

المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة أم القرى - كلية التربية
قسم علم النفس

مستوى الرضا عن العمل الإرشادي لدى مرشدي
المرحلة الابتدائية المتخصصين وغير المتخصصين
بمدينة مكة المكرمة

إعداد

عبدالله بن علي أبو عراد الشهري

إشراف الأستاذ الدكتور

عبد المنان ملا معمر بار

رسالة مقدمة إلى قسم علم النفس متطلباً تكميلياً لنيل درجة الماجستير في علم النفس (إرشاد نفسي) ١٤٢٠ هـ

ملخص الرسالة

مستوى الرضا عن العمل الإرشادي لدى مرشدي المرحلة الابتدائية

المتخصصين وغير المتخصصين بمدينة مكة المكرمة

عبدالله بن علي أبو عراد الشهري

تمثل مشكلة الدراسة الحالية في محاولة التعرف على مستوى الرضا عن العمل الإرشادي لدى المرشدين المتخصصين في المرحلة الابتدائية بمكة المكرمة مقارنة بمستوى الرضا عن العمل الإرشادي وبعض الخصائص الوظيفية والشخصية، وتمثل هذه الخصائص في (التخصص، والمؤهل العلمي، والخبرة في مجال الإرشاد، وصفات وخصائص المرشد، والراتب)، وقد تكونت عينة الدراسة من (٦٨) مرشداً منهم (٣٤) مرشداً متخصصاً، و(٣٤) مرشداً غير متخصص في المرحلة الابتدائية بمكة المكرمة، وتم استخدام استبانة الرضا عن العمل الإرشادي للمرشدين، ومقياس الصفات الشخصية اللازمة للمرشد من إعداد بار (١٤١٥هـ)، وكانت أبرز نتائج الدراسة وجود اختلاف في مستويات الرضا عن العمل بشكل عام بين مرشدي المرحلة الابتدائية المتخصصين وغير المتخصصين، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن العمل الإرشادي بشكل عام بين مرشدي المرحلة الابتدائية المتخصصين وغير المتخصصين لصالح المرشدين المتخصصين، كما أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن العمل الإرشادي في كل بعد من أبعاد الرضا بين مرشدي المرحلة الابتدائية المتخصصين وغير المتخصصين لصالح المرشدين غير المتخصصين، عدا بعض الأبعاد التي دلت النتائج على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية، كما أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لتغير المؤهل العلمي ومدّة الخبرة، في حين لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً للتغير الراتب ومتغير الخصائص الإرشادية، ويفسر الباحث هذه النتائج إلى الاختلاف في نوعية الإعداد العلمي والمهني للمرشد المتخصص والمماهه بفنيات العمل الإرشادي ومهارته بدرجة أكبر من المرشد غير المتخصص، الأمر الذي يؤدي إلى تدني مستوى فاعليته وينعكس سلباً على حماسه واثمائه للعمل، وبالتالي انخفاض مستوى الرضا. وقد قدم الباحث مجموعة من التوصيات أهمها الحد من تواجد المرشدين غير المتخصصين في ساحة العمل الإرشادي وعدم تكليفهم وإحلال المتخصصين بدلاً عنهم. التوسع في زيادة إعداد المرشدين المتخصصين، والعمل على رفع مستوى التأهيل العلمي والعملية. توفير قدر مناسب من الحرية الإرشادية لمرشد في اتخاذ القرارات والمشاركة الفاعلة. توفير فرص النمو الوظيفي والترقي للمرشدين، وإيجاد نظام حوافز لهم. إشعار المرشدين بقيمة عملهم الإرشادي (الإنساني) وتوفير العديد من المزايا والخدمات. العمل على نش الوعي الإرشادي لأفراد المجتمع وبخاصة الآباء لتصحيح وتعديل الاتجاهات نحو العمل الإرشادي والمرشدين. الاستمرار في إجراء البحوث والدراسات النفسية المتخصصة لتطوير وتحسين العملية الإرشادية.

عميد الكلية

المشرف

الطالب

د. صالح بن محمد السيف

د. عبد المنان ملامعمور بار

عبدالله بن علي أبو عراد الشهري

الإهداء

إلى من أبتغي رضاها بعد رضا الله تعالى . . والدي العزيزين
راجياً رضاها . . مجاهداً لبرهما ما استطعت إلى ذلك سبيلاً

إلى من أدين لهم بالفضل . . وأمس منهم النبيل
إخواني . . صالح . . ومحمد . . وفراس
وأخواتي العزيزات . .
إلى زوجتي الغالية . . وابنتي الحبيبة . .

إليهم . . أهدي هذا الجهد
محبة . . ووفاء . . وعرفاناً

الباحث

شكر وتقدير

الحمد لله حمداً بعد حمد . . . والصلاة والسلام على معلم البشرية وعلى آله وصحبه .

أشكره جل شأنه على توفيقه وإحسانه، على ما من به علينا من توفيق في الوصول بهذا الجهد إلى المستوى الذي وصل إليه . متقدماً بوافر الشكر وعظيم التقدير والامتنان لسعادة الأستاذ الدكتور عبد المنان ملا معمر بار اعترافاً بفضله وعلمه ولما بذله من توجيه وآراء سديدة، ولما غمرني به من علم غزير وخلق فاضل نبيل أثناء فترة دراستي وأثناء إشرافه على هذه الدراسة . كما أسجل بكل الإعزاز والتقدير أسمى آيات الشكر والتقدير والعرفان لسعادة الأستاذ الدكتور محمد حمزة السليمانى على سعة صدره ونبيل أخلاقه وعلى كل ما قدمه من توجيهات وآراء ومقترحات ساهمت في إظهار هذا العمل بهذه الصورة .

كما أتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى سعادة الأستاذ الدكتور سعيد بن علي بن مانع وسعادة الدكتور أحمد السيد لتفضلهما بمناقشة خطة الدراسة .

كما أسجل شكري وتقديري لأساتذتي أعضاء هيئة التدريس بقسم علم النفس على ما قدموه من جهد مشكور أثناء فترة دراستي بالقسم .

والشكر موصول لكل العاملين بمركز الحاسب الآلي بالجامعة لمجهوداتهم في إدخال وتحليل ومعالجة النتائج .

والشكر والعرفان للمرشدين الطلابيين لما أبدوه من مساعدة وتجاوب أثناء القيام بالدراسة الميدانية، كما لا يفوتني أن أتقدم بخالص الشكر إلى كل من ساهم برأي أو نصيحة أو مساعدة في هذه الدراسة .

فجزى الله الجميع خيراً الجزاء .

الباحث

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	ملخص الدراسة
ب	الإهداء
ج	شكر وتقدير
د	قائمة المحتويات
و	قائمة الجداول
ز	قائمة الملاحق

الفصل الأول

المدخل إلى الدراسة

٢	مقدمة
٥	مشكلة الدراسة وتساؤلاتها
٦	أهمية الدراسة
٨	أهداف الدراسة
٩	حدود الدراسة

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

١٠	مفاهيم الدراسة
١١	مقدمة
١١	التوجيه والإرشاد
١١	التوجيه والإرشاد الطلابي في المملكة
١٢	تعريف التوجيه والإرشاد الطلابي
١٥	الأهداف العامة للتوجيه والإرشاد الطلابي في المملكة

الصفحة	الموضوع
١٦	مبادئ وخدمات التوجيه والإرشاد الطلابي
١٨	إعداد المرشدين الطلابيين وتأهيلهم
٢٠	الصفات والسمات اللازمة للمرشد
٢١	مهام وواجبات المرشد الطلابي
٢٧	الرضا عن العمل
٣٠	النظريات المفسرة للرضا عن العمل
٣١	عوامل ومحددات الرضا عن العمل
٣٨	أساليب قياس الرضا عن العمل
٣٨	الدراسات السابقة
٤٠	الدراسات التي تناولت الرضا عن العمل في المجالات الإدارية والصناعية .
٤٠	الدراسات التي تناولت الرضا عن العمل في المجالات التربوية
٤٢	الدراسات التي تناولت العمل الإرشادي
٤٧	الدراسات التي اهتمت بالمرشدين
٥١	تعليق عام على الدراسات السابقة
٥٦	فروض الدراسة

الفصل الثالث

إجراءات الدراسة

٦٢	منهج الدراسة
٦٢	مجتمع الدراسة
٦٢	عينة الدراسة
٦٦	مصطلحات الدراسة
٦٨	أدوات الدراسة
٨٠	الأساليب الإحصائية

الفصل الرابع

نتائج الدراسة ومناقشتها

٨٢	نتائج الفرض الأول
٨٨	نتائج الفرض الثاني
٩٥	نتائج الفرض الثالث
٩٧	نتائج الفرض الرابع
١٠٠	نتائج الفرض الخامس
١٠١	نتائج الفرض السادس

الفصل الخامس

ملخص النتائج

١٠٤	ملخص نتائج الدراسة
١٠٦	التوصيات والمقترحات
١٠٧	البحوث والدراسات المقترحة
١٠٨	قائمة المراجع
١١٥	قائمة الملاحق

قائمة الجداول

رقم الصفحة	محتوى الجدول	رقم الجدول
٥٦	توزيع أفراد العينة حسب التخصص	١-
٥٧	توزيع أفراد العينة حسب نوعية التخصص	٢-
٥٨	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	٣-
٥٩	توزيع أفراد العينة حسب مدة الخبرة	٤-
٥٩	توزيع أفراد العينة حسب الراتب الشهري	٥-
٦٠	توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات الفرعية	٦-
٧٠	معاملات الارتباط بين ل بعد والجموع الكلي للأداء	٧-
٧٢	صدق المقياس على العينة الاستطلاعية	٨-
٧٥	مستوى الرضا عن العمل الإرشادي للمرشدين	٩-
٧٦	مستوى الرضا عن كل بعد من أبعاد الرضا لدى عينة الدراسة	١٠-
٨١	دلالة الفروق في الرضا العام بين المرشدين المتخصصين وغير المتخصصين	١١-
٨٣	دلالة الفروق في أبعاد الرضا لدى المرشدين المتخصصين وغير المتخصصين	١٢-
٨٨	الفروق في مستوى الرضا حسب المؤهل العلمي	١٣-
٨٩	نتائج التحليل البعدي بين مجموعات المؤهل باستخدام اختبار شيفيه	١٤-
٩١	الفروق في مستوى الرضا عن العمل حسب متغير مدة الخبرة	١٥-
٩٢	نتائج التحليل البعدي بين مجموعات مدة الخبرة باستخدام اختبار شيفيه	١٦-
٩٣	الفروق في مستوى الرضا عن العمل الإرشادي حسب متغير الراتب	١٧-
٩٥	الفروق في الصفات الإرشادية بين الإربعاء الأعلى والأدنى في مستوى الرضا	١٨-
٩٦	الفروق في الخصائص والصفات الإرشادية بين المرشدين المتخصصين وغير المتخصصين	١٩-

قائمة الملاحق

رقم الملحق	محتوى الملحق
-١	استبانة الرضا عن العمل الإرشادي
-٢	مقياس الصفات الشخصية اللازمة للمرشد
-٣	الاستبيان الذين استخدمه (الشاجي، ١٤١٧هـ) للرضا عن العمل
-٤	خطاب سعادة عميد الكلية لإدارة التعليم بمكة
-٥	خطاب سعادة مدير تعليم مكة إلى المدارس الابتدائية
٢١-٦	درجة الرضا عن العمل لكل بعد من أبعاد الرضا والرضا بشكل عام لدى المرشدين المتخصصين
٣٧-٢٢	درجة الرضا عن العمل لكل من أبعاد الرضا والرضا بشكل عام لدى المرشدين غير المتخصصين

الفصل الأول

المدخل إلى الدراسة

- مقدمة .
- مشكلة الدراسة وتساؤلاتها .
- أهمية الدراسة .
- أهداف الدراسة .
- مصطلحات الدراسة .
- حدود الدراسة .

مقدمة:

بعد العمل الإرشادي الطلابي من الدعائم الرئيسية للمدرسة المعاصرة ، وقد أخذت مسؤولية التوجيه والإرشاد الطلابي في الرقي والتطور لتراعي النمو السليم للطلاب ، والارتقاء بالأنماط السلوكية وتوجيهها بما يتلاءم مع قدرات وميول هؤلاء الطلاب ، ولما كانت مقاصد العمل الإرشادي استثمار للطاقات وتنمية للقوى البشرية التي تعد محور اهتمام الدولة ، فإن من الطبيعي أن يقوم بهذا العمل من هو قادر على القيام به وفق ما خطط له ، وأن يكون على قدر من الكفاءة لممارسة هذا العمل التخصصي والإنساني ، حيث يشير الهاشل (١٩٩٦م : ٩٤) إلى أنه نظراً لأهمية التوجيه والإرشاد في حياة الأفراد والشعوب ، أخذت بعض الدول بتضمينه في برامجها التعليمية سواءً بتوفير المعلمين والمدرسين للقيام بتلك المهام ، أو من خلال تعيين مرشدين متخصصين في الإرشاد لتولي تلك الأعمال والتفرغ لها ، بل إن بعض الدول تعتبر برنامج التوجيه جزءاً أساسياً في البرامج التربوية والتعليمية في جميع المراحل الدراسية ، وذلك بهدف مساعدة الفرد على التكيف الناجح مع التغير السريع في الحياة الاجتماعية والاقتصادية ، وتوفير القوى البشرية المختلفة اللازمة لمطلبات الإنماء والارتقاء بالمجتمع .

وانطلاقاً من ذلك ارتأت وزارة المعارف بالمملكة إعداد مرشدين طلابيين للقيام بالعمل الإرشادي ، واتخذت خطأً عديدة لإعدادهم الإعداد المهني ، والعلمي والعملية المناسب . وعلى الرغم من الخطوات المتزايدة للوزارة في هذا الموضوع إلا أن هناك العديد من المدارس وبخاصة المدارس الابتدائية تفتقر إلى وجود المرشد المتخصص الذي يقوم بالعمل الإرشادي مما فتح المجال أمام المرشدين غير المتخصصين للدخول للعمل الإرشادي في هذه المرحلة وهذا ما تؤكد بعض الدراسات التي أجريت في المجتمع السعودي (القاضي ، ١٤٠١هـ ؛ المفدي ، ١٤٠٩هـ ؛ الزهراني ، ١٤١١هـ ؛ الطويرقي ، ١٤١١هـ ؛ بار وأميرخان ، ١٤١٢هـ ؛ بار ، ١٤١٨هـ) .

ولاشك أن الاهتمام بالإعداد العلمي ، والتدريب الفني للمرشد ، وتحليه بالصفات والخصائص اللازمة ، وتمسكه بالضوابط الأخلاقية أمراً هاماً ومتطلباً ضرورياً للنجاح في العمل الإرشادي وهذا ما يركز عليه كل باحث يتناول هذا الموضوع ، إلا أن هذه العناصر ما لم تكن متوجة بشعور المرشد بالقناعة والارتياح والسعادة نحو عمله الإرشادي فإن نجاح العملية الإرشادية بعيدة المنال لأن الرضا يرتبط بالنجاح في العمل . ويؤكد عبد اللطيف (١٩٩٧م : ٣٠٣) "أن الرضا النفسي عند الأفراد يمثل عاملاً أساسياً في توافقه وتقبلهم للأحداث والمواقف الحياتية المختلفة ، وعلى ذلك فإن إنخفاض مستوى الرضا يدل على عدم التوافق النفسي والتأزم عند مواجهة ضغوط الحياة" .

كما يرى أسعد ورسلان (٢٨ : ١٤٠٢ هـ) " أن رضا الفرد عن وظيفته يعتبر الأساس الأول لتحقيق توافقه النفسي والاجتماعي ، وذلك لأن الرضا يرتبط بالنجاح في العمل ، والنجاح في العمل هو المعيار الموضوعي الذي يقوم على أساسه تقييم المجتمع لأفراده ، كما أنه يمكن أن يكون مؤشراً لنجاح الفرد في مختلف جوانب حياته " .

على الرغم من أهمية الرضا عن العمل للمرشدين ، ودوره الحاسم في نجاح أو فشل العمل الإرشادي ، إلا أننا نلاحظ عدم الاهتمام بدراسة هذا الموضوع دراسة تناسب مع ما يشكله من أثر فاعل في نجاح العملية التربوية والتعليمية بصفة عامة ، ونجاح العمل الإرشادي خاصة . وقد يعود ذلك إلى قلة الوعي بأهمية الرضا عن العمل لدى المرشدين أو قد يعود إلى اهتمام الباحثين بالمعلمين ، ومدراء المدارس اهتماماً طغى على الاهتمام بالمرشدين الذين ينتمون إلى الأسرة المدرسية وهذا ما نلاحظه في أغلب الدراسات التي أجريت في العالم العربي وفي المملكة العربية السعودية ومن بين هذه الدراسات (الزير ، ١٩٧٨م ؛ الشيخ ، وسلامه ؛ ١٩٨٢م ؛ النعيم ١٤٠٤ هـ ، ؛ مصطفى ، ١٩٨٩م ؛ أحمد ، ١٩٩١م ؛ العمري ، ١٩٩١م ؛ آل ناجي ، ١٩٩٣م) .

كما لاحظ الباحث عدم وجود أي دراسة علمية تناولت الرضا عن العمل الإرشادي لدى مرشدي التعليم العام بوجه عام على مستوى المملكة العربية السعودية ، وقد تأكد الباحث من عدم وجود ذلك النوع من الدراسات بعد اتصالات مباشرة وغير مباشرة مع الجهات المعنية من مراكز ومعاهد ومكتبات وكليات وجامعات ، والإهمال الكبير للدراسات المقارنة في مجال الرضا عن العمل بشكل عام والرضا عن العمل الإرشادي بشكل خاص في المملكة والعالم العربي وهذا ما تؤكد دراسة العتيبي (١٩٩١م) .

كما لاحظ اقتصار معظم الدراسات التي أجريت في المملكة والعالم العربي - إن لم تكن جميعها - حول الرضا عن العمل في المجال التربوي على المعلمين في المراحل المختلفة وأحياناً قليلة على مدراء المدارس في حين أغفلت المرشدين الطلابيين كأعضاء في الأسرة المدرسية لا تقل أهميتهم عن باقي أعضاء الأسرة المدرسية وهذا ما تؤكد دراسات (الشيخ سلامة ، ١٩٨٢م ؛ مصطفى ، ١٩٨٩م ؛ أحمد ، ١٩٩١م ؛ العتيبي ، ١٩٩١م ؛ العمري ، ١٩٩١م) .

كما أن هناك كم هائل من المرشدين غير المتخصصين في مدارس التعليم العام وبخاصة المرحلة الابتدائية حيث أن نسبة المرشدين غير المتخصصين تفوق نسبة المرشدين المتخصصين مما قد يعيق العمل الإرشادي وهذا ما تؤكد دراسات (المفدي ١٤٠٩ هـ ، الغامدي ، ١٤١٣ هـ) . وإغفال الرضا عن العمل الإرشادي كأحد أهم العوامل التي تسهم في نجاح المرشدين في عملهم وإقبالهم عليه في أغلب الدراسات التي تناولت موضوعات العمل الإرشادي في المملكة العربية السعودية .

وانطلاقاً مما سبق فإن الدراسة الحالية تحاول القاء الضوء على مستوى الرضا عن العمل الإرشادي لدى مرشدي المرحلة الابتدائية المتخصصين وغير المتخصصين إضافة إلى التعرف على علاقة بعض المتغيرات الشخصية ، والوظيفية بمستوى الرضا العام للمرشدين .

مشكلة الدراسة وتساؤلاتها :

تمثل مشكلة الدراسة الحالية في محاولة التعرف على مستوى الرضا عن العمل الإرشادي لدى المرشدين المتخصصين في المرحلة الابتدائية بمكة المكرمة مقارنة بمستوى الرضا عن العمل الإرشادي لدى المرشدين غير المتخصصين ، وما قد يكون هناك من علاقة بين مستوى الرضا عن العمل الإرشادي وبعض الخصائص الوظيفية والشخصية . . وتمثل هذه الخصائص في (التخصص ، والمؤهل العلمي ، والخبرة في مجال الارشاد ، وصفات وخصائص المرشد ، والراتب الشهري) .

وانطلاقاً من ذلك فالباحث يحاول ومن خلال هذه الدراسة الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي :

. ما مستوى الرضا عن العمل الإرشادي لدى المرشدين المتخصصين في المرحلة الابتدائية بمكة المكرمة مقارنةً بمستوى الرضا عن العمل الإرشادي لدى المرشدين غير المتخصصين . ؟

ويتفرع من هذا السؤال الأسئلة الفرعية التالية :

- ١- هل يختلف مستوى الرضا عن العمل الإرشادي لدى المرشدين المتخصصين عنه لدى المرشدين غير المتخصصين ؟
- ٢- هل يختلف مستوى الرضا عن العمل الإرشادي لدى المرشدين المتخصصين وغير المتخصصين باختلاف المؤهل العلمي ؟
- ٣- هل يختلف مستوى الرضا عن العمل الإرشادي لدى المرشدين المتخصصين وغير المتخصصين باختلاف مدة الخبرة الإرشادية ؟
- ٤- هل يختلف مستوى الرضا عن العمل الإرشادي لدى المرشدين المتخصصين وغير المتخصصين باختلاف الراتب الشهري ؟
- ٥- هل يختلف مستوى الرضا عن العمل الإرشادي لدى المرشدين المتخصصين وغير المتخصصين تبعاً للخصائص والصفات الإرشادية ؟

أهمية الدراسة :

تتضح أهمية هذه الدراسة من منطلق قوة تأثير الرضا عن العمل على الانجاز والاداء والرفع من معدلات ومستويات العطاء والابداع إضافة لكون الرضا عن العمل يعد المؤشر الحقيقي لمدى ثقة وولاء وانتماء الأفراد لاعمالهم . ويذكر أسعد وورسلان (١٤٠٢هـ : ٢٨) أن رضا الفرد عن وظيفته يعتبر مقياساً لمدى فعالية اداء الفرد فمستوى رضا الفرد عن وظيفته له تأثير كبير على مدى كفاءته في العمل وحرصه عليه ويزداد جهد الفرد في عمله بزيادة استغراقه فيه ، أو بمقدار توحده مع عمله ، وبمقدار ما يوفره العمل له من اشباع لحاجاته ودوافعه واستغلال لقدراته .

ويشير أبو شيخة (١٤١٨هـ : ١١) " ان الإهتمام بالرضا عن العمل الوظيفي لم يكن يوماً هدفاً مجرد ذاته ، بل هو وسيلة يمكن من خلالها الإسهام في الحد من المشكلات التي تعترض القوى العاملة " .

وإذا كانت دراسة الرضا عن العمل ذات أهمية خاصة في المجالات الادارية والصناعية والاقتصادية فإنها ذات خصوصية أهم في المجالات التربوية وفي مجال الارشاد لكونها عملية إنسانية تستهدف المساعدة لتحقيق النمو الإيجابي المتكامل لشخصية الطلاب الذين هم محور إهتمام ورعاية الدولة التي تجتهد كل طاقاتها وإمكاناتها لتنمية هذه القوى البشرية ، ومن هذا المنطلق فان هذه الدراسة تكتسب أهمية خاصة إذ تعتبر الدراسة الأولى على حد علم الباحث التي تهتم بدراسة الرضا عن العمل لفئة هامة من الأسرة المدرسية وهم المرشدين الذين يقومون بدور هام في توفير المناخ المدرسي الملائم لجميع منسوبي المدرسة ، إذ لم تحظى هذه الفئة (فئة المرشدين) بالقدر الذي تستحقه من الدراسة والإهتمام في مجال الرضا عن العمل . وبالرغم من الإهتمام المبكر بدراسات الرضا عن العمل الوظيفي والتزايد المستمر في الدراسات واتساع مجالات الدراسة التي بدأت في المجالات الصناعية والتجارية والإدارية ثم أنتقلت إلى المجال التربوي إلا أنها إقتصرت على المعلمين ولولتها إهتماماً طغي على الإهتمام بالمرشدين الذين لا يقلون أهمية عن المعلمين وهذا ما يؤكد العمري (١٩٩٢م : ١٤) بأن " دراسات الرضا عن العمل الوظيفي بدأت في ميدان الصناعة وإدارة الأعمال وتكررت على فئة العمال بشكل أساسي ، ثم أنتقلت مؤخراً إلى الميدان التربوي ، وكان التركيز كذلك على فئة المعلمين دون غيرهم من العاملين في هذا الميدان " .

كما يشير أبو شيخة (١٤١٨هـ : ٢٣) إلى أن " دراسات الرضا الوظيفي بدأت في ميدان الصناعة ، ثم أنتقلت على استحياء إلى بعض ميادين الخدمة العامة ، وحصراً في الصحة والتربية ، وأن كان التركيز في هذه الميادين قد أصاب فئة دون أخرى من العاملين " ويمكن تحديد أهمية هذه الدراسة بالإضافة لما سبق من خلال النقاط التالية :

- ١- كون هذه الدراسة دراسة ميدانية تقف على الواقع الفعلي لمستوى الرضا عند المرشدين في مدارس المرحلة الابتدائية بمكة المكرمة .
- ٢- تعتبر من أوائل الدراسات المقارنة لمستوى الرضا عن العمل الإرشادي لمرشدي مدارس المرحلة الابتدائية المتخصصين وغير المتخصصين .
- ٣- محاولة الإسهام في رفع مستوى الرضا عن العمل الإرشادي مما يؤدي إلى تحسين وتطوير وإيجابية الخدمات الإرشادية التي يقدمها المرشدون وذلك من خلال النتائج المتوقعة من هذه الدراسة .

أهداف الدراسة :

- تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية :
- ١- التعرف على درجة الرضا عن العمل الإرشادي لكل بعد من الأبعاد والرضا الإجمالي عن العمل الإرشادي لدى كل من المرشدين المتخصصين والمرشدين غير المتخصصين .
 - ٢- التعرف على طبيعة الفروق في مستوى درجة الرضا عن العمل الإرشادي عن كل بعد من أبعاد الرضا بين المرشدين المتخصصين وغير المتخصصين .
 - ٣- التعرف على طبيعة الفروق في مستوى درجة الرضا العام عن العمل الإرشادي بين المرشدين المتخصصين وغير المتخصصين .
 - ٤- التعرف على علاقة بعض المتغيرات الشخصية (التخصص ، المؤهل العلمي ، صفات المرشد ، الخبرة ، الراتب) على درجة الرضا العام عن العمل الإرشادي لدى المرشدين المتخصصين وغير المتخصصين .

مصطلحات الدراسة:

-الرضا عن العمل الإرشادي:

هو الإحساس الداخلي لدى المرشد المتمثل في شعوره بالارتياح والسعادة نتيجة لإشباع حاجاته ورغباته من خلال قيامه بالعمل الإرشادي ، والرضا عن العمل متغير تابع يشير إلى شعور المرشد نحو عمله الإرشادي في المدرسة ومصدر هذا الشعور تابع من العناصر المختلفة للعمل الإرشادي ، والذي يقاس باستخدام الأداة الرئيسية في هذه الدراسة .

ويعرف العديلي (١٤٠٣هـ : ٥٨) الرضا عن العمل الوظيفي بأنه " الشعور النفسي بالقناعة والارتياح أو السعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه وبيئة العمل ومع الثقة والولاء والالتزام للعمل ومع العوامل والمؤثرات الأخرى ذات العلاقة " .

أما التعرف الإجرائي للرضا عن العمل الإرشادي فيمكن تحديده في هذه الدراسة بأنه الدرجة الكلية التي يحصل عليها المرشد في مقياس الرضا عن العمل الإرشادي المستخدم في هذه الدراسة .

. التخصص : متغير مستقل وله مستويات .:

أ- المرشد المتخصص : . وهو المرشد الممارس للعمل الإرشادي بالمرحلة الابتدائية المتخرج من أقسام علم النفس بالجامعات ويحمل درجة البكالوريوس كحد أدنى ، أو من سبق أن تلقى دورات تدريبية في التوجيه والإرشاد ، أو من حصل على دبلوم عال في التوجيه والإرشاد ، أو من يحمل درجة الماجستير في التوجيه والإرشاد الطلابي .

