

محددات الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني

مزياني فتيحة

أستاذة محاضرة

قسم علم النفس و علوم التربية و الأطفونيا

جامعة الجزائر

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مستويات الرضا الوظيفي و محددهاته لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني. أجريت الدراسة على عينة من 58 مستشار متوسط سنهم 37.86 سنة و بانحراف معياري 5.63. و بعد تطبيق مقياس الرضا الوظيفي لعبد الرحمان الأزرق بعد تعديله من قبل الباحثة. تبين أن مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني غير راضين من خلال الدرجة الكلية للمقاس و أبعاده الأربعة المتمثلة في: الرضا عن المرتبات و المزايا المادية، و الرضا عن طبيعة العمل و ظروفه، و الرضا عن تحقيق المهنة للذات، و الرضا عن المسؤولين بالإضافة إلى درجته الكلية.

مقدمة:

إنّ العمل و الرضا وجهان لعملة واحدة. فالفرد الذي يعمل إما أن يكون راضيا عن عمله، و إما أن يكون غير راض. و الرضا و عدم الرضا متعاكسان. فالأول: هو مصدر للذة، بينما الثاني: يعني الأحداث المزعجة و المكثرة. لكن معنى الرضا ليس بسيطاً إلى هذه الدرجة، فهو مفهوم غامض و معقد. و ما تعدّد آراء الباحثين و الدارسين في تحديده و ضبطه إلا دليلاً على ذلك. ولعلّ من أهم أسباب تعقّده اختلاف الباحثين في تناوله و صعوبة قياسه.

إنّ المفهوم العام للرضا عن العمل يتمثل في تلك " الحالة الانفعالية السارة أو الإيجابية الناجمة عن انطباعنا الجيد الذي نجنيه من عملنا أو من تجاربنا المهنية" (هيلغيجل HELLRIEGEL، 1992) فأسباب الرضا وعدم الرضا المهني تختلف من فرد لآخر، و تكمن لدى غالبية العمّال في أهميّة العمل، و في الاهتمام الذي يولّى له و كذا في المتطلّبات التي يثيرها هذا العمل.

و يعرف لوك LOCKE (1969) الرضا عن العمل على أنّه "حالة وجدانية سارة تنجم عن تقرير العمل واستحسانه، أو الخبرات المرتبطة به". فهذا التعريف على حدّ تعبير (بوسنة، 1987) يجسّد الجانب النفسي للرضا، إذ يشير إلى الخبرات السارة التي تتحقّق عن طريق العمل.

في نفس السّياق عرّف "دورون" الرضا عن العمل " على أنّه: "استجابة انفعالية، تخصّ النشاط المهني والتي يمكن أن تكون ناتجة عن اللذة المرتبطة بالنشاط ذاته، أو مرتبط بالدور الذي يلعبه الفرد في حياته المهنية، أو بقيمة العمل أيضا، أكثر دقّة، الرضا عن العمل الذي يشعر به الفرد ينجم عن المقارنة الضمنية بين ما يقدّمه العمل للفرد، و ما يتوقّع أن يجنيه هذا الأخير" (دورون DORON و بورو POROT، 1991).

بناء على هذا التعريف، يعتبر الرضا استجابة وجدانية نحو العمل. لا يمكن ملاحظته، و إنما يمكن استنتاجه من خلال سلوك الفرد و تعابيرّه. و من خلال هذا التعريف أيضا يتّضح أنّ الرضا عن العمل يمكن فهمه على أساس أنّه يمثّل الفرق بين ما يريده أو ما يتوقّعه الفرد من عمله و بين ما يحققه.

إنّ الرضا و عدم الرضا ليس متضادين و فّق اعتقاد "هيرزبرج"، و إنّ ضدّ أو عكس ظاهرة عدم الرضا هو ببساطة غياب عدم الرضا. و بالتالي توجد مجموعتان من العوامل مختلفتين و مستقلّتين بالكامل تسببان الرضا عن العمل و عدم الرضا عن العمل حسب ما جاء عن (أبو قحف، 1995) و تتمثّل هاتين المجموعتين فيما يلي:

- المجموعة الأولى: تسمى العوامل الدافعة، و هي العوامل المؤثرة على الرضا عن العمل و المتعلقة بمحتوى الوظيفة وتشمل: الإنجاز، و التقدير، و نوعية العمل نفسه، و المسؤولية، و التقدم و التطوير الشخصي.

