



جامعة البحرين
كلية الآداب
قسم علم النفس
برنامج ماجستير علم النفس الإرشادي

الرضا الوظيفي لمرشدي الطلاب في التعليم الثانوي العام وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية: دراسة ميدانية بالمنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية

أطروحة مقدمة لإستكمال متطلبات الحصول على
درجة الماجستير في علم النفس الإرشادي

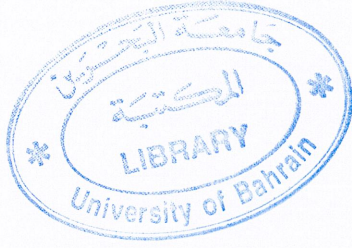
إعداد

باسم بن عبدالعزيز بن مهدي الضامن
الرقم الجامعي: 20084506

إشراف

الدكتور : أحمد سعد جلال
أستاذ علم النفس المشارك- بقسم علم النفس
جامعة البحرين

مملكة البحرين
٢٠١١ - ٢٠١٢ م



بسم الله الرحمن الرحيم

{ يرفع الله الذين آمنوا منكم والذين أوتوا العلم درجات }

صدق الله العظيم

المجادلة : (١١)

الإهداء

يسعدني ويشرفني أن اهدي هذا العمل المتواضع
إلى كل مرشد طلابي يشق طريقه بكل جد واجتهاد لإثبات وجوده الإنساني،
وللتعريف بكيانه المهني في مدارس المجتمع الإسلامي على أن لا ينسى أن يكرس
جهده وعمله خالصاً لوجه الله الكريم مبتغياً رضاه، في إطار الشريعة الإسلامية.

شكر وعرفان

الحمد لله والصلاة والسلام على سيدنا محمد وعلى آله وأصحابه المنتجبين، يسرني في هذا المقام أن أتقدم بالشكر لله سبحانه وتعالى الذي أمدني بعونه وتوفيقه على إنجاز هذا البحث، كما أتقدم بالشكر الجزيل للدكتور أحمد سعد جلال على جهوده الطيبة والملموسة لإنجاز هذا البحث، والذي لم يتوان عن تقديم كل العون والتوجيه والإرشاد لي في جميع مراحل إعداد هذا البحث، شكراً له لتحمله ولجميل صبره ورعايته الأخوية، شكراً له للين جانبه وتحفيزه للعمل على إنجاز هذا البحث.

أخيراً أتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من مد يد العون لي والمساعدة في إنجاز هذا العمل، وأخص بالشكر والدي ووالدتي وإخواني وجميع الأهل والأصدقاء، ويبقى شكري وامتناني لكل ما قدمته زوجتي الكريمة "أم عبد الله" التي تحملت معي عبء ليالي طويلة مؤرقة وتجملت بقدر كبير بالصبر وتحمل المشاق في ظروف أقدر مدى صعوبتها بالنسبة لها، كنت فيها بحاجة ماسة إلى المساندة والعون الجميل منها، وإلى تهيئة الجو المناسب والخالي من المشتتات.

اسأل الله أن يجزيهم جميعاً أجر عملهم وعطائهم اللامحدود
وبالله التوفيق

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	الإهداء.
ب	شكر وعرفان.
ج	فهرس المحتويات.
ز	ملخص الدراسة.
الفصل الأول: مشكلة البحث وأهميته	
٢	مقدمة.
٤	مشكلة البحث.
٥	أسئلة الدراسة.
٦	أهداف الدراسة.
٦	أهمية البحث.
٧	مصطلحات الدراسة.
الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة	
١١	أولاً: الرضا الوظيفي.
١٢	مفهوم الرضا الوظيفي.
١٤	النظريات المفسرة للرضا الوظيفي.
١٩	عوامل ومحددات الرضا الوظيفي.
٢١	مظاهر عدم الرضا الوظيفي.
٢٢	التوجيه والإرشاد في المملكة العربية السعودية.
٢٢	- مفهوم التوجيه والإرشاد.
٢٣	- الأهداف العامة للتوجيه والإرشاد.
٢٤	- الميثاق الأخلاقي للتوجيه والإرشاد في المملكة العربية السعودية.
٢٧	- معايير اختيار المرشدين الطلابيين.
٢٨	- مهام وواجبات المرشد الطلابي.
٣٠	- الخدمات التي يقدمها المرشد الطلابي.
٣٢	- ميادين وخدمات التوجيه والإرشاد في مدارس المملكة العربية السعودية.

الصفحة	الموضوع
٣٤	- إعداد وتدريب المرشدين الطلابيين.
٣٥	ثانياً: الدراسات السابقة.
٤٢	خلاصة ما توصلت إليه الدراسات السابقة.
٤٣	مدى الاستفادة من الدراسات السابقة في الدراسة الحالية.
الفصل الثالث: الإجراءات ومنهجية الدراسة	
٤٦	المنهج المستخدم.
٤٦	حدود الدراسة.
٤٦	متغيرات الدراسة.
٤٧	مجتمع الدراسة والعينة.
٥١	أدوات الدراسة.
٥٢	صدق الأداة.
٥٢	أ- صدق المحتوى.
٥٧	ب- صدق الارتباط الداخلي بين أبعاد أدوات الدراسة (صدق البناء).
٥٧	ثبات الأداة.
٥٨	الأساليب الإحصائية المستخدمة.
الفصل الرابع: نتائج الدراسة ومناقشتها والتوصيات	
٦٠	أولاً: نتائج التساؤل الأول.
٦٤	ثانياً: نتائج التساؤل الثاني.
٦٦	ثالثاً: نتائج التساؤل الثالث.
٦٧	خلاصة النتائج.
٦٨	توصيات الدراسة.
٦٨	أولاً: التوصيات الموجهة إلى وزارة التربية والتعليم
٧٠	ثانياً: الدراسات المقترحة.
المراجع	
٧١	قائمة المراجع العربية.
٧٦	قائمة المراجع الأجنبية.
ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية.	

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
١	توزيع عينة الدراسة من المرشدين الطلابيين على متغير العمر	٤٧
٢	توزيع عينة الدراسة من المرشدين الطلابيين على متغير الجنسية	٤٨
٣	توزيع عينة الدراسة من المرشدين الطلابيين على متغير الحالة الاجتماعية	٤٨
٤	توزيع عينة الدراسة من المرشدين الطلابيين على متغير المستوى التعليمي	٤٩
٥	توزيع عينة الدراسة من المرشدين الطلابيين على متغير سنوات الخبرة	٤٩
٦	توزيع عينة الدراسة من المرشدين الطلابيين على متغير منطقة العمل	٥٠
٧	توزيع عينة الدراسة من المرشدين الطلابيين على متغير الدخل الشهري	٥٠
٨	توزيع بنود مقياس الرضا الوظيفي على أبعاده	٥٢
٩	أهم التعديلات التي أدخلت على المقياس بعد عرضه على المحكمين	٥٣
١٠	معاملات الارتباط بين الأبعاد الخاصة بالمقياس والدرجة الكلية	٥٧
١١	معاملات ثبات ألفا كرونباخ لبنود أبعاد المقياس	٥٨
١٢	ترتيب أبعاد المقياس من وجهة نظر المرشدين الطلابيين	٦١
١٣	نتائج تحليل التباين الثنائي للتعرف على أثر المتغيرات الديموغرافية على مستوى الرضا الوظيفي للمرشدين الطلابيين	٦٤
١٤	نتائج تحليل التباين الأحادي للتعرف على دلالة الفروق في المتغيرات الديموغرافية للدراسة في مستوى الرضا العام	٦٦

فهرس الملاحق

الموضوع
ملحق (١) مقياس الرضا الوظيفي للمرشد الطلابي بالمرحلة الثانوية، (قبل التعديل)
ملحق (٢) قائمة بأسماء المحكمين.
ملحق (٣) مقياس الرضا الوظيفي للمرشد الطلابي بالمرحلة الثانوية، (بعد التعديل)
ملحق (٤) خطاب من رئيس قسم علم النفس بجامعة البحرين إلى مدير إدارة التربية والتعليم بالمنطقة الشرقية لتسهيل مهمة الباحث.
ملحق (٥) خطاب من مدير إدارة التخطيط والتطوير بإدارة التربية والتعليم إلى جميع مديري مدارس المرحلة الثانوية بالمنطقة الشرقية لتسهيل مهمة الباحث.

(ملخص الدراسة)

استهدفت هذه الدراسة التعرف على أهم أشكال الرضا الوظيفي لدى مرشدي الطلاب بالمرحلة الثانوية بالمنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية، وكذلك الكشف عن أهم المتغيرات الديموغرافية التي تؤثر على مستوى الرضا الوظيفي لدى مرشدي الطلاب بالمرحلة الثانوية بالمنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية، بالإضافة إلى التحقق من دلالة الفروق في الوضع الوظيفي للمرشدين الطلابيين تعزى لسنوات الخبرة في مجال العمل، وقد تكونت عينة الدراسة من (٧٧) مرشداً من المرشدين الطلابيين الذين يعملون بمدارس التعليم العام بالمرحلة الثانوية للبنين بالمنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية، وقد استخدم الباحث في هذه الدراسة مقياس الرضا الوظيفي للمرشد الطلابي بالمرحلة الثانوية، من إعداد الباحث، وتوصلت هذه الدراسة إلى أهم النتائج التالية:

- ١- إن مستوى الرضا الوظيفي العام للمرشدين الطلابيين قد بلغ ما نسبته (٧٣,٧٤%)، وهو مستوى رضا جيد نسبياً.
- ٢- لا يوجد أثر للمتغيرات الديموغرافية (العمر، والحالة الاجتماعية، وعدد الأبناء، والمستوى التعليمي، وسنوات الخبرة، ومكان العمل، والراتب الشهري)، على مستوى الرضا الوظيفي لدى مرشدي الطلاب بالمرحلة الثانوية بالمنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية.
- ٣- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي للمرشدين الطلابيين تعزى لمتغيرات: العمر، والحالة الاجتماعية، وعدد الأبناء، والمستوى التعليمي، وسنوات الخبرة، ومكان العمل، والراتب الشهري.

الفصل الأول

مشكلة البحث وأهميته

- مقدمة.
- مشكلة البحث.
- أهمية البحث.
- أسئلة الدراسة.
- أهداف الدراسة.
- مصطلحات البحث.

الفصل الأول

مشكلة البحث وأهميته

مقدمة:

تعتبر مهنة الإرشاد المدرسي من أهم الخدمات الرئيسية والمهمة التي يحتاجها الطلاب وجميع العاملين في المدرسة. وقد أخذت مسؤولية التوجيه والإرشاد المدرسي في الرقي والتطور لتراعي النمو السليم للطلاب، وخاصة في ظل المتغيرات الأسرية والاجتماعية وما يبيث من تحديات في هذا العصر المليء بالتقدم العلمي والإعلامي وتعدد الثقافات والتطور في التعليم ووسائل الاتصال، وفي ظل ازدياد عدد الطلاب مما زاد من أهمية الحاجة إلى وجود إرشاد مدرسي يقف عليه نخبة من المرشدين التربويين، ومزود ببرامج وقائية ونمائية وعلاجية في مختلف المجالات التربوية والمهنية والنفسية والاجتماعية.

ومن هذا المنطلق كان الاهتمام بالإرشاد المدرسي في جميع أنحاء العالم وخاصة بالمملكة العربية السعودية، حيث أُنشئت الإدارة العامة للتوجيه والإرشاد الطلابي، والتي تتبع وزارة التربية والتعليم. وقد أسندت مهمة تنفيذ برامج وخدمات التوجيه والإرشاد في المدارس إلى المرشد الطلابي الذي يقوم بتقديمها على أسس علمية تحقق الفائدة للطلاب وأيضاً المعلمين وجميع العاملين بالمدرسة (الجهني، ٢٠٠٥).

ويعد مفهوم الرضا من المفاهيم القديمة وبخاصة في تراثنا الإسلامي، حيث أُشير إليه في القرآن الكريم، والأحاديث النبوية الشريفة، فالرضا المتبادل بين الخالق والمخلوق هو الفوز العظيم، فيقول الله سبحانه وتعالى " رضي الله عنهم ورضوا عنه ذلك الفوز العظيم " (المائدة: ١١٩). ويقول الحق أيضاً "والذين اتبعوهم بإحسان رضي الله عنهم ورضوا عنه" (التوبة: ١٠٠). ويقول عز وجل " يا أيها النفس المطمئنة ارجعي إلى ربك راضية مرضية" (الفجر: ٢٨).

وموضوع الرضا الوظيفي Job Satisfaction قد حظي باهتمام كبير من قبل الباحثين في مجالات علم النفس والإدارة، لكونه موضوعاً يتناول مشاعر الفرد إزاء مؤثرات العمل الذي يؤديه والبيئة المادية المحيطة به، ولا شك أن تحقيق مستوى عال من الرضا الوظيفي أمر مهم

بالنسبة للمنظمة نظراً لتأثيراته الواضحة في مستوى الطموح والإنتاجية، ومعدل الغياب، وسلوك الفرد تجاه عمله ومنظمته (سلامة، ١٩٩٩).

ويعتبر رضا المرشد الطلابي عن وظيفته الأساس الأول لتحقيق توافقه النفسي والاجتماعي، ذلك لأن الرضا يرتبط بالنجاح في العمل الإرشادي خاصةً لكونه عملية إنسانية تستهدف المساعدة لتحقيق النمو الايجابي المتكامل لشخصية التلاميذ الذين هم محور اهتمام ورعاية الدولة التي تجند كل طاقاتها وإمكاناتها لتنمية هذه القوى البشرية (الشيخ، ١٩٩٧).

لذا يجب أن يتميز المرشد بخصائص وصفات تساعد على النجاح في عمله، والرقي ببرامج التوجيه والإرشاد، والاستمرار في ممارسة المهنة، حيث يرى عبدالعزيز الجهني (٢٠٠٥) أن الرضا الوظيفي للمرشد الطلابي يعتبر من أهم المداخل العلمية التي تزايد الاهتمام بها في الوقت الراهن نظراً لما يشكله من أهمية بالنسبة لاستمرارية العمل وتواصله بالصورة الفاعلة والتي من شأنها أن تسهم في تحقيق الأهداف المرسومة، ومن ثم الارتقاء بالعملية التعليمية (الجهني، ٢٠٠٥).

والرضا الوظيفي هو أحد العناصر الرئيسية للرضا العام الذي يمد بالطاقة اللازمة التي تمكنه من أداء عمله والاستمرار فيه، بل وتطويره والإبداع فيه، حيث يسهم في بعث الطمأنينة في قلبه، وبه تسمو روحه، ويصفو فكره فيلتهب حماسه ويركز في عمله فينتج ويبذل.

وقد أصبح تحقيق الرضا الوظيفي من أهم الوسائل التي تحقق للمنظمات المتقدمة أهدافها في تنمية العلاقات بين المنظمة والعاملين بها، وتنمية السلوك الإبداعي لدى منسوبيها وإيجاد الدوافع لديهم لبذل مزيد من الجهد، فمن خلال تحقيق الرضا الوظيفي يصبح بإمكان المنظمة أن تحتفظ بقوة العمل مستقرة وطموحات عالية ورغبة في أداء العمل (الدلحي، ٢٠٠٢).

والرضا الوظيفي المرتفع للعاملين غالباً ما يزيد الإنتاجية ويقلل معدل دوران العمل، ويخفض نسبة الغياب، ويرفع معنويات العاملين، ويجعل الحياة ذات معنى بشكل أفضل عند الأفراد (المشعان، ١٩٩٣).

وللمرشد الطلابي خبرة كبيرة في المجال التربوي، خاصة في العملية التربوية والتعليمية في المدرسة وتحقيق الأمن النفسي لدى الطلاب وتقوية العلاقة مع المعلمين.

وتشير هيفاء قطب (١٩٩٢) إلى أنه لا أحد ينكر أهمية عمل المرشد التربوي في المدرسة وهذه الأهمية تدفع إلى العمل بجدية وإلى ضرورة الاطمئنان التام على قيامه بعمله بصورة مرضية لأن نجاحه في عمله يتأثر بمدى رضاه أو عدم رضاه عن طبيعة العمل وطبيعة علاقاته بزملائه في العمل ومحيط المهنة (قطب، ١٩٩٢).

مشكلة البحث:

تمثلت مشكلة البحث من خلال عمل الباحث مرشداً طلابياً في المدارس الحكومية، فمن خلال الوقوف على آراء المرشدين الطلابيين، ومعرفة المستوى الحالي لرضاهم الوظيفي، وأهم المتغيرات التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي، ومدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي، فإن ذلك يمثل خطوة مهمة على طريق تطوير هذه المهنة، وتحسين رضا المرشدين الطلابيين في العمل الإرشادي.

بالتالي فإن الرضا الوظيفي هو الأساس الأول في تحقيق الأمن النفسي والوظيفي للموظفين وينعكس إيجابياً على الإنتاج في العمل من الناحيتين الكمية والنوعية (المشعان، ٢٠٠٣).

وعلى الرغم من الاهتمام بمثل هذه النوعية من الدراسات التي بدأت في المجالات الصناعية والإدارية ثم انتقلت إلى المجال التربوي، إلا أنها اقتصرت على المعلمين من حيث الرضا الوظيفي، حيث حظي هذا الاهتمام بمكانة عالية تفوق الاهتمام بالمرشدين الذين لا يقلون أهمية عن المعلمين من حيث الدور المنوط بكل منهم، وهذا ما يؤكدده خالد العمري (١٩٩٢) بأن دراسات الرضا الوظيفي بدأت في ميدان الصناعة وإدارة الأعمال وركزت على فئة العمال بشكل أساسي، ثم انتقلت مؤخراً إلى الميدان التربوي، وكان التركيز كذلك على فئة المعلمين دون غيرهم من العاملين في هذا الميدان (العمري، ١٩٩٢).

ونظراً لأهمية دور المرشد الطلابي في الميدان التربوي وما يقدمه من خطط وبرامج تساعد على إنجاح العملية التربوية والتعليمية فإنه من الواجب الاهتمام به وتوفير المناخ المناسب لكي يزداد ارتباطه بعمله ومهنته.

ولما كان الإرشاد المدرسي أحد الأعمال المهمة في مجال التربية والتعليم والذي يحتاج إلى مرشدين يتمتعون بالرضا الوظيفي ليقوموا بأعمالهم على أكمل وجه، ولأن هناك عوامل تؤثر على

رضا هؤلاء المرشدين، ولندرة الدراسات والبحوث التي تناولت هذا الموضوع محلياً - في حدود علم الباحث - لذا رأى الباحث أن يقوم بهذه الدراسة للتعرف على مستوى الرضا الوظيفي للمرشدين الطلابيين بالمنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية لمحاولة الوقوف على الوضع الراهن للرضا الوظيفي لهؤلاء المرشدين، ومحاولة إيجاد أفضل السبل والوسائل لرفع مستوى الرضا الوظيفي لديهم، مما يدفعهم إلى مزيد من الإنتاجية في العمل، الأمر الذي يعود بالنفع على الطلاب.

لذلك فإن مشكلة هذه الدراسة الحالية تتمثل في محاولة التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى المرشدين الطلابيين بالمرحلة الثانوية بالمنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية، ولقد ركز الباحث على المرحلة الثانوية دون غيرها من المراحل لعزوف الكثير من المرشدين الطلابيين عن العمل الإرشادي في تلك المرحلة وعدم رضاهم في هذه المرحلة المهمة، وسعيهم للعمل معلمين للمواد الاجتماعية (علم النفس، وعلم الاجتماع) والتي عادة ما تدرس في المرحلة الثانوية وتكون عدد الحصص الدراسية فيها قليلة تتراوح بين ثلاث إلى سبع حصص في الأسبوع، وهو مستوى منخفض جداً بالنسبة لنصاب المعلم، وبالتالي تتمثل مشكلة الدراسة في الإجابة على التساؤلات الآتية:

أسئلة الدراسة:

يحاول الباحث في دراسته الحالية التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى المرشدين الطلابيين في ضوء بعض المتغيرات: الراتب، وطبيعة العمل، والمكانة الاجتماعية، والعلاقات الإنسانية، والقوانين والأنظمة.

وبناءً على ذلك تتحدد مشكلة الدراسة في محاولة الإجابة على التساؤلات التالية:

- ١- ما المستوى الحالي للرضا الوظيفي لدى مرشدي الطلاب بالمرحلة الثانوية بالمنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية؟
- ٢- ما أهم المتغيرات الديموغرافية التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي لدى مرشدي الطلاب بالمرحلة الثانوية بالمنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية ؟
- ٣- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي للمرشدين الطلابيين تعزى للعمر والحالة الاجتماعية وعدد الأبناء والمستوى التعليمي وسنوات الخبرة ومكان العمل والراتب الشهري؟

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى:

- ١- التعرف على أهم أشكال الرضا الوظيفي لدى مرشدي الطلاب بالمرحلة الثانوية بالمنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية.
- ٢- الكشف عن أهم المتغيرات التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي لدى مرشدي الطلاب بالمرحلة الثانوية بالمنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية.
- ٣- التحقق من دلالة الفروق في الرضا الوظيفي للمرشدين الطلابيين تعزى للعمر والحالة الاجتماعية وعدد الأبناء والمستوى التعليمي وسنوات الخبرة ومكان العمل والراتب الشهري.

أهمية البحث:

يأتي هذه البحث في ضوء التغيرات والتطورات الكبيرة التي يشهدها المجتمع بالمملكة العربية السعودية في كافة المجالات عامة والتعليم خاصة، حيث أصبح هناك اهتمام بالعملية التربوية والتعليمية أكثر من ذي قبل، مما أدى إلى ازدياد عدد المعلمين بصفة عامة والمرشدين الطلابيين بصفه خاصة.

ويمكن إيجاز أهمية البحث في القسمين التاليين:

أ- الأهمية النظرية:

- ١- أنها من الدراسات الميدانية الحديثة نسبياً في مجال الرضا الوظيفي لمرشدي الطلاب في المرحلة الثانوية، وخاصة بالمنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية.
- ٢- اهتمام الدراسة الحالية بشريحة مهمة من المجتمع التربوي وهم المرشدون الطلابيون لأهمية دورهم في العملية التربوية والتعليمية، حيث يساهمون في توفير المناخ المدرسي المناسب لنجاح العملية التربوية والتعليمية.
- ٣- تظهر الدراسة أهمية العمل الذي يقوم به المرشد الطلابي، وبالتالي تعتبر حافزاً له لبذل المزيد من الجهد والعطاء في عمله.
- ٤- تأتي هذه الدراسة تلبية للتغيرات التي حدثت في واقع العملية التربوية والتعليمية والاهتمام الكبير بالتربية والتعليم بالمملكة العربية السعودية.
- ٥- يؤمل أن تكون هذه الدراسة لبنة من لبنات العلم والمعرفة وأن تضيف شيئاً للمرشد الطلابي والعملية الإرشادية عامة والرضا الوظيفي خاصة، بما تسفر عنه من نتائج عملية.

٦- تتناول هذه الدراسة بعض المتغيرات الديموغرافية المختلفة المؤثرة في الرضا الوظيفي
مثل: الراتب، ومكان العمل، وسنوات الخبرة.

٧- تزويد المكتبة العربية والباحثين والمتخصصين في مجالات الدراسات النفسية بنتائج
علمية عن الرضا الوظيفي لدى المرشدين الطلابيين.

ب- الأهمية التطبيقية:

١- إن هذه الدراسة يمكن أن تعتبر حلقة وصل بين المرشدين الطلابيين وصانعي القرار
في وزارة التربية والتعليم، وتساعد المسؤولين على الإلمام بما يشعر به المرشد خلال
تأديته للعمل الإرشادي، وعلى ذلك يمكنهم صنع القرار، ووضع الإجراءات المناسبة
لحل المشكلات المكتشفة.

٢- تتناول الدراسة رضا المرشدين بالمرحلة الثانوية الذين يشكلون أحد أهم الموارد البشرية
بالتربية والتعليم، مما سيساعد على رفع مستوى التعليم الجامعي السعودي، لارتباط
المرشد الطلابي بالخدمات والبرامج التي تهتم بمستقبل الطالب المهني والتربوي
والجامعي.

٣- تحاول الدراسة الإسهام في رفع مستوى الرضا الوظيفي عن العمل الإرشادي، مما يؤدي
إلى تطوير وإيجابية الخدمات الإرشادية التي يقدمها المرشدون، وذلك من خلال النتائج
المتوقعة من هذه الدراسة.

٤- الإسهام في تصميم برامج إرشادية لتنمية الرضا الوظيفي لدى المرشدين الطلابيين في
ضوء ما تسفر عنه نتائج الدراسة الحالية.

مصطلحات الدراسة:

١- الرضا الوظيفي Job Satisfaction:

عرف طلال الشابحي (١٩٩٧) الرضا الوظيفي بأنه إحساس داخلي لدى الفرد، يتمثل في
شعوره بالارتياح والسعادة نتيجة لإشباع حاجاته ورغباته من خلال مزاولته للوظيفة التي يعمل
بها، والذي ينتج عنه نوع من رضا الفرد وتقبله لما تمليه عليه وظيفته من واجبات ومهام. وهذا
الشعور إما أن يكون كلياً وهذا يعني رضا الفرد عن جميع العوامل التي تؤثر على مشاعره نحو
وظيفته ومدى تعلقه بها، أو أن يكون هذا الشعور جزئياً، وهذا يعني رضا الفرد عن جوانب معينة

دون الأخرى، كأن يكون الفرد راضياً عن (الراتب) وفي نفس الوقت يكون غير راضٍ عن المكانة الاجتماعية (الشابحي، ١٩٩٧).

ويعرفه نادر أبو شيخه (١٩٩٧) انه " اتجاه إيجابي نحو الوظيفة التي يقوم بها المعلم حيث يشعر منها بالرضا عن مختلف العوامل البيئية والاجتماعية والاقتصادية والإدارية والفنية المتعلقة بالوظيفة" (أبو شيخه، ١٩٩٧).

ويعرف علي الوليدي (٢٠٠٢) الرضا الوظيفي على أنه "عبارة عن شعور الفرد الإيجابي نحو عمله نتيجة لما يحققه له هذا العمل من إشباع لحاجاته وميوله وتطلعاته ولما يحققه من توافق الفرد مع متطلبات مهنته ومع بيئة العمل" (الوليدي، ٢٠٠٢).

