



جامعة بلحاج بوشعيب - عين تموشنت  
كلية الآداب واللغات و العلوم الاجتماعية  
قسم العلوم الاجتماعية  
مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم النفس  
تخصص: علم النفس العيادي.

مستوى الرضا الوظيفي عن العمل العيادي لدى الاخصائي النفسي  
العيادي  
دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية الدكتور بن زرجب  
ولاية عين تموشنت

تحت إشراف الأستاذة:

أ. سبع هاجيرة

من إعداد وتقديم الطالبين:

- بودياب سناء منال

- شيخ نبيه سناء

تاريخ المناقشة: 2023 /06 /18

تمت المناقشة علنا أمام اللجنة المكونة من:

اللقب والاسم	الرتبة	الصفة
سعدى عربية	أستاذ محاضر ب-	رئيسا
سبع هاجيرة	أستاذ محاضر - أ -	مشرفا ومقررا
قلعي تسورية امال	أستاذ محاضر - أ -	مناقشا

السنة الجامعية 2022-2023



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## مستوى الرضا الوظيفي عن العمل العيادي لدى الأخصائي النفسي العيادي

### الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى الرضا الوظيفي عن العمل العيادي لدى الأخصائي النفسي العيادي بالمؤسسة الاستشفائية بولاية عين تموشنت، حيث نسعى إلى محاولة قياس مستوى رضاهم عن وظيفتهم يعزى ذلك إلى متغيرات (المؤهل العلمي، الخبرة المهنية، الاجر الشهري).

وقد اعتمدنا على المنهج الوصفي الاحصائي باعتباره الانسب لموضوع دراستنا، وأدواته المستخدمة التي تم الاعتماد عليها هي مقياس استقصاء الدوافع والرضا الوظيفي المترجم من قبل ناصر العديلي، وقد شملت عينة الدراسة 42 اخصائيا و اخصائية نفسانية بالمؤسسة الاستشفائية الدكتور بن زرجب اختيروا بطريقة قصدية. ومن النتائج المتوصل اليها:

- لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.05 في الرضا الوظيفي عن العمل العيادي يعزى الى المؤهل العلمي .

- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.05 في الرضا عن العمل العيادي يعزى الى الخبرة المهنية.

- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.05 في الرضا الوظيفي عن العمل العيادي يعزى الى الراتب الشهري.

- مستوى الرضا الوظيفي عن العمل العيادي لدى الاخصائي النفسي العيادي في المؤسسة الاستشفائية مرتفع.

### الكلمات المفتاحية:

الرضا الوظيفي، العمل العيادي، الاخصائي النفسي، المؤسسة الاستشفائية .

## The level of job satisfaction with the clinical work of the psychologist

### Abstract :

This study aimed to know the level of job satisfaction with the clinical work of the clinical psychologist in the hospital institution in the state of Ain Temouchent, as it seeks to try to measure the level of their satisfaction with their job due to the variables (educational qualification, professional experience, monthly wage).

We have relied on the descriptive statistical approach as the most appropriate for the subject of our study, and its used tools that have been relied upon are the Motivation and Job Satisfaction Survey Scale translated by Nasser Al-Adaili, and the study sample included 42 male and female psychologists in the hospital institution, Dr. Reached:

- There are no statistically significant differences at the level of significance 0.05 in job satisfaction with clinical work attributed to academic qualification.
- There are no statistically significant differences at the significance level of 0.05 in the satisfaction with clinical work attributed to professional experience.
- There are no statistically significant differences at the significance level of 0.05 in job satisfaction with clinical work attributed to the monthly salary.
- The level of job satisfaction with the clinical work of the clinical psychologist in the hospital institution is high.

**Keywords:**

Job satisfaction, Clinical work, Psychologist, Hospital institution.

# الإهداء

بسم الله الذي بفضلته وصلت لمقامي هذا.... والحمد لله والشكر لله .... والصلاة والسلام على

اشرف الخلق عليه افضل الصلاة والسلام...

اهذي ثمرة نجاحي...

الى والدي الكريمين حفظهما الله واطال في عمرهما اللذان شجعاني دائما على التقدم والانجاز .

الى كل من دعا لي دعوة خير في ظهر الغيب.

✍ نبيه سناء .

# الإهداء

الذي اعانني بالعلم وزينني بالحلم وكرمني بالتقوى وحملني بالعافية اهدي هذا العمل المتواضع  
الى...

إلى اللذان أوصى بهما الرحمن وأعز الناس على قلبي والدي الكريمين...

أمي و أبي اطال الله في عمرهما....

اخوتي الاعزاء , الاصدقاء , الزملاء....

وكل من ساعدني من قريب ومن بعيد...

اليكم جميعا اهذي ثمرة جهدي.

✍️ سناء منال.

# شكر وتقدير

قال تعالى: ﴿وَلئن شكرتم لأزيدنكم﴾

الحمد والشكر لله رب العالمين حمدا لا ينقطع عدده ولا يفنى مدده على النعمة التي انعم بها علينا من علم ومعرفة ربما اننا نحمدك ونرضى الحمد لك , ونحب الحمد لك ونصلي ونسلم على المبعوث رحمة للعالمين وعلى آله وصحبه اجمعين ومن تبعهم بإحسان الى يوم الدين. فبعد شكرنا لله عز وجل خير المتوكل عليه, لا يسعنا في هذا المقام الا توجيه اسمى عبارة الشكر والتقدير الى كل من امدنا بيد العون والمساعدة لإنجاز هذا العمل المتواضع الأستاذة المشرفة "سبع هاجيرة " على كل المساعدات التي قدمتها لنا لإنجاز هذه المذكرة. كما نتقدم بالشكر الى الاخصائيين النفسانيين بمستشفى بن زرجب على تعاونهم ومساعدتهم لنا .

وشكرا... .



## قائمة المحتويات

الصفحة	العنصر
أ	ملخص الدراسة .....
ب	الإهداء .....
ج	كلمة شكر .....
هـ	محتويات الدراسة .....
ح	قائمة الجداول .....
ط	قائمة الأشكال .....
01	المقدمة .....
<b>الاطار النظري</b>	
<b>الفصل الأول: مدخل الى الدراسة</b>	
05	تمهيد .....
05	1. إشكالية الدراسة .....
07	2. تساؤلات الدراسة .....
07	3. فرضيات الدراسة .....
08	4. أهداف الدراسة .....
08	5. أهمية الدراسة .....
08	6. حدود الدراسة .....
08	7. مصطلحات الدراسة .....
09	8. الدراسات السابقة .....
12	خلاصة .....
<b>الفصل الثاني</b>	
<b>الرضا الوظيفي-العمل العيادي عند الاخصائي النفسي</b>	
21	تمهيد .....
21	1. مفهوم الرضا الوظيفي .....

24	.....2. أهمية الرضا الوظيفي.....
26	.....3. انواع الرضا الوظيفي.....
27	.....4. خصائص الرضا الوظيفي.....
27	.....5. العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي.....
28	.....6. النظريات المفسرة الرضا الوظيفي.....
36	.....7. ديناميكية سير الرضا الوظيفي.....
37	.....8. طرق قياس الرضا
40	.....الوظيفي.....
42	.....9.اهمية قياس الرضا الوظيفي.....
	.....الخلاصة.....
44	<b>ثانيا- العمل العيادي والاختصاصي النفسي</b>
	تمهيد
44	.....1. مفهوم علم النفس العيادي.....
45	.....2. مفهوم العمل العيادي .....
46	.....3. مفهوم الاختصاصي النفسي العيادي .....
47	.....4. سمات الاختصاصي النفسي العيادي .....
49	.....5. الادوار التي يقوم بها الاختصاصي النفسي العيادي .....
50	.....6. مهارات الاختصاصي النفسي العيادي .....
53	.....7. وسائل جمع المعلومات عند الاختصاصي النفسي العيادي .....
56	.....8. مجالات عمل الاختصاصي النفسي العيادي .....
58	.....9. اخلاقيات المهنة الخاصة بالأخصائي النفسي العيادي.....
60	.....الخلاصة .....
<b>الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءاتها</b>	
71	.....تمهيد.....
71	.....1. متغيرات الدراسة .....
71	.....2. منهج الدراسة .....
72	.....3. الدراسة الاساسية .....
74	.....4. ادوات الدراسة .....
76	.....5.الخصائص السيكمترية.....

76	.....الخلاصة
<b>الفصل الرابع: عرض نتائج الدراسة ومناقشة الفرضيات</b>	
80	..... 1. عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى
82	..... 2. عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية
85	..... 3. عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة
87	..... 4. عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الرابعة
90	..... خاتمة
92	..... التوصيات والمقترحات
93	..... قائمة المصادر والمراجع
98	..... الملاحق

## قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1	توزيع افراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب المتغيرات	73
2	ابعاد المقياس وعدد فقراته	74
3	بدائل المقياس	74
4	نتائج الفروق في مستوى الرضا الوظيفي لدى الاخصائي النفسي حسب متغير المؤهل العلمي	80
5	وصفية Descriptives	81
6	قيمة f تحليل التباين الاحادي	81
7	نتائج الفروق الممثلة للعمل العيادي تبعا لمتغير الخبرة المهنية	81
8	اختبار عينات مستقلة	84
9	قيمة f تحليل التباين الاحادي	84
10	نتائج الفروق الممثلة للعمل العيادي تبعا لمتغير الراتب الشهري	85
11	إحصائيات المجموعة	87
12	اختبار عينات مستقلة	88

## قائمة الاشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
29	هرم ماسلو للحاجات	01
33	محتوى نظرية هيرزبرج	02

## المقدمة:

لقد اهتم الكثير من الباحثين بموضوع الرضا الوظيفي وأصبح ضمن المواضيع الهامة ذلك لأهميته في مختلف المؤسسات، ويمثل الرضا عن العمل جانبا مهما في حياة أي عامل وتزداد أهميته لدى الاخصائي النفسي الذي يمثل عنصر فعال وهام في العمل العيادي وهو عبارة عن مشاعر العاملين تجاه أعمالهم وأنه ينتج عن ادراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم وما ينبغي أن يحصلوا عليه من وظائفهم، وهو شعور ايجابي يشعر به الموظف بشكل عام تجاه عمله بسبب تحقيق احتياجاته ورغباته في العمل، فكلما حققت له هذه الوظيفة قدرا كبيرا من الاشباع كلما ازداد رضاه عنها، فمستوى الرضا عن العمل له تأثير كبير على مدى كفاءته في عمله والتزامه به وهو من المفاهيم الاساسية التي تقيس مدى تقبل الفرد ورضاه النفسي تجاه وظيفته من جميع جوانبها، فالعامل الراضي عن وظيفته يقبل عليها بهمة ونشاط ويكون سعيدا بها مما يزيد من كفاءته، ويتأثر موضوع الرضا عن العمل بالعديد من العوامل حيث في دراسة "فردريك هيزر بيرك" من خلال نظريته "ذات العاملين" رأى ان عدم الرضا والسعادة يرتبطان بظروف وبيئة العمل بينما الرضا والسعادة لهما ارتباط بالعمل ذاته.

ويعتبر الاخصائي النفسي العيادي مؤهل علميا ومهنيا لتقديم خدمات نفسية لمن يحتاجها وذلك من خلال دراسة وتشخيص وعلاج المشكلات التي يعاني منها العملاء والتي تواجه الأفراد والمؤسسات، وعليه يقوم الاخصائي النفسي العيادي بالممارسة المباشرة للخدمات النفسية التي بدورها تقوم على تقديم الخدمات العلاجية النفسية والارشاد النفسي وحل المشكلات النفسية المختلفة، وهنا يكمن دوره من خلال قيامه وتقديمه خدمات علاجية وتطبيق أساليب العلاج النفسي وعلى الاخصائي النفسي الاقتناع أولا بأهمية دوره في المجتمع وخطورته ايضا وعليه الحرص الدائم على النمو والتطور المهني له، بالاطلاع على كل جديد في مجال الخدمة النفسية من أدوات ومقاييس واختبارات واساليب وبرامج ارشادية ولا بد من التركيز على اهمية دوره في المجال الطبي .

وبصدور مجلة الاخصائي النفسي الامريكي American Psychologistes 1946 من الدلائل على النمو المهني السريع لذلك الدور، ثم صدر قانون للمصادقة على الاخصائيين النفسيين، وفي سنة 1949 تم تأسيس المجلس الامريكي للمتخصصين في علم النفس المهني (ABEPP) وذلك لضمان الكفاءة المهنية للأخصائيين الاكلينيكين . ثم تولت الرابطة الامريكية (APA) القيام بإصدار توصيات في مجال تدريب للأخصائيين النفسيين والمصادقة على برنامج تدريب اكلينيكى وفي عام 1903 قامت الرابطة بنشر معايير الأخلاقية مما يعد

انجازا مميزا في تدوين وتصنيف الاخلاقيات السلوكية للأخصائيين النفسانيين، وقامت الرابطة علم النفس الامريكية APA عام 2003 بنشر طبعة جديدة عن المبادئ الاخلاقية والقواعد السلوكية للأخصائي النفسي الاكلينيكي واليوم يواجه علم النفس الاكلينيكي تحديات في عدد من المسائل تشمل تساؤلات حول التدريب الافضل للأخصائيين العياديين في ممارسة المهنة.

وعليه نهدف من خلال دراستنا هذه الى القاء الضوء على اهمية الرضا الوظيفي لدى الاخصائي النفسي في من خلال اشباع حاجاته ومعرفة مستوى رضاه عن العمل العيادي في المؤسسة الاستشفائية الدكتور احمد بن زرجب وذلك عن طريق دراسة احصائية قمنا بها .

وبالاستناد على خطوات البحث العلمي ولتحقيق اهداف دراستنا الحالية اعتمدنا على جانبين اساسيين لهذه الدراسة، تمثل الاول في الجانب النظري الذي يضم 2 فصول:

-يتعلق **الفصل الاول** بتقديم موضوع الدراسة كما يتضمن مشكلة الدراسة التي تفرعت الى 04 اسئلة وفرضيات الدراسة ثم ابراز اهميتها واهدافها وبعد ذلك تم تحديد التعاريف الاجرائية لمصطلحات الدراسة وحدودها المكانية والزمانية ايضا تم التطرق الى اهم الدراسات السابقة التي تعلق بالموضوع المسطر .

-**اما الفصل الثاني** الذي انقسم الى مبحثين يتعلق الاول بالرضا الوظيفي والثاني ضم كل من العمل العيادي والاحصائي النفسي .

- **اما فيما يخص الجانب التطبيقي** فقد تضمن فصلين، **الفصل الثالث** يشمل الاجراءات المنهجية للدراسة في حين تضمن **الفصل الرابع** عرض نتائج الدراسة ومناقشتها تفسيرها .

كما توصلنا الى خلاصة عامة بخصوص الموضوع اضافة الى تقديم مجموعة من التوصيات والاقتراحات، وفي النهاية تم عرض المراجع المستخدمة في هذه الدراسة سواء باللغة العربية او الاجنبية اضافة الى الملاحق.

# الجانب النظري



# الفصل الاول

## مدخل الى الدراسة

تمهيد

1. إشكالية الدراسة
2. تساؤلات الدراسة
3. فرضيات الدراسة
4. أهداف الدراسة
5. أهمية الدراسة
6. حدود الدراسة
7. التعاريف الاجرائية
8. الدراسات السابقة

خلاصة

### تمهيد:

هذا الفصل يعتبر مدخلا الى الدراسة ويضم اشكالية الدراسة التي تعتبر لب الموضوع اضافة الى التساؤلات المطروحة و الفرضيات التي تم التطرق اليها، ومن ثم اهداف واهمية الدراسة مع تحديد التعاريف المستخدمة في الدراسة واخيرا الدراسات السابقة.

### إشكالية الدراسة:

حظي موضوع الرضا الوظيفي وتأثيره على سلوك الافراد العاملين بالاهتمام الكبير من قبل الباحثين في مجال الإدارة اضافة الى علم النفس الصناعي نظرا لدوره المهم الذي يلعبه هذا الأخير في المجال العملي، وعند العاملين باعتباره من أساسيات العمل.

فالرضا الوظيفي قضية لها أهميتها في حياة الأفراد والجماعات ذلك أن رضا الفرد عن مهنته يعد أساسا لتوافقه النفسي والاجتماعي كما أنه مرتبط بالنجاح في العمل غرارا على ذلك يعكس مكانة الفرد داخل مجتمعه كما أن له عدة أبعاد والتي أغلبها ما تدور حول مشاعر الفرد ودرجة رضاه عن العمل الذي يقوم به والمتواجد فيه، ففي دراسة قام بها **(Ferrat) 1981** بعنوان **الرضا الوظيفي الشامل** تناول الرضا من نواحي محددة حيث استخدم النماذج الخطية للتوصل الى ان الرضا العام عن العمل هو دالة خطية للرضا عن نواح متعددة عن العمل.

فالرضا الوظيفي يعتبر من الركيزة الأساسية التي توفر الاستقرار الوظيفي والبيئة المناسبة للعمل هذا ما يساعد العامل على أداء عمله على أكمل وجه وبأعلى فعالية ممكنة هذا ويرتبط الرضا عن العمل بالزملاء وجماعة العمل والرؤساء فالعلاقات الجيدة بين هذه العناصر تساهم في رفع الروح المعنوية لديه وتزيد من انتمائه الى بيئة العمل، يعتبر تحقيق هذا الأخير من الأهداف الأولى لإدارة القوى العاملة بمؤسسات العمل. (بهنسي، 2011: ص17)

توالت الدراسات واهتمت بجوانب العمل وشروطه ذلك باعتبار الرضا الوظيفي من اهم الجوانب المتعلقة بجودة وكفاءة اداء العامل، هذا ما جاء في (دراسة مريم دحدوح 2016) حيث هدفت الى الكشف عن العلاقة بين الرضا الوظيفي والاداء اضافة الى التعرف على اهم العوامل المؤثرة على مستوى الرضا الوظيفي حيث اندرجت هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية.

من جهة اخرى فان موضوع الرضا الوظيفي موضوعا ذو اهمية تتطلب الاحاطة به الكثير من البحوث والدراسات، فحسب دراسة قامت بها (وفاء احمد محمد 2009) فان الرضا الوظيفي ضروري وضرورته ليست مقصورة على بيئة العمل فقط بل تتعداه الى حياة الانسان الشخصية، كما ان برامج التنمية البشرية يستحيل تطبيقها دون ان يشعر الانسان بالرضا في ادائه لعمله.(احمد محمد،2009)

بالتالي فان اغلب الدراسات تشير الى ان الحالة الشعورية للموظف سواء كانت ايجابية ام سلبية فهي تنعكس على الرضا الوظيفي لديه في المؤسسة التي يؤدي عمله فيها.

داخل هذه المؤسسات هناك محرك أساسي لها المتمثل في العنصر البشري، ونظرا لأهميته لقد تم التركيز في دراستنا هذه بالضبط على الأخصائي النفسي إضافة الى مستوى رضاه عن عمله العيادي داخل المؤسسات الاستشفائية باعتباره من أهم العناصر التي لا يمكن الاستغناء عن خدماته، حيث ساهمت العشرية السوداء التي مرت بها الجزائر كذلك الكوارث الطبيعية وما نتج عنهما من اضطرابات وصددمات لأفراد المجتمع بالتعريف أكثر بعلم النفس مع التأكيد على أهمية الأخصائي النفسي في هذا المجال، حيث لاحظنا انتشارا بشكل واسع لهذه المهنة بحيث لا توجد مؤسسة استشفائية تخلو من الأخصائي النفسي بل وقد وجدنا في مستشفى الدكتور بن زرجب أين تم تربصنا وجود عدة نفسانيين موزعين على مختلف المصالح الموجودة به، ذلك لمكانة النفسي و الحاجة اليه اكثر ولتدخلاته كما تشبعت ثقافة المجتمع الجزائري وافراده بدروه، كما ان الكثير من الدراسات سلطت الضوء على الدور الوقائي الذي يبديه المختص الاكلينيكي، هذا ما تؤكدته (دراسة فالح العتيبي 2011) بعنوان دور الاخصائي النفسي الاكلينيكي من وجهة نظر العاملين في المستشفيات الحكومية، في نفس الصدد اكدته ايضا (دراسة حمايدية علي) اين تم التركيز في دراسته على مدى نجاعة الدور الوقائي للمختص من ناحية الاداء الصحيح والوسائل المستعملة في ذلك لتمكينهم من اداء وظائفهم بالشكل الامثل.

فالأخصائي النفسي يقوم بأدوار مهمة منها التشخيص الذي يشمل الاضطرابات والأمراض النفسية والعقلية منها، كما يقدم التدخلات العلاجية والقيام بالتكفل النفسي للمرضى داخل المراكز الاستشفائية.

من خلال ما سبق ذكره فلنكي يقوم الاخصائي النفسي بعمله بأحسن جودة فلا بد أن يتوفر عنصر الرضا لديه عن ممارسته لعمله العيادي، فاذا كان راض عن عمله يؤدي ذلك الى زيادة مستوى الطموح والتقدم والرغبة في

تحسين خدماته اكثر وانجازها على أكمل وجه مما ينتج عنه رفع في مستوى الفعالية، أما اذا لم يكن راض عن العمل الذي يقوم به قد يؤدي ذلك الى ظهور الجوانب السلبية للعدم الرضا عن العمل كارتفاع معدل تغيبه عن

نشاطاته العملية فيتأثر مستوى أدائه داخل المؤسسة المتواجد بها وتتدنى خدماته التي يقدمها ويقوم بها، انن لكي يقوم الأخصائي النفسي بعمله على أكمل وجه لابد أن يكون راض عنه فرضاه ينعكس مباشرة على خدماته من خلال الممارسة الجيدة.

ولكي نستجلي بعض الحقائق ونسلط الضوء أكثر على موضوع دراستنا الحالية وما يحيط به من معوقات وما قد تقضي له هذه الدراسة من طرح بعض المقترحات والتوصيات التي بإمكانها أن تثري هذا الموضوع، فإننا نهدف من خلال بحثنا هذا الى الإجابة على التساؤل التالي :

ما مستوى الرضا الوظيفي عن العمل العيادي لدى الأخصائي النفسي؟

### تساؤلات الدراسة:

1. هل يوجد فروق ذات دلالة احصائية في الرضا الوظيفي عن العمل العيادي يعزى الى المؤهل العلمي ؟
2. هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في الرضا عن العمل العيادي يعزى الى الخبرة المهنية؟
3. هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في الرضا الوظيفي عن العمل العيادي يعزى الى الراتب الشهري؟
4. هل مستوى الرضا الوظيفي بشكل عام عن العمل العيادي لدى الاخصائي النفسي في المؤسسة الاستشفائية مرتفع؟

### فرضيات الدراسة:

للإجابة على التساؤلات المطروحة قمنا بوضع مجموعة من الفرضيات للوصول الى هذه الدراسة تمثلت في:

- (1) يوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.05 في الرضا الوظيفي عن العمل العيادي يعزى الى المؤهل العلمي .
- (2) توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.05 في الرضا عن العمل العيادي يعزى الى الخبرة المهنية.

3) توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.05 في الرضا الوظيفي عن العمل

العيادي يعزى الى الراتب الشهري.

4) مستوى الرضا الوظيفي بشكل عام عن العمل العيادي لدى الاخصائي النفسي في المؤسسة الاستشفائية مرتفع.

