



جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد بوضياف – المسيلة
كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية
قسم علم النفس

مستوى الرضا الوظيفي عن العمل العيادي لدى الاخصائي النفسي
في العيادة النفسية دراسة ميدانية بمركز المساعدة النفسية

مذكرة مكملة لنيل شهادة الليسانس في شعبة: علم النفس / تخصص: علم النفس العيادي

الدكتور المشرف :

-لمين نصيرة

اعداد الطلبة :

-ديلمي سهير

-حجاب منال

شكر و تقدير :

قال تعالى (ومن شكر فإنما يشكر لنفسه) لقمان ص 12

و قال رسوله الكريم صلى الله عليه وسلم: "من لم يشكر الناس، لم يشكر الله عز وجل "
نحمد الله تعالى حمدا كثيرا طيبا مباركا ملئ السموات و الارض على ما اكرمنا به من
اتمام هذه الدراسة التي ارجو ان تنال رضاه .

ثم نتوجه بجزيل الشكر و عظيم الامتنان الى كل من :

الى الاستاذة الدكتورة الفاضلة " لمين نصيرة " على تواضعها و قبولها الاشراف على
هذا العمل .

كما نتوجه بالشكر الى كل اساتذة قسم علم النفس جامعة المسييلة .

فهرس المحتويات

شكر وتقدير

مقدمة

الجانب النظري

الفصل التمهيدي :اشكالية الدراسة .

- 1- اشكالية الدراسة 4
- 2- اهمية الدراسة 6
- 3- اهداف الدراسة 6
- 4- مصطلحات و مفاهيم الدراسة 6
- 5- الدراسات السابقة 7

الفصل الاول : الرضا الوظيفي

- تمهيد 13
- 1- نبذة تاريخية عن الرضا الوظيفي .. 14
 - 2- تعريف الرضا الوظيفي 15
 - 3- اهمية الرضا الوظيفي 17
 - 4- انواع الرضا الوظيفي 17
 - 5- العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي 18
 - 6- مظاهر الرضا الوظيفي و عدم الرضا الوظيفي 19
 - 7- نظريات الرضا الوظيفي..... 20
 - 8- خلاصة الفصل .. 24

الفصل الثاني :الاخصائي النفسي العيادي

- 1- تعريف الاخصائي النفسي 25
- 2- سمات الاخصائي النفسي..... 26
- 3- دور الاخصائي النفسي 27
- 4- مهارات الاخصائي النفسي..... 30

5-	مجالات عمل الاخصائي النفسي	32
6-	واجبات الاخصائي النفسي	33
7-	أخلاقيات المهنة الخاصة بمهنة الاخصائي النفسي العيادي	33
8-	خلاصة الفصل	37
	الخاتمة	38
	مصادر و المراجع	39

المقدمة :

الرضا الوظيفي هو شعور بالسعادة، ويمثل العمل جزء هام من حياة الفرد، وبمرور الوقت داخل هذا العمل يشكل كل فرد مجموعة من الآراء والمعتقدات والمشاعر حول هذا العمل ويبدأ الأمر بقيام كل فرد بتكوين حصيلة من المعرفة والمعلومات والخبرات حول العمل بناء عليها يشكل الفرد وجدان ومشاعر ناحية عمله، يتعلق مصطلح الرضا عن العمل باتجاه الفرد نحو عمله، فالشخص الذي يشعر بالرضا عن العمل يحمل اتجاهات ايجابية نحو عمله، بينما الشخص غير الراضي عن عمله فإنه يحمل اتجاهات سلبية نحو العمل.

فالفرد الراضي عن وظيفته أو مهنته يقبل عليها بهمة ونشاط، ويكون سعيدا بها مما يزيد من كفاءته، أما عدم الرضا عن المهنة ينتج سوء التكيف ويظهر الكثير من مظاهر الضجر والملل والاستياء والإحباط، فالرضا عن العمل حالة عاطفية ناتجة عن الانسجام بين ما ينتظره الفرد وما يتلقاه. وان الاهتمام بالرضا الوظيفي تزايد إلى حد جعله من أكثر الموضوعات التي حظيت باهتمام الباحثين في مجال الإدارة وعلم النفس لما في ذلك من انعكاس على فاعلية الأفراد والتكيف مع بيئة العمل.

ولقد كانت هناك محاولات عديدة لدراسة الرضا الوظيفي لعاملين 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 و السعادة لهما ارتباط بالعمل ذاته .

والاخصائي النفسي العيادي هو من يستخدم الأسس النظرية والفنيات السيكولوجية في ميدان الفحص والتشخيص والعلاج من أجل الفهم الدقيق لمستوى الصحة النفسية , ونجده في مجتمعنا في مختلف المصالح المستشفيات : مصلحة طب القلب , مصلحة أمراض السرطان , مصلحة القصور الكلوي ...الخ, وكل مصلحة لها خصوصياتها, ومشكلاتها الخاصة, والصعوبة التي تكمن في مدى قدرة الاخصائي النفسي العيادي بتكوينه المعياري على التجاوب مع مختلف المشكلات الميدانية. التي تختلف في طبيعتها من مرض لآخر. ومن شخصية لأخرى .ويبقى مسعى العيادي للتحكم الجيد في عملية الفحص النفسي السبيل الامثل لتجاوز العديد من المشكلات .

و على ذكر ما سبق جاءت فكرة هذه الدراسة لتكشف و تساهم في معرفة مستوى رضاه عن العمل العيادي في العيادة النفسية و قد تناولت الدراسة من حيث الجانب النظري ثلاث



فصول يتضمن الفصل الأول موضوع البحث من خلال عرض الإشكالية ثم قدمنا في
الفصل الثاني التعريف بالرضا الوظيفي و الفصل الثالث تعريف بالاخصائي النفسي .

الفصل التمهيدي : اشكالية الدراسة

- 1- اشكالية الدراسة
- 2- اهمية الدراسة
- 3- اهداف الدراسة
- 4- مصطلحات و مفاهيم الدراسة
- 5- الدراسات السابقة

إشكالية الدراسة :

لقد أصبح موضوع الرضا الوظيفي و عدم الرضا الوظيفي من موضوعات التي تحظى باهتمام السلوكيين و الإداريين و ذلك ببحث الجوانب المختلفة لوسائل مصادر الرضا لدى الموظف ،و قياس درجة رضا الأفراد نحو وظائفهم و كذلك بحث الأسباب و مصادر عدم الرضا و لقد تم التوصل إلى مجموعة من العوامل التي تؤدي إلى الرضا و اعتبار وجودها ضروريا و أساسيا لتحقيق الرضا المنشود للموظف و فقدان هذه العوامل يؤدي إلى وضع الموظف في حالة من عدم الرضا و بالتالي ينعكس ذلك على أدائه في العمل و قيام بواجباته على الوجه المطلوب و قد ارتبط مفهوم الرضا الوظيفي بالأداء الوظيفي للعاملين و القيام بالأدوار و الواجبات المطلوبة منهم كما نجد أن أداء الفرد يختلف من فرد إلى آخر و يعتمد ذلك على الجهد المبذول من قبل الفرد و اقتناعه بأهداف منظمة و ولائه العميق لها و التزامه بواجباته المطلوبة .

ولقد اهتمت الدراسات القديمة و الحديثة بموضوع الرضا عن العمل و مدى تأثيره على الصحة الجسدية و النفسية للموظف و بأساليب و طرق تحفيز العاملين و إثارة دوافعهم حيث كانت أول دراسة للرضا الوظيفي الدراسة التي قام بها هوبوك عام 1935 بدراسته لأهم العوامل التي تؤثر على الرضا عن العمل مثل : التعب و الظروف العمل و الإشراف (محمد سلطان 2002 ص 195).

و من الحقائق العلمية أن الرضا عن العمل و الاقتناع به يدفع الفرد إلى بذل أقصى الجهود لانجازه فالرضا عن العمل يشكل دافعا للإنجاز و العكس صحيح إلى حد كبير لذلك فإن عطاء الفرد و كفاءته المهنية دليل على مدى رضاه عن عمله و إحساسه بالنجاح و التقدم فيه و يزداد هذا العطاء بمقدار ما يوفر العمل له من إشباع لحاجاته و دوافعه و استغلال لطاقاته.

و رغم اجتهاد الباحثين و جهود المفكرين فإن الرضا الوظيفي مازال غامضا و يستدعي الاهتمام لارتباطه بالعديد من متغيرات الموجودة في محيط العمل و من أهم المواضيع التي لا بد من التطرق لها و دراستها الرضا الوظيفي للأخصائي النفسي الذي لم توليه الأبحاث العلمية على حد علمنا العناية الكافية رغم مكانته و دوره في رفع من مستوى الصحي و النفسي للأفراد و قياس اتجاهه و ردود أفعاله و ضرورة الاهتمام بظروف عمله الإدارية و المالية و النفسية و الاجتماعية ،و التي اعتبرها تايلور من أهم العوامل التي تؤدي إلى الرضا عن العمل .

يعتبر الأخصائي النفسي العيادي من أهم العناصر التي لا يمكن الاستغناء عن خدماته، بحيث يقوم الأخصائي النفسي بادوار فنية لا غنى عنها و لا يستطيع احد القيام بها غيره و يحتاجها المرضى جميعا ابتداء من قلق البسيط لدى المرضى وقت التنويم أو مراجعتهم العيادة و كذلك انتهاء بالاضطرابات و الأمراض التي تؤثر على سلوك الشخص و حياته و أسرته و مجتمع و تشكل منعطف خطير لأولئك المرضى و على المجتمع بشكل عام . (فالح العتيبي 2011 ص3)

و من ادوار الأخصائي النفسي العيادي تصنيف الأمراض النفسية و درجاتها و تشخيصها وعلاجها و تقييم القدرات العقلية و السمات الشخصية لدى المرضى النفسيين و من لديهم قدرات عقلية منخفضة عن الحد الطبيعي أو لديهم مشكلات دراسية أو أسرية أو نفسية تستوجب التدخل النفسي المباشر كما يهدف إلى فهم طبيعة أو سبب منشأ القلق و التوتر و الضغوط و الاضطرابات النفسية كما يهدف إلى تعزيز السعادة الذاتية لدى الفرد مما يحقق التقدم على المستوى الشخصي و الاجتماعي للأفراد.

غير أن نوعية البيئة التي يقوم فيها الأخصائي بممارسة عمله من محتمل أن تفرض ظروف خاصة قد تؤدي إلى صعوبات و بعض الغموض لأدواره أحيانا أو تجاهل أو عدم الاقتناع من بعض فريق العلاجي أحيانا أخرى قد يولد لديه بعض الاحباطات و الضغوط النفسية التي قد تعيقه عن أداء دوره كما ينبغي .

و لكي يقوم الأخصائي النفسي بعمله على أحسن وجه فمن المهم أن يكون راض عن عمله، فراضاه عن عمله يؤدي إلى تحسين خدماته من خلال العمل الجاد أما عدم رضاه فينعكس بشكل أو بآخر على دوره و فاعليته في محيط عمله و قد ينتج عنه ما ينتج من جوانب السلبية مثل تدني مستويات أدائه في العيادة و ضعف ما يقدمه من خدمات و ما يمارسه من نشاطات، و في ذلك يؤكد المنصوري أن هناك علاقة ايجابية وثيقة الصلة بين رضا الفرد عن عمله و بين نوعية إنتاجه من جهة أخرى و بين سلامة العامل النفسية و مقدار ما ينتظر أن يقدمه لخير و خير مصالح العام . (المنصوري، 1997ص43)

ومن هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة بصورة أدق في ضوء طرح السؤال :

ما مستوى الرضا الوظيفي عن العمل العيادي لدى الأخصائي النفسي في العيادة النفسية ؟

أهمية الدراسة :

- البحث حول دور الأخصائي النفسي في العيادة و تسليط الضوء على واقع ممارسة العيادية في الجزائر .
- الاطلاع على الواقع و ظروف أداء الأخصائي النفسي لعمله .
- التعرف على العوامل المعيقة لدور الأخصائي النفسي في العيادة النفسية .
- أهمية خدمات الصحة النفسية في مجال الطبي باعتبارها إحدى العناصر الأساسية في العلاج الطبي .

أهداف الدراسة :

- التعرف على مستوى الرضا عن العمل العيادي لدى الأخصائي النفسي في العيادة النفسية.
- التعرف على دور الأخصائي النفسي في العيادة من وجهة نظر العاملين فيها .
- التعرف على الفروق في الرضا عن العمل العيادي لدى الأخصائي النفسي (الجنس ،الخبرة ،عقد العمل ،الأجر الشهري) .
- الكشف عن بعض العوامل التي تحقق الرضا الوظيفي بالنسبة إلى الأخصائيين .