كما يشير نضال الحوامدة، وفهمي الفهداوي (٢٠٠٢) أن الرضا الوظيفي "يمثل شعوراً إيجابياً وقناعة وظيفية، واستجابة نفسية وعاطفية، ذات أبعاد إيجابية صادرة عن الموظف تجاه جوانب عديدة من مهامه وصلاحياته ومسؤولياته، وعن مدى رضاه حول أدائه أو حول فرص ترقيته، وما يمكن أن يحصل عليه من الأمر وعلاقته مع رؤسائه وأقرانه، ممن يتعامل معهم في المنظمة، بسبب توافق ظروف العمل مع طموحاته (الحوامدة والفهداوي، ٢٠٠٢).

ويرى مفرح بالبيد (٢٠٠٨) أن الرضا الوظيفي هو شعور الفرد بالسعادة نتيجة لتحقيق ذاته وأهدافه التي يطمح إليها وإشباع رغباته، ويعتبر الرضا الوظيفي حصيلة العوامل المتعلقة بالعمل التي تجعل الفرد مقبلاً عليه طوال فترة الأداء دون ملل أو كدر (بالبيد، ٢٠٠٨).

ويرى الباحث أن الرضا الوظيفي هو شعور الفرد بالمتعة نتيجة الانهماك بأعلى الطاقات في العمل وإحساسه بتحقيق الانجاز وفق القيم الإستراتيجية المخطط لها بالمنظمة، مقابل حصوله على عائدات مادية أعلى، مما يعكس ذلك على سلوكه فيبدع ويتحدى الظروف النفسية والوظيفية التي تصاحب عمل الفرد داخل المنظمة.

ويعرفه الباحث إجرائياً بأنه مجموع الدرجات التي يحصل عليها المرشد الطلابي في المرحلة الثانوية على مقياس الرضا الوظيفي المستخدم في الدراسة الحالية (مقياس الرضا الوظيفي للمرشدين الطلابيين بالمرحلة الثانوية بالمنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية) من إعداد: الباحث (٢٠١١).

٢ - المرشد الطلابي Student Counselor:

يرى فاروق عبدالسلام وآخرون (١٩٩١) أن المرشد الطلابي "هو المسئول والمتخصص الأول للقيام بمهام العمل الإرشادي داخل المدرسة، وهو المسئول الأول عن تخطيط وتنفيذ البرامج الإرشادية ومتابعتها. إن المرشد عضو من أعضاء الهيئة المدرسية المعنيين بالإرشاد بصورة دائمة ومنظمة، حيث تقع على كاهله مسؤولية تطوير تلك الجوانب من عملية التوجيه التي تتطلب بذل الوقت، واستخدام كفاءات متخصصة لا يملكها المعلم العادي، ويعتبر المرشد المسئول المباشر أمام المدير" (عبدالسلام وآخرون، ١٩٩١).

ويذكر رمضان القذافي (١٩٩٧) أن الرابطة الأمريكية للمرشدين النفسيين قدمت تعريفاً للمرشد النفسي في المؤسسة التعليمية بأنه "المهني المتخصص الذي يقع عليه عبء مساعدة جميع الطلاب ومقابلة احتياجات نموهم، وما يصادفونه من مشاكل في حياتهم" (القذافي، ١٩٩٧).

ويقصد به في الدراسة الحالية الشخص المكلف من قبل الإدارة العامة للتوجيه والإرشاد أو من قبل إدارة التربية والتعليم بالمنطقة الشرقية للقيام بتنفيذ برامج وخدمات التوجيه والإرشاد في مدارس التعليم العام التابعة لوزارة التربية والتعليم بالمملكة العربية السعودية للعام الدراسي ١٤٣٠/١٤٣١هـ.

الفصل الثاني

الإطار النظري

أولاً: الرضا الوظيفي.

- مفهوم الرضا الوظيفي.
- النظريات المفسرة للرضا الوظيفي.
- عوامل ومحددات الرضا الوظيفي.
- مظاهر عدم الرضا الوظيفي.
- التوجيه والإرشاد المدرسي في المملكة العربية السعودية:
 - مفهوم التوجيه والإرشاد.
 - الأهداف العامة للتوجيه والإرشاد.
 - الميثاق الأخلاقي للتوجيه والإرشاد في المملكة العربية السعودية.
 - معايير اختيار المرشدين الطلابيين.
 - مهام وواجبات المرشد الطلابي.
 - الخدمات التي يقدمها المرشد الطلابي.
 - ميادين وخدمات التوجيه والإرشاد في مدارس المملكة العربية السعودية.
 - إعداد وتدريب المرشدين الطلابيين.

ثانياً: الدراسات السابقة:

الفصل الثاني

الإطار النظري

نستعرض في هذا الفصل الإطار النظري في موضوعات: الرضا الوظيفي، والتوجيه والإرشاد، والمرشد الطلابي، ونختتم الفصل بأهم الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، سواء الدراسات العربية أو الأجنبية.

أولاً: الرضا الوظيفي:

حظي موضوع الرضا الوظيفي للعاملين في التنظيمات الرسمية بأهمية كبيرة من قبل الباحثين والدارسين منذ مطلع الربع الثاني من القرن العشرين وحتى الآن، عندما نادت حركة العلاقات الإنسانية بأهمية الروح المعنوية وتحسين ظروف العمل للعاملين في هذه التنظيمات لزيادة الإنتاج (العمرى، ١٩٩٢).

وترى عائدة العريقي (٢٠٠٠) أن فترة الستينيات شهدت تطوراً كبيراً في النواحي النظرية والمنهجية للأبحاث عامة، وأبحاث الرضا الوظيفي بصفة خاصة، حيث أصبح من الممكن الحصول على معلومات من مجموعات كبيرة من الأفراد. وكثير من الأبحاث قامت لدراسة علاقة الرضا الوظيفي بالخصائص الاجتماعية والسيكولوجية للأفراد، والهياكل التنظيمية، والمناخ التنظيمي، ومعدل دوران العمل. وفي السبعينات أصبحت أبحاث الرضا الوظيفي حقلاً مستقلاً حيث وضعت معظم النظريات الخاصة بالرضا عن العمل، وأصبحت الكتابات بموضوع الرضا الوظيفي متوفرة بشكل كبير، واتسع مجال التطبيق ليشمل العديد من الوظائف (العريقي، ٢٠٠٠).

ويشير محمد السرحان (١٩٩٨) إلى أن الرضا الوظيفي يتكون من عدد من الاتجاهات والمشاعر نحو الوظيفة التي تعبر عن مدى الإشباع الذي يعتقد الفرد أنه حصل عليه من عمله، وأنه كلما كان اعتقاد الفرد إيجابياً نحو وظيفته كانت مشاعره إيجابية، ودرجة رضاه عالية. ودرجة الرضا عن العمل تمثل سلوكاً ضمناً، أو مستتراً، يكمن في وجدان الفرد، وقد تظل هذه المشاعر كامنة في نفس الفرد، أو تظهر في سلوكه الخارجي الظاهر (السرحان، ١٩٩٨).

ويُعد الرضا الوظيفي للعاملين في أي تنظيم من مكونات بيئة العمل الرئيسة ومن العوامل الأساسية المحددة للمناخ التنظيمي، وكذلك ينظر للرضا الوظيفي كمؤشر مهم على فاعلية التنظيم بشكل عام (العمرى، ١٩٩٢).

إن موضوع الرضا الوظيفي قد بدأ في ميدان الصناعة والمؤسسات الإدارية المختلفة وتركزت على فئة العمال، ثم اتجهت دراسات الرضا عن العمل إلى مجال التربية والتعليم، حيث تُعد مهنة التعليم أساس المهن، وإن نجاحها أو فشلها ينعكس على نجاح أو فشل المهن الأخرى، حيث أن المعلمين الراضين عن عملهم أكثر قدره وإنتاجية في مجال عملهم والقيام بواجباتهم من زملائهم غير الراضين عنه (طوالبه، ٢٠٠٠).

مفهوم الرضا الوظيفي Job Satisfaction:

ظهرت محاولات متعددة لتحديد مفهوم الرضا الوظيفي (Job Satisfaction) من قبل الباحثين، حيث عبروا عن مفهوم الرضا الوظيفي بعدة تعاريف ولم يتفقوا على تعريف عام له. حيث أنه من أسباب صعوبة الحصول على تعريف شامل للرضا الوظيفي بسبب المتغيرات العديدة التي ترتبط بهذا المفهوم، وتعدد النظريات المفسرة له، والاختلاف في القيم والمعتقدات ومحاوّر الاهتمام بين الباحثين، وكذلك الاختلاف في الظروف والبيئة المحيطة.

ويعرف الرضا لغةً في معجم متن اللغة، أن رضي: ضد سخط، فهو راض، ولقد تعددت المصطلحات التي شاع استخدامها للتعبير عن المشاعر النفسية التي يشعر بها الفرد تجاه عمله، ومن هذه المصطلحات: الرضا الوظيفي (Job Satisfaction)، والروح المعنوية (Morale)، والاتجاه النفسي نحو العمل (Attitude towards the job)، وهذه المصطلحات تشير - بصفة عامة - إلى مجموع المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد نحو عمله، وهذه المشاعر قد تكون سلبية أو إيجابية (المشعان، ١٩٩٣).

ويؤكد صلاح مصطفى (١٩٨٩) أنه لا يوجد هناك إتفاق محدد حول معنى الرضا الوظيفي، إلا أن هناك إتفاقاً حول إشباع الحاجات والتوقعات الإنسانية. كما أن السبب في عدم الاتفاق على مفهوم واحد يعود للتباين بين الأفراد في حاجاتهم وتوقعاتهم وأن تلك الحاجات والتوقعات تختلف من فرد لآخر ومن وقت لآخر وذلك يعود لتغير البيئة والظروف المحيطة بالعامل (مصطفى، ١٩٨٩).

فيما يعرفه يوسف الخصاونة (١٩٨٩) بأنه "شعور الفرد بأن التنظيم قادر على إشباع حاجاته وتلبية رغباته في العمل، وشعوره بأنه يقوم بعمل ذي قيمة وفائدة ومنفعة، حيث يحقق من خلاله طموحاته، ويستغل قدراته العلمية وخبراته العملية، ويتفاعل مع العمل من أجل تحقيق أهداف التنظيم الذي ينتمي إليه" (الخصاونة، ١٩٨٩).

بينما يذكر أحمد عرفه وسمية شلبي (١٩٩٠) الرضا الوظيفي "بأنه حالة وجدانية عقلية إيجابية تؤدي إلى الانطباعات الموجبة من جانب العامل على بيئة العمل الكلية" (عرفه وشلبي، ١٩٩٠).

ويرى منصور المعمر (١٩٩٣) أنه "حالة يحقق الفرد من خلالها ذاته ويشبع رغباته مما يجعله مقبلاً على عمله بحماس ورغبة ويحرص على زيادة كفاءته الإنتاجية وبذلك تتحقق أهدافه التي يطمح إليها" (المعمر، ١٩٩٣).

ويعرفه راشد السهل وحسن الموسوي (١٩٩٤) بأنه "حالة نفسية يشعر بها الموظف بالسعادة وتقبل الحياة نتيجة استمتاعه في أداء وظيفته مما يترتب عليه تحقيق حاجاته وأهدافه في الحياة بصورة أكثر إيجابية" (السهل والموسوي، ١٩٩٤).

ويرى هيرزبرج (١٩٩٥) أن الرضا الوظيفي "يمثل في مشاعر الفرد الحسنة والسيئة التي يشعر بها مع العوامل الدافعة والعوامل الصحية أي أنها تجارب العمل الجيد، وغير الجيد" (في: العديلي، ١٩٩٥).

ويعرف هانكين (Hankin) الرضا الوظيفي، أو عدم الرضا الوظيفي بأنه "حاله ذهنية تنتج من خلال التأثير اليومي الذي ينتج عن كل شيء يواجه الموظف في عمله، وأنه يساوي التأثير المحيط بالإدارة العامة على الفرد" (في: العجاي، ١٩٩٧).

أما سليمان الهويش (١٩٩٩) فيعرف الرضا الوظيفي "بأنه مدى تكيف الأفراد مع أدوارهم في الأعمال والوظائف التي يشغلونها" (الهويش، ١٩٩٩).

كما يشير علي حسن وسهيله عباس (١٩٩٩) إلى أن الرضا الوظيفي "عبارة عن الإشباع الذي يحصل عليه الفرد من المصادر المختلفة التي ترتبط في تصوره بالعمل الذي يؤديه" (علي وعباس، ١٩٩٩).

أما أنور شلول (١٩٩٩) فيعرف الرضا الوظيفي بأنه "ذلك الشعور النفسي بالقناعة والسرور والارتياح، والذي يستمدّه الموظف من وظيفته، وجماعة العمل (رؤساء، زملاء، رؤوسين) ومما توفره له هذه الوظيفة من مزايا مادية، ومعنوية، واستقرار، ومن الإدارة المباشرة (الإشراف)، ومن فرص النمو المهني والتقدم الوظيفي" (شلول، ١٩٩٩).

ويعرف سالم الشرايدة (٢٠١٠) الرضا الوظيفي على أنه "الدرجة التي يشعر بها الفرد بإشباع حاجاته النفسية، بحيث يكون ممثلاً لقدراته وميوله مما يؤدي إلى احترام الفرد لذاته ولغيره ويؤدي إلى عقد علاقات اجتماعية متينة مع الزملاء والرؤساء وينتج عنه انبثاق الحماس في نفسه، ويبعد عنه التهديد الذي يؤدي إلى مشكلات اقتصادية أو اجتماعية أو نفسية" (الشرايدة، ٢٠١٠).

النظريات المفسرة للرضا الوظيفي Job Satisfaction Theories:

١ - نظرية ماسلو للحاجات Maslow's Theory for Needs (١٩٤٥):

تركز هذه النظرية على درجة إشباع حاجات الفرد الأساسية حسب ترتيبها في سلم هرمي وضعه ماسلو Maslow، وتقوم نظرية ماسلو على عدد من الافتراضات هي:

- إن حاجات الإنسان يمكن ترتيبها في سلم هرمي حسب أهميتها بدءاً من الحاجات الفسيولوجية، إلى حاجات الأمن والاستقرار، ثم الحاجات الاجتماعية، فحاجات الشعور بالذات، حتى حاجات إشباع الذات، وهذا السلم يعكس شدة الحاجة إلى الإشباع ويشير إلى أن الحاجة الأكثر إلحاحاً ستطغى على اهتمام الفرد وتقلل بذلك من اهتمامه بالحاجات الأخرى.

- إن هذه الحاجات لا تشبع حتى نهايتها وبالكامل، فبمجرد إشباع الفرد لإحدى هذه الحاجات تقل شدة إلحاحها وتظهر حاجة جديدة لتحل محلها، وبالتالي يستمر الفرد بصفة دائمة في سعيه لإشباع حاجاته.

- بمجرد إشباع الفرد لإحدى حاجاته بشكل مناسب له فإن هذه الحاجة لن تؤدي إلى التأثير على سلوكه بعد ذلك ومن ثم لن تدفعه أو تحفزه، وبالتالي يركز على إشباع حاجة أخرى في مستوى أعلى من السلم الهرمي.
- إن الحاجات تعتمد على بعضها البعض وتتداخل بعضها بعض (قليوبي، ٢٠٠٣).

ويرى عمر الشيباني (١٩٨٨) أنه أياً كان التقييم أو التصنيف الذي يتبع في تقسيم وتصنيف هذه الحاجات فإن إرضائها أو إشباعها مهم في تحقيق توازن الفرد وتكيفه بدنياً ونفسياً واجتماعياً، أياً كان موقعه في الحياة عاملاً أو موظفاً أو غير ذلك (الشيباني، ١٩٨٨).

وبالنسبة للعاملين بالذات فإن إشباع هذه الحاجات بفئاتها المختلفة من أهم العوامل التي تحقق صحتهم البدنية وتكيفهم النفسي السليم، وفي رفع معنوياتهم وزيادة رضاهم عما يقومون به من أعمال، وفي زيادة إنتاجهم وإنجازاتهم لمهامهم وأعمالهم.

ولو نظرنا إلى هذه الحاجات نجد أن الحاجات الفسيولوجية فقط يحصل عليها الفرد خارج العمل الوظيفي، أما الحاجات الاجتماعية فإن الفرد يمكن أن يحصل عليها داخل نطاق الوظيفة فمثلاً قد يحقق الحاجات إلى الحب والتقدير والاحترام، ويمكن كذلك أن يحقق ذاته من خلال تحقيق أكبر قدر من الإنجازات في عمله ومن خلال الوصول إلى مركز وظيفي مرموق (الفرج، ١٩٩٧).

٢- نظرية العاملين لهزبرج Herzberg's Two Factors Theory (١٩٥٩):

تركز هذه النظرية على تحديد العوامل المسببة للرضا أو عدم الرضا الوظيفي حيث يرى هرزبرج أن هناك عاملين يرتبطان بالرضا الوظيفي هما:

- **العوامل الدافعة الداخلية:** وهي العوامل التي ترتبط بطبيعة العمل ذاته وحاجة الفرد للنمو النفسي، وهي ضرورية لحدوث الرضا، ولكن نقصها لا يؤدي إلى عدم الرضا، مثل: اختصاصات الوظيفة، والمسؤوليات التي تضمنتها، وفرص التقدم، والإنجاز، واعتراف الآخرين بالإنجاز، والأمن الوظيفي والنمو في الوظيفة.

- **العوامل الصحية أو الوقائية:** وهي العوامل التي ترتبط بمحيط العمل وبيئته، وتوافر هذه العوامل لن يؤدي إلى حدوث الرضا في العمل، ولكن عدم توافرها يؤدي إلى عدم الرضا الوظيفي، مثل: سياسات المنظمة وإداراتها، والإشراف، وظروف العمل والراتب (الهويش، ١٩٩٩).

ويذكر ناصر العديلي (١٩٨٥) " أن العوامل الدافعة تدفع الفرد وتقوده إلى العمل، أما العوامل الصحية أو الوقائية فهي تحمي وتصون العامل فقط ولا تقوده إلى العمل" (العديلي، ١٩٨٥).

واعتماداً على نظرية هرزبرج، فإن العوامل المؤدية للرضا الوظيفي ترتبط بالنمو النفسي وتحقيق الذات، في حين ترتبط العوامل المؤدية لعدم الرضا بالمظاهر البيئية للوظيفة، وعادة ما يتحقق الرضا الوظيفي عندما يتوفر الحد المعقول والمناسب من العوامل الدافعة والصحية معاً.

٣- نظرية الإنجاز لمكلياند McClelland's Achievement Theory (١٩٦٧):

تسعى هذه النظرية إلى تأكيد وجود عوامل أو قوى دافعة داخل الأفراد نحو الرغبة في تحقيق مستويات عالية من الأداء بغض النظر عن الحوافز المقدمة لهم في العمل، وتلك العوامل سميت بدافع الإنجاز، ويرى مدني علاقي (١٩٨٠) بأن هذه النظرية حددت ثلاثة أنواع من الحوافز الرئيسية وهي:

- **الحاجة إلى القوة:** إن الأفراد الذين لديهم حاجة إلى القوة يميلون إلى ممارسة التأثير والرقابة على الآخرين، وفي الوقت نفسه يسعون إلى الحصول على مناصب قيادية في المجتمع.
- **الحاجة إلى الانتماء:** إن الأفراد الذين لديهم حاجة إلى الانتماء يميلون إلى الرغبة في كسب حب الآخرين، لذا نجدهم يسعون نحو تكوين العلاقات الاجتماعية.
- **الحاجة للإنجاز:** إن الأفراد الذين لديهم حاجة إلى الإنجاز يميلون إلى تحقيق النجاح، كما نجد لديهم خوفاً شديداً من الفشل والصعوبات التي قد تعترض طريقهم نحو النجاح.

ويمكن القول إن الأفراد الذين تكون لديهم (حاجة القوة) يبحثون عن فرص كسب المركز والسلطة وهم يندفعون وراء المهام التي توفر لهم كسب القوة، أما الأفراد الذين لديهم (حاجة الإنجاز) فإنهم يبحثون عن فرص حل مشكلات التحدي والتفوق، وهؤلاء في رأي مكلياند

يتحلون بالعديد من الخصائص والمميزات التي تؤهلهم لتحمل المسؤولية الشخصية، وذلك في حلول المشكلات، واتخاذ القرارات، ووضع الأهداف، وأما الأفراد الذين لديهم (حاجة الاندماج أو الانتماء) فإنهم يجدون في المنظمة فرصة لتكوين وإشباع علاقات صداقة جديدة وهم يندفعون وراء المهام التي تتطلب التفاعل المتكرر مع زملاء العمل (العديلي، ١٩٨٥).

كما أشار طلال الشابحي (١٩٩٧) أن هذه النظرية تفترض (أن الأفراد يختلفون فيما بينهم في درجات الإنجاز، حيث أن البعض منهم تكون درجة إنجازه عالية، بينما تكون درجة الإنجاز لدى البعض الآخر متدنية، وتفترض أيضاً هذه النظرية أن الأفراد الذين تكون درجة إنجازهم عالية، يكونون أكثر إقبالاً من غيرهم على إنجاز الأعمال المهمة (الشابحي، ١٩٩٧).

٤ - نظرية التوقع لفروم Vroom's Expectancy Theory (١٩٦٤):

ترتكز هذه النظرية على تفسير الرضا بعامل التوقع، ويشير سيل و شبلي (Shibley, 1979) (Sell &) كما ورد في الهويش (١٩٩٩) إلى أن هذه النظرية تحاول تفسير دافعية وسلوك الفرد من خلال ثلاثة مفاهيم أساسية تضمنها هي:

- **التوقع:** ويشير إلى إدراك الفرد لاحتمال أن يؤدي سلوك معين إلى حدوث نتيجة محددة، كأن يدرك الفرد احتمال حصوله على ترقية إذا زاد إنتاجيته وحسنها.
- **النتيجة:** وتعني فهم أو إدراك الفرد لنتائج السلوك، وكذلك تقدمه الذاتي لاحتمال حصول نتيجة معينة إذا قام بسلوك معين، مثلاً هل يؤدي تحسين الأداء إلى الحصول على زيادة في الأجر أو الترقية.
- **قوة الرغبة:** وتشير إلى أهمية النتيجة المترتبة على قيام الفرد بسلوك معين، كما تعني أيضاً القيمة التي يعطيها الفرد للنتيجة المتوقعة من سلوكه، مثل أهمية أو قيمة زيادة الراتب أو الترقية نتيجة لتنفيذ سلوك معين، زيادة الأداء، إنهاء دورة تدريبية.

ويرى إريك فروم أن الرضا الوظيفي لا يتحقق لدى الفرد نتيجة الوصول إلى تحقيق هدف ما بقدر ما هو نتيجة إدراك الفرد للجهد الذي يبذله في سبيل تحقيق هذا الهدف، والفرد بذلك يتحقق لديه إحساس إيجابي بالثقة والشعور بالرضا، عندما يشعر بتقبله للنتيجة المتوقعة مقابل ما بذله من أداء (العنزي، ٢٠٠٠).

ويشير ناصر العديلي (١٩٨٥) إلى أن الفرد يمر بحالة من الرضا المتوقع خلال أدائه الوظيفي لكونه يتوقع أن هناك عائداً مناسباً لما يبذله من جهد نحو تحقيق الهدف وفقاً لأحد

بدائل سلوك الأداء، ويبقى الموظف في مرحلة الرضا المتوقع حتى يحقق الهدف فيشعر حينها بالرضا الفعلي إن كان ما توقعه من عوائد مكافئاً لما بذله من جهود لتحقيق الهدف من خلال أداء معين (العديلي، ١٩٨٥).

وبناءً على هذه النظرية فإن الأفراد يختارون طريقة ما للعمل لأنهم يتوقعون نتائج أو عوائد معينة منه، ويسعون جاهدين لتحقيق هذه التوقعات، فإذا أتاح العمل للفرد تحقيق توقعاته بدرجة كبيرة فسوف يشعر بالرضا (الهويش، ١٩٩٩).

وتشير هذه النظرية إلى أن الحوافز المادية والمعنوية بما فيها من الرواتب والعلاوات والترقيات إذا كانت تسير وفق نظام معين ووفق ما هو متوقع لدى الفرد فإن ذلك سيؤدي به إلى الرضا الوظيفي، أما إذا كانت تسير خلاف ما كان يتوقعه فإن ذلك سيؤدي إلى عدم الرضا، لذا ينبغي على المنظمة أن تضع شروطاً لنظام الحوافز والأجور والعلاوات والترقيات (المالكي، ٢٠٠٧).

٥ - نظرية العدالة والمساواة لأدمز Adam's Equity Theory (١٩٦٣):

تذهب هذه النظرية إلى أن الرضا الوظيفي يتحقق إذا كان هناك توازن بين ما يقدمه الفرد وبين ما يحصل عليه من العمل، أي إنه إذا وجد توازن بين المدخلات (ما يبذله من مجهود) والعوائد (النتائج التي يحققها العامل من العمل)، فإذا تحقق التوازن فإنه بذلك يحدث شعوراً بالرضا بين العاملين، أما إذا لم يحدث التوازن فإن ذلك يخلق حالة الشعور بعدم الرضا (المشعان، ١٩٩٦).

ويرى حامد بدر (١٩٨٣) أن هذه النظرية تفترض أن الفرد مدفوع أن يخلق توازناً بين ما يعطيه للمنظمة من وقت وجهد وخبرة، وبين ما يحصل عليه في شكل نقود، واعتراف، وعلاقة مع الآخرين، وهذا التوازن أو العدالة يتحقق إذا شعر الفرد أن مدخلاته تعادل مدخلات الشخص أو الأشخاص الذين يشعر أنه ينبغي أن يتعادل معهم. وبذلك فإن النظرية تقوم على أربعة عناصر هي:

- الشخص الذي يسعى بعدم المساواة.

- مجموعة المقارنة.

- المدخلات؛ وتتمثل في المستوى العلمي، والخبرات، والمهارات، والمجهود الجسمي والفكري.
- المخرجات أو العوائد التي يحصل عليها الفرد في عمله كالترقية والراتب والحوافز (في: المالكي، ٢٠٠٧).

٦- نظرية القيمة للوك Locke's Value Theory (١٩٧٦):

قدم هذه النظرية لوك، وترمي إلى أن الرضا الوظيفي حالة عاطفية سارة ناتجة عن إدراك الموظف أن وظيفته تتيح له تحقيق ممارسة القيم الوظيفية المهمة في تصوره، بشرط أن تكون هذه القيم منسجمة مع حاجاته (في: الحربي، ١٩٩٤).

وتفترض هذه النظرية أن للرضا الوظيفي عناصر متعددة، وكل عنصر منها يشكل قيمة معينة لدى الموظف، فعناصر الرضا الوظيفي التي تمثل قيماً أولية لدى موظف ما قد تمثل قيماً ثانوية لدى غيره من الموظفين، ومن ثم يمكن التنبؤ بالرضا الوظيفي للموظف من خلال أوزان عناصر الرضا الوظيفي وفقاً لأهمية كل عنصر منها كما يحددها الموظف (الصماني، ١٩٩٩).

