي و سليمة ميلودي 2021).

➤ **الأداء الوظيفي:** هو كل جهد فكري يبذله مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني أثناء أداء وظيفته والقيام بدوره داخل

المؤسسة التعليمية. وهو الدرجة التي يتحصل عليها مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني على مقياس الأداء الوظيفي. (لرشيدة تومي و أمال قريني 2018).

7. الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات المتعلقة بالضغط النفسي:

1. دراسة عزم الله بين عبد الرزاق الغامدي: بعنوان الضغوط النفسية و علاقتها بالتحصيل الأكاديمي لدى عينة من الطلاب

السعوديين المبتعثين بجامعة أوريغون بالولايات المتحدة الأمريكية، و لقد هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الضغوط

النفسية و التحصيل الأكاديمي، و لقد تكونت عينة الدراسة من (170) طالبا و طالبة و استخدام الباحث مقياس الضغوط

النفسية من إعداد الباحث (2015)، و توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة سلبية بين الضغوط النفسية و التحصيل الدراسي،

كما توجد فروق على مقياس الضغوط النفسية بين مرتفعي و منخفضي التحصيل لصالح منخفضي التحصيل و لا توجد فروق

على مقياس الضغوط النفسية بين الطلاب و الطالبات عينة الدراسة.

2. دراسة عميري خديجة (2018): بعنوان الضغوط النفسية و تأثيرها على أداء المعلم و التي هدفت إلى التعرف على الضغوط

النفسية و تأثيرها على أداء المعلمين في ولاية أدرار، و تمثلت عينتها المكونة من (70) معلم و معلمة يدرسون في المرحلة الابتدائية

و استخدمت أداة الاستبيان للضغوط النفسية المعد من طرف الطالبة من أجل جمع البيانات وفق المنهج الوصفي، و كأن من

أبرز نتائجها: تواجد علاقة ارتباطية بين الضغوط النفسية و أداء المعلم، كما توجد فروق بين أفراد عينة الدراسة في الضغوط النفسية تعزى لمتغير الجنس و أيضا لمتغير السن و لمتغير الأقدمية.

3. دراسة بالخير طبشي و آخرون (2018-2019): بعنوان الضغوط النفسية و علاقتها بالتوافق المهني لدى أساتذة التعليم

الابتدائي، و التي هدفت إلى التعرف على مستوى الضغوط النفسية لدى أساتذة التعليم الابتدائي و كذا مستوى التوافق المهني لدى أساتذة التعليم الابتدائي ببعض ابتدائيات مدينة تڤرت.

و طبقت الدراسة على 120 أستاذ، و تم إتباع المنهج الوصفي الاستكشافي المناسب بطبيعة الدراسة و ذلك باعتماد استبيان من إعداد الباحثة، و الذي يوضح الضغوط النفسية، و تبني استبيان للتوافق المهني، و لقد توصلت الباحثة إلى النتائج التالية:

- مستوى الضغوط النفسية لدى أساتذة التعليم الابتدائي مرتفع.
- مستوى التوافق المهني لدى أساتذة التعليم الابتدائي مرتفع.

4. دراسة أمال بوب و آخرون (2019-2021): بعنوان تأثير الضغوط النفسية على الأداء الوظيفي للعاملين بديوان الترقية

و التسيير العقاري بسكيكدة، و التي هدفت إلى التعرف على مستوى الضغوط النفسية و أثرها على الأداء الوظيفي للعاملين بديوان الترقية و التسيير العقاري بولاية سكيكدة، و طبقت الدراسة على عينة يبلغ عددها (394) عاملا، و تم اعتماد في اختيار العينة العشوائية، و لقد اعتمدت الدراسة لتحقيق هدفها على إعداد استبيان يحتوي 60 فقرة موزعة على محورين و هي الضغوط النفسية و الأداء الوظيفي كأداة رئيسية لجمع البيانات و ذلك وفق المنهج الوصفي، و كان من أبرز نتائجها للضغط النفسي علاقة معتدلة مع الأداء الوظيفي.

كشفت نتائج الدراسة أن مستوى الضغوط النفسية التي يتعرض لها العاملون بالديوان محل الدراسة جاءت بدرجة موافقة متوسطة بمتوسط حسابي قيمته (2,99) و انحراف معياري قيمته (945).

5. دراسة عنو عزيزة (2022): هدفت الدراسة الكشف عن الضغوط النفسية و علاقتها بالصحة النفسية لدى طلبة الجامعة

بالجزائر في ظل جائحة كورونا، تكونت العينة من 200 طالب متمدرس بجامعة الجزائر، تم استخدام مقياس الضغوط النفسية و الصحة النفسية و استقرت النتائج عن معاملات ارتباط عكسية، و جاءت دالة إحصائية عند مستوى (0,01) و علاقات ارتباطية طردية بين الضغوط و إيجابيات الصحة النفسية دالة إحصائية عند مستوى (0.01).

ثانيا: الدراسات التي تناولت المتغير التابع (الأداء الوظيفي):

1. دراسة بن عمروش ياسين (2022): بعنوان الاحتراق النفسي و الأداء الوظيفي لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد

المدرسي و المهني، و التي هدفت إلى الكشف عن علاقة الاحتراق النفسي للأداء الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد

المدرسي و المهني، كما تتم استخدام مقياس الاحتراق النفسي "ماسلاس كريستينا" بالنسخة العربية لـ "تجاري عبد الصمد"

(2015)، و مقياس الأداء الوظيفي المعد في صورته الأولى من طرف "بالقاسمي منصورية" (2016)، و تم تعديله من طرف

"قريني" و "رشيدة التومي" (2018)، و كانت من أبرز نتائجها مايلي:

- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي و الأداء الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي و المهني.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي و المهني.

ثالثا: التعقيب على الدراسات السابقة:

- جميع البحوث السابقة استخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع المعلومات اللازمة عن أسئلتها.
- من حيث المنهج نلاحظ أن جميع البحوث اعتمدت على المنهج الوصفي للدراسة وهو ما يتفق مع الدراسة الحالية.
- العينات التي تناولت في البحوث السابقة واختلفت مع الدراسة الحالية هي: معلمين، الطلاب، العاملين بديوان الترفيه و التسيير العقاري، أساتذة التعليم المتوسط، ولقد اتفقت دراستنا مع دراسة "بن عمروش ياسين".
- و لقد استفدنا من تلك البحوث في بناء الإطار النظري و كذلك بإعتماد مقياس الضغط النفسي و الأداء الوظيفي.
- من حيث المنهج نلاحظ أن جميع البحوث اعتمدت على المنهج الوصفي.

الفصل الثاني:

الضغط النفسي

تمهيد:

تعتبر الضغوط النفسية من الظواهر السلبية التي تترتب عنها مخلفات و عواقب وخيمة على الصحة النفسية، وهي من أكثر القضايا التي تؤثر على مختلف فئات المجتمع، حيث يمكن أن تؤثر هذه الضغوط على تصور الأفراد لأنفسهم و على أدائهم و نشاطهم في الحياة.

1. تعريف الضغط النفسي:

هناك العديد من التعريفات لمصطلح الضغوط، ومنها ما ورد في معجم علم النفس والتحليل النفسي أن الضغوطات النفسية تعني وجود عوامل خارجية ضاغطة على الفرد سواء بكلية أو جزء منه، وبدرجة توجد لديه إحساس بالتوتر أو تشويها في تكامل شخصيته، وحينما تزداد حدة هذه الضغوط فإن ذلك قد يفقد الفرد قدرته على التوازن ويغير نمط سلوكه عما هو عليه إلى نمط جديد.

➤ يعرفه لازاروس الضغط بأنه مجموعة المثيرات التي يتعرض لها الفرد، بالإضافة إلى الاستجابات المترتبة عليه وكذلك تقدير الفرد لمستوى الخطر وأساليب التكيف مع الضغط والدفاعات النفسية التي يستخدمها الفرد في مثل هذه الفرص.

➤ أما وولتر جملش فإنه يعرف الضغط النفسي بأنه التوقع الذي يوجد لدى الفرد حيال عدم القدرة على الاستجابة المناسبة لما قد يتعرض له من أمور أو عوارض قد تكون نتائج استجاباتنا لها غير متوقعة وغير مناسبة.

➤ أما ما ورده جيمس كويك وجوناثان كويك حيث يريان أن الضغط عبارة عن الاستجابة التي تتضمن حالة التعبئة العامة واللاشعورية التي يعيشها الفرد مما يترتب عليه استنفار لكل موارد الطاقة الطبيعية في الجسم من أجل مواجهة الظرف الضاغط عند التعرض له. (عبد الرحمن بن سليمان الطريري، 1994، ص.08).

➤ وتعرف الضغوط النفسية أيضا: بأنها ناتجة عن إخفاق الفرد في إشباع حاجاته، ينتج عنها ثلاث أنواع من ردود الفعل و هي: ردود الفعل الفسيولوجية، و تتمثل في زيادة ضربات القلب، ارتفاع الدم، التوتر العضلي، بطيء في الجهاز الهضمي، وكذلك زيادة في إفراز الأدرينالين، وردود الفعل المعرفية، وتتمثل في: تناقص مستوى الأداء، وتجنب المواقف المثيرة للاضطراب. (النادر و آخرون، 194، 5004).

➤ أما هيثم جعفر القرشي فلقد لخص المفهوم على أنه الشعور بالتوتر، والقلق، والعجز ومشاعر سلبية أخرى تجعل الشخص يفقد توازنه النفسي، فهو يشمل كل ما يثير مشاعر سلبية مثل الخوف والتوتر، الشعور بالضيق، الإثم الضعف، وعدم السيطرة على الأمور كلما زاد تكرار هذه المشاعر وتعددتها زادت خطورتها على الصحة النفسية للشخص. (هيثم جعفر القرشي، د س، 9).

◀ ورد في معجم علم النفس والتحليل النفسي أن الضغوطات النفسية تعني وجود عوامل خارجية ضاغطة على الفرد سواء بكليته أو جزء منه وبدرجة توجد لديه إحساس بالتوتر أو تشويها في تكامل شخصيته، وحينما تزداد حدة هذه الضغوط فإن ذلك قد يفقد الفرد قدرته على التوازن ويغير نمط سلوكه عما هو عليه إلى نمط جديد، يعرف لازاروس الضغط بأنه مجموعة المثيرات التي يتعرض لها الفرد بالإضافة إلى الاستجابات المترتبة عليه، وكذلك تقدير الفرد لمستوى الخطر وأساليب التكيف مع الضغط والدفاعات النفسية التي يستخدمها الفرد في مثل هذه الفرص.

◀ أما ولتر جملش فإنه يعرف الضغط النفسي بأنه التوقع الذي يوجد لدى الفرد حيال عدم القدرة على الاستجابة المناسبة لما قد يتعرض له من أمور أو عوارض قد تكون نتائج استجاباتنا لها غير متوقعة وغير مناسبة.

◀ أما ما أورده جيمس كويك وجوناثان كويك حيث يريان أن الضغط عبارة عن الاستجابة التي تتضمن حالة التعبئة العامة واللاشعورية التي يعيشها الفرد مما يترتب عليه استنفار لكل موارد الطاقة الطبيعية في الجسم من تأجل مواجهة الطرف الضاغط عند التعرض له. (عبد الرحمن بن سليمان الطريفي، 1994، ص 34).

2. أسباب الضغط النفسي:

- الإدارة والإشراف السيئ في العمل وما يترتب على ذلك من تسلط إداري.
- الضوضاء وسوء التهوية في بيئة العمل.
- كثرة العمل وصعوبته ومما يفوق قدره.
- نمطية العمل وعدم التجديد فيه مما يجعله مملاً.
- عدم المشاركة في مناقشة وتحديد أهداف العمل وحل مشاكله.
- الخلافات التي تحدث بين أعضاء فريق العمل.
- حجم وكثافة العمل.
- ضعف وقلة إمكانيات العمل.
- قلة الأجور التي يحصلون عليها.
- لتعارض بين متطلبات المنزل ومتطلبات العمل.
- غموض وعدم وضوح سلوك وتصرفات الإداريين.

- الشك حول القدرة الشخصية في أداء العمل.
- ضعف الدافعية والحافز داخل منظومة العمل.
- قلة الدعم الاجتماعي من الزملاء والمشرفين الإداريين. (عبد الرحمان بن سليمان الطريفي، 1994، ص52).

3. أنواع الضغوط:

✓ الضغوط الخاصة بالعمل:

إذ لا تستطيع أن تتصور وجود إنسان بلا عمل لأن الشخص يقضي على الأقل من 8 إلى 13 ساعة من يومه في العمل وبالتالي يواجه العديد من أنواع الضغوط في مجال عمله مثل:

- كثرة الأعمال.
- كثرة المسؤوليات.
- الخوف من الفشل.
- اضطراب العلاقة بين الموظف ورئيسه.
- اضطراب العلاقة بين الموظف وزميله.
- عدم توفر دعم كاف.

✓ الضغوط خاصة بالمال:

المال وسيلة من وسائل القضاء أو تسيير أمر الناس، بل إن المال يعد هو الأساس الذي من أجله يتحرك ويتفاعل بل ويعمل الناس وقد يعاني الشخص من عديد الضغوط الخاصة بالجوانب المالية مثل:

- ارتفاع تكاليف المعيشة.
- النقص في الدخل.
- زيادة تكاليف المدارس أو تعليم الأولاد.
- ارتفاع أجرة السكن.
- ارتفاع أسعار المواد الغذائية. (محمد حسن غادم، 2010، ص.103).

4. مراحل الضغوط النفسية:

يشير "لازاروس" (1966) إلى أن الضغوط النفسية تمر عادة بالمراحل التالية:

- **المرحلة الأولى:** الاستجابة الفسيولوجية التي تهيئ الفرد لمواجهة المواقف الطارئة جسدياً وانفعالياً، وتتضمن هذه المرحلة إفراز كميات كبيرة من هرمونات الأدرينالين في الدم فإذا استطاع الفرد التغلب على الموقف فإنه يستعيد توازنه ويشعر بالارتياح وإلا فإنه ينتقل إلى المرحلة التالية.
- **المرحلة الثانية:** مرحلة مقاومة الضغوط وتطوير آليات معينة للتوافق والتعايش معها وفي حالة فشله فإنه ينتقل إلى المرحلة التالية.
- **المرحلة الثالثة:** مرحلة الإنكار والرفض / الإجهاد والتعب وهي المرحلة التي تستنفذ خلالها طاقات الإنسان المختلفة، وتظهر فيها أعراض ومؤشرات جسمية وعقلية وانفعالية مختلفة. (سمير شيخاني، 2003، ص. 120).

5. آثار ونتائج الضغوط النفسية:

أشار محمد علي كامل إلى أن الضغوط تساعد إلى حد كبير في اختلال التوازن النفسي وتؤدي إلى الإجهاد العصبي والتعب الشديد لدرجة تصل إلى حد الوفاة أو احتمالات الإصابة بالأمراض السيكماتية كارتفاع ضغط الدم ومرض السكري والقروح الدامية وغيرها. (محمد علي كامل، 2004، ص. 8 و9).

