جامعة يحي فارس بالمدية
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية

سمات الشخصية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لدى الأخصائيين النفسانيين في مستشفى محمد بوضياف دراسة ميدانية

مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علم النفس

تخصص: علم النفس العيادي

إعداد الطالبتين:

- رابعي إنصاف رحمة
- برحال كريمة

إشراف الأستاذ(ة):

- نبيل ولد محي الدين

السنة الجامعية 2022/2021



شكر وعرفان:

الحمد لله حمدا كثيرا مباركا على النعمة التي وهبنا إياها. اللهم لك الحمد بما يليق بجلال وجهك وعظيم سلطانك اللهم لك الحمد حتى ترضى. ولك الحمد إذا رضيت، ولك الحمد بعد الرضا.

وأصلي وأسلم على أشرف الخلق أجمعين.

ومصداقا لقوله تعالى: "ربي أوزر عليا أن أشكر نعمتك التي أنعمت عليا وعلى والدي وأن اعمل عملا صالحا ترضاه وأدخلني في عبادك الصالحين" الآية19 من سورة النمل.

ولقول الحبيب المصطفى صلى الله عليه وسلم: "من لم يشكر الناس لم يشكر الله".

لا يفوتنا أن نقدم كل شكرنا الى والدينا اللذان دثروا بدعواتهم حتى خرج عملنا هذا الى النور.

كما نتقدم بالشكر والعرفان والامتنان الى الأستاذ المؤطر" نبيل ولد محي الدين" الذي لم يبخل علينا بإرشاداته وتوجيهاته طيلة فترة انجاز المذكرة

والى كل أساتذة جامعة الدكتور يحيى فارس بالمدية.

و الى أستاذتي بودرقة خيرة رحمها الله .

وفي الأخير نتقدم بخالص تشكراتنا الى كل من ساهم بشكل او بآخر في إتمام هذا العمل المتواضع من زملاء الدراسة ومن افراد العائلة وأصدقاء الحياة.

إهـــــــداء

الى التي إرضائها بعد الله كنز ثمين الى العين الساهرة الى النور الذي يدفعني.

الى من تشاركني أفراحي وأحزاني التي سهرت على تربيتي وتعليمي "أمي" أطال الله عمرها ورعاها برعايته الدائمة.

الى من كلماته كانت وستكون دفعـا لي.

الى الذي زرع في قلبـي حب العلـم الى الذي بنصائحه وإرشاداته وصلت الى الطريق الى القلـب "أبي" الغالي أطال الله في عمره وأتمنى له دوام الصحة والعافية.

الى إخوتـي: منصف، خديجة، عبد المالك.

والى زميلتي في المذكرة كريمة برحال رفيقة دربي والى اللذان ربياها فأحسنا تربيتها .... أمـها وأبـوها رحمهما الله.

الى كل من ساهم في إنجاز هذا العمل من قريب أو من بعيد.

إهداء

إلى من قال فيهما الله تعالى : (واخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل ربي ارحمهما كما ربياني صغيرا) • سورة الاسراء (24) .

والداي الكريمان اهدي لهما هذا العمل المتواضع راجية من الله أن يرحمهما وتغمدهما ويجعل قبرهما روضة من رياض الجنة.

كما اهديها أيضا : إلى إخوتي عشور، مختار، فريحة، خيرة دمتم لي خيرا سندا .

والى كل من ساهم ومن كان لي يد العون في إخراج هذا العمل جزاكم الله كل خير.

إلى صديقتي ورفيقة دربي رابعي إنصاف و كل من علم ونفع الناس بعلمه وكل من ترك فينا بصمته وساهم في تكويننا طيلة مسيرتي الدراسية كلها، لا أوفيكم حقكم شكرا لكم.

الملخص:

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على سمات الشخصية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لدى الاخصائي النفسي في مستشفى محمد بوضياف بالمدية، بأخذ المتغيرات التالية بعين الاعتبار (الجنس، السن، الخبرة) وأثر هذه المتغيرات على كل من سمات الشخصية والولاء التنظيمي وتمحورت دراستنا حول التساؤلات التالية:

-هل تؤثر سمة المسؤولية على الولاء التنظيمي لدى الاخصائي النفسي؟

- هل تؤثر سمة الاتزان على الولاء التنظيمي لدى الاخصائي النفسي؟

هل تؤثر سمة السيطرة على الولاء التنظيمي لدى الاخصائي النفسي؟

هل تؤثر الاجتماعية على الولاء التنظيمي لدى الاخصائي النفسي؟

واعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي لملائمة طبيعة الموضوع حيث تكونت عينة البحث من (07) أخصائيين نفسانيين وبعد تطبيق أدوات البحث المتمثلة في مقياس سمات الشخصية ومقياس الولاء التنظيمي والمعالجة الإحصائية للبيانات المتحصل عليها توصلنا للنتائج التالية:

-توجد علاقة بين سمة المسؤولية والولاء التنظيمي لدى الاخصائي النفسي.

- توجد علاقة بين سمة الاتزان والولاء التنظيمي لدى الاخصائي النفسي.

- توجد علاقة بين سمة السيطرة والولاء التنظيمي لدى الاخصائي النفسي.

- توجد علاقة بين سمة الاجتماعية والولاء التنظيمي لدى الاخصائي النفسي.

Summary:

This study aimed to identify personality traits and their relationship to organizational loyalty among the psychologist at Mohamed Boudiaf Hospital in Medea, by taking into account the following variables (gender, age, experience) and the impact of these variables on each of the personality traits and organizational loyalty. Our study focused on the following questions:

Does the trait of responsibility affect the organizational loyalty of the psychologist?

Does the trait of poise affect the organizational loyalty of the psychologist?

Does the trait of control affect the organizational loyalty of the psychologist?

Does social affect the organizational loyalty of the psychologist?

In this study, we relied on the descriptive approach to suit the nature of the subject, as the research sample consisted of (07) psychologists, and after applying the research tools represented in the personality traits scale, organizational loyalty scale and statistical treatment of the data obtained, we reached the following results:

There is a relationship between the trait of responsibility and organizational loyalty among the psychologist.

- There is a relationship between the trait of poise and organizational loyalty among the psychologist.

- There is a relationship between the trait of control and organizational loyalty among the psychologist.

- There is a relationship between the social trait and the organizational loyalty of the psychologist

الفهرس:

الموضوع	الصفحة
الاهداء	
شكر وعرفان	
فهرس المحتويات	
فهرس الجداول	
فهرس الملاحق	
ملخص الدراسة	
مقدمة	أ
الفصل الأول: الإطار العام للبحث	
1- الإشكالية	04
2- فرضيات البحث	08
3- أهداف البحث	09
4- أهمية البحث	09
5- حدود الدراسة	10
6- مصطلحات الدراسة	10
الفصل الثاني: الشخصية	
تمهيد	
1- مفهوم الشخصية	13

2- مكونات الشخصية	15
3- محددات الشخصية	16
4- نظريات الشخصية	19
5- تعاريف السمات	23
6- خصائص السمات	24
7- تصنيفات السمات	25
8- نظريات السمات	26
9- قياس سمات الشخصية	31
- خلاصة الفصل	32
الفصل الثالث: الولاء التنظيمي	
تمهيد	
1- الولاء	34
2-مفهوم الولاء التنظيمي	36
3-المراحل التاريخية للولاء التنظيمي	38
4-أنواع الولاء التنظيمي	39
5- أهمية الولاء التنظيمي	42
6-اثار الولاء التنظيمي	44
7- سمات سلوك أصحاب الولاء	46
8- استراتيجية تعزيز الولاء التنظيمي	47

9- اهم نظريات الولاء التنظيمي	49
10- طرق قياس الولاء التنظيمي	52
خلاصة	55
الفصل الرابع : الأخصائي النفسي	
تمهيد	
1- تعريف الاخصائي النفسي	57
2- سمات وخصائص الاخصائي النفسي	58
3- أدوات الأخصائي النفسي	61
4- مهام الأخصائي النفسي العيادي للصحة العمومية في الجزائر	63
5- دور الأخصائي النفسي	64
6- أهداف الأخصائي النفسي	65
7- مجالات عمل الأخصائي والشروط التي يجب توفرها في محيطه	66
8- أخلاقيات المهنة الخاصة بالأخصائي النفسي الاكلينيكي	68
خلاصة	72
الفصل الخامس: منهج البحث واجراءاته التطبيقية	
تمهيد	
1- منهج الدراسة	74
2- حدود الدراسة	75
3- عينة الدراسة	75

4- مجتمع الدراسة	76
5- الأساليب الاحصائية	78
خلاصة	79
الفصل السادس: عرض ومناقشة النتائج	
تمهيد	
1- عرض وتحليل النتائج	81
عرض وتحليل الفرضية العامة	81
عرض نتائج الفرضية الاولى	82
عرض نتائج الفرضية الثانية	83
عرض نتائج الفرضية الثالثة	84
عرض نتائج الفرضية الرابعة	85
2- تفسير ومناقشة نتائج الدراسة	86
تفسير ومناقشة نتائج الدراسة العامة	86
تفسير ومناقشة نتائج الدراسة الأولى	87
تفسير ومناقشة نتائج الدراسة الثانية	88
تفسير ومناقشة نتائج الدراسة الثالثة	89
تفسير ومناقشة نتائج الدراسة الرابعة	90
الاستنتاج العام	91
الخاتمة	94
قائمة المراجع	97

الملاحق	102

فهرس الجداول:

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	استراتيجية الولاء واستراتيجية الضبط عند والتوم	45
02	عينة الدراسة حسب المتغيرات	76
03	معاملات الثبات لكل أداة وكل سمة	79
04	نتائج استخدام معامل الارتباط بيرسون بين سمات الشخصية والولاء التنظيمي.	82
05	نتائج استخدام معامل الارتباط بيرسون بين سمة المسؤولية والولاء التنظيمي	83
06	نتائج استخدام معامل الارتباط بيرسون بين سمة الاتزان والولاء التنظيمي	84
07	نتائج استخدام معامل الارتباط بيرسون بين سمة السيطرة والولاء التنظيمي	85
08	نتائج استخدام معامل الارتباط بيرسون سمة الاجتماعية والولاء التنظيمي	86

فهرس الملاحق:

الرقم	عنوان الملحق	الصفحة
01	مقياس سمات الشخصية	102
02	مقياس الولاء التنظيمي	104
03	مخرجات spss	106
04	الأساتذة المحكمين	108

مقدمة

مقدمة:

يعرف علم النفس بأنه العلم الذي يهدف إلى وصف وشرح السلوك، فهو يسعى عن طريق الملاحظة الدقيقة والقياس والممارسة التي تزودنا بالمعرفة والتي تساعدنا على فهم سلوك الإنسان، وأسباب هذا السلوك.

حيث اهتم الباحثون في علم النفس بالأخصائيين النفسانيين وسماتهم الشخصية باعتبارهم يمثلون عنصرا مهما ولهم دور كبير في المستشفيات ، فيقوم الأخصائي النفسي في المستشفيات بأدوار فنية لا غنى عنها ولا يستطيع أحد القيام بها غيره ويحتاجها المرضي جميعا ابتداء من القلق البسيط لدى المرضي وقت التنويم أو مراجعتهم العيادة وكذلك انتهاء بالاضطرابات والأمراض التي تؤثر على سلوك الشخص وحياته وأسرته ومجتمعة وتشكل منعطف خطير لأولئك المرضى وعلى المجتمع بشكل عام ومن أدوار الأخصائي النفسي الإكلينيكي تصنيف الأمراض النفسية ودرجاتها وتشخيصها وعلاجها وتقييم القدرات العقلية والسمات الشخصية لدى المرضى النفسيين ومن لديهم قدرات عقلية منخفضة عن الحد الطبيعي أو لديهم مشكلات دراسية أو أسرية أو نفسية تستوجب التدخل النفسي المباشر.

إن بعض المهن تتطلب سمات شخصية معينة، وذلك نظرا لطبيعة ضغوط العمل التي تصاحب كل مهنة والناس بحسب صفاتهم الشخصية متفاوتون في قدراتهم على تحمل تلك الضغوط المهنية المختلفة، وبالتالي فإن مهنة الأخصائي النفسي أيضا تتطلب سمات شخصية معينة.

فالمهنة التي يرغب فيها الشخص او يفضلها عن غيرها، هي التي يتوقع ان يجد الفرد فيها نفسه من حيث الأداء وارتفاع الكفاءة بما يحققه مفهومه عن ذاته، فهناك علاقة بين شخصية الفرد ومهنته،

فعندما تحدد المهن بدقة من حيث التخصص الوظيفي للمهنة يمكن أن نلاحظ فروق واضحة في الشخصية وبعض المهن يمكن ان توضح نوعية الشخصية اللازمة لأدائها بنجاح.

ولإنجاز هذه الدراسة قمنا بتقسيم بحثنا الى جزأين أساسين: جزء نظري وجزء تطبيقي، استهل موضوع البحث بالفصل الأول إشكالية البحث اين تم طرح الإشكالية، الفرضيات، أهداف واهمية البحث، تحديد المفاهيم الإجرائية، أما الفصل الثاني فقد تناولنا موضوع الشخصية بأنواعها ونظرياتها ،أما الفصل الثالث تطرقنا الى الولاء التنظيمي وماهيته ،نظرياته ، استراتيجياته، أما الفصل الرابع تم فيه التعرف على الأخصائي النفسي ودوره وأخلاقيات مهنته في المستشفى.

وبالنسبة للجانب التطبيقي فيشمل الفصل الخامس في البحث الذي يتناول الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية والذي يشمل منهج البحث، عينة البحث، أدوات البحث، وبعد ذلك عرض ومناقشة نتائج الدراسة وخاتمة.

الفصل الأول: الاطار العام للبحث.

1- تحديد الإشكالية

2- تحديد فرضيات البحث

3- أهداف البحث

4- أهمية البحث

5- حدود الدراسة

6- مصطلحات الدراسة

1- الإشكالية:

يهتم علم النفس بالدراسة العلمية للسلوك والعقل والتفكير والشخصية فهو دراسة السلوك الكائنات الحية وخصوصا الانسان وذلك بهدف التوصل الى فهم هذا السلوك وتفسيره والتنبؤ به والتحكم فيه كما أنه من العلوم المهمة حديثا وعلم الحياة العقلية الشعورية واللاشعورية وهو لا يقتصر على فرع واحد بل لديه عدة فروع واقسام ويساعد في معرفة انماط الشخصيات المختلفة.

فموضوع الشخصية من بين أهم المواضيع التي اهتم به الباحثون في المجال السيكولوجي وذلك من خلال ربطه بجملة من المتغيرات المحيطة بالفرد سواء كانت متغيرات نفسية، اجتماعية أو تربوية وذلك بهدف استخبار ردود أفعاله واستجاباته وسلوكه اتجاهها. "ولكي تكتمل شخصية الفرد وتنضج، يمر هذا الأخير بمراحل نمو مختلفة وذلك من الولادة حتى الشيخوخة؛ هذه المسارات الزمنية والعمرية هي التي تشكل شخصيته من خلال مراحل التنشئة الاجتماعية وخصوصيات النمو وشروطه، ونظرا لعنصر الفروق الفردية فإن الشخصية تختلف من فرد لآخر ، ويرجع ذلك إلى جملة السمات أو الأبعاد التي تطبع كل شخصية وتجعلها متفردة في سلوكها وتفاعلها ومعاملاتها وحتى في معاشها النفسي ". (نبيل صالح سفيان،2004،ص58)

وتعتبر هذه السمات من الأبعاد المؤثرة في الشخصية حيث نلاحظ أنها تتميز باختلاف و تفاوت في السلوك ما يحدد البنية الشخصية الإنسانية وحدود علاقاتها والتفاعلات بين البيئة المحيطة و السمة وكذا بين السمات الشخصية المختلفة لدى الأفراد. حيث جمع سيغموند فرويد بين المكونات الجسمية والنفسية للشخصية واعتبرها حركة ديناميكية مستقرة .

كما تعتقد النظرية الدينامية أن الشخصية تتكون من عناصر جسمية ، و نعني بها التكوين الفيزيولوجي للفرد والذي هو نتاج لكل البيئة الوراثية وأيضا عناصر مستمدة الدور ، ويعني أن لكل فرد

دوره في الحياة فلرجل دوره ، وللمرأة دورها وتختلف هذه الأدوار تبعا لسن الفرد ومهنته ، ويمكن أن يكون للفرد عدة أدوار بشرط انسجامها وتوافقهما إضافة إلى عناصر مستمدة من الموافق ، فكل فرد يتعرض في حياته إلى الكثير من الموافق والتي تأخذ حيزا من الفرد وتؤثر فيه و في تكوين شخصيته ومن النادر أن يتعرض شخصان لنفس الظروف ونفس الخبرات. (عبد الله حسين ألامي،2005،ص74)

وقد أظهرت نتائج دراسة أبو عليا1963 وجود فروق دالة إحصائيا بين الطلبة على السمات العقلية الشخصية تبعاً لمتغير الإبداع لصالح ذوي الإبداع المرتفع، و وجود فروق دالة إحصائيا بين الطلبة على بعض أبعاد السمات العقلية الشخصية (القدرة على تحمل الغموض ، والمرونة في التفكير) تبعاً لمتغير التخصص الأكاديمي لصالح التخصص العلمي ، كما توجد فروق دالة إحصائيا بين الطلبة على بعض أبعاد السمات العقلية الشخصية (الاستقلال في التفكير والحكم) تبعاً لمتغير الجنس لصالح الإناث .(عونية عطا صوالحة،ص173). و اسفرت دراسة حمدي الفرماوي 1990 عن وجود فروق دالة في السمات الشخصية بين مجموعة مفرطي التوقع للفاعلية الذاتية ومتوسطى التوقع للفاعلية الذاتية ومنخفضي التوقع للفاعلية الذاتية، ماعدا سمة الميل الاجتماعي فلم تشير النتائج إلى وجود فروق بين المجموعات الثلاث لفاعلية الذات. (عائشة بنت سعيد بن سالم البادي،2014،ص69،70). وكما توصلت دراسة خاتم عبد الله علي غانم 2005 أن درجة توفر السمات الشخصية لدى معلمات المرحلة الأساسية في المدارس الحكومية في محافظة نابلس كانت كبيرة ، وبنسبة مئوية (77.75 %) ، وأن ترتيب النسب المئوية لدرجة توفر السمات الشخصية لدى معلمات المرحلة الأساسية في المدارس الحكومية في محافظة نابلس كانت كالتالي : سمة المسؤولية جاءت بدرجة كبيرة جداً ، ونسبة مئوية بلغت (84.6 %) ، وسمة الاجتماعية جاءت بدرجة كبيرة، ونسبة مئوية بلغت (77.4 %) ، و سمة السيطرة جاءت بدرجة كبيرة ، ونسبة مئوية بلغت

(77.2%) ، أما سمة الاتزان الانفعالي جاءت بدرجة كبيرة ، ونسبة مئوية بلغت (71.8 %) . درجة توفر الولاء التنظيمي لدى معلمات المرحلة الأساسية في المدارس الحكومية في محافظة نابلس كانت كبيرة جداً ، وبنسبة مئوية (83.2 %) . (ختام عبد الله علي غانم،2005،ص26).

قد حظي الولاء باهتمام الباحثين سواء في مجال علم النفس أو علم الاجتماع منذ فترة زمنية طويلة ولقي الاهتمام الكافي بعد ظهور المدرسة السلوكية التي أكدت على أهمية العلاقات الإنسانية في المنظمات ، وتزداد حاجة المنظمات الى ولاء العاملين بها نتيجة للتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والنفسية التي تشهدها مختلف مناحي الحياة مما يؤدي الى دوران العمل وكثرة التغيب وعدم الانضباط، ونظراً لأهمية الولاء التنظيمي لمثل هذه القضايا في مساعدة الأفراد والتخفيف من المشكلات التي تعرقل عملية التكيف مع محيطهم المهني ، وبذل المزيد من الجهد لتحقيق أهداف المنظمة ووجود مستوى عالي من الانخراط فيها أو الولاء لها ووجود الرغبة القوية للبقاء فيها والميل لتقويمها بشكل ايجابي . فقد توصلت دراسة المعيوف (2002)إلى أن درجة الولاء عند موظفي القطاع العام بالسعودية عالية إلى حد ما ، وأن مستوى الولاء يختلف جوهريا تبعاً لاختلاف كل من المتغيرات الشخصية والتنظيمية .

موضوع الولاء التنظيمي Organizational Commitment هو بدوره من الموضوعات السلوكية التي حظيت باهتمام كبير من الباحثين والعلماء السلوكيين والمديرين في مختلف الميادين ومنها ميدان الصحة ، وقد نال نصيباً من الجهد البحثي والدراسي نظراً لأهميته في المنظمات التي تسعى للحصول على ولاء الموارد البشرية والإخلاص في خدمتها من خلال تقديم الأداء المتميز الذي يحقق أهدافها . حيث يشير الولاء للمنظمة في الفكر الإداري المعاصر إلى مدى الإخلاص والاندماج

والمحبة التي يبديها الفرد تجاه عمله ، وانعكاس ذلك على مدى تقبل الفرد لأهداف المنظمة التي يعمل بها وتفانيه وجهده المتواصل لتحقيق تلك الأهداف . (عمر محمد دره،2011،ص02)

ففريق العمل العلاجي في المستشفيات منظومة متكاملة من المتخصصين وكل له أدواره الخاصة به وقد يتكون هذا الفريق من (الطبيب المعالج – الطبيب النفسي – الأخصائي الاجتماعي) وغيرهم من المتخصصين الذين لا تكتمل العملية العلاجية إلا بوجودهم وهذا هو النظام العالمي المتبع من وزارات الصحة في كل دولة من الدول المتقدمة ولابد للمتخصص في أي مجال من تلك المجالات أن يفهم أدواره وأدوار غيره ومن بين هؤلاء المتخصصين الأخصائي النفسي الإكلينيكي.

يقوم الأخصائي النفسي في المستشفيات بأدوار فنية لا غنى عنها ولا يستطيع أحد القيام بها غيره ويحتاجها المرضي جميعا ابتداء من القلق البسيط لدى المرضي وقت التنويم أو مراجعتهم العيادة وكذلك انتهاء بالاضطرابات والأمراض التي تؤثر على سلوك الشخص وحياته وأسرته ومجتمعة وتشكل منعطف خطير لأولئك المرضى وعلى المجتمع بشكل عام ومن أدوار الأخصائي النفسي الإكلينيكي تصنيف الأمراض النفسية ودرجاتها وتشخيصها وعلاجها وتقييم القدرات العقلية والسمات الشخصية لدى المرضى النفسيين ومن لديهم قدرات عقلية منخفضة عن الحد الطبيعي أو لديهم مشكلات دراسية أو أسرية أو نفسية تستوجب التدخل النفسي المباشر. (فالح بن صنهات الدلبحي العتيبي،2011،ص4).

