

مصادر الضغوط المهنية في العمل الإرشادي لدى مرشدات المرحلة الثانوية بمدينة جدة

**Occupational Stress Sources Within the Counsellin Work Of  
Secondary schools' Counselors In The City Of Jeddah**

إعداد:

أ. نواف محمد المنتشري

ماجستير توجيه وإرشاد تربوي

Email: [noofa-n24@hotmail.com](mailto:noofa-n24@hotmail.com)

إشراف

د. نوال غرم الله الغامدي

أستاذ التوجيه والإرشاد التربوي والنفسي المشارك

جامعة الملك عبدالعزيز

## المخلص :

برز دور التوجيه والإرشاد جلياً في المدارس، وأصبح وجود مرشدين ذو كفاءه عالية ضرورة حتمية، في سبيل الرقي بالعمل الإرشادي، حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الضغوط المهنية بأبعادها في العمل الإرشادي لدى مرشحات المرحلة الثانوية، وما أكثرها شيوعاً وفقاً للمتغيرات (غموض الدور- حجم العمل- الدخل والحوافز)، كما هدفت الدراسة إلى التعرف على الفروق بين متوسطات درجات عينة الدراسة وفقاً للمتغيرات (التخصص- المؤهل العلمي)، وتكونت العينة من مئة وثمان وخمسون مرشدة، وتم اعتماد المنهج الوصفي المسحي، تم أعداد مقياس الدراسة بناءً على مقياس سابق، وتكوّن مقياس الضغوط المهنية من سبعة عشر فقرة، موزعة على ثلاثة أبعاد، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أبرزها؛ مستوى الضغوط المهنية لدى مرشحات المرحلة الثانوية بمدينة جدة مرتفعة، وأكثر أبعاد الضغوط المهنية شيوعاً لدى المرشحات في المرتبة الأولى جاء بُعد (حجم العمل)، يليه بُعد (الدخل والحوافز) في المرتبة الثانية، وفي المرتبة الأخيرة جاء بُعد (غموض الدور)، توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الضغوط المهنية لدى مرشحات المرحلة الثانوية بمدينة جدة وفقاً لمتغير التخصص (علم النفس- علم اجتماع- خدمة اجتماعية- تخصصات أخرى)، بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الضغوط المهنية لدى مرشحات المرحلة الثانوية بمدينة جدة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي (بكالوريوس- دبلوم التوجيه والإرشاد- ماجستير)، وقد وصلت الباحثة إلى عدد من التوصيات منها ما يخص وزارة التعليم؛ بضرورة تطوير معايير ترشيح واختيار المرشدين في المدارس، وفيما يخص إدارة التوجيه والإرشاد؛ المساهمة في الحد من مصادر الضغوط المهنية لدى المرشحات في سبيل تحقيق دور الإرشاد بفاعلية في المدارس، وفيما يخص مراكز التدريب؛ الاستفادة من التجارب العالمية في مجال الإرشاد بما يخدم تطوير التوجيه والإرشاد الطلابي.

## Abstract

The role of guidance and counseling has been evident in schools, where the presence of highly qualified counselors becomes an imperative demand in order to improve the counseling objectives. The study aimed to further understand and indemnify the level of occupational stress in the field of counseling and guidance work within the secondary schools competent staff. The study also aimed to address the differences in mean scores of the study sample on the scale of occupational stress according to the variables (specialization - scientific qualification), study sample comprised of (55) fifty-five counseling staff, where the adopted descriptive method survey method was followed.

The scale of the study was constructed on the basis of a previously used scale, where it contained 17 paragraphs divided into three dimensions.

The study concluded into some results among of which are; the level of occupational stress in the secondary school counselors in Jeddah is high, and the most common dimensions of occupational stress among female counselors came in the first rank. Following to that (the volume of work or the workload), followed by (income and incentives) in the second rank, and in the last place came after (ambiguity role).

There are significance statistical variances between the averages of occupational stress levels of secondary school counselors in Jeddah according to the variable of specialization in Psychology - Sociology - Social Service - Others), also there were no statistically significant differences between the average occupational stress levels of the secondary school counselors in Jeddah according to the variable of the academic qualification (BA - Guidance and Counseling Diploma - MA). The researcher concluded a number of recommendations, including the Ministry of Education; The criteria for the nomination and selection of mentors in schools, and the management of guidance and guidance;

to contribute to reducing the sources of professional pressure of mentors; in order to achieve the role of guidance effectively in schools, and in terms of training centers; Develop mentoring Student guidance.

## المقدمة:

يجتاح العالم في هذه الأيام ثورة هائلة من التطور، والتقدم الهائل في كل مجالات الحياة المختلفة؛ حيث يشهد العالم كل يوم تغيرات وتحولات نوعية جديدة، تنقل الإنسان من وجهة إلى وجهة بسرعة هائلة، فأصبح الفرد يعيش في عصر ثورة التقدم العلمي والتكنولوجي، وعدم الاستقرار النفسي، مما أدى إلى تغيرات كثيرة متلاحقة في كافة مجالات الحياة الأسرية، المهنية، التعليمية، والاجتماعية(عسيري، ٢٠١٢).

ومن هنا يحدث الصراع، والمنافسة بين الأفراد؛ للحاق بركب التقدم، والمعرفة، والحصول على مكان لائق في المجتمع، ونتيجة لذلك تظهر الضغوط بمختلف أنواعها، فالضغوط ظاهرة إنسانية قديمة، منذ أن خلق الله تعالى الإنسان، وتعتبر جزءاً من حياة الأفراد والمجتمعات؛ نظراً لكثرة تحديات هذا العصر وزيادة مطالبه، فلا يكاد يخلو مجتمع من المجتمعات من تأثير الضغوط بمختلف أنواعها؛ حيث باتت من الصعوبة تفاديها أو تجاهلها، وهذا ما دفع الغالبية من الناس إلى العمل على مجابتهها أو محاولة التعايش معها، ولا يتوقف تأثير الضغوط على الجوانب الشخصية للأفراد فحسب، بل ترافق الأشخاص في بيئة العمل، وتنعكس أثارها سلباً عليهم، وتحد من الأداء الوظيفي، وعلاقتهم مع الآخرين، وتكيفهم مع ظروف العمل؛ الأمر الذي يتسبب في انخفاض الانتاجية وتدني جودتها(سلامي، ٢٠٠٨).

وتمثل ضغوط الحياة لدى الإنسان، مصادر أساسية لشبوع مظاهر مرضية، تتمثل في القلق والتوتر والخوف، وتأتي الضغوط التي يواجهها الفرد في مجال العمل على رأس تلك الضغوط، وقد بينت العديد من الدراسات أن ظاهرة الضغوط المهنية هي في الأصل عبارة عن جملة من الاستجابات الجسمية، والانفعالية السلبية تحدث عندما لا تتناسب متطلبات العمل مع قدرات، ووسائل، وحاجات العامل، وهي موجودة في جميع المهن والوظائف، إلا أن شدتها تزيد في المهن المرتبطة بالخدمات الإنسانية أو تلك التي تقتضي التعامل المباشر مع الجمهور(الأحسن، ٢٠١٥).

وحيث أن التعليم حجر الزاوية في كل نهضة حضارية وتقدم لأي مجتمع، ويظل من العوامل التي تدفع الأمم إلى الرقي والتقدم؛ بل إنه من الركائز التي تركز عليها البلدان في سعيها لمواكبة الدول المتحضرة، وأصبح الوصول إلى درجة عالية من الإتقان وارتفاع مستوى الأداء التعليمي إلى أعلى ما يمكن الوصول إليه هو الغاية المنشودة لأي دولة، ومن هنا تعالت النداءات المستمرة لتجويد التعليم وإصلاحه (الميمان، ٢٠٠٩).

ووفق هذا الإطار أشار البهدل (٢٠١٣) إلى أن قضية إعداد المرشدين في الوطن العربي هي من أهم أولويات تنفيذ خطط إصلاح منظومة التعليم، وتطوره، وبدون الاهتمام بهذه القضية تصبح خطط إصلاح التعليم بلا تأثير، وفي هذا السياق اضاف القرعان (٢٠٠٩) أن المؤسسة التربوية تعتبر من أكثر مؤسسات المجتمع حساسية وأهمية؛ لكونها الرافد الأساسي لبناء الإنسان، والدعامة الأهم التي يقوم عليها أي مجتمع.

وبناء على تلك الرؤية، لابد من بيان أهمية خدمات التوجيه والإرشاد في المدارس في كافة المجالات الإنمائية، الوقائية، والعلاجية، ودور تلك الخدمات في مساعدة الطلاب على حل مشكلاتهم، كما أن العمل في البيئة التعليمية يتطلب التقدم المعرفي، والإلمام بأحدث أساليب الطرق التربوية، والمساهمة في حل المشكلات، واتخاذ القرارات، والانفتاح على المجتمع، كما يتطلب التعرف على خصائص المتعلمين، ومراعاة الفروق الفردية، ومراعاة مشكلاتهم النفسية، وكل ذلك يشكل عبئاً يقع على عاتق المرشد والمعلم معاً مما يسبب زيادة في مستوى الضغوط المهنية لديهم (النويصر، ٢٠٠٩).