ب- المرشد غير المتخصص : . كل مرشد يقوم بالعمل الإرشادي في المرحلة الابتدائية وحاصل على البكالوريوس في أي تخصص أكاديمي غير علم النفس .

. الصفات الشخصية للمرشد .:

" يقصد به الصفات التي يتحلى بها المرشد والتي تبدو في سلوكه وتصرفاته في حياته العملية اليومية والتي تميزه عن غيره من أصحاب المهن الأخرى" (بار، ١٤١٥هـ : ١٥) .

وتعد صفات وخصائص المرشد في هذه الدراسة متغير مستقل يشير إلى مجموعة الصفات التي يتحلى بها المرشد وتقاس هذه الصفات بمقياس الصفات الشخصية للمرشد الذي أعده (بار ، ١٤١٥هـ) .

حدود الدراسة :

أ- الحدود الموضوعية:

اهتمت هذه الدراسة بقياس مستوى الرضا عن العمل الإرشادي لدى مرشدي مدارس المرحلة الابتدائية بمدينة مكة المكرمة المتخصصين في الإرشاد وغير المتخصصين مع إجراء المقارنة بينهما .

ب- الحدود المكانية :

طبعة هذه الدراسة على عينة مكونة من جميع المرشدين العاملين في مدارس المرحلة الابتدائية بمدينة مكة المكرمة .

ج- الحدود الزمانية:

تم تطبيق هذه الدراسة ميدانياً على أفراد العينة خلال العام الدراسي ١٤١٩ هـ .

الفصل الثاني

الإطار النظري

- مفاهيم الدراسة.

- الدراسات السابقة.

- تعليق عام على الدراسات السابقة

- فروض الدراسة.

الإطار النظري: مفاهيم الدراسة

أولاً: التوجيه والإرشاد:

مقدمة: .

يؤكد بعض الكتاب والباحثين أن مصطلحا التوجيه والإرشاد يعبران عن معنى مشترك ويشيران إلى تلك العملية المتضمنة للخدمات الإنسانية المقدمة للأفراد بهدف مساعدتهم على فهم واعى لأنفسهم، وإدراك سليم لمشكلاتهم، واستغلال قدراتهم، ومواجهتهم للتغلب على كل ما يعيق التوافق والنمو المتكامل والإيجابي لشخصياتهم، وبالرغم من هذا الترابط والاشتراك بين التوجيه والإرشاد إلا أن هناك بعض الفروق بين مصطلح التوجيه ومصطلح الإرشاد حيث يذكر زهران (١٩٨٠م: ١١)، أن التوجيه هو مجموعة الخدمات النفسية التي أهمها عملية الإرشاد النفسي، أي أنه يتضمن عملية الإرشاد وهو ميدان يتضمن الأسس العامة، والنظريات الهامة، والبرامج، وإعداد المسؤولين عن عملية الإرشاد وهو يسبق عملية الإرشاد ويعد لها ويمهد لها، أما الإرشاد فهو العملية الرئيسية في خدمات التوجيه النفسي وهو عملية الإرشاد نفسها عملياً وتطبيقياً ويمثل الجزء العملي في ميدان التوجيه، ويرى الدوسرى (١٤٠٥هـ: ٢٦٣) أن "الإرشاد يعتبر العنصر الجوهرى في برنامج التوجيه والإرشاد، ومن أهم الخدمات التي يجب ان يحويها البرنامج، ومن هنا أتى اقتران الإرشاد دائماً بالتوجيه تأكيداً لأهميته، والإرشاد يشكل جزءاً واحداً من خدمات برنامج التوجيه".

ولقد قدمت الجمعية الأمريكية لعلم النفس تعريفاً للتوجيه والإرشاد النفسي بأنه "مساعدة الأفراد على مواجهة العقبات التي تعترض نموهم حيث وجدت، ومساعدتهم على تحقيق أقصى درجات النمو لإمكاناتهم الشخصية" (باترسون، ١٩٩٢: ٧). ويشير بار (١٤١٢هـ: ٢٠) إلى 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".

وإذا كان العمل الإرشادي هو العملية الرئيسية في خدمات التوجيه النفسي فإنه بالتالي يعد لب عملية التوجيه والعملية المنظمة المخططة التي يقدمها المرشد للمسترشد بهدف تنمية القدرات، والمواهب، والقوى الإيجابية للمسترشد حتى تكون قادرة على التصدي للمشكلات بطريقة ذاتية، ويرى عمر (١٩٨٤م: ٤٠) أن العمل الإرشادي عبارة عن عملية تعليمية تساعد الفرد على أن يفهم نفسه بالتعرف على الجوانب الكلية المشكلة لشخصيته، حتى يتمكن من اتخاذ قراراته بنفسه، وحل مشكلاته

بموضوعية مجردة مما يسهم في نموه الشخصي ، وتطوره الاجتماعي والتربوي والمهني ، ويتم ذلك خلال علاقة إنسانية بينة وبين المرشد النفسي الذي يتولى دفع العملية الإرشادية نحو تحقيق الغاية منها بخبراته المهنية .

ويتفق النغمشي (١٤١١هـ : ٤٨٣) مع هذا التعريف السابق ويضيف أن هذا التعريف يشتمل على عناصر خمسة :

١- أنه عملية :

أي أنه ليس حدثاً عارضاً بل هو مفهوم يتصف بالاستمرارية وتحتاج هذه العملية إلى فترات من الزمن .

٢- أنه عملية تعليمية :

فهو ليس نصيحة ، أو حلاً جاهزاً وإنما هو مساعدة المسترشد على تعلم كيفية عرض مشكلته والتعرف على جوانب شخصيته وكيف يحل المشكلة في ضوء ذلك .

٣- أنه مساعدة :

وهذا من أهم عناصر الإرشاد النفسي حيث أن عملية الإرشاد هي المساعدة أي أن عملية الإرشاد = المساعدة

وهذا هو المفتاح الأساسي للعملية .

٤- أنه مبني على العلاقة الإنسانية :

فالصلة الأخوية والمشاركة الوجدانية بين المرشد النفسي والمسترشد يتوقف عليها نجاح العملية الإرشادية .

٥- المرشد النفسي يكون مهنياً متدرباً :

فالمرشد ينبغي أن يتصف بالخبرة والخلفية الشاملة في علم النفس والتربية ويفضل من عمل في مهنة التدريس أو العلاج

النفسي أو من تدرب على الإرشاد، وأثبت جدارته كل وفق مجال عمله .

ويقدم (القذافي، ١٩٩٧م: ٢٤) تعريفاً للإرشاد النفسي بأنه "عملية مبنية على علاقة مهنية خاصة بين مرشد متخصص وعميل،

يعمل المرشد من خلال العلاقة الإرشادية على فهم العميل ومساعدته على فهم نفسه، واختيار أفضل البدائل المتاحة له بناء على

وعيه بمتطلبات البيئة الاجتماعية وتقييمه لذاته وقدراته وإمكاناته الواقعية، ويتوقع حدوث تغيير تطوعي في سلوك العميل في مسار

إيجابي ووفق حدود معينة".

ويتضح لنا من العرض السابق أن العمل الإرشادي يعد (علماً) قائماً على أسس ومناهج ومجالات، وأنه (فن) وممارسة

عملية تلعب الخبرة دوراً هاماً وحاسماً في نجاحه إضافة إلى كونه تربية وتعلم وتعليم وهذا ما يؤكد الهاشمي (١٤٠٦هـ: ١٦٠) بقوله

أن " عملية التوجيه والإرشاد هي عملية ديناميكية متفاعلة في نتائج العلم، والفن، والتدريب، والتربية، والتعلم والتعليم لتحقيق سلامة الإنسان وسعادته نفسياً وجسماً واجتماعياً " .

التوجيه والإرشاد الطلابي في المملكة العربية السعودية :

كانت البداية الفعلية والانطلاقة العلمية لبرامج التوجيه والإرشاد الطلابي بالمملكة العربية السعودية في عام ١٤٠١هـ عندما تم إنشاء الإدارة العامة للتوجيه والإرشاد الطلابي بوزارة المعارف وقد سبق هذا التاريخ خطوات في مجال رعاية الطلاب وتوجيههم، ففي عام ١٣٧٤هـ تم إنشاء إدارة التربية والنشاط الاجتماعي، وفي عام ١٣٨١هـ تم تطوير إدارة التربية والنشاط الاجتماعي إلى الإدارة العامة لرعاية الشباب واستمرت هذه الإدارة في تقديم خدماتها وبرامجها حتى تم إنشاء الإدارة العامة للتوجيه والإرشاد الطلابي . ويذكر الصائغ (١٤١٣هـ: ٢١):

إن العام ١٤٠١هـ يعتبر هو تاريخ الانطلاقة العلمية لبرامج التوجيه والإرشاد الطلابي بالمملكة حيث صدر قرار وزير المعارف رقم ٢١٦/خ في ١٩/١٠/١٤٠١هـ والذي ينص على تطوير إدارة التربية الاجتماعية إلى إدارة عامة للتوجيه والإرشاد الطلابي لتتولى هذه الإدارة الجديدة مسؤولية التخطيط، والإشراف، والمتابعة والتقييم للبرامج في هذا المجال . وقد قامت الإدارة المذكورة بوضع اللوائح المنظمة للعمل والتي تشكل في مجموعها واقع برامج التوجيه والإرشاد الطلابي في مدارس وزارة المعارف السعودية .

تعريف التوجيه والإرشاد الطلابي :

بعد التوجيه والإرشاد الطلابي مجال تطبيقي للإرشاد النفسي وجانباً من إطار أشمل وأعم هو التوجيه والإرشاد النفسي، وبالتالي فإن تعريف الإرشاد الطلابي يستند على تعريف الإرشاد النفسي ويعتمد عليه ليكون مناسباً لتطبيقه في المدرسة وهذا ما يؤكد يوسف (١٩٩٧م : ٩٨) حيث يذكر أن الإرشاد الطلابي هو تلك العملية البناءة التي تهدف إلى مساعدة التلميذ لكي يفهم ذاته، ويحدد مشكلاته، وينمي إمكانياته ويحل مشكلاته في ضوء معرفته ورغبته وتعليمية 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 . ويضيف أن هذا التعريف إنما هو إعادة صياغة للتعريف الذي قدمه حامد زهران للإرشاد النفسي لكي يتناسب مع طبيعة المجال التطبيقي للإرشاد النفسي وهو المدرسة، مما يؤكد أن الإرشاد الطلابي ليس شيئاً مختلفاً ومستقلاً بقدر ما هو مجال من مجالات الخدمة التي يطبق فيها الإرشاد .

ويعرف عقل (١٩٩٧م: ٤٤) التوجيه والإرشاد الطلابي بأنه "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".

كما يذكر المغامسي (١٤١٣هـ : ٣٣٧هـ) " 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 " وقد حددت الإدارة العامة للتوجيه والإرشاد (وزارة المعارف، ١٤١٧هـ: ١٥) تعريفاً للتوجيه والإرشاد الطلابي ينص على أنه " عملية منظمة تهدف إلى مساعدة الطالب ، لكي يفهم شخصيته ويعرف قدراته ، ويحل مشكلاته في إطار التعليم الإسلامية ، ليصل إلى تحقيق التوافق النفسي ، والتربوي ، والمهني ، والاجتماعي وبالتالي يصل إلى تحقيق أهدافه في إطار الأهداف العامة للتعليم في المملكة العربية السعودية " .

ويتضح من خلال استعراض التعريفات المختلفة للتوجيه والإرشاد الطلابي الإجماع على الاهتمام والعناية بالطالب وتهيئة الظروف المناسبة وتوظيفها لتحقيق التطور والنمو المتكامل للطالب من خلال برامج فنية، عملية، تعليمية، متخصصة، ومنظمة تقدم للطالب بهدف مساعدته على مواجهة الصعوبات والمشكلات والتخلص منها والسيطرة عليها .

وبذلك فإن التوجيه والإرشاد الطلابي عملية تعليمية متخصصة يقوم خلالها المرشد الطلابي بمساعدة الطالب على النمو الإيجابي في جميع المجالات، إضافة إلى مساعدة الطالب على اتخاذ القرارات المناسبة وفقاً لقدراته واستعداداته وميوله، واستغلال جميع طاقاته ومواهبه وتوظيفها التوظيف المناسب لتحقيق التوافق والتطور والنمو .

الأهداف العامة للتوجيه والإرشاد الطلابي :

حددت الإدارة العامة للتوجيه والإرشاد الطلابي بوزارة المعارف الأهداف العامة للتوجيه والإرشاد الطلابي على النحو

التالي :-

- ١- توجيه الطالب وإرشاده إسلامياً في جميع النواحي النفسية والأخلاقية والاجتماعية والتربوية والمهنية لكي يصبح عضواً صالحاً في بناء المجتمع وليحيا حياة مطمئنة راضية .
- ٢- بحث المشكلات التي يواجهها أو قد يواجهها الطالب أثناء الدراسة سواء كانت شخصية أو اجتماعية أو تربوية ، والعمل على إيجاد الحلول المناسبة التي تكفل أن يسير الطالب في الدراسة سيراً حسناً ، وتوفر له الصحة النفسية

- ٣- العمل على توثيق الروابط والتعاون بين البيت والمدرسة لكي يصبح كلا منهما مكملًا وامتدادًا للآخر لتهيئة الجو المحيط المشجع للطالب لكي يواصل دراسته .
- ٤- العمل على اكتشاف مواهب وقدرات وميول الطلاب المتفوقين أو غير المتفوقين على حد سواء والعمل على توجيه واستثمار تلك المواهب والقدرات والميول فيما يعود بالنفع على الطالب خاصة والمجتمع بشكل عام .
- ٥- إيلاف الطلاب الجو المدرسي وتبصيرهم بنظام المدرسة ومساعدتهم قدر المستطاع للاستفادة القصوى من برامج التربية والتعليم المتاحة لهم وإرشادهم إلى أفضل الطرق للدراسة والمذاكرة .
- ٦- مساعدة الطلاب على اختيار نوع الدراسة والمهنة التي تتناسب مع مواهبهم وقدراتهم وميولهم واحتياجات المجتمع ، وكذلك تبصيرهم بالفرص التعليمية والمهنية المتوفرة وتزويدهم بالمعلومات وشروط القبول الخاصة بها حتى يكونوا قادرين على تحديد مستقبلهم آخذين بعين الاعتبار اشتراك أولياء أمورهم في اتخاذ مثل هذا القرار .
- ٧- الإسهام في إجراء البحوث والدراسات حول مشكلات التعليم في المملكة على سبيل المثال مشكلة التسرب وكثرة الغياب وإهمال الواجبات المدرسية وتدني نسب النجاح في المدارس . . . الخ .
- ٨- العمل على توعية المجتمع المدرسي (الطالب والمدرس والمدير) بشكل عام بأهداف ومهام التوجيه والإرشاد ودوره في التربية والتعليم . (وزارة المعارف ، ١٤١٧هـ : ١٥) .

مبادئ وخدمات التوجيه والإرشاد في مدارس المملكة :

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 :

أولاً : التوجيه والإرشاد الديني والأخلاقي :

الذي يهتم إلى إكساب الطالب القيم الإسلامية الصحيحة ، وتوفير القدوة الحسنة ، والعمل على تكوين الشخصية المسلمة ، وتهدف لتحقيق الصحة النفسية والتوافق النفسي بالعمل بمكارم الأخلاق ، وغرس الآداب والفضائل في نفوس الطلاب ، والبعد عن الرذائل ، ويركز الإرشاد الديني على تعزيز صلة الطالب بمخالقه مما يشعره بالطمأنينة وأن الله عز وجل معه في السراء والضراء .

ثانياً : التوجيه والإرشاد التربوي :

ويهدف إلى مساعدة الطالب على بذل أكبر جهد على التكيف المدرسي ، والتحصيل العلمي من خلال سعي المرشد لتقديم الخدمات الإرشادية للطلاب المتأخرين ، والمتفوقين ، والمعيقين وضع البرامج الملائمة للمتابعة مستخدماً في ذلك أساليب متعددة .

ثالثاً : التوجيه والإرشاد الاجتماعي :

الذي يهدف إلى التنشئة الاجتماعية من خلال تعويد الطالب على الاتجاهات الاجتماعية كحب الآخرين ، والتعاون ، وتقديم المساعدة ، وتقبل الزملاء ويستخدم المرشد أساليب متنوعة كحث الطلاب على العمل الجماعي والتنافس الشريف ، وحث الكرامة الإنسانية وروح المحبة والأخوة في نفوس الطلاب .

رابعاً : التوجيه والإرشاد النفسي :

ويهدف إلى تقديم المساعدة النفسية اللازمة للطلاب خاصة 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 ، والسيكولوجية ومساعدته على التغلب على مشكلاته وحلها بنفسه .

خامساً : التوجيه والإرشاد الوقائي :

ويهدف إلى توعية 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 .

سادساً : التوجيه والإرشاد التعليمي والمهني :

يعد من الخدمات الإرشادية الرئيسية ذات الارتباط الفعال بمتطلبات الفرد والمجتمع فمن طريقه يستطيع الطالب التعرف على ما يمتلكه من طاقات وقدرات ومواهبها بطموحاته ورغباته لتحقيق أهداف سليمة وواقعية ، ويهدف إلى تحقيق التكيف

التربوي للطالب ومساعدته على إختيار مستقبله المهني وتقديم المعلومات عن المجالات الدراسية إكاديمياً ومهنياً وعلاقة هذه المجالات بوظيفة المستقبل التي تلائم مع استعدادات الطالب وقدراته وميوله وطموحاته (وزارة المعارف، ١٤١٧هـ).

المرشد الطلابي :

المرشد الطلابي هو المسئول والمتخصص الاول للقيام بمهام العمل الارشادي داخل المدرسة وهو المسئول الأول عن تخطيط وتنفيذ البرامج الإرشادية ومتابعتها ، ويرى عبد السلام وآخرون (١٤١٢هـ : ١٥٣) " أن لمرشد عضواً من أعضاء الهيئة المدرسية المعنيين بالإرشاد بصورة دائمة ومنظمة ، حيث تقع على كاهله مسؤولية تطوير تلك الجوانب من عملية التوجيه التي تتطلب بذل الوقت وإستخدام كفاءات متخصصة لا يملكها المعلم العادي ، ويعتبر المرشد المسئول المباشر أمام المدير " .
وقدمت الرابطة الأمريكية للمرشدين النفسيين تعريفاً للمرشد النفسي في المؤسسة التعليمية بأنه "المهني المتخصص الذي يقع عليه عبء مساعدة جميع الطلبة، ومقابلة احتياجاتهم وما يصادفونه من مشاكل في حياتهم" (القذافي، ١٩٩٧م : ١٩)
وإذا كان العمل الارشادي في المدرسة مسؤولية جماعية يشترك فيها إضافة للمرشد مدير المدرسة ، والمعلمون ، وأولياء الأمور وغيرهم إلا أن المرشد هو المتخصص الاول لذلك ، ويذكر زهران (١٩٨٠م : ٤٦٩) أنه " بدون المرشد يكون من الصعب تنفيذ أى برنامج للتوجيه والإرشاد لأن المرشد هو المتخصص في تنفيذ العمليات الرئيسية في التوجيه والإرشاد وخاصة عملية الإرشاد نفسها " .

إعداد المرشدين الطلابيين وتأهيلهم :

انطلاقاً من كون العمل الإرشادي عمل تخصصي يتطلب إعداداً علمي و عملي خاص فقد وضعته الإدارة العامة للتوجيه والإرشاد والتأهيل العلمي والمهني للمرشدين ضمن أخلاقيات مهنة التوجيه والإرشاد في المملكة العربية السعودية .
ويذكر المفدي (١٤٠٩هـ) " أن المتخصصون يتقنون على أن الإرشاد النفسي مهنة تخصصية وبالتالي فإن من يزاول تلك المهنة لابد من الحصول على البكالوريوس في علم النفس ثم الحصول على شهادة إتمام برنامج دراسي لمدة عامين على الأقل بعد الحصول على البكالوريوس " .

وقد أعدت وزارة المعارف ومنذ العام ١٤٠١هـ خطة متكاملة للإنطلاقة الفعلية لبرامج التوجيه والإرشاد الطلابي على

ثلاث مراحل لسد حاجة المدارس من المرشدين :

المرحلة الأولى : خطة قصيرة المدى : لمدة فصل دراسي واحد .

المرحلة الثانية : خطة متوسطة المدى : لمدة عام دراسي كامل وابتعاث عدد من المعلمين لنيل درجة الماجستير .

المرحلة الثالثة : خطة طويلة المدى .

وقد أسفرت خطط إعداد المرشدين إلى زيادة عدد المرشدين (الصانع ، ١٤١٣هـ : ٤٠) .

الصفات والسماات اللازمة للمرشد الطلابي :

تعتبر الصفات والسماات الشخصية والمهنية للمرشد الطلابي ذات أثر حاسم في نجاح أو فشل العملية الإرشادية ويرى بار (١٤١٨هـ : ٣٤) أن " صفات المرشد تعتبر خصائص مشتركة يجب أن يتصف بها المرشد الطلابي وتميزه عن غيره ممن يفقر إليها ، بل أنها تشكل شخصيته وتوجه سلوكه وتلعب دوراً فاعلاً ومؤثراً في إنماء وتطوير شخصيته المهنية وبالتالي تنعكس إيجابياً على نجاح العملية الإرشادية " .

وتأكيداً لأهمية الصفات والسماات اللازمة للمرشد الطلابي فقد حددت الإدارة العامة للتوجيه والإرشاد مجموعة الصفات والسماات التي يجب على المرشد الطلابي التحلي بها سواء الصفات والسماات الشخصية أو الصفات والسماات المهنية (وزارة المعارف ، ١٤١٧هـ : ٢٧) على النحو التالي .:

أولاً : سماات شخصية .:

- ١- الأمانة : الأمانة صفة هامة وأساسية ينبغي أن تتوافر في المرشد الطلابي وذلك لكونه موضع ثقة المسترشد فلا بد أن يقدم له المعلومات صحيحة وسليمة وأن يأخذ منه أيضاً أو من أسرته وأقرانه ومعلميه المعلومات الدقيقة اللازمة بما يساعد على معالجة المشكلة التي يعاني منها المسترشد وتقتضي الأمانة أن يتعهد المرشد عن مجاملة الآخرين على حساب المسترشد وأن يتدخل في حمايته من أي ضرر أو استغلال يتعرض له وأن يحافظ على سرية تلك المعلومات التي يحصل عليها من المسترشد .
- ٢- القدوة الحسنة والتطابق : وهذه السمة تعتبر من أهم السماات التي يجب أن يتحلى بها المرشد الطلابي وذلك من خلال ما يتميز به من سلوك حسن في أقواله وأفعاله وهي صفة لازمة للمرشد الطلابي في عمله لأن الطلاب ينظرون إليه ويصغون إلى كلامه ويتطلعون إلى ما يقوله ويفعله كمنوذج يقتدون به ويحاكونه .
- ٣- التسامح : أي القدوة على تحمل ومقاومة المواقف الغامضة من الطلاب مستقبلاً الأخطاء العفوية من المسترشد ، ملتسماً له العذر عما يبدو منه من هفوات أو أخطاء بسيطة أو مواقف غير مرغوب فيها ، مؤكداً على فضيلة العفو عند المقدرة .

- ٤- المرونة: ينبغي أن يتمتع المرشد الطلابي بالمرونة في تعامله مع الطلاب بشكل عام ومع المسترشد بشكل خاص، وذلك لوجود الفروق الفردية بينهم ووجود بعض المشكلات لديهم فالمطلوب منه عدم الاكتصار على طريقة واحدة في التعامل معهم، وإنما عليه أن يتبع عدة طرق حتى يتمكنوا من التكيف مع ما يستخدمه من طرق متعددة.
- ٥- القدرة على التأثير: ويعني ذلك أن تتوفر في المسترشد الطلابي القدرة على إدارة دفعة العملية الإرشادية، وتوجيهها والسير بها في الاتجاه الصحيح الذي به تتحقق أهداف التوجيه والإرشاد، من خلال مقدرته على التأثير على سلوك المسترشد بما يساعد على التغلب على مشكلته.
- ٦- الرفق: صفة يبحث عليها ديننا الحنيف، وتعني عدم الغلظة أو العنف مع المسترشد الطلابي ولا يعني ذلك الموافقة على سلوكه أو الخضوع لأفكاره وتصرفاته، وإنما يعني أن يقود المرشد الطلابي العملية الإرشادية بتأن وعطف حتى يدرك المسترشد بأنه يسعى لمصلحته ويريد له الخير اقتداءً بقوله «فبما رحمة من الله لنت لهم، ولو كنت فظاً غليظ القلب لانفضوا من حولك فاعف عنهم واستغفر لهم وشاورهم في الأمر فإذا عزمت فتوكل على الله إن الله يحب المتوكلين» [آل عمران، آية (١٥٩)].
- ٧- الدعابة: تعتبر الدعابة من الصفات الإيجابية التي تضيف على العملية الإرشادية شيئاً من الطمأنينة والهدوء لدى المسترشد، إذا كانت بدرجة معتدلة كما أن استخدامها يتم وفق أسلوب علمي يتناسب مع الموقف الإرشادي كعرض موقف طريف أو حكاية قصيرة مسلية تزيل الملل من نفس المسترشد.
- ٨- الإخلاص: من الصفات والسمات الأساسية لعمل المرشد الطلابي، فلا بد أن يخلص النية الصادقة في تعامله مع المسترشد، وأن يجعل من بين أهدافه التفاني في العمل وبذل أقصى جهد ممكن لإنجاحه وعدم التقاعس منه.
- ٩- الواقعية: أي يكون المرشد الطلابي واقعياً في تعامله، لكي يساعد المسترشد على الاندماج والتفاعل أثناء العلاقة الإرشادية والتعامل معه بصدق في مشاعره وإنفاعلاته.
- ١٠- التلقائية: ويقصد بها عدم التكلف أو التردد في الاستجابة للمسترشد بل يجب أن يكون لبقاً حاضر الذهن، سريع البديهة.
- ١١- الوعي بالذات والرغبة في مساعدة الآخرين: يجب على المرشد الطلابي أن يكون واعياً بأفكاره، وقيمه، ومشاعره واتجاهاته، وحاجاته الشخصية، حتى لا يتجه بالعملية الإرشادية وفقاً لمشاعره وأفكاره وحاجاته الشخصية، والتي

قد تتعارض مع حاجات المسترشد فاذا تفحص ذاته أولاً وتمكن من التعرف على أفكار الآخرين وحاجاتهم ، حتى يتمكن من مساعدتهم ، وقدرته على الاندماج في علاقة شخصية مهنية فعالة .

١٢- الصبر : وهو فضيلة يجب أن يتحلى بها في جميع المواقف التي يتعامل معها ، وأن يفرس هذه الصفة الحميدة في نفوس المسترشدين .

١٣- الانفتاح ومشاركة المسترشد : على المرشد الطلابي أن يزود المسترشد (الطالب) ببعض التجارب والخبرات ، لتساعده على التقرب من المرشد الطلابي وليشعر أن الجميع يحس به وأن بعض الناس لديهم بعض نفس المشكلات ، ويمرون بها ولكن بالعزيمة والصبر يستطيعون التغلب عليها .

١٤- سمات أخرى لابد أن يتميز بها المرشد الطلابي أثناء العملية الإرشادية : وهي من أساسيات العمل الإرشادي مثل : الحلم وضبط النفس والجرأة والحياء وسرعة التصرف والحزم والتروي في الحكم على الأمور والصدق .

ثانياً : سمات مهنية :-

١- الكفاءة الفنية : وتمثل في التعرف على ما لدى المسترشد من خصائص وسمات نفسية مختلفة وقدرته على الابتكار

والابداع والمنافسة المهنية الشريفة وإدارة جلسات الإرشاد الفردي والجماعي والجدية والتعاطف مع المسترشدين والقدرة على التحكم في نبرة الصوت والثبات الانفعالي والثقة والقدرة على تكوين علاقة تفاعلية مع المسترشد .

