

جامعة غرداية

كلية العلوم الاجتماعية والانسانية



قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم النفس

## الصلابة النفسية و علاقتها بالأداء المهني

دراسة ميدانية على عينة من مستشاري التوجيه و الإرشاد  
المدرسي و المهني في كل من ولاية غرداية، ورقلة، الأغواط

مذكرة مكملة لمتطلبات نيل شهادة الماستر في مسار علم النفس

تخصص: علم النفس المدرسي

اشراف الدكتور:  
حجاج عمر

اعداد الطالبة:  
لغويطر آسيا

اللجنة المناقشة

الاسم واللقب	الجامعة	الصفة
رشيد سعادة	غرداية	رئيسا
حجاج عمر	غرداية	مشرفا ومقررا
تامملت	غرداية	عضوا مناقشا

الموسم الجامعي: 1438-1439هـ / 2017-2018

# الإهداء

لك الحمد ربي على كثير فضلك وجميل عطائك وجودك، و الحمد لله الذي أروع بني آدم في تركيبه عقله فأعطاه بذلك القدرة على جعل وسيلته وغايته النجاح أهدي ثمرة جهدي إلى من كلله الله بالهبة الوقار إلى من علمني العطاء بدون انتظار إلى من أحمل اسمه بكل افتخار إلى درعي الذي به احتميت والذي شق لي بحر العلم والتعلم أبي أطال الله في عمره

إلى ملاكي في الحياة إلى معنى الحب و إلى معنى الحنان و التفاني إلى بسمة الحياة وسر الوجود إلى من كان دعائها سر نجاحي أغلى الحبايب **أمي**. إلى من يذكرهم القلب قبل أن يكتب القلم ، إلى من قاسموني حلو الحياة ومرها ، تحت السقف الواحد إلى إخوتي وأخواتي: اسماعيل ، نادية ، فوزية، حليلة، أمينة، حنان، محمد الصالح، رضوان.

والى كل من يحمل لقب **لغويطر** والى أخوالي وخالاتي وكل أولادهم وشموع البيت وأنوارها : يعقوب جابر، زليخة، إيمان، إسماء، حياة ، عبد الرحمان. إلى رفيقة دربي إلى صاحبة القلب الطيب إلى من رافقتني منذ أن حملنا الحقايب ومعها سرت الدرب خطوة خطوة حنان. الى أحسن من عرفني بهم القدر :سمية, إيمان ، مباركة .

الى كل دفعة ماستر علم النفس مدرسي 2018م والى كل أساتذة قسم العلوم الانسانية. أهدي عملي هذا الى كل من حملهم قلبي ولم تسعهم ورقتي

أسيا

## الشكر و التقدير

بعد أن أعانني الله على اتمام هذا الجهد المتواضع، أحمد الله عزّو جل على توفيقه، فله الحمد حتى يرضى. كما يسرني أن أتقدم بجزيل الشكر و العرفان إلى أستاذي "الدكتور حجاج عمر" الذي تفضل بالإشراف على بحثي هذا، أقدم له شكر يوازي عطاءه و بالغ الامتنان بما أعطاني من الوقت و الجهد و أنار لي درب العلم.

و كذلك أشكر الأساتذة الكرام: الدكتور بقادير عبد الرحمان، و الدكتورة بومهراس الزهرة على تفضلهما عليّ.

كما أقدم شكري لكل من مديري مراكز التوجيه لولاية ورقلة و كذا مدينة تقرت و أفلو و مركز التوجيه بولاية غرداية على تعاونهم معي و كرمهم لي فلهم جزيل الشكر.

آسيا

### ملخص:

تدخل الدراسة الحالية في إطار علم النفس و تستهدف خاصية تمثل مكن من مكامن القوة و الصمود في الشخصية الإنسانية و هي الصلابة النفسية، كما تتصل بمفهوم تربوي هام و متشعب و هو الأداء المهني.

حيث هدفت الدراسة إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين كل من الصلابة النفسية و الأداء المهني لدى عينة من مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني و مدى تأثير هذه العلاقة بمتغيرات الجنس و الخبرة و طبيعة المنطقة، حيث طبقت على عينة مكونة من 149 مستشار و مستشارة متمهين بولاية غرداية، ورقلة و الأغواط للموسم الدراسي 2018/2017 أختيرت بطريقة قصدية.

و قد تم استخدام مقياس الصلابة النفسية و مقياس الأداء المهني، و الاستعانة بمعاملات الارتباط بيرسون و معادلة دلالة الفروق بين المعاملات الارتباط، و هذا للتنبؤ بالعلاقة بين الصلابة النفسية و الأداء المهني، حيث تم تحليل النتائج احصائيا باستخدام برنامج Spss19.0.

و توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الصلابة النفسية و الأداء المهني لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني
- لا تختلف العلاقة بين الصلابة النفسية و الأداء المهني لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني باختلاف الجنس.
- لا تختلف العلاقة بين الصلابة النفسية و الأداء المهني لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني باختلاف الخبرة.
- لا تختلف العلاقة بين الصلابة النفسية و الأداء المهني لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني باختلاف المنطقة.

**الكلمات المفتاحية:** الصلابة النفسية، الأداء المهني، مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني.

## Résumé :

La présente étude s'inscrit dans la démarche de psychologie positive et vise à représenter un réservoir de force et de constance dans la personnalité humaine et la rigidité psychologique, ainsi qu'un concept éducatif important et complexe, à savoir la performance professionnelle. Performance psychologique et professionnelle d'un échantillon de conseillers en orientation et orientation et force professionnelle et psychologique, genre, expérience et nature de la région, appliquée à un échantillon de 149 conseillers et conseillers des états de Ghardaïa, Ouargla et Laghouat pour l'année académique 2017/2018 Intuitivement choisi.

L'échelle de dureté mentale de la dimension paramétrique et la mesure de performance professionnelle pour et l'utilisation de coefficients de corrélation et de test T ont été utilisés pour indiquer les différences entre les moyennes, afin de prédire la relation entre la dureté Performance psychologique et professionnelle, où les résultats ont été analysés statistiquement en utilisant le programme 19.0Spss.

L'étude a atteint les résultats suivants:

- Il n'y a pas de relation statistiquement significative entre la rigidité psychologique et la performance professionnelle des conseillers d'orientation et de l'orientation scolaire et professionnelle
- La relation entre la rigidité psychologique et la performance professionnelle des conseillers d'orientation et l'orientation scolaire et professionnelle n'est pas différente.
- La relation entre la rigidité psychologique et la performance professionnelle des conseillers d'orientation et d'orientation de l'école et du professionnel n'est pas différente selon l'expérience.
- La relation entre la rigidité psychologique et la performance professionnelle n'est pas différente entre les conseillers d'orientation et l'orientation scolaire et professionnelle.

**Mots-clés:** rigidité psychologique, performance professionnelle, conseiller d'orientation et orientation scolaire et professionnelle.

A decorative rectangular border with intricate floral and scrollwork patterns, framing the central text.

# فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	الإهداء
	الشكر و التقدير
	ملخص الدراسة
	قائمة الأشكال
	قائمة الجداول
أ-ج	مقدمة
<b>الجانب النظري</b>	
<b>الفصل الأول: مشكلة الدراسة و اعتباراتها</b>	
06	1- مشكلة الدراسة
09	2- فرضيات الدراسة
10	3- أهمية الدراسة و أهدافها
11	4- حدود الدراسة
12	5- التعريف الإجرائي لمتغيرات الدراسة
13	6- الدراسات السابقة
39	7- التعقيب على الدراسات السابقة
<b>الفصل الثاني: الصلابة النفسية</b>	
39	تمهيد
39	1- تعريف الصلابة النفسية
41	2- نشأة الصلابة النفسية
43	3- أبعاد الصلابة النفسية
18	4- خصائص الصلابة النفسية
50	5- النظريات المفسرة للصلابة النفسية
53	6- أهمية الصلابة النفسية
55	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثالث: الأداء المهني</b>	

57	تمهيد
58	1- الأداء المهني
61	2- محددات الأداء المهني
64	3- العوامل المؤثرة في الأداء المهني
66	4- طرق تقييم الأداء وخطواته
68	5- تقييم الأداء المهني
69	6- الأهمية و الأهداف
71	7- معايير تقييم الأداء
72	8- المشكلات المرتبطة بعمليات تقييم الأداء
76	خلاصة الفصل
<b>الفصل الرابع: مستشار التوجيه المدرسي والمهني.</b>	
78	تمهيد
80	1- تعريف مستشار التوجيه المدرسي و المهني.
81	2- صفات مستشار التوجيه (الشخصية، الخصائص المهنية)
83	3- علاقات مستشار التوجيه.
85	4- الضغوط والعراقيل التي يواجهها المستشار
90	5- الصعوبات التي يواجهها المستشار
91	6- الأهداف و مهام الإرشاد و التوجيه المدرسي في الجزائر
92	7- دواعي الإصلاح في ميدان الإرشاد و التوجيه في الجزائر
95	خلاصة الفصل
<b>الجانب التطبيقي</b>	
<b>الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة</b>	
98	تمهيد
98	1- منهج الدراسة
99	2- عينة الدراسة
104	3- أدوات الدراسة

106	4- الخصائص السيكومترية للأدوات
111	5- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
<b>الفصل السادس: عرض و مناقشة نتائج الدراسة</b>	
114	تمهيد
114	- عرض و مناقشة نتائج الدراسة حسب الفرضيات
125	استنتاج عام
125	اقتراحات
128	المراجع
	الملاحق

## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول
99	الجدول رقم (01): يبين توزيع أفراد مجتمع البحث
100	الجدول رقم (02): يوضح تقسيم العينة الأساسية بحسب الجنس
101	الجدول رقم (03): يوضح توزيع العينة الأساسية بحسب الخبرة.
102	الجدول رقم (04): يوضح توزيع العينة الأساسية حسب المنطقة
106	الجدول رقم (05) يوضح صدق المقارنة الطرفية لمقياس الصلابة النفسية
108	الجدول رقم (06) يوضح ثبات مقياس الصلابة النفسية عن طريق التجزئة النصفية
108	الجدول رقم 07 يوضح ثبات استبيان الصلابة النفسية بمعادلة ألفا كرونباخ
109	الجدول رقم (08) يوضح صدق المقارنة الطرفية لمقياس الأداء المهني
110	الجدول رقم ( 09) يوضح ثبات مقياس الأداء المهني عن طريق التجزئة النصفية
110	الجدول رقم (10) يوضح ثبات استبيان الأداء المهني بمعادلة ألفا كرونباخ
115	جدول (11): يوضح نتائج العلاقة الارتباطية بين الصلابة النفسية والأداء المهني لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي و المهني.
118	جدول (12) يوضح نتائج الفرضية الجزئية (01)
120	جدول (13) يوضح نتائج الفرضية الجزئية (02)
122	جدول (14) يوضح نتائج الفرضية الجزئية (03)

## قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل
63	الشكل رقم (01) : يوضح المعطيات التنظيمية
66	الشكل رقم ( 02): يوضح العوامل البيئية المؤثرة على الأداء
67	الشكل رقم ( 03): يوضح خطوات تقييم الأداء الوظيفي
68	الشكل رقم (04) : يوضح أهمية العلاقة بين الشخصية و انتاجية الموظف
71	الشكل رقم (05): يوضح معايير الأداء
101	الشكل رقم (06): تقسيم العينة الأساسية بحسب الجنس
102	الشكل رقم (07): يوضح توزيع العينة الأساسية بحسب الخبرة.
103	الشكل رقم (08): يوضح توزيع العينة الأساسية حسب المنطقة



# مقدمة

إن النهوض بالمجتمع لا يمكن تصوره إلاّ مصحوباً بالتجديد في ميدان التربية و التعليم باعتبارهما عنصراً أساسيان في رقي الأمم و إزدهارها، من هذا المنطلق كان إصلاح المنظومة التربوية حتمية لا بد منها في عصر عرف تغيرات و تطوّرات مسّت البناء الكلي للمجتمع، و لم تكن المدرسة في منأى عن تلك التغيرات استجابة لمقتضيات العصر.

كانت هذه العوامل داعية لإجراء اصلاحات و ادخال تعديلات على النظام التربوي، كان من الطبيعي أن تمس التوجيه المدرسي و المهني باعتباره جزءاً أساسياً من العملية التربوية التي من وظائفها الأساسية إتاحة الفرص أمام التلميذ حتى ينمي قدراته و يستغلها لتحقيق التكيف المدرسي النفسي و الاجتماعي.

يعتبر التوجيه المدرسي و المهني عملية تفاعل قيادية بين طرفين أحدهما الموجه و الآخر الموجه، تستهدف التعاون على استقصاء طبيعة الموقف بقصد تبين نواحيها، و تعريف الموجه بما لديه من قدرات و استعدادات من جهة، و بما يتوفر في البيئة من امكانيات و فرص و كيفية الاستفادة من جهة أخرى، كل ذلك بقصد التوصل إلى معرفة أمثل للحلول الممكنة و فرص معاونة الموجه على مساعدة نفسه في اختيار الحل الذي يلائمه و الاضطلاع بمسؤولية تنفيذه.

لم يظهر مفهوم التوجيه إلا في أوائل القرن العشرين و قد مرت نظرية التوجيه منذ ذلك الوقت بمراحل عديدة اختلف في تعريفها المختصين و الدارسين، و قد مرّ التوجيه بمرحلة أولى هي مرحلة الخدمة و التوجيه المهني، حيث الموجه الاجتماعي يهتم بالفرد في ميدان العمل، كما يهتم بمشاكل العمل و العمال، و ما يتبع ذلك من تنظيم الخدمات المهنية و تدريب الشباب على الوظائف المختلفة.

ظهر هذا الاتجاه لأول مرة عند "فرانك بارسونز" الذي يعرف بأبي التوجيه المهني و في أواخر العشرينات دخل التوجيه في مرحلة ثانية و هي مرحلة التوجيه التربوي و كان ذلك بسبب خروج المرأة لميدان العمل.

و يعتبر منصب مستشار التوجيه المدرسي و المهني منصب مستحدث في المؤسسة التربوية وفقا للمنشور الوزاري 219 المؤرخ في 18/09/1991 و الذي ينص على خلق مناصب مستشاري التوجيه المدرسي و المهني في مختلف مؤسسات التعليم الثانوي. و مستشار التوجيه تبعا لذلك يعيش وضعية مهنية معينة بكل ما تحمله من ظروف عمل و أطر تنظيمية لهذه المهنة، و بعد علائقي مع بقية المتعاملين التربويين، كل هذه المحددات يمكن أن تؤثر على أداء هذا المورد البشري بكيفية أو بأخرى و على صحته النفسية، أو بالأحرى الصلابة النفسية التي تمثل إحدى سمات الشخصية التي تساعد الفرد على التعامل الجيد مع المشاكل بالصحة النفسية و الجسمية، كما تساعد الصلابة النفسية الفرد على التعامل مع الضغوط بفاعلية (عباس، 2010، ص26) و سبب ذلك يعود إلى عدة عوامل منها ما هي متعلقة بالمشكلات المهنية التي تنشأ في مجال العمل و التي ترتبط بالأداء المهني و النجاح المهني و تظهر بشكل واضح لظروف العمل.

و عند الحديث عن الصحة النفسية التي تساعد الفرد على أدائه و التوافق مع المواقف التي يتعرض لها، حيث أن الصلابة النفسية و التي تعرفها "كوبازا" بأنها اعتقاد عام لدى الفرد في فعاليته و قدرته على استخدام كل المصادر النفسية و البيئة المتاحة، كي يدرك و يفسر و يواجه بفاعلية أحداث الحياة الضاغطة سواء في العمل أو حتى على العامل نفسه، و ثقته النفسية.

و ذلك ما نريد دراسته في هذا البحث من خلال المسح الشامل لمستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني في كل من ولاية غرداية، ورقلة و الأغواط.

و قد قسم هذا البحث إلى ستة فصول:

تعرضنا في الفصل الأول إلى مشكلة الدراسة ، تساؤلات و فرضيات الدراسة، أهدافها و أهميتها، حدود الدراسة و كذا التعريف الإجرائي للمتغيرات، و أخيرا الدراسات السابقة فيما يخص المتغيرين. أما الفصل الثاني فخصص للصلاية النفسية، تعريفها، نشأتها، أبعادها، خصائصها، النظريات المفسرة لها، أهميتها و فوائدها. أما الفصل الثالث فركزنا فيه على الأداء المهني مفهومه، محدداته، العوامل المؤثرة فيه و طرق تحسينه، طرق تقويمه و معاييرها. أما الفصل الرابع فركزنا فيه على مستشار التوجيه المدرسي و المهني، تعريفه، صفاته، علاقاته، نشاطه، الضغوط و العقائل و دواعي الإصلاح في ميدان التوجيه و الإرشاد، و جاءت الفصول الثلاثة المتبقية لتجيب عن التساؤلات الفرعية للموضوع، و ذلك من خلال الدراسة الميدانية. بينما خصص الفصل الخامس للإجراءات المنهجية للدراسة، و الفصل السادس خاص بعرض و تحليل و تفسير النتائج مع الاستنتاج العام للدراسة.

و يبقى عملنا هذا عمل بشر لا يخلو من الخطأ و النقصان فإن وفقنا فيه فمن الله سبحانه و تعالى.

A decorative rectangular border with intricate floral and scrollwork patterns, framing the central text.

# الجانب النظري



الفصل الأول

مشكلة الدراسة و اعتباراتها

## 1. مشكلة الدراسة:

يمثل التوجيه المدرسي أحد مظاهر الاستثمار في المؤسسات التربوية حيث أصبح من الضروري تكوين الأفراد و مرافقتهم في مسارهم التعليمي، و التكويني، و تمكينهم من المشاركة الفعالة في الحياة الاجتماعية، و الاقتصادية، و اليومية، و على الخصوص في مجال التربية بسبب لما لها من أهمية في تنمية المجتمع و تقدّمه.

على هذا الأساس شهدت المدرسة تحولات جذرية سواء في نظامها الداخلي، أو في برامجها التعليمية، و مقابل ذلك واجهت عدة مشاكل منها، ازدياد عدد التلاميذ الذي نتج عنه عدم مراعاة الفروق الموجودة بينهم، إلى جانب مشكلة التعرف على قدرات التلاميذ، و استعداداتهم، و ميولهم، و كذلك توجيههم نحو الفرع الجامعي المناسب، و إلى جانب اعدادهم للحياة المهنية.

قد يواجه الفرد عدة مشاكل أو عقبات لا يستطيع حلها يلجأ إلى تعديل سلوكه بما يتلاءم و الظروف الجديدة لكي يحصل مع الظروف المؤثرة في العمل أو التعليم.

حيث برزت بعض الأساليب النفسية تعدّ من أساسيات الصحة النفسية التي تسهم إلى حدّ كبير في مقدرة الفرد و إمكانيته على التوافق مع نفسه و مع المجتمع الذي يعيش فيه.

من بين العوامل النفسية التي تساعد الأفراد على التوافق مع المواقف المختلفة التي يتعرضون لها في حياتهم اليومية الصلابة النفسية أو ما يسمى أحيانا المقاومة النفسية أو المناعة النفسية حيث تشير الباحثة كوبازاKobassa، و هي أول من تناولت مصطلح الصلابة النفسية ، إلى أن الأشخاص

الأكثر صلابة هم أكثر صمودا، و مقاومة، و إنجازا، و ضبطا داخليا، و قيادة، و اقتدار، و نشاطا و دافعية (clark et Hartman, 1996).

و يشار إلى ذوي الصلابة النفسية المرتفعة أنّ لديهم أعراض نفسية و جسدية قليلة، و لديهم قدرة على التحمل الاجتماعي، و ارتفاع دافعية العمل، و لديهم قدرة على التفاؤل، و التوجه نحو الحياة و مواجهة أحداث الحياة الضاغطة، و بعكس ذوي الصلابة النفسية المنخفضة، الذين يتصفون بعدم وجود معنى لحياتهم، و لا يتفاعلون مع بيئاتهم، و يفضلون ثبات الأحداث الحياتية (GusiPrito et Guerrero, 2008).

لذلك إهتم علماء النفس بالصلابة النفسية و اعتبروها متغيرا من متغيرات الشخصية فالضعف في مستواها يسهم في إعاقة توافق الفرد مع البيئة و يؤثر في مستوى علاقاته مع الآخرين.

كما نخص بالذكر أنّه توجد فروق بين الأفراد في القدرات الجسمية، و الذهنية، و السمات الشخصية، و الاهتمامات، و من المعروف أيضا أنه توجد فروق في المهن، و فيما يتطلب من قدرات جسيمة و ذهنية، و عليه فمن يصلح لعمل معين قد لا يصلح لعمل آخر، و كثيرا ما يجد الأشخاص أنفسهم حيارى في الوظائف التي يختارونها، و عادة ما يكون الاختيار غير موفق، و يعود ذلك إلى سوء الاختيار و التوجيه، حيث يختار الفرد مهنة معينة بناء على المعطيات غير صحيحة أو مزيفة، فكثيرا ما يختار الفرد مهنته نتيجة لإعجابه ببعض الأفراد الذين يختارونها أو الأباء الذين يختارون لأبنائهم مهنة المهندس أو الطبيب ظلّا منهم أنّ هذه المهن تتميز بمستوى اجتماعي مرموق، بغض

النظر عن امكانيات و ميولات أبنائهم، فهذا قد يؤثر إما بالسلب أو الإيجاب على أدائهم المهني أثناء الخدمة.

كل هذه المشكلات سواء في المجال الدراسي أو المهني، جعلت عملية التوجيه المدرسي و المهني تلعب دورا هاما في الوقت الراهن.

و من ثمّ ظهرت الحاجة الماسة إلى وجود شخص مختص يكون ملما بمختلف أنواع المعارف التي تخص العملية التوجيهية، و يعمل على تقديم يد العون للتلميذ، هذا الشخص هو أحد الموارد البشرية التي تعمل في المؤسسة التربوية و يسمى مستشار التوجيه المدرسي و المهني".

حيث يقوم مستشار التوجيه المدرسي و المهني بمساعدة التلميذ على تفهم نفسه، و تحقيق تكيفا نفسيا، و اجتماعيا مع الفعل التربوي، و التعرف على قدراته، و استعداداته لتحقيق توجيه سليم من أجل تحضيره لبناء مشروعه الدراسي و المهني من خلال ما حددته له الأطر التنظيمية التي يعمل وفقها.

و مستشار التوجيه باعتباره موردا بشريا فإنه يعيش وضعية مهنية معينة تؤثر على أدائه بطريقة أو بأخرى، و الوضعية المهنية هي الحالة التي يكون عليها الموظف في ميدان عمله، و تحددها التوجيه المدرسي و المهني، العلاقة الموجودة بينهما.

من هذا المنظور حاولنا دراسة موضوع الصلابة النفسية و علاقتها بالأداء المهني لمستشاري التوجيه المدرسي و المهني، و لهذا الغرض تطرقنا للتساؤلات التالية:

تساؤلات الدراسة:

- 1- هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الصلابة النفسية و الأداء المهني لدى مستشاري التوجيه؟
- 2- هل تختلف العلاقة بين الصلابة النفسية و الأداء المهني لدى مستشاري التوجيه باختلاف الجنس؟
- 3- هل تختلف العلاقة بين الصلابة النفسية و الأداء المهني لدى مستشاري التوجيه باختلاف الخبرة؟
- 4- هل تختلف العلاقة بين الصلابة النفسية و الأداء المهني لدى مستشاري التوجيه باختلاف المنطقة؟

2. فرضيات الدراسة:

للإجابة عن هذه التساؤلات تم اقتراح بعض الحلول المؤقتة، انطلاقاً من الدراسات السابقة للموضوع و المتمثلة في:

- توجد علاقة دالة احصائية بين الصلابة النفسية و الأداء المهني لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني
- تختلف العلاقة بين الصلابة النفسية و الأداء المهني لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني باختلاف الجنس. ( ذكور , انات ).
- تختلف العلاقة بين الصلابة النفسية و الأداء المهني لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني باختلاف الخبرة.
- تختلف العلاقة بين الصلابة النفسية و الأداء المهني لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني باختلاف المنطقة.(غرداية , ورقلة , الاغواط).

## 3. أهداف الدراسة:

البحث ليحقق الأهداف التالية:

تمثل الهدف الرئيسي للدراسة في التعرف على الصلابة النفسية و علاقتها بالأداء المهني لمستشاري التوجيه المدرسي و المهني في كل من ولاية: غرداية، ورقلة، الأغواط.

1. معرفة طبيعية العلاقة بين الصلابة النفسية و الأداء المهني لدى مستشاري التوجيه المدرسي و المهني لولاية غرداية، ورقلة و الأغواط.

2. التعرف على اختلاف العلاقة الموجودة بين الصلابة النفسية و الأداء المهني لمستشاري التوجيه المدرسي و المهني و كل من متغير الجنس.

3. التعرف على العلاقة بين مستوى الصلابة النفسية و مستوى الأداء المهني لدى مستشاري التوجيه المدرسي و المهني و كذا متغير الخبرة المهنية

4. كشف العلاقة بين الصلابة النفسية لدى المستشارين وفقا لمتغير اختلاف المنطقة.

## 4. أهمية الدراسة:

- تكمن أهمية الدراسة الحالية في التعرف على العلاقة بين الصلابة النفسية و الأداء المهني لمستشاري التوجيه المدرسي و المهني حيث تعد الصلابة النفسية من المواضيع الحديثة نسبيا في علم النفس الإيجابي و التي يعطي لها أهمية كبيرة في وقتنا الحالي.

- و كذلك تتعلق أهمية الدراسة بالفئة أو العينة التي تناولتها الباحثة بالدراسة و هي مستشاري التوجيه المدرسي و المهني لما أصبح له من أهمية بالغة في وقتنا الراهن.

- لأن الاهتمام و العناية يمثل هذه المواضيع يساعد في الرتقاء بالمستشارين و استغلال أقصى طاقاتهم و امكاناتهم للرفي بالمجتمع.

و من الناحية التطبيقية:

1. استثمار التعرف على طبيعة العلاقة بين الصلابة النفسية و الأداء المهني في تصميم برامج تربوية و نفسية و يمكن أن تسهم في توجيه و ارشاد المستشارين و نخص بالذكر حديثي الخدمة المهنية نحو أساليب التصدي للمشاكل و العقبات التي يتصدون لها في بيئتهم الاجتماعية.

2. يمكن الاستفادة من نتائج الدراسة في التخطيط و وضع البرامج لعمليات الإرشاد و العلاج النفسي للمستشارين الذين لا يبذون ادراكا ايجابيا لضغوط الحياة

3. تعتبر هذه الدراسة اضافة للتراث النظري الذي قد يثير الكثير من التساؤلات لدى الباحثين لمواصلة البحث في هذا المجال.

## 5. حدود الدراسة:

الحدود الزمنية: أجريت هذه الدراسة خلال الموسم الجامعي 2017/2018 في الفترة الممتدة بين شهر ديسمبر و شهر ماي.

الحدود المكانية: تمت هذه الدراسة في مركز التوجيه المدرسي و المهني لكل من ولاية غرداية و ورقلة و الأغواط.

الحدود البشرية: تم تطبيق أدوات الدراسة على عينة من مستشاري التوجيه المدرسي و المهني و المتمثل عددها بـ 149 مستشار و مستشارة توجيه.