### أهداف الدراسة :

تسعى هذه الدراسة في ضوء ما سبق الى تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على مستوى الرضا الوظيفي عن العمل العيادي لدى الأخصائي النفسي العيادي بالمؤسسات الاستشفائية

### أهمية الدراسة:

تتضح أهمية الدراسة الحالية فيما يلي :

- الأهمية النظرية : تكمن الأهمية النظرية لهذه الدراسة من منطلق مستوى الرضا الوظيفي عن العمل العيادي ومدى كفاءة الاخصائي النفسي العيادي في ظل الممارسة العيادية لكون الرضا الوظيفي يعد المؤشر الحقيقي لمدى ولاء وانتماء الافراد لأعمالهم .

- الأهمية التطبيقية: تعد هذه الدراسة العلمية دراسة احصائية تقف على معرفة الواقع الفعلي لمستوى الرضا الوظيفي عن العمل العيادي لدى الأخصائي النفسي العيادي في المؤسسة الاستشفائية دكتور بن زرجب.

### حدود الدراسة:

الحدود المكانية: أجريت هذه الدراسة بالمؤسسة الاستشفائية الدكتور بن زرجب.

الحدود البشرية: شملت عينة الدراسة الاخصائيين العاملين بالمؤسسة الاستشفائية الدكتور بن زرجب.

الحدود الزمانية: اجريت هذه الدراسة سنة 2023 في الفترة الممتدة من 05 فيفري الى غاية 04 مارس شهر .

### مصطلحات الدراسة:

الرضا الوظيفي: هو الاشباع الوظيفي حيث يستخدم للدلالة عن مشاعر الموظف الإيجابية , هذا ما سيتم قياسه في دراستنا الحالية.

**الأخصائي النفسي:** هو شخص متحصل على شهادة الليسانس او الماستر في تخصص علم النفس العيادي، متخصص في المجال العيادي يستخدم اجراءات سيكولوجية والذي بدوره يقوم بتقديم اساليب الوقاية والعلاج من الاضطرابات النفسية.

**العمل العيادي :** " الممارسة العيادية" وهو مهنة انسانية مرتبطة بالطب النفسي يتعامل فيها الأخصائي النفسي مع العميل لدراسة جوانب متعددة ومختلفة من شخصيته اما بشكل فردي او جماعي بهدف الخدمة النفسية وتطبيق أساليب العلاج وتحقيق التوافق النفسي.

### الدراسات السابقة:

تعرف الدراسات السابقة بأنها الأبحاث السابقة التي يرجع اليها الباحث من أجل الحصول على البيانات والمعلومات المتعلقة بموضوع البحث ومن ثم القيام بدراستها بشكل جيد وتحليلها بالطرق العلمية والمنهجية المستخدمة في البحث العلمي، ولقد حظي موضوع دراستنا باهتمام الكثير من الباحثين في ميدان العمل ومن هذه الدراسات ما يلي:

### الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي:

#### أ. الدراسات العربية:

دراسة حبايبه (2009): بعنوان مستوى الرضا الوظيفي لدى مساعدي مديري المدارس الثانوية الخاصة في الأردن، حيث هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى مساعدي مديري المدارس الثانوية الخاصة في الأردن، حيث تكون مجتمع الدراسة من عينة بلغ قدرها 246 شخصا، وتم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية البسيطة وبنسبة 50% من حجم المجتمع الأصلي، حيث بلغت 123 مساعدا ومساعدة لمديري المدارس، ولتحقيق هدف الدراسة والاجابة على تساؤلاتها طور الباحث استبانة للتعرف على درجة الرضا الوظيفي لدى العينة المسطرة وتم حساب ثبات الاداة باستخدام طريقة الاتساق الداخلي باستخدام

معادلة كرومباخ الفاء، وللتأكد من صدق المحتوى للأداة تم عرضها على محكمين من ذوي الاختصاص في مجال الإدارة التربوية والأصول والمناهج، وتم الاعتماد على الفقرات التي نالت نسبة اتفاق بين المحكمين 80% فاكثراً.

وقد تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والرتبة، وتحليل التباين الأحادي، واختبار ت لعينتين مستقلتين، وقد توصلت نتائج الدراسة الى أن مستوى الرضا الوظيفي لدى مساعدي المدارس الثانوية الخاصة في عمان كان متوسطاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي 2,67 بانحراف معياري 0,47 وجاءت مجالات الدراسة بين المستوى المنخفض والمتوسط.

**دراسة ضرار عبد الحميد (2016) :** بعنوان دراسة وتحليل العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك خالد، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس، وقد أجريت على أعضاء هيئة التدريس العاملين بجامعة الملك خالد وقد تضمنت الدراسة عينة قدرها 377 فرداً، كما استخدمت الدراسة مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة في طبيعة البيانات وفرض الدراسة مثل النسب والتكرارات، المتوسط المرجح بالأوزان، اختبار (Z test) وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

➤ توجد مجموعة من العوامل ذات التأثير على مستوى رضاء أعضاء هيئة التدريس عن أعمالهم تمثلت في الرضا عن علاقات العمل، إدارة الأقسام العلمية، الأمان الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس، إدارة الكلية، نظام الترقيّة المعمول به بالجامعة، ظروف العمل لأعضاء هيئة التدريس بالجامعة، الراتب الذي يتقاضاه أعضاء هيئة التدريس بالجامعة وملحقاته.

➤ لا يوجد اتفاق بين أعضاء هيئة التدريس الوطنيين والمتعاقدين على ترتيب العوامل المحددة لدرجة الرضا الوظيفي الراتب، إدارة الكلية، الترقيّة، ظروف العمل، العلاقات بين الزملاء، الأمان الوظيفي، إدارة القسم.

### ب. الدراسات المحلية:

**دراسة عدودة زين الدين (2015) :** بعنوان علاقة الرضا الوظيفي بالالتزام التنظيمي، هدفت هذه الدراسة إلى إيجاد طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي في ملبنة الأوراس بباتنة، تم اختيار عينة



عشوائية من عمال الملبنة لتوزيع الاستبانة عليهم، ثم تحليل النتائج واختبار الفرضيات، ومن بين النتائج المتوصل اليها من خلال هذه الدراسة أنه يوجد مستوى متوسط للرضا العام ومستوى مرتفع بالنسبة للالتزام التنظيمي، أما فيما يخص الفروقات بين المتوسطات بالنسبة للرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي فلا توجد فروق بالنسبة لجميع المتغيرات الشخصية ماعدا المستوى التعليمي الذي وجدت لديه فروق ذات دلالة احصائية ، كما وجدت عاكة ارتباط موجبة وقوية بين الرضا الوظيفي بأبعاده والالتزام التنظيمي.

دراسة ذهبيه لعامري (2016) المسيلة: بعنوان " مستوى الرضا عن العمل العيادي لدى الاخصائي النفسي في المراكز الاستشفائية دراسة ميدانية ".تسعى هذه الدراسة الى محاولة قياس مستويات الرضا عن العمل العيادي لدى الاخصائي النفسي في المراكز الاستشفائية تعزى الى متغيرات ( الجنس. الخبرة. عقد العمل. الجر الشهري ) كما تهدف الى محاولة الكشف عن العوامل التي تؤدي الى رضاه او عدم رضاه عن عمله. وقد شملت عينة البحث 30 اخصائي و اخصائية نفسانية موزعين على بعض المراكز الاستشفائية بولاية مسيلة. واتبع المنهج الوصفي لأنه الانسب لموضوع الدراسة اما عن الادوات المستخدمة فقد اعتمد على ( مقياس الرضا الوظيفي لمينيسوتا ترجمة ناصر العد يلي) ومن ثم قامت الطالبة بأجراء المعالجات الاحصائية للبيانات. وخلصت الدراسة الى النتائج التالية :

- مستوى الرضا عن العمل لدى الاخصائي النفسي في المراكز الاستشفائية منخفض.
- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستويات الرضا عن العمل تعزى لمتغيرات ( الجنس . الخبرة . عقد العمل. الاجر الشهري) .

دراسة ستي سيد احمد (2017) سعيدة : بعنوان "محددات الرضا الوظيفي وعلاقته بكل منم الالتزام الوظيفي والنية في ترك العمل، دراسة امبريقية لدى عينة من موظفي الادارات العمومية. " هدفت هذه الدراسة الى محاولة معرفة محددات الرضا الوظيفي وعلاقته بكل من الالتزام الوظيفي والنية في ترك العمل في الادارات العمومية دراسة حالة وشملت عينة الدراسة 620 موظف , وقد توصلت الدراسة بعد استخدام اسلوب التحليل التمييزي باستخدام برنامج **SPSS V21** الى استخلاص مجموعة من المحددات الاكثر تأثيرا على درجة الرضا الوظيفي. كما تم التوصل باستخدام النمذجة بالمعادلات الهيكلية ( منهجية **PLS** ) باستخدام برنامج **SmartPLS** الى وجود علاقة بين تلك المحددات ودرجة الرضا الوظيفي كما ان ارتفاع هذا الاخير له تأثير موجب قوي على الالتزام الوظيفي والذي بدوره يؤدي الى انعدام النية في ترك العمل، بينما عدم الرضا الوظيفي يصاحبه التزام وظيفي منخفض وهذا ما ينعكس على وجود نية في ترك العمل.

- دراسة **Shore and Martin (1989)**: بعنوان "علاقة الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي بكل من دوران العمل والاداء الوظيفي". هدفت هذه الدراسة الى بيان علاقة الرضا في العمل بالولاء التنظيمي بمتغيرين هما دوران العمل والولاء التنظيمي، واعتمدت الدراسة على اسلوب الاستبانة والمقابلة

- الشخصية على عينتين اد شملت العينة الاولى (72) عضوا من الملاك المهني المتخصص ل(15) قسما في احدى المستشفيات الكبيرة في المنطقة (Midwest rn) ، اما العينة الثانية فشملت (71) موظفا وموظفة يعملون في اعمال كتابية في (11) فرعا في احد المصارف الكبيرة، وظهرت النتائج بان الولاء التنظيمي له علاقة بالرضا الوظيفي بمعدل دوران العمل في المستشفيات.

- دراسة **Robbie et al (1998)**: بعنوان "العلاقة بين مستوى العمل والرضا الوظيفي " هذه الدراسة اجريت من طرف الباحثين اعلاه عن علاقة المستويات الادارية بالرضا الوظيفي ومن نتائج هذه الدراسة زيادة الرضا الوظيفي مع ارتفاع المستوى الوظيفي للفرد اد يشعر اصحاب الادارات العليا برضا اكثر عن اعمالهم من شاغلي الوظائف والادارات الادنى وخصوصا في المجتمعات التي تتميز بتفاوت السلطة بين الافراد مما يعطي الفرصة للتمايز بين العاملين سواء كان ذلك في المنزلة الوظيفية والاجتماعية التي يصلون اليها ام في الحقوق والواجبات ام في الدخل المتوقع . وافادت هذه الدراسة الباحث في دراسته بمدى اهمية العلاقة الايجابية بين الرضا الوظيفي والاداء وهي مسببات الوظيفية للرضا الوظيفي.

### الدراسات التي تناولت الاخصائي النفساني:

#### الدراسات العربية والمحلية:

دراسة **مصطفى منصورى (2016)** : بعنوان الأخصائي النفسي العيادي بين التكوين الجامعي و الممارسات العملية، هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع الممارسة النفسية لدى الأخصائي العيادي وقد طبق الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وصمم استبياناً يقيس أربعة محاور، طبقه على عينة مقصودة مكونة من 41 أخصائياً يعملون في المستشفيات والمراكز الصحية بمدينة وهران ومستغانم، وأظهرت الدراسة أن الأخصائي النفسي العيادي يعاني من مجموعة صعوبات تتنوع حسب شدتها إلى :

- صعوبات تتعلق بالأخصائي النفسي العيادي وبتكوينه الجامعي بنسبة 81.46%.
- صعوبات تتعلق بالبيئة المحلية وبالمحيط الاجتماعي والثقافي بنسبة 76.82%.
- صعوبات تتعلق بالمؤسسة الاستشفائية أو المركز الصحي الذي يعمل فيه بنسبة 39.63%.
- صعوبات تتعلق بالحالات التي يتابعها وبأسرهم بنسبة 34.75%

- دراسة لعربي فضيلة (2019) مستغانم: بعنوان " دور الاخصائي الاكلينيكي في مصلحة الاستعجالات دراسة ميدانية بمستشفى الامومة والطفولة لالة خيرة. »هدفت هذه الدراسة الى الكشف على اهم التدخلات العلاجية المستعجلة منها ( المقابلة العلاجية مع الحالة والمساندة النفسية والدعم النفسي) التي يستخدمها مع الحالات المستعجلة والتعرف على وجود تفاعل واتصال الاخصائي النفساني الاكلينيكي مع الفريق الطبي في التدخل العلاجي الاستعجالي الذي يعتمد على حل مشكلة الحالة المستعجلة، وتكونت عينة الدراسة من 10 اخصائيين نفسانيين عيادين من مصلحة الاستعجالات، حيث اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي والملاحظة بالمشاركة واستمارة حول دور الاخصائي النفساني الاكلينيكي في مصلحة الاستعجالات، وتوصلت الباحثة الى مجموعة من النتائج والتي تم عرضها وتحليلها وتفسيرها في ضوء الاطر النظرية المتاحة وهي :

- تبين ان العمل الاخصائي النفسي الاكلينيكي في مصلحة الاستعجالات يخضع لمسار اجرائي يركز على مرحلة الاستقبال الفعال ومرحلة اجراءات الدعم النفسي للحالات المستعجلة.
- تبين ان الاخصائيين النفسانيين يركز اثناء التدخل على اهم الطرق العلاجية الاستعجالية التي يتحكم فيها للحالات المسعفة, نظرا لنقص في مجال التشخيص الاستعجالي.
- تبين ان تنسيق الاخصائيين النفسانيين الاكلينيكيين مع الفريق الطبي يشكل لهم صعوبة الدور والبعض الاخر لديهم تنسيق وتفاعل مع الفريق الطبي في التدخل للحالات المستعجلة في مصلحة الاستعجالات مما تعطي فعالية الدور.

دراسة زبير بن مبارك (2020) قسنطينة : بعنوان " تقييم الطبيب النفسي لمهنة الاخصائي النفساني العيادي دراسة استطلاعية في الجزائر. " هدفت هذه الدراسة الى معرفة اراء الاطباء النفسانيين حول مهنة الاخصائي النفساني العيادي وتقييمهم للعلاقة معه، استعمل المنهج الوصفي التحليلي حيث تم استقاء اراء الاطباء من ثلاث طرق

( وسيلة تواصل اجتماعي استبيان مقابلة هاتفية) ونتيجة الدراسة اعرب ان اغلب الاطباء على اهمية الاخصائي النفساني في المنظومة الصحية واعتبروا ضعف التكوين النظري والتطبيقي ابرز ما ينتقد فيه الاخصائي حيث اعرب 82.4% من المستجوبين في الاستبيان ان مستوى الاخصائي ضعيف وقليل من يتق في تشخيص الاخصائي 58.8% لا يثقون في العلاج النفسي الذي يقدمه، كما لاحظ الاطباء ان من اسباب العلاقة المتشنجة مع الاخصائي تقمص بعض الاخصائيين دور الطبيب والاستتكاف عن تحويل المرضى للطبيب خاصة في القطاع الخاص للأسباب مادية ومهنية وعدم الاقتناع الاخصائي

النفساني بالعلاج الدوائي، كما اجمع الاطباء ان العلاج النفسي والقياسات النفسية هي من اهم وظائف الاخصائي النفساني.

### خلاصة:

و انطلاقا من هذا الفصل الذي يتمثل في مدخل الى الدراسة، سيتم التطرق بعده مباشرة الى الفصل الثاني الذي سيضم متغيرات الدراسة.



## الفصل الثاني

### الرضا الوظيفي

#### تمهيد

1. مفهوم الرضا الوظيفي
2. أهمية الرضا الوظيفي
3. أنواع الرضا الوظيفي
4. خصائص الرضا الوظيفي
5. العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي
6. النظريات المفسرة للرضا الوظيفي
7. ديناميكية سير الرضا الوظيفي
8. طرق قياس الرضا الوظيفي
9. أهمية قياس الرضا الوظيفي

#### خلاصة الفصل

### تمهيد

منذ بدايات القرن العشرين حظي موضوع الرضا الوظيفي وتأثيره على سلوك الأفراد بالاهتمام من قبل الباحثين في مجال الإدارة والسلوك التنظيمي إضافة إلى علم النفس الصناعي، حيث كانت أولى المحاولات هي محاولة تايلور صاحب نظرية الإدارة العلمي (Scientific Management Theory) فأصحاب هذه النظرية هم أول من فكروا علمياً في تفسير سلوك العامل في المنظمة أين يعتبر العنصر البشري الدعامة الرئيسية لنجاح تلك المنظمة وتحقيقها لأهدافها وغاياتها. من الحقائق العلمية أن عطاء الفرد وكفاءته المهنية دليل على مدى رضاه عن عمله ويزداد هذا العطاء بمقدار ما يوفره العمل من اشباع لحاجاته ودوافعه، لذلك فالافتراض يقول: "أن الشخص الراضي عن عمله أكثر إنتاجية من زميله غير الراضي عن عمله" فهذا الأخير يؤكد الدور الهام الذي يلعبه الرضا الوظيفي عند العاملين باعتباره من مكونات بيئة العمل الرئيسية.

إن مفهوم الرضا الوظيفي متعدد الجوانب والأبعاد، ويتأثر بعدة عوامل يعود بعضها إلى العمل ذاته بينما يتعلق البعض الآخر بجماعة العمل وبيئة العمل المحيطة، ومن الخطأ الاعتقاد أنه إذا زاد رضا الفرد عن جانب معين في عمله فإن ذلك يعني أنه راض بالضرورة عن بقية جوانب الوظيفة وأبعادها، حيث قد نجد أحدهم راضياً عن العلاقة مع زملاء الوظيفة وليس راضياً عن الراتب أو ظروف العمل أو غيرها من العوامل الأخرى، والرضا الوظيفي مسألة نسبية وليست مطلقة، إذ ليس هناك حد أعلى أو حد أدنى له، والشعور بالرضا هو حصيلة التفاعل بين ما يريد الفرد وبين ما يحصل عليه فعلاً في موقف معين.

### 1. مفهوم الرضا الوظيفي: job satisfaction

اختلفت النظريات في تحديد العوامل التي تؤدي للرضا الوظيفي، كونه غالباً ما يتم النظر إليه على أنه موضوع نسبي وشخصي أي لأن الشيء الذي يمكن أن يخلق الرضا لدى شخص ما قد يكون عدم الرضا لشخص آخر بسبب اختلاف الدوافع والحاجات لكليهما، لذلك طرح الباحثون مفاهيم عديدة تحاول التوضيح الأعمق لهذا المصطلح من جوانب مختلفة والتي اجتمعت في أنها تشير بصفة عامة إلى مجموع المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد نحو العمل الذي يشتغل فيه، من خلال ما سبق سوف نتطرق لأهم التعاريف التي وردت من أجل الإحاطة بهذا المفهوم أكثر لكن قبل ذلك يجب علينا الإشارة إلى نظرة حول الرضا بصفة عامة:

#### أ. مفهوم الرضا:

- لغة: هو ضد السخط، وارتضاه: رآه أهلاً له، ورضي عنه: أحبه واقتبل عليه.

(ابن منظور واخرون، 2005: ص 168)

- في اللغة اللاتينية: نجد مصطلح الرضا Satisfaction يحمل معاني عدة منها التلبية حين يكون الفعل Action ومعنى التعويض حين يكون الاسم Nom، كما يحمل معنى الاغتباط والسرور، وعموما تدل كلمة الرضا على الرضا والإشباع المعنوي عقب القيام بعمل ما.  
(الشربيني، دس: ص 163)

- إصطلاحاً:

فعرفه اوراد و شيت (haward and sheth) بأنه الحالة العقلية للموظف التي يشعر بها عندما يحصل على مكافئة كافية مقابلة التضحية بالنقود والمجهود.  
أما امبل (hamble) لقد اتجه في تعريفه للرضا بأنه عكس درجة التطابق بين العوائد الحقيقية التي يحصل عليها الفرد والمتوقعة من طرفه.

### ب. المفهوم الاصطلاحي للرضا الوظيفي:

يعرفه هوبك: بأنه مجموعة من العوامل النفسية والوظيفية والأوضاع البيئية التي تجعل الموظف راضياً عن عمله. (خليل، 2007: ص 684)

أما سوبر فالرضا الوظيفي عنده يتوقف على المدى الذي يجد فيه الشخص منفذاً مناسباً لقدراته وميوله وسمات شخصيته وقيمه، كما يتوقف أيضاً على موقفه العملي وعلى طريقة الحياة التي يستطيع بها أن يلعب الدور الذي يتمشى مع نموه وخبراته. (سلطان، 2003: ص 194)

كما يرى عبد الخالق بأن مفهوم الرضا عن العمل مفهوم مركب وله عدة أوجه حيث يرى بعض المختصين أن إشباع حاجات العاملين هو أحد المحددات الخاصة بالرضا، وآخرون يعطون الأهمية لبعض الجوانب الاجتماعية مثل روابط وأواصر الصداقة التي تربط العاملين وبعضهم يخضعون له وهناك من يعطي الاعتبارات الخاصة بالشخصية ومدى تكاملها في محيط العمل فضل تحقيق هذا الرضا.

أشار كل من (ترامبو) و(لاندي) عام 1980 أن عبارة الرضا الوظيفي تستخدم للدلالة على مشاعر العاملين تجاه العمل. (ناصر، 1981: ص 14)



فالرضا الوظيفي يعرف بأنه القوة اللازمة للموظفين للقيام بأعمالهم بأعلى مستويات الإنجاز والأداء، وتعرف أيضا بأنها القناعة المصاحبة للعمل، كما أن الرضا الوظيفي يمثل الإشباع التي يحصل عليه الموظف من المصادر المختلفة التي ترتبط في تصورهم في الوظيفة التي يشغلونها، وبالتالي فبقدر ما تمثل الوظيفة مصدر اشباع مختلف بقدر ما يزيد رضاهم عن هذه الوظيفة.

كما يعرف أيضا بأنه عبارة عن مشاعر العاملين اتجاه أعمالهم وأنه ينتج عن إدراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم ولما ينبغي أن يحصلوا عليه من وظائفهم كما أنه محصلة للاتجاهات الخاصة نحو مختلف العناصر المتعلقة بالعمل المتمثلة بسياسة الإدارة في تنظيم العمل ونوعية الإشراف والعلاقة مع الرؤساء المباشرين والعلاقة بين العاملين والمرتب وفرص الترقية والتقدم في العمل مزايا العمل في المنظمة والأمان في العمل ومسؤوليات العمل والمكانة والاعتراف والتقدير. (بن سليمان، 2001: ص 81)

فالرضا الوظيفي هو مسألة نسبية وليست مطلقة، إذ ليس هناك حد أعلى أو حد أدنى له والشعور بالرضا هو حصيلة التفاعل بين ما يريد الفرد وبين ما يحصل عليه فعلا في موقف معين.