ولذا قد تفيد الدراسة الحالية في معرفة الانفعالات النفسية، والسلوكية، للمرشدين في البيئة التعليمية ومعرفة أسباب الضغوط التي يواجهونها في عملهم، رغبة في إزالتها، والتخفيف من حدتها، وحثهم على أداء الوظائف الموكلة اليهن بشكل يحقق أهداف الإرشاد السامية بوجه عام، وأهداف المؤسسة التعليمية بوجه خاص.

#### مشكلة الدراسة وتساولاتها:

يعتبر الاهتمام المتزايد في المجتمعات المعاصرة بالعمل كوسيلة للتنمية، وكمعيار لقيمة الفرد الاجتماعية، مصدراً متزايداً للضغوط المهنية وأشار كونستيلينس (2004) Konstelions أن هذه الضغوط المهنية تؤثر سلباً على الصحة النفسية والجسمية للعامل، وكذلك على مستوى العمل، وما يتعلق بالإنتاج، وهذا ما جعل الضغط المهني يحظى باهتمام كثير من الباحثين، فقد توصلت نتائج دراسة أبو العلا (٢٠٠٩) وستوبر (2007) Stoper إلى أن الضغوط عندما تكون مستديمة أو طويلة الأجل تترك آثاراً قاسية على الفرد، وتؤدي في النهاية إلى اضطراب النظام البيولوجي لديه.

وذهبت بعض الدراسات إلى أن العاملين في المهن المرتبطة بالخدمات الإنسانية مثل الطب، والتعليم، والملاحة الجوية هم أكثر العاملين تعرضاً للضغوط من غيرهم في القطاعات والمهن الأخرى، وفي نفس الاتجاه، أجرى عبدالرحمن طريري دراسة على مجموعة موظفين من قطاعات عمل متنوعة في المجال التعليمي، الصحي، الاجتماعي، التجاري، والخدمات العامة حول أسباب الضغط المهني ونتائجه، وقد تبين أن عمال القطاع الاجتماعي هم الأكثر عرضة للضغوط المهنية (الطريري، ١٩٩٤).

وتعتبر مهنة الإرشاد من المهن التي تسبب ضغطاً نفسياً ومهنياً على المرشد، وهذا ما أكدته جملة من الدراسات التي توصلت إلى وجود نسبة عالية من الضغوط في مجال هذه المهنة على الممارسين لها، أو المنتمين إليها كدراسة خليفات والزغول (٢٠٠١)، التي توصلت إلى وجود مستويات مرتفعة من الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين في مدارس محافظة الكرك الأردنية، ودراسة التعاونية العامة للتربية الوطنية بفرنسا (٢٠٠٤) التي بينت أن مهنة الإرشاد في فرنسا تخلق ضغطاً مهنياً تفوق نسبته الموجودة في بقية المهن الأخرى.

وقد حظيت الضغوط المهنية باهتمام الباحثين والدارسين، من خلال الاتجاه العالمي الواضح في الآونة الأخيرة نحو العاملين، نظراً لكثرة الحركات الاحتجاجية العمالية المطالبة بتحقيق الاستقرار والأمن النفسي والعيش الكريم بعيداً عن الضغوط والإكراهات والمساومات على المبادئ والراحة النفسية وغيرها من الأمور، وذكرت دراسة صرداوي ومعوش (٢٠١٦) أن الضغوط المهنية تأتي من مصادر مختلفة، تعمل كل منها بشكل مستقل، أو تتفاعل معاً في تأثيرها على الفرد، وقد تمثل عاملاً هاماً يسهم في مختلف الاضطرابات النفسية.

وحسب تصنيف منظمة العفو الدولية لحماية حقوق الإنسان أن مجال المهن التعليمية من أكثر مجالات العمل ضغوطاً، ولذلك تبنت الحكومات والمؤسسات العربية خلاصات البحوث والدراسات ونتائجها والتي تعالج مشكلات العاملين بها وبالرغم من ذلك، دراسة الضغوط المهنية تشكل أهمية بارزة لدى الباحثين للوصول إلى حلول لمواجهتها، والتغلب على مسبباتها، وتهيئة الجو المناسب والملائم للعاملين بها، والتخفيف مما يعانونه من آلام نفسية وجسدية وفق استراتيجيات ودعائم علمية محكمة (سعفان، ٢٠١٧).

وفي ضوء ما سبق يؤكد زهران (٢٠٠٥) على أن مرحلة الثانوية تمثل فترة من فترات المراهقة التي تتسم بأنها مرحلة استمرارية لمسيرة النمو والتطور لدى الطالبات الاناث تحديداً؛ تحتاج فيها إلى مساعدة لتحقيق مطالب النمو وإشباع الحاجات النفسية والاجتماعية، ومنها الحاجة إلى التوجيه والإرشاد، وضمن ذلك السياق أشارت رزق (٢٠٠٨) أن عدم الاهتمام بإرشاد الطالبات في هذه المرحلة وتوجيههن ينعكس سلباً عليهن، فليس من المستغرب أن يكون لديهن رصيد تراكمي من المشكلات والقضايا الشائكة؛ التي تتطور وتتعدد ويصعب حلها مع الزمن، وينعكس تأثيرها على الطالبة نفسها والمجتمع.

وتلك المؤشرات السابق ذكرها تشير إلى أن الإرشاد الطلابي في المرحلة الثانوية بحاجة إلى تفعيل و تكثيف جهود المرشدين تجاههم من أجل حمايتهم، تحصين عقولهم، تنقية أفكارهم، زيادة وعيهم، وتنمية قدراتهم، وهنا يتجلى دور المرشدة التي هي أهم عنصر من عناصر تقديم هذه الخدمات المساندة للطالبات بالمدارس، هذا وتتمثل مشكلة الدراسة الحالية في معرفة الضغوط المهنية في العمل الإرشادي التي تؤثر على مرشحات المرحلة الثانوية وماهي مصادرها، سواء كانت صادرة عن بيئة العمل أو بسبب الزملاء و الرؤساء، أو كانت صادرة عن عبء الأعمال المكتبية، وتأثير كل ذلك على أدائهن المهني، وكيفية التغلب عليها. فما زالت الحاجة ملحة إلى معرفة مكامن الخلل والضغوط لتلافي قصور أداء المرشحات وانجازهن لعملهن الإرشادي.

وتتحدد مشكلة الدراسة الحالية في السؤال الرئيسي التالي:

- ما مستوى الضغوط المهنية في العمل الإرشادي لدى مرشحات المرحلة الثانوية بمدينة جدة؟ وينبثق عنه الأسئلة الفرعية التالية:
- ما مصادر الضغوط المهنية الأكثر شيوعاً لدى مرشحات المرحلة الثانوية بمدينة جدة وفقاً للأبعاد (غموض الدور - حجم العمل - الدخل والحوافز)؟

- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الضغوط المهنية لدى مرشحات المرحلة الثانوية بمدينة جدة وفق متغير التخصص؟
- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الضغوط المهنية لدى مرشحات المرحلة الثانوية بمدينة جدة وفق متغير المؤهل العلمي (الدرجة العلمية)؟

#### أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على:

- الضغوط المهنية في العمل الإرشادي لدى مرشحات المرحلة الثانوية بمدينة جدة.
- مصادر الضغوط المهنية الأكثر شيوعاً لدى مرشحات المرحلة الثانوية بمدينة جدة وفقاً للمتغيرات (غموض الدور – حجم العمل- الدخل والحوافز).
- الفروق في مستوى الضغوط المهنية لدى مرشحات المرحلة الثانوية بمدينة جدة وفق متغير التخصص.
- الفروق في مستوى الضغوط المهنية لدى مرشحات المرحلة الثانوية بمدينة جدة وفق متغير المؤهل العلمي (الدرجة العلمية).

#### أهمية الدراسة:

تنبثق أهمية هذه الدراسة من أهمية الموضوع الذي تتناوله، وهو: الضغوط المهنية في العمل الإرشادي لدى مرشحات المرحلة الثانوية بمدينة جدة، وترتبط هذه الضغوط ارتباطاً وثيقاً بأداء المرشدة؛ لأنها تحد من دافعية إنجاز المهام، والرضا عن العمل، وتقل كفاءتها في القيام بواجبها المهني على أكمل وجه، وتشير نتائج معظم الدراسات إلى وجود ضغوط عالية لدى المرشحات وتمثل مصادر هذه الضغوط في جوانب مرتبطة بصراع الدور، والعبء المهني، وغموض الدور، وانخفاض مستوى الدخل، وغيرها من العوامل الأخرى (سلامي، ٢٠٠٨).