## 6. التعريف الإجرائي للمتغيرات:

### الصلابة النفسية: Hardiness Psychological

" هي مجموعة متكاملة من الخصال الشخصية ذات الطبيعة النفسية و الاجتماعية، و هي خصال تتضمن (الالتزام، و التحدي و التحكم)، كما يراها الفرد كسمات مهمة في التصدي للمواقف الصعبة و الضاغطة و التعامل معها بنجاح (مُجَد، 2002) كما تعرفها الباحثة إجرائيا أن الصلابة النفسية هي الدرجة التي تحصل عليها أفراد العينة على مقياس الصلابة النفسية المعد لهذه الدراسة.

### الأداء المهني:

هو الجهد الذي يقوم به مستشار التوجيه لإنجاز المهام و النشاطات الموكلة إليه وفق ما تحدده المناشير الرسمية و القرارات الوزارية. كما يمكن أن يقاس بالدرجة الكلية التي يحصل عليها مستشار التوجيه في مقياس الأداء المهني المعد لهذه الدراسة.

### مستشار التوجيه المدرسي و المهني:

مستشار التوجيه المدرسي و المهني هو ذلك المورد البشري الذي أسندت إليه مجموعة من المهام (الإعلام، التوجيه، التقويم، المتابعة النفسية و الاجتماعية للتلميذ)، حيث يؤدي هذه المهام في اطار مكاني و زماني محدد و ذلك من أجل مساعدة التلميذ على بناء مشروعه الدراسي و المهني وفق أسس علمية تعتمد على تحليل ميولات و استعدادات التلميذ من جهة و متطلبات الواقع المدرسي و المهني من جهة أخرى، و المتحصل على شهادة ليسانس أو الماسر أو الماجستير في إحدى تخصصات علم النفس.

## 7. الدراسات السابقة:

لم نجد دراسات تربط بين المتغيرين مباشرة و ذلك على حدّ علم الباحثة، لكن وجدنا العديد من الدراسات التي تناولت موضوع الصلابة النفسية أو كما يسميها بعض الباحثين المنعة النفسية أو الجدية في العمل. كما و أن هناك العديد من الدراسات و الأطروحات التي تناولت موضوع الأداء المهني.

و سنستهل هذه الدراسات بالدراسات التي تناولت موضوع الصلابة النفسية:

### 1- راسة كوبازا و آخرون (1982) Kobasa et al حول: " الصلابة النفسية و

علاقتها في تخفيف وقع الأحداث الضاغطة على صحة الجسمية و النفسية"

الهدف من الدراسة: و قد تهدف الدراسة لمعرفة أثر الصلابة النفسية و مكوناتها كمتغير

سيكولوجي، في تخفيف الأحداث الضاغطة على الصحة الجسمية و النفسية.

عينة الدراسة: تكونت عينة الدراسة من عينات متباينة الأحجام و النوعيات من شاغلي المناصب الإدارية المتوسطة و العليا و المحامين و رجال الأعمال، حيث كان عدد العينة (259).

أدوات الدراسة: تم تطبيق مقياس أحداث الحياة الضاغطة من إعداد (راهي 1967) و مقياس الصحة و المرض من إعداد (وايلروماسودا، هولمز) و مقياس حالة الاستعداد الوراثية في الشخصية، و مقياس مركز الضبط، و مقياس الاغتراب عن الذات و عن العمل لقياس الالتزام و مقياس الأمن، و مقياس المعرفية.

نتائج الدراسة: و توصلت الدراسة إلى نتائج أشارت إلى أن الصلابة النفسية بأبعادها الثلاثة، لا تخفف من واقع الأحداث الضاغطة على الفرد فقط، بل تمثل مصدرا للمقاومة و الصمود و الوقاية من الأثر الذي تحدثه الأحداث على الصحة الجسمية، في مقابل الشعور و بالاغتراب، و التحكم في مقابل الضعف، و التحدي في مقابل الشعور بالتهديد، وجود ارتباط دال بين بعدي الالتزام و التحكم و الإدراك و الإنجابي و الواقعي للأحداث الحياتية الشاقة و كذلك الأساليب الفعالة التعايشية.

كما أشارت النتائج إلى دور بعض المصادر الاجتماعية في الوقاية من الإصابات بالاضطرابات، كالمساندة الاجتماعية في محيط الأسرة و لكن في ظل اقترانها بعدد من المصادر الشخصية الأخرى المدعمة لها و لدورها، كالصلابة أما مساندة الرؤساء فكان لها دور الوقائي الفعال، في اطار العمل فقط بشكل مستقل.

و كذلك تشير الدراسة إلى مفهوم الصلابة يتشابه مع مفاهيم أخرى مثل الفعالية الذاتية لباندورا و التماسك لا تتونفسكي.

## 2- دراسة هل و آخرون Hull et al 1987 حول: " دور الصلابة النفسية في

### تحقيق أثر أحداث الحياة".

**الهدف من الدراسة:** هدفت الدراسة إلى تحديد الطبيعة العاملة لمفهوم الصلابة، و دور الصلابة كمتغير وسيط يخفف من أثر أحداث الحياة الضاغطة، و دراسة مفهوم الصلابة النفسية.

**عينة الدراسة:** تكونت عينة الدراسة من (1004) طالب جامعيًا.

**أدوات الدراسة:** تم استخدام مقياسين للصلابة النفسية، و قد استخدم مقياس القلق الاجتماعي و الخجل، و الوعي بآخرين.

**نتائج الدراسة:** أشارت الدراسة إلى أن الصلابة ليست مفهوما واحدا بل ثلاثة مكونات منفصلة، و

أن بعدي الالتزام و التحكم يتمتعان بخصائص سيكومترية ملائمة و أنها يخففان من أثر الضغوط، و

إن كان أثرها يرتبط بنوعية الموقف، كذلك وجود ارتباطات ذات دلالة بين مقياسي الصلابة النفسية

و المقاييس الأخرى، فالأشخاص دور الصلابة المرتفعة حصلوا على درجات منخفضة على مقياس

الخجل، و القلق الاجتماعي و الوعي بالذات و الوعي بالآخرين.

### 3- دراسة كريستوفر Christopher 1996 حول: " الصلابة النفسية و الفعالية و

وجه الضبط و علاقتها بالدافعية لعمل لدى المعلمين".

الهدف من الدراسة: هدفت الدراسة للتعرف على ما إذا كانت الصلابة النفسية و الفاعلية و وجه الضبط لها علاقة ارتباط بأحد مكونات دافعية العمل.

عينة الدراسة: معلمي الطلاب يبلغ عددها (149) معلما.

أدوات الدراسة: طبق استبيان دافعية العمل (هل و ويليم 1983) و استبيان الصلابة النفسية ل (ماري و كوبازا 1984) و مقياس ليفين سون للضبط الداخلي، و نفوذ الآخرين و الفرصة.

نتائج الدراسة: كانت النتيجة إلى وجود ارتباط إيجابي بين وجهة الضبط الداخلي و بين دافعية العمل، و وجود ارتباط بين الصلابة النفسية السلبية بعزم أفرادها على تبني وجهة الضبط الخارجي (نفوذ الآخرين و الفرصة).

أهمية الصلابة كمفهوم مهم لزيادة الدافعية تجاه العمل، والأفراد ذوو الصلابة يعتقدون أن صلابتهم تزيد من فعالية سلوكهم.

4- دراسة مُجدّ زهير عليوي. ب، س. حول: العلاقة بين الصلابة النفسية و دافعية

الإنجاز لدى الرياضيين من ذوي الإعاقة الحركية في الضفة الغربية.

**أهداف الدراسة:** هدفت الدراسة للتعرف على الصلابة النفسية و الدافعية للإنجاز لدى الرياضيين من ذوي الإعاقة الحركية في الضفة الغربية و ذلك إلى الاختلاف في الصلابة النفسية و دافعية الإنجاز الرياضي تبعا إلى متغيرات لجنس و نوع اللعبة و سنوات الممارسة.

**عينة الدراسة:** لدى الرياضيين من ذوي الإعاقة الحركية في الضفة الغربية و لتحقيق ذلك أجريت الدراسة على مجتمع مكون من 86 لاعبا و لاعبة حيث تم اختيارهم اعتمادا على المنهج الوصفي بأسلوب مسحي.

**أدوات الدراسة:** و استخدام مقياس سليمان و عبد الوهاب للصلابة (2005) و مقياس الدافعية للإنجاز الرياضي لعلاوي (1998).

**نتائج الدراسة:** حيث أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الصلابة النفسية لدى الرياضيين من ذوي الإعاقة الحركية في الضفة الغربية جاء بمستوى عال.

و أن درجة الدافعية للإنجاز لدى الرياضيين من ذوي الإعاقة الحركية في الضفة الغربية في بعد (دافع انجاز النجاح) جاءت بدرجة كبيرة، و بدرجة كبيرة في بعد (دافع تجنب الفشل)

أيضا أظهرت نتائج الدراسة أنه يوجد اختلاف في مستوى الصلابة النفسية و دافعية الإنجاز تعزى إلى متغيرات (الجنس، نوع اللعبة، سنوات الممارسة) لدى الرياضيين من ذوي الإعاقة الحركية في الضفة

الغربية، حيث كان الذكور أفضل من الإناث و الألعاب الجماعية أفضل من الفردية و أصحاب الخبرة أكثر من 10 سنوات أفضل من أصحاب الخبرات الأخرى.

كما أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية بين الصلابة النفسية و الدافعية للإنجاز في بعد (بعد دافع إنجاز النجاح).

وجود علاقة سالبة بين الصلابة النفسية و دافعية الإنجاز في بعد دافع تجنب الفشل.

أيضا أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط بين دافع إنجاز النجاح و دافع تجنب الفشل لدى الرياضيين من ذوي الإعاقة الحركية في الضفة.

#### 5- دراسة نبيل دخان/ بشير ابراهيم حجار (2005) حول: الضغوط النفسية لدى

طلبة الجامعة الإسلامية و علاقتها بالصلابة النفسية لديهم.

**أهداف الدراسة:** هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الضغوط النفسية و مصادرها عند طلبة الجامعة الإسلامية و علاقتها بالصلابة النفسية لديهم إضافة إلى تأثير بعض المتغيرات على الضغوط النفسية لدى طلبة الجامعة و الصلابة النفسية لديهم و قد استخدم الباحثان المنهج الوصفي.

**عينة الدراسة:** عينة الدراسة (541) طالب و طالبة و هي تمثل حوالي 4% من مجتمع الدراسة البالغ (15441) طالب و طالبة من كليات الجامعة التسع بأقسامها المختلفة، و استخدام الباحثان استبيانين الأول لقياس الضغوط النفسية لدى الطلبة، و الثاني لقياس الصلابة النفسية لديهم.

نتائج الدراسة: و توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

مستوى الضغوط النفسية لدى الطلبة كان 62.05 %.

و معدل الصلابة النفسية لديهم 77.33%.

وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدى الطلبة في مستوى الضغوط النفسية عدى الضغوط البيئية الجامعية تعزى إلى متغير الجنس لصالح الذكور.

وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الطلبة في مستوى الضغوط النفسية عدى الأسرية و المالية تعزى لمتغير التخصص لصالح الطلبة العلميين.

كما بينت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الطلبة في مستوى الضغوط النفسية عدا الدراسية و ضغوط بيئة الجامعة تعزى لمتغير المستوى الجامعي لصالح المستوى الرابع.

6- دراسة مرة السيد علي الهادي (2009) حول: الأمن النفسي و علاقته بالصلابة

النفسية لدى المراهقين ذوي الإعاقة السمعية.

أهداف الدراسة: تهدف الدراسة إلى الكشف عن علاقة الأمن النفسي بالصلابة النفسية لدى المراهقين ذوي الإعاقة السمعية، و الكشف عن بعض أبعاد الأمن النفسي التي تتنبأ بالصلابة النفسية لدى المراهقين ذوي الإعاقة السمعية، و معرفة ديناميات الشخصية المتميزة بالأمن النفسي من المراهقين المعوقين.

عينة الدراسة: تكونت العينة الأساسية للدراسة من 180 طالبا و طالبة من المراهقين المعوقين سمعيا (87 ذكور، 93 إناث).

أدوات الدراسة: و قد استخدمت الباحثة مجموعة من الأدوات السيكومترية و الإكلينيكية لقياس متغيرات الدراسة و هما: استمارة بيانات عامة، مقياس الأمن النفسي للمراهقين ذوي الإعاقة السمعية، مقياس الصلابة النفسية للمراهقين ذوي الإعاقة السمعية، استمارة دراسة حالة، استمارة المقابلة الشخصية، اختبار تفهم الموضوع.

نتائج الدراسة: و أسفرت نتائج الدراسة عن وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين درجات الشعور بالأمن النفسي و درجات الصلابة النفسية لدى المراهقين ذوي الإعاقة النفسية.

و عدم وجود فروق دالة إحصائيا بين متوسطي درجات المراهقين ذوي الإعاقة السمعية في الأمن النفسي طبقا للجنس فيما عدا وجود فروق دالة إحصائيا في الأمن الخارجي لصالح الإناث.

و عدم وجود فروق دالة إحصائيا بين متوسطي درجات المراهقين ذوي الإعاقة السمعية في الأمن النفسي طبقا لنوع الإقامة.

بينما وجدت فروق دالة إحصائيا بين بعد الأمن الخارجي في بعد الأمن الداخلي و الدرجة الكلية للأمن النفسي طبقا لدرجة الإعاقة لصالح الذكور ذوي الإعاقة الجزئية.

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات المراهقين ذوي الإعاقة السمعية في الصلابة النفسية طبقا للجنس فيما عدا وجود فروق ذات دلالة إحصائية في بعد الالتزام لصالح الإناث.

و عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطي درجات المراهقين ذوي الإعاقة السمعية في الصلابة النفسية طبقا للجنس فيما عدا وجود فروق دالة إحصائية في بعد الالتزام لصالح الإعاقة الجزئية.

و عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطي درجات مراهقين ذوي الإعاقة السمعية في الصلابة النفسية طبقا لنوع الإقامة.

تنبؤ أبعاد الأمن النفسي لدى المراهقين ذوي الإعاقة السمعية تتصف شخصية مرتفعي و منخفضي الأمن النفسي بديناميات شخصية مميزة لها.

7- دراسة مريامة حنصالي (2009) حول: إدارة الضغوط النفسية و علاقتها بسمتي

الشخصية المناعية (الصلابة النفسية و التوكيدية) في ضوء الذكاء الانفعالي، دراسة

ميدانية على الأساتذة الجامعيين الممارسين لمهام إدارية جامعة مُجد خيضر بسكرة.

**أهداف الدراسة:** تهدف الدراسة إلى تفسير العلاقة بين الذكاء الوجداني بأبعاده و درجته الكلية

و من إدارة الضغوط النفسية و سميت الشخصية المناعية (الصلابة النفسية و التوكيدية)، و تفسير

العلاقة بين إدارة الضغوط النفسية، التوكيدية) و تفسير مدى و دلالة تباينات في التخصص

(العلمي، الأدبي) على متغير الذكاء الانفعالي، و أيضا إمكانية التنبؤ بدرجات أفراد العينة على مقياس الضغوط النفسية من خلال درجاتهم على مقياس الذكاء الانفعالي.

عينة الدراسة: و تكونت عينة الدراسة من الأساتذة الجامعيين الممارسين لمهام إدارية بجامعة محمد خيضر - بسكرة- البالغ عددهم (140) أستاذا. و اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي بأسلوب الارتباط و المقارنة.

أداة الدراسة: كما اعتمدت في جمع بياناتها على مقياس الذكاء الانفعالي (لعبد المنعم الدردير 2002) و قائمة أساليب مواجهة الضغوط من إعداد (كارفروشاير) ترجمة و تقنين (زيزي السيد ابراهيم 2006) و مقياس الصلابة النفسية من إعداد الباحثة و عولجت البيانات باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss.

نتائج الدراسة: و أسفرت الدراسة عن النتائج التالية:

وجود علاقة ارتباطية بين كل من إدارة الضغوط النفسية و التوكيدية بالذكاء الانفعالي لدى الأساتذة الجامعيين الممارسين لمهام إدارة.

وجود علاقة ارتباطية موجبة و دالة بين كافة أبعاد مقياس الذكاء الانفعالي بالدرجة الكلية لمقياس الصلابة النفسية و بأبعادها (الالتزام، التحكم، التحدي) لدى الأساتذة الجامعيين لمهام إدارة فيما عدا بعد المهارات الاجتماعية بعد التحكم و الذي جاء ارتباطه غير دال.

وجود علاقة ارتباطية و دالة إحصائية بين الدرجة الكلية لمقياس الأساليب مواجهة الضغوط النفسية و بعدي التحكم و التحدي لمقياس الصلابة النفسية لدى أفراد عينة الدراسة، وجود علاقة ارتباطية موجبة و دالة بين أساليب إدارة الضغوط النفسية (إعادة التفسير الإيجابي و المواجهة النشطة و الرجوع إلى الدين و قمع الأنشطة المتنافسة) و بين أبعاد الصلابة النفسية (الالتزام، التحكم، التحدي)

كما وجدت علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائية بين أسلوب (التقبل، الدعابة) و بين بعد التحدي و بالمقابل أسفرت النتائج عن وجود علاقة ارتباطية سالبة و دالة إحصائية بين أسلوب الإنكار و بعدي الالتزام و التحدي و كذا علاقة ارتباطية سالبة و دالة إحصائية بين استراتيجيات الابتعاد السلوكي للأبعاد الثلاثة للصلابة (الالتزام، التحدي، التحكم) و بين استراتيجيات التعاطي المواد النفسية و بعدي الالتزام و التحكم من مقياس الصلابة النفسية لدى أفراد عينة الدراسة.

كما بينت الدراسة فروق ذات دلالة إحصائية بين الطلبة في مستوى الضغوط النفسية عدا المالية و الدرجة الكلية تعزى لمتغير الدخل الشهري.

و بينت الدراسة علاقة ارتباطية سالبة ذات دلالة إحصائية بين الطلبة في مستوى الضغوط النفسية و الصلابة النفسية.

8- دراسة انتصار كامل (2009)، حول: القلق الاجتماعي و علاقته بالصلابة النفسية

لدى طلبة الجامعة.

**أهداف الدراسة:** تهدف الدراسة إلى قياس القلق الاجتماعي و الصلابة النفسية لدى عينة البحث ككل و الكشف عن دلالة الفروق في القلق الاجتماعي لدى طلبة الجامعة تبعاً لمتغير الجنس، التخصص العلمي، و التعرف على العلاقة الارتباطية بين درجات القلق الاجتماعي و درجات الصلابة النفسية.

**عينة الدراسة:** عينة البحث حيث تكونت هذه الأخيرة من (288) طالب و طالبة تم اختيارهم بطريقة عشوائية من جامعة بغداد، استخدمت الباحثة مقياس القلق الاجتماعي، و الصلابة النفسية المعد من قبل الباحثة، و اعتمدت المنهج الوصفي و المعالجة الإحصائية SPSS.

**نتائج الدراسة:** حيث أظهرت النتائج بوجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين القلق الاجتماعي و الصلابة النفسية.

9- دراسة تنهيد عادل البيرقدار (2011) حول: الضغط النفسي و علاقته بالصلابة

النفسية لدى طلبة كلية التربية.

**أهداف الدراسة:** هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الضغوط النفسية و مصادرها عند طلبة كلية التربية و علاقتها بالصلابة النفسية لديهم إضافة إلى تأثير بعض المتغيرات على الضغوط النفسية لدى طلبة الجامعة و الصلابة النفسية لديهم و قد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي.

عينة الدراسة: و بلغت عينة الدراسة (843) طالب و طالبة و تمثل 17% من مجتمع الدراسة البالغ (5072) طالب و طالبة من جميع الأقسام.

نتائج الدراسة: و توصلت الباحثة إلى النتائج التالية:

إن مستوى الضغوط النفسية لدى الطلبة 79.85 % و هذا يشير إلى هذه النسبة منخفضة مقارنة مع الوسط الفرضي البالغ 120 و أن معدل الصلابة النفسية لديهم 81.41 و هي نسبة منخفضة تدل على عدم تمتع العينة بالصلابة النفسية مقارنة مع الوسط الفرضي.

كما بينت الدراسة فروق ذات دلالة إحصائية بين الطلبة في مستوى الضغط النفسي و الصلابة النفسية تعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور.

كما بينت وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغط النفسي و الصلابة النفسية لصالح التخصص العلمي.

بينت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغط النفسي و الصلابة النفسية تبعا لمتغير الصف الدراسي و لصالح الصف الرابع.

## 10- دراسة ضرام موسى عباس (2012) حول: الصلابة النفسية و علاقتها بالتفكير

الناقد لطالبات كلية التربية الرياضية في الجامعة القادسية.

**أهداف الدراسة:** هدف الباحث إلى التعرف إلى الصلابة النفسية و التفكير لطالبات تربية رياضية في الجامعة القادسية و التعرف على العلاقة بين الصلابة النفسية و التفكير الناقد لطالبات كلية التربية الرياضية في الجامعة القادسية و كان المنهج المستخدم المنهج الوصفي بأسلوب المسح و العلاقات الارتباطية لملائمته لطبيعة البحث.

**عينة الدراسة:** و كان مجتمع الطالبات لكلية التربية الرياضية لعام 2011/2010 و للمراحل الأربعة البالغ عددهم 86 طالبة.

**أدوات الدراسة:** اشتمل البحث على المعاملات العلمية للمقاييس و المواصفات الخاصة لكل مقياس و تم معالجة البيانات و المعلومات إحصائياً بواسطة الحقيبة الإحصائية SPSS.

**نتائج الدراسة:** و توصلت إلى النتائج التالية:

تميزت الطالبات في المستوى الرابع و الثالث بمستوى مرتفع من الصلابة النفسية، تتميز طالبات المستوى الثاني بمستوى منخفض من الصلابة النفسية.

تميز طالبات المستوى الرابع و الثالث بمستوى تفكير ناقد أعلى من طالبات المستوى الأول و الثاني.

كذلك ترتبط الصلابة النفسية ارتباط قوي بتفكير ناقد لدى طالبات المستوى الرابع و الثالث.

و هناك علاقة ضعيفة بين الصلابة و التفكير بين طالبات مستوى الثاني و الأول.

### 11- دراسة خالد بن مُحمَّد بن عبد الله العبدلي (2012) حول: الصلابة النفسية

و علاقتها بأساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى عينة من طلاب المرحلة الثانوية المتفوقين دراسيا و العاديين بمدينة مكة المكرمة.

**أهداف الدراسة:** تهدف الدراسة إلى التعرف على مستوى الصلابة النفسية لدى طلاب المرحلة الثانوية المتفوقين دراسيا و العاديين و كذلك على ترتيب استخدام أساليب مواجهة الضغوط النفسية، كما تهدف الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الصلابة النفسية و أساليب مواجهة الضغوط، و كذلك التحقق من وجود فروق بين طلاب المتفوقين و العاديين في الصلابة النفسية و في أساليب مواجهة الضغوط النفسية، و استخدام الباحث المنهج الوصفي الارتباطي المقارن.

**عينة الدراسة:** و تكونت العينة من 200 طالب من طلاب التعليم الثانوي، تم اختيارهم عشوائيا طبقيا.

**نتائج الدراسة:** و أظهرت النتائج أن مستوى الصلابة النفسية و أبعادها لدى الطلاب المتفوقين أعلى منه لدى الطلاب العاديين.

و أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين غالبية أساليب المواجهة الضغوط من جهة و الصلابة النفسية و أبعادها (الالتزام، التحدي، التحكم) من جهة أخرى، لدى الطلبة

المتفوقين و العاديين في درجات أبعاد الصلابة النفسية و الدرجة الكلية للصلابة النفسية لصالح المتفوقين.

و وجدت فروق حقيقية بين المتفوقين و العاديين في أساليب مواجهة الضغوط النفسية باستثناء (التحليل المنطقي، تحمل المسؤولية، التنفيس الانفعالي).

## 12- دراسة مُجدّ خلف الزهراوة (2014)، حول: علاقة بين الصلابة النفسية و قلق

المستقبل و مستوى الطموح لدى طلبة جامعة حائل بالسعودية.

أهداف الدراسة: هدفت الدراسة للتعرف إلى العلاقة بين الصلابة النفسية و قلق المستقبل و مستوى الطموح لدى طلبة الجامعة حائل السعودية.

عينة الدراسة: حيث تكونت عينة الدراسة من (400) طالب و طالبة.

أدوات الدراسة: و استخدم الباحث مقياس الصلابة النفسية من إعداد مخيمر (2002) و مقياس

قلق المستقبل لشقير (2005)، و مقياس مستوى الطموح للرفاعي (2010)

نتائج الدراسة: أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة بين الصلابة النفسية و قلق المستقبل، و بين مستوى الطموح لدى طلاب جامعة حائل.

و كذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الطلبة على الصلابة النفسية و قلق المستقبل تعزى لمتغير التخصص و لصالح التخصصات العلمية، و قلق المستقبل لصالح التخصصات الأدبية.

و كذلك كشفت الدراسة عن وجود فروق بين الصلابة النفسية و قلق المستقبل و بين مستوى الطموح لصالح السنة الرابعة.

### 13- دراسة بوراس كهينة (2015/2014) حول: الصلابة النفسية و علاقتها بالتفوق

الدراسي لدى تلاميذ المرحلة الثانوية (يتيمي أحد الأبوين).

**أهداف الدراسة:** تهدف الدراسة إلى معرفة العلاقة بين متغير الصلابة النفسية و التوفيق الدراسي و معرفة مدى تمتع تلاميذ المرحلة الثانوية الأيتام بالصلابة النفسية و التوافق الدراسي، و معرفة الفروق الجنسية للمتغيرين.

**عينة الدراسة:** و عينة الدراسة تتكون من 146 تلميذ يتيم (16 ذكور، 85 إناث)، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي.

**أدوات الدراسة:** و استخدمت مقياس الصلابة النفسية و تعريب صالح عماد مخيمر، و مقياس التوافق الدراسي لهنري بوري من تعديل و تكييف الزيايدي.

**نتائج الدراسة:** أسفرت النتائج إلى ما يلي:

وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الصلابة النفسية و التوافق الدراسي لدى تلاميذ المرحلة الثانوية يتيمي أحد الوالدين.

و وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الصلابة النفسية و التوافق الدراسي لدى تلاميذ المرحلة الثانوية يتيمي أحد الأبوين أو يتيمي الأم.

و عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور و الإناث في متغير الصلابة النفسية و متغير التوافق الدراسي.