وتشير هذه النظرية إلى أن الوظيفة إذا كانت تحقق أهدافاً ذات مكانة وأهمية للفرد فيستشعر بالرضا الوظيفي ويزيد من دافعيته للعمل.

وبعد هذا العرض لبعض نظريات الرضا الوظيفي يرى الباحث أنه لا توجد نظرية واحدة شاملة في الرضا الوظيفي يمكن الاعتماد عليها، ذلك لأن كل نظرية من هذه النظريات ركزت على جانب وأهملت الجوانب الأخرى، على اعتبار أن الرضا الوظيفي هو ناتج التفاعل بين الفرد وطبيعة العمل وبيئته.

عوامل ومحددات الرضا الوظيفي:

إذا كان الرضا عن العمل هو محصلة لمجموعة من العوامل والمحددات التي تسهم في تحقيق الإحساس بالرضا أو عدم الرضا، فإن من المهم والمفيد التعرف على هذه العوامل والمحددات، فقد كشفت الدراسات أن الرضا الوظيفي يتأثر بالكثير من العوامل التي تقف وراء شعور الموظفين بالرضا الوظيفي، فهو متعدد الأبعاد والجوانب، لا يتأثر بعامل واحد بل هو نتيجة تفاعل عوامل شخصية ووظيفية وبيئية واجتماعية وتنظيمية، ومن هذه العوامل المتعددة ما

يراه جودت عبدالهادي وسعيد العزة (١٩٩٩) أن هناك مجموعتين من العوامل التي تحدد الرضا الوظيفي وهي:

- العوامل الوظيفية للعمل نفسه، وهذه لها علاقة بتحقيق الذات لدى الفرد، وتشمل العناصر التالية:

- ١- الرغبة في الحصول على المسؤولية.
- ٢- القيام بالأعمال التي تضيف على العاملين أهمية في عملهم.
- ٣- أن يتلقى العاملون التقدير على جهودهم سواء داخل المؤسسة أو خارجها.
- ٤- توفير فرص الترقى للعمل.

فكلما زادت هذه المهارة، زاد الرضا عن العمل، والحالة النفسية والمزاجية، والاضطرابات الانفعالية والصراع والقلق والإحباط، والسمات الشخصية من حيث الاستعدادات للعمل، وتوفر الرغبات والميول ومستوى القدرة على أداء العمل.

- العوامل الخارجية، وتشمل: الأجر، وقدرة الفرد على عقد صلات اجتماعية، وعلاقات إنسانية، والشعور بالأمن والاستقرار في العمل، ونوع العمل وشروطه وإجراءاته، وعدالة المؤسسة وسياساتها، ونوعية الرؤساء المسؤولين عن العاملين، ومدى تأثير العمل على الحياة العائلية بصورة عامة.

ويرى هرزبرج أن العوامل الرئيسية التي تتصل بالرضا الوظيفي هي: التقدم والمعرفة والمسؤولية والنمو والوظيفة نفسها، أما العوامل التي تتصل بعدم الرضا الوظيفي فتتمثل في: ظروف العمل ومميزاته، والسياسات الإدارية، والعلاقة مع الرؤساء، وكفاية المشرفين العملية، والراتب، والأمن الوظيفي، والعلاقة مع الزملاء (في: الهويش، ١٩٩٩).

كما حدد ناصف عبد الخالق (١٩٨١) العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي بأنها:

- العوامل الذاتية: وتتعلق بقرارات وميول ومهارات ودافعية العاملين.
- العوامل التنظيمية: وتتعلق بنظم وإجراءات وأساليب العمل وشروطه، والعلاقات مع الزملاء والرؤساء.
- العوامل البيئية: وتتعلق هذه العوامل بالظروف البيئية المحيطة بالعاملين من مرافق وخدمات وتسهيلات.

كما يحدد كيث Keith ستة عوامل مهمة للرضا الوظيفي كما ورد في الشهري (١٩٩٩).

- كفاية الإشراف المباشر.
- الرضا عن العمل نفسه.
- الاندماج مع الزملاء في العمل.
- توفير الهدف من التنظيم.
- عدالة المكافآت الاقتصادية.
- الحالة الصحية والبدنية والذهنية.

بينما يرى حامد بدر (١٩٨٣) أن العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي هي:

- عوامل مرتبطة بالوظيفة: وتشمل: الراتب، والمكافآت، والأمن الوظيفي، والترقيات.
- عوامل مرتبطة بتصميم وطبيعة الوظيفة: وتشمل: النظرة الاجتماعية، التخطيط، الرقابة.
- عوامل تنظيمية: وتشمل: ساعات العمل، ظروف العمل.
- عوامل شخصية متعلقة بالفرد: وتشمل: السن، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي.
- عوامل بيئية: وتشمل: نوع البيئة التي ينتمي إليها الفرد، ونوع ثقافة البلد التي يعيش فيها.

مظاهر عدم الرضا الوظيفي:

إن عدم الرضا الوظيفي يمثل عجز الفرد عن التكيف السليم مع ظروف عمله المادية أو الاجتماعية معاً، وهناك مظاهر متعددة لعدم الرضا نذكر منها:

- قلة الإنتاج من حيث الكم والكيف.
- الإكثار من الحوادث ومن الأخطاء الفنية، وإساءة استخدام الآلات والأدوات والمواد الخام.
- كثرة التغيب والتمارض بعذر أو بدون عذر، والانتقال من عمل لآخر.
- اللامبالاة والتكاسل والشعور بالاكنتاب.
- الإسراف في الشكوى أو التمرد أو المشاغبة.

ويجب ملاحظة أنه لا يترك الأفراد العمل بالرغم من عدم رضاهم عنه وخصوصاً أولئك الذين لديهم فرص بسيطة للالتحاق بعمل جديد، والذين لديهم مطالب اقتصادية كثيرة (عبدالهادي، والعزة، ١٩٩٩).

التوجيه والإرشاد الطلابي بالمملكة العربية السعودية:

أ- مفهوم التوجيه والإرشاد:

يرى محمود عقل (١٩٩٧) أن التوجيه والإرشاد "عملية إنسانية تتضمن تقديم خدمات إرشادية عبر برامج وقائية ونمائية وعلاجية إلى الطلاب لمساعدتهم على اختيار الدراسة المناسبة للالتحاق بها والاستمرار فيها، والتغلب على المشكلات التي تعترضهم بغية تحقيق التوافق والتحصيل الدراسي" (عقل، ١٩٩٧).

ويذكر سعيد المغامسي (١٩٩٢) أن "مفهوم التوجيه والإرشاد الطلابي لا يختلف عن المفهوم العام للتوجيه والإرشاد؛ وهو مساعدة الفرد من جميع نواحي شخصيته الروحية والخلقية والنفسية والجسمية والاجتماعية ليكون فرداً صالحاً" (المغامسي، ١٩٩٢).

ويرى عبدالمنان بار ومحمد أمير خان (١٩٩١) أن التوجيه والإرشاد عملية إنسانية تهدف إلى مساعدة المسترشد لفهم نفسه، وإدراك المشكلات التي يعاني منها، ومساعدته بتبصيره للارتفاع بقدراته، واستعداداته للتغلب على المشكلات التي يواجهها بغية تحقيق التوافق بينه وبين البيئة التي يعيش فيها، ولكي ينمو النمو المتكامل في شخصيته (بار وأمير خان، ١٩٩١).

كما يذكر مساعد الغامدي (١٩٩٢) أنه "عملية بناءة تهدف إلى مساعدة الفرد لكي يفهم ذاته ويدرس شخصيته، ويعرف خبراته ويحدد مشكلاته، وينمي إمكانياته، ويحل مشكلاته في ضوء معرفته ورغبته وتعليمه وتدريبه، وفي إطار من التعاليم الإسلامية السمحة لكي يصل إلى تحقيق أهدافه، وتحقيق التوافق شخصياً وتربوياً ومهنياً وأسرياً واجتماعياً، وبالتالي يساهم في تحقيق الأهداف العامة للعملية التعليمية" (الغامدي، ١٩٩٢).

ويرى عبدالله الشهري (٢٠٠٣) أن الإرشاد التربوي "يعنى مساعدة الفرد علي فهم نفسه وقدراته وإمكانياته، وبالتالي مقدرته علي حل مشكلاته والتكيف مع نفسه وبيئته ومع الآخرين" (الشهري، ٢٠٠٣).

ويعرف بأنه "عملية مخططة منظمة تهدف إلى مساعدة الطالب لكي يفهم ذاته ويعرف قدراته، وينمي إمكانياته ويحل مشكلاته ليصل إلى تحقيق توافقه النفسي والاجتماعي والتربوي والمهني وإلى تحقيق أهدافه في إطار تعاليم الدين الإسلامي" (وزارة المعارف، ٢٠٠١).

وفي ضوء ما سبق يمكن القول بأن التوجيه والإرشاد الطلابي عملية تعليمية تربوية مقصودة متخصصة يقوم خلالها المرشد الطلابي بمساعدة الطالب على النمو الإيجابي في كافة المجالات، إضافة إلى مساعدة الطالب على اتخاذ القرارات وفقاً لقدراته وميوله واستعداداته واتجاهاته، واستغلال جميع طاقاته ومواهبه وتوظيفها التوظيف المناسب لتحقيق التوافق والتكيف والنمو والتطور.

ب- أهداف التوجيه والإرشاد في المملكة العربية السعودية:

- من أهم الأهداف التي حددتها الإدارة العامة للتوجيه والإرشاد بوزارة التربية والتعليم، ما يلي:
- ١- توجيه الطالب إسلامياً في جميع النواحي النفسية والأخلاقية والاجتماعية والتربوية والمهنية.
 - ٢- مساعدة الطالب على حل مشكلاته التي قد يتعرض لها بطرق علمية صحيحة.
 - ٣- العمل على توثيق العلاقة والتعاون بين البيت والمدرسة.
 - ٤- العمل على اكتشاف قدرات ومواهب الطلاب.
 - ٥- مساعدة الطلاب على اختيار نوع الدراسة أو المهنة التي تتناسب مع قدراتهم وميولهم وحاجات المجتمع (وزارة المعارف، ٢٠٠١).

ج- الميثاق الأخلاقي للتوجيه والإرشاد في المملكة العربية السعودية (وزارة المعارف، ١٩٩٨):

المادة الأولى: مبادئ عامة:

- أن يتحلى المرشد الطلابي بالأخلاق الإسلامية قولاً وعملاً، وأن يكون قدوة حسنة في الصبر والأمانة والحلم وتحمل المسؤولية دون ملل أو ضجر أو يأس.
- أن يتميز المرشد الطلابي بالمرونة في التعامل مع حالات المسترشدين (الطلاب) وعدم التقيد بأساليب محددة في فهم مطالبهم وحاجاتهم الإرشادية.
- أن يتميز المرشد الطلابي بالرفق في معاملته للمسترشد (الطالب) بما يمنحه الشعور بالاهتمام به والسعي لمصلحته ومساعدته في حل ما يعترضه من صعوبات.
- أن يتميز المرشد الطلابي بالإخلاص وتقبل العمل في مجال التوجيه والإرشاد كرسالة تربوية وليس كوظيفة بعيداً عن الرغبات الذاتية والطموحات الشخصية.
- أن يكون لدى المرشد الطلابي وعي بذاته ودوافعه وحاجاته وعدم إسقاطها على مسار العمل الإرشادي.
- أن يتجنب المرشد الطلابي إقامة علاقات شخصية مع الطالب (المسترشد)، وأن تكون العلاقة بينهما علاقة مهنية.
- أن يسعى المرشد الطلابي إلى تحقيق السعادة والرفاهية للمسترشد، وأن توجه العملية الإرشادية لتحقيق أهدافها الإرشادية.
- أن تكون لدى المرشد الطلابي معرفة تامة بالحدود الأخلاقية لمهنته وعدم تجاوزها، وأن يتجنب أي تصرف يسيئ إلى عمله المهني.
- أن يكون المظهر الشخصي للمرشد مقبولاً دون تكلف أو مبالغة.
- أن يبتعد المرشد الطلابي عن التعصب كافة وأن يلتزم بأخلاقيات العمل المهنية.
- أن يقوم المرشد الطلابي بمصارحة الطالب بحدود وإمكانات عمله المهني دون مبالغة أو خداع.
- ألا يستخدم المرشد الطلابي أجهزة تسجيل أو أجهزة أخرى إلا بعد استئذان الطالب وأخذ موافقته.
- ألا يقوم المرشد الطلابي بتكليف أحد زملائه من غير المرشدين في المدرسة للقيام بمسؤولياته الإرشادية بالإنابة عنه.

- أن يوثق المرشد الطلابي عمله المهني بأقصى قدر من الدقة والإتقان وبشكل يكفل معه استكمال العمل في حالة عدم استمراره في مهمته لأي سبب من الأسباب.
- أن يقوم المرشد الطلابي بإشعار الطالب في حالة تطبيق بعض الاختبارات النفسية أو التحصيلية أو الشخصية، بأسباب التطبيق ونوع الاختبار وتفسير نتائجه بعد التطبيق مع الاحتفاظ التام بسرية المعلومات.
- عند تأكد المرشد الطلابي واقتناعه بضرورة تحويل الطالب إلى جهة أخرى لاستكمال دراسة حالته فعليه إشعار الطالب بذلك وشرح أسباب تحويله.

المادة الثانية: كفاية المرشد الطلابي المهنية وخصائصه الشخصية:

- أن يتوفر لدى المرشد الطلابي بعض الخصائص المهنية والشخصية؛ ومنها الإلمام بالمعارف العلمية المتخصصة في مجال التوجيه والإرشاد وخدماته الإنمائية والوقائية والعلاجية التي تعتمد على فهم سلوك الطالب والقدرة على تفسيره.
- وتعد درجة الدبلوم في التوجيه والإرشاد بعد الدرجة الجامعية، وبخاصة لمتخصصين في الدراسات النفسية والاجتماعية (علم النفس، الخدمة الاجتماعية، علم الاجتماع) حداً أدنى للعمل في مجال التوجيه والإرشاد.
- أن تتوفر لدى المرشد الطلابي القدرة على تطبيق الاختبارات والمقاييس النفسية والتربوية المقننة على البيئة السعودية وتفسير نتائجها.
- أن يطور المرشد الطلابي قدراته المعرفية والمهارية في مجال التوجيه والإرشاد عن طريق الإطلاع على المراجع العلمية والاشتراك في الدورات المتخصصة وحضور المؤتمرات والندوات في مجال اختصاصه والمشاركة الفاعلة فيها.
- أن تتوفر لدى المرشد الطلابي الكفاية الذهنية التي تمنحه القدرة على فهم شخصية الطالب وحاجاته ومطالبه الإرشادية من خلال سعة إطلاع المرشد الطلابي في مجال تخصصه.
- أن تتوفر لدى المرشد الطلابي القدرة البدنية والانفعالية التي تدفعه لبذل الجهد والعطاء في متابعة حال الطالب وإنجاح العملية الإرشادية.
- أن تتوفر لدى المرشد الطلابي القدرة على توجيه مسار العملية الإرشادية بما يحقق الهدف الإرشادي.
- ألا يستخدم المرشد الطلابي أدوات فنية أو أساليب مهنية لا يجيد تطبيقها وتفسير نتائجها.

المادة الثالثة: السرية:

- أن يلتزم المرشد الطلابي بالأمانة على ما يقدم له أو يطلع عليه من أسرار خاصة بالطالب وبياناته الشخصية وبمسؤولية تأمينها ضد إطلاع الغير عليها إلا بأذن منه وبطريقه تصون سريتها.
- أن يلتزم المرشد الطلابي بعدم نشر المعلومات الخاصة بالحالات التي يقوم بدراستها ومتابعتها التي قد تمكن الآخرين من كشف أسرار أصحابها، وذلك منعاً لتسبب في أي حرج لهم أو استغلال البيانات ضدهم.
- أن يلتزم المرشد الطلابي بعدم الإفصاح عن نتائج دراسة حالة الطالب، والاكتفاء بإعطاء توصيات لمن يهمله أمر الطالب للتعامل مع حالته.
- في حالة معرفة المرشد الطلابي واقتناعه من خلال دراسة حالة الطالب بأن هناك خطراً أو ضرراً قد يلحق بالطالب أو بالآخرين، فعليه الإفصاح عن معلومات محددة وضرورية عن الحالة لمن يهمله الموضوع في علاج حالته.
- في حالة طلب معلومات سرية عن حالة الطالب من قبل الجهات الأمنية أو القضائية فعلى المرشد الطلابي الإفصاح عن المعلومات الفردية ويقدر الحاجة فقط وإشعار الطالب بذلك.
- إذا طلب ولي أمر الطالب أو مدير المدرسة أو المشرف التربوي معلومات سرية عن الطالب فعلى المرشد الطلابي تقديم المعلومات الضرورية بعد التأكد من عدم تضرر الطالب من إفشائها.

المادة الرابعة: أسس ومبادئ العلاقات الإرشادية:

- المبادرة في تلمس حاجات الطلاب الإرشادية وتحديدها وإعداد البرامج والخدمات اللازمة لتلبية تلك الحاجات في ضوء أهداف التوجيه والإرشاد في المملكة العربية السعودية.
- التقبل الإيجابي للطالب بالإصغاء إليه عند التحدث عن مشكلاته دون إصدار أحكام تقويمية عليها، والنظر إلى الطالب باعتباره إنساناً له كرامته وقيمه، مما يعطيه شعوراً بأن هناك من يفهمه ويقدر حالته ويهمله أمره.
- الحرص التام على مصلحة الطالب وتقديم العون له بعيداً عن أشكال التحيز أو الاستغلال.
- الاهتمام بالجلسات الإرشادية وحضورها في مواعيدها المحددة بكل دقة وتهيئة المكان المناسب لعقدتها.

- تفهم أبعاد ومقتضيات الوسط الاجتماعي والثقافي والقيم الاجتماعية التي يألّفها الطالب ومجتمعه، فلا يجوز أن يأتي المرشد الطلابي بممارسات علاجية أو إرشادية لا تتفق مع تلك المفاهيم والقيم.
- الإصغاء التام للطالب أثناء العملية الإرشادية وملاحظة انفعالاته أثناء قوله أو فعله، لكي يتسنى له فهم حالته والملاحظة المستمرة لتلك الانفعالات.
- عدم استفزاز الطالب للكشف عن مشكلته مما يضعف الثقة بينه وبين المرشد الطلابي ويعوق تقدم العملية الإرشادية.
- عدم الاستهانة بوجهة نظر الطالب حفاظاً على توثيق العلاقة المهنية وسير العمل الإرشادي في اتجاهه الصحيح.
- مساعدة الطالب على تعلم كيفية اتخاذ القرار المناسب لحل مشكلاته بما يعزز ثقته في نفسه والتعرف على قدراته والبعد عن صنع القرار له.
- عدم الإفراط في التعاطف والحنو مع الطالب مما يضعف استقلاليته وقدرته على اتخاذ قراراته لحل مشكلته.
- عدم استخدام أي مقاييس أو اختبارات غير مقننة على البيئة السعودية، وأخذ موافقة الوزارة قبل تطبيق أي اختبارات ومقاييس في مجال الإرشاد.
- إقفال الحالة أو إحالتها عند إدراك المرشد الطلابي أن الاستمرار في دراسة الحالة ليس فيه مصلحة للطالب مع شرح الأسباب له.
- عدم إحالة الطالب إلى جهة أخرى إلا بعد موافقته أو موافقة ولي أمره إذا كان قاصراً.
- في حالة استخدام المرشد الطلابي أسلوب الإرشاد الجمعي فعليه إتباع الأسس المهنية الخاصة بهذا الأسلوب، مثل إعداد الطالب للقاء الجماعة والتأكيد على سريتها وحفظها.

د- معايير اختيار المرشدين الطلابيين:

- ذكر عبدالله المهداوي (٢٠٠٢) ضوابط اختيار المرشدين الطلابيين على النحو التالي:
- أن يكون المرشح من المؤهلين تأهيلاً علمياً لا يقل عن الدرجة الجامعية في أحد التخصصات التربوية، ويفضل من لديه دبلوم توجيه وإرشاد، أو دورة تدريبية في مجال التوجيه والإرشاد.
 - أن يجتاز المرشح الاختبار التحريري والمقابلة الشخصية التي تجرى له في إدارة التربية والتعليم.
 - أن يكون لديه خبرة تعليمية تربوية في التدريس لا تقل عن سنتين دراسيتين.

- أن يكون المرشح حاصلًا على تقدير لا يقل عن جيد جدا في الأداء الوظيفي في السنتين الأخيرتين (المهداوي، ٢٠٠٢).

هـ - مهام وواجبات المرشد الطلابي:

يعتبر المرشد الطلابي المحرك الأساسي للعملية الإرشادية بالمدرسة حيث يشمل عمله التخطيط والإشراف والمتابعة والتقويم للبرامج الإرشادية التي تقدم الخدمات للطلاب، وتحديد الإطار العام للبرنامج الإرشادي ومبرراته، وبناء فريق العمل واللجان المساعدة، وتحديد أولويات البرنامج ونقاط تركيزه انطلاقاً من معرفة احتياجات الطلاب.

وقد أوضحت وزارة المعارف (٢٠٠١) مهام وواجبات المرشد الطلابي كما يلي:

- ١- إعداد الخطة السنوية لبرامج التوجيه والإرشاد في ضوء التعليمات المنظمة لذلك واعتمادها من مدير المدرسة.
- ٢- تبصير المجتمع المدرسي بأهداف التوجيه والإرشاد وخطته وبرامجه وخدماته لضمان قيام كل عضو بمسئوليته في تحقيق هذه الأهداف.
- ٣- تهيئة الإمكانات والأدوات اللازمة للعمل من سجلات ومطبوعات يتطلبها تنفيذ البرامج الإرشادية في المدرسة.
- ٤- الإسهام في تشكيل مجلس المدرسة، ولجان التوجيه والإرشاد، ورعاية السلوك، واجتماعات أولياء أمور الطلاب والمعلمين، وفقاً للتعليمات المنظمة لذلك، وعقد اجتماعات ومتابعة تنفيذ توصياتها وتقويم نتائجها.
- ٥- إعداد وتنفيذ البرامج والمشروعات الدراسية التي يرى المرشد الطلابي مناسبتها لطلاب المدرسة، أو تلك التي يقترحها مشرف التوجيه والإرشاد أو مدير المدرسة.
- ٦- تنفيذ برامج التوجيه والإرشاد وخدماته الإنمائية والوقائية والعلاجية والتي تتركز في الآتي:
 - مساعدة الطالب في استغلال ما لديه من قدرات واستعدادات إلى أقصى درجة ممكنة في تحقيق النمو السوي في شخصيته.
 - تنمية السمات الإيجابية وتعزيزها لدى الطالب في ضوء مبادئ الدين الإسلامي الحنيف.
 - تنمية الدافعية لدى الطالب نحو التعليم والارتقاء بمستوى طموحه.

- متابعة مستوى التحصيل الدراسي لفئات الطلاب جميعاً (متفوقين، متأخرين دراسياً، معيدين ومتكرري الرسوب، متوسطي التحصيل).
- التعرف على الطلاب متكرري الغياب أو الذين يتغيّبون بدون أعذار مقنعة، وكذلك الطلاب الذين يتسربون من المدرسة، ودراسة الأسباب والعوامل المؤدية إلى ذلك بما يسهم في توافقهم الدراسي والاجتماعي المنشود.
- استثمار الفرص جميعها في تكوين اتجاهات إيجابية نحو العمل المهني لدى الطلاب وفقاً لأهداف التوجيه والإرشاد المهني في ضوء حاجة التنمية في المجتمع.
- التعرف على الطلاب ذوي المواهب والقدرات الخاصة ورعايتهم.
- مساعدة الطالب المستجد على التكيف مع البيئة المدرسية وتكوين اتجاهات إيجابية نحو المدرسة.
- العمل على اكتشاف الإعاقات المختلفة والحالات الخاصة في وقت مبكر لاتخاذ الإجراء الملائم.
- العمل على تحقيق مبادئ التوعية الوقائية السليمة في الجوانب الصحية والتربوية والنفسية والاجتماعية.
- توثيق العلاقة بين البيت والمدرسة وتعزيزها، واستثمار القنوات المتاحة جميعها بما يحقق رسالة المدرسة على خير وجه في رعاية الطالب من مختلف الجوانب.
- التعرف على حاجات الطلاب ومطالب نموهم في ضوء خصائص النمو لديهم والعمل على تلبيتها.
- دراسة حالات الطلاب بجميع أنواعها دراسية، نفسية، اجتماعية، صحية، اقتصادية، من خلال فنيات واستراتيجيات المقابلة الإرشادية أو دراسة الحالة والتوجيه والإرشاد الجمعي، وغيرها من الأساليب الإرشادية المختلفة.
- التعرف على أحوال الطلاب الصحية والنفسية والاجتماعية والتحصيلية قبل بدء العام الدراسي، وتحديد من يحتمل أنهم بحاجة إلى خدمات وقائية فردية أو جماعية، لاسيما الطلاب المستجدين في كل مرحلة من المراحل الثلاث.
- تصميم البرامج والخطط العلاجية المبنية على الدراسة العلمية للحالات الفردية والظواهر الجماعية للمشكلات السلوكية والتحصيلية وتنفيذها.
- تنمية القدرات المعرفية الذاتية والخبرات العلمية للمرشد الطلابي وبخاصة في الجانب التطبيقي في ميدان التربية والتعليم عامة، وفي مجال التوجيه والإرشاد خاصة للارتقاء بمستوى أدائه.

- بناء علاقات مهنية مثمرة مع الهيئة الإدارية وأعضاء هيئة التدريس جميعهم، ومع الطلاب، وأولياء أمورهم، مبنية على الثقة والكفاية في العمل والاحترام المتبادل بما يحقق أهداف التوجيه والإرشاد.
- إجراء البحوث والدراسات التربوية التي يتطلبها عمل المرشد الميداني ذاتياً أو بالتعاون مع زملائه المشرفين بقسم التوجيه والإرشاد، أو مع المرشدين في المدارس الأخرى.
- إعداد التقرير الختامي للإنجازات في ضوء الخطة التي وضعها المرشد الطلابي لبرامج التوجيه والإرشاد متضمناً التقويم والمرئيات حول الخدمات المقدمة (وزارة المعارف، ٢٠٠١).

