وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة يحيى فارس المدية
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس

السمات الشخصية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لدى عينة من الأخصائيين النفسانيين بمستشفى محمد بوضياف –المدية–

دراسة ميدانية على عينة من المختصين النفسانيين – مستشفى محمد بوضياف –المدية–

إعداد الطالبين:
– لسبط طارق
– فرطاس نذير

إشراف الأستـاذ
– د. واكـــد رابح

السنة الجامعية

2023/2022


بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وعرفان:

الحمد لله الذي أكرمنا بالعقل ورفع منزلتنا بالعلم ووفقنا لإنجاز هذه المذكرة

وأصلي على أفضل الخلق محمد عليه الصلاة و السلام.

نتوجه بخالص الشكر إلى الأستاذ المشرف :" واكد رابح" الذي كان عونا لنا

في هذا المشوار لإنجاز هذا العمل وإلى جميع أساتذة قسم علم النفس العيادي خاصة الأستاذ : "زموري".

وإلى كل من ساهم في إنجاز هذه المذكرة من قريب أو بعيد.

كما لا أبخل بتقديم الشكر الخالص إلى لجنة المناقشة.

وفي الأخير لكم مني جزيل الشكر وفائق الاحترام وأسأل الله أن يرزقنا ويلهمنا

اهداء :

الحمد لله حتى يبلغ الحمد منتهاه والصلاة على خير الأنام محمد صلى الله عليه وسلم

بأسمى عبارات التقدير والشكر نخص امتنانا للأستاذ الدكتور واكد رابح على ما قدمه لنا من توجيهات ونصائح حفظه الله وأدام عافيته

كما نقدم شكرنا للاستاذ الدكتور سنوسي زموري الذي كان عونا لنا

والشكر موصول لأساتذة تخصص علم النفس العيادي كل برتبته ومقامه

وكل القائمين على جامعة يحي فارس وكل من ساعدنا في إنجاز هذا البحث

نذير

إهداء:

اهدي ثمرة عملي الى عائلتي
والى كل من علمني حرفا منذ بداية مشواري العلمي
الى يومنا هذا...

طارق لسبط

ملخص الدراسة :

يهدف البحث الحالي للتعرف على العلاقة بين السمات الشخصية و الولاء التنظيمي لدى عينة من المختصين النفسانيين في مستشفى محمد بوضياف و ذالك من خلال الإجابة على التساؤلات التالية:

- هل هناك علاقة بين السمات الشخصية و الولاء التنظيمي لدي الأخصائيين النفسانيين في مستشفى محمد بوضياف المدية ؟

- ما هي السمات الغالبة من السمات الشخصية لدى أفراد العينة من الأخصائيين النفسانيين ؟

- هل توجد فروق في الولاء التنظيمي لدى الأخصائيين النفسانيين تبعا لسماتهم الشخصية ؟

تم جمع البيانات عن طريق مقياس السمات الشخصية و الولاء التنظيمي،تمت المعالجة الإحصائية عن طريق:

1- برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية.$spss_{23}$

2- المتوسط الحسابي

3- الانحراف المعياري.

4- معامل الارتباط بيرسون.Personne_

5- اختبار فريدمان Freadman_

6- اختبار ت .T_test

لنصل الى النتائج التالية:

- وجود علاقة ارتباطية بين كل من سمات المسؤولية و السيطرة والاتزان بالولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفساني.

- عدم وجود علاقة ارتباطية بين كل سمة الاجتماعية بالولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي.

- توجد علاقة ارتباطية متعددة بين سمات الشخصية بالولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفساني ومنه تحقق الفرضية.

تعزى لمتغير الجنس لدى وجود فروق في الولاء التنظيمي الأخصائي النفساني تم تفسير النتائج في ضوء الدراسات السابقة لينتهي البحث بتقديم مجموعة من الاقتراحات .

الكلمات المفتاحية :

السمات الشخصية - الولاء التنظيمي - الأخصائي النفساني.

Study summary:

The current research aims to identify the relationship between personal traits and organizational loyalty in a sample of psychologists at Mohammed Boudiaf Hospital and that by answering the following questions:

-Is there a relationship between personal characteristics and organizational loyalty of psychologists at Mohamed Boudiaf Medea Hospital?

-What are the dominant features of the sample's psychologists?

-Are there differences in psychologists' organizational loyalty depending on their personal characteristics?

The data were collected by means of a measure of personal features and organizational loyalty, statistical processing was done by:

1-Statistical package for social sciences.

2-arithmetic average.

3-Standard deviation.

4-Pearson correlation coefficient.

5-Friedman test.

6-Test, T.S.

Let's get to the following results:

-A correlation between both the characteristics of responsibility and control and the balance of the psychologist's organizational loyalty.

-The absence of a correlation between all social characteristics and the psychologist's organizational loyalty.

-There is a multiple correlation between the personality characteristics of the psychologist's organizational loyalty and who realizes the hypothesis.

The results were interpreted in the light of previous studies to conclude the research with a series of suggestions.

Keywords:

Personal traits - organizational loyalty - psychologist.

فهرس الجداول:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	يمثل عينة الدراسة حسب المتغيرات	67
02	يمثل معاملات الثبات لكل أداة و كل سمة	69
03	يوضح وصف متغيرات البحث للارتباطات الجزئية	72
04	يوضح الارتباط المتعدد بين سمات	73
05	يوضح نتائج اختبار فريدمان لسمات الشخصية لدى أفراد عينة البحث.	73
06	يوضح الفروق في الولاء التنظيمي لدى افراد العينة حسب الجنس	74

فهرس المحتويات:

العنوان	الصفحة
شكر وعرفان:	
اهداء:	
ملخص الدراسة :	
فهرس الجداول:	
فهرس المحتويات:	
– مقدمة:	أ– ب
الجانب النظري	
الفصل الأول :الإطار العام للدراسة	
01. الإشكالية الدراسة:	1
02. فرضيات الدراسة:	5
03. أهداف الدراسة:	5
04. أهمية الدراسة:	5
05. مصطلحات الدراسة:	6
06. الدراسات السابقة:	7

الفصل الثاني :السمات الشخصية	
تمهيد	13
I الشخصية	14
02. محددات الشخصية	15
03. مكونات الشخصية	17
II. السمات	18
01. تعريف السمات	18
02. خصائص السمة	20
03. نظريات السمات	21
04. معايير تحديد السمة	24
05. السمات الرئيسية والمركزية والثانوية	26
06. قياس سمات الشخصية	30
خلاصة الفصل	31
الفصل الثالث :الولاء التنظيمي	
تمهيد	32
01. مدخل نظري للولاء التنظيمي	33
02. خصائص الولاء التنظيمي	34
03. مراحل تطور الولاء التنظيمي، ومختلف أنواعه	35
04. ابعاد الولاء التنظيمي	41
06. أسباب ومظاهر ضعف الولاء للمنظمة	47
07. سمات سلوك أصحاب الولاء	48
خلاصة	49
الفصل الرابع :الأخصائي النفساني العيادي	
تمهيد	50
01. الأخصائي النفسي العيادي	51
02. سمات الأخصائي النفسي	51
03. أدوار الأخصائي النفسي الإكلينيكي بالنسبة لاحتياجات المجتمع	53

04. واجبات الأخصائي النفسي الإكلينيكي	55
05. مهارات الأخصائي النفسي الإكلينيكي	56
06. خصائص الأخصائي النفسي	61
07. أدوات الأخصائي النفسي	63
خلاصة الفصل	64
الجانب الميداني	
الفصل الخامس :إجراءات الدراسة التطبيقية	
تمهيد	66
01. منهج الدراسة	66
02. حدود الدراسة	67
04. أداة الدراسة	68
05. الأساليب الإحصائية	70
خلاصة الفصل	71
الفصل السادس : الدراسة الميدانية	
01. عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى	72
02. عرض وتحليل نتائج السؤال الاستكشافي	73
03. عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية	74
04. مناقشة النتائج	75
05. الاستنتاج العام	77
06. الخاتمة	78
07. الاقتراحات	79
قائمة المراجع	80
الملاحق	72

- **مقدمة:**

بينما يظن البعض أننا نضيع شبابنا في الدراسة يقول رسولنا الكريم " طلب العلم فريضة على كل مسلم وأن طالب العلم يستغفر لها شيئ حتى الحيتان في البحر؛ اهتم الباحثون في علم النفس بالأخصائيين النفسانيين وشخصياتهم وسماتهم الشخصية بدقة لأنفسهم يمثلون عنصر مهم ولهم دور كبير في المستشفى، فيقوم الأخصائي النفساني في المستشفيات بأدوار مهمة لا يستطيع أحد القيام بها غيره، يحتاجها المرض جميعا والإداريين والممرضين والأطباء والعمال والمهنيين من أجل زيادة المردودية في العمل وباحترافية تامة، بدأ بالقلق البسيط وصولا إلى الإضطربات والأمراض التي تؤثر على سلوك الشخص، حياته، أسرته ومجتمعه وبشكل عام ومن أدوار الأخصائي الإكلينكي تصنيف الأمراض النفسية ودراجتها وشخصيتها وعلاجها وتقدير القدرات العقلية والسمات الشخصية لدى المرضى النفسيين ومن لديهم قدرات عقلية منخفظة على الحد الطبيعي أولديهم مشكلات دراسية أو أسرية أو نفسية تستوجب التدخل النفسي المباشر؛

تختلف المهن باختلاف أنواعها وكل مهنة تتطلب سمات شخصية معينة وذلك نظرا لطبيعة مشاكل العمل والناس بحسب بروفايلاتهم الشخصية متفاوتون في قدراتهم على تحمل ضغوط العمل ومشاكله وبالتالي فإن مهنة الأخصائي النفسي بحاجة إلى سمات شخصية معينة، عندما يحب الفرد مهنته ويفضلها عن غيرها هي التي يتوقع لأن يحب الفرد فيها نفسه من حيث الأداء وارتفاع الكفاءة راجع إلى العلاقة بين شخصية الفرد ومهنته.

بعض المهن يمكن أن توضح بدقة من حيث تخصصها الوظيفي ومن خلالها يمكن أن نلاحظ نوعية الشخصية اللازمة لأدائها بنجاحها.

وللإنجاز هذ الدراسة قمنا بتقسيم بحثنا إلى جزأين أساسين جزء نظري وجزء تطبيقي استهل الموضوع البحث بالفصل الأول اشكالية البحث اين تم طرح الإشكالية، الفرضيات، الأهداف وأهمية البحث وتحديد المفاهيم الإجرائية، أما الفصل الثاني فقد تناولنا موضوع الشخصية بأنواعها ونظرياتها وسماتها، أما الفصل الثالث تطرقنا إلى الولاء التنظمي ماهيته، نظرياته واستراتيجياته، أما الفصل الرابع تم التعرف على الأخصائي النفسي، دوره وأخلاقيات مهنته في المستشفى؛

والجانب التطبيقي يشمل الفصل الخامس في البحث الذي يتناول الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية والذي يشمل منهج البحث، عينة البحث أدوات البحث، وفي الأخير تطرقنا إلى عرض النتائج ومناقشة نتائج الدراسة وخاتمة.

الجانب النظري

الفصل الأول :الإطار العام للدراسة

- تمهيد

01.إشكالية الدراسة

02.فرضيات الدراسة

03.أهداف الدراسة

04.أهمية الدراسة

05.تحديد مفاهيم الدراسة

06.الدراسات السابقة

01. الإشكالية الدراسة:

تعتبر الشخصية وسماتها من أهم المواضيع التي اهتم بها الباحثون في علم النفس، إن بعض المهن تتطلب مجموعة من السمات التي تميز الشخصية، وذلك نظرا لطبيعة ضغوطات العمل التي تصاحب كل مهنة والناس بحسب صفاتهم الشخصية متفاوتون في قدراتهم على التكيف وتحمل الضغوط المهنية المختلفة، وتعتبر مهنة الأخصائي النفساني من المهن التي تتطلب سمات شخصية معينة التي بدورها تظهر في الأداء الوظيفي للمختص داخل المستشفى ككفاءة وألفة ومحبة وضبط الذات والسيطرة والمسؤولية والإتزان ...الخ.

ويعتبر الأخصائي النفساني المتحصل على شهادة "L" في علم النفس علاقة أساسية داخل المستشفى حيث يجد الحلول المناسبة عند اللجوء إليه في حالة المعاناة من المشاكل النفسية المختلفة ذلك باعتماده على معارف علمية مبرهنة.

(أحمد،2003، ص87)

ويتعرض عمال المؤسسات الإستشفائية لضغوطات متعددة وصعوبات في ميدان العقل تحول دون تأديتهم لعملهم بشكل جيد أو بالأحرى بشكل طبيعي مثل زيادة أعباء العمل ونقص الوسائل ومشاكل مع زملاء العمل وحتى المرضى، مما يؤدي بهم إلى الشعور بالقلق والإحباط التي تؤثر بدورها على مردودية العمل وذلك راجع في اختلاف السمات الشخصية.

فالكفاءة والولاء التنظيمي في العمل يرتبطان ارتباطا قويا بالسمات الشخصية التي يمتلكها العيادي النفساني وفعالياته لذاته حيث عرف " كاتل "السمة أن توضع تحت اسم واحد ومعالجته بنفس الطريقة في معظم الأحوال **(عبد الخالق،1983 ، ص 42)**

فالسمات الشخصية لكل فرد تجعله متميزا عن غيره بشكل يجعل لكل فرد تميزا له بحد ذاته ولهذا اهتم علماء في تعارفهم للشخصية بابراز أهمية الإستعدادت الفردية والجوانب البيولوجية والوراثية في الشخصية **(عسكر، 2004 ،ص10)**

كما تعتقد النظرية الدينامية أن الشخصية تتكون من عناصر جسمية وتغذي بها التكوين الفيزيولوجي للفرد والذي هو نتاج لكل البيئة الوراثية وايضا عناصر مستمدة الدور، ويعني أن لكل فرد دوره في الحياة فالرجل دوره وللمرأة دورها وتختلف هذه الأدوار تبعا للسن الفرد ومهنته أو يمكن أن يكون للفرد عدة أدوار بشرط انسجامها وتوافقهما إضافة إلى عناصر مستمدة من المواقف، فكل فرد يتعرض في حياته إلى الكثير من المواقف والتي تأخذ حيزا من الفرد وتؤثر فيه في تكوين شخصية ومن النادر أن يتعرض شخصان لنفس الظروف ونفس الخبرات **(ألامي** ، 2005،**ص74)**

وهذا ما أظهرته دراسة زاهي وويليس وأوتسن وزاهي (2013) حيث هدفت إلى معرفة أثر العوامل الخمسة الكبرى للشخصية في الرضا الوظيفي والرفاهية الذاتية على عينة على قوامها موظفا تم اختيارهم من خمس مدن صينية وتوصلت النتائج إلى:أثر الإنبساطية والعصابية ويقضت الضمير في الرفاهية الذاتية، أما الإنبساطية هي أكثر من العوامل أثر في رضا الوظيفي والرفاهية الذاتية، وأن الإنبساطية هي أكثر العوامل قدرة على التنبؤ بالرضا الوظيفي والرفاهية الذاتية

وتؤكد دراسة مينغهوي ولاسيو (2013) والتي هدفت إلى الكشف عن سمات الشخصية للمعلم الفعال من وجهة نظر المعلمين قبل الصدمة في الولايات المتحدة الأمريكية، الصين وقد أسفرت نتائج الدراسة إلى أن (12) سمة شخصية وكان من أبرزها)الحماس، وروح الحكاية، الصبر، تحمل المسؤولية، الود، الصدف، الإحترام، التكيف، الإنصاف ، التوقعات) العالية (كان لها أثر كبير على أدائهم التدريسي بصورة

ايجابية، كما بينت أن سمة القلق كانت مرتفعة أكثر عد الاناث منها عند الذكور مما انعكس ذلك سلبا على أدائهم التدريسي.

ويعتبر الولاء التنظيمي من وجهة نظر بورتر وزملاؤه1974 بأنه مدى قوة اندماج الموظف أو العامل مع المنظمة التي يعمل بها و أوضحوا أن الفرد الذي يملك ولاء للتنظيم الذي يعمل به ويتصف بعدة صفات منها:اعتقاد قوي بقبول أهداف مؤسسة وقيمها،استعداد ورغبة قوية لبذل أقصى جهود ممكنة لصالح المؤسسة نيابة عنها ،كذلك الرغبة الحادة في المحافظة على استمرار عضوية في المؤسسة **(العمري ،1999)**

وهناك اجماع كبير بين الباحثين سواء ف بمجال علم النفس أو علم الإجتماع منذ فترة زمنية طويلة ولكن لم يلقى الإهتمام الكافي في مجال القرن حيث أكدت الدراسات بشكل جلي أهمية العلاقات الإنسانية ف يالمنظمات، ومنذ ذلك الحين ظهرت دراسات كثيرة، خاصة في الدول الغربية،تبحث في الولاء التنظيمي من حيث مخرجاته ومقوماته، والعوامل المؤثرة فيه **(المعاني،** 1996 **،ص87)**

ويقوم الولاء التظيمي على فكرة أساسية للإرتباط بين الموظف ومنظمنه، ولكن لا يوجد اتفاق بين الباحثين على تعريف محدد للولاء التنظيمي، رغم الإتفاق بين الباحثين على أن الولاء التنظيمي بغض النظر على أبعاده وتقسيماته يؤثر على المنظمة ويعد مفهوم الولاء التنظيمي من المفاهيم التي تستخدم بعدة اتجاهات مختلفة .

(school, 2003, p90)

كما استهدفت دراسة كل من) الأحمدي(، ودراسة (ريان(2001 ، أن الإنضباط في العمل والولاء التنظيمي يدخلان معا في علاقة تبادلية، بمعنى أن الولاء يؤدي إلى الانضباط في العمل، كما أن الانضباط في العمل ليعكس مدى الولاء للمنظمة وأن حدود علاقات التأثير المتبادل بين الانضباط والولاء يتطلب توفر إطار أو بيئة تنظيمية مواتية

للانضباط) أي تسودها الموضوعية العدالة، القدوة الحسنة(،كما أكدت دراسة juhari And singh) (2013 الى التعرف على تأثير استراتيجية التوزيع على سلوكيات واتجاهات العاملين وبخاصة التنظيمي لديه ودور الدعم التنظيمي لتوسط أن إدراك العاملين للدعم التنظيمي بتوسط العلاقة الإيجابية بين كل من ادراك استراتيجية التنويع التنظيمي والولاء التنظيمي للعاملين.

ويقوم المختص النفسي في المستشفيات بأدوار فنية لاغنى عنها ولايستطيع أحد القيام بها غيره ويحتاجها المرضى جميعا ابتداءا من القلق البسيط لدى المرضى انتهاءا بالإضطرابات والأمراض التي تؤثر على سلوك الشخص حياته، أسرته ومجتمعه .

وتشكل منعطف خطير لأولئك المرضى وعلى المجتمع بشكل عام ومن أدوار الأخصائي النفسي الإنكليني تصنيف الأمراض النفسية ودرجاتها وتشخيصها وعلاجها وتقييم القدارات 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 **(العتيبي 2001 ص14)**

و مما تطرقنا إليه سابقا أردنا التعمق في موضوع السمات الشخصية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لدى عينة الأخصائيين النفسانيين في مستشفى محمد بوضياف بطرح الإشكال التالي:

التساؤل العام

– هل هناك علاقة بين السمات الشخصية و الولاء التنظيمي لدي الاخصائيين النفسانيين في مستشفى محمد بوضياف المدية ؟

التساؤلات الفرعية:

– ماهي السمات الغالبة من السمات الشخصية لدى أفراد العينة من الأخصائيين النفسانيين ؟

- هل توجد فروق في الولاء التنظيمي لدى الأخصائيين النفسانيين تبعا لسماتهم الشخصية ؟

02. فرضيات الدراسة:

- توجد علاقة بين سمات الشخصية والولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي في مستشفى محمد بوضياف.
- توجد فروق في الولاء التنطيمي لدى الاخصائيين النفسانيين تبعا لسماتهم الشخصية
- توجد سمات غالبة من السمات الشخصية لدى الافراد العينة من الاخصائيين النفسانيين

03. أهداف الدراسة:

تستهدف دراسة البحث إلى:

_التعرف على سمات الشخصية لدى الأخصائي النفساني في مستشفى محمد بوضياف بالمدية ودرجة الولاء التنظيمي ومعرفة العلاقة بينهما

_ تسعى هذه الدراسة لربط السمات الشخصية بمستويات الولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي والتأكد من صحة فريضة البحث.

04. أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية موضوع البحث حول السمات الشخصية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لدى الأخصائيين النفسانيين وتكمن أهمية البحث منخلال أننا:

نريد من خلال هذه الدراسة التعرف على السمات الشخصة للأخصائي النفساني لتحقيق فكرة وضع الشخص المناسب في المكان المناسب ولرفع المردودية كل المؤسسات. ونحاول لفت انضار الباحثين إلى ضرورة اجراء المزيد من الدراسات عن الولاء التنظيمي في ظهور أبحاث جديدة في هذا المجال وعلى نطاق واسع.

كما نسعى جاهدين للإقتراح بعض الحلول والفرضيات التي من شأنها زيادة الولاء التنظيمي عند الأخصائي التنظيمي.

05. مصطلحات الدراسة:

الأخصائي النفساني :هو متخصص الذي أكمل دراسة الجامعية ف يتخصص علم النفس العيادي والذي يقوم بدور التشخيص والعلاج النفسي للإضطرابات السلوكية في المستشفيات **(العتيبي**2011، **ص9)**

الشخصية : لدى استعراض الباحثين لتحديد المفاهيم المستخدمة وتعريفها فلابد من البدأ بوضع تعريف" جوردن البورت "وهو يحدد أويعرف الشخصية بمثابة التنظيم الدينامي داخل الفرد لتلك الأجهزة النفسية الجسيمة التي تحدد طابعه الخاص في توافقه لبيئته وقد عدل البورت النص)توافقه لبيئته (بعبارته التي تحدد خصائص سلوكه وفكره**(غنيم1978، ص17)**

سمة : يتبنى الباحث تعريفين محددين للسمة أحدهما تعريف نظري علمي والآخر إجرائي، أما التعريف العلمي فهو كما يعرفه عبد الخالق (1981) هو أي خصلة أو خاصية أو صفة ذات دوام نسبي، ويمكن أو يختلف فيها الأفراد، فتميز بعضهم عن بعض أي توجد فروق فردية فيها، وقد تكون السمة وراثية أو مكتسبة أو معرفية أو انفعالية أو متعلقة بمواقف اجتماعية، أما التعريف الإجرائي والذي من خلاله يمكن أ، يستدل وبشكل دقيق على ما تقصده من دلالة وصفها للظاهرة التي هي موضوع الدراسة، وذلك لتطابقه مع أداة البث المستخدمة، واستنادا إلى نظرية" البورت "في السمات.