### دراسات اهتمت بالأداء الوظيفي و علاقته ببعض المتغيرات:

تعني هذه الدراسات بالأداء الوظيفي من حيث علاقته ببعض المتغيرات النفسية و الاجتماعية، و سوف نعرضها على النحو التالي:

1. من الدراسات التي أجريت في الأماكن الغير محلية نجد: دراسة سلامة 1988 بعنوان فعالية تقويم الأداء تقويم الأداء الوظيفي و تطبيقاته بالأجهزة الحكومية، و قد ركزت البعد النظري للموضوع بينما تناول الثاني البعد التطبيقي له بالأجهزة الحكومية في المملكة الوظيفية العربية السعودية بصفة عامة، و تلخص النتائج الدراسة في أن عملية تقويم الأداء الوظيفي تركز على الجوانب السلوكية و الفنية للعنصر البشري و ذلك بصفته أحد الموارد المهمة و المؤثرة على فعالية و كفاءة المنظمة، لذا فإن لعملية تقويم الأداء الوظيفي أهداف أساسية تسعى لتحقيقها و على رأسها الإصلاح، التطوير، التوجيه السليم للعنصر البشري، يصعب في كثير من الحالات تحقيق هذه الأهداف لظروف و

أسباب عديدة من أهمها التحيز الشخصي في العلاقات الشخصية التي تعرقل نظام تقييم الأداء و بالتالي تعوق تحقيق الأهداف، أن تحقيق نظام فعال لتقييم الأداء الوظيفي يرتكز على قاعدتين أساسيتين: الأولى تتمثل في توفير أساسيات النظام الفعال لتقييم الأداء كوضوح المعايير الدائمة لهذا النظام بما يتناسب مع الظروف و المتغيرات الداخلية و الخارجية، و الثانية تتمثل في عدالة المقيم في تطبيق النظام و تدريبه على تقييم الأداء و تطوير امكانياته الفنية و السلوكية ليكون أكثر موضوعية و دقة و عدالة و واقعية في تصوير الوضع الفعلي لمستويات الأداء للعاملين.

2. كما تناول كامل علي متولي عمران (1991م) بعنوان " أثر الخصائص الوظيفية و المتغيرات الشخصية على درجة الولاء التنظيمي و مستوى الأداء الوظيفي " هدفت الدراسة إلى إلقاء الضوء على توضيح ماهية الولاء التنظيمي و الأداء الوظيفي و فحص و اختبار العلاقات بين بعض من الخصائص الوظيفية و المتغيرات الشخصية على درجة الولاء التنظيمي و مستوى الأداء الوظيفي على مستوى عينة الدراسة و التي كانت 200 فردا يعملون في بعض المنظمات الكويتية و تضم أربعة مجموعات من العاملين، ثلاثة منها من العمالة الوافدة و هي العمالة الآسيوية، و العمالة العربية، العمالة الغربية، و المجموعة الرابعة هي العمالة الكويتية للتعرف على أهم المتغيرات التي يمكن أن تساهم في دعم و رفع مستوى الولاء التنظيمي و الأداء الوظيفي الأمر الذي يعتبر أمرا لازما و ضروريا قبل اتخاذ أية إجراءات و البدء في أية برامج علاجية لظواهر انخفاض درجة الولاء التنظيمي و مستوى الأداء في أي من المنظمات الكويتية، و لقد توصلت الدراسة إلى أن الحوافز المادية قد لعبت دورا كبيرا في رفع مستوى الأداء الوظيفي لكل من أفراد المجموعة الآسيوية، و المجموعة الغربية ثم المجموعة العربية،

و أيضا أظهرت نتائج هذه الدراسة أن الحوافز المعنوية مثل الشعور باحترام الذات، المشاركة في اتخاذ القرارات، و الشعور بالأمن و الاستقرار، الاستقلالية و الحرية، لعبت دورا أكبر مما تلعبه الحوافز المادية، و أن المستوى التعليمي كان له تأثيرا كبيرا و إيجابيا بالنسبة لمستوى الأداء الوظيفي خاصة بالنسبة لأفراد المجموعة الغربية و الآسيوية. أما بالنسبة لأثر هذه الخدمة على مستوى الأداء الوظيفي فقد أظهرت النتائج أن هناك فروق بين أفراد المجموعات الأربعة حيث كان تأثير هذا العامل المستقل أقوى و أعلى من حيث مستوى الدلالة الإحصائية بالنسبة لأفراد المجموعة الكويتية و أفراد المجموعة الآسيوية.

3. كما توجد دراسة أخرى تحت عنوان: " إشكالية تقييم الأداء في السلوك التنظيمي و علاقته بتوجيه و تطوير المسار الوظيفي للإطارات دراسة ميدانية قسم الإنتاج حاسي مسعود، و هي عبارة عن رسالة لنيل شهادة الماجستير في علم اجتماع التنظيم و العمل، قسم علم الاجتماع جامعة الجزائر، و هي من إعداد الطالبة "حرايرية عتيقة"، أما الفترة الزمنية التي غطتها هذه الدراسة حول دراسة نظام تقييم أداء العاملين في مؤسسة سونطراك و هو نظام يعتمد على طريقة الإدارة بالأهداف، شرعت المؤسسة في تطبيقه منذ 1997، و محاولة معرفة الدور الذي يلعبه هذا النظام في توجيه المسار الوظيفي للإطارات التي خرجت بها هذه الدراسة هي: عدم وجود هيكل أو جهة مكلفة بالتنسيق و متابعة سيرورة العمل بنظام تقييم الأداء و ما يطلق عليه SAP.

أما أوجه التشابه بين هذه الدراسة، و موضوع هذا البحث، فهو محاولة دراسة نظام تقييم الأداء للعاملين في المؤسسة الجزائرية، أما أوجه الاختلاف فيمكن: في الدراسة الميدانية، ، حيث أن الدراسة

الميدانية في الدراسة السابقة كانت في مؤسسة سونطراك، أما الدراسة الميدانية في دراستنا كانت في مراكز التوجيه و الإرشاد المدرسي.

4. دراسة أخرى للباحث عبد العزيز ابراهيم التويجري: البيئة الداخلية للعمل و مستوى الأداء الوظيفي في الأجهزة الأمنية " دراسة تطبيقية عن رضا المراقبين الجمركيين في مطار الملك خالد الدولي، إشراف مُحمَّد بن ناصر البيشي، دراسة ماجستير في العلوم الإدارية جامعة نايف، الرياض، 2003م، و هي دراسة ميدانية تور اشكاليته حول ما علاقة البيئة الداخلية للعمل بمستوى الأداء الوظيفي للمراقبين الجمركيين في مطار الملك خالد الدولي؟

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مستوى رضا المراقبين الجمركيين عن:

- 1- بيئة علمهم الداخلية.
- 2- أسلوب الإشراف المتبع.
- 3- الحوافز المادية و المعنوية.
- 4- مستوى أدائهم الوظيفي.

5. كما تناولت الباحثة شامي صليحة، المناخ التنظيمي و تأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة حالة بجمعة أمَّحَّد بوقرة بومرداس إشراف: د أونيسي عبد المجيد، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، 2010م، و هي دراسة ميدانية دور اشكاليته حول: ما مدى تأثير المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي على الأفراد العاملين؟

و تندرج تحت هذا التساؤل الفرضيات كالآتي:

- 1- الاهتمام بالمناخ التنظيمي هو من مسؤوليات الإدارة العالية في أي منظمة.
- 2- الأداء الوظيفي ناتج عن العوامل الشخصية، تنظيمية، اجتماعية و بيئية.
- 3- المناخ التنظيمي له تأثير مرتفع جدا على فعالية الأداء الوظيفي للعاملين.

تهدف الدراسة إلى التعرف على المناخ التنظيمي بعناصره و أبعاده المختلفة، و التعرف على الأداء الوظيفي و مدى تأثير عناصر المناخ التنظيمي في الأداء الوظيفي للعاملين.

اتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي كمنهج لها، و استخدمت الباحثة أداة الاستبيان و المقابلة في جميع البيانات و المعلومات، أما أهم النتائج التي توصلت إليها هي:

- وجود تأثير مرتفع جدا بين المناخ التنظيمي و عناصره و الأداء الوظيفي للعاملين، كما توصلت الدراسة إلى أن المناخ التنظيمي سائد في الجامعة حسب وجهة نظر أفراد العينة هو مناخ حيادي و مناخ غير ملائم للعمل بدرجة كبيرة

6. كما تناول بوعطيطة جلال الدين (الاتصال التنظيمي و علاقته بالأداء الوظيفي) مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، جامعة منتوري محمود (قسنطينة) علم النفس عمل و تنظيم، 2008-2009م.

الإشكالية:

هل هناك علاقة بين الاتصال التنظيمي و الأداء الوظيفي لدى العمال التنفيذيين؟

الأسئلة الفرعية:

- ما نوع الاتصال السائد في مؤسسة البحث؟
- هل توجد علاقة بين نمط الاتصال التنظيمي السائد في مؤسسة البحث و الأداء الوظيفي للعمال التنفيذيين؟
- هل المتغيرات التالية: السن، الأقدمية، المستوى التعليمي تأثير على الأداء الوظيفي لدى العمال التنفيذيين في مؤسسة سونلغاز؟

الفرضية الرئيسية:

- توجد علاقة بين الاتصال التنظيمي و الأداء الوظيفي لدى العمال المنفذين.

الفرضيات الجزئية:

- توجد علاقة ارتباطية قوية بين الاتصال النازل و الأداء الوظيفي لدى فئة البحث.
- توجد علاقة ارتباطية قوية بين الاتصال الصاعد و الأداء الوظيفي لدى فئة البحث

كما تضمنت الدراسة ثلاثة فرضيات احصائية صفرية هي:

- لا يوجد فرق بين العمال المنفذين في أدائهم الوظيفي يرجع إلى عامل السن.

- لا يوجد فرق بين العمال المنفذين في أدائهم الوظيفي يرجع إلى عامل المستوى التعليمي.
- لا يوجد فرق بين العمال المنفذين في أدائهم الوظيفي يرجع إلى عامل الأقدمية.

المنهج المستعمل: هو المنهج الوصفي التحليلي.

العينة : العمال المنفذين في المؤسسة سونلغاز عنابة

التقنية المستعملة: الاستثمار

النتائج المتوصل إليها في الدراسة:

- الكشف عن تواجد الاتصال النازل بانسياب المعلومات من الإدارة إلى العمال عن طريق المشرف المباشر على العمال أو عن طريق الاجتماعات و الإعلانات.
- وجود اتصال صاعد يعتمد العمال فيه على الاتصال بالمشرف المباشر أو استغلال الاجتماعات لإيصال انشغالاتهم رغم تفضيلهم الاتصال و مقابلة المدير مباشرة و تبين من خلال كل هذا أن في مؤسسة البحث نمط الاتصال المتبع بين الإدارة و العمال في المناخ التنظيمي للعمال من أجل تحقيق أهداف المؤسسة.

- كذلك وجود علاقة موجبة متوسطة بين بعد الاتصال الصاعد و الأداء الوظيفي.

- وجود علاقة موجبة متوسطة بين بعد الاتصال التنظيمي و الأداء الوظيفي.

## ◀ تعليق على الدراسات المتعلقة بالصلابة النفسية:

لقد تبين من استقراء للدراسات السابقة ما يلي: تنوعت الدراسات من خلال اهتمامنا بالصلابة النفسية في الفئات التعليمية مختلفة فأغلب الدراسات السابقة أجريت على عينات من الطلبة الجامعيين، مثل دراسة (نبيل كامل دخان 2005) و دراسة (انتصار كامل 2009) و دراسة (مُحَمَّد خلف زهراوة 2014) و دراسة (تنهيد عادل البيرقدار 2011) و (ضرام موس عباس 2012). و اختلفت أخرى في العينة فتناولوا الصلابة النفسية لدى تلاميذ المرحلتين الثانوي و المتوسط مثل دراسة (مرة السيد علي هادي 2009) و (خالد بن عبد الله العبدلي 2012) و دراسة (بوراس كهينة 2015).

أغلب الدراسات السابقة اعتمدت على الاستبيان كأداة لجمع البيانات أما الدراسات استخدمت نفس الأداة التي اعتمدها الباحثة و هي مقياس الصلابة لعماد خيمر فهي دراسة (بوراس كهينة 2015) و دراسة (مُحَمَّد خلف زهراوة 2014).



الفصل الثاني  
الصلابة النفسية

## تهييد:

يواجه الإنسان في حياته اليومية مجموعة من العوائق و المشاكل التي تمنعه من الوصول إلى مبتغاه و تحد من رغباته فيشعر بانفعال خاص يشعره بالعجز و قلة الحيلة و تختلف قدرة الأفراد على تحمل المتاعب و الصعوبات التي تعترض سيرورة حياتهم، فمنهم من نجده في قمة الاكتئاب و الانزعاج و منهم من يتمتع بالصلابة النفسية فهذه الأخيرة تعتبر من المفاهيم الحديثة نسبياً و بخاصة في بيئتنا، و هي من الخصائص النفسية المهمة للفرد كي يواجه ضغوط الحياة المتعددة و المتتالية بنجاح.

## 1. تعريف الصلابة النفسية:

إن الاختلاف في تحديد مفهوم عام للصلابة النفسية يعود في الأساس إلى الأطر النظرية التي تناولت هذا المصطلح بالتعريف، و نقوم بإدراج مجموعة من التعريفات الخاصة بها فيما يلي:

لغة: هي صلب أي شديد صلب الشيء أي صلابة الشيء فهو صلب و الصلب أي شديد. (ابن منظور، 1999، ص 297)

عرفها مخيمر (1996، ص 284) بأنها " نمط من التعاقد النفسي يلتزم به الفرد تجاه نفسه و أهدافه و قيمة و الآخرين من حوله، و اعتماد الفرد أن بإمكانه أن يكون له تحكم فيما يواجهه من أحداث يتحمل المسؤولية عنها، و أن ما يطرأ على جوانب حياته من تغيير هو أمر مثير و ضروري للنمو أكثر من كونه تهديداً أو إعاقة له".

عرفتها كوبازا ( Kobassa, 1979, P 67 ) بأنها " مجموعة من السمات الشخصية تعمل كمصدر أو كواق لأحداث الحياة الشلقة، و أنها تمثل اعتقادا أو اتجاهها عاما لدى الفرد في قدرته على استغلال كافة مصادره، و إمكاناته النفسية، و البيئة المتاحة، كي يدرك أحداث الحياة الشاقة إدراكا غير مشوه، و يفسرها بمنطقية و موضوعية، و يتعايش معها على نحو إيجابي. و إنها تتضمن ثلاثة أبعاد رئيسية هي الالتزام، و التحكم و التحدي".

و يعرف مجدي (2008، ص85) الصلابة النفسية بأنها " القدرة العالية على المواجهة الإيجابية للضغوط و حلها و منع الصعوبات المستقبلية، و التي تعكس مدى اعتقاده في فعاليته و القدرة على الاستخدام الأمثل لكل المصادر الشخصية و البيئة النفسية و الاجتماعية المتاحة يدرك و يفسر و يواجه بفعالية أحداث الحياة الضاغطة و تحقيق الانجاز و التفوق".

و عرفها فنك (Funk, 1992 P88) بأنها " سمة عامة في الشخصية، تعمل الخبرات البيئية المتنوعة علة تكوينهما، و تنميتها لدى الفرد منذ الصغر".

و يرى كونستونوفKonstantionoval أن الصلابة عبارة عن أفعال من جانب الفرد تقيم و تواجه الأحداث الضاغطة يجعلها أقل تهديدا، ليتمكن من النظر إلى نفسه على أنه أكثر كفاءة في مواجهتها، و ليعتمد على استراتيجيات تعمل على التركيز على المشكلة و طلب الدعم و الاعتماد أقل على استراتيجيات التركيز على المشاعر و البعد عن المواجهة. (عباس، 2010، ص184).

و يعرفها دخان و الحجاز بأنها " اعتقاد عام لدى الفرد في فاعليته و قدرته على استخدام كل المصادر النفسية و البيئية المتاحة، كي يدرك و يفسر و يواجه بفاعلية أحداث الحياة الضاغطة. (دخان و الحجاز، 2006، ص385).

و قد عرف بارون Baron 1998:الصلابة النفسية بأنها التحدي و الالتزام و التحكم في حياة الفرد و أن هذا التحكم في حياة الفرد يجب أن يهدف إلى التطور و النمو الإنساني (حسن، 2010، ص62).

و يتضح من خلال التعريف أنه يركز إلى مدى اعتزاز الفرد بنفسه أو مستوى تقييمه لنفسه في المواقف العادية بينما مفهوم الصلابة يبرز جلياً في مواقف الشدة و كل الأفراد مرتفعي الصلابة النفسية لديهم تقدير الذات و لكن لا يشترط أن يكون لدى مرتفعي تقدير الذات صلابة مرتفعة اتجاه الظروف الضاغطة.

## 2. نشأة الصلابة النفسية:

بدأت الدراسات في السنوات القليلة الماضية تتجاوز مجرد دراسة العلاقة بين إدراك الأحداث الضاغطة و أشكال المعاناة النفسية إلى الاهتمام و التركيز على المتغيرات المدعمة لقدرة الفرد على المواجهة الفاعلة أو عوامل المقاومة أي عوامل المتغيرات النفسية حتى في مواجهة الظروف الضاغطة و التي من شأنها دعم قدرة الفرد على مواجهة المشكلات و التغلب عليها (مخيمر، 1996، ص275).

و لعل سوزان كوبازا Kobassa 1979 هي أول من حدد مفهوم الصلابة النفسية و ذلك من خلال دراستها لتحديد دور هذا المتغير الوقائي و قد تبنت "كوبازا" هذا الاتجاه نتيجة التأثير الكبير ببعض علماء النفس الموجودين أمثال " فرانكل و رلوماي و هانز سيلياي" كما تأثرت أيضا المنظور المعرفي ل لازاروس LAZARUS 1966 الذي يرى أن الضغوط كظاهرة انسانية تنتج عن خبرة حادة أو ظروف مؤلمة لها تأثير سلبي على الاستجابة السلوكية للموقف أو الظروف الضاغطة، و لها أهمية في تحديد نمط تكيف الكائن الإنساني ( سناء مُجَّد، 2012، ص25)

و مفهوم الصلابة يضرب بجذوره في النظرية الوجودية EXISTENTIAL THEORY و رول ماي ROLL MAY و ألبورت ALLPORT و فيكتور فرانكل VCTOR و التي تؤكد على الانسان ليس كيانا و استاتيكا و إنما هو في حالة دائمة من التحول و النحو الشخصي و أن للإنسان هدفا في الحياة يكافح من أجله، و عليه أن يتقبل مسؤولية تحقيقه و أن الإرادة هي أساس الدافع الإنساني و أن الشعور بالتحكم في حياة الفرد أمر ضروري للصحة النفسية و الجسمية و أن العالم الذي نعيش فيه ذو معنى فالإنسان يعيش في عالم منظم تحكمه معايير و مبادئ منظمة و مستقرة إلى حد كبير و أنه لكي يستخلص الإنسان معنى لعالمه فإنه يعتبر أن ما يحدث له يمكن التحكم فيه. (أبو ندى، 2007، ص16).

## 3. أبعاد الصلابة:

تظهر أبعاد الصلابة النفسية من خلال الدراسة التي قامت بها كوبازا و التي أشارت إلى أن الأفراد الذين يتمتعون بالصلابة النفسية يحاولون أن يكون لديهم التأثير من مجرى يعنى الأحداث التي يمرون بها و هذه الأبعاد هي (الالتزام، التحكم، التحدي) (KOPASSA 1979) و ترى كوبازا أن هذه المكونات الثلاثة ترتبط بارتفاع قدرة الفرد على تحدي ضغوط البيئة و أحداث الحياة، و تحويل أحداث الحياة الضاغطة لفرص النمو الشخصي. كما أن نقص هذه الأبعاد الثلاثة يوصف بأنه احتراق نفسي. و لا يكفي مكون واحد من مكونات الصلابة الثلاثة لتمدنا بالشجاعة و الدافعية لتحويل الضغوط و القلق لأمر أكثر إيجابية، فالصلابة النفسية مركب يتكون من ثلاثة أبعاد مستقلة قابلة للقياس (KOBASSA, 1979).

## أولاً: الالتزام:

يعتبر مكون الالتزام من أكثر مكونات الصلابة النفسية ارتباطاً بالدور الوقائي للصلابة بوصفها مصدراً لمقاومة مثيرات المشقة، و قد أشار جونسون و سارسون Johanson et Sarson, 1987 إلى هذه النتيجة، حيث تبين لهم أن غياب هذا المكون يرتبط بالكشف عن الإصابة ببعض الاضطرابات النفسية كالقلق و الاكتئاب، كما أشارت هينك Henk إلى أهمية هذا المكون لدى من يمارسون مهنة شاقة كالحمامة و التمريض و طب الأسنان و أضاف "جبر محمد" أن

الالتزام هو معرفة الفرد لذاته و تمسكه بالقيم و المبادئ و القوانين التي تحقق النفع له و لمجتمعه ( جبر نُجْد، 2004، ص 17).

إذا فالإنسان المتسم بالالتزام يود الانخراط مع الناس و الأحداث من حوله بدلا من أن يكون سلبيا و يبدو له هذا طريق الحصول على المعنى و التجربة المثيرة، و أطراف محددة تمسكه بها و تحمله المسؤولية اتجاهها و اتجاه نفسه و مجتمعه و هذا يعكس مستوى الصلابة النفسية للفرد.

### أنواع الالتزام:

أشارت كوبازا و مادي و بكسيقي (1985، ص 525) إلى أن الالتزام الشخصي أو النفسي يضم كلا من:

- أ- **الالتزام بالذات:** و عرفته بأنه: " اتجاه الفرد نحو معرفة ذاته و تحديده لأهدافه و قيمه الخاصة في الحياة، و تحديده لاتجاهاته الإيجابية على نحو تميزه عن الآخرين".
- ب- **الالتزام اتجاه العمل:** و عرفته بأنه " اعتقاد الفرد بقيمة العمل و أهميته سواء له أو للآخرين، و اعتقاده بضرورة الاندماج في محيط العمل و بكفاءته في انجاز عمله، و ضرورة تحمله مسؤوليات العمل و الالتزام بنظمه"

و قد صنف أبو الندي (2008) الالتزام إلى ثلاثة أنواع هي:

1- الالتزام القانوني: و يتمثل في تقبل الفرد للقوانين الشرعية ثم الوضعية السائدة في مجتمعه امتثاله لها و تجنبه و مخالفتها و قد ارتبطت طبيعة الالتزام القانوني ببعض المهن و ميزت محدداته طبيعة المهن و من أبرزها المحاماة، فنجد أن ممارسي هذه المهنة يلتزمون بالجوانب القانونية بوصفها محددة لطبيعتها السياقة كما يلتزمون بنفس المحددات القانونية أثناء ممارسة حياتهم الشخصية.

2- الالتزام الديني: و يعرفه الصّنيع بأنه " الالتزام المسلم بعقيدة الإيمان الصحيح و ظهور ذلك على سلوكه بممارسة ما أمر الله به و الانتهاء عن اتيان ما نهى عنه"

3- الالتزام الأخلاقي: و هو اعتقاد الفرد بضرورة الاستمرار في علاقته الشخصية و الاجتماعية.

### ثانيا: التحكم:

يشير إليه مخيمر 1996 بوصفه اعتقاد الفرد أن بإمكانه أن يكون له تحكم فيما يلقاه من أحداث و تحمل المسؤولية الشخصية عمّا يحدث له، و يتضمن التحكم و القدرة على اتخاذ القرارات و القدرة على تفسير الأحداث و القدرة على المواجهة الفعالة للضغوط (بدر، 2007، ص130) و من الخصائص كما يراه تايلور Taylor 1995 أن الإيمان (الاعتقاد) بالسيطرة، أي إحساس الشخص بأنه نفسه هو السبب الحدث الذي وقع له في حياته و أنه كوابزا بوصفه اعتقاد

الفرد بأن مواقف الحياة المتغيرة التي يتعرض لها هي أمور متوقعة و يمكن التنبؤ بها و السيطرة عليها  
(مخيمر، 1996، ص285)

أنواع التحكم: و يرى الرفاعي أن الصورة الرئيسية للتحكم هي:

- القدرة على اتخاذ القرارات و الاختيار بين البدائل متعددة:

يحسم هذا التحكم المتصل باتخاذ القرار على طريقة التعامل مع المواقف سواء بانتهائه أو تجنبه أو محاولة التعايش معه، و لذا يرتبط هذا التحكم بطبيعة الموقف نفسه و ظروف حدوثه، حيث يتضمن الاختيار من بين البدائل فالمريقي هو الذي يقرر أي الأطباء سوف يذهب إليهم و متى سيذهب و الإجراءات التي سوف يتبعها. (رفاعي، 2003، ص31، ص38)

- التحكم المعرفي (المعلوماتي) استخدام العمليات الفكرية للتحكم في الحدث الضاغط:

يعد التحكم المعرفي أهم صور التحكم التي تقلل من الآثار السلبية للمشقة إذا ما تم على نحو إيجابي، فيختص هذا التحكم بالقدرة على استخدام بعض العمليات الفكرية بكفاءة عند التعرض للمشقة كالتفكير في المواقف و إدراكه بطريقة إيجابية و متفائلة و تفسيره بصورة منطقية و واقعية، و بمعنى آخر أن الشخص يتحكم في الحدث الضاغط باستخدامه بعض الاستراتيجيات العقلية مثل: تشتيت الانتباه بالتركيز في أمور أخرى أو عمل خطة للتغلب على المشكلة.

التحكم السلوكي: و هو القدرة على المواجهة الفعالة و بذل الجهد مع دافعية كبيرة للإنجاز والتحدي.

و يقصد بالتحكم السلوكي القدرة على التعامل مع الموقف بصورة علنية و ملموسة، بمعنى تحكم الشخص في أثر الحدث الضاغط من خلال القيام ببعض السلوكات لتعديله أو تغييره.

**التحكم الاسترجاعي:** و يرتبط الاسترجاعي بمعتقدات الفرد و اتجاهاته السابقة عن الموقف و طبيعته، فيؤدي استرجاع الفرد لمثل هذه المعتقدات إلى تكوين انطباع محدد عن الموقف، و رؤيته على أنه موقف ذو معنى و قابل للتنازل و السيطرة عليه، و بمعنى آخر نظرة الشخص للحدث الضاغط و محاولة إيجاد معنى له في حياته، مما قد يؤدي لتخفيف أثر الضغوط.

و من بينهم التحكم سيكون لديه اعتقاد بأنه يمكن أن يتحكم في أحداث حياته و يحمل نفسه مسؤولية ما يحدث له من أجل التأثير فيما يحدث حوله.

### ثالثا: التحدي:

تعرف كوبازا التحدي هو " اعتقاد الفرد بأن التغيير المتجدد في أحداث الحياة و هو أمر طبيعي بل حتمي لا بد منه لارتقائه، أكثر من كونه تهديدا لأمنه و ثقته بنفسه و سلامته النفسية".

كما يعرف توماكا Tomaka 1996 التحدي بأنه "تلك الاستجابات المنظمة ذات طبيعة معرفية أو فيزيولوجية أو سلوكية و قد تجتمع معا و توصف بأنها استجابات فعالة (مُجَّد، 2002، ص41).

و يعرفه (مخيمر 1997) بأنه اعتقاد الشخص أن ما يطرأ من تغيير على جوانب حياته، هو أمر مثير و ضروري للنمو أكثر من كونه تهديدا مما يساعده على المبادأة و استكشاف البيئة و معرفة المصادر النفسية و الاجتماعية التي تساعد الفرد على مواجهة الضغوط بفاعلية.

و يظهر التحدي في اقتحام المشكلات لجلها و القدرة على المثابرة و عدم الخوف عند مواجهة المشكلات (عثمان، 2010، ص210).

و يتضح من ذلك أن التحدي يتمثل في قدرة الفرد في التكيف مع مواقف الحياة الجديدة و تقبلها بكل ما فيها من مستجدات سارة أو ضارة، باعتبارها أمورا طبيعية لا بد من حدوثها لنموه و ارتقائه.