و- الخدمات التي يقدمها المرشد الطلابي:

- يشير سالم الشهري (٢٠٠٣) إلى أنه يمكن للمرشد الطلابي أن يقدم خدماته ويؤدي دوره وفقاً لأمر ثلاثة هي:
- أولاً: الخدمة أو الدور النمائي.
 - ثانياً: الخدمة أو الدور الوقائي.
 - ثالثاً: الخدمة أو الدور العلاجي.

أولاً: الدور النمائي:

- الهدف من هذا الدور هو مساعدة الطلاب على النمو السليم، ويمكن أن يتحقق ذلك عن طريق الآتي:
- تنمية مهارات الطالب عن طريق اكتشافها أولاً، وبالتالي إتاحة الفرصة لهذه القدرات والإمكانات للنمو والتطوير عن طريق الرسائل المتاحة لدى المدرسة وحسب نوع هذه القدرة أو الموهبة.
 - عن طريق القدوة يمكن للطالب أن يتعلم القيم الحقيقية للمعايير الأخلاقية.
 - إعطاء الطالب حرية كاملة في التعبير عن رأيه، والبعد عن القمع والكبت، ويقدم هذا الدور في الإرشاد الديني والأخلاقي، رعاية المتفوقين، رعاية أصحاب المواهب والقدرات الخاصة في شتى المجالات.

ثانياً: الدور الوقائي:

- يهدف هذا الدور إلى منع حدوث المشكلات أو الاضطرابات، ومعرفتها إذا حدثت، والتخفيف من آثارها بعد ذلك، ويمكن أن يتم هذا الدور بالآتي:
- التوعية التي يجب نشرها بين الطلاب عن طريق النشرات والندوات والمحاضرات والملصقات، والتي تهدف إلى التعريف بأسباب المشكلة أو الاضطرابات وأهم الوسائل لتجنبها.
 - البحث عن السلوكيات السيئة والمشكلات ومحاولة اكتشافها مبكراً.
 - التعاون مع الجهات ذات العلاقة (عن طريق قسم التوجيه والإرشاد الطلابي بالمنطقة) في إيجاد الحلول المناسبة لهذا السلوك أو الاضطرابات، ويقدم هذا الدور في التوعية عن طريق النشرات والملصقات والمحاضرات والندوات في الأسابيع المختلفة.
 - رعاية المتأخرين دراسياً خلال الامتحانات الشهرية في مادة أو أكثر (أما في حالة رسوبه في جميع المواد فإنه يحول إلى المرشد الطلابي لدراسة حالته من مختلف الجوانب الشخصية والتربوية لتقديم الخدمة الإرشادية المناسبة).
 - رعاية أصحاب العاهات والإعاقات لمنعها من التطور (الشهري، ٢٠٠٣).

ثالثاً: الدور العلاجي:

يهدف الدور العلاجي إلى مساعدة الطالب للعودة إلى حالة التوافق، ويمكن أن يتم ذلك عن طريق دراسة الحالة، والاهتمام بعلاج المشكلات والاضطرابات والأمراض النفسية والعقلية، والتعرف على أسبابها المرسبة أو الكامنة والمهيئة لحذف السلوكيات والعودة إلى التوافق والشعور بالإرتياح، وهذا يتوقف على سرعة التداخل والتشخيص والعلاج المبكر قبل أن تتدهور الشخصية ويصعب مشاركتها وسعيها للعلاج، وبالتالي فإن الدور العلاجي، هو ما يسلكه الفرد العادي للتخلص من مرض ما، وهذا الدور يستلزم وقتاً وجهداً في سبيل استعادة الصحة النفسية، علاوة على أن نسبة النجاح غير مضمونة بالمقارنة بنتائج الدور النمائي والوقائي (محمود، ٢٠٠٣)

وهناك بعض الخطوات التي يتخذها المرشد الطلابي لعلاج المشكلات تتركز في أربعة

محاور هي:

- أ- تحديد المشكلة.
- ب- تحليل المشكلة.
- ج- الطرق العلاجية.
- د- تقييم الطرق العلاجية.

مع ملاحظة أنه لا يوجد إطار نظري موحد للتعامل مع السلوك غير المرغوب، فالمجال مفتوح لمزيد من البحوث والدراسات والتعرف على المشكلة يتمثل في:

- ١- تحديد ما إذا كانت المشكلة التي تتطلب العلاج، مشكلة حقيقية أم لا ؟
- ٢- تحديد المشكلة هل هي خاصة بالطالب أم عامة ؟
- ٣- عزل العوامل التي تساهم في حدوث المشكلة.
- ٤- تحديد مصادر المشكلة من حيث المنظور الاجتماعي، فهل هو خاص بالطالب أو أنه منتشر في (الفصل، المدرسة، الحي، المجتمع).
- ٥- تحديد مصدر المشكلة من حيث المنظور الإنمائي، وذلك بأن يقارن سلوك الطالب مع المعايير في المجتمع، مع مراعاة عمر الطالب الزمني والعقلي، ونضجه النفسي والجسمي.

ويستخدم المرشد الطلابي في الدور العلاجي، أساليب ثلاثة هي:

- ١- التدخل الفعال عن طريق ضبط السلوك للحد من السلوك غير الملائم وإبداله بالسلوك الملائم.
- ٢- تدريب الطالب على الأساليب التي تؤدي إلى تحكمه في سلوكه.
- ٣- الاستعانة بالنظريات التي تهتم بدراسة السلوك وتعديله (وزارة المعارف، ٢٠٠١).

ز- ميادين وخدمات التوجيه والإرشاد في مدارس المملكة العربية السعودية:

تتضمن برامج التوجيه والإرشاد مجموعة من الخدمات التي يقوم المرشد الطلابي بتنفيذها والتي لا تخرج عن كونها تطبيق للقوانين والمبادئ النفسية المتنوعة لكل مجال من المجالات الإرشادية ونلخص فيما يلي هذه الخدمات:

- **التوجيه والإرشاد الديني والأخلاقي:** وهو الذي يهتم بإكساب الطالب القيم الإسلامية الصحيحة، وتوفير القدوة الحسنة، والعمل على تكوين الشخصية المسلمة، ويهدف لتحقيق الصحة النفسية والتوافق النفسي بالعمل بمكارم الأخلاق، وغرس الآداب والفضائل في نفوس الطلاب، والبعد عن الرذائل، ويركز الإرشاد الديني على تعزيز صلة الطالب بخالقه مما يشعره بالطمأنينة، وإن الله عز وجل معه في السراء والضراء.

- **التوجيه والإرشاد التربوي:** ويهدف إلى مساعدة الطالب على بذل أكبر جهد على التكيف المدرسي، والتحصيل العلمي من خلال سعي المرشد الطلابي لتقديم الخدمات

الإرشادية للطلاب المتأخرين، والمتفوقين، والمعيرين، ووضع البرامج الملائمة للمتابعة مستخدماً في ذلك أساليب متعددة.

- **التوجيه والإرشاد الاجتماعي:** وهو الذي يهدف إلى التنشئة الاجتماعية من خلال تعويد الطالب على الاتجاهات الاجتماعية كحب الآخرين، والتعاون، وتقديم المساعدة، وتقبل الزملاء، ويستخدم المرشد أساليب متنوعة كحث الطالب على العمل الجماعي والتنافس الشريف، وبث الكرامة الإنسانية وروح المحبة والإخوة في نفوس الطلاب.

- **التوجيه والإرشاد النفسي:** ويهدف إلى تقديم المساعدة النفسية اللازمة للطلاب وبالخصوص ذوي الحالات الخاصة من خلال الرعاية النفسية المباشرة والتي تتركز على فهم شخصية الطالب وقدراته واستعداداته وميوله، وتبصيره بمرحلة النمو التي يمر بها ومتطلباتها النفسية، والاجتماعية، والفسولوجية، ومساعدته على التغلب على مشكلاته وحلها بنفسه.

- **التوجيه والإرشاد الوقائي:** ويهدف إلى توعيه وتبصير الطلاب حول الآثار التي يتعرض لها بعضهم من النواحي الصحية، والنفسية، والاجتماعية، وإزالة أسبابها مثل:

- ١- أضرار عدم تناول الإفطار مبكراً على الصحة.
- ٢- أضرار عدم لبس الملابس الكافية أثناء فصل الشتاء.
- ٣- التدخين والمخدرات وأضرارها.
- ٤- حوادث الطرق وكيفية الوقاية منها.
- ٥- الكتابة على الجدران والمقاعد الدراسية.

- **التوجيه والإرشاد التعليمي والمهني:** يعد من الخدمات الإرشادية الرئيسة ذات الارتباط الفعال بمتطلبات الفرد والمجتمع، فعن طريقه يستطيع الطالب التعرف على ما يمتلكه من طاقات وقدرات وموازنتها بطموحاته ورغباته لتحقيق أهداف سليمة وواقعية، ويهدف إلى تحقيق التكيف التربوي للطالب ومساعدته على اختيار مستقبله المهني وتقديم المعلومات عن المجالات الدراسية أكاديمياً ومهنياً وعلاقة هذه المجالات بوظيفة المستقبل التي تتلاءم مع استعدادات الطالب وقدراته وميوله وطموحاته (وزارة المعارف، ٢٠٠١).

ح- إعداد وتدريب المرشدين الطلابيين:

يعتبر المرشد الطلابي عاملاً مهماً في البيئة التعليمية بشكل عام، ويعتبر هو المحور الرئيسي للعملية الإرشادية داخل المدرسة، حيث يقوم بإدارة وتنفيذ برامج التوجيه والإرشاد في المدرسة، وهذه المهمة ليست بالسهلة بل تحتاج إلى إعداد وتدريب خاص يؤهل المرشد الطلابي للقيام بدوره على الوجه الأكمل وتحقيق الأهداف المنشودة ولا يتم ذلك إلا بالتدريب، والمرشد الطلابي ينبغي أن يكون شخصاً مهنيّاً متخصصاً في مجال عمله حتى يستطيع أن يؤدي عمله بكفاءة واقتدار، لأن مهنة التوجيه والإرشاد تتطلب استعداداً خاصاً لمن يريد الخوض في هذا المجال، ولذلك تشير العديد من الدراسات إلى ضرورة إعداد المرشد الطلابي وتدريبه قبل وأثناء الخدمة إعداداً مهنيّاً تخصيصاً في جميع النواحي (الإعداد العلمي والثقافي والمهني والتربوي والتدريب المستمر).

وتشير الدراسات إلى أن الإعداد والتدريب يكون كالتالي:

- الإعداد قبل الخدمة في (الجامعات والمراكز المتخصصة).
- الإعداد أثناء الخدمة في (الجامعات والمراكز المتخصصة ومكان العمل) (العمرى، ٢٠٠٣).

ومع اختلاف آراء المهتمين بالتوجيه والإرشاد في الدرجة العلمية التي يجب أن يحصل عليها المرشد الطلابي إلا أنهم يتفقون على أهميتها وأهمية أن لا تقل عن البكالوريوس في نفس التخصص أو الماجستير ويشترط بعضهم قضاء فترات معينة للتدريب في العيادات النفسية ومراكز الإرشاد والمدارس، ويرى البعض بأنه يجب أن يكون المرشد قد مارس التدريس لمدة سنتين على الأقل قبل ممارسة الإرشاد ليتعرف عملياً على جوانب عملية التعلم (الغامدي، ١٩٩٢).

ثانياً: الدراسات السابقة

يتناول هذا الجزء أهم الدراسات السابقة التي تتناول موضوع الدراسة، وذلك على النحو الآتي:

قام كيرك (kirck, 1990) بدراسة على عينة ضمنت (٣٢٤) مرشداً يعملون في المدارس الابتدائية بولاية فرجينيا بالولايات المتحدة الأمريكية، واستخدم الباحث استبانة مينسوتا للرضا عن العمل، وتبين أن ٩٣% من المرشدين راضون جداً عن عملهم، وأن ٩٥% منهم راضون عن ٢٠ جانباً من الجوانب التي يقيسها مقياس مينسوتا للرضا الوظيفي، كما كشفت الدراسة أن أسوأ معدلات الرضا الوظيفي لدى المرشدين كانت في جوانب النمو، وسياسة المدرسة، وسياسة التعويض، كما دلت النتائج إلى عدم وجود أثر للمؤهل العلمي، والخلفية الثقافية، والإعداد للوظيفة، والتخصص الأكاديمي في دافعية الرضا عن العمل.

وفي دراسة خالد العمري (١٩٩١) هدفت تحديد مستوى الرضا الوظيفي للمشرفين التربويين في الأردن وعلاقته ببعض الخصائص الديموغرافية للمشرف، وأشارت نتائجها إلى أن مستوى الرضا لدى المشرفين كان عالياً عند الزملاء، والمعلمين، والمسؤولين، وطبيعة العمل، بينما كان متدنياً عند الجوانب الخاصة بالرواتب وفرص التقدم، كما تبين وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل من المؤهل العلمي، والخبرة، ومجال الإشراف.

وفي دراسة هيفاء القطب (١٩٩٢) على عينة بلغت (٨٦) مرشداً ومرشدة، حيث وزعت على ثمان مديريات للتربية والتعليم في محافظتي أربد والمفرق بالأردن، فقد أشارت النتائج إلى أن المرشدين راضون عن عملهم، وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا المرشدين تعزى إلى متغيرات الخبرة في العمل الإرشادي.

وقد توصل ماديرا (Madera, 1996) في دراسته بعنوان "دراسة لبعض العوامل المرتبطة بالرضا الوظيفي أو الاستياء الوظيفي بين معلمي كينيا/ نيروبي"، حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على مختلف العوامل المرتبطة بالرضا الوظيفي أو الاستياء الوظيفي بين معلمي كينيا/ نيروبي، وهدفت إلى بحث واستقصاء العلاقة بين المتغيرات (الديموغرافية) للمعلمين والرضا الوظيفي، واشتملت عينة الدراسة على (١٩١) معلماً، تم جمع المعلومات المتعلقة بهذه الدراسة باستخدام استبانة تتكون من (٢٨) فقرة تم تطويرها من قبل (هيلر، ١٩٩٢)، وقد دلت النتائج

إلى أن نسبة عالية ٦٠,٢ من المعلمين كانوا غير راضين عن وظائفهم، وأظهرت نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى للجنس والوظيفة، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للعمر ولسنوات الخبرة.

وفي دراسة كلكر (Kelecker, 1997) بعنوان "تصنيف الرضا الوظيفي لمعلمي المدارس الابتدائية الذكور حسب الخبرة"، وهدفت الدراسة إلى استقصاء أثر متغيري الجنس والخبرة التدريسية على سبعة ملامح (مكونات) لرضا معلمي المرحلة الابتدائية عن العمل، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن اتجاهات المعلمين نحو العمل كانت بشكل عام إيجابية، ولم تظهر النتائج أية فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للخبرة أو الجنس لا على المقياس، ولا على أي من مكوناته المتمثلة: بالراتب، وفرص الترقية، والمشاركة في القرارات، وطبيعة العمل وبيئته، بينما أشارت النتائج أن رضا المعلمين ذوي الخبرات الطويلة (أكثر من ١٦ سنة)، كان أعلى من رضا المعلمين ذوي الخبرات الأقل فيما يتعلق بالعلاقة مع الزملاء، وبينت النتائج أن المعلمات كن أكثر رضاً من المعلمين فيما يتعلق بتحديات العمل، والعلاقة مع الزملاء، والعلاقة مع الطلبة.

وفي دراسة كيرتس وزملاؤه (Curtis, et al, 1999) التي أجريت على عينة مكونة من مرشدين نفسيين يعملون في مدارس الولايات المتحدة الأمريكية أشارت نتائجها إلى أن المرشدين النفسيين لديهم رضا وظيفي عام، وكان لديهم رضا وظيفي عالٍ بالنسبة لطبيعة العمل، والعلاقة مع الإشراف بينما كان لديهم رضا وظيفي منخفض بالنسبة للراتب، وفرص الترقية كما تشير إلى أن المرشدين الذين يتقاضون راتباً أعلى لديهم رضا وظيفي أكثر من المرشدين الذين يتقاضون راتباً أقل.

وتناولت عائدة العريقي (٢٠٠٠) في دراستها "الرضا الوظيفي لمعلمي المرحلة الثانوية وعلاقته بإدراكهم للسلوك القيادي لمديريهم في الجمهورية اليمنية"، حيث ركزت الدراسة على الأبعاد التالية: طبيعة العمل وظروفه، والراتب، وفرص الترقى، والنمو الانجاز، والعلاقات الإنسانية والاجتماعية، واشتملت الدراسة على جميع المعلمين والمعلمات اليمنيين في المدارس الثانوية في مدينة تعز والبالغ عددهم (٦٩٠) معلماً ومعلمة للعام الدراسي ١٩٩٨/١٩٩٩، وبينت النتائج الرئيسية للدراسة، أن المعلمات أكثر رضا من المعلمين في الأبعاد التالية:

طبيعة عمل المعلم وظروفه والعلاقات الإنسانية، والراتب وفرص الترقى والنمو، وأظهر المعلمون عدم الرضا عن المهنة، وأظهرت المعلمات رضا متوسطاً عن المهنة، وأن المعلمين والمعلمات ذوي الخبرة القليلة لديهم رضا عن طبيعة العمل وظروفه من المعلمين ذوي الخبرة الطويلة. وقد

أظهر المعلمون والمعلمات على مختلف خبراتهم رضا متوسطاً عن العلاقات الإنسانية والاجتماعية، وأظهر المعلمون والمعلمات ذوو الخبرة القصيرة رضا متوسطاً عن المهنة، بينما أظهر المعلمون والمعلمات ذوو الخبرة المتوسطة وكذلك ذوو الخبرة الطويلة عدم الرضا عن المهنة، وأظهر المعلمون والمعلمات ذوو الخبرة المتوسطة والطويلة استياءً أكثر في بُعد الراتب، وبُعد الفرص المتاحة للتقدم، والنمو والانجاز من المعلمين والمعلمات قليلي الخبرة.

وفي دراسة سوسن العضاونة (٢٠٠٠) درجة الرضا الوظيفي لدى المعلمين وأثرها في أساليب معالجتهم لمشكلات الطلبة السلوكية داخل غرفة الفصل، حيث هدفت دراستها إلى قياس درجة الرضا لدى المعلمين في المدارس الحكومية التابعة لقصبة الكرك وأثرها في معالجتهم لمشكلات الطلبة السلوكية داخل الفصل، واشتملت عينة الدراسة على (٤٥٩ معلماً ومعلمة)، اختيروا بطريقة عشوائية طبقية، وتم استخدام مقياس مينسوتا للرضا الوظيفي (MSO) كما قامت الباحثة ببناء مقياس لأسلوب المعلم في المعالجة للمشكلات السلوكية للطلبة. وتوصلت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لتفاعل متغيري الرضا الوظيفي للمعلمين وجنسهم لصالح المعلمين الذكور الراضين، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في أسلوب تحويل الطلاب لمجلس الضبط تعزى لتفاعل متغيري الرضا الوظيفي للمعلمين وجنسهم لصالح المعلمين الذكور غير الراضين.

ويشير محمد صالح (٢٠٠١) إلى أن الدراسة التي تناولها (هوبوك)، (Hoppock, 1935)، هي امتداد لدراسات وتجارب (هوثورن) بعنوان الرضا الوظيفي، والتي تناول فيها الرضا الوظيفي، ومواقف العاملين، والروح المعنوية، وقد كان لهذه الدراسة أهمية كبيرة في أدبيات علم النفس الصناعي والاجتماعي والوظيفي، وتتلخص الدراسة في الطلب إلى (٣٠٩) عمال لملء استمارة استبيان تهتم بمفاهيم محددة للرضا الوظيفي، تضمنت الفقرة الأولى، اختيار جملة يعتقد الفرد أنها تعبر عن مدى حبه لعمله، وأظهرت الدراسة بأن الأفراد يختلفون في درجة الرضا عن عملهم، وأن ٧٧% من عينة الدراسة أكدوا حبهم لعملهم، وأن درجة الرضا تعود إلى نوع العمل الذي يمارسونه، وأن ١٥% منهم لا يحبون عملهم، وأن ٨% كانت إجاباتهم محايدة، كما تضمنت الفقرة الثانية إلى نسبة الوقت الذي يكون فيه الفرد راضياً عن عمله، إذ تبين أن ٧٦% من عينة الدراسة راضون عن عملهم معظم الوقت، بينما بلغت نسبة الأفراد الذين لا يشعرون بالرضا عن عملهم خلال وقت العمل ١٥%، وأن ٩% يشعرون بالرضا عن عملهم نصف وقت العمل، وتضمنت الاستبانة سؤالاً عن اختيار الأعمال التي يشعر الفرد خلالها بالرضا، فتبين أن ٤٨% منهم قد اختاروا عملهم الحالي، بينما بلغت نسبة العمال الذين اختاروا

عملاً آخر في تخصص مختلف ٣٦%، أما النسبة الباقية فقد اختاروا عملاً آخر في نفس التخصص، كما أشارت الدراسة إلى أن ٦٦% من أفراد الدراسة يشعرون بالرضا بسبب العمل الذي يمارسونه من خلال الوقت المخصص للعمل، بينما يشعر ٣٤% بأن الرضا الوظيفي الذي يشعر به بسبب الأعمال التي يمارسونها خارج أوقات العمل.

وأشار صموئيل (Samuel, 2001) في دراسته بعنوان "الرضا الوظيفي عند المعلمين وعلاقته بصنع القرار في ثلاث مدارس ابتدائية غرب كونتاكي: إدراك عناصر جديدة في التعليم"، حيث هدفت الدراسة إلى فحص العلاقة بين الرضا الوظيفي لدى المعلمين وعلاقته بالمدارس التي تعتمد على عملية اتخاذ القرار في ثلاث مدارس ابتدائية في منطقة غرب كونتاكي بالولايات المتحدة الأمريكية. اشتملت عينة الدراسة على (٢٨) معلماً من معلمي المرحلة الابتدائية، وتم جمع المعلومات بموجب استبانة مفتوحة ومقياس دليل وصف المهام، إضافة إلى المقابلات حيث استخدم المنهجين الكمي والنوعي معاً لتحديد خبرات معلمي المرحلة الابتدائية. وبينت النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن متغير الخبرة يساهم مساهمة فاعلة في خلق الرضا الوظيفي، وأن العمل مع الأطفال يعتبر مصدراً أساسياً للرضا الوظيفي، إضافة إلى الإجازات والرحلات الترفيهية، وأن أفراد عينة الدراسة يتصفون بدرجة عالية من الرضا بالنسبة للرواتب، وعبء العمل، ونتائج وضغوطات العمل (التحدي)، كما أن عوامل الرضا انحصرت في الصراعات التي تحدث بين المعلمين نتيجة تدخل الإدارة العليا بالعمل، وأن الإناث بحاجة إلى إشراف إداري أكثر من الرجال.

وأشار حسين شحادة (٢٠٠٢). في دراسته " دور الإدارة المدرسية في توفير المناخ التنظيمي السليم وتحقيق الرضا الوظيفي للمعلمين في الأردن"، حيث تألف مجتمع الدراسة من جميع مديري ومديرات مدارس ألوية الجامعة ووادي السير، وناحور الواقعة ضمن منطقة عمان الكبرى والبالغ عددهم (١٥٥) مديراً ومديرة، إضافة إلى حوالي (٥٠٠) معلم ومعلمة بواقع ثلاثة معلمين على الأقل من كل مدرسة. تم جمع المعلومات باستخدام استبانة وزعت على أفراد العينة، وتألفت من (٧٠) فقرة، موزعة على مجالات سبعة هي: القدوة، والصداقة، والإرشاد، والاحترام، والمساعدة، والعدالة، والتسامح. وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة ما يقوم به المديرون من إجراءات حسب الجنس وبشكل عام لصالح الإناث، وعدم وجود فروق في درجات الرضا الوظيفي الذي تحقق للمعلمين تعزى للجنس، ولا توجد فروق في درجة ما يقوم به المديرون من إجراءات تعزى إلى المؤهل العلمي، وعدم وجود فروق في درجات الرضا الوظيفي لدى المعلمين بشكل عام إلا في مجال العدالة فقط، حيث أشارت النتائج إلى أنه كلما

زاد المؤهل العلمي لدى المعلمين قلت درجة الرضا لديهم في هذا المجال، وكذلك لا توجد فروق في درجات تنفيذ المديرين من إجراءات تعزى إلى مدة الخبرة باستثناء مجال الإرشاد، فكلما زادت مدة الخبرة زادت درجة التنفيذ في هذا المجال. ولا توجد فروق في درجات رضا المعلمين تعزى إلى مدة الخبرة، باستثناء مجال القدوة، فكلما زادت مدة الخبرة للمعلمين زادت درجة الرضا لديهم، كما لا توجد فروق في درجة تنفيذ المديرين حسب حجم المدرسة، بينما توجد فروق في درجات الرضا لدى المعلمين على هذا المتغير باستثناء القدوة، فكلما زاد عدد الشعب في المدرسة كلما قلت درجة الرضا لدى المعلمين.

وفي دراسة روي سكوت (Roy Scott, 2002) بعنوان "العلاقة بين القسوة والرضا الوظيفي لدى معلمي المرحلة الابتدائية"، هدفت بيان أثر القسوة وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى معلمي المرحلة الابتدائية في منطقة السوربون الواقعة جنوبي كاليفورنيا بالولايات المتحدة الأمريكية، واشتملت عينة الدراسة على (٤١٩) معلماً من معلمي المرحلة الابتدائية، استجاب منهم (٢٢٤) معلماً. حيث تم استخدام الاستبانة ومقياس المسح الميداني، وقد أسفرت نتائج الدراسة إلى أن الشخصية القاسية للمعلم لها علاقة مباشرة بالرضا الوظيفي، كما أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الرضا بالنسبة للعمر، وسنوات الخبرة.

أما كاثرين (Kathryn, 2002) فقد تناولت تحديد العوامل التي لها علاقة بالرضا الوظيفي والمرتبطة بالسياسة التعليمية في دراستها بعنوان "الرضا الوظيفي لدى معلمي رياض الأطفال والراشدين الذين يدرسون اللغة الانجليزية كلغة ثانية في منطقتي شمال وجنوب كارولينا بالولايات المتحدة الأمريكية. وقد استخدمت الباحثة استبانة مكونة من ثلاثة أجزاء، يتناول الجزء الأول بنود تتعلق بمتغيرات: مستوى التعليم، الشخصية، والوظيفة، ويتناول الجزء الثاني بنود تتعلق بالرضا الوظيفي لدى المعلمين، بينما اشتمل الجزء الثالث من المقياس على أسئلة مفتوحة واقتراحات، ولقد كان مستوى الرضا الوظيفي عالياً بشكل عام لدى معلمي رياض الأطفال والراشدين، كما اشتملت عينة الدراسة على (٢٧٩) معلماً. وتم التوصل في نتائج الدراسة إلى أن متغير مستوى التعليم له علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة، وأن هنالك متغيرين هما: مستوى التعليم، والمكانة الوظيفية لهما علاقة بالرضا الوظيفي بدرجة أكبر عند المعلمين الذين يُدرسون بدوام جزئي، أما الجزء الثالث من الاستبانة والمتعلق بالأسئلة المفتوحة والاقتراحات فقد أشارت النتائج إلى أن الرضا الوظيفي لدى هؤلاء المعلمين يتأثر إيجابياً بعلاقة المعلمين بمرووسيتهم من المعلمين وعلاقتهم الجيدة مع التلاميذ، كما أن عوامل عدم الرضا الوظيفي تعود إلى سوء الفهم ما بين المعلمين الزملاء والإدارة والسياسات التعليمية.