لقد بين (فريدريك هيرزبيرج) أن مصطلح الرضا الوظيفي لا يعني أنه يقابل مصطلح نقيض له على الطرف الآخر وهو مصطلح عدم الرضا الوظيفي، فهما جانبان يمكن أن يتم قياسهما بشكل مستقل، وبعبارة أخرى يمكن للموظف أن يكون راضيا أو غير راضي عن العمل في نفس الوقت حيث أن العوامل التي تسبب الشعور بالرضا التام عن العمل لا تسبب الشعور بالاستياء الشديد والعكس صحيح، لأن العوامل التي تسبب الشعور بالرضا العام عن العمل هي العوامل الدافعة، أما العوامل التي تسبب الشعور بالاستياء الشديد من العمل فهي العوامل الصحية، وعندما تزداد درجة إشباع العوامل الصحية يقل الشعور بالاستياء من العمل، وعندما تزداد درجة إشباع العوامل الدافعة يزداد الشعور بالرضا ليصل إلى حالة الرضا التام.

فمن خلال التعاريف السابقة يتبين الاختلاف الكبير حول تحديد مفهوم للرضا الوظيفي إلا أنه رغم ذلك تشترك في كون هذا الأخير يشمل بصفة عامة اتجاهات الفرد ومشاعره نحو عمله حيث تؤثر فيه مجموعة من العناصر أهمها:

الرضا عن الوظيفة، وفرص الإثراء الوظيفي المحققة لها.

الرضا عن علاقات العمل مع كل من الرؤساء والزملاء.

الرضا عن الأجر والمكافآت والحوافز.

الرضا عن أساليب الإشراف والتوجيه والقيادة.

الرضا عن بيئة العمل. (عبد الخالق، 1986 : ص71)

هذا نفسه ما ذهب إليه لوك في تعريفه للرضا الوظيفي أنه حالة انفعالية من السعادة أو الشعور الإيجابي ناتج عن تقييم الفرد لوظيفته أو خبراته في تلك الوظيفة. (صلاح الدين، 2001: ص72)

وبالتالي يمكن تعريف الرضا الوظيفي على أنه شعور ذاتي إيجابي الذي يحمله الموظف أثناء أدائه لعمله ( الرضا العام عن الوظيفة) ويتحقق ذلك بالتوفيق بين ما يتوقعه الفرد من عمله ومقدار ما يحصل عليه فعلا في هذا العمل وذلك لإشباع إحتياجاته وتوقعاته في بيئة عمله.

### 2. أهمية الرضا الوظيفي:

يعتبر الرضا الوظيفي أحد الموضوعات التي حظت باهتمام علماء النفس، ذلك لأن معظم الأفراد يقضون جزء كبير من حياتهم في العمل، وبالتالي بحثوا عن الرضا الوظيفي ودوره في الحياة الشخصية والمهنية، ولهذا كثرت البحوث والدراسات في مجال علم النفس الإداري حول موضوع الرضا الوظيفي وكشف بعض النتائج في البحوث النقاب عن أن الأفراد الراضين وظيفيا يعيشون حياة أطول من الأفراد غير الراضين، وهم أقل عرضة للقلق النفسي وأكثر تقديرا للذات وأكبر قدرة على التكيف الاجتماعي ويؤكد البعض إلى أن هناك علاقة وثيقة بين الرضا عن الحياة والرضا الوظيفي، أي بمعنى أن الراضين وظيفيا يكونون راضين عن حياتهم والعكس صحيح. (العتيبي، 1992: ص92)

تظهر أهمية الرضا الوظيفي في ارتباطه بالعنصر البشري، الذي يعد الثروة الحقيقية والمحور الرئيسي للإنتاج في المؤسسات التي تحتاج مهما كان نوعها إلى العقل البشري الذي يديرها ويحركها.

الرضا الوظيفي يتناول مشاعر الفرد العامل سواء كان مديرا، موظفا، أو عاملا صغيرا، اتجاه مؤثرات العمل الذي يؤديه والظروف التي يعمل فيها والبيئة المحيطة به. وعموما فإن أهمية توفر مؤشر الرضا الوظيفي من زوايا عدة هي :

#### أ. أهمية الرضا الوظيفي للمورد البشري:

إن ارتفاع شعور الموارد البشرية للرضا الوظيفي يؤدي بها إلى:

-القدرة على التكيف مع بيئة العمل: حيث أن الوضعية النفسية المريحة التي تتمتع بها الموارد البشرية التي تعطىها إمكانية أكبر للتحكم في عملها وما يحيط بها.

- الرغبة في الإبداع والابتكار: عندما تشعر الموارد البشرية بأن جميع حاجاتها المادية من أكل وشرب... إلخ، وغير المادية من تقدير واحترام وأمان وظيفي... إلخ مشبعة بشكل كافي، تزيد لديها الرغبة في تأدية الأعمال بطريقة مميزة.

- زيادة مستوى الطموح والتقدم : الموارد البشرية التي تتمتع بالرضا الوظيفي تكون أكثر رغبة في تطوير مستقبلها الوظيفي.

ب. الرضا عن الحياة :حيث أن المزايا المادية وغير المادية التي توفرها الوظيفة للموارد البشرية تساعد هذه الأخيرة على متطلبات الحياة. (حسن،2000: ص147)

ت. أهمية الرضا الوظيفي للمؤسسة:

ينعكس ارتفاع شعور الموارد البشرية بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المؤسسة في صورة:

- ارتفاع في مستوى الفعالية والفاعلية: فالرضا الوظيفي يجعل الموارد البشرية أكثر تركيزا على عملها.
- ارتفاع في الإنتاجية: فالرضا الوظيفي يخلق الرغبة في الإنجاز وتحسين الأداء.
- تخفيض تكاليف الإنتاج: فالرضا الوظيفي يساهم بشكل كبير في تخفيض معدلات التغيب عن العمل والإضرابات والشكاوي... إلخ.

كما تبين الدراسات العديدة حول موضوع الرضا الوظيفي أن المستوى المرتفع لهذا الأخير غالبا ما يزيد الإنتاجية ويقلل معدل دوران العمل، ويخفض نسبة الغياب ويرفع المعنويات ويجعل الحياة ذات معنى أفضل عند الأفراد العاملين. (السمعان،1993: ص6)

ت. أهمية الرضا الوظيفي للمجتمع:

ينعكس ارتفاع شعور العاملين بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المجتمع في صورة:

- ارتفاع معدلات الإنتاج وتحقيق الفعالية الاقتصادية.
  - ارتفاع معدلات النمو والتطوير للمجتمع.
- إذا كانت الدول المتقدمة قد اهتمت وما تزال تهتم بالبحث عن الرضا الوظيفي فيجب على الدول النامية أن تكون أكثر اهتماما نظرا لتأثيره المباشر على تقدم المجتمع وتطوره، فالرضا الوظيفي ما هو إلا تجميع للظروف النفسية والبيولوجية والبيئية التي تحيط علاقة الموظف بزملائه ورؤسائه وتتوافق مع شخصيته والتي تجعله يقول أنا سعيد. (محمود،2006: ص27).

### 3. أنواع الرضا الوظيفي:

أشار Ginsberg أن هناك ثلاثة أنواع من الرضا الوظيفي هي:

- الرضا الداخلي: يأتي هذا النوع من الرضا من مصدرين المتعة النابعة عن انهماك الفرد في عمله وإحساسه بالإنجاز ومن إحساسه بقدراته الشخصية من خلال هذا الإنجاز.
- الرضا الخارجي: وهو مرتبط بالأجر وتوقعات الفرد المتعلقة بقيمه وأهدافه.
- الرضا الذاتي(المصاحب): ينتج هذا النوع من الرضا بالظروف النفسية والطبيعية وكذا الوظيفية التي تصاحب عمل الفرد. (العبيدي، 2013: ص261)

### 4. خصائص الرضا الوظيفي:

يمكن أن نحدد أهم خصائص الرضا الوظيفي فيما يلي:

- تعدد مفاهيم طرائق القياس: أشار الكثير من الباحثين في ميدان الرضا الوظيفي إلى تعدد التعريفات وتباينها حول الرضا الوظيفي وذلك لاختلاف وجهات النظر بين العلماء الذين تختلف مداخلهم وأرضياتهم التي يقفون عليها.
- النظر إلى الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي: غالبا ما ينظر إلى أن الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي، فإن ما يمكن أن يكون رضا لشخص قد يكون عدم رضا لشخص آخر، فالإنسان مخلوق معقد لديه حاجات ودوافع متعددة ومختلفة من وقت لآخر وقد انعكس هذا كله على تنوع طرق القياس المستخدم.
- الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة للسلوك الإنساني نظراً لتعدد وتعقيد وتداخل جوانب السلوك الإنساني تتباين أنماطه من موقف لآخر ومن دراسة لأخرى، بالتالي تظهر نتائج متناقضة ومتضاربة للدراسات التي تناولت الرضا لأنها تصور الظروف المتباينة التي أجريت في ظلها تلك الدراسات.
- الرضا الوظيفي حالة من القناعة والقبول: يتميز الرضا الوظيفي بأنه حالة من القناعة والقبول ناشئة عن تفاعل الفرد مع العمل نفسه ومع بيئة العمل وعن إشباع الحاجات والرغبات والطموحات، ويؤدي هذا الشعور بالثقة في العمل والولاء و الانتماء له وزيادة الفاعلية في الأداء والإنتاج لتحقيق أهداف العمل وغاياته.

- للرضا عن العمل ارتباط بسياق تنظيم العمل والنظام الاجتماعي: حيث يعد الرضا الوظيفي محصلة للعديد من الخبرات المحبوبة وغير المحبوبة المرتبطة بالعمل فيكشف عن نفسه في تقدير الفرد للعمل وإدارته ويستند هذا التقدير بدرجة كبيرة على النجاح الشخصي أو الفشل في تحقيق الأهداف الشخصية وعلى الأسلوب التي يقدمها للعمل وإدارة العمل في سبيل الوصول إلى هذه الغايات
- رضا الفرد عن عنصر معين ليس دليلا على رضاه عن العناصر الأخرى: إن رضا الفرد عن عنصر معين لا يمثل ذلك دليلا كافيا على رضاه عن العناصر الأخرى كما أنه ما قد يؤدي لرضا فرد معين ليس بالضرورة أن يكون له نفس قوة التأثير وذلك نتيجة لاختلاف حاجات الأفراد وتوقعاتهم.
- (القبان، 1981: ص18)

### 5. العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي:

تقسم العوامل المؤثرة على الرضا حسب مصدرها، إلى عوامل تنظيمية مصدرها المنظمة، و الأخرى ذاتية متعلقة أساسا بطبيعة العامل نفسه.

#### أ. العوامل التنظيمية:

- الأجر: إذا اعتمد على الربط بين الرضا وإشباع الحاجات الخاصة فيزيولوجية فإن هذا العامل ضروري جدا لتحقيق الرضا، ومهما يكمن المنطلق فإنه لا يمكن إهمال العائد المالي كعنصر من عناصر تحقيق الرضا لكونه النتيجة المنطقية للجهد الذي يبذله العامل، وكأنه اعتراف بما قدمه. (عاشور، 1982: ص154)
- الحوافز: الحوافز هي مجموعة من العوامل الخارجية المقدمة من المنظمة و القادرة على إثارة القوى الفعلية الحركية منتجة في الفرد و التي تؤثر على سلوكه و تصرفاته باتجاه مستوى معين من الأداة و يتفق الجميع على أن الحوافز تشكل أحد أهم المتغيرات المستقلة للرضا و الدافعية و الأداء كما تؤثر على سلوك العاملين بوجه عام وليس على الرضا فحسب.
- الترقية: يقصد بالترقية" تقليد موظف أو العامل وظيفة ذات مسؤولية أكبر من وظيفته السابقة و درجة أعلى من درجتها." ولفرص الترقية علاقة قوية بالرضا إذ أنها ترتبط بزيادة المرتب كاعتراف من الإدارة بالجهد المبذول و الالتزام، كما أن التوفير الترقية بعد فرصة مناسبة لتنمية قدرات العامل إذ تشير بعض الدراسات إلى أن هناك علاقة طردية بين توفير فرص الترقية و الرضا الوظيفي

### ب. العوامل الذاتية:

أظهرت الدراسات أن الرضا الوظيفي يتأثر بشخصية الفرد فهناك أناس بطبعهم و شخصياتهم أقرب إلى الرضا أو الاستياء و من أهم هذه المسببات ما يلي:

- **احترام الذات:** كلما كان هناك ميل لدى الأفراد للاعتدال بالرأي واحترام الذات والعلو في قيمتها وقدرها كلما كان أقربا الى الرضا الوظيفي ،أما أولئك الأشخاص الذين يشعرون بانتقاض في قيمتهم و قدرهم فإنهم عادة ما يكونون أقرب الى عدم الرضا عن وظائفهم

- **تحمل الضغوط :** كلما كان الفرد أكثر تحملا للضغوط في العمل، وحسن تصرفه في التعامل والتكيف معها كلما كان أكثر رضا مقارنة مع غيره، أما الأفراد الضيقة صدورهم من مشاكل التنظيمية والتفاعلات العمالية فانهم ما يكادوا أن يفقدوا رضاهم الوظيفي. (ماهر، 2007: ص 243)

- **المكانة الاجتماعية :** المكانة الاجتماعية للعامل أو في السلم الوظيفي تدعم رضاه وتعزز شعوره في حين أن تدهور هذه المكانة غالبا ما تؤدي إلى الاستياء و عدم الرضا. (عاشور، المرجع السابق: ص 157)

- **الرضا العام عن الحياة :** يغلب على الأفراد السعداء في حياتهم أن يكونوا سعداء في وظائفهم ،أما التمساء في حياتهم و غير الراضين عن نمط حياتهم العائلية و الاجتماعية فأنهم عادة ما ينقلون هذه التماسة إلى عدم الرضا و مشاكل و صراعات تنظيمية. (سلطان، 2003: ص 204)

### 6. النظريات المفسرة للرضا الوظيفي:

حاولت العديد من النظريات تفسير ظاهرة الرضا الوظيفي، و تعد النظريات التي تناولت الدافعية والحوافز نظريات مفسرة للرضا الوظيفي نظرا لوجود علاقة بين الرضا والتحفيز كون أن كل من الرضا الوظيفي والحوافز والدوافع تعتبر عملية واحدة متداخلة الأبعاد لارتباطها جميعا بمشاعر العامل وميوله وتوقعاته، ومما لا شك فيه أن هذه النظريات قد أرست مبادئ هامة وأساليب فنية وأفكارا تركز على تأملات فكرية راسخة وفروض علمية ونتائج قد نجحت عندما وضعت مجال التجربة، ومن أهم هذه النظريات نجد:

#### أ. نظرية تدرج الحاجات لأبراهام ماسلو Abraham Maslouw :

تعتبر هذه النظريات من أشهر النظريات التي أسهمت في مجال العلوم السلوكية وتفسر هذه النظرية بسلوك الإنسان على أساس الحاجات، فالحاجات غير المشبعة تؤدي إلى عدم اتزان الفرد وتدفعه إلى الإتيان بسلوك يؤدي إلى خفض حالة التوتر هذه وإعادة حالة التوازن ولا يزول التوتر إلا بإشباع الحاجة وتصبح

المحدد الرئيسي للسلوك الفردي لحين إشباعها، ولا يستطيع أحد أن يرقى لإشباع حاجة من الحاجات الأخرى إلا عن طريق إشباع الحاجات الأهم ثم الأقل أهمية وفقا لتسلسل هرمي(عويد،1993: ص58).

ترى هذه النظرية التي اوضحت أن دوافع الفرد العامل في العمل لا تقاس بالدوافع الاقتصادية و الاجتماعية فقط، وإنما ثمة دوافع أسمى من ذلك لا تقل أهمية في تأثيرها على سلوك الانسان بمعنى اخر على رضاه الوظيفي بشكل عام، وقد قسم ماسلو الحاجات الانسانية إلى خمسة مستويات، وان حاجات الأفراد يمكن أن يتم ترتيبها على شكل هرم، في إشارة إلى الأسبقية التي تحظى بها هذه الحاجات لدى الأفراد، ويتم الانتقال من مستوى إلى اخر حسب الترتيب المقدم من طرف ماسلو إذا ما أريد اشباعها وهذه الحاجات يمكن إدراجها على الشكل التالي:

### الشكل رقم (01) يوضح هرم ماسلو للحاجات:



هرم ما سلو للحاجات. (الطيب،1995: ص183)

أن هذه الحاجات متداخلة ويعتمد بعضها على البعض، إذا تم إشباع إحداها تدير الحاجات الأخرى التي لم يتم إشباعها، ويمكن وصف الحاجات التي وصفها ابراهام ماسلو على الشكل التالي:

### (1) الحاجات الأساسية الفيزيولوجية Physiology Needs :

تتضمن الحاجات الأساسية مجموعة الحاجات الضرورية لبقاء الفرد، وتضم الحاجة إلى الطعام، الماء، الهواء، النوم والكساء. وما يقابل هذه الحاجات لدى الأفراد في المنظمات هي حاجة هؤلاء الأفراد إلى الأجر والحافز المادية بأنواعها كالوجبات الغذائية، وأوقات الاستراحة. (جلا، 2011: ص 218)

### (2) حاجات الأمن Safety Needs:

وهي الحاجات التي تتعلق بحماية الفرد من الأذى الجسدي والنفسي وكذا حاجة الاستقرار سواء النفسي أو المالي أي ضمان الدخل، ويرى البعض أن هناك دعائم ثلاث يقوم عليها شعور العاملين بالأمن هي: موقف الرؤساء من العاملين وتعاملهم معهم.

معرفة الفرد لما يراد منه، كعرفة للأنظمة واللوائح التي تخص المنظمة وفرص التقدم.

ثبات النظم التي يعمل في ظلها (الثواب والعقاب) (مهدي، 1998: ص 231)

### (3) الاحتياجات الاجتماعية أو الحاجة إلى الانتماء:

تتضمن مشاركة الآخرين والتفاعل الاجتماعي والحاجة إلى الصداقة والحب والعطف والقبول من الآخرين وتعتبر الحاجات الاجتماعية نقطة من الانطلاق نحو حاجات أعلى وبعيدة عن الحاجات الأولية، حيث يقول (ريجيو) أنه تبرز هنا حاجات الإنسان إلى أن يكون محط أنظار الناس وإعجابهم وتقديرهم واحترامهم وخاصة زملاء. (رونالد، 1990: ص 91)

### (4) الحاجة إلى الاحترام Esteem Needs:

الحاجة إلى الاحترام وتقدير الذات والتقدير من الآخرين والتميز عنهم، ويقول ماسلو بأن هذه الحاجة تأتي عقب إشباع الحاجات الثلاث السابقة.

كما أشار زيدان إلى الحاجة للحب والاحترام تظهر في رغبة الفرد لتكوين علاقات التعاطف مع الأفراد الآخرين بصفة عامة، وفي وسط الجماعة التي يعيش فيها بصفة خاصة، كما تظهر قوة هذه الحاجة لدى الفرد حينما يشعر بغياب الأصدقاء.



### 5) الحاجات إلى تحقيق الذات Self Actualization Needs:

هي الحاجة إلى تحقيق الذات وتحقيق الأهداف والطموحات التي يرغبها الفرد في الحياة، وتعد هذه الحاجة أعلى مستوى في تنظيم ماسلو الهرمي للحاجات، وتستند هذه الهرمية أو التدرج إلى الافتراضين الأساسيين هما: أن الحاجة غير المشبعة هي التي تدفع السلوك.

إن الحاجة العليا عند غالبية الناس تكون هي الأقل إشباعاً بالمقارنة مع الحاجات الدنيا. (فؤاد، 1995: ص 211)

### ب. نظرية ذات العاملين لهيرزبيرج 1959 Herzberg's Two factor theory:

وضع أسسها عالم النفس الأمريكي فريدريك هيرزبيرج وزميله سندرمان، وفصلا فيها بين العوامل المسببة للرضا الوظيفي والعوامل المسببة لعدم الرضا الوظيفي، حيث كان الاعتقاد السائد عند الباحثين قبل طرح النظرية هو أن الرضا الوظيفي ذو بعد واحد، أي أن عوامل التي تؤدي للرضا الوظيفي هي نفسها العوامل التي يمكن أن تؤدي إلى عدم الرضا الوظيفي، وهي تركز على العوامل المسببة للرضا الوظيفي وتقسّم إلى قسمين دافعية ووقائية. (حناوي، 1997: ص 225)

صاغ هيرزبيرج نظريته هذه بناء على دراسة أجراها على 200 محاسب ومهندس، تذكر الفترات التي كان يسيطر عليهم الشعور بالرضا والفترات التي كان الشعور فيها بعدم الرضا وما الأسباب التي أدت إلى هذا الشعور، من خلال هذه الدراسة وجد أن هناك عوامل يمكن أن تصنف ضمن مجموعتين، الأولى سماها العوامل الدافعية التي تؤدي إلى الشعور بالرضا الوظيفي وتتعلق بمحتوى الوظيفة، أما الثانية فهي العوامل الوقائية وهي مرتبطة بالظروف المحيطة بالوظيفة التي ينتج في حالة غيابها عدم الرضا الوظيفي. (القيروني، 1989: ص 44)

### العوامل الدافعية حسب هيرزبيرج:

يؤدي في حالة توفرها إلى الشعور بالرضا الوظيفي، وهي مرتبطة بمحتوى الوظيفة وتضم عدة عوامل نذكر أهمها: الإنجاز، المسؤولية، التقدير، التقدم، والنمو، أهمية الوظيفة.... إلخ وهي عوامل تؤدي إلى دفع العاملين إلى بذل المزيد من الجهد لتحقيق الأهداف المطلوبة التي توجد عادة في محتوى العمل وكيانه وتصميم الوظيفة وقد لخصها هيرزبيرج في:

- الإنجاز والأداء.

- المسؤولية عن العمل الفردي و عمل الآخرين.

- الرغبة في الحصول على تقدير الآخرين واحترامهم.

- فرص التقدم والنمو في العمل.

- أداء عمل ذو أهمية وقيمة للمؤسسة والفرد معا.

وفي مراجع كثيرة تسمى هذه العوامل الخارجية المتحركة في الدافعية للرضا الوظيفي. (ماهر، 2002: ص 2)

### العوامل الوقائية حسب هيرزبيرج:

تسمى العوامل الصحية أو الوقائية، وهي تتعلق ببيئة العمل ومحيطه، هذه العوامل هي التي تحدد بدرجة كبيرة مستوى مشاعر الأشياء أو الرضا عن العمل، وتتمثل إجمالاً في بيئة العمل وتفصيلاً في:

- ظروف العمل المادية.

- العلاقة مع الرؤساء ومع المرؤوسين.

- قيمة أداء العمل وأهميته في المنظمة. (القيروني، 1989: ص 44)

ويمكن عرض محتوى هذه النظرية على الشكل التالي:

### الشكل رقم (02) يوضح محتوى نظرية هيرزبيرج



المصدر: (الشميري، 2015: ص 215)

وعلى الرغم من تعرضها للعديد من الانتقادات والبحث الا أنها في الواقع أثبتت نفسها كنظرية تحاول تفسير كيف ينشأ السلوك الدافعي لدى الأفراد.

لقد بين هيرزبيرج أن العوامل الدافعة هي التي ان وجدت تؤدي الى تحسين الانتاج لأنها دوافع ذاتية وتوفر شعورا ايجابيا لدى الأفراد وتنظم فرصا للتطور الشخصي مما يدفعهم لمزيد من العمل وتحسين الانتاجية.

