

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف المسيلة



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس

الرقم التسلسلي:

مستوى الرضا عن العمل العيادي لدى الأخصائي النفسي

في المراكز الاستشفائية

دراسة ميدانية بولاية المسيلة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في: علم النفس

تخصص: علم النفس العيادي

إشراف الدكتورة:

فريدة بولسان

إعداد الطالبة:

ذهبية لعماري

السنة الجامعية

2016/2015

إهداء

إلى والدي الكريمين حفظهما الله

إلى أختي كريمة التي كانت لي خير عون

إلى إخوتي الأعزاء وأخواتي العزيزات

إلى البراعم (عبيدة، تسنيم، سجي، عصوم، رائد، محمد أنس).

إلى كل أساتذة قسم علم النفس بجامعة المسيلة

إلى كل طلبة 1 ماستر 2 ماستر دفعة 2015.2016

أهدي عملي المتواضع.

لعماري ذهبية

شكر وتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

((قَالَ رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ { } وَالِدِيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا

تَرْضَاهُ وَأَصْلِحَ لِي فِي ذُرِّيَّتِي { } إِنِّي تُبْتُ إِلَيْكَ وَإِنِّي مِنَ الْمُسْلِمِينَ))

الاحقاف الآية 15

اللهم لك الحمد حتى ترضى ولك الحمد عند الرضى ولك الحمد بعد الرضى فالحمد لله الذي تمت بنعمته الصالحات احمد الله واشكرك على توفيقك لي لا نجاز هذا العمل. أتقدم بالشكر الى كل من:

الوالدي الكريمين أطال الله في عمرهما

الى الاستاذة الدكتورة "بو لسان فريدة" على تواضعها وقبولها الاشراف على هذا العمل.

الى اختي الكريمة "كريمة" على صبرها العظيم وتحملها معي هذا المشوار العلمي فمهما شكرتك لا اوفيك قدرك.

كل اساتذة قسم علم النفس بجامعة المسيلة.

كما لا يفوتني شكر اعضاء لجنة المناقشة الذين تكرموا لمناقشة هذا العمل

المتواضع الى كل طلبة علم النفس العيادي ماستر 1 وماستر 2 دفعة 2014/2015.

لعماري ذهبية

ملخص الدراسة:

إن الاهتمام بالرضا الوظيفي للأخصائي النفسي العيادي يعتبر عاملاً رئيسياً إذا ما أردنا النهوض بمستوى العمل لديه، علماً أن الرضا الوظيفي ليس هدفاً في حد ذاته، وإنما هو وسيلة تساعد في حل مشكلات كثيرة تعترض الأخصائي النفسي العيادي في وظيفته. وتسعى هذه الدراسة إلى محاولة قياس مستويات الرضا عن العمل العيادي لدى الأخصائي النفسي في المراكز الاستشفائية تعزى إلى متغيرات (الجنس، الخبرة، عقد العمل، الأجر الشهري) كما تهدف إلى محاولة الكشف عن العوامل التي تؤدي إلى رضاه أو عدم رضاه عن عمله.

وقد شملت عينة بحثنا 30 أخصائي وأخصائية نفسانية موزعين على بعض المراكز الاستشفائية بولاية المسيلة.

والتبعنا في دراستنا المنهج الوصفي لأنه الأنسب لموضوعنا أما عن الأدوات المستخدمة فقد اعتمدنا على (مقياس الرضا الوظيفي لمينيسوتا ترجمة ناصر العديلي) ومن ثم قامت الطالبة بإجراء المعالجات الإحصائية للبيانات.

وخلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- مستوى الرضا عن العمل لدى الأخصائي النفسي في المراكز الاستشفائية منخفض.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الرضا عن العمل تعزى لمتغيرات (الجنس، الخبرة، عقد العمل، الأجر الشهري).

كلمات مفتاحية: مستوى الرضا عن العمل، الأخصائي النفسي العيادي

Summary of the study:

The attention to job satisfaction for specialist clinical psychologist is a key factor if we are upgrading work for him, knowing that job satisfaction is not a goal in itself, but is a means to help in solving the many problems encountered in clinical psychologist in his job.

This study seeks to attempt to measure the levels of satisfaction for clinical work with the psychologist in hospital clinics due to variables (gender, experience, work contract, monthly wage) also aims to attempt to discover the factors that lead to satisfaction or dissatisfaction with his work.

The sample we checked 30 psychologist specialist distributors included some hospital clinics in Msila.

And we follow in our study descriptive approach because it is best suited to our topic As for the tools used has relied on (job satisfaction measure of Minnesota translation Nasser Aladela) and then the student conduct statistical treatment of the data.

The study concluded the following results:

- The level of job satisfaction among psychologist in hospital clinics low.
- No statistically significant differences in the levels of satisfaction from work due to the variables (gender, experience, work contract, monthly wage).

Keywords : job satisfaction, specialist clinical psychologist



Résumé de l'étude:

L'attention à la satisfaction professionnelle pour psychologue clinicien spécialiste est un facteur clé si nous améliorons le travail pour lui, sachant que la satisfaction au travail n'est pas un but en soi, mais c'est un moyen qui aide à résoudre les nombreux problèmes rencontrés avec le psychologue dans son travail.

Cette étude vise à tenter de mesurer les niveaux de satisfaction pour le travail clinique avec le psychologue dans les cliniques hospitalières selon des variables (sexe, expérience, contrat de travail, salaire mensuel) vise également à essayer de découvrir les facteurs qui conduisent à la satisfaction ou l'insatisfaction de son travail.

L'échantillon que nous avons vérifié 30 psychologues distributeurs spécialisés de certaines cliniques hospitalières à Msila.

Et nous suivons dans notre étude la méthode descriptive, car il est le mieux adapté à notre sujet. En ce qui concerne les outils utilisés est appuyé sur (mesure de la satisfaction au travail à Minnesota traduction Nasser Aladela), puis l'étudiante effectue un traitement statistique des données.

L'étude a conclu que les résultats suivants:

- Le niveau de satisfaction au travail chez un psychologue dans les cliniques hospitalières est faible .
- Aucune différence statistiquement significative dans les niveaux de satisfaction du travail selon des variables (sexe, expérience, contrat de travail, salaire mensuel).

Les mots clés : la satisfaction professionnelle, psychologue clinicien spécialiste



الفهرس:

أ.....	إهداء
ب.....	شكر وتقدير
ج.....	ملخص الدراسة:
9.....	مقدمة:
11.....	الفصل الأول: الإطار العام والنظري للدراسة:
12.....	تمهيد:
13.....	الإطار العام للدراسة:
13.....	1- إشكالية الدراسة:
18.....	2- أهمية الدراسة:
19.....	3- أهداف الدراسة:
19.....	4- التعريف الإجرائي لمصطلحات الدراسة:
19.....	5- الدراسات السابقة:
19.....	5-1- الدراسات التي تناولت الرضا عن العمل:
26.....	5-2- الدراسات التي تناولت الأخصائي النفسي العيادي:
28.....	5-3- التعقيب عن الدراسات:
29.....	6- فرضيات الدراسة:
30.....	I- الرضا عن العمل
30.....	1- التعريف بالرضا عن العمل:
32.....	2- طبيعة الرضا عن العمل:
33.....	3- مظاهر الرضا وعدم الرضا عن العمل:

33	1-3-مظاهر الرضا الوظيفي:
34	2-3-مظاهر عدم الرضا الوظيفي:
34	3-3-عوامل الرضا عن العمل:
36	3-4-أنواع الرضا عن العمل:
37	6-النظريات المفسرة للرضا عن العمل:
44	7-العوامل المؤثرة في الرضا عن العمل:
46	8-قياس الرضا عن العمل:
50	II-الأخصائي النفسي العيادي :
50	1-التعريف بالأخصائي النفسي العيادي:
50	2-سمات الأخصائي النفسي:
50	2-1-حسب اللجنة الأمريكية الخاصة بالتدريب:
51	2-2-حسب كارل روجرز:
51	3-دور الأخصائي النفسي:
53	4-مهارات الأخصائي النفسي:
57	5-القوانين الجزائرية التي تحكم الأخصائي النفسي:
59	6-وسائل جمع المعلومات عند الأخصائي النفسي:
63	7-مجالات عمل الأخصائي النفسي:
64	8-واجبات الأخصائي النفسي:
65	خلاصة
66	الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة
67	تمهيد:

68	1- إجراءات الدراسة الميدانية:
68	1-1- منهج الدراسة:
69	1-2- مجتمع الدراسة:
69	1-3- عينة الدراسة:
71	1-4- مجالات الدراسة:
72	1-5- ادوات الدراسة:
74	1-6- الخصائص السيكومترية:
75	1-7- الاساليب الاحصائية المستخدمة:
76	2 - عرض ومناقشة نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات:
76	2-1- عرض ومناقشة الفرضية الأولى:
79	2-2- عرض ومناقشة الفرضية الثانية:
81	2-3- عرض ومناقشة الفرضية الثالثة:
83	2-4- عرض ومناقشة الفرضية الرابعة:
85	2-5- عرض ومناقشة الفرضية الخامسة:
88	خلاصة:
89	التوصيات والاقتراحات:
91	الخاتمة:
92	قائمة المصادر والمراجع:
.....	الملاحق

فهرس الأشكال:

الرقم	الشكل	ص
1	شكل رقم (01) يوضح هرم ماسلو للحاجات	39
2	شكل رقم (02) يبين النسب المئوية لخصائص العينة المختارة من حيث الجنس	70
3	شكل رقم (03) يبين النسب المئوية لخصائص العينة المختارة من حيث الخبرة	71
4	شكل رقم (04) يبين النسب المئوية لخصائص العينة المختارة من حيث عقد العمل	71
5	شكل رقم (05) يبين النسب المئوية لخصائص العينة المختارة من حيث الأجر الشهري	71

فهرس الجداول:

الرقم	الشكل	ص
1	جدول رقم (01) يبين توزيع مجتمع الدراسة	69
2	جدول رقم (02) يبين خصائص العينة المختارة من حيث الجنس	70
3	جدول رقم (03) يبين خصائص العينة المختارة من حيث الخبرة	70
4	جدول رقم (04) يبين خصائص العينة المختارة من حيث عقد العمل	71
5	جدول رقم (05) يبين خصائص العينة المختارة من حيث الأجر الشهري	71
6	جدول رقم (06) يبين طريقة تنقيط مقياس الرضا الوظيفي	72
7	جدول رقم (07) نتائج الاختبار التائي لدلالة الفرق بين المتوسط الحسابي والمتوسط النظري لمقياس الرضا عن العمل العيادي.	77
8	جدول رقم (08) يوضح نتائج الاختبار التائي لدلالة الفروق بين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للرضا عن العمل العيادي تبعا لمتغير الجنس.	79
9	جدول رقم (09) يبين نتائج تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات الرضا عن العمل لدى الإخصائيين وفقا لمتغير الخبرة.	71
10	الجدول رقم (10) يوضح نتائج الاختبار التائي لدلالة الفروق بين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للرضا عن العمل العيادي تبعا لمتغير عقد العمل.	83
11	الجدول رقم (11) يوضح نتائج الاختبار التائي لدلالة الفروق بين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للرضا عن العمل العيادي تبعا لمتغير الأجر الشهري.	85

مقدمة

مقدمة:

يعد الرضا عن العمل من المفاهيم الأساسية التي تقيس مدى تقبل الفرد لوظيفته من جميع جوانبها، مما يعكس درجة سعادته واستقراره فيها وما تحققه له الوظيفة من اشباع لحاجاته المتعددة التي يرغب أن يشبعها، فكلما حققت له هذه الوظيفة قدرا كبيرا من الإشباع كلما إزداد رضاه عنها، وبالتالي إزداد ارتباطه بها وكان أكثر إتقانا وإنجازا لها، وبالعكس إذا شعر بعدم الرضا عن وظيفته فقد يدفعه ذلك إلى الإستقالة والبحث عن وظيفة أخرى.

ولقد كانت هناك محاولات عديدة لدراسة الرضا الوظيفي للعاملين وتم معالجة العديد من المتغيرات المؤثرة على الرضا الوظيفي، وحظيت بعض المهن والتخصصات كالطب والدين والتربية والإدارة بالدراسات التي تهدف إلى فهم العوامل المؤدية إلى الرضا الوظيفي. ويتأثر موضوع الرضا عن العمل بالعديد من العوامل، ففي دراسة فردريك هيزر بيرك في نظريته ذات العاملين وجد أن عدم الرضا والسعادة يرتبطان بظروف وبيئة العمل، بينما الرضا والسعادة لهما ارتباط بالعمل ذاته.

وقد صنف هيزبيرج العاملين إلى عوامل دافعة (مرضية) وهي التي تزيد من الدافعية نحو العمل وترتبط بالعمل نفسه من الشعور بالإنجاز والتقدم وتحمل المسؤولية وغيرها والأخرى أطلق عليها لعوامل الوقائية (غير مرضية) ومرتبطة بالحوافز المادية والراتب الشهري وظروف العمل والعلاقات الإجتماعية والتي تؤدي إلى عدم الرضا.

ولأن الأخصائي النفسي العيادي يمثل عنصرا مهما و له دور كبير في المستشفيات الأمر الذي يوحى بضرورة محاولة البحث عن العوامل التي تحد من كفاءة وفعاليتيه في هذا القطاع الحيوي المهم وتقديم صورة للمشكلات التي يواجهها في عمله بشكل يومي والصعاب التي تقف حجر عثرة أمام تكيفه مع بيئة العمل وقد كان هذا هو الهدف والمحرك الأساس لإجراء هذه الدراسة التي تتناول شريحة مهمة في القطاع الصحي، والمساهمة في معرفة مستوى رضاه عن العمل العيادي في المراكز الإستشفائية وقياس مدى تقبله لوظيفته من جميع جوانبها.

وقد تناولت الدراسة فصلين حيث تناولنا في الفصل الاول الإطار العام والنظري للدراسة، واحتوى ثلاثة عناصر أساسية وهي إشكالية الدراسة والتعريف بالرضا عن العمل، وبعدها التعريف بالأخصائي النفسي العيادي. أما الفصل الثاني فقد احتوى على عنصرين تمثلا في التعرف على إجراءات الدراسة الميدانية، وبعد ذلك عرض ومناقشة نتائج الدراسة.

الفصل الأول: الإطار العام والنظري للدراسة:

تمهيد:

الإطار العام للدراسة

- 1- إشكالية الدراسة
- 2- أهمية الدراسة
- 3- أهداف الدراسة
- 4- التعريف الإجرائي لمصطلحات الدراسة
- 5- الدراسات السابقة
- 6- فرضيات الدراسة

الإطار النظري للدراسة

- I- الرضا عن العمل
 - 1- التعريف بالرضا عن العمل
 - 2- طبيعة الرضا عن العمل
 - 3- مظاهر الرضا وعدم الرضا عن العمل
 - 6- النظريات المفسرة للرضا عن العمل
 - 7- العوامل المؤثرة في الرضا عن العمل
 - 8- قياس الرضا عن العمل
- II- الأخصائي النفسي العيادي
 - 1- التعريف بالأخصائي النفسي العيادي
 - 2- سمات الأخصائي النفسي
 - 3- دور الأخصائي النفسي
 - 4- مهارات الأخصائي النفسي
 - 5- القوانين الجزائرية التي تحكم الأخصائي النفسي
 - 6- وسائل جمع المعلومات عند الأخصائي النفسي
 - 7- مجالات عمل الأخصائي النفسي
 - 8- واجبات الأخصائي النفسي

خلاصة

تمهيد:

في هذا الفصل سنتطرق إلى إشكالية الدراسة التي تعتبر لب موضوع الدراسة، ثم نتطرق إلى أهمية وأهداف الدراسة، ثم التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة، وبعدها يتم عرض الدراسات السابقة ثم فرضيات الدراسة. بعدها سنتناول بشيء من التفصيل الإطار النظري المتمثل في الرضا عن العمل ثم التعريف بالأخصائي النفسي العيادي ونختم الفصل بخلاصة.

أولاً : الإطار العام للدراسة:

1- إشكالية الدراسة:

يعتبر العمل جزءاً مهماً في حياة الفرد، فمن خلاله يشكل مجموعة من الآراء والمعتقدات والمشاعر، ويبدأ الأمر بقيام كل فرد بتكوين حصيلة من المعرفة، وأخيراً يميل الفرد أن يتصرف سلوكياً ناحية عمله بشكل معين يظهر في أسلوب تعامله مع الزملاء، وفي غيابه، وتأخير، وفي تركه للعمل، وفي طريقة إحترامه لرئيسه وجميع المحطين به (أحمد ماهر، 2014، 224).

ولقد إهتمت الدراسات القديمة والحديثة بموضوع الرضا عن العمل ومدى تأثيره على الصحة الجسدية والنفسية للموظف، وبأساليب وطرق تحفيز العاملين وإثارة دوافعهم، حيث كانت أول دراسة للرضا الوظيفي، الدراسة التي قام بها هوبك "HOPPOCH" عام 1935 بدراسته لأهم العوامل التي تؤثر على الرضا عن العمل مثل: التعب وظروف العمل والإشراف (محمد سلطان، 2002، ص 195).

كما ساعدت التجارب التي قام بها إلتون مايو ورفاقه عام 1927 إلى ظهور أبحاث الرضا الوظيفي ونموها.

فقد كشفت هذه الأبحاث بطريق الصدفة أثناء قياس أثر النواحي المادية في العمل كالإضاءة والتهوية على إنتاجية العمل- أن الإنتاجية قد إزدادت بطريقة غير متوقعة في حالة إنخفاض العوامل المادية المحيطة، وقد أرجع مايو ورفاقه هذه النتائج إلى وجود بعض العوامل العاطفية والدافعية خاصة شعور العاملين إتجاه بعضهم بعضاً، ونوع الرعاية والإهتمام الذي يلاقونه من جانب المشرفين والرؤساء (سالم محمد، 1997، ص 55).

وتوالى الدراسات بعد ذلك التي إهتمت بجوانب وشروط وظروف العمل.

ورغم صعوبة تحديد مفهومه وأبعاده لإرتباطه بمفاهيم أخرى كالدافعية والروح المعنوية التي هي ذلك الإستعداد الوجداني الذي يساعد العمال على زيادة كمية الإنتاج وإجادته دون أن يعترضهم مزيد من التعب والإجهاد (زيد منير، 2006، ص 127)، وكذلك صعوبة قياسه

ودراسته، إلا أن الباحثين لم يدخروا جهداً في الإهتمام به، حيث وصل عدد الدراسات والبحوث في منتصف السبعينات حسب "غازي آدم" إلى 3350 بحثاً ومنذ ذلك الحين وهذا الكم الكبير في تزايد دون توقف (مسعود بور غدة، 2008، ص 5).

ورغم إجتهد الباحثين وجهود المفكرين فإن الرضا الوظيفي مازال غامضاً ويستدعي الإهتمام، لإرتباطه بالعديد من المتغيرات الموجودة في محيط العمل، ومن أهم المواضيع التي لا بد من التطرق لها ودراستها الرضا الوظيفي للأخصائي النفسي العيادي، الذي لم توليه الأبحاث العلمية على حد علمنا العناية الكافية رغم مكانته ودوره في الرفع من المستوى الصحي والنفسي للأفراد، وقياس إتجاهه، وردود أفعاله، وضرورة الإهتمام بظروف عمله الإدارية والمالية والنفسية والاجتماعية، والتي إعتبرها تايلور من أهم العوامل التي تؤدي إلى الرضا عن العمل. (محمد إسماعيل، د ت، ص 264).

فلقد بينت الدراسات أن إرتفاع مؤشر الرضا عن العمل له تأثير إيجابي خارج العمل حيث وجد أن الأفراد الأكثر رضا عن العمل يكونون أكثر رضا وقت فراغهم، وخاصة مع عائلاتهم، وكذلك أكثر رضا عن الحياة بصفة عامة، وهذا ما عبر عنه "كاي كيبيلر" في قوله إن الرضا هو ذلك الشعور بالإكتمال والإنجاز النابع من العمل.

(خالد العامري، 2003، ص 11).

ويعتبر الأخصائي النفسي العيادي من أهم العناصر التي لا يمكن الإستغناء عن خدماته، غير أن نوعية البيئة التي يقوم فيها الأخصائي بممارسة عمله، من المحتمل أن تفرض ظروف خاصة قد تؤدي إلى صعوبات إضافية في عمل هذا الأخير، مما قد يعقد من قدرته في التعامل الفعال مع صعوبات ومشكلات الفحص النفسي والعلاج. ومن بين هذه البيئات نجد المراكز الإستشفائية التي لها خصوصياتها من ناحية الإجراءات التنظيمية من جهة، ومن جهة أخرى ما يتعلق بطبيعة وخصوصيات العملاء الذين يتعامل معهم الأخصائي النفسي العيادي، وإنطلاقاً من هذا برزت أهمية الأخصائي النفسي العيادي في

هذه المراكز وبرزت الحاجة إلى علم النفس الذي يهدف إلى معرفة النشاطات والسلوك في الظروف البيئية والاجتماعية والنفسية للفرد (Michèle kopeck، 2011، 3).

كما يهدف إلى فهم طبيعة أو سبب منشأ القلق والتوتر والضغط والإضطرابات النفسية، كما يهدف إلى تعزيز السعادة الذاتية لدى الفرد مما يحقق التقدم على المستوى الشخصي والاجتماعي للأفراد.

ولقد بدأت الممارسة للعلاج النفسي بافتتاح أول عيادة نفسية في جامعة بنسلفانيا على يد عالم النفس الاكلينيكي (لاتيتر وتيمر) 1896 وبعد ذلك تطور وبرز دوره جليا بعد الحرب العالمية الثانية بسبب كثرة المصابين بالاضطرابات النفسية والصدمات العصبية، حيث قام الأخصائيون النفسيون بدور كبير في حل مشاكل هؤلاء المصابين مما أدى إلى زيادة الحاجة إلى تخصص علم النفس وهؤلاء المتخصصين حسب مهاراتهم التي برزت للحكومة الأمريكية وشعوب العالم في ذلك الوقت.