- المجموعة الثانية: تسمى العوامل الوقائية و هي العوامل التي تحقق الرضا و لكنها تمنع شعور الفرد بالاستياء. فهي تؤثر على عدم الرضا عن العمل و ترتبط بمحيط العمل و ظروفه و ليس بالوظيفة نفسها.

لقد اصطلح أيضا على تسمية العوامل المذكورة بعوامل الصحة و هي تشمل المرتب، و ضمان الوظيفة، و ظروف العمل، و الحياة الشخصية، و العلاقة مع الزملاء و الرؤساء، و سياسات الشركة...

يرى "هيرزبرج" أن وجود عوامل الصحة قد يمنع حدوث عدم الرضا في أوساط العاملين (عن الجعلي و شرفي، 1985) و (يس عامر، 1986) و (الشلال، 1996) و (أبو قحف، 1995).

يعرف (موبلي، 1982) الرضا عن العمل على أنه: "رد فعل تقويمي حالي تجاه وظيفة المرء الحالية". ما يعني أن الفرد يقوم بتقويم وظيفته الحالية و ذلك عن طريق مقارنة القيم المتعددة، بإدراكاته لما توفره الوظيفة. فيكون راضيا بقدر ما تقدمه الوظيفة من القيم التي يقدرها. و يتلشى الرضا كلما أدرك أن الوظيفة لا توفر ما يراه قيما. و يرى (فرانس FRANCES و موجيني Mogenet 1988): "أن الرضا عن العمل ينتج عن عدم التوازن بين ما يقدمه الفرد للمنظمة و ما يتلقاه منها".

يشبه هذا التعريف تعريف "موبلي" حيث يعكس مشاعر العامل و اتجاهاته تجاه عمله. فعندما يكون رضاء عاليا فإنه يحمل اتجاهات إيجابية تجاه عمله، أما إذا كان رضاء منخفضا فإن مشاعره تكون سلبية. و نظرا لشيوع مفهوم الاتجاهات بخصوص الرضا عن العمل فقد أصبحت كلمة الاتجاهات ملازمة و مرتبطة بشكل وثيق لمفهوم الرضا عن العمل.

لقد تطور مفهوم الرضا عن العمل من كونه شعورا عاما يحمله الفرد نحو عمله أو وظيفته إلى كونه استجابة لعوامل متعددة و مركبة تحلل مكونات و عوامل هذا الشعور (سميث SMITH و كندال KENDAL و هولين HULIN (1969)، كونوي CONWAY وويليامس WILLIAMS وقرين GREEN (1987)، كوبروسلون وويليامس (1988) (العمرى، 1991).

تتمثل جوانب الرضا عن العمل في أهم الخصائص التي يستجيب فيها الأفراد نحو أعمالهم، و قد حددت سميث و زملائها (1969) خمسة جوانب رئيسية للرضا عن العمل مصدرها طبيعة العمل، و الراتب و الإشراف، و التقدم الوظيفي (الترقية)، و زملاء العمل. واعتبروا أن الرضا عن جانب من هذه الجوانب لا يرتبط بالضرورة بجانب آخر منها .

في نفس السياق طوّرت كونوي و زميلاتها (1987) نموذجا للرضا عن العمل يشمل سبعة عشر جانبا (عنصرا) يسهم كل منها في تشكيل الرضا عن العمل لدى الفرد في المؤسسة و من أبرز هذه العناصر: الترقية، و فرص التدريب، والإشراف و الإدارة العليا، و خطط العمل و الاستقلالية، و مجموعة العمل، والالتزام، و الأجور و أسلوب التنظيم (عن العمرى، 1991).

بينما حدّد كاتز KATZ أربعة أبعاد لتحديد الرضا الوظيفي هي: ظروف العمل، والرواتب ، و إمكانات الترقية و الاتصال بالزملاء و المشرفين (عن كاربيني CARBINET و جوندرد GENDRE 1967).