كما برى ديفيز **Dafis** أن هذه النظرية أساسا تشبه سابقتها نظرية ماسلو، ويبدو الفرق بينهما في كون مستوى الحاجات السفلى الذي يتضمن الحاجات الأساسية وحاجة الأمن والحاجات الاجتماعية تقابله العوامل الصحية أو الوقائية لدى هيرزبيرج، أما المستوى العلوي للحاجات والذي يضم حاجات تقدير الذات وتحقيق الذات في هرم ماسلو يقابل العوامل الدافعية لدى هيرزبيرج. (عفيفي، 1981: ص294)

كما ساهمت هذه النظرية في مساعدة الادارة على:

- زيادة الاهتمام بالعوامل الدافعية إلى جانب العوامل الوقائية.
- التحكم في العوامل التي تضعف دافعية المورد البشري للعمل وتسبب له الشعور بعدم الرضا الوظيفي.
- التنبؤ بسلوك المورد البشري مسبقا.
- تغيير سلوك المورد البشري، وهذا بعد معرفة العوامل التي أدت به إلى أن يقوم بسلوك معين. (ابو العزم، 2000: ص13)

### ت. نظرية التوقع Expectance theory :

قدم فيكتور و فروم Vector & Vroom نظرية التوقع التي تقوم على إفتراض أن الإنسان يجري مجموعة من العمليات الذهنية والتي ترى أن دافعية الفرد لأداء عمل معين هي محصلة للعوائد التي يحصل عليها الفرد أو شعوره واعتقاده بإمكانية الوصول إليها.

كما وضع الباحثان قانون العلاقة المدركة من طرف العامل بين الجهد والأداء والحافز صاغها بالمعادلة التالية: التوقع × الدافع للأداء = الجذب. (ماهر، 2002: ص154)

ومعنى هذا أن الدافع للعمل هو عبارة عن تقدير احتمالي لمقدار ما يحصل عليه من منفعة ومقدار ما كان يتوقع الحصول عليه من هذه المنفعة مقابل الأداء، وانطلاقا من هذا يصدر الأفراد أحكامهم على أساس تجاربهم ومدى إدراكهم لبعض الأمور المحيطة بهم. (السيد، 1999: ص258)

من خلال هذه النظرية نصل إلى نتيجة مفادها أنه في حالة تساوي العائد مع التوقع، فإن الأفراد يسعون لبذل جهد أكبر ويمكن أن يكونوا راضين بتوفير ثلاث أسس هي:

إدراك الفرد أن جهده سيؤدي إلى أداء معين.

إدراكه أن هذا الأداء سيؤدي إلى نتيجة معينة.

قبول العائد أو المكافآت المرتبطة بهذه النتيجة. (السيد، 1991: ص 260)

اعتمد فروم **Vroom** على نموذج يعتبره النموذج الأمثل للوصول إلى أحسن عملية لسيرورة الرضا الوظيفي، ويسمي هذا النموذج باسم صاحبه **Vroom** وصيغته كما يلي:

المستوى المدرك للقيمة المتحصل عليها من :  $P =$

محتوي القيمة:  $VC =$

الرضا الوظيفي:  $S =$

أهمية القيمة أي بمعنى (درجة جاذبيتها) حيث يتعلق الرضا الوظيفي بتقدير مختلف القيم هو:  $VI =$

وبالتالي يكون الرضا الوظيفي حسب هذا النموذج، هو الفرق بين ما يجب أن يكون عليه عمله حسب قيمه و ما هو عليه الواقع حسب إدراكاته كما يلي:

$$S = [ VC - P ] \times VI$$

(Roussel .P,1996,P105)

كما يرى جوردن **Gordon** أن الآراء التي تتعلق بمصادقية نظرية التوقع وسلامة نتائجها متضاربة إلا أنها تتطوي على بعض المشاكل الخاصة بكل النواحي النظرية والمنهجية. (مرسي، 2001: ص 8)

فلقد خضعت نظرية التوقع إلى العديد من الدراسات من أجل التأكد من صحتها وقد وجد فعلا أن الرضا يرتبط بالتوقع، إلا أنه يعاب على هذه النظرية أنها صعبة ومعقدة ولا تعطي نمطا عاما لسلوك الأفراد. (رسلان، 1978: ص 5)

ث. نظرية بورتير ولولير **Dorter et Lowler** :

هذه النظرية أساسها استمرار أداء العاملين و فعالية الدوافع لديهم تعتمد على حد كبير على مدى رضاهم وقناعتهم ومدى إدراكهم الإيجابي بين المكافآت التي حصلوا عليها وبين ما يرون أنهم يستحقون الحصول عليه كنتيجة لعملهم. (سلمان، 1997: ص 1)

كما إتمد (Porter et Lowler) نموذجا لتفسير أداء العاملين حيث افترضا بأن الأداء والإنجاز ينتج عنهما عوائد ومكافآت داخلية وخارجية تعود على الرضا في العمل، فالعوائد الداخلية هي تلك العوائد الناجمة عن شعور الفرد بالفخر عندما يؤدي عمله بكفاءة وعندما يكون هذا العمل ذو أهمية ترضي رغبات الأفراد، أما العوائد الخارجية فهي تلك التي تمنحها المنظمة للفرد من أجل إشباع حاجاته الدنيا وتتمثل في الأجر والأمان والحاجات الاجتماعية. (عباس واخرون، 1999: ص17)

قدمت هذه النظرية مفهوما جديدا عن الرضا والإنتاجية، واعتبرت الإنتاجية هي التي تؤثر على الرضا الوظيفي وليس العكس الذي كان سائدا في النظريات التي سبقتها، ويتحدد من التأثير للإنتاجية على الرضا الوظيفي في ضوء مجموعة من العوامل المتشابهة التي تخص كلا من العاملين والمنظمة على حد سواء. (النمر، 1990: ص194)

### ج. نظرية التعزيز:

تشير هذه النظرية في مفهومها عن الدافعية إلى أن الانسان يكون لديه ميل ورغبة في تكرار السلوك الذي يحصل منه على نتائج إيجابية، ومن أهم رواد هذه النظرية سكينر Skinner وبافلوف Pavlov، ومحور هذه النظرية العلاقة بين المثير والاستجابة، وقانون الأثر. جوهر هذه النظرية هو أن سلوك الانسان على نحو معين هو أساسا استجابة لمثير خارجي، والانسان يستجيب للعوائد. والسلوك الذي يدعم ويعزز بالمكافاة سيستمر ويتكرر مستقبلا، بينما السلوك الذي لا يعزز ولا يدعم سوف يتوقف ولا يتكرر، وكل ما هو مطلوب لدفع الإنسان الاستجابة او القيام بسلوك معين، هو تعزيز ذلك السلوك بنوع من المكافآت وإذا ما كانت نتيجة السلوك تشكل خبرة سارة وحيدة للفرد، تزداد احتمالات تكرار هذا السلوك مستقبلا، والعكس صحيح. (عاشور، 1986: ص47)

### 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 جوانب 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. ديناميكية سير الرضا الوظيفي:

يعمل الناس لكي يصلوا إلى أهداف معينة، وينشطون في أعمالهم لاعتقادهم أن الأداء سيحقق لهم هذه الأهداف، ومن ثم فإن بلوغهم إياها سيجعلهم أكثر رضا مما هم عليه حيث ينظر للرضا كنتيجة للكشف عن الكيفية التي يتحقق بها، والعوامل التي تسبقه وتعد مسؤولة عن حدوثه، سنجد أن تلك العوامل تنظم في نسق من التفاعلات يتم على النحو التالي:

- **الحاجات:** لكل فرد حاجات يسعى لإشباعها، ويعد العمل أكثر مصادر هذا الإشباع إتاحة.
- **الدافعية:** تولد الحاجات قدرا من الدافعية لحث الفرد إلى التوجه نحو المصادر المتوقع إشباع تلك الحاجات من خلالها.
- **الأداء:** تتحول الدافعية إلى أداء نشط للفرد، ويوجه خاصة في عمله، اعتقادا منه أن هذا الأداء وسيلة لإشباع تلك الحاجات.
- **الإشباع:** يؤدي الأداء الفعال إلى إشباع حاجات الفرد.
- **الرضا:** إن بلوغ الفرد مرحلة من الإشباع من خلال الأداء الكفء في عمله، يجعله راضيا عن العمل باعتباره الوسيلة التي يستطيع من خلالها إشباع حاجاته. (محمد، 2018: ص17)

### 8. طرق قياس الرضا الوظيفي:

تعتبر عملية قياس الرضا الوظيفي صعبة نوعا ما، لأن رضا الأفراد ومشاعرهم هي ظواهر ضمنية وقياس هذا النوع من المتغيرات قياسا دقيقا وصادقا كان يعتبر مستحيلا حتى سنة 1929 أين نبه (Thrstone) لاستحالة قياس أي ظاهرة، حيث أكد أنه من المهم وجود قياسات للرضا الوظيفي تستمر لفترات طويلة فمن المستحيل دراسة شيء إذا لم تستطع قياسه، هذا من جهة ومن جهة أخرى يتوقف القياس على دقة اختيار الأداة وتكوينها، وصحة تحليل النتائج حتى يتوصل إلى النتيجة المرغوب فيها، وترجع هذه الصعوبة لأسباب عديدة منها ما يتعلق بخصائص نوع البيانات التي يسعى الباحث إلى الحصول عليها والتي تعكس مستوى القياس، ومنها ما يتعلق ببناء المقاييس ومنا ما يتعلق أيضا بدرجة الثقة والمصادقية في المقاييس المستخدمة لتقليل أخطاء القياس إن العديد من قياسات الرضا الوظيفي تعتبر ذات بناء صادق إلى حد كبير لكن هي ليست ذات بناء صادق على وجه الإطلاق. (Steve M. Jex, 2002, p121)

هذا 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، ويمكن حصر الأساليب المستخدمة في الوقت الحاضر في نوعين من المقاييس:

### 1. المقاييس الموضوعية:

تعتمد هذه المقاييس في قياسها لمستوى الرضا الوظيفي على حساب العديد من معدلات نواتج العمل نذكر من أهمها معدل التغيب عن العمل، معدل الإنتاج المرفوض، معدل دوران العمل، معدل الأمن والسلامة المهنية.

#### ➤ معدل التغيب:

عرفه Sarjent Florins بأنه الوقت الضائع في المؤسسة بسبب تغيب العاملين، هذا التغيب الذي يمكن اجتنابه، أو بسبب تغييبهم الذي لا يمكن تفاديه، ولا يدخل التغيب بسبب إضراب العمال أو بسبب إغلاق المؤسسة أو بسبب التأخير لمدة تصل إلى ساعة واحدة أو ساعتين .

يمكن حسابه بالصيغة التالية:

$$\text{معدل التغيب} = \frac{\text{عدد ساعات أو ايام العمل} \times 1 \text{ مليون}}{\text{عدد الساعات أو الايام الكلية}}$$

حيث الأيام الكلية لا تتضمن أيام العطل المدفوعة الأجر وأيام الأعياد الرسمية. (شاويش، 1990: ص15)

#### ➤ معدل دوران العمل:

يقدر معدل دوران العمل في مؤسسة ما بعدد تاركي العمل باختيارهم مقسوما على متوسط عدد الموارد البشرية في تلك المؤسسة خلال فترة ما.

$$\text{معدل دوران العمل} = \frac{\text{عدد تاركي العمل اختياريا} \times 100}{\text{متوسط عدد الموارد البشرية}}$$

ويقدر متوسط عدد الموارد البشرية على النحو الآتي:

عدد الموارد البشرية في اول مدة + عدد الموارد البشرية في اخر مدة

2

= متوسط عدد الموارد البشرية

كما أن الحالة التي يكون فيها هذا المعدل (معدل دوران العمل) مرتفع (أكثر من 5%) فإن ذلك يعتبر كمؤشر عن عدم الرضا وفي حالة انخفاضه يكون مؤشر على الرضا.

➤ معدل الإنتاج المرفوض:

يقدر معدل الإنتاج المرفوض في مؤسسة ما من خلال المعادلة التالية:

عدد الوحدات المرفوضة لسوء جودتها

عدد الوحدات المنتجة

=معدل الانتاج المرفوض

إن الحالة التي يكون فيها هذا المعدل (معدل الإنتاج المرفوض) مرتفع (أكثر من 5%) فإن ذلك يعتبر كمؤشر عن عدم الرضا وفي حالة انخفاضه يكون مؤشر على الرضا. (عكاشة، 1999: ص 115)

➤ معدل الأمن والسلامة المهنية:

من بين العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي ظروف العمل كالإضاءة، درجة الحرارة،... إلخ، ولقد تزايد الاهتمام بهذا الجانب بغية التخفيض والتقليل من حوادث العمل وتحسين الأمن والسلامة في مواقع العمل.

وتحسب معدلات الإصابات والأمراض المهنية التي تسببها ظروف العمل للوقوف على مدى حسن الظروف ومدى درجة رضا الأفراد عنها، فارتفاعها يعكس حالة اللارضا لدى الأفراد وانخفاضها يعني حسن ظروف العمل، ومن ثم رضا الأفراد عنها، ويتم حسابها وفقا لما يلي:

عدد الإصابات المسجلة بسبب العمل × 1 مليون

عدد ساعات العمل المتاحة

=معدل وقوع الحوادث والأمراض

حيث: عدد ساعات العمل الأسبوعية × عدد ساعات العمل السنوية × عدد العاملين = عدد الساعات المتاحة



إجمالي ساعات العمل المفقودة × 1مليون

عدد ساعات العمل الفعلية

=معدل ساعات العمل المفقودة

بحيث يحسب عدد ساعات العمل المفقودة من خلال كشوف الحضور، أما عدد ساعات العمل الفعلية فيحسب بطرح الإجازات والعطل الرسمية من عدد ساعات العمل المتاحة.

عدد مرات حدوث الإصابة او المرض الناتج عنهما ضرر × 1مليون

عدد ساعات العمل المتاحة

=معدل تكرار الحوادث

ويهدف هذا المعدل للكشف عن تكرار وقوع الإصابات والأمراض المهنية وتصنيفها على حدى. (محمد، 2018: ص50).

### II. المقاييس الذاتية:

تقوم هذه المقاييس على تصميم قوائم واستبيانات على شكل عبارات تتناول جوانب مختلفة من الوظيفة، أو هي عبارة عن أسئلة موجهة إلى الموظفين بغية معرفة مدى تقبلهم ورضاهم عن تلك الجوانب، وأطلق عليها مصطلح المقاييس الذاتية لأنها تعتمد على ذاتية الباحث في بناء المفردات وتركيبها. وهناك طريقتين لجمع المعطيات وأجوبة المبحوثين، إما كتابيا عن طريق الاستبيان أو شفويا عن طريق المقابلة الشخصية. (المرجع السابق، ص52)

#### ➤ الاستبيان:

هي من أشهر المداخل لقياس الرضا عن العمل، حيث يقوم الباحث بإعداد أسئلة بأسلوب مفهوم وكتابتها بشكل واضح وهذا ما يعرف بالاستبيان، ومع تطور الدراسات الاجتماعية خصوصا في ميدان الرضا الوظيفي أصبح الاستبيان وسيلة شهيرة لمعرفة مستوى الرضا. (برباخ، 2014: ص24)

#### ➤ المقابلة الشخصية:

تستخدم المقابلات في قياس اتجاهات الناس في العمل، اتجاهاتهم إزاء نظام الحوافز مثلا أو أساليب الإشراف أو تحديث التجهيزات المستخدمة في العمل، أو استخدام الحاسب الآلي، ولكن هذا يتطلب توافر عنصرين هامين :

الأول هو توافر مدراء مدربين على إجراء المقابلات، وأما الثاني فهو التخطيط المسبق الجيد للمقابلة من حيث أسلوب بدئها وأساليب صياغة الأسئلة وتوجيهها، وكذا أسلوب إنهاء المقابلة، وفي هذه الحالة تتجح المقابلة فعلا في قياس صحيح وموضوعي لاتجاهات العاملين. (المرجع السابق، ص25)

### 9. أهمية قياس الرضا الوظيفي:

إن الدراسات المسحية للحالة المعنوية بصفة عامة لها ثلاث وظائف وهي:

- تعتبر وسائل لكشف المصادر الخاصة بعدم الرضا والاضطراب بين العمال في مرحلة مبكرة، وغالبا ما ترتبط هذه الامور من المستطاع اصلاحها بسهولة متى عرفت، وبذلك تجنب الاضطراب المحتمل.
- من الحقائق المعروفة أن التعبير عن الآراء والاستنكارات بهذه الطريقة، يعمل كصمام أمان قد يصرف كثيرا من الاستنكارات، حتى في المؤسسة ذات الحالة المعنوية المنخفضة.
- قد يستفاد من الآراء التي يكشف عنها القياس حينما تعد الإدارة سياستها، وحينما تقام التغييرات، وفي تدريب الرؤساء. (Nawby ,1999 ,P7)

### خلاصة:

لقد تبين لنا مما سبق أن موضوع الرضا الوظيفي موضوع مهم جدا وواسع في علم المنظمات، الدليل على ذلك أنه حظي بالكثير من الاهتمام من طرف العديد من الباحثين إضافة إلى تعدد النظريات التي تطرقت إليه من جهة وتعدد طرق قياسه من جهة أخرى وارتباطه مع متغيرات عدة هي الأخرى جد مهمة في العمل مثل معدل التغيب عن العمل، معدل الإنتاج المرفوض، معدل دوران العمل، معدل الأمن والسلامة المهنية .

ولعل هذا الاتساع والتعدد والأهمية لا يكاد يحظى بها موضوع آخر، فإنه يمكن القول أنه وانطلاقا من دراسة مستوى الرضا الوظيفي لدى العمال في مؤسسة ما تتكون لدينا صورة عامة عن العمل في تلك المؤسسة وعن ظروفه الفيزيائية والمعنوية وعن نمط ومستوى وفعالية الإتصال فيها ، كما يمكننا التنبؤ إنطلاقا منه أيضا بمستوى المردودية ودرجة دوران العمل وموضع هذه المؤسسة ضمن المؤسسات الأخرى المنافسة لها .

### الأخصائي النفسي والعمل العيادي.

#### تمهيد

1. مفهوم علم النفس العيادي .
2. مفهوم العمل العيادي.
3. مفهوم الأخصائي النفسي العيادي.
4. سمات الأخصائي النفسي العيادي.
5. الأدوار التي يقوم بها الأخصائي النفسي العيادي.
6. مهارات الأخصائي النفسي العيادي .
7. وسائل جمع المعلومات عند الأخصائي النفسي العيادي.
8. مجالات عمل الأخصائي النفسي العيادي.
9. أخلاقيات المهنة الخاصة بالأخصائي العيادي " المتطلبات الأخلاقية للعمل العيادي".

#### خلاصة.

### تمهيد

يسعى علم النفس الى مساعدة الافراد في حل مشاكلهم النفسية والمهنية والسلوكية والاسرية التي تواجههم في حياتهم، الامر الذي تطلب وجود تخصصات فرعية لعلم النفس حيث ظهر علم النفس العيادي الاكلينيكي الذي يهدف الى فهم الاضطرابات النفسية وعلاجها والى التكيف العام وتعزيز الارتياح النفسي لدى الفرد، وبالتالي واقع الممارسة المهنية " العمل العيادي " مرتبط بالرضا الوظيفي لدى الاخصائي النفسي وهذا ما تم التطرق اليه في الفصل السابق، ومن هذا الصدد سنتطرق الى ذكر مختلف الجوانب التي تميز الاخصائي اكلينيكي الذي يلعب دورا هاما في دراسة الحالة النفسية والعقلية والسلوكية للفرد بهدف تقليص الالم النفسي وتحقيق التوازن النفسي لدى الافراد.

### 1. مفهوم علم النفس العيادي :

- قبل التطرق الى مفهوم الاخصائي النفسي والعمل العيادي يجب الاشارة اولا الى مجال علم النفس وبالأخص علم النفس العيادي حيث تعددت وتنوعت مفاهيمه.  
كان اول من استخدم مفهوم علم النفس العيادي "ويثمر" 1896 witmer للإشارة الى الاجراءات التقييم والتشخيص المستخدمة مع الاطفال المتخلفين retarded والمعوقين Handicapped ولهذا يعتبر الاهتمام بالتشخيص في ميدان علم النفس الاكلينيكي في الفترات المبكرة من نشأة هذا العلم .من بقايا هذا التعريف المبكر « witmer » فقد بدا علم النفس الاكلينيكي من الناحية العلمية بإنشاء مؤسسة فاينلاند vineland instute لدراسة التخلف العقلي سنة 1906، ثم بإنشاء عيادة شيكاغو لإرشاد الطفل chicago child Guidance clinic سنة 1909. (عبد الستار وعبد الله، 2008:ص13)

\*وهناك تعريف متعددة لعلم النفس العيادي من بينها :

هو الدراسة العلمية لمن يعانون من مشكلات نفسية في التكيف مع انفسهم وبيئتهم، ثم تشخيص حالاتهم وعلاجهم، ويتناول علماء النفس الإكلينيكيين التصرفات السوية والغير السوية ويقومون بالاختبارات النفسية وتفسيرها ويسعون الى تشخيص الاختلال العقلي وعلاجه ويعكفون على دراسة بنية الشخصية وتطورها ويعملون على الحيلولة دون حدوث الاضطرابات الخطيرة التي تعزي الصحة العقلية.

وعلم النفس العيادي هو فرع علمي تطبيقي من فروع علم النفس بمعنى انه يطبق النظريات التي توصلت اليها مجالات علم النفس المختلفة. (محمد سالم، 2012:ص11)

- وفي تعريف "شان ماجان": **Sanmugam**

هو احد حقول علم النفس الذي يهتم بفهم السلوك غير المتكيف وقياسه او تقويمه ومعالجته والوقاية منه او منعه من الحدوث، ولا يشير هذا التعريف الى المنهج الذي يستخدمه علم النفس الاكلينيكي او وسائله وادواته وانما يوضح موضوع دراسة هذا الفرع من علم النفس. (محمد العيسوي, 1992: ص13)

اما تعريف "انجلش" **English** فعرفه بانه :

ذلك الفرع من علم النفس الذي يتعامل مع المعرفة السيكولوجية ومع الاعمال والتدريبات التي تستخدم في مساعدة العميل الذي يعاني من بعض الاضطرابات السلوكية او الفعلية للوصول الى تكيف افضل والى التعبير ذاتي افضل، ويتضمن هذا الفرع من العلم تدريبات وتمارين في عملية التشخيص والعلاج وعملية الوقاية او منع حدوث الاصابة . كما يتضمن اجراء البحوث للتوسع في المعرفة. (محمد العيسوي: ص14)

### 2. مفهوم العمل العيادي : "الممارسة العيادية"

ان عمل المهنة للأخصائي العيادي محددة في تقديم خدمات للأخرين افرادا او جماعات لغرض مساعدتهم وبالتالي مساعدة المجتمع من اجل تحسين حياتهم وذلك في حل مشاكلهم النفسية من خلال استخدام الاسلوب العلمي وتوجيه السلوك غير المرغوب الى سلوك سوي ومساعدة الافراد لكي يحققوا التكيف في مجتمعهم .

وينحصر العمل العيادي في المهام النوعية واهمها :

- تقويم السلوك العصابي الى السلوك المهدب .
- القيام بكل انواع العلاج النفسي لكافة الانماط الاكلينيكية وخاصة الاكتئاب والقلق والعصاب الذي اصبح يشمل كل الافراد والجماعات التي تطلب العون للتخلص من انماط ومشكلات اجتماعية او عملية او تطلب الارشاد لطرائق اكثر ايجابية وفعالية لمساعدته على حياة افضل .
- بناء العلاقات الانسانية المتينة بين المعالج والحالة والمجتمع .
- اكد (pattcrson1973) باترسون ان العمل العيادي يندرج تحته تعامل الاخصائي مع المشكلات الافراد في العلاج النفسي منها الجنسي، جنوح الأحداث، ادمان المخدرات، الاكتئاب، العصبية، الانفعالات الحادة، والمشكلات الحادة التي تتصف باتصالها بالشعور والمشكلات التي تتصف باتصالها بالاشعور، وبالتالي العمل العيادي عمل جمهوره المضطربين نفسيا والدين يعانون من مشكلات الاجتماعية المختلفة. (العبيدي, 2013: ص16)

وبالتالي الممارسة العيادية او العمل العيادي له خصائصه المميزة، وهي مهنة انسانية قبل كل شيء تتعاطى مع الانسان في بعده الذاتي والموضوعي بناء على تاريخه الشخصي الذي يتشابك فيه ماضيه وحاضره مع تطلعاته المستقبلية .