أما منى الطريفي (٢٠٠٣) فقد قامت بدراسة الرضا الوظيفي لدى المرشدين والمرشدات في مدينة عمان وعلاقته ببعض المتغيرات، وقد اشتملت عينة الدراسة على (٢٢١) مرشداً ومرشدة، وقد أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تبعاً للدخل والخبرة ووجود ارتباط إيجابي بين الرضا الوظيفي وكل من العمر والراتب الشهري والخبرة.

وقام عبدالعزيز الجهني (٢٠٠٥) بدراسة بعنوان مؤشرات تخطيطية لتدعيم الرضا الوظيفي من منظور الخدمة الاجتماعية للمرشد الطلابي: دراسة مطبقة على مدارس مرحلة التعليم المتوسط بالمدينة المنورة. وتكونت عينة الدراسة من (٤٥) مرشداً و(٣٥) مديراً وموجهاً في إدارة التربية والتعليم بالمدينة المنورة. وأشارت النتائج إلى ضعف واقع الرضا عن الأجور والحوافز لدى المرشد الطلابي وعدم ارتباط الحوافز المادية التي يحصلون عليها بجانب الخبرة.

كما قام عطية المالكي (٢٠٠٧) بدراسة هدفت التعرف على الرضا الوظيفي ومستوى الصحة النفسية لدى المرشدين المدرسين بمدينة مكة المكرمة، وتكونت عينة الدراسة من (١٤٥) مرشداً من المرشدين المدرسين الذين يعملون بمدارس التعليم العام الحكومية، وقد أشارت النتائج إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المرشدين في الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير الخبرة إلا في بعد الرضا عن الراتب لصالح ذوي الخبرة الأكثر، وأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا تبعاً لمتغير المرحلة التعليمية.

وأشار حسن الخيري (٢٠٠٨) في دراسته بعنوان الرضا الوظيفي ودافعية الانجاز لدى عينة من المرشدين الطلابيين بمحافظتي الليث والقنفذة بالمملكة العربية السعودية، والذي تكونت عينة دراسته من (٩٨) مرشداً، وبينت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين درجات الرضا الوظيفي ودرجات دافعية الإنجاز، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات دافعية الإنجاز بين مرتفعي الرضا الوظيفي ومنخفضي الرضا الوظيفي، كما بينت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الرضا الوظيفي، تعزى إلى متغيرات الراتب؛ إلا في الأبعاد التي تتعلق بالرضا عن العمل نفسه، والرضا عن التقدم والترقي الوظيفي، والرضا عن الإشراف وطرقه المتبعة، والرضا عن الراتب، والرضا عن الحالة الاجتماعية، والرضا عن الحياة الشخصية، والرضا عن ضمانات الوظيفة، والدرجة الكلية لصالح أكثر من (١٠٠٠٠) ريال سعودي، كما أنه لا توجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين

متوسط درجات المرشدين في سنوات الخبرة إلا في بعد الرضا عن الراتب لصالح أكثر من ١٠ سنوات.

وفي دراسة مفرح بالبيد (٢٠٠٨) بعنوان التفاؤل والتشاؤم وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى عينة من المرشدين الطلابيين بمحافظة القنفذة بالمملكة العربية السعودية بلغت (١٠٧) مرشداً هدفت إلى معرفة الفروق بين المرشدين في الرضا الوظيفي تبعاً لمتغيرات الراتب، مكان العمل، والخبرة. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين درجات التفاؤل ودرجات الرضا الوظيفي، وكذلك وجود علاقة ارتباطية سالبة ذات دلالة إحصائية بين درجات التشاؤم ودرجات الرضا الوظيفي، وكذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المرشدين تعزى لمتغير مكان العمل لصالح ذوي مكان العمل الابتدائي والمتوسط، ويعزى ذلك إلى طبيعة العمل ومستويات الصعوبة والتحديات فيه مما تنعكس سلباً على مستويات الرضا الوظيفي، كما قد يعود السبب في ذلك إلى المرحلة العمرية، حيث يتميز طلاب المدارس الثانوية بمرورهم بمرحلة المراهقة التي ترافقها الكثير من المشكلات النفسية، والتغيرات الانفعالية، والأكاديمية التي تنعكس نتائجها على المرشدين، وبالتالي تنعكس على مستويات رضاهم الوظيفي، كما أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المرشدين تعزى لمتغير الراتب لصالح ذوي الراتب أكثر من (١٠٠٠٠) ريال سعودي ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المرشدين تعزى لمتغير الخبرة لصالح ذوي الخبرة (١٠) سنوات فأكثر.

خلاصة ما توصلت إليه الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الدراسات السابقة في مجال الدراسة الحالية، ومن خلال متغيرات الدراسة الحالية، وهي المتغيرات الديموغرافية (الراتب، سنوات الخبرة، ومكان العمل) وعلاقتها بالرضا الوظيفي، يمكن التوصل إلى النقاط التالية:

١- إن غالبية الدراسات السابقة تكاد تتشابه في بعض أهدافها وتختلف في البعض الآخر،

فمن الدراسات ما سعى إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي، ومنها ما هدف إلى تحديد العوامل التي تحقق الرضا الوظيفي، ومنها ما هدف إلى تحقيق هذه الأهداف مجتمعة.

٢- تكاد تتشابه اغلب الدراسات السابقة من حيث: المنهج البحثي المستخدم، وأدوات وطريقة جمع البيانات، والتحليل الإحصائي.

٣- إن المراحل التعليمية التي تتناولها الدراسات السابقة تمثلت في (مرحلة رياض الأطفال، المرحلة الابتدائية، المرحلة المتوسطة، المرحلة الثانوية).

٤- إن غالبية الدراسات السابقة تشترك معاً في المتغيرات التي تتناولها من حيث علاقتها بالرضا الوظيفي عن العمل لدى المرشد الطلابي، ولكن أياً منها لم يتعرض للمتغيرات الديموغرافية ككل، مما يعطي الدراسة الحالية خصوصية أخرى تفرد عن غيرها من الدراسات الخاصة بالرضا الوظيفي.

٥- أظهرت الدراسات السابقة اختلاف الفئة المستهدفة على اختلاف المسميات الوظيفية في دراستها للرضا الوظيفي، حيث تمثلت في: (المرشدين والمرشدات، المعلمين والمعلمات، المديرين والمديرات، معلمي ومعلمات رياض الأطفال).

٦- غالبية الدراسات تكاد تتشابه في مجالاتها، وتتشابه في نتائجها بغض النظر عن مجتمع الدراسة، أو مجال العمل المؤسسي مع اختلاف بسيط في مستوى الرضا أو عدمه على بُعد من الإبعاد التي تبنتها معظم الدراسات.

٧- معظم الدراسات السابقة أو جلها استخدمت أسلوباً منهجياً لقياس الرضا الوظيفي من خلال الاستبانة التي تقيس درجة الرضا الوظيفي.

٨- تشير أغلب الدراسات السابقة إلى أن الرضا الوظيفي لدى المرشدين عالٍ، في الجوانب التي تتعلق: بزيادة الراتب، وزيادة فرص النمو والترقي، وزيادة سنوات الخبرة، وزيادة الدافعية للإنجاز، وارتفاع مستوى التفاؤل، وطبيعة العلاقة مع الإشراف، والمشاركين في إعداد برامج التعليم المستمر، والمشاركين في الرحلات الترفيهية، وزيادة أعباء وتحديات

العمل، والعلاقة مع المرؤوسين، وذوي الدوام الجزئي، وذوي مواقع العمل بالمراحل الابتدائية والمتوسطة.

٩- أظهرت الدراسات السابقة إلى انخفاض الرضا الوظيفي لدى المرشدين في الجوانب التي تتعلق: بزيادة المؤهل العلمي، وقلة العدالة، وزيادة حجم المدرسة، وزيادة عدد الشعب، وقلة الحوافز مقابل عدد سنوات الخبرة، وقلة التقدم والترقي الوظيفي، والإشراف وطريقة المتبعة، وسياسات التعويض والضمانات الوظيفية، والحالة الاجتماعية، والحياة الشخصية، ومستوى التشاؤم، وعدم المشاركة في إعداد برامج التعليم المستمر.

١٠- إن غالبية الدراسات السابقة أشارت إلى أن المرشدين أظهرن رضا وظيفياً أعلى، من المرشدين الطلابيين، وقد يعود ذلك إلى تناسب مهنة التربية والتعليم مع المرأة.

١١- كشفت معظم الدراسات أن هناك عوامل مشتركة للرضا الوظيفي، وإن اختلفت التسميات أحياناً وهي: طبيعة العمل، والعلاقة مع الزملاء المعلمين، والعلاقة مع التلاميذ، والإدارة المدرسية، والإشراف التربوي، وفرص الترقية والتقدم الوظيفي، والاستقرار الوظيفي، والحوافز، وخصائص البيئة المدرسية، والمكانة الاجتماعية.

١٢- أشارت غالبية الدراسات السابقة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تبعاً لمتغيرات مثل: الراتب، سنوات الخبرة، فرص الترقية والتقدم الوظيفي، مكان العمل، المرحلة التعليمية، بينما أظهرت نتائج بعض الدراسات الأخرى إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تبعاً لنفس المتغيرات السابق ذكرها.

مدى الاستفادة من الدراسات السابقة في الدراسة الحالية:

يمكن تلخيص مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة وموقع البحث الحالي منها كما يلي:

١- استطاع الباحث وبعد استقراء الدراسات السابقة اختيار المنهج الأكثر ملائمة، وهو المنهج الوصفي التحليلي، حيث يعد واحداً من المناهج العلمية الأكثر شيوعاً واستخداماً بالإضافة إلى جانب البحث الميداني.

٢- استفاد الباحث من إطلاعه على الدراسات السابقة في إثراء الجانب النظري للدراسة.

٣- قام الباحث بتصميم أداة الدراسة لأغراض دراسته، وذلك بالاستفادة من المقاييس المستخدمة في الدراسات السابقة.

٤- استفاد الباحث من إطلاعه على الدراسات السابقة من الأدوات والأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة البيانات.

٥- أسهمت الدراسات السابقة في إنضاج فكرة هذه الدراسة من خلال رسم صورة واضحة لمتغيراتها الديموغرافية، وهي: الراتب، سنوات الخبرة، ومكان العمل، علماً أن معظم تلك

الدراسات لم تكن المتغيرات فيها ذات صلة مباشرة بمتغيرات الدراسة، وذلك أن الباحث لم يعثر على أي دراسة سابقة في المنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية تتناول أي من هذه المتغيرات بصورة متكاملة.

الفصل الثالث

الإجراءات ومنهجية الدراسة

- المنهج المستخدم.
- حدود الدراسة.
- متغيرات الدراسة.
- مجتمع الدراسة والعينة.
- أدوات الدراسة.
- ثبات الأداة.
- الأساليب الإحصائية المستخدمة.

الفصل الثالث

الإجراءات ومنهجية الدراسة

يتناول هذا الفصل الإجراءات التي أستخدمها الباحث في الدراسة، كالمنهج، وحدود الدراسة، ومتغيرات الدراسة، ومجتمع الدراسة والعينة، وأدوات الدراسة، والأساليب الإحصائية، وذلك على النحو الآتي:

أولاً: المنهج المستخدم:

استخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي المقارن، حتى يتمكن من خلاله التعرف على الرضا الوظيفي لدى المرشدين الطلابيين بالمرحلة الثانوية، والفروق بين مستويات المتغيرات الديموغرافية المختلفة في الرضا الوظيفي للمرشدين الطلابيين.

ثانياً: حدود الدراسة:

- تحددت حدود الدراسة على النحو التالي:
- **الحدود الموضوعية:** تركز هذه الدراسة على موضوع "الرضا الوظيفي لمرشدي الطلاب في التعليم الثانوي العام وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية".
 - **الحدود البشرية:** يتكون مجتمع الدراسة من المرشدين الطلابيين بمدارس التعليم العام بالمرحلة الثانوي، التابعة لإدارة التربية والتعليم بالمنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية .
 - **الحدود الجغرافية:** أجريت هذه الدراسة على المنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية، وتشمل كل من محافظات: الدمام، والخبر، والظهران، والقطيف، وصفوى، والجبيل، والنعيرية، وقيق، والخفجي.
 - **الحدود الزمانية:** تم إجراء الدراسة خلال الفصل الدراسي الثاني لعام ١٤٣٠هـ / ١٤٣١هـ.

ثالثاً: متغيرات الدراسة:

- **المتغيرات الديموغرافية:** وتشمل بعض المتغيرات الديموغرافية المختلفة المؤثرة في الرضا الوظيفي وهي:

- المتغيرات المستقلة: (العمر، الحالة الاجتماعية، عدد الأبناء، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، منطقة العمل، الراتب الشهري).
- المتغير التابع: (الرضا الوظيفي).

رابعاً: مجتمع الدراسة والعينة:

مجتمع الدراسة يتضمن المرشدين الطلابيين بالمنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية للعام الدراسي ١٤٣٠ - ١٤٣١ هـ (٢٠٠٩ - ٢٠١٠) والذين يبلغ عددهم (٢٨٢) مرشداً طلابياً، حسب بيان مرشدي الطلاب بالمرحلة الثانوية (قسم الشؤون التعليمية - إدارة التوجيه والإرشاد) بالإدارة العامة للتربية والتعليم بالمنطقة الشرقية، في (٢٣-١١-١٤٣٠هـ).

وصف عينة الدراسة:

طبق الباحث مقياس هذه الدراسة على المرشدين الطلابيين بالمرحلة الثانوية بالمنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية للعام الدراسي ١٤٣٠ - ١٤٣١ هـ (٢٠٠٩ - ٢٠١٠) في حدود (٢٧%) من إجمالي المرشدين الطلابيين، وبالتالي تم اختيار العينة عشوائياً، حيث بلغ حجم العينة (٧٧) مرشداً طلابياً، وفيما يلي توزيع لأفراد العينة:

جدول (١)

توزيع عينة الدراسة من المرشدين الطلابيين على متغير العمر

الفئة	العدد	النسبة المئوية
من ٢٥ - إلى أقل من ٣٥ سنة	٢٧	٣٥,١
من ٣٥ - إلى أقل من ٤٥ سنة	٣٤	٤٤,٢
من ٤٥ سنة - فأكثر	١٦	٢٠,٨
الإجمالي	٧٧	١٠٠

يلاحظ من الجدول (١) أن ٤٤,٢% من المرشدين الطلابيين كانوا في الفئة العمرية من ٣٥ - إلى أقل من ٤٥ سنة، كما أن ٣٥,١% من المرشدين الطلابيين كانوا في الفئة العمرية من ٢٥ - إلى أقل من ٣٥ سنة، و ٢٠,٨% من المرشدين الطلابيين كانوا في الفئة العمرية من ٤٥ - فأكثر.

جدول (٢)

توزيع عينة الدراسة من المرشدين الطلابيين على متغير الجنسية

الفئة	العدد	النسبة المئوية
سعودي	٦٤	٨٣,١
غير سعودي	١٣	١٦,٩
الإجمالي	٧٧	١٠٠

يتضح من الجدول (٢) أن ٨٣,١ % من أفراد العينة كانوا من الجنسية السعودية، في مقابل ١٦,٩ % من الجنسيات الأخرى.

جدول (٣)

توزيع عينة الدراسة من المرشدين الطلابيين على متغير الحالة الاجتماعية

الفئة	العدد	النسبة المئوية
أعزب	٣	٣,٩
متزوج	٧٣	٩٤,٨
مطلق	١	١,٣
الإجمالي	٧٧	١٠٠

يتضح من الجدول (٣) أن ٩٤,٨ % من أفراد العينة في فئة المتزوج، وأن ٣,٩ % من أفراد العينة في فئة الأعزب، كما أن ١,٣ % من أفراد العينة في فئة المطلق.

جدول (٤)

توزيع عينة الدراسة من المرشدين الطلابيين على متغير المستوى التعليمي

الفئة	العدد	النسبة المئوية
بكالوريوس	٦١	٧٩,٢
دبلوم عال في التوجيه والإرشاد	٦	٧,٨
دبلوم عال غير محدد	٦	٧,٨
ماجستير	٤	٥,٢
الإجمالي	٧٧	١٠٠

يشير جدول (٤) إلى أن ٧٩,٢% من أفراد العينة حاصلون على درجة البكالوريوس، و ٧,٨% من أفراد العينة حاصلون على درجة الدبلوم العالي في التوجيه والإرشاد، كما أن ٧,٨% من أفراد العينة حاصلون على درجة الدبلوم العالي غير محدد، و ٥,٢% من أفراد العينة حاصلون على درجة الماجستير.

جدول (٥)

توزيع عينة الدراسة من المرشدين الطلابيين على متغير سنوات الخبرة

الفئة	العدد	النسبة المئوية
من ٣ سنوات - إلى أقل من ١٠ سنوات	٢١	٢٧,٣
من ١٠ سنوات - إلى أقل من ٢٠ سنة	٤١	٥٣,٢
٢٠ سنة فأكثر	١٥	١٩,٥
الإجمالي	٧٧	١٠٠

يوضح الجدول (٥) أن ٥٣,٢% من أفراد العينة تتراوح خبراتهم الوظيفية من ١٠ - إلى أقل من ٢٠ سنة. وأن ٢٧,٣% من أفراد العينة تتراوح خبراتهم الوظيفية من ٣ سنوات - إلى أقل من ١٠ سنوات، كما وأن ١٩,٥% من أفراد العينة تتراوح خبراتهم الوظيفية إلى ٢٠ سنة فأكثر.

جدول (٦)

توزيع عينة الدراسة من المرشدين الطلابيين على متغير منطقة العمل

النسبة المئوية	العدد	الفئة
١٤,٣	١١	شرق الدمام
٩,١	٧	غرب الدمام
١٣	١٠	الخبر
٧,٨	٦	الظهران
٣,٩	٣	الخفجي
٢,٦	٢	النعيرية
٣,٩	٣	بقيق
٢٩,٩	٢٣	القطيف
١٠,٤	٨	صفوى
٥,٢	٤	مكان آخر
١٠٠	٧٧	الإجمالي

يشير الجدول (٦) إلى أن جميع أحياء ومدن المنطقة الشرقية ممثلة في العينة بنسب متفاوتة، حسب توزيع المجتمع من تلك المدن.

جدول (٧)

توزيع عينة الدراسة من المرشدين الطلابيين على متغير الدخل الشهري (بالريال السعودي)

النسبة المئوية	العدد	الفئة
٢٢,١	١٧	من ٥٠٠٠ - إلى أقل من ٧٠٠٠ ريال
٢,٦	٢	من ٧٠٠٠ - إلى أقل من ٩٠٠٠ ريال
١٦,٩	١٣	من ٩٠٠٠ - إلى أقل من ١١٠٠٠ ريال
٥٨,٤	٤٥	١١٠٠٠ ريال فأكثر
١٠٠	٧٧	الإجمالي

يوضح الجدول (٧) أن ٥٨,٤% من أفراد العينة يحصلون على دخل شهري ١١٠٠٠ ريال فأكثر، بينما لم تبلغ نسبة من يحصل على ٥٠٠٠- إلى أقل من ٧٠٠٠ ريال شهرياً سوى ٢٢,١% فقط من أفراد العينة.

خامساً: أدوات الدراسة:

تم الاعتماد على مقياس صُمم خصيصاً لهذه الدراسة من إعداد الباحث، ويشتمل على المحاور التالية: الرضا عن الراتب، طبيعة العمل، المكانة الاجتماعية، العلاقات الإنسانية، القوانين والأنظمة، كما تم التأكد من صدق وثبات الأداة بالطرق الإحصائية المتعارف عليها كما سيرد لاحقاً.

مقياس الرضا الوظيفي لمرشدي الطلاب في المرحلة الثانوية:

وهو من إعداد الباحث، وقد استمد بعض من بنوده وفقراته من مقاييس واستبانات مشابهة، (أنظر الملحق ١)، واعتمد المقياس في حساب الدرجات على سلالمة التقدير، بحيث أن درجة الرضا الكبيرة جداً = (٥) درجات، ودرجة الرضا الكبيرة = (٤) درجات، ودرجة الرضا المتوسطة = (٣) درجات، ودرجة الرضا القليلة = (٢) درجتان، ودرجة الرضا القليلة جداً = (١) درجة واحدة، وهذا التوزيع ينطبق على جميع بنود المقياس، ما عدا البندين (٧) و (١٢) في بُعد طبيعة وظروف العمل، بحيث تكون درجة الرضا معكوسة على النحو التالي: درجة الرضا الكبيرة جداً = (١) درجة واحدة، ودرجة الرضا الكبيرة = (٢) درجتان، ودرجة الرضا المتوسطة = (٣) درجات، ودرجة الرضا القليلة = (٤) درجات، ودرجة الرضا القليلة جداً = (٥) درجات، وفيما يلي توزيع بنود المقياس على أبعاده المختلفة:

جدول (٨)

توزيع بنود مقياس الرضا الوظيفي على أبعاده

البُعد	عدد العبارات التي تقيسه
البُعد الأول	الراتب والترقي
البُعد الثاني	طبيعة وظروف العمل
البُعد الثالث	التقدير والمكانة الاجتماعية
البُعد الرابع	العلاقات الإنسانية / العلاقات مع الزملاء / العلاقات مع الطلاب وأولياء الأمور / العلاقات مع الإدارة المدرسية / العلاقات مع المشرفين
البُعد الخامس	التجهيزات والإمكانات
البُعد السادس	القوانين والأنظمة
العند الكلي لبنود المقياس	٧١ عبارة

صدق الأداة:

أ- صدق المحتوى:

تم عرض الأداة على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة (أنظر الملحق ٢)، وذلك للتحقق من صدق الأداة بهدف التأكد من ملائمتها لأهداف الدراسة، ومدى شموليتها، ومدى صحتها، ودقة العبارات لغوياً، وبناءً على الملاحظات والتعديلات التي تمت على المقياس، تم تعديل المقياس في شكله النهائي، وفيما يلي أهم التعديلات التي أدخلت على المقياس بعد ملاحظات المحكمين:

جدول (٩)

أهم التعديلات التي أدخلت على المقياس بعد عرضه على المحكمين

البند قبل التعديل*	البند بعد التعديل**
كفاية ما أحصل عليه من مرتب لمستوى المعيشة السائد	ما أحصل عليه من مرتب مناسب لمستوى المعيشة السائد في المجتمع
يتناسب الراتب الذي يتقاضاه مع حجم العمل الذي تؤديه	يتناسب الراتب الذي أتقاضاه مع حجم العمل الذي أؤديه
تعتبر مكافأة نهاية الخدمة مرضية	تعتبر مكافأة نهاية الخدمة مرضية لي
يتناسب الراتب الذي يتقاضاه المرشد مع مثاليه في القطاعات الأخرى	يتناسب الراتب الذي أتقاضاه مع ما يتقاضاه زملائي في القطاعات الأخرى
تتوفر الخدمات الصحية أو العلاجية (المجانية أو المخفضة)	توفر لي وظيفتي الخدمات الصحية أو العلاجية (المجانية أو المخفضة)
توفر لي وظيفتي تأميناً للمستقبل	توفر لي وظيفتي راتباً تقاعدياً مناسباً
يعتبر نظام الترقيات مناسب	تتاح لي فرص الترقى أثناء الخدمة
تناسب العمل مع التخصص	تتناسب طبيعة عملي مع تخصصي
تناسب العمل مع القدرات الفردية	يتناسب العمل مع قدراتي وإمكاناتي
المشاركة في اتخاذ القرارات	أشارك في اتخاذ القرارات في العمل
توفر الوظيفة فرص الإطلاع على معارف جديدة لها علاقة بالوظيفة	توفر لي الوظيفة فرص الإطلاع على معارف جديدة
توفر الوظيفة فرص الإبداع والتطوير في مجال العمل	توفر لي الوظيفة مناخاً يسمح بالإبداع والتطوير في مجال العمل
كثرة أعداد الطلاب المراجعين لك من قبل المعلمين والإدارة	كثرة أعداد الطلاب المراجعين تسبب لي إرهاقاً
توفر لي مهنة الإرشاد فرصاً لاكتساب مهارات وخبرات جديدة	لدي فرصة لتجريب وسائل جديدة في عملي
تساعد مهنة الإرشاد على زيادة علاقاتك الاجتماعية	تساعدني مهنة الإرشاد على زيادة علاقاتي الاجتماعية
ما يتيح لك من فرص لتجريب وسائل جديدة	تتيح لي مهنة الإرشاد مساعدة الطلبة على حل