ووفقاً لذلك يعد موضوع الضغوط المهنية من الموضوعات التي يجب أن تأخذ قسطاً وافراً من الدراسة والتحليل، وبعد الاطلاع على الدراسات السابقة تبين شح الدراسات العربية في ذلك المجال لعينة المرشحات في المدارس على وجه الخصوص، وإذا ما تفحصنا حالة المنظومة التعليمية في المملكة العربية السعودية، نجد أنها تتخبط في العديد من المشاكل سواء تعلق الأمر بالطالب نفسه، أو البيئة المكانية، أو العاملين بها وتشكل وجود مثل هذه المشكلات ضغوطاً تنعكس على المرشحات، وتأسيساً لما جاء أعلاه كانت فكرة الدراسة الحالية؛ حيث تلقي الضوء على الضغوط المهنية التي تواجه المرشدة في عصرنا الحالي، ويمكن صياغة أهمية الدراسة في المحورين التاليين:

#### الأهمية النظرية:

- مساهمة الدراسة الحالية في تقديم المعلومات وإثراء الجانب النظري، فيما يتعلق بمجال الضغوط المهنية ومعرفة مصادرها ومسبباتها لدى مرشحات مدارس المرحلة الثانوية.
- المساهمة في استمرار التأكيد على ضرورة التخفيف من حدة الضغوط المهنية للمرشحات؛ لتقديم خدمات التوجيه والإرشاد للطالبات على أكمل وجه.
- تسليط الضوء على أهمية رفع مستوى الأداء المهني للمرشحات بشكل عام وبمدارس المرحلة الثانوية بشكل خاص، وذلك لما يميز هذه المرحلة من ظهور العديد من المشكلات الأكاديمية، النفسية، والاجتماعية.
- إثراء المكتبة الجامعية بمثل هذه الدراسات والبحوث الأكاديمية التي تركز على تشخيص ومعالجة الضغوط المهنية المؤثرة سلباً على المرشدة الطلابية نفسياً، مهنيًا، وسلوكياً.

#### الأهمية التطبيقية:

- التأكيد على أهمية إجراء الدراسات الميدانية فيما يتعلق بواقع الإرشاد في المدارس في محاولة لإبراز المشكلات التي تعيق تحقيق دور الإرشاد بفعالية بالمدارس.
- مساهمة نتائج هذه الدراسة في إعداد خطط مستقبلية لأسس وضوابط ترشيح، واختيار المرشحات في المؤسسات التعليمية.
- توجيه إدارات التعليم والمدارس بضرورة وضع آليات لتحديد مهام المرشحات بالمدارس وعدم تكليفهن بأعباء أخرى تؤثر على فعاليتهن.
- تهيئة أماكن ذات جاهزية وخصوصية عالية في المدارس، لتمكين المرشحات من تقديم الخدمات الإرشادية بمهنية عالية.
- تقديم توصيات لإدارات التعليم بضرورة متابعة المرشحات في الميدان مع توفير الدعم المادي والمعنوي الذي يساهم في تخفيف الضغوط المهنية لدى المرشحات بالمدارس.



### مصطلحات الدراسة:

#### ١ - الضغوط المهنية: (Occupational Stresses)

"مجموعة من التفاعلات بين الفرد وبيئته، والتي تتسبب في حالة عاطفية غير سارة، كالتوتر، والقلق، وتنشأ عادة من عوامل تكون موجودة في العمل، أو البيئة المحيطة، وينتج عنها العديد من ردود الأفعال، والتي تظهر على سلوك الأفراد في عملهم، وتتعاكس على حالتهم النفسية والجسدية أو في أدائهم لأعمالهم" (عسيري، ٢٠١٢).

#### ٢ - غموض الدور: (Ambiguity of role)

عرف أونيمه (2008) غموض الدور على أنه "المفهوم الذي يفترض أن الموظف يفتقر إلى المعلومات الضرورية لأداء وظيفته أو مهمته، مما يدفعه ذلك الشعور بالإحباط، ويمكن تلخيصه أنه عدم يقين الموظف حول المهام المختلفة للدور المنوط به".

#### ٣ - حجم العمل: (volume of work)

يعرف تماسيني (٢٠١٤) حجم العمل بأنه: "كمية ونوعية العمل الذي يطلب من الفرد انجازه في وقت محدد، ويعني حجم العمل قيام الفرد بمهام لا يستطيع إنجازها في الوقت المحدد أو أن هذه المهام تتطلب مهارات عالية لا يمتلكها الفرد".

### أدبيات الدراسة:

#### الضغوط المهنية (Occupational Stresses)

أصبح موضوع الضغوط المهنية يحظى بعناية متزايدة من قبل الباحثين والمتخصصين في مختلف ميادين علم النفس بصفة عامة وعلم نفس المهني والسلوك التنظيمي بصورة خاصة، حيث يرجع هذا الاهتمام؛ إلى ما ينجم عن الضغوط المهنية من آثار سلبية على سلوك الأفراد، قدراتهم، واتجاهاتهم نحو عملهم.

### مصادر الضغوط المهنية:

ذكر الأحسن (٢٠١٥) أن مصادر الضغوط المهنية تنقسم إلى قسمين: قسم يتعلق ببيئة العمل مثل (غموض الدور- صراع الدور- طبيعة العمل- النمو والتقدم المهني- تقييم الأداء- الظروف الفيزيائية- العمل بالتخصص)، وقسم يتعلق بشخصية الفرد مثل (نمط الشخصية- السن- نوع الجنس- التوافق بين القدرات وحاجات العمل- الحالة النفسية- مسؤولية الأسرة).

### غموض الدور :

يعتبر غموض الدور من أهم مصادر الضغوط المهنية في المؤسسات، ويقصد بغموض الدور "الافتقار للمعلومات فيما يخص الصلاحيات والواجبات والمسئوليات وعدم وضوحها واختلاطها عند ممارسة واجبات أخرى"، كما يظهر غموض الدور في عدم تأكد الفرد من مسؤولياته الوظيفية ومن نوع العمل المطلوب منه؛ ويؤدي بالتالي إلى عدم معرفة النتائج المتوقعة منه، وهو بذلك يعتبر حالة ناشئة عن عدم وضوح مضمون دوره (عبد الباقي، ٢٠٠١).

### صراع الدور:

يقصد بصراع الدور في العمل "وجود تعارض في متطلبات العمل التي ينبغي للفرد القيام بها أو وجود أكثر من طلب على الفرد، والاستجابة لأحدهما تصعب عليه الاستجابة للأمر الآخر"، وينشئ صراع الدور عندما تتعارض مهام الوظيفة مع فكرة الشخص عن نفسه أو عن دوره أو قد تتعارض مع ميوله وطموحاته، وهذا ما يخلق التوتر النفسي، الشعور بالضغوط، والقلق، وكذلك يظهر الصراع حينما يجد العامل نفسه تحت أكثر من قيادة ويتلقى أوامر من أكثر من رئيس يطلبون منه القيام بوظائف متناقضة (إيقارب، ٢٠٠٩)

### قلة فرص الترقية والنمو الوظيفي:

إن هدف الفرد خلال مختلف مراحل حياته المهنية هو التطلع إلى الترقى في السلم الوظيفي وإتاحة الفرص أمامه لتطوير مهاراته، واكتساب خبرات جديدة، وإذا شعر الفرد بعدم حصوله على هذه الفرصة، فإنه يدرك بعدم إمكانية تحقيق طموحاته في التدرج الوظيفي؛ مما يؤدي إلى الشعور بالضغوط، حيث يزداد تأثير هذا الجانب كلما قضى الفرد وقتاً أطول في نفس المهنة وبفلس المنظمة ويشعر بعدم الإنصاف، وبأحقيته في تولي مناصب عليا (المشعان، ٢٠٠٠).

### - ضعف الدخل والحوافز:

ويقصد بالدخل والحوافز "جميع العوائد المادية أو غير المادية التي تعطى للفرد مقابل عمله"، وقد تكون الحوافز غير مادية مثل: التكريم، التأمين، التنقلات، الخدمات وغيرها، وعليه فإن عدم وجود سياسة تنظيمية واضحة تضمن للجميع حقوقه، وتتحرى العدل بين الأفراد ونظائرهم في المؤسسات الأخرى؛ سيؤدي إلى الملل في العمل، قلة الدافعية، عدم الإنجاز، وانخفاض مستوى الرضا عن العمل (سمائلي وسعيدة، ٢٠١٥).

### حجم العمل:

يقصد بحجم العمل بأنه "كمية ونوعية العمل الذي يطلب من الفرد انجازه في وقت محدد، وقيام الفرد بمهام لا يستطيع انجازها في الوقت المحدد، أو أن هذه المهام تتطلب مهارات عالية لا يمتلكها الفرد"،

حيث ستكون هناك نتائج سلبية لزيادة حجم المهام في العمل و التي تتطلب قدرات أعلى بكثير من إمكانات الفرد وتتحدى قدراته، وتذكر العديد من الدراسات في هذا الصدد، كدراسة أبو زيد (٢٠٠١) أن زيادة الحمل الوظيفي يرتبط بأمراض متعددة كأمراض القلب، وأن فئة من الأفراد الذين تصيبهم النوبات القلبية تكون أعباء العمل تفوق طاقتهم على التحمل؛ مما يؤثر ذلك سلباً عليهم نفسياً، جسدياً، صحياً، واجتماعياً (تماسيني، ٢٠١٤).

#### طبيعة العمل:

تتفاوت المهن من حيث مستويات الضغوط فيها، فهناك مهن ضاغطة بطبيعة الحال، وذلك يعود إلى العديد من الاعتبارات مثل أن المهنة تتضمن مسئولية الحفاظ على حياة الناس كمهنة الطب، التمريض، والمسعفين، أو مهن تتطلب مستوى مرتفع من التركيز والانتباه المستمر مثل المحاسبة والتدقيق، كذلك المهن التي تلزم اتخاذ قرارا بشكل دائم كمهن القضاء والرؤساء، أو مهن قد تشكل خطر دائم على أصحابها مثل عمال المناجم والمصانع؛ وبالتالي يكون هذا النوع من المهن مجال مثير للضغوط والقلق بشكل كبير مقارنة بغيرها من المهن الأخرى التي طبيعة أدائها ومطالبها تكون أقل ضغط من حيث طبيعة الأداء (حسين، ٢٠٠٠).

