



جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي
كلية العلوم لإجتماعية والإنسانية
قسم العلوم الإجتماعية
شعبة علوم التربية



سمات الشخصية و علاقتها بالرضا الوظيفي
لدى المربين العاملين في مراكز رعاية ذوي
الاحتياجات الخاصة

- دراسة ميدانية بمراكز رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة بولاية الوادي-

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التربية: تخصص التأهيل في التربية الخاصة

إشراف الأستاذة:

د/عائكة غر غوط

إعداد الطالبة:

أمينة طهراوي

الموسم الجامعي: 2017/2018

ملخص الدراسة بالعربية:

هدفت الدراسة الى الكشف عن طبيعة العلاقة بين السمات الشخصية والرضا الوظيفي لدى المربين العاملين في مراكز رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة بولاية الوادي.

وتتضمن إشكالية الدراسة ما يلي:

- هل توجد علاقة بين السمات الشخصية والرضا الوظيفي لدى المربين العاملين في مراكز رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة؟.

وتتضمن الفرضية العامة ما يلي:

- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين السمات الشخصية والرضا الوظيفي لدى المربين العاملين في مراكز رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة.

والمنهج المستخدم في الدراسة هو المنهج الوصفي الارتباطي الذي يقوم على كشف علاقة بين متغيرين هما السمات الشخصية والرضا الوظيفي لدى المربين العاملين في مراكز رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة. أما عينة الدراسة فقد تكونت من 50 مربيا ومربية تم اختيارهم بطريقة قصدية وقد طبق عليهم الاستبيانين هما:

1- استبيان سمات الشخصية مكون من 34 فقرة.

2- استبيان الرضا الوظيفي مكون من 27 فقرة.

أما البيانات فقد عولجت باستخدام:

- معامل الارتباط بيرسون للكشف عن وجود علاقة ارتباطية بين متغيرات الدراسة.

وقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

وبالتالي فإن الفرضية العامة قد أسفرت بأنه لا توجد علاقة بين السمات الشخصية والرضا الوظيفي لدى المربين العاملين في مراكز رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة.

Résumé d'étude:

L'étude vise à révéler la nature de la relation entre les caractéristiques personnelles et la satisfaction au travail des éducateurs travaillant dans les centres de soins pour les personnes ayant des besoins spéciaux dans l'état d'El oued .

La problématique c'est:

Est ce qu'il y a une relation entre les caractéristiques personnelles et la satisfaction au travail chez les éducateurs travaillant dans les centres des personnes ayant des besoins spéciaux dans l'état d'El oued ?

Concernant l'hypothèse :

Il existe une relation statistiquement significative entre les caractéristiques personnelles et la satisfaction au travail des éducateurs travaillant dans les centres de soins ayant des besoins spéciaux.

La méthodologie utilisée dans l'étude est l'approche descriptive relationnelle , qui repose sur la découverte d'une relation entre deux variables caractéristiques personnelles et satisfaction professionnelle des éducateurs travaillant dans les centres de soins des gens ayant des besoins spéciaux .

L'échantillon de l'étude comprenait 50 éducateurs et enseignants choisis de manière intentionnelle. Le questionnaire leur a été appliqué:

1- Le questionnaire sur les traits de personnalité se compose de 34 paragraphes.

2- Le questionnaire de satisfaction professionnelle se compose de 27 paragraphes.

Après avoir calculé la validité et la stabilité des deux questionnaires à travers l'étude exploratoire.

Les données ont été traitées selon les méthodes statistiques suivantes:

Ainsi, l'hypothèse générale a été qu'il n'y a pas de relation entre les caractéristiques personnelles et la satisfaction au travail des éducateurs travaillant dans les centres de soins aux besoins spéciaux.

شكر وتقدير

بعد أن منّ الله عز وجل على إتمام هذه الدراسة، الذي منحنا القدرة على تجاوز كافة صعوباتها، فله الشكر يليق بجلال وجهه، وعظيم سلطانه، أولاً وأخيراً والصلاة والسلام على أسوتنا وقدوتنا نبينا محمد عليه أفضل الصلاة وأزكى التسليم وبعد:

نتوجه بالشكر الجزيل وخالص وعظيم الإمتنان الى كل من أعانني على إخراج هذا العمل الى النور.

فلا يسعني، إلا أن نتقدم بجزيل الشكر، وعظيم الإمتنان إلى أستاذتي الفاضلة الدكتورة عاتكة غرغوط وفقها الله ورعاها على قبولها الاشراف على هاته المذكرة، فلها مني خالص الدعاء ودوام الصحة والعافية والعطاء المستمر.

والشكر الموصول لأعضاء اللجنة المناقشة أصحاب العقول النيرة، والعلم الغزير، لتفضلهم بمناقشة هذه الرسالة، وإثرائها بفكرهم وعلمهم، والارتقاء بها لتخرج بأفضل صورة أن شاء الله.

وكذلك نتقدم بالشكر العظيم لكل من ساعدني في إتمام هذه الدراسة، وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين وصلى الله على سيد الخلق أجمعين.

الفهرس

الصفحة	المحتويات
أ- ب	ملخص الدراسة بالعربية
ج- د	ملخص الدراسة بالفرنسية
هـ	شكر وتقدير
و	الفهرس
ط	فهرس الجداول
10	مقدمة
12	الجانب النظري
13	الفصل الأول: موضوع الدراسة
15	1. تحديد الاشكالية
17	2. فرضيات الاشكالية
17	3. أهداف الدراسة
18	4. أهمية الدراسة
18	5. تحديد المفاهيم
19	6. الدراسات السابقة
25	الفصل الثاني: الشخصية: محدداتها وسماتها
26	تمهيد.
26	أولاً: الشخصية
26	1. تعريف الشخصية
28	2. أهمية دراسة الشخصية
29	3. محددات الشخصية
31	4. النظريات المفسرة للشخصية
35	5. أنواع الشخصية
36	6. موصفات الشخصية في ضوء الأبعاد الأساسية

38	ثانيا: سمات الشخصية
38	1. تعريف السمة
39	2. خصائص السمات
39	3. أنواع السمات
40	4. تصنيف السمات
41	5. طرق التعرف على سمات الشخصية وأنماطها
42	خلاصة الفصل
43	الفصل الثالث: الرضا الوظيفي وقياسه
44	تمهيد.
44	1. تعريف الرضا الوظيفي
48	2. المفاهيم المرتبطة الرضا الوظيفي
48	3. عوامل الرضا الوظيفي
52	4. نظريات الرضا الوظيفي
59	5. أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للمنظمة والفرد
59	6. قياس الرضا الوظيفي
62	7. أهداف مقياس الرضا الوظيفي
63	خلاصة الفصل.
64	الجانب الميداني
65	الفصل الرابع: الاجراءات الميدانية للدراسة
66	تمهيد.
66	1. المنهج المتبع
67	2. الدراسة الاستطلاعية
68	3. أدوات جمع البيانات
77	4. الدراسة الأساسية
77	5. التقنيات الاحصائية
78	خلاصة الفصل

79	الفصل الخامس: عرض النتائج ومناقشتها
80	تمهيد.
80	1. عرض نتائج الدراسة
83	2. تفسير ومناقشة نتائج الدراسة
86	الخلاصة العامة
87	المقترحات
89	قائمة المراجع
94	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	الجدول	الرقم
69	يمثل صدق الاتساق الداخلي لاستبيان سمات الشخصية	01
71	معامل الثبات المقياس بطريقة التجزئة النصفية باستخدام معادلة سبيرمان براون، وجيتمان	02
71	معامل ألفا كرونباخ للمقياس	03
72	توزيع البنود على أبعاد الاستبيان	04
73	معامل ارتباط كل بند ودرجة البعد الذي ينتمي إليه (بعد 1)	05
74	معامل ارتباط كل بند ودرجة البعد الذي ينتمي إليه (بعد 2)	06
74	معامل ارتباط كل بند ودرجة البعد الذي ينتمي إليه (بعد 3)	07
75	معامل ارتباط كل بعد من ابعاد المقياس والدرجة الكلية للمقياس	08
76	معامل الثبات بطريقة ألفا كرونباخ التجزئة النصفية للمقياس بمعادلة سبيرمان براون وجيتمان	09
80	حساب معامل الارتباط بيرسون بين المتغيرين	10
81	اختبار T.test لحساب الفروق في سمات لمتغير الجنس	11
81	اختبار T.test لحساب الفروق في الرضا الوظيفي لمتغير الجنس	12
82	اختبار anova لحساب الفروق في الرضا الوظيفي لمتغير الخبرة المهنية	13

المقدمة

مقدمة

شهدت مختلفة المجتمعات تزايداً ملحوظاً في حجم المؤسسات التي توفى الخدمات الضرورية اللازمة لمواجهة المتغيرات المختلفة في جميع جوانب الحياة من هنا شهدت الخدمات النفسية والاجتماعية تطوراً كبيراً في مجال الخدمات التي من شأنها أن تساعد الفرد في التكيف مع مستجدات العصر وما تتطوي عليه من تحديات.

وقد برز في الآونة الأخيرة اهتماماً كبيراً بفئة الاحتياجات الخاصة، حيث تم توجيه قطاعات المجتمع المختلفة نحو رعاية أفضل لهذه الفئة وظهر توجه نحو انشاء المزيد من المؤسسات المتخصصة في رعايتهم وتدريبهم وتأهيلهم.

ولعل العمل مع ذوي الاحتياجات الخاصة يأتي في مقدمة المهن التي يمكن أن تخلق مشاعر الاحباط لدى العاملين كما تعرضهم الى الاستنزاف الداخلي والاحساس بالانهيار وعدم القدرة على العمل لما تقتضيه هذه المهنة من متطلبات مع فئات متنوعة من الأشخاص غير العاديين الذين يعانون من الاعاقات الحركية والعقلية والسمعية والبصرية أو الإعاقات المتعددة وحتى الموهوبين والمتفوقين حيث يعتبر كل شخص حالة خاصة تتطلب نمطاً خاصاً من الخدمة والتعليم والتدريب والمساندة.

ومن هنا جاء اهتمام الباحثة بخصوص مدى رضا العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة عن عملهم وهذا ما دفعنا الى محاولة البحث في طبيعة الرضا الوظيفي واخترنا فئة المربين العاملين في مجال رعاية الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة كعينة لبحثنا وجاء تساؤلنا كالتالي: العلاقة بين السمات الشخصية والرضا الوظيفي لدى المربين العاملين في مراكز رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة بولاية الوادي.

وقد قسمت هذه الدراسة الى جانبين جانب نظري احتوى على ثلاثة فصول، وآخر ميداني احتوى على فصلين، وفيما يلي سيتم التعرض لمختلف محتويات هذه الدراسة:

الجانب النظري: الذي يشمل: الفصل الأول: الإطار الإشكالي والمفاهيمي للدراسة وفيه تم طرح إشكالية الدراسة وبعدها صياغة فرضيات ثم التطرق الى تحديد المفاهيم الإجرائية للدراسة فأهداف الدراسة وصولا إلى الدراسات السابقة وأخيرا خلاصة الفصل.

الفصل الثاني: الشخصية: سماتها ومحدداتها وفيه تطرقنا إلى مفهوم الشخصية، وأهميتها، ومحدداتها، ونظريات المفسرة لها، وأنواعها، وموصفاتهما في ضوء الأبعاد الأساسية، وقياسها، وتطرقنا أيضا إلى تعريف السمة، وخصائصها، وأنواعها، وتصنيفها، وطرق التعرف عليها وأخيرا خلاصة الفصل.

الفصل الثالث: الرضا الوظيفي: وتناولنا في هذا الفصل تعريف الرضا الوظيفي، المفاهيم المرتبطة به، عوامله، نظرياته، وأهميته وأخيرا خلاصة الفصل.

الجانب الميداني: ويضم فصلين:

الفصل الرابع: وفيه تطرقنا إلى التذكير بفروض الدراسة والدراسة الاساسية والمنهج المتبع والأساليب الإحصائية المتبعة وحدود الدراسة وختمنا هذا الفصل بخلاصته.

الفصل الخامس: وتم فيه عرض النتائج.

وفي آخر الدراسة تم إدراج خلاصة عامة لأهم النتائج المتوصل إليها، إلى جانب الاقتراحات ثم قائمة المراجع المعتمدة في الدراسة ثم ارفاق بعض الملاحق.

الجانب النظري

الفصل الأول

موضوع الدراسة

أولاً: تحديد الإشكالية

ثانياً: فرضيات الدراسة

ثالثاً: أهداف الدراسة

رابعاً: أهمية الدراسة

خامساً: تحديد المفاهيم

سادساً: الدراسات السابقة

أولاً: تحديد الإشكالية:

إن المعلم هو محرك العملية التربوية وذلك للأهمية ومكانة الدور الذي يقوم به في العملية التربوية، وتحتاج مهنة المعلم الى الكثير من الصفات الأساسية والتي من الواجب أن يتمتع بها، حيث تجمع بين الخصائص العلمية والشخصية، إلا أن التركيز على هذه الصفات ينبغي أن يكون أكثر عند معلم التربية الخاصة، لاسيما أن الاطفال ذوي الاحتياجات الخاصة لديهم مشكلات أشد تتحدى المعلم. لذا فإن معلم التربية الخاصة هو الأحوج الى هذه الخصائص التي تؤهله للتعامل مع هؤلاء المعاقين من مختلف أنواع الاعاقات ولما لها من دور كبير في بيئة العمل التي يعيشها.

التكيف الوظيفي هو عملية انسجام ما بين الشخصية اللازمة للعمل وبيئة العمل نفسه، حيث أن هذا الانسجام يعتبر بمثابة العامل الرئيسي في تفسير تأقلم الموظف مع بيئة العمل، كما يتضح ذلك من شعوره بالقناعة والرضا عن العمل والاستقرار في الوظيفة وتشير بعض البحوث التربوية بأنه يمكن الاستدلال على الموظف مع وظيفته، من خلال معرفة مدى التوافق بين سمات الموظف الشخصية وبيئة العمل التي يعيشها.

يعد الرضا الوظيفي من العناصر المهمة في تحقيق الأهداف المرجوة في أية منظمة، حيث أن انخفاض أو غياب الرضا الوظيفي يسهم بقدر كبير في عدم تحقيق الأهداف، إن الرضا الوظيفي هو شعور باطني يكمن في وجدان الفرد، ويمكن أن يعبر عنه في درجة انعكاس هذه المشاعر الباطنية على سلوكياتهم الظاهرية فقد يكون تراكمها ذو أثر قوي على السلوك الخارجي للعمال. ونظرا لأهمية الرضا الوظيفي كونه حالة إنفعالية يصعب التحكم فيها، وذلك راجع لما يرغب فيه أي فرد، كالأجر المرتفع الذي له أهمية كبيرة من حيث اشباع حاجات الفرد كالشعور بالأمن والارتياح.

وتختلف المهنة تبعا لطبيعتها وهناك من المهن ذات الطابع الانساني والتي تتميز بتقديم الخدمات الإنسانية والمساعدة للآخرين ونذكر منها الخدمات المقدمة لفئة ذوي الاحتياجات

الخاصة، أي هؤلاء الأفراد الذين يختلفون عن أقرانهم الأسوياء والعاديين في النواحي الجسدية والعقلية والمزاجية والاجتماعية الى الدرجة التي تتطلب القيام بعمليات التأهيل الخاصة حتى يصلوا إلى استخدام أقصى ما تسمح به قدراتهم ومواهبهم.

فالأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة هم فئة موجودة في كل مجتمع من المجتمعات ويطلق عليهم مصطلحات مختلفة كالأفراد غير العاديين وغيرها من المصطلحات وينضوي تحت مظلة ذوي الاحتياجات الخاصة الأفراد الذين ينحرفون انحرافا ملحوظا في نموهم العقلي والانفعالي واللغوي والحركي والحسي عن الأفراد العاديين ويشمل مفهوم ذوي الاحتياجات الخاصة على الفئات التالية: الموهوبين والمعاقين عقليا وسمعيًا وبصريًا وحركيًا، ذوي اضطرابات التواصل والمضطربين سلوكيا وانفعاليا وذوي صعوبات التعلم. لذلك نجد فئة المربين في هذا المجال يتعرضون الى مجموعة من الضغوطات نظرا للمجهودات المبذولة من طرفهم للوصول بالمعاق الى درجة عالية من التوافق النفسي والاجتماعي، بالإضافة إلى الرعاية الشاملة والكاملة التي يحتاجها أطفال ذوي الاحتياجات الخاصة كالرعاية النفسية والصحية والتربوية والثقافية، ويقصد بالرعاية تلك المجهودات التي تبذل من جانب جميع الأشخاص الذين يحيطون به من أجل علاجه وتأهيله وتعليمه حتى نستطيع أن نوفر له الحماية وسبل الحياة الإنسانية المناسبة، لأن لأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة كغيرهم من الأفراد لهم الحق في الحياة والعيش الكريم، وفي نفس الوقت يجب العمل على تنمية استعداداتهم وقدراتهم ومهاراتهم وأن يعتمدوا على أنفسهم بصورة خاصة وبدرجة كبيرة التي تتناسب قدراتهم.

ونظرا لما يتطلبه يحتاجون أيضا من زيادة في المتطلبات والاحتياجات المتكررة أو الاحتياجات والمتطلبات الأخرى المتعلقة بجوانب الحياة اليومية ونقص الدعم الاجتماعي المشجع علاوة على ذلك ما تعانيه فئة المربين العاملين مع فئات ذوي الاحتياجات الخاصة من ضغوط العمل نجد أن هذه الفئة تعاني من ضغوط الحياة اليومية الأخرى بما فيها:

الاجتماعية والاسرية والاقتصادية وغيرها مما يزداد معدل الضغط أكثر حتى يكاد يصل إلى أعلى مراتبه

وبناء على هذه المعطيات قامت الباحثة بهذه الدراسة التي تسعى إلى التعرف على العلاقة بين سمات الشخصية والرضا الوظيفي لدى المربين العاملين في مراكز رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة.

ومن هنا نتساءل:

- هل توجد علاقة ارتباطية بين سمات الشخصية والرضا الوظيفي لدى المربين العاملين في مراكز رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة؟

ويندرج تحت هذا التساؤل الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

1- هل توجد فروق في سمات الشخصية لدى المربين العاملين في مراكز رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة تعزى لمتغير الجنس؟

2- هل توجد فروق في الرضا الوظيفي لدى المربين العاملين في مراكز رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة تعزى لمتغير الجنس؟

3- هل توجد فروق في الرضا الوظيفي لدى المربين العاملين في مراكز رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة تعزى لمتغير الخبرة المهنية؟

ثانياً: فرضيات الدراسة: بناء على إشكالية الدراسة يمكن صياغة الفرضيات على النحو الآتي:

1- الفرضية العامة:

- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين السمات الشخصية والرضا الوظيفي لدى المربين العاملين في مراكز رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة.