٢- الكفاءة العقلية : يجب أن يكون المرشد الطلابي ذا قدرة ومعرفة بطبيعة عمله والرغبة في التعلم والبحث عن الأشياء ومسبباتها والقدرة على اتخاذ القرار المناسب المساعد على التحسن لدى المسترشد والاصغاء له باهتمام وتركيز ومحاوله فهم كل صغيرة وكبيرة للمشكلة وهذا يجعل المسترشد يشعر بالراحة والطمأنينة ويحس بأن هناك من يصغي له ويفهم ما يقوله ويشير إلى الأشياء المدهشة والمهمة في المشكلة .

٣- عدم الحكم على أفعال المسترشد وأقواله ومشاعره حكماً قاطعاً : من خلال ما يدلى به من أقوال أو أفعال أثناء العلاقة الإرشادية وعلى المرشد الطلابي أن يفهم وضعه ويحاول البحث عن المسببات وليس عن الواقع الحالي للمسترشد .

٤- التقبل : حيث يتقبل المرشد المسترشد كما هو ولا يعني بذلك الموافقة على سلوكه وإنما يصغي إلى ما يقول وليس بالضرورة أن يقبل ذلك .

٥- الإحترام : يحاول المرشد أن يجعل المسترشد يشعر بأنه يحترمه لكونه إنساناً وبطريقة تلقائية بعيدة عن التكلف والرياء وكذلك معاملته بحماس وكرامة وأن يكون للمرشد الطلابي الرغبة الأكيدة في العمل مع المسترشد .

- ٦- المشاركة الوجدانية مع الآخرين : وتتمثل في فهم طبيعة المسترشد وتقبله وإظهار الرغبة في مساعدته وحل مشكلاته والسرور والابتهاج عند مقابلته والاستماع له وتشجيعه على ما يقول .
- ٧- الخبرة المهنية والقدرة على تكوين العلاقات الناجحة : وتعني ما يتمتع به المرشد الطلابي من خلفية علمية في العلوم التربوية والنفسية وإلمامه بالنظريات الإرشادية وتطبيقاتها والقدرة على تكوين العلاقات الإرشادية المثالية .
- ٨- الحماسة : وهو الشعور الإيجابي نحو مساعدة الآخرين برغبة صادقة واعية وأن يعمل المرشد الطلابي من أجل منفعة المسترشد لا من أجل حاجاته الشخصية فهو يعمل للبحث عن المسببات من أجل المساعدة في الوصول إلى حل للمشكلة التي يعاني منها المسترشد وليس لإشباع حب الاستطلاع .
- ٩- تحديد الأهداف الإرشادية : يجب أن يكون لدى المرشد الطلابي المهارة في تحديد الأهداف الإرشادية وملائمتها لعمله وللمشكلة التي جاء بها المسترشد والقدرة على إعداد أهداف عامة وأخرى نوعية وأهداف سلوكية تساعد في النهاية على تقويم عمله الإرشادي حتى يتمكن من تحقيقها واحداً بعد الآخر ويمكن أيضاً في بعض الحالات إعداد أهداف خاصة لكل مسترشد على حده .
- ١٠- توفر المهارات المطلوبة لاختيار الطرق الإرشادية المناسبة : لا بد أن يكون لدى المرشد الطلابي خبرة معرفية وعملية بمجموعة من النماذج النظرية والطرق المتنوعة المدرجة تحتها حيث يحتاج أن تكون لديه مهارة في استخدام طريقة معينة يختارها مع أحد المسترشدين بينما لا يمكنه استخدامها مع مسترشد آخر ، ويمكن للمرشد الطلابي استخدام بعض المهارات في تقييم العملية الإرشادية من خلال تحديد البيانات المطلوبة واختيار أساليب تحليلها وتفسير نتائجها وينطبق على ذلك استخدام المهارات الملائمة في البدء في دراسة الحالة وإقالتها وإنهاء عملية الإرشاد بعد تكوين علاقة وثيقة بين المرشد والمسترشد من خلال استخدام مهارة التدرج بالمسترشد شيئاً فشيئاً ليصل إلى نهاية العملية الإرشادية والتأكد من نجاحها .

مهام وواجبات المرشد الطلابي في المدرسة :

- يرى بار (١٤١٨هـ: ٦) بأن المرشد الطلابي يقوم بتنفيذ خطط وبرامج التوجيه والإرشاد المقترحة من قبل قسم التوجيه والإرشاد الطلابي على مستوى إدارة التعليم في المنطقة التعليمية وبلخص مهام المرشد الطلابي في المدرسة على النحو التالي :
- ١- تنفيذ برامج التوجيه والإرشاد وفقاً للخطة المعتمدة .
- ٢- التنسيق مع مدير المدرسة حول أعمال لجنة التوجيه والإرشاد الطلابي ، والقيام بالإعداد والمتابعة لتنفيذ قراراتها .

- ٣- تعبئة السجلات الشاملة للطلاب وتنظيمها وحفظها بطريقة يسهل الرجوع إليها .
 - ٤- بحث الحالات النفسية للطلاب ، ودراستها ، والحفاظة على سرية المعلومات .
 - ٥- إعداد البرامج المساعدة على توثيق العلاقة بين البيت والمدرسة .
 - ٦- رعاية الطلاب المتفوقين دراسياً .
 - ٧- الاهتمام بمشكلة الطلاب المتأخرين دراسياً .
 - ٨- التنسيق مع إدارة المدرسة للاستفادة من برامج النشاطات المختلفة .
 - ١٠- القيام بمهام التوجيه التربوي ، والتعليمي ، والمهني ، والاستفادة من الدليل التعليمي للطلاب .
 - ١١- التخطيط ، والتنفيذ ، والتقييم ، والتطوير لبرامج التوجيه ، والإرشاد في المدرسة .
- كما حددت الإدارة العامة للتوجيه والإرشاد الطلابي بالمملكة مهام وواجبات المرشد الطلابي كما يلي:
- إعداد الخطة العامة السنوية لبرامج التوجيه والإرشاد .
 - تبصير المجتمع المدرسي بأهداف التوجيه والإرشاد وخططه وبرامجه وخدماته .
 - تهيئة الإمكانيات اللازمة للعمل الإرشادي بالمدرسة .
 - تشكيل لجان التوجيه والإرشاد ، ومتابعة تنفيذ توصياتها وتقييم نتائجها .
 - تنفيذ برامج التوجيه والإرشاد وخدماته الإنمائية، والوقائية، والعلاجية .
 - تنمية قدرات المرشد المعرفية والذاتية والخبرات العلمية للارتقاء بمستوى أدائه .
 - بناء علاقات مهنية مثمرة مع الزملاء والتلاميذ وأولياء الأمور مبنية على الثقة والاحترام المتبادل لتحقيق الهدف من العمل الإرشادي .
 - المساهمة في إجراء البحوث والدراسات التربوية التي يتطلبها العمل الإرشادي .
 - إعداد التقرير الختامي للإنجازات في ضوء الخطة التي وضعها المرشد للبرامج وتقييمها . (وزارة المعارف، ١٤١٧هـ: ٢٠) .

ثانياً : الرضا عن العمل :

مقدمة :

من الأمور المسلم بها أن نجاح العمل أيًا كان نوعه يتطلب تحقق درجة عالية من الارتياح والاقتناع بهذا العمل لا سيما في مجال التربية والتعليم " ويؤكد ذلك نتائج بعض الدراسات التي أجراها كلاً من (Argyris , Bhella) حيث توصلت إلى أن العاملين الأكثر رضا واقتناعاً لعملهم يميلون لتحقيق مستويات مرتفعة من الإنتاجية ويتوقع منهم العمل بفعالية أكثر " (آل ناجي ، ١٩٩٣م : ٧) .

ولقد اتخذت تعريفات الرضا عن العمل اتجاهات مختلفة مما جعل الإجماع على تعريف موحد للرضا عن العمل أمراً في غاية الصعوبة نظراً لاختلاف النظرة للرضا عن العمل التي ترجع إلى منطلقات كل باحث حين تعرضه لهذا الموضوع إضافة إلى اختلاف الظروف والبيئة والقيم والمعتقدات وطبيعة الاتجاه الذي يتركز أحياناً على المشاعر والأحاسيس الشخصية وأحياناً أخرى على الموقف البيئي للعمل وأحياناً لطبيعة العمل نفسه . ويذكر العمري (١٩٩١م : ١٤٧) : " أن مفهوم الرضا عن العمل تطور من النظرة المبسطة على أنه شعور عام يحمله الفرد نحو عمله أو وظيفته إلى نظرة مركبة تحلل مكونات (مصادر) وعوامل هذا الشعور" .

ويذكر أسعد ورسلان (١٤٠٢هـ : ٢٨) مجموعة تعريفات لعدد من العلماء منها تعريف سور Super الذي يرى " أن رضا الفرد عن عمله يتوقف على المدى الذي يجد فيه منفذاً مناسباً لقدرته وميوله وسمات شخصيته وقيمه ، كما يتوقف أيضاً على موقعه الوظيفي وعلى طريقة الحياة التي يستطيع بها أن يلعب الدور الذي يتمشى مع نموه وخبراته " ، ويعرف بولوك Bullock الرضا عن العمل بأنه " محصلة للعديد من الخبرات المرغوبة وغير المرغوبة المرتبطة بالعمل ويكشف عن نفسه في تقدير الفرد للعمل وإدارته ، ويستند هذا التقدير بدرجة كبيرة على مدى النجاح الشخصي أو الفشل في تحقيق الأهداف الشخصية ، وعلى الإسهامات التي يقدمها العمل وإدارة العمل في سبيل الوصول إلى هذه الغايات " .

يعرف هوبك Hoppock (آل ناجي ، ١٩٩٣م : ١٤٥) " الذي يعد من أوائل الباحثين في مجال الرضا عن العمل الوظيفي هذا المفهوم على أنه من العوامل النفسية والوظيفية والايضاح البيئية التي تجعل الموظف راضياً عن عمله " .

وتؤكد لولو العيدروس (١٤١٠هـ : ١٦) أن تعريف العديلي الذي ينص على " أن الرضا عن العمل هو الشعور النفسي بالقناعة والارتياح أو السعادة لاشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه وبيئة العمل ومع الثقة والولاء والانتماء للعمل ومع العوامل والمؤثرات الأخرى ذات العلاقة " من أكثر التعاريف تكاملاً حيث يجمع بين أغلب العوامل المؤثرة داخلياً وخارجياً والتي جاءت من التعريفات المختلفة بصورة منفصلة .

ويخلص المشعان (١٩٩٣م : ٦٩) تعريف شامل للرضا عن العمل حيث ينص على أنه درجة إشباع حاجات الفرد ويتحقق هذا الإشباع من عوامل متعددة منها ما يتصل بالعمل ذاته ، ومنها ما يتصل بالبيئة ، وما يتصل بالفرد ذاته وتلك العوامل من شأنها أن تجعل العامل راضياً عن عمله محققاً لطموحاته ورغباته وتطلعاته وميوله المهنية ومتناسباً مع ما يريده الفرد من عمله وبين ما يحصل عليه في الواقع أو يفوق توقعاته منه .

النظريات المفسرة للرضا عن العمل :

يقدم أحمد (١٩٩١م) ملخصاً مختصراً لأبرز النظريات التي تناولت الرضا عن العمل وتفسيره ، ويذكر أن هناك الكثير مما ساقه الباحثون في هذا المجال ، ومن ذلك نظرية الإدارة العملية لفردريك تايلور (F. Taylor) والتي كانت ترتكز على أن الحوافز المادية هي أهم ما يحقق رضا العمال عن العمل ، ومن ثم سعت هذه النظرية إلى تنمية أساليب وإجراءات العمل بناء على دراسات الوقت والحركة ووضع معايير للأداء يتم في ضوئها إعطاء الحوافز المادية للعمال لحفزهم على العمل . وهذه النظرية ركزت على تلبية الحاجات الفسيولوجية للأفراد كوسيلة لتوجيه سلوكهم ، ولكنها أهملت العوامل الإنسانية باعتبار العمال هم أفراد لهم حاجات غير فسيولوجية وهي ذات الرتبة الأعلى في نظرية ماسلو ، ومن النظريات الأخرى المفسرة للرضا عن العمل نظرية ماسلو (Maslow) الذي حدد الحاجات الإنسانية والتي يرى أن من شأن إشباعها تحقيق الرضا لدى الفرد ، ومن ثم فإنه عن طريق إشباع هذه الحاجات لدى الفرد يمكن ضمان رضاه عن العمل . وقد تحددت هذه الحاجات في صورة هرمية متدرجة حسب درجة الاشباع .

ومن النظريات الأخرى المفسرة للرضا عن العمل نظرية هرزبرج (Herzberg) والتي تسمى بنظرية العالبي (Two-Factor Theory) وهي ترتبط أصلاً بتطبيق نظرية ماسلو للحاجات في مواقع العمل حيث يرى "هرزبرج" أن هناك مجموعتين من العوامل أحدهما تعتبر بمثابة دوافع تؤدي إلى رضا العاملين عن أعمالهم وأطلق عليها عوامل مرتبطة بالوظيفة أو العمل نفسه (Elements Associoisled with the Job) وحصرها في "إحساس الفرد بالإنجاز ، وتحمل المسؤولية ، وتوفير فرص الترقية للوظائف الأعلى والمشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل" ، أما المجموعة الأخرى من العوامل فيعتبرها بمثابة دوافع تؤدي إلى عدم رضا العمال عن أعمالهم وأطلق عليها عوامل محيطة بالوظيفة أو العمل : The Job Elements which (surround) وقد حصرها في تلك الظروف التي تحيط بالعمل كالرئاسة أو الإدارة أو الإشراف أو نمط القيادة ، وطبيعة العلاقات بين الفرد وزملائه ، وبينه وبين رؤسائه ، وظروف البيئة المحيطة بالعمل أو الوظيفة .

أما فروم (Vroom) فهو يفسر الرضا عن العمل على أساس أن عملية الرضا أو عدم الرضا تحدث نتيجة للمقارنة التي يجربها الفرد بين ما كان يتوقعه من عوائد للسلوك الذي يتبعه وبين المنفعة الشخصية التي يحققها بالفعل، ومن ثم فإن هذه المقارنة تؤدي بالفرد إلى المفاضلة بين عدة بدائل مختلفة لاختيار نشاط معين يحقق له العائد المتوقع بحيث تتطابق التوقعات مع المنفعة التي يجنيها بالفعل وهذه المنفعة تضم الجانبين المادي والمعنوي معاً .

وهناك من يفسر الرضا عن العمل على أساس أنه ظاهرة تتكون من عدد من العوامل أو العناصر التي توافرها يتحقق الرضا عن العمل وافتقادها يتحقق عدم الرضا، ومن ثم فهم يضعون النماذج التي تضم مثل هذه المكونات والعناصر والتي من أهمها : العائد المادي (الرواتب والبدلات) ، والمكانة الاجتماعية ، وأهمية العمل وتقدير المجتمع له ، ونط القيادة ، والعلاقات مع الرؤساء والزملاء ، وظروف العمل وشروطه والعبء المناط بالفرد ، وفرص الترقى للمستويات الأعلى ، ومشاركة الفرد في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل وتفويضه السلطة .

ويلاحظ مما سبق أن غالبية النظريات المفسرة للرضا عن العمل تأخذ بالنظرة إلى الرضا عن العمل باعتباره ظاهرة أحادية البعد (Unidimensional) بمعنى أن مسببات الرضا عن العمل لدى الفرد هي نفسها قد تكون مسببات لعدم الرضا . وذلك إذا ما اختلفت التوقعات لدى الفرد عن الواقع ، فمثلاً العائد المادي الذي يتوقع الفرد الحصول عليه من العمل قد يكون دافعاً لالتحاقه بهذا العمل ويحقق له رضا عنه ، ولكن إذا ما فاقت توقعات الفرد الدخل أو العائد الفعلي الذي يحصل عليه بالفعل ، كان ذلك دافعاً لعزوفه عن هذا العمل أو على الأقل سبباً لعدم رضاه عنه ، ومعنى ذلك أن توافر العنصر - كما يتوقعه الفرد - قد يكون عاملاً من عوامل عدم رضاه عنه ، والنظرية الوحيدة التي فسرت الرضا عن العمل على أساس الفصل بين عوامل الرضا وعوامل عدم الرضا هي نظرية "هرزبيرج" الذي يرى أن عوامل الرضا هي عوامل ترتبط بالوظيفة أو العمل نفسه، بينما عوامل عدم الرضا هي عوامل تسببها الظروف المحيطة بالوظيفة أو العمل وليست طبيعة الوظيفة أو العمل نفسه .

ويقسم (العجاجي، ١٤١٧هـ: ٢٧٩) النظريات التي تناولت الرضا عن العمل إلى ثلاثة أقسام رئيسية هي:

القسم الأول : يتعلق بنظريات المحتوى، وتهتم بالعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي فيما يتعلق بالاحتياجات والقيم أو التوقعات الهامة للعاملين، والتي تساعد في تحديد درجة الرضا الوظيفي لديهم . وأهم هذه النظريات هي:

أ- ماسلو Maslow نظرية للاحتياجات : وهي أشهر هذه النظريات، وتعنى بتهيئة احتياجات الفرد . وتقسم هذه الاحتياجات إلى احتياجات دنيا، واحتياجات عليا . والاحتياجات هي:

(١) الحاجات الطبيعية .

٢) الحاجات الأمنية .

٣) الحاجة للانتماء (الاجتماعي) .

٤) الحاجة للاحترام أو المنزلة الاجتماعية .

٥) الحاجة لتحقيق الذات .

وبالنسبة لوضع العامل في عمله، تتوقع هذه النظرية أنه لا يتم الرضا حتى يتم إشباع الحاجات الدنيا والخاصة بالأمن والأجر الذي يتقاضاه الموظف (المرتب) . وتشير بعض أدبيات الرضا الوظيفي إلى أن "ماسلو Maslow لم يستخدم نظريته في مجال الرضا الوظيفي، لكن هناك عدداً من المنظرين هم الذين فعلوا ذلك" وتشير الدلائل المتوفرة حول نظرية ماسلو وعلاقتها بالرضا الوظيفي أن الرضا يتأثر بالمستوى الوظيفي للموظف، "فأولئك العاملون الذين يكونون في مستوى وظيفي متدن غالباً ما تؤثر فيهم الاحتياجات التي صنفها ماسلو على أنها دنيا (كمقدار الراتب، والأمن) في حين أن أولئك العاملين الذين يتولون الوظائف العليا والذين تم إشباع حاجتهم الدنيا، هؤلاء ينظرون إلى إشباع حاجتهم الأعلى درجة . ويشار إلى أن الحاجات الثلاثة الأولى (الحاجة الفسيولوجية والحاجة الأمنية والحاجة للانتماء) تصنف على أنها حاجات دنيا، في حين تصنف الحاجتان الأخريان على أنها حاجات عليا .

ب- نظرية هيرزبرج Herzberg ذات العاملين (المتغيرين): وترتبط هذه النظرية بنظرية ماسلو للإحتياجات . ويحدد هيرزبرج في هذه النظرية مجموعتين من العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي:

- المجموعة الأولى: عوامل مساعدة في حال وجودها في مجال العمل تؤدي إلى الرضا، ولكن في حال عدم وجودها لا تؤدي ذلك إلى عدم الرضا . من أمثلة هذه العوامل: الإنجاز، والتقدير، ووجود ميل حقيقي جوهرى للعمل ذاته (وتعادل الاحتياجات ذات المستويات العليا كما حددها ماسلو) .

- المجموعة الثانية: العوامل الصحية، وهي العوامل التي حينما تكون غير ملائمة فإنها تؤدي إلى عدم الرضا الوظيفي، ولكنها حينما تكون ملائمة لا تؤدي إلى الرضا الوظيفي . ومن أمثلة هذه العوامل: المرتب، والأمن، والأوضاع الفيزيائية في بيئة العمل . وتعادل هذه العوامل الاحتياجات الدنيا في سلم ماسلو للإحتياجات .

القسم الثاني: يعنى بالنظريات الخاصة بالعمليات process theories التي تؤدي إلى وجود تفاعل بين المتغيرات التالية: (التوقع expectation، والحاجات والقيم needs and values) وبين خصائص العمل للوصول إلى الرضا الوظيفي . وترى نظريات هذا الاتجاه أن الرضا الوظيفي ينطلق ليس فقط من طبيعة العمل ولكن من خلال الاحتياجات والقيم والتوقعات التي لها علاقة

بالوظيفة . وتقسم هذه النظرية إلى ثلاث مستويات: الأول ينظر للعلاقة بين توقعات الموظف مقارنة مع ما يقدمه العمل؛ والثاني: يركز على احتياجات الفرد، والثالث: يهتم بالقيم التي يتحلى بها العامل أو الموظف . وقد أجملت النظريات المشهورة من نظريات العمليات في نظريتين هما :

أ- نظرية الإنصاف والتوقعات expectation and equity theory وتتلخص هذه النظرية في أن الموظف يقارن ما يحصل عليه من أجر بما يحصل عليه غيره، فإن كان مساوياً لأجرهم رضي وإن كان أقل منهم لم يرض . ويتمثل عدم الرضا هذا في عدم العناية بما يعمله إضافة لإطالة المدة المخصصة للاستراحة . وبما يدعوللدهشة أن بعض الدراسات تؤكد أن عدم الرضا يحصل أيضاً في حالة زيادة الأجر أكثر مما يظن أنه يستحق، إذ وجدت بعض الدراسات أن عدم الرضا يتضح في إحساس الموظف بعدم العدل مع الموظفين الآخرين الذين يظن أن سبب عدم زيادة أجورهم (كما هو الوضع بالنسبة له) يعود إلى خلل في النظام الذي تدير عليه المؤسسة .

ب- نظرية الجماعة المرجعية reference group: وتنسب هذه النظرية إلى هولين وبلود Holeen and Blood وترتبط بالنظرية السابقة من حيث إن الموظف يسعى لتحديد المجموعة التي ينتمي إليها، وذلك كخطوة أولى كي يقرر ما إذا كان يتم معاملته بمساواة مع غيره من الموظفين في المؤسسة التي يعمل بها . فقد أظهر بعض المديرين الذين يحملون مؤهلاً جامعياً عدم الرضا عما يحصلون عليه من أجر . ويعود السبب في ذلك أن هؤلاء المديرين لديهم تصور بالتمييز عن هم دونهم من حيث الدرجة العلمية (مقارنة مع من ليست لديهم شهادة جامعية من المديرين) . ولكن هذه النظرية تترك عدداً من المسائل دون الإجابة عنها، من ضمنها: ماهي المجموعة التي ينتمي إليها الموظف؟ ما الذي يضبط المجموعة المرجعية؟ ونظراً للتأثير الذي تتركه الخصائص الشخصية للفرد، فإن هذه النظرية (نظرية الجماعة المرجعية) تتطلب معرفة مفصلة بالخصائص الشخصية للموظف حتى يمكن الاستفادة من هذه النظرية .

القسم الثالث: نظريات تلبية الحاجات/ والقيم (التي يراها الموظف) محققة للمطلوب needs fulfilment theories ويعرض فروم Froom لنموذجين أو اتجاهين من الاتجاهات التي تعرض نظرية الاحتياجات هما :

أ- نموذج الطرح subtractive model: ويعيد هذا النموذج الرضا الوظيفي إلى التناقض بين الاحتياجات التي يطمح إليها الموظف ومقدار ما يوفره العمل للموظف من هذه الاحتياجات . فكلما زادت درجة التعارض هذه زادت نسبة عدم الرضا الوظيفي، وكلما زادت درجة الانسجام (بين الاحتياجات وما يتحقق منها) زادت درجة الرضا الوظيفي .

ب- نموذج التضاعف multiplicative model: ويؤكد هذا النموذج أن الاحتياجات تكسب أهمية عن طريق مضاعفة تلك الحاجات الممكن إدراكها حسياً، والتي يمكن توفيرها عن طريق العمل حسب أهمية هذه الاحتياجات للفرد . ولكن هذا النموذج لا يخلو من مشكلة، حيث لا يمكن لهذا النموذج تمييز إلى أي مدى يحتاج إنسان إلى شيء، ولا مقدار ما يحتاجه الإنسان من ذلك الشيء .

عوامل ومحددات الرضا عن العمل :

إذا كان الرضا عن العمل هو محصلة لمجموعة من العوامل والمحددات التي تسهم في تحقيق الاحساس بالرضا أو عدم الرضا فإن من المفيد التعرف على هذه العوامل والمحددات والتي حددها عبد الخالق (١٤٠٦هـ : ٧٥) كما يلي :

- ١- عوامل ذاتية تتعلق بقدرات ومؤهلات ومهارات العاملين .
 - ٢- عوامل تنظيمية تتعلق بسياسة التعليم وظروف وشروط العمل .
 - ٣- عوامل بيئية تتعلق بالظروف البيئية المؤثرة على العمل والعامل .
- كما يورد أسعد ورسلان (١٤٠٢هـ : ٣٤) وجهة نظر كيث Kedth حيث قسم العوامل إلى :

- ١- كفاية الإشراف المباشر .
- ٢- الرضا عن العمل نفسه .
- ٣- الاندماج مع الزملاء في العمل .
- ٤- توفير الهادفة في التنظيم .
- ٥- عدالة المكافآت الاقتصادية .
- ٦- الحالة الصحية البدنية والذهنية .

أساليب قياس الرضا عن العمل :

تضح أهمية قياس الرضا عن العمل من منطلق إهتمام كل منظمة أو جهة عمل باستمرارية وإنتاجية أفرادها وعملها على عدم التفريط فيهم والحفاظ عليهم ورغبتهم في الاعتماد عليهم وكسب رضاهم وجذبهم للعمل ، ومن هنا فإن قياس الرضا عن العمل يعد ضرورة ملحة إذا ما أريد تحقيق ذلك .

وهناك أسلوبان رئيسيان يمكن اتباعهما لقياس الرضا عن العمل هما :

- ١- أسلوب قياس الآثار السلوكية التي تصدر عن العاملين وتدل على الرضا أو عدم الرضا عن العمل .

٢- أسلوب التقرير الذاتي حيث يجيب الفرد عن بعض الأسئلة ليقرر بنفسه ما إذا كان راضياً عن عمله أو غير راضٍ أو أن يذكر مشاعره تجاهه من جوانبه المختلفة وأسلوب التقرير الذاتي يعتمد على الإستبانة التي توجه إلى الفرد ليجيب عن أسئلتها التي تدول حول واحد مما يلي :

(أ) الحاجات الإنسانية وفق تقسيم " ماسلو " للحاجات ويكون الهدف التعرف على مدى إشباع الوظيفة (العمل) لكل حاجة من هذه الحاجات لدى الفرد الذي يشغل الوظيفة .

(ب) جوانب العمل المختلفة باعتبارها عناصر أو مكونات للرضا عن العمل كالعائد المادي (الرواتب والبدلات) وفرص الترقى ونمط القيادة أو نوع الرئاسة والإشراف ، والظروف المحيطة ببيئة العمل ، والعلاقات مع الزملاء ومع الرؤساء ، وعبء العمل ومسئولياته وعدد ساعاته ، والسلطة الممنوحة ومدى المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل والمكانة الاجتماعية وتقدير المجتمع . (أحمد ، ١٩٩١ ، ٢٨٩) .

ونظراً لطبيعة الدراسة الحالية فإن الباحث يرى أن الأسلوب الثاني هو الأنسب للاستخدام ليكون الأداة الرئيسة

المستخدمة في هذه الدراسة .