ومن خلال ما ذكرناه سابقا أردنا التعمق في موضوع سمات الشخصية والولاء التنظيمي بطرح السؤال:

هل توجد علاقة بين سمات الشخصية والولاء التنظيمي لدى الاخصائي النفسي في مستشفى محمد بوضياف بالمدية؟

الأسئلة الفرعية:

– هل تؤثر سمة المسؤولية على الولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي في مستشفى محمد بوضياف بالمدية؟

– هل تؤثر سمة الاتزان على الولاء التنظيمي لدى الاخصائي النفسي في مستشفى محمد بوضياف بالمدية؟

– هل تؤثر سمة السيطرة على الولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي في مستشفى محمد بوضياف بالمدية؟

– هل تؤثر سمة الاجتماعية على الولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي في مستشفى محمد بوضياف بالمدية؟

2- فرضيات الدراسة:

- توجد علاقة بين سمات الشخصية والولاء التنظيمي لدى الاخصائي النفسي في مستشفى محمد بوضياف بالمدية.
- تؤثر سمة المسؤولية على الولاء التنظيمي لدى الاخصائي النفسي في مستشفى محمد بوضياف بالمدية.
- تؤثر سمة تؤثر سمة الاتزان على الولاء التنظيمي لدى الاخصائي النفسي في مستشفى محمد بوضياف بالمدية.
- تؤثر سمة السيطرة على الولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي في مستشفى محمد بوضياف بالمدية.

- تؤثر سمة الاجتماعية على الولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي في مستشفى محمد بوضياف بالمدية.

3- أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة للتعرف على سمات الشخصية لدى الأخصائي النفساني في مستشفى محمد بوضياف في لمدية و درجة الولاء التنظيمي و معرفة العلاقة بينهما كما تهدف هذه الدراسة لربط سمات الشخصية بمستويات الولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي و التأكد من صحة فرضية البحث.

4- أهمية الدراسة :

تتمثل أهمية الدراسة في النقاط التالية :

- نحاول من خلال نتائج هذه الدراسة في التعرف الى السمات الشخصية التي تتوفر في الأخصائي النفساني لضمان وضع الشخص المناسب في المكان المناسب و لضمان تقديم أفضل الخدمات للمؤسسة .
- نحاول لفت أنظار الباحثين الى ضرورة إجراء المزيد من الدراسات عن الولاء التنظيمي في ظهور أبحاث جديدة في هذا المجال و على نطاق واسع .
- كما سنعمل جاهدين على اقتراح بعض الحلول و الفرضيات التي من شأنها زيادة الولاء عند الأخصائيين النفسانين و تقديم مساعدة للتخفيف من الأثار الناتجة عن ضعف الولاء التنظيمي.

5- حدود الدراسة :

الحدود البشرية : الأخصائيين النفسانيين .

الحدود الزمنية : تجرى هذه الدراس خلال عام 2021/2022 م.

الحدود المكانية : بمستشفى محمد بوضياف بالمدية.

6- مصطلحات الدراسة :

6-1- الشخصية: هي ذلك التنظيم الديناميكي الكامن في الفرد من أجهزة نفس جسمية، التي تمر على الفرد طابعه الخاص في السلوك والتفكير .(أيوب صارة، 2015،ص10).

- **تعريف السمة:** وتعرف السمة بأنها أي خصلة أو صفة ذات دوام نسبي ، يمكن أن يختلف فيها الأفراد فتميز بعضهم عن بعض ، أي أن هناك فروق فردية فيها ، وقد تكون السمة وراثية أو مكتسبة، و يمكن أن تكون كذالك جسمية أو معرفية أو انفعالية أو متعلقة بمواقف اجتماعية (أحمد محمد عبد الخالق ،1987 ص 87).

سمات الشخصية : تعرف إصطلاحا على أنها الصفة الجسمية أو العقلية أو الانفعالية أو الإجتماعية الفطرية أو المكتسبة التي يتميز بها الشخص و هي استعداد ثابت نسبيا لنوع معين من السلوك (صالحي سعيدة 2013 ص9).

-**التعريف الاجرائي لسمات الشخصية :** هي الدرجة التي يتحصل عليها الأخصائي النفسي في مقياس سمات الشخصية.

6-2- تعريف الولاء: اتجاه او عاطفة من الارتباط والمودة الراسخة تجاه شخص ما، أو جماعة ما ، أو مؤسسة ما ،أو لفكرة ما. (دري نجاة، 2013 ،ص13)

-**الولاء التنظيمي** : يرى البعض ان الولاء التنظيمي استعداد لبذل درجات عالية من الجهد لصالح المنظمة و الرغبة القوية في البقاء فيها و قبولها لأهدافها وقيمها الأساسية و ينظر الى الولاء على انه عدم الرغبة في ترك المنظمة لأسباب تتعلق بالزيادة في الراتب أو الموقع الوظيفي أو الحرية المهنية أو التي تتعلق بحالات العمل ومن المفيد الإشارة الى مفهموم متصل بالولاء التنظيمي ألا وهو الولاء مفهوم التطابق التنظيمي و هو درجة معينة من الإنتماء بالوفاء . (ابراهميم عبد السلام أحمد عبد المطلب 2018، ص 166)

-**التعريف الاجرائي للولاء التنظيمي:** هي الدرجة التي يتحصل عليها الأخصائي النفسي في مقياس الولاء التنظيمي.

6-3-الأخصائي النفسي: هو متخصص الذي أكمل دراسته الجامعية في تخصص علم النفس الأكلينيكي والذي يقوم بدور التشخيص والعلاج النفسي للاضطرابات السلوكية في المستشفيات (فالح بن صنهاج الدلحي العتيبي 2011.ص09).

الفصل الثاني :الشخصية.

تمهيد

1-مفهوم الشخصية

2- مكونات الشخصية

3- محددات الشخصية

4- نظريات الشخصية

5- تعاريف السمات

6- خصائص السمات

7- تصنيفات السمات

8- نظريات السمات

9- قياس سمات الشخصية

خلاصة الفصل.

تمهيد :

الشخصية من الموضوعات المهمة التي تطرق اليها العديد من الباحثين في مجال علم النفس، سنحاول في هذا الفصل ابراز مفهوم الشخصية ومحدداتها ومكوناتها وأشهر النظريات التي حاولت تفسيرها .

1- مفهوم الشخصية:

لقد تعددت التعاريف التي تناولت الحديث عن الشخصية واختلفت بين العلماء والباحثين كلا حسب توجهه.

1-1- التعريف اللغوي للشخصية : تعني شخص

1-2- التعريف الاصطلاحي للشخصية : لقد تعددت التعاريف التي تناولت مفهوم الشخصية بتعدد العلماء ومناحيهم النظرية ، و فيما يلي بعضا من العلماء الذين عرفوا الشخصية :

يعرف واطسون Watson 1930 الشخصية بأنها : مجموع أنواع النشاط التي يمكن ملاحظتها في سلوك الفرد لفترة زمنية كافية ، بحيث يمكن التعرف عليه بدرجة كافية ، وبمعنى آخر فان الشخصية هي الناتج النهائي لمجموعة العادات التي تميز الفرد .

عرفها جيلفورد Guilford 1959 بأنها : نمط السمات التي تميز فردا بذاته .

في حين عرفها لندين Lundin 1961 بأنها : ذلك التنظيم الذي يمثل الخصائص البنائية والديناميكية لفرد ما ، أو لمجموعة أفراد كما تعكس نفسها في الإستجابات المميزة له بالنسبة لموقف معين ، او آخر فان الشخصية هي ما تمثل الخصائص التي تميز فردا معينا دون الأفراد الآخرين . بمعنى ويعرفها البورت Allport 1961 بأنها ذلك التنظيم الديناميكي الكامن في الفرد من أجهزة نفسجسيمة تحدد سلوكه وتفكيره المميزين له .

يؤكد كائل Cattel 1950 على أن الشخصية هي ذلك الشيء الذي يسمح بالتنبؤ بما سيفعله الشخص عندما يوضع في موقف معين، وهي مجموعة منظمة من الأفكار والسجايا والميول والعادات التي يتميز بها شخص ما عن غيره .

تمثل **الشخصية حسب ايزنك Eysenck:** المجموع الكلي للأنماط السلوكية الظاهرة والكامنة، والمقررة بالوراثة والمحيط.

يعرفها أحمد عبد الخالق 1996 بانها: نمط سلوكى مركب ثابت، دائم الى حد كبير ، يميز الفرد عن غيره من الناس ، ويتكون من تنظيم فريد لمجموعة من الوظائف والسمات والاجهزة المتفاعلة معا، والتي تظم القدرات العقلية ، والوجدان أو الانفعال ، الارادة وتركيب الجسم والوظائف الفسيولوجية والتي تحدد طريقة الفرد الخاصة في الاستجابة ، وأسلوبه الفريد في التوافق مع البيئة . لقد تعدد وتنوع مفهوم الشخصية في علم النفس تبعا للمحددات التي يضعها العلماء والباحثون لدراسة طبيعة ونمو الشخصية وعلاجها، وبالتالي فهناك من ينظر الى الشخصية بأنها توافق الفرد ومع غيره ، وهناك من ينظر الى المظاهر الخارجية للشخص على اعتبار أنها ملاحظة وقابلة للقياس ، وهناك من اعتبرها قوة داخلية توجه سلوك الفرد ، وعلى الرغم من تعدد توجهاتهم النظرية واختلاف تفسيراتهم الا أنهم يتفقون في أنها بناء متكامل ومنظم لمجموعة والصفات المتفاعلة مع بعضها والتي تميز فردا عن الأخر . (اسماعيلي يامنة،2015،ص26)

تعددت التعاريف السابقة للشخصية واختلفت بين العلماء والباحثين كلا حسب وجهت نظره فهناك من عرفها بأنها الناتج النهائي لمجموعة العادات التي تميز الفرد .فاختلف في تعريفها رواد نظرية السمات كاتل وايزنك يرى كاتل أنها مجموعة منظمة من الأفكار والسجايا والميول والعادات التي يتميز بها شخص ما عن غيره . ويرى ايزنك انها المجموع الكلي للأنماط السلوكية الظاهرة والكامنة، والمقررة

بالوراثة والمحيط ، كما اختلفوا في الابعاد الأساسية للشخصية حيث أظهرت بحوث كاتل وجود 16 من السمات الأساسية بينما تركز بحوث ايزنك على عدد أقل من الأنماط للشخصية.

2- مكونات الشخصية:

حسب التعاريف تعتبر الشخصية مجموعة السمات الجسمية والانفعالية والاجتماعية، وكل ما هو موروث ومكتسب ، فهي التي تميز كل شخص عن غيره ، فهذه العوامل تتداخل فيما بينها لتشكل وتعطي مكونات للشخصية :

2-1- المكونات الجسمية : يقصد بها العوامل التي تتعلق بالنمو الجسمي العام والحالة الصحية العامة ، بمعنى الطول ، الوزن ، واتساق الاعضاء وكذلك حالة الغدد وافرازاتها ، وايضا العاهات الجسمية ، أو اي نقص في نواحي الجسم .

2-2-المكونات العقلية (المعرفية) : يقصد بها الوظائف العقلية العليا ، كالذكاء العام والقدرات الخاصة مثل القدرة العددية واللغوية

2-3- المكونات الانفعالية : التي تتعلق بالنشاط الانفعالي والنزوعي ، كالميل الى الانطواء أو الميل الى الانبساط ، الميل الى السيطرة أو الميل الى الخضوع .

2-4- المكونات البيئية : هي العوامل التي تتوقف على البيئة التي يعيش فيها الفرد ، وهذه المكونات تتحدد نتيجة لتفاعل العوامل الفسيولوجية والعوامل البيئية الاجتماعية .

2-5- المكونات الاجتماعية : يقصد بها قدرة الفرد على تكوين علاقات مع كثير من الافراد او تكوين علاقات مع جماعات ، ويكون الشخص الاجتماعي متميزا بالانبساطية وحب الآخرين والثقة بالنفس لذلك يكون شخصا محبوبا من قبل الجميع .

إن مكونات الشخصية تتفاعل فيما بينها ، فالتغير الذي يحدث لأحد هذه المكونات نتيجة العوامل الفيسيولوجية والاجتماعية يؤثر بدوره في تكوين الشخصية . (سامي محمد الختاتنة،2012،ص141)

مكونات الشخصية لا تكون مكتملة إلا بالمحددات وهنا سوف نتطرق لمحددات الشخصية .

3- محددات الشخصية :

إن الخصائص المكونة للشخصية تؤثر فيها مجموعة من العوامل والمحددات التي تؤثر سلبا او ايجابا عن انسجامها وتفاعلها ، وعلى الرغم من إختلاف العلماء حول هذه المحددات وأهمها تاثيرا الا أنهم يقسمونها الى عدة تقسيمات :

3-1- المحددات الوراثية : وهي العوامل الداخلية عند بداية الحياة من الاخصاب وتنتقل الوراثة الى الفرد من والديه ، ويرى انصار الوراثة أننا لا نرث الخصائص الجسمية فحسب بل نرث كذلك الخصائص العقلية والاجتماعية والانفعالية والخلقية .

3-2- المحددات البيولوجية : نقصد بها بنية الفرد من حيث اجهزة جسمه المختلفة كالجهاز العصبي والغدي والجهاز الدوري ، وتلعب المحددات البيولوجية دورا مهما في بناء الشخصية، ويظهر هذا الدور بشكل مباشر في تاثيرات الغدد الصماء ، وفي هذا الصدد يقول محمد غنيم : كان يعتقد في السابق ان المريض النفسي والمريض العقلي والشخص ذو السلوك الاجرامي هم في الحقيقة ضحايا افرازات الغدد ، وكان الذكاء يفسر بانه نتيجة لزيادة افراز الغدة النخامية ، ونسبوا وجود امراة مسترجلة في حركاتها ام ميولها الى زيادة افراز لحاء غدة الادرينالين ، وسرعة الغضب لدى بعض الاشخاص الى زيادة في إفراز الغدة الادرينالية و اوعزو التهيج و الانفعال الى زيادة افراز الغدة الدرقية .

3-3- المحددات الجغرافية : حيث تتحدد الشخصية من خلال أسلوب حياة الجماعة في مناطق معينة (كالعيش في الصحراء أو المناطق الجبلية ، أو المناطق المعتدلة المناخ ، أو الأراضي القاحلة) ، كل هذه المناطق تؤثر على شخصية الأفراد .

3-4- المحددات الثقافية : يقصد بها كل ما يتعلمه الفرد من عادات وتقاليد وقيم وأفكار ومعتقدات وتكنولوجيا ، فالشخص المنحدر من بيئة ذات مستوى غني بالخبرات يختلف عن الشخص المنحدر من المستوى الفقير . •

3-5- المحددات الاجتماعية : يقصد بها العوامل التي تتوقف على البيئة التي يعيش فيها الفرد ، و نميز فيها مجموعتين من العوامل :

المجموعة الاولى : تتعلق بالظروف الاجتماعية داخل البيت ، وهي ذات تأثير كبير على شخصية الفرد ، ويمكن أن نميز في هذه المجموعة أربعة عوامل وهي :

_ الحالة الاقتصادية للأسرة

_ الظرف المنزلي الطبيعي

_ المعاملة العائلية

_ صلاحية أفراد الأسرة للتربية .

أما المجموعة الثانية من العوامل الاجتماعية ، فهي ما تتعلق بظروف نشاط الفرد خارج المنزل وهي :

- أحوال العمل وملائمته لميول الفرد .

– الطريقة التي يقضي بها اوقات فراغه .

- نوع الاقران والاصدقاء الذين يصاحبون الفرد في أوقات فراغه .

- المؤسسات الاجتماعية التي تحيط بالشخص

وحسب سكينر (1980) Skinner هي التي تشكل وتصون السلوك فإن البيئة الاجتماعية (الثقافية) لأولئك الذين يعيشون بداخلها ، وتختلف شخصية الفرد في تكوينها واتجاهاتها حسب أنماط الثقافة التي يتميز بها المجتمع فيه ، وتختلف المجتمعات كذلك حسب مستويات الحياة التي تتسم فيها العلاقات الاجتماعية و التنشئة الاجتماعية للأفراد ، وتنعكس بدورها على تكوين شخصية الفرد . فالأصل في الشخصية هو السواء ، ولا يوجد انسان يصيبه الاختلال الا اذا كان هناك شيء ما غير طبيعي ، كان يكون الاختلال مثلا راجعا الى خلل بيولوجي موروث يؤدي الى نوع من التخلف العقلي او التبلد أو كأن يكون الخلل نتيجة اضطراب في العمليات البيولوجية ومن أهمها اضطرابات الغدد الصماء التي أصل الثاني تثير كثير من الشواهد الى أنها تلعب دورا بارزا في اضطراب الشخصية ، هذا بالإضافة الى ما يشير اليه ايزنك Eyzink من ان الشخصية تتأثر في سماتها و فاعليتها بطبيعة الجهاز العصبي، خاصة فيما يتعلق بدرجة التشريط او القابلية العصبية للتشريط والتي تعتمد أساسا على صعوبة أو سهولة النفاذ للشحنات العصبية الصادرة من والى المخ ، مما يؤدي الى كف او عدم كف عمليات التشريط والتعلم وتنشيط الاستجابات وهو ما ينعكس بالضرورة على خصائص الشخصية وتفاعلاتها . عموما فان تشكل خصائص الشخصية وسماتها يعود الى أساسين بيولوجيي واجتماعي، فلا وجود لإنسان بدون استعدادات وراثية وبيولوجية تزوده بشفرات تجعله متفردا عن غيره من الأشخاص وكذا العامل الاجتماعي التي تزود الفرد بخصائص تترك بسماتها عليه منذ ولادته. وبما أن للوراثة دورا بالغا في تحديد شخصية الإنسان وسلوكه، فان للبيئة الاجتماعية دورا لا يقل أهمية عن العامل الوراثي في تكوين شخصيته، فشخصية الفرد هي نتاج

جيناتــه الوراثيــة والتفــاعلات التــي تحــددها البيئــة لتشــكل لنــا شخصــية فريــدة مــن نوعهــا. (عبد الحميد حنورة مصري،2005، ص09)

4- نظريات الشخصية:

نقصد بالنظرية تلك القواعد والقوانين التي تربط بين سلسلة من الافكار مكونة بذلك بناء فكريا متكاملا، وبالتالي فنظريات الشخصية ما هي الا مجموعة من الفروض والمسلمات التي قدمت تفسيرا للشخصية والسلوك الانساني، هادفة من ذلك الى فهم هذا الأخير وامكانية التنبؤ والسيطرة عليه، ومنه تعديله او اعادة تشكيله. فقد تعددت النظريات بتعدد العلماء واختلاف نظرتهم للطبيعة البشرية واختلاف تصوراتهم وطريقة تناولهم، فمنهم من ركز على الماضي واللاشعور، ومنهم من تناوله من وجهة مادية بحتة من خلال سلوكات ظاهرة، فما هي هذه النظريات وماهي مسلماتها وكيف تناولت الشخصية الانسانية.

4-1- نظرية التحليل النفسي الكلاسيكي: تعتبر نظرية التحليل النفسي Psychonalysis من أقدم النظريات في علم النفس وأكثرها شيوعا وانتشارا وتأثيرا، فهي نظرية في الشخصية وطريقة في البحث بالإضافة إلى أنها تقنية للعلاج النفسي، الفضل في إنشاء هذه النظرية إلى الطبيب العصبي Sigmund Frend الذي استغرق في بناء هذه النظرية وتطويرها أكثر من 50 عاما.

4-1-1- مراحل تطور نظرية التحليل النفسي: استغرق تطور نظرية التحليل النفسي لفرويد Frend مدة تزيد عن 50 عاما، حيث امتدت من 1886 إلى غاية 1939، حيث تناول الكثير من الأفكار التي استمر في تطويرها والتنازل عن بعضها، والتأكيد على بعضها الآخر.

اهتم فرويد Frend بالأبحاث الفيزيولوجية والتشريعية المتعلقة بالجهاز العصبي في نفس معمل ارنست بروك Bruk سنة 1881 ، وفي نفس السنة حصل على الدكتوراه في الطب وعين

مساعد لأرتسلت بروك Bruk في معمله ، وفي 1882 عين طبيبا في المستشفى الرئيسي يقينا ، ونشر أبحاثه في تشريح الجهاز العصبي والأمراض العصبية ، وفي 1885 عين محاضرا في علم أمراض الجهاز العصبي . (سيغموند فرويد،ص9-10)

4-1-1-1- مرحلة الإعداد: (1886-1895) : انشا فرويد Frend صداقة بينه وبين جوزيف برويز Joseph Breuer أحد أطباء فينا المشهورين ، وقد تأثر به تأثير كبيرا ، حيث كان سيخدم الإيحاء التنويمي في معالجة مرضاه ، وما يميز هذه المرحلة تأثره ببر وير Breuer واستخدامه للتنويم المغناطيسي .

ومن خلال الملاحظات المستمرة للحالات التي عند فرويز Frend ، فقد تفطن إلى أن نجاح العلاج يتوقف على استمرار العلاقة بين المريض وطبيبه ، وتفطن إلى أهمية الدور الذي تلعبه الرابطة الإنسانية في العلاج ، ولم تكن هذه الرابطة تظهر بوضوح أثناء التنويم المغناطيسي ، لكل هذه الاعتبارات عدل عن استخدام التنويم وبدأ بحث مرضاه عن طريق الإيحاء وهم في حالة اليقظة على تكدر الحوادث والتجارب الشخصية الماضية التي سببت مرضهم ، ونبها مشقة وإرهاق لكل من الطبيب والمريض ، وبالتالي استبدل التنويم المغناطيسي بطريقة التداعي الحر . (حسن عبد الفتاح الغامدي،2005،ص17)

4-1-1-2- مرحلة التحليل النفسي لذاته(1895-1899) : ومن أهم ما توصل إليه اقتناعه بالنظرية الجنسية ، وتحديد مراحل النمو النفس جنسي ، وتحديد المركبات الأولية في مرحلة الطفولة المبكرة ، ووصوله إلى فكرة اضطراب النمو بالبنات أو النكوص .

4-1-1-3- مرحلة انشغاله بتفسير الأحلام (1900-1914) : حيث توصل إلى نظرية في الأحلام ، مؤكدا الوظيفة الديناميكية لها والمتمثلة في التنفيس الانفعالي وخفض درجة القلق الناتج عن الصراعات اللاشعورية .

-4-1-1-4- مرحلة التقييم والمراجعة وافتراض النظام النهائي لبناء الشخصية (1914-1939) :

بدأ اهتمام فرويد Frend بمبدأ الواقع، قام بالتعريف بين عمليات التفكير الأولية والثانوية مؤكدا بأن العمليات الأولية تعني الطاقة الكلية اللاشعورية والتي تسعى لتحقيق الأشباع ، وتتركز حول غريزتي الجنس والعدوان ، في حين ارجع.العمليات الثانوية للعمليات الفكرية الشعورية المرتبطة بالأنا الذي يرتبط بدوره بالواقع، والتي تعمل على تأجيل أو تنظيم اشباع الغرائز .