2- الفرضيات الفرعية:

- توجد فروق ذات دلالة احصائية في سمات الشخصية لدى المربين العاملين في مراكز رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة تعزى لمتغير الجنس
- توجد فروق ذات دلالة احصائية في الرضا الوظيفي لدى المربين العاملين في مراكز رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة تعزى لمتغير الجنس
- توجد فروق ذات دلالة احصائية في الرضا الوظيفي لدى المربين العاملين في مراكز رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة تعزى لمتغير الخبرة المهنية

ثالثا: أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية الى الآتي:

- 1- التعرف على سمات الشخصية لدى معلمي التربية الخاصة ومدى رضائهم عن العمل.
- 2- التعرف على العلاقة بين سمات الشخصية والرضى عن العمل لدى معلمي التربية الخاصة.
- 3- التحقق من وجود علاقة ارتباطية بين سمات الشخصية والرضا والوظيفي لدى معلمي التربية الخاصة.
- 4- الكشف على سمات الشخصية الايجابية والسلبية لدى معلمي التربية الخاصة.
- 5- معرفة نوعية العلاقة التي تربط بين سمات الشخصية والرضا عن العمل.

رابعا: أهمية الدراسة

- تلقي الضوء علي أهم الظروف والعوامل التي يواجهها المعلمون بالمراكز من أجل علاجها .
- تتعرف على المناخ الخاص بالمؤسسة وأثره على دافعية العمل لدي العاملين.
- تسهم في التعرف على الحاجات الحقيقية للمعلمين من أجل تحسينها وتطويرها
- تسهم في التعرف على الجو النفسي والانفعالي المرتبط بعمل المعلمين من أجل تحسينه

- تتعرف على نوع الخدمات التي تقدمها الادارة التعليمية والمدرسية للمعلمين

رابعاً: مفاهيم الدراسة

1- سمات الشخصية:

فتعرف على أنها سمات الفرد العامة (الجسمية أو العقلية أو الانفعالية أو الاجتماعية) التي تحدد شخصيته، والتي تكمن وراء سلوكه بحيث يكون ثباتها النسبي واتساقها مع بعضها البعض يميز ما بينه وبين الآخرين.

ويعرف بأنه الدرجة التي يتحصل عليها المربي في مقياس سمات الشخصية

2- الرضا الوظيفي:

لقد اختلف الباحثون في تحديد مفهوم الرضا الوظيفي أو ما يعرف بالرضا عن العمل أحيانا فقد عرف العديلي (1981) الرضا الوظيفي بأنه "الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة لإشباع الرغبات والحاجات والتوقعات مع العمل نفسه ومحتوى بيئة العمل ومع الثقة والولاء والانتماء للعمل ومع العوامل والمؤشرات الأخرى ذات العلاقة"

وإجرائياً يعرف الرضا الوظيفي بأنه: "محصلة الدرجة التي يتحصل عليها المربيين من خلال إجابتهم على فقرات الاستبيان المعد في هذه الدراسة لتحديد مستوى الرضا الوظيفي لهم، ويتضح ذلك من خلال الأبعاد التالية: العلاقات الاجتماعية والاستقرار المهني والتسيب المهني.

3- مربي ذوي الاحتياجات الخاصة:

هو شخص لديه تكوين في مجال التربية الخاصة يؤهله للقيام بدور انساني واجتماعي وتربوي وهذا من خلال التكفل بذوي الاحتياجات الخاصة داخل مراكز متخصصة ووفق برامج خاصة توضع حسب احتياجات هؤلاء الأفراد لتمكينهم من الاندماج الاجتماعي مع مختلف الفئات.

خامسا: الدراسات السابقة:

الدراسات التي تناولت موضوع السمات الشخصية:

✓ دراسة عادل عبد الله (1995): موضوع هذه الدراسة بعض السمات الشخصية والجنس ومدة الخبرة وأثرها على درجة الاحتراق النفسي للمعلمين. هدفت الدراسة الى التعرف على أثر بعض السمات الشخصية والجنس ومدة الخبرة على درجة الاحتراق النفسي للمعلمين. التعرف على مدى اسهام هذه المتغيرات في التنبؤ بدرجة الاحتراق النفسي للمعلمين تكونت العينة من 184 معلما ومعلمة من معلمي المرحلة الثانوية بمدينة مصر العربية نتائج الدراسة: المعلمون الأقل خبرة أكثر المجموعات احتراقا، المعلمون الأقل درجة الحرص أكثر احتراقا من أقرانهم الأكثر منهم حرصا، المعلمون ذوو الدرجات المرتفعة في بعد العلاقات الشخصية أقل احتراقا من المعلمين ذوي الدرجات المنخفضة. (نوال بنت عثمان، 2007، ص:89)

✓ دراسة سامبو ويونونان وميشال وأشتون (2001): تناولت هذه الدراسة دور العوامل الخمسة الكبرى للشخصية في التنبؤ بالتحصيل الأكاديمي، وتمت الدراسة على عينة مكونة من 717 طالب وطالبة جامعية تخصص علم النفس بكندا، وكان الهدف من الدراسة هو التعرف على دور العوامل الخمسة الكبرى للشخصية في التنبؤ بالتحصيل الأكاديمي وتوصلت النتائج الى أن سمة يقظة الضمير وسمة التفتح على الخبرة يرتبطان ارتباطا ايجابيا بالتحصيل الأكاديمي، عكس سمة العصابية، الطيبة والانبساطية التي ترتبط ارتباطا سلبيا بالتحصيل الأكاديمي.

✓ دراسة توم فرسداس، روث، وود فيلد (2003): تناولت هذه الدراسة موضوع الفروق الفردية والنجاح الأكاديمي من خلال العوامل الخمسة الكبرى للشخصية، الذكاء والممارسة، طبق هذه الدراسة على عينة تكونت من 43 طالب وطالبة جامعية تابعين لجامعة Sussex، وكان الهدف من الدراسة هو التعرف على الفروق والنجاح الأكاديمي من خلال عوامل الشخصية وكذا الذكاء والممارسة، توصلت النتائج إلى أن الذكاء والدافعية هما

مؤشران أساسيان للنجاح الأكاديمي، وتوصلت كذلك هذه الدراسة، الى أن سمة الانبساطية لا ترتبط إيجابا بالتحصيل الأكاديمي، عكس السمات أو العوامل الأخرى المتبقية والمتمثلة في سمة التفتح على الخبرة يقظة الضمير العصابية وكذا الطيبة التي لها علاقة موجبة وارتباط قوي بالتحصيل الأكاديمي.

✓ دراسة توماس شامارو بريميزيك وأدريان فرنهان (2003): تناولت هذه الدراسة مدى تنبؤ العوامل الخمسة الكبرى للشخصية بالأداء الأكاديمي للطلبة، وتكونت عينة الدراسة من 70 طالب جامعي من لندن، وكان الهدف من الدراسة هو التعرف على مدى تنبؤ سمات الشخصية الخمسة الكبرى بالأداء الأكاديمي، وتوصلت النتائج الى وجود علاقة موجبة بين سمي العصابية ويقظة الضمير والتحصيل الأكاديمي، كما توصلت إلى أن سمة العصابية ترتبط أكثر بالأداء الأكاديمي، أما سمة يقظة الضمير فترتبط أكثر بالتحصيل الأكاديمي.

✓ دراسة كف، بيتريدز، توماس شومورو بيميزيك ونورث فريديريك سون وأدريان فرنهارم (2005): تناولت هذه الدراسة كيفية تفسير الفروق الفردية من خلال شخصية وسلوك المتدرس وكذا التحصيل الأكاديمي وتكونت عينة البحث من 901 تلميذ على مستوى المدارس التعليمية، وتوصلت النتائج إلى أن تأثير سمات الشخصية على التحصيل الأكاديمي ضعيف، حيث أكدت النتائج أن كلا من العصابية والانبساطية ليس لديها أي تأثير ذو دلالة على التحصيل الأكاديمي، وأن الذكور أكثر انبساطية من الإناث، وفيما يخص التحصيل الأكاديمي توصلت النتائج أن الذكور أقل تحصيلاً من الإناث

الدراسات التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي:

✓ دراسة (الملحم، 2006): هدفت الدراسة الى استكشاف طبيعة العلاقة التي تربط المناخ التنظيمي لشركة من شركات الاتصال الأردنية الحديثة للهاتف المحمول بعوامل الرضا الوظيفي والقاء الضوء على أبعاد المناخ التنظيمي السائدة في عدة شركات الهاتف النقال الأردنية وقد توصلت الى عدة نتائج منها:

- وجود علاقة ايجابية بين المناخ التنظيمي ككل وكل أبعاد الرضا الوظيفي للعاملين في شركة الاتصال.
- وجود علاقة ايجابية بين مرونة الشركة وقدرتها على مواكبة المتغيرات البيئية الخارجية ومدى رضا العاملين فيها.
- وجود علاقة بين تحمل العاملين لمسؤولياتهم من ناحية ومستوى الرضا الوظيفي لديهم الذي يبرز مع تحقيق الذات لدى العاملين.
- وجود علاقة بين الأسلوب الاداري المستخدم ومستوى رضا العاملين.
- وجود علاقة ايجابية بين الأسلوب الاداري الذي يركز على العاملين وطاقاتهم الكامنة من ناحية ومستوى الرضا لديهم.
- وجود علاقة سلبية بين الأسلوب الاداري الذي يركز على الانتاج ومستوى الرضا لدى العاملين.

وقد أكدت التوصيات على أهمية المناخ التنظيمي كمتغير مهم في انجاح العملية الادارية وذلك لما له من تأثير على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين وإعادة النظر في نظام المكافآت والتعويضات بطريقة يتم من خلالها زيادة الاهتمام بالحوافز المعنوية والمادية وذلك لأن الانطباع العام تجاه هذا البعد هو انطباع سلبي (ابراهيم فرج أبو شمالة: 2010، ص:27)

✓ دراسة (حويجي، 2008): هدفت هذه الدراسة الى تحديد العلاقة بين العوامل المسببة للرضا الوظيفي ورغبة العاملين في الاستمرار بالعمل في اتحاد العمل الصحي في قطاع غزة والتعرف على أفضل الوسائل لتحسين مستوى الرضا الوظيفي لديهم.

وقد تكون مجتمع الدراسة من الموظفين أصحاب العقود القديمة ومن الموظفين أصحاب العقود المؤقتة العاملين في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة والذين يعملون في مراكز اتحاد المنتشرة في قطاع غزة وعددهم (184) موظفا وكذلك من الذين تركوا الاتحاد

خلال السنوات الثلاث الأخيرة وعددهم (43) موظفا وكانت الاستبانة هي وسيلة جمع البيانات والتي تكونت من عشرة أجزاء.

وقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين العوامل المسببة للرضا الوظيفي والرغبة في الاستمرار في العمل وكل من: (ظروف العمل، الاستقرار الوظيفي، الرؤساء والمرؤوسين، الراتب والحوافز، توقعات الفرد، قيمة الانجاز والعدالة)، كما أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود ذات دلالة احصائية في استجابات عينة الدراسة حول أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار في العمل تعزى لمتغيرات شخصية تمثلت في: (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، عدد أفراد الاسرة، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الراتب، الدرجة الوظيفية، طبيعة الوظيفة). وأشارت الدراسة الى وجود فروق ذات دلالة احصائية في استجابات عينة الدراسة فيما يتعلق بأثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل تعزى لمتغير مكان العمل، وبينت الدراسة أن مستوى الاستقرار الوظيفي منخفض وأن مستوى العدالة في التعامل غير مرضي وأشارت النتائج الى توافق تام في وجهات نظر المستطلعة آرائهم من العاملين في الاتحاد والذين تركوا العمل حول أهمية الأسباب التي جعلتهم يتركون العمل وكذلك التي من الممكن أن تجعل الذين مازالوا يعملون يفكرون بترك العمل بالاتحاد.

وقد أوصى الباحث بالعديد من التوصيات والتي من شأنها تحسين مستوى الرضا الوظيفي في الاتحاد ومن أهمها: العمل على تحديث وسائل التقنية المكتبية، وتطوير أدوات والمعدات وتحسين مستوى الاستقرار الوظيفي وايجاد سلم رواتب موحد.

(ابراهيم فرج أبو شمالة: 2010، ص:19).

✓ دراسة (أبو شمالة، 2010): هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مدى الرضا الوظيفي لدى الإداريين في مؤسسات القطاع العام الفلسطيني، والكشف عن الفروق في تقديرات الإداريين في مؤسسات القطاع العام الفلسطيني لمدى الرضا الوظيفي بالنسبة

للمتغيرات الشخصية: (الجنس، الحالة الاجتماعية، عدد سنوات الخدمة). واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وقد أعاد الباحث لهذا الغرض استبانة تشمل على سبعة أبعاد يشتمل كل بعد منها على 10 بنود مبينا أمام كل بند درجة الرضا الوظيفي للإداريين بحسب مقياس ثلاثي يراعي درجة الموافقة (كبيرة، متوسطة، قليلة) بحيث تعطى الدرجات (1.2.3) على الترتيب، بالإضافة الى سؤال مفتوح. وتكون مجتمع البحث من (270) إداريا في مؤسسات القطاع العام الفلسطيني، وكانت عينة البحث عشوائية عدد أفرادها (80) إداريا. وقد تم استخدام الرزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، (التكرارات، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، الوزن النسبي، واختبارات "ت") في اجراء التحليلات الاحصائية اللازمة للبحث.

وأظهرت الدراسة النتائج التالية:

- أن مستوى الرضا الوظيفي لدى الاداريين في مؤسسات القطاع العام الفلسطيني (65.88%) وهو مستوى متوسط.
 - وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($a \geq 0.05$) في مستوى الرضا الوظيفي لدى الاداريين في مؤسسات القطاع العام الفلسطيني تعزى لمتغير الجنس ولصالح الإناث.
 - وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($a \geq 0.05$) في مستوى الرضا الوظيفي لدى الاداريين في مؤسسات القطاع العام الفلسطيني تعزى لمتغيري الحالة الاجتماعية وعدد سنوات الخدمة.
- وأوصى الباحث بالتوصيات التالية:
- تحسين الظروف المعيشة للإداريين في مؤسسات القطاع العام الفلسطيني.
 - العمل على تحسين مستوى الرواتب.
 - ايجاد نظام جيد للحوافز وزيادة الاهتمام بالحوافز المادية والمعنوية.
 - تحسين ظروف العمل المادية والمعنوية في مؤسسات القطاع العام الفلسطيني.

• تطوير مهارات وكفاءات الاداريين وتنمية قدراتهم ومعلوماتهم.

(المرجع السابق، 2010، ص19).

- تعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال العرض السابق للدراسات السابقة فقد وجدنا ندرة في الدراسات التي تناولت كامل متغيرات بحثنا لأن باقي الدراسات التي تعرضنا لها فهي دراسات تناولت سمات الشخصية في علاقتها ببعض المتغيرات كذلك الرضا الوظيفي في علاقه ببعض المتغيرات الأخرى.

الفصل الثاني

الشخصية: محدداتها وسماتها

تمهيد

أولاً: الشخصية

- 1- تعريف الشخصية.
- 2- أهمية دراسة الشخصية.
- 3- محددات الشخصية.
- 4- النظريات المفسرة للشخصية.
- 5- أنواع الشخصية.
- 6- موصفات الشخصية في ضوء الأبعاد الأساسية.
- 7- قياس الشخصية.

ثانياً: سمات الشخصية.

- 1- تعريف السمة.
- 2- خصائص السمات.
- 3- أنواع السمات.
- 4- تصنيف السمات.
- 5- طرق التعرف على سمات الشخصية وأنماطها.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

يعود البحث عن مفهوم الشخصية الى بداية التاريخ الانساني عندما تساءل الانسان عن نفسه، وعن هويته، وطرح السؤال الأول: من أنا؟ والاجابة على هذا التساؤل ليس بالأمر البسيط لان الاجابة تتأثر بعوامل متعددة كالدين والفلسفة والمجتمع، ومع ذلك فهذا المصطلح شائع الاستعمال في أحاديث عامة الناس، حيث تنسب الشخصية الى الانطباع العام للفرد وهذا يعكس الاصول القديمة للكلمة.

لذا نحاول تقديم عرض موجز من خلال الاشارة الى تعريفها وسماتها وأبرز النظريات المفسرة لها.

أولاً: الشخصية:

1- تعريف الشخصية:

هناك تعريفات عديدة للشخصية ومن الجدير بالذكر أن كثرة التعريفات يرجع الى كثرة الاتجاهات العلمية والآراء التي يتبعها علماء نفس الشخصية فكل يعرف الشخصية استناداً الى نظريته أو موقفه النظري. (عبد الله، 2000، ص:11).

✓ **تعريف الشخصية لغوياً:** الشخصية كمصطلح باللغة الإنجليزية تعني Personality وهو مصطلح لاتيني مشتق من كلمة Persona وتعني القناع ويعود استعماله الى زمن الإغريق حيث كان الممثل المسرحي يضع القناع على وجهه عند أداءه لدور شخصيات معينة بهدف ايضاح الصفات المميزة التي يتطلبها ذلك الدور على المسرح.

(أحمد عبد الفتاح عياد، 2016، ص:45).

ولقد عرفها قواميس اللغة العربية (الفيروز بادي، الرازي، وغيرهم) بمفردات كلمة الشخصية وتجرد كلمة شخصية الى (شخص، شخوصاً، شاخص) ارتفع بصره، فتح عينه، وجعل لا يطرف بصره رفعه.

شخص: خرج من موضوع الى غيره.

شخص به: آتاه أمر أقلقه وأزعجه.

التشخيص: الجسيم.

أشخصه: أزعجه.

المتشاخص: المختلف والمتفاوت.

وكلمة شخص تعني بالإضافة الى ما سبق سواد الانسان من بعيد، وكلما رأيت جسمانه فلقد رأيت شخصه. (ابن منظور، 1981، ص: 2211).

✓ تعريف الشخصية من وجهة نظر علماء النفس: في الواقع أن علماء النفس قدموا تعريفات علمية للشخصية ومن هذه التعريفات من اهتم بالنواحي الداخلية في الشخصية ومنها من أعطى الاهتمام الأكبر لأسلوب توافق الفرد مع بيئته.

- يرى "البورت" الشخصية بأنها التنظيم الدينامي داخل الفرد لتلك النظم السيكوفيزيقية التي تحدد أسلوبه الفريد في التوافق مع البيئة. (هول، ليندزي، 1978، ص: 345).

- ويرى "زهرا" الشخصية بأنها هي جملة السمات الجسمية والعقلية والانفعالية والاجتماعية التي تميز الشخص عن غيره. (زهرا، 1997، ص: 55).

- أما "لينتون" فيعرف الشخصية بأنها الجمع المنظم للعمليات والحالات النفسية الخاصة بالفرد. (وصفي، 1981، ص: 103)

- ويرى "كمف" الشخصية بأنها أسلوب التوافق العادي الذي يتخذه الفرد بين دوافعه الذاتية المركز ومطالبه البيئية. (غنيم، 1975، ص: 46).