#### تقييم الأداء:

أن المقصود بتقييم الأداء هو "إعطاء حكم على السلوك الإنتاجي للعامل، ومنحه العلاوة أو الترقية وذلك حسب نتيجة التقييم"، لذا فإن عملية التقييم قد تعتبر عند بعض الأفراد مصدر من مصادر الضغوط في العمل؛ وذلك لأنها تُعطي الفرد نتيجة عن أداءه، ومدى جوانب القوة وجوانب الضعف في أدائه، إلى جانب مقارنة أدائه مع أداء الآخرين، ومن المهم الإشارة إلى الانعكاسات السلبية لتقييم الأداء إذا أجري في جو تسلطي؛ لأن ذلك يساهم في توتر الموقف ويشكل مصدراً ضاغطاً على الفرد في بيئة العمل (ربيع، ٢٠٠٩).

#### عبء الدور:

ويعني عبء الدور إما زيادة أو انخفاض العمل بالنسبة للفرد، فزيادة عبء الدور "تعني قيام الموظف بمهام لا يستطيع إنجازها في الوقت المتاح له، وبالتالي يعمل وقتاً إضافياً لا يتحملة ليتمكن من إنجاز ما كُلف به من مهام ، أو أن يعمل في وظيفة غير وظيفته الأساسية والتي لا تتناسب مع مؤهلاته، قدراته، ومهارته"، في حين يشير انخفاض عبء الدور إلى "أن العمل الموكّل للموظف قليل ولا يتناسب مع طاقاته، واهتماماته، مما يجعل الموظف يفتقر إلى الشعور بأهمية العمل، والملل والعزلة في العمل"، وهذا ما ينتج عنه زيادة معدلات التأخر والغياب عن العمل (فوزي وبريك، ٢٠٠٨).

### قلة فرص التدريب وتطوير المهارات:

يذكر عبد الحميد (٢٠٠٠) أن غياب فرص التدريب وتطوير المهارات، والارتقاء بمستوى التأهيل، كذلك غياب المساواة في المعاملة، إلى جانب غياب العدالة في الترقيّة؛ كل تلك الأمور مجتمعة من شأنها أن تسبب للموظف مصدراً للقلق، الإحباط، وعدم الرضا الوظيفي، مما قد يؤدي بالموظف في نهاية المطاف إلى البحث عن عمل آخر، أو التقاعد المبكر، وقد يلجأ الموظف أيضاً إلى أساليب أخرى مثل: تقليل الجهد المبذول في العمل، الخلافات مع الزملاء والمرؤوسين، والسلبية تجاه القرارات الإدارية والاستخفاف بها.

### الظروف الفيزيائية:

للبيئة الفيزيائية دوراً كبيراً في صنع الضغوط والاستجابة لها، ونعني بها الظروف البيئية الطبيعية العامة التي تحيط بالأفراد داخل مؤسسات العمل وهي جوانب قد لا يستطيع التحكم فيها، ويعد العالم سيلبي (1979) من أوائل الباحثين الذين وجهوا الانتباه إلى مصادر الضغوط المتعلقة ببيئة العمل، حيث يرى سيلبي أن هذه الظروف الفيزيائية تتمثل في الضوضاء، الضوء، اختلاف درجة الحرارة، التلوث، اكتظاظ المكان الواحد بالعديد من الموظفين.

### العمل بالتخصص:

أن الضغوط المهنية قد تحدث بسبب العمل في غير مجال الاختصاص، أي أن تعطى للفرد وظيفة مختلفة عن خلفيته العلمية، وعن ما تم إعداده وتأهليه عليه؛ مما يؤدي بالتالي إلى شعوره بأنه يملك إعداداً أكاديمياً مختلفاً، قد يكون أيضاً مؤهلاً متميز، لا كنه لا يستفيد منه، مما يجعله محبطاً، حيث أن هناك العديد من الأضرار الناتجة عن عدم اختيار الفرد المناسب للوظيفة المناسبة، وذلك وفق اعتبارات عديدة مثل: التخصص، المهارات، الإمكانيات، القدرات، مما يؤدي بالتالي إلى نتائج غير مرغوبة في العمل كعدم إتقان فنيات المهنة، إلى جانب عدم القدرة على الإبداع، والتقدم في المهنة (عبد الحميد، ٢٠٠٠).

ومن الجدير بالذكر، أن هناك العديد من مصادر الضغوط المهنية الأخرى مثل: أحداث الحياة اليومية المتسارعة، المشكلات الأسرية، البيئة المكونة للعمل وغيرها من المصادر اللامتناهية. وتعد مهنة الإرشاد الطلابي من المهن الضاغطة؛ لأنها من المهن التي تعنى بتقديم الخدمات الإنسانية، والمرشد الطلابي يقوم بأدوار توجيهية مهمة عديدة في المدرسة تتمثل هذه المهام في: توجيه الطلاب وإرشادهم، ومساعدتهم في حل مشكلاتهم الدراسية، الاجتماعية، والنفسية، لذ يعاني المرشد من الضغوطات المهنية؛ باعتباره أحد الأطراف المهمة في العملية التعليمية (النويصر، ٢٠٠٩).

### الدراسات السابقة :

وفيما يلي أهم الدراسات العربية التي تناولت الضغوط المهنية من مختلف أبعادها وجوانبها، ومنها دراسة سهيل (٢٠٠٠) بعنوان "الضغوط المهنية لدى مرشدين التوجيه المدرسي والمهني وعلاقتها بالأمراض السيكوسوماتية لمرض القلب"، حيث هدفت الدراسة إلى الكشف عن جملة من مصادر الضغوط المهنية التي تنعكس بدورها سلباً على المرشد المدرسي، تكونت عينة الدراسة من (١٠١) مرشد مدرسي من مختلف المدارس في دولة الجزائر، واستخدم المنهج الوصفي الارتباطي، واستخدم الباحث مقياس الضغط المهني من إعداد فونتان (1989) Fontana، ومقياس الرضا الوظيفي لمينيسوتا (1967) Minnesota، كذلك أعد الباحث مقياس الأعراض السيكوسوماتية لمرض القلب، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية لدى المرشد المدرسي والأمراض السيكوسوماتية لمرض القلب، كذلك ذكرت نتائج الدراسة أن أبرز مصادر الضغوط المهنية لدى المرشد المدرسي هي (صراع الدور- حجم العمل- النمو والتقدم المهني- ظروف العمل- الإشراف الفني- غموض الدور- العلاقة مع الرؤساء).

وأجرى الجميلي (٢٠٠٨) بعنوان "غموض الدور لدى المرشدين التربويين وعلاقته بالرضا عن العمل بمحافظة نينوى بدولة العراق"، وتكونت عينة الدراسة من (١٠٠) مرشد ومرشدة من المرشدين التربويين في محافظة نينوى، واعتمد المنهج الوصفي الارتباطي، وأعد الباحث مقياس غموض الدور، كذلك أعتمد مقياس الرضا عن العمل من إعداد (النعيمي، ١٩٩٩)، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان من أهمها: أن المرشدين التربويين يعانون من غموض كبير في الدور، إلى جانب ممارستهم لأدوار متعددة خلال العمل الإرشادي الذي يمارسونه في المؤسسات التربوية، وأن المرشدين يتمتعون بدرجة قليلة من الرضا عن العمل رغم الضغوط التي تفرضها عليهم مؤسساتهم التربوية، فضلاً عن ذلك توجد علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور والرضا عن العمل لدى المرشدين التربويين؛ بمعنى أنه كلما زاد غموض الدور انخفض مستوى الرضا عن العمل لدى المرشدين.

في حين أجرى النويصر (٢٠٠٩) دراسة بعنوان "ضغوط العمل التي يواجهها المرشد الطلابي في المرحلة الثانوية بمدينة الرياض وعلاقتها ببعض المتغيرات"، حيث هدفت الدراسة إلى معرفة ضغوط العمل التي يعاني منها مرشدين المرحلة الثانوية وفق متغيرات (المؤهل العلمي- سنوات الخبرة)، تكونت عينة الدراسة من (١٢٤) مرشد طلابي من مختلف المدارس الحكومية الثانوية في مدينة الرياض، واعتمد الباحث المنهج الوصفي، واستخدم استبيان ضغوط العمل للمرشد الطلابي من إعداد الباحث، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى: عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل تعزى لمتغير المؤهل العلمي، كذلك أن من أكثر مصادر ضغوط العمل على المرشد الطلابي هي عدم تنظيم عمل المرشد وكثافة الأعمال الموكلة إليه، إلى جانب نقص الإمكانيات والدعم المادي، وأخيراً عدم وجود مكان مستقل ومخصص للمرشد الطلابي في المدارس الحكومية؛ مما تشكل كل تلك الأمور مجتمعة عبء على دور المرشد الوظيفي.

