

جامعة البحرين

قسم علم النفس



كلية الآداب

الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض متغيرات الشخصية الإيجابية
لدى عينة من موظفي القطاع الخاص بمدينة الظهران
بالمملكة العربية السعودية

رسالة مقدمة كجزء من متطلبات الحصول على درجة الماجستير في
علم النفس الإرشادي

إعداد

علي بن بدر المهاشير

الرقم الجامعي

20114771

إشراف

الدكتور / توفيق عبد المنعم

أستاذ علم النفس المشارك

جامعة البحرين

مملكة البحرين

سبتمبر / 2014م

نموذج رقم (2)

صفحة الاعتماد من قبل لجنة التحكيم



جامعة البحرين

كلية الاداب

قسم علم النفس

برنامج الماجستير في علم النفس الارشادي

ناقش الطالب/ علي بدر المهاشير الرقم الجامعي 20114771 الاطروحة التي استكمل بها متطلبات
الحصول على درجة الماجستير في علم النفس الارشادي والمعنونة الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض متغيرات
الشخصية الايجابية لدى عينة من موظفي القطاع الخاص بمدينة الظهران بالملكة العربية السعودية،
وذلك يوم الخميس الموافق 18 ديسمبر 2014

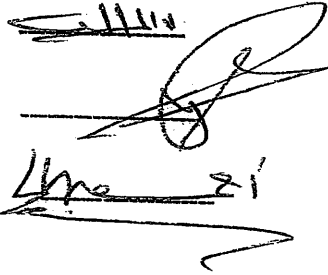
وتوصي اللجنة بمنحه درجة الماجستير بتقدير:

A

(لجنة المناقشة)

التوقيع

الاسم



د. توفيق عبد المنعم توفيق مشرفا

د. عثمان حمود الخضر ممتحنا خارجيا

د. احمد سعد جلال ممتحنا داخليا

الختم



(ملخص الدراسة)

الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض متغيرات الشخصية الإيجابية لدى عينة من موظفي القطاع الخاص بمدينة الظهران بالمملكة العربية السعودية

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض متغيرات الشخصية الإيجابية لدى عينة من موظفي القطاع الخاص بمدينة الظهران بالمملكة العربية السعودية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطبيق مقياس الرضا الوظيفي، من إعداد الشابي (1997)، ومقياس متغيرات الشخصية الإيجابية من إعداد الباحث، وذلك على عينة تكونت من (107) من موظفي القطاع الخاص بمدينة الظهران بالمملكة العربية السعودية.

ومن خلال استخدام المنهج الوصفي والأساليب الإحصائية، أسفرت الدراسة عن النتائج التالية: - وجود علاقة ارتباطية موجبة ودالة احصائيا بين الرضا الوظيفي والمقياس الكلي لمتغيرات الشخصية وكذلك في الابعاد الفرعية، عدا بعد التواصل الاجتماعي، كذلك كشفت الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعود لمتغير الجنسية لصالح غير السعودي، بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين افراد العينة تعود لمتغير الخبرة. وأخيرا كشفت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي ترجع لمتغير الراتب الشهري لصالح ذوي الدخل الأعلى.

وخرجت الدراسة بتوصيات أهمها: توفير الوسائل التي ترفع من درجات الرضا الوظيفي لدى موظفي القطاع الخاص لما له من أثر ايجابي على شخصية الفرد ونتاجيته، إضافة الى تثقيف رجال الاعمال وأصحاب مؤسسات القطاع الخاص بدور الرضا الوظيفي في تحسين الإنتاجية في المؤسسة والعوامل المؤثرة فيه، وكذلك فتح قنوات اتصال بين الجهات الحكومية المنظمة لقطاع العمل والموظفين للاستماع لشكاويهم.

إهداء

إلى أمي الحبيبة أمدّ الله في عمرها
إلى أبي الحنون حفظه الله من كل شر.
إلى من أكن لها كل حب ومودة
زوجتي الحنون أم بدر.
إلى إخواني الأعزاء
وأخواتي الغاليات
إلى أبنائي وبناتي الذين صبرتم ثلاث سنوات على انشغال أبيكم
أقول لكم شكراً
والى الذين ساندوني بكلماتهم الطيبة وبدعواتهم الصادقة
أهدي ثمرة جهدي

" شكر وتقدير "

حمداً لمن علّم بالقلم، وشكراً على ما أنعم به ... وصلاةً وسلاماً على المبعوث رحمة للعالمين نبينا وحبیبنا محمد سید الأولین والآخرین صلی الله علیه وسلم وعلى آله وأصحابه تسليماً كثيراً، فالحمد لله الذي بحمده تتمّ النعم والشكر له على ما منّ عليّ فجاد وأكرم فبلّغني إنجاز هذا البحث الذي أرجو أن أنال به الأجر والمثوية فيكون عملاً صالحاً ينفع به كل من قرأه.

وبعد. ليس أجمل ولا أغلى من كلمة شكر صادقة تُقدّم من الشاكر إلى المشكور، والشكر واجب يُقدّم لمن أسدى للآخر معروفاً، ومن هنا أتقدم بخالص شكري وتقديري لمن يعجز الشكر عن شكرهما، إلى من كانا لي نبراساً أهتدي بنورهما وتشجيعهما لي منذ صغري وحتى هذه اللحظة على مواصلة مسيرتي التعليمية والدي، ووالدتي فجزاهما الله عني خير الجزاء وأمدّ في عمريهما وحفظهما من كل شر وجعلني ابناً باراً بهما. كما أتقدم بوافر الشكر والتقدير وجزيل العرفان إلى سعادة الدكتور/ توفيق عبد المنعم المشرف على هذه الرسالة والذي كان لآرائه السديدة ونصائحه المفيدة وإرشاداته النافعة وتعاونيه الملحوظ الأثر الكبير في إخراج هذه الرسالة في صورتها النهائية.

كما يسعني ان أتقدم بشكر الجزيل والعرفان الي سعادة الدكتورة الفاضلة / شيخة الجنيد لما قدمته لي من وتشجيع ودعم ومساندة.

كما يشرفني أن أتقدم بعاطر الشكر وكريم العرفان لسعادة الدكتورة/ أمانى الشيراوي رئيسة قسم علم النفس - بجامعة البحرين والشكر لأعضاء هيئة التدريس بقسم علم النفس على لما بذلوه من جهود وما قدموه من علم وتوجيه وإرشاد خلال فترة الدراسة وما بعدها، كما أتقدم بجزيل الشكر والتقدير لجامعة البحرين وكلية الآداب على ما قدموه لي.

وأخيراً أتقدم بالشكر إلى كل من ساعدني في مسيرتي نحو إنجاز هذا البحث سائله المولى جلت قدرته أن يجعل تلك في ميزان أعمالهم وأن يجعل هذا البحث خالصاً لوجهه، وأن يجعله من العلم النافع، وفي الختام أسأل الله العليّ القدير أن يوفقنا إلى ما يحب ويرضى وأن يرزقنا الإخلاص في العلم والعمل.

والحمد لله رب العالمين.

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	ملخص الرسالة
ب	الإهداء
ج	شكر وتقدير
د	قائمة المحتويات
هـ	قائمة الجداول
و	قائمة الملاحق
الفصل الأول مدخل إلى الدراسة	
4-1	مقدمة
6-5	مشكلة الدراسة وتساؤلاتها
6	أهداف الدراسة
7	أهمية الدراسة
9	حدود الدراسة
10-12	مصطلحات الدراسة
الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة	
32-14	الرضا الوظيفي
58-33	متغيرات الشخصية الإيجابية
64-59	الدراسات السابقة
65	التعليق على الدراسات السابقة
65	فرضيات الدراسة
الفصل الثالث منهج وإجراءات الدراسة	
79-66	منهج وإجراءات الدراسة
الفصل الرابع نتائج الدراسات ومناقشتها	
97-81	نتائج الدراسة
100-98	ملخص نتائج الدراسة والتوصيات
المراجع	
108-101	المراجع العربية والأجنبية
109	الملاحق

قائمة الجداول

الرقم	الموضوع	الصفحة
1	توصيف العينة وفقاً لمتغيرات الدراسة	68
2	توزيع بنود مقياس الرضا الوظيفي على أبعاده	69
3	صدق البناء لاستبيان الرضا الوظيفي	71
4	معامل الثبات للمقياس بطريقة الفا كرونباخ	72
5	مصفوفة الارتباط بين أبعاد الاستبيان والدرجة الكلية	73
6	حساب الثبات بطريقة الفا كرونباخ لاستبيان الرضا الوظيفي	74
7	توزيع عبارات مقياس الشخصية الإيجابية على أبعاده الفرعية	76
8	مصفوفة الارتباط بين أبعاد المقياس	74
9	معاملات ارتباط صدق البناء بين فقرات المقياس الفرعية	77
10	معاملات الثبات لأبعاد مقياس متغيرات الشخصية	78
11	معاملات الارتباط بين قائمة الرضا الوظيفي ومتغيرات الشخصية الإيجابية	82
12	نتائج اختبارات للتعرف على دلالة الفروق تبعاً لمتغير الجنسية في محاور المقياس ودرجته الكلية	84
13	نتائج تحليل التباين الأحادي لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات الرضا الوظيفي وفقاً لمتغير الخبرة.	88
14	نتائج تحليل التباين الأحادي لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات الرضا الوظيفي وفقاً لمتغير الراتب	91
15	اختبار شيفيه للمقارنات البعدية بين متوسطات درجات القدرة على اتخاذ القرار لعينة الدراسة تبعاً لمتغير الخبرة	94
16	نتائج الانحدار المتعدد للنتائج بالرضا الوظيفي من خلال كل متغيرات الشخصية الإيجابية وبعض المتغيرات الديمغرافية	96

قائمة الملاحق

الرقم	الملحق
(1)	قائمة بأسماء الأساتذة المحكمين لمقياس الشخصية الايجابية
(2)	رسالة التغطية والبيانات الأولية الأساسية
(3)	مقياس الشخصية الإيجابية قبل التحكيم
(4)	مقياس الشخصية الإيجابية بعد التحكيم
(5)	استبانة الرضا الوظيفي

الفصل الأول

مدخل إلى الدراسة

- مقدمة
- مشكلة الدراسة وتساؤلاتها
- أهمية الدراسة
- أهداف الدراسة
- مصطلحات الدراسة
- حدود الدراسة

الفصل الأول

مدخل إلى الدراسة

مقدمة:

منذ بدء الحياة على الأرض والإنسان في تفاعل مستمر وتواصل دائم للتوافق مع البيئة والظروف التي تحيط به. وكثيرا ما ينجح الفرد في أن يتوافق، ولكنه يفشل أحيانا في المواجهة مع تلك الظروف، وهذا الفشل يؤدي إلى تولّد حالات واضطرابات نفسية لديه تنعكس سلبا على سلوكه وتعامله مع الآخرين.

وهناك أمور كثيرة تنعكس أثارها على سلوك الفرد وتؤثر في شخصيته من أهمها مثلاً، تنني شعور الفرد بالرضا نتيجة الملل والسأم من تكرار نمط العمل، أو أداء العمل في بيئة لا تتماشى مع احتياجات الفرد المادية والسيكولوجية. لكن رغم تلك الحالات، فإن الفرد ومن أجل الحفاظ على العمل كمصدر لتوفير وسائل الحياة من المأكل والملبس والسكن وتأمين المتطلبات الأخرى، فإنه لابد وأن يتحمل كل أنواع الضغوط والمصاعب، وفضلا عن ذلك، فالمشاكل الأسرية والأمراض والمخاوف من تدهور الوضع المالي للأسرة مستقبلاً كلها أمور خارج سيطرة الفرد وطاقته ويصعب عليه تجاوزها أو التخطيط لمواجهةها، وهذا ما سيؤدي بالفرد إلى الشعور بالحيرة والإرباك، والعجز، والقلق (Merry,1995).

أصبح تحقيق الرضا الوظيفي من أهم الوسائل التي تحقق للمنظمات المتقدمة أهدافها في تنمية العلاقة بين المنظمة والعاملين بها، وتمنية السلوك الإبداعي لدى منسوبيها وإيجاد الدوافع

لديهم لبذل مزيد من الجهد فمن خلال تحقيق الرضا الوظيفي يصبح بإمكان المنظمة أن تحتفظ بقوة عمل مستقرة وطموحات عالية راغبة في أداء العمل مقبلة عليه (الدلبي، 2002).

ويعد موضوع الرضا الوظيفي من الموضوعات التي تحظى باهتمام السلوكيين والإداريين وذلك ببحث الجوانب المختلفة لوسائل ومصادر الرضا لدى الموظف وقياس درجة رضا الأفراد نحو وظائفهم وكذلك بحث أسباب ومصادر عدم الرضا ولقد تم التوصل إلى مجموعة من العوامل التي تؤدي إلى الرضا واعتبار وجودها ضرورياً وأساساً لتحقيق الرضا المنشود للموظف، وفقدان هذه العوامل يؤدي إلى وضع الموظف في حالة من عدم الرضا وبالتالي ينعكس ذلك على أدائه في العمل وقيامه بواجباته على الوجه المطلوب.

ويرى الباحث أن الرضا الوظيفي هو أحد العناصر الرئيسية للرضا العام الذي يمد بالطاقة اللازمة التي تمكنه من أداء عمله والاستمرار فيه، بل وتطويره والإبداع فيه حيث يسهم في بعث الطمأنينة في قلبه وبه تسمو روحه ويصفو فكره فيلتهب حماسه ويركز في عمله فينتج ويبدع.

فلقد أصبح تحقيق الرضا الوظيفي من أهم الوسائل التي تحقق للمنظمات المتقدمة أهدافها في تنمية العلاقة بين المنظمة والعاملين بها، وتنمية السلوك الإبداعي لدى منسوبيها وإيجاد الدوافع لديهم لبذل مزيد من الجهد، فمن خلال تحقيق الرضا الوظيفي يصبح بإمكان المنظمة أن تحتفظ بقوة عمل مستقرة وطموحات عالية راغبة في أداء العمل مقبلة عليه.

(الدلبي، 2002).

ولقد تبين من الدراسات أن الرضا الوظيفي المرتفع للعاملين غالباً ما يزيد الإنتاجية ويقلل معدل دوران العمل ويخفض نسبة الغياب ويرفع معنويات العاملين ويجعل الحياة ذات معنى أفضل عند الأفراد (المشعان، 2003).

وبينت دراسة إبراهيم (1998) استهدفت هذه الدراسة فحص آثار الرضا عن العمل بين المعلمين على أداء المدرسة، خاصة الجانب غير المادي والمتمثل في انتشار سلوك الإيثار،

والتطوعية، والحماس، وبينت النتائج أن درجة الرضا الوظيفي تزيد من السلوك الإيجابي، والتطوعي والحماس عند المعلمين إضافة أن الرضا عن العمل يسوده الجانب الوجداني أكثر من الجانب المعرفي.

ولتحديد مفهوم الرضا الوظيفي بذلت محاولات متعددة، حيث يرى (الخيرى، 2008) أن رضا الفرد عن العمل يتوقف على المدى الذي يجد فيه منفذاً مناسباً لقدراته وميوله وسمات شخصيته وقيمه كما يتوقف على موقفه العملي وعلى طريقة الحياة التي يستطيع بموجبها أن يلعب الدور الذي يتماشى مع نموه وخبراته.

ويعرف الرضا الوظيفي بأنه عبارة عن مشاعر العاملين تجاه أعمالهم وأنه ينتج عن إدراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم ولما ينبغي أن يحصلوا عليه من وظائفهم كما أنه محصلة للاتجاهات الخاصة نحو مختلف العناصر المتعلقة بالعمل والمتمثلة بسياسة الإدارة في تنظيم العمل ومزايا العمل في المنظمة، الأمان بالعمل ومسؤوليات العمل وإنجازه والاعتراف والتقدير. ويعتمد الرضا الوظيفي لدى الموظف في أي قطاع على عاملين رئيسيين:

1. العامل البيئي.

2. العامل النفسي.

ومن جهة أخرى يؤثر العامل النفسي بشكل مباشر في تحقيق الرضا الوظيفي وبشكل مباشر، ولا يقل أهمية عن دور العامل البيئي. مثل (بيئة العمل، الإدارة والأشخاص، المهام). وتؤكد بعض الدراسات على أن التقبل النفسي الإيجابي يعد من المتغيرات النفسية الحديثة نسبياً والتي تؤثر على التوافق والأداء في العمل (Downey, 2005).

إن قدرة الفرد على التوافق المهني ومواجهة الحياة بنجاح تعتمد على التوظيف المتكامل لقدراته العقلية والانفعالية وإن النجاح في العلاقات الشخصية وفي بيئات العمل يعتمد على قدرة الفرد على التفكير في خبراته الانفعالية (Salovey&Mayer, 2001).

ومن هنا يرى الباحث أن الرضا الوظيفي للموظف مرتبط بالعديد من المتغيرات السلوكية أهمها السمات الشخصية للموظف، حيث يسعى الباحث للكشف عن العلاقة بين الرضا الوظيفي ومكونات الشخصية الإيجابية للموظف على عينة موظفي القطاع الخاص بمدينة الظهران بالمملكة العربية السعودية.

مشكلة الدراسة وتساولاتها:

يعتبر الرضا الوظيفي أحد الموضوعات التي حظيت باهتمام الكثير من علماء النفس وعلماء الإدارة على حد سواء وعلى الرغم من ذلك لايزال هذا الموضوع يلفه الكثير من الغموض، ذلك لأنه حالة انفعالية متعلقة بالموارد البشري يصعب فهمها، ناهيك عن قياسها بكل موضوعية، وكشفت نتائج بعض البحوث النقاب عن أن الأفراد الراضين وظيفياً يعيشون حياة أطول من الأفراد غير الراضين وهم أقل عرضة للقلق النفسي وأكثر تقديراً للذات وأكبر قدرة على التكيف الاجتماعي إذ أن هناك علاقة وثيقة بين الرضا عن الحياة والرضا الوظيفي، أي بمعنى أن الراضين وظيفياً راضين عن حياتهم والعكس صحيح . وقد خضع مفهوم الرضا الوظيفي لرؤى فكرية عديدة ولهذا تباينت أفكار الباحثين حيال صياغة تعريف محدد للرضا الوظيفي، ويعود هذا التباين إلى تعرض بعض المهتمين به وفقاً لطبيعة تخصصاتهم فيعرف لطفلي (1993) الرضا الوظيفي بأنه مجموعة المشاعر الوجدانية الإيجابية التي يشعر بها الفرد اتجاه عمله أو وظيفته، والتي تعبر عن مدى الإشباع الذي يحققه العمل بالنسبة للفرد.

إن المدى الذي يجد فيه الفرد منفذاً مناسباً لقدراته وميوله وسمات شخصيته وقيمه، يتوقف على موقفه العملي، وعلى طريقة الحياة التي يستطيع بموجبها أن يلعب الدور الذي يتمشى مع نموه وخبراته (الخيرى، 2008).

والرضا الوظيفي هو ذلك الشعور الإيجابي للفرد العامل نحو وظيفته والمنظمة التي يعمل فيها نظراً للتوافق بينه وبين مناخها الداخلي كما أنه يشكل الاتجاهات النفسية للعاملين تجاه أعمالهم ومدى ارتياحهم وسعادتهم في العمل.

ووفقاً لرأي هيرزبيرج (Herzberg, 1959) أن مستوى المشاعر الإيجابية للرضا الوظيفي يتحقق بوجود العوامل الدافعة التي تعمل على تحفيز الأفراد العاملين على الإنجاز، كونها تحقق الرضا الوظيفي ويطلق عليها بالعوامل الإشاعية وبالتالي تلعب الانفعالات والعلاقات الإنسانية من خلال الشخصية الإيجابية دوراً بارزاً في مجال العمل، فالإيجابي منها دليل للنجاح، والعكس صحيح (العميان، 2005).

إن الشخصية الإيجابية تعطي الشخص الشجاعة لمواجهة المشكلات واتخاذ القرارات، وتركز على الإبداع والابتكار، كما أنها ترسخ الاستقرار النفسي والصحي للعاملين مما يؤثر بالإيجاب على الإنتاجية كما يعتبر الرضا الوظيفي الأساس الأول في تحقيق الأمن النفسي والوظيفي للموظفين وينعكس إيجابياً على الإنتاج في العمل من الناحيتين الكمية والنوعية (المشعان، 2003).

إن قدرة الفرد على التكيف ومواجهة الحياة بنجاح تعتمد على التوظيف المتكامل لقدراته الإيجابية العقلية والانفعالية، وإن النجاح في العلاقات الشخصية يعتمد على قدرة الفرد على التفكير بإيجابية في خبراته الانفعالية، والمعلومات الانفعالية، والاستجابة بوسائل متوافقة انفعالياً.

ويذكر دوان وبوشير (Bowsher & Dawn,1995) أن بعض السمات الشخصية مثل

فاعلية الذات والإيثار والقدرة على حل المشكلات تؤثر في كفاءة وفاعلية ودوافع المستخدمين نحو العمل.

إن الحالة النفسية أو المزاجية، والاضطرابات الانفعالية والصراع والقلق والإحباط، والسمات الشخصية من حيث الاستعدادات للعمل وتوفر الرغبات والميول ومستوى القدرة على أداء العمل تلعب دوراً مهماً بالتوافق المهني والرضا الوظيفي.

كما أن متغيرات الشخصية المعرفية والوجدانية (مشاعر - انفعالات - أحاسيس) تساهم في توافق الفرد مع نفسه ومع بيئة العمل التي يعيش فيها وتعكس صحته الانفعالية، عليه فإن مشكلة الدراسة تتركز في الأسئلة التالية:

أسئلة الدراسة:

- 1- هل توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وبعض متغيرات الشخصية الإيجابية (إدراك الذات - فاعلية الذات - التواصل الاجتماعي - حل المشكلات - الدافعية) لدى عينة من موظفي القطاع الخاص بمدينة الظهران بالمملكة العربية السعودية؟
- 2- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة تبعاً لمتغيرات الجنسية والخبرة والمرتب الشهري؟
- 3- هل يمكن التنبؤ بالرضا الوظيفي من خلال بعض متغيرات الشخصية الإيجابية والمتغيرات الديمغرافية؟

أهداف الدراسة:

- 1_ التعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي وبعض مكونات الشخصية الإيجابية (إدراك الذات - فاعلية الذات - التواصل الاجتماعي - حل المشكلات - الدافعية) لدى عينة من موظفي القطاع الخاص بمدينة الظهران بالمملكة العربية السعودية.
- 2- التعرف على دلالة الفروق في الرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة تبعا لمتغيرات الجنسية والخبرة والراتب الشهري.
- 3_ التحقق من إمكانية التنبؤ ببعض مكونات الشخصية الإيجابية وبعض المتغيرات الديمغرافية على الرضا الوظيفي.

أهمية الدراسة:

أ- من الناحية النظرية:

تبرز أهمية الدراسة من أهمية المتغيرات التي نتناولها وذلك بتقديم معلومات عن الرضا الوظيفي ومحدداته ومكونات الشخصية الإيجابية وتوضيح العلاقة بينهما لدى عينة من موظفي القطاع الخاص بمدينة الظهران بالمملكة العربية السعودية.

ونظرا لعدد وجود دراسات محلية تناولت هذا الموضوع _حد علم الباحث_ فالمؤمل أن تقدم

الدراسة إضافة علمية في مكتبة البحوث النفسية التي تدرس هذه المتغيرات.

كما تأمل الدراسة الحالية من خلال النتائج التي سيتم التوصل إليها إلى المساهمة في تأكيد أو تصحيح بعض الافتراضات حول مكونات الشخصية الإيجابية. وبالتالي يتم التركيز على هذه المكونات وتفعيلها لأهميتها في النجاح والرضا الوظيفي.

ب- من الناحية التطبيقية:

تمثل الدراسة الحالية محاولة هادفة للمساهمة في توضيح دور مكونات الشخصية الإيجابية في أماكن العمل والنجاح الوظيفي لذلك فإن نتائجها يمكن الاستفادة منها لمديري الموارد البشرية في القطاع الخاص ومسؤولي التدريب في تعزيز هذه المكونات.

كما تأمل الدراسة الحالية من خلال النتائج إلى رفع استبصار مسؤولي الشركات إلى توفير أفضل ما يمكن من إمكانيات للموظفين لتحقيق قدر عالي من الرضا الوظيفي.

حدود الدراسة:

الحدود الجغرافية: تقتصر هذه الدراسة على مدينة الظهران بالمملكة العربية السعودية.

الحدود البشرية: تقتصر هذه الدراسة على عينة من موظفي القطاع الخاص بمدينة الظهران.

الحدود الزمانية: سيتم تطبيق الدراسة في الفصل الأول (2013-2014).

الحدود الموضوعية: ستقتصر الدراسة على موضوع الرضا الوظيفي (محدداته) وعلاقته ببعض

مكونات الشخصية الإيجابية لدى عينة من موظفي القطاع الخاص بمدينة الظهران.

مصطلحات الدراسة:

الرضا الوظيفي (Job satisfaction)

عرفه لوثنان (Luthans,1992) بأنه حالة عاطفية إيجابية أو سارة تنتج عن تقييم الفرد

لوظيفته أو خبرته.

بينما عرفه الشابحي (1997) أن الرضا الوظيفي هو إحساس داخلي لدى الفرد يتمثل في شعوره بالارتياح والسعادة نتيجة لإشباع حاجاته ورغباته من خلال مزاولته للوظيفة التي يعمل بها، والذي ينتج عنه نوع من رضا الفرد وتقبله لما تمليه عليه وظيفته من واجبات ومهام، وهذا الشعور إما أن يكون كلياً وهذا يعني رضا الفرد عن جميع العوامل التي تؤثر على مشاعر الفرد نحو وظيفته ومدى تعلقه بها. أو أن يكون هذا الشعور جزئياً، وهذا يعني رضا الفرد عن جوانب معينة دون الأخرى، كأن يكون الفرد راضياً عن الراتب وفي نفس الوقت غير راضي عن المكانة الاجتماعية.

والباحث يتبنى تعريف الشابحي (1997) الذي قام بإعداد استبانة الرضا الوظيفي التي استخدمها الباحث في هذه الدراسة.

ويعرفه الباحث إجرائياً: بأنه الدرجة الخام التي يحصل عليها أفراد عينة الدراسة على كل

بعد من أبعاد الرضا الوظيفي طبقاً للمقياس المستخدم في هذه الدراسة.

الشخصية الايجابية Personal positive

يعرف الباحث الشخصية الإيجابية: الإطار الذي يجمع خصائص الفرد الإيجابية التي لها

صفة الثبات والاستقرار النسبي والتي تعكس السلوك الإيجابي والعلاقة التي تربط بين أنواع السلوك

التي يتصف الفرد بها.