أكد أهمية اللاشعور.

نظر إلى عملية الكبت على أنها عملية توازن بين الألم واللذة.

توصل إلى البناء النهائي للشخصية والمكون من الهو والأنا والانا الأعلى.

لقد بينت نظرية التحليل النفسي لفرويد بناء محكما منظما ومعمقا، مر بأربع مراحل دامت أكثر من 50 سنة ساهمت في فهم الطبيعة الإنسانية بشكل معمق، كما مهدت لظهور نظريات أخرى. (جنان سعيد الرحو،2005، ص316،315،314)

يبنى الشخصية في تصور فرويد Frend على ثلاث مبادئ أساسية (مبدأ اللذة ومبدأ الواقع ومبدأ اللذة، وهي تتألف من ثلاثة أجهزة رئيسية (الهو، الأنا، الأنا الأعلى)، وهذه الأجهزة الثلاث تعمل منسجمة متعاونة تسهل للفرد طريقة التفاعل مع ذاته ومع بيئته، ويمكن الغرض من هذا التفاعل في

اشباع الحاجات والرغبات الأساسية للفرد بحيث إذا حدث أي خلل فيما بين هذه الأجهزة النفسية الثلاث فإن ذلك يؤدي إلى صعوبة توافق الفرد مع ذاته الذي يؤدي فيما بعد إلى سوء توافقه الاجتماعي والبيئي.

تناول فرويد Frend بناءات الشخصية من جانبين، فالجانب الأول حسب أساس تكوينها ووظائفها وتشمل الهو، الأنا والأنا الأعلى أما الجانب الثاني فقسم حسب مدى ارتباطه بالوعي إلى الشعور، ما قبل الشعور واللاشعور.

بناءات الشخصية حسب تكوينها ووظائفها :

الهو The ID الذي يعني كل ما هو موروث أو غريزي، وهو خزان الطاقة النفسية، حيث يولد مع الإنسان ويلازمه طيلة حياته، وهو لا يهتم إلا باللذة.

الأنا الأعلى The Ego يعني تحقيق أكثر قدر من الاشباع ضمن ما تسمح به الظروف والواقع، لأن الأنا كالفرس الجامعة إن لم يكبح جماحها فأنها تدمر نفسها، ومن هنا يلتزم الأنا بالواقع ويفرغ ما بين جعبته من توتر مؤقت حتى تسمح له الفرصة من تفريغ شخصية من التوتر الشديد، لذلك فالانا امتداد للهو وغير مستقل عنه أبدا. الأنا الأعلى The super ego يكون موجودا داخل الفرد، أي أن مصدره داخلي وليس خارجي، لذلك يعتبر بمثابة مجموعة من القيم والتقاليد والقوانين إلى قسمين هما

الذات المثالية: وهي تطابق تصدرات الطفل لما يعتبره أبويه جيدا وأخلاقيات الوالدين يوصلان فيمها من العفة والطهارة إلى الطفل عن طريق تشجيعه للسلوك وفق تلك القيم (فالطفل الذي يشجع لنظافته وخلقه فإن النظافة تصبح أكثرا جزء من أعماله التالية) .

الضمير : هو يقابل أفكار الطفل حول ما يتصوره لما يعتبره أبواه ويحسان به على أنه ردئ خلقيا ، وهذه الصورة تتكون من خلال التجارب ، العقوبات ، فإذا كان يعاقب غالبا لوساخة ملابسه وقذارتها ، فإن القذارة ستعد أمرا رديئا. (جميلة سليماني،2016،ص308).

- ترتبط الشخصية بالسمة حيث تشير السمات الى الخصائص المختلفة للفرد والتي تساعد في تكوين الشخصية ومن هنا سوف نتطرق الى مفهوم السمات.

5- تعاريف السمات :

5-1- السمة في اللغة : مشتقة من الكلمة (سُمَمُ) . والسمت : وهي " السكينة والوقار ، والهيئة

5-2- السمة لدى علماء النفس : تعددت التعاريف تبعا لاختلاف نظرتهم ونظرياتهم عن الشخصية ، وقد ذكر (عبدالخالق 1983) مجموعة من التعاريف من أبرزها :

• " **عرف البورت Allport السمة بأنها :** " تركيب نفسي عصبي له القدرة على أن تعيد المنبهات المتعددة الى نوع من التساوي الوظيفي ، و الى أن يعيد إصدار توجيه أشكال متكافئة ومتسقة من السلوك التكيفي والتعبيري " .

• **ويرى جليفورد Guilford أن السمة :** " أي جانب يمكن تمييزه وذو دوام نسبي وعلى أساس يختلف الفرد عن غيره .

• **أما إيزنك Eysenck فالسمات لديه هي :** " مجموعة من الأفعال السلوكية التي تتغير معا . وتعد السمات عنده مفاهيم نظرية أكثر منها وحدات حسية " .

• **وعرف عبدالخالق السمة بانها :** " خاصية أو صفة ذات دوام نسبي ، يمككن أن يختلف فيها الأفراد فتميز بعضهم عن بعض أي توجد فروق فردية فيها ، وقد تكون السمة وراثية أو مكتسبة ، ويمكن أن تكون كذلك جسمية أو معرفية أو انفعالية أو متعلقة بمواقف اجتماعية " .

• **ويعرف كاتل السمة بأنها :** " مجموعة من ردود الأفعال والاستجابات التي يربطها نوع من الوحدة التي تسمح لهذه الاستجابات أن توضع تحت اسم واحد ومعالجتها بنفس الطريقة في معظم الحوا " . (عائشة بنت سعيد بن سالم البادي،2014،ص32،31).

لقد تعددت التعاريف التي تناولت الحديث عن السمات واختلفت بين العلماء والباحثين كلا حسب توجهه فهناك من عرفه بأنه صفة ذات دوام نسبية، واخر عرفه بأنه نوع من التساوي الوظيفي.

نقدم تعريفا مقترحا للسمات كما يلي: السمة يقصد بها الصفة الشخصية او البدنية او الانفعالية او الجسمانية او الاجتماعية سواءا كانت هذه الصفة اصلية بالفرد او مكتسبة ،والتي تدل على استعداده وقابليته لارتكاب نمط معين من السلوكيات ، والجدير بالذكر ان هذه السمات او الصفات غير واضحة ولا يمكن ملاحظتها الا عبر الملاحظة المستمرة للفرد على مدار فترة زمنية معينة .

استنادا الى ما سبق تطرقنا الى عدة تعاريف للسمة ولا تكتمل هذه التعاريف الا بذكر خصائصها ومن هنا نتطرق الى:

6- خصائص السمات :

كتب سفيان (2004) أن السمة متصل كمي قابل للتدرج وتتحدد تجريبيا أو إحصائيا ، فالفروق بين الأفراد على سمة معينة هي فروق في الدرجة أكثر منها فروق في النوع ، فلا ينقسم الناس إلى تصنيفات حادة في النوع على شكل مندفع ، متوتر وثرثار وصامت ومنعزل واجتماعي ، ولكن هناك

تدرج مستمر للفروق من طرف إلى الطرف المقابل ، والسمات إما أن تكون أحادية القطب ، أو وثنائية القطب ، وتمثل السمات الأحادية القطب بخط مستقيم يمتد من الصفر حتى درجة كبيرة كالسمات الجسمية والقدرات ، ويمثلها الشكل التالي : صفر أما السمات ثنائية القطب فتمتد من قطب إلى آخر مقابل خلال نقطة الصفر ، وسمات الشخصية عادة من هذا النوع مثل : المرح والاكتئاب ، والهدوء والعصبية ، والاسترخاء والتوتر وغيرها ، وتقع نقطة الصفر في مكان تتوازن فيه الصفتان ويمثلها الشكل التالي : (–) (+) . (+) .

والسمة مفهوم مجرد لا نلاحظها بطريقة مباشرة ، والسمة أكثر عمومية من العادة فقد تنتظم مجموعة من العادات لتكوين سمة من السمات ، وهي ذات دوام نسبي على خلاف الحالة ، فالحالة مؤقتة سريعة الزوال ، وجميع الصفات التي تستخدم لوصف سلوك الفرد مثل قلق ، وعدواني ، ومتزن وغيرها يمكن أن تشير إما إلى الفروق المميزة بين الأفراد (السمات) أو إلى تذبذبات مؤقتة أو حالات مزاجية داخل الفرد (الحالات) ، ويهتم علم نفس الشخصية في المقام الأول بخصائص الفرد الثابتة أي السمات أكثر من الحالات . والسمات مرتبطة بصورة إيجابية بعضها بالبعض الآخر ، أي أننا إذا عرفنا أن فرداً ما قد حصل على قدر عال من سمة ما (ولتكن المثابرة) عندئذ فيمكننا أن نتوقع منه أن يحصل على نفس القدر من سمة أخرى مرتبطة بالأولى مثل الصلابة . (ختام عبد الله علي غانم،2005،ص26)

ومن هنا يتبين أن خصائص السمات لا تكتمل الا بذكر التصنيفات التي سوف يتم التطرق اليها في العنصر الموالي.

7- تصنيفات السمات :

قام عبد الخالق 1983 بعمل تصنيفات للسمات الشخصية وهي :

• السمات العامة والخاصة

• السمات الأساسية والسطحية

• السمات أحادية القطب مقابل ثنائية القطب

• السمة كمتصل قابل للتدرج . طبيعة السمات

• مشكلة عدد السمات . (عائشة بنت سعيد بن سالم،2014،ص34،35)

8- نظريات السمات :

8-1- نظرية ألبرت في السمات Allports Traits Theory :

لقد أمضي جوردن ألبرت (1897 1967) Gordon Allports أكثر من خمس و ثلاثين سنة تقريبا في محاولة تفهم الشخصية الانسانية ، حيث يعتبر من علماء النفس الأوائل ، فنظرية السمات تسعى لتفسير سلوك الفرد ، و الحكم على شخصية من خلال معرفة سماته الجسمية و العقلية و المزاجية و الاجتماعية ، و بتقدير مدى وجود هذه الصفات و بمعرفة تأثيرها في بعضها ، فالسمات هي صفات يمكن بها تمييز الأفراد عن بعضهم البعض يؤكد ألبرت Allport أنه لا يوجد شخصان متشابهان في السمة الواحدة ، فبالرغم مما قد يوجد من تشابه في بنية السمة اواحدة لدى الأفراد إلا أن الطريقة التي تصل بها تكون دائما فريدة في خصائصها عند كل فرد ، ففكرة السمات عند ألبرت Allport هي خصائص متكاملة للشخص و ليس مجرد جزء من الخيال الملاحظ ، حيث تشير الى خصائص نفسية عصبية واقعية تحدد كيفية سلوك الشخص ، و يمكن التعرف عليها من خلال الملاحظة و عن طريق الاستدلال مما هو مركزي و أساسي ، و مما هو هامشي و غير مهم بالنسبة للشخص(عبد المنصف حسن، رشوان،2015،37) و بما أن أساس نظرية ألبرت Allport هي السمة

فقد تم تناولها من قبل الكثير من العلماء و من بينهم البرت الذي عرفها على انها " الوحدة الطبيعية Natural Unit لوصف الشخصية " . و بالتالي فالسمات حسبه هي البناءات الداخلية الموجهة لسلوك الفرد بشيء من الثبات و الخاصية ، و هي وحدات مستقلة داخل الفرد و لكنها متوافقة Interdcpenent بحيث تتجمع لإحداث الآثار السلوكية ، ومن بين المعايير الثمانية للسمات الذي وضعها البرت وأصبحت الإفتراضات الأساسية و الهادية لعلماء سيكولوجية السمات و هي :

– إن للسمات أكثر من وجود اسمي : فهي موجودة مع الشخص كعادات على مستوى أكثر تعقيدا .

– السمات أكثر عمومية من العادات ، فقد تتشكل السمة من أكثر من عادتين

– السمة دينامية و تحرك السلوك

– تحدد السمة عليما و احصائيا من خلال الاستجابات المتكررة للفرد في المواقف المختلفة ، أو في المعالجات الاحصائية مثل ما نجده في الدراسات العاملية عند ايزنك Eysenk

– السمات مترابطة مع بعضها البعض . ليس للسمة من الناحية السيكولوجية دلالة خلقية أو اجتماعية .

– السمة ينظر لها في ضوء الشخصية فقد تكون فريدة أو عامة مشتركة .

– إن الأفعال و حتى العادات غير المتبقية مع سمة مالية دليلا على عدم وجود هذه السمة ، فقد تظهر سمات متناقضة لدى الفرد كما في سمتي النظافة و الاهمال .

–يشبه بعض الأدميين و هي السمات الخاصة بثقافة معينة .

– لا يشبه أحدا من الأدميين و هي السمات الفريدة . (محمد عثماني نجاتي،1983،ص56)

8-2- نظرية السمات لكاتل Cattells Traits Theory :

تصنيف نظرية ريموند كاتل (1905-1998) Roymond Cottell ضمن نظرية السمات لاعتمادها على دراسة السمة كعامل مهم و اساسي في بناء الشخصية ، و تشترك مع نظرية ألبرت Allport في وجود سمات مشتركة بين الناس / إلا أن كاتل Cattell وجه جهوده لتخفيض قائمة سمات الشخصية بطيقة منطقية الى عدد قليل يمكن معالجته بالطرق الإحصائية كالتحليل العاملي . اهتم كاتل Cattell بتحديد السمات الأساسية للشخصية ، فبدأ بتجميع كل أسماء الشخصية على أساس مصدرين هما المعجم و التراث السيكاتري و السيكولوجي .

حيث افترض وجود ثلاثة مصادر للمعطيات حول الشخصية :

- بيانات لـ L Data : و هي المعلومات المكن تجميعها من تقارير حياة الفرد
- بيانات ق Q Data : و هي التي نحصل عليها من الاختبارات و المقابلات .
- بيانات ت T.Data : و هي التي تحصل عليها عن طريق الاختبارات الموضوعية حيث يكون الفرد في مواقف طبيعية و يتصرف ببساطة و بدون معرفة منه لنوع السلوك الذي نقيمه و يصرح كاتل Cattell أن هذه المصادر الثلاثة يجب أن تتفاعل مع بعضها للحصول على الصورة الشاملة و المعقدة للشخصية الانسانية .

يرى كاتل Cattell أن السمات عبارة عن تنبؤات فرضية تتيح لنا تكوين استجابات من الأحداث السلوكية المتتالية ، و اعتمد كاتل Cattell على فينات التحليل العاملي في تحديد السمات التي تنظم بها الشخصيات ، و قد صنفت هذه السمات بأكثر من طريقة منها :

. من حيث الشمولية : يقسم كاتل Cattell السمات الى :

1- سمات سطحية : و هي السمات الواضحة الظاهرة ، و هي أقرب الى الصفات المكتسبة

2- سمات مصدرية : و هي السمات الكامنة التي تميز أساليب السمات السطحية ، و هي أقرب الى السمات الوراثية ، و تمثل ركائز ثابتة. (يامنة سماعيلي ،2015،ص90)

8-3- نظرية السمات عند ايزنك Eysenk's Traits Theory

يعتبر كل من كاتل Cattell و هانز ايزيك) Eysenk (من رواد نظرية السمات ، إلا أن الفارق بينهم في المستوى الذي ينظر اليه كل منهما للأبعاد الأساسية للشخصية ، حيث أظهرت بحوث كاتل Cottel وجود ست عشرة من السمات الأساسية ، بينما تركز بحوث ايزيك Eysenk على عدد أقل من الأنماط الأساسية للشخصية .

تعتبر الأنماط Types في نظر ايزنك Eysenk أبعاد Dimensions يختلف فيها كل الناس ، و هذه الأبعاد تتوزع طبيعيا كما هو الحال في السمات ، حيث أن أكثر الناس يتوزعون حول المتوسط على خط متصل ، عكس النظريات القديمة التي وصفت السمات على انها منفصلة . (مجدي أحمد محمد علد الله،2020،ص20) لقد وضع ايزنك Eysenk نموذجا مندرجا لوصف تركيب الشخصية و بنائها ، فالأنماط تكون في قمة بناء أو تركيب الشخصية و لها التأثير الأكبر ، اما السمات فتحتوي على العادات التي تكون الاستجابات المحددة في العناصر التي تنشأ منها العادات إن الشخصية عند ايزنك Eysenk هي المجموع الكلي لأنماط السلوك الفعلية أو الكامنة لدى الكائن ، و نظرا لأنها تتحدد بالوراثة و البيئة فإنها تنبعث و تتطور من خلال التفاعل الوظيفي لأربعة قطاعات رئيسية تنتظم فيها تلك الأنماط السلوكية : القطاع المعرفي (الذكاء) ، القطاع النزوعي (الخلق) القطاع الوجداني (المزاج) و القطاع البدني (التكوين) .(يامنة سماعيلي،2015،ص88) و حسب نموذج ايزنك Eysenk Model تتكون الشخصية من أربعة عوامل رئيسية :

8-3-1- الانبساط Extraversion يرى ايزنك Eysenk أن الانبساط من حيث هو عامل من الدرجة الثانية له مكونان اساسيان مرتبطان ارتباطا جوهريا ، مما يعطي عامل الانبساطية طبيعته الوحدوية و هما : الاجتماعية Sociability الاندفاعية Impulsivenes

فالمنبسط النمطي ، هو شخص اجتماعي ، يحب الحفلات ، له أصدقاء كثيرون ، يحتاج الى أناس حوله ليتحدث إليهم ، و لا يميل للقراءة أو الدراسة بمفرده ، إنه يلتمس الآثارة ، و يغتنم الفرص ، غالبا ما يبرز نفسه ، و يتصرف بسرعة دون ترو ، و هو شخص مندفع على وجه العموم ، و هو مغرم بعمل " المقالب " ، و دائما إجاباته حاضرة ، و يحب التغيير ، و هو مبتهج ، متفائل ، و يأخذ الأمور ببساطة ، و يحب الضحك و المرح ، و يفضل أن يكون دائم النشاط و الحركة و أن يقوم بعمل أشياء مختلفة ، و يميل الى العدوان و ينفعل بسرعة ، و يمكن القول بصفة عامة أنه لا يخضع مشاعره أو انفعالاته للضبط الدقيق ، و هو شخص لا يعتمد عليه أحيانا .

8-3-2- الكذب (الجاذبية الإجتماعية) Lie - Social Desirability يكشف لنا هذا البعد درجة مصداقية المفحوص من حيث الميل للخداع و التزييف ، تجميل الذات و الدفاعية و الحساسية الجمود و السلبية فقد الشعور بالأمن ، نقص الاستبصار بالذات و غلبه التوتر أو الاستغلال ، الاخضاع و النضج و رغبة في الإقرار بالعيوب .

8-3-3- العصابية Neuroticism : فالشخص العصابي النمطي ، هو شخص متلهف ، قلق ، كئيب ، محيط من حين لآخر ، و قد يكون نومه متقلبا ، و يعاني من اضطرابات سيكوماتية متنوعة، و هو شديد الانفعال و يستجيب بقوة كبيرة لكل أنواع المثيرات .

8-3-4- الذهانية : Psychoticism بعد أو نمط في الشخصية ، مقلوبة ، التحكم في الانفعالات Impulse Control ، يشير ارتفاع درجة الذهانية الى قابلية الفرد لتطوير شذوذ نفسي ،

و يوصف بمايلي : عدواني ، بارد ، قاس ، مضاد للمجتمع ، متمركز حول ذاته ، لا يتأثر بالمشاعر الشخصية متبلد ، قادر على الإبداع احيانا ، صارم العقل ، متصلب ، بصفة من حوله بأنه غريب.(صلاح الدين محمد أبو الباهية،1989،ص11)

-إن نظرية السمات هي من المقاربات الأساسية لدراسة شخصية الانسان حيث يهتم أصحاب هذه النظرية في المقام الأول بقياس السمات ومن هذا المنطلق نتطرق الى قياس سمات الشخصية.

9- قياس سمات الشخصية :

يشير البورت أن هناك ثلاثة معايير مستخدمة لاكتشاف سمات الفرد وهي :

9-1- المعيار الأول : عند المرات أو عدد مرات التكرار الذي يستخدم فيها شخص ما نوعا معينا من التكيف أو التوافق .

9-2- المعيار الثاني : هو سلسلة المواقف الذي يستخدم فيها نفس النمط

9-3- المعيار الثالث : هو شدة تفاعلاته المحافظة على نمطه السلوكي المفضل .

وتعتمد العديد من محاولات تقييم شخصية الأفراد على دقة الملاحظة عند الأخصائيين الذين يقومون بهذه العملية وعلى قدرتهم في استخلاص الأحكام الصانية ، ويمكن قياس سمات الشخصية من خلال عدة طرق منها : (موازين التقدير ، واختبارات الحصر ، واختبار منيسوتا المتعدد الأوجه ، ومقياس كائل الشخصية ، وقياس السمات الخاصة بأسلوب الحياة ، واختبار ايزنك للشخصية ، ومقياس بروفيل للشخصية المعدل لجوردن) (ختام عبد الله علي غانم،2005،ص28،27).

خلاصة الفصل:

استخلاصا لما سلف إن الشخصية تنظيم متناسق للوظائف النفسية والجسمية والعقلية خلال مراحل النمو المختلفة للوصول بالفرد الى التوازن والتوافق. ومن خلال دراسة السمات وارتباطها الوثيق بالشخصية توصل الباحثون الى بناء نموذج لسمات الشخصية على أساسه يمكن قياسها واختبارها. وتم التطرق أيضا الى مكونات ومحددات وتصنيفات الشخصية، وبعدها تطرقنا الى خصائص وتصنيفات السمات وختاما بالنظريات المفسرة لهما حيث تختلف هذه النظريات في تفسيراتها لكل من الشخصية والسمة.

الفصل الثالث: الولاء التنظيمي.

تمهيد

1- مفهوم الولاء

2- مفهوم الولاء التنظيمي

3- المراحل التاريخية للولاء التنظيمي

4- أنواع الولاء التنظيمي

5- أهمية الولاء التنظيمي

6- اثار الولاء التنظيمي

7- سمات سلوك أصحاب الولاء

8- استراتيجية تعزيز الولاء التنظيمي

9- أهم نظريات الولاء التنظيمي

10- طرق قياس الولاء التنظيمي

الخلاصة.

تمهيد:

بعد المدارس التي مر بها الفكر الإداري اليوم يعرف مرحلة جديدة في دراسة المنظمات، قد تبدو للوهلة الأولى أنها مختلفة عن سوابقها الا ان الاطلاع عليها يبرز أنها مكملة لها ومندرجة منها، وهذه المرحلة والمتمثلة في الولاء التنظيمي.