الدراسات السابقة

١- الدراسات التي تناولت الرضا عن العمل :

حظي موضوع الرضا عن العمل بإهتمام الباحثين في ميادين العمل كافة وأخذ مكاناً بارزاً في الدراسات والابحاث المتزايدة باعتباره موضوعاً قائماً بذاته ولئن كانت بداية الاهتمام بهذا الموضوع قد بدأت في مجالات محدده إلا أنها انطلقت بعد ذلك لتشمل على كافة المجالات والميادين باعتبار أن الرضا يرتبط في النجاح في العمل وسوف يعرض الباحث لعدد من الدراسات التي تناولت الرضا عن العمل وفق العرض التالي .:

أ- دراسات تناولت الرضا عن العمل في المجالات الإدارية والصناعية :

قام كاتزل Katzell (١٩٦١م) بدراسة هدفت للتعرف على علاقة الرضا عن العمل بالإنتاجية ، تكونت العينة من (٣٥) مستخدماً في (٣٢) مصنعا بالولايات المتحدة ، وكانت أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن رضا العاملين كان عالياً في المصانع التي تتمتع بنسبة عالية من الانتاج اضافة إلى وجود علاقة إيجابية بين الرضا عن العمل وزيادة الإنتاج . (المشعان ، ١٩٩٣م) وفي دراسة العديلي (١٤٠١هـ) حول الرضا الوظيفي لموظفي الحكومة في المملكة العربية السعودية استخدم الباحث استبيان منيسوتا للرضا الوظيفي (M..S.O) بعد ترجمته وتعديله وتم تطبيقه على عينة قوامها (٢٢٤) موظفاً في القطاع العام بمدينة الرياض ، وأشارت نتائج الدراسة ان موظفي القطاع العام راضون بشكل عام عن كل من العلاقة مع الزملاء والاعتراف والتقدير ونوع العمل والشعور بالانجازات إلا أنهم غير راضون عن الراتب وكمية العمل الذي يؤديه مقارنة بعدد ساعات العمل ، كما اشارت الدراسة إلى أنه لا توجد علاقة بين المتغيرات الشخصية كالعمر والحالة الاجتماعية والمستوى الوظيفي والدخل والتدريب مع الرضا الوظيفي

وقام العتيبي (١٩٩١م) بدراسة عن الرضا الوظيفي بين موظفي القطاعين الحكومي والخاص في دولة الكويت هدفت إلى التعرف على مستويات الرضا لدى أفراد عينته المكونة من (٦٦٠) من موظفي القطاع الحكومي والخاص ، وعلاقته ببعض المتغيرات الشخصية ، وتم استخدام استبيان مكون من ثلاثة أقسام لقياس الرضا الوظيفي ، وقد اشارت النتائج إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وبين تلك المتغيرات .

كما قام كلاً من العدوان وعبدالحليم (١٩٩٥م) بدراسة هدفت للتعرف على الرضا الوظيفي للإدارة الوسطي في أجهزة الإدارة العامة الأردنية وعلاقته ببعض الخصائص الشخصية والوظيفية ، تكونت عينة الدراسة من (٢١٧) مديراً من الوزارات

والدوائر الحكومية ، واستخدم الباحثان مقياس الدليل الوصفي الوظيفي (J.D.I) وأشارت نتائج الدراسة إلى أن متوسط الرضا للمديرين كان متوسطاً عن جميع جوانب الرضا الوظيفي، كما أشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ثنائية دالة إحصائياً بين بعض خصائص المديرين ومستوى الرضا عن العمل .

وأجرى منصور (١٩٩٦م) دراسة هدفت لتحديد مستوى الرضا الوظيفي لدى مديري العلاقات في الجهاز الحكومي الأردني وعلاقتها ببعض المتغيرات ، واستخدم الباحث استبانة خاصة لجمع البيانات ثم تطبيقها على عينة مكونة من (٥٧) مديراً ، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الرضا الوظيفي لمديري العلاقات العامة كانت متوسطاً ، كما أشارت النتائج إلى وجود علاقة العلاقات دالة إحصائياً بين الرضا الوظيفي وعدد العاملين في حين لم يتبين وجود علاقة بين الرضا ومتغيرات الجنس ، الراتب ، سنوات الخبرة ، التخصص ، المؤهل .

ب- دراسات تناولت الرضا عن العمل في المجال التربوي :

قام الطوباسي (١٩٧٠م) بدراسة هدفت للتعرف على الرضا عن العمل لمعلمي ومعلمات المرحلة الثانوية في الأردن ، واختار الباحث عينة الدراسة من معلمي ومعلمات المرحلة الثانوية من تخصصات مختلفة ، وأظهرت نتائج الدراسة أن المعلمات أكثر رضاً عن عملهم من المعلمين ، كما أشارت الدراسة إلى أن درجة الرضا تتأثر بسنوات الخدمة فكلما زادت سنوات الخدمة زاد الرضا ، كما أن المعلمين والمعلمات أصحاب المؤهلات الجامعية أكثر رضاً من الحاصلين على مؤهلات غير جامعية ، كما أشارت النتائج إلى أن التخصص الأكاديمي له أثر في الرضا عن العمل حيث تختلف درجة الرضا باختلاف التخصص .

وأجرى الحنبلي (١٩٧٣م) بدراسة هدفت للتعرف على العوامل التي تدفع معلم المرحلة الابتدائية إلى عدم الرضا عن المهنة ، واختار الباحث عينة الدراسة بطريقة عشوائية من معلمي المعلمين والمعلمات وقام بتطبيق اختبار الرضا المهني الذي أعده لهذه الدراسة ، وقد أظهرت النتائج أن بيئة العمل لا ترضى المعلمات في حين أنها ترضى المعلمون إلى حد كبير إضافة إلى أنه كلما زاد العمر زاد رضا المعلمات أما المعلمون فإن درجة رضاهم متذبذبة إضافة إلى تفاوت درجات الرضا بين معلمي المواد المختلفة وأظهرت نتائج الدراسة أنه ليس للخبرة أثر في الرضا عن العمل . (مصطفى ، ١٩٨٩م) .

كما أجرت وفاء الزير (١٩٧٨م) دراسة عن الرضا عن العمل بين معلمي المرحلتين الإعدادية والثانوية بمصر ، وقد تكونت العينة من (٣٨٥) معلماً ومعلمة لتخصصات متعددة ، وقد تم استخدام مقياس الرضا عن العمل وأشارت النتائج إلى عدم وجود فروق جوهرية في الرضا عن العمل بين المعلمين والمعلمات كما أشارت النتائج أن معلمي المرحلة الثانوية أقل إشباعاً لحاجاتهم

في العمل من معلمي المرحلة الإعدادية ، وأقل رضا عن العمل إضافة إلى وجود فروق بين المعلمين المؤهلين تربوياً وغير المؤهلين لصالح المؤهلين .

وفي دراسة الشيخ ، وسلامة (١٩٨٢م) عن الرضا المهني لدى المعلمين بدولة قطر تم استخدام استبيان لقياس الرضا من إعداد الباحثين على عينة تتكون من (٢٤٠) معلماً ومعلمة وأظهرت النتائج أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المعلمين والمعلمات من حيث الرضا عن العمل ، كما أنه لا توجد فروق دالة إحصائية بين معلمي المراحل المختلفة ، كما أظهرت النتائج أن غالبية المعلمين والمعلمات يظهرون اتجاهات سلبية نحو الأجور والمكافآت والترقي في حين يظهرون اتجاهات إيجابية نحو العلاقات مع الرؤساء والزملاء والتلاميذ ؛ كما أشارت النتائج إلى أن الاستمرار لسنوات أطول في العمل يؤدي إلى نموي مستوى الرضا عن العمل .

وأجرى كلاً من ناصر ، ومحمود (١٩٨٤م) دراسة لمعرفة مستوى رضا معلمي المدارس الابتدائية عن مهنتهم في مدارس وكالة الغوث الدولية بالأردن ، وتكونت عينة الدراسة من (٤٥٢) معلماً ومعلمة ، وتم استخدام مقياس الرضا عن العمل ، وأشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير الجنس لصالح الإناث ، كما تبين وجود أثر دال إحصائياً لمتغير الخبرة على مستوى الرضا المهني ، إضافة لوجود أثر دال إحصائياً على درجة رضا أفراد العينة على متغير الحالة الاجتماعية .

كما قامت موضي النعيم (١٤٠٤هـ) بدراسة لمعرفة علاقة الرضا عن العمل لدى المعلمات بمستوى الطموح بالمملكة العربية السعودية واستخدمت الباحثة استبيان الرضا عن العمل من إعدادها ومقياس مستوى الطموح . تكونت عينة الدراسة من (١٥٠) معلمة من المراحل المختلفة ، وتوصلت نتائج الدراسة إلى عدم وجود ارتباط بين الرضا عن العمل والعمر ، ومدة الخبرة ، والمؤهل الدراسي ، إلا أنه يوجد ارتباط بين الرضا عن العمل ومستوى الطموح لدى المعلمات في مراحل التعليم المختلفة . وهدفت دراسة حسان والصيد (١٩٨٦م إلى التعرف على العلاقة بين رضا المعلمين ونمط القيادة الإدارية السائدة في المدرسة ، وعلاقة الرضا ببعض المتغيرات (كالراتب الشهري ، العمر ، سنوات الخبرة) . وتم تطبيق الدراسة على عينة مكونة من (٢٣٤) معلماً بالمرحلة المتوسطة بمكة المكرمة . وأشارت النتائج إلى أنه كلما ساد المناخ الديمقراطي في إدارة المدرسة كان ذلك دافعاً لرضا المعلم عن عمله ، أما بالنسبة للمتغيرات الأخرى فقد أشارت النتائج أنه ليس لأي متغير منها علاقة دالة إحصائياً بالرضا عن العمل .

وفي دراسة مصطفى (١٩٨٩م) التي أسهمت التعرف على الرضا الوظيفي لمعلمي المدرسة الإعدادية بالإمارات العربية المتحدة وعلاقته ببعض المتغيرات ، واستخدم الباحث مقياس الرضا عن من إعداده على عينة مكونة من (٣٢١) معلماً

ومعلمه ، وأشارة النتائج إلى أن مستوى الرضا مرتفع لدى أفراد العينة إضافة إلى وجود اثر دال إحصائياً بين الرضا ومتغيرات التخصص ، والمؤهل العلمي ، والعمر الزمني ، والحالة الإجتماعية ، وسنوات الخدمة ، في حين أنه لا يوجد اثر دال إحصائياً لمتغير الجنس .

وأجرى الباطين (١٤١٠هـ) دراسة لمعرفة المتغيرات المرتبطة بمستوى الرضا الوظيفي لمعلمي المرحلة الثانوية المطورة بمدينة الرياض ، وقد استخدم الباحث استبياناً لتحديد الأنماط الإدارية لمديري المدارس واستبياناً للتعرف على مستوى الرضا عن العمل الوظيفي على عينة مكونة من (٤٠٠) معلماً ، وأشارت النتائج إلى وجود علاقة بين النمط الإداري للمدير ودرجة الرضا الوظيفي للمعلمين ، كما أشارت النتائج إلى وجود علاقة بين الراتب الشهري والرضا عن العمل ، بينما لا توجد علاقة دالة إحصائياً بين التخصص ونوع المؤهل على مستوى الرضا الوظيفي .

وفي دراسة الديحان والباطين (١٤١١هـ) التي استهدفت التعرف على مستوى الرضا عن العمل لدى معلمي المرحلة الثانوية بمدينة الرياض ، واستخدم الباحثان استبياناً تقيس الرضا عن العمل طبقت على عينة مكونة من (٣٤٥) معلماً ، وأشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية للخبرة في مجال التدريس على الرضا الوظيفي لدى المعلمين عينة الدراسة ، بينما لم يظهر أثر ذو دلالة إحصائية لمتغيرات المؤهل العلمي والإعداد التربوي ، والحالة الاجتماعية للمعلم على استجابات المعلمين فيما يتعلق بالرضا عن العمل .

كما قام نصر الدين (١٤١٢هـ) بدراسة استهدفت الكشف على اتجاهات اعضاء هيئة التدريس بالجامعات السعودية نحو العوامل المسببة للرضا الوظيفي واستخدم الباحث قائمة استقصاء بطريقة الاسئلة المغلقة على عينة مكونة من (١٢٣) من اعضاء هيئة التدريس في بعض الجامعات السعودية ، وتوصلت النتائج أن مستوى الرضا العام لأفراد العينة متوسطاً لظروف لعمل المادية وطريقة اختيار العمداء ورؤساء الاقسام ، كما اشارت النتائج إلى أن مستوى الرضا المنخفض يرتبط باجراءات الترقية والمرتب والمشاركة في رسم السياسات واتخاذ القرارات ، والمناخ التنظيمي العام .

كما قام العمري (١٩٩٢م) بدراسة هدفت للتعرف على مستوى الرضا الوظيفي لمديري المدارس الأردنية وعلاقتها ببعض المتغيرات الشخصية والوظيفية ، واستخدم الباحث استبانة مبنسوتا لقياس الرضا عن العمل على عينة مكونة من (٢٢٣) مديراً ومديرة ، وأشارت النتائج إلى أن مستوى الرضا لأفراد لعينة نابعة من شعورهم بالانجاز ، وتقدير المجتمع لعملهم ، ودورهم في خدمة المجتمع ، بينما كانت عوامل التقدم الوظيفي ، والصلاحيات ، والاجوز ، واسلوب اتخاذ القرار مصدراً ضعيفاً ومعيقاً للرضا ، كما تبين أن هناك علاقة بين مجموعة الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد العينة ورضاهم الوظيفي .

وفي دراسة المعمر (١٩٩٣هـ) التي هدفت للتعرف على الرضا الوظيفي للموجهين والموجهات التربويات في التعليم العام بمدينة الرياض وأثر بعض العوامل على درجة الرضا، استخدم الباحث أداة تقويم وظيفي لعينة الدراسة البالغة (٣١٦) موجهاً وموجهة، وأشارت النتائج إلى وجود علاقة إحصائية بين مستوى الرضا الوظيفي والخبرة في مجال العمل، والجنس، والعمر، والنمط الإداري، في حين لا توجد علاقة بين مستوى الرضا عن العمل لدى مجتمع الدراسة وعوامل التخصص والمرحلة التعليمية والتدريب والعبء الإشرافي، كما أشارت النتائج إلى وجود علاقة إيجابية بين مستوى الرضا الوظيفي لعينة الدراسة ودرجات أدائهم الوظيفي .

وقامت أمينة العمادي (١٩٩٦م) بدراسة هدفت للتعرف على الرضا عن العمل لدى معلمي ومعلمات التعليم العام بدولة قطر، وطبيعة علاقة الرضا بالجنس، والمؤهل، والجنسية، والخبرة، والتخصص، والمرحلة التعليمية . وتم تطبيق مقياس الرضا عن العمل للمعلمين على عينة مكونة من (٦٦٧) معلماً ومعلمة، وأشارت النتائج إلى عدم وجود علاقة دالة إحصائية بين الرضا عن العمل ومتغيرات المرحلة التعليمية، والخبرة، والمؤهل . في حين أن هناك علاقة دالة إحصائية بين الرضا عن العمل ومتغيرات تخصص المعلم، والجنسية .

وفي دراسة المغيدي (العمادي، ١٩٩٦م) التي هدفت إلى التعرف على الأساليب القيادية لمديري المدارس وأثرها في مستوى الرضا الوظيفي للمعلمين بمحافظة الأحساء التعليمية بالملكة توصلت الدراسة إلى أن المعلمين في المرحلة الابتدائية أكثر رضا من بيئة العمل ومحتوى العمل من المعلمين بالمرحلة المتوسطة والثانوية، كما بينت الدراسة أن المعلمين أصحاب الخبرة الطويلة أكثر رضا من المعلمين الأقل خبرة .

كما قام الشايجي (١٤١٧هـ) بدراسة هدفت للتعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى شاغلي الوظائف التعليمية بمدارس التعليم العام الثانوي الحكومي والأهلي بمدينة جدة، استخدم الباحث استبانة الرضا عن العمل الوظيفي على عينة مكونة من (٧٤١) فرداً من القطاعين الحكومي والأهلي، وقد كشفت الدراسة عن وجود فروق دالة إحصائية بين القطاعين الحكومي والأهلي في مستوى درجة الرضا الوظيفي بشكل عام، كما دلت النتائج على عدم وجود فروق دالة إحصائية بين المتغيرات الشخصية ومستوى الرضا الوظيفي للقطاعين ما عدا بعض المتغيرات الشخصية بالنسبة للقطاع الحكومي فقط، فقد دلت النتائج من وجود فروق دالة إحصائية بينها وبين مستوى الرضا الوظيفي .

وأجرى العجاجي (١٤١٧هـ) دراسة هدفت للتعرف على الرضا الوظيفي لمعلمي المواد الاجتماعية بالمرحلة المتوسطة بمدينة الرياض وعلاقته ببعض المتغيرات، واستخدم الباحث مقياس الرضا الوظيفي للمعلمين من إعدادة على عينة

مكونة من (١٠٥) معلماً، وأشارت النتائج إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسط إجابات المعلمين لمقياس الرضا ومتغيرات الخبرة والعمر والتخصص، في حين أشارت النتائج إلى وجود فروق دالة إحصائية بين متوسط الرضا والدرجة العلمية التي يحملها المعلم .

٢- الدراسات التي تناولت العمل الإرشادي :

اتخذت الدراسة التي تناولت العمل الإرشادي في المدارس اتجاهات متعددة متدرجة بين الواقع الفعلي لما هو موجود في المدارس والمراحل المختلفة ومدى ممارسة البرامج الإرشادية واثرها على العملية التربوية مروراً بتقييم هذه البرامج وتحليلها وانتهاءً بما يجب أن يكون عليه العمل الإرشادي ومن هذه الدراسات ما يلي :

دراسة القاضي (١٤٠١هـ) التي هدفت لمعرفة الخدمات التوجيهية والإرشادية الموجودة في مدارس الرياض ، وقد استخدم الباحث إستبياناً مكون من سبعة أسئلة مفتوحة طبقت هذه الأسئلة على عينة مكونة من مدرّاء مدارس ثانوية ومتوسطة لعشرين (٢٠) مدرسة من مدارس الرياض ، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن الخدمات التوجيهية والإرشادية غير مطبقة وغير متوفرة في هذه المدارس .

ودراسة المفدي (١٤٠٩هـ) التي هدفت إلى التعرف على أوضاع الإرشاد النفسي المدرسي ، والتعرف على مدى توفر الضوابط والمعايير المهنية للعمل الإرشادي بالمدارس ، وقد استخدم الباحث استمارة خاصة لهذا الغرض تم توزيعها على العينة التي تكونت من (٤٥) مرشداً وأظهرت نتائج الدراسة أن ٦٤% من المرشدين غير متخصصين في علم النفس ، مما جعل الباحث يقدم توصيات هامة منها ضرورة القيام بدراسة تقييمية شاملة للإرشاد المدرسي ، والاهتمام باختيار المرشدين ، وإقامة دورات تدريبية للقائمين بالعمل الإرشادي .

كما قام كلامن الطريبي والصائغ (١٤١٠هـ) بدراسة عن برامج التوجيه والإرشاد الطلابي - دراسة تقييمية - هدفت للوقوف على واقع هذه البرامج الإرشادية ، وتم استخدام استبيان مخصص للدراسة على عينة مكونة من (٢٠٠) من الموجهين والمرشدين والمعلمين وأولياء الأمور والطلاب بمدينة الرياض ، وأشارت الدراسة أن جميع أفراد العينة ترى تحقق الأهداف العامة المرسومة لبرامج التوجيه والإرشاد ، كما أشارت الدراسة إلى أن قناعة الطلاب بالمرشد اقل من قناعة باقي أفراد العينة حيث يرى الطلاب أن المرشدين لا ينفذون برامج التوجيه والإرشاد الاجتماعي والأخلاقي وقد أوصى الباحث بأهمية إجراء دراسات تقييمية مستمرة لهذه البرامج .

واجرى الزهراني (١٤١٠هـ) دراسة استطلاعية تهدف إلى معرفة الواقع الفعلي لبرنامج التوجيه والإرشاد الطلابي ، وشملت عينة الدراسة (٤٥) فرداً ممن يعملون في مجال الإرشاد الطلابي ، ثم تطبيق استبانة مكونة من ٨٨ سؤالاً عن عدد من المهام الرئيسية لتوجيه الطلاب وإرشادهم ، وكشف نتائج الدراسة انخفاض مستوى إدراك مهام المرشد الطلابي في المدرسة وانخفاض مستوى مشاركة المرشد في خدمات وبرامج النشاط المدرسي ، كما بينت الدراسة عدم توفر الامكانيات اللازمة لأداء توجيه الطلاب وإرشادهم .

واستهدفت دراسة الحازمي (١٩٩٠م) التعرف على مدى تحقيق الإرشاد الطلابي في المدارس الثانوية المطورة لاحتياجات الطلاب التعليمية والاجتماعية والشخصية . وقد استخدم الباحث استبانته من اعداده لجمع المعلومات طبقت على عينة مكونة من (١٠٠٣) طالب من طلاب المرحلة الثانوية المطورة، وأشارت النتائج الى تحقيق الإرشاد الطلابي لاحتياجات الطلاب التعليمية بدرجة كبيرة، يليها الاحتياجات الشخصية ثم الاحتياجات الاجتماعية، إلا أن تحقيق الإرشاد الطلابي لاحتياجات الطلاب الشخصية والاحتياجات الاجتماعية لم يكن بمستوى تحقيق الإرشاد الطلابي للاحتياجات التعليمية مما يعني قصوره في هذين الجانبين .

وقام الاسمري (١٩٩٠م) بدراسة للتعرف على دور التوجيه والإرشاد الطلابي في التغلب على بعض مشكلات الطلاب في المرحلة الثانوية، والتعرف على أهم المشكلات التي تواجه المرشدين في تعاملهم مع الطلاب، وما يقومون به من دور في الوقاية من هذه المشكلات . واستخدم الباحث استبانتين تم تطبيقهما على عينة مكونة من (٢٠٠) طالب و(٢٥) مرشداً طلابياً، وأشارت النتائج إلى وجود علاقة بين المشكلات الصحية وتدني المعدل التراكمي للطلاب، كما أشارت النتائج إلى أن المشكلات النفسية تؤثر تأثيراً كبيراً على المعدل التراكمي للطلاب، كما أظهرت النتائج أن دور المرشد الطلابي في المدارس الثانوية المطورة بمدينة الرياض ليس له وجود .

وفي دراسة الطويرقي (١٤١١هـ) التي هدفت للتعرف على ما إذا كان هناك فروق في مدركات المرشدين لعمالهم الإرشادي تبعاً لاختلاف المؤهل والمرحلة التعليمية وسنوات الخبرة وعدد الطلاب بالمدارس استخدام الباحث استمارتين لمدركات المرشدين لعمالهم الإرشادي واستمارة معلومات عن المرشد ، شملت عينة الدراسة جميع المرشدين المتفرغين والعاملين في المدارس المتوسطة والثانوية بمنطقة مكة ومنطقة جدة ، وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود فروق إحصائية دالة بين المرشدين المؤهلين وغير المؤهلين ، كما أشارت إلى عدم وجود فروق إحصائية بين المرشدين تبعاً لاختلاف سنوات الخبرة والتأهيل العلمي

والمرحلة التعليمية ، كما اشارت الدراسة إلى احساس المرشدين ببعض المعوقات التي تقف حائلاً في سبيل اداء عملهم الإرشادي .

وفي دراسة إدارة تعليم الرس (بار ، وخان ١٤١٢هـ) التي اجريت بهدف معرفة أثر برامج التوجيه والإرشاد الطلابي في العملية التربوية والتعليمية ، كانت عينة الدراسة مكونة من (٢٢٦) طالب بمراحل التعليم العام و(١٠٩) من أولياء الأمور و(١٠٨) من العاملين في هذه المراحل التعليمية . طبقت ثلاث استبيانات خاصة بكل فئة، وكشفت الدراسة على اتفاق العاملين واولياء الأمور على أهمية برامج استقبال الطلاب الجدد وعلى أهمية مجالس الآباء ، وأهمية مجموعات التقوية ، كما اشارت النتائج إلى أن العاملين يرون أهمية التوجيه والإرشاد إلا أن الطلاب ترى أهميته بنسبة أكبر من العاملين في حين أن أولياء الأمور ترى أهميته بصورة قليلة .

كما قام النافع (١٩٩٢م) بدراسة هدفت للتعرف على واقع التوجيه والارشاد المهني لطلاب المرحلتين المتوسطة والثانوية بمدينة الرياض، والأساليب التي يستخدمها المرشدون عند ممارسة العمل الارشادي المهني، إضافة للتعرف على الصعوبات التي تواجه خدمات التوجيه والارشاد المهني . استخدم الباحث استبانته مكونه من ٣ مجالات تضم ٧٥ فقرة تم تطبيقها على عينة مكونه (١١٩٨) مديراً ومرشداً وطالباً . وأشارت النتائج أن برنامج التوجيه والارشاد المهني يتميز بعدد من الخصائص الفعالة منها: مراعاة الفروق الفردية، وتغيير اتجاهات الطلاب نحو التعليم الفني والمهني، إلا أنه يفتقد لعدد من الخصائص المهمة مثل: عدم المساعدة في اختيار المهنة المناسبة لميول وقدرات الطلاب، وعدم اشباع الحاجات، كما أشارت النتائج إلى وجود عدد من الصعوبات مثل: افتقار البرنامج إلى تحديد المعلومات اللازمة في مجال العمل، والقصور في إعداد وتأهيل وتدريب المرشدين، إضافة إلى تكليف المرشدين بمهام إدارية مما يعيق تنفيذ العملية الإرشادية بالشكل الملائم .

٣- الدراسات التي اهتمت بالمرشدين :

دراسة كازينكو ونيديت Kazienko & Neiedt (١٩٦٢م) التي هدفت للتعرف على الخصائص العامة المشتركة المميزة للمرشدين الأكفاء من غيرهم وتم إجراء الدراسة على (٢٣٩) مرشداً نفسياً وأشارت النتائج أن (١٢٤) مرشداً متدرباً يمكن اعتبارهم من النوع الكفاء لممارسة المهنة وأن (١١٥) مرشداً متدرباً يمكن وصفهم بالافتقار إلى الخصائص والصفات الشخصية المميزة للمرشد وحددت الدراسة أن المرشد الجيد يتصف أو يجب أن يتصف بالذكاء والابتكار والكفاءة في إدارة الجلسات والجدية والتعاطف والثبات الإنفعالي والصدقة ، وأن يتصف بالرغبة في النجاح والاستقلال والحفاظة على المركز الاجتماعي ، إضافة إلى وجوب تمتعه بمجموعة من القيم الأخلاقية والمهنية وأن يتصف بالشعور بالآخرين (المسترشدين) ، كما

أظهرت الدراسة خصائص المرشدين غير الجيدين بأنهم غير جادين ويفتقرون للصبر وانهم يفعلون غير ما يقولون وغير مقتنعين بإمكانية الفرد وقدراته على التغيير، محدودية القدرة على فهم العملاء وتقبلهم، غير طموحين أو مدفوعين للتقدم لما هو أفضل . (بار، ١٤١٥هـ)

كما قام الخطيب (١٩٨٢م) بدراسة هدفت للتعرف على سمات الشخصية المرتبطة بفعالية المرشد المدرسي في الأردن ، استخدم الباحث اختبار كاتل للشخصية المعدل ومقياس مكون من ٤٠ فقرة للكشف عن المرشدين الفعالين وغير الفعالين وتكون العينة من (١٦٠) مرشداً ومرشدة ، أظهرت النتائج أن هناك خمسة عوامل فقط لها ارتباط بفعالية المرشد وذلك لصالح المرشدين الفعالين حيث ظهر أنهم أقل تحفظاً وأكثر ذكاءً وهدوءاً كما أنهم أكثر استقلالاً من المرشدين غير الفعالين .

وفي دراسة قام بها القيسى (١٩٨٣م) لمعرفة العلاقة بين سمات الشخصية والجنس وبين فعالية المرشد المدرسي في البيئة الأردنية تكونت العينة من (٤٠) مرشداً و(٤٠) مرشدة و(٢٠٠) مسترشد و(٢٠٠) مسترشدة ، استخدم الباحث اختبار (كاتل) واختبار تقدير المرشد الذي أعده "ليندن" ورفاقه عام ١٩٦٦م ، أشارت النتائج إلى أن المرشدين الأكثر فعالية يتصفون بالمغامرة والدهاء والثبات الإنفعالي والتحفيز والسيطرة والإنضباط الإجتماعي ، كما أشارت النتائج إلى أن المرشدين الذكور أكثر شكاً وأقل ثقة بالآخرين من الإناث .