وقام بيبي وادمونو (2013) Pepe & Addimando بدراسة بعنوان "الضغوط المهنية وعلاقتها بمواجهة السلوكيات المختلفة للطلبة لدى المعلمين في التعليم العام والخاص في شمال إيطاليا"، بهدف معرفة العلاقة بين الضغوط المهنية وسوء سلوك للطلاب، وتكونت عينة الدراسة من (306) معلماً من المدارس الابتدائية يعملون بدوام كامل من مدينة ميلانو في مدارس التعليم العام ومدارس التعليم الخاص، واعتمد المنهج الوصفي الارتباطي المقارن، وقد استخدم في الدراسة مقياس الضغوط المهنية لبروبي (1996) Brophy، واستبيان السلوكيات الصعبة لدى الطلبة من إعداد وولف وافرارت (2003) Wolf & Everaert، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: أن سلوكيات الطلبة الصعبة تشكل مصدر من مصادر الضغوط المهنية لدى المعلمين، إلى جانب وجود مستوى أعلى من الضغوط المهنية تعزى لمعلمين التعليم الخاص، وذكرت نتائج الدراسة أيضاً إلى أنه يمكن أن تساعد برامج التدريب والتدخل المتخصصة قبل الخدمة في التعليم وخلال الخدمة؛ في تحسين تعامل المعلمين مع سلوكيات الطلبة الصعبة للحد من التوتر والضغوط لدى المعلمين.

وضمن نفس السياق، قام هارنويس (2014) Harnois بدراسة بعنوان "دور استراتيجيات المواجهة على الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى مرشدين المدارس"، وتكونت عينة الدراسة من (237) مرشداً من بعض مدارس الولايات المتحدة الأمريكية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي، وتبنى الباحث عدة أدوات في الدراسة؛ استبيان ضغط العمل لريزو (1970) Rizzo، مقياس المهنية لماسلاش (1986) Maslach، مقياس مستوى الرضا الوظيفي من إعداد هوبك (1977) Hoppock، ومقياس التكيف لجرينجلاس (Greenglass) (1999)، وتوصلت نتائج الدراسة إلى: أن مرشدين المدارس يتعرضون لمستويات عالية من الضغوط المهنية، كذلك أن غموض الدور وتعارض الدور الذي كان له تأثير على الضغوط المهنية والرضا الوظيفي عند المرشدين، إلى جانب أن الخصائص الشخصية للمرشد تلعب دور مهم في مدى قدرته على مواجهة الضغوط التي يتعرض لها في بيئة العمل والتعامل معها؛ وبالتالي تنعكس على مستوى الرضا الوظيفي لديه، وأخيراً ذكرت نتائج الدراسة أن استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية أثبتت فاعليتها في تقليل الضغوط المهنية، وزيادة مستوى الرضا الوظيفي عند المرشدين.

#### تعليق عام على الدراسات السابقة:

تتميز الدراسة الحالية بأنها إضافة للدراسات التي تناولت الضغوط المهنية من مختلف جوانبها وأبعادها، وفق متغيرات لم تبحث في بيئة المرشدين في المرحلة الثانوية بمدينة جدة -على حد علم الباحثة- وهناك تحديد دقيق للمتغيرات لمعرفة ماهي مصادر الضغوط المهنية الأكثر شيوعاً لدى مرشدين المرحلة الثانوية بمدينة جدة وفقاً للمتغيرات (غموض الدور - حجم العمل - الدخل والحوافز)، بالإضافة إلى توضيح أكثر للمتغيرات الديموغرافية (التخصص - المؤهل العلمي) في الدراسة الحالية؛ لأنه لوحظ ندرة الدراسات التي تطرقت لهذه المتغيرات، إلى جانب أنه لم يكن لها تفصيل دقيق في الدراسات السابقة، فيما تم الاستفادة من هذه الدراسات جميعها في إثراء الدراسة الحالية، مما يؤكد إلى الحاجة لإجراء المزيد من الدراسات حول هذه المتغيرات،

وقد يكون هذا مؤشر لأهمية متغيرات الدراسة الحالية، و تشابهت الدراسة الحالية في منهجها مع معظم الدراسات السابقة الأجنبية التي استخدمت المنهج الوصفي المسحي، واستفادت الباحثة من استعراض الدراسات السابقة في اختيار مقياس للضغوط المهنية من إعداد العسيري (٢٠١٢)، وبناءً على قامت الباحثة بأعداد مقياس يتناسب مع أهداف الدراسة وعينتها، والتحقق من الخصائص السيكومترية للمقياس، كما ساعدت هذه الدراسات الباحثة على بلورة مشكلة البحث، وصياغة تساؤلاتها وأهدافها، وأخيراً أرادت الباحثة إلقاء الضوء على أهمية عينة الدراسة؛ حيث لاحظت الباحثة عدم وجود دراسة بحث الضغوط المهنية في العمل الإرشادي لدى مرشحات المرحلة الثانوية بمدينة جدة.

### فروض الدراسة:

في ضوء ما توصلت إليه الدراسات السابقة من نتائج يمكن صياغة الفروض على النحو التالي:

- ما مستوى مصادر الضغوط المهنية بأبعادها في العمل الإرشادي لدى مرشحات المرحلة الثانوية بجدة؟
- ما مصادر الضغوط المهنية الأكثر شيوعاً لدى مرشحات المرحلة الثانوية بمدينة جدة وفقاً للأبعاد (غموض الدور- حجم العمل- الدخل والحوافز).
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الضغوط المهنية لدى مرشحات المرحلة الثانوية بمدينة جدة وفقاً لمتغير التخصص (علم النفس- علم الاجتماع- خدمة اجتماعية- تخصصات أخرى).
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الضغوط المهنية لدى مرشحات المرحلة الثانوية بمدينة جدة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي (بكالوريوس- دبلوم التوجيه والإرشاد- ماجستير).

### منهج الدراسة:

انطلاقاً من طبيعة الدراسة والبيانات المراد الحصول عليها، وللتحقق من فروض الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي المسحي، حيث يعرف المنهج الوصفي بأنه " طريقة تعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع، ووصفها وصفاً دقيقاً من خلال التعبير النوعي الذي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها، أو التعبير الكمي الذي يعطي وصفاً رقمياً يوضح مقدار وحجم الظاهرة" (عباس، نوفل، العبسي، وأبو عواد، ٢٠٠٧).

جزء من ذلك، تهدف الدراسات الوصفية المسحية إلى التعرف على ظاهرة ما، ومحاولة لتحديد الوضع الحالي لها، والتعرف على جوانب القوة والضعف فيها؛ من أجل توجيه جهود العمل اللازمة لها سواء في الوقت الحاضر أو المستقبل، وقد تم اختيار هذا المنهج في الدراسة الحالية؛

للتعرف على الضغوط المهنية التي تواجه المرشدة الطلابية داخل المؤسسات التعليمية في المرحلة الثانوية بجدة، تحديداً مدارس التعليم العام، والتحقق من وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الضغوط المهنية لدى مرشدات المرحلة الثانوية وفقاً للمتغيرات (التخصص، المؤهل العلمي).

### عينة الدراسة:

تتكون عينة الدراسة من جميع المرشدات الطلابيات في المدارس الثانوية الحكومية بمدينة جدة بطريقة الحصر الشامل خلال الفصل الدراسي الثاني من العام ١٤٣٩ - ١٤٤٠ هـ، ويبلغ عددهن (١٥٨) مرشدة طلابية، جزء من ذلك يقصد بالحصر الشامل بأنه "أسلوب جمع البيانات من جميع وحدات المجتمع موضوع الدراسة دون استثناء للحصول على معلومات وبيانات شاملة عن كل وحدة من وحدات المجتمع" (أبو النصر، ٢٠٠٤)، وبالتنسيق مع إدارة التعليم بمدينة جدة تم سحب عينة الدراسة بطريقة عمدية مقصودة بناءً على هدف الدراسة، والعينة العمدية هي التي يعتمد الباحث أن تكون من حالات معينة، أو وحدات معينة لأنها تمثل المجتمع الأصلي للدراسة، ويوضح جدول رقم (١) خصائص عينة الدراسة وفقاً لمتغيراتها الديموغرافية:

### - جدول (١) -

#### - خصائص عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة الديموغرافية (ن=١٥٨)

المتغيرات	المجموعات	العدد	النسبة المئوية
التخصص	علم نفس	٣٩	٢٤.٧%
	علم اجتماع	٦٥	٤١.١%
	خدمة اجتماعية	٩	٩%
	تخصصات أخرى	٤٥	٢٨.٥%
	المجموع	١٥٨	١٠٠%
المؤهل العلمي	بكالوريوس	١٤٦	٩٢.٤%
	دبلوم التوجيه والإرشاد	٠	٠%
	ماجستير	١٢	٧.٦%
	المجموع	١٥٨	١٠٠%



### أدوات الدراسة:

قامت الباحثة باستخدام أداة واحدة لقياس الضغوط المهنية لدى مرشحات المرحلة الثانوية وذلك للوصول إلى تحقيق الأهداف المرجوة من الدراسة، وهي:

#### - مقياس الضغوط المهنية :

بعد الاطلاع على البحوث والدراسات السابقة العربية والأجنبية، والاطلاع على مقياس سابق للعسيري (٢٠١٢)، قامت الباحثة بإعداد مقياس الضغوط المهنية للعمل الإرشادي لدى مرشحات المرحلة الثانوية، إلى جانب اعتماد أبعاد مقياس العسيري، مع تقليص عدد العبارات، وإعادة صياغتها، بعد الدمج، وحذف المتكرر من العبارات، والوصول في النهاية بعدد الفقرات إلى سبعة عشر فقرة، موزعة على ثلاثة أبعاد تتناول الضغوط المهنية لدى المرشحات، حيث تضمنت الأبعاد ما يلي:

- البُعد الأول: غموض الدور: ويتكون من خمسة فقرات (١-٢-٣-٤-٥).
- البُعد الثاني: حجم العمل: ويتكون من ستة فقرات (٦-٧-٨-٩-١٠-١١).
- البُعد الثالث: الدخل والحوافز: ويتكون من ستة فقرات (١٢-١٣-١٤-١٥-١٦-١٧).