#### 4. خصائص الصلابة:

حصر تايلور 1995Taylor خصائص النفسية فيما يلي:

- الاحساس بالالتزام اتجاه القيم و المبادئ التي يتبناها الفرد و الدفاع عنها.
- الاعتقاد بالسيطرة أي الإحساس بأن الشخص نفسه هو السبب الموافق التي تحصل له في حياته و هو وحده قادر على التحكم في بيئته و التأثير فيها.
- الرغبة في أحداث التغيير و مواجهة الأنشطة الجديدة و رفع للتحدي أمام ما يمكن أن يواجه الفرد في حياته مع اعتبار أنها بمثابة فرصة للنماء و التطوير و ليست محطمة له.

من خلال معرفة خصائص ذوي الصلابة النفسية تبين أن هناك نوعين من الخصائص و لقد أكدها عماد مخيمر (1997)، من خلال دراساته التي قام بها في مجال الصلابة النفسية و اعتمد على هذه الخصائص في دراساته على أبعاد لقياس الصلابة النفسية، و اسنادا إلى تعريف و مقياس الصلابة الذي طوره كوبازا. (عماد مخيمر، 1997، ص38).

و لقد تمثلت هذه الخصائص في فئتين من الناس أفراد ذو صلابة نفسية مرتفعة و أفراد ذو صلابة نفسية منخفضة و اشتملت على فئتين على مجموعة خصائص:

#### ✓ خصائص ذوي الصلابة النفسية المرتفعة:

توصلت كوبازا من خلال دراساتها خلال السنوات (1983، 1982، 1979) إلى أن الأفراد المتمتعين بالصلابة النفسية يتمتعون بالخصائص التالية:

- القدرة على الصمود و المقاومة
- لديهم إنجاز أفضل
- ذوي وجهة داخلية بالضبط
- أكثر اقتدارا و يميلون إلى السيطرة
- أكثر مبادأة و نشاط و ذوي دافعة أفضل.

و لقد بين كل من "ديلاد" (1990) و كوزي (1991) و كريستوتر (1996) في دراستهم حول الأشخاص الذين يتمتعون بقدرة عالية من الصلابة أن هؤلاء الأشخاص لديهم أغراض نفسية

و جسيمة قليلة، و غير منهكين و لديهم تركز حول الذات و يتمتعون بالإنجاز الشخصي، و لديهم القدرة على التحمل الاجتماعي، و ارتفاع الدافعية نحو العمل، و لديهم نزعة تفاعلية، و أكثر توجهها للحياة و مواجهة للأحداث الضاغطة و يمكنهم التغلب على المشاكل النفس جسيمة كما لا يحسون أبدا بالإجهاد. ( أبو ندى عبد الرحمان، 2007، ص ص 31-32).

#### ✓ خصائص ذوي الصلابة المنخفضة:

- سرعة الغضب و الحزن الشديد و يميلون إلى الاكتئاب و القلق.
- ليس لديهم قيم و مبادئ معينة متمسكين بها.
- التجنب و البحث عن المساندة الاجتماعية.
- عدم القدرة على التحكم الذاتي.

#### 5. النظريات المفسرة للصلابة النفسية:

أولاً: نظرية (kobassa 1983) و الدراسات المنبثقة عنها:

لقد كانت نظرية كوبازا رائدة في مجال الوقاية من الاصابة بالاضطرابات النفسية و الجسمية، تناولت خلالها العلاقة بين الصلابة النفسية بوصفها و مفهومها حديثا في هذا المجال و احتمالات الإصابة بالأمراض.

و اعتمدت هذه النظرية على عدد من الأسس النظرية و التجريبية، تمثلت الأسس النظرية في آراء بعض العلماء أمثال "فرانكل و ماسلو بالدرجة الأولى على قدرته على استغلال امكانيته الشخصية و الاجتماعية بصورة جيدة".

و يعد نموذج لازروس 1961 من أهم النماذج التي اعتمدت عليها هذه النظرية حيث أنها نوقشت من ارتباطها بعدد من العوامل و حددتها في ثلاثة عوامل رئيسية و هي:

- 1- البنية الداخلية للفرد.
- 2- الأسلوب الإدراكي المعرفي.
- 3- الشعور بالتهديد و الإحباط.

و ذكر لازروس أن حدوث خبرة الضغوط يحددها في المقام الأول طريقة إدراك الفرد للموقف و اعتباره ضغطا قابلا للتعايش، تشتمل عملية الإدراك الثانوية و تقييم الفرد لقدراته الخاصة و تحديد مدى كفاءتها في تناول المواقف الصعبة.

و ترتبط هذه العوامل ببعضها، فعلى سبيل المثال يتوقف الشعور بالتهديد على الأسلوب الإدراكي للمواقف و للقدرات و مدى ملائمتها لتناول الموقف كما يؤدي الإدراك السلبي إلى زيادة الشعور بالتهديد، و يؤدي أيضا إلى التقييم لبعض الخصال الشخصية. أما الأساس التجريبي لصياغة النظرية فقد استطاعت كوبازا من خلال اعتمادها على النتائج نظرياتها و التي استهدفت الكشف عن المتغيرات النفسية و الاجتماعية التي من شأنها مساعدة الفرد على الاحتفاظ بصحته الجسمية

والنفسية رغم تعرضه للمشقة، كما استهدفت معرفة دور هذه المتغيرات في إدراك الضغوط و الإصابة بالمرض و ذلك على عينة متباينة الأحجام و النوعيات من شاغلي المناصب الإدارية المتوسطة و العالية و من محامي و رجال الأعمال ممن تتراوح أعمارهم بين 32 سنة 65 سنة، و اختبار وايلر للمرض النفسي و الجسمي، و اختبار هولمز و راهي لأحداث الحياة الشاقة، مما جعلها تنتهي إلى عدد من النتائج التي ساعدتها في صياغة الأسس التي اعتمدت عليها في وضع نظريتها و من هذه النتائج ما يلي:

ثانيا: نموذج فنك (1993) المعدل لنظرية "كوبازا":

لقد ظهرت حديثا في مجال الوقاية من الإصابة بالاضطرابات أحد النماذج الحديثة الذي أعاد النظر لنظرية "كوبازا" و حاول وضع تعديل جديد لها، و هذا النموذج قدمه فنك و تم تقديم هذا التعديل من خلال دراسته التي أجراها بهدف بحث العلاقة بين الصلابة النفسية و الإدراك المعرفي و التعايش الفعال من ناحية و الصحة العقلية من ناحية أخرى و توصل فنك إلى ارتباط مكوني الالتزام و التحكم فقط بالصحة العقلية الجيدة للأفراد فارتباط الالتزام جوهريا بالصحة العقلية من خلال تخفيض الشعور بالتهديد و استخدام استراتيجيات التعايش الفعال خاصة استراتيجية ضبط الانفعال حيث ارتبط بعد التحكم إيجابيا بالصحة العقلية من خلال إدراك الموقف على أنه أقل مشقة و استراتيجية حل المشكلات للتعايش.

## 6. أهمية الصلابة النفسية و فوائدها:

إنّ الصلابة النفسية مركب من مركبات الشخصية القاعدية التي تقي الإنسان من آثار الضغوط الحياتية المختلفة، و تجعل الفرد أكثر مرونة و تفاؤلاً و قابلية للتغلب على مشاكله الضاغطة، كما تعمل الصلابة النفسية كعامل حماية من الأمراض الجسدية و الاضطرابات النفسية.

الصلابة النفسية عامل حيوي و مهم من عوامل الشخصية في مجال علم النفس و لها دور حاسم في تحسين الأداء النفسي، و الصحة النفسية و البدنية، و في زيادة الدعم النفسي حيث اتفق كثير من الباحثين مع "كوبازا" في أن الصلابة النفسية عامل مهم في توضيح كيف أن بعض الناس يمكن أن يقاوموا و لا يمرضون....؟

و هذه جعلها تقدم تفسيرات توضح السبب الذي يجعل الصلابة النفسية تحقق من حدّة الضغوط التي تواجه الفرد في عمله، و يمكن فهم العلاقة من خلال فحص أثرها داخل المؤسسة التي يعمل بها، و في هذا الخصوص ترى أن استشارة الأحداث الضاغطة تعود إلى سلسلة من الإرجاع تؤدي إلى استشارة الجهاز العصبي الذاتي و الضغط المزمن يؤدي فيما بعد للإرهاق و ما يصاحبه من أمراض جسيمة و اضطرابات نفسية، و هنا يأتي دور الصلابة النفسية في تعديل العملية الدائرية و التي تبدأ بالضغوط و تنتهي بالإرهاق، و ذلك ما جعل الصلابة النفسية مجالاً خصباً للبحث المستمر. (عودة ، 2010، ص65)

من خلال ما سبق تظهر أهمية الصلابة النفسية في حياتنا اليومية و وقت الأزمات و الكوارث و هذا ما يدفعنا إلى دراستها و التعرف على مستواها عند الطلاب، و حتى نتمكن من المحافظة عليها و تعزيزها عند مرتفعي الصلابة، و تعلم بعض المهارات لتقويتها و رفع مستواها عند منخفضي الصلابة.

كما أنه من المهم التعرف على كيفية تشكيلها من الصغر عند الأطفال من خلال الممارسات الحياتية اليومية و من خلال التربية الوالدية و المجتمعية.

## خلاصة الفصل:

من خلال ما جاء في هذا الفصل نستنتج أن الصحة النفسية للفرد ترتبط كل الارتباط بالصلابة النفسية و التي تعد من أهم المتغيرات التي تلعب دورا هاما في إدراك الفرد و مواجهته للأزمات و الأحداث الضاغطة التي تطرأ عليه سواء في عملية أو في شتى مجالات حياته اليومية، حيث تؤثر في تقييم الفرد لفاعلية مصادره النفسية و الاجتماعية لمواجهة المشاكل و بالتالي فهي شخصية يمتلكها الفرد و تساهم في نضجه الانفعالي و الاجتماعي و النفسي و الوقاية من الأثر الذي تحدثه الأحداث الضاغطة على صحته النفسية و الجسمية.

و هذا ما يدفعنا إلى دراستها و التعرف على مستواها عند مستشاري التوجيه حتى نتمكن من المحافظة عليها و تعزيزها عند مرتفعي الصلابة و تعلم بعض المهارات لتقويتها و رفع مستواها عند منخفضي الصلابة كما أنه من المهم التعرف على كيفية تشكيلها، على أكمل وجه لكل فئة من فئات المجتمع.



## الفصل الثالث

### الأداء المهني

تمهيد:

يعتبر مفهوم الأداء الوظيفي (المهني) من المفاهيم التي نالت نصيباً وافراً من الاهتمام و البحث في الدراسات الإدارية بشكل عام، و دراسات الموارد البشرية بشكل خاص، و ذلك لأهمية المفهوم على مستوى الفرد و المجتمع. حيث يعتبر المحصلة النهائية و المتكاملة لنتائج أعمال المنظمة، في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية و الخارجية، و يكاد يكون الأداء الوظيفي في الظاهرة الشمولية هو العنصر المحوري لجميع فروع و حقوق المعرفة الإدارية، فضلاً عن كونه البعد الأكثر أهمية لمختلف المنظمات (الغالي و إدريس، 2007، ص476).

إنّ تميّز الأداء الوظيفي يحتل مكانة خاصة داخل أي مؤسسة باعتباره الناتج لمحصلة جميع الأنشطة بها و ذلك على مستوى الفرد و المنظمة (المجتمع).

و يشهد بحوثاً مستمرة لإيجاد حلول للمشكلات في الأداء بتقارير عديدة عن القيادات جديدة و إعادة تصميم الهياكل التنظيمية، و استخدام حلقات الجودة، و التركيز على أسلوب فرق العمل، و ابتكار حوافز جديدة للجهود الفردية و الجماعية الملموسة، و كثير من الأساليب الأخرى التي تركز على غاية واحدة، و هي تحسن الأداء الوظيفي (الفايدي، 2008، ص81)

و من خلال هذا الفصل سوف نتطرق بإسهاب إلى الأداء الوظيفي للفرد، من خلال تعريفه و معرفة عناصره و محدداته.

## 1- مفهوم الأداء المهني:

تعددت و اختلفت التعاريف التي أوردها الكتاب و المهتمون بهذا الموضوع، و يرجع هذا الاختلاف و التباين في التعاريف إلى البعد الذي يتناولون فيه موضوع الأداء، فهناك من يقرّر أن الأداء هو ناتج سلوك الأفراد في المنظمة، و منهم من يقرّر أن الأداء هو الإنتاجية التي تشير إلى الناتج النهائي لعمل المنظمة، و هناك أيضا من يرى أن الأداء الوظيفي هو الأثر الصافي لجهود الفرد. فقد عرّفه البقمي (2012، ص24) الأداء الوظيفي على أنه: " النتائج و الإنجازات التي يحققها العاملون حسب المهام و الواجبات المكلفين بها".

كما عرف Siljanen (2010, P 5) الأداء الوظيفي على أنه: " الدرجة التي يمارس فيها العاملون السلوك الذي يساهم في انجاز و تحقيق أهداف الإدارة".

بينما عرفه الشّمري (2007، ص11) الأداء الوظيفي على أنه: " قيام الموظفين بتنفيذ المهام و الواجبات المنوطة بهم، و فهم المسؤوليات التي تتخذها أجهزتهم، لتحقيق أهداف الوظائف التي يشغلونها".

و من جهته عرّفه العنزي (2004، ص32) الأداء على أنه: " التزام الموظف بمتطلبات وظيفته التي أسندت إليه، و من الالتزام بالآداب و الأخلاق الحميدة داخل المؤسسة التي يعمل بها، و تحمله للأعباء و المسؤوليات المسندة على عاتقه".

أما الرّيبق (2004، ص10) فعرف الأداء الوظيفي على أنّه: " قيام الموظّفين بتنفيذ المهام و الواجبات المنوطة بهم وفق المسؤوليات التي تحدّدتها اجهزتهم، و تحقيق أهداف الوظائف التي يشغلونها".

سيزالافي (1991): إن الأداء الوظيفي يعين مجموعة من السلوكات ذات العلاقة المعبرة عن قيام الموظّف بأداء مهامه و تحمل مسؤولياته" (مُحَمَّد عبد المسلم الصليبي، 2008، ص125). بمعنى أن الأداء يتضمن جودة الأداء و حسن تنفيذه و الخبرة الفتية و التفاعل و غيرها و السّعي نحو الاستجابة لها بكل حرص و فعالية.

و يتغير مفهوم الأداء على المستوى الذي يحققه الفرد العامل عند قيامه بعملية من حيث كمية و جودة العمل من طرفه و الأداء هو المجهود الذي يبذله كل من يعمل بالمؤسسة من منظمين، مدرسين، مهندسين" (حمداوي وسيلة، 2004، ص123).

و يعرفه العربان و العسكر أداء الفرد (تفاعل سلوك الموظّف حيث أن هذا السلوك يتحدّد بتفاعل جهده و قدرته)، (الحازمي، 1999، ص43)

و يلقي " توماس جيلبرت" (Tomas Gilbert) الضوء على مصطلح الأداء و يقول بأنّه لا يجوز الخلط بين السلوك و بين الإنجاز و الأداء، ذلك أنّ السلوك هو ما يقوم به الأفراد من أعمال في المؤسسة التي يعملون بها، أمّا الإنجاز فهو ما يبقى من أثر أو نتائج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل أي أنه مخرج أو نتاج، أو النتائج.

أمّا الأداء فهو التفاعل بين السلوك و الإنجاز، أنّه مجموع السلوك و النتائج التي تحققت معا، (درة، 1997، ص3-4).

و يشير "بدوى" إلى الأداء على أنّه عبارة (عن القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات و واجبات وفقا للمعدل المفروض أدائه من العامل الكفاء المدرب). (بدوي، 1984، ص30).

و قدّم الباحثان "بورتر و لولر" (Porter et Lower) نموذجا نظريا يقوم على مجموعة من الفروض، حول محددات الأداء الوظيفي و الذي يتحدّد بناء على نموذج ثلاثة عوامل أساسية هي الجهد المبذول يعبر عن درجة حماس الفرد.

لأداء العمل، و بمقدار ما يستمر الفرد بجهده بمقدار ما يعبرّ هذا عن درجة دافعيته لأداء العمل، أمّا قدرات الفرد و خصائصه فهي التي تحدّد درجة فعالية الجهد المبذول، أمّا إدراك الفرد لدوره الوظيفي فهو يعبرّ عن انطباعات الفرد و تصوّراته عن السلوك و النشاطات التي يتكون منها عمله و الطريقة التي يجب أن يمارس بها دوره في المؤسسة (عاشور، 1976، ص33، ص39).

و نستنتج من الدراسات السابقة أنّ هناك تقارب واضح بين الباحثين في تعريفهم للأداء و على الرغم من ذلك أنّه يبدو من الصعب الوصول إلى تعريف محدّد و متفق عليه لمفهوم الأداء و أن تعدّد التعاريف المتعلقة به يعود إلى تعدد الباحثين الذين تناولوه و رغبة كل واحد منهم في أن يدلي بدلوه في هذا الموضوع من وجهة نظره و اهتماماته الخاصة. و من جهة أخرى أن موضوع الأداء من المواضيع الأكثر تشعبا و غموضا و أكثرها تعقيدا بالنسبة للمنظمات لاختلاف نتائج الدراسات في

هذا المجال بالإضافة إلى وجود عوامل متعددة و عدم وضوح دور علاقة كل عامل من هذه العوامل بمستوى الأداء.

و اقترح كباحته للأداء الوظيفي التعريف التالي: الأنشطة و المهام التي يزاولها الموظف في المؤسسة و النتائج الفعلية التي يحققها في مجال عمله بنجاح لتحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة و فاعلية وفقا للموارد المتاحة و الأنظمة الإدارية و القواعد و الإجراءات و الطرق المحددة للعمل.

المعنى اللغوي: من معاجم اللغة يتضح أن الأداء مصدر الفعل أدى و يقال أدى الشيء أو صلة و الاسم الأداء: أدى الأمانة، و أدى الشيء قام به (ابن منظور، ص26)

المعنى الاصطلاحي: تعددت التعاريف لمفهوم الأداء نذكر منها " الأداء هو تنفيذ أمر أو واجب أو عمل ما أسند إلى شخص أو مجموعة للقيام به" (أحمد زكي بدوي، محمد كامل مصطفى، 1984، ص166).

## 2- محددات الأداء الوظيفي:

إنّ الأداء الوظيفي هو " الأثر الصافي لجهود الفرد و التي تبدأ بالقدرات، و إدراك الدور و المهام و يعني هذا أن الأداء هو ارتياح موقف معين يمكن النظر إليه على أنه نتاج العلاقة المتداخلة بين الجهد و القدرات و إدراك الدور الهام للفرد. (راوية حسن، ص210) و لهذا نجد أن محددات الأداء تتوضح في:

- الجهد المبذول من طرف الفرد.

- القدرات التي يتمتع بها الفرد لأداء الوظيفة.

- مدى إدراكه لمتطلبات وظيفته.

أ/ الجهد:

يشير الجهد إلى الطاقة الجسمانية و العقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته أو وظيفته و ذلك

للوصول إلى أعلى معدلات عطائه في مجال عمله.

ب/ القدرات:

تشير القدرات إلى الخصائص الشخصية للفرد التي يستخدمها لأداء وظيفته أو مهامه.

ج/ إدراك الدور:

و يعني به الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله و الشعور

بأهميته في أدائه.

و لتحقيق مستوى مرض من الأداء لا بدّ من وجود حدّ أدنى من الإلتقان في كل مكّون من

مكونات الأداء بمعنى أنّ الأفراد عندما يبذلون جهودا قائمة و يكون لديهم قدرات متفوقة و

لكنهم لا يفهمون أدوارهم فإن أدائهم لن يكون مقبولا من وجهة نظر الآخرين، فالبرغم من بذل

الجهد الكبير في العمل فإن هذا العمل لن يكون موجهها في الطريق الصحيح و بنفس الطريقة

فإن الفرد يعمل بجهد كبير و يفهم عمله و لكنه تنقصه القدرات، فعادة ما يقيم مستوى أدائه

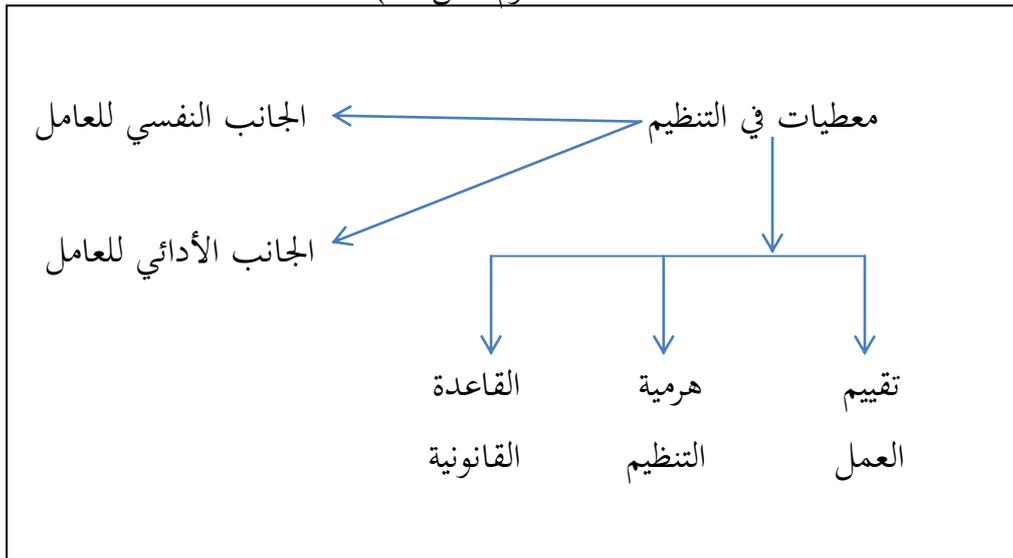
منخفض و هناك احتمال أخير و هو أن الفرد قد يكون لديه القدرات اللازمة و الفهم اللازم

لكنه كسول و لا يبذل جهدا كبيرا في العمل فيكون أداء الفرد مرتفعا في مكون من مكونات الأداء و ضعيف في مكون آخر. (راوية حسن، 1999، ص2010).

من خلال كل هذا يمكننا القول أن محددات الأداء الوظيفي هي مزيج بين جهد الفرد المبذول لإنجاز أعماله و ما يتمتع به من مهارات معلومات و خبرات و مدى إدراكه لما يقوم به في المؤسسة التي ينتمي إليها.

و الشكل التالي يوضح المعطيات التنظيمية التي لها علاقة مباشرة أو غير مباشرة في تحديد مفهوم أداء العامل من خلال تأثيرها على الجانب الأدائي مباشرة أو الجانب النفسي و الأدائي. المصدر: اسمهان

(بلوم، ص16)



الشكل رقم (01): يوضح المعطيات التنظيمية

### 3/ العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي و طرق تحسينها:

أولاً: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي:

يجب أن يأخذ المسؤولون في اعتبارهم عند تقييم الأداء للمؤسسة ما تشغيل عدة عوامل قد تؤثر في الأداء و من بينها ما يلي:

- 1- الاختلاف الموجود و الملحوظ في حجم العمل قد تحتاج إلى موارد لكل وحدة عمل أقل مما تحتاج إليه أخرى لديها حجم أقل مما يحتاج إليه أخرى لديها حجم أقل من نفس العمل.
- 2- التحسينات التنظيمية و الإجرائية ذات أثر مباشر على الأداء: يتوقف معدل الإنتاج على عوامل عدة ملائمة الترتيبات التنظيمية و الإجرائية فالتعديل التنظيمي مثلاً يغير من تدفق و تتابع العمل عادة ما يترتب عليه تغيير في معدل الإنجاز. (جاري ديسلر، 2003، ص322)
- 3- نوعية وحدة العمل التام قد تقضي إلى معدلات مختلفة للإنتاج فمعدلات الأداء كمية بطبيعتها و قد تحتوي على متغيرات نوعية العامل المنجز، و قد تظهر عملية ما مثلاً معدلاً جيداً للإنتاج من الناحية النوعية قد تتمثل في أداء رديء
- 4- الأداء في العمليات المتماثلة قد يتباين بحسب الموقع الجغرافي للوحدات من جزاء الظروف المحلية، (رواية حسن، ص211)

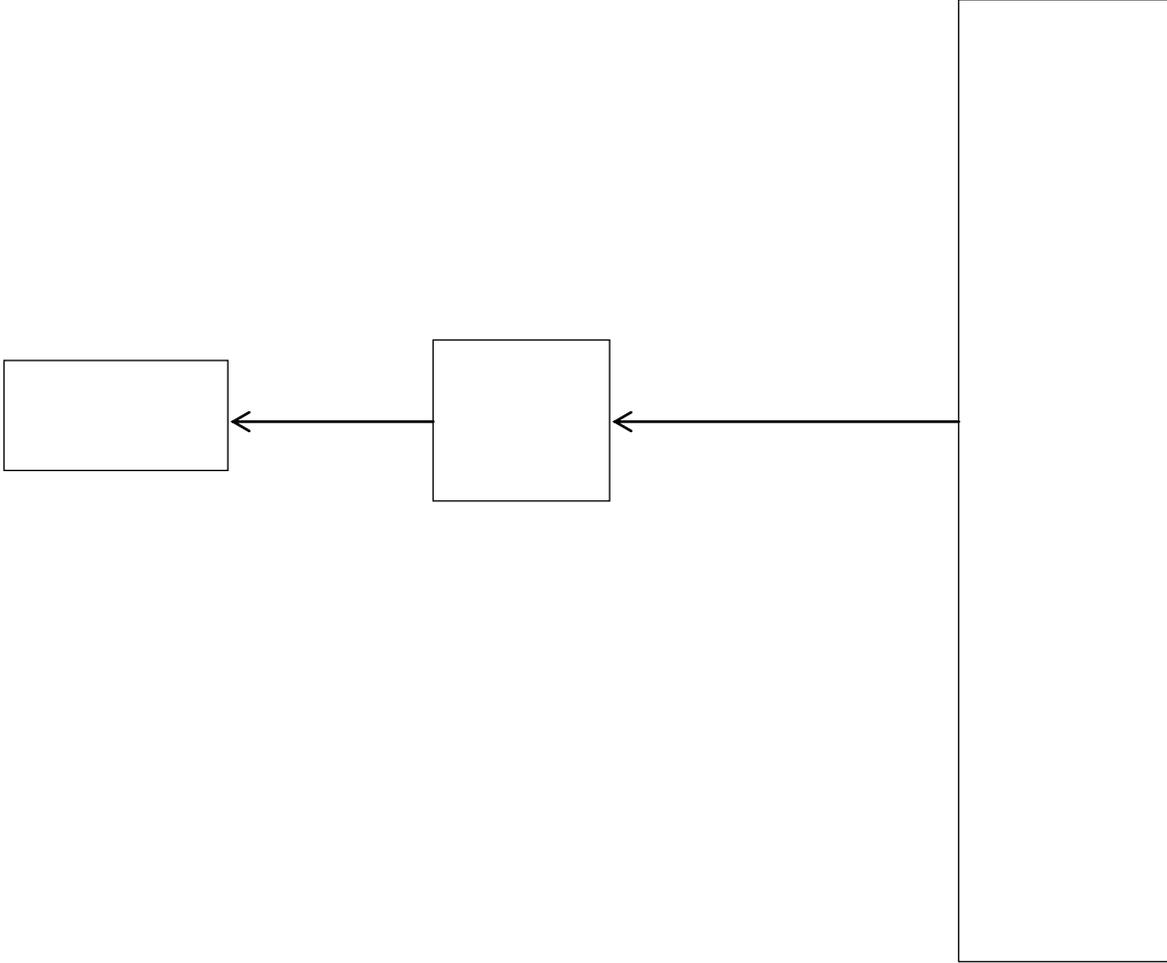
هذا و يرى بعض الباحثين أن هناك أربعة عوامل تؤثر في الأداء الوظيفي يمكن حصرها فيما يلي:

- دقة المعلومات التي على أساسها تتخذ العديد من قرارات النقل و الترقية.
- سلوك المرؤوسين بإعادة النظر في تصرفاتهم لكونهم يعدون الحجز الأساس للمؤسسة و الجزء الفعال في تقييم الأداء.
- تفعيل العملية التنظيمية التي من خلالها يمكن مراجعة خطط و نظم العمل.
- تحسين و تطوير مستويات الأداء بالمؤسسة التي على أساسها و اعتماد على نتائجها يقيم الأداء الكلي للمؤسسة.