جدول (1): يوضح آثار ونتائج الضغوط النفسية

التأثيرات الفسيولوجية لزيادة الضغوط	تأثيرات معرفية لزيادة الضغوط	تأثيرات انفعالية لزيادة الضغوط	تأثيرات سلوكية لزيادة الضغوط
● زيادة الأدرينالين بالدم: مما يؤدي إلى تنشيط وزيادة فعله وإذا استمر هذا الضغط لمدة طويلة قد يؤدي إلى فشل في تلك الأجهزة مثل اضطرابات الدورة الدموية وأمراض القلب. ● زيادة إفراز الغدة	● عدم القدرة على التركيز. ● قرارات متسريعة وخاطئة. ● يزداد معدل الخطأ. ● تدهور في القدرة على التنظيم والتخطيط	● زيادة التوترات الطبيعية والنفسية حيث تقل القدرة على الاسترخاء. ● زيادة الإحساس بالمرض حيث يحدث تهيؤ أمراض الضغط واختفاء مشاعر الإحساس بالصحة	● زيادة مشاكل التخاطب المتمثل في تزايد التلعثم والتأتأة. ● نقص في الاهتمامات والتحمس والتنازل عن الأهداف الحياتية. ● زيادة النسيان. ● انخفاض مستوى الطاقة وانحداها من يوم إلى

الدرقية: مما يؤدي إلى زيادة تفاعلات الجسم وزيادة استنفاد الطاقة وإذا استمر هذا الضغط لمدة طويلة يحدث إجهاد ونقص بالوزن وأخيرا انهيار جسمي. ● زيادة إفراز الكولسترول من الكبد يعطي طاقة للجسم إذا استمر الضغط لفترة طويلة يحدث تصلب شرايين وأمراض ونوبات القلب. ● توجد أجهزة أخرى تساعد على التغييرات الفسيولوجية السابق ذكرها. ● امتناع الجهاز الهضمي وتحول الدم من المعدة والأمعاء إلى الرئتين وإذا طالت فترة امتناع الجهاز الهضمي يحدث اضطرابات هضمية بالمعدة.	بعيد المدى. ● عدم تحري الدقة والحقيقة وتصبح الأفكار متداخلة وغير معقولة	● حدوث تغيرات في الصفات الشخصية ● تتفاقم المشاكل المتواجدة ويزداد القلق والحساسية المفرطة ● ظهور الاكتئاب ● فشل في تقدير الذات وتطور الشعور بالعجز وعدم القيمة.	آخر بدون سبب واضح. ● صعوبة في النوم. ● الميل لإلقاء اللوم على الغير ● إلقاء المسؤوليات على الآخرين. ● ظهور نماذج سلوكية شاذة ● حل المشاكل بمستوى سطحي
---	--	--	--

(عقون آسيا، 2011، ص.62).

6. إستراتيجيات التكيف مع الضغط النفسي:

معالجة الضغوط النفسية تعني أن يتعلم المتوتر ويتقن بعض الطرق التي من شأنها أن تساعد على التعامل اليومي معها، والتقليل من آثارها السلبية قدر الإمكان.

6.1. تعديل القوى البيئية:

فالبعد عن البيئة المشحونة بالتوتر، والبعد عن الموقف المثير للضغط قد يؤدي إلى تحسين تلقائي في الأعراض النفسية التي تنتج عن الضغوط النفسية.

وقد استخدم المختصون في الصحة النفسية وسائل متعددة لتعديل القوى البيئية المؤثرة في الإنسان ومنها:

- نقل الفرد من البيئة المشحونة بالتوترات والضغوط ووضعها في مكان آخر خال من ذلك.
- زيادة تسهيلات الترفيه والنشاطات الثقافية والرياضية والجماعية. (عقون آسيا، 2011).

6.2. العلاج السلوكي المتعدد الأوجه: الخطة العلاجية يجب أن تشتمل على:

- إطلاع من خلال التحاور بحقيقة وجذور الضغط الذي يعانيه وإعطائه أمثلة من حياته الشخصية على الأخطاء الفكرية، والتشويهات المعرفية التي يقوم بها والتي تؤدي إلى نحو مباشر إلى الضغوط المختلفة التي يعاني منها.
- التعديل المباشر للسلوك اللاتوافقي من خلال تدريب المريض على اكتساب مهارات تعديل السلوك المرضي عن طريق الاسترخاء. (محمد علي كامل، 2004).

ويقترح "هاربر تينسون" لقيام بعملية الاسترخاء ما يلي:

- إيجاد محيط هادئ.
- إيجاد وضعية مريحة للجسم.
- إغلاق العينين.
- التركيز على الاسترخاء لكل عضلات الجسم. (محمد علي كامل، 2004).
- تعديل طرق التفاعل الاجتماعي من خلال تنمية بعض وسائل مواجهة القلق في المواقف الاجتماعية، كأن ينسى مهارات تأكيد الذات، لتحسين الاتصال الاجتماعي ومواجهة الصعوبات الاجتماعية.

- تعديل أساليب وتنمية التفكير العقلاني والإيجابي من خلال إعانتته على تنمية طرق جديدة من التفكير في الذات والعالم. (محمد علي كامل، 2004).

6.3. العلاج التأملي:

إن وعي الشخص أو الفرد في أي موقف من حياته خاصة الاجتماعية ووعيه بمؤشرات الضغط سيساعده على اتخاذ قرار مبكر للتخلص منه، وهذا سواء في التعديل في الأدوار التي يقوم بها أو في طلب المساعدة من الآخرين أو اتخاذ إجراءات أخرى. (محمد علي كامل، 2004).

6.4. اللياقة الصحية:

يعد النظام الغذائي المتوازن والتمارين الرياضية من العوامل التي يبين البحث العلمي أهميتها في التقليل من الضغوط النفسية، بحيث تلعب الأغذية التي يتناولها الفرد دورا هاما في مقارنة انعكاس الضغط النفسي، ولذلك ينصح بتناول أغذية متوازنة، تستطيع التعويض النقص في الفيتامينات والأملاح المعدنية، ويكون لها مفعول مهدئ للجهاز العصبي. كما تكمن أهمية التمارين الرياضية في إحراقها لمادة الأدرينالين والمواد الكيماوية الأخرى التي يفرزها الجسم في الدم خلال تعرضه للضغط المستمر. (عبد الرحمان بن سليمان الطريري، 1994).

7. النظريات المفسرة للضغوط النفسية:

✓ نظرية التفسير الفكري لهينري موراي:

ويعرف كذلك باسم الدينامية النفسية ويطلق موراي في تفسيره للضغط النفسي من مسلمة أن الإنسان في سيرورة الزمن قد يصل إلى لحظة التكيف والتوازن النفسي كنتيجة نهائية للدينامية النفسية التي تحدث في داخله. وللوصول إلى الحل أو انبثاق اللحظة التكيفية يتبع الإنسان مبدأ الترتيب للانتقال من اللحظة الآنية إلى اللحظة المستقبلية وهي عبارة عن الهدف الذي يسعى الإنسان إليه والترتيب في رأي "موراي" يدل على تلك العمليات العقلية المعرفية التي يفهم بها الإنسان تصوره للبيئة الخارجية.

ويعرف موراي أن مستوى عال من الدينامية عندما يتعرض لمفهوم الحاجة ومفهوم الضغط ويعتبرهما مفهوميين مركبين ومتكافئين في تفسير سلوك الإنسان ويعد الفضل بينهما تحريفا خطرا (هارون الرشيد، 1999، ص. 57).

واستمد موراي تفسيره من نظرية التحليل النفسي لكن أصل الحاجات محل الغرائز التي قام بها فرويد وأكد أن فهم السلوك يتبقى أن يتضمن تحليلاً للظروف البيئية التي أطلق عليها الضغوط والضغط هو خاصية البيئة التي تساعد الفرد على الوصول إلى غرض معين أو تعوقه عنه (جوليانرونز، 1980، ص.106)، ويميز موراي بين نوعين من الضغوط:

- ضغط بيتا وتشير إلى دلالة الموضوعات البيئية كما يدركها الفرد.
- ضغط ألفا وتشير إلى خصائص الموضوعات البيئية كما في الواقع وهو الضغط الفعلي (فاروق السيد عثمان، 2001، ص.99).

✓ نظرية التقدير المعرفي:

نشأة هذه النظرية نتيجة الاهتمام الكبير بعملية الإدراك والعلاج الحسي الإدراكي والتقدير المعرفي هو مفهوم أساسي يعتمد على طبيعة الفرد حيث أن تقديرهم التهديد ليس مجرد إدراك مبسط للعناصر المكونة للوقف ولكنه ربطه بين البيئة المحيطة بالفرد وخبراته الشخصية مع الضغوط وبذلك يستطيع الفرد تفسير الموقف ويعتمد تقييم الفرد للموقف على عدة عوامل منها العوامل الشخصية، العوامل الخارجية الخاصة بالبيئة الاجتماعية والعوامل المتصلة بالموقف نفسه وتعرف نظرية التقدير المعرفي الضغوط بأنها تنشأ عند وجود تناقض بين المتطلبات الشخصية للفرد ويؤدي ذلك إلى تقييم التهديد وإدراكه في مرحلتين هما:

- المرحلة الأولى: تحديد ومعرفة أن بعض الأحداث في حد ذاتها شيء يسبب الضغوط.
- المرحلة الثانية: يحدد فيها الطرف التي تصلح للتغلب على المشكلات التي تظهر في الموقف (فاروق السيد عثمان، 2001، ص.101).

8. تأثير الضغط على الأداء: وينقسم هذا النوع إلى ما يلي:

8.1 الضغوط البيئية:

تنتج من مصادر مختلفة كالضوء أو الحرارة أو البرودة أو الازدحام أو تغيير المكان، وتعرض الفرد لضغوط عالية تؤثر سلباً على كفاءاته وقدراته، لذلك من المفيد بل ومن المطلوب معرفة قدرة الفرد على تحمل الضغوط وإمكانية الإنسان أن يتكيف مع مدى واسع من المتغيرات البيئية التي تؤثر عليه ويحاول بالأجهزة الحسية أن يتغلب عليها. (سمير شيخاني، 2007).

العين تقرأ وتتعرف على الأشكال المختفية مع تغيير كثافة الضوء، أما الأذن تستقبل أصوات متعددة متفاوتة في الشدة والنبرة ورغم ذلك يستطيع الإنسان أداء عمله.

إن الضغط الذي يفوق قدرة الإنسان على التحمل والتركيز ينتج عنه دائما تغيير في شكل الأداء ودقته، ويكون كبيرا عندما تكون المعلومات غير المرغوبة متشابهة أو قريبة الشبه من المعلومات المطلوبة للأداء والتي يستطيع الإنسان التفريق بينها.

8.2. الضغط المناسب:

هو الذي يسمح للفرد بأداء وإنجاز العمل المطلوب منه، وهذا العمل سبق إتقانه ويمكن للفرد أن يؤديه مع سماع الموسيقى أو التحدث مع شخص آخر، إما الأداء الغير المتفق فيحتاج إلى درجة عالية من التركيز وعدم التحدث أو سماع الموسيقى و إلا سوف يختل الأداء وتقل دقته. (فاروق السيد عثمان، 2001).

خلاصة الفصل:

للتخلص والتخفيف من الضغوطات من النفسية التي يتعرض لها مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي والمهني لابد من معرفة أسباب هذه الضغوط ومحاولة تغييرها فإن كان الشخص غير قادر على تغيير هذه الوظيفة فلابد من تغيير الأفكار السلبية عن هذا العمل أو تغيير ردود الأفعال تجاه ما يسبب التوتر في العمل.

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي

تمهيد:

يعتبر الأداء الوظيفي من بين المواضيع التي حظيت باهتمام الكثير من الباحثين والمفكرين في العديد من المجالات سواء اقتصادية كانت أو اجتماعية أو تربوية، فالأداء الوظيفي في المؤسسات التربوية مثلا هو مجموع المخرجات والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها عن طريق العاملين فيها وذلك من خلال القيام بمهامهم وواجباتهم لتحقيق أدائهم.

ونظرا لأهمية الأداء الوظيفي في بحثنا هذا سنتطرق من خلال هذا الفصل إلى مفهوم الأداء الوظيفي، أنواع الأداء الوظيفي، أهمية الأداء الوظيفي، خصائص الأداء الوظيفي عناصر الأداء الوظيفي، مظاهر الأداء الوظيفي، معايير الأداء الوظيفي، محدداته، أبعاده، مؤشرات، معدلاته، نظرياته، العوامل البيئية المؤثرة في الأداء الوظيفي، قياس الأداء الوظيفي، الأداء الوظيفي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

1. مفهوم الأداء الوظيفي وأنواعه:

أولاً: مفهوم الأداء الوظيفي:

1.1 مفهوم الأداء:

◀ عرف أحمد زكي بدوي: "الأداء هو تنفيذ أمر أو واجب أو عمل ما أسند إلى شخص أو مجموعة للقيام به". (بوعطيط، 2009، ص 79).

◀ وعرف الخوزامي بأنه: "سلوك يحدث نتيجة وهو ما يقوم به لفرد استجابة لمهمة معينة سواء قام بها بذاته أو فرضها عليها

الآخرون". (البلوي، 2008، ص-ص 27-28).

◀ عرف عبد المحسن الأداء بأنه: "المخرجات والأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها خلال فترة محددة، وهذا المفهوم يدل على أنه يعكس كلا من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها ويربط بين أوجه الأنشطة بالأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها".

◀ هو قيام الشخص بالأعمال والواجبات المكلف بها للتأكد من صلاحيتهم المباشرة مهام وأعباء ووظائفهم، فهو عبارة عن سلوك عملي يؤديه فرد أو مجموعة من الأفراد أو مؤسسة يتمثل في أعمال وتصرفات وحركات مقصودة من أجل عمل معين لتحقيق هدف محدد أو مرسوم ويرى لا نقدون **Langdon** ويعني إصلاح الأداء "تقدم نموذج محكم" بمعنى إنجاز العمل وفقاً لأسس وقواعد أو معايير محددة جرادات المبيضين، (2001، ص 42).

2.1 مفهوم الأداء الوظيفي:

◀ وعرفه سلطان على أنه: "الأثر الصافي الجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات والإدراك الدور أو المهام والذي بالتالي يشير إلى تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد" (عكاشة، 2008 ص 33).

◀ كما يشير العريان وعسكر الأداء الوظيفي بأنه: "تفاعل سلوك الموظف حيث أن هذا السلوك يتحدد بتفاعل جهده و وقته". (قرماش، 2014، ص 14).

◀ كما عرف الأداء الوظيفي بأنه: "كل ما يتمتع به الأفراد العاملين من مهارات وقدرات وإمكانات خدمية مميزة فإن كان الأداء مناسباً للوصف الوظيفي المطلوب فإنه يحقق الغرض منه، أما إذا كان الأداء لا يرقى إلى المستوى المطلوب فإن ذلك يتطلب تطوير

مهارات العاملين لرفع كفاءاتهم وتحسين مستوى أدائهم بهدف الوصول إلى المستوى المطلوب من الأداء". (الحميري، المومني، 2011، ص 207).

◀ كما يعرف بأنه: "درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة العامل، وهو غالبا يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها العامل متطلبات الوظيفة، وغالبا ما يحدث ليس وتداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد" (رابية، 2001، ص 209).

◀ ويشير أيضا: "الأنشطة التي يزاوها الموظف في المنظمة والنتائج الفعلية التي يحققها في مجال عمله بنجاح لتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفاعلية وفقا للموارد المتاحة والأنظمة الإدارية والقواعد والإجراءات والطرق المحددة للعمل" (حاتم، 2003، ص 54).

◀ يعرف بوعطيط (2009) الأداء الوظيفي بأنه: "نشاط أو مهارة أو جهد مبذول من طرف الفرد سواء كان عضلي أو فكري وذلك من أجل إتمام مهام الوظيفة الموكلة له من أجل تغيير ذلك السلوك بكل كفاءة وفعالية مما يحقق لهم الأهداف".

◀ ويعرفه ناصر (2010) بأنه: "عبارة عن القيام بالأعباء الوظيفية من مسؤوليات وواجبات وفقا للمعدل المفروض أدائه من العامل الكفاء المدرب".

◀ ويعرفه (paquay et al. 2006) بأنه: "الطريقة التي يؤدي بها فرد ما دوره، وهو كل فعل يستلزم الكثير من الجهد والعناء، كما أنه النتيجة المحققة من إنجاز نشاط معين ويتطلب ترابط مجموعة من العناصر مع بعضها البعض والتي قد تكون كفيلة بقيام الأستاذ بمهامه وأدواره مثل الكفاءات بالمعارف والمهارات والاتجاهات".

مما سبق تستخلص التعريف التالي أن الأداء الوظيفي هو محصلة النتائج والمخرجات التي حققها العامل وهذا ببذله جهد أثناء قيامه بالمهام والواجبات الموكلة إليه.

ثانيا: أنواع الأداء الوظيفي:

يمكن تقسيم أنواع الأداء وفق المعايير التالية: معيار المصدر ومعيار الشمولية.

2.1. حسب معيار المصدر: يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين: الأداء الذاتي أو الأداء الداخلي والأداء الخارجي.