#### صدق الاستبيان:

تم التأكد من صدق الاستبيان بطريقة صدق البناء وجاءت النتائج كالتالي:

#### جدول (٢)

قيم معاملات الارتباط بين درجات فقرات مقياس الضغوط المهنية ودرجة البعد المنتمية إليه

(العينة الاستطلاعية: ن=٣٠)

الأبعاد	م	قيم معامل الارتباط	م	قيم معامل الارتباط	م	قيم معامل الارتباط	م	قيم معامل الارتباط	م	قيم معامل الارتباط
غموض الدور	١	**٠.٨٠	٢	*٠.٤٥	٣	**٠.٤٧	٤	**٠.٥٥	٥	*٠.٣٠
	٦	**٠.٦١								
حجم العمل	٧	**٠.٤٩	٨	**٠.٥٦	٩	**٠.٤١	١٠	**٠.٥٨	١١	**٠.٥٤
الدخل والحوافز	١٢	**٠.٦٠	١٣	**٠.٣٩	١٤	**٠.٤٩	١٥	**٠.٧٧	١٦	**٠.٤٨
	١٧	**٠.٥٠								

\* دالة عند مستوى ٠.٠٥ \*\* دالة عند مستوى ٠.٠١

يتضح من الجدول السابق أن جميع قيم معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند المستوى (0.05) و(0.01)، وقد تراوحت قيم معاملات الارتباط الدالة بين (0.30-0.80) مما يدل على تمتع المقياس وبعد تعديله من قبل الباحثة بدرجة جيدة من الاتساق الداخلي، وبالتالي صلاحية استخدامه لتحقيق أغراض الدراسة الحالية.

- تم التحقق من صدق المفهوم لأبعاد مقياس الضغوط المهنية، عن طريق حساب قيم معامل الارتباط بين الأبعاد والدرجة الكلية للمقياس، ويوضح جدول رقم (3) قيم معاملات الارتباط:

### جدول (3)

قيم معاملات الارتباط بين درجات أبعاد مقياس الضغوط المهنية بالدرجة الكلية للمقياس (العينة الاستطلاعية: ن=30)

قيم معامل الارتباط	الأبعاد	
**0.84	غموض الدور	1
**0.79	حجم العمل	2
**0.81	الدخل والحوافز	3

\* دالة عند مستوى 0.05 \*\* دالة عند مستوى 0.01

يتضح من الجدول السابق أن قيم معاملات الارتباط بين درجة كل بُعد والدرجة الكلية للمقياس دالة إحصائياً عند مستوى (0.01)، وقد تراوحت قيم معاملات الارتباط الدالة بين (0.79-0.84) مما يدل على تمتع مقياس الضغوط المهنية وبعد تعديله من قبل الباحثة بدرجة مرتفعة من الصدق الداخلي؛ وبالتالي صلاحية استخدامه لتحقيق أغراض الدراسة الحالية.

#### ■ ثبات المقياس

قامت الباحثة بحساب ثبات درجات مقياس الضغوط المهنية؛ بطريقة التجزئة النصفية لعبارات المقياس، وبحساب قيمة معامل ثبات ألفا كرونباخ، بالإضافة إلى حساب قيمة معامل ثبات التجزئة النصفية، ومن ثم معامل التصحيح باستخدام معادلة سبيرمان- براون، كما يوضح جدول رقم (4) قيم معاملات الثبات:

جدول (٤)

قيم معاملات ثبات أبعاد مقياس الضغوط المهنية (العينة الاستطلاعية: ن=٣٠)

طريقة التجزئة النصفية	معامل ألفا كرونباخ	عدد البنود	الأبعاد	
			معامل ارتباط بيرسون بين الجزئين	معامل براون-للتصحیح الطولي
٠.٧٦	٠.٧٦	٦	غموض الدور	١
٠.٨٠	٠.٧٩	٥	حجم العمل	٢
٠.٧٧	٠.٧٦	٦	الدخل والحوافز	٣
٠.٨٠	٠.٧٩	١٧	الدرجة الكلية للمقياس	

يتضح من الجدول السابق أن قيم معاملات الثبات تراوحت بين (٠.٧٤-٠.٨٠) للأبعاد الفرعية، وما بين (٠.٧٩-٠.٨٠) للمقياس ككل، مما يدل على تمتع المقياس الحالي بجميع مكوناته؛ بدرجة مرتفعة من الثبات.

**فروض الدراسة:**

في ضوء ما توصلت إليه الدراسات السابقة من نتائج يمكن صياغة الفروض على النحو التالي:

- ما مستوى مصادر الضغوط المهنية بأبعادها في العمل الإرشادي لدى مرشحات المرحلة الثانوية بجدة؟
- ما مصادر الضغوط المهنية الأكثر شيوعاً لدى مرشحات المرحلة الثانوية بمدينة جدة وفقاً للأبعاد (غموض الدور- حجم العمل- الدخل والحوافز).
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الضغوط المهنية لدى مرشحات المرحلة الثانوية بمدينة جدة وفقاً لمتغير التخصص (علم النفس- علم الاجتماع- خدمة اجتماعية- تخصصات أخرى).
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الضغوط المهنية لدى مرشحات المرحلة الثانوية بمدينة جدة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي (بكالوريوس- دبلوم التوجيه والإرشاد- ماجستير).

**نتائج الدراسة ومناقشتها:**

سيتم فيما عرض لنتائج الدراسة ومناقشتها وتفسيرها، وربط تلك النتائج بالأدب النظري، الدراسات السابقة، والنظريات المفسرة للضغوط المهنية.

- النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيسي والذي ينص على "ما مستوى مصادر الضغوط المهنية بأبعادها في العمل الإرشادي لدى مرشحات المرحلة الثانوية بجدة، وما أكثرها شيوعاً وفقاً للمتغيرات (غموض الدور- حجم العمل- الدخل والحوافز)؟"

للإجابة عن هذا السؤال قامت الباحثة باستخراج المتوسط الحسابي والنسب المئوية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة على مقياس الضغوط المهنية بأبعاده، وجاءت النتائج كما هي موضحة في جدول رقم (٥):

جدول رقم (٥)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لمقياس الضغوط المهنية بأبعاده (ن=١٥٨)

أبعاد المقياس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة التحقق	الترتيب
غموض الدور	٢.٢٦	٠.٥٣	٧٥.٣٣%	متوسطة	الثالث
حجم العمل	٢.٣٥	٠.٤٦	٧٨.٣٣%	مرتفعة	الأول
الدخل والحوافز	٢.٣١	٠.٤٢	٧٧%	متوسطة	الثاني
المجموع	٢.٣٩	٠.٣٤	٧٩.٦٦%	مرتفعة	

ويتضح من الجدول السابق ما يلي: أن درجة الضغوط المهنية لدى مرشحات المرحلة الثانوية بمدينة جدة قد حققت درجة (مرتفعة)، بمتوسط حسابي كلي وقدره (٢.٣٩)، وانحراف معياري بمقدار (٠.٣٤)، ونسبة مئوية وقدرها (٧٩.٦٦%)، في حين كان بعد (حجم العمل) الأكثر شيوعاً بين الأبعاد بدرجة تحقق (مرتفعة) ومتوسط حسابي وقدره (٢.٣٥)، ونسبة (٧٨.٣٣%)، يليه في الترتيب الثاني بعد (الدخل والحوافز) بدرجة تحقق (متوسطة) ومتوسط حسابي وقدره (٢.٣١)، ونسبة تحقق (٧٧%)، وفي المرتبة الثالثة والأخيرة جاء بعد (غموض الدور) بدرجة تحقق (متوسطة) أيضاً وبمتوسط حسابي وقدره (٢.٢٦)، ونسبة (٧٥.٣٣%).

ترى الباحثة أنه يمكن تفسير هذه النتيجة بأن طبيعة عمل المرشدة بشكل عام يقتضي تنفيذ العديد من المهام، إلى جانب تواجدها معظم الوقت مع الطالبات والتعامل مع مشاكلهن، ولاسيما أن طبيعة بيئة العمل المدرسية في المرحلة الثانوية بشكل خاص تعج بالعديد من الضغوطات اللامتناهية مثل: كثرة أعداد الطالبات في المدرسة، إلى جانب تقصي المشكلات المنتشرة في البيئة المدرسية وإعداد البرامج الإرشادية لها، كذلك تنفيذ البرامج الوزارية، توثيق الأعمال المكتبية، بالإضافة إلى محاولة بناء علاقات جيدة مع الزميلات أو الرئيسات في المهنة، والسعي لتحقيق أكبر قدر من الانسجام؛ كل تلك الأمور مجتمعة تشكل مصدر ضغط على المرشدة.