أما لاولر LAWLER (1973) فقد حدد العمليات النفسية التي تحدد رضا الفرد الوظيفي في ثلاثة أبعاد هي: الراتب، و الإشراف و الرضا عن العمل نفسه (عن الشيخ، 1993).

و في دراستنا هذه نحدد الرضا الوظيفي كما حدده عبد الرحمان صالح الأزرق من خلال محددات أربع متمثلة في: المرتبات و المزايا المادية و مدى تحقيق المهنة للذات و طبيعة العمل و ظروفه و العلاقة بالمسؤولين.

بالتالي نهدف في هذه الدراسة إلى التعرف على مستويات الرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني و كذا تحديد عناصر الرضا الوظيفي.

تساؤلات الدراسة:

سنحاول في هذه الدراسة الإجابة على التساؤلات التالية:

- 1- هل يبدي مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني رضا عاما عن عمله؟
 - 2- هل يبدي مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني رضا عن المرتبات و المزايا المادية ؟
 - 3- هل يبدي مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني رضا عن تحقيق المهنة للذات؟
 - 4- هل يبدي مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني رضا عن طبيعة العمل و ظروفه؟
 - 5- هل يبدي مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني رضا عن المسؤولين؟
- فرضيات الدراسة:

للإجابة عن تساؤلات الدراسة تم وضع الفرضيات التالية:

- 1- يبدي مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني عدم رضا عاما عن عمله

2- يبدي مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني عدم رضا عن المرتبات و المزايا المادية

3- يبدي مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني عدم رضا عن تحقيق المهنة للذات

4- يبدي مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني عدم رضا عن طبيعة العمل و ظروفه

5- يبدي مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني عدم رضا عن المسؤولين

إجراءات الدراسة:

أولاً: عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من ثمانية و خمسين (58) مستشاراً في التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني (16 ذكر بنسبة 27.6 و 42 بنسبة 72.4 أنثى) متوسط سنهم 37.86 سنة و انحراف معياري 5.63 يعملون بالمؤسسات التربوية و بمراكز التوجيه المدرسي و المهني على مستوى الجزائر العاصمة (مركز باب الوادي ، و مركز سكاك صالح بساحة أول ماي و مركز الربوة الحمراء بحسين داي و مركز عين البنيان و مركز بن عكنون)

ثانياً: تقنية البحث:

تم الاعتماد في قياس محددات الرضا الوظيفي على مقياس الرضا الوظيفي

JOB SATISFACTION SCALE لعبد الرحمان صالح الأزرق الذي صم

لقياس الرضا الوظيفي للمعلم و هذا بعد إجراء تعديلات عليه من قبل الباحثة ليلائم عينة الدراسة الحالية. حيث تم تغيير التعليمات و بنود المقياس لتشمل مستشار التوجيه

و الإرشاد المدرسي و المهني بدلا من المعلم. و قد كان هذا التعديل ممكنا حيث تماشت البنود بعد تعديلها مع مهنة مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني. و الجدول رقم (1) يبين البنود الأصلية للمقياس مقابل البنود المعدلة لها.

* أبعاد المقياس:

و يتكون مقياس الرضا من 33 بند موزعة على أربعة أبعاد هي:

- 1- الرضا عن المرتبات و المزايا المادية: و يشمل ستة بنود هي: 1، 5، 8، 12، 15، 33.
- 2- الرضا عن مدى تحقيق المهنة للذات: و يشمل سبعة بنود هي: 2، 9، 13، 16، 19، 22، 24، 29.
- 3- الرضا عن طبيعة العمل و ظروفه: و يشمل أربعة عشرة بند هي: 3، 6، 10، 17، 20، 25، 26، 27، 28، 30، 31، 32.
- 4- الرضا عن العلاقة بالمسؤولين: و يشمل تسعة بنود هي: 4، 7، 11، 14، 18، 21، 23.

تتم الإجابة على هذه البنود على سلم تدريجي يتراوح من أوافق بشدة الذي يأخذ الدرجة (5) إلى أرفض بشدة الذي يأخذ الرقم (1) كما يحتوي المقياس على بنود عكسية.

و تمثل الدرجة المرتفعة في هذا المقياس على درجة عالية من الرضا والعكس صحيح.