مصطلحات و مفاهيم الدراسة :

الرضا الوظيفي : حيث يعرفه هوبيك على انه مجموعة الاهتمامات بالظروف النفسية و المادية و البيئية التي تجعل الفرد يقول بصدق أنني راض في وظيفتي ، بينما يتفق ماسلو و بورتر على أن الرضا الوظيفي رهن إشباع الحاجات السيكلوجية . أما الأستاذ فروم فيرى أن الرضا الوظيفي هو المدى الذي توفره الوظيفة لشاغلها من نتائج ذات قيم ايجابية أي أن عبارة الرضا ترادف الفرص .(محمد الصيرفي .السلوك الإداري و العلاقات الإنسانية ،دار الوفاء للطباعة و النشر ،الإسكندرية 2007 ص166).

الأخصائي النفسي : حيث يعرف على انه ذلك الشخص متخصص الذي يستخدم و التقنيات و الطرق و الإجراءات السيكلوجية و يتعاون مع غيره من الأخصائيين في الفريق الإكلينيكي مثل الطبيب و الطبيب النفسي الأخصائي الاجتماعي و الممرضة النفسية كل في حدود إعدادة و تدريبه و إمكانياته في تفاعل ايجابي بقصد فهم ديناميات شخصية العميل المريض و تشخيص مشكلاته و التنبؤ باحتمالات تطور حالته و مدى استجابته لمختلف أساليب العلاج ثم العمل على الوصول به إلى أقصى درجة تمكنه من التوافق الشخصي و الاجتماعي (فطيمة دبرا سو ،العدد 11،2010).

الدراسات السابقة :

1) الدراسات السابقة التي تناولت الرضا الوظيفي :

1. دراسة لولو العيد روس (السعودية 1989):

"تناولت الدراسة الرضا الوظيفي و علاقته بمستوى الطموح لدى الممرضات السعوديات و علاقة كل منهما ببعض المتغيرات الشخصية و المهنية"، حيث هدفت الدراسة الى تحديد العوامل التي ترتبط بالرضا و عدم الرضا على المهنة ،و معرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي و مستوى الطموح و العلاقة بين الرضا الوظيفي و بين العوامل الشخصية و المهنية مثل :المؤهل الدراسي ،مدة الخدمة ،الحالة الاجتماعية ،الرواتب . العلاقات بين مستوى الطموح و عوامل الشخصية و مهنية مثل :المؤهل العلمي ،الراتب ،مدة الخدمة ،الحالة الاجتماعية ،و قد استخدمت الباحثة استبيان على عينة قوامها (203) من الممرضات السعوديات ،و قد توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

- توجد عوامل محددة للرضا الوظيفي هي :ظروف العمل و المسؤولية و الاشراف ،التقدير ،العلاقة مع الزملاء ،الخدمات و الرواتب و فرص التقدم و الترقى الوظيفي ،و النمو النفسي لاتخاذ قرارات في العمل ،و انظمة اجراءات الادارة ،و الاعتراف الشخصي و الحالة الاجتماعية ،كما توجد عوامل محددة لعدم الرضا الوظيفي و متطلبات العمل .
 - لا توجد علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين الرضا الوظيفي للممرضات و كل من مدة الخدمة و الراتب الشهري ،و لكن توجد علاقة ايجابية بين الرضا الوظيفي و المؤهل العلمي .
 - لا توجد علاقة بين مستوى الطموح و كل من الخدمة الاجتماعية و المؤهل الدراسي،و توجد علاقة دالة بين مستوى الطموح و الراتب الشهري للممرضات السعوديات .
- #### 2. دراسة طناش سلامة (الاردن 1990):

و التي كانت بعنوان الرضا عن العمل لدى هيئة التدريس في الجامعة الاردنية و هدفت هذه الدراسة الى قياس و تحميل الرضا عن العمل لدى هيئة التدريس في الجامعة الاردنية و علاقتها ببعض المتغيرات الديموغرافية ،و تكون مجتمع الدراسة (500) عضو هيئة تدريس اردني و كانت اهم النتائج الدراسة :

- عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في الرضا عن العمل لدى هيئة التدريس تعزى لمتغير الجنس و الحالة الاجتماعية .
 - عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في الرضا عن العمل لدى هيئة التدريس تعزى لمتغير العمر و سنوات الخبرة .
- مجال العمل كان مصدرا اساسيا للرضا عن العمل .

- مجال الراتب و الحوافز اقل مصادر الرضا عن العمل عند اعضاء هيئة التدريس .

3. دراسة حنان ناضرين (1991) مكة المكرمة :

و التي كانت بعنوان ابرز العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى موظفات الاداريات بجامعة ام القرى ، و هدفت الدراسة الى التعرف على ابرز العوامل الذاتية و الشخصية و القيادية و البيئية المؤثرة على الرضا الوظيفي للموظفات الاداريات ، حيث استخدمت الباحثة المنهج الوصفي و قامت بتصميم استبيان للرضا الوظيفي طبقت على عينة الدراسة مكونة من (138) موظفة ، و كانت من ابرز نتائجها :

- هناك انخفاض في مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفات الاداريات بقسم الطالبات
- ابرز العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي كما يلي :
- العوامل الذاتية (عدد السنوات الخبرة ، عدد دورات التدريب ، المؤهل الدراسي الاخير)
- العوامل الشخصية (الشعور بالثقة في النفس ، الشعور بالولاء و الانتماء ، الاحساس بتقدير الذات)

4. دراسة رندة واصف (2003) فلسطين :

هدفت الدراسة الى التعرف على الدرجة الرضا الوظيفي لدى مرشدي و مرشدات المدارس الحكومية في مديريات التربية و التعليم ، و لتحقيق اهداف الدراسة اختبرت عينة مكونة من (253) مرشدا و مرشدة و قد حاولت الدراسة الاجابة على السؤال "ما درجة الرضا الوظيفي لدى مرشدي و مرشدات المدارس الحكومية في مديريات التربية و التعليم في محافظات الضفة الغربية ؟ و ما اثر المتغيرات الديمغرافية في ذلك ؟ و قد اظهرت الدراسة النتائج الاتية :

ان درجة الكلية للمعدل العام للرضا الوظيفي للمرشدين و المرشدات كانت متوسطة ام المجال العلاقة مع الهيئة التدريسية في المرتبة الاولى لمجالات الرضا ، بينما كان مجال انظمة الرواتب في المرتبة الاخيرة .

توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجة الرضا تعزي المتغيرات الجنس ، العمر ، المؤهل العلمي ، الخبرة ، الحالة الاجتماعية و عدد الاولاد و مكان السكن و عدد الطلبة . لا توجد فروق في درجة الرضا الوظيفي تعزي المتغير مستوى الدخل .

5. دراسة ادم العتيبي (1990) الكويت :

كانت بعنوان "الرضا الوظيفي بين موظفي القطاعين الحكومي والخاص" ، هدفت هذه الدراسة على المستويات الرضا الوظيفي بين المتغيرات الشخصية لافراد العينة و التعرف على اهم العناصر التي تحقق الرضا الوظيفي ، تكونت عينة الدراسة من (378) من

موظفي القطاع الحكومي و (282) من موظفي القطاع الخاص و كانت اهم النتائج الدراسة كالاتي :

وجود فروق ذات دلالة احصائية بين موظفي القطاعين الحكومي و الخاص وفقا لبعض العناصر مثل : الراتب ، الترقية ، عدد ساعات العمل ، مواعيد الدوام ، ظروف العمل ، المكانة الاجتماعية .

عدم وجود فروق بين درجة الرضا العام في القطاعين العام و الخاص .
هناك ارتباط الاحصائيات بين درجة الرضا الوظيفي و جميع متغيرات الشخصية في القطاع الحكومي باستثناء الراتب و المؤهل العلمي ، اما بالنسبة للقطاع الخاص فهناك ارتباط بين درجة الرضا الوظيفي و جميع المتغيرات الشخصية باستثناء الجنسية و المؤهل العلمي .

(2) الدراسات التي تناولت الاخصائي النفسي العيادي :

(ا) الدراسات العربية :

1.دراسة الربيعة (2005) :

بعنوان "دور الاخصائي النفسي الاكلينيكي كما يدركه الطبيب النفسي "دراسة عن عينة من الاطباء النفسيين في مستشفيات الصحة النفسية بالمملكة العربية السعودية ،وقد تكونت عينة الدراسة من (64) طبيباً نفسياً و طبيبة من العاملين في مستشفيات الصحة النفسية بالسعودية و قد قام الباحث بتصميم اداة القياس مهام الاخصائي النفسي الرئيسية و المتمثلة في التشخيص و العلاج النفسي ، والاستشارات النفسية ، ويتم تطبيق هذه الاداة على عينة من الدراسة حالياً.

و قد اسفرت نتائج الدراسة عن وجود فروق بين الاطباء و الطبيبات النفسيين على محوري التشخيص و الاستشارات النفسية لصالح الطبيبات النفسيات قليلا الخبرة و بين نظرائهم كثيري الخبرة و ذلك على جمع محاور اداة الدراسة و جاءت الفروق لصالح كثيري الخبرة و اخيرا فان نتائج الدراسة لم تكشف عن وجود فروق بين الاطباء النفسيين و الطبيبات النفسيات وفق متغير الرتبة الوظيفية (استشاري ، اخصائي ، مقيم) وفي ضوء هذه النتائج وضع الباحث عددا من التوصيات و المقترحات .

2.دراسة فطيمة 2010:

وكانت الدراسة بعنوان (مصادر الضغط النفسي وأثره على مهنة الأخصائي النفسي (حيث هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مصادر الضغط النفسي و اهم الصعوبات التي

تواجه الاخصائي النفسي اثناء الممارسة السيكولوجية على تخطي و مواجهة هذه الصعوبات في المستقبل لضمان ممارسة سيكولوجية ناجحة و هادفة بدون عراقيل .

و استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يتلائم اكثر مع هذه الدراسة و تكونت عينة الدراسة من (136) اخصائي نفسي لديهم الخبرة الكافية في الممارسة السيكولوجية ، ومن خلال الدراسة اتضحت النتائج التالية :

- صعوبة مهنية تتمثل في نقص الخبرة و صعوبة التعامل مع الحالات و تعقدها او عدم توفر المهارات لدى الاخصائي النفسي او عدم تفهم العميل لتوجيهاته و اخفاء معلومات مهمة عن الاخصائي لعدم ثقته به
- صعوبة في العلاج يرفض العميل العلاج او بعض التقنيات العلاجية التي يستعملها الممارس السيكولوجي كعلاج الأزواج او العلاج الجماعي و هذا لعدم وجود ثقافة نفسية او انها لا تتناسب مع بعض الحالات.
- الصعوبة في تحديد هويته المهنية لتدخل البعض في طريق العلاج او عدم احترام خصوصية هذه المهنة (عراقيل ادارية ، عدم تفهم المدير ، الزملاء في العمل الخ)
- صعوبات في توضيح الصنف المهني الذي ينتمي اليه ، فتارة يصنف اداري رغم انه يؤدي مهام سيكولوجية او تربوية بالاضافة الى ضعف الاجر و تدينه.
- صعوبات اجتماعية النظرة السلبية لمهنة الاخصائي النفسي في المجتمع التي ما زالت غامضة .