ونسعى من خلال هذا الفصل الى الالمام بهذا الموضوع حيث سوف يتم التعرف الى ماهية الولاء بصفة عامة ثم الى الولاء التنظيمي بصف خاصة باعتباره المحرك الذي تدور حوله الدراسة ليتم فيما بعد التعرف الى أنواعه وأهميته ونظرياته وبهد ذلك الى طرق قياسه.

1- مفهوم الولاء وأنواعه:

1-1 تعريف الولاء:

لغة: يشير الولاء إلى الإخلاص و الوفاء و العهد و الالتزام و الارتباط ، و يعني ذلك الشعور بالقرب و المساندة .

1-2- اصطلاحا :

يقدم مدحت محمد أبو النصر مجموعة من التعاريف حول الولاء و هي كالتالي :

- الشعور بالانتماء ، ينمو داخل الفرد اتجاه شيء يعتبره هاما في حياته ؛
- شعور الفرد بالمسؤولية اتجاه شيء هام في الحياة ؛
- حاجة من الحاجات الاجتماعية لدى الإنسان ؛
- الإخلاص والمحبة و الاندماج الذي يبديه الفرد نحو شيئي ما . كما يعرفه رونالد ريجيو بأنه " مشاعر الفرد واتجاهاته نحو المؤسسة التي يعمل بها .

– نستنتج من ذلك أن الولاء عبارة عن إحساس و شعور بالانتماء و المسؤولية و المحبة لشيء له أهمية بالنسبة له ، ويصبح بذلك مسؤولا عنه و متعلقا به و متلاحما معه .

1-3- أنواع الولاء هناك ستة أنواع من الولاء وهي كالتالي :

1-3-1-**الولاء الشخصي :** وهو ولاء الفرد لنفسه وفكره و فلسفته في الحياة ، و الثقافة التي ينتمي إليها ، و توجهاته نحو أشياء معينة ، كانتسابه مثلا لأحد الأحزاب السياسية و هو يسمى بالولاء السياسي ... الخ .

1-3-2- الولاء الديني : وهو ولاء الفرد للدين الذي يعتنقه و يؤمن به ، حيث يزداد هذا الولاء كلما طبق قواعده والتزم بمبادئه بشكل صحيح

1-3-3- **الولاء الوطني :** وهو ولاء الأفراد للوطن الذي ينشمون إليه ، و يزداد هذا الولاء كلما كان المواطن مخلصا و خدوما لوطنه ، و مستعدا للتضحية من أجله .

1-3-4- **الولاء المهني (الوظيفي) :** و هو الولاء للوظيفة التي يشغلها العامل ، وكلما التزم هذا العامل بقيم و أخلاقيات هذه الوظيفة ، و قام بمهامه بإخلاص و إتقان ، و ساهم في تحقيق أهدافها ، ذل ذلك على ارتفاع ولائه الوظيفي .

1-3-5- الولاء التنظيمي : و يعني اقتران فعال بين الموظف و المنظمة التي ينتمي إليها ، بحيث يبدي الموظف اهتمامه بها ، و رغبته في خدمتها ، بغض النظر عما يتحصل عليه بالمقابل منها.

1-3-6- **الولاء بالعملاء :** ويعني ولاء المنظمة بصفة عامة للجمهور الذي تتعامل معه ، أو الأفراد المنتسبين لها ، فتقدم لهذا الجمهور السلع و الخدمات التي هو بحاجة إليها لإشباع حاجاته ،

لان مـــن مصـــلحة هـــذه المنظمـــة كســـب هـــذا الجمهـــور و التـــودد لـــه ، لاســـتمرار العمـــل. (جرايدي أسماء،شطاح شهيناز،2013،ص15،16).

– تتعدد أنواع الولاء فمن بينها الولاء التنظيمي الذي كان ولا يزال موضع اهتمام الباحثين في مختلف الميادين كعلم النفس وعلم الاجتماع .

2- مفهوم الولاء التنظيمي :

لو نظرنا لعدد الدراسات والأبحاث المتخصصة في موضوع الولاء التنظيمي للاحظنا قلتها إن لم يكن ندرتها ، لذا فإن تحديد التعاريف أو المفاهيم في العلوم السلوكية يكتنفها نوع من الصعوبة ، وتزداد الصعوبة تلك عند بحث موضوع الولاء التنظيمي ، نظرا لتعدد العوامل والمتغيرات المؤثرة فيه ، والناتجة عنه ، واختلاف مداخل دراسته ، ونتائج الدراسات التي تناولته ، لكونه ظاهرة نفسية ، لم تدخل ضمن حيز اهتمام الباحثين إلا في نهاية الستينات وأوائل السبعينات .

عرفت كانتور (Kantor ، 1968) الولاء على أنه استعداد الأفراد لبذل الطاقة والوفاء للتنظيم .

وعرف شيلدون (Sheldon ، 1971) الولاء التنظيمي على أنه " التقييم الايجابي للتنظيم والعزم على العمل إزاء أهدافه .

أما لي (Lee ، 1971) فقد عرف مفهوما متصلا بالولاء ، ألا وهو التطابق التنظيمي على أنه درجة معينة من الانتماء أو الوفاء .

ونظر هريبنياك والوتو (Hrepiniak & Allutto ، 1972) إلى الولاء على أنه عدم الرغبة في ترك التنظيم لأسباب تتعلق بالزيادات في الراتب أو الموقع الوظيفي ، أو الحرية المهنية ، أو تتعلق بصداقات الزمالة الأوسع .

يرى بوشانان (Buchanan) بأن الولاء التنظيمي " اقتران فعال بين الفرد والمنظمة بحيث يبدي الموظفون الموالون للمنظمة رغبتهم في خدمة المنظمة بشكل كبير برغم حصولهم على مردود أقل " ، وقدم ثلاث مرتكزات رئيسة يرتكز عليها الولاء التنظيمي وهي : (الإحساس بالانتماء ، والمساهمة الفاعلة ، والإخلاص) .

وعرف ستيرز (1977 ، Steers) الولاء بأنه قوة انتماء الفرد لمنظمته ومساهمته الفعالة بها.

كما عرف الولاء التنظيمي كوري ورفاقه (1986 ، .Curry & et.al) بأنه " مدى الالتفاف والتطابق من قبل العاملين مع التنظيم والمستغرقين فيه " ، وقالوا إن الفرد الذي يتمتع بمستوى عال من الانتماء والولاء تجاه منظمته يتمتع بذات الصفات التي أوردها بورتر ورفاقه والتي تم ذكرها سابقا.

وينظر (العتيبي والسواط ، 1997) إلى الولاء التنظيمي بأنه " الارتباط النفسي الذي يربط الفرد بالمنظمة والذي يدفعه إلى الاندماج في العمل والتفاعل مع قيم المنظمة وتبنيها " . وتستنتج الباحثة أن تعريف الولاء التنظيمي هو : ذلك الشعور الوجداني الايجابي للفرد العامل في مؤسسة ما نحو مؤسسته بما تتضمنه من عناصر بشرية أو مادية ، ويترجم فعلياً بالعمل لصالح المؤسسة حتى في حالة غياب الرقابة ، وبعض الأفراد يؤثرها على مصالحه الشخصية ، رغم غياب الحوافز المادية أو المعنوية منها، مع الرغبة في الاستمرار بالعمل في هذه المؤسسة ، والبعض الآخر يطمح للمكانة والمكاسب والامتيازات التي سوف يجنيها من استمراره بالولاء لمؤسسته.

(ختام عبد الله علي غانم،2005،ص34،33،32)

-استنادا الى التعاريف السابقة يمكن لنا أن نعرف الولاء التنظيمي على أنه رغبة الموظف الشديدة للاستمرار كعضو في منظمة معينة واستعداده لبذل مجهود عالي للمنظمة ، وقد مر هذا بعدة مراحل تاريخية .

3- المراحل التاريخية للولاء التنظيمي :

يتفق معظم العلماء والباحثون على أن هناك مراحل يكون فيها الفرد ولاءه اتجاه منظمة ومن هذه المراحل تلك التي سنوضحها كما يلي :

3-1- مرحلة التجربة : أي ما قبل الدخول إلى العمل ، وتمتد هذه المرحلة سنة واحدة حيث يعتمد الفرد على ما لديه من خبرات العمل السابقة لأن الأفراد يدخلون المنظمات وعندهم درجات ومستويات مختلفة من الولاء التنظيمي ، ناجمة عن توقعات الفرد وظروف العمل وطبيعة البيئة الاجتماعية وما تمثله من قيم واتجاهات وأفكار . ففي هذه المرحلة يهدف من توجه نحو العمل إلى تحقيق المن والشعور به والحصول على القبول من التنظيميين وبدل الجهد للتعلم والتعايش مع بيئة العمل الجديدة.

3-2- مرحلة العمل : وتتضمن خبرات العمل المتعلقة بالأشهر الأولى من تاريخ بدأ العمل وتتراوح الفترة الزمنية لهذه المرحلة من عامين إلى أربعة أعوام (2-4) سنة . وتظهر خلالها خصائص مميزة بها تتمثل في الأهمية الشخصية والخوف من العجز وظهور قيم الولاء التنظيمي .

3-3- مرحلة الثقة في التنظيم : وتمثل السنة الخامسة من تاريخ بدأ العمل حيث تزداد الاتجاهات التي تعبر عن ازدياد درجات الولاء التنظيمي ويزداد نمو هذا الولاء حتى يصل إلى مرحلة النضوج ، ثم دعم الولاء من خلال استثمارات الفرد في التنظيم وتقييم عملية التوازن بين الجهود (التكلفة) والإغراءات المعطاة للأفراد .

- نلاحظ أن هناك ثلاثة مراحل يتكون فيها الولاء التنظيمي للفرد العامل ، حيث نجد المرحلة لتكون الولاء التنظيمي ، تكون قبل التحاق الفرد بالعمل بمعني يكون تفكيره مبنيا على الفوائد المرجوة في حين تأتي مباشرة المرحلة الثانية أي ما تسمى بمرحلة العمل والبدء فيه ، حيث يتكون الولاء التنظيمي للفرد عندما يعيش في بيئة عمله مدة اثنان أو ثلاث إلى أربع سنوات إذ نجده يسعى إلى بلوغ درجة عالية

من التوافق والتطابق مع المبادئ التي تقرها منظمته وما يمزه في هذه المرحلة عن سابقتها شعوره بالفخر والاعتزاز عند الحديث عن منظمته أمام الآخرين ، وبصفة مباشر تأتي المرحلة الثالثة والأخيرة أي مرحلة الثقة في التنظيم ، والتي تكون في السنة الخامسة من عمر الفرد العامل لحياته المهنية ، حيث يقبل أهداف المنظمة ويتبني مبادئها وكأنها مبادئه الخاصة ويستمر في المحافظة على سمعتها وسط المنظمات الأخرى . فبناء الولاء التنظيمي يتم بطريقتين إحداهما رسمية والتي نلمسها عند تصميم طرق العمل وأثناء تصميم فريق العمل ، بينما الطريق الغير رسمية تتضح من خلال العمليات الاجتماعية التي يقوم بها الموظفون من حين لآخر كالتعاون ، المنافسة الإيجابية ، العلاقات الطيبة . (شريطي الشريف محمد،2009،ص70)

4- أنواع الولاء التنظيمي :

ورد في أدبيات الولاء التنظيمي أنواع كثيرة للولاء التنظيمي والمداخل التي تم اعتمادها .

4-1- الولاء الموقفي : ينظر علماء السلوك التنظيمي للولاء على انه بمثابة صندوق أسود حيث يحتوي هذا الصندوق على عوامل تنظيمية وشخصية ، مثل السمات الشخصية ، وخصائص الدور الوظيفي ، والخصائص التنظيمية وخبرات العمل ، بالمقابل فإن مستوى الولاء الناجم عن الخصائص يحدد سلوكيات الأفراد في المؤسسة من حيث التسرب الوظيفي والحضور والغياب ، والجهود التي تبذل في العمل ، ومقدار المساندة التي يقدمها الأفراد لمؤسساتهم .

4- 2- الولاء السلوكي : يعكس هذا النوع من الولاء وجهة نظر علماء النفس الاجتماعي الذي يقوم على أساس العمليات التي يعمل من خلالها السلوك الفردي ، وتحديد الخبرات المكتسبة على تطوير علاقة الفرد حيث يصبح الافرد معينين بنواع خاصة من السلوك أو التصرف داخل المؤسسة ، نتيجة استقالتهم من بعض المزاب والمكافات على هذا السلوك ، مما يخلق لديهم.

4-3- الولاء التلاحمي : ويتمثل في العلاقة النفسية الاجتماعية التي تنشأ بين الفرد ومؤسسته ، والتي يتم تعزيزها من خلال المناسبات الاجتماعية التي تقيمها المؤسسة ، وتعترف فيها بجهود الأفراد العاملين إضافة إلى بطاقات الامتيازات التي تمنحها تلك المؤسسات كاعطاء البطاقات الشخصية العاملين إضافة إلى بطاقات الامتيازات التي تمنحها تلك المؤسسات كإعطاء البطاقات الشخصية . ويمثل المدى الذي يستطيع فيه الأفراد التضحية بجهودهم وطاقاتهم مقابل استمرار المؤسسة التي يعملون فيها ، لذا فإن هؤلاء الأفراد يعتبرون أنفسهم جزءا من مؤسساتهم وبالتالي يجدون صعوبة في تركها .

4-4- الولاء الاغترابي : وهو يمثل الجانب السلبي في علاقة الموظف مع المؤسسة التي يعمل فيها اندماج الفرد مع مؤسسته غالبا ما يكون خارج عن ارادته ، وذلك نظرا لطبيعة القيود تفرضها المؤسسة على الفرد من جهة ، وضغوط سوق العمل من جهة أخرى . فمن خلال هذه التصنيفات يمكن القول ان علاقة الفرد بمؤسسته وبيئة العمل تتحدد بمدى حبه وتمسكه بها وتفانيه في عمله ، فهذه العلاقة القوية تحدد انتمائه وولائه للمؤسسة .

وهناك تقسيم اقترحه كل من Allen and Mayer سنة 1990 والمتمثل في :

4-5- الولاء العاطفي (الوجداني) :. وهو شعور العامل بالارتباط بالمنظمة والمساهمة فيها ، وهذا النوع يتأثر بمدى إدراك الفرد للخصائص المتميزة لعمله ، من استقلالية واكتساب المهارات وطبيعة علاقته بالمشرفين ، كما يتأثر بدرجة إحساس الموظف أو العامل بأن البيئة التنظيمية التي يعمل فيها تسمح بالمشاركة الفعالة في عملية اتخاذ القرارات سواء ما يتعلق بالعمل أو العاملين.

4-6- الولاء المستمر : وهو مبني على التكاليف التي يرى العامل ان سببها هو تركه للمنظمة .. " ، وهو قوة الفرد ورغبته الجامعة في البقاء والاستمرار في المنظمة التي يعمل بها . بمعنى أن هذا النوع هو الذي يجعل من الفرد متمسكا بالمؤسسة وبرغب بالاستمرار بها دون ان يفكر بأمر آخر .

4-7- الـولاء المعيـاري : يعبر عن شعور الفرد بالولاء الأدبي للبقاء في المنظمة ويكون غالبا المصدر الأساسي لهذا الإحساس نابع من القيم التي اكتسبها بالمؤسسة من التطبيع التنظيمي وبالتالي يكون سلوك الأفراد انعكاس لما يشعر به ولما يعتقد أنه اخلاقيات الأعمال .

وتظهر أهمية هذا النموذج الثلاثي الأبعاد في وجود محددات مختلفة ترتبط بكل مكون من المكونات الثلاثة وذلك كما يلي :

تلعب الفترة التي يقضيها الفرد في مؤسسته دورا مهما في تطور المكون العاطفي للولاء أما الولاء البقائي فيتطور نتيجة للتكاليف المرتبطة بترك العمل بالمؤسسة ، لذلك فهو يرتبط أساسا بالاستثمارات التي يقدمها الفرد للمؤسسة مثل : مستوى التعليم ، الجهد المبذول في العمل ، كما أن هذا المكون يرتبط بحجم وجاذبية فرص التوظيف البديلة المتاحة ، في حين أن المكون المعياري للولاء التنظيمي يتطور نتيجة الاستثمارات التنظيمية للمؤسسة في الفرد كالتدريب والترقية ، كما ينمو هذا المكون بزيادة الخبرات الاجتماعية التي تضغط على القيمة التي يعطيها الفرد لعلاقته بالمؤسسة . (أحمد سويسي،2018،ص136،135،134).

- للولاء علاقة إيجابية بفاعلية المنظمة ودرجة انجاز العمل فهو يعبر عن اتجاه الفرد نحو المنظمة واعتزازه بها واستعداده للدفاع عنها وعن سمعتها بسبب ايمانه القوي بأهدافها وقيمها من هذا المنطلق يتبين لنا أهمية الولاء التنظيمي في تحسين إنتاجية المنظمة.

5- أهمية الولاء التنظيمي :

تعد الكثير من الأنماط السلوكية التي تؤدي إلى كلفة عالية وخدمة سيئة في المنظمات مرجعها ضعف الولاء التنظيمي من قبل العاملين وذلك لارتباطه بعدد من العوامل وأهمها : . سلوك الفرد ونشاطاته مثل : التحول الوظيفي ، والغياب ، والفاعلية .

1- ارتباطه بالهيكل المعرفي مثل : الرضا الوظيفي ، والمشاركة ، والتوتر الوظيفي .

2- ارتباطه بسمات ودور الموظف بما فيها : الاستقلالية والمسؤولية ونوع الوظيفة وصراع الأدوار والغموض

3- ارتباطه بالسمات الشخصية للموظف مثل : العمر والجنس والحاجة للإنجاز .

4-كل ما سبق يعطي للولاء التنظيمي أهمية ، فكل عامل من هذه العوامل يرتبط بإنتاجية الفرد وبالتالي إنتاجية المنظمة وفاعليتها ، ويرى " أبو النصر " أن الولاء التنظيمي خاصية سائدة للسلوك البشري توضح أن العاملين يميلون إلى التوحد أو الارتباط بالمنظمة التي يعملون بها ، كما يرى أن المنظمات تولي أهمية كبيرة للولاء التنظيمي للأسباب التالية :

5- ضمان استمرار القوى العاملة بالمنظمة وخاصة ذوي المهارات والتخصصات النادرة

6-تنمية السلوك الإبداعي لدى الأفراد وذلك حرصنا منهم على رفع مستوى المنظمة التي ينتمون إليها.

7- إيجاد الدافع لدى العاملين لبذل مزيد من الجهد والأداء في المنظمة .

8- أن العامل هو أساس و جود المنظمة وشعوره بالانتماء إليها يحفزه على العمل لبقاء هذه المنظمة واستمرارها في مجال الأعمال .

9- إن عبء تحقيق أهداف المنظمة يقع أو لا وأخيرا على عاتق العاملين ومن خلال جهودهم و إبداعهم واقتراحاتهم ، وهذا يسهم في تحقيق أهداف المنظمة باعلى قدر من الكفاءة و الفعالية .

10- أن تحقيق الأهداف يحتاج إلى ضرورة توافر الموارد المادية ، إلا أن العنصر البشري ممثلا في العاملين في المنظمة هو المسيطر على هذه الموارد المادية ، وهو الذي يستطيع أن يوجهها التوجيه الصحيح .

11- أن شعور العاملين بالولاء والانتماء للمنظمة يخفف العبء على الرؤساء في توجيه المرؤوسين .

12- كلما زادت درجة ولاء العاملين بالمنظمة زاد شعورهم بالارتياح والاستقرار والأمان في العمل .

13- كلما زاد شعور العاملين بالولاء والانتماء للمنظمة ساعد على تقبل هؤلاء العاملين لأي تغيير ممكن أن يكون في صالح المنظمة . وقد أشار " جبارو " إلى أهمية الولاء التنظيمي على أنه عامل رئيسي في استمرار وفعالية المنظمة ، لأن المسؤولية الأساسية لمن لديهم هذا الولاء للمنظمة هي المحافظة على العمل واستمراره والتفاني من أجل استمرار الحياة في المنظمة بغض النظر عن المكاسب الضرورية ، لذا كان على المنظمات أن توجد هذا الولاء . ويرى " هيجان " أن ولاء الأفراد لمنظماتهم يعد عاملا مهما في التنبؤ بفعالية المنظمة . ويتفق " اللوزي " مع ما ذكره هيجان إذ يرى أن الولاء التنظيم ، يلعب دورا مهما في نجاح المنظمات واستمرارها. مما سبق يمكن القول بأن الولاء التنظيمي يلعب دورا مهما في نجاح المنظمات على اختلافها ، وأن المنظمات يجب أن تولي هذا الجانب قدرا أكبر من الاهتمام ، وأن تتعرف على مستويات الولاء التنظيمي لدى العاملين فيها ، وأن تستخدم كافة الأدوات الممكنة لتحسينه .(خديجة محمد اللوزي،2012،ص32،31،30).

6- آثار الولاء التنظيمي : Impacts Of Organizational Commitment

يعتبر الولاء التنظيمي من أهم المظاهر السلوكية التي تنعكس على المنظمة وفي جميع المستويات إذ ينجم عن ولاء الأفراد لمنظماتهم العديد من المخرجات تكون في معظمها سلوكا إيجابيا يعود عليهم وعلى تنظيماتهم بالفوائد الجمة ، وبالمقابل ينتج عن انخفاض الولاء التنظيمي في المنظمات العديد من الآثار السلبية على مستوى الفرد وعلى مستوى المنظمة .

وسيقوم الباحث بذكر أهم الآثار الإيجابية والسلبية والأكثر تأثيرا في المنظمات .

6-1- الآثار الإيجابية للولاء التنظيمي :

من أبرز النتائج الإيجابية التي تجنيها المنظمات من الولاء التنظيمي ما يلي :

- يشجع الولاء التنظيمي على الانتظام في العمل والرغبة بالاستمرارية فيه ، ويعمل على استقرار العاملين في المنظمة والحد من تسرب العاملين

- يساهم الولاء التنظيمي في رفع الروح المعنوية لدى العاملين بالمنظمة ، فيجعلهم يحبون عملهم والمنظمة التي ينتمون إليها ويدفع الأفراد إلى العمل بتعاون وحماس لتحقيق أهداف المنظمة .

- يعمل الولاء التنظيمي على زيادة شعور العاملين بالرضا الوظيفي ، حيث أن شعور الفرد بالانتماء للمنظمة التي ينتمي إليها يولد شعوراً بالرضا عن وظيفته ويكون أكثر استعدادا للاستمرار بوظيفته وتحقيق أهداف المنظمة

- يعزز الولاء التنظيمي من فاعلية المنظمات ، ويعمل على زيادة قدرتها على الارتقاء والتطور .

