

## مستوى الرضا الوظيفي في علاقته ببعض المتغيرات لدى الأخصائيين النفسيين في مدارس سلطنة عمان "دراسة مسحية"

أ / منذر بن خالد مرهون السعيدى

طالب ماجستير الإرشاد النفسى . قسم التربية  
كلية الآداب والعلوم التطبيقية . جامعة ظفار

د/ أحمد بن علي المعشنى  
أستاذ الإرشاد النفسى المساعد  
كلية الآداب والعلوم التطبيقية  
جامعة ظفار بسلطنة عمان

د./ ناصر سيد جمعة عبد الرشيد  
أستاذ مشارك بقسم التربية  
كلية الآداب والعلوم التطبيقية  
جامعة ظفار بسلطنة عمان

### • المستخلص:

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف مستوى الرضا الوظيفي في علاقته ببعض المتغيرات الديموجرافية (النوع الاجتماعي، عدد سنوات الخبرة والمرحلة الدراسية) لدى الأخصائيين النفسيين بمدارس سلطنة عمان، وتكونت عينة الدراسة من (١٥٤) أخصائياً نفسياً من العاملين في مختلف المراحل الدراسية في المدارس التابعة لوزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان من الجنسين، منهم (٤٣) أخصائياً نفسياً و(١١١) أخصائية نفسية من (١١) محافظة من محافظات السلطنة، وتم استخدام المنهج التحليلي؛ حيث تم جمع البيانات باستخدام مقياس الرضا الوظيفي من إعداد الباحث، وتمت المعالجة الإحصائية باستخدام الحزمة الإحصائية لتحليل البيانات (SPSS). بينت نتائج الدراسة أن مستوى الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين في مدارس سلطنة عمان جاء بدرجة متوسطة، كما بينت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) في مستوى الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين في مدارس سلطنة عمان تعزى لمتغير النوع ولصالح الإناث، كما أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) في الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين تعزى لمتغيرات (عدد سنوات الخبرة، المرحلة الدراسية).

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي . الأخصائيين النفسي . سلطنة عمان.

### *Level of job satisfaction and its relation to some variables among psychologists in schools of the Sultanate of Oman*

Monzer ben khaled marhon elsaidy, Dr. Nasser sayed goma abdel rashed, Dr. Ahmed ben ali elmashiny.

### Abstract:

The recent study aimed to identify the level of job satisfaction and its relation to some variables (Gender, Experience years, Educational stage) among psychologists in schools of the Sultanate of Oman. The study sample consisted of (154) psychologists of both male and female who are working in different stages of study in the schools affiliated to the Ministry of Education in the Sultanate of Oman. The sample of the study consisted of (43) male and (111) female psychologists from (11) governorates of the Sultanate. The descriptive analytical methodology was used. In order to collect data the job-satisfaction questionnaire prepared by the researcher were used. Statistical processing was done using the Statistical Package for Social Sciences (SPSS). The results of the study showed that the level of job-satisfaction among the psychologists in the Sultanate of Oman at a medium level. The results showed statistically significant differences at the significance level of (0.05) in job satisfaction among psychologists in the Sultanate of Oman schools due to gender variable in favor of females. There were also no statistically significant differences at the significance level (0.05) in job satisfaction among psychologists due to the variables (years of experience, school stage).

**Key words: Job Satisfaction -Psychologists -Sultanate of Oman**

• مقدمة:

تعدُّ خدمة الإرشاد واحدة من الخدمات الهامة التي يحتاجها الأفراد في عصرنا الحاضر؛ حيث تعددت وتنوعت العقبات والمشكلات التي تواجه الأفراد؛ بسبب انفتاح المجتمعات وانكشافها على بعضها في ظلّ العولمة العابرة للحدود الدولية، وما خلفته من شوائب في نفوس وأفكار الأفراد، وبفضل حركة الأفراد من البيئات الصحراوية والريفية إلى حياة المدنية وما أوجدته هذه الحركة من مشاكل في التكيف والاندماج داخل المجتمع الجديد.

وبسبب تنوع المشكلات النفسية، والتربوية، والاجتماعية، والسلوكية التي يواجهها طلبة المدارس أصبح وجود شخص متخصص في المدرسة أو المؤسسة العلمية ضرورة ملحة، وجزءاً أساسياً داخل المنظومة التعليمية؛ لضمان سير العملية التعليمية بالشكل المرجو؛ حيث يعمل المتخصص داخل إطار المؤسسة التعليمية على معالجة إشكاليات الطلبة، وتقديم المشورة، ومساعدتهم، وتقديم الصعوبات عليهم، وعلى العاملين في المؤسسات العلمية (زهران، ٢٠٠٥).

والأخصائي النفسي على الرغم من خدماته النفسية والتنظيمية (الإدارية) التي يقدمها في المدرسة والأعباء الملقاة على كاهله إلا أنه ودون شك يظل قوة عاملة فاعلة، تتطلب النظر لها بعين الاهتمام، والرعاية، وتوفير متطلبات إنجاز مهامها الوظيفية بكفاءة واقتدار من الناحية التجهيزية، ومنحه الصلاحيات اللازمة لممارسة برامج وخطته الإرشادية، وتحسين ظروف بيئة عمله، وإيجاد عوامل تحفيزية تعمل على شحن همته لمواصلة مسيرة العمل بحب وإخلاص وتقان.

ويرى الزويد (٢٠٠٢) أن الأخصائي النفسي يواجه عدد كبير من الضغوط النفسية والمهنية والاجتماعية وذلك بسبب قلة عدد الأخصائيين النفسيين في المدارس، بالإضافة إلى شح المكافآت المعنوية والحوافز الوظيفية مقارنة بالمهام التي ينجزها والتي تولد السخط على المهنة، والإحترق النفسي لدى العاملين بمهنة الإرشاد.

والأخصائي النفسي يتعرض إلى ضغوط كثيرة تعيق عمله في المدرسة، وتؤدي به إلى حالة من الإستنزاف النفسي الإنفعالي، والجسدي الذي يؤثر تأثيراً مباشراً على حالته الصحية والنفسية والاجتماعية وهذا ما ينعكس على أدائه الوظيفي (المالكي، ٢٠٠٧). وأضافت الشرفا (٢٠١١) أن بعض الأخصائيين النفسيين تلقى عليهم مسؤوليات ومهام وظيفية أخرى خارج إطار العمل الإرشادي مثل جمع التبرعات، وتوزيع المساعدات على الطلبة المحتاجين، والمناوئة، وكتابة الانذارات والتعهدات مما أثر سلباً على أدائهم المهني ونظرة أولياء الأمور والطلاب لهم.

ويعتبر هوبوك Hoppock أول من تحدّث عن مفهوم الرضا الوظيفي في أربعينيات القرن الماضي؛ حيث حدّد ثلاثة أبعاد للرضا الوظيفي للعاملين في

مختلف المهن، وهذه الأبعاد هي: البعد النفسي، والبعد الجسدي، وبعد ظروف البيئة لإنجاز العمل، وكلما كان العمل يشبع حاجات الموظف في الأبعاد الثلاثة كلما زاد الرضا عن مهنته، والعكس صحيح (Kumar & Giri, 2009).

ويعرف حجاج (٢٠٠٧) الرضا الوظيفي بأنه الأداء التي يمارسه الفرد بقصد الإنتاج ويساعده على تحقيق أهدافه الوظيفية والمستقبلية من خلال ما توفره بيئة المهنة من إمكانيات وحوافز. أما شرشير (٢٠٠٠) فيرى أن الرضا الوظيفي هو مدى إشباع متطلبات وحاجات الفرد الوظيفية والتي تكفل نموه المهني وتنعكس على حماسته ودافعيته نحو العمل.

وقد أكد الجهني (٢٠٠٥) أن الرضا الوظيفي للأخصائي النفسي في المدرسة يشكل ركيزة مهمة في المنظومة التعليمية؛ حيث تزايد في عصرنا الحاضر الاهتمام بما يقدمه الأخصائي النفسي من خدمات إرشادية، تساهم في تطوير العملية التعليمية، وتعمل على تحقيق الأهداف التربوية. ويرى الدلبحي (٢٠٠٢) أن الرضا الوظيفي يشكل أداة فعالة في تحقيق أهداف الوزارات والمؤسسات، ووسيلة من وسائل التحفيز على الإبداع الوظيفي، وتحسين العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين. كما يؤكد صوالحة (٢٠٠٦) أن الرضا الوظيفي أساس في تحقيق الأمن النفسي والوظيفي للموظفين والعاملين.

كما أشار (Abushaira, 2012) أن دراسة الرضا الوظيفي يقع على قمة الأولويات لأي مؤسسة للمحافظة على عناصرها المتميزة والمتفردة، ويؤكد (Johnson, 2010) أن الرضا الوظيفي هو أحد المفاهيم العامة في نظريات دافعية العمل وسلوكياته، والتي تشير إلى أن الرضا الوظيفي هو السبب الرئيسي للنجاح في مجال العمل والوصول ببيئة العمل إلى أقصى درجات الإنتاجية. ويرى الباحث أن الرضا الوظيفي يرتبط بعدد من المتغيرات التي تستحق الدراسة، وهذه المتغيرات تتأثر بمدى ومستوى تقدير الذات لدى الأخصائي النفسي، وأحد أهم هذه المتغيرات مستوى الرضا الوظيفي الذي يعكسه تقدير الذات في نفس ومشاعر الأخصائي.

وفي ضوء ما سبق ولأهمية دور الأخصائي النفسي في المدرسة يتضح ضرورة امتلاك الأخصائي النفسي للعديد من الصفات الشخصية والأخلاقية والمهنية، نوجزها في حب المهنة، والرغبة بمساعدة الآخرين، والثقة بالنفس، وتقدير الذات، وغيرها من الصفات والمهارات الضرورية لممارسة عمله الإرشادي بمرونة وسلاسة وكفاءة، فهو مرشد وموجه للطلبة، وهو قدوة لهم، وبمثابة المشعل الذي ينير لهم الطريق، فمن واجبنا التركيز على احتياجات الأخصائي النفسي، ودراسة مشكلاته؛ لتسهيل مهمته الانسانية السامية.

وفي سلطنة عُمان عينت وزارة التربية والتعليم في كل مؤسسة تعليمية بمختلف مراحلها ومستوياتها متخصصاً في علم النفس أو أحد فروعها؛ لكي يغطي الاحتياجات الإرشادية المختلفة للطلبة، والذين تُشكل لهم الخدمة

الإرشادية واحدة من أهم الخدمات التي يتلقونها بشكل مجاني في المحيط المؤسسي، وذلك لما له من انعكاس على نجاحهم في مسيرتهم العلمية والسلوكية، وتحقيق غاياتهم المهنية المستقبلية.