• الأداء الداخلي:

ويطلق على هذا النوع من الأداء أداء الوحدة، أي أنه ينتج ما تملكه المؤسسة من الموارد فهو ينتج أساسا مما يلي:

✓ **الأداء البشري:** هو أداء أفراد المؤسسة الذي يمكن اعتبارهم موردا استراتيجيا قادرا على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم.

✓ **الأداء التقني:** ويتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال استثمارها بشكل فعال.

✓ **الأداء المالي:** ويكمن في فعالية تهيئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة.

• **الأداء الخارجي:**

هو الأداء الناتج عن متغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي، فالمؤسسة لا تنتسب في إحداثه ولكن المحيط الخارجي هو الذي يولده، هذا النوع بصفة عامة يظهر في النتائج الجيدة التي تحصل عليها المؤسسة، وكل هذه التغيرات تنعكس على الأداء سواء بالإيجاب أو بالسلب، وهذا النوع من الأداء يفرض على المؤسسة تحليل نتائجها، وهذا مهم إذا تعلق الأمر بمتغيرات كمية أي يمكن قياسها وتحديد أثرها.

2.2. حسب معيار الشمولية:

وحسب هذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين: الأداء الكلي والأداء الجزئي.

• **الأداء الكلي:**

هو الذي يتجسد في الإنجازات التي ساهمت فيها جميع العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة لتحقيقها، ولا يمكن نسب إنجازها إلى أي عنصر من دون مساهمة باقي العناصر في هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى وكيفية بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة كالاستمرارية والشمولية، الربح والنمو، كما أن الأداء للمؤسسة في الحقيقة هو نتيجة تفاعل أداء أنظمتها الفرعية.

• **الأداء الجزئي:**

هو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة، وينقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقييم عناصر المؤسسة، حيث يمكن أن ينقسم حسب المعيار الوظيفي إلى أداء وظيفة مالية أداء وظيفة الأفراد أداء وظيفة التموين أداء وظيفة الإنتاج أداء وظيفة التسويق (مرابط، برحومة، 2015، ص-ص 42-43).

2. أهمية وخصائص الأداء الوظيفي.

أولاً: أهمية الأداء الوظيفي:

يمكن القول أن استمرار المؤسسة في الوجود يتوقف على أداء أفرادها، فإذا أنجزوا مهامهم كما تم التخطيط لها من قبل الإدارة، فإنها سيجعل المؤسسة تحقق أهدافها، أما إذا كان الأداء دون المستوى المطلوب فإنه يؤخر من تقدم المؤسسة، وتتلور أهمية الأداء فيما يلي: (الفروخ،

2010، ص 45).

✓ يعد الأداء مقياساً لقدرة الفرد على أداء عمله في الحاضر وكذلك على أداء أعمال أخرى في المستقبل، وبالتالي يساعد على اتخاذ قرارات التحفيز والمكافآت.

✓ غالباً ما يتم ربط الحوافز بأداء الفرد، وهذا يدفع الفرد إلى الاهتمام بإنجاز عمله ومحاولة تحسينه.

✓ يرتبط الأداء بالحاجة إلى الاستقرار في العمل، فإذا حدث أي تعديل في نظام الإدارة فإن العاملين ذوي الأداء المنخفض يكونون مهددين بالاستغناء عنه.

ثانياً: خصائص الأداء الوظيفي:

الأداء البشري للعمل هو العنصر الأساسي المحدد للإنتاجية والحرك لقوى الإنتاج والكفاءة في المنشآت، ويتمثل الأداء البشري في مجموع سلوكيات وتصرفات العاملين.

هذه السلوكيات تتميز بجملة من الخصائص التي نستطيع أن نجزها في النقاط التالية:

1) سلوك الأداء الإنساني يبدو في شكل تصرفات (أفعال حركات، أقوال، إيماءات، تلميحات ..).

2) سلوك الأداء الإنساني وسيلة نحو تحقيق هدفا فالسلوك ليس هدفاً في حد ذاته لا يعمل الإنسان حبا في العمل ذاته ولكن لتحقيق مآرب أخرى من وراء العمل.

3) سلوك الأداء الإنساني متغير يمكن أن نقول متجدد وفي أحيان أخرى متقلب ولكنه على أي حال ليس ثابت على منوال واحد.

4) سلوك الأداء الإنساني هو سلوك اجتماعي في الأساس بمعنى أن التأثيرات الاجتماعية تؤثر في تشكل وتوجه السلوك في اتجاهات معينة.

5) سلوك الأداء الفردي قد يختلف عن سلوك الأداء في الجماعة بما يعكس أثر الجماعة في تحويل الإنسان عن سلوك يفضلهُ ولو كان منفرداً.

6) لكل سلوك أداء سبب أو أسباب أي له بداية وكذبك لكل سلوك أداء نهاية وغاية يحاول أن يدركه. (توهامي وآخرون، 2013، ص 140).

3. عناصر ومظاهر الأداء الوظيفي.

أولاً: عناصر الأداء الوظيفي:

عند وصف الأداء بأنه النتائج التي يحققها الفرد، عندما تتضح كثير من العوامل المؤثرة في الأداء، وتخضع هذه العوامل السيطرة الموظف، وقد يخرج البعض الآخر عن هذه السيطرة وتبرز هنا عدة عناصر للأداء:

- 1) الموظف: هو ما يمتلكه الموظف من مهارات واهتمامات وقيم واتجاهات ودوافع.
- 2) الوظيفة: وهي ما تتصف به هذه الوظيفة من متطلبات أو تحديات، وما تقدمه هذه الوظيفة من فرص عمل تتمتع بالتحدي وتحتوي على عنصر التغذية الإسترجاعية كجزء منه.
- 3) الموقف: وهي ما تتصف به البيئة التنظيمية، وتتضمن مناخ العمل والإشراف، ووفرة الموارد والأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي. (البلوي، 2008، ص 31).

ثانياً: مظاهر الأداء الوظيفي:

- رضا العامل عن عمله: يدخل الاهتمام بهذا الجانب ضمن باب خلق الجو المريح للعامل لدفعه لتحسين إنتاجه إلى الدرجة القصوى أي إعطاء الفرصة لمستشار التوجيه إبراز قدراته ومهاراته في مجال تخصصه من خلال المؤشرات الدالة على الرضا الوظيفي من خلال الالتزام بمواعيد العمل، تحدي كل العوائق التي تقف أمامه سواء مادية أو معنوية.
- التعاون مع الزملاء: نقصد به وجود تكامل بين جهود العاملين في المؤسسة التربوية، وبالتالي تعاونهم وهذا التعاون يؤدي إلى ارتفاع كفاءة العاملين كل حسب وظيفته من خلال نقل التجارب والمعلومات بين مستشار التوجيه المدرسي والأساتذة والمدير فيما بينهم، وعليه يكون التعاون مظهر من مظاهر الأداء الجيد.

- **الرضا الجماعي:** الرضا الجماعي مستمد من العلاقات الاجتماعية والإنسانية الناشئة بين عمال المؤسسة التربوية، يعمل على تماسك الجماعة وترابط أعضائها، ووجود علاقات حسنة بين عمالها، وبالتالي فالرضا للجماعي يكون بين مستشار التوجيه والمدير والأساتذة عن عمل التلميذ، فعندما يحقق نتائج جيدة يعني أنه لا يعاني من مشاكل، وبالتالي ينجح الأستاذ بتقديمه المعلومات والمستشار بحل المشكلة والمدير بخنكة الإدارة، وبالتالي نجاح المؤسسة. (عويطة، 1996، ص.350).

4. معايير ومحددات الأداء الوظيفي

أولاً: معايير الأداء الوظيفي:

هناك معايير للأداء تهتم بنواتج الأداء وأخرى تهتم بالسلوك الموجود داخل الوظيفة

7.1. معايير نواتج الأداء:

بعد أن تحدد المنظمة المهام والأنشطة في الوظيفة يكون من المنطقي تحديد النواتج النهائية وتندرج تحت هذه المعايير:

أ- وظائف الإدارة العليا، من أهم المعايير هي:

✓ الإيرادات السنوية العائد لكل عامل.

✓ التكلفة لكل عامل

✓ ما في الربح

✓ العائد على الأصول

✓ العائد على السهم

ب- وظائف الإدارة الوسطى، من أهم معاييرها:

✓ الالتزام بالميزانية.

✓ الالتزام بمجداول العمل.

✓ حل مشاكل الإنتاج والعمليات والوظائف.

✓ حل مشاكل دوران العمل.

✓ تحقيق أهداف الإدارة أو القسم.

7.2. معايير السلوك:

يختلف السلوك في الإدارة العليا والوسطى عن العاملين في الوظائف الدنيا، وقد تكون التصرفات السلوكية على القدر نفسه من الأهمية مثل معايير نواتج الأداء السابق، وأهم التصرفات السلوكية باختلاف المستوى التنظيمي.

أ- وظائف الإدارة العليا: أهم معاييرها هي:

- ✓ الرؤية الإستراتيجية
- ✓ التخطيط التنفيذي للمنظمة
- ✓ بناء فرق عمل فعالة
- ✓ تطوير مهارات العاملين في المنظمة
- ✓ تطوير المهارات القيادية للمستويات الإدارية

ب- وظائف الإدارة الوسطى: أهم معاييرها هي:

- ✓ بناء مهارات العاملين في التخطيط
- ✓ التركيز على الجودة التوفير في الطاقة
- ✓ مهارات الاتصال
- ✓ مهارات الحسم
- ✓ مهارات اتخاذ القرارات
- ✓ المرونة في العمل

ت- وظائف العاملين: وأهم معاييرها هي:

- ✓ العمل الجماعي
- ✓ الأفكار الجديدة
- ✓ حل مشاكل العمل
- ✓ بناء المهارات الفنية
- ✓ الرغبة في التعلم والتدريب

✓ مهارة الاتصال مع الآخرين

✓ التركيز على العمل (بن حنة، 2016، ص ص 71-72)

ثانياً: محددات الأداء الوظيفي:

تعد الكفاءة الإنتاجية من أبرز الأهداف التي تطمح إليها المؤسسة إلى تحقيقها ويتم الوصول إليها من خلال تحقيق الأهداف الاقتصادية والاجتماعية للمؤسسة ولا يتم ذلك إلا بتحسين الأداء عبر محدداته وهذه المحددات هي:

✓ **القدرة على العمل:** ونعني بهذا إن العامل لا يستطيع أداء العمل الموكل إليه بالدرجة المطلوبة من الاتفاق ومعرفته بطرق العمل واستخدامها بالشكل المحدد، فعندما يكون العامل على معرفة تشغيل الآلة التي يعمل عليها وطرق صيانتها نقول أن له القدرة على عمله.

✓ **المعرفة:** تعتبر مجموعة المعلومات التي تتوفر عند الفرد اتجاه شيء معين وأن يحيط بأصول المبادئ التي تحكم عمله، فهي عامل هام في تكوين القدرة وتعتبر البداية السليمة للممارسة وسبل المعرفة كثيرة منها : التعليم برامج التدريب، القراءات التي يقوم بها الأفراد. (هامل، 2015، ص 28).

5. أبعاد ومؤشرات الأداء الوظيفي:

أولاً: أبعاد الأداء الوظيفي:

نعني بأداء الفرد للعمل القيام بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتمون منها عمله ويمكننا أن نميز ثلاثة أبعاد للأداء، وهذه الأبعاد هي:

✓ الجهد المبذول.

✓ كمية الجهد.

✓ نمط الأداء.

9.1. كمية الجهد المبذول:

تعبّر عن مقدار الطاقة الجسدية أو العقلية التي يبذلها الفرد خلال فترة زمنية، وتعتبر المقاييس التي تقيس سرعة الأداء أو كميته من خلال فترة معينة معبرة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة.

9.2. الجهد المبذول:

فتعني مستوى بعض الأنواع للأعمال، قد لا يهتم كثيرا بسرعة الأداء أو كميته بقدر ما يهتم بنوعيته وجودة الجهد المبذول ويندرج تحت المعيار النوعي للجهد الكثير من المقاييس التي تقيس درجة مطابقة الإنتاج المواصفات والتي تقسمه درجة خلو الأداء من الأخطاء والتي تقيس درجة الإبداع والابتكار في الأداء.

9.3. نمط الأداء:

يقصد به الأسلوب أو الطريقة التي نبذل بها الجهد في العمل، أي الطريقة التي تؤدي بها أنشطة العمل فعلى أساس نمط الأداء يمكن قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد في أداء حركات أو أنشطة معينة أو مزيج هذه الحركات أو الأنشطة إذا كان العمل جسمانيا بالدرجة الأولى، كما يمكن أيضا قياس الطريقة التي يتم الوصول بها إلى حل أو قرار لمشكلة معينة أو الأسلوب الذي يتبع في إجراء بحث أو دراسة (بوعطيط، 2009، ص 78).

ثانيا: مؤشرات الأداء الوظيفي:

يمثل الأداء الأساس للحكم على فعالية الأفراد والوحدات الإدارية والمنظمات وذلك من خلال مجموعة من المؤشرات وأهمها :

✓ الإنتاجية.

✓ الروح المعنوية للأفراد العاملين ومعدلات الغياب عن العمل.

✓ مدى إنجاز المهام والواجبات بدقة وإتقان وسرعة.

✓ القدرة على الإبداع والابتكار.

✓ درجة الانضباط واحترام النظام وأسلوب التعامل مع الموظفين.

✓ مستوى التعاون مع فريق العمل والمرونة والقدرة على إنجاز القرارات.

وهناك من قسم هذه المؤشرات المستخدمة لدراسة الأداء الوظيفي إلى ما يلي:

● **الفعالية:** الوصول إلى تحقيق أهداف المنظمة في الوقت المناسب وعلى أكمل صورة وبأسلوب جيد مع البيئة المحيطة ووفقا لهذا

المفهوم، فإن الفعالية تقاس من خلال نسبة الأهداف التي تم تحقيقها فعليا إلى الأهداف المخططة مسبقا، أما على المستوى

الفردى فنشير إلى مدى قدرة الفرد على تحقيق الأهداف المطلوبة منه.

● **الكفاءة:** وتشير إلى قدرة المنظمة على تحقيق الأهداف بأقل التكاليف أو أن يؤدي الفرد عمله بأقل تكلفة من الوقت والجهد

والمال . (عطية، 2012، ص 323).

6. نظريات وعوامل بيئية مؤثرة في الأداء الوظيفي

أولاً: نظريات الأداء الوظيفي:

إن إدراك الدور الكبير الذي يقوم به الفرد في العملية الإدارية وجه انتباه الدارسين والباحثين على بلورة عدد من النظريات التي تفسر العلاقة بين الأداء والأفراد والتنظيم (المنظمة) وفيما يلي سيتم مناقشة بعض النظريات التي تفسر الأداء الوظيفي وتحلل مكوناته.

12.1 نظرية الإدارة العلمية:

يعتبر فريدريك تايلور من أبرز الإنتاجية كما وجد أنه ليس هناك معيار واحد ومحدد للإنتاج اليومي المتوقع للعمال، وأنه ليس هناك علاقة واضحة وثابتة بين الأجور والإنتاج.

ولقد أوصت هذه النظرية على ضرورة الاختيار العلمي للعاملين وضرورة تدريبهم على أنسب طريقة لأداء العمل، وهذا وتبنت هذه النظرية المعيار تدريبهم على أساس دراسة الوقت والحركة.

12.2 نظرية التقييم الإداري:

ومن أبرز روادها هنري فابول وتركز هذه النظرية على إبراز الهيكل التنظيمي الرسمي ككل مقسم إلى إدارات وأقسام تنهض بأنشطة متخصصة بما يحقق زيادة الكفاءة الإنتاجية وخفض التكاليف.

وتبرز هيكل التسلسل الإداري حيث تندفق السلطة من أعلى إلى أسفل نتيجة عملية التفويض.

12.3 النظرية البيروقراطية:

تتسبب هذه النظرية إلى عالم الاجتماع الألماني ماكس وبر حيث تعد نظريته الخاصة بهياكل السلطة من أهم الدراسات التي أسهم بها فقد قام بتحليل كثير من التنظيمات وأساليب انسياب السلطة داخل تلك التنظيمات.