البُنىء بعء التعءل * *	البُنىء قبل التعءل *
مشاكلهم السلوكية	لأءاء أفضل في الإرشاء
مهنتي الإرشاءية لا تمنحني الوقت الكافي للتعفرغ لأسرتي	الوقت الءي تمنحه لك مهنتك للتعفرغ لأسرتك
تتسم التعليماء والإجراءاء المطلوب مني بتنفيذها بالوضوح	وضوح التعليماء والإجراءاء المطلوب تنفيذها من قبل المشرف
يقدر أولياء الأمور ما أقوم به من أعمال	تقدير أولياء الأمور لما تقوم به
تتيح لي مهنة الإرشاء المكانة الاجتماعية التي ارغب بها	مهنة الإرشاء حققت لي المكانة الاجتماعية التي ارغب بها
أشعر بالراحة عندما أمارس عملي الإرشاءي	الشعور بالرضا والارتياح عندما تقوم بعملك
أنال التقدير والاحترام من زملائي	تقدير واحترام الزملاء الشخصي
أنال احترام وتقدير الطلبة لجهودي	احترام الطلبة لجهودك وتقديرهم لك
أتلقي الثناء من إءارة المدرسة مقابل عملي الإرشاءي	الثناء الءي ألقاه مقابل الأداء الجيء
أتعافل مع زملائي في العمل بشكل جيء	التعافل بينك وبين الزملاء داخل العمل
أعاون مع زملائي في التغلب على صعوبات العمل	التعاون مع الزملاء في التغلب على الصعوبات التءريسية
أشارك زملائي في أنشطة العمل	فرصة المشاركة في الأنشطة مع زملاء العمل
أشعر بالدعم والتأييء لمقترحاتي وأرائي الجديدة من قبل زملائي	الدعم والتأييء للمقترحات والآراء الجديدة من قبل الزملاء
تتاح لي الفرصة لتنمية صءاقات حميمة مع الزملاء في العمل	الفرصة لتنمية صءاقات حميمة مع زملاء العمل
يتعاون الطالب معي في الالتزام بالتوجيهاء والتعليماء التربوية	تعاون الطالب معك في الالتزام بالتوجيهاء والتعليماء التربوية
أشارك الطلاب في الأنشطة المءرسية	مشاركة الطالب في الأنشطة المءرسية
أشعر باهتمام الإءارة بالنواحي الإرشاءية في المدرسة	اهتمام الإءارة بالنواحي الإرشاءية إضافة للنواحي التعليمية والإءارية
أشعر بكفاءة نظام الإءارة المءرسية في تحقيق الأهداف الإرشاءية	كفاءة نظام الإءارة المءرسية في تحقيق الأهداف الإرشاءية

البُنىء قبل اللىءبىل *	البُنىء بعء اللىءبىل **
قءرة الإءارة على اءءاء القراءاء المئاسبة	أشعر بقءرة الإءارة على اءءاء القراءاء المئاسبة
اهءمام الإءارة بالأعمال اللىء تقوم بها ومساعدءك لءءفبذها على أكمل وءه	ءساعدنى الإءارة على ءءفبذ الأعمال اللىء أقوم بها
إءاحة الفرصة فى اءءاء بعض القراءاء المرءبطة بالإرشاء	ءءاح لى الفرصة فى اءءاء بعض القراءاء المرءبطة بالإرشاء
مساءءة الإءارة لك فى مواءهة المشكلاء السلوكىة للطلاب	ءساعدنى الإءارة فى مواءهة المشكلاء السلوكىة للطلاب
علاقءى مع مءبر المءرسة ءءسم بالءفاهم	ءءسم علاقءى مع مءبر المءرسة بالءفاهم
عءالة المشرف فى الءكم على الأداء الإرشاءى من ءلال ءقاربر	بءسم المشرف بالعدالة ءبئما بءكم على أءائى الإرشاءى
مساءءة المشرف لك فى الءلب على الصعوباء الإرشاءىة	بساعدنى المشرف فى الءلب على الصعوباء الإرشاءىة اللىء ءواجهنى
مساءءة المشرف لك فى ءطوير أءائك الإرشاءى	بساعدنى المشرف فى ءطوير أءائى الإرشاءى
قام المشرف بءوءببى بءكل علمى وءربوى	بقوم المشرف بءوءببى بءكل علمى وءربوى
بءمبز المشرفون بمسءوى عال من الكفاءة والإلمام بالمعارف المءلوبة	بءمبز المشرفون بمسءوى عال من الكفاءة
بءمبز المشرفون بمسءوى عال من الكفاءة والإلمام بالمعارف المءلوبة	بءمبز المشرفون بالإلمام الكافى بالمعارف اللازمة
مسؤول الإرشاء ءربوى بمنءنى فرصاً لءولى مهام إءارىة معبنة	بمنءنى مسؤول الإرشاء ءربوى فرصاً لءولى مهام إءارىة معبنة
ءءوفر وسبلة اءصال مباءرة مع المشرف فى ءال طلب المساءة السربعة	ءءوفر لءى وسبلة اءصال مباءرة مع المشرف فى ءال طلب المساءة السربعة
وءوء ءرف كافبة للمعلمب والإءارببب بالمءرسة	ءوءء ءرف كافبة للمعلمب والإءارببب بالمءرسة
وءوء إئارة وءهوبة كافبة ءاأل المبنى	ءوءء إئارة وءهوبة كافبة ءاأل ءرفة الإرشاء
ءوفر مكءب ءاأل لمزاولة عمله الإرشاءى	لءى مكءب ءاأل لمزاولة عملى الإرشاءى
ءوفر الأءاء المكءبى وءهاز الءاسب الآلى	بءوفر لءى الأءاء المكءبى المئاسب

البُنىء قبل اللىءبىل *	البُنىء بعء اللىءبىل **
لوفر وسانل السلامة والإسعاااء الأولة	لوفر بمكلى وسائل السلامة والإسعاااء الأولة
لوفر الوسائل المساعدة والمعينة المسلىمة	لوفر للى الوسائل المساعدة والمعينة المسلىمة
لوفر الإرشاءى	لوفر الإرشاءى
لوفر الأءاء القرطاسية والمكلىبة لعمل المرشء	لوفر للى الأءاء القرطاسية والمكلىبة لعمل الإرشاءى
لوفر الأءاء المكلىبى وءهاز الءاسب الآلى	لوفر للى وءهاز الءاسب الآلى
وضوء الأنظمة والقوانىن وكلفية لطببقها	أشعر بوضوء الأنظمة والقوانىن وكلفية لطببقها
موائمة الأنظمة والقوانىن للمبائى النفسفة	لواءم الأنظمة والقوانىن مع المبائى النفسفة واللىبوبة
كفافة الإءازاء السنوفة والنصففة	لعبءر الإءازاء السنوفة والنصففة كاففة بالنسبة لى
ملائمة الأنظمة والقوانىن مع البفة الاءماعفة والمدرسة	لواءم الأنظمة والقوانىن مع البفة الاءماعفة والمدرسة
موائمة الأنظمة والقوانىن فى اللىءامل مع الطلاب المشاكسىن	لواءم الأنظمة والقوانىن فى اللىءامل مع الطلاب المشاكسىن
قابلفة الأنظمة والقوانىن بالقابلفة لللىءوفر بما	لواءم الأنظمة والقوانىن بالقابلفة لللىءوفر بما
للائم اللقءم العلمف والللىلوفى	للائم اللقءم العلمف والللىلوفى
لسهل النظام الإءارى القائم عمل المرشء المبعء	لسهل النظام الإءارى عمل المرشء المبعء
* أنظر الملحق (١).	
** أنظر الملحق (٣).	

ب- صدق الارتباط الداخلي بين أبعاد أدوات الدراسة (صدق البناء):

Intercorrelations among the cluster scales

تم حساب ارتباط أبعاد الأداة بالدرجة الكلية، مما يفيد في صدق الأداة، إذ أن الارتباطات الداخلية يمكن استخدامها كدلالة على صدق البناء، وارتباط أبعاد الاختبار بالدرجة الكلية من المؤشرات القوية للصدق. والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (١٠)

معاملات الارتباط بين الأبعاد الخاصة بالمقياس والدرجة الكلية

البعد	معامل الارتباط مع الدرجة الكلية
الراتب والترقي	**,٤١
طبيعة ظروف العمل	**,٧٢
التقدير والمكانة الاجتماعية	**,٧٧
العلاقات مع الزملاء	**,٧٠
العلاقات مع الطلبة وأولياء الأمور	**,٥٧
العلاقات مع الإدارة المدرسية	**,٦٣
العلاقات مع المشرفين	**,٧٤
التجهيزات والإمكانات	**,٥٩
القوانين والأنظمة	**,٧٢
** دال عند ٠,٠١	

يتضح من الجدول السابق أن جميع معاملات الارتباط المستخرجة بين أبعاد المقياس ودرجته الكلية دالة عند مستوى ٠,٠١ ، وقد تراوحت بين ٤١ , و ٧٧ , وهو ما يؤكد على صدق الأداة المستخدمة في الدراسة.

ثبات الأداة:

تم حساب الثبات بطريقة التجانس الداخلي من خلال حساب معامل ألفا لكرونباخ لبنود الأداة والبالغ عددها (٧١) بنداً، وتم التوصل إلى معامل ثبات للمقياس ككل قدره (٠,٩٤)، وهو

معامل مرتفع ومقبول إحصائياً، مما يفيد بثبات الأداة، كما تم حساب الثبات لبنود كل بعد على حدة كما يوضحه الجدول التالي:

جدول (١١)

معاملات ثبات ألفا كرونباخ لبنود أبعاد المقياس

البعد	عدد البنود	معامل ألفا
الأول: الراتب والترقي	١٠	,٨٠
الثاني: طبيعة ظروف العمل	١٣	,٧٨
الثالث: التقدير والمكانة الاجتماعية	٩	,٨٤
الرابع: العلاقات الإنسانية	٢٤	,٩٢
الخامس: التجهيزات والإمكانات	٨	,٨٦
السادس: القوانين والأنظمة	٧	,٨٩

ويتضح من الجدول السابق أن جميع معاملات ألفا مقبولة إحصائياً، حيث تراوحت بين ,٧٨ إلى ,٩٢. مما يفيد بثبات الأداة، وثبات أبعادها الستة.

سابعاً: الأساليب الإحصائية:

تم اختيار أنسب الأساليب الإحصائية لهذه الدراسة، والتي أمكن من خلالها التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى مرشدي الطلاب بالمرحلة الثانوية بالمنطقة الشرقية، حيث تم حساب المتوسطات، والانحرافات المعيارية، والتكرارات، والنسب المئوية، ومعاملات الارتباط، كذلك تم استخدام تحليل التباين التثائي (Univariate)، وتحليل التباين الأحادي One Way Analysis of Variance (ANOVA) لحساب دلالة الفروق في الرضا بين فئات الراتب، وطبيعة العمل، والمكانة الاجتماعية، والعلاقات الإنسانية والقوانين والأنظمة، كما تم حساب معامل ألفا كرونباخ للتأكد من ثبات الأداة.

الفصل الرابع

نتائج الدراسة ومناقشتها والتوصيات

- نتائج الدراسة.
- مناقشة وتفسير نتائج الدراسة.
- توصيات الدراسة.

الفصل الرابع

نتائج الدراسة ومناقشتها والتوصيات

استهدفت الدراسة الحالية التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لمرشدي الطلاب في التعليم الثانوي العام بالمنطقة الشرقية، وقد أُجريت الدراسة على عدد (٧٧) مرشداً طلابياً بالمنطقة الشرقية، باستخدام مقياس الرضا الوظيفي للمرشد الطلابي بالمرحلة الثانوية الذي أعده الباحث، وفيما يلي النتائج التي أسفرت عنها الدراسة الميدانية:

أولاً: بالنسبة للسؤال الأول: "ما المستوى الحالي للرضا الوظيفي لدى مرشدي الطلاب بالمرحلة الثانوية بالمنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية؟"

للإجابة على هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والأوزان النسبية للمتوسطات للدرجة الكلية لمقياس الرضا الوظيفي للمرشد الطلابي بالمرحلة الثانوية، وكذلك درجات أبعاد المقياس الفرعية، والجدول (١٢) يوضح ذلك:

جدول (١٢)

ترتيب أبعاد المقياس من وجهة نظر المرشدين الطلابيين

م	البُعد	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي للمتوسط %	مستوى الرضا
١	العلاقات مع الإدارة المدرسية	٤,٢٣٧	٠,٥٣٧	٨٤,٧٥	جيد جداً
٢	العلاقات مع الزملاء	٤,١٩٢	٠,٥٣٤	٨٣,٨٤	جيد جداً
٣	التقدير والمكانة الاجتماعية	٣,٩٤٩	٠,٥٨٢	٧٨,٩٩	جيد
٤	التجهيزات والإمكانات	٣,٨٥٤	٠,٧٧٥	٧٧,٠٨	جيد
٥	طبيعة وظروف العمل	٣,٧٨١	٠,٤٣٥	٧٥,٦٢	جيد
٦	العلاقات مع الطلاب وأولياء الأمور	٣,٧١٨	٠,٥٧٧	٧٤,٣٧	جيد
٧	العلاقات مع المشرف	٣,٦١٨	٠,٧٨٧	٧٢,٣٥	جيد
٨	القوانين والأنظمة	٣,٤٤٧	٠,٧٤٦	٦٨,٩٤	مقبول
٩	الراتب والترقي	٢,٣٨٣	٠,٦١٩	٤٧,٦٦	ضعيف
الدرجة الكلية للرضا الوظيفي					
* تم حساب الوزن النسبي للمتوسطات من خلال المعادلة التالية: $\left\{ \frac{\text{المتوسط}}{\text{سقف الدرجة (٥)}} \right\} \times ١٠٠$ * مستوى الرضا ممتاز = الوزن النسبي للمتوسطات (٩٠,٠٠ - ١٠٠,٠٠) * مستوى الرضا جيد جداً = الوزن النسبي للمتوسطات (٨٠,٠٠ - ٨٩,٩٩) * مستوى الرضا جيد = الوزن النسبي للمتوسطات (٧٠,٠٠ - ٧٩,٩٩) * مستوى الرضا مقبول = الوزن النسبي للمتوسطات (٦٠,٠٠ - ٦٩,٩٩) * مستوى الرضا ضعيف = الوزن النسبي للمتوسطات (أقل من ٥٠,٠٠ - ٥٩,٩٩)					

ويتضح من الجدول (١٢) أن درجة الرضا الوظيفي العام لهؤلاء المرشدين الطلابيين قد بلغت ما نسبته (٧٣,٧٤%)، وهو مستوى رضا جيد نسبياً، وأن هذه النتيجة تتوافق مع النتائج التي توصلت إليها دراسة كل من خالد العمري (١٩٩١)، والتي أظهرت نتائج دراسته أن مستوى

الرضا لدى المشرفين كان عالياً عند الزملاء، والمعلمين، والمسؤولين، وطبيعة العمل. وكذلك نتائج دراسة هيفاء قطب (١٩٩٢)، التي أشارت أن المرشدين راضون عن عملهم.

أما بالنسبة لأبعاد المقياس فقد اتضح أن بُعدي العلاقات مع الإدارة المدرسية، والزملاء كان مستوى الرضا عليها جيد جداً، وأن أبعاد التقدير والمكانة الاجتماعية، والتجهيزات والإمكانات، وطبيعة وظروف العمل، والعلاقات مع المشرف نالت مستوى جيد من الرضا، بينما لم يحصل بُعد القوانين والأنظمة إلا على مستوى مقبول من الرضا، بينما حصل بُعد الراتب والترقي على مستوى ضعيف من الرضا، ونجد أن هذه النتيجة تتفق مع نتائج عدد من الدراسات، مثل: دراسة عائدة العريقي (٢٠٠٠)، التي أظهرت أن المعلمات لديهن مستوى رضا متوسطاً عن المهنة، وبُعد طبيعة العمل، وبُعد العلاقات الإنسانية، وبُعد الراتب، وبُعد فرص الترقي، وبُعد النمو والانجاز، وكذلك أظهر المعلمون والمعلمات على مختلف خبراتهم رضا متوسطاً عن العلاقات الإنسانية والاجتماعية. ونتائج دراسة كلكر (Kelecker, 1997)، التي أظهرت أن اتجاهات المعلمين بشكل عام تعتبر إيجابية عن عملهم. ونتائج دراسة كيرتس وزملاؤه (Curtis, et al, 1999)، التي أشارت إلى أن المرشدين النفسيين لديهم رضا وظيفي عالٍ بالنسبة لطبيعة العمل والعلاقات مع الإشراف. ودراسة هوانج (Huang, 2001)، التي توصلت إلى أن المعلمات كن راضيات عن عملهن وعن النمو المهني، ولديهن شعور بالإنجاز. وكذلك ما أشارت إليه دراسة صموئيل (Samuel, 2001)، فقد أظهر أفراد عينة دراسته أنهم يتصفون بدرجة عالية من الرضا الوظيفي. وما أظهرته دراسة كاثرين (Kathryn, 2002) بوجود مستوى عالٍ من الرضا الوظيفي لدى معلمي رياض الأطفال والراشدين. بينما تختلف هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة عبدالعزيز الجهني (٢٠٠٥)، التي أشارت نتائج دراسته إلى ضعف واقع الرضا الوظيفي لدى المرشدين الطلابيين وعدم ارتباط الحوافز المادية التي يحصلون عليها بجانب الخبرة. وكذلك تختلف الدراسة الحالية مع ما أظهرته دراسة ماديرا (Madera, 1996) أن (٦٠%) من المعلمين كانوا غير راضين عن وظائفهم.

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن الظروف البيئية التي تواجه المرشدين الطلابيين تعمل على تحديد درجات الرضا الوظيفي لديهم، والدليل على ذلك أن النسبة العظمى من عينة الدراسة تمثلت في الفئات العمرية (من ٣٥ - إلى ٤٥ سنة) بواقع (٤٤,٢%)، وكذلك تراوحت النسبة العظمى للخبرات لدى المرشدين الطلابيين، (من ١٠ - إلى ٢٠ سنة) بواقع (٥٣,٢%)، وبالتالي فإن هذه الفئة هم أكثر نضجاً في الحياة ولديهم خبرات حياتية ووظيفية كبيرة، لذلك فهم يتطلعون إلى مستقبل أفضل، إلى جانب أن من لديهم سنوات خبرة كبيرة تربوياً وتعليمياً في

مجال التعليم العام، فأنهم يحظون بدخل شهري فوق المتوسط نسبياً، بحيث يؤمن لهم متطلباتهم الحياتية، ويضمن لهم معيشة كريمة.

ويرى الباحث أن اتفاق المرشدين الطلابيين على أن مستوى الرضا الوظيفي في مجال (العلاقات مع الإدارة المدرسية)، ومجال (العلاقات مع الزملاء)، تم بمستوى رضا وظيفي (جيد جداً)، فإنه يعكس مستوى الترابط والتقدير الذي توليه إدارة المدرسة والمعلمين للمرشدين الطلابيين، وحيث أن أغلب خدمات المرشدين تنصب على تكوين علاقات، فإن دور المرشدين يقتضي تكون علاقات إيجابية مع الإدارة المدرسية والزملاء في محيط البيئة المدرسية. أما بالنسبة لاتفاقهم على أن مستوى الرضا الوظيفي في مجالات: (التقدير والمكانة الاجتماعية، والتجهيزات والإمكانات، وطبيعة وظروف العمل، والعلاقات مع الطلاب وأولياء الأمور)، فقد تم بمستوى رضا وظيفي (جيد)، فإنه يعكس الآتي:

١- إن المرشدين الطلابيين يرون بأنهم يحظون بالمستوى اللائق نسبياً من التقدير والمكانة الاجتماعية من جانب المجتمع الذي ينتمون إليه، ويرى الباحث أن مستوى الرضا الوظيفي جيد في هذا البُعد يعتبر أقل من المتوقع، لأسباب قد ترجع إلى أن الطرف الآخر غير واثق في عمل المرشد الطلابي، وعدم الاهتمام بمهنية المرشد الطلابي من قبل المجتمع، وعدم ثقة المجتمع بمستوى الخدمات التي يقدمها المرشد الطلابي من تشخيص وعلاج للمشكلات الطلابية.

٢- إنهم يرون أن بالإمكانات والتجهيزات المتوفرة في المدارس التي يعملون بها لا يلبي لهم متطلبات العمل الإرشادي، ذلك لأنه لا يتوفر لدى المرشد الطلابي مكتب خاص بكامل خدماته، وتجهيزاته الأساسية (القرطاسية، والإلكترونية)، بحيث يكون مهياً لممارسة العمل الإرشادي.

٣- عدم الرضا التام عن طبيعة العمل الإرشادي والظروف التي يواجهها المرشدين الطلابيين في مهنة الإرشاد، وتعدد المهام التي يُزاولونها أثناء ممارستهم لعملهم الإرشادي.

ويعزو الباحث اتفاق المرشدين الطلابيين على أن مستوى الرضا الوظيفي في مجال (القوانين والأنظمة)، يُعتبر مقبولاً مما يعكس ضعف هذه القوانين والتشريعات والأنظمة المعمول بها في مجال العمل الإرشادي، وعليه فإنه يجب إعادة النظر في هذه القوانين والأنظمة بحيث تلبي احتياجات العمل الإرشادي، وتكون متناسبة مع العرف الاجتماعي، أما فيما يتعلق بمستوى الرضا الوظيفي في مجال (الراتب والترقي)، يُعتبر ضعيفاً، فإنه يعكس رأي المرشدين في ضعف

رضاهم وتقبلهم للمستوى المادي، وضعف سُلم الترقى الوظيفي مقارنة بطبيعة عملهم في الإرشاد الطلابي، حيث يرون أنهم يتقاضون راتب لا يتناسب مع مستوى العمل الشاق والمرهق الذي يقومون به.

ثانياً: بالنسبة للسؤال الثاني: "ما أهم المتغيرات الديموغرافية التي تؤثر على مستوى الرضا الوظيفي لدى مرشدي الطلاب بالمرحلة الثانوية بالمنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية؟"

للإجابة على هذا السؤال تم حساب تحليل التباين الثنائي (Univariate)، للتعرف على أثر مجموعة المتغيرات المستقلة، (العمر، والحالة الاجتماعية، وعدد الأبناء، والمستوى التعليمي، وسنوات الخبرة، ومنطقة العمل، والراتب الشهري)، على مستوى الرضا الوظيفي لهؤلاء المرشدين الطلابيين (المتغير التابع)، والجدول (١٣) يوضح ذلك:

جدول (١٣)

نتائج تحليل التباين الثنائي للتعرف على أثر المتغيرات الديموغرافية على مستوى الرضا الوظيفي للمرشدين الطلابيين

المتغير	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	دلالة ف
العمر	٠،٤٥٩	٢	٠،٢٣٠	١،٣٨٩	غير دالة
الحالة الاجتماعية	٠،٣٥٨	١	٠،٣٥٨	٢،١٦٨	غير دالة
عدد الأبناء	١،٤٨٣	٧	٠،٢١٢	١،٢٨٢	غير دالة
المستوى التعليمي	٠،٥٩٧	٣	٠،١٩٩	١،٢٠٤	غير دالة
سنوات الخبرة	٠،٧٨١	٢	٠،٣٩٠	٢،٣٦٢	غير دالة
منطقة العمل	١،٨٧٩	٩	٠،٢٠٩	١،٢٦٣	غير دالة
الراتب الشهري	٠،٠١٣	٢	٠،٠٠٧	٠،٠٤٠	غير دالة

يتضح من الجدول السابق أن جميع المتغيرات الديموغرافية في الدراسة وهي: (العمر، والحالة الاجتماعية، وعدد الأبناء، والمستوى التعليمي، وسنوات الخبرة، ومنطقة العمل، والدخل الشهري) لم تؤثر على مستوى الرضا الوظيفي العام للمرشدين الطلابيين. وتتفق هذه النتيجة مع

النتائج التي أظهرتها دراسة هيفاء القطب (١٩٩٢)، حيث أشارت نتائج دراستها إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا المرشدين تعزى إلى متغير الخبرة في العمل الإرشادي. وكذلك دراسة حسين شحادة (٢٠٠٢)، التي أظهرت أنه لا توجد فروق في درجات الرضا الوظيفي للمعلمين تعزى للجنس، والمؤهل العلمي، والخبرة. ودراسة عطية المالكي (٢٠٠٧)، التي أشارت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير الخبرة. وكذلك دراسة حسن الخيري (٢٠٠٨)، حيث أظهرت نتائج دراسته إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى إلى متغيري الراتب، وسنوات الخبرة، وما أشارت له دراسة كيرك (Kirck, 1990)، إلى عدم وجود أثر للمؤهل العلمي، والخلفية الثقافية، والإعداد للوظيفة، والتخصص الأكاديمي في دافعية الرضا الوظيفي. وما أظهرته نتائج دراسة ماديرا (Madera, 1996)، إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى للجنس، والوظيفة. وما توصلت له نتائج دراسة كلكر (Kelecker, 1997)، إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى للخبرة، والجنس، والراتب، وفرص الترقى، والمشاركة في القرارات، وطبيعة العمل وبيئته. كذلك ما توصلت له روي سكوت (Roy Scott, 2002)، في دراستها التي أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى للعمر، وسنوات الخبرة.

ويعزو الباحث إلى عدم تأثير المتغيرات الديموغرافية في الدراسة على مستوى الرضا الوظيفي العام للمرشدين الطلابيين إلى الآتي:

١- القناعة بطبيعة العمل الإرشادي من قبل المرشدين الطلابيين أثناء مزاولتهم لمهنة الإرشاد.

٢- الإحساس بالمسؤولية تجاه المهمة الملقاة على عاتقهم في العمل الإرشادي.

ثالثاً: بالنسبة للسؤال الثالث: " هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي للمرشدين الطلابيين تعزى لمتغيرات العمر والحالة الاجتماعية وعدد الأبناء والمستوى التعليمي وسنوات الخبرة ومكان العمل والراتب الشهري؟

للإجابة على هذا السؤال تم حساب تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للتعرف على دلالة الفروق بين المتغيرات الديموغرافية للدراسة: العمر، والحالة الاجتماعية، وعدد الأبناء، والمستوى التعليمي، وسنوات الخبرة، ومكان العمل، والراتب الشهري، في مستوى الرضا الوظيفي العام لأفراد العينة، والجدول (١٤) يوضح ذلك:

جدول (١٤)

نتائج تحليل التباين الأحادي للتعرف على دلالة الفروق في المتغيرات الديموغرافية للدراسة في مستوى الرضا العام

المتغير	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	دلالة ف
العمر	١٢٤	٢	٠٦٢	٣٧٤	غير دالة
الحالة الاجتماعية	٤٥٠	٢	٢٢٥	١٣٩٦	غير دالة
عدد الأبناء	٨٤٠	٧	١٢٠	٧١٨	غير دالة
المستوى التعليمي	٤٢٩	٣	١٤٣	٨٧٤	غير دالة
سنوات الخبرة	٢٩٨	٣	٠٩٩	٦٠١	غير دالة
مكان العمل	١٣٢٨	٩	١٤٨	٥٣٥	غير دالة
الراتب الشهري	٣٥٦	٣	١١٩	٧٢١	غير دالة

يتضح من الجدول السابق أنه لا توجد فروق في المتغيرات الديموغرافية للدراسة في درجة الرضا الوظيفي العام. وهذه النتيجة تتفق مع النتائج التي أظهرتها دراسة روي سكوت (Roy, 2002)، التي أشارت أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الرضا بالنسبة للعمر، كما تتفق هذه النتيجة مع دراسة حسن الخيري (٢٠٠٨)، التي بينت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي للمرشدين فيما يتعلق بالحالة الاجتماعية، ودراسة كيرك (kirck, 1990)، التي بينت عدم وجود أثر للمؤهل العلمي في دافعية الرضا عن العمل. ودراسة حسين شحادة (٢٠٠٢)، التي بينت عدم وجود فروق في درجة ما يقوم به المديرون من إجراءات

تعزى إلى المؤهل العلمي، كما أن هذه النتيجة تتفق مع النتائج التي أظهرتها دراسة هيفاء القطب (١٩٩٢)، التي أشارت نتائج دراستها إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا الوظيفي للمرشدين تعزى إلى متغير الخبرة. وكذلك دراسة حسن شحادة (٢٠٠٢)، ودراسة عطية المالكي (٢٠٠٧)، وحسن الخيري (٢٠٠٨)، وكلكر (Kelecker, 1997)، وروي سكوت (Roy Scott, 2002)، ويفسر ذلك أن الأغلبية العظمى من عينة الدراسة هم في الفئة العمرية الأكثر نضجاً في الحياة، والذين يمتلكون قدراً كافياً من الخبرات الحياتية، تجعلهم يخضعون إلى برامج إعداد مشتركة تؤهلهم للعمل الإرشادي، والاستقرار في مكان العمل، وتقاضي راتباً شهرياً مناسباً، يفي المتطلبات المعيشية، وبالتالي فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي للمرشدين الطلابيين تعزى لمتغيرات: العمر، والحالة الاجتماعية، وعدد الأبناء، والمستوى التعليمي، وسنوات الخبرة، ومكان العمل، والراتب الشهري.