جدول رقم (1): توزيع درجات مقياس الرضا الوظيفي

أدنى درجة	المتوسط	أقصى درجة	
6	18	30	الرضا عن المرتبات و المزايا المادية
8	24	40	الرضا عن مدى تحقيق المهنة للذات
12	36	60	الرضا عن طبيعة العمل و ظروفه
7	21	35	الرضا عن العلاقة بالمسؤولين
33	99	165	الدرجة الكلية للرضا الوظيفي

*** دراسة الخصائص السيكومترية للمقياس على عينة جزائرية:****1- الصدق:****1-1- صدق المحكمين:**

بعد تعديل بنود المقياس تم توزيع المقياس على سبعة من المحكمين من الأساتذة في علم النفس و علوم التربية بجامعة الجزائر و قد وافق الجميع على التعديلات المقترحة من طرف الباحثة.

1-2- صدق المحتوى:

يعتمد صدق المحتوى على مدى ارتباط كل بند بالبعد الذي ينتمي إليه وبالدرجة الكلية للمقياس، هذا من جهة، و من جهة ثانية، يعتمد على مدى ارتباط درجة كل بعد بدرجات الأبعاد الأخرى وبالدرجة الكلية للمقياس

1-2-1- ارتباط كل بند ببعده وبالدرجة الكلية للمقياس:

جدول رقم (2): معاملات ارتباط كل بند ببعده وبالدرجة الكلية للمقياس

أبعاد المقياس	رقم البند	درجة البعد	الدرجة الكلية للمقياس
الرضا عن المرتبات و المزايا المادية	1	**0.550	**0.477
	5	**0.582	**0.593
	8	**0.441	*0.298
	12	**0.494	*0.314
	15	**0.666	**0.615
	33	**0.579	**0.439
	2	**0.636	**0.539
	9	**0.680	**0.564
	13	**0.742	**0.733
	16	**0.757	**0.697
	19	**0.662	**0.580

**0.577	**0.616	22	
**0.559	**0.591	24	
**0.668	**0.723	29	
**0.503	**0.480	3	الرضا عن طبيعة العمل وظروفه
**0.573	**0.545	6	
**0.499	**0.523	10	
*0.320	**0.349	17	
**0.494	**0.536	20	
*0.329	**0.431	25	
**0.741	**0.757	26	
*0.301	*0.312	27	
**0.711	**0.715	28	
**0.693	**0.762	30	
**0.553	**0.647	31	
**0.788	**0.767	32	
**0.526	**0.530	4	الرضا عن العلاقة بالمسؤولين
**0.377	**0.447	7	
0.223	**0.437	11	
**0.611	**0.723	14	

*0.295	*0.304	18	
*0.315	*0.308	21	
**0.669	**0.767	23	

*دال عند مستوى دلالة 0.05

** دال عند مستوى دلالة 0.01

يتبين من النتائج المتوصل إليها أن كل معاملات الارتباط بين كل بند و البعد الذي ينتمي إليه دالة إحصائيا سواء عند مستوى دلالة 0.05 أو عند مستوى دلالة 0.01 مما يدل على صدق محتوى أبعاد هذا المقياس.

1-2-2- ارتباط كل بعد بالأبعاد الأخرى و بالدرجة الكلية للمقياس:

جدول رقم (3): معاملات الارتباط بين كل بعد بالأبعاد الأخرى و بالدرجة الكلية للمقياس

البعد الأول	البعد الثاني	البعد الثالث	البعد الرابع	
البعد الأول				
البعد الثاني	**0.635			
البعد الثالث	**0.739	**0.810		
البعد الرابع	**0.653	**0.610	**0.692	
الدرجة الكلية للمقياس	**0.815	**0.911	1**0.951	**0.796

يظهر من الجدول رقم (6) أن كل معاملات الارتباط بين كل بعد بالأبعاد الأخرى و بالدرجة الكلية للمقياس دالة عند مستوى دلالة 0.01 مما يدل على صدق محتوى مقياس الرضا لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني.

