



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علم النفس وعلوم التربية والارطوفونيا

مذكرة بعنوان



الدافعية للانجاز وعلاقتها بالأداء المهني من وجهة نظر مستشاري التوجيه

- دراسة ميدانية بثانويات ولاية جيجل -

مذكرة مكلمة لنيل شهادة الماستر في علوم التربية

تخصص: إدارة وإشراف بيداغوجي

إعداد الطالبة:

لجنة المناقشة:

➤ بوعرة رحمة

➤ الأستاذة) هاین ياسین رئيسة) (

➤ الدكتورة: بكيري نجبية..... مشرفا) (

➤ الأستاذة) مشري زوبيدة..... مناقشا) (

السنة الجامعية: 2016 - 2017

شكر وتقدير



نشكر المولى عز وجل العلي القدير الذي أنار لنا درب العلم وأعاننا على ما فيه الخير والصلاح نحمده على عظيم رحمته وكريم فضله الذي وفقنا على إتمام هذا العمل.

ولا يفوتنا أن نتقدم بالشكر الجزيل والعرفان وكامل الاحترام إلى الأستاذة المشرفة " بكيري نجية" أمام مجهوداتها الكبيرة والتي لم تبخل علينا بنصائحها الوجيهة وإرشاداتها القيمة.

إلى كل من علمنا ومد لنا يد العون من قريب أو من بعيد إلى كل هؤلاء نتقدم بالشكر الجزيل والاعتراف الجميل.

رحمة

" الدافعية للإنجاز وعلاقتها بالأداء المهني من وجهة نظر مستشاري التوجيه "

هدفت الدراسة إلى إعطاء صورة حول الدافعية للإنجاز وعلاقتها بالأداء المهني لمستشاري التوجيه على مستوى ثانويات ولاية جيجل، وقد حاولت هذه الدراسة الإجابة على الأسئلة التالية :

✓ هل للحوافز دورا في زيادة الإلتقان المهني لدى مستشاري التوجيه ؟

✓ هل تساهم الرغبة في الإنجاز إلى دقة العمل لدى مستشاري التوجيه ؟

✓ هل يساهم تحديد الهدف على المثابرة في العمل لدى مستشاري التوجيه ؟

ولقد تم من خلال هذه الدراسة التركيز على إبراز الدافعية للإنجاز وعلاقتها بالأداء المهني لمستشاري التوجيه من خلال الوقوف على هذه العملية في النسق التوجيهي والإرشادي للمحافظة على أداء المستشارين ، حيث تكون مجتمع الدراسة من (40) مستشار ومستشارة لولاية جيجل ، تم اختيارهم بطريقة المسح الشامل ، ولتحقيق أهداف الدراسة تم إعداد استبانة كأداة للدراسة حيث بلغ عدد فقراتها (32) فقرة موزعة على أربعة محاور وهي : البيانات الشخصية ، الحوافز والإلتقان ، الرغبة والدقة ، الهدف والمثابرة لدى مستشاري التوجيه، والتي تم تطبيقها على مجتمع الدراسة بعد التحقق من خصائصها السيكومترية (الصدق - الثبات) ، وقد تم معالجة البيانات المتحصل عليها من الاستبانة باستخدام برامج الحزمة الإحصائية للدراسة بعد تحليل النتائج المحصل عليها إلى :

✓ تلعب الحوافز دورا أساسيا في زيادة الإلتقان المهني لدى مستشاري التوجيه كانت بدرجة عالية.

✓ تساهم الرغبة في الإنجاز على الدقة في العمل لدى مستشاري التوجيه كان أيضا بدرجة عالية .

✓ يساهم تحديد الهدف على المثابرة في العمل لدى مستشاري التوجيه جاء كذلك بدرجة عالية.

- الكلمات المفتاحية للدراسة: الدافعية، الدافعية للانجاز، الأداء، الأداء المهني، المستشار، التوجيه،

مستشار التوجيه .

Résumé

« La motivation et sa relation avec la performance dans le point de vue des conseillers d'orientation professionnelle »

L'étude vise à donner une image de la motivation et sa relation avec la performance professionnelle des conseillers d'orientation dans les lycées de Jijel, cette étude essaye de répondre aux questions suivantes:

- Est-ce que les motivations ont un rôle pour augmenter la compétence professionnelle du conseiller d'orientation.
- Est-ce que le désir de réaliser contribue à la précision du travail chez les conseillers d'orientation.
- Est-ce que la précision de l'objectif contribue à la persévérance au travail chez les conseillers d'orientation.

Par cette étude, On met en évidence la motivation et sa relation avec la performance professionnelle des conseillers d'orientation en se tenant compte sur ce processus dans le système d'orientation, la population d'étude est composée de 40 conseillers d'orientation de la wilaya de Jijel, ils sont sélectionnés par l'enquête d'une manière large et pour atteindre les objectifs de l'étude on prépare un questionnaire de 32 paragraphes répartis sur quatre axes: données personnelles, les incitations et les compétences, le désir et la précision des objectifs et la persévérance des conseillers d'orientation, qui ont été appliquées à la population d'étude après la vérification de ses propriétés psychométriques (probité, consistance), après, on traite les données obtenus à partir du questionnaire en utilisant le progiciel de statistique SPSS.



L'étude aboutit aux résultats suivants:

- ✓ Les motivations jouent un rôle principal dans l'augmentation de la compétence professionnelle chez les conseillers d'orientation.
- ✓ Le désir de réaliser contribue à la précision du travail des conseillers d'orientation.
- ✓ La précision de l'objectif est importante à la persévérance au travail chez les conseillers d'orientation.

Mots-clés: motivation, motivation à la réussite, la performance, la performance professionnelle, conseiller, orientation, conseiller d'orientation.

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
	شكر وتقدير
أ - ب	الملخص باللغة العربية
ب - ج	الملخص باللغة الفرنسية
د، هـ، و	فهرس المحتويات
ز، ح	فهرس الجداول
ط، ي، ك	مقدمة
الباب الأول: الجانب النظري للدراسة	
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
5	تمهيد
6 - 8	أولاً: الإشكالية
8	ثانياً: فرضيات الدراسة
8 - 9	ثالثاً : أسباب اختيار الموضوع
9	رابعاً : أهداف الدراسة
9 - 10	خامساً: أهمية الدراسة
10 - 16	سادساً: تحديد المفاهيم
16 - 21	سابعاً : الدراسات السابقة
22	ثامناً: التعقيب على الدراسات السابقة
23	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: دافعية الانجاز	
24	تمهيد



26	أولاً: مفهوم دافعية الانجاز
28 - 26	ثانياً: أنواع دافعية الانجاز
29	ثالثاً: أهمية دافعية الانجاز
30 - 29	رابعاً: خصائص دافعية الانجاز
31 - 30	خامساً: العوامل المؤثرة في دافعية الانجاز
35 - 31	سادساً: النظريات المفسرة لدافعية الانجاز
35	سابعاً: مكونات دافعية الانجاز
37 - 35	ثامناً: قياس دافعية الانجاز
38 - 37	تاسعاً: وظائف دافعية الانجاز
39	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: الأداء المهني	
41	تمهيد
42	أولاً: مفهوم الأداء المهني
43 - 42	ثانياً: أنواع الأداء المهني
45 - 43	ثالثاً: أهمية الأداء المهني
46 - 45	رابعاً: أبعاد الأداء المهني
47 - 46	خامساً: معايير الأداء المهني
49 - 48	سادساً: عناصر الأداء المهني
51 - 49	سابعاً: محددات الأداء المهني
56 - 51	ثامناً: العوامل المؤثرة على الأداء المهني
58 - 56	تاسعاً: معدلات الأداء المهني
59 - 58	عاشراً: معوقات الأداء المهني
60	خلاصة الفصل
الباب الثاني: الجانب الميداني للدراسة	

	الفصل الرابع: الإطار المنهجي للدراسة
62	تمهيد
63	أولا : مجالات الدراسة
63	1 المجال المكاني
63	2 المجال البشري
63	3 المجال الزمني
64 - 63	ثانيا: إجراءات الدراسة
65 - 64	ثالثا: منهج الدراسة
67 - 65	رابعا: مجتمع الدراسة
68	خامسا: الدراسة الاستطلاعية
69 - 68	سادسا: الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة
70 - 69	سابعا: أدوات جمع البيانات
71 - 70	ثامنا: أساليب المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة
72	خلاصة الفصل
	الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة النتائج
74	تمهيد
94 - 75	أولا: عرض وتحليل البيانات نتائج الدراسة
97 - 94	ثانيا: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات
98 - 97	ثالثا: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة
99 - 98	رابعا: المناقشة العامة لنتائج الدراسة
100	خامسا: التوصيات والاقتراحات
102	خاتمة
103	قائمة المراجع

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	66
02	توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية	66
03	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	67
04	توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية ف العمل	67
05	يوضح أن مستشاري التوجيه يتلقون حوافز مادية	75
06	يوضح أن مستشاري التوجيه يتلقون حوافز معنوية	75
07	يوضح أن مستشاري التوجيه يتلقون الحوافز بوجه عام	76
08	يوضح أن الشكر دافعالتحسين العمل	76
09	يوضح أن الزيادة في الأجر دافعا لتحسين العمل	77
10	يوضح أن الأقدمية دافعا لتحسين العمل	77
11	يوضح أن الترقية في السلم الوظيفي دافعا للتحسين العمل	78
12	يوضح أن الترفيه في العمل دافعا لتحسين العمل	78
13	يوضح أن العلاقات الجيدة دافعا للتحسين العمل	79
14	يوضح أن الكفاءة دافعا للتحسين عمل مستشاري التوجيه	79
15	يوضحالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة استجابة أفراد العينة على الحوافز والإتقان لدى مستشاري التوجيه	80
16	يوضح أن الرضا الوظيفي دافعا للتحسين العمل	81
17	يوضح أن الارتياح المعنوي دافعا للتحسين العمل	82
18	يوضح أن تشجيع الإدارة دافعا للتحسين العمل	82
19	يوضح أن الظروف البيئية دافعا للتحسين العمل	83
20	يوضح أن طبيعة العمل دافعا للتحسين العمل	83
21	يوضح أن عدم انتظام ساعات العمل تخفض من درجة الأداء	84

84	يوضح أن الشعور بالحرية دافعا للتحسين العمل	22
85	يوضح أن الاستقرار في العمل دافعا للتحسين العمل	23
85	يوضح أن ارتفاع المعنويات دافعا للتحسين العمل	24
86	يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة استجابة أفراد العينة على الرغبة والدقة لدى مستشاري التوجيه	25
87	يوضح أن تقبل المهنة دافعا للتحسين العمل	26
88	يوضح أن المثابرة في العمل دافعا للتحسين العمل	27
88	يوضح أن الالتزام بالمواعيد دافعا للتحسين العمل	28
89	يوضح أن بذل الجهد دافعا للتحسين العمل	29
89	يوضح أن الكفاءة العلمية دافعا للتحسين العمل	30
90	يوضح أن تلبية حاجيات الأفراد دافعا للتحسين العمل	31
90	يوضح أن السعي للتطوير دافعا للتحسين العمل	32
91	يوضح أن الالتزام بالحجم الساعي دافعا للتحسين العمل	33
91	يوضح أن الحضور في الوقت دافعا للتحسين العمل	34
92	يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة استجابة أفراد العينة على الهدف والمثابرة لدى مستشاري التوجيه	35
93	يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة استجابة المبحوثين حول الدافعية للإنجاز وعلاقتها بالأداء المهني لدى مستشاري التوجيه	36

إن البحث عن القوى الدافعة التي تظهر سلوك المستشار وتوجهه، أمر بالغ الأهمية بالنسبة لعملية التوجيه والإرشاد، فالدافعية شرط أساسي يتوقف عليه تحقيق الأهداف الإرشادية في مجالات التوجيه المتعددة، سواء في التعليم أو في العمل، أو تكوين الاتجاهات والقيم (الجانب الوجداني)، أو في تكوين المهارات المختلفة التي تخضع لعوامل التدريب والممارسة كما تشير الدافعية إلى مجموعة الظروف الداخلية والخارجية التي تحرك الفرد من أجل تحقيق حاجاته وإعادة التوازن عندما يختل، والمحافظة على استدامته حتى تشبع الحاجة ويعود التوازن، ويشير ماكيلاند إلى أن دافعية الانجاز تكوين افتراضي يعني الشعور المرتبط بالأداء التقييمي حيث المنافسة لبلوغ معايير الامتياز، وأن هذا الشعور يعكس مكونين أساسيين هما الرغبة في النجاح، والخوف من الفشل، خلال سعي الفرد لبذل أقصى جهده وكفاحه من أجل النجاح وبلوغ الأفضل، والتفوق على الآخرين، فدافعية الإنجاز العالية تزيد من قدرة الأفراد على ضبط أنفسهم في العمل لحل المشكلة، وأنها تمكنهم من وضع خطط محكمة للسير عليها ومتابعتها بشكل حثيث للوصول إلى الحل.

ويمتاز الأفراد ذوو الدافعية العالية للإنجاز بقدرتهم على وضع تصورات مستقبلية معقولة ومنطقية في تصوراتهم للمشكلات التي يواجهونها، والتي تمتاز بأنها متوسطة الصعوبة ويمكن تحقيقها، و تحفز أفرادها على مواجهة المشكلة والتصدي لها، ومحاولة حلها والتغلب على كل الصعوبات والعقبات التي تعترضهم. وأن هذه الفئة من الأفراد تعمل على أداء المهمات المعتدلة الصعوبة وهم مسرورون، ويبدون موجهين نحو العمل بهمة عالية، وعلى العكس من ذلك فإن منخفضي دافعية الإنجاز يتجنبون المشكلات، وسرعان ما يتوقفون عن حلها عندما يواجهون المصاعب، و الأخرى المميزة لذوي الدافعية المرتفعة أنّ لديهم رغبة قوية في الحصول على تغذية راجعة حول أدائهم، وبناء على ذلك فإنهم يفضلون المهام والوظائف التي تبنى فيها المكافآت على الإنجاز الفردي، ولا يرغبون في مهام تتساوى فيها المكافآت .



ومن خلال الدافعية للإنجاز يأتي الأداء المهني والذي تركز المنظمات الحديثة جهودها للارتقاء المستمر بمستوى أداؤها وأداء العاملين فيها، وتخصص الكثير من ميزانياتها لإيجاد السبل الكفيلة برفع الأداء وتحقيق مستويات إنتاجية عالية، ويحتل مكانة خاصة داخل أية مؤسسة باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها، و كذلك القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقا للمعدل المفروض أدائه من العامل الكفاء.

ومن خلال بحثنا هذا سنحاول الكشف عن الدافعية للإنجاز وعلاقتها بالأداء المهني لدى مستشاري التوجيه . ولتحقيق ذلك قمنا بتقسيم البحث إلى جانبين :

الباب الأول: الجانب النظري للدراسة : ويحتوي على ثلاثة (03) فصول بحيث ينقسم كل فصل عدة عناصر:

الفصل الأول: وجاء تحت عنوان الإطار العام للدراسة ويتضمن: تمهيدو إشكالية الدراسة و فرضيات الدراسة، ثم أهداف الدراسة وأهميتها وأسباب اختيار الموضوع، وبعدها تحديد مفاهيم الدراسة، واعتمدنا على دراسات سابقة والتعقيب عليها وختمنا الفصل بخلاصة، أما الفصل الثاني فتحدثنا فيه عن دافعية الانجاز ، بدءا بالتمهيد ، ثم مفهوم وأنواع دافعية الانجاز، أهمية دافعية الانجاز. خصائصها ثم النظريات المفسرة لدافعية الانجاز مكونات دافعية الانجاز، قياس دافعية الانجاز.العوامل المؤثرة في دافعية الانجاز.وظائف دافعية الانجاز، خلاصة الفصل، أما الفصلالثانوي الذي عنوانه الأداء المهني بحيث تطرقنا فيه إلى تمهيد مفهوم الأداء المهنيعناصر الأداء المهني، محددات الأداء المهني، أهمية الأداء المهني،تقويم الأداء المهنيمعدلات الأداء المهني، العوامل المؤثرة على الأداء المهني، معوقات الأداء المهني وختمنا الفصل بخلاصة.

الباب الثاني: الجانب الميداني للدراسة وتضمن فصلين: الفصل الرابع وتندرج تحته الخطوات التالية:
الإجراءات المنهجية للدراسة ، تمهيد مجالات الدراسة، المجال المكاني، المجال البشري، المجال الزمني،
منهج الدراسة، أدوات جمع البيانات، الاستمارة، المقاييس السيكميتريية أساليب التحليل مجتمع الدراسة
وختامنا بخلاصة للفصل ، أما فيما يخص الفصل الخامس فتطرقنا فيه إلى عرض وتحليل البيانات
ومناقشة النتائج، تمهيد عرض وتحليل البيانات، مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات مناقشة نتائج
الدراسة في ضوء الدراسات السابقة المناقشة العامة لنتائج الدراسة، التوصيات والاقتراحات، خاتمة قائمة
المراجع و الملاحق.

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

تمهيد

أولاً: إشكالية الدراسة

ثانياً: فرضيات الدراسة

ثالثاً: أسباب اختيار الموضوع

رابعاً: أهمية الدراسة

خامساً: أهداف الدراسة

سادساً: تحديد مفاهيم الدراسة

سابعاً: الدراسات السابقة

ثامناً: التعقيب على الدراسات السابقة

خلاصة الفصل

تمهيد

تكمن أهمية هذا الفصل في اعتباره مصدر ممهدا لباقي الفصول المتعلقة بأبي دراسة علمية، نهدف من خلاله إلى توضيح أهم ملامح الدراسة التي تقوم على مسار معين لذلك يجب على الباحث عند انطلاقه في دراسة أي بحث أن يحدد موضوع الدراسة أو الإطار العام للدراسة.

وسنتطرق في الإطار العام لدراستنا هذه بعنوان دافعية الانجاز وعلاقتها بالأداء المهني "مستشار التوجيه نموذجا" إلى أسباب اختيار الموضوع وأهدافه وأهميته إلى إشكالية الدراسة والفرضيات، بالإضافة إلى المفاهيم المفتاحية المحورية والثانوية لها، وفي الأخير نقوم باختيار بعض الدراسات السابقة التي يرى الباحث أنها قد تتلاءم وتخدم الموضوع.

أولاً: الإشكالية

يعتبر التوجيه المدرسي نشاط تربوي مهم جدا في قطاع التربية والتعليم وفي جميع المنظومات التربوية في العالم، ففي بلادنا (الجزائر) يهدف التوجيه بالدرجة الأولى إلى تكييف النشاط التربوي للتلميذ مع المتطلبات النفسية والتربوية والاجتماعية، وكذلك وفق الإجراءات المعمول بها في الجزائر، وضمن السياسة التربوية القائمة، وبعيدا عن الاكتفاء بمجرد الوصف بناء على ما هو موجود بين النظري والتطبيقي في مضمون وأهداف التوجيه المدرسي، كما يجسد دور المستشار الذي له أهمية كبيرة في حياة الفرد والمجتمع ظهر نتيجة لتزايد الحاجة إليه وتفاقم الهوة بين ما يتلقاه التلميذ في المدرسة وأي واجهة في الحياة الاجتماعية فهو يعد من أهم العمليات التربوية التي تركز فيها فاعلية النشاطات التربوية ودافعية المتعلمين لأنه يساعد في تحسين المستوى الدراسي للتلاميذ والمردود التربوي للمديرة، وهذا لا يمنع أن مساعدة المستشارين على فهم أنفسهم وتحقيق التكيف النفسي والاجتماعي والتعرف على قدراتهم واستعداداتهم و دافعيتهم للانجاز أحد الجوانب المهمة في منظومة الدوافع الإنسانية، والتي اهتم بدراستها الباحثون في مجال علم النفس الاجتماعي وبحوث الشخصية، ويرجع الاهتمام بدراسة الدافعية للانجاز لدى المستشارين نظرا لأهميتها ليس فقط في المجال النفسي ولكن أيضا في العديد من المجالات والميادين التطبيقية والعملية، كالمجال الاقتصادي، والمجال الإداري، والمجال التربوي، والمجال الأكاديمي، حيث يعد الدافع للانجاز عاملا مهما في عمل المستشارين وتنشيطه، وفي إدراكه للموقف فظلا عن مساعدته في فهم وتفسير سلوك الفرد، وسلوك المحيطين به (خليفة، 2000، ص 16 ص 17).

يعتبر الدافع للانجاز مكونا أساسيا في سعي المستشارين اتجاه تحقيق ذاتهم، من خلال ما ينجزه، وفيما يحققه من أهداف، وفيما يسعى إليه من أسلوب حياة أفضل، ومستويات أعظم لوجوده الإنساني، فدافعية الانجاز باعتبارها إحدى مكونات الشخصية التي يكتسبها المستشارين من البيئة الاجتماعية التي يعيش فيها ويتفاعل معها، كما أنها تعد متغيرا ديناميا في الشخصية شأنها شأن غيرها من الدوافع تتأثر

بالمتغيرات الأخرى في الشخصية وتؤثر فيها، فالأداء المهني للمستشارين من بين المتغيرات التي يمكن أن تؤثر فيه الدافعية للانجاز (محي الدين، 1981، ص 38).

ويعتبر الأداء المهني من العناصر التي نالت نصيبا وافرا من الاهتمام والبحث في الدراسات الإدارية بشكل عام والتربوية بشكل خاص، وذلك لأهمية المفهوم على مستوى الفرد والمنظمة ولتداخل المؤثرات التي تؤثر على أداء المستشارين وتنوعها، فالأداء المهني يشير إلى المخرجات والأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها عن طريق العاملين فيها، وقد احتل الأداء المهني مركزا رئيسيا في العمليات التي يتعرف من خلالها على أداء المستشارين لعملهم وقدراتهم على الانجاز الفعال والخصائص اللازمة لتأدية العمل بنجاح، وبما أن المستشار هو الموجه للمواقف الإرشادية والتوجيهية فهو معنى بالمسؤوليات والواجبات النشطة والمهام التي يتكون منها عمله والواجب عليه القيام به على الوجه المطلوب في ضوء معدلات في استطاعته أدائه يكفى داخل المؤسسة التربوية، فالأداء المهني للمستشارين أصبح موضع اهتمام العديد من العلماء والمفكرين في علوم التربية، حيث نجد "أندور" « Andrew » يرى أن "الأداء المهني تفاعل لسلوك الموظف، وان ذلك السلوك يتحدد بتفاعل جهد وقدرات العامل في المنظمة"، فمهمة المستشار تحتاج إلى دراية مبنية على الأداء الجيد وتكوين مسبق، ويجب التذكير أن على المستشار الناجح هو الذي يملك دافعية انجاز اكبر لأداء عمله على أكمل وجه لتحقيق أهدافه التربوية.

ومن هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة التي تهدف إلى إبراز العلاقة بين دافعية الانجاز والأداء المهني من وجهة نظر مستشاري التوجيه.

هذا ما دفع بنا إلى طرح تساؤل رئيسي يتمحور في: هل الدافعية للانجاز لها علاقة بتحسين الأداء المهني للمستشارين؟

والذي تتدرج تحته مجموعة من الأسئلة الفرعية:

1- هل للحوافز دورا أساسيا في زيادة الإتقان المهني من وجهة نظر مستشاري التوجيه مستشاري التوجيه؟

2- هل تؤدي الرغبة في الإنجاز إلى دقة العمل من وجهة نظر مستشاري التوجيه ؟

3- هل يؤثر تحديد الهدف على المثابرة في العمل من وجهة نظر مستشاري التوجيه ؟

ثانيا: فرضيات الدراسة:

هي عبارة عن إجابة احتمالية لسؤال مطروح في إشكالية البحث ويخضع للاختبار سواء عن طريق الدراسة النظرية أو الميدانية.

وقد اشتملت دراستنا على الفرضيات التالية:

أ) الفرضية العامة:

تؤدي دافعية الانجاز إلى زيادة وتحسين الأداء المهني للمستشارين.

ب) الفرضيات الفرعية:

- تلعب الحوافز دورا أساسيا في زيادة الإتقان المهني من وجهة نظر مستشاري التوجيه.

- تساهم الرغبة في الانجاز على الدقة في العمل لدى من وجهة نظر مستشاري التوجيه.

- يساهم تحديد الهدف على المثابرة في العمل من وجهة نظر مستشاري التوجيه.

ثالثا: أسباب اختيار الموضوع

يختار الباحث موضوع دراسته لأسباب واعتبارات كثيرة، قد تكون ذاتية والمتمثلة في رغبته لتجسيد

فكرة أو لتحقيق أغراض معينة يهدف إليها أو قد تكون أسباب موضوعية يقدمها ويفرضها الواقع

الاجتماعي الذي يعتبر المحفز الأساسي للبحث عن حلول المشكلات.

أ) الأسباب الذاتية:

تجسيد المعارف النظرية واكتساب الخبرة.

* الرغبة في زيادة إثراء الرصيد العلمي والمعرفي بمختلف المعلومات والمعارف حول هذا الموضوع.

* الرغبة في التعرف على دافعية انجاز المستشارين.

* اعتبار الإشكالية المطروحة قابلة للدراسة لأنها تتدرج ضمن التخصص وتوظيف ما تلقيناه من معلومات طيلة مسارنا الدراسي.

ب) الأسباب الموضوعية:

* معرفة أسباب قلة عمليات التوجيه هل هو راجع إلى قلة دافعية المستشارين في المجال التربوي.

* البحث عن الطرق الفعالة لزيادة دافعية انجاز المستشارين.

* معرفة تأثير دافعية الانجاز على الأداء المهني لدى المستشارين .

* إضافة تراكمية للبحث العلمي من اجل الاستفادة منها في الدراسات اللاحقة.

* أهمية الموضوع في حد ذاته باعتباره يتناول إحدى عوامل إنجاح العملية التربوية.