ب) الدراسات الاجنبية :

1. دراسة نوروكروس و زملاؤه 2005 (norocross) :

باستطلاع اراء 694 اخصائي اكلينيكي و ذلك عن طريق دراسة مسحية استطلاعية لمعرفة اي نشاطات الاكلينيكية تكون اكثر ممارسة من بين (العلاج النفسي ، التشخيص و التقسيم و التدريس ، الاشراف الاكلينيكي ، البحث / الكتابة، تقديم الاستشارات ، الادارة) و اظهرت الدراسة ما يلي :

- ان العلاج النفسي بمختلف انواعه هو النشاط الاكثر شيوعا لدى الاخصائيين الاكلينيكيين و هو الذي يشغل معظم وقتهم و ذلك بما يعادل نسبة 80%
- استمرار التشخيص و التقسيم بوصفهما نشاطين اساسيين بدورهما
- كما تزايد البحث العلمي عن السنوات السابقة و الدراسات التي اجريت في ذلك يشمل ما نسبته 14% من نشاطات المستجيبين

2. دراسة ماثيو Mathhew (1993) :

- بدراسة هدفت الى معرفة ادراك الاطباء النفسيين و الاخصائيين الاجتماعيين لدى الاخصائي النفسي الاكلينيكي و ذلك على عينة مكونة من (16) طبيباً نفسياً و (20) اخصائياً اجتماعياً من ولاية كونكتيكت الامريكية و اظهرت نتائج الدراسة ما يلي :
- ان 41,7% من افراد العينة افادو بأنهم يقومون بتحويل الحالات الى الاخصائي النفسي الاكلينيكي من اجل التشخيص النفسي .
 - كما اوضح 16,7% ان التشخيص و العلاج النفسي و العناية اللاحقة هي الاسباب الرئيسية التي تجعلهم يقومون بتحويل الحالات الى الاخصائي النفسي الاكلينيكي .
 - وجود فروق ذات دلالة احصائية بين الاطباء النفسيين و الاخصائيين الاجتماعيين في ادراكهم لدور الاخصائي النفسي الاكلينيكي و ذلك لصالح الاخصائيين الذين يرون ان مهام الاخصائي النفسي قيامه بتقسيم شخصية المريض .
 - اتفاق الاطباء النفسيين و الاخصائيين الاجتماعيين على ان العلاج النفسي و ممارسة مهام علم النفس الشرعي من الاعمال الهامة التي يزاولها الاخصائي النفسي الاكلينيكي و ان التصريح للمريض بدخول المستشفيات النفسية و علاج الاضطرابات العقلية الشديدة من الامور التي لا يستطيع الاخصائي النفسي الاكلينيكي التعامل معها بكفاءة تامة .

الفصل الاول : الرضا الوظيفي

تمهيد .

- 1- نبذة تاريخية عن الرضا الوظيفي .
 - 2- تعريف الرضا الوظيفي .
 - 3- اهمية الرضا الوظيفي .
 - 4- انواع الرضا الوظيفي .
 - 5- العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي .
 - 6- مظاهر الرضا الوظيفي و عدم الرضا الوظيفي .
 - 7- نظريات الرضا الوظيفي.
- خلاصة الفصل .**

• تمهيد :

حظي موضوع الرضا الوظيفي منذ بداية القرن العشرين باهتمام من قبل الباحثين في مجالات الإدارة و السلوك التنظيمي و علم النفس الصناعي ، فلا يكاد يخلو مؤلفون و الباحثين في هذه المجالات من فصل أو أكثر عن هذا الموضوع لأنه يشغل اهتمامهم و خاصة عن كيفية حدوثه و العوامل التي تؤثر فيه و السبل التي تمكن من تحقيقه و تحسينه و ذلك نظرا لارتباطه بأهم مورد تملكه المؤسسات ألا و هو "المورد البشري" باعتباره مورد يلعب دورا كبيرا في نجاح المؤسسات و استمرارها ، و يعتمد بشكل أساسي على مدى فاعلية أداء الأفراد العاملين بها لمهامهم و واجباتهم و هذا الأخير يتأثر بمستوى رضاهم عن العمل أو الوظيفة لأنه من الطبيعي جدا أن يختلف أداء الفرد يشعر انه راضي في عمله ، لذا فان الاهتمام بمشاعره أمر تستهدفه المؤسسات جميعا بغرض الرفع من مستوى الأداء و من خلال هذا الفصل سيتم التطرق إلى مختلف الجوانب عن النبذة التاريخية و مفهوم الرضا الوظيفي و اهميته و انواعه و العوامل المؤثرة و مظاهر الرضا الوظيفي و نظريات الرضا الوظيفي .

1. نبذة تاريخية عن الرضا الوظيفي :

تعود بداية الاهتمام بموضوع الرضا الوظيفي و تأثيره على سلوك الفرد إلى بداية القرن العشرين و كانت أولى محاولات هي محاولة "تايلور" صاحب النظرية العلمية (scientific management theory)، إن أصحاب هذه النظرية هم أول من فكروا علميا في تفسير سلوك العامل في المنظمة و في كيفية حفزه من اجل المزيد من العطاء و البذل ولكن منطلقهم لم يكن البحث في تحسين أحوال الفرد الاجتماعية و زيادة راتبه و توفير حريته الفردية و ديمقراطية الإدارة في المنظمة و إنما كان منطلقهم مناقشة مشكلات الإنتاجية و كيفية رفع إنتاجية الفرد العامل . و لقد بدأت نظرتهم نحو زيادة الإنتاج الاعتبار العامل أداة من أدوات الإنتاج و عليه فلكي يتمكن الفرد من إعطاء أقصى طاقته الإنتاجية فلا بد أن تهتم الإدارة بتدريبه على العمل و ان تراقبه بواسطة المشرفين مع حفزه ماديا و معاقبته إذا قصر في الإنتاج الكمية المطلوبة منه. (العيان 2005 ص 38)

وقد قام "فردريك تايلور" (1856_1917) بوضع نظرية الإدارة العلمية في بداية القرن العشرين كطريقة لجعل إدارة أنشطة العمل أكثر كفاءة ، و الافتراض الرئيس للدوافع حسب هذه الطريقة هو أن الأفراد العاملين مستعدون للعمل بجد من اجل الحصول على مكافآت مالية فالعاملين يعطون الحوافز المادية أهمية كبرى .

و لكن لم تستطع هذه الإدارة تحقيق الرضا المطلوب للعمال و كان يؤخذ عليها إهمالها للجوانب الإنسانية في حياة العمال إلا أنها لفتت الانتباه للعنصر البشري في العمل و إلى قدراتهم و تأهيلهم و تحفيزهم للعمل .

و خلال هذه الفترة ظهرت حركة العلاقات الإنسانية التي اهتمت بالجانب الإنساني و من رواد هذه الحركة "التون مايو" و زملاؤه و قد تضمنت هذه الحركة عدة أفكار أهمها :

إن المكافآت و الحوافز غير المادية تلعب دور رئيس في تحفيز الأفراد و شعورهم بالرضا و إن حجم العمل الذي يؤديه الفرد و مستوى كفايته الإنتاجية لا يتحدد بطاقته فسيولوجية فحسب و إنما تحدد إرادة الجماعة و خلفيته الاجتماعية .وقد شخصت هذه المدرسة ما لمعنويات العاملين و علاقات العمل من اثر على إنتاجيتهم، (الحيدر بن طالب 2005 ص 21). وهذه النظرية هي التي تنادي بضرورة تفهم طبائع و تصرف العاملين و ميولهم و رغباتهم لخلق تعاون مشترك بينهم و بين الإدارة لتحقيق أهداف مشتركة .

و في عام 1935 قام هوبوك بدراسة الرضا الوظيفي لدى عمال مصنع صغير ،بقريّة بولاية بنسلفانيا بالولايات المتحدة حيث قام بقياس رضا العاملين عن العمل ،و فحص

العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي مثل أوضاع العمل ،الإشراف و الانجاز مستخدما أسلوب الاستقصاء و قد ذكر كشرود إن هذه الدراسة تعد أول دراسة مركزة للرضا الوظيفي و نقطة انطلاق لجميع الدراسات المتعلقة بالرضا الوظيفي . (الحيدر بن طالب 2005 ص 22).

2. تعريف الرضا الوظيفي :

أورد الباحثون تعاريف عديدة تحاول توضيح معنى الرضا الوظيفي و لكن ليس هناك تعريف موحد و عام لمفهوم الرضا الوظيفي نظرا لتعدد الدراسات والبحوث التي تناولت هذا الموضوع من جوانب مختلفة حيث تحاول كل منها أن تطور مفهوم يساعد على متطلبات البحث أو الدراسة و تعبر عن وجهة نظر أصحابها و توافق الظروف الزمانية و المكانية لها بالإضافة إلى أن موضوع الرضا غالبا ما ينظر إليه على انه موضوع شخصي ونسبي أي لان الشئ الذي يمكن أن يكون الرضا لشخص ما قد يكون عدم الرضا لشخص آخر بسبب اختلاف الحاجات و الدوافع بينهما فمثلا عن كون الرضا عن هذا الشئ قد يكون تام أو يعني جزء من هذا الشئ ولذلك سوف يتم تطرق لأهم التعاريف التي وردت من اجل الإحاطة بهذا المفهوم :

- تعريف "هوبيك" هو مجموعة اهتمامات بالظروف النفسية و المادية و البيئية التي تجعل الفرد يقول بصدق اني راض في وظيفتي. (محمد الصيرفي ،السلوك الاداري و العلاقات الانسانية ،دار الوفاء للطباعة و النشر ،الاسكندرية 2007)
- اما الاستاذ فروم فيرى ان الرضا الوظيفي هو المدى الذي توفره الوظيفة لشاغلها من نتائج ذات قيم ايجابية اي ان عبارة الرضا ترادف التكافؤ (محمد الصيرفي ،السلوك الاداري و العلاقات الانسانية ،دار الوفاء للطباعة و النشر ،الاسكندرية 2007). بمعنى المساواة في الشعور بالانسجام و الارتياح الذي تحققه نواتج الوظيفة للعامل في المقابل ما يجب عليه من جهود و مهام يبذلها و يتحملها.

- و في نفس السياق يرى شيندر و سيندر 1975 ان الرضا الوظيفي هو التقييم الشخصي لظروف العمل و المزايا و الفوائد التي توفرها الوظيفة للعامل عند القبول بها (organizational (me,sermpene et al,job satisfaction in relation to cultur ,journal of Industrial psychology ,28(2),2002,p23)
- اما الاستاذ لوك (LOCK,1976) فقد راجع العديد من الدراسات و الابحاث التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي و خلص الى ان الشعور ال ايجابي الناتج عن تقييم الفرد لوظيفته او خبرته في تلك الوظيفة. (Ibid,p23)

ويؤكد على ان الفهم الرضا الوظيفي يحتاج الى فهم ابعاد الرضا الوظيفي لانه من الصعب الحكم على الرضا الوظيفي بصفة مطلقة فقد يكون الرضا الجزئي او غير تام وبعبارة اخرى رضا عام بمعنى يكون الرضا فقط على احد ابعاد الوظيفة او العمل و يبقى ترجيح الرضا الوظيفي حسب اهمية البعد و كمثال عن الرضا العام ان يعبر الفرد بقوله بصفة اجمالية انا راض عن عملي بالرغم من وجود بعض العوامل التي تقف حائلا لتحقيق بعض تحسينات و بهذا يمكن ان نجد فردين يعبران عن نفس المستوى العام و لكن لاسباب مختلفة. (رواية حسن ,السلوك التنظيمي المعاصر ,الدار الجامعية ,الاسكندرية 2004ص 169)

• اما الاستاذ روبينز فيرى ان الرضا الوظيفي يعني رضا الموظفين تماما مثل رضا الزبائن و يعرف الرضا على انه اتجاهات العامة للموظفين نحو وظائفهم . (celik,c,op,cit,p 141) بمعنى ان الفرد الذي تكون راض عن العمل او الوظيفة هو في الحقيقة يحمل اتجاهات ايجابية نحو الوظيفة و ان الذي تكون لديه اتجاهات سلبية نحو العمل فهو بالتاكيد يكون غير راضي و يضيف روبينز ان الرضا الوظيفي او الاتجاهات نحو العمل تكون نتيجة مقارنة الفرد لما يتحصل عليه من الوظيفة (مختلف المزايا المادية او المعنوية) و ما يعتقد انه يجب ان يتحل عليه و هذا ما ذهب اليه الاستاذ كاتزل حين اشار الى ان درجة الرضا تمثل الفرق بين ما يحققه الفرد فعلا و ما يطمح الى تحقيقه .(محمد الصيرفي مرجع سبق ذكره)

يرى الاستاذ لولر ان حصول الفرد على المزيد مما كان يتوقع يجعله اكثر قناعة و رضا و كثيرا ما تشير ادبيات السلوك التنظيمي ان الرضا الوظيفي يعبر عن الشعور الفرد بالارتياح و السعادة تجاه العمل ذاته و بيئة العمل .(احمد صقر عاشور ,ادارة الموارد البشرية العامة ,دار المعرفة الجامعية ,الاسكندرية 1983ص53)

• اما ميدل ميست و هيت فيرون ان الرضا الوظيفي يأتي في مركز جودة الحياة الوظيفية و التي تعني مدى قيام المنظمة بكفاية حاجات و رغبات العاملين .(محمد سعيد انور سلطان ص 195)

• و عرفه ستون (stone) بانه الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع عمله و يصبح انسانا تستغرقه الوظيفة و يتفاعل معها من خلال طموحاته الوظيفية و رغبته في النمو و التقدم في تحقيق اهدافه الاجتماعية من خلالها .(سلطان محمد سعيد انور ,السلوك التنظيمي ط1,دار الجامعة الجديدة الاسكندرية : 2003 ص 85)

• تعريف دانيال (v.DANIEL) فهو يرى من المفيد التمييز بين مفهوم الرضا عن العمل و مفهوم الرضا في العمل فقد يكون العاملون راضون في العمل و لكن ليس بالعمل نفسه ،اي ان مصدر الرضا يكون عن طريق الجو الاجتماعي للعمل و ليس خصائص العمل نفسه ،(طلعت ابراهيم 1992،ص 134) . من خلال هذا التعريف نستنتج ان دانيال

ركز في تعريفه للرضا على الدور الذي يلعبه الجو الاجتماعي ،اكثر من الدور الذي يمثل خصائص و مميزات العمل نفسه .