السمات الشخصية :يعتبر مفهوم السمات الشخصية من الأبعاد الأساسية التي اهتم بها علماء النفس في مجال دراسة الشخصية باعتبارها من مظاهر السلوك الفردي بما يشير

إليه من محددات الشخصية ونمطها عند الفرد لهذا قد تناول العديد من لعلماء مثل **البورت وكاتل**

تعريف السمة حيث تعددت تعريفاتها واختلفت في تحديد مفهومها وذلك الإختلاف اتجاهاتهم وتخصصاتهم، ونظراتهم إلى الشخصية .**(عبد الرحمان،1997)**

التعاريف الإجرائية لسمات الشخصية :هي الدرجة التي يتحصل عليها الأخصائي النفسي في مقياس سمات الشخصية.

الولاء :اتجاه أوعاطفة من الإرتباط والمودة الراسخة اتجاه شخص ما، أو جماعة ما أومؤسسة ما ، لفكرة ما. **(دري ، 2013،ص**13)

الولاء التنظيمي :ان الولاء التنظيمي هو رغبة الفرد الشديدة في الإرتباط بالمنظمة والإنجذاب لأهدافها وتعلقه بها والمشاركة بحماس لتحقيق أهدافها وهو حالة يتمثل فيها الفرد لقيم وأهداف المنظمة؛ ويرغب الفرد في المحافظة على عضوية فيها لتسهيل تحقيق أهدافه . **(أبو النصر 2005ص**45)

التعريف الإجرائي للولاء التنظيمي :هو إخلاص الموظف لعمله ومنظمته والتزامه بتحقيق أهداف وظيفته والقسم الذي يعمل فيه وكذلك الإلتزام بمعايير السلوك الوظيفي والمهني وهو قيمة نفسية للعمل تؤثر في سلوكه لتقديم ماهو مطلوب للكفاءة والإخلاص.

06. الدراسات السابقة:

1.6 دراسات مرتبطة بالولاء التنظيمي :

قام العتيبي و أسواط (1997) بدراسة هدفت إلى قياس الولاء التنظيمي بجامعة الملك عبد العزيز بالسعودية، و تحديد العوامل التي تؤثر ايجابيا و سلبيا في الولاء التنظيمي و معرفة العلاقة بين الأبعاد المكونة للولاء التنظيمي .أظهرت النتائج أن أفراد

العينة يتصفون بدرجة متوسطة من الولاء التنظيمي في أبعاده الثلاثة (العاطفي، المستمر، المعياري) و أن الولاء يتأثر بثلاث مجموعات من العوامل (الصفات الشخصية، خصائص العمل، الخبرة في العمل) أن خصائص العمل والخبرة لهما تأثير أقوى من الصفات الشخصية في الولاء التنظيمي، كما تبين أن هناك علاقة قوية متبادلة بين الولاء التنظيمي العاطفي و المعياري .قام العمري (1999) بدراسة هدفت إلى التعرف إلى أنماط القيادية لرؤساء الأقسام في جامعة السعودية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لأعضاء الهيئة التدريسية، و بيان أثر كل من المتغيرات المتمثلة في: الدرجة العلمية، السن، الحالة الاجتماعية، الدخل الشهري والخدمة .توصلت الدراسة إلى أن النمط الديمقراطي هو النمط الأكثر شيوعا لدى عينة الدراسة من رؤساء الأقسام و أنه توجد علاقة سلبية معنوية ذات دلالة إحصائية بين النمط القيادي والولاء التنظيمي، و توجد علاقة سلبية معنوية ايجابية ذات دلالة إحصائية بين النمط القيادي الديمقراطي والولاء التنظيمي، و أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتغيرات المستقلة في الدخل الشهري، السن، الخدمة في العمل الحالي، الدرجة العلمية على مستوى الولاء التنظيمي .

وفي دراسة قام !ا المخلافي (2001) هدف إلى الكشف عن مدى وجود علاقة بين الولاء التنظيمي المهني لعضو هيئة التدريس في كليات التربية بجامعة صنعاء . توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تحديد أهمية الولاء التنظيمي المهني بين أعضاء هيئة التدريس تبعا لاختلاف الاختصاص، و الجنسية، و الرتبة الأكاديمية و الخبرة و العمر، أنه لا توجد علاقة ارتباط بين الولاء التنظيمي للكلية والولاء التنظيمي للمهنة، وقد أوصت الدراسة بضرورة قيام إدارة الجامعة بتنمية الشعور لدى أعضاء هيئة التدريس بأهمية الولاء التنظيمي مع تعزيز مقومات ظاهرة الولاء التنظيمي لديهم مثل تقبل أهداف الكلية وقيمها و تعزيز الرغبة بالبقاء والاعتزاز بالارتباط !ا .أجرت ا فجورفت (1993) fjoroft دراسة بعنوان " العوامل التي تتنبأ بالولاء

التنظيمي للجامعة لدى هيئة أعضاء التدريس " هدفت إلى معرفة أثر كل من الرتبة الأكاديمية والرضا عن الراتب و ظرف العمل وسمعة المنظمة و المشاركة في الاجتماعات في الانتماء التنظيمي في كلا المستويين الإداري والمؤسسي .توصلت الدراسة إلى عدم مقدرة كل من الراتب و ظروف العمل على التنبؤ بمدى انتماء أعضاء هيئة التدريس إلى القسم وقدرÉا في المقابل على التنبؤ بمدى انتمائهم للجامعة.

6.2 دراسات سابقة حول السمات الشخصية:

دراسة الجوهرة شيتي (2005):

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن الشعور بالوحدة النفسية وعلاقتها بسمات الشخصية على وفق مقياس أريكسون و دراسة الأثر المحتمل لكل متغير العمر التخصص المستوى الدراسي على المتغيرات الأخرى لدى عينة من طالبات جامعة أم القرى بمكة المكرمة، وقد استخدم لذلك المنهج الوصفي، وتم تطبيق مقياس الوحدة النفسية ومقياس أريكسون لسمات الشخصية على 400 طالبة من التخصصات العلمية (200) والأدبية (200) لعام 2004، وباستخدام معامل بيرسون لاختبار طبيعة العلاقة بين الوحدة النفسية وسمات الشخصية، اتضح وجود ارتباط سالب دال إحصائيا، يشير إلى ارتفاع الشعور بالوحدة النفسية مقابل انخفاض في درجة سمات الشخصية وفقا لمتغير العمر **(سعد درويش 2016، ص 79)**

دراسة محمود سليمان شامية 2016 بعنوان سمات الشخصية وعلاقتها بالتكيف النفسي لدى المراهقين المهدمة بيوتهم هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى التكيف النفسي والتعرف على سمات الشخصية الأكثر تأثيرا في الحرب والكشف عن الفروق بين المتوسطات الحسابية لمستويات بعض سمات الشخصية. وتكونت عينة البحث من (50) مراهقا مهدمة بيوتهم في الحرب الأخيرة في قطاع غزة، وقد أجاب أفراد العينة على

مقياس التكيف النفسي ومقياس أيزنك للشخصية، وقد توصل الباحث إلى النتائج التالية ومنها:

– وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين سمة الشخصية الانبساطية وبين الدرجة الكلية للتكيف النفسي لدى المراهقين المهدمة منازلهم في قطاع غزة.

– وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين سمة الشخصية الذهانية وبين الدرجة الكلية للتكيف النفسي لدى المراهقين المهدمة منازلهم في قطاع غزة.

– وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين سمة الشخصية الجاذبية الاجتماعية وبين الدرجة الكلية للتكيف النفسي لدى المراهقين المهدمة منازلهم في قطاع غزة.

– لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لسمات الشخصية لأيزنك على التكيف النفسي لدى المراهقين المهدمة منازلهم في قطاع غزة **(محمود شامية 2016، ص95)**

الدراسات الأجنبية

_ دراسة سولاويج (1974) SOLAWIE)

تهدف هذه الدراسة إلى استيضاح العلاقة بين سمات الشخصية والتنشئة الاجتماعية، وتكونت عينة البحث من (116) من الأحداث الجانحين المقيمين بإحدى مؤسسات رعاية الأحداث، وقد أجاب أفراد العينة على مقياس لسمات الشخصية وآخر للتنشئة اجتماعية وتم تقسيم أفراد العينة إلى ثلاث مجموعات حسب الدرجة التي تحصلوا عليها على مقياس التنشئة (منخفض، متوسط، مرتفع (التنشئة، وتم اتباع المنهج الوصفي لذلك.

وقد أوضحت الدراسة أن مجموعة منخفضي التنشئة لا يتمتعون بقدرة عالية على الضبط الانفعالي التحكم في انفعالاتهم وسريعي الغضب ويبدون مقاومة للمعايير الثقافية

للمجتمع، أما أفراد المجموعة الثانية (متوسطي التنشئة) فقد كانوا أكثر اندفاعية وأقل حساسية من مرتفعي التنشئة وتشير هذه النتائج إلى اختلاف سمات الشخصية باختلاف التنشئة التي تلقاها الفرد **(محمد نعيمة 2002، ص87)**

دراسة كوستا وآخرون (COSTA2001):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الفروق حسب الجنس في سمات الشخصية عبر الثقافات واستخدمت التحاليل الثانوية لبيانات القائمة الشخصية الجديدة المنقحة من 26 ثقافة، تألفت عينة الدراسة من (2031) شخصا من البالغين ومن هم المرحلة الجامعية، أشارت النتائج إلى أن العصابية والطيبة والدفء لدى النساء عالية، بينما الجزم والتفتح للأفكار كانت عالية عند الرجال، كما أكدت على وجود فروق ملحوظة في الجنس في الثقافات الأوروبية والأمريكية، بينما كانت الفروق ضئيلة في الثقافات الإفريقية والآسيوية، كما وأن ارتباط الرتب مع متوسطات عوامل الشخصية تظهر أن الفروق في الجنس ترتبط بمستويات أعلى للانبساطية **(سعد درويش 2016، ص 80)**

6.3 التعقيب على الدراسات السابقة:

بالرجوع الى الدراسات السابقة التي استخدمت في هذه الدراسة وجد أن متغير الولاء التنظيمي قد استخدم كمتغير تابع و متغير السمات الشخصية استخدم كمتغير مستقل ، ووجه الشبه بين هذه الدراسة والدراسات السابقة استخدام نفس المتغيرين وترتيبهما في الدراسة، وتعتبر هذه الدراسة امتداد للجهود البحثية في مجال قياس السمات الشخصية ،والولاء التنظيمي في المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بولاية المدية وبالرغم من ذلك فان هناك بعض جوانب الاختلاف بين الدراسات السابقة والحالية حيث نجد الاختلاف في مكان الدراسة والعينة والمقاييس المحكمة والدقيقة التي استعملناها في دراستنا الحالية.

الفصل الثاني :السمات الشخصية

تمهيد

I. الشخصية

01. مفهوم الشخصية

02. محددات الشخصية

03. مكونات الشخصية

II. السمات

01. تعريف السمات

02. خصائص السمات

03. نظريات السمات

04. معايير تحديد السمات

05.السمات الرئيسية والمركزية والثانوية

06. قياس السمات

خلاصة الفصل

تمهيد :

الشخصية من المواضيع المهمة التي تطرق إليها لعديد من الباحثين في علم النفس سنتطرق في هذا الفصل إلى ابراز مفهوم الشخصية ومحدداتها ومكوناتها وأشهر النظريات التي حاولت تفسيرها.

I. الشخصية :

01. مفهوم الشخصية :اختلف العلماء والباحثين في تعريف الشخصية كل حسب توجهه وتعددت التعاريف حول الشخصية.

في حين عرفها **ليندين 1961** ذالك التنظيم الذي يمثل الخصائص البنائية واليديناميكية لفرد ما، أو لمجموعة أفراد كما تعكس نفسها في الاستجابات المميزة بالنسبة لموقف معين أو آخر فإن الشخصية هي ما تمثل الخصائص التي تميز فردا معينا دون الأفراد الآخرين.

بمعنى يعرفها :Alport1961 بانها ذلك التنظيم الديناميكي الكامن في الفرد من أجهزة نفسية جسيمة تحدده سلوكه وتفكيره المميزين له .

تعريف جوردن ألبورت:alport الشخصية هي التنظيم لديناميكي للفرد لتلك الأجهزة الجسمية والنفسية التي تحدد طابعه الفريد في التوافق مع بيئته.

(صالح، 2011 ،ص09)

تعريف ايزنك :(Eyzenk)1960 الشخصية هي التنظيم الثابت والدائم إلى حد ما لطباع الفرد ومزاجه وعقله وبنية جسمه، والذي يحدد توافق الفرد بيئته.

(الأنصاري 2000 ص30)

تعريف ريموند كاتل (Cattle1965) الشخصية هي مايمكننا التنبؤ " التوقع "بما سيفعله الشخص عندما يوضع في موقف معين ويضيق أن الشخصية تختص بكل سلوك يصدر عن الفرد سواء كان ظاهرا أو خفيا .

تعريف عادل الأشول :(1987) الشخصية هي الخصائص المميزة للفرد وأسلوب سلوكه التي بواسطة ترتيبها وتنظيمها في نموذج.

يعرفها عبد الخالق أحمد (1996) بأنها نمط سلوكي مركب ثابت دائم إلى حد كبير يميز الفرد عن غيره من الناس ويتكون من تنظيم فريد لمجموعة من الوظائف والسمات والأجهزة المتفاعلة معا والتي نظم القدرات العقلية والوجدان أو الإنفعال، الإرادة وتركيب الجسم والوظائف الفيزيولوجية والتي تحدد طريقة الفرد الخاصة في الإستجابة وأسلوبه الفريد في التوافق مع البيئة.

تعدد وتنوع مفهوم الشخصية في علم النفس تبعا للمحددات التي يضيعها العلماء والباحثون لدراسة طبيعة ونمو الشخصية وعلاجها فهناك من ينظر إلى الشخصية بأنها توافق الفرد مع غيره، وهناك من ينظر للمظاهر الخارجية للشخصي على اعتبار أها ملاحظة وقابلة للقياس وهناك من اعتبرها قوة داخلية توجه سلوك الفرد، وعلى الرغم من تعدد توجهاتهم النظرية واختلاف تفسيراتهم، إلى أنهم يتفقون في أنها بناء متكامل ومنظم لمجموعة والصفات المتفاعلة مع بعضها التي تميز فردا عن الآخر.

(اسماعيلي 2015**ص26)**

02. محددات الشخصية:

– **المحددات البيولوجية** :وهي تمثل مجموع القدرات والاستعدادات والصفات العقلية والجسمية التي يولد الفرد مزودا بها والتي يتشابه جميع أفراد النوع فيها، تتمثل بعض تلك الصفات والمكونات في استعداد الفرد الطبيعي للإستجابة للمثيرات الداخلية والخارجية التي تعتمد بدورها اعتمادا كبيرا على سلامة الجهاز وأجهزة الحس لديه وعلى سماته المزاجية ودوافعه وعلى قدرته على التوافق مع البئة، وتؤثر العوامل البيولوجية في تكوين الشخصية ولابد من معرفتها في دراسة الشخصية خصوصا الشخصيات المريعة أو الشاذة، إذ أنه كثير ما تلقي هذه المنظمومات الجسمية والفيزيولوجيات الضوء النواحي النفسية بتقسيمها المعرفية والمزاجية كذلك النواحي الإجتماعية .**(جبر، 2012،ص،12)**

- **محددات العضوية الجماعة :**

لا تعتبر الشخصية شيئا ثابتا منذ الولادة فلإنسان لديه على التغير نتيجة ما يمر به من خبرات وتعلم وإذا أردنا معرفة تاريخ حياة الإنسان من أجل التنبؤ بسلوكه فإننا نحتاج إلى معرفة خبرات الفرد الماضية وبيئته وثقافته التي نحتاج إلى معرفة خبرات الفرد الماضية وبيته وثقافته التي تنشأ فيها من أجل الحكم على سلوكه ونمو شخصيته وبدون هذه المعرفة يتعذر علينا فهم حتى أبرز الخصائص في شخصية الفرد

(العميري، 2015،ص26)

- **محددات الدور :**

إن الدور الذي يؤديه الفرد في الحياة إنما يشير إى كل من الفرد والمحيط الإجتماعي الذي يوجد فيه وفكرة الدور تمدنا بإدرة تفيد خصوصا في تحليل عملية التطبيع الإجتماعي والتثقيف والدور هو ما يتوقعه المجتمع من الفرد الذي يحتل مركزا معينا داخل الجماعة، يحدد كل مجتمع الأدوار الإجتماعية التي يتوقع من أفراده القيام بها في حياتهم العادية، وتختلف الأدوار الإجتماعية التي يقوم بها الأفراد، باختلاف النفاقات التي يحيون فيها ويعطي بعض العلماء لمفهوم الدور مكانالصدارةفي نظرية الشخصية تتألف من الأدوار الإجتماعية المختلفة المتتابعة والمتتالية التي يؤديها الفرد من الميلاد حتى الوفاة.

(المليجي، 2001 ،ص180)

- **محددات الموقف :**

لا يمكن النظر إلى الشخصية كما لو كانت مستقلة عن المواقف التي تمر بها وتوجد فيها، العمليات البيولوجية أو الفيسيولوجية تتطلب وجود أجهزة داخلية أو عوامل بيئية

ومواقف تتحقق فيها فعملية التنفس مثلا تتضمن وجود رئتين داخليتين وفي الوقت نفسه وجود هواء خارجي لازم للعملية، أو عملية الهضم هي الأخرى تتضمن الإحساس الداخلي بالجوع وفي الوقت نفسه تتطلب وجود الطعام اللازم الإشباع هذه الدوافع وبهذه العوامل الداخلية والخارجية معا يتم إغلاق دائرة السلوك.**(الوناس 2018ص17)**

03. مكونات الشخصية:

الشخصية هي مجموعة السمات الجسيمة وإنفعالية والإجتماعية، وكل ماهو موروث ومكتسب، فهي تميز كل فرد عن غيره فهذه العوامل تتداخل فيما بينها لتشكل وتعطي مكونات الشخصية :

- **المكونات العقلية (المعرفية):** يقصد بها الوظائف العقلية العليا كالذكاء العالم والقدرات الخاصة مثل القدرة العددية واللغوية.
- **المكونات الجسمية** :يقصد بها العوامل التي تنطلق بالنمو الجسمي العام والحالة الصحية العامة، بمعنى الطول الوزن واتساق الأعضاء وكذلك حالة الغدد وافرازاتها وأيضا العاهات الجسمية، أو أي نقص في نواحي الجسم.
- **المكونات الانفعالية** :التي تنطلق بالنشاط الانفعالي، كالميل إلى الإنطواء أو الميل إلى الإنبساط، الميل إلى الخضوع.
- **المكونات الاجتماعية:**يقصد بها قدرة الفرد على تكوين علاقات مع كثير من الأفراد أو تكوين علاقات مع جماعات، ويكون الشخص الإجتماعي متميزا بلإنبساطية وجب الآخرين والثقة بالنفس لذلك يكون شخصا محبوبا من قبل الجميع.

إن مكونات الشخصية تتفاعل فيما بينهما، فالتغير الذي يحدث لأحد هذه المكونات نتيجة العوامل الفيسيولوجية والإجتماعية يؤثر بدوره في تكوين الشخصية

(سامي، 2012،**ص141)**

II. السمات:

01. تعريف السمات:

السمة في اللغة:مشتقة من كلمة) **سمم** (والسمت :وهي السكينة والوقار، والهيئة.

السمة لدى علماء النفس :تعددت التعاريف تبعا لإختلاف نظرتهم ونظرياتهم عن الشخصية وقد ذكر عبد الخالق(**1983**) مجموعة من التعاريف أبرزها:

يعرف ألبورت بقوله :السمة هي بنية نفسية عصبية لديها القدرة على استخلاص المثيرات متكافئة وظيفيا والمبدأ في التوجيه المستمر لأشكال متكافئة (على نحو له معنى متسق) من السلوك التوافقي والتعبيري. (**جابر**، 1998،**ص256)**

يرى ألبورت كل سمة في الفرد تعبر سمة فريدة تميز في قوتها واتجاهها ومجالها عن السمات الأخرى المتشابهة الموجودة لدى الأفراد الآخرين ويؤكد ألبورت أنه لايوجد أبدا في الواقع شخصان لهما سمة واحدة تماما، والطريقة التي تعمل بها أي سمة بالذات لدى شخص معين تكون لها دائما خصائص فريدة تميزها عن جميع السمات المتشابهة لدى الأشخاص الآخرين(**الميلادي**، 2006،**ص38)**

وقد وضع ألبورت معايير ثمانية لتحديد السمة هي:

- أن للسمة أكثر من وجود اسمي (بمعنى أنها عادات على مستوى أكثر تعقيدا).
- ان السمة أكثر عمومية من العادة (عاداتان أو أكثر منظمتان وتتسقان معا لتكوين السمة).
- السمة ديناميكية) يمعنى أن تقوم بدور دافعي في كل سلوك.(**غنيم**، **ص**278)
- وجود لمسة قد يتحقق تجريبيا أو احصائيا.
- السمة مستقلة نسبيا كل منها عن الآخر.

- سمة لشخصية قد تتفق أولا تتفق مع المفهوم الإجتماعي المتعارف عليه؛
- الأفعال أو العادات غير المنسقة مع سمة ليست دليلا على وجود السمة

(العبيدي 2011ص31)

عرف ألبورت السمة بأنصارها :تركيب نفس عصبي له القدرة على أن تعيد المنبهات المتعددة إلى نوع من التساوي الوظيفي، وإلى أن يعيد إصدار توجيه أشكال متكافئة ومتسقة من السلوك التكيفي والتعبيري.