وبصدور مجلة الأخصائي النفسي الأمريكي عام (1946) من الدلائل الأخرى على النمو المهني السريع، ثم صدر قانون للمصادقة على الأخصائيين النفسيين في سنة (1949) ثم تأسيس المجلس الأمريكي للمتخصصين في علم النفس المهني وذلك لضمان الكفاءة المهنية للأخصائيين الإكلينيكين الذين يحملون شهادة دكتوراه.

ثم تولت الرابطة الأمريكية النفسية (APA) القيام بإصدار التوصيات في مجال التدريب للأخصائيين النفسيين والمصادقة على برنامج التدريب الإكلينيكي، وفي عام 1953 قامت الرابطة بنشر المعايير الأخلاقية (Ethical standards) مما يعد إنجازا مميّزا في تدوين وتصنيف الأخلاقيات السلوكية للأخصائيين النفسيين، وفي عام (1970) كان هناك (71) برنامج معترف به للدراسات العليا في علم النفس الإكلينيكي وأكثر من (12000 ألف) أخصائي إكلينيكي، وأما الرابطة فقد أصبحت تضم (42) عضو وذلك عام (1987) والذين إزداد عددهم ليصل حوالي (67000) بحلول 1992 أما في الوقت الحاضر فإن عددهم يزيد عن (80 ألف) عضو وتجاوزت ميزانيتها 83 مليون دولار، كما أن

شعبة علم النفس الإكلينيكي أصبحت تسمى الآن جمعية علم النفس الإكلينيكي sourly of clinical psychology وهي أكبر وحدة مستقلة في الرابطة (APA) أما عن ترخيص الأخصائيين النفسيين أو المصادقة عليهم فيتمتع العديد من الأخصائيين بتعويض من شركات التأمين وإدارة الرعاية الصحية وفي يومنا هذا يوجد أكثر من 200 برنامج دكتوراه في ذلك العلم وكلها معترف بها من قبل الرابطة (APA) .

والجدير بالذكر أن هناك حدثان مهمان ظهرا مؤخرا من المؤكد أنهما سيؤثران على مهنة وممارسة علم النفس الإكلينيكي ، حيث قامت الرابطة بالمصادقة رسميا على مواصلة السعي للحصول على إمتيازات وصف الأدوية من قبل الأخصائيين النفسيين المدربين. وفي عام (2002) كانت نيومكسيكو أول ولاية أمريكية تسمح بقانون يسمح للأخصائيين النفسيين المدربين بوصف الأدوية لعلاج الإضطرابات النفسية وهذا ن الحدثان لن يؤثر على الممارسة للمهنة فحسب بل على التدريب والبحث من جهة أخرى.

(فالح العتيبي، 13،12،2005)

ولقد ساهمت الكوارث الطبيعية والبشرية التي مرت بها الجزائر وخاصة العشرية السوداء، في التعريف بعلم النفس، وبالأخصائي النفسي العيادي، حيث نلاحظ إنتشارا واسعا لهذه المهنة، حتى لا يكاد يخلو مستشفى من وجود أخصائي نفسي بل أبعد من هذا فقد نجد عدة أخصائيين في المستشفى الواحد موزعين على مختلف المصالح.

ويقوم الأخصائي النفسي في المستشفيات بأدوار فنية لا غنى عنها ولا يستطيع أحد القيام بها غيره، ويحتاجها المرضى جميعا، إبتداء من القلق البسيط، وإنتهاء بالإضطرابات والأمراض التي تؤثر على سلوك الشخص وحياته وأسرته ومجتمعه، وتشكل منعطفا خطيرا لأولئك المرضى وعلى المجتمع بشكل عام (فالح العتيبي، 2011، ص3).

ولكي يقوم الأخصائي النفسي بعمله على أحسن وجه ،فمن المهم أن يكون راض عن عمله ،فرضاه عن عمله يؤدي الى تحسين خدماته من خلال العمل الجاد، أما عدم رضاه

فينعكس بشكل أو بآخر على دوره وفاعليته في محيط عمله وقد ينتج عنه ما ينتج من جوانب سلبية مثل تدني مستويات أدائه في المستشفيات، وضعف ما يقدمه من خدمات وما يمارسه من نشاطات، وفي ذلك يؤكد المنصوري: " أن هناك علاقة ايجابية وثيقة الصلة بين رضا الفرد عن عمله وبين نوعية إنتاجه من جهة أخرى وبين سلامة العامل النفسية ومقدار ما ينتظر أن يقدمه لخيره وخير الصالح العام"(المنصوري،1997، ص43)

وبالرغم من أهمية الرضا عن العمل للأخصائي النفسي ودوره الحاسم في نجاح أو فشل العمل العيادي إلا أننا نلاحظ عدم الاهتمام بدراسة هذا الموضوع حسب اطلاعنا دراسة تتناسب مع ما يشكله من أثر فاعل في نجاح العمل العيادي .

ومن هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة لمعرفة مستوى الرضا عن العمل العيادي لدى الاخصائي النفسي في المراكز الاستشفائية.

وجاءت تساؤلات الدراسة كما يلي:

ما مستوى الرضا عن العمل العيادي لدى الاخصائي النفسي في المراكز الاستشفائية؟
هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الرضا عن العمل العيادي لدى الاخصائي النفسي في المراكز الاستشفائية تعزى الى متغيرات (الجنس، الخبرة، عقد العمل، الأجر الشهري).

2- أهمية الدراسة:

- الاطلاع على واقع المستشفيات وظروف اداء الاخصائي النفسي لعمله.
- التعرف أكثر على مهنة الاخصائي النفسي والمشاكل التي يتعرض لها داخل المراكز الاستشفائية.
- أهمية خدمات الصحة النفسية في المجال الطبي باعتبارها إحدى العناصر الأساسية في العلاج الطبي.
- إيماننا بأن الرضا عن العمل يحدد نجاح أي مؤسسة لحد كبير وهذا ما دفعنا إلى محاولة الكشف على مستوى الرضا عن العمل العيادي لدى الاخصائي النفسي في المراكز الاستشفائية.
- تتبع أهمية هذه الدراسة من كونها تدرس عنصر مهم من الضروري تواجده في أي مؤسسة تضع النجاح في سلم أولوياتها. الأخصائي النفسي العيادي .

3- أهداف الدراسة:

- التعرف على مستوى الرضا عن العمل العيادي لدى الأخصائي النفسي في المراكز الاستشفائية.

- التعرف على الفروق في الرضا عن العمل العيادي لدى الأخصائي النفسي تعزى إلى متغيرات (الجنس، الخبرة، عقد العمل، الأجر الشهري).

4- التعريف الإجرائي لمصطلحات الدراسة:

أ- الرضا عن العمل: هو شعور الفرد بالارتياح والسعادة نتيجة لإشباع رغباته من خلال امتهان مهنة معينة ينتج عنها نوع من الرضا، وتقاس بالدرجة التي يحصل عليها الأخصائي النفسي العيادي في الإجابة على فقرات مقياس الرضا الوظيفي المستخدم في هذه الدراسة.

ب- الأخصائي النفسي العيادي: هو الشخص الحاصل على الأقل على درجة الليسانس أو الماجستير أو الماجيستير في علم النفس العيادي و يعمل في المراكز الاستشفائية.

5- الدراسات السابقة:

5-1- الدراسات التي تناولت الرضا عن العمل:

1/دراسة لولو العيد روس (1989) السعودية:

تناولت الدراسة "الرضا الوظيفي وعلاقته بمستوى الطموح لدى الممرضات السعوديات وعلاقة كل منهما ببعض المتغيرات الشخصية والمهنية"، حيث هدفت الدراسة إلى تحديد العوامل التي ترتبط بالرضا وعدم الرضا على المهنة، ومعرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي ومستوى الطموح والعلاقة بين الرضا الوظيفي وبين عوامل شخصية ومهنية مثل: المؤهل الدراسي، مدة الخدمة، الحالة الاجتماعية الرواتب، العلاقات بين مستوى الطموح وعوامل شخصية ومهنية مثل: المؤهل العلمي، الراتب، مدة الخدمة، الحالة الاجتماعية، وقد استخدمت الباحثة استبيان على عينة قوامها (203) من الممرضات السعوديات، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- توجد عوامل محددة للرضا الوظيفي هي: ظروف العمل والمسؤولية والإشراف، التقدير، العلاقة مع الزملاء والمرؤوسين، الخدمات والرواتب وفرص التقدم والترقي الوظيفي، والنمو النفسي لاتخاذ قرارات في العمل، وأنظمة إجراءات الإدارة، والاعتراف الشخصي، والحالة الاجتماعية، كما توجد عوامل محددة لعدم الرضا الوظيفي ومتطلبات العمل.

- لا توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي للممرضات وكل من مدة الخدمة والراتب الشهري، ولكن توجد علاقة إيجابية دالة بين الرضا الوظيفي والحالة الاجتماعية، كذلك توجد علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي والمؤهل العلمي.

- لا توجد علاقة بين مستوى الطموح وكل من الخدمة الاجتماعية والمؤهل الدراسي، وتوجد علاقة دالة بين مستوى الطموح والراتب الشهري للممرضات السعوديات.

2/دراسة طنا ش سلامة (1990) الاردن:

والتي كانت بعنوان الرضا عن العمل لدى هيئة التدريس في الجامعة الاردنية وهدفت هذه الدراسة الى قياس وتحليل الرضا عن العمل لدى هيئة التدريس في الجامعة الاردنية وعلاقتها ببعض التغيرات الديمغرافية، وتكون مجتمع الدراسة (500) عضو هيئة تدريس أردني، وكانت اهم نتائج الدراسة:

1 - عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في الرضا عن العمل لدى هيئة التدريس تعزى لمتغير الجنس والحالة الاجتماعية.

2- عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في الرضا عن العمل لدى هيئة التدريس تعزى لمتغير العمر وسنوات الخبرة.

3 - مجال العمل كان مصدرا اساسا للرضا عن العمل.

4 - مجال الراتب والحوافز اقل مصادر الرضا عن العمل عند اعضاء هيئة التدريس.

3/دراسة آدم العتيبي (1990م) الكويت:

كانت بعنوان "الرضا الوظيفي بين موظفي القطاعين الحكومي والخاص"، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستويات الرضا الوظيفي بين موظفي القطاع الحكومي والقطاع الخاص والتعرف على طبيعة العلاقة بين بعض المتغيرات الشخصية لأفراد العينة والتعرف على أهم العناصر التي تحقق الرضا الوظيفي، تكونت عينة الدراسة من (378) من موظفي القطاع الحكومي و(282) من موظفي القطاع الخاص، وكانت أهم نتائج الدراسة كآتي:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين موظفي القطاعين الحكومي والخاص وفقاً لبعض العناصر مثل: الراتب، الترقية، عدد ساعات العمل، مواعيد الدوام، ظروف العمل، المكانة الاجتماعية.

- عدم وجود فروق بين درجة الرضا العام في القطاعين العام والخاص.

- هناك ارتباط دال إحصائياً بين درجة الرضا الوظيفي وجميع متغيرات الشخصية في القطاع الحكومي باستثناء الراتب والمؤهل العلمي، أما بالنسبة للقطاع الخاص فهناك ارتباط بين درجة الرضا الوظيفي وجميع متغيرات الشخصية باستثناء الجنسية والمؤهل العلمي.

4/دراسة حنان ناضرين (1991) مكة المكرمة:

والتي كانت بعنوان أبرز العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى موظفات الإداريات بجامعة أم القرى، وهدفت الدراسة إلى التعرف على أبرز العوامل الذاتية والشخصية والقيادية والبيئية المؤثرة على الرضا الوظيفي للموظفات الإداريات، حيث استخدمت الباحثة المنهج الوصفي وقامت بتصميم استبانة للرضا الوظيفي طبقت على عينة الدراسة المكونة من (138) موظفة، وكانت من أبرز نتائجها:

- هناك انخفاض في مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفات الإداريات بقسم الطالبات.

- أبرز العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي للموظفات كما يلي:

. العوامل الذاتية (عدد سنوات الخبرة، عدد الدورات التدريبية، المؤهل الدراسي الأخير).

. العوامل الشخصية (الشعور بالثقة بالنفس، الشعور بالولاء والانتماء، الاحساس بتقدير الذات).

5/دراسة الحسيني الشايع (1997) مكة المكرمة:

الدراسة كانت حول "الرضا الوظيفي والتفكير الناقد لدى الأخصائيين الاجتماعيين والأخصائيات الاجتماعيات بالمستشفيات الحكومية"، حيث هدفت الدراسة إلى معرفة المستوى العام للرضا الوظيفي والعوامل التي تؤدي إلى الرضا أو عدم الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين والأخصائيات الاجتماعيات، استخدم الباحث استبيان الرضا الوظيفي للعدلية على عينة قوامها (97) أخصائي وأخصائية، وقد توصلت الدراسة إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في المستوى العام للرضا الوظيفي بي الأخصائيين الاجتماعيين والأخصائيات الاجتماعيات، ومن نتائجها:

- لا توجد فروق في مختلف أبعاد الرضا الوظيفي للأخصائيين والأخصائيات ما عدا بعد المكانة الاجتماعية، حيث وجد أن هناك فروق دالة إحصائياً لصالح الأخصائيات الاجتماعيات.

- أن الأخصائيات الاجتماعيات يتمتعن بمستوى رضا وظيفي جيد يزيد عن رضا الأخصائيين الاجتماعيين في عملهم في الخدمة الاجتماعية في المستشفيات.

- توجد فروق دالة إحصائياً في الرضا الوظيفي بين الأخصائيين والأخصائيات الاجتماعيات تعزى للعمر والدخل الشهري ومدة الخبرة ومكان العمل.

6/دراسة عبد الله الشهري (1999) مكة المكرمة:

وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا عن العمل الإرشادي لدى المرشدين المتخصصين في المرحلة الابتدائية مقارنة بمستوى الرضا عن العمل الإرشادي وبعض الخصائص الوظيفية والشخصية (التخصص، المؤهل العلمي، الخبرة، الراتب).

استخدم الباحث المنهج الوصفي المقارن لمعرفة الفروق بين المرشدين المتخصصين وغير المتخصصين في مستوى الرضا عن العمل الإرشادي، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

يوجد اختلاف في مستويات الرضا عن العمل الإرشادي في كافة أبعاد الرضا عن العمل الإرشادي بين مرشدي المرحلة الابتدائية المتخصصين وغير المتخصصين عدا بعد الرضا عن الاعتراف والتقدير وبعد الرضا عن العلاقات مع الرؤساء والزملاء).
توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الرضا عن العمل الإرشادي في كافة أبعاد الرضا عدا أبعاد الاعتراف والتقدير وظروف العمل وبيئته المادية والراتب وضمانات العمل.

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

7/دراسة علي الشهري (2002) الرياض:

الدراسة كانت بعنوان "الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية" وهدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الرضا الوظيفي السائد ومستويات الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية وفقاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية الآتية (الجنس، سنوات الخدمة، المؤهل التعليمي، العمر، الراتب، الأمن الوظيفي، ظروف العمل، العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين، الترقية والتقدم في العمل)، وقد تكونت عينة الدراسة من (233) مفتشاً جمركياً يمثلون جميع مفتشي الجمارك العاملين في منطقة الرياض، وكانت أهم نتائج الدراسة كالتالي:

- وجود علاقة بين مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية بلغ (28.992) عند مستوى 01% ومعامل ارتباط بيرسون عند مستوى دلالة 01%، أي أن هناك علاقة طردية بين المتغيرين.

- أن الإنتاجية تتأثر بمحيط العمل، والترقية لا ترتبط بالكفاءة والإتقان، مما يعمل على تقليل حالات الرضا، والراتب الذي يتقاضاه الموظفون غير مرضي حيث احتل المرتبة الأخيرة في توزيع العينة وفقاً لقياس الرضا.

- هناك فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس حيث يزداد الرضا عند الإناث.

- وجود فروق تعزى لمتغير السن بمعنى أنه كلما تقدم العمر قل الرضا.

- وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى 1% لصالح ذوي المرتبات العليا.

- وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى 1% يوضح زيادة الرضا عند فئات سنوات الخدمة الأقل.

- وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى 1% يوضح زيادة الرضا عند ذوي المؤهلات الدنيا.

8/دراسة رندة واصف (2003) فلسطين:

هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة الرضا الوظيفي لدى مرشدي ومرشدات المدارس الحكومية في مديريات التربية والتعليم، ولتحقيق أهداف الدراسة اختيرت عينة مكونة من (235) مرشداً ومرشدة وقد حاولت الدراسة الإجابة على السؤال "ما درجة الرضا الوظيفي لدى مرشدي ومرشدات المدارس الحكومية في مديريات التربية والتعليم في محافظات الضفة الغربية؟ وما أثر المتغيرات الديمغرافية في ذلك؟" وقد أظهرت الدراسة النتائج الآتية:

- أن الدرجة الكلية للمعدل العام للرضا الوظيفي للمرشدين والمرشدات كانت متوسطة أما مجال العلاقة مع الهيئة التدريسية في المرتبة الأولى لمجالات الرضا، بينما كان مجال أنظمة الرواتب في المرتبة الأخيرة.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا تعزى لمتغيرات الجنس، العمر، المؤهل العلمي الخبرة، الحالة الاجتماعية وعدد الأولاد ومكان السكن وعدد الطلبة.

- لا توجد فروق في درجة الرضا الوظيفي تعزى لمتغير مستوى الدخل.

9/دراسة مسعود بو رغدة (2008) قسنطينة:

هدفت الدراسة الى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لأساتذة التربية البدنية والرياضية والوقوف على مستويات ادائهم والتعرف على خصائص العينة وعلاقتها بالأداء ودراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي ولأداء حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي وطبق استبيان الرضا الوظيفي على عينة تكونت من 115 أستاذ للتربية البدنية، وكانت اهم نتائج الدراسة:

أن الأساتذة غير راضين عن جميع محاور الرضا الوظيفي التي شملتها الدراسة (الرضا عن ظروف العمل، الرضا عن الاجر، الترقية، الاشراف، الزملاء، التلاميذ).
ان مستوى الاداء لدى الاساتذة كان متوسط في جميع محاور الاداء (تخطيط، تنفيذ، تقويم تنظيم).

ان الالتحاق بقسم التربية البدنية والرياضية وعلاقة العمل لهما أثر حيث أن المرسمين والملتحقين مباشرة بأقسام التربية البدنية والرياضية بعد البكلوريا يتمتعون برضا أعلى ويقدمون أداء أحسن من نظرائهم المستخلفين والمحولين.

أما علاقة خصائص الشخصية بكل من الرضا الوظيفي والاداء فكانت علاقة العمل والالتحاق بقسم التربية البدنية لهما علاقة بكل من الرضا الوظيفي ولأداء بخلاف الجنس والخبرة وأرجع هذه النتيجة الى أن الاستخلاص والتحويل يعتبران مصدرين ضاغطين يؤديان بالأستاذ الى الانهاك النفسي، اما التوظيف مدى الحياة وتحقيق الذات تخلق بيئة ملائمة ومشجعة تجعل الاستاذ يرضى عن مهنته ويحقق اداء متميزا.

تأثير علاقة العمل (مرسم، مستخلف) كان واضحا في الدراسة حيث يعتبر اقوى متغير من بين الخصائص التي شملتها الدراسة تأثيرا في الرضا الوظيفي للأساتذة

5-2- الدراسات التي تناولت الأخصائي النفسي العيادي:

1/دراسة فهد الربيعة (2005) السعودية:

هدفت الدراسة إلى معرفة دور الأخصائي النفسي الإكلينيكي كما يدركه الطبيب النفسي، وقد تكونت عينة الدراسة من (64) طبيباً نفسياً وطبيبة نفسية من العاملين في مستشفيات الصحة النفسية في السعودية، وقد قام الباحث بتصميم أداة لقياس مهام الأخصائي النفسي الرئيسية والمتمثلة في التشخيص والعلاج النفسي والاستشارات النفسية، وتم تطبيق الأداة على عينة الدراسة الحالية، وقد أسفرت نتائج الدراسة عن وجود فروق بين الأطباء النفسيين والطبيبات النفسيات، كذلك وجود فروق بين الأطباء والطبيبات النفسيات قلبي الخبرة وبين نظرائهم كثيري الخبرة وذلك على جميع محاور أداة الدراسة، وأخيراً فإن نتائج الدراسة لم تكشف عن وجود فروق بين الأطباء النفسيين والطبيبات النفسيات وفق متغير الرتبة الوظيفية (استشاري، أخصائي، مقيم).

2/دراسة فطيمة(2010) بسكرة:

وكانت الدراسة بعنوان مصادر الضغط النفسي وأثره على مهنة الأخصائي النفسي حيث هدفت الدراسة الى التعرف على أهم الصعوبات التي تواجه الأخصائي أثناء الممارسة ومساعدته على تخطي ومواجهة هذه الصعوبات في المستقبل لضمان ممارسة سيكولوجية ناجحة وهادفة وبدون عراقيل استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي وتكونت عينة الدراسة من 136 أخصائي نفسي لديهم الخبرة الكافية في الممارسة وكانت النتائج كالتالي:

صعوبة مهنية تتمثل في نقص الخبرة وصعوبة التعامل مع الحالات وتعقدها او عدم توفر المهارات لدى الاخصائي أو عدم تفهم العميل لتوجيهاته وإخفاء معلومات مهمة لعدم الثقة به.