كما تفسر الباحثة حصول بعد (حجم العمل) على الترتيب الأول من حيث أكثر أبعاد الضغوط المهنية شيوعاً لدى مرشحات المرحلة الثانوية، إلى قيام المرشحات بمهام،

ومسؤوليات متعددة ومتنوعة في وقت واحد تتجاوز طاقاتهم، إلى جانب عدم وجود الوقت الكافي للتركيز على العمل الإرشادي الأساسي؛ مما يشكل عبء وضغط عال لدى المرشدين، وهذا يتفق مع ما أشار إليه كريكو (2004) Kyriacou على أن بيئة عمل المرشدين تعج بالكثير من مصادر الضغوط؛ وذلك بطبيعة حال بيئة العمل التربوي، حيث يواجه المرشد متطلبات عديدة، متباينة، ومتناقضة قد تتسم بالتعقيد وعدم المرونة، كل هذه الأمور مجتمعة تعيق المرشدين عن أداء أدوارهم الإرشادية والتربوية، كما تعتبر مصدراً للقلق لديهم، لأنهم لا يتمكنون دائماً من إتمام مهام العمل الإرشادي المكلفين بالقيام به.

أما حصول بُعد (الدخل والحوافز) على الترتيب الثاني في الشيوع من بين أبعاد الضغوط المهنية لدى مرشدين المرحلة الثانوية، فتفسره الباحثة أن جميع العوائد المادية أو المعنوية التي تعطى للمرشدين مقابل تميزهن في مجال العمل الإرشادي للطالبات؛ تكون دافع ومحفز لهن لبذل المزيد من الجهود في تقديم الخدمات الإرشادية، بل والشعور بالرضا عن عملهن كمرشدين في المدارس؛ على العكس لو لم يكن هناك كفاية للدخل المادي، وكذلك الافتقار إلى الحوافز والدعم فسوف ينعكس ذلك على أدائهن الوظيفي، وسيؤدي إلى الملل في العمل، قلة الدافعية، عدم الإنجاز، وانخفاض مستوى الرضا عن العمل لديهن.

أما حصول بُعد (غموض الدور) على الترتيب الثالث والأخير من حيث الشيوع من بين أبعاد الضغوط المهنية لدى مرشدين المرحلة الثانوية، فتفسر الباحثة أنه قد يعود السبب إلى أن طبيعة عمل ومهام المرشدين غالباً تكون موحدة؛ لكنهن يتعرضن إلى الكثير من الضغوط في بيئة العمل، ولا يوجد تحديد دقيق لمهام المرشدين، وخصوصاً تلك المهام التي ليس لها علاقة بالإرشاد، ويتفق ذلك مع ما ذكره روزنتال (1964) Rosenthal إلى أن التغلب على غموض الدور يحتم أن تكون متطلبات العمل واضحة ومحددة لدى الفرد القائم بالعمل، بحيث تهيئ له أسباب إنجاز هذه المتطلبات بكفاءة وفاعلية.

ومن العرض السابق يتضح لنا أن المرشدين يتعرضن للعديد من الضغوط المهنية باختلاف مصادرها وأبعادها، وهذا ما أثبتته جملة العديد من نتائج الدراسات السابقة التي تم عرضها، وهنا يذكران سرداوي ومعوش (٢٠١٦) أن الضغوط المهنية تأتي من مصادر مختلفة، تعمل كل منها بشكل مستقل، أو تتفاعل معاً في تأثيرها على الفرد، وقد تمثل عاملاً هاماً يسهم في مختلف الاضطرابات النفسية، ومن الجدير بالأهمية هنا الإشارة إلى ما ذكره هارنويس (2014) Harnois أن مرشدين المدارس يتعرضون لمستويات عالية من الضغوط المهنية؛ لكن الخصائص الشخصية للمرشد تلعب دور مهم في مدى قدرته على مواجهة الضغوط التي يتعرض لها في بيئة العمل وكيفية التعامل معها.

نتيجة الفرض الأول والذي ينص على "توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات درجات الضغوط المهنية لدى مرشدين المرحلة الثانوية بمدينة جدة وفقاً لمتغير التخصص (علم النفس- علم اجتماع- خدمة اجتماعية- تخصصات أخرى)".

جدول (٦)

نتائج اختبار شيفيه Scheffee للمقارنات البعدية لمقياس الضغوط المهنية وفقاً لاختلاف التخصص

الأبعاد	التخصصات	العدد	المتوسط الحسابي	علم نفس	علم اجتماع	خدمة اجتماعية	تخصصات أخرى
حجم العمل	علم نفس	٣٩	٢.٣٥		٠.١٤	٠.٤٠	٠.١٠
	علم اجتماع	٦٥	٢.٢٤	٠.١٤		*٠.٥٥	*٠.٢٥
	خدمة اجتماعية	٩	١.٩٤	٠.٤٠	*٠.٥٥		٠.٣٠
	تخصصات أخرى	٤٥	٢.٥٠	٠.١٠	*٠.٢٥	٠.٣٠	
الدرجة الكلية	علم نفس	٣٩	٢.٣٥		٠.٠٤	٠.١٣	٠.١٤
	علم اجتماع	٦٥	٢.١٧	٠.٠٤		٠.١٨	*٠.١٩
	خدمة اجتماعية	٩	٢.٢٧	٠.١٣	٠.١٨		٠.٠١
	تخصصات أخرى	٤٥	٢.٣٨	٠.١٧	*٠.١٩	٠.٠١	

\* دالة عند مستوى ٠.٠٥ \*\* دالة عند مستوى ٠.٠١

وترى الباحثة أنه يمكن تفسير هذه النتيجة بأن التخصصات التي لها صلة مباشرة بالإرشاد والتي ينبثق منها أساساً كتخصص علم النفس، والتخصصات الأقرب للإرشاد كتخصص علم الاجتماع وخدمة اجتماعية أكثر توافق مع طبيعة المهنة وظروفها؛ لأنها على علم بطبيعة ومتطلبات العمل في الإرشاد.

نتيجة الفرض الثاني والذي ينص على "توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الضغوط المهنية لدى مرشحات المرحلة الثانوية بمدينة جدة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي (بكالوريوس- دبلوم التوجيه والإرشاد- ماجستير)".

جدول (٧)

نتائج اختبار T-test لدلالة الفروق بين متوسطي درجات مقياس الضغوط المهنية بأبعاده وفقاً لمتغير

المؤهل العلمي (ن=١٥٨)

الأبعاد	المجموعات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
غموض الدور	بكالوريوس	١٤٦	٢.٢٦	٠.٥٣	٠.٤٤	غير دالة
	ماجستير	١٢	٢.٣٣	٠.٤٠		
حجم العمل	بكالوريوس	١٤٦	٢.٣٦	٠.٤٦	٠.٨٤	غير دالة
	ماجستير	١٢	٢.٢٥	٠.٤٥		
الدخل	بكالوريوس	١٤٦	٢.٢٩	٠.٤٢	١.٨٤	غير دالة

الأبعاد	المجموعات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
والحوافز	ماجستير	١٢	٢.٥٢	٠.٣١		
الدرجة الكلية	بكالوريوس	١٤٦	٢.٣٩	٠.٣٥	١.١٥	غير دالة
	ماجستير	١٢	٢.٤٦	٠.١٨		

\* دالة عند مستوى ٠.٠٥ \*\* دالة عند مستوى ٠.٠١

وتفسر الباحثة عدم وجود فروق بين متوسطات درجات الضغوط المهنية بأبعاده وفقاً لمتغير المؤهل العلمي، في أنه قد يعود في الدراسة الحالية إلى عدد المرشحات الحاصلات على درجة (البكالوريوس) واللاتي قدر عددهن بمائة وستة وأربعون مرشدة من إجمالي عينة الدراسة مقارنة بالمرشحات الحاصلات على (الماجستير) واللاتي قدر عددهن بأنتني عشر مرشدة، حيث أدى ذلك إلى عدم وجود فروق وفقاً للمؤهل العلمي.

#### توصيات الدراسة:

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها توصي الباحثة بما يلي:

- المساهمة في الحد من مصادر الضغوط المهنية لدى المرشحات؛ وتذليل الصعوبات أمامهن في سبيل تحقيق دور الإرشاد بفاعلية في المدارس.
- تطوير معايير أسس وضوابط ترشيح، واختيار المرشدين في المدارس، بما يخدم النهوض والرقى بالعمل الإرشادي.
- عدم إقبال المرشدة و إلزامها بالمهام التي ليس لها صلة بالعمل الإرشادي؛ حتى لا يعيقها عن مهمتها الأساسية كمرشدة.
- توفير الدعم المادي والمعنوي الذي يساهم في تخفيف الضغوط المهنية لدى المرشحات بالمدارس.
- تهيئة أماكن ذات جاهزية وخصوصية عالية في المدارس، لتمكين المرشحات من تقديم الخدمات الإرشادية بمهنية عالية.
- أهمية التطوير والتدريب المستمر ودوره الفعّال؛ في رفع مستوى الإداء المهني للمرشحات من خلال تكثيف البرامج التدريبية، وحضور ورش العمل.
- تعزيز المبادرات المجتمعية في مؤسسات التعليم عن طريق الشراكة بين إدارة التوجيه والإرشاد والكوادر العلمية المتخصصة في مجال التوجيه والإرشاد من أساتذة الجامعات والمراكز التدريبية؛ لعقد الدورات التدريبية للمرشدين لرفع من مستوى كفاءتهم العلمية والفنية في التعامل مع الضغوطات والصعوبات التي قد تواجههم.