وقد استحدثت وظيفة الأخصائي النفسي في المدارس التابعة لوزارة التربية والتعليم في سلطنة عُمان مطلع العام الدراسي ٢٠١٢/٢٠١١ م بواقع أخصائي نفسي واحد لكل مدرسة (وزارة التربية والتعليم، ٢٠١٢). مع أن هذه الخطوة لاقت الإشادة والاستحسان في الأوساط التربوية العمانية، والمتخصصين في العلوم التربوية، إلا أنها خطوة تتطلب التعزيز والتحسين المستمر، فالأخصائي النفسي يواجه صعوبات جمة في تغطية إحتياجات الطلبة الإرشادية فهو فرد مقابل المئات من الطلاب الذين تختلف مشكلاتهم السلوكية، والنفسية، والنمائية، والمهنية. بالإضافة إلى مسؤوليته عن تطبيق الخطة الإرشادية السنوية الخاضعة لمتابعة مباشرة من مشرفي وزارة التربية والتعليم، وإعداد محاضرات وورش توعوية للمعلمين والعاملين في المدرسة، وتطبيق برامج إرشادية للطلبة في الجوانب الإرشادية المتمثلة في الجوانب الوقائية، والنمائية، والعلاجية ودراسة حالات الطلاب الفردية التي تتطلب الدراسة فردياً، وكذلك مهام إدارية كتخزين الدراسات والأعمال التي يقوم بها على البوابة التعليمية، ومراقبة الامتحان في فترة الإمتحانات النهائية كل عام، وهذه المهام تستهلك الأخصائي نفسياً وصحياً، وتجعله يتشتت بين المهام الكثيرة التي يصعب تغطيتها وأدائها فردياً، وهذه الأسباب قد تجعله يشعر بالظلم، والضغط، وعدم الإنصاف، والسخط على وظيفته، ويقل مستوى رضاه عن وظيفته ومهامها ومسؤولياتها وبيئتها.

ومن خلال ما تقدّم من أبحاث ودراسات سابقة نجد أن الدراسات السابقة لم تتناول مستوى تقدير الذات وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين في المدارس عموماً، سواء في السلطنة أو خارجها، ومعظم الدراسات كانت تسلط الضوء على متغيرات أخرى، وفئات أخرى كالمعلمين والأطباء والهيئات الإدارية. ومن هذا المنطلق رأى الباحثون أهمية دراسة مستوى تقدير الذات وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين في مدارس سلطنة عُمان كأول دراسة عُمانية وعربية تركز على جانب نفسي يختص بمقدمي الخدمة الإرشادية (الأخصائيين النفسيين).

#### • مشكلة الدراسة وتساولاتها:

إن وجود أخصائي نفسي واحد فقط في كل مدرسة قد يصل عدد طلابها بالمئات يعنى بحل مشاكل الطلبة النفسية والسلوكية، ويجب عليه إتباع واستكمال الخطة الإرشادية السنوية المعممة من قبل وزارة التربية والتعليم، بالإضافة إلى تنفيذ البرامج الإرشادية التي اعتمدها الوزارة، والبرامج التي قد تطلبها إدارة المدرسة، بالإضافة إلى الكم الهائل من الطلبة التي تتم إحالتهم للأخصائي النفسي بشكل يومي من قبل المعلمين والإدارة المدرسية وهذه المهام الكثيرة والمتعددة ينعكس أثارها على الأخصائي النفسي، وقد تشكل له توتر،

وضغط على الصعيد النفسي، والصحي، والإحباط والسخط عن المهنة التي يمارسها مما قد تؤثر على الرضا الوظيفي لديه.

وقد تم إجراء الباحث دراسة استطلاعية على عينة من الأخصائيين النفسيين بمدارس محافظة ظفار، وقد تكونت العينة الاستطلاعية من (٣٢) أخصائي نفسي/ أخصائية نفسية تم اختيارهم عشوائياً، وقد تم إجراء مقابلات معهم، ثم تحليل هذه المقابلات تبين من خلالها نقص في رضا بعض الإخصائيين النفسيين عن عملهم لكثرة الأعباء الملقاة عليهم، وغموض دور الأخصائي النفسي وتداخل أدواره مع عمل الأخصائي الاجتماعي. وعدم تقدير دوره من قبل إدارة المدرسة، وإشراكه في الكثير من الأعمال الإدارية كالمناوبة والمراقبة على الامتحانات.

كما تم مسح الدراسات العمانية بهذا المجال، ولم يتم التوصل لأي دراسة عمانية تتعلق بحاجات ومشكلات الأخصائيين النفسيين في المدارس الحكومية أو الخاصة، وبالمقابل توصل الباحث إلى عدد من الدراسات العربية السابقة التي تناولت الأخصائيين النفسيين مثل: دراسة السويسي (٢٠١٤) والمعنونة بمعوقات العملية الإرشادية لمستشاري التوجيه المدرسي (الأخصائيين النفسيين). ودراسة بو عزيز (٢٠١٥) الإتجاه نحو العملية الإرشادية وعلاقته بدافع الإنجاز. بالإضافة إلى دراسة الشهري (١٩٩٩) مستوى الرضا عن العمل الإرشادي لدى مرشدي المرحلة الابتدائية المتخصصين وغير المتخصصين بمكة المكرمة. ودراسة الحربي (٢٠١٠) الضغوط النفسية وعلاقتها ببعض المتغيرات لدى المرشدين الطلابيين بالمعاهد العلمية بمنطقة الرياض. ودراسة الطريفي (٢٠٠٣) الرضا الوظيفي لدى المرشدين والمرشدات في مدينة عمان.

لذلك فإن مشكلة هذه الدراسة تتمثل في محاولة التعرف مستوى الرضا الوظيفي في علاقته ببعض المتغيرات لدى الأخصائيين النفسيين في مدارس سلطنة عمان والتي تتضح من خلال الإجابة عن الأسئلة الآتية:

« ما مستوى الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين في مدارس سلطنة عمان؟

« هل يختلف مستوى الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين في مدارس سلطنة عمان باختلاف: النوع الاجتماعي، وسنوات الخبرة، والمرحلة الدراسية؟

#### • أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية إلى:

- « التعرف مستوى الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين بمدارس سلطنة عمان.
- « الكشف عن الفروق في مستوى الرضا الوظيفي والتي تُعزى لمتغيرات (النوع الاجتماعي، عدد سنوات الخبرة، المرحلة الدراسية) لدى الأخصائيين النفسيين بمدارس سلطنة عمان.

### • أهمية الدراسة:

- تتضح أهمية الدراسة الحالية فيما يأتي:
- ◀ تعد الدراسة أول دراسة محلية تُطبق حول مستوى الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين سلطنة عمان.
- ◀ تناولها لفئة مهمة في البيئة المدرسية وهي الأخصائيين النفسيين / الأخصائيات النفسيات، لما لهم من دور فاعل ومهم في العملية التعليمية بالمدارس والذين لم يحظوا باهتمام كافٍ في الدراسات المختلفة.
- ◀ نرجو أن تساعد هذه الدراسة القائمين على قسم التوجيه والإرشاد المدرسي بوزارة التربية والتعليم بشكل عام في فهم بعض العوامل المؤثرة على أداء عمل الأخصائي النفسي.
- ◀ لعل نتائج هذه الدراسة تفيد الباحثين في مختلف حقول التربية، وتطبيق دراسة مشابهة لشاغلي وظائف أخرى في المدرسة؛ كالأخصائي الاجتماعي، وأخصائي الأنشطة، وممرض المدرسة، وغيرهم.
- ◀ نعتقد أن هذه الدراسة سوف تفيد الأخصائيين النفسيين من خلال تسليط الضوء على احتياجاتهم على المستوى الوظيفي، والنفسي، والأعباء التي تعترض عملهم.

### • حدود الدراسة:

- ◀ الحد الموضوعي: حُدِّت هذه الدراسة بموضوع: «مستوى الرضا الوظيفي بالأبعاد (الوظيفة ومهامها، الراتب والحوافز، الأمن الوظيفي، العلاقة بالإدارة والإشراف، النمو المهني) في علاقته ببعض المتغيرات (النوع الاجتماعي، عدد سنوات الخبرة، والمرحلة الدراسية) لدى الأخصائيين النفسيين بمدارس سلطنة عمان. وقد تم اختيار هذه الأبعاد بناءً على الدراسات السابقة والأطر النظرية التي تم الإطلاع عليها، والتي رأى الباحث أنها أكثر ارتباطاً بعمل الأخصائي النفسي.
- ◀ الحد الزمني: يتم تطبيق الدراسة في الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي الأكاديمي (٢٠١٧/٢٠١٨م).
- ◀ الحد البشري: الأخصائيون النفسيون بمختلف المراحل الدراسية بمدارس سلطنة عمان.
- ◀ الحد المكاني: جميع مدارس سلطنة عمان التي بها أخصائي نفسي / أخصائية نفسية.

### • مصطلحات الدراسة:

#### • الرضا الوظيفي:

يعرف الرضا الوظيفي بأنه مشاعر داخلية للموظف، تتمثل في إحساسه بالسعادة والقناعة نظير إشباع رغباته ومطالبه في الوظيفة التي يؤديها، كما أنها الاتجاه الإيجابي نحو تلك الوظيفة؛ حيث يشعر فيها بالرضا عن مختلف العوامل البيئية والاجتماعية والاقتصادية والإدارية والفنية المختلفة المتعلقة بالوظيفة (حكيم، ٢٠٠٩).

ويُعرف الرضا الوظيفي إجرائياً في الدراسة الحالية بالمشاعر التي يحملها الأخصائي النفسي نحو وظيفته، ومدى ومستوى قبوله لمهام وظيفته وواجباتها وبيئة تأديتها، الراتب والحوافز، الأمن الوظيفي، العلاقة بالإدارة والإشراف، والنمو المهني. ويقاس الرضا الوظيفي بالدرجة التي يحصل عليها الأخصائيون النفسيون في مدارس سلطنة عمان على مقياس الرضا الوظيفي المستخدم في الدراسة الحالية.

#### • الأخصائي النفسي:

هو المسؤول المتخصص عن عمليات التوجيه والإرشاد في المدرسة أو المؤسسة ويطلق عليه مرشد توجيه أحياناً أو مرشد الصحة النفسية (زهران، ٢٠٠٥).

ويُعرف الأخصائي النفسي في هذه الدراسة بالموظف المكلف والمعين من قبل وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان تحت مسمى وظيفي أخصائي نفسي للعام الدراسي (٢٠١٧/٢٠١٨م). ويعمل في المدارس الحكومية (وزارة التربية والتعليم، ٢٠١٢).