5- العوامل البيئية: هناك بعض العوامل خارج نطاق سيطرة الفرد و التي يمكن أن تؤثر على مستوى أدائه، بالرغم من أن بعض هذه العوامل قد تؤخذ كأعذار إلا أنها يجب أن تؤخذ في الاعتبار لأنها حقيقية و موجودة بالفعل. و يجب النظر إلى هذه العوامل على أنها مؤثرات على الجهد و القدرة، و الانجاز و من بين هذه العوامل نذكر: (رواية حسن،

ص212)

الظروف المادية، الإضاءة، الضوضاء، الحرارة، ترتيب الآلات، و غيرها.



الشكل رقم ( 02): يوضح العوامل البيئية المؤثرة على الأداء

#### 4/ طرق تقييم الأداء و خطواته:

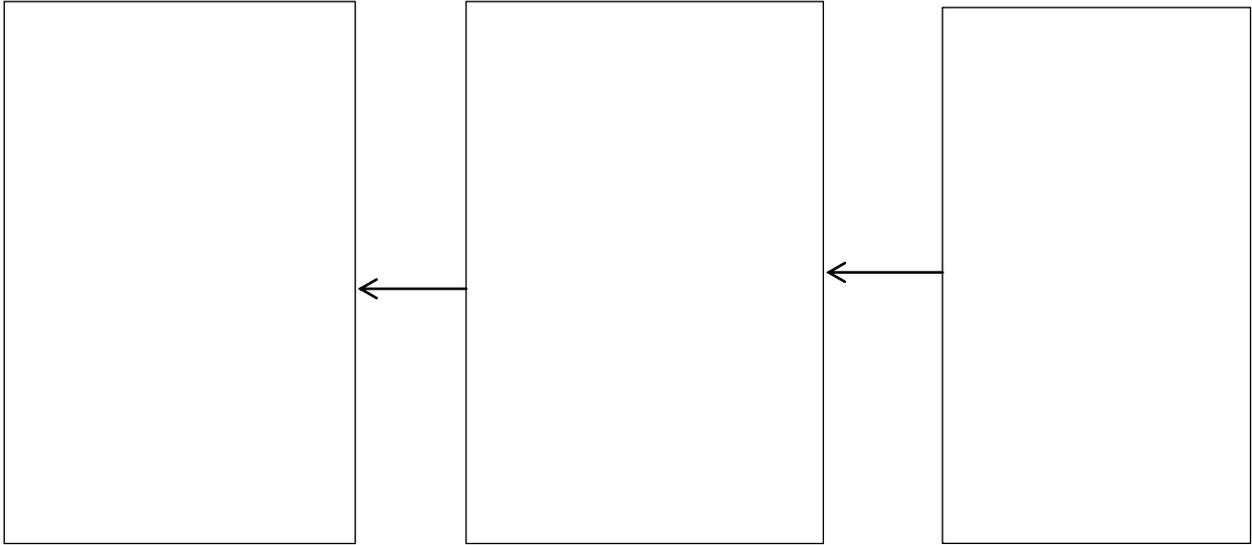
إن هدف تحسين الأداء لا يتحقق إلا من خلال الدراسات الشاملة لعناصره و مستوياته و تحليل العوامل المؤثرة فيه، و البحث عن الأساليب و فلسفة تحسين و تطوير تلك العوامل. و فلسفة تحسين الأداء تتمثل سياسة العامة تنتهجها المؤسسات الحديثة حيث تسود الإقناع بضرورة التحسين و التطوير المستمر لكافة العوامل التي تؤثر على أداء العاملين في المؤسسة بدءاً بالقيادات العليا و انتهاء بالمستويات التنفيذية في كل مجالات النشاط.

66 ↓

الشكل رقم ( 03): يوضح خطوات تقييم الأداء الوظيفي المصدر: حسن ابراهيم بلوط، ص363.

و يجب أن تكون بداية التحسين الذي تسعى إليه المؤسسات بهدف رفع مستوى الأداء لعاملها و تحقيق الأهداف التي أنشئت من أجلها و هو التغلب على المعوقات التي تعرقل أداء العمل بطريقة فعالة، و يتم ذلك بعدة طرق من أهمها:

1. التدريب: يجب تدريب العاملين لتنمية مهاراتهم و معارفهم من خلال عقد دورات تخصّصية في مجال عملها.
2. التوجيه و الإرشاد: كان الاعتقاد السائد في الماضي أنّه لا يوجد علاقة بين الشخصية و الإنتاجية، إلا أن الدراسات الحديثة أثبتت عكس ذلك، و أقرت بأهمية العلاقة بين الظروف الشخصية للفرد و بين أدائه و انتاجيته، فالتوجيه و الإرشاد عملية واعية و مستمرة و بناءة و مخططة، تهدف إلى مساعدة و تشجيع للفرد لكي يعرف نفسه ويفهم ذاته ويدرّس شخصيته ويفهم خبراته، و يحدد مشكلاته و حاجاته و يعرف الفرص المتاحة، بالإضافة إلى التعليم و التدريب الخاص الذي يحصل عليه عن طريق رؤسائه و مشرفيه و مرشديه سواء في المؤسسة أو في مراكز التوجيه و الإرشاد المختصة، لكي يصل إلى تجديد و تحقيق أهدافه و أهداف المؤسسة بكفاءة أداء عالية، و يوضح الشكل التالي تلك العلاقة. (حمود بن مطلق العماج، 2003، ص63، 66)



الشكل رقم (04) : يوضح أهمية العلاقة بين الشخصية و انتاجية الموظف

5/ تقييم الأداء الوظيفي:

1-5/ مفهوم تقييم الأداء الوظيفي:

لم يتم التوصل إلى تعريف لتقييم يجمع بين مختلف هذه الآراء العملية، و هذا ما تبينه بعض هذه المفاهيم الأكثر تداولاً لمفهوم تقييم الأداء:

1- هو الطريقة أو العملية التي يستخدمها المقيّم لمعرفة أي من الأفراد أنجز العمل وفقاً لما ينبغي له أن يؤدي.

2- هو نظام من خلاله يتم تحديد مدى كفاءة أداء العاملين لأعمالهم. (د. ماهر، ص283).

3/ هو عملية فحص ما أدى من عمل و مقارنة النتائج المحققة بالنتائج المطلوب تحقيقها، أو الممكن الوصول إليها حتى تكون صورة بما حدث و ما يحدث فعلاً و مدى النجاح في تحقيق الأهداف.

4/ هو الصفة النظامية أو الرسمية التي تعبر عن مكان القوة، و أماكن ضعف المساهمات التي يعطيها الفرد لمؤسسته خلال فترة زمنية محددة. (حسين ابراهيم بلوط، 2002، ص360)

5/ هو الحكم على مدى فعالية البرامج المعدّة و مدى الإفادة منها، و مدى تأثير أدائهم بها، و حتى يمكن التعرف على مدى تقديمهم، حتى يمكن وضع خطط للإفادة من القوة العاملة بالمشروع إلى أقصى حد ممكن. (صلاح الشنواي، 1999، ص183)

6/ أهداف و أهمية تقييم الأداء:

6-1/ أهداف تقييم الأداء:

يمكن ذكر أهم أهداف التقييم على النحو التالي:

1. تقديم معلومات للعاملين أنفسهم عن جودة و كفاءة أدائهم لأعمالهم و ذلك للمعرفة، و لتحسين الأداء الأفضل.
2. تحديد زيادات الأجر، و المكافآت، و العلاوات التي يمكن أن يحصل عليها الفرد و ذلك كنوع مقابل للأداء.
3. تحديد إمكانية ترقية الفرد كمكافأة على أدائه المتميز.
4. اجبار المديرين أن يربطوا سلوك مرؤوسيهم بنواتج العمل و قيمته النهائية.
5. التعرف على الأعمال و المهام الخاصة التي يمكن أن تسندها المؤسسة إلى الفرد و ذلك في حالة احتياجها إلى القيام بهذه الأعمال و المهام. (أحمد ماهر، مرجع سابق، ص289)
6. تعريف الأفراد، إن وجود برامج لتقييم أدائهم يدفع إلى العمل بجدية فيعطي الفرصة للإبداع و الحصول على تفاعل أعلى عادة ما يكون له الأثر في ارتفاع المعنويات. (رضا قجة، أداء العامل في التنظيم الصناعي، ص65)

6-2/ أهمية تقييم الأداء:

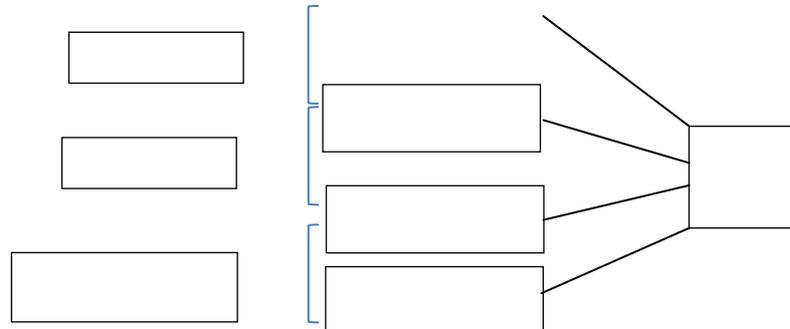
- 1- دعم إجراءات الترفيع و النقل و إثبات عدالتها و تحديد المكافأة التشجيعية و منح العلاوات.
- 2- يعتبر معيارا هاما لإيجاد نظم الحوافز و المكافآت و العلاوات.

- 3- تعتبر وسيلة فعالة لمعرفة الذين هم بحاجة إلى الانتقال لوظائف أخرى تتفق و قدراتهم.
- 4- يمكن أن تؤدي نتائج تقييم الأداء إلى إجراء تعديلات في الرواتب و الأجور للعاملين.
- 5- يعتبر تقييم الأداء وسيلة لتقييم ضعف العاملين و اقتراح إجراءات لتحسين أدائهم.
- 6- يعتبر من العوامل الأساسية في الكشف عن الحاجات التدريبية و بالتالي تحديد أنواع برامج التدريب و التطوير اللازمة. (نظمي شحاتة و آخرون، 2000، ص76-77)
- 7- يعد من أهم مصادر البيانات اللازمة للتخطيط و التنظيم. (نعيمة فضيل، أهمية أداء العاملين في تدعيم أداء المؤسسة، 2005، 2006، ص27).

### 7/ معايير الأداء الوظيفي:

يتطلب تحديد مستوى الأداء الفردي المرغوب فيه معرفة العوامل التي تحدّد هذا المستوى و ماهية التفاعل بينهما، و هذا أمر ليس بالسهل و ذلك لتعدّد هذه العوامل من جهة إضافة إلى أنّ دور كل عامل من هذه العوامل في علاقته بمستوى الأداء غير معروف، و ليس هذا كل ما بالأمر، بل إنّ ظاهرة الأداء تزداد تعقيدا نظرا لتضارب النتائج التي توصل إليها الباحثون في هذا المجال.

و في هذا الجانب يرى " علي غربي و آخرون" أن أداء الفرد يقرن بالجهد الذي يبذله، سواء تعلق الأمر بالإنتاجية أو الحركية أو القدرة التنافسية، أو انجاز المهام المطلوبة، و يمكن الحكم على أداء الفرد من خلال ثلاثة معايير: الملائمة، الفعالية، الكفاية و يعبر عن ذلك بالشكل التالي:



الشكل رقم (05): يوضح معايير الأداء

المصدر: علي غربي و آخرون، المرجع السابق، ص132.

بينما يحرص البعض الآخر من الباحثين أهم معايير الأداء فيما يلي:

- الجودة: هي المؤشر الخاص بكيفية الحكم على جودة الأداء من حيث درجة الإتقان، و جودة المنتج، لذلك يجب أن يتناسب مستوى الجودة مع الإمكانيات المتاحة، و هذا يستدعي وجود معيار لدى الرؤساء و المرؤوسين للاحتكام إليه إذا دعت الضرورة فضلا عن الإتقان على مستوى الجودة المطلوب في أداء العمل في ضوء التصميمات السابقة للإنتاج و الأهداف و التوقعات.
- الكمية: هي حجم العمل المنجز في ضوء قدرات و إمكانيات الأفراد و لا يتعداها و في الوقت ذاته لا يقل عن قدراتهم و إمكانياتهم لأن ذلك يعني بطء الأداء مما يصيب العاملين بالتراخي و اللامبالاة، لذلك يفضل الإتقان على حجم و كمية العمل المنجز كدافع لتحقيق معدل مقبول من النمو في معدل الأداء بما يتناسب مع ما يكتسبه الفرد من خبرات، تدريب و تسهيلات.
- الوقت: ترجع أهمية الوقت إلى كونه مورد غير قابل للتجديد أو التعويض فهو رأسمال و ليس دخل، مما يحتم أهمية استغلاله الاستغلال الأمثل في كل لحظة، لأنه يتضاءل على الدوام و يمضي إلى غير رجعة، فهو لا يقدر بثمن، و يعد أحد خمسة موارد أساسية في مجال إدارة الأعمال و هي المواد، المعلومات، الأفراد، الموارد المادية و الوقت الذي يعد من أهم المؤشرات التي يستند عليها في أداء العمل، فهو بيان توقعي يحدّد متى يتم تنفيذ مسؤوليات العمل، لذلك يراعي الإتقان على الوقت المناسب لإنجاز العمل أن يراعى:
  - كمية العمل المطلوب القيام به.
  - عدد العمال اللّازمين لإنجاز العمل. (شامي صليحة، ص72).
- الإجراءات: عبارة عن خطوات مرتبة للتطبيق العملي للمهارات الواجب القيام بها، لذلك الإتقان على الطرق و الأساليب المسموح بها و المصرح باستخدامها لتحقيق الأهداف، فالبرغم من كون الإجراءات و الخطوات المتبعة في إنجاز العمل متوقعة و مدونة في مستندات المنظمة وفق قواعد و

قوانين و نظم و تعليمات، إلا أنه بفضل الإتقان بين الرؤساء و المرؤوسين على الإجراءات المتبعة في انجاز العمل سواء ما يتعلق بإنجاز المعاملات أو تسلمها أو تسليمها حتى تكون الصورة واضحة لجميع الأطراف و حتى لا يتأثر الأداء بغياب أحد العاملين، و هذا لا يعني قتل عمليات الابتكار و الإبداع لدى العاملين، و لكن الإتقان و التفاهم على ما يريد المرؤوس تنفيذه مع رئيسه قبل اعتماده كأسلوب مفضل في انجاز العمل و لضمان اتفائه و عدم مخالفته للنظام و التعليمات و اللوائح و القوانين. (شامي صليحة، ص73).

و يعود عدم الإتقان بين الباحثين حول معايير الأداء إلى اختلاف درجة الأهمية التي ينظر إليها الباحثون إلى هذه المعايير.

#### 8/ المشكلات المرتبطة بعمليات تقويم الأداء:

لعله من البديهي القول بأن الهدف الأساسي المرجو تحقيقه من تبنى و تطبيق أنظمة لتقويم الأداء الوظيفي هو الوصول إلى فعالية تنظيمية أفضل، و لن يبدو أن هذه العمليات التقويمية، و ذلك لتزامنها بالصورة المطلوبة عن طريق التي تحد من قدراتها على تحقيق الفعالية التنظيمية المتوخاة في المقام الأول، و قد شخصت أغلب الكتب و البحوث التطبيقية المنشورة في هذا المجال كثيرا من المشكلات المتزامنة مع تطبيق نظم تقويم الأداء الوظيفي يضاف إلى ذلك أن الملاحظة المنتظمة لعملية التقويم قادرة على اكتشاف كثير من العيوب التي يجب تشخيصها و ابرازها لمجموعة المشرفين و المديرين ليكونوا على قدر من الوعي بما بأمل تحقيق نوع من فعالية التقويم المتوخاة، و هناك كثير من المشكلات و المعوقات المتزامنة مع عملية التقويم، و التي سوف نتطرق لها شيء من الإيضاح فيما يلي (الحمود، 1995، ص322) (الصباح، 1997، ص302)

#### (أ) غياب الموضوعية:

أول هذه المعوقات و أكثرها إشكالية هو غياب الموضوعية، لذا فإنه يلاحظ أن كل العمليات التطويرية لعملية تقويم الأداء الوظيفي و جميع الطرق البديلة المطروقة لعملية التقويم تهدف أساسا إلى

تقليل حدّة عدم موضوعية العملية التقييمية، لكن يظل القول بأنّه من الإستحالة الوصول إلى نظام تقويمي موضوعي بالكامل، و أن عدم الموضوعية هذا قدر متزامن مع العملية ذاتها، و لا يمكن التخلص منه تماما، لكن تبقى المحاولة قائمة و ضرورية لتحديد السلوكيات التي تعوّقنا عن القرب من تلك الموضوعية التقييمية، فمثلا نجد بعض المشرفين و المديرين يجرون عملية التقويم بناء على ما يقال عن الموظف (الإشاعة) بدلا من الاعتماد على الملاحظة الدقيقة الصادقة التي تستخدم في عملية التقويم، و هناك فئة أخرى تتأثر بانطباعاتها الأولية عن الموظف المراد تقويمه علما بأن هذه الانطباعات قد لا تشتد إلى حقائق ذات علاقة بطبيعة العمل، و قد تكون تلك الانطباعات غير صادقة، وهناك من يتأثر بسمعة الموظف و يجعلها عنصرا مهما في إجراء عملية تقويم الأداء الوظيفي، هذه السمعة قد تكون حقيقية و ذات علاقة بالأداء الوظيفي أو قد تكون وهمية ليس لها علاقة به البتة في أي من الحالتين يعتبر الاعتماد على السمعة في إجراء عملية تقويم الأداء الوظيفي حجر عثرة يقف أمام إجراء عملية التقويم بما يقرب من الموضوعية المتوخاة بالنسبة لبعض المشرفين و المدربين (العتيبي، 2000، ص24).

#### ب) الاعتماد على حالة سلوكية:

و يعتمد بعض المديرين و المشرفين في إجراء عملية تقويم الأداء الوظيفي على حادثة أو حادثتين ثم ملاحظتهما عشوائيا في الأداء الوظيفي طوال فترة تقويم الأداء الوظيفي، و هذا ما يسمّى اجتهادا بحالة "الفرد سلوكية" هذه الحادثة (أو الحادثتين السلوكيتين) و إن تمت ملاحظة عشوائية أو عن طريق الصدفة قد لا تكون مؤشرا حقيقيا على طبيعة الأداء الوظيفي خلال أو طول فترة التقويم بل قد لا تكون مماثلة لطبيعة و مستوى الأداء الوظيفي. (الصباح، 1997، ص303).

#### ج) عدم وضوح عناصر التقويم:

عدم وضوح عناصر التقويم يعتبر معضلة أساسية تقف عائقا يحول دون تحقيق الفعالية المتوخاة من تطبيق أنظمة تقويم الأداء الوظيفي، و تتمثل المعضلة في الاختلافات التفسيرية لنفس العنصر، مما

يقتضي الإتقان على تعريف عناصر التقييم، و توحيد هذه العناصر لجميع الفئات الوظيفية (الحمود، 1995، ص331)

#### د) سوء اختيار معايير التقييم:

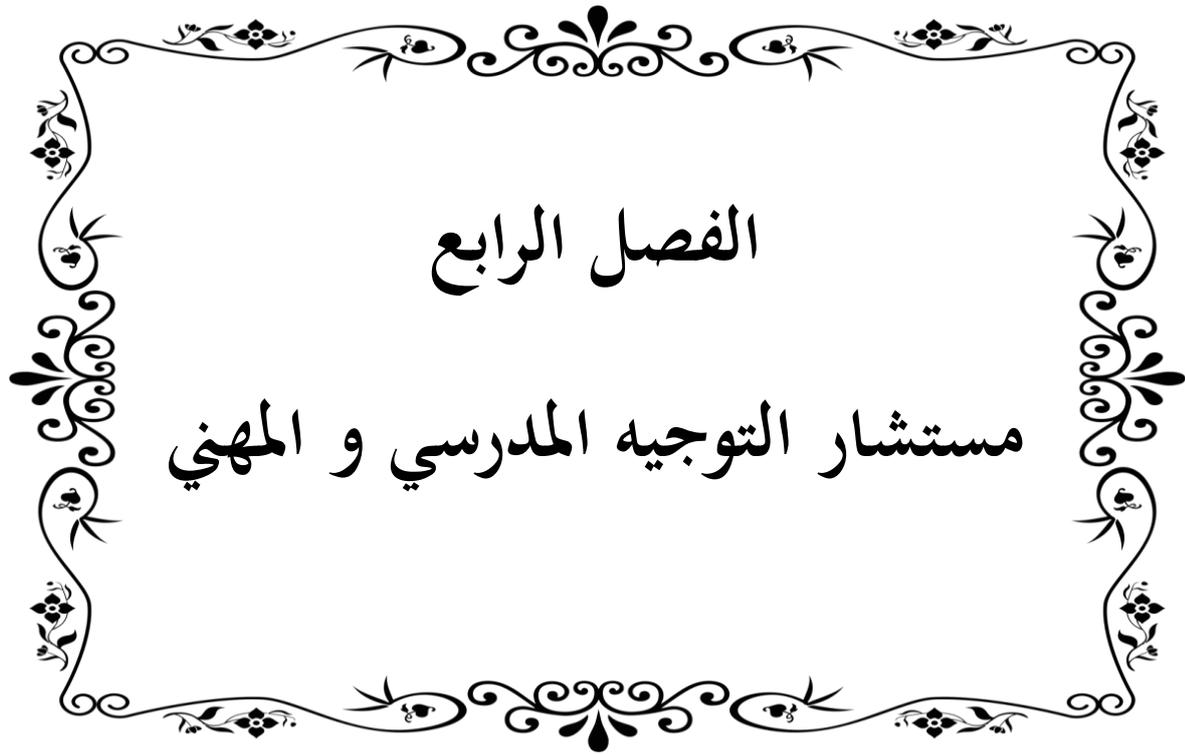
يقف عامل اختيار معايير لا علاقة لها بالعناصر المحددة في نموذج تقييم الأداء الوظيفي حجر عثرة أمام فعالية أنظمة تقييم الأداء الوظيفي، و هناك كثير من العناصر التي يعتقد أن لها علاقة بطبيعة العمل و لكنها ليست كذلك، و هنا الوضع يفرض علينا جهدا ليس بالسير للتأكد من طبيعة تلك العناصر التقييمية و علاقتها الارتباطية بطبيعة العمل الذي يؤديه الموظف، كما يفرض تحديا لإعادة النظر في كامل و تمحيص دقيق لعلاقتها بالأداء. (الشنيفي، 2004، ص46)

#### هـ) توقيت إجراء عملية التقييم:

هناك بعض المشرفين الذين لا يعيرون تلك العملية الاهتمام الكافي، و ينظرون إليها على أنها جزئية مكتملة لمجموعات الأعمال المتكررة التي يجب إنهاؤها دون جهد ذهني يذكر، لذا نجد من يجري عملية التقييم من خلال فترة لا تتجاوز الدقائق بدلا من أن تكون عملية مستمرة طوال فترة التقييم. (الحمود، 1995، ص334).

## خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل الذي تناولنا فيه الأداء المهني والذي يعد مجموعة من الأنشطة و المهام التي يقوم بها الفرد داخل المنظمة من أجل تحقيق الأهداف الخاصة به و أخرى خاصة بالمنظمة، مع التطرق إلى مختلف جوانبه و محدداته، و عناصره من جهد الفرد و متطلبات الوظيفة، كما ألقينا الضوء بشيء من التفصيل في عملية تقييم الأداء و التي يوصي القيام بإجرائها المختصين ذوي الخبرة في هذا المجال لما لها من أثر على الفرد العامل و انعكاساتها على مستوى أدائه لتوكن عملية تقييم الأداء ضرورة لا بد منها لقياس كفاءة الأداء و الحكم على الفرد و محاولته لتحسين أدائه و تحفيزها للوصول إلى مستويات عالية عموماً خلال كل ما تم تناوله تجدر الإشارة إلى أهمية إبراز قيمة العنصر البشري في العملية التربوية و أي مؤسسة تسعى إلى تحقيق النجاح و التفوق من خلال أداء أفرادها و الذي يفرض على المنظمة (المؤسسة) الاهتمام بالمواد البشرية أو مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي بصفته المحرك الأساسي الهام الذي لا يمكن الاستغناء عنه في أي حال من الأحوال في سبيل الرقي بالمؤسسات التربوية في تحقيق أهدافها بنجاح، و ضمان سيرورتها على أتم وجه للوصول إلى قمة الهرم التربوي.

A decorative rectangular border with intricate floral and scrollwork patterns, framing the central text.

الفصل الرابع

مستشار التوجيه المدرسي و المهني

## تمهيد:

إذا ما تحدثنا على مستشار التوجيه المدرسي و المهني، فإننا نقصد به العضو أو الشخص الذي يتميز عن غيره ممن يعملون في سلك التربية و التعليم، ذلك أنه يلعب دورا هاما في العملية التربوية، نظرا للمهام التي يقوم بها من أجل تحقيق توجيه سليم و تحسين المردود التربوي داخل المؤسسة التعليمية، عن طريق الكشف عن استعدادات التلاميذ و التعرف على ميولاتهم و رغباتهم و بناءا على ذلك يقوم بمساعدتهم في بناء مشروعهم الدراسي و المهني.

و على ضوء ذلك تناولنا مجموعة من العناصر في هذا الفصل فبدأنا بتعريف التوجيه و الإرشاد المدرسي، بعدها تطرقنا إلى مفهوم مستشار التوجيه المدرسي و المهني و العوامل التي كان لها الأثر في ادماج مستشار التوجيه في المجموعة التربوية. و من ثمّ تطرقنا إلى صفات مستشار التوجيه (الشخصية- الخصائص المهنية)، و كذا علاقات مستشار التوجيه. مع ذكر نشاط التوجيه و التقويم و كذا الضغوط و العراقيل التي يواجهها المستشار و من ثمة أهداف و مهام الإرشاد و التوجيه المدرسي في الجزائر، و في الأخير تطرقنا دواعي الإصلاح في ميدان التوجيه و الإرشاد التي سنراها في نهاية هذا الفصل.

✓ التوجيه و الإرشاد المدرسي:

يعرفه فريد نجار أته: " هو مساعدة التلميذ على اختيار الاتجاه الصحيح في دراسته و نمائه و توجيهه نحو الطريق الأنسب له و الأسلم لعمله و كذا مساعدته لمعرفة نفسه جيدا و تقويم قدراته بطريقة صحيحة و تقدير (Farid nadjar, P780) الظروف المحيطة به.