رابعاً: أهمية الدراسة: لأي دراسة علمية أهمية كبيرة من قيا مها تعود بالفائدة على الفرد والمجتمع

وتكمن أهمية هذه الدراسة في

ما يلي:

• تكمن أهمية الدراسة في كونها تتناول موضوعاً من أهم المواضيع في الدافعية للانجاز وعلاقتها في

الأداء المهني لدى مستشاري التوجيه .

• التعرف على مدى أهمية دافعية الانجاز وعلاقتها بالأداء المهني في التعليم والتأكد من وصول

المستشارين لأهدافهم .

• كما تتجلى هذه الدراسة في اهتمامنا بخدمة المستشارين لأنهم يساهمون بنسبة كبيرة في العملية الإرشادية، وذلك من خلال دافعتهم.

• تعتبر هذه الدراسة إضافة للبحث العلمي من اجل الاستفادة منها في الدراسات اللاحقة.

خامسا: أهداف الدراسة

لاشك أن اختيار أي موضوع من موضوعات البحث أو الدراسة في علوم التربية إلا وتقف وراء جملة من الأهداف التي يضعها الباحث حتى يضمن سير بحثه ويحاول من خلال دراسة النظرية والتطبيقية الوصول إلى تحقيق تلك الأهداف وقد تمثلت أهداف هذه الدراسة في:

* محاولة الكشف عن مدى دافعية إنجاز المستشارين وعلاقتها بأدائهم.

* معرفة ما إذا كانت للحوافز دورا أساسيا في زيادة إتقان العمل من وجهة نظر مستشاري التوجيه.

* معرفة ما مدى إثارة الرغبة في الانجاز على دقة العمل من وجهة نظر مستشاري التوجيه.

* معرفة ما مدى تأثير تحديد الهدف على المثابرة في العمل من وجهة نظر مستشاري التوجيه.

سادسا: تحديد المفاهيم:

تعتبر المفاهيم جهازا نظريا ذو طابع رمزي ومنطقي يستجيب لعدة شروط منها الموائمة في مواجهة إشكالية محددة وموضوعات معينة، كما تعد المحور الرئيسي الذي يستند إليه الباحث خلال قيامه ببحوث ودراسات مختلفة لكي يحصل على معرفة اشم وأوضح وتمثل مفاهيم هذه الدراسة في المفاهيم التالية:

1- الدافعية:

✓ تعريف الدافعية:

• لغة/ يشار إليها في اللغة الانجليزية بكلمة (Motivation)، وتعني محفز، منشط، محرك.

- اصطلاحاً/ عبارة عن القوى المحركة للسلوك وتوجيهه نحو تحقيق غايات معينة، يشعر الفرد بالحاجة إليها، أو بأهميتها المادية أو المعنوية له، حيث يتم استشارة هذه القوى المحركة بعوامل متعددة، قد تنشأ من داخل الفرد ذاته أو تنشأ من المحيط الفيزيائي (المادي أو الاجتماعي) .
 - "لقد أشير إلى مفهوم الدافعية " في كتابات علماء النفس ذوي النزعة الوظيفية أمثال (تنتشر، وانجل) وأول من استخدم مفهوم الدافعية فعليا هو العالم "سالي" والذي أشار إلى أن الرغبة التي تسبق الفعل أو السلوك وتحدده، أطلق عليها اسم القوة الدافعة أو المثير الدافع (بني يونس، 2009، ص 14).
 - كما يعرفها "مصطفى باهي وأمينة شبلي" بأنها طاقة كامنة في الكائن الحي تؤدي لاستشارته ليسلك سلوكا معيناً في العالم الخارجي، ويتم ذلك عن طريق اختيار الاستجابة المفيدة وظيفياً له في عملية تكيفه مع بيئته الخارجية، ووضع هذه الاستجابة في مكان الأسبقية على غيرها من الاستجابات المحتملة مما ينتج عنه إشباع حاجة معينة أو الحصول على هدف معين (عطية المعراج، 2013، ص 53).
 - كما عرفها "ماسلو" بأنها خاصية ثابتة، ومستمرة ومتغيرة، ومركبة وعامة تمارس تأثيراً في كل أحوال الكائن الحي.
 - تعرف أيضاً: بأنها عبارة عن القوى المحركة للسلوك وتوجيهه نحو تحقيق غايات معينة، يشعر الفرد بالحاجة إليها، وبأهميتها المادية أو المعنوية له، حيث يتم استشارة هذه القوى المحركة بعوامل متعددة، قد تنشأ من داخل الفرد ذاته أو تنشأ من المحيط الفيزيائي (المادي والاجتماعي). (الزايد، 2003، ص 69)
 - وتعرف أيضاً: بأنها مجموعة من الظروف الداخلية والخارجية التي تحرك الفرد من أجل إعادة التوازن الذي اختل.
- (عدس، 2009، ص 227)
- وتعرف أيضاً: بأنها القوة التي تحرك وتحافظ وتوجه السلوك نحو تحقيق هدف (الزق، 2006، ص 227).

ويعرفها "موريه": بأنها عامل داخلي يستثير سلوك الإنسان ويوجهه لتحقيق الكامل (الداهري، 1999، ص 95).

• **التعريف الإجرائي:** هي الإحساس الايجابي من قبل المستشار نحو وظيفته ويقاس من خلال درجته على إستبانة قياس دافعية المستشارين نحو مهنتهم كمستشارين.

2- دافعية الانجاز:

✓ **تعريف دافعية الانجاز:** يرجع استخدام مصطلح الدوافع للانجاز في علم النفس من الناحية التاريخية إلى "الفرد ادلر"، الذي أشار إلى أن الحاجة للانجاز هي دافع تعويضي مستمد من خبرات الطفولة، و"كورت ليفن" Levin الذي عرض هذا المصطلح في ضوء تناوله لمفهوم الطموح وذلك قبل استخدام موارى لمصطلح الحاجة للانجاز.

• كما عرفها "أبو رياش": هي السعي من اجل الوصول إلى التفوق والنجاح وهذه النزعة تعتبر مكونا أساسيا في دافعية الانجاز، وتعتبر أيضا سمة ومعيار أساسي تميز الأفراد ذوي المستوى المرتفع في دافعية الانجاز.

• ويعرفها "احمد عبد الخالق": هي الإنجاز في ضوء مستوى الامتياز والتفوق أو أنها الأداء الذي تحدده الرغبة في النجاح (قدوري، 2011، ص 64)

وتعرفها "أمل الأحمد" أنها الرغبة في الانجاز الجيد وتحقيق النجاح وهو هدف ذاتي ينشط السلوك ويوجهه (الأحمد، 2001، ص 247).

• يرى "فرنون" أن دافعية الانجاز هي السلوك الذي يتجه مباشرة نحو الاحتفاظ بمستويات معينة من الامتياز والتفوق (الزيات، 2004، ص 455).

• كما تشير في موسوعة علم النفس: إلى الرغبة الفرد وميله لانجاز ما يعهد إليه من أعمال ومهام وواجبات بأحسن مستوى يستطيعه، وأعلى إنتاجية (فرج، 2003 ص 351).

التعريف الإجرائي: هي استعداد الفرد لتحمل المسؤولية، والسعي نحو التفوق لتحقيق أهداف معينة، والمثابرة للتغلب على العقبات والمشكلات التي قد تواجهه، والشعور باهمية الزمن، والتخطيط للمستقبل.

3 الأداء:

✓ تعريف الأداء:

- لغة/ يشير إلى عمل وإنجاز أو تنفيذ، والأداء هو الفعل المبذول أو النشاط الذي تم إنجازه.
- اصطلاحاً/ يعبر عن نتائج جهد معين قام ببذله فرد أو مجموعة أفراد لإنجاز عمل معين.
- كما يشير "بدوي" إلى الأداء بأنه "عبارة عن القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات المدرب" (بدوي، 1984 ص 29).

- كما عرف هلال بأنه "سلوك وظيفي هادف لا يظهر نتيجة قوى أو ضغوط نابغة من داخل الفرد فقط، ولكنه نتيجة تفاعل وتوافق بين القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية المحيطة به (هلال، 1996، ص 52).
- أما رجاء أبو علام فتعرفها بأنها: " حالة داخلية ترتبط بمشاعر الفرد وتوجه نشاطه نحو التخطيط للمستقبل وتنفيذ هذا التخطيط بما يحقق مستوى محدد من التفوق يؤمن ويعتقد به" (أبو علام، 1986، ص 269).

4 - الأداء المهني:

- تعريف الأداء المهني: يعرف بأنه نشاط يمكن الفرد من انجاز مهمة أو الهدف المخصص له بنجاح ويتوقف ذلك على القيود العادية.
- كما يعرف أيضا "هلال" الأداء المهني بأنه:تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها، ويعني النتائج التي يحققها الموظف في المنظمة (Jamal، 1985، ص 409).

- ويعرفه "المير" بأنه: نشاط يمكن الفرد من انجاز المهمة أو الهدف المخصص له بنجاح ويتوقف ذلك على القيود العادية للاستخدام المعقول للموارد المتاحة (الكردي، 5/مايو/2010).
- يعرف هاشم زكي محمود: "الأداء المهني هو قيام الشخص بالأعمال والواجبات المكلف بها للتأكد من صلاحيته لمباشرة مهام وأعباء وظائفه" (جرادات و المبيضين، 2001، ص 48).
- وتعرفه وسيلة حمداوي: انه يعبر على المستوى الذي حققه الفرد العامل عند قيامه بعمله من حيث كمية وجود المقدم من طرفه.
(حمداوي، 2004، ص 123).
- ويعرفه توماس جيل برت بأنه:التفاعل بين السلوك والانجاز وانه مجموع السلوك والنتائج معا، وهو اتحاد السلوك ونتائجه وليس السلوك لوحده والانجاز، انه تكاملهما معا، إنها ما تسعى المنظمة إليه.
(العجلة، 2001، ص 96).
- أما احمد صقر " فيعرف الأداء المهني على انه:قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله، ويمكننا أن نميز بين ثلاث أبعاد جزئية يمكن أن يقاس أداء الفرد عليها، وهذه الأبعاد هي:الجهد المبذول ونوعية الجهد ونمط الأداء" (صقر، 2005، ص 25).
- التعريف الإجرائي: يعرف بأنه:ذلك المخرج أو تلك النتيجة التي يبلغها الفرد خلال تأديته لمهامه، مع ضمان إبقاء الواجبات المفروضة عليه وتحقيق الفعالية المطلوبة منه وبمواصفات محددة مسبقا من اجل تحقيق الأهداف المرجوة والمسطرة من طرف المؤسسة.

5 - المستشار:

- ✓ تعريف المستشار: لغة/ في معاجم اللغة العربية يشير إلى مصدر الفعل استشارة، وتعني استشارة من شيء يجهله والمعنى أشار عليه أمره ونصحه وذلك على وجه الصواب ويقال استشار الأمر أي طلب

منه المشورة فمستشار هو من يطلب عنده النصح والرأي السديد في أمور التوجيه (هادية وآخرون، القاموس الجيد للطلاب، 1991، ص 63).

• **اصطلاحاً/** هو موظف يحمل شهادة ليسانس في علم الاجتماع أو علم النفس يتولى رسمياً القيام بالتوجيه المدرسي على مستوى المؤسسات التعليمية ومراكز التكوين لحسب النصوص التنظيمية الرسمية ومهامه مؤهلة للتدخل على أكثر من مستوى في أكثر من مجال من المجالات ذات العلاقة بالتوجيه مدارس نشاطه تحت إشراف المؤسسة. (جودت و حسني العزة، 2004، ص 14)

• **تعريف آخر:** ويعرف أيضاً انه شخص متخصص في العملية التعليمية يعمل مع الدارسين سواء أفراد أو جماعات حيث يساهم في اختبار المواد وطرق التعلم المناسبة فهو يساعد المتعلم بشكل عام علي بلوغ الأهداف المحددة (ألقائي و ألقائي، 2003، ص 206).

• **التعريف الإجرائي:** هو موظف معين يمارس مهامه في الثانويات حسب دراستنا يأخذ علي عاتقه وظيفة الاستشارة والإرشاد والتوجيه وفق معلومات محددة في ملفات التالية ويكون ذو كفاءة ومعرفة وخبرة وثقافة ويقوم بمساعدة التلاميذ علي الابتعاد عن العنف المدرسي ويعمل على حل مشاكلهم ومساعدتهم على اتخاذ القرار.

6 التوجيه:

✓ تعريف التوجيه:

- **لغة/** في معاجم اللغة العربية إلى مصدر الفعل وجه يوجه توجيهها ويدل على الوجهة الصحيحة.
- **اصطلاحاً/** يقصد به مجموعة الخدمات التربوية والنفسية والمهنية، التي تقدم للفرد ليتمكن من التخطيط لمستقبله وفقاً لإمكاناته العقلية والجسمية وميوله بأسلوب يشبع حاجاته ويحقق تصوره الذاتي (بوحوش، 1981، ص 8).

• **تعريف صامويل ما غاريوس:** يقصد بالتوجيه انه مساعدة الأفراد على الاختيار بين أنواع مختلفة من الدراسات وتزداد حاجاته إلى التوجيه كلما وجد نفسه أمام مفترق الطرق، كل طريق منها يؤدي إلى غاية المخالف الأخرى ، فيجد الفرد صعوبة أن يختار بنفسه من بين الدراسات مع ثلاثم حقيقته مع ميوله. (زروقي،2008، ص 14).

• **وعرفه عبد الحميد مرسي:** فيقول " التوجيه عملة إنسانية تتضمن مجموعة من الخدمات التي تقدم للأفراد بمساعدتهم على فهم أنفسهم، وإدراك المشكلات التي يعانون منها والانتفاع بقدراتهم ومواهبهم في التغلب على المشكلات التي تواجههم، مما يؤدي إلى تحقيق التوافق بينهم وبين الوصول إليه من نمو وتكامل شخصياتهم (مرسي، 1976، ص 42).

• **التعريف الإجرائي:** هو تلك العملية التي تهتم بالتوفيق بين ما يمكنه من مميزات من ناحية وبين الفرص التعليمية المختلفة، وهو بمثابة النصيحة المقدمة من شخص متمكن وواعي وتقديم أفضل المعلومات المفيدة له ليتمكن من اتخاذ قرارات صائبة وحل مشكلات معينة.

سابعاً: الدراسات السابقة

❖ دراسات ذات علاقة بالمتغير الأول(دافعية الانجاز)

➤ **الدراسة الأولى:** دراسة **علي مرعي مجممي (2006):** بعنوان: دافعية الانجاز الدراسي وقلق الاختبار

في ضوء بعض المتغيرات الأكاديمية:

➤ هدفت الدراسة إلى معرفة طبيعة دافعية الانجاز الدراسي وقلق الاختبار في ضوء بعض المتغيرات

الأكاديمية، فقام الباحث بتطبيق مقياس دافعية الانجاز على عينة مكونة من (345) طالبا من كلية

المعلمين في جازان، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من بينها عدم وجود فروق ذات دلالة

إحصائية في مستوى دافعية الانجاز الدراسي بين الطلاب في التخصص العلمي، والطلاب في التخصص

الأدبي(مرعي، 2000، ص 52) .

➤ **الدراسة الثانية: دراسة سحلول(2005):** أجري "سحلول" دراسة بعنوان: التعرف على العلاقة بين فاعلية الذات ودافعية الانجاز الدراسي وأثرها في التحصيل الأكاديمي لدى طلبة المرحلة الثانوية في مدينة صنعاء، تكونت عينة الدراسة من (1025) طالبا وطالبة من الصف الثاني الثانوي الأدبي للعام الدراسي(2005/2004) وتم اختيار العينة بطريقة عشوائية، وقد استخدم الباحث أداتين هما: مقياس فاعلية الذات العامة (لشفارتر) تعريب محمد جميل المنصور(1993)، واختبار الدافع للانجاز للأطفال والراشدين (لهرمانز) تعريب فاروق عبد الفتاح موسى(1981) واستخدم الباحث معامل "ارتباط فيرسون"، واختبار (ت) وتحليل التباين الثنائي، واختبار (شيفة) للمقارنات البعدية (خليف، 2009، ص 146).

➤ **الدراسة الثالثة: دراسة محمد محمود بني يونس(2005):** بعنوان: دافعية الانجاز وعلاقتها بكل من القلق الشخصي وأنماط السلوك عند عينة من طلبة الجامعة الأردنية .

- هدفت إلى الكشف عن كل مستويات دافعية الانجاز والقلق الشخصي وأنماط السلوك، ولإيجاد العلاقة بين المتغيرات عند عينة من طلبة الجامعة الأردنية.

- أجريت الدراسة على عينة تتكون من (116) طالبا وطالبة (87 إناث، 29 ذكور). استخدم الباحث خلالها المقاييس التالية: مقياس ينمو ف لقياس دافعية الانجاز، قائمة "سبيلبيرغر وزملانه" لقياس القلق الشخصي، ومقياس "الفسفو س" لقياس أنماط السلوك، أظهرت النتائج عدم وجود علاقة ارتباط بين دافعية الانجاز والقلق الشخصي، ووجود ارتباط بين القلق الشخصي وأنماط السلوك.

❖ **دراسات ذات علاقة بالمتغير الثاني(الأداء المهني)**

✓ **الدراسات العربية:**

➤ **الدراسة الأولى: دراسة "السكران" بعنوان "المناخ التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي"**

- قد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على توجهات ضباط قطاع قوات الأمن الخاصة نحو المناخ التنظيمي السائد، ومستوى الأداء الوظيفي من وجهة نظر ضباط قطاع القوات الخاصة، وطبيعة العلاقة بين توجهات ضباط قطاع قوات الأمن الخاصة نحو المناخ التنظيمي ومستوى أدائهم الوظيفي، والعلاقة بين الفروق الفردية لضباط قطاع قوات الأمن الخاصة وتوجهاتهم نحو المناخ التنظيمي.
- وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي: ومن أهم نتائج الدراسة: وجود توجهات ايجابية مرتفعة لدى أفراد العينة نحو المحاور والاتصالات وتنظيم إجراءات العمل والهيكل التنظيمي للمنظمة كمحاور للمناخ التنظيمي، ووجود توجهات محايدة لدى أفراد العينة نحو الدرجة الكلية للمناخ التنظيمي، ووجود توجهات ايجابية مرتفعة لدى أفراد العينة نحو الدرجة الكلية لمستوى أدائهم الوظيفي .
(البقي، 2010، ص 63-64).

➤ الدراسة الثانية: بعنوان " الولاء التنظيمي وعلاقته بالأداء لدى العاملين

- الإشكالية: أجرى ز و ليف مهدي حسن عام 1993 "دراسة تضم الإشكالية التالية:
هل هناك علاقة بين الولاء التنظيمي والأداء الوظيفي؟
- العينة: اشتملت الدراسة 300 فرد.
- الفرضية: طبيعة العلاقة بين الولاء التنظيمي والأداء الوظيفي وعلاقتها بعدد من المتغيرات الشخصية.
- المنهج المعتمد: اعتماد الباحث على المنهج الكمي الكيفي لأنه يتناسب وطبيعة الدراسة إذ يهدف إلى فهم وكشف واقع الدراسة.
- النتائج: توصلت الدراسة إلى نتيجة مهمة وهي:

ارتفاع مستوى الولاء التنظيمي، والحرص على الاستمرار في العمل بجوازات المطار، والحرص على المواعيد والتقييد بالأنظمة وهو ما يؤدي إلى كفاءة مستوى الأداء الوظيفي للعاملين بجوازات مطار عمان الدولي .

وبالتالي لا يمكن هناك ولاء تنظيمي دون وجود قيادة فعالة يزيد أداء الأفراد العاملين (زويلف، 1993، ص 286) .

➤ **الدراسة الثالثة: دراسة العجلة (2010) بعنوان "مدى مساهمة بعض المتغيرات التنظيمية في**

مؤسسات القطاع العام بتحسين مستوى الأداء الوظيفي لدى المديرين - اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي واستخدمت الاختبارات الإحصائية المناسبة وتتكون عينة الدراسة عينة من المديرين العاملين بوزارات قطاع غزة عددهم (270)، أهم نتائج الدراسة هي واقع المتغيرات التنظيمية بوزارات قطاع غزة لا يساهم بشكل جيد في تحسين مستوى الأداء الوظيفي للمديرين وأداء المديرين العاملين بوزارات قطاع غير محكوم بضوابط تمثل معايير الأداء الجيد وتقييم الأداء الوظيفي بوزارات قطاع غزة يتم بشكل روتيني دون جدوى حقيقية تخدم الموظف والوزارة معا .

➤ **الدراسة الرابعة: دراسة قرواني (2010/2009) بعنوان "تأثير المناخ التنظيمي في منطقة سلفيت**

التعليمية على مستوى الأداء الوظيفي من وجهة نظرهم " هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مدى تأثير المناخ التنظيمي في منطقة "سلفيت" التعليمية على مستوى الأداء الوظيفي من وجهة نظرهم والكشف عما إذا كانت لمتغيرات المناخ التنظيمي في منطقة "سلفيت" التعليمية (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، وسنوات الخبرة) على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين فيها من وجهة نظرهم وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي واخذ كعينة 48 موظفا، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها وجود تأثير متوسط للمناخ التنظيمي ولمتغيرات (العمر، الحالة الاجتماعية) على الأداء الوظيفي للعاملين في منطقة "سلفيت" التعليمية من وجهة

نظرهم، وعدم وجود تأثيرات لمتغيرات المناخ التنظيمي (الجنس، سنوات الخدمة) على الأداء الوظيفي للعاملين في منطقة "سلفيت" التعليمية من وجهة نظرهم .

✓ الدراسات الأجنبية:

➤ الدراسة الأولى: دراسة (2000) schoob بعنوان " الشخصية والأداء الوظيفي في ظل الظروف

غير الروتينية لدى مدراء بعض المؤسسات التربوية في الولايات المتحدة الأمريكية

- تكونت عينة الدراسة من (212) مديرا ومديرة، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية من بعض المؤسسات التربوية.

- وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن الشخصية التي تتميز بالنظرة الايجابية والتنظيم والمرونة تقلل من الضغوطات التي يتعرض لها المدراء وتسهل الأداء الوظيفي .

- وبينت هذه الدراسة إن الشخصية التي لا تتميز بالنظرة الايجابية والتنظيم والمرونة تزيد من الضغوطات التي يتعرض لها المدراء ,وتعين أدائهم الوظيفي(schoob ، 200 ، 61p)

➤ الدراسة الثانية: دراسة towajj (2000) بعنوان " استطلاع العلاقة بين التمييز في الأداء

الوظيفي والتمييز في جودة الحياة

- استطلعت هذه الدراسة العلاقة بين التمييز في الأداء الوظيفي والتمييز في جودة الحياة، وتكونت عينة

الدراسة من (342) معلما ومعلمة موزعين على (22) مدرسة في إحدى الولايات الأمريكية، وتم في هذه

الدراسة إجراء مجموعة من المقابلات للمعلمين والمعلمات لاستطلاع تصوراتهم حول جودة الحياة والعلاقة

مع الأداء الوظيفي لهم وخلصت الدراسة إلى أن العوامل المساهمة في جودة الحياة هي: العلاقات

الأسرية، النشاط البدني، ووقت الفراغ، الإسهام، القيم في العمل .

- وبينت الدراسة أن المتطلبات الضرورية لجودة الحياة والتميز في الأداء الوظيفي للمعلمين هي: وجود التزام بنمط حياتي متوازن، وجود علاقات داعمة، المشاركة في الأنشطة البدنية، وجود فاعلية و نجاعة في ادوار العمل .

- وتوصلت هذه الدراسة إلى أن عدم توفر الموازنة في العوامل السابقة يؤدي إلى ضغوط وإجهاد في العمل، ويؤثر من تم تأثيرا سلبيا على الأداء الوظيفي، ومن هنا تبرز الحاجة لتدريب مدرءا يقيمون جودة الحياة . (owajj، 2000، p 97)

➤ الدراسة الثالثة: دراسة **delviechio**، (2000) بعنوان "العلاقة الديناميكية بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي"

- هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة الديناميكية بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي وتأثير كل من الخبرة والمؤهل العلمي على العاملين في المدارس العامة في انجلترا وقد اشتملت عينة الدراسة (56) معلما تم اختيارهم عشوائيا من بين العاملين في المدارس .

- وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها " أن المعلمين يستمدون رضاهم عن العمل من مصادر مختلفة وان التلاعب، والتحكم بمصادر الرضا هذه مثل الرواتب، وطبيعة العمل، والإشراف لن يؤدي إلى تغيرات في مستوى الأداء الوظيفي للأفراد، وبينت الدراسة انه لا يوجد تأثيرا للخبرة التعليمية للمعلمين على كل من الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي للمعلمين وتوصلت الدراسة إلى انه كلما ارتفع المؤهل العلمي للمعلم فان أداءه الوظيفي يزداد (delviechio، 2000 ، 36).

ثامنا :التعقيب على الدراسات السابقة :

➤ من خلال استعراض الدراسات السابقة لوحظ أنها قد تباينت فيما بينها فكل منها تطرقت إلى احد الجوانب المتعلقة بالدافعية للانجاز وتأثيرها في الأداء المهني وقد تراوحت هذه الدراسات ما بين موضوع الأداء المهني لبعض المؤسسات، أو دراسة احد جوانب الدافعية للانجاز لبعض المتغيرات، فكانت تهدف بعض الدراسات إلى الكشف عن احد جوانب ارتفاع الدافعية للانجاز وتأثيرها في بعض المتغيرات، وكذلك درجة الأداء المهني للموظفين في بعض المؤسسات، أما الدراسة الحالية فتهدف إلى الكشف عن الدافعية للانجاز وعلاقتها بالأداء المهني لدى مستشاري التوجيه.

➤ أما العينة فقد اعتمدت بعض الدراسات على العينة العشوائية والمسح الشامل، وقد تراوحت في اغلب الدراسات بين (48 إلى 1025)، أما في الدراسة الحالية فقد قمنا باختيار العينة بطريقة المسح الشامل وقد تراوحت إلى (40) مستشار في ولاية جيجل .