#### • الإطار النظري والدراسات السابقة:

##### • أولاً: الإطار النظري:

الرضا الوظيفي أحد حقول المعرفة العلمية التي تناولها العديد من الباحثين من مختلف التخصصات التربوية وغير التربوية مثل المجال الصناعي والإداري والأكاديمي وهذا ما أدى إلى تفاوت وتباين في تعريفات هؤلاء الباحثين مما ولد نوع من الاختلاف الظاهري في التعريف إلا أن الجوهر ظل يحمل نفس المسار من وجهة نظر الباحث؛ وقد يعود السبب في هذا الاختلاف إلى المجالات المتنوعة التي يعمل فيها هؤلاء الباحثين، وقد يكون الاختلاف ناشئاً عن اختلاف نظرة الباحث نفسه والتي قد تتأثر بعوامل معقدة ومتشابكة كالديانة والثقافة السائدة والعرف الاجتماعي والعادات والقيم والظروف البيئية والمهنية لكل وظيفة على حدة وغيرها من المؤثرات البيئية والاجتماعية على الإنسان.

من ناحية أخرى تورد سلمان (٢٠١١) أن الرضا الوظيفي يُعد من أكثر الموضوعات التي تطرق لها علم النفس العام وعلم النفس الإداري بالبحث والاستقصاء، ويشير لوك أنه حتى عام ١٩٧٦ م ظهرت أكثر من ثلاثة آلاف مقالة وبحث في الرضا الوظيفي.

ويُعرف الزعبي (٢٠١١) الرضا الوظيفي على أنه مفهوم سلوكي يقيس رغبة الفرد في أداء مهام وظيفته، ومدى التقبل الذي يشعر به أثناء أدائها، ومدى الإشباع الاجتماعي والمادي الذي تحققه له هذه الوظيفة.

وعرف الدليمي وتاصر (٢٠٠٩) الرضا الوظيفي على أنه أنشطة مختلفة يمارسها الإنسان بقصد الإنتاج وتساعد على تحقيق أهدافه من خلال الإمكانيات المتاحة في بيئة العمل والتي تتناسب مع قدرة الفرد. وهناك عدة

عوامل تؤثر في الرضا الوظيفي، وقد قسم أغلب الباحثين في علم النفس والإدارة هذه العوامل إلى قسمين رئيسيين هما العوامل الداخلية والعوامل الخارجية.

- وترى فلبمان (١٤٢٩هـ) أن العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي تنقسم إلى:
- ◀ عوامل تتعلق بالفرد: وهذه العوامل تتمثل في العمر المستوى التعليمي، قيمة العمل بالنسبة للفرد، الحالة الصحية، والحالة النفسية من حيث الإستعداد ومستوى الطموح.
  - ◀ عوامل تتعلق ببيئة العمل: وهذه العوامل تتمثل في طبيعة العمل من حيث كونه روتيني أو فيه نوع من التجديد، ومهام الوظيفة، ومكان ممارسة الوظيفة، والراتب والحوافز.

أما عبد الهادي والعزة (١٩٩٩) فيرون أن العوامل التي تؤثر في الرضا الوظيفي تتلخص في:

- ◀ عوامل وظيفية خاصة بالعمل: وهذه العوامل هي التي لها تأثير مباشر في تحقيق الذات لدى الموظف، وتتكون من عدة عناصر أبرزها: السعي للحصول على مسؤوليات وظيفية كبيرة التي تمنح الموظف أهمية ومكانة في عمله، التقدير الذي يتلقاه الموظف بسبب إنجازه مسؤولياته، الخبرة والتي تضيف على الموظف تميز من حيث طريقة إنجاز العمل أو سرعته، المهارة في إنجاز العمل والتي قد تكتسب من التدريب أو المزاولة، السمات الشخصية والاستعداد لأداء العمل.
- ◀ عوامل خارجية: وتتمثل هذه العوامل في الراتب، الحوافز والمكافآت، وعلاقات الموظف مع زملاءه، وشعور الموظف بالعدالة والإنصاف والإستقرار والأمن النفسي.

وهناك العديد من النظريات المفسرة للرضا الوظيفي منها:

#### • نظرية العاملين ليفريدريك هيرزبيرج (١٩٦٦):

تعتبر نظرية هيرزبيرج من النظريات الهامة التي ركزت على الرضا الوظيفي ونظرت إلى الرضا الوظيفي نظرة تحليلية لها أسبابها ودوافعها النفسية، وقد عالجت نظرية هيرزبيرج الدوافع من خلال تقسيمها وتصنيفها إلى عوامل داخلية وأخرى خارجية.

ويرى سليمان ووهب (٢٠١٢) أن هيرزبيرج بنظريته هذه قد وضع العلاقة بين الإنتاجية والرضا الوظيفي وقد صنفت النظرية الدوافع إلى:

- ◀ دوافع داخلية: وهي الدوافع والعوامل التي تساعد الموظفين على النمو النفسي في وظائفهم وهذه الدوافع غالبا ما تكون نابعة من العمل نفسه (الخيري، ٢٠٠٨) وتتلخص هذه الدوافع في مستوى الإنجاز، كمية التقدير، طبيعة العمل من حيث كونه متجددا وغير روتيني، وامكانية الترقى الوظيفي، والمسؤولية في إتمام العمل.

◀ دوافع خارجية: وهذه العوامل تختص بالبيئة التي يمارس فيها الفرد العمل والسياسات المتبعة في انجاز العمل والمكانة الاجتماعية التي يكتسبها الفرد من خلال وظيفته والوسائل التي يتواصل بها الرؤساء والمرؤسين والعلاقات التي يكونها الفرد بينه وبين زملاءه (الطويل، ٢٠٠١).

ويضيف الطويل (٢٠٠١) أن عدم توفير هذه الدوافع والمحفزات من جانب المؤسسة يؤدي إلى حالة من عدم الرضا والسخط لدى الموظفين، مع أن توفرها لا يعني أن المؤسسة قد هيئت كافة السبل لتحقيق مستوى عالٍ من الرضا الوظيفي لدى موظفيها وقناعة عن العمل وبيئته.

#### • نظرية أديرفير:

تعد نظرية أديرفير من أحدث النظريات التي تناولت الدافعية في المؤسسات وهيئات العمل، وهي نظرية شبيهة بنظرية ماسلو للحاجات حيث أن حاجات الفرد عند أديرفير تتحرك بنفس النظام الذي تتحرك به الحاجات عند ماسلو من أسفل إلى أعلى. ويرمز لنظرية أديرفير اختصاراً بالرمز (ERG) وهو اختصار للكلمات الإنجليزية (Existence, Relatedness Growth). والتي تعني باللغة العربية (البقاء، الإلتقاء، النمو والتقدم) ويرى العمري (٢٠٠٨) أن أديرفير قسم نظريته إلى ثلاثة أقسام رئيسة وهي على النحو الآتي:

◀ حاجة بقاء الوجود الإنساني: وذلك من خلال المحافظة على صحة الإنسان ومراعاة كيانه المادي وعدم التعرض لحياته.

◀ حاجة بقاء التفاعل الاجتماعي: وذلك يتم من خلال المحافظة على علاقات دافئة ومتوازنة في محيط العمل ومعالجة التوتر في العلاقات الذي يحصل في التواصل بين العاملين.

◀ حاجة بقاء نمو مهني مستمر: وذلك يتأتى من خلال إيجاد فرص للإبداع والتميز والتطوير في أداء المهام العملية في المهنة وإيجاد آلية لتقدير الموظفين الذين يبدون تميز في هذا الجانب.

#### • نظرية التوقع لفروم (Vroom) 1964:

ترتكز نظرية فروم على أن أداء الموظف في العمل يعتمد على توقعه في الحصول على مكافأة، فوفقاً لنظرية فروم فالفرد يواظب على عمله لكي يعود عليه هذا العمل بالمنفعة، وكلما كانت المكافآت ثمينة ومجزية كلما كان الموظف أكثر أداءً وتميزاً والتزاماً، فالعلاقة طردية بين اجتهاد الموظف وتفايه في العمل وبين توقعاته للمكافآت والتحفيزات.

ويرى الهويش (١٤٢٠ هـ) أن العمل الذي يمنح الموظف فرصة جيدة لتحقيق التوقعات الذي يسعى لتحقيقها يكون لديه مستوى مرتفع من القناعة والرضا الوظيفي، أما بيئة العمل التي لا تمنح أفرادها فرصة لتحقيق توقعاتهم من وظائفهم فيكون لديهم مستوى منخفض من الرضا الوظيفي. وذكر المالكي (٢٠٠٧) أن المكافآت والحوافز التي يكسبها الموظف عندما تكون في إطار

واضح ومحددات معروفة يؤدي إلى رضا وظيفي ولكن عندما لا تكون هذه المكافآت والترقيات والحوافز واضحة هو ما يؤدي إلى عدم الرضا الوظيفي.

وقد قسم فروم التوقع إلى قسمين هما:

◀ القسم الأول: يمثل هذا القسم طرق تفكير الفرد وقناعته وثقته بإمكانياته وقدرته على إنجاز الأعمال التي يرغب بإنجازها.

◀ القسم الثاني: يمثل القسم الثاني النتيجة التي يتوقع الفرد الحصول عليها بعد إنجازه مهام معينة، ويكون مشغول بالتفكير هل سأحصل على مكافأة أم لا.

$$\left\{ \begin{array}{l} \text{القوى المحفزة} = \text{التوقع} \times \text{النتيجة أو العائد} \end{array} \right\}$$

شكل (٢) نظرية التوقع لفروم

• نظرية الإنجاز أو دافع الإنجاز لماكيلاند (Meklland):

وضع العالم الأمريكي دافيد ماكيلاند عام (١٩٦١) نظريته دافع الإنجاز من خلال كتابه الشهير (مجتمع الإنجاز). ورأى ماكيلاند في هذه النظرية عكس ما رآه ماسلو وألديرفير حيث أنه خالفهم في تسلسل الحاجات ووافقهم في الحاجات (ماهر، ٢٠١٤). ويشير الكندي (٢٠١١) أن هناك ثلاث حاجات ولكنها غير متسلسلة يسعى الإنسان إلى تحقيقها وهذه الحاجات هي التي تدفع وتوجه السلوك الإنساني وهي:

◀ الحاجة إلى القوة أو السلطة: قد تنبع القوة أو السلطة من المركز أو المسمى الوظيفي، الوظيفة الذي يؤديها الفرد، الخبرة، صعوبة المهنة وغيرها.

◀ الحاجة إلى الإلتزام: مثل العلاقات مع الأقارب وزملاء العمل والأصدقاء وتكوين علاقات ودية.

◀ الحاجة إلى الإنجاز أو النجاح: من خلال رغبة الفرد في إنجاز شيء ذو أهمية يحسب له ويصبح هذا الإنجاز مصدر فخر للفرد والشعور بأنه ذا قيمة ومحط تقدير الناس من حوله.