ويرى جيلفورد (guilford)أن السمة أيجانب يمكن تمييزه وذو دوام نسبي على أساس يختلف الفرد عن غيره.

أما إيزنك فالسمات لديه هي مجموعة من الأفعال السلوكية التي تتغير معا، وتعد السمات عند مفاهيم نظرية أكثر منها وحدات حسية.

وعرف **عبد الخالق** السمة بأنها، خاصية أو دوام نسبي يمكن أن يختلف فيها الأفراد فتميز بعضهم عن بعض أي توجد فروق فردية فيها، وقد تكون السمة وراثية أو مكتبة أو يمكن أن تكون كذلك حسية أو معرفية أو انفعالية أو متعلقة بمواق اجتماعية.

ويعرف كاتل السمة بأنها :مجموعة من ردود الأفعال والإستجابات التي يربطها نوع من الوحدة التي تسمح لهذه الإستجابات أن توضع تحت اسم واحد ومعالجتها بنفس الطريقة في معظم الأحوال(.عائشة بنت سعيد بن سالم البادي 2014ص(32 31

وتعتبر السمة صة الشخصية أو البدنية أو الإنفعالية أو الجسمانية أو الإجتماعية سواء كانت هذه الصفة أصلية بالفرد أو مكتبةة والتي تدل على استعداده وقابليته لإرتكاب نمط معين من السلكيات والجدير بالذكر أن هذه السمات أو الصفات غير واضحة ولا يمكن ملاحظتها إلا عبر الملاحظة المستمرة للفرد على موارد فترة زمنية معينة ومما سبق

تطرقنا إلى عدة تعاريف للسمة ولا تكتمل هذه التعاريف إلا بذكر خصائص ومن هنا نتطرق إلى:

02.خصائص السمة :

كتب (سفيان،2004) ، إن السمة متصل كمي قابل للتدرج وتحدد تجريبيا أو احصائيا، 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 ثنائية القطب؛ وتمثل السمات الأحادية القطب بخط مستقيم يمتد من الصفر حتى درجة كبيرة كالسمات الجسمية والقدرات يمثل الشكل التالي :

صفر أما السمات ثنائية القطب فتمتد من قطب إلى آخر مقابل خلال نقطة الصفر والسمات الشخصية عادة من هذا النوع مثل :**المرح والإكتئاب والهدوء والعصبية والإسترخاء والتوتر وغيرها** ..وتقع نقطة الصفر في مكان تتوازن فيه الصفتانن ويمثلها الشكل التالي:

(−) (+) .(+).

والسمة مفهوم مجرد لا نلاحظه 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 القلق وعدواني، ومتزن وغيرها؛ يمكن أن تقشير إما إلى الفروق المميزة بين الأفراد (السمات) أو إلى تذبذبات مؤقتة أو حالات مزاجية داخل الفرد (الحالات) ، ويهتم علم النفس بالشخصية في المقام الأول بخصائص الفرد الثابتة أي السمات أكثر من الحالات،

والسمات مرتبطة بصورة إيجابية بعضها بالبعض الآخر، أي أننا إذا عرفنا فردا ما قد حصل على قدر عال من السمة ما (ولتكن المثابرة) عندئذ فيمكننا أن نتوقع منه أن يحصل على نفس القدر من سمة أخرى مرتبطة بالأولى مثل الصلابة .

(خاتم 2005 ص 26)

03. نظريات السمات:

تتسم شخصية الفرد بالثبات النسبي والعمومية والاستقرار اتجاه المواقف المتشابهة، فالشخص الواحد قد يسلك سلوكا لواحد قد بسلك حلوة 31 متشابها في المواقف المتشابية، وتقوم هذه النظريات على ما يمتلكه الأفراد من سمات فهي تعتمد على تصنيف الأفراد وفقا لدرجة توفر بعض السمات لديهم كالذكاء ومستوى الطموح والميل إلى الاعتداء وغيرها.

- **نظرية البورت**

بعد البورت من السيكولوجيين الأمريكيين الأوائل الواضعين لمفهوم السمات وهو يؤكد على أن السمات هي خصائص نفسية وعصبية، تحدد كيفية السلوك لذلك فالسمة شيء موجود بالفعل .إلا أننا لا نستطيع رؤيتها، وإنما نستدل على وجودها فعلا من خلال ملاحظتنا للأنماط السلوكية الثابتة لدى الفرد في مواقف عدة، مما يمكننا من قياسها كميا.

ويرى البورت أنه بإمكاننا أن تصنف السمات إلى ثلاثة أنواع، وذلك بناءا على درجة تحديدها للسلوك وهي

- السمات الأصلية أو الرئيسية وهي السمة المسيطرة على غالبية نشاطات الفرد أو سلوكه حتى أنه يمكن للفرد أن يعرف بها ويصبح مشهورا من خلالها، مثل الشخصية اليستيرية والانطوائية والاستقلالية؛

- السمات المركزية يمكن من خلالها وصف شخصيات الأفراد والتنبؤ بسلوكهم كون هذه السمات أكثر تحديدا لسلوك الفرد وأكثر شيوعا بين الأفراد ويمكن استنتاجها وقياسها بسهولة وهي تعطي الفرد طابعا خاصا، وتدفعه للتصرف على نحو معين؛

- السمات الثانوية حسب البورت فإن تأثير هذه السمات في شخصية الفرد يكون ضعيفا .لذلك فهي تعد أقل أنواع السمات من حيث الأهمية .فهي تعد هامشية أو ضعيفة فيما يخص تحديد سلوك الفرد والتنبؤ به حتى إن البورت يميل إلى تسمية هذه السمات بالاتجاهات ويصنف البورت السمات حسب عموميتها وفرديتها إلى نوعين هما:

- سمات خاصة أو فردية وهي سمات حقيقية يمتلكها الفرد، وهي ليست ما يمكن أن نتوصل إليها من خلال المتوسطات أو الدرجة الشائعة لدى الأفراد، وإنما هي استعدادات شخصية تظهر على شكل سلوك فريد .يتميز به الفرد عن غيره

- سمات عامة أو مشتركة :وهي سمات افتراضية قابلة للقياس من البناء النفسي وقد تكون هذه السمات شائعة بين عدد كبير من الأفراد، وفي حضارات متعددة، لكنها توجد بدرجات متفاوتة بينهم لأن الفارق فيا كميا، وليس نوعيا، لذلك فإنها ذات توزيع اعتدالي عندما تقاس عند عدد كبير من الأفراد .

- **نظرية ريموند كاتل**

بعد **كاتل** من الأوائل الذين أعطوا أهمية كبيرة لمفهوم السمات فهو يعتبرها جوهر السلوك الإنساني وتشكل حسب نظريته وحدة بناء الشخصية كما أبدى اهتماما خاصا للعلاقة بين السمة والمتغيرات النفسية الأخرى دون إهماله للمصاحبة الفيزيقية والفيسيولوجية التي تكمن وراء السلوك .وقد استهدف "**كاتل**" في نظريته حل المشكلات التي اعترضت **البورت** وحدت من قيمتها .

وفي دراسته للشخصية فقد اعتمد كاتل استعمال وسائل إحصائية متقدمة التحليل العاملي.

ومن خلال هذه الوسائل الإحصائية تمكن من تحديد مجموعة كبيرة من العوامل أو السمات المستقلة والتي يمكن عن طريقها وصف الشخصية في أبعادها المختلفة .

وقد وصف **كاتل** السمات بعدة طرق منها:

- من حيث الشمولية :سمات سطحية بسمات مصدرية
- من حيث العمومية :سمات عامة ب سمات فريدة
- من حيث النوعية :سمات القدرة ب سمات دينامية جسمية مزاجية.

صنف كائل السمات على أساس مستواها من السطح إلى العمق وهي:

السمات السطحية تعد من خصائص الشخصية وذلك لارتباط بعضها بعضا لكها رغم ذلك لا تكون عاملا.

كونها تحدد بمصدر واحد، فالسمات السطحية هي سمات بعكسها الفرد بأنماط أو نماذج ثابتة في السلوك مثل حب الاستطلاع والفضول والإيثار والدافعية ب السمات المصدرية :تمثل السمات الأعمق في شخصية الفرد والعناصر الأساسية للشخصية؛ وهي تقسم بدورها إلى قسمين:

- سمات تكوينية تعنى بالبناء الجسمي للشخص وليس ضروريا أن تكون فطرية بعضها تأتي من مصادر وراثية تتعلق بنمط معين من الإفرازات الغدية.
- سمات بنانية هذه السمات تتأثر بكل من العوامل الاجتماعية والطبيعية في البيئة وبالتالي يكون للتنشئة الاجتماعية أثر في تكوينها.

وقد صنف **كاتل** السمات على أساس عدد الذين يمتلكونها إلى سمات تفريديه وتبرز في مجالات الاهتمامات والاتجاهات وهي سمات تكون خاصة بالفرد، فلا يغيرها كاتل الاهتمام، ومن أمثلة هذه السمات شخص يتلذذ بالمشي حافي القدمين

- سمات مشتركة تكون موجودة لدى الأفراد الذين يشتركون في خبرات اجتماعية معينة، ومن أمثلة هذه السمات الذكاء والقدرات العقلية في سمات مشتركة بدرجات متباينة بين الأفراد؛

ويرى كاتل أيضا أنه يمكن تصنيف السمات على أساس تمييزها إلى سمات القدرة والمزاج والحركية.

- سمات القدرة :والتي تحدد كفاءة القرد في العمل نحو هدف معين.
- سمات المزاج :التي تحدد الأسلوب العام والفعاليات الشخصية، وتتعلق بجوانب تكوينية للاستجابة.

04. معايير تحديد السمة:

لاشك أن الدارس لموضوع الشخصية بشكل عام، أو شكل خاص بالنسبة للشخصية المرتبطة بالممارسة البدنية الرياضية، بلاحظ التنوع الكبير في الألفاظ التي تستعمل للدلالة على أي سمة من السمات الشخصية هذا من جهة، ومن جهة ثانية عدم التميز في أحيان كثيرة يبين السمات والقدرات، الشيء الذي جعل عدد من علماء النفس يصنعون معايير لتحديد السمة، حيث وضع" البورت "ثمانية معايير ذكرها كما يلي:

- السمة لها أكثر من وجود اسمي (بمعنى أنها عادات على مستو أكثر تعقيد).
- أنها أكثر عمومية من العادة (عادتان أو أكثر تنظمان أو تتسفان معا لتكوين سمة).

- السمة دينامية (عادتان أو أكثر تنظمان أو تتسفان معا لتكوين سمة).
- وجود السيمة يمكن أن يتعدد تجريبيا وإحصائيا.
- السمات ليست مستقلة بعضها عن بعض ولكنها ترتبط عادة فيها بينها.
- قد لا يكون لسمة الشخصية نفس الدلالة الخلقية.
- قد لا يكون نسمة ما في ضوء الشخصية التي تحتويها أو في ضوء توزيعها بالنسبة للمجموع العام من الناس الأفعال أو العادات غير المنسقة مع ما ليست دليلا على عدم وجود هذه السمة.

وبناء على المعايير السابقة، وضع" **علاوي محمد حسن**" **(1987)**" خمسة معايير لتحديد السمات الشخصية وفقها يمكن توضيحها فيما يلي:

1- أن السمة قد تكون عادات على مستوى أكثر تعقيدا، بمعنى أن السمة أكثر عمومية من العادة فعاليا ما تنتظم وتتنسق أكثر من عادة لتكون ما يعرف بالسمة.

2- أن السمة تتميز بالدينامية، أي أنها أكثر من عادة لتكون ما يعرف بالسمة.

3- أن السمة ليست مستقلة ولكنها ترتبط فيما بينها ارتبط حيا لأنها تنبع من مصدر عام هو شخصية الفرد، كما أن بعض السمات تميل إلى أن تتجمع معا لتكون ما بالسمات العامة يسعى بالسمات العامة أو السمات المشتركة ينظر ALLPORT إلى السمات العامة باعتبارها سمات شبه) (حقيقية) إما السمات فهي تختص بفرد معين وتختلف على كل السمات العامة أو المشتركة في الجماعة وينظر إلى السمات الفريدة بالسمات الحقيقية أو الاستعدادات الشخصية

وعلى الرغم ما قد يوجد من تشابهات في بنية السمة لدى أفراد آخرين فإن الطريقة التي تعمل بها أي سمة بالذات لدى الشخص معين تكون لها دائما خصائص فريدة تغيرها عن جميع السمات المشابهة لدى الأشخاص للآخرين .

05. السمات الرئيسية والمركزية والثانوية

يري" البورت "أن في كل شخصية توجد استعدادات ذات أهمية كبرى، وأخرى ذات دلالة بسيطة، فأحيانا يكون لبعض السمات مكانة ممتازة في حياة الفرد حتى يمكن أن تسمى باسم السمة الرئيسية الغالبة على شخصيته حتى يرجع سلوك الفرد إلى تأثير هذه السمة ويوضح" سيد غنيم "أنه عادة مايدور تركيز الحياة حول مجموعة من الاستعدادات الشخصية المركزية المتميزة فهناك استعدادات أقل عمومية وأقل ثباتا وظهور في المجال من الاستعدادات المركزية يطلق عليها الاستعدادات الشخصية الثانوية .

السمات التعبيرية:

هناك سمات معينة يمكن اعتبارها سمات تعبيرية تؤثر على شكل أو مكون السلوك ولكنها لا تكون دافعية لدى اغلب الأفراد " ومن أمثلة السمات التعبيرية التي تفسر اغلب ما لوحظ من ارتباطات متبادلة بين مكون التكييف الذي يتعلق أساسا بالقيمة الوظيفية للفعل :عامل المساحة الطائفي .عامل الطرد المركزي الطائفي .عامل التأكيد الطائفي

والجدير بالذكر انه سوف تهتم الدراسة الحالية بالسمات العامة والتي ترادف السمات

الشخصية لدى مدرسي التربية البدنية والرياضة.

السمات لدى" جينفورد:"Guildford

ينظر" جيلفورد "للشخصية على أنها تتكون من تدرج هرمي للعدة أبعاد للشخصية هي كما يلي:

- بدنية :السمات الوظيفية والمورفولوجيا.
- دافعية الحاجات والميول والاتجاهات.
- استعدادية : قدرة الفرد على أداء الواجبات.
- مزاجية وتشير إلى السمات التي تكون استعدادات الشخص.
- مرضية

وسوف تستخدم السمات المزاجية مرادفة للسمات الشخصية في الدراسة الحالية.

السمات لدى ايزنك: Eysenck "

يرى ايزنك "أن النمط هو مجموعة من السمات المترابطة حيث يعرفه بأنه " تجمع ملحوظ أو سمة ملحوظة من السمات ويوضح" سيد "غنيم "أن الفرق بين فكرته عن النمط وعلاقته.

بالسمات والعادات والاستجابات في المستويات التالية:

المستوى الأدنى توجد الاستجابات الخاصة او النوعية **(م .أ)** مثير استجابة **(م – م)** وهذه تمثل أفعالا كاستجابات لاختبار تجربي أو خبرات الحياة اليومية التي تظهر مرة ولكنها قد لا تكون مميزة للفرد.

.المستوى الثاني :يمثل مستوى الاستجابات العادية **(أ –ع 1 .، أ – ع2 ، أ – ع3)** ويميل هذا النوع من الاستجابات إلى الظهور تحت ظروف متشابهة كتلك الاستجابات التي تحدث في مواقف الحياة العادية حيث يستجيب الفرد بطريقة مماثلة .المستوى الثالث :فإنه ينتج عن تنظيم الأفعال المعتادة في سمات(س1، س2 ، س3) وهذه السمات كالمثابرة، وسرعة القابلية للاستشارة والتصلب وهي مكونات افتراضية نظرية تقوم

على الارتباطات البينية بين عدد من الاستجابات المعتادة المختلفة .المستوى الرابع تنظم هذه السمات المختلفة في نمط وهو في هذا المثال نمط المنطوي ويقوم هذا التنظيم أيضا على أساس الارتباطات التي نلاحظها بين السمات المقصودة التي تكون فيما بينها مفهوم النمط(1) ، ومن هذا التنظيم وفي ضوء تعريف" ايزنك "للشخصية سوف تهتم الدراسة الحالية بالسمات المزاجية) الجانب الوجداني (خاصة المستوى الثالث لتنظيم السلوك.

السمات لدى" كاتلCattell "

تعد السمة لدى" كاتل "من أكثر المفاهيم أهمية ويعتقد أن تحديد بناء والمفاهيم البنائية هو الأساس لدراسة الشخصية ، وقد كشفت دراسات" كاتل "عن وجود نوعين من السمات هما : السمات المركزية (المتعمقة) والسمات السطحية (الظاهرية).

السمات المركزية

هي سمات ثابتة وذات أهمية بالغة وهي المادة الكبرى الأساسية التي يثوم عالم نفس الشخصية بدراستها وباستخدام الأساليب الإحصائية والطرق العالمية تمكن" كاتل "من الكشف الخصائص السلوكية التي تنطوي تحت كل سمة بثلاث نماذج أساسية للسمة هي سمات عن عدد من السمات المركزية التي يتراوح عددها بين 2016 سمة مركزية

وقد حدد" كاتل تصنيف السمات وفقا لمحتواها حيث يستند هذا التصنيف إلى نوع الخصائص السلوكية التي تنطوي تحت كل سنة بثلاث نماذج أساسية للسمة هي

سمات القدرة :كالذكاء العام مثلا و يتضمن هذا النموذج من السمات الإجابة على السؤال التالي :كيف يتخذ الفرد طريقة نحو أهدافه المقبولة بطريقة مجدية؟

السمات الدينامية وتختص بالأنماط الدافعية الداخلية أو المستقرة والخصائص المنتظمة للشخصية.

السمات المزاجية وتخص بالطريقة التي يعمل بها الفرد في نطاق قدراته ودوافعه.

السمات السطحية هي السمات الظاهرة في الانفعالات والاتصالات الاجتماعية وطريقة أداء العمل.

وسوف تهتم الدراسة الحالية بالسمات المركزية (الدينامية)، حيث ترادف السمات الشخصيةوتعتبر السمات المركزية لدى كاتل مشابهة للسمات الحقيقية لدى البورت، كما أن السمات السطحية مشابهة للسمات الثانوية لدى البورت أيضاء فالسمة عند كاتل تألف من عناصر.

كما أن السلوك يتألف من هذه السمات لدى كل من (البورت) و (كاتل) بها جانب فطري وجانب بيني، كما أن تؤثر عامة في سلوك الفرد ويكمن تلخيص جميع العوامل السنة عشر (كاتل) في اثنين هما القلق والانبساط بالرغم من أن نظريات السمات تمد الباحث بشيء يمكن قياسه ويمكن إجراء التجارب عليه إلا أن معارضيها يرون أن الدرجات التي تعطيها استخبارات الشخصية لعدد من السمات ليست كافية لوصف شخصية الفرد، لأن مجرد معرفة ما لدى الفرد من كل سمة لا يبين لنا كيف تنتظم هذه السمة عنده .

ومهما كانت الانتقادات الموجهة لنظريات السمات أن أصحاب هذه النظرية يرون أن الشخصية تتكون من مجموع ما لدى الفرد من سمات، وإذا كانت هذه السمات موجودة فإنه يمكن قياسها كأبعاد الشخصية التى تكون تبعا لذلك كالشكل الهندسي الذي له أبعاد يمكن قياسها لمعرفة خصائصها .فإذا ما يتم التعرف على مدى اتزان الفرد الانفعالي باختبار يقيس هذه السمة، يدل على أحد أبعاد شخصيته، وهكذا يكون للشخصية أبعاد بعدد السمات التي يمكن قياسها بدقة.

06. قياس سمات الشخصية:

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

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

المعيار الثاني : هو سلسلة المواقف الذي يستخدم فيها نفس النمط

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 الصائبة، ويمكن قياس سمات الشخصية من خلال عدة طرق منها : موازين التقدير، واختبارات الحصر، واختبار منيسوتا المتعدد الأوجه.

ومقياس كاتل الشخصية، وقياس السمات الخاصة بأسلوب الحياة، واختبار ايزنك للشخصية.

ومقياس بروفيل للشخصية المعدل لجوردن .

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 وتصنيفات السمات وختاما بالنظريات المفسرة لهما حيث تختلف هذه النظريات في تفسيراتها لكل من الشخصية توصل الباحثون الى بناء نموذج لسمات الشخصية على أساسه يمكن قياسها واختبارها.

وتم التطرق أيضا الى مكونات ومحددات وتصنيفات الشخصية، وبعدها تطرقنا إلى خصائص الشخصية والسمة.

الفصل الثالث :الولاء التنظيمي

- **تمهيد**

01. مدخل نظري للولاء التنظيمي

02. خصائص الولاء التنظيمي

03. مراحل تطور الولاء التنظيمي، ومختلف أنواعه

04. ابعاد الولاء التنظيمي

05. أسباب ومظاهر ضعف الولاء للمنظمة

06. سمات سلوك أصحاب الولاء

- **خلاصة**

تمهيد :

العصر الحالي هو عصر النهضة الشاملة في كل الحالات و الذي أساسها وجود منظمات لها أهداف. تسعى لتقديم السلع و الخدمات و اشباع حاجات الأفراد يو يعتبر المنتصر البشري أساس و ركيزة الرفع من مستوى و كفاية التنظيم من خلال ما يبذله من جهد و فعالية في الأداء، ولها فان مصلحة للمنظمة تكمن في الاحتفاظ بالعاملين لديها عن طريق اشباع حاجاتهم و توفير مناخ تنظيمي جيد يسمح خلق روح الولاء التنظيمي لدى أفراد ، حيث أن الادارة التي تعمل على تنمية روح الولاء والاخلاص والكفاءة لدى أفرادها و السعي الى خلق مناج جيد و مناسب من أخور و خواهر و رضا الوظيفي فذلك ما يؤدي الى تجاج و استمرار المنظمة و الوصول إلى تحقيق أهدافها ، ونظرا لأهمية موضوع الولاء التنظيمي مستعرف على مفهومه و أهميته و مراحله بو العوامل المؤثرة فيه و النتائج المترتبة عنه. المبحث الأول مدخل نظري للولاء التنظيمي.