وأجرت سامية الرحال (١٩٨٦م) دراسة هدفت للتعرف على العوامل المؤثرة في فعالية المرشد المدرسي بالأردن وتكونت عينة الدراسة من (٨٠) مرشداً ومرشدة و(٧٥٠) من الطلاب والطالبات الذين لهم علاقة إرشادية مع المرشدين أفراد العينة ، أظهرت النتائج أن متغير الثقة بالآخرين كان له أكبر الأثر في تبين الفعالية الإرشادية ثم متغير التوازن الانفعالي ثم متغير الاستدلال والاستنتاج وأخيراً حضور الدورات الخاصة بالمرشد .

كما قام الشناوي (١٤١٠هـ) بدراسة هدفت إلى إجراء تحليل مهني لعمل المرشد بقصد المساعدة على توضيح أكبر لطبيعة العمل الإرشادي وإعداد البرامج المساعدة لإعداد المرشدين الطالبين ، وقد عد الباحث إستبانة عن عمل المرشد تم تطبيقها على عينه مكونه من (٥٠) مرشداً وأشار النتائج أن هناك بعض النقص في مهارة استخدام الإختبارات النفسية في العمل الإرشادي ، وأشارت الدراسة إلى أن مستوى رضا المرشدين عن عملهم الإرشادي مرتفع ونسبة ٧٤% . كما أظهر المرشدون أنهم في حاجة إلى المزيد من المهارات والمعلومات ، كما إجمع المرشدون على أهمية الصفات والخصائص الإرشادية للمرشد ووجوب التحلي بها .

وفي دراسة اجراها كلاً من الطويل والملحم (١٤١٠هـ) تهدف إلى تشخيص الاعداد المهني للمرشد الطلابي بين الواقع والمأمول ، تكونت العينة من (١٠٠) مرشداً طلابياً ، و(٤٥) موجهاً ارشادياً ، و(١٦) عضوية تدریس بجامعة الامام محمد بن سعود وجامعة الملك سعود واستخدم الباحثان استبانات خاصة لهذه الدراسة، وتوصلت النتائج إلى أن قسم علم النفس بجامعة الملك سعود يقدم أكثر المواد ذات العلاقة بمجال الارشاد ، كما اتفقت اراء اساتذة الجامعات والموجهين والمرشدين على أن اساليب تشخيص وعلاج التأخر الدراسي من أهم الموضوعات ، ثم موضوع خصائص النمو ، ثم المهارات الاساسية في المقابلة ، ثم التدريب العملي في الارشاد ، كما أوصت الدراسة بضرورة استبعاد خريجي قسم علم الاجتماع من العمل في مجال الارشاد الطلابي وضرورة التحاقهم بدورة خاصة لهذا الغرض .

وهدف دراسة القرني (١٩٩١م) إلى تقييم وظائف المرشد الطلابي الحالية، وتحديد وظائفه المستقبلية، والتعرف على أهم المشكلات التي تعيق تقديم الخدمات الارشادية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلاب بكلية التربية في جامعة الملك سعود بالرياض . واستخدم الباحث أداتين لقياس الاتجاهات نحو وظائف المرشد ، وتم تطبيقهما على عينة مكونة من (١٠٤) عضوية تدریس، و(٣١٩) طالباً ، وأشارت النتائج الى اختلاف إدراك الطلاب لوظائف المرشد الطلابي عنها لدى أعضاء هيئة التدريس، كما أشارت النتائج إلى أن عدم وضوح الهدف من الارشاد الطلابي من أهم المشكلات التي تعيق تقديم الخدمات الارشادية .

وفي دراسة الغامدي (١٤١٣هـ) التي هدفت للتعرف على الخصائص الإرشادية والإستعداد الإجتماعي لدى المرشدين المؤهلين وغير المؤهلين بالمرحلة الثانوية في المملكة ، وقد تم تطبيق أدوات الدراسة على عينة مكونة من (٧٢) مرشداً ، (٧٢) مسترشداً ، وأشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الخصائص الإرشادية بين المرشدين المؤهلين وغير المؤهلين لصالح المؤهلين ، كما أشارت النتائج إلى عدم وجود ارتباط دال إحصائياً بين الخصائص الإرشادية والإستعداد الإجتماعي لدى عينة الدراسة .

كما قام بار (١٤١٥هـ) بدراسة مدى فعالية برنامج الإرشاد النفسي والتوجيه المهني بقسم علم النفس بكلية التربية بمكة المكرمة ، استخدم الباحث مقياس خاص للدراسة اشتمل على الأبعاد الرئيسية التي تدور حولها برامج الإعداد وتكونت عينة الدراسة من (٢٤) طالب و(٧) طالبات ممن تخرجوا من قسم علم النفس تخصص لارشاد نفسي ، وكانت ابرز نتائج الدراسة أن المتطلبات العلمية والمهنية لإعداد المرشدين حققت أكبر نسبة من الأهمية ، كما اجمعت اراء معظم الخريجين حول أهمية معظم الصفات والخصائص الشخصية التي تميز المرشد عن غيره ،

كما أجمعت الآراء حول أهمية جانب المهارة المهنية للمرشد وأشارت النتائج إلى أن

أهم المجالات الإرشادية المهنية التي يؤدي فيها المرشد خدماته حسب أهميتها تمثل في : الإرشاد النفسي ، والفردى ، والتربوي ، والديني ، والوقائي ، والمهني ، والصحي

وفي دراسة فرح وعامودي (١٩٩٥م) التي هدفت للتعرف على المشكلات التي يواجهها المرشد التربوي في المدارس الحكومية في الأردن ، وعلاقة هذه المشكلات ببعض المتغيرات ، تكونت عينة الدراسة من (٢٠٠) مرشداً ومرشدة ، وتم استخدام إستبانة اشتملت على ٥١ مشكلة موزعة على ستة مجالات ، واطهرت الدراسة ان المجالات التي ظهر فيها أكبر عدد من المشكلات هي مجال المشكلات الفنية ومجال الاتجاه نحو العمل الإرشادي ومجال الإعداد والتدريب ، كما اطهرت النتائج وجود فروق دالة احصائياً بين متوسطات المشكلات لدى المرشدين تعزى إلى كل من جنس المرشد وخبرته في الإرشاد ، في حين أنه لا يوجد فروق دالة احصائياً بين متوسط المشكلات تعزى إلى المؤهل العلمي للمرشد .

تعليق عام على الدراسات السابقة :

يتضح للباحث من خلال استعراضه للدراسات السابقة التي تناولت المحاور المختلفة أنه وبالرغم من تعددها حول موضوع الرضا عن العمل إلا أنها كانت تدور حول فئة واحدة من فئات الأسرة المدرسية وهم المعلمون وفي أحياناً قليلة تناول المدراء والموجهين ، إلا أن هناك ندرة ملاحظة حول الدراسات التي أهتمت بالرضا عن العمل لدى المرشدين ، كما تبين للباحث من خلال استعراض الدراسات التي تناولت العمل الإرشادي الحاجة الملحة لتفعيل برامج التوجيه والإرشاد وتطويرها إضافة إلى الأهتمام باختيار المؤهل القادر على القيام بالعمل الإرشادي ، وإقامة دورات مستمرة ومتابعة للمرشدين وعقد لقاءات وندوات للنهوض بمستوى المرشدين ، كما تبين للباحث إتفاق وإجماع الدراسات حول أهمية الأعداد العلمي والمهني للمرشد وأهمية الخصائص الشخصية والمعايير الأخلاقية لممارسة العمل الإرشادي ، في حين أن هناك أهمال في تناول الرضا عن العمل الإرشادي لدى المرشدين كأحد العوامل التي تجعل المرشد أكثر حماساً وإقبالاً وحباً للعمل ، كما يلاحظ الباحث ومن خلال استعراضه للدراسات السابقة ما يلي :-

- ١- اتفاق نتائج الدراسات التي تناولت الرضا عن العمل بشكل عام في المجالات الصناعية والإدارية على ان الرضا عن العمل يؤثر سلباً وإيجاباً على إنتاجية الفرد ، فكلما زاد مستوى الرضا زاد مستوى الأداء والإنتاج والعكس .
- ٢- أشارت بعض الدراسات التي تناولت الرضا عن العمل في المجالات الصناعية والإدارية عدم وجود علاقة دالة إحصائياً بين الرضا عن العمل وبعض المتغيرات الشخصية (العديلي ، ١٤٠١هـ ؛ العتيبي ، ١٩٩١م ؛ العدوان ، وعبدالحليم ، ١٩٩٥م ؛ منصور ، ١٩٩٦م) .
- ٣- ركزت اغلب الدراسات التي تناولت الرضا عن العمل في المجال التربوي على المعلمين في المراحل المختلفة (الطوباسي ، ١٩٧٠م ؛ الجنبلي ، ١٩٧٣م ؛ الزبير ، ١٩٧٨م ؛ الشيخ وسلامة ، ١٩٨٢م ؛ النعيم ، ١٤٠٤هـ ؛ ناصر ومحمود ، ١٩٨٤م ؛ حسان والصياد ، ١٩٨٦م ؛ الباطين ، ١٤١٠هـ ؛ الديحان والباطين ، ١٤١١هـ ؛ المغيدي ، العمادي ، ١٩٩٦م ؛ الشاجي ، ١٤١٧هـ ؛ العجاجي ، ١٤١٧هـ) وأهملت بقية أعضاء الأسرة المدرسية ومن بينهم المرشدين في حين ان هناك دراسة واحدة تناولت الرضا عن العمل لمدرء المدارس (العمري ، ١٩٩٢م) ودراسة أخرى تناولت الرضا لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات السعودية (نصر الدين ، ١٤١٢هـ) إضافة إلى دراسة واحدة تناولت إرضاء للموجهين والموجهات بمدينة الرياض (المعمر ، ١٩٩٣م) .
- ٤- عدم اتفاق نتائج الدراسات التي تناولت الرضا عن العمل في المجال التربوي بشأن العلاقة بين الرضا وبعض المتغيرات الشخصية والوظيفية ، فهناك دراسات تؤكد وجود علاقة دالة احصائياً بين الرضا وبعض هذه المتغيرات (الطوباسي ، ١٩٧٠م ؛ الزبير ، ١٩٧٨م ؛ ناصر ، ومحمود ، ١٩٨٤م ؛ العمري ، ١٩٩٢م) بينما هناك دراسات تنفي وجود هذه العلاقة او عدم دلالتها احصائياً (النعيم ، ١٤٠٤هـ ؛ الجنبلي ، ١٩٧٣م ؛ حسان والصياد ؛ ١٩٨٦م ؛ الشاجي ، ١٤١٧هـ) .
- ٥- أشارت اغلب الدراسات التي تناولت العمل الإرشادي والمرشدين أن هناك نسبة عالية من المرشدين الذين يقومون بالعمل الإرشادي في مدارس التعليم العام من غير المتخصصين (القاضي ، ١٤٠١هـ ؛ المفدي ، ١٤٠٩هـ ؛ الزهراني ، ١٤١٠هـ ؛ الطويل والملحم ، ١٤١٠هـ ؛ الزهراني ، ١٤١١هـ ؛ بار واميرخان ، ١٤١٢هـ ؛ الغامدي ، ١٤١٣هـ) .
- ٦- تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث تناولها لبعض المتغيرات الأساسية والتي من أهمها الرضا عن العمل وعلاقته ببعض المتغيرات الشخصية والوظيفية ، كما تتفق الدراسة الحالية مع العديد من الدراسات السابقة من

حيث منهج البحث المستخدم، وأدوات الدراسة المستخدمة، وطريقة اختيار العينة، إلا أن الدراسة الحالية تختلف عن الدراسات السابقة من حيث عدة نقاط أهمها :-

- تناول الدراسة الحالية جميع المرشدين الطلابيين بالمرحلة الابتدائية بمكة المكرمة من حيث رضاهم عن العمل، حيث اقتصرت الدراسات السابقة على المعلمين والمعلمات وأحياناً قليلة على المدراء واعضاء هيئة التدريس بالجامعات
- تهتم هذه الدراسة بإجراء المقارنة بين المرشدين المتخصصين بالمرحلة الابتدائية والمرشدين غير المتخصصين من حيث مستوى الرضا عن العمل لديهم، وهي بذلك تعد إضافة علمية في مجال دراسة المرشدين لعاملين بالمرحلة الابتدائية، حيث اقتصرت معظم الدراسات التي تناولت المرشدين على المرحلة المتوسطة والمرحلة الثانوية .
- تناول هذه الدراسة الرضا عن العمل لدى المرشدين الطلابيين كأحد أهم العوامل التي تسهم في نجاح المرشد وارتياحه وتقبله للعمل الإرشادي، حيث ركزت الدراسات السابقة على أهمية الأعداد العلمي والعملية المهني للمرشد، وأهمية الخصائص والصفات الشخصية للمرشد، في حين أنها أهملت الرضا عن العمل كعامل مؤثر ومهم لنجاح المرشد في عمله الإرشادي .

فروض الدراسة:

من خلال الإطار النظري لمفاهيم الإرشاد والرضا عن العمل وبعد استعراض الدراسات السابقة صاغ الباحث فروض الدراسة على النحو التالي :-

- ١ . يوجد اختلاف في مستويات الرضا عن العمل الإرشادي بين مرشدي المرحلة الابتدائية المتخصصين وغير المتخصصين بمكة المكرمة .
- ٢ . يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن العمل الإرشادي بشكل عام وفي أبعاد الرضا عن العمل الإرشادي بين مرشدي المرحلة الابتدائية المتخصصين وغير المتخصصين بمكة المكرمة .
- ٣ . توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن العمل الإرشادي بشكل عام لدى مرشدي المرحلة الابتدائية بمكة المكرمة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي .
- ٤ . توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن العمل الإرشادي بشكل عام لدى مرشدي المرحلة الابتدائية بمكة المكرمة تبعاً لمتغير مدة الخبرة .

٥ . توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن العمل الإرشادي بشكل عام لدى مرشدي المرحلة الابتدائية بمكة المكرمة تبعاً لمتغير الراتب الشهري .

٦ . توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن العمل الإرشادي بشكل عام لدى مرشدي المرحلة الابتدائية بمكة المكرمة تبعاً للخصائص والصفات الإرشادية .

الفصل الثالث

إجراءات الدراسة

- منهج الدراسة
- مجتمع الدراسة
- عينة الدراسة .
- مصطلحات الدراسة .
- أدوات الدراسة .
- التحليل الإحصائي .

منهج الدراسة:

اعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي المقارن بقصد التعرف على مستوى الرضا عن العمل الإرشادي لمرشدي المرحلة الابتدائية بمكة المكرمة، والتعرف على الفروق بين المرشدين المتخصصين وغير المتخصصين في مستوى الرضا عن العمل الإرشادي، وما قد يكون هناك من علاقة بين مستوى الرضا عن العمل الإرشادي وبعض الخصائص والمتغيرات الشخصية والوظيفية، والأسلوب الوصفي يعتمد على دراسة الواقع والظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كيفياً أو تعبيراً كمياً، فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطينا وصفاً رقمياً يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى. (عبيدات وآخرون، ١٩٩٦م: ٢٢٣).

مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة الحالية من جميع مرشدي المرحلة الابتدائية المتخصصين وعددهم (٣٤) مرشداً. وجميع مرشدي المرحلة الابتدائية غير المتخصصين والقائمين بأعمال الإرشاد في مدارس المرحلة الابتدائية بمكة المكرمة والبالغ عددهم (١٦٧) مرشداً.

عينة الدراسة:

نظراً لكون الدراسة الحالية تناولت فئتين (المرشدين المتخصصين والمرشدين غير المتخصصين) بهدف التعرف على مستوى الرضا عن العمل الإرشادي لدى كل فئة، وإجراء المقارنة بينهما فقد تم اختيار عينة الدراسة وفق الخطوات التالية:

١- المرشدين المتخصصين:

نظراً لقلّة عدد المرشدين المتخصصين في مدارس المرحلة الابتدائية بمكة المكرمة فقد تم اختيار جميع مرشدي المرحلة الابتدائية المتخصصين حيث تكونت عينة المرشدين من (٣٤) مرشداً ونسبة ١٠٠% من المجتمع الأصلي للمرشدين المتخصصين.

٢- المرشدين غير المتخصصين:

تم اختيار عينة مكونة من (٣٤) مرشداً يمثلون المرشدين غير المتخصصين في مدارس المرحلة الابتدائية بمكة المكرمة وذلك لتحقيق التماثل بينها وبين عينة المرشدين المتخصصين وقد تم اختيار هذه العينة بطريقة عشوائية حيث تم حصر جميع المدارس الابتدائية بمكة المكرمة والتي يعمل بها مرشدين غير متخصصين والبالغ عددها (١٦٧) مدرسة ثم إعطاء كل مدرسة رقم

وتم اختيار الأرقام بطريقة عشوائية . حيث تم اختيار (٣٤) مرشداً غير متخصص ونسبة (٣ , ٢٠%) من المجتمع الأصلي للمرشدين غير المتخصصين .

٣- بناء على ماسبق فقد تكونت عينة الدراسة الكلية من (٦٨) مرشداً من مرشدي المرحلة الابتدائية بمكة المكرمة، وتمثل هذه العينة مانسبته (٨ , ٣٣%) من إجمالي المجتمع الأصلي .

والجداول التالية توضح توصيف أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة .

جدول رقم (١)

توزيع أفراد العينة حسب (التخصص)

م	التخصص	التكرار	النسبة
١	مرشدين متخصصين	٣٤	%٥٠
٢	مرشدين غير متخصصين (تخصص آخر غير علم النفس)	٣٤	%٥٠
المجموع			%١٠٠

يوضح الجدول رقم (١) أن نسبة المرشدين المتخصصين تبلغ %٥٠ كما أن نسبة المرشدين غير المتخصصين تبلغ %٥٠ ،

وقد تم اختيار هذا العدد بالنسبة للمرشدين غير المتخصصين لتحقيق التماثل بين العينتين .

جدول رقم (٢)

توزيع أفراد العينة حسب (نوعية التخصص)

م	نوعية التخصص	التكرار	النسبة
١	علم نفس	٣٤	%٥٠
٢	علم اجتماع	٤	%١١,٨
٣	دبلوم عام	٢	%٥,٩
٤	شريعة	٨	%٢٣,٥
٥	محاسبة	١	%٢,٩
٦	إنجليزي	١	%٢,٩
٧	مكتبات	١	%٢,٩
٨	إعلام	١	%٢,٩
٩	علوم	٣	%٨,٨
١٠	إدارة تربوية	٢	%٥,٩
١١	تربية إسلامية	٢	%٥,٩
١٢	مناهج وطرق تدريس	٢	%٥,٩
١٣	خدمة اجتماعية	٣	%٨,٨
١٤	لغة عربية	١	%٢,٩
١٥	جغرافيا	١	%٢,٩
١٦	تاريخ وحضارة إسلامية	٢	%٥,٩
	المجموع	٦٨	%١٠٠

يتضح من الجدول رقم (٢) أن عينة المرشدين المتخصصين تبلغ %٥٠ ، في حين أن عينة المرشدين غير المتخصصين والتي تبلغ %٥٠ تمثل (١٥) تخصص ، حيث تبلغ نسبة المتخصصين في دراسة الشريعة (٥, ٢٣%) كأعلى نسبة للمرشدين غير

المتخصصين، يليهم المتخصصين في علم الاجتماع حيث بلغت نسبتهم (١١,٨%)، في حين بلغت نسبة المتخصصين في المحاسبة واللغة الإنجليزية والمكتبات والإعلام واللغة العربية والجغرافيا (٢,٩%) كأقل نسبة بين المرشدين غير المتخصصين .

جدول رقم (٣)

توزيع أفراد العينة حسب (المؤهل العلمي)

م	المؤهل العلمي	التكرار	النسبة
١	دبلوم معلمين (عام)	٢	٢.٩
٢	بكالوريوس	٢٦	٣٨.٢
٣	بكالوريوس + دورة إرشاد	٢٧	٣٩.٧
٤	ماجستير	١٣	١٩.١
	المجموع	٦٨	%١٠٠

يوضح الجدول رقم (٣) أن المرشدين الحاصلين على (البكالوريوس + دورة إرشاد) يمثلون أعلى نسبة من أفراد العينة حيث تبلغ نسبتهم ٣٩.٧%، يليهم الحاصلين على (البكالوريوس) حيث بلغت نسبتهم ٣٨.٢%، في حين أن الحاصلين على (دبلوم عام) يمثلون ٢.٩% كأقل نسبة .

جدول رقم (٤)

توزيع أفراد العينة حسب (مدة الخبرة في مجال الإرشاد)

م	مدة الخبرة في مجال الإرشاد	التكرار	النسبة
١	أقل من ٤ سنوات	٣٢	٤٧,١
٢	من ٤ سنوات إلى أقل من ٨ سنوات	٢٢	٣٢,٤
٣	أكثر من ٨ سنوات	١٤	٢٠,٦
	المجموع	٦٨	%١٠٠

يوضح الجدول رقم (٤) أن معظم أفراد العينة تتراوح مدة خبرتهم في مجال الإرشاد (أقل من ٤ سنوات) حيث تبلغ نسبتهم ٤٧,١%، في حين أن الذين تبلغ مدة خبرتهم (أكثر من ٨ سنوات) يمثلون نسبة ٢٠,٦% كأقل نسبة .

جدول رقم (٥)

توزيع أفراد العينة حسب (الراتب الشهري)

م	الراتب الشهري	التكرار	النسبة
١	أقل من ٦٠٠٠ ريال	١١	١٦.٢
٢	من ٦٠٠٠ إلى أقل من ٨٠٠٠ ريال	٨	١١.٨
٣	من ٨٠٠٠ ريال إلى أقل من ١٠٠٠٠ ريال	٢٠	٢٩.٤
٤	أكثر من ١٠٠٠٠ ريال	٢٩	٤٢.٦
	المجموع	٦٨	%١٠٠

يوضح الجدول رقم (٥) أن معظم أفراد العينة من الفئة الرابعة والتي يبلغ الراتب الشهري (أكثر من ١٠٠٠٠ ريال) حيث تبلغ نسبتهم ٤٢.٦%، أما أقل نسبة فهم الفئة الثانية والتي تتراوح رواتبهم (من ٦٠٠٠ إلى أقل من ٨٠٠٠ ريال) حيث بلغت ١١.٨%.

أدوات الدراسة:

قام الباحث في دراسته الحالية باستخدام الأدوات التالية:

- ١- استبانة الرضا عن العمل الوظيفي إعداد (الشاجي، ١٤١٧هـ).
- ٢- مقياس الصفات الشخصية للمرشد إعداد (بار، ١٤١٥هـ).

أولاً: استبانة الرضا الوظيفي:

من إعداد (الشاجي، ١٤١٧هـ) فهي أداة تقيس درجة الرضا عن العمل الوظيفي للتعرف على الشعور الشخصي نحو الوظيفة أو العمل، وتتكون هذه الأداة من قسمين:

القسم الأول: يتكون من (٧٣) عبارة، تتعلق بقياس درجة الرضا عن العمل الوظيفي، موزعة على (١٥) بعداً ويضم كل بعد من

أبعاد الرضا عن العمل مجموعة من البنود أو العبارات متبوعة بخمسة اختيارات هي: راضي تماماً - راضي -

لا أدري - غير راضي - غير راضي إطلاقاً .

القسم الثاني: يتكون من مجموعة من العبارات التي تتعلق بالمتغيرات الشخصية والوظيفية، حيث تضمن هذا القسم (٩) متغيرات

شخصية ووظيفية . (ملحق رقم: ٣) .

وقد قام الباحث في دراسته الحالية بإجراء بعض التعديلات المناسبة لكي تكون الأداة أكثر انسجاماً مع طبيعة مشكلة

الدراسة الحالية، حيث قام الباحث بما يلي:

١- استعراض العديد من الدراسات السابقة التي تناولت الرضا عن العمل مثل دراسة (حسان والصيد، ١٩٨٦م)، ودراسة (العديلي، ١٤٠٦هـ)، ودراسة (العيدر، ١٤١٠هـ)، ودراسة (أحمد، ١٩٩١م)، ودراسة (العتيبي، ١٩٩١م)، ودراسة (الشاجي، ١٤١٧هـ) وغيرها من الدراسات المحلية والعربية، وبعد الاطلاع على الأداة المستخدمة في كل دراسة وجد الباحث أن الأداة المستخدمة في دراسة (الشاجي، ١٤١٧هـ) هي أكثر الأدوات المستخدمة شمولاً لمختلف العوامل المتعلقة بالرضا عن العمل، ورأى الباحث أنها أقرب الأدوات وأنسبها لخدمة الدراسة الحالية .

٢- قام الباحث باستئذان معد الأداة لاستخدامها في الدراسة الحالية مع إجراء بعض التعديلات المناسبة انطلاقاً من مبدأ الأمانة العلمية .

٣- نظراً لكون الاستبانة التي استخدمها (الشاجي، ١٤١٧هـ) مصممة لقياس مستوى الرضا عن العمل الوظيفي لشاغلي الوظائف التعليمية في مدارس التعليم العام من مديريين ووكلاء ومدرسين ومرشدين، ونظراً لكون الدراسة الحالية تخصص بدراسة مستوى الرضا عن العمل لدى فئة محددة من فئات المجتمع المدرسي (المرشدين) فقد قام بإجراء التعديلات الملائمة لمجتمع الدراسة الحالية، ولطبيعة مشكلة الدراسة وفروضها . حيث قام الباحث الحالي بمحذف بعض عبارات القسم الأول المكونة من (٧٣) عبارة، وإضافة عبارات أخرى أكثر ملائمة لمجتمع الدراسة، إضافة إلى إجراء بعض التغيير في صياغة بعض العبارات . كما قام الباحث بمحذف بعض المتغيرات الشخصية والوظيفية من القسم الثاني، وإضافة متغيرات شخصية ووظيفية أخرى .

٤- وبناء على ما سبق قام الباحث بإعداد الاستبانة في صورتها المبدئية مكونة مما يلي:

الجزء الأول: مخصص للبيانات الأساسية ويتضمن هذا الجزء (٥) متغيرات شخصية ووظيفية للمرشد .

الجزء الثاني: ويتكون من (٧٥) عبارة، تتعلق بقياس مستوى الرضا عن العمل الإرشادي، موزعة على (١٥) بعداً من أبعاد الرضا عن العمل .

٥- قام الباحث بعد الانتهاء من إعداد الاستبانة في صورتها المبدئية، وللتأكد من ملاءمتها لأهداف الدراسة الحالية، ومدى شموليتها، ومدى صحة ودقة العبارات لغوياً؛ قام الباحث بعرضها على عينة مكونة من (٢٠) مرشداً شرح لهم الباحث أهمية وأهداف الدراسة، وقد قاموا مشكورين بإبداء ملاحظاتهم حول بعض العبارات في الجزء الأول من الاستبانة .

٦- بناءً على ما سبق قام الباحث بصياغة الاستبانة في صورتها النهائية (ملحق رقم: ١)، وقد جاءت مكونة مما يلي:

الجزء الأول: ويتعلق بالبيانات الأساسية حيث تضمن هذا الجزء الأسئلة المتعلقة بالمتغيرات الشخصية والوظيفية

للمرشد وعددها (٥) أسئلة وهي (التخصص، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة في مجال الإرشاد، الراتب الشهري، العمل الحالي).

الجزء الثاني: ويتكون من (٧٥) عبارة تتعلق بقياس درجة الرضا عن العمل للمرشد موزعة على (١٥) بعداً كما يلي:

البعد الأول: الرضا عن إنجازات العمل . ويضم العبارات التالية:

- ١- ما يتيح لك عملك الإرشادي من فرص لمعرفة نتائجك أولاً بأول .
- ٢- الإمكانيات المتاحة لك لإنجاز أشياء هامة تتعلق بعملك .
- ٣- إحساسك بالتقدير الذاتي من خلال إنجازات العمل .
- ٤- إشباع الحاجات الشخصية من خلال إنجازات العمل .
- ٥- ما يتيح لك العمل من وقت كافي لإتمامه بكفاءة .