### 3. مفهوم الاخصائي النفسي العيادي :

\* هناك عدة تعاريف للاخصائي النفسي العيادي منها :

عرفه حامد زهران بانه :

" الاخصائي النفسي psychologue هو متخرج في احد اقسام علم النفس بالجامعة, ويختص بالقياس النفسي واجراء الاختبارات ودراسة سلوك العميل واتجاهه العام ومساعدة المعالج النفسي." (عبد السلام, 2005:ص24)

\* وفي تعريف اخر : الاخصائي الاكلينيكي صلة وصل بين العميل والتشخيص الدقيق، ولا بد ان تتوفر فيه مجموعة من الصفات الايجابية التي تجعله عنصرا ناجحا في تعامله مع الاسوياء وغير الاسوياء، وتصبح هذه السمات ضرورية لأنها ستساعده على حسن التكيف مع الاجواء المختلفة، وعلى الاخصائي ان تكون لديه القدرة على فهم الاخرين ودوافعهم واحباطاتهم وان يتمتع بشخصية ثابتة وناضجة ذات توازن انفعالي ونظرة شاملة وبعيدة لكل ما يتصدى له من واجبات. ( محمود ياسين, 1986: ص85)

عرفه Sarasone الاخصائي النفسي الاكلينيكي بانه :

" الحاصل على درجة الدكتوراه في علم النفس ومتخصص في السلوك الغير العادي ومدرب على تشخيص وعلاج الاضطرابات النفسية غير عضوية المنشأ والاضطرابات الشخصية، ويقوم ايضا بالبحث والدراسات النفسية." (لعماري, 2016: ص50)

نستنتج من خلال التعريفات السابقة ان الاخصائي النفسي الاكلينيكي هو باحث وممارس في نفس الوقت، وهو متخصص في المجال النفسي والذي يستخدم الاسس والتقنيات والطرق والاجراءات السيكلوجية ويتعاون مع غيره من الاخصائيين في الفريق العيادي كل في حدود إمكانيته وتدريبه لغرض فهم مشكلات العميل ويجاد الحلول لها والعمل على احداث التوافق النفسي، وبالتالي على الاخصائي ان يكون مدربا ومعدا من حيث الجانب النظري والتطبيقي لكي يمارس مهنته على اكمل وجه.

### 4. سمات الأخصائي النفسي العيادي :

على الأخصائي النفسي ان تتوفر فيه مجموعة من الصفات والسمات تجعله ناجحا في اداء مهنته على اكمل وجه حيث اوردت اللجنة الخاصة بالتدريب لعلم النفس العيادي في جمعية علم النفس الامريكية السمات التي يجب توفرها لدى الأخصائي سنبرزها في النقاط التالية.

أ. الرغبة في معاونة الاخرين ومساعدتهم **Sense of Concern** دون محاولة لفرض سيطرته عليهم، واحترام حرية الاخرين واستقلالهم.

ب. ان يتمتع الأخصائي الاكلينيكي بقدر عال من الاستبصار **Insight** لدوافعه ورغباته ومشاعره وحاجاته حتى لا تعرقل رغباته الذاتية الحيات في عمله .

ت. ان يتمتع بصفة التسامح واحترام وجهات نظر الاخرين **Tolerance and respect of all groups opinion** .

ث. ان يتمتع بمستوى عال من الضبط الانفعالي والذاتي **High self-Control** لان تكامل الشخصية والاتزان من العناصر الضرورية التي توحى بالثقة , وان يكون مخلصا امينا محافظا على وعوده مستخدما كافة مهاراته ومعلوماته لمصلحة المريض بعيدا عن مظاهر الاستغلال، وان يعطي للناس فكرة ثالثة وجيدة عن سلوكه في نطاق العمل وخارج نطاق العمل حتى لا يكون في اسلوبه نوعا من الازدواج وان يتمتع ببعض القيم والمثل الطيبة مما يعكس نضج شخصيته وتكاملها.

ج. ان يكون الأخصائي على مستوى اكاديمي عال ومستوى لائق من الذكاء الاجتماعي. **High level of academic ability and social Inteligence**

وان تكون لديه قدرة على المرونة **Flexibility** والقيادة **Leadership** والابداع **Creativity**

والصبر وحسن الاصغاء **Good listening**. (محمود ياسين, 1986:ص85-86)

\*وقد اصدرت ( لجنة التدريب الاكلينيكي في جمعية علم النفس الامريكية ) القائمة التالية لسمات الأخصائي :

- القدرة العلمية والاكاديمية الممتازة .
- الاصاله وسعة الحيلة .
- حب الاستطلاع.
- الاهتمام بالأشخاص كأفراد (التجاوب الانساني).
- التحمل والصبر.
- الاستبصار في الشخصية المميزة للفرد .



- القدرة على تكوين علاقات طيبة مؤثرة مع الآخرين .
- المسؤولية.
- المثابرة.
- المرونة واللباقة.
- القدرة على ضبط النفس .

- الاهتمام بعلم النفس عامة وعلم النفس الاكلينيكي خاصة.(المرجع السابق:ص87)

- كما يتعين على الاخصائي الاكلينيكي ان يتمتع بسمات ومجموعة من الخصائص نوجزها فيما يلي :

كفاءة شخصية وقدرة على اتخاذ القرارات الملائمة في اكثر المواقف غموضا، حيث ان الاكلينيكي الذي يعمل في ميدان الممارسة يواجه مشكلات يومية تتطلب منه اتخاذ القرارات المناسبة ولا فان الضرر سيكون بليغ بالمرضى وبالوضع المهني ذاته .

القدرة والعمل على تطوير علاقات انسانية (مهنية وليست غيرية) بمرضاه وجمهوره وعلى الاخصائي العيادي ان ينمي مع جمهوره علاقة انسانية وواقعية ومهنية والتركيز على اهمية التعاطف **Empathy** بالمرضى حيث ان التعاطف هنا نعني به احساس المعالج بمشكلة المريض كما يعيشها المريض ذاته، ومن احد اساليب التعاطف والمشاركة نجدها في :

الاصغاء للمريض وتشجيعه على الحديث عن نفسه باهتمام وتقبل دون نقد او حكم او موافقة او عدم موافقة.

ادراك المريض في اطاره الاجتماعي، حيث ان المريض ليس شخصا مجردا عن واقعه الاجتماعي والمعالج الناجح هو الذي يدرك الظروف الاجتماعية والبيئية التي تحيط بالمريض بهدف فهم كيفية تكون المرض وكيفية علاجه.

احترام الذات وفهمها : حيث ان احترام الذات وفهمها وتطويرها عمل ضروري لكل اخصائي اكلينيكي سواء كان اهتمامه موجها للبحث او العلاج او الاستشارة، ولهذا فان الاخصائي الاكلينيكي المؤثر هو الذي يستطيع ان يحقق التوازن بين حاجته للانغماس في العمل او البعد عنه وان يعرف متى ينشط ويتحمس ومتى ينسحب ويتراجع.(عبد الستار واخرون, 2008:ص35-38)

### 5. الأدوار التي يقوم بها الأخصائي النفسي العيادي :

ان للأخصائي النفسي العيادي الكثير من الأدوار، حيث ان تنوع وظائفه ومسؤولياته داخل مؤسسات الصحة النفسية قد يجعل تحديد دوره بدقة امرا صعبا، ولذلك فان مهمة التقدير التشخيصي تكاد تكون هي المهمة الرئيسية التي يقوم بها الأخصائي الاكلينيكي.

\*ومن ادواره ما يلي :

- عمل الاختبارات النفسية والمقابلات الاكلينيكية من اجل تشخيص الحالة .

- الارشاد والعلاج النفسي للأفراد والازواج والاسر والجماعات.

- عمل البحوث النفسية عن نمو الشخصية ووظائفها واسباب المرض النفسي وطرق العلاج النفسي وغيرها .

- تقديم الاستشارات النفسية للمؤسسات العلاجية من اجل وضع برامج للعلاج والوقاية من الاضطرابات النفسية .

\*وحسب "جوليان روتر" 1989 فيشير الى ان الأخصائي النفسي الاكلينيكي يقوم بالأدوار التالية :

- قياس الذكاء والقدرات العقلية، وهذا النشاط لا يتضمن قياس القدرة الحالية للفرد، بل يتضمن ايضا تقدير امكاناته وكفاءاته واثر المشكلات او الظروف الاخرى التي تحيط به في قيامه بوظائفه.

- قياس الشخصية ووصفها وتقييمها وما يتضمنه من تشخيص يطلق عليه السلوك الشاذ او ما يسمى السلوك الغير التوافقي. ( محمد سالم, 2012:ص54)

- مقابلة المرضى ودراسة تاريخهم الطبي والاجتماعي .

-ملاحظة المرضى اثناء اللعب والمواقف الاخرى .

-تشخيص اضطرابات الافراد العقلية والانفعالية .

-انتقاء الاختبارات الإسقاطية والنفسية الاخرى وتطبيقها وتفسيرها لتشخيص الاضطرابات.

-تنفيذ برامج العلاج .

-وضع خطة العلاج ومعالجة الاضطرابات النفسية، باستخدام كل انواع العلاج المختلفة لإحداث التوافق، تقويم وتطوير برامج الصحة النفسية والتخطيط لها .

- تشخيص وعلاج الامراض العقلية والوقاية منها.
  - استخدام مهاراته في التدريس والبحث والاستشارة
  - التعاون مع التخصصات المهنية الاخرى كالأطباء وخاصة النفسانيين واخصائين الاجتماعيين والمساعدين لتطوير برامج العلاج المرضى التي تعتمد على تحليل البيانات العيادية.
  - تدريب الطلبة العياديين اللذين يؤدون فترات الامتياز في المستشفيات والعيادات.(درويش حفيظة،2019: ص78-79)
- \*وللأخصائي الاكلينيكي واجبات اثار اليها د. عطوف محمود ياسين في كتابه "علم النفس الاكلينيكي" الى ان هناك 07 واجبات رئيسية واساسية الاخصائي الاكلينيكي وتتنحصر في النقاط التالية :
- تطبيق الاختبارات وتصحيحها وتفسير نتائجها.
  - المقابلة لجمع المعلومات عن الافراد لوضع تقارير نفسية عنهم.
  - المقابلة للتوجيه والارشاد النفسي.
  - وضع تقارير خاصة بالأفراد .
  - القيام بالبحوث المختلفة.
  - الاشتراك مع غيره من الاخصائيين في وضع الخطط وتنفيذها .
  - مقابلة من يتصل بالحالات كأقارب المرضى او بقية الاخصائيين ممن يعاونون في تقديم المساعدة .

(محمود ياسين، 1986:ص95-96)

### 6.مهارات الاخصائي النفسي العيادي :

ان مهارة الاخصائي الاكلينيكي ونجاحه في احداث التواصل بينه وبين العميل هو الذي يسمح للأخير بان يتواصل مع نفسه، وبالتالي فان نجاح العملية يتوقف على حدوث التواصل الصحيح بين الاخصائي والعميل وبين العميل ونفسه، لذا لا بد ان تتوفر لدى الاخصائي النفسي عدة مهارات لضمان نجاح العملية العلاجية وهي :

### ➤ مهارات الاتصال الأساسية :

#### أ. الاتصال البصري :

ان الاتصال البصري الجيد Eye Contact ليس تلك النظرة الجامدة او التي لا معنى لها، ولكنها تلك النظرة المحفوفة بالانتباه التي تقول للعميل "الحالة" ان المعالج "الأخصائي" يهتم بك وينصت اليك ومتعاطف معك وحريص على مساعدتك، والنظرة التفهيمية لا تصدر عن المعالج فقط ولكنها تصدر ايضا عن العميل نحو المعالج والتي تكون تعبر عن ان العميل يثق به ويأمل في العملية العلاجية ويتوقع منها تحقيق توافقه وتوازنه.

#### ب. لغة الجسم :

ان وضع لغة الجسم وتوجهه يشجع ويثبط التفاعلات الشخصية وحركة الجسم الى الامام مع اتصال بصري من قبل العميل بإيجابية توصل اليه رسالة توجي باهتمام الاخصائي بالعميل.

#### ت. المسافة الشخصية : Personal distance

تكون بين المختص والعميل، تؤثر على الاتصال وهي محكومة الى حد ما كالاتصال البصري حيث ان في الثقافة الامريكية تبلغ هذه المسافة طول ذراع وعندما تقل ويقترّب شخصان من بعضهما يشعر كلاهما بعد الارتياح، اما اذا زادت المسافة عن هذا المعدل تقلل من نسبة التواصل بين المختص والعميل. (علاء الدين، 1999:ص 56-57)

#### ث. النغمة الصوتية : Vocal Tone

وهي جانب من جوانب المعبرة عن الاهتمام والتواصل بين المختص والعميل، وبالتالي نغمة الصوت الدافئة السارة التي تعكس روح الدعابة تدل على الاهتمام والرغبة في الاستماع الى العميل، حيث ان طبقة الصوت وحجمه قادرة على ان تنقل مشاعر العميل حيث ان الصوت العالي الجاف ينقل الثقة بالنفس بينما الصوت الناعم الهادئ مع النبرة المنخفضة وبعض الترددات مستوى اكثر انخفاضاً من الثقة بالنفس.

#### ج. المسلك اللفظي :

يتمثل في الحديث الطويل الذي ينشغل به العميل والذي لا علاقة له بموضوع المقابلة او بأسئلة المختص وعلى الاخصائي في هذه الحالة ان يبقى هادئاً ومستمعاً لحديث العميل والذي يعكس اهتمامه ومنطقه في

التفكير، وفي الكثير من الحالات المختص يهتم بجزء من كلام العميل وهذا ما يسمى ب الانتباه الانتقائي  
Selective Attention

### ح. الصمت : Silence

هو من فنيات التي تساعد على التواصل الجيد حيث يمكن المختص ان يستثمر الصمت على النحو الجيد في خدمة اهداف المقابلة العلاجية وعليه ان يفهم صمت العميل ودوافعه وان يتدخل لتناول هذه الدوافع ان وجدت مما يعرقل التواصل حيث ان الصمت المطلوب اثناء الحديث هوان على كل من المختص والعميل ان يتبادلا الحديث والصمت ولكن ليس الصمت الذي يقطع الاتصال وانما الذي يصل بين جزء من الحديث وجزء اخر.  
(علاء الدين, 1999 :ص56-57-58-59)

### خ. الانصات :

الانصات او الاستماع من مهارات التواصل الاساسية والتي تشبه الصمت ولكنها تختلف عنه، لان الانصات هنا عمل فعال يعكس تجاوبا مع الطرف الاخر الذي يتحدث حيث ان الانصات الجيد ينقل للعميل رسالة تفيد ان ما يقوله موضع اهتمام من المختص والانصات يعتبر وسيلة هامة تمكن المختص من ان يفهم جوانب العميل. (المرجع السابق: ص59)

- وهناك مهارات الاستماع الاساسية نوجزها في النقاط التالية :

#### - ملاحظة العميل " الحالة" :

والتي نعني بها ملاحظة الاخصائي للعميل وهي من المعلومات الصامتة حيث ان البنية الجسمية توفر الطريقة لتحديد الاستجابة الانفعالية الداخلية للمريض .

وحسب "باندلر" و"جريندر" هناك علامات وهي :

-تغيرات في لون الجلد-حجم الشفاه-توتر العضلة-التنفس... وهذه العلامات تعتبر كوسائل فيزيولوجية من الصعب اخفائها، لأنها استجابات وردود افعال لا ارادية والتي تتبع الجهاز العصبي المستقل، كما ان ملاحظة التغيرات الطفيفة في هذه العلامات تدلنا على التغير الانفعالي عند العميل وايضا ملاحظة التناقض بين السلوك اللفظي والسلوك الغير اللفظي له دلالات والتي يوضحا الاخصائي عن طريق توجيه مجموعة من الاسئلة.

### -دلالات الالفاظ :

هنا على الاخصائي ان ينتبه الى الالفاظ التي تتكرر في حديث العميل وعليه ان يفهم دلالتها على بعض سمات العميل وتوجهاته، فعندما يكثر العميل من كلمات "يجب" و"ينبغي" فان هذا يدل على عدم تحكمه في هذه المجالات او انه يعاني تهديدا فيها وعلى الاخصائي هنا ان يتقصى ذلك، كذلك فان بناء الجملة واستخدام الضمائر يكشف عن موقف العميل من العالم وادراكه لوضعه، فالعميل الذي يضع نفسه في موضع الفاعل في حديثه يختلف عن العميل الذي يضع نفسه في موضع المفعول به وايضا من الامور التي لها دلالة نجد عدم اتساق والتناقضات والرسائل المزدوجة التي تلاحظ في حديث العملاء بكثرة، وبالتالي عندما يلاحظ الاخصائيون هذه الظواهر اللغوية فعليهم ان يتقصوا من ورائها من دلالات.

### -توجيه الاسئلة : Questioning

هو اداة رئيسية في يد الاخصائي النفسي في كل عمل والتي من خلالها يوجه المقابلة ويستقصي عما يريد معرفته من العميل، فالتساؤل وسيلة الاخصائي لكي يعرف مالا يعرفه حيث ان كل المعلومات والبيانات التي يحصل عليها ماهي الا حصيلة مجموعة اسئلة التي تم توجيهها للعميل، وبقدر ما تكون الاسئلة هامة تمس النقاط جوهرية في حياة العميل بقدر ما يحصل الاخصائي علة معلومات لها قيمتها مما يساعده على تشخيص بدقة وبالتالي فان توجيه الاسئلة بأنواعها تعتبر اداة لتنمية التواصل واتصال بين الاخصائي والعميل.

### -التشجيع :

التشجيع واعادة الصياغة والتلخيص وعكس المشاعر كلها فنيات تستخدم بهدف الحصول على المعلومات بوسائل يشعر العميل بانها اقل اقتحاما لخصوصياته، وبالتالي على الاخصائي ان يوجه الاسئلة بطريقة مناسبة وفي الوقت المناسب ايضا، حيث انه كلما توفرت مجموعة من الوسائل والفنيات التي من شأنها تساعد في الحصول على المعلومات كلما كان التواصل بين الاخصائي والعميل اعمق وكلما كان فرصة تحقيق اهداف العملية العلاجية اكبر. (المرجع السابق: ص81-82-83)

### 7. وسائل الحصول على المعلومات عند الاخصائي النفسي العيادي :

تتعدد وسائل الحصول على المعلومات الكمية والنوعية التي تتعلق بحياة العميل وشخصيته ووضعه من حيث الناحية التي نريد الحصول على المعلومات عنها، ومن المهم ان تكون هذه الوسائل دينامية حيث انه لا توجد وسيلة جامعة مانعة، وهذه الادوات تساعد في عملية التشخيص كنقطة بداية لبرنامج العلاج الذي يهدف للإعادة المريض الى التوافق والانسجام.

### المقابلة : Interview

المقابلة هي الوسيلة الأولية الأساسية في الفحص والتشخيص، وهي علاقة اجتماعية مهنية وجها لوجه بين المعالج والعميل في جو نفسي امن يسوده الثقة المتبادلة بين الطرفين بهدف جمع المعلومات اللازمة، اي انها علاقة فنية حساسة يتم فيها التفاعل الاجتماعي هادف وتبادل المعلومات وخبرات والمشاعر والاتجاهات ويتم فيها التساؤل عن كل شيء.

ويجب الاعداد الجيد للمقابلة بما يضمن ان تكون نتائجها جيدة ومثمرة وعلى المريض اثناء المقابلة ان يكون مسترخيا واثقا في المعالج بينها علاقة طيبة مرنة خالية من الشك والخوف والتهديد وتتسم بالتعاطف والفهم والقبول والتسامح وعلى المعالج ان يتيح الفرصة الكاملة للعميل للتعبير عن نفسه و ان تخلص المقابلة من الامر والنهي والايحاء واستعجال المريض او اكمال حديث هو الا تتخذ صورة التحقيق.

**\*ومن انواع المقابلة حسب الاسلوب المتبع فيها :**

- المقابلة المركزة حول العميل .

- المقابلة المركزة حول المعالج.

**\*ولإجراء المقابلة خطوات ومراحل اساسية اهمها :**

- الاعداد المرن والجيد للمقابلة .

- وتحديد الزمان والمكان المناسب لإجرائها وبدئها بداية متدرجة ومشجعة يسودها الالفة والتقبل وحسن الاصغاء

- ملاحظة سلوك المريض مع توجيه الاسئلة بالصيغة المناسبة وفي الوقت المناسب وانهاؤها بالتدرج عند تحقق

هدفها. (عبد السلام, 2005:ص 170)

### الملاحظة : Observation

هي الملاحظة العلمية المنظمة للوضع الحالي للمريض في قطاع محدود من قطاعات سلوكه في مواقف الحياة اليومية الطبيعية ومواقف التفاعل الاجتماعي ومواقف الاحباط وغبر ذلك مما يمثل عينات سلوكية ذات مغزى في حياة المريض، وعلى المعالج مراعاة عوامل نجاح الملاحظة والتي تتمثل في السرية والموضوعية والدقة والخبرة والشمولية لعينات متنوعة من السلوك تتناول الايجابيات والسلبيات ونقاط القوة ونقاط الضعف وانتقاء السلوك المتكرر نسبيا .

## العمل العيادي والأخصائي النفسي

\*ولإجراء الملاحظة خطوات أساسية أهمها :

- الأعداد والتخطيط المحكم.
- تحديد الزمان والمكان والأجهزة اللازمة لعملية الملاحظة.
- أعداد دليل الملاحظة.
- اختيار عينات سلوكية ممثلة.
- إجراء عملية الملاحظة مع التركيز على السلوك المتكرر مع الاهتمام بتسجيل السلوك الملاحظ وتفسيره.

### دراسة الحالة : Case Conference

تعتبر وسيلة لجمع المعلومات التي يتم جمعها بكافة الوسائل عن المريض، وهي بحث دقيق وشامل لاهم خبرات المريض، وهي وسيلة لتقديم صورة مجمعة شاملة لشخصية المريض بهدف تجميع المعلومات ومراجعتها ودراستها وتحليلها وتركيبها وتجميعها وتلخيصها ووضع وزن اكلينيكي لكل منها.

\*ولنجاح دراسة الحالة لا بد من مراعاة عوامل نجاحها والتي تتمثل في : التنظيم والدقة في الحصول عن المعلومات والاعتدال بين التفصيل الممل والاختصار المخل والاهتمام بالتسجيل. ( عبد السلام, 2005 :ص171) وتشمل دراسة الحالة حصول الاخصائي على المعلومات الشاملة عن المجالات المختلفة المحيطة بالمريض كتاريخ الاسرة والنمو وتاريخ التعليمي وكذا التاريخ الاجتماعي والمهني، والمادة التاريخية والتي تعتبر مصدر هام في جمع المعلومات عن المريض.