• نظرية العدالة والمساواة لآدمز (Adam's):

يرى آدمز من خلال نظريته هذه أن المحدد والمحك الرئيس لرضا الفرد عن عمله هو شعوره بالإتصاف والعدل والمساواة، وأن الفرد العامل عندما يدرك أن المؤسسة تتعامل مع الجميع دون محاباة أو تفرقة وأن المكافآت والحوافز يتم توزيعها بناءً على خبرة وكفاءة الفرد وأن العدل والمساواة هو الميزان الذي يقاس به العمل لا غير يكون لديه درجة عالية من القناعة والرضا عما يقوم به، ويؤدي عمله بجدية وتفان. ويذكر آدمز أن العدل والمساواة يعني أن يحصل الفرد على ما يوازي ما يعطيه من جهد ووقت ومكاسب لصالح المؤسسة (الكندي، ٢٠١١). ويرى الشابحي (١٤١٧ هـ) أن نظرية آدمز تتلخص في أن أداء الفرد في العمل ورضاه عنه يتوقف على مدى شعوره بالعدل والمساواة أو عدم شعوره.

• **دراسات سابقة:**

هناك ندرة في الدراسات التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين سواء في سلطنة عمان أو على المستوى الوطن العربي، وفيما يلي الدراسات التي تم العثور عليها في هذا المجال.

هدفت دراسة عثمان (٢٠٠٩) قامت الباحثة بدراسة عنونها: الرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين العاملين في مجال الأيدز بولاية الخرطوم وعلاقته ببعض المتغيرات. تكونت عينة الدراسة من عدد (٦٧) مرشد ومرشدة في مجال الأيدز. اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي الإرتباطي، واستخدمت استمارة لجمع المعلومات الشخصية، ومقياس الرضا الوظيفي من إعداد أنور شلول، ومقياس الإحتياجات الوظيفية من إعداد الباحثة. وعالجت البيانات إحصائياً باستخدام اختبار (ت)، معامل ألفا كرونباخ، اختبار مان ويتني، معامل الارتباط بيرسون، معامل الارتباط سبيرمان للرتب، وتحليل التباين الأحادي. وأشارت نتائج الدراسة إلى إنخفاض مستوى الرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين. كما أشارت إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير النوع، العمر، المؤهل العلمي، والدرجة الوظيفية.

كما هدفت دراسة الخيري (٢٠٠٨) قام الباحثان بدراسة عنونها: الرضا الوظيفي ودافعية الإنجاز لدى عينة من المرشدين المدرسين بمراحل التعليم العام بمحافظتي الليث والقنفذة. اشتملت عينة الدراسة على (٩٨) مرشدا ومرشدة. اعتمد الباحث المنهج الوصفي، كما استخدم مقياس الرضا الوظيفي من إعداد الشابحي، ومقياس دافعية الإنجاز من إعداد منصور. وعالج البيانات إحصائياً باستخدام معامل ارتباط بيرسون، اختبار (ت)، وتحليل التباين الأحادي. وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية بين الرضا الوظيفي ودافعية الإنجاز لدى المرشدين المدرسين بمحافظتي الليث والقنفذة.

وفي دراسة قام بها الطريقي (٢٠٠٣) عنونها: مستوى الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية لدى المرشدين والمرشدات في مدينة عمان بالأردن. اشتملت عينة الدراسة على (٢٢١) مرشدا ومرشدة من مدينة عمان. اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي. استخدمت الباحثة مقياس الرضا الوظيفي من تصميمها. وعالجت البيانات إحصائياً من خلال تحليل التباين الأحادي، المتوسط الحسابي، الإنحراف المعياري، وقد أشارت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تُعزى لمتغيرات الجنس، التخصص الأكاديمي، والدرجة العلمية. وقد أشارت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تُعزى لمتغيرات العمر، الدخل، الخبرة، والحالة الاجتماعية.

• **التعليق على الدراسات السابقة:**

يتضح من الدراسات السابقة وجود ندرة في الدراسات التي تناولت الأخصائي النفسي في الوطن العربي على الرغم من الدور الذي يقوم به الأخصائي النفسي في المدارس. وقد هدفت الدراسات السابقة إلى تناول الرضا الوظيفي لدى

المرشدين النفسيين في علاقته ببعض المتغيرات سواء في مراحل التعليم المختلفة كدراسة الخيري (٢٠٠٨) والتي تناولت علاقة الرضا الوظيفي بالدافع للانجاز لدى المرشدين النفسيين. كما تناولت دراسة الطريفي (٢٠٠٣) علاقة الرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين ببعض المتغيرات الديموجرافية.

وتختلف الدراسات السابقة عن الدراسة الحالية في اختلاف عينة الدراسة حيث تناولت الدراسات السابقة المرشدين النفسيين في دولا مختلفة، بينما الدراسة الحالية تتناول الاخصائيين النفسيين فيمختلف مراحل التعليم بمحافظات سلطنة عمان.

#### • منهجية الدراسة وإجراءاتها:

##### • منهج الدراسة:

المنهج المستخدم في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي التحليلي وتم اختياره لجمع البيانات وتحليلها، وقد أشار عدس وآخرون (٢٠٠٥) إلى أن المنهج الوصفي من المناهج العلمية المستخدمة في العلوم التربوية والاجتماعية بشكل مكثف ويعتمد على وصف الظاهرة محل الدراسة وتحليلها، كما يعتبر المنهج الوصفي من الأساليب العلمية المناسبة للدراسات النفسية وهو ما ينطبق على هذه الدراسة. وذلك لأن موضوع الدراسة يهدف إلى الكشف عن مستوى الرضا الوظيفي متمثلاً في الأبعاد التالية: (الوظيفة ومهامها، الراتب والحوافز، الأمن الوظيفي، العلاقة بالإدارة والإشراف، النمو المهني) في علاقته ببعض المتغيرات الديموجرافية (النوع الاجتماعي، عدد سنوات الخبرة، المرحلة الدراسية) لدى الأخصائيين النفسيين بمدارس سلطنة عمان.

##### • مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع الأخصائيين النفسيين بمدارس سلطنة عمان بمختلف مستوياتها وعلى مستوى مدارس الجنسين. وتبعاً لآخر إحصائية من الكتاب السنوي والذي يصدر عن وزارة التربية والتعليم (٢٠١٧). حيث يبلغ عدد الأخصائيين النفسيين في سلطنة عمان (٢٤٥) أخصائي وأخصائية في العام الدراسي ٢٠١٧/٢٠١٨.

##### • عينة الدراسة:

##### • عينة الدراسة الاستطلاعية:

تكونت عينة الدراسة الاستطلاعية من (٣٢) أخصائي وأخصائية نفسي من محافظتي مسقط وظفار من مجتمع الدراسة ومن خارج عينة الدراسة الأساسية، تم اختيارهم عشوائياً بغرض التحقق من الخصائص السيكومترية لمقياسي تقدير الذات والرضا الوظيفي واللذان تم تطبيقهما في الدراسة الحالية.

##### • عينة الدراسة الأساسية:

تكونت عينة الدراسة من عدد (١٥٤) أخصائي نفسي وأخصائية من (١١) محافظة من محافظات السلطنة. وتم الاعتماد على الكتاب السنوي الصادر من

وزارة التربية والتعليم في سلطنة عُمان والمشمول على إحصائيات مختصة بالموظفين الإداريين في مدارس سلطنة عُمان ومنهم الأخصائيين النفسيين للعام الدراسي ٢٠١٧/٢٠١٨، (ص:٨٩) بالإضافة إلى التواصل مع بعض المشرفين الميدانيين للإرشاد والدعم النفسي للتأكد من صحة الإحصائية المستخدمة.

وتم توزيع أداة الدراسة عشوائياً بعد أن تم مراجعتها وإجازتها من قسم التدريب والدراسات في وزارة التربية والتعليم في (١١) محافظة من محافظات سلطنة عُمان بمساعدة المكتب الفني للدراسات والتطوير ((TOSD في وزارة التربية والتعليم. والجدول (١) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب المحافظة:

جدول (١) توزيع عينة الدراسة حسب المحافظة

المحافظة	ذكور	إناث	المجموع من كل محافظة
مسقط	٧	٢١	٢٨
شمال الباطنة	٩	١٣	٢٢
جنوب الباطنة	٤	٩	١٣
الداخلية	٢	١٠	١٢
جنوب الشرقية	٣	٢٢	٢٥
شمال الشرقية	١	٧	٨
البريمي	٢	٧	٩
الظاهرة	٣	٥	٨
ظفار	٩	١٢	٢١
الوسطى	٢	٢	٤
مستدم	١	٣	٤
المجموع	٤٣	١١١	١٥٤

جدول (٢) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب المرحلة الدراسية

المرحلة	العدد	النسبة
الحلقة الأولى	٢٨	١٨.٢٪
الحلقة الثانية	٧٤	٤٨.١٪
ما بعد التعليم الأساسي	٥٢	٣٣.٨٪

جدول (٣) يوضح عدد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	العدد	النسبة
٥ سنوات فأقل	٩٨	٦٣.٦٪
من ٥ - ١٠ سنوات	٥٠	٣٢.٥٪
١٠ سنوات فأكثر	٦	٣.٩٪

### • أداة الدراسة:

#### • مقياس (الرضا الوظيفي) وخطوات بناء المقياس: (إعداد الباحث):

◀ بناء على طبيعة الدراسة والبيانات المتطلب جمعها تم بناء مقياس الدراسة إستخلاصاً من الأطر النظرية المختلفة، بالإضافة إلى الدراسات السابقة العربية والأجنبية ذات الصلة بالدراسة الحالية مثل دراسة نادين لوي وآخرون (Nadinloy, Sadehi, & Hajloo, 2013)، ودراسة الكندي (٢٠١١)، ودراسة الخيري (٢٠٠٨)، ودراسة العبري (٢٠٠٨)، ودراسة الجمل (٢٠١٠)، ودراسة لي (Lee, 2009)، ودراسة الأغبيري (٢٠٠٢).

◀ الإطلاع على بعض المقاييس السابقة التي هدفت إلى قياس الرضا الوظيفي مثل: مقياس الرضا الوظيفي لجامعة مينيسوتا (٢٠١٣)، مقياس الرضا الوظيفي لكودا ويامادا (Kawada & Yamada, 2012)، مقياس الرضا الوظيفي لشميدت (Schmidt, 2004). مقياس الرضا الوظيفي لكيرك (Kirck, 1990). مقياس الرضا الوظيفي لعبد المجيد (٢٠٠٩)، مقياس الرضا الوظيفي لبول سبيكتور (Spector, 1985). مقياس ماكدونالد للرضا الوظيفي (Macdonald, 2008).

◀ صياغة عبارات المقياس: حيث تم صياغة ٣٥ عبارة موزعة على خمسة أبعاد هي: المهام الوظيفية (٧) عبارات، الراتب والحوافز (٧) عبارات، النمو المهني (٧) عبارات، الأمن المهني (٧) عبارات، العلاقة بالإدارة والإشراف (٧) عبارات.