البعد الثاني: الرضا عن الاعتراف والتقدير . ويضم العبارات التالية:

- ٦- رد الفعل الذي تلمسه لدى المسؤولين عند إجادتك العمل .
- ٧- رد الفعل الذي تلمسه لدى موجه الإرشاد عند إجادتك العمل .
- ٨- التقدير الذي تحصل عليه من قبل المسؤولين .
- ٩- التقدير الذي تحصل عليه من قبل موجه الإرشاد .
- ١٠- تقدير زملائك في المدرسة للجهد الذي تبذله لتحقيق أداء متميز .
- ١١- الثناء الذي تلقاه مقابل الأداء الجيد .

البعد الثالث: الرضا عن العمل نفسه . ويضم العبارات التالية:

- ١٢- ما يتيح لك العمل من وقت لتقديم عملاً متكاملًا .
- ١٣- مقدار الجهد الذي يتطلب عملك الإرشادي بذله من قبلك .
- ١٤- ما يتيح لك العمل الإرشادي من فرص للتجديد والابتكار .
- ١٥- طبيعة العمل الذي تقوم به .
- ١٦- مدى سهولة أداء مهام العمل الإرشادي .
- ١٧- حجم العمل ومدى ملاءمته لقدراتك الشخصية .

البعد الرابع: الرضا عن مسؤوليات العمل . ويضم العبارات التالية:

- ١٨- ما يتيح لك العمل من فرص تكون مسؤولاً عن تخطيط عملك الإرشادي .
- ١٩- ما يتيح لك من فرص لإنجاز عملك الإرشادي بالأسلوب الذي تختاره .
- ٢٠- ما يتيح لك في عملك من فرص لاتخاذ القرار وتحمل المسؤولية .
- ٢١- حرية الرأي المتاحة لمناقشة الأمور المتعلقة بعملك الإرشادي .
- ٢٢- مسؤولية الإشراف المتاحة لك على أعمال الآخرين (من الزملاء) .

البعد الخامس: الرضا عن التقدم والترقي الوظيفي . ويضم العبارات التالية:

- ٢٣- فرص الترقي المعنوية المتاحة لك في العمل .
- ٢٤- فرص اكتساب الخبرة المتاحة لك بالعمل الإرشادي .
- ٢٥- فرص الترقي المادية المتاحة لك في العمل .

البعد السادس: الرضا عن فرص النمو الوظيفي . ويضم العبارات التالية:

- ٢٦- الفرص المتاحة لك لتنمية مهاراتك في العمل .
- ٢٧- فرص التدريب والتعليم المتاحة لك أثناء الخدمة .
- ٢٨- فرص الترقي المادية المتاحة لك في عملك من خلال التدريب أو التعليم أثناء الخدمة .
- ٢٩- فرص الترقي المعنوية المتاحة لك في عملك من خلال التدريب أو التعليم أثناء الخدمة .
- ٣٠- ما يتيح لك من فرص لتجريب آرائك في العمل .
- ٣١- ما يتيح لك من فرص لتجريب وسائل جديدة لأداء أفضل في عملك الإرشادي .

البعد السابع: الرضا عن أنظمة وإجراءات العمل . ويضم العبارات التالية:

- ٣٢- مدى وضوح الإجراءات وأهداف العمل الإرشادي بالنسبة لك .
- ٣٣- أسلوب إصدار التعليمات من قبل رؤسائك في العمل .
- ٣٤- أسلوب إدارة المدرسة في معاملة العاملين في المدرسة .
- ٣٥- أنظمة العمل المطبقة على العاملين في المدرسة .
- ٣٦- مدى تفهم إدارة المدرسة والزملاء المعلمين بالمدرسة في المشاركة في برامج العمل الإرشادي .

- ٣٧- الطريقة التي تتخذها الإدارة لتطبيق أنظمتها وإجراءاتها .
- ٣٨- مدى الاستعداد للتفاهم من قبل رؤسائك دون الاعتماد على السلطة الرسمية وإصدار الأوامر .

البعد الثامن: الرضا عن الإشراف وطرقه المتبعة . ويضم العبارات التالية:

- ٣٩- الأسلوب الذي يتبعه رئيسك في العمل لحل المشكلات .
- ٤٠- مهارة رئيسك في العمل في اتخاذ القرار .
- ٤١- الصلاحيات المعطاة لك بالعمل .
- ٤٢- أسلوب معاونة رئيسك لك في مواقف العمل الصعبة .
- ٤٣- أسلوب تدريب الرئيس لمؤسسيه في مواقع العمل .
- ٤٤- الأسلوب المتبع في تقييم أدائك الوظيفي .
- ٤٥- مدى اهتمام موجه الإرشاد بمحل المشكلات التي تواجهك في العمل .
- ٤٦- مدى تقبل الموجه لوجهة نظرك الخاصة في مجال عملك الإرشادي .

البعد التاسع: الرضا عن ظروف العمل وبيئته المادية . ويضم العبارات التالية:

- ٤٧- ظروف العمل وبيئته المادية (المبنى، الإضاءة، التكييف، ... الخ) .
- ٤٨- مدى توفر الشاي والقهوة أثناء العمل .
- ٤٩- مدى توفر الوسائل المساعدة للعملية الإرشادية وإمكانية استخدامها .

البعد العاشر: الرضا عن الراتب . ويضم العبارات التالية:

- ٥٠- كفاية الراتب الذي تحصل عليه .
- ٥١- تناسب الراتب الذي تتقاضاه مع خبراتك ومؤهلاتك العلمية .
- ٥٢- تناسب الراتب الذي تتقاضاه مع حجم العمل الذي تؤديه .
- ٥٣- تناسب الراتب بالمقارنة برواتب الوظائف الأخرى المناظرة في جهات عمل أخرى .

البعد الحادي عشر: الرضا عن الحالة الاجتماعية . ويضم العبارات التالية:

- ٥٤- ما يتيح لك عملك الإرشادي من فرص للحصول على تقدير الآخرين .
- ٥٥- نظرة المجتمع لعملك الإرشادي .

٥٦- ما يتيح لك العمل من التعرف على شخصيات مرموقة وتكوين الصداقات .

البعد الثاني عشر: الرضا عن الحياة الشخصية . ويضم العبارات التالية:

٥٧- السمعة والفخر التي تكتسبها عائلتك من العمل الذي تؤديه .

٥٨- الوقت الذي يتيح لك عمالك للتفرغ لأسرتك .

٥٩- الخدمات الصحية أو العلاجية (المجانية أو المخفضة) التي يتيحها لك العمل .

البعد الثالث عشر: الرضا عن ضمانات الوظيفة . ويضم العبارات التالية:

٦٠- ما يوفره لك العمل من تأمين للمستقبل .

٦١- إجراءات النقل وطي القيد في وظيفتك .

٦٢- ما يتيح لك العمل الوظيفي من الشعور بالاطمئنان بضمان استمرارها .

البعد الرابع عشر: الرضا عن العلاقات مع الرؤساء والزملاء والتلاميذ . ويضم العبارات التالية:

٦٣- العلاقة بينك وبين رئيسك في العمل .

٦٤- العلاقة بينك وبين التلاميذ .

٦٥- العلاقة بين أعضاء الأسرة المدرسية عامة .

٦٦- مدى توفر النزعة الاجتماعية لدى أعضاء المجتمع المدرسي وعدم الميل للعزلة .

٦٧- تكوين العلاقة الإرشادية المهنية مع التلاميذ المسترشدين .

٦٨- درجة المساعدة المقدمة لك من زملائك في العمل عند الحاجة .

البعد الخامس عشر: الرضا عن اتجاهات التلاميذ وأولياء الأمور نحو العمل الإرشادي . ويضم العبارات التالية:

٦٩- اتجاهات التلاميذ نحو العمل الإرشادي .

٧٠- اتجاهات أولياء أمور التلاميذ نحو العمل الإرشادي .

٧١- مستوى تقبل التلاميذ المسترشدين لمساعدة المرشد .

٧٢- احترام التلاميذ لك - كمرشد - وتقديرهم للجهود والخدمات الإرشادية المقدمة لهم .

- ٧٣- متابعة أولياء أمور التلاميذ لسلوك أبناءهم أثناء تواجدهم في المدرسة .
- ٧٤- مدى تفهم أولياء أمور التلاميذ لأهمية توثيق الروابط بين المدرسة والمنزل .
- ٧٥- مدى تفهم أولياء أمور التلاميذ لأهمية تعاونهم الإيجابي مع المرشد للمساعدة في حل مشاكل أبناءهم .

وللإجابة على الاستبانة كانت كل عبارة متبوعة بخمس اختيارات هي:

- راضي تماماً .

- راضي .

- لأدري .

- غير راضي .

- غير راضي على الإطلاق

وقد قام الباحث أثناء وتحليل النتائج المتعلقة بهذا الجزء بتقليص درجات الاجابة على الاستبانة إلى ثلاث درجات بدلاً من خمس درجات، حيث قام الباحث بضم (راض تماماً) و(راض) في درجة واحدة هي (إجابات الرضا عن العمل) . كما قام بضم (غير راض) و(غير راض على الإطلاق) في درجة واحدة وهي (إجابات عدم الرضا عن العمل) وذلك لسهولة عملية تحليلها إحصائياً .

صدق الأداة:

للتأكد من صدق الأداة قام معد الأداة بعرضها على مجموعة من أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية بجامعة أم القرى بهدف التأكد من ملاءمتها لأهداف الدراسة وشموليتها ومدى صحة ودقة العبارات لغوياً . وأصبحت الأداة تتميز بدرجة من الصدق (صدق المحكمين) .

ثبات الأداة:

يشير معد الأداة إلى أنه تم حساب معامل الثبات بمعامل (ألفا) (ALPHA) وجاءت قيمة الثبات ٩٦, وهذا يعني

أنه على درجة عالية من الثبات .

صدق وثبات الأداة في الدراسة الحالية:

قام الباحث في دراسته الحالية وبعد بناء الأداة في صورتها النهائية بتطبيقها على عينة استطلاعية مكونة من (٤٠) مرشداً من مرشدي المرحلة الابتدائية بمكة المكرمة للتأكد من ملائمة الأداة وقد أكدت نتائج الدراسة الاستطلاعية صلاحية الأداة على مجتمع الدراسة نظراً لما أظهرته من معاملات ثبات وصدق عالية كما يلي:

أولاً: صدق الأداة:

قام الباحث بحساب صدق الأداة بطريقتين:

- أ- الصدق الذاتي: نظراً للعلاقة الوثيقة بين الثبات والصدق الذاتي فقد قام الباحث بحساب الصدق الذاتي عن طريق إيجاد الجزر التربيعي لمعامل الثبات وجاء معامل الصدق الذاتي ٠,٩٧, مما يدل على صدق المقياس.
- ب- صدق المحتوى: قام الباحث بحساب صدق المحتوى للأداة عن طريق إيجاد معامل الارتباط بين كل بعد من أبعاد الاستبيان والدرجة الكلية للاستبيان والجدول رقم (٧) يوضح قيم معاملات الارتباط.

ثانياً: ثبات الأداة:

قام الباحث بحساب معامل الثبات للأداة بطريقة ألفا (ALPHA) وكان معامل الثبات ٠,٩٦, وهو معامل ثبات عال يمكن الإطمئنان له في تطبيق الأداة. كما قام بحساب معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية وحصل على معامل ثبات ٠,٨٠, أما بالنسبة للعينة الكلية للدراسة فقد بلغ معامل الثبات بمعامل (ALPHA) ٠,٩٥.

جدول (٧)

معاملات الارتباط بين كل بعد والمجموع الكلي للأداة

رقم البند	أبعاد الرضا عن العمل	الارتباط بالدرجة الكلية
١	الرضا عن إنجازات العمل	٠.٦٨
٢	الرضا عن الاعتراف بالتقدير	٠.٨٤
٣	الرضا عن العمل نفسه	٠.٨٤
٤	الرضا عن مسؤوليات العمل	٠.٨٥
٥	الرضا عن الترقى والتقدم الوظيفي	٠.٨٠
٦	الرضا عن فرص النمو الوظيفي	٠.٦٣
٧	الرضا عن أنظمة وإجراءات العمل	٠.٧٧
٨	الرضا عن الإشراف وطرقه المتبعة	٠.٨١
٩	الرضا عن ظروف العمل وبيئته المادية	٠.٥٠
١٠	الرضا عن الراتب	٠.٢٦
١١	الرضا عن الحالة الاجتماعية	٠.٥٨
١٢	الرضا عن الحياة الشخصية	٠.٤٢
١٣	الرضا عن ضمانات الوظيفة	٠.٥٦
١٤	الرضا عن العلاقات مع الرؤساء والزملاء والتلاميذ	٠.٦٥
١٥	الرضا عن الاتجاهات نحو العمل الإرشادي	٠.٥٩

ثانياً: مقياس الصفات الشخصية للمرشد:

من إعداد (بار، ١٤١٥هـ) وهو عبارة عن مقياس مقنن لقياس الصفات الشخصية اللازمة للمرشد والتي تميزه عن غيره من العاملين في المهن الأخرى، ويشمل المقياس على (٢٢) عبارة تقيس الصفات الشخصية اللازمة للمرشد، وكانت كل عبارة من عبارات المقياس متبوعة بخمسة بدائل هي: (مهمة جداً، مهمة، قليلة الأهمية، غير مهمة، غير مهمة إطلاقاً). (ملحق رقم: ٢)

صدق المقياس:

قام معد المقياس بحساب الصدق عن طريق صدق المحكمين حيث قام بعرض المقياس على مجموعة من أعضاء هيئة التدريس بجامعة أم القرى للتأكد من صدق العبارات، وتم استيفاء العبارات التي أظهرت نسبة اتفاق ٨٥% فأكثر من المحكمين.

ثبات المقياس:

تم حساب الثبات عن طريق معامل ألفا كرونباخ وكان معامل الثبات ٠,٩٠ .

صدق وثبات المقياس في الدراسة الحالية:

قام الباحث في دراسته الحالية بتطبيق المقياس على عينة استطلاعية مكونة من (٤٠) مرشداً من مرشدي المرحلة الابتدائية بمكة المكرمة للتأكد من ثبات وصدق المقياس وقد كانت النتائج كما يلي:

أولاً: ثبات المقياس:

قام الباحث الحالي بحساب معامل الثبات للمقياس بطريق ألفا (ALPHA) وكان معامل الثبات ٠,٨٩، وهو معامل ثبات عال. كما قام الباحث بحساب معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية وحصل على معامل ثبات ٠,٨٥، أما بالنسبة لعينة الدراسة الكلية فقد بلغ معامل الثبات باستخدام معامل ألفا (ALPHA) ٠,٩١ .

ثانياً: صدق المقياس:

قام الباحث بحساب صدق المقياس بطريقتين:

أ- الصدق الذاتي: حيث قام الباحث بإيجاد الجذر التربيعي لمعامل الثبات وجاء معامل الصدق الذاتي ٠,٩٤ مما يدل على صدق المقياس .

ب- التجانس الداخلي: قام الباحث بحساب الصدق بطريقة التجانس الداخلي لبنود المقياس وذلك عن طريق حساب معامل الارتباط بين درجة البند والدرجة الكلية للمقياس، وكانت معاملات الارتباط كما في الجدول رقم (٨) .

جدول (أ)

صدق المقياس على العينة الاستطلاعية

معامل الارتباط	البند	معامل الارتباط	البند
٠.٣٩	١٢	٠.٤٠	١
٠.٦٥	١٣	٠.٧٧	٢
٠.٣٠	١٤	٠.٤٨	٣
٠.٧٢	١٥	٠.٥٥	٤
٠.٧٩	١٦	٠.٦٠	٥
٠.٥٥	١٧	٠.٤٣	٦
٠.٧٠	١٨	٠.٦٣	٧
٠.٥٩	١٩	٠.٥٢	٨
٠.٤٧	٢٠	٠.٥٣	٩
٠.٥٦	٢١	٠.٥٤	١٠
٠.٦٥	٢٢	٠.٤٩	١١

الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

تمت المعالجة الإحصائية بواسطة الحاسب الآلي (spss) التابع لجامعة أم القرى، وقد قام الباحث باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- التكرار والنسبة المئوية لوصف العينة وتحديد مستوى درجة الرضا عن العمل لدى عينة المرشدين .
- اختبار (ت) t. test لتحديد الفروق في مستوى درجة الرضا عن العمل .
- اختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه لتحديد الفروق في مستوى درجة الرضا عن العمل حسب بعض المتغيرات الشخصية والوظيفية .
- اختبار شيفيه (SCHEFFE) لتحديد مواقع الاختلافات بين المجموعات .
- الإرباعيات الأعلى والأدنى .

- معامل الثبات ألفا (ALPHA) .
- معاملات الارتباط لحساب صدق الأدوات .

الفصل الرابع

نتائج الدراسة ومناقشتها

الفرض الأول: -

"يوجد اختلاف في مستويات الرضا عن العمل الإرشادي بين مرشدي المرحلة الابتدائية المتخصصين بمكة المكرمة".
للتحقق من صحة هذا الفرض قام الباحث باستخدام التكرارات والنسب المئوية والجدول رقم (٩) يوضح النتيجة.

جدول (٩)

مستوى الرضا عن العمل الإرشادي للمرشدين المتخصصين وغير المتخصصين

المرشدين غير المتخصصين		المرشدين المتخصصين		الرضا عن العمل الإرشادي
الرضا	عدم الرضا	الرضا	عدم الرضا	
٢٣,٧٠	٦٧,١٠	١٤,٩٩	٧٥,٨	

ويتضح من الجدول رقم (٩) أن المرشدين المتخصصين والمرشدين غير المتخصصين يتمتعون بمستوى رضا جيد في عملهم الإرشادي إلا أن مستوى الرضا يزداد لصالح المرشدين المتخصصين ونسبة (٨,٧%). كما أن مستوى عدم الرضا كان مرتفعاً إلى حد ما لدى المرشدين غير المتخصصين، حيث بلغ مستوى عدم الرضا عن العمل لدى المرشدين غير المتخصصين (٢٣,٧٠%) وازدياداً (٨,٧%) عنه لدى المرشدين المتخصصين، وهذا يدل على وجود اختلاف في مستويات الرضا عن العمل الإرشادي بين مرشدي المرحلة الابتدائية المتخصصين وغير المتخصصين. مما يشير إلى تحقق الفرض الأول في هذه الدراسة.

ويرجع الباحث ارتفاع مستوى الرضا لدى المرشدين المتخصصين إلى رضاهم عن العمل الإرشادي وعن مسؤولياته، وفرص النمو الوظيفي المتاحة لهم حيث كانت هناك زيادة ملحوظة مقارنة بالمرشدين غير المتخصصين. بينما يرجع الباحث زيادة عدم الرضا لدى المرشدين غير المتخصصين إلى تدني الرضا في العمل نفسه، وفرص النمو الوظيفي، والتقدم والترقي الوظيفي، والحياة الشخصية والاجتماعية لدى المرشدين غير المتخصصين مقارنة بالمرشدين المتخصصين.

وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة الشناوي (١٤١٠هـ) بالنسبة لمستوى الرضا عن العمل لدى المرشدين المتخصصين، حيث توصلت دراسة الشناوي إلى أن مستوى الرضا لدى المرشدين المتخصصين (٧٤%) وهي نسبة قريبة جداً مع نتيجة هذه الدراسة. في حين أن الدراسة الحالية تنفرد عن غيرها من الدراسات السابقة بتوضيح مستوى الرضا عن العمل لدى المرشدين غير المتخصصين.

وفيما يلي عرض لأبعاد الرضا عن العمل وإبراز الاختلافات في مستوى الرضا بين المرشدين المتخصصين وغير

المتخصصين كما توضحه النتائج المعروضة في الجدول التالي: -

جدول (١٠)

مستوى الرضا عن كل من أبعاد الرضا لدى عينة الدراسة

رقم البعد	البعد	المرشدين المتخصصين		المرشدين غير المتخصصين	
		الرضا	عدم الرضا	الرضا	عدم الرضا
١	الرضا عن إنجازات العمل	٧٨,٨٤	١٧,٦٢	٦٧,٠٤	٢٩,٤
٢	الرضا عن الاعتراف والتقدير	٧٥,٩٩	٨,٧٩	٧٥,٤٧	١١,٢٧
٣	الرضا عن العمل نفسه	٨٤,٣	١٠,٢٨	٦٣,٦٨	٣٠,٤
٤	الرضا عن مسؤوليات العمل	٧٨,٨٤	١٧,٠٤	٦٤,٦٨	٢٧,٦
٥	الرضا عن التقدم والترقي الوظيفي	٧١,٥٣	١٧,٦٣	٦٣,٦٩	٢٩,٣٩
٦	الرضا عن فرص النمو الوظيفي	٦٥,١٩	٢٠,٨٥	٤٦,٥٦	٤٠,٦٧
٧	الرضا عن أنظمة وإجراءات العمل	٨٦,٩٦	٦,٢٩	٧٧,٢٦	١٧,٢٣
٨	الرضا عن الإشراف وطرقه المتبعة	٨٦,٧٨	٥,١١	٧٦,٤٧	١٢,٤٨
٩	الرضا عن ظروف العمل وبيئته المادية	٧٠,٦٣	٢٥,٤٦	٦١,٧٣	٣٥,٢٩
١٠	الرضا عن الراتب	٦٩,٨٥	٢٣,٥٢	٨٩,٦٧	٦,٦
١١	الرضا عن الحياة الاجتماعية	٨٠,٤	٩,٨	٦٦,٦٣	٢٠,٥٦
١٢	الرضا عن الحياة الشخصية	٥٨,٨٣	٢٢,٥٣	٤٩,٠٣	٣٥,٣
١٣	الرضا عن ضمانات العمل	٥٧,٨٣	١٨,٦٢	٤٨,٩٩	٢٣,٥٣
١٤	الرضا عن العلاقات مع الرؤساء والزملاء والتلاميذ	٩١,١٩	٢,٩٣	٩٠,٢٣	٧,٣١
١٥	الرضا عن اتجاهات التلاميذ وأولياء أمورهم عن العمل الإرشادي	٧٩,٨١	١٨,٤٥	٦٥,٥٢	٢٨,٥٤

١- الرضا عن إنجازات العمل:-

ويرتبط بهذا البعد خمس عبارات، دارت حولها استجابات العينة بقصد التعرف على مستوى الرضا عن (إنجازات العمل).

ويتضح من الجدول رقم (١٠) أن مستوى الرضا لهذا البعد لدى المرشدين المتخصصين مرتفع مقارنة بالمرشدين غير المتخصصين وكانت نسبة الزيادة (١١,٠٤%) .

٢- الرضا عن الاعتراف والتقدير :-

ويرتبط بهذا البعد ست عبارات، دارت حولها استجابات العينة بقصد التعرف على رضاهم عن (الاعتراف والتقدير) الذي يلمسونه من الرؤساء والزملاء في العمل .

ويتضح من الجدول رقم (١٠) أن مستوى الرضا عن هذا البعد لدى المرشدين المتخصصين وغير المتخصصين مرتفع ومتقارب مما يدل على عدم وجود اختلاف في مستوى الرضا عن هذا البعد .

٣- الرضا عن العمل نفسه :-

ويرتبط بهذا البعد ست عبارات، دارت حولها استجابات العينة بقصد التعرف على رضاهم عن (العمل نفسه) . ويتضح من الجدول رقم (١٠) أن مستوى الرضا لهذا البعد لدى المرشدين المتخصصين مرتفع وبشكل كبير مقارنة بالمرشدين غير المتخصصين، حيث بلغت نسبة الزيادة (٢٠,٦٢%) مما يدل على وجود اختلاف في مستوى الرضا عن هذا البعد .

٤- الرضا عن مسؤوليات العمل :-

ويرتبط بهذا البعد خمس عبارات، دارت حولها استجابات العينة بقصد التعرف على رضاهم عن (مسؤوليات العمل) . ويتضح من الجدول رقم (١٠) أن مستوى الرضا عن هذا البعد لدى المرشدين المتخصصين يزيد ونسبة (١٤,١٦%) عنه لدى المرشدين غير المتخصصين، مما يدل على وجود اختلاف في مستوى الرضا عن العمل لهذا البعد .

٥- الرضا عن التقدم والترقي الوظيفي :-

ويرتبط بهذا البعد ثلاث عبارات، دارت حولها استجابات العينة بقصد التعرف على رضاهم عن فرص (التقدم والترقي الوظيفي) .

ويتضح من الجدول رقم (١٠) أن مستوى الرضا عن هذا البعد لدى المرشدين المتخصصين يزيد (٧,٨٤%) عنه لدى المرشدين غير المتخصصين مما يدل على وجود اختلاف في مستوى الرضا عن العمل في هذا البعد .

٦- الرضا عن فرص النمو الوظيفي :-

ويرتبط بهذا البعد ست عبارات، دارت حولها استجابات العينة بقصد التعرف على رضاهم عن (فرص النمو الوظيفي).

ويتضح من الجدول رقم (١٠) أن مستوى الرضا لهذا البعد لدى المرشدين المتخصصين مرتفع ويزيد عن مستوى الرضا لدى المرشدين غير المتخصصين بنسبة (١٨,٦٣%)، مما يدل على وجود اختلاف في مستوى الرضا عن هذا البعد.

٧- الرضا عن أنظمة وإجراءات العمل:-

ويرتبط بهذا البعد سبع عبارات، دارت حولها استجابات العينة بقصد التعرف على رضاهم عن (أنظمة وإجراءات العمل).

ويتضح من الجدول رقم (١٠) أن مستوى الرضا لدى المرشدين المتخصصين يزيد عن مستوى الرضا لدى المرشدين غير المتخصصين بنسبة (٩,٦%)، مما يدل على وجود اختلاف في مستوى الرضا عن هذا البعد.

٨- الرضا عن الإشراف وطرقه المتبعة:-

ويرتبط بهذا البعد ثمان عبارات، دارت حولها استجابات العينة بقصد التعرف على رضاهم عن (الإشراف وطرقه المتبعة).

ويتضح من الجدول رقم (١٠) أن مستوى الرضا لدى المرشدين المتخصصين يزيد عن مستوى الرضا لدى المرشدين غير المتخصصين بنسبة (١٠,٣١%)، مما يدل على وجود اختلاف في مستوى الرضا عن هذا البعد.

٩- الرضا عن ظروف العمل وبيئته المادية:-

ويرتبط بهذا البعد ثلاث عبارات، دارت حولها استجابات العينة بقصد التعرف على رضاهم عن (ظروف وبيئة العمل المادية).

ويتضح من الجدول رقم (١٠) أن مستوى الرضا لدى المرشدين المتخصصين يزيد عن مستوى الرضا لدى المرشدين غير المتخصصين بنسبة (٨,٩%)، مما يدل على وجود اختلاف في مستوى الرضا عن هذا البعد.

١٠- الرضا عن الراتب:-

ويرتبط بهذا البعد أربع عبارات، دارت حولها استجابات العينة بقصد التعرف على رضاهم عن (الراتب) الذي يتقاضونه.

ويتضح من الجدول رقم (١٠) أن مستوى الرضا لهذا البعد لدى المرشدين غير المتخصصين غير مرتفع مقارنة بالمرشدين المتخصصين، وكانت نسبة الزيادة (١٩,٨٢%)، مما يدل على وجود اختلاف في مستوى الرضا عن هذا البعد .

١١- الرضا عن الحياة الاجتماعية:-

ويرتبط بهذا البعد ثلاث عبارات، دارت حولها استجابات العينة بقصد التعرف على رضاهم عن (الحالة الاجتماعية) . ويتضح من الجدول رقم (١٠) أن مستوى الرضا لدى المرشدين المتخصصين يزيد عن مستوى الرضا لدى المرشدين غير المتخصصين بنسبة (١٣,٧٧%)، مما يدل على وجود اختلاف في مستوى الرضا عن هذا البعد .

١٢- الرضا عن الحياة الشخصية:-

ويرتبط بهذا البعد ثلاث عبارات، دارت حولها استجابات العينة بقصد التعرف على رضاهم عن (الحياة الشخصية) . ويتضح من الجدول رقم (١٠) أن مستوى الرضا لدى المرشدين المتخصصين يزيد عن مستوى الرضا لدى المرشدين غير المتخصصين بنسبة (٩,٨%)، مما يدل على وجود اختلاف في مستوى الرضا عن هذا البعد .

