

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار ثليجي الأغواط
كلية العلوم الاجتماعية
قسم علوم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا



الموضوع

مستوى الرضا عن العمل العيادي لدى الأطباء الأخصائيين
النفسانيين في المؤسسة الصحية
"دراسة ميدانية بالمستشفى 240 سرير - الأغواط -"

ملخص نهاية الدراسة لنيل شهادة ماستر في علوم التربية:

تخصص علم النفس العيادي

إشراف الدكتور:

- د. عاجب بومدين

إعداد الطالبتان:

- فروج سهام

- شايفة مريم البتول

السنة الجامعية: 2020 - 2021

إهداء

صلى الله على صاحب الشفاعة سيدنا محمد النبي الكريم، وعلى آله وصحبه أجمعين ومن تبعهم بإحسان
إلى يوم الدين وبعد:

أهدي ثمرة جهدي إلى من أوصى الله ورسوله بهما حسنا " الوالدين العزيزين " أطال الله في عمرهما
إلى من قالت لي واصلي دعواتي معك من عاشت معي أصعب اللحظات ووقفت معي في كل الظروف "
أمي الحنونة الغالية"

إلى من تشقت يداه في سبيل رعايتي، إلى مصدر عزتي " أبي الصبور الغالي "، أنخلي وقارا وعرفانا،
طوعا وتواضعا شاكرًا على كل شيء، يا أجمل هدية في الوجود.

إلى من شاركوني حلو هذا الزمان ومره، جمعنا بيت واحد جدرانه التعاون والوفاء وسقفه المحبة الأبدية
إخوتي:

"فاطمة الزهراء، أحمد، حنان، ياسين" أسعدهم الله ووفقهم في حياتهم، إلى كتايت " محمد إسلام، عمر
الفاروق"

إلى أخي وسندي " محمد كمال " رحمة الله عليك.

إلى كل من عشت معهم الصداقة الحقيقية صديقاتي العزيزات: " مريم، صافية، جميلة، زينب، سعاد "
أهديها إلى كل زملاء الدراسة والعمل التي جمعتني بهم أحلى أيام إلى كل من مد لي يد المساعدة حقا ولو
بكلمة أهدي لهم هذا العمل المتواضع وإلى كل من ذكرهم قلبي ونسأهم قلبي.

سهام

إهداء

الحمد لله وكفى والصلاة على الحبيب المصطفى وأهله ومن وفى اما بعد:
الحمد لله الذي وفقني لتثمين هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية بمذكرتنا
هذه ثمرة الجهد والنجاح بفضلته تعالى مهداة إلى الوالدين الكريمين حفظهما
الله وادامهما نور لدربي ولكل عائلتي الكريمة التي تساندني ولا تزال إلى
إخوتي وأخواتي: ابراهيم...سمية...عبد الرحمان...خولة.

وإلى كل من كان لهم أثر على حياتي وإلى كل من أحبهم قلبي ونسيتهم
قلمي.

مريم

شكر وعرفان

نشكر المولى عز وجل ونحمده حمدا يليق بجلال وجهه وعظيم سلطانه على نعمته الجليلة أنه تبارك وتعالى أمدنا بالصحة والقوة لإتمام هذا العمل ونحمده تبارك وتعالى على توفيقه وإعانتة لنا، ومنحه الرشيد والثبات آمليين أن يتقبله خالصا لوجهه الكريم.

يطيب لنا بكثير من الاحترام أن نتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذ المشرف: عجب بومدين الذي بفضل الله ثم بفضل جمده المتواصل أفادنا كثيرا بنصائحه وإرشاداته وتوجيهه لإنجاز هذا العمل فله منا كل الشكر الوفاء والتقدير.

كما نتقدم بالشكر الجزيل لجميع أساتذتنا الكرام أعضاء لجنة المناقشة، كما لا ننسى ان نتقدم بشكر خاص إلى كل عمال المؤسسة الاستشفائية.

وفي الأخير نتوجه بالخالص الشكر والأمني إلى كل من ساهم معنا في إتمام هذا العمل من بعيد أو قريب راجينا من المولى عز وجل أن يجعل هذا في ميزان حسناتهم.

وشكرا للجميع

ملخص الدراسة:

يمثل الرضا الوظيفي جانب مهما في حياة أي موظف تزداد أهميته وحساسيته لدى الأخصائي النفسي الذي يمثل عنصر مهم وله دور كبير في المؤسسات الاستشفائية.

وقد نبعت فكرة هذه الدراسة من خلال التربص لنيل شهادة ماستر علم النفس العيادي الذي كان في المؤسسة الاستشفائية للتعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الأخصائي النفسي في المؤسسات الاستشفائية، وتقويم واقع ممارسة المهنة في الواقع الجزائري، ومدى تقبله لوظيفته من جميع الجوانب.

اتبعنا في دراستنا على المنهج العيادي لأنه أنسب لموضوعنا، ثم قمنا بصياغة عنوان الدراسة على النحو التالي: "مستوى الرضا عن العمل العيادي لدى الأخصائي النفسي في المؤسسات الصحية".

الكلمات المفتاحية: مستوى الرضا عن العمل، الأخصائي النفسي العيادي.

الصفحة	العنوان
أ	إهداء 1
ب	إهداء 2
ج	شكر وتقدير
د	ملخص الدراسة
هـ	فهرس المحتويات
ز	فهرس الجداول والأشكال
ح	قائمة الملاحق
1	مقدمة
الإطار النظري	
الفصل الأول: الإطار العام لدراسة	
5	1-الإشكالية
8	2-أهمية الدراسة
9	3-أهداف الدراسة
9	4-التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة
10	5-الدراسات السابقة
16	6-التعقيب على الدراسات السابقة
17	7-فرضيات الدراسة
الفصل الثاني: الرضا عن العمل	
19	1-تعريف بالرضا عن العمل
21	2-مظاهر الرضا وعدم الرضا عن العمل
22	3-أنواع الرضا عن العمل
23	4-نظريات المفسرة للرضا عن العمل
28	5-خصائص الرضا عن العمل
29	6-ديناميكية الرضا عن العمل
30	7-قياس الرضا عن العمل

الفصل الثالث: الأخصائي النفسي العيادي	
34	1-تعريف الاخصائي النفسي العيادي
35	2-سمات الاخصائي النفسي العيادي
37	3-دور الاخصائي النفسي العيادي
39	4-مهارات الاخصائي النفسي العيادي
41	5-مجالات الاخصائي النفسي العيادي
42	6-قوانين الاخصائي النفسي العيادي
الإطار التطبيقي (الميداني)	
الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة	
47	تمهيد
47	1-تعريف المنهج
47	2-منهج الدراسة
48	3-الدراسات الاستطلاعية
49	4-حدود الدراسة
49	5-أدوات الدراسة
50	6-حالات الدراسة
الفصل الخامس: عرض النتائج وتحليلها (دراسة الميدانية)	
52	1-دراسة الحالة الأولى
55	2-تحليل نتائج الحالة الأولى
56	3-دراسة الحالة الثانية
60	4-تحليل نتائج الحالة الثانية
62	الخاتمة
63	النتائج و الاقتراحات
65	قائمة المراجع
69	قائمة الملاحق

قائمة الجداول:

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
50	خصائص مجموعة البحث	01

قائمة الأشكال:

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
25	تنظيم ماسلو الهرمي للحاجات	01
30	ديناميكية الرضا عن العمل	02

قائمة الملاحق:

الصفحة	العنوان	الرقم
69	مقياس الرضا الوظيفي	01

يعتبر العمل جزءا مهما في الحياة الفرد فمن خلاله يشكل مجموعة من الآراء والمعتقدات والمشاعر، يبدأ الامر بقيام كل فرد بتكوين حصيلة من المعرفة، أخيرا يميل الفرد أن يتصرف سلوكيا ناحية عمله بشكل معين يظهر في أسلوب تعامله مع الزملاء وفي غيابه وتأخيره، وفي تركه للعمل، وفي طريقة احترامه لرئيسه وجميع المحيطين به (أحمد ماهر، 2014، ص224)

فالرضا الوظيفي يعتبر من أهم الجوانب المتعلقة بجودة وكفاءة أداء العامل، وبالتالي ينعكس ذلك على أداء المؤسسة والارتقاء بمستواها، وتتعدد جوانب الرضا الوظيفي من حيث الرضا عن طبيعة العمل وعلاقات العمل والأجر والترقية وغيرها، سواء كانت داخل المؤسسة أو خارجها أو الوظيفة نفسها.

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

ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة واستنادا إلى خطوات البحث العلمي فقد تم تقسيم الدراسة إلى خمس فصول موزعة على بابين، الباب الأول الجانب النظري والباب الثاني الجانب الميداني، تضمن الجانب النظري ثلاث فصول تناول الفصل الأول الإطار العام للإشكالية واعتباراتها من خلال أهمية الدراسة وأهدافها والتعريف الإجرائي لمفاهيم الدراسة والدراسات السابقة.

أما الفصل الثاني تتناول الرضا الوظيفي، الفصل الثالث الأخصائي النفسي، أما فيما يخص الجانب الميداني، فقد تضمن فصلين الفصل الرابع الإجراءات المنهجية للدراسة، في حين تضمن الفصل الخامس عرض النتائج الدراسة وتحليلها وفي نهاية هذه الدراسة قدمنا خلاصة عامة ومجموعة من الاقتراحات.

الإطار النظري

الفصل الأول: الإطار العام لدراسة

- 1- الإشكالية
- 2- أهمية الدراسة
- 3- أهداف الدراسة
- 4- التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة
- 5- الدراسات السابقة
- 6- التعقيب على الدراسات السابقة
- 7- فرضيات الدراسة

1- الإشكالية:

إن تطور أي مجتمع مهما كان يعتمد أساسا على قدرة أفرادهِ ورغبتهم في التطور ومواكبة المجتمعات المتقدمة أو في حرصهم على إعلاء راية وطنهم ومكانته وتحسين وتطوير مستوى أفرادهِ في جميع المجالات الاقتصادية والعلمية والثقافية والنفسية، ويعد المجال الصحي وخاصة الميدان التربوي في عصرنا الحالي من أهم المؤشرات الدالة على سلامة المجتمع، فالتقدم العلمي والتكنولوجي الذي يشهده المجتمع في الألفية الثالثة جعل قضايا علم النفس تحتل الريادة فتعددت المعاهد والمخابر وتنوعت الأدبيات والسلوكيات الهادفة إلى إحداث فقرة نوعية في تكوين وتأطير الأخصائي النفسي الأمر الذي من شأنه ضمان ممارسة سيكولوجية فعالة وهذا ما نجده في علم النفس المرضي المؤسساتي، فهو علم يعني بدراسة الاضطرابات النفسية المتواجدة على مستوى مختلف المؤسسات، تعتبر المؤسسات الاستشفائية واحدة من بين المؤسسات الدولة التي تعاني من عدم ممارسة أنشطتها بالشكل المطلوب، فداخل هذه المؤسسات يوجد محرك أساسي لها ألا وهو العنصر البشري، وبالنظر لأهميته ركزنا في دراستنا على الرضى الوظيفي لدى الإخصائي النفسي فيها فهو يتعامل مع الإنسان خاصة الفئة الضعيفة نفسيا في المجتمع والتي تكون بحاجة إلى من يتعامل معها أن يكون راضي عن عمله.

فالرضى الوظيفي يعتبر من أهم الجوانب المتعلقة بجودة وكفاءة أداء العامل، وبالتالي ينعكس ذلك على أداء المؤسسة والارتقاء بمستواها، وتتعدد جوانب الرضى الوظيفي من حيث الرضا عن طبيعة العمل وعلاقات العمل والأجر والترقية وغيرها، سواء كانت داخل المؤسسة أو خارجها أو الوظيفة نفسها. (أحمد ماهر، 2014، ص224)

ورغم اجتهاد الباحثين وجهود المذكرين فإن الرضى الوظيفي مازال غامضا ويستدعي الاهتمام، لارتباطه بالعديد من المتغيرات الموجودة في محيط العمل، ومن أهم المواضيع التي لابد من التطرق لها ودراستها الرضا الوظيفي للأخصائي النفسي، الذي لم توليه الأبحاث العلمية على حد علمنا العناية الكافية رغم مكانته ودوره في الرفع من المستوى الصحي والنفسي للأفراد أو قياس اتجاهه، وردود أفعاله، وضرورة الاهتمام بظروف عمله الإدارية والمالية والنفسية والاجتماعية أو التي اعتبرها تايلور من أهم العوامل التي تؤدي إلى الرضا عن العمل.

(محمد إسماعيل، دت، ص264)

يعتبر الأخصائي النفسي العيادي من أهم العناصر التي لا يمكن الاستغناء عن خدماته غير أن نوعية البيئة التي يقوم فيها الإخصائي بممارسة عمله، من المحتمل أن تفرض ظروف خاصة قد تؤدي إلى صعوبات إضافية في عمل هذا الأخير، مما قد يعقد من قدرته في التعامل الفعال مع صعوبات ومشكلات الفحص النفسي والعلاج، ومن بين هذه البيئات نجد المؤسسات الاستشفائية، التي لها خصوصيتها من ناحية الإجراءات التنظيمية من جهة ومن جهة أخرى ما يتعلق بطبيعة وخصوصيات العملاء الذين يتعامل معهم الأخصائي النفسي العيادي، انطلاقا من هذا برزت أهمية الأخصائي النفسي في هذه المؤسسات وبرزت الحاجة إلى علم النفس الذي يهدف إلى معرفة النشاطات والسلوك في الظروف البيئية.

(Michele Hopech, 2011 , P3)

فالأخصائي النفسي العيادي هو المتخصص الذي يستخدم الإجراءات السيكولوجية ويتعاون مع غيره من الأخصائيين في الفريق النفسي مثل الطبيب النفسي والأخصائي الاجتماعي كل في حدود إمكانياته، ويهتم بصحة المجتمع ووقايته من الاضطرابات النفسية، لذلك فإن بؤرته تقع على ذلك الفرد الذي هو بحاجة إلى خدمات نفسية لتحقيق التوافق الشخصي، ويهدف إلى فهم طبيعة أو سبب منشأ القلق والتوتر والضغط والاضطرابات النفسية، كما يهدف إلى تعزيز السعادة الذاتية لدى الفرد مما يحقق التقدم على مستوى الشخصي والاجتماعي للأفراد.