➤ أما فيما يخص المنهج فقد اعتمدت اغلب الدراسات على المنهج الوصفي التحليلي، في حين هناك دراسة اعتمدت المنهج الكمي الكيفي، أما في الدراسة الحالية فقد اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي.

➤ أما بالنسبة لأدوات الدراسة فقد اعتمدت اغلب الدراسات على المقاييس والاختبارات الإحصائية والاستبيان، أما في الدراسة الحالية فقد اعتمدنا على الاستبيان كأداة للدراسة.

➤ وقد استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في تحديد المفاهيم وبناء الإشكالية وصياغة الفروض وطرح التساؤلات.

خلاصة الفصل

من خلال ما سبق ذكره وما تم الإطلاع عليه في هذا الفصل يمكن القول أن الإطار العام للدراسة يساهم كما أننا استفدنا أشياء كبيرة تمكنا من الحصول بشكل كبير في توجيه الباحث للمسار الصحيح للدراسة، كما أن هذه المرحلة أزلت الغموض على فهم مسار البحث وتزودنا ببعض المفاهيم المرتبطة بالموضوع ، الذي كان يسود موضوعنا.

الفصل الثاني: الدافعية للإنجاز

تمهيد

أولاً: مفهوم الدافعية للإنجاز

ثانياً: أنواع دافعية الإنجاز

ثالثاً: أهمية دافعية الإنجاز

رابعاً: خصائص دافعية الإنجاز

خامساً: العوامل المؤثرة في دافعية الإنجاز

سادساً: النظريات المفسرة لدافعية الإنجاز

سابعاً: مكونات دافعية الإنجاز

ثامناً : قياس دافعية الإنجاز

تاسعاً: وظائف دافعية الإنجاز

خلاصة الفصل

تمهيد

يعد موضوع دافعية الإنجاز من أهم مواضيع علم النفس، وأكثرها دلالة سواء على المستوى النظري أو التطبيقي، فلا يمكن حل المشكلات السلوكية دون الاهتمام بدوافع الكائن الحي التي تقوم بالدور الأساسي في تحديد سلوكه كما وكيفاً.

-تعتبر دافعية الإنجاز القوى المحركة التي تدفع الفرد وتوجه سلوكه نحو هدف معين، فهي تقوم مقام المحرك لقوى الفرد وبتفاوت الأفراد في مستويات الدافعية لديهم، ويعود هذا التفاوت إلى عوامل عدة، منها ما يرتبط بالفروق الفردية بين الأفراد، ومنها ما يعود إلى البيئة التي يعيش فيها.

وخلال هذا الفصل تطرقنا إلى تعريف الدافعية وبعض المصطلحات المرتبطة بها إضافة إلى أنواعها، ثم تناولنا دافعية الإنجاز من حيث التعريف، وأنواع دافعية الإنجاز، والنظريات المفسرة لها وطرق قياسها، وختماً الفصل بملخص.

أولاً: تعريف دافعية الإنجاز

عرف عالم النفس الأمريكي "هنري موراي" في أنه أول من قدم مفهوم دافعية الإنجاز، بوصفه مكوناً مهماً من مكونات الشخصية وذلك في دراسة بعنوان "استكشافات في الشخصية".

وكذلك يشير "موراي" إلى الحرص متضمناً معنى المثابرة والإلتقان أخذاً الطموح في الاعتبار وفهم الفرد لذاته (موراي ، 1998 ، ص 26).

وفي ضوء تصور "أتكسون" فهي ذلك المركب الثلاثي من قوة الدافع، ومدى احتمالية نجاح الفرد، والباعث ذاته بما يمثله من قيمة بالنسبة له.

- وعرف "ما كليلا ند وزملاءه": دافعية الإنجاز أنها تشير إلى استعداد ثابت نسبياً في الشخصية يحدد مدى سعي الفرد ومثابرته في سبيل تحقيق وبلوغ نجاح يترتب عليه نوع من الإرضاء وذلك في المواقف التي تتضمن تقييم الأداء في ضوء مستوى محدد من الامتياز (ما كليلا ند، 1975 ، ص 64).

كما عرف "جولدنسون" بأنها تشير إلى حاجة لدى الفرد للتغلب على التحديات الصعبة، وهي أيضاً الميل إلى وضوح مستويات مرتفعة من الإنجاز والسعي نحو تحقيقها، بمواظبة شديدة ومثابرة مستمرة (عبد الخالق، 2012، ص 361).

- وأشار "هيلجارد وآخرون" أن دافعية الإنجاز يعني تحديد الفرد للأهداف في ضوء معايير التفوق والامتياز.

- وأوضح "فاروق موسى" أنها الرغبة في الأداء الجيد وتحقيق النجاح، وهو هدف ذاتي ينشط ويوجه السلوك، ويعتبر من المكونات الهامة للنجاح المدرسي (فاروق، 1971، ص 50).

ثانياً: أنواع دافعية الإنجاز

• ميز "فيروف" نوعين من الدافعية للإنجاز هما:

✓ الدافعية للإنجاز الذاتية: ويقصد بها تطبيق المعايير الداخلية أو الشخصية في مواقف الإنجاز.

✓ الدافعية للإنجاز الاجتماعية: ويقصد بها تطبيق معايير التفوق التي تعتمد على المقارنة الاجتماعية، أي مقارنة أداء الفرد بالآخرين.

ويمكن أن يعمل هذين النوعين في نفس الموقف، ولكن قوتيهما تختلف وفقا لأيهما أكثر سيادة في الموقف فإنه غالبا ما تتبعها دافعية للإنجاز الاجتماعي والعكس صحيح.

وهناك تقسيم آخر للدوافع الإنجاز وهي دوافع أولية ودوافع ثانوية:

✓ **الدوافع الأولية:** هي عبارة عن دوافع غير مكتسبة قائمة على بعض الجوانب النفسية يطلق عليها اسم الدوافع الفسيولوجية أو البيولوجية، أو غير المتعلمة أو الفطرية.

وبالرغم من أن الدوافع الأولية تأتي في المكانة الأولى في كل من نظرية "ماسلو" والعديد من النظريات الأخرى للدوافع إلا أنه في الكثير من الحالات تكون الدوافع العامة والثانوية أكثر أهمية من الدوافع الأولية ولا بد من توافر معيارين في الدوافع حتى يندرج تحت مجموعة الدوافع الأولية.

أولا: لا بد أن يكون غير متعلم.

ثانيا: يجب أن يكون ذو أساس فسيولوجي.

(أ) **الدوافع العامة:**

- هي دوافع تقع في مكان وسط بين الدوافع الأولية والدوافع الثانوية، تشترك مع الدوافع الأولية في كونها غير متعلمة في حين تختلف معها من حيث عدم استنادها إلى الجانب الفسيولوجي للإنسان ويمكن تقسيمها إلى دوافع الجدارة، دوافع حب الاستطلاع والتطويع والنشاط والعاطفة ولاشك أن ارتباط هذه الدوافع بالسلوك التنظيمي اقوي بكثير من ارتباط الدوافع الأولية وفيما يلي شرح مفصل لدوافع الجدارة، حب الاستطلاع والعاطفة (الحنوي وسلطان، ص 209-210).

1 - **دافع الجدارة:** قام " روبرت وا بت " بالتشكيك في مداخل الدافعية التي تستند إلى الدوافع الأولية فقط، واستشهد في كلامه بحقيقة أن الدوافع الأولية لا يمكنها أن تفسر تصرفات معينة كالاكتشاف

والتطويع والنشاط، واقترح " وايت" مفهوم جديد يقوم على افتراض أن كل عضو إنساني أو حيواني لديه المقدرة على التفاعل بكفاية مع البيئة التي يعيش فيها، وأطلق على هذه المقدرة العامة دافع الانجاز والجدارة ففي رأيه أن تلك الجدارة تتلقى إعانات لأحد لها من تلك الأنشطة التي تتميز بطبيعة استكشافية والتي تظهر الاتجاه والاختيار والإصرار عند الدوافع العامة شمولاً حيث يمكن اعتبار دوافع الاستطلاع والتطويع والنشاط .

2- دوافع حب الاستطلاع والتطويع والنشاط: لاحظ علماء النفس الأوائل عند جراء تجاربهم على الحيوانات وجود حافظ أو دافع كتعلم لدى هذه الحيوانات للاستكشاف والتطويع وللنشاط في حد ذاته وقد ظهرت هذه الظاهرة بوضوح في التجارب التي أجريت على القروود وأثبتتها التجارب اللاحقة.

- وقد ظهر فعلاً أن لهذه الدوافع قوتها لدى الإنسان حيث تكون ذات فائدة كبيرة للمجتمع إذا أوجدت لدى الأفراد حيث انه إذا لم يسمح للعاملين بالتعبير عن دوافع الاستطلاع والتطويع والنشاط فان التنظيم سييسوء حاله وخاصة في ظل ديناميكية الظروف والبيئة في الوقت الحالي .

3- دوافع العاطفة: يعتبر دفع العاطفة أو الحب من اعتقد أشكال الدوافع العامة ويرجع ذلك جزئياً إلى أن العاطفة تشابه كل من الدوافع الأولية والدوافع الثانوية في كثير من النواحي وعلى سبيل المثال فان العاطفة ترتبط بكل من دافع الحنين الأول، ودافع الانتماء الثانوي وذلك فانه يوجد في كل من التقسيمات الثلاث الأساسية للمواقع حتى أن العديد من علماء النفس لا يعترفون به كدافع مستقل (الحنوي وسلطان، ص 209-210).

(ب) الدوافع الثانوية:

تعد الدوافع الثانوية أهم الدوافع الثلاث عند دراسة سلوك الحديث فكلما تقدم المجتمع الإنساني كلما أفسحت الدوافع الأولية والى حد ما الدوافع العامة الطريق أمام الدوافع الثانوية لتحديد سلوك الإنسان.

ثالثاً: أهمية دافعية الإنجاز

- تلعب دافعية الإنجاز دوراً هاماً في رفع مستوى أداء الفرد وإنتاجيته في مختلف المجالات والأنشطة التي يواجهها، وهذا ما أكدته "ما كليلا ند" حيث يرى أن مستوى دافعية الإنجاز في أي مجتمع هو حسيبة الطريقة التي ينشأ بها الفرد في هذا المجتمع وهكذا تتجلى أهمية دافعية الإنجاز ليس فقط بالنسبة للفرد وأدائه المهني، وإنما أيضاً بالنسبة للمجتمع الذي يعيش فيه (سهل، 2009، ص 77).
- مظهر من مظاهر تطور الدوافع الغريزية وبمثابة دليل قوي على تعديل السلوك.
- ضروري للاحتفاظ باهتمام الفرد وزيادة جهده بحيث يؤدي إلى تركيز الانتباه وتأخير الشعور بالتعب فيزيد الإنتاج.

- يعد مكوناً أساسياً في سعي الفرد لتحقيق ذاته.

- يشكل ضرورة لإحداث النمو في الحياة الاجتماعية.

رابعاً: خصائص دافعية الإنجاز

يتميز ذوي دافعية الإنجاز المرتفعة بالخصائص التالية:

- الثقة في النفس والاعتزاز بالذات .
- التخطيط للمستقبل بحرص والاهتمام بوضع البدائل ودراساتها .
- التغلب على العقبات .
- الاهتمام بالتفوق من أجل التفوق ذاته وليس من أجل العائد منه أو من الفائدة التي تترتب عليه.
- الاهتمام والالتزام بالمسؤولية .
- مناقشة الآخرين ومحاولة التفوق عليهم.
- السهولة في وضع الأهداف وتحديدها والتخطيط لها.
- مقاومة الضغوط الاجتماعية التي قد يتعرضون لها.

- القدرة على توليد حلول جديدة للمشكلات .
- الإقدام على المهام المرتبطة بالنجاح.
- الثقة في القدرات والمهارات العالية.
- مواصلة الجهد والسعي عندما تكون المهام صعبة.
- العمل بقدر كبير من الحماس للاعتقاد بان النتائج تتحقق في ضوء الجهد المبذول (مرزوق، 2012، ص 34).

خامسا:العوامل المؤثرة في دافعية الانجاز

يتوقع أن يكون الأشخاص الذين لديهم دافعية الانجاز عالية للأشياء التي يؤديها أو التي يطمحون الوصول إليها واضحة، وذلك مقارنة بالأشخاص الذين لديهم دافع لانجاز منخفض، وذلك راجع إلى تدخل عدة عوامل وهي:

-التحدي البيئي: يذهب "ما كليلا ند" إلى القول بان عملية قياس الدافعية للإنجاز تقوم على أساس طريقة تحدي الأفراد واستشارتهم لحثهم على الانجاز، ويذهب أيضا إلى أن الناس يظهرون خاصية الدافعية العالية والنشطة إلى الانجاز عندما يعاملون بطريقة غير عادية أو عندما يكوننا ضحايا للتعصب الاجتماعي حيث أنهم في تلك الحالة يلجئون للإنجاز حتى يعوضوا الوضع الدوني الذي فرض عليهم، وتعتمد الاستجابة لمثل هذا التحدي كما يرى "ما كليلا ند" على المستوى الأول لدافعية الانجاز عند الجماعة فإذا كانت الدافعية عالية تكون الاستجابة قوية، أما إذا كانت الدافعية منخفضة فتميل استجابة الجماعة إلى أن تكون نوعا من الانسحاب والتراجع، وتبعا لهذا الغرض فان درجة التحدي تحدد قوة الاستجابة وذلك إذا ظلت دافعية الانجاز في مستوى عال، فإذا كان التحدي من البيئة معتدلة تكون الاستجابة قوية جدا بينما إذا كان التحدي البيئي كبيرا جدا أو صغيرا جدا فان الاستجابة تكون اقل بعض الشيء وذلك على نحو ما ذهب إليه الانجليزي " ارنولدتويني" وبهذا تعد درجة التحدي البيئي عاملا

أساسيا للتأثير في درجة الدافعية للإنجاز التي يستثيرها التحدي، غير أن فاعليتها تتأثر كثيرا من المستويات الأولية لدافعية للإنجاز، إذ تستجيب بعض الجماعات في بلد ما أكثر قوة والبعض الآخر أقل قوة لنفس التحدي فالفرق في الاستجابة هنا سبب المستوى الأول لدافعية الإنجاز عند كل جماعة

-العوامل المرتبطة بالأفراد العاملين: هناك العديد من الأسباب الشخصية تتعلق بالسمات الفردية للأفراد العاملين أنفسهم ولها تأثير على درجة دافعتهم للعمل (قدوري، 2011، ص 74).

- قام الباحثون بإعداد المقاييس الموضوعية لقياس دافعية الإنجاز بعضها اعد لقياس دافعية الإنجاز لدى الأطفال مثل: "مقياس وينر" وبعضها صمم لقياس دافعية الإنجاز لدى الكبار مثل: "مقياس مهر بيان" على الميل للإنجاز، ومقياس "الن وهاما نر" وقد استخدمت في العديد من الدراسات الأجنبية، كما استخدمت أيضا في بعض الدراسات العربية، والتي تبين من خلال استقرائنا لها أن معظمها قد استخدم مقياس "هاما نر" (محمد رمضان محمد، 1987، ص 50).

سادسا: النظريات المفسرة لدافعية الإنجاز

1 - نظرية ما كليلا ند: يقوم تصور ما كليلا ند للدافعية للإنجاز في ضوء تفسيره لحالة السعادة أو المتعة بالحاجة للإنجاز، فقد أشار "ما كليلا ند وآخرون" إلى أن هناك ارتباطين بين الماديات السابقة، والأحداث الايجابية، وما يحققه الفرد من نتائج، فإذا كانت مواقف الإنجاز الأولية ايجابية بالنسبة للفرد، فإنه يميل للأداء والانهماك في السلوكيات المنجزة، أما إذا حدث نوع من الفشل وتكونت بعض الخبرات السلبية فإن ذلك سوف ينشأ عنه دافعا لتحاشي الفشل.

ونظرية " ما كليلا ند" ببساطة تشير إلى انه في ظل ظروف ملائمة سوف يقوم الأفراد بعمل المهام والسلوكيات التي دعمت من قبل، فإذا كان موقف المنافسة مثلا هاديا لتدعيم الكفاح والإنجاز، فإن الفرد سوف يعمل بأقصى طاقة ويتفانى في هذا الموقف.

كما أوضح " وكرمان "1974" أن تصور "ما كليلا ند" في الدافعية للإنجاز له أهمية كبيرة لسببين:

✓ **السبب الأول:** انه قدم لنا أساسا نظريا يمكن من خلاله منافسة وتفسير نمو الدافعية للإنجاز لدى بعض الأفراد وانخفاضها لدى البعض الآخر حيث تمثل مخرجات أو نتائج الإنجاز أهمية كبيرة من حيث أثرها الايجابي أو السلبي على الأفراد، فإذا كان العائد ايجابيا ارتفعت الدافعية، أما إذا كان سلبيا انخفضت الدافعية، ومثل هذا التصور قد أمكن من خلاله قياس دافعية الأفراد للإنجاز والتنبؤ بالأفراد الذين يؤدون بشكل جيد في مواقف الإنجاز مقارنة بغيرهم .

✓ **السبب الثاني:** ويتمثل في استخدام " ما كليلا ند" لفروض تجريبية أساسية لفهم وتفسير ازدهار وهبوط النمو الاقتصادي في علاقته بالحاجة للإنجاز في بعض المجتمعات (كشرود، 1998، ص 79).

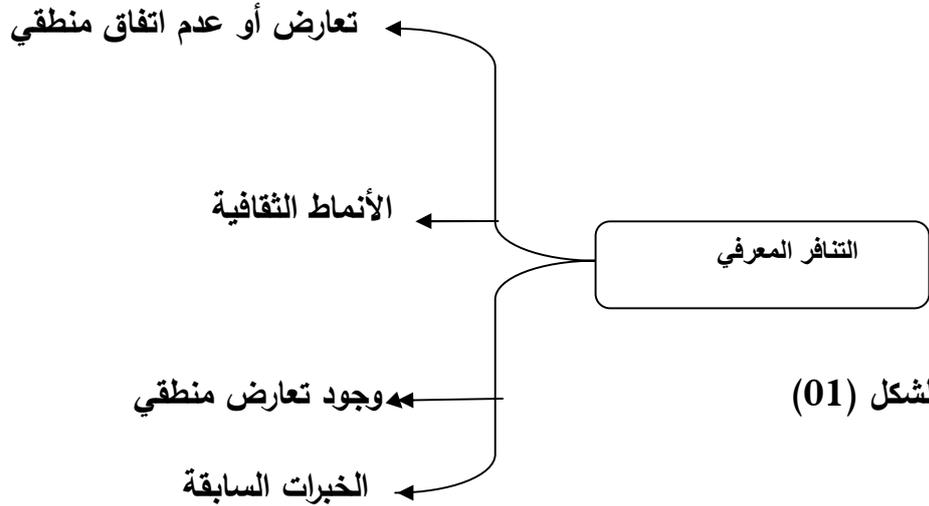
2 - نظرية التحليل النفسي: تعود نظرية التحليل النفسي في أصولها إلى " فرويد" الذي تحدث عن اللاشعور والكبت عند تفسيره للسلوك السوي والغير سوي حيث يرى أن معظم أنواع السلوك الإنساني مدفوعين بحافزين هما الجنس والعدوان وهو يؤكد على أهمية تفاعل هاذين الحافزين مع خبرات الطفولة المبكرة وأثرها في تحديد العديد من جوانب السلوك الإنساني يتبين لنا من خلال نظرية التحليل النفسي أنها تمدنا بتفسيرات لتطور السلوك الإنساني والياتة التي تساعد الفرد على فهم المزيد عن سلوك الآخرين وتمكنه من تحقيق تواصل أكثر فاعلية معهم مما يؤدي إلى تحقيق تعلم أفضل (العرفاوي، 2008، ص 83 ص 84).

3 - نظرية ليون فستنجر: (I. Festinger) تمثل نظرية التنافر المعرفي التي قدمها "ليون" امتدادا لمنحنى (التوقع - القيمة)

يرى "فستنجر" استنادا إلى فكرة الاتزان النفسي أن الإنسان عندما يقع تحت أفكاره متنافرة، فإنه يتولد داخله نوع من التوتر من شأنه إحداث تغيير، ولإزالة هذا التنافر والعودة بالشخص مرة أخرى إلى حالة التوازن والتالف في سلوكه أو في أفكاره أو في عنصر أو أكثر من العناصر المعرفية التي يحملها وقد

يلجأ الشخص إلى التقليل من أهمية الأفكار المتضاربة في نفسه كل هذا لإزالة حالة التوتر أو التقليل منها (السيد و مكاي، 2002، ص 139 - ص 140) .

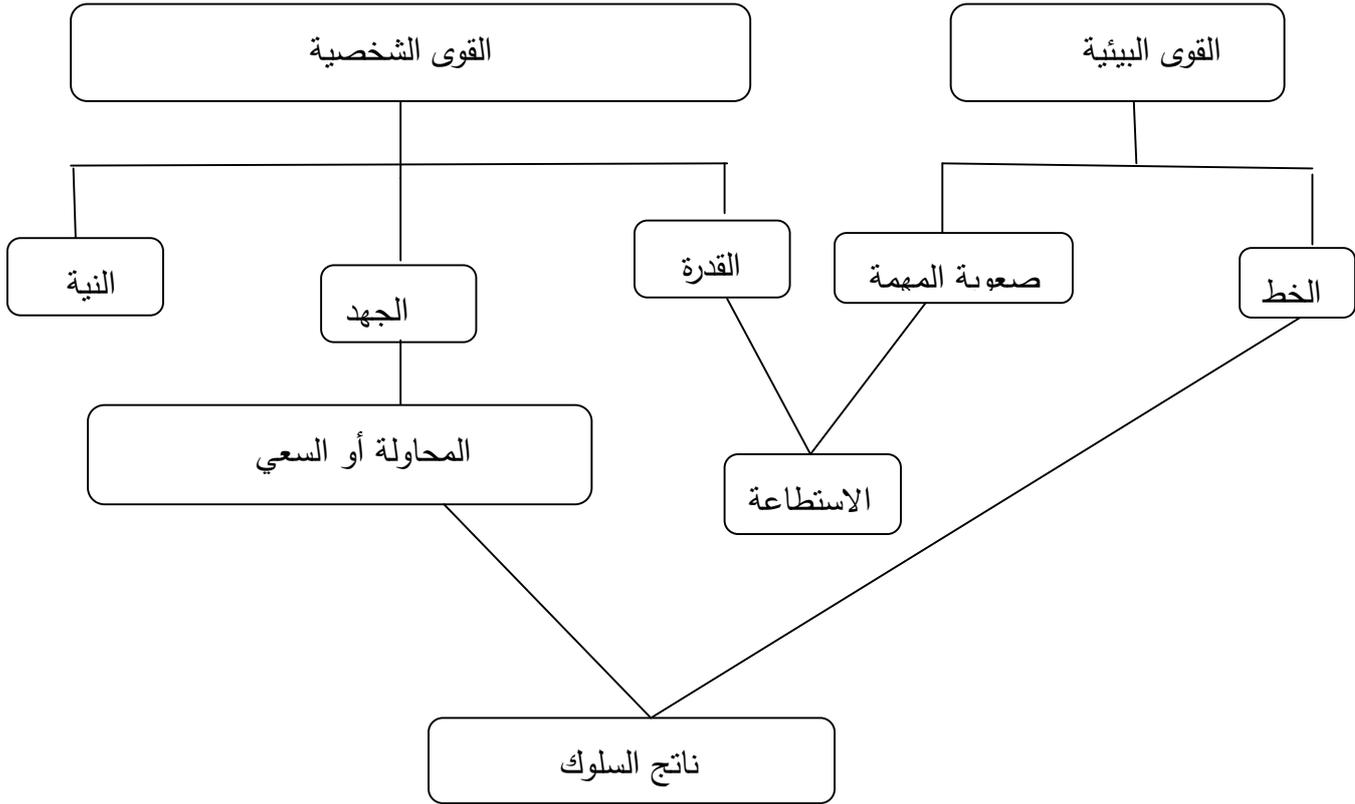
التنافر المعرفي ينتج عنه عدة أسباب والشكل التالي يوضح ذلك:



الشكل (01)

3- نظرية العز و: تعد من النظريات المهمة في مجال دراسة الدافعية الإنسانية بوجه عام، والدافعية للإنجاز بوجه خاص، وتهتم نظرية العز و بكيفية إدراك الشخص أسباب سلوكه وسلوك الآخرين، وبذلك لان الأفراد لا يعززون السببية للفاعل فقط، ولكن أيضا للبيئة، فالمعزيات السببية هي التي تحدد مشاعرنا واتجاهاتنا وسلوكنا نحو أنفسنا والآخرين.

- ويفترض منظورا العزو مثل " فريد ها يد ز" الدور المهم الذي تقوم به المعارف والمعلومات في عملية العز و حيث يسعى الشخص لتفسير وفهم الأحداث ومحاولة التنبؤ لها، ويركزون في هذا المجال على العز و المعرفي للسببية على اعتبار أن المعرفة لا تؤثر فقط على عمليات العزو، بل تشمل أيضا السلوك وللتوضيح أكثر نعرض فيما يلي مخطط " ها يد ز" للعز و(خليفة، 2000، ص 155).