١٣- الرضا عن ضمانات العمل:-

ويرتبط بهذا البعد ثلاث عبارات، دارت حولها استجابات العينة بقصد التعرف على رضاهم عن (ضمانات العمل) . ويتضح من الجدول رقم (١٠) أن مستوى الرضا لدى المرشدين المتخصصين يزيد عن مستوى الرضا لدى المرشدين غير المتخصصين بنسبة (٨,٨٤%)، مما يدل على وجود اختلاف في مستوى الرضا عن هذا البعد .

١٤- الرضا عن العلاقات مع الرؤساء والزملاء والتلاميذ:-

ويرتبط بهذا البعد ست عبارات، دارت حولها استجابات العينة بقصد التعرف على رضاهم عن العلاقات مع الرؤساء والزملاء والتلاميذ .

ويتضح من الجدول رقم (١٠) أن مستوى الرضا عن هذا البعد لدى المرشدين المتخصصين والمرشدين غير المتخصصين مرتفع ومتقارب، مما يدل على عدم وجود اختلاف في مستوى الرضا عن هذا البعد .

١٥- الرضا عن اتجاهات التلاميذ وأولياء أمورهم نحو العمل الإرشادي:-

ويرتبط بهذا البعد سبع عبارات، دارت حولها استجابات العينة بقصد التعرف على رضاهم عن اتجاهات التلاميذ وأولياء أمورهم نحو العمل الإرشادي .

ويتضح من الجدول رقم (١٠) أن مستوى الرضا عن هذا البعد لدى المرشدين المتخصصين يزيد عنه لدى المرشدين غير المتخصصين ونسبة (١٤,٢٩%)، مما يدل على وجود اختلاف في مستوى الرضا عن هذا البعد .
ولمعرفة استجابات أفراد العينة عن كل عنصر من عناصر الأداة الخاصة بالرضا عن العمل الإرشادي والبالغ عددها (٧٥) عنصراً، وكذلك استجابات أفراد العينة لكل بعد من أبعاد الرضا عن العمل والبالغ عددها (١٥) بعداً، يمكن الرجوع إلى ملاحق الدراسة (٦-٣٧) .

الفرض الثاني :-

"توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن العمل الإرشادي بشكل عام وفي أبعاد الرضا عن العمل بين مرشدي المرحلة الابتدائية المتخصصين وغير المتخصصين بمكة المكرمة" .

للتحقق من صحة هذا الفرض قام باحث باستخدام اختبار (ت) (t.t.test) والجدول رقم (١١) يوضح النتيجة .

جدول رقم (١١)

دلالة الفروق في الرضا عن العمل الإرشادي بين المرشدين المتخصصين وغير المتخصصين

اتجاه الفروق	مستوى الدلالة	قيمة (ت)	المرشدين غير المتخصصين ن=٣٤		المرشدين المتخصصين ن=٣٤		المتغير
			ع	م	ع	م	
			توجد فروق لصالح المرشدين المتخصصين	٠,٠٠٣	٣,٠٣	٣٥,٦٦	

يتضح من الجدول رقم (١١) أن قيمة (ت) = (٣,٠٣) وهي دالة إحصائياً مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن العمل الإرشادي بين المرشدين المتخصصين والمرشدين غير المتخصصين لصالح المرشدين المتخصصين، مما يشير إلى تحقق الفرض الثاني في هذه الدراسة، على مستوى الرضا العام عن العمل الإرشادي .

وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة الطوباسي (١٩٧٠م)، ودراسة الحنبلي (١٩٧٣م)، ودراسة مصطفى (١٩٨٩م)، ودراسة العمادي (١٩٩٦م) . التي أشارت إلى أثر التخصص في الرضا عن العمل، بينما تختلف مع دراسة الباطين (١٤٠٠هـ)، ودراسة المعمر (١٩٩٣م)، ودراسة العجاجي (١٤١٧هـ) .

ويرجع الباحث هذه النتيجة إلى نوعية الإعداد العلمي والمهني للمرشد المتخصص إضافة إلى إلمام المرشد المتخصص
بفنيات العمل الإرشادي ومهاراته بدرجة أكبر من المرشد غير المتخصص الذي يعاني من نقص كبير في هذا الجانب، الأمر الذي
يؤدي إلى تدني مستوى فاعليته، وعدم قيامه بمهامه وواجباته الإرشادية على الوجه المطلوب، مما ينعكس سلباً على حماسه
واتمائه للعمل وبالتالي انخفاض مستوى الرضا عن العمل . وتدعم هذه النتيجة ما توصلت إليه دراسة الطويرقي (١٤١١هـ) .
وللكشف عن مواضع الفروق في مختلف أبعاد الرضا عن العمل الإرشادي بين المرشدين المتخصصين وغير المتخصصين، تم إجراء اختبارات (t.test) والجدول التالي يوضح النتيجة .

جدول (١٢)

دلالة الفروق في أبعاد الرضا عن العمل الإرشادي للمرشدين المتخصصين وغير المتخصصين

اتجاه الفروق	مستوى الدلالة	قيمة (ت)	المتغيرات				أبعاد الرضا عن العمل	م
			المرشدين غير المتخصصين		المرشدين المتخصصين			
			الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط		
لصالح المرشدين المتخصصين	٠,٠١٦	٢,٤٨	٣,٤٨	١٧,٢٠	٣,٠٦	١٩,١٧	١ الرضا عن إنجازات العمل	
لا توجد فروق	٠,٥١٨	٠,٦٥	٤,٢٥	٢٣,٣٥	٤,٣٢	٢٤,٠٢	٢ الرضا عن الاعتراف والتقدير	
لصالح المرشدين المتخصصين	٠,٠٠٣	٣,١٤	٤,٥٧	٢٠,٦١	٣,٩٨	٢٣,٨٨	٣ الرضا عن العمل نفسه	
لصالح المرشدين المتخصصين	٠,٠٠٩	٢,٦٩	٣,٩٠	١٦,٩٤	٤,٣٠	١٩,٦١	٤ الرضا عن مسؤوليات العمل	
لصالح المرشدين المتخصصين	٠,٠١٩	٢,٤٠	٤,٠٥	١٦,٢٣	٤,١٢	١٨,٦١	٥ الرضا عن التقدم والترقي الوظيفي	
لصالح المرشدين المتخصصين	٠,٠٠١	٣,٤٤	٣,٢٩	١١,٥٨	٣,٣٣	١٤,٣٥	٦ الرضا عن فرص النمو الوظيفي	
لصالح المرشدين المتخصصين	٠,٠١٥	٢,٥١	٤,٧٤	٢٦,١٤	٤,٢٣	٢٨,٨٨	٧ الرضا عن أنظمة وإجراءات العمل	
لصالح المرشدين المتخصصين	٠,٠٠٧	٢,٧٩	٥,١٤	٣٠,٣٨	٤,٠٩	٣٣,٥٢	٨ الرضا عن الإشراف وطرقه المتبعة	
لا توجد فروق	٠,٠٩٨	١,٦٨	٢,٩٠	٩,٧٩	٢,٧٤	١٠,٩٤	٩ الرضا عن ظروف العمل وبيئته المادية	
لا توجد فروق	٠,١٠٠	- ١,٦٨	٢,٧١	١٦,٥٢	٥,٠٥	١٤,٨٨	١٠ الرضا عن الراتب	
لصالح المرشدين المتخصصين	٠,٠٥٣	١,٩٨	٢,٥٩	١٠,٦٤	١,٨٩	١١,٧٣	١١ الرضا عن الحياة الاجتماعية	
لصالح المرشدين المتخصصين	٠,٠٢١	٢,٣٦	٢,١٦	٩,٠٨	١,٩٤	١٠,٢٦	١٢ الرضا عن الحياة الشخصية	
لا توجد فروق	٠,١٥٩	١,٤٢	٢,١٩	٩,٥٠	٢,٢٣	١٠,٢٦	١٣ الرضا عن ضمانات العمل	
لا توجد فروق	٠,٢٢٩	١,٢١	٣,١٤	٢٤,٩٧	٣,٤٣	٢٥,٩٤	١٤ الرضا عن العلاقات مع الرؤساء والزملاء والتلاميذ	
لصالح المرشدين المتخصصين	٠,٠٣١	٢,٢٠	٥,٥٧	٢٤,٠٠	٤,٧٦	٢٦,٧٦	١٥ الرضا عن اتجاهات التلاميذ وأولياء أموهم عن العمل الإرشادي	

وسوف يقوم الباحث بعرض نتائج كل بعد من أبعاد الدراسة على حدة:-

البعد الأول:- الرضا عن إنجازات العمل:-

يوضح الجدول رقم (١٢) أن قيمة (ت) لهذا البعد (٢,٤٨)، وهي دالة إحصائياً. وهذا يعني أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في مستوى درجة الرضا عن العمل الإرشادي لهذا البعد بين المرشدين المتخصصين وغير المتخصصين لصالح المرشدين المتخصصين. حيث بلغ متوسط رضا عينة الدراسة من المرشدين المتخصصين (١٩,١٧) بانحراف معياري (٣,٠٦)، بينما بلغ متوسط رضا عينة الدراسة من المرشدين غير المتخصصين (١٧,٢٠) بانحراف معياري (٣,٤٨).

البعد الثاني: الرضا عن الاعتراف والتقدير:-

يوضح الجدول رقم (٩) أن قيمة (ت) لهذا البعد (٠,٦٥)، وهي غير دالة إحصائياً، مما يعني أنه لا توجد فروقاً ذات دلالة إحصائية بين المرشدين المتخصصين وغير المتخصصين في مستوى درجة الرضا عن العمل الإرشادي لهذا البعد.

البعد الثالث: الرضا عن العمل نفسه:-

يوضح الجدول رقم (٩) أن قيمة (ت) لهذا البعد (٣,١٤)، وهي دالة إحصائياً. وهذا يعني أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في مستوى درجة الرضا عن العمل الإرشادي لهذا البعد بين المرشدين المتخصصين وغير المتخصصين، لصالح المرشدين المتخصصين. حيث بلغ متوسط رضا عينة الدراسة من المرشدين المتخصصين (٢٣,٨٨) بانحراف معياري (٣,٩٨)، بينما بلغ متوسط رضا عينة الدراسة من المرشدين غير المتخصصين (٢٠,٦١) بانحراف معياري (٤,٥٧).

البعد الرابع: الرضا عن مسؤوليات العمل:-

يوضح الجدول رقم (١٢) أن قيمة (ت) لهذا البعد (٢,٦٩)، وهي دالة إحصائياً. وهذا يدل على أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في مستوى درجة الرضا عن العمل الإرشادي لهذا البعد بين المرشدين المتخصصين وغير المتخصصين لصالح المرشدين المتخصصين. حيث بلغ متوسط رضا عينة الدراسة من المرشدين المتخصصين (١٩,٦١) بانحراف معياري (٤,٣٠)، بينما بلغ متوسط رضا عينة الدراسة من المرشدين غير المتخصصين (١٦,٩٤) بانحراف معياري (٣,٩٠).

البعد الخامس: الرضا عن التقدم والترقي الوظيفي:-

يوضح الجدول رقم (١٢) أن قيمة (ت) لهذا البعد (٢,٤٠)، وهي دالة إحصائياً. وهذا يدل على أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في مستوى درجة الرضا عن العمل الإرشادي لهذا البعد بين المرشدين المتخصصين وغير المتخصصين لصالح المرشدين المتخصصين. حيث بلغ متوسط رضا عينة الدراسة من المرشدين المتخصصين (١٨,٦١) بانحراف معياري (٤,١٢)، بينما بلغ متوسط رضا عينة الدراسة من المرشدين غير المتخصصين (١٦,٢٣) بانحراف معياري (٤,٠٥).

البعد السادس: الرضا عن فرص النمو الوظيفي:-

يوضح الجدول رقم (١٢) أن قيمة (ت) لهذا البعد (٣,٤٤)، وهي دالة إحصائياً. مما يعني أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في مستوى درجة الرضا عن العمل الإرشادي لهذا البعد بين المرشدين المتخصصين وغير المتخصصين، لصالح المرشدين المتخصصين. حيث بلغ متوسط رضا عينة الدراسة من المرشدين المتخصصين (١٤,٣٥) بانحراف معياري (٣,٣٣)، بينما بلغ متوسط رضا عينة الدراسة من المرشدين غير المتخصصين (١١,٥٨) بانحراف معياري (٣,٢٩).

البعد السابع: الرضا عن أنظمة وإجراءات العمل:-

يوضح الجدول رقم (٩) أن قيمة (ت) لهذا البعد (٢,٥١) وهي دالة إحصائياً. وهذا يدل على وجود فروقاً ذات دلالة إحصائية في مستوى درجة الرضا عن العمل الإرشادي لهذا البعد بين المرشدين المتخصصين وغير المتخصصين، لصالح المرشدين المتخصصين. حيث بلغ متوسط رضا عينة الدراسة من المرشدين المتخصصين (٢٨,٨٨) بانحراف معياري (٤,٢٣)، بينما بلغ متوسط رضا عينة الدراسة من المرشدين غير المتخصصين (٢٦,١٤) بانحراف معياري (٤,٧٤).

البعد الثامن: الرضا عن الإشراف وطرقه المتبعة:-

يوضح الجدول رقم (٩) أن قيمة (ت) لهذا البعد (٢,٧٩)، وهي دالة إحصائياً. وهذا يدل على وجود فروقاً ذات دلالة إحصائية في مستوى درجة الرضا عن العمل الإرشادي لهذا البعد بين المرشدين المتخصصين وغير المتخصصين، لصالح المرشدين المتخصصين. حيث بلغ متوسط رضا عينة الدراسة من المرشدين المتخصصين (٣٣,٥٢) بانحراف معياري (٤,٠٩)، بينما بلغ متوسط رضا عينة الدراسة من المرشدين غير المتخصصين (٣٠,٣٨) بانحراف معياري (٥,١٤).

البعد التاسع: الرضا عن ظروف العمل وبيئته المادية:-

يوضح الجدول رقم (٩) أن قيمة (ت) لهذا البعد (١,٦٨)، وهي غير دالة إحصائياً. مما يعني أنه لا توجد فروقاً ذات دلالة إحصائية بين المرشدين المتخصصين وغير المتخصصين في مستوى درجة الرضا عن العمل الإرشادي لهذا البعد.

البعد العاشر:- الرضا عن الراتب:-

يوضح الجدول رقم (٩) أن قيمة (ت) لهذا البعد (-١,٦٨)، وهي غير دالة إحصائياً. مما يعني أنه لا توجد فروقاً ذات دلالة إحصائية بين المرشدين المتخصصين وغير المتخصصين في مستوى درجة الرضا عن العمل الإرشادي لهذا البعد.

البعد الحادي عشر:- الرضا عن الحياة الاجتماعية:-

يوضح الجدول رقم (٩) أن قيمة (ت) لهذا البعد (١,٩٨)، وهي دالة إحصائياً. مما يدل على وجود فروقاً ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن العمل الإرشادي لهذا البعد بين المرشدين المتخصصين وغير المتخصصين، لصالح المرشدين

المتخصصين . حيث بلغ متوسط رضا عينة الدراسة من المرشدين المتخصصين (١١,٧٣) بانحراف معياري (١,٨٩)، بينما بلغ متوسط رضا عينة الدراسة من المرشدين غير المتخصصين (١٠,٦٤) بانحراف معياري (٢,٥٩) .

البعد الثاني عشر: - الرضا عن الحياة الشخصية:-

يوضح الجدول رقم (٩) أن قيمة (ت) لهذا البعد (٢,٣٦)، وهي دالة إحصائياً . مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن العمل الإرشادي لهذا البعد بين المرشدين المتخصصين وغير المتخصصين، لصالح المرشدين المتخصصين . حيث بلغ متوسط رضا عينة الدراسة من المرشدين المتخصصين (١٠,٢٦) بانحراف معياري (١,٩٤)، بينما بلغ متوسط رضا عينة الدراسة من المرشدين غير المتخصصين (٩,٠٨) بانحراف معياري (٢,١٦) .

البعد الثالث عشر: - الرضا عن ضمانات العمل:-

يوضح الجدول رقم (٩) أن قيمة (ت) لهذا البعد (١,٤٢)، وهي غير دالة إحصائياً . مما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المرشدين المتخصصين وغير المتخصصين في مستوى درجة الرضا عن العمل الإرشادي لهذا البعد .

البعد الرابع عشر: - الرضا عن العلاقات مع الرؤساء والزملاء والتلاميذ:-

يوضح الجدول رقم (٩) أن قيمة (ت) لهذا البعد (١,٢١)، وهي غير دالة إحصائياً . مما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المرشدين المتخصصين وغير المتخصصين في مستوى درجة الرضا عن العمل الإرشادي لهذا البعد .

البعد الخامس عشر: - الرضا عن اتجاهات التلاميذ وأولياء أمورهم نحو العملية الإرشادية:-

يوضح الجدول رقم (٩) أن قيمة (ت) لهذا البعد (٢,٢٠)، وهي دالة إحصائياً . مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن العمل الإرشادي لهذا البعد بين المرشدين المتخصصين وغير المتخصصين، لصالح المرشدين المتخصصين . حيث بلغ متوسط رضا عينة الدراسة من المرشدين المتخصصين (٢٦,٧٦) بانحراف معياري (٤,٧٦)، بينما بلغ متوسط رضا عينة الدراسة من المرشدين غير المتخصصين (٢٤,٠٠) بانحراف معياري (٥,٥٧) .

ويتضح من النتائج السابقة تحقق الفرض الأول جزئياً بالنسبة لأبعاد الرضا عن العمل . حيث انضحت وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المرشدين المتخصصين وغير المتخصصين في أبعاد إنجازات العمل، العمل نفسه، ومسؤوليات العمل، والتقدم والترقي الوظيفي، وفرص النمو الوظيفي، وأنظمة إجراءات العمل، والإشراف وطرقه المتبعة، والحياة الاجتماعية والشخصية، واتجاهات التلاميذ وأولياء أمورهم عن العمل الإرشادي . في حين أنه لا توجد فروق دالة إحصائياً في أبعاد الاعتراف والتقدير، وظروف العمل وبيئته المادية، والراتب، و ضمانات العمل، والعلاقات مع الرؤساء والزملاء والتلاميذ .

الفرض الثالث: -

"توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى درجة الرضا عن العمل الإرشادي بشكل عام لدى مرشدي المرحلة الابتدائية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي".

للتحقق من صحة هذا الفرض قام الباحث باستخدام تحليل التباين أحادي الاتجاه والجدول رقم (١٣) يوضح النتيجة.

جدول (١٣)

الفروق في مستوى الرضا عن العمل الإرشادي حسب متغير (المؤهل العلمي)

مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
بين المجموعات	٣	٢٤٤١٣,٠٥	٨١٣٧,٦	٧,٥٦٣٠	٠,٠٠٠٢
داخل المجموعات	٦٤	٦٨٨٦٢,٧	١٠٧٥,٩		
المجموع الكلي	٦٧	٩٣٢٧٥,٧			

يتضح من الجدول رقم (١٣) أن قيمة (ف) = (٧,٥٦)، وهي دالة إحصائية. مما يدل على وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الرضا عن العمل الإرشادي لدى عينة الدراسة تبعاً لمتغير (المؤهل العلمي). مما يشير إلى تحقق الفرض الثالث في هذه الدراسة.

ولتحديد موقع الاختلافات بين مجموعات المؤهل العلمي الأربع، تم إجراء تحليل بعدي باستخدام اختبار (شيفيه

SCHEEFE) كما هو موضح في الجدول رقم (١٤).

جدول (١٤)

نتائج التحليل البعدي بين مجموعات (المؤهل العلمي) باستخدام اختبار (شيفيه SCHEEFE)

م	المجموعات	متوسط المجموعة الأولى	متوسط المجموعة الثانية	متوسط المجموعة الثالثة	متوسط المجموعة الرابعة
		٢٠٤	٢٦٧	٢٩٧,٧	٢٨٠,٦
١	دبلوم	-	-	*	*
٢	بكالوريوس	-	-	*	-
٣	بكالوريوس+دورة إرشاد	-	-	-	-
٤	ماجستير	-	-	-	-

يتضح من نتائج المقارنات البعدية في الجدول رقم (١٤) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعة الأولى (دبلوم)، والمجموعة الثالثة (بكالوريوس+دورة إرشاد) لصالح المجموعة الثالثة ذات المتوسط الأكبر (٢٩٧,٧)، في مقابل المتوسط (٢٠٤) للمجموعة الأولى.

كما أظهرت نتائج المقارنات البعدية وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعة الأولى (دبلوم) والمجموعة الرابعة (ماجستير) لصالح المجموعة الرابعة ذات المتوسط الأكبر (٢٨٠,٦)، في مقابل المتوسط (٢٠٤) للمجموعة الأولى.

كذلك أظهرت نتائج المقارنات البعدية وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعة الثانية (بكالوريوس) والمجموعة الثالثة (بكالوريوس+دورة إرشاد) لصالح المجموعة الثالثة ذات المتوسط الأكبر (٢٩٧,٧)، في مقابل المتوسط (٢٦٧) للمجموعة الثانية.

ومما سبق يتضح أن اختلاف (المؤهل العلمي) بين أفراد العينة، يؤثر على مستوى الرضا عن العمل، فكلما زاد المؤهل، ارتفع مستوى الرضا عن العمل وكلما زاد المؤهل واقترب بتلقي المرشد لدورات متخصصة في مجال الإرشاد، ارتفع مستوى الرضا عن العمل لديه. مما يشير إلى تحقق الفرض الثالث في هذه الدراسة.

وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة الطوباسي (١٩٧٠م)؛ ودراسة الشيخ وسلامة (١٩٨٢م)؛ ودراسة العدوان وعبدالحليم (١٩٩٥م)؛ ودراسة العجاجي (١٤١٧هـ).

بينما تختلف مع دراسة الباطين (١٤١٠هـ)؛ ودراسة الديحان والباطين (١٤١١هـ)؛ ودراسة العمادي (١٩٩٦م)؛ ودراسة الشاجي (١٤١٧هـ).

ويفسر الباحث هذه النتيجة المنطقية من منطلق أن المؤهل العلمي المرتفع له دور إيجابي في العمل الإرشادي لأن ارتفاع المؤهل العلمي يجعل المرشد أكثر تفاعلاً وتكيفاً مع البيئة الدراسية، وأكثر معرفة وإلماماً بالمهارات الإرشادية، وأكثر قدرة على تناول العلاقات الإرشادية بموضوعية، وأكثر كفاءة في تطبيق الأساليب والفنيات المهنية لنظريات الإرشاد، كما أن ارتفاع المؤهل المصاحب بتلقي المرشد لدورات في مجال الإرشاد يكسب المرشد المفاهيم والمعارف العلمية لمجالات الإرشاد المختلفة، ويزوده بالخبرات والمهارات العلمية نظراً لطبيعة ونوعية الإعداد العلمي والمهني الذي يتلقاه المرشد في هذه الدورات .

وتدعم هذه النتيجة ما توصلت إليه دراسة المفدي (١٤٠٩هـ)؛ ودراسة الطويرقي (١٤١١هـ) .

الفرض الرابع: -

"توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى درجة الرضا عن العمل الإرشادي بشكل عام لدى مرشدي المرحلة الابتدائية تبعاً لمتغير مدة الخبرة" .

للتحقق من صحة هذا الفرض قام الباحث باستخدام تحليل التباين أحادي الاتجاه والجدول رقم (١٥) يوضح النتيجة .

جدول (١٥)

الفروق في مستوى الرضا عن العمل الإرشادي حسب متغير (مدة الخبرة)

مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
بين المجموعات	٢	١٢٩٦٥,٩	٦٤٨٢,٩	٥,٢٤٧١	٠,٠٠٧٧
داخل المجموعات	٦٥	٨٠٣٠٩,٨	١٢٣٥,٥		
المجموع الكلي	٦٧	٩٣٢٧٥,٧			

يتضح من الجدول رقم (١٥) أن قيمة (ف) = (٥,٢٤)، وهي دالة إحصائية . مما يدل على وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الرضا عن العمل الإرشادي لدى عينة الدراسة تبعاً لمتغير (مدة الخبرة) . مما يشير إلى تحقق الفرض الرابع في هذه الدراسة . ولتحديد موقع الاختلافات بين مجموعات مدة الخبرة في مجال العمل الإرشادي، الثلاث، تم إجراء تحليل بعدي باستخدام اختبار (شيفيه SCHEEFE) كما هو موضح في الجدول رقم (١٦) .

جدول (١٦)

نتائج التحليل البعدي بين مجموعات (مدة الخبرة) باستخدام اختبار (شيفيه SCHEEFE)

م	المجموعات	متوسط المجموعة الأولى	متوسط المجموعة الثانية	متوسط المجموعة الثالثة	متوسط المجموعة الرابعة
		٢٦٧	٢٦٧	٢٦٨,٨	٣٠٦,٣
١	أقل من أربع سنوات	-	-	-	*
٢	من ٤ سنوات إلى أقل من ٨ سنوات	-	-	-	*
٣	أكثر من ٨ سنوات	-	-	-	-

يتضح من نتائج المقارنات البعدية في الجدول رقم (١٦) وجود فروق دالة إحصائية بين المجموعة الأولى (أقل من ٤ سنوات)، والمجموعة الثالثة (أكثر من ٨ سنوات) لصالح المجموعة الثالثة ذات المتوسط الأكبر (٣٠٦,٣)، في مقابل المتوسط (٢٦٧) لصالح المجموعة الأولى.

وأظهرت أيضاً نتائج المقارنات البعدية وجود فروق دالة إحصائية بين المجموعة الثانية (من ٤ سنوات إلى أقل من ٨ سنوات)، والمجموعة الثالثة (أكثر من ٨ سنوات) لصالح المجموعة الثالثة ذات المتوسط الأكبر (٣٠٦,٣)، في مقابل المتوسط (٢٦٧) لصالح المجموعة الأولى.

وبما سبق يتضح أن اختلاف (مدة الخبرة في مجال العمل الإرشادي) بين أفراد العينة الدارسة، يؤثر على مستوى الرضا عن العمل.

فكلما زادت سنوات مدة الخبرة للمرشد، ارتفع مستوى الرضا عن العمل لديه. مما يشير إلى تحقق الفرض الرابع في هذه الدراسة.

وتتفق هذه الدراسة مع ما توصلت إليه دراسة الشيخ وسلامة (١٩٨٢م)، ودراسة ناصر ومحمود (١٩٨٤م)، ودراسة الديحان والباطين (١٤١١هـ)، ودراسة العتيبي (١٩٩١م)، ودراسة المعمر (١٩٩٣م)، ودراسة المفيد (العمادي، ١٩٩٦م)، ودراسة الشايحي (١٤١٧هـ).

بينما تختلف مع دراسة النعيم (١٤٠٤هـ)، ودراسة الحنبلي (مصطفى، ١٩٨٩م)، ودراسة العجاجي (١٤١٧هـ).

ويفسر الباحث هذه النتيجة من منطلق أهمية الخبرة في مجال العمل الإرشادي، نظراً لكون الخبرة تؤدي إلى زيادة الثقة بالنفس والثقة بالآخرين فتزداد وتقوى علاقة المرشد مع زملائه ومع التلاميذ، ويزداد حبه للعمل واثمائه له. كما أن الخبرة تؤدي إلى اكتساب مهارات متجددة، وتنمي المهارات المكتسبة مما يقضي على عوامل القلق والتردد من الدخول في تجارب جديدة مما يجعل المرشد أكثر ثقة وأكثر حماساً واثماً وأكثر خبرة فيرفع مستوى رضاه عن عمله الإرشادي ويسهم في زيادة فاعلية المرشد وارتفاع مستوى أدائه.

الفرض الخامس: -

"توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن العمل الإرشادي بشكل عام لدى مرشدي المرحلة الابتدائية تبعاً لمتغير الراتب الشهري".

للتحقق من صحة الفرض قام الباحث باستخدام تحليل التباين أحادي الاتجاه والجدول رقم (١٧) يوضح النتيجة.