- تعمل المستويات العالية من الولاء التنظيمي على تخفيض حدة الضغوط وتجنب مخاطرها وتقوية العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين ، ويؤدي إلى زيادة الرضا عن العلاقة مع زملاء العمل

أبعاد الولاء التنظيمي وعوامله وآثاره

– تسهم المستويات المرتفعة من الولاء التنظيمي في تحقيق الأداء المتميز للعمل ، وبذل المزيد من الجهد مما يؤثر على انخفاض تكلفة العمل ، وزيادة الإنتاجية وانخفاض مستويات الغياب والتأخر .

–يولد الولاء التنظيمي الرغبة والميل للبقاء في المنظمة مما يخفف الآثار التي قد تنتج عن دوران العمل

يساعد الولاء التنظيمي في خلق الإبداع لدى العاملين في المنظمة ، والميل لبذل الجهد لتحقيق إنجاز أكبر.

– يساهم الولاء التنظيمي في تحقيق مجموعة من العوائد المتنوعة والمميزات الإضافية للأفراد مثل : فرص المشاركة ، والترقية ، والتدريب ، والدعم ، والمكافأة .

– 6–2– الآثار السلبية لضعف الولاء التنظيمي :

– يؤدي انخفاض الولاء التنظيمي لدى العاملين إلى تسربهم أي تركهم لمنظماتهم ، وينتج عن هذا التسرب آثار سلبية عديدة منها : ارتفاع التكاليف ، وتعطيل الأداء ، وفقدان كفاءة العاملين ، وشغور الوظيفة ، وزيادة أعباء العمل على الموظفين ، وانخفاض درجة تماسك الجماعة وتكاملها ، وانخفاض صلة الروابط بين العاملين ، كما تضعف روحهم المعنوية فتنخفض نسبة إنجازهم ، مما يؤثر سلبيا في المنظمة ، كل ذلك يضعف ولاء العاملين تجاه تنظيماتهم .

– ضعف الولاء التنظيمي له آثار سلبية على مستوى الفرد مثل : الضغوط النفسية والمشاكل العائلية والعيش في عزلة عن الآخرين والركود المهني ، وانخفاض مستويات الإبداع ، وعدم التكييف مع المنظمة

– يحمل انخفاض الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمة مزيداً من التكاليف ويجعلها تواجه المزيد من السلوكيات السلبية : كالاضطرابات واللامبالاة في العمل والسرقة والتخريب ، والغياب المتكرر ، والإنتاج المنخفض ، وغير ذلك من المشكلات السلوكية. (عمر محمد دره،2011،ص115،116)

7- سمات سلوك أصحاب الولاء :

إن أصحاب الولاء هم الأشخاص العاملون والمتعاونون في المنظمات الرسمية وغير الرسمية في المنظمة وهذا ما يعكس احتياجاتهم الملحة للانتماء وكذلك التقبل من طرف الآخرين ، ونجسد انتمائهم هذا عن طريق المساهمة في العمل بجدية واكتساب المكانة الاجتماعية التي تكون عن طريق بذل الجهد الذاتي .

كما أن أصحاب الولاء يتميزون بتقديرهم للانجازات التي يتوصلون إليها عن طريق التعاون والمشاركة والأداء الجيد كما نجدهم مؤمنون بأن قيامهم بواجباتهم سيضمن لهم الاستمرارية والعضوية في المنظمة كما أنهم لهم ميل للالتزام بالواجب والسلطة الالزامية . زيادة على ذلك فإن أصحاب الولاء يتميزون عن غيرهم في كونهم يتمسكون بمبادئهم ويعملون بها كما يمكن الاعتماد عليهم والثقة بهم وكذلك يعتبرون المسؤولية موضع استماع أي أن لهم ميل كبير لأداء الأعمال الموكلة إليهم . بالإضافة إلى ما ذكر نجد أن أصحاب الولاء يتسمون بصفات أخرى نختصرها في ما يلي : الإخلاص في العمل ، الإلمام بأبعاد الوظيفة ، التعاون ، قوة الشخصية ، امتلاك المهارات والقدرات العالية ، القدرة على حل المشاكل ، تحمل المسؤولية.(شريط الشريف محمد،2009،ص87)

8- استراتيجية تعزيز الولاء التنظيمي:

حدد والتوم 1995 استراتيجيات مختلفة لتعزيز الولاء التنظيمي وهما استراتيجية الولاء واستراتيجية الضبط وقد قارن بينهما من خلال مجموعة من المحطات وهي:

جدول رقم (01):يمثل استراتيجية الولاء واستراتيجية الضبط عند والتوم

محك ومعيار المقارنة	استراتيجية الضبط	استراتيجية الولاء
الدافعية	تقوم على افتراضات نظرية x والتي تتلخص في ان اهداف الفرد تتعارض مع أهداف المنظمة الفرد يتجنب المسؤولية طموح محدود –كسول بطبيعته	اتقوم على افتراضات نظرية yوالتي تتلخص في ان اهداف الفرد تتفق مع اهداف المنظمة –العمل محبب للفرد–يتجنب المسؤولية –لديه طاقة وقدرة على ممارسة العمل بابتكار وابداع
توقعات الأداء	وضع حد أدنى لمعايير الأداء	تحديد النمو في الأداء وتوقعات الأداء بصورة موضوعية
جودة بيئة العمل	نرى انها الإنتاجية	ينظر اليها على انها هامة لتحقيق اهداف التنظيم
المتطلبات	تحديد مستوى الأجور والمرتبات (العائد المادي)	تحديد مستوى النمو والترقي في الوظيفة

التدريب والتنمية البشرية	التدريب على المهارات المقابلة الحد الأدنى من كتطلبات الوظيفة والمهارات الأساسية	التدريب يصمم لمساعدة العاملين لمواجهة الاحتياجات الخاصة ،والاعداد للوظيفة التي يشغلها الفرد
تقويم الأداء	السلوك القائم على اختلاف الاجر	الهدف كأساس للتنمية وتحسين الأداء
اتخاذ القرار	اوتوقراطي	المشاركة والتمكين
نظام الضبط	قائم على القوة –السلطة المركزية	قائم على اسقاطات مستقبلية والمشاركة والقيم
علاقات العمل	التقبل– التوحد– ضبط السلوك عن طريق التعاقد – ثقة اقل – العلاقة محددة وقائمة على أجزاء النسق التنظيمي	التعاون – التخطيط – حل المشكلة – الثقة المتبادلة – الاحترام المتبادل صدق الذات
الصراع الإداري	استخدام السلطة والقوة	حل المشكلة من خلال المناقشة عن حلول
نظم الاتصال	نظام الاتصال مغلق – الاتصال بعد أوامر – الاتصال (المعلومات) الى تفسير وفهم	نظم الاتصال مفتوح – مشجع لحل مشكلات المشاركة

من الجدول السابق نجد ان المنظمة التي تتبع استراتيجية الولاء تتضمن ولاء جيد من طرف العاملين بها بحيث يسعون جاهدين لتحقيق أهدافها والبقاء فيها على حين المنظمة التي تتبع استراتيجية الضبط فيكون لديها افراد ليس لديهم ولاء بحيث اذا سمحت لهم الفرصة سيقومون بتغير المنظمة. (ماهر علي الصالح السالم،2015،ص76،77)

- لقد تعددت النظريات المفسرة للولاء التنظيمي واختلفت بين العلماء والباحثين كلا حسب وجهت نظره.

9- أهم نظريات الولاء التنظيمي :

باختلاف تناول العلماء لمفهوم التنظيمي تعددت النظريات المرتبطة بهذا المفهوم سواء أكان ذلك بصورة مباشرة أو غير مباشرة ، من تناولهم للمفاهيم المختلفة .

9-1- نظرية التنافر المعرفي :

يرى أصحابها أن الولاء بمثابة اتجاه ومن بين روادها ليون فستنجر " حيث اشارت هذه النظرية إلى أهمية المكونات المعرفية في تدعيم ، أو تغيير الاتجاه وأكدت على أهمية الانساق المعرفي ، والذي لم يتحقق إلا بإزالة التنافر المعرفي .

9-2-نظرية التحليل النفسي:

كذلك تناولت نظرية التحليل النفسي لصاحبها سيجموند فرويد لولاء بصورة غير مباشر وبوصفه اتجاها مشيرة إلى أهمية المكونات الوجدانية في تغيير الاتجاهات وتدعيمها.

9-3- نظرية الدعم السلوكية:

كما اشارت نظرية الدعم السلوكية إلى أهمية العملية السلوكية في تغير او دعم الاتجاهات واكدت على دور الدعم في خفض دور الحاجة الذي يؤدي الى تحقيق الاتساق . مما يسهم في تغيير السلوك.

9-4- نظرية الشخصية الانسانية :

تناول العديد من العلماء الانتماء من خلال نظرياتهم حول الشخصية وخاصة كل من الفريدادلر ، كارين هورنى وغيرهم واكدو على ان الانسان كائن إجتماعي من الضروري أن يرتبط بالأخرين برباط الحب والتقيل ، حيث لا يستطيع يحي المعزل عن الآخرين ، فهو نتاج التفاعلات الاجتماعية ، وعليه أن ينشغل بأنشطة إيجابية اليحي حياة اجتماعية سوية .

9-5- نظرية ماسلو للحاجات:

تناول ماسلو الولاء في سياق نظريته واعتبره من أهم الدوافع الإنسانية ، حيث يرى أن إشباع الحاجات الإنسانية يخضع لأولوية تعبر عن مدى أهمية الحاجة فجاءت الحاجة الفسيولوجية في بداية هرمه ، تليها الحاجة إلى الأمن ، ثم توسط هرمه الحاجة إلى الانتماء ، وقرنه بالحب بمعناه الواسع مشيرا إلى أهميته كحاجة أساسية يحقق المرء ذاته من خلالها .

9-6- نظرية المقاربة الاجتماعية :

تعد هذه النظرية أساسا يؤدي بالفرد إلى معرفة قدرات الآخرين وقيمهم ، وأفكارهم من خلال التفاعل الايجائي بينهم يمكنه أفكارهم ومعتقداتهم مما ي إلى انتمائه لهم ، فالانتماء لا يتحقق إلا بالتفاعل

وتقترص أعملية رنة الاجتماعية ضرورة وجود قدر من التشابه بينه وبين من يقارن نفسه بهم ، وهناك بعض الدراسات التي اعتبرت المقارنة الاجتماعية احد أبعاد الانتماء .

ويرى فستنجر أنه لكي يكون هذاك توحد بالجماعة من جانب أعضائها فلا بد ان تكون هناك وحدة في اتجاهات وسلوك هؤلاء الاعضاء ويعتمد تحقيق أهداف الجماعة على ملدى التعاون السائد بينهم ، كما أن المعايير التي تؤمن بها الجماعة قد تتمثل في الواقع الاجتماعي لأعضائها .

وأكد فمستنجر على أهمية الولاء والانتماء ، وتناوله من خلال نظريته المقارنة الاجتماعية مشيرا إليه كاتجاه له أهميته في عملية المقارنة الاجتماعية ، التي لها أثرها على الذات الإنسانية لما لها دور في تحقيق التوحد والاندماج وتماسك أفراداً الجماعة .

9-7- النظريــة الثقافيــة : تعتبر هذه النظرية من أحدث النظريات التي اهتمت بدراسة المنظمات واطارا جدي تغيير ظاهرة الولاء باعتبار أن الثقافة التنظيمية التي تتمثل في القيم الموجودة بها وخاصة قيم المديرين والجوانب الملموسة في المنظمة وعلاقة المنظمة بغيرها – المكونات الأساسية للولاء التنظيمي .

كما ان الولاء التنظيمي بالنسبة النموذج الثقافي هو أسلوب قوي لضبط الموظفين باعتبار أن أكبر المشكلات التي تواجه الادارة في الأسلوب وتوجيه الموظفين والولاء التنظيمي هو الأسلوب الامثل لحل هذه المشكلات .(عبد الرحمان أحمد محمد الهيجان،1998ص32)

تعددت الآراء حول نظريات الولاء التنظيمي كل حسب توجهه حيث يهتم أصحاب هذه النظرية في المقام الأول بقياس الولاء التنظيمي ومن هذا المنظلق نتطرق الى قياسه.

10- طرق قياس الولاء التنظيمي :

نظراً لأهمية وجود مستوى من الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المنظمات ، لما له من آثار إيجابية كبيرة على تحقيق أهدافها ، فإنه من الضروري قيام المنظمات بالتحقق من وجود درجة من الالتزام التنظيمي لدي العاملين فيها ، لذا تسعى بعض المنظمات لاستخدام وسائل وطرق تستطيع من خلالها التعرف على درجة الالتزام التنظيمي الموجودة لدى العاملين فيها ، ومن ثم إيجاد الطرق المناسبة لزيادة درجة الالتزام لديهم ، وقد ذكر العديد من رغبة الفرد في البقاء في المنظمة . مستوى أداء العاملين . كثرة الغياب عن العمل . دوران العمل . الباحثين أن المنظمات تستخدم أساليب مباشرة وغير مباشرة للتعرف على مستويات الولاء التنظيمي لدى العاملين فيها وهي :

10-1- المقاييس الموضوعية :

وهي الطرق البسيطة والشائعة الاستخدام بحيث يحلل عدد من الظواهر المعبرة عن درجة الالتزام التنظيمي للعاملين وهي تستخدم وحدات قياس موضوعة لرصد السلوك مثل : كثرة الحوادث في العمل . وهذه المقابيس السلوكية تفيد في التثنيه على المشكلات الخاصة بالالتزام التنظيسي التي قد تحدث لكنها لا توفر بيانات تفصيلية تبين أسباب المشكلات أو علاجها .

10-2- المقاييس الذاتية : هذا النوع من المقاييس يقيس ولاء العاملين مباشرة بأساليب تقديرية دانية، وذلك عن طريق تصميم قائمة تنسس أسئلة توجه للأفراد العاملين بالمنظمة للحصول على تقدير من جانبهم عن درجة الالتزام التنظيمي ، ويعد هذا النوع الأكثر قدرة على تشخيص درجة الولاء سلبا أو إيجابا وأفصل طريقة لتطبيق هذه المقاييس هي قائمة الاستبانة وذلك من خلال اسلوبين:

10-2-1- إما توجيه سؤال او مجموعة اسئلة مباشرة للأفراد ، ويطلب منهم تعديد مستوى التزامهم وحبهم للعمل ، وتمتاز هذه الطريقة بسهولتها .

10-2-2- ليس هناك سؤال واحد عن مستوى الالتزام بل هناك عدة أسئلة تدور حول فقرات متعددة تتعلق بالعمل ، وتنظم هذه الأسئلة بمستوى يتلائم مع مستويات الأفراد المبحوثين ، ومن خلال الإجابة يحدد مستوى الالتزام لديهم . وذكر آخرون أن هناك بعض المهتمين بدراسة الالتزام التنظيمي قدموا عدداً من أدوات القياس للمساعدة في تحديد مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المنظمات وهي على النحو التالي :

10-3- مقياس تورنتن Thornton : وقد احتوى المقياس على (8) فقرات سداسية الاستجابة لقياس الالتزام التنظيمي كما تضمن المقياس (7) فقرات أخرى رباعية وخماسية الاستجابة تقيس الالتزام المهني .

10-4- مقياس بورتر وزملائه : وقد أطلق على استبانه الالتزام التنظيمي (OCQ) يتكون المقياس من (15) فقرة تستهدف قياس درجة التزام الأفراد بالمنظمة واستعان بمقياس ليكرت السباعي لتحديد درجة الاستجابة .

10-5- مقياس مارش ومافري : حيث قدما مقياس للالتزام مدى الحياة ويتكون من (4) فقرت وقد استخدم كأداة لقياس إدراك الفرد لكيفية تعميق الالتزام مدى الحياة . وتعزيز استحان المنظمة وحث الفرد على الالتزام بقيم العمل ، وأخبرا إبراز نية الفرد للبقاء في المنظمة .

10-6- مقياس جورج وزملانه : وهو محاولة لقياس الالتزام التنظيمي من خلال (6) فقرات .

10-7- مقياس كوردن وزملائه : والتي ساهم في بناء المقياس ثلاثة مصادر في المقابلات مع عدد سن النقابات لتحديد خصائص السعر ، المعتقدات ، الأعمال المتعلقة بالانتماء للنقاء وتم ذلك من خلال (22) فقرة خساسية الاستجابة ومراجعة الأدبيات التي ركزت على قياس الالتزام والخروج منها . (20) فقرة التفت الاستدلال على التزام الأفراد بالمنظمة في حين ضم المصدر الثالث (48)

فقرة سنها (25) فقرة ذات مؤشرات إيجابية و (23) لفترة ذاك مؤشرات سلبية وبالاستفادة من المصادر أعلاه استطاع تديد (30) اثرة خماسية الاستجابة وهي :

(16) فكرة تتعلق بالولاء

(7) فقرات تصف المسؤولية إزاء المنظمة .

(4) فقرات تقيس الرغبة للعمل فيها .

(3) فقرات لتحديد مستوى الإيمان بها .

وتعتبر عملية قياس الالتزام التنظيمي ظاهرة إدارية واعية وهادفة تجني المنظمة والعاملون من ورائها فوائد كثيرة من أهمها : .

– يقدم قياس الالتزام التنظيمي للإدارة مؤشرات على مستوى الأداء الوظيفي ، مما يمكن المنظمة من تحديد خطتها المستقبلية ، وان تستخدم مستوى الالتزام لديها للمقارنة مع مستويات الولاء في المنظمات المنافسة الأخرى .

– تدخل في تركيب أبعاد مادية ومعنوية وإنسانية تتمثل في المشاعر والاتجاهات نحو الكثير من الأمور التي لها علاقة بالمعاملين والتنظيم على حد سواء .

– يعتبر بمثابة أداة تشخيصية جيدة تعتمد الإدارة الناجحة على استخدامها لقياس ومعرفة المشكلات والمعوقات التي تواجه الأفراد والتنظيم ومن ثم العمل على إيجاد الحلول المناسبة لها

– إن البحوث الإنسانية المتعلقة ببحث الالتزام التنظيمي تعود بالنفع على المنظمة والأفراد ، لشعور الأفراد بالأحسية نتيجة لاهتمام الإدارة بهم . كما تعد فرصة للتعبير عن الآراء والمقترحات ونقلها للإدارة .

- تحقق هذه الأبحاث فائدة كبيرة للمنظمة في العمل من حيث القدرة على إحداث تغييرات في الإدارة وظروف العمل .(صابرين مراد نمر أبو جاسر،2010،ص141،140)

خلاصة الفصل:

ونافلة القول ان الولاء التنظيمي مفتاحا أساسيا مهما في تحديد مدى انسجام العمال مع منظماتهم، فاذا كان هناك ولاء نحو المنظمة بالتالي سيكون استعداد كافي لتكريس كل الجهود والتفاني في انجاز المهام والسعي وراء البقاء في المنظمة والاستمرار فيها. أما الولاء التنظيمي المنخفض ستتبعه اثار سلبية ومكلفة على المنظمة كالتسرب الوظيفي.

الفصل الرابع: الأخصائي النفسي

تمهيد

1-تعريف الأخصائي النفسي

2-سمات وخصائص الأخصائي النفسي العيادي

3-أدوات الأخصائي النفسي العيادي

4-مهام الأخصائي النفساني العيادي (للصحة العمومية في الجزائر)

5-دور الاخصائي النفساني

6-أهداف الأخصائي النفسي

7-مجالات عمل الأخصائي النفساني والشروط التي يجب توفرها في محيطه

8-اخلاقيات المهنية الخاصة بالأخصائي النفسي الاكلينيكي

خلاصة

تمهيد:

يعتبر الاخصائي النفساني عنصرا فعالا في المستشفى للصحة العمومي، حيث يقوم بمهام تخصصه للوصول إلى التشخيص الدقيق وللأخصائي النفسي الاكلينيكي ادوار مهمة وصعبة، نتيجة التعقيد فهو يتعامل مع السوي والغير سوي حتى تكون له القدرة على فهم المرضى ودوافعهم واحباطاتهم ومن خلال ذلك يعمل على تقديم الدعم النفسي والتدخلات الاستعجالية للمرضى في عمل جماعي يشترك فيه مع الفريق الطبي لوضع الخطة العلاجية الممكنة والتي تتضمن نجاحا ومردودية علاجية.

قدمنا في هذا الفصل الاخصائي النفسي ودوره وأخلاقيات مهنته والصعوبات التي يواجهها.

1- تعريف الأخصائي النفسي:

1-1- معنى أخصائي في المعجم الوسيط:

هو من خصه بالشيء أي فضله وخصه بالشيء أفرده به والخصيصة هي الصفة التي تميز الشيء تحدده وجمعها خصائص وهي الصفات والمميزات التي تميز الشيء عن غيره. (درويش حفيظة، 2019، ص 71-72).

1-2- هناك عدة تعاريف للأخصائي النفسي:

حيث يعرف على أنه "ذلك الشخص المتخصص الذي يستخدم الأسس والتقنيات والطرق والإجراءات السيكولوجية ويتعاون مع غيره من الأخصائيين في الفريق الإكلينيكي مثل الطبيب والطبيب النفسي الأخصائي الاجتماعي والممرضة النفسية كل في حدود إعداده وتدريبه وإمكاناته في تفاعل ايجابي بقصد فهم ديناميات شخصية العميل المريض وتشخيص مشكلاته والتنبؤ باحتمالات تطور حالته

ومدى استجابته لمختلف أساليب العلاج ثم العمل على الوصول به إلى أقصى درجة تمكنه من التوافق الشخصي والاجتماعي".

إن الأخصائي النفسي كما يؤكد "جارفيد" "GARVID" (هو قبل كل شيء عالم النفس يحتفظ بولائه لعلم النفس الذي يتلقى إعداده فيه ويلزم بقيمة الأساسية ومنها القيم المرتبطة بالبحث العلمي ولو أنه يتلقى التدريبات العملية في المواقف العيادية).(سامية خلف الله، 2017، ص25)

وحسب عطوف محمد ياسين فالأخصائي النفساني هو الذي تتوافر فيه مجموعة من الصفات الإيجابية التي تجعله عنصرا ناجحا في تعامله مع الأسوياء وغير الأسوياء، وتصبح السمات ضرورية لأنها تساعدعلى حسن التكيف مع الظروف المختلفة ويجب أن تكون له شخصية ثابتة وناضجة ذات توازن انفعالي ونظرة شاملة وبعيدة لكل ما يتصدى له من واجبات.

ويعرفه شحاته محمد ربيع بأنه الحاصل على درجة جامعية في علم النفس من أحد الجامعات المعترف بها، ومحور اهتمامه وتخصصه في ميدان علم النفس العيادي (الصحة النفسية العيادية) مع حصوله على تدريب في المجال العيادي. (سامية خلف الله، 2017، ص25،26)

– ومن خلال هذه التعريفات يمكن القول أن الأخصائي النفساني هو المتخصص في المجال النفسي والذي يستخدم الأسس والتقنيات والطرق والإجراءات السيكولوجية، فهو باحث وممارس في نفس الوقت، ويجب أن يكون مدربا ومعدا إعدادا كثيفا من الجانب النظري والتطبيقي حتى يتسنى له أن يمارس مهنته على أكمل وجه ، ولكل اخصائي نفساني مجموعة من الصفات الإيجابية التي تجعله عنصرا ناجحا في تعامله مع عملائه سنذكر بعضا منها .