◀ تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين المتخصصين في علم النفس والإدارة التربوية لإبداء آرائهم حول أبعاد المقياس وعباراته ومدى انتماء العبارات لأبعاد المقياس.

◀ في ضوء آراء المحكمين تم تعديل المقياس حيث تم تعديل صياغة (٩) عبارات، وتم حذف ١٠ عبارات، وتم إضافة عبارتين.

◀ وقد تكونت الأداة في صورتها النهائية من (٢٧) عبارة تنوعت بين عبارات إيجابية وعبارات سلبية متوزعة على خمسة أبعاد هي: بُعد المهام الوظيفية (٧) عبارات، بُعد الراتب والحوافز (٥) عبارات، وبُعد النمو المهني (٥) عبارات، بُعد الأمن المهني (٥) عبارات، بُعد العلاقة بالإدارة والإشراف (٥) عبارات.

#### • وصف المقياس:

يتكون المقياس في صورته النهائية من (٢٧) عبارة تنوعت بين عبارات إيجابية وعبارات سلبية متوزعة على خمسة أبعاد هي: بُعد المهام الوظيفية (٧) عبارات، بُعد الراتب والحوافز (٥) عبارات، وبُعد النمو المهني (٥) عبارات، بُعد الأمن المهني (٥) عبارات، بُعد العلاقة بالإدارة والإشراف (٥) عبارات. والجدول رقم (٧) يوضح أبعاد المقياس وعبارات كل بعد.

#### • طريقة تصحيح المقياس:

يمكن الإجابة عن كل عبارة على مقياس متدرج من خمسة مستويات حسب مقياس ليكرت الخماسي وهي: موافق جداً، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق إطلاقاً، وقد أعطيت الفقرات الموجبة الدرجات (٥، ٤، ٣، ٢، ١) على التوالي لتدرج الإجابة، وعكست الدرجات بحيث أصبحت (١، ٢، ٣، ٤، ٥) على الفقرات السلبية والتي تحمل الأرقام التالية: (٥، ٩، ١١، ١٢، ١٣، ٢٣، ٢٦) وبناءً عليه، فإن أعلى درجة يمكن أن يحصل الأخصائي/ الأخصائية على المقياس (١٣٥)، وأدنى درجة هي (٢٧). وتم اعتبار الدرجة (٨١) هي درجة القطع إذا كانت الدرجة أقل عن ذلك تعني إنخفاض مستوى الرضا الوظيفي لدى الأخصائي النفسي، وإذا كانت أعلى فهي تشير إلى ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي.

• الشروط السيكومترية للمقياس:

• صدق المقياس:

• صدق المحتوى:

تم التحقق من صدق المقياس من خلال عدة طرق منها: صدق المحكمين؛ حيث قد تم عرض المقياس قبل تطبيقه في الدراسة على عدد (١١) محكما من المتخصصين الأساتذة في علم النفس والإرشاد النفسي والإدارة التربوية ممن لهم إسهامات بحثية وعلمية في السلطنة وعلى مستوى الوطن العربي، وتم الاستفادة من مقترحاتهم وآرائهم في تحديد مدى وضوح العبارات ودقتها، ومدى الارتباط الذي تنتمي إليه العبارة من عدمه وإضافة أو تعديل بعض العبارات ومناسبتها لأهداف الدراسة، وتم أخذ محك نسبة الاتفاق (٨٠٪) للإبقاء على العبارة. وتم إجراء ما يلزم من حذف وتعديل وإضافة في ضوء مقترحاتهم.

• صدق الإتساق الداخلي:

كما تم التحقق من الصدق البنائي (صدق التكوين الفرضي)؛ وذلك من خلال إيجاد تجانس المقياس Test Homogeneity؛ حيث تم حساب معامل الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات المقياس بالدرجة الكلية للمقياس على عينة استطلاعية مكونة من (٣٢) أخصائيا نفسيا من مجتمع الدراسة ومن خارج عينة الدراسة الأساسية، وقد تراوحت معاملات الارتباط بين (٠.٤٩ - ٠.٨٦)، وهي معاملات دالة إحصائيا، كما تم حساب معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات المقياس ومجموع درجات البعد الذي تنتمي إليه وقدرت تراوحت بين (٠.٥٧ - ٠.٩١) كما تم حساب معاملات الارتباط بين درجة كل بعد من أبعاد المقياس والدرجة الكلية للمقياس وقد تراوحت بين (٠.٧٣ - ٠.٩٥) وهذه النتيجة توضح تماسك المقياس.

جدول (٤) معاملات الارتباط بين درجة كل بعد والدرجة الكلية لمقياس الرضا الوظيفي

معامل الارتباط	البعد	م
♦♦٠.٨٦	المهام الوظيفية	١
♦♦٠.٧٣	الراتب والحوافز	٢
♦♦٠.٩٥	النمو المهني	٣
♦♦٠.٩٠	الأمن الوظيفي	٤
♦♦٠.٧٩	العلاقة بالإدارة والإشراف	٥

♦♦ دال عند مستوى (٠.٠١).

يتضح من الجدول (٤) وجود ارتباطات دالة إحصائيا بين درجة كل بعد من أبعاد مقياس الرضا الوظيفي والدرجة الكلية للمقياس عند مستوى دلالة (٠.٠١).

وبذلك يكون الباحث قد تحقق من أن المقياس يتسم بدرجة عالية من الاتساق الداخلي، حيث يبقى المقياس في صورته النهائية يتكون من (٢٧) عبارة تشترك جميعها في قياس الرضا الوظيفي لدى الإخصائين النفسيين.

• ثبات المقياس

تم التحقق من ثبات المقياس باستخدام طريقة معامل ألفا لكرونباخ وقد كان تراوح معامل ثبات ألفا لكرونباخ لأبعاد المقياس والدرجة الكلية بين (٠.٧٦ - ٠.٩٢) وهو دال إحصائياً عند مستوى (٠.٠١). كما تم حساب معاملات الثبات باستخدام طريقة التجزئة النصفية، حيث تم حساب معاملات الارتباط بين نصفي الاختبار وقد تراوحت قيم معاملات الثبات بهذه الطريقة بين (٠.٨٢ - ٠.٩٥) لأبعاد المقياس والدرجة الكلية.

جدول (٥) معاملات الثبات لمقياس الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين وأبعاده

البُعد	عدد الفقرات	قيمة ألفا	معامل الارتباط بين الجزئين	معامل ثبات جوتمان
المهام الوظيفية	٧	٠.٧٧	٠.٧١	٠.٨٣
الرواتب والحوافز	٥	٠.٨٤	٠.٨٦	٠.٩٢
النمو المهني	٥	٠.٨٩	٠.٦٩	٠.٨٢
الأمن الوظيفي	٥	٠.٩٢	٠.٩٠	٠.٩٥
العلاقة بالإدارة والإشراف	٥	٠.٧٦	٠.٧٨	٠.٨٨
الدرجة الكلية	٢٧	٠.٩١	٠.٨٧	٠.٩٣

يتضح من جدول (٥) ان معاملات ثبات مقياس الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين بمدارس سلطنة عُمان كانت عالية وفي الحدود المقبولة مما يظهر تمتع المقياس بدرجة مقبولة من الثبات. وبذلك يمكن استخدامه في الدراسة الحالية.

• نتائج الدراسة ومناقشتها:

سوف يتم عرض نتائج تحليل آراء أفراد عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة وذلك من خلال الإجابة على أسئلة الدراسة، وقد جاءت النتائج على النحو التالي:

• نتائج السؤال الأول ومناقشتها:

نص السؤال الأول على ما يلي: " ما مستوى الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين في مدارس سلطنة عمان؟". للإجابة على هذا السؤال تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وقد جاءت النتائج على النحو التالي:

جدول (٦) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الموافقة على مقياس الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين

البعد أو المحور الفرعي والدرجة الكلية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المحور	مستوى الموافقة
الراتب والحوافز	(٣.٥٤)	٤.٣٤٦	١	مرتفع
النمو المهني	(٣.٣٩)	٢.٣٠٢	٢	متوسط
العلاقة بالإدارة والإشراف	(٣.٣٧)	٢.٨٥٣	٣	متوسط
المهام الوظيفية	(٣.١٩)	٢.٤٧٧	٤	متوسط
الأمن الوظيفي	(٣.٠٤)	٢.٦٨٣	٥	متوسط
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	(٣.٣٠)	١٠.٥٣٤	-	متوسط

يتضح من جدول (٦) أن مستوى الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين في سلطنة عمان جاء بدرجة متوسطة بشكل عام، وجاءت مستويات الرضا

الوظيفي مرتبة على النحو التالي: الراتب والحوافز أولاً بمستوى مرتفع، يليه النمو المهني ثم العلاقة بالإدارة والإشراف ثم المهام الوظيفية ثم الأمن الوظيفي وجميعها بدرجة متوسطة.

وهذه النتيجة تتفق مع ما أشارت له دراسة منى الطريفي (٢٠٠٣) والتي أشارت إلى أن معدل الرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين في مدينة عمان بمعدل متوسط، كما تتفق في المستوى العام للرضا الوظيفي الكلي مع دراسة شابونية (٢٠١٣) التي أشارت إلى أن معدل الرضا الوظيفي يبلغ درجة متوسطة عند العاملين في مكتبات جامعات قالمة بالجزائر. كما تتفق مع نتيجة دراسة ميلر (Miller, 2000) التي أشارت إلى مستوى متوسط من الرضا الوظيفي لدى عينة من المعلمين في مدارس مناطق الجنوب الشرقي التابعة للرابطة المسيحية. وتختلف هذه النتيجة مع دراسة عثمان (٢٠٠٩) التي تشير إلى أن الدرجة الكلية على مقياس الرضا الوظيفي يتسم بالانخفاض.

#### • نتائج السؤال الثاني ومناقشتها:

والذي نص على ما يلي: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) في مستوى الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين في مدارس سلطنة عُمان تُعزى لمتغيرات (النوع الاجتماعي، عدد سنوات الخبرة، المرحلة الدراسية)؟

وتوضح النتائج التالية الإجابة على هذا السؤال:

#### • الفروق بين الذكور والإناث على مقياس الرضا الوظيفي:

وللكشف عن الفروق بين الذكور والإناث من الأخصائيين النفسيين على مقياس الرضا الوظيفي في مدارس سلطنة عُمان وفقاً لمتغير النوع الاجتماعي، تم استخدام اختبار (T-test) للعينات المستقلة وذلك بعد التحقق من شروط استخدامه والمتمثلة في اعتدالية التوزيع ومعامل الالتواء والتقلطح، ويوضح الجدول التالي نتائج هذا الاختبار.