- يعرفها "روجرز" بأنها نمط منظم وثابت من الادراك أو الوعي بالأنا التي تسكن أعماق خبراتنا. (انجلر، دت، ص: 07).

- وعرف "منصور وآخرون" الشخصية بأنها نظام افتراضي ننسبه لشخص ما بناء على ملاحظتنا لأنماط سلوكه وهي ذلك النظام الذي نفترضه خاصة في محاولتنا لتوضيح السلوك للدلالة والمعنى بين فرد وآخر والعمليات التي تحدث بداخل هذا الفرد.

(منصور وآخرون، 1978، ص: 336).

ويمكن تصنيف المنظورات الكثيرة للشخصية الى ثلاثة توجهات رئيسية وهي:

- منظورات ترى الشخصية هي مجموعة العادات السلوكية للفرد.
- منظورات ترى الشخصية هي مجموع الصفات والمظاهر الخارجية للفرد.
- منظورات ترى أن الشخصية هي الاستعدادات الداخلية للشخص والعوامل الخارجية التي يتفاعل معها.

(أحمد عبد الفتاح عياد، 2016، ص: 47).

2- أهمية دراسة الشخصية:

ترجع أهمية دراسة الشخصية الى أنها موضوع الكثير من العلوم مثل علم لنفس، وعلم الاجتماع، والطب النفسي، الخدمة الاجتماعية والارشاد النفسي وهي تدرس من ناحية تركيبها وأبعادها الأساسية ونموها وتطورها ومحدداتها الوراثية والبيئية وطرق قياسها وكل ذلك على أسس نظريات متعددة هدفها جميعا هو التنبؤ بما سيكون عليه سلوك الفرد في الحضارة المدنية وغالبا ما يصاحب ذلك زيادة ملحوظة فيما يعانيه الناس من مشكلات نفسية تظهر أثارها في اضطرابات الشخصية كفرع مهم من فروع الدراسات النفسية حيث يرتبط ارتباطا وثيقا بفرع تطبيقي من فروع هذا التخصص هو علم النفي العلاجي الذي يختص أساسا بالتشخيص والعلاج مما يساعد في الوقوف على دراسة شخصية الفرد، وما قد يكون له من اضطرابات وقلق والتعرف على الأساليب المختلفة التي تمكن من التعرف على الشخصية ودراستها.

وهذا ويمكن القول ان دراسة النفسية للشخصية تعتمد وتتأثر شأنها في ذلك شأن علم النفس كله بتيارين مهمين هما: الدراسات الاجتماعية والعلوم العضوية وتعتبر الشخصية

همزة وصل بينهما تؤثر وتتأثر بهما كما أنها حلقة الوصل بين هذه التيارات وعلم النفس بصفة عامة. (نوال بنت عثمان، 2007، ص: 56-57).

3- محددات الشخصية:

يشير سيد غنيم 1983 الى أربعة محددات رئيسية في تكوين الشخصية وهي:

- **المحددات التكوينية (البيولوجية):** يميل بعض علماء النفس الى توكيد أن الطبيعة الإنسانية اجتماعية في أساسها وان الأساس البيولوجي للسلوك هو القدر المشترك بين الانسان والحيوانات الأخرى، ولكن لا يمكن إهمال أو إغفال أهمية الجوانب البيولوجية في دراسة الشخصية.

فذهب "وليام روجرز" الى أن ادخال المجال البيولوجي في دراسة الشخصية من شأنه ان يوسع أفقنا ونظرتنا لهذا المجال الجديد (مجال دراسة الشخصية) ويستمد الاتجاه البيولوجي الكثير من أفكاره في علم البيولوجيا وعلم الفيزيولوجيا وما يتصل بهما في نظرتهما للشخصية، وكيف تنمو؟ وكيف تتعدل؟.

ويركز أنصار الاتجاه البيولوجي في دراسة الشخصية اهتمامهم على مجالات متعددة أهمها:

- **دراسة الوراثة:** فالأفراد يختلف بعضهم عن بعض تحت تأثير العوامل الوراثية وبصرف النظر عن الظروف والتأثيرات البيئية المحيطة بهم. (سهير كامل أحمد، 2003، ص: 12)
- **دراسة الأجهزة العضوية:** والعلاقة بين وظائفها وأنماط الشخصية.
- **دراسة التكوين البيوكيميائي والغددي للفرد.**

الخصائص الأساسية للإنسان قدرته على التغيير، نتيجة ما يمر به من خبرات وتعلم فسلوك الانسان يحتاج الى معرفة تفصيلية عن خبرات الفرد الماضية وبيئته وثقافته التي نشأ فيها، من أجل الحكم على سلوكه ونمو شخصيته وبدون هذه المعرفة يتعذر علينا فهم حتى ابرز الخصائص في شخصية الفرد.

هذا وقد قسم " لويس ثورب" البيئة الى اقسام ثلاثة، وهي في الحقيقة مترابطة بشكل وثيق هذه الاقسام هي: البيئة الطبيعية- البيئة الثقافية- البيئة الاجتماعية.

- **محددات الدور الذي يقوم به الفرد:** ان الدور الذي يؤديه الفرد في الحياة انما يشير الى كل من الفرد والمحيط الاجتماعي الذي يوجد فيه، وفكرة الدور تسمح لنا بربط السلوك الفردي بمعايير جماعية معينة تتصل بالسلوك المتوقع من الفرد، حسب سنه وجنسه وتخصصه المهني والوظيفي. فالدور هو نوع مشتق من المشاركة في الحياة الاجتماعية أو هو ببساطة كما عبر عنه "جوردون البورت" ما يتوقعه المجتمع من الفرد الذي يحتل مركزا معيناً داخل الجماعة ويحدد كل مجتمع من المجتمعات الأدوار الاجتماعية التي يتوقع من أفرادها القيام بها في حياتهم العادية كدور الأب، دور الأم، دور الابن الأكبر، دور الولد الذكر، دور الابن (داخل الأسرة). (نفس المرجع السابق، ص: 13-14).

فالطفل عندما يتعلم القيام بدوره في الأسرة يتعلم في الوقت نفسه الأدوار التي يقوم بها الأب والأم والأخوة الكبار، فأدوارهم متبادلة مع دوره، وهم بالنسبة له بمثابة نماذج يقوم بتقليدها وتحدث جميع هذه الأدوار أثراً مهماً في عملية التطبيع الاجتماعي والتثقيف الذي يحتاج اليه في حياته بعد ذلك ومن الواضح أن للفرد الواحد مجموعة كبيرة من الأدوار في حياته الاجتماعية وقد يحدث احيانا ما نسميه بصراع الدور فكثيراً ما يتعارض دور المرأة العاملة مع دورها كأم وما يتطلبه منها هذا الدور من رعاية الابناء والاشراف على تربيتهم ودورها كموظفة ملتزمة بواجبات عملها ومواعيدها. (نفس المرجع السابق، ص: 14).

- **محددات الموقف:** لا يمكن النظر الى الشخصية كما لو كانت مستقلة عن المواقف التي تمر بها أو توجد فيه فحتى العمليات البيولوجية أو الفسيولوجية تتطلب وجود أجهزة داخلية أو عوامل بيئية ومواقف تتحقق فيها فعلية التنفس مثلا تتضمن وجود رئتين داخليتين وفي الوقت نفس وجود هواء خارجي لازم لعملية التنفس، وعملية الهضم هي الأخرى تتضمن

الاحساس الداخلي بالجوع. وفي الوقت نفسه تتطلب وجود الطعام اللازم لإشباع هذه الدوافع الداخلي والخارجي معا يتم إغلاق دائرة السلوك.

كما يقول "جون ديوي" أن الأمانة والمحبة والشجاعة والبخل والكرم وعدم تحمل المسؤولية أو تحملها ليست ممتلكات خاصة بالفرد، بل توافقات أو تكيفات فعلية لقدرات الفرد مع قوى البيئة فليس ثمة شيء يمكن أن يعد ذاتيه أو شخصية دون أن يكون في الوقت نفسه انعكاسا للبيئة المادية والاجتماعية والثقافية التي يمر بها الفرد.

ومما سبق يتضح أن الموقف الذي يوجد فيه الفرد يلعب دورا مهما في سلوكه، فقد يكون الفرد قائدا في موقف تابعا في موقف آخر، رغم توافر شروط القيادة لديه في كلا الحالتين. (نفس المرجع السابق، ص: 15).

4- النظريات المفسرة للشخصية:

- نظرية الأنماط: يعتبر تصنيف الناس الى مجموعة من الأنماط، من أقدم ما عرفته البشرية من محاولات لتصنيف الشخصية وأول من قام بهذا النوع من تصنيف هو "ابو قراط" وذلك قبل اربعمئة سنة قبل الميلاد. (نجاتي، 1408، ص: 326).

حيث صنف الناس الى أربعة أنماط على أساس سوائل الجسم الأربعة وهي: الدموي والسوداء والصفراء والبلغم، يرى أن سيادة احد هذه الأخلاط يؤدي الى سيادة أحد الامزجة على الانسان وعلى أساس أحد الأخلاط في الجسم صنف أبو قراط الأمزجة الى أربعة أنماط وهي:

المزاج الدموي: ويتميز بالنشاط والمرح والتفاؤل وسهولة الاستئثار وسرعة الاجابة.

المزاج السوداوي: يتميز بالانطواء والتأمل وبطء التفكير والتشاؤم والميل للحزن والاكتئاب.

المزاج الصفراوي: ويتميز بسرعة الانفعال والتصنيف وحدة المزاج والصلابة والعناد والقوة.

المزاج البلغمي: ويتميز بالخمول وتبليد الشعور وقلة الانفعال وعدم الاكتراث وبطء الحركة وبطء الاستثارة والاستجابة والميل الى الشراهة. (نفس المرجع السابق، ص: 326-327).

- **نظرية التحليل النفسي:** يرى "فرويد" (مؤسس مدرسة التحليل النفسي) أن للشخصية ثلاثة عناصر رئيسية تتفاعل فيما بينها تفاعلا وثيقا وان شخصية الانسان هي محصلة هذا التفاعل فتوازن هذه العناصر يؤدي الى تكامل الشخصية وتصارعها أو تغلب احدها يؤدي الى اختلال التوافق واعتلال الصحة النفسية وهذه العناصر الثلاث هي:

الهو: هو النظام الموروث من الشخصية والموجود منذ الولادة وهو يحتوي الغرائز التي تمد الفرد بالطاقة النفسية اللازمة لعمل الشخصية بأكملها ويحتوي العمليات العقلية المكبوتة فهو لا شعوري كلية، والهو يعمل وفق مبدأ اللذة فهو يهتم بإشباع الحاجات البيولوجية الأساسية وتجنب الألم وهو يراعي المنطق أو الاختلاف أو الواقع.

الأنا: يعمل الأنا كوسيط بين هو والعالم الخارجي، ويعمل وفق الواقع وهو يقوم بالتحكم في المطالب الغريزية للهو مراعي مقتضيات الواقع والظروف الاجتماعية وذلك بإصدار حكمه فيما إذا كان سيسمح بالإشباع أو بتأجيلها أو بقمعها ويمثل الأنا الإدراك والتفكير والحكمة وسلامة العقل ويقوم بالإشراف على الادارة للإنسان كما يقوم بمهمة حفظ الذات ويعمليات التوافق الضرورية لحياة الفرد والأنا مركز الشعور الا أن كثيرا من عملياته قد توجد في حالة قبل الشعور.

الأنا الأعلى: هو بمثابة الضمير أو المعايير الخلفية التي يحصلها الطفل عن طريق تعامله مع والديه ومعلميه والمجتمع الذي يعيش فيه والتي سوف تصبح أحكامه على الخير والشر والحسن والقبيح، والأنا الأعلى ينزع الى المثالية لا الواقعية ويتجه نحو الكمال الى اللذة ويوجه الأنا نحو كف الرغبات الغريزية للهو فالأنا الأعلى يقوم بمعارضة كل من هو والأنا، ويتكوين الأنا الأعلى تتسع مهمة الأنا فيصبح الوسط بين هو والأنا الأعلى والعالم الخارجي فعلى الأنا أن يقاوم الرغبات الغريزية مع مراعاة الواقع والمعايير الخلفية

والاجتماعية فإذا استطاع التوفيق بين هذه النواحي الثلاث عاش الفرد حياة متزنة متوافقة واتسمت شخصيته بالسواء والا عاش الفرد حياة غير متزنة وغير متوافقة واتسمت شخصيته بالشذوذ والاضطراب النفسي وبوجه عام يمكن ان نتصور الهو باعتباره المكون البيولوجي للشخصية، والأنا المكون النفسي لها والأنا الأعلى باعتباره المكون الاجتماعي للشخصية. (نجاتي، 1408، ص: 333-334).

ويرى " فرويد" أن هناك ثلاثة مستويات للحياة النفسية:

- **المستوى الشعوري:** وهو الانشغال بالحاضر القريب والوعي به ويتضمن عمليات التفكير وحل المشكلات واتخاذ القرارات.

- **هامش الشعور:** وهو يحتوي على الذكريات والخبرات ولكن في المستوى الاداري أي التي يمكن للشخص استرجاعها في اي وقت.

- **اللاشعور:** وهو يشغل اكبر حيز في حياة الفرد النفسية ويحتوي على نزعات الهو والذكريات المبعدة والرغبات غير المقبولة اجتماعيا والمخاوف وغيرها وهي جميعا تؤلف الطاقة اللاشعورية وكثيرا ما تحاول محتويات اللاشعور أن تعبر عن نفسها في الشعور أما بوسائل دفاعية مناسبة أو قد تتسبب في اضطراب وتفكك الشخصية.

(يونس، 1988، ص: 321)

وتقوم نظرية " فرويد" في الشخصية على أسلوب الفرد في التفكيك الناتج من تفاعل حاجات الفرد في التنظيم الديناميكي الداخلي للعوامل النفسية والفسولوجية والتي تتلخص في الغرائز والطاقة الجنسية، حيث تنحصر الغرائز لدى " فرويد" في:

✚ **غريزة الحياة:** وتتمثل في الدوافع الجنسي.

✚ **غريزة الموت:** وتتمثل في دوافع العدوان.

والدافع الجنسي هو مصدر الطاقة النفسية، والغريزة في نظره رابعة الأبعاد:

مصدر: وهو الحاجة.

هدف: وهو الجهاز الفسيولوجي الذي يرتبط بإزالة التوتر.

موضوع: وهو المشبع للحاجة.

حالة التوتر الناشئة عن الحاجة: وهي توجه السلوك نحو الحصول على اللذة والبعد عن الألم.

فالعريزة لها خاصية الارتداد لأنها تعيد الفرد الى السابقة لظهور الحاجة ويرى أن المصادر والهدف يتميزان بالثبات أما الموضوع فمتغير حيث يعتمد على الطاقة الجنسية وهو الأساس في ديناميكية الشخصية. (نفس المرجع السابق، ص: 322).

ويقصر "فرويد" نمو الشخصية على التطور الجنسي، فالدافع الجنسي لديه يتسع ليشمل كل ما يجلب اللذة، وعليه فالحياة الجنسية في نظره تشمل عملية الحصول على اللذة من عدة مناطق من الجسم، ولذلك يرى أن الحياة الجنسية تمر بعدة مراحل هي:

1- المرحلة الفمية: وتتمثل في التثبيبه اللمسي الذي يحصل عليه الطفل عند وضع الأشياء في فمه، كالرضاعة ثم العض، فالرضاعة- في نظره- لذة فمية أما العض فيحدث لذة عدوانية فمية.

2- المرحلة الشرجية: تمثل هذه المرحلة في حصول الطفل على اللذة عن طريق وظيفة الإخراج، وفيها تظهر ميول الطفل العدوانية.

3- المرحلة القضيبية: وفيها يبدأ الطفل بالاهتمام بالعضو التناسلي، ففي هذه المرحلة تبلغ الحياة الجنسية عند الطفل ذروتها، وتظهر في هذه المرحلة ما يسمى بعقدة "أوديب" لدى الطفل وعقدة "الكترا" لدى الطفل الطفلة.

وهذه المرحلة تكون في السنوات الخمسة الأولى من حياة الطفل، وأهم خصائص الغريزة الجنسية في هذه المرحلة أنها نرجسية أولية أي غير مواجهة للتنازل، وإنما كمصدر للذة وكل مرحلة من هذه المراحل تترك أثارها على الشخصية.

وبعد ذلك يدخل الطفل مرحلة الكمون حيث تبدأ الغريزة الجنسية تنمو تجاه التنازل فيبدأ في الانجذاب نحو الجنس الآخر وبذلك تبدأ المرحلة التنازلية حيث تكون موجهة الى موضوعات غير نرجسية وموجهة نحو التنازل. (عباس، 1987، ص: 80).

- **نظرية الذات:** تبني أصحاب هذه النظرية في دراستهم للشخصية على دراسة مجمل السلوك وكليته وان الأساس الذي تتكون عليه الشخصية هو (الخبرة) والخبرة هي كل ما يمكن ان يصل الى شعور الفرد، ومن مجموع خبرات الفرد وإدراكه لنفسه وتقويمه لها يتكون مفهوم الفرد لذاته ومن ثم تكون شخصيته.

وتكون مفهوم الذات أساسا عند الطفل من التفاعل المستمر بينه وبين بيئته وخاصة الوالدين وخاصة الوالدين والافراد المحيطين به فمن أحكامهم التقويمية لأفعاله ومن ثوابهم وعقابهم يتكون مفهوم الذات عند الطفل أو فكرته عن نفسه وعليه تتحدد شخصيته.

(نجاتي، 1408هـ، ص: 344)

5- أنواع الشخصية:

قسم العلماء والباحثين الشخصية الى مجموعة من الأنواع نذكر منها:

- **الشخصية الدورية:** هي نمط من الشخصية يتميز صاحبه بالتأرجح أو التذبذب على نحو دوري وتتأوب بين الهياج والاكنتاب أو الهوس والكدر.

- **الشخصية البسيكوباتية:** ويعاني الفرد هذا من انعدام الاستقرار العاطفي الى درجة الحالة المرضية ولكنها لا تتسم عن خلل عقلي محدد، بل يقتصر صاحبها عن تحقيق التوافق مع

محيطه الذي يعيش فيه والبيكوباتي مصاب بالفجاجة العاطفية وعدم النضج الأخلاقي، عصبي المزاج وسريع الغضب والانفعال.

- **الشخصية العصابية:** هو ذلك الفرد الذي يحاول بمختلف الطرق والوسائل أن يعوض عن شيء من نقص عضوي أو عاطفي ويسعى بشكل عام للتوصل الى التفوق الكامل.

- **الشخصية الفصامية:** ويتميز هذا الفرد بالانطواء على النفس، تجنب التجمعات، حب الغرائز والجدية في التفكير بالإضافة الى غرابة الأطوار في غالب الأحيان.