خلاصة النتائج:

- ١- إن المستوى الحالي للرضا الوظيفي لدى مرشدي الطلاب بالمرحلة الثانوية بالمنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية بلغ ما نسبته (٧٣,٧٤%)، وهو مستوى رضا جيد نسبياً.
- ٢- عدم وجود أثر للمتغيرات الديموغرافية (العمر، والحالة الاجتماعية، وعدد الأبناء، والمستوى التعليمي، وسنوات الخبرة، ومكان العمل، والراتب الشهري)، على مستوى الرضا الوظيفي لدى مرشدي الطلاب بالمرحلة الثانوية بالمنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية.
- ٣- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي للمرشدين الطلابيين تعزى لمتغيرات: العمر، والحالة الاجتماعية، وعدد الأبناء، والمستوى التعليمي، وسنوات الخبرة، ومكان العمل، والراتب الشهري.

توصيات الدراسة

حيث أن التوصيات تتبثق من نتائج الدراسة لذا يوصي الباحث بما يلي:

أولاً: التوصيات الموجهة إلى وزارة التربية والتعليم:

- ١- تطوير نظام رواتب المرشدين؛ بحيث يأخذ في الاعتبار المؤهلات العلمية والخبرة، وهذا ما تؤكدته نتائج الدراسة الحالية الخاصة ببُعد الراتب والترقي، الذي أظهر مستوى رضا وظيفي ضعيف للمرشدين الطلابيين.
- ٢- إعداد برنامج إرشادي مقترح مبني على أسس علمية وتربوية ونفسية لزيادة الرضا الوظيفي للمرشدين الطلابيين.
- ٣- استقطاب مرشدين جدد لسد العجز في أعداد المرشدين قبل بداية العام الدراسي، وفق أنظمة ومعايير محددة، وهو ما تؤكدته نتائج الدراسة الحالية الخاصة ببُعد القوانين والأنظمة، التي أظهرت أن مستوى الرضا الوظيفي مقبول للمرشدين الطلابيين.
- ٤- المساهمة في تحسين وتفعيل الحوافز المقدمة لمرشدي الطلاب، مثل: توفير فرص النمو المهني، وفرص الإعارة، وفتح المجال للإيفاد لممارسة العمل الإرشادي في مدارس المملكة في الخارج، وهذا ما تؤكدته نتائج الدراسة الحالية الخاصة ببُعد القوانين والأنظمة، التي أظهرت أن مستوى الرضا الوظيفي مقبول للمرشدين الطلابيين.
- ٥- تحديث وتطوير القوانين والأنظمة بحيث تُلّام الظروف المستجدة وتراعي حقوق المرشد الطلابي وتمنحه المزيد من الطاقة في مهنته، وهذا ما تؤكدته نتائج الدراسة الحالية الخاصة ببُعد القوانين والأنظمة، التي أظهرت أن مستوى الرضا الوظيفي مقبول للمرشدين الطلابيين في مجال القوانين والأنظمة.
- ٦- تحسين نظام الإشراف والتوجيه التربوي، وتوثيق العلاقة بين مشرف التوجيه والإرشاد والمرشد الطلابي، بحيث يتكامل الاثنان في تطوير العملية الإرشادية والتربوية، وهو ما تؤكدته نتائج الدراسة الحالية الخاصة ببُعد العلاقات مع المشرف، التي أظهرت أن مستوى الرضا الوظيفي جيد نسبياً للمرشدين الطلابيين.
- ٧- العمل على إيجاد الأبنية المدرسية المناسبة للممارسة مهنة الإرشاد والابتعاد عن الأبنية المستأجرة التي لم تصمم كأبنية مدرسية وقد لا يتوفر بها مكاتب خاصة للمرشدين، وهذا ما تؤكدته نتائج الدراسة الحالية الخاصة ببُعد التجهيزات والإمكانات، التي أظهرت أن مستوى الرضا الوظيفي جيد نسبياً للمرشدين الطلابيين.

٨- تصميم برامج إرشادية لتنمية الرضا الوظيفي لمرشدي الطلاب، وهو ما تؤكدته نتائج الدراسة الحالية الخاصة ببعدها طبيعة وظروف العمل، التي أظهرت أن مستوى الرضا الوظيفي جيد للمرشدين الطلابيين.

٩- توفير التدريب المناسب للمرشدين الطلابيين، واستقطاب المميزين لممارسة العمل الإرشادي.

١٠- المساهمة في تأهيل المرشدين من حملة البكالوريوس لإكمال الدراسات العليا من أجل تعزيز رضاهم الوظيفي على مهنة الإرشاد، ومن أجل الارتقاء بالمستوى العلمي والمهني الذي ينعكس على جودة التربية والتعليم، وهذا ما تؤكدته نتائج الدراسة الحالية الخاصة ببعدها القوانين والأنظمة، التي أظهرت أن مستوى الرضا الوظيفي مقبول للمرشدين الطلابيين.

١١- العمل على تحديد المهام المهنية والإدارية والإرشادية للمرشد الطلابي، انطلاقاً من مبدأ التخصص وتقسيم العمل، مثل: المرشد المهني، المرشد الطلابي، المرشد الأكاديمي، مرشد القدرات الخاصة.

١٢- دعم المكانة الاجتماعية للمرشد الطلابي من خلال الإعلام التربوي بحيث يطلع المجتمع على أهمية عمل المرشد ودوره في التربية والتعليم، وهذا ما تؤكدته نتائج الدراسة الحالية الخاصة ببعدها التقدير والمكانة الاجتماعية، التي أظهرت أن مستوى الرضا الوظيفي جيد نسبياً للمرشدين الطلابيين.

١٣- تكريم المرشدين الحاصلين على تقييم أداء ممتاز وإعطائهم مكافآت مالية أو مميزات جدارة تميزهم عن غيرهم من المرشدين، وهذا ما تؤكدته نتائج الدراسة الحالية الخاصة ببعدها الراتب والترقي، التي أظهرت أن مستوى الرضا الوظيفي ضعيف للمرشدين الطلابيين.

١٤- المساهمة في تغيير مسمى المرشد الطلابي في المملكة العربية السعودية إلى أخصائي إرشاد اجتماعي، أو أخصائي إرشاد مهني، أو أخصائي قدرات خاصة، والعمل على ترقية المسميات وفقاً لسنوات الخبرة، مثل: أخصائي إرشاد اجتماعي أول، أخصائي إرشاد مهني أول، أخصائي قدرات خاصة أول، وهذا ما تؤكدته نتائج الدراسة الحالية الخاصة ببعدها الراتب والترقي، التي أظهرت إلى أن مستوى الرضا الوظيفي ضعيف للمرشدين الطلابيين، وبعدها القوانين والأنظمة، الذي أظهر مستوى رضا وظيفي مقبول للمرشدين الطلابيين.

ثانياً: الدراسات المقترحة:

إجراء دراسات مقترحة من الموضوعات التالية:

- ١- دراسات عن الرضا الوظيفي على عينات مختلفة في المملكة العربية السعودية، وفي محافظات ومناطق أخرى.
- ٢- دراسات عن العلاقة بين الرضا الوظيفي ودافعية الانجاز.
- ٣- دراسات مماثلة عن الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية يتم فيها تناول متغيرات أخرى مثل: الحالة الاجتماعية، والعمر، والجنس، والتخصص، وعدد الطلاب، والتفرغ، ومكان العمل قرية أو مدينة، ومستوى الأداء، ونمط الإدارة، والعبء الإرشادي، والمرحلة الدراسية.
- ٤- دراسات مقارنة عن الرضا الوظيفي لمرشدي الطلاب في المنطقة الشرقية والمنطقة الغربية، أو المنطقة الوسطى، أو المنطقة الشمالية، أو المنطقة الجنوبية.
- ٥- دراسات عن أثر الرضا الوظيفي على إنتاجية المرشد وسلوكه المهني الذي يتبعه أثناء ممارسة العمل الإرشادي.
- ٦- دراسات عن فاعلية برامج الإرشاد في الرفع من مستوى الرضا الوظيفي لدى المرشدين الطلابيين.

قائمة المراجع

أ-المراجع العربية:

- أبو شيخه، نادر أحمد (١٩٩٧). الرضا الوظيفي لرجل الأمن في أجهزة الأمن العربية. مركز الدراسات والبحوث، الرياض: مطابع أكاديمية نايف العربية.
- بار، عبد المنان وأمير خان، محمد (١٩٩١). الممارسات الواقعية والمثالية لعملية التوجيه والإرشاد كما يدركها طلاب المرحلة الثانوية في مدن المملكة العربية السعودية. المملكة العربية السعودية: مطابع جامعة أم القرى.
- بالبيد، مفرح عبدالله (٢٠٠٨). التفاؤل والتشاؤم وعلاقتهما بالرضا الوظيفي لدى عينة من المرشدين الطلابيين بمراحل التعليم العام بمحافظة القنفذة. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.
- بدر، حامد أحمد (١٩٨٣). الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس العاملين بكلية التجارة والاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة الكويت، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة الكويت، العدد (٣)، (١١)، ٦١-١٣١.
- الجهني، عبدالعزيز عباد (٢٠٠٥). مؤشرات تخطيطية لتدعيم الرضا الوظيفي من منظور الخدمة الاجتماعية للمرشد الطلابي. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، كلية التربية، مصر.
- الحري، حمود صالح (١٩٩٤). الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية العلمية لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك سعود. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الملك سعود، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- الحوامدة، نضال صالح والفهداوي، فهمي خليفة (٢٠٠٢). أثر فضيلة التقوى في الأداء والرضا الوظيفي "دراسة ميدانية لاتجاهات بعض الموظفين الحكوميين"، مؤتة للبحوث والدراسات، جامعة مؤتة، (١٧)، (٢).
- الخصاونة، يوسف عارف (١٩٨٩). التنظيمات الإدارية في وزارة التربية والتعليم وعلاقتها بالرضا الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، إربد.
- الخيرى، حسن حسين (٢٠٠٨). الرضا الوظيفي ودافعية الانجاز لدى عينة من المرشدين المدرسيين بمراحل التعليم العام بمحافظة الليث والقنفذة. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.
- الدبحي، سيف صالح (٢٠٠٢). أثر العوامل الوظيفية والشخصية على الرضا الوظيفي وكفاية الأداء، الرياض: أكاديمية نايف للعلوم الأمنية.

- سلامة، عادل عبدالفتاح (١٩٩٩). الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة عين شمس (دراسة ميدانية)، مجلة التربية وعلم النفس، كلية التربية، جامعة عين شمس، (٢٣)، (١).
- السرхан، محمد صالح (١٩٩٨). الرضا الوظيفي لدى معلمي ومعلمات المرحلة الأساسية في مديرية التربية والتعليم للواء البادية الشمالية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، المفرق.
- السهل، راشد علي، والموسوي، حسن (١٩٩٤). الرضا الوظيفي عند المرشد التربوي، مجلة مركز الإرشاد النفسي، جامعة عين شمس، مصر.
- شحادة، حسين عبدالقادر (٢٠٠٢). "دور الإدارة المدرسية في توفير المناخ التنظيمي السليم وتحقيق الرضا الوظيفي للمعلمين في الأردن"، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة النيلين، السودان.
- شلول، أنور حمزة (١٩٩٩). الرضا الوظيفي لدى القيادات الإدارية في الجامعة الأردنية الحكومية والأهلية والعوامل المؤثرة فيه من وجهة نظرهم، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة الخرطوم، السودان.
- الشابحي، طلال أحمد حمود (١٩٩٧). الرضا الوظيفي لدى شاغلي الوظائف التعليمية بمدارس التعليم العام الثانوي للبنين (الحكومية والأهلية) بمدينة جدة. دراسة ميدانية مقارنة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.
- الشرايدة، سالم تيسير (٢٠١٠). الرضا الوظيفي أطر نظرية وتطبيقات عملية، الأردن: دار الصفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى.
- الشيخ، سوسن سالم (١٩٩٧). دراسة النموذج الإسلامي للرضا الوظيفي، "نموذج مقترح" المجلة العربية بكلية التجارة، جامعة الأزهر للبنات، العدد الثالث عشر.
- الشهري، سالم سعيد (٢٠٠٣). الدليل العملي في الإرشاد الطلابي، الطائف: مكتبة الملك فهد الوطنية.
- الشهري، عبد الله بن علي أبو عراد (١٩٩٩). مستوى الرضا عن العمل الإرشادي لدى مرشدي المرحلة الابتدائية المتخصصين وغير المتخصصين بمدينة مكة المكرمة. دراسة مقارنة في ضوء بعض المتغيرات، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.
- الشيبياني، عمر (١٩٨٨). علم النفس الإداري، ليبيا: الدار العربية للكتاب.
- صالح، محمد فالح (٢٠٠١). العلاقة بين متغيرات الرضا الوظيفي ومتغيرات الأداء، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.

- الصماني، خالد عبيد عيد (١٩٩٩). العلاقة بين الرضا الوظيفي ووجهة الغزو لدى عينة سعودية من الجنسين العاملين في الطب والتمريض بمستشفيات القطاع الحكومي بمدينة مكة المكرمة وجده. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.
- طالبة، محمد عبدالرحمن (٢٠٠٠). الرضا عن العمل لدى معلمي ومعلمات الحاسوب في المدارس الأردنية الحكومية، مجلة مركز البحوث التربوية، قطر، (١٨).
- الطريفي، منى عبدالرحمن (٢٠٠٣). الرضا الوظيفي لدى المرشدين والمرشدات في مدينة عمان. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية.
- عبدالخالق، ناصف (١٩٨٢). الرضا الوظيفي وأثره على إنتاجية العمل، المجلة العربية للإدارة، الكويت، (٦)، (١).
- عبدالسلام، فاروق وآخرون (١٩٩١). مدخل إلى الإرشاد التربوي والنفسي، الرياض: دار الهدى للنشر والتوزيع.
- عبدالهادي، جودت عزت والعزة، سعيد حسني (١٩٩٩). التوجيه المهني ونظرياته، عمان: مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- العجاجي، عبدالله بن إبراهيم (١٩٩٧). الرضا الوظيفي لدى معلمي المواد الاجتماعية في المدارس المتوسطة بمدينة الرياض وعلاقته ببعض المتغيرات، مجلة جامعة الملك سعود، الرياض، المملكة العربية السعودية، المجلد التاسع.
- عرفة، أحمد علي، وشليبي، سمية إبراهيم (١٩٩٠). نحو نظرية لزيادة الإنتاجية، ط٢، القاهرة، دار المعارف، مصر.
- عقل، محمود عطا (١٩٩٧). الإرشاد النفسي والتربوي، (مداخل نظرية، الواقع والممارسة)، الرياض: دار الخريجي للنشر والتوزيع.
- علي، علي حسن، وعباس، سهيلة محمد (١٩٩٩). إدارة الموارد البشرية، الأردن: دار وائل.
- علاقي، مدني عبد القادر (١٩٨٠). الإدارة دراسة تحليلية للوظائف والقرارات الإدارية، جدة: تهامة.
- العديلي، ناصر (١٩٨٥). دوافع العاملين في الأجهزة الحكومية في المملكة العربية السعودية، الرياض: معهد الإدارة العامة.
- العريقي، عائدة محمد (٢٠٠٠). الرضا الوظيفي لمعلمي المرحلة الثانوية وعلاقته بإدراكهم للسلوك القيادي لمديرهم في الجمهورية اليمنية، مجلة الدراسات والبحوث التربوية، اليمن، (١٥)، ١١-٤٦.

العضاونة، سوسن عطا الله (٢٠٠٠). "درجة الرضا لدى المعلمين وإثرها في أساليب معالجتهم لمشكلات الطلبة السلوكية داخل غرفة الصف"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الكرك، ٥.

العمرى، خالد محمد (١٩٩٢). مستوى الرضا الوظيفي لمديري المدارس في الأردن وعلاقته ببعض خصائصهم الشخصية والوظيفية. مؤتة للبحوث والدراسات، (٧)، (٧).

العمرى، عبدالله عايد (٢٠٠٣). الاحتياجات التدريبية المهنية للمرشدين الطلابيين بمدارس التربية والتعليم بمنطقة المدينة المنورة. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.

العنزي، عطا الله بن فاحس (٢٠٠٠). العلاقة بين درجة الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي لمديري ومديرات المدارس الثانوية بمنطقة الحدود الشمالية التعليمية. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.

الغامدي، مساعد سعيد (١٩٩٢). الخصائص الإرشادية والاستعداد الاجتماعي لدى المرشدين المؤهلين وغير المؤهلين في المرحلة الثانوية. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.

الفرّاج، فهد محمد (١٩٩٧). الفرق في مستوى الرضا الوظيفي بين أعضاء هيئة التدريس في كل من الكلية التقنية وجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية في منطقة القصيم. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.

قليوبي، خالد بن محمد (٢٠٠٣). بعض سمات الشخصية والرضا الوظيفي لدى معلمي التربية الخاصة بمدينة مكة المكرمة. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.

القذافي، رمضان محمد (١٩٩٧). التوجيه والإرشاد النفسي، بيروت: دار الجيل.

القطب، هيفاء حسين (١٩٩٢). مدى ارتباط الرضا المهني للمرشد التربوي بسماته الشخصية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، أربد.

محمود، حمدي شاكر (٢٠٠٣). التوجيه والإرشاد الطلابي للمرشدين والمعلمين، الطبعة الثانية، دار الأندلس للنشر والتوزيع، حائل، المملكة العربية السعودية.

مصطفى، صلاح عبدالحميد (١٩٨٩). الرضا الوظيفي لمعلمي المدرسة الإعدادية بالإمارات العربية المتحدة، مجلة التربية الجديدة، (١٦).

المالكي، عطية محمد راجح (٢٠٠٧). الرضا الوظيفي ومستوى الصحة النفسية لدى المرشدين بمدينة مكة المكرمة. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.

- المشعان، عويد سلطان (١٩٩٦). علم النفس الصناعي، ط٢، الكويت: مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع.
- المشعان، عويد سلطان (١٩٩٣). دراسة في الفروق بين الجنسين في الرضا المهني، الطبعة الأولى، الكويت: دار النشر والتوزيع.
- المشعان، عويد سلطان (٢٠٠٣). العلاقة بين سلوك النمط (أ) والرضا الوظيفي لدى عينة من المدرسين الكويتيين والمدرسين المصريين. الكويت، المجلة التربوية، (٦٧)، (١٧).
- المعمر، منصور محمد (١٩٩٣). الرضا الوظيفي لدى الموجهين التربويين والموجهات التربويات وعلاقته بأدائهم الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الملك سعود، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- المغامسي، سعيد فالح (١٩٩٢). إعداد المعلم المرشد وأهميته التربوية. مكة المكرمة، المؤتمر الثاني لإعداد معلم التعليم العام، جامعة أم القرى، ٣٣١ - ٣٥٨.
- المهداوي، عبد الله محمد (٢٠٠٢). مستويات وأبعاد الاحتراق النفسي وعلاقتها ببعض المتغيرات الشخصية لدى المرشدين الطلابيين في المرحلتين الابتدائية والمتوسطة بإدارة تعليم العاصمة المقدسة. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.
- وزارة المعارف (٢٠٠١). دليل المرشد الطلابي في مدارس التعليم العام بوزارة المعارف. المملكة العربية السعودية: الإدارة العامة للتوجيه والإرشاد، ط٢.
- وزارة المعارف (١٩٩٨). الميثاق الأخلاقي للتوجيه والإرشاد في مدارس وزارة المعارف بالمملكة العربية السعودية. وزارة المعارف، الإدارة العامة للتوجيه والإرشاد.
- الهويش، سليمان (١٩٩٩). العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى العاملين بمصانع الحديد والصلب بشركة الحديد سابق. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.
- الوليدي، علي بن محمد بن علي (٢٠٠٢). الضغوط النفسية والرضا الوظيفي لدى معلمي التربية الخاصة بمدينة أبها. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.

ب- المراجع الأجنبية:

- Curtis, M. J., Hunley, S.A. & Grier, J. Chesno (1999). Relationship among the professional practices and demographic characteristics of school psychologists, **School Psychology Review**, 31(1), 13-19.
- Cencirulo, R. S., (2001). **"The Relationship between hardiness and job satisfaction in elementary school teachers"**. Dissertation Abstracts, University La sierra, 12-19.
- Huang, H. W., (2001). **"Kindergarten teachers job satisfaction and the need for continuing education in Southern Taiwan"**, (China), Ph.D. Dissertation University of South Dakota, 117.
- Herbert. K. E., (2000). **"Job satisfaction of K—12 and adult education English as second language (ESL) teachers in North and South Carolina"**, Dissertation Abstracts, University of South Carolina, 40-32.
- Kick, D., (1990). **Job satisfaction among elementary school counselors in Virginia**, USA, Disseration Abstract International, 51 (A-5), 150g.
- Klecker. B., (1997). " Male elementary school teachers, rating of job satisfaction by years of teaching association Memphis" **TN**, 15-21.
- Madera, E, K. (1996). **"A Study of some factors associated with job satisfaction, dissatisfaction among teachers in Nairobi-Kenya"**, Dissertation Abstract International, 34(2), 475-A.
- Rich, S. B., (2001). **"Teachers job satisfaction as it relates to school-based decision making in three Western Kentucky elementary school: perception of a new element in teaching"** Dissertation Abstracts -University of Kentucky, 34-28.

الملاحق

ملحق (١)

مقياس الرضا الوظيفي للمرشد الطلابي بالمرحلة
الثانوية، (قبل التعديل)



جامعة البحرين
كلية التربية
قسم علم النفس
ماجستير علم النفس الإرشادي

مقياس الرضا الوظيفي للمرشدين الطلابيين بالمرحلة الثانوية بالمنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية

Job Satisfaction Scale for Counselors of General Secondary Education in the
Eastern Province of Saudi Arabia: Field Study

عزيزي المرشد الطلابي :

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

يهدف هذا المقياس إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لمرشدي الطلاب بالمرحلة الثانوية بالمنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية وذلك بهدف التوصل إلى حلول لهذه المشكلة .

علماً أن فريق البحث يتوسم فيك إعطاء رأيك عن مدى رضاك في العمل الإرشادي بدقة ووضوح ، وعليه فإن ذكر الاسم غير مطلوب وبيانات البحث لن يطلع عليها سوى فريق البحث وستبقى المعلومات الواردة في هذا المقياس سرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي .

شاكرين ومقدرين تعاونكم

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

فريق البحث

جامعة البحرين

٢٠١٠ م



القسم الأول : الخصائص الشخصية:

- ١- العمر : ☐ ٢٥ سنة فأقل ☐ ٢٥ لأقل من ٣٥ ☐ ٣٥ لأقل من ٤٥ ☐ ٤٥ فأكثر.
- ٢- الجنسية: ☐ سعودي. ☐ غير سعودي.
- ٢- الحالة الاجتماعية: ☐ أعزب ☐ متزوج ☐ مطلق ☐ أرمل.
- ٣- المؤهل العلمي: ☐ بكالوريوس. ☐ دبلوم توجيه وإرشاد (بعد البكالوريوس).
☐ دبلوم عالي (بعد البكالوريوس). ☐ ماجستير. ☐ دكتوراه.
- ٤- سنوات الخدمة: ☐ ٣ سنوات فأقل. ☐ ٣ سنوات لأقل من ١٠ ☐ ١٠ لأقل من ٢٠ ☐ ٢٠ سنة فأكثر.
- ٥- مكان العمل: ☐ شرق الدمام ☐ غرب الدمام ☐ الخبر ☐ الظهران
☐ الخفجي ☐ النعيرية ☐ بقيق ☐ القطيف ☐ صفوى
- ٦- الراتب الشهري: ☐ ٥٠٠٠ فأقل ☐ ٥٠٠٠ لأقل من ٧٠٠٠ ☐ ٧٠٠٠ لأقل من ١٠٠٠٠ ☐ ١٠٠٠٠ لأقل من ١٣٠٠٠ ☐ ١٣٠٠٠ فأكثر
- ٧- مصدر آخر للدخل: ☐ يوجد. ☐ لا يوجد.

القسم الثاني : تعليمات المقياس :

يضم هذا القسم عدداً من العوامل المتعلقة بالوظيفة التي تمارسها، والهدف منه محاولة التعرف على درجة رضاك عنها ، ومن ثم التعرف على شعورك الشخصي نحو الوظيفة أو العمل الذي تمارسه ، والمطلوب منك في هذا القسم قراءة كل عبارة بعناية فائقة ومن ثم تحديد شعورك نحو كل عامل من العوامل الواردة في الاستبيان ، وذلك بوضع علامة () في الخانة التي تعبر بصدق درجة رضاك أو شعورك الشخصي نحو هذه العوامل، معتمداً في ذلك على تصورك أو ما لمستته عن الحالة الفعلية التي عليها هذه العوامل في عملك الوظيفي علماً أن الإجابات تكون كما يلي :

- ١- قليلة جداً : وتعني أن الحالة التي عليها هذا العامل في عملك الوظيفي أقل بكثير مما كنت تتوقع أو تأمل أن يكون عليه الوضع .
- ٢- قليلة : وتعني أن الحالة التي عليها هذا العامل في عملك الوظيفي أقل مما كنت تتوقع أو تأمل أن يكون عليه الوضع .
- ٣- متوسطة : وتعني أن الحالة التي عليها هذا العامل في عملك الوظيفي متوسطة الوضع
- ٤- كبيرة : وتعني أن الحالة التي عليها هذا العامل في عملك الوظيفي مطابقة تماماً لما كنت تتوقع أو تأمل أن يكون عليه الوضع .
- ٥- كبيرة جداً : وتعني أن الحالة التي عليها هذا العامل في عملك الوظيفي أكثر أو أفضل بكثير مما كنت تتوقع أو تأمل أن يكون عليه الوضع .