\*ويجب التفريق بين تاريخ الحالة ودراسة الحالة بدقة ووضوح حيث ان :

- تاريخ الحالة : ويعني كافة المعلومات التي نجمها عن المريض.
- دراسة الحالة : وتعني المعلومات التي نجمها في الحاضر بما في ذلك المقابلات الاكلينيكية ونتائج الاختبارات. (محمود ياسين, 1986 :ص98)



### الاختبارات والمقاييس النفسية : Tests and Measures

تعتبر من أهم أدوات ووسائل جمع المعلومات، حيث برزت أهميتها في الكثير من العيادات النفسية بإعداد ما يسمى "برنامج الاختبارات والمقاييس" والذي يتضمن عدداً متكاملاً من الاختبارات والمقاييس والاستبيانات وموازن التقييم الفردية والجماعية في شكل مجموعة لقياس الذكاء والقدرات والاستعدادات والتحصيل والشخصية والميول والقيم والاتجاهات والتوافق.... وتتنوع الاختبارات والمقاييس بين التحريرية واللفظية والغير اللفظية والعملية والفردية والجماعية ومقاييس السرعة والقوة والاداء، بالإضافة الى انه يجب الاهتمام بالفحوص المعملية حسب ما يتطلبه الامر في عمليتي الفحص والتشخيص. ( عبد السلام, 2005 :ص173)

وبالتالي يمكن القول ان المقابلة وتاريخ الحالة يكشفان عن سلوك المريض في مواقف الحياة الفعلية بينما الاختبارات النفسية الموضوعية او الإسقاطية تكشف لنا عن سلوك المريض وادائه في مواقف اصطناعية وهنا لا نستبعد أهمية استخدام الاختبارات كوسائل كاشفة في استكمال العمل العيادي . حيث ان لكل اداة دورها ووزنها الهام.

### 8.مجالات عمل الاخصائي النفسي العيادي :

ان مجالات عمل الاخصائي النفسي العيادي لا تقتصر على المستشفيات العقلية او المصحات النفسية بل تمتد لتشمل ميادين اخرى كالعيادات المدرسية والجامعات والسجون والاصلاحيات ومؤسسات التخلف العقلي ومؤسسات علاج الادمان على الكحول والخمور والمخدرات وكذلك مجالات الصناعة اصبحت تستعين بالأخصائيين النفسيين العياديين وهذا بهدف القيام بالإرشاد النفسي للعاملين والموظفين من اجل صحة نفسية افضل وطاقة اكبر للإنتاج. (العيدي, 2013 :ص21)

والجدير بالذكر ان المسؤوليات الثلاث التي يتمتع او يضطلع بها الاخصائي العيادي هي التشخيص Diagnosis والعلاج Therapy والبحث Research ومن هذه المسؤوليات تتفرع ابعاد ومجالات العمل العيادي.

- العمل في العيادات النفسية او المستشفيات الخاصة بالأمراض العقلية او النفسية ويقوم فيها بالتشخيص والعلاج معا كما يشرف على البحوث الاكلينيكية.
- العمل في المؤسسات الاصلاحية كمؤسسات الأحداث او المنحرفين ويقوم فيها بدراسة الحالات، وتقديم اقتراحات خاصة بتلك الحالات كما انه يساعد الافراد على التكيف مع متطلبات الحياة الاجتماعية.

- العمل في ميادين الخدمة الاجتماعية والاسكان والتعمير والصناعة ومكاتب العلاقات العامة ومؤسسات التأمين والتوجيه المعنوي للقوات المسلحة.....

- العمل في مجالات التوجيه المهني والتربوي والنفسي في المؤسسات التعليمية والجامعية على اختلاف مراحلها.

- العمل في مراكز البحوث ومتابعة الدراسات التربوية والصحية والاجتماعية, كما انه يعمل في مراكز التخطيط والتنظيم ومراكز الادارة. ( محمود ياسين, 1986 :ص93-94)

\*ومن اسهامات الاخصائي النفسي العيادي في المجال الاكلينيكي كالتالي :

- اسهامات الفاحص الاكلينيكي في البحث : ان اهم مجال لمساهمة الاخصائي النفسي الاكلينيكي بالنسبة للطب النفسي هو مجال البحث، حيث ان المعلومات في مجال التشخيص والعلاج مازالت لحد الان محدودة لذلك فان الامل معقود على المزيد من الابحاث في المجال النفسي وبالتالي لا يوجد افضل من الاخصائي النفسي الذي امضى وقتا طويلا في التمرين على في القيام بهذه الوظيفة مناهج البحث العلمي.

-اسهامات الاخصائي النفسي الاكلينيكي في وصف كيفية المرض :

هذا المجال الوصفي هو من اهم اسهامات علم النفس الاكلينيكي بالنسبة للطب النفسي في الوصف الدقيق للمريض وسلوكه وحالته العقلية والانفعالية وسماته البارزة ، ولعل ان استعمال اختبارات الذكاء هو دليل على مدى دقة التقدير الموضوعي ومن هنا تفوق التقدير الشخصي حيث ان المقابلة الاكلينيكية تعتمد على التقدير الشخصي والكيفي وعلى الفاحص النفسي الاكلينيكي ان يساهم بطريقة موضوعية في كيفية التقدير، وهناك اهمية بارزة في هذا الوصف بالنسبة لسمات الشخصية والقدرات العقلية ومستوى الذكاء.(محمد سالم, 2012 :ص56)

-اسهامات الاخصائي الاكلينيكي في العلاج النفسي :

حسب الجمعية الامريكية لعلم النفس 1947 اكدت على اهمية اعداد الاخصائي النفسي الاكلينيكي وتأهيله في ثلاث مجالات وهي :

مجال التشخيص.

مجال العلاج.

مجال البحث.

وهذه المجالات تتطابق مع اتجاهات المدارس الثلاث وهي : المدرسة الديناميكية والقياسية والتجريبية، حيث ان الاخصائي الاكلينيكي يعتبر غير مؤهل الا اذا تمس بجدية في العلاج النفسي، وايضا الحاجة الماسة الى العلاج الاجتماعي، Social Therapy فاذا وجدت الحاجة الاجتماعية فان الحاجة الى البحث تكون اكبر، وبالتالي الخبرة العلاجية تتبع اساسا من العلاقة المباشرة اثناء العلاج مع المرضى والتي تدعم الخبرة عالم النفس الاكلينيكي والتي لا تكتسب من علاقة اخرى.

### -اسهامات الاخصائي النفسي الاكلينيكي في التشخيص :

ان مساعدة الاخصائي الاكلينيكي للطبيب النفسي ومشاركته في التشخيص امر معترف به من قبل الاطباء النفسيين، ولقد ورد في هذا المجال تعدد وكثرة الاختبارات النفسية التي تستعمل في هذا الغرض وهي :

- الحاجة الماسة الى نظام ثابت ومتفق عليه في عملية التشخيص.
- الحاجة الى ايجاد دلالات صحيحة لتقدير مدى دقة الاختبارات النفسية حيث كان تشخيص الطبيب النفسي هو الدلالة على صحة الاختبارات .
- يجب ان يكون التشخيص مناسباً تماماً مع العلاج المستعمل، وفي الكثير من الاحيان لا يؤدي التشخيص بالضرورة الى اختيار وسيلة معية في العلاج فهناك معدلات قد تفرض نفسها وتصبح اهم من التشخيص في حد ذاته في تحديد طريقة العلاج.
- وحاول مؤيدو التحليل النفسي وبالذات الاختبارات الإسقاطية مثل اختبار الروشاخ كوسيلة تشخيصية التشكيك في قيمة القياسات النفسية كاختبار استقصاء الدوافع والرضا الوظيفي ومدى صلاحيته في التشخيص بالمقارنة بالاختبارات الإسقاطية والتي تعطي في نظرهم مجال اوسع للفاحص والمريض نفسه.( المرجع السابق : ص 57-59)

### 9. المتطلبات الاخلاقية للعمل العيادي : (اخلاقيات المهنة الخاصة بالأخصائي الاكلينيكي)

المتطلبات الاخلاقية الاساسية والتي تحكم الممارسين المهنيين الاكلينكيين في المجال العيادي تتمثل في سبع معايير ومبادئ أخلاقية وهي :

- التمسك بالمعايير الاخلاقية والقانونية، والتي تعني ان على الاخصائي عند ممارسته لمهنته ان يظهر الاحترام للأوضاع الاجتماعية السائدة في مجتمعه والعادات والتقاليد، حيث ان تهميشه وخرقه لهده المعايير الاجتماعية والاخلاقية والقانونية تترك اثار سلبية على المرضى.

- التصريحات العامة، والتي هي عبارة عن التحلي بالتواضع والحيطة والحد من العلمي والوعي بالمعرفة العلمية المتاحة التي تصدر من الاكاديمي في حالة طلب منه الادلاء بمعلومات الاخرين سواء كان هذا بطريقة مباشرة او غير مباشرة.
- سرية المعلومات، والتي هي مطلب والتزام اخلاقي اساسي على الاخصائي النفسي العمل بموجب افشاء عن هذه المعلومات مهما كان نوعها الا تحت شروط ضرورية معينة.
- الصالح العام للعميل او الحالة، والتي تتمثل في احترام الشخص والجماعة التي يعمل معها الاخصائي النفسي مع حماية مصالحها قدر امكان والحفاظ على مسؤوليته تجاه الحالات التي تحول اليه.
- التمسك بالمعايير المهنية وليست الدعائية التجارية عند محاولته التعرف بخدماته.
- تفسير الاختبارات والمقاييس، وبالتالي الدرجات التي يحصل عليها الاخصائي النفسي باستخدام المقاييس والاختبارات النفسية يجب ان يتم معاملتها نفس المعاملة التي يعامل بها الادوات ويجعلها متاحة الا للأشخاص المدربين على تفسيرها فعليا.
- الحيطة عند ممارسة البحث العلمي، على الاخصائي ان يتحمل كافة المسؤوليات الكاملة لحماية صالح الاشخاص التي تكون موضع بحثه. ( العبيدي, 2013: ص23-24)

### خلاصة

اردنا من خلال هذا الفصل تقديم ملم لكل من علم النفس العيادي، والعمل العيادي (أو ما يسمى بالممارسة النفسية العيادية) ، وكذا الأخصائي النفسي العيادي ، حيث اشرنا كنقطة بداية الى مختلف مفاهيم علم النفس الاكلينيكي والذي يعتبر فرع من فروع علم النفس، ثم عرفنا العمل العيادي كموجز، ثم تطرقنا الى تعريف الأخصائي النفسي العيادي وسماته ودوره ومهاراته ... واسهاماته .. وكذا مجالات عمله وفي الاخير اخلاقيات المهنة الخاصة بمهنة الأخصائي النفسي.

وبالتالي فان الممارسة النفسية العيادية لها خصائصها الفريدة التي تميزها عن اي ممارسة اخرى وهي تتطلب من القائم بها ان تكون لديه معلومات نظرية وتطبيقية وخبرة كافية، ونظرا لأهمية الأخصائي النفسي في المجال العيادي باعتباره شخصا متدرب ومؤهلا ومزودا بالعلم والمعرفة المتخصصة وخبراته المهارية الازمة حيثت تتوفر فيه مجموعة من الخصائص والسمات التي تميزه وتجعله شخصا ناجحا في عمله لديه القدرة على تحقيق التوازن والتوافق النفسي بين الافراد.

# الجانب التطبيقي

## الفصل الثالث

منهج البحث وإجراءاته

تمهيد

1. متغيرات الدراسة

2. الدراسة الأساسية

3. أدوات الدراسة

4. الخصائص السيكومترية

خلاصة



### تمهيد:

في هذا الفصل سنتطرق الى الجانب التطبيقي بعد النظري وفقا لخطوات منهجية في اجراء الدراسة التطبيقية, تمثل منهجية الدراسة الطريق الاجرائي الذي يعتمده الباحث للوصول الى الحقائق الجديدة, ويحدد طبيعة الدراسة وهدفه والمنهج المستخدم فيه .

يتناول هذا الفصل الاجراءات المنهجية المتبعة بدءا بتحديد متغيرات الدراسة ومنهجه واسلوب الاحصائي المستخدم في تحليل واستخلاص النتائج, وفيما يلي عرض اجراءات الدراسة.

### 1. متغيرات الدراسة:

تدور الدراسة حول متغيرات اساسية هي :

- استجابات افراد العينة على استبيان يقيس الرضا الوظيفي عن العمل العيادي لدى الاخصائي النفساني العيادي.
- المؤهل العلمي.
- الخبرة المهنية
- الاجر الشهري(اقل من , 20000دج اكثر من 20000دج)

### 2. منهج الدراسة:

- يقصد بالمنهج الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته في موضوع ما, ويعرف بانه "اسلوب للتفكير والعمل يعتمد على الباحث لتنظيم افكاره وتحليلها وعرضها وبالتالي الوصول الى نتائج وحقائق معقولة حول ظاهرة موضوع الدراسة".
- وفي تعريف اخر:

" هو الاسلوب الذي يستخدمه الباحث في دراسة ظاهرة معينة والذي من خلاله يتم تنظيم الافكار المتنوعة بطريقة تمكنه من علاج مشكلة البحث".(المحمودي,2019: 35)

ومن خلال هذه التعاريف يتضح لنا أن:

منهج البحث هو مجموعة من القواعد العامة التي يعتمدها الباحث لتنظيم ما لديه من افكار او معلومات من اجل توصله الى النتيجة المطلوبة الذي يقتصر على اسلوب واضح ومميز ويشتمل على مجموعة من الاساليب ذات الخصائص المتشابهة. (المرجع السابق:35)

يختلف المنهج باختلاف مشكلة الدراسة والهدف العام الذي نسعى لتحقيقه, لذلك سنعتمد في دراستنا هذه على المنهج الوصفي الاحصائي لانسجامه مع المعطيات والاهداف المتمثلة في التعرف على مستوى الرضا الوظيفي عن العمل العيادي لدى الاخصائي النفسي العيادي بالمراكز الاستشفائية بولاية عين تموشنت .

يهتم المنهج الوصفي بفهم الظاهرة المدروسة " مستوى الرضا الوظيفي عن العمل العيادي لدى الاخصائي النفسي العيادي" كما هي ويرتكز على الوصف الكمي والنوعي الدقيق, ونعني به: "هو الطريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي يتم التوصل اليها على اشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها".

والمنهج الوصفي في هذه الدراسة لن يقتصر على جمع البيانات وتبويبها فقط , بل يتضمن قدرا من التفسير والتحليل.

### 3. الدراسة الاساسية:

تعد الدراسة الاساسية من الاجراءات المنهجية المهمة للإلمام بجوانب الدراسة الميدانية فهي تساعد الباحث على التقرب من مجال الدراسة لإلقاء نظرة شاملة على كل جوانبها, ويتم من خلالها تحديد العينة والتقرب منها لمعرفة الاجواء المحيطة بها وظروفها حيث يتم من خلالها ايضا حصر مختلف الصعوبات المحتمل مواجهتها.

فلقد تناولت الدراسة موضوع " مستوى الرضا الوظيفي عن العمل العيادي لدى الاخصائي النفسي العيادي", قمنا بزيارة بعض المراكز الاستشفائية بولاية عين تموشنت لغرض تحقيق الهدف الملموس من الدراسة وتطبيق المقابلة, مما ارتأينا الى تطبيق مقياس خاص بالرضا الوظيفي يدعى استبيان مينيسوتا تم ترجمته للعربية من طرف العديلي سنة 1981 وتعديله وتكييفه ليكون مناسباً ويسهل تطبيقه على المجتمع العربي . ونهدف هنا الى الاشارة بانه تم عرض الاستبيان على الاستاذة المشرفة للتأكد من انه يخدم الدراسة وفرضيات البحث قبل التطبيق النهائي.

أ. المجال الزمني والمكاني للدراسة:

- المجال الزمني:

اجريت الدراسة الاساسية في الفترة الممتدة من 05 فيفري الى غاية 04 مارس بولاية عين تموشنت من السنة الجامعية 2022-2023 .

- المجال المكاني:

المؤسسة الاستشفائية الدكتور بن زرجب

ب. مواصفات عينة الدراسة:

تتمثل عينة الدراسة في (42) اخصائيا واطباء، متباينة في السن، والاقدمية، والمؤهلات العلمية بين ليسانس نظام كلاسيكي، وماستر ل م د، وقد اختيروا بطريقة قصدية لقربها من مكان تواجدنا.

الجدول رقم (01): توزيع افراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب المتغيرات

المجموع	النسبة المئوية	الجنس		المتغيرات	
		اناث	ذكور		
%100	%28,6	11	3	ليسانس كلاسيكي	المؤهل العلمي
	%26,2	9	3	ليسانس ل م د	
	%35,7	10	3	ماستر	
	%00	0	0	ماجستير	
	%9,5	2	2	دكتوراه	
%100	%28,6	7	5	1-5 سنوات	الخبرة المهنية
	%45,2	13	6	6-10 سنوات	
	%26,2	11	0	11-15 سنوات	
%100	%11,9	4	1	مؤقت	عقد العمل
	%88,1	29	9	دائم	
%100	%2,4	0	0	اقل من 20000	الاجر الشهري
	%97,6	28	10	اكثر من 20000	

#### 4. ادوات الدراسة:

لكل بحث علمي مجموعة من الادوات والوسائل تتوافق مع المنهج المتبع, فبالنسبة للأدوات المستخدمة في هذه الدراسة فهو عبارة عن استبيان لقياس درجة الرضا الوظيفي تحت مسمى استقصاء الدوافع والرضا الوظيفي حيث تم ترجمته وتعديله من قبل ناصر العديلي كما عدل البعض من فقراته و كیفه ليلائم ثقافة وبيئة المجتمع العربي .

#### - تقديم الاستبيان:

يحتوي هذا الاستبيان على 64 فقرة مقسمة على 09 ابعاد وهي على الشكل الاتي:

#### الجدول رقم(02): يوضح ابعاد المقياس وعدد فقراته

الرتبة	ابعاد اداة الدراسة	عدد البنود
01	الرضا عن العمل	15
02	الرضا عن الاعتراف والتقدير والعلاقات مع الزملاء والمرؤوسين	08
03	الرضا عن التقدم و الترقّي الوظيفي	04
04	الرضا عن ظروف العمل وبيئته	02
05	الرضا عن الراتب والضمان	08
06	الرضا عن الاشراف وطريقة المتابعة	10
07	الرضا عن الحالة الاجتماعية	04
08	الرضا عن انظمة واجراءات العمل والاعتراف الشخصي	06
09	الرضا عن اتجاهات العملاء ومتطلبات العمل العيادي	07
	اجمالي عدد البنود	64

كما تم صياغة البنود وفقا للمقياس وتم تقسيمه الى 05 درجات كالآتي:

### الجدول رقم(03): بدائل المقياس

راضي تماما	راضي	لا ادري	غير راضي	غير راضي اطلاقا
01	02	03	04	05

### - الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة:

من الشروط الواجب توفرها في المقياس الجيد هي ان تكون ممثلة للسلوك المراد قياسه وتتميز الاجابة عنها بموضوعية لإمكانية تقدير مدلولها بدون غموض, ويجب ان يكون تصحيحه ايضا يتميز بالموضوعية.

وبالتالي يعتمد البحث دائما على القياس وأيا كانت الاداة او الادوات التي يختارها الباحث عليه ان يراعي المعايير اللازمة لبنائها وصلاحياتها للقياس, اذ هما خاصيتان مهمتان ينبغي ان تتوفر عليهما كل اداة قياس وهما " الصدق والثبات"

#### أ. الصدق: Validité

يعد الصدق من الشروط المهمة الواجب توفرها في اداة جمع البيانات، فهو يشير الى المدى الذي تقيس فيه الاداة ما يراد قياسه فهو من اكثر الخصائص السيكومترية اهمية.

وعليه يقصد بالصدق " صلاحية اداة البحث في تحقيق اهداف الدراسة وبالتالي ارتفاع مستوى الثقة فيما توصل اليه الباحث من نتائج بحيث يمكن الانتقال منها الى التعميم."

وبمعنى آخر " هو قدرة الاداة على قياس ما اعدت لقياسه فعلا"

وعليه تم حساب الصدق عن طريق صدق الاتساق الداخلي من خلال حساب معامل ارتباط بين كل بعد من ابعاد الاستبيان، كما تم حساب الصدق عن طريق الصدق الذاتي نظرا للعلاقة الوثيقة بين الثبات والصدق

الذاتي وجاء معامل الصدق الذاتي بقيمة(0,96)

### ب. الثبات: Reliabilité

نعني بالثبات ان تكون النتائج التي تظهرها الاداة ثابتة, فهو يشير الى مدى الدقة والاستقرار والاتساق في نتائج القياس, والمقياس الثابت هو المقياس الذي يعطي النتائج نفسها اذا قاس الشيء نفسه مرات متتالية تحت الظروف نفسها.

وعليه تم حساب معامل الثبات بطريقة الفا كرومباخ (ALPHA) وكان معامل الثبات (0,84), وهو معامل الثبات عال يمكن الاطمئنان له في تطبيق المقياس.

### - نتائج الدراسة :

بعد الانتهاء من الدراسة الاساسية وفحص نتائجها تم الاعتماد في هذه الدراسة على استبيان بعد التحقق من صدقه وثباته.

### - الاساليب الاحصائية:

تم استخدام العديد من الاساليب الاحصائية للإجابة على الاسئلة و تحقيق اهدافها وفيما يلي تفصيل مجمل للأساليب الاحصائية المستخدمة في دراسة التحليلات الاحصائية:

- النسب المئوية لوصف الخصائص الشخصية و الوظيفية لعينة الدراسة.
- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لحساب مستويات الرضا الوظيفي عن العمل العيادي لدى الاخصائي النفسي العيادي.
- اختبار (T) لتحديد الفروق في مستوى درجة الرضا.
- اختبار تحليل التباين الاحادي لتحديد الفروق في مستوى درجة الرضا حسب بعض المتغيرات.
- معامل الثبات الفا كرومباخ.
- معامل الارتباط لحساب صدق المقياس.

### الخلاصة:

تناولنا في هذا الفصل الإجراءات المنهجية للدراسة وأهم ما تطرقنا إليه في هذا الفصل هي الجوانب المحيطة بالدراسة الاستطلاعية، مبرزين في ذلك الخصائص السيكومترية لأداة، وقمنا بعرض الخطوات المنهجية وذلك تبعا لنوع المتغيرات وطبيعة الموضوع الحالي، بداية من المنهج ثم عينة الدراسة وخصائصها، وإجراءات الدراسة والأدوات العلمية المناسبة والأساليب الإحصائية المستخدمة قصد التحليل وتفسير النتائج الدراسة ومعالجتها.

## الفصل الرابع



## عرض ومناقشة وتفسير النتائج

1. عرض و مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الاولى
2. عرض و مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية
3. عرض و مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة
4. عرض و مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الرابعة

### - عرض نتائج الدراسة ومناقشتها وتفسيرها على ضوء الفرضيات:

سنقوم بعرض نتائج الدراسة وذلك من خلال الاجابة عن اسئلتها واستعراض النتائج التي تم التوصل اليها من خلال تحليل أدوات الدراسة وفروضها ومعالجتها احصائيا عن طريق البرنامج الاحصائي للعلوم الاجتماعية ( SPSS ) , للحصول على النتائج وتحليلها وتفسيرها في ضوء الاطر النظرية المتعلقة بمستوى الرضا الوظيفي عن العمل العيادي لدى الاحصائي النفسي العيادي بالمؤسسات الاستشفائية.