صعوبة في العلاج كعلاج الأزواج أو العلاج الجماعي وهذا لعدم وجود ثقافة نفسية أو أنها لا تتناسب مع بعض الحالات.

صعوبة في تحديد هويته المهنية لتدخل البعض في طريق العلاج أو عدم إحترام خصوصية هذه المهنة (عراقيل إدارية، عدم تفهم المدير، الزملاء في العمل).
صعوبة في توضيح الصنف المهني الذي ينتمي إليه فتارة يصنف إداري رغم أنه يؤدي مهام سيكولوجية أو تربوية بالإضافة إلى ضعف الأجر وتدنيه.
صعوبات إجتماعية مثل النظرة السلبية لمهنة الأخصائي النفسي في المجتمع التي مازالت غامضة.

3/دراسة فالح العتيبي الدلحي (2011) الرياض:

كانت الدراسة بعنوان "دور الأخصائي النفسي الإكلينيكي من وجهة نظر العاملين في المستشفيات"، حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الأخصائي والمهارات المتوفرة لديه والمبادئ الأخلاقية التي تحكمه والعوامل المعيقة لدوره، حيث طبق الباحث استبانة معدة من طرفه على عينة قوامها (181) من الأطباء والمرضى الأخصائيين والأطباء النفسيين العاملين بالمستشفيات الحكومية وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن:

- أفراد عينة الدراسة موافقون غالباً على أن أهم أدوار الأخصائي النفسي التي تأتي في المقام الأول هي قياس الذكاء والقدرات العامة ثم التعرف على التاريخ المرضي للمريض.
- موافقون غالباً على أن أهم المهارات التي يجيدها الأخصائي والتي تأتي في المقام الأول هي التعرف على دور الأسرة في حدوث المرض النفسي، ثم المهارة في إقامة علاقة قوية مع المرضى.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) فأقل في اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة الأطباء واتجاهات أفراد مجتمع الدراسة الأخصائيين النفسيين حول دور ومهام الأخصائي النفسي لصالح الأخصائيين النفسيين.

5-3-التعقيب عن الدراسات:

التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الدراسات السابقة وجدت الطالبة أنه هناك تنوع في أهميتها وأهدافها ومناهجها وأدواتها وأساليبها الإحصائية، ونتائجها واختلاف متغيراتها المدروسة، وأفراد عيناتها، وفيما يلي عرض لذلك:

أولاً: أوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

- تشابهت الدراسة الحالية مع دراسة كل من العتيبي (1990) ودراسة الشايح (1997) ودراسة الشهري (2002) ودراسة رنذة واصف (2003) ودراسة لولو العيد روس (1989)، ودراسة مسعود بو رعدة (2008)، ودراسة عبدالله الشهري (1420) ودراسة حنان ناضرين (1991) في تناولها لمتغير الرضا الوظيفي، واختلفت مع الدراسات السابقة ما عدا دراسة فالح (2011) ودراسة فهد ربيعة (2005) ودراسة فطيمة (2010) في تناولها لعينة الدراسة الحالية وهو الأخصائي النفساني، كما تشابهت مع دراسة العتيبي (1990) ودراسة الشايح (1997) ودراسة فهد ربيعة (2005) ودراسة الشهري (2002) ودراسة رنذة واصف (2003) ودراسة لولو العيد روس (1989) ودراسة العجلاني (2005) ودراسة فطيمة (2010) ودراسة عبد الله الشهري (1420) ودراسة طنا ش سلامة (1990) في تناولها لعدد من المتغيرات مثل: الجنس، الخبرة، الأجر الشهري، واختلفت مع بعض الدراسات التي اعتمدت متغيرات أخرى.

- كما اشتركت الدراسة الحالية مع بعض الدراسات في المنهج الوصفي باعتباره المنهج الأنسب لمثل هذا النوع من الدراسات، كما اتفقت مع دراسة الشايح (1997) ودراسة لولو العيد روس (1989) في استخدامها لمقياس الرضا الوظيفي للعدلي، وانفقت مع دراسة كل من الشايح (1997) ودراسة فالح العتيبي (2011) ودراسة فهد ربيعة (2005) ودراسة لولو العيد روس (1989) والعجلاني (2005) في تناولها لبيئة الدراسة وهي المستشفيات.

ثانياً: أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

- ساعدت الطالبة على اختيار منهج الدراسة وأدواتها.
- ساعدت الطالبة على تنفيذ إجراءات الدراسة واختيار المعالجة الإحصائية المناسبة.
- ساعدت الطالبة في عرض ومناقشة النتائج.
- توفير الجهد على الطالبة بتزويدها بأسماء الكتب والمراجع ذات الصلة بموضوع الدراسة.

ثالثاً: أوجه التميز بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

- تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة بتناولها لموضوع مهم وهو الرضا عن العمل لدى الأخصائي النفسي العيادي كمحاولة لقياس ومعرفة درجة ومستوى رضا الأخصائي النفسي عن عمله حيث يعتبر عنصراً فعالاً ومؤثراً في عمله والمجتمع المحيط به.

- كما أنه من خلال عرض الدراسات السابقة التي تتعلق بالرضا الوظيفي لا نجد دراسة مطابقة لموضوع الدراسة الحالية من حيث المكان وزمان التطبيق أو عينة الدراسة، وهذا ما يعطي أهمية للدراسة الحالية.

6-فرضيات الدراسة:

- مستوى الرضا عن العمل العيادي لدى الأخصائي النفسي في المراكز الاستشفائية مرتفع.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن العمل العيادي لدى الأخصائي النفسي في المراكز الاستشفائية تعزى إلى متغير الجنس.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن العمل العيادي لدى الأخصائي النفسي في المراكز الاستشفائية تعزى إلى متغير الخبرة.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن العمل العيادي لدى الأخصائي النفسي في المراكز الاستشفائية تعزى إلى متغير عقد العمل.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن العمل العيادي لدى الأخصائي النفسي في المراكز الاستشفائية تعزى إلى متغير الأجر الشهري.

الإطار النظري للدراسة:

I-الرضا عن العمل

1-التعريف بالرضا عن العمل:

الرضا عن العمل مفهوم متداخل الابعاد ويصعب تعريفه لأنه يتعلق بمشاعر واتجاهات الفرد نحو العمل وميوله وتوقعاته مقابل ما يقدم من عمل وما يحصل عليه، ومن هنا تعددت الآراء والنظريات والتعريفات التي تناولت مفهوم الرضا عن العمل ،بل توجد تعاريف متعددة له ولكن لم يكن هناك اتفاق بين الباحثين وأصحاب الاختصاص على تعريف شامل وعام للرضا عن العمل ، ويعود الاختلاف الموجود بين الباحثين وأصحاب الاختصاص بسبب الفلسفات والثقافات التي يتبناها كل واحد منهم ، والاختلاف الرئيسي هو في تحديد العوامل التي تؤدي للرضا أو عدمه أو الطريقة التي يدرس بها الرضا عن العمل ،ومن أسباب عدم الاتفاق على تعريف محدد كونه يتضمن عوامل متعددة كالرواتب والحوافز والعلاقة بين الزملاء والمدير وظروف العمل والمكانة الاجتماعية وطبيعة الفئة التي تتلقى الخدمة، ومن بين أهم التعريفات نذكر:

• **تعريف دانيال (V. DANIEL):** فهو يرى من المفيد التمييز بين مفهوم الرضا عن العمل، ومفهوم الرضا في العمل، فقد يكون العاملون راضون في العمل، ولكن ليس بالعمل نفسه، أي أن مصدر الرضا يكون عن طريق الجو الاجتماعي للعمل وليس خصائص العمل نفسه. (طلعت إبراهيم لطفى، 1992، ص134).

* من خلال هذا التعريف نستنتج أن دانيال ركز في تعريفه للرضا على الدور الذي يلعبه الجو الاجتماعي، أكثر من الدور الذي يمثل خصائص ومميزات العمل نفسه.

• **تعريف رتيبة سلامة:** بأنه شعور الفرد وانسجامه وتوافقه مع العمل والظروف والنشاطات ذات العلاقة بهذا العمل والتي تسهم في جعل الفرد مقبلاً عليه بحماس ونشاط.

• **يعرفه هوبك:** بأنه مجموعة من العوامل النفسية والوظيفية والأوضاع البيئية التي

تجعل الموظف راضياً عن عمله. (جواد خليل، 2007، ص684)

• **تعريف آخر:** هو محصلة عناصر الرضا التي يتصور الفرد أن يحصل عليها من عمله، ويعبر عنه بالمعادلة الآتية: الرضا عن العمل = الرضا عن الأجر + الرضا عن محتوى العمل + الرضا عن فرصة الترقية + الرضا عن الإشراف + الرضا عن جماعة العمل + الرضا عن ساعات العمل + الرضا عن ظروف العمل. (محمد صلاح عبد الباقي، 2001، ص13)

• **تعريف آخر:**

هو مشاعر السعادة الناتجة عن تصور الفرد اتجاه الوظيفة، إذ أن هذه المشاعر تعطي للوظيفة قيمة مهمة تتمثل برغبة الفرد في العمل وما يحيط به، فالرضا يحدث لدى الفرد عندما يدرك بأن الوظيفة التي يؤديها تحقق القيمة المهمة بالنسبة له. (عباس عوض، 2003، ص34)

كما يرى بعض الباحثين بأن الرضا الوظيفي ما هو إلا تعبير عن موقف العامل من عمله وتعكس نظريته وتقييمه لعنصر أو أكثر من العناصر الموجودة في محيط العمل لذلك يعتبره لوك محصلة للعديد من الخبرات المحبوبة المرتبطة بالعمل.

أما سوپر فالرضا الوظيفي عنده يتوقف على المدى الذي يجد فيه الشخص منفذا مناسبة لقدراته وميوله وسمات شخصيته وقيمه، كما يتوقف أيضا على موقفه العملي وعلى طريقة الحياة التي يستطيع بها أن يلعب الدور الذي يتمشى مع نموه وخبراته.

ويعتبر سيكتور الرضا الوظيفي شعور ناتج عن تقييم شخصي لمختلف عناصر ومتغيرات وضعية العمل، بمعنى أنه نتاج مقارنة بين الوضعية الحالية والوضعية الموجودة.

من الصعب الوصول إلى الرضا الوظيفي للعامل من كل الجوانب، فقد يرضى العامل عن أجره ولا يرضى عن مشرفه، وهذا الترابط أدى بإيفان (1970) إلى تصنيف الرضا الوظيفي إلى كلي وجزئي، فكلي مرتبط بالمحيط بصفة عامة، أما جزئي فيتعلق بالمظاهر المختلفة لموقف العمل كمستوى الرضا عن الأجر والعلاقات مع الزملاء، كما يعتبر الرضا

الوظيفي نسبي وغير دائم لأنه مرتبط بالإنفعالات وظروف الحياة المختلفة التي تتميز بالتحول والتغيير الدائمين. (مسعود بورغدة، 2008، ص19)

* من خلال هذه التعريفات نستنتج أن ميول العاملين ودرجة رضاهم عن عملهم مرتبطة بعدد كبير من المتغيرات، فهناك من يركز على المشاعر والأحاسيس الشخصية، وهناك من يركز على الموقف البيئي للعمل، ولا يمكن أن يحدث رضا إلا إذا كان هناك تفاعل بين الفرد وبيئة عمله والتي تؤثر حتماً على حبه وإتقانه لعمله.

2- طبيعة الرضا عن العمل:

هناك عدد من المصطلحات التي شاع استخدامها للتعبير عن المشاعر النفسية التي يشعر بها الفرد اتجاه عمله، فهناك الروح المعنوية والاتجاه النفسي نحو العمل، وهناك أيضاً الرضا عن العمل، وهذه المصطلحات وإن اختلفت تفصيلات مدلولاتها إلا أنها تشير بصفة عامة إلى مجموع المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد نحو العمل الذي يشغله حالياً، وهذه المشاعر قد تكون سلبية أو إيجابية، وهي تعبر عن مدى الإشباع الذي يتصور الفرد أنه يحققه من عمله، فكلما كان تصور الفرد أن عمله يحقق له إشباعاً كبيراً لحاجته، كلما كانت مشاعره نحو هذا العمل إيجابية، أي كلما كان راضياً عن عمله، وكلما كان تصور الفرد أن عمله لا يحقق له إشباعاً مناسباً لحاجاته أو كلما تصور الفرد أن عمله يخرمه من هذا الإشباع كلما كانت مشاعره نحو هذا العمل سلبية، أي كلما كان غير راض عن عمله.

ودرجة الرضا عن العمل بهذا المعنى تمثل سلوكاً ضمناً أو مستمراً يكمن في وجدان الفرد، وقد تظل هذه المشاعر كامنة في نفس الفرد، وقد تظهر في سلوكه الخارجي الظاهر، ويتفاوت الأفراد في الدرجة التي تنعكس بها اتجاهاتهم النفسية الكامنة على سلوكهم الخارجي، ويمكن القول بصفة عامة أن قوة المشاعر ودرجة تراكمها تؤثران في درجة انعكاسها على سلوك الفرد الخارجي، فكلما كانت مشاعر الاستياء من العمل قوية كلما زاد احتمال ظهور هذا الاستياء على سلوك الفرد ببحثه عن عمل آخر، أو محاولة نقله إلى قسم

آخر، أو بزيادة نسبة غيابه... إلخ، وكلما تراكمت مشاعر الاستياء لفترة طويلة، كلما زاد هذا من احتمالات قيامه بالسلوك المذكور الذي يجنبه هذا العمل.

(أحمد صقر عاشور، 1986، ص 139)

ومما سبق نستنتج أن رضا الفرد عن عمله ينبع من تصورات الفرد نحو هذا العمل، فكلما كانت مشاعره نحو العمل إيجابية كلما كان راضياً، وكلما كانت مشاعره نحو العمل سلبية كلما كان غير راضي.

3- مظاهر الرضا وعدم الرضا عن العمل:

3-1- مظاهر الرضا الوظيفي:

إن للرضا الوظيفي أثراً في نجاح الفرد وتقبله لمهنته والعمل بروح الجماعة الواحدة مما ينعكس على المنظمة إيجابياً، ومن أبرز مظاهر الرضا الوظيفي ما يذكره "أبو قلبين":

- التعاون بين الموظف وزملائه في العمل.

- نمو العلاقات الشخصية الوظيفية إيجابياً.

- الشعور بالانتماء لمجموعة العمل.

- الشعور بالواقعية والتفاؤل الدائم.

- الإحساس بالأمن والاستقرار الوظيفي.

* أما "القاضي" فتبنى مظاهر الرضا في الجوانب التالية:

- الشعور بالرضا يطلق العنان للحماس وظهور القدرات الإبداعية والابتكار.

- الشعور بالرضا والسعادة يجعل الفرد أكثر إيجابية مما ينعكس على من حوله من

زملاء وعملاء.

- الشعور القوي بالرضا يمكّن الفرد من بناء علاقات أفضل مع الرؤساء والزملاء.

- الشعور بالرضا يعطي تركيزاً أكثر أثناء أداء العمل مما يقلل من الخطأ.

- الرضا عن العمل يجعل الفرد يبحث عن مهام ذات قيمة وتحدي أكبر.

* ويضيف "حريم" لما سبق:

- الصحة البدنية والنفسية السليمة للموظف.

- تعلم الواجبات الوظيفية الجديدة بسرعة.

3-2- مظاهر عدم الرضا الوظيفي:

إن عدم الرضا الوظيفي يمثل عجز الفرد على التكيف السليم مع ظروف عمله المادية

والاجتماعية وأما أبرز مظاهر عدم الرضا الوظيفي فيذكرها (الخيري، 2008، ص30):

- كثرة الخطأ والحوادث الفنية.

- كثرة الغياب والتمارض بدون عذر والانتقال لعمل آخر.

- اللامبالاة والشعور بالتكاسل.

- التمرد والمشغبة. (حنان لخليفة، 1431، ص40-41)

* ويضيف (محمود فتحي عكاشة، 1999، ص116):

- عدم الرضا قد يجعل العامل غير منتبه وقليل التركيز مما يؤدي إلى وقوع الحوادث.

- عدم الرضا يؤدي بدوره لعدم اتقان العامل لعمله.

- الشعور بعدم الرغبة والملل.

ومن خلال ما سبق نلاحظ أن الموظف لا يبدي مظاهر عدم الرضا الخارجية إلا بعد

الوصول إلى مستوى عال من قوة المشاعر الداخلية التي تعبر عنها هذه الظواهر، كما أنه

لا يترك عمله بالرغم من عدم رضاه خاصة إذا فشل بإيجاد عمل آخر.

3-3- عوامل الرضا عن العمل:

حدد لخضر سيكيو وآخرون أربعة أصناف لعوامل الرضا الوظيفي:

- العمل نفسه:

كل عامل ينتظر توزيع المهام بصفة عادلة بينه وبين زملائه.

- محيط العمل:

كل عامل ينتظر يعمل في مكان فيه الأمن ومتطلبات العمل من إنارة وتدفئة.

- التنظيم:

كل عامل ينتظر أن تكون سياسة المنظمة التي يعمل فيها معروفة ومعلومة بشكل واضح من حيث تحديد المهام داخل المؤسسة وخارجها.

- العلاقة مع الزملاء:

كل عامل ينتظر من جهة أن يكون موجهًا من طرف رئيسه المباشر من الناحية التقنية أو العلاقات الإنسانية، ومن جهة أخرى تكون له علاقة حسنة مع زملائه.

حدد كيث ستة عوامل للرضا الوظيفي:

تحدد الأولى بالعمل مباشرة، وتتمثل في كيفية الإشراف والرضا عن العمل نفسه والإندماج مع الزملاء في العمل، أما الثلاثة الأخرى فترتبط بالعمل بصفة مباشرة، وتتمثل في توفير الهدف المنظمة وعدالة المكافآت الإقتصادية والحالة الصحية والذهنية والبدنية. اما فيليبو يقدم قائمة أخرى لعوامل الرضا الوظيفي، وتتمثل في القيادة العادلة وتقدير العمل المنجز والإستقرار في العمل وظروف العمل والكفاءة في الفرص المتاحة والانسجام مع الزملاء والاجر والمزايا المتحصل عليها خلاف الاجر والمركز الاجتماعي والقيام بعمل له أهمية.

ومن بين الذين ساهموا في ضبط عوامل الرضا الوظيفي أحمد عباس فاضل المكي الذي حددها في العناصر التالية:

- الرضا عن اسلوب الاشراف والقيادة، الرضا عن مجموعة العمل، الرضا عن النواحي الاجتماعية.

أما حمزة حكيم فيحددها كما يلي:

- الخدمات الوظيفية.

- سياسة التوظيف والترقية والمساعدات الأخرى.

- أمور ادارية اخرى.

- التسهيلات بالنسبة للمنشآت.

يختلف مقياس مينيسوتا الشهير في تحديد عوامل الرضا الوظيفي عن النماذج السابقة ويقدم عدة عوامل وهي كما يلي:

- استخدام القدرات.
- مستوى النشاط.
- التقدم.
- السلطة.
- سياسات وممارسات المؤسسة.
- التعويضات.
- زملاء العمل.
- الإبداع.
- الإستقلالية.
- القيم الأخلاقية.
- التقدير.
- المسؤولية والامان.
- الخدمات الاجتماعية.
- المركز الاجتماعي.
- الاشراف.
- التنوع.
- ظروف العمل. (مسعود بورغدة، 2008، ص 40، 41)

3-4- أنواع الرضا عن العمل:

بما أن الرضا الوظيفي يمثل محصلة الشعور الذي يشعر به الموظف من خلال عمله بالمنظمة والذي يتأثر بعوامل متعددة تؤدي لاختلاف درجة الرضا الوظيفي لدى الفرد، يمكننا أن نقسم الرضا الوظيفي إلى عدة أقسام وفقاً لاعتبارات معينة كالتالي:

3-4-1- الرضا الوظيفي باعتباره شمولية:

- الرضا الوظيفي الداخلي: ويتعلق بالجوانب الذاتية للموظف والتي تساهم في صنعها: الاعتراف والتقدير، القبول، الإنجاز، التعبير عن الذات، العلاقات مع الزملاء، الاتجاه نحو الوظيفة.

- الرضا الوظيفي الخارجي: ويتعلق بالجوانب البيئية للموظف في محيط العمل والمطلوب منه أن يتكيف معها مثل: المدير، زملاء العمل، مميزات العمل، المالية (الراتب، الحوافز، الترقيات)، ونمط العمل.

- الرضا الوظيفي العام: وهو مجمل الشعور بالرضا الوظيفي تجاه الأبعاد الداخلية والخارجية معاً.

3-4-2- الرضا الوظيفي باعتباره زمنية:

- الرضا الوظيفي المتوقع: ويشعر الموظف بهذا النوع خلال عملية الأداء الوظيفي إذا كان متوقفاً أن ما يبذله من جهد يتناسب مع هدف المهمة.

- الرضا الوظيفي الفعلي: يشعر الموظف بهذا النوع بعد مرحلة الرضا الوظيفي المتوقع، عندما يحقق الهدف فعلياً. (الصماتي، 1999، ص26)

نلاحظ من خلال هذه الأنواع أن رضا العامل عن وظيفته تتأثر بعدة عوامل، حيث أن هذه العوامل تؤدي إلى اختلاف في مستوى ودرجة رضاه عن عمله.

6- النظريات المفسرة للرضا عن العمل:

تعددت النظريات المفسرة للرضا عن العمل وذلك بسبب تعدد العوامل المؤثرة فيه، وقد تم تقسيمها إلى قسمين: نظريات المحتوى، ونظريات التفاعل.