مما يعد إنجازا مميزا في تدوين وتصنيف الأخلاقيات السلوكية للأخصائيين النفسيين، وفي عام "1970" كان هناك "71" برنامج معترف به للدراسات العليا في علم النفسي الإكلينيكي وأكثر من "12000 ألف" أخصائي إكلينيكي، وأما الرابطة فقد أصبحت تضم "42" عضو وذلك عام 1987 والذين ازداد عددهم يصل حوالي 67000 بحلول 1992 أما في الوقت الحاضر فأن عددهم يزيد عن 80 ألف عضو وتجاوزت ميزاتها 83 مليون دولار، كما أن شعبة علم النفس الإكلينيكي أصبحت تسمى الآن جمعية علم النفس الإكلينيكي وهي أكبر وحدة مستقلة في الرابطة "APA" أما عن ترخيص الأخصائيين النفسيين أو المصادقة عليهم فيتمتع العديد من الإخصائيين بتعويض من شركات التأمين وإدارة الرعاية الصحية وفي يومنا هذا يوجد أكثر من 20 برنامج دكتوراه في ذلك العلم وكلها معترف بها من قبل الرابطة "APA".

والجدير بالذكر أن هناك حدثان مهمان ظهرا مؤخرا من المؤكد أنهما سيؤثران على مهنة وممارسة علم النفس الإكلينيكي، حيث قامت الرابطة بالمصادقة رسمي على مواصلة السعي للحصول على امتيازات وصدف الأدوية من قبل الإخصائيين النفسيين المدربين.

وفي عام "2002" كانت نيومكسيكو أول ولاية أمريكية تسمح بقانون يسمح للأخصائيين النفسيين المدربين بوصف الأدوية لعلاج الاضطرابات النفسية وهذان الحدثان لن يؤثر على الممارسة للمهنة فحسب بل على التدريب والبحث من جهة أخرى

(فالح العتبي، 2005، ص12-13)

الجانب الأخير من جوانب علم النفس العيادي كونه مهنة، وهذا يعني أنه على من يريد أن يعتبر نفسه أخصائيا نفسيا إكلينيكي أن يمارس هذا العمل ويتخذ منه مهنة يتعاش منها، وأن يتخذ السبل العلمية الكفيلة بتحقيق هذا، والتي تتجلى في التدريب قبل الممارسة، حيث ينبغي التفريق بين من يدرس علم النفس أو يقوم بالبحوث والأخصائي النفسي الإكلينيكي، فهم وإن كانوا جميعا يحتفظون بولائهم لعلم النفس الذي تلقوا إعدادهم فيه و يلتزمون بقيمة الأساسية ومنها القيم بالبحث العلمي، إلا أن التخصص في علم النفس الإكلينيكي يتطلب

التدريب العلمي الضروري في المواقف الإكلينيكية أو بهذا فإن علم النفس الإكلينيكي علم ومهنة. (مكاي دوجال، 2003، ص 09)

في ذلك يؤكد (المنصوري، 1997، ص 43) أن هناك علاقة إيجابية وثيقة الصلة بين رضا الفرد عن عمله وبين نوعية إنتاجه من جهة أخرى، وبين سلامة العامل النفسية ومقدار ما ينتظر أن يقدمه من خلال الممارسة العيادية، ويحقق المختص النفسي ذاته ويصل إلى إنسانية الفعلية من خلال الحفاظ على إنسانية المفحوص ومساعدته على الوصول إلى غاية في النضج والصحة.

ومن هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة لمعرفة مستوى الرضا الوظيفي عن الممارسة العيادية لدى الأخصائي النفسي في المؤسسات الاستشفائية. ماهو مستوى الرضا الوظيفي العيادي لدى الإخصائي النفسي بالمؤسسات الصحية؟

2-أهمية الدراسة:

- الاطلاع على الواقع المستشفيات وظروف أداء الأطباء الأخصائيين النفسيين لعمله؛
- التعرف أكثر على مهنة الأطباء الأخصائيين النفسيين والمشاكل التي يتعرض لها داخل المؤسسات الصحية؛
- أهمية خدمات الصحة النفسية في المجال الطبي باعتبارها إحدى العناصر الأساسية في العلاج الطبي؛
- الاطلاع على الواقع وظروف أداء الإخصائيين النفسيين في المؤسسات الصحية؛
- تتبع أهمية هذه الدراسة من كونها تدرس عنصر مهم من الضروري تواجده في أي مؤسسة تضع النجاح في سلم أولويتها.

3-أهداف الدراسة:

- التعرف على مستوى الرضا عن العمل لدى الأطباء الأخصائيين النفسيين في المؤسسات الصحية؛
- الكشف عن بعض العوامل التي تحقق الرضا الوظيفي بالنسبة إلى الأخصائيين النفسيين؛
- التعرف على دور الأخصائي النفسي في المؤسسة الصحية من وجهة نظر العاملين فيها.

4-التعريف الإجرائي لمصطلحات الدراسة:

- أ. الرضا عن العمل: هو شعور الفرد بالارتياح والسعادة نتيجة لإشباع رغباته من خلال امتهان مهنة معينة ينتج عنها نوع من الرضا وتقاس بالدرجة التي يحصل عليها الأطباء الأخصائيين النفسيين في الإجابة على فقرات مقياس الرضا الوظيفي المستخدم في هذه الدراسة.
 - ب. الإخصائي النفسي: هو ذلك الشخص العامل الحاصل على درجة علمية عالية، ومتخصص في السلوك غير العادي وهو مدرب على التشخيص وعلاج الاضطرابات الشخصية والاضطرابات النفسية الأخرى، وكذلك عمل البحوث والدراسات النفسية، وهو الذي يزاول نشاطه بصفة دائمة في المؤسسات الصحية.
 - ج. الممارسة النفسية: هي إعطاء صورة متكاملة ما أمكن عن المفحوص ووضعه انطلاقاً من إطار اجتماعي معين وفي تجربة تاريخية يشكلان شرطه الإنساني ويحددان هويته.
 - د. المؤسسات الاستشفائية: هي مؤسسات لرعاية الصحية تضم جهازاً منظماً من الأطباء المهنيين ومرافق الصحية الدائمة تقدم الخدمات الطبية والتمريضية وسائر الخدمات المتصلة بالصحة.
- تقصد بها مؤسسات الصحية العمومية التي يزاول فيها الأخصائي النفسي العيادي عمله فيها ومدى تأثيرها على الممارسة العيادية.

5-الدراسات السابقة

5-1-الدراسات التي تناولت الرضا عن العمل (دراسات عربية)

1-دراسة لولو العيد روس"1989": تناولت الدراسة "الرضا الوظيفي وعلاقته بمستوى الطموح لدى الممرضات السعوديات وعلاقة كل منهما ببعض المتغيرات الشخصية والمهنية"، حيث هدفت الدراسة إلى تحديد العوامل التي ترتبط بالرضا وعدم الرضا على المهنة. ومعرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي ومستوى الطموح والعلاقة بين الرضا الوظيفي وبين العوامل الشخصية ومهنية مثل المؤهل الدراسي، مدة الخدمة، الحالة الاجتماعية، الرواتب، العلاقة بين المستوى الطموح وعوامل شخصية ومهنية مثل: المؤهل العلمي، الراتب، مدة الخدمة، الحالة الاجتماعية. وقد استخدمت الباحثة استبيان على عينة قوامها "203" من الممرضات السعوديات، وقد توصلت الدراسة نتائج التالية:

- توجد عوامل محددة للرضا الوظيفي هي: ظروف العمل والمسؤولية والإشراف التقدير، العلاقة مع زملاء والمرؤوسين، الخدمات والرواتب وفرص التقدم والترقي الوظيفي، والنمو النفسي لاتخاذ القرارات في العمل، وأنظمة إجراءات الإدارة، والاعتراف الشخصي، والحالة الاجتماعية. كما توجد عوامل محددة لعدم الرضا الوظيفي ومتطلبات العمل.
- لا توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي للممرضات وكل من مدة الخدمة والراتب الشهري، ولكن توجد علاقة إيجابية دالة بين الرضا الوظيفي والحالة الاجتماعية، كذلك توجد علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي والمؤهل العلمي.
- لا توجد علاقة بين المستوى الطموح وكل من الخدمة الاجتماعية والمؤهل الدراسي، وتوجد علاقة دالة بين مستوى الطموح والراتب الشهري للممرضات السعوديات.

2- **دراسة العمري "1992"** بعنوان بناء نموذج سببي لدراسة تأثير كل من الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي وضغوط العمل على الأداء الوظيفي والفعالية التنظيمية، واستهدفت هذه الدراسة اختبار نموذج سببي لدراسة تأثير كل من الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي وضغوط العمل على الأداء الوظيفي والفعالية التنظيمية، تم جمع البيانات من خلال استبانة وزعت على عينة عشوائية من العاملين السعوديين بالبنوك السعودية بمدينة الرياض عام 1422هـ. وقد بلغ العائد من الاستبيانات 611 استبانة تشكل عينة الدراسة استخدام أسلوب تحليل المسار لاختبار النموذج السببي المقترح، قد كشفت النتائج عن مجموعة من العلاقات السببية المعنوية في النموذج حيث اتضح أن متغير الرضا الوظيفي يتحدد بكل من العمر والخدمة والراتب الشهري وصراع الدور وغموض الدور ومتغير الأداء الوظيفي كما تبين أن متغير الولاء التنظيمي يتحدد بكل من العمر والخدمة والمتغير الولاء التنظيمي، كما اتضح بأن متغير الأداء الوظيفي يتحدد بكل من الولاء التنظيمي ومتغير ضغوط العمل والعمر والخدمة، وأخيرا كشفت النتائج أن متغير الفعالية التنظيمية كمتغير نهائي في النموذج يتحدد بكل من الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي وضغوط العمل ومتغير الأداء الوظيفي.

3- **دراسة عبد النبي "2011"**: بعنوان متطلبات الرضا المهني للأخصائيين الاجتماعيين في مجالات الممارسة المهنية. مع تحديد مدى اختلاف درجة الرضا المهني باختلاف نوعية المؤسسات التي يعمل فيها الأخصائيون الاجتماعيون كذلك تحديد العوامل المؤثرة على الرضا المهني للأخصائيين الاجتماعيين في مجالات الممارسة المهنية. قد اعتمدت الدراسة على المنهج المسح الاجتماعي بطريقة مصر، واعتمدت الدراسة على مقياس الرضا الوظيفي من إعداد الباحث وتكون من خمسة أبعاد حول الرضا عن طبيعة العمل وعلاقات العمل، والأجر وفرص الترقية وظروف العمل، والرضا عن التقدير المجتمعي لمهنة الخدمة الاجتماعية وتوصلت الدراسة إلى نتائج عدة أهمها: إن مستوى الرضا المهني للأخصائيين الاجتماعيين كان ضعيف نحو العام، ومتوسطات في بعدي الرضا عن علاقات العمل والرضا عن

طبيعة العمل، وجاء ضعيف في أبعاد ظروف العمل والأجر وفرض الترقية، والرضا عن التقدير المجتمعي للمهنة، كما أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا المهني للأخصائيين الاجتماعيين وبين نوعية المؤسسات الأولية، كما أظهرت النتائج أن هناك علاقة ذات دلالة عامل الجنس اتضح وجود علاقة لصالح الإناث، وفي العمر كان الرضا المهني لصالح الأكبر عمرا ولصالح أكثر خبرة.

5-2- الدراسات التي تناولت الأخصائي النفسي:

1-دراسة ذهبية العمري"2016-2015": بعنوان مستوى الرضا عن العمل العيادي

لدى الأخصائي النفسي في مراكز الاستشفائية- دراسة ميدانية بالمسيلة-، إن الاهتمام بالرضا الوظيفي الأخصائي النفسي العيادي يعتبر عاملا رئيسا إذا أرانا النهوض بمستوى العمل لديه علما أن الرضا الوظيفي ليس هدفا في حد ذاته، وإنما هو وسيلة تساعد في حل مشكلات كثيرة تعترض الأخصائي النفسي العيادي في وظيفته.

تسعى هذه الدراسة إلى محاولة معرفة مستويات الرضا عن العمل العيادي لدى الأخصائي النفسي في المراكز الاستشفائية. كما تهدف إلى محاولة لكشف عن العوامل التي تؤدي إلى رضاه أو عدم رضاه عن عمله.

2-دراسة محجر ياسين وبن سكيرفية مريم"2012": بعنوان واقع عمل الأخصائي

النفساني في المؤسسات الاستشفائية دراسة ميدانية بورقلة والجلفة هدفت إلى التعرف على الخدمات النفسية التي يقدمها الأخصائي النفسي للمجتمع من خلال المؤسسات الاستشفائية، اعتمدت هذه الدراسة إلى المنهج الوصفي وعينة تمثلت في 35 أخصائي نفسي، وتمثلت أداة الدراسة في الاستبانة وبعد التحليل أظهرت النتائج أن أهم الخدمات التي يقدمها الأخصائي النفسي في المؤسسات الاستشفائية تتمثل في القيام بالمقابلات النفسية مع المرضى في المصالح الاستشفائية لمساعدتهم في التكيف مع المرضى وتقبله خاصة الأمراض المزمنة تعليم المرضى تمارين الاسترخاء لتخفيف والقيام بدورات تحسيسية للوقاية من بعض الأمراض كالسرطانات

وفي بعض الحالات عقد مقابلات مع أولياء المرضى لتعليمهم كيفية التعامل مع المرضى السيكوسوماتي كما تضمنت هذه الدراسة بعض التوصيات.

3-دراسة فطيمة2010"بسكرة": كانت الدراسة بعنوان مصادر الضغط النفسي وأثره

مهنة الأخصائي النفسي حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على أهم الصعوبات التي تواجه الأخصائي أثناء الممارسة ومساعدته على تخطي ومواجهة هذه الصعوبات في المستقبل لضمان ممارسة سيكولوجية ناجحة وهادفة وبدون عراقيل استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي وتكونت عينة الدراسة من 36 أخصائي نفسي لديهم الخبرة الكافية في الممارسة وكانت النتائج كالتالي:

- صعوبة مهنية تتمثل في نقص الخبرة وصعوبة التعامل مع الحالات وتعتها أو عدم توفر المهارات لدى الأخصائي أو عدم تفهم العميل لتوجيهاته وإخفاء معلومات مهمة لعدم الثقة به.
- صعوبة في العلاج كعلاج الأزواج أو العلاج الجماعي وهذا لعدم وجود ثقافة نفسية أو أنها لا تتناسب مع بعض الحالات.
- صعوبة في تحديد هويته المهنية لتدخل البعض في طريق العلاج أو عدم احترام خصوصية هذه المهنة " عراقيل إدارية، عدم تفهم المدير، الزملاء في العمل".
- صعوبة في توضيح الصنف المهني الذي ينتمي إليه فتارة يصنف إداري رغم أنه يؤدي مهما سيكولوجية أو تربوية بالإضافة إلى ضعف الأجر وتدنيه.
- صعوبات اجتماعية مثل النظرة السلبية لمهنة الأخصائي النفسي في المجتمع التي ما زالت غامضة.