وكانت تدور في نطاق اهتماماته الأساسية التي توضح لماذا يطيع الأفراد التي تصدر إليهم؟ ولماذا يقوم الأفراد العاملين بأداء الأعمال وفقاً للتعليمات التي تنساب إليهم في حدود الأوامر المشددة.

هذا وأن النموذج البيروقراطي لا يهتم بزيادة الإنتاجية بقدر اهتماماته بالنواحي الشكلية التي تحكم علاقات الأفراد للنواحي السلوكية مع إهمال الجانب الإنساني الذي أثبتت النظريات الحديثة أهمية بالنسبة لمفهوم الإنتاجية وتحسين الأداء.

12.4 نظرية العلاقات الإنسانية:

ترتكز هذه النظرية على الاهتمام بالجوانب الإنسانية والاجتماعية في المنظمة، وهي بذلك تستهدف الوصول بالعاملين إلى أفضل إنتاج في ظل أفضل ما يمكن أن يؤثر على الفرد من عوامل نفسية ومعنوية باعتباره إنسانا وجدانيا وانفعاليا أكثر منه رشدا ومنطقيا، حيث أنه من أهم الأفكار تلك الدراسات التي قام بها كيرت ليون والتي توصل من خلالها إلى أن أسلوب القيادة الديمقراطي هو الأسلوب الأفضل، كما كشفت دراسته عن أهمية المشاركة في الإدارة وأثرها في تحفيز المرؤوسين على الأداء الجيد.

12.5 نظرية العدالة :

تشير نظرية العدالة التي وضعها أدفر على الافتراض بأن هناك حاجة مشتركة بين العاملين للتوزيع العادل للحوافز في المنظمة، وقيس الفرد من خلال هذه النظرية درجة العدالة من خلال مقارنته لنسبة الجهود التي يبذلها في عمله إلى المكافآت والحوافز التي يحصل عليها مع تلك النسبة لأمثاله من العاملين في نفس المستوى ونفس الظروف، وتتضح هذه النظرية في النمط القيادي والأداء الوظيفي حيث يشم العاملون بأن مكافآت المنظمة كالراتب والاحترام والتقدير والمشاركة موزعة بالتساوي بينهم وفقا لجدارهم ودرجة استحقاق كل واحد منهم (قرماش، 2014، ص 15).

ثانيا: العوامل البيئية المؤثرة على الأداء الوظيفي:

هناك بعض العوامل خارج نطاق سيطرة العامل والتي يمكن أن تؤثر على مستوى أدائه وبالرغم من أن بعض هذه العوامل قد تؤخذ كأعذار إلا أنها يجب أن تؤخذ في الاعتبار لأنها حقيقية وموجودة بالفعل.

ومن أكثر عوائق الأداء شيوعا هي تصارع المتطلبات على وقت العامل، عدم الكفاية في تسهيلات العمل والتركيبات والتجهيزات والسياسات المحددة والتي تؤثر على الوظيفة، نقص التعاون مع الآخرين، ونمط الإشراف والحرارة والإضاءة والضوضاء وترتيب الآلات حتى الحظ والصدفة يمكن أن تكون عائق للأداء.

ويجب النظر إلى هذه العوامل البيئية على أنها مؤثرات على الجهد والقدرة على الاتجاه فعلى سبيل المثال أي عطل في أي آلة أو جهاز يمكن أن يؤثر بسهولة على الجهد الذي يبذله الفرد في العمل أيضا فإن السياسات الغير واضحة أو نمط الإشراف السيئ يمكن يسبب التوجيه الخاطئ للجهود بنفس الطريقة فإن النقص في التدريب يمكن أن يتسبب في استغلال سيئ للقدرة الموجودة لدى الأفراد، لذا فإنه من أهم وأكبر مسؤوليات الإدارة هي:

1. توفير شروط عمل كافية ومناسبة للعاملين.

2. توفير بيئة مدعمة، يقل فيها عوائق الأداء إلى أدنى حد ممكن (حسن، 2001، ص 211).

7. قياس ومعدلات الأداء الوظيفي.

أولاً: قياس الأداء الوظيفي:

بما أن لأداء الفرد علاقة طردية مباشرة بأداء الجماعة والأداء التنظيمي للمؤسسة، فعلى المسؤولين أن يراقبوا إنجازات الأفراد لمهامهم باستمرار بالرغم من أنها عملية صعبة ومعقدة لكنها الوسيلة الأفضل لقياس الإنتاجية واتخاذ القرارات التي تترتب عن نتائج الإنجازات.

من تعاريف عملية قياس الأداء الوظيفي نجد تعريف شامل لصريني (2003): حيث يرى أن تقييم الأداء هو محاولة لتحليل أداء الفرد

بكل ما يتعلق به من صفات نفسية، أو بدنية، أو مهارات فنية أو فكرية أو سلوكية، وذلك بهدف تحديد نقاط القوة والضعف في العمل

على تعزيز الأولى ومواجهة الثانية، وذلك كضمان لتحقيق فعالة المؤسسة حالياً في المستقبل. (الحرارشة، 2011، ص 103).

ويشير التعريف إلى استخدام معايير كمية وأخرى نوعية توظف في قياس الأداء الوظيفي تتضمن الأولى مقاييس مثل عدد الوحدات المنتجة، وساعات العمل، وأيام العطل المرضية، وما إلى ذلك، وتتضمن الثانية معايير كيفية.

قدمت منظمة العمل الدولية (OMT) 12 معيار كفيًا لتقييم أداء العامل في عمله من قبل رئيسه، وهذا التقييم موجه إما لزيادة سنوية،

أو الاستغناء عن الفرد، أو نقله لمكان آخر أو مكافأته، أو ترقيته أو حرمانه من الزيادة، والملاحظ على هذه المعايير أنها ترتبط بالجانب

النفسى والسلوكي أكثر مما ترتبط بنتائج الإنجاز، وهذه المعايير هي (OMT, 2016, P-P 40-43): إنجاز العمل بالمستوى

المطلوب التعاون مع الزملاء، الإخلاص للمؤسسة والحفاظة على مصالحه القدرة على استيعاب القواعد وأساليب العمل، الترتيب والنظام في

العمل المبادرة والابتكار في العمل القدرة على اتخاذ القرارات والاجتهاد والتجاوب مع ضغط العمل المرونة والقدرة على التكيف، إنجاز العمل

في الموعد المطلوب، الحفاظة على ممتلكات المؤسسة القدرة على العمل دون مراقبة القدرة على تحمل المسؤولية أكبر احترام الغير، تقبل

توجيهات وانتقادات الرؤساء التصرف الشخصي والمظهر اللائق.

علما أن المنظمة خصصت لكل معيار سلم كفي موزع على خمس درجات:

درجة 1: أداء منخفض أقل من 60 نقطة، درجة 2: من 60 إلى 70 نقطة، درجة 3: من 70 إلى 80 نقطة، درجة 4: من 80 إلى

90 نقطة، درجة 5: من 90 إلى 100 نقطة، على أن يكون التقييم العام نسبة مغوية من الأداء وعدد الدرجات من 100 وتدون

ملاحظة أداء مرضي أو غير مرضي.

ثانيا: معدلات الأداء الوظيفي:

يرى زوليف أن وصف معدلات الأداء عملية تمر بعدة خطوات وقد لخصها باختصار على النحو التالي:

(1) **الاختيار:** وتشير هذه الخطوة إلى اختيار أنسب الأعمال لقياسها، فقد يكون موضوع الأداء عملا جديدا لم يسبق قياسه، أو تغيير في طريقة أدائه يتطلب تحديد زمن معين، أو لغيرها من الأسباب، لذا يعتبر الاختيار الخطوة الأولى في توصيف معدلات الأداء.

(2) **التسجيل:** وتشير هذه الخطوة إلى تسجيل الحقائق والمعلومات والبيانات المتعلقة بالظروف التي يتم فيها العمل والأساليب وعناصر النشاط التي يتضمنها العمل، كما تتضمن هذه الخطوة الأجزاء المكونة للنشاط المتجدد في العمل.

(3) **التحليل الانتقادي:** وتركز هذه الخطوة على اختيار صحة البيانات المسجلة، للتأكد من استقلال الوسيلة الأكثر فعالية وعزل العناصر الأخرى ذات التأثير الجانبي في العملية الإنتاجية.

(4) **القياس:** وتختص هذه الخطوة بقياس كمية العمل المستغلة في كل عنصر، وبالوقت والأسلوب الفني المناسب لقياس العملية الإنتاجية.

(5) **التحديد:** ويتم في هذه الخطوة تحديد سلسلة النشاطات اللازمة للتشغيل تحديدا دقيقا يشمل الوقت القياسي لأداء النشاط والأساليب والتقنيات المعينة التي تستخدم في أدائه.

ويرى بعض الباحثين أن تكون العبارات التي تصاغ بها معدلات الأداء أقل رسمية من تلك التي تستخدم في وصف الوظائف، وأن تكون هناك نماذج وأنماط مختلفة من معدلات الأداء الإمكانية استخدامها وفقا للمستوى الإداري الذي سيعتمدها، وأن تحتم معدلات الأداء بالجوانب التالية:

✓ **مجالات الأداء:** وهي المجالات المتوقعة أن تحقق فيها النتائج وتندرج في شكل أولويات.

✓ **مؤشرات الأداء:** تحديد مؤشرات الأداء في كل مجال من مجالات النتائج المتوقعة.

✓ **معدلات الأداء:** يتحدد في الغالب بنظام الفئتين، الأداء المرضي، والأداء المتميز. (البقي، 2010، ص ص 39-40).

8. الأداء الوظيفي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني:

يعد العمل الإرشادي من ركائز المؤسسة التربوية التعليمية مبرزاً التطور والرقى لتراعي النمو السليم للتلاميذ، والارتقاء بالأنماط السلوكية وتوجيههم بما يتلاءم مع قدراتهم وميولاتهم، وبما أن الغرض من العمل الإرشادي هو استثمار لطاقات وتنمية للقوى البشرية، فإنه من الطبيعي أن يقوم بهذا العمل من هو قادر على القيام به وفق ما خطط له وأن يكون على قدر من الكفاءة لممارسة هذا العمل التخصصي الإنساني، فإذا ما تحدثنا عن مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني فإننا نقصد به العضو أو الشخص الذي يتميز عن غيره ممن يعملون في سلك التربية والتعليم، ذلك أنه يلعب دوراً هاماً في العملية التربوية نظراً للمهام التي يقوم بها من أجل تحقيق توجيه سليم وتحسين المردود التربوي داخل

المؤسسة التعليمية، عن طريق الكشف عن استعدادات التلاميذ، والتعرف على ميولاتهم ورغباتهم، وبناء على ذلك يقوم بمساعدتهم في بناء مشروعهم الدراسي والمهني.

يعرف الأداء الوظيفي لمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني على أنه مجموعة من الأنشطة والمهام المختلفة التي يزاوها داخل المؤسسة التعليمية حيث يقوم بعدة أنشطة منها الحصص الإعلامية، التكفل النفسي والمتابعة، التوجيه التدريجي.

يشير السدقان (2014) الأداء الوظيفي لدى المستشار إلى أنه الممارسة الكافية عند مستوى معين وجهد يضم مجموعة من الأفعال والمسؤوليات والواجبات التي يقوم بها مستشار التوجيه المدرسي والمهني بهدف تقديم أفضل أداء من خلال استخدامهم المهارات والقدرات والكفايات التعليمية في موقف معين في المحيط المدرسي ويحسنها.

صحيح أن مستشار التوجيه المدرسي والمهني يعمل جاهداً في أداء مهامه بشكل جدي وصارم إلا أنه يصطدم بعراقيل ومشاكل

وضغوطات تعرقل السير الحسن لأدائه الوظيفي.

خلاصة الفصل:

يمكن القول أن الاهتمام بأداء الموظف وطبيعة الأداء هي التي تحدد مكانة المؤسسة وفعاليتها. وهذا لا يتحقق إلا إذا وفرت هذه الأخيرة الظروف الملائمة والبيئة الجيدة المهيأة للعمل داخلها بالإضافة إلى اعتمادها على عملية تقييم الأداء، وذلك من خلال تحديد معاييرها من أجل تحديد نقاط القوة والنقص في الأداء والعمل على تطويعها بما يحقق الأهداف المرجوة للمؤسسة وضمان نجاحها واستمراريتها.

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع: إجراءات منهجية الدراسة

تمهيد:

البحث العلمي سلسلة من المراحل والخطوات يتبعها الباحث بطريقة منظمة ومرتبّة فبعد الانتهاء من الجانب النظري لهذه الدراسة والمتمثل في تحديد الإشكالية وعرض كل ما يتعلق بمتغيرات الدراسة نتعرض في هذا الفصل وصفا مفصلا للإجراءات التي اتبعها الباحث في تنفيذ الدراسة من خلال تعريف منهج الدراسة ، و الأساليب الإحصائية التي استخدمت في معالجة النتائج .

1. منهج الدراسة:

تعتمد أي دراسة على منهج يتبعه الباحث لمعالجة البيانات ويكون اختياره حسب طبيعة الموضوع والأهداف التي يسعى لتحقيقها، ويعرف المنهج بأنه الوسيلة التي يمكننا عن طريقها الوصول إلى الحقيقة أو مجموعة من الحقائق في أي موقف من المواقف ومحاولة اختبارها للتأكد من صلاحيتها في مواقف أخرى وتعميمها. (مروان، 2002، ص.42).

بالإضافة إلى أن المنهج: "هي طريق إجرائي مركب ومتكامل، يعتمد الباحث للوصول إلى حقيقة جديدة ينشدها للتغلب على مشكلة تستهويه أو غامضة عليه، أو تتسبب له أو لمجتمعه حرجا علميا أو اجتماعيا أو عمليا سلوكيا". (حمدان، د س، 61). وللإجابة على تساؤلات الدراسة والتعرف على مستوى الضغوط النفسية لدى عينة الدراسة، قمنا باستخدام المنهج الوصفي الإرتباطي باعتبار أن موضوع الدراسة هو الذي يحدده طبيعة المنهج المستخدم، ويهدف المنهج الوصفي الإرتباطي إلى دراسة العلاقة بين متغيرين أو أكثر و تحديد مدى قوتها و اتجاهها دون تدخل الباحث في المتغيرات نفسها. (العيسوي، 2009، ص. 245). فالمنهج الوصفي هو طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي تم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها. (محمد سرحان، د س، 46).

2. حدود الدراسة: حددت الدراسة بالمحددات البشرية و المكانية و الزمانية التالية:

2.1. الحدود البشرية: تقتصر الدراسة على جميع مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني العاملين في ولاية تشرت.

2.2. الحدود المكانية: تم تطبيق هذه الدراسة بجميع المتوسطات و الثانويات بولاية تشرت.

2.3. الحدود الزمنية: طبقت الدراسة خلال العام الأكاديمي 2024/2023 من 18 ديسمبر إلى 20 ماي.

3. مجتمع الدراسة:

3.1. مجتمع الدراسة:

يقصد بمجتمع الدراسة: "جميع مفردات أو الأشياء التي نريد معرفة حقائق عنها، وهو جميع الأفراد الذين يضمهم مجتمع الدراسة.

وفي ظل تحديد أسلوب جمع البيانات وذل بأسلوب الحصر الشامل الذي يعني جمع البيانات عن جميع المفردات التي يتكون منها مجتمع

الدراسة". (حجاب، 2000، 29).

ويعرف مجتمع الدراسة كذلك بأنه: "الجماعة التي يهتم بها الباحث والتي يريد أن يخلص بها إلى نتائج قابلة للتعميم، وهو المجتمع الذي له خاصية واحدة على الأقل تميزه عن غيره من المجتمعات أو الجماعات". (إبراهيم، 2015، ص.164).

✓ وفي دراستنا مجتمع الدراسة يتكون من جميع مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي المهني بولاية تڤرت، وتم اختيار بأسلوب الحصر الشامل والمكون من 98 مستشار، وذلك نظرا لأن العدد ليس بالكبير جدا.

3.2. أسلوب الحصر الشامل:

أسلوب الحصر الشامل يعتمد على جمع البيانات من جميع أفراد المجتمع أو العينة المستهدفة دون استثناء، وذلك للحصول على بيانات دقيقة و شاملة تمكن الباحث من تحليل الظاهرة بشكل كامل. (الشامي، 2010، ص 52).