ومتغيرات الشخصية الإيجابية كما حددها البحث ستقتصر في هذه الدراسة على:

1- إدراك الذات: القدرة على الانتباه والإدراك الجيد للانفعالات والمشاعر الذاتية، وحسن التمييز

بينها، والوعي بالعلاقة بين الأفكار والمشاعر الذاتية والأحداث الخارجية.

2- فاعلية الذات: يعرف باندورا (Bandura, 1997) فاعلية الذات على أنها معتقدات الفرد

بشأن قدرته على تنظيم وأداء سلسلة من الأنشطة المطلوبة لإنجاز مهمة معينة.

كما يعرف العدل (2001) فاعلية الذات بأنها: " ثقة الفرد الكامنة في قدراته خلال المواقف

الجديدة، أو المواقف ذات المطالب الكثيرة وغير المألوفة، أو هي اعتقادات الفرد في قواه الشخصية، مع التركيز على الكفاءة في تفسير السلوك دون المصادر أو الأسباب الأخرى للتفاوت.

3- التواصل الاجتماعي: التأثير الإيجابي القوي في الآخرين، عن طريق إدراك انفعالاتهم

ومشاعرهم، ومعرفة متى تقود الآخرين ومتى تتبعهم وتساندهم والتصرف معهم بطريقة لائقة.

4- حل المشكلات: مهارة حل المشكلات بأنها عبارة عن استخدام عمليات التفكير لفهم وإعادة

صياغة المشكلة للوصول إلى حلول مختلفة تمهيدا لاختيار الحل المناسب بمثابرة من خلال بذل

الجهد مرات ومرات للحل باستخدام تمثيلات كيفية للمشكلة، فضلا عن فهم وجهات نظر الآخرين

واختيار أفضل طرق الحل (حمدي، 1998).

5- دافعية الإنجاز: تعرف بأنها تحقيق الأشياء التي يرى الآخرون أنها صعبة، والسيطرة على

البيئة الفيزيائية والاجتماعية والتحكم في الأفكار وحسن تناولها، وتنظيمها وسرعة الأداء

والاستقلالية، والتغلب على العقبات وبلوغ معايير الامتياز والتفوق على الذات ومنافسة الآخرين والتفوق عليهم، والاعتزاز بالذات وتقديرها بالممارسة الناجحة للقدرة (شحادة، 2005).

ويعرف الباحث الشخصية الإيجابية إجرائيا: بالدرجة الخام والتي سيحصل عليها الموظف على مقياس الشخصية الإيجابية حسب أبعاد المقياس والذي سيقصر في هذه الدراسة على (إدراك الذات، فاعلية الذات، التواصل الاجتماعي، حل المشكلات، دافعية الإنجاز).

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

- الرضا الوظيفي
- سمات الشخصية الايجابية
- الدراسات السابقة
- التعليق على الدراسات السابقة

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

مقدمة:

أولت المجتمعات الحديثة أهمية متزايدة لموضوع الرضا الوظيفي في مختلف ميادين الحياة وذلك لارتباطه المباشر بالخصائص العامة للجماعة ولاعتباره من أهم المظاهر التي تقوم عليها عملية التفاعل الاجتماعي وتماسك العاملين في المؤسسات التربوية والمهنية المختلفة، كما يعد من الموضوعات المهمة للأفراد والجماعات، فرضا الفرد عن مهنته ضروري لتحقيق توافقه النفسي والاجتماعي، وذلك لأن الرضا يرتبط بالنجاح في العمل، والنجاح في العمل هو المعيار الموضوعي الذي يقوم على أساسه تقييم المجتمع لأفراده.

كما ان تنمية الشخصية الايجابية ليست مسألة عشوائية، كما انها ليست مسألة حظ صرف، إذ ان قيم المجتمع مستمرة في التغير والقواعد المتعارف عليها تتقادم لهذا فالمهارات والصفات الشخصية المطلوبة للاستمرار كعضو مفيد ومنتج وسعيد في المجتمع تحتاج ايضا الى تحديث حيث انه لا يوجد أكثر اهمية من تنمية شخصية ايجابية.

ولذا سيتناول الباحث في هذا الفصل بشيء الموضوعات الأساسية التي تتضمنها الدراسة الحالية. إذ سيعرض الرضا الوظيفي من حيث مفهومه، والعوامل المؤثرة في الرضا، ومحدداته، والنظريات التي تعرضت له، وذلك من خلال وجهات نظر الباحثين وأصحاب النظريات التي تناولهما، ثم سيعرض لمفهوم الشخصية ونظرياتها، وعدد من متغيرات الشخصية الإيجابية التي اقتضت عليها هذه الدراسة مختوما بأهم الدراسات السابقة في هذا المجال.

أولاً: الإطار النظري:

1) الرضا الوظيفي Job satisfaction:

مقدمة:

يعد موضوع الرضا الوظيفي من الموضوعات المهمة التي كتب فيها الباحثون، لان الإنسان يمضي وقتاً كثيراً من حياته في العمل، والعمل بالنسبة لأي فرد في المجتمع يعد جزءاً أو مظهراً من شخصيته يمدّه بالقوة والمكانة الاجتماعية ويربطه بالمجتمع، ويجد فيه فرصة كبيرة للتعبير عن ميوله واستعداداته وطموحاته وقدراته وإبداعاته ومن الأسباب التي أدت إلى دراسة موضوع الرضا الوظيفي هو الاعتقاد السائد بأنه كلما زادت درجة الرضا الوظيفي فان ذلك يؤثر على إنتاجية الفرد كما ونوعاً (الاعبري، 2002).

وقد استحوذ موضوع الرضا الوظيفي للعاملين في المنظمات الرسمية على اهتمام الباحثين والدارسين حيث أثبتت الدراسات والأبحاث العلاقة بين الرضا عن العمل وزيادة الإنتاجية للفرد في المنظمات، بالإضافة إلى علاقة الرضا الوظيفي بالحوافز المادية والمعنوية التي يتوقعها العامل في منظمة ما (الكساسبة والحوامدة، 2000)

إن الرضا عن العمل يعكس مدى إدراك الفرد للعمل وظروفه، وما يعتقد الفرد فيما يجب أن يكون عليه وبيئته فهناك عوامل كثيرة تؤثر في تحقيق الرضا عن العمل، فقد يكون الفرد راضياً عن جوانب معينة وغير راض عن جوانب أخرى، فالرضا عن العمل يرتبط بمشاعر الفرد وأحاسيسه تجاه العمل والتي يعبر عنها بمدى إشباع العمل لحاجات الفرد.

والرضا الوظيفي أهميته الكبرى بالنسبة للأفراد وكذلك المجتمعات، وذلك لأن رضا الفرد عن عمله هو العامل الأساسي لتحقيق توافقه النفسي والاجتماعي.

ولقد تعددت تعريفات الرضا الوظيفي واتخذت اتجاهات مختلفة مما جعل الاجماع على تعريف موحد أمراً في غاية الصعوبة نظراً لاختلاف نظرة واتجاهات الباحثين الذين يتعرضون لهذا الموضوع، إضافة إلى اختلاف الظروف البيئية والقيم والمعتقدات وطبيعة الاتجاه الذي يركز عليه الباحثون.

فقد عرف الشريدة (2010) بأنه الدرجة التي يشعر فيها الفرد بإشباع حاجاته النفسية، بحيث يكون مثلاً لقدراته وميوله مما يؤدي إلى احترام الفرد لذاته ولغيره ويؤدي إلى عقد علاقات اجتماعية متينة مع الزملاء والرؤساء وينتج عنه انبثاق الحماس في نفسه ويبعد عنه التهديد الذي قد يؤدي إلى مشكلات اقتصادية أو اجتماعية أو نفسية.

ويعرفه شومان (2008) بأنه هو " قدرة الفرد أو المرشد النفسي على التوافق مع مهنته وزملائه ورؤسائه والمشرف عليه ومع خصائصه الذاتية وميوله ومع مطالب العمل وظروفه المتغيرة وتوافقه مع دخله وشعوره بالأمن والاستقرار في العمل والقدرة على التقدم وتحسين مهاراته والقدرة على إنجاز العمل إنجازاً مرضياً.

وعرف لوك (Lock,1999) الرضا الوظيفي بأنه: الدلالة لسعادة الإنسان واستقراره في عمله، وما يحققه هذا العمل من وفاء وإشباع لحاجاته، وهي حاجات تتباين نوعاً وكماً من أنسان إلى آخر.

ويرى مساعدة (1999) بأنه " مجموعة المشاعر الإيجابية أو السلبية التي يبديها العامل نحو عمله ".

وهو " حالة من القناعة والقبول وبلوغ المرغوب وذلك من خلال إشباع حاجات ورغبات الفرد الناتجة من الوظيفة وتفاعل الفرد مع العمل نفسه، ومع بيئة العمل ومن ثم الشعور بالثقة والولاء والانتماء مما يؤدي إلى زيادة إنتاج الفرد " (الحسيني، 1998).

إن الرضا الوظيفي قد يشير إلى مدى تفضيل الأفراد لعملهم أو عدم تفضيلهم له، ويعبر عن مدى التوافق بين توقعات الفرد من عمله وما يحصل عليه من جوائز ومكافآت من جهة أخرى. وقد يقصد بالرضا الوظيفي رضا الفرد أو المجموعة.

ويرى الباحث من خلال عرض هذه التعريفات المتعددة سواء القديم منها أو الحديث أن الرضا الوظيفي هو ذلك الشعور الإيجابي للفرد العامل نحو وظيفته والمنظمة التي يعمل فيها نظرا للتوافق بينه وبين مناخها الداخلي، واقتناعه بأن توقعاته ورغباته مشبعة. علاوة على أنه يشكل الاتجاهات النفسية للعاملين تجاه أعمالهم ومدى ارتياحهم وسعادتهم في العمل على الأخص بالنسبة لعناصر أساسية فيه مثلا الأجر وسياسات المنظمة والرؤساء والزملاء والمرؤوسين وفرص النمو والترقية وفرص تحقيق الذات، كما أنه مجموعة من المشاعر الإيجابية والسلبية التي يقوم بها العاملون عملهم وأنه يرتبط بعدد من المتغيرات يصف بعضها بعضًا ويصف الآخر بيئة العمل.

ويبدو إن مفهوم الرضا عن العمل واسع فقد يستخدم بلاشارة إلى مدى اقتناع الأفراد بظروف عملهم مثل الأجر والعلاقات مع الرؤساء والظروف المادية للعمل وإن معظم الباحثين يرون الرضا الوظيفي مجموعة معقدة من المتغيرات أو الأسباب المترابطة فيما بينها بشبكة واسعة ويردود الأفعال النفسية فهو ليس مفهوم أحادي البعد لأنه يشمل الجوانب المختلفة المتعلقة بالوظيفة.

عوامل ومحددات الرضا الوظيفي:

يتأثر الرضا الوظيفي بكثير من العوامل يتعلق جزء منها بالعمل ومتطلباته ومسؤولياته ويتعلق الجزء الآخر بالفرد نفسه وشخصيته ودوافعه وانفعالاته ورغباته، في حين أن جزءاً آخر من هذه العوامل يتعلق بالجوانب الاجتماعية في حين للوظيفة أو المهنة.

فقد كشفت الدراسات أن الرضا الوظيفي يتأثر بالكثير من العوامل التي تقف وراء شعور الموظفين بالرضا الوظيفي، فهو متعدد الأبعاد والجوانب، لا يتأثر بعامل واحد بل هو نتيجة تفاعل عوامل شخصية ووظيفية وبيئية واجتماعية وتنظيمية.

ويرى عبد الهادي والعزة (1999) أن هناك مجموعتين من العوامل التي تحدد الرضا الوظيفي وهي:

- العوامل الوظيفية للعمل نفسه وهذه لها علاقة بتحقيق الذات لدى الفرد ، وتشمل العناصر التالية : الرغبة في الحصول على المسؤولية ، والقيام بالأعمال التي تضيف على العاملين أهمية في عملهم ، وأن يتلقى العاملون التقدير على جهودهم سواء داخل المؤسسة أو خارجها ، وتوفير فرص الترقى في العمل ، والمهارات التي توفرت للعامل نتيجة خبرته في العمل ، فكلما زادت هذه المهارة زاد الرضا عن العمل ، والحالة النفسية أو المزاجية ، والاضطرابات الانفعالية والصراع والقلق والإحباط، والسمات الشخصية من حيث الاستعدادات للعمل وتوفر الرغبات والميول ومستوى القدرة على أداء العمل .

- العوامل الخارجية وتشمل: الأجر، وقدرة الفرد على عقد صلات اجتماعية، وعلاقات إنسانية، والشعور بالأمن والاستقرار في العمل، ونوع العمل وشروطه وإجراءاته وعدالة المؤسسة

وسياستها وتوعية الرؤساء المسؤولين عن العاملين ومدى تأثير العمل على الحياة العائلية بصورة عامة.

ويذكر (المشعان، 2002) أن الرضا يتأثر بعوامل عديدة منها: الأجور وزملاء العمل والترقيات، والإشراف الجيد والالتزام بالعمل، وسياسة المنظمة الوظيفية التي يقوم بها الفرد نفسه، المكانة الوظيفية، ظروف العمل.

العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي:

1-الأجر Wage

اجر الفرد أو راتبه له دور كبير في إشباع حاجاته الأساسية الأمر الذي يؤدي بالفرد إلى الشعور بالأمن والاعتداد بالمكانة الاجتماعية بالمجتمع.

2-محتوى العمل Job Content

لمحتوى العمل متغيرات لها مكانة مهمة وعلاقة بالرضا الوظيفي نذكر منها ما يلي:

أ-درجة تنوع مهام العمل: يمكن القول بصفة عامة أنه كلما كانت درجة تنوع مهام العمل عالية، أي كلما قل تكرارها كلما زاد الرضا عن العمل، والعكس بالعكس وهناك الكثير من البحوث.

ويمكن تفسير هذه العلاقة بأنه كلما تنوعت مهام العمل كلما قل الملل النفسي الناشئ عن تكرار أداء كل مهمة من مهام العمل مرات كثيرة. وفي هذا التنوع أيضاً عناصر جديدة تستثير اهتمام الفرد بانتقاله من أداء مهمة إلى أداء المهام الأخرى.

ب-درجة السيطرة الذاتية المتاحة للفرد: تتفاوت الأعمال في درجة السيطرة الذاتية التي تتيحها

للفرد في أدائه للعمل. ويمكن أن نفترض هنا أنه كلما زادت حرية الفرد في اختيار طرق أداء العمل، وفي اختيار السرعة التي تؤدي بها العمل كلما زاد رضاه عن العمل.

وتدل الشواهد على أن زيادة حرية الفرد في هذا المجال تتيح له تكييف الأداء بما يتناسب مع قدراته ونمطه الخاص في تأدية العمل. أم فرض نمط موحد من الطرق والسرعات لأداء مهام العمل على جميع الأفراد فلا يأخذ في الاعتبار اختلاف هؤلاء الأفراد وبالتالي فهو يخلق مشكلات تكيف لديهم ويزيد من احتمالات استيائهم.

ج- استخدام الفرد لقدراته: يمكن القول بأنه كلما تصور الفرد أن العمل الذي يقوم به يستخدم قدراته كلما زاد رضاه عن العمل واستخدام الفرد لقدراته يمثل إشباع حاجة تحقيق الذات في هرم ماسلو للحاجات.

د- خبرات النجاح والفشل في العمل:

إن أثر خبرات النجاح والفشل على الرضا عن العمل يتوقف على مدى اعتزاز الفرد بنفسه وتقديره لذاته، فكلما كان تقدير واعتزاز الفرد بذاته عالياً كلما زاد أثر خبرات النجاح والفشل على الرضا، فكلما تصور الفرد أن عمله يتطلب القدرات والمهارات التي يتمتع بها أدى ذلك لزيادة أثر خبرات النجاح والفشل على مشاعر الرضا لديه (الصيرفي، 2007).

3- فرص الترقية Promotional Opportunities

يمكن القول بأن أثر الترقية الفعلية على رضا الفرد تتوقف على مدى توقعه لها فكلما كان توقع الفرد للترقية عالياً كلما كان الرضا الناتج عن هذه الترقية أقل من رضا الفرد الذي كان توقعه للترقية منخفضاً فحصول الفرد على ترقية لم يتوقعها تحقق له سعادة أكبر عن حالة كون هذه

الترقية متوقعة وبالعكس فعدم حصول فرد كان توقعه للترقية كبيراً على الترقية يحدث لديه استياء أكبر.

4-نمط الإشراف Style of Supervision

كلما كان نمط سلوك المشرف متوافقاً مع تفضيلات وخصائص المرؤوسين أنفسهم كلما زاد رضاهم عن العمل، والعكس بالعكس. فالمشرف الذي يفوض سلطات وحریات واسعة لمرؤوسين يفضلون الاستقلال في العمل ويتمتعون بقدرات عالية لا شك يشبع احتياجاتهم ويحقق رضاهم عن العمل أما المشرف الذي يفوض تلك الحريات الواسعة لأفراد يفضلون المسؤولية المحدودة ويتمتعون بقدرات منخفضة، فهو يخلق إرباكاً وتوتراً لدى مرؤوسيه ويثير بذلك استيائهم تجاه العمل.

5-جماعة العمل Work Group

يحتاج الفرد لأن يتفاعل مع زملاء العمل، بحيث تربطه بهم علاقات تعاون وود، وأن يكون له مكانته الاجتماعية بينهم، وأكدت النظريات السلوكية أثر زملاء العمل في سلوك الفرد، حيث أن العمل يلبي الحاجة للتفاعل عند معظم الموظفين، ومن البديهي أن وجود عمال متعاونين ومساندين يؤدي إلى مستوى عالٍ من الرضا الوظيفي (محيسن، 2004).

6-ساعات العمل Hours of Work

تؤثر ساعات العمل على الإجهاد فكلما طال وقت العمل كلما زاد الإجهاد وبالتالي قل الرضا عن العمل وطبيعي أنه كلما زادت كثافة الجهد المبذول في كل وحدة زمن كلما كان أثر وقت العمل على الإجهاد وعلى درجة الاستياء أكبر.

7-ظروف العمل المادية Physical Working Conditions

وهذه العوامل تتعلق بظروف العمل الطبيعية أو المادية داخل المنظمة التي يعمل بها الفرد، والمقصود بظروف العمل الطبيعية: هي الظروف المادية لبيئة العمل مثل: الإضاءة ودرجة الحرارة وطريقة تصميم المكاتب، والتي لها تأثيرًا مباشرًا علي رضا الفرد عن وظيفته، ولقد استطاع الإنسان في العصر الحديث أن يكيف البيئة التي يعيش ويعمل فيها، وذلك من خلال جلب وتوفير الوسائل التي تساعد في أداء عمله براحة وأما (هيجان، 1998).

كما حدد (الشرايدة، 2010) ستة عوامل هامة للرضا الوظيفي تتصل بثلاثة منها بالعمل مباشرة والثلاثة الأخرى تتصل بظروف أو جوانب أخرى ذات علاقة.

أ/ الجوانب التي لها صلة مباشرة بالعمل:

- 1- كفاية الإشراف المباشر: فالمشرف له أهمية كبرى في هذا المجال، لأنه يشكل نقطة الاتصال بين التنظيم والأفراد ويكون له أكبر الأثر فيما يقومون به من أنشطة يومية.
- 2- طبيعة العمل نفسه: فأغلب الأفراد يشعرون بالرضا عن العمل إذا كان من النوع الذي يحبونه ويكون هذا الرضا دافعاً لهم لإتقان عملهم وبذل ما لديهم من طاقة للقيام به.
- 3- العلاقة مع الزملاء في العمل: فالإنسان اجتماعي بطبعه ويكون العمل أكثر إرضاءً للفرد إذا شعر بأنه يمنحه الفرصة لزمانية الآخرين والاتصال بهم.

ب/ الجوانب التي تتصل بظروف وجوانب العمل:

- 1- تحديد الأهداف في التنظيم: يرغب الأفراد بأن يكونوا أعضاء في تنظيم له هدف فعال.
- 2- تحقيق العدالة والموضوعية في العمل وبخاصة توزيع الأدوار.
- 3- الحالة الصحية والبدنية والذهنية: هناك ارتباط بين الصحة البدنية والصحة العقلية وأثرها على الفرد وأدائه ومعنوياته

ويصنف (الطيب، 2008) العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي إلى خمس مجموعات وهي كالتالي:

1/ عوامل ذاتية (متعلقة بالفرد نفسه) مثل: الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، مدة الخدمة، شخصية الفرد، أهمية العمل للفرد، قدرة الفرد، قيم الفرد، الدافعية.

2/ عوامل مرتبطة بالوظيفة وهي: الأجر النقدي، الحوافز المادية، الأمن الوظيفي، فرص الترقية، لعلاقات مع الآخرين.

3/ عوامل مرتبطة بتصميم العمل وطبيعة تصميم الوظيفة ودرجة إثرائها

4/ عوامل تنظيمية مثل: ساعات العمل، ظروف العمل، سياسات وأساليب وإجراءات العمل، نمط القيادة والإشراف.

5/ عوامل بيئية وهي: الانتماء الاجتماعي، نظرة المجتمع.

وأما أبو شمالة (2010) فيشير إلى أن هناك سبعة عوامل تؤثر على الرضا الوظيفي وهي:

1. الرضا عن الوظيفة.

2. الرضا عن الأجر.

3. الرضا عن أسلوب القيادة والإشراف.

4. الرضا عن ظروف بيئية.

5. الرضا عن الزملاء في العمل.

6. الرضا عن الاستقرار الوظيفي.

7. الرضا عن النمو والارتقاء الوظيفي.

ويرى هيرزبرج (Herzberg) ثلاثة أنواع مختلفة مؤثرة على الرضا عن العمل وهي:

1- عوامل الرضا الداخلية: وتأتي من مصدرين هما: السعادة من حب نشاط العمل (السعادة الوظيفية) والإحساس بالإنجاز الذي يعيشه الفرد من مقابلة مستويات اجتماعية للنجاح ومن تحقيق الشخص لقدراته أثناء عملية الإنجاز.

2- المرضيات المصاحبة: التي ترتبط بالظروف الطبيعية والنفسية لعمل الفرد مثل الصحة الطبيعية، وصحة مكان العمل.

3- عوامل خارجية كالمكافآت والأجور والعلاقات الحسنة (المجالي، 1999).

ويذكر المشعان (2002) أنه بالرغم من اقتناعنا بأن العوامل التي تؤثر في رضا الفرد عن

مهنته كثيرة ومتنوعة إلا أنه يمكن حصرها في مجملها بما يلي:

1- عوامل تتعلق بمستوى العمل ومتطلباته.

2- عوامل تتعلق بشخصية الفرد وادوافعه.

3- عوامل تتعلق بالجوانب الاجتماعية للمهنة.

ويرى الباحث أن هذه العوامل التي ذكرت لا تخرج عن كونها متعلقة بالعمل نفسه ومتعلقة

بالفرد وشخصيته ومتعلقة أيضاً بالظروف البيئية المحيطة بالعمل والعامل.

وأن ما يذكر من عوامل تدخل من ضمن هذه الأساسيات.

النظريات المفسرة للرضا الوظيفي Job Satisfaction Theories:

مع تطور الاهتمام بموضوع الرضا الوظيفي ظهرت العديد من النظريات التي تناولت هذا

الموضوع، وأكدت على أهميته لدى الأفراد العاملين في المنظمات، فالأشخاص الذين يشعرون

بالرضا الوظيفي يكون إقبالهم على العمل أكثر، ويشعرون بالسعادة والسرور، وهم أكثر إنتاجية، بعكس الذين لا يشعرون بالرضا الوظيفي فكلما كان الفرد راضياً عن عمله كان لديه اتجاه إيجابي نحو العمل.

وفيما يلي نستعرض النظريات المتعلقة بالرضا الوظيفي:

نظرية العاملين لفريدريك هرزبيرج 1966 Herzberg's Two Factors Theory:

تركز هذه النظرية على تحديد العوامل المسببة للرضا أو عدم الرضا الوظيفي، فهو يرى أن هناك عاملان يرتبطان بالرضا الوظيفي هما:

- العوامل الدافعة الداخلية: وتشكل هذه العوامل تلك الجوانب من العمل التي في حال وجودها تشبع حاجات العاملين للنماء النفسي، وهذه غالباً ما تكون واقعة ضمن العمل أو كامنّة في داخله، والتي في حال توافرها في موقف العمل وبشكل ملائم وإيجابي تؤدي بالضرورة إلى الشعور بالرضا والقناعة لدى العاملين، ولكن غيابها أو عدم ملاءمتها لا يؤدي بالضرورة إلى الشعور بالتبرم. ويمكن حصر العوامل الدافعة هذه في ستة هي: الإنجاز، والتقدير، والعمل نفسه أي كونه مثيراً أو مملاً ومتنوعاً أو رتيباً، والمسؤولية، والترقي، أي فرص الترقية وتغيير المكانة، واحتمالية النماء، فجميع هذه العوامل تعتبر عوامل داخلية لها أثرها على الدافعية وعلى الإحساس بالرضا والقناعة في العمل (الطويل، 2001).

- العوامل الصحية أو الخارجية: وهذه العوامل هي التي تتعلق ببيئة العمل مثل: سياسة

وأنظمة المنظمة، والإشراف والعلاقة بين الرؤساء والزعماء والرواتب وظروف العمل، والمكانة، والأمن الوظيفي، والحالة الاجتماعية.

إن تجاهل الإدارة للعوامل الصحية أو الوقائية سيؤدي إلى مشكلات تنظيمية واجتماعية تؤثر على أعمال ونشاطات المنظمة، كما أن هذه العوامل ليست عوامل محفزة بحيث تؤدي إلى زيادة في الأداء، وإنما هي عوامل وقائية للاحتفاظ بالإنتاج إلى مستواه العادي والحد من تدهوره إلى درجة تؤدي بالمنظمة إلى الفشل والإخفاق في تحقيق أهدافها.

نظرية التوقع لفروم 1964 Vroom's Expectancy Theory:

تقوم هذه النظرية على أن أداء الموظفين يتحدد من خلال مقدار التوقع لديهم في الحصول على المكافآت في إطار معادلة سلوكية تحقق علاقة طردية بين الأداء العالي والمكافآت المجزية، وهذا يعني أن الرضا الوظيفي ينعكس من خلال الإنجاز بالجهد وبالمكافآت وبالأهداف الذاتية للموظفين والعاملين بالمنظمات (الفهداوي، 2002).