مراجع الدراسة:

■ أولاً: المراجع العربية:

- أبو النصر، مدحت. (٢٠٠٤). قواعد ومراحل البحث العلمي. دليل إرشادي في كتابة البحوث وإعداد رسائل الماجستير والدكتوراه. القاهرة: مجموعة النيل العربية.
- أبو الروس، سامي. (٢٠٠٧). مصادر الضغوط المهنية واثارها في الكليات التقنية في محافظات غزة. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية التجارة، الجامعة الاسلامية بغزة .
- أبو عباة، صالح، ونيازي، عبدالمجيد. (٢٠٠٠). الارشاد النفسي والاجتماعي. الرياض: مكتبة العبيكان. ط ١.
- أبو مصطفى، الأشقر. (٢٠١١). الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المعلم الفلسطيني. مجلة الجامعة الاسلامية. ع (١). ص ص : ٢٠٩-٢٣٨.
- أبو يوسف، محمد. (٢٠٠٨). فعالية برنامج تدريبي لتنمية المهارات الإرشادية لدى المرشدين النفسيين في مدارس وكالة الغوث بقطاع غزة. رسالة ماجستير منشورة. كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، الجامعة الإسلامية غزة.
- الجمعي، نوي، وفتيحة، صاهد. (٢٠١١). الضغط المهني وعلاقته بدافعية الإنجاز لدى أساتذة التعليم الثانوي. مجلة دفاتر المخبر. ع (٧). ص ص: ١١٣-١٢٨.
- الخواجا، عبد الفتاح. (٢٠٠٩). الإرشاد النفسي والتربوي بين النظرية والتطبيق. الأردن: دار الثقافة.
- الحربي، محمد. (٢٠١٠). الضغوط النفسية وعلاقتها ببعض المتغيرات لدى المرشدين الطالبين بالمعاهد العلمية بمنطقة الرياض. رسالة ماجستير منشورة. كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية.
- الزعبي، أحمد. (٢٠٠٢). الإرشاد النفسي نظرياته، اتجاهاته، مجالاته. الرياض: دار زهران.
- الرشدي، هارون. (٢٠٠٠). الضغوط النفسية طبيعتها ونظرياتها. القاهرة: دار زهراء الشروق.
- المسعودي، رضا. (٢٠٠٣). الضغط المهني لدى أطباء مصلحة الاستعجالات. رسالة ماجستير منشورة. كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر.



- النويصر، محمد. (٢٠٠٩). ضغوط العمل التي يواجهها المرشد الطلابي في المرحلة الثانوية بمدينة الرياض وعلاقتها ببعض المتغيرات. رسالة ماجستير منشورة. كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية.
- الهواري، عادل. (٢٠٠٨). الضغوط المهنية التي تواجه الأخصائي الاجتماعي المدرسي. مجلة التربية للبحوث التربوية والنفسية والاجتماعية. ع (١٣٨). ص ص: ٢٣٥-٢٩٦.
- الأحمري، سعيد. (٢٠١٢). الضغوط النفسية المهنية لدى المرشدين الطلابيين المتخصصين وغير المتخصصين بمنطقة عسير التعليمية في المملكة العربية السعودية. مجلة جامعة الأزهر. ع (١٤٧). ص ص: ٢٢٣-١٨٧.
- الأحسن، حمزة. (٢٠١٥). الضغوط المهنية لدى معلمي المرحلة الابتدائية وانعكاساتها على مستوى تقدير الذات لديهم. رسالة ماجستير منشورة. كلية العلوم التربوية، جامعة مولود معمري.
- الأسدي، سعيد، وإبراهيم، مروان. (٢٠٠٣). الإرشاد التربوي مفهومه خصائصه- ماهيته. عمان: الدار العلمية الدولية للنشر والتوزيع. ط١.
- تماسيني، منيرة. (٢٠١٤). علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة الشهيد.
- حسين، راوية. (٢٠٠٠). السلوك في المنظمات. القاهرة: الدار الجامعية.
- حسن، شحاتة، والنجار، زينب. (٢٠٠٣). معجم المصطلحات التربوية والنفسية. لبنان: الدار المصرية اللبنانية.
- خصيفان، الشهري، والجدعاني. (٢٠١٤). المرجع الشامل في علم نفس النمو. جدة: خوارزم العلمية. ط٢.
- رزق، أمينة. (٢٠٠٨). مشكلات طلبة المرحلة الثانوية وحاجاتهم الإرشادية. مجلة جامعة دمشق. ع (٢). ص ص: ١٣-١٤.
- زبدي، ناصر الدين. (٢٠٠١). سيكولوجية المدرس، دراسة وصفية تحليلية. الجزائر: ديوان المطبوعات للنشر والتوزيع.
- زهران، حامد. (٢٠٠٣). التوجيه والإرشاد النفسي. القاهرة: عالم الكتب. ط٣.

- سلامي، باهي. (٢٠٠٨). مصادر الضغوط المهنية والاضطرابات السيكوسوماتية لدى مدرسي الابتدائي والمتوسط والثانوي. رسالة دكتوراه غير منشورة. كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر.
- سعفان، محمد. (٢٠١٧). الإرشاد النفسي الجماعي. القاهرة: دار الكتاب. ط٢.
- سمايلي، محمود، وسعيدة، بن عمارة. (٢٠١٥). الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني العاملين بمؤسسات التعليم الثانوي. مجلة ميلاف للبحوث والدراسات. ع (٢). ص ص: ٥٣-٧٩.
- المشعان، عويد. (٢٠٠٠). مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين في المرحلة المتوسطة بدولة الكويت وعلاقتها بالاضطرابات النفسية والاجتماعية. مجلة العلوم الاجتماعية. ع (١). ص ص: ٦٥-٩٦.
- عبد الباقي، صلاح الدين. (٢٠٠١). السلوك الإنساني في المنظمات. القاهرة: الدار الجامعية.
- عسيري، محمد. (٢٠١٢). الضغوط المهنية لدى معلمي المرحلة الابتدائية بمدينة تبوك بالمملكة العربية السعودية في ضوء بعض المتغيرات. مجلة جامعة الملك سعود. ع (٣) ص ص: ١٠٠١ - ١٠٣٢.
- عليمان، خالد. (٢٠١٥). ضغوط العمل وأثرها على الأداء. عمان: دار الخليج للنشر والتوزيع. ط١.
- علام، صلاح الدين. (٢٠١٤). الاختبارات والمقاييس التربوية والنفسية. الأردن: دار الفكر.
- عبد الحميد، جابر. (٢٠٠٠). مدرس القرن الحادي والعشرين الفعال المهارات والتنمية المهنية. عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع.
- عطية، محمود. (٢٠١٠). ضغوط المراهقين والشباب وكيفية مواجهتها. القاهرة: مكتبة الانجلو.
- عثمان، فاروق. (٢٠٠١). القلق وإدارة الضغوط النفسية. القاهرة: دار الفكر العربي. ط١.
- عباس، نوفل، العبسي، وأبو عواد. (٢٠٠٧). مدخل إلى مناهج البحث في التربية وعلم النفس. عمان: دار المسيرة. ط١.
- قاسم، محمد. (٢٠٠١). مدخل إلى الصحة النفسية. دار الفكر: الأردن. ط١.
- محمد، مكناسي. (٢٠٠٧). التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية. رسالة ماجستير منشورة. كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية. جامعة منتوري الجزائر.

- مراد، صلاح، وسليمان، أمين. (٢٠١٢). الاختبارات والمقاييس في العلوم النفسية والتربوية. القاهرة: دار الكتاب الحديث.
- هيجان، عبدالرحمن. (١٩٩٨). مفهوم ضغوط العمل ومصادرها ونتائجها وكيفية ادارتها. الرياض: مكتبة فهد الوطنية. ط١.

▪ ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Chapman, j. (1999). Collegial Support Linked Reduction of Job Stress. **Journal of Nursing Management**, vol(24), no (5), pp:52.
- Freeman,M. & Coll, k. (1997). Role conflict among elementary school counselors :A national comparison with middle and secondary school counselors. **Journal of Elementary School Guidance & Counseling** ,vol (31), no (4), pp:251.
- Hackney ,H,& Cormier ,S. (2005). **The Professional Counselor A Process guide to helping**. Boston : Pearson.
- Konstelions,A. (2001). organization factors as predictors of teachers burnout. **Journal of Psychological reports**, vol (88), no (3), pp: 627 – 637.
- Madak, P. & Gieni, C. (1991). Half-time elementary school counselor: Teachers expectations of role eversus actual activities. **Canadian Journal of counseling**, no (25), pp: 317.
- Onemah, A.(2008). Rolr ambiguity, role conflict, and performance. **Journal of personal selling and sales management**, vol (28), no(3) , pp 299-313.
- Rosenthal, R. (1964). **Organizational, stress: Studies in role conflict and ambiguity**. New York:Wiley.
- Stoeber, J. and Rennert, D. (2007). **Perfectionism in school teachers: Relations with stress appraisal, coping styles, and burnout**. Anxiety, stress, & coping, vol(21), no(1), pp.37-53.
- Super, D. E. (1957). **The Psychology of careers** .New York ,NY: Harper & Row.
- Taylor, D. (2009).The effects of role ambiguity and role conflict. **Managerial auditing journal** , vol (24), no(9), pp: 899-925.