### 1. عرض ومناقشة نتائج الفرضية الاولى:

التي تنص على: " توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.05 في الرضا الوظيفي عن العمل العيادي يعزى الى المؤهل العلمي.

الجدول رقم (04): يوضح الفروق في مستوى الرضا الوظيفي حسب متغير المؤهل العلمي

المتغير	المؤهل العلمي	العدد	المتوسط	الانحراف	قيمة F	قيمة دلالة الاحصائية SIG	الحكم
الرضا عن العمل العيادي	ليسانس كلاسيكي	12	60,2500	6,09210	0,300	0,826	غير الدال احصائيا
	ليسانس ل م د	11	59,6364	8,65185			
	ماستر	15	61,0667	8,27618			
	دكتوراه	4	64,0000	12,08305			

تبين لنا النتائج المتمثلة للفروق ان الفروق في الرضا عن العمل العيادي التي تعزى الى المؤهل العلمي ان قيمة F كانت مساوية ل 0.300 وقيم sig كانت مساوية ل 0.826 وهي اكبر من قيمة الفا للدلالة الاحصائية المقدره ب (0.05)

وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الدلالة 0.05 في الرضا عن العمل العيادي تعزى الى متغير المؤهل العلمي

مخرجات SPSS للفرضية أعلاه

الجدول رقم (05):

Descriptives

الرضا عن  
العمل

Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne		Erreur standard	Ecart type	Moyenne	N	
Borne supérieure	Borne inférieure					
64,1207	56,3793	1,75864	6,09210	60,2500	12	ليسانس كلاسيكي
65,4488	53,8240	2,60863	8,65185	59,6364	11	ليسانس ل م د
65,6499	56,4835	2,13690	8,27618	61,0667	15	ماستر
83,2268	44,7732	6,04152	12,08305	64,0000	4	دكتوراه
63,2264	58,2498	1,23210	7,98492	60,7381	42	Total

الجدول رقم (06): يوضح قيمة الفرق (f) تحليل التباين الاحادي

ANOVA

الرضا عن العمل

Sig.	F	Carré moyen	ddl	Somme des carrés	
,826	,300	20,130	3	60,390	Intergroupe s
		67,203	38	2553,729	Intragroupe s
			41	2614,119	Total

## عرض ومناقشة وتفسير نتائج الدراسة

تدل النتائج الموضحة اعلاه على عدم وجود فروق بين متوسطات درجات عينة الدراسة في مقياس الرضا الوظيفي تعزى لمتغير (المؤهل العلمي)، هذا ما يشير الى عدم تحقق الفرضية في هذه الدراسة ونفيها . يتضح مما سبق ان اختلاف المؤهل العلمي بين افراد عينة الدراسة لا يؤثر على مستوى رضاهم عن العمل العيادي، حيث اشارت النتائج المتوصل اليها الى عدم تحقق الفرضية الاولى في هذه الدراسة، في حين انها تتفق مع ما توصلت اليه دراسة عدودة زين الدين(2015).

يمكن تفسير النتيجة على ان المؤهل العلمي لم يكن عامل من عوامل تحقيق الرضا الوظيفي لدى الاخصائيين النفسيين، اضافة الى عدم وجود فروق في جميع اجاباتهم ذلك دليل على وجود ظروف اخرى تحيط بهم وتؤثر في مستوى رضاهم الوظيفي مثل عدم احساسهم بالتقدير الذاتي واشباع حاجاتهم الشخصية من خلال انجازات العمل كذلك عدم التوفير لهم الفرص لتجريب طرق جديدة خاصة بهم لأداء عملهم و تطويرها اكثر، زيادة على ذلك عدم توفير الوسائل والادوات الخاصة بالعمل العيادي التي يحتاجها اي اخصائي نفسي ليزاول عمله بشكل افضل وعلى اكمل وجه .

اذن يمكننا القول ان متغير المؤهل العلمي لم يحدث فارقا في تدني مستوى الرضا عن العمل العيادي، فهي نتيجة منطقية امام الاسباب السالف ذكرها لان تأثيرها يكون اكبر خصوصا لدى الأخصائي النفسي ايضا كون عينة الدراسة تعيش نفس الظروف وتطبق عليهم نفس القوانين ويعملون بنفس الحجم الساعي.

### 2. عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثانية:

التي تنص على : " توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.05 في الرضا الوظيفي عن العمل العيادي لدى الاخصائي النفسي تعزى الى متغير الخبرة المهنية. "

\*الجدول رقم (07): يوضح نتائج الفروق الممثلة للعمل العيادي تبعا لمتغير الخبرة المهنية.

المتغير	العدد	المتوسط	الانحراف	قيمة F	قيمة دلالة الاحصائية SIG	الحكم
الرضا عن العمل العيادي	12	59,5833	7,50101	0,235	0,792	غير دال احصائيا
	19	60,7895	9,63546			

## عرض ومناقشة وتفسير نتائج الدراسة

					10 سنوات
		5,41211	61,9091	11	من 11 سنة إلى ما فوق

وللتحقق من صحة هذه الفرضية قمنا بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فئة حسب الخبرات, كما قمنا بحساب قيمة اختبار الفرق (F) "تحليل التباين الاحادي (One-Way ANOVA) بعد جمع البيانات التي تم الحصول عليها حسب الاداة المطبقة عليهم " مقياس استقصاء الدوافع والرضا الوظيفي ترجمة ناصر العديلي " لقياس مستوى ودرجة الرضا الوظيفي عن الممارسة العيادية لدى الاخصائي النفساني بالمؤسسة الاستشفائية على عينة بلغ عددها (42) اخصائي واخصائية تبعا لمتغير الخبرة المهنية . فكانت درجة المتوسط الحسابي لفئة الاقل من (05 سنوات) مقدرة ب 59.5833 في حين الانحراف المعياري لهذه الفئة ب 7.50101 اما المتوسط الحسابي لفئة من (06 سنوات الى 10سنوات) بلغ 60.7895 والانحراف المعياري 9.63546 بينما فئة ( من 11سنة فما فوق) بلغت قيمة المتوسط الحسابي 61.9091 والانحراف المعياري 5.41211 .وبالتالي تبين لنا النتائج الممثلة للفروق في الرضا الوظيفي عن العمل العيادي التي تعزى الى متغير الخبرة المهنية ان قيمة (F) كانت مساوية ل 0.791 وهي اكبر من قيمة ألفا للدلالة الاحصائية المقدرة ب  $\alpha=0.05$  وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في الرضا عن العمل العيادي لدى الاخصائي النفساني تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

-من خلال القيم المبينة للجدول اعلاه رقم (07) يتضح لنا عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية فيما يخص متغير الخبرة المهنية. وبالتالي تم قبول الفرضية الصفرية ورفض الفرضية البحثية.

-تتفق نتائج الدراسة الحالية مع دراسة فالح العتيبي 2011 ودراسة درويش حفيظة 2019 ودراسة عدودة زين الدين 2015 الدين توصلوا الى انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الرضا الوظيفي يعزى لمتغير الخبرة المهنية. حيث ان الخبرة ليس لها اي اثر على الرضا الوظيفي . ومن هنا يتضح ان اختلاف الخبرة المهنية بين الافراد لا يؤثر على مستوى الرضا الوظيفي لديهم .

- وتختلف وتتعارض مع الدراسات الاخرى منها دراسة ذهبية لعامري 2015 الدين توصلوا الى ان سنوات الخبرة لها اثر على اداء العامل وبالتالي تؤثر على مستوى الرضا الوظيفي لديه.

## عرض ومناقشة وتفسير نتائج الدراسة

- ويمكن تفسير نتائج التي تم التوصل اليها انه بالرغم من ان الاخصائيين النفسانيين يسعون معا من اجل تحقيق نفس الهدف الاساسي المشترك بينهم الا وهو التخفيف من حدة الضغوط والاضطرابات النفسية ولعل الاختلاف في مستوى رضاهم يكون راجع الى اختلافهم في تدريبهم ونظرتهم وطريقتهم في العلاج النفسي كذلك ظروف وبيئة العمل الغير المريحة ومتطلبات العمل المفروضة عليهم من شأنها ان تؤدي الى عدم الرضا بعيدا عن خبرتهم المهنية .

- وبالتالي نتائج الدراسة الحالية في عدم وجود فروق في الرضا عن العمل العيادي لصالح الفئات الثلاث سواء كانوا اصحاب خبرة أو لا يملكون خبرة تكون راجعة الى التدريبات المستمرة التي تتم لجميع الاخصائيين في المجال المهني وميدان العمل لرفع كفاءتهما المهنية, بغض النظر عن سنوات الخبرة, بالإضافة الى اهمية الدور التكنولوجي وسهولة الحصول على المعلومات والتي اصبح الجميع قادر على الحصول عليها, كذلك عدم وجود امتيازات وحوافز مادية ومعنوية لدوي الخبرات الاكثر والاقل من وبالتالي عدم وجود فروق بينهم يكون راجع الى المساواة بينهم والى كونهم يتبادلون نفس الشعور, وبالتالي الرضا الوظيفي لدى الاخصائيين النفسانيين يمثل جانبا مهما وحيويا وحساسا من الممارسة المهنية العيادية ذلك ان الرغبة الذاتية في مزاولة العمل العيادي ترتبط بشكل قوي بجودة الاداء وحسن الاتقان

مخرجات SPSS للفرضية أعلاه

### الجدول رقم (08):

#### Descriptives

الرضا عن  
العمل

	N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne	
					Borne inférieure	Borne supérieure
من 1 إلى 05 سنوات	12	59,5833	7,50101	2,16536	54,8174	64,3492
من 06 سنوات إلى	19	60,7895	9,63546	2,21053	56,1453	65,4336

## عرض ومناقشة وتفسير نتائج الدراسة

10 سنوات						
من 11 سنة	11	61,9091	5,41211	1,63181	58,2732	65,5450
إلى ما فوق						
Total	42	60,7381	7,98492	1,23210	58,2498	63,2264

الجدول رقم (09): يوضح قيمة الفرق (f) تحليل التباين الاحادي

### ANOVA

الرضا عن العمل

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	31,135	2	15,568	,235	,792
Intragroupes	2582,984	39	66,230		
Total	2614,119	41			

### 3. عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

التي تنص على: "توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.05 في الرضا الوظيفي عن العمل العيادي لدى الاخصائي النفسي تبعاً لمتغير الراتب الشهري".

وللتحقق من صحة هذه الفرضية قمنا بحساب المتوسط الحسابي لكلا الفئتين والانحراف المعياري واستخدام اختبار "ت". Test T .

الجدول رقم(10): يوضح الفروق الممثلة للرضا عن العمل العيادي تبعاً لمتغير الراتب الشهري.

المتغير	فئات الراتب	العدد	المتوسط	الانحراف	قيمة T	قيمة دلالة الاحصائية SIG	الحكم
الرضا الوظيفي	20000 من أقل	1	245,000	.	0,222	0,825	غير دال

## عرض ومناقشة وتفسير نتائج الدراسة

احصائيا		0			
	26,8065	238,975	40	20000 من أكثر	
	1	0			

يتضح من خلال الجدول اعلاه (رقم 10) ان المتوسط الحسابي بالنسبة لعينة الراتب الاقل من (20.000) بلغت (245.000), بينما المتوسط الحسابي لعينة الرتب الشهري اكثر من 20.000 قدرت ب 238.9750 في حين درجة الانحراف المعياري لهذه الفئة بلغت 26.8065 في مقياس الرضا الوظيفي . حيث نلاحظ وجود تفاوت وفرق بينهما غير ان قيمة الاختبار T بلغت 0.222 وقيمة Sigg للدلالة الاحصائية كانت مساوية 0.825 وهي اكبر من قيمة آفا للدلالة الاحصائية المقدره ب  $\alpha=0.05$  وعلية تم رفض ونفي الفرضية القائلة بوجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الرضا الوظيفي عن العمل العيادي لدى الأخصائي النفسي تبعا لمتغير الراتب الشهري.

وبالتالي اظهرت نتائج الدراسة بانه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية فيما يخص الراتب الشهري من جهة والرضا من جهة اخرى مما يعني ان المستويات العالية من الرواتب لن تزيد من مستوى الرضا الوظيفي العام ولن تجعل الفرد يحصل على رضا سواء في شكلها العام او الرضا عن ابعاد مختلفة كالرضا عن الاجر او الزيادة في الاجر . وهذا يعني ان رضا الاخصائيين النفسانيين عن مستوى رواتبهم مستقل تماما عن مستوى رضاهم عن عملهم مما يوضح لنا الصورة الخاطئة عن ربط قيمة الراتب في صورتها المطلقة بعدم رضا الاخصائيين والذي يعبرون عنه عن طريق التغيب عن العمل , عدم اداء المهام ... الخ .

والراتب يعتبر من العوامل الوظيفية وكونه كقيمة مطلقة غير كاف لتحقيق الرضا علما ان الرواتب تمنح على اساس الاقدمية في العمل وليس على اساس الاداء, فالأخصائي الذي يتقاضى اجر عالي ذو اقدمية عكس الاخصائي المبتدئ . كذلك العلاقة بين الاجر والرضا الوظيفي ترجع الى ادراك عدالة الراتب وليس الى قيمته النقدية . كما ان الاخصائي النفسي قد لا يدخل مجال الممارسة العيادية من اجل المرتب وانما من اجل حب التخصص والاعتزاز به.

وتتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة فالح العتيبي 2011 و دراسة ذهبية لعماري 2016 .



## عرض ومناقشة وتفسير نتائج الدراسة

بينما تتعارض وتختلف مع جل الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي لدى العاملين منها دراسة ضرار عبد الحميد 2016 ودراسة مريم دحدوح 2016 والتي ترى انه كلما زاد الراتب زادت المشاعر وتشبعت الحاجة الى احترام وتحقق الرضا .

وتفسر النتائج التي تم التوصل اليها ان الرواتب لا تؤثر على مستوى الرضا الوظيفي و لا تؤثر الا على ابعاد منخفضة للرضا مما يعني ان الراتب الشهري لوحده لا يساهم في تحقيق الرضا الوظيفي وانما الرضا الوظيفي هو حصيلة مجموعة ابعاد ليس للراتب الا دور بسيط. وحسب Hoppock لا توجد علاقة بين الاجر والرضا وان الراتب يحقق فقط الحاجات الفسيولوجية. وهنا يمكن الاشارة الى ان الرضا الوظيفي يتحقق عندما يتمتع الفرد بالاستقرار والنمو الوظيفي وتحقيق التوازن بين العمل والحياة العملية والشخصية وتوفير الحوافز المادية والمعنوية والامتيازات وهو الامر الذي تؤكد نظرية الحاجات الانسانية لأبراهام ما سلو.

مخرجات SPSS للفرضية أعلاه

\*الجدول رقم(11):

### Statistiques de groupe

Moyenne erreur standard	Ecart type	Moyenne	N	الأجر
.	.	245,0000	1	20000 من أقل
4,23848	26,80651	238,9750	40	20000 من أكثر

\*الجدول رقم(12):

**Test des échantillons indépendants**

Test t pour égalité des moyennes			Test de Levene sur l'égalité des variances		
Sig. (bilatéral)	ddl	t	Sig.	F	
,825	39	,222			Hypothèse <sup>الرضا</sup> de variances égales Hypothèse de variances inégales

**عرض و مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الرابعة:**

التي تنص على انه: مستوى الرضا الوظيفي عن العمل العيادي لدى الأخصائي النفسي في المؤسسات الإستشفائية مرتفع.

ولأجل تحقيق هذا الهدف تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل بعد من الأبعاد التي تمثل مستوى الرضا الوظيفي عن الممارسة العيادية لدى الأخصائي النفسي في المراكز الاستشفائية.

## عرض ومناقشة وتفسير نتائج الدراسة

الجدول رقم (13): المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لكل بعد من أبعاد مقياس الرضا الوظيفي

الترتيب	الأبعاد تنازليا حسب المتوسطات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
01	الرضا عن الاعتراف و التقدير و العلاقة مع الزملاء و المرؤوسين	3.870	0.992	مرتفع
02	الرضا عن الحالة الاجتماعية (المكانة الاجتماعية)	3.416	0.788	مرتفع
03	الرضا عن العمل	3.346	1.144	متوسط
04	الرضا عن اتجاهات العملاء ومتطلبات العمل	3.252	0.839	متوسط
05	الرضا عن الإشراف و طريقة المتابعة	3.176	0.842	متوسط
06	الرضا عن أنظمة و اجراءات العمل	3.088	0.972	متوسط
07	الرضا عن التقدم و الترقى الوظيفي	2.916	1.238	متوسط
08	الرضا عن الراتب و الضمان	1.949	0.845	منخفض
09	الرضا عن ظروف العمل و بيئته	1.566	0.588	منخفض جدا
	المتوسط الإجمالي	2.953	0.916	متوسط

يتبين من الجدول أن المستوى العام لجميع الأبعاد التي تمثل درجة الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسانيين في المؤسسات الإستشفائية جاء متوسط (حيث بلغ المتوسط الكلي ( 2.953 ) وكان أعلى بعد يمثل الرضا عن الاعتراف و التقدير و العلاقة مع الزملاء و المرؤوسين بمتوسط بلغ ( 3.870 ) بدرجة مرتفعة، يليه بعد الرضا عن الحالة الاجتماعية (المكانة الاجتماعية) بمتوسط بلغ ( 3.416 ) بدرجة مرتفعة، ثم بعد الرضا عن العمل) الانجازات واتخاذ القرار والنمو النفسي (بمتوسط حسابي بلغ 3.346 ) بدرجة متوسطة و يليه بعد الرضا عن اتجاهات العملاء ومتطلبات العمل بمتوسط حسابي بلغ 3.25 ) بدرجة متوسطة، ثم بعد الرضا عن الإشراف وطريقة المتابعة بمتوسط حسابي ( 3.176 ) بدرجة متوسطة ثم يليه بعد الرضا عن أنظمة و اجراءات العمل بمتوسط حسابي بلغ ( 3.088 ) بدرجة متوسطة، ثم بعد الرضا عن التقدم و الترقى الوظيفي بمتوسط حسابي

## عرض ومناقشة وتفسير نتائج الدراسة

. ( 2.916 ) بدرجة متوسطة ثم يليه بعد الرضا عن الراتب والضمان بمتوسط حسابي قدره ( 1.949 ) بدرجة منخفضة بينما جاء بعد الرضا عن ظروف

وبالتالي تم اثبات الفرضية البحثية القائلة بان مستوى الرضا الوظيفي عن العمل العيادي لدى الاخصائي النفسي العيادي في المؤسسة الاستشفائية مرتفع.

وتتفق نتيجة الرضا العام الذي جاء بمستوى متوسط مع النتائج التي توصلت إليها دراسة منصور ( 1996 ) ودراسة العديلي ( 1981 ) وتتعارض مع جل الدراسات الاخرى.

ونفس النتائج المتوصل إليها في الدراسة الحالية إلى الأسباب التالية:

أنه لا تتاح للأخصائي النفسي فرص التجديد و الابتكار داخل المؤسسة وذلك لأن أغلب المهام التي يقوم بها الأخصائي النفسي ترتبط بتنفيذ القرارات الصادرة عن المراسيم التنفيذية، بحيث يفرض عليه قانون خاص ينظم عمله ويحدد مهامه، وهذا لا يساعده على تجريب أفكار ووسائل جديدة في ممارسته، مما يجعل الأخصائي النفسي عاجز أمام أي فكرة يريد تطبيقها، وهذا يعيقه في التعامل مع المشكلات الطارئة التي تظهر داخل المؤسسات الاستشفائية حيث يعمل على وجود نوعا ما قصور في الشعور بأهمية الانجاز لأن أفكاره ومبادئه في العمل قد لا تتحقق.

- محدودية المعلومات والخبرة في الميدان ونقص الممارسة وقصر فترة التربص أثناء سنوات التدرج وغياب التكوين.

- كما أن ظروف العمل في المؤسسات الاستشفائية صعبة نوعا ما وهي غير لائقة نظرا لنقص الإمكانيات المخصصة للممارسة وغياب الوسائل والأدوات الخاصة كما أن بيئة العمل كالإضاءة والتهوية والغرفة المخصصة للعمل العيادي تفتقر لأدنى الشروط اللازمة، والوسط المهني غير مشجع.

- وجود قصور في العلاقة بين الأخصائي النفسي والعميل (المريض) في المؤسسات الاستشفائية ويعود ذلك لغياب الثقافة النفسية.

## الخاتمة:

يعتبر الرضا الوظيفي من أهم العوامل استقرار الموظفين، وأحد أهم الجوانب المتعلقة بجودة وكفاءة أداء العامل، وبالتالي ينعكس ذلك على أداء المؤسسة والارتقاء بمستواها، وهو الشعور الإيجابي الذي يشعر به الموظف عندما يتمتع بالاستقرار والنمو الوظيفي وتحقيق التوازن بين العمل من خلال تلبية مكان العمل لكافة احتياجاته فلا شك أن مستوى أداء الموظفين في أعمالهم ينخفض عندما لا يشعرون بالرضا عن وظائفهم ناهيك عن نوعية حياتهم، وتتجلى أهمية الاختصاصي النفسي الاكلينيكي في المجتمع واصبح بضرورة وجوده نظرا للمشاكل الاجتماعية والنفسية التي يقع فيها الفرد مما ينبغي بأهمية تواجهه داخل المؤسسات الاستشفائية كونه يتعامل مع الفئة الضعيفة نفسيا في المجتمع والتي تحتاج الى تدخل وحل سريع وتكون بحاجة الى من يتعامل معها ان يكون راضي عن عمله فهو يعمل على معالجة وتشخيص كافة الاضطرابات النفسية و تخفيف من حدتها والتي تكون ناتجة عن التغيرات والظروف الغير الملائمة التي يتعرض لها الفرد، وبالتالي قد عمدنا الى اجراء هذه الدراسة الميدانية والتي تعالج واقع الممارسة العيادية وذلك بدراسة الوضع الراهن للرضا الوظيفي لدى الاختصاصي النفسي العيادي بالمؤسسات الاستشفائية وبعض المراكز العيادية الخاصة، كون ان موضوع الرضا عن العمل احتل مكانة بارزة بين العديد من الدراسات ويتمثل الهدف الرئيسي من هذه الدراسة في قياس درجة الرضا لمجموعة من الابعاد ومعرفة مستوى الرضا الوظيفي لدى الاختصاصيين والكشف عن العوامل الأكثر أهمية في تحقيق الرضا عن العمل ومعرفة واقع الممارسة العيادية، ومن أهم النتائج التي تم التوصل اليها في هذه الدراسة نستخلصها في النقاط التالية:

- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.05 في الرضا الوظيفي عن العمل العيادي لدى الاختصاصي النفسي تعزى الى المؤهل العلمي.

- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.05 في الرضا الوظيفي عن العمل العيادي لدى الاختصاصي النفسي تعزى الى الخبرة المهنية.

- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.05 في الرضا الوظيفي عن العمل العيادي لدى الاختصاصي النفسي تعزى الى الراتب الشهري.

- مستوى الرضا الوظيفي عن العمل العيادي لدى الاخصائي النفسي العيادي في المؤسسة الاستشفائية مرتفع.