وفي دراستنا هذه يتكون مجتمع الدراسة من جميع مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني بولاية تڤرت و الذي يقدر عددهم 98 مستشار.

4. عينة الدراسة:

أما المجتمع الإحصائي فقد كان 80 مستشار، وهذا بعد أن قام الباحثان بإلغاء 9 استبيانات، 6 في عطلة استثنائية و 3 في عطل أمومة.

5. أداة الدراسة:

بناء على طبيعة البيانات التي يراد جمعها، و على المنهج المتبع في الدراسة، ارتأينا أن الأداة الأكثر ملائمة لتحقيق أهداف الدراسة هي الاستبيان.

حيث تعتبر الاستبانة أداة مهمة في عملية جمع البيانات يعتمد عليها الباحث من أجل الإحاطة بجميع جوانب موضوعه، عن طريق مجموعة أسئلة مدونة ومنظمة يتم طرحها على أفراد العينة بغية التحقق من فرضيات البحث، ويتم تعريف الاستبيان على أنه: "تقنية مباشرة لطرح الأسئلة على الأفراد وبطريقة موجهة، ذلك أن صيغ الإجابات تحدد مسبقا، هذا يسمح بالقيام بمعالجة كمية بهدف اكتشاف علاقات رياضية وإقامة مقارنات كمية". (رقاني وصنقلي، 2020، ص.48).

و عليه تم اعتمادنا في هذه الدراسة على مقياس الضغط النفسي مأخوذة من دراسة "وسام عبد القوي" و "سليمة ميلودي" بعنوان "الضغوط النفسية لدى أساتذة الرابعة متوسط" (2020-2021)، حيث يحتوي على 30 فقرة تتم الإجابة عليها بوضع علامة (x) في الخانة التي تعبر عن إجابة المستشار(ة) حسب البدائل المقدمة (أبدا، نادرا، أحيانا، غالبا، دائما).

◀ مفتاح التصحيح :

أولا: البنود الإيجابية:

- دائما: خمس درجات.
- غالبا: أربع درجات.
- أحيانا: ثلاث درجات.
- نادرا: درجتين.
- أبدا: درجة واحدة.

ثانيا: البنود السالبة

- دائما: درجة واحدة.
- غالبا: درجتين.
- أحيانا: ثلاث درجات.
- نادرا: أربع درجات.
- أبدا: خمس درجات.

و مقياس الأداء الوظيفي ل "رشيدة التومي" و "أمال قريني" بعنوان "الصعوبات التي يواجهها مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني و علاقته بالأداء المهني" لسنة (2018)، حيث يحتوي الاستبيان 32 بند، و الذي أعدته الباحثة "بلقاسمي منصورية" في عنوان "المناخ المدرسي وعلاقته بمستوى الأداء الوظيفي لأساتذة التعليم الابتدائي بمقاطعة مستغانم"، جامعة عبد الحميد ابن باديس (2015-2016).

◀ مفتاح التصحيح :

أولا: البنود الإيجابية:

- أتفق تماما: خمس درجات.
- أتفق: أربع درجات.
- محايد: ثلاث درجات.

- لا أتفق: درجتين.
- لا أتفق تماما: درجة واحدة.

ثانياً: البنود السالبة:

- أتفق تماما: درجة واحدة.
- أتفق: درجتين.
- محايد: ثلاث درجات.
- لا أتفق: أربع درجات.
- لا أتفق تماما: خمس درجات.

حيث أن الجزء الأول من الاستبيان يتضمن بعض التعليمات التي تساعد المفحوص على الإجابة عن العبارات، أما الجزء الثاني من الاستبيان يتضمن المتغيرات الأساسية للدراسة و تتكون من (62) عبارة مقسمة على محورين هي:

- محور الضغط النفسي و يشمل (32) عبارة.
- محور الأداء الوظيفي و يشمل (30) عبارة.

6. الدراسة السيكمترية لأدوات الدراسة:

6.1. الصدق (الضغط النفسي):

أ. الصدق التمييزي (المقارنة الطرفية):

اعتمدتا الباحثتان في قياس الصدق التمييزي على طريقة المقارنة الطرفية بعد تفريغ بيانات العينة الاستطلاعية، ثم جمع درجاتهم الكلية و ترتيبها ترتيباً تنازلياً، ثم تقسيم العينة لفئتين فئة عليا و فئة دنيا بنسبة 27% في كل مجموعة.

تم استعمال نظام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS 22) لحساب قيمة **T** لعينتين مستقلتين، و تحصلنا على النتائج المدونة في الجدول التالي:

الجدول (02): جدول يوضح قياس الصدق التمييزي للمقياس

البيانات الإحصائية المجموعات	عدد الأفراد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة F المحسوبة	دلالة F	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة Sig	درجة الحرية	دلالة T
عليا	8	108.38	3.739	0.091	غير دالة إحصائيا	10.331	0.00	14	دلالة إحصائية
دنيا	8	84.25	5.445						

من خلال الجدول (02)، نجد أن المتوسط الحسابي للمجموعة العليا يساوي 108.38 وانحرافها المعياري يساوي 3.739، وأن المتوسط الحسابي للمجموعة الدنيا يساوي 84.25 وانحرافها المعياري يساوي 5.445، في حين نجد قيمة اختبار التجانس F تساوي 0.091 وهي غير دالة إحصائيا وعليه يمكن القول بأن المجموعة العليا والدنيا متجانستين، في حين نجد أن قيمة T تساوي 10.331 عند مستوى دلالة 0.000 وهي أقل من مستوى معنوية 0.01 مما يعني رفض الفرضية الصفرية أي توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين العليا والدنيا، وعليه فالمقياس يمكننا من التمييز بين المجموعتين، وعليه يمكن القول بأن المقياس صادق.

ب. صدق المحتوى (الاتساق الداخلي):

قمنا بحساب صدق المحتوى للمقياس بطريقة الاتساق الداخلي، و ذلك بحساب معامل ارتباط كل بند من بنود عن الدرجة الكلية للمقياس. تم استعمال نظام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS 22) لحساب قيمة r لكل بند فنتحصل على النتائج المدونة في الجدول التالي:

الجدول (03): يوضح حساب صدق المحتوى للمقياس

بنود مقياس المرونة النفسية	عدد أفراد العينة	قيمة معامل الارتباط r	مستوى الدلالة
1	30	0.864	دالة إحصائية عند 0.01
2		0.637	دالة إحصائية عند 0.01
3		0.823	دالة إحصائية عند 0.01

دالة إحصائية عند 0.01	0.764		4
دالة إحصائية عند 0.01	0.654		5
دالة إحصائية عند 0.01	0.695		6
دالة إحصائية عند 0.01	0.657		7
دالة إحصائية عند 0.01	0.886		8
دالة إحصائية عند 0.01	0.733		9
دالة إحصائية عند 0.01	0.637		10
دالة إحصائية عند 0.01	0.731		11
دالة إحصائية عند 0.01	0.813		12
دالة إحصائية عند 0.01	0.884		13
دالة إحصائية عند 0.01	0.726		14
دالة إحصائية عند 0.01	0.876		15
دالة إحصائية عند 0.01	0.716		16
دالة إحصائية عند 0.01	0.889		17
دالة إحصائية عند 0.01	0.680		18
دالة إحصائية عند 0.01	0.801		19
دالة إحصائية عند 0.01	0.636		20
دالة إحصائية عند 0.01	0.749		21
دالة إحصائية عند 0.01	0.784		22
دالة إحصائية عند 0.01	0.927		23
دالة إحصائية عند 0.01	0.783		24

دالة إحصائية عند 0.01	0.743		25
دالة إحصائية عند 0.01	0.665		26
دالة إحصائية عند 0.01	0.959		27
دالة إحصائية عند 0.01	0.602		28
دالة إحصائية عند 0.01	0.883		29
دالة إحصائية عند 0.01	0.612		30
دالة إحصائية عند 0.01	0.690		31

من خلال الجدول (03) نجد أن قيمة معامل الارتباط R بين بنود المقياس و الدرجة الكلية تتراوح بين (0.602 و 0.959)، و هي تدل على وجود علاقة قوية بين البنود و الدرجة الكلية للمقياس، و مستوى الدلالة 0.000 و هي أقل من مستوى المعنوية 0.01، إذا هي دالة إحصائية عند 0.01، و عليه نقول المقياس صادق.

اعتمدتا الباحثتان في مقياس الصدق للأداء الوظيفي على:

6.2. صدق مقياس الأداء الوظيفي:

أ. صدق الاتساق الداخلي:

تم حساب صدق الاختبار بطريقة الاتساق الداخلي (صدق المفهوم)، و ذلك بحساب معامل ارتباط كل بند بالدرجة الكلية للبعد الذي ينتمي إليه، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول (04): يوضح ارتباط درجة البند بالدرجة الكلية لمقياس الأداء الوظيفي

الرقم	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	الرقم	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	0.41	0.05	16	0.58	0.01

0.01	0.53	17	0.01	0.49	2
0.01	0.48	18	غير دال	0.27	3
0.01	0.70	19	0.05	0.39	4
0.01	0.62	20	0.01	0.49	5
0.01	0.82	21	0.01	0.55	6
0.01	0.49	22	0.05	0.39	7
0.01	0.64	23	0.05	0.38	8
غير دال	0.27	24	0.01	0.60	9
0.01	0.54	25	0.05	0.35	10
0.01	0.60	26	0.01	0.58	11
0.01	0.58	27	0.01	0.53	12
0.01	0.42	28	0.01	0.57	13
غير دال	0.26	29	0.01	0.66	14
0.01	0.66	30	0.01	0.71	15

يتبين من خلال الجدول رقم (04) أن معاملات الارتباط بين درجة البند و الدرجة الكلية للاستبيان تراوحت ما بين (0.35-0.71) و

هي معظمها دالة عند مستوى الدلالة 0.01، و الباقي دالة عند 0.05 أما البنود رقم 03-24-29 فهي غير دالة و بالتالي يتم

حذفها.

وقد قمنا في الدراسة الحالية من إعادة التأكد من ثبات مقياسي الضغط النفسي والأداء الوظيفي على عينة من مستشاري التوجيه والإرشاد

المدرسي والمهني بطريقة ألفا لكرنباخ كون أن ألفا لكرنباخ يتوافق والمقاييس ذات التدرج الثلاثي فما فوق في الأوزان وهذا ينطبق على

مقاييس المطابقة في الدراسة الحالية، والجدول التالي يعرض ذلك:

جدول (05): معاملات الاتساق لألفا كرنباخ لمقياس الضغط النفسي ومقياس الأداء الوظيفي

لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

المقاييس	معامل ألفا كرنباخ	عدد البنود
الضغط النفسي	0.74	32
الأداء الوظيفي	0.71	30

الجدول (05): يوضح معاملات الثبات بطريقة ألفا كرنباخ لقياس اتساق البنود بمقياس الضغط النفسي، ومقياس الأداء الوظيفي لدى

مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، نلاحظ أن قيم معاملات الثبات مقبولة لدرجة والوثوق بها في جمع بيانات هذه الدراسة.

خلاصة الفصل:

إن هذا الفصل ما هو إلا خطوة تمهيدية للشروع في الفصل الموالي المتعلق بتحليل وعرض نتائج فرضيات الدراسة، حيث تناولنا في

هذا الفصل على المنهج المعتمد في الدراسة وهو المنهج الوصفي الإرتباطي لملاءمته للموضوع وطبيعته، ثم تطرقنا لحدود الدراسة ومجتمع

الدراسة والقيام بوصف عينة الدراسة وذكر الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة من أجل التأكد من صدقها وثباتها من أجل الاطمئنان

على نتائج الدراسة المتحصل عليها، ومن أجل الحصول على نتائج.

الفصل الخامس:

عرض وتحليل وتفسير ومناقشة

نتائج الدراسة

تمهيد:

بعد تطبيق إجراءات الدراسة الأساسية وتفرغ البيانات ومعالجتها إحصائياً، سيتم من خلال هذا الفصل عرض وتحليل النتائج المتحصل عليها بعد تطبيق مقياس الضغط النفسي ومقياس الأداء الوظيفي على مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، وسيتم بتفسيرها ومناقشتها.

1. عرض وتحليل نتائج الدراسة:

1.1. عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى:

توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الضغط النفسي والأداء الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

وللتحقق من صحة هذه الفرضية قمنا بتطبيق معامل ارتباط بيرسون (r_p)، واختبار (f) لدلالة الارتباط، وذلك بعد دراسة افتراضاته وشروطه التي تحققت، وكانت النتائج كالتالي:

جدول (06): دلالة الارتباط بين الضغط النفسي والأداء الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني

المتغيرات	معامل ارتباط بيرسون r_p	قيمة f_c المحسوبة	درجة الحرية df	القيمة الاحتمالية	الدلالة الإحصائية
الضغط النفسي	-0.12	1.06	(1 و 78)	0.30	غير دال
الأداء الوظيفي					

$$f_{t(df 1 و 78, \alpha \leq 0.05)} = 3.96$$

يتبين من الجدول (06) أن قيمة معامل ارتباط بيرسون ($r_p = -0.12$) وهو ارتباط سالب وضعيف وغير دال إحصائياً بين الضغط

النفسي والأداء الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، بدليل أن قيمة اختبار تحليل التباين f_c المحسوب المقدار

(1.06) أصغر من قيمة اختبار التباين f_t الجدولة المقدر (3.96) وبقية احتمالية (0.30) أكبر من مستوى الدلالة)

($\alpha \leq 0.05$). وهذه النتيجة تدفعنا إلى رفض الفرضية الأولى القائلة أنه: "توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية عند مستوى الدلالة)

($\alpha \leq 0.05$) بين الضغط النفسي والأداء الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني".

1.2. عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية:

لا توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني على مقياس الضغط

النفسي تعزى للحالة الاجتماعية (متزوج/أعزب).

وللتحقق من صحة هذه الفرضية قمنا بإجراء اختبار "ت" للعينات المستقلة، وذلك بعد التحقق من افتراضاته وشروطه، والجدول التالي

يعرض نتائج اختبار "ت" والدلالة الإحصائية

جدول (07): دلالة الفروق بين متوسطي درجات المتزوجين والعزاب من مستشاري التوجيه والإرشاد

المدرسي والمهني على مقياس الضغط النفسي

الدلالة الإحصائية	القيمة الاحتمالية	قيمة t_c	متوسط الفروق	الانحراف المعياري S	المتوسط الحسابي $\bar{x}$	العينة N	مقياس الضغط النفسي
غير دال	0.99	-0.01	-0.03	13.10	88.12	60	متزوج
				11.63	88.15	20	أعزب

$$t_{t(df\ 78, \alpha \leq 0.05)} = \pm 1.99$$

يتضح من بيانات الجدول (07) أن متوسط درجات المتزوجين من مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني على مقياس الضغط

النفسي بلغ (88.12) بانحراف معياري (13.10)، ومتوسط درجات العزاب من مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني على

مقياس الضغط النفسي بلغ (88.15) بانحراف معياري (11.63)، كما جاءت نتيجة اختبار "ت" (-0.01) أصغر من قيمة

اختبار "ت" الجدولة (-1.99)، بقيمة احتمالية (0.99) أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$). مما يدل على أن اختلاف

الحالة الاجتماعية (متزوج/أعزب) لا يؤدي إلى التباين في درجات الضغط النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

وهذه النتيجة تدفعنا إلى القبول بالفرضية الثانية القائلة: "لا توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين

مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني على مقياس الضغط النفسي تعزى للحالة الاجتماعية (متزوج/أعزب)".

1.3. عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة:

لا توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني على مقياس الأداء

الوظيفي تعزى للحالة الاجتماعية (متزوج/أعزب).

وللتحقق من صحة هذه الفرضية قمنا بإجراء اختبار "ت" للعينات المستقلة، وذلك بعد التحقق من افتراضاته وشروطه، والجدول التالي

يعرض نتائج اختبار "ت" والدلالة الإحصائية.