الشكل (02) مخطط يوضح العز و لدى "ها يد ز"

4 - النظرية المعرفية: ترى أن هناك تفسيرات معرفية تسلم افتراض مفاده أن الكائن البشري مخلوق عاقل يتمتع بإرادة حرة تمكنه من اتخاذ قرارات واعية على النحو الذي يرغب فيه، لذلك تؤكد هذه التفسيرات على مفاهيم أكثر ارتباطاً بمتوسطات مركزية كالقصد والنية والتوقع لان النشاط السلوكي كفاية في ذاته وليس كوسيلة، فظاهرة حب الاستطلاع مثلا هي نوع من الدفعية الذاتية يمكن تصورهما على شكل قصد يرجى إلى تامين معلومات حول موضوع أو أحاديث أو فكرة عبر سلوك استكشافي وبهذا المعنى يمكن اعتبار حب الاستطلاع دافعا إنسانيا وذاتيا وأساسيا. (مقا، 2007، ص 29)

5 - نظرية سكينر: لقد فسّر الدافعية على أساس المنعكس الشرطي انطلاقاً من التجارب التي قام بها على الحيوان، ويرى "SKINNER" بان الأفراد يولدون صفحة بيضاء، وتجارب الحياة والأحداث التي تقع في محيط الفرد والتي يسجلها الفرد في ذاكرته شيئاً فشيئاً وتتحوّل إلى مثيرات تؤدي به إلى القيام بسلوكيات على نحو معين.

- ولذا فمن منظور هذه النظرية فإن دافعية التعلم والإنجاز لدى التلميذ تستثار وترتفع بواسطة المحفزات والمكافآت عن طريق حثهم على مواصلة النجاح الذي يحرزونه على مستوى الأنشطة التعليمية ويكون هذا التحفيز بمنح نقاط جيدة لهم وهدايا تشجيعية (العرفاوي، 2008، ص 83).

سابعاً: مكونات دافعية الإنجاز: حسب "أوزيل" فإن الدافع للإنجاز يتكون من مكونات منها:

- **الحافز المعرفي:** والذي يعبر عن حالة "انشغال بالعمل" بمعنى أن الفرد والباحث يحاول أن يشبع حاجاته من المعرفة والفهم، وتكمن مكافأة اكتشاف معرفة جديدة في كونها تعينه على إنجاز مهامه بكفاءة أعلى - **تكريس الذات:** بمعنى آخر توجه الأنا أو الذات، وتمثله رغبة الفرد في المزيد من المكانة والشهرة والسمعة التي يحرزها عن طريق آراءها المميزة في نفس الوقت بالتقاليد الأكاديمية المعترف بها مما يؤدي إلى شعوره بكفايته واحترامه لذاته.

- **دافع الانتماء:** ويتمثل في سعي الفرد للحصول على الاعتراف والتقدير باستخدام نجاحه الأكاديمي وأداءه ويأتي هنا دور الوالدين كمصدر أولي لإشباع حاجات دافع الانتماء، ثم دور الأطراف المختلفة التي يتعامل معها الفرد، ويعتمد عليها في تكوين شخصيته ومن بينهم المؤسسات التعليمية المختلفة.

ثامناً: قياس دافعية الإنجاز: تبين أن المقاييس التي استخدمت في قياس دافعية الإنجاز تنقسم إلى فئتين وهما على النحو التالي:

أ) **المقاييس الإسقاطية:** قام "ما كليلا ند" وزملائه بإعداد اختبار لقياس الدافع للإنجاز مكون من أربعة صور، تم اشتقاق بعضها من اختبار تفهم الموضوع (A . t . t) الذي أعده "موراي" عام "1938"، أما البعض الآخر فقام "ما كليلا ند" بتصميمه لقياس الدافع للإنجاز؟" (رشاد و أبو ناهية، 1987، ص 70).

و في هذا الاختبار يتم عرض كل صورة من الصور على شاشة لمدة 20 دقيقة أمام المبحوث، ثم يطلب الباحث من المبحوث بعد العرض كتابة قصة تغطي أربعة أسئلة بالنسبة لكل صورة:

1- ماذا يحدث؟ من هم الأشخاص؟

2- ما لذي أدى إلى هذا الموقف؟

3- ما محور التفكير؟ وما المطلوب عمله؟ ومن الذي يقوم بهذا العمل.

4 - ماذا يحدث؟ وما الذي يجب عمله؟ ثم يقوم المبحوث بالإجابة على هذه الأسئلة الأربعة بالنسبة لكل

صورة، ويستكمل عناصر القصة الواحدة في مدة لا تزيد عن أربع دقائق ويستغرق إجراء الاختبار كله في

حالة استخدام الصور الأربع حوالي عشرين دقيقة هذا الاختبار أساسا بالتخيل الإبداعي، ويتم تحليل

القصص أو نواتج الخيال لنوع معين من المحتوى في ضوء ما يمكن أن يشير إلى دافعية الإنجاز.

(قدوري، 2011، ص 71 - 72)

- وعلى الرغم من أن " ما كليلا ند وزملائه" قد كشفوا عن معاملات ثبات وصدق مرتفعة لاختبار تفهم

الموضوع، فقد وصل معامل ثباته إلى، 96 والى 59 في دراسة أخرى، على الرغم من ذلك فقد كشفت

أغلب الدراسات التي استخدمت هذا الاختبار في مجال الدافع للإنجاز عن انخفاض ثباته.

ب) المقاييس الموضوعية: قام الباحثون بإعداد المقاييس الموضوعية لقياس دافعية الإنجاز لدى

الأطفال مثل: " مقياس وينر " وبعضها صمم لقياس دافعية الإنجاز لدى الكبار مثل: " مقياس مهريان"

على الميل للإنجاز، ومقياس " لن وها ما نز " وقد استخدمت في العديد من الدراسات الأجنبية، كما

استخدمت أيضا في بعض الدراسات العربية، والتي تبين من خلال استقرائنا لها أن معظمها قد استخدم

مقياس " ها ما نز" (محمد رمضان محمد، 1987، ص 80).

✓ وتتكون من مقاييس أخرى:

• مقياس وينر: (1970) قام بتصميم مقياس الدافعية للإنجاز للأطفال والمراهقين عباراته مشتقة من

نظرية "اتكستون" وتكون من (20) عبارة من عبارات الاختيار الحيري، وقام الباحث بإيجاد صدق

المقياس باستخدام الصدق التنبؤي وصدق التكوين وحصل على نتائج مرضية، وبالنسبة لثبات المقياس

رغم انه طبق على البيئة الأمريكية في دراستين على عينة تتكون من (124) تلميذا وتلميذة من المدارس

الابتدائية في مدينة "براد فورد" بانجلترا وباستخدام " ألفا كرونباخ" وصل معامل الثبات إلى 0,85 (طبشي، 2000، ص 49).

• **مقياس سميث (1973)**: كما استخدم " سميث" طريقة " مورفي" و" ليكرت" في تصميم استبيان لقياس دافع الإنجاز لدى الراشدين، وكان يتكون في صورته الأولى من (103) عبارة، تم إجرائه على عينة قوامها 89 فردا واتقى " سميث" بعد ذلك عشر عبارات الأكثر قدرة على التمييز بين الأفراد في دافعية الإنجاز، ثم تحقق الباحث من مدى صدق وثبات الاستبيان بأكثر من طريقة وحصل على نتائج مرضية

• **مقياس قشقوش (1975)**: قام "إبراهيم قشقوش" (1975) بتصميم أول أداة عربية لقياس دافع الإنجاز، استند فيها للمفهوم نفسها الذي اعتمده "ما كليلا ند" وزملاؤه" عن دافع الإنجاز، وقد عرض "قشقوش" عبارات الاستبيان المبدئية على ثلاثة من المحكمين، حيث اتفقوا على صلاحية 32 عبارة لقياس الدافعية للإنجاز، كما تم التأكد من طالب جامعي وتوصل إلى معامل ارتباط بلغ (0,89) واعتمد على محكات أخرى فتوصل إلى نتائج مرضية في هذا الصدد .

(ج) **مقياس الاستبصار: "الفر نش 1958"** قامت " فر نش" بوضع مقاييس استبصار على ضوء الأساس النظري الذي وضعه " ما كليلا ند" لتقدير صور وتخييلات الإنجاز حيث وضعت جملا مفيدة تصف أنماط متعددة من السلوك يستجيب لها المفحوص باستجابة لفظية اسقاطية عند تفسيره للمواقف السلوكية الذي يشتمل على البند أو العبارة (طبشي، 2007، ص 49).

تاسعا: وظائف دافعية الإنجاز:

1- **وظيفة تنشيطية**: فهي تعمل على تعبئة الطاقة لدى الفرد وتحفزه نحو الهدف، وتستمر هذه الطاقة معبأة إلى أن يشبع الفرد حاجاته أو يحقق هدفه، وعلى أساس أن الدافعية في شكلها العام ما هي إلا صورة من صور الاستثارة فقد اتضح أن تعبئة الكائن بدرجة شديدة قد تؤدي إلى تشتته، ولهذا فان زيادة الدافعية فوق حد امثل يفوق الأداء أكثر مما سيره، فقد تبين أن العلاقة بين الدافعية العامة والأداء تأخذ

شكل مقلوب حرف " u " بمعنى تميز دوي الأداء المرتفع بدرجة متوسطة من الدافعية، وبوجه عام فانه المستوى المتوسط من الدافعية أو الاستثارة الانفعالية هو أفضل المستويات التي يكون الفرد خلاله على درجة ملائمة من اليقظة والتنبه للقيام بأعماله ونشاطاته .

2- **وظيفة توجيهية:** حيث تعمل الدافعية كخطط فهي توجه سلوك الفرد، وما ينوي القيام به في المستقبل نحو تحقيق الهدف، وهذا ما أوضحه " ميلر وآخرون" في نظرية السلوك الموجه نحو الهدف حيث يقوم الفرد بالمقارنة بين البيئة والهدف، ثم يقوم بمعالجة البيئة حتى يقلل من التفاوت بينها وبين الهدف، ثم يختبر مرة أخرى التفاوت بين البيئة والهدف، ثم يسعى بعد ذلك ويجاهد لتحقيق الهدف.

- أيضا من وظائف الدافعية أنها: تعمل لتوجه عام لدى الفرد، وفي هذا الشأن فان هناك من يميز بين التوجه الثابت والتوجه الدينامكي، كما أن هناك من يميز بين توجه الفعل، وتوجه الحالة حيث يكون توجه الفرد في حالة وجود ضغوط من البيئة نحو السلوك الفعلي المناسب لمتطلبات البيئة .

خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل تبين أن الدافعية للإنجاز تشكل أهمية عامة في حياة الفرد، وقيمة خاصة في مهنة المستشار فهي تمنحه فرصة أكبر لبذل أقصى طاقاته ويحقق أعلى المستويات سواء بالنسبة له أو بالنسبة للمفوضين .

وتتسم الدافعية للإنجاز بالسعي نحو أداء الأعمال الصعبة وبأقصى سرعة ممكنة ويمكننا تقويم السلوك الانجازي في ضوء النجاح وال فشل .

الفصل الثالث: الأداء المهني

تمهيد

أولاً: مفهوم الأداء المهني

ثانياً: أنواع الأداء المهني

ثالثاً: أهمية الأداء المهني

رابعاً: أبعاد الأداء المهني

خامساً: معايير الأداء المهني

سادساً: عناصر الأداء المهني

سابعاً: محددات الأداء المهني

ثامناً: العوامل المؤثرة على الأداء المهني

تاسعاً: معدلات الأداء المهني

عاشراً: معوقات الأداء المهني

خلاصة الفصل

تمهيد

حاولنا في هذا الفصل من منطلق إن عمل المستشار الناجح يسعى دوماً إلى الترقية وتطوير لكفاءاتهم وقدراته، مما يسمح هذا الأخير باستثمار فعال وعقلاني أثناء أدائه ولكن بعيداً عن كل الانشغالات، فالأداء المهني يعبر عن جهود الفرد الذي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام ، وبالتالي يشير إلى درجة تحقيق المهام .

وفي هذا الفصل الخاص بالأداء المهني نتناول مجموعة من العناصر، بدأ بتعريف الأداء المهني، أنواع الأداء المهني والأهمية والعوامل المؤثرة والأبعاد والمعايير وعناصر الأداء المهني وكذلك محددات ومعدلات ومعوقات الأداء المهني وختمنا الفصل بخلاصة.

أولاً: تعريف الأداء المهني

يعرف "اندرو سيزلاقي" و"مارك بي والاسين" الأداء المهني: بأنه المقياس الأساسي للحكم على فعالية الأفراد والجماعات والمنظمات، ويستخدم لإبراز نقاط القوة والضعف في الأفراد والجماعات والمنظمات، زيادة على ذلك يمكن أن تصلح تقييمات الأداء كأساس للحوافز والعقاب والتغيير والتطوير، ولإجراء تغييرات في تركيبة المنظمة ولتصميم الوظائف (بن نوار، 2010، ص 91).

أما في "قاموس الموسوعة العالمية فهو: «انجاز العمل كما يجب أن ينجز، أي أن إسهامات الفرد في تحقيق أهداف المنظمة مرتبط بدرجة تحقيق إمام بمهام وظيفته، ومنه فالأداء المهني هو سلوك يسهم فيه الفرد في التعبير عن إسهاماته في تحقيق أهداف المنظمة على أن يدعم هذا السلوك ويعزز من قبل إدارة المنظمة بما يضمن النوعية والجودة من خلال التدريب» (حمداوي، 2012، ص 150).

كما يعرفه "حسن راوية" بأنه: يشير إلى درجة تحقيق إتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة، وغالبا ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد (راوية، 1999، ص 256).

ثانياً: أنواع الأداء المهني

• **الأداء المعياري:** هي النتائج التي تضعها المؤسسة مسبقاً وفق تقديرات مفترضة ، وانطلاقاً من النتائج المتحصل عليها في السنة المنتهية وفق متغيرات السوق ، هذا عن طريق تقديرات علمية نسبية، وهذا ما يؤثر بطريقة مباشرة على حجم الموارد البشرية المفترضة لهذه السنة.

• **الأداء الفعلي:** يتمثل في النتائج النهائية من حيث الكم والنوع والتكلفة التي أسفرت عنها الممارسات الفعلية لمختلف الأنشطة خلال فترة زمنية محددة، ومن هنا نجد أن الأداء الفعلي بالقياس أو المقارنة بمعايير الأداء المحددة مسبقاً.

وقد أثبتت الممارسات العلمية عدم تطابق الأداء المعياري مع الأداء الفعلي فمن النادر جدا أن تحدث

مطابقة بينهما حيث أن الأول قد يبنى على التقدير والتخمين العلمي والأخر جاء نتيجة إنجازات فعلية.

الأداء الفردي: هي النتائج التي يتوصل إليها الفرد عن طريق القيام بالعمل الموكل إليه والمكون من مسؤوليات وواجبات، وذلك وفق المدة الزمنية المحددة والكمية المطلوبة والنوعية اللازمة ، نظرا لما يكسبه

الأداء الفردي فيمكن قياسه وفق ثلاث متغيرات وهي: نوعية العمل، حجم العمل والمواظبة .

الأداء الجماعي: هي مجموعة النتائج المتحصل عليها من طرف مجموعة من الأفراد وتكون محددة

ومتداخلة لبعضها البعض، وهؤلاء الأفراد مقيدون بالسلوكيات هي فردية في ظاهرها ولكن لها عوائد على

الجماعة ككل، ويعكس ما كان متوقعا فان الأداء الجماعي لا يتم من قبل المشرف المباشر لكي تتحكم

فيه جملة من سلوكيات كالسمات الفعلية للعمل، الغيابات بكل أنواعها وانضباط هذا الفرد في سلوكياته (

سهيلة وحسن، 2000، ص ص 246 - 247).

ثالثا: أهمية الأداء المهني

يحظى موضوع الأداء المهني باهتمام متزايد في كل المجتمعات المتقدمة والنامية على حد سواء فالجميع

يعمل على تحسين الأداء ورفع معدلاته لدرجة انه أصبح معيارا أو مؤشرا لأي تقدم في مختلف

المجالات، كما يحظى الأداء على اهتمام بالغ من جميع المستويات ابتداء من مستوى الفرد العامل أيا

كان موقعه داخل المؤسسة وبعدها إلى المستوى العام للمحيط الخارجي للمؤسسة وصولا إلى الدولة، وذلك

لان الدولة ما هو إلا تعبيرا عن أداء المؤسسات العامة بها .وفيما يلي نستعرض أهمية الأداء المهني كما

يلي:

• **بالنسبة للعاملين:** يعد أداء الفرد على مختلف المستويات والتنظيمات انعكاسا لأداء المنظمة التي

يتبعها، كما أن العاملين ودرجة أدائهم الجيدة هو تعبير عن درجة فاعلية المنظمة التي يعملون بها، حيث

أن اهتمام الفرد بمستوى أدائه ينعكس عليه ايجابيا على النحو التالي :

- يعد الأداء مقياسا لقدرة الفرد على أداء عمله في الحاضر، وكذلك أداء أعمال أخرى مختلفة نسبيا في المستقبل، فإذا ما ارتبط ذلك بوجود أنظمة موضوعية لقياس كفاءة أداء العاملين فإن الأداء الفردي يصبح احد العوامل الأساسية التي تبنى عليه الكثير من القرارات الإدارية والتي تتعلق ببعض الأمور المهمة في حياة كل فرد، إن يوجه اهتماما خاصا لأدائه في العمل لارتباطه بمستقبله الوظيفي (منصور، 1986، ص 135).

- يجب على كل فرد الاهتمام بعمله لارتباط ذلك بما يتقاضاه من أجور ومرتببات مقابل هذا الأداء، وذلك بشرط أن تتوفر المقومات اللازمة لإيجاد العلاقة الإيجابية بين الحوافز والأداء.

- يرتبط الأداء من وجهة نظر الفرد بإحدى الحاجات الأساسية له، وهي الحاجة إلى الاستقرار في عمله واثبات ذاته

- **بالنسبة للمنظمة:** يحتل موضوع الأداء المقام الأول من حيث أهميته لدى كل مسؤول، حيث يمثل الأداء احد العوامل المهمة التي تستخدم في تقييم المنظمة التي يديرها أو يرأسها أو يشرف عليها، لذلك نجد أن جميع المسؤولين عن التنظيمات المختلفة يهتمون اهتماما كبيرا بأداء العاملين في هذه التنظيمات، ذلك لان الأداء لا يعد انعكاسا لقدرات كل فرد ودفاعته فحسب ، وإنما هو انعكاس لأداء هذه التنظيمات ودرجة فاعليتها أيضا.

- كما لا تتوقف أهمية الأداء الوظيفي على مستوى المنظمة فقط، بل يتعدى ذلك إلى أهمية الأداء في نجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية

- كما يحتل الأداء المهني أهمية كبيرة داخل أي منظمة تحاول تحقيق النجاح والتقدم باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة التي يقوم بها الفرد أو المنظمة، فإذا كان هذا الناتج مرتفعا فإن ذلك يعد مؤشرا واضحا لنجاح المنظمة واستقرارها وفعاليتها، فالمنظمة تكون أكثر استقرارا وأطول بقاء حين يكون أداء العاملين متميزا ،ومن ثم يمكن القول بشكل عام أن اهتمام إدارة المنظمة وقيادتها بمستوى الأداء

يفوق عادة اهتمام العاملين بها، ومن ثم فإن الأداء في أي مستوى تنظيمي داخل المؤسسة وفي أي جزء منها لا يعد انعكاساً لقدرات ودوافع المرؤوسين فحسب، بل هو انعكاس لقدرات ودوافع الرؤساء والقادة أيضاً .

- كما ترجع أهمية الأداء بالنسبة للمنظمة إلى ارتباطه بدورة حياتها في مراحلها المختلفة المتمثلة في (مرحلة الظهور، مرحلة البقاء والاستمرارية، مرحلة الاستقرار، مرحلة السمعة والفخر، مرحلة التميز، مرحلة الريادة) (تسامي، 2009، ص 64).

رابعاً: أبعاد الأداء الوظيفي

يركز البعض في تحليل أبعاد الأداء على الجانب الاقتصادي فيه بينما البعض الآخر يأخذ في الحساب الجانب التنظيمي والاجتماعي وهذا من منطلق أن الأداء مفهوم شامل وتتمثل أبعاد الأداء المهني فيما يلي :

• **البعد التنظيمي للأداء المهني:** يقصد بالأداء التنظيمي الطرق والكيفيات التي تعتمد عليها المؤسسة في المجال التنظيمي بغية تحقيق أهدافها ومن ثم يكون لدى مسيري المؤسسة معايير يتم على أساسها قياس فعالية الإجراءات التنظيمية المعتمدة وأثرها على الأداء مع الإشارة إلى أن هذا القياس يتعلق مباشرة بالهيكل التنظيمي وليس بالنتائج المتوقعة ذات الطبيعة الاجتماعية، وهذا يعني أن بإمكان المؤسسة أن تصل إلى مستوى فاعلية آخر النتائج عن المعايير الاجتماعية و الاقتصادية ، ويختلف عن ذلك المتعلق بالفاعلية التنظيمية. (عبد الباقي، 2003، ص 110).

• **البعد الاجتماعي للأداء:** يشير هذا البعد إلى مدة تحقيق الرضا على وفاء أفراد المؤسسة على اختلاف مستوياتهم لأن مستوى رضا العاملين مؤشر على وفاء الأفراد لمؤسساتهم وتتجلى أهمية ودور هذا الجانب في كون أن الأداء هو الدافعية والمحرك الأساسي التي تدفع الفرد للعمل وبدونه لا يمكن العمل ، كما أن قوة الدافعية تحدد مستوى استخدام الفرد لقدراته في أداء العمل (الحنفي، 1990، ص 222).

- القدرة لدى الفرد على أداء العمل: وهذه القدرة يستطيع العامل تحصيلها بالتعليم واكتساب الخبرات والمهارات والمعارف المتخصصة المرتبطة بالعمل ، كما يمكن ربط هذه القدرات بالقدرات العقلية كالذكاء وسرعة الإدراك ، والتفكير الرزين والقدرات البدنية والتي تشير إلى القدرة على أداء المهام البدنية المختلفة وأهمها القوة العضلية ، وتلعب دورا أساسيا في الكثير من الوظائف (أبو حقف، 2003، ص 42).
- الإدراك: وهي عملية تفكيرية تشتمل على انتقاء المعلومات وإعطائها معنى إذ يمكن من خلاله إدراك نفس الظاهرة بطرق مختلفة وذلك حسب مستويات الإدراك المتعددة من قبل المشاهدين لتلك الظاهرة (راوية، 1999، ص 164).

خامسا: معايير الأداء الوظيفي

انم تحديد مستوى الأداء المرغوب فيه يتطلب منا معرفة العوامل التي تتحكم فيه وتحديد هذه المستويات، وما هي أهم التفاعلات الحاصلة بين كل مستوى من مستويات الوظيفة داخل أي منظومة، وهذا ليس بالأمر السهل لتعدد هذه العوامل من جهة، إضافة إلى تخصص كل عامل بالأداء الفردي بجعله غير معروف التأثير بالنسبة للوحدة التنظيمية التي يشغلها، بل ظاهرة الأداء تزداد تعقيدا نظرا لتضارب النتائج التي توصل إليها الباحثون في هذا المجال، وفي هذا الجانب يرى الباحثون أن أداء الفرد يقارن بالجهد الذي يبذله، سواء تعلق الأمر بالإنتاجية أو الحركية أو القدرة التنافسية أو انجاز المهام المطلوبة، ويمكن الحكم على أداء الفرد من خلال ثلاثة معايير: الملائمة، الكفاية، الفعالية .

بينما البعض الآخر من الباحثين حدد أهم المعايير فيما يلي:

- الجودة: هي المؤشر الخاص بكيفية الحكم على جودة الأداء من حيث درجة الإتقان ودرجة المنتج، لذلك يجب أن يتناسب مستوى الجودة مع الإمكانيات المتاحة ،وهذا يستدعي وجود معيار لدى الرؤساء للاحتكام إذا دعت الضرورة، فضلا عن الإتقان على مستوى الجودة المطلوبة في أداء العمل في ضوء التصميمات السابقة للإنتاج والأهداف والتوقعات .

• **الكمية:** هي حجم العمل المنجز في ضوء قدرات وإمكانات الأفراد ولا يتعدها، وفي الوقت ذاته لا يقل عن قدراتهم لان ذلك يعني بطئ الأداء مما يصيب العاملين بالتراخي واللامبالاة، لذلك يفضل الإتقان على حجم وكمية العمل المنجز كدافع لتحقيق معدل مقبول من النمو في معدل الأداء بما يتناسب مع ما يكتسبه الفرد من خبرات وتسهيلات .

• **الوقت:** تراجع أهمية الوقت إلى كونه موردا غير قابل للتجديد أو التعويض، فهو رأسمال وليس دخل، مما يحتم أهمية استغلاله الاستغلال الأمثل في كل لحظة لأنه يتضاءل على الدوام ويمضي إلى غير رجعه، فهو لا يقدر بثمن، ويعد احد خمسة موارد أساسية في مجال الإدارة وإدارة الأعمال وهي: المواد،المعلومات، الأفراد، الموارد المالية، الوقت، والذي يعد المؤشرات التي يستند عليها في أداء العمل، فهو بيان توقعي يحدد متى تنفيذ مسؤوليات العمل ،لذلك يراعى الاتفاق على الوقت المناسب لانجاز العمل على أن يراعى:

- كمية العمل المراد القيام به.

- عدد للعمال اللازمين لانجاز العمل. (شامي، 2009، ص 73).

- **الإجراءات:** عبارة عن خطوات مرتبة للتطبيق العلمي للمهارات الواجب القيام بها، لذلك يجب الاتفاق على الطرق والأساليب المسموح بها والمصرح باستخدامها لتحقيق الأهداف، فالبرغم من كون الإجراءات والخطوات المتبعة في انجاز العمل موقعة ومدونة في مستندات المنظمة وفق قواعد وقوانين ونظم وتعليمات، إلا انه بفضل الاتفاق بين الرؤساء والمرؤوسين على الإجراءات المتبعة في انجاز العمل سواء ما يتعلق بانجاز المعاملات أو تسلمها أو تسليمها حتى تكون الصورة واضحة لجميع الأطراف وحتى لا يتأثر الأداء بغياب احد العاملين، وهذا لا يعني قتل عمليات الابتكار والإبداع لدى العاملين، ولكن الاتفاق والتفاهم على ما يريد المرؤوس تنفيذه مع رئيسه قبل اعتماده كأسلوب مفضل في انجاز العمل، ولضمان اتفاهه وعدم مخالفته للنظام والتعليمات واللوائح والقوانين (شامي، 2009، ص 73).