2- سمات وخصائص الأخصائي النفساني العيادي:

إن اختيار مهنة أخصائي نفسي تفترض وجوده ميزة الإصغاء، التحليل، وفهم جيد لمختلف السلوكات الإنسانية، وهذا ما يتطلب مرونة كبيرة على مستوى الفكر وتعدد الاهتمامات في مختلف الميادين، ومن أجل هذا يتعين على الأخصائي النفسي الإكلينيكي أن يتمتع بخصائص شخصية فهناك سمات كثيرة لابد أن يتسم بها الأخصائي النفسي العيادي ومنها ما أوردته اللجنة الخاصة بالتدريس العلم النفس العيادي في جمعية علم العيادي وهي كمايلي:

_ الرغبة في مساعدة الآخرين ومعاونتهم.

- أن يتمتع بقدر عال من الاستبصار.

- أن يتمتع بصفة التسامح واحترام وجهات نظر الآخرين.

- أن يتمتع بمستوى عال من الضبط الانفعالي والذاتي.

- أن يكون على مستوى أكاديمي عال ومستوى لائق من الذكاء الاجتماعي.

- أن تكون له القدرة على المرونة والقيادة والإبداع والصبر وحسن الإصغاء.

_ القدرة العلمية والأكاديمية الممتازة.

- حب الاستطلاع.

_ المثابرة.

- المسؤولية.

_ القدرة على ضبط النفس.

– الأساس الثقافي الواسع.

– القدرة على تكوين العلاقات الطبية مع الآخرين.

_ الأصالة وسعة الحيلة.

– الحساسية لتعقيدات الدوافع.

– احترامه لكل إنسان وتقبله له.

_ القدرة على فهم السلوك الإنساني.

_ الروح الموضوعية والاتجاه الانفعالي غير المتحيز.

– أن يعرف نفسه ودوافعه وان يدرك قصوره وعجزه الانفعالي.

_ الاهتمام بعلم النفس عامة وعلم النفس العيادي خاصة.

يتعين على الأخصائي النفسي أن يتمتع بخصائص وسمات شخصية من بينها:

_ الاهتمام بالناس والرغبة في معاونة الأخرين ومساعدتهم في حل مشكلاتهم.

– القدرة على إقامة علاقات فعالة مع الآخرين.

–أن يتمتع بقدرة عالية من الاستبصار الذاتي، لدوافعه ورغباته وحاجاته ومشاعره، إذ أن العوامل الذاتية لها تأثير كبير في ممارسته العيادية على الفرد المفحوص

– أن الضبط الانفعالي لدى العيادي بشكل مطلبا ضروريا يجب توافره وخاصة على مستوى الممارسة لأن ردود الفعل من طرف الفرد تتأثر بشكل أو بآخر بذاتية الممارس وانفعالاته.

– أن يكون مخلصا أمينا في ممارسته وفي مساعدته للمرضى مستخدما كافة مهارته ومرونته ومعلوماته من أجل وقاية مريضه وشفاؤه. (درويش حفيظة، 2019، ص73،74).

3- أدوات الأخصائي النفساني العيادي :

لكي يمارس الأخصائي النفسي مهامه على أكمل وجه لابد له من أدوات لكي يقوم بالتشخيص والعلاج ومن دون هذه الأدوات تعتبر ممارستها النفسية ضعيفة وغير دقيقة.

الأخصائي النفسي أدوات تساعده في عملية التشخيص كنقطة بداية لبرامج العلاج الذي يهدف لإعادة المريض إلى التوافق والانسجام، إن أبرز أدوات الأخصائي النفسي الإكلينيكي هي:

المقابلة، الملاحظة، دراسة حالة، الاختبارات السيكولوجية المختلفة الموضوعية المقننة والإسقاطية، والتي تهدف من خلالها الحصول على المعلومات الكمية والنوعية التي تتعلق بحياة العميل وشخصيته ووضعه ومن المعروف أنه لا توجد وسيلة شاملة أو جامعة مانعة، فكل وسائل جمع المعلومات مكملة لبعضها وتتمثل هذه الأدوات في:

3-1- المقابلة:

تعتبر المقابلة الوسيلة الأولية الأساسية في الفحص والتشخيص، وهي علاقة اجتماعية مهنية وجها لوجه بين المعالج والمريض في جو نفسي أمن يسوده الثقة المتبادلة بين الطرفين بهدف جمع معلومات لازمة أي أنها علاقة فنية حساسة يتم فيها تفاعل اجتماعي هادف وتبادل معلومات وخبرات، ومشاعر فيها التساؤل عن كل شيء وتتم المقابلة بين المعالج وبين المريض ومن يتصل بهم أو يهمهم أمره من أهله وأقاربه وأصدقائه وجيرانه وزملائه، يجب الإعداد الجيد للمقابلة بما يضمن أن تكون نتائجها مثمرة، ويجب أن يتيح المعالج الفرصة الكاملة للمريض للتعبير عن نفسه وأن يكون حسن

الإصغاء، ويجب أن تخلو المقابلة من الأمر والنهي والإيحاء و استعجال المريض، وأن لا تتخذ صورة التحقيق، ومن أنواع المقابلة العلاجية العيادية، أو المقابلة التشخيصية.

3-2- الملاحظة:

لا نستطيع الحصول على جميع المعلومات من خلال المقابلة فقط، فلابد من الحصول على معلومات أكثر من انصبابها على ما يقول أنه يفعل، فالملاحظة تكشف عن المعلومات التي لا يريد المريض الإفصاح عنها، أو تلك التي يعجز عن التعبير عنها لفظيا، فالملاحظة تتم خلال عملية المقابلة فالفاحص يلاحظ سلوك المريض وطريقة الإستعاب وردود الفعل وتغيرات الوجه وحركاته ومدى طاعته وعصيانه ويلاحظ هندامه ومظهره الخارجي، وما قد يوجد به من عاهات ظاهرة ومظهره الفيزيقي وسماته السلوكية.

3-3- دراسة الحالة:

إنها وسيلة أو أسلوب لجمع المعلومات التي يتم جمعها بكافة الوسائل عن المريض، هي تحليل دقيق الموقف العام للمريض، وبحث شامل لأهم الخبرات المتعلقة بالمريض، وهي وسيلة لتقديم صورة مجمعة شاملة للشخصية بهدف تجميع المعلومات ومراجعتها ودراستها وتحليلها وتركيبها وتنظيمها وتلخيصها ووضع وزن إكلينيكي لكل منها.

وتعرف على أنها الوعاء الذي ينظم ويقيم فيه الإكلينيكي كل المعلومات والنتائج المتحصل عليها من الفرد، عن طريق المقابلة والملاحظة والتاريخ الاجتماعي والفحوص الطبية والاختبارات السيكولوجية وتعتبر دراسة تاريخ الحالة جزءا من دراسة الحالة تتضمن موجز لتاريخ الحالة كما يكتبه المريض أو كما يجمع عن طريق الوسائل الأخرى ويعتبر الحصول على تطلعات المريض إلى المستقبل جزءا هاما من دراسة الحالة يفيد المطابقة بين حاضر المريض ونظرته المستقبلية، ونجاح دراسة الحالة لا

بد من مراعاة عوامل نجاحها مثل: التنظيم والدقة في تحري المعلومات والاعتدال بين التفصيل الممل والاختصار المخل والاهتمام بالتسجيل.

3-4- الاختبارات والمقاييس:

تعتبر من أهم وسائل جمع المعلومات وهي كثيرة ومتنوعة في المجال العيادي مثل: اختبارات القياس الشخصية والميول والقيم والاتجاهات والتوافق والصحة النفسية، وتتنوع الاختبارات والمقاييس بين اللفظية وغير اللفظية والفردية والجماعية، واختبارات ومقاييس القوة والسرعة والأداة.ومن الشروط التي يجب توفرها في الاختبارات والمقاييس: الصدق، الثبات، التقنين، الموضوعية، سهولة الاستخدام، يتطلب إجراءها مراعاة بعض الأمور الأساسية مثل: الاختبار الأنسب حسب الحالة من طرف الأخصائي الذي يقوم بإجرائها وتفسيرها وإثارة دافعية المريض لأخذها إلى مكان ومناخ نفسي مناسب.(درويش حفيظة2019، 114،109)

-وتماشيا مع ما تم ذكره تعددت أدوات الأخصائي النفسي في تشخيص الحالات النفسية للمرضى والبحث في طرق علاجها فمن هذا لامنطلق يتضح لنا ان له دور ومهام عديدة يتميز بها في مجال عمله .

4- مهام الأخصائي النفساني العيادي (للصحة العمومية في الجزائر) :

وفقا للمادة 18 للمرسوم التنفيذي رقم 91 - 111 المؤرخ في 27 افريل 1991 يكلف الأخصائيون النفسانيون العياديون للصحة العمومية و تحت وصاية مسؤوليهم بتنفيذ المهام التالية: الفحوصات النفسية، الميزانيات النفسية، التشخيص و التنبؤ النفساني، المساعدة النفسانية (إرشاد، توجيه، المرافقة النفسية للأفراد الذين يعانون من أمراض خطيرة، التحضير النفساني للتدخل الجراحي و غيرها).

يهتم الأخصائي النفساني العيادي بتطبق العلاجات باستعمال وسيط من نوع لفظي أو جسدي (السيكودراما...)، من نوع مادي (التعبير التشكيلي، العلاج بالماء، بالموسيقي...). و في بعض الأحيان يمكن أن يشمل العلاج استثمار السيرورات النفسية اللاشعورية كالتحليل النفسي.

وقد يشارك أيضا في بعض الأحيان في المشاريع التابعة للمؤسسة منها التربوية، البيداغوجية، أو الطبية. كما يمكنه أن يساهم في تكوين طلبة علم النفس، الطب، الممرضين أو المتربصين في التربية الخاصة. و المهارات الأساسية التي ينبغي أن تتوفر في الممارس النفساني العيادي تتمثل فيما يلي: التعرف على الحالة من خلال السماع إلى طلبها، و الملاحظة، و تحليل الملف، و تبادل المعلومات مع زملاء آخرين، و المقابلة و غيرها. تقييم مرحلة التطور النفسي و تحديد نوع الشخصية من خلال الاختبارات، المقابلة، أو الملاحظة لهدف اختيار و تقديم المساعدة الملائمة. فهو يقوم بالتشخيص من أجل التأكد من وجود مرض أو اضطراب. كما يهتم بتوجيه الفرد نحو الأماكن أو الأوساط المتخصصة. و القيام بالمتابعة النفسية (مقابلات متتالية أو المساندة النفسية من أجل الوقاية أو علاج اضطراب و تنشيط المجموعات، تكون مهام الأخصائي النفساني العيادي في الوسط الاستشفائي حسب المصلحة التي يعمل فيها هذا الأخير و كذا سير فريقها. وعليه يسجل دوره في إطار متعدد التخصصات لهدف مساعدة المرضي. (برزوان حسيبة،2016، ص358)

5-دور الاخصائي النفساني:

ان للأخصائي النفسي الاكلينيكي الكثير من الأدوار والتي منهاما هو أساسي ومنها ما هو فرعي قد حدد جولد نيبرج الأدوار التي قوم بها الاخصائي النفسي على النحو التالي :

-عمل الاختبارات النفسية والمقابلات الاكلينيكية من اجل تشخيص الحالة.

-عمل البحوث النفسية على نمو الشخصية ووظائفها وأسباب المرض النفسي وغيرها .

-الارشاد النفسي للأفراد والأزواج والأسر والجماعات.

-اختيار وتدريب الجماعات غير المهنية كالمساعدين في مجال الصحة النفسية والجماعات التطوعية والاشراف عليهم.

-تقديم الاستشارات النفسية في المستشفيات والمؤسسات العلاجية من أجل وضع برامج للعلاج والوقاية من الاضطرابات النفسية .

ويحدد جوليان روتر الأدوار التالية:

-قياس الذكاء والقدرات العامة وهذا النشاط لا يتضمن مجرد قياس القدرة الحالية للفرد بل يتضمن أيضا تقدير إمكاناته وكفائته وأثر المشكلات أو الظروف الأخرى التي تحيط به في قيامه بوظائفه العقلية.

-قياس الشخصية ووظائفها وما يتضمنه من تشخيص وما يمكن ان يطلق عليه السلوك المشكل او الشاذ او الغير توافقي (ذهبية العماري ، 2016، 52)

ويرى الكثير من الباحثين أن للاخصائي أدوار تتمثل في تشخيص الاضطرابات النفسية وعلاجها وعمل البحوث النفسية وتقديم استشارات نفسية للافراد والمؤسسات العلاجية وفي مقابل ذلك له أهداف يجب عليه تحقيقها .

6-أهداف الأخصائي النفسي:

من أهداف الأخصائي النفسي ما يلي:

- تنمية الشخصية في جوانبها المختلفة الجسمية والعقلية والوجدانية والسلوكية.

– تقديم الخدمات النفسية والإرشادية لحالات الاضطرابات النفسية.

– مساعدة الأفراد على أن يكونوا أشخاصا إيجابيين من خلال تعزيز الثقة بالنفس لديهم وتكوين أفراد إيجابية حول ما يحيط بهم.

– الاكتشاف المبكر للحالات التي تعاني الاضطرابات ومساعدتها ومحاولة تلافي تعقيدها أو انحرافها.

– يهدف إلى تحقيق الأمن النفسي والانفعالي وإشباع الحاجات وتحقيق عزة النفس و اشعاره بالحب وبأنه مرغوب فيه وأن أهله في حاجة إليه.

– إقناعه بأن ما تبقى ليه من قوة عقلية وجسمية يكفي لإسعاده فيما بقي له من حياته.

– يهدف إلى إسعاد الفرد وإحداث نوع من التوازن والتوافق وتعديل أنماط سلوكه باستخدام الطرق المناسبة.

– القضاء على أنواع المخاوف والقلق والصراع والحرمان والإحباط في حياة الفرد. (مليكة عمروش،2019، ص27)

7- مجالات عمل الأخصائي النفساني والشروط التي يجب توفرها في محيطه:

إن مهنة الأخصائي النفساني تؤدي في قطاع عمومي أو خاص، وتختلف باختلاف المؤسسة.

_ العمل في العيادات النفسية أو المستشفيات و مجال الصحة يقوم فيها بالتشخيص أو العلاج أو بهما معا، و عمل الأخصائي النفساني في هذا المجال هو محاولة تعرف على أصل السلوك ومرافقة ومساعدة الأشخاص لإيجاد طريقة أنسب للتعامل مع المرض.

_ العمل في المؤسسات الإصلاحية كمؤسسة الأحداث المنحرفين ويقوم فيها بدراسة الحالات، و تقديم الاقتراحات الخاصة بتلك الحالات ويساعد في توجيه الأفراد على تكيفهم مع متطلبات الحياة الاجتماعية.

– العمل في ميادين الخدمة الاجتماعية والإسكان والتعمير والصناعة في الشركات ووسائل الإعلام ومكاتب العلاقات العامة ومؤسسات التأمين ومكاتب التدريب والتوجيه المعنوي للقوات المسلحة.

– العمل في مجالات التوجيه المهني التربوي والنفسي والمؤسسات التعليمية والجماعية على اختلاف مراحلها، فمهمة الأخصائي النفساني هي مساعدة الطفل الذي يعاني من المشاكل على التكيف الأفضل في المدرسة، وأيضا مساعدة الأساتذة على تفهم تلاميذهم من حيث استعداداتهم وقدراتهم، وفيه يساعد الأخصائي العيادي التلاميذ والطلبة على الاختيار السديد للدراسات التي تتلاءم إمكانياتهم مع محاولة إيجاد ارتباط بين مختلف استعداداته وما يطمح الوصول إليه، ويقوم بدراسة مشاكلهم وإيجاد حلول مناسبة.ويعتمد في عمله على اختبارات ومقاييس، فهو يؤدي عمليتان:

–التشخيص والتوجيه الإرشادي، وأحيانا يتابع عملية العلاج طبقا لحجم المؤسسة وظروفها، ويمكن للأخصائي النفساني على مستوى الجامعة أن يقوم بأدوار التعليم، البحث والعمل الإداري.

– العمل في مراكز البحوث ومتابعة الدارسات التربوية والصحية و الاجتماعية ويعمل في مراكز التخطيط والتنظيم والإدارة ومن الشروط التي يجب توفرها في محيط الأخصائي النفساني ما يلي:

–يجب توفير مكتب خاص للمختص النفسي، أي غرفة خاصة يزاول فيها عمله.

–عمل الأخصائي النفساني يكون بالتنسيق مع الفريق الطبي.

– على الأخصائي النفساني أن يعرف ماهية وأهمية علم النفس العيادي بالفريق الطبي ليكون التنسيق أكثر فعالية، على الأخصائي النفساني بناء علاقات يسودها التفاهم والاحترام مع الفريق الطبي لضمان السير الحسن للعمل.(محمد شرقي الصغير وأخرون، 2010، ص 19).

8-أخلاقيات المهنة الخاصة بالأخصائي النفسي الإكلينيكي:

لكل مهنة مواثيق وأخلاقيات وخاصة التي تمس حياة الناس وأسرارهم بشكل مباشر ، ووفقا لـ (رنم 2007 م) صدر هذا التعديل للميثاق الأخلاقي للمشتغلين بعلم النفس في نوفمبر 2007 بعد اثنتا عشر عاما من إصدار الميثاق الأول عام 1995 الذي مثل إصداره وقتئذ مرحلة جديدة في الممارسة المهنية وساعد في إرساء دعائم المجتمع العلمي بصورة أدت إلى تعميق معرفة فئات المجتمع المختلفة بنظامنا العلمي وجدارته ومكانة المنتسبين إليه وما يتحلون به من خصائص وقيم والتزامات أخلاقية تحكم سلوكهم المهني والشخصي . وعلى مدى السنوات الاثنتا عشر المنصرمة منذ صدور الطبعة الأولى من الميثاق استجدت أمور كثيرة منها دعم المجتمع التخصصي باعداد كبيرة من لمنتسبين اليه ، وتزايد التوجه نحو دراسة علم النفس والإقبال المكثف على عضوية الرابطة واتساع مجال الممارسات المهنية وتنوعها ، وهي أمور تؤدي بالضرورة إلى أهمية تعميق المعايير الأخلاقية التي تحكم السلوك المهني وتغطية الجوانب الجديدة وتوضيح الكثير من الأحكام التي صيغت بعبارات عامة في الطبعة الأولى ومواجهه بعض التجاوزات التي كشفت عنها الممارسات خلال العقد الماضي.

يضاف إلى ذلك خطوة أبعد تتمثل في أهمية تنظيم الممارسة العلاجية التي يبدو أن الوقت قد حان لتدخل مباشر من الرابطة فيها لدعم جهود المجتمع في تقديم الخدمات المختلفة بأعلى كفاءة ممكنة ، وحيث تلعب جهود التدريب والتأهيل والرقابة المهنية أدوارا أساسية في تأكيد جدارة التخصص.ونحن

على ثقة من ان الخطوات التي يمكن رصدها في الاضافات التي يتضمنها هذا التعديل ستحظى بأقصى درجات القبول من كل الزملاء الذين يسعون لتقدم تخصصنا ، وازدهار مكانه مهئة علم النفس، وتأكيد احترام وجدارة المشتغلين به . وستعمل الرابطة بكل ما وسعها الجهد ، لتطبيق واحترام بنود هذا الميثاق ، وتشكيل لجنة الأخلاقيات المهنية (لجنة القيم) التي تعد جزء مكملا لهذا الدستور الأخلاقي ، واستكمال هذا الركن الأساسي في مجتمعنا العلمي . وبما أن لكل مهنة من مهن المجتمع أخلاقيات ومواثيق وقواعد ومبادئ تحكم قواعد العمل والسلوك فيها ، وشروطه ، وما ينبغي التزامه به من جانب المتخصصين ، والممارسين لنشاطها . ويعتبر الميثاق الأخلاقي دستورا تعاهديا بين المتخصصين ، يلتزمون وفقا له بالسلوك الهادف إلى أداء مهني عال ، يترفع عن الأخطاء ، والتجاوزات الضارة بالمهئة ، أو مشتغليها ، أو بالإنسان الذي تستهدفه هذه الخدمة النفسية . ويكتسب هذا الدستور قوته واحترامه من قوة الالتزام به والإجماع الصادق على أهمية تنظيم هذه المهنة من جانب العاملين فيها. ونقصد بالعاملين في الخدمة النفسية ، والذين سوف يشار إليهم في هذا الميثاق بـ " الأخصائي النفسي " ما يلي : الحاصل على الليسانس ، أو البكالوريوس ، أو الدبلوم ، أو الماجستير ، أو الدكتوراه في علم النفس ، ممن يعملون في تخصصهم ، وعلى جميع من ينطبق عليهم هذا الاصطلاح التمسك بهذا الميثاق ، وتوعية الآخرين به . ونظرا لأن عمل الأخصائي النفسي متشعب ومتنوع ، فيجب أخذ ما ورد في هذا الميثاق كوحدة عضوية يكمل بعضها البعض ، كما أن تخصيص مجالات معينة في هذا الميثاق ، يعني الالتزام بها من جانب الأخصائي حين يمارس نشاطا ، يندرج تحت هذه المجالات . وتوصي الرابطة بضرورة توعية طالب علم النفس ، أثناء دراسته وقبل التخرج من الجامعة ، بهذا الميثاق ومبادئه . كما توصى أصحاب المهن والهيئات ، التي تقدم خدمات معاونة للخدمة النفسية ؛ كالأطباء النفسين ، والأخصائيين الاجتماعيين ، والمعلمين ، وغيرهم

أو ممن يشاركون في تقديم الخدمات النفسية ، باحترام مبادئ هذا الميثاق وروحه كأساس لاستمرار التعاون بينهم وبين الأخصائيين النفسيين.

8-1- مبادئ عامة:

- يحافظ الأخصائي النفسي على مظهره العام ، متجنبا المبالغة أو الإغراء محترما في هيئته، ملتزما بحميد السلوك والآداب.

-يلتزم الأخصائي النفسي بصالح العميل ورفاهيته ، ويتجنب كل ما يتسبب ، بصورة مباشرة أو غير مباشرة ، في الإضرار به .

- يسعى الأخصائي النفسي إلى إفادة المجتمع ، ومراعاة الصالح العام ، والشرائع السماوية ، والدستور، والقانون .