من خلال ما سبق من مفهوم و تعاريف يمكن القول ان الرضا الوظيفي متعدد الابعاد يتمثل في الرضا الكلي الذي يستمد الفرد من وظيفته و من جماعة العمل التي يعمل معها و من رؤسائه الذين يخضع لاشرفهم و كذلك من المنظمة و البيئة التي توجد فيها المنظمة و ذلك يعطينا مفهوم ان الرضا الوظيفي هو مقياس لسعادة العامل او الفرد في عمله او في المنظمة و ما يحقق له هذا العمل من وفاء و اشباع لحاجاته و بشكل عام نستطيع القول ان الرضا الوظيفي قد يكون اساسه نوعين من الرضا ،رضا من الوظيفة التي يشغلها العامل و ما فيها من مميزات ورضا عن العلاقات بين زملاء الافراد.

3. اهمية الرضا الوظيفي :

يعتبر عنصر بشري من اهم العناصر المؤثرة في انتاجية العمل فهو دعامة الانتاج و تحدد مهارته مدى كفاية التنظيم و كفاءته و قد ترتب على اهمال العنصر البشري في بعض مجتمعات و المؤسسات ان تخلفت و نقصت انتاجيتها و هذا مما يدعو الى دراسة الرضا الوظيفي لما له من اهمية تطبيقية و عملية .

فالرضا الوظيفي يتناول مشاعر الفرد سواء كان مديرا ،موظفا او عاملا صغيرا اتجاه مؤثرات العمل الذي يؤديه و الظروف التي يعمل فيها و البيئة المحيطة به ،و عموما فان توفر الرضا الوظيفي يؤدي الى :

- رفع روح المعنوية للعاملين ،ما يؤدي الى انخفاض معدلات الغياب و ترك العمل و معدلات الشكاوي كذلك انخفاض مستوى الصراعات سواء بين العمال او بين عمال الادارة .

- تحقيق التوافق النفسي و الاجتماعي للفرد الذي يؤدي للنجاح في العمل ،و بالتالي زيادة انتاجية الفرد فالرضا مرتبط بالنجاح في العمل و النجاح في العمل هو معيار تقييم المجتمع لافراد ،كما يمكن ان مؤشرا لنجاح الفرد في مختلف جوانب حياته الاخرى الاسرية و الاجتماعية (محمد بن مسند الشمراني ،معايير ترقية الافراد بالدفاع المدني و مدى رضاهم عنها _ دراسة مسحية على افراد قوات الطوارئ الخاصة للدفاع المدني _رسالة ماجستير ،جامعة نايف العربية للعلوم الامنية ،السعودية ،2006)

و يعتبر الرضا الوظيفي احد اهم العناصر المهمة في تحقيق الامن و الاستقرار النفسي و الفكري و الوظيفي للافراد العاملين بمختلف مستويات الادارية حيث يدفعهم طوعا الى زيادة الانتاج و هو في نهاية المطاف ما تشده المنظمة بغض النظر عن طبيعة نشاطها (الاغبري 2002 ص 170).

4. انواع الرضا الوظيفي :

بما ان الرضا الوظيفي هو ذلك الشعور بالارتياح النفسي في بيئة العمل سواء كان موجه نحو زملاء العمل او محتوى العمل او ظروف العمل و بما انه ايضا هناك اختلافات في درجة الرضا الوظيفي خلال الحياة الوظيفية فانه يمكن تقسيم الرضا الى عدة اقسام و فقا لاعتبارات معينة كالتالي :

• انواع الرضا الوظيفي باعتبار شموليته :

-**الرضا الوظيفي الداخلي** :و يتعلق بالجوانب (الذاتية) للموظف مثل الاعتراف و التقدير و القبول الشعور بالتمكن و الانجاز و التعبير عن الذات

- **الرضا الوظيفي الخارجي** : و يتعلق بالجوانب الخارجية (البيئية) للموظف في محيط العمل مثل المدير زملاء العمل و طبيعة و نمط العمل .

الرضا الوظيفي العام :و هو مجمل الشعور بالرضا الوظيفي تجاه ابعاد الداخلية و الخارجية معا .

• الرضا الوظيفي باعتبار زمنه :

-**الرضا الوظيفي المتوقع** : ويشعر الموظف بهذا النوع من خلال عملية الاداء الوظيفي اذا كان متوقعا ان ما يبذله من جهد يتناسب مع هدف المهمة .

-**الرضا الوظيفي الفعلي** :يشعر الموظف بهذا النوع من الرضا بعد مرحلة الرضا الوظيفي المتوقع ،عندما يحقق الهدف فيشعر حينها بالرضا الوظيفي.

5.العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي :

تقسم العوامل المؤثرة على الرضا حسب مصدرها ،الى عوامل تنظيمية مصدرها المنظمة ، و الاخرى ذاتية متعلقة اساسا بطبيعة العامل نفسه .

❖ العوامل التنظيمية :

(1) **الاجر**: اذا اعتمد على الربط بين الرضا و اشباع الحاجات الخاصة فيولوجية فان هذا العامل ضروري جدا لتحقيق الرضا ،و مهما يكمن المنطلق فانه لا يمكن اهمال العائد المالي كعنصر من عناصر تحقيق الرضا لكونه النتيجة المنطقية للجهد الذي يبذله العامل ،و كانه اعتراف بما قدمه .(احمد صقر عاشور "ج"،ادارة القوى العاملة الاسس السلوكية و ادوات البحث التطبيقي ،دار النهضة العربية ،بيروت لبنان ،1983 ص 154)

(2) **الحوافز** : الحوافز هي مجموعة من العوامل الخارجية المقدمة من المنظمة و القادرة على اثارة القوى الفعلية الحركية منتجة في الفرد و التي تؤثر على سلوكه و تصرفاته باتجاه مستوى معين من الاداء و يتفق الجميع على ان الحوافز تشكل احد اهم المتغيرات

المستقلة للرضا و الدافعية و الاداء كما تؤثر على سلوك العاملين بوجه عام و ليس على الرضا فحسب .

(3) الترقية : يقصد بالترقية "تقليد موظف او العامل وظيفة ذات مسؤولية اكبر من وظيفته السابقة و درجة اعلى من درجتها". ولفرص الترقية علاقة قوية بالرضا اذ انها ترتبط بزيادة المرتب كاعتراف من الادارة بالجهد المبذول و الالتزام، كما

ان التوفير الترقية بعد فرصة مناسبة لتنمية قدرات العامل اذ تشير بعض الدراسات الى ان هناك علاقة طردية بين توفير فرص الترقية و الرضا الوظيفي (احمد صقر عاشور ج) مرجع سبق ذكره ص 147).

❖ **العوامل الذاتية :** اظهرت الدراسات ان الرضا الوظيفي يتاثر بشخصية الفرد فهناك اناس بطبعهم و شخصياتهم اقرب الى الرضا او الاستياء و من اهم هذه المسببات ما يلي :

(1) احترام الذات : كلما كان هناك ميل لدى الافراد للاعتدال بالرأي و احترام الذات و العلو في قيمتها و قدرها كلما كان اقربا الى الرضا الوظيفي ،اما اولئك الاشخاص الذين يشعرون بانتقاص في قيمتهم و قدرهم فانهم عادة ما يكونون اقرب الى عدم الرضا عن وظائفهم (احمد صقر عاشور "د" مرجع سبق ذكره ص 157)

(2) تحمل الضغوط : كلما كان الفرد اكثر تحملا للضغوط في العمل ،و حسن تصرفه في التعامل و التكيف معها كلما كان اكثر رضا مقارنة مع غيره ،اما الافراد الضيقة صدورهم من مشاكل التنظيمية و التفاعلات العمالية فانهم ما يلبثو ان يفقدوا رضاهم الوظيفي (احمد ماهر ،السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات ،الدار الجامعية ،الاسكندرية مصر ط 2007 ص، 243)

(3) المكانة الاجتماعية : المكانة الاجتماعية للعامل او في السلم الوظيفي تدعم رضاه و تعزز شعوره في حين ان تدهور هذه المكانة غالبا ما تؤدي الى الاستياء و عدم الرضا (احمد صقر عاشور "د" مرجع سبق ذكره ص 157)

(4) الرضا العام عن الحياة : يغلب على الافراد السعداء في حياتهم ان يكونوا سعداء في وظائفهم ،اما التمساء في حياتهم و غير الراضين عن نمط حياتهم العائلية و الاجتماعية فانهم عادة ما ينقلون هذه التماساء الى عدم الرضا و مشاكل و صراعات تنظيمية .(محمد سعيد سلطان "ب" السلوك التنظيمي ،دار الجامعة الجديدة ،الاسكندرية مصر 2003 ص 204)

6. مظاهر الرضا الوظيفي و عدم الرضا الوظيفي :

(1) مظاهر الرضا الوظيفي :

يمكن ان يستدل على الرضا الوظيفي من خلال بعض المظاهر التي تتصل بسلوك العاملين في العمل ، ويمكن تسمية هذه المظاهر بنواتج الرضا عن العمل و هي (اشرف محمد عبد

الغني ، علم النفس الصناعي ،المكتب الجامعي الحديث ،الاسكندرية ،مصر،2001،ص335) :

- قلة الفاقد من مستلزمات الانتاج و هي تكون عادة من عمال راضين عن عملهم.
- انخفاض معدلات الغياب و قلة الشكاوي و ندرة الصراعات و المنازعات في مجال العمل كلها مظاهر تدل على الرضا و استقرار العمال .
- ان الابداع و تطوير العمل و تحسينه و انخفاض معدل دوران العمل كلها منشورات تدل على رضا العاملين الى حد كبير عن عملهم .
- الصورة الذهنية الايجابية المحببة للمنشأة او المنظمة ،نوعها ،نوع العمل بها ، طريقة الافراد العاملين تعد مؤشرا هاما للرضا عن العمل و خاصة ان هذه ذهنية الايجابية عن العمل و المنظمة في اذهان العمال تؤدي دائما الى ان يدافع العمال عن منظماتهم و ان يقفوا بجانبها و ان يكون لهم ولاء و انتماء لها و هذا مظهر من مظاهر الرضا العاملين عن عملهم .
- استجابة العاملين السريعة و تقبلهم لكل اجراءات التعديل و التطوير و ادخال التكنولوجيا و غيرها في مجال العمل و مشاركتهم الحقيقية لدفع و تطوير العمل و نظمه تدل على مدى الرضا و قرته المرتفع لدى العاملين الراضين عن عملهم .

(2) مظاهر عدم الرضا الوظيفي :

- ان عدم الرضا الوظيفي يمثل عجز الفرد على التكيف السليم مع ظروف عمله المادية و الاجتماعية و اما ابرز مظاهر عدم الرضا الوظيفي فيذكرها (الخيري 2008 ، ص 30):
- كثرة الخطأ والحوادث الفنية.
 - كثرة الغياب و التمارض بدون عذر و الانتقال لعمل آخر.
 - اللامبالاة و الشعور بالتكاسل
 - التمرد و المشاغبة .(حنان لخليفي،1431،ص40-41)
 - ويضيف (محمود فتحي عكاشة،1999،ص116) :
 - عدم الرضا قد يجعل العامل غير منتبه و قليل التركيز مما يؤدي إلى وقوع الحوادث
 - عدم الرضا يؤدي بدور له عدم اتقان العامل لعمله
 - الشعور بعدم الرغبة و الملل.

7.نظريات الرضا الوظيفي :

هناك العديد من النظريات التي تفسر ظاهرة الرضا وعدم الرضا الوظيفي، ومن هذه النظريات ما هو كلاسيكي ومنها ما يتعلق بالاتجاهات الحديثة، وتجدر الإشارة إلى وجود علاقة وطيدة بين الرضا والتحفيز لذا تعد النظريات التي تناولت موضوع الدافعية والحوافز نظريات مفسرة للرضا الوظيفي حيث أن كلا من الرضا الوظيفي والحوافز والدوافع تعتبر عملية واحدة متداخلة الأبعاد لا ارتباطها جميعا بمشاعر العامل وميوله وتوقعاته.