أولاً: نظريات المحتوى:

ترى أن الرضا عن العمل ما هو إلا نتيجة لمقابلة الاحتياجات والقيم والتوقعات الضرورية من قبل المؤسسة التي يعمل بها، لهذا فنظريات المحتوى ترى أن الرضا الوظيفي

ما هو إلا انعكاس لما توفره الوظيفة من تلبية لحاجات الفرد مع عدم تعارضها مع قيمه ومحقة لتوقعات الفرد الضرورية، ومن أهم النظريات: نظرية ماسلو، ونظرية ليهر زبرج.

1/ نظرية ماسلو للحاجات (1943): هي احدى النظريات المهمة والمفسرة للرضا

الوظيفي وتقوم على عدة افتراضات هي:

- أن حاجات الإنسان يمكن ترتيبها في سلم هرمي وذلك حسب الأهمية.
- أن الحاجات لا يمكن اشباعها بالكامل لدى الإنسان حتى وأنه في حالة إشباع احدى الحاجات تقل شدة إلحاحها بعد ذلك وتظهر حاجة تحل محلها. (ثابت عبد الرحمن، 2005، ص13)

- أن إشباع حاجة ما لدى الفرد لا يمكن أن لم تؤثر على سلوك الفرد، فلن تدفعه لإشباع حاجة أخرى.

- أن هذه الحاجات متداخلة ويعتمد بعضها على البعض، ويرى ماسلو أن الإنسان له خمس حاجات لها أهمية تصاعدية أو هرمية إذا تم إشباع احداها تظهر الحاجات الأخرى التي لم يتم إشباعها وهذه الحاجات هي:

- **الحاجات الفسيولوجية:** وهي الحاجات الأساسية التي يعتمد عليها بقاء الإنسان على قيد الحياة مثل (الماء، الطعام، النوم، ... إلخ).

- **حاجات الأمن:** تتضمن الحاجات الخاصة بالأمن مثل الحماية ضد الأخطار التي يتعرض لها الجسد مثل: الحريق أو الحوادث، وكذلك الحماية من المخاطر المادية والمخاطر الصحية.

- **حاجات الانتماء:** تتعلق برغبة الفرد في أن يشعر بالانتماء للآخرين ويقبول الآخرين له وبالصدقة والمودة من الآخرين وللآخرين.

- **حاجات تقدير الذات:** تظهر من خلال رغبة الفرد في الحصول على فكرة إيجابية عن نفسه والحصول على اعتراف الآخرين وتقديرهم له والشعور بالمكانة الاجتماعية.

- حاجات تحقيق الذات: عرفها ماسلو على أنها: "رغبة الفرد في أن يصبح أكثر تميزاً عن غيره من الأفراد وأن يصبح قادراً على فعل أي شيء يستطيع بنو الإنسان، وعند هذا المستوى من سلم الحاجات الإنسانية فإن الفرد يحاول أن يحقق كل قدراته.

شكل رقم (01) يوضح هرم ماسلو للحاجات:

حاجات تحقيق الذات
قوة، وإنجاز....

حاجات التقدير والإحترام
لقب، مركز، ترقية....

حاجات إجتماعية
صداقة، مشاركة، إتصال....

حاجات الأمن
الحماية من العجز، من المرض، من البطالة....

حاجات عضوية فيزيولوجية أولية
طعام، كساء، نوم، راحة....

هرم ماسلو للحاجات. (محمد الطيب، 1995، 183)

2/ نظرية العاملين لهيزبرج (1966): تسمى بذات العاملين لإفتراضها بأن للفرد حاجات فطرية ينبغي إشباعها لتحقيق الرضا بالتركيز على دور العمل وظروفه في حياة الأفراد (ماجدة عطية، 2003، ص 117) وترى أن هناك عاملين يرتبطان بالرضا عن العمل:

أ-العوامل الدافعة: العناصر اللصيقة بالعمل والتي تهدف إلى تسهيل عملية تحقيق الذات للفرد وتسمى لدى البعض بالحوافز، ومن العناصر اللصيقة بالعمل: المهارة المكتسبة، المعرفة، نوع العمل، المسؤولية، التقدم في العمل، الإنجازات، الاعتراف والتقدير من الزملاء والرؤساء، وتوفر هذه العناصر يؤدي إلى الشعور بالرضا، ولكن نقص أي عنصر منها لا يؤدي بالضرورة إلى عدم الرضا، وتسمى هذه العوامل بالعوامل الدافعة.

ب-العوامل الوقائية: العناصر الخارجية التي تتعلق ببيئة العمل مثل الأجر، العلاقات الإنسانية والاجتماعية للعمل والإشراف، سياسة العمل، الإجراءات الإدارية، ظروف العمل، الشعور بالأمن في العمل، وتسمى بالعناصر الوقائية أو الصحية.

وهذه العناصر عندما تكون غير ملائمة فإنها تؤدي إلى عدم الرضا الوظيفي، يرى هيزر برج أن هذه العوامل شروط ضرورية للرضا الوظيفي ولكنها لوحدتها لا يمكن أن تكون مصدراً لهذا الرضا.

ثانياً: نظريات التفاعل:

تهدف إلى وصف التفاعل بين الرضا الوظيفي وبين عوامل معينة كذلك أكدت هذه النظريات إلى أهمية الفروق الفردية لفهم الرضا التي أهملها هيزر برج كما هي في نظريته نظرية العاملين.

ومن أهم نظريات التفاعل:

أ/ نظرية التوقعات (البورتر ولولير):

أن الرضا الوظيفي هو حصيلة التفاعل بين حاجات الفرد وتوقعاته وقيمه وما تقدمه الوظيفة، وهذا التفاعل يؤدي إما إلى الشعور بالرضا أو عدم الرضا، لذا فالفرد ينظر إلى ما يحصل عليه من مكافآت في ضوء مقارنتها بما يحصل عليه أقرانه في العمل، حيث يكون شعوره بالرضا أو عدمه قائماً على شعوره بالإنصاف مقارنة بما حصل عليه الآخرون من أمثاله، لذا فالفرد الذي لا يشعر بالرضا لا يبذل الجهد الكافي في العمل ويأخذ بالانقطاع عن العمل والإكثار من الإجازات والأعذار والتغيب والتأخير ومن ثم ترك العمل.

ب/نظرية الجماعة المرجعية:

تأخذ في الحسبان الجماعات التي يرتبط بها الفرد على أنها تشكل عاملاً هاماً في تفهم أبعاد الرضا الوظيفي، فقد أجرى (كلين وماهر عام 1966) بحثاً خرجاً منه بأن المديرين الجامعيين كانوا أقل رضا وقناعة بما يتلقونه من راتب مقارنة بزملائهم المديرين ممن لم يحملوا الشهادات الجامعية. (لولو العيد روس، 1989، ص10-24).

3/نظرية القيمة: تعد نظرية القيمة من أهم نظريات الرضا عن العمل، إذ يرى أودين لوك أن المسببات الرئيسية للرضا عن العمل هي قدرة ذلك العمل على توفير العوائد ذات القيمة والمنفعة العالية لكل فرد، فكلما وفر العمل عوائد ذات قيمة للفرد كلما تحقق الرضا عن العمل فالعوائد التي يرغبها الفرد في عمله تعتمد أساساً على إدراك الفرد بما يرغبه من العوائد التي يرى أنها تتناسب رغباته ووظيفته ومستواه الاجتماعي والوظيفي، إن الرضا الوظيفي حسب أودين لوك هو حالة عاطفية انفعالية إيجابية أو سارة ناشئة عن عمل الفرد أو خبرته العملية فهو استجابة شعورية اتجاه جانب في العمل وتتمثل خصائص العمل التي تولد لدى الأفراد استجابات شعورية في العمل نفسه والراتب وفرص الترقى وعلاقات العمل، فالرضا عن العمل وفق هذه النظرية يتحقق إلى المدى الذي يحدث فيه التوافق بين ما يحصل عليه الفرد فعلاً وما يرغب فيه الفرد. (راوية حسين، 2002، ص171)

4/ نظرية الهدف:

أكد لوك (locke) أن العمال يندفعون إلى العمل وفق الشروط التالية:
. توفر حوافز معينة في البيئة، ويتم ذلك بتحديد ما تريده المؤسسة من العامل وتوضيح الحوافز (زيادة الراتب).
. تحديد طبيعة الاهداف المقررة وخصائصها ومدى وضوح درجة الصعوبة والتحدي والتنافس بين الزملاء والتغذية الراجعة.

. يتضمن قبول الاهداف المقررة من قبل العامل وعزمه على الاداء العمل الذي يحقق

له الاهداف. (مسعود بو رغدة، 2008، ص39)

5/ نظرية بورتر ولولر:

إهتم بورتر ولولر (1968) في دراستهما للرضا الوظيفي بالعلاقة بين الدوافع والرضا والاداء مؤكدين أنه لا توجد علاقة بينهما، لأن الجهد والدوافع مرتبطة بالسمات الشخصية، فالعلاقة ليست دائمة مستقيمة وذلك لتداخل عدة عوامل مع بعضها البعض.

والمفاهيم التالية التي يوردها بورتر ولولر:

- قيمة الجزاء (الثواب):

توجد علاقة بين قيمة الجزاء ودرجة الرضا.

- احتمال الجهد والجزاء المدرك:

يبين بورتر ولولر بأنه يترتب على هذه العملية احتمالان، الاحتمال الاول يتمثل في أن تحسين الأداء سيؤدي الى جزاء حسن، اما الاحتمال الثاني فيتمثل في إدراك أن الجهد سيؤدي الى تحسين الاداء.

- الجهد:

يقصد به مقدار الجهد الذي يبذله الفرد في العمل بغض النظر عن نوعية الاداء.

- القدرات والسمات:

الاداء يتأثر بالقدرات والسمات ومجموعة الخصائص الثابتة للفرد مثل الذكاء والمهارات الحسية والحركية ونمط الشخصية.

- إدراك الدور:

تحقيق اداء جيد مرتبط بتحديد المهام وفهمها من طرف العامل.

- الأداء:

يكون نتيجة إمتزاج عدة عوامل كالجهد المبذول وأدراك الدور ومستوى القدرات التي يتمتع بها الفرد.

- الجزاء:

جزاء داخلي يشبع حاجات نفسية ذات مستوى عال كتقدير الذات، وجزاء خارجي يحصل عليه الفرد من المحيط الخارجي.

- إدراك الجزاء المساوي:

هنا يُقوم العامل جهده واداءه.

- الرضا:

إذا أدرك الفرد أن الجزاء الذي يتلقاه يساوي أو يفوق الجزاء المقارن فإنه يكون راضيا والعكس صحيح.

6/ نظرية الانصاف:

تنسب هذه النظرية لكل من ادامس وباتشن اللذان يعتبران الرضا الوظيفي متوقف على احساس الشخص بمعاملة المؤسسة على اساس الانصاف ضمن الاطار الاجتماعي الذي تواجد فيه، فيميل الفرد الى مقارنة وتحديد قيمة عمله مع ما يتلقاه الآخرون اللذين لهم نفس المؤهلات ، ولهذا تسمى هذه النظرية بنظرية (المقارنة الاجتماعية) بسبب تأثير الجماعة على الفرد، وتعتبر أكثر ديناميكية لذا تسمى (نظرية العمليات) حيث يميل العامل الى اختيار الافراد ذوي الرواتب المرتفعة لتأكد من أن راتبه عادل أو غير عادل وعلى ضوء هذه المقارنة تتحدد درجة الرضا، إذا اعتبر العامل عائده لا يعادل جهده أحس بلا عدالته وبالتالي يكون غير راضي ، هذه النظرية تركز على المكافآت المالية باعتبار المال من المكافآت الملموسة بخلاف التقدير المعنوي .

وحسب هذه النظرية، إذا أحس العامل ان وضعه أسوأ من وضع الآخرين فأمامه عدة

بدائل:

. يحاول إستعادة التكافؤ بالضغط لزيادة أجره مثلا.

. الضغط لتقليل عوائد الآخر أو الآخرين.

. التقليل من مستوى الجهد الذي يبذله.

. الضغط لزيادة أعباء العمل للعامل الآخر.

. يراجع العامل تقديراته وأن تثور عنده الشكوك في الدقة هذه التغيرات.

. تغيير الفرد المرجعي (الشخص الذي يقارن به).

. قد يلجأ إلى تغيير مؤسسته.

هذه النظرية تفرض عملية مقارنة تشمل عددا من العوامل، يلزم للعامل أن يقدرها ثم يدخل هذه القيم في معدلات نسبية ثم يقارن كل هذه العمليات المعقدة قد تدفعه إما أن يكون راضياً أو مستاء من عمله، ويمكن مقارنة نظرية الانصاف بالنظرية التي وضعها شيفر (1954) والتي أكد من خلالها أن رضا الفرد أو عدم رضاه مرتبطة بقيمة وعدد العوائد التي يحققها، حيث يقوم الفرد بمقارنة المجهود الذي يقوم به وما يحصل عليه بالفعل، والفرق بين هذه النظرية ونظرية الانصاف أن الفرد يقارن مجهوده بالعائد الذي يحقق دون النظر إلى زملائه في العمل. (مسعود بورغدة، 2008، ص32، 33)

* التعقيب على النظريات:

وبصفة عامة على الرغم من تعدد النظريات عن الرضا الوظيفي فإنها لم تسلم من النقد لعدم شمولية هذه النظريات، فقد كانت تعالج بعض الجوانب على حساب جوان أخرى قد لا تقل أهمية عن الجانب الأساسي في النظرية، لذا فليس هناك نظرية شاملة وعامة في الرضا الوظيفي يقبل بها الجميع والنظرية الشاملة هي التي تأخذ في الاعتبار جميع العوامل المتعلقة بالرضا الوظيفي.

7- العوامل المؤثرة في الرضا عن العمل:

الرضا عن العمل عبارة عن تلك المشاعر الوجدانية التي يكونها الفرد نحو العمل الذي يتصور أن يحقق من خلاله حاجاته مختلفة وهذه الحاجات التي يسعى العامل إلى تحقيقها ترتبط بعدة عوامل من شأنها أن تزيد أو تنقص من درجة الرضا عن العمل وأهم هذه العوامل هي:

الأجر: وهو ذلك المقابل المادي الذي يتقاضاه من يعمل في خدمة الدولة، إدارات حكومية مؤسسات عامة، أو في مؤسسات خاصة وذلك بتأديته عملاً معيناً أو وظيفة معينة. (بو و دن نبيلة، 2007، ص43)

- أنه الثمن الذي يحصل عليه العامل نظير الجهد الجسماني العقلاني الذي يبذله العامل في عمله. (منصور فهمي، 1976، ص113)

ولد أجريت العديد من الدراسات حول العلاقة بين الأجر والرضا ونذكر منها:

* دراسة قام بها 1980 weiner حول الرضا عن الأجر المأخوذ من مقاييس MSQ ولقد جمع الباحث معلومات كمتغيرات مستقلة فيما يخص اتجاهات العمال حول تكوين النقابات الغياب، دوران العمل، وبحساب معامل الارتباط الثنائي لكل المتغيرات تبين أن: العمال الأكثر رضا عن رواتبهم هم الأقل تفضيلاً في اتجاههم نحو تكوين النقابات كما وجد أن العلاقة بين عدم الرضا والغياب علاقة إيجابية. (عمار الطيب كشرود، 1995، ص485)

- لذلك يأتي الأجر في طليعة الاعتبارات التي توجه الفرد لاختيار الوظيفة والاستقرار فيها ورضاه عنها، ذلك أن الأجر يعتبر المورد الرئيسي في تلبية حاجياتهم المعيشية ومتطلباتهم الاجتماعية. (أحمد صقر عاشور، 1999، ص152)

العوامل الفيزيائية: هي كل ما يحيط بالفرد في عمله ويؤثر في سلوكه وأدائه وفي ميوله اتجاه عمله واتجاه المجموعة التي يعمل معها والإدارة التي يتبعها والمشروع الذي ينتمي إليه.

ويمكن للعوامل الفيزيائية إذا لم يتحكم فيها أن تؤثر على الحالة الجسدية والنفسية للفرد العامل وتعيقه عن أداء مهامه بل تؤدي به إلى حالة من المرض أو الإعاقة. (محمد الصغير بعلي، 2000، ص24)

وأهم الظروف والعوامل التي بحاجة إلى تحسين (الإضاءة، الضوضاء، تلوث الهواء الداخلي). (عبد الرحمان العيسوي، بدون سنة، 115)

العوامل الشخصية: هناك عدة أسباب شخصية تتعلق بالسمات الفردية للموظف تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي أو عدمه لدى الفرد يمكن أن نوجزها في العناصر التالية:

السن: أوضحت الدراسات أن لمتغير السن علاقة بمستوى الرضا لدى العامل، حيث أن الرضا الوظيفي الكلي يزداد مع العمر خاصة بالنسبة للرجال، وبالتالي فالعمال الأكثر استياءً من عملهم هم الأصغر سناً، وأن الأكبر سناً هم الأكثر رضا، وهذا حسب الدراسات التي قام بها كل من Gibson و Kleine (1970)، فنسبة عدم الرضا تكون لدى فئة الشباب نظراً لارتفاع مستوى الطموح لديهم، بينما أعلى نسب الرضا تكون لدى فئة الكبار نتيجة تكيفهم مع منصبهم وتعلقهم النفسي به.

الجنس: أشارت دراسة كل من Smith و Hulin (1964) إلى أن الفرق بين الجنسين يعود في الأصل ليس إلى طبيعة الجنس، وإنما لطبيعة التعليم والراتب ومدة الخدمة، وعلى حساب هذه الدراسة إذا ما تحكنا في هذه العناصر نصل إلى رضا وظيفي متساوي. (عمار كشرود، 1995، ص470-471)

الأقدمية في العمل والمنطقة السكنية: تؤثر العوامل المرتبطة بالأقدمية والمنطقة السكنية على مستوى الرضا لدى الفرد، حيث عامل الخبرة مثلاً يجعل الفرد يتكيف مع عمله ويرتبط به نفسياً، أما عن المنطقة السكنية فقد أثبتت بعض الدراسات بأن الريفيين يكونون أكثر رضا لإنجاز الأعمال المتكررة من ذوي الأصل الحضري. (عبد المنعم عبد الحي، 1994، ص259-260)

إن للعوامل السابقة الذكر علاقة كبيرة بالموقف النفسي للعامل اتجاه عمله، فهي عند كونها مناسبة تحقق راحته وشعوره بالسعادة وبالتالي الرضا عن عمله، وعندما تكون غير مناسبة تؤدي إلى تدمره وملله وبالتالي عدم رضاه.

8- قياس الرضا عن العمل:

الرضا الوظيفي يعد حالة نفسية غير محسوسة ظاهرياً مثلها مثل الكثير من الظواهر الأخرى كالميول والاتجاهات، وبالتالي فقياس الرضا الوظيفي لدى الأفراد أو الكشف عنه

عملية معقدة وصعبة وليست بالسهلة، ومن الصعب أيضاً وضع مقياس موحد لقياسه بكل عملي وثابت، وهذا ما دعا إلى ظهور العديد من الطرق والأساليب التي تقيس الرضا الوظيفي وتختلف في درجة موضوعيتها، إلا أنها ذات نتائج مقبولة علمياً يمكن الاعتماد عليها في تقويم فاعلية برامج وسياسات العمل:

وتتمثل طرق قياس الرضا الوظيفي في التالي:

1/ طريقة الملاحظة:

تعتمد هذه الطريقة على الملاحظة المباشرة لسلوك الموظفين أثناء العمل، فمن خلالها يمكن ملاحظة مواقف ومشاعر ودوافع الموظفين بصورة واقعية تعبر عن درجة الرضا الوظيفي لديهم، ورغم مرونة هذه الطريقة في جمع المعلومات إلا أنه يعاب عليها تأثرها بشيء من ذاتية الملاحظ.

2/ طريقة المقابلات الشخصية:

وقد استخدم "هوبوك" هذه الطريقة لقياس الرضا الوظيفي، وهي تعتمد على المقابلة الشخصية للموظف من خلال توجيه أسئلة مباشرة موجهة إليه تمكن من قياس درجة الرضا الوظيفي لديه، والتعرف على مجموع الاهتمامات. (محمد سلطان، 195، 2002)

تكون هذه المقابلات رسمية أو غير رسمية، مهيكلة أو غير مهيكلة، وتعد هذه الطريقة فعالة إذا كان حجم المنظمة صغيراً، كما أنها مرنة بكفاءة إلا أن عيبها أنها تكلف الكثير من الجهد والوقت واحتمالية تحيز المقابل.

3/ طريقة تحليل الظواهر:

وتعني تحليل الظواهر المعبرة عن درجة رضا الموظف ومشاعره اتجاه وظيفته وعمله من خلال تحليل الآثار السلوكية لديه، كمعدلات الغياب والتمارض وترك العمل وكثرة الشكوى وعدد الحوادث.

ويرى "فروم" أن هذه الطريقة تمتاز بإمكانية التنبؤ بالعوامل التي تدفع الموظف للاستمرار في وظيفته أو تركه لها، كما أن هذه الطريقة بسيطة وأقل تكلفة وتبتعد عن التحيز.

4/ طريقة المواقف الحرجة:

يتم من خلالها وضع الفرد في مواقف حرجة مرتبطة بالعمل في مجاله، وذلك لمحاولة التعرف على الحلول الممكنة التي يتخذها لمواجهة هذه المواقف والتي بدورها تحقق درجة رضا وظيفي عالية لديه.

5/ طريقة قوائم الاستقصاء:

من أشهر المداخل لقياس الرضا عن الوظيفة، إذ تمكن الباحث من تصميم قائمة استقصاء أو استخدام قوائم استقصاء متعددة والتي تتضمن عوامل الرضا الوظيفي التي يراها مناسبة لطبيعة وغرض البحث.