-على الأخصائي النفسي أن يكون متحررا من كل أشكال وأنواع التعصب الديني أو الطائفي ، وأشكال التعصب الأخرى ، سواء للجنس ، أو السن ، أو العرق ، أو اللون.

-يحترم الأخصائي النفسي في عمله حقوق الآخرين في اعتناق القيم والاتجاهات والآراء التي تختلف عما يعتنقه ، ولا يتورط في أية تفرقة على أساسها .

-يقيم الأخصائي النفسي علاقة موضوعية متوازنة مع العميل ، أساسها الصدق وعدم الخداع ، ولا يسعى لاستغلاله ، أو الاستفادة من العميل بصورة مادية أو معنوية إلا في حدود الأجر المتفق عليه مقابل الخدمة المقدمة ، على أن يكون هذا الأجر معقولا ومتفقا مع القانون والأعراف السائدة ، متجنبا شبهة الاستغلال أو الابتزاز.

-لا يقيم الأخصائي النفسي علاقات شخصية – خاصة مع العميل – يشوبها الاستغلال الجنسي ، أو المادي ، أو النفعي ، أو الأناني .

-على الأخصائي النفسي مصارحة العميل بحدود وإمكانات النشاط المهني دون مبالغة أو خداع .

-لا يستخدم الأخصائي النفسي أدوات فنية ، أو طرقا أو أساليب مهنية لم يتدرب عليها أو لا يجيدها، أو لا يطمئن إلى صلاحيتها للاستخدام .

-لا يستخدم الأخصائي النفسي أدوات أو أجهزة تسجيل إلا بعد استئذان العميل وبموافقته .

– الأخصائي النفسي مؤتمن على ما يقدم له من أسرار خاصة وبيانات شخصية ، وهو مسئول عن تأمينها ضد إطلاع الغير ، فيما عدا ما يقتضيه الموقف ولصالح العميل (كما هو الحال في إرشاد الآباء ، وعلاج الأطفال ومناقشة الحالات مع الفريق الإكلينيكي أو مع رؤسائه من المتخصصين)

– يوثق الأخصائي النفسي عمله المهني بأقصى قدر من الدقة ، وبشكل يكفل لأي أخصائي آخر استكماله في حالة العجز عن الاستمرار في المهمة لأي سبب من الأسباب .

– لا يجوز نشر الحالات التي يدرسها الأخصائي النفسي ، أو يبحثها ، أو يعالجها ، أو يوجهها ، مقرونة بما يمكن الآخرين من كشف أصحابها (كأسمائهم و / أو أوصافهم) منعا للتسبب في أي حرج لهم ، أو استغلال البيانات المنشورة ضدهم.

-عندما يعجز العميل عن الوفاء بالتزاماته المادية من أجر ، فعلى الأخصائي النفسي اتباع الطرق الإنسانية في المطالبة بهذه الالتزامات ، وتوجيه العميل، إلى جهات قد تقدم الخدمة في الحدود التي تسمح بها ظروف العميل وإمكاناته .

–يقوم الأخصائي النفسي بعمليات التقويم ، أو التشخيص ، أو التدخل العلاجي في إطار العلاقة المهنية فقط ، وتعتمد تقاريره على أدلة تدعم صحتها ؛ كالمقاييس والمقابلات ، على ألا يقدم هذه التقارير إلا للجهات المعنية بالعلاج ، وعدا ذلك لابد أن يكون بأمر قضائي صريح.

– يسعى الأخصائي النفسي لأن تكون تصرفاته وأقواله في اتجاه ما يرفع من قيمة المهنة النفسية في نظر الآخرين ، ويكسبها احترام المجتمع وتقديره ، وينأى بها عن الابتذال والتجريح. (فالح بن صنهات الدلبحي العتيبي،2011،ص50،51،52،53،54).

خلاصة الفصل:

نستنتج مما سبق ان الأخصائي النفسي باحث وممارس في نفس الوقت ويجب ان يكون مدربا ومعدا كثيفا من الجانبين النظري والتطبيقي حتى يتسنى له ان يمارس مهنته على أكمل وجه.

الفصل الخامس: إجراءات الدراسة التطبيقية

تمهيد

1- منهج الدراسة

2- حدود الدراسة

3- عينة الدراسة

4- أدوات الدراسة

5- الأساليب الإحصائية

خلاصة

تمهيد:

إذا كان الجانب النظري من البحث يعتبر مرجعا أساسيا يعتمده الباحث كخلفية هامة لجمع المعلومات بهدف حصر موضوع دراسته وتحديدها، فإن الجانب التطبيقي هو المحك الفعلي الذي يستعين به للتقرب من ميدان البحث وتفحص الظاهرة المراد دراستها، متبعا في ذلك خطوات البحث العلمي ومعالجة النتائج كما وكيفا للوصول الى الحقائق العلمية. ففي هذا الجانب تطرقنا الى منهج الدراسة، مجتمع الدراسة ، عينة الدراسة ، أداة الدراسة وثباتها وصدقها ، إجراءات الدراسة.

1-منهج الدراسة:

يعتبر المنهج من الأسس والقواعد والخطوات والعمليات العقلية التي يستعين بها الباحث ويسير في ضوئها لتحقيق الهدف الذي يصبو اليه الباحث، وهو اكتشاف الحقيقة واستخلاص النظريات والقوانين التي تحكم الظاهرة، والتنبؤ بما يحدث في المستقبل كما تختلف مناهج البحث العلمي باختلاف المواضيع، وانطلاقا من طبيعة الإشكالية وفرضيات البحث والمعلومات المراد الوصول اليها، فقد اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي.

والمنهج الوصفي يعرف بأنه عبارة عن وصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي يتم التوصل اليها على اشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها.

والهدف من استخدام هذا المنهج هو جمع حقائق وبيانات حول سمات الشخصية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لدى الأخصائيين النفسانيين بالمستشفى لاكتشاف الحقيقة والاجابة عن الأسئلة والاستفسارات التي يطرحها موضوع البحث .

وبذلك يعد المنهج الوصفي من اكثر مناهج البحث ملائمة للواقع الاجتماعي قصد فهم ظواهر واستخلاص سماته .

2-حدود الدراسة: (مكانية - زمانية)

2-1- المجال المكاني :قمنا بإجراء الجانب التطبيقي من بحثنا في مستشفى محمد بوضياف بالمدية.

2-2- المجـــال الزمـــاني: تـم تطبيـق هـذه الدراسـة خـلال شـهر أفريـل 2022السـنة الدراسية2022/2021

3- عينة الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من الأخصائيين النفسانيين الذين يعملون في المستشفى البالغ عددهم الإجمالي (07) وذلك حسب المتغيرات:

جدول رقم(02): يمثل عينة الدراسة حسب المتغيرات

المتغير	الفئة	العدد	النسبة المئوية
الحالة الاجتماعية	مطلقة	01	14.2
	متزوجة	06	85.7
السن	من 30الى 40سنة	04	57.1
	أكثر من 40سنة	03	42.8
الجنس	أنثى	07	100
	ذكر	00	0
سنوات الخبرة	من 05الى 10سنوات	02	20.5
	اكثر من 10سنوات	05	71.4

4- مجتمع الدراسة:

تم اختيار العينة الاستطلاعية بطريقة عشوائية حيث شملت (07) أخصائيين نفسانيين في مستشفى محمد بوضياف بالمدية والجدول التالي يصف أفراد عينة الدراسة حسب متغيراتها المستقلة.

5- أداة الدراسة:

اعتمدنا في هذا البحث على مجموعة من الأدوات وهذا من أجل الوصول الى نتائج موضوعية وفي البحث الحالي سيتم الاعتماد على ما يلي :

استخدم في هذه الدراسة أداتين: مقياس سمات الشخصية، مقياس الولاء التنظيمي. حيث قامت الباحثتين باستعانة الاستبيانين من دراسة ختام عبد الله علي غانم والاستفادة من بنود الاستبانات الواردة فيها وإعادة بنائهما. وكما تم الأخذ بآراء المحكمين الذين قاموا بتحكيم هاتين الاستبانتين.

وقد اشتمل الاستبيانين في صورتهما النهائية على جزأين :

الجزأ الأول يحتوي على معلومات شخصية تتعلق بالمستجيب أما الجزء الثاني فيتكون من فقرات الاستبيان الأول الذي يتضمن سمات الشخصية، وفقرات الاستبيان الثاني الذي يقيس الولاء التنظيمي.

وفقرات الاستبيان الأول المكونة من (39)فقرة موزعة على السمات الآتية:

1-سمة المسؤولية: وتعبر عنها الفقرات 1-7-15-16-21-25-28-29-34-35.

2-سمة الاتزان الانفعالي: وتعبر عنها الفقرات 5-8-11-18-22-24-27-30-31.

3-سمة السيطرة: وتعبر عنها الفقرات2-4-10-13-19-26-36-37-38-39.

4-سمة الاجتماعية: وتعبر عنها الفقرات 3-6-9-12-14-17-20-23-32-33.

وفقرات الاستبيان الثاني الذي يقيس الولاء التنظيمي وتعبر عنها الفقرات 01 الى 28.

واستخدمت الباحثتين مقياس ليكرت الخماسي للتدرج (أوافق بشدة5)، (أوافق 4)، (محايد3)، (لاأوافق2)، (لا أوافق بشدة1).

5-1-صدق الأداة:

تم عرض الاستبيانين على مجموعة من المحكمين المختصين في علم النفس، وقد طلب من المحكمين إبداء الرأي في فقرات الاستبيانين من حيث صياغة الفقرات ومدى مناسبتها للمجال الذي وضعت فيه، إما بالموافقة أو تعديل صياغتها، او حذفها لعدم أهميتها ، وأعطى المحكمين ملاحظاتهم وتوصياتهم على الاستبيانين، وعدلت بناءأ على هذه الملاحظات ، ولقد تم الاتفاق عليها من قبل أغلبية المحكمين ،بحيث أصبح الاستبيانان في صورتهما النهائية .

ومن التعديلات التي تمت على استبيان سمات الشخصية:

1- حذف العبارات السلبية واستبدالها بالعبارات الإيجابية (لا اميل أميل، عصبية بلطف، أتأثر لا أتأثر، لا أهتم أهتم)

ومن التعديلات التي تمت على استبيان الولاء التنظيمي:

1- حذف العبارة 5وهي أثني على التلميذ الذي يحقق إنجازا في المدرسة واستبدالها ب أحس أنه لي مكانة بين زملائي في المستشفى

2- حذف العبارة 28أتأثر كثيرا بما تعانيه المدرسة من مضايقات سلطات الاحتلال الى أتبادل الاتصالات مع زملائي خارج أوقات العمل

3- استبدال العبارات التي تحوي مدرسة الى مستشفى/ التلاميذ الى المفحوص/ المعلمات الى الأخصائيين النفسانيين

5-2-ثبات الأداة:

تم التأكد من ثبات أداتي الدراسة باستخدام معامل كرونباخ ألفا، حيث تم حساب معامل الثبات للاتساق الداخلي لفقرات كل استبيان وكل سمة من السمات الشخصية ،والجدول التالي يبين معاملات الثبات لكل أداة وكل سمة.

الجدول رقم(03): يمثل معاملات الثبات لكل أداة وكل سمة.

الرقم	السمة	عدد الفقرات	معامل الثبات
1	المسؤولية	10	0.70
2	الاتزان الانفعالي	9	0.77
3	السيطرة	10	0.70
4	الاجتماعية	10	0.70
	السمات الشخصية	39	0.82
	الولاء التنظيمي	28	0.87

6-الأساليب الإحصائية:

1- نظام الحزمة الإحصائية الاجتماعية .spss

2- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

3- معامل الارتباط بيرسون.

خلاصة الفصل:

تعد إجراءات البحث الميدانية والخطوات المنهجية المتبعة الركيزة الأساسية لأي بحث علمي للوصول الى نتائج هادفة وحقائق علمية، تثبت قيمة أي بحث علمي، وقد جاء هذا الفصل الى ضبط مجال ومنهجية البحث.

الفصل السادس:

عرض ومناقشة نتائج الدراسة

1- عرض نتائج فرضيات الدراسة:

1-1-عرض نتائج الفرضية العامة:

والتي تنص على أنه توجد علاقة ارتباطية بين سمات الشخصية والولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي في مستشفى محمد بوضياف بالمدية.

ولاختبار صحة الفرضية تم استخدام معامل الارتباط بيرسون، والنتائج المتحصل عليها مدونة في الجدول التالي:

جدول رقم (04): يبين نتائج استخدام معامل الارتباط بيرسون بين سمات الشخصية والولاء التنظيمي

المقياس	معامل الارتباط بيرسون "p"	الدلالة الإحصائية "sig"	مستوى الدلالة
سمات الشخصية	0.734*	0.047	0.05
الولاء التنظيمي			

يتضح من الجدول رقم(04) وبعد تطبيقنا لاختبار معامل الارتباط بيرسون على مقياس **سمات الشخصية والولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي بمستشفى محمد بوضياف بولاية المدية**.قدرت قيمته بـ(0.734) وهو إرتباط موجب بين المتغيرين، وبدلالة إحصائية بلغت (0.047) وهي دالة إحصائيا عند مستوى دلالة (0.05). ومنه تحققت الفرضية القائلة بأنه توجد علاقة طردية قوية

ارتباطية ذات دلالة احصائية بين **سمات الشخصية والولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي بمستشفى محمد بوضياف بولاية المدية.**

1-2- عرض نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

والتي تنص على أنه توجد علاقة ارتباطية بين سمات المسؤولية والولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي في مستشفى محمد بوضياف بالمدية.

ولاختبار صحة الفرضية تم استخدام معامل الارتباط بيرسون، والنتائج المتحصل عليها مدونة في الجدول التالي:

جدول رقم (05): يبين نتائج استخدام معامل الارتباط بيرسون بين سمة المسؤولية والولاء التنظيمي

المقياس	معامل الارتباط بيرسون "p"	الدلالة الإحصائية "sig"	مستوى الدلالة
سمة المسؤولية	0.530**	0.036	0.05
الولاء التنظيمي			

يتضح من الجدول رقم(05) وبعد تطبيقنا لاختبار معامل الارتباط بيرسون سمة المسؤولية **والولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي بمستشفى محمد بوضياف بولاية المدية**.قدرت قيمته بـ(0.530) وهو إرتباط موجب متوسط بين المتغيرين، وبدلالة إحصائية بلغت (0.036) وهي دالة إحصائيا عند مستوى دلالة (0.05). ومنه تحققت الفرضية القائلة بأنه توجد علاقة ارتباطية دالة احصائية طرديا

بين **سمة المسؤولية والولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي بمستشفى محمد بوضياف بولاية المدية.**

1-2- عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

والتي تنص على أنه توجد علاقة ارتباطية بين سمة الاتزان الانفعالي والولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي في مستشفى محمد بوضياف بالمدية.

ولاختبار صحة الفرضية تم استخدام معامل الارتباط بيرسون، والنتائج المتحصل عليها مدونة في الجدول التالي:

جدول رقم (06): يبين نتائج استخدام معامل الارتباط بيرسون بين سمة الاتزان والولاء التنظيمي.

المقياس	معامل الارتباط بيرسون "p"	الدلالة الإحصائية "sig"	مستوى الدلالة
سمة الاتزان الانفعالي	0.727	0.003	0.05
الولاء التنظيمي			

يتضح من الجدول رقم(06) وبعد تطبيقنا لاختبار معامل الارتباط بيرسون سمة الإتزان الانفعالي **والولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي بمستشفى محمد بوضياف بولاية المدية.**قدرت قيمته بـ(0.727) وهو إرتباط موجب قوي بين المتغيرين، وبدلالة إحصائية بلغت (0.003) وهي دالة إحصائيا عند مستوى دلالة (0.05). ومنه تحققت الفرضية القائلة بأنه توجد علاقة ارتباطية موجبة

قوية دالة احصائيا بين **سمة الاتزان الانفعالي والولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي بمستشفى محمد بوضياف بولاية المدية**

ومنه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة القائلة بأنه توجد علاقة ارتباطية موجبة قوية دالة احصائيا بين **سمة الاتزان الانفعالي والولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي بمستشفى محمد بوضياف بولاية المدية.**

1-4- عرض نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

والتي تنص على أنه توجد علاقة ارتباطية بين سمة السيطرة والولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي في مستشفى محمد بوضياف بالمدية.

ولاختبار صحة الفرضية تم استخدام معامل الارتباط بيرسون، والنتائج المتحصل عليها مدونة في الجدول التالي:

جدول رقم (07): يبين نتائج استخدام معامل الارتباط بيرسون بين سمة السيطرة والولاء التنظيمي.

المقياس	معامل الارتباط بيرسون "p"	الدلالة الإحصائية "sig"	مستوى الدلالة
سمة السيطرة	0.590**	0.000	0.01
الولاء التنظيمي			

يتضح من الجدول رقم(07) وبعد تطبيقنا لاختبار معامل الارتباط بيرسون سمة السيطرة **والولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي بمستشفى محمد بوضياف بولاية المدية**.قدرت قيمته بـ(0.590) وهو إرتباط موجب بين المتغيرين، وبدلالة إحصائية بلغت (0.000) وهي دالة إحصائيا عند مستوى دلالة (0.05). ومنه تحققت الفرضية القائلة بأنه توجد علاقة ارتباطية موجبة دالة احصائيا بين **سمة السيطرة والولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي بمستشفى محمد بوضياف بولاية المدية.**

1-5- عرض نتائج الفرضية الجزئية الرابعة:

والتي تنص على أنه توجد علاقة ارتباطية بين سمة الاجتماعية والولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي في مستشفى محمد بوضياف بالمدية..

ولاختبار صحة الفرضية تم استخدام معامل الارتباط بيرسون، والنتائج المتحصل عليها مدونة في الجدول التالي:

جدول رقم (08): يبين نتائج استخدام معامل الارتباط بيرسون بين سمة الاجتماعية والولاء التنظيمي.

المقياس	معامل الارتباط بيرسون "p"	الدلالة الإحصائية "sig"	مستوى الدلالة
سمة الاجتماعية	0. 699	0450.	0.05
الولاء التنظيمي			

يتضح من الجدول رقم(08) وبعد تطبيقنا لاختبار معامل الارتباط بيرسون سمة الاجتماعية **والولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي بمستشفى محمد بوضياف بولاية المدية**.قدرت قيمته بـ(0.699) وهو إرتباط معتدل بين المتغيرين، وبدلالة إحصائية بلغت (0. 000) وهي دالة إحصائيا عند مستوى دلالة (0.05). ومنه نستنتج أن الفرضية القائلة بأنه توجد علاقة ارتباطية قوية بين **سمة الاجتماعية والولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي بمستشفى محمد بوضياف بولاية المدية.**

2- مناقشة نتائج فرضيات الدراسة:

2-1- مناقشة نتائج الفرضية العامة:

والتي تنص على أنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين سمات الشخصية والولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي بمستشفى محمد بوضياف بالمدية.

وبعد تطبيقنا للأسلوب الإحصائي معامل الارتباط بيرسون توصلنا إلى توجد علاقة ارتباطية طردية قوية ذات دلالة احصائية بين سمات الشخصية والولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي بمستشفى محمد بوضياف بالمدية

تعزو الباحثتان سبب ذلك إلى أنه عندما يمتاز الاخصائي بروح المسؤولية في مهامه ونشاطاته المخولة له وأتقنها وكذلك يكون ذو اتزان انفعالي متحكم في تصرفاته وسلوكاته الصادرة عنه اتجاه الآخرين والسيطرة عليها في المواقف التي تستلزم ذلك، في أثناء التعامل معهم في المستشفى، ومن جهة أخرى يتعامل مع جميع فئات المجتمع مما يستوجب عليه التحلي باللباقة والصبر في أثناء التعامل الآخرين وهي كلها أمور تؤدي إرتفاع لديه الولاء للمؤسسة العامل بها ، وهذا الاخير تسعى المؤسسة إلى رفع مستواه، وهذا الرفع لا يأتي من فراغ وانما من اجتهاد وانضباط للعمال وكذا تقدير المؤسسة لمجهوداتهم والعمل على زيادة الرغبة في بقاء العامل بها، الأمر الذي يخفف من دوران

العمل، وهذا راجع للأهمية التي توليها المؤسسة للعمال وما يقدمونه من أفكار وطاقات تنعس ايجابا سواء على المؤسسة أو على العامل نفسه اتجاه المؤسسة التي يعمل فيها.وعلى العكس من ذلك فعندما ينتهج الأخصائي سمات سلبية وغير راض عن عمله وغير مستقل بعمله في شخصيته في أثناء القيام بمهامه اليومية فإنه يؤدي إلى نقص الاتقان والتفاني في عمله اليومي مما يضف ولاءه لمؤسسته العامل بها.

2-2- مناقشة نتيجة الفرضية الجزئية الأولى:

والتي تنص على أنه توجد علاقة ارتباطية بين سمات المسؤولية والولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي في مستشفى محمد بوضياف بالمدية.

ولاختبار صحة الفرضية تم استخدام معامل الارتباط بيرسون، توصلنا إلى توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا طرديا بين سمة المسؤولية والولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي بمستشفى محمد بوضياف بولاية المدية.

فالاخصائي النفسي العامل بالمستشفى له مهامه يقوم بها، وهذا ليس بالشيء الغريب، فإنه بصورة عامة اعتاد على تحمل المسؤوليات، فهو يسهر على رعاية الأشخاص الأخرين نفسيا، واخراجهم مما يعانون منه من مشكلات وأزمات بمختلف أنواعها، من خلال تأدية عمله على أكمل وجه وبالتالي يصبح عضوا فعالا في المؤسسة التي يعملها بها مقدمة إضافة لنفسه وللمؤسسة العامل بها وللمجتمع الذي ينتمي إليه، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة ولاءه التنظيمي للمؤسسة الناشط والعامل بها مما يشعره باحساس الموظف بالالتزام نحو البقاء مع المنظمة وخدمتها بغض النظر عن المردود المادي المتلقى منها.

فكلما كنت سمة المسؤولية طاغية على شخصية الاخصائي فيؤدي ذلك إلى زيادة ولاءه التنظيمي لها.

2-3 مناقشة نتيجة الفرضية الجزئية الثانية:

والتي تنص على أنه توجد علاقة ارتباطية بين سمة الاتزان الانفعالي والولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي في مستشفى محمد بوضياف بالمدية.