- **الشخصية المتكاملة:** هي التي تنطوي على اتساق في السمات وتشمل على صفات تكمل الواحدة منها الأخرى، حيث يتمكن صاحبها من ممارسة السلوك الناجح والاقتصاد في المجهود، وتتضافر فيها مختلف العناصر بغية تحقيق الانسجام النفسي والوصول الى التكامل في شتى مجالات الشعور والارادة والنشاط الحركي والذهني.

- **الشخصية المتقلبة:** هي الشخصية التي تتم عن ميل نحو التآرجح أو التناوب بين الاهتياج أو الهوس والاكنتاب وتتصف بالتقلبات الفجائية بين حالتها الكآبة والمرح.

- **الشخصية المتوحدة أو الاعتزالية:** تتميز هذه الشخصية بنزوع لدى صاحبها نحو الفرار أو الهرب من واقعه الاجتماعي ومن عالمه الحقيقي، يعتبر التوقع في عالم خيالي من صنع تفكيره، رغبته وتخيلاته الذاتية، فهي شخصية تعتر بالواقع وتتوحد مع الأفكار التي ينسجها المرء من صميم ذاته.

- **الخصية المحبة للعزلة:** هي شخصية الفرد الذي يتميز وينشد الابتعاد عن الناس الى درجة الانغلاق والتفوق على الذات. (خليل أبو فرجة، 2000 ص: 39).

6- **موصفات الشخصية في ضوء الأبعاد الأساسية.**

فيما يلي وصف لشخصية الأفراد الذين تحدد موقعهم على الأبعاد الأساسية للشخصية:

- **الشخصية الانبساطية:** شخصية اجتماعية، تحب الحفلات واسعة الصداقة وتفضل مخالطة الناس على القراءة وتسعى للإثارة وتتصدى للأمور تنتهز الفرصة وهي مندفعة لا تتروى تحب عمل المقالب حاضر الاجابة، تحب الضحك والمرح، تحب التغيير، متفائلة لا

تباي، كثيرة الحركة، عدوانية، لا تسيطر على مشاعرها سريعة النرفزة، لا يعتمد عليها أحيانا.

- **الشخصية الانطوائية:** شخصية هادئة، انعزالية، تفضل القراءة على مخالطة الناس، متحفظ جدا الا مع المقربين اليهم، متروية، تخطط للمستقبل، متشككة تبعد عن الاستثارة، جادة، منظمة، تتحكم في مشاعرها، نادرا ما تكون عدوانية، متشائمة، تراعي القيم الاخلاقية لا تفقد أعصابها بسهولة يعتمد عليها في الغالب.

- **الشخصية العصابية:** شخصية كثيرة الهموم، قلقة مضطربة، تعاني من الكبت والاحباط، انفعالية، متناقضة أحيانا، شديدة الحساسية، صارمة، لا تتراجع في قراراتها، يصعب عليهم العودة الى الحالة السوية بعد مرورهم بالخبرات الانفعالية وتشكو هذه الشخصية من الصراع واضطراب الهضم والأرق وآلام الظهر وغيرها، وهي عرضة للإصابة بالاضطرابات العصابية عندما تشتد بها الضغوط على ان العصابية ليست هي العصاب او الاضطراب النفسي بل تهيئ له.

- **الشخصية الذهانية:** تتميز هذه الشخصية ذات الدرجة العالية في الذهان بأنها شخصية منطوية، غير متكيفة، متبلدة، لا تهتم بالناس، قاسية في معاملتها، تنعدم عندها مشاعر التعاطف، عدوانية مع الناس، لا تباي بالأخطار، شديدة الحمق تحب ما هو شاذ، والذهانية ليست شكلا من أشكال العصابية لكنها بعدا مستقلا تماما عن العصابية ولا ترتبط بالمرء بها بل انها تتعامد عليها وجدير بالذكر ان الذهانية ليست هي المرض العقلي او الذهان الا ان المرضى العقليين يكشفون عن درجة عالية على البعد.

(نوال بنت عثمان، 2007، ص: 64-65).

- **الشخصية المتزنة:** شخصية هادئة، منضبطة في سلوكها وفي ردود أفعالها يصعب استثارتها مستقرة وثابتة انفعاليا مع ملاحظة ان الفرق بين العصابي وغير العصابي ليست فروق نوعية بمعنى ان يكون الفرد عصابي او غير عصابي والفروق هنا تكون كمية.

- **الميل للإجرام:** وهو بعد من الأبعاد الأساسية المكونة للشخصية ويتميز الافراد ذوي الدرجات المرتفعة على هذا البعد بالعدوانية كمشاعر العداوة المرتفعة والميل الى الجناح او العودة الى الاجرام. كما يتميز الافراد على هذا البعد بعد الاستقرار والميل العصابي، والقابلية للحياء والتطرف وعدم الاتزان ويعتبر الاكثر ميلا للإجرام اكثر قابلية للإيحاء وسرعة الاستثارة والتأثر ولا يسيطر على نفسه عند اتخاذ القرار وتبدو عنده بوضوح العصابية و الذهانية.

- **الكذب:** وهو بعد من الأبعاد المهمة في الشخصية ويرى البعض ان هذا البعد يمثل دفاع الفرد عن ذاته وحمايتها، وكذلك يعمل على احداث التوافق مع مقتضى الحال أي انه لا ينظر اليه على انه كذب في حد ذاته ولكن ينظر اليه في دور المجارة او المسايرة الاجتماعية التي يسعى اليها الفرد (نفس المرجع السابق، 2007، ص: 65-66)

ثانيا: سمات الشخصية:

1- تعريف السمة:

السمة في اللغة: مشتقة من كلمة (س م ة). والسمة هي السكينة والوقار والهيئة.

(مجمع اللغة العربية، 1406هـ، ص: 447).

تعريف السمة لدى علماء النفس: تعددت التعاريف تبعا لاختلاف نظرتهم ونظرياتهم عن الشخصية، ونذكر مجموعة من التعاريف من أبرزها:

- عرف "البورت" السمة بأنها تركيب نفسي عصبي له القدرة على أن تعيد المنبهات المتعددة الى نوع من التساوي لوظيفي والى أن يعيد اصدار وتوجيه أشكال متكافئة ومتسقة من السلوك التكيفي والتعبيري.

- ويرى "جيلفورد" أن السمة هي أي جانب يمكن تمييزه وذو دوام نسبي وعلى أساسه يختلف الفرد عن غيره.

- أما "إيزينك" فالسمات لديه هي مجموعة من الأفعال السلوكية التي تتغير معا وتعد السمات عنده مفاهيم نظرية أكثر منها وحدات حسية.

- وعرف "عبد الخالق" السمة بأنها خاصية أو صفة ذات دوام نسبي يمكن أن تختلف فيها الأفراد فتميز بعضهم عن بعض أي توجد فروق فردية فيها وقد تكون السمة وراثية او مكتسبة ويمكن ان تكون كذلك جسمية او معرفية او انفعالية او متعلقة بمواقف اجتماعية.

- ويعرف " كاتل" السمة بأنها مجموعة من ردود الأفعال والاستجابات التي يربطها نوع من الوحدة التي تسمح لهذه الاستجابات أن توضع تحت اسم واحد ومعالجتها بنفس الطريقة في معظم الأحوال.

(عبد الخالق، 1983، ص: 40-42).

2- خصائص السمة: من أهم خصائص السمات ما يلي:

- + ان السمة موجودة داخل الفرد ذاته وجودا حقيقيا وليست أسماء توضع للتصنيف.
 - + السمات منها ما هو ايجابي ومنها ما هو سلبي.
 - + تتصف وتختص بالعمومية بمعنى أن الشخص يمكن وصفه بشكل عام وبدرجة كبيرة من الثبات بأنه كذا وكذا من السمات المختلفة التي يمكن اسنادها له.
 - + السمات تكوين فرضي لا يمكن ملاحظته مباشرة وانما نستدل على وجودها من خلال ملاحظتنا لسلوك الانسان.
 - + السمات لها قوة دافعية فهي نظام دينامي داخل الشخص وهي تعمل بأسلوب دينامي متفاعل مما يؤكد دورها في تحديد سلوك الفرد ودورها كدافع.
 - + السمات يمكن تعديلها بالتعلم.
- (جابر، 1990، ص: 230)

3- أنواع السمة: قسم بعض العلماء السمات الى أنواع من هذه التقسيمات:

أ- تقسيم " جيلفورد": قسم " جيلفورد السمات الى نوعين:

- السمات السلوكية .
 - السمات الفيزيولوجية.
- (عبد الخالق، 1982، ص: 44).

ب- أما "هل" و "ليندزي" فقسم السمات الى:

- سمات مشتركة: يتسم بها الاشخاص الذين يمرون بخبرات اجتماعية.
- سمات مميزة: وهي خاصة بأفراد معينين ولا توجد بنفس الصورة لدى غيرهم.
- سمات سطحية: وهي سمات ظاهرة.
- سمات مصدرية: هي التي تتفرع عنها السمات السطحية.
- سمات مكتسبة: تنشأ من التفاعل مع الظروف الخارجية.
- سمات وراثية: وهي سمات فطرية لا تكتسب من البيئة.
- سمات قدرة: تكمن فيها قدرة الفرد على تحقيق تلك الأهداف.

(صباغ، 1406هـ، ص: 41)

4- تصنيف السمة:

قام " عبد الخالق" بعمل تصنيفات للسمات الشخصية هي:

- 1- السمات العامة والخاصة.
 - 2- السمات الأساسية والسطحية.
 - 3- السمات أحادية القطب مقابل ثنائية القطب.
 - 4- السمة كمتصل قابل للتدرج.
 - 5- طبيعة السمة.
 - 6- مشكلة عدد السمات.
- (عبد الخالق، 1983، ص: 44-57).

5- طرق التعرف على السمات الشخصية وأنماطها:

حاول علماء سيكولوجية السمات التعرف على أكثر وأهم السمات والأنماط مستعملين طرائق ثلاثة:

- **طريقة المفردات المعجمية (القاموسية):** وتعتمد على الافتراض الذي يقول ان معرفة السمات المهمة يزيد من احتمالية الرجوع اليها واستعمالها في اللغة اليومية فالعديد من الباحثين يصف العدوانية كسمة مهمة.
 - **طريقة النظرية الافتراضية:** تستخدم هذه الطريقة كطريقة أساسية في دراسة السمات التي تعتمد على النظرية او تفترضها مثلاً: نظرية التحليل النفسي تفترض بان قوى الانا والدفاعات على أنها سمات يختلف بينها الناس.
 - **الطريقة الإحصائية:** تستخدم معطيات ضخمة على الناس الذين يتم دراستهم وتحليلهم باستخدام الطرق الاحصائية المصممة للتعرف على العوامل الاساسية التي تقف خلف تلك المعطيات فالتحليل العاملي هو الأداة المفضلة من بين الطرق الاحصائية الأخرى.
- (نوال بن عثمان، 2007، ص: 62-63).

خلاصة الفصل:

ان نظرية الشخصية هي مجموعة من الافتراضات حول طبيعة الشخصية ومكوناتها والعوامل التي تسهم في تكوينها وقد تعددت الاستنتاجات حول الشخصية الانسانية مما أدى الى ظهور نظريات عديدة منها نظرية السمات والتي تعتبر ذلك الاتجاه الموضوعي في بحث الشخصية وقياسها الذي يميل الى النظر اليها على انها تركيب يضم مجموعة من السمات يمكن كشفها ووضعها واخضاعها للقياس في آن واحد او أكثر من أشكاله المتعددة.

الفصل الثالث

الرضا الوظيفي وقياسه

تمهيد

أولاً: تعريف الرضا الوظيفي

ثانياً: المفاهيم المرتبطة بالرضا الوظيفي

ثالثاً: عوامل الرضا الوظيفي

رابعاً: نظريات الرضا الوظيفي

خامساً: أهمية الرضا الوظيفي

سادساً: قياس الرضا الوظيفي.

سابعاً: أهداف مقياس الرضا الوظيفي

خلاصة الفصل.

تمهيد:

لقد اتخذت تعريفات الرضا عن العمل اتجاهات مختلفة مما جعل الاجماع على تعريف موحد للرضا عن العمل أمرا في غاية الصعوبات نظرا لاختلاف في النظرة للرضا عن العمل التي ترجع الى منطلقات كل باحث حين تعرضه لهذا الموضوع اضافة الى اختلاف الظروف والبيئة والقيم والمعتقدات وطبيعة الاتجاه الذي يركز أحيانا على المشاعر والأحاسيس الشخصية وأحيانا أخرى على الموقف البيئي للعمل وأحيانا لطبيعة العمل نفسه والجدير بالذكر أن مفهوم الرضا عن العمل تطور من النظرة المبسطة على أنه شعور عام يحمله الفرد نحو عمله أو وظيفته الى نظرة مركبة تحلل مصادر وعوامل هذا الشعور.

سنحاول في هذا الفصل الاحاطة بمختلف الرؤى والمفاهيم التي تعرضت لموضوع الرضا الوظيفي والى مختلف النظريات التي حاولت تفسيره وكذا الى عوامله وأهميته.

أولا : تعريف الرضا الوظيفي

1. مفهوم الرضا لغة: هو ضد السخط ، وارتضاه يعني رآه له أهلا ورضي عنه ، أحبه وأقبل عليه. (ابن منظور وآخرون، 2005، ص168)

2. مفهوم الرضا اصطلاحا: فيصنفه الغزالي بأنه: " ثمرة من ثمار الحب، وأن الحب يورث الرضا". (الغزالي، احياء علوم الدين، ص: 243)

ويري معجم ولمان 1973 WOLLMAN الرضا هو حالة من السرور لدي الكائن العضوي عندما يحقق هدف ميوله الدافعية السائدة. (ميسة، 2013، ص 12)

ويقصد به تقبل العامل بوجه عام وتقبل العامل لظروف بيئة العمل من إشراف وزملاء وإدارة العمل وساعات العمل والأجر . فهو حب العامل لعمله أو مهنته والحرص عليها بهدف إشباع حاجاته النفسية والاجتماعية وقدرته على الخلق والإبداع تجاه عمله .

(عثمان سعيد، 2006، ص 28)

فالفرضا هو مشاعر الفرد تجاه وظيفته والنتاج عن الإدراك الحالي لما تقدمه الوظيفة إليه وإدراكه لما ينبغي أن يحصل عليه من الوظيفة . (فلية، 2005، ص 259)

نلاحظ مما سبق ذكره أن الرضا هو شعور داخلي يكمن في نفسية الموظف هذا الشعور يدفعه ويحفزه لبذل جهدا كبيرا وإتقان العمل وزيادة الإنتاج دون الشعور بالإرهاق هذا الشعور المشحون بالدافعية الذاتية الداخلية تدفعه لبذل جهد عن طيب خاطر، حيث يتخلل هذا الجهد شعور بالراحة أثناء العمل، وبالتالي إمكانية المشاركة في النشاطات مع جماعة العمل، هذه النشاطات التي تكون محور اهتمامه والتي تساعده على التقليل من تأثير العوامل الخارجية عليه، إلى جانب هذا يبين التعريف أهمية ظهور الرضا على مستوى الجماعة المتلاحمة والمتآزرية في ظل إنجاز الأعمال، هذا التلاحم يقوي لديهم الشعور بضرورة مواجهة أي جديد. (العبودي فاتح، 2007 ص 46)

3. مفهوم الرضا الوظيفي:

قد يكون من الصعب إيجاد تعريف شامل للرضا الوظيفي نظراً لكونه ظاهرة سيكولوجية يكتنفه الكثير من الغموض نظراً لتعدد المتغيرات والعوامل المؤثرة فيه والنتائج المتوقعة من تلك العوامل، فعلى سبيل المثال

• يعرف عبدا لخالق (1982:5) الرضا الوظيفي على أنه "الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله، فيصبح إنساناً تستغرقه الوظيفة، ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في النمو والتقدم وتحقيق أهدافه الاجتماعية".

• بينما يعرف بدر (1983:63) الرضا الوظيفي على أنه "عبارة عن درجة شعور الفرد بمدى إشباع الحاجات التي يرغب أن يشبعها من وظيفته من خلال قياسه بأداء وظيفة معينة".

• كما عرف Locke(1983:1300) الرضاء الوظيفي على أنه "الحالة العاطفية الايجابية الناتجة عن تقييم الفرد لوظيفته أو ما يحصل عليه من تلك الوظيفة".

• كما عرف العديلي (1986) الرضا الوظيفي على أنه "الشعور النفسي بالقناعة والارتياح أو السعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه (محتوى الوظيفة) وبيئة العمل، ومع الثقة والولاء والانتماء للعمل ومع العوامل والمؤثرات الأخرى ذات العلاقة".

(الباحسين، 2004، ص 312.313)

• أما بلحن (blegen) فيعرف الرضا الوظيفي بأنه شعور الفرد اتجاه وظيفته وأن هذا الشعور يعكس درجة التفاعل بين خصائص الفرد والوظيفة والمؤسسة.

(الأحمدي، 2006، ص 308)

- وهناك تعريف للرضا الوظيفي بأنه هو "عبارة عن مشاعر العاملين تجاه وظائفهم حيث تتولد هذه المشاعر عن إدراكهم لما تقدمه هذه الوظائف و لما ينبغي إن يحصلوا عليه منها. فكلما كان هناك تقارب بين الإداريين كلما ارتفعت درجة الرضا.

- وهناك من يعبر عن الرضا الوظيفي بأنه "مشاعر السعادة الناتجة عن تصور الفرد تجاه الوظيفة إذ إن هذه المشاعر تعطي للوظيفة قيمة مهمة تتمثل برغبة الفرد في العمل و ما يحيط به و حيث أن الأفراد مختلفون في رغباتهم فان هناك تباين في اتجاهاتهم نحو أي القيم ذات أهميه بالنسبة لهم لذلك فان الرضا الوظيفي هو عبارة عن مدركات الأفراد للموقف الحالي مقارنة بالقيمة التفضيلية و هذا يعنى أن الرضا يحدث لدى الفرد عندما يدرك بأن الوظيفة التي يؤديها تحقق القيم المهمة بالنسبة له ". (الدوسري، 2013، ص 19)

- وعرف "سيزلاقي" و "والاس" (1412): الرضا الوظيفي بأنه حالة تطابق ما يسعى الشخص إلى تحقيقه من وظيفة ودرجة إشباع تلك الحاجات ، فالرضا الوظيفي إذن هو رد فعل تقويمي وانفعالي يقيس مدى حب أو كراهية الشخص لوظيفته.

- وتعرف الهد هود (1994): الرضا الوظيفي بأنه الاتجاه الإيجابي للفرد نحو عمله الذي يترجم إدراكه لما تقدمه الوظيفة من تقدير لذاته وإشباع لحاجاته تخضع لعوامل عدة: اقتصادية واجتماعية ونفسية ومهنية ، بما يحقق ذاته ويرفع من كفاءته في العمل.