جدول (08): دلالة الفروق بين متوسطي درجات المتزوجين والعزاب من مستشاري التوجيه والإرشاد

المدرسي والمهني على مقياس الأداء الوظيفي

مقياس الأداء الوظيفي	العينة N	المتوسط الحسابي $\bar{x}$	الانحراف المعياري S	متوسط الفروق	قيمة t_c	القيمة الاحتمالية	الدلالة الإحصائية
متزوج	60	116.70	6.54	2.20	1.22	0.22	غير دال
أعزب	20	114.50	8.07				

$$t_{t(df\ 78, \alpha \leq 0.05)} = \pm 1.99$$

يتضح من بيانات الجدول (08) أن متوسط درجات المتزوجين من مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني على مقياس الأداء

الوظيفي بلغ (116.70) بانحراف معياري (6.54)، ومتوسط درجات العزاب من مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني على

مقياس الأداء الوظيفي بلغ (114.50) بانحراف معياري (8.07)، كما جاءت نتيجة اختبار "ت" (1.22) أصغر من قيمة

اختبار "ت" الجدولة (1.99)، بقيمة احتمالية (0.22) أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$). مما يدل على أن اختلاف الحالة

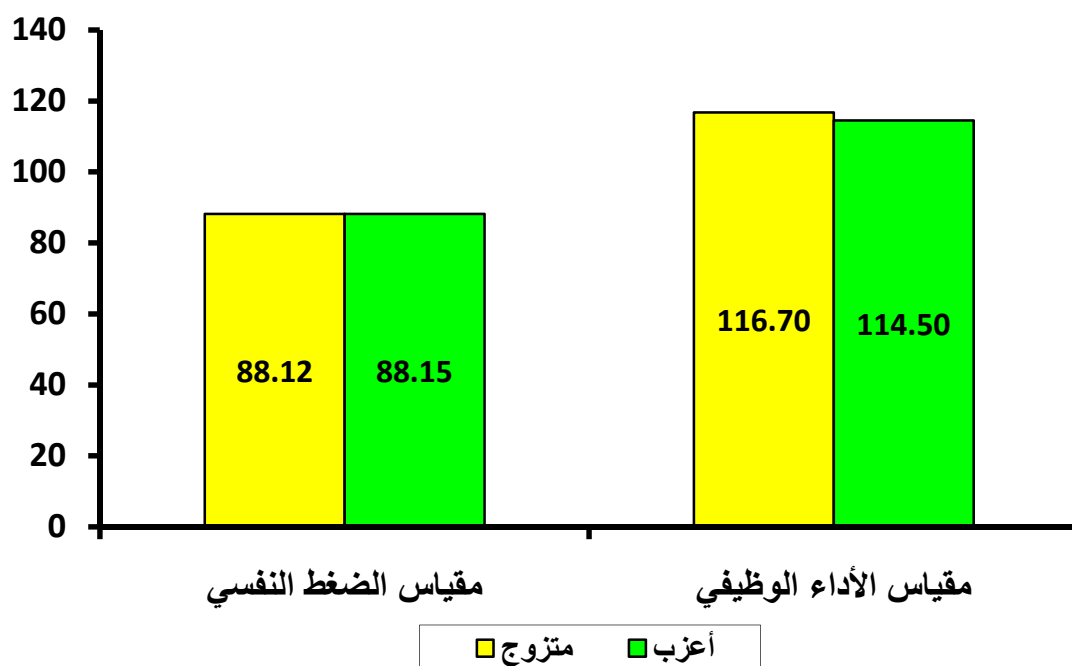
الاجتماعية (متزوج/أعزب) لا يؤدي إلى التباين في درجات الأداء الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

وهذه النتيجة تدفعنا إلى القبول بالفرضية الثالثة القائلة: لا توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين مستشاري

التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني على مقياس الأداء الوظيفي تعزى للحالة الاجتماعية (متزوج/أعزب).

والشكل التالي يلخص الفروق البيانية لمتوسطي درجات المتزوجين والعزاب لمستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني على مقياسي الضغط النفسي والأداء الوظيفي.

الشكل (01): الفروق البيانية لمتوسطي درجات المتزوجين والعزاب من مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني على مقياسي الضغط النفسي والأداء الوظيفي



يتضح من الشكل (01): أن متوسط درجات المتزوجين من مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني على مقياس الضغط النفسي بلغ (88.12)، متساوي تقريباً ومتوسط درجات العزاب من مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني على مقياس الضغط النفسي بلغ (88.15).

بالمقابل نجد أن متوسط درجات المتزوجين من مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني على مقياس الأداء الوظيفي بلغ (116.70)، أكبر نسبياً من متوسط درجات العزاب من مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني على مقياس الأداء الوظيفي بلغ (114.50).

1.4. عرض وتحليل نتائج الفرضية الرابعة:

لا توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني على مقياس الضغط النفسي تعزى للخبرة المهنية.

وللتحقق من هذه الفرضية قمنا بإجراء اختبار مان وتني (U) للعينات المستقلة البديل اللابارامتري لاختبار "ت" لعينتين مستقلتين بعد التحقق من عدم توفر شروطه، والجدول التالي يعرض نتائج الاختبار ودلالته الإحصائية:

جدول (09): دلالة الاختلاف بين رتب درجات مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني على مقياس الضغط النفسي تبعا للخبرة المهنية

مقياس الضغط النفسي	العينة N	متوسط الرتب	قيمة مان وتني U	قيمة اختبار Z	القيمة الاحتمالية	الدلالة الإحصائية
10 سنوات فأقل	55	42.64	570	1.22	0.22	غير دال
أكثر من 10 سنوات	25	35.80				

$$Z_{\alpha} = \frac{0.05}{2} = \pm 1.96$$

◀ يتضح من بيانات الجدول (09) أن متوسط رتب درجات مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني على مقياس الضغط

النفسي تبعا لفئة الخبرة المهنية (10 سنوات فأقل) البالغ (42.64)، ومتوسط رتب درجات مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي

والمهني على مقياس الضغط النفسي تبعا لفئة الخبرة المهنية (أكثر من 10 سنوات) البالغ (35.80)، كما جاءت قيمة

اختبار "Z" المحسوبة (1.22) أصغر من قيمة "Z" الجدولة (1.96) بقيمة احتمالية محسوبة (0.22) أكبر من مستوى الدلالة

($\alpha \leq 0.05$)، مما يدل على أن الاختلاف في الخبرة المهنية (10 سنوات فأقل/أكثر من 10 سنوات) لا يؤدي إلى التباين في

رتب درجات قياس الضغط النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

وهذه النتيجة تدفعنا إلى القبول بالفرضية الرابعة القائلة: "لا توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين مستشاري

التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني على مقياس الضغط النفسي تعزى للخبرة المهنية".

1.5. عرض وتحليل نتائج الفرضية الخامسة:

لا توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني على مقياس الأداء الوظيفي تعزى للخبرة المهنية.

وللتحقق من هذه الفرضية قمنا بإجراء اختبار مان وتني (U) للعينات المستقلة البديل اللابارامتري لاختبار "ت" لعينتين مستقلتين بعد التحقق من عدم توفر شروطه، والجدول التالي يعرض نتائج الاختبار ودلالته الإحصائية:

جدول (10): دلالة الاختلاف بين رتب درجات مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني

على مقياس الأداء الوظيفي تبعا للخبرة المهنية

مقياس الأداء الوظيفي	العينة N	متوسط الرتب	قيمة مان وتني U	قيمة اختبار Z	القيمة الاحتمالية	الدلالة الإحصائية
10 سنوات فأقل	55	41.05	657.5	0.31	0.75	غير دال
أكثر من 10 سنوات	25	39.30				

$$Z_{\alpha = \frac{0.05}{2}} = \pm 1.96$$

يتضح من بيانات الجدول (10) أن متوسط رتب درجات مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني على مقياس الأداء الوظيفي

تبعا لفئة الخبرة المهنية (10 سنوات فأقل) البالغ (41.05)، ومتوسط رتب درجات مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني على

مقياس الأداء الوظيفي تبعا لفئة الخبرة المهنية (أكثر من 10 سنوات) البالغ (39.30)، كما جاءت قيمة اختبار "Z" المحسوبة

(0.31) أصغر من قيمة "Z" الجدولة (1.96) بقيمة احتمالية محسوبة (0.75) أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، مما

يدل على أن الاختلاف في الخبرة المهنية (10 سنوات فأقل/أكثر من 10 سنوات) لا يؤدي إلى التباين في رتب درجات قياس الأداء

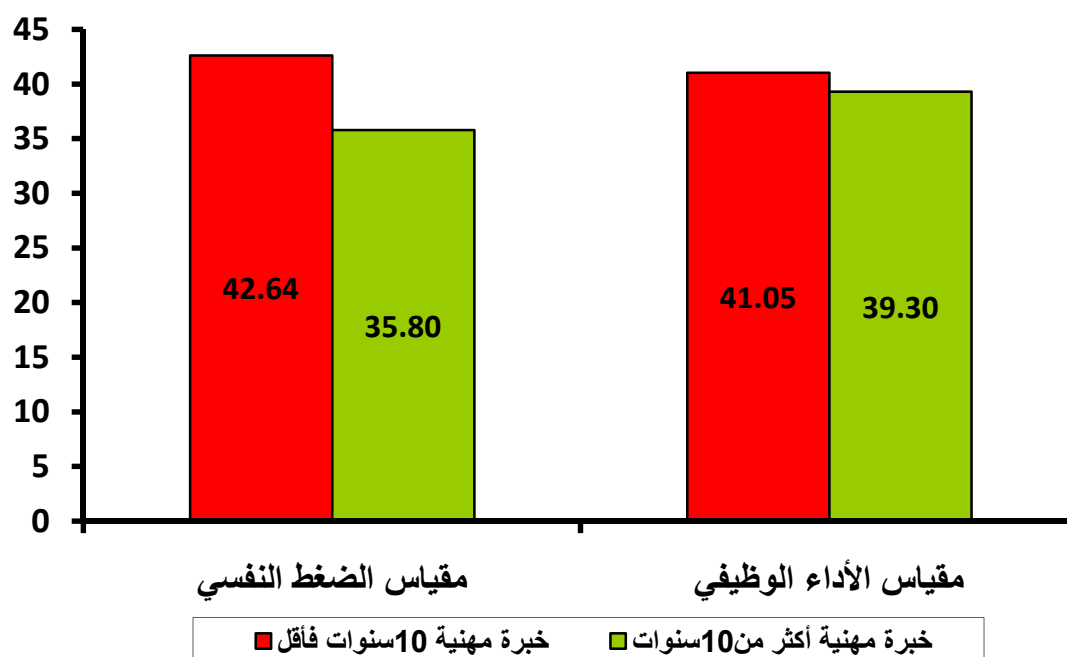
الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

وهذه النتيجة تدفعنا إلى القبول بالفرضية الرابعة القائلة: لا توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين مستشاري

التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني على مقياس الأداء الوظيفي تعزى للخبرة المهنية.

والشكل التالي يلخص الفروق البيانية لرتب درجات مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني على مقياسي الضغط النفسي والأداء الوظيفي تبعاً للخبرة المهنية (10 سنوات فأقل/أكثر من 10 سنوات).

الشكل (02): الفروق البيانية لرتب درجات مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني على مقياسي الضغط النفسي والأداء الوظيفي تبعاً للخبرة المهنية



يتضح من الشكل (02): أن متوسط رتب درجات مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني على مقياس الضغط النفسي تبعاً لفئة الخبرة المهنية (10 سنوات فأقل) البالغ (42.64) أكبر نسبياً من متوسط رتب درجات مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني على مقياس الضغط النفسي تبعاً لفئة الخبرة المهنية (أكثر من 10 سنوات) البالغ (35.80).

بالمقابل نجد أن متوسط رتب درجات مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني على مقياس الأداء الوظيفي تبعاً لفئة الخبرة المهنية (10 سنوات فأقل) البالغ (41.05)، قريب إلى حد ما من متوسط رتب درجات مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني على مقياس الأداء الوظيفي تبعاً لفئة الخبرة المهنية (أكثر من 10 سنوات) البالغ (39.30).

✓ الأساليب الإحصائية المعتمدة لمعالجة فرضيات الدراسة:

وتتمثل الأساليب الإحصائية من خلال تطبيق البرنامج الإحصائي SPSS فيما يلي:

➤ الإحصاء الوصفي:

- المتوسطات الحسابية.
- الانحرافات المعيارية.
- المضلعات التكرارية
- معامل ارتباط بيرسون.

➤ الإحصاء الاستدلالي:

- اختبار تحليل التباين f للكشف عن دلالة الارتباط بين الضغط النفسي والأداء الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.
- اختبار "ت" T_{test} لعينتين مستقلتين، للكشف عن دلالة الفروق بين مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني على مقياسي الضغط النفسي والأداء الوظيفي تبعاً للحالة الاجتماعية (متزوج/أعزب).
- اختبار مان وتني "U" لعينتين مستقلتين، للكشف عن الاختلاف بين رتب درجات مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني على مقياسي الضغط النفسي والأداء الوظيفي تبعاً للخبرة المهنية (10 سنوات فأقل/أكثر من 10 سنوات).

✓ تساؤلات الدراسة:

- هل توجد علاقة ارتباطية بين الضغط النفسي والأداء الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني؟
- هل توجد فروق بين مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني على مقياس الضغط النفسي تعزى للحالة الاجتماعية؟
- هل توجد فروق بين مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني على مقياس الأداء الوظيفي تعزى للحالة الاجتماعية؟
- هل توجد فروق بين مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني على مقياس الضغط النفسي تعزى للخبرة المهنية؟
- هل توجد فروق بين مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني على مقياس الأداء الوظيفي تعزى للخبرة المهنية؟

✓ الدراسة السيكمترية لأدوات الدراسة:

- وقد قمنا في الدراسة الحالية من إعادة التأكد من ثبات مقياسي الضغط النفسي والأداء الوظيفي على عينة من مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بطريقة ألفا لكرنباخ كون أن ألفا لكرنباخ يتوافق والمقاييس ذات التدرج الثلاثي فما فوق في الأوزان وهذا ينطبق على مقاييس المطبقة في الدراسة الحالية، والجدول التالي يعرض ذلك:

جدول (11): معاملات الاتساق لألفا لكرنباخ لمقياس الضغط النفسي ومقياس الأداء الوظيفي

لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني

المقاييس	معامل ألفا لكرنباخ	عدد البنود
الضغط النفسي	0.74	32
الأداء الوظيفي	0.71	30

الجدول (11) يوضح معاملات الثبات بطريقة ألفا لكرنباخ لقياس اتساق البنود بمقياس الضغط النفسي، ومقياس الأداء الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني. نلاحظ أن قيم معاملات الثبات مقبولة لدرجة والثوق بها في جمع بيانات هذه الدراسة.

2. تفسير ومناقشة الدراسة:

2.1. تفسير ومناقشة الفرضية الأولى:

تنص الفرضية الأولى على وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الضغط النفسي والأداء الوظيفي لدى مستشاري الإرشاد المدرسي والمهني، بعد التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة، تبين أن هناك عوامل متعددة تؤثر في هذه العلاقة. أولاً، مستشارو التوجيه والإرشاد غالباً ما يكونون مدربين على التعامل مع الضغوط النفسية كجزء من عملهم اليومي، مما يساعدهم في الحفاظ على أداء وظيفي عالي حتى في ظل ضغوط نفسية كبيرة. ثانياً، الدعم الاجتماعي والمهني الذي يحصل عليه المستشارون من زملائهم والإدارة يساهم في تخفيف الضغط النفسي ويعزز الأداء الوظيفي. ثالثاً، مهارات التأقلم الفعالة التي يمتلكها المستشارون، مثل إدارة الوقت وتقنيات الاسترخاء وحل المشكلات، تساهم في تقليل التأثير السلبي للضغوط النفسية على الأداء الوظيفي.