2- الثبات:

لقياس معامل ثبات مقياس الرضا الوظيفي تم الاعتماد على معامل ألفا كرونباخ و قد قدرت قيمته ب 0.9064 و هو معامل ثبات عال و قد جاء أكبر من معامل ألفا كرونباخ الذي توصل إليه مصمم المقياس الأصلي و الذي قدر ب 0.79.

النتائج:

سنقوم بعرض و تحليل و مناقشة النتائج التي توصلنا إليها و ذلك وفقا للفرضيات الخمس المذكورة سابقا و ذلك كما يلي:

1- الرضا الوظيفي الكلي لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني:

جدول (4): دلالة الفروق بين مستويات الرضا الوظيفي الكلي لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني

مستويات الرضا الوظيفي الكلي	التكرارات	النسب المئوية	درجات الحرية df	كا ²	كا ² عند مستوى دلالة 0.01
رضا مرتفع	10	17.24	1	24.5	6.635
رضا منخفض	48	82.76			
المجموع	58	100			

جدول (5): المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للرضا الوظيفي الكلي لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني

عدد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
58	79.5000	19.7646

يتجلى من الجدول (8) أن جل أفراد العينة (82.76 %) غير راضين عن عملهم في حين الأقلية و المقدّر عددها 10 أفراد (17.24 %) راضية و هذا الفرق دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01. و يظهر الجدول (9) أن متوسط الرضا الوظيفي الكلي قدر بـ 79.5000 و انحرافه المعياري 19.7646 و هذا المتوسط أدنى من متوسط المتوقع للمقياس و المقدّر بـ 99.

هكذا يمكننا القول أن مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني غير راضين عموماً عن عملهم. و هذا يعود ربما إلى الجو العام الذي تعيشه المؤسسة التعليمية الجزائرية و الذي نرى أنه يعكس الظروف العامة التي تعيشها كل أطراف المؤسسة حيث الاكتظاظ في الأقسام و قلة الوسائط التعليمية و سعة المنهاج وظروف العمل عموماً...

بذلك تكون الفرضية الأولى لهذه الدراسة قد تحققت.

2- الرضا عن المرتبات و المزايا المادية لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني:

جدول (6): دلالة الفروق بين مستويات الرضا عن المرتبات و المزايا المادية لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني

النسب المئوية	التكرارات	مستويات الرضا عن المرتبات والمزايا المادية
0	0	رضا مرتفع
100	58	رضا منخفض
100	58	المجموع

جدول (7): المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للرضا عن المرتبات و المزايا المادية لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني

عدد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
58	10.1207	3.1572

يتضح من الجدول (10) أن كل أفراد العينة غير راضين عن المرتبات والمزايا. و تؤكد نتائج الجدول (11) أن متوسط الرضا عن المرتبات و المزايا المادية الذي بلغ 10.1207 و انحرافه المعياري 3.1572 أقل بكثير من متوسط المقياس الجزئي و الذي يقدر ب 18.

هكذا يمكننا القول أن مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني غير راضين تماما عن المرتبات و المزايا. يمكن أن يعزى ذلك إلى أن الفرد كثيرا ما يربط بين الجهد الذي يبذله و العائد الذي يتحصل عليه و حسب تصور هذا الأخير يجب أن يكون العائد أكبر من الجهد المبذول لكي يشعر بالرضا كما تؤكد ذلك نظرية الإشباع (كامرون CAMERON، 1973) أما إذا كان العائد أقل من الجهد المبذول فإنه

لا محالة يشعر بعدم الرضا. و ما يدل على ذلك أكثر الإضرابات المطالبة بتحسين الأجور و ظروف العمل عموما.

بذلك تكون الفرضية الثانية لهذه الدراسة قد تحققت.