- ويقول الرويلي (1422): أن الرضا الوظيفي هو شعور داخلي إيجابي يتحقق من خلال إشباع حاجات الفرد ورغباته الوظيفية في بيئة العمل مما قد يؤدي إلى تحسين الأداء ورفع الإنتاجية. (البابطين وآخرون، 2012، ص 23)

- تعريف سوپر (super): الذي يرى أن رضا الفرد عن عمله يتوقف على المدى الذي يجد فيه منفذاً مناسباً لقدرته وميوله وسمات شخصيته وقيمه، كما يتوقف أيضاً على موقعه الوظيفي وعلى طريقة الحياة التي يستطيع بها أن يلعب الدور الذي يتمشى مع نموه وخبراته.

- يعرفه هوبيك: على أنه مجموعة الاهتمامات بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تجعل الفرد يقول بصدق أنني راض في وظيفتي.

- تعريف العديلي: " الرضا عن العمل هو الشعور النفسي بالقتاعة والارتياح أو السعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه وبيئة العمل زعم الثقة والولاء والانتماء للعمل ومع العوامل والمؤثرات الأخرى ذات العلاقة".

(أسعد محمد ورسلان نبيل، 1984، ص: 28).

من خلال ما سبق نلاحظ ما يلي:

- ان التعريف الأخير من أكثر التعاريف تكاملاً حيث يجمع بين أغلب العوامل المؤثرة داخليا وخارجيا والتي جاءت من التعريفات المختلفة بصورة منفصلة.

- ان الرضا الوظيفي مرتبط بعمل الفرد وطريقة أدائه فكلما كان هناك تقايس بين ما توفره الوظيفة له وبين قدراته وميولاته كل ما كان هناك شعور بالسعادة والرضا فهو يقوم على أساس ما يتمناه ويرجوه من عمله وما يحصله عليه.

وعلى هذا الأساس يمكن أن نعرف الرضا الوظيفي اجرائياً كما يلي " هو حالة نفسية تعبر عن درجة احساس الفرد بالارتياح النفسي تجاه المهنة عند ممارسته لها".

ثانيا : المفاهيم المرتبطة بالرضا الوظيفي

يقدم الباحثون عددا من المفاهيم ذات الارتباط الوثيق بمفهوم الرضا الوظيفي والتي تتضمنها تعريفاتهم نذكر منها :

1- الرضا والشعور بالسعادة: فالرضا يعبر عن شعور الموظف بالسعادة عندما يتحقق هدفه.

2- الرضا والتقبل: حيث يعبر الرضا عن درجة تقبل الفرد لعمله أو لجانب معين منه.

3- الرضا والتكامل النفسي للفرد: حيث يعبر الرضا عن حالة التكامل النفسي للفرد مع وظيفته ومدى مناسبة العمل لقدراته وميوله.

4- الرضا والتوقع: فالرضا يتحقق عندما تتحقق توقعات الفرد نحو ما يحصل عليه من عائد.

5- الرضا ومستوى الطموح: فالعمل الذي يحقق للفرد طموحاته يحقق له قدرا من الرضا عن ذلك العمل.

6- الرضا وإشباع الحاجات: فإشباع الحاجات التي يشعر بها الفرد بأن هناك نقص في إشباعها يحقق له رضا عمله باعتبار وسيلة لإشباع تلك الحاجات.

(عكاشة، 1999، ص 114)

ثالثا: عوامل الرضا الوظيفي

1- الرضا عن الحالة الأسرية:

أشارت بعض الدراسات تأثير الحالة الأسرية علي عملية التكيف والرضا عن العمل، انطلاقا من وجهة النظر التي تقر بأنه كلما زادت الالتزامات الأسرية كلما زادت مشاكل التكيف وقل الرضا، وبالتالي يفسر الرضا المرتفع نسبيا للإناث أو الذكور غير المتزوجين ،

بأنه يرجع لقلة الاحتياجات والالتزامات الأسرية، والأوضاع المتعلقة بالتكيف الأسري والملائمة بين ظروف العمل والالتزامات الأسرية. (بالرباح محمد ، 2011، ص 184)

2- عامل متعلق بالوظيفة أو العمل:

وقد تكون هذه العوامل مرتبطة بتصميم الوظيفة ومدى تناسب الواجبات الخاصة بالوظيفة مع قدرات وإمكانات الشخص وميوله . وقد ترتبط بمدى إشباع الوظيفة لحاجات الفرد من حيث النظرة الاجتماعية لشاغل الوظيفة ومستوى الإداري للوظيفة .

(معمور، بأحمد، 2014، ص 40)

3- الرضا عن جماعة العمل:

أكدت معظم النظريات علي توحيد الشعور المشترك بين أبناء الطبقة الواحدة كما حدّدت العديد من نتائج الدراسات العوامل التي قد تكون سببا في ارتفاع الرضا بين العمال ، كتشابه الأخلاق والعادات والقيم باعتبار أنهم ينحدرون من مجموعات متشابهة وأرضية طبقية واحدة ، ولطبيعة العمل في المؤسسة حيث يغلب عليه النمط المشترك الذي يتطلب تعاون عدة عمال في نشاط واحد.

(بالرباح محمد ، 2011، ص 182)

عوامل ومحددات الرضا الوظيفي:

ويقصد بعوامل الرضى المهني مجموعة من العوامل المهنية التي تساهم في تشكيل الرضى العام، ولها أهمية وضرورة لتحقيق الرضا في مجال العمل في مختلف المؤسسات سواء كانت عامة أو خاصة. وقد ذكر أحمد صقر عاشور أهم هذه العوامل نذكر منها ما يلي:

- الأجر: يعتبر الأجر عنصر من عناصر تحقيق الرضا الوظيفي لكونه النتيجة المنطقية للجهد الذي يبذله العمل، ويتدرج ضمن العوائد المادية الفورية، وتعود أولى الدراسات التي اهتمت بعلاقة الراتب بالرضا الوظيفي الى تلك التي قامت بها طومسون وكندل وسميث وكلها تؤكد وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل ودرجة الرضا والعكس صحيح، رغم أن

المال إنما يعتبر كوسيلة لإشباع الحاجات الأولية بالدرجة الأولى لكن العلاقة بين هذين المتغيرين تعود الى القيمة الاجتماعية والمعنوية التي يكسبها المال.

- **الترقية:** إن الترقية تقليد وظيفة ذات مسؤولية أكبر من وظيفته السابقة ودرجة أعلى من درجتها، وللترقية علامة كبيرة بالرضا إذ تعني الزيادة في المرتب كاعتراف من الادارة للجهد المبذول والالتزام، كما أن توفير الترقية يعد الفرصة المناسبة لتنمية قدرات الفرد إذ أن فرص العامل تقل كلما كانت الفرص المتاحة له للترقية من طموح العامل، وعلى هذا الأساس تبقى فرص الترقية ذات أثر فعلي على رضا العامل والذي يتوقف على مدى توقعه لها، إن طموح الفرد غالباً ما يكون كبير لذا يجب على المؤسسة أن تعمل دوماً على تحقيق فرص الترقية وأن تسعى الى جعل طموح العمال واقعي كما إن حصول الفرد على ترقية لم يتوقعها يحقق له السعادة ورضا كبيرين.

- **نمط الإشراف:** لا يقتصر العامل بالأجر فقط إنما يتأثر بكل ما يحتوي عمله سواء بصورة مباشرة أو غير مباشرة فكل ما يدور حوله من ظواهر وهذا ما توصل إليه ليكرت وزملائه: في دراستهم التي خلصت أن المسؤول الذي يسعى لكسب ولاء الموظف ويهتم بقضاياهم وبمشاكله يجعله يحس بالاهتمام به وبمشاكله مما يؤدي الى تقديم انجاز مميز ليعبر من خلاله عن رضاه عن هذه المعاملات. إن رضا العمال لا يتحقق الا بكسب ثقتهم وولائهم من طرف الرؤساء أو المشرفين على هذا الأساس يجب أن يكون سلوك المشرف متوافقاً مع خصائص المرؤوسين الشخصية إذ يجب الاهتمام بنمط الاشراف بالدرجة التي تهتم بجوانب العلم الأخرى قصد الاعتناء بحاجات ومشاعر العمال أثناء التعامل معهم فلا يجب أن تفرض سلطات وحريات واسعة لعمال يفضلون محدودية المسؤولية كما لا يجب قمع حرية التعرف وامكانية القيادة عند عمال يميلون الى الاستقلال وذو قدرات قيادية كبيرة وبالتالي يحدث عدم الرضا وربما عواقب سلبية كالانقطاع عن العمل أو عدم بذل جهد.

- **محتوى العمل:** يعتبر هذا الأخير من العوامل الجد هامة في تحديد رضا العمال، اذ يذهب البعض الى اعتباره العنصر الوحيد المؤدي إليه ويرون أن المتغيرات المتصلة

بمحتوى العمل هي الوحيدة المسببة لمشاعر الأشياء كطبيعة العمل وأنشطته المختلفة، وتقدير الآخرين لأداء الفرد والنمو والترقي.

ولا شك أن لكل متغيرات العمل درجة السيطرة الذاتية المتاحة لاستخدام قدراته وخبراته إضافة إلى ذلك يجب أن يوفر فرص لاستخدام قدراته، فكلما أدرك العامل بأنه يوظف قدراته كلما ارتفع رضاه عن العمل وعما يقدمه.

- **ساعات العمل:** يختلف الأفراد في الوقت المفضل لهم لتأدية أعمالهم فمنهم من يفضل العمل نهارا ومنهم من يفضله ليلا ومنهم من يميل للعمل بلا انقطاع كما فيهم من يرتاح للنظام الذي يحتوي على فترات راحة كبيرة، وعلى ذلك فان لتوزيع ساعات العمل أثر على رضا العامل، وإن كانت مدة العمل متفق عليها فلا بد من إدخال فترات راحة كأجواء للحفاظ على النمط الجديد لأداء ذلك لما لها من تأثير ايجابي على الفرد عضويا ونفسيا وبناء على ذلك راح الكثير يجرب ويبحث عن الوقت المناسب لإدخالها والمقدار الملائم لها، ومهما كانت النتائج فإنه كلما وفرنا حرية استخدام وقت الراحة وزدنا من هذا الوقت كلما زاد رضاه عن العمل وكلما تعارضت ساعات العمل مع وقت الراحة أو حرية الفرد في استخدامه لها كلما انخفض رضاه.

- **الظروف الفيزيائية للعمل:** لقد بدأ الاهتمام بالظروف الفيزيائية وتأثيرها على أداء العامل منذ ظهور علم النفس الصناعي فأجرى الكثير من الباحثين تجارب وبحوث في شتى أنحاء العالم وذلك لما للمحيط الفيزيقي من تأثير على العامل وسلوكه، وإذ أن للإنسان حدود وعتبات التحمل في كل العوامل الفيزيائية كالإضاءة، الحرارة، التهوية، البرودة، الضوضاء، النظافة.

وانطلاقا من تأثيرها على درجة تحمل الفرد فإنها تؤثر على درجة تقبله لبيئة العمل كعلاقة متعددة، لأن لسوء الظروف الفيزيائية ووضعيات العمل المريحة علاقة كبيرة بعدم

الرضا في حين ان كانت مناسبة فإنها تؤدي الى احساسه بالارتياح وبالتالي الرضا عن عمله

- **جماعة العمل:** تؤثر جماعة العمل على رضا الفرد بالقدر الذي يمثل مصدر منفعة أو مصدر توتر له، فإذا كان تفاعله معهم يحقق له منافعاً فإن ذلك دخل في تحديد رضاه، أما إذا كان تفاعله معهم مصدر توتر أو إعاقة لإشباع حاجاته أو تحقيق أهدافه فذلك يشكل عدم رضاه عن العمل، ويلاحظ أن أثر جماعة العمل على الرضا يتوقف على الفرص المتاحة للعمال للتفاعل مع الآخرين فإذا لم تسمح له طبيعته بالتفاعل مع عمال يشكلون مصدر إشباع له، فإن هذا يسبب تدهور الموقف النفسي اتجاه عمله، ولذلك ينبغي على المسؤولين في العمل خلق جو من الإيحاء والتعاون والتفاهم بين جميع المستخدمين وخلق فرص الاتصال والتفاعل الى جانب إيجاد أهداف مشتركة بينهم لكي لا يسود التعارض وينبغي أن تتقارب أهداف الأفراد بأهداف المؤسسة ضمن العلاقة المتبادلة بينهما لكي لا يسود التنافر. إذ كلما زادت قوة الحاجة للانتماء الى الجماعة والمؤسسة كلما كان أثر التفاعل مع الجماعة على الرضا الكبير. (أحمد صقر عاشور، 1983، ص: 142، 148، 149، 150).

رابعا : نظريات الرضا الوظيفي

1- نظرية " هرزبورج" في العاملين:

بدأت هذه النظرية وكأنها نظرية تتصل بموضوع الرضا عن العمل ثم تطورت لتشمل دافعيته للعمل وقد تم التوصل إلى هذه النظرية من خلال دراسات تجريبية قام بها "هرزبورج" ومساعدوه وذلك بتوجيه أسئلة تتعلق بالدافعية والرضا عن العمل إلى جانب مجموعات من المهندسين والمحاسبين وقد توصل "هرزبورج" إلى تفسير الدافعية بعاملين .

أما العاملان اللذان تقوم عليهما هذه النظرية فهي عامل المحافظة على البقاء ثم عمل الدافعية. وتعتمد هذه النظرية في تفسيرها للسلوك على نفس الأسس والمسلمات التي تقوم

عليها نظرية الحاجات سواء عند "ماسلو" أو "الدرفر" وهي أن كل فرد يولد مزودا بمجموعه من الحاجات الضرورية لحفظ بقاءه واستثارة دافعيته الذاتية والتي يترتب على تحقيقها نمو الذات .

والذي تقدمه هذه النظرية هو اختزال الحاجات الإنسانية في نوعين من الحاجات ، فهناك حاجات ترتبط بحفظ كيان الفرد المادي وحاجات ترتبط بتنشيط دوافعه وفاعليته في الحياة .

وترتبط إشباعات المستوي الأول بتوفير ظروف بيئية صحية ، أما في ظروف العمل فترتبط بمقدار الأجر والمزايا المادية والعلاقة بالرؤساء والمرؤوسين وظروف أداء العمل وتحقيق الأمن للعاملين .

أما المستوي الثاني _ الدافعية _ فيمثل مستوي أعلى ويتمثل في إشباع مطالب ذاتية أرقى من المستوي الأول ولذلك فإن إشباع تلك المطالب يفرض تحديات أكبر أمام الأفراد لكي ينجزوا أهدافهم ولأنها مهام سامية فإن إنجازها يتطلب أعلى فهي إذا حاجات لا تشبع إلا من خلال العمل ذاته لا من خلال ظروف العمل مثل الأجر أو المزايا المادية كان أداء العمل بكفاءة هو إشباع لهذا المستوي الثاني من الحاجات .

وزيادة القول أنه في نظرية "هرزبورج" لا يوجد إلا شكلان من أشكال الأداء المرتبط بالحاجات وهي تحقيق أفضل ظروف الحياة والوجود ثم تحقيق استمرار الدافعية الذاتية.

وأن وجود مستوي رفيع من الدافعية الذاتية معناه تحقيق أعلى مستوي من الإنتاجية كما وكيفا فإذا هيأنا ظروف العمل بحيث تجعل الفرد في مؤسسة صناعية ينتقل من البحث عن أساسيات الحياة إلى مستوي الدافعية الذاتية فهذا معناه أننا قد جعلنا حركة الفرد ذاتية بتلقائية وهذا لا يكون إلا في حالة فرد يحب عمله ويجد فيه تحقيقا لذاته، ولكي يستمر الفرد يعمل في هذا المستوي يقترح " هرزبورج " ما أسماه مبدأ إثراء العمل أي أن نجعل من العمل شيئاً مثيراً للفرد ومصدراً لإشباع حاجاته الأساسية. (شحاتة، 2006، ص 258)

2- نظرية "ماسلو" للتنظيم الهرمي للحاجات :

قدم "أبراهام ماسلو" عام 1954 نظريته المعروفة باسم نظرية تدرج الحاجات التي تركز على أن الإنسان له حاجات متعددة وأن الحاجات التي لم يتم إشباعها بعد هي التي تؤثر على السلوك أما الحاجات التي تم إشباعها فلا تكون بمثابة دافع للفرد وأن هناك ترتيبا هرميا لحاجات الإنسان وأنه كلما تم إشباع حاجة من هذه الحاجات انتقل الفرد إلي الحاجة الغير المشبعة في التنظيم الهرمي لسلم الحاجات وقد صنف ماسلو هذه الحاجات في خمس مجموعات حسب أهميتها وذلك كما يلي:

- الحاجات الفسيولوجية.

- الحاجة إلي الأمان.

- الحاجة إلي الانتماء.

- الحاجة إلي الاحترام.

- الحاجة إلي تحقيق الذات.

ويري "ماسلو" أن إشباع الحاجات يتم وفقا لموقعها ضمن الهرم فلا يمكن أن يقفز الإنسان مباشرة في إشباع الحاجة إلي تحقيق الذات بعد إشباع الحاجات الفسيولوجية دون إشباع الحاجات وفقا لترتيبها (الأمان ، الانتماء ، الاحترام) .

أ- **الحاجات الفسيولوجية:** تعد الحاجات الفسيولوجية بداية القاعدة في السلم الهرمي وتشتمل على المأكل، المشرب، النوم، الراحة ... ، وتحتل هذه الحاجات المكانة الأولى في مراحل الإشباع وفي هذه الحالة لا تكون الحاجات الأخرى بمثابة أساس لدفع الأفراد فالإنسان يسعى أولا لإشباع حاجاته الفسيولوجية.

ب- **الحاجة إلي الأمان:** تظهر أهمية هذا النوع من الحاجات بعد إشباع الحاجات الفسيولوجية وتتضمن الحاجات الخاصة بالأمان مايلي :

- الحماية من المخاطر المادية

- الحماية من المخاطر الصحية

- الحماية من التدهور الاقتصادي

- تجنب المخاطر غير المتوقعة

ج- الحاجة إلى الانتماء: وتتعلق الحاجة للانتماء بالطبيعة الاجتماعية للأفراد وحاجتهم إلى الرفقاء والانخراط في جماعات وتمثل هذه الحاجة النقطة الفاصلة بين الحاجات المادية والحاجات الأخرى الموجودة في أعلى الهرم.

د- الحاجة إلى الاحترام: بعد إشباع الفرد للحاجات الثلاث السابقة يبدأ الفرد بالسعي لإشباع حاجته إلى الاحترام التي تتضمن احترام الذات والاستقلالية وأن تكون للفرد مكانته وأن يحظى باعتراف الآخرين وانتباههم .حيث أن استيفاء هذه الحاجات يقود الشخص إلى الشعور بالثقة والشعور بالمكانة الاجتماعية.