جدول (٧) دلالة الفروق بين الذكور والإناث على مقياس الرضا الوظيفي

البعد	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة (ت) الإحصائية	الدلالة الإحصائية
المهام الوظيفية	ذكر	٤٣	١٩.٥٨	٤.٧٩	١٥٢	-	٠.٠٠٠
	أنثى	١١١	٢٣.٤٢	٣.٦٥			
الراتب والحوافز	ذكر	٤٣	١٧.٤٨	٢.٤١	١٥٢	-	٠.٤٥٠
	أنثى	١١١	١٧.٨٠	٢.٢٦			
النمو المهني	ذكر	٤٣	١٥.٦٢	٣.٣٩	١٥٢	-	٠.٠٠٠
	أنثى	١١١	١٧.٥١	٢.٤٣			
الأمن الوظيفي	ذكر	٤٣	١٤.١٣	٢.٣٧	١٥٢	-	٠.٠٠١
	أنثى	١١١	١٥.٦٤	٢.٣٩			
العلاقة بالإدارة والإشراف	ذكر	٤٣	١٦.٤٨	٢.٨٢	١٥٢	-	٠.٢٧٣
	أنثى	١١١	١٧.٠١	٢.٦٢			
الدرجة الكلية	ذكر	٤٣	٨٣.٣٢	١١.٥٨	١٥٢	-	٠.٠٠٠
	أنثى	١١١	٩١.٤٠	٩.٢٠			

يتضح من جدول (٧) السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠.٠١) على مقياس الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين في مدارس سلطنة عُمان تُعزى لمتغير النوع الاجتماعي على الدرجة الكلية للمقياس وكذلك الأبعاد الفرعية وهي (المهام الوظيفية، النمو المهني، والأمن الوظيفي) لصالح الإناث حيث كانت متوسطاتهم أعلى من متوسطات الذكور. بينما توجد فروق غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) بين متوسطي درجات الذكور والإناث على البُعدين الفرعيين (الراتب والحوافز، والعلاقة بالإدارة والإشراف). وتتفق نتيجة الدراسة مع نتيجة دراسة شارما وماني (Sharma, Manani & 2013) التي أشارت إلى وجود فروق دالة إحصائية على مقياس الرضا الوظيفي لدى المعلمين تُعزى لمتغير النوع الاجتماعي ولصالح الإناث.

كما تتفق مع نتيجة دراسة نجيرو (Njiru, 2014) التي أشارت إلى وجود فروق دالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى معلمي مقاطعة كيهارو في كينيا ولصالح الإناث، كما تتعارض نتيجة الدراسة مع نتيجة دراسة الكندي (٢٠١٤) التي أشارت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في الرضا الوظيفي لدى المعلمين الوافدين في مدارس التعليم الأساسي بمحافظة الداخلية في سلطنة عمان. كما تتعارض مع نتيجة دراسة العنزي (٥١٤٢٢) التي أشارت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى مديري ومديرات المدارس الثانوية بمنطقة الحدود الشمالية التعليمية تُعزى لمتغير الجنس. كما تتعارض مع نتيجة دراسة الطريفي (٢٠٠٣) التي أشارت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في مستوى الرضا الوظيفي لدى المرشدين والمرشدات في مدينة عمان. كما تتفق نتيجة الدراسة مع نتيجة دراسة فلمبان (٥١٤٢٩) والتي أشارت إلى وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة تُعزى لمتغير الجنس ولصالح الإناث.

وقد تعود هذه النتيجة إلى الإهتمام الكبير الذي تحظى به المرأة العمانية منذ بزوغ النهضة المباركة، فقد تم المساواة بين الذكور والإناث في كافة الوظائف وعلى جميع الأصعدة، فلا يوجد أي نوع من المحاباة للذكور على حساب الإناث في شغل الوظائف، إضافة إلى المساواة في الحقوق والواجبات والمسئوليات بين الجنسين. كذلك قد تعود هذه النتيجة إلى السمات الشخصية التي يتمتعن بها الإناث وقدرتهن على التعامل مع الجوانب العاطفية، فوظيفة الأخصائي النفسي تتطلب قدر كبير من القدرة على التعاطف وفهم مشاعر المستفيد أو المسترشد، وهذا ما قد يبرر هذا التفوق لدى الإناث.

#### • الفروق على مقياس الرضا الوظيفي وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة:

للتعرف الفروق على مقياس تقدير الذات وفقاً لمتغير الخبرة، تم استخدام تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA لتحديد طبيعة الفروق. والجدول التالي يوضح نتيجة ذلك.

جدول (٨) نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق على مقياس الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين في مدارس سلطنة عُمان وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة

البُعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	الدلالة الإحصائية
المهام الوظيفية	بين المجموعات	١٧٤.٥٨	٢	٨٧.٢٩	٤.٨٥	٠.٠٠٩
	داخل المجموعات	٢٧١٦.٤٧	١٥١	١٧.٩٩		
	الكلية	٢٨٩١.٠٦	١٥٣			
الراتب والحوافز	بين المجموعات	٤.١٧	٢	٢.٠٨	٠.٣٩١	٠.٦٧٧
	داخل المجموعات	٨٠٧.٢٥	١٥١	٥.٣٤		
	الكلية	٨١١.٤٢	١٥٣			
النمو المهني	بين المجموعات	٥٥.١٢	٢	٢٧.٥٦	٣.٤٩	٠.٠٣٣
	داخل المجموعات	١١٩٠.٨٤	١٥١	٧.٨٨		
	الكلية	١٢٤٥.٩٧	١٥٣			
الأمن الوظيفي	بين المجموعات	٨.٨٥	٢	٤.٤٢	٠.٧١٩	٠.٤٨٩
	داخل المجموعات	٩٣٠.١٨	١٥١	٦.١٦		
	الكلية	٩٣٩.٠٤	١٥٣			
العلاقة بالإدارة والإشراف	بين المجموعات	١٤.٦٢	٢	٧.٣١	١.٠١	٠.٣٦٤
	داخل المجموعات	١٠٨٦.٧٧	١٥١	٧.١٩		
	الكلية	١١٠١.٤٠	١٥٣			
الدرجة الكلية للمقياس	بين المجموعات	٥٧٦.٢١	٢	٢٨٨.١٠	٢.٦٥	٠.٠٧٤
	داخل المجموعات	١٦٤٠٣.٣٥	١٥١	١٠٨.٦٣		
	الكلية	١٦٩٧٩.٥٦	١٥٣			

يتضح من جدول (٨) السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) في مستوى الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين في مدارس سلطنة عُمان تُعزى لمتغير الخبرة على الدرجة الكلية للرضا الوظيفي وكذلك الأبعاد الفرعية (الراتب والحوافز، والأمن الوظيفي، والعلاقة بالإدارة والإشراف) حيث أن الدلالة الإحصائية المصاحبة لقيم (ف) المحسوبة كانت أكبر من مستوى الدلالة المعنوية (٠.٠٥). بينما توجد فروق دالة إحصائية في الأبعاد الفرعية التالية (المهام الوظيفية، والنمو المهني).

وللتعرف اتجاه الفروق على بعدي المهام الوظيفية والنمو المهني فقد قام الباحث بحساب دلالة الفروق باستخدام التحليلات البعدية بطريقة توكي، والجدولين التاليين يوضحان نتائج ذلك.

جدول (٩) نتائج اختبار توكي لدلالة الفروق بين الأخصائيين النفسيين على بعد المهام الوظيفية والتي تعزى إلى عدد سنوات الخبرة

المستوى التعليمي	المستوى التعليمي	الفرق المتوسط	الدلالة الإحصائية
٥ سنوات فأقل	من ٥ - ١٠ سنوات	٢.٢٩	٠.٠٦
من ٥ - ١٠ سنوات	١٠ سنوات فأكثر	٠.٤٥	٠.٩٧
	١٠ سنوات فأكثر	-١.٨٥	٠.٥٧

أظهرت نتائج جدول (٩) السابق وجود مصدراً واحداً للتباين ذو دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) بين الأخصائيين النفسيين على بعد المهام الوظيفية في ضوء سنوات الخبرة، وقد جاءت الفروق بين ذوي الخبرة ٥ سنوات فأقل وذوي سنوات الخبرة من ٥ - ١٠ سنوات، وكان الأفضلية لصالح ٥ سنوات فأقل، بمعنى أن الأخصائيين النفسيين الذين لديهم عدد سنوات خبرة فأقل

كانوا أكثر رضا عن المهام الوظيفية من الأخصائيين النفسيين من ذوي سنوات الخبرة من ٥ - ١٠ سنوات. وقد تعود هذه النتيجة إلى الدافعية التي يمتلكها الموظف الذي تم تعيينه حديثاً ورغبته في إثبات ذاته وتقديم العون لمن يحتاجه، وممارسة ما تعلمه على أرض الميدان.

أظهرت نتائج جدول (١٠) السابق وجود مصدراً واحداً للتباين ذو دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) بين الإخصائيين النفسيين على بعد المهام الوظيفية في ضوء سنوات الخبرة، وقد جاءت الفروق بين ذوي الخبرة ٥ سنوات فأقل وذوي سنوات الخبرة من ٥ - ١٠ سنوات، وكان الأفضلية لصالح ٥ سنوات فأقل، بمعنى أن الأخصائيين النفسيين الذين لديهم عدد سنوات خبرة أقل كانوا أكثر رضا عن المهام الوظيفية من الأخصائيين النفسيين من ذوي سنوات الخبرة من ٥ - ١٠ سنوات. وقد تعود هذه النتيجة إلى الدافعية الذاتية التي تتبع من ذات الأخصائي النفسي الذي تم تعيينه حديثاً ورغبته في إثبات قدراته وإمكانياته، وتقديم العون لمن يحتاجه، وممارسة ما تعلمه على أرض الميدان.

جدول (١٠) نتائج اختبار توكي لدلالة الفروق بين الأخصائيين النفسيين على بعد النمو المهني والتي تعزى إلى عدد سنوات الخبرة

الدلالة الإحصائية	الفرق المتوسط	المستوى التعليمي	المستوى التعليمي
٠.٠٣	١.٢٦	٥ - ١٠ سنوات	٥ سنوات فأقل
٠.٠٢	١.١١	١٠ سنوات فأكثر	٥ - ١٠ سنوات
٠.٠٩	٠.١٥	١٠ سنوات فأكثر	٥ - ١٠ سنوات

أظهرت نتائج جدول (١٠) وجود مصدراً واحداً للتباين ذو دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) بين الإخصائيين النفسيين على بعد المهام الوظيفية في ضوء سنوات الخبرة، وقد جاءت الفروق بين ذوي الخبرة ٥ سنوات فأقل وذوي سنوات الخبرة من ٥ - ١٠ سنوات، وكان الأفضلية لصالح ٥ سنوات فأقل، بمعنى أن الأخصائيين النفسيين الذين لديهم عدد سنوات خبرة أقل كانوا أكثر رضا عن المهام الوظيفية من الأخصائيين النفسيين من ذوي سنوات الخبرة من ٥ - ١٠ سنوات. وقد تعود هذه النتيجة إلى الدافعية الذاتية التي تتبع من ذات الأخصائي النفسي الذي تم تعيينه حديثاً ورغبته في إثبات قدراته وإمكانياته، وتقديم العون لمن يحتاجه، وممارسة ما تعلمه على أرض الميدان.