3- الرضا عن مدى تحقيق المهنة للذات لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني:

جدول (8): دلالة الفروق بين مستويات الرضا عن مدى تحقيق المهنة للذات لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني

مستويات الرضا عن مدى تحقيق المهنة للذات	التكرارات	النسب المئوية	درجات الحرية df	كا ²	كا ² عند مستوى دلالة 0.01
رضا مرتفع	15	25.86	1	13.52	6.635
رضا منخفض	43	74.14			
المجموع	58	100			

جدول (9): المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للرضا عن مدى تحقيق المهنة للذات لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني

عدد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
58	19.3966	7.2522

يظهر من خلال الجدول (12) أن أغلب أفراد العينة و بنسبة 74.17 % غير راضين في حين الأقلية و المقدّر عددها 15 فردا بنسبة 25.86 % راضية عن ما تحقّقه المهنة للذات و هذا الفرق دال إحصائيا عند مستوى دلالة 0.01. ويظهر الجدول (13) أن متوسط الرضا الوظيفي عن ما تحقّقه المهنة للذات قدر ب 31.3621 و انحرافه المعياري 8.0300 و هذا المتوسط أدن من متوسط المتوقع للمقياس و الذي يقدر ب 24.

هكذا يمكننا القول أن مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني غير راضين عن مدى تحقيق المهنة للذات. و ربما يعود ذلك إلى كون هذه المهنة ليست لديها آفاق تتماشى و طموح مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني. بذلك تكون الفرضية الثالثة لهذه الدراسة قد تحققت.

4- الرضا عن طبيعة العمل و ظروفه لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني:

جدول (10): دلالة الفروق بين مستويات الرضا عن طبيعة العمل و ظروفه لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني

مستويات الرضا عن طبيعة العمل و ظروفه	التكرارات	النسب المئوية	درجات الحرية df	كا ²	كا ² عند مستوى دلالة 0.05
رضا مرتفع	20	34.48	1	5.58	3.8415
رضا منخفض	38	65.52			
المجموع	58	100			

جدول (11): المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للرضا عن طبيعة العمل وظروفه لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني

عدد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
58	31.3621	8.0300

يبدو من الجدول أعلاه (14) أن نسبة 65.52 % من أفراد العينة غير راضية عن طبيعة العمل و ظروفه في حين بلغت نسبة الأفراد الراضين 34.48 % و هذا الفرق دال إحصائيا عند مستوى دلالة 0.05. و يظهر الجدول (15) أن متوسط الرضا عن طبيعة العمل و ظروفه قدر ب 31.3621 و انحرافه المعياري 8.0300 و هذا المتوسط أدنى من متوسط المتوقع للمقياس و الذي يقدر ب 36.

هكذا يمكننا القول أن مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني غير راضين عن طبيعة العمل و ظروفه. مما يعني أن ظروف العمل في الإدارة المدرسية غير مناسبة و يمكن تفسير ذلك بنوع المهام الفعلية التي يقوم بها هؤلاء المستشارين و التي يغلب عليها الطابع الإداري و بعدم توفر وسائل العمل. بذلك تكون الفرضية الرابعة لهذه الدراسة قد تحققت.

5- الرضا عن العلاقة بالمسؤولين لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي والمهني:

جدول (12): دلالة الفروق بين مستويات الرضا عن العلاقة بالمسؤولين لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني

مستويات الرضا عن العلاقة بالمسؤولين	التكرارات	النسب المئوية	درجات الحرية df	كا ²	كا ² عند مستوى دلالة 0.01
رضا مرتفع	13	22.41	1	17.66	6.635
رضا منخفض	45	77.59			
المجموع	58	100			

جدول (13): المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري الرضا عن العلاقة بالمسؤولين لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني

عدد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
58	18.6207	3.6984

يتبين من الجدول (16) أن أغلب أفراد العينة و بنسبة 77.59 % غير راضين عن علاقتهم بمسؤوليهم في حين 17.24 الأقلية و بنسبة 22.41 % منهم راضين عن علاقتهم بمسؤوليهم و هذا الفرق دال إحصائيا عند مستوى دلالة 0.01. و يظهر الجدول (17) أن متوسط الرضا عن العلاقة بالمسؤولين قدر ب 18.6207 و انحرافه المعياري 3.6984 و هذا المتوسط أدنى من متوسط المتوقع للمقياس و الذي يقدر ب 21.

هكذا يمكننا القول أن مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني غير راضين عن علاقتهم بمسؤوليهم على الرغم من أن الأسرة التربوية تتميز في مجملها بعلاقات إنسانية و عملية يسودها الاحترام و الانضباط و التقدير للخبرة الفنية و العلمية المتخصصة كما أن المسؤولين في المدارس و خاصة المديرون يركزون على العلاقات الإنسانية و هذا ما توصلت إليه دراسة (صادق و المعضادي، 2001) و دراسة (صادق و الدرويش و العماري، 2003).