فهي تعتمد على إجابات الموظفين من خلال نماذج للاستقصاء قد تأخذ شكل استطلاع الرأي أو الاستبانة أو المقياس، معدة بشكل جيد ومناسب لقياس رضاهم الوظيفي، تتفاوت من حيث البساطة والتعقيد وذلك تبعاً للغرض منها، وطريقة معالجتها للبيانات التي يتم الحصول عليها والتي أصبحت تخضع للمعالجة بالأساليب الإحصائية والطرق الكمية التي تساعد في الوصول إلى مؤشرات ومحددات كمية تبين مستوى الرضا الوظيفي ومؤثراته.

ومن أشهر قوائم الاستقصاء حول الرضا الوظيفي:

- قائمة تكساس لقياس الرضا الوظيفي.

- قائمة وصف الوظيفة.

- استقصاء منسوتا للرضا الوظيفي.

تمتاز هذه الطريقة بأنها تمكن من استيفاء الاستقصاء بسرعة وبدرجة عالية من الكفاءة من جانب الكثير من الأفراد، كما أنها غير مكلفة نسبياً وخصبة المعلومات، وإن كان يعيبها

احتمالها لإغفال بعض الجوانب المهمة في الرضا الوظيفي، واحتمال تحيز إجابات المستجوبين. (عابد النفيعي، 31، 30، 29، 2010)

ونظراً لطبيعة الدراسة الحالية تتبنى الطالبة طريقة قوائم الاستقصاء لأنها الأنسب لموضوع بحثها وللاستخدام، فقد طبقت الطالبة مقياس الرضا الوظيفي على عينة البحث من أخصائيين نفسانيين عياديين في المراكز الاستشفائية.

II- الأخصائي النفسي العيادي :

1-التعريف بالأخصائي النفسي العيادي:

يعرّف (ساراسون sarasone) الأخصائي النفسي بأنه: "الحاصل على درجة علمية عالية غالباً ما تكون الدكتوراه، ومتخصص في السلوك غير العادي، وهو مدرب على تشخيص وعلاج اضطرابات الشخصية والاضطرابات النفسية الأخرى غير عضوية المنشأ، ويقوم أيضاً بعمل البحوث والدراسات النفسية".

يعرّف هولمز (Holmes) الأخصائي النفسي بأنه: الشخص الحاصل على درجة الدكتوراه في علم النفس الإكلينيكي، ويكون أيضاً حاصلاً على تدريب كافي في المجال الإكلينيكي بحيث يصبح قادراً على تشخيص وعلاج الاضطرابات النفسية. (فهد الربيعة، 2005، ص9)

يعرّف حامد زهران الأخصائي النفسي: بأنه الشخص الذي يتخرج من أحد أقسام علم النفس بالجامعة، ويختص بالقياس النفسي وإجراء الاختبارات ودراسة سلوك العميل واتجاهه العام. (حامد عبد السلام زهران، 2005، ص24)

نستنتج من خلال التعريفات السابقة أن الأخصائي النفسي باحث وممارس في نفس الوقت، ويجب أن يكون مدرباً ومعدداً إعداداً كثيفاً من الجانبين النظري والتطبيقي حتى يتسنى له أن يمارس مهنته على أكمل وجه.

2-سمات الأخصائي النفسي:

على الأخصائي النفسي أن تتوفر فيه مجموعة من الصفات والسمات تجعله ناجحاً في أدائه.

2-1- حسب اللجنة الأمريكية الخاصة بالتدريب:

- الرغبة في معاونة الآخرين ومساعدتهم.

- القدرة العلمية والأكاديمية الممتازة.

- القدرة على تكوين علاقات طيبة ومؤثرة مع الآخرين.
- القدرة على ضبط النفس.
- الإحساس بالقيم الأخلاقية والمثل العليا.
- الحساسية للتعقيدات، الدوافع، التحمل، الصبر.
- حب الاستطلاع.
- الاهتمام بالأشخاص كأفراد. (لويس مليكة، 1997، ص 13)

2-2- حسب كارل روجرز:

- يشير كارل روجرز إلى سمات يجب أن تتوفر في الأخصائي النفسي وهي:
- أن يكون شديد الحساسية للعلاقات الخارجية والاجتماعية.
 - أن يتصف بالروح الموضوعية، واتجاه انفعالي غير متحيز.
 - أن يعرف نفسه ودوافعه وأن يدرك قصره وعجزه الانفعالي.
 - أن تكون له القدرة على فهم السلوك الإنساني.
 - أن تكون لديه صفة احترام الفرد والرغبة في تقبله كما هو عليه وأن يترك له الحرية ولا يجبره على الحلول. (هنري شايرول، ترجمة فؤاد شاهين، 2001، ص 83)

3- دور الأخصائي النفسي:

- إن للأخصائي النفسي الإكلينيكي الكثير من الأدوار والتي منها مه هو أساسي ونها ما هو فرعي، وقد حدد جولدنبرج الأدوار التي يقوم بها الأخصائي النفسي على النحو التالي:
- 1/ عمل الإختبارات النفسية والمقابلات الإكلينيكية من أجل تشخيص الحالة.
 - 2/ عمل البحوث النفسية على نمو الشخصية ووظائفها وأسباب المرض النفسي

وغيرها.

3/ الإرشاد النفسي للأفراد والأزواج والأسر والجماعات.

4/ إختيار وتدريب الجماعات غير المهنية كالمساعدين في مجال الصحة النفسية

والجماعات التطوعية والإشراف عليهم.

5/ تقديم الإستشارات النفسية في المستشفيات والمؤسسات العلاجية من أجل وضع برامج للعلاج والوقاية من الإضطرابات النفسية.

ويحدد جوليان روتر الأدوار التالية:

1/ قياس الذكاء والقدرات العامة وهذا النشاط لا يتضمن مجرد قياس القدرة الحالية للفرد بل يتضمن أيضا تقدير إمكاناته وكفاءته وأثر المشكلات أو الظروف الأخرى التي تحيط به في قيامه بوظائفه العقلية.

2/ قياس الشخصية ووظائفها وتقويمها، وما يتضمنه من تشخيص وما يمكن أن يطلق عليه السلوك المشكل أو الشاذ أو الغير توافقي. (فالح العتيبي، 2011، ص15، 14)

- دور الأخصائي النفسي في الفحص:

يمثل الأخصائي النفسي الواجهة المباشرة التي يلتقي بها المجتمع في تعامله مع علم النفس، ويلعب الأخصائي الدور الرئيسي في زيادة ثقة المجتمع بدوره وأدواته، ويستطيع الأخصائي وباستخدام الاختبارات والمقاييس النفسية المختلفة أن يقدم تقييماً لمدى واسع من الوظائف والقدرات ومظاهر السلوك وخصائص وخصال الشخصية، مثل الذكاء والتفكير والانتباه والإدراك والذاكرة بمختلف مستوياتها وأنواعها واللغة والكلام والأداء النفسي والحركي والاستتباب والمرونة والتصلب والمثابرة والنشاط الزائد والقلق والاكتئاب والمعتقدات والقيم وتوجد دراسات كثيرة تعكس ما يمكن أن يقوم به الأخصائي النفسي في مجال الفحص للمرضى النفسيين والعقليين وذوي الاضطرابات السلوكية، وهناك العديد من الاختبارات النفسية والمقابلات والملاحظات التي قد يستخدمها الأخصائي النفسي في مجال الاضطرابات السلوكية. (فالح العتيبي، 2011، ص19)

والفحص الدقيق هو حجر الزاوية لتشخيص الموقف والعلاج الناجح، ويجب أن تكون عملية الفحص واضحة تماماً للأخصائي من حيث أهميتها وهدفها وشروطها ومصادر المعلومات والبيانات.

هدف الفحص: هو فهم شخصية العميل والوقوف على نواحي قوته ونواحي ضعفه وتحديد اضطرابات الشخصية التي تؤثر على توافقه النفسي والاجتماعي وعلاقته بالآخرين وفهم حياته الحاضرة والماضية وعلاقتها بمشكلاته. (حامد عبد السلام زهران، 2005، ص157)

- دور الأخصائي النفسي في العلاج:

إن للأخصائي دور في العلاج تزداد أهميته وتتعدد جوانبها مع مرور الزمن ولم يعد إسهام الأخصائي موضع للجدل والمناقشة خاصة في ظل الازدياد المطرد للاضطرابات النفسية والعقلية بفعل تعقد الحياة وسرعتها وبحكم التقدم التقني والحضاري المذهل، وكما يتبين في العديد من المواضيع، فإن العلاج النفسي والسلوكي يعتبر من العلاجات الرئيسية.

-والعلاج النفسي بمعناه العام هو نوع من العلاجات يستخدم طرق نفسية لعلاج المشكلات أو الاضطرابات التي يعاني منها المريض والتي تؤثر على سلوكه، حيث يتم العمل على إزالة الأعراض المرضية الموجودة مع مساعدته على حل مشكلاته الخاصة وتوافقه مع بيئته واستغلال امكانياته وتنمية شخصيته ودفعها في طريق النمو الصحي، بحيث يصبح المريض أكثر نضجاً وقدرة على التوافق النفسي في المستقبل. (حامد عبد السلام زهران، 2005، ص184)

ومن خلال ما سبق نستنتج أن عملية الفحص والعلاج عملية متصلة ومستمرة ومتداخلة فالفحص يتناول ماضي الاضطرابات وحاضره، والعلاج يتناول مستقبل الاضطراب في ضوء ماضيه وحاضره.

4- مهارات الأخصائي النفسي:

إن نجاح الأخصائي في إقامة التواصل بينه وبين العميل هو الذي يسمح للأخير بأن يتواصل مع نفسه وهكذا فإن نجاح العملية كلها يتوقف على حدوث التواصل الصحيح بين الأخصائي والعميل وبين العميل ونفسه، ولذا لا بد ان تتوفر لدى الأخصائي النفسي عدة

مهارات لضمان نجاح العملية العلاجية بأفضل وأسرع وقت ممكن ولكي تسير في إطارها الصحيح وتوتي نتائج إجابيه. ومن تلك المهارات المطلوب توافرها لدى الأخصائي ما يلي:

– مهارات الإتصال الأساسية:

1- الإتصال البصري:

ان الاتصال البصري الجيد ليس هو تلك النظرة الجامدة أو التي لا معنى لها ولكنها المحفوفة بالانتباه والاهتمام والإنصات والتعاطف والحرص على المساعدة والتي تعطي للعميل الثقة في الأخصائي.

2- لغة الجسم:

إن وضع لغة الجسم وتوجهه يمكن أن يشجع أو يثبط التفاعل، لأنها توصل إليه رسالة تتضمن إهتمام الأخصائي به.

3- النغمة الصوتية:

والنغمة جانب من الجوانب المعبرة عن الإهتمام، حيث أن طبقة الصوت وحجمه ومعدل الحديث قادرة على أن تنقل الكثير من المشاعر التي يكنها الأخصائي للعميل، فالصوت العالي الجاف مع الإيقاع البطيء ينقل إنخفاض الثقة بالنفس وبالتالي تؤثر على إدراك العميل.

4- الصمت:

الصمت أيضا من الفنيات التي تساعد على التواصل الجيد وتعكس الإهتمام بالعميل، وعلى الأخصائي أن يميز أنواع الصمت وأن يقرأ صمت العميل، ماذا يعني؟ وعلام يدل؟ لأنه قد يدل على عدم الثقة أو جهل أو إرهاق.

5- الإنصات (الإستماع):

الاستماع أيضا من مهارات التواصل الأساسية الذي يعكس التجاوب مع الطرف الآخر الذي يتحدث، بل إنه ينقل للعميل رسالة تفيد بأن ما يقوله موضع إهتمام من قبل الأخصائي.

6- ملاحظة العميل:

توفر الملاحظة للأخصائي مصدرا من المعلومات الصامتة، وقد حدد باندرلر وجريندر مفاتيح او علامات لملاحظة العميل:

_ تغير لون الجلد وحجم الشفاه وتوتر العضلة والتنفس، وهذه العلامات من الصعب إخفائها لأنها عمليات فيزيولوجية أي ردود أفعال لاإرادية.
ملاحظة التناقض بين السلوك اللفظي والسلوك الغير لفظي عند العميل له دلالات أيضا، ويستوضح عن طريق أسئلة يواجه بها الأخصائي العميل.

7- دلالات الألفاظ:

يجب الإنتباه إلى الألفاظ التي تتكرر من العميل وعلى الأخصائي أن يفهم دلالاتها.

8- توجيه الأسئلة:

وهي وسيلة لمعرفة ما لا يُعرف عن العميل بشكل أكثر دقة ويجب أن تكون الأسئلة هادفة ومدروسة.

9- التشجيع:

إن مهارة التشجيع قد تستخدم للحصول على معلومات بطرق يشعر العميل أنها أقل إقتحاما له، وعلامات التشجيع التي يستخدمها الأخصائي (إماءات الرأس، التعبير الوجهي الإيجابي، وبعض المقاطع الصوتية)، وكلها تدل على حسن المتابعة وقد يشجع الأخصائي العميل بأن يكرر إحدى كلماته المفتاحية ليشجعه من ناحية وليتأكد من الفكرة المرتبطة بهذه الكلمات من ناحية أخرى. (فالح العتيبي، 2011، ص 25، 26، 27)

وهناك عدة مهارات على الأخصائي أن يتقنها ويجب مراعاتها إجرائيا وهي كالتالي:

1- إختيار المقياس:

نظرا لكثرة وتنوع المقاييس النفسية فإنه لا بد من إختيار أنسب مقياس لتطبيقه حسب الهدف الذي يراد قياسه، والذي يتناسب مع عمر المبحوث ومستوى ثقافته.

2- إستعداد الأخصائي:

يتطلب إجراء المقاييس النفسية تدريب الأخصائي على المقاييس فهي تحتاج إلى خبرة ومرونة.

3- تهيئة الظروف الفيزيكية:

كدرجة الحرارة ومستوى التهوية والإضاءة، ومن القواعد الهامة التي يتعين مراعاتها أن يكون التطبيق في الصباح حيث يكون الجو أكثر اعتدالا ولم يرتفع منحنى التعب نتيجة النشاط اليومي وكذلك إختيار المكان المناسب للتطبيق.

4- تعليمات المقياس:

يجب أن يكون ملما بتلك التعليمات وتطبيقها حرفيا دون تغيير ولا بد أن تتضمن العبارات والهدف من المقياس وأسلوب الإستجابة له.

5- مراعات ظروف المفحوص:

يجب تسجيل سلوك المفحوص أثناء الإستجابة هل يبدو عليه الإضطراب مثلا أو القلق أو الحيرة.....الخ. (حسن عبد المعطي، 1997، ص124، 122)

5-القوانين الجزائرية التي تحكم الأخصائي النفسي:

الفصل الأول: سلك النفسانيين العياديين:

المادة 88: يضم سلك النفسانيين العياديين ثلاث رتب:

- رتبة النفسانيين العياديين من الدرجة الأولى.

- رتبة النفسانيين العياديين من الدرجة الثانية.

- رتبة النفسانيين العياديين من الدرجة الثالثة.

الفرع الأول: تحديد المهام:

المادة 89: يضمن النفسانيون العياديون من الدرجة الأولى كل النشاطات الوقائية

والعلاجية في الميدان النفسي العيادي تجاه الأشخاص المتكفل بهم في المؤسسات أو

المصالح المتخصصة التابعة للإدارة المكلفة بالتضامن الوطني.

* ويكلفون بهذه الصفة على الخصوص بما يأتي:

- تطبيق الروايز النفسية وتفسيرها والقيام بالتشخيص النفسي وإبداء الرأي العيادي

حسب الحالة.

- ضمان المتابعة الفردية أو الجماعية للأشخاص المعنيين.

- المشاركة في اجتماعات فريق التكفل المتعدد الاختصاصات وفي اللجنة أو المجلس

النفسي التربوي للمؤسسة.

- المشاركة في التكفل بضحايا الصدمات النفسية الناجمة عن أسباب مختلفة.

- ضمان مرافقة عائلات الأشخاص المتكفل بهم بالمؤسسة.

المادة 90: زيادة على المهام المنوطة بالنفسانيين العياديين من الدرجة الأولى يكلف

النفسانيون العياديون من الدرجة الثانية على الخصوص بما يأتي:

- المشاركة في تحسين برامج المؤسسات العمومية للتكوين المتخصص التابعة للإدارة

المكلفة بالتضامن الوطني وإثراءها.

- المشاركة في تأطير المترشحين وتقييم مذكراتهم.

- المشاركة في كل بحث أو نشاط له علاقة بمهامهم تبادر به المؤسسات العمومية للتكوين المتخصص أو الإدارة المكلفة بالتضامن الوطني.

المادة 91: زيادة على المهام المنوطة بالنفسانيين العياديين من الدرجة الثانية يكلف النفسانيون العياديون من الدرجة الثالثة على الخصوص بما يأتي:

- القيام بالدراسات والتحليلات الرامية إلى تحسين التكفل العيادي بمختلف الفئات المستقبلية بالمؤسسات المتخصصة.

- القيام بتقييم مدى تنفيذ برامج التكفل العيادي وقياس مدى تأثيرها.

- إعداد الحصائل المتعلقة بالتكفل العيادي في المؤسسات المتخصصة.

الفرع الثاني: شروط التوظيف:

المادة 92: يوظف النفسانيون العياديون من الدرجة الأولى عن طريق المسابقة على أساس الاختبارات من بين المترشحين الحائزين على شهادة الليسانس في علم النفس فرع عيادي أو شهادة معادلة لها.

يخضع المترشحون الذين تم توظيفهم تطبيقاً لهذه المادة لمتابعة تكوين تحضيرية أثناء فترة التبرص لشغل المنصب تحدد مدته ومحتواه وكيفيات تنظيمه بقرار من الوزير المكلف بالتضامن الوطني.

المادة 93: يوظف أو يرقى النفسانيون العياديون من الدرجة الثانية:

1- عن طريق مسابقة على أساس الاختبارات من بين الحائزين شهادة الماجستير في علم النفس فرع عيادي أو شهادة معادلة لها.

2- عن طريق الامتحان المهني في حدود 30% من المناصب المطلوب شغلها من بين النفسانيين العياديين من الدرجة الأولى الذين يثبتون خمس (5) سنوات من الخدمة الفعلية بهذه الصفة.

3- عن طريق الاختبار بعد التسجيل في قائمة التأهيل في حدود 10% من المناصب المطلوب شغلها من بين النفسانيين العياديين من الدرجة الأولى الذين يثبتون عشر (10) سنوات من الخدمة الفعلية بهذه الصفة.

المادة 94: يرقى على أساس الشهادة بصفة نفساني عيادي من الدرجة الثانية النفسانيون العياديون من الدرجة الأولى الذين تحصلوا بعد توظيفهم على شهادة الماجستير في علم النفس فرع عيادي أو شهادة معادلة لها.

المادة 95: يرقى بصفة نفساني عيادي من الدرجة الثالثة:

1- عن طريق الامتحان المهني من بين النفسانيين العياديين من الدرجة الثانية الذين يثبتون سبع (7) سنوات من الخدمة الفعلية بهذه الصفة.

2- عن طريق الاختيار بعد التسجيل في قائمة التأهيل في حدود 20% من المناصب المطلوب شغلها من بين النفسانيين العياديين من الدرجة الثانية الذين يثبتون عشر (10) سنوات من الخدمة الفعلية بهذه الصفة.

الفرع الثالث: أحكام انتقالية:

المادة 96: يدمج في رتبة النفساني العيادي من الدرجة الأولى النفسانيون العياديون من الدرجة الأولى المترسمون والمتريصون.

المادة 97: يدمج في رتبة النفساني العيادي من الدرجة الثانية:

- النفسانيون العياديون من الدرجة الثانية المترسمون والمتريصون.

- المفتشون التقنيون والتربويون الموظفون بعنوان الحالة 1 من المادة 85 من المرسوم

التنفيذي رقم 93-102 في 12 أبريل سنة 1993 والمكور أعلاه المنحدرون من سلك النفسانيين العياديين. (الجريدة الرسمية، 2009، ص 17-18)

6- وسائل جمع المعلومات عند الأخصائي النفسي:

يعتبر الحصول على المعلومات اللازمة في العلاج النفسي، عن المريض وبيئته حلقة

الاتصال بين الجانب النظري والجانب التطبيقي، ومن بين وسائل جمع المعلومات ما يلي:

1-المقابلة: تعتبر المقابلة الوسيلة الأساسية في الفحص والتشخيص، وهي علاقة مهنية بين المعالج والمريض في مناخ نفسي آمن تسوده الثقة المتبادلة والسرية التامة بين الطرفين وتكون العلاقة خالية من الشك والخوف والتهديد والأمر والنهي، والمقابلة العلاجية نوع من المحادثة تتم بين المعالج النفسي والمريض في موقف مواجهة غايته الحصول على معلومات على سلوك المريض ومشكلاته واضطرابه والعمل على حلها والإسهام في تحقيق التوافق الشخصي له. (حامد عبد السلام زهران، 2005، ص 59)

***أنواع المقابلة:** للمقابلة أنواع كثيرة منها:

-المقابلة الاستفهامية: تهدف إلى جمع المعلومات عن الفرد عن طريق الأهل والأقارب والأصدقاء وزملاء العمل، بقصد تقييم الحالة وتشخيصها والكشف عن أبعاد المشكلة أو الاضطراب الذي يعاني منه المريض.

-المقابلة لأداء الاختبارات: يقوم بها الأخصائي النفسي على مرحلتين:

. مقابلة ما قبل الاختبار النفسي: لتهيئة المريض عقلياً ونفسياً للتخفيف من مخاوفه وقلقه من موقف الاختبار حتى يكون أدائه سليماً.