و يعرفه أحمد زكي بدوي: "هو عملية توجيه التلاميذ و الطلبة إلى اختيار الدراسة الملائمة و التغلب على الصعوبات التي تعترضهم في دراستهم أو حياتهم المدرسية بوجه عام". (أحمد زكي البدوي، ص299)

كما عرفه حامد زهران: هو عملية مساعدة الطالب في رسم الخطط التربوية التي تتلاءم مع قدراته و ميوله و أهدافه و أن يختار نوع الدراسة و المناهج المناسبة و المواد الدراسية التي تساعده في اكتشاف الإمكانيات التربوية فيما بعد المستوى التعليمي الحاضر مساعدته في النجاح في برنامجه التربوي و المساعدة في تشخيص و علاج المشكلات التربوية بما يحقق توفقه التربوي". (حامد زهران، 2003، ص200)

يعرفه الألوسي و التميمي: " هو عملية تهتم بمساعدة الطالب على اختيار نوع الدراسة الملائمة و التغلب على الصعوبات التي تعترضه و تبصيره بكيفية رسم خطته التربوية التي تتلاءم مع قدراته و معاونته على معالجة مشكلاته بشكل عام و جعله يتخذ القرار المناسب بشأنه الحلول اللازمة للصعوبات التي يعاني منها". (صائب الألوسي و آخرون، 1999، ص332)

## 1/ مفهوم مستشار التوجيه المدرسي و المهني:

جاء في المعجم الوجيز: " المستشار: هو العليم الذي يؤخذ رأيه في أمر هام علمي أو فني أو سياسي أو قضائي أو نحوه"، فالجذر اللغوي للاستشارة يفيد التدخل الإنساني المحض للتأثير الفعال في الوعي قصد تغيير سلوك فرد ما. (أحمد بن صاولة، 1999-2000، ص32)

و ليس اعباطا أن تستخدم نفس الكلمة "مستشار" لتسمية وظيفة مستشار التوجيه المدرسي و المهني فالمعلومة التي تقدم للمعني (طالب الإعلام) تبنى على أساس موضوعي و تهدف إلى مساعدته.

و يعرف مستشار التوجيه بأنه: " المورد البشري الذي يمكنه جلب قدر من الرضا لاحتياجات

التلميذ، فهو سيساعده على إعداد مشروعه الدراسي و المهني. ( F. Andreani et Boyé, OP cit, )

(P7)

## التعريف الإجرائي:

مستشار التوجيه المدرسي و المهني هو ذلك المورد البشري الذي أسندت إليه مجموعة من المهام (الإعلام، التوجيه، التقويم، المتابعة النفسية و الاجتماعية للتلميذ) حيث يؤدي هذه المهام في إطار مكاني و زماني محدد من أجل مساعدة التلميذ على بناء مشروعه الدراسي و المهني وفق أس علمية تعتمد على تحليل ميولات و استعدادات التلميذ من جهة، و متطلبات الواقع المدرسي و المهني من جهة أخرى. (عبد الفتاح بوخمخم، أطروحة دكتوراه، ص49).

و يعرف مستشار التوجيه المدرسي و المهني أنه فرد متحصل على شهادة جامعية في تخصيص علم النفس التوجيه المدرسي، أو علم الاجتماع، أو علم النفس، أو علم التربية... الخ، يعمل في مؤسسة تعليمية بمقاطعة معينة تحت اشراف مدير مركز التوجيه المدرسي و المهني (الأعور، 2005، ص55) و يعتبر أدرى المختصين على منح كافة المعلومات حول التلميذ المراد توجيهه.

كما عرفه (مورسي روكلان) على أنه: " المسؤول الأول على تنفيذ عملية التوجيه المدرسي و المهني، و هو مختص في التوجيه. و يعتبر أقدر الناس و أكفاءهم في جمه كافة المعلومات حول الطالب المراد توجيهه و استغلاله باعتماد مبادئ و تقنيات علم النفس".

## 2/ صفات مستشار التوجيه (الشخصية – الخصائص المهنية):

حيث يجب على مستشار " مراعاة البساطة و عدم التكلف في تصرفاته الشخصية، و في تعامله مع الإدارة و الطاقم التربوي، و أن يكون قادرا على فهم الآخرين بعيدا عن الانفعال و التسرع في الأحكام (التويجري، 1988، ص142).

كما أنه يساعد الأولياء و المتعاملين التربويين في المؤسسة التعليمية و ليوجّه الخصوص المدرسين، في تبليغهم المعلومات التي في حوزته، هذا ليمكن من نسج شبكة الاتصال يمكن للتلميذ أن يلجأ إليها في كل وقت و ظرف (الدليل المنهجي بصفته عضوا في الفريق التربوي للمؤسسة أي بالثانوية بمقتضى المنشور الوزاري رقم 91/1241 /219، المؤرخ في: 18 ديسمبر 1991، و لمستشار التوجيه المدرسي و المهني مكتب بالثانوية مجهز بكل وسائل التي يحتاجه في مجال عمله، و لع

مقاطعة للتدخل تتكون من مجموعة من الإكماليات و في بعض الحالات إلى جانب هذا من ضمن مقاطعة تدخله أكثر من ثانوية نظرا لشعور ذلك المنصب و تقدّم له جميع التسهيلات عند القيام بعمله من الاطلاع على ملفات التلاميذ في جميع المستويات الإكمالي و الثانوي.

كما نشير هنا إلى ملاحظة هامة لا بدّ من التنويه بها، هو أننا من خلال هذا العرض لم نفرق في شرح الخصائص المهنية للمستشار الرئيسي و مستشار التوجيه حيث أن الفرق بينهم يكمن في التصنيف فالمستشار الرئيسي مصنف في الرتبة: 14، صنف: 05 و مستشار التوجيه رتبة: 14، صنف: 01، و القرار الوزاري رقم: 827 المؤرخ في: 13/11/191، خص المستشار الرئيسي للتوجيه بمهمتين تضاف إلى النشاطات المشتركة بينه و بين مستشار التوجيه، و جاء في المادتين (20-21) منه و هذه المهام هي:

- القيام بالدراسات و التحقيقات التي تكتسي أهمية في مجال البحث البيداغوجي.
  - متابعة نشاطات مستشاري التوجيه المدرسي و المهني المبتدئين و الإشراف عليها في إطار التكوين المتواصل.
  - في حالة قيامه بالمهمتين السابقتين يستفيد المستشار الرئيسي للتوجيه من تقليص في المقاطعة التي يشرف عليها.
  - و على الرغم من هذا فإن الواقع العلمي بلغي هذه الفروق في المهام.
- و يتم توظيف مستشار التوجيه المدرسي على أساس:

✓ الشهادة: يكون لشهادة الليسانس في علم الاجتماع، علم النفس، علوم التربية

✓ الاختبارات: يجري اختبار كتابي، و بعد النجاح فيه يجري اختبار شفهي.

3/ علاقات مستشار التوجيه: (مجموعة نصوص التوجيه المدرسي و المهني، 62-92، 1993)

حسب القرار الوزاري رقم: 827 المؤرخ في : 1991/11/13، فإن علاقات مستشار التوجيه

يكون مع:

1. مدير المركز التوجيه المدرسي و المهني: إنّ اشراف مدير المركز يكون اشرافا تقنيا و يتمثل في:

- يخضع مستشار التوجيه المدرسي و المهني إلى سلطة مدير المركز التوجيه المدرسي و المهني و

اشرافها تقنيا.

- يمارس مستشار التوجيه المدرسي و المهني مهامه في مراكز التوجيه المدرسي و المهني و في المدارس

الأساسية و في المتاقن و الثانويات.

- يمارس مستشار التوجيه المدرسي و المهني نشاطه في مقاطعة جغرافية تتكون من مجموعة

مؤسسات للتعليم و التكوين يحددها مدير مركز التوجيه المدرسي و المهني.

- يتولى مستشار التوجيه المدرسي و المهني مسؤولية الإشراف على المقاطعة و يقدم تقارير دورية عن

نشاطه فيها.

- يمكن لمدير مركز التوجيه المدرسي و المهني أن يكلف مستشار التوجيه المدرسي و المهني بالمشاركة

في نشاطات ثقافية و تربوية و اجتماعية تتطلب كفاءات خاصة.

- يمكن لمستشار التوجيه المدرسي و المهني أن يخلف مدير مركز التوجيه المدرسي و المهني في حالة الغياب أو المانع. (جلال سعد، 1992، ص46)

2. مدير الثانوية: اشراف مدير الثانوية يكون اشرافا ثانويا و يتمثل في:

- يمارس مستشار التوجيه المدرسي و المهني نشاطه في المؤسسة التعليمية تحت اشراف مدير المؤسسة، و التعاون مع نائب المدير للدراسات و الأساتذة الرئيسيين و مستشار التربية. يندرج النشاط الذي يقوم به مستشار التوجيه المدرسي و المهني في المؤسسات التعليمية في اطار نشاطات الفريق التربوي التابع للمؤسسة.

- يقوم مستشار التوجيه المدرسي و المهني في بداية كل سنة دراسية برنامج نشاطه إلى مدير المؤسسة التعليمية.

- و هذا البرنامج يكون مستخلص من برنامج مركز الوزارة السنوي و يكتمل مدير الثانوية أن يضيف بالتنسيق مع مستشار التوجيه بعض النشاطات حسب خصوصية المؤسسة. (مقدم عبد الحفيظ، 1991، ص93)

3. مدراء المتوسطات:

يمكن لمستشار التوجيه المدرسي و المهني زيارة الإكماليات في كل وقت و يجد تسهيلات كبيرة من طرف مدراء المتوسطات للقيام بنشاطهم، كما يقوم ببعض الأعمال بالتنسيق مع المدراء.

#### 4. مدير مركز التكوين المهني و التمهيئ:

إن مستشار التوجيه بالدراسات و الإستقصاءات في المؤسسات التكوين المهني حول عالم الشغل و كذلك حول المهن، كما يقوم مستشار التوجيه بتنظيم المسابقات و الامتحانات للدخول لمراكز التكوين المهني، و كذلك بتقديم محاضرات حول التخصصات .... و هذا بالتنسيق مع مدير مركز التكوين المهني.

#### 4/ نشاط مستشار التوجيه المدرسي و المهني (الإعلام، التوجيه، التقويم):

##### 4-1/ في مجال الإعلام:

هو كافة أوجه النشاطات الاتصالية، التي تستهدف ابلاغ الجمهور بكافة الحقائق و الأخبار، و المعلومات عن القضايا، و الموضوعات، و المشكلات، و مجريات الأمور، مما يؤدي إلى خلق أكبر درجة من المعرفة و الوعي و الإدراك و الإحاطة الشاملة، لدى فئات المتلقين للمادة الإعلامية، كما يمكن تعريف الإعلام بكونه مجموعة الوسائل و الطرق التي تضمن التواصل بين الأفراد في مجتمع ما. أما الإعلام المدرسي فهو عملية تربوية و متواصلة، تخدم التوجيه الأنجح للتلميذ، و تساهم في تكوينه الفكري و الثقافي، و يتم بواسطة هذه العملية نقل المعلومات، لفرد أو جماعة بهدف تعديل أو تنظيم نشاطات هذا الفرد أو هذه الجماعة.

كما يعتبر الإعلام المدرسي الركيزة الأساسية التي يبنى عليها نجاح التوجيه المدرسي، حيث يمكن التلميذ من اكتساب مجموعة من المعارف و المعلومات الدراسية و المهنية، التي تنمي قدراته و

مهاراته، و تساعده على اتخاذ القرارات السليمة في بناء مشروعه المدرسي، فهو وسيلة يتعرف من خلالها التلميذ على المنطلقات و المنافذ المدرسية و المهنية، و مستلزمات كل شعبة في التعليم الثانوي و فروعها و تخصصاتها في التعليم العالي.

إذن فالإعلام يهدف إلى تنظيم و تفعيل المسار الدراسي للتلميذ بتحقيق الموافقة بين نتائجه المدرسية و طموحاته، و تكوينه في مجالي البحث الفردي و الجماعي، كما يوفر له إجابات عن بعض التساؤلات. (غواد، 1990، ص70).

#### 4-2/ في مجال التوجيه:

نجد أن التوجيه و الإرشاد في غالب الأحيان متلاصقان، و يكمل كل منهما الآخر، فنجد (يوسف مصطفى و آخرون) يعرفونه بأنه: " عملية مساعدة و تقديم العون للأفراد حتى يتمكنوا من تحقيق الفهم اللازم لأنفسهم و توجيهها بحيث يستطيعون الاختيار عن بيّنة، و يتخذون من السلوك ما يسمح لهم بالتحرك في اتجاه هذه الأهداف التي اختاروها بطريقة ذكية أو يسمح بتقويم المسار بشكل تلقائي " (القاضي و آخرون، 2002، ص25).

كما عرفه (حامد زهران ط ك) لكن أضاف إليه الإرشاد باعتبارهما يشكلان معا عملية بناءة تهدف إلى مساعدة الفرد لكي يفهم ذاته، يدرس شخصيته و يعرف خبراته، و يحدد مشكلاته و يحلها في ضوء معرفته و رغبته و تعليمه و تدريبه لكي يصل إلى تحديد و تحقيق أهدافه، و تحقيق الصحة النفسية، و التوافق شخصيا و تربويا و أسريا و زواجيا. (زهران، 1992، ص30).

أما التوجيه كمجال عمل مستشار التوجيه، العمل الميداني فهو عبارة عن مجمل النشاطات التربوية التي يقوم بها المستشار، يهدف الوصول إلى توجه التلاميذ إلى مختلف الجذوع المشتركة توجيهها عمليا و موضوعيا يتماشى و قدراتهم، و قد حدّد مجال هذا المحور بالنصوص التشريعية التالية التي حددت مهام المستشار التوجيه في هذا المجال، إلاّ أنه نجد أن هناك تداخل كبير في محاور نشاطات مستشار التوجيه.

- القرار الوزاري رقم، 827 المؤرخ في 13/11/1991، الذي حدّد مهام مستشار التوجيه جاء في هذا المحور ما يلي:

- ✓ القيام بالإرشاد النفسي التربوي قصد مساعدة التلاميذ على التكيف مع نشاط التربوي.
- ✓ إجراء الفحوص النفسية الضرورية قصد التكفل بالتلاميذ الذين يعانون من مشاكل خاصة.
- ✓ المساهمة في عملية استكشاف التلاميذ المتخلفين مدرسيا و المشاركة في تنظيم التعليم المكيف و دروس الاستدراك و تقديمها.
- ✓ يشارك مستشار التوجيه في مجالس الأقسام بصفة استشارية، و يقدم أثناء انعقادها كل المعلومات المستخلصة من متابعة المسار المدرسي للتلاميذ. (القاضي يوسف، 2002، ص64).

4-3/ في مجال التقييم:

إن عملية التقييم هيّ الأسلوب نظامي، يهدف إلى تحديد مدى تحقيق الأهداف المسطرة للعملية التربوية برمتها، و تهدف إلى كشف مواطن القوة و الضعف في العملية التربوية، تداركها و

ذلك باقتراح البدائل و الوسائل، كما أنه هو جزء لا يتجزأ من العملية التربوية، بحيث لا يمكن بأي حال من الأحوال فصله، عن العناصر المكونة للعلاقة البيداغوجية، لهذا أصبح ضروريا تدارك الوضع بجعل التقويم في خدمة الفعل التربوي و لترشيد و استغلال النتائج لصالح التعلم.

و التقويم كمحور في عمل مستشار التوجيه هو منظم النشاطات التعليمية، التي يقوم بها من خلال السنة الدراسية، هدف الوصول إلى توجيه موضوعي و إلى رفع المردود التربوي، و تحسين النتائج و ذلك باقتراح البدائل و من أهم النشاطات التي يقوم بها مستشار التوجيه في هذا المحور و التي يقوم ببرمجتها سنويا، و من خلاله بأن مستشار التوجيه المدرسي يقوم ب:

- ✓ تحليل النتائج لامتحان البكالوريا، وشهادة التعليم الأساسي (شهادة التعليم المتوسط حاليا)، و تقديم أداء المؤسسات التعليمية و تحليل المضامين.
- ✓ القيام بدراسات أحادية، حسب الطلب من المصالح المحلية و المركزية.
- ✓ أن يكون مطلعاً على البرنامج السنوي، و على بيداغوجية التدريس و التقويم و الإلمام بالتقنيات الحديثة للتقييم و التقويم لبناء الاختبارات.
- ✓ المشاركة في الندوات المحلية التي لها علاقة بمواضيع الساعة، و يستحسن إدراج دراسة ميدانية في كل سنة دراسية تستدعي البحث للتعود على آليات البحث (يخلف، 1999، ص 12-13)، كما أنه يقوم ببعض الأعمال نذكر منها:

✓ دراسة و تحليل نتائج شهادة البكالوريا لجميع الشعب الموجودة في المؤسسة، بالمواد و المعدلات العامة، و مقارنة نتائج شهادة البكالوريا بنتائج التقييم المستمر. نفس الشيء مع شهادة التعليم المتوسط.

✓ الإعداد و التحضير و الإشراف و تنشيط الجلسات التنسيقية بين مختلف الأطوار.

✓ متابعة و تقييم عمليتنا الدعم و الاستدراك حسب ما نص عليه المنشور رقم: 319 المؤرخ في 1997/04/05، الذي حدّد دور المستشار بتجديد فئة الذين يحتاجون للاستدراك و تقييم العملية.

✓ إعداد التنظيم التربوي و تقديرات النجاح، انطلاقا من معرفته الجيدة لنتائج التلاميذ.

✓ هذا و من دون أن ننسى مختلف النشاطات التقنية غير المبرمجة في البرنامج السنوي لمستشار التوجيه، دون و التي تكون خلال السنة الدراسية كمهام و نشاطات ظرفية طارئة، يكلف بها من طرف الوصاية سواءا مديرية التربية للولاية، أو وزارة التربية، مثل ما ندرسه في الوقت الحالي و هي التكفل بتلاميذ السنة الثالثة ثانوي (متابعة الدعم - المراجعة المحروسة- المذاكرة) و تقييم هذه العملية.

✓ متابعة و تنفيذ و تقييم مشروع المؤسسة

✓ دراسة رغبات التلاميذ و تعديلها. (مقدم عبد الحفيظ، 1991، ص30).

## 5/ الضغوط و العراقيل التي يواجهها المستشار:

يعمل مستشار التوجيه في مقاطعة عمله التي تشمل الثانوية و ما يتبعها من متوسطات، فبالنالي يجد نفسه أمام مجتمع عريض من التلاميذ، حيث يتكفل بالمتابعة الإعلامية و الإرشادية و التقويمية ثمّ التوجه بالمستويات الإنتقالية و هي السنوات الأولى متوسط و الرابعة متوسط و الأولى ثانوي و الثالثة ثانوي دون استثناء المستويات الأخرى، فهو المنسق بين التلاميذ و الفريق التربوي و بينهم و بين الفريق الإداري، كما يشرف على ربط العلاقات بين هيئة التدريس و أولياء التلاميذ. (المنشور الوزاري رقم 101 - 1241 - 92، ص34)

كما أن اتساع و تشتت مؤسسات مقاطعة تدخله يجعله ينتقل من حرّ ماله الخاص، أضف إلى ذلك معظم مهامه المطلوبة تتطلب منه جهاز إعلام آلي و طابعه و تصوير و إخراج بعض الوثائق غير أن توفرّ التجهيز و الوسائل داخل مكتبة يجعل منه صعوبة العمل. (مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية العدد 24، ص127)

معظم مستشاري التوجيه يحملون شهادات جامعية تشترك جلّها في شهادة الليسانس في تخصص علم النفس أو علم الاجتماع أو علوم التربية، غير أن التكوين القاعدي في مجال التوجيه و الإرشاد يكون ناقضا لديهم ممّا يتطلب منه وقتا طويلا للتكوين في إطار المهنة. (القرار الوزاري رقم 827 المؤرخ في 13/11/1991، 67)

## 6/ أهداف و مهام الإرشاد و التوجيه المدرسي في الجزائر:

لقد جاءت أمرية 16 أفريل 1976 لتنظيم عملية التربية و التكوين في الجزائر و اعتبرت التوجيه جزء لا يتجزأ من المنظومة التربوية و تتجلى أهداف التوجيه المدرسي و المهني ضمن هذه الأمرية من خلال المواد التالية: (وزارة التربية الوطنية، جوان 2001، ص22)

✓ المادة 61: إنّ مهمة التوجيه المدرسي و المهني هي تكييف النشاط التربوي وفقا:

القرارات الفردية للتلاميذ /متطلبات التخطيط المدرسي/ حاجات النشاط الوطني

و يرتبط التوجيه المدرسي بمسيرة الدراسة في مختلف مراحل التربية و التكوين الجيدة.

✓ المادة 62: "إن التوجيه المدرسي و المهني يهدف إلى ضبط الإجراءات التي يتم بها فحص

مؤهلات التلاميذ لمعرفةهم".

✓ المادة 63: تساهم مؤسسات التوجيه المدرسي و المهني بالاتصال مع المؤسسات البحث

التربوي في أعمال البحث و التجربة و التقييم حول نجاعة الطرق التربوية و استعمال وسائل

التعليم و ملائمة البرامج و طرق الاختبار"

✓ المادة 64: " يهدف التوجيه المدرسي و المهني إلى: تنظيم حصص إعلامية حول المنطلقات

الدراسية و المهنية و كذا الفحوص السيكولوجية و المقابلات التي تسمح باكتشاف مؤهلات

التلميذ، متابعة تطور التلاميذ خلال دراستهم، اقتراح طرق لتوجيه التلاميذ و استدراكهم،

المساهمة في ادماج التلاميذ في الوسط المهني". (وزارة التربية الوطنية، 1992، ص15)

تجدر الإشارة أن أمرية 16 أفريل 1976 لا تزال سارية المفعول إلا أنّ مناشير وزارة عديدة صدرت منذ 1991 جاءت لتعدل تدريجيا انحراف مهام التوجيه عن مسارها حيث جاء في المنشور الوزاري الصادر بتاريخ 18/09/1991 بتعيين مستشاري التوجيه في الثانويات:.. إن تقييم ممارسات التوجيه المدرسي و المهني تبرز ضرورة إعادة النظر في مفهوم التوجيه و أساليبه للخروج به من حقل التسيير الإداري للمسار الدراسي للتلاميذ.

إلى مجال المتابعة النفسية التربوية و الإسهام الفعلي في رفع مستوى الأداء التربوي للمؤسسات التعليمية و الأدوات الفردية للتلاميذ". و في إطار هذا الطرح أسند هذا المنشور المهام التالية للتوجيه المدرسي و المهني:

- التعرف على التلاميذ و طموحاتهم.
- تقييم استعداداتهم و نتائجهم التربوية.
- تطوير قنوات التواصل الاجتماعي و التربوي للتلاميذ و ارشادهم. (وزارة التربية الوطنية،

فيفري 2002، ص11)

## 7/ دواعي الإصلاح في ميدان التوجيه و الإرشاد:

إنّ الجدير بالذكر أنّه رغم وضوح مهام التوجيه المدرسي و المهني إلا أنّ معطيات الخريطة المدرسية طغت على فعل التوجيه لتجعله يقتصر على توزيع التلاميذ على عدد من الشعب الدراسية إلى أن تمّ تعديل إجراءات القبول في التعليم الثانوي بموجب المنشور الوزاري رقم 2069 المؤرخ في

1995/11/28 المتعلق بالإجراءات الجديدة للقبول في السنة الأولى من التعليم الثانوي (وزارة التربية الوطنية، 2002، ص08) ، حيث أجير هذا الأخير المصالح المشرفة على الخريطة المدرسية على التخلّي عن العمل بنظام النسب في تحديد مقاييس وضع التنظيمات البيداغوجية للمؤسسات. (أحمد مُجدّ مزيان، 2001، ص63).

بعد ذلك جاء المنشور الوزاري رقم 96 /6.2.0/28 المؤرخ في 1996/02/26 ليقر أن عملية التوجيه من بين العمليات السيكوبيداغوجية الحساسة التي لها تأثير كبير على المسار الدراسي للتلاميذ و مستقبلهم المهني و عليه فإن الهدف الرئيسي للتوجيه: " إيجاد الصيغ الكفيلة بحصر مختلف الجوانب التي من شأنها أن تسمح بتوجيه التلميذ توجيها يتناسب مع قدراته و كفاءته الفعلية للحفاظ على حظوظ النجاح". (سعيد عبد العزيز، 2004، ص22).

حيث دعت مستلزمات النظام التربوي و مقتضيات المجتمع إلى ضرورة اصلاح وضعية التعليم ما بعد الإلزامي الذي كان موجهها برمته نحو التعليم و التكوين العالي دون أن يكون كل المقبولين مؤهلين لهذا المسار حيث جاء المنشور رقم 01 بتاريخ 06 مارس 2006 ليوضح الرؤية الجديدة للتوجيه و هي توجيه مدرسي و مهني يكرس التعليم عن طريق الاختيار و اتخاذ القرار لدى التلميذ، خاصة أن التعبير عن رغبته و بناء مشروعه الشخصي، وضعية معقدة تتطلب معالجتها انسجام مؤهلاته و قدراته مع نمط التعليم أو التكوين الذي يرغب فيه". (وزارة التربية الوطنية، 1992، ص47).

و يشير نفس المنشور إلى كيفية الوصول بالتلميذ إلى اختيار الصائب و ذلك عن طريق تعريفه بالهيكل الجديدة لمرحلة التعليم ما بعد الإلزامي حتى يتمكن من الاختيار بين مختلف المسارات المتاحة له و ذلك بالنظر إلى كفاءته و مكتسباته الأساسية" (هذا المنشور مشترك بين وزارة التربية الوطنية و وزارة التكوين و التعليم المهنيين). (يوسف مصطفى القاضي، 1981، ص47) (وزارة التربية الوطنية، جوان 2001، ص21)

## خلاصة الفصل:

إن مستشار التوجيه المدرسي و المهني يعمل على تقديم كل الخدمات التي تساعد التلميذ في مساره الدراسي و المهني، حيث يساعده في اختيار الفروع المناسبة وفق ما يناسب امكانياته الدراسية و ميوله و استعداداته. كما يعمل على ادماج التلميذ في محيطه الدراسي من خلال عمليات الإعلام و التوجيه و التقويم.

و يساعده على تقييم ذاته و تقبلها كما هي، و اكتشاف قدراته و استعداداته و اتخاذ القرار السليم في شأن مشروعه الدراسي و المهني.

A decorative rectangular border with intricate floral and scrollwork patterns, framing the central text.

الجانب التيطيقي



الفصل الخامس

الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد:

يتناول هذا الفصل الإجراءات المنهجية للبحث، من حيث منهج الدراسة الذي استخدمه الباحث و الأساليب الإحصائية في معالجة بيانات الدراسة، و تحديد مجتمعه و عينته، و أدواته من حيث بنائها، و الإجراءات المتبعة في التأكد من خصائصها السيكمترية، و هي على النحو التالي:

### 1- منهج الدراسة:

إن منهج البحث العلمي التربوي يعني ببساطة اتباع الطريقة و الإجراءات العلمية في دراسة الموضوعات التربوية ( بشير صالح رشيدى، 2000، ص16).