اتفقت هذه الدراسة مع دراسة" بن عمروش ياسين (2022) "التي وجدت عدم وجود علاقة بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي، ولكنها اختلفت مع دراسة" عميري خديجة (2018) "التي وجدت علاقة ارتباطية بين الضغوط النفسية والأداء الوظيفي للمعلمين. و من خلال مقارنة الدراسات، يمكن ملاحظة تحسن الظروف العملية للمستشارين وتطورها، بالإضافة إلى ذلك، تشير نظرية التكيف النشط إلى أن الأفراد يمكنهم استخدام استراتيجيات فعالة لتخفيف تأثير الضغط النفسي على أدائهم الوظيفي، مثل التكيف النشط الذي يشمل إجراءات مباشرة لحل المشكلات والبحث عن الدعم الاجتماعي.

2.2. تفسير ومناقشة الفرضية الثانية:

تنص الفرضية الثانية على عدم وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الضغط النفسي والأداء الوظيفي لدى مستشاري الإرشاد المدرسي والمهني تعزى للحالة الاجتماعية (متزوج/أعزب). بعد التحليل الإحصائي، تبين أن الدعم الاجتماعي يلعب دورا مهما في تقليل الضغط النفسي، حيث يمكن أن يحصل المتزوجون على دعم من الشريك والأسرة، بينما يعتمد العزاب على دعم الزملاء والأصدقاء. أيضا، الفروق الفردية في الشخصية ومرونة التكيف والمهارات الحياتية تلعب دورا أكبر من الحالة الاجتماعية في تحديد مستوى الضغط النفسي.

اتفقت هذه الدراسة مع دراسة" وسام عيد القوي "و"سليمة ميلودي (2021) "التي لم تجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط النفسية تعزى للحالة الاجتماعية، وكذلك مع دراسة القريوتي (2010) التي استقصت العلاقة بين الضغط النفسي والأداء الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد. لكنها اختلفت مع دراسة الحارثي (2013) التي وجدت أن المستشارين المتزوجين يعانون من مستويات ضغط نفسي أقل مقارنة بالغير متزوجين مما يؤثر إيجابيا على أدائهم الوظيفي.

2.3. تفسير و مناقشة الفرضية الثالثة:

تنص الفرضية الثالثة على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في مقياس الأداء الوظيفي تعزى للحالة الاجتماعية (متزوج/أعزب). بعد التحليل الإحصائي، تبين أن القيم والمعتقدات الشخصية تلعب دورا مهما في الأداء الوظيفي. القيم المهنية، مثل الاعتقاد بأهمية العمل ودوره في مساعدة الطلاب، تعزز دافع المستشارين لأداء عملهم بشكل جيد بغض النظر عن حالتهم الاجتماعية. أيضا، تحقيق توازن صحي بين العمل والحياة الشخصية يمكن أن يساهم في أداء وظيفي مرتفع.

اتفقت هذه الدراسة مع دراسة القحطاني (2012) التي لم تجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي تعزى للحالة الاجتماعية.

2.4. تفسير ومناقشة الفرضية الرابعة:

- تنص الفرضية الرابعة على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في مقياس الضغط النفسي تعزى لمتغير الخبرة المهنية (10 سنوات فأقل/أكثر من 10 سنوات) بعد التحليل الإحصائي، تبين أن الرضا الوظيفي يلعب دورا كبيرا في تقليل الضغط النفسي، حيث أن المستشارين الذين يشعرون بالرضا عن عملهم ويؤمنون بأهميته يكونون أقل عرضة للشعور بالضغط النفسي بغض النظر عن مدة الخبرة. أيضا، التغيرات المستمرة في السياسات التعليمية والبرامج المدرسية تؤثر على جميع المستشارين بنفس القدر، مما يقلل من تأثير سنوات الخبرة على مستويات الضغط النفسي.

اتفقت هذه الدراسة مع دراسات " وسام عبد القوي " و" سليمة ميلودي (2021) "، الحربي (2013)، والمطيري (2015)، التي لم تجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الضغط النفسي تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

2.5. تفسير و مناقشة الفرضية الخامسة:

تنص الفرضية الخامسة على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في مقياس الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الخبرة المهنية (10 سنوات فأقل/أكثر من 10 سنوات) بعد التحليل الإحصائي، تبين أن المعايير المهنية تلعب دورا في توحيد مستويات الأداء بغض النظر عن سنوات الخبرة. المعايير الواضحة للأداء الوظيفي التي تضعها المؤسسات التعليمية تلزم جميع المستشارين بالالتزام بها، كما أن التكيف الفردي والتكيف مع العمل يساعد المستشارين الجدد والمستشارين ذوي الخبرة على تحقيق أداء وظيفي مرتفع. أيضا، التكنولوجيا والموارد الحديثة تسهل عمل المستشارين وتعزز الأداء الوظيفي لجميع المستشارين بغض النظر عن خبرتهم.

اتفقت هذه الدراسة مع دراسة العتيبي (2015) التي لم تجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

استنتاج عام:

إن الضغط النفسي، سواء أكان ناتجا عن طبيعة المهنة أو البيئة المهنية المادية والإنسانية، يلعب دورا في تحديد مستوى الأداء الوظيفي لمستشاري الإرشاد والتوجيه المدرسي والمهني، مما يؤثر على سير العملية الإرشادية والتوجيهية. هدفت دراستنا إلى التعرف على العلاقة بين مستوى الضغط النفسي ومستوى الأداء الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بولاية توفرت، واستخدمنا استبيان الضغط النفسي واستبيان الأداء الوظيفي لتحقيق ذلك. أظهرت النتائج عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغط النفسي والأداء الوظيفي، مما يبرز أهمية النظر في متغيرات أخرى قد تؤثر على هذه العلاقة.

أضافت هذه الدراسة فهماً أعمق للعلاقة بين الضغوط النفسية والأداء الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، وأبرزت أهمية تطوير سياسات وتشريعات أكثر مرونة وملائمة للواقع العملي، مما يدعم تحسين بيئة العمل للمستشارين ويعزز من كفاءتهم.

◀ الفائدة التي أضافتها الدراسة:

أضافت هذه الدراسة فهماً أعمق للعلاقة بين الضغوط النفسية والأداء الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، حيث أظهرت النتائج عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بينهما. كما أبرزت الدراسة أهمية النظر في متغيرات أخرى قد تؤثر على هذه العلاقة، مما يفتح الباب أمام مزيد من الأبحاث المستقبلية. كما سلطت الدراسة الضوء على كيفية تعامل المستشارين مع الضغوط النفسية المحتملة من خلال عدم الالتزام الصارم ببعض النصوص التشريعية التي يرونها غير مؤثرة في جودة الأداء. هذا الفهم يساعد في تطوير سياسات وتشريعات أكثر مرونة وملائمة للواقع العملي، مما يدعم تحسين بيئة العمل للمستشارين ويعزز من كفاءتهم.

◀ ثم توصلنا إلى النتائج التالية:

- لا توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الضغط النفسي والأداء الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي و المهني.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغط النفسي تعزى لمتغيري الخبرة و الحالة الاجتماعية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي تعزى لمتغيري الخبرة و الحالة الاجتماعية.

الاقتراحات و التوصيات:

بناء على ما توصلت إليه الدراسة الحالية من نتائج خاصة فيما يتعلق بالجوانب المهنية و الشخصية المؤثرة في الضغط النفسي، توصي

الباحثان بما يلي:

- إجراء المزيد من البحوث، أي البحث في العوامل المؤثرة الأخرى.
- إجراء دراسات إضافية للتحقق من العوامل الأخرى التي قد تؤثر على الضغط النفسي والأداء الوظيفي مثل الثقافة التنظيمية و القيادة و نمط الحياة.
- القيام بدراسات مقارنة بين المؤسسات التعليمية المختلفة لمعرفة أفضل الممارسات التي تساعد في تقليل الضغط النفسي و تحسين الأداء.
- تشجيع السياسات التي تدعم التوازن بين الحياة المهنية و الشخصية لضمان رفاهية المستشارين.
- إعادة تقييم النصوص التشريعية: مراجعة النصوص التنظيمية لتحديد تلك التي قد تكون غير ضرورية أو غير مؤثرة بشكل كبير على الأداء، والعمل على تعديلها لتخفيف العبء البيروقراطي على المستشارين.
- تعزيز الدعم النفسي: تقديم دعم نفسي دوري للمستشارين لتخفيف الضغوط المحتملة وتحسين أدائهم الوظيفي.
- تطوير برامج تدريبية: تنظيم دورات تدريبية مستمرة لتحسين مهارات المستشارين في التوجيه والإرشاد، بما يساهم في رفع كفاءتهم المهنية.
- تحفيز المستشارين: توفير حوافز مالية ومعنوية للمستشارين المتميزين لتعزيز روحهم المعنوية وتحفيزهم على تقديم أفضل أداء.
- تطبيق هذه التوصيات يمكن أن يساعد في تعزيز رفاهية مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي و المهني مما ينعكس إيجابيا على أدائهم الوظيفي و على العملية التعليمية بشكل عام.

قائمة المراجع

قائمة المصادر المراجع:

أولاً: المراجع باللغة العربية:

أ. الكتب:

1. الشرفاوي، محمد أنور (1988): **التعلم نظريات وتطبيقات**، المكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، مصر.
2. ناصف مصطفى (1990): **نظريات التعلم**، عالم المعرفة للنشر والتوزيع، الكويت.
3. عبد الرحمان سليمان الطيرري (1994): **الضغط النفسي مفهومه تشخيصه وطرق علاجه ومقاومته**، (ط1)، مطابع شركة الصفحات الذهبية المحدودة، الأردن.
4. عويطة كمال (1996): **علم النفس الصناعي**، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان.
5. هيجان عبد الرحمان بن أحمد (1998): **ضغوط العمل**، الإدارة العامة، الرياض، السعودية.
6. الفرخ كاملة، تيم عبد الجابر (1999): **مبادئ التوجيه والإرشاد النفسي**، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الطبعة 01، عمان، الأردن.
7. هارون توفيق الرشيد (1999): **الضغوط النفسية طبيعتها ونظريتها**، مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة.
8. محمد حسن غانم (2000): **مقدمة في علم الصحة النفسية**، (ط1)، المكتبة المصرية، الإسكندرية.
9. محمد منير حجاب (2000): **الأسس العلمية لكتابة الرسائل الجامعية**، دار الفجر للنشر، جامعة جنوب الوادي.
10. البتال زيد محمد (2000): **الاحتراق النفسي (ضغوط العمل النفسية) لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة، ماهيته، أسبابه، علاجه، سلسلة الصادرات، أكاديمية التربية الخاصة، الرياض، السعودية.**
11. الشاربيني، لطفي (2001): **الاكتئاب - المرض والعلاج** - دار النهضة العربية، طبعة 1، بيروت، لبنان.
12. الصريفي محمد، عبد الفتاح حافظ (2001): **البحث العلمي التطبيقي للباحثين**، دار وائل للنشر الطبعة 1، عمان، الأردن.
13. مروان عبد المجيد (2002): **تعلم العيش مع الداء السكري دون أنسولين**، لبنان، دار الكتب العلمية، بيروت.
14. عوض صابر، فاطمة خفاجة، مرفت علي (2002): **أسس ومبادئ البحث العلمي**، منشورات الحبر الطبعة 1، باتنة، الجزائر.
15. محمد علي كامل (2004): **الضغوط النفسية ومواجهتها**، مكتبة ابن سينا، القاهرة.

16. الميلادي، عبد المنعم، عبد القادر (2006): مشاكل نفسية تواجه الأطفال، مؤسسة شباب الجامعة الإسكندرية، مصر.
17. السامرائي، نبيهة صالح (2007): علم النفس الإعلامي، مفاهيمه، نظرياته، تطبيقاته، دار المناهج الطبعة 1، عمان، الأردن.
18. عوض، أحمد محمد (2007): الاحتراق النفسي والمناخ التنظيمي في المدارس، دار حامد، الطبعة 1، الأردن.
19. سمير شيخاني (2007): الضغط النفسي طبيعته وأسبابه والمساعدة الذاتية، (ط1)، دار الفكر العربي، بيروت، لبنان.
20. حمدي علي الفرواوي ورضا عبد الله (2009): الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة، (ط1)، دار الصفاء، عمان، الأردن.
21. العيساوي عيد الفتاح (2009): البحث العلمي، أسسه، مناهجه وأساليبه، القاهرة، دار الفكر العربي.
22. الشامي محمد (2010): مناهج وأساليب البحث العلمي، عمان، دار المسيرة.
23. الحراحشة، محمد حسين (2011): إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، دار جليس الزمان، الأردن.
24. موفق عدنان عبد الجابر، المومني أمين أحمد محبوب (2011): هندسة الموارد البشرية في صناعة الفنادق، أفكار حديثة ورؤية مستقبلية، دار الثراء للنشر والتوزيع، الطبعة 1، عمان، الأردن.
25. التهامي، إبراهيم وآخرون (2013): قضايا سوسيو تنظيمية، دار البدر الساطع للطباعة والنشر، الجزائر.
26. منظمة العمل الدولية (2016): نظام إدارة الموارد البشرية، دليل تدريبي وتطبيقي للشركات، الطبعة 1، منشورات مكتب العمل الدولي، القاهرة، مصر.
27. يوسف مصطفى (2016): إدارة الأداء، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
28. ربما ماجد (2016): منهجية البحث العلمي، (د ط)، مؤسسة فريدريش للنشر.
29. المشايقة محمد (بدون سنة) : مبادئ الإرشاد النفسي للمرشدين والأخصائيين النفسيين، دار المناهج، عمان، الأردن.
30. محمد عبد الظاهر، سيد أحمد (بدون سنة): الضغوط النفسية والعلاج بالتحليل النفسي للصحة النفسية وعلم النفس الإيجابي، دار الكتاب الحديث، الطبعة 1، القاهرة، مصر.
31. محمد زياد حمدان: البحث العلمي كنظام، دار التربية الحديثة، (د ط)، الأردن.
32. محمد سرحان علي محمود: مناهج البحث العلمي، (ط3)، دار الكتب، الجمهورية اليمنية.
33. فاروق السيد عثمان: القلق وإدارة الضغوط النفسية، (ط1)، دار الفكر العربي، القاهرة.

34. محمد زياد حمدان: البحث العلمي كنظام، دار التربية الحديثة، (د ط)، الأردن.

35. محمد سرحان علي محمود: مناهج البحث العلمي، (ط3)، دار الكتب، الجمهورية اليمنية.

ب. الرسائل والمذكرات:

1. الطحائية لطفي (1995): مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الرياضية في الأردن وعلاقتها ببعض المتغيرات،

رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية عمان، الأردن.

2. بدران منى علي (1997): الاحتراق النفس لدى معلمي المرحلة الثانوية وعلاقتها ببعض المتغيرات، دراسة ميدانية، رسالة

ماجستير، معهد الدراسات والبحوث التربوية، جامعة القاهرة، مصر.

3. حرب يوسف، عودة محمد (1998): ظاهرة الاحتراق النفسي وعلاقته بضغط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية

الحكومية في الضفة الغربية، رسالة ماجستير منشورة، فلسطين.

4. زيدان إيمان، محمد مصطفى (1998): مدى فعالية كل من الإرشاد النفسي الموجه والغير موجه في تخفيف حدة

الاحتراق النفسي لدى عينة من المعلمات، رسالة دكتوراه غير منشورة، معهد الدراسات والبحوث التربوية، جامعة القاهرة،

مصر.

5. حاتم علي حسن (2003): الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي، مذكرة ماجستير، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية،

الرياض، جدة.

6. الحمير رائدة حسن (2006): دراسة مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة مقارنة بالأساتذة العاديين في

مملكة البحرين، مذكرة بكالوريوس، كلية التربية، جامعة البحرين.

7. الخطيب محمد جواد (2007): الاحتراق النفسي وعلاقته بمرونة الأنا لدى المعلمين الفلسطينيين بمحافظات غزة، بحث

مقدم للمؤتمر التربوي الثالث الجودة في التعليم الفلسطيني، كلية التربية بغزة، جامعة الأزهر، فلسطين.

8. عكاشة اسعد، أحمد محمد (2008): أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية على شركة

الاتصالات Paltel بفلسطين، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، عزي، فلسطين.

