

الفصل الثاني

الإطار النظري للدراسة

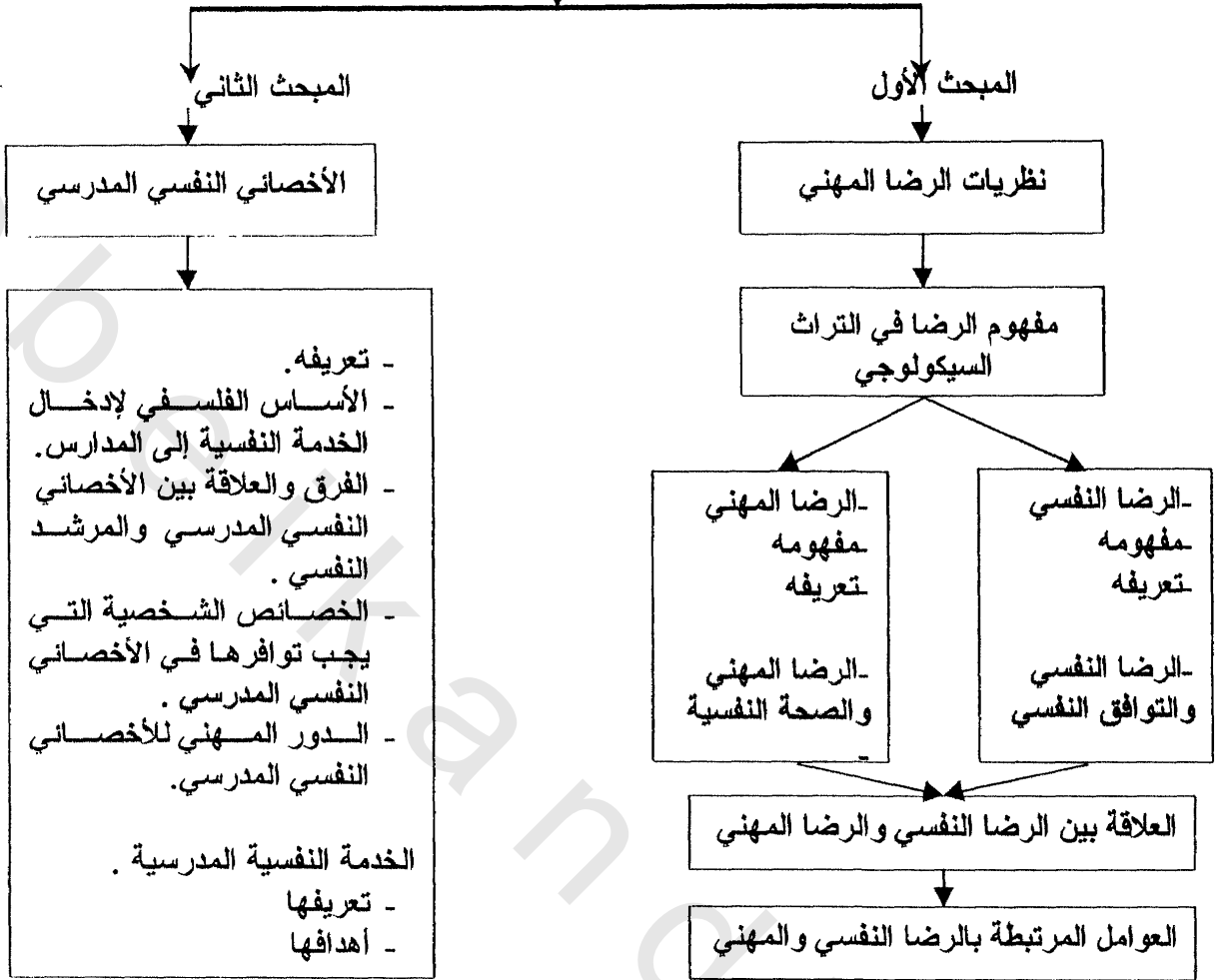
* مُقَدِّمَةٌ *

* المبحث الأول *

- نظريات الرضا المهني
- مفهوم الرضا في التراث السيكولوجي
- الرضا النفسي
- الرضا النفسي والتوافق النفسي
- الرضا المهني
- الرضا المهني والصحة النفسية
- العلاقة بين الرضا المهني والرضا النفسي
- العوامل المرتبطة بالرضا المهني والنفسي

* المبحث الثاني *

- الأخصائي النفسي المدرسي - تعريفه
- الأساس الفلسفي لإدخال الخدمة النفسية إلى المدارس .
- الفرق والعلاقة بين الأخصائي النفسي المدرسي والمرشد النفسي.
- الخصائص الشخصية التي يجب توافرها في الأخصائي النفسي المدرسي.
- الدور المهني للأخصائي النفسي المدرسي .
- الخدمة النفسية المدرسية - تعريفها - أهدافها .



شكل رقم (١) يوضح الإطار النظري للدراسة الحالية

مقدمة

قام الباحث بتقسيم هذا الفصل إلى مبحثين على النحو التالي :

المبحث الأول : ويتناول فيه الباحث نظريات الرضا المهني والنفسي

ثم تعرض الباحث لمفهوم الرضا المهني في التراث السيكولوجي مقسما الرضا إلى :

* الرضا النفسي ، تعريفه ، العلاقة بين الرضا النفسي والتوافق النفسي .

* الرضا المهني ، تعريفه ، العلاقة بين الرضا المهني والصحة النفسية ، ثم ربط الباحث بين الرضا النفسي والرضا المهني . ثم عرض العوامل الشخصية والديموجرافية المرتبطة بالرضا المهني والنفسي .

* المبحث الثاني : تناول الباحث الأخصائي النفسي المدرسي - تعريفه - الأساس الفلسفي لإدخال الخدمة النفسية إلى المدارس ، الفرق والعلاقة بين الأخصائي النفسي المدرسي والمرشد النفسي ثم تعرض للخصائص الشخصية التي يجب توافرها في الأخصائي النفسي المدرسي ودوره المهني ، ثم تناول الباحث مفهوم الخدمة النفسية المدرسية - تعريفها وأهدافها .

المبحث الأول

أولاً: نظريات الرضا المهني Vocational Satisfaction Theory

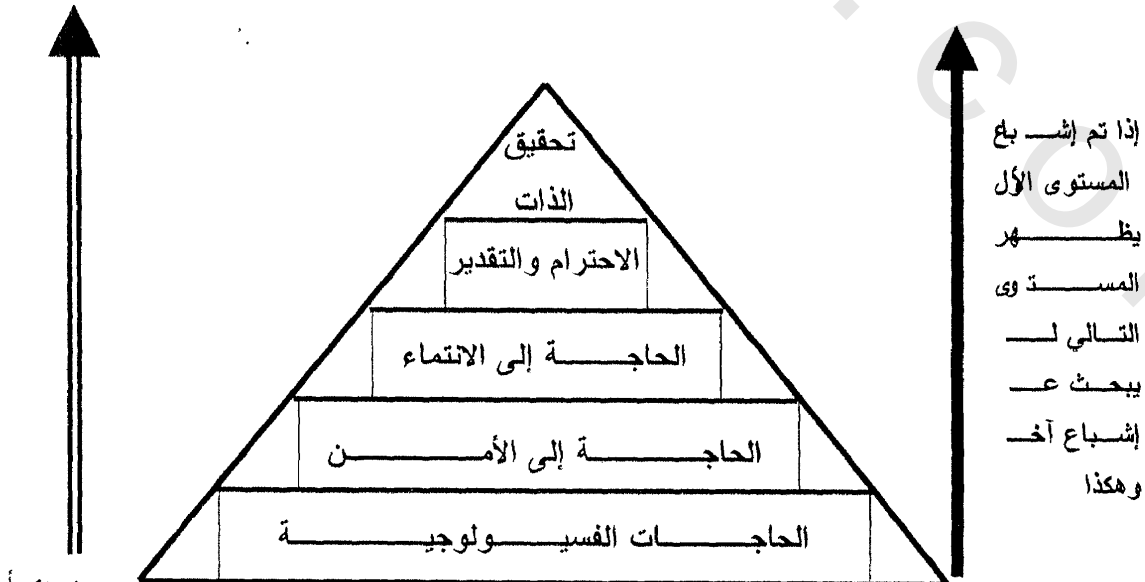
برز الاتجاه نحو الاهتمام بالعمل والعمال منذ بداية القرن التاسع عشر ، بداية من قيام علماء الإدارة العلمية (أدم سميث Adam Smith ، تايلور Taylor) ، قد تمخضت هذه الفترة عن عدة تيارات ونظريات مفسرة للرضا المهني ، ففي الدراسات الأولى كانت تبحث عن علاقة الرضا المهني وتأثيره على الإنتاجية ومن هذه الدراسات التي كانت خطوة كبيرة لفهم طبيعة سلوكيات العمال ، دراسة التون مايو (١٩٣٠) Elton Mayo ، حيث توصلت هذه الدراسة إلى أن العاملين لديهم بالفعل مشاعر واتجاهات نحو مهنتهم يمكن أن تؤثر على إنتاجهم ، ثم جاء هوبوك (١٩٣٥) Hoppock وأكد في دراسته أن هناك مجموعة من العوامل النفسية والوظيفية والأوضاع البيئية بالإمكان أن تؤثر على مشاعر العاملين نحو أعمالهم . (مجدي عبد اللطيف ، ١٩٨٧ ، ١٢١ ، عويد المشعان ، ١٩٩٣ ، ٥٦-٥٥ ، محمد عبد الله آل ناجي وعبد الرحمن المحجوب ، ١٩٩٢) .

وبعد هذه المقدمة المختصرة عن الدراسات المبكرة لتفسير الرضا المهني سوف ننتقل لعرض موجز لبعض النظريات الحديثة المفسرة للرضا المهني .

١- نظرية الحاجات لماسلو (١٩٥٧) Maslow

يعتبر التقسيم الهرمي للحاجات الذي قدمه ماسلو من أبرز التقسيمات التي اعتمدت عليها دراسات الرضا المهني ، باعتبار أن إشباع هذه الحاجات يؤدي إلى تحقيق الرضا لدى الفرد ، وعرض هذه الحاجات مرتبة ترتيباً هرمياً متدرجاً قاعدته الحاجات الفسيولوجية الأساسية وقمته الحاجات الثقافية العليا (تحقيق الذات) ، ويعتمد الدور الذي تقوم به هذه الحاجات في تقرير سلوك الفرد على مدى قربها أو بعدها من قاعدة الهرم وأقوى الحاجات هي الحاجات الفسيولوجية ولا يسعى الفرد إلى إشباع الحاجات الأخرى إلا بعد إشباع الحاجات الفسيولوجية ، والشكل التالي يوضح هرم ماسلو المدرج للحاجات .

مستوى عالي للحاجات



الشكل رقم (٢) المدرج الهرمي للحاجات وفقاً لنظرية ماسلو

وتأتي نظرية ماسلو في الحاجات الإنسانية شارحة كيفية تحقيق الرضا للعاملين من خلال نقطة البدء في المדרج وهي الحاجات الفسيولوجية **Physiological needs** والتي تختلف عن الحاجات الأخرى، فأعراضها جسمية فسيولوجية وهي أكثر الحاجات فاعلية بالنسبة للفرد وتؤثر على سلوكه وعندما تشبع الحاجات الفسيولوجية تظهر الحاجة إلى الأمن **Safety need** وتعتبر الحاجة إلى الأمن من الحاجات السيكولوجية فهي تكون نشيطة ومسيطرة على السلوك في حالات الطوارئ والحروب وهي تدفع الناس إلى الحرص والحذر ، والأمن قد يكون أمناً اقتصادياً أو اجتماعياً ، وإذا ما أشبعت الحاجتان السابقتان نسبياً، هنا يشعر الفرد بجوع وظماً للعلاقات الوجدانية مع الآخرين وهي بحاجة إلى الحب والانتماء **Love and Belonging need** ويقصد بالحب هنا هو حب العمل والآخرين . ويرى ماسلو أن تعطيل هذه الحاجة هو السبب الأساسي لسوء الإدارة والتنظيم وعدم التوافق ، ثم تأتي الحاجة إلى الاحترام والتقدير **Esteem need** حيث يوجد لدى الكثيرين الرغبة في تقدير أنفسهم تقديراً عالياً مع احترام الذات وتكون لديهم الرغبة في أن يقدرهم الناس ، ويؤدي إشباع هذه الحاجة إلى إحساس الفرد بالثقة في النفس والقوة والمقدرة والكفاءة وتحقيق هذه الحاجة يؤدي إلى تحقيق مفهوم التقبل الاجتماعي **Social Acceptance** ويؤدي النقص في إشباعها إلى الإحساس بالنقص والعجز والضعف .

ويرى ماسلو أنه حينما تشبع كل الحاجات السابقة يظهر نوع من عدم الارتياح إذا لم يتمكن الشخص من تادية ما يناسبه من أعمال وهذا ما نسميه تحقيق الذات **Self Actualization** ، فتادية الإنسان ما يناسبه من أعمال يساعده على تحقيق ذاته وتحقيق الذات يؤدي إلى الشعور بالرضا نحو ذلك العمل . وترى سهير كامل (١٩٩٨) أن ظهور بعض الحاجات يعتمد على إشباع بعضها الآخر وإن الحاجة التي لم تشبع تسيطر على الفرد وسلوكه بدرجة تجعل نظرتة إلى الحياة مختلفة وتؤثر تأثيراً بالغاً في إدراكه وبالتالي في سلوكه ورضاه عن ذاته . (مجدي عبد اللطيف ، ١٩٨٧ ، ١٢٢ : ١٢٩) ، (سهير كامل ، ١٩٩٨ ، ٥٦:٥٥) .

وقد تعرضت هذه النظرية لبعض الانتقادات من قبل بعض الباحثين والعلماء من حيث تسلسل الحاجات مثل (ماينر Miner) الذي لم يجد الكثير مما يؤكد على وجود تسلسل هرمي للحاجات بالصورة التي ينظر إليها ماسلو كذلك (لوك Locke) الذي أتى بما يخالف ماسلو ، حيث يرى أنه لا يوجد تعارض بين الحاجات والقيم ولكن للفرد اختيارات وأولويات في تسلسل حاجاته ، وأن القيم المكتسبة للفرد غالباً ما توضع في الأولويات لإشباع الحاجات ويرى أيضاً أن التسلسل الهرمي فشل في تبني متغيرات الشخصية التي تلعب دوراً كبيراً في التأثير على الأفراد . (عويد المشعان ، ١٩٩٣ ، ٥٨) .

وعلى الجانب الآخر نجد أن (بارنز Barnes) قام بتعديل نظرية ماسلو في الحاجات المتدرجة وربطها بمفهوم التنظيم لتفسير الرضا المهني وأهم فكرة تدرج الحاجات وتجاهل الحاجة إلى تحقيق الذات ونظر إلى أمن الفرد على أنه حاجة تتخطى كل الحاجات ورد بارنز الحاجة للتقدير الذاتي والانتماء وتقدير الآخرين إلى التنظيم ، فالتنظيم الذي يعمل الفرد من خلاله يساعد على -أو يحول دون- تحقيق الفرد لذاته ، وهذا يؤثر بدوره في تقدير الآخرين ، فالتنظيم يرضي أو يحبط حاجة الفرد للانتماء وذلك وفق ما يتيح من فرص للتفاعل غير تلك التي يتطلبها أداء العمل . (نور الدين عبد الجواد ، مصطفى متولي ، ١٩٩٣ ، ١٥٥) .

٢- نظرية ذات العاملين Two factors theory لهرز برج (١٩٥٩) Herzberg

في عام ١٩٥٧ نشر هرز برج وزملاؤه مراجعة مفصلة لأدبيات الرضا المهني بعد مراجعة لمقالات وكتب كثيرة متعلقة باتجاهات المهن وأثرها على أداء العمل . وقد استخلص هرز برج وزملاؤه أن هناك علاقة منظمة بين اتجاهات العمال وسلوكهم ، ولم يفتن العلماء لهذه العلاقة لأن الباحثين دائماً يخلطون بين الرضا المهني وعدم الرضا ، وطبقاً لما يراه هرز برج أن الرضا المهني يتوقف على مجموعة معينة من العوامل بينما عدم الرضا هو نتيجة لمجموعة أخرى مختلفة كلياً عن هذه المواقف بالرغم من أن الرضا وعدم الرضا يمكن اعتبارهما على خط متصل يتم تحديدهما بعوامل مختلفة . (عمار الطيب ، ١٩٩٥ ، ٦٧) .

ونتيجة لذلك أجرى هرز برج وزملاؤه عام ١٩٥٩ عدداً من الدراسات والبحوث في هذا المجال كان نتيجتها نظريته والتي أطلق عليها نظرية ذات العاملين أو نظرية الدافعية - الصحة . حيث يرى أصحاب هذه النظرية أنها تتضمن جانبين من العوامل :

الجانب الأول : يمثل العوامل المؤدية للرضا وسماها بالعوامل الدافعة **Motivator Factors** مثل (إحساس الفرد بالإنجاز ، تقدير العمل والاهتمام به ، الاستقلال وتحمل المسؤولية ، توفير فرص التقدم والترقي ، تحقيق الذات من خلال العمل والمشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل) وهذه العوامل متعلقة بالعمل ذاته **Elements associated with the job** إذ أنها تعمل على تحريك جهود الفرد وزيادة نشاطه لتحقيق أداء ممتاز مما يساعد على تحقيق أهداف المؤسسة التي يعمل فيها ويحقق أثراً إيجابياً في الأداء الإنساني ، كما أنها تحفز الفرد نحو أداء أفضل للعمل وتقوده إلى تحقيق رضاه .

أما الجانب الثاني : يمثل العوامل الخارجية والتي تتعلق ببيئة العمل وأطلق عليها عوامل الصحة والسلامة **Hygiene factors** حيث تصف مجموعة هذه العوامل علاقة الشخص ببيئة العمل أي تتعلق بالوضع الذي يؤدي فيه الفرد العمل ومن هذه العوامل (سياسة المؤسسة ، الأجر ، الإشراف ، ظروف العمل واستقراره ، العلاقات المتداخلة بين الأفراد وبين الفرد وزملائه وبينه وبين رؤسائه ، ونمط القيادة وظروف البيئة المحيطة بالعمل) ، ونظراً لأن هذه العوامل متعلقة ببيئة العمل **Elements which surround the job** بشكل رئيسي فإنها تقوم بدور قيادي وظيفي في منع توافر الشعور بالاستياء من العمل .

ووفقاً لهذه النظرية فإن العوامل الدافعة تدفع الفرد إلى العمل والعوامل الصحية تحمي وتصون الفرد وتقوده للعمل ، والأولى ينجم عنها الشعور بالرضا أما الثانية فينجم عنها الشعور بعدم الرضا ، ولكن كل من العوامل الدافعة والعوامل الصحية يؤثران معاً على سلوك الفرد بطرق متباينة . بمعنى أن الشعور بالرضا يتحقق عندما يتوافر الحد المناسب من العوامل الدافعة والعوامل الصحية معاً . (مجدي عبد اللطيف ، ١٩٨٧ ، ١٣٤ ، شكري سيد أحمد ، ١٩٩١ ، ٢٨٢ ، عمار الطيب ، ١٩٩٥ ، ٦٧ : ٦٨ ، عبد الغني عكاشة ، ١٩٩٠ ، ٥٧) .

وقد ربط بعض العلماء والباحثين بين هذه النظرية وبين نظرية الحاجات لماسلو حيث رأوا أن العوامل الصحية (عدم الرضا) تقابلها الحاجات الفسيولوجية في أول المدرج الهرمي لماسلو بينما العوامل الدافعة (الرضا) تقابلها الحاجات العليا من الهرم (تحقيق الذات) . وقد لاقت نظرية هرز برج قبولاً وارتياحاً من الممارسين واهتماماً كبيراً من العلماء السلوكيين ، وكان هناك بعض التحفظات أو الانتقادات التي وجهت لهذه النظرية يمكن إيجازها في النقاط التالية :

- ليس من الضروري أن تكون اتجاهات العامل نحو عمله إيجابية تماماً (رضا تام) أو سلبية تماماً (استياء شديد) بل إن الاتجاهات تتراوح بين الرضا النسبي والاستياء النسبي .
- لم يستخدم هرز برج أي مقياس للتفرقة بين الشعور بالرضا التام والشعور بالاستياء الشديد ، بل اعتمد على التقدير الشخصي للفرد وهذا لا يكون بصورة دقيقة .
- اغفل هرز برج الفروق الفردية بين الأفراد ، كما أن فرص إشباع الحاجات تكون قليلة في بيئة العمل ، وهنا يكون اقتناع الفرد بما يقدمه له العمل إنما يعتبر نوعاً من التكيف الصحي وليس مؤثراً على الشخصية كما يرى هرز برج .
- لم تحدد النظرية درجة الأهمية النسبية للحوافز المادية لإعطاء صورة متكاملة للرضا عن العمل.
- اعتمدت النظرية فيما توصلت إليه من نتائج بناءً على وجهة نظر المحاسبين والمهندسين التي تمت عليهم الدراسة ، ومن الصعب تعميم أسباب الرضا أو عدم الرضا على الفئات الأخرى من العاملين في مجالات أخرى . (إيمان زيدان ، ١٩٩٥ ، ٢٩ ، عبد الغني عكاشة ، ١٩٩٠ ، ٥٨).

ويعلق الباحث الحالي على النقطة الأخيرة من هذه التحفظات وهي عدم تعميم أسباب الرضا أو عدم الرضا على الفئات الأخرى حيث يرى الباحث أن النظرية طبقت في أبحاث كثيرة جداً وعلى فئات مختلفة من المهن الأخرى ، وقد لاقت تأييداً من بعض الدراسات مثل (Witsetl and Winsbow 1967 , Porter 1966 , Myers 1964) ، ولاقت بعض المعارضة من قبل (Eween 1964 , Dannett & Hakel , House & Wigder ، ناصر العديلي ١٩٨٠ ، جولد ثورب وآخرون ، ١٩٨٦) نقلاً عن عويد المشعان (١٩٩٣ ، ٥٩) .

وفي مجال الإرشاد التربوي هناك تباين واختلاف في تطبيق النظرية ففي الدراسة التي قام بها جايجر وتنتش (١٩٨٩) عن الرضا وعدم الرضا بين المرشدين الممارسين المكلفين بالإرشاد التربوي وذلك بتطبيق استخدام نظرية هرز برج ، أبرزت النتائج أن هذه النظرية لم تفسر أبعاد الرضا المهني وعدم الرضا لدى المرشدين التربويين الممارسين . في حين أبرزت نتائج دراسة فيندا فير وليندا ارين (١٩٩٢) بتطبيق النظرية أيضاً على الأخصائيين النفسيين المدرسين بتأييدها للنظرية ، حيث كان العامل الأساسي المؤدي للرضا المهني هو الشعور بالإنجاز في الوظيفة ، الإتمام الناجح للعمل ، حلول المشكلات التي تبدو مؤثرة في الوظيفة ، في حين أن العامل الرئيسي المساهم في عدم الرضا ينتسب إلى التنظيم الرديء للإدارة وهذا يتضمن الممارسات الشخصية وسياسة النظام المدرسي .

٣- نظرية التوقع Expectancy theory (١٩٦٤)

منذ صياغة فروم لهذه النظرية في كتاب له عام (١٩٦٤) أصبحت هذه النظرية خلال الخمسة وعشرين سنة الماضية من أشهر النظريات وأكثرها بروزاً في علم النفس الصناعي والتنظيمي ، وقد بنيت هذه النظرية على المفاهيم الآتية :

- التكافؤ Valence وهو التوازن بين قوة رغبة العامل وبين نتيجة العمل .
- العائد (محصلة العمل) Job out come وهو نتاج أعمال معينة ، حيث تكون المحصلة إيجابية أو سلبية في التكافؤ فإذا كانت المحصلة المعطاة إيجابية فهذا يعني أن الفرد يرغب في الإنجاز أما إذا كانت المحصلة سلبية تعطي تكافؤ سلبياً .

التوقع Expectancy يعني أن الأفراد يفضلون بعض النتائج أو العوائد من سلوكهم على البعض الآخر ، إذا أنهم يتوقعون مشاعر الرضا إذا تم إنجاز الحاصل أو العائد المرغوب . (عويد المشعان ، ١٩٩٣ ، ٦٢ ، عمار الطيب ، ١٩٩٥ ، ٨١ ، محمد حامد زهران ، ١٩٩٥ ، ٤٧) .

وتذكر شيخة المسند (١٩٩٤) أن مشاعر العامل نحو عمله تعتمد في نظرية التوقع لفروم على تقييمه لثلاثة أمور هي :

الجهد اللازم لأداء العمل ، الرغبة في الحصول على المكافأة ، قيمة ناتج هذا العمل .

والرضا هو التفاعل والقدرة والأداء والتوقع وعندما يختلف الواقع عن التوقع فإن ذلك يكون دافعا لعزوف العامل وعدم رضاه وبالتالي فإن الرضا يتحقق عندما يعتبر العامل بأن ما يقدمه له عمله حالياً يتفق مع ما يتطلع أن يحققه له هذا العمل . (شيخة المسند ، ١٩٩٤ ، ٥)

٤- نظرية الحاجة إلى الإنجاز Achievement Theory لمكلياند McClelland (١٩٦٧)

عندما توصل موراي (١٩٤٣) Murray من دراسته بعد تطبيق اختبار "تفهم الموضوع" TAT (Thematic Apperception Test) إلى نتيجة مؤداها أن للإنسان حوالي عشرين حاجة أساسية تحفز السلوك ، من هنا بدأ مكلياند وزملائه ببحث ثلاثة من هذه الحاجات وهي :

الحاجة للقوة (السلطة) The need for power ، والحاجة للانتماء أو للتواد (الانتماء)

The need for Affiliation ، والحاجة إلى الإنجاز The need for Achievement .

ويعتقد مكلياند إن كل فرد لديه هذه الحاجات الثلاث بما في ذلك حاجات أخرى ، ويرى أن العمل في أي مؤسسة يوفر فرصة لإشباع هذه الحاجات وفي رأيه أن الأفراد الذين يكون لديهم حاجة شديدة للقوة أو السلطة يرون في العمل فرصة لكسب المركز والسلطة وفي هذه الحالة يتأتى رضاهم من قدرتهم على التحكم وضبط الآخرين من خلال وظائف تمكنهم من ممارسة السيطرة والتحكم في الغير ، وهناك بعض المؤسسات تستقطب الأفراد الذين لديهم حاجات قوية للسلطة ويرغبون في إشباعها مثل (المؤسسات العسكرية والسياسية) .

ويرى أيضاً أن الأفراد الذين لديهم الحاجة إلى الانتماء أو للتواد فإنهم يرون في المنظمة التي يعملون فيها فرصة لتكوين وإشباع علاقات صداقة جديدة وهؤلاء الأفراد يندفعون وراء المهام التي تتطلب التفاعل مع الزملاء ويتأتى رضاهم من النشاطات والعلاقات الشخصية .

أما الحاجة إلى الإنجاز فيرى مكلياند أن الأفراد الذين لديهم حاجة شديدة للإنجاز يرون في الالتحاق في العمل فرصة لحل مشكلات التحدي والتفوق وهؤلاء الأفراد يتأتون رضاهم من الحصول على أهدافهم ، ويرى أيضاً أن هؤلاء الأفراد يتحلون بالعديد من الخصائص والمميزات التي تؤهلهم لتحمل المسؤولية الشخصية . (عويد المشعان ١٩٩٣ ، ٦٠ ، عمار الطيب ، ١٩٩٥ ، ٧٥ : ٧٧) .

٥- نظرية الحاجة إلى الوجود والانتماء والنمو للدرفر (١٩٧٢) Alderfer E R G theory

عرض الدرفر نظريته وأطلق عليها E.R.G (Existence Relatedness and Growth) والتي تعني الحاجة إلى الوجود والانتماء والنمو وهذه النظرية تتعلق بالدافعية وهي تدور حول الحالات الذاتية للرضا والرغبات ، فالرضا يهتم بحصيلة الأحداث بين الأفراد وبينهم لأنه أي استجابة ذاتية تشير إلى الحالة

الداخلية للأفراد الذين تحصلوا على ما يرغبون أو يبحثون عنه والذي يعد مرادفاً للإشباع ، فالرغبة هي أكثر ذاتية لأنها تشير إلى الحالة الداخلية للفرد والتي لها علاقة بالحاجات والاحتياجات والاختيارات ، والدافعية وعلى هذا استنبط الدرر نظريته والتي تفترض أن الأفراد لديهم حاجات أساسية (رئيسية) وهي :

١- الحاجة إلى الوجود (الكينونة) Existence needs وهي تعكس متطلبات الأفراد بتبادل المواد والطاقة والحاجة إلى البلوغ والحفاظ على التوازن الداخلي للجسم ، وهذه الحاجات يتم إشباعها بواسطة عوامل البيئة ، ويعتبر الدرر الجوع والعطش نقصاً وهما حاجات للوجود وكذلك الأجور والعلاوات وظروف العمل تعد أنواعاً أخرى من الحاجات للوجود .

٢- الحاجة إلى الانتماء Relatedness وهي ترى أن الأفراد لا يعتبرون وحدات مكتفية ذاتياً لكنهم يجب عليهم الشروع في التعامل مع بينتهم الإنسانية وإشباع هذه الخاصية يتوقف على عملية التقسيم أو التبادل كالقبول ، الفهم ، والتأثير وتعد كلها عناصر لعملية الانتماء .

٣- الحاجة إلى النمو Growth needs وهذه الخاصية تتفق مع المستوى الأعلى للذات وحاجات تحقيق الذات ، فحاجة النمو تدفع الأفراد للقيام بمجهودات خلاقة ومنتجة لأنفسهم ويتوقف إشباع حاجات النمو على وجود الفرص التي تساعد الشخص على ما يريد أن يكون وما يقدر على أن يكون ، وتفترض هذه النظرية أن هذه الفئات الثلاث من الحاجات نشطة في كل الأفراد ، فكل الأفراد متشابهون في كونهم يمتلكون لبعض مستويات كل حاجة ، لكنهم يختلفون في قوة حاجتهم . وهناك أوجه اتفاق وأوجه اختلاف لهذه النظرية مع نظرية ماسلو حيث يتفق الدرر مع ماسلو في أن إشباع الحاجة للنمو يجعلها أكثر أهمية عند الأفراد ، والسعي لإشباع الحاجات العليا يجعل الحاجات الدنيا أكثر أهمية عند هؤلاء الأفراد .

ويختلف الدرر مع ماسلو في أن الحاجات لا تتسلسل كما ادعى ماسلو في نظريته ، فالحاجات عند الدرر لها علاقة ببعضها البعض بطريقة متشابكة فكل حاجة إذا قل إشباعها أو زاد تؤثر على الحاجات الأخرى . (عويد المشعان ، ١٩٩٣ ، ٦٤ ، ٦٥ ، عمار الطيب ، ١٩٩٥ ، ٦٣ ، ٦٤ ، إيمان زيدان ، ١٩٩٥ ، ٢٩) .

٦- نظرية التفاعل بين الشخص والبيئة في التنبؤ بالرضا المهني لهولاند (١٩٧٣) .

Holland's theory of person environment interactions in predicting Job satisfaction . (1973)

تعتبر هذه النظرية من النظريات الحديثة في الرضا المهني حيث توصل هولاند نتيجة دراسات ممتدة قام بها لتوضيح مفهوم الذات المهنية وكيفية تعريفها إلى أن هناك ستة أنماط من الشخصية تقابلها ستة أنماط من البيئة المهنية ، وإن كل فرد يمتلك هذه الأنماط الستة بدرجات متفاوتة وامتياز إلى أنه يتميز بإحداها بدرجة أكبر ، ويرى هولاند أن تفاعلات الشخص والبيئة يمكن تقيّمها في ضوء مستوى تطابقها أو تشابهها بما يمكن من التنبؤ بالرضا المهني وهذه الأنماط هي :

*البيئة الواقعية Realistic Env. ويقابلها أصحاب الشخصية الواقعية وهم الذين يعتمدون في أداء عملهم على التناسق الحركي والقوة الجسدية ولا يفضلون المواقف التي تحتاج إلى علاقات شخصية أو مهارات لفظية ، أي اللذين يستخدمون الآلات والمعدات لمهارة جسمية أو حركية بدرجة أكبر من غيرهم .

*البيئة البحثية Investigative Env. ويقابلها أصحاب الشخصية البحثية وهم الذين يعتمدون على التفكير في عملهم أكثر من التصرف ، وإلى التنظيم والفهم أكثر من السلطة ، وهم لا يهتمون بالعلاقات الاجتماعية بل يهتمون بالبحث عن علل الأشياء وعلاقتها ، ومعالجة الأشياء المادية أكثر من الأمور العاطفية.

*البيئة الاجتماعية Social Env. ويقابلها أصحاب الشخصية الاجتماعية وهم يعتمدون على العلاقات الاجتماعية لتحقيق أهدافهم المهنية وهم بحاجة لمهارة تكوين علاقات اجتماعية ، والقدرة على حسن التفاعل مع الآخرين وكسب ودهم والعمل على مساعدتهم ورفاهيتهم ومنهم المدرسون والأخصائيون الاجتماعيون والنفسيون .

*البيئة التقليدية Traditional Env. ويقابلها أصحاب الشخصيات التقليدية وهم الذين يميلون إلى الروتين في حياتهم وهم الذين يهتمون بتنفيذ القواعد والأنظمة ولديهم درجة عالية من ضبط النفس ويحبون أن يعملوا مع أصحاب السلطة والنفوذ ، والتقليديون يميلون إلى أعمال السكرتارية والأعمال التي تتعلق بتنظيم الأشياء وترتيبها .

*بيئة المغامرة Enterprising Env. ويقابلها أصحاب الشخصية المغامرة (التجارية) وهم يمتازون بالطلاقة اللفظية وتأثيرها على الآخرين والسيطرة عليهم ، وهم يميلون إلى الأعمال الخطرة وغير العادية ، مثل رجال السياسة ، المحاماة ، الصحافة ، رجال الأعمال (التجاريين) وهم الذين يعملون على إقناع الآخرين .

*البيئة الفنية Artistic Env. ويقابلها أصحاب الشخصية الفنية (الفنانون) وهم يميلون إلى التعبير الجمالي والتعبير عن مشاعرهم الخاصة والتي تشبع حاجاتهم وتساعدتهم في التعبير عنها وذلك عن طريق تشكيل المواد والألحان المختلفة .

وقد صمم هولاند قائمة للتفضيل المهني VPI (Vocational Preference Inventory) وقد أعد دليل للمهنة Occupational finder يتفق مع ما جاء بقائمة التفضيل المهني وذلك بغرض التعرف على السمات الشخصية للأنماط الستة . (وجنز ، ١٩٨٤ ، ٢٦ : ٣٠ ، سهام أبو عيطة ، ١٩٨٨ ، ١٦٩ : ١٧٠) . ويرى هولاند (١٩٧٣) أن الرضا المهني المرتفع يكون لدى الأشخاص الأكثر تطابقاً والأكثر تماسكاً والأكثر تمييزاً ، وهناك تباين واختلاف في نتائج بعض الدراسات والبحوث حول تطبيق نظرية هولاند ، وممن الدراسات التي أكدت هذه النظرية دراسة وجنز (١٩٨٤) ، وجنز وويز لندر (١٩٨٦) حيث أبرزت نتائج هذه الدراسات أن أكثر المتغيرات إيجابية مع الرضا المهني كانت الشخصية الفنية والاجتماعية والبحثية ، وأما المتغيرات الشخصية التقليدية والمغامرة كان لها علاقة سلبية مع الرضا المهني . أما الدراسات التي أظهرت عدم تأييدها لنظرية هولاند (دراسة سشتنبرج وآخرين ١٩٩٠) .

ثانيا : مفهوم الرضا فى التراث السيكولوجي:

مفهوم الرضا من المفاهيم متداخلة الأبعاد نظراً لتعلقه بمشاعر الفرد وميوله واتجاهاته وتوقعاته ، وقد تعددت وجهات نظر العلماء فى تعريف الرضا فقد أكد البعض على أن الشعور بالرضا يأتى من عوامل متعددة منها ما يتصل بالبيئة أو بالفرد ذاته أو كل ما يحيط به ويؤثر فى رضاه أو عدم رضاه ، وأكد البعض على أن الشعور بالرضا هو حصيلة التفاعل بين ما يراه الفرد وما يحصل عليه فعلاً . ومفهوم الرضا له عدة مرادفات أشيعها فى البحوث العربية : الرضا المهني ، الرضا الوظيفي ، الرضا عن العمل ، والرضا النفسي ومرادفاتها فى اللغة الإنجليزية , vocational satisfaction , job satisfaction , occupational satisfaction , self satisfaction , career satisfaction , sense of satisfaction والباحث الحالي يتناول المصطلح الشائع وهو " الرضا النفسي و المهني " self -satisfaction and job satisfaction فى دراسته الحالية .

ويعرف معجم علم النفس و التحليل النفسي هوراس انجلش وآفا انجلش (١٩٥٨) English الرضا بأنه : شعور الفرد بالراحة النفسية بعد القيام بإشباع حاجاته وتحقيق أهدافه .

في حين عرفه معجم علم النفس و الطب النفسي (١٩٩٥) علي أنه : إشباع الدوافع والحاجات وتخفيض التوتر المرتبط بها. وعلى هذا يعنى الشعور بالرضا و الارتياح و الأمن عند الإشباع (جابر عبد الحميد وعلاء الدين كفاي ، ١٩٩٥ ، ج ٧) .

ونظراً لتعدد تعاريف الرضا المهني و النفسي فقد استخلص الباحث الحالي من التعريفات ما يتناسب ودراسته الحالية .

◀ الرضا النفسي : self - satisfaction

يرى سيد صبحي (١٩٨٧) أن الإحساس بالرضا النفسي يعد مطلباً من المطالب الهامة التي يسعى إليها الإنسان ويهدف إلى تحقيقه . وكلما أَرْضَى الإنسان حاجاته سواء كانت هذه الحاجات عضوية أم نفسية فإنه يشعر برضا واتزان بين ما يمكن ان يسمى مطالب الجسم ومطالب النفس وما يصاحبها من سعادة تتجلى في زيادة حيوية الإنسان ونمو قدراته وتطلعه المستمر في طلب المزيد من ذلك الذي اعاد إليه الراحة والسعادة والطمأنينة .

ويرى أيضاً أن الكثيرين الآن - تحت وطأة الظروف المادية وضغطها المستمر والتطلعات الزائدة قد أصبحوا يحيون دون أن يكون لديهم أي وعي حقيقي بالحياة التي يعيشونها على الرغم من علامات الرضا والارتياح التي قد تبدو مرسومة على وجوههم و التي يراها من هم على شاكلتهم ، فيزداد الرضا الحسي ويتضاءل الإحساس بالرضا النفسي ، ومن هنا يكون الصراع النفسي ، فليس بالخيز وحده يحيا الإنسان . والإنسان في سعيه نحو تحقيق هذا الشعور النفسي بالرضا عليه ان يتخذ منهجاً و أسلوباً وتصرفاً و سلوكاً (سيد صبحي ، ١٩٨٧ ، ١٠٠، ١٧) .

ويعرف عبد السلام عبد الغفار (١٩٩٠) مفهوم الرضا النفسي على أنه : إدراك الفرد لنجاحه في تحقيق إمكاناته المختلفة وشعوره بأنه حقق أو في سبيل تحقيقه لهذه الإمكانيات وان يرضى عن نجاحه في

تحقيق أهدافه التي اختارها بحرية ، ولم تفرض عليه من آخرين ، حيث يرى أن الرضا عن النفس من دلائل الصحة النفسية السليمة . (عبد السلام عبد الغفار ، ١٩٩٠ ، ٢١٦) .

في حين يعرف علي سليمان (١٩٩٢) الرضا النفسي على أنه : الإحساس الذاتي بالفرح و السرور والبهجة و التقبل و القناعة و الراحة النفسية التي تعود على المرء حين قيامه بأمر ما وبعد إنجازه لهذا الأمر ، حيث تتحقق أهدافه ، فهو حالة نشوة تعقب تحقيق الهدف ، وهو مشبع بالثقافة و القيم الحضارية المجتمعية . (علي سليمان ، ١٩٩٢ ، ١٤٢) .

الرضا النفسي و التوافق النفسي :

هناك من العلماء والباحثين في التربية وعلم النفس من ربط بين التوافق النفسي والرضا النفسي ، فقد تناول العديد منهم مفهوم التوافق باعتباره حجر الارتكاز للصحة النفسية ومن أهم أهداف التوجيه والإرشاد النفسي وسنتعرض لبعض التعريفات لإيضاح هذا المفهوم بصفة عامة .

فيعرف احمد عزت راجح (١٩٨٣) التوافق على أنه : حالة من التواءم والانسجام بين الفرد ونفسه وبينه وبين بيئته ، تبدو في قدرته على إرضاء أغلب حاجاته وتصرفه تصرفاً مرضياً إزاء مطالب البيئة المادية و الاجتماعية . ويبرز هذا التعريف جانبي التوافق النفسي الداخلي بين الفرد و نفسه ، والاجتماعي بين الفرد و البيئة التي يعيش فيها . (احمد عزت راجح ، ١٩٨٣ ، ٥٧٨) .

ويعرفه جابر عبد الحميد (١٩٨٦) على أنه : تفاعل بين سلوك الفرد و الظروف البيئية بما في ذلك الظروف التي تتبعث من داخل الفرد ، ويبرز هذا التعريف توافق الأنماط السلوكية مع الدوافع الاجتماعية ودوافع الذات عند الفرد في علاقتها مع الظروف البيئية المتأنية . (جابر عبد الحميد ، ١٩٨٦ ، ٣٠١) .

ويشير علاء الدين كفاقي (١٩٩٠) إلى أن التوافق هدف كل إنسان وهو غاية كل العاملين في حقل الصحة النفسية ، ويرى أنه : مفهوم مركزي في علم النفس بصفة عامة و في الصحة النفسية بصفة خاصة ، فمعظم سلوك الفرد هي محاولات من جانبه لتحقيق توافقه إما على المستوى الشخصي او المستوى الاجتماعي ، ويرى أيضاً أن التوافق ليس عملية جامدة ثابتة تحدث في موقف معين او فترة معينة ، بل انها عملية مستمرة دائمة ، فعلى الفرد ان يواجه طوال حياته سلسلة لا تنتهي من المشاكل و الحاجات و المواقف التي تحتاج إلى سلوك مناسب بمعنى ان الفرد مطالب باعادة الاتزان و الاحتفاظ بالعلاقة المنسجمة مع البيئة كلما أطاح بهذا الاتزان وهدد هذه العلاقة أى مثير داخلي أو خارجي . (علاء الدين كفاقي ، ١٩٩٠ ، ٣٧) .

ويربط علي سليمان (١٩٩٢) بين الرضا النفسي والتوافق مستشهداً بدراسة سميث التي أبرزت نتائجها أن الراضين أكثر مرونة ولذلك يسهل عليهم التوافق ، وذكر أيضاً أن توماس سكوت يرى أن التوافق ينتج من تفاعل الرضا والإرضاء ، ويعني بالرضا رضا الفرد المصاحب للموقف الذي يحدث .وتتطابق اهتمامه وميوله مع ميول واهتمامات أكثر المحيطين به نجاحاً في الحياة ، أما الإرضاء فتدل عليه فعالية المرء في بيئته و إنجازاته فيها ، وتقديره لمن يكبرونه أو المسنولين عنه و حبه لأقرانه في ضوء قدراته ومهاراته ويعلق علي سليمان على ذلك بقوله: أن القاعدة الأساسية للتوافق تقضي بأن الفرد يبحث عن الوصول إلى درجة التوافق مع بيئته ، فيجب على الفرد أن يرتبط بها كما أن تحقيق التوافق مع بيئة ما قد يؤثر على التوافق الذي يحققه الفرد ويحتفظ به في بيئة أخرى ، فعندما يدخل المرء إلى بيئة جديدة ، فإن سلوكه لا بد

أن يلتزم باحتياجات هذه البيئة كما يقوم هو باختبار الإمكانيات التي تقدمها له هذه البيئة . فالفرد عندما يلتزم باحتياجات البيئة يقوم بالإرضاء ، أما إذا حققت البيئة احتياجات الفرد فإنه يكون راضياً . إن هذه العلاقة الدينامية للرضا والإرضاء هي التي تدل على التوافق (علي سليمان ، ١٩٩٢ ، ١٤٤ ، ١٤٥)

◀ الرضا المهني Job satisfaction

يعتبر مفهوم الرضا المهني من المفاهيم التي اكتسبت أهمية خاصة في المجال التربوي وعلم النفس بصفة خاصة باعتباره مفهوماً متداخلاً الأبعاد نظراً لتعلقه بمشاعر الفرد تجاه عمله وميوله وتوقعاته مقابل ما يقدمه من عمل وبين ما يحصل عليه بالفعل ، وقد اختلف العلماء في تحديد الأهمية النسبية لكل بعد من هذه الأبعاد ومقدار مساهمته في تحقيق الرضا المهني ، ومن هنا تعددت الآراء والنظريات التعريفات التي تناولت مفهوم الرضا المهني ، وقد أستخلص الباحث بعض هذه التعريفات التي تمثل بعض الآراء التي تتناسب إلى حد ما مع الدراسة الحالية .

تعريف هوبوك Hoppock (١٩٥٣) :

يعد هوبوك من أوائل الباحثين في مجال الرضا المهني حيث عرف هذا المفهوم على أنه : مجموعة من العوامل النفسية والوظيفية والأوضاع البيئية التي تجعل الموظف راضياً عن عمله (نقلاً عن محمد عبد الله آل ناجي ، عبد الغني المحبوب ، ١٩٩٢ ، ٢٦٧) .

ويرى بولوك Bullock (١٩٥٣) أن الرضا المهني يعتبر محصلة لعدد من الخبرات المحبوبة وغير المحبوبة المرتبطة بالعمل ، ومن تقدير الفرد للعمل وإدارته ، ومن مدى النجاح الشخصي أو الفشل في تحقيق الأهداف الشخصية في الحياة . (نقلاً عن مجدي عبد اللطيف ، ١٩٨٧ ، ٦) .

ويعرفه ناصف عبد الخالق (١٩٨٢) بأنه : مفهوم متعدد الأبعاد ، ويتمثل في هذا الرضا الكلي الذي يستمدّه العامل من مهنته وجماعة العمل التي يعمل معها ورؤسائه الذين يخضع لإشرافهم ، وكذلك المنشأة والبيئة التي يعمل فيها وبالنمط التكويني للشخصية . (ناصف عبد الخالق ، ١٩٨٢ ، ٨) .

ويعرفه عبد الغني عكاشة (١٩٩٠) على أنه : الرضا عن العمل الذي يرتبط بمدى إشباع العمل لحاجات العامل ، وتحقيقه لأهدافه وتطلعاته ، واتفاه مع قدراته وسمات شخصيته ومؤهلاته ونظراته لظروف واتجاهات الرؤساء والزملاء المتصلين بالعمل نحو المهام التي يقوم بها . (عبد الغني عكاشة ، ١٩٩٠)

ويعرف عويد المشعان (١٩٩٣) الرضا المهني على أنه : درجة إشباع حاجات الفرد ، ويتحقق هذا الإشباع من عوامل متعددة ، منها عوامل خارجية (بيئة العمل) ، وعوامل داخلية (العمل نفسه) الذي يقوم به الفرد ، وتلك العوامل من شأنها أن تجعل الفرد راضياً عن عمله راضياً فيه مقبلاً عليه دون تذمر، ومحققاً لطموحاته ورغباته وميوله المهنية ، ومتناسباً مع ما يريده الفرد من عمله وبين ما يحصل عليه في الواقع أو يفوق توقعاته منه . (عويد المشعان ، ١٩٩٣ ، ٤٣)

ويعرفه قاسم الصراف وآخرون (١٩٩٤) الرضا الوظيفي على أنه : الاتجاه نحو العمل ، ومن مكونات الاتجاه : الإحساس الإيجابي نحو العمل (الوظيفة أو المهنة) ، أو الشعور الإيجابي أثناء ممارسة العمل ، أو التصور الإيجابي للعمل وخلو محيط العمل من التوتر والقلق . (قاسم الصراف ، وآخرون ، ١٩٩٤ ، ص ٣) ،

في حين يعرف راشد السهل وحسن الموسوي (١٩٩٤) الرضا الوظيفي بأنه : حالة نفسية يشعر فيها الموظف بالسعادة وتقبل الحياة نتيجة استمتاعه في أداء وظيفته ، مما يترتب عليه تحقيق حاجاته وأهدافه في الحياة بصورة أكثر إيجابية (راشد السهل ، وحسن الموسوي ، ١٩٩٤) .

ويعرف محمد حامد زهران (١٩٩٥) الرضا المهني على أنه : الحالة الوجدانية الشعورية السارة التي يميزها الارتياح والقناعة والسعادة والتي يشعر بها العامل أثناء عمله ، حين يستخدم قدراته ومهارته ، والتي تصاحب وتترتب على إشباع حاجاته (الحيوية ، والنفسية ، والاجتماعية) وتحقيق ميوله ، وتوقعاته ، وطموحاته المهنية وأهدافه . (محمد حامد زهران ، ١٩٩٥ ، ٣٧) .

من خلال العرض السابق لبعض تعريفات الرضا المهني وعلى الرغم من تعدد تعريفات العلماء والباحثين في تحديد مفهوم الرضا المهني تحديداً دقيقاً ، إلا أن هذه التعريفات ركزت على الجوانب التي تسبب الرضا أو عدم الرضا عن العمل ، وقد تضمنت هذه الجوانب أن الشعور بالرضا أو عدم الرضا يتحقق من عدة عوامل منها :

- ما يتصل بالفرد ذاته (عوامل نفسية ، تقدير الفرد للعمل ، قدرات العامل وسماته الشخصية ، إشباع حاجات الفرد ، الإحساس الإيجابي نحو العمل) .
- ما يتصل بالعمل أو المؤسسة (العوامل الوظيفية ، الخبرات السارة وغير السارة المرتبطة بالعمل ، جماعة العمل التي يعمل معها ورؤسائه الذين يخضع لإشرافهم ، خلو محيط العمل من التوتر والقلق) .
- ما يتصل بالبيئة المحيطة بالعمل وهي العوامل الخارجية أو الأوضاع البيئية المحيطة بالعمل وما يتصل به .

وعلى هذا يعرف الباحث الحالي الرضا المهني على أنه : مفهوم متعدد الأبعاد ، يتمثل في حصيلة المشاعر الوجدانية الموجبة والسارة للعامل تجاه عمله وشعوره بتقدير واحترام المحيطين به ، سواء داخل العمل أو خارجه بالإضافة إلى ما يحققه هذه العمل من : أهداف ، ميول مهنية ، قيم اجتماعية ، توقعات وطموحات .

الرضا المهني والصحة النفسية :

لا شك ان الصحة النفسية ذات صلة وثيقة بالرضا المهني فقد ذكر كل من ممدوح الكنانى (١٩٩٠) وخولة يحيى (١٩٩٤) نقلاً عن دراسة كورنها وسر Kornha User عن العلاقة بين الرضا عن العمل والصحة النفسية للعاملين فقد وجد أن الإشباع الناتج عن العمل مرتبط بصحة نفسية عالية ، أما عدم الإشباع فيرتبط بصحة نفسية أقل ، وقد فسر ذلك على أن الظروف الموضوعية الخارجية الخاصة بالعمل والظروف الداخلية الذاتية ، ومدى إدراك الفرد للإشباع أو الحرمان ، يمثلون في مجموعهم المحك الخاص بالصحة النفسية ، كما وجد أن الأفراد المشبعين " بكل فنة مهنية " يتمتعون بصحة نفسية أفضل من الأشخاص الأقل إشباعاً . وأوضح كورنها وسر أيضاً أن عدم الرضا المهني يؤثر في صحة الفرد النفسية وقد يعرضها للخطر وذلك من النواحي التالية : الشعور بعدم الكفاءة ، تقدير الذات السلبي ، القلق والتوتر وعدم الرضا عن الحياة بشكل عام . (ممدوح الكنانى ، ١٩٩٠ ، ٢٢٢ ، وخولة يحيى ، ١٩٩٤ ، ١٤٠) .

ومما يؤكد ذلك أيضاً النتائج التي أبرزتها دراسة عباس عوض (١٩٧٢) على أن الفرد عندما يكون في حالة مزاجية تتسم بالسرور والابتهاج ، فإنه ينجز عمله في سهولة ويسر ، كما أن إنتاجه لا يقل عن المتوسط ، وغالباً ما يتجاوز هذا الحد ، وتقل شكواه عن طريقة العمل ، ويكون مستعداً أن ينصح ويرشد زميله عن كيفية قيامه بعمله ، كما لا يكون إحساسه بالتعب في العادة كبيراً ، ويكون نشاطه خارج عمله كبيراً ، كما يتبادل النكات والضحك مع الآخرين ، ويكون واثقاً من نفسه ، كما أنه يتسم بالواقعية والموضوعية وتختلف الصورة عندما يكون الفرد في حالة انفعالية تتصف بالحزن ، فإن إنتاجه عادة لا يتجاوز المتوسط ، مع ميله إلى الانخفاض ، كما يحتاج عمله إلى بذل مجهود أكثر ، مع ميل لتضخيم الصعوبات التي تعترضه في العمل ، وتبدوا الحياة في نظره كنيبة ولا يكون لديه ميل لقبول النقد ، كما يكون لديه استعداد للشك والاستثارة ، ويبتعد عن الموضوعية ، أي أنه يكون ذاتياً ومتشائماً وغير واقعي وخيالي . (عباس عوض ، ١٩٧٢ ، ٥٢) .

ويرى سيد عبد الحميد مرسي (١٩٨٥) أن الشخص الذي لا يحقق الرضا النفسي عن طريق العمل يحاول تحقيق ذلك من خلال القيام بأعمال الاضطراب والشغب بالمؤسسة ، وبذلك ينجح في أن يصرف غيره عما فشل في تحقيقه ، ويرضي اعتباره لذاته عن طريق تزعمه لهذه الحركات ، لهذا ينبغي أن تقوم المؤسسة بدراسة الأسباب الحقيقية التي تؤدي بأعمال الشغب لأن تسوء علاقته بنظام المؤسسة وهيناتها الإدارية وتعمل جادة على إزالتها . (سيد عبد الحميد مرسي ، ١٩٨٥ ، ١٤٩) .

ويرى عويد المشعان (١٩٩٣) أن توفير الصحة النفسية للعاملين لا يحقق التوازن الاقتصادي للمؤسسات فحسب ، بل دائماً يعود بالفائدة الكبيرة على تحسين العلاقات الإنسانية والجو الاجتماعي السائد بين العاملين وتكوين شخصيات صالحة متعاونة تثق بنفسها ثقة عميقة ، وتنعم بالسعادة والرضا وتكون على استعداد دائم للتفاهم والتضحية في سبيل رفع شأن المجتمع . (عويد المشعان ، ١٩٩٣ ، ٦٩) .

العلاقة بين الرضا المهني والرضا النفسي

وقد استخلص الباحث من العرض السابق أن هناك ارتباطاً وثيقاً بين الرضا النفسي والرضا المهني وعلاقتهما بالصحة النفسية والتوافق النفسي فقد لوحظ أن الرضا النفسي يعتبر أحد محركات الصحة النفسية السليمة بل هي خلاصة الصحة النفسية ويعتبر أيضاً الرضا النفسي هو أحد أبعاد التوافق النفسي بل اعتبر بعض الباحثين أن التوافق النفسي يستهدف الرضا النفسي . وقد لوحظ أيضاً أن الصحة النفسية والتوافق النفسي ذات صلة وثيقة بالرضا المهني وهذا ما أكدته دراسة كورنها وسر ، وأكدت أيضاً دراسة محمد حامد زهران (١٩٩٥) على أن الرضا المهني للأفراد يرتبط بتوافقهم وصحتهم النفسية ويساعد على التوافق الشخصي والاجتماعي ، وتحسين العملية التعليمية بل إن الرضا المهني يرتبط بصحة نفسية عالية وعدم الرضا يرتبط بصحة نفسية أقل . (محمد حامد زهران ، ١٩٩٥ ، ٢٠٣) .

ويعد هذا تأكيداً لرأي مصطفى فهمي (١٩٧٦) بأن الصحة النفسية ترتبط بقدرة الفرد على التوافق مع نفسه ومع المجتمع الذي يعيش فيه ، مما يؤدي إلى تمتع الفرد بحياة خالية من التآزم والاضطراب مليئة بالتحمس ، ويتسم الفرد بالرضا عن ذاته متقبلاً لها وغير كاره لها أو نافراً منها أو ساخطاً عليها ، متقبلاً للآخرين . (مصطفى فهمي ، ١٩٧٦ ، ١٢٢) .

وقد لاحظ الباحث أيضاً أن كثيراً من تعريف العلماء و الباحثين لمفهوم الصحة النفسية لا يخلو من رضا الفرد عن ذاته أو نجاح الفرد في عمله ورضاه عنه .

فقد ذكر صمونيل مغاريوس (١٩٧٤) أن نجاح الفرد في عمله ورضاه عنه أحد مؤشرات أو خصائص الصحة النفسية للفرد . (صمونيل مغاريوس ، ١٩٧٤ ، ٥٦) .

ويرى احمد عبد الخالق (١٩٩١) أن نجاح الفرد في عمله ورضاه عنه من المظاهر السلوكية التي تبرهن على درجة مرتفعة من الصحة النفسية . (احمد عبد الخالق ، ١٩٩١ ، ٢٥) .

ويشير كمال مرسى إلى أن الصحة النفسية حالة نفسية تتضمن شعور الإنسان بالطمأنينة و الرضا النفسي . (نقلاً عن محمد حامد زهران ، ١٩٩٥ ، ٥٤) .

خلاصة القول أن الصحة النفسية ذات صلة وثيقة بالرضا المهني ، و خلاصة الصحة النفسية الرضا النفسي . إذا الرضا النفسي يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالرضا المهني .

العوامل المرتبطة بالرضا النفسي والمهني:

يتأثر الرضا النفسي و المهني بعوامل عديدة ، قد تكون بعض هذه العوامل أو جميعها أسباباً للرضا وقد تكون سبباً في عدم الرضا ، وتتداخل هذه العوامل وتتفاعل مع بعضها بصورة تجعل من الصعب عزل عامل عن الآخر ، وهناك تباين في وجهات نظر الباحثين حول تحديد هذه العوامل بصورة قاطعة ، ويعتبر هناك شبه اتفاق على أن العوامل المرتبطة بالرضا النفسي و المهني أو المسببة للرضا أو عدم الرضا تتمثل في الآتي :

عوامل خاصة بالفرد ويطلق عليها متغيرات الرضا الذاتي أو الداخلي ، عوامل خاصة بالعمل ويطلق عليها متغيرات الرضا الوظيفية أو الخارجية ، وهناك العوامل الديموجرافية الخاصة بالفرد والعمل . وسيتم عرض هذه العوامل بما يتناسب والدراسة الحالية على النحو التالي :

أولاً : العوامل الخاصة بالفرد :

وتتضمن هذه العوامل بعض خصائص الشخصية حيث أن ما يرضي فرداً ذا خصائص معين قد لا يرضي شخصاً آخر له خصائص أخرى وتتمثل العوامل الخاصة بالفرد في :

١. سمات الشخصية Personality-Traits وتتمثل في :

أ. الذات الشخصية Personal-Self :

وتعكس هذه السمة إحساس الفرد بالقيمة الشخصية ، أي إحساسه بأنه شخص مناسب وتقديره لشخصيته دون النظر إلى هيبته الجسمية أو علاقاته بالآخرين . (صفوت فرج و سهير كامل ، ١٩٩٨ ، ٢٢١) . وتشير هذه السمة أيضاً إلى قدرة الشخص ومهاراته ومعتقداته وقيمه . (جابر عبد الحميد وعلاء الدين كفاي، ١٩٩ ج ٦) .

ب. الذات الأسرية Family-Self :

وتعكس هذه السمة مشاعر الشخص بالملاءمة والكفاية ، وكذلك جدارته وقيمه بوصفه عضواً في أسرة ، وهي تشير إلى إدراك الشخص لذاته في تعلقها بأقرب دائرة من الرفاق و الصقها . (صفوت فرج وسهير كامل ، ١٩٩٨ ، ٢٢١) .

ج. الذات الاجتماعية Social- Self :

وتعكس هذه السمة إدراك الذات في علاقتها بالآخرين ، غير أنها تتعلق بالآخرين بطريقة أكثر عمومية حيث تعكس إحساس المرء بملاءمته وقيمه في تفاعله الاجتماعي مع الآخرين بوجه عام . (صفوت فرج وسهير كامل ، ١٩٩٨ ، ٢٢١) .

ويعرفها معجم علم النفس والطب النفسي على أنها جوانب الذات التي تتأثر بالعلاقات الاجتماعية والهامة منها وسلوكنا الذي يميزنا في المواقف الاجتماعية والدور أو المواجهة التي يظهرها الفرد في احتكاكه بالآخرين . (معجم علم النفس والطب النفسي ، ١٩٩٥ ، ج ٧)

د. تحقيق الذات Self-Actualization :

ويقصد به ما يحققه الفرد من استخدام لقدراته وتنمية لاستعداداته الكامنة وما يتمتع به من ثقة بالنفس وكفاءة في العمل وقبول اجتماعي ورضا عن الذات وشعور بالسعادة والنجاح .

ثانياً : العوامل الخاصة بالعمل

ويطلق على هذه العوامل متغيرات الرضا الخارجي أو المتغيرات الوظيفية ، فهناك العديد من العوامل الموجودة في العمل ذاته من شأنها أن تؤثر في رضا الأخصائي النفسي عن عمله ورضاه عن ذاته وسيعرض الباحث مجموعة العوامل ذات الصلة بالدراسة الحالية وهي :

١. المكانة الاجتماعية للمهنة :- Social Status

ويقصد بها في هذه الدراسة النظرة الاجتماعية لمهنة الأخصائي النفسي المدرسي وما يحققه العمل للفرد من احترام وتقدير للأدوار التي يقوم بها ، وما يشعر به الفرد من ارتفاع وضعه أو تدنيه في النسق الاجتماعي للمهن الأخرى .

ويرى جابر عبد الحميد ويوسف الشيخ (١٩٨٣) أن مكانة المهنة لا تتوقف على الطريقة التي ينظر بها الفرد نحوها فحسب ، ولكنها تتوقف أيضاً على نظرة الآخرين الذين يعتقد برأيهم نحو تلك المهنة (جابر عبد الحميد ويوسف الشيخ ، ١٩٨٣ ، ٢٦٨) .

وقد أوضحت دراسة حمدي ياسين (١٩٨٧) أن الاتجاهات النفسية للأخصائي النفسي نحو عمله تتأثر بثلاث عوامل : عامل حب المهنة والإعداد لها ، عامل العلاقات الإنسانية ، عامل أهمية المهنة في المجتمع وتقبله لها . (حمدي ياسين ، ١٩٨٧) .

وترى أسماء عبد المنعم (١٩٩٤) أن عمل الأخصائي النفسي المدرسي يتأثر باتجاهات الآخرين نحوه، من حيث قبولهم أو رفضهم لدوره أو وجوده بينهم ويتأثر بإدراكهم لطبيعة عمله وما يمكنه القيام به . (أسماء عبد المنعم ، ١٩٩٤ ، ٢) .

وترى سناء حامد زهران (١٩٩٦) أن اتجاهات الآخرين المتعاملين مع الأخصائي النفسي فى المدرسة والمستفيدين من الخدمة التي يقدمها نحو عمله تؤثر تأثيراً بالغاً فى مفهومه عن ذاته مهنياً فكلما كانت اتجاهات الآخرين نحو عمل الأخصائي النفسي موجبة ، كلما ساعد ذلك على خلق وتكوين مفهوم ذات مهني موجب لديه مما يؤدي بدوره إلى رفع مستوى كفاءته فى العمل وزيادة رضاه المهني . (سناء حامد زهران ، ١٩٩٦ ، ٤٨ ، ٤٩) .

لذا فالمكانة الاجتماعية للمهنة تتصل اتصالاً وثيقاً برضا الفرد عن عمله ورضاه عن ذاته ، فهي من أهم العوامل فى رفع أو خفض الرضا المهني والنفسي للفرد .

٢. العائد المادي :- Financial Profit

ويقصد به فى هذه الدراسة مدى تناسب الأجور والحوافز والبدلات مع الجهود المبذولة ومدى كفاية هذا العائد فى تحقيق مستوى معيشة مناسب ، ومدى تناسبه مع العائد المادي لأقرانه من التخصصات الأخرى .

ومما لا شك فيه أن العائد المادي يمثل قيمة مباشرة ومؤثرة بالنسبة لأي عامل أو موظف ، ومن أجل ذلك اهتمت الدولة بالحد الأدنى للمرتبات فى كل مهنة أو عمل وقامت بوضع نظام سنوي للحوافز والأجور الإضافية والعلاوات الدورية والتشجيعية لزيادة هذا العائد سنوياً لرفع مستوى معيشتهم ، إلا أن هذا العائد قد يفي أو لا يفي باحتياجات العامل أو الموظف المعيشية ، من هنا كان العائد المادي مؤثراً قوياً على رضا الفرد عن عمله ، فكلما كانت مدرّكاته عن العائد المادي متفقة مع توقعاته تحقق له الرضا .

وترى إيمان زيدان (١٩٩٥) أن العائد المادي الذي يتوقع العامل الحصول عليه من عمل ما قد يكون دافعاً قوياً لالتحاقه بهذا العمل ورضاه عنه ، ولكن إذا ما فاقت توقعات الفرد الدخل أو العائد الفعلي الذي يحصل عليه بالفعل كان ذلك دافعاً لبعده عن هذا العمل أو على الأقل سبباً لعدم رضاه عنه . (إيمان زيدان ، ١٩٩٥ ، ٣٤) .

ومما سبق نستطيع أن نؤكد على أن العائد المادي عامل هام ومؤثر فى رضا الفرد أو عدم رضاه ، وأهميته تتفاوت من دراسة إلى أخرى ، فقد لوحظ أن ارتفاع مستوى الرضا فى بعض الدراسات يرجع إلى زيادة الأجور "العائد المادي" . سليمان الخضري و محمد سلامة (١٩٨٢) ، سولى ديفيد (١٩٨٦) . وكان للعائد المادي والمكافآت تأثيراً هاماً على عدم الرضا المهني ، وقد وضح ذلك من نتائج الدراسات التي قام بها كل من : راندال (١٩٨٨) ، مجدي عبد اللطيف (١٩٨٧) ، كيرك ديفيد (١٩٩٠) ، راشد السهل وحسن الموسوي (١٩٩٤) .

ولهذا يتضح أهمية العائد المادي كمحدد من محددات الرضا النفسي والمهني .

٣. بيئة العمل وإمكاناته : Work Environment and Possibilities

ويقصد بها تلك الظروف المادية والبيئية وجو العلاقات الشخصية الموجودة بالعمل والمحيط بها والتي تؤثر في درجة تقبل الفرد لها ومدى توفر ما يحتاجه من تجهيزات مكانية واختبارات وأدوات ووسائل تساعده على إنجاز عمله ويرتبط هذا البعد أيضاً بمدى ما يتوفر للأخصائي من المعاونة والتقبل من زملائه ورؤسائه العاملين بالمدرسة لتأدية دوره المهني .

ويعد مصطلح بيئة العمل- أو ما يطلق عليه في بعض الدراسات مناخ العمل - من المصطلحات التربوية التي استمدت كيانها من علم الاجتماع وعلم النفس الاجتماعي ، وترى نادية شريف (١٩٨٥) أن العلاقة وثيقة بين نوع الجو الذي يسود العمل أو كما يسمى المناخ المؤسسي *organizational climate* وبين رضا العاملين عن أعمالهم ، حيث يتوقف على نوع هذه العلاقة : مزيد من النجاح ، ومزيد من الإنتاجية التي تظهر آثارها ونتائجها على أداء الطلاب ومستويات نجاحهم . وتذكر أيضاً أن هناك بعض الدراسات أظهرت وجود علاقة ذات دلالة بين إنتاج الفرد ونوع المناخ السائد في المؤسسة ، حيث أن العامل المحدد لكفاءة العمل بأي مؤسسة وقدرتها على تحقيق أهدافها يتوقف على نوع المناخ المميز للعلاقات بين العاملين بها . (نادية شريف ، ١٩٨٥ ، ١٧ ، ٧٤)

في حين يرى مجدي عبد اللطيف (١٩٨٧) أن بيئة العمل تمثل جو العلاقات القائمة بين مجموع أفراد المجتمع المدرسي (الإدارة المدرسية ، المعلمون ، الأخصائيون ، الإداريون والتلاميذ) ومن يتصل بهؤلاء جميعاً من أولياء الأمور وأهالي المجتمع المدرسي من ممثلي السلطات المحلية والمركزية المشرفة على التعليم وما يشمل هذا كله من تنظيمات مدرسية ، ونجاح العملية التربوية في أي نظام تعليمي يرتبط بالعديد من المتغيرات التي منها العلاقات والتفاعلات السائدة بين العاملين فيها ، فكلما كان جو العمل متسماً بروح الديمقراطية وسهولة ويسر التعامل ومراعاة الحاجات الخاصة بالعاملين والسماح لهم بالمشاركة في تخطيط العمل الموكل إليهم ساعد ذلك على زيادة إقبالهم على العمل ، وبذلك يزيد من العطاء والجهد الذي من شأنه أن يحقق الأهداف التعليمية . (مجدي عبد اللطيف ، ١٩٨٧ ، ١٠٢) .

ويرى الباحث الحالي أنه بجانب بيئة العمل أو المناخ المدرسي لابد أن تتوفر الإمكانيات ويقصد بها في دراستنا الحالية الأدوات والاختبارات والمقاييس التي تساعد الأخصائي النفسي على إنجاز عمله ، وكذلك توفير حجرة خاصة به يمارس فيها عمله الذي يتميز بالسرية والهدوء ، ومن النظريات الحديثة في الرضا المهني التي اهتمت بتفاعل السمات الشخصية للفرد مع بيئة العمل " نظرية هولاند " والتي تهتم بالتطابق بين السمات الشخصية وبيئة العمل وعلاقة ذلك بالترفضيل المهني والرضا المهني ، حيث يرى هولاند أن الرضا المهني المرتفع يكون لدى الأشخاص الأكثر تطابقاً والأكثر تماسكاً والأكثر تميزاً مع بيئة