و في هذه الدراسة اعتمدنا المنهج الوصفي الارتباطي، و ذلك لمناسبته للدراسة الحالية، و الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع، و يفصلها و يحددها في صورة نوعية أو كمية رقمية يوضح من خلالها وجود الظاهرة و حجمها، و درجة ارتباطها بالظواهر الأخرى و تحليلها و تفسيرها، بما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة. ( محمد عبيدات و آخرون، 1999، ص46).

و هذا يتماشى مع دراستنا الحالية التي تهدف للتطرق لموضوع الصلابة النفسية و علاقتها بالأداء المهني لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني في كل ولاية من ولاية غرداية، ورقلة، الأغواط.

2- مجتمع الدراسة:

هو المجتمع الذي يسحب منه الباحث عينة بحثه، و هو الذي يكون موضع الاهتمام في البحث و الدراسة، و قد يكون مجتمع الدراسة محدودا أو غير محدود من حيث الحجم إضافة إلى ذلك المجتمع الأصلي للدراسة هو مجموعة من المفردات تشترك في صفات و خصائص محددة و معينة. (مُجَد بوعلاق، 2009، ص15).

و مجتمع بحثنا هو مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني في كل من ولاية غرداية - ورقلة - الأغواط. حيث يبلغ عدد المستشارين 149 مستشار و مستشارة. كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (01): يبين توزيع أفراد مجتمع البحث

النسبة المئوية	المجموع	الإناث	الذكور	الجنس المنطقة
% 31.16	48	30	18	الأغواط
%31.16	48	28	20	غرداية
%37.66	58	43	15	ورقلة
%100	154	101	53	المجموع

و تم اختيار 10 أفراد مستشارة مستشارة من كل ولاية، في الدراسة الاستطلاعية و من ثم طبقت عليهم أدوات الدراسة.

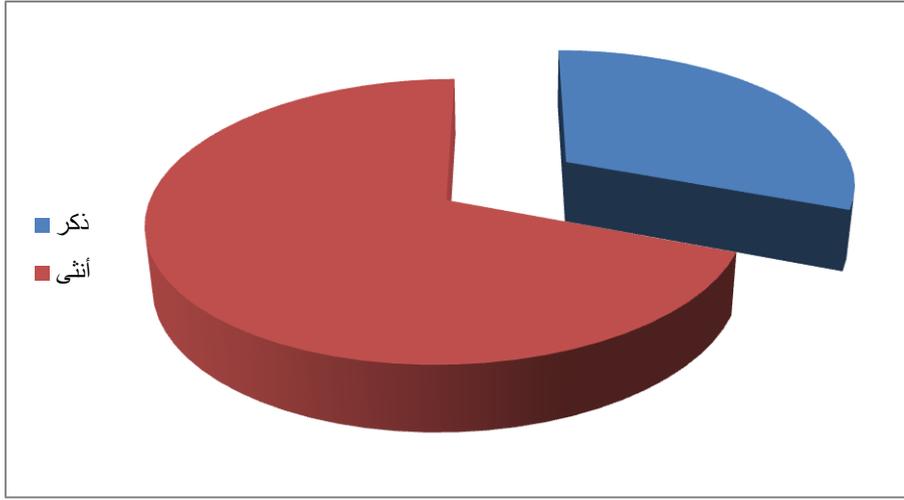
#### عينة الدراسة الأساسية:

اختيرت عينة و الدراسة بطريقة الحصر الشامل قد تم توزيعها على جميع أفراد المجتمع إلا أنه تم استرجاع 65 استمارة فقط و قد قسمت عينة الدراسة هذه بحسب المتغيرات الديمغرافية المتمثلة في الجنس، الخبرة و طبيعة المنطقة كما هو مبين في الجداول التالية:

#### الجدول رقم (02): يوضح تقسيم العينة الأساسية بحسب الجنس

النسبة	التكرار	الجنس
30.76%	20	ذكر
69.23%	45	أنثى
100%	65	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول التالي أن عدد المستشارين الذكور هو (20) و هو يمثلون نسبة (33.76%) من العدد الإجمالي للعينة، و أمّا الإناث هن (45) بنسبة (69.23%) من أصل (65) مستشار و مستشارة.

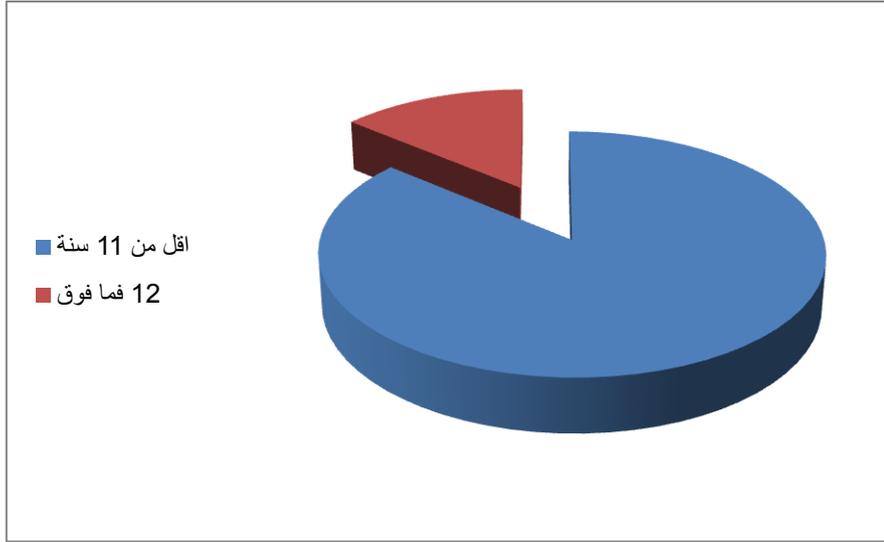


الشكل رقم (06): تقسيم العينة الأساسية بحسب الجنس

الجدول رقم (03): يوضح توزيع العينة الأساسية بحسب الخبرة.

النسبة	التكرار	سنوات الخبرة
86.15 %	56	أقل من أو يساوي (11 سنة)
13.84 %	09	من 12 ما فوق سنة
100 %	65	المجموع

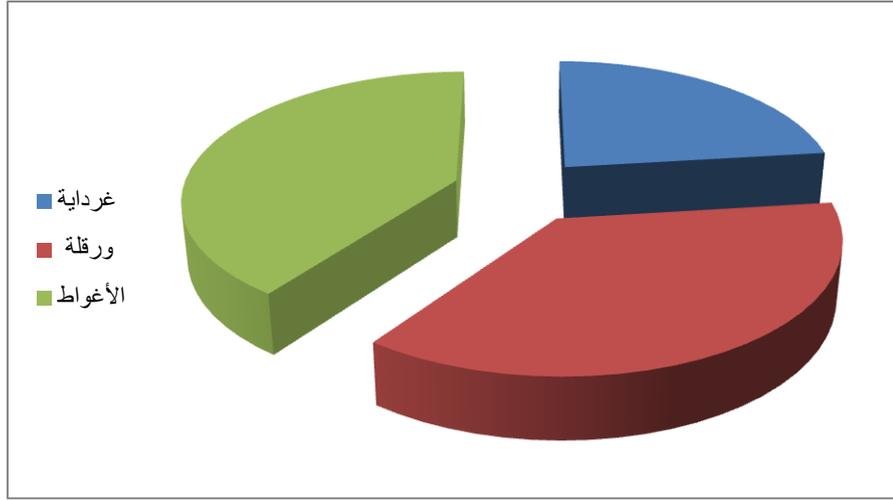
نلاحظ من خلال الجدول التالي ان عدد المستشارين اللذين يملكون خبرة اقل او يساوي 11 سنة هم (56) و هم يمثلون نسبة (86.15 %) من العدد الإجمالي للعينة , و اما اللذين يملكون خبرة من 12 سنة فما فوق هم (09) و هم يمثلون نسبة (13.84 %) من اصل 149 مستشار و مستشارة.



الشكل رقم (07): يوضح توزيع العينة الأساسية بحسب الخبرة.

الجدول رقم (04): يوضح توزيع العينة الأساسية حسب المنطقة

النسبة المئوية	التكرارات	المنطقة
23.07 %	15	غرداية
36.92 %	24	ورقلة
40 %	26	الأغواط
100 %	65	المجموع



الشكل رقم (08): يوضح توزيع العينة الأساسية حسب المنطقة

نلاحظ من خلال الجدول التالي أن عدد المستشارين العاملين بولاية غرداية هم (15) و هم يمثلون نسبة (23.07 %) من العدد الإجمالي للعينة , و اما عدد المستشارين العاملين بولاية ورقلة هم (24) و هم يمثلون نسبة (36.92 %) من العدد الإجمالي للعينة , و اما عدد المستشارين العاملين بولاية الأغواط هم (26) و هم يمثلون نسبة (40%) من اصل 149 مستشار و مستشارة.

#### الدراسة الاستطلاعية:

الهدف من الدراسة الاستطلاعية: قبل الاستخدام النهائي لأداة الدراسة لابد من مراعاة عدة

أمور منها:

- تهيئة جو تطبيق الأداة و التعود عليه مما يسهل من إجراءات التطبيق النهائي و كذلك تقليل

من الأخطاء التي من شأنها أن تنقص من قيمته و مصداقية الدراسة.

- وضع الأداة المراد تطبيقها في صورتها النهائية في الدراسة الأساسية و التأكد من أنهما تدرسان متغيرات الدراسة من خلال الصدق و الثبات.

**أداة جمع المعلومات:** من خلال استعراضنا للجانب النظري تحصلنا على مقياسين يفيان بغرض الدراسة و يحققان الأهداف المرجوة منها. و هما مقياس الصلابة النفسية لكوبازا، تعديل و ترجمة مخيمر عماد، و مقياس الأداء المهني.

**الهدف:** تحديد العلاقة بين الصلابة النفسية و الأداء المهني لمستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني لكل من ولاية غرداية و ورقلة و الأغواط من حيث متغير الجنس و الخبرة و المنطقة.

### 1) وصف عينة الدراسة الاستطلاعية:

تم توزيع الأداتين على عينة من المستشارين تبلغ ثلاثون مستشار و مستشارة في كل من ولاية غرداية و ورقلة و الأغواط اختيرت بنسبة 65% من المجتمع الأصلي على المتغيرات و الهدف منها التأكد من الخصائص السيكومترية للأداة.

### 2) أبعاد الدراسة:

#### 1. مقياس الصلابة النفسية:

مقياس الصلابة النفسية هو أداة تعطي مقدارا كميا لصلابة الفرد النفسية أعده عماد مخيمر (2002) و يتكون من 46 فقرة تقع الإجابة عليه في ثلاث مستويات و هي (دائما -أحيانا- أبدا) تتراوح درجة الإجابة دائما بتقدير (3) أمّا إذا كانت أحيانا فيعطى لها (2) و إذا كانت أبدا

يعطى لها (1) و بذلك تصبح درجة المقياس تتراوح بين 46- 138 درجة حيث تشير الدرجة المرتفعة إلى زيادة المستجيب لصلابته النفسية.

و للتقليل من الميل لاتخاذ نمط ثابت للاستجابات Reponse set تم وضع بعض العبارات في عكس اتجاه العبارات الأخرى، أي تشير هذه العبارات المعكوسة إلى الجانب السلبي للصلابة و بالتالي فإن هذه العبارات، و التي تقابل في المقياس الأعداد التالية: ( 7، 11، 16، 21، 23، 25، 27، 35، 36، 37، 42، 46، 47) ينبغي ان تصحح في الاتجاه العكسي، بمعنى أن هذه العبارات تصحح كالتالي: ( تنطبق دائما 1، تنطبق أحيان، لا تنطبق أبدا) و بلغ عدد العبارات التي يجب ان توضع لها الدرجة المعكوسة 15 عبارة، أي 31 % من مجموع عبارات الاستبيان.

و الصلابة النفسية تقع في ثلاثة ابعاد هي:

### 1- الالتزام Commitement:

هو نوع من التعاقد النفسي يلتزم به الفرد اتجاه نفسه و أهدافه و قيمه و الآخرين من حوله. و هذا البعد يتكون من 16 عبارة، و تشير الدرجة المرتفعة عبلى هذا البعد إلى الفرد أكثر التزاما تجاه نفسه و أهدافه و قيمه و آخرين.

## 2- التحكم Control:

و يشير إلى مدى اعتقاد الفرد أنه بإمكانه أن يكون له تحكم فيما يلقاه من أحداث، و يتحمل المسؤولية الشخصية عما يحدث له و هذا البعد إلى أن الفرد لديه تحكم و اعتقاد في مسؤوليته الشخصية عما يحدث له.

## 3- التحدي Challenge:

و هو اعتقاد الفرد أن ما يطرأ من تغير على جوانب هو أمر مثير و ضروري للنمو أكثر من كونه تهديدا له، مما يساعد على المبادأة و استكشاف البيئة و معرفة المصادر النفسية و الاجتماعية التي تساعد الفرد على مواجهة المشاكل بفاعلية. و هذا البعد يتكون من 16 عبارة و تشير الدرجة المرتفعة على هذا البعد إلى اعتقاد الفرد بأن تغيير يطرأ على حياته إنما هو أمر مثير و ضروري للنمو أكثر من كونه تعقيدا له، مما يساعده على المبادأة و الاستكشاف و التحدي.

### -صدق المقارنة الطرفية:

الجدول رقم (05) يوضح صدق المقارنة الطرفية لمقياس الصلابة النفسية

العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	" ت " المحسوبة	درجة الحرية	مستوى الدلالة
08	123,0000	4,20883	9,377	14	دال عند 0.01
08	105,7500	3,05894			

يتضح من الجدول رقم (01) أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين العليا و الدنيا و أن قيمة " ت " المحسوبة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.01 ، و هذا ما يدل على صدق الأداة و أنها صالحة للتطبيق.

**3-الصدق الذاتي :** و يعبر عنه بالجذر التربيعي لمعامل الثبات و يقدر ب الجذر التربيعي لمعامل الثبات ألفا كرونباخ المقدر ب(0.706) و الذي يساوي ناتجه (0.890) .

من خلال ما سبق ذكره يتضح لنا أن المقياس صادق و هذا يظهر في النتائج المتحصل عليه فيما سبق.

#### ب- الثبات :

يشير مصطلح الثبات إلى مدى تطابق درجات أفراد مجموعة معينة على أداة معينة في كل مرة يعاد تطبيق نفس الأداة عليهم، بمعنى حدث و كرر الباحث نفس البحث و قد يغير في الإجراء المتكرر لأفراد العينة فما هو مدى تغيير المعاملات و المقاييس التي يجدها في كل مرة؟ و هو يشير إلى استقرار درجات الفرد الواحد على نفس الأداة. (مُحَمَّد خيرى، 2008، ص201)

و في دراستنا قمنا بحساب الثبات لأداة الصلابة النفسية بطريقة ثبات التجزئة النصفية و بطريقة ألفا كرونباخ.

**1- طريقة التجزئة النصفية :** وكانتناجثبات استبيان الصلابة النفسية بالتجزئة النصفية كالآتي:

الجدول رقم (06) يوضح ثبات مقياس الصلابة النفسية عن طريق التجزئة النصفية

معامل الارتباط	قبل التعديل	بعد التعديل	مستوى الدلالة
الصلابة النفسية	0.593	0.661	دال عند 0.01

نلاحظ من خلال الجدول رقم ( ) أن قيمة معامل الارتباط بين نصفي الاستبيان يساوي 0.593 و بعد تعديلها بمعامل سبيرمان براون بلغت 0.661 و هي دالة عند 0.01 و هذا ما يجعل إستبيان الصلابة النفسية ثابت.

2- حساب الثبات بمعادلة ألفا كرونباخ : ولقد تم حساب الثبات وفق معادلة الفا كرونباخ

كما يلي :

الجدول رقم 07 يوضح ثبات استبيان الصلابة النفسية بمعادلة ألفا كرونباخ

معامل الثبات ألفا كرونباخ	الاستبيان
0.706	الصلابة النفسية

يتضح من الجدول رقم (07) أن قيمة ألفا كرونباخ هي 0.706 و هي قيمة عالية و هذا ما يدل على إن مقياس الصلابة النفسية ثابت.

2. استبيان الأداء المهني: اخذ من مذكرة مكتملة لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في علم

النفوس المدرسي بجامعة غرداية بعنوان: مهارات الاتصال و علاقتها بالأداء المهني لدى

مستشاري التوجيه و الارشاد المدرسي و المهني.

و تم توزيعه على عينة الدراسة كما جرت العملية مع استبيان الصلابة النفسية و تم ذلك على

مجتمع الدراسة كله و تم استرجاع 65 استبيانا فقط و ذلك في كل من ولاية غرداية , ورقلة و

الأغواط .

-- صدق المقارنة الطرفية:

الجدول رقم (08) يوضح صدق المقارنة الطرفية لمقياس الأداء المهني

مستوى الدلالة	درجة الحرية	"ت" المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العينة	
دال عند	14	13,518	1,41421	82,5000	08	الفئة الدنيا
0.01			3,29231	65,3750	08	الفئة العليا

يتضح من الجدول رقم (08) أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين العليا و الدنيا و أن

قيمة "ت" المحسوبة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.01، و هذا ما يدل على صدق الأداة و

أنها صالحة للتطبيق.

3-الصدق الذاتي : و يعبر عنه بالجذر التربيعي لمعامل الثبات و يقدر ب الجذر التربيعي لمعامل الثبات ألفا كرونباخ المقدر ب(0.885) و الذي يساوي ناتجه (0.960) .

من خلال ما سبق ذكره يتضح لنا أن المقياس صادق و هذا يظهر في النتائج المتحصل عليه فيما سبق.

ب- الثبات :

قد تم تقدير الثبات من خلال ما يلي :

1- طريقة التجزئة النصفية : وكانت نتائجها إستبيان الأداء المهني بالتجزئة النصفية كالآتي:

الجدول رقم ( 09) يوضح ثبات مقياس الأداء المهني عن طريق التجزئة النصفية

معامل الارتباط	قبل التعديل	بعد التعديل	مستوى الدلالة
الأداء المهني	0.770	0.870	دال عند 0.01

نلاحظ من خلال الجدول رقم (09) أن قيمة معامل الارتباط بين نصفي الاستبيان يساوي 0.770 و بعد تعديلها بمعامل سبيرمان براون بلغت 0.870 و هي دالة عند 0.01 و هذا ما يجعل إستبيان الأداء المهني ثابت.

2- حساب الثبات بمعادلة ألفا كرونباخ : ولقد تم حساب الثبات وفق معادلة الفا كرونباخ

كما يلي :

الجدول رقم (10) يوضح ثبات استبيان الأداء المهني بمعادلة ألفا كرونباخ

معامل الثبات ألفا كرونباخ	الاستبيان
0.885	الأداء المهني

يتضح من الجدول رقم (10) أن قيمة ألفا كرونباخ هي 0.885 و هي قيمة عالية و هذا ما يدل على إن مقياس الأداء المهني ثابت.

5. الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

- صدق المقارنة الطرفية T.Test

- بيرسون

- ألفا كرونباخ

- معادلة دلالة الفروق بين معاملات الارتباط

$$z_1 - z_2$$

حيث أن:

ز1: المقابل اللوغاريتمي لمعامل الارتباط في المجموعة الأولى

ز2: المقابل اللوغاريتمي لمعامل الارتباط في المجموعة الثانية

ن1: العدد في المجموعة الأولى (1)

ن2: العدد في المجموعة الثانية (2)

● الدلالة الإحصائية لمعادلة الفروق بين معاملات الارتباط:

إذا كانت القيمة الناتجة تقع:

✓ بين 1.69 و 2.58 كان الفرق دالا عند 0.05

✓ من 2.58 فما فوق كان الفرق دالا عند 0.01

✓ أقل من 1.69 كان الفرق غير دال أي يقبل الفرض الصفري. (محمود السيد أبو النيل،

1987، ص246).

و تجدر بنا الإشارة إلى أن معالجة الأساليب الإحصائية قد تمت باستخدام البرنامج الاحصائي

SPSS 19.0



الفصل السادس

عرض و مناقشة نتائج الدراسة

## تمهيد:

بعد تطبيق الدراسة الاستطلاعية الأساسية على أفراد العينة و تهيئة الظروف للتطبيق الميداني و استرجاع الاستمارات، قمنا بتفريغ النتائج، لنصل في هذا الفصل إلى التحقق من صحة فرضيات الدراسة و عرض و تحليل النتائج المتوصل إليها وفقاً لتسلسلها في فصل عرض المشكلة الدراسة، بداية من تحديد الصلابة النفسية الأكثر شيوعاً لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي، ثم الكشف عن العلاقة بين متغيرات الدراسة كما تنص الفرضيات الأساسية الثلاثة و بعدها انتقلنا إلى معالجة الفرضيات الفرعية معتمدين في ذلك على الأساليب الإحصائية المناسبة لكل فرضية كما هو مبين فيما يلي:

## 1- عرض و مناقشة نتائج الدراسة حسب الفرضيات

## أولاً: عرض و مناقشة نتائج الفرضية العامة:

-الفرضية العامة: توجد علاقة بين الصلابة النفسية والأداء المهني لدى مستشاري التوجيه ولا استخراج نتائج هذه الفرضية قمنا بحساب بمعامل الارتباط بين الدرجات الكلية لمقياس الصلابة النفسية والدرجات الكلية لمقياس الأداء المهني كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (11): يوضح نتائج العلاقة الارتباطية بين الصلابة النفسية والأداء المهني لدى

مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي و المهني.

مستوى الدلالة	درجة الحرية	(ر) المجدولة	(ر) المحسوبة	عدد الأفراد	التقنية الإحصائية المتغيرات
غير دالة	63	0,250	0.110	65	الصلابة النفسية
					الأداء المهني

يشير الجدول رقم (11) إلى أن عدد مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي الذين خضعوا للدراسة هم 65 مستشار ومستشارة بينما وجد أن المتوسط الحسابي لدرجات الصلابة النفسية ( 113.07) والانحراف المعياري الذي يقدر بـ ( 10.57 ) ، و فيما يخص الأداء المهني لمستشاري التوجيه فالمتوسط الحسابي يساوي ( 72.81 ) و الانحراف المعياري بـ ( 7.69 ) حيث أثبتت نتائج التحليل أن ر المحسوبة تقدر بـ ( 0.110) أما ر المجدولة فتقدر بـ: (0.250) وبما أن الفرق بين ر المحسوبة و ر المجدولة أقل من 1.96 فهذا يدل على عدم وجود علاقة إرتباطية بين الصلابة النفسية و الأداء المهني لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي عند درجة الحرية (63) و بهذه النتيجة يمكننا رفض الفرضية العامة للدراسة أي توجد علاقة بين الصلابة النفسية و الأداء المهني لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و قبول الفرض الصفري الذي ينص على أنه لا توجد علاقة

ذات دلالة إحصائية بين الصلابة النفسية و الأداء المهني لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي.

### تفسير الفرضية العامة:

قد نفسر النتيجة المتوصل إليها بمجموعة من الأسباب و هي كالآتي:

✓ المعايير المستخدمة لقياس الصلابة النفسية لا تتميز بالموضوعية الكافية، لأنها لا تعكس

جوانب الأداء المطلوب الذي توفره في كل وظيفة نظرا لغياب وصف دقيق و واضح للوظائف

الموجودة في المؤسسة بالنسبة لمستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني.

✓ إضافة إلى التركيز الصلابة النفسية على عوامل صعبة القياس، كالعوامل المتعلقة بالشخصية، و

بعض المعايير المتعلقة بالسلوك و التي يصعب الحكم عليها.

✓ كما أن المؤسسة قد لا تتوفر على بعض الظروف الملائمة للعمل و التي تساعد على تحقيق

أفضل أداء، بالرغم من أنها مؤسسة مهمة بالنسبة لفئات المجتمع.

✓ عدم قدرة رؤساء المراكز (المستشارين) على الاتصال المستمر و المباشر بالعاملين تحت

إشرافهم مما يؤدي إلى عدم القدرة على متابعة أدائهم المهني، و بالتالي الوصول إلى تكوين صورة

ناقصة حول جوانب أدائهم، و هذا ما يحول دون تقييم عادل موضوعي لأداء العامل.

✓ نظام التنقيط المطبق في المؤسسة لا يوفر العدالة للعاملين حول جوانب أدائهم، لأنه لا يتيح

للعاملين فرصة لمناقشة نتائج تقييمهم، و التعرف على جوانب الضعف و القوة في أدائهم، و

بالتالي محاولة تحسين جوانب الضعف و ليس محاولة لتطوير قدراتهم و كفاءتهم بما يسهم في تطوير مساراتهم الوظيفية.

✓ العامل وحده غير قادر على تحقيق الراحة النفسية المطلوبة و كذا مستوى عال من الأداء ما لم تتضافر كل الجهود من مختلف الجهات المسؤولة.

✓ الصعوبات التي تعترض مستشاري التوجيه في أداء مهامهم و أبرزها تكليفهم بمهام إدارية كإنجاز مشروع المؤسسة و حسب النقاط و متابعة ملفات تسجيل التلاميذ في البكالوريا و الخريطة المدرسية، و متابعة المشاكل النفسية و المدرسية للتلاميذ ... إضافة إلى التكليف بمقاطعة كبيرة و التي تتكون من الثانوية و المتوسطات التابعة لها، حيث يمكن أن يصل عدد التلاميذ في المقاطعة الواحدة إلى 2000 تلميذ دون احتساب عدد التلاميذ المسجلين في الابتدائيات و الذي قد تنتشر بينهم حالات صعوبات التعلم و التأخر الدراسي حيث يحتاجون إلى الاكتشاف و المتابعة و العلاج المبكر.

✓ الحاجة إلى التكوين المستمر في الميدان مما يزيد الثقة بالنفس و بالتالي تحقيق الصلابة النفسية.

✓ و بالعودة إلى الإطار النظري نجد أنّ هناك مناشير وزارية تؤثر سلبا على الأداء المهني لمستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني مثل المنشور رقم (550) المؤرخ في 31-05-2006 و الذي ينص على هيكلية التعليم الثانوي.

✓ كما لا ننسى أن الأداء الجيد ليس مرهونا بمستوى الصلابة النفسية فقط .

ثانياً: عرض و تحليل ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

- نص الفرضية:

تختلف العلاقة بين الصلابة النفسية و الأداء المهني لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني باختلاف الجنس.

لاستخراج نتائج هذه الدراسة قمنا بحساب معامل دلالة الفروق لمعاملات الارتباط حيث قمنا بـ:

- تصنيف درجات الصلابة النفسية ودرجات الأداء المهني ذكوراً وإناً كلاً على حدة.

- استخراج معامل الارتباط عند كل جنس.

والنتائج كما هي موضحة في الجدول التالي :

جدول (12) يوضح نتائج الفرضية الجزئية (01)

مستوى الدلالة	الفروق	ن	"ز"	"ر"	المتغيرات / الأساليب الإحصائية
غير دال	0.665	45	ز <sub>1</sub> = 0.025	ر <sub>1</sub> = 0.025	الاناث
		20	ز <sub>2</sub> = 0.214	ر <sub>2</sub> = 0.211	الذكور

نلاحظ قيمة "ر<sub>1</sub>" تقدر بـ (0.025) وأما قيمة "ز<sub>2</sub>" تقدر بـ (0.211).