هـ- الحاجة إلى تحقيق الذات: وتمثل هذه الحاجة أعلى مستوي في تنظيم ماسلو الهرمي للحاجات وفي هذا المستوي يكون الفرد ذاتي الضبط والتوجيه أي أن سلوكياته وتصرفاته تنطلق من داخله ، حيث أنه وعن طريق هذه الحاجة يستطيع الفرد أن يتحقق بشكل كامل من الفرص المتاحة أمامه والمتعلقة بمواهبه وكفاءته.

إن إشباع الحاجة لتحقيق الذات لا يكون إلا بعد إشباع الحاجات الأخرى التي تقع قبلها في الهرم.

ويعتقد "ماسلو" أن الفرد مدفوع في إنجاز عمله بالرغبة في إشباع حاجاته الداخلية وتمثل النقطة الجوهرية في هذه النظرية في هذه النظرية أن العمل هو البيئة والسياق الذي يمكن أن يتم فيه إشباع الحاجات وما ينجز عنها من شعور الفرد بالرضا نتيجة لذلك.

ويشير "ماسلو" أن الحاجات الغير مشبعة تولد عند الفرد نوعا ما من التوتر وعدم الاتزان وأن هذا التوتر لا يزول إلا بإشباع تلك الحاجة أي أن الحاجة المهمة هي الحاجة غير مشبعة ولا يستطيع أحد أن يشبع الحاجات الثانوية إلا بعد إشباع الحاجات الأساسية وفقا للتسلسل الهرمي في سلم الحاجات " لماسلو" ثم الأقل أهمية وهكذا من الانتقادات التي

وجهت إلى هذه النظرية أنها لا تفسر على نحو كامل وواضح مسألة الحفز الإنساني وأنه لم يتم اختبار صحة فروض هذه النظرية بطريقة علمية عندما وضعها ماسلو ويعاب عليها أنها ساوت بين حاجات الناس دون الأخذ بعين الاعتبار التغيرات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية. كما أنها لم تأخذ بالحسبان اختلاف الأفراد أنفسهم وتباين رغباتهم في إشباع حاجة معينة بذاتها، إضافة إلى أنه يصعب تطبيق سلم ماسلو للحاجات على جميع البيئات بالتساوي.

وأخيرا يمكن القول بأنه لا يمكن تحقيق الرضا الوظيفي للأفراد دون الاهتمام بحاجاتهم، لذا لا بد من دراسة الحاجات وتحديد أهميتها كما أشار إليه ماسلو، مما سيسمح بتحقيق الرضا وماله من دور كبير في زيادة فعالية أداء الأفراد والمؤسسات وهو ما تسعى إليه الإدارات من خلال تحفيز العاملين وإشعارهم بالأمن والاستقرار.

(بوقال نسيم، 2012، ص 106.107.108.190.110)

3- نظرية دافع الإنجاز :

ظهرت في علم النفس المعاصر دراسات عديدة عن دافع الإنجاز أو الحاجة إلى الإنجاز وقد قاد هذه الدراسات عالمان كبيران هما "ماك ليلا ند" **Mc Ielland** وزميله "أتكنسون" **Atkinson**.

وتشير دراستهما إلى أن دافع الإنجاز يرتبط بالعمل أيما ارتباط . ودافع الإنجاز يؤثر على العديد من سلوكيات الفرد فيضعها في وضع الجاهزية النفسية ومن مظاهر دافع الإنجازية :

الأداء الممتاز في العمل: حيث يتفوق الأفراد ذوو الدافعية الإنجازية العالية على الأفراد من ذوي الدافعية الإنجازية المنخفضة في العمل والإنتاج. سواء اتسمت هذه الأعمال بالسهولة أو الصعوبة بل وعادة ما يرغب ذوو دافعية الإنجاز العالية في تحسين مستوي أدائهم دائما كما أنهم لا يميلون إلى الاستسهال ولكنهم يفضلون مواجهة المهام الصعبة.

المثابرة: كذلك يتسم ذوو الدافعية الإنجازية العالية بالمثابرة في أداء الأعمال في مقابل ذوي الدافعية الانجازية المنخفضة الذين تقل لديهم هذه المثابرة.

الالتزام والتكامل: توجد علاقة ارتباطيه قوية بين ارتفاع دافعية الإنجاز وبين الالتزام والتكامل في أداء العمال وقد يتصف أصحاب الدافعية الإنجازية العالية بالأنانية ويكون الفشل بالنسبة لهم خبرة كارثية. وهم يحبون الفردية في الأعمال بحيث يظهر انجازهم الشخصي واضحا كما أنهم يتسمون بالمبادأة والسلوك الريادي وتحسين الأداء والإنتاج فيما يوكل إليهم من أعمال.

وهذا كله يتلخص في أن السلوك الناتج عن دافعية الإنجاز يتسم بالرغبة في الوصول إلى النجاح وكذلك الرغبة في تجنب الفشل بحيث يتحقق إبان ذلك تقدير الذات والتقدير الاجتماعي هذا بالإضافة إلى تجنب اللوم أو العقاب، كما أن ذوي الدافعية الإنجازية يميلون بوجه عام إلى النظرة المستقبلية وعمل الحسابات والتوقعات.

(شحاتة ربيع، 2010، ص ص 225.226)

4- نظرية تحديد الأهداف عند لوك:

تدور نظرية "لوك" في دافعية العمل على أساس أن الهدف الصعب هو الذي يتولد عنه دافعية أقوى وعمل أقوى وعمل أكبر بشرط أن يكون الفرد قد اشترك أو ساهم بشكل أو بآخر في تحديد هذا الهدف واقتنع به. ويشير "لوك" إلى أن الأفراد الذين يقبلون بأهداف بعيدة أو صعبة يأتون بسلوك له مستويات عالية من الأداء - وأنهم عادة أفضل من الأفراد الذين يقبلون بأهداف سهلة.

إن فكرة "لوك" تدور حول أن حركة الدافعية والأداء إنما تسير على أساس أن التحدي هو المولد الأكبر للدافعية خاصة إذا كان هناك اقتناع بالهدف . ثم أن الشعور بالإنجاز يؤدي إلى تحسين الأداء وهذا بدوره يؤدي إلى تقوية الدافعية ، وتقوية الدافعية تؤدي إلى تحسين الأداء وهكذا وكأن العلاقة بين الدافعية والأداء علاقة دائرية

كما يري "لوك" أن الأفراد بطبعهم ميالون لوضع أهداف لأنفسهم سواء نصحناهم نحن بذلك أم لا . ولذلك فهو يقترح على أهل الإدارة الاستفادة بهذا الميل الطبيعي في تخطيط أهداف منسجمة مع رغبات الأفراد ومنسجمة كذلك مع أهداف المؤسسة الصناعية . ذلك أن الالتقاء بين رغبات الفرد وأهداف المؤسسة الصناعية مبعث راحة وسرور للعامل وتقوية لدافعيته في نفس الوقت.

وهكذا يدعو "لوك" أصحاب المؤسسات التجارية أو الصناعية إلى تخطيط أهداف مؤسساتهم في صورة تراعي أهداف الأفراد العاملين فيها ولا تتعارض مع مصلحة العمل وبحيث تتحقق لدي الأفراد العاملين بالمؤسسة قناعة ذاتية وهذا الأمر يتطلب من أهل الإدارة أن يضعوا في حسابهم أو في تخطيطهم معقولية وواقعية الأهداف التي يتوقعون من العاملين تحقيقها . كما يضعون في حسابهم كذلك أنه إذا كانت الأهداف عالية ودرج الأفراد على إنجازها ، فإن النتائج ستكون مرضية بحيث يتحسن الإنتاج كما وكيفا . هذا إلى جانب المكافآت أو المعززات التي يحصل عليها الأفراد العاملون تكون بمثابة تغذية راجعة تقوي من دافعيتهم على الاستمرار في الأداء الممتاز. وفي المقابل إذا أنجز الأفراد العاملون الأهداف الصعبة وحجبت عنهم المكافآت والمعززات أدبي ذلك إلى عدم الرضا وتدني الدافعية.

ونظرية "لوك" هذه ترتبط في الإدارة بما يسمى "الإدارة بالأهداف" ويقوم أسلوب الإدارة بالأهداف على فكرة أن الفرد يمكن أن يسعى بشكل أفضل لإنجاز أهداف ناقشها واشترك في تخطيطها وقبل بها أكثر من الأهداف التي تعرض عليه أو تقدم له جاهزة من الآخرين. ولذلك يركز هذا الأسلوب كثيرا على فكرة المشاركة في وضع الأهداف بالتعاون بين المديرين والعاملين.

(فرج، 2001، ص ص 249.250)

خامسا: أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للمنظمة والفرد

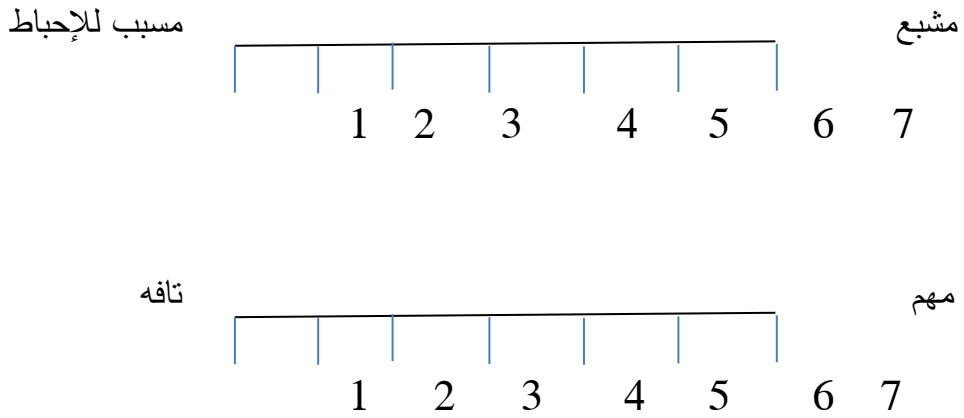
تكمن أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للمنظمة والفرد في عدة محاور نذكر منها:

- إشباع حاجات الفرد إشباعا كاملا في العمل.
 - تحقيق أقصى قدر ممكن من إمكانيات وقدرات الفرد وطاقاته الكامنة في محيط العمل.
 - خلق التوازن بين قدرات الفرد الخاصة والمهنة المراد للوصول إلى قمة الإبداع التي تريد المنظمة تحقيقها فبقدر ما تمثل وظيفته مصدر إشباع ومنافع متعددة بقدر ما يزيد رضاه عن الوظيفة ويزداد ارتباطه بها .
 - تتسم المنظمة بالتماسك والتفاعل الاجتماعي البناء في ميدان العمل ، وهذا يعزز الدور الفعال في تحقيق الإنجاز الكفو في مجالات العمل كافة.
 - سيادة روح الثقة والتعاون بين القيادة الإدارية والمروؤوسين وبين العاملين أنفسهم مما يساهم بتحقيق الإنجاز الفعال في هذا المجال.
 - انخفاض الشكاوي والتظلم والتبرم والإحباط في العمل مما ينعكس إيجابيا علي المنظمة.
- (زرقاوي أمال، 2013، ص 37)

سادسا: قياس الرضا الوظيفي

ان أهم ما يمكن ملاحظته في عملية قياس الرضا لدى العامل أنه لا توجد طريقة أو وسيلة واحدة ومحددة لقياس درجة شعوره بالرضا أو عدم الرضا في عمله ذلك أن الأحاسيس والاعتقادات اتجاه موضوع ما تختلف من عامل إلى آخر، وأن حالة الرضا أو السخط لدي، تتحكم فيها متغيرات سواء كنت متغيرات ذاتية أو موضوعية.

من هنا نجد معظم الباحثين يستعملون عدة طرق وتقنيات للقياس دون الاكتفاء بمقياس واحد ويمكن الإشارة إلى أولى هذه التقنيات من خلال:



ويجمع الدرجات التي أعطاها الفرد العامل كل مجموعة من المقاييس الجزئية التي تمثل جانبا معينا من جوانب العمل (محتوى العمل، الأجر، الإشراف) يكون هذا المجموع ممثلا لرضا الفرد واتجاهه النفسي نحو هذا الجانب من جوانب العمل.

ويتم تكوين مقياس الرضا جزئية ذات قطبين كما هو موضح في المثال أعلاه لكل جانب من جوانب العمل. وبلي ذلك اختيار هذا المقياس الكلي على عينة من الأفراد وهذا لحساب درجة الارتباط بين درجة المقاييس الجزئية والمجموع الكلي الخاص بالجانب المعين من الجوانب التي تتعلق به هذه المقاييس الجزئية. (أحمد صقر عاشور، 1979، ص:162)

✓ **طريقة الوقائع الحرجة لـ "هارزيرغ"**: حيث استخدام فكرة الوقائع الحرجة انطلاقا من المنهج المستخدم فيها في قياس مشاعر الأفراد اتجاه عملهم وذلك في البحث الذي خرج منه بنظريته المعروفة عن الرضا وعدم الرضا وذلك باستخدامه لهذه الوقائع الحرجة باعتبارها احدى طرق قياس مشاعر الأفراد تجاه العمل.

وتتبي هذه الطريقة على توجيهه سؤالين رئيسيين للأفراد المراد قياس مشاعرهم انطلاقا من السؤال عن واقعة واحدة بالنسبة لكل سؤال من هذين السؤالين وهذا بغية الحصول على الوقائع المسببة للسعادة وتلك المسبب للاستياء لديهم.

ويمكن توضيح مضمون السؤال فيما يلي:

1- حاول أن تتذكر الأوقات التي شعرت فيها بسعادة غامرة تتعلق بعملك خلال الفترة الماضية (تحديد الفترة المطلوب قياس المشاعر خلالها: شهر، 6 أشهر، سنة....)

صف ما حدث لك بالتفاصيل في كل مرة شعرت فيها بهذا الشعور -تحديد الأسباب-

2- حاول أن تتذكر الأوقات التي شعرت فيها باستياء شديد تتعلق بعملك خلال الفترة الماضية (تحديد الفترة المطلوب قياس المشاعر خلالها: شهر، 6 أشهر، سنة....)

صف ما حدث لك بالتفاصيل في كل مرة شعرت فيها بهذا الشعور أي حدد الأسباب التي خلقت لديك مشاعر الاستياء. (أحمد صقر عاشور، 1979، ص:166)

سابعاً: أهداف مقياس الرضا الوظيفي

ويمكن تحديد أهداف مقياس الرضا الوظيفي من خلال ما يلي:

- معرفة كيفية اختلاف مؤشرات ومحددات الرضا الوظيفي بين جماعات وأقسام العمل المختلفة في المنشأة، فقد تكون هذه الجماعات إما إدارات أو مستويات وظيفية أو ربما جماعات من العاملين ذوي خصائص وسمات مشتركة مثل: السن، النوع، الحالة الاجتماعية.

- الحاجة الى دراسة الارتباط او العلاقة بين مستوى الرضا الوظيفي وبعض السلوكيات والظواهر السلوكية الأخرى في أقسام المنشأة مثل: التغيب والتمارض والاستقالات خاصة إذا تم قياس على مستوى كل جماعة أو ادارة من جماعات إدارة المنشأة.

(ابراهيم فرج أبو شمالة، مرجع سابق، ص: 39)

خلاصة الفصل

من العناصر السابقة الذكر في هذا الفصل نستخلص أن عوامل الرضا ومقاييسه ونظرياته لا تختلف من مجال عمل إلى مجال آخر، وإن دوافع الالتحاق بأي مهنة كانت تتطلب الاهتمام الوافي من طرف المهتمين للتوظيف وكذا التفكير المركز ضمانا للمستقبل سواء كان ماديا أو معنويا من طرف المقبلين عليها. وكذا الاهتمام من طرف الدارسين من خلال النظريات التي تطرقت الى موضوع الرضا الوظيفي والأستاذ شأنه شأن أي مقبل على مهنة معينة لا تختلف دوافعه عن دوافع غيره تبعا لما تحمله مهنته من حقوق وواجبات عليه الالتزام بها في أطر وفي محيط اجتماعي يتطلب منه بذل جهد فكري للنهوض بمستقبل أبناء المجتمع.

الجانب الميداني

الفصل الرابع

الاجراءات للدراسة الميدانية

تمهيد

اولا: المنهج المتبع.

ثانيا: الدراسة الاستطلاعية.

ثالثا: أدوات جمع البيانات.

رابعا: الدراسة الاساسية.

خامسا: التقنيات الاحصائية.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

سيتم في هذا الفصل التطرق الى منهج الدراسة والتذكير بفرضياتها ثم عرض الدراسة الاستطلاعية وادوات جمع البيانات والدراسة الاساسية ثم الاساليب الاحصائية، وعرض اجراءات الدراسة الاستطلاعية وذلك بالتطرق الى خطوات العمل لمعالجة هذا الموضوع بعد تطرقنا في الفصول السابقة الى المتغيرات الاساسية المستخدمة الى غاية معالجتها احصائيا وسنقوم بتفصيل هذه الخطوات وذلك بعرضها ابتداء من التذكير بفرضيات المتعلقة بالدراسة وكذلك الدراسة الاستطلاعية والمنهج المتبع وصولا في الاخير الى الخصائص السيكومترية للأدوات.

اولا: المنهج المتبع:

يعرف المنهج: " بأنه مجموعة من القواعد التي يتم وضعها بقصد الوصول الى الحقيقة في العلم." (عمار بوحوش، 2007، ص: 99).

ويتحدد منهج البحث حسب طبيعة موضوع الدراسة والمنهج الملائم في دراستنا هو " المنهج الوصفي الارتباطي" ويعرف بأنه: " حسب "ايزيك" و "مايك" يمكن بواسطته معرفة ما إذا كان هناك علاقة بين متغيرين او أكثر ومن ثم معرفة درجة تلك العلاقة".

(صالح بن محمد العساف، 1995، ص: 261).

فالمنهج الوصفي الارتباطي يهتم بوصف الظاهرة وصفا دقيقا من خلال التعبير النوعي ودراسة العلاقة التي توجد بين هذه الظاهرة والظواهر الأخرى والتعبير عنها بشكل كمي وهذا يتناسب مع أهداف الدراسة الحالية والمتمثلة في الكشف عن العلاقة بين السمات الشخصية والرضا الوظيفي.

ثانيا: الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر الدراسة الاستطلاعية "الخطوة التي تسبق الاستقرار نهائيا على خطة الدراسة ويفضل القيام بدراسة استطلاعية على عدد محدود من الأفراد وهي تحدد عدة أهداف".
(رجاء محمود أبو علام، 2004، ص: 87).

1- اهداف الدراسة الاستطلاعية:

- محاولة اكتشاف ميدان الدراسة الاساسية بصورة عامة.
- التأكد من الأداة ومدى ملائمتها لموضوع الدراسة وعينته.
- التعرف على الصعوبات والمشاكل التي قد تواجهنا أثناء الدراسة الأساسية.
- وبعد تطبيق اجراءات الدراسة الاستطلاعية تم التوصل الى ما يلي:

- تحديد مجتمع الدراسة وضبط العينة.

- تحديد خطة تطبيق اجراءات الدراسة الأساسية.

2- حدود الدراسة الاستطلاعية:

2-1 المجال الزمني والمكاني والبشري للدراسة الاستطلاعية:

قد أجريت الدراسة الاستطلاعية بتاريخ: 17/04/2017 إلى غاية 27/04/2017

وشملت عينة الدراسة الاستطلاعية على 30 مربي ومربية من المراكز الخاصة بذوي الاحتياجات الخاصة بولاية الوادي حيث تم اختيارهم بطريقة قصدية.

3- نتائج الدراسة الاستطلاعية:

- تحديد عينة الدراسة الأساسية.

- مدى وضوح البنود للمربين والريبات.

- التأكد من صدق وثبات أدوات جمع البيانات.

- تحديد خطة تطبيق إجراءات الدراسة الأساسية.

ثالثا: أدوات جمع البيانات:

من أجل تحقيق أهداف البحث يحتاج الباحث الى أدوات مقننة لجمع البيانات، حيث تم الاعتماد في هذه الدراسة على الأدوات التالية: استبيان سمات الشخصية واستبيان الرضا الوظيفي.

1- استبيان سمات الشخصية:

هو استبيان تم بناءه من طرف الطالبتين مواهب لشلح وسلمى كير لمذكرة تخرج الليسانس في علم النفس عيادي بعنوان الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى المربين العاملين في مراكز رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة، بالاستعانة بالجانب النظري وقائمة العوامل الخمسة الكبرى للشخصية من إعداد " كوستا وماكري" ويتضمن الاستبيان جزئين: الجزء الأول يتكون من مقدمة وبيانات أولية، أما الجزء الثاني للاستبيان الذي يقيس سمات الشخصية.

- الخصائص السيكومترية لمقياس السمات الشخصية:

تم التحقق من الخصائص السيكومترية للأداة عن طريق:

- صدق المقياس

- صدق الاتساق الداخلي : وللتحقق من صدق الاتساق الداخلي، يتم حساب معاملات

الارتباط بين كل بند والبعد الذي ينتمي إليه باستخدام معامل الارتباط بيرسون، وباستعمال

برنامج الحزمة الاحصائية SPSS فكانت النتائج كالتالي:

جدول 1 يمثل صدق الاتساق الداخلي لاستبيان سمات الشخصية

البند	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	0.06	/
2	0.75	0.01
3	0.60	0.01
4	0.27	/
5	0.68	0.01
6	0.68	0.01
7	0.02	/
8	0.62	0.01
9	0.04	/
10	0.62	0.01
11	0.75	0.01
12	0.58	0.01
13	0.29	/
14	0.17	/
15	0.63	0.01
16	0.53	0.05
17	0.52	0.05
18	0.48	0.05
19	0.05	/
20	0.52	0.05

/	0.13	21
0.01	0.75	22
0.01	0.60	23
0.01	0.64	24
/	0.31	25
/	0.18	26
0.01	0.58	27
0.05	0.48	28
/	0.26	29
0.01	0.58	30
0.01	0.63	31
0.05	0.52	32
/	0.24	33
0.01	0.62	34

يتضح من خلال الجدول رقم (1) أن اغلب معاملات الارتباط تراوحت بين 0.48 و0.75 وهي قيم دالة احصائيا عند مستوى 0.01 و0.05 مما يدل على صدق البنود هذه البنود ما عدا البنود (1-4-7-9-13-14-19-21-25-26-29-33) فهي غير دالة احصائيا وبالتالي سيتم حذفها.

حساب الثبات: هناك عدة طرق لحساب الثبات اعتمدنا منها في هذه الدراسة ما يلي:
- **طريقة التجزئة النصفية:** تقوم هذه الطريقة على تجزئة فقرات المقياس إلى فقراته فردية وزوجية، ثم نستخدم درجات النصفين، في حساب معامل الارتباط بينهما، فينتج

معامل ثبات نصف المقياس، وبعد ذلك نقوم باستخدام معادلة سبيرمان براون و جيتمان لحساب معامل ثبات المقياس ككل.

وقد قمنا باستخراج معامل الثبات بهذه الطريقة للمقياس من خلال استخدام نظام الحزم الإحصائية SPSS والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم 2 : معامل الثبات المقياس بطريقة التجزئة النصفية باستخدام معادلة سبيرمان براون، وجيتمان

عدد العينة	عدد البنود	معامل الثبات بالتجزئة النصفية
30	22	0.84
30	22	0.83

من الجدول رقم 2 و نلاحظ أن معاملا سبيرمان وجيتمان تراوح بين 0.84 و 0.83 مما يدل على ان المقياس على درجة عالية من الثبات.

- طريقة معامل ألفا-لكرونباخ: نحسب معامل ألفا للمقياس:

جدول رقم 3: معامل ألفا لكرونباخ للمقياس

عدد العينة	عدد البنود	معامل الثبات ألفا لكرونباخ
30	22	0.91

تشير البيانات في الجدول اعلاه إلى قيمة معامل ثبات المقياس بطريقة معامل ألفا لكرونباخ، تمثلت في 0.91 وهي قيمة عالية .

- استبيان الرضا الوظيفي:

وهو عبارة عن استبيان أعده الباحث اسعادي فارس في إعداد المذكرة المكتملة لنيل شهادة الماجستير تحت عنوان أثر مرض الربو على العاملين في المؤسسات الوطنية الصناعية ويتكون الاستبيان من 27 بنداً موزعة على ثلاثة أبعاد كما هي موضحة في هذا الجدول:

جدول رقم 4: يبين توزيع البنود على أبعاد الاستبيان

أبعاد الاستبيان	أرقام البنود
العلاقات الاجتماعية	1،4،7،8،12،14،17،18،22،24،25
دوران العمل	3،5،9،11،15،19،21،26
التسبب المهني	2،6،10،13،16،20،23،27

- الخصائص السيكومترية للمقياس الرضا الوظيفي:

- صدق الاتساق الداخلي: وللتحقق من صدق الاتساق الداخلي للمقياس، تم حساب معاملات الارتباط بين كل بند ودرجة البعد الذي ينتمي إليه ، وبعد تطبيقه على أفراد عينة الدراسة وباستعمال برنامج الحزمة الإحصائية SPSS فكانت النتائج كالتالي:

جدول رقم 5: يوضح معامل ارتباط كل بند ودرجة البعد الذي ينتمي إليه (بعد 1)

البند	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	0.64	0.01

/	0.33	2
0.01	0.65	3
0.01	0.57	4
0.01	0.56	5
0.01	0.70	6
0.05	0.53	7
0.01	0.65	8
/	0.35	9
0.01	0.64	10
0.01	0.56	11

يتضح من خلال الجدول ان معاملات جميع البنود ودرجة البعد الذي تنتمي اليه دالة احصائيا عند مستوى 0.01 باستثناء البند (02) والبند (09) فهي قيم غير دالة احصائيا وبالتالي سيتم حذفها.

جدول رقم 6: يوضح معامل ارتباط كل بند ودرجة البعد الذي ينتمي اليه (بعد 2)

البند	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	0.63	0.01

/	0.32	2
0.01	0.65	3
0.01	0.64	4
/	0.38	5
0.01	0.60	6
0.01	0.62	7
0.05	0.52	8

من خلال الجدول نجد أن جميع قيم معامل بيرسون دالة احصائياً مما يدل على صدق البنود ماعدا البند رقم 2-5 وبالتالي يحذف البندين

جدول رقم 7: يوضح معامل ارتباط كل بند ودرجة البعد الذي ينتمي اليه (بعد 3)

البند	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	0.45	0.05
2	0.31	/
3	0.66	0.01
4	0.23	/
5	0.66	0.01
6	0.55	0.05
7	0.19	/
8	0.69	0.01

من خلال الجدول يتضح أن جميع قيم معاملات ارتباط كل بند ودرجة البعد الذي ينتمي

اليه تراوحت بين 0.45 و 0.69 وهي قيم دالة عند مستوى دلالة 0.05 و 0.01 ما عدا البنود (02) و (04) و (07) فقيمها غير دالة وبالتالي سيتم حذفها.

يتم حساب معاملات الارتباط كل بعد من ابعاد المقياس مع الدرجة الكلية للمقياس، وذلك بجمع درجات كل بعد منفردا لكل فرد من أفراد العينة الاستطلاعية، ثم نقوم بحساب الدرجة الكلية لأبعاد المقياس ككل، ثم يتم حساب ارتباط درجات كل بعد مع الدرجة الكلية للمقياس باستخدام معامل الارتباط بيرسون، وباعتماد برنامج الحزمة الاحصائية SPSS والجدول التالي يوضح النتائج:

جدول رقم 8: يوضح معامل ارتباط كل بعد من ابعاد المقياس والدرجة الكلية للمقياس

الأبعاد	قيمة معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1 البعد الأول	0.92	دال عند مستوى 0.01
2 البعد الثاني	0.86	دال عند مستوى 0.01
3 البعد الثالث	0.70	دال عند مستوى 0.01

يتضح من الجدول أن معاملات الارتباط بين درجات كل بعد والدرجة الكلية للمقياس تراوحت بين 0.70 و 0.92 وهي قيم دالة عند مستوى 0.01 مما يدل على ان المقياس على درجة عالية من الصدق .

ثبات الأداة:

حساب ثبات مقياس الرضا الوظيفي: هناك عدة طرق لحساب الثبات ولقد اعتمدنا في الدراسة الحالية على مايلي:

- طريقة التجزئة النصفية:

تعتمد هذه الطريقة على تقسيم المقياس إلى فقرات فردية وفقرات زوجية، ثم تأخذ درجات كل نصف، ثم يتم حساب معامل الارتباط بينهما، فينتج معامل ثبات نصف المقياس، وبعد ذلك يتم تصحيحه بمعادلة سبيرمان براون وجيتمان للحصول على معامل ثبات المقياس ككل ولقد تم الاعتماد على برنامج الحزم الإحصائي spss والجدول التالية توضح النتائج:

جدول رقم 9: معامل الثبات بطريقة ألفا-كرونباخ والتجزئة النصفية للمقياس بمعادلة (سبيرمان براون، وجيتمان)

التجزئة النصفية		ألفا-كرونباخ	بنود الأداة
جيتمان	سبيرمان براون		
0.82	0.93	0.91	20

يتضح من خلال الجدول أن نتائج الثبات بعد تطبيق معادلة ألفا لكرونباخ تمثلت في 0.91، أما معامل الثبات للأداة ككل بطريقة التجزئة النصفية بمعادلتى سبيرمان- وبراون وجيتمان فكانت قيمة الثبات 0.93 بمعادلة سبيرمان براون و0.82 لمعادلة جيتمان ويتبين من النتائج المحصل عليها أن المقياس على درجة عالية من الثبات وبالتالي فيمكن الاعتماد عليها لجمع البيانات في الدراسة الحالية

رابعاً: الدراسة الأساسية:

- الحدود المكانية للدراسة الأساسية:

اقتصرت عينة الدراسة الأساسية على بعض المؤسسات الخاصة بنوعي الاحتياجات الخاصة بولاية الوادي وهي: المركز الطبي البيداغوجي، مدرسة صغار المكفوفين بالرياح، مدرسة المعاقين سمعياً بالرقيبة.

- الحدود الزمانية للدراسة الأساسية:

تم إجراء الدراسة الأساسية في الفترة الممتدة من 2017/06/01 إلى غاية 2017/7/17.

وتم تطبيق استبيانين (استبيان سمات الشخصية، استبيان الرضا الوظيفي) على 50 مربي ومربية تم اختيارهم بطريقة قصدية

خامساً: التقنيات الإحصائية:

- لقد تم الاعتماد على نظام الحزم الإحصائية SPSS.
- اختبار "t" للفروق بين المتوسطات
- معامل ألفا-لكرونباخ لحساب معامل الثبات للمقياسين.

خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل إلى إجراءات الدراسة الاستطلاعية خطوة بخطوة لإعطاء صورة عن مراحل السير في هذه الدراسة، كما تطرقنا إلى الدراسة الاستطلاعية والمنهج المتبع وأدوات جمع البيانات والتقنيات الإحصائية ثم الخصائص السيكومترية للأدوات لمقاييس سمات الشخصية والرضا الوظيفي

الفصل الخامس

عرض النتائج ومناقشتها

تمهيد

1- عرض نتائج الدراسة

- عرض نتائج الفرضية العامة
- عرض نتائج الفرضية الجزئية الأولى
- عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية
- عرض نتائج الفرضية الجزئية الثالثة

2- تفسير ومناقشة نتائج الدراسة

- مناقشة نتائج الفرضية العامة وتفسيرها
- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الأولى
- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الثانية
- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الثالثة

تمهيد:

بعد أن تطرقنا في الفصل السابق إلى أهم إجراءات الدراسة الميدانية سنتطرق في هذا الفصل الى عرض نتائج الدراسة الأساسية أو الميدانية مع مناقشة نتائج كل فرضية وتفسيرها

1- عرض نتائج الدراسة:

- عرض نتائج الفرضية العامة: قمنا بحساب معامل الارتباط بيرسون بين سمات الشخصية والرضا الوظيفي والنتائج موضحة في الجدول الموالي
جدول رقم 10: حساب معامل الارتباط بيرسون بين المتغيرين

المتغير	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
السمات الشخصية الرضا الوظيفي	-0.58	غير دالة

من خلال الجدول نجد أن قيمة معامل الارتباط -0.58 وهي غير دالة احصائيا وبالتالي نرفض الفرضية ونقول بانه لا توجد علاقة بين سمات الشخصية والرضا الوظيفي لدى العاملين في مراكز رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة.

- عرض نتائج الفرضية الجزئية الاولى:

وتنص على ما يلي: توجد فروق ذات دلالة احصائية في السمات الشخصية لدى المربين العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة تعزى لمتغير الجنس. وللتحقق من صحة هذه الفرضية استخدمنا اختبار T.test وفيما يلي عرض نتائج المعالجة الاحصائية:

جدول رقم 11: اختبار T.test لحساب الفروق في سمات لمتغير الجنس

مستوى الدلالة	اختبار T	إناث			ذكور			المؤشرات المتغير
		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	
غير دالة	1.18	12.56	128.44	27	10.9	124.47	23	السمات الشخصية

من خلال الجدول نجد أن قيمة ت هي 1.18 وهي غير دالة احصائيا وبالتالي نرفض الفرضية مما يعني عدم وجود فروق جوهرية بين الذكور والاناث في السمات الشخصية - عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

وتنص على ما يلي: توجد فروق ذات دلالة احصائية في الرضا الوظيفي لدى المربين العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة تعزى لمتغير الجنس. وللتحقق من صحة هذه الفرضية استخدمنا اختبار T.test وفيما يلي عرض نتائج المعالجة الاحصائية

جدول رقم 12: اختبار T.test لحساب الفروق في الرضا الوظيف لمتغير الجنس

مستوى الدلالة	اختبار T	إناث			ذكور			المؤشرات المتغير
		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	
غير دالة	0.01	10.58	86.77	27	13.15	86.73	23	الرضا الوظيفي

من خلال الجدول نجد أن قيمة ت هي 0.01 وهي غير دالة احصائيا وبالتالي نرفض الفرضية مما يعني عدم وجود فروق بين الذكور والاناث في الرضا الوظيفي

- عرض نتائج الفرضية الجزئية الثالثة: وتتص على ما يلي: توجد فروق ذات دلالة احصائية في الرضا الوظيفي لدى المربين العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة تعزى لمتغير الخبرة المهنية. وللتحقق من صحة هذه الفرضية استخدمنا اختبار anova وفيما يلي عرض نتائج المعالجة الاحصائية:

الرضا الوظيفي:

العدد	الخبرة المهنية
13	أقل من 5 سنوات
19	من 5 الى 10 سنوات
18	10 سنوات فما فوق

جدول رقم 13: اختبار anova لحساب الفروق في الرضا الوظيفي لمتغير الخبرة المهنية

مستوى الدلالة	ف	مربع المتوسطات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
غير دالة	0.82	114.38	2	228.77	بين المجموعات
		138.05	47	6488.34	داخل المجموعات
			49	6717.12	المجموع

من خلال الجدول نجد ان قيمة معامل anova هي 0.82 وهي غير دالة احصائيا وبالتالي نقول انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

2- تفسير ومناقشة نتائج الدراسة

- مناقشة نتائج الفرضية العامة وتفسيرها: والتي تنص أنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين السمات الشخصية والرضا الوظيفي لدى المربين العاملين في مراكز رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة. حيث تبينت النتائج الاحصائية المتحصل عليها والمبينة في الجدول على عدم وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين السمات الشخصية والرضا الوظيفي لدى المربين العاملين في مراكز رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة وقد يرجع ذلك إلى أن رضا المربين الوظيفي بين المربين التي تتسم بالتعاون والتفاهم بالإضافة إلى المعاملة الحسنة و الاهتمام والاستماع لما يعانیه المربي من مشاكل تواجهه داخل الفصل مع التلاميذ ومشاركته في ايجاد الحلول والمقترحات حول المشكلات التربوية التي تعيق سيره المهني من طرف الإدارة. وقد يرجع أيضا الى توفير بيئة العمل على قدر كافي من وسائل الراحة والمعدات والتجهيزات وكذلك الجو العائقي. فالعلاقات الاجتماعية لها دور كبير في رفع مستوى الرضا الوظيفي منذ ظهور دراسة " ألتو مايو" أصبحت العلاقات الاجتماعية تحتل مكانة بارزة ضمن محددات الرضا الوظيفي وهذا الأثر يتوقف على درجة التماثل أو التكامل في خصائص هذه المجموعة وقوة حاجة الانتماء لدى الفرد وكذلك قدرة الجماعة على أن تكون مصدر المنفعة ومصدر توتر الفرد وقد يرجع رضا المربين الوظيفي بوجود إدارة ديمقراطية والتي بينت القيادة الديمقراطية هي أفضل الأساليب القيادية تأثيرا في الرضا الوظيفي، فالمدير الديمقراطي يعمل على تحقيق الأمن النفسي ورفع الروح المعنوية من خلال مرونته في التعامل واعتماده على مبدأ العدل والمساواة بين أفراد المؤسسة التعليمية.

- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الأولى: الفرضية التي تنص على وجود فروق ذات دلالة احصائية في سمات الشخصية لدى المربين العاملين في مراكز رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة تعزى لمتغير الجنس لم تتحقق أي أنه لا توجد فروق في سمات الشخصية تعزى لمتغير الجنس.

حيث تتوافق هذه الدراسة مع دراسة الأنصاري ودراسة المبرجي والتي توصلت الى عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين الذكور والاناث في السمات الشخصية ومن ثم نرجع النتيجة المتوصل إليها كون أن معيار التنشئة الاجتماعية في المجتمع الجزائري مرتبط بجملة من المتغيرات الاجتماعية والمتمثلة في تربية النشء على الثقة والايثار والاستقامة والتواضع إضافة الى الأدوار والوظائف الاجتماعية أصبحت متكاملة بين الذكور والاناث مما ساهم في تخفيف الصراعات وظهور المنافسة النزيهة والموضوعية وقد يرجع أيضا الى تشابه الأدوار الاجتماعية والتشابه الثقافي والمعرفي جعل الفروق في سمات الشخصية بين الجنسين تندثر لأن كلاهما يعيشان في مجتمع واحد ويخضعان لنفس المؤثرات والمعايير ويستقبلان نفس كمية المثيرات الخارجية، وبذلك فإن الفرق بين الجنسين في سمات تبددت.

- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية: والتي تنص على أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في الرضا الوظيفي لدى المربين العاملين في مراكز رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة تعزى لمتغير الجنس لم تتحقق بمعنى أنه لا توجد فروق في الرضا الوظيفي والجنس.

وقد يرجع إلى كون التعامل مع هاته الفئة تحتاج الى القليل من الصبر كونها خدمة إنسانية بالدرجة الأولى لهذا فكلا الجنسين يمتلكان هذه الميزة مع فئة ذوي الاحتياجات الخاصة.

كما يمكن أن ترجع إلى أن الالتزامات المادية بالنسبة للذكور والاناث تكاد تكون متساوية ويرجع أيضا إلى جو المنافسة وشعورهم بالانتماء الى هاته المؤسسة ودعمهم من طرف

الإدارة الذي يتيح للجنسين القدرة على الابتكار والابداع واشباع حاجاتهم وتحقيق طموحاتهم في هذه المؤسسة.

- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الثالثة: الفرضية التي تنص على أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في الرضا الوظيفي لدى المربين العاملين في مراكز رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة تعزى لمتغير الخبرة المهنية لم تتحقق بمعنى أنه لا توجد فروق في الرضا الوظيفي والخبرة المهنية.

حيث تتفق هذه الدراسة مع دراسة " علي العاجز " و " جميل نشوان " ودراسة "أبو شمالة" ودراسة " الحنبلي" التي أظهرت نتائج هذه الدراسة على عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

واختلفت أيضا مع دراسة "طناش" والتي أظهرت نتائجها وجود فروق في الرضا الوظيفي لدى الهيئة التدريسية في الجامعة الأردنية تعزى لمتغير سنوات الخبرة المهنية. ويمكن تفسير هذه النتيجة الى:

الظروف والمناخ السائد يكاد يكون واحد لدى أفراد العينة ويمكن أن يرجع أيضا الى رغبة المربين بإقامة علاقة اجتماعية ورضاهم على المراكز أو المؤسسات الخاصة بهاته الفئة التي يعملون فيها وشعورهم بالقبول والانتماء فيها، وقد يرجع أيضا إلى دعمهم من طرف الإدارة والطاقت الخاص بالمؤسسة الذي يتيح للمربين القدرة على الإبداع والابتكار بالإضافة الى شعورهم بإشباع حاجاتهم وتحقيق طموحاتهم وقد يرجع أيضا إلى شعورهم بتقدير مجهوداتهم وتثمين عطائهم ومسيرتهم المهنية الإنسانية مما ينتج عنه اتجاه ايجابي نحو هاته الوظيفة وقد يرجع أيضا الى التطور الحاصل والاهتمام بهذه الفئة ويخلق جو المنافسة والتجديد في المعارف والمعلومات ومواكبة هذا التطور.

الخلاصة العامة:

تناولت هذه الدراسة موضوع " سمات الشخصية" التي أصبحت محط اهتمام الباحثين.

كون سمات الشخصية من بين المعوقات التي تعيق الفرد في جميع مجالات الحياة.

وحاولنا من خلال هاته الدراسة تناول سمات الشخصية بشكل مميز وذلك بتوضيح العلاقة

بين هذا المتغير ومتغير الرضا الوظيفي لدى المرين العاملين في مراكز رعاية ذوي

الاحتياجات الخاصة كون هذه الفئة تحوز دور بالغ الأهمية في المجتمع.

وتعني سمات الشخصية الصفات الثابتة التي تميز الفرد عن غيره فهي تضم المميزات

الجسمية والحركية والعقلية والوجدانية والاجتماعية التي يتصف بها مختلف الأفراد.

ويعني الرضا الوظيفي ما هو إلا تجميع للظروف النفسية والفيزيولوجية والبيئية التي تحط

علاقة الموظف بزملائه ورؤسائه وتتوافق مع شخصيته والتي تجعله يقول بصدق أنا سعيد

بعلمي، وإنه من المؤكد أيضا أن معطيات الرضا الوظيفي هو الشعور بالسعادة فضاء الفرد

عن وظيفته يؤدي الى الكفاية الانتاجية العالية، فالفرد الراضي عن وظيفته أو مهنته يقبل

عليها في همة ونشاط ويكون سعيدا بها مما يزيد من كفايته الانتاجية، أما عدم الرضا عن

المهنة فينتج عنه سوء تكيف، غير متوازن انفعاليا ويظهر الكثير من مظاهر الضجر والملل

والاستياء والإحباط.....

وتوصلنا من خلال نتائج هذه الدراسة الى أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين

سمات الشخصية والرضا الوظيفي لدى المرين العاملين في مراكز رعاية ذوي الاحتياجات

الخاصة.

المقترحات:

في ضوء نتائج الدراسة الميدانية والإطار النظري توصي الباحثة ما يلي:

- ✓ تحسين نظام الحوافر والترقيات من الناحية المادية والمعنوية، وأن يراعي كفايات وقدرات المربين المهنية التطويرية والابتكارية وتشجيع المبدعين منهم على الاستمرار في العمل المبدع الذي سيساعد على تطوير أدائهم.
- ✓ توفير مناخ تنظيمي مادي ومعنوي مناسب للمربين لأداء أعمالهم من خلال إقامة علاقات متوازنة مع الزملاء للمساهمة في عمليات حفظ النظام من خلال التعاون والمشاركة في القرارات من أجل تحسين الرضا الوظيفي للمربين وقبولهم وزيادة دافعهم نحو العمل.
- ✓ إتباع معايير معينة من قبل مؤسسات ذوي الاحتياجات الخاصة يتم الاعتماد عليها عند عملية اختيار مربي الطفل المعاق وسماته الشخصية .
- ✓ العمل على إجراء المزيد من الدراسات التي تتعلق بالعاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة.
- ✓ تبادل الخبرات مع الزملاء واشراكهم في إيجاد حلول لمشاكل الأطفال ومحيط العمل.
- ✓ إعطاء قيمة للمربي من خلال تفعيل دوره ودفعه للإبداع المهني.
- ✓ تنظيم ندوات تكوينية لفائدة المربين في مراكز رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة وملتقيات لتبادل الخبرات والتجارب.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

- قائمة الكتب:

1. ابراهيم فرج أبو شمالة، مدى الرضا الوظيفي لدى الإداريين في مؤسسات القطاع العام الفلسطيني، 2010، بحث مقدم لمؤتمر الإصلاح والتطور الإداري الثاني، ديوان الموظفين العام، غزة.
2. ابن منظور، أبي الفضل جمال الدين محمد بن مكرم، لسان العرب، 1986، دار صادر بيروت، المجلد (14).
3. أحمد صقر عاشور، إدارة القوى العاملة الأسس السلوكية وأدوات البحث، 1979، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، ط2.
4. أحمد عبد الفتاح عياد، اضطرابات الشخصية، 2016 كلية الآداب جامعة طنطا.
5. انجلر بار بار، مدخل إلى النظريات الشخصية، ترجمة: فهد بن وليم، نادي الطايف الأدبي، 1411هـ، المملكة العربية السعودية.
6. بالرابح محمد، الرضا عن العمل، 2011، ديوان المطبوعات الجامعية المطبعية الجهوية، وهران.
7. جابر عبد الحميد، نظريات الشخصية-البناء-الديناميات-النمو-طرق البحث-التقويم، 1990، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر.
8. حامد محمد بن محمد الغزالي، إحياء علوم الدين، جزء 4، مؤسسة فؤاد بعينو للجليد، لبنان، بيروت.
9. خليل أبو فرجة، الموسوعة النفسية 2000، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
10. رجاء محمود أبو علام، مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية، ط4، 2004، دار النشر للجامعات، مصر.
11. زهران حامد، الصحة النفسية والعلاج النفسي، ط2، 1997، عالم الكتاب، القاهرة.
12. شحاتة محمد ربيع، علم النفس الصناعي والمهني، ط1، 2010، دار المسيرة، الأردن.

13. صالح بن محمد العساف، المدخل الى البحث في العلوم السلوكية، ط1، 1995، مكتبة العبيكان، الرياض.
14. عباس فيصل، الشخصية في ضوء التحليل النفسي، ط2، 1987، دار الميسرة، بيروت.
15. عبد الخالق أحمد محمد، الأبعاد السياسية للشخصية، 1983، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية.
16. عبد السلام وآخرون، المدخل الى علم النفس الاجتماعي، 1481هـ، مكتبة دار جدة، المملكة العربية السعودية.
17. عبد الله محمد، الشخصية، استراتيجياتها، نظرياتها، تطبيقاتها الاكلينيكية والتربوية، الشخصية والعلاج النفسي، 2000، دار مكتبي، دمشق.
18. عثمان سعيد محمد، دراسات في علم النفس الصناعي (سيكولوجية التوافق المهني للعامل دراسة ميدانية)، 2006، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية.
19. عكاشة محمد فتحي، علم النفس الصناعي، 1999، مطبعة الجمهورية، الإسكندرية.
20. عمار بوحوش، محمد محمود الذنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ط4، 2004، دار النشر للجامعات، مصر.
21. غنيم سيد، سيكولوجية الشخصية، محدداتها-قياسها-نظرياتها، ط1، 1975، دار النهضة العربية، القاهرة.
22. فلية فاروق عبده، السيد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، ط1، 2005 ط2، 2009، دار المسيرة، الأردن.
23. مجدي عبد العزيز إبراهيم، مناهج البحث العلمي للعلوم التربوية والنفسية، ب ط، 1989، مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة.
24. مجمع اللغة العربية، المعجم الوسيط، 1406هـ، ادارة احياء التراث الاسلامي، قطر.
25. محمد شفيق، البحث العلمي " الخطوات المنهجية لإعداد البحوث العلمية"، ب ط، 1985، المكتبة الجامعية، الاسكندرية.

26. المليجي حلمي، علم النفس المعاصر، دار النهضة العربية بيروت، لبنان، دت.
27. منصور وآخرون، أسس علم النفس العام، 1978، مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة.
28. نجاتي محمد عثمان، علم النفس في حياتنا اليومية، 1408، دار التعلم، الكويت.
29. هول ليندزي، نظريات الشخصية، تر: فرج وآخرون، ط2، 1978، دار الشايح للنشر، القاهرة.

30. وصفي عاطف، الثقافة والشخصية، 1981، دار النهضة العربية، القاهرة.

- قائمة الرسائل الجامعية والمجلات:

31. البابطين بن سعود عبد الرحمان بن عبد الوهاب، إبراهيم بن عبد الله الحميدان، 2012، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية.
32. بن عبد الله الباحثين سلمي، الرضا الوظيفي لمندوبي المبيعات في القطاع الخاص السعودي، دراسة ميدانية علي منظمات القطاع الخاص بالمنطقة الشرقية، 2004، مؤتمر العربي السنوي الخامس في الإدارة الإبداع التجديد، شرم الشيخ ، مصر.
33. بوقال نسيم، أثر بيئة العمل الداخلية للمنظمة علي الرضا الوظيفي للعاملين _دراسة حالة ، مذكرة مكملة لنيل الماجستير في علوم التسيير ، 2012، جامعة منتوري قسنطينة.
34. الدوسري حسين مرضي، الأنماط القيادية وعلاقتها بالرضا الوظيفي في كلية التقنية بالخرج من وجهة نظر الموظفين، 2013، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
35. زرقاوي أمال، أثر الصراع التنظيمي على الرضا الوظيفي للعاملين، دراسة ميدانية في مؤسسة الكوادر بسكرة، 2014، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع التنظيم.
36. الصباغ ايمان صالح، مدى فعالية قائمة السمات الشخصية المبتكرة في التعرف على الطالبات المبتكرات في المرحلة الثانوية بمدينة مكة المكرمة، 1406هـ، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
37. عبد الرحيم الأحمدى حنان، الرضا الوظيفي والولاء التعليمي للعاملين في الرعاية الصحية الأولية في السعودية، 2006، المجلة العربية للعلوم الإدارية، م13، ع3، الكويت.

38. العبودي فاتح، الضغط النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي ،2008، دراسة ميدانية بمؤسسة الخزف الصحي بالميلية بجيجل، جامعة قسنطينة.

39. معمور كريم، بأحمد أسامة، الرضا الوظيفي وأثره علي أداء العاملين بالمؤسسة الصناعية ،2015، دراسة ميدانية بمؤسسة بوفال بالبرواقية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة الدكتور يحي فارس، المدينة.

40. ميسة فضيلة، الرضا عن التخصص الدراسي وعلاقته بمستوي الطموح لدي الطالب الجامعي، 2014، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، جامعة حمه لخضر، الوادي.

41. نوال بنت عثمان بن أحمد الزهراني، الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة، 2007، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

كلية العلوم الاجتماعية والانسانية

معهد العلوم الاجتماعية

تخصص تأهيل في التربية الخاصة

أخي المرابي أختي المرابية:

في إطار قيامنا ببحث لإعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في تخصص تأهيل في التربية الخاصة

نضع بين أيديكم هذه الاستمارة ونطلب منكم مع كل الاحترام والتقدير الاجابة والادلاء برأيك فيها بوضع علامة (*) في الخانة المناسبة والمعبرة عن رأيك. نرجو منكم عدم ترك عبارة بدون إجابة مع الصدق في إجابتك وتؤكد أخي المرابي وأختي المرابية أ المعلومات التي تدلي بها لن تستغل إلا لغرض البحث العلمي

البيانات الشخصية:

الجنس: أنثى () ذكر ()

الخبرة المهنية: أقل من 5 سنوات () من 5 إلى 10 سنوات () من 10 سنوات فما فوق ()

ونشكركم على حسن تعاونكم معنا.

الموسم الجامعي: 2017/2016

الرقم	البنود	غير موافق جدا	غير موافق	محايد	موافق	موافق جدا
01	القلق ليس من سمتي					
02	أحب أن يكون حولي عددا كبيرا من الناس					
03	أحاول أن أكون لطيفا مع كل فرد ألتقي به					
04	أحتفظ بممتلكاتي نظيفة ومرتبّة					
05	أشعر أنني أدنى من الآخرين					
06	أبتسم دائما					
07	عندما أستدل على طريقة صحيحة لعمل شيء ما استمر فيها					
08	أدخل كثيرا في نقاش مع أفراد عائلتي وزملائي في العمل					
09	أنا جيد الى حد ما في دفع نفسي لإنجاز الأشياء في وقتها المحدد					
10	عندما أكون مضغوطة أشعر كما لو أنني سوف أنهار					
11	لا أعتبر نفسي شخص مرغوب فيه					
12	نادرا ما أشعر بالوحدة					
13	نادرا ما أشعر بالكآبة					
14	تعجبني التصميمات الفنية التي أجدّها في الطبيعة					
15	يعتقد بعض الناس بأنني أناني ومغرور					
16	إنني لست بالشخص الذي يحب الحفاظ على النظام					
17	أستمتع بالتحدث مع الناس					
18	أفضل التعاون مع الآخرين على التنافس معهم					
19	أحاول إنجاز الأعمال المحددة لي بإخلاص					
20	أشعر كثيرا بالتوتر والنفرة					
21	أحب أن أكون في مكان حيث يوجد الفعل والنشاط					
22	أميل إلى الشك والسخرية من نوايا الآخرين					
23	لدي مجموعة أهداف واضحة أسعى الى تحقيقها بطريقة منظمة					
24	أشعر بأنه لا قيمة لي					
25	أفضل عمل الأشياء بمفردي					
26	أجرب كثيرا الأكلات الجديدة والأجنبية					
27	أشعر بالخوف والقلق					
28	أعتقد بأن معظم الناس سوف تستغلني إذا سمحت لهم بذلك					

					أضيق الكثير من الوقت قبل عملي	29
					أشعر غالبا بأنني أفيض قوة ونشاطا	30
					أغضب كثيرا من الطريقة التي يعاملني بها الناس	31
					أنا شخص مبتهج ومفعم بالحيوية والنشاط	32
					أعمل باجتهاد في سبيل تحقيق أهدافي	33
					يحبني معظم الناس الذين أعرفهم	34

الرقم	العبارة	موافق جدا	موافق	محايد	معارض	معارض جدا
1	تعتمد على رأي زملائك في حل المشاكل التي تعترضك					
2	لا تشعرين بالملل أثناء تعرضك لمشاكل تعيقك في أداء عملك					
3	ترفضين أي عمل سيعرض عليك في مجال آخر يحمل نفس الامتيازات					
4	أدائك في العمل يكون جيدا إذا ما تم مع جماعة الزملاء					
5	إذا ما واجهتك مشاكل لن تغادري الى مؤسسة أخرى					
6	تسعين دائما الى أن تصلي الى المؤسسة في الوقت المحدد					
7	غالبا ما توافقين زملائك في الأمور المتعلقة بالعمل					
8	تشاركين دائما في اتخاذ القرارات المتعلقة بأسلوب عملك					
9	تستطيعين الاعتماد على هذا العمل طيلة حياتك					
10	لا تتركين منصبك دون وجود مبرر لذلك					
11	تسعين دائما للاحتفاظ بمنصبك					
12	لا توجد صراعات بينك وبين زملائك في العمل					
13	لا تقومين بمعارضة لوائح وإرشادات المؤسسة					
14	يتسم أسلوب الترقية في المؤسسة بالموضوعية					
15	تتوقفين دائما للالتحاق بمنصب عملك					
16	تسعين دائما الى أن تعملين بجدارة وإخلاص					
17	تعملين دائما على مساعدة زملائك في الوقت المحدد					
18	لا تشعرين بحرج في مناقشة جوانب شخصية من حياتك مع زملائك في العمل					
19	منصب عملك يحسن ظروفك الاجتماعية والاقتصادية					
20	لا تتهربين في أداء مسؤولياتك في منصب عملك					
21	تمارسين هذا العمل حتى وإن كان لديك عمل آخر					
22	جماعة العمل من العوامل المساعدة في تحقيق رغباتك					
23	لا تقومين باستعمال أوقات العمل الرسمية في أعمال غير رسمية (الرد على					

					المكالمات - قراءة الجرائد.....الخ)	
					نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها يعتبر من اهتماماتك	24
					تجدين سهولة في محاوره مسؤولك	25
					منصب عملك يناسب طبيعة تكوينك	26
					لا تتركين العمل قبل الموعد المحدد للخروج	27