ويرى الشابحي (1997) أن هذه النظرية تتلخص في أن سلوك الإنسان يتحدد أساساً عن طريق ما يسمى " بالمنفعة الشخصية " التي تعود عليه من خلال عدد من البدائل المتاحة ، حيث أن عملية اختيار الفرد لسلوك معين من بين البدائل المتاحة ثم تحديده لمقدار الجهد الذي سيبذله في فعل هذا السلوك ، وأخيراً اتخاذ قرار القيام لفعل هذا السلوك من عدمه كل ذلك يتركز أساساً على توقعاته حيال المنفعة الشخصية التي سيجنيها من خلال النشاط المراد تنفيذه، كما أنه إذا أتاح العمل تحقيق التوقعات للفرد بدرجة كافية فسوف يتقبل مقتضيات عمله ومطالبه ويشعر بالرضا ، أما إذا تعارضت هذه المطالب مع أهداف الفرد الذاتية فإنه يشعر بعدم الرضا عن عمله .

ويرى فروم (Vroom) أن الرضا لا يتحقق لدى الفرد نتيجة الوصول إلى هدف ما بقدر ما هو نتيجة إدراك الفرد للجهد الذي بذله في سبيل تحقيق هذا الهدف، أي أن الفرد يتحقق لديه إحساس إيجابي بالثقة والشعور بالرضا عندما يستشعر تقبله للنتيجة المتوقعة (في: الهويش، 2000).

وبناءً على هذه النظرية فإن الأفراد يختارون طريقة ما للعمل لأنهم يتوقعون نتائج أو عوائد معينة فيه، ويسعون جاهدين لتحقيق هذه التوقعات، فإذا أتاح العمل للفرد تحقيق توقعاته بدرجة كافية فسوف يشعر بالرضا وإن لم يتح له تحقيق توقعاته فسوف يشعر بعدم الرضا.

وتشير هذه النظرية إلى أن الحوافز المادية والمعنوية بما فيها من الرواتب والعلاوات والترقيات إذا كانت تسير وفق نظام معين ووفق ما هو متوقع لدى الفرد فإن ذلك سيؤدي به إلى الرضا الوظيفي، أما إذا كانت تسير خلاف ما كان يتوقعه فإن ذلك سيؤدي إلى عدم الرضا، لذا ينبغي على المنظمة أن تضع شروطاً لنظام الحوافز والأجور والعلاوات والترقيات.

نظرية العدالة والمساواة لآدمز 1963 Adam's Equity Theory

تلقي هذه النظرية الضوء على العلاقة بين الرضا الوظيفي والمساواة وتفترض هذه النظرية أن الفرد مدفوع إلى أن يوجد توازناً بين ما يعطيه للمنظمة من وقت وجهد وخبرة، وبين ما يحصل عليه في شكل راتب واعتراف وعلاقة مع الآخرين، وهذا التوازن يتحقق إذا شعر الفرد أن مدخلاته تعادل مدخلات الأشخاص الذين ينبغي أن يتعادل معهم، فإذا شعر الفرد بعدم المساواة فسوف يحدث عنده توتر ويتحرك لإنقاذه بمحاولة تغيير مدخلاته أو إنتاجيته داخل المنظمة. (الهويش، 2000).

ويذكر الشابحي (1997) أن ملخص هذه النظرية هو: أن العدالة والمساواة أو عدم العدالة والمساواة هما المحددان الرئيسيان لأداء الأفراد وجهودهم في أعمالهم الوظيفية ومدى رضاهم عنها. ويذكر آدمز (Adams) إلى أن عدم المساواة يحدث عندما يحس الشخص بأن نسبة العائد من وظيفته إلى مدخلات هذه الوظيفة لا يتعادلان مقارنة مع نتائج أو مدخلات شخص آخر. وبالتالي فإن الفرد يشعر بالعدالة والمساواة عندما تكون المخرجات متناسبة مع المدخلات أو الجهود التي يبذلها وفي نفس الوقت تكون متعادلة مع الأفراد الذين يبذلون نفس المجهود ويحملون نفس المؤهل (الشافعي، 1997).

وبذلك فإن هناك أربعة عناصر أساسية تقوم عليها النظرية هي:

- الشخص الذي شعر بعدم وجود المساواة.
- مجموعة المقارنة للتأكد من وجود المساواة أو انعدامها.
- المدخلات المتمثلة في خصائص الفرد وما يقدمه للمنظمة والمستوى العلمي والخبرات والمهارات والمجهود الجسمي والفكري والوقت.
- المخرجات أو الأشياء التي يحصل عليها الشخص من عمله كفرص الترقية والتقدم الوظيفي والدخل المادي والمعنوي والمسؤوليات (الهويش، 2000).

طرق قياس الرضا الوظيفي

ومن أهم طرق قياس الرضا الوظيفي ما يلي:

1- طريقة تحليل ظواهر الرضا:

وهي أكثر طرق القياس بساطة وانتشاراً، حيث تعتمد على تحليل عدد من الظواهر المعبرة عن درجة رضا الفرد، ومشاعره تجاه عمله، ومن الظواهر التي تساعد على تلمس درجة الرضا الوظيفي معدل دوران العمل والتغيب، والتمارض، فقد أظهر تحليل هذه الظواهر أن الأفراد الذين يبدون درجة عالية من الرضا الوظيفي لا يتجاوز غيابهم إلا نسبة ضئيلة، فضلاً عن انخفاض معدل دوران العمل بينهم بصورة لا نجدها بين الذين يبدون درجة منخفضة من الرضا الوظيفي ومن مزايا هذه الطريقة دقة المعلومات وسهولة تصنيفها والابتعاد عن التحيز ولكن مشكلتها في عدم وجود وسيلة للتأكد من صحة البيانات، إضافة إلى صعوبة ترجمة بعض البيانات (الشريدة، 2010).

2- طريقة هرزبيرغ (طريقة القصة)

وتعتمد هذه الطريقة على الطلب من أفراد العينة في مقابلات شخصية أن يتذكروا الأوقات التي شعروا فيها بأنهم راضون عن عملهم، وكذلك الأوقات التي يشعروا بعدم الرضا ثم يطلب منهم محاولة تذكر الأسباب التي كانت وراء هذا الرضا أو الاستياء، وانعكاسات هذا الشعور على أدائهم لأعمالهم إيجاباً أو سلباً، وقد خلصت هذه الطريقة إلى نتيجة هامة وهي: أن العوامل التي يؤدي وجودها إلى الرضا الوظيفي لا يؤدي غيابها إلى عدم الرضا وقد وجهت إلى هذه الطريقة انتقادات وهي أن المعلومات المقدمة من أفراد العينة المدروسة تقتصر إلى قدر غير قليل من الموضوعية لاعتمادها النظرة التقديرية والشخصية لأفراد العينة (الشريدة، 2010).

3- الاستبيانات ذات المقاييس المقتنة أو قوائم الاستقصاء:

وهي من أشهر المداخل لقياس الرضا عن العمل وتعتمد على استقصاء المفردات المستهدف قياس رضائها من خلال نماذج لاستطلاع الرأي تصاغ محتوياتها وتصميم عناصرها على النحو الذي يخدم أهداف الباحثين، وهناك نوعيات عديدة منها ما يلي:

قياس وصف المهنة (JDI) Job Descriptive Index

ويتناول هذا المقياس خمسة مفاهيم للعمل وهي: العمل نفسه، الأجر فرص الترقية، الإشراف والعلاقة مع الزملاء ويتضمن المقياس قائمة تصف كل بعد من الأبعاد الخمسة بكلمات أو جمل قصيرة، ويصف العامل شعوره تجاه الكلمة أو الوصف بالإجابة نعم أو لا.

مقياس مينيسوتا (MSQ) Minnesota Satisfaction Questionnaire

في هذا المقياس يعبر الفرد فيه عن مدى رضاه على عشرين جانباً من جوانب العمل مثل الأجر وفرص الترقية والعلاقات الإنسانية من جانب الرؤساء وسياسات وإجراءات العمل وغيرها من العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي، بحيث يبين فيه المبحوث درجة رضاه بوضع درجة تتراوح ما بين (غير راض تماماً - غير راض - محايد - راض - راض تماماً) لكل فقرة من الاستبيان.

• مقياس (PSQ) Pay Satisfaction Questionnaire

ويهتم هذا المقياس بالحالات النفسية تجاه العوامل المختلفة لجوانب أنظمة الأجور مثل الرضا عن مستوى الأجر الحالي والرضا عن الزيادات في الأجر والانتظام في الزيادة، ويتم الإجابة عليه باستخدام مقياس متدرج من 5 مستويات (الطيب، 2010).

4- طريقة الحالات الحرجة:

وتعتمد هذه الطريقة على سرد القصة، حيث يطلب من الموظف أن يصف الحالات المتعلقة بالعمل وأن يصف شعوره تجاهها، فيما يتعلق برضاه أو عدم رضاه، وتجمع الإجابات وتحلل من أجل التعرف على رضا الموظف تجاه وظيفته.

5-طريقة المقابلة الشخصية:

حيث يناقش الرئيس مع مرؤوسيه وجهاً لوجه بعض الأمور المتعلقة بالعمل، وبناء على الإجابات التي يتم تحليلها يمكن معرفة مدى رضا الموظفين وأي عناصر العمل التي ينظر إليها برضاء تام وأي عناصر ينظر إليها برضا أقل.

6-طريقة الملاحظة:

ويمكن من خلال هذه الطريقة ملاحظة سلوك العاملين على أرض الواقع، وجمع المعلومات التي لها علاقة بقياس درجة الرضا الوظيفي وبعد عرض طرق قياس الرضا يتبين أن لكل طريقة من طرق قياس الرضا الوظيفي مزاياها وعيوبها، وعلى الباحث أن يفاضل بين هذه الطرق مراعيًا الأمور التالية الوظيفية:

- وملاءمتها لمجتمع البحث ومفردات العينة التي يود اختبارها.
- التسهيلات والإمكانات المتاحة له باستخدام كل طريقة.
- درجة الدقة التي يتوخاها لنتائجه، وطبيعة المؤشرات التي يسعى للوصول إليها هل هي مؤشرات كمية أم نوعية.
- نقاط القوة والضعف التي تتطلبها كل طريقة.

مظاهر عدم الرضا الوظيفي:

إن عدم الرضا الوظيفي يمثل عجز الفرد عن التكيف السليم مع ظروف عمله المادية أو الاجتماعية معاً، وهناك مظاهر متعددة لعدم الرضا نذكر منها:

- 1- قلة الإنتاج من حيث الكم والكيف.

- 2- الإكثار من الحوادث ومن الأخطاء الفنية.
 - 3- إساءة استخدام الآلات والأدوات والمواد الخام.
 - 4- كثرة التغيب والتمارض بعذر أو بدون عذر والانتقال من عمل لآخر.
 - 5- اللامبالاة والتكاسل والشعور بالاكنتاب.
 - 6- الإسراف في الشكوى أو التمرد أو المشاغبة.
- ويجب ملاحظة أنه قد لا يترك الأفراد العمل بالرغم من عدم رضاهم عنه وخصوصاً أولئك الذين لديهم فرص بسيطة للالتحاق بعمل جديد، والذين لديهم مطالب اقتصادية كثيرة (عبد الهادي، والعزة، 1999).

ثانيا: متغيرات الشخصية الايجابية:

مقدمة:

لقد تطرق العلماء من مختلف المجالات الإنسانية إلى دراسة شخصية الإنسان وكان ذلك منذ القدم والهدف من ذلك تفهم السلوك البشري وتفسيره وكذلك التنبؤ به، ومحاولة التحكم فيه أو تعديله وهذا يعتبر أساساً للدراسات النفسية والتربوية (Studies Psychological and Pedagogical)

وقد تناول الباحث في محددات وعوامل الرضا الوظيفي ان الرضا مرتبط بالعديد من جوانب الشخصية مثل العوامل الذاتية المتعلقة بشخصية الفرد وحاجة الفرد لأن يتفاعل مع زملاء العمل، بحيث تربطه بهم علاقات تعاون وود، وأن يكون له مكانته الاجتماعية بينهم، كما أن من العوامل المؤثرة على الرضا عن العمل عوامل الرضا الداخلية والتي تأتي من السعادة والإحساس بالإنجاز الذي يعيشه الفرد من مقابلة مستويات اجتماعية للنجاح ومن تحقيق الشخص لقدراته أثناء عملية الإنجاز، وهذه العوامل مرتبطة بالشخصية كما فالإنسان اجتماعي بطبعه ويكون العمل أكثر إرضاء للفرد إذا شعر بأنه يمنحه الفرصة لزماله الآخرين والاتصال بهم.

ومن منظور عكسي فان اهم العوامل المؤثرة في الشخصية هي ما يسمى بالعوامل الخارجية كالعوامل المادية والاجتماعية والثقافية والحضارية التي تسهم في تشكيل شخصية الفرد، وفي تعيين أنماط سلوكه أو أساليبه في مواجهة مواقف الحياة أن البيئة الاجتماعية التي يعيش فيها الفرد تشكله اجتماعيا وتحوله إلى شخصية اجتماعية متميزة، ويكتسب الفرد أنماط ونماذج سلوكه، وسمات شخصيته نتيجة التفاعل الاجتماعي مع غيره من الناس خلال التنشئة الاجتماعية. وتتولد الفروق بين البيئة الاجتماعية التي تلبي فيها الحاجات، وتلعب الأحوال الطبيعية والجغرافية دورا مهما في

تشكيل شخصيات الكائنات الإنسانية، فالبيئة الاجتماعية للبيت من الحالة النفسية والمعنوية للعائلة إلى العامل الاقتصادي تؤثر في الشخصية سلباً أو إيجاباً، كما أن التراث الحضاري والثقافي الذي انتقل من جيل إلى جيل له أهميته في تشكيل شخصية الفرد تدريجياً إضافة إلى تأثير البيئة المهنية (حجازي، 2009).

عرض لبعض متغيرات الشخصية الإيجابية:

سيتناول الباحث بشيء من التفصيل عدد من المتغيرات الإيجابية المؤثرة في الرضا الوظيفي وستقتصر هذه المتغيرات على ما يلي:

1- إدراك الذات

وتعني وعي الفرد بمشاعره حين حدوثها فقد تبدو مشاعرنا واضحة، ولكن بقدر من التفكير والتأمل نجد أنها تكون واضحة في موقف ما، وأننا لا ننتبه لها في أحيان أخرى أو يكون انتباهنا بعد فوات الأوان وقد أطلق علماء النفس مصطلح ما وراء المعرفة للتعبير عن وعينا بعملية التفكير ومصطلح ما وراء الانفعال أو المزاج عن إدراكنا لعواطفنا وانفعالاتنا. ويقصد به وعي الفرد بانفعالاته الشخصية وحالاته المزاجية كما هي، وهذا الوعي بالأفكار والمشاعر والانفعالات تولد لدى الفرد القدرة على التحكم في الانفعال وضبط النفس.

ويصف كلاً من سولفاي وماير (Mayer&Salovey, 1997) هذا المكون بأنه يعكس قدرة الفرد على إدراك الانفعالات الذاتية والخاصة بالآخرين ويتضمن ذلك الكفاءة في معرفة الانفعالات التي تبدو على وجوه الآخرين وفي الرسائل غير اللفظية الصادرة عنهم.

وبصفة عامة يتضمن هذا البعد إدراك الرسائل غير اللفظية والتعبيرات الانفعالية التي تظهر على الوجه وفي نبرة الصوت وكل قنوات الاتصال الممكنة مع الآخرين.

في حين يذكر الحمودي (2011) أن إدراك الذات قد يكون القدرة على الانتباه للحالات الداخلية دون الاتصال (التأثر) بتلك الحالة أو إدانة تلك الحالة.

إن الأفراد الأكثر ملاحظة وانتباهاً لحالتهم الانفعالية وبسبب حساسيتهم الانفعالية تكون حياتهم الانفعالية أكثر ثراء أي أن أقل استثارة تطلق انفعالات جياشة عندهم سواء كانت إيجابية أو سلبية بينما الآخرون على هذا البعد لا ينتبهون لخبراتهم الانفعالية حتى في أصعب المواقف. وهناك أفراد يفتقرون إلى حياه انفعالية أو مشاعر داخلية يتحدثون عنها فهم بحاجة إلى قدرة على التعبير وثروة لغوية تناسب الانفعالات التي يمرون بها. وهم لا يميزون بين الإحساس الجسدي والإحساس الانفعالي، وهؤلاء مشكلتهم ليست في غياب الشعور وإنما في غياب القدرة على التعبير في كلمات عن تلك المشاعر.

ويرى جولمان أن الوعي التأملي للذات يجعل العقل يلاحظ ويدرس الخبرة نفسها وما فيها من انفعالات. والوعي بالذات ليس انتباهاً يتأثر بالانفعالات أو يبالغ في رد الفعل وإنما هو حالة محايدة تحفظ للفرد قدرته على التأمل الذاتي حتى في أثناء الانفعالات المتهيجة، كما يساعد على إدراك المشاعر والانفعالات المضطربة وعلى رؤية الخبرات الشخصية من زاوية مختلفة، أي أنه يزود الفرد بالوعي بما يحدث في موقف ما وليس الانغماس أو الذوبان فيه و إن الوعي بالذات هو الوعي بالمشاعر والعواطف والانفعالات والوعي بالأفكار المرتبطة بتلك الانفعالات. (جولمان،

(2000)

ويرى الباحث إن إدراك الذات يمكن أن يكون انتباهاً للحالة النفسية الداخلية لكنه غير متفاعل أو قادر على تكوين رأي بخصوصها. وعلى الرغم من الاختلاف المنطقي بين أن تدرك المشاعر وبين أن تقوم بتغييرها، إذ أن العمليتان متلازمتان وتسيران جنباً إلى جنب؛ فالوعي شعور غير مرغوب فيه تصاحبه الرغبة في التخلص منه، كما أن الأفراد يتميزون بأساليب مختلفة من حيث وعيهم بذواتهم وتلك الأساليب كما حددها (Mayer&Salovy, 1997) هي:

المدرك للذات: هم الواعون بحالاتهم المزاجية كما تحدث، لديهم ثراء فيما يختص بحياتهم الانفعالية، إدراكهم لانفعالاتهم يمثل أساساً لسماتهم الشخصية، مستقلو الشخصية يتمتعون بصحة نفسية جيدة، نظرتهم إلى الحياة إيجابية، وحين إصابتهم بحالة مزاجية سيئة فهي لا تعطلهم بل هم قادرون على التخلص منها بسرعة وحسن تقديرهم للأمور يساعدهم على إدارة انفعالاتهم.

المنجرف: تطغى عليهم انفعالاتهم وتغرقهم فهم عاجزون عن دفعها والخروج منها. تمتلكهم حالاتهم المزاجية وهم غير واعون بمشاعرهم، مستقرين فيها أكثر من إدراكهم لها. لا يبذلون أي جهد للخروج من الحالة السيئة التي تصيبهم. عاجزون عن التحكم في حياتهم الانفعالية لا يستطيعون السيطرة لى انفعالاتهم.

المتقبل: لديهم رؤية واضحة عن مشاعرهم إلا أنهم متقبلون لها ولا يحاولون تغييرها ومنهم نوو المزاج وهم ليس بهم حاجة لتغييره، وآخرون رؤاهم لحالاتهم الانفعالية واضحة إلا أنهم معرضون للمزاج السيئ ومتقبلون.

إدراك الذات والرضا المهني

يبدو أنّ هناك اتفاقاً بين أوساط المهتمين إلى وجود علاقة بين إدراك الذات كأحد اهم الابعاد لمفهوم الذكاء الانفعالي ونجاح الأفراد في الحياة العملية، حيث يحتاج الفرد إلى توفر مزيج

من التعقّل والمشاعر بحيث يؤدي هذا المزيج إلى إحداث تناغم بين الانفعالات والتفكير والتي يتحقّق من خلالها نجاح الفرد في مجالات الحياة المختلفة.

إنّ عوامل الرضا المهني التي يتصف بها بعض العاملين لا يمكن إرجاعها فقط إلى العوامل المادية فقط بل أنّ هناك صفات ومهارات تتعلّق بالمشاعر والانفعالات ثبت توفرها لديهم.

إنّ ادراكنا لذواتنا يعلّمنا كيف نغيّر من أنماط تفكيرنا ومن طريقة نظرتنا إلى العالم من حولنا ويولد في أنفسنا مشاعر إيجابية تجاه الذات وتجاه الآخرين، إنّنا لا نستطيع أن نقرر عواطفنا، ولكننا نستطيع أن نقرّر ماذا نفعل حيالها، فنحن لا نستطيع أن نقرّر متى نغضب ومتى نخاف ومتى نقلق ومتى نحب ولكننا نستطيع أن نقرّر كيف نتعامل مع الغضب والخوف والقلق والحبّ.

فالفرد المدرك لذاته هو الفرد القادر على إدارة مشاعره وانفعالاته والتعبير عنها بطريقة فعالة وتمكنه من التواصل مع الآخرين والتفاعل معهم.

2-فاعلية الذات

لقد أثبت مفهوم فاعلية الذات من مفاهيم ومبادئ التنظيم الذاتي للتعلّم ويقصد بالتنظيم الذاتي للتعلّم.

وترى عواطف (1994) أن فاعلية الذات من أهم ميكانيزمات القوى الشخصية للأفراد، إذ أنها تمثل مثيرا مهما في دافعية الأفراد للقيام بأي نشاط، وتساعدهم على مواجهة الضغوط التي تعترضهم في مراحل حياتهم.

وقد أكد نيفيد (Nevid, 2003) على دور الملاحظة وتقليد سلوك الآخرين خلال المحتوى الاجتماعي في تطوير فاعلية الذات، كما ميز بين نوعين من التوقعات وهي: توقع المخرجات والتي هي عبارة التنبؤات التي يقوم بها الفرد حول مخرجات السلوك، وتوقع الفاعلية والتي هي عبارة عن تنبؤات الفرد لقدراته الشخصية في أداء عمل معين وإنجازه، وقد افترض أن الأشخاص

ذوي فاعلية الذات العالية والذين لديهم اعتقاد قوي بكفاءتهم الشخصية غالبا ما يقبلون التحدي في المواقف الأكاديمية والاجتماعية.

تعريفات فاعلية الذات:

يعرف (باندورا) فاعلية الذات بأنها معتقدات الفرد عن قدرته على تنظيم وإنجاز المهام المطلوبة لتحقيق الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها، فمعتقدات فاعلية الذات تمكن الأفراد من الأداء الجيد في مختلف الظروف، والأفراد ذوو فاعلية الذات المرتفعة لديهم كفاءة عالية في تجميع المعلومات واستخدام استراتيجيات مرنة وفعالة في إدارة المواقف بصفة عامة والمواقف الضاغطة بصفة خاصة، وينظرون إلى الصعوبات على أنها تحديات ويثابرون في تحقيق وإنجاز أهدافهم، ويميلون إلى تحمل المسؤولية مقارنة بالأفراد ذوي فاعلية الذات المنخفضة (Heslin & Klehe, 2006).

وينظر العدل (2001) إلى فاعلية الذات على أنها " ثقة الفرد الكامنة في قدراته، خلال المواقف الجديدة أو المواقف ذات المطالب الكثيرة وغير المألوفة أو هي اعتقادات الفرد في قواه الشخصية، مع التركيز على الكفاءة في تفسير السلوك دون المصادر أو الأسباب الأخرى للتفاؤل". ويعرف (الشعراوي، 2000) مفهوم فاعلية الذات بأنه مجموعة الأحكام الصادرة عن الفرد، والتي تعبر عن معتقداته حول قدراته على القيام بسلوكيات معينة، ومرونته في هذا التعامل مع المواقف الصعبة والمعقدة، وتحدي الصعاب ومدى مثابرته للإنجاز، ويتضمن هذا المفهوم الأبعاد التالية التي أظهرها التحليل العاملي: الثقة بالنفس، والمقدرة على التحكم في ضغوط الحياة، وتجنب المواقف التقليدية، والصمود أمام خبرات الفشل، والمثابرة للإنجاز.

ويذكر باندورا بأنها " أحكام الأفراد على قدراتهم لتنظيم وإنجاز بعض الأعمال التي تتطلب تحقيق أنواع واضحة من الأداء " (Bandura, 1997).

وبناء على ما تم استعراضه من تعاريف لفاعلية الذات فإن الباحث يرى بأن ثقة الفرد في قدراته تساهم في تكوين تصور إيجابي للذات وبالتالي يقوم بتوجيه أفعاله بعد أن تتم عملية تحديد الأهداف وتتحول الأحداث المستقبلية بالنسبة إليه إلى حوافز مما يسهم في رفع مستوى دافعيته.

أبعاد فاعلية الذات:

يحدد باندورا ثلاثة أبعاد لفاعلية الذات مرتبطة بالأداء، ويرى أن معتقدات الفرد عن فاعلية ذاته تختلف تبعاً لهذه الأبعاد.

1- قدر الفاعلية: ويقصد به مستوى قوة دوافع الفرد للأداء في المجالات والمواقف المختلفة، ويختلف هذا المستوى تبعاً لطبيعة أو صعوبة الموقف ويبدو قدر الفاعلية بصورة أوضح عندما تكون المهام مرتبة وفقاً لمستوى الصعوبة والاختلافات بين الأفراد في توقعات الفاعلية، ويمكن تحديدها بالمهام البسيطة المتشابهة، ومتوسطة الصعوبة، ولكنها تتطلب مستوى أداء شاق في معظمها. ومع ارتفاع مستوى فاعلية الذات لدى بعض الأفراد فإنهم لا يقبلون على مواقف التحدي، وقد يرجع السبب في ذلك إلى تدني مستوى الخبرة والمعلومات السابقة (أبو هاشم، 1994).

2- التعميم: ويشير هذا البعد إلى انتقال فاعلية الذات من موقف ما إلى مواقف مشابهة، فالفرد يمكنه النجاح في أداء مهام مقارنة بنجاحه في أداء أعمال ومهام مشابهة (Bandura, 1997).

3- القوة: ويشير أيضاً هذا البعد إلى عمق الإحساس بالفاعلية الذاتية، بمعنى قدرة أو شدة أو عمق اعتقاد أو إدراك الفرد أن بإمكانه أداء المهام أو الأنشطة موضوع القياس، ويتدرج بعد القوة أو الشدة على متصل ما بين قوى جداً إلى ضعيف جداً (الزيات، 2001).