أ- نظرية تدرج الحاجات :

تعد نظرية تدرج الحاجات الدراسة والنظرية العلمية الأولى التي أوضحت أن دوافع الفرد في العمل لا تقاس بالدوافع الاقتصادية والاجتماعية ، وإنما هناك دوافع أسمى من ذلك لا تقل أهمية في تأثيرها على سلوك الفرد بمعنى آخر على رضاه الوظيفي بشكل عام.

فأبراهام ماسلو قدم نظرية حول تدرج حاجات الأفراد الأساس فيها الحاجات المختلفة التي تحرك الفرد نحو العمل ، فالأفراد لديهم حاجات تتدرج حسب إشباعها ودرجة إلحاحها في سلم هرمي ابتداء بالحاجات الفيزيولوجية وانتهاء بتحقيق الذات .

الشكل رقم 1 : يوضح هرم ماسلو للحاجات .



المصدر: احمد ماهر ،مرجع سابق ، ص 174

ويما يلي شرح لهرم ماسلو للحاجات:

1-الحاجات الفيسيولوجية: تتمثل في الحاجات الأساسية التي يتطلبها الأفراد و التي لها دور فعال في دفع الأفراد نحو العمل، تعمل على حفظ التوازن الجسدي للفرد بغية بقاءه ونموه ، ويتم إشباع الحاجات الفيسيولوجية بالأجر الكافي والامتيازات المختلفة.

2- حاجات الأمان والإستقرار: بعد إشباع الحاجة الفيزيولوجية تتولد الحاجة إلى الأمان والاستقرار، وتتمثل في البيئة الآمنة المساعدة على العمل، كما أن الفرد يحتاج لعمل مستقر يوفر له الأجر الذي يعينه على مواجهة متطلباته اليومية، إضافة إلى حاجته إلى التأمين.

3-الحاجات الاجتماعية: تتمثل الحاجات الاجتماعية في الصداقة، التعاطف، الانتماء، العلاقات الجيدة وعدم إشباع هذه الحاجات يؤدي إلى توتر الفرد وعدم قدرته على التكيف مع من حوله، وهذا بدوره يؤثر على رضاه الوظيفي.

4- حاجات التقدير والاحترام: يسعى الفرد إلى تكوين صورة إيجابية عن نفسه، تجعل من الآخرين يحترمونه ويعترفون به كعنصر مهم ومفيد، فتتقن الفرد بنفسه على الإنجاز وكذلك سمعته الحسنة والصورة التي يشكلها الفرد عن نفسه تجعله يكسب احترام الغير وتقديرهم، كما تجعله يشعر بأنه على مكانة اجتماعية عالية .

5- حاجات تحقيق الذات: لا يحس الأفراد إلى حاجتهم لتأكيد الذات إلا بعد إشباع كل الحاجات سالفة الذكر، فهي حاجات تتعلق بنجاحاته وطموحاته، وذلك يعني إتاحة الفرصة لأي فرد عامل لإثبات ذاته من خلال تكليفه بأعمال تتلاءم مع قدراته، وإعطائه الفرصة لتقديم الاقتراحات والمشاركة في القرارات المختلفة.

يرى ماسلو أن إشباع الحاجات في تنام مستمر، فتلك الحاجات هي التي تدفع الفرد لتبني سلوك معين باعتباره السبيل لإشباع حاجاته المطلوبة، إذ أن الحاجات غير المتشبعة بمثابة العوامل المحركة لدافع الفرد، وعدم تلبية الحاجات لمدة طويلة نسبياً يحدث ردود فعل سلوكية سلبية من طرف الفرد العامل والتي ¹تعبّر عن عدم الرضا الوظيفي.(صلاح الدين عبد الباقي، مبادئ السلوك التنظيمي ، الدار الجامعية ، الاسكندرية ، مصر ، 2005 ، ص 118).

(ب) نظرية العوامل المزدوجة لفريدريك هزربرغ (fredrick Herzberg):

تقوم نظرية العوامل المزدوجة على أساس أن "العوامل التي تؤدي إلى الرضا عن العمل هي ليست نفسها العوامل المؤدية لإزالة حالة عدم الرضا". فبعد دراسة قام بها فريدريك هزربرغ لاتجاهات العاملين في الو. م.أ حول مواقف واتجاهات العاملين اتجاه أعمالهم تبين وجود نوعين من الحاجات، حاجات الفرد التي تمنعه من الألم وحاجات تنميه نفسيا هي (يوسف حليم الطائي، مؤيد عبد الحسين الفضل، إدارة الموارد البشرية(مدخل استراتيجي متكامل)، الطبعة الأولى، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006 ، ص: 286-287) :

1-العوامل الصحية(الوقائية): هي العوامل المسؤولة عن زوال حالة عدم الرضا، فتوفرها بشكل جيد يؤدي إلى تجنب مشاعر عدم الرضا لكنها لا تؤدي إلى خلق قوة دافعة و حماس لدى الفرد العامل، فهي كفيلة بحمايته و صيانتة و تتمثل في : الإشراف ،ظروف العمل المادية،الحياة الشخصية،الحالة الاجتماعية،العلاقة مع الزملاء العلاقة مع الرؤساء والمرؤوسين،الأجر.

2-العوامل الدافعة: تمثل مجموع العوامل التي تؤدي إلى خلق قوة و دفع لسلوك العاملين و تسبب الرضا الوظيفي،و توجههم إلى بدل المزيد من الانجازات - الاعتراف من الزملاء و الإدارة - العمل نفسه -التقدم و الترقية -النمو-الحصول على تقدير الآخرين

واحترامهم،المسؤولية.(زكي محمود هاشم، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الثانية، منشورات ذات السلاسل، الكويت، ص 713)

توفر العوامل الوقائية(الصحية)لا يؤدي إلى حدوث الرضا،بينما أن توفر العوامل الدافعة ضروري لحدوث الرضا و نقصها لا يؤدي إلى عدم الرضا،فان الرضا الوظيفي يتحقق بتوفر كل من العوامل الصحية بشكل معقول و مناسب.
عرفت نظرية هرزبرغ نجاحا في الو. م.أ ، بعدما قام بتطبيقها على عدد كبير من العاملين في مؤسسات عامة و خاصة في مستويات عليا و دنيا.

ت) نظرية القيمة (إدوين لوك) edwine loke :

تنص نظرية القيمة على أن السبب الرئيسي للرضا الوظيفي هو قدرة الوظيفية على توفير عوائد ذات قيمة و منفعة لأي فرد عامل بالمنظمة .

يشير لوك في نظريته إلى أن درجة الرضا المورد البشري عن أحد عناصر وظيفة (الأجر. الترفيه 1الإشراف) تحددها ثلاثة أبعاد رئيسية هي (جيرالد جرينبرج، روبرت، بارون، إدارة السلوك في المنظمات ، تعريب ومراجعة رفاعي محمد رفاعي، إسماعيل بسيوني، دار المريخ للنشر الرياض، 2004 م ، ص 210) :

- مقدار ما يرغب المورد البشري في الحصول عليه من عوائد العنصر من عناصر الرضا الوظيفي .
- مقدار ما يحصل عليه فعلا بالنسبة لهذا العنصر.
- أهمية هذا العنصر بالنسبة له.

يؤكد لوك على أن أهمية مظهر معين من مظاهر الرضا الوظيفي تختلف من فرد لآخر وذلك يؤثر على الاستجابة العاطفية التي قد يحدثها ذلك المظهر .فإذا كان هناك عاملا ما ذو أهمية كبيرة للفرد فإن أي تغيير يطرأ عليه صغيرا كان أو كبيرا سيؤدي إلى حدوث اختلاف في مستوى الرضا الوظيفي،أما إذا لم يكن العامل ذو أهمية كبيرة فإن أي تغيير يطرأ عليه لن يؤثر كثيرا على مستوى الرضا الوظيفي للفرد.

ج)نظرية بورتر و لولر:

.اهتم بورتر و لولر(1968)فيدراستهما للرضا الوظيفي بالعلاقتين 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 و لولر:

— 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 الجيد الذي يبذله الفرد في العمل بغض النظر عن نوعية الاداء.

– القدرات والسمات:

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

– الرضا :

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

– الأداء :

يكون نتيجة امتزاج 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.

خلاصة الفصل : اردنا من خلال هذا الفصل تقديم وعرض النبذة التاريخية للرضا الوظيفي وتعريفه واهميته و انواع و العوامل و المظاهر و نظريات الرضا الوظيفي .

الفصل الثاني : (الاخصائي النفسي)

- 1- تعريف الاخصائي النفسي
- 2- سمات الاخصائي النفسي
- 3- دور الاخصائي النفسي
- 4- مهارات الاخصائي النفسي
- 5- مجالات عمل الاخصائي النفسي
- 6- واجبات الاخصائي النفسي
- 7- أخلاقيات المهنة الخاصة بمهنة الاخصائي النفسي العيادي
- 8- خلاصة الفصل

تمهيد:

الاخصائي النفسي العيادي هو من يستخدم الأسس النظرية والفنيات السيكولوجية في ميدان الفحص والتشخيص والعلاج من اجل الفهم الدقيق لمستوى الصحة النفسية.

1- تعريف الاخصائي النفسي العيادي:

يعرف "ساراسون" الاخصائي النفسي العيادي بأنه "اخصائي نفسي حاصل على درجة علمية عالية غالبا ما تكون الدكتوراه ،ومتخصص في السلوك غير العادي، وهو مدرب على تشخيص وعلاج اضطرابات الشخصية والاضطرابات النفسية الاخرى غير

عضوية المنشأ، ويقوم ايضا بعمل البحوث والدراسات النفسية" (sarason ، 1984: p12).

وعرفه "احمد عبد السلام زهران" : بأنه المختص النفسي الذي يتخرج في احد اقسام الجامعة المختصة في مجال التشخيص والعلاج، ويختص بالقياس النفسي واجراء الاختبارات ودراسة سلوك العميل واتجاهه العام ومساعدة المعالج النفسي (زهران، 2003 ص13).

ويعرفه "شحاتة" بأنه الحاصل على درجة جامعية في علم النفس من أحد الجامعات المعترف بها ومحور اهتمامه وتخصصه في ميدان علم النفس الاكلينيكي " الصحة النفسية الاكلينيكية". ومع حصوله على تدريب في المجال العيادي. (شحاتة، 1989، ص5). أن الاخصائي النفسي كما يؤكد " جارفيد" هو قبل كل شيء عالم نفس يحتفظ بولائه لعلم النفس الذي يتلقى اعداده فيه ويلزم بقيمه الاساسية ومنها القيم المرتبطة بالبحث العلمي ولو أنه يتلقى التدريبات العلمية في المواقف العيادية. (حسين مصطفى. 1998: ص 103).

وأما "هولمز" فعرفه بأنه" الشخص الحاصل على درجة الدكتوراه في علم النفس الاكلينيكي، ويكون ايضا حاصل على تدريب كافي في المجال الاكلينيكي بحيث يصبح قادرا على تشخيص وعلاج الاضطرابات النفسية. (Holmes ، 1994:p600).

2- سمات وخصائص الاخصائي النفسي العيادي :

يعد الاخصائي النفسي العيادي صلة الوصل بين العميل والتشخيص الدقيق، لذا لابد من الصفات الايجابية التي تجعله فردا ناجح في تعامله مع الاسوياء وغير الاسوياء، بمعنى اخر تعتبر هذه السمات ضرورية لأنها ستساعد على حسن التكيف مع الاجواء المختلفة. وهناك العديد من السمات التي لابد أن يتسم بها الاخصائي النفسي الاكلينيكي منها ما أوردهته اللجنة الخاصة بالتدريس لعلم النفس الاكلينيكي في جمعية علم النفس الامريكية وكذلك ما وضعه كارل روجرز من خصائص وسمات الاخصائي النفسي الاكلينيكي.

• أما قائمة كارل روجرز فقد حددت خصائص وسمات الاخصائي النفسي الاكلينيكي كما يلي :

- الرغبة في مساعدة الآخرين ومعاونتهم.
- أن يتمتع بقدر عال من الاستبصار.
- أن يتمتع بصفة التسامح واحترام وجهات نظر الآخرين .
- أن يتمتع بمستوى عالي من الضبط الانفعالي والذاتي.
- أن يكون على مستوى أكاديمي عال ومستوى لائق من الذكاء الاجتماعي.
- أن تكون لديه القدرة على المرونة والقيادة والابداع والصبر وحسن الاصغاء.
- القدرة العلمية والاكاديمية الممتازة.
- حب الاستطلاع.