وتتفق نتيجة الدراسة مع نتيجة دراسة الكندي (٢٠١٤) التي أشارت إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى المعلمين الوافدين في مدارس التعليم الأساسي بمحافظة الداخلية في سلطنة عمان تُعزى لمتغير الخبرة. كما تتفق مع نتيجة دراسة كومار وجيري (Kumar, & Giri, 2009) التي أشارت إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية في الرضا الوظيفي تُعزى لمتغير الخبرة. كما تتفق مع نتيجة دراسة العنزي (١٤٢٢هـ) التي أشارت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى مديري ومديرات المدارس الثانوية بمنطقة الحدود الشمالية التعليمية تُعزى لمتغير الخبرة الإدارية. كما تتفق نتيجة الدراسة مع نتيجة دراسة كيرك (Kirck, 1990) التي أشارت إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية في الرضا الوظيفي تُعزى لمتغير الخبرة لدى مستشاري

المدارس الابتدائية في ولاية فيرجينيا. كما تتعارض نتيجة الدراسة مع نتيجة دراسة الطريفي (٢٠٠٣) التي أشارت إلى وجود فروق دالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى المرشدين والمرشدات في مدينة عمان تُعزى لمتغير الخبرة.

وتتعارض نتيجة الدراسة في بُعد المهام الوظيفية مع نتيجة دراسة أبو رحمة (٢٠١٢) التي أشارت إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية في بُعد المهام الوظيفية وطبيعة العمل وفقاً لعدد سنوات الخبرة. بينما لا توجد فروق دالة إحصائية في أبعاد (الراتب والحوافز، الأمن الوظيفي، والعلاقة بالإدارة والإشراف). وتتوافق نتيجة الدراسة مع نتيجة دراسة أبو رحمة (٢٠١٢) التي أشارت إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية في أبعاد (المكافآت والحوافز، العلاقات مع الزملاء والرؤساء العمل، الأمن والاستقرار الوظيفي) تبعاً لعدد سنوات الخبرة. وهذه النتيجة تعني أن تراكم الخبرة العملية لا يشكل فرق في ارتفاع أو انخفاض مستوى الرضا الوظيفي لدى الأخصائي النفسي على مقياس الرضا الوظيفي في سلطنة عُمان. وقد تعود هذه النتيجة إلى التعليم الجيد والصقل الذي تلقاه الموظف والذي ينعكس على قدرته في ممارسة أداء وظيفته حيث يسهل عليه أداء مهامها ومتطلباتها، وكذلك قد يعود إلى وضوح قوانين وبنود الترقبات في وزارة التربية والتعليم التي تجعله يشعر بالرضا وبإمكانية نموه المهني وصعوده في السلم الوظيفي.

• الفروق على مقياس الرضا الوظيفي وفقاً لمتغير المرحلة الدراسية:

للتعرف الفروق على مقياس تقدير الذات وفقاً لمتغير المرحلة الدراسية، تم استخدام تحليل التباين الأحادي OneWayANOVA لتحديد طبيعة الفروق. والجدول (١١) يوضح نتيجة ذلك.

جدول (١١) نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق على مقياس الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين في مدارس سلطنة عُمان وفقاً لمتغير المرحلة الدراسية

البُعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	الدلالة الإحصائية
المهام الوظيفية	بين المجموعات	٣٠.٨٤	٢	١٥.٤٢	٠.٨١٤	٠.٤٤٥
	داخل المجموعات الكلية	٢٨٦٠.٢٢	١٥١	١٨.٩٤		
	الكلية	٢٨٩١.٠٦	١٥٣			
الراتب والحوافز	بين المجموعات	٢١.١٧	٢	١٠.٥٩	٢.٠٢	٠.١٣٦
	داخل المجموعات الكلية	٧٩٠.٢٤	١٥١	٥.٢٣		
	الكلية	٨١١.٤٢	١٥٣			
النمو المهني	بين المجموعات	٦.٨٣	٢	٣.٤١	٠.٤١٦	٠.٦٦٠
	داخل المجموعات الكلية	١٢٣٩.١٤	١٥١	٨.٢٠		
	الكلية	١٢٤٥.٩٧	١٥٣			
الأمن الوظيفي	بين المجموعات	٤١.٢٤	٢	٢٠.٦٢	٣.٤٦	٠.٠٣٤
	داخل المجموعات الكلية	٨٩٧.٧٩	١٥١	٥.٩٤		
	الكلية	٩٣٩.٠٤	١٥٣			
العلاقة بالإدارة والإشراف	بين المجموعات	٦.٣٢	٢	٣.١٦	٠.٤٣٦	٠.٦٤٧
	داخل المجموعات الكلية	١٠٩٥.٠٧	١٥١	٧.٢٥		
	الكلية	١١٠١.٤٠	١٥٣			
الدرجة الكلية للمقياس	بين المجموعات	٢٤٨.١٩	٢	١٢٤.٠٩	١.١٢	٠.٣٢٩
	داخل المجموعات الكلية	١٦٧٣١.٣٧	١٥١	١١٠.٨٠		
	الكلية	١٦٩٧٩.٥٦	١٥٣			

يتضح من جدول (١١) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) في مستوى الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين في مدارس سلطنة عُمان تُعزى لمتغير المنطقة على الدرجة الكلية للرضا الوظيفي وكذلك الأبعاد الفرعية (المهام الوظيفية، والراتب والحوافز، والنمو المهني، والعلاقة بالإدارة والإشراف) حيث أن الدلالة الإحصائية المصاحبة لتقييم (ف) المحسوبة كانت أكبر من مستوى الدلالة المعنوية (٠.٠٥). بينما توجد فروق دالة إحصائية بين الأخصائيين النفسيين عند مستوى دلالة (٠.٠٥) في البعد الفرعي: الأمن الوظيفي.

وللتعرف اتجاه الفروق بين الأخصائيين النفسيين على بعد الأمن الوظيفي فقد قام الباحث بحساب دلالة الفروق باستخدام التحليلات البعدية بطريقة توكي، والجدول التالي يوضح نتائج ذلك.

جدول (١٢) نتائج اختبار توكي لدلالة الفروق بين الأخصائيين النفسيين على بعد الأمن الوظيفي والتي تعزى إلى المرحلة الدراسية

الدلالة الإحصائية	الفرق المتوسط	المستوى التعليمي	المستوى التعليمي
٠.١٤	١.٠٣	الحلقة الثانية	الحلقة الأولى
١.٠٠	- ٠.١٦	ما بعد التعليم الأساسي	الحلقة الثانية
٠.٠٥	- ١.٠٤	ما بعد التعليم الأساسي	

أظهرت نتائج جدول (١٢) وجود مصدرا واحدا للتباين ذو دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) بين الأخصائيين النفسيين على بعد الأمن الوظيفي في ضوء متغير المرحلة الدراسية، وقد جاءت الفروق بين الأخصائيين النفسيين الذين يعملون بالحلقة الثانية والأخصائيين النفسيين الذي يعملون بمرحلة ما بعد التعليم الأساسي، وكان الأفضلية لصالح الذين يعملون بحلقة ما بعد التعليم الأساسي، بمعنى أن الأخصائيين النفسيين الذين يعملون بمرحلة ما بعد التعليم الأساسي كانوا أكثر شعورا بالأمن الوظيفي من الأخصائيين النفسيين الذين يعملون بالحلقة الثانية. وقد تعود هذه النتيجة إلى الأعباء النفسية والمسئوليات الملقاة على عاتقه حيث أن الأخصائي النفسي في مدارس التعليم ما بعد الأساسي يتعامل مع طلبة يحضرون أنفسهم لمرحلة الجامعة وهم أكثر وعيا وتحكم بأنفسهم عكس الأخصائي النفسي الذي يتعامل مع طلبة أطفال يحتاجون لمزيد من الاهتمام والمتابعة.

وهذه النتيجة تعني أن المرحلة الدراسية التي يعمل بها الأخصائي النفسي لا تُشكل فرق في ارتفاع أو انخفاض مستوى الرضا الوظيفي لدى الأخصائي النفسي. وتتفق نتيجة الدراسة مع نتيجة دراسة هاسارد (Hassard, 1991) التي أشارت إلى عدم وجود دالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى مدراء المدارس الثانوية في ولاية نبراسكا تُعزى لمتغير المرحلة الدراسية. وتتعارض نتيجة الدراسة مع نتيجة دراسة خليل وشرير (٢٠٠٨) التي أشارت إلى وجود فروق دالة إحصائية في الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات (الديموغرافية) لدى المعلمين في مناطق غزة تُعزى لمتغير المرحلة التعليمية لصالح المرحلة الدنيا.

وتتفق نتيجة هذا البُعد مع نتيجة دراسة دراسة الكندي (٢٠١٤) التي أشارت إلى وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين الوافدين في مدارس التعليم الأساسي بمحافظة الداخلية في سلطنة عمان تُعزى لمتغير المرحلة التعليمية. وتتعارض نتيجة هذا البُعد مع نتيجة دراسة أبو رحمة (٢٠١٢) التي أشارت إلى عدم وجود فروق دالة احصائية في بُعد الأمن الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظة غزة تُعزى لمتغير المرحلة التعليمية. وقد تعود هذه النتيجة إلى القانون العماني الذي يجرم الطرد التعسفي من العمل، حيث أن صاحب العمل لا يستطيع إنهاء خدمات الموظف دون إخطار مسبق للموظف بفترة زمنية كافية، إضافة إلى تقديم مبررات مقنعة للإستغناء عن خدمات موظفه وهذا ما قد يجعل الموظف يشعر بالأمن والاستقرار والحماية القانونية في مهنته.