. مقابلة ما بعد الاختبار: وذلك لإشباع رغبة المريض في معرفة نتائج الاختبارات التي طبقت عليه ولها أثر كبير، حيث أنها تخفف من حدة قلق الاختبار وتساعد في توجيه الحالة نحو عملية العلاج وتقبلها.

-المقابلة الممهدة للعلاج النفسي: الهدف منها تعرف المريض بمشكلاته واضطرابه وطريقة العلاج المناسبة وضرورة تعاونه مع المعالج، ويقوم المعالج النفسي بشرح وتفسير المشكلة أو المرض للمريض وتعديل آرائه واتجاهاته الخاطئة نحو نفسه ونحو العلاج النفسي وطول فترة العلاج وعدد الجلسات. (عطية هنا وسامي هنا، 1996، ص 60)

2-الملاحظة: وسيلة هامة وأساسية للحصول على المعلومات اللازمة عن سلوك

المريض، وهي من أقدم وسائل جمع المعلومات، تشمل ملاحظة السلوك في مواقف الحياة

الطبيعية ومواقف التفاعل الاجتماعي بكافة أنواعه، في اللعب والدراسة والعمل، وفي مواقف الإحباط والمسؤولية الاجتماعية والقيادة.

* أنواع الملاحظة: تتعدد أنواع الملاحظة ومنها:

- الملاحظة المنظمة الخارجية: أساسها المشاهدة الموضوعية والتسجيل لنواحي سلوكية معينة دون التحكم في الظروف والعوامل التي يؤثر في هذا السلوك.

- الملاحظة المنظمة الداخلية: تكون من الشخص نفسه لنفسه "التأمل الباطني" وهي ذاتية بطبيعتها.

- الملاحظة المباشرة: تكون مع المريض وجهاً لوجه في المواقف ذاتها.

- الملاحظة غير المباشرة: وهي التي تحدث دون اتصال مباشر بين الملاحظين والمرضى ودون أن يدرك المرضى أنهم موضوع ملاحظة.

- الملاحظة العرضية (الصدفية): وهي عفوية غير مقصودة تكون سطحية وليس لها قيمة.

- الملاحظة الدورية: تتم في فترات زمنية محددة وتسجل حسب تسلسلها الزمني كل يوم أو أسبوع أو كل شهر.

- الملاحظة المقيدة: تكون مقيدة بمجال أو موقف معين أو بفقرات محددة مثل ملاحظة الأطفال أثناء اللعب، أو التفاعل الاجتماعي مع الكبار.

3-الاختبارات والمقاييس: وهي من أهم وسائل جمع المعلومات في الفحص والتشخيص وتستخدم لقياس جوانب الشخصية المختلفة مثل: الذكاء، الاتجاهات، القيم، الميول القدرات، التوافق، ويمكن الاستفادة منها في دراسة السلوك الإنساني والحصول على بيانات دقيقة إذا أحسن استخدامها ووضعت لها ضوابط ومن الشروط التي يجب توافرها في الاختبارات والمقاييس الجيدة هي: الصدق والثبات والموضوعية والتقنين وسهولة الاستخدام وتعدد الاختبارات والاعتدال في استخدامها وتجنب الرغبة الاجتماعية والبعد عن أثر الهالة.

***أنواع الاختبارات والمقاييس: توجد أنواع عديدة منها:**

- اختبارات ومقاييس الذكاء: وتكون في صورة تتناسب مع التعريف الرئيسي الذي يقوم كل منها على أساسه، فمنها ما يقيس الذكاء باعتباره القدرة العقلية العامة، أو القدرة على إدراك العلاقات أو المقدرة على حل المشكلات، ومن أمثلة الاختبارات ومقاييس الذكاء: مقياس ستانفورد بينيه الذي عدله وعربه إسماعيل القباني... إلخ
- اختبارات ومقاييس التحصيل: وهي اختبارات ومعارف ومهارات ومعظمها من النوع الموضوعي الذي يتضمن عدداً كبيراً من الأسئلة ذات الإجابات القصيرة، تقوم المراكز القومية للبحوث التربوية والمراكز القومية للتقويم والامتحانات بإعدادها وتقنينها.
- اختبارات ومقاييس الشخصية: تكون لقياس أبعاد الشخصية وسماتها وأثرها على السلوك والتوافق النفسي.
- اختبارات ومقاييس التشخيص: هدفها المساعدة في تحديد المشكلات وتشخيص الاضطرابات والأمراض النفسية.
- اختبارات التوافق النفسي: تقيس الصحة النفسية للفرد.

(أجلال محمد سرى، 2000، ص72-78)

4-دراسة حالة: تعتبر الطريق المباشر إلى جذور المشكلات الإنسانية وتتضمن كل المعلومات التي تجمع عن الحالة، وهي بحث شامل لأهم عناصر حياة الفرد، إن منهج دراسة الحالة يحاول قدر الإمكان فهم الفرد وعلاقاته، ماضيه وحاضره في بيئته الاجتماعية وتحقيق مثل هذا الفهم يتضمن تكاملاً للمعلومات المستمدة من الاستجابات ومن خبراته السابقة والمعلومات التي يحصل عليها الأخصائي من الأشخاص الآخرين، وهذه المعلومات تجمع بطريقة بحيث تؤخذ جميعها بعين الاعتبار، وهي عملية تحتاج إلى مهارة وخبرة كبيرة.

(جوليان روتر، ترجمه عطية محمود، عثمان تجاني، 1984، ص33)

7-مجالات عمل الأخصائي النفسي:

تتعدد مجالات عمل الأخصائي النفسي على النحو التالي:

- العمل في العيادات النفسية ومستشفيات الأمراض العقلية، حيث يقوم بالفحص والتشخيص والعلاج بالتعاون مع فريق العلاج.
 - العمل في مراكز التوجيه والإرشاد النفسي، وذلك في مجالات الإرشاد العلاجي والتربوي والمهني والزواجي والأسري، وإرشاد ذوي الاحتياجات الخاصة.
 - العمل في المؤسسات الإصلاحية، وذلك بدراسة حالات الجانبين وإجراء المقابلات التشخيصية والعلاجية والعمل على إعادة توافقهم النفسي.
 - العمل في المصانع ومؤسسات الإنتاج حيث يقوم بدراسة الظروف المادية داخل ميدان العمل وما لها من آثار مادية على العامل والإنتاج من حيث التعب والملل والتعرض للحوادث والتمارض.
 - العمل في المؤسسات التابعة للجيش والشرطة ومراكز الشباب.
- (كمال إبراهيم مرسي، 1998، ص94).
- بالإضافة إلى عمل الأخصائي في العيادات والمراكز والمؤسسات والمصانع فإنه يهتم بميادين أخرى مثل: الرياضة والبيئة والتعليم (p5، syndicat national des psychologues 2013)، التدريس في الكليات والجامعات وإجراء البحوث، والاهتمام بعلم أخرى مرتبطة بعلم النفس مثل: علم النفس الفيسيولوجي وعلم النفس التجريبي، وعلم النفس الاجتماعي وغيرها من العلوم.

8- واجبات الأخصائي النفسي:

حدد قاموس الألقاب المهنية في الولايات المتحدة الأمريكية واجبات الأخصائي النفسي الإكلينيكي فيما يلي:

1- تشخيص اضطرابات الأفراد العقلية والإنفعالية في العيادات والسجون والمؤسسات الأخرى.

2- تنفيذ برامج العلاج.

3- مقابلات مع المرضى ودراسة تاريخهم الطبي والاجتماعي.

4- ملاحظة المرضى أثناء اللعب والمواقف الأخرى.

5- انتقاء الاختبارات الإسقاطية والنفسية وتطبيقها وتفسيرها لتشخيص الاضطرابات.

6- وضع خطة لعلاج الاضطرابات النفسية للإحداث التوافق باستخدام أفضل أنواع

العلاج المختلفة مثل: العلاج باللعب، السيكو دراما وغيرها.

7- اختيار الأسلوب الذي يستخدم في العلاج الفردي مثل العلاج الموجه والعلاج الغير

موجه والعلاج المساند.

8- يتعاون مع التخصصات المهنية الأخرى كالأطباء ومنهم النفسيين والأخصائيين

الاجتماعيين والمساعدين لتطوير برامج علاج المرضى التي تعتمد على تحليل البيانات الإكلينيكية.

9- تدريب الطلبة الإكلينيكين في المستشفيات والعيادات وتطوير التصميمات

التجريبية والبحوث في ميدان تطور الشخصية ونموها.

10- تشخيص وعلاج الأمراض العقلية والإشتراك في الوقاية.

11- تقويم برامج الصحة النفسية والتخطيط لها.

12- استخدام المهارات أثناء التدريس والبحث والإستشارة.

(فالح العتيبي، 2011، ص 15، 14)

خلاصة

أردنا من خلال هذا الفصل تقديم ملم لكل من إشكالية الدراسة الأهمية والأهداف، ثم عرضنا كل من متغير الرضا عن العمل بنوع من التفصيل من تعريفه، وطبيعته، وأنواعه والنظريات المفسرة له، والعوامل المؤثرة فيه، ثم تم التعريف بالأخصائي النفسي العيادي وسماته ودوره في العلاج والفحص والقوانين التي تحكمه ومجالات عمله المختلفة وواجباته.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة

تمهيد

1- إجراءات الدراسة الميدانية

1-1- منهج الدراسة

1-2- مجتمع الدراسة

1-3- عينة الدراسة

1-4- مجالات الدراسة

1-5- أدوات الدراسة

1-6- الخصائص السيكومترية

1-7- الأساليب الإحصائية المستخدمة

2 - عرض ومناقشة نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات

2-1- عرض ومناقشة الفرضية الأولى

2-2- عرض ومناقشة الفرضية الثانية

2-3- عرض ومناقشة الفرضية الثالثة

2-4- عرض ومناقشة الفرضية الرابعة

2-5- عرض ومناقشة الفرضية الخامسة

خلاصة

تمهيد:

يسعى كل باحث من خلال دراسته إلى إيجاد حل للإشكال الذي طرحه، حيث يتم الإجابة من خلال إثبات أو نفي الفرضيات التي تمت صياغتها كإجابات مؤقتة على تساؤلات الدراسة، وذلك بإخضاعها للدراسة العلمية عن طريق اختبار الفروض ميدانيا ولكي يتسنى ذلك ينبغي على الباحث اعتماد منهج معين يلائم طبيعة الموضوع بالإضافة الى تحديد مجالات الدراسة المكانية والزمانية والبشرية، ومنه يتم تحديد أدوات جمع البيانات الميدانية التي تخدم موضوع الدراسة وكذا الاساليب الاحصائية المناسبة لطبيعة المتغيرات المراد دراستها.

1- إجراءات الدراسة الميدانية:

1-1- منهج الدراسة:

ان البحث العلمي لا يمكن ان يقوم دون منهج واضح يساعده في البحث عن اسباب المشكلة موضوع الدراسة بحيث يلائم هذا المنهج طبيعة الموضوع وذلك لضمان الحصول على نتائج يمكن تعميمها والموثوق في نتائجها وعليه فإن المنهج المتبع في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي، فهو وصفي لانه يصف الظاهرة كما هي في الحاضر.

فالمنهج هو الطريق الواضح الذي يمكننا من الوصول الى المعلومات الموضوعية ويعرفه بعض العلماء بانه مجموعة من الحقائق نتوصل إليها بطريقة منهجية، والمنهج يختلف باختلاف العلوم، ولكن هناك قاسم مشترك يجمع بين كل المناهج المستعملة، وهو الموضوعية والاسلوب الموضوعي العلمي، وتتعدد الادوات والوسائل التي يستعملها الباحث لتحقيق أغراضه البحثية. (خالد عبد الرزاق، 2008، ص14)

تعريف اخر: ان المنهج العلمي عبارة عن اسلوب من اساليب التنظيم الفعالة لمجموعة من الافكار المتنوعة والهادفة للكشف عن حقيقة تشكل هذه الظاهرة او تلك. (محمد عبيدات وآخرون، 1999، ص35)

والمنهج في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي ويعرف: بانه طريقة في الوصف والتحليل والتفسير بصيغة علمية لوضعية اجتماعية.

كما يعرف بانه طريقة لوصف الظاهرة وتصويرها كميًا وكيفيًا وذلك عن طريق جمع المعلومات النظرية والبيانات الميدانية عن المشكلة موضوع البحث، ثم تصنيفها وتحليلها والوصول الى نتيجة. (رشيد زرواتي، 2007، ص86)

1-2-مجتمع الدراسة:

ان دراسة اي مجتمع بطريقة الحصر الشامل صعبة التحقيق كونها تشترط الاتصال بكل افراد المجتمع والحصول على اجاباتهم وهذا يتطلب الكثير من الوقت والمال لذا فقد توصلت الدراسة الى ضرورة اخذ عينة من المجتمع ودراستها والنتائج المتوصل اليها يتم تعميمها على المجتمع الأصلي ككل، يشترط ان تكون هذه العينة تمثل المجتمع تمثيلا صحيحا ودقيقا.

وتكون مجتمع بحثنا من (58) اخصائي نفسي و اخصائية نفسانية موزعين كالاتي:

جدول رقم (01) يبين توزيع مجتمع الدراسة:

المجموع	الاخصائيين		المنطقة
	إناث	ذكور	
26	21	5	مسيلة
5	5	0	مقرة
9	8	1	بوسعادة
5	5	0	سيدي عيسى
6	5	1	عين الملح
7	6	1	بن سرور
58	50	8	المجموع

1-3-عينة الدراسة:

تعريف العينة: هي جزء من مجتمع الدراسة الذي تجمع منه البيانات الميدانية، وهي تعتبر جزءا من الكل بمعنى انه تأخذ مجموعة من أفراد المجتمع على ان تكون ممثلة لمجتمع. (رشيد زرواتي، 2007، ص334)

الفصل الثاني - الإطار التطبيقي للدراسة

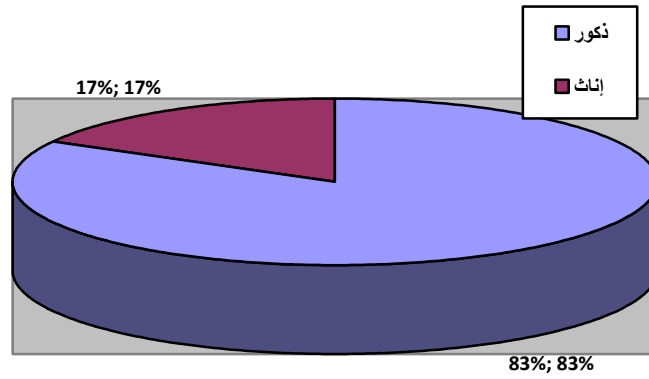
ولقد تم اختيار عينة الدراسة بطريقة قصدية من مجموع الاخصائيين النفسانيين والاختصاصيات النفسانيات اللذين يعملون بالمراكز الاستشفائية في بعض مناطق ولاية المسيلة.

- خصائص عينة الدراسة:

الجدول التالية تبين خصائص العينة المختارة من حيث الجنس والخبرة وعقد العمل والاجر الشهري:

جدول رقم (02) يبين خصائص العينة المختارة من حيث الجنس:

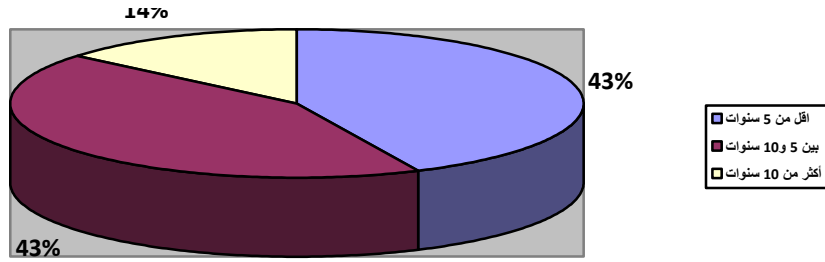
الجنس	العدد	النسبة المئوية
ذكور	5	83%
إناث	25	17%
المجموع	30	100%



شكل رقم (02) يبين النسب المئوية لخصائص العينة المختارة من حيث الجنس:

جدول رقم (03) يبين خصائص العينة المختارة من حيث الخبرة:

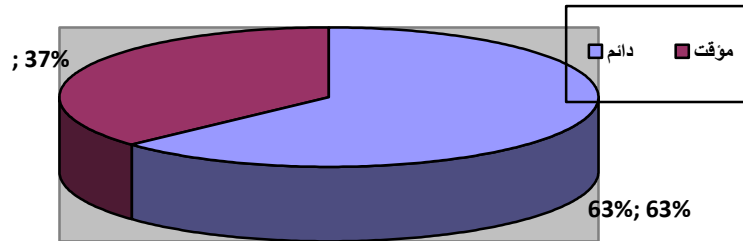
الخبرة	العدد	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	13	43%
بين 5 و 10 سنوات	13	43%
أكثر من 10 سنوات	4	14%
المجموع	30	100%



شكل رقم (03) يبين النسب المئوية لخصائص العينة المختارة من حيث الخبرة

جدول رقم (04) يبين خصائص العينة المختارة من حيث عقد العمل:

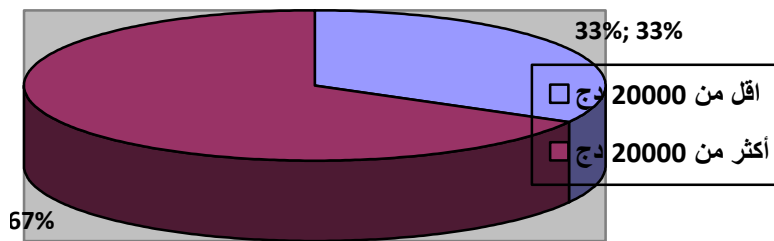
عقد العمل	العدد	النسبة المئوية
دائم	19	63%
مؤقت	11	37%
المجموع	30	100%



شكل رقم (04) يبين النسب المئوية لخصائص العينة المختارة من حيث عقد العمل

جدول رقم (05) يبين خصائص العينة المختارة من حيث الأجر الشهري:

الاجر الشهري	العدد	النسبة المئوية
أقل من 20000 دج	10	33%
أكثر من 20000 دج	20	67%
المجموع	30	100%



شكل رقم (05) يبين النسب المئوية لخصائص العينة المختارة من حيث الأجر الشهري

4-مجالات الدراسة:

المجال المكاني: أجريت الدراسة في المراكز الاستشفائية بولاية المسيلة.

المجال الزمني: تم اجراء الدراسة من تاريخ 2016/03/12 الى تاريخ

2016/03/18.

المجال البشري: اجريت الدراسة على عينة تكونت من 30 اخصائي نفساني عيادي

بالمراكز الاستشفائية بولاية المسيلة.

5-ادوات الدراسة:

يتم تحديد وسائل جمع البيانات كخطوة اساسية في الدراسة الميدانية وذلك للتمكن من

الحصول على أكبر قدر من المعلومات حول موضوع الدراسة، ويتم هذا التحديد وفقا لطبيعة

الموضوع المعالج والمنهج المستخدم، حيث تتوقف القيمة العلمية لهذه الدراسة على الاداة

المستخدمة، ولقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على الاداة التالية:

-مقياس الرضا الوظيفي:

هذا المقياس مأخوذ من استبيان مينيسوتا حيث تم ترجمته وتعديله من قبل العدلي .

يتكون المقياس من (64) سؤالا (32) تتعلق بالرضا الداخلي (32) تتعلق بالرضا

الخارجي.

تم صياغة الاستجابات وفقا لمقياس (ليكرث) وتم تقسيمه الى خمس درجات وهي:

جدول رقم (06) يبين طريقة تنقيط مقياس الرضا الوظيفي:

غير راض اطلاقا	غير راض	غير متأكد	راض	راض جدا
1	2	3	4	5

وقام صاحب المقياس بتخفيض عدد خانات الاختيارات الخمسة الى ثلاثة اختيارات

وذلك بضم خانتي راض جدا وراض الى خانة واحدة هي خانة راض، وكذلك ضم خانتي

غير راض اطلاقا وغير راض الى خانة واحدة هي خانة غير راض بجمع تكرار الخانتين

فيها وحساب النسبة المئوية لها، مع ترك خانة لا أدرى كما هي وذلك لتقارب الاجابة للخانتين وعدم وجود فارق كبير بينهما وكذلك سهولة التفسير والتحليل لنتائج الفرض.

تم تقسيم اسئلة المقياس الى تسعة ابعاد وهي:

1- النمو النفسي والفرصة لاتخاذ قرارات خاصة في العمل ويضم 15 مفردة وهي:

(63,62,53,48,47,44,34,25,22,21,18,12,11,7,5)

2- الضمان والراتب ويحتوي على (8) مفردات وهي ذات ارتباط بحاجات الشخص

و ضمانات المستقبل والراتب الشهري وحجم العمل الذي يؤديه:

(50,45,49,38,37,36,27,10)

3- المسؤولية والاعتراف والعلاقة مع الزملاء والمرؤوسين ويحتوي على (8) مفردات

وهي ذات ارتباط بمسؤولية العمل والاعتراف من قبل الزملاء والزميلات والعلاقات

الاجتماعية مع الزملاء والمرؤوسين في بيئة العمل:

(42,41,30,28,26,24,23,6)

4- الطريقة المتبعة في الاشراف وتحتوي على (10) مفردات ذات علاقة بطرق

الاشراف والادارة المتبعة وكيفية العلاقات الانسانية بين العاملين والمشرفين عليهم:

(54,51,43,39,33,31,29,19,17,4)

5- فرص التقدم والترقي الوظيفي وتحتوي على(4) مفردات ذات ارتباط مباشر بالتقدم

والتطور الوظيفي:

(55,32,20,9)

6- ظروف العمل وتحتوي على (2) مفردات ذات ارتباط بجودة اجواء العمل وظروفه

المادية وهي ذات العلاقة بالبيئة المادية الفيزيقية المحيطة بالعمل كالإضاءة والحرارة والتكيف

والاثاث: (35,8).