جدول (١٧)

الفروق في مستوى الرضا عن العمل الإرشادي حسب متغير (الراتب الشهري)

مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
بين المجموعات	٣	٨٤٨٢,٢	٢٨٢٧,٤	٢,١٣٤١	٠,١,٤٦
داخل المجموعات	٦٤	٨٤٧٩٣,٤	١٣٢٤,٨		
المجموع الكلي	٦٧	٩٣٢٧٥,٧			

يتضح من الجدول رقم (١٧) أن قيمة (ف) = (٢,١٣)، وهي غير دالة إحصائياً. مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن العمل الإرشادي لدى عينة الدراسة من مرشدي المرحلة الابتدائية تبعاً لمتغير (الراتب).

مما يشير إلى عدم تحقق الفرض الخامس في هذه الدراسة.

ويتضح من العرض السابق أن الراتب الشهري لا يؤثر على مستوى الرضا عن العمل بشكل كبير، ويمكن تفسير ذلك بارتفاع الراتب المقدم للمرشدين مقارنة بأصحاب الأعمال المناظرة في مؤسسات أخرى، كما يمكن تفسير ذلك بالمعرفة المسبقة للراتب المقدم للمرشد الطلابي قبل الالتحاق بهذا العمل.

وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة العديلي (١٤٠١هـ)، ودراسة حسان والصيد (١٩٨٦م)، ودراسة العيدروس (١٤١٠هـ)، ودراسة العتيبي (١٩٩١م)، ودراسة منصور (١٩٩٦م).
بينما تختلف هذه النتيجة مع دراسة الباطين (١٤١٠هـ)، ودراسة الشايجي (١٤١٧هـ).

الفرض السادس: -

"توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن العمل الإرشادي بشكل عام لدى مرشدي المرحلة الابتدائية بمكة المكرمة تبعاً للخصائص والصفات الإرشادية".

للتحقق من صحة هذا الفرض قام الباحث بتحديد الفروق ودلالاتها بين المرشدين ذوي مستوى الرضا المرتفع والذين يمثلون الأرباع الأعلى (١٨%) على مقياس الرضا عن العمل، والمرشدين ذوي مستوى الرضا المنخفض والذين يمثلون الأرباع الأدنى (١٧%) على مقياس الرضا عن العمل، وذلك بالنسبة للدرجة الكلية لمقياس الصفات الشخصية اللازمة للمرشد .
والجدول رقم (١٨) يوضح النتيجة .

جدول (١٨)

الفروق في الصفات الإرشادية بين الأرباع الأعلى والأدنى في مستوى الرضا عن العمل الإرشادي .

إتجاه الفروق	قيمة (ت)	ذوي مستوى الرضا المنخفض ن=١٧		ذوي مستوى الرضا المرتفع ن=١٨	
		ع	م	ع	م
لا يوجد فروق	١,٩٠	٨,٦٧	٩٩,٠٥	٤,١٣	١٠٣,٣٨

ويتضح من الجدول رقم (١٨) عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات الدرجة الكلية لمقياس الصفات الشخصية اللازمة للمرشد لدى مرشدي المرحلة الابتدائية ذوي مستوى الرضا عن العمل المرتفع والمرشدين ذوي مستوى الرضا عن العمل المنخفض . مما يشير إلى عدم تحقق الفرض السادس في هذه الدراسة .

وتدل هذه النتيجة إلى أن كلاً من المرشدين مرتفعي الرضا ومنخفضي الرضا عن العمل الإرشادي كانت درجاتهم متقاربة في تقديرهم للصفات الشخصية التي ينبغي أن يتحلّى بها المرشد والتي يُعد توفرها ضرورة لكل من يمارس العمل الإرشادي باعتباره عملية إنسانية، مما يعكس إيجابياً على نجاح العملية الإرشادية .

وهذا الجانب لم يكن ذو أهمية في الدراسات التي سبق استعراضها مما يدل على انفراد هذه الدراسة بهذه النتيجة .

الفرض السابع:

"توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الخصائص والصفات الإرشادية بين مرشدين المرحلة الابتدائية المتخصصين وغير المتخصصين بمكة المكرمة".

للتحقق من صحة هذا الفرض قام الباحث باستخدام اختبار (ت) والجدول التالي يوضح النتيجة:

جدول (١٩)

الفروق في الخصائص والصفات الإرشادية بين مرشدي المرحلة الابتدائية المتخصصين وغير المتخصصين

اتجاه الفروق	قيمة (ت)	المرشدين غير المتخصصين ن=٣٤		المرشدين المتخصصين ن=٣٤		المتغير
		ع	م	ع	م	
لا توجد فروق	١,٠٩	٧,٠٨	١٠٠	٨,٦٠	١٠٢,٠٨	الخصائص والصفات الإرشادية

ويتضح من الجدول رقم (١٩) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الخصائص والصفات الإرشادية بين مرشدي المرحلة الابتدائية المتخصصين وغير المتخصصين مما يشير إلى عدم تحقق الفرض السابع في هذه الدراسة، ويرجع الباحث هذه النتيجة إلى أن استجابات مرشدي المرحلة الابتدائية لمقياس الصفات والخصائص الإرشادية كانت متقاربة حيث أن تقديرهم لهذه الصفات التي ينبغي أن يتحلى ويلتزم بها المرشد كانت في نفس المستوى، وهذا يرجع إلى أن هذه الخصائص تعتبر خصائص غالباً تكاد تكون مشتركة بين المرشدين حيث تشكل شخصية المرشد وتلعب الدور الأكبر والفاعل في تطوير وتنمية شخصيته الإرشادية مما ينعكس إيجابياً على مستوى أداء العملية الإرشادية، غير أن هذه التقديرات لا تقتضي بالضرورة أن تكون مطبقة فعلياً أثناء أداء العملية الإرشادية، فقد يرى بعض المرشدين غير المتخصصين أهمية هذه الصفات ورغبتهم في الالتزام بها إلا أن واقعهم يشير إلى أنهم يتحلون بها بدرجة أقل مما يجب أن يكونوا عليها، فالتمتع بالمظهر الشخصي اللائق قد يكون أمراً سهلاً للمرشد غير المتخصص إلا أن تناول العلاقات الإرشادية المهنية بموضوعية يعد أكثر صعوبة للمرشد غير المتخصص، وخاصة في بداية عمله الإرشادي نظراً لما تحتاج هذه العلاقة من إعداد علمي متخصص ومهارة فائقة وخبرة علمية وعملية لم يتم إعداد غير المتخصصين عليها .

وتختلف هذه النتيجة مع ما توصل إليه الغامدي (١٤١٣هـ) الذي أشار إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الخصائص الإرشادية بين المرشدين المؤهلين وغير المؤهلين .

الفصل الخامس

- ملخص نتائج الدراسة:
- التوصيات والمقترحات
- البحوث والدراسات المقترحة

ملخص النتائج

توصلت الدراسة الحالية إلى النتائج التالية: -

- ١- يوجد اختلاف في مستويات الرضا عن العمل الإرشادي بشكل عام بين مرشدي المرحلة الابتدائية المتخصصين وغير المتخصصين .
- ٢- يوجد اختلاف في مستويات الرضا عن العمل الإرشادي في كافة أبعاد الرضا عن العمل الإرشادي بين مرشدي المرحلة الابتدائية المتخصصين وغير المتخصصين عدا البعد الثاني (الرضا عن الاعتراف والتقدير)، والبعد الرابع عشر (الرضا عن العلاقات مع الرؤساء والزملاء والتلاميذ) .
- ٣- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن العمل الإرشادي بشكل عام بين مرشدي المرحلة الابتدائية المتخصصين وغير المتخصصين، لصالح المرشدين المتخصصين .
- ٤- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن العمل الإرشادي في كل بعد من أبعاد الرضا عن العمل بين مرشدي المرحلة الابتدائية المتخصصين وغير المتخصصين، لصالح المرشدين المتخصصين . عدا أبعاد (الاعتراف والتقدير)، و(ظروف العمل وبيئته المادية) و(الراتب) و(ضمانات العمل) و(العلاقة مع الرؤساء والزملاء والتلاميذ) التي لم توجد بها فروق دالة إحصائية .
- ٥- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى درجة الرضا عن العمل الإرشادي بشكل عام لدى مرشدي المرحلة الابتدائية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي .
- ٦- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ودرجة الرضا عن العمل الإرشادي بشكل عام لدى مرشدي المرحلة الابتدائية تبعاً لمتغير مدة الخبرة في مجال الإرشاد .
- ٧- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ودرجة الرضا عن العمل الإرشادي بشكل عام لدى مرشدي المرحلة الابتدائية تبعاً لمتغير الراتب الشهري .
- ٨- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ودرجة الرضا عن العمل الإرشادي بشكل عام لدى مرشدي المرحلة الابتدائية تبعاً لمتغير الخصائص والصفات الشخصية اللازمة للمرشد .
- ٩- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الخصائص والصفات الإرشادية بين مرشدي المرحلة الابتدائية المتخصصين وغير المتخصصين بمكة المكرمة .

التوصيات والمقترحات

انطلاقاً من نتائج الدراسة فإن الباحث يطرح التوصيات التالية: -

- ١- عدم الاعتماد على تكليف غير المتخصصين بالقيام بالعملية الإرشادية، والحد من تواجدهم في ساحة العمل الإرشادي، وإحلال المرشدين المتخصصين بدلاً عنهم .
- ٢- التوسع في زيادة إعداد المرشدين المتخصصين المؤهلين، والعمل على رفع مستوى التأهيل العلمي والعملية، وعقد دورات تدريبية متواصلة، للتعرف على كل ما يستجد في العمل الإرشادي .
- ٣- توفير قدر مناسب من الحرية الإرشادية للمرشد في اتخاذ القرارات، وإعطاءهم فرصة للمشاركة في برامج الإعداد، وفرصة للمشاركة في التخطيط حتى يزيد ولاءهم وتحمسهم للعمل مما يمكنهم من استخدام مهاراتهم وقدراتهم في إنجاز أعمالهم بارتياح وسعادة .
- ٤- توفير فرص النمو المهني والترقي للمرشدين، وإيجاد نظام حوافز للحاصلين على مؤهلات عليا .
- ٥- إشعار المرشدين بقيمة عملهم الإرشادي -الإنساني- النبيل من خلال إكسابهم المزيد من الخبرات المساعدة في تطوير العمل وتحسينه، ومن خلال توفير العديد من المزايا والخدمات المجانية والمخفضة للمرشدين .
- ٦- العمل على نشر الوعي الإرشادي لأفراد المجتمع وخاصة الآباء والأمهات لتعديل وتصحيح المفاهيم والاتجاهات السالبة تجاه العملية الإرشادية وتجاه القائمين بها .
- ٧- الاستمرار في إجراء البحوث والدراسات النفسية المتخصصة التي تعمل على تطوير وتحسين العملية الإرشادية .

البحوث والدراسات المقترحة

يقترح الباحث في ضوء ما توصلت إليه الدراسة الحالية ما يلي :-

- ١- دراسة العلاقة بين الرضا عن العمل للمرشدين وطبيعة المشكلات المعيقة للعمل الإرشادي .
- ٢- دراسة مقارنة لمستوى الرضا عن العمل للمرشدين في المراحل التعليمية المختلفة .
- ٣- دراسة العلاقة بين رضا المرشد عن عمله ومستوى أدائه للعملية الإرشادية .
- ٤- دراسة فاعلية الإرشاد وكفاءته لدى مرشدي مراحل التعليم العام في المدارس الحكومية والمدارس الخاصة .
- ٥- إجراء دراسات مماثلة في مناطق تعليمية أخرى للتحقق من نتائج الدراسة .

قائمة المراجع

مراجع الدراسة

- ١- القرآن الكريم .
- ٢- أبو شيخه ، نادر أحمد (١٤١٨هـ) الرضا الوظيفي لرجل الأمن في أجهزة الأمن العربية . أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية: الرياض .
- ٣- أحمد ، شكري سيد (١٩٩١م) الرضا عن العمل لدى معلمي ومعلمات الرياضيات وعلاقته بتأهيلهم العلمي وخبرتهم التدريسية . حولية كلية التربية ، جامعة قطر ، العدد (٨) ص ٢٧٩-٣١٥ .
- ٤- أسعد ، محمد ورسلان ، نبيل (١٤٠٢هـ) الرضا الوظيفي للقوى البشرية العاملة في المملكة العربية السعودية . جامعة الملك عبدالعزيز ، كلية الاقتصاد والإدارة : جدة .
- ٥- الأسمرى ، سعد عبدالله (١٩٩٠م) دور التوجيه والإرشاد النفسي في الوقاية من الانحراف في المرحلة الثانوية المطورة بمدينة الرياض . رسالة ماجستير غير منشورة ، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية: الرياض .
- ٦- الباطين ، عبد الرحمن بن عبد الوهاب (١٤١٠هـ) المتغيرات المرتبطة بمستوى الرضا الوظيفي لدى معلمي المرحلة الثانوية المطورة في مدينة الرياض (دراسة ميدانية) . رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية ، جامعة الملك سعود: الرياض .
- ٧- باترسون ، س . هـ (١٩٩٢م) نظريات الإرشاد والعلاج النفسي . ترجمة حامد الفقي ، دار القلم: الكويت .
- ٨- بار ، عبد المنان وأمير خان ، محمد (١٤١٢هـ) الممارسات الواقعية والمثالية لعملية التوجيه والإرشاد كما يدرهما طلاب المرحلة الثانوية في بعض مدن المملكة العربية السعودية . كلية التربية ، مطابع جامعة أم القرى: مكة المكرمة .
- ٩- بار ، عبد المنان ملا (١٤١٥هـ) دراسة تطبيقية تحليلية لمدى فاعلية برنامج الإرشاد والتوجيه التربوي والمهني لإعداد المرشدين بقسم علم النفس بكلية التربية . مطابع جامعة أم القرى: مكة المكرمة .
- ١٠- بار ، عبد المنان ملا (١٤١٨هـ) آراء المرشدين الطلابيين المتخرجين في بعض الجامعات السعودية في متطلبات برنامج التوجيه والإرشاد الطلابي وخصائص المرشد ومهاراته . مجلة كلية التربية وعلم النفس ، جامعة عين شمس ، القاهرة ، العدد (٢١) ص ٤٢-١ .
- ١١- الحازمي ، عبد الرحمن سعيد (١٩٩٠م) دور الإرشاد الأكاديمي في الثانويات المطورة في تحقيق إحتياجات الطلاب بمنطقة مكة المكرمة التعليمية . رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية ، جامعة أم القرى: مكة المكرمة .

- ١٢- حسان ، حسن ، والصياد ، عبدالعاطي (١٩٨٦م) البناء العاملي لأنماط القيادة التربوية وعلاقة هذه الأنماط بالرضا الوظيفي للمعلم وبعض المتغيرات الأخرى في المدرسة المتوسطة السعودية . رسالة الخليج العربي ، العدد (١٧) ص ص ٩٧-١٥١ .
- ١٣- الخطيب ، صالح أحمد (١٩٨٢م) العوامل الشخصية التي ترتبط بفعالية المرشد المدرسي . رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة اليوموك: الأردن
- ١٤- الدوسري ، صالح جاسم (١٤٠٥هـ) الاتجاهات العلمية في تخطيط برامج التوجيه والإرشاد . مكتب التربية العربي لدول الخليج: الرياض ، العدد (١٥) ، ص ص ٢٣٥-٢٨٥ .
- ١٥- الديحان ، محمد ، والباطين ، عبدالعزيز (١٤١١هـ) إستطلاع آراء معلمي المدارس الثانوية العامة بمدينة الرياض نحو رضاهم عن مهنة التعليم . جامعة أم القرى ، مركز البحوث التربوية والنفسية: مكة المكرمة .
- ١٦- الرحال ، سامية (١٩٨٦م) العوامل المؤثرة في فعالية المرشد المدرسي . رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة اليوموك: الأردن .
- ١٧- زهران ، حامد عبدالسلام (١٩٨٠م) التوجيه والإرشاد النفسي . عالم الكتب: القاهرة .
- ١٨- الزهراني ، أحمد خميس (١٤١٠هـ) التوجيه والإرشاد الطلابي بين النظرية والتطبيق . اللقاء السنوي الثاني ، جامعة الملك سعود: الرياض .
- ١٩- الزهراني ، محمد سعيد (١٤١١هـ) الحاجات الإرشادية لطلبة المرحلة الثانوية كما يدركها المدرء والمعلمون والمرشدون والطلبة في منطقة الباحة . رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة أم القرى: مكة المكرمة .
- ٢٠- الزير ، وفاء حسين (١٩٧٨م) الرضا عن العمل بين معلمي المرحلتين الإعدادية والثانوية . رسالة دكتوراة غير منشورة ، كلية التربية ، جامعة المنصورة .
- ٢١- الشاجي ، طلال بن أحمد (١٤١٧هـ) الرضا الوظيفي لدى شاغلي الوظائف التعليمية بمدارس التعليم العام الثانوي الحكومية والأهلية بمدينة جدة . رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية ، جامعة أم القرى: مكة المكرمة .
- ٢٢- الشناوي ، محمد محروس (١٤١٠هـ) تحليل مهني لعمل المرشد الطلابي . دراسة في منطقة الرياض ، اللقاء السنوي الثاني للتوجيه والإرشاد الطلابي في التعليم ، جامعة الملك سعود: الرياض .

- ٢٣- الشيخ، سليمان وسلامه، محمد (١٩٨٢م) الرضا المهني لدى المعلمين في دولة قطر . مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، جامعة الكويت، العدد (٣٠) ص ١١٨-٨٦ .
- ٢٤- الصائغ، محمد بن حسن (١٤١٣هـ) التوجيه والإرشاد الطلابي دراسة لنماذج من التجارب العالمية . مطابع جامعة أم القرى: مكة المكرمة .
- ٢٥- الطبريري، عبد الرحمن والصائغ، سليمان (١٤١٠هـ) تقويم برامج التوجيه والإرشاد الطلابي في المملكة . الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية: الرياض .
- ٢٦- الطوباسي، عادل (١٩٧٠م) الرضا عن العمل عند معلمي ومعلمات المرحلة الثانوية في الأردن . رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، الجامعة الأردنية: الأردن .
- ٢٧- الطويريقي، سالم (١٤١١هـ) مدركات المرشدين المدرسين لطبيعة العمل الإرشادي في المدارس المتوسطة والثانوية . رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى: مكة المكرمة .
- ٢٨- الطويل، عبدالعزيز والملحم، ناصر (١٤١٠هـ) الإعداد المهني للمرشد الطلابي بين الواقع والمأمول . اللقاء السنوي الثاني، جامعة الملك سعود: الرياض .
- ٢٩- عبد الخالق، ناصف (١٤٠٦هـ) الرضا الوظيفي وأثره على إنتاجية العمل . بحوث السلوك التنظيمي، دار القلم: الكويت .
- ٣٠- عبد السلام، فاروق وآخرون (١٤١٢هـ) مدخل إلى الإرشاد التربوي والنفسية . دار الهدى للنشر والتوزيع: الرياض .
- ٣١- عبد اللطيف، حسن (١٩٩٧م) الرضا عن الحياة الجامعية لدى طلاب جامعة الكويت . المجلة التربوية، جامعة الكويت، العدد (٤٣) ص ٣٠١-٤٧٣ .
- ٣٢- عبيدان، ذوقان وآخرون (١٩٩٦م) البحث العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه . دار الفكر للطباعة والنشر: الأردن .
- ٣٣- العتيبي، آدم (١٩٩١م) الرضا الوظيفي بين موظفي القطاعين الحكومي والخاص في دولة الكويت . مجلة الإدارة العامة الرياض، العدد (٦٩) ص ٣١-٦٢ .
- ٣٤- العجاجي، عبد الله إبراهيم (١٤١٧هـ) الرضا الوظيفي لدى معلمي المواد الإجتماعية في المدارس المتوسطة بمدينة الرياض وعلاقتها ببعض المتغيرات . مجلة جامعة الملك سعود، المجلد (٩)، العلوم التربوية، العدد (٢)، ص ٢٧٧-٣١٣ .

- ٣٥- العدوان ، ياسر وعبدالحليم ، أحمد (١٩٩٥م) الرضا الوظيفي للإدارة الوسطى في أجهزة الإدارة العامة في الأردن .
مجلة أبحاث اليرموك ، المجلد ١١ ، العدد (١) ص ٣٧-٩ .
- ٣٦- العديلي ، ناصر محمد (١٤٠١هـ) دراسة ميدانية لاتجاهات ومواقف موظفي الأجهزة الحكومية في مدينة الرياض .
رسالة ماجستير غير منشورة ، معهد الإدارة العامة: الرياض .
- ٣٧- العديلي ، ناصر (١٤٠٣هـ) الدوافع والحوافز والرضا الوظيفي في الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية .
مجلة الإدارة العامة: الرياض ، العدد (٣٦) ص ٨٧-٣٤ .
- ٣٨- عقل ، محمود عطا (١٩٩٦م) الإرشاد النفسي والتربوي (مداخل نظرية ، الواقع والممارسة) . دار الخريجي للنشر
والتوزيع: الرياض .
- ٣٩- العمادي ، أمنية عباس (١٩٩٦م) الرضا عن العمل لدى معلمي ومعلمات التعليم العام بدولة قطر وعلاقته ببعض
المتغيرات . حولية كلية التربية ، جامعة قطر ، العدد (١٣) ص ١٣٩-١٧٢ .
- ٤٠- عمر ، محمد ماهر (١٩٨٤م) المرشد النفسي المدرسي . دار النهضة العربية: القاهرة .
- ٤١- العمري ، خالد (١٩٩١م) الرضا الوظيفي للمشرفين التربويين في الأردن وعلاقته ببعض الخصائص الديموغرافية
والوظيفية للمشرف . مجلة أبحاث اليرموك ، المجلد السابع ، العدد (٤) ص ١٤٥-١٧٣ .
- ٤٢- العمري ، خالد (١٩٩٢م) مستوى الرضا الوظيفي لمديري المدارس في الأردن وعلاقته ببعض خصائصهم الشخصية
والوظيفية . مجلة مؤتم للبحوث والدراسات ، المجلد السابع ، العدد (٢) ص ٣٦-١١ .
- ٤٣- العيدروس ، لولو (١٤١٠هـ) الرضا الوظيفي وعلاقته بمستوى الطموح لدى الممرضات السعوديات وعلاقته ببعض
المتغيرات الشخصية والمهنية . رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة أم القرى: مكة المكرمة .
- ٤٤- الغامدي ، مساعد (١٤١٣هـ) الخصائص الإرشادية والإستعداد الاجتماعي لدى المرشدين المؤهلين وغير المؤهلين في
المرحلة الثانوية . رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة أم القرى: مكة المكرمة .
- ٤٥- فرح ، عدنان وعامودي ، كفى (١٩٩٥م) مشكلات المرشدين التربويين في الأردن . مجلة أبحاث اليرموك ، المجلد
الحادي عشر ، العدد (١) ص ٢٦٥-٢٩١ .
- ٤٦- القاضي ، يوسف وآخرون (١٤٠١هـ) الإرشاد النفسي والتوجيه التربوي . دار المريخ: الرياض .
- ٤٧- القذافي ، رمضان محمد (١٩٩٧م) التوجيه والإرشاد النفسي . دار الجليل: بيروت .

- ٤٨- القرني ، علي بن سعد (١٩٩١م) وظائف الإرشاد الأكاديمي ومشكلاته من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلاب في كلية التربية بجامعة الملك سعود . مجلة جامعة الملك سعود ، المجلد (٣) العلوم التربوية ، العدد (٢) ص ص ٥١٥-٥٥٩ .
- ٤٩- القيسي ، محمد (١٩٨٣م) العلاقة بين سمات الشخصية ومستوى فعالية المرشد المدرسي . رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة اليرموك: الأردن .
- ٥٠- المشعان ، عويد سلطان (١٩٩٣م) دراسات في الفروق بين الجنسين في الرضا المهني . دار القلم: الكويت .
- ٥١- مصطفى ، صلاح عبد الحميد (١٩٨٩م) الرضا الوظيفي لمعلمي المدرسة الإعدادية بالامارات العربية المتحدة ، مجلة التربية الجديدة ، العدد (٤٧) ص ص ٣١-٥٠ .
- ٥٢- المعمر ، منصور بن محمد (١٩٩٣م) الرضا الوظيفي لدى الموجهين التربويين والموجهات التربويات وعلاقته بأدائهم الوظيفي (دراسة ميدانية) . رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الملك سعود: الرياض .
- ٥٣- المغامسي ، سعيد بن فالح (١٤١٣هـ) إعداد المعلم المرشد وأهميته التربوية . المؤتمر الثاني لإعداد معلم التعليم العام ، جامعة أم القرى: مكة المكرمة ، ص ص ٣٣١-٣٥٨ .
- ٥٤- المندي ، عمر بن عبد الرحمن (١٤٠٩هـ) الإرشاد النفسي المدرسي مقارنة بين الواقع وضوابط ومعايير المهنة . ندوة المعايير النفسية ، جامعة الملك سعود: الرياض .
- ٥٥- منصور ، تحسين (١٩٩٦م) الرضا الوظيفي لدى مديري العلاقات العامة في الجهاز الحكومي الأردني . مجلة أبحاث اليرموك ، المجلد الثاني عشر ، العدد (٤) ص ص ٢٥٣-٢٧١ .
- ٥٦- آل ناجي ، محمد عبدالله (١٩٩٣م) تطبيق نظرية هيرزبيرج لقياس الرضا عن العمل في التعليم الثانوي بمنطقة الاحساء . مجلة الإدارة العامة: الرياض ، العدد (٨٠) ص ص ٥٢-٧٠ .
- ٥٧- آل ناجي ، محمد والحبوب ، عبد الرحمن (١٩٩٣م) متغيرات الرضا الوظيفي في علاقتها ببعض العوامل لدى عينة من معلمي ومعلمات التعليم العام بمنطقة الاحساء بالمملكة العربية السعودية ، المجلة التربوية: الكويت . العدد (٢٩) ص ص ١٣٩-١٨٢ .
- ٥٨- ناصر ، إبراهيم ومحمود ، عطية (١٩٨٤م) مدى رضا معلمي المدارس الابتدائية عن مهنتهم في مدارس وكالة الغوث الدولية في الأردن . المجلة العربية للبحوث التربوية ، المجلد الرابع ، العدد (١) ص ص ٦٥-٨١ .

- ٥٩- النافع، أحمد حمود (١٩٩٢م) واقع التوجيه والإرشاد المهني لطلاب المرحلتين المتوسطة والثانوية بمدينة الرياض . رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الملك سعود: الرياض .
- ٦٠- نصر الدين، سمير عبدالله (١٤١٢هـ) الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات السعودية . رسالة ماجستير غير منشورة، قسم إدارة الأعمال، جامعة الملك عبدالعزيز: جدة .
- ٦١- النعيم، ماضي (١٤٠٤هـ) الرضا عن العمل بين المدرسات وعلاقته بمستوى الطموح . رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود: الرياض .
- ٦٢- النغمشي، عبدالعزيز (١٤١١هـ) الإرشاد النفسي، خطواته وكيفية . نموذج إسلامي . مجلة جامعة الإمام محمد بن سعود: الرياض، العدد (٤) ص ص ٤٦٣-٥١٤ .
- ٦٣- الهاشمي، عبدالحميد (١٤٠٦هـ) التوجيه والإرشاد النفسي (الصحة النفسية الوقائية) . دار الشروق: جدة .
- ٦٤- الهاشل، سعيد جاسم (١٩٩٦م) التوجيه والإرشاد الوظيفي واختيار التخصص في المرحلة الثانوية التقليدية . المجلة العربية للعلوم الإنسانية: الكويت، العدد (٥٤) ص ص ٩٢-١١١ .
- ٦٥- وزارة المعارف (١٤١٧هـ) دليل المرشد الطلابي في مدارس التعليم العام . الإدارة العامة للتوجيه والإرشاد: الرياض .
- ٦٦- يوسف، جمعه سيد (١٩٩٧م) دراسة إستكشافية لدور المرشدين الطلابيين في الوقاية من تعاطي المخدرات . المجلة العربية للعلوم الإنسانية: الكويت، العدد (٥٨) ص ص ٨٦-١٢٣ .