#### • التوصيات:

من خلال ما أسفرت عنه الدراسة الحالية من نتائج وفي ضوء الإطار النظري، نعرض مجموعة من التوصيات، والتي يمكن إيجازها فيما يلي:

- ◀ الاهتمام برفع مستوى تقدير الذات لدى الأخصائيين النفسيين من خلال إقامة برامج إرشادية متخصصة لهم.
- ◀ الاهتمام برفع مستوى الرضا الوظيفي من خلال إقامة برامج تدريبية للأخصائيين النفسيين.
- ◀ إدخال متوسطي تقدير الذات من الأخصائيين النفسيين لبرنامج أو جلسات إرشادية من قبل متخصصين في علم النفس الإرشادي.
- ◀ إدخال متوسطي الرضا الوظيفي من الأخصائيين النفسيين لبرنامج أو جلسات إرشادية من قبل متخصصين في الإدارة التربوية وعلم النفس الإرشادي لرفع مستوى رضاهم الوظيفي.
- ◀ عقد مؤتمرات وندوات سنوية أو نصف سنوية تسلط الضوء على موضوع تقدير الذات والرضا الوظيفي لدى العاملين في الحقول التربوية والآثار الإيجابية الذي يولده إرتقاعه لديهم.
- ◀ نشر إحصائيات نصف سنوية حول موضوع الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمدارس الحكومية على مستوى السلطنة والمحافظة.

#### • أولاً: المراجع العربية.

- أبو رحمة، محمد حسن خميس (٢٠١٢). ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظة غزة. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، الجامعة الإسلامية بغزة.
- الأغبري، عبد الصمد (٢٠٠٢). الرضا الوظيفي لدى عينة من مديري مدارس التعليم العام بالمنطقة الشرقية (دراسة ميدانية). مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، مجلس النشر العلمي، جامعة الكويت، (١٠٩)، ١٦٩ - ١٩٧.
- بوعزيز، إيمان (٢٠١٥). الإتجاه نحو العملية الإرشادية وعلاقته بدافعية الإنجاز لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشهيد

- حمه لخضر، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، قسم العلوم الاجتماعية، شعبة علوم التربية.
- الجمل، سمير (٢٠١٠). الرضا الوظيفي لدى الإداريين في مديريات التربية والتعليم في الضفة الغربية بفلسطين. دراسة ميدانية. مجلة جامعة الخليل للبحوث، ٥ (١)، ١٤٣ - ١٦٤.
- الجهني، عبد العزيز عباد (٢٠٠٥). مؤشرات تخطيطية لتدعيم الرضا الوظيفي من منظور الخدمة الاجتماعية للمرشد الطلابي. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، كلية التربية، قسم الخدمة الاجتماعية وتنمية المجتمع.
- الحربي، نايف ابراهيم محمد (٢٠١٠). الضغوط النفسية وعلاقتها ببعض المتغيرات لدى المرشدين الطلابيين بالاعمال العلمية بمنطقة الرياض. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الإمام محمد بن سعود الاسلامية، كلية العلوم الاجتماعية، قسم علم النفس.
- حكيم، عبد الحميد عبد المجيد (٢٠٠٩). الرضا الوظيفي لدى معلمي التعليم العام ومعلمي الفئات الخاصة من الجنسين. دراسة مقارنة غير منشورة. جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.
- خليل، جواد محمد الشيخ، وشري، عزيزة عبد الله (٢٠٠٨). الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات (الديموغرافية) لدى المعلمين. مجلة الجامعة الإسلامية، ١٦ (١)، ٦٨٣ - ٧١١.
- الخيري، حسن بن حسين بن عطاس (٢٠٠٨). الرضا الوظيفي ودافعية الإنجاز لدى عينة المرشدين المدرسيين بمراحل التعليم العام بمحافظتي الليث والقنفذة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
- الدلحي، سيف صالح (٢٠٠٢). أثر العوامل الوظيفية والشخصية على الرضا الوظيفي وكفاية الأداء. رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض: أكاديمية نايف للعلوم الأمنية.
- الدليمي، أحمد وناصر، كريم (٢٠٠٩). علم النفس الإداري وتطبيقاته في العمل. عمان: دار الأوائل للنشر.
- الزعبي، مروان طاهر (٢٠١١). الرضا الوظيفي مفهومه، طرق قياسه، تفسير درجاته، وأساليب زيادته في العمل. عمان: دار المسيرة.
- زهران، حامد عبد السلام (٢٠٠٥). التوجيه والإرشاد النفسي، ط٤. القاهرة: عالم الكتب.
- الزيود، نادر فهمي (٢٠٠٢). واقع الاحتراق النفسي للمرشد التربوي في محافظة الزرقاء بالأردن. مجلة العلوم التربوية، العدد (١)، ص ١٩٧ - ٢٧٢.
- سلمان، منى رسول (٢٠١١). الرضا الوظيفي لدى المشرفين الاختصاصي وعلاقته بأدائهم الوظيفي. مجلة دراسات تربوية، ٣ (١٥)، ٥٩ - ٧٨.
- سليمان، محمد أحمد ووهب، سوسن عبد الفتاح (٢٠١٢). الرضا والولاء الوظيفي. عمان: الأردن. زمزم ناشرون وموزعون.
- السويسي، أسماء (٢٠١٤). معوقات العملية الإرشادية لمستشاري التوجيه المدرسي ببعض ثانويات ولايات الجنوب الشرقي. رسالة دكتوراة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم علم النفس وعلوم التربية.
- شابونية، عمر (٢٠١٣). الرضا الوظيفي لدى العاملين في مكتبات جامعة قائمة بالجزائر، مجلة Cybrarians Journal، العدد (٣٣)، ١ - ٥٣.
- المشرفا، عبير فتحي (٢٠١١). الذات المهنية للمرشدين النفسيين في العمل الارشادي التربوي بقطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاسلامية، غزة: كلية التربية، قسم علم النفس.

- الشهري، أبو عراد (١٩٩٩). مستوى الرضا عن العمل الارشادي لدى مرشدي المرحلة الابتدائية المتخصصين وغير المتخصصين بمدينة مكة المكرمة. رسالة ماجستير منشورة، المملكة العربية السعودية.
- صوالحة، محمد أحمد (٢٠٠٦). الرضا الوظيفي لدى معلمات رياض الأطفال في الأردن في ضوء بعض المتغيرات. مجلة العلوم التربوية والنفسية، ٧(٢)، ١١٢ - ١٥٢.
- الطريفي، منى عبد الرحمن (٢٠٠٣). الرضا الوظيفي لدى المرشدين والمرشدات في مدينة عمان. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية.
- الطويل، هاني عبد الرحمن (٢٠٠١). الإدارة التربوية والسلوك المنظمي. عمان. دار وائل للنشر.
- عبد المجيد، حكيم (٢٠٠٩). مقياس الرضا الوظيفي لدى معلمي التعليم العام ومعلمي الفئات الخاصة من الجنسين. كلية التربية، جامعة أم القرى.
- عبد الهادي، جودت والعزة، سعيد حسني (١٩٩٩). التوجيه المهني ونظرياته. عمان: مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- العبري، حمد راشد سالم (٢٠٠٨). الرضا الوظيفي لدى المشرفين الإداريين في سلطنة عمان. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نزوى: سلطنة عمان.
- عثمان، خالدة محمد الحسن (٢٠٠٩). الرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين العاملين في مجال الأيدز بولاية الخرطوم وعلاقته ببعض المتغيرات. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الخرطوم، السودان.
- عدس، عبد الرحمن، وعبيدات، ذوقان، وعبد الحق، كابد (٢٠٠٥). البحث العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه، ط٤. عمان: دار الفكر.
- العمري، علي أحمد (٢٠٠٨). الرضا المهني، دراسة ميدانية للتعليم الإبتدائي في المملكة العربية السعودية. خوارزم العلمية ناشرون ومكتبات: جدة، المملكة العربية السعودية.
- العنزي، عطا الله فاحس (٥١٤٢٢). العلاقة بين درجة الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي لمديري ومديرات المدارس الثانوية بمنطقة الحدود الشمالية. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى.
- فلمبان، إيناس فؤاد (١٤٢٩هـ). الرضا الوظيفي وعلاقته بالإلتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى.
- الكندي، مصطفى هلال بدر (٢٠١٤). الرضا الوظيفي لدى المعلمين الوافدين في مدارس التعليم الأساسي بمحافظة الداخلية في سلطنة عمان. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم والآداب، جامعة نزوى.
- الكندي، يحيى سليمان سالم (٢٠١١). الرضا الوظيفي لدى أخصائيي مصادر التعلم العاملين بمدارس التعليم الأساسي وما بعد الأساسي بمحافظة مسقط. رسالة ماجستير غير منشورة، مسقط: سلطنة عمان.
- المالكي، عطية (٢٠٠٧). الرضا الوظيفي ومستوى الصحة النفسية لدى المرشدين المدرسين بمدينة مكة المكرمة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى.
- ماهر، أحمد (٢٠١٤). السلوك التنظيمي (مدخل بناء المهارات). الإسكندرية: الدار الجامعية.
- الهويش، سليمان يحيى (٥١٤٢٠). العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى العاملين بمصانع الحديد والصلب بشركة حديد سابق. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، كلية التربية.

- وزارة التربية والتعليم (٢٠١١ - ٢٠١٢). الكتاب السنوي للإحصاءات التعليمية (٢٠١١ - ٢٠١٢). وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان، الإصدار (٤٢).

• **ثانياً: المراجع الأجنبية:**

- Aubushaira, M. (2012). Job Satisfaction among Special Education Teachers in Jordan, International interdisciplinary. Journal of Education, 1 (3), 48 -53.
- Johnson, B. W. (2010). Job satisfaction, self –efficacy, burnout and path of teacher certification: predictors of attrition in special education teachers. Unpublished Ph.D. Dissertation; Capella University.
- Kirck, D. (1990). Job satisfaction among elementary school counselors in Virginia. Disseration Abstract International, 51 (5-A) , P. 150 G.
- Kumar, B. & Giri, V. (2009). Effect of age and experiece on job satisfaction and organizational commitment. Journal of Organizational Behavior, 8 (1), 28 - 36.
- Lee, Mao. (2009). Job satisfaction among Secondary School Teachers in China. International Journal of Education and Research, 2(7), 340-356.
- Macdonald, S. (2008).The Generic Job Satisfaction Scale: Scale. Development and Its Correlates. Employee Assistance Quarterly, 13(2), 1-16.
- Manani, P. & Sharma, S. (2013). Relationship between Self-Esteem and Job Satisfaction among teachers. Journal of Psychosocial Research, 7(2), 11-18.
- Miller, G. D. (2000). Job Satisfaction among teachers in member Schools of the southeast Region of the Association of Christian Schools International .The University of Tennessee. Dissertation Abstracts International, 61(6), 2130 A.
- Nadinloyi, S. H. (2013) Relationship between Job Satisfaction and Employees Mental Health. Procedia - Social and Behavioral Sciences, 84 (2013) 293 – 297, Mohaghegh Ardabili University, Ardabil (Iran)
- Njiru, L. M. (2014). Job satisfaction and motivation among teachers of Kiharu District in Kenya. Mediterranean Journal of Social Sciences. 4(5), 135-152.
- Schmidt, S. W. (2004). The Relationship between Satisfaction with Workplace Training and Overall Job Satisfaction. Human Resource Development Quarterly, 18 (4), 481- 498.Periodicals, Inc.