01. مدخل نظري للولاء التنظيمي:

يعتبر الولاء التنظيمي من المواضيع التي لاقت اهتماما كبيرا من الباحثين في المجال التنظيمي، والسلوكي في الفترة الأخيرة، وهذا الاهتمام يرجع إلى حقيقة أن الولاء التنظيمي هو من بين العوامل التي تؤثر على أداء وإنتاجية الفرد وبالتالي فعالية وكفاية المؤسسة. هناك عدة مفاهيم حول الولاء التنظيمي وخصائصه المطلب الأول: مفهوم وخصائص الولاء التنظيمي.

1.1 مفهوم الولاء التنظيمي:

بعد مفهوم الولاء التنظيمي من المفاهيم الراسخة في العلوم الإدارية والسلوكية، ولقد تعددت التعاريف التي تفسر الولاء التنظيمي، وبغرض تحديد مفهوم له مستعرض لعدد من المفاهيم الأساسية التي صاغها الباحثون في هذا المجال منها:

1.1.1 الولاء التنظيمي يعني: "مشاعر الفرد نحو للتنظيمة التي يعمل بها وترتبط هذه للشاعر بقبول الفرد لأهداف للمنظمة وقيمها واستعداده لبذل الجهود نيابة عنها ورغبته في البقاء عضوا فيها"

2.1.1 الولاء المؤسسي أو التنظيمي هو : شعور ينمو داخل الفرد بالانتماء إلى للمنظمة، وأن هذا الفرد جزء لا يتجزأ من المنظمة التي يعمل فيها، وأن أهدائه تتحقق من خلال تحقيق أهداف للمنظمة، ومن هنا يتولد لدى الفرد رغبة قوية في بذل مزيد من الجهد لتحقيق النجاح للمنظمة". 3- الولاء التنظيمي "العمل على إيجاد نوع من التوافق بين أهداف الفرد والمنظمة على حد سواء، فالعامل أو لموظف الذي يؤمن بأهمية أهداف للنظمة غالبا ما يتولد لديه إحساس إيجابي وولاء لها.

إضافة إلى تزايد رغبته في البقاء على رأس العمال، كما يدفعه هذا الشعور إلى مزيد من العطاء الجيد مما يجعل مثل هذه للمنظمات التي يتميز أفرادها بهذه السمات أكثر قدرة على التفاعل الإيجابي مع بيتها .

إن المفهومين الأول والثاني السابقين يشيران إلى الولاء من جهة نظر الفرد، لكن التعريف الأخير بشير إلى الولاء من جهة نظر للمنظمة ما هو مطلوب منها لكي تحقق الولاء في أفرادها، والملفت للانتباه في هذا التعريف أن الولاء التنظيمي ذا بعد استراتيجي فالولاء التنظيمي لا يستهدف تحقيق الخطط فقط بل يساعد المنظمة في التفاعل مع بيلتها، لذلك أعتبره دخلا من الداخل المعاصرة لدراسة المنظمة الحديثة لأن تلك المنظمات تسعى التحقيق أكبر قدر من ولاء الأفراد لها.

والسؤال الذي يتبادر إلى الذهن كيف تعمل المنظمة كي تحقق التوافق من أهداف الفرد وأهداف المنظمة والإجابة على هذا السؤال تكمن في أن المنظمة تبقى إستراتيجية مع العاملين والقد أبنت التجربة (وخاصة في المنظمات اليابانية) بأن الاتحاد العاصر الإستراتيجية دمع العاملين قد حققت نتائج كبيرة في درجة الولاء التنظيمي في المنظمات التي طبقته حيث أصبح ينظر الولاء في ظل إستراتيجية الدمج للعاصر على أنه:

استجابة عاطفية نفسية الجانبية ناتجة عن كلمة تحدث لدى العاملين في المنظمة نتيجة تقييمهم العام الايجابي لما تقدمه لهم من إشباع مادي ومعنوي لحاجاتهم ورغباتهم المختلفة، مما ينعكس إيجابا على اتجاهاتهم واد الهم وسلوكهم في العمل فيشعرن بانتماء وارتباط والتزام نحوها ونحو وظائفهم فيسعون عن رغبة وقناعة لبذل الجهود اللازمة لتحقيق أهدافها، لعلمهم للسبق بأن أهدافهم لن تتحقق إلا من خلال تحقيق أهداف المنظمة وبالتالي النجاح المنظمة يعني أن الخير سيعم على كل الأطراف المعنية فيها.

(عمر وصفي عقيلي، 2005 ، ص542)

من خلال كل ما سبق يمكن أن تستخلص أن الولاء التنظيمي هو: "وجود ولاء متبادل بين الفرد والمنظمة التي يعمل بها".

02. خصائص الولاء التنظيمي:

يمتاز الولاء التنظيمي بعدد من الخصائص تتمثل فيما يلي:

- يعبر الولاء التنظيمي عن استعداد الفرد ليبذل أقصى جهد ممكن لصالح للمنظمة ورغبته الشديدة في البقاء فيها، ومن ثم قبوله وإيمانه بأهدافها وقيمها.
- يشير الولاء التنظيمي إلى الرغبة التي يديها الفرد لتفاعل الاجتماعي من أجل تزويد المنظمة بالحيوية والنشاط.**(صلاح الدين عبد الباقي،2005،ص321)**
- إن الولاء التنظيمي حصيلة تفاعل العديد من العوامل الإنسانية والتنظيمية وظواهر إدارية أخرى داخل التنظيم.
- إنه يفقد خاصية الثبات بمعنى أن الولاء قابل للتغيير حسب درجة تأثير العوامل الأخرى فيه.
- يستغرق الولاء التنظيمي في تحقيقه وقتنا طويلا لأنه يجسد قناعة تامة للفرد كما أن التخلي عنه لا يكون التأثير عوامل سطحية طارئة بل يكون نتيجة التأثيرات إستراتيجية.
- يتأثر الولاء التنظيمي بمجموعة من الصفات الشخصية والعوامل التنظيمية والظروف الخارجية المحيطة بالعمل معنى الولاء يضع ويكتسب وليس قطرة في الفرد.

(عبد الباقي،2005،ص322)

– الولاء التنظيمي حالة غير ملموسة، يستدل عليها من ظواهر تنظيمية تتابع من خلال سلوك وتصرفات الأفراد العاملين في المنظمة، والتي تجسد مدى ولائهم.

الولاء إذن ليس ملموس وإنما يمكن استنباطه من مجموع تصرفات العامل.

03. مراحل تطور الولاء التنظيمي، ومختلف أنواعه:

الولاء هو شعور وجداني بمعنى أنه مرتبط أكثر شيء بالمشاعر والأحاسيس، وهناك العديد من التقسيمات الولاء التنظيمي، فكل باحث كيف كانت رؤيته لهذا المفهوم وعلى أساسها قدم مكونات مختلفة الولاء التنظيمي، ولكن أغلب الباحثين اتفقوا على المكون أو البعد العاطفي، وبما أن المكون الرئيسي للولاء هو المطلقة. هذا يقودنا القول

أن الولاء التنظيمي لا يتكون فجأة وإنما ينمو ويشك عبر الوقت وتبعا للمتغيرات المحيطة، وهذا ما سنفصله خلال هذا المطلب.

1.3 مراحل تطور الولاء التنظيم:

تتنوع أراء الباحثين حول مراحل الولاء التنظيمي، فهناك من يرى أن للولاء مرحلتين ترتبطان بعملية ارتباط الفرد بالمنظمة وهما:

- مرحلة الانضمام للمنظمة التي يريد الفرد العمل بها : غالباً ما يختار الفرد المنظمة التي يعتقد أنها تحقق رغباته وتطلعاته.
- مرحلة الالتزام التنظيمي : أي المرحلة التي يصبح الفرد فيها حريصاً على بذل أقصى جهد لتحقيق أهداف المنظمة للنهوض بها.

وهناك من يرى بأنه يمكن حصر مراحل الولاء التنظيمي في ثلاث وهي:

- الإذعان أو الالتزام حيث يكون التزام الفرد في البداية مبنياً على الفوائد التي يحصل عليها من المؤسسة وبالتالي فهو يقبل سلطة الآخرين ويلتزم بما يطلبونه.
- مرحلة التطابق والتماثل بين الفرد والمؤسسة : حيث يقبل الفرد سلطة الآخرين وتأثيرهم رغبة منه في الاستمرار بالعمل في المنظمة، لأنها تشبع حاجاته للانتماء والفخر.
- مرحلة التبني : حيث يعتبر الفرد أن أهداف المؤسسة وقيمها مطابقة لأهدافه وقيمه، وهنا يحدث الولاء نتيجة تطابق الأهداف والقيم.

ولكن أغلب الكتاب يتفقون على وجود ثلاث مراحل أساسية لتكون الولاء التنظيمي في المؤسسة عرفوها كما يلي:**(موسى اللويزي،2010،ص123-124)**

أ. **مرحلة التجربة:** أي قبل الدخول إلى العمل، وتمتد هذه المرحلة إلى عام واحد حيث يعتمد على ما يتوافر لدى الفرد من خبرات العمل السابقة، لأن الأفراد يدخلون المؤسسات وعندهم درجات أو مستويات مختلفة من الاستعداد للولاء التنظيمي ناجمة عن توقعات الفرد وظروف العمل الطبيعية والبيئة الاجتماعية، وما تمثله من قيم واتجاهات وأفكار ففي

هذه المرحلة يهدف من توجه نحو العمل إلى تحقيق الأمان والشعور به والحصول على القبول من التنظيم وبذل الجهد للتعلم والتعايش مع بيئة العمل الجديدة.

ب. مرحلة العمل: وتتضمن خبرات العمل المتعلقة بالأشهر الأولى من تاريخ بدى العمل، وتتراوح الفترة الزمنية لهذه المرحلة من عامين إلى أربعة أعوام، وتظهر خلالها خصائص مميزة لها، تتمثل في الأهمية الشخصية، والخوف من العجز، وظهور قيم الولاء.

ج. مرحلة الثقة في التنظيم: هذه المرحلة تبدأ تقريبا من السنة الخامسة من التحاق الفرد بالمؤسسة، وتستمر إلى ما بعد ذلك، حيث تزداد خلال هذه المرحلة الاتجاهات التي تعبر عن زيادة درجات الولاء التنظيمي، ويزداد نمو هذا الولاء حتى يصل إلى مرحلة النضج، ثم يتم تدعيم الولاء من خلال استثمارات الفرد في التنظيم، وتقييم عملية التوازن بين الجهود (التكلفة)، والإغراءات المعطاة للأفراد.

إذن نلاحظ أن هناك ثلاثة مراحل يتكون خلالها الولاء التنظيمي للفرد العامل، حيث تجد المرحلة الأولى لتكون الولاء التنظيمي تبدأ قبل التحاق الفرد بالعمل بمعنى 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 يسعى إلى بلوغ درجة عالية من التوافق والتطابق مع المبادئ التي نقرها مؤسسته وما يميز هذه المرحلة عن سابقتها شعور الفرد بالفخر والاعتزاز عند الحديث عن مؤسسته 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 المؤسسة ويتبنى مبادئها وكأنها مبادئه الخاصة ويستمر في المحافظة على سمعتها وسط المؤسسات الأخرى فيناء 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.

3.2 أنواع الولاء التنظيمي:

لقد ورد في أدبيات الولاء التنظيمي عدة أنواع له، تبعا لنظرة كل مفكر والمدخل الذي اعتمده كما بيناهم في المطلب السابق، وستحاول حصر أهمها من خلال هذا العنصر كالتالي :

أ. الولاء الموقفي:

وهذا النوع من الولاء هو تعبير عن وجهة نظر علماء السلوك التنظيمي حيث ينظرون إلى الولاء على أنه "**صندوق أسود**" ومحتويات هذا الصندوق تتضمن بعضا من العوامل التنظيمية والشخصية، مثل السمات الشخصية، وخصائص الدور الوظيفي، والخصائص التنظيمية وخبرات العمل بالمقابل فإن مستوى الولاء الناجم عن هذه الخصائص يحدد سلوكيات الأفراد في المؤسسة من حيث التسرب الوظيفي، والحضور والغياب، والجهود التي تبذل في العمل، ومقدار المساندة التي يقدمها الأفراد لمؤسساتهم.

ب. الولاء السلوكي:

يعكس هذا النوع من الولاء وجهة نظر علماء النفس الاجتماعي الذي تقوم فكرته على أساس العمليات التي يعمل من خلالها السلوك الفردي، وتحديدا الخبرات المكتسبة على تطوير علاقة الفرد حيث يصبح الأفراد مقيدين بأنواع خاصة من السلوك أو التصرف داخل المؤسسة، نتيجة استفادتهم من بعض المزايا والمكافآت على هذا السلوك، مما يخلق لديهم. الخوف من فقدان هذه المزايا بالإقلاع عن هذا السلوك. ونلاحظ أن هذا النوع استعمل في مفهومه نظرية التعزيز تسكينر) أوردناها في الفصل السابق التي تأخذ بمبدأ الثواب والعقاب لتدعيم السلوك المرغوب فيه، وتجنب السلوك غير المرغوب فيه.

ج. الولاء المستديم:

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 فإنهم يجدون صعوبة في الانسحاب منها أو تركها .

د. 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 البطاقات الامتيازات التي تمنحها تلك المؤسسات كإعطاء البطاقات الشخصية.

هـ. الولاء الاغترابي:

وهو يمثل الجانب السلبي في علاقة الموظف مع المؤسسة التي يعمل فيهاء حيث اندماج الفرد مع مؤسسته غالبا ما يكون خارج عن إرادته وذلك نظرا لطبيعة القيود التي تفرضها المؤسسة على الفرد من جهة، وضغوط سوق العمل من جهة أخرى وقد ورد هذا النوع من الولاء في الدراسة التي قام بها Etzioni 1961

ولكن الشائع عند دراسة الولاء التنظيمي هو التقسيم الذي اقترحه كل من Allen and Mayer سنة 1990، والذي سنعتمده في دراستنا كونه يعبر عن مجمل الأنواع السابقة الذكر، والتقسيم الذي اقترحه الباحثان هو كالتالي: **(عبد الحميد،2008،ص222)**

أ. الولاء العاطفي: يعبر عن الارتباط الوجداني بالمؤسسة، ويتأثر بعدى 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 بما يتعلق بالعمل أو العاملين، كذلك فإن

هذا المكون يحدد درجة اندماج الفرد المنظمة وارتباطه بعلاقات اجتماعية تعكس التضامن الاجتماعي.

ب. الولاء المستمر (البقائي) :

ويشير إلى نزعة أو ميل الفرد للبقاء في المؤسسة وذلك لارتفاع تكاليف المعيشة وحاجته الماسة للعمل، خاصة مع ارتفاع نسبة البطالة في سوق العمل، ويستند هذا النوع من الولاء إلى افتراض أن الولاء التنظيمي يعبر عن تراكمات المصالح المشتركة مثل(الترقيات التعويضات المكافآت) بين الفرد والمؤسسة، أكثر من كونها عملية عاطفية وأخلالية.

ج. الولاء المعياري :

يعبر عن إحساس الفرد بالولاء الأدبي للبقاء في المنظمة، وغالبا ما يكون المصدر الأساسي لهذا الإحساس نابع من القيم التي اكتسبها الفرد قبل التحاقه بالمؤسسة، أي من الأسرة أو التطبيع الاجتماعي أو عقب التحاقه بالمؤسسة من التطبيع التنظيمي، وبالتالي يكون سلوك الأفراد انعكاسا لما يشعر به ولما يعتقد أنه أخلاقيات الأعمال.

وتتمثل أهمية هذا النموذج الثلاثي الأبعاد في وجود محددات مختلفة ترتبط بكل مكون من المكونات الثلاثة وذلك على النحو التالي:

– تلعب الخبرة الوظيفية أو الفترة التي يقضيها الفرد في مؤسسته دورا مهما في تطور المكون العاطفي للولاء التنظيمي، كما أن هذا المكون يرتبط جوهريا مع الخصائص التنظيمية والسمات الشخصية.**(عبد الحميد،2008،ص222)**

– أما الولاء البقائي فيتطور نتيجة للتكاليف المرتبطة بترك العمل بالمؤسسة، لذا فإنه يرتبط أساسا بالاستثمارات التي يقدمها الفرد للمؤسسة مثل: مستوى التعليم والجهد المبذول في العمل، كما أن هذا المكون يرتبط بحجم وجاذبية فرص التوظيف البديلة المتاحة.

- وأخيرا فإن المكون المعياري للولاء التنظيمي يتطور نتيجة الاستثمارات التنظيمية للمؤسسة في الفرد كالتدريب والترقية، كما ينموا هذا المكون بزيادة الخبرات الاجتماعية التي تضغط على القيمة التي يعطيها الفرد لعلاقته بالمؤسسة.

من هذه الأنواع المختلفة للولاء نستنتج أن الولاء التنظيمي عبارة عن مزيج بين الولاء العاطفي الذي يكون بدون مقابل وإنما نابع من أحاسيس الفرد بالحب والتقدير لعمله ورؤسائه، وبين الولاء الناتج عن المصلحة المتبادلة بين الفرد والمؤسسة، وحسب رأيي هذا المكون من الولاء لا يخدم كثيرا مصالح المؤسسة كون أنه بمجرد انتهاء المصلحة ينخفض ولاء العامل للمؤسسة، بمعنى آخر أن المؤسسة لا يمكنها الاعتماد على العامل ذول الولاء المستمر المرتفع في أوقات الشدة والأزمات المالية لأنه في مثل هذه الأوقات تضطر المؤسسة إلى الحد من الامتيازات التي تمنحها لعمالها، لذلك يجب أن تعمل المؤسسة على أن يدعم هذا المكون المكون العاطفي والأخلاقي حتى تضمن وقوف عمالها إلى جانبها في وقت الشدائد وأيضا اندفاعهم للرقي بمؤسستهم وتطويرها ولكن في الأخير حتى نضمن استمرار العامل في المؤسسة لابد أن يكون الولاء التنظيمي مرتفع بكل مكوناته.

04. ابعاد الولاء التنظيمي:

رغم اتفاق معظم الباحثين في موضوع الولاء التنظيمي على تعدد أبعاده إلا أننا نجد اختلافهم في تحديد هذه الأبعاد فيحدد كل من "**ستاو**" و"**سلانيك**" أبعاد الولاء التنظيمي ببعدين هما:

أ.الولاء الاتجاهي (Attituclinal commitment) : ويعني الأمور التي تؤدي إلى تطابق أهداف وقيم الفرد مع أهداف وقيم المنظمة ، بحيث تزداد رغبته في البقاء والاستمرار في المنظمة.

ب. الولاء السلوكي (Behavioral commitment): ويقصد به العمليات التي من خلالها يصبح الفرد مرتبطا بالمنظمة ، بسبب سلوكه السابق ، فالجهد الذي بذله الفرد والوقت الذي قضاه في المنظمة يجعلانه يتمسك بكونه عضو فيها . **(الرواشدة،2007،ص88)**

أما كيدرون **(Kidron)** فيحدد بعدين للولاء التنظيمي على النحو التالي :

أ. الولاء الأدبي (الأخلاقي) (Moral commitment) : ويقصد به تبني الفرد لأهداف وقيم

المنظمة باعتبارها تمثل قيمه وأهدافه.

ب. الولاء المحسوب (Calcultatative Commitment): ويقصد به تبني الفرد الاستمرار في العمل داخل المنظمة برغم وجود عمل بديل في المنظمة برغم وجود عمل بديل في منظمة أخرى وبمزايا أفضل. **(عاطف،2010،ص278)**

كما ميز ماير وألن سميت (Mayer. Allen) بين ثلاثة أبعاد للولاء التنظيمي وهي :

أ. الولاء العاطفي أو المؤثر : ويتأثر هذا البعد بدرجة الفرد للخصائص المميزة لعملة من درجة استقلالية ، وأهميته، وكيان ، والمهارات المطلوبة ، وقرب المشرفين وتوجيههم له.

كما يتأثر هذا الجانب من الولاء بدرجة إحساس الموظف بأن البيئة التنظيمية التي يعمل بها تسمح بالمشاركة الفعالة في مجربات اتخاذ القرارات سواء ما يتعلق منها بالعمل أو بما يخصه.

ب. الولاء الأخلاقي (المعياري) : ويقصد به إحساس الموظف بالالتزام نحو البقاء مع المنظمة وغالبا ما يعزز هذا الشعور بالدعم الجيد من قبل المنظمة لمنسوبيها والسماح لهم بالمشاركة والتفاعل الإيجابي ، ليس فقط في كيفية الإجراءات وتنفيذ العمل ، بل المساهمة في وضع الأهداف والتخطيط ورسم السياسات العامة للتنظيم.

ج. **الولاء المستمر:** ودرجة ولاء الفرد في هذه الحالة تحكم بالقيمة الاستثمارية التي من الممكن أن يحققها لو استمر مع التنظيم مقابل ما سيفقده لو قرر الالتحاق بجهات أخرى. **(سليمان،2011،ص156)**

05. عوامل تكوين الولاء التنظيمي :

أولا : توفير الصفات المهمة:

- الصفات الشخصية.
- المناخ.
- العلاقات الاجتماعية.
- المكانة في التنظيم.
- الاستقلال في العمل.
- الرضا عن العمل.
- القيادة.
- الرغبة في الانجاز.
- تحديد الأنوار.
- درجة المشاركة في العمل.
- نظام الحوافز

فإذا كانت هذه المداخلات متوفرة في التنظيم، حيث تتمتع البيئة التنظيمية بمناخ تنظيمي صحي فان عملية تكوين الولاء التنظيمي حاصلة ، وسيندفع الأفراد تلقائيا للعمل بهدف الحصول على مخرجات التنظيمي المتمثلة في :

- سهولة استجابة التنظيم للمتغيرات البيئية
- سلوك ايجابي اتجاه التنظيم
- تدني نسبة الغياب وارتفاع نسبة الحضور
- تقليل نسبة الدوران الوظيفي
- ارتفاع الروح المعنوية .
- ارتفاع معدلات الأداء .