بالتعويض وفق الخطوات تحصلنا على : دلالة الفرق = 0.665-

نلاحظ أن قيمة دلالة الفرق أقل من 1,96 و هي خارج مجال الدلالة الذي إشارة إليه محمود السيد ابو النيل (1987) أي لا توجد فروق في العلاقة بين المتغيرين ونرفض الفرضية الفرعية الأولى. مما يدل على عدم وجود اختلاف بين الجنسين في الصلابة النفسية و أدائهم المهني وبالتالي نستنتج أن الفرضية القائلة " تختلف العلاقة بين الصلابة النفسية و الأداء المهني لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني باختلاف الجنس لم تحققت.

### تحليل و تفسير نتائج الفرضية الأولى

يمكن تفسير هذه النتائج بالرجوع إلى أن الذكور يتواجدون في المؤسسات التربوية بشكل مستمر مما يسهل عليهم التواصل مع التلاميذ و العكس، بالإضافة إلى أنهم لا يجدون مشكلات في التنقل بين المؤسسات مقاطعات التابعة لهم أكثر من الإناث مما يجعلهم يواظبون على تواجدهم و على انتظام المداومة في المتوسطات.

كما أن الذكور يحسنون استخدام الإعلام الآلي أكثر من الإناث مما يسهل عليهم أعمالهم و يزيد في دقتها و هذا ما أكدته دراسة عيسى قبجوب (2008) على أن الوسائل التكنولوجية لها تأثير كبير على الأداء حيث يتحسن الأداء مع درجة حسن استخدام هذه التكنولوجيات و ترجع هذه النتائج إلى أن المستشارات لديهن التزامات منزلية تزيد من أعبائهن في العمل خاصة المتزوجات منهن، مما يقلل من أدائهن و يشتت كل مجهود لهن بين واجبات العمل و الواجبات المنزلية من تربية الأبناء و العناية بهم و الأمور المنزلية الأخرى و الراحة النفسية، على عكس الرجال الذين تكون جهودهم منصبه في العمل فقط.

ثالثا: عرض ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

- نص الفرضية:

تختلف العلاقة بين الصلابة النفسية و الأداء المهني لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني باختلاف الخبرة.

لاستخراج نتائج هذه الدراسة قمنا بحساب معامل دلالة الفروق لمعاملات الارتباط حيث قمنا بـ:

- تصنيف درجات الصلابة النفسية ودرجات الأداء المهني حسب الخبرة كلا على حدة كما يلي:

جدول (13) يوضح نتائج الفرضية الجزئية (02)

المتغيرات	الأساليب الإحصائية	"ر"	"ز"	ن	الفروق	مستوى الدلالة
أكثر من 12 سنة أقل من 11 سنة		ر <sub>1</sub> =0.002	ز <sub>1</sub> =0.00	09	0.112	غير دال
		ر <sub>2</sub> =0.050	ز <sub>2</sub> =0.050	56		

نلاحظ أن قيمة "ر<sub>1</sub>" تقدر بـ (0.002) أما قيمة "ز<sub>2</sub>" فتقدر بـ (0.050)

بالتعويض وفق الخطوات تحصلنا على : دلالة الفرق = 0.112

نلاحظ أن قيمة دلالة الفرق أقل من 1,96 و هي خارج مجال الدلالة الذي إشارة إليه محمود السيد

ابو النيل (1987) أي لا توجد فروق في العلاقة بين المتغيرين ونرفض الفرضية الفرعية الثانية .

مما يدل على عدم وجود اختلاف بين مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني ذوي خبرة من

سنة إلى 11 سنة و ذوي خبرة من 12 سنة ما فوق في الصلابة النفسية و أدائهم المهني وبالتالي

نستنتج أن الفرضية القائلة " تختلف العلاقة بين الصلابة النفسية و الأداء المهني لدى مستشاري

التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني باختلاف الخبرة لم تحققت.

## عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثانية

يمكن أن نغزو عدم تحقق الفرضية إلى:

تزايد ضغوطات محيط العمل و مناخه السلبي أي عدم وجود محفزات و تضاعف المهام كالخريطة المدرسية، تسجيلات التلاميذ، احصائيات المارس، التوجيه للشعب، المتابعة النفسية، صب نقاط شهادة البكالوريا، الحملات التحسيسية للمقبلين على مختلف الامتحانات (شهادة التعليم الابتدائي، المتوسط، الثانوي) كل هذا اضافة إلى أعباء مشاكل الحياة الاجتماعية و الاقتصادية، و عدد ساعات العمل الكبير مما يثقل كاهل مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني، إضافة إلى عدم تسهيل العمل النقابي لهذه الفئة... كل هذه الظروف لم ترحم لا أولي الخبرة (الأقدمية) و لا الجدد. حيث لم يتمتعوا بصلابة نفسية في أدائهم المهني من خلال دراستنا.

## رابعاً: عرض ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

## - نص الفرضية:

تختلف العلاقة بين الصلابة النفسية و الأداء المهني لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني باختلاف المنطقة.

لاستخراج نتائج هذه الدراسة قمنا بحساب معامل دلالة الفروق لمعاملات الارتباط حيث قمنا بـ:

- تصنيف درجات الصلابة النفسية ودرجات الأداء المهني حسب المنطقة كلا على حدة كما يلي:

جدول (14) يوضح نتائج الفرضية الجزئية (03)

المتغيرات	الأساليب الإحصائية	"ر"	"ز"	ن	الفروق	مستوى الدلالة
غرداية		ر <sub>1</sub> =0.007	ز <sub>1</sub> =0.007	15		
ورقلة		ر <sub>2</sub> =0.219	ز <sub>2</sub> =0.223	24	0.093	غير دال
الاغواط		ر <sub>3</sub> =0.051	ز <sub>3</sub> =0.051	26		

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة "ر<sub>1</sub>" تساوي (0.007) بينما قيمة "ر<sub>2</sub>" تساوي (0.219) في حين تقدر قيمة "ر<sub>3</sub>" بـ (0.051)

و بالتعويض في معادلة دلالة الفروق لمعاملات الارتباط تحصلنا على: دلالة الفرق = 0.093  
 نلاحظ أن قيمة دلالة الفرق أقل من 1,96 و هي خارج مجال الدلالة الذي أشار إليه محمود السيد ابو النيل (1987) أي لا توجد فروق في العلاقة بين المتغيرين ونرفض الفرضية الفرعية الثالثة .  
 مما يدل على عدم وجود اختلاف بين مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي حسب المنطقة (غرداية، ورقلة، الأغواط) في الصلابة النفسية و أدائهم المهني وبالتالي نستنتج أن الفرضية القائلة " تختلف العلاقة بين الصلابة النفسية و الأداء المهني لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني باختلاف المنطقة لم تتحقق.

## عرض نتائج الفرضية الجزئية الثالثة و تحليلها و مناقشتها:

لم تتحقق الصلابة النفسية عند الدراسة في كل من ولاية غرداية، ورقلة، الأغواط حسب رأينا يعود هذا إلى كون عينة الدراسة تنتمي إلى المجتمع الجزائري القاطن بالجنوب الشرقي الذي يعيش نفس الظروف الاجتماعية و تسوده نفس العادات و التقاليد حتى ظروف المعيشة الاقتصادية متشابهة و سلبسية في العموم. كما يعاني أغلبهم من الصعوبة في التنقل إلى مؤسسات العمل بسبب تباعد المسافات و محدودية وسائل النقل (تقرت، أفلو، غرداية، متليلي، المنيع، زلفانة، ورقلة) كما نعلم أن هذه المناطق يغلب عليها المناخ الصحراوي بحرارة الجو و جفافه لذا لم تتحقق لديهم الصلابة النفسية خلال أدائهم المهني.



استنتاج عام

من خلال ما تقدم ذكره يمكننا أن نقول بأن المستشار يعاني من الكثير من الصعوبات في شكل ضغوطات و عراقيل تؤثر سلبا على أدائه المهني و بالتالي عدم القيام بدوره الفعلي على أكمل وجه، و منه فإننا نشير إلى إعادة النظر في القوانين و المراسيم الوزارية المؤطرة لهذه المهنة التي لا تزال تبحث عن إثبات ذاتها و تناضل من أجل ذلك، و هذا ما يدعونا إلى الحديث عن اقتراح ما يسمى بفريق التوجيه المدرسي على غرار ما هو موجود في البلدان المتقدمة بتنصيب مستشار التوجيه المدرسي و المهني على كل مؤسسة تربوية في المقاطعة، و يتم أخذ قرار التوجيه المدرسي من خلال التنسيق بين أعضاء الفريق و إعطاءه الحرية المهنية و الأخذ بقراراته في مجال التوجيه و بذلك تتحقق الصلابة النفسية. و في ضوء نتائج هذه الدراسة نقدم مجموعة من الاقتراحات تتمثل في :

### مقترحات :

سعيًا لإثراء الميدان بالبحوث ذات الصلة فإن الباحث يقترح ما يلي:

- اجراء دراسات أخرى مماثلة حول الصلابة النفسية و الأداء المهني في بيئات مختلفة من الجزائر
- دراسة العلاقة بين الصلابة النفسية و الأداء المهني للمعلمين و المدراء في المؤسسات التربوية
- تصميم برامج لزيادة الخبرات التي من شأنها أن تزيد من شعور المستشارين بالصلابة النفسية والتي تمكنهم من المثابرة في تحقيق أهدافهم.
- إعادة النظر في المهام المنوطة لمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني وتفعيل خلية الإرشاد والتوجيه المدرسي المتكونة من أخصائيي عيادي وأخصائيي مدرسي وأخصائيي في التوجيه

والإرشاد وذلك من أجل توزيع المهام وتكفل كل أخصائي بالمشكلة التي تناسب تخصصه (الأخصائي المدرسي: المشكلات المدرسية كصعوبة التعلم، الغش المدرسي، التسرب المدرسي)، (الأخصائي العيادي: معالجة المشكلات النفسية العيادية كالاكتئاب، القلق، الخوف.....) (الأخصائي في الإرشاد والتوجيه: مشكلات التوجيه).

◀ إعادة تقسيم المقاطعات بحجم أصغر مما يسهل الأعمال المهنية على مستشار التوجيه المدرسي و المهني.

A decorative rectangular border with intricate floral and scrollwork patterns, framing the central text.

# المصادر و المراجع

- 1- ابن المنظور، لسان العرب، المجلد7، دار صادر، بيروت 1999 (معجم)
- 2- أبو ندى عبد الرحمان الصلابة النفسية وعلاقتها بضغط الحياة لدى طلبة جامعة الأزهر، رسالة ماجستير منشورة، جامعة الأزهر، غزة(2007).
- 3- أحمد بن صاولة، العوامل الاجتماعية المؤثرة في التوجيه المدرسي عند نهاية الطور الثالث من التعليم الأساسي في الجزائر، دراسة ميدانية بولاية عنابة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، جامعة عنابة، 1999-2000.
- 4- أحمد زكي بدوي، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، ط2، 1986.
- 5- أحمد مُجَّد الزيّادي، هشام الخطيب، مبادئ التوجيه و الإرشاد النفسي، دار الثقافة، الأردن، ط1، 2001.
- 6- البقمي، مصطلح-: المناخ التنظيمي و علاقته بالأداء الوظيفي لموظفي إمارات منطقة مكة المكرمة- رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العبية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية (2010).
- 7- التويجري، علي بن مُجَّد، تطور التعليم في دول الخليج العربي، مكتبة التربية لدول الخليج (1988).
- 8- جلال سعد، التوجه المدرسي والمهني والنفسي، دار الفكر العربي، الطبعة الثانية (1992).
- 9- جبر مُجَّد جبر، علاقة مفهوم الذات بالصلابة النفسية لدى المعاقين بصريا مقارنة بالمبصرين في ضوء بعض المتغيرات الديمغرافية، المؤتمر العلمي لكلية الأدب، جامعة القاهرة (2004).
- 10- حامد زهران، الإرشاد و التوجيه، عالم الكتب، الطبعة الخامسة.

- 11- حامد عبد السلام زهران، دراسات في الصحة النفسية و الإرشاد النفسي، عالم الكتب، القاهرة، ط1، 2003.
- 12- حسن ابراهيم بلوط، إدارة الموارد البشرية، من منظور استراتيجي دار النهضة العربية، لبنان، د ط، 2002.
- 13- حسن طه عبد العظيم، حسن سلامة عبد العظيم، استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية و النفسية، دار الفكر، عمان، ط1، 2001.
- 14- حمود بن مطلق العاج، علاقة العوامل التنظيمية بالأداء الوظيفي، رسالة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية، غير منشورة، جامعة نايف العربية، الرياض، 2003.
- 15- د أحمد ماهر، إدارة الموارد البشرية
- 16- د. مُجَّد فوارح/ أ مختار غريب، تقويم الأداء الوظيفية لمستشاري التوجيه و الإرشاد في ضوء الإصلاحات الجديدة للمنظومة التربوية، ع، 2016/12.
- 17- دخان، نبيل و الحجار، بشير ، الضغوط النفسية طلبة الجامعات الإسلامية وعلاقتها بالصلاية النفسية لديهم، مجلة الجامعة الإسلامية، مجلد 14 (2) (2006).
- 18- راوية حسن، إدارة الموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1999.
- 19- الربيق، مُجَّد ابراهيم مُجَّد - العوامل المؤثرة في فاعلية الأداء الوظيفي للقيادات الأمنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية (2004).
- 20- سعيد عبد العزيز، جودت عزّت عطوي، التوجيه المدرسي، دار الثقافة، الأذن، ط1، 2003
- 21- سناء مُجَّد ابراهيم أبو الحسن ، الصلاية النفسية و الأمل و علاقتها بالأغراض السيكوسوماتية لدى الأمهات المدمرة منازلهن في شمال غزة، رسالة ماستر منشورة، كلية التربية، جامعة الأزهر غزة (2012).

- 22- الشمري، مُجَّد - تقويم الأداء الوظيفي للعاملات في الأجهزة الأمنية- دراسة تطبيقية على إدارة الجوازات في مدينة الرياض- رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض السعودية (2007).
- 23- صائب أحمد الألوسي، عواد جاسم التميمي، الإرشاد التربوي في جامعات دول الخليج العربية، مكتب التربية العربي لدول الخليج، الرياض، 1999.
- 24- الصباح، عبد الرحمان مبادئ الرقابة الإدارية: المعايير التقييم والتصحيح، عمان دار زهران للطباعة والنشر (1997).
- 25- صلاح الشنواقي، إدارة الأفراد و العلاقات الإنسانية مدخل الأهداف، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، د ط، 1999.
- 26- عباس مدحت الصلابة النفسية كمنبئ بخفض الضغوط النفسية والسلوك العدواني لدى معلمي المرحلة الإعدادية مجلة كلية التربية، مجلد 62 (1) (2010).
- 27- عبد الفتاح بوخمخم، تحليل و تقييم الأداء الاجتماعي في منشأة الصناعية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة.
- 28- العنزي مبارك: التغيير التنظيمي وعلاقته بأداء العاملين، دراسة مسحية على العاملين بإدارة مرور الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية (2004).
- 29- عواد أحمد أحمد، علم النفس التربوي وصعوبات التعلم، المكتب العلمي للكمبيوتر للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى (1990).
- 30- عودة مُجَّد، الخبرة الصادمة وعلاقتها بأساليب التكيف مع الضغوط والمساندة الاجتماعية والصلابة لدى أطفال المناطق الحدودية بقطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2010.

- 31- الغالي، طاهر، إدريس، وائل: الإدارة الاستراتيجية، منظور منهجي متكامل، دار وائل للنشر، عمان، الأردن (2007).
- 32- الفايدي، سالم: فرق العمل وعلاقتها بالأداء العاملين في الأجهزة الأمنية، دراسة مقارنة بين بعض الأجهزة الأمنية بمدينة الرياض-رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية (2008).
- 33- القاضي يوسف، مصطفى وآخرون، الإرشاد والتوجيه التربوي، دار المريخ، (ب ط)، الرياض (2002).
- 34- القرار الوزاري رقم 827 المؤرخ في 13/11/1991، المتعلق بتحديد مهام المستشارين الرئيسيين في التوجيه المدرسي و المهني و نشاطاتهم في المؤسسة التعليمية بالثانويات، وزارة التربية الوطنية، الجزائر
- 35- مجدي/ محمود فهميم، بناء مقاييس الصلابة النفسية لمعلمي التربية الرياضية، مجلة البحوث النفسية والتربوية (2) (2008).
- 36- مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية العدد 24/ جوان 2016
- 37- مخيمر، عماد، إدراك القبول / الرفض الوالدي و(1996) علاقته بالصلابة النفسية لطلاب الجامعة، مجلة دراسات نفسية، مجلد2، (2) (1996).
- 38- مقدم عبد الحفيظ، دور التوجيه و الإعلام المهني في الاختيار و التوافق المهني، مجلة الرواسي، العدد 4،(نوفمبر- ديسمبر) جمعية الإصلاح الاجتماعي و التربوي، باتنة (1991).
- 39- المنشور الوزاري رقم 101-12-92 المؤرخ في 08/04/1992 المتضمن قبول و توجيه التلاميذ بعد الجذوع المشتركة، مدير التوجيه و التقييم، الجزائر.
- 40- نظمي شحاتة و آخرون، إدارة الموارد البشرية، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، د ط، 2000.

- 41- نعيمة فضيل، أحمية تقييم أداء العاملين في تدعيم أداء المؤسسة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، غير منشورة. جامعة الجزائر، 2006/2005.
- 42- وزارة التربية الوطنية، النشرة الرسمية، التوجيه المدرسي و المهني خلال الفترة الممتدة من 1962-2001، جوان 2001
- 43- وزارة التربية الوطنية، مجموع نصوص التوجيه المدرسي و المهني من 1962-1992، جانفي 1992.
- 44- وزارة التربية الوطنية، مديرية التقويم و التوجيه و الاتصال، النظام التربوي الجزائري، فيفري 2002.
- 45- يخلف عماري، دليل مستشار التوجيه المدرسي و المهني (1999).
- 46- يوسف مصطفى القاضي، لطفي محمد فطيم و محمود عطا حسين الإرشاد التقني و التوجيه التربوي، الرياض، ط1، 1981.

بالفرنسية:

- 47- FarideNadjar, ANCYCLOPEDIA, DICTIONARY OF EDUCATION ELJERMS, Lebanon, 2003.
- 48- Funek, S.C Hardiness: A roview of Theory and Resaerch, Heath psychology, 1992.
- 49- Kobassa S.C. stressful life ovents. Jornalpersonality and Social Psychology (1979).
- 50- Siljane, Maikeal, ( AnEmployee perspective toperformanceMeasurement and Management. A public sector case study, Lappeenranta university of Technology, Russia (2010).



الملاحق

الجدول رقم (01) يوضح صدق المقارنة الطرفية لمقياس الصلابة النفسية

Statistiques de groupe

	VAR00002	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
VAR00001	1,00	8	123,0000	4,20883	1,48805
	2,00	8	105,7500	3,05894	1,08150

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
									Inférieur	Supérieur
VAR00001	Hypothèse de variances égales	1,528	,237	9,377	14	,000	17,25000	1,83955	13,30457	21,19543
	Hypothèse de variances inégales			9,377	12,782	,000	17,25000	1,83955	13,26900	21,23100

## الملاحق

### الجدول رقم (02) يوضح ثبات التجزئة النصفية لمقياس الصلابة النفسية

#### Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	30	100,0
Exclue <sup>a</sup>	0	,0
Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

#### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	,642
		Nombre d'éléments	24 <sup>a</sup>
	Partie 2	Valeur	,462
		Nombre d'éléments	23 <sup>b</sup>
		Nombre total d'éléments	47
Corrélation entre les sous-échelles			,593
Coefficient de Spearman-Brown	Longueur égale		,661
	Longueur inégale		,661
Coefficient de Guttman			,657

a. Les éléments sont : VAR00001, VAR00002, VAR00003, VAR00004, VAR00005, VAR00006, VAR00007, VAR00008, VAR00009, VAR00010, VAR00011, VAR00012, VAR00013, VAR00014, VAR00015, VAR00016, VAR00017, VAR00018, VAR00019, VAR00020, VAR00021, VAR00022, VAR00023, VAR00024.

b. Les éléments sont : VAR00024, VAR00025, VAR00026, VAR00027, VAR00028, VAR00029, VAR00030, VAR00031, VAR00032, VAR00033, VAR00034, VAR00035, VAR00036, VAR00037, VAR00038, VAR00039, VAR00040, VAR00041, VAR00042, VAR00043, VAR00044, VAR00045, VAR00046, VAR00047.

### الجدول رقم (03) يوضح ثبات ألفا كرونبيخ لمقياس الصلابة النفسية

#### Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	30	100,0
Exclue <sup>a</sup>	0	,0
Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,706	47

## الملاحق

الملحق الثاني :

الجدول رقم (01) يوضح صدق المقارنة الطرفية لمقياس الأداء المهني

### Statistiques de groupe

	VAR00002	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
VAR00001	1,00	8	82,5000	1,41421	,50000
	2,00	8	65,3750	3,29231	1,16401

### Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
									Inférieur	Supérieur
VAR00001	Hypothèse de variances égales	12,587	,003	13,518	14	,000	17,12500	1,26685	14,40788	19,84212
	Hypothèse de variances inégales			13,518	9,498	,000	17,12500	1,26685	14,28193	19,96807

## الملاحق

### الجدول رقم (02) يوضح ثبات التجزئة النصفية لمقياس الأداء المهني

#### Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	30	100,0
Exclue <sup>a</sup>	0	,0
Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

#### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	,782
		Nombre d'éléments	15 <sup>a</sup>
	Partie 2	Valeur	,811
		Nombre d'éléments	14 <sup>b</sup>
		Nombre total d'éléments	29
Corrélation entre les sous-échelles			,770
Coefficient de Spearman-Brown	Longueur égale		,870
	Longueur inégale		,870
Coefficient de Guttman			,870

a. Les éléments sont : VAR00001, VAR00002, VAR00003, VAR00004, VAR00005, VAR00006, VAR00007, VAR00008, VAR00009, VAR00010, VAR00011, VAR00012, VAR00013, VAR00014, VAR00015.

b. Les éléments sont : VAR00015, VAR00016, VAR00017, VAR00018, VAR00019, VAR00020, VAR00021, VAR00022, VAR00023, VAR00024, VAR00025, VAR00026, VAR00027, VAR00028, VAR00029.

## الملاحق

### الجدول رقم (03) يوضح ثبات ألفا كرونبيخ لمقياس الأداء المهني

#### Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	100,0
	Exclue <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

#### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,885	29

#### Correlations

		VAR00001	VAR00002
الصلابة	Pearson Correlation	1	.110
	Sig. (2-tailed)		.378
	N	65	65
الأداء	Pearson Correlation	.110	1
	Sig. (2-tailed)	.378	
	N	65	65

		VAR00001	VAR00002
VAR00001	Pearson Correlation	1	.025
	Sig. (2-tailed)		.870
	N	45	45
VAR00002	Pearson Correlation	.025	1
	Sig. (2-tailed)	.870	
	N	45	45

**Correlations**

		VAR00003	VAR00004
VAR00003	Pearson Correlation	1	.211
	Sig. (2-tailed)		.371
	N	20	20
VAR00004	Pearson Correlation	.211	1
	Sig. (2-tailed)	.371	
	N	20	20

**Correlations**

		VAR00005	VAR00006
VAR00005	Pearson Correlation	1	.050
	Sig. (2-tailed)		.713
	N	56	56

## الملاحق

VAR00006	Pearson Correlation	.050	1
	Sig. (2-tailed)	.713	
	N	56	56

### Correlations

		VAR00007	VAR00008
VAR00007	Pearson Correlation	1	.002
	Sig. (2-tailed)		.996
	N	9	9
VAR00008	Pearson Correlation	.002	1
	Sig. (2-tailed)	.996	
	N	9	9

### Correlations

		VAR00003	VAR00004
	غرداية		
VAR00003	Pearson Correlation	1	.007
	Sig. (2-tailed)		.980
	N	15	15
VAR00004	Pearson Correlation	.007	1
	Sig. (2-tailed)	.980	
	N	15	15

Correlations

ورقلة		VAR00005	VAR00006
VAR00005	Pearson Correlation	1	.219
	Sig. (2-tailed)		.303
	N	24	24
VAR00006	Pearson Correlation	.219	1
	Sig. (2-tailed)	.303	
	N	24	24

Correlations

الاغواط		VAR00007	VAR00008
VAR00007	Pearson Correlation	1	.051
	Sig. (2-tailed)		.805
	N	26	26
VAR00008	Pearson Correlation	.051	1
	Sig. (2-tailed)	.805	
	N	26	26

جامعة غرداية

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم النفس

# استبيان

أخي المستشار/أختي المستشارة السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته .

تقوم الباحثة بأجراء دراسة بعنوان "الصلابة النفسية وعلاقتها بالأداء المهني لدي مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني" وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماستر في علم النفس المدرسي \_ جامعة غرداية. ونظر لما تتمتعون به من مكانة تربوية مهمة فاني ارجو ان تنال الاستبانة اهتمامكم وان تجيبوا عنها بكل دقة و موضوعية علما بان اجاباتكم تستعمل بسرية وموضوعية تامة ولغايات البحث العلمي فقط.

ونشكر لكم حسن تعاونكم مع خالص احترامي وتقديري.

الباحثة ل. آسيا

## البيانات الشخصية

- الجنس: ذكر أنثى
- الحالة الاجتماعية: .....
- المؤهل العلمي: .....
- سنوات الخبرة: .....
- المنطقة: .....

## الملاحق

الرقم	الفقرة	دائماً	أحياناً	أبداً
1	تمتلك الدافعية للعمل			
2	تساهم في تطوير العمل التربوي			
3	تنظيم سجلات حسب احتياجات العمل			
4	تتابع تنفيذ خططك حسب الجدول الزمني المقرر			
5	تشارك بفاعلية في الدورات التدريبية			
6	لديك مهارة تسجيل وكتابة التقرير			
7	تحافظ على سرية المعلومة التي تحصل عليها من المسترشدين			
8	تقوم بأعداد مجالات حائط من فترة لأخرى			
9	تتخذ قرارات الفعالة في مجال عملك			
10	تتسم بالتفاعل مع طاقم المدرسة			
11	قادر على إقامة علاقات اجتماعية مع الطلبة			
12	تشارك في الانشطة المدرسية			
13	تساعد في تقبل المجتمع لمهنة الارشاد			
14	تمتلك مهارات الاتصال الجيد مع الاخرين			
15	تتعاون مع المؤسسات على مستوى المقاطعة			
16	تمتلك دور ايجابي في تقبل الطلبة للعملية الارشادية			
17	تقيم علاقة جيدة مع ادارة المدرسة			
18	تستطيع العمل ضمن فريق عمل			
19	تحول الحالات الصعبة الى الجهات المختصة			
20	لديك القدرة على ابتكار الأنشطة والبرامج الداعمة للإرشاد			
21	تلتزم بأخلاقيات المهنة وسرية العمل			
22	تستطيع تصميم خطط إرشادية وعلاجية.			
23	تتواصل مع طاقم الاشراف في علاج الحالات الصعبة			
24	تدير جلسات الارشادية وعلاجية			
25	تدير جلسات الارشاد الجماعي بكفاءة			

## الملاحق

			تتفنن في الانشطة التي تديرها	<b>26</b>
			تجيد استخدام الاختبارات والمقاييس النفسية	<b>27</b>
			لديك القدرة على تشخيص المشكلة بنجاح	<b>28</b>
			تابع الخطط الارشادية بعد تنفيذها	<b>29</b>

شكرا على تعاونكم