بذلك تكون الفرضية الخامسة لهذه الدراسة قد تحققت.

مناقشة النتائج:

تسعى أية منظمة كانت إلى تحقيق أهدافها و القيام بأوجه نشاطها من خلال الجهود البشرية التي يبذلها أفرادها.

بدورها، تسعى المؤسسات التعليمية إلى تحقيق أهدافها من خلال قيام أفرادها بأدوارهم و وظائفهم و مهامهم و مسؤولياتهم على أكمل وجه. و لا يمكن أن يتحقق ذلك إلا بتوفير ظروف عمل مناسبة و جو عمل مريح و مشجع على العطاء لكل أعضاء الأسرة التعليمية.

يعد مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني عضو من أعضاء الأسرة التعليمية و عنصر فعال في المنظومة التربوية نظرا لأهمية المهام التي يقوم بها كما تؤكد (وزارة التربية الوطنية، 1993، ص 10) و إن الاعتناء به من الناحيتين النفسية و الجسدية يزيد من معنوياته و رضاه مما يجعله أكثر أداء أما إذا كان يعمل في ظروف عمل غير ملائمة بحيث لا تحقق له إشباعا ماديا أو معنويا فإنه لا محالة سيؤدي عدم رضا وظيفي كما أبدوا ذلك مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني في هذه الدراسة.

أظهرت نتائج هذه الدراسة إذن أن مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني غير راضين عامة عن عملهم. و يتجلى ذلك من خلال مستويات الرضا التي كانت متدنية و من خلال المتوسطات الحسابية التي جاءت هي أيضا أقل من المتوسطات المتوقعة للمقياس سواء بالنسبة للرضا ككل أو بالنسبة لأبعاده الأربعة المتمثلة في: الرضا عن المرتبات و المزايا المادية و الرضا عن تحقيق المهنة للذات و الرضا عن طبيعة العمل و ظروفه و الرضا عن المسؤولين.

تتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة (جارفيلد GARFIELD، 1965) التي توصل فيها إلى أن الأخصائيين يخبرون مشاعر عدم الرضا و التقدير الواطئ للذات كما تتفق أيضا مع نتائج دراسة كيلي KELLY و جولد بارغ GOLDBERG التي توصل فيها إلى أن 40 % من أفراد العينة غير راضين عن مهنتهم (عن جارفيلد GARFIELD، 1985).

و تختلف نتائج هذه الدراسة مع دراسة بورديري (Bordieri) (عن العمري، 1995) التي أجريت على المشرفين و العاملين في مجال العلاج النفسي المهني حيث أكدت نتائجها أن الرضا الوظيفي مرتفع لدى جميع أفراد العينة.

كما لا تتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة (العمري، 1991) التي أجريت على عينة من المشرفين التربويين و التي توصل فيها إلى أن مستوى الرضا لدى هؤلاء المشرفين كان عاليا لدى غالبهم فيما يخص العلاقة بالزملاء و العلاقة بالمعلمين و العلاقة بالمسؤولين. إلا أنها تتفق معها فيما يخص مستوى الرضا عن الراتب والذي كان متدنيا عند غالبيتهم في حين تختلف نتائج هذه الدراسة مع نفس الدراسة فيما يخص الرضا عن طبيعة العمل التي توصل فيها الباحث إلى أن مستوى الرضا في هذا الجانب عال لدى المشرفين التربويين على خلاف نتائج الدراسة الحالية.

خاتمة:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مستويات الرضا الوظيفي و محدّداته لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني. و قد توصلت النتائج إلى أن مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني يبدون عدم رضا وظيفي عام بالإضافة إلى كون هؤلاء المستشارين يبدون عدم رضا فيما يخص محدّدات الرضا الأربعة التالية: الرضا المرتبّات و المزايا المادية، و الرضا عن تحقيق المهنة للذات، و الرضا عن طبيعة العمل و ظروفه و الرضا عن العلاقة مع مسؤولين.