### التوصيات والمقترحات:

- على ضوء ما توصلت اليه نتائج الدراسة الحالية حول " مستوى الرضا الوظيفي عن العمل العيادي لدى الاخصائي النفسي العيادي" ارتأينا الى تقديم بعض التوصيات والمقترحات.
  - المعرفة الدقيقة بحالة الاخصائيين النفسيين داخل بيئة عملهم.
  - ضرورة زيادة من عدد الاخصائيين النفسيين داخل المؤسسات الاستشفائية وزيادة الوعي بثقافة الاخصائي النفسي كونه يتعامل مع الفئة الضعيفة داخل المجتمع مما يزيد في رفع الاداء والروح المعنوية وتحقيق الصحة النفسية.
  - اعطاء اهمية لموضوع الرضا الوظيفي عن العمل العيادي لدى الاخصائي النفسي العيادي والعمل على المزيد من البحوث والدراسات الاكاديمية فيما يتعلق بهذا الموضوع
  - تفعيل دور الاخصائي النفسي داخل المؤسسات الاستشفائية وضمان الاحترام والتقدير والترقية في حقه.
  - الزيادة في الراتب .
  - توفير لوازم العمل العيادي من مختلف الوسائل والادوات الخاصة بالنفساني العيادي وكذا قاعات الفحص النفسي .
- \*وفي الاخير نرجو ان نكون قد الممنا بجميع جوانب موضوع دراستنا.



قائمة المصادر و المراجع



### المراجع والمصادر:

#### أولاً-المراجع العربية

- ابراهيم رمضان الدين . (2007). دليل ادارة الموارد البشرية، ط2 , مؤسسة ام القرى للترجمة والنشر والتوزيع.
- ابن المنظور.أبو فضل جمال الدين مكرم (2005)، لسان العرب، ط4، بيروت . لبنان , دار الصادر للنشر والتوزيع.المجلد05.
- احمد صقر عاشور.(1983)، ادارة القوى العاملة الاسس السلوكية وادوات البحث التطبيقي ، دار النهضة العربية . بيروت ، لبنان .
- احمد ماهر. (2002)، السلوك التنظيمي مدخل لتنظيم المهارات , ط8 ,الدار الجامعية للنشر والتوزيع . الاسكندرية.
- احمد ماهر. (2007) ، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية للنشر والتوزيع ، الاسكندرية، مصر.
- جواد خليل (2007). الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات الديمغرافية لدى المعلمين, مجلة الجامعة الاسلامية للدراسات الانسانية , مجلد 16 , العدد 01 , غزة.
- حامد عبد السلام زهران.(2005) , الصحة النفسية والعلاج النفسي , ط1 , القاهرة.
- حسان دهش جلاب .(2011) , ادارة السلوك التنظيمي في عصر التغيير , دار الصفاء للنشر والتوزيع .عمان , الاردن.
- حمادية علي. الدور الوقائي للأخصائي النفسي العيادي في قطاع الصحة العمومية, سطيف . حميدي عبد الله عبد العظيم.(2012) , دور الاخصائي النفسي في مجال الارشاد الطلابي , ط1.
- حنفي محمد سلمان .(1997), السلوك التنظيمي والاداء , دار الجامعية المصرية , الاسكندرية.
- درويش حفيظة .(2019), مستوى الرضا الوظيفي عن الممارسة العيادية لدى الاخصائي النفساني في المؤسسات الاستشفائية , مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم النفس العيادي , البويرة.
- ذهبية لعماري .(2016), مستوى الرضا عن العمل العيادي لدى الاخصائي النفساني في المراكز الاستشفائية . دراسة ميدانية بولاية مسيلة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم النفس.

زبير بن مبارك .(2020), تقييم الطبيب النفسي لمهنة الاخصائي النفساني العيادي, قسنطينة الجزائر .

سالم فؤاد وآخرون . (1995) , المفاهيم الادارية الحديثة, مركز الكتب, ط5.

ستي سيد احمد .(2017) , محددات الرضا الوظيفي وعلاقته بكل من الالتزام الوظيفي والنية في ترك العمل . دراسة امبريقية لدى عينة من موظفي الادارة العمومية لولاية سعيدة. مكملة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم التجارية .

سعود بن محمد النمر(1990) , السلوك الاداري, مطابع جامعة الملك سعود, ط1 , الرياض.

سهير عبد النور حبايبه(2009), مستوى الرضا الوظيفي لدى مساعدي مديري المدارس الثانوية الخاصة في الاردن, قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الادارة التربوية. كلية التربية وعلم النفس جامعة عمان العربية للدراسات العليا.

ضرار عبد الحميد العتيبي . (2012) , دراسة وتحليل العوامل المؤثرة على مستوى الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك خالد , المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة. جامعة الازهر العدد التاسع .

عاشور احمد صقر . (1986), السلوك الانساني في المنظمات, دار المعرفة الجامعية, الاسكندرية.

عبد الباقي صلاح الدين محمد.(2001) , الجوانب العلمية والتطبيق في ادارة الموارد البشرية بالمنظمات, الدار الجامعية للنشر والتوزيع, الاسكندرية.

عبد الخالق ناصف.(1986) , الرضا الوظيفي واثره على انتاجية العمل, المجلة العربية للإدارة, المجلد السادس, العدد الاول, عمان.

عبد الرحمن محمد محمد العيسوي.(1992) , علم النفس العيادي الاكلينيكي, الدار الجامعية, بيروت.

عبد الستار ابراهيم. وعبد الله عسكر.(2008) , علم النفس الاكلينيكي في ميدان الطب النفسي, دار الكتب المصرية, ط4 , القاهرة.

عدودة زين الدين.(2015), علاقة الرضا الوظيفي بالالتزام التنظيمي . مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في مسار علوم التسيير, تخصص تسيير الموارد البشرية, باتنة.

- عطوف محمد ياسين.(1986), الارشاد والعلاج النفسي الاسري, دار العلم للملايين, بيروت.
- فالح بن صنهات العتيبي .(2011), دور الاخصائي النفسي الاكلينيكي من وجهة نظر العاملين في المستشفيات العمومية, رسالة الماجستير في العلوم الاجتماعية , الرياض.
- كفافي علاء الدين.(1999) , الارشاد والعلاج النفسي الاسري, دار الفكر العربي, ط1 , القاهرة.
- لطفي الشربيني. عادل الصادق , معجم مصطلحات الطب النفسي , مؤسسة الكويت للتقدم العلمي.
- لعربي فضيلة.(2019), دور الاخصائي النفسي اكلينيكي في مصلحة الاستعدادات .دراسة ميدانية بمستشفى الامومة والطفولة لالة خيرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس . مستغانم.
- محمد جاسم العبيدي .(2013) , علم النفس الاكلينيكي , دار الثقافة للنشر والتوزيع , عمان, الاردن.
- محمد سرحان علي المحمودي .(2019), مناهج البحث العلمي دار الكتب , ط3.
- محمد سعيد انور سلطان .(2003), السلوك التنظيمي , دار الجامعة الجديدة, الاسكندرية.
- محمد قاسم القيرويني .(1989), السلوك التنظيمي دراسة السلوك الانساني الفردي الجماعي في المنظمات الادارية , دار المستقبل للنشر والتوزيع ط1 , عمان.
- محمود محمد السيد. نجيب محمد السيد (1991), ادارة الافراد والعلاقات العامة , جامعة عين الشمس , كلية التجارة , القاهرة.
- محمود مندوه محمد سالم.(2012) , علم النفي الاكلينيكي العلاجي "فنياته وتطبيقاته", دار الزهراء للنشر والتوزيع, الرياض.
- مريم دحدوح .(2016) , دور الرضا الوظيفي في تحسين اداء موظفي المؤسسات الجامعية . مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر اعلام واتصال . ام البواقي.
- مصطفى المنصوري .(2016),الاخصائي النفسي العيادي بين التكوين الجامعي والممارسات العملية, وهران, العدد 39.
- مصطفى محمد .(2018),الرضا الوظيفي واثره على تطوير الاداء , دار ابن النفيس للنشر والتوزيع ط1 , عمان ,الاردن.
- مصطفى نجيب الشاويش .(1990) , ادارة الافراد, دار الشروق للنشر والتوزيع, عمان.

ثانيا: قائمة المراجع الأجنبية

Ferratt .thomas.w(1981),over all satisfaction: is it all near function of fact satisfation human Relations journal , vol.34, No.6.

JOE Ann Newly, Job Satisfication of Middle school principles in Virginia, Doctor thesis,The Faculty of Verginia Polytechnic Institute and State Univesity Virginia ,1999.

Robi,C ,Ryan,A.schieder,R.A.Parral,L.Smit,P.C,(1998),The Relation Between Job level and Job satisfactions, Group and organization management.Vol.(23). No(4).



قائمة الملاحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة الصحة

المؤسسة الاستشفائية

الدكتور بن زرجب

ولاية عين تموشنت

الرقم 134/م.أ.ع.ت.م.ب/2023

## أمر بالتوجيه

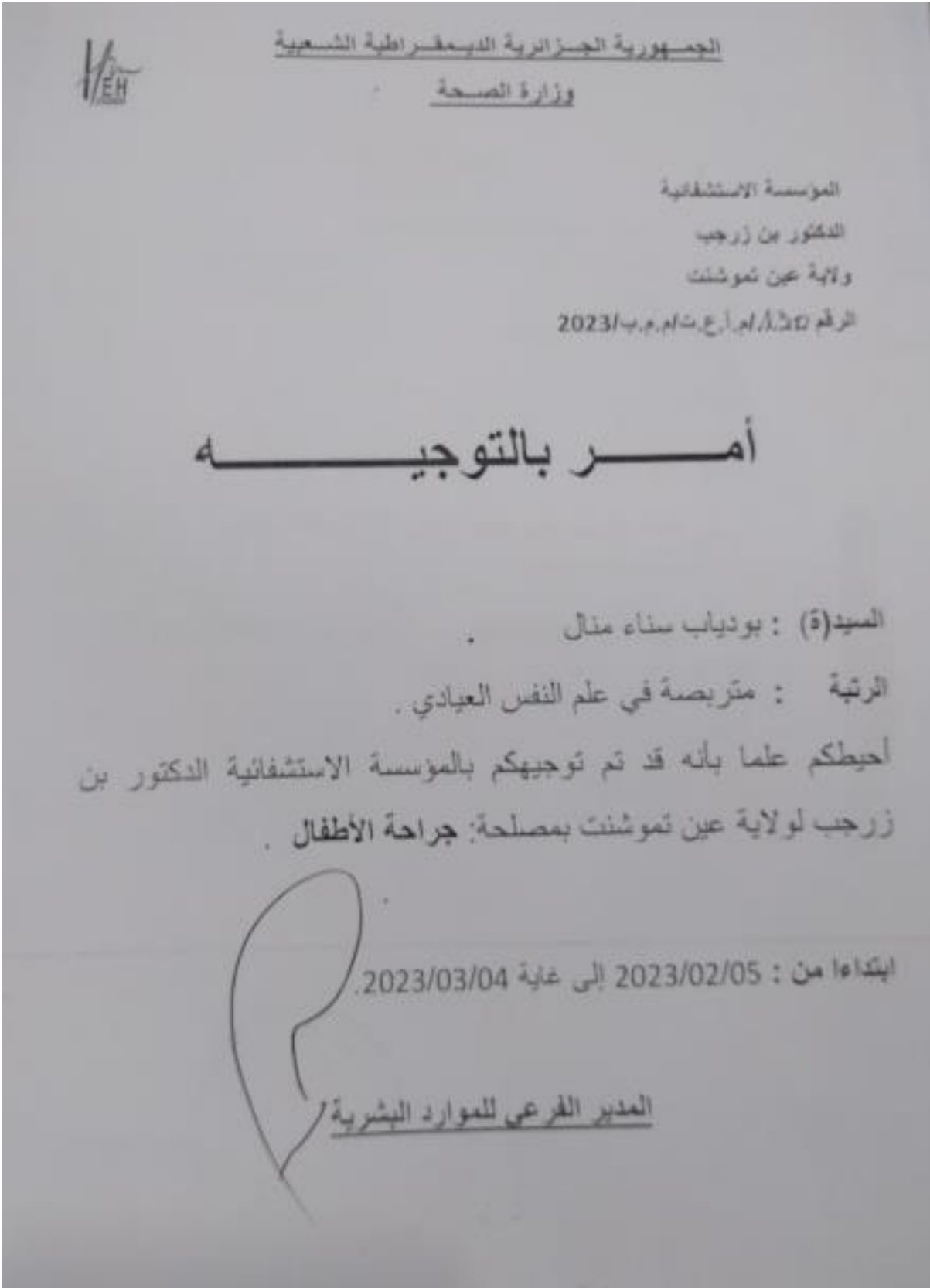
السيدة (ة) : شيخ نبية سناء

الرتبة : متربصة في علم النفس العيادي

أحيطكم علما بأنه قد تم توجيهكم بالمؤسسة الاستشفائية الدكتور بن زرجب لولاية عين تموشنت بمصلحة: جراحة الأطفال

ابتداء من : 2023/02/05 إلى غاية 2023/03/04

المدير الفرعي للموارد البشرية







الشخصية				
				7- ما يتبجح لك العمل من فرص لتكون مسؤولاً عن تخطيطك لعملك العيادي
				8- ما يتبجح لك العمل من فرص لإتجاز ممارستك بالأسلوب الذي تختاره وتطبيق أفكارك وآرائك الخاصة
				9- ما يتبجح لك العمل من فرص لاتخاذ القرار وتحمل المسؤولية
				10- الفرص المتاحة لك لتنمية مهاراتك وتحركاتك الخاصة
				11- الفرص المتاحة لك في مجال التدريب واكتساب الخبرات والتي تساعد على النمو الوظيفي (الممارسة العيادية)
				12- الحرية المتاحة لك لاتخاذ آرائك الخاصة في العمل
				13- ما يتبجح لك العمل من فرص لتجريب طريقتك الخاصة لأداء أفضل في عملك العيادي وتطويره
				14- مسؤولية الإشراف المتاحة لك على أعمال الآخرين
				15- حرية الرأي المتاحة لمناقشة الأمور المتعلقة بالعمل العيادي (الممارسة العيادية)
<b>(2) الرضا عن الاعتراف والتقدير والعلاقات مع الزملاء والمرؤوسين</b>				
				16- العلاقة بينك وبين العاملين (الفريق الطبي) والمرؤوسين (المدير) والمفوضيين (المرضى)
				17- التقدير والاعتراف الذي تحصل عليه من قبل زملائك في العمل
				18- التقدير والاعتراف الذي تحصل عليه من قبل المرؤوسين
				19- تقدير زملائك في المؤسسة الاستشفائية للجهد الذي تبذله لتحقيق أداء مميز
				20- درجة المساعدة المقدمة لك من زملائك الفريق الطبي في العمل عند الحاجة
				21- الشعور بالإنجازات التي تحصل عليها من عمك
				22- طبيعة عمك وتوزيعه
				23- مسؤوليات عمك والشأن الذي تنتقاه مقابل أدائك في العمل
<b>(3) الرضا عن التقدم والترقي الوظيفي:</b>				
				24- فرص الترقي المعنوية والمادية المتاحة لك في العمل
				25- فرص اكتساب الخبرة المتاحة لك في العمل العيادي
				26- شعورك اتجاه التقدم والترقي الوظيفي
				27- فرص التقدم المتاحة لك في العمل

4) الرضا عن ظروف العمل وبيئته:				
				28- ظروف العمل وبيئته المادية (الإضاءة، التهوية، المكان...الخ)
				29- مدى توفر الوسائل والأدوات الخاصة وإمكانية استخدامها (جودة أجراء العمل)
5) الرضا عن الراتب والضمان:				
				30- كفاية الراتب الذي تحصل عليه
				31- تناسب الراتب مع حجم العمل الذي تؤديه
				32- تناسب الراتب الذي تتقاضاه مع خبراتك ومؤهلك العلمية
				33- تناسب الراتب بالمقارنة بالعمل في جهات أخرى
				34- دور وظيفتي في تأمين مستقبلي
				35- الطريقة التي أحصل بها على الجزء الكامل نظير العمل الذي أؤديه
				36- تناسب الراتب بالمقارنة برواتب العاملين الآخرين (الفريق الطبي)
				37- الفرصة التي تتيحها وظيفتي للاستقرار في العمل والتشعر بالاطمئنان
6) الرضا عن الإشراف وطريقة المتابعة:				
				38- الأسلوب الذي يتبعه رئيسك لحل مشاكل الموظفين
				39- مهارة رئيسك في العمل في اتخاذ القرارات
				40- العلاقة الشخصية بين رئيسك وبين موظفيه (العاملين)
				41- أسلوب معارضة الرئيس لك في مواقف العمل الصعبة ومدى اهتمامه بحل المشكلات
				42- الطريقة التي تتخذها الإدارة والمؤسسة التي تعمل بها مع موظفيها
				43- الطريقة التي تتخذها الإدارة لتطبيق أنظمتها وإجراءاتها
				44- الطريقة التي يتبعها المشرف (الرئيس) للتدريب في العمل
				45- الصلاحيات المعطاة لك بالعمل
				46- مدى تقبل الرئيس والفريق الطبي لوجهة نظرك الخاصة في مجال العمل العيادي
				47- أنظمة الإدارة وتطبيقاتها على الموظفين

7) الرضا عن الحالة الإجتماعية (المكانة الإجتماعية)				
				48- نظرة المجتمع لعملك المكانة الإجتماعية التي تتألبا من وظيفتك
				49- ما يتبجح لك العمل من التعرف على شخصيات مهمة وتكوين صداقات
				50- ما يتبجح لك العمل من فرص للحصول على تقدير الآخرين
				51- الوقت الذي يتبجح لك عمالك للفرغ لأسرتك
8) الرضا عن أنظمة وإجراءات العمل والاعتراف الشخصي:				
				52- مدى وضوح الإجراءات وأهداف العمل بالنسبة لك
				53- أسلوب إصدار التعليمات من قبل الرئيس
				54- مدى تفهم الإدارة والزملاء (الفريق الطبي) في العمل ومشاركتهم في برامج عمالك
				55- مدى الاستعداد للتفاهم من قبل الرئيس دون الاعتماد على السلطة الرسمية وإصدار الأوامر
				56- التناء الذي أنتفاه مقابل أداء عمل جيد
				57- الفرص التي يتبجحا لي العمل في سبيل توفير التسلية والترفيه لي ولعائلتي
9) الرضا عن اتجاهات العملاء ومتطلبات العمل العيادي:				
				58- اتجاهات المفحوصين (المرضى) وأسرهم نحو عملي (الممارسة العيادية)
				59- الصعوبات التي تولجيني في العمل
				60- مستوى ثقيل المفحوص (المرضى) لمساعدة الأخصائي النفسي
				61- احترام المفحوصين (المرضى) لك كأخصائي نفسي وتقديرهم للجهود والخدمات النفسية المقدمة لهم
				62- مدى تفهم أولياء المفحوصين (المرضى) لأهمية تعاونهم الإيجابي مع الأخصائي النفسي للمساعدة في حل مشاكل أبنائهم
				63- مقارنة ساعات عملي بالذين يمارسون أعمالا مشابهة في أماكن أخرى
				64- الطريقة التي يتم بها الإيقاف أو النقل في عملي.

Table de fréquences

الجنس

Pourcentage cumulé	Pourcentage valide	Pourcentage	Fréquence		
26,2	26,2	26,2	11	ذكر	Valide
100,0	73,8	73,8	31	أنثى	
	100,0	100,0	42	Total	

العلمي

Pourcentage cumulé	Pourcentage valide	Pourcentage	Fréquence		
28,6	28,6	28,6	12	ليسانس كلاسيكي	Valide
54,8	26,2	26,2	11	ليسانس ل م د	
90,5	35,7	35,7	15	ماستر	
100,0	9,5	9,5	4	دكتوراه	
	100,0	100,0	42	Total	

الخبرة

Pourcentage cumulé	Pourcentage valide	Pourcentage	Fréquence		
28,6	28,6	28,6	12	من 1 إلى 05 سنوات	Valide
73,8	45,2	45,2	19	من 06 سنوات إلى 10 سنوات	
100,0	26,2	26,2	11	من 11 سنة إلى ما فوق	
	100,0	100,0	42	Total	

العقد

Pourcentage cumulé	Pourcentage valide	Pourcentage	Fréquence		
11,9	11,9	11,9	5	مؤقت	Valide
100,0	88,1	88,1	37	دائم	
	100,0	100,0	42	Total	

الأجر

Pourcentage cumulé	Pourcentage valide	Pourcentage	Fréquence		
2,4	2,4	2,4	1	أقل من 20000	Valide
97,6	95,2	95,2	40	أكثر من 20000	
100,0	2,4	2,4	1	3,00	
	100,0	100,0	42	Total	

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
1م	234,3415	695,230	,271	,925
2م	234,6585	695,430	,202	,926
3م	234,1220	699,410	,234	,925
4م	234,6829	691,422	,296	,925
5م	234,4878	695,556	,245	,925
6م	234,5122	695,906	,204	,926
7م	234,7561	690,889	,307	,925
8م	234,6829	683,672	,405	,924
9م	234,7073	682,062	,452	,924
10م	234,6829	680,622	,510	,923
11م	234,8049	682,011	,462	,924
12م	234,5854	673,899	,640	,923
13م	234,6829	679,222	,609	,923
14م	235,2439	678,089	,472	,924
15م	234,7561	671,789	,687	,922
16ح	234,3415	691,180	,365	,924
17ح	234,5366	691,805	,326	,925
18ح	234,5122	673,956	,560	,923
19ح	234,8293	675,695	,629	,923
20ح	234,8049	684,511	,404	,924
21ح	234,3171	682,422	,480	,924
22ح	234,3171	694,872	,232	,925
23ح	234,6098	683,444	,422	,924
24ق	235,1220	707,960	-,023	,927
25ق	235,0000	704,700	,045	,926
26ق	235,0976	709,140	-,048	,927
27ق	235,1220	715,210	-,174	,928
28م	234,8537	683,978	,345	,925
29م	235,1220	679,210	,393	,924
30ر	234,9268	680,670	,531	,923

31 ر	235,0976	676,890	,529	,923
32 ر	235,1463	676,978	,542	,923
33 ر	235,3902	684,294	,441	,924
34 ر	235,1951	696,561	,212	,925
35 ر	235,0244	688,674	,386	,924
36 ر	235,3171	686,772	,393	,924
37 ر	234,8293	689,645	,343	,925
38 ث	235,1463	678,978	,518	,923
39 ث	235,1707	682,095	,427	,924
40 ث	235,0488	688,548	,344	,925
41 ث	235,1220	671,960	,538	,923
42 ث	235,4878	681,406	,444	,924
43 ث	235,6829	688,272	,315	,925
44 ث	235,1707	680,295	,494	,924
45 ث	234,7805	682,826	,462	,924
46 ث	234,7317	685,151	,500	,924
47 ث	235,7805	708,476	-,035	,928
48 ل	234,6341	670,088	,636	,922
49 ل	234,4146	692,549	,288	,925
50 ل	234,5122	689,456	,348	,925
51 ل	235,0000	682,450	,393	,924
52 ل	234,5366	688,105	,501	,924
53 ل	234,8537	676,828	,620	,923
54 ل	234,9024	685,390	,449	,924
55 ل	234,7805	687,776	,400	,924
56 ل	234,5854	688,649	,513	,924
57 ل	235,2195	674,526	,531	,923
58 ش	234,3659	691,188	,310	,925
59 ش	235,1707	673,645	,471	,924
60 ش	234,2439	690,089	,409	,924
61 ش	234,2195	691,576	,370	,924
62 ش	234,4390	687,252	,402	,924
63 ش	234,8780	683,110	,471	,924
64 ش	235,2439	683,039	,396	,924