آثار فاعلية الذات:

أشارت (الجاسر، 2007) إلى أن تأثير فاعلية الذات يظهر جليا من خلال أربعة عمليات أساسية وهي العملية المعرفية، والدافعية، والوجدانية، وعملية اختيار السلوك وفيما يلي عرض لأثر فاعلية الذات في تلك العمليات الأربعة:

1- **العمليات المعرفية:** وجد باندورا أن آثار فاعلية الذات على العملية المعرفية تأخذ أشكالا مختلفة فهي تؤثر على كل من مراتب الهدف للفرد وكذلك في السيناريوهات التوقعية التي بينها، فالأفراد مرتفعو الفاعلية يتصورون سيناريوهات النجاح التي تزيد من أدائهم وتدعمه، بينما يتصور الأفراد منخفضو الفاعلية دائما سيناريوهات الفشل ويفكرون فيها. كما أن معتقدات فاعلية الذات تؤثر على العملية المعرفية من خلال مفهوم القدرة، ومن خلال مدى اعتقاد الأفراد بقدرتهم على السيطرة على البيئة، ففيما يتعلق بمفهوم القدرة يتمثل دور معتقدات فاعلية الذات في التأثير على كيفية تأويل الأفراد لقدراتهم، فالبعض يرى أن القدرة على أسس بأنها موروثية، ومن الخطأ الارتقاء بالقدرات الذاتية، وبالتالي فإن الأداء الفاشل يحمل تهديدا لهم ولذكائهم على حساب خوضهم تجارب قد توسع من معارفهم و مؤهلاتهم، والبعض يرى بأن القدرة مكتسبة يمكن العمل على تطويرها والاستفادة من أداء المهام الصعبة (Bandura,1997).

2- **العملية الدافعية:** لقد أوضح (النفيعي، 2009) أن اعتقادات الأفراد لفاعلية الذات تساهم في تحديد مستوياتهم الدافعية، وهناك ثلاثة أنواع من النظريات المفسرة للدوافع العقلية وهي: نظرية العزو السببي، ونظرية الأهداف المدركة، ونظرية توقع النتائج، وتقوم فاعلية الذات بدور مهم في التأثير على الدوافع العقلية في كل منها، فنظرية العزو السببي تقوم

على مبدأ إن الأفراد مرتفعي الفاعلية يعززون فشلهم إلى الجهد غير الكافي أو إلى الظروف الموقفية غير الملائمة، بينما الأفراد منخفضو الفاعلية يعززون سبب فشلهم إلى انخفاض في قدراتهم، فالعزو السببي يؤثر على كل من الدافعية والأداء و ردود الأفعال الفعالة عن طريق الاعتقاد في الفاعلية الذاتية، وفي نظرية توقع النتائج تُنظم الدوافع عن طريق توقع أن سلوكا محددًا سوف يعطي نتيجة معينة بخصائص معينة، كما هو معروف فهناك الكثير من الخيارات التي توصل إلى هذه النتيجة المرغوبة، ولكن الأشخاص منخفضي الفاعلية لا يستطيعون التوصل إليها، ولا يناضلون من أجل تحقيق هدف ما لأنهم يحكمون على أنفسهم بعدم الكفاءة . وفيما يتعلق بنظرية الأهداف المدركة تشير الدلالة إلى أن الأهداف الواضحة والمتضمنة تحديات تعزز العملية الدافعية، وتتأثر الأهداف بالتأثير الشخصي أكثر من تأثيرها بتنظيم الدوافع والأفعال (Bandura,1997).

3- والدوافع القائمة على الأهداف تتأثر بثلاثة أنواع من التأثير الشخصي وهي: الرضا أو عدم الرضا الشخصي عن الأداء، وفاعلية الذات المدركة للهدف، وإعادة تعديل الأهداف بناء على التقدم الشخصي، ففاعلية الذات تحدد الأهداف التي يضعها الأفراد لأنفسهم، وكمية الجهد المبذول في مواجهتها وحلها، ودرجة إصرار الأفراد ومثابرتهم عند مواجهة تلك المشكلات، فالأشخاص مرتفعو الفاعلية يبذلون جهدا كبيرا عند مواجهة التحديات.

4- العملية الوجدانية: تؤثر اعتقادات فاعلية الذات في كم الضغوط والإحباطات التي يتعرض لها الأفراد في مواقف التهديد، كما يؤثر على مستوى الدافعية، حيث أن الأفراد ذوي الإحساس المنخفض بفاعلية الذات أكثر عرضة للقلق، حيث يعتقدون أن المهام تفوق قدراتهم وسوف يؤدي ذلك بدوره إلى زيادة مستوى القلق، لاعتقادهم بأنه ليس لديهم المقدرة على إنجاز تلك المهمة (Bandura, 1997).

كما أنهم أكثر عرضة للاكتئاب، بسبب طموحاتهم غير المنجزة، وإحساسهم المنخفض بفاعليتهم الاجتماعية، وعدم قدرتهم على إنجاز الأمور التي تحقق الرضا الشخصي، في حين يتيح إدراك فاعلية الذات المرتفعة تنظيم الشعور بالقلق والسلوك الإنسحابي من المهام الصعبة، عن طريق التنبؤ بالسلوك المناسب في موقف ما.

5- عملية اختيار السلوك: تؤثر فاعلية الذات على عملية انتقاء السلوك، ومن هنا فإن اختيار الأفراد للأنشطة والأعمال التي يقبلون عليها مرهون بما يتوفر لديهم من اعتقادات ذاتية في قدرتهم على تحقيق النجاح في عمل محدد دون غيره وأداءه بصورة مناسبة.

فاعلية الذات والرضا المهني:

تعتبر الشخصية أحد أهم عوامل الرضا المهني وهي ذلك النموذج المتفرد والمستقر نسبياً في السلوك والفكر والعواطف، وباشتراكها مع القدرات والعوامل الموقفية المختلفة يتحدد السلوك في التنظيمات، وفي ضوء هذا المدخل فإن فرداً بعينه قد يكون أكثر ملائمة من غيره للقيام بعمل معين، لأنه يمتلك الخصائص والقدرات الشخصية التي تتوافق مع العمل المطلوب أدائه، وكلما كان هذا التوافق كبيراً، كلما كان الفرد أكثر إنتاجية وأكثر رضا عن العمل (رفاعي وبسيوني، 2004).

ويراها البعض على أنها "مجموعة من الخصائص والميول الثابتة نسبياً، والتي تحدد السلوك النفسي المشترك والمختلف بين الناس، الأفكار والمشاعر والأفعال" والتي تتميز بالاستمرارية على مدى فترة زمنية طويلة، ويمكن فهمها على أنها الناتج المتميز للضغوط البيولوجية والاجتماعية في لحظة معينة (العطية، 1999).

وتُعتبر فاعلية الذات من المتغيرات الذاتية المتعلقة بالفرد ذاته، والتي تؤثر في سلوك الفرد وتصرفاته، ويرى العلماء السلوكيون بأن فهم الشخص لقدراته أمر ضروري وحيوي لتفسير

سلوك الفرد والمساعدة على التنبؤ بهذا السلوك، ومن هنا، لابد أن يتوافر لدى المدير تفهم واضح لشخصيات الأفراد الذين يعملون معه ليتمكن من توجيههم وتحفيزهم وتشجيعهم والاستفادة منهم بكفاءة وفعالية في تحقيق أهداف المنظمة (حريم، 2004).

3-التواصل الاجتماعي:

ويشير إلى التأثير الإيجابي في الآخرين عن طريق انفعالاتهم ومشاعرهم، ومعرفة متى تقود الآخرين ومتى تتابعهم وتساندهم، وكيفية التصرف معهم بطريقة لائقة (عثمان، 1998).

ويعرفها شوقي (2003) " بأنها قدرة الفرد على أن يعبر، بصورة لفظية وغير لفظية، عن مشاعره، وآرائه وأفكاره للآخرين، وأن ينتبه ويدرك في الوقت نفسه الرسائل اللفظية وغير اللفظية الصادرة عنهم، ويفسرها على نحو يساهم في توجيه سلوكهم حيالهم، وأن يتصرف بصورة ملائمة في مواقف التفاعل الاجتماعي معهم، ويتحكم في سلوكه اللفظي وغير اللفظي فيها ويعدله كدالة لمتطلباتها على نحو يساعد على تحقيق أهدافه ".

كما يعرف " التواصل الاجتماعي على أنه" القدرة على قراءة وفهم كل من السلوك الاجتماعي، ومهارة المشاركة الاجتماعية، مثل التعبير اللفظي والانفعالي، والقدرة على لعب الدور الاجتماعي بكفاءة " (أبو ناشي، 2002).

ويرى الباحث إن القدر على إدارة الانفعالات مع الآخرين هي أساس تناول العلاقات على نحو صحي سليم، تلك المهارة الأساسية في إقامة علاقات إيجابية مثمرة مع الآخرين. ولكي تظهر هذه القدرة لدى الأشخاص عليهم أن يصلوا أولاً إلى مستوى متقدم من التقدم على التحكم في أنفسهم وإدارة ذواتهم، ويتطلب التوافق مع الآخرين قليلاً من الهدوء النفسي.

إن التعامل مع انفعالات الآخرين أي إدارة العلاقات بين الأفراد يستلزم وجود مهارتين انفعاليتين هما: التحكم في الذات والانفعال. فمتى نكون قادرين على إدارة العلاقات مع الآخرين ينبغي أن نكون قد توصلنا إلى قدر من التحكم في ذاتنا وقدر من تفهمنا وانفعالنا مع الآخرين.

مكونات التواصل الاجتماعي:

أ-مهارات المحادثة: الفرد الذي لديه مهارات المحادثة هو الشخص الذي يستطيع أن يبدأ المحادثة ويستمر فيها وينهيها، وتشمل مهارة الاستمرار في المحادثة ثلاثة عناصر هي (إلقاء الأسئلة على الآخرين - إعطاء معلومات للآخرين - الاستماع الجيد).

ب-المهارات التوكيدية: الفرد الذي لديه المهارات التوكيدية هو الشخص الذي يستطيع أن يعبر بحرية عما يريد، وتقسّم المهارات التوكيدية إلى نوعين هما:

- مهارات التوكيد الموجب، وهي المشاعر الايجابية نحو الآخرين مثل مهارات المجاملة من مدح وثناء على الآخرين لإنجازاتهم وما يمتلكونه من أشياء مادية، ومهارات التعاطف وهي المشاركة الوجدانية للآخرين في مواقف الفرح والألم، وتقديم مبررات للسلوك الذي يسلكه الشخص عندما يخطئ في حق الآخرين.
- مهارات التوكيد السلبي، وهي مشاعر الرفض والاستياء والدفاع عن النفس: مثل رفض الطلب غير المنطقي، والاحتجاج، وطلب سلوكيات جديدة، والتعبير عن الغضب، والتفاوض للوصول إلى الحل.

ج-مهارات الإدراك الاجتماعي: الفرد الذي لديه مهارات الإدراك الاجتماعي هو الشخص

الذي يستطيع أن يعرف متى وأين وكيف يصدر الاستجابات المختلفة، وتشمل فهم الإشارات الاجتماعية، والانتباه، والتنبؤ أثناء التفاعل (الزيتوني، 2005).

أنواع التواصل الاجتماعي:

يرى بوهارت وتود (Bohart & Tood, 1998) أن مهارات التواصل الاجتماعي تتنوع حسب الأشخاص واحتياجاتهم كما يلي:

- مهارات اجتماعية مبتدئة مثل (الإصغاء أو الاستماع، البدء في الحوار، تشكيل الحوار طرح السؤال).
- مهارات اجتماعية متقدمة مثل (طلب المساعدة، الاندماج مع الآخرين، إعطاء التوجيهات).
- مهارات لازمة للتعامل مع المشاعر مثل (اعرف مشاعرك، فهم مشاعر الآخرين).
- مهارات تشكل بدائل للحالة العدائية عند المراهقين مثل (طلب الإذن، المشاركة، المناقشة).
- مهارات لازمة للتعامل مع الضغط والإجهاد مثل (تقديم الشكوى، التعامل مع الأقران).
- مهارات التخطيط مثل (التقرير لعمل شيء، تحديد سبب المشكلة، وضع هدف)

ويقدم موس Moos أنواع أخرى لمهارات التواصل الاجتماعي تتمثل في:

1. مهارات اجتماعية تساعد على بدء وتسهيل العلاقات الاجتماعية والحفاظ عليها بين الأشخاص مثل (تكوين صداقات، والعلاقات المتجانسة مع الأسر والتي تمثل مكافأة في حد ذاتها).

2. مهارات اجتماعية تشجع وتدعم الالتزام بالعلاقات الهامة أو النظم الاجتماعية الهامة والشعور بالرضا من ذلك، مثل (التواصل الإيجابي، ومهارات حل الصراعات في نطاق العمل الجماعي أو دخل الأسرة).
3. مهارات اجتماعية تساعد في الوقاية من تهميش الآخرين لحقوق المراهق أو تعوق التعزيز، مثل (القدرة على الإصرار أو الرفض).
4. مهارات اجتماعية تؤدي إلى التعزيز وتقلل من التغذية الراجعة السلبية لأنها ترتبط بالمعايير والتوقعات الثقافية المرتبطة بالسلوك الاجتماعي (Moos, 2000).

كما يقدم هايز Hayes أنواع أخرى لمهارات الاجتماعية تتمثل في:

1. المهارة في إدراك تعبيرات الوجه والدلالات اللفظية.
2. المهارة في فهم اللغة والأعراف الاجتماعية.
3. المهارة في المتابعة اللفظية.
4. المهارة في تقديم المساعدات للآخرين وتلقي ما يبذلون من ملاحظات.
5. المهارة في استرجاع المعلومات.
6. المهارة في إدراك البيئة المحيطة.
7. المهارات التنظيمية. (Hayes, 1994).

خصائص التواصل الاجتماعي:

هناك عدة خصائص أساسية تميز مفهوم المهارات الاجتماعية أهمها ما يلي:

يشتمل مفهوم مهارة التواصل الاجتماعي على البراعة Proficiency والكفاءة Competence والخبرة في أداء الفرد لنشاطاته الاجتماعية، ومختلف أشكال تفاعلاته مع الآخرين.

العنصر الجوهري في أي مهارة اجتماعية هو القدرة على تحقيق نتيجة فعالة في الاختيارات من أجل الوصول إلى هدف مرغوب. وتشتمل مهارات التواصل الاجتماعي على قدرة الفرد على الضبط المعرفي لسلوكه، يهدف الفرد من وراء سلوكه الحصول على التدعيم الاجتماعي من البيئة التي يعيش فيها بالشكل الذي يحقق له التوافق النفسي والاجتماعي.

كما تتحدد المهارات الاجتماعية في ضوء جوانب معينة من سلوك الفرد، وخصاله، وفي إطار الملائمة للموقف الاجتماعي.

4- مهارات حل المشكلات

لقد برز الاهتمام بموضوع حل المشكلات في عملية التعلم والتعليم من خلال المهمات الدراسية المختلفة التي يتعرض لها المتعلم والمعلم، فحل المشكلات هي عملية تعلم استكشافي ذي معنى وللمتعلم دور إيجابي في تحقيقها، فالمتعلم لا يتلقى الحل من غيره وإنما يبذل جهداً فكرياً لإنجازه، ثم يقوم بدمج طريقة وأسلوب الحل ضمن بنائه المعرفي بعد استيعاب عناصر المشكلة وسبل الوصول إلى المطلوب لحلها، إذ يصعب تخزين أسلوب الحل في الذاكرة لدى الفرد ما لم يفهم أبعاد المشكلة وطريقة الحل الذي يقوم به تجاه المشكلة (الزغول، 2003).

وقد عرف وافي (2010) حل المشكلة: بأنها حالة يسعى خلالها الفرد للوصول إلى هدف يصعب الوصول إليه بسبب عدم وضوح أسلوب الحل أو صعوبة تحديد الهدف، أو بسبب عقبات تحول دون وصول الشخص لما يريد، عن طريق أداة بذل الجهد العقلي للخروج من مأزق تعرض له.

أما الشرقاوى (1998). فقد وصف عملية حل المشكلات باعتبارها نوعا دقيقا من التعلم، وأن التعلم قد يكون ذا معنى أو قد يكون مجرد استظهار، والتعلم ذو المعنى يحدث إذا حاول المتعلم أن يحتفظ بالمعلومات الجديدة بواسطة ربطها بما لديه من معلومات سابقة. أما التعلم القائم على الاستظهار فيحاول المتعلم أن يتذكر فقط هذه المعلومات الجديدة في الموقف التعليمي، والتعلم بالاستقبال يتحدد فيه دور المتعلم في استقبال المعلومات والمعارف التي تعرض أمامه فقط أما التعلم بالاكشاف فالمتعلم يحصل بنفسه على بعض المعلومات والمعارف في الموقف بشكل مستقل عما يعرض عليه.

وتتوفر في المشكلة العناصر التالية: حالة مبدئية يبدأ منها الفرد، وحالة أو وضع يمثل هدفا يريد الفرد الوصول إليه ويختلف عن الحالة أو الوضع المبدئي الذي بدأ منه، عدم وضوح الخطوات اللازمة للانتقال من الحالة المبدئية " الوضع المبدئي " إلى حالة الهدف " أو وضع الهدف " بشكل مباشر لهذا الشخص (Howard , 1993).

وعلى ضوء ما سبق من تعريفات يرى الباحث أن المشكلة عبارة عن موقف يتعرض له الفرد ويحتاج إلى حل منه وذلك باستخدام عقله ومهاراته في الوصول إلى ذلك الحل المطلوب، وبما يناسب الموقف الذي تعرض له، والمهارة في حل المشكلات تظهر لدى الفرد من خلال الدقة في الأداء أثناء مرور الفرد في أي مرحلة من مراحل حل المشكلة.

أهمية مهارة حل المشكلات:

يرى علوان (2009) أن أسلوب حل المشكلات يوفر الرغبة والتشوق للتعليم والمشاركة الفعالة من قبل الطالب حيث يقوم المفهوم الحديث لحل المشكلات على الأسس التالية:

- 1- التعلم من خلال العمل ويكون أكثر استقرارا وثباتا حيث يكون فعالا ونشيطا من خلال ممارسته لكل مراحل حل المشكلة.

2- إثارة الدافعية للتعلم والإقبال عليه بشوق ورغبة وذلك لان الطالب يشارك بحل مشكلاته باستخدام خبراته السابقة حيث يبدأ من التعلم المألوف إلى غير المألوف تدريجيا والمعلوم انه كلما زادت الدافعية الداخلية للتعلم يزداد التعلم الجيد.

3- الاستمتاع بالعمل على حل المشكلة التي صاغها الطلاب بأنفسهم وشعروا بوجودها وبضرورة حلها لأنها تتحدى مفاهيمهم. ومعروف أن نوعية التعلم الجيد تزداد بزيادة استمتاع المتعلم بعملية التعلم.

4- مهارة حل المشكلات تعمل على إثارة الدافعية عند المتعلم فإذا واجه الطالب المشكلة كانت حافزا له يدفعه إلى البحث والتجريب بدافع قوي.

5- مهارة حل المشكلات تعمل على تنمية المعلومات التكنولوجية والقدرات المهنية فإذا تمكن الطالب من استخدام أسلوب حل المشكلات بالمدارس المهنية فانه يمكنهم أن ينقلوا هذه الخبرة لمواقف جديدة خارج المدرسة.

6- مهارة حل المشكلات تدفع الطلاب إلى بناء معرفتهم ذاتيا ولا ينتظرون تلقي المعرفة من أحد ويكون لهم دور إيجابي فعال في جميع مراحل أسلوب حل المشكلات.

7- مهارة حل المشكلات عندما يمارسها الطلاب توفر استراتيجية جديدة لتنمية مهارات العمل الجماعي ومهارات تطبيق النظريات والمفاهيم العلمية ويعطي الفرصة للإبداع والابتكار والمبادرة خاصة عندما تكون المشكلات حقيقية وذات علاقة بحياة الطالب والمجتمع.

8- مهارة حل المشكلات تغرس قيما واتجاهات تتفق مع مواصفات مجتمع المستقبل المرغوب في تشكيله.

9- إن المهارة بحل المشكلة تتيح للإنسان أن يكون بحالة تمكنه من أن يحدد الحل المناسب لحلها ويسير بالمسار الصحيح ليحقق هدفه بالحل الصحيح، كما أن لوجود الثقافة الإسلامية

أثرها الذي لا ينكر بالوقوف على اختلاف أنواع المعرفة، والإفادة منها أو نقلها إلى أصقاع أخرى أو اقتباسها أو جزء منها إلى ثقافة الآخرين وحضارتهم للإفادة منها والبناء عليها أو تحديدها وتطويرها، وكذلك بالقدرة على التعبير عن مشاعر وأحاسيس الفرد والتي هي أمر شائع يشترك فيه جميع الأفراد على اختلاف أجناسهم وألوانهم ودياناتهم ونقل ذلك للآخرين أو نقل وجهات النظر المختلفة لهم (عدس، 1997).

ويشير غانم (2004) إلى أهمية حل المشكلات كأسلوب للتعلم من خلال النقاط التالية:

1- إن مهارة حل المشكلة مهارة تساعد المتعلم على تحصيل المعرفة بنفسه، أو التزود بآليات الاستقلال.

2- إن مهارة حل المشكلة تساعد المتعلم على اتخاذ القرارات الهامة في الحياة وتجعله يسيطر على الظروف والمواقف.

3- تنوع المعرفة بحاجة إلى التدريب على أساليب مختلفة لمعالجة مجالات وأنواع المعرفة المختلفة.

4- أسلوب حل المشكلات يفيد الأطفال بمواجهة الحاجات المباشرة والحياة المستقبلية وتعليمهم استخدام قدراتهم وإمكانيتهم الداخلية والخارجية لحل المشكلات التي تواجههم.

5- أن مهارة حل المشكلة تتصف بأنها مهارة تجعل المتعلم يمارس دورا جديدا يكون فاعلا ومنظما لخبراته ومواضيع تعلمه.

ويرى الباحث أن مهارة حل المشكلات تتصف بالأهمية لما لها من دور في تنمية أسلوب تفكير الفرد عند مواجهة أي مشكلة والتفكير بأكثر من طريقة وهي مهمة لطلاب المرحلة الثانوية

بالذات لما لها من أثر في غرس معنى الاستقلالية وتحمل المسؤولية والثقة بالنفس مع القدرة على اتخاذ القرار.

ويرى أبوعلام (2003): أن كثيرا من الباحثين تناولوا خطوات حل المشكلات من خلال وجهات نظر مختلفة إلا أن أهم العناصر المشتركة بينهم في مراحل حل المشكلة يمكن إيجازها كالتالي:

1- وجود دافع أو مرحلة تعرف على المشكلة، وفيها يشعر التلميذ بأنه يواجه مشكلة ويرغب في حلها.

2- مرحلة تخطيط يفكر فيها الشخص في عدة طرق أو وسائل لمعالجة المشكلة وكثيرا ما تشتمل هذه المرحلة على تكوين الفروض التي يتم فيما بعد قبولها أو رفضها.

3- المرحلة الثالثة وهي مرحلة اختبار الفروض وجمع المادة اللازمة، مثال مناقشة المشكلة مع الآخرين.

4- المرحلة الأخيرة وهي تقويم المعلومات واتخاذ قرار بشأن المشكلة وفي هذه المرحلة يقوم التلميذ بتقويم ما فكر فيه من آراء أو حلول ويصل بصددتها إلى قرار يؤدي إلى حل المشكلة.

وعلى ضوء ما تم ذكره يرى الباحث بأن سلوك حل المشكلة يظهر كمهارة يمكن ملاحظتها من خلال دقة الأداء لدى الفرد أثناء السعي للتغلب على العقبات أو الغموض الذي قد يواجهه الفرد أثناء سعيه للحل في كل مرحلة من مراحل حل المشكلة سواء أثناء تحديد المشكلة أو أثناء وضع الاحتمالات الممكنة، أو أثناء جمع المعلومات، أو أثناء تقويم المعلومات والبدائل الممكنة.

5-الدافعية للإنجاز:

صنّف موري (Murray,1938) دافع الإنجاز ضمن الدوافع الاجتماعية وقد عرفه: "بأنه رغبة الفرد على تحقيق الأشياء الصعبة والتحكم في الأفكار مع حسن تناولها وتطبيقها والقيام بعمل الأشياء على نحو جيد وسريع بقدر الإمكان وبطريقة استقلالية كما يتضمن التغلب على العقبات وبلوغ معايير الامتياز والتفوق على الآخرين" (نقلا عن باهي وشليبي, 1998).

كما عرف خليفة (2000) الدافعية للإنجاز بأنها: تشير إلى حاجة لدى الفرد للتغلب على العقبات والنضال من أجل السيطرة على التحديات الصعبة بمواظبة شديدة ومثابرة مستمرة " وفي موسوعة علم النفس والتحليل النفسي فإنه الدافعية للإنجاز تعني: القدرة أو الاستطاعة الذاتية لدى فردٍ ما على تحقيق الغاية المتوقعة منه أو الهدف الذي يتمناه، ويستخدم هذا المصطلح ليعني نجاح الفرد فعلاً في إنجاز هدف معين أو تحقيق أمنية يبتغيها وكذلك يستخدم بمعنى عام للإشارة إلى معني نجاح الفرد في تحقيق أهداف حياته " (طه,1993).

ومن التعريفات السابقة لدافعية الإنجاز يتضح أنها تدور حول سمات وخصائص معينة من: رغبة في التفوق والمثابرة والمنافسة والوصول إلى معايير الامتياز والنضال من أجل السيطرة والإتقان والقدرة على تحديد الأهداف والقدرة على تحديد المسار والقدرة على التخطيط وفي ضوء كل ما تقدّم يمكن للباحث تعريف دافعية الإنجاز بأنها: قدرة الفرد على استشراف المستقبل ووضع الأهداف والسعي إلى تحقيقها بتفوق وامتنياز عن طريق قدرته في التخطيط ومنافسته للآخرين وقدرته على التغلب على كل المعوقات مدركاً لقيمة الوقت.

سمات الشخصية الإنجازية:

هناك مجموعة من الخصائص الشخصية التي تمثل عناصر أساسية في دافعية الإنجاز.

فالشخص المنجز يتميز بأنه الذي يحصل على درجة مرتفعة في الدافعية للإنجاز وينجز شيئاً ما صعباً، يتقن أو يفهم تماماً، ويعالج أو ينظم الأشياء أو الأفراد أو الأفكار، ويفعل ذلك بسرعة واستقلال ما أمكنه، ويتغلب على العوائق، ويتنافس ويتفوق على الآخرين، ويبذل مجهوداً مستمراً في سبيل إنجاز ما يقوم به، ويعمل بمفرده نحو تحقيق هدف بعيدٍ سامٍ، ويملك العزم والتصميم على الفوز في المنافسة، ويعمل كل شيء يقوم به بصورة جيدة، ويجاهد في سبيل التغلب على الضجر والتعب.