- المثابرة.
- القدرة على ضبط النفس.
- الأساس الثقافي الواسع.
- القدرة على تكوين العلاقات الطيبة مع الآخرين
- الاصاله وسعة الحيلة.
- الحساسية لتعقيدات الدوافع.
- احترامه لكل أنسان وتقبله له.
- القدرة على فهم السلوك الإنساني.
- الروح الموضوعية والاتجاه الانفعالي غير المتحيز.
- أن يعرف نفسه ودوافعه وأن يدرك قصوره وعجزه الانفعالي .
- الاهتمام بعلم النفس عامة وعلم النفس الاكلينيكي.

3- دور الاخصائي النفسي الاكلينيكي :

يرى الكثير من الباحثين أن الادوار المنوطة بالأخصائي النفسي الاكلينيكي تتمثل في تشخيص الاضطرابات النفسية وعلاجها، وعمل البحوث النفسية، وتقديم الاستشارات النفسية للأفراد والمؤسسات العلاجية. كما حدد "Goldenberg" الأدوار التي يقوم بها ومنها ما هو فرعي، وقد حددها على النحو التالي:

- عمل الاختبارات النفسية والمقابلات الاكلينيكية من أجل تشخيص الحالة.
- الارشاد والعلاج النفسي للأفراد والازواج والاسر والجماعات.
- عمل البحوث النفسية عن نمو الشخصية ووظائفها، وأسباب المرض النفسي وغيرها.
- اختيار وتدريب الجماعات غير المهنية كالمساعدين في مجال الصحة النفسية والجماعات التطوعية والاشراف عليهم.
- تقديم الاستشارات النفسية للمؤسسات العلاجية من اجل وضع برامج العلاج والوقاية من الاضطرابات النفسية Goldenberg، 1973، (p5).

وفي الاتجاه نفسه يحدد "اجريستا" (Agresta، 2004:pp151-163) دور الاخصائي النفسي فيما يلي:

- عمل الاختبارات النفسية.
- الارشاد والعلاج النفسي الفردي.
- الارشاد والعلاج النفسي الجماعي.
- الاستشارات النفسية.

أما "جوليان روتر" (1889) فيشير الى أن الاخصائي النفسي الاكلينيكي يقوم بالأدوار التالية:

- قياس الذكاء والقدرات العامة. وهذا النشاط لا يتضمن مجرد قياس القدرة الحالية للفرد. بل يتضمن أيضا تقدير إمكاناته، وكفاءاته. وأثر المشكلات والظروف الأخرى التي تحيط به في قيامه بوظائفه العقلية.

- قياس الشخصية ووصفها وتقويمها، وما يتضمنه من تشخيص وما يمكن أن نطلق عليه السلوك المشكل أو الشاذ أو غير التوافقي.

- العلاج النفسي. (جوليان روتر 1889: ص ص 25-26).

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

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

2 -تنفيذ برامج العلاج.

3 -مقابلات المرضى ودراسة تاريخهم الطبي والاجتماعي.

4 -ملاحظة المرضى أثناء اللعب والمواقف الأخرى.

5 - انتقاء الاختبارات الإسقاطية والنفسية الأخرى وتطبيقها وتفسيرها ليشخص الاضطرابات.

6 - وضع خطة العلاج ومعالجة الاضطرابات النفسية لأحداث التوافق باستخدام أفضل أنواع العلاج المختلفة مثل علاج البيئة، والعلاج باللعب، والسيكو دراما وغيرها.

7 - اختيار الأسلوب الذي يستخدم في العلاج الفردي مثل العلاج الموجه والعلاج غير الموجه والعلاج المساند، ويخطط عدد مرات العلاج أسبوعيا وعمقه ومدته.

8 - يتعاون مع التخصصات المهنية الأخرى كالأطباء ومنهم النفسيين، والأخصائيين الاجتماعيين والمساعدين لتطوير برامج علاج المرضى التي تعتمد على تحليل البيانات الإكلينيكية.

9- يتعاون مع التخصصات المهنية الأخرى كالأطباء ومنهم النفسيين، والأخصائيين الاجتماعيين والمساعدين لتطوير برامج علاج المرضى التي تعتمد على تحليل البيانات الإكلينيكية.

10 - تشخيص وعلاج الأمراض العقلية والاشتراك في الوقاية منها.

11 - الاستشارات في المؤسسات الاجتماعية والتربوية والترفيهية والمؤسسات الأخرى.

12 - تقويم وتطوير برامج الصحة النفسية والتخطيط لها.

وقد يستخدم مهاراته في التدريس والبحث والاستشارة). عطف، 1986 م،

ص 96- ص 97.

هذا وقد أجريت دراسات ما بين عامي 1973 و 1995 م وقد تضمنت النشاطات الإكلينيكية لدى عينة عشوائية من الأخصائيين الإكلينيكين لشعبة علم (APA). النفس الإكلينيكي (الشعبة 1 ، 2) التابعة للرابطة النفسية الأمريكية حيث قام جارفيلد وكورتز

بفحص أكثر من 1800 استبانة تم جمعه عام 1973 م بينما قام نوركروس وبروكاسكا بدراسة حوالي 500 استبانة جمعها عام 1981 م، كما قام نوركروس وجالافر بتحليل 579 استبانة جمعت عام 1986 م وقام نوركروس وكارس بجمع بيانات من 546 أخصائي إكلينيكي في العام 1994-1995 وأخيرًا قام نوركروس وزملاؤه باستطلاع آراء 694 أخصائي إكلينيكي عام 2003 واتضح من خلال ما سبق أن العلاج النفسي بمختلف أنواعه هو النشاط الأكثر شيوعًا لدى الأخصائيين النفسيين الإكلينكيين وهو الذي يشغل أوقاتهم فيجميع الاستقتاءات منذ عام 1973 وحتى 2003 م، ويستمر التشخيص والتقييم بوصفهما نشاطين أساسيين بدورهما كما تزايد النشاط العلمي عبر السنين ليشغل حوالي 14% من نشاطات الباحثين عام 2003 م ويبقى أن التدريس قد يستمر في كونه نشاطًا شائعًا لدى الأخصائيين الإكلينكيين (فوزي، وحنان، 2007، ص 9)

3-1- دور الاخصائي النفسي في الفحص :

يمثل الأخصائي الإكلينيكي الواجهة المباشرة التي ي لقي بها المجتمع في تعامله مع علم النفس ويلعب الأخصائي الدور الرئيس في زيادة ثقة المجتمع بدوره وأدواته وانعدام هذه الثقة وبينما يسهم الأخصائي النفسي في عمليات التصنيف المختلفة فأن خدماته مطلوبة أيضًا في التشخيص الفارق كما يحدث في التمييز بين الذهن والأعصاب وبين الاضطراب الوظيفي والعضوي ويستطيع الأخصائي وباستخدام الاختبارات والمقاييس النفسية المختلفة أن يقدم تقييمًا لمدى واسع من الوظائف والقدرات ومظاهر السلوك وخصائص وخصال الشخصية وذلك مثل الذكاء والتفكير والانتباه والإدراك والذاكرة بمختلف مستوياتها وأنواعها و اللغة والكلام والأداء النفسي والحركي والعصبية والذهنية والانبساط والمرونة والتصلب والمثابرة والنشاط الزائد والقلق والاكتئاب والمخاوف والمعتقدات والقيم والإصابات العضوية وغير ذلك) لأن القائمة تطول و تتنوع (وتوجد دراسات كثيرة تعكس ما يمكن أن يقوم به الأخصائي النفسي في مجال الفحص والتقدير للمرضى النفسيين والعقليين وذوي الاضطرابات السلوكية وهناك العديد من الاختبارات النفسية والمقابلات والملاحظات التي قد يستخدمها الأخصائي النفسي في مجال الاضطرابات السلوكية(يوسف، 2000، ص 372).

3-2- دور الأخصائي الإكلينيكي في العلاج:

إن للأخصائي دور في العلاج تزداد أهميته وتتعدد جوانبها مع مرور الزمن ولم يعد إسهام الأخصائي موضعًا للجدل والمناقشة خاصة في ظل الازدياد المطرد للاضطرابات النفسية والعقلية بفعل تعقد الحياة وسرعتها وبحكم التقدم التقني والحضاري المذهل وكما يتبين في العديد من المواضع فأن العلاج النفسي والسلوكي يعتبر من العلاجات الرئيسية في مجال الاضطرابات السلوكية المختلفة والمتفق عليه أن العلاج النفسي والسلوكي وأنواع أخرى من العلاجات من واجبات الأخصائي

النفسي المدرب بحكم تخصصه والعلاج النفسي بمعناه العام هو نوع من العلاجات يستخدم أية طريقة نفسية لعلاج مشكلات واضطرابات أو أمراض ذات صيغة انفعالية تبعاً للمدرسة التي يتبعها المعالج النفسي" (يوسف، 2000م، ص 374).

وأضاف أيضاً "أنه يمكن بالطبع استخدام أنواع العلاج النفسي كالعلاج الفردي أو الجماعي والعلاج بالتحليل النفسي وكذلك المتمركز حول العميل الجشطالتي والعقلاني والانفعالي وبقية أنواع العلاج النفسي بتقسيماته المختلفة وذلك بحسب نوع الاضطراب وعمر المريض وتعدد المشكلة وتوافر العوامل الميسرة للعلاج النفسي مثل الذكاء والطلاقة اللغوية والقدرة على التجاوب الانفعالي أو السلوكي وقد يفضل الأغلبية العلاج السلوكي في مجال التعامل مع الاضطرابات السلوكية والنفسية باعتبار أن العلاج السلوكي محاولة لحل مشكلات المريض السلوكية بأسرع وقت ممكن ودون إرهاق المريض بإجراءات علاجية مكلفة ومعقدة وذلك بضبط وتعديل السلوك المرضي المتمثل في الأعراض كاللجاجة و التبول اللاإرادي والنشاط الزائد وغير ذلك وتنمية السلوك الإرادي السوي لدى الفرد في إطار العلاج السلوكي.

3-4- مهارات الاخصائي النفسي العيادي:

يلاحظ أن نجاح المعالج أو المرشد في إقامة التواصل بينه وبين المسترشد أو العميل هو الذي يسمح للأخير بأن يتواصل مع نفسه وهكذا فإن نجاح العملية الإرشادية كلها يتوقف على حدوث التواصل الصحيح بين المعالج أو المرشد والمريض أو المسترشد وبين العميل ونفسه، ولذا فإنه لا بد أن يتوفر لدى المعالج أو الأخصائي النفسي الإكلينيكي عدة مهارات لضمان نجاح العملية العلاجية بأفضل وبأسرع وقت ممكن ولكي تسير العملية العلاجية في إطارها الصحيح وتوتي نتائج إيجابية.

ومن بين تلك المهارات المطلوب توافرها عند الأخصائي النفسي الإكلينيكي ما هو أساسي ومنها ما هو فرعي بالإضافة إلى المهارات التراكمية التي يكتسبها الممارس المهني خلال ممارسته لعمله ومن خلال الجلسات العلاجية، وسوف أتطرق في بحثي هذا إلى بعض المهارات الضرورية في العملية العلاجية أو الإرشادية.

-مهارات الاتصال الأساسية:

1 - الاتصال البصري:

الجيد ليس هو تلك النظرة الجامدة أو (Eye Contact) أن الاتصال البصري التي لا معنى لها ولكنها المحفوفة بالانتباه ويفسرها المسترشد على أنها نظرة اهتمام وإنصات وتعاطف وحرص على المساعدة وتعطي العميل ثقة في العملية العلاجية وقد أثبتت الدراسات أن ال نظرات المتبادلة الفعالة تحدث بدرجة أكبر حينما تكون هناك مسافة فيزيقية أكبر بين المعالج والمريض أو المسترشد، ولكن يراعى في ذلك عدم التباعد، (كفافي، 1419

ه، ص 56)

2 - لغة الجسم:

إن وضع لغة الجسم وتوجهه يمكن أن يشجع أو يثبط التفاعلات التشخيصية وحركة الجسم القليلة إلى الأمام مع الاتصال البصري تستقبل من قبل المريض أو المسترشد بإيجابية لأنها توصل إليه رسالة تتضمن اهتمام المرشد به، ويستخدم (ايجان Egan، 1989، 45) المقطع solcar ليصف الوضع الجسمي الذي يشير إلى الانتباه والاهتمام.