7- متطلبات العمل وتحتوي على (4) مفردات تبين كيفية استخدام ساعات العمل وكمية الوقت المستخدم للأعمال اخرى مشابهة وكذلك الصعوبات الموجودة في العمل وكيفية عملية طي القيد والنقل في العمل:

(64,59,57,16).

8- الحالة الاجتماعية (المكانة الاجتماعية) وتحتوي على (3) مفردات ذات العلاقة بالحالة الاجتماعية والسمعة التي تكسبها عائلة الاخصائي من العمل:

(61,58,46).

9- انظمة واجراءات الادارة والاعتراف الشخصي ويحتوي هذا العامل على (5) مفردات ذات العلاقة بالأنظمة والاجراءات وكيفية تنفيذها في العمل وشعور الموظفين حيال الاعتراف الشخصي بهم من قبل الادارة فضلا عن وسائل الراحة التي يوفرها لهم العمل ومدى تأييد انظمة الادارة واجراءاتها:

(60,40,15,3,2)

1-6- الخصائص السيكومترية:

أ - صدق المقياس:

تم حساب الصدق عن طريق الاتساق الداخلي بحساب معامل الارتباط بين الفقرة والمجموع لكل بعد من بعدي المقياس وهما البعد الذي يمثل الرضا الخارجي، والبعد الذي يمثل الرضا الداخلي، وبعد ان تم استبعاد العبارات الغير دالة إحصائيا لمجموع كل بعد جاء معامل الارتباط البعد الخارجي بالمجموع الكلي (0,97)، ومعامل ارتباط البعد الداخلي بالمجموع الكلي (0,98).

ب - ثبات المقياس:

تم حساب معامل الثبات عن طريق التجزئة النصفية حيث تم حساب معامل الارتباط بين المفردات الفردية والزوجية بعد استبعاد العبارات التي لم تظهر درجة دالة من الصدق

فكان معامل الارتباط =0,95 وهو يمثل ثبات نصف المقياس، وباستخدام معادلة سبيرمان وبراون اصبحت قيمة معامل ثبات المقياس كله 0,97 وهو معامل ثبات عالٍ جدا.

1-7- الاساليب الاحصائية المستخدمة:

تم الاعتماد في معالجة البيانات المتحصل عليها على البرنامج الاحصائي في حزمة العلوم الاجتماعية spss وهي اهم وأشهر حزم البرامج الجاهزة في مجال المعالجة الاحصائية للبيانات إذ يتمتع هذا البرنامج بالعديد من الخصائص التي تميزه عن باقي البرامج المماثلة وأهم هذه الخصائص بساطة الاستخدام وسهولة الفهم.

- المتوسط الحسابي.

- الانحراف المعياري.

- تحليل التباين الاحادي.

(T. Test) للمقارنة بين متوسطين لنتائج عينتين مستقلتين.

2 - عرض ومناقشة نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات:

سنقوم بعرض لنتائج الدراسة وذلك من خلال الاجابة عن اسئلتها واستعراض النتائج التي تم التوصل إليها من خلال تحليل أدوات الدراسة وفروضها وقد تم إجراء المعالجات الاحصائية للدراسات الاجتماعية (SPSS) للحصول على نتائج الدراسة التي سيتم عرضها وتحليلها

2-1- عرض ومناقشة الفرضية الأولى:

التي تنص على ما يلي: "مستوى الرضا عن العمل العيادي لدى الأخصائي النفسي في المراكز الاستشفائية مرتفع".

2-1-1- عرض نتائج الفرضية الاولى:

لأجل تحقيق هذا الهدف جرى معالجة البيانات التي تم الحصول عليها من تطبيق مقياس الرضا عن العمل العيادي على العينة المؤلفة من (30) وبعد استخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لها ومقارنتها بالمتوسط الفرضي للمقياس تبين ان متوسط درجات افراد العينة في الرضا عن العمل العيادي بلغ (120) درجة وبانحراف معياري قدره (25,61) درجة، وعند اجراء المقارنة بين المتوسط الحسابي المتحقق (المحسوب) والمتوسط الفرضي للأداة البالغ (128) درجة حيث ان الفرق بين المتوسطين بلغ (8) درجات، [و باستخدام الاختبار التائي لعينة واحدة وسيلة إحصائية في المعالجة، تبين ان الفرق غير دال احصائيا بين كلا الوسطين المحسوب والفرضي، حيث بلغت قيمة (ف) (-) (1,711) وهي غير دالة احصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)]

جدول رقم (07) نتائج الاختبار التائي لدلالة الفرق بين المتوسط الحسابي

والمتوسط النظري لمقياس الرضا عن العمل العيادي.

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الفرضي	قيمة (ف)	مستوى الدلالة	القرار
الرضا عن العمل العيادي	120,00	25,61	128	-1,711	,098	غير دال

هذا يعني ان الاخصائيين العياديين يتمتعون بمستوى رضا عن العمل أدنى من المتوسط النظري لمقياس الرضا عن العمل العيادي وفقا لأداة البحث التي تم تطبيقها عليهم وهذا مؤشر على انخفاض الرضا عن العمل العيادي.

2-1-2- مناقشة نتائج الفرضية الأولى:

من خلال الجدول (07) تبين أن الاخصائيين النفسانيين العياديين يتمتعون بمستوى رضا عن العمل أدنى من المتوسط وهذا مؤشر على انخفاض الرضا عن العمل العيادي. هذا ما يتعارض مع نتائج دراسة (الشايح) التي كان من أبرز نتائجها ان الاخصائيين الاجتماعيين يتمتعون بمستوى رضا وظيفي جيد في عملهم في الخدمة الاجتماعية ويزداد هذا الرضا لصالح الاخصائيات.

بينما اتفقت نتائج الدراسة الحالية مع النتائج التي توصلت اليها دراسة (حنان ناضرين) بالنسبة لمستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفات الاداريات بقسم الطالبات بجامعة القرى،

حيث توصلت الدراسة الى ان مستوى الرضا لدى الموظفين منخفض في معظم ابعاد الرضا الوظيفي، كذلك دراسة (مسعود بو رعدة) الذي توصل الى تدني مستوى الرضا الوظيفي لدى اساتذة التربية البدنية

ونفسر النتائج المتوصل اليها في الدراسة الحالية الى ان انخفاض مستوى الرضا عن العمل لدى الاخصائي النفسي العيادي راجع لعدة اسباب من بينها:

غياب التكوين الميداني للأخصائيين العياديين واعتبار قصر مدة التكوين النظري غير كافي للقيام بمساعدة فرد يعاني من صراعات حادة وأحيانا عميقة في حياته.

كما ان ظروف العمل في المراكز الاستشفائية غير لائقة حيث لا يمكننا تصور وظيفة ما مهما كانت طبيعتها ان تعمل دون وسائل مادية كافية لها. فالأخصائي العيادي يعمل في غرفة غير لائقة وأحيانا يتقاسمها مع ممارسين اخرين، وقد يباشر عمله دون مكتب او مقعد مريح.....وخاصة إذا علمنا انّ الممارسة النفسية العيادية قد تتأثر حتى بنوعية الانارة وشدتها.

2-2- عرض ومناقشة الفرضية الثانية:

التي تنص على ما يلي: " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن العمل العيادي لدى الأخصائي النفسي في المراكز الاستشفائية تعزى إلى متغير الجنس".

2-2-1- عرض نتائج الفرضية الثانية:

جدول رقم (08) يوضح نتائج الاختبار التائي لدلالة الفروق بين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للرضا عن العمل العيادي تبعا لمتغير الجنس.

الرقم	ابعاد مقياس الرضا عن العمل	المتغيرات				قيمة (ت)	مستوى الدلالة	اتجاه الفروق
		ذكور (5)		إناث (25)				
		المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري			
1	النمو النفسي	30,4000	9,04434	27,4800	8,02662	,729	,946	غير دال
2	الضمان والراتب	17,4000	3,57771	16,8000	3,85141	,321	,582	غير دال
3	المسؤولية	14,4000	3,50714	10,8000	3,68556	2,007	,907	غير دال
4	الإشراف	18,6000	7,86130	20,6000	8,30161	-,495	,981	غير دال
5	فرص التقدم والترقي الوظيفي	8,8000	3,03315	8,4800	2,48529	,254	,449	غير دال
6	ظروف العمل	4,4000	1,51658	3,4800	1,29486	1,413	,954	غير دال
7	متطلبات العمل	8,6000	2,60768	7,3600	1,99750	1,208	,594	غير دال
8	الحالة الاجتماعية	6,2000	1,64317	4,3200	1,31403	2,810	,914	غير دال
9	أنظمة وإجراءات الإدارة والاعتراف الشخصي	11,2000	3,19374	9,7200	2,66958	1,098	,607	غير دال
10	المقياس ككل	130,2000	35,59073	117,9600	23,56813	,975	,283	غير دال

من خلال الجدول أعلاه رقم (08) وبالنظر إلى قيمة اختبار التجانس ليفين (ف) والذي بلغ (1,197) وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) مما يدل على التجانس بين العينتين أي عدم وجود فروق معنوية بين تباين العينتين (عينة الذكور/ عينة الإناث) اذن نستنتج أن هناك تجانس بين المجموعتين مما استدعى تطبيق اختبار (T_{est}) لعينتين مستقلتين متجانستين.

كما أن المتوسط الحسابي بالنسبة لعينة الذكور فقد بلغ (130,2000) اما المتوسط الحسابي لعينة الإناث قدر بـ (117,9600) في مقياس (الرضى الوظيفي ككل) حيث نلاحظ أن هناك فرقا بينهما ولصالح عينة الذكور، غير أن قيمة اختبار الدلالة الإحصائية (T_{test}) والتي بلغت (975,) جاءت غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.05$)، وأيضاً غير دالة في جميع أبعاد مقياس الرضى عن العمل العيادي، وبالتالي يمكن القول بأن الفرضية الصفرية تحققت، وهذا يعني أنه تم تحقق الفرض الاحصائي و تم رفض الفرض البحثي الذي يؤكد وجود فروق بين الجنسين في مستوى الرضا عن العمل العيادي لدى الإحصائي النفسي، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

2-2-2- مناقشة نتائج الفرضية الثانية:

يتضح من خلال الجدول أعلاه رقم (08) أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين الجنسين ذكورا وإناثا في مستوى الرضا الوظيفي لدى الإحصائي النفسي في المراكز الاستشفائية.

وهذا ما يتفق مع النتائج التي توصلت إليها دراسة كل من دراسة (مسعود بور غدة) ودراسة (سالم محمد سالم) ونتائج دراسة (عويد سلطان) التي اكدت عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين الذكور والإناث في متغيرات الرضا الوظيفي، وحسب نفس الدراسة فالرضا الوظيفي غير مرتبط بالجنس ولكن متعلق بالسمات الشخصية والجسمية والانفعالية التي تلعب دورا في تحقيق الرضا او عدم الرضا الوظيفي.

كما تتفق دراستنا مع دراسة (طناش سلامة) التي توصلت الى عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية لمتغير الجنس على الرضا الوظيفي.

بينما تختلف عن النتائج التي توصلت اليها دراسة (رندة واصف) في وجود علاقة تعزى لمتغير الجنس.

ونفسر نتائج دراستنا بأن الاخصائيين ذكورا وإناثا تجمعهم ظروف متشابهة وبيئة عمل واحدة، وقد ينبع رضاهم أو عدم رضاهم عن العمل من زوايا مختلفة، الامر الذي يعني أن الجنس وحده قد لا يكون عاملا جوهريا في إيجاد فروق دالة احصائيا في الرضا عن العمل.

2-3- عرض ومناقشة الفرضية الثالثة:

التي تنص على ما يلي: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن العمل العيادي لدى الأخصائي النفسي في المراكز الاستشفائية تعزى إلى متغير الخبرة.

2-3-1- عرض نتائج الفرضية الثالثة:

جدول رقم (09) يبين نتائج تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات الرضا عن العمل لدى الاخصائيين وفقا لمتغير الخبرة.

مصادر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (f)	الدلالة الاحصائية	القرار
بين المجموعات	2139,000	2	1069,500	1,71	,20	غير دال
داخل المجموعات	16883,000	27	625,296			
الكلية	19022,000	29				

من خلال الجدول أعلاه رقم (09) نلاحظ أن قيمة اختبار الفرق (F) تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) بلغت (1,71) بالنسبة لأفراد عينة الدراسة على مقياس (الرضا الوظيفي) تبعا لمتغير الخبرة (أقل من 5 سنوات/ من 5 سنوات الى 10 / من 10 فما فوق)، وهذه القيمة غير دالة احصائيا عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0,05$).

وبالتالي يمكن القول بأنه لا توجد فروق بين أفراد عينة الدراسة في الرضا الوظيفي تبعا لمتغير الخبرة وبالتالي تم قبول الفرضية الإحصائية ورفض فرضية البحث، ونسبة التأكد من هذه النتيجة المتوصل إليها هو 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%.

2-3-1- مناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

يتضح من خلال الجدول أعلاه رقم (09) انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الرضا عن العمل العيادي لدى الاخصائي النفسي تعزى لمتغير الخبرة. وتختلف النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية عن دراسة (رندة واصف) ودراسة (طناش سلامة) ودراسة(الشهري) اللذين توصلوا الى وجود فروق ذات دلالة احصائية بين الأقل خبرة والاكثر خبرة، ولصالح ذوي الخبرة وكانت هذه الفروق في جميع النواحي المقاسة في الرضا الوظيفي بشكل عام.

نفس النتيجة توصل إليها دراسة (فهد الربيعة) الذي أكد على وجود اختلاف في الشعور بالإرهاك النفسي وعدم الرضا الوظيفي باختلاف سنوات الخبرة. بينما تتفق نتائج الدراسة الحالية مع دراسة كل من (الشايح) ودراسة(العتيبي) في عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية تعزى لمتغير الخبرة، ووجدت الدراسة ان سنوات الخبرة ليس لها أي أثر على الرضا الوظيفي.

ونفس نتائج دراستنا بان الفئات الثلاث (اقل من 5 سنوات - من 5 سنوات الى 10 سنوات - أكثر من 10 سنوات) بعدم وجود فروق سواء كانوا اصحاب خبرة او لا يمتلكون خبرة .

ربما يرجع الامر الى عدم وجود امتيازات مجزية مادية ومعنوية لذوي الخبرة الاكثر في المستشفيات، وعدم وجود مكافآت او عوائد تميزهم عن الاخصائيين الاقل خبرة منهم وبالتالي فهم يتبادلون الشعور نفسه حيث لا توجد فروق بينهم.

2-4- عرض ومناقشة الفرضية الرابعة:

التي تنص على ما يلي: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن العمل العيادي لدى الأخصائي النفسي في المراكز الاستشفائية تعزى إلى متغير عقد العمل.

2-4-1- عرض نتائج الفرضية الرابعة:

الجدول رقم (10) يوضح نتائج الاختبار التائي لدلالة الفروق بين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للرضا عن العمل العيادي تبعا لمتغير عقد العمل.

الرقم	ابعاد مقياس الرضا عن العمل	المتغيرات (عقد العمل)				قيمة (ت)	مستوى الدلالة	اتجاه الفروق
		دائم (19)		مؤقت (11)				
		المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري			
1	النمو النفسي	29,10	7,585	26,00	8,9777	1,011	غير دال	
2	الضمان والراتب	16,42	4,259	17,72	2,6491	-,916	غير دال	
3	المسؤولية	11,63	3,148	11,00	4,9799	,427	غير دال	
4	الإشراف	18,94	5,844	22,54	11,012	-	غير دال	
5	فرص التقدم والترقي الوظيفي	8,736	2,785	8,181	2,0889	,573	غير دال	
6	ظروف العمل	3,947	1,311	3,090	1,3003	1,729	غير دال	
7	متطلبات العمل	7,684	2,187	7,363	2,0626	,395	غير دال	
8	الحالة الاجتماعية	4,842	1,462	4,272	1,6180	,989	غير دال	
9	أنظمة وإجراءات الإدارة والاعتراف الشخصي	10,47	2,796	9,090	2,5866	1,340	غير دال	
10	المقياس ككل	120,6	24,66	118,8	28,375	,189	غير دال	

من خلال الجدول أعلاه رقم (10) وبالنظر إلى قيمة اختبار التجانس ليفين (ف) والذي بلغ (1,197) وهي قيمة غير دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) مما يدل على التجانس بين العينتين أي عدم وجود فروق معنوية بين تباين العينتين (عينة عقد

دائم/ عينة العقد مؤقت) اذن نستنتج أن هناك تجانس بين المجموعتين مما استدعى تطبيق اختبار (T_{test}) لعينتين مستقلتين متجانستين.

كما أن المتوسط الحسابي بالنسبة لعينة عينة عقد دائم والمقدر بـ (120,6842) وبالنسبة لعينة الأجر عينة العقد مؤقت فقد بلغ (118,8182) في مقياس (الرضى الوظيفي ككل) حيث نلاحظ أن هناك فرقا طفيفا بينهما، غير أن قيمة اختبار الدلالة الإحصائية (T_{test}) والتي بلغت (189,) جاءت غير دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.05$)، وأيضا غير دالة في جميع أبعاد مقياس الرضى عن العمل العيادي، وبالتالي يمكن القول بأن الفرضية الصفرية تحققت، وهذا يعني أنه تم رفض فرضية البحث والقائلة بـ وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن العمل العيادي لدى الأخصائي النفسي في المراكز الاستشفائية تعزى إلى متغير عقد العمل، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هي (95%) مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة (5%).

2-4-2- مناقشة نتائج الفرضية الرابعة:

يتضح من خلال نتائج الجدول اعلاه رقم (10) انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الرضا عن العمل العيادي لدى الاخصائي النفسي تعزى لمتغير عقد العمل.

وتختلف النتيجة المتوصل اليها في الدراسة الحالية على دراسة (مسعود بو رغدة) الذي توصلت دراسته الى وجود فروق ذات دلالة احصائية بين المرسمين وغير المرسمين وفسر ذلك الى احساس المرسمين باطمئنان الذي تشعر به هذه الفئة، حيث يقلل الضغط في مجال العمل عكس الغير مرسمين الذين يمكن الاستغناء عنهم في اية لحظة حسب العقد الذي يربطهم بالإدارة مما يسبب لهم اضطراباً نفسياً واحساساً بعدم الامان قد يؤدي الى عدم الرضا نتيجة عدم ضمان العمل.

ونفس النتيجة التي توصلنا اليها في عدم تأثير نظام التعاقد على الرضا عن العمل، بأن العمل بنظام التعاقد يعتبر استفادة من الخبرة المهنية، ووسيلة للوصول الى منصب عمل في المستقبل. وربما يرجع الامر إلى صغر حجم العينة المدروسة.

2-5- عرض ومناقشة الفرضية الخامسة:

التي تنص على ما يلي: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن العمل العيادي لدى الأخصائي النفسي في المراكز الاستشفائية تعزى إلى متغير الأجر الشهري.

2-5-1- عرض نتائج الفرضية الخامسة:

الجدول رقم (11) يوضح نتائج الاختبار التائي لدلالة الفروق بين المتوسط

الحسابي والانحراف المعياري للرضا عن العمل العيادي تبعا لمتغير الأجر الشهري.

الرقم	إبعاد مقياس الرضا عن العمل	المتغيرات (الأجر الشهري)				قيمة (ت)	مستوى الدلالة	القرار
		أقل من 2 ملايين		أكثر من 2 ملايين				
		المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري			
1	النمو النفسي	27,250	8,0777	29,400	8,4221	-6,78	503	غير دال
2	الضمان والراتب	17,600	3,5452	15,500	3,9510	1,473	152	غير دال
3	المسؤولية	11,150	3,9373	11,900	3,8137	-4,97	623	غير دال
4	الإشراف	21,700	8,7605	17,400	6,1137	1,387	176	غير دال
5	فرص التقدم والترقي الوظيفي	8,4000	2,5214	8,8000	2,6583	-4,02	690	غير دال
6	ظروف العمل	3,5000	1,3178	3,9000	1,4491	-7,59	454	غير دال
7	متطلبات العمل	7,2000	1,8238	8,3000	2,5407	-1,365	183	غير دال
8	الحالة الاجتماعية	4,3000	1,3416	5,3000	1,7029	-1,759	089	غير دال
9	أنظمة وإجراءات الإدارة والاعتراف الشخصي	9,7000	2,6969	10,500	2,9533	-7,42	464	غير دال
10	المقياس ككل	119,90	24,311	120,20	29,423	-0,030	977	غير دال

من خلال الجدول أعلاه رقم (11) وبالنظر إلى قيمة اختبار التجانس ليفين (ف) والذي بلغ (394,) وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) مما يدل على التجانس بين العينتين أي عدم وجود فروق معنوية بين تباين العينتين (عينة الأجر أقل من 2 مليون وعينة أكثر من 2 ملايين) اذن نستنتج أن هناك تجانس بين المجموعتين مما استدعى تطبيق اختبار (T_{test}) لعينتين مستقلتين متجانستين.

كما أن المتوسط الحسابي بالنسبة لعينة الأجر اقل من 2 ملايين والمقدر بـ (119,90) وبالنسبة لعينة الأجر أكثر من 2 ملايين فقد بلغ (120,20) في مقياس (الرضى الوظيفي ككل) حيث نلاحظ أن هناك فرقا طفيفا بينهما، غير أن قيمة اختبار الدلالة الإحصائية (T_{test}) والتي بلغت (-,030) جاءت غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.05$)، وأيضاً غير دالة في جميع أبعاد مقياس الرضى عن العمل العيادي، وبالتالي يمكن القول بأن الفرضية الصفرية تحققت، وهذا يعني أنه تم رفض فرضية البحث والقائلة بـ وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن العمل العيادي لدى الأخصائي النفسي في المراكز الاستشفائية تعزى إلى متغير الأجر الشهري ، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هي (95%) مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة (5%).