ويرى الباحث أن أهم الخصائص والسمات التي تميز شخصية الفرد المنجز تتمثل في: الطموح، المثابرة، سلوك الإنجاز، المخاطرة، التنافس، الاهتمام بالامتياز، الإقدام على الأعمال الصعبة مقابل الأعمال الروتينية، بذل الجهد والصبر عليه، إدراك أهمية الزمن، إنجاز العمل بسرعة ودقة، حب التفوق، عدم الاحساس بالملل، الرغبة في التغلب على الصعوبات، الاستقلال، وضع أهداف تتناسب مع قدرات الذاتية، الإصرار على إنجاز الأهداف البعيدة.

الدافعية والرضا الوظيفي

ما زالت الدافعية محور اهتمام إدارات المنظمات المختلفة والتي تسعى لتحقيق أعلى إنتاج وتحسين مستوى الأداء وتقليص معدل الدوران الوظيفي، ومعدل التغيب عن العمل، فكما هو معروف بأن الدافعية عبارة عن قوة داخلية تستثير حماس الفرد وتشكل سلوكه باتجاه معين لتحقيق هدف أو لإشباع حاجة معينة، وهذا يسبب حالة من التوتر، فإذا ما نجح في ذلك زالت حالة

التوتر، وإذا ما وقف عائق أمام تحقيق ذلك يصاب الفرد بالإحباط وخيبة الأمل، وبالتالي لا يتحقق الرضا الوظيفي، لذلك تُعتبر الدافعية من أكثر العوامل الفردية تأثيراً على مستوى الرضا الوظيفي للفرد (حريم، 2004).

ويمكن تقسيم العوامل الدافعة لتحقيق الرضا الوظيفي على نوعين، الأول منها مرتبط بالظروف الخارجية، أما الثاني مرتبط بالانفسية الذاتية، وهي على النحو التالي:

أ- عوامل مرتبطة بالظروف الخارجية:

وتسمى عوامل عدم رضا الموظف، ويُقصد بها مجموعة العوامل التي تؤدي إلى عدم رضا الموظف في حالة عدم توافرها وقد لا يشعر بها إذا توفرت، وهي:

1- نظم العمل: وتشمل مجموعة الإجراءات واللوائح والقوانين التي تنظم سير العمل بما فيها نظام المكافآت والعقوبات، وتبرز أهمية نظم العمل من حيث قدرتها على تحديد القنوات التي ينبغي أن يسير فيها العمل فتبعده عن الاجتهادات الشخصية والمزاجية والعشوائية. إن وجود نظام للعمل يجعل بيئة العمل أكثر وضوحاً، وبالتالي يخفف على الموظف معاناة البحث في البيئة التي يعمل فيها وكشف غموضها وفك رموزها، فمن طبيعة الفرد ذاته أنه لا يستطيع أن يعيش في بيئة يجهلها، وإن حدث ذلك فإنه يسعى جاهداً إلى التعرف عليها وإزالة الغموض منها بطريقته الخاصة (العمر، 1990).

2- نظام القيادة: إنَّ إيَّ خلية عمل مهما صغرت تتميز بنظام إداري معين، وهذا يعني بالتحديد الكيفية التي يدير بها الرؤساء دوائر اختصاصاتهم، وقد عُرف في مجال علم النفس الاجتماعي ثلاثة أنواع من القيادة هي:

- القيادة المتسلطة: وهي ذلك النوع من القيادة التي تعتمد على فرض رؤية القائد (المسؤول)، وعلى المرؤوسين الانصياع واتباع هذه الآراء.

- القيادة الديمقراطية: وهي التي تؤمن بالحوار والاستماع إلى وجهات النظر المختلفة قبل اتخاذ قرار معين.

- القيادة المتساهلة: وهي القيادة التي لا تعطي وزناً لدورها القيادي وتفتقر للرؤية الواضحة لدرجة أنها تسمح للأمور أن تسير كيفما تشاء.

وقد أشارت الدراسات بأن النمط الديمقراطي في إدارة المؤسسات والأفراد أنجح الأنواع الثلاثة (عوض، 1980).

إن أهمية أسلوب إدارة العمل تتجلى في أنّ الموظف يكون في حالة دائمة من التقويم لسلوك الرئيس ومعياره دائماً هو مدى توافر نظام قيادي يتيح للموظف تحقيق ذاته، ولن يتحقق هذا بطبيعة الحال إلا من خلال الأسلوب الديمقراطي.

3- البيئة الفيزيائية: يُقصد بها مجموعة المحسوسات والمثيرات التي يستقبلها الموظف عن طريق حواسّه أثناء تأديته لوظيفته، كالإضاءة ودرجة الحرارة والضوضاء والروائح أو ما يمكن أن يُطلق عليه تجاوزاً ظروف العمل.

4- المردود المادي: ويُقصد به مجموعة ما يتقاضاه الفرد مادياً نظير قيامه بعمله، ورغم أن الفرد يؤدي عمله من أجل كسب رزقه إلا أنّ زيادة الأجر والمردود المادي دون النظر للعوامل الأخرى لا ترتبط إيجابياً بدافعية الموظف نحو عمله، وتنتضح العلاقة بين العمل

والمردود في أنه إذا قلّ المردود يؤدي إلى امتعاض الموظف وعدم رضاه، لكن ليس من الضروري أن تزداد دافعيته نحو عمله كلما زاد المردود المادي منه.

5- توفر المعدات والأجهزة: نظراً للتقدم التكنولوجي وتحسن ظروف العمل، أصبح العمل يعتمد على مجموعة من المعينات توفر على الموظف كثيراً من الوقت والجهد كالحاسبات والمعدات المكتبية الأخرى، ويؤدي توافر تلك المعدات والأجهزة إلى تقليل عدم رضى الموظف عن وظيفته، وذلك نتيجة درجة الارتياح التي توفرها وتجعله أقل عرضة للتعب والإرهاق بسبب قلة استخدام الموظف لجهازه العضلي، إضافة إلى عدم إرهاق جهازه العصبي.

ب- عوامل مرتبطة بالظروف النفسية الذاتية:

بالنسبة للعوامل الدافعة للعمل فقد ذكر مايرز (Myers, 1991) بأن التقدير والإنجاز والنمو المهني وتحمل المسؤولية والتّرقّي كلها عوامل دافعة للعمل بحد ذاتها، ويمكن بسط القول لشرح هذه العوامل وهي:

1- التقدير: هو مجموعة الإيماءات والتصريحات الصادرة من الآخرين حول نوعية ومستوى أداء الموظف، وقد يُترجم هذا التقدير إلى إجراءات لترقية الموظف إلى درجة وظيفية أعلى. ويمكن أن يتضح التقدير في أحيان كثيرة بشكل مدح لأداء الموظف. ويرى "مايرز" بأن استخدام التقدير هو إشارة إلى العدالة والإنصاف لإنجاز الموظف. لكن أثر التقدير قد لا يدوم طويلاً فتصبح هناك ضرورة ملحة لاستخدامه من وقت لآخر. ورغم أن امتداح أداء الموظف هو أحد أشكال التقدير.

وقد أكد كوجاستي (Khojasteh, 1993) دور التقدير على دافعية العمل وخصوصاً في القطاع العام، مما يجعله ذا مكانة بين العوامل الدافعة.

2- الإنجاز: الإنجاز هو المحصلة النهائية لأداء الفرد وجهده، لذلك يعد الإنجاز الخطوة والمؤشر الأول لأداء الموظف والذي يُقَوِّم ويُقَدَّر على أساسه، ويتعبّر آخر يعد الإنجاز مؤشراً لمدى نجاح الموظف أو فشله في المهمة الموكلة إليه، وتبدو أهمية النجاح والإنجاز بأنه دعوة إلى مزيد من النجاح. إن النجاح والفشل لهما انعكاسات هامة على شخصية الموظف، حيث يسهم تحقيق النجاح في تعزيز ثقة الموظف بنفسه وبناء مفهوم إيجابي عن ذاته، فتجعل منه في النهاية إنساناً مرتاحاً وخالياً من المخاوف، أمّا الفشل فيشير إلى تدنّي مستوى القدرة وبالتالي تكوين مفهوم متدنّي أو سلبي للذات يصاحبه حالة من القلق وعدم الارتياح.

3- النّمو المهني: الإنجاز هو إشارة إلى أداء الموظف كمّاً ونوعاً وعادة يرتبط بأداء مهمة محددة وبالتالي تؤدّي مجموعة الإنجازات إلى نمو الموظف مما يخلق منه كفاءة وفاعلية. يتّضح النّمو المهني في مدى استفادة الموظف من المواقف التي يواجهها مما يؤدّي إلى إعادة تشكيل تكوينه المعرفي والأدائي فيصبح موظفاً ذا كفاءة ودراية، وبالتالي يغدو النمو المهني هو الخبرة التراكمية للموظف.

تتّضح أهمية النمو المهني بالنسبة للموظف فيما يولّده من إحساسات ومشاعر بأنّه إنسان عارف، وهذا الإحساس يشعره بالتمكن والثقة وارتفاع مستوى قيمة الذات، وتتيح له الفرصة لأن يبدع في عمله، بعكس الموظف الذي يشعر بأنّه لم يستفد ولم يرتق بمعرفته

لخصائص مهنته، عندها سوف تكون فرصته معدومة تقريباً كي يصبح مبدعاً في مجال عمله.

4- تحمّل المسؤولية: من طبيعة الإنسان أنه يريد أن يكون شيئاً مهماً لكنّه لن يكون كذلك إذا لم يكن مسؤولاً ومتحملاً لمسؤولية شيئاً ما، وعندما يفتقد الموظف فرصة تحمّل المسؤولية ويفقد الشعور بأنّه مسئول عن إنجاز عمل معيّن وينتهي به المطاف إلى افتقاد مجموعة الرسائل التي تخبره بأنه إنسان ذو قيمة.

إنّ مما يكون لدى المدير شعوراً بأنّه مديراً حقيقياً هو درجة المسؤولية التي يضطلع بها وليس المسمى فقط، فعندما يعرف الموظف بأنّ لديه مسؤولية إنجاز لعمل معيّن فإنّ ذلك يشعره بقيمته في دائرة عمله.

5- نظام الترقّي: إنّ المعنى الحقيقي للترقّي في الوظيفة هو الإقرار بأنّ الموظف على مستوى من الكفاءة والقدرة مما يمكنه من القيام بأعمال ذات مستوى أعلى وتولّي مسؤوليات اعقد، وبعد ذلك تصريح لا تلميح لكفاءة الموظف، لذلك نرى أنّ من طبيعة الموظف السعي الدائم للجدّ في عمله كي يحصل على الترقّي المنشودة.

ويرى الباحث أن متغيرات شخصية الإنسان، لها تأثير على شعوره بالرضا الوظيفي، إذ أن الشخصية السوية الايجابية هي التي تنتظر بعين الرضا للواقع المعاش، وهي التي تعمل على التوافق مع البيئة المحيطة بها، فالتوافق حالة التواءم والانسجام بين الفرد ونفسه وبينه وبين بيئته، تبدو في قدرته على إرضاء أغلب حاجاته وتصرفه تصرفاً مرضياً إزاء مطالب البيئة المادية والاجتماعية.

ثانياً: الدراسات السابقة

يتناول الباحث في هذا الجزء الدراسات التي تناولت علاقة الرضا الوظيفي ببعض متغيرات الشخصية الإيجابية ومنها:

أجري العمري (1992) دراسة في الأردن حيث هدفت إلى تحديد مستوى الرضا الوظيفي لمديري المدارس في الأردن وعلاقة ذلك ببعض خصائص المدير الشخصية والوظيفية. وقد تكونت عينة الدراسة من (223) مديراً ومديرة يعملون في أربع مديريات تربية تابعة لوزارة التربية والتعليم، وقد استخدم الباحث استبانة مينيسوتا للرضا الوظيفي وقد (MSQ)، وقد أظهرت الدراسة أن مستوى الرضا عند مديري ومديرات المدارس بشكل عام عالياً نسبياً، فكان الرضا عالياً عند (69.5 %) منهم، ومتوسطاً عند (27 %)، ومتدنياً عند (3.5 %) فقط، كذلك كانت أبرز عوامل (مصادر) الرضا عند المديرين والمديرات نابعة من شعورهم بالإنجاز، وتقدير المجتمع لعملهم، وأسلوب التعامل بينهم وبين زملائهم ورؤسائهم، ودورهم في خدمة المجتمع، بينما كانت عوامل التقدم الوظيفي، والصلاحيات، والأجور وأسلوب اتخاذ القرار، والاستقلالية مصدراً ضعيفاً ومعيقاً للرضا.

وتوصل لطفي (1993) إلى العديد من النتائج أهمها: ان العوامل الاجتماعية المؤدية إلى الرضا عن العمل مثل الصداقة والانتماء إلى جماعات العمل غير الرسمية، والشعور بالأمن والاستقرار، تفوق في أهميتها العوامل المادية مثل ارتفاع الأجور والحوافز المادية والظروف الطبيعية للعمل وأظهرت دراسته وجود علاقة بين استخدام أسلوب العلاقات الإنسانية في المصنع وبين شعور العامل بالرضا عن العمل.

بينما هدفت دراسة لياكو وشوماخر (Liacqu& Schumacher, 1995) إلى التعرف على العوامل التي تؤدي إلى الشعور بالسعادة أو عدم الارتياح في العمل، واستخدم الباحث تقسيم هرزبرج (Herz Berg, 1968) في نظرية العاملين التي ركزت على تحليل العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي وعدم الرضا الوظيفي لأعضاء الهيئات التدريسية في الدراسات العليا الجامعية، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أن العوامل المسببة للرضي عن العمل أو ما يسمى بالعوامل الدافعة تمثلت في الشعور بالإنجاز وفرص النمو، وتقدير الآخرين. ولاحظ أن إشباع هذه الحاجات وما تتطلب من خدمات تقدمها المنظمة للعاملين فيها تؤدي إلى درجة عالية من الرضي عن العمل وتحسين الأداء. أما العوامل التي يؤدي عدم وجودها إلى عدم الرضا (العوامل الصحية) فتربط بالأجور، وبسياسة المنظمة، والإشراف الفني، والعلاقات الشخصية، وظروف العمل، والعلاقة مع الرؤساء، والمركز الاجتماعي.

وهدف دراسة الشريدي وعبد الرحيم (1999) إلى التعرف على أنماط السلوك القيادي لدى مديري المدارس الأساسية في محافظة إربد وعلاقته بالرضا الوظيفي للمعلمين من وجهة نظر المعلمين ، ومعرفة أثر كل من الجنس والخبرة والتدريب علي الرضا الوظيفي لديهم ، وتكونت عينة الدراسة (775) معلما ومعلمة من المجتمع الأصلي البالغ (5815) معلما ومعلمة ، واستخدم الباحث مقياس جوردين (Gordon) لوصف السلوك القيادي ، ومقياس مينوسوتا لقياس الرضا الوظيفي ، وتوصلت الدراسة للعديد من النتائج أهمها وجود فروق بين النمط الديمقراطي والنمط التسلطي علي الرضا الوظيفي وذلك لصالح النمط الديمقراطي، وكذلك وجود فروق بين متوسطات الرضا الوظيفي للمعلمين والمعلمات لصالح المعلمات، في حين لا توجد فروق في درجات الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير الخبرة.

بينما تناولت دراسة سلامة (2003) مستوى الانتماء المهني والرضا الوظيفي والعلاقة بينهما لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية كما هدفت إلى تحديد دور كل من متغيرات (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، الرتبة العلمية، الخبرة الإدارية، المركز الوظيفي، الجامعة) على مستوى الانتماء المهني والرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية والبالغ عددهم (1046) وتكونت عينة الدراسة من (362) عضو هيئة تدريس بنسبة (30%) من مجتمع الدراسة.

وكانت أهم النتائج أن شعور الموظف تجاه العلاقة مع الزملاء هي من أعلى مجالات الرضا الوظيفي، ثم مجال طبيعة العمل والوظيفة، وأظهرت الدراسة وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين الرضا الوظيفي والانتماء المهني.

دراسة جارنر وستوغ (Gardner&Stough,2003) والتي تهدف الى التعرف على العلاقة بين الادارة الوجدانية والرضا المهني والالتزام المؤسسي في مكان العمل، وتكونت الدراسة من (80) موظفا وبعد تطبيق اختبار سوينبرن للإدارة الوجدانية توصلت الدراسة الى وجود علاقة ايجابية بين ابعاد الادارة الوجدانية والرضا المهني والالتزام المؤسسي كما ان الادارة الوجدانية تتنبأ بالرضا المهني الداخلي والخارجي.

وفي دراسة قام بها باسو (Busso,2004) والتي استهدفت تحديد العلاقة بين الذكاء الانفعالي والأداء، وتأثير الرضا المهني وتوجيه مركز التحكم الخارجي على تلك العلاقة، وتكونت عينة الدراسة من (99) فرداً، طبق عليهم الأدوات الآتية: استبيان الذكاء الوجداني، مقياس الرضا المهني، ومركز التحكم الداخلي - الخارجي. وتوصلت الدراسة في نتائجها إلى وجود ارتباط موجب بين الذكاء الانفعالي والأداء، وبين حل المشكلات والرضا المهني، ووجود ارتباط موجب

بين الرضا المهني والأداء.

وقام دورني (Downey, 2005) بدراسة هدفت معرفة تأثير الوجدان على الرضا المهني لدى مديري الكلية المجتمعية بولاية فرجينيا، واستخدام الباحث المقاييس العامة ومقاييس العناصر لقياس الرضا الوظيفي يتضمن مقياس حسن التوافق والملائمة من اعداد (Brief & Weiss, 2002) وتكونت العينة من 135 من الموظفين 72 موظفا في المصالح الحكومية، و63 في المصالح الخاصة. وأشارت النتائج إلى أن المديرين الذين يعملون في رتب إدارية مرتفعة يكونون أكثر رضا مهنيًا، وأن المستويات المرتفعة للذكاء الوجداني يرتبط بالمستوى المرتفع من الرضا المهني.

اما دراسة المالكي (2007) وتهدف إلى معرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي ومستوى الصحة النفسية لدى المرشدين المدرسين بمدينة مكة المكرمة. ولتحقيق أهداف البحث استخدم الباحث مقياس الرضا الوظيفي من إعداد الشابي (1997)، ومقياس الصحة النفسية من إعداد مرسى وعبد السلام (1984)، و تكونت عينة الدراسة من (145) مرشداً من المرشدين المدرسين الذين يعملون بمدارس التعليم العام الحكومية بمراحلها الثلاث الابتدائي، والمتوسط، والثانوي للبنين بمدينة مكة المكرمة، ومن النتائج التي أظهرتها الدراسة: أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المرشدين المدرسين بمدينة مكة المكرمة في الرضا الوظيفي ترجع إلى متغير الخبرة.، ومن النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المرشدين المدرسين بمدينة مكة المكرمة في الرضا الوظيفي ترجع إلى متغير الراتب إلا في بعد الرضا عن الراتب لصالح ذوي الراتب الأكثر.، ومن النتائج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المرشدين المدرسين بمدينة مكة المكرمة في الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير المرحلة الدراسية.

وتناولت دراسة الخيري (2008) والتي هدفت إلى الكشف عن العلاقة الارتباطية بين الرضا

الوظيفي ودافعية الإنجاز لدى المرشدين المدرسين لدى عينة الدراسة بمحافظة الليث والقنفذة. ولتحقيق أهداف البحث استخدم الباحث في هذه الدراسة مقياس الرضا الوظيفي من إعداد (الشابحي، 1997)، ومقياس دافعية الإنجاز من إعداد (منصور، 1986). وتكونت عينة الدراسة من (98) مرشداً من المرشدين المدرسين الذين يعملون بمدارس التعليم العام الحكومية الثلاث (الابتدائي، والمتوسط، والثانوي) للبنين بمحافظة الليث والقنفذة. ومن النتائج التي أظهرتها الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات المرشدين المدرسين من عينة الدراسة بمحافظة الليث والقنفذة في الرضا الوظيفي ترجع إلى متغير مكان العمل إلا في بعد الرضا عن إنجازات العمل لصالح مرشدي المرحلة الثانوية، وفي بعد الرضا عن فرص النمو الوظيفي لصالح مرشدي المرحلة الثانوية ، وفي بعد الرضا عن الراتب لصالح مرشدي المرحلة الابتدائية، ومن النتائج أيضاً أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات المرشدين المدرسين من عينة الدراسة بمحافظة الليث والقنفذة في الرضا الوظيفي ترجع إلى متغير سنوات الخبرة ، ومن النتائج أيضاً أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات المرشدين المدرسين من عينة الدراسة بمحافظة الليث والقنفذة في الرضا الوظيفي ، ترجع إلى متغير الراتب إلا في الأبعاد التالية : الرضا عن إنجازات العمل ، والرضا عن الاعتراف والتقدير، والرضا عن العمل نفسه ، والرضا عن التقدم والترقي الوظيفي ، والرضا عن الإشراف وطرقه المتبعة ، والرضا عن الراتب ، والرضا عن الحالة الاجتماعية ، والرضا عن الحياة الشخصية ، والرضا عن ضمانات الوظيفة ، والدرجة الكلية لصالح أكثر من 1000 ريال .

وكذلك دراسة بالبيد (2008) التي هدفت إلى معرفة العلاقة بين كل من التفاؤل والتشاؤم والرضا الوظيفي لدى عينة من المرشدين الطلابيين بمحافظة القنفذة. ولتحقيق أهداف البحث استخدم الباحث مقياس الرضا الوظيفي من إعداد (الشابحي، 1997)، والقائمة العربية للتفاؤل والتشاؤم من

إعداد (عبد الخالق، 1996)، وتكونت عينة الدراسة من (107) مرشدا من المرشدين الطلابيين الذين يعملون بمدارس التعليم العام الحكومية بمراحله الثلاث (الابتدائي، والمتوسط، والثانوي) للبنين بمحافظة القنفذة. ومن النتائج التي أظهرتها الدراسة: أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الرضا الوظيفي لدى المرشدين الطلابيين بمحافظة القنفذة تعزى لمتغير مكان العمل لصالح الابتدائي والمتوسط، ومن النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الرضا الوظيفي لدى المرشدين الطلابيين بمحافظة القنفذة، تعزى لمتغير الخبرة، ومن النتائج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الرضا الوظيفي لدى المرشدين الطلابيين بمحافظة القنفذة، تعزى لمتغير الراتب لصالح ذوي الراتب أكثر من (10000 ريال).

تعقيب على الدراسات السابقة

يتضح من خلال عرض الدراسات السابقة أن كل دراسة من الدراسات السابقة ركزت على أحد الجوانب أو العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي، فمنها ما حاول إيجاد علاقة بين نمط القيادة لدى المديرين وعلاقته بالرضا الوظيفي، ومنها ما ركز على دور العلاقات الإنسانية وعلاقته بالرضا الوظيفي، ومنها ما ركز على أحد مكونات أو سمات الشخصية وعلاقته بالرضا الوظيفي ومنها ما ركز على الجانب المادي كالأجور، ومنها ما ركز على أثر الدوافع على الرضا الوظيفي، وقد أجمعت كافة الدراسات على وجود علاقة قوية بين كل جانب من هذه الجوانب المادية والمعنوية على تحسين الرضا الوظيفي للعاملين وتحسين أداؤهم، كما أن أغلب الدراسات تناولت موضوع الرضا الوظيفي على البيئة التعليمية بينما تركز الدراسة الحالية على موظفي القطاع الخاص وهم شريحة لم تتناولها الدراسات السابقة. كما يتضح أن بعض الدراسات استخدمت مقياس

(الشابحي، 1997)، للرضا الوظيفي المطبق في البيئة السعودية والذي استخدمه الباحث في هذه الدراسة وهذا مؤشر جيد لفاعلية المقياس لهذه الدراسة.

ولكن الدراسة الحالية تختلف عن باقي الدراسات السابقة في أنها حاولت إيجاد العلاقة بين مجموعة من متغيرات الشخصية الإيجابية لتعرف على علاقة الرضا الوظيفي لموظفي القطاع الخاص بهذه المتغيرات وأي من هذه المتغيرات يحدد مستوى الرضا الوظيفي.

فرضيات الدراسة:

1- توجد علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين الرضا الوظيفي وبعض مكونات الشخصية الإيجابية (إدراك الذات-فاعلية الذات -التواصل الاجتماعي-حل المشكلات-الدافعية) لدى عينة من موظفي القطاع الخاص بمدينة الظهران بالمملكة العربية السعودية.

2- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة تبعا لمتغيرات الجنسية والخبرة والراتب الشهري.

3- يمكن التنبؤ بالرضا الوظيفي من خلال بعض متغيرات الشخصية الإيجابية وبعض المتغيرات الديمغرافية.

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

- منهج الدراسة.
- مجتمع الدراسة وعينتها.
- أدوات الدراسة.
- الأساليب الإحصائية المستخدمة.

الفصل الثالث

منهج الدراسة وإجراءاتها

يتضمن هذا الفصل وصفاً لمنهج الدراسة ومجتمع الدراسة، وعينتها، والأداة المستخدمة في الدراسة وإجراءات تطبيقها، والأساليب الإحصائية المستخدمة.

أولاً: منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي الارتباطي للتعرف على الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض متغيرات الشخصية الإيجابية لدى عينة من موظفي القطاع الخاص بمدينة الظهران بالمملكة العربية السعودية، وإجراء المقارنات حسب المتغيرات الديموغرافية للدراسة، وهو من أكثر أساليب البحث العلمي استخداماً خاصة في مجال العلوم الإنسانية ويمكن بواسطته معرفة ما إذا كان هناك ثمة علاقة بين متغيرين أو أكثر، ومن ثم معرفة درجة تلك العلاقة (العساف، 1995).

ثانياً: مجتمع الدراسة وعينتها:

اشتمل مجتمع الدراسة على جميع موظفي القطاع الخاص بمحافظة الظهران بالمملكة العربية السعودية والبالغ عددهم تقريباً (845) موظفاً، حسب إحصائية وزارة التجارة، والغرفة التجارية بالمنطقة الشرقية للعام 2014م

عينة الدراسة:

قام الباحث باختيار عينة من مجتمع الدراسة الذي يتضمن جميع موظفي القطاع الخاص من السعوديين وغير السعوديين، وتقع عينة الدراسة الحالية في الفئة العمرية ما بين 25 - 50 سنة، وقد بلغ متوسط اعمار العينة النهائية 35.21 سنة وانحراف معيارى 7.34 ، وقد تم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية البسيطة. بلغت في مجملها (113) موظفاً وقد تم استبعاد (7) استبانات

لعدم اكتمال البيانات، وبالتالي أصبح مجموع العينة (107) موظفاً يشغلون وظائف مختلفة مواطنين وغير مواطنين يمثلون 12 منشأة خاصة.