3- النغمة الصوتية:

والنغمة جانب من الجوانب المعبرة عن الإهتمام، حيث أن طبقة الصوت وحجم ومعدل الحديث قادرة على أن تنقل الكثير من المشاعر التي يكتسبها الأخصائي العميل، فالصوت العالي الجاف مع الإيقاع البطيء ينقل انخفاض الثقة بالنفس وبالتالي تؤثر على ادراك العميل.

4- الصمت:

الصمت أيضاً 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 جيل أو ارهاق.

5- الإنصات (الإستماع):

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

6- ملاحظة العميل:

توفر الملاحظة للأخصائي مصدراً من المعلومات الصامتة، وقد حدد بآندر وجريندر مفاتيح أو علامات الملاحظة العميل:

- تغير لون الجلد وحجم الشفاه وتوتر العضلة والتنفس، وهذه العلامات من الصعب إخفاؤها لأنها عمليات فيزيولوجية أي ردود أفعال لا ارادية.
ملاحظة التناقض بين السموك اللفظي والسموك الغير لفظي عند العميل لو دلالات أيضاً، ويستوضح عن طريق أسئلة يواجه بها الأخصائي العميل.

7- دلالات الألفاظ:

يجب الانتباه إلى الألفاظ التي تتكرر من العميل وعمى الأخصائي أن يتفهم دلالاتها.

8- توجيه الأسئلة:

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

9- التشجيع:

إن مهارة التشجيع قد تستخدم للحصول على معلومات بطرق يشعر العميل أنها أقل إقتحاماً وعلامات التشجيع التي يستخدمها الأخصائي (إماءات الرأس، التعبير الوجهي الإيجابي، وبعض المقاطع الصوتية)، وكما 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 الفيزيائية:

درجة الحرارة ومستوى التهوية والإضاءة، ومن القواعد الهامة التي يتعين مراعاتها أن يكون التطبيق في الصباح حيث يكون الجو أكثر اعتدالا ولم يرتفع منحني 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 يبدوا عليه الاضطراب مثل القلق أو الحيرة.....الخ (حسن عبد المعطي، 1997، ص 122، 124).

5/ مجالات عمل الاخصائي النفسي العيادي:

لا تقتصر مجالات عمل الاخصائي النفسي الاكلينيكي على المصحات النفسية، أو المستشفيات العقلية، بل تمتد لتشمل مدى متنوع لا حصر له من الميادين منها:

- العيادات النفسية، العيادات المدرسية، العيادات العسكرية.
- مراكز التوجيه والارشاد في المدارس والجامعات.
- السجون والاصلاحيات.
- مؤسسات رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة.
- مؤسسات علاج الادمان.
- المؤسسات الصناعية : للقيام بالتوجيه والارشاد النفسي للموظفين والعمال.
- المؤسسات العسكرية : للتعامل مع الاضطرابات النفسية خاصة في وقت الحروب وما بعدها .

والحقيقة أن اتساع مجالات العمل للأخصائي النفسي الاكلينيكي جاء مصاحبا لاتساع دوره. بحيث اصبح لا يقتصر على المشكلات العقلية والاضطرابات، ولكن امتد ليشمل أي

ميدان يوجد فيه اهتمام بالإمكانات البشرية من أجل دفعها إلى الأمام، وإلى مزيد من الصحة والفاعلية، ولذا لم يعد الجمهور الذي يقدم له الأكلينيكي خدماته مقتصرًا فقط على المرضى النفسيين والعقليين، وإنما اتسع ليشمل جميع الأفراد والجماعات التي تطلب العون للتخلص من أنماط ومشكلات نفسية، أو اجتماعية أو عقلية، أو تطلب الإرشاد لطرق أكثر إيجابية وفاعلية تساعد على حياة أفضل.

6- واجبات الأخصائي النفسي:

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

- 1- تشخيص اضطرابات الأفراد العقلية والانفعالية 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 للأحداث التوافق باستخدام أفضل أنواع العلاج المختلفة مثل: العلاج باللعب، السيكدوراما وغيرها.
- 7- إختيار 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 تحميل 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 أثناء التدريس والبحث والاستشارة. (فالح العتيبي 2011، ص 14)

7 - أخلاقيات المهنة الخاصة بالأخصائي النفسي العيادي :

لكل مهنة موثيق وأخلاقيات وخاصة التي تمس حياة الناس وأسرارهم بشكل مباشر، ووفقاً (رنم، 2007 م)

صدر هذا التعديل للميثاق الأخلاقي للمشتغلين بعلم النفس في نوفمبر 2007 بعد اثنتا عشر عاماً من إصدار الميثاق الأول عام 1995 الذي مثل إصداره وقتئذ مرحلة جديدة في الممارسة المهنية وساعد في إرساء دعائم المجتمع العلمي بصورة أدت إلى تعميق معرفة فئات المجتمع المختلفة بنظامنا العلمي وجدارته ومكانة المنتسبين إليه يتحلون به من

خصائص وقيم والتزامات أخلاقية تحكم سلوكهم المهني والشخصي. وعلى مدى السنوات الاثنتا عشر المنصرمة منذ صدور الطبعة الأولى من الميثاق استجدت أمور كثيرة منها دعم المجتمع التخصصي بأعداد كبيرة من المنتسبين اليه، وتزايد التوجه نحو دراسة علم النفس والإقبال المكثف على عضوية الرابطة واتساع مجال الممارسات المهنية وتنوعها، وهي أمور تؤدي بالضرورة إلى أهمية تعميق المعايير الأخلاقية التي تحكم السلوك المهني وتغطية الجوانب الجديدة وتوضيح الكثير من الأحكام التي صيغت بعبارات عامة في الطبعة الأولى، ومواجهه بعض التجاوزات التي كشفت عنها الممارسات خلال العقد الماضي.

يضاف إلى ذلك خطوة أبعد تتمثل في أهمية تنظيم الممارسة العلاجية التي يبدو أن الوقت قد حان لتدخل مباشر من الرابطة فيها لدعم جهود المجتمع في تقديم الخدمات المختلفة بأعلى كفاءة ممكنة، وحيث تلعب جهود التدريب والتأهيل والرقابة المهنية أدواراً أساسية في تأكيد جدارة التخصص.

– مبادئ عامة:

- 1 - يحافظ الأخصائي النفسي على مظهره العام، متجنباً المبالغة أو الإغراء محترماً في هيئته، ملتزماً بحميد السلوك والآداب.
- 2 - يلتزم الأخصائي النفسي بصالح العميل ورفاهيته، ويتجنب كل ما يتسبب، بصورة مباشرة أو غير مباشرة، في الإضرار به.
- 3 - يسعى الأخصائي النفسي إلى إفادة المجتمع، ومراعاة الصالح العام، والشرائع السماوية، والدستور، والقانون.
- 4 - على الأخصائي النفسي أن يكون متحرراً من كل أشكال وأنواع التعصب الديني أو الطائفي، وأشكال التعصب الأخرى، سواء للجنس، أو السن، أو العرق، أو اللون.

– الاختبارات والمقاييس

- 1 - يقتصر إعداد وتأليف الاختبارات النفسية أو استخدامها على الأخصائي النفسي المؤهل، والحاصل على درجة الماجستير على الأقل في علم النفس على وجه التحدي، ويستثنى من هذه الاشتراطات أعداد المقاييس تحت إشراف أحد الأساتذة المتخصصين لأهداف البحث العلمي للرسائل الجامعية.
- 2 - على الأخصائي النفسي أن يسعى لحظر تداول الاختبارات والمقاييس التي لا تستوفي هذا الشرط أو بيعها لغير الأخصائي أو لغير الجهات المعنية باستخدامها بواسطة أخصائيين نفسيين مؤهلين.
- 3 - يتعين توثيق حجم ومواصفات العينات المستخدمة في تقنين الاختبار أو المقياس وكيفية سحبها وخصائص موقف التطبيق.
- 4 - لا يعد الاختبار أو المقياس أداة علمية ما لم توثق كافة بياناته من ثبات وصدق والأسس التي اعتمد عليها في حساب هذا الصدق والثبات وتفسيرات النتائج المرتفعة أو المنخفضة التي يؤدي إليها استخدام الاختبار سواء على مستوى الفرد أو الجماعة.

- نشر الاختبارات والمقاييس:

1 -لا يجوز نشر قياس لم تستوف له الاعتبارات المنهجية الأساسية من صدق وثبات، ودلالات تفسيرية، ولم تحدد الأغراض التي يستخدم فيها أو الفئات أو المراحل العمرية التي يلائمها.

2 -يراعى أن تطبع المقاييس المعدة للاستخدام في أفضل صورة ممكنة من حيث سلامة وملائمة اللغة وجودة الطباعة والمواد المستخدمة في تصنيعها بحيث تكون مقبولة وجذابة للمفحوصين.

3 -يتعين أن يرفق بالقياس المنشور دليل استخدامه على أن يتضمن هذا الدليل كافة المعلومات السيكمترية وكيفية تصميم الاختبار ومصادر بنوده وما إذا كانت هناك نظرية يقوم المقياس عليها، والمعايير المختلفة المستخدمة فيه، والدلالات التفسيرية لنتائج الأداء عالية.

4 -يجب أن يضع صاحب الاختبار في اعتباره أن نشر الاختبارات والمقاييس ليس عملاً يهدف إلى تحقيق ربح مادي بل أن النشر يهدف إلى دعم البحث العلمي والممارسة العملية والمهنية.

5 -من الضروري أن يضع صاحب المقياس الترتيبات اللازمة مع الناشر التي تحدد شروط تداول الاختبار ومن يسمح له بشرائه أو اقتنائه، على أن يكون متخصصاً كما يجب وضع ترتيبات التحقق من حفظ الاختبار وصيانتها في أيدي مستخدميه بما يمنع تعرضه للتداول العام وفقدانه الصدق.

6 -على مصمم أو معد المقياس أن يضع استمارة بيانات تتضمن اسم مشتري المقياس ومؤله العلمي والتخصص في مجال علم النفس وخبراته في استخدام الاختبارات والهدف من شراء الاختبار والعملاء الذين سيستخدم معهم والإجراءات التي سيتخذها لحماية سرية وصدق الأدوات، على أن يلتزم الناشر بالحصول على هذه البيانات واستيفاء متطلباتها من مشتري الاختبار.

-استخدام الاختبارات والمقاييس

1 -يتعين أن يكون التدريب على استخدام الاختبارات والمقاييس تحت إشراف متخصص قبل استخدامها سواء لأغراض بحثية أو إكلينيكية.

2 -لا يجوز استخدام اختبار تحت التجربة أو لا يتوفر له دليل تفصيلي يتضمن كافة المعلومات المنهجية والإجرائية الخاصة بتصميمه ومواصفاته واستخداماته، وتفسر دلالاته العلمية.

3 -يتعين استخدام الاختبارات والمقاييس سواء لأغراض البحث أو الأغراض المهنية في مواقف مقننة ومضبوطة بصورة تحمي مصداقية البيانات التي تستخلص منها.

4- يجب الحصول على موافقة المفحوص أو العميل قبل إجراء الاختبار سواء للأهداف المهنية أو الإكلينيكية أو البحثية، وفي كل الحالات يجب أن يكون المفحوص أو العميل

متطوعا لتطبيق الاختبارات عليه ولا يجوز إرغامه تحت أي ظروف أو من خلال أي ضغط لكي يكون موضوعا للاختبار.

-البحوث والتجارب

- 1 -الهدف الأساسي من البحث النفسي هو تنمية المعرفة، والوصول إلى الحقائق العلمية، وخدمة المجتمع ورفاهية الانسان.
- 2 -يقوم الباحث بالبحث وينظم ويخطط وينفذ الإجراءات التفصيلية بموضوعية كاملة تحمي بحثه ونتائجه من ذاتيته، مع تجنب أن يسعى من ورائها إلى تقديم خدمات عمدية لأهداف خاصة.
- 3 -يجب وضوح أهداف وأغراض الدراسة، ومراجعة أخلاقياتها واحترامها لحقوق الانسان والحيوان، وعدم الإضرار بالمفحوصين.
- 4 -يتعين على الباحث طلب المشورة من زملائه أو من الخبراء في التخصص فيما يتعلق بما غمض عليه من نقاط أو إجراءات بحثية ربما تتعارض معه.