ولاختبار صحة الفرضية تم استخدام معامل الارتباط بيرسون، توصلنا إلى **بأنه** توجد علاقة ارتباطية موجبة قوية دالة احصائيا بين **سمة الاتزان الانفعالي والولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي بمستشفى محمد بوضياف بولاية المدية.**

وقد تعود العلاقة القوية بينهما راجع إلى امتلاك الاخصائي النفسي لزمام مشاعره، مع قوة العزيمة والإرادة، والضمير الحي الذي يذكره كل حين أن مرضاه أمانة في عنقه، وأن بين يديه أكبر

سلاح تعده للمستقبل لمحاربة الاوبئة والمشاكل والمعاناة التي يعانيها المرضى أ وأي أداء سلبي ينعكس سلبًا على نتائج تشخيص مرضاه ، لذا فهو يضع ما يحمله من هموم على عتبة المؤسسة العامل بها، ليدخل إلى مكان عملها مبتسما ومرحا باعثا فيهم الأمل بغد مشرق يتنسم عبق الحرية. مما يزيد من ارتفاع نسبة الولاء التنظيمي للمؤسسة بحيث يصبح عضو فعال فيها مهتم بشؤونها.

وتتفق هذه الدراسة مع دراسة زايد . (1990) وتتفق نتيجة هذه الدراسة أيضًا مع نتيجة دراسة السلعوس (2001) في حصول سمة الاتزان الانفعالي على مرتبة متأخرة بين السمات الشخصية.

2-4- مناقشة نتيجة الفرضية الجزئية الثالثة:

والتي تنص على أنه توجد علاقة ارتباطية بين سمة السيطرة والولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي في مستشفى محمد بوضياف بالمدية.

ولاختبار صحة الفرضية تم استخدام معامل الارتباط بيرسون، **توصلنا إلى أنه** توجد علاقة ارتباطية موجبة قوية دالة احصائيا بين **سمة الاتزان الانفعالي والولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي بمستشفى محمد بوضياف بولاية المدية**

وتعزو الباحثتان سبب وجود الارتباط القوي بين سمة الاتزان الانفعالي والولاء التنظيمي راجع إلى كون إلى اعتياد الاخصائي على الحمل الثقيل من المسؤوليات في عمله ومع اسرته ، وربما لأن طبيعة العمل تعرضه إلى التعامل مع عدد كبير من الأشخاص من بيئات وثقافات متنوعة، ويضعها ذلك في مواقف عدة، عليه أن يحسن التصرف فيها، مما يكسبه بها صفة الاجتماعية. والهدوء والرزانة في ردود أفعاله، فبانتهاج الصبر والتفاؤل وكذا التحكم في الاعصاب أثناء التعامل مع المرضى قائما بمهامه المنوطة إليه. وكل هذا يولد قوة الشخصية والقدرة على السيطرة، واثبات الذات، وقد أثبت الاخصائي النفسي قدرته على السيطرة على نفسه، وقيامه بعمله على أكمل وجه دون أن يثنيه ذلك عن عمله. مما يعطيه قيمة إضافية للمؤسسة العامل بها، محقق ولاءا تنظيميا لها.

والعكس صحيح فاذا فقد الاخصائي نفسه في السيطرة على اعصابه وعلى تصرفاته اليومية مما يخلق للمؤسسة عدة مشاجرات ومشاحنات مع المرضى الامر الذي لا يفقد صفة الانتماء والمحافظة على استمرار بالمؤسسة في النشاط المهني المنوط إله.

2-5- مناقشة نتيجة الفرضية الجزئية الرابعة:

والتي تنص على أنه توجد علاقة ارتباطية بين سمة الاجتماعية والولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي في مستشفى محمد بوضياف بالمدية.

ولاختبار صحة الفرضية تم استخدام معامل الارتباط بيرسون، توصلنا بأنه توجد علاقة ارتباطية قوية بين **سمة الاجتماعية والولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي بمستشفى محمد بوضياف بولاية المدية.**

وربما يعود ذلك إلى أثر المهنة ومتطلباتها، فالأخصائي النفسي يتعرض للتعامل مع شريحة كبيرة من المجتمع، وعلى

الأخص ضمن العيادة النفسية الموجودة في المستشفى، ليعطي ويأخذ منها، مما يكسب الاخصائي القدرة على التعامل مع الآخرين بسلاسة

وبشكل ايجابي .وكذلك طبيعة الظروف الصعبة المشتركة التي تعاني منها اداخل تلك المؤسسات في تخطي الحواجز وكذلك في مواجهة الاخطار الأتية من الخارج، مما يجعل الأخصائي

أكثر قربًا وودًا من بعضهم البعض، وأكثر تعاونًا وألفة، هذا ولا بد أن أشير إلى أن أجبرت

العديد من الاخصائيين للإقامة في مكان عملهم، مع زميلاتهن مما جعلهن كأسرة واحدة، وساعدهم

لكسب قدرة أكبر للاندماج في المجتمع، بالإضافة إلى أن عمل الاخصائي بحد ذاته يكسبه شعورًا

أنه عضو فعال في المجتمع وليست عالة عليه، وأنها ناجح في مجتمعه، فهو يمتهن أقدس

مهنة فحياة الاشخاص بين يديه، يضاف إلى ذلك أن مهنة الاخصائي تأخذ طابعًا اجتماعيًا، هذا كله يؤدي إلى شعور الاخصائي النفسي بروح الانتماء والرفع من مدى قبول وارتياح تنظيمي من خلال القيام بجميع المهام الموكلة إليه.

3- الاستنتاج العام:

وبعد تطرقنا للدراسات السابقة والتراث النظري وبعد إجرائنا للجانب التطبيقي توصلنا إلى ما يلي:

- توجد علاقة ارتباطية طردية قوية ذات دلالة احصائية بين سمات الشخصية والولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي بمستشفى محمد بوضياف بالمدية، لان ما يتصف به العاملون بالمستشفى من سمات في الشخصية له تأثير في طبيعة الولاء التنظيمي للمؤسسة العاملون بها.

- توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا طرديا بين سمة المسؤولية والولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي بمستشفى محمد بوضياف بولاية المدية. فإحساس الاخصائي بالمسؤولية في عمله وفي تصرفاته مع الآخرين الامر الذي يجعله متفانيا في عمله.

- توجد علاقة ارتباطية موجبة قوية دالة احصائيا بين سمة الاتزان الانفعالي والولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي بمستشفى محمد بوضياف بولاية المدية، طبيعة عمل الأخصائي تجعله صبورا متحكما في تصرفاته مع الآخرين وهذا للمحافظة على سمعة ومكانة المؤسسة.

- توجد علاقة ارتباطية موجبة قوية دالة احصائيا بين سمة السيطرة والولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي بمستشفى محمد بوضياف بولاية المدية، الولاء التنظيمي يجعل من الأخصائي له سمة السيطرة على مشاعره وعلى تصرفاته اليومية مع المرضى.

- توجد علاقة ارتباطية قوية بين سمة الاجتماعية والولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي بمستشفى محمد بوضياف بولاية المدية.عمل الأخصائي يجعل منه شخص اجتماعي متسامحا ومتفائلا مع الآخرين في اثناء تأدية عمله

خاتمـــة

خاتمة:

لقد تطرقنا في بحثنا هذا والتي بعنوان" سمات الشخصية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي بمستشفى محمد بوضياف بالمدية" وقد ركز بحثنا الحالي على إيجاد العلاقة بين سمات الشخصية والولاء التنظيمي خاصة اذا كانت السمات سلبية وتأثيرها سلبي على نفسية الاخصائي، حيث كان الجانب النظري الركيزة والقاعدة الأساسية في السير الحسن لمشوار بحثنا، التي توضح لنا من خلالها العديد من الجوانب التي كنا نجهلها عما يعيشه الأخصائي النفسي من ضغوط في الحياة والعمل التي تؤثر على ولائه التنظيمي إلى الرغبة في ترك المنظمة لأسباب تتعلق بالزيادات في الراتب أو الموقع الوظيفي ، أو الحرية المهنية ، أو تتعلق بصداقات.

وبعد بحثنا وتعمقنا في الجانب الميداني للبحث تمت الإجابة على التساؤلات التي طرحت من خلال معالجة فرضيات البحث ،حيث الاعتماد على مقياس سمات الشخصية ومقياس الولاء التنظيمي، انتهت نتائج البحث الى التفاوت فيما واختلفت درجات الدلالة وقوتها كما سبق عرضه في الجداول ومن خلال النتائج تحققت جميع الفرضيات الخمس. في ضوء أهداف الدراسة ونتائجها توصي الباحثتين بتقديم مكافآت مادية ومعنوية للأخصائيين النفسانيين الذين يعملون في المستشفى وعقد دورات تدريبية للأخصائيين من أجل التكوين الجيد، كما يستحسن رفع راتب الأخصائي النفسي لتقديم الأفضل ورغبته في الالتحاق بالمؤسسة العمل على التأهيل الأفضل في الجامعات ومجالات التدريب عند التخرج للأخصائيين النفسانيين الاكلينيكيين. كما يجب‌توفير الأجهزة والمقاييس والأدوات الخاصة بالعلاج النفسي في المستشفيات.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

3- إبراهيم عبد السلام أحمد عبد المطلب، الولاء التنظيمي وعلاقته بالسمات الشخصية والرغبة في ترك المنظمة، دراسة ميدانية ، السعودية.

4- احسن سويسي ،2018،تأثير الثقافة التنظيمية على الولاء التنظيمي للعاملين بالمؤسسة ،دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية أخمد بن علجية الاغواط ، الجلفة.

5- أحمد محمد عبد الخالق ،2987،الأبعاد الأساسية للشخصية ،ط4، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية.

6- اسماعيلي يامنة، عبد الرزاق عمرون،2015، سمات الشخصية لدى الجانحين ، ديوان المطبوعات الجامعية ،الجزائر.

7- أيوب صارة ،2015، الشخصية الفصاموية وانعكاساتها على الفرد داخل الأسرة ،مذكرة ماستر ، جامعة مولاي الطاهر ، سعيدة.

8- برزوان حسيبة ،2016ن الرضا المهني والكفاءة المهنية لدى الأخصائي النفساني العيادي في الجزائر ، العدد 27، جامعة الجزائر2.

9- ت السيد محمد غنيم ، محمد عثماني نجاتي ،1983، الشخصية .

10- جرايدي أسماء ،2013، أثر الرضا الوظيفي على تحقيق الولاء التنظيمي ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة.

11- جميلة سليماني،2016،محطات فب علم النفس العام ،ط2، الجزء1،دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع،الجزائر.

12- جنان سعيد الرحو،2005، أساسيات في علم النفس ،ط1،الدار العربية للعلوم، بيروت.

13- حسن عبد الفتاح الغامدي،2005،عناصر محاضرات مادة البحث العلمي في التربية وعلم النفس ،جامعة أم القرى ، مكة المكرمة.

14- ختام عبد الله غنام،2005،السمات الشخصية والولاء التنظيمي لدى معلمات المرحلة الأساسية ، رسالة ماجستير ،فلسطين.

15- خديجة محمد اللوزي،2012،مستويات الذكاء العاطفي لمديرية المدارس الثانوية واثرها على الولاء التنظيمي للمعلمين في محافظة العاصمة عمان،رسالة ماجستير ،جامعة الشرق الأوسط.

16- درويش حفيظة، 2019، مستوى الرضا الوظيفي عن الممارسة العيادية لدى الأخصائي النفساني في المؤسسات الاستشفائية ،مذكرة ماستر ، جامعة أكلي محمد اولحاج، البويرة.

17- دري نجاة،2013، قيم العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي لدى الإداريين والأساتذة بالمؤسسة التعليمية ،مذكرة ماستر، جامعة المسيلة.

18- ذهبية العمارة، 2016، مستوى الرضا عن العمل العيادي لدى الاخصائي النفساني في المراكز الاستشفائية ، مذكرة ماستر ، جامعة محمد بوضياف ، المسيلة.

19- سامي محمد الختاتنية،2012،مقدمة في الصحة النفسية،ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن

20- سامية خلف الله ،2017، الصعوبات التي يواجهها الأخصائي النفسي اثناء عملية التكفل النفسي في وحدات الكشف والمتابعة بالوسط المدرسي ، مذكرة ماستر ن جامعة محمد بوضياف ، المسيلة.

21- سيغموند فريد،الموجز في التحليل النفسي ،ترجمة سامي محمود علي ،مكتبة الاسرة، القاهرة.

22- شريط الشريف محمد ،2009،الاتصال التنظيمي وعلاقته بالولاء التنظيمي ، جامعة المنتوري محمود ، قسنطينة.

23- صابرين مراد نمر أبو جاسر،2010، أثر ادراك العاملين للعدالة التنظيمية على أبعاد الأداء السياقي ،دراسة تطبيقية على موظفي وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية،غزة.

24- صالحي سعيدة،2013، تأثير سمات الشخصية والتوافق النفسي على التحصيل الأكاديمي للطلبة الجامعيين،جامعة الجزائر 2.

25- صلاح الدين محمد أبو الباهية ،1989،اختبار ايزينك للشخصية EPQصورة الراشدين ، دار النهضة العربية ، القاهرة.

26- عائشة بنت سعيد بن سالم البادي،2014،بعض سمات الشخصية وعلاقتها بفاعلية الذات لدى الأخصائيين الاجتماعيين في مدارس سلطنة عمان ،رسالة ماجستير ،جامعة نزوى.

27- عبد الحميد حنورة مصري ،2005،الشخصية والصحة النفسية،ط2،مكتبة الانجلو مصرية، القاهرة.

28- عبد الرحمان أحمد محمد الهيجان ،1998، الولاء التنظيمي للمدير السعودي، ط1، الرياض.

29- عبد المنصف حسن رشوان، 2015، الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في المجال النفسي والعقلي ،المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.

30- عمر محمد دره،2011، استراتيجيات التعلم المستمر واثارها في الولاء التنظيمي بالتطبيق على مستشفيات حلب الحكومية ، جامعة حلب.

31- فالح بن صنهات الدلبحي العتيبي،2011،دور الأخصائي النفسي الاكلينيكي في وجهة نظر العاملين في المستشفيات الحكومية في مدينة الرياض، رسالة ماجستير ،جامعة نايف ،الرياض.

32- ماهر علي الصالح السالم ،2015،الولاء التنظيمي لدى مدرسي التعليم الثانوي العام وعلاقته بالمشاركة في اتخاذ القرار ، رسالة ماجستير ،جامعة دمشق.

33- مجدي أحمد محمد عد الله ،2020،علم النفس المرضي دراسة في السواء والشذوذ، دار المعرفة الجامعية، مصر .

34- محمد صلاح الدين أبو العلا،2009،ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي، غزة.

35- محمد عبد المجيد ،2007،السلوك الإنساني في الإسلام ،ط1،دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة،الأردن.

36- مليكة عمروش،2019،دور الأخصائي النفسي في تحقيق أهداف التكفل بالمسنين في دار العجزة بالعوانة ،مذكرة ماستر ، جيجل.

الملاحق

الملحق (01):

جامعة المدية

كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

فرع علم النفس تخصص علم النفس العيادي

المعلومات الشخصية:

- **السن:**
- **سنوات الخبرة:**
- **الحالة الاجتماعية:**
- **الجنس:**

التعليمة:

نرجو منكم الإجابة عن هذه الفقرات المقترحة بكل صدق وموضوعية والتي تندرج في اطار البحث العلمي لنيل شهادة الماستر،لا توجد إجابة صحيحة واجابة خاطئة لذلك رجاءا ضع علامة (x) على الإجابة المختارة بكل دقة وموضوعية وعدم ترك أي عبارة بدون إجابة نشكركم على تعاونكم معنا.

الملحق رقم(01):مقياس سمات الشخصية

الرقم	الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	اعتني بأي عمل أقوم به					
2	ينتابني الشعور بالثقة في النفس					
3	اتعامل مع زميلاتي في العمل بطريقة إيجابية					
4	امتلك زمام القيادة في مواقف المناقشة الجماعية					
5	اتحرر من أنواع القلق والتوتر					
6	اميل الى أن أكون مع غيري من الناس					
7	أجتهد في عملي					
8	أتصرف مع الآخرين بلطف					
9	أحب الاجتماع بالآخرين					
10	لا أتأثر بآراء الآخرين بسهولة					
11	لدي القدرة على الاحتفاظ بضبط النفس حتى في					

	المواقف التي تضايقني وتقيد حريتي					
12	يسهل علي تكوين صداقات مع معارف جديدة					
13	لدي القدرة على اتخاذ القرارات المهمة دون مساعدة احد					
14	يسهل على الاندماج الزملاء المسجدين					
15	أنهي كل الصعوبات في العمل بقدر المستطاع					
16	آخذ المسؤولية مأخذ الجد					
17	أهتم كثيرا باختلاط الاجتماع مع الناس					
18	أشعر بالاطمئنان وراحة البال في جميع الأحوال					
19	أجد سهولة في التأثير على الآخرين					
20	لدي القدرة على تحديد علاقات واختيار القليل منها					
21	استمر في الاعمال الروتينية حتى انتهي منها					
22	لا انفعل ولا ابدو عصبي بشكل سريع عند وقوع الأخطاء					
23	أحب التحدث الى الغرباء الذين لا اعرفهم					
24	أنا هادئ ولا يمكن اثارتي بسهولة					
25	لا ينقصني الشعور بالمسؤولية					
26	لا أفضل ان يقوم غيري بقيادة النشاط الاجتماعي					
27	لا اوصف انني شخصية نوعا ما					
28	أواصل العمل رغم الصعوبات التي تواجهني					
29	أنا مثابر جدا في أي عمل أقوم به					
30	أنا متمهل في تصرفاتي					
31	لا أميل الى ان أكون عصبي في تصرفاتي					
32	أستمتع بوجود الكثير من الناس حولي					
33	أوافق أن اقضي وقتي بصحبة الاخرين					
34	يمكنني الاستمرار في العمل الذي أقوم به					
35	لا ينقصني الاعتماد على النفس					
36	انا واثق من قدراتي					
37	لا أستسلم بسهولة عند مواجهتي المشاكل					
38	أقوم بدور فعال في الموقف والأنشطة الجماعية					
39	أنا ماهر في التعامل مع الآخرين					

الملحق رقم(02):مقياس الولاء التنظيمي

الرقم	الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق بشدة
1	أشعر بأن المستشفى الذي أعمل فيه يمثل جزءا من حياتي ومن الصعب ابتعادي عنه				
2	أعامل المفحوص بكياسة تجلب السمعة الحسنة لي وللمستشفى الذي أعمل فيه				
3	أفضل مصلحة المستشفى على المصلحة الشخصية				
4	أقوم بنشر الأفكار الجديدة المقترحة وتعميمها على الأخصائيين لتطبيقها في عملهم				
5	أحس أنه لي مكانة بين زملائي في المستشفى				
6	أؤمن بأن الإدارة مهنة تعتمد على الأنظمة والقوانين والتعليمات المؤسسية				
7	أشجع الأخصائيين النفسانيين المشاركة في دورات أو ندوات داخلية أو خارجية لاكتساب الخبرات المتعلقة بالمهنة وصقلها				
8	أحافظ على ممتلكات المستشفى الذي أعمل فيه كمحافظتي على ممتلكاتي الشخصية				
9	أتجنب استخدام العواطف في التعامل مع الآخرين داخل المستشفى				
10	يقيم الأخصائيين النفسانيين على أساس قدرتهم على تحقيق الأهداف				
11	لدى الاستعداد لبذل جهد أكبر من المطلوب لإنجاح عمل المستشفى الذي أعمل فيه				
12	أميل الى الاستعانة بالخبراء وزملائي للمساعدة في حل المشكلات التي تعترض المستشفى				
13	يهمني جدا نجاح المستشفى الذي أعمل به				
14	أتأخر بعد انتهاء دوامي في العمل إذا ما اقتضت الضرورة لإنجاز عملي				
15	أشعر بتقارب بين أهدافي الخاصة وأهداف المستشفى الذي أعمل فيه				
16	أتابع أي ملاحظات تخص المستشفى وأتحسس مشكلاتها فأبذل الجهد في دراستها وتقديم الاقتراحات بشأنها				
17	أشعر بالرضا إذا أحسست بأن ما أقوم به من عمل هو مناسب مع ما أتقاضاه من راتب				
18	أرفض ترك عملي إذا تلقيت عرضا للعمل براتب أفضل				
19	أؤمن بأن اهتمام الإدارة بالأخصائيين النفسانيين يزيد من				

	جهدهن المبذول				
20	أشعر بأن لي تأثيرا في المجتمع المحلي بسبب عملي في المستشفى				
21	أشعر برغبة كبيرة بالعطاء دوما كوني أعمل كأخصائي نفساني في المستشفى				
22	أعتقد أنني استطعت تحقيق أشياء مهمة في مجتمعي كوني أخصائي نفساني				
23	أشعر بالراحة عند العمل المباشر مع الآخرين				
24	أشعر بالاعتزاز بسبب عملي في المستشفى كأخصائي نفساني				
25	أشعر باستنزاف طاقاتي مع نهاية اليوم				
26	أملك القدرة على إيجاد أجواء نفسية مريحة مع زملائي في العمل ومع الإدارة				
27	سعادتي تتجلى في تقديم كل مفيد للمتعالج				
28	أتبادل الاتصالات مع زملائي خارج أوقات العمل				

الملحق رقم(03): مخرجات spss

Corrélations

Corrélations

		totalewalae	Totalemasoulia
totalewalae	Corrélation de Pearson	1	,734
	Sig. (bilatérale)		,047
	N	7	7
totalemasoulia	Corrélation de Pearson	,734	1
	Sig. (bilatérale)	,047	
	N	7	7

Corrélations

Corrélations

		Totalemaeoli	totalewalae
totalemaeoli	Corrélation de Pearson	1	,530
	Sig. (bilatérale)		,036
	N	7	7
totalewalae	Corrélation de Pearson	,530	1
	Sig. (bilatérale)	,036	
	N	7	7

Corrélations

Corrélations

		Totaleitizane	totalewalae
totaleitizane	Corrélation de Pearson	1	0,727
	Sig. (bilatérale)		,003
	N	7	7
totalewalae	Corrélation de Pearson	,727	1
	Sig. (bilatérale)	,003	
	N	7	7

Corrélations

Corrélations

		Totalesaitara	Totalewalae
totalesaitara	Corrélation de Pearson	1	,590
	Sig. (bilatérale)		,140
	N	7	7
totalewalae	Corrélation de Pearson	,590	1
	Sig. (bilatérale)	,014	
	N	7	7

Corrélations

Corrélations

		Totaleijtimae	totalewalae
totaleijtimae	Corrélation de Pearson	1	,699
	Sig. (bilatérale)		,515
	N	7	7
Totalewalae	Corrélation de Pearson	,699	1
	Sig. (bilatérale)	,515	
	N	7	7

الملحق رقم (04): الأساتذة المحكمين:

اسم الأستاذ/ة	التخصص	الجامعة	الامضاء
د. باشا ياسمين	علم النفس العيادي	جامعة الدكتور يحيى فارس المدية	
د. زموري سنوسي	علم النفس العيادي	جامعة الدكتور يحيى فارس المدية	
د. بوعيشة فتحية	علم النفس العيادي	جامعة الدكتور يحيى فارس المدية	