وقد جاء وصف العينة كما هو موضح في الجدول (1) :

جدول (1)

توصيف العينة وفقاً لمتغيرات الدراسة

المتغيرات	العدد	%
الجنسية	سعودي	44.9
	غير سعودي	55.1
الخبرة	أقل من 5 سنوات	29.0
	5-10 سنوات	34.6
	أكثر من 10 سنوات	36.4
الراتب الشهري	أقل من 5000 ريال	38.3
	5000-1000 ريال	35.5
	أكثر من 1000 ريال	26.2
المجموع	107	

ثالثاً: أدوات الدراسة:

استخدم الباحث في جمع المعلومات الخاصة بهذه الدراسة الأدوات التالية:

1-استبيان الرضا الوظيفي:

من إعداد الشابحي (1997)، والذي هو ترجمة لاستقصاء جامعة مينيسوتا للرضا الوظيفي، حيث قام بترجمته وتكييفه وتعديل بعض فقراته للتلائم مع بيئة العمل وثقافة المجتمع في المملكة العربية السعودية. ويتكون هذا الاستبيان من (67) عبارة تتعلق بقياس درجة الرضا الوظيفي موزعة على (14) بعداً على النحو التالي:

جدول (2)

توزيع بنود اسبيان الرضا الوظيفي على أبعاده

م	البعد	العبارات التي تقيسه
1	الرضا عن إنجازات العمل.	5-4-3-2-1
2	الرضا عن الاعتراف والتقدير	12-11-10-9-8-7-6
3	الرضا عن العمل نفسه	18-17-16-15-14-13
4	الرضا عن مسؤوليات الوظيفة	24-23-22-21-20-19
5	الرضا عن التقدم والترقي الوظيفي	27-26-25
6	الرضا عن فرص النمو الوظيفي	33-32-31-30-29-28
7	الرضا عن أنظمة وإجراءات العمل	39-38-37-36-35-34
8	الرضا عن الإشراف وطرقه المتبعة	47-46-45-44-43-42-41-40
9	الرضا عن ظروف العمل وبيئته المادية	50-49-48
10	الرضا عن الراتب	53-52-51
11	الرضا عن الحالة الاجتماعية	56-55-54
12	الرضا عن الحياة الشخصية	59-58-57
13	الرضا عن ضمانات الوظيفة	62-61-60
14	الرضا عن العلاقات مع الرؤساء، والمرؤوسين والزملاء	67-66-65-64-63

طريقة التصحيح:

تم صياغة الاستجابات وفقاً لمقياس (ليكرت) ذو الخمس درجات هي:

غير راض إطلاقاً	غير راض	لا أدري	راض	راض جداً
1	2	3	4	5

وتقدر بإعطاء الدرجات (1,2,3,4,5) المقابلة للاستجابات السابقة على الترتيب.

صدق وثبات المقياس:

وللتحقق من صدق الأداة بهدف التأكد من ملاءمتها لأهداف الدراسة، ومدى شموليتها ومدى صحة ودقة العبارات لغوياً قام معد المقياس بعرضها على مجموعة من ذوي الخبرة وقد تم تحكيمها من قبلهم (صدق المحكمين).

كما قام معد المقياس بحساب صدق الأداة من خلال طريقة البناء الداخلي حيث تم حساب معاملات الاتساق الداخلي للمقياس عن طريق حساب معاملات الارتباط بين الأبعاد وبعضها، ومعاملات الارتباط بين الأبعاد والدرجة الكلية لمقياس الرضا الوظيفي ، وعرضت النتائج في جدول (3) ووجد أن قيم الاتساق الداخلي مرتفعة وامتدت من (0.82 إلى 0.93) وهذه القيم مرتفعة وتشير إلى أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الصدق وبالتالي يمكن الاعتماد على النتائج والوثوق بها.

جدول (3)

صدق البناء لاستبيان الرضا الوظيفي

الدرجة الكلية	الرابع عشر	الثالث عشر	الثاني عشر	الحادي عشر	العاشر	التاسع	الثامن	السابع	السادس	الخامس	الرابع	الثالث	الثاني	الأول	الدرجة الكلية
1	0.91	0.90	0.83	0.84	0.92	0.91	0.84	0.86	0.88	0.91	0.90	0.86	0.85	0.84	-
2	0.90	0.88	0.90	0.88	0.92	0.87	0.84	0.92	0.91	0.82	0.83	0.82	0.82	-	
3	0.91	0.88	0.87	0.91	0.82	0.86	0.91	0.93	0.90	0.89	0.87	0.85	-		
4	0.89	0.84	0.83	0.82	0.88	0.87	0.89	0.88	0.86	0.87	0.84	-			
5	0.91	0.92	0.88	0.87	0.92	0.91	0.86	0.85	0.87	0.91	-				
6	0.88	0.87	0.91	0.91	0.82	0.86	0.91	0.93	0.82	-					
7	0.92	0.82	0.82	0.91	0.93	0.82	0.91	0.90	-						
8	0.90	0.84	0.87	0.85	0.88	0.87	0.87	-							
9	0.91	0.91	0.93	0.87	0.91	0.87	-								
10	0.93	0.91	0.87	0.84	0.82	-									
11	0.91	0.82	0.83	0.91	-										
12	0.89	0.90	0.87	-											
13	0.90	0.88	-												
14	0.89	-													
الكلية	0.89														

كما قام بحساب معامل الثبات بمعامل (ألفا) كما هو موضح في جدول (3) حيث وجد أن قيمة

معامل ألفا كرونباخ للمقياس ككل تساوي (0.91) ، وهذه القيم مرتفعة وتشير إلى أن أداة الدراسة

تتمتع بدرجة عالية من الثبات وبالتالي يمكن الاعتماد على النتائج والوثوق بها. كذلك كانت جميع قيم ألفا كرونباخ لجميع المحاور مرتفعة وتراوح من 0.88 إلى 0.94 .

جدول (4)

حساب الثبات بطريقة ألفا كرونباخ

ألفا كرونباخ	أبعاد الرضا الوظيفي
0.92	البعد الأول: الرضا عن إنجازات العمل
0.94	البعد الثاني: الرضا عن الاعتراف والتقدير
0.89	البعد الثالث: الرضا عن العمل نفسه
0.88	البعد الرابع: الرضا عن مسؤوليات الوظيفة
0.91	البعد الخامس: الرضا عن الترقى والتقدم الوظيفي
0.93	البعد السادس: الرضا عن فرص النمو الوظيفي
0.91	البعد السابع: الرضا عن أنظمة وإجراءات العمل
0.92	البعد الثامن: الرضا عن الإشراف وطرقه المتبعة
0.94	البعد التاسع: الرضا عن ظروف العمل وبيئته المادية
0.88	البعد العاشر: الرضا عن الراتب
0.89	البعد الحادي عشر: الرضا عن الحالة الاجتماعية
0.89	البعد الثاني عشر: الرضا عن الحالة الشخصية
0.91	البعد الثالث عشر: الرضا عن ضمانات الوظيفة
0.93	البعد الرابع عشر: الرضا عن العلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين والزملاء
0.91	المقياس الكلي

صدق الاستبيان في الدراسة الحالية:

1-صدق البناء:

تم حساب الارتباط بين أبعاد الاستبيان والدرجة الكلية للتأكد من صدق البناء، والجدول (5) يوضح ذلك:

جدول (5)

الارتباط بين ابعاد الاستبيان الرضا الوظيفي والدرجة الكلية

أبعاد الرضا الوظيفي	معامل الارتباط
البعد الأول: الرضا عن إنجازات العمل	**0. 448
البعد الثاني: الرضا عن الاعتراف والتقدير	**0. 646
البعد الثالث: الرضا عن العمل نفسه	**0. 669
البعد الرابع: الرضا عن مسؤوليات الوظيفة	**0. 726
البعد الخامس: الرضا عن الترقى والتقدم الوظيفي	**0. 561
البعد السادس: الرضا عن فرص النمو الوظيفي	**0. 548
البعد السابع: الرضا عن أنظمة وإجراءات العمل	**0. 683
البعد الثامن: الرضا عن الإشراف وطرقه المتبعة	**0. 512
البعد التاسع: الرضا عن ظروف العمل وبيئته المادية	**0. 379
البعد العاشر: الرضا عن الراتب	**0. 499
البعد الحادي عشر: الرضا عن الحالة الاجتماعية	**0. 498
البعد الثاني عشر: الرضا عن الحالة الشخصية	**0. 489
البعد الثالث عشر: الرضا عن ضمانات الوظيفة	**0. 390
البعد الرابع عشر: الرضا عن العلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين والزملاء	**0. 428

** دال إحصائياً عند مستوى (0.01).

يكشف الجدول رقم (5) عن أن قيمة معاملات الارتباط بين أبعاد الاستبيان ودرجته الكلية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,01)، مما يدل على صدق البناء.

ثبات الاستبيان في الدراسة الحالية:

تم التحقق من ثبات الاستبيان بحساب معامل ثبات ألفا لكرونباخ (Alpha Cronbach) للاستبيان الكلي ولكل بعد من أبعاده، وتبين أن معامل ثبات الاستبيان الكلي (0,829) مما يدل أنه يحظى بدرجة عالية من الثبات، وقد تراوحت ابعاد المقياس بين (0,702-0,851). والجدول (6) يوضح ذلك.

جدول (6)

حساب الثبات بطريقة ألفا كرونباخ

رقم البعد	أبعاد الرضا الوظيفي	ألفا كرونباخ
1	الرضا عن إنجازات العمل	0.733
2	الرضا عن الاعتراف والتقدير	0.752
3	الرضا عن العمل نفسه	0.801
4	الرضا عن مسؤوليات الوظيفة	0.749
5	الرضا عن الترقى والتقدم الوظيفي	0.714
6	الرضا عن فرص النمو الوظيفي	0.850
7	الرضا عن أنظمة وإجراءات العمل	0.718
8	الرضا عن الإشراف وطرقه المتبعة	0.832
9	الرضا عن ظروف العمل وبيئته المادية	0.763
10	الرضا عن الراتب	0.798
11	الرضا عن الحالة الاجتماعية	0.782
12	الرضا عن الحالة الشخصية	0.851
13	الرضا عن ضمانات الوظيفة	0.772
14	الرضا عن العلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين والزملاء	0.702
	المقياس الكلي	0.829

2-مقياس الشخصية الإيجابية: (من إعداد الباحث)

خطوات إعداد المقياس:

1-توجيه سؤال مفتوح لعينة مكونة من 50 موظفاً من موظفي القطاع الخاص عن متغيرات الشخصية الإيجابية الأكثر قبولا.

2-تجميع استجابات العينة واختيار أكثر خمسة متغيرات حصلت على أغلب الاستجابات لتشكل أبعاد المقياس وكانت كما يلي:

إدراك الذات: وتشير إلى القدرة على الانتباه والإدراك الجيد للمشاعر الذاتية وحسن التمييز بينها والتعبير عنها

فاعلية الذات: هي قدرة الفرد على أداء السلوك الذي يحقق النتائج المرغوبة في موقف ما، والقدرة على التحكم في الأحداث التي تؤثر على حياته وإصدار التوقعات الذاتية نحو كيفية أدائه للمهام والأنشطة التي يقوم بها.

التواصل: بأنها التأثير القوي والإيجابي في الآخرين عن طريق إدراك انفعالاتهم والتصرف معهم بطريقة لائقة.

حل المشكلات: محاولة الفرد تحديد واكتشاف وابتكار وسائل فاعلة للتعامل مع المشكلات التي يواجهها في حياته اليومية.

الدافعية: تحقيق الأشياء والتحكم في الأفكار وحسن تناولها، وتنظيمها وسرعة الأداء والاستقلالية، والتغلب على العقبات وبلوغ معايير الامتياز والتفوق على الذات ومنافسة الآخرين والتفوق عليهم.

1- الاطلاع على الأدبيات السابقة والمقاييس المتعلقة بهذه الأبعاد ومنها:

- مقياس الذكاء الاجتماعي: إبراهيم أبو عمشه (2013)
- مقياس الذكاء الانفعالي: من إعداد احمد العلوان (2010)

• مقياس المهارات الاجتماعية: من إعداد احمد العلوان (2010)

• مقياس فاعلية الذات: من إعداد هشام عبد الله وعصام العقاد (2008)

• مقياس مهارة حل المشكلات: من إعداد نزيه حمدي (1998)

• مقياس دافعية الإنجاز من إعداد المقياس عبد الله الشوكاني (2006)

2- بناء المقياس والذي ويتكون في صورته الأولية من 40 عبارة تصحح العبارات عليها وفق

تدريج مكون من أربع استجابات.

3- مرحلة الحكم على العبارات من الخبراء والذي يسمى صدق المحكمين ويوضح الجدول 7

توزيع عبارات المقياس على أبعاده

جدول (7)

يوضح توزيع عبارات مقياس الشخصية الإيجابية على أبعاده الفرعية

أبعاد مقياس الشخصية	عدد العبارات	أرقام العبارات
أدراك الذات	8	8-7-6-5-4-3-2-1
فاعلية الذات	8	16-15-14-13-12-11-10-9
التواصل الاجتماعي	8	24-23-22-21-20-19-18-17
حل المشكلات	8	32-31-30-29-28-27-26-25
الدافعية	8	40-39-38-37-36-35-33

قام الباحث بعرض المقياس في صورته الأولية على عدد من الأساتذة أعضاء هيئة التدريس بقسم علم النفس بكلية الآداب بجامعة البحرين وجامعة الدمام (ملحق رقم 2)، وذلك لأخذ آرائهم في عبارات المقياس ومدى ملاءمتها وشمولية ودقتها لما وضعت لقياسه، وقد أبدوا ملاحظاتهم، وتم تعديل المقياس في ضوء ملاحظاتهم وآرائهم.

مؤشرات الصدق والثبات لمقياس متغيرات الشخصية

1- حساب صدق البناء للمقياس تم التأكد من الصدق البنائي للمقياس في الدراسة الحالية من

خلال الارتباط بين أبعاد المقياس وبعضها البعض، والجدول (8) يوضح ذلك:

جدول (8)

مصفوفة الارتباط بين أبعاد المقياس

أبعاد المقياس	أدراك الذات	فاعلية الذات	التواصل الاجتماعي	حل المشكلات	الدافعية
أدراك الذات	-				
فاعلية الذات	.601**	-			
التواصل الاجتماعي	.613**	.690**	-		
حل المشكلات	.568**	.603**	.628**	-	
الدافعية	.615**	.417**	.634**	.675**	-
المقياس ككل	.781**	.707**	.749**	.378**	.505**

** دالة عند مستوى (0.01).

ويكشف الجدول (8) عن أن قيمة معاملات الارتباط بين أبعاد المقياس نفسها ذات دلالة إحصائية

عند مستوى (0,01)، وهذا يشير إلى أن أبعاد المقياس متناسقة ومفرداته متماسكة.

2- حساب صدق التكوين الداخلي حيث تم إيجاد الاتساق الداخلي عن طريق حساب معامل

الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للبعد المنتمية له كما يوضحها الجدول (9).

الجدول (9)

معاملات ارتباط صدق البناء بين فقرات المقياس الفرعية

إدراك الذات		فاعلية الذات		التواصل		حل المشكلات		الدافعية	
رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط
1	*.196	9	** .398	17	** .466	25	*.190	33	** .593
2	** .411	10	** .716	18	** .623	26	** .580	34	** .577
3	-.048	11	** .366	19	** .724	27	** .311	35	** .388
4	** .451	12	** .634	20	** .575	28	** .401	36	** .606
5	** .644	13	** .720	21	** .611	29	** .657	37	** .640
6	** .510	14	** .607	22	** .649	30	** .509	38	** .575
7	** .731	15	*.212	23	** .594	31	** .677	39	** .249
8	** .474	16	** .575	24	** .590	32	** .428	40	** .441

** دالة عند مستوى (0.01).

* دالة عند مستوى (0.05).

ويتضح من الجدول (9) السابق أن قيم الارتباطات بين الفقرات والدرجة الكلية للبعد المنتمية له ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) ومستوى الدلالة (0.05). عدا العبارة الثالثة من البعد الأول.

3-ثبات المقياس:

تم التحقق من ثبات المقياس بحساب معامل ثبات ألفا لكرونباخ (Alpha Cronbach) لكل بعد من أبعاد المقياس، إضافة إلى حساب معامل ثبات المقياس كاملاً، وتبين أن معامل ثبات المقياس (0,779)، وكذلك بطريقة التجزئة النصفية وصحح معامل الثبات بطريقة سييرمان-براون وتبين أن معامل ثبات المقياس (0,766) مما يدل أن المقياس يحظى بدرجة عالية من الثبات، وكذلك بعده، كما يتضح من جدول (10).

جدول(10)

معاملات الثبات لأبعاد مقياس متغيرات الشخصية

الأبعاد	عدد الفقرات	معامل الفا لكرونباخ	التجزئة النصفية سييرمان-براون
أدراك الذات	8	.715	.702
فاعلية الذات	8	.736	.693
التواصل الاجتماعي	8	.754	.807
حل المشكلات	8	.728	.711
الدافعية	8	.751	.691
الثبات الكلي	40	.779	.766

رابعاً: الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تم استخدام معامل الارتباط بيرسون للتعرف على دلالة العلاقة بين الرضا الوظيفي ومتغيرات الشخصية الإيجابية لدى موظفي القطاع الخاص بمحافظة الظهران بالمملكة العربية السعودية واختبار ت للتعرف على دلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير الجنسية وتحليل التباين الأحادي (ANOVA) للتعرف على دلالة الفروق تبعاً لمتغيري الراتب الشهري وسنوات الخبرة.

الفصل الرابع

النتائج ومناقشتها والتوصيات

- نتائج السؤال الأول
- نتائج السؤال الثاني
- نتائج السؤال الثالث
- مناقشة النتائج
- التوصيات

الفصل الرابع

النتائج ومناقشتها والتوصيات

يتضمن هذا الفصل عرضاً لأهم نتائج الدراسة الحالية، ومناقشتها، وتفسيرها في ضوء الدراسات السابقة. حيث هدفت الدراسة الحالية إلى الإجابة عن الأسئلة التالية:

- 1- هل توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الرضا الوظيفي وبعض متغيرات الشخصية الإيجابية (إدراك الذات-فاعلية الذات -التواصل الاجتماعي-حل المشكلات-الدافعية) لدى عينة من موظفي القطاع الخاص بمدينة الظهران بالمملكة العربية السعودية؟
 - 2- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة تبعا لمتغيرات الجنسية والخبرة والمرتب الشهري؟
 - 3- هل يمكن التنبؤ بالرضا الوظيفي من خلال بعض متغيرات الشخصية الإيجابية؟
- وفيما يلي عرضاً للنتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية:
- أولاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: " هل توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الرضا الوظيفي ومتغيرات الشخصية الإيجابية في هذه الدراسة لدى عينة من موظفي القطاع الخاص بمدينة الظهران بالمملكة العربية السعودية؟
- وللكشف عن دلالة العلاقة الارتباطية بين بين الرضا الوظيفي ومتغيرات الشخصية الإيجابية لدى أفراد عينة الدراسة تمّ حساب معاملات ارتباط بيرسون للتعرف على دلالة العلاقة، والجدول (11) يوضح هذه العلاقة.

جدول (11)

معاملات الارتباط بين قائمة الرضا الوظيفي ومتغيرات الشخصية الإيجابية

متغيرات الشخصية	أدراك الذات	فاعلية الذات	التواصل الاجتماعي	حل المشكلات	الدافعية	المقياس ككل
مقياس الرضا الوظيفي	.280**	.262**	.180	.216*	.283*	.269**

** دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01

* دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05

يتضح من الجدول (11) وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي ومتغيرات الشخصية الإيجابية في الدرجة الكلية عند مستوى الدلالة (0.01)، وكذلك وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الرضا الوظيفي ومتغيرات إدراك الذات، وفاعلية الذات عند مستوى الدلالة (0.01)، ومتغيرات حل المشكلات والدافعية عند مستوى الدلالة (0.05)، بينما لا توجد علاقة ارتباطية بين الرضا الوظيفي ومتغير التواصل الاجتماعي.

وهذا يعني أنه كلما ان مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين يؤثر على شخصياتهم اما سلبا او إيجابا ويؤثر في كثير من متغيراتهم الشخصية. ويفسر الباحث هذه النتيجة ان العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي ومحدداته في جزء من متغيرات الشخصية، إذ أن مفهوم الرضا الوظيفي يعبر عن مشاعر الفرد واحاسيسه وبالتالي هو مفهوم يشير الى مجموع المشاعر الوظيفية او الحالة النفسية التي يشعر بها الفرد نحو عمله فالرضا الوظيفي ما هو الا تجميع للظروف النفسية والفسولوجية والبيئية التي تحيط علاقة الموظف بزملائه ورؤسائه وتتوافق مع شخصيته.

كما أن الرضا هو الاتجاه الإيجابي الذي يحمله الفرد نحو عمله، وهو انعكاس لمدى الإشباع الذي يستمدّه من هذا العمل، وبذلك فهو يشير إلى الحالة النفسية التي يشعر بها الفرد نحو عمله، وأثر هذا الشعور النفسي على شخصيته بالإيجاب.

وتتفق هذه النتيجة في بعض ملامحها من دراسة لطفي (1993)، ودراسة العمري (1990)، ودراسة جارنر وستوغ (Gardner&Stough,2003)، ودراسة باسو (Busso, 2004).

ويذكر (السمادوني، 2007) أن هناك خصائص مشتركة يجب توافرها في شخصية تسهم في رضاه الوظيفي وكان من أهم تلك الخصائص: القدرة على فهم الآخرين وبناء شبكات من العلاقات الاجتماعية.

إن شخصية الفرد هي ذلك النموذج المتفرد والمستقر نسبياً في السلوك والفكر والعواطف، وباشتراكها مع القدرات والعوامل المختلفة يتحدد السلوك في التنظيمات، وفي ضوء هذا المدخل فإن فرداً بعينه قد يكون أكثر ملائمة من غيره للقيام بعمل معين، لأنه يمتلك الخصائص والقدرات الشخصية التي تتوافق مع العمل المطلوب أداؤه، وكلما كان هذا التوافق كبيراً، كلما كان الفرد أكثر إنتاجية وأكثر رضا عن العمل (رفاعي ويسيني، 2004).

إن متغيرات الشخصية لدى الفرد يمكن أن تكون ذات أبعاد سلبية أو أبعاد إيجابية نتيجة خبرات الفرد المتراكمة وخبراته السابقة، وتلعب هذه المتغيرات دوراً أساسياً في بناء السلوك التنظيمي للفرد والتأثير عليه من أبعاده وصوره المختلفة، ولعل الرضا عن العمل هو أحد محفزات السلوك الإيجابي لدى الفرد.

ويرى الباحث ان متغيرات الشخصية الإيجابية ستؤدي الى الرضا الوظيفي ثم الى الأداء الجيد والإنتاجية العالية، والعكس صحيح، كما معرفة متغيرات الشخصية سيتمكن من التنبؤ بالسلوك، وبالتالي يمكن من وضع الفرد في المكان المناسب لشخصيته كما أن الرضا الوظيفي يساعد على التعرف على مصادر التأثير في الشخصية، ويساعد على تحويل وتغيير الاتجاهات السلبية الى أخرى إيجابية تخدم أهداف المؤسسة.

ثانياً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: "هل توجد فروق دالة في الرضا الوظيفي ومكوناته

لعينة الدراسة تبعاً لمتغيرات: الجنسية، سنوات الخبرة، المرتب الشهري؟"

أ- الفروق حسب الجنسية:

تم حساب اختبار T-test للتعرف على دلالة الفروق تبعاً لمتغير الجنسية (سعودي/غير سعودي)

في محاور المقياس والدرجة الكلية، والجدول (12) يوضح قيمة ت ودالاتها في كل محور.

جدول (12)

نتائج اختبارات للتعرف على دلالة الفروق تبعاً لمتغير الجنسية في محاور المقياس ودرجته الكلية

المتغير الرضا الوظيفي	سعودي ن=51		غير سعودي ن=56		درجات الحرية	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
	ع	م	ع	م			
الرضا عن إنجازات العمل.	2.23466	14.7451	2.33438	15.9286	105	2.097	**.009
الرضا عن التقدير	1.61026	23.3529	3.37908	23.5000	105	0.765	.778
الرضا عن العمل نفسه	3.02888	20.5294	1.81909	21.5000	105	1.737	*.045
الرضا عن المسؤوليات	3.50070	20.1569	1.83676	21.8393	105	2.598	**.002

الرضا عن التقدم الوظيفي	32.3137	.83643	32.4286	.70986	105	0.619	.444
الرضا عن فرص النمو الوظيفي	20.0784	3.88249	20.7679	2.47159	105	0.455	.271
الرضا عن أنظمة العمل	21.0000	1.98997	21.7500	2.02035	105	2.009	*.046
الرضا عن الإشراف وطرقه	103.6275	4.59983	106.0714	5.63385	105	2.622	*.015
الرضا عن ظروف العمل	9.2745	3.14375	9.9107	3.75270	105	.488	.347
الرضا عن الراتب	9.8431	3.08786	9.9464	3.00557	105	0.753	861
الرضا عن الحالة الاجتماعية	9.2745	2.75012	9.5714	2.57863	105	.095	.566
الرضا عن الحياة الشخصية	10.1765	3.30881	10.9821	2.90135	105	.186	.185
الرضا عن ضمانات الوظيفة	66.3922	1.93988	67.3036	1.88699	105	2.339	*.015
الرضا عن العلاقات	79.7647	2.59683	81.6964	3.70218	105	2.573	**002
المقياس ككل	440.5294	18.39495	453.1964	19.51356	105	2.238	**001

م = المتوسط ع = الانحراف المعياري

* دالة عند مستوى (0.01).

* دالة عند مستوى 0.05

يتضح من الجدول رقم (12) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01) الرضا الوظيفي حسب متغير الجنسية (سعودي/غير سعودي) لدى أفراد عينة الدراسة وبالرجوع لمتوسطات افراد العينة يلحظ ان الفروق لصالح غير السعودي حيث بلغ المتوسط (453.1964)

بانحراف معياري (19.51356) في حين بلغ مستوى الرضا الوظيفي للسعودي (440.5294)

بانحراف معياري (18.39495)

كما تباينت مستويات افراد العينة في الابعاد الفرعية للرضا الوظيفي كالتالي:

وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01) في الرضا عن إنجازات العمل لدى

أفراد عينة الدراسة وبالرجوع لمتوسطات افراد العينة يلحظ ان الفروق لصالح غير السعودي.

وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في الرضا عن العمل نفسه لدى أفراد

عينة الدراسة وبالرجوع لمتوسطات افراد العينة يلحظ ان الفروق لصالح غير السعودي.

وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01) في الرضا عن مسؤوليات العمل لدى

أفراد عينة الدراسة وبالرجوع لمتوسطات افراد العينة يلحظ ان الفروق لصالح غير السعودي.

وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في الرضا عن أنظمة العمل لدى

أفراد عينة الدراسة وبالرجوع لمتوسطات افراد العينة يلحظ ان الفروق لصالح غير السعودي.

وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في الرضا عن الاشراف والمتابعة

للعمل لدى أفراد عينة الدراسة وبالرجوع لمتوسطات افراد العينة يلحظ ان الفروق لصالح غير

السعودي.

وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في الرضا عن ضمانات الوظيفة

لدى أفراد عينة الدراسة وبالرجوع لمتوسطات افراد العينة يلحظ ان الفروق لصالح غير السعودي.

وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01) في الرضا عن العلاقات مع الزملاء لدى أفراد عينة الدراسة وبالرجوع لمتوسطات افراد العينة يلحظ ان الفروق لصالح غير السعودي.

ويفسر الباحث هذه النتيجة أنه كلما كان العمل هو مركز حياة العامل أي انه مهم جدا من اجل معيشته ومعيشة أسرته، كما هو الحال للعامل الاجنبي الذي تغرب وأهله رغبة في العيش الكريم كلما كانت درجة الرضا عن العمل أفضل خصوصا بشركات القطاع الخاص هذا الامر قد لا ينطبق على الموظف السعودي الذي يرى ان الوظيفة الحكومية مصدر امان واستقرار أفضل.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة دورني (Downey.2005) في بعض الجوانب المفسرة لهذه النتيجة.

إضافة الى ان نوع التعليم يعتبر من العوامل المؤثرة وهذا ما يتميز به موظفي القطاع الخاص من غير السعوديين فهذا العامل من شأنه ان يمكنهم من مناصب وظيفية عليا تجعل مستوى الرضا الوظيفي أعلى وأخيرا فان عقود العمل لغير السعوديين تكون أكثر وضوحا والزاما للطرفين (صاحب العمل والموظف) من عقود العمل للسعوديين وهذا من شأنه أن يرفع من مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظف غير السعودي.

ب-الفروق حسب سنوات الخبرة:

تم حساب تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA للتعرف على دلالة الفروق بين أفراد العينة وفقاً لسنوات الخبرة في للدرجة الكلية للمقياس، والجدول (13) يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي.

جدول (13)

نتائج تحليل التباين الأحادي لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات الرضا الوظيفي وفقا لمتغير الخبرة

الابعاد المقياس	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	الدلالة
الرضا عن إنجازات العمل.	بين المجموعات	28.900	3	9.633	1.779	.156
	داخل المجموعات	557.885	103	5.416		
	الكلية	586.785	106			
الرضا عن التقدير	بين المجموعات	143.304	3	.7681	2.001	.213
	داخل المجموعات	614.920	103	5.970		
	الكلية	758.224	106			
الرضا عن العمل نفسه	بين المجموعات	64.171	3	21.390	1.662	.115
	داخل المجموعات	601.679	103	5.842		
	الكلية	665.850	106			
الرضا عن المسؤوليات	بين المجموعات	30.005	3	10.002	1.221	.306
	داخل المجموعات	843.846	103	8.193		
	الكلية	873.850	106			
الرضا عن التقدم الوظيفي	بين المجموعات	4.247	3	1.416	2.480	.065
	داخل المجموعات	58.800	103	.571		
	الكلية	63.047	106			
الرضا عن فرص النمو الوظيفي	بين المجموعات	8.543	3	2.848	.268	.848
	داخل المجموعات	1093.812	103	10.620		
	الكلية	1102.355	106			
الرضا عن أنظمة العمل	بين المجموعات	21.981	3	7.327	1.816	.149
	داخل المجموعات	415.533	103	4.034		
	الكلية	437.514	106			
الرضا عن	بين المجموعات	96.786	3	32.262	1.159	.329

		27.828	103	2866.279	داخل المجموعات	الإشراف وطرقه
			106	2963.065	الكلية	
.670	.519	6.349	3	19.047	بين المجموعات	الرضا عن ظروف العمل
		12.238	103	1260.467	داخل المجموعات	
			106	1279.514	الكلية	
.939	.135	1.273	3	3.819	بين المجموعات	الرضا عن الراتب
		9.418	103	970.050	داخل المجموعات	
			106	973.869	الكلية	
.661	.532	3.798	3	11.395	بين المجموعات	الرضا عن الحالة الاجتماعية
		7.134	103	734.830	داخل المجموعات	
			106	746.224	الكلية	
.728	.436	4.291	3	12.874	بين المجموعات	الرضا عن الحياة الشخصية
		9.853	103	1014.846	داخل المجموعات	
			106	1027.720	الكلية	
.865	.244	.957	3	2.871	بين المجموعات	الرضا عن ضمانات الوظيفة
		3.916	103	403.298	داخل المجموعات	
			106	406.168	الكلية	
.653	.544	6.195	3	18.586	بين المجموعات	الرضا عن العلاقات
		11.379	103	1172.031	داخل المجموعات	
			106	1190.617	الكلية	
.188	1.627	635.527	3	1906.581	بين المجموعات	المقياس ككل
		390.657	103	40237.719	داخل المجموعات	
			106	42144.299	الكلية	

يتضح من الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة وفقاً لسنوات الخبرة في الدرجة الكلية لمقياس الرضا الوظيفي، أو المكونات الفرعية له.

ويرجع الباحث ذلك إلى أن أنظمة العمل وعقود العمل لا تعطي الثقة بالاستمرارية في العمل وبالتالي ذلك الولاء الذي ينعكس على بقاء الموظف في عملة فترات طويلة مما يجعل متغير الخبرة لدى موظفي القطاع الخاص ليس أحد المتغيرات التي يعزى إليها الرضا الوظيفي إضافة إلى اغراءات الشركات المنافسة للموظف الكفو وبالتالي عدم استقراره.

وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (العاجز، نشوان، 2004) ودراسة (الشيخ، وشيرير، 2008).

ويذكر محيسن (2004) أن كثير من الدراسات تناولت متغيرات سنوات الخبرة وعلاقته بالرضا الوظيفي، فأظهرت نتائج بعض الدراسات عدم وجود دلالة إحصائية في رضا الموظفين ترجع إلى عدد سنوات الخبرة، بينما أكدت دراسات أخرى العكس، ولعل الدراسات التي توصلت إلى وجود علاقة طردية بين الرضا الوظيفي ومتغير سنوات الخبرة أرجعت ذلك إلى أن الفرد كلما ازدادت خبرته أصبح أكثر تمكناً في عمله، أما الأخرى فأرجعت ذلك إلى زيادة المال مع زيادة سنوات الخبرة.

ج-الفروق حسب الراتب الشهري:

تم حساب تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA للتعرف على دلالة الفروق بين أفراد العينة وفقاً للراتب الشهري في محاور المقياس والدرجة الكلية، والجدول (14) يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي.

جدول (14)

نتائج تحليل التباين الأحادي لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات الرضا الوظيفي وفقا لمتغير الراتب

الابعاد المقياس	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	الدلالة
الرضا عن إنجازات العمل.	بين المجموعات	41.928	2	20.964	4.002	*.021
	داخل المجموعات	544.857	104	5.239		
	الكلية	586.785	106			
الرضا عن التقدير	بين المجموعات	118.694	2	59.347	9.651	**.000
	داخل المجموعات	639.530	104	6.149		
	الكلية	758.224	106			
الرضا عن العمل نفسه	بين المجموعات	94.014	2	47.007	8.549	**.000
	داخل المجموعات	571.837	104	5.498		
	الكلية	665.850	106			
الرضا عن المسؤوليات	بين المجموعات	14.947	2	7.474	.905	.408
	داخل المجموعات	858.903	104	8.259		
	الكلية	873.850	106			
الرضا عن التقدم الوظيفي	بين المجموعات	3.913	2	1.956	3.441	*.036
	داخل المجموعات	59.134	104	.569		
	الكلية	63.047	106			
الرضا عن فرص النمو الوظيفي	بين المجموعات	84.601	2	42.301	4.323	*.016
	داخل المجموعات	1017.754	104	9.786		
	الكلية	1102.355	106			

**.005	5.602	21.276	2	42.552	بين المجموعات	الرضا عن أنظمة العمل
		3.798	104	394.962	داخل المجموعات	
			106	437.514	الكلية	
*.018	4.194	110.568	2	221.135	بين المجموعات	الرضا عن الإشراف وطرقه
		26.365	104	2741.930	داخل المجموعات	
			106	2963.065	الكلية	
**.002	6.831	74.280	2	148.560	بين المجموعات	الرضا عن ظروف العمل
		10.875	104	1130.954	داخل المجموعات	
			106	1279.514	الكلية	
**.000	10.907	84.424	2	168.848	بين المجموعات	الرضا عن الراتب
		7.741	104	805.021	داخل المجموعات	
			106	973.869	الكلية	
**.001	7.630	47.743	2	95.486	بين المجموعات	الرضا عن الحالة الاجتماعية
		6.257	104	650.738	داخل المجموعات	
			106	746.224	الكلية	
**.006	5.457	48.806	2	97.612	بين المجموعات	الرضا عن الحياة الشخصية
		8.943	104	930.107	داخل المجموعات	
			106	1027.720	الكلية	
.369	1.007	3.857	2	7.714	بين المجموعات	الرضا عن ضمانات الوظيفة
		3.831	104	398.454	داخل المجموعات	
			106	406.168	الكلية	

.165	1.834	20.281	2	40.563	بين المجموعات	الرضا عن العلاقات
		11.058	104	1150.054	داخل المجموعات	
			106	1190.617	الكلية	
**.007	5.235	1927.481	2	3854.963	بين المجموعات	المقياس ككل
		368.167	104	38289.337	داخل المجموعات	
			106	42144.299	الكلية	

* إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05

** دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01

يتضح من الجدول (14) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01) الرضا الوظيفي حسب متغير الراتب لدى أفراد عينة الدراسة. وكذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جميع الأبعاد الفرعية عدا ابعاد الرضا عن مسؤوليات العمل، والرضا عن ضمانات الوظيفة، والرضا عن علاقات العمل، فقد أوضحت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية.

ولمعرفة اتجاه الفروق بين متوسطات الرضا الوظيفي في الدرجة الكلية للمقياس ذات الدلالة لدى عينة الدراسة وفقاً لمتغير الراتب الشهري ولصالح أي مستوى من المستويات الثلاثة تم إجراء المقارنات البعدية باستخدام اختبار شيفيه (Sheffe) والتي اقتصررت على الدرجة الكلية للمقياس الكلية كما يوضح جدول (15).

جدول (15)

اختبار شيفيه للمقارنات البعدية بين متوسطات درجات الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير الراتب الشهري

قياس الفروق			سنوات الخبرة	الراتب الشهري
مستوى الدلالة	الخطأ المعياري	فرق المتوسطات		
.336	6.95139	6.71250	10000-6000	5000-1000
.011	6.51773	16.84615	أكثر من 10000	
.336	6.95139	-6.71250	5000-1000	10000-6000
.016	4.14359	10.13365	أكثر من 10000	
.011	6.51773	-16.84615	5000-1000	أكثر من 10000
.016	4.14359	-10.13365	10000-6000	

* إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05

وبالنظر إلى نتائج المقارنات البعدية بين متوسطات مقياس الرضا الوظيفي في الدرجة الكلية للمقياس لدى عينة الدراسة تعزى لمتغير الراتب الشهري، يلاحظ وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) لدى أفراد عينة الدراسة لصالح ذوي الراتب أكثر من 10000 ريال.

كما تم حساب اختبار شيفيه لعقد مقارنات ثنائية بين أزواج المتوسطات في محاور مقياس الرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة تعزى لمتغير الراتب الشهري، الرضا عن التقدير، والرضا عن العمل نفسه، والرضا عن التقدم الوظيفي، والرضا عن فرص النمو الوظيفي، والرضا عن أنظمة العمل، والرضا عن الإشراف وطرقه، والرضا عن ظروف العمل، والرضا عن الراتب، والرضا عن

الحالة الاجتماعية، والرضا عن الحياة الشخصية، والرضا عن إنجازات العمل: حيث اتضح أنه توجد فروق بين عينة الدراسة عند 0.05 لصالح ذوي الراتب أكثر من 10000 ريال.

ويفسر الباحث هذه النتيجة أن الراتب الشهري يلعب دوراً مهماً في تحديد مستوى الرضا الوظيفي لارتباطه بمفهوم الأمن الوظيفي فحينما يشعر الفرد بعدالة ما يحصل عليه من مكافآت ومزايا وعدالة الإجراءات التي طبقت لتحديد ما يستحقه، وعندما نترك له بعض الحرية في تحديد ما يرغبه من نوعية المكافآت أو المزايا فإن الفرد يشعر بالرضا عن عمله.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة لياكو وشوماخر (Liacqu&Schumacher, 1995) ودراسة المالكي (2007)، ودراسة بالبيد (2008).

ويذكر (بسيوني ورفاعي، 2004) أنه حينما يعتقد الناس أنهم يحصلون على أجور ومكافآت غير عادلة، فإن ذلك من شأنه أن يخلق لديهم إحساس بعدم الرضا، لذلك لابد أن تحرص الشركة على بناء نظام للأجور والمزايا الإضافية، يستشعر معه الأفراد بالعدل في المعاملة.

وتفترض نظرية عدالة العائد في تفسيرها للرضا الوظيفي أن الفرد يحاول الحصول على العائد أثناء قيامه بعمل ما، ويتوقف رضاه عن مدى اتفاق العائد الذي يحصل عليه من عمله بما يعتقد أن يستحقه العائد (Tharrington, 1995).

ثالثاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث: " هل يمكن التنبؤ بالرضا الوظيفي من خلال متغيرات الشخصية الإيجابية وبعض المتغيرات الديموغرافية؟

وللتحقق من صحة الفرض استخدم الباحث أسلوب الانحدار المتعدد لمعرفة مدى إمكانية التنبؤ بالرضا الوظيفي من خلال متغيرات الشخصية الإيجابية وبعض المتغيرات الديمغرافية وفيما يلي نتائج السؤال.

جدول (16)

نتائج الانحدار المتعدد للتنبؤ بالرضا الوظيفي من خلال كل متغيرات الشخصية الإيجابية وبعض المتغيرات الديمغرافية لدى عينة الدراسة

المتغيرات	² R	R	B	Beta معامل الانحدار	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
الرضا الوظيفي	0.271	0.270	12.962	.326	3.735	** .000
الجنسية			3.632	-.155	1.786	.077
الخبرة			11.415	-.380	4.386	** .000
الراتب الشهري			.125	.171	1.983	* .050

* دالة عند مستوى (0.01). * دالة عند مستوى (0.05)

يتبين من الجدول السابق أن (27.1%) من الرضا الوظيفي يفسر بمجموع متغيرات الشخصية الإيجابية، الجنسية والدخل الشهري في وجود متغير الخبرة حيث بلغت قيمة (ت) لمجموع متغيرات الشخصية الإيجابية (1.983) وهي نسبة دالة عند مستوى الدلالة (0.05)، وجاءت قيمة (ت) لمتغير الجنسية (3.735) وهي نسبة دالة عند مستوى الدلالة (0.01)، وجاءت قيمة (ت) لمتغير الراتب الشهري (4.386) وهي نسبة دالة عند مستوى الدلالة (0.01) في حين وجاءت قيمة (ت) لمتغير الخبرة (1.786) وهي نسبة غير دالة احصائيا. وتشير هذه النتيجة إلا انه يمكن التنبؤ

بالرضا الوظيفي من خلال كل من متغيرات الشخصية الإيجابية وبعض المتغيرات الديمغرافية مثل الجنسية والراتب الشهري ويرى الباحث أن العلاقة بين الرضا الوظيفي وهذه المتغيرات علاقة طردية إذ أنه بوجود هذه المتغيرات للشخصية والديمغرافية يرتفع مستوى الرضا الوظيفي لدى الفرد.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة دوني (Downey,2005)، إضافة الى دراسة سلامة (2003).

ان مفاهيم الرضا الوظيفي تركز على العديد من الأمور التي تهتم بتحسين الجوانب النفسية للفرد من خلال استخدام العديد من المؤثرات والعوامل المرتبطة بسياسة النظام الوظيفي، بالإضافة لتحسين الجوانب المادية كالأجور والحوافز والتي ستعود بالأثر الإيجابي على الموظف، الأمر الذي يؤدي إلي تحسين الأمن والرضا الوظيفي وتطوير فعالية أدائهم.

ويرى الباحث ان الرضا الوظيفي يرتبط بمتغيرات الشخصية في جوانب كثيرة منها:

أن الأفراد الذين يتسمون بالتفاؤل والمرونة والقدرة على التوافق والتوازن العاطفي والنفسي وثقة الآخرين بهم، أنهم أكثر رضا عن العمل عن غيرهم الذين يتصفون بعكس هذه الصفات، كما يتصف الأفراد الذين يشعرون بالسعادة والرضا في حياتهم بصفة عامة نتيجة استقرار ظروفهم العائلية وظروف معيشتهم أنهم أكثر رضا عن العمل عن غيرهم الذين يتصفون بعدم الرضا عن حياتهم، واستهلاك طاقتهم النفسية خارج مجال العمل مما يسبب توترهم وعدم قدرتهم على تحمل أو امتصاص مشكلات العمل وبالتالي عدم رضائهم عن العمل، إضافة الى ذلك فان الرضا الوظيفي للفرد يساهم في اشباع القيم التي يسعى الأفراد إلى إشباعها ومن هذه القيم الحرية والابتكار والإبداع والاستقلالية والتعاون والأمان الوظيفي وإتقان العمل... وكلما ساعدت طبيعة العمل وظروفه على إشباع هذه القيم ساعد ذلك على زيادة الرضا عن العمل.

ملخص النتائج:

خلصت هذه الدراسة إلى نتائج عدة: أهمها وجود علاقة ارتباطية موجبة ودالة احصائيا بين الرضا الوظيفي ومتغيرات الشخصية الإيجابية وكذلك في الابعاد الفرعية عند مستوى الدلالة (0.05) ومستوى الدلالة (0.01) عدا بعد التواصل الاجتماعي، وهذا يعني أنه كلما ان مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين يؤثر على شخصياتهم اما سلبا او إيجابا ويؤثر في كثير من متغيراتهم الشخصية. وبالتالي فان الرضا الوظيفي يؤثر بدرجة كبيرة على الحالة النفسية ومتغيرات الشخصية من حيث الدافعية والإنتاجية والأداء وفاعلية الذات.

كذلك كشفت الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعود لمتغير الجنسية عند مستوى الدلالة (0.01) لصالح غير السعودي، بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين افراد العينة تعود لمتغير الخبرة، كذلك كشفت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي ترجع لمتغير الراتب الشهري لصالح ذوي الدخل الأعلى، وأخيرا بينت الدراسة الى انه يمكن التنبؤ بالرضا الوظيفي من خلال كل من متغيرات الشخصية الإيجابية وبعض المتغيرات الديمغرافية مثل الجنسية والراتب الشهري، حيث بلغت نسبة التفسير (27.1%).

وختاماً يرى الباحث أن متغيرات الشخصية تلعب دوراً حاسماً في القدرة على تحقيق النجاح في العمل شأنها في ذلك شأن العلاقات الجيدة والتفاني في العمل، كما أن الشخص الانبساطي هو أكثر من يحقق نجاحاً في بداية حياته العملية. وفيما بعد يقل التأثير الإيجابي لشخصيته الانبساطية على نجاحه الوظيفي في المستقبل. كما أن للنجاح الوظيفي مردود إيجابي على السمات الشخصية. فإذا ما نجح الموظف في الترقى وزاد دخله، فسوف تضحل بالتبعية ميوله العصابية.

التوصيات:

حيث أن التوصيات تتبثق من نتائج الدراسة لذا يوصي الباحث بما يلي:

1- محاولة توفير الوسائل التي ترفع من درجات الرضا الوظيفي لدى موظفي القطاع الخاص مثل الحوافز والتأمين الصحي والبدلات لما لها من أثر ايجابي على شخصية الفرد ونتاجيته.

2- تثقيف رجال الاعمال وأصحاب مؤسسات القطاع الخاص من خلال الندوات والمؤتمرات في الغرف التجارية بأهمية الرضا الوظيفي في تحسين الإنتاجية في المؤسسة والعوامل المؤثرة فيه.

3- فتح قنوات اتصال بين الجهات الحكومية المنظمة لقطاع العمل والموظفين للاستماع لشكاويهم.

4- زيادة فرص التقدم والترقي المادي والمعنوي للموظفين بمتابعة واشراف الجهات الحكومية ذات الصلة.

الدراسات المقترحة:

من خلال النتائج التي توصلت لها الدراسة الحالية يوصي الباحث بإجراء بعض الدراسات المقترحة:

- 1- إجراء دراسات مماثلة عن الرضا الوظيفي لموظفي القطاع الخاص يتم فيها تناول متغيرات أخرى مثل (الحالة الاجتماعية، والعمر، والجنس، التخصص، مكان العمل).
- 2- إجراء دراسات مقارنة لمستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي الشركات الحكومية وغير الحكومية إضافة لبعض المتغيرات مثل الجنسية والراتب.
- 3- إجراء دراسات لعلاقة مستوى الرضا الوظيفي ببعض سمات الشخصية.

مراجع الدراسة:

1-المراجع العربية:

ابراهيم، عبد الحميد صفوت. (1998). الرضا عن العمل بين المعلمين وعلاقته بالسلوك المؤسسي وبعض المتغيرات الديموغرافية، القاهرة، مجلة دراسات نفسية، 8 (34) 375-418.

أبو شمالة، إبراهيم فرج. (2010). مدى الرضا الوظيفي لدى موظفي بلديات المحافظة الوسطى، رسالة ماجستير، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة.

ابو عمشة، ابراهيم باسل. (2013). الذكاء الاجتماعي والذكاء الوجداني وعلاقتهما بالشعور بالسعادة لدى طلبة الجامعة في محافظة غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الأزهر، فلسطين.

أبو نأشي، منى سعيد. (2002). الذكاء الانفعالي وعلاقته بالذكاء العام والمهارات الاجتماعية وسمات الشخصية (دراسة عامليه). المجلة المصرية للدراسات النفسية، الجمعية المصرية للدراسات النفسية، القاهرة، 1(12) 145-202.

أبو هاشم، السيد. (1994). أثر التغذية الراجعة على فاعلية الذات، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة الزقازيق.

أنور محمد الشرقاوى. (1998). التعلم نظريات وتطبيقات، القاهرة: الأنجلو المصرية.

باهي، مصطفى حسين وشلبي، أمينة إبراهيم. (1999). الدافعية نظريات وتطبيقات، القاهرة: مركز الكتاب للنشر.

الجاسر، البندري عبد الرحمن. (2007). الذكاء الانفعالي وعلاقته بكل من فاعلية الذات وإدراك القبول - الرفض الوالدي لدى عينة من طلاب وطالبات جامعة أم القرى. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.

جولمان، دانيال. (2000). الذكاء العاطفي، ترجمة ليلى الجبالي، الكويت: مطابع الوطن.

- الحسيني، شايع عبد العزيز. (1998). *الرضا الوظيفي والتفكير الناقد لدى الأخصائيين الاجتماعيين والأخصائيات الاجتماعيات بالمستشفيات الحكومية بمنطقة مكة المكرمة*، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى.
- حمدي، نزيه. (1998). *علاقة مهارة حل المشكلات بالاكتمال لدى طلبة الجامعة*، مجلة دراسات العلوم التربوية، الجامعة الأردنية، 25 (1) 90-100.
- الحمودي، سعد، وعبد اللطيف، احمد. (2011). *نكاء المشاعر، الرياض، الطبعة الثانية: دار الحديث*.
- خليفة، عبد اللطيف محمد. (2000). *الدافعية للإنجاز. القاهرة، دار غريب للنشر والتوزيع*.
- الخيرى، حسن بن حسين. (2008). *الرضا الوظيفي ودافعية الانجاز لدى عينة من المرشدين المدرسيين بمدارس التعليم العام بمحافظة القنفذة*، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
- الدلبحي، سيف صالح. (2003). *أثر العوامل الوظيفية والشخصية على الرضا الوظيفي وكفاية الأداء، الرياض: أكاديمية نايف للعلوم الأمنية*.
- رفاعي، رفاعي، إسماعيل، بسيوني. (2004). *إدارة السلوك في المنظمات، الرياض: دار المريخ للنشر*.
- الزيات، فتحي مصطفى. (2001). *البنية العاملية للكفاءة الذاتية الأكاديمية ومحدداتها، القاهرة: دار النشر للجامعات*.
- سفيان، نبيل (2004). *المختصر في الشخصية والإرشاد النفسي. القاهرة، ايتراك للطباعة والنشر والتوزيع*.
- الشابحي، طلال أحمد. (1997). *الرضا الوظيفي لدى شاغلي الوظائف التعليمية بمدارس التعليم العام الثانوية للبنين (الحكومية والأهلية) بمدينة جدة*. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، كلية التربية.
- سلامة، عادل. (2003). *الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بكلية التربية بجامعة عين شمس. مجلة كلية التربية، (23) 1. 111-134*

- السمادوني، السيد إبراهيم. (2001). الذكاء الوجداني والتوافق المهني للمعلم دراسة ميدانية، عالم التربية، المكتبة الجامعية الحديثة، الإسكندرية، 3 (1)، 61-165.
- الشافعي، مجدي محمد. (1997). الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض السمات الشخصية لدى المضيفين السعوديين وغير السعوديين العاملين بالخطوط الجوية العربية السعودية. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى.
- شحادة، عبدالحافظ. (2005). مدى فاعلية برنامج الإنجاز وعلاقته نحو المخاطرة ومستوى الطموح ومستوى التحصيل، رسالة دكتوراه غير منشورة، المعهد العربي للبحوث والدراسات، القاهرة.
- الشرايدة، سالم تيسير. (2010). الرضا الوظيفي. أطر نظرية وتطبيقات عملية، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- الشريدي، هيام وعبد الرحيم زهير. (1999). أنماط السلوك القيادي لدى مديري المدارس الأساسية في محافظة إربد وعلاقتها بالرضا الوظيفي للمعلمين من وجهة نظر المعلمين، مجلة اتحاد الجامعات العربية، جامعة اليرموك، عمان، 36، 68-81.
- الشعراوي، علاء محمود جاد. (2000). فعالية الذات وعلاقتها ببعض المتغيرات الدافعية لدى طلبة المرحلة الثانوية، مجلة كلية التربية، جامعة المنصورة، 44، 286-325.
- الشوكانى، عبد الله بن ناصر. (2006). العلاقة بين نمط مدير المدرسة القيادي حسب نموذج هرسى وبلاتشارد وبين دافعية المعلمين للإنجاز. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى.
- شومان، زياد محمود. (2008). دراسة تقييمية لأداء المرشد النفسي في ضوء بعض المتغيرات، رسالة ماجستير غير منشورة، في الإرشاد النفسي، كلية التربية في الجامعة الإسلامية، غزة.
- صالح، عواطف حسن. (1994). التنشئة الوالدية وعلاقتها بفاعلية الذات لدى المراهقين من الجنسين. مجلة كلية التربية، جامعة المنصورة، 24، 83 - 112.
- الصيرفي، محمد. (2007). السلوك الإداري والعلاقات الإنسانية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية.