-أخلاقيات التدريس والتدريب:

- 1 -يبدل الأخصائي النفسي كل ما يستطيع لإعداد وتدريب المتخصصين الجدد في علم النفس، مع إسداء النصح والتوجيه المخلص لهم.
- 2 -يحرص الأخصائي النفسي على تحديث مادته التدريسية وفق أحدث النظريات والأساليب التي توصل إليها العلم، وأن تكون المادة المقدمة متكاملة ومترابطة وتفي بأهداف المقرر.
- 3 -يسعى الأخصائي النفسي إلى التأكد من صحة البيانات التي تتعلق بالمادة الدراسية، وكذلك إلى التأكد من مصداقية أساليب التقويم في الكشف عن طبيعة الخبرة التي يوفرها البرنامج.
- 4 -يقدر الأخصائي النفسي الذي يعمل بالتدريس أو التدريب السلطة التي لديه على المتدربين أو الطلاب، وعليه القيام بجهد متزن لتجنب ممارسة سلوك ينتج عنه إهانة الطلاب أو الحط من قدرهم.

وأن من أخلاقيات العلاج النفسي التي لا تتجزأ من أخلاقيات العلم بشكل عام ما

يلي: (زهران، 2003 م)

- 1 -العلم والخبرة: فالعلاج النفسي خدمات متخصصة ومن ثم يجب أن يكون المعالج مؤهلا ومزودا بالعلم والمعرفة المتخصصة والمتطورة والخبرات المهارية اللازمة لذلك وأن يكون دائما حريصا على التزود بالمعلومات الأكاديمية وعلى دراية بالدراسات والبحوث في ميدان الصحة النفسية.

- 2 - **ترخيص العلاج** : ويعطى الترخيص للمعالج من جهة عمليه ورسميه بعد التأكد من المؤهلات العلمية المناسبة في العلاج النفسي وقبل الحصول على الترخيص يؤدي المعالج قسم المهنة بأن يراعي الله في عمله وأن يراعي أخلاقيات المهنة.
- 3 - **العلاقة المهنية** : يجب أن تكون محدده في إطار العلاقة العلاجية بين المعالج والمريض ويجب أن تكون محكومة في إطار محدد من المعايير الاجتماعية والقيم الأخلاقية وألا تخرج عن حدود هذه المعايير وتلك القيم حتى يجد المريض بها خيرًا وتكون علاقة طبيعية وأخلاقية مع إنسان آخر.
- 4 - **سرية المعلومات** : وهي أمر بالغ الأهمية في عملية العلاج النفسي فالمريض يفضي إلى المعالج أو الأخصائي بأسراره وأسرار حياته وقد يبوح بسرّه أو سلوك يشعّره بالذنب أو يدينه قانونياً أو غيره من الأسرار التي تعتبر أمانة وسرية لا يجوز للأخصائي البوح بها نهائياً.
- 5 - **العمل المخلص** : العلاج النفسي عمل إنساني يحتاج إلى الإخلاص مما يرضي ضمير المعالج حين يقدم الخدمات النفسية والعلاجية للمريض.
- 6 - **العمل كفريق** : والتعاون بين الأخصائيين المختلفين في عملية العلاج مثل المعالج النفسي والطبيب النفسي والأخصائي الاجتماعي وغيرهم. ومن المعلوم أن معظم الأمراض النفسية لها أسباب اجتماعية ومظاهرها الجسمية وكذلك فإن معظم الأمراض الجسمية لها عناصرها النفسية وآثارها الاجتماعية وهكذا.
- 7 - **احترام الاختصاصات** : أي احترام التخصصات الأخرى المساعدة والزملاء المختصين من نفس التخصص أو غيره من التخصصات.
- 8 - **الاستشارة المتبادل والاستعانة** بأي تخصص أو أخصائي آخر فأحياناً يحتاج المعالج إلى مشورة من طبيب أعصاب أو باطنه أو أخصائي اجتماعي أو حتى المحامي.
- 9 - **إحالة المريض** إلى أخصائي آخر وهذا واجب إذا لاحظ المعالجة أن الحالة تحتاج إلى علاج متخصص يخرج عن إطار تخصصه فمن الخطأ أن يحاول المعالج علاج كل شيء.
- 10 - **موضوع التكاليف** : وهذا أمر هام ولكنه لا يجب أن يتحكم في عملية العلاج نفسها مهما كانت الظروف سواء كان العلاج مجانياً أو يدفع المريض تكاليفه.
- 11 - **كرامة المهنة** : يجب أن يحافظ المعالج النفسي على كرامة المهنة في علاقته بالجمهور والمرضى وذويهم وفي سلوكه بصفه عامة.

خلاصة الفصل : اردنا من خلال هذا الفصل تعريف بالأخصائي النفسي العيادي و سماته و دوره في الفحص والعلاج ثم مهاراته و مجالات عمله ، وواجباته و في الاخير اخلاقيات المهنة الخاصة بمهنة الاخصائي النفسي العيادي .

الخاتمة :

وفي الأخير يمكن القول بأن للرضا الوظيفي أهمية بالغة في المجتمعات ، فهو يعبر عن الحالة النفسية السارة التي يصل إليها العامل عند درجة إشباع معينة تحدث له جراء تعرضه لمجموعة من العوامل النفسية الاجتماعية و المهنية و المادية ، لكن الرضا الوظيفي يتكون من عدة عناصر تؤثر فيه، وما يهم المنظمة هو تحقيق الرضا الوظيفي ومن أهدافها وأهداف العاملين معا، فعليه المؤسسة تنتهج ميكانيزمات ووسائل لتحقيق الرضا لموظفيها مثل مساعدة ومساندة العامل في الوظائف الصعبة والغامضة، توفير وتحسين ظروف العمل، توفير جو يسوده اتفاق والتعاون والثقة والعدالة والمساواة للوصول للأهداف المشتركة ، مما يعزز الثقة لدى العاملين ويرفع روحهم المعنوية ويزيد درجة رضاهم الوظيفي، وأيضا معالجة مشاكل العاملين مما يدفعهم لبذل مزيد من الجهد وتحسين مستوى الأداء الوظيفي وبالتالي المساهمة في تحقيق أهداف المؤسسة.

و نظرا لأهمية الاختصاصي النفسي فهو شخص متخصص يجب ان تتوفر فيه سمات مميزة لجعله شخصا ناجحا في عمله ، ولم يعد الاختصاصي النفسي موضوع للجدل و المناقشة خاصة في ظل الازدياد المطرد للاضطرابات النفسية و العقلية بفعل تعقد الحياة و سرعتها و بحكم تقدم التقني و الحضاري المذهل ،و كما يتبين في عديد من المواضع ، فان العلاج النفسي و السلوكي يعتبر من العلاجات الرئيسية و لهذا يجب توفير و تحسين ظروف عمله و توفير الجو الملائم للاختصاصي النفسي ليكمل عمله على اكمل وجه .

قائمة المصادر والمراجع:

1- المصادر :

القران الكريم .

2- المراجع :

أ- الكتب :

- 1- محمد السلطان :السلوك الانساني في المنظمات ،الدار الجامعة ، الاسكندرية 2002
- 2- محمد الصيرفي ،السلوك الاداري و العلاقات الانسانية ،دارالوفاء للطباعة و النشر،الاسكندرية 2007
- 3- العميان محمود (1425/2005)السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال ط3 عمان :دار وائل للنشر و التوزيع .
- 4- الحيدر عبد المحسن وبن طالب ابراهيم (2005/1426)الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في (مدينة الرياض/بحث ميداني) معهد الادارة العامة بدون طبعة بدون ناشر.
- 5- رواية حسن،السلوك التنظيمي المعاصر،الدار الجامعية الاسكندرية 2004
- 6- احمد صقر عاشور ،ادارة الموارد البشرية العامة ،دار المعرفة الجامعية الاسكندرية 1983
- 7- سلطان محمد سعيد انور،السلوك التنظيمي ط1 دار الجامعة الجديدة الاسكندرية 2003.
- 8- طلعت ابراهيم لطفي :علم الاجتماع التنظيم مكتبة غريب مصر 1992.
- 9- احمد ماهر ، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات ، الدار الجامعية الاسكندرية مصر ط7 2000.
- 10- اشرف محمد عبد الغني (علم النفس الصناعي) المكتب الجامعي الحديث الاسكندرية مصر 2001.
- 11- صلاح الدين عبد الباقي ،مبادئ السلوك التنظيمي الدار الجامعية الاسكندرية مصر ،2005،
- 12- يوسف حليم الطائي، مؤيد عبد الحسين الفضل، إدارة الموارد البشرية(مدخل استراتيجي متكامل) الطبعة الأولى، الوراق للنشر والتوزيع، عمان الأردن 2006
- 13- جيرالد جرينبرج، روبرت، بارون، إدارة السلوك في المنظمات ، تعريب ومراجعة رفاعي محمد رفاعي، إسماعيل بسيوني، دار المريخ للنشر الرياض، 2004 م
- 14- زهران ،حامد عبد السلام ،(2003)، الصحة النفسية والعلاج النفسي ،عالم الكتب ،القاهرة ،مصر، بط.

15- شحاتة, محمد ربيع (1989) , المسؤولية المهنية ومشروع ميثاق أخلاقي للاختصاص النفسي في السعودية, جامعة الملك سعود ,الرياض.

16- حسن مصطفى عبد المعطى , (1998), علم النفس الاكلينيكي دار قباء , القاهرة, بط.

17- جوليان روتر , (1989) , علم النفس الاكلينيكي , ترجمة عطية محمود هناء , ديوان المطبوعات الجامعية , الجزائر.

18- عطوف محمود هنا ومحمد سامي هنا , (1976) , علم النفس الاكلينيكي , دار العلم للملايين , بيروت , لبنان , ط2.

19- يوسف , سيد جمعة (2003) . الاضطرابات السلوكية وعلاجها , القاهرة : دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.

20- كفافي, علاء الدين (1419). الارشاد والعلاج النفسي الاسري , القاهرة : دار الفكر العربي.

ب- دراسات اجنبية :

21- (me,sermpene et al,job satisfaction in relation to organizational cultur ,journal of Industrial psychology ,28(2),2002,)

22-- Agresta, J. (2004) , Professional role perceptions of school social workers, psychologists, and counselors. Children and Schools.

23- Sarrason, L. G. Sarason, B. R, (1984), Abnormal psychology : The problem of maladaptive behavior. New Jersey : Prentice-Hall, Inc.

24- Holmes, D. (1994). Abnormal psychology, New York : Harper Collins College Publishers.

25- Goldenberg, H, (1973) ,Contemporary clinical psychology. Monterey Calif: Brooks/Cole.

ت- رسائل و مذكرات :

26- دبر راسو فطيمة (2010):دراسة حول مصادر الضغط النفسي و اثره على مهنة الاخصائي النفسي "دراسة ميدانية بمدينة بسكرة ،الجزائر ،جمعية سيلفيس للصحة النفسية.

27- فالح العتيبي :دور الاخصائي الاكلينيكي من وجهة نظر العاملين في مستشفيات الحكومية ،رسالة ماجستير ،2011 الرياض

28- محمد بن مسند الشمراني، معايير ترقية الافراد بالدفاع المدني و مدى رضاهم عنها _ دراسة مسحية على افراد قوات الطوارئ الخاصة للدفاع المدني _رسالة ماجستير ،جامعة نايف العربية للعلوم الامنية ،السعودية ،2006).

29- حنان الخُلَيْفِي: الرضا الوظيفي وعلاقته بالذكاء الوجداني لدى عُنينة من معلمات المرحلة الابتدائية، رسالة ماجستير، 1989 ،مكة المكرمة.

ث- مجلات :

30- زكي حدوش ، الحوافز و التنمية الشاملة مجلة الادارة العامة العدد 47 شهري سبتمبر و اكتوبر ،حلب ، سوريا 1985.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علم النفس.....

المرجع: القرار الوزاري رقم: 933 المؤرخ في: 28 جويلية 2016 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقات العلمية ومكافحتها

تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز البحث

أنا الممضي أدناه،

السيد(ة): ديلمي سهير

الصفة: طالب، أستاذ باحث، باحث دائم، طالب

الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 1199 809950 125400 04

والصادرة بتاريخ: 2016.04.04

عن دائرة: المسيلة

المسجل (ة) بكلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم: علم النفس

والمكلف (ة) بإنجاز أعمال بحث (مذكرة التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، أطروحة دكتوراه)، عنوانها:

المكلف (ة) بإنجاز أعمال بحث (مذكرة التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، أطروحة دكتوراه)، عنوانها:
العمل
القيام به الأخصائى النفسى من القيادة النفسية

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في

إنجاز البحث المذكور أعلاه

التاريخ:

إمضاء المعني

لحي