• سادسا: عناصر الأداء المهني

للأداء المهني عناصر أو مكونات أساسية بدونها لا يمكن التحدث عن وجود أداء فعال، وذلك يعود لأهميتها في قياس وتحديد مستوى الأداء للموظفين في المؤسسات، وقد اتجه الباحثون للتعرف على عناصر أو مكونات الأداء من أجل الخروج من المساهمات لدعم وتنمية فاعلية الأداء الوظيفي للموظفين، وقد تعددت تصنيفات هذه العناصر حسب اختلاف اهتمام الباحثين، ويمكن حصر تلك العناصر في الآتي:

1 الموظف وكفاءاته: وهو ما يمتلكه الموظف من معرفة ومهارات واهتمامات وقيم واتجاهات ودوافع، أما كفاءاته فتعني ما لدى الموظف من معلومات ومهارات واتجاهات وقيم، وهي تمثل خصائصه الأساسية التي تنتج أداء فعال يقوم به ذلك الموظف، بالإضافة إلى التفاني والجدية في العمل والقدرة على تحمل المسؤولية وإنجاز الأعمال في مواعيدها ومدى الحاجة للإشراف والتوجيه، وفي حقيقة الأمر أن البنية المعرفية للموظف في حالة تغيير دائمة نتيجة لتأثير عمليات تعليمية عديدة كالتكوين (العثمان، 2003، ص 50).

2 - العمل ومتطلباته: وتشمل المهام والمسؤوليات والمهارات والخبرات التي يتطلبها عمل من الأعمال لوظيفة من الوظائف، وما تتصف به الوظيفة من متطلبات وتحديات وما تقدمه من فرص عمل مميزة فيه تحديدا، ويحتوي على عناصر التغذية الراجعة كجزء منه، وتشتمل أيضا الدقة والنظام والإتقان والبراعة والتمكن الفني والقدرة على تنظيم وتنفيذ العمل وسرعة الانجاز والتحرر من الأخطاء (العثمان، 2003، ص 50).

3 - البيئة التنظيمية ومركباتها: وهي تتكون من عوامل داخلية وعوامل خارجية، وتتضمن الداخلية والتي تؤثر في الأداء الفعال، مثل التنظيم وهيكله وأهدافه وموارده ومركزه الاستراتيجي والإجراءات المستخدمة،

أما الخارجية التي تشكل بيئة التنظيم والتي تؤثر في الأداء الفعال هي العوامل الاقتصادية والاجتماعية، التكنولوجيا الحضارية، السياسية، القانونية (درة، 2003، ص 96).

سابعا: محددات الأداء المهني

إن الأداء الوظيفي لا يتحدد نتيجة لقوى أو ضغوط نابغة من داخل الفرد نفسه فقط، ولكن نتيجة لعملية التفاعل والتوافق بين القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية المحيطة به.

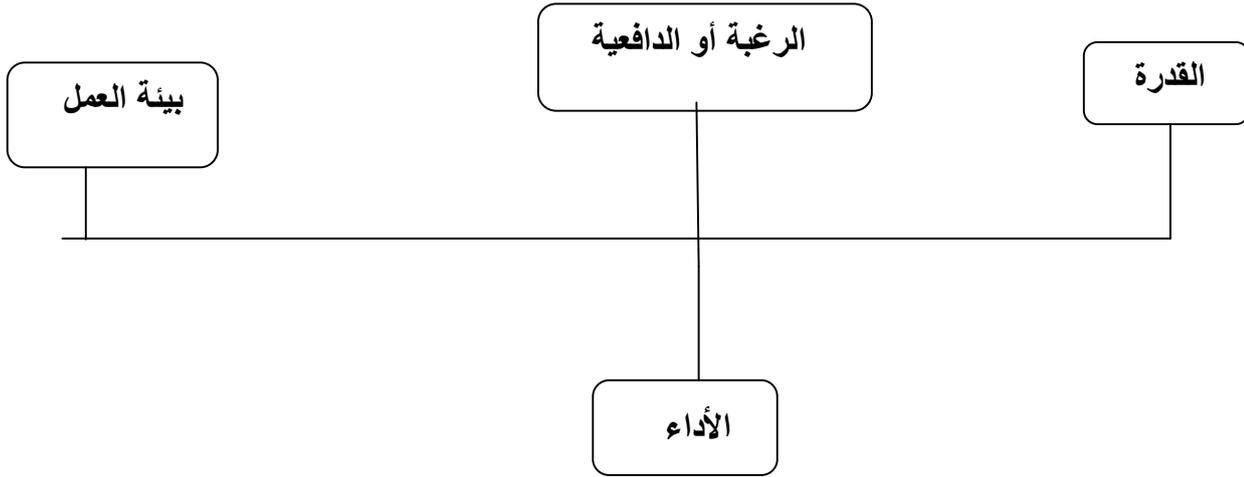
أما البعض الآخر فيرى أن أداء الفرد لا يعتمد فقط على قدراتهم، وإنما يعتمد أيضا على دافعتهم، ودافعية الأفراد لا تعتمد بصفة عامة إلا بنسبة قليلة على ظروف العمل المادية، وإنما تعتمد على الظروف الاجتماعية في التعامل مع حاجات الأفراد، فالحاجات المشبعة لا تدفع السلوك (الفايدي، 2000، ص 98).

ويرى "علي السلمي" بأن المقدرة والرغبة في العمل يتفاعلان معا في تحديد مستوى الأداء، أي تأثير المقدرة في العمل على مستوى الأداء يتوقف على مقداره، شخص على القيام بالعمل من خلال المعادلة

التالية: (السلمي، 1997، ص 28).
 مستوى الأداء = المقدرة على العمل × الرغبة في العمل

وهناك من يشير إلى الأداء على انه يتحدد نتيجة تفاعل بين محددات ثلاثة رئيسية هي: الدافعية الفردية، بيئة العمل، القدرة على أداء العمل.

والشكل الموالي يوضح ذلك: (سيد، 2000، ص 146)



نلاحظ من خلال الشكل أعلاه بان محددات الأداء تتمثل في قدرة الموظف على انجاز المهام المنوطة إليه ورغبته أو دافعيته نحو تلك المهام، بالإضافة إلى بيئة أو محيط العمل المادية منها والمعنوية، ويمكن أن نتطرق إلى ذلك بنوع من التفصيل:

- **الدافعية الفردية:** يتوقف مدى نجاح المؤسسة وفعاليتها على مدى دافعيته وحماس أفرادها، لذلك فلا بد على الرؤساء والمشرفين أن يتفهموا معنى وطبيعة دافعية الفرد وخاصة في مواقف العمل، وحسب "روينز" فالدافعية هي "الرغبة في ممارسة مستوى عال من الجهد لتحقيق الأهداف التنظيمية، شريطة أن يؤدي هذا الجهد إلى إشباع بعض الحاجات الفردية" (الحراشة، 2006، ص 6) .

- **القدرة على الأداء:** وتعني استطاعة العامل أداء العمل الموكل إليه بالدرجة المطلوبة من الإتقان مقابلا في ذلك المعايير الموضوعية مسبقا، وتعتبر القدرة بدرجتها المختلفة حصيلة التفاعل بين متغيرين هامين هما: المعرفة والمهارة، حيث تعبر المعرفة عن حصيلة المعلومات التي توجد عند الفرد اتجاه شيء معين، في حين يقصد بالمهارة تطبيق ما يعرفه الإنسان واكتساب خبرة من هذا التطبيق تساعده على صقل قدرته على ما يقوم به من أعمال (www ، oujdacity ، net) .

- **بيئة العمل:** وهي البيئة الداخلية التي توجد داخل المنظمة وتؤثر فيها من الداخل، وتتمثل في النواحي الفنية والإجرائية لأداء الأعمال داخل المنظمة كطرق أداء العمل والتقنية المستخدمة والنظم والقوانين

الخاصة بالمنظمة، بما فيها الهيكل الرسمي وغير الرسمي، ومجموعات العمل الرسمية وغير الرسمية وأنماط الاتصالات وأسلوب القيادة ونظام الأجور والحوافز والمهارات المتوفرة والفلسفة الإدارية (العميان، 2004، ص 325).

ثامنا: العوامل المؤثرة على الأداء المهني

هناك العديد من العوامل التي لها تأثير على الأداء المهني للعمال وهذه العوامل تختلف من حيث المصدر وكذا التأثير فهناك عوامل لها تأثير كبير على العامل في حين أن هناك عوامل تأثيرها لا يتعدى اللحظة التي يحدث بها، وبالنسبة للعوامل المؤثرة في أداء العاملين فنجد أن هناك عوامل تعود لشخصية العامل وأخرى خاصة بالعمل وعوامل خاصة بالتنظيم .

1 العوامل الشخصية: أن الأفراد يدخلون المؤسسة بخصائص وصفات شخصية وهذه الخصائص يكون لها ارتباط قوى بالفرد حين دخوله المؤسسة وبالتالي فلها تأثير واضح على سلوكهم وفي اغلب الأحيان لا يمكن المديرين من التعامل مع هذه الاختلافات وتوجيهها الوجهة الصحيحة ومن ابرز العوامل الشخصية نجد:

- **العوامل النفسية:** والتي تنقسم بدورها إلى عدد من العوامل هي: (سيزيلاني وجي والأس، 1991، ص 59).
- **الشخصية:** ولقد كان الاهتمام بالشخصية الإنسانية لأجل تحقيق التوافق بين الأفراد وأعمال معينة، والشخصية الفردية يمكن أن يكون لها تأثير في الجهد ونوعية الأداء وكميته وقرار قبول العمل ورفضه وتتدخل الشخصية في اتخاذ الفرد لقرار ترك العمل والاستمرارية والغياب وشعور الفرد بالأمان بالعمل، ويشير "بور تر" و"لولروها كمان" إلى أن الشخصية توجه استجابة الموظف للمنظمة ، تتوقف استجابة الشخصية ايجابية كانت أم سلبية النظام، الرواتب، أو نمط الإشراف أو نظام الاتصال أو درجة التماسك في التنظيم أو تغييرها في الوسائل التقنية، على خصائص للشخصية مثل: الحاجات والتوقعات والاهتمامات والقيم والقرارات .

- **التعلم:** هو أي تغير نسبي في السلوك الذي يظهر نتيجة للخبرة ولذلك يمكن القول انه التغيرات في السلوك، يتضمن التغير الذي قد يكون جيدا أو سيئا من جهة المنظمة ، وقد يتعلم العاملون سلوكيات غير مرغوب فيها، والتعلم من بين العوامل التي لها تأثير على الأداء سواء من الناحية السلبية أو الايجابية، وذلك حسب ما يتعلمه العامل والتي أكدت العديد من الدراسات تأثيره خاصة من جانب اختلاف السلوكيات وخاصة بالنسبة للمؤسسات الجزائرية بالتحدي .

- **الإدراك:** يتعرض الأفراد في المنظمات الجزائرية دوما لأنواع متعددة ومختلفة من الإثارة الحسية مثل أوامر شفوية ورسائل مكتوبة وألوان وروائح وأشكال وأشياء تلمس، ومعادلات رياضية و إعلانات الأجهزة العامة ومن المستحيل في الوقائع حصر كل الإشارات الحسية التي يتعرض لها العاصون خلال يوم عمل عادي (سيزيلانني وجي والأس، 1991، ص 59).

- **القابلية:** هناك بعض الأفراد هم بطبيعتهم من الآخرين إذ لكل فرد نقاط ضعف ونقاط قوة فيما يتعلق بالعمل، وهذا ما يجعل العاملين أفضل واقل نسبيا من الآخرين في انجاز المهام والأعمال المطلوب انجازها، وبمعنى أدق القابلية تتعلق خاصة فيما إذا كان العمال يختلفون في قابلية أداء العمل وان ينجز العامل عمله بشكل جيد ،والمقصود بالقابلية هي طاقة الفرد لانجاز مهام مختلفة في العمل، إنما التخمين الحالي لما يتمكن الفرد من فعله ، وتتألف القابليات الذهنية ، وهي تلك المطلوبة لأداء فعاليات فكرية أما القابليات البدنية هي التي تظهر أهميتها في انجاز الأعمال التي تتطلب مهارات

- اقل ويتم انجازها بموجب معايير محددة مثل الأعمال التي تتطلب القوة البدنية .

- **العمر:** العلاقة بين العمر وأداء العمل كانت من بين القضايا التي تزيد الاهتمام بها في العقد الأخير وذلك يعود لعدة عوامل أهمها:

* هناك اعتقاد شائع أن أداء العمل ينخفض بالتقدم في العمر و يغض النظر عما إذا كان ذلك صحيح أو خطأ فالواقع يثبت انه كلما تقدم الفرد في العمر كلما قل معدل غيابه وذلك لحرصه على العمل وعدم

التفريط فيه، أما علاقة الفرد بالأداء والإنتاجية فإن الفرد تزداد إنتاجيته بسبب زيادة خبراته هذا من جانب، أما من الجانب الآخر تدهور العمر يؤدي إلى الضعف في أداء العمل وبناءً عليه لا توجد نتيجة حاسمة لعلاقة العمر بأداء الفرد وإنتاجيته .

- **الجنس:** من أكثر القضايا المثيرة للجدل فيما إذا كان مستوى أداء النساء هو نفس مستوى أداء الرجال غير أن الواقع اثبت انه لا توجد هناك فوارق واضحة بين أداء وكفاءة وإنتاجية ورضا النساء عن العمل مقارنة بالرجال، غير أن الفرق الوحيد هو في معدلات الغياب ، حيث أن معدلات الغياب بالنسبة للمرأة أكثر من الرجل، وهذا راجع إلى بعض العوامل مثل اضطلاع المرأة بمسؤوليات اجتماعية أكثر من الرجل (سيزيلانني وجي والأس، 1991، ص 59).

- **الحالة الاجتماعية:** إن العامل المتزوج أكثر رضا وأعلى أداء و أقل غيابا و اقل تركا للعمل و ذلك مقارنة بالعامل الأعزب، وهذا الأمر ينطبق فقط على الرجل في حين أن المرأة المتزوجة تكون أكثر انشغالا بمسؤوليات اجتماعية تجعلها أكثر غيابا من الرجل وذلك للعناية بطفلها في حالة مرضه أو لمواجهة التزامات الأسرة والمنزل فكلما زاد عدد الأبناء زاد معدل الغياب على الأخص المرأة العاملة مقارنة مع زميلها الرجل (ماهر، 2001 ص 181).

- **مدة الخدمة:** جرت العديد من البحوث والدراسات للبحث في العلاقة ما بين مدة العمل والأقدمية والإنتاجية وأداء العمل، والأقدمية هي الفترة الزمنية للبقاء في عمل معين، يمكن القول أن المؤشرات الحديثة تشير لوجود علاقة ايجابية بين الأقدمية والايجابية، وبذلك فإن مدة الخدمة التي يعبر عنها أنها الخبرة في العمل يظهر أنها مؤشرا يمكن من خلاله توقع إنتاجية العمل .

إن لمدة العمل تأثيرا على الأداء والإنتاجية بشرط أن تشير إلى زيادة الخبرة ومعارف ومهارات الفرد أما إذا كانت غير ذلك فإنه ليس لها تأثير على الأداء والإنتاجية بالزيادة، كما أن الأقدمية لها تأثير بزيادة رضا العامل على العمل وقلة الغياب وقلة المعدلات ترك العمل (عطية، 2003، ص 46).

2 عوامل خاصة بالعمل: إضافة إلى العوامل الشخصية التي لها تأثير على أداء العاملين هناك عوامل أخرى خاصة بالعمل من شأنها أن يكون لها تأثير على الأداء، فتجعل منه مرتفعا أو منخفضا وسنحاول إبراز أهم هذه العوامل:

- الرضا عن العمل: نظرا لأهمية الرضا عن العمل وتأثيره على العمل أجريت العديد من الدراسات حول الرضا عن العمل وتأثيره على أداء العاملين وعلى الغياب ودوران العمل، وقد أوضحت نتائج العديد من الدراسات أن لعدم الرضا تأثير كبير على معادلات دوران العمل، والغياب وذلك كلما كان العامل غير راض بعمله ارتفعت نسبة تغييره عن العمل وزادت قابليته لترك العمل في المنظمة ويمكن القول بصفة عامة انه كلما تراكمت وقوية المشاعر المتعلقة بالرضا كلما كان الاحتمال اكبر أن تظهر هذه المشاعر ويعبر عنها في صورة سلوك خارجي ظاهر، والكثير من المنظمات تستخدم مؤشرات مثل معدل التأخير والغياب وترك الخدمة كمقياس يعكس المشاعر الكلية للأفراد اتجاه العمل وذلك إذ انقضت هذه المؤشرات دليل على ارتفاع الرضا، وكلما ارتفعت كلما دلت على انخفاض الرضا، والفرد الراضي عن عمله أكثر ارتباطا بالعمل وأكثر حرصا على التواجد فيه وذلك لان العمل يمنحه إشباع ورضا أكثر من أي عمل آخر (سيزيلانني وجي والأس، 1991، ص77).

- ضغوط العمل: هناك العديد من الدراسات التي حاولت اكتشاف العلاقة بين الضغوطات و الأداء، حيث أن مستويات الضغط المنخفضة والمتوسطة تؤدي إلى ارتياح الجسم والتي تؤدي إلى زيادة القابلية للعمل وغالبا ما يؤدي ذلك إلى ارتفاع مستوى الأداء ويصبح الأفراد أكثر قوة أو أكثر سرعة ولكن زيادة الضغط للاستجابة للمتطلبات لا يمكن تحقيقها يؤدي لانخفاض مستوى الأداء فالمستويات المتوسطة الضغوطات قد يكون لها تأثيرات سلبية على الأداء في المدى البعيد حيث انه باستمرار الضغط على الفرد فان ذلك يؤدي إلى إرهاقه ويؤثر على مصادر طاقته

- **الإشراف:** إن الإشراف هو عملية تهدف إلى مساعدة العاملين لتحقيق فهمهم لأنفسهم وبيئتهم ليحسنوا استغلالها، وبذلك أداء العمل وممارسة سياسة التنفيذ بنجاح والمشرف لديه عدة مهام عليه القيام بها وذلك لضمان السير الحسن للعم (عبد الفتاح وعبد الله، 2006، ص 276 - ص 277).

3 العوامل التنظيمية: إضافة إلى العوامل الشخصية، والعوامل المتعلقة بالعمل هناك عوامل خاصة بالمؤسسة والتي لها تأثير على أداء العاملين وهذا الذي سنتعرف عليه فيما يلي:

- **القيادة:** لقائد المؤسسة تأثير كبير على العاملين وأدائهم خاصة إذا كان القائد يتحلى بصفات ومميزات تعطي للعمال الرغبة والقابلية في تحسين أدائهم، فعلى قائد المنظمة أن يتحلى بالنشاط والايجابية بالتعاون مع الإدارات المختلفة لمنظمتهم مشاركا في عملية اتخاذ القرار كما أن المدير الذي يسعى لتفوق منظمتهم يعمل جيدا على خلق بيئة ايجابية للمرؤوسين تشجعهم على الأداء والعمل المرتفع (طلعت، 2007، ص 76).

- **تصميم الوظائف:** إن عملية تصميم الوظائف هي تنظيم المهام الفردية في المؤسسات خاصة منها الكبرى وذلك في وظائف محددة والغرض من هذه العملية هو وضع تصميم ملائم بالنسبة لمحتوى المنصب ومتطلبات مهام العمل مع مهارات وقدرات واحتياجات العمل حتى يمكن تحقيق مستوى مرضي من الأداء والروح المعنوية العالية للعامل (راوية، 1999، ص 215).

- **نظام الحوافز:** إن للحوافز تأثير كبير على الأداء المهني للعمال ودافعيتهم للعمل، وربط المكافآت بالأداء مسلمة أساسية للمنظمات ولا تمثل هذه العلاقة أهمية على مستوى المنظمات فقط ولكنها تمثل أيضا على المستوى الفردي فالأفراد سيحفزون للأداء أكثر إذا ما كان لديهم اعتقاد بان مستوى أدائهم سيؤدي إلى حصولهم على المكافآت المرغوبة .

- إن الحوافز المرتبطة بالعمل هي نوعين: الحوافز المادية والحوافز غير المادية فالحوافز المادية هي التي تشبع حاجات الإنسان المادية مثل الحاجة إلى الطعام والملبس والمأوى ومن هذه الحوافز المادية الأجر وضمان استقرار العمل وظروف إمكانية العمل، أما الحوافز غير المادية فهي تلك التي تشبع

حاجات الإنسان الاجتماعية مثل الحاجة إلى الأصدقاء والانتماء إلى الجماعة والحاجة إلى التقدير والاحترام .

-المواطنة والتنظيم: هي السلوك غير الاعتيادي ولا يعتبر جزءا من متطلبات العمل الرسمية ولكنه يؤدي إلى زيادة فاعلية المؤسسة والمؤسسة بحاجة إلى العاملين الذين يتمتعون بالمواطنة التنظيمية التي لها تأثير ايجابي على المؤسسة مثل تقديم تقارير بناءه حول عمل الجماعة (طلعت، 2007، ص88 - 89 - 91).

- تاسعا: معدلات الأداء المهني

إن عملية الحكم على الأداء تتطلب وصف معدلات الأداء من خلال تحديد القيم المرتبطة بالخطط والتي تقاس على ضوءها النتائج المتحققة، لدى يعتبر معدل الأداء أداة تخطيطية تعبر عن الغاية المطلوب بلوغها، أو طريقه أو إجراء مستخدم لأداء ونشاط معين ودون تحديد معدلات الأداء يصعب قياس الأداء والوصول إلى حكم سليم على مدى كفايته .

إذ أن معدلات الأداء تمر بخمسة خطوات وتتمثل في:

أ. الاختيار: وتشير هذه الخطوة إلى اختيار انسب الأعمال لقياسها ,فقد يكون موضوع الأداء عملا جديدا لم يسبق قياسه أو تغيير في طريقة أدائه يتطلب تحديد زمن نمطي جديد، أو شكاوي العاملين من ضيق الوقت المسموح به لأداء عمل معين أو لغيرها من الأسباب، لذا يعتبر الاختيار الخطوة الأولى في توصيف معدلات الأداء .

ب. التسجيل: وتشير هذه الخطوة إلى تسجيل الحقائق والمعلومات والبيانات المتعلقة بالظروف التي يتم فيها العمل, كما تتضمن هذه الخطوة الأجزاء المكونة للنشاط المتعدد في العمل

ج . التحليل الانتقادي: تركز هذه الخطوة على اختبار صحة البيانات المسجلة للتأكد من استغلال الوسيلة الأكثر فعالية وعزل العناصر الأخرى ذات التأثير في عملية الإنتاج.

د. القياس: وتختص هذه الخطوة بقياس كمية العمل المستغلة في كل عنصر وبالوقت والأسلوب الفني المناسب لقياس العمل.

هـ. التحديد: ويتم في هذه الخطوة تحديد سلسلة النشاطات اللازمة للتشغيل تحديداً، فيما يشمل الوقت القياسي لأداء النشاط والأساليب والتقنيات المعنية التي تستخدم في أدائه (ز و يـف، 1998، ص ص 286 - 287).

إن تقدير معدلات الأداء تختلف من مجتمع إلى آخر ومن منطقة إلى أخرى وذلك لتأثيرها بالعادات والتقاليد السائدة في المجتمع، وبالظروف البيئية المحيطة بالعمل، وبدرجة التقدم التقني والمعلومات بالمنطقة، ومع ذلك فإن معدلات الأداء لها أهمية خاصة وأهداف معينة تتمثل فيما يلي:

- وضع مواصفات محددة وأوجه النشاط قبل البدء في العملية الإنتاجية من أجل قياس المنتج النهائي والحكم على مدى جودته.

- توضيح مستوى الأداء المطلوب أو المرغوب به من خلال توفير مؤشرات قابلة للقياس مثل السرعة، الدقة، الاقتصاد والكفاءة .

- المعاونة إلى قياس الأداء الفعلي للعاملين .

- توفير الفهم المتبادل بين الرؤساء والمرؤوسين لأن تصرفات الجميع تحكمها معايير محددة سلفاً.

- توفير الأسس السليمة لمعارضة المشاكل أو الانحرافات التي تعيق فاعلية الأداء.

- ويرى بعض الباحثين أن تكون العبارات التي تصاغ بها معدلات الأداء أقل رسمية من تلك التي

تستخدم في وصف الوظائف، وأن تكون هناك نماذج وأنماط مختلفة من معدلات الأداء لإمكانية

استخدامها وفقاً للمستوى الإداري الذي سيعتمدها وأن تهتم معدلات الأداء بالجوانب التالية:

• مجالات الأداء: وهي المجالات المتوقع أن تتحقق فيها النتائج وتندرج في شكل أولويات .

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

• **معدلات الأداء:** يتحدد في الغالب بنظام الفئتين, الأداء الموضوعي والأداء المتميز. (مرسي و الصياغ، د س، ص 105 ص 106 ص).

عاشرا: معوقات الأداء المهني

• لكي يقوم الموظف بأداء عمله بالمستوى المطلوب لابد من توفر مجموعة من العوامل المساعدة والمكاملة لأداء جهد وبذل طاقة، منها ما هو متعلق بطبيعة الفرد ومنها ما هو متعلق بالمنطقة التي تتوفر فيها الوظيفة، لكن غالبا ما تصادفه معوقات تحول دون وصوله إلى المستوى المطلوب ودون تحقيق أهدافه .

- **عدم وضوح السياسات والمهام:** وهنا الأفراد لا يعرفون ما ينبغي فعله لأنه لا احد أعلمهم بمسؤوليات أعمالهم .