ثانيا : وضوح الأهداف :

حيث يساعد وضوح الأهداف التنظيمية على زيادة الولاء التنظيمي لدى الأفراد العاملين فكلما كانت الأهداف واضحة ومحددة ، كلما كانت عملية إدراك وفهم الأفراد للولاء التنظيمي وللمنظمة الأكبر وينطبق ذلك على المنهج والفلسفة والكفاءة الإدارية ، فكلما كانت العمليات التنظيمية ووظائف الإدارة واضحة كلما أدى ذلك إلى زيادة الولاء التنظيمي والإخلاص والإنماء للتنظيم.

ثالثا : العمل على تنمية مشاركة الأفراد العاملين في التنظيم :

حيث تساعد المشاركة من قبل الأفراد العاملين بصورة ايجابية على تحقيق أهداف التنظيم فالمشاركة هي الاشتراك الفعلي والعظي للفرد في موقف جماعي يشجعه على المشاركة والمساهمة لتحقيق الأهداف.

وهنا يمكن استنتاج ثلاثة محاور مهمة تقوم عليها عملية المشاركة وهي :

– تنطوي المشاركة للمساهمة في تحقيق أهداف التنظيم على المشاركة العقلية والفكرية القائمة على استخدام الأسس العملية لجعل عملية ناجحة وفعالة ، أكثر من مجرد الاعتماد على المشاركة الفعلية أو المشاركة غير الفعالة كما أكدت الدراسات في السلوك التنظيمي ، إن المشاركة تعمل على زيادة الولاء التنظيمي ويجعل الأفراد يرتبطون ببيئة عملهم بشكل أكبر بحيث يعتبرون أن ما يواجه المنظمة من مشكلات هو تهديد لهم ولأمنهم واستقرارهم الأمر الذي يؤدي الى تقبلهم روح المشاركة

– تعمل على زيادة حافزيه الأفراد وتدفعهم للعمل وذلك بإعطائهم الفرص الجيدة للمشاركة ، ولإطلاق الطاقات والمبادرات والابتكارات والرامية إلى تحقيق الأهداف.

– تعمل على زيادة حافزيه الأفراد وتدفعهم للعمل وذلك بإعطائهم الفرص الجيدة للمشاركة ،ولإطلاق الطاقات والمبادرات والابتكارات الرامية إلى تحقيق الأهداف.

رابعا : العمل على تحسين المناخ :

هنا يثير مفهوم المناخ التنظيمي إلى بيئة العمل الداخلية بكل تفاعلاتها وخصائصها إذ يلعب المناخ التنظيمي دورا كبيرا في تشكيل السلوك الوظيفي والأخلاقي لدى الأفراد العاملين من حيث تشكيل وتغير وتعديل القيم والاتجاهات والسلوك ، وتختلف طبيعة ومفهوم المناخ التنظيمي من بيئة إلى أخرى **و"ريتشارد سيترز"** يعرفه بأنه البيئة الداخلية لمنظمة معينة يتعرف العاملون عليها من تجاربهم ومن خلال أثرها في سلوكهم فالمناخ التنظيمي هو ذلك المجال المتضمن الطرق والأساليب والأدوات والعناصر والعلاقات المتفاعلة داخل بيئة المنظمة بين الأفراد، وبناء على ذلك يمكن النظر إلى المناخ التنظيمي على أنه يمثل شخصية المنظمة الناجحة وان إنجاحها يعتمد على جو العمل السائد ، فالمناخ التنظيمي الجيد يشجع على خلق جو عمل ايجابي يعمل على تحقيق الاستقرار للأفراد وللتنظيم ويجعل العاملين يشعرون بأهميتهم في العمل من حيث المشاركة في اتخاذ القرارات ورسم السياسات والشعور بوجود درجة عالية من الثقة المتبادلة ..... الخ ، لأن تمتع العاملين بمناخ تنظيمي ملائم من حيث الوفاق والتعاون والعدالة والمساواة للوصول إلى تحقيق الأهداف التنظيمية و الفردية يعزز الثقة المتبادلة ، ويرفع الروح المعنوية ، ويزيد درجة الرضا الوظيفي ويدعم الشعور بالولاء والانتماء التنظيمي فالبيئة التنظيمية المتمثلة في زيادة الدوران الوظيفي واللامبالاة وعدم الحيوية و تدني الإنتاجية.

خامسا : نمط القيادة :

إن الدور الكبير الذي يجب على الإدارة القيام به هو إقناع الآخرين وفي جو مناسب بضرورة انجاز الأعمال بدقة وفعالية، فالإدارة الناجحة هي تلك الإدارة القادرة على كسب التأيد الجماعي لانجاز الأعمال من خلال تنمية مهارات الأفراد الإدارية باستخدام أنظمة الحوافز المناسبة وقد تناول الباحثون مفهوم القيادة في كثير من الكتابات والأبحاث

نظرا للأهمية كمدخل في تنمية الولاء التنظيمي لدى الأفراد في منظمات العمل، فقد عرفها البعض بأنها ذلك النشاط الذي يمارسه الشخص القائد للتأثير في سلوك الآخرين لإجبارهم على التعاون وتحقيق الأهداف، كما تم تعريفها بأنها ذلك الفن في القدرة على التأثير على الأشخاص وتوجيههم بطريق تؤدي إلى الحصول على رضاهم وولاتهم وتعاونهم للوصول إلى الأهداف وبناء على ذلك فإن مسؤولية القيادة لها أهمية عالية في حياة المنظمات واستمراريتها ، فعليها مسؤوليته اختيار الأهداف وتنمية ولاء الأفراد وانتمائهم وبناء الثقة وتحقيق الأهداف، والقائد الناجح هو الذي يستطيع أن يعمل على زيادة درجات الولاء التنظيمي ، ويدعم اعتقادهم بأهمية التنظيم، ويبعث فيهم الرغبة في بذل المزيد من الجهد المبدع ، وينمي فيهم الرغبة في المحافظة على العلاقات التنظيمية الجيدة والعمل على تطوير الأفراد من حيث الاحترام ومراعاة المشاعر وزيادة ورغبتهم بالعمل

تطبيق أنظمة مناسبة من الحوافز :

يتطلب توفير المناخ التنظيمي الجيد أنظمة حوافز معنوية ومادية مناسبة ، فتوافر الأنظمة المناسبة يؤدي إلى زيادة الرضا عن المناخ التنظيمي و عن المنظمة ككل ، وبالتالي زيادة الولاء التنظيمي و ارتفاع معدلات الإنتاج وتقليل التكاليف ، وقد أشار بعض الباحثين إلى أن المنظمات العاملة في القطاع العام هي من اقل المنظمات استخداما للحوافز الجيدة، وبالتالي تقع عليها مسؤولية الاهتمام بهذا الجانب لضمان تحقيق مستويات عالية من الولاء التنظيمي لدى الأفراد العاملين.

العمل على بناء ثقافة مؤسسية :

إن الاهتمام بإشباع حاجات العاملين والنظر إليهم ، كأعضاء في بيئة عمل واحدة تحاول ترسيخ معايير أداء متميز لأفرادها، وتعمل على توفير درجة كبيرة من الاحترام المتبادل بين الإدارة ، وبين الأفراد العاملين وإعطائهم دورا كبيرا في المشاركة في اتخاذ

القرارات، كل ذلك ستترتب عليه قوة تماسك المنظمة ، وزيادة الولاء لها ، وهذا ما تميزت به الإدارة في اليابان التي استطاعت أن تشكل قوة هائلة نتيجة للتماسك والاحترام والثقة المتبادلة. **(حمدي رضا،2012، ص165-167)**

06. أسباب ومظاهر ضعف الولاء للمنظمة :

يعود الولاء في منظمات الأعمال المختلفة لجملة من الأسباب ندون في أدناه أهمها :

أ. تقصير الإدارة في فهم مدى إقناع العاملين بأهمية أعمالهم وكونهم أعضاء نافعون في هذا المجتمع.

ب. عدم وضوح مبدأ الرجل المناسب في المكان المناسب حيث أن عدم وضع الفرد في العمل الذي يتناسب وقدراته وميوله واتجاهاته ومؤهلاته ينعكس على درجة ولائه .

ج. الشعور بالقلق وعدم الاستقرار، حيث أن شعور الفرد بأن منظمته لا توليه اهتمامها ولا تعمل على رعايته تختلف عنده شعور بعدم الاطمئنان والقلق .

د. فرص الترقي والتقدم : وقوف إدارة المنظمة أمام فرص التقدم والترقية وعدم إتاحتها بصورة عادلة أمام العاملين من شأنها إحداث حالة الإحباط وتحطم الروح المعنوية عندهم.

ومن جانب آخر فإن مظاهر عدم الانتماء والشعور بضعف الولاء في عموم المنظمة بأخذ أشكالا مختلفة من فرد لآخر أو من جماعة لأخرى ، ولكن الجوهر لضعف الولاء واحد لا يتغير ويمكن تثبيت بعض تلك المظاهر للإفادة:

- ضعف الميل للعمل والشعور بالامبالات ، وعدم شعور الفرد بقيمة ذلك العمل وضعف الشعور بالاستقرار والاطمئنان
- ازدياد ظاهرة الغياب والتمارض وعدم احترام مواعيد العمل وكثرة حوادثه ضعف علاقات الاحترام بين الرؤساء والمرؤوسين وظهور حالات الأشياء والتذمر وكثرة الشكاوي.

- تعالي القيادة الإدارية للمنظمة وابتعادها عن العملين .

(جواد، 2010، ص،283)

07. سمات سلوك أصحاب الولاء :

إن أصحاب الولاء هم الأشخاص العاملون والمتعاقدون في المنظمات الرسمية في المنظمة وهذا ما يعكس احتياجاتهم الملحة للانتماء وكذلك التقبل من طرف الآخرين ، ويجسد انتماءهم 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 الإلزامية 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 ذلك نجد أصحاب الولاء يتسمون بصفات أخرى نختصرها في مايلي : الإخلاص في العمل ، الإلمام بأبعاد الوظيفة ، التعاون ، قوة الشخصية ، امتلاك المهارات ، والقدرات العالية ، القدرة على حل المشاكل ، تحمل المسؤولية.

(إبراهيم،2000،ص49)

خلاصة :

إن الولاء التنظيمي باعتباره من المواضيع المهمة في الحقول الإدارية ، كونه يؤثر في مستقبل المنظمة والفرد العامل ولهذا تعتبره سلوكا مرغوبا فيه من طرف الموظف وقائد المنظمة ، مادام يعكس الغرض الذي يطمح له كلا الطرفيين وهو تحسين أداء العاملين مما يؤدي إلى تحقيق الفعالية في الإنتاج والكفاءة في العمل ، فضلا عن زرع مشاعر الثقة والانتماء التي يتجه بها الفرد نحو منظمته ، وتتجلى القيمة الحقيقية للولاء التنظيمي من خلال قدرة المنظمة على تحقيق جو عمل محفز من أجل الإبقاء على سيرورة الدافعية ، كاستمرار مبالغ مالية لتدريب موظفيه ومنحهم حوافز معنوية وأخرى مادية لإشباع حاجاتهم المتعددة والمختلفة ، حينما يحس الفرد العامل بالارتياح والطمأنينة والأمان الوظيفي مما يؤدي به إلى الرضا عن عمله وبذل أقصى ما بوسعه من أجل استمرارية منظمته

الفصل الرابع :الأخصائي النفساني

تمهيد

01. الأخصائي النفسي العيادي:

02. سمات الأخصائي النفسي:

03. أدوار الأخصائي النفسي الإكلينيكي بالنسبة لاحتياجات المجتمع:

04. واجبات الأخصائي النفسي الإكلينيكي:

05. مهارات الأخصائي النفسي الإكلينيكي

06. خصائص الأخصائي النفسي:

07. أدوات الأخصائي النفسي:

خلاصة الفصل:

تمهيد:

يعتبر الأخصائي النفسي الإكلينيكي عنصرا فعالا في المستشفى الصحية العمومية و خاصة مصلحة الاستعجالات، حيث يقوم بمهام ضمن تخصصه للوصول إلى التشخيص الدقيق، و للأخصائي النفسي الإكلينيكي أدوار مهمة و صعبة، نتيجة التعقيد تتصف الشخصية و السيرورات النفسية و المعرفية والعلائقية فهو يتعامل مع السوي و الغير السوي حتى تكون له القدرة على فهم المرضى و دوافعهم وإحباطهم، و من خلال ذلك يعمل على تقديم الدعم النفسي و التدخلات الاستعجالية للمرضى في عمل جماعي يشترك فيه مع الفريق الطبي لوضع الخطة العلاجية الممكنة، و التي تضمن نجاحا و مردودية علاجية و نحاول في هذا الفصل التعرف على الأخصائي النفسي الإكلينيكي و دوره و للتدخلات الاستعجالية أو العلاجات النفسية و التقنيات العلاجية.

01. الأخصائي النفسي العيادي:

هو المتخصص الذي يستخدم الإجراءات السيكولوجية ، ويتعاون مع غيره من الأخصائيين في الفريق النفسي كل واحد في حدود إمكاناته وفي تفاعل إيجابي، بقصد فهم ديناميات شخصية العميل وتشخيص مشكلاته، والتنبؤ باحتمالات تطور حالته ومدى استجابته لمختلف أساليب الإرشاد والعلاج، ثم العمل إلى الوصول به إلى أقصى درجة ممكنة من التوافق الشخصي والاجتماعي. **(حسن مصطفى،1998 ،ص 99)**

1. تعريف الأخصائي النفسي الإكلينيكي:

نحن نعلم أن الأخصائي النفسي هو شخصا يملك مهارات أكاديمية تخول له ممارسة مهنة العمل السيكولوجي المتمثلة أساسا في المقابلة العيادية، التشخيص العلاج، متابعة العريض و مرافقة الأسرة.

1-1. عرفه (شحاتة، 1989 ص 5)

هو الشخص الحاصل على درجة جامعية في علم النفس، و من أهم الجامعات المعترف بها، و محور اهتمامه و تخصصه في ميدان علم النفس الإكلينيكي (الصحة النفسية الإكلينيكية) مع حصول على تدريب في المجال الميادي. حيث يرتكز مهام الأخصائي النفساني على تكوين نظري و تطبيقي من خلاله يمارس دوره وفق برنامج علمي.

1-2. عرفه (زهران، 1988)

الأخصائي النفسي الإكلينيكي هو الشخص المتخصص حامل الماجستير و الدكتوراه في علم النفس العيادي أو الصحة النفسية و العلاج النفسي مع خبرة لا تقل عن ثلاث سنوات في العمل العلاجي النفسي حيث يستخدم التقنيات والأساليب السيكولوجية (من ملاحظة المقابلة، دراسة الحالة، تطبيق المقاييس النفسية). التقييم وتشخيص الاضطرابات النفسية ورسم خطة علاجية للحالة . **(الشيخ حمود عبد الله ، 2015 : 69).**

02. سمات الأخصائي النفسي:

لابد للأخصائي النفسي أن يتميّز بمجموعة من السمات الشخصية الخاصة باعتباره يعمل يوميا مع عدد من الأشخاص الذين يعانون بدرجات مختلفة من مشكلاتهم وصعوباتهم النفسية، والذين يختلفون فيما بينهم اختلافا كبيرا من حيث توقعاتهم من

المعالج النفسي، ومن حيث خصائصهم النفسية وظروفهم المسيطرة عليهم.
وقد أوردت اللجنة الخاصة بالتدريب لعلم النفس الإكلينيكي في جمعية علم النفس الأمريكية المميزات التي ينبغي أن تتوفر لدى الأخصائي النفسي منها:

أ –ينبغي أن يكون الأخصائي النفسي على قدر من الاهتمام بالآخرين والرغبة في معاونتهم دون أن تكون لديه الرغبة في السيطرة عليهم وتوجيههم وجهات معينة يرى أنها في مصلحتهم.

ب –ينبغي أن يكون الأخصائي النفسي على قدر عال من الاستبصار بدوافعه ومشاعره وحاجاته ورغباته، وشعور الأخصائي بنواحي النقص بمخاوفه وفهمه لها يمكّنه من السيطرة عليها، وبالتالي من تفادي أثرها على عمله.

ج –ينبغي أن يكون الأخصائي النفسي على قدر كاف من التسامح فيما يتعلق بقيّم الأفراد واتجاهاتهم وأنماط سلوكهم وأساليب تفكيرهم، فلا يشعر بالعداوة نحو الجماعات الدينية أو الاجتماعية الأخرى.

د –ينبغي أن يكون الأخصائي النفسي على قدر من تكامل الشخصية والسيطرة على ذاته أو نفسه، ذلك أن عمله ومن يتعاملون معه يتطلبون أن يكون على قدر كاف من التكامل الذي يوحي بالثقة.

ح –ولكي يصل الأخصائي النفسي إلى المستوى الذي يتطلبه تدريبه وتخصصه هذا، فإنه ينبغي أن يكون على قدر عال من القدرة على التحصيل الأكاديمي والذكاء والذكاء الاجتماعي والميل الحقيقي إلى ما يقوم به من عمل، وكذلك أن يتّصف بصفات المرونة والقيادة والانطلاق والإبداع.

وحيث أن واجبات الأخصائي النفسي تتضمن بحث مشكلات التوافق والقدرة على تقيّيمها موضوعيا، فقد اعتبرت شخصية الأخصائي النفسي وتوافقه من العوامل الهامة لنجاحه في مهمته .ولعدم وجود معيار موضوعي صادق للحكم على شخصية الأخصائي النفسي، فإن القائمة التي وضعتها لجنة التدريب في علم النفس الإكلينيكي تضمّنت الصفات الآتية على أنها مطلوبة فيمن يقدم على العمل في هذا المجال .

(عطية هنا ومحمد هنا، 1979 ، ص40)

–القدرة العلمية الممتازة – الأصالة وسعة الحيلة – حب الاستطلاع

-الاهتمام بالأشخاص كأفراد – الاستبصار في الشخصية المميّزة للفرد
-الحساسية لتعقيدات الدوافع – القدرة على تكوين علاقات طيبة ذات أثر مع الآخرين
-المثابرة – المسؤولية – اللباقة – القدرة على ضبط النفس
-الإحساس بالقيّم الأخلاقية – الأساس الثقافي المتّسع – التحمّل
-الاهتمام العميق بعلم النفس عامة وعلم النفس الإكلينيكي خاصة.

03. أدوار الأخصائي النفسي الإكلينيكي بالنسبة لاحتياجات المجتمع:

يحتاج المجتمع إلى أن تكون له خدمات معينة، ولكن الأخصائي النفسي الإكلينيكي يلزمه أن يحاول اكتشاف و تحديد الاحتياجات التي لم يتوصل هذا المجتمع إلى معرفتها و البحث عن تأثير العوامل النفسية والاجتماعية على الصحة عموما.

دور الأخصائي النفسي الإكلينيكي في تقدير المرضى :

تؤكل مجموعة العمل على أنه لا ينبغي أن ينظر إلى علم النفس الإكلينيكي بوصفه مجرد مساعدة تقدم إلى الطبيب النفسي المسؤول عن التشخيص النهائي، وإنما على أنه خدمة للمريض، و قد اعترفت مجموعة العمل بدور الأخصائي النفسي الإكلينيكي في تقدير المرضى **(عسكري رأفت 2004،ص 44)** .

دور الأخصائي النفسي الإكلينيكي في الفحص والتقدير :

يلعب الأخصائي النفسي الإكلينيكي الدور الرئيسي في زيادة ثقة المجتمع بدوره وأدواته، بينما يساهم الأخصائي النفس في عمليات تنصيف المختلفة في الاضطرابات النفسية ويستطيع الأخصائي باستخدام الاختبارات و المقاييس النفسية المختلفة أن يقدم تقييما لمدى واسع من الوظائف و القدرات و مظاهر السلوك والخصائص الشخصية مثل الذكاء لتفكير والانتباه والإدراك و الذاكرة بمختلف مستوياتها ويوجد دراسات كثيرة تعكس ما يمكن أن يقوم به الأخصائي النفسي الإكلينيكي في مجال الفحص والتقدير للمرضى النفسيين والعقليين وذوي الاضطرابات السلوكية و هناك العديد من الاختبارات النفسية والمقابلات و

الملاحظات التي قد يستخدمها الأخصائي في مجال الاضطرابات النفسية والعقلية . **(يوسف، 2000،ص372)**

إن الأخصائي النفساني يقوم باستخدام أدوات طمرة كالمقابلة والملاحظة واختبارات نفسية التشخيص وتصنيف مختلف الاضطرابات النفسية و العقلية.

دور الأخصائي النفسي الإكلينيكي في العلاج :

ان الأخصائي النفسي دور في العلاج النفسي حيث يستخدم الأخصائي النفسي ومناهج ديناميكية وبأهمية تحيل الشخصية وزيادة المعرفية، و يشخص الاضطرابات العقلية والانفعالية و يقوم بتنفيذ برامج العلاج و يقوم بمقابلة المريض و يطبق الاختبارات الاسقاطية والنفسية ويفسرها ليشخص الاضطراب ويضع خطة العلاج ويعالج الاضطرابات النفسية لإحداث التوافق باستخدام أفضل أنواع العلاج المختلفة مثل: علاج البيئة، العلاج باللعب العلاج بالاسترخاء، العلاج الملوكي المعرفي، العلاج السيكودراما.

و يخطط عدة مرات العلاج أسبوعيا وقد يتملون مع تخصصات مهمة أخرى منها الأطباء الأخصائيين في الطب مثل أولياء الأمراض العقلية والنفسية وأطباء اجتماعيون والمساعدون لتطوير برامج علاج المرضى التي تعتمد على تحليل البيانات الإكلينيكية. (**رأفت عسكر 2004،ص 44-45**) .

حيث يقوم الأخصائي النفساني باختيار انسب وأنجح الطرق العلاجية حسب حالة المريض، وهذا الاختيار مرتبط بنوع المناهج المستخدمة في تدريبه داخل القطاع الاستشفائي.

وأضاف أيضا أنه يمكن بالطبع استخدام أنواع العلاج النفسي كالعلاج الفردي أو الجماعي و العلاج بالتحليل النفسي و كذلك المتمركز حول العميل وذلك حسب نوع الاضطراب وعمر المريض و تعقد المشكلة وتوافر العوامل المسيرة للعلاج النفسي مثل : الذكاء الطلاقة اللغوية والقدرة على التجاوب الانفعالي أو السلوكي و قد يفضل الأغلبية العلاج السلوكي في مجال التعامل مع الاضطرابات السلوكية النصية باعتبار أن العلاج

الملوكي محاولة لحل مشكلات المريض السلوكية بأسرع وقت ممكن و دون إرهاق المريض بإجراءات علاجية مكلفة و ذلك بتعديل السلوك المرضى المتمثلة في الأعراض التالية: كالتبول الايرادي النشاط الزائد و غيرها من الأمثلة، وتنمية السلوك الإرادي السوي لدى الفرد في إطار العلاج السلوكي. **(يوسف 2000،ص375)**

و هناك العديد من الأساليب العلاجية يمكن أن يستخدمها الأخصائي النفسي الإكلينيكي وذلك حسب فاعليتها المجربة مع نوعية وعمر المرضى و من تلك الأساليب العلاجية كالعلاج بالغم، علاج القلق والمخاوف، و الانطواء الاجتماعي والاسترخاء و كذلك العلاج العقلاني الانفعالي والعلاج المعرفي والعلاج باللعب والعلاج بالرسم، والواجبات المنزلية الداعي الحر و التمثيل وغيرها كثير من العلاجات النفسية لعلاج الاضطرابات. **(فالح ،2011،ص20)**

حدد جولد بترج Goldenberg دور الأخصائي النفسي الإكلينيكي:

الأدوار التي يقوم بها الأخصائي النفسي الإكلينيكي فيما يلي:

- عمل الاختبارات النفسية والمقابلات الإكلينيكية لأجل تلخيص الحالة.
- الإرشاد والعلاج النفسي للأفراد و الأزواج و الجماعات.
- تدريب الجماعات غير المهنية كالمساعدات في مجال الصحة النفسية.
- تقديم استشارات نفسية للمؤسسات العلاجية من أجل وضع برامج للعلاج والوقاية من الاضطرابات النفسية **(عبد الرحمن العيسوي، 2004،ص 45)**

04. واجبات الأخصائي النفسي الإكلينيكي:

- تشخيص اضطرابات الأفراد العقلية والانفعالية في العيادات والسجون والمؤسسات الأخرى .
- تنفيذ برامج العلاج.
- مقابلات المرضى ودراسة تاريخهم الطبي والاجتماعي.

- ملاحظة المرضى أثناء اللعب والمواقف الأخرى. انتقاء الاختبارات الاسقاطية والنفسية الأخرى وتطبيقها وتفسيرها ليشخص .
- وضع خطة العلاج ومعالجة الاضطرابات النفسية لأحداث التوافق باستخدام أفضل أنواع العلاج المختلفة مثل علاج البيئة والعلاج باللعب، والسيكودراما اختيار الأسلوب الذي يستخدم في العلاج الفردي مثل العلاج الموجه والعلاج غير الموجه والعلاج المساند ، ويخطط عدد مرات العلاج أسبوعيا وعمقه ومدته. تعتمد على تحليل البيانات الإكلينيكية.
- تدريب الطلبة الإكلينيكيين الذين يؤدون فترات الامتياز في المستشفيات ونموها والتوافق.
- يتعاون مع التخصصات المهنية الأخرى كالأطباء ومنهم النفسيين، والأخصائيين الاجتماعيين والمساعدين لتطوير برامج علاج المرضى التي والعيادات وتطوير التصميمات التجريبية والبحوث في ميدان تطور الشخصية
- تشخيص وعلاج الأمراض العقلية والاشتراك في الوقاية منها.
- الاستشارات في المؤسسات الاجتماعية والتربوية والترفيهية والمؤسسات الأخرى.
- تقويم وتطوير برامج الصحة النفسية والتخطيط لها.

05. مهارات الأخصائي النفسي الإكلينيكي

يلاحظ أن نجاح المعالج أو المرشد في إقامة التواصل بينه وبين المسترشد أو العميل هو الذي يسمح للأخير بأن يتواصل مع نفسه وهكذا فإن نجاح العملية الإرشادية كلها يتوقف على حدوث التواصل الصحيح بين المعالج أو المرشد والمريض أو المسترشد وبين العميل ونفسه، ولذا فإنه لابد أن يتوفر لدى المعالج أو الأخصائي النفسي الإكلينيكي عدة مهارات لضمان نجاح العملية العلاجية بأفضل وبأسرع وقت ممكن ولكي تسير العملية العلاجية في إطارها الصحيح وتوتي نتائج إيجابية.

ومن بين تلك المهارات المطلوب توافرها عند الأخصائي النفسي الإكلينيكي ما هو أساسي ومنها ما هو فرعي بالإضافة إلى المهارات التراكمية التي يكتسبها الممارس المهني خلال ممارسته لعمله ومن خلال الجلسات العلاجية، وسوف أتطرق في بحثي هذا إلى بعض المهارات الضرورية في العملية العلاجية أو الإرشادية.

مهارات الاتصال الأساسية:

- **الاتصال البصري:**

إن الاتصال البصري "**Eye Contact**" الجيد ليس هو تلك النظرة الجامدة أو التي لا معنى لها ولكنها المحفوفة بالانتباه ويفسرها المسترشد على أنها نظرة اهتمام وإنصات وتعاطف وحرص على المساعدة وتعطي العميل ثقة في العملية العلاجية وقد أثبتت الدراسات أن النظرات المتبادلة الفعالة تحدث بدرجة أكبر حينما تكون هناك مسافة فيزيقية أكبر بين المعالج والمريض أو المسترشد، ولكن يراعى في ذلك عدم التباعد.

(كفافي ، 1419هـ، ص56)

- **لغة الجسم:**

إن وضع لغة الجسم وتوجهه يمكن أن يشجع أو يثبط التفاعلات التشخيصية وحركة الجسم القليلة إلى الأمام مع الاتصال البصري تستقبل من قبل المريض أو المسترشد بإيجابية لأنها توصل إليه رسالة تتضمن اهتمام المرشد به.

- **المسافة الشخصية:**

بين المعالج والمسترشد أيضا تؤثر على Personal Distanceوالمسافة الشخصية قصوى يمكن الاحتفاظ بها وهذه المسافة Confort zoneالاتصال، وهناك منطقة ارتياح محكومة إلى حد ما قبل الاتصال البصري – بالاعتبارات الثقافية وفي الثقافة الأمريكية تبلغ هذه المسافة طول الذراع وعندما يقترب شخصان إلى أقل من هذه المسافة يشعر كلاهما بعدم الارتياح، كما أن المسافة عندما تزيد عن هذا المعدل تقلل من قدرة التواصل بينهما وبالنسبة للموقف الإرشادي ينبغي للمرشد أو المعالج أن يكون واعيا بمستوى الارتياح أو عدم الارتياح لدى المسترشد أو العميل، وفي غياب دراسات توضح قدر هذه المسافة يترك الأمر إلى خبرة المرشد ودقة ملاحظته لمسترشده و تشير بعض الدراسات أن اللمس يجعل المسترشد يشعر بالرغبة في الانفتاح والمشاركة وأمام المرشدين أساليب كثيرة ينقلون من خلالها إلى مسترشديهم الرسالة بأنهم موضع الاهتمام ولابد أن يكون المرشد أو المعالج واعيا بالأساليب المتكلفة أو المصطنعة وأن يبتعد عنها. **(كفافي،1981، ص57)**

- **النغمة الصوتية:**

والنغمة الصوتية (Vocal Tone) جانب من الجوانب المعبرة عن الاهتمام وبالتالي عن التواصل بين المرشد والمسترشد إن طبقة الصوت وحجمه ومعدل الحديث قادرة على أن تنقل الكثير من المشاعر التي يكنها المرشد للمسترشد وقد أظهر (Schever 1986) أن استخدام المفاتيح أو العلامات شبه الصوتية يمكن أن تنقل الرسائل المتضمنة للمستويات العالية من الثقة أو المستويات المنخفضة من الثقة، فالصوت العالي الجاف مع الإيقاع السريع ينقل ثقة بالنفس، بينما الصوت الناعم الهادي مع النبرة المنخفضة والإيقاع البطيء ينقل انخفاض الثقة بالنفس وهذه العلامات الدالة على الثقة بالنفس تؤثر في إدراك المسترشد للمرشد وخبرته وجاذبيته وجدارته بالاحترام وللإشباع الذي يتوقعه المسترشد من العلاقة الإرشادية. **(كفافي،1981، ص58)**

- **المسلك اللفظي:**

يحدث في بعض الأحيان أن ينشغل المسترشد أو المريض في حديث طويل لا علاقة له بموضوع المقابلة أو بأسئلة المرشد أو المعالج وعلى المرشد في هذه الحالة أن يبقى هادئا ومستمعا لأنه يعكس جزءا من اهتمامه وأفكاره ومنطقة في التفكير وله أن يختار إما أن يهتم بما قاله المسترشد كله أو بعضه أو أن يتجاهله والذي يحدث في كثير من الحالات أن المرشد أو المعالج يهتم ببعض ما جاء في حديث المسترشد ويحاول أن يستفيد منه لأن له دلالة في فهم المسترشد وهذا السلوك من جانب المرشد يسمى بالانتباه الانتقائي (Selective Attention) والجزء الذي ينتبه له المرشد في حديث المسترشد يعتمد على توجهه النظري وقناعاته وتدريبه وممارسته. **(كفافي،1981، ص58)**

- **الصمت:**

والصمت Silence أيضاً من الفنيات التي تساعد على التواصل الجيد وتعكس الاهتمام رغم التناقض الظاهري بين مظهرها ووظيفتها حيث يمكن للمرشد أن يستثمر الصمت على نحو جيد في خدمة أهداف المقابلة العلاجية وعلى المرشد أن يميز بين أنواع الصمت وأن يقرأ صمت المسترشد ماذا يعني ؟ وعلام يدل ؟ لأنه قد يدل على تعاون أو عدم ثقة أو إرهاق أو جهل بأسئلة المرشد أو تحدي له ولقدرته على المساعدة أو عدم استطاعته ترتيب أفكاره وعلى المرشد أن يفهم الصمت ودوافعه وأن يتدخل لتناول هذه الدوافع التي تعيق التواصل. **(كفافي،1981، ص59)**

- **الإنصات (الاستماع):**

والإنصات (Listening) أيضا من مهارات التواصل الأساسية وتشبه الصمت ولكنها تختلف لأن الإنصات عمل فعال يعكس تجاوب مع الطرف الآخر الذي يتحدث، بل أن الإنصات الجيد ينقل للمسترشد رسالة تفيد أن ما يقوله موضع اهتمام من المرشد أو المعالج وأنه متقبل ويعطي للمرشد فهما أوضح عن مستر شده كما ينبغي للمرشد أن ينتبه للمواضيع المتكررة في حديث مستر شده. **(كفافي،1981، ص59)**

ملاحظة المسترشد:

توفر الملاحظة للمرشد أو المعالج أو العميل مصدراً من المعلومات الصامتة" وبصفة عامة فإن البنية الجسمية توفر طريقة لتحديد الاستجابة الانفعالية الداخلية للمسترشد أو العميل وقد حدد باندلر (Bandler) و جريندر Grinder) أربعة مفاتيح أو علامات وهي:

- تغيرات لون الجلد وحجم الشفاه وتوتر العضلة و التنفس، وذلك يعكس العمليات الانفعالية الداخلية، وهذه العلامات من الصعب إخفاؤها لأنها عمليات فيزيولوجية أي ردود فعل لا إرادية.
- ملاحظة التناقض بين السلوك اللفظي والسلوك غير اللفظي عند المسترشد أو العميل له دلالة أيضا، ويستوضحه المرشد أو المعالج عن طريق أسئلة يواجه بهام عملائه.

وأحيانا يشعر المرشد بالحرج عندما يجد أنه يستخدم لغة جسمية لا تتوافق مع اللغة الجسمية للمسترشد، وفي هذه الحالة يحاول أن يقلد المسترشد عمديا، فقد يستطيع أن يسايره أو يعكس سلوك المسترشد فربما ساعد ذلك على أن يتوافقا في اللغة الجسمية وفي زيادة التواصل تبعا لذلك . **(كفافي،1981، ص60)**

- **دلالات الألفاظ:**

على المرشد أن ينتبه إلى الألفاظ التي تتكرر من المسترشد ويتفهم دلالتها على بعض سمات المسترشد و توجهاته، فعندما يكثر من "يجب و ينبغي" فإن ذلك يدل على عدم قدرته على التحكم في هذه المجالات أو أنه يعاني من تهديدها ويجب أن يتقصى المرشد ذلك. كما أن بناء الجملة واستخدام الضمائر يكشف عن موقف المسترشد من العالم وإدراكه لوضعه فيه فالمسترشد الذي يضع نفسه في موضع الفاعل في معظم حديثه غير العميل الذي يضع نفسه في موضع المفعول به، وهكذا وكذلك الأفعال في الجملة توضع في الزمن الماضي

دائما أو في الحاضر أو المستقبل لها دلالة عدم الاتساق أو "Discrepancies" التناقضات أو الرسائل المزدوجة Double Messages" وهناك وسيلة يتحدث عنها الباحثون لتحسين التواصل اللغوي في المقابلة الإرشادية أو العلاجية وتدع المسترشدين يتأكدون أن المعالج قد أنصت إليهم وهي البرمجة اللغوية العصبية NLP" وهو مدخل نسقي لتحسين التواصل ويساعد الناس على كيفية بنائهم للغتهم، ويتحدث الباحثون أيضاً عن مهارات عند المعالجين تجعلهم يفضلون استخدام كلمات ومفردات معينة وكان المفردات التي تتكرر في حديث المسترشدين تتم عن نمط المسترشد وكيفيته الحسية (بصرية كانت أم سمعية أم حسية – حركية). **(كفافي،1981، ص61)**

- **توجيه الأسئلة:**

وهي وسيلة للمرشد أو المعالج لمعرفة ما لا يعرفه عن عميله، وبالتالي يكون لدى المرشد ما يعينه على تشخيص حالة المسترشد على نحو أكثر دقة، ولكن يجب أن تكون الأسئلة مدروسة وهادفة سواء كانت الأسئلة المفتوحة (Open Question) وهي التي تبدأ بأدوات الاستفهام كيف ؟ ماذا؟ لماذا؟ أما الأسئلة المغلقة وبصفة عامة فإن المرشد لكي يحسن استخدام فنية التساؤل لابد أن يصوغ السؤال في لغة واحدة ومحددة لا لبس فيها ولا إيحاءات ويهدف للمساعدة ولا ينبغي أن يكون لحوحا في الحصول على إجابة في نفس المقابلة لكي لا يزيد عناد المسترشد ويمتنع عن الإجابة.

(كفافي،1981، ص62)

- **التشجيع:**

ان مهارة التشجيع وإعادة الصياغة والتلخيص وعكس المشاعر كلها فنيات قد تستخدم للحصول على معلومات بوسائل يشعر المسترشد أنها أقل اقتحاما له ولخصوصياته وعلامات التشجيع التي كثيرا ما يستخدمها المرشد (إيماءات الرأس، والتعبير الوجهي الإيجابي، وبعض المقاطع الصوتية وكلها تدل على حسن المتابعة للمسترشد وقد يشجع المرشد المسترشد بأن يكرر إحدى كلماته المفتاحية ليشجعه من ناحية وليتأكد من الفكرة المرتبطة بهذه الكلمات من ناحية أخرى . **(كفافي،1981، ص63)**

إعادة العبارات والتلخيص وعكس المشاعر:

أي أنه قد يعيد المرشد بعض العبارات كما لفظها المسترشد مما يقويها ويؤكدها ويدل على المتابعة للحديث من المرشد وقد يعيد المرشد العبارات الهامة فقط أو جوهر الفكرة كما تأخذ إعادة العبارات شكلا أكثر تحرراً، حيث يعمد المرشد إلى تلخيص (Summarize) ما قاله المسترشد وبعبارات مختصرة وقوية ومركزة وقد تكون مفيدة للمسترشد ليتبين بعض القضايا التي غير الواضحة لديه أو غير متبلورة أو غير المؤكدة لديه وهو ما ينطبق على الأفكار والمشاعر جميعا أما عكس المشاعر (Reflection of feelings) فيهدف إلى معرفة المرشد للانفعالات الكاملة وراء ألفاظ المسترشد وعباراته وهي طريقة مفيدة في تأكيد التواصل فالمرشد يتأكد من فهمه لمشاعر مسترشده والمسترشد من جانبه يرى من جانب المرشد انعكاسا لمشاعره، ويعرف كل منهم الآخر بشكل أفضل، ويسمح عكس المشاعر أن يعمل على تغيير نظرة المسترشد السلبية وبالطبع فإن المرشد لابد أن يعرف وأن يتعلم كيف يميز المشاعر المختلفة بدقة مثل الغضب والسرور والحزن والخوف والرعب قبل محاولة عكس انفعالات مسترشده . **(كفافي،1981، ص64)**

06. خصائص الأخصائي النفسي:

-الاهتمام بالناس والرغبة في معاونة الآخرين ومساعدﷺم في حل مشكلاﷺم

-القدرة على إقامة علاقة فعالية مع الآخرين

-أن يتمتع بقدر عال من الاستبصار الذاتي لدوافعه ورغباته وحاجاته ومشاعره، إذ أن العوامل الذاتية لها تأثير كبير في ممارسه الإكلنيكية على الفرد (المفحوص).

-الضبط الإنفعالي الجدى الإكلينيكي يشكل مطلبا ضروريا يجب توافره وخاصة على مستوى الممارسة لأن ردود فعل الفرد تتأثر بشكل أو بآخر بذاتية الممارس وإنفعالاته.

-يجب أن يكون مخلصا أمينا فبممارسته من أجل وقاية مريضه وشفائه مستخدما كافة مهاراته ومرونته.

-الإحساس بالمسؤولية والإلتزام بالمعايير المهنية تقنيا وأخلاقيا ولا زال الباحثون يضيفون صفات وخصائص المرشدين أو المعالجين النفسانيين تمكنهم من أن يكونوا قادرين على

المساعدة الفعالة لعملائهم، فهم أصحاب مستويات عالية من الطاقة ولديهم القدرة العالية اعلى التركيز وتحمل الفوضى والصبر على بعض المواقف الغامضة أو الغير محددة من عملائهم، وهم مخاطرون أحيانا ولكنها مخاطرة محسوبة.

كما أشار اتحاد علم النفس الأمريكي في 2002 إلى مجموعة من الصفات التي يجب أن يتميز بها المختصين في العلاج النفسي، وهي أربعة جوانب أساسية ورئيسية وهي:

الجانب الأول: هو الجانب العقلين والذي يعتبر المعالج النفسي تميزا في ذكائه قادرا على محاكمة الأمور الإنسانية ومواجهة المشكلات ومتبصرا وتشير الدراسات العديدة في عمال العلاج النفسي أن من الصعوبة نجاح متوسطي الذكاء والقدرات في عملهم كمعاملين نفسانيين.

الجانب الثاني: اهتمامات وميول المعالج النفسي: فلا بد أن يكون المعالج النفسي مهتما وخيال أفهم مشكلات الناس وخدمتهم والصبر في ذلك المحال .

المحال الثالث: التحصيل والثقافة والتأهيل: فنجاح المعالج في عمله لا يقف عند حدود الشهادة التي تحصل عليها في دراسته، بل لا بد من إمتلاك ثقافة علمية وإنسانية واسعة تحقق له الاطلاع على كل جوانب الأمور المتعلقة بتخصصه كمعالج نفسي، ويجب أن يكون على اتصال مستمر منجزات علم النفس بشكل خاص والعلوم الإنسانية بشكل عام.

الجانب الرابع: يتعلق بأخلاقيات العالم ويتجه هذا الغالب إلى الإلحاح على أن التخصص في المعالج النفسي اجمل شعورا عميقا بأنه يراعي مصالح البحرين ويحترمهم وأن عمله الأساسي مرتبط ارتباطا وثيقا تحقيق هذه المصلحة.

ويحتاح المعالج النفسي لكي بدأ بعلاقة علاجية سليمة والحفاظ على سلامتها في جو نفسي وصحي وطبيعي أن يكون بعض الخصائص للجلسات العلاجية التي يمكن أن يتوفر فيها هو علاجي صحي وتتضمن :

- الثقة المتبادلة
- الاستعداد للمساعدة

- التقبل الغير المشروط
- حسن الإصغاء
- المسولية المشتركة
- التسامح **(عطوف، 2000، ص 45-47)**

07. أدوات الأخصائي النفسي:

إن من أبرز أدوات الأخصائي النفسي الإكلينيكي هي الدراسة والمقابلة والاختبارات السيكولوجية المختلفة، الموضوعية المقننة والإسقاطية

- وتشمل دراسة المجلة حصول الأخصائى على معلومات شاملة عن الحالات المختلفة الحيطة بالمريض كتاريخ الأسرة وتاريخ النمو والتاريخ التعليمية والتاريخ المهن والاجتماعي والمادة التاريخية هي مصدر هام لجمع المعلومات عن المريض
- المقابلة التشخيصية، فإنها تتيح للأعمالى فرصة الملاحظة الباخرة لسلوك المريض وتتيح الوسائل الأخرى للتشخيص وفي المقابلة يحصل الأخصائي على استجابات محددة .
- الاختبارات بأنواعها المتعددة: تعتبر من أكثر الأدوات أهمية في استكمال جمع المعلومات، ويمكن حديد الأدوار التي تحققها في التالي:

أ- تقسيم إمكانيات الفرد ،وقدراته، فهي : تكشف الذكاء والقدرات الخاصة، ولهذا هناك ارتباط وثيق بين القياس النفسي والعمل الإكلينيكي

ب- تقليم وصف تشخصي لسلوك الفرد، ويتضمن مشاعر العميل واتجاهاته وأفكاره التي يمكن كشفها بواسطة الاختبارات الوصفية التشخيصية الجوانب الشخصية.

ج- تقييم ديناميات السلوك وتستخدم لمعرفتها الإختبارات الإسقاطية لكشف العوامل المؤثرة في سلوك الفرد وفي رسم خطة العلاج بعد تحديد الاتجاهات التي أترتبط بحالة العميل سواء كانت نو الأسرة أو العمل أو غيرها **(عطوف، 2000، ص 13)**

خلاصة الفصل:

إن الأخصائي النفسي الإكلينيكي مكانة مهمة في المجتمع الذي نعيش فيه نظرا للمشاكل الاجتماعية والنفسية التي يقع فيها الفرد و بإمكاننا القول أن هذا الشخص له دور مهم يقوم به تدخلات علاجية ، التشخيص ، العلاج أي تقديم العلاج حسب الحالة).
لا بد من أن يكون الأخصائي دارسا لعلم النفس الإكلينيكي و قد تم تكوينه و تدريبه في الجامعة لمدة (03) ثلاث سنوات و أن تكون له واجبات و مهارات و سمات يتميز بها عن غيره لكي يقوم بدوره و عمله على أكمل، و أحسن وجه، و يعطي نتائج إيجابية لتقديم الخدمة النفسية للمرضى . و عندما يقوم بعمل لا بد أن يحترم حقوق المريض و يحافظ على أسراره " السر المهني لأنها ضمن أخلاقيات المهنة و في هذا الصدد يتمكن الأخصائي النفسي من منافع جمة و كثيرة تعود على الإنسان خاصة و المجتمع عامة .

الجانب الميداني

الفصل الخامس

إجراءات الدراسة التطبيقية

تمهيد

01. منهج الدراسة

02. حدود الدراسة

03. عينة الدراسة

04. أدوات الدراسة

05. الأساليب الإحصائية

خلاصة

تمهيد:

يعتبر الجانب التطبيقي من أهم مراحل البحث حيث بفضله يتم الفهم الكامل للجانب النظري اذ سنتطرق في هذا الفصل من الجانب التطبيقي الى عرض منهج البحث و إجراءاته انطلاقا بالمنهج المتبع في الدراسة، وحدود الدراسة، وعينة

الدراسة و أدوات الدراسة و الأساليب الإحصائية

01. منهج الدراسة:

ان اختيار منهج الدراسة يعد نقطة هامة في البحوث الن المنهج يعمل على توجيه الباحث في الجانب التطبيقي لموضوع البحث فانه يحافظ على المنحنى الذي يجب أن يسير فيه الباحث و(luc albarello et autre.1995 p:64) البحث لموضوع اختياره اذ يتوقف نوع المنهج الذي يستخدم لمعالجة متغيرات الدراسة حسب الموضوع و ذالك من حيث الأهداف و النتائج المراد التوصل اليها، لهذا اعتمدنا في بحثنا على المنهج الوصفي يعتبر بأنه عبارة عن وصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة و تصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها.

و الهدف من استخدام هذا المنهج هو جمع حقائق و بيانات حول السمات الشخصية و علاقتها بالولاء التنظيمي لدى الأخصائيين النفسانيين بمستشفى محمد بوضياف و كل العيادات التابعة له، ومن أجل الإجابة عن الأسئلة و الاستفسارات التي يطرحها موضوع البحث و بذالك يعد المنهج الوصفي من أكثر مناهج البحث ملائمة للواقع الاجتماعي قصد فهم ظواهره.

02. حدود الدراسة:

1.2 المجال المكاني : قمنا بإجراء الجانب التطبيقي من بحثنا في مستشفى محمد بوضياف.

2.2 المجال الزماني : تم تطبيق هذه الدراسة خلال شهر مارس (2022-2023).

03. عينة الدراسة : تكون مجتمع الدراسة من الأخصائيين النفسانيين الذين يعملون في المستشفى محمد بوضياف و العيادات التابعة لهم البالغ عددهم الإجمالي 34 و ذالك حسب المتغيرات.

جدول رقم : 1 يمثل عينة الدراسة حسب المتغيرات

المتغير		الفئة	العدد	النسبة المئوية
الحالة الاجتماعية	اناث	عزباء	02	5.88%
		مطلقة	00	00%
		متزوجة	09	26.47%
	ذكور	اعزب	04	11.76%
		مطلق	00	00%
		متزوج	19	55.88%
السن		من 30 الى 40 سنة	12	35.29%
		اكبر من 40 سنة	22	64.70%
الجنس		ذكر	23	67.64%
		انثى	11	32.35%
سنوات الخبرة		من 5 سنوات الى 10 سنوات	13	38.23%
		اكثر من 10 سنوات	21	61.76 %

04. أداة الدراسة:

اعتمدنا في هذا البحث على مجموعة من الأدوات و هذا من أجل تحقيق نتائج موضوعية و في بحثنا الحالي سيتم الاعتماد على ما يلي:

استخدم في هذه الدراسة أداتين:

- مقياس السمات الشخصية .
- مقياس الولاء التنظيمي.

حيث قام الباحثين **لسبط طارق** و **ندير فرطاس** باستعانة استبيانين من دراسة **ختام عبد الله علي غانم** و الاستفادة من بنود الاستبيانات الواردة فيها،و إعادة بنائهما،و كما تم الأخذ بآراء المحكمين الذين قاموا بتحكيم هذين الاستبيانين و قد اشتمل الاستبيانين في صورتهما النهائية على جزأين:

الجزء 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.

فقرات الاستبيان الأول المكونة من 39 فقرة موزعة على السمات الآتية:

1 سمة المسؤولية :و تعبر عنها الفقرات-7-15-16-21-25-28-29-34-135

2 سمة الاتزان الانفعالي، و تعبر عنها الفقرات5-8-11-18-22-24-27-30-31

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

4 سمة اجتماعية :وتعبر عنها الفقرات3-6-9-12-14-17-20-23-32-33

وفقرات الاستبيان الثاني الذي يقيس الولاء التنظيمي و تعبر عنها الفقرات من 01 إلى28

و استخدم الباحثين مقياس ليكرت الخماسي للتدرج(أوافق بشدة)05،(أوافق)04، (محايد)03، (لا أوافق)02، (لا أوافق بشدة01).

4.1 صدق الأداة:

عرض الاستبيانين على مجموعة من المختصين في علم النفس،وقد طلب منهم إبداء الرأي

في فقرات الاستبيانين من حيث صياغة الفقرات و مدى مناسبتها للمجال الذي وضعت فيه أما بالقبول أو تعديل صياغتها،أو حذفها لعدم أهميتها،وأعطى المحكمين ملاحظتهم و توصياتهم على الاستبيانين،وعدل الاستبيانين بناءا على هذه الملاحظات،حيث أصبح الاستبيانين حيز الخدمة،ومن التعديلات التي تمت على استبيان السمات الشخصية:

- حذف العبارات السلبية و استبدالها بالعبارات الايجابية(لا أميل أميل،عصبية بلطف،أتأثر لا أتأثر،لا أهتم أهتم)

ومن التعديلات التي تمت على استبيان الولاء التنظيمي:

- حذف العبارة(أثني على التلميذ الذي يحقق انجاز في المدرسة و استبدالها بأحس أنه لي مكانة بين زملائي في المستشفى)
- حذف العبارة(أتأثر كثيرا بما تعانيه المدرسة من مضايقات سلطات الاحتلال إلى أتبادل الاتصالات مع زملائي خارج أوقات العمل)
- استبدال العبارات التي تحتوي مدرسة إلى مستشفى،التلاميذ إلى المفحوص،المعلمات إلى الأخصائيين النفسانيين.

4.2 ثبات الأداة:

تم التأكد من ثبات أداتي الدراسة باستخدام معامل **كرونباخ ألفا**،حيث تم حساب معامل الثبات للاتساق الداخلي لفقرات كل الاستبيان و كل سمة من سمات الشخصية، و الجدول التالي يبين معاملات الثبات لكل أداة و كل سمة.

الجدول رقم(02) يمثل معاملات الثبات لكل أداة و كل سمة

الرقم	السمة	عدد الفقرات	معامل الثبات
01	المسؤولية	10	0.70
02	الاتزان الانفعالي	09	0.77
03	السيطرة	10	0.70
04	الاجتماعية	10	0.70
السمات الشخصية		39	0.82
الولاء التنظيمي		28	0.87

05. الأساليب الإحصائية:

1- برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية.$spss_{23}$

2- المتوسط الحسابي

3- الانحراف المعياري.

4- معامل الارتباط بيرسون.Personne_

5- اختبار فريدمان Freadman_

6- اختبار ت .T_test

خلاصة الفصل:

اعتمدنا في إنجازنا للجانب التطبيقي للبحث عن المنهج الوصفي بطابعه الإرتباطي ،حيث تكونت عينة البحث من34 مختصين نفسانيين من مختصة ومختص، ليتم تطبيق أدوات البحث عليهم بهدف الحصول على استجاباتهم لتفريغها قصد معالجتها واختبار صحة الفرضيات عن طريق استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية رقم 23 للحصول على نتائج موضوعية للبحث.

الفصل السادس : الدراسة الميدانية

01.عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى

02. عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية

03. عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة

04. مناقشة النتائج

05. الاستنتاج العام للدراسة

06. خاتمة عامة

07. الاقتراحات والتوصيات

01.عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى:

لاختبار صحة الفرضية الأولى والتي مفادها توجد علاقة ارتباطية متعددة بين كل من سمات الشخصية بالولاء التنظيمي لدى الاخصائي النفساني تم حساب معامل الارتباط المتعدد المتعدد وفق الخطوات التالية:

جدول (03): يوضح وصف متغيرات البحث للارتباطات الجزئية:

المتغيرات	عدد الأفراد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط برسون **X1 –X2 X4–X3** ب **Y**	مستوى الدلالة	مستوى الدلالة المعنوية
المسؤولية **X1**	34	34.32	3.52	0.54	0.000	دال عند 0.05
الاتزان **X2**	34	33.47	4.15	0.44	0.004	
السيطرة **X3**	34	34.79	3.90	0.43	0.005	
الاجتماعية **X4**	34	32.62	3.66	0.06	0.35	غ دال
الولاء التنظيمي **Y**	34	116.71	9.68			

يبين الجدول رقم (03) ان الارتباطات الجزئية بين متغير الولاء التنظيمي وسمات الشخصية حيث بلغ معامل الارتباط مع سمة المسؤولية 0.54 أما الارتباط بالاتزان فقدر ب 0.44 وقدر معامل الارتباط مع سمة السيطرة ب 0.43 و سمة الاجتماعية 0.06 كما جاءت دلالتها الإحصائية اصغر من مستوى الدلالة المعنوية 0.05 باستثناء سمة الاجتماعية التي جاءت دلالتها تقدر ب .035 وهي اكبر من مستوى الدلالة المعنوية 0.05 ما يعني وجود علاقة تفاعلية بين كل من سمات الشخصية المسؤولية الاتزان والسيطرة بالولاء التنظيمي لدى الاخصائي النفساني وعدم وجود علاقة ارتباطية بين سمة الاجتماعية والولاء التنظيمي لدى الاخصائي النفساني . الشخصية والفعالية بالولاء التنظيمي لدى افراد عينة البحث :

جدول (04) يوضح الارتباط المتعدد بين سمات

معامل الارتباط المتعدد	معامل التحديد	معامل التحديد المصحح
0.60	0.36	0.28

يظهر من الجدول رقم (04) ان قيمة معامل الارتباط المتعدد بلغت 0.60 ومعامل التحديد 0.36 بمعامل تصحيح قدره 0.28 وهذا يدل على ان نسبة 28% من الانحرافات الكلية التي تساهم في المتغير المتنبأ به الولاء التنظيمي تفسرها العلاقة الخطية أي المتغيرات المنبأة سمات الشخصية والمتمثلة في المسؤولية ،الاتزان، السيطرة والاجتماعية لدى الاخصائي النفساني أي أنه توجد علاقة ارتباطية تفاعلية متعددة بين سمات الشخصية بالولاء التنظيمي لدى الاخصائي النفساني ومنه تحقق الفرضية .

02.عرض وتحليل نتائج السؤال الاستكشافي:

ينص السؤال الاستكشافي على: ما هي سمة الشخصية المميزة للاخصائي النفساني وللتحقق منه تم استخدام اختبار فريدمان للرتب للعينة للعينة الواحدة من اجل ترتيب سمات الشخصية لافراد العينة و النتائج كما يلي:

جدول (05): يوضح نتائج اختبار فريدمان لسمات الشخصية لدى أفراد عينة البحث.

المتغير	عدد الأفراد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار كاي مربع	درجة الحرية	مستوى الدلالة	مستوى الدلالة المعنوية
المسؤولية	34	34.32	3.52	7.71	3	0.05	0.05
الاتزان	34	33.47	4.15				

السيطرة	34	34.79	3.90					
الاجتماعية	34	32.62	3.66					

يتضح من خلال الجدول رقم (05) أن المتوسط الحسابي لسمات الشخصية اختلف من سمة لاخرى حيث بلغ متوسط المسؤولية 34.32 وانحراف معياري يساوي 3.52 أما الاتزان فقدر ب 33.47 بانحراف معياري 4.15 ومتوسط السيطرة قدر ب 34.79 بانحراف معياري 3.90 كما بلغ متوسط الاجتماعية 32.62 بانحراف معياري 3.66 كما قدرت قيمة اختبار كاي مربع ب 7.71 وبما ان مستوى دلالة الاختبار الإحصائي هو 0.05 يساوي مستوى الدلالة المعنوية المعتمدة في البحث الحالي 0.05 ما يعني وجود فروق في ترتيب سمات الشخصية وهي السيطرة – المسؤولية – الاتزان – الاجتماعية ومنه فسمة الشخصية المميزة للأخصائي النفساني هي السيطرة والمسؤولية كون الفرق بينهما ضعيف جدا .

03 .عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية:

تنص الفرضية الرابعة على وجود فروق في الولاء التنظيمي حسب متغير الجنس لدى الاخصائي النفساني للتحقق من صدق الفرضية تم استخدام اختبار ت لعينتين مستقلتين حيث جاءت النتائج كما يلي:

جدول رقم (06) يوضح الفروق في الولاء التنظيمي لدى افراد العينة حسب الجنس

المتغيرات	عدد الافراد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة اختبار ت	درجة الحرية	الدلالة المعنوية	الدلالة الاحصائية
ذكر	22	113.41	9.56	-2.99	32	0.005	دال عند 0.05
انثى	12	122.75	6.73				

يتضح من خلال الجدول رقم (06) ان المتوسط الحسابي للولاء التنظيمي لعينة الذكور بلغ 113.41 بانحراف معياري 9.56 اما المتوسط الحسابي لعينة الاناث يساوي 122.75 انحراف معياري يساوي 6.73 وقيمة اختبار ت قدرت 2.99- ومستوى دلالة 0.005 وهو

اصغر من مستوى الدالة المعنوية 0.05 اي انه توجد فروق ذات دلالة احصائية في الولاء التنظيمي لدى اخصائي النفساني تعزى للجنس لصالح الاناث ومنه تحقق الفرضية

04. مناقشة النتائج:

1.4 مناقشة الفرضية الاولى:

تنص الفرضية الاولى على وجود علاقة ارتباطية متعددة بين سمات الشخصية والولاء التنظيمي لدى الاخصائي النفساني ومن خلال دراسة وتحليل النتائج عن طريق الاساليب الاحصائية تم التحقق منها والتوصل الى ان ما نسبة 28% من الانحرافات الكلية التي تساهم في المتغير المتنبأ به الولاء التنظيمي تفسرها العلاقة الخطية أي المتغيرات المنبأة سمات الشخصية والمتمثلة في المسؤولية ،الاتزان، السيطرة والاجتماعية لدى الاخصائي النفساني أي أنه توجد علاقة ارتباطية تفاعلية متعددة بين سمات الشخصية بالولاء التنظيمي لدى الاخصائي النفساني ومنه تحقق الفرضية

يمكن تفسير عدم وجود علاقة تفاعلية بين سمات الشخصية والولاء التنظيمي لدى الاخصائي النفساني في البحث الحالي بان مساهمة سمات الشخصية جاءت متوسطة كونها ليست العامل الوحيد المؤثر في الولاء التنظيمي بل يرجع لمجموعة من العوامل اهمها الخبرات الذاتية ،انجازات الأداء حيث اكدت هذه النتيجة **دراسة العتيبي(1997)**هدفت الى معرفة مدى تاثر الولاء التنظيمي بصفات الشخصية،خصائص العمل و الخبرة في العمل حيث توصلت الى أن خصائص العمل والخبرة لهما تأثير أقوى من الصفات الشخصية في الولاء التنظيمي الا انه لا يمكن الغاء دور بعض سمات الشخصية كالمسؤولية والاتزان كسمتين رئيسيتين لهما انعكاس ايجابي فسمة المسؤولية تساهم في الالتزام والتحكم في الدوافع و الانضباط الذاتي والقدرة على التنظيم واتباع القواعد اما الاتزان فهو يساهم في تقوية هذه الخصائص النفسية و تحقيق الولاء التنظيمي للاخصائي النفساني.

2.4 مناقشة السؤال الاستكشافي:

يبحث السؤال الاستكشافي حول سمة الشخصية المميزة للأخصائي النفساني ومن خلال دراسة وتحليل النتائج عن طريق الاساليب الاحصائية تم التحقق منها والتوصل الى وجود فروق في ترتيب سمات الشخصية وهي السيطرة – المسؤولية – الاتزان – الاجتماعية ومنه فسمة الشخصية المميزة للأخصائي النفساني هي السيطرة والمسؤولية كون الفرق بينهما ضعيف جدا.

يمكن تفسير هذه النتيجة في البحث الحالي بان تميز الاخصائي النفساني بسمة السيطرة تليها المسؤولية يمكن ارجاعه الى التكوين الاكاديمي الذي تلقاه في علم النفس والممارسة المهنية حيث انعكس على شخصيته من حيث تنمية مهارات التعامل والاتصال والتحكم لديه خاصة وان طبيعة عمله تتطلب وجود هذه السمات التي يوظفها بشكل دائم خلال المقابلات العيادية مع المفحوصين من اجل تحقيق الموضوعية في التكفل النفسي، حيث تظهر السيطرة في قدرة الاخصائي على التحكم في سير المقابلة وفرض جو مهني اخلاقي تسوده السرية من خلال سيطرته على خبراته السابقة وأفكاره الشخصية وميوله حتى يكون حياديا حيث يعبر كل هذا على تحمل الاخصائي النفساني بشكل مستمر للمسؤولية تجاه المفحوصين مما يجعلهما سمات غالبة عليه.

3.4 مناقشة الفرضية الثانية:

تنص الفرضية الثانية على وجود فروق في والولاء التنظيمي لدى الاخصائي النفساني تعزى لمتغير الجنس ومن خلال دراسة وتحليل النتائج عن طريق الاساليب الاحصائية تم التحقق منها والتوصل الى وجود فروق ذات دلالة احصائية بين الجنسين في الولاء التنظيمي لدى الاخصائي النفساني لصالح الاناث ومنه تحقق الفرضية.

نظرا لعدم التوصل الى دراسات سابقة تناولت الفروق في الولاء التنظيمي حسب الجنس لدى الاخصائي النفساني في حدود امكانيات البحث الحالي يمكن تفسير هذه النتيجة بان اختلاف الجنس يعني اختلاف في الخصائص النفسية والخبرات والمهارات الامر الذي

يفسر اختلاف درجة الولاء التنظيمي كما ان درجة رضا الاخصائي عن عمله من مختلف الجوانب هو الاخر ينعكس على ولائه التنظيمي بحيث تميل الاناث الى البحث عن بيئة امنه في العمل مما يجعلها تتجنب المواجهة والصراعات كنتيجة لتنشئة الاجتماعية والعرف السائد بالمجتمع عكس الذكور الذين يبحثون عن اكبر درجة الاستقلالية في مختلف الجوانب ما يمكن ان ينعكس على ولائهم التنظيمي.

05. الاستنتاج العام :

من خلال نتائج الدراسة الميدانية و بعد المعالجة الإحصائية للبيانات لاختبار الفرضيات توصل البحث الحالي إلى النتائج التالية:

– وجود علاقة ارتباطية بين كل من سمات المسؤولية و السيطرة والاتزان بالولاء التنظيمي لدى الاخصائي النفساني.

– عدم وجود علاقة ارتباطية بين كل سمة الاجتماعية بالولاء التنظيمي لدى الاخصائي النفسي.

– توجد علاقة ارتباطية متعددة بين سمات الشخصية بالولاء التنظيمي لدى الاخصائي النفساني ومنه تحقق الفرضية

– وجود فروق في الولاء التنظيمي تعزى لمتغير الجنس لدى الاخصائي النفساني.

06. الخاتمة

يعتبر المختص النفسي المؤهل مهنيا وذو كفاءة وخبرة لتقديم الخدمات النفسية للأشخاص **(المفحوصين)**،وكذلك في تشخيص مشكلاتهم النفسية وعلاجها ،وذلك عند اكتساب الخبرة الكافية من خلال الدورات التدريبية في العلاجات النفسية ،الوقاية من الاضطرابات خاصة إذا كان مكان عمله في مؤسسة تحتاج إلى كل هذا كالمستشفى

من أجل مواجهة ومجابهة ضغوط العمل للعاملين وحتى المفحوصين ،ضف إلى هذا قوة شخصيته وبعض السمات المتسم بها التي تساعدها في هاته الأمور.

وتعتبر الشخصية تركيبة من مجموعة السمات التي تميز كل فرد على حدى وهذا ما وجب أن يتسم بها المختص النفسي كالمسؤولية ،السيطرة ،الاتزان الانفعالي تسهل عليه رغبته في العمل وما يندرج تحت مسمى الولاء التنظيمي. ويعتبر هذا الأخير رغبة الفرد الشديدة في الارتباط بالمنظمة والانجذاب لأهدافها وتعلقه بها ،والمشاركة بحماس لتحقيق أهدافها.

بحيث يسعى البحث الحالي للتعرف على العلاقة بين السمات الشخصية والولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي ،حيث اعتمدنا في اختبار فرضيات البحث على المنهج الوصفي بتطبيق مقياس سمات الشخصية ومقياس الولاء التنظيمي على عينة البحث وذلك لجمع البيانات التي تم معالجتها إحصائيا باستعمال الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية رقم(23) لاختبار صحة الفرضيات ،حيث تمت الدراسة مستشفى محمد بوضياف والمؤسسات الجوارية كذلك بعض العيادات الخاصة في بلدية المدية.

خلصت نتائج البحث بأن الولاء التنظيمي له علاقة بالسمات الشخصية لدى الأخصائيين النفسانيين.

كما تم التوصل إلى وجود فروق في ترتيب سمات الشخصية وهي السيطرة ،المسؤولية ،الاتزان ،الاجتماعية ،ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين في الولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفساني.

وفي الأخير ما يعنا إلا القول نتمنى أن يؤخذ بحثنا بعين الاعتبار ويكون كمبادرة لأبحاث أخرى تمد له بالصلة

07. الاقتراحات:

_فتح المجال للمختصين النفسيين ودعمهم سواء ما تعلق الأمر بدورات تدريبية وذلك داخل الوطن أو خارجه كنوع من التعزيز لرفع رغبة في الولاء التنظيمي للمؤسسة التابع لها .

_تحسين الظروف المناسبة داخل المؤسسة الإستشفائية للمختص النفساني من اجل رفع مستوى الولاء التنظيمي الذي ينعكس على المردودية

تكوين لجنة علمية تقوم باختبار المختصين قبل التوظيف

قائمة المراجع :

1. .حمدي، رضا هاشم (2012) **التدريب والتأهيل الاداري**، ط1 ،الاردن: دار الراية للنشر والتوزيع.
2. احمد إبراهيم.(2000) **الجوانب السلوكية في الإدارة المدرسية**.عمان:الزقارني.
3. أحمد محمود جبر العوامل الخمس الكبرى للشخصية وعلاقتها بقلق المستقبل لدى طلبة الجامعات الفلسطينية بمحافضات غزة مذكرة ماجستير في علم النفس جامعة الأزهر غزة 1998
4. اسماعيلي يامنة عبد الرزاق عمرون السمات الشخصية لدى الجانحين ديوان المطبوعات الجزائر 2015
5. جوليان روتر (1979م) علم النفس الإكلينيكي، ترجمة عطيه محمود هناء القاهرة دار الشروق.
6. خاتم عبد الله غانم السمات الشخصية و الولاء التنظيمي لدى المعلمات المرحلة الأساسية رسالة ماجستير فلسطين 2005
7. خلف سليمان الرواشدة،(2006)،**صناعة القرار المدرسي والشعور بالامن والولاء التنظيمي**، دار حامد،ط1 ،عمان.
8. دري نجاة قيم العمل و علاقتها بالولاء التنظيمي لدى الاداريين و الأساتذة بالمؤسسة التعليمية مذكرة ماستر جامعة المسيلة 2013
9. رافت عسكري (2004)، علم النفس الإكلينيكي التشخيص والتنيز في الاضطرابات النفسية والعقلية.
10. رمضان محمد القذافي المليجي، الشخصية نضرياتها اختباراتها أساليب قياسها المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية 2001
11. زاهر عبد الرحيم عاطف.(2010)**الهيكل التنظيمي للمنظمة الهندرة)** ط.(1 عمان :دار الراية.
12. سامي محمد الختاتنة مقدمة في الصحة النفسية دار الحامد للنشرو التوزيع الاردن

2012

13. سليم كفان، 2011،علم النفس العمل والتنظيم ودوره في اتخاذ القرار من خلال الاتصال الفعال، مجلة العلوم الانسانية، عدد 36 ، ديسمبر، جامعة قسنطينة

14. شحاتة، محمد ربيع (١٩٨٩) المسؤولية المهنية ومشروع ميثاق أخلاقي للاختصاص النفسي في السعودية، الرياض: جامعة الملك سعود.

15. شوقي ناجي جواد.(2010) **السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال)**ط.(1 عمان : دار الحامد.

16. صالح أحمد ،الارشاد النفسي أسسه و نضرياته و تطبيقاته ،دار الكتاب الجامعي العين2003)

17. **صلاح الدين عبد الباقي،2005،مبادئ السلوك التنظيمي،الدار الجامعية ،الاسكندرية ،مصر.**

18. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي المهارات السلوكية و التعليمية الموارد البشرية الملكية الحرية النشر و التوري مصر 2008 ص 222

19. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي،2008 ،المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية المرارد البشرية ،المكتبة العصرية للنشر والتوزيع .

20. عبد الخالق أحمد محمد الأبعاد السياسية للشخصية تقديم هـ.ج ايزيك الاسكندرية دار المعرفة الجامعية 1983.

21. عبد الرحمان أحمد هيجان الولاء التنظيمي للمدير السعودي رسالة ماجستير جامعة نايف للعلوم الأمية السعودية 1998 ص 330

22. عبد الرحمن العيسوي (2004)، أخصائي النفسي، ط1، دار الراتب الجامعية.

23. عبد المعطي حسن مصطفى (1998)، **علم النفس الإكلينيكي**، القاهرة: دار قباء للطباعة والنشر.

24. عسكر رأفت السيد، دراسة الشخصية عن طريق خط اليد القاهرة، مكتبة النهضة المصرية 2004.

25. عطوف محمود ياسين ، علم النفس الإكلينيكي، دار العلم للملايين، بيروت، لبنان، 2000

26. عمر وصفي عقيلي،2011،الادارة المعاصرة ،دار زهران للنشر والتوزيع، عمان

27. العمري عبيد عبد الله الولاء التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس و النمط القيادي لرؤساء اللأقسام في جامعة _الملك سعود المجلة 11 العلوم الادارية 1-1999 ص 111-118 السعودية.

28. غنيم سيد محمد سيكولوجية الشخصية دار النهضة العربية القاهرة 1978

29. فالح بن صنهاب الدايجي الحبي (2011). دور الأخصائي النفساني الإكلينيكي من وجهة نظر العاملين بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض، رسالة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماجيستر في العلوم الاجتماعية قسم العلوم الكلية الدراسات العليا ، الرياض، سعودية

30. فالح بن صنهات الدليجي العتيبي دور الأخصائي النفسي الاكلينيكي في وجهة نظر العاملين في المستشفيات الحكومية في مدينة الرياض رسالة ماجستير جامعة نايف الرياض 2011

31. فالح صالح السالم الولاء التنظيمي لدى مدرسي التعليم الثانوي العام و علاقته بالمشاركة في اتخاذ القرار رسالة ماجستير دمشق 2015

32. قائمة المراجع

33. كفافي علاء الدين الإرشاد والعلاج النفسي الأسري، القاهرة، دار الفكر العربي.

34. محمد احمد سليمان.(2011) **الرضا و الولاء التنظيمي قيم وأخلاقيات العمل** ط1 .عمان : دار زمزم.

35. محمد عبد الحميد الشيخ حمود (2015)، علم النفس العيادي وتطبيقاته الإرشادية، طل، عمان الأردن.

36. محمد عبد الحميد الشيخ حمود، (2015) ، علم النفس العيادي وتطبيقاته الإرشادية، ط1 ، عمان الأردن.

37. المعاني أيمن عودة الولاء التنظيمي سلوك منضبط و انجاز مبدع الجامعية الأردنية عمان الأردن 1996

38. **موسى اللويزي،2010،التطور التنظيمي ،اساسيات ومفاهيم حديثة ،ط2 ،وائل للنشر والتوزيع ،الاردن**

39. نجاة بنت عامر مطلق العميري أنماط التعلق و علاقتها بالعوامل الخمس للشخصية الكبرى لدى طلبة جامعة أم القرى في ضوء بعض المتغيرات مذكرة ماجستير في علم النفس تخصص ارشاد نفسي جامعة أم القرى المملكة العربية السعودية 2015

40. يوسف سيد الجمعة (2000) اضطرابات السلوكية وعلاجها، القاهرة دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.

41. سعد درويش, ن. ع. (2016) الانسحاب الاجتماعي وسمات الشخصية لأطفال والمراهقين بالعشوائيات ط1 الإسكندرية :دار الوفاء لدينا الطباعة والنشر.

42. محمد نعيمة .م. (2002). التنشئة الاجتماعية وسمات الشخصية (ط(1) دار الثقافة العلمية الاسكندرية.

43. محمود شامية م. س. (2016) سمات الشخصية وعلاقتها بالتكيف النفسي لدى المراهقين المهدمة بيوتهم. مذكرة لنيل شهادة الماجستير

الملاحق

جامعة المدية

كلية العلوم الإ نسا نية والإجتماعية

فرع علم النفس تخصص علم نفس العيادي

معلومات شخصية:

السن :.....

سنوات الخبرة:.....

الحالة الإجتماعية:.....

الجنس:.....

التعليمة:

نرجو منكم الإجابة عن هذه الفقرات المقترحة بكل صدق وموضوعية والتي تندرج في اطار البحث العلمي لنيل شهادة الماستر؛لاتوجد اجابة صحيحة واجابة خاطئة لذلك رجاءا ضع علامة (×)على الإجابة المختارة بكل دقة وموضوعية وعدم ترك اي عبارة بدون اجابة نشكركم لتعاونكم معنا.

الملحق رقم (01):مقياس سمات الشخصية

الرقم	الفقرة	أوافق بشدة	اوافق	محايد	لا اوافق	لاوافق بشدة
1	اعتني بأي عمل اقوم به					
2	ينتابني الشعور بالثقة في نفس					
3	اتعامل مع زميلاتي في العمل بطريقة ايجابية					
4	امتلك زمام القيادة في المواقف المناقشة الجماعية					
5	اتحررمن انواع القلق والتوتر					
6	اميل ان اكون مع غيري من الناس					
7	اجتهد في عملي					
8	اتصرف مع الآخرين بلطف					
9	احب الاجتماع بالآخرين					
10	لاأتاثربآراءالآخرينبسهولة					
11	لدي القدرة علة الاحتفاظ بضبط النفس حتى فيالمواقف					

	التي تضايقني وتقيد حريتي					
12	يسهل علي تكوين صداقات مع المعارف جديدة					
13	لدي قدرة على اتخاذ القرارات المهمة دون مساعدة احد					
14	يسهل على الاندماج الزملاء المسجدين					
15	انهي كل الصعوبات في العمل بقدر المستطاع					
16	اخذ المسؤلية مأخذ الجد					
17	اهتم كثيرا باختلاط الاجتماع مع ناس					
18	اشعر بالاطمئنان وراحة البال في جميع الأحوال					
19	أجد سهولة في التاثير 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 الآخرين					
34	يمكنني الاستمرار في العمل الذي أقوم به					
35	لا ينقصني الاعتماد على النفس					
36	انا واثق من قدراتي					
37	لا استسلم 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	اوافق	محايد	لا اوافق	لاوافق بشدة
1	أشعر بأن المستشفى الذي أعمل فيه يمثل جزءا من حياتي ومن الصعب ابتعادي عنه					
2	أعامل المفحوص بكياسة تجلب السمعة الحسنة ليوللمستشفىالذيأعملفيه					
3	أفضل مصلحة المستشفى على المصلحة الشخصية					
4	أقومبنشرالأفكارالجديدةالمقترحةوتعميمهاعلىالأخصائيينلتطبيقهافيعملهم					
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	اتجنب استخدام العواطف في التعامل مع الآخرين داخل المستشفى					
10	يقيم الاخصائيين 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 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	اشعر برغبة كبيرة بالعطاء دوما كوني أعمل كاخصائي نفساني في المستشفى					
22	اعتقد أنني استطعت تحقيق أشياء مهمة في مجتمعي كوني اخصائي 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: الحزمة الاحصائية SPSS

```
GET
  FILE='C:\Users\IT Doctor\Desktop\spss 2023\لبسط.sav'.
DATASET NAME Jeu_de_données1 WINDOW=FRONT.
REGRESSION
  /DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT الولاء
  /METHOD=ENTER الاجتماعية السيطرة الاتزان المسؤولية.
```

Régression

Remarques

Sortie obtenue		06-JUN-2023 23:27:47
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\IT Doctor\Desktop\spss 2023\لبسط.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	34
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur des observations dépourvues de valeurs manquantes dans les variables utilisées.
Syntaxe		REGRESSION /DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT الولاء /METHOD=ENTER المسؤولية الاتزان السيطرة الاجتماعية.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,02
	Mémoire requise	2308 octets
	Mémoire supplémentaire obligatoire pour les tracés résiduels	0 octets

[Jeu_de_données1] C:\Users\IT Doctor\Desktop\spss 2023\لبسط.sav

Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart type	N
الولاء	116,71	9,688	34
المسؤولية	34,32	3,522	34
الاتزان	33,47	4,158	34
السيطرة	34,79	3,906	34
الاجتماعية	32,62	3,660	34

Corrélations

		الولاء	المسؤولية	الاتزان	السيطرة	الاجتماعية
Corrélation de Pearson	الولاء	1,000	,541	,447	,433	,068
	المسؤولية	,541	1,000	,786	,351	,120
	الاتزان	,447	,786	1,000	,514	,231
	السيطرة	,433	,351	,514	1,000	-,014
	الاجتماعية	,068	,120	,231	-,014	1,000
Sig. (unilatéral)	الولاء	.	,000	,004	,005	,352
	المسؤولية	,000	.	,000	,021	,249
	الاتزان	,004	,000	.	,001	,094
	السيطرة	,005	,021	,001	.	,468
	الاجتماعية	,352	,249	,094	,468	.
N	الولاء	34	34	34	34	34
	المسؤولية	34	34	34	34	34
	الاتزان	34	34	34	34	34
	السيطرة	34	34	34	34	34
	الاجتماعية	34	34	34	34	34

Variables introduites/éliminées[a]

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	الاجتماعية, السيطرة, المسؤولية, الاتزان[b]	.	Introduire

a. Variable dépendante : الولاء
b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,607[a]	,368	,281	8,214

a. Prédicteurs : (Constante), الاجتماعية, السيطرة, المسؤولية, الاتزان

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	1140,423	4	285,106	4,226	,008[b]
	Résidus	1956,635	29	67,470		
	Total	3097,059	33			

a. Variable dépendante : الولاء
b. Prédicteurs : (Constante), الاجتماعية, السيطرة, المسؤولية, الاتزان

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	45,755	21,002		2,179	,038
	المسؤولية	1,509	,665	,549	2,271	,031
	الاتزان	-,375	,634	-,161	-,592	,558
	السيطرة	,804	,435	,324	1,847	,075
	الاجتماعية	,115	,410	,043	,281	,781

a. Variable dépendante : الولاء

```
*Nonparametric Tests: One Sample.
NPTESTS
  /ONESAMPLE TEST (الولاء الاجتماعية السيطرة الاتزان المسؤولية الجنس)
  /MISSING SCOPE=ANALYSIS USERMISSING=EXCLUDE
  /CRITERIA ALPHA=0.05 CILEVEL=95.
```

Remarques

Sortie obtenue Commentaires		06-JUN-2023 23:28:37
Entrée	Données	C:\Users\IT Doctor\Desktop\spss 2023\لبسط.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	34
Syntaxe		NPTESTS /ONESAMPLE TEST (الجنس المسؤولية الاتزان السيطرة الاجتماعية الولاء) /MISSING SCOPE=ANALYSIS USERMISSING=EXCLUDE /CRITERIA ALPHA=0.05 CILEVEL=95.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,33
	Temps écoulé	00:00:00,79

```
NPAR TESTS
  /K-S(NORMAL)=الاجتماعية السيطرة الاتزان المسؤولية
  /MISSING ANALYSIS.
```

Remarques

Sortie obtenue Commentaires		06-JUN-2023 23:29:46
Entrée	Données	C:\Users\IT Doctor\Desktop\spss 2023\لبسط.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	34
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques pour chaque test sont basées sur toutes les observations dotées de données valides pour les variables utilisées dans le test.
Syntaxe		NPAR TESTS /K-S(NORMAL)= المسؤولية الاتزان السيطرة الاجتماعية /MISSING ANALYSIS.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,03
	Nombre d'observations autorisées[a]	112347

a. Basée sur la disponibilité de la mémoire de l'espace de travail.

```
NPAR TESTS
  /CHISQUARE=الاجتماعية السيطرة الاتزان المسؤولية
  /EXPECTED=EQUAL
  /MISSING ANALYSIS.
```

Tests non paramétriques

Remarques

Sortie obtenue		06-JUN-2023 23:31:50
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\IT Doctor\Desktop\spss 2023\لبسط.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	34
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques pour chaque test sont basées sur toutes les observations dotées de données valides pour les variables utilisées dans le test.
Syntaxe		NPAR TESTS /CHISQUARE= المسؤولية الاتزان السيطرة الاجتماعية /EXPECTED=EQUAL /MISSING ANALYSIS.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,03
	Nombre d'observations autorisées[a]	112347

a. Basée sur la disponibilité de la mémoire de l'espace de travail.

Test du khi-deux

```
NPAR TESTS
  /FRIEDMAN=الاجتماعية السيطرة الاتزان المسؤولية
  /STATISTICS DESCRIPTIVES
  /MISSING LISTWISE.
```

Test de Friedman

Tests non paramétriques

Remarques

Sortie obtenue		06-JUN-2023 23:34:28
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\IT Doctor\Desktop\spss 2023\لبسط.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	34
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques de tous les tests sont basées sur les observations dépourvues de données manquantes dans les variables utilisées.
Syntaxe		NPAR TESTS /FRIEDMAN=المسؤولية الاتزان السيطرة الاجتماعية /STATISTICS DESCRIPTIVES /MISSING LISTWISE.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,00
	Nombre d'observations autorisées[a]	87381

a. Basée sur la disponibilité de la mémoire de l'espace de travail.

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type	Minimum	Maximum
المسؤولية	34	34,32	3,522	27	42
الاتزان	34	33,47	4,158	28	41
السيطرة	34	34,79	3,906	29	41
الاجتماعية	34	32,62	3,660	28	40

Rangs

	Rang moyen :
المسؤولية	2,79
الاتزان	2,29
السيطرة	2,79
الاجتماعية	2,12

Tests statistiques[a]

N	34
Khi-deux	7,717
ddl	3
Sig. asymptotique	,050

a. Test de Friedman

Remarques

Sortie obtenue		06-JUN-2023 23:38:39
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\IT Doctor\Desktop\spss 2023\لبسط.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	34
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques pour chaque test sont basées sur toutes les observations dotées de données valides pour les variables utilisées dans le test.
Syntaxe		NPAR TESTS /CHISQUARE= المسؤولية الاتزان السيطرة الاجتماعية /EXPECTED=EQUAL /MISSING ANALYSIS.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,01
	Nombre d'observations autorisées[a]	112347

a. Basée sur la disponibilité de la mémoire de l'espace de travail.

Remarques

Sortie obtenue		06-JUN-2023 23:40:58
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\IT Doctor\Desktop\spss 2023\لبسط.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	34
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques pour chaque test sont basées sur toutes les observations dotées de données valides pour les variables utilisées dans le test.
Syntaxe		NPAR TESTS /K-S(NORMAL)= المسؤولية الاتزان السيطرة الاجتماعية /STATISTICS DESCRIPTIVES /MISSING ANALYSIS.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,00
	Nombre d'observations autorisées[a]	112347

a. Basée sur la disponibilité de la mémoire de l'espace de travail.

Remarques

Sortie obtenue Commentaires		06-JUN-2023 23:42:45
Entrée	Données	C:\Users\IT Doctor\Desktop\spss 2023\ليبسط.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	34
Syntaxe		NPTESTS /ONESAMPLE TEST (الجنس المسؤولية الاتزان السيطرة الاجتماعية الولاء) /MISSING SCOPE=ANALYSIS USERMISSING=EXCLUDE /CRITERIA ALPHA=0.05 CILEVEL=95.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,13
	Temps écoulé	00:00:00,13

```
ONEWAY الولاء BY الجنس
  /STATISTICS DESCRIPTIVES
  /MISSING ANALYSIS
  /POSTHOC=SCHEFFE ALPHA(0.05).
```

Unidirectionnel

Remarques

Sortie obtenue Commentaires		06-JUN-2023 23:58:55
Entrée	Données	C:\Users\IT Doctor\Desktop\spss 2023\ليبسط.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	34
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques de chaque analyse sont basées sur les observations dépourvues de données manquantes dans les variables de l'analyse.
Syntaxe		ONEWAY الولاء BY الجنس /STATISTICS DESCRIPTIVES /MISSING ANALYSIS /POSTHOC=SCHEFFE ALPHA(0.05).
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,19

Avertissements

Les tests post hoc ne sont pas effectués pour الولاء, car il y a moins de trois groupes.

Descriptives

الولاء

	N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne	
					Borne inférieure	Borne supérieure
ذكر	22	113,41	9,565	2,039	109,17	117,65
انثى	12	122,75	6,730	1,943	118,47	127,03
Total	34	116,71	9,688	1,661	113,33	120,09

Descriptives

الولاء

	Minimum	Maximum
ذكر	94	128
انثى	114	133
Total	94	133

ANOVA

الولاء

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	677,491	1	677,491	8,960	,005
Intragroupes	2419,568	32	75,612		
Total	3097,059	33			

```
T-TEST GROUPS=الجنس(1 2)
  /MISSING=ANALYSIS
  /VARIABLES=الولاء
  /CRITERIA=CI(.95).
```

Test T

Remarques

Sortie obtenue		06-JUN-2023 23:59:48
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\IT Doctor\Desktop\spss 2023\لبسط.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	34
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques de chaque analyse sont basées sur les observations ne comportant aucune donnée manquante ou hors plage pour aucune variable de l'analyse.

Syntaxe		T-TEST GROUPS=الجنس(1 2) /MISSING=ANALYSIS /VARIABLES=الولاء /CRITERIA=CI(.95).
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,02

Statistiques de groupe

	الجنس	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الولاء	ذكر	22	113,41	9,565	2,039
	انثى	12	122,75	6,730	1,943

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes	
		F	Sig.	t	ddl
الولاء	Hypothèse de variances égales	1,080	,306	-2,993	32
	Hypothèse de variances inégales			-3,316	29,704

Test des échantillons indépendants

		Test t pour égalité des moyennes			
		Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %
					Inférieur
الولاء	Hypothèse de variances égales	,005	-9,341	3,121	-15,697
	Hypothèse de variances inégales	,002	-9,341	2,817	-15,096

Test des échantillons indépendants

		Test t pour égalité des moyennes
		Intervalle de confiance de la différence à 95 %
		Supérieur
الولاء	Hypothèse de variances égales	-2,985
	Hypothèse de variances inégales	-3,586

الملحق رقم (04) :

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	