المراجع :

1- أبو قحف عبد السلام، (1995)، أساسيات الإدارة، الدار الجامعية للطباعة و النشر، بيروت، لبنان.

2- الجعلي محمد عثمان أحمد و شرفي مهدي محمد أمين، (1985)، تسبب العاملين، محاولة لتأطير و دراسة و طرح ظاهرة سلوكية، شركة الشرق الأوسط للطباعة، عمان، الأردن.

- 3- الشلال أحمد خالد، (1996)، العلاقة بين الرضا المهني و التقاعد الإداري المبكر لدى الموظفين الكويتيين، في المجلة العربية للعلوم الإنسانية، العدد 6، مجلس النشر العلمي، جامعة الكويت.
- 4- الشيخ حسن محمد، (1993)، السلوك الإداري: النظرية و التطبيق. الدمام: مطابع العيد.
- 5- العمري خالد، (1991)، الرضا الوظيفي للمشرفين التربويين في الأردن و علاقته ببعض الخصائص الديمغرافية و الوظيفية للمشرف، في مجلة أبحاث اليرموك، سلسلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية، المجلد 7، العدد 4، ص ص (145-173).
- 6- العمري خالد، (1995)، الرضا عن العمل لدى المشرفين الإداريين، في مجلة أبحاث اليرموك، سلسلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية، المجلد 11، العدد 4.
- 7- المرسوم التنفيذي رقم 08-315 مؤرخ في 11 شوال عام 1429 الموافق 11 أكتوبر سنة 2008 يتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالتربية الوطنية في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية العدد 59 السنة 2008.
- 8- بوسنة محمود، (1987)، أهمية إثراء العمل كاستراتيجية في إدارة الأفراد، في المجلة الجزائرية لعلم النفس و علوم التربية، رقم 3.
- 9- زويلف مهدي و الطراونه تحسين، (1998)، منهجية البحث العلمي، الطبعة الأولى، دار الفكر للطباعة و النشر و التوزيع، عمان، الأردن.
- 10- صادق حصه محمد و الدرويش أنيسة و العماري بدرية، (2003)، الرضا عن العمل و علاقته بالرض عن الاتصال لدى مديري و مديرات مدارس التعليم العام بدولة قطر، في مجلة العلوم التربوية تصدر عن كلية التربية جامعة قطر، العدد 3، يناير.
- 11- صادق حصه محمد و المعضادي فاطمة يوسف، (2001)، أنماط المناخ المدرسي السائدة في مدارس التعليم العام بدولة قطر و علاقتها ببعض المتغيرات، في مجلة مركز البحوث التربوية، العدد 20، السنة العاشرة.
- 12- عبد الرحمان صالح الأزرق، (2000)، علم النفس التربوي للمعلمين، الطبعة الأولى، دار الفكر العربي، بيروت، لبنان.

- 13- عبد الرحمن صالح الأزرق، محمد شفيق، (2004)، البحث العلمي الأسس-الإعداد، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر.
- 14- موبلي وليم ترجمة المقطوش محمد نجيب، (1995)، تسرب الموظفين، أسبابه، نتائجه، السيطرة عليه، معهد الإدارة العامة، السعودية.
- 15- وزارة التربية الوطنية، مديرية التوجيه و الاتصال و المديرية الفرعية للاتصال، (1993)، مجموعة نصوص التوجيه المدرسي و المهني 1962-1992 ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر.
- 16- يس عام، (1986)، الاتصالات الإدارية و المدخل السلوكي لها، دار المريخ للنشر، الرياض.

17- Carbinet, J. & Gendre, F. (1967): Etude de quelques déterminants des satisfactions professionnelles, In Le Travail Humain, N° 12, Janvier – Juin, PP(1-6).

18- Doron, R. & Porot, F. (1991): Dictionnaire de psychologie, 1ere édition, Presse Universitaire de France.

19- Frances, K. & Mogenet, J.L. (1988): Motivation et satisfaction au travail, Edition E.A.P., ISSY-Les Molineaux, France.

20- Hellriegel, S.W., traduit par Saporta, T. (1992): Management des Organisations, Nouveaux Horizons, Bruxelles.

21- Garfield, S.O. (1965): Clinical psychology and the search for identity, In American Psychologist