مقياس الرضا الوظيفي للمرشدين الطلابيين بالمرحلة الثانوية

القسم الثالث : ضع إشارة (/) تحت مستوى الإجابة الذي يتفق مع رأيك في كل مما يلي :

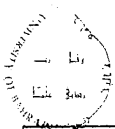
أولاً : الراتب :

م	الفقرة	درجة الرضا			
		قليلة جداً	قليلة	متوسطة	كبيرة
1	كفاية ما تحصل عليه من مرتب لمستوى المعيشة السائد في المجتمع				
2	يتناسب الراتب الذي تتقاضاه مع حجم العمل الذي تؤديه				
3	تعتبر العلاوة السنوية على الراتب مناسبة				
4	تعتبر مكافأة نهاية الخدمة مرضية				
5	يعتبر نظام الترقيات المتبع مناسب				
6	يتناسب الراتب الذي يتقاضاه المرشد مع مثلائه في القطاعات الأخرى				
8	تتوفر الخدمات الصحية أو العلاجية (المجانية أو المخفضة)				
9	توفر لي وظيفتي تأميناً للمستقبل				

ثانياً : طبيعة العمل :

(أ) : طبيعة العمل من حيث الإجراءات .

م	الفقرة	درجة الرضا			
		قليلة جداً	قليلة	متوسطة	كبيرة
1	تناسب العمل مع التخصص				
2	تناسب العمل مع القدرات الفردية				
3	المشاركة في اتخاذ القرارات				
4	توفر الوظيفة فرص الإطلاع على معارف جديدة لها علاقة بالوظيفة				
5	توفر الوظيفة فرص الإبداع والتطوير في مجال العمل				
6	توفر لي مهنة الإرشاد فرصاً لاكتساب مهارات وخبرات جديدة				
7	كثرة أعداد الطلاب المراجعين لك من قبل المعلمين والإدارة				
8	تتعاون أسرة الطالب مع المرشد بشكل مناسب لتعديل سلوكيات ابنهم				



مقياس الرضا الوظيفي للمرشدين الطلابيين بالمرحلة الثانوية

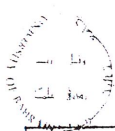
9	ما يتاح لك من فرص لتجريب أداؤك في العمل				
10	ما يتاح لك من فرص لتجريب وسائل جديدة لأداء أفضل في الإرشاد				

(ب) : طبيعة العمل من حيث الإشراف والتوجيه :

م	الفقرة	درجة الرضا				
		قليلة جداً	قليلة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جداً
1	وضوح التعليمات والإجراءات المطلوب تنفيذها من قبل المشرف					
2	عدالة المشرف في الحكم على الأداء الإرشادي من خلال التقارير					
3	مساعدة المشرف لك في التغلب على الصعوبات الإرشادية					
4	مساعدة المشرف لك في تطوير أدائك الإرشادي					
5	يحترم المشرف التربوي أراني في العمل					
6	قيام المشرف بالتوجيه والإرشاد بشكل علمي وتربوي					
7	يتميز المشرفون بمستوى عالي من الكفاءة والإلمام بالمعارف المطلوبة					
8	مسؤول الإرشاد التربوي يمنحني فرصاً لتولي مهام إدارية معينة					
9	أنال الشكر والتقدير من المشرف على الجهود التي أبذلها					
10	تتوفر وسيلة اتصال مباشرة مع المشرف في حال المساعدة السريعة					

(ج) : طبيعة العمل من حيث المبنى الدراسي :

م	الفقرة	درجة الرضا				
		قليلة جداً	قليلة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جداً
1	وجود غرف كافية للمعلمين والإداريين بالمدرسة					
2	وجود إنارة وتهوية كافية داخل المبنى					
3	توفر مكتب خاص للمرشد لمزاولة عمله الإرشادي					
4	توفر الأثاث المكتبي وجهاز الحاسب الآلي					
5	توفر وسائل السلامة والإسعافات الأولية					
6	تتوفر الوسائل المساعدة والمعينة المستخدمة في العمل الإرشادي					



مقياس الرضا الوظيفي للمرشدين الطلابيين بالمرحلة الثانوية

7	توفر القرطاسية والأدوات المكتبية لعمل المرشد				
8	توفر الشاي والقهوة في عملك الوظيفي				

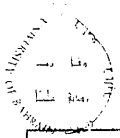
ثالثاً : المكانة الاجتماعية :

م	الفقرة	درجة الرضا			
		قليلة جداً	قليلة	متوسطة	كبيرة
1	تقدير أولياء الأمور لما تقوم به				
2	مهنة الإرشاد حققت لي المكانة الاجتماعية التي ارجب بها				
3	أشعر بالراحة والاطمئنان عندما أمارس عملي الإرشادي				
4	الشعور بالرضا والارتياح عندما تقوم بعملك				
5	تساعد مهنة الإرشاد على زيادة علاقاتك الاجتماعية				
6	تتيح لي مهنة الإرشاد مساعدة الطلبة في تنمية شخصياتهم				
7	تتيح لي مهنة الإرشاد مساعدة الطلبة على حل مشاكلهم السلوكية				
8	تتيح لي مهنة الإرشاد توجيه الطلبة للمهن المناسبة لقدراتهم وإمكانياتهم				
9	الوقت الذي تتبحه لك مهنتك للتفرغ لأسرتك				

رابعاً : العلاقات الإنسانية :

(أ) : العلاقات مع الزملاء :

م	الفقرة	درجة الرضا			
		قليلة جداً	قليلة	متوسطة	كبيرة
1	تقدير واحترام الزملاء الشخصي لك				
2	التفاعل بينك وبين زملائك داخل العمل				
3	التعاون مع الزملاء في التغلب على الصعوبات التدريسية				
4	فرصة المشاركة في الأنشطة مع زملاء العمل				
5	تقدير الزملاء لما تقوم به من عمل بالمدرسة				
6	الدعم والتأييد للمقترحات والآراء الجديدة من قبل الزملاء				
7	الفرصة لتنمية صداقات حميمة مع الزملاء في العمل				



مقياس الرضا الوظيفي للمرشدين الطلابيين بالمرحلة الثانوية

8	مدى توفر النزعة الاجتماعية لدى الأعضاء وعدم الميل للعزلة				
---	---	--	--	--	--

(ب) : العلاقات مع الطلاب :

م	الفقرة	درجة الرضا			
		قليلة جداً	قليلة	متوسطة	كبيرة جداً
1	احترام الطالب لجهودك وتقديرهم لك				
2	تعاون الطالب معك في الالتزام بالتوجيهات والتعليمات التربوية				
3	مشاركة الطالب في الأنشطة المدرسية				
4	التزام الطلاب بالاستماع لشرح المعلم				
5	إنجاز الطلاب للمهام والواجبات المدرسية المكلفين بها				
6	المستوى العام في التحصيل العلمي للطلاب				

(ج) : العلاقات مع الإدارة المدرسية :

م	الفقرة	درجة الرضا			
		قليلة جداً	قليلة	متوسطة	كبيرة جداً
1	اهتمام الإدارة بالنواحي الإرشادية إضافة للنواحي التعليمية والإدارية				
2	كفاءة نظام الإدارة المدرسية في تحقيق الأهداف الإرشادية				
3	قدرة الإدارة على اتخاذ القرارات المناسبة				
4	اهتمام الإدارة بالأعمال التي تقوم بها ومساعدتك لتنفيذها على أكمل وجه				
5	إتاحة الفرصة في اتخاذ بعض القرارات المرتبطة بالإرشاد				
6	مساعدة الإدارة لك في مواجهة المشكلات السلوكية للطلاب				
7	علاقتي مع مدير المدرسة تتسم بالتفاهم				
8	اشعر بالرضا عن عملي بالرغم من النقد السلبي الموجه لي من مديري				
9	الثناء الذي أتلقاه مقابل الأداء الجيد				



مقياس الرضا الوظيفي للمرشدين الطلابيين بالمرحلة الثانوية

خامساً : القوانين والأنظمة :

م	الفقرة	درجة الرضا			
		قليلة جداً	قليلة	متوسطة	كبيرة
1	وضوح الأنظمة والقوانين وكيفية تطبيقها				
2	موانمة الأنظمة والقوانين للمبادئ النفسية والتربوية				
3	كفاية الإجازات السنوية والنصفية				
4	ملانمة الأنظمة والقوانين للبيئة الاجتماعية والمدرسية				
5	ملانمة الأنظمة والقوانين في التعامل مع الطلاب المشاكسين				
6	قابلية الأنظمة والقوانين التطوير بما يلزم التقدم العلمي والتكنولوجي				
7	يسهل النظام الإداري القائم عمل المرشد المبدع				
8	فرصة التدريب والتعليم المتاحة لك أثناء الخدمة				
9	فرص الترقى المادية المتاحة لك من خلال التدريب والتعليم أثناء الخدمة				
10	إجراءات النقل وطي القيد في وظيفتك				

القسم الرابع:

برأيك ما هي أهم الاقتراحات التي تؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي للمرشد الطلابي في مدرستك ؟

- ١
- ٢
- ٣
- ٤
- ٥

ملحق (٢) قائمة بأسماء المحكمين

قائمة بأسماء المحكمين

م	الاسم	المركز الأكاديمي
١	أ.د محمد مقداد	أستاذ بقسم علم النفس - جامعة البحرين
٢	د. جيهان العمران	أستاذ مشارك بقسم علم النفس - جامعة البحرين
٣	د. توفيق عبدالمنعم	أستاذ مشارك بقسم علم النفس - جامعة البحرين
٤	د. نعمان الموسوي	أستاذ مشارك بقسم علم النفس - جامعة البحرين
٥	د. أمينة شلبي	أستاذ مساعد بقسم علم النفس - جامعة البحرين

ملحق (٣)

مقياس الرضا الوظيفي للمرشد الطلابي بالمرحلة
الثانوية، (بعد التعديل)



جامعة البحرين
كلية الآداب
قسم علم النفس

مقياس الرضا الوظيفي للمرشد الطلابي بالمرحلة الثانوية

Job Satisfaction Scale for Counselor of General Secondary Education

عزيزي المرشد الطلابي:

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

يهدف هذا المقياس إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي للمرشد الطلابي بالمرحلة الثانوية بالمنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية وذلك بهدف التوصل إلى حلول لهذه المشكلة.

علماً أن فريق البحث يتوسم فيك إعطاء رأيك عن مدى رضاك في العمل الإرشادي بدقة ووضوح، وعليه فأن ذكر الاسم غير مطلوب وبيانات البحث لن يطلع عليها سوى فريق البحث وستبقى المعلومات الواردة في هذا المقياس سرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

شاكرين ومقدرين تعاونكم

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

فريق البحث



مقياس الرضا الوظيفي للمرشد الطلابي بالمرحلة الثانوية
Job Satisfaction Scale for Counselor of General Secondary Education

القسم الأول: البيانات الأولية:

١- العمر: ☐ أقل من ٢٥ سنة ☐ ٢٥ لأقل من ٣٥ سنة ☐ ٣٥ لأقل من ٤٥ سنة ☐ ٤٥ سنة فأكثر

٢- الجنسية: ☐ سعودي ☐ غير سعودي

٣- الحالة الاجتماعية: ☐ أعزب ☐ متزوج ☐ مطلق ☐ أرمل

٤- عدد الأبناء: ☐ لا يوجد

٥- المؤهل العلمي: ☐ بكالوريوس ☐ دبلوم توجيه وإرشاد (بعد البكالوريوس)
☐ دبلوم عالي (بعد البكالوريوس) ☐ ماجستير ☐ دكتوراه
☐ مؤهل آخر
حدد:

٦- سنوات الخدمة: ☐ أقل من ٣ سنوات ☐ ٣ سنوات لأقل من ١٠
☐ ١٠ سنوات لأقل من ٢٠ ☐ ٢٠ سنة فأكثر

٧- مكان العمل: ☐ شرق الدمام ☐ غرب الدمام ☐ الخبر ☐ الظهران
☐ الخفجي ☐ النعيرية ☐ بقيق ☐ القطيف ☐ صفوى
☐ مكان آخر
حدد:

٨- الراتب الشهري: ☐ أقل من ٥٠٠٠ ريال ☐ ٥٠٠٠ لأقل من ٧٠٠٠ ريال
☐ ٧٠٠٠ لأقل من ٩٠٠٠ ريال ☐ ٩٠٠٠ لأقل من ١١٠٠٠ ريال
☐ ١١٠٠٠ ريال فأكثر

٩- مصدر آخر للدخل: ☐ يوجد ☐ لا يوجد
حدد المبلغ:

القسم الثاني: أسئلة الاستبيان:

المطلوب منك في هذا القسم قراءة كل عبارة بعناية فائقة ومن ثم تحديد شعورك نحو كل عامل من العوامل الواردة في الاستبيان، وذلك بوضع علامة (✓) في الخانة التي تعبر بصدق عن درجة رضاك أو شعورك الشخصي نحو هذه العوامل، معتمداً في ذلك على تصورك أو ما لمستته عن الحالة الفعلية التي عليها هذه العوامل في عملك الوظيفي علماً أن الإجابات تكون كما يلي:

- كبيرة جداً: وتعني أن الحالة التي عليها هذا العامل في عملك الوظيفي أفضل بكثير مما كنت تتوقع.

- كبيرة: وتعني أن الحالة التي عليها هذا العامل في عملك الوظيفي مطابقة تماماً لما كنت تتوقع.

- متوسطة: وتعني أن الحالة التي عليها هذا العامل في عملك الوظيفي متوسطة الوضع.

- قليلة: وتعني أن الحالة التي عليها هذا العامل في عملك الوظيفي أقل مما كنت تتوقع.

- قليلة جداً: وتعني أن الحالة التي عليها هذا العامل في عملك الوظيفي أقل بكثير مما كنت تتوقع.



مقياس الرضا الوظيفي للمرشد الطلابي بالمرحلة الثانوية
Job Satisfaction Scale for Counselor of General Secondary Education

ضع إشارة (✓) تحت مستوى الإجابة الذي يتفق مع رأيك في كل مما يلي:

أولاً: الراتب والترقي					
م	الفقرة	درجة الرضا			
		كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة جداً
1	ما أحصل عليه من مرتب مناسب لمستوى المعيشة السائد في المجتمع				
2	يتناسب الراتب الذي أتقاضاه مع حجم العمل الذي أؤديه				
3	تعتبر العلاوة السنوية مناسبة				
4	تعتبر مكافأة نهاية الخدمة مرضية لي				
5	يعتبر نظام الترقيات المتبع مناسب لي				
6	يتناسب الراتب الذي أتقاضاه مع ما يتقاضاه زملائي في القطاعات الأخرى				
7	توفر لي وظيفتي الخدمات الصحية أو العلاجية (المجانية أو المخفضة)				
8	توفر لي وظيفتي راتباً تقاعدياً مناسباً				
9	تتاح لي فرص الترقى أثناء الخدمة				
10	تتاح لي فرص التدريب أثناء الخدمة				

ثانياً: طبيعة وظروف العمل					
م	الفقرة	درجة الرضا			
		كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة جداً
1	تتناسب طبيعة عملي مع تخصصي				
2	يتناسب العمل مع قدراتي وإمكاناتي				
3	أشارك في اتخاذ القرارات في العمل				
4	توفر لي الوظيفة فرص الإطلاع على معارف جديدة				
5	توفر لي الوظيفة مناخاً يسمح بالإبداع والتطوير في مجال العمل				
6	يوفر لي عملي فرصاً لاكتساب مهارات وخبرات جديدة				



مقياس الرضا الوظيفي للمرشد الطلابي بالمرحلة الثانوية
Job Satisfaction Scale for Counselor of General Secondary Education

ثانياً: طبيعة وظروف العمل					
م	الفقرة	درجة الرضا			
		كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة جداً
7	كثرة أعداد الطلاب المراجعين تسبب لي إرهاقاً				
8	لدي فرصة لتجريب وسائل جديدة في عملي				
9	تساعدني مهنة الإرشاد على زيادة علاقاتي الاجتماعية				
10	تتيح لي مهنة الإرشاد مساعدة الطلبة في تنمية شخصياتهم				
11	تتيح لي مهنة الإرشاد مساعدة الطلبة على حل مشاكلهم السلوكية				
12	مهنتي الإرشادية لا تمنحني الوقت الكافي للتفرغ لأسرتي				
13	تتسم التعليمات والإجراءات المطلوبة مني بتنفيذها بالوضوح				

ثالثاً: التقدير والمكانة الاجتماعية					
م	الفقرة	درجة الرضا			
		كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة جداً
1	يقدر أولياء الأمور ما أقوم به من أعمال				
2	تتيح لي مهنة الإرشاد المكانة الاجتماعية التي أرغب بها				
3	أشعر بالراحة عندما أمارس عملي الإرشادي				
4	يقدر المجتمع مهنة الإرشاد				
5	أنتلقى الشكر والتقدير من الجهات العليا على ما أقوم به من أعمال				
6	أنال التقدير والاحترام من زملائي				
7	أنال احترام وتقدير الطلبة لجهودي				
8	أنتلقى الثناء من إدارة المدرسة مقابل عملي الإرشادي				
9	أنال الشكر والتقدير من المشرف على الجهود التي أبذلها				



مقياس الرضا الوظيفي للمرشد الطلابي بالمرحلة الثانوية
Job Satisfaction Scale for Counselor of General Secondary Education

رابعاً: العلاقات الإنسانية						
م	الفقرة	درجة الرضا				
		كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً
(أ)	العلاقات مع الزملاء					
1	أتفاعل مع زملائي في العمل بشكل جيد					
2	أتعاون مع زملائي في التغلب على صعوبات العمل					
3	أشارك زملائي في أنشطة العمل					
4	أشعر بالدعم والتأييد لمقترحاتي وأرائي الجديدة من قبل زملائي					
5	تتاح لي الفرصة لتنمية صداقات حميمة مع الزملاء في العمل					
(ب)	العلاقات مع الطلاب وأولياء الأمور					
1	يتعاون الطلاب معي في الالتزام بالتوجيهات والتعليمات التربوية					
2	أشارك الطلاب في الأنشطة المدرسية					
3	تتعاون أسرة الطالب معي بشكل مناسب لتعديل سلوكيات ابنهم					
(ج)	العلاقات مع الإدارة المدرسية					
1	أشعر باهتمام الإدارة بالنواحي الإرشادية في المدرسة					
2	أشعر بكفاءة نظام الإدارة المدرسية في تحقيق الأهداف الإرشادية					
3	أشعر بقدرة الإدارة على اتخاذ القرارات المناسبة					
4	تساعدني الإدارة على تنفيذ الأعمال التي أقوم بها					
5	تتاح لي الفرصة في اتخاذ بعض القرارات المرتبطة بالإرشاد					
6	تساعدني الإدارة في مواجهة المشكلات السلوكية للطلاب					
7	تتسم علاقتي مع مدير المدرسة بالتفاهم					



مقياس الرضا الوظيفي للمرشد الطلابي بالمرحلة الثانوية
Job Satisfaction Scale for Counselor of General Secondary Education

م	الفقرة	درجة الرضا				
		كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً
(د)	العلاقات مع المشرف					
1	يتسم المشرف بالعدالة حينما يحكم على أدائي الإرشادي					
2	يساعدني المشرف في التغلب على الصعوبات الإرشادية التي تواجهني					
3	يساعدني المشرف في تطوير أدائي الإرشادي					
4	يحترم المشرف التربوي أراني في العمل					
5	يقوم المشرف بتوجيهي بشكل علمي وتربوي					
6	يتميز المشرفون بمستوى عال من الكفاءة					
7	يتميز المشرفون بالإلمام الكافي بالمعارف اللازمة					
8	يمنحني مسؤول الإرشاد التربوي فرصاً لتولي مهام إدارية معينة					
9	تتوفر لدي وسيلة اتصال مباشرة مع المشرف في حال طلب المساعدة السريعة					

خامساً: التجهيزات والإمكانات

م	الفقرة	درجة الرضا				
		كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً
1	توجد غرف كافية للمعلمين والإداريين بالمدرسة					
2	توجد إنارة وتهوية كافية داخل غرفة الإرشاد					
3	لدي مكتب خاص لمزاولة عملي الإرشادي					
4	يتوفر لدي الأثاث المكتبي المناسب					
5	تتوفر بمكتبي وسائل السلامة والإسعافات الأولية					
6	تتوفر لدي الوسائل المساعدة والمعينة المستخدمة في العمل الإرشادي					
7	تتوفر لدي الأدوات القرطاسية والمكتبية لعملي الإرشادي					
8	يتوفر لدي جهاز حاسب آلي					



مقياس الرضا الوظيفي للمرشد الطلابي بالمرحلة الثانوية
Job Satisfaction Scale for Counselor of General Secondary Education

سادساً: القوانين والأنظمة					
م	الفقرة	درجة الرضا			
		كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة جداً
1	أشعر بوضوح الأنظمة والقوانين وبكيفية تطبيقها				
2	تتواءم الأنظمة والقوانين مع المبادئ النفسية والتربوية				
3	تعتبر الإجازات السنوية والنصفية كافية بالنسبة لي				
4	تتلاءم الأنظمة والقوانين مع البيئة الاجتماعية والمدرسية				
5	تتلاءم الأنظمة والقوانين في التعامل مع الطلاب المشاكسين				
6	تتصف الأنظمة والقوانين بالقابلية للتطوير بما يلانم التقدم العلمي والتكنولوجي				
7	يسهل النظام الإداري عمل المرشد المبدع				

القسم الثالث:

هل لديك اقتراحات يمكن أن تؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي للمرشد الطلابي في مدرستك؟

- ١-
- ٢-
- ٣-
- ٤-
- ٥-

ملحق (٤)

خطاب من رئيس قسم علم النفس بجامعة البحرين
إلى مدير إدارة التربية والتعليم بالمنطقة الشرقية
لتسهيل مهمة الباحث

UNIVERSITY OF BAHRAIN

College of Education
Department of Psychology



جامعة البحرين
كلية التربية
قسم علم النفس

٢٠٠٩/١١/١٥

المحترم

الدكتور/ عبد الرحمن المديرس

مدير عام إدارة التربية والتعليم

بالمنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،

يرجى من سعادتكم التكرم بتسهيل مهمة الطالب / باسم عبد العظيم الضامن في أعمال التطبيق الميداني الخاصة برسالة الماجستير المعنونة: "الرضا الوظيفي لمرشدي الطلاب في التعليم الثانوي العام بالمنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية: دراسة ميدانية"، وذلك ضمن دراسته في برنامج ماجستير علم النفس الإرشادي بقسم علم النفس بجامعة البحرين، والتي تتطلب تطبيق مقياس عن الرضا الوظيفي على مرشدي الطلاب في التعليم الثانوي العام، شاكرين لكم حسن تعاونكم، ولكم خالص الشكر والتقدير.

وتفضلوا بقبول وافر التحية والاحترام،،

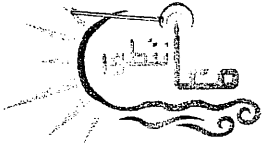
رئيس قسم علم النفس

د. شمسان المناعي



ملحق (٥)

خطاب من مدير إدارة التخطيط والتطوير بإدارة
التربية والتعليم إلى جميع مديري مدارس المرحلة
الثانوية بالمنطقة الشرقية لتسهيل مهمة الباحث



الجمهورية العربية السعودية

وزارة التربية والتعليم
الإدارة العامة للتربية والتعليم للبنين بالمنطقة الشرقية
إدارة التخطيط والتطوير



قيمنا: المواطنة، الإبداع، الاتقان، تحمل المسؤولية، العدل، التميز، الدائرية، الفعالية، العمل الجماعي

رسالتنا: تهينة بيئة تربوية تعليمية مبدعة ومحفزة تحقق توقعات ورضى المستفيد

بتننا الوصول إلى الريادة والإبداع عبر التعلم والقيم

إلى : مديري مدارس المرحلة الثانوية بالمنطقة الشرقية
من : مدير إدارة التخطيط والتطوير
بشأن : تسهيل مهمة الباحث / باسم الضامن

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

إشارة لخطاب رئيس قسم علم النفس بكلية التربية بجامعة البحرين بتاريخ ٢٠٠٩/١١/١٥م المتضمن تسهيل مهمة طالب دراسة الماجستير/باسم عبد العظيم الضامن، بعنوان "الرضا الوظيفي لمرشدي الطلاب في التعليم الثانوي العام بالمنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية: دراسة ميدانية".

أمل التلطف باستيفاء الاستبانة المرفقة من قبل المرشد الطلابي في مدرستكم العامة وإعادةتها لإدارة التخطيط والتطوير خلال أسبوع من تاريخه.

وتقبلوا خالص تحياتي ، ،

أخوكم
عبد العزيز بن محمد الصائغ

١٤٣١/٥/١٧

ص/ لإدارة التخطيط والتطوير (البحوث).

ص/ للصادر العام.

المشفوعات أ س

التاريخ ١٤٣٧/٥/١٨ هـ

رقم: ٩٦/١١٩٦٠

Office26@edueast.gov.sa

هاتف: ٨٢٢٢٦٦٦ - تحويل (٢٣٦ - ٢٣٨ - ٢٣٩) ، مباشر / فاكس : ٨٢٢٢٢٨٤

www.edueast.gov.sa

(Abstract)

The study aimed to identify the most important factors of job satisfaction among secondary school student counselors in the Eastern Province of Saudi Arabia as well as to identify the most important variables that influence the level of job satisfaction.

In addition, the study indicated the correlation which is related to the years of experience and the functional status of the student counselors.

The study consists of (77) students counselors working in male government schools in the Eastern Province of Saudi Arabia.

The researcher depended on the scale-job satisfaction in the field of the study and it came up with the following consequences.

- 1- The general level of the job satisfaction of the student counselors has shown the rate of (73.74%) which means relatively good.
- 2- All demographic variables did not have any effect on the student counselors Job satisfaction including their ages, social status, the number of family members, educational degree, experience, job environment and salar.
- 3- There are no statistically significant difference in job satisfaction for student counselors attributed to age variables, marital status, number of children, educational level, years of experience, workplace and monthly salary.