9. الزهراني نوال بنت عثمان بن أحمد (2008): الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض السمات الشخصية، جامعة أم القرى، قسم علم النفس، رسالة ماجستير، مكة المكرمة، السعودية.
10. البلوي، محمد سليمان (2008): التمكين الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى معلمي المدارس الحكومية في محافظة الوجه بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظرهم، رسالة ماجستير، جامعة مؤتة، السعودية.
11. بوعطيط جلال الدين (2009): الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، دراسة ميدانية على العمل المنفذين بمؤسسة سونلغاز، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، جامعة منتوري محمود، قسنطينة، الجزائر.
12. ناصر حسن (2010): الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في المنظمات الأهلية الفلسطينية من وجهة نظر العاملين، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
13. ملال خديجة (2010): تقنين مقياس كريستينا ماسلاش وجاكسون سوزان في الوسط الشبه طبي، رسالة ماجستير، جامعة أحمد بن بلة، وهران، الجزائر.
14. سماهر مسلم، عياد أبو مسعود (2010): ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة، أسبابها، وكيفية علاجها، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
15. تركي حورية (2010): الاحتراق النفسي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى الفريق الطبي، رسالة ماجستير، جامعة أحمد بن بلة، وهران، الجزائر.
16. البقمي، مصلح حمدان (2010): المناخ التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي لموظفي إمارة منطقة مكة المكرمة، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.
17. زاوي أمال (2011): مستويات الاحتراق النفسي عند المحامين وعلاقتها ببعض المتغيرات الشخصية، مذكرة ماستر غير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية، أحمد بن بلة، وهران 2، الجزائر.
18. قماروي إيمان (2011): الاحتراق النفسي في المؤسسة الإعلامية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية، قسم علم النفس، علوم التربية والأرطوفونيا، جامعة أحمد بن بلة، وهران، الجزائر .
19. هوارى أحلام (2014): الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرس والمهني في ضوء بعض المتغيرات، رسالة ماجستير في انتقاء وتوجيه، جامعة أبوبكر بلقايد، تلمسان، الجزائر.

20. صدقان باسل حمدان (2014): دور المستشارين التربويين في تطوير الأداء المهني لمعلمي الدراسات الاجتماعية في مديرية التربية، جامعة آل البيت، الأردن.
21. عبد الحق علي إبراهيم (2015): دور السلوك التنظيمي في أداء المنظمات، مذكرة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال، جامعة السودان، كلية الدراسات العليا، الخرطوم (السودان).
22. تركي إلهام، شايب ربيعة (2015): الصعوبات التي يواجهها مستشار التوجيه المدرسي والمهني وعلاقتها بالأداء المهني، مذكرة شهادة ماستر في علم الاجتماع و التربية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، الجزائر.
23. مرابط سارة، بوحومة زينب (2015): الصورة الاجتماعية للمعلم وانعكاساته على أدائه الوظيفي، دراسة ميدانية على عينة من أساتذة التعليم الثانوي بمقاطعة القمار بالواد، مذكرة مكملّة لنيل شهادة ماستر، جامعة الشهيد حمّة لخضر، الوادي، الجزائر.
24. هامل سارة، يحياوي نصيرة (2015): أساليب إدارة الوقت وأثرها على الأداء الوظيفي للطالب الجامعي، مذكرة مكملّة لنيل شهادة الماستر، جامعة عامر تليجي، الأغواط، الجزائر.
25. بن حنة بلقاسم (2016): أثر البيئة الداخلية على الأداء الوظيفي، مذكرة مكملّة لنيل شهادة ماستر، جامعة زيان عاشور، الخلفة، الجزائر.
26. بن عامر زكية (2017): مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي الأقسام النهائية وعلاقتها ببعض المتغيرات، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جيلالي اليابس، سيدي بلعباس، الجزائر.
27. تومي رشيدة، أمال قريني (2018): الصعوبات التي يواجهها مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني وعلاقتها بالأداء المهني، مذكرة شهادة ماستر في الإرشاد والتوجيه، جامعة جيلالي بونعامة، عين الدفلى، الجزائر.
28. خليفة نعيمة (2019): واقع ممارسة المستشارين لأدوارهم الإرشادية وعلاقتها بالاحتراق النفسي، دراسة ميدانية بولاية مستغانم، الجزائر.
29. الزغبى محمد أحمد (2020): الاحتراق النفسي علاقته بالصلابة النفسية لدى المرشدين والمرشدات بإدارة التعليم صيبيا، كلية التربية، الجامعة الجديدة.
30. رقاني شريفة وصنقلي عائشة (2020): الالتزام التنظيمي وأثره على أداء العاملين، جامعة أدرار، الجزائر.

ت. المجالات:

1. الخرايشة، عريبات عبد الحليم (2005): الاحتراق النفسي لدى العاملين لدى طلبة ذوي صعوبات التعلم بغرفة المصادر، مجلة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية، العدد (02)، المجلد 17، السعودية.
 2. القريوني حسن (2010)، الضغط النفسي والأداء الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد في المدارس الحكومية، مجلة العلوم النفسية والتربوية، العدد (45)، ص 210 - 230
 3. الحارثي خالد (2013): تأثير الحالة الاجتماعية على الضغط النفسي والأداء الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد في المدارس الثانوية. مجلة التربية وعلم النفس، العدد (12)، ص 150 - 172.
 4. الحربي محمد (2013): الضغط النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد في المدارس الحكومية وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية، مجلة العلوم التربوية والنفسية، العدد (16).
 5. النادر هيثم محمد و آخرون، مصادر الضغط النفسي لدى طلبة كلية التربية الرياضية و طلبة الكليات الأخرى في كل من جامعة مؤتة و جامعة البقاء التطبيقية و علاقتها ببعض المتغيرات، دراسة مقارنة، مجلة دراسة العلوم التربوية، العدد 41، 2014.
 6. المطيري عبد الله (2015): تأثير الخبرة المهنية على مستويات الضغط النفسي لدى مستشاري المدارس في مدينة جدة، مجلة التربية وعلم النفس، العدد (22).
- ث. تهميش و مراجع النصوص التشريعية:
1. قرار وزاري رقم 827، المادة 5.
 2. اللائحة التنفيذية للتوجيه والإرشاد المدرسي، المادة 12.
 3. المرسوم التنفيذي رقم 45، المادة 8.
 4. قانون تنظيم العمل المدرسي، المادة 15.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية:

1. Frenderbager, H. (1981): Burnout Available in line : WWW.Adrenaffatique.org.
2. Carver, C, S. Scheier, M : F. Weintraub, J. K. (1989).
3. Paula M, Caliguri. (1995): Individual characteristics Related To Effective Performma in coss. Culturel work setinge, ph.D, The pennsylina state university uni number, 96 00 145.
4. Auditât M C I et CH Voiral. (1998): L' affirmation de soi pour prévenir le Burn-Out et le mobling, psynerge, Nwachâtel, Suisse.
5. Canoui Pierre, et Manranges Aline (2001): Le Syndromne d'épuisement professionnel des réponses, édition Masson, Paris.
6. Johm London Long. (2006): Relationshique Between Personality, Type Satisfaction, and Job Performance, in the Mississippi state university extension service ph.D of Mississippi state university umi number : 3211, 242.
7. Lopold, Papury. (2006) : Former des enseignants professional de book université. Bruqselles.
8. Nicolas Camballert et Kathrine RIquelme et sénégo. (2006) : Le mal être au travail, edition des presse de la renaissance, Paris, France.
9. Andlouer, Olivier. (2008): Le burnout: L'épuisement professionnel, émotionnel et mental enquêtes, étude disponible sur: WWW.Souffrance-du soignant.fr - USUV/Lib/ le brunout. PDF.
10. Sors la direction de la psychologie du travail, 2, ed, Edition d' organisation, Paris.
11. Assessing coping strategies: A Theoreticully based approach. Journal.of personality and social. Psychology, 56. (2).

قائمة الملاحق

استبيان الضغط النفسي:

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا	العبارة
					1. ألوم نفسي عندما أنجز الأشياء في العمل بشكل خاطئ.
					2. أحاول التركيز في عملي من أجل نسيان مشكلاتي الشخصية.
					3. عندما أكون تحت تأثير الضغط ألاحظ تغيرات سلبية في أنماط سلوكي.
					4. أحتفظ بمشكلاتي للدرجة أشعر معها بالرغبة في الانفجار.
					5. أنفوس عن غضبي و إجاباتي عند المقررين مني.
					6. أركز على الجوانب السلبية في حياتي بدل من التركيز على الجوانب الإيجابية.
					7. أشعر بعدم الراحة عندما أتعامل مع مواقف جديدة.
					8. أشعر بأن الدور الذي أقوم به داخل المؤسسة غير ذي قيمة.
					9. أصل متأخرا للعمل أو للاجتماعات المهمة.
					10. أرد بحدة على الانتقادات الشخصية.
					11. أشعر بعقدة الذنب إذا جلست ساعة أو أكثر بدون عمل.
					12. أشعر بالعجلة و الاندفاع حتى لو لم أكون مضغوطة.
					13. لا أجد الوقت الكافي لكي أطلع على الصحف التي أحبها.
					14. أحب أن أحظى بالاهتمام و أحصل على ما أريده فورا.
					15. أتجنب التعبير عن مشاعري الحقيقية سواء في العمل أو في المنزل.
					16. أقوم بمهام أكبر من تلك التي يمكنني القيام بها في وقت واحد.
					17. أرفض النصيحة سواء من الزملاء أو الرؤساء.
					18. أتجاهل القيود الخاصة بتخصصي و إمكانياتي الحقيقية.
					19. أفقد الكثير من هواياي و اهتماماتي لأن العمل يأخذ وقتي.
					20. أعالج المواقف قبل التفكير فيها من خلال الاجتهاد.
					21. أشعر بانشغالي لدرجة أنني لا أجد وقتا لتناول الغذاء مع زملائي و أصدقائي.
					22. عندما تظهر المواقف الصعبة أحاول تجنبها.

					23. إذا لم أكن حازما في عملي فسوف يستغلني الآخرون.
					24. أجد صعوبة في الشكوى عندما أتحمل عبء عمل فوق طاقتي.
					25. أتحاشي تفويض الآخرين للقيام ببعض المهام.
					26. أتعامل مع جميع المهام قبل وضع أولويات لعبء العمل.
					27. أشعر بصعوبة في أن أقول (لا) لأي طلبات أو استفسارات.
					28. أشعر بإمكانني إنجاز كل العمل المطلوب دون تأجيل بعضه لليوم التالي.
					29. خوفي من الفشل يمنعني من اتخاذ أي موقف.
					30. أعتقد أنني لن أستطيع القيام بعبء العمل المطلوب مني.
					31. حياتي العملية لها أولوية على حياتي الأسرية و المنزلية.
					32. أصبح في غاية الضيق إذا لم تتم الأشياء في الحال.

استبيان الأداء الوظيفي:

لا أتفق	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق تماما	العبارات
					1. أفضل التفرغ بشكل تام لمهنة الإرشاد و التوجيه.
					2. أحس أنني أقوم بمواصلة دوري خارج أسوار المدرسة.
					3. أتعاون مع الأولياء الأمور في حل المشاكل التي تواجه التلاميذ.
					4. التزم بما تتفق عليه الهيئة التوجيه في الاجتماعات.
					5. أشارك في إقامة الأنشطة التربوية المختلفة.
					6. أحرص على إثارة و تعزيز دافعية التلاميذ.
					7. أقوم بإجراء البحوث للمساهمة في تحسين مستوى المهنة.
					8. أحرص على الاحتفاظ بعلاقات طيبة مع أولياء الأمور.
					9. أرغب في المشاركة في مختلف اللجان التي تقدم خدمة للمدرسة.
					10. أشعر بأنني أقدم كل مساعدة ممكنة يحتاجها زملائي الأساتذة.
					11. أبذل مجهود أكبر في نجاح العملية الإرشادية.
					12. أقوم بتلاميذي بطريقة موضوعية.

					13. أعمل على تقوية وعي أولياء الأمور بالقيم التربوية.
					14. أحس أن توجيهي للعمل في هذه المهنة توجيه مفيد.
					15. أنمي لدى التلاميذ الشعور بالمسؤولية.
					16. أبادل الخبرات مع الأساتذة داخل و خارج المدرسة.
					17. أحافظ على مواعيد العمل.
					18. تسود الألفة و المحبة بيني وبين التلاميذ.
					19. أشارك الزملاء في تحمل مسؤولية المدرسة.
					20. أعدل قصارى جهدي في إعداد خططتي الدراسية.
					21. أحاول أن أعالج مشاكل التلاميذ بعقلانية.
					22. أنفذ ما ألتزم به أمام أولياء أمور التلاميذ.
					23. أبلغ مديري عن أي مخالفات تسبب إلى سمعة المدرسة.
					24. أعمل على إثارة التفكير الناقد لدى التلاميذ.
					25. أتابع الأحداث الجارية في المجتمع المحلي.
					26. أتعاون مع الزملاء في حل المشكلات التي تواجه المدرسة.
					27. أعمل جاهدا في التقدم في عملي.
					28. أتعاون مع مدرسي المواد الأخرى من أجل تكامل العملية الإرشادية.
					29. أنمي لدى التلاميذ العادات الحميدة.
					30. أقيم علاقات ودية مع زملائي في العمل.

الملحق رقم 02: نتائج التحليل الإحصائي لاستبيان الدراسة:

Tests of Normality

Kolmogorov-Smirnov ^a			
Sig.	df	Statistic	
.200 [*]	80	0.078	درجات قياس الضغط النفسي لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني
0.195	80	0.088	درجات قياس الأداء الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني

Shapiro-Wilk			Kolmogorov-Smirnov ^a			الحالة الاجتماعية
Sig.	df	Statistic	Sig.	df	Statistic	
0.450	60	0.980	.200 [*]	60	0.090	متزوج
0.210	20	0.937	0.050	20	0.192	أعزب
0.113	60	0.968	.200 [*]	60	0.086	متزوج
0.213	20	0.937	.200 [*]	20	0.125	أعزب

Shapiro-Wilk			Kolmogorov-Smirnov ^a			الخبرة المهنية
Sig.	df	Statistic	Sig.	df	Statistic	
0.544	55	0.981	.200 [*]	55	0.102	10 سنوات فأقل
0.007	25	0.880	0.032	25	0.182	أكثر من 10 سنوات
0.006	55	0.936	0.081	55	0.112	10 سنوات فأقل
0.766	25	0.975	.200 [*]	25	0.083	أكثر من 10 سنوات

Correlations

df1	F Change	درجات قياس الأداء الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني		درجات قياس الضغط النفسي لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني
1		-0.116	Pearson Correlation	
df2	1.065	0.305	Sig. (2-tailed)	
78		80	N	

Group Statistics

Std. Error Mean	Std. Deviation	Mean	N	الحالة الاجتماعية	
1.691	13.098	88.12	60	متزوج	درجات قياس الضغط النفسي لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني
2.601	11.632	88.15	20	أعزب	
0.844	6.539	116.70	60	متزوج	درجات قياس الأداء الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني
1.804	8.069	114.50	20	أعزب	

Independent Samples Test

t-test for Equality of Means					Levene's Test for Equality of Variances			
Std. Error Difference	Mean Difference	Sig. (2-tailed)	df	t	Sig.	F		
3.294	-0.033	0.992	78	-0.010	0.823	0.050	Equal variances assumed	درجات قياس الضغط النفسي لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني
3.102	-0.033	0.991	36.365	-0.011			Equal variances not assumed	
1.793	2.200	0.223	78	1.227	0.373	0.804	Equal variances assumed	درجات قياس الأداء الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني
1.992	2.200	0.279	27.800	1.104			Equal variances not assumed	

Ranks

Test Statistics ^a		Sum of Ranks	Mean Rank	N	الخبرة المهنية	
570.000	Mann-Whitney U	2345.00	42.64	55	10 سنوات فأقل	درجات قياس الضغط النفسي لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني
-1.220	Z	895.00	35.80	25	أكثر من 10 سنوات	
0.222	Asymp. Sig. (2-tailed)			80	Total	
657.500	Mann-Whitney U	2257.50	41.05	55	10 سنوات فأقل	درجات قياس الأداء الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني
-0.312	Z	982.50	39.30	25	أكثر من 10 سنوات	
0.755	Asymp. Sig. (2-tailed)			80	Total	