2-5-2- مناقشة نتائج الفرضية الخامسة:

يتضح من خلال نتائج الجدول اعلاه رقم (11) انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الرضا عن العمل العيادي لدى الاخصائي النفسي تعزى لمتغير الاجر الشهري. تتفق كل الدراسات التي اجريت في الرضا الوظيفي للعاملين على نتيجة عامة مفادها انه كلما زاد الراتب زادت المشاعر وتشبعت حاجة الاحترام لدي العاملين كما وجدت معظم الدراسات بأن الراتب يمثل أعظم مصدر للرضى الوظيفي للعاملين حيث تتحدد درجة الانتاج بمقدار المال المتحصل عليه في العمل نظر لأن المال يمثل كل شيء من الملكية والقوة.

ويبدو أن الراتب يعد أحد الجوانب الوظيفية التي لا تحظى برضى الغالبية وطبق لنظرية العدالة والمساواة فإن الرضى قد يتحدد أكثر بعدالة الراتب أكثر مما يتحدد بمقدار الراتب الحقيقي.

أن عدم الرضى عن الراتب يترتب عنه أشياء عديدة أهمها ضعف الاداء الوظيفي ودوران العمل والغياب والتسرب الوظيفي وغير ذلك من المشكلات، ولابد من تناسب راتب الاخصائي النفساني العيادي مع كمية وحجم العمل الذي ياديه، فعدم الرضى عن الاجر يؤثر أعمق الاثر على موافقة الأخصائيين اتجاه عملهم ففي حالة عدم اشباع الحاجات الاساسية الذي غالبا ما يكون عن طريق العائد المالي تتحول الحاجات المهمة الأخرى كالحاجات الاجتماعية والاستقلالية الي حاجات ثانوية، الامر الذي له سلبيات على عمل الاخصائي.

ويتضح من الجدول السابق أن الراتب الشهري لا يؤثر على مستوي الرضا لدى الأخصائيين النفسانيين بشكل كبير بين الفئتين (أقل من 20000 دج وأكثر من 20000 دج) وربما يرجع ذلك الى المعرفة المسبقة للأجر المقدم للأخصائي قبل الالتحاق بالعمل. حيث تتفق نتائج هذه الدراسة مع نتائج المتوصل اليها في دراسة كل من (لولو العيد روس) ودراسة (العنبي) ودراسة (عبد الله الشهري) في عدم وجود فروق تبعا لمتغير الراتب، بينما تختلف مع دراسة (علي الشهري) في تأثير الراتب على الرضا حيث وجد بان هناك فروق ذات دلالة احصائية تعزى لمتغير الراتب ولصالح ذوي المرتبات العليا.

خلاصة:

من خلال عرضنا لنتائج الدراسة نستخلص:

- انخفاض في مستوى الرضا عن العمل العيادي لدى الاخصائي النفسي في المراكز الاستشفائية.

- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الرضا عن العمل العيادي لدى الاخصائي النفسي تعزى لمتغير الجنس.

- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الرضا عن العمل العيادي لدى الاخصائي النفسي تعزى لمتغير الخبرة.

- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الرضا عن العمل العيادي لدى الاخصائي النفسي تعزى لمتغير عقد العمل.

- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الرضا عن العمل العيادي لدى الاخصائي النفسي تعزى لمتغير الاجر الشهري.

التوصيات والاقتراحات:

على ضوء ما توصلت اليه نتائج الدراسة الحالية حول مستوى الرضا عن العمل العيادي لدى الاخصائي النفسي في المراكز الاستشفائية، ارتأت الطالبة أن تقدم بعض الاقتراحات التالية:

- 1- ضرورة تحسين الظروف الفنية والفيزيائية للأخصائي النفسي العيادي في بيئة عمله.
- 2- ضرورة الزيادة من عدد الأخصائيين النفسيين العياديين داخل المراكز الاستشفائية.
- 3 - توفير الحوافز المعنوية والمادية للأخصائيين النفسيين وذلك لغرض زيادة وتحقيق الرضا الوظيفي لديهم.
- 4 - توفير الامكانيات اللازمة للأخصائيين النفسيين العياديين في المراكز الاستشفائية التي تساعدهم على عملية التشخيص والعلاج (مكاتب خاصة، مقاييس واختبارات والى غير ذلك)
- 5 - المعرفة الدقيقة بحالة الأخصائيين النفسيين داخل بيئة عملهم.
- 6 - إعطاء أهمية لموضوع الرضا عن العمل للأخصائي النفسي وتوجيه البحوث إلى هذا المجال لما يكتسبه هذا الموضوع من أهمية في رفع الروح المعنوية وتحسين الأداء وتحقيق الصحة النفسية.
- 7 - ألا تبقى البحوث التي أجريت في موضوع الرضا الوظيفي للأخصائي النفسي مجرد نتائج غير معمول بها، أو مجرد دراسة من أجل البحث فقط، دون الاخذ بعين الاعتبار النتائج المتوصل اليها كل بحث الى أرض الواقع.
- 8 - وفي الاخير ترحو الطالبة ان تكون قد المت بجميع جوانب الموضوع، كما ترحو ان تواصل البحث في هذا المجال مستقبلا.

الخطبة

الخاتمة:

نظرا لما للأخصائي النفسي من أهمية في المراكز الاستشفائية ، فقد عمدت الطالبة الى اجراء هذه الدراسة الميدانية التي تعالج الوضع الراهن للرضا الوظيفي للأخصائيين النفسيين العاملين في بعض مستشفيات ولاية المسيلة، وتتمثل ابرز الاهداف في تفصي وضعيتهم داخل المستشفيات وقياس مدى الرضا عن مجموعة من العوامل (المادية وال نفسية والاجتماعية والانسانية) ذات العلاقة الوثيقة ببيئة العمل، والكشف عن العوامل الاكثر اهمية في تحقيق الرضا عن العمل بين مجتمع الدراسة ، وتمخض عن الدراسة في النهاية مجموعة من المعطيات التي تعرضها السطور التالية :

- الاخصائيين العياديين يتمتعون بمستوى رضا عن العمل أدنى من المتوسط النظري لمقياس الرضا عن العمل العيادي وفقا لأداة البحث التي تم تطبيقها عليهم وهذا مؤشر على انخفاض الرضا عن العمل العيادي.

- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الرضا عن العمل العيادي لدى الاخصائي النفسي تعزى لمتغير الجنس.

- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الرضا عن العمل العيادي لدى الاخصائي النفسي تعزى لمتغير الخبرة.

- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الرضا عن العمل العيادي لدى الاخصائي النفسي تعزى لمتغير عقد العمل.

- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الرضا عن العمل العيادي لدى الاخصائي النفسي تعزى لمتغير الاجر الشهري.

قائمة المصادر والمراجع:

1-المصادر:

القرآن الكريم.

2-المراجع:

أ-الكتب:

- 1-إجلال محمد سرى: علم النفس العلاجي، ط2، عالم الكتب، القاهرة، 2000.
- 2-أحمد صقر عاشور: إدارة القوى العاملة، ط1، دار النهضة، القاهرة، 1983.
- 3-أحمد صقر عاشور: السلوك الإنساني في المنظمات، الدار الجامعية، بيروت، 1989
- 4-أحمد ماهر: السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، الإسكندرية، 1995.
- 5-إسماعيل محمد دياب: الإدارة المدرسية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001.
- 6-ثابت عبد الرحمن: إدارة الأعمال، دار الجامعة، الإسكندرية، 2005.
- 7-حامد عبد السلام زهران: الصحة النفسية والعلاج النفسي، ط4، عالم الكتب، القاهرة، 2005.
- 8-راوية حسين: السلوك التنظيمي المعاصر، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2002.
- 9-زيد منير: الاتجاهات الحديثة في المنظمات الإدارية، ط1، دار الشروق، عمان، 2006.
- 10-سالم محمد: الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات، ط1، مكتبة الملك فهد، الرياض، 1997.
- 11-طلعت إبراهيم لطفى: علم الاجتماع التنظيم، مكتبة غريب، مصر، 1992.

- 12- عبد الرحمن العيسوي: سيكولوجية العمل والعمال، دار الراتب، بيروت، د ت.
- 13- عبد الغفار الحنفي: السلوك التنظيمي وإدارة الأفراد، الدار الجامعية، بيروت، 1997.
- 14- عبد المنعم عبد الحي: علم الاجتماع الصناعي، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 1984.
- 15- عطية هنا وسامي هنا: علم النفس الإكلينيكي، ط1، دار النهضة، 1996.
- 16- فيصل عباس: أضواء على المعالجة النفسية بين النظرية والتطبيق، دار الفكر اللبناني، بيروت، 1994.
- 17- كاي كيبيلر: تحقيق الرضا الوظيفي، ترجمة خالد العامري، ط1، دار الفاروق للنشر، 2003.
- 18- لويس كامل مليكة: علم النفس الإكلينيكي، ط5، المصرية للكتاب، القاهرة، 1992.
- 19- ماجدة عطية: سلوك المنظمة، دار الشروق للنشر، الأردن، 2003.
- 20- محمد فتحي عكاشة: علم النفس الصناعي، ط1، دار الكتب، بيروت، 1996.
- 21- محمد صلاح عبد الباقي: السلوك التنظيمي مدخل تطبيقي معاصر، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2003.
- 22- منصور فهمي: إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، ط3، دار الشعب، القاهرة، 1986.
- 23- محمد إسماعيل قباري: المدخل إلى علم الاجتماع المعاصر، منشأ المعارف، الإسكندرية (بدون سنة).

24- محمد سلطان: السلوك الإنساني في المنظمات، دار الجامعة، الإسكندرية،

2002.

25- محمد السعيد سلطان: دراسات في الفروق بين الجنسين في الرضا الوظيفي،

دار القلم، الكويت، 1993.

26- هنري شايرول: الإدمان في سن المراهقة، ترجمة فؤاد شاهين، ط1، عويدات

للنشر والطباعة، بيروت، 2001.

27- محمد الصغير بعلي: تشريع العمل في الجزائر، دار العلوم، الجزائر، 2000.

28- عمار الطيب كشرود: علم النفس الصناعي والتنظيمي، منشورات جامعة قار،

ليبيا، 1995.

29- محمد رفيق الطيب: مدخل لتسيير أساسيات وظائف وتقنيات، الجزء 2، دار

النشر، عمان، 2003.

30- محمد عبيدات وآخرون: منهجية البحث العلمي، د ط، دار وائل للنشر، 1999.

31- عمار بوحوش: نظرية الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرون، ط1، دار

الغرب، بيروت، 2006.

32- رشيد زرواتي: مناهج وأدوات البحث العلمي، ط1، 2007.

33-كمال إبراهيم مرسي: المدخل إلى علم الصحة النفسية، دار القلم الكويت،

.1988

34-جوليان روتر: علم النفس الإكلينيكي، ترجمة، عطية، محمود هنا، محمد نجاتي،

ط2، دار الشروق، القاهرة، 1984.

ب-الرسائل الجامعية والدراسات:

35- آدم غازي: علاقة بعض متغيرات الشخصية بالرضا الوظيفي لدى العمالة

الوافدة في القطاع الحكومي (دراسة ميدانية) رسالة ماجستير، 1992، الرياض.

36- بوونز نبيلة: محددات الرضا الوظيفي للعامل الجزائري، رسالة ماجستير،

2007، قسنطينة.

37- جواد خليل: الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات الديمغرافية لدى

المعلمين، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الإنسانية، مجلد16، العدد الأول، غزة،

.2007

38- حنان الخليفي: الرضا الوظيفي وعلاقته بالذكاء الوجداني لدى عينة من معلمات

المرحلة الابتدائية، رسالة ماجستير، 1989، مكة المكرمة.

39- عابد النفيعي: الرضا الوظيفي وعلاقته بالذكاء الوجداني لدى عينة من المرحلة

الثانوية، رسالة ماجستير، 2010، مكة المكرمة.

40- فالح العتيبي: دور الأخصائي النفسي الإكلينيكي من وجهة نظر العاملين في

المستشفيات الحكومية، رسالة ماجستير، 2011، الرياض.

41- فهد الربيعة: دور الأخصائي النفسي الإكلينيكي كما يدركه الطبيب النفسي،
جامعة الملك سعود، السعودية، 2005.

42- لولو العيد روس: الرضا الوظيفي وعلاقته بمستوى الطموح لدى عينة من
الممرضات السعوديات، رسالة ماجستير، 1989 السعودية.

43- مسعود بورغدة: الرضا الوظيفي لأساتذة التربية البدنية والرياضية وعلاقتها
بأدائهم، رسالة دكتوراه، 2008، قسنطينة.

ج - المجلات والدوريات:

44- الجريدة الرسمية: ال عدد64، مرسوم تنفيذي، 2009.

د-المراجع بالأجنبية:

45_Michèle koleko, psychologie clinique option (psycho
pathologie de l'adaptation au strass 2011, France.

الملاحق

الملحق (1): مقياس الرضا الوظيفي

استبيان

سيدي / سيدتي

تحية طيبة وبعد.....

تتشرف الطالبة ان تضع بين ايديكم هذا المقياس في إطار اجراء دراسة قصد انجاز

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص علم النفس العيادي.

- أرجو منكم قراءة كل عبارة جيدا والتكرم بالإجابة على جميع الأسئلة بصدق

وموضوعية، بوضع إشارة (x) في الخانة المناسبة.

- تدرج درجات التأييد والموافقة كما يلي: (راضٍ)، (لا أدري)، (غير راضٍ).

- علما أن معلوماتكم تبقى سرية وتستخدم لغرض البحث العلمي فقط.

ولكم مني جزيل الشكر والعرفان على تعاونكم.

مع تحيات الطالبة.

معلومات أولية:

-الجنس:

ذكر

أنثى

-الخبرة: أقل من 5 سنوات

بين 5 - 10 سنوات

أكثر من 10 سنوات

-عقد العمل:

دائم

مؤقت

-الأجر الشهري:

أقل من 20000 دج

أكثر من 20000 دج

الرقم	العبارات	نعم	لا	لا أعلم
01	التمكن من التعرف على نتائج عملي			
02	أنظمة وإجراءات الإدارة والطرق المتبعة في إدارتها			
03	الطريقة التي يخبرونني بها عندما أقوم بعمل جيد			
04	الطريقة التي بها -رئيسي وأنا نفهم بعضنا بعضا			
05	الفرص المتاحة لي للقيام بمهمة كاملة			
06	علاقات العمل مع الموظفين المرؤوسين لي أو الخاضعين لإدارتي			
07	الفرصة المتاحة لي لكي أكون مسؤولا عن تخطيط عملي			
08	ظروف العمل وبيئته (الإضاءة، التهوية، التدفئة... الخ)			
09	الفرص المتاحة لي للترقي في عملي			
10	الراتب الذي أحصل عليه			
11	الفرص المتاحة لي لتنمية مهاراتي وقدراتي الخاصة			
12	الإمكانات المتاحة لي لإنجاز أشياء هامة تستحق التقدير			
13	الضمان العام في عملي			

			14 تقدير واعتراف رؤسائي لي
			15 الطريقة التي تخبر بها الإدارة الموظفين عن إجراءات وتعليمات الإدارة
			16 الصعوبات التي تواجهني في عملي
			17 الطريقة التي يتبعها رئيسي لحل مشاكل الموظفين
			18 الفرصة المتاحة لي لاتخاذ القرارات في عملي
			19 جدارة رئيسي في اتخاذ القرارات
			20 الفرص المتاحة لي للتقدم في عملي
			21 الفرص المتاحة لي في مجال التدريب واكتساب الخبرات في العمل والتي تساعد على نموي الوظيفي
			22 الفرص المتاحة لي لتعلم واكتساب أشياء جديدة في مجال عملي
			23 التقدير والاعتراف من قبل زملائي في العمل
			24 الشعور بالإنجازات التي أحصل عليها من عملي
			25 الفرصة المتاحة لي لكي أبدو مهما في أعين الآخرين
			26 الطريقة التي بها أعرف عن أدائي لعملي
			27 دور وظيفتي في تأمين مستقبلي
			28 الإبداع في عملي
			29 الطريقة التي تتعامل بها الإدارة أو المؤسسة التي أعمل بها مع موظفيها
			30 مسؤوليات عملي
			31 العلاقة الشخصية بين رئيسي وبين موظفيه
			32 الترقيات المتاحة لي في عملي
			33 الطريقة التي يفوض بها الرئيس سلطته لمروؤسيه
			34 الفرص المتاحة لي للقيام بعمل يجعلني أشعر بالسعادة إزاء نفسي كشخص
			35 جودة أجواء العمل
			36 الراتب الذي أتقاضاه وحجم العمل الذي أؤديه
			37 كيفية استقرار وظيفتي بالنسبة للمستقبل
			38 تلبية الحاجات الشخصية
			39 أنظمة الإدارة وتطبيقاتها على الموظفين

			الجائزة أو الثناء الذي أتلقاه مقابل أداء عمل جيد	40
			علاقتي مع زملائي	41
			طبيعة عملي ونوعيته	42
			الطريقة التي يقدم بها رئيسي المساعدة في المشاكل الصعبة	43
			الحرية المتاحة لي لاتخاذ حكمي ورأيي الخاص	44
			الطريقة التي يقدم بها الشاي والقهوة في مجال عملي	45
			المكانة الاجتماعية التي أنالها من وظيفتي	46
			الفرصة المتاحة لي لتجريب طريقتي الخاصة لأداء العمل	47
			الفرصة المتاحة لي لأداء أفضل ما أستطيع في كل الأوقات	48
			الفرصة التي تتيحها وظيفتي للاستقرار الوظيفي	49
			الطريقة التي أحصل بها على الجزاء الكامل نظير العمل الذي أؤديه	50
			الطريقة التي تتخذها الإدارة لتطبيق أنظمتها وإجراءاتها	51
			سهولة العمل الذي تتضمنه وظيفتي	52
			الفرصة المتاحة لي لكي أكون مسؤولاً عن عمل الآخرين	53
			الطريقة التي يتبعها رئيسي لتدريب الموظفين	54
			شعوري تجاه التقدم والترقي الوظيفي	55
			الحالة العامة للعمل	56
			مقارنة ساعات عملي بالذين يمارسون أعمالاً مشابهة في مؤسسات أخرى	57
			السمعة أو الشهرة التي تنالها عائلتي من وظيفتي	58
			الطريقة التي يتم بها الإيقاف أو النقل في وظيفتي	59
			الفرص التي يتيحها لي عملي في سبيل توفير التسلية والترفيه لي ولعائلتي	60
			الفرصة المتاحة لي في عملي لكي أكون حول شخصيات مهمة	61
			الفرصة المتاحة لي في عملي لكي أطبق أفكارتي وآرائي الخاصة	62
			الفرصة المتاحة لي لتطوير وسائل جديدة وأفضل لأداء عملي	63
			الوقت الذي تتيحه لي وظيفتي للتواجد مع أسرتي	64

```

GET
FILE='C:\Users\user1\Desktop\          .sav'.
DATASET NAME Ensemble_de_données1 WINDOW=FRONT.
DESCRIPTIVES VARIABLES=TOTAL
/STATISTICS=MEAN STDDEV.

```

Descriptives

[Ensemble_de_données1] C:\Users\user1\Desktop\ .sav

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
الدرجة الكلية للمقياس	30	120,0000	25,61115
N valide (listwise)	30		

```

T-TEST
/TESTVAL=128
/MISSING=ANALYSIS
/VARIABLES=TOTAL
/CRITERIA=CI (.95) .

```

Test-t

[Ensemble_de_données1] C:\Users\user1\Desktop\ .sav

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
الدرجة الكلية للمقياس	30	120,0000	25,61115	4,67593

Test sur échantillon unique

	Valeur du test = 128				
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% Inférieure
الدرجة الكلية للمقياس	-1,711	29	,098	-8,00000	-17,5634

Test sur échantillon unique

	Valeur du test = ...
	Intervalle de confiance 95% ...
	Supérieure
الدرجة الكلية للمقياس	1,5634

Test-t

[Ensemble_de_données0]

Statistiques de groupe

	الجنس	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
الدرجة الكلية للمقياس	ذكر	5	130,2000	35,59073	15,91666
	أنثى	25	117,9600	23,56813	4,71363
النمو النفسي والفرصة لاتخاذ القرار	ذكر	5	30,4000	9,04434	4,04475
	أنثى	25	27,4800	8,02662	1,60532
المسؤولية	ذكر	5	14,4000	3,50714	1,56844
	أنثى	25	10,8000	3,68556	,73711
الضمان والراتب	ذكر	5	17,4000	3,57771	1,60000
	أنثى	25	16,8000	3,85141	,77028
الإشراف	ذكر	5	18,6000	7,86130	3,51568
	أنثى	25	20,6000	8,30161	1,66032
فرص التقدم والترقي الوظيفي	ذكر	5	8,8000	3,03315	1,35647
	أنثى	25	8,4800	2,48529	,49706
ظروف العمل	ذكر	5	4,4000	1,51658	,67823
	أنثى	25	3,4800	1,29486	,25897
متطلبات العمل	ذكر	5	8,6000	2,60768	1,16619
	أنثى	25	7,3600	1,99750	,39950
الحالة الاجتماعية	ذكر	5	6,2000	1,64317	,73485
	أنثى	25	4,3200	1,31403	,26281
النظمة واجراءات الإدارة والاعتراف الشخصي	ذكر	5	11,2000	3,19374	1,42829
	أنثى	25	9,7200	2,66958	,53392