4-دراسة فالح العتيبي الدلحي"2011" الرياض: كانت الدراسة بعنوان " دور

الأخصائي النفسي الإكلينيكي من وجهة نظر العاملين في المستشفيات" حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الأخصائي والمهارات المتوفرة لديه والمبادئ الأخلاقية التي تحكمه والعوامل المعيقة لدوره، حيث طبق الباحث استبانة معدة من طرفه على

عينة قوامها "181" من الأطباء والمرضى الأخصائيين والأطباء النفسيين العاملين بالمستشفيات الحكومية وتوصلت نتائج الدراسة إلى:

- أفراد عينة الدراسة موافقون غالبا على أن أهم أدوار الأخصائي النفسي التي تأتي في المقام الأول هي قياس الذكاء والقدرات العامة ثم التعرف على التاريخ المرضي للمريض.
- موافقون غالبا على أن أهم المهارات التي يجيدها الأخصائي والتي تأتي في المقام الأول هي التعرف على دور الأسرة في حدوث المرض النفسي، ثم المهارة في إقامة علاقة قوية مع المريض.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى "0.01" فأقل في اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة الأطباء واتجاهات أفراد مجتمع الدراسة الأخصائيين النفسيين حول دور ومهام الأخصائي النفسي لصالح الأخصائيين النفسيين.

5-3- الدراسات الأجنبية:

1-دراسة "Greg"2016": بعنوان " الرضا الوظيفي ودوران العمل لدى الأخصائيين

الاجتماعيين العاملين في المستشفيات في "الو.م.أ" هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي ودوران العمل لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المستشفيات الأمريكية بلغ مجتمع الدراسة "38194"أخصائي وأخصائية اجتماعية ، وطبقت الدراسة "1030" بطريقة الحصر الشامل الأخصائيين الاجتماعيين في كل مستشفى بواقع "500" مستشفى، استخدمت الدراسة الاستبانة وتم توزيعها عبر الأنترنت، وقد أظهرت النتائج أن الرضا الوظيفي ودوران العمل يؤثر على جودة العمل لدى الأخصائيين، وعلى الأشخاص الذين تقدم لهم الخدمات، كما أظهرت النتائج أن الرضا الوظيفي لديهم جاء بمستوى عالي ولم تظهر فروق دالة إحصائية لرضا الوظيفي تعود للعوامل الديمغرافية والشخصية للمبحوثين.

2-دراسة كروزبييه: في فرنسا حول الرضا في العمل دلت نتائجها أن للجنس والعمر أهمية في الرضا عن العمل، حيث توصل إلى أن الرجال أكثر رضا عن عملهم من النساء إلى حد ما كما أنه يزداد الرضا مع تقدمهم في العمر واستمرارهم في العمل في المنظمة ذاتها.

3-دراسة دي فرانك وستروب "Stroupca, 1989 Defrankrs" بعنوان

"الضغط النفسي وعلاقته بصحة المعلم"، هدفت إلى تقييم العلاقة المتبادلة بين كل من العوامل الشخصية وضغط العمل والرضا الوظيفي والأعراض المرضية وقد تكونت عينة الدراسة من 245 معلمة من المدارس الابتدائية في جنوب تكساس وقد كان الاستطلاع هو الأداة المستخدمة في الدراسة، ومن ضمن التساؤلات التي تضمنها الاستطلاع هو أن العوامل الديمغرافية التدريسية لا تؤثر على الضغط والرضا أو المخاوف الصحية، وقد بينت نتائج الدراسة أن ضغط العمل وعلى الرغم من انه كان المؤشر الأقوى على الرضا الوظيفي، لكنه لم يكن ذو علاقة مباشرة بالمشكلات الصحية، وهذه النتيجة لم تكن متوقعة. كما وظهرت النتائج أن المعلمات قد أشرت في إجاباتهن إلى مصادر إضافية للضغط، وكانت الكثير منها بيئية أو سياسية.

4-دراسة "Stell,1989": والتي هدفت إلى التعرف على علاقة بعض المتغيرات

مثل الجنس والخبرة بالرضا الوظيفي للموظفين في المدارس في ولاية أيوا "Lowa" الأمريكية ودلت نتائجها على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية للخبرة والجنس على الرضا الوظيفي.

6- التعقيب على الدراسات السابقة:

يتضح من خلال استعراض الدراسات السابقة بالرغم من تعددها أنه هناك ندرة حول الدراسات التي اهتمت بالرضا الوظيفي عن الممارسة العيادية لدى الأخصائي النفسي، كما تنوعت الدراسات السابقة من حيث أهميتها وأفراد عينتها واختلاف في بعض متغيراتها، وفيما يلي عرض لذلك:

- أظهرت النتائج الدراسات السابقة أن هناك درجات متفاوتة في الرضا الوظيفي، حيث أظهرت دراسة" لولو العيدروس 1989 " و"دراسة العمري 1992"

و"دراسة Greg 2016" أظهرت ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي، أما دراسة "عبد النبي 2011 " أظهرت أن مستوى الرضا الوظيفي منخفض "ضعيف" بشكل عام.

- أظهرت الدراسات السابقة بأن هناك الكثير من العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي كدراسة "عبد النبي 2011".

- اتفقت نتائج الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي بشكل عام في جميع المجالات على ان للرضا عن العمل يؤثر سلبا وإيجابا على إنتاجية الفرد وأدائه في العمل، فكلما زاد مستوى الرضا زاد مستوى الأداء وحب العمل والعطاء أكثر.

- اختلفت الدراسات في أهدافها تبعا لأهداف الباحثين فمنها من تناول الرضا الوظيفي بشكل عام كدراسة "عبد النبي 2011" ودراسة " العمري 1992".

- كما اشتركت الدراسة الحالية مع بعض الدراسات في المنهج الوصفي باعتباره المنهج الأنسب لمثل هذا النوع من الدراسات، كما اتفقت مع دراسة " لولو العيدروس 1989" في استخدامها المقياس الرضا الوظيفي، واتفقت مع دراسة "فالح العتبي 2011" في تناولها البيئة الدراسة وهي المستشفيات.

6-1- أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

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

6-2- أوجه التميز بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

- تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة بتناولها لموضوع مهم وهو الرضا عن العمل لدى الأخصائي النفسي العيادي كمحاولة لقياس ومعرفة درجة ومستوى الرضا لأخصائي النفسي عن عمله حيث يعتبر عنصرا فعلا ومؤثرا في عمله والمجتمع المحيط به؛
- كما أنه من خلال عرض الدراسات السابقة الحالية من حيث المكان والزمان التطبيق أو عينة الدراسة، وهذا ما يعطي أهمية للدراسة الحالية.

7-فرضيات الدراسة:

- وجاءت فرضيات دراستنا كإجابة مؤقتة على تساؤلات السابقة كمايلي:
- مستوى الرضا عن العمل العيادي لدى الأخصائي النفسي في المؤسسة الاستشفائية مرتفع، ولاحظنا أن الأخصائيين النفسيين راضين نوعا ما؛
- توجد علاقة بين رؤساء العمال والأخصائي النفسي؛
- هناك علاقة بين المفحوص والأخصائي النفسي.

الفصل الثاني: الرضا عن العمل

- 1- تعريف بالرضا عن العمل
- 2- مظاهر الرضا وعدم الرضا عن العمل
- 3- أنواع الرضا عن العمل
- 4- نظريات المفسرة للرضا عن العمل
- 5- خصائص الرضا عن العمل
- 6- ديناميكية الرضا عن العمل
- 7- قياس الرضا عن العمل

1-تعريف بالرضا عن العمل

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

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

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

- **تعريف رتيبة سلامة:** بأنه شعور الفرد وانسجامه وتوافقه مع العمل والظروف والنشاطات التي ذات العلاقة بهذا العمل والتي تساهم في جعل الفرد مقبلاً عليه بنشاط وحماس.

- **تعريف هويك:** بأنه مجموعة من العوامل النفسية والوظيفية والأوضاع البيئية التي تجعل الموظف راضي عن عمله. (جواد طلعت خليل، 2007، ص287)
- **تعريف آخر:** هو مشاعر السعادة الناتجة عن تصور الفرد إتجاه الوظيفة إذ أن هذه المساعر تعطي للوظيفة قيمة مهمة تتمثل في رغبة الفرد بالعمل وما يحيط به فالرضا يحدث لدى الفرد عند ما يدرك بأن الوظيفة التي يؤديها تحقق القيمة المهمة بالنسبة له. (عباس عوض، 2003، ص34)
- كما يرى بعض الباحثين بأن الرضا الوظيفي ما هو إلا تعبير عن موقف العامل من عمله والعكس نظر له وتقييمه لعنصر أو أكثر من العناصر الموجودة في محيط العمل لذلك يعتبره لوك محصلة للعديد من الخيارات المحبوبة المرتبطة بالعمل.
- أما سوبر فالرضا الوظيفي عنده يتوقف على المدى الذي يجد فيه الشخص منفذاً مناسباً لقدراته وميوله وسمات شخصيته وقيمه كما يتوقف أيضاً على موقفه العلمي وعلى طريقة الحياة التي يستطيع أن يلعب الدور الذي يتماشى مع نموه وخبراته.
- ويعتبر سيكتور الرضا الوظيفي شعور ناتج عن تقييم شخصي لمختلف عناصر ومتغيرات وضعية العمل بمعنى أنه نتاج مقارنة بين الوضعية الحالية والوضعية الموجودة من الصعب الوصول إلى الرضا الوظيفي للعامل من كل جوانب فقد يرضى العامل عن أجره ولا يرضى عن مشرفيه وهذا الترابط أدى **بايفان (1970)** إلى تصنيف الرضا الوظيفي إلى كلي وجزئي فكلي مرتبط بالمحيط بصفة عامة أما جزئي فيتعلق بالمظاهر المختلفة لموقف العمل كمستوى الرضا عن الأجر والعلاقات مع الزملاء كما يعتبر الرضا الوظيفي نسبي وغير مرتبط بالانفعالات وظروف الحياة المختلفة التي تتميز بالتحول والتغيير الدائمين. (مسعود بوزعدة، 2008، ص19)

2-مظاهر الرضا وعدم الرضا عن العمل

2-1- مظاهر الرضا الوظيفي: إن للرضا الوظيفي أثر في نجاح الفرد وتقبله لمهنته

والعمل بروح الجماعة الواحدة مما ينعكس على المنظمة إيجابيا ومن أبرز مظاهر

الرضا الوظيفي ما يذكره "أبو قليبين":

- التعاون بين الموظف وزملائه في العمل؛
- نمو العلاقات الشخصية الوظيفية إيجابيا؛
- الشعور بالانتماء لمجموعة العمل؛
- الشعور بالواقعية والتفأول الدائم؛
- الإحساس بالأمن والاستقرار الوظيفي.

أما القاضي فتبنى مظاهر الرضا في الجوانب التالية:

- الشعور بالرضا يطلق العنان للحماس وظهور القدرات الإبداعية والابتكارات؛
- الشعور بالرضا يعطي السعادة يجعل الفرد أكثر إيجابية مما ينعكس على من حوله من زملاء وعملاء؛
- الشعور بالرضا يعطي تركيزا أكثر أثناء أداء العمل مما يقلل الخطأ؛
- الرضا عن العمل يجعل الفرد يبحث عن مهام ذات قيمة وتحدي أكبر.

ويضيف حريم لما سبق:

- الصحة البدنية والنفسية السليمة للموقف.
- تعلم الواجبات الوظيفية الجديدة بسرعة.

2-2- مظاهر عدم الرضا الوظيفي: إن عدم الرضا الوظيفي يمثل عجزا الفرد على

التكيف السليم مع ظروف عمله المادية والاجتماعية وأما برز مظاهر عدم

الرضا الوظيفي فتذكرها: (الجندي، 2008، ص30)

- كثرة الخطأ والحوادث الفنية؛
- كثرة الغياب والتمارض بدون عذر والانتقال لعمل آخر
- اللامبالاة والشعور بالتكاسل.

- التمرد والمشاغبة. (حنان لخيفي، 1431، ص 40-41)

ويضيف (محمود فتحي عكاشة، 1999، ص 116):

- عدم الرضا قد يجعل العامل غير منتبه وقليل التركيز مما يؤدي إلى وقوع الحوادث؛
- عدم الرضا يؤدي بدوره لعدم إتقان العامل لعمله؛
- الشعور بعدم الرغبة والملل.

ومن خلال ما سبق نلاحظ أن الموظف لا يبدي مظاهر عدم الرضا الخارجية إلا بعد الوصول إلى مستوى عال من القوة المشاعر الداخلية التي تعبر عنها هذه الظواهر كما أنه لا يترك رضاه خاصة إذا فشل بإيجاد عمل آخر.

3-أنواع الرضا عن العمل

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

3-1- الرضا الوظيفي باعتباره شمولية

3-1-1- الرضا الوظيفي الداخلي: ويتعلق بالجوانب الذاتية للموظف والتي تساهم في وضعها: الاعتراف والتقدير والقبول الإنجاز، التعبير عن الذات العلاقات مع الزملاء الاتجاه نحو الوظيفة.

3-1-2- الرضا الوظيفي الخارجي: ويتعلق بجوانب البيئة للموظف في محيط العمل والمطلوب منه أن يتكيف معها مثل: المدير، زملاء العمل، مميزات العمل، المالية (الرواتب، الحوافز، الترقيات)، ونمط العمل.

3-2 - الرضا الوظيفي باعتباره الزمنية

3-2-1- الرضا الوظيفي المتوقع: ويشعر الموظف بهذا النوع من خلال عملية الأداء الوظيفي إذا كان متوقعا ان ما يبذله من جهد يتناسب مع هدف المهمة.

3-2-2- الرضا الوظيفي الفعلي: يشعر الموظف بهذا النوع بعد مرحلة الرضا الوظيفي المتوقع عندما يحقق الهدف فعليا. (الصماتي، 1999، ص26)

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

4-النظريات المفسرة للرضا عن العمل

هناك العديد من النظريات التي تفسر ظاهرة الرضا وعدم الرضا ومن هذه النظريات ما هو كلاسيكي ومنها ما يتعلق بالاتجاهات الحديثة وتجدر الإشارة إلى وجود علاقة وطيدة بين الرضا والتحفيز لذا تعد نظريات التي تناولت موضوع الدافعية والحوافز والدوافع تعتبر عملية واحدة متداخلة الأبعاد لارتباطها جميعا بمشاعر العامل وميوله وتوقعاته. (العبدلي ناصر، 1986، ص81)

- ومن اهم هذه النظريات:

4-1- النظريات الكلاسيكية للرضا الوظيفي: تفسر هذه النظريات دوافع الفرد نحو العمل بكونها دوافع اقتصادية بحتة كما انها تفترض الإنتاجية العالية للفرد ترتبط بأجر أعلى دائما وأنه كلما زادت الإنتاجية زاد الرضا أو إرضاء الأفراد عن العمل. (خالد الهيني عبد الرحمن، 1999)

نظرية فريدرك تايلور (1911):

كان الهدف الأساسي لأفكار تايلور جعل المنظمات أكثر فعالية وتحسين ورفع الإنتاج وقد أكد تايلور على أهمية عنصر المكافأة المادية وخاصة الأجر أهم عامل لتحقيق الرضا الوظيفي. (صلاح الدين بيومي، 1982، ص45)

كما ركزت هذه النظرية على الجوانب الميكانيكية والألية وتلبية الحاجات الفيزيولوجية والسيكولوجية والاعتبارات الإنسانية. (محمد عاطف عيد، 1979، ص558)

4-2- نظرية العلاقات الإنسانية

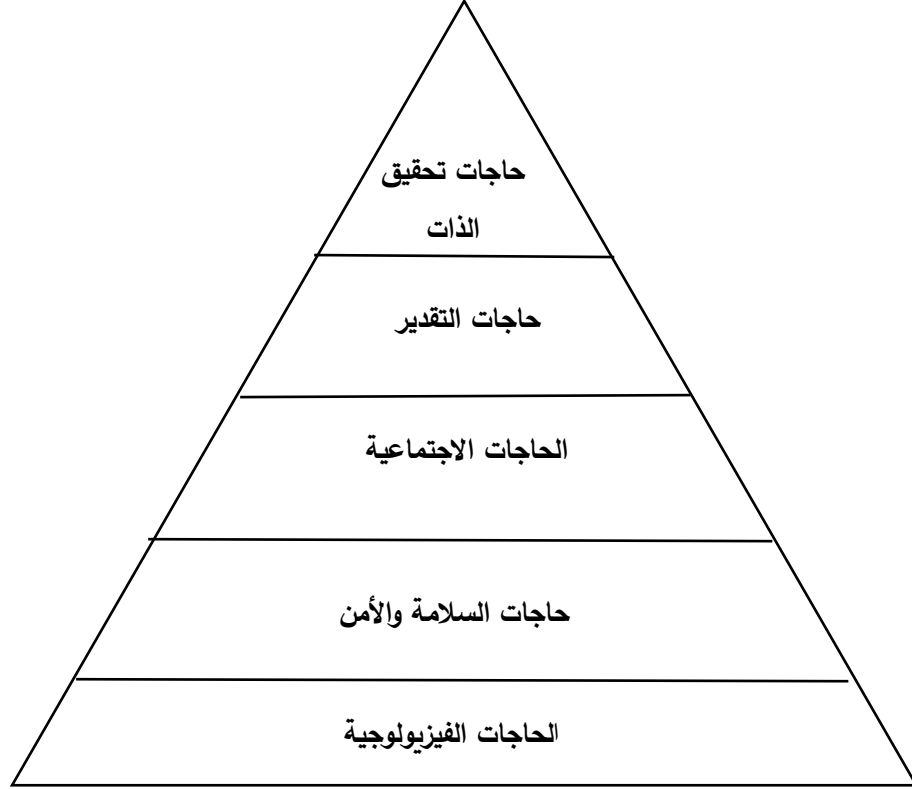
نظرية ماسلو للحاجات الإنسانية (1943):

تعتبر هذه النظريات من أشهر النظريات التي أسهمت في مجال العلوم السلوكية وتفسر هذه النظرية سلوك 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 الإشباع الحاجة وتصبح المحدد الرئيسي للسلوك الفردي لحين إشباعها ولا يستطيع أحد أن يرقى لإشباع حاجة من حاجات الأخرى إلا عن طريق إشباع الحاجات الأهم ثم الأقل أهمية وفقا لتسلسل الهرمي. (المشعان عويد، 1993، ص58)

وتقوم هذه النظرية على افتراض ان الإنسان كائن حي له عدة حاجات قد تؤثر أو لا تؤثر على سلوكه فالحاجات غير المشبعة تسبب له تؤثر أي أنها تؤثر على سلوكه، اما الحاجات المشبعة فهي لا تحرك ولا تدفع السلوك الإنساني وهي بالتالي لا تؤثر عليه.

ويقوم الإنسان بإشباع حاجاته بشكل متدرج بدأ بالحاجات الفيزيولوجية ثم ينتقل إلى حاجات الأمن ثم الحاجات الاجتماعية ثم حاجات التقدير والاحترام وأخيرا حاجات تحقيق الذات. (Mami : Gorges, 1999 , p87)

الشكل رقم (01): تنظيم ماسلو الهرمي للحاجات



(خالد هيني، أكرم أحمد، ص 237)

يتضح من الرسم أن ماسلو قسم الحاجات الإنسانية إلى خمسة مستويات ووزعها على النحو التالي:

1-الحاجات الأساسية physiologeeeds

تسمى أيضا الحاجات الفيزيولوجية وتشمل كل الحاجات العضوية كحاجات المأكل والمشرب والسكن والراحة.

2- الحاجات على الأمن والضمان Safety Needs

وهي الحاجات التي تتعلق بحماية الفرد من الأذى الجسدي والنفسي وكذا حاجة الاستقرار سواء النفسي أو المالي أش 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 كمعرفة للأنظمة واللوائح التي تخص المنظمة وفرص التقدم.

3-الاحتياجات الاجتماعية أو الحاجة إلى الانتماء:

تتضمن مشاركة الآخرين والتفاعل الاجتماعي والحاجة إلى الصداقة والحب والعطف والقبول من الآخرين وتعتبر الحاجات الاجتماعية نقطة بين الانطلاق نحو حاجات أعلى وبعيدة عن الحاجات الأولية حيث يقول (ريجيو) أنه تبرز هنا حاجات الإنسان إلى أن يكون محطاً لأنظار الناس وإعجابهم وتقديرهم واحترامهم وخاصة الزملاء.

4-الحاجة إلى الاحترام:

الحاجة إلى الاحترام وتقدير الذات من الآخرين والتميز عنهم ويقول ماسلو بأن الحاجة تأتي عقب إشباع الحاجات الثلاث السابقة، قد أشار "زيدان" إلى أن الحاجة للحب والاحترام بوجه عام وفي وسط الجماعة التي يعيش فيها بوجه خاص، كما تظهر قوة هذه الحاجة لدى الفرد حينما يشعر بغياب الأصدقاء.

(زيدان محمد مصطفى، 1984، ص32)

5- الحاجات إلى تحقيق الذات:

وهي الحاجة إلى تحقيق الذات وتحقيق الطموحات التي يرغبها الفرد في الحياة وتعد هذه الحاجة أعلى مستوى في تنظيم ماسلو الهرمي للحاجات وتستند هذه الهرمية أو التدرج إلى افتراضين أساسيين هما:

- (1)- إن الحاجة غير المشبعة هي التي تدفع السلوك.
- (2)- إن الحاجة العليا عند غالبية الناس تكون هي الأقل إشباعا بالمقارنة مع حاجات الدنيا. (سليم فؤاد، 1995، ص211)

إن جوهر نظرية ماسلو لا يعتمد على تصنيفه لأنواع الحاجات والدوافع عند الفرد، وإنما يعتمد على ترتيب هذه الحاجات بحسب أولويتها عند الفرد وبالتالي هذه النظرية لا تفسر بشكل واضح وكلي للحفز الإنساني إلا أن مساهماتها واضحة وأساسية.

أشارت الدراسات التي حاولت تطبيق هذه النظرية إلى بعض النقائص حالة تطبيقها، حيث أن الأفراد يختلفون في درجة تفصيلهم للحاجات ويمكن أن يذهبوا إلى الحاجات العليا "حاجة للإبداع" حتى وإن كانت حاجات الدنيا غير مشبعة "الحاجات الفيزيولوجية أو حاجات الانتماء" تؤاخذ هذه النظرية على أهمها:

- أن الأفراد يختلفون فيما بينهم وبالتالي لا يمكن ترتيب حاجاتهم بشكل هرمي فالنموذج لجميع الأفراد كما دلت الأبحاث.
- إن إشباع حاجة معينة لا يعني بقاءها بشكل نهائي.
- إن الحاجات لدى الإنسان متداخلة ومترابطة ومن الصعوبة فصل الحاجات عن بعضها بفواصل كما حددتها النظرية.

(إبراهيم عبد الله الحنيف، 1993، ص283)

تجدر الإشارة إلى انعدام وجود دليل مادي ملموس يؤكد ما ذكره "ماسلو" عن وجود خمس مستويات من الحاجات مرتبة ترتيباً هرمياً، وكذلك وجود أعمال أو إنتاجات قد تشبع أكثر من حاجة وليس حاجة واحدة فقط، كذلك وجود فروق فردية بين أفراد لم يأخذها "ماسلو" بعين الاعتبار عندما عرض نظرية، فمثلاً

هناك أفراد تكون الحاجة إلى الأمان أقوى من حاجاتهم إلى المسكن مثلا وتطل هذه الحاجة قوية عندهم رغم حصولهم على الامتيازات وما يشبعها لديهم.
(شاويش مصطفى نجيب، 2004، ص71)

5 - خصائص الرضا عن العمل

5-1 - تعدد المفاهيم: يعتبر مفهوم الرضا من أكثر المفاهيم غموضا ذلك لأنه حالة انفعالية يصعب قياسها ودراستها بكل موضوعية ولعل غموض هذا المفهوم هو الذي أدى إلى ظهور المئات من البحوث والدراسات حول هذا الموضوع فقد أشار (لوك) 1976، إلى ظهور أكثر من 3350 دراسة في هذا الموضوع في (الو.م.أ) فقط لعل أهم الأسباب تعدد هذه البحوث اعتبار موضوع الرضا الوظيفي أحيانا كمتغير مستقل يؤثر في سلوك العمال كالأداء والتغيب والاتصال والرسمي والغير الرسمي، وأحيانا أخرى كمتغير تابع يتأثر بالأجرة والراتب ونظام المنح والمكافآت واتخاذ القرارات وغير ذلك من المواضيع والمتغيرات النفسية والاجتماعية والمادية (محيط طبيعي) ومن أسباب تعدد الدراسات في هذا الموضوع هو عدم اتفاق الباحثين على تعريف دقيق للرضا في العمل مما أدى إلى تعدد التعاريف الإجرائية إلى جانب تداخل هذا المفهوم مع مفاهيم سيكولوجية أخرى كالروح المعنوية والدافعية.

5-2 - نظرا للأهمية المتزايدة للرضا الوظيفي انطلاقا من كونه غاية ووسيلة في نفس الوقت ظهرت الضرورة لقياسه وتطوير التقنيات المستخدمة في ذلك من خلال جعلها أكثر ثباتا وصدقا لكي يعبر بشكل أفضل عن المشاعر الحقيقية للرضا، كما أن معرفة النتائج المترتبة عنه كونه متغيرا مستقلا تزيد أهمية عملية القياس وتبرر تكاليفها إن العديد من قياسات الرضا الوظيفي تعتبر ذات بناء صادق إلى بعد كبير، لكن هي ليست ذات بناء صادق على وجه الإطلاق ولكن المقاييس المتراكمة عبر سنوات قد تكون دليلا على قبول مقاييس الرضا الوظيفي.

(ثابت عبد الرحمن درس، 2005، ص489-490)

5-3- الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة للسلوك الإنساني:

نظرا للتعدد وتعقيد وتداخل جوانب السلوك الإنساني تتباين في أنماطه من موقف الآخرين ومن دراسة الأخرى وبالتالي تظهر نتائج متناقضة ومتضاربة للدراسات التي تناولت الرضا لأنها تصور الظروف المتباينة التي أجريت في ظلها تلك الدراسات.

(يوسف محمد، 1981، ص18-19)

5-4- رضا الفرد علة عنصر معين ليس دليلا على رضا عن العناصر الأخرى:

إن رضا الفرد عن عنصر معين لا يمثل ذلك دليلا كاف على رضاه عن العناصر الأخرى بما أن ما قد يؤدي لرضا فرد معين ليس بضرورة أن يفعل ذلك عن الآخر وإن فعل ليس بالضرورة أن يكون له قوة التأثير وذلك نتيجة لاختلاف حاجات الأفراد وتوقعاتهم.

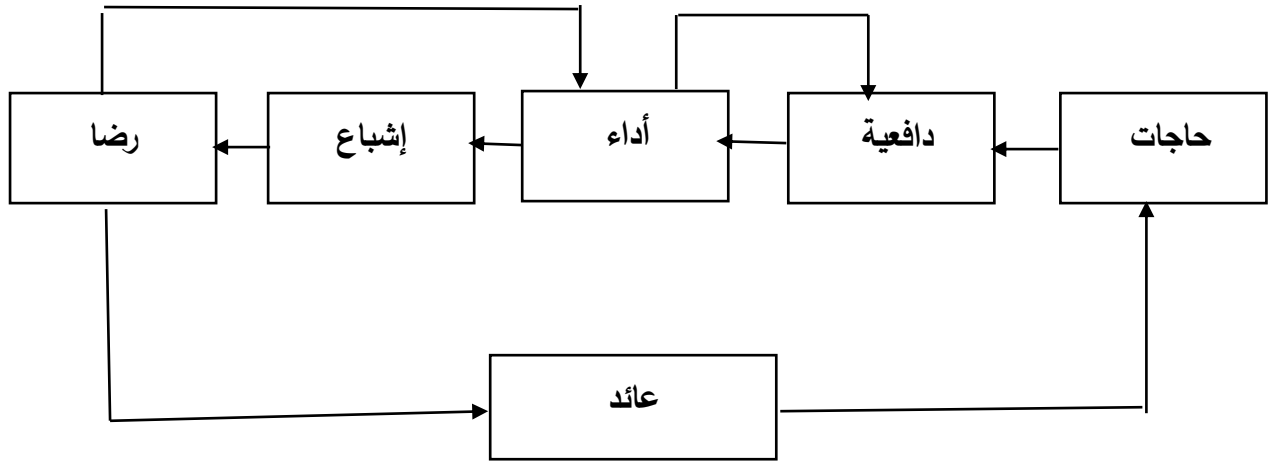
(شوفي طريف، 1993، ص224-225)

6-ديناميكية الرضا عن العمل

يعمر الناس لكي يصلو إلى أهداف معينة وينشطون في أعمالهم لاعتقادهم أن الأداء سيحقق لهم هذه الأهداف ومن ثم فإن بلوغهم هذه الأهداف سيجعلهم أكثر رضا عما هم عليه والعكس صحيح ومن هنا ينظر دائما إلى أن الأداء سيؤدي إلى الرضا لكن هناك عوامل سابقة للأداء ولاحقة له تتشكل سلسلة عمليات متتالية تنتظم في نسق تؤدي إلى تحقيق الرضا كما يلي:

- **الحاجات:** لكل فرد حاجات يريد أن يسعى إلى إشباعها ويعد العمل أكثر مصادر هذا الإشباع مشبعة.
- **الدافعية:** تولد الحاجات قدرا من الدافعية إلى أداء نشط للفرد وبوجه خاص في عمله اعتقادا منه أن هذا الأداء وسيلة لإشباع تلك الحاجات.
- **الإشباع:** يؤدي الأداء الفعال إلى إشباع حاجة الفرد.
- **الرضا:** إن بلوغ الفرد مرحلة الإشباع من خلال الأداء والكفاء في عمله يجعله راضيا عن العمل باعتباره الوسيلة التي يبنى من خلالها إشباع حاجاته.

الشكل رقم (02): ديناميكية الرضا عن العمل



(شوفي طريف، 1993، ص22)

7-قياس الرضا عن العمل

الرضا الوظيفي يعد حالة نفسية غير محسوسة ظاهريا مثلها مثل الكثير من الظواهر الأخرى كالميول والاتجاهات، وبالتالي فقياس الرضا الوظيفي لدى الأفراد أو الكشف عنه عملية معقدة وصعبة وليست بالسهلة ومن الصعب أيضا وضع مقياس موحد لقياسه بكل عملي وثابت وهذا ما دعا إلى ظهور العديد من الطرق والأساليب التي تقيس الرضا الوظيفي وتختلف في درجة موضوعيتها ألا أنها ذات نتائج مقبولة علميا يمكن الاعتماد عليها في تقويم فاعلية برامج وسياسات العمل.

وتتمثل طرق قياس الرضا الوظيفي في التالي:

7-1- طريقة الملاحظة:

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

7-2- طريقة المقابلات الشخصية:

وقد استخدم "هربوك" هذه الطريقة لقياس الرضا الوظيفي وهي تعتمد على المقابلة الشخصية للموظف من خلال توجيه أسئلة مباشرة موجهة إليه تمكن من قياس درجة الرضا الوظيفي لديه والتعرف على مجموعة الاهتمامات.

(محمد سلطان، 2002، ص199)

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

7-3- طريقة تحليل الظواهر:

وتعني تحليل الظواهر المعبرة عن درجة رضا الموظف ومشاعره إتجاه وظيفته وعمله من خلال تحليل الآثار السلوكية لديه، كمعدلات الغياب والتمارض وترك العمل وكثرة الشكوى وعدد الحوادث ويرى "فروم" أن هذه الطريقة تمتاز بإمكانية التنبؤ بالعوامل التي تدفع الموظف للاستمرار في وظيفته أو تركه لها، كما أن هذه الطريقة بسيطة وأقل تكلفة وتبتعد عن التحيز.

7-4- طريقة المواقف الحرجة:

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

7-5- طريقة قوائم الاستقصاء:

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

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

*ومن أشهر قوائم الاستقصاء حول الرضا الوظيفي:

- قائمة تكساس لقياس الرضا الوظيفي.
 - قائمة وصف الوظيفة.
 - استقصاء ومستويات للرضا الوظيفي.
- تمتاز هذه الطريقة بأنها تمكن من استيفاء الاستقصاء بسرعة وبدرجة عالية من الكفاءة من جانب الكثير من الأفراد، كما أنها غير مكلفة نسبياً وخصبة المعلومات، وإن كان يعيبها احتمالها لإغفال بعض الجوانب في الرضا الوظيفي، واحتمال تحيز إجابات المستجوبين.

(عابد النفيعي، 2010، ص 29-30-31)

ونظراً لطبيعة الدراسة الحالية تتبنى الطالبة طريقة قوائم الاستقصاء لأنها الأنسب لموضوع بحثنا وللإستخدام فقد طبقت الطالبة مقياس الرضا الوظيفي على عينة البحث من أخصائيين النفسانيين عيادين في المراكز الاستشفائية.

(أشرف محمد عبد الغني، 2001، ص 335)

الفصل الثالث: الأخصائي النفسي العيادي

1- تعريف الاخصائي النفسي العيادي

2- سمات الاخصائي النفسي العيادي

3- دور الاخصائي النفسي العيادي

4- مهارات الاخصائي النفسي العيادي

5- مجالات الاخصائي النفسي العيادي

6- قوانين الاخصائي النفسي العيادي

1-تعريف الأخصائي النفسي:

1-1- معنى الإخصائي في المعجم الوسيط، هو من خصه بالشئ أي فضله وخصه بالشئ أفرد به والخصيصة هي الصفة التي تميز الشئ تحده وجمعها خصائص وهي الصفات والمميزات التي تميز الشئ عن غيره.

(المعجم الوسيط، 2010، ص 456)

2-2- هناك عدة التعريفات للأخصائي النفسي منها:

- هو الشخص الذي يهتم بدراسة السلوك الإنساني حيث يركز أساسا على الملاحظة والتحليل العميق للحالات الفردية، عادية أو مرضية، فهو يهتم بالبحث عن إيجاد مفهوم وبنية الصراعات الوضعية ثم الخطوات المناسبة لها.

(lagache , D , 2004 , P16-17)

- الأخصائي النفسي هو الذي يدرس السلوك الإنساني والعمليات العقلية ويعمل على تطبيق ما تعلمه من خلال تكوينه السيكلوجي في عملية تقويم وعلاج الأمراض النفسية.

(Brunetl et Casoni, 2009, p18)

- عرفه هولمز Holmes بأنه الشخص الحاصل على درجة الدكتوراه في علم النفس الإكلينيكي، ويكون أيضا حاصلا على تدريب كافي في المجال الإكلينيكي بحيث يصبح قادرا على تشخيص وعلاج الاضطرابات النفسية.

(فهد الربيعة، 2005، ص6)

- عرفه حامد زهران: بأنه الشخص الذي يتخرج من إحدى أقسام علم النفس بجامعة، ويختص بالقياس النفسي وإجراء الاختبارات ودراسة سلوك العميل واتجاهه العام.

(حامد عبد السلام زهران، 2005، ص24)

- يعرفه شحاته محمد ربيع بأنه الحاصل على درجة جامعية في علم النفس من أحد الجامعات المعترف بها، ومحور اهتمامه وتخصصه في ميدان علم النفس العيادي " الصحة النفسية العيادية" مع حصوله على تدريب في المجال العيادي. (1989، ص 59)

من خلال هذه التعريفات يمكن القول إن الأخصائي النفسي هو المتخصص في المجال النفسي والذي يستخدم الأسس والتقنيات والطرق والإجراءات السيكولوجية، فهو باحث ممارس في نفس الوقت، ويجب أن يكون مدرباً ومعداً إعداد كثيف من الجانب النظري والتطبيقي حتى يتسنى له أن يمارس مهنته على أكمل وجه.

2-سمات الأخصائي النفسي:

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

2-1- حسب اللجنة الأمريكية الخاصة بالتدريب:

- الرغبة في معاونة الآخرين ومساعدتهم؛
- القدرة العلمية والأكاديمية الممتازة؛
- القدرة على تكوين علاقات طيبة ومؤثرة مع الآخرين؛
- القدرة على ضبط النفس؛
- الإحساس بالقيم الأخلاقية والمثل العليا؛
- الحساسية للتعقيدات، الدوافع، التحمل، الصبر؛
- حب الاستطلاع؛
- الاهتمام بالأشخاص كأفراد. (مليكة، 1997، ص 13)

2-2 -حسب كارل روجرز: يشير كارل روجرز إلى سمات يجب أن تتوفر في الأخصائي النفسي وهي:

- أن يكون شديد الحساسية للعلاقات الخارجية والاجتماعية؛
- أن يتصف بالروح الموضوعية، واتجاه انفعالي غير متحيز؛
- أن يعرف نفسه ودوافعه وأن يدرك قصره وعجزه الانفعالي؛
- أن تكون لديه القدرة على فهم السلوك الإنساني.

3-دور الأخصائيين النفسيين

إن للأخصائي النفسي الإكلينيكي الكثير من الأدوار والتي منها ما هو أساسي ومنها ما هو فرعي، وقد حدد جولد نبرج الأدوار التي يقوم بها الأخصائي النفسي على النحو التالي:

1. عمل الاختبارات النفسية والمقابلات الإكلينيكية من أجل تشخيص الحالة؛
2. عمل البحوث النفسية علة نمو الشخصية ووظائفها وأسباب المرض النفسي وغيرها؛
3. الإرشاد النفسي للأفراد والأزواج والأسر والجماعات؛
4. اختبار وتدريب الجماعات غير المهنية كالمساءين في مجال الصحة النفسية والجماعات التطوعية والإشراف عليهم؛
5. تقديم الاستشارات النفسية في المستشفيات والمؤسسات العلاجية من أجل وضع برامج العلاج والوقاية من الاضطرابات النفسية.

ويحدد جوليان روتر الأدوار التالية:

1. قياس الذكاء والقدرات العامة وهذا النشاط لا يتضمن مجرد قياس القدرة الحالية للفرد بل يتضمن أيضا تقدير إمكاناته وكفاءته وأثر المشكلات أو الظروف الأخرى التي تحيط به في قيامه بوظائفه العقلية.
2. قياس الشخصية ووظائفها وتقويمها، وما يتضمنه من تشخيص وما يمكن ان يطلق عليه السلوك المشكل أو الشاذ أو يغير توافقي.

(فالح العتبي، 2011، ص14-15)

3-1- دور الأخصائي النفسي في الفحص:

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

(فالح العتبي، 2011، ص19)

والفحص الدقيق هو حجر الزاوية لتشخيص الموقف والعلاج الناجح، يجب ان تكون عملية الفحص واضحة تماما للأخصائي من حيث أهميتها ومدتها وشروطها ومصادر المعلومات والبيانات.

هدف الفحص: هو فهم شخصية العميل والوقوف على نواحي قوته ونواحي ضعفه وتحديد اضطرابات الشخصية التي تؤثر على توافقه النفسي والاجتماعي وعلاقته بالآخرين وفهم حياته الحاضرة والماضية وعلاقتها بمشكلاتها.

(حامد عبد السلام زهران، 2005، ص151)

3-2- دور الأخصائي النفسي في العلاج:

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

والعلاج النفسي بمعناه العام هو نوع من العلاجات يستخدم طرف نفسية لعلاج المشكلات أو الاضطرابات التي يعاني منها المريض والتي تؤثر على سلوكه، حيث يتم العمل على إزالة الأعراض المرضية الموجودة مع مساعدته على حل مشكلاته الخاصة وتوافقه مع بيئته واستغلال امكانياته ومساعدته وتنمية شخصيته ودفعها في طريق، بالنمو الصحي، بحيث يصبح المريض أكثر نضجا وقدرة على التوافق النفسي في المستقبل.

(حامد عبد السلام زهران، 2005، ص184)

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

4-مهارات الأخصائيين النفسانيين

إن نجاح الأخصائي في إقامة التواصل بينه وبين العميل هو الذي يسمح للأخير بأن يتواصل مع نفسه وهكذا فإن نجاح العملية كلها يتوقف على حدوث التواصل الصحيح بين الأخصائي والعميل وبين العميل ونفسه، ولذا أن تتوفر لدى الأخصائي النفسي عدة مهارات لضمان نجاح العملية العلاجية بأفضل وأسرع وقت ممكن ولكي تسير في إطارها الصحيح وتؤدي نتائج إيجابية ومن تلك المهارات المطلوب توفرها لدى الأخصائي مايلي:

- مهارات الاتصال الأساسية:

1. الاتصال البصري: إن الاتصال البصري الجيد ليس هو تلك النظرة الجامدة أو التي لا معنى لها ولكنها المحذوفة بالانتباه والاهتمام والإنصات والتعاطف والحرص على المساعدة والتي تعطي للعميل الثقة في الأخصائي.
2. لغة الجسم: إن وضع لغة الجسم وتوجهه يمكن أن يشجع أو يثبط التفاعل، لأنها توصل إليه رسالة تتضمن اهتمام الأخصائي به.
3. النغمة الصوتية: والنغمة جانب من الجوانب المعبرة عن الاهتمام، حيث أن طبقة الصوت وحجمه ومعدل قدرة على أن تنتقل الكثير من المشاعر التي يكنها الأخصائي للعميل، فالصوت العالي الجاف مع الإيقاعي البطيء ينقل انخفاض الثقة بالنفس وبالتالي تؤثر على إدراك العميل.
4. الصمت: الصمت أيضا من التقنيات التي تساعد التواصل الجيد وتعكس الاهتمام بالعميل، وعلى الأخصائي أن يميز أنواع الصمت وأن يقرأ صمت العميل، ماذا يعني؟ وعلى ماذا تدل؟ لأنه قد يدل على عدم الثقة أو جهل أو إرهاق.
5. الإنصات "الاستماع": الاستماع أيضا مهارات التواصل الأساسية الذي يعكس التجاوب مع الطرف الآخر الذي يتحدث بل أن ينقل للعميل رسالة تفيد بأن ما يقوله موضع اهتمام من قبل الأخصائي.
6. ملاحظة العميل: توفر الملاحظة للأخصائي مصدرا من المعلومات الصامتة وقد حدد باندلر زجريندر مفاتيح أو علامات الملاحظة العميل، تغير لون

الجلد وحجم الشفاه وتوتر العضلة والتنفس، وهذه العلامات من الصعب إخفاؤها لأنها عمليات فيزيولوجية أي ردود أفعال لا إرادية.

ملاحظة التناقص بين السلوك اللفظي والسلوك الغير لفظي عند العميل له دلالات أيضا، ويستوضح عن طريق أسئلة يواجه بها الأخصائي العميل.

7. دلالات الألفاظ: يجب الانتباه إلى الألفاظ التي تتكرر من العميل وعلى الأخصائي أن يتفهم دلالاتها.

8. توجيه الأسئلة: هي وسيلة لمعرفة ملا يعرف عن العميل بشكل أكثر دقة ويجب أن تكون الأسئلة هادفة ومدروسة.

9. تشجيع: إن مهارة التشجيع قد تستخدم للحصول على معلومات بطرق يشعر العميل أنه أقل اقتحاما له، وعلامات التشجيع التي يستخدمها الأخصائي " إماءات الرأس، التعبير الوجهي الإيجابي، وبعض المقاطع يستخدمها الأخصائي " وكلها حسن المتابعة وقد يشجع الأخصائي العميل بأن يكرر إحدى كلماته المفتاحية ليشجعه من ناحية وليتأكد من الفكرة المرتبطة بهذه الكلمات من ناحية أخرى.

(فالح العتيبي، 2011، ص 25-26-27)

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

1-اختبار المقياس: نظر لكثرة وتنوع المقاييس النفسية فإنه لابد من اختبار أنسب مقياس لتطبيقه حسب الهدف الذي يراد قياسه والذي يتناسب مع عمر المبحوث ومستوى ثقافته.

2-استعداد الأخصائي: يتطلب إجراء المقاييس النفسية تدريب الأخصائي على المقاييس فهي تحتاج إلى خبرة ومرونة.

3-تهيئة الظروف: كدرجة الجدارة ومستوى التهوية والإضاءة ومن القواعد الهامة التي يتعين مراعاتها أن يكون التطبيق في الصباح حيث يكون الجو أكثر اعتدال ولم يرتفع منحنى التغيب نتيجة النشاط اليومي وكذلك اختبار المكان المناسب للتطبيق.

4- تعليمات المقياس: يجب أن يكون ملما بتلك التعليمات وتطبيقاتها حرفيا دون

تغيير ولا بد أن تتضمن العبارات والهدف من المقياس وأسلوب الاستجابة له.

5- مراعاة ظروف المفحوص: بحسب تسجيل سلوك المفحوص أثناء الاستجابة هل

يبدو عليه الاضطراب مثلا أو القلق أو الحيرة.....إلخ.

(حسن عبد المعطي، 1997، ص122-124)

5-مجالات عمل الأخصائي النفسي:

تتعدد مجالات عمل الأخصائي النفسي على النحو التالي:

- العمل في العيادات النفسية ومستشفيات الأمراض العقلية حيث يقوم بالفحص والتشخيصات والعلاج بالتعاون مع فريق العلاج؛
- العمل في مراكز التوجيه والإرشاد النفسي وذلك في مجالات الإرشاد العلاجي والتربوي والمهني والزواجي والأسري وإرشاد ذوي الاحتياجات الخاصة؛
- العمل في المؤسسات الإصلاحية وذلك بدراسة حالات الجانين وإجراء المقابلات التشخيصية والعلاجية والعمل وإعادة توافقهم النفسي؛
- العمل في المصانع ومؤسسات الإنتاج حيث يقوم بدراسة الظروف المادية داخل الميدان العمل وما لها من آثار مادية على العامل والإنتاج من حيث التعب والملل والتعرض للحوادث والتمارض؛
- العمل في المؤسسات التابعة للجيش والشرطة ومراكز الشباب.

(كمال إبراهيم مرسى، 1998، ص 94)

بالإضافة إلى عمل الإحصائي في العيادات والمراكز والمؤسسات والمصانع فإنه يهتم بميادين أخرى مثل: الرياضة والبيئة والتعليم. Syndieat. Psychologue. (Nationaldes 2013,p5) التدريس في الكليات والجامعات وإجراء البحوث والاهتمام بعلم النفس المرتبطة بعلم النفس مثل علم النفس الفيسيولوجي وعلم النفس التجريبي والاجتماعي وغيرها من العلوم.

6-القوانين الجزائية التي تحكم الأخصائي النفسي:

الفصل الأول: سلك النفسيين العيادين

المادة 88: يضم سلك النفسيين العيادين ثلاث رتب:

- رتبة النفسيين العيادين من الدرجة الأولى.
- رتبة النفسيين العيادين من الدرجة الثانية.
- رتبة النفسيين العيادين من الدرجة الثالثة.

الفرع الأول: تحديد المهام

المادة 89: يضم النفسيون العياديون من الدرجة الأولى كل النشاطات الوقائية والعلاجية

في الميدان النفسي العيادي إتجاه الأشخاص المتكفل بهم في المؤسسات أو المصالح المتخصصة التابعة للإدارة المكلفة بالتضامن الوطني.

ويكلفون بهذه الصفة على الخصوص بما يأتي:

- تطبيق الدوائر النفسية وتفسيرها والقيام بالتشخيص النفسي وإبداء الرأي العيادي حسب الحالة.
- ضمان المتابعة الفردية أو الجماعية للأشخاص المعنيين.
- المشاركة في اجتماعات فريق التكفل المتعدد الاختصاصات وفي اللجنة أو المجلس النفسي التربوي للمؤسسة.
- المشاركة في التكفل بضحايا الصدمات النفسية الناجمة عن أسباب مختلفة.
- ضمان مرافقة عائلات الأشخاص المتكفل بهم بالمؤسسة.
-

المادة 90: زيادة على المهام المنوطة بالنفسيين العيادين من الدرجة الأولى يكلف

النفسيون العياديون من الدرجة الثانية على الخصوص بما يأتي:

- المشاركة في تحسين برامج المؤسسات العمومية للتكوين المتخصص التابعة للإدارة المكلفة بالتضامن الوطني وإثراءها.
- المشاركة في تأطير المتربصين وتقييم مذكراتهم.

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

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

- القيام بالدراسات والتحليلات الرامية إلى تحسين التكفل العيادي بمختلف الفئات المستقبلية بالمؤسسات المتخصصة.
- القيام بتقييم مدى تنفيذ برامج التكفل العيادي وقياس مدى تأثيرها.
- إعداد الحصائل المتعلقة بالتكفل العيادي في المؤسسات المتخصصة

الفرع الثاني: شروط التوظيف

المادة 92: يوظف النفسانيون العياديون من الدرجة الأولى عن طريق المسابقة على أساس الاختبارات من المترشحين الحائزين على شهادة الليسانس في علم النفس فرع العيادي أو شهادة معادلة لها، يخضع المترشحون الذين تم توظيفهم تطبيقاً لهذه المادة لمتابعة تكوين تحضيري أثناء فترة التربص لشغل منصب تحدد محتواه وكيفيات تنظيمه بقرار من الوزير المكلف بالتضامن الوطني.

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

- 1- عن طريق مسابقة على أساس الاختبارات من بين الحائزين شهادة الماجستير في علم النفس فرع عيادي أو شهادة معادلة لها.
- 2- عن طريق الامتحان المهني في حدود 30% من المناصب المطلوب تشغلها من بين النفسانيين العياديين من الدرجة الأولى الذين يثبتون خمس 05 سنوات من الخدمة الفعلية لهذه الصفة.
- 3- عن طريق الاختبار بعد التسجيل في قائمة التأهيل في حدود 10% من المناصب المطلوب تشغلها من بين النفسانيين العياديين من الدرجة الأولى الذين يثبتون عشر 10 سنوات الخدمة الفعلية بهذه الصفة.

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

المادة 95: يرقى بصفة نفساني عيادي من الدرجة الثالثة:

- 1- عن طريق الامتحان المهني من بين النفسانيين العياديين من الدرجة الثانية الذين يثبتون سبع 07 سنوات من الخدمة لهذه الصفة.
- 2- عن طريق الاختبار بعد التسجيل في قائمة التأهيل في حدود 20% من المناصب المطلوب تشغلها من بين النفسانيين والعياديين من الدرجة الثانية الذين يثبتون عشر 10 سنوات من الخدمة الفعلية لهذه الصفة.

الفرع الثالث: أحكام انتقائية

المادة 96: يدمج في رتبة النفساني العيادي من الدرجة الثانية:

- النفسانيون العياديون من الدرجة الأولى المترشحون والمتربصون.

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

- النفسانيون العياديون من الدرجة الثانية المترشحون والمتربصون
- المفتشون التقنيون والتربويون الموظفون بعنوان الحالة 1 في المادة 85 عن المرسوم التنفيذي رقم 93-102 في 12 أبريل سنة 1993 والمذكور أعلاه المنحدرون من سلك النفسانيين العياديين.

(الجريدة الرسمية، 2009، ص17-18)

الإطار التطبيقي (الميداني)

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

1. إجراءات الدراسة الميدانية
2. منهج الدراسة عينة الدراسة
3. الدراسات الاستطلاعية
4. حدود الدراسة
5. أدوات الدراسة
6. حالات الدراسة

تمهيد:

تعتبر المنهجية العلمية المتمثلة في الإجراءات التي يتبعها الباحث لإنجاز بحثه معياراً يوجهه للوصول إلى نتائج علمية، ولذلك فقد تناولت في هذا الفصل إجراءات دراستنا المنهجية، والتي شملت التعريف بالمنهج المعتمد، وحدود وأدوات الدراسة، وسرد إجراءات التطبيق لجمع المادة الإكلينيكية وكيفية معالجتها.

1- تعريف المنهج

هو الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة طائفة من القواعد العامة التي تهيمن على سائر العقل وتحدد معلوماته حيث يصل إلى النتيجة المعلومة وباعتبار الطبيعة وخصائص البحث تفرض علينا كباحثين استعمال منهج معين.

(أحمد بديّة، ص33)

2- منهج الدراسة

اعتمدنا في بحثنا هذا المنهج العيادي الذي يتناسب مع موضوع بحثنا، من حيث طبيعة البيانات التي تدرسها والفئة المستهدفة في البحث وتعدادها، حيث يستخدم المنهج الإكلينيكي، في دراسة حالة فردية بعينها، لأغراضها العلمية ونفسية من أجل التشخيص وعلاج مظاهر الاخلال.

(زينب الشقير، 2002، ص47)

فهو يقوم على التناول الكيفي ضد من تميز الفرد في توظيفه النفسي، ويلجأ في هذا الإطار إلى التقنيات الإسقاطية من أجل فحص الانسجام الشخصي أو عدمه بتجسيد نوعية قدرة الفرد الأنية في مباشرة العالم والمواضيع.

(سي موسى وبن خليفة، 2002، ص 145)

3- الدراسة الاستطلاعية

تعتبر الدراسة الاستطلاعية بمثابة البحث الصغير للوصول إلى الافتراضات والفرضية النهائية للبحث العلمي لهذا أعطاها الطالب أهمية كونها تجعله أكثر إيصالاً وتساعد على التأكد من مدى صحة اختبار المنهجية المتبعة وتصميمه وخطوات العلاج المتبع. (زعتن نور الدين، 2008، ص96)

حيث من أهم خطوات البحث العلمي الإدراكية الاستطلاعية حيث أن الهدف الأول الباحث من خلالها معرفة الظاهرة المراد دراستها على أرض الواقع قصد التعمق والتقرب أكثر لتفاصيل وجوانب الموضوع، كما تسمح الدراسة الاستطلاعية أيضا بجمع المعلومات أكثر من حالات البحث، في بحث لنا بخصوص مستوى الرضا عن العمل لدى الأطباء الأخصائيين النفسيين في المؤسسة الاستشفائية بالأغواط، حيث أوتينا بنا القيام بمجموعة من الخطوات الخاصة بإجراءات الدراسة الميدانية، حاولنا اختبار منهج المناسب لطبيعة الدراسة التي نحن بصدها، كذلك قمنا باختيار العينات وفقا لمجموعة من الشروط ومجموعة من الأدوات التي تساعدنا لتطبيقها على أفراد العينة.

وبداية قمنا بزيارة استشفائية لمستشفى 240 سرير بالأغواط وبالضبط مصلحتي جراحة الرجال ومصلحة الاستعجالات حيث يمكننا الحصول على العينة التي تتوفر فيها الشروط اللازمة، وبعد حصول على التصريح بالزيارة من طرف جامعة عمار ثليجي بالأغواط وإدارة قسم علم النفس وعلوم تربية وتم إجراء الجانب النظري لهاته الدراسة ابتداء من 2021-06-17 إلى غاية 2021-06-24، أما الجانب التطبيقي فكان من 2021-07-07 إلى غاية 2021-07-13.

حزينا باستقبال جيد من طرف أعضاء هذه المصلحة كلا من الطبيب ورئيس المصلحة والإخصائي النفسي، قبل بدء المقابلة معهم نقدم أنفسنا لهم وغرض قدومنا عندهم ونسألهم بقبولهم لنا، ولقينا من الجميع الرضا والقبول.

4-حدود الدراسة

- بشريا: تم إجراء الدراسة على مجموعة من الإخصائيين النفسيين
- الحدود المكانية: أجريت الدراسة بولاية الأغواط من أجل البحث عن العينة بمستشفى 204 سرير بالأغواط.
- الحدود الزمانية: تم الانطلاق في العمل الميداني من أجل البحث عن مجموعة البحث وانتقائها يوم 2021-07-07 إلى غاية 2021-07-13 بمستشفى 204 سرير.

5-أدوات الدراسة

- الملاحظة العيادية: هي وسيلة يستخدمها الباحث العيادي في اكتسابها للخبرات والمعلومات، حيث نجد الباحث يلاحظ بإتباعه منهج معين، ويجعل من ملاحظاته أساس لمعرفة واعية أو فهم دقيق لظاهرة معينة.
- (ذوقان عبيدات، ترجمة: سهيلة أبو سميد، 2002، ص79)

كما هي أداة هامة يعتمد عليها المرشد النفسي في متابعة السلوك من خلال مواقف وظروف وأزمنة مختلفة.

- المقابلة: هي الطريقة التي تلجأ إليها عادة للحكم على شخصيات الأفراد حكما سريعا شاملا عن طريق التحدث معهم ومقابلتهم بشكل مباشر.
- (سهير كامل أحمد، 2002، ص33)

- مقابلة عيادية نصف موجهة: هي التي تعتمد على قدرات الأخصائي الذي يقوم بها، من خلال خلق جو ملائم من الثقة المتبادلة والمشجعة من أجل التفاعل الإيجابي والمستقل، كما تعتمد على شخصية الأخصائي النفسي وخبرته.
(رجاء محمود أبو علام، 2001، ص427)

6- حالات الدراسة

اعتمدت الدراسة على حالتين من الأخصائيين النفسانيين حيث تتراوح أعمارهم 30-40 سنة، اعتمدنا على مجموعة بحث في حالات الدراسة موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (01): خصائص مجموعة البحث

الاسم	الجنس	السن	الخبرة المهنية
A	انثى	37 سنة	12 سنة
B	انثى	30 سنة	10 سنوات

- التعليق على الجدول 01: من خلال الجدول رقم 01 الذي يمثل خصائص مجموعة بحث الدراسة نلاحظ أن أعمار أفراد تفوق 30 سنة كلهن من نساء فيما يخص المستوى الاقتصادي للحالتين جيدة نوعاً ما، ومكنتنا هاته الدراسة المتضمنة مكونة من حالتين من نساء الأخصائيين النفسانيين بإمكان تحقيق فرضية بحثنا ومن خلالها قمنا بإعداد دليل المقابلة العيادية نصف الموجهة الذي يعد من أهم أدوات البحث، بعد ذلك تم عرضها على الأستاذ المشرف بهدف مراجعتها وإعادة النظر في كيفية صياغتها.

الفصل الخامس: عرض النتائج وتحليلها

(دراسة الميدانية)

- 1- دراسة الحالة الأولى
- 2- تحليل نتائج الحالة الأولى
- 3- دراسة الحالة الثانية
- 4- تحليل نتائج الحالة الثانية

1-دراسة الحالة الأولى:

1-1-تقديم الحالة الأولى:

- البيانات الشخصية:

الاسم: A	السن: 37	الخبرة المهنية: 12 سنة
المستوى الدراسي: ليسانس+ماستر	المصلحة: جراحة الرجال	
الجنس: الأنثى	الوضعية الاجتماعية: عزباء	

1-2-دليل المقابلة العيادية:

أ- محور دور المختص بالمصلحة:

1. ماهو دورك كمختص نفسي بالمصلحة؟
-تحضير نفسي قبل اجراء عملية ومتابعة النفسية.
2. ماهو شعورك نحو نفسك باعتبارك مختص نفسي؟
- شعوري بالرضا لأنني أحب المهنة
3. هل انت راضي عن نفسك؟
- فوق الرضا
4. هل تحصل على تقدير ومكانة اجتماعية خلال دورك كمختص نفسي؟
- فوق مكانة وذلك خلال بذرة عملي
5. هل تحصل على اعتراف لدورك في العمل وتقدير من قبل زملائك وادارتك؟
- نعم يوجد تقدير في العمل من طرف زملائي
6. هل يتم دورك كمختص نفسي وتطبيق مساهمتك ودعمها في العمل؟
- يوجد دعم في العمل كمختصة نفسية
7. هل هناك تعاون وانسجام بين دورك كمختص نفسي وادوار زملائك في العمل؟
- يوجد تعاون وانسجام
8. هل هناك صراع ادوار فيما يخص دورك وادوار زملائك؟
- لا يوجد صراع

9. هل يتم ادراج استشاراتك ورأيك كمختص نفسي في سير عمل المصلحة والمشاركة في الاجتماعات والمجالس الطبية والإدارية؟

- يتم ادراجي واستشاراتي كمختصة نفسانية

10. هل تشعر بالاطمئنان والاستقرار في العمل؟

- نعم اشعر بالاطمئنان

11. هل لديك الحرية في اتخاذ قراراتك الخاصة في العمل متعلقة بدورك؟

- نعم لدي الحرية

12. كيف هي اجواء العمل؟

- اجواء العمل جيدة اعتبرها بيتي الثاني

13. هل هناك تقدير او تكريم في اعتراف مادي او معنوي عند قيامك بعمل جيد

هل تثمن مجهوداتك؟

- يوجد تكريم من واعتراف من طرف زملاء ونعم تثمن مجهوداتي على أكمل وجه

14. ماهي الصعوبات التي تواجهها في العمل ومدى قدراتك على تجاوزها؟

- في هذا الحين لا توجد صعوبات خاصة في هذه الفترة

15. هل يوجد تكيف ف عملك؟

- نعم يوجد تكيف

16. هل لديك مشاكل نفسية او اجتماعية او اقتصادية متعلقة بعملك ودورك؟

- لا توجد مشاكل

17. هل هناك تناسب بين قدراتك المهنية تمكّنك ودورك بالعمل؟

- نعم هناك تناسب بين قدراتي المهنية ودوري بالعمل

18. كيف هي نظرة المجتمع لعملك والمكانة التي تتألقها من وظيفتك؟

- نظرة المجتمع لعملي نظرة جيدة

ب - محور العلاقات المختص النفسي بالعمل

19. كيف هيا علاقتك بالمفحوص ونظرتة لدورك؟

- علاقتي بالمفحوص علاقة جيدة ونظرتة لأخصائي نفسي يري العلاج

20. ما طبيعة علاقتك برئيسك في العمل؟
- علاقتي برئيسي علاقة الاب مع ابنته
21. ماهي علاقتك بفريق العمل؟
- علاقة جيدة لا توجد اي مشاكل
22. هل هناك تقدير لعملك من قبل زملائك؟
- نعم يوجد تقدير من طرف زملاء

ج - محور ظروف العمل:

23. هل انت راضي عن ظروف العمل وبيئة المادية؟
- نعم
24. هل هناك فرص متاحة لك لاكتساب الخبرة المهنية وتنمية قدراتك ومهارتك؟
- نعم يوجد فرص متاحة لاكتساب خبرتي المهنية
25. هل تتوفر لديك الامكانيات المادية لإنجاز عملك بشكل متكامل؟
- نعم يوجد الامكانيات المادية لإنجاز عملي
26. هل هناك فرص لتطوير وسائل جديدة متعلقة بالعمل؟
- يوجد وسائل لتطوير فرص المتعلقة بالعمل
27. هل انت راضي عن ظروف العمل الادارية كتنظيم ساعات العمل والمهام المسندة اليك والسلم الاداري الذي تنتمي اليه؟
- نعم راضية
28. هل انت راضي عن راتب الذي تتقاضاه مقابل خدمتك وهل هو مناسب مع حجم العمل الذي تؤديه؟
- الحمد لله راضية براكاة في القليل
29. ما هو شعورك تجاه الترقية والتقدم الوظيفي؟
- شعور جميل لا يوصف
30. هل هناك فر متاحة في الترقية؟
- يوجد فرص متاحة للترقية

1-3- عرض الحالة الأولى:

الحالة الأولى بالغة من العمر 37 سنة من ولاية الأغواط عزباء مستوى ليسانس+
ماستر ذات خبرة مهنية دامت 12 سنة مستوى الاقتصادي جيد، تعمل كأخصائية في
مصلحة جراحة الرجال، حضيها باستقبال جيد من طرف رئيس المصلحة والعمال
والأخصائي.

قمنا بإجراء المقابلة مع الحالة الأولى في مصلحة جراحة الرجال، أبت تجاوب أثناء
المقابلة حيث تحدثنا عن دورها بمصلحة، يتم تحضير الجيد النفسي للمريض قبل إجراء
العملية ومتابعة نفسية وشعورها بالرضا في مهنتها وتحمل المسؤولية منذ التحاقها بالمصلحة،
حيث يوجد تعاون وانسجام بين الزملاء في المصلحة وأن لها تقدير ذاتي ومكانة اجتماعية
ولها حرية في قولها المصلحة بيتي الثاني، في حين لا توجد صعوبات خاصة في هذه
الفترة، لها علاقات جيدة مع مفحوص، ذلك من خلال نظرته لتقبله للعلاج.

2- تحليل نتائج الحالة الأولى:

من خلال الملاحظة والمقابلة العيادية النصف الموجهة التي تم إجراؤها مع الحالة
والتي تجاوبت معنا في أول المقابلة، وجدنا ان الحالة لها مستوى الرضا جيد ذات هندام
نظيف ووجه بشوش ذات استقبال جيد ولحظنا من خلال ملاحظة انها منضبطة في مواعيد
عملها تعمل بجد

ونشاط لها مكانة خاصة في مصلحة واحترام من طرف عمال، وذلك من خلال حبها
للمهنة كأخصائية والعمل باستمرار وبحث في مجال عملها منذ التحاقها بمنصبها لها مكتب
خاص ولها بعض امكانيات المادية لإنجاز عملها بشكل متكامل ولها مكانة وذلك من خلال
بذرة عملها.

كما ان لها تقدير ودعم في العمل كمختصة نفسانية حيث يوجد تعاون وانسجام. ويتم
استشارتها وإدراجها في سير عمل المصلحة والمشاركة في الاجتماعات والمجالس الطبية
والادارية كمختصة نفسانية وعلاقتها مع رئيس مصلحة كعلاقة الأب بابنته، وعلاقتها بعمال

المصلحة علاقة جيدة كعائلة في بيت واحد، ومن خلال مقابلة لاحظنا شعورها لوصفها تجاه الترقية

والتقدم الوظيفي في قولها الصابر ينال و حمدالله راضية بواش كاتبلي ربي، لاحظنا كذلك أنه يوجد فرص متاحة لاكتساب الخبرة المهنية وتنمية القدرات والمهارات وتوفر الإمكانيات المادية لإنجاز العمل بشكل متكامل.

3-دراسة الحالة الثانية

2-1-تقديم الحالة الثانية

الإسم: B السن: 30 سنة الخبرة المهنية: 10 سنوات

المستوى الدراسي: ليسانس الجنس: انثى

الوضعية الاجتماعية: متزوجة

3-1-دليل المقابلة العيادية:

أ- محور دور المختص بالمصلحة :

1. ما هو دورك كمختص نفسي بالمصلحة؟

- دوري أخصائية نفسانية بالمصلحة الاستعجالات.

2. ما هو شعورك نحو نفسك باعتبارك مختص نفسي؟

- شعوري جيد.

3. هل انت راضي عن نفسك؟

- نعم راضية

4. هل تحصل على تقدير ومكانة اجتماعية خلال دورك كمختص نفسي؟

- نعم توجد مكانة اجتماعية.

5. هل تحصل على اعتراف لدورك في العمل وتقدير من قبل زملائك وإدارتك؟
- يوجد اعتراف وتقدير من طرف الزملاء.
6. هل يتم دورك كمختص نفسي وتطبيق مساهمتك ودعمها في العمل؟
- نعم يوجد تفعيل دوري كمختصة نفسانية.
7. هل هناك تعاون وانسجام بين دورك كمختص نفسي وأدوار زملائك في العمل؟
- لا يوجد صراع أدوار.
8. هل هناك صراع ادوار فيما يخص دورك وأدوار زملائك؟
- نعم هناك تعاون وانسجام.
9. هل يتم ادراج استشاراتك ورأيك كمختص نفسي في سير عمل المصلحة والمشاركة في الاجتماعات والمجالس الطبية والإدارية؟
- يتم إدراجي واستشاراتي وأخذ رأيي في سير المصلحة، وكذلك المشاركة في الاجتماعات والمجالس الطبية.
10. هل تشعر بالاطمئنان والاستقرار في العمل؟
- نعم أشعر بالاطمئنان والاستقرار.
11. هل لديك الحرية في اتخاذ قراراتك الخاصة في العمل متعلقة بدورك؟
- نعم لدي كامل الحرية.
12. كيف هي اجواء العمل؟
- أجواء العمل طبيعي.
13. هل هناك تقدير او تكريم في اعتراف مادي او معنوي عند قيامك بعمل جيد هل تثنى مجهوداتك؟
- يوجد تقدير وتكريم واعتراف عند القيام بعمل جيد.
14. ماهي الصعوبات التي تواجهها في العمل ومدى قدراتك على تجاوزها؟

- لا توجد صعوبات.
- 15. هل يوجد تكيف في عملك؟
- نعم يوجد تكيف.
- 16. هل لديك مشاكل نفسية او اجتماعية او اقتصادية متعلقة بعملك ودورك؟
- لا توجد مشاكل.
- 17. هل هناك تناسب بين قدراتك المهنية تمكنك ودورك بالعمل؟
- نعم يوجد تناسب في قدرتي المهنية.
- 18. كيف هي نظرة المجتمع لعملك والمكانة التي تتأهلها من وظيفتك؟
- نظرة المجتمع لعملي نظرة عادية.

ب - محور العلاقات المختص النفسي بالعمل

- 19. كيف هيا علاقتك بالمفحوص ونظرته لدورك؟
- علاقة معالج مع مفحوص.
- 20. ما طبيعة علاقتك برئيسك في العمل؟
- طبيعية علاقتي مع رئيسي بالعمل جيدة.
- 21. ماهي علاقتك بفريق العمل؟
- علاقتي مع فريق العمل علاقة عمل لا أكثر
- 22. هل هناك تقدير لعملك من قبل زملائك؟
- نعم هناك تقدير لعملي من قبل زملائي.

ج - محور ظروف العمل:

23. هل انت راضي عن ظروف العمل وبيئة المادية؟
- نعم راضية عن ظروف العمل.
24. هل هناك فرص متاحة لك لاكتساب الخبرة المهنية وتنمية قدراتك ومهارتك؟
- يوجد فرص متاحة لاكتساب الخبرة المهنية.
25. هل تتوفر لديك الامكانيات المادية لإنجاز عملك بشكل متكامل؟
- لا تتوفر الإمكانيات المادية لإنجاز عملي بشكل متكامل.
26. هل هناك فرص لتطوير وسائل جديدة متعلقة بالعمل؟
- ربما توجد فرص لتطوير وسائل جديدة.
27. هل انت راضي عن ظروف العمل الادارية كتنظيم ساعات العمل والمهام المسندة اليك والسلم الاداري الذي تنتمي اليه؟
- نعم راضية عن ظروف العمل.
28. هل انت راضي عن راتب الذي تتقاضاه مقابل خدمتك وهل هو مناسب مع حجم العمل الذي تؤديه؟
- نعم راضية عن الراتب "الحمد لله".
29. ما هو شعورك تجاه الترقية والتقدم الوظيفي؟
- شعوري إتجاه الترقية مقبول.
30. هل هناك فر متاحة في الترقية؟
- نعم يوجد فرص متاحة في الترقية.

3-2- عرض الحالة الثانية

الحالة الثانية البالغة من العمر 30 سنة من ولاية تيارت مقيمة بالأغواط متزوجة تعمل بمصلحة الاستعجالات مستوى الدراسي ليسانس مستوى الاقتصادي جيد.

تم إجراء المقابلة مع الحالة الثانية تبلغ من العمر 30 سنة، متزوجة ميسورة الحال تعمل بمصلحة الإستعجالات ذات خبرة 10 سنوات، كانت تعمل بعيادة خاصة وبعد ترقيتها انتقلت إلى المستشفى بالضبط مصلحة الإستعجالات، تعيش علاقة جيدة في مكان العمل لكنها تشكو من عدم وجود الإمكانيات المادية لإنجاز العمل بشكل متكامل أي لا تتوفر الإمكانيات بالمكتب وأدوات والاختبارات.... إلخ لنظر لمهنتها كمختص في المصلحة رغم تواجد مكانة اجتماعية وتقدير والاحتراف وتفعيل دوري تحصل على انسجام وتعاون كمختصة نفسية ويتم إدراجها واستشارتها في عمل المصلحة وتحظى بالمشاركة في الاجتماعات والمجالس الطبية والإدارية، ولديها الحرية في اتخاذ القرارات الخاصة في العمل، حيث علاقتها مع المفحوص علاقة معالج مع مفحوصا وعلاقتها مع فريق العمل علاقة عمل لا أكثر

4- تحليل نتائج الحالة الثانية

من خلال المعطيات المقابلة مع الحالة الثانية يتبين أنها راضية عن العمل العيادي ذات هندام معتدل و استقبال جيد وابتسامة جميلة كما لاحظنا ان لا يوجد مكتب خاص بيها لاستقبال المفحوص و عمل معه ف جو ملائم ، لكن هذا السبب لم يمنعها بأن تعمل وتبحث لتطوير عملها كمختصة نفسية، كما تبين من خلال المقابلة أن الاختصاصية لها مكانة وتقدير ذاتي وعلمي بين زملائها من طرف رئيس المصلحة والعمال و يوجد تقدير واعتراف و تثمين مجهودات من طرف زملاء وتفعيل دوري ولا يوجد صراع الادوار ويتم ادراجها واستشارتها في الاجتماعات والمجالس الطبية ولحظنا كذلك لها الاستقرار في العمل و لها الحرية في اتخاذ القرارات الخاصة بيها من خلال المقابلة لاحظت ان الاختصاصية ليس لديها صعوبات التي تواجهها في العمل ولا مشاكل و هناك تناسب في قدرة المهنية ونظرة المجتمع للأخصائي نظرة عادية مقبولة كونها تساعد المرضى في حل مشاكلهم النفسية او الصحية و لاحظنا ان طبيعة علاقتها مع رئيس المصلحة و فريق العمل علاقة جيدة وعلاقة عمل لا اكثر وانها راضية عن ظروف العمل و عن الراتب الذي تتقاضاه في قولها

الحمد لله و شعورها اتجاه الترقية مقبول وأن لها إحساس بالتقدير الذاتي وإشباع الحاجات الشخصية من خلال إنجازات العمل ولها فرص للتعلم واكتساب أشياء جديدة في العمل العيادي ومستوى تقبل للمفحوص لمساعدة الأخصائي واحترامها وتقدير للجهود والخدمات النفسية المقدمة له، ومدى تفهم أولياء المفحوص لأهمية تعاونهم الإيجابي مع الأخصائي النفسي للمساعدة في حل المشاكل.

الخاتمة

إن الأخصائي النفسي متخصص يجب أن تتوفر فيه سمات مميزة لجعله شخصا ناجحا في عمله، ونظرا لأهميته في المؤسسات الاستشفائية، عمدت الطالبتان إلى إجراءات الدراسة الميدانية تعالج واقع الممارسة العيادية، وذلك بدراسة الوضع الراهن للرضا الوظيفي للأخصائيين النفسيين العاملين في المؤسسة الاستشفائية لولاية الأغواط، وتتمثل أبرز الأهداف في تتبع وضعية المختص النفسي داخل المؤسسة الاستشفائية ومعرفة مستوى الرضا عن العمل في أبعاد النفسية والاجتماعية والإنسانية والمادية... إلخ ذات العلاقة المرتبطة ببيئة العمل والكشف عن الأبعاد والعوامل المهمة التي تحقق الرضا الوظيفي وجاءت الدراسة لمجموعة من المعطيات التي تعرض فيمايلي:

- الأخصائيين النفسيين يتمتعون بمستوى رضا وظيفي متوسط على مقياس الرضا الوظيفي عن العمل العيادي وفقا لأداة الدراسة التي تم تطبيقها على الدراسة، هذا مؤشر على لا أن الرضا الوظيفي متوسط أي راضين نوعا ما.

1-ملخص نتائج الدراسة:

تناولنا خلال دراستنا موضوع الرضا العيادي لدى الأخصائي النفسي في المؤسسات الاستشفائية، وظهرت النتائج المتوصل إليها من خلال الدراسة ان

- مستوى الرضا عن العمل العيادي لدى الأخصائي النفسي في المؤسسة الاستشفائية مرتفع، ولاحظنا أن الأخصائيين النفسيين راضين نوعا ما؛
- توجد علاقة بين رؤساء العمال والأخصائي النفسي؛
- هناك علاقة بين المفحوص والأخصائي النفسي.

2-الاقتراحات:

على ضوء النتائج التي أسفرت عنها الدراسة تورد الطالبتان عددا من الاقتراحات التي يمكن أن تساهم في زيادة مستوى الرضا الوظيفي عن العمل العيادي لدى الأخصائيين النفسيين في المؤسسات الاستشفائية وهي كمايلي:

- المطالبة باحترام الهوية المهنية للنفسانيين كسلك قائم بذاته وإعطائه المكانة والمقام المناسب ضمن مدونة أسلاك الصحة، ولكن عن إدراجه وإدماجه مع الأسلاك الأخرى بحجة قلة العدد أو غموض الدور؛
- تحديد قائمة الشهادات المعادلة لعلم النفس العيادي عند التوظيف؛
- ضمان احترام وتقدير الترقية في درجات وضمن حق النفساني في الترقية في الرتب العليا، وذلك عن طريق خلق المناصب المالية لترقية؛
- ضمان حق النفسانيين في التكوين المتواصل والاستفادة من البرامج والدورات التكوين المتواصل ودورات تحسين المستوى، دورات تجديد المعلومات وذلك ضمن المخططات الوطنية والمخططات المحلية، للتكوين، وضمن إجراء تربية في الخارج؛
- إعطاء تصنيف يستحق كمهنة مستقلة وعدم إدراج النفسانيين في سلك شبه الطبيين الذي هم أقل تصنيف؛
- الزيادة في الراتب؛

- إعطاء أهمية لموضوع الرضا الوظيفي لدى الأخصائي النفسي، وتوجيه طلبة الدراسات العليا في أقسام علم النفس في الجامعات الجزائرية لإجراء مزيد من البحوث والدراسات النوعية حول الرضا الوظيفي لدى الأخصائي النفسي في جميع المؤسسات؛
- النظر إلى البحوث التي أجريت في موضوع الرضا الوظيفي بالنسبة للأخصائيين النفسيين، والأخذ بالنتائج المتوصل إليها.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

- الكتب
- أحمد بديّة: أصول البحث ومنهجه وكالة المطبوعات، الكويت.
- أشرف محمد عبد الغني، 2001، علم النفس الصناعي أسسه وتطبيقاته، المكتب الجامعي الحديث، مصر
- ثابت عبد الرحمن إدريس، 2005، إدارة الأعمال النظرية ونماذج وتطبيقات، دار الجامعية، الإسكندرية.
- ثابت عبد الرحمن، 2005، إدارة الأعمال، دار الجامعة، إسكندرية.
- حامد عبد السلام زهران، 2005، الصحة النفسية والعلاج النفسي، ط4، عالم الكتب، القاهرة.
- حسن عبد المعطي، 1997، الرضا عن الحياة الجامعية لدى طلاب جامعة الكويت، مجلة الحياة، جامعة الكويت، العدد 43، الكويت.
- حنان الخليفي، 1989، الرضا الوظيفي وعلاقته بالذكاء وجداني لدى عينة من معلمات المرحلة الابتدائي، رسالة ماجستير مكة المكرمة.
- ذوقان عبيدات، سهيلة أبو سميد، 2002، البحث العلمي، البحث النوعي والبحث العلمي، ط1، دار الفكر، عمان.
- رجاء محمود أبو علام، 2001، مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية، دار النشر للجمعيات، ط1، مصر.
- رواية حسين، 2002، السلوك التنظيمي المعاصر، الدار الجامعية، إسكندرية.
- زينب محمود شقير، 2002، علم النفس العيادي، مكتبة النهضة المصرية، ط2، القاهرة، مصر.
- زهران حامد عبد السلام، 2003، الصحة النفسية والعلاج النفسي، عالم الكتب، القاهرة.

- سهير كامل أحمد، 2002، علم النفس الاجتماعي بين النظرية والتطبيق، مركز الإسكندرية للكتاب، الإسكندرية، القاهرة.
- سي موسى وبن خليفة محمود، أسس المنهج في علم النفس، نماذج من بحوث في علم النفس العيادي، الأيام الدراسية الثانية كل مختبر 08 و 09-11-2009، مختبر الأنثروبولوجيا التحليلية وعلم النفس المرضى، جامعة الجزائر 2.
- شحاته محمد ربيع، 1989، المسؤولية المهنية ومشروع ميثاق أخلاقي الاختصاص النفسي في السعودية، جامعة الملك سعود، الرياض.
- شوقي ظريف، 1993، السلوك القيادي وفاعلية الإدارة، مكتبة غريب، القاهرة.
- طلعت إبراهيم لطفي، 1992، علم الاجتماع التنظيم، مكتبة غرايب، مصر.
- عبد الباقي صلاح الدين، 2003، السلوك التنظيمي، مدخل تطبيقي معاصر، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية.
- فيصل عباس، 1994، أضواء المعالجة النفسية بين النظرية والتطبيق، دار الفكر اللبناني، بيروت.
- القيلان يوسف محمد، 1981، آثار التدريب الوظيفي على الرضا الوظيفي بالمملكة العربية السعودية، معهد الغدادة العامة، الرياض.
- كمال إبراهيم مرسى، 1988، المدخل إلى علم الصحة النفسية، دار القلم، الكويت.
- لويس مليكة: علم النفس الإكلينيكي، 1997، ج 1-2، مطبعة فيكتور كارلس، القاهرة.
- ماجدة عطية، 2003، سلوك المنظمة، دار الشروق للنشر، الأردن.
- محمد سلطان، 2002، السلوك الإنساني في المنظمات الدار الجامعة، الإسكندرية.
- محمد صلاح عبد الباقي، 2001، الجوانب العلمية والتطبيق في إدارة الموارد البشرية بالمنظمات، دار الجامعة للنشر والتوزيع، الإسكندرية.
- محمد عطوف، 1986، علم النفس العيادي الإكلينيكي، دار العلم للملايين، بيروت.

- هنري شايرول، 2001، الإدمان في سن المراهقة، ترجمة فؤاد شاهين، ط1، عويدات للنشر والطباعة، بيروت.
- رسائل جامعية ودراسات:
- جواد خليل، 2007، الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات الديمغرافية لدى المعلمين، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الإنسانية، مجلد 16، العدد الأول، غزة.
- عابد النفيعي، 2010، الرضا الوظيفي وعلاقته بالذكاء الوجداني لدى عينة من المرحلة الثانوية، رسالة ماجستير، مكة المكرمة.
- فالح العتيبي، 2011، دور الأخصائي النفسي الإكلينيكي من وجهة نظر العاملين في المستشفيات الحكومية، رسالة ماجستير، الرياض.
- لولو العيدروس، 1989، الرضا الوظيفي وعلاقته بمستوى الطموح لدى عينة من الممرضات السعوديات، رسالة ماجستير، السعودية.
- مسعود بورغدة، 2008، الرضا الوظيفي لأساتذة التربية البدنية والرياضية وعلاقتها بأدائهم، رسالة دكتوراه، قسنطينة.

الجرائد:

- الجريدة الرسمية: العدد 64، مرسوم تنفيذي، 2009.
- Brunet ; profession psychologue ; canada ; presserde l'universite ;2009.
- Lagache ;D ,lunité de la psychologie ; fieme ; editiom ; France ;2004.

قائمة الملاحق

جامعة عمار ثليجي الاغواط

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية والارطوفونيا

تخصص: سنة ثانية ماستر علم النفس التربوي



مقياس الرضا الوظيفي

أرجو تكرمكم بالإجابة على الأسئلة بما يتفق مع العلم أنه سوف يتم التعامل مع الإجابة بمنتهى السرية ولن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي:

فضلا ضع علامة (X) في المربع المناسب لجميع أسئلة هذا الاستبيان ولكم مني جزيل الشكر والعرفان على تعاونكم.

1. معلومات عامة:

1-الجنس:

☐ أنثى

☐ ذكر

2-المؤهل العلمي:

☐ ليسانس نظام كلاسيكي

☐ ليسانس نظام ل م د

☐ ماستر

☐ ماجستير

☐ دكتوراه

3-الخبرة المهنية:

☐ 1-5 سنوات

☐ 6-10 سنوات

☐ 11- 15 فما فوق

4-عقد العمل:

☐ دائم

☐ مؤقت

5- الأجر الشهري:

☐ أكثر من 20000

☐ أقل من 20000

غير راضي إطلاقاً	غير راضي	لا أدري	راضي	راضي تماماً	البند
1. الرضا عن العمل (الإنجازات، اتخاذ القرار، النمو النفسي)					
					1- ما يتيح لك العمل من فرض للقيام بمهمة كاملة.
					2- الإمكانيات المتاحة لك لإنجاز أشياء هامة تتعلق بعملك وتستحق التقدير.
					3- إحساسك بالتقدير الذاتي وإشباع الحاجات الشخصية من خلال إنجازات العمل.
					4- ما يتيح لك العمل من وقت كافي لإتمامه بكفاءة.
					5- ما يتيح لك العمل من فرص للتعلم واكتساب أشياء جديدة في مجال العمل العيادي (الممارسة العيادية).
					6- مقدار الجهد الذي تبذله وحجم العمل ومدى ملائمته لقدراتك الشخصية.
					7- ما يتيح لك العمل من فرص لتكون مسؤولاً عن تخطيطك لعملك العيادي.
					8- ما يتيح لك العمل من فرص لإنجاز ممارستك بالأسلوب الذي تختاره وتطبيق أفكارك وآرائك الخاصة.
					9- ما يتيح لك العمل من فرص لاتخاذ القرار وتحمل المسؤولية.
					10- الفرص المتاحة لك لتنمية مهاراتك وقدراتك 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 يتيح 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).
2. الرضا عن الاعتراف والتقدير والعلاقات مع الزملاء والمرؤوسين					
					16- العلاقة بينك وبين العاملين (الفريق الطبي) والمرؤوسين (المدير) والمفحوصين (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 عملك.
					22- طبيعة عملك ونوعيته.
					23- مسؤوليات عملك والثناء الذي تتلقاه مقابل ادائك في العمل.
3. الرضا عن التقدم والترقي الوظيفي					
					24- فرص الترقي المعنوية والمادية المتاحة لك في العمل.
					25- فرص اكتساب الخبرة المتاحة لك في العمل العيادي.
					26- شعورك إتجاه التقديم والترقي الوظيفي.

					27-فرص التقدم المتاحة لك في العمل.
4.الرضا عن ظروف العمل وبيئته					
					28-ظروف العمل وبيئته المادية (الإضاءة، التهوية، المكان....إلخ)
					29-مدى توفر الوسائل والأدوات الخاصة وإمكانية استخدامها (جودة أجواء العمل).
4.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 ومؤهلاتك العلمية.
					33- تناسب الراتب بالمقارنة بالعمل في جهات أخرى.
					34-دور وظيفتي في تأمين مستقبلي.
					35-الطريقة التي أحصل بها على الجزاء الكامل نظري العمل الذي أؤديه.
					36-تناسب الراتب بالمقارنة برواتب العاملين الآخرين(الفريق الطبي).
					37-الفرصة التي تتيحها وظيفتي للاستقرار في العمل في العمل والشعور 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 معاونة 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 الممنوحة 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 الاجتماعية (المكانة الاجتماعية)					
					48- نظرة المجتمع لعملك المكانة الاجتماعية التي تتألف من وظيفتك.
					49- ما يتيح لك العمل من التعرف على شخصيات مهمة وتكوين صداقات.
					50- ما يتيح لك العمل من فرص للحصول على تقدير الآخرين.
					51- الوقت الذي يتيح لك العمل للتفرغ 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 عملك.
					55- مدى الاستعداد للتفاهم من قبل الرئيس دون الاعتماد على السلطة الرسمية وإصدار الأوامر.
					56- الثناء الذي اتلقاه مقابل أداء عمل جيد.

					57-الفرص التي يتيحها لي العمل في سبيل توفير التسلية والترفيه لي ولعائلي،
9.الرضا عن اتجاهات العملاء ومتطلبات العمل العيادي					
					58-إتجاهات المفحوصين(المرضى) وأسرهـم نحو عملي(الممارسة العيادية).
					59-الصعوبات التي تواجهني في العمل.
					60-مستوى تقبل المفحوص (المريض) لمساعدة الأخصائي النفسي.
					61- احترام المفحوصين (المرضى) لك كأخصائي نفساني وتقديرهم للجهود والخدمات النفسية المقدمة لهم.
					62-مدى تفهم أولياء المفحوصين(المرضى) لأهمية تعاونهم الإيجابي مع الاخصائي 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.