- طريف شوقي. (2003). *المهارات الاجتماعية والاتصالية*، دراسات وبحوث نفسية، القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.
- طه، فرج عبد القادر. (1993). *موسوعة علم النفس والتحليل النفسي*. الكويت: دار الصباح.
- الطويل، عزت عبد العظيم. (1999). *علم النفس المعاصر*، ط 3، الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
- الطيب، أيهاب محمود عايش. (2008). *أثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية*، دراسة حالة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- عبادة، أحمد. (2001). *مقاييس الشخصية للشباب والراشدين*. الجزء الاول. القاهرة: مركز الكتاب للنشر.
- عباس، سهيلة محمد، وعلي، علي حسين. (1999). *إدارة الموارد البشرية*. عمان: دار وائل للنشر.
- عبد الهادي، جودت عزت والعزه، سعيد حسني (1999). *التوجيه المهني ونظرياته*، عمان: مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- عبد الله، هشام إبراهيم والعقاد، عصام عبد اللطيف. (2008). *الذكاء الوجداني وعلاقته بفعالية الذات لدى عينة من طلاب الجامعة*. مجلة علم النفس المعاصر والعلوم الإنسانية، 19 (10)، 167-220.
- عثمان، سيد احمد. (1998). *ذاتيه متوهجة، المجلة المصرية لدراسات النفسية*، 8 (18)، 8-20.
- عدس، محمد عبد الرحيم. (1997). *الذكاء من منظور جديد*، ط1، عمان، الأردن: دار الفكر العربي للطباعة.
- العدل، عادل. (2001). *تحليل المسار للعلاقة بين مكونات القدرة على حل المشكلات الاجتماعية وكل من فعالية الذات والاتجاه نحو المخاطرة*. مجلة كلية التربية، جامعة عين شمس، 1 (25)، 121 - 178.

- العمرى، خالد. (1992). مستوى الرضا الوظيفي لمديري المدارس في الأردن وعلاقته ببعض خصائصهم الشخصية والوظيفية، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، (7) 2، 13 - 15.
- العلوان، احمد. (2011). الذكاء الانفعالي وعلاقته بالمهارات الاجتماعية وأنماط التعلق لدى طلبة الجامعة في ضوء متغيري التخصص والنوع الاجتماعي، رسالة ماجستير غير منشورة، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، 7 (2)، 125-144.
- علوان، مصعب محمد شعبان. (2009). تجهيز المعلومات وعلاقتها بالقدرة على حل المشكلات لدى طلبة المرحلة الثانوية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة.
- العمر، بدر عمر. (1990). المتعلم في علم النفس التربوي، الكويت: جامعة الكويت.
- العميان، محمود. (2005). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. ط3، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- العنزي، عطا الله بن فاحس. (2001). العلاقة بين درجة الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي لمديري ومديرات المدارس الثانوية بمنطقة الحدود الشمالية التعليمية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى.
- عوض، عباس محمود. (1980). في علم النفس الاجتماعي. بيروت: دار النهضة.
- العيدروس، لولو عبد الله. (2010). دراسة عن الرضا الوظيفي وعلاقته بمستوى الطموح لدى الممرضات السعوديات وعلاقة كل منهما ببعض المتغيرات الشخصية والمهنية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى.
- غانم، محمود محمد. (2004). التفكير عند الأطفال، عمان، الأردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- الفهداوي، فهمي خليفة. (2002). دور إدارة العلاقات التنظيمية في تحديد مستوى الرضا الوظيفي، مؤتة للبحوث والدراسات، 18، (4) 92.

لطفي، طلعت إبراهيم. (1993). العلاقات الإنسانية والرضا عن العمل: دراسة ميدانية لعينة من العاملين بمصنع النسيج في مدينة بني سويف، مجلة الخدمة الاجتماعية، 37. 159-161.

المجالي، فايز. (1999). أثر بيئة العمل الاجتماعية على الرضا عن العمل لعينة من العاملين في مصانع شركة البوتاس العربية في محافظة الكرك. مؤتمّر للبحوث والدراسات، 14 (8) 65.

محمد، لطفي راشد. (1993). الاتصالات الإدارية. الرياض: دار فرزدق.

محيسن، وجدي أحمد. (2004). مدى رضا موظفي وكالة الغوث العاملين في وكالة الغوث بقطاع غزة عن أنظمة التعويض والحوافز، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية - غزة.

مساعدة، عبد الحميد. (1999). الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعة اليرموك. مجلة مركز البحوث التربوية، جامعة قطر، 16، (8) 136.

المشعان، عويد سلطان. (2003). العلاقة بين سلوك النمط (أ) والرضا الوظيفي لدى عينة من المدرسين الكويتيين والمدرسين المصريين. الكويت، المجلة التربوية، 17، (67) 121-123.

النفيعي، فؤاد معتوق عبد الله. (2009). المهارات الاجتماعية وفاعلية الذات لدى عينة من المتفوقين والعاديين من طلاب المرحلة الثانوية بمحافظة جدة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.

هيجان، عبد الرحمن بن أحمد بن محمد. (1998). ضغوط العمل. مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، الرياض: معهد الإدارة العامة.

وافي، عبد الرحمن جمعه. (2010). المهارات الحياتية وعلاقتها بالنكاهات المتعددة لدى طلبة المرحلة الثانوية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.

- Bandura, A. (1997) .*Self Efficacy. The Exercise of Control*, New York: W.H. freeman.
- Busso, L. (2004).*The Relationship between Emotional Intelligence and Contextual Performance and Contextual Performance as Influenced by Job Satisfaction and Locus of Control Orientation* .D.A.I- B. 64(10-B), 5260 us.
- Downey.J. (2005).*The Influence of emotion on perception of job satisfaction among community college administrators in Virginia*: ED.D. Universe of Virginia,
- Bowsher, J., E., & Dawn, K. (1995). *toward an understanding of three control constructs: personal control, self-efficacy, and hardiness*, ERIC, EJ553129.
- Gardner, L. & Stough, C. (2003). "Exploration of the relationships between workplace emotional intelligence, occupational stress and employee health". *Australian Journal of Psychology*. 55(1). 181-183.
- Heslin, P.A., & Klehe, U.C. (2006). Self-efficacy. In SG. Rogelberg (Ed.), *Encyclopedia of Industrial / Organizational Psychology*, 2, 705-708
- Howard, D. (1993). *Cognitive Psychology: Memory, Language and thought*. New York: Mac Millan.
- Khojasteh, M. (1993). Motivating the private vs. public sector mangers *Public Personnel Management*, 122 (3), 391-401.
- Lock, E. (1999).*what is job Satisfaction?* , in *Organization behavior and human performance?* N. Y.
- Luthan, F. (1992). *Organizational Behavior*, 6th Edition, Mc grow-Hill. WC.
- Iiacqua, J. A. & Schumacher, P. (1992). Total Quality Management Challenge to deal with job satisfaction for teacher in Urban School *Education Leadership*, 50(3) P.11-51.

- Merry, U. (1995). *coping with uncertainty: Insights from the New Sciences of Chaos, Self-Organization, and Complexity*. Westport, CT: Praeger.
- Myers, S. (1991). *Who Are Your Motivated Workers?* Motivation Harvard Business Review. Boston.
- Nevid, J. S. (2003). *Psychology: Concepts and Applications*. Boston: Houghton Mifflin Company. 486-487 .
- Salovey , P . (2001). Applied Emotional Intelligence : Regulating Emotions to Become Healthy , Wealthy , Aand Wise .In .J. Ciarrohi. J.P . Forgas .,& J.D. Mayer (Eds) , Emotional Intelligence in Everyday life : *A scientific Inquiry*. Philadelphia: Psychology Press. (PP.168-184)

الملاحق

قائمة بأسماء محكمي مقياس الشخصية الايجابية

م	الاسم	الوظيفة
1	أ. محمد مقداد	أستاذ بقسم علم النفس جامعة البحرين
2	أ.د. عمار حسن محمد	أستاذ مشارك إحصاء نفسي وطبي بكلية الطب جامعة الدمام.
3	د. امينه شلبي	أستاذ مشارك بقسم علم النفس جامعة البحرين
4	د. شيخه الجنيد	أستاذ مساعد بقسم علم النفس جامعة البحرين
5	د. ممدوح الهلالي	أستاذ مساعد بقسم علم النفس بكلية التربية بجامعة الدمام



بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة البحرين

كلية الآداب - قسم علم النفس

برنامج ماجستير علم النفس الإرشادي

أخي الموظف/

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته؟؟؟؟؟ وبعد ..

أقوم حالياً بإجراء دراسة بعنوان " الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض متغيرات الشخصية الإيجابية لدى عينة من موظفي القطاع الخاص بمدينة الظهران بالمملكة العربية السعودية".
وتتطلب الدراسة تطبيق مقياس الرضا الوظيفي، ومقياس الشخصية الإيجابية التي صممت لهذا الغرض.

وحيث أن الباحث يتطلع لتعاونكم البناء لإكمال الدراسة، فإنه يرجو أن تتكرموا بالاستجابة الموضوعية لمقاييس الدراسة. علماً بأن جميع المعلومات التي تُدوّن في هذه المقاييس هي محل السرية التامة، ولن تُستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

التعليمات:-

- تحتوي هذه الصفحات على نموذج البيانات الأولية إضافة إلى استبانتين، الأولى عن الرضا الوظيفي، والثانية عن الشخصية الإيجابية.
- الإجابة عن جميع الأسئلة، مع ملاحظة أنه لا توجد إجابة صحيحة أو خاطئة.
- ضع إشارة واحدة في واحد من الاختيارات .

شاكر ومقدّر لكم حسن تعاونكم والله يحفظكم ويرعاكم.

الباحث

علي بن بدر المهاشير

هاتف جوال: 0555855115

email: alimahasheer@hotmail.com

بيانات أولية أساسية:

الاسم (اختياري):

الجنسية:

☐

غير سعودي

☐

سعودي

المنصب الوظيفي:

☐

موظف

☐

رئيس قسم

☐

مدير إ:

سنوات الخبرة:

☐

أكثر من 10 سنوات

☐

5-10 سنوات

☐

أقل من 5 سنوات

المؤهل الدراسي:

☐

دراسات عليا

☐

دبلوم

☐

بكالوريوس

مقياس الشخصية الإيجابية قبل التحكيم

م	العبارة	تنطبق بدرجة كبيرة	تنطبق بدرجة متوسطة	تنطبق بدرجة بسيطة	لا تنطبق أبدا
البعد الأول: إدراك الذات					
1	استطيع أن أتحدث بسهولة عن مشاعري.				
2	أدرك أن لدي مشاعر رقيقة.				
3	لدي القدرة على معرفة صفاتي الإيجابية.				
4	لدي فهم حقيقي بما اشعر.				
5	استطيع إدراك مشاعري الصادقة.				
6	اعتبر نفسي مسؤولاً عن مشاعري.				
7	أنا حساس لما يحتاجه الآخرون.				
8	أدرك مشاعري في تعاملتي مع الآخرين بدقة كما هي				
البعد الثاني: فاعلية الذات					
9	أصل إلى أهدافي بسهولة				
10	سيكون لي مستقبلاً باهراً				
11	عندى كثير من الطموحات التي سوف أنجزها				
12	استطيع احتواء مشاعر الإجهاد التي تعوق أداء أعمالي.				
13	استطيع المحافظة على اتزانتي في المواقف الصعبة				
14	استطيع إنجاز أعمالي بنشاط وتركيز عالي.				
15	يمكنني التعامل بكفاءة مع مستجدات الحياة				
16	استطيع تحمل كثيراً من المسؤوليات				
البعد الثالث: التواصل الاجتماعي					
17	أعمل على مساعدة زملائي عندما يحتاجون إلى مساعدة.				
18	من السهل عليّ أن أكون علاقات حميمة مع الآخرين.				
19	أقبل النصيحة والتوجيه من الآخرين.				
20	أكون صداقاتي بسهولة.				
21	أنا شخص متعاون.				
22	لدي قدرة في التأثير على الآخرين.				
23	لدي القدرة على فهم الإشارات الاجتماعية				

				التي تصدر من الآخرين.
24				اعتبر نفسي موضع ثقة من الآخرين.
				البعد الرابع: حل المشكلات
25				انظر إلى المشكلات كشيء طبيعي في حياة الإنسان .
26				أفكر بالجوانب الإيجابية والسلبية لكافة الحلول المقترحة
27				اعتقد بان لدي القدرة على التعامل مع مشكلات الحياة اليومية .
28				أحاول تحديد المشكلة بشكل واضح .
29				استخدم أسلوباً منظماً في مواجهة المشكلات .
30				أضع خطة لتنفيذ الحلول المناسبة .
31				أعيد النظر في الحلول بعد تطبيقها بناء على مدى نجاحها.
32				أفكر بما يمكن أن يترتب على الحل في المدى القريب أو البعيد .
				البعد الخامس: الدافعية
33				أميل لأن أكون شخصاً آماله وطموحه عالية.
34				أحرص على الالتزام والجدية في أداء كل ما أكلّف به من أعمال.
35				أعتقد بأنني مجتهد ومثابر في عملي
36				أرسم أهدافاً جديدة كلما حققت هدفاً في حياتي.
37				أحب أن أتابع أي عمل أبدأه حتى يكتمل وينتهي.
38				أحب العمل في جو تنافسي يستثير الجهود والإمكانات.
39				أشعر بالراحة عند أداء عملي بأمانة.
40				أحب الدخول في الأعمال التي تتطلب الإبداع والابتكار.

مقياس الشخصية الإيجابية

م	العبارة	تطبيق بدرجة كبيرة	تطبيق بدرجة متوسطة	تطبيق بدرجة بسيطة	لا تتطبق أبدا
البعد الأول: إدراك الذات					
1	أستطيع أن أتحدث بسهولة عن مشاعري.				
2	أدرك أن لدي مشاعر رقيقة.				
3	لدي القدرة على معرفة صفاتي الإيجابية.				
4	أفهم نفسي جيدا.				
5	أستطيع إدراك حقيقة مشاعري.				
6	اعتبر نفسي مسؤولا عن مشاعري.				
7	أدرك مشاعري في تعاملتي مع الآخرين بدقة كما هي				
8	أنا حساس لما يحتاجه الآخرون.				
البعد الثاني: فاعلية الذات					
9	أصل إلى أهدافي بسهولة				
10	سيكون لي مستقبلا باهرا				
11	عندي كثير من الطموحات التي سوف أنجزها				
12	أستطيع احتواء مشاعر الإجهاد التي تعوق أداء أعمالي.				
13	أستطيع المحافظة على انترائي في المواقف الصعبة				
14	أستطيع إنجاز أعمالي بنشاط وتركيز عالي.				
15	يمكنني التعامل بكفاءة مع مستجدات الحياة				
16	أستطيع تحمل كثيرا من المسؤوليات				
البعد الثالث: التواصل الاجتماعي					
17	أعمل على مساعدة زملائي عندما يحتاجون إلى مساعدة.				
18	من السهل علي أن أكون علاقات حميمة مع الآخرين.				
19	أقبل النصيحة والتوجيه من الآخرين.				
20	أكون صداقتي بسهولة.				
21	أنا شخص متعاون.				
22	لدي قدرة في التأثير على الآخرين.				
23	لدي القدرة على فهم الإشارات الاجتماعية التي تصدر من الآخرين.				

24	اعتبر نفسي موضع ثقة من الآخرين.			
البعد الرابع: حل المشكلات				
25	انظر إلى المشكلات كشئ طبيعي في حياة الإنسان.			
26	أفكر بالجوانب الإيجابية والسلبية لكافة الحلول المقترحة			
27	لدي القدرة على التعامل مع مشكلات الحياة اليومية .			
28	أحاول تحديد المشكلة بشكل واضح .			
29	استخدم أسلوباً منظماً في مواجهة المشكلات .			
30	أضع خطة لتنفيذ الحلول المناسبة .			
31	أعيد النظر في الحلول بعد تطبيقها بناء على مدى نجاحها.			
32	أفكر بما يمكن أن يترتب على الحل في المدى القريب أو البعيد .			
البعد الخامس: الدافعية				
33	أميل لأن أكون شخصاً آماله وطموحه عالية.			
34	أحرص على الالتزام والجدية في أداء كل ما أكلف به من أعمال.			
35	أعتقد بأنني مجتهد ومثابر في عملي			
36	أرسم أهدافاً جديدة كلما حققت هدفاً في حياتي.			
37	استكمل دائماً ما أبدأ في عمله .			
38	أحب العمل في جو تنافسي يستثير الجهود والإمكانات.			
39	أشعر بالراحة عند أداء عملي بأمانة.			
40	أفضل الأعمال التي تتطلب الإبداع والابتكار.			

استبانة الرضا الوظيفي

من إعداد: (طلال الشابي، 1997)

يضم هذا المقياس عدداً من العوامل المتعلقة بالوظيفة التي تمارسها ، والهدف منه محاولة التعرف على درجة رضاك عنها ، ومن ثم التعرف على شعورك الشخصي نحو الوظيفة أو العمل الذي تمارسه . والمطلوب منك في هذا المقياس قراءة كل عبارة بعناية فائقة ومن ثم تحديد شعورك نحو كل عامل من العوامل الواردة في الاستبيان ، وذلك بوضع إشارة (✓) في الخانة التي تعبر بصدق عن درجة رضاك أو شعورك الشخصي نحو هذه العوامل . معتمداً في ذلك على تصورك أو ما لمستته عن الحالة الفعلية التي عليها هذه العوامل في عملك الوظيفي. علماً بأن الإجابات تكون كالتالي :

- 1- غير راضٍ إطلاقاً : وتعني أن الحالة التي عليها هذا العامل في عملك الوظيفي أقل بكثير مما كنت تتوقع أو تأمل أن يكون عليه الوضع .
- 2- غير راضٍ : وتعني أن الحالة التي عليها هذا العامل في عملك الوظيفي أقل مما كنت تتوقع أو تأمل أن يكون عليه الوضع .
- 3- لا أدري : تعني أنك غير قادر على تحديد شعورك بدقة نحو هذا العمل .
- 4- راضٍ : وتعني أن الحالة التي عليها هذا العامل في عملك الوظيفي مطابقة تماماً لما كنت تتوقع أو تأمل أن يكون عليه الوضع .
- 5- راضٍ جداً : وتعني أن الحالة التي عليها هذا العامل في عملك الوظيفي أكثر أو أفضل بكثير مما كنت تتوقع أو تأمل أن يكون عليه الوضع .

م	العبارة	غير راض إطلاقاً	غير راض	لا أدري	راض	راض جداً
1	ما يتيح لك الوظيفة من فرص لمعرفة نتائج عملك أولاً بأول					
2	الإمكانيات المتاحة لك لإنجاز أشياء هامة تتعلق بعملك .					
3	إحساسك بالتقدير الذاتي من خلال إنجازات العمل .					
4	إشباع الحاجات الشخصية من خلال إنجازات العمل .					
5	ما يتيح لك الوظيفة من وقت كافٍ لإتمام العمل بكفاءة .					
6	رد الفعل الذي تلمسه لدى رؤسائك في المنظمة التي تعمل بها عند إجادتك العمل .					
7	رد الفعل الذي تلمسه لدى المشرف المختص عند إجادتك العمل .					
8	التقدير الذي تحصل عليه من قبل رؤسائك .					
10	تقدير زملائك بالجهد الذي تبذله لتحقيق جودة الأداء .					
11	الثناء الذي تتلقاه مقابل الأداء الجيد .					
12	إرجاع الجهد (البني أو العقلي) الذي تبذله في العمل ونتاجه إليك وعدم نسبته إلى أحد غيرك .					
13	ما يتيح لك العمل من وقت لتقديم عملاً كاملاً.					
14	مقدار الجهد الذي يتطلب عملك الوظيفي بذله من قبلك .					
15	ما يتيح لك الوظيفة من فرص للتجديد والابتكار .					
16	طبيعة العمل الذي تقوم به .					
17	مدى سهولة أداء مهام الوظيفة .					
18	حجم العمل ومدى ملاءمته لقدراتك الشخصية .					
19	ما يتيح لك الوظيفة من فرص لتكون مسؤولاً عن تخطيط عملك .					
20	ما يتيح لك الوظيفة من فرص لإنجاز عملك الوظيفي بالأسلوب الذي تختاره.					

21	ما يتاح لك من فرص في وظيفتك للمشاركة في اتخاذ القرار .				
22	ما تتضمنه الوظيفة من مسؤولية في العمل .				
23	حرية الرأي المتاحة بالوظيفة لمناقشة الأمور المتعلقة بعملك الوظيفي .				
24	مسؤولية الإشراف المتاحة لك على أعمال الآخرين .				
25	فرص الترقى المعنوية المتاحة لك في العمل .				
26	فرص اكتساب الخبرة المتاحة بالوظيفة .				
27	فرص الترقى المادية المتاحة لك في العمل .				
28	الفرص المتاحة لك لتنمية مهاراتك في العمل .				
29	فرص التدريب والتعليم المتاحة لك أثناء الخدمة .				
30	فرص الترقى المادية المتاحة لك في وظيفتك من خلال التدريب أو التعليم أثناء الخدمة .				
31	فرص الترقى المعنوية المتاحة لك في وظيفتك من خلال التدريب أو التعليم أثناء الخدمة .				
32	ما يتاح لك من فرص لتجريب أدائك في العمل .				
33	ما يتاح لك من فرص لتجريب وسائل جديدة لأداء أفضل في عملك الوظيفي.				
34	مدى وضوح الإجراءات وأهداف العمل بالنسبة لك .				
35	أسلوب الإدارة في معاملة الموظفين .				
36	أسلوب إصدار التعليمات من رؤسائك .				
37	أنظمة العمل المطبقة على العاملين .				
38	الطريقة التي تتخذها الإدارة لتطبيق أنظمتها وإجراءاتها .				
39	مدى الاستعداد للتفاهم من قبل رؤسائك دون الاعتماد على السلطة الرسمية وإصدار الأوامر .				
40	الأسلوب الذي يتبعه الرئيس في حل مشاكل العمل .				
41	المهارة التي عليها رئيسك في اتخاذ القرار .				
42	الصلاحيات المعطاة لك بالعمل .				

43	أسلوب معاونة الرئيس لك في مواقف العمل الصعبة .				
44	أسلوب تدريب الرئيس لمروسيه في مواقع العمل .				
45	الأسلوب المتبع في تقويم أدائك الوظيفي .				
46	مدى اهتمام المشرف بحل المشكلات التي تواجهك في العمل .				
47	مدى تقبل المشرف لوجهة نظرك الخاصة في مجال العمل .				
48	ظروف العمل وبيئته المادية (المبنى ، الإضاءة ، التكييف ، ... إلخ) .				
49	مدى توفر الوسائل المساعدة للعملية التعليمية وإمكانية استخدامها .				
50	مدى توفر الشاي والقهوة في عملك الوظيفي .				
51	كفاية الراتب الذي تحصل عليه .				
52	تناسب الراتب الذي تتقاضاه مع خبراتك ومؤهلاتك العلمية .				
53	تناسب الراتب الذي تتقاضاه مع حجم العمل الذي تؤديه .				
54	ما يتيح لك الوظيفة من فرص للحصول على تقدير الآخرين .				
55	نظرة المجتمع لمهنتك .				
56	ما يتيح لك الوظيفة من التعرف على شخصيات مرموقة وتكوين الصداقات.				
57	السمعة والفخر التي تكتسبها عائلتك من العمل الذي تؤديه .				
58	الوقت الذي يتيح لك وظيفتك للتفرغ لأسرتك .				
59	الخدمات الصحية أو العلاجية (المجانية أو المخفضة) التي تتيحها لك وظيفتك.				
60	ما توفره لك الوظيفة من تأمين للمستقبل .				
61	إجراءات النقل وطي القيد في وظيفتك .				
62	ما يتيح لك الوظيفة من الشعور بالأطمئنان بضمان استمرارها .				

					63 العلاقة بينك وبين رئيسك في العمل .
					64 العلاقات بينك وبين مروضيك .
					65 العلاقات بين أعضاء المجموعة .
					66 مدى توفر النزعة الاجتماعية لدى أعضاء المجموعة وعدم الميل للعزلة .
					67 درجة المساعدة المقدمة لك من زملائك في العمل عند الحاجة .

The job satisfaction and its relation with some variables of positive personnel characteristics of a sample of employees from private sectors in Dahran city in KSA.

Descriptive correlative study was conducted on 107 employees from private sectors from Dahran city in the Kingdom of Saudi Arabia, to identify the relationship between job satisfaction and some of the positive personnel characteristics of the demographical data. To achieve this objective, the candidate applied the instrument of job satisfaction prepared by Alshieh (1997) and the instrument of the positive characteristics of the demographical variables prepared by the candidate.

The study found that, there was a positive relationship between the job satisfaction and the total scores of the positive personnel characteristics and as well as between other dimensions except the dimension of the social communication. The study discovered also that there was significant different between the score of job satisfaction according to the nationality on favor to Saudi nationality, while this significant was not found for the variable of the experience. A statistical significance was found on the job satisfaction according to the variable of monthly income of the favor of high income. The study also revealed that the possibility of explaining the job satisfaction by the positive personnel characteristics and some demographical data adjusted on the experience. The study recommends the need to develop means to increase the job satisfaction among employees in private sectors; in addition to raise the awareness of these employees about the role of job satisfaction on the increase the quality of the production.

UNIVERSITY OF BAHRAIN

College of Arts



Department of psychology

**The job satisfaction and its relation with some
variables of positive personnel characteristics
Of a sample of employees from private sectors
In Dahrn city in KSA**

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Master's
Degree in Counseling Psychology

Submitted by

Ali Bader Al mhasheer

University ID

20114771

Supervised by

Dr. Tawfik Abdel Moniem

Associate Professor of Psychology

University of Bahrain

KINGDOM OF BAHRAIN

Sep/ 2014