- **الظروف الفيزيائية للعمل:** وتتمثل في الرطوبة، الحرارة، التهوية، الضوضاء، فإذا كانت الظروف غير ملائمة فانه سينجر عنها تشتت في التركيز لدى الأفراد، مما يؤدي إلى انخفاض مستوى الأداء .

- **حوادث العمل:** وهي الأخطار التي تواجه العامل أثناء تأديته لمهامه وتوجد عدة أسباب لوقوع هذه الحوادث والإصابات تتمثل في الأسباب التقنية والتكنولوجية الناتجة عن قدم الآلات، وأسباب فنية إنسانية ناتجة عن سوء التحكم في الآلة، بالإضافة إلى الظروف النفسية السيئة للعمال جراء سوء معاملة مشرفين له ولحد من حوادث العمل وجب على المنظمة اتخاذ جملة من الإجراءات كالمراقبة المستمرة وحث العمال على ارتداء لوازم الوقاية والأمن مثل: القفازات والنظارات ... الخ.

- **التغيب:** وهو مصطلح يطلق على الحالة التي تنشأ عن عدم حضور الشخص إلى العمل رغم انه مدرج في جدول العمل مما يؤدي إلى ارتباك وفوضه في جدول الأعمال اليومي كما يعتبر التأخر جزء من التغيب منها ما هو شخصي، ما هو اجتماعي، وتنظيمي .

- غياب عنصر التدريب والتطوير من شأنه سلبا على أداء الفرد وسيجعله غير متوازن و غير مؤهل خاصة إذا أسندت له مهام جديدة مغايرة تماما لنشاطه السابق وهذا سيعرقل العمل والإنتاج.
- انعدام الشعور بالولاء والانتماء وروح الجماعة والارتياح للمؤسسة سيؤثر سلبا على أداء الفرد مما يؤدي إلى انتشار الضجر واختراق الأعذار للتغيب، وتغيير العمل الأول فرصة تسمح بذلك .
- وجود بيئة عمل تفتقد إلى أولويات العمل كالألات والمعدات، تنظيم الوقت وجداول العمل كلها تصعب الأداء المهني ويكون العمل في ظل هذه الظروف شبه مستحيل (حسونة، 1998، ص 115).
- **المشاكل الموضوعية:** تتعلق بالعملية في حد ذاتها وتتمثل فيما يلي :
 - عدم الوضوح في أهداف العملية نوع من العشوائية. عدم دقة المعايير و عدم قدرتها على التعبير الحقيقي للأداء.
 - عدم وجود تعليمات سليمة وكافية في أسلوب التقييم (سلطان، 2003، ص ص 488- 489).
 - تصارع المتطلبات على وقت الفرد.
 - عدم الكفاية في تسهيلات العمل والتركيبات والتجهيزات والسياسات المحددة والتي تؤثر على الوظيفة.

خلاصة الفصل

مما لا شك فيه أن موضوع الأداء المهني موضوع طويل ومتشعب، وحقيقته هنا لا يمكن تقييم الفرد إذا كانت درجة أدائه مرتفعة أو منخفضة، إذ هناك عوامل في وظائفه تؤثر في ارتفاع وانخفاض الأداء ومن الضروري أن تعطي إدارة أي مؤسسة هذا الموضوع أهمية قصوى حتى تستمر المؤسسة وتواكب متطلبات العصر، فالأداء المهني الجيد جزء أساسي في عملية التطور والتقدم والنجاح .

الفصل الرابع: الإطار المنهجي للدراسة

تمهيد

أولاً: مجالات الدراسة

ثانياً: إجراءات الدراسة

ثالثاً: منهج الدراسة

رابعاً: مجتمع الدراسة

خامساً: الدراسة الاستطلاعية

سادساً: الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة

سابعاً: أدوات جمع البيانات

ثامناً: أساليب المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة

خلاصة الفصل

تمهيد

بعد ما قمنا بجمع المعلومات والبيانات المتعلقة بالجانب النظري لموضوع دراستنا المتعلق بالدافعية للإنجاز وعلاقتها بالأداء المهني من وجهة نظر مستشاري التوجيه، حيث سنحاول في هذا الفصل التطرق إلى الجانب الميداني، الذي يتطلب تحديد الإجراءات والخطوات المنهجية الأساسية التي تسمح لنا بالحصول على البيانات المطلوبة وبناءا على ما تقدم فقد ضم فصل الإجراءات المنهجية العناصر التالية، مجالات الدراسة، للتعرف على المجتمع الأصلي للدراسة، ومكان وزمان إجراء الدراسة، منهج الدراسة ومبررات اختياره، ومدى ملائمة لطبيعة موضوع الدراسة لتحديد الأفراد المبحوثين الذين سيجري عليهم البحث، أدوات ووسائل جمع البيانات للتعرف على كيفية الحصول على المعلومات والبيانات الميدانية، أساليب التحليل الإحصائية لاستخلاص النتائج من البيانات الميدانية ثم عرض وتحليل البيانات ومناقشة النتائج.

أولاً : مجالات الدراسة

تعد مجالات الدراسة في البحوث الاجتماعية من أنواع المعطيات التي تمد الباحث بمؤشرات ومادة سوسولوجية تساعد على التحليل والتفسير ،وعليه فان مجالات دراستنا كانت كما يلي :

- 1- **المجال المكاني:** ويقصد به المكان الذي تجرى فيه الدراسة الميدانية لموضوع أي بحث وعليه فقد تم اختيارنا للمكان الذي نجري فيه دراستنا وهو " **ثانويات ولاية جيجل** " والتي يبلغ عددها " **40 ثانوية**".
- 2 - **المجال البشري:** أجريت الدراسة الميدانية مع مستشاري التوجيه بجميع ثانويات ولاية جيجل ويبلغ العدد الإجمالي لهم (40) مستشار موزعين على الثانويات منهم (11) مستشار و (29) مستشارة .
- 3- **المجال الزمني:** وهي المدة التي استغرقتها الدراسة الميدانية، وقد كانت بداية النزول إلى الميدان بالتحديد في 2017/04/12 إلى 2017/04/20 .

ثانياً: إجراءات الدراسة

للقيام بإجراءات الدراسة حول موضوع " الدافعية للإنجاز وتأثيرها في الأداء المهني لدى مستشاري التوجيه" من وجهة نظر المستشارين في حد ذاتهم، كان لابد من إتباع الإجراءات التالية:

أخذ التسهيلات من رئيس قسم علم النفس وعلوم التربية و الارطوفونيا .

توجهنا إلى مديرية التربية لولاية جيجل حتى نحصل على ترخيص يسمح لنا بإجراء الدراسة في ثانويات ولاية جيجل .

وبعد حصولنا على الترخيص قمنا بأخذه لمديري الثانويات حتى يسمحوا لنا بإجراء الدراسة .

قمنا بإجراء الدراسة في جميع الثانويات بولاية جيجل وبمساعدة مكتب التوجيه المدرسي أيضا لبعدها بعض الثانويات، وكان هذا بداية من 2017/04/12 .

وكانت زيارتنا إلى مكتب التوجيه المدرسي في 2017/04/13، وذلك لتواجههم كل خميس لحضور الاجتماعات.

أجريت المقابلة مع 40 مستشار ومستشارة، حول موضوع الدراسة، ودامت الدراسة مدة خمسة أيام.

تلقينا الدعم والترحيب من قبل المديرين ومستشاري التوجيه وكذلك مدير مركز التوجيه المدرسي بحيث قدم لنا مساعدة في مقابلة المستشارين المتواجدين بالمركز، وتعاونوا معنا و أجابوا على أسئلتنا ولم يخلوا علينا بشيء.

كما كان علينا الإجابة على بعض الأسئلة التي طرحوها علينا حول الموضوع والتخصص الذي ندرس فيه، وقد أعجبهم الموضوع واعتبروه مهما.

في هذا الفصل تعرفنا على مختلف الثانويات وعلى ما تحتويه من طاقات مادية وبشرية، وأيضا كانت لنا الفرصة في التعرف على مركز التوجيه المدرسي .

ثالثا: منهج الدراسة

إن طبيعة الموضوع هي التي تفرض علينا المنهج، الذي يعتبر خطوة مهمة لأي بحث علمي يستطيع الباحث من خلاله ضبط أبعاد وأسئلة وفروض بحثه، والمنهج هو فكرة عن أسلوب من أساليب التنظيم الفعالة لمجموعة من الأفكار المتنوعة والهادفة للكشف عن تشكيل هذه الظاهرة والوصول إلى نتائج عملية وموضوعية حول موضوع الدراسة.

بحيث يعرفه الدكتور " عبد الرحمان يدوي " بأنه « الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة طائفة من القواعد العامة تهيمن على سير العقل وتحديد عملياته حتى يصل إلى نتيجة معلومة » (التوجي الشيباني، 1971، ص 53).

وقد ارتأينا أن نستخدم المنهج الوصفي لطالما يسعى لوصف الظاهرة بمختلف جوانبها إضافة أنه لا يستغرق وقتا كبيرا في الدراسة حيث يرى "هوتني" :أن المنهج الوصفي هو: يجب أن يكون قاصرا أو مختصا ببحث الظواهر أو الوقائع في الوقت الراهن .

و يعرف بأنه " يرتبط بدراسة المشكلات المتعلقة بالمجالات الإنسانية والاجتماعية، وبدراسة أي من الظواهر الطبيعية المختلفة حيث يقوم الباحث بجمع معلومات دقيقة عن هذه الظاهرة ووصفها وصفا تفسيريا دقيقا بدلالة الحقائق المتوافرة ويعبر عنها تعبيرا كيفيا لوصف الظاهرة (أنجرس، 2004، ص 204).

رابعا:مجتمع الدراسة

وقد تكون مجتمع الدراسة من (40) مستشار، أي ما يعادل نسبة (100%) من المجتمع الدراسي، وتم اختيارها عن طريق تقنية أسلوب المسح الشامل المستخدم في الدراسات الوصفية.

- وحتى نستطيع فهم موضوع دراستنا كان اختيارنا لمجتمع الدراسة المتمثل في جميع مستشاري التوجيه بجميع ثانويات ولاية جيجل.

- خصائص مجتمع الدراسة :

جدول رقم (01)

النسبة المئوية	التكرارات	الاحتمالات الجنس
%27,5	11	ذكر
%72,5	29	أنثى
%100	40	المجموع

الملاحظة من أرقام الجدول أن المبحوثين معظمهم إناث بنسبة (72.5%) عكس الذكور ب (27.5%)، وعليه فعدد الإناث أكثر من عدد الذكور ، ومن هنا تبين أن البنية الفيزيولوجية للمرأة تسمح لها بتحمل هذا العمل أكثر من الرجل .

الجدول رقم 02:

النسبة المئوية	التكرارات	الاحتمالات الحالة العائلية
%30	12	أعزب
%65	26	متزوج
%5	02	أرمل
%100	40	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن أعلى نسبة للمتزوجين حيث بلغت (65%) في حين تليها نسبة العزاب ب30%، أما اقل نسبة 5% للمبحوثين الأرامل ، ومن هنا وجدنا أن معظم المستشارين مسؤولين عن اسر وهذا يدفعهم إلى العمل من اجل تلبية متطلباتهم وحاجياتهم .

الجدول رقم 03 :

النسب المئوية	التكرارات	الاحتمالات المؤهل العلمي
55%	22	ليسانس
10%	04	ما ستر
25%	10	ماجستير
10%	04	دكتوراه
100%	40	المجموع

من خلال الجدول أن معظم المبحوثين متحصلين على شهادة ليسانس بنسبة (55%) ، في حين تليها (25%) من المبحوثين الذين تأهيلهم العلمي ماجستير، أما اقل نسبة فتمثل المبحوثين المتحصلين على شهادة ما ستر والدكتوراه بنسبة تقدر ب (10%) .

الجدول رقم 04:

النسب المئوية	التكرارات	الاحتمالات الأقدمية بالسنوات
12,5%	05	من سنة إلى 6 سنوات
25%	10	من 6سنوات إلى 12سنة
7,5%	03	من 12 سنة إلى 24 سنة
55%	22	24 سنة فما فوق
100%	40	المجموع

من خلال ملاحظتنا لأرقام الجدول نلاحظ أن أغلبية المبحوثين لديهم أقدمية بنسبة (55%)، في حين نجد اقل نسبة للمبحوثين الجدد بنسبة (12,5%)، كما تمثل (7,5%) عدد المبحوثين الذين يملكون خبرة من 12 إلى 24 سنة وهي اصغر نسبة، ومنه اتضح لنا أن معظم المستشارين لديهم معرفة بمحيط وظروف عملهم وخبرة جيدة كونت لهم عقلية مكنتهم من الاندماج في مجال التوجيه المدرسي .

خامسا: الدراسة الاستطلاعية

تعتبر الدراسة الاستطلاعية من أهم الخطوات في البحوث العلمية فهي تسهل فهم المشكلة محل الدراسة وقد تناولت الدراسة الاستطلاعية في بحثنا الخطوات التالية:

- قامت الباحثة بزيارة بعض الثانويات بولاية جيجل بغرض اختيار مجموعة من المستشارين، بحيث هدفت الدراسة إلى جمع الحقائق والمعلومات عن الموضوع سواء من الناحية النظرية أو التطبيقية، وكذلك الكشف على ما سوف يواجهه الباحثة من صعوبات أثناء التطبيق وكذلك معرفة ما إذا كانت للمستشارين تصورات معرفية حول أدائهم المهني ، بحيث تكونت عينة الدراسة الاستطلاعية (11) مستشار بمختلف الثانويات، تم اختيارهم من أجل معرفة إن كانت الدافعية للانجاز لها تأثير في الأداء المهني أم لا، ومن خلال هذه الدراسة الاستطلاعية تم التوصل إلى الأداة النهائية للدراسة وهي الاستبيان .

سادسا: الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة

وحتى تكون النتائج المتحصل عليها بواسطة أي أداة من أدوات جمع البيانات في الدراسة الاجتماعية ذات فائدة موجودة، يجب التأكد من سلامة وصحة شروطها السيكومترية (الصدق،الثبات) وهذا ما ينبغي علينا القيام به بالنسبة لاستبيان هذه الدراسة.

أ) **الثبات:** تم حساب ثبات الاستبيان عن طريق معادلة "ألفا كرونباخ " وقد أظهرت النتيجة التالية: (0,81) وهو مستوى عال من الثبات، إذن أداة الدراسة ثابتة (الملحق 03).

ب) **الصدق:** قام الباحث بالتأكد من صدق فقرات الاستبيان بطريقتين:

➤ **صدق المحكمين:** عرض الباحث الاستبيان على بعض المحكمين الأساتذة، تألفت من (03) أعضاء الهيئة التدريسية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية متخصصين في علم النفس وعلوم التربية، وقد

استجاب الباحث لأراء السادة المحكمين وقام بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء مقترحاتهم بعد تسجيلها في نموذج ثم إعداده، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية ليتم تطبيقه ميدانيا على المجتمع الذي تم اختياره بطريقة المسح الشامل قوامه (40) مستشار ينتمون إلى ثانويات ولاية جيجل .

➤ **صدق الاتساق الداخلي:** يعني التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه، كما يقصد بالصدق

شمول الاستمارة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية ،ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها، وقد تم حسابه بأداة الدراسة عن طريق الاتساق الداخلي للنبود، وأظهرت النتائج وجود نتائج تراوحت بين (0,51، 0,85) وهو صدق عالي، ومنه ثبت صدق الأداة، وعليه تم اعتماد هذه الأداة للدراسة النهائية.

سابعا: أدوات جمع البيانات

تعتبر مرحلة جمع البيانات مرحلة مهمة في أي بحث وقد تتحدد وتتباين هذه الأدوات غير أن الباحث عليه أن يختار من هذه الأدوات وسيلة أو أكثر لحصوله على المعلومات أو البيانات التي يريد لها لدراسة ظاهرة أو مشكلة ما من كافة جوانبها وقد اعتمدنا في هذه الدراسة على الاستمارة .

الاستمارة: يعتبر تصميم الاستمارة من الأمور المهمة والضرورية على الباحث مراعاة الحذر في تصميمها لتظهر في الشكل الصحيح والجيد والمناسب لأغراض البحث العلمي نوهي ليست أسهل أدوات البحث وأيسرها كما يعتقد الكثير من الناس وإنما هي في الحقيقة أداة تحتاج للكثير من جهد الباحث ووقته وذلك أن دقة نتائج البحث وموضوعيته تتوقع على صحة مدلول الأداة المستخدمة وصدقها .

والاستمارة هي مجموعة من الأسئلة المقننة توجه للمبحوثين من اجل الحصول على بيانات ومعلومات توزع هذه الاستمارة إما عن طريق البريد أو اليد.

و قد قمنا في دراستنا بتقسيم عملية إعداد الاستمارة إلى مجموعة من المراحل حيث قمنا بتحديد نوعية المعلومات المطلوبة، وقد كانت الاستمارة التي اعتمدنا عليها على علاقة مباشرة بدراستنا.

و قد تضمنت مرحلة الصياغة الأولية ب25 بندا، ولكن بعد عرضها على الأساتذة المحكمين والتي لهم علاقة بالتخصص، حيث تم تعديلها وحذف البعض منها وإضافة بعض البنود.

وبعد الأخذ بالتعليمات الممنوحة وعرضها على الأستاذة المشرفة الدكتورة " بكيري نجبية" صيغت البنود بكيفية تمكن من تحقيق الفروض دون لبس وغموض أو تأويل في المعنى قد يؤثر في الاستجابة وفي نتائج البحث .

وبعد ذلك قمنا بإعداد بنود الاستمارة النهائية وهي عبارة عن بنود تخص جوانب الظاهرة موضوع الدراسة حيث تضمنت الاستمارة 31 بندا.

وقد قسمت إلى المراحل التالية:

- البيانات الشخصية: وتضمنت (4) أسئلة .
- المحور الأول: خاص بالحوافز والإتقان لدى مستشاري التوجيه وتضمن (10) أسئلة.
- المحور الثاني: خاص بالرغبة والدقة لدى مستشاري التوجيه وتضمن (09) أسئلة.
- المحور الثالث: خاص بالهدف والمثابرة لدى مستشاري التوجيه وتضمن (09) أسئلة.

ثامنا: أساليب المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة

للإجابة عن أسئلة الدراسة و التحقق من فرضياتها ثم الاعتماد على أساليب المعالجة الإحصائية

التالية:

➤ أسلوب الإحصاء الوصفي: وهذا لوصف عينات الدراسة واستخدام الباحث المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية .

➤ المتوسط الحسابي: يساعدنا في معرفة مدى تماثل أو اعتدال صفات أو أفراد المجتمع، وإذا كان مرتفعا دل ذلك على أن قيما كثيرة مرتفعة، وإذا كان المتوسط صغيرا دل ذلك على أن توجد قيم صغيرة متطرفة.

➤ الانحراف المعياري: يفيدينا في معرفة طبيعة توزيع أفراد المجتمع أي مدى استجاباتها وهو يتأثر بالمتوسط والدرجات المتطرفة.

➤ التكرارات والنسب المئوية: وتفيدنا في معرفة نوعية المستجيب.

وقد تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري باستخدام البرنامج (spss).

خلاصة الفصل

لقد حاولنا في هذا الفصل توضيح أهم الخطوات المنهجية التي تم استخدامها في هذه الدراسة، وذلك بتحديد الأدوات المنهجية التي استخدمت في جميع البيانات وتحليلها، والتعرف على مجالات الدراسة والمنهج المستخدم والتعرف على مجتمع الدراسة وأهم أساليب المعالجة الإحصائية المعتمدة، وكانت هذه العناصر مساعدة في توفير البيانات المتنوعة عن الدراسة، ومكنتنا من المرور إلى مرحلة البحث الميداني.

الفصل الخامس: عرض وتحليل البيانات ومناقشة النتائج

تمهيد

أولاً: عرض وتحليل نتائج الدراسة

ثانياً: مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات

ثالثاً: مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة

رابعاً: مناقشة النتائج العامة للدراسة

خامساً: التوصيات والاقتراحات

تمهيد

هدفت الدراسة إلى التعرف على الدافعية للانجاز وعلاقتها بالأداء المهني من وجهة نظر مستشاري التوجيه، ولتحقيق هذه الدراسة تم إعداد استبيان يتكون من ثلاثة محاور وتم التأكد من صدقها ومعامل ثباتها، وبعد عملية جمع الاستمارات تم ترميزها وإدخالها للحاسوب ومعالجتها إحصائياً باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) .

أولاً : عرض وتحليل نتائج الدراسة

1 - عرض وتحليل نتائج الفرضية الفرعية الأولى الموسومة ب: (تلعب الحوافز دوراً أساسياً في زيادة الإلتقان من وجهة نظر مستشاري التوجيه).

جدول رقم 05:

النسب المئوية	التكرارات	الاحتمالات	أُتلقى حوافز مادية
17,5%	07		نعم
17,5%	07		أحياناً
65%	26		لا
100%	40		المجموع

من أرقام الجدول نلاحظ أن أغلب المبحوثين لن يتلقوا حوافز مادية وذلك بنسبة (65%)، في حين نجد أقل نسبة للمبحوثين الذين يتلقون في الغالب حوافز بنسبة تعادل الذين يتلقون وتقدر ب (17,5%) .

جدول رقم 06:

النسب المئوية	التكرارات	الاحتمالات	أُتلقى حوافز معنوية
27,5%	11		نعم
45%	18		أحياناً
27,5%	11		لا
100%	40		المجموع

نلاحظ من خلال أرقام الجدول أن معظم المبحوثين يقرون بأنهم يتلقون حوافز معنوية في بعض الأحيان وذلك بنسبة (45%)، في حين نجد المبحوثين الذين يقرون بأنهم يتلقون حوافز معنوية بنفس نسبة الذين لا يتلقون وتقدر ب (27,5%).

الجدول رقم 07:

النسب المئوية	التكرارات	الاحتمالات الحوافز بوجه عام
%82,5	33	نعم
%17,5	7	أحيانا
%00	00	لا
%100	40	المجموع

يبين لنا الجدول أن 33 من المبحوثين اقرروا أنهم يتلقون الحوافز بوجه عام خلال قيا مهم بمهامهم بنسبة (%82,5)، في حين نجد اقل نسبة للمبحوثين الذين يتلقونها من وقت لآخر وتقدر ب (%17,5).

الجدول رقم 08 :

النسب المئوية	التكرارات	الاحتمالات الشكر دافع للتحسين
%72,5	29	نعم
%20	08	أحيانا
% 7,5	03	لا
% 100	40	المجموع

من خلال نتائج الجدول يتضح أن هناك (%72,5) من المبحوثين الذين يعتبرون الشكر دافعا لتحسين الأداء وهي اكبر نسبة، أما اصغر نسبة فتمثل المبحوثين الذين لا يعتبرون الشكر دافعا للتحسين بحيث تقدر ب (%7,5)، في حين نجد (%20) فيما يخص المبحوثين الذين يعتبرون الشكر في بعض الأحيان يدفع إلى التحسين .

الجدول رقم 09 :

النسب المئوية	التكرارات	الاحتمالات
		الزيادة في الأجر
% 62,5	25	نعم
%27,5	11	أحيانا
%10	04	لا
%100	40	المجموع

من خلال أرقام الجدول نلاحظ أن معظم المبحوثين يعتبرن الزيادة في الأجر دافعا إلى تحسين العمل بنسبة تقدر ب(62,5%)، في حين نجد (27,5%) من المبحوثين الذين يرون في بعض الأحيان أن الزيادة في الأجر دافعا إلى التحسين، وتليها (10%) بالنسبة للمبحوثين الذين اقرروا أن الزيادة في الأجر ليست دافعا إلى تحسين العمل .

الجدول رقم 10:

النسب المئوية	التكرارات	الاحتمالات
		الأقدمية دافعا للتحسين
%35	14	نعم
%45	18	أحيانا
%20	08	لا
%100	40	المجموع

نلاحظ من خلال أرقام الجدول أن بعض المبحوثين يعتبرون الأقدمية في بعض الأحيان دافعا لتحسين العمل وذلك بنسبة (45%)، في حين نجد (35%) من المبحوثين الذين يعتبرون الأقدمية في العمل دافعا للتحسين، أما اقل نسبة فتمثل المبحوثين الذين لا يعتبرون الأقدمية دافعا وتقدر ب (20%) .

الجدول رقم 11:

النسب المئوية	التكرارات	الاحتمالات	
		الترقية في السلم الوظيفي	
%80	32	نعم	
%10	04	أحيانا	
%10	04	لا	
%100	40	المجموع	

يتضح من خلال الجدول أن معظم المبحوثين يرون أن الترقية في السلم الوظيفي دافعا إلى تحسين العمل وذلك بنسبة (80%)، في حين نجد اقل نسبة فيما يخص المبحوثين الذين لا يعتبرونها دافعا بنفس نسبة المبحوثين الذين يعتبرونها دافعا من حين لآخر وتقدر ب(10%) .

الجدول رقم 12 :

النسب المئوية	التكرارات	الاحتمالات	
		الترفيه في العمل	
%25	10	نعم	
%55	22	أحيانا	
%20	08	لا	
%100	40	المجموع	

من خلال أرقام الجدول نلاحظ أن معظم المبحوثين يعتبرون الترفيه في بعض الأحيان يزيد من مردود العمل وتقدر نسبتهم ب(55%)، في حين نجد المبحوثين الذين يعتبرون الترفيه يزيد من مردود العمل بنسبة (25%)، أما (20%) فتمثل المبحوثين الذين يقرون أن الترفيه لا يزيد من مردود العمل وهي اقل نسبة.

الجدول رقم 13 :

النسب المئوية	التكرارات	الاحتمالات
		العلاقات الجيدة
%75	30	نعم
%15	06	أحيانا
%10	04	لا
%100	40	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ أن 30 من المبحوثين يرون أن العلاقات الجيدة في العمل تزيد من مردوده وذلك بنسبة (%75)، في حين نجد نسبة المبحوثين الذين يعتبرونها في بعض الأحيان ترفع من مردود العمل تقدر ب (%15)، أما المبحوثين الذين يقرون أنها لا تزيد من مردود العمل فتقدر نسبتهم ب (%10) .

الجدول رقم 14 :

النسب المئوية	التكرارات	الاحتمالات
		الكفاءة
%72,5	29	نعم
%20	08	أحيانا
%7,5	04	لا
%100	40	المجموع

من خلال نتائج الجدول نلاحظ أن (%72,5) من المبحوثين الذين يعتبرون الكفاءة دافعا إلى تحسين العمل، أما اقل نسبة فيما يخص المبحوثين الذين لا يعتبرونها دافعا للتحسين وتقدر ب (%7,5)، في حين نجد (%20) من المبحوثين الذين يعتبرون في بعض الأحيان أن الكفاءة دافعا إلى تحسين العمل .

الجدول رقم 15: يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة استجابة أفراد العينة على الحوافز والإتقان من وجهة نظر مستشاري التوجيه

رقم البند	رتبة البند	البند	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
01	09	أنتقى حوافز مادية أثناء قيا مي بالعمل	1,52	0,78	منخفضة
02	08	أنتقى حوافز معنوية أثناء قيا مي بالعمل	2,00	0,75	متوسطة
03	01	أرى أن الحوافز بوجه عام تدفعني إلى إتقان العمل	2,82	0,38	عالية
04	05	اعتبر الشكر دافعا إلى تحسين العمل	2,60	0,81	عالية
05	02	اعتبر الزيادة في الأجر دافعا إلى تحسين العمل	2,72	0,45	عالية
06	06	أرى أن الأقدمية دافعا إلى تحسين العمل	2,15	0,73	متوسطة
07	03	أرى أن الترقية في السلم الوظيفي دافعا إلى تحسين العمل	2,70	0,64	عالية
08	07	أرى أن الترفيه في العمل يرفع من مردوده	2,05	0,67	منخفضة
09	03	أرى أن العلاقات الجيدة في العمل ترفع من مردوده	2,70	0,64	عالية
10	04	أرى أن الكفاءة دافعا إلى تحسين العمل	2,65	0,62	عالية
					الدرجة الكلية
					2,39
					0,65
					عالية

يوضح الجدول رقم (15) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة دور الحوافز في زيادة الإتقان المهني لدى مستشاري التوجيه، حيث كل فقرة شكلت هذا المحور، ويتضح من خلال الجدول أن الفقرات (06،02) جاءت متوسطاتها متوسطة ومقاربة حسب الرتبة (06،08) بانحرافات معيارية حسب الترتيب (0,73، 0,75) ،وهي عبارات تشير إلى تحسين المستشارين لأعمالهم دون مقابل، وعلى خلاف ذلك جاءت في العبارة (01، 08) ضعيفة وبدرجة منخفضة حسب الرتبة (09، 07) و كان متوسط حسابها (1,52، 2,05) وانحرافها المعياري (0,78، 0,67)، وهي تشير إلى أداء المستشارين لعملهم بغض النظر عن أي اعتبارات من قبل المؤسسة، وكذلك العبارات (03، 04، 05،

07، 09، 10) فجات متوسطاتها عالية حسب الرتب (01،05، 02، 03، 03، 04) وكانت متوسطاتها الحسابية حسب الترتيب (2,82، 2,60، 2,72، 2,70، 2,70، 2,65) وانحرافها المعياري (0,38، 0,81، 0,45، 0,64، 0,64، 0,62) وكلها درجات عالية تشير إلى تحسين المستشارين لأعمالهم بتعاون المؤسسة لهم وتقديم الدعم و التحفيز، وتقدر الدرجة الكلية لموسطاتها ب (2,39).

2 - عرض وتحليل نتائج الفرضية الفرعية الثانية الموسومة ب: (تساهم الرغبة في دقة العمل من وجهة نظر مستشاري التوجيه).

الجدول رقم 16:

النسب المئوية	التكرارات	الاحتمالات	الرضا الوظيفي
72,5%	29		نعم
17,5%	07		أحيانا
10%	04		لا
100%	40		المجموع

نلاحظ من خلال معطيات الجدول أن معظم المبحوثين يعتبرون الرضا الوظيفي مهم لدقة الانجاز وذلك بنسبة تقدر ب (72,5%)، في حين نجد اقل نسبة للمبحوثين الذين لا يهتمهم الرضا الوظيفي وتقدر ب (10%)، أما في ما يخص المبحوثين الذين يقرون انه في بعض الأحيان يجب على العامل أن يكون راضي على مهنته حتى يزيد من دقة العمل فتقدر نسبتهم ب (17,5%) .

الجدول رقم 17:

النسب المئوية	التكرارات	الاحتمالات
		الارتياح المعنوي
67,5%	27	نعم
25%	10	أحيانا
7,5%	03	لا
100%	40	المجموع

يتضح من خلال الجدول أن (67,5%) يرون أن الارتياح المعنوي يرفع درجة الجودة في العمل، و 10
مبحوثين بنسبة (25%) يرون أن الارتياح المعنوي يساعد من حين لآخر على رفع درجة الجودة في
العمل، أما اقل نسبة فتخص المبحوثين الذين لا يرون أن الارتياح المعنوي يرفع من درجة الجودة في
العمل بحيث تقدر ب (7,5%) .

الجدول رقم 18:

النسب المئوية	التكرارات	الاحتمالات
		تشجيع الإدارة
65%	26	نعم
17,5%	07	أحيانا
17,5%	07	لا
100%	40	المجموع

من خلال أرقام الجدول نلاحظ أن أغلبية المبحوثين يرون أن لتشجيع الإدارة دور في زيادة درجة الرغبة
في الأداء بنسبة (65%)، في حين نجد (17,5%) بالنسبة للمبحوثين الذين يعتبرون تشجيع الإدارة
للعامل يزيد من درجة الرغبة في بعض الأحيان، وهي تعادل نسبة المبحوثين الذين لا يعتبرونه مهما .

الجدول رقم 19:

النسب المئوية	التكرارات	الاحتمالات
		الظروف البيئية
%72,5	29	نعم
%17,5	07	أحيانا
%10	04	لا
%100	40	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن معظم المبحوثين يرون أن الظروف البيئية لها دور في زيادة الرغبة في العمل وذلك بنسبة (%72,5)، في حين نجد اقل نسبة بالنسبة للمبحوثين الذين يرون أن الظروف البيئية لا تزيد في الرغبة بنسبة (%10)، أما (%17,5) فيما يخص المبحوثين الذين يعتبرون أن الظروف البيئية تزيد من الرغبة في بعض الأحيان .

الجدول رقم 20:

النسب المئوية	التكرارات	الاحتمالات
		طبيعة العمل
%65	26	نعم
%35	14	أحيانا
%100	40	المجموع

نلاحظ من خلال معطيات الجدول أن أغلبية المبحوثين يقرون بان طبيعة العمل تزيد من دقته بنسبة (%65)، أما نسبة (%35) فتمثل المبحوثين الذين يرون أن طبيعة العمل تزيد من دقته في بعض الأحيان.

الجدول رقم 21:

النسب المئوية	التكرارات	الاحتمالات
		عدم انتظام ساعات العمل
%55	22	نعم
%25	10	أحيانا
%20	08	لا
%100	40	المجموع

نلاحظ من خلال معطيات الجدول أن معظم المبحوثين يرون أن عدم انتظام ساعات العمل تخفض من درجة دقته بنسبة تقدر ب (%55)، في حين نجد المبحوثين الذين يعتبرون أن عدم انتظام ساعات العمل تخفض من درجة دقة العمل في بعض الأحيان بنسبة (%25)، أما فيما يخص المبحوثين الذين يعتبرون أن عدم انتظام ساعات العمل لا تخفض من درجة دقته بنسبة (%20) .

الجدول رقم 22:

النسب المئوية	التكرارات	الاحتمالات
		الشعور بالحرية
%55	22	نعم
%27,5	11	أحيانا
%17,5	07	لا
%100	40	المجموع

نلاحظ من خلال أرقام الجدول أن أغلبية المبحوثين يعتبرون الشعور بالحرية يزيد من تحسين العمل بنسبة (%55)، في حين نجد (%27,5) يعتبرون الشعور بالحرية يزيد من تحسين العمل في بعض الأحيان، أما اقل نسبة فتمثل المبحوثين الذين لا يعتبرون الشعور بالحرية يزيد من تحسين العمل بحيث تقدر ب (%17,5) .

الجدول رقم 23:

النسب المئوية	التكرارات	الاحتمالات
		الاستقرار في العمل
%60	24	نعم
%32,5	13	أحيانا
%7,5	03	لا
%100	40	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ أن أغلبية المبحوثين يعتبرون الاستقرار في العمل يزيد من دقته بنسبة (60%)، وتليها نسبة (32,5%) فيما يخص المبحوثين الذين يعتبرون الاستقرار يزيد من دقته من حين لآخر، في حين نجد اقل نسبة للمبحوثين الذين يعتبرون أن الاستقرار لا يزيد من دقة العمل وتقدر ب (7,5%) .

الجدول رقم 24:

النسب المئوية	التكرارات	الاحتمالات
		ارتفاع المعنويات
%57,5	23	نعم
%30	12	أحيانا
%12,5	05	لا
%100	40	المجموع

من خلال أرقام الجدول نلاحظ أن (57,5%) من المبحوثين الذين يرون أن تشجيع الإدارة يزيد من الرغبة في بذل جهد اكبر، في حين نجد (30%) من المبحوثين الذين يعتبرونه يزيد من الرغبة في بعض الأحيان، أما اقل نسبة من المبحوثين لا يعتبرونه انه يزيد من الرغبة في بذل الجهد وتقدر ب (12,5%) .

الجدول رقم 25: يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة استجابة أفراد العينة على

الرغبة والدقة من وجهة نظر مستشاري التوجيه

رقم البند	رتبة البند	البند	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
11	06	أرى أن الرضا الوظيفي يحقق الدقة في العمل	2,62	0,66	عالية
12	03	أرى أن الارتياح المعنوي يرفع درجة الجودة في العمل	2,65	0,62	عالية
13	07	أرى أن تشجيع الإدارة للعامل يزيد من درجة الرغبة في أدائه	2,47	0,78	عالية
14	04	أرى أن الظروف البيئية تزيد من الرغبة في العمل	2,64	0,48	عالية
15	05	أرى أن طبيعة العمل تزيد من الدقة في الانجاز	2,63	0,67	عالية
16	09	أرى أن عدم انتظام ساعات العمل تخفض من درجة دقة العمل	2,35	0,80	عالية
17	08	أرى أن الشعور بالحرية يزيد من تحسين العمل	2,38	0,77	عالية
18	01	اعتبر الاستقرار في العمل يزيد من دقته	2,72	0,45	عالية
19	02	أرى أن تشجيع الإدارة للعامل يزيد من الرغبة في بذل جهد اكبر	2,66	0,49	عالية
					الدرجة الكلية
			2,56	0,63	عالية

يوضح الجدول رقم (25) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الرغبة في الانجاز والدقة

لدى مستشاري التوجيه، حيث كل فقرة شكلت هذا المحور، ويتضح من خلال الجدول أن الفقرات

(17،16) جاءت متوسطاتها عالية ومقاربة حسب الترتيب (08،09)، بانحرافات معيارية حسب

الترتيب (0،77، 0،80) وهي عبارات تشير إلى مدى اهتمام المبحوثين بالحرية أثناء عملهم في أي

وقت، وكذلك العبارة (13) جاء متوسطها الحسابي بدرجة عالية وفقا لترتيبه (07) وانحرافها المعياري

(0،78) وكلها درجات عالية، كما جاءت العبارات (11، 12 ، 14 ، 15 ، 18 ، 19) مرتفعة

بدرجات عالية كانت متوسطاتها الحسابية على الترتيب (2,62 ، 2,63 ، 2,64 ، 2,65 ، 2,66 ، 2,72)، وانحرافها المعياري (0,66، 0,62، 0,48 ، 0,67 ، 0,45 ، 0,49) وكلها عبارات تشير إلى مدى أهمية الرغبة للقيام بالعمل ودقته وكذلك مدى اهتمام وتعاون الإدارة مع العامل وتقدير مجهوداته من اجل تحسين مستوى التلاميذ وتقديم النصائح والإرشادات لهم، وكان هذا بدرجة كلية لمتوسطها الحسابي قدرها (2,56) .

3 - عرض وتحليل نتائج الفرضية الفرعية الثالثة (يساهم تحديد الهدف في المثابرة أثناء العمل لدى من وجهة نظر مستشاري التوجيه).

الجدول رقم 26 :

النسب المئوية	التكرارات	الاحتمالات	تقبل المهنة
%70	28		نعم
%20	08		أحيانا
%10	04		لا
%100	40		المجموع

من خلال بيانات الجدول يتضح أن معظم المبحوثين يعتبرون تقبل المهنة ضروري للمثابرة في العمل وذلك بنسبة (70%)، في حين نجد اقل نسبة فيما يخص المبحوثين الذين يعتبرون أن تقبل المهنة ليس ضروري للمثابرة بنسبة (10%)، كما أن (20%) من المبحوثين الذين اقرروا أن تقبل المهنة ضروري في بعض الأحيان للمثابرة .

الجدول رقم 27:

النسب المئوية	التكرارات	الاحتمالات
		المثابرة في العمل
67,5%	27	نعم
22,5%	09	أحيانا
10%	04	لا
100%	40	المجموع

نلاحظ من خلال معطيات الجدول أن أغلبية المبحوثين يعتبرون المثابرة في العمل هي التي توصلهم إلى أهدافهم وتقدر نسبتهم ب(67,5%)، في حين نجد (22,5%) من المبحوثين الذين يعتبرون في بعض الأحيان أن للمثابرة دور في تحقيق الأهداف، أما أقل نسبة فتخص المبحوثين الذين لا يعتبرون المثابرة طريق لتحقيق الأهداف بنسبة (10%) .

الجدول رقم 28:

النسب المئوية	التكرارات	الاحتمالات
		الالتزام بالمواعيد
62,5%	25	نعم
27,5%	11	أحيانا
10%	04	لا
100%	40	المجموع

من خلال أرقام الجدول نلاحظ أن معظم المبحوثين يرون أن الالتزام بالمواعيد يحقق النجاح في العمل بنسبة (62,5%)، في حين نجد (27,5%) من المبحوثين الذين يرون أن الالتزام بالمواعيد في بعض الأحيان ضروري لي النجاح، أما (10%) فتمثل المبحوثين الذين لا يعتبرون أن الالتزام بالمواعيد يحقق النجاح .

الجدول رقم 29:

النسبة المئوية	التكرارات	الاحتمالات
		بذل الجهد
%52,5	21	نعم
%37,5	15	أحيانا
%10	04	لا
%100	40	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ أن أغلبية المبحوثين يرون أن بذل جهد في العمل يؤدي إلى تحقيق أهدافهم بنسبة (52,5%)، في حين نجد (37,5%) يرون أن بذل جهد في العمل يوصلهم إلى تحقيق أهدافهم في بعض الأحيان، أما (10%) فتمثل المبحوثين الذين لا يعتبرون أن بذل الجهد يوصلهم إلى أهدافهم.

الجدول رقم 30:

النسب المئوية	التكرارات	الاحتمالات
		الكفاءة العلمية
%60	24	نعم
%35	14	أحيانا
%5	02	لا
%100	40	المجموع

نلاحظ من خلال أرقام الجدول أن معظم المبحوثين يقرون بان الكفاءة العلمية تزيد من درجة الإقبال على العمل بنسبة (60%)، في حين نجد (35%) من المبحوثين الذين يرون أن الكفاءة العلمية يمكن أن تزيد من درجة الإقبال على العمل ، أما (5%) من المبحوثين الذين يرون أن الكفاءة العلمية لا تزيد من الإقبال على العمل .

الجدول رقم 31:

النسب المئوية	التكرارات	الاحتمالات
		تلبية حاجيات الأفراد
%60	24	نعم
%30	12	أحيانا
%10	04	لا
%100	40	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ أن معظم المبحوثين يرون أن تلبية حاجيات الأفراد تزيد من الإقبال على العمل وذلك بنسبة تقدر ب(60%)، في حين نجد (30%) من يرون أن تلبية حاجيات الأفراد يمكن أن تزيد من الإقبال على العمل، أما (10%) من المبحوثين يرون أن تلبية حاجيات الأفراد لا تزيد من درجة الإقبال على العمل .

الجدول رقم 32:

النسب المئوية	التكرارات	الاحتمالات
		السعي للتطوير
%57,5	23	نعم
%27,5	11	أحيانا
%15	06	لا
%100	40	المجموع

نلاحظ من خلال أرقام الجدول أن معظم المبحوثين يرون أن السعي للتطوير يؤدي إلى المثابرة بنسبة (57,5%)، في حين نجد (27,5%) من المبحوثين الذين يرون أن السعي للتطوير في بعض الأحيان يجعلهم مثابرين أكثر، أما (15%) من المبحوثين يرون أن السعي للتطوير ليس دافعا للمثابرة في العمل.

الجدول رقم 33:

النسب المئوية	التكرارات	الاحتمالات
		الالتزام بالحجم الساعي
%70	28	نعم
%10	04	أحيانا
%20	08	لا
%100	40	المجموع

من خلال أرقام الجدول نلاحظ أن (70%) من المبحوثين يرون أن الالتزام بالحجم الساعي يؤدي إلى تحقيق الأهداف، في حين نجد اقل نسبة للمبحوثين الذين يرون أن الالتزام بالحجم الساعي يؤدي للوصول إلى أهدافهم في بعض الأحيان وتقدر نسبتهم ب (10%)، أما (20%) من المبحوثين الذين يرون أن الالتزام بالحجم الساعي لا يوصلهم إلى أهدافهم .

الجدول رقم 34:

النسب المئوية	التكرارات	الاحتمالات
		الحضور في الوقت
%52,5	21	نعم
%37,5	15	أحيانا
%10	04	لا
%100	40	المجموع

نلاحظ من خلال معطيات الجدول أن (52,5%) من المبحوثين يرون أن الحضور في الوقت يحقق لهم ما يودون الوصول إليهم، في حين نجد أن المبحوثين الذين يرون أن الحضور في الوقت ليس بالضرورة يحقق ما يودون الوصول إليه بنسبة (37,5%) ، في حين نجد اقل نسبة من المبحوثين الذين يرون أن الحضور في الوقت لا يحقق لهم ما يودون الوصول إليه بنسبة (10%) .

الجدول رقم 35: يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة استجابة أفراد العينة على

تحديد الهدف والمثابرة من وجهة نظر مستشاري التوجيه

رقم البند	رتبة البند	البند	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
20	03	أرى أن تقبلي لمهنتي يجعلني مثابرا	2,60	0,67	عالية
21	01	أرى أن مثابرتي في العمل توصلني إلى هدفي	2,63	0,66	عالية
22	04	أرى أن التزامي بالمواعيد يحقق لي النجاح في العمل	2,58	0,60	عالية
23	09	أرى أن بذل جهد في العمل يوصلني إلى تحقيق أهدافي	2,42	0,68	عالية
24	05	أرى أن كفاءاتي العلمية تزيد من إقبالي أكثر على العمل	2,55	0,63	عالية
25	07	أرى أن تلبية حاجيات الأفراد تزيد من إقبالي على العمل	2,50	0,65	عالية
26	02	أرى أن السعي للتطوير يجعلني مثابرا أكثر	2,62	0,49	عالية
27	06	أرى أن الالتزام بالحجم الساعي يوصلني إلى ما أهدف إليه	2,52	0,81	عالية
28	08	أرى أن الحضور في الوقت يحقق لي ما أود الوصول إليه	2,44	0,67	عالية
		الدرجة الكلية	2,54	0,65	عالية

يوضح الجدول رقم (35) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة استجابة أفراد العينة على

تحديد الهدف والمثابرة لدى مستشاري التوجيه، حيث كل فقرة شكلت هذا المحور، ويتضح من خلال

الجدول أن الفقرات (28،23) جاءت متوسطاتها الحسابية مرتفعة ومنقارية حسب الترتيب (08،09)

بانحرافات معيارية حسب الترتيب (0,68، 0,67)، وهي عبارات تشير إلى اهتمام الإدارة بدور

المستشارين وتوفير لهم كل ما يحتاجونه من دعم وكذلك تشجيعهم على ما يقدمونه، وكذلك العبارات (25، 27، 24، 22) فجاءت أيضا متوسطاتها مرتفعة حسب الترتيب (04، 05، 06، 07) وانحرافات معيارية على الترتيب (0,65، 0,81، 0,63، 0,67)، وكلها درجات عالية وتشير إلى تفهم الإدارة لظروف المستشارين والتعاون وتقديم المساعدة لهم واهتمامها بالتلاميذ، وكذلك جاءت في العبارات (20، 21، 26) مرتفعة بدرجة عالية كان متوسطها الحسابي (2,60، 2,63، 2,62) وانحرافها المعياري (0,67، 0,66، 0,49) وهي تشير إلى تعاون الإدارة مع المستشارين وتقدير مهنتهم ومساعدتهم على التطوير والتجديد، وكان هذا بدرجة كلية لمتوسطهما الحسابي بحيث يقدر ب (2,54).

الجدول رقم (36) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة استجابات المبحوثين حول الدافعية للانجاز وعلاقتها بالأداء المهني من وجهة نظر لدى مستشاري التوجيه

الرقم	الرتبة	البند	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
01	03	تلعب الحوافز دورا أساسيا في زيادة الإتقان المهني لدى مستشاري التوجيه	2,39	0,65	عالية
02	01	تساهم الرغبة في الانجاز في دقة العمل لدى مستشاري التوجيه	2,56	0,63	عالية
03	02	يساهم تحديد الهدف على المثابرة أثناء العمل لدى مستشاري التوجيه	2,54	0,65	عالية
الدرجة الكلية			2,49	0,64	عالية

يوضح الجدول رقم(38) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة استجابة أفراد العينة حسب محاور الاستبيان، ويتضح من الجدول أن المحور الأول جاءت درجته عالية وفقا لترتيبه (03)، وبمتوسط حسابي (2,39) وانحراف معياري (0,65)، حيث يشير إلى أن للحوافز دور في زيادة إتقان الأداء، كذلك جاء المحور الثاني وفقا لترتيبه (01) وبمتوسط حسابي (2,56) وانحراف معياري (0,63)،

حيث يشير إلى أن الرغبة تساهم في دقة العمل لدى مستشاري التوجيه وكان هذا بدرجة عالية، كما جاء أيضا المحور الثالث بدرجة عالية حيث بلغ متوسطه الحسابي ب(2,54) وانحراف معياري (0,64) وفقا للرتيبة (03)، وهذا يدل على أن لتحديد الهدف مساهمة كبيرة في المثابرة أثناء العمل.

ثانيا: مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات

1 - مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الفرعية الأولى الموسومة ب:

"تلعب الحوافز دورا أساسيا في زيادة الإلتقان المهني من وجهة نظر مستشاري التوجيه "

- بالرجوع إلى الجدول رقم (05) يتبين أن معظم المبحوثين لا يتلقون حوافز مادية وهذا لان المستشارين يقومون بمهامهم دون انتظار تحفيزات وأنهم يقدمون الدعم للتلاميذ بالضمير المهني وكان ذلك بدرجة منخفضة حيث كان انحرافها المعياري (0,78) وهذا ما يوضحه الجدول (15)، إذ أن معظم المبحوثين يؤكدون على أن الحوافز تزيد من معنوياتهم أثناء قيامهم بعملهم، وكذلك معظم المبحوثين يؤكدون أن المؤسسة تكافئ المستشارين الذين يؤدون أعمالهم بإتقان وهذا ما يتضح في الجدول (07،06، 08) أي أن الحوافز بوجه عام تدفعهم بهم إلى تحسين أعمالهم وكانت درجة استجاباتهم عالية وكان انحرافها المعياري (0,37، 0,64، 0,67).

-كما يتضح أن المستشارين يعتبرون أن الزيادة في الأجر والأقدمية في العمل تلعب دورا في تحسين العمل وهذا راجع إلى تعاون المؤسسة معهم وكذلك خبرتهم المهنية حول عمليات التوجيه كما يوضح الجدول (09، 10).

- كما يتضح أن الترقية في السلم الوظيفي تدفع إلى تحسين العمل وذلك لاهتمام المؤسسة بقدراتهم المهنية ومحاولة الترفيه عنهم هذا ما يزيد من مردود دية العمل (الجدول 11،12)، كما نجد من خلال نسب استجابات المستشارين حول العلاقات الجيدة ومعاملات المؤسسة الجيدة لهم تساعد على رفع

مردو دية العمل وفقا لكفاءتهم (الجدول 13، 14)، وهذا يرجع إلى تعاون الإدارة وتقديم الدعم لهم، كما تبين أن للحوافز دور فعال في المؤسسة كونه يخلق للفرد دافعية في العمل وتحسين في الأداء. و مما سبق يمكن القول أن للحوافز المقدمة دور في زيادة ورفع مستوى الأداء المهني لدى مستشاري التوجيه إذ كانت درجات استجاباتهم معظمها عالية، وخاصة وان اغلب المستشارين يحبون الاندماج في مجال التوجيه ومساعدة التلاميذ على تجاوز العقبات التي تواجههم خلال مسارهم الدراسي، وبالتالي يمكننا القول أن الفرضية الفرعية الأولى قد تحققت.

2- مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الثانية الموسومة ب:

"تساهم الرغبة في دقة العمل من وجهة نظر مستشاري التوجيه"

- باستعراض ما توصلت إليه في جداول الفرضية الثانية من نتائج، يتبين لنا أن للرضا الوظيفي دور في تحقيق الدقة في العمل وهذا لأهمية المهنة بالنسبة للمستشارين، وهذا لقدرته على الإقناع والإرشاد بالطريقة الصحيحة وشعوره بالارتياح المعنوي أثناء قيامه بعمله وهذا ما يرفع من درجة جودة عمله، حيث كانت درجات استجابة المبحوثين عالية جدا بانحراف معياري (0,66، 0,62)، وهذا لتشجيع الإدارة للعامل وتوفير البيئة المساعدة لرفع درجة الرغبة، بالإضافة إلى طبيعة العمل الذي يؤديه كما يوضحه (الجدول 18، 19، 20) وذلك بدرجة استجابات عالية ومرتفعة بانحرافات معيارية (0,78، 0,48، 0,67)، كما أنهم يعتبرون أن عدم انتظام ساعات العمل لا يخفض من درجة دقة العمل وذلك بدرجة عالية وبانحراف معياري (0,80)، بالإضافة إلى ذلك فالمستشارين يعتبرون الشعور بالحرية والاستقرار في العمل يزيد من تحسینه ودقته بدرجة استجابة عالية وانحراف معياري (0,77، 0,45) كما يوضحه (الجدول أن 25)، كما المستشارين يقومون ببذل جهد في أدائهم من اجل التحسين وهذا بتشجيع الإدارة لهم (الجدول 24)، وكان متوسطها الحسابي (2,66) وانحراف معياري (0,49) بدرجة استجابة عالية .

مما سبق يتبين لنا أن الرغبة في الانجاز تؤدي إلى دقة العمل لدى مستشاري التوجيه خاصة وان المستشارين يطمحون في أن يكون له كيان داخل المؤسسة ومكانة خاصة لان هذا يرفع من روحهم المعنوية ويساعدهم على العمل في أجواء يسودها الحرية والهدوء.

و من هنا ومن خلال درجات استجابات المبحوثين والتي جاءت بمتوسطات عالية يمكننا القول بان الفرضية الفرعية الثانية قد تحققت إلى حد بعيد.

3 - مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الثالثة الموسومة ب:

" يساهم تحديد الهدف في المثابرة أثناء العمل من وجهة نظر مستشاري التوجيه"

بالنظر إلى الجداول المتعلقة بالفرضية الثالثة التي كانت "تحديد الهدف والمثابرة في العمل لدى مستشاري التوجيه" يتبين انه هناك اهتمام من قبل المستشارين حول تقبل المهنة والمثابرة في العمل وذلك من خلال الالتزام بالمواعيد وبذل جهد حتى يمكنهم من الوصول إلى أهدافهم المنشودة بالاعتماد على كفاءاتهم العلمية والمعرفية من اجل تلبية حاجيات الأفراد وهذا ما يوضح (الجدول 26، 29، 28، 31) بدرجة استجابات عالية وانحراف معياري (0,65،0,6،0,67،0,60)، وهذا من خلال اهتمام الذي يقدمه مستشار التوجيه اتجاه مهنته والذي يخصصه من خلال السعي للتطوير والوصول إلى أهدافهم وفقا لمثابرتهم ودرجة إقبالهم على عملهم (الجدول 32) بانحراف معياري (0,49) ومتوسط حسابي (2,62).

أما بخصوص الالتزام بالحجم الساعي وهذا ما يؤكد (الجدول 33) فهو يعتبر من أهم الأساسيات التي يعتبرونها ضرورية للوصول إلى أهدافهم وذلك بدرجة عالية من الاستجابة بحيث كان انحرافها المعياري (0,81) ومتوسطها الحسابي (2,52) .

كما يتضح في (الجدول 34) أن الحضور في الوقت يحقق لهم أهدافهم بدرجة عالية من الأداء وهذا يرجع إلى اهتمام المستشارين بمهامهم المنوطة إليهم .

و من خلال ما سبق يمكننا القول بان الفرضية الفرعية الثالثة قد تحققت.

ثالثا: مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة

- من خلال تحليل ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الأولى التي جاءت كما يلي " تلعب الحوافز دورا أساسيا في زيادة الإتقان المهني من وجهة نظر مستشاري التوجيه " التي جاءت موسطاتها الحسابية بدرجة عالية بحيث تقدر درجتها الكلية (2,39) وانحرافها المعياري ب(0,65)، وهذا يعني أن أغلبية الباحثين يرون أن للحوافز دور في زيادة الإتقان المهني ، والرفع من مردود دية أدائهم وتلبية كل حاجيات الأفراد وهذا ما يزيد من دافعيتهم أكثر نحو أداء عملهم، في حين نجد بعض أفراد العينة يرون عكس ذلك أي أن الحوافز لا تزيد من مردود العمل وتدفع بالموظف إلى إتقان عمله، وهذا ما أكدت عليه دراسة السكران ودراسة "محمد محمود بني يونس" (2006) و دراسة towajj (2000)، أما دراسة "سحلول" (2005) فجاءت مناقضة للدراسة أي أن الحوافز لا تدفع إلى إتقان الأداء، أما من خلال نتائج الفرضية الفرعية الثانية والتي جاءت كما يلي " تساهم الرغبة في الانجاز على دقة العمل لدى مستشاري التوجيه "، والتي جاءت موسطاتها الحسابية أيضا بدرجة عالية وتقدر درجتها الكلية ب(2,56) وانحرافها المعياري (0,63)، وهذا يعني أن الرغبة تساهم بنسبة كبيرة في دقة ونجاح العمل، وكذلك زيادة قوة دافعية للفرد نحو أداء مهني جيد ومرتفع، وهذا ما أكدته دراسة "السكران" و دراسة "زوليف(1993)" واعتبر أن للأداء الجيد توجيهات ايجابية لزيادة رغبة الموظف، وارتفاع مستوى الأداء المهني، والحرص على الاستمرار في العمل بالمؤسسات، والحرص على المواعيد والتقيد بالأنظمة وهو ما يؤدي إلى كفاءة مستوى الأداء الوظيفي للعاملين بأي مؤسسة، أما فيما يخص نتائج الفرضية الفرعية الثالثة " يساهم تحديد الهدف على المثابرة في العمل لدى مستشاري التوجيه "، والتي جاءت موسطاتها الحسابية بدرجة عالية بحيث تقدر درجتها الكلية ب(2,54) وانحرافها المعياري (0,65)، وهذا يدل أن

للهدف دور في المثابرة على أداء العمل وبذل جهد للوصول إلى الأهداف المسطرة أي المنشودة، وهذا ما تشير إليه دراسة "قرواني" (2010)، والتي أكدت انه لا وجود لأداء مهني دون وجود أهداف وهذا ما يزيد من أداء الأفراد العاملين وعدم وجود تأثيرات لمتغيرات أخرى على الأداء المهني للعاملين في المؤسسات " التعليمية من وجهة نظرهم أما بالنسبة لدراسة "العجلة" (2010) فهي تؤكد على أن هناك بعض المتغيرات لا تساهم بشكل جيد في تحسين مستوى الأداء المهني للعاملين وأدائهم .

رابعاً: مناقشة النتائج في ضوء الفرضية العامة

"الدافعية للانجاز وعلاقتها بالأداء المهني من وجهة نظر مستشاري التوجيه"

من خلال مناقشة نتائج الدراسة المتوصل إليها يمكن استقراء ذلك ومناقشة النتائج في ضوء الفرضية العامة، والتي جاءت بدرجة عالية وبمتوسط حسابي (2,49) وانحراف معياري (0,64)، حيث أن الدافعية للانجاز لها علاقة بالأداء المهني لدى مستشاري التوجيه، لذلك فان دافعية انجاز المستشارين تساهم بدرجة كبيرة في زيادة ورفع مستوى الأداء المهني، كما أن الحوافز والإتقان جاءت بدرجة عالية ومتوسط حساب يقدر ب(2,39) وانحراف معياري (0,65) وتعزى النتيجة إلى أن المؤسسة تساهم في تعزيز العمل والرفع من مستو مردوده والاهتمام بدور المستشار، وكذلك إعطاء أهمية لهذه المهنة كونها أساسية في العملية التعليمية التعلمية، بالإضافة إلى اهتمام مستشار التوجيه بمشاكل الطلبة وتوجهاتهم نحو التعلم وتقديم النصائح والإرشادات وهذا م اجعل المؤسسة مهتمة بذلك .

كما جاء المحور الثاني كذلك بدرجة عالية وبمتوسط حسابي (2,56) وانحراف معياري (0,63) ويرجع ذلك إلى أن المستشار يهتم بدرجة كبيرة بدقة العمل ويعتبر الرغبة من الضروريات لتأدية العمل، مما يساعدهم ذلك على التوافق مع طبيعة العمل والمهام الموكلة إليه .

وجاء المحور الثالث والذي يعتبر أن تحديد الهدف يساهم في المثابرة أثناء العمل حيث كانت درجته عالية ومتوسطه الحسابي (2,54) وانحرافه المعياري (0,65) ويرجع ذلك إلى مدى أهمية الأهداف المسطرة ومدى تناسبها مع المهمات الإرشادية في العمل التوجيهي، بالإضافة إلى سعيه دوماً للتطوير والرقى يجعله مثابراً في أدائه .

- ضف إلى ذلك اهتمام المستشارين بالعامل المعنوي وتشجيع الإدارة لهم وتقديم الدعم ومساندتهم في قراراتهم، وكذلك كفاءاتهم العلمية والمعرفية وخبرتهم السابقة حول الوظيفة (العمل التوجيهي الإرشادي) كما أن الإدارة تهتم بعنصر الترفيه والترقية بدرجة كبيرة مما يساعدهم على التركيز في أثناء العمل ويدفع بهم إلى إتقانه .

- إن الشعور بالارتياح والظروف البيئية وطبيعة العمل ترفع من معنويات المستشار وبالضرورة تزيد من الرغبة في الأداء و دقة العمل واستمراريته .

- إن اهتمام المستشارين بوظيفة التوجيه المدرسي تجعلهم يبذلون جهداً ويسعون دائماً للتطوير وإيجاد حلول لكل الصعوبات التي تواجههم.

وعليه فإن الدافعية للانجاز لها علاقة كبيرة بالأداء المهني لدى مستشاري التوجيه

ويمكن القول أن الفرضية العامة قد تحققت، رغم بعض القصور في بعض جوانب أداء المستشارين وقلة دافعيتهم، لهذا فهي تحققت إلى حد بعيد.

خامسا: التوصيات والاقتراحات

ومن خلال هذه الدراسة والنتائج المتحصل عليها ارتأينا أن نقدم بعض الاقتراحات التي تسلط الضوء على جلب انتباه الباحثين لمثل هذا الموضوع ومنها :

✓ تصميم برامج تدريب تربوية الغرض، منها زيادة دافع الانجاز لدى الأشخاص في مجالات مختلفة منها المجالات العلمية أو العملية .

✓ التعرف على موضوع الدافع للانجاز وذلك، من خلال التعرف أكثر على المشكلات التي تعيق الدافعية للانجاز لدى مستشاري التوجيه .

✓ الانخراط في المجال المهني وذلك للبحث عن أسباب تدني الدافعية للانجاز ومحاولة إيجاد حلول لها.

✓ السعي دوما نحو انجاز أفضل لتحقيق الأهداف المنشودة .

✓ المبادرة دوما نحو إقامة علاقات مع الآخرين للبحث عن الحلول للصعوبات التي تخف من درجة دافعيتهم اتجاه أدائهم.

خاتمة

يظهر من خلال ما سبق أن دافعية الانجاز تعتبر أحد الجوانب المهمة في المنظومة الدوافع الإنسانية لذلك اهتم بدراستها الباحثون في مختلف المجالات نظرا لأهميتها ليس فقط في المجال النفسي وكذا أيضا في العديد المجالات والميادين الأخرى ، حيث يعد الدافع للانجاز عاملا مهما في توجيه سلوك الفرد، كما يعتبر مكونا أساسيا يسعى الفرد من خلاله تحقيق ذاته وتأكيد لها، مما يدفع بالفرد إلى أداء مهني جيد.

وقد حاولنا أن نحقق الهدف من هذه الدراسة والتي تتبلور في مجملها حول معرفة الدافعية للانجاز وعلاقتها بالأداء المهني لدى مستشاري التوجيه، بحيث ركزنا أهم عوامل الدافعية ومدى مساهمتها في الأداء المهني للمستشارين .

قائمة المراجع

المراجع العربية

- 1) إبراهيم درة وعبد الباري (2003): تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات، ط1، المنظمات العربية للتنمية الإدارية، عمان.
- 2) إبراهيم قشقوش وطلعت منصور(1979): دافعية الانجاز وقياسها، ط1، لأنجلو المصرية، القاهرة.
- 3) إبراهيم، طلعت لطفى(2007): علم الاجتماع والتنظيم، ط1، دار غريب للطباعة و النشر، الإسكندرية.
- 4) احمد عاشور صقر (2005): السلوك التنظيمي في المنظمات، ط1، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية.
- 5) أحمد ماهر(2000): السلوك التنظيمي، (مدخل بناء المهارات)، ط1، الدار الجامعية، مصر.
- 6) أحمد محمد عبد الخالق (2012): أسس علم النفس، ط3، كلية الآداب، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية.
- 7) أحمد محمد مرسى(1996): تقييم الأداء في قطاع الأعمال للخدمات، ط1، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع، القاهرة.
- 8) احمد يحيى الزق(2006): علم النفس، ط1، دار وائل للنشر والطباعة، عمان.
- 9) ادوارد موراي(1998): الدافعية والانفعالية، ط1، ترجمة احمد عبد العزيز سلامة، دار الشروق، القاهرة.
- 10) أمل الأحمد(2001): بحوث ودراسات في علم النفس، ط1، مؤسسة الرسالة ، المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، بيروت.

- 11) اندرودي سيزيلانني وماران جي والاس (1991): السلوك التنظيمي والأداء، ط1، ترجمة جعفر أبو قاسم احمد ، الإدارة العامة للبحوث، السعودية.
- 12) جودت عزة عبد الهادي وسعيد حسني العزة(2004): مبادئ التوجيه والإرشاد المدرسي، ط1، مكتبة دار الثقافة، عمان.
- 13) حامد عبد السلام زهران(2000): الإرشاد النفسي المصغر، ط1، عالم الكتب، مصر.
- 14) حسين محي الدين(1988): دراسات في الدوافع والدافعية، ط1، دار المعارف، القاهرة.
- 15) راوية حسن محمد(1999): إدارة الموارد البشرية، ط1، المكتب الجامعي، الإسكندرية.
- 16) رجاء محمود أبو علام(1986): علم النفس التربوي، ط4، دار العلم للنشر والتوزيع، لبنان.
- 17) رشاد عبد العزيز موسى وصلاح أبو ناهية(1987): استخبار الدافع للإنجاز للراشدين، ط1، دار النهضة، القاهرة.
- 18) سالم خليف رفقة(2009): علاقة فاعلية الذات الفرعي والأكاديمي بدافع الإنجاز الدراسي لدى طالبات كلية عجلون الجامعية، مجلة البحوث التربوية والنفسية، العدد 23.
- 19) سمير عطية المعراج(2013): الذكاءات المتعددة والدافعية للتعلم، ط1، المكتب العربي للمعارف.
- 20) سهيلة محمد عباس وعلي حسن علي(2000): إدارة الموارد البشرية، ط1، دار وائل للنشر، عمان.
- 21) صالح بن نوار(2010): فعالية التنظيم في المؤسسات الصناعية، ط1، مختبر علم الاجتماع والاتصال والترجمة، جامعة قسنطينة.

- (22) صالح حسن الكبيسي، الداهري وهيب مجيد(1999): علم النفس العام، ط1، دار الكندي للنشر والتوزيع، الأردن.
- (23) صفوت فرج(1991): مفهوم الحضارة في الدراسات السيكولوجية المقارنة (دراسات نفسية)، ط2، دار النهضة للنشر والتوزيع، القاهرة.
- (24) عبد الرحمن، عدس ومحي الدين، تواق(2009): المدخل إلى علم النفس، ط7، دار الفكر، عمان.
- (25) عبد الرحمن، عدس(1998): علم النفس التربوي، ط1، دار الفكر، عمان.
- (26) عبد اللطيف محمد ، خليفة(2000): الدافع للإنجاز، دار غريب، القاهرة.
- (27) علي، السلمي(1980): تطور الفكر التنظيمي، ط1، وكالة المطبوعات، الكويت.
- (28) عمار، بوحوش(1981): الاتجاه الحديث للاستشارات، ط1، المنطقة التربوية للعلوم الإدارية، الأردن.
- (29) عمر حمداوي(2012): انعكاس الأداء التنظيمي في جودة البحث العلمي من منظور بعض الأساتذة، جامعة ورقلة العدد(08).
- (30) ما كليلا ند، دافيد(1975): مجتمع الانجاز، الدوافع الإنسانية للتنشئة الاقتصادية، فرانكين للطباعة والنشر.
- (31) ماجدة، عطية(2003): سلوك المنظمة (سلوك الفرد والجماعة)، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان.
- (32) محمد ، رمضان محمد (1987): العلاقة بين الدافعية للإنجاز والميل للعصابية، ط2، مجلة علم النفس، الهيئة المصرية العامة للكتاب، مصر.

- (33) محمد احمد، الحارشة(2006): اثر الحاجات على الالتزام التنظيمي لدى العاملين في الأجهزة الحكومية، مجلة جامعة الشارقة للعلوم البحثية والتطبيقية، المجلد 03، العدد(02).
- (34) محمد الحامد، بن معجب(1996): التحصيل الدراسي (دراسته، نظرياته، دافعية العوامل المؤثرة فيه)، ط1، دار السعودية للتربية، الرياض.
- (35) محمد سعيد، أنور سلطان(2003): إدارة الموارد البشرية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية.
- (36) محمد محمود، بن يونس(2007): سيكولوجية الدافعية والانفعالات، ط1، دار المسيرة، عمان.
- (37) محمد مدحت، أبو النصر(2008): الأداء الإداري المتميز، المجموعة العربية للتدريس والنشر، القاهرة.
- (38) محمد، بالرابح(2011): مختبر تطبيقات علم النفس وعلوم التربية من اجل التنمية، جامعة وهران، الجزائر.
- (39) محمد، عبد الفتاح ومحمد، عبد الله(2006): إدارة الهيئات الاجتماعية، ط1، المكتب الجامعي الحديث، مصر.
- (40) محمود سليمان، العميان(2004): السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط2، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.
- (41) مرزوق، عبد الحميد(1990): دراسة لأساليب التعلم ودافعية الانجاز لدى عينة من الطلاب المتفوقين والمتأخرين دراسيا، ج2، ضمن بحوث المؤتمر السنوي السادس لعلم النفس، مصر.

- 42) مصطفى السيد احمد(2000): إدارة السلوك التنظيمي، رؤية معاصرة، د.ط، دون دار النشر، دون بلد النشر.
- 43) مصطفى فتحي، الزيات(1996): سيكولوجية التعلم بين المنظور الارتباطي والمنظور المعرفي وموقع الضبط والمستوى الأكاديمي على دافع الانجاز لدى طلبة التوجيه العامة، ط2، مجلة دراسات، دار النشر للجامعات، القاهرة.
- 44) مصلح حمدان، البقمي(2010): المناخ التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي لموظفي إمارة منطقة مكة المكرمة، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض.
- 45) منصور احمد، منصور(1986): القوى العاملة، تخطيط وظائفها وتقييم أدائهم، مكتبة غريب، القاهرة.
- 46) مهدي أحسن، زو ليف(1998): إدارة الأفراد، ط3، دار مجدلاوي للنشر، عمان.
- 47) نبيل محمد، الزايد(2003): الدافعية والتعلم، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة.
- 48) هلال محمد، عبد الغني(1996): مهارات إدارة الأداء، مركز تطوير الأداء والتنمية للنشر والتوزيع، عمان.
- 49) يوسف، حجيم الطائي وآخرون(2009): إدارة الموارد البشرية (مدخل استراتيجي متكامل)، الوراق للنشر والتوزيع، عمان.
- 50) يوسف، قطامي وعدس، عبد الرحمن(2002): علم النفس، دار الفكر للطباعة والنشر، عمان.

قائمة الرسائل

- 1) خليفة، قدوري(2011): الرضا عن التوجيه المدرسي وعلاقته بالدافعية للإنجاز، رسالة ماجستير، جامعة تيزي وزو.
- 2) ذهبية، العرفاوي(2008)، اثر التوجيه المدرسي على الدافعية للإنجاز للشعب العلمية والأدبية، مذكرة ماجستير، جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر.
- 3) طبشي، بلخير بن الأخضر(2007): الاتجاه نحو مهنة التدريس وعلاقتها بالدافعية للإنجاز، رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مباح، ورقلة.
- 4) علي، بن محمد مرعي مجمي(2006): دافعية الإنجاز الدراسي وقلق الاختبار وبعض المتغيرات الأكاديمية لدى طلاب كلية المعلمين في جازان، رسالة ماجستير، جامعة ام القرى، السعودية.
- 5) فريدة، سهل(2009): اثر التوجيه المدرسي على الدافعية للإنجاز وتقدير الذات لدى تلاميذ الثانية ثانوي، رسالة ماجستير في علوم التربية، جامعة الجزائر.
- 6) كمال، مقاق(2007): علاقة القسم التحفيز بدافعية الإنجاز عند لاعبي الوطني الأول لكرة القدم الجزائرية، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر.

قائمة المعاجم

- 1) احمد زكي، بدوي(1984): معجم مصطلحات العلوم الإدارية، دار الكتاب المصري، القاهرة.
- 2) احمد، السيد الكردي(2010): موسوعة الإسلام والتنمية، التنمية الإدارية، 123651 / com kenanaonline, posts / نشرت 05 ماي 2010.
- 3) احمد، حسن اللقائي وعلي، احمد الحجلي(2003): معجم المصطلحات التربوية والمعرفية، ط3، عالم الكتب، القاهرة.

- 4) عبد القادر، فرج طه(2003): موسوعة علم النفس والتحليل النفسي، دار غريب، القاهرة.
- 5) هادية، عليه وآخرون (1991): القاموس الجيد للطلاب، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر.

المراجع الأجنبية

- 1) **Delivecchio w(2000)** : the dynamic relations hip between job satisfaction and job performance, dal- b, 60/07.
- 2) **Shoob Christian(2000)**: personality and job performance under non routine conditions, dal – b,61,11.
- 3) **Towajj nadia shelagh(2000)** : exploring the relationship between excellence job performance and excellence in Quality of life, journal personal selling vol, 21n, 5p.

قائمة الملاحق



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية



قسم: علم النفس وعلوم التربية و الارطوفونيا

مذكرة بعنوان

الدافعية للإنجاز وعلاقتها بالأداء المهني من وجهة نظر مستشاري

التوجيه

- دراسة ميدانية بثانويات ولاية جيجل -

مذكرة مكتملة لنيل شهادة الماستر في علوم التربية

تخصص: إدارة وإشراف بيداغوجي

من إعداد الطالبة :

➤ بوعرة رحمة

ملاحظة: بيانات هذه الاستمارة لا تستخدم إلا لأغراض علمية

السنة الجامعية: 2016 - 2017

المحور الأول: البيانات الشخصية

- 1 - الجنس: أنثى ذكر
- 2 - الحالة العائلية: أعزب متزوج أرمل
- 3 - المؤهل العلمي: ليسانس ما ستر ماجستير دكتوراه
- 4- الأقدمية في العمل بالسنوات : من سنة إلى 6 سنوات
- من 6 سنوات إلى 12 سنة
- من 12 سنة إلى 24 سنة
- من 24 سنة فما فوق

المحور الثاني: الإتقان في ظل الحوافز من وجهة نظر مستشاري التوجيه

الرقم	البند	نعم	أحيانا	لا
01	أنتقى حوافز مادية أثناء قيا مي بالعمل			
02	أنتقى حوافز معنوية أثناء قيا مي بالعمل			
03	أرى أن الحوافز بوجه عام تدفعني إلى إتقان العمل			
04	اعتبر الشكر دافعا إلى تحسين العمل			
05	اعتبر الزيادة في الأجر دافعا إلى تحسين العمل			
06	أرى أن الأقدمية دافعا إلى تحسين العمل			
07	أرى أن الترقية في السلم الوظيفي دافعا إلى تحسين العمل			
08	أرى أن الترفيه في العمل يرفع من مردوده			
09	أرى أن العلاقات الجيدة في العمل ترفع من مردوده			

			أرى أن الكفاءة دافعا لتحسين العمل	10
--	--	--	-----------------------------------	----

المحور الثالث: الدقة في ظل الرغبة من وجهة نظر مستشاري التوجيه

الرقم	البند	نعم	أحيانا	لا
11	أرى أن الرضا الوظيفي يحقق الدقة في العمل			
12	أرى أن الارتياح المعنوي يرفع درجة الجودة في العمل			
13	أرى أن تشجيع الإدارة للعامل يزيد من درجة الرغبة في أدائه			
14	أرى أن الظروف البيئية تزيد من الرغبة في العمل			
15	أرى أن طبيعة العمل تزيد من دقة الانجاز			
16	أرى أن انتظام ساعات العمل تخفض من درجة دقة العمل			
17	أرى أن الشعور بالحرية يزيد من دقته			
18	اعتبر الاستقرار في العمل يزيد من دقته			
19	أرى أن تشجيع الإدارة يزيد من رغبتني في بذل جهد اكبر في العمل			

المحور الرابع: المثابرة في ظل الهدف من وجهة نظر مستشاري التوجيه

الرقم	نعم	أحيانا	لا
20			أرى أن تقبلي لمهنتي يجعلني مثابرا
21			أرى أن مثابرتي في العمل توصلني إلى أهدافي
22			أرى أن التزامي بالمواعيد يوصلني إلى أغراضي
23			أرى أن بذل جهد في العمل يوصلني إلى أغراضي
24			أرى أن كفاءاتي العلمية تزيد من إقبالي أكثر على العمل
25			أرى أن تلبية حاجيات الأفراد تزيد من إقبالي على العمل
26			أرى أن السعي لتطوير يجعلني مثابرا أكثر
27			أرى أن الالتزام بالحجم الساعي يوصلني إلى ما أهدف إليه
28			أرى أن الحضور في الوقت يحقق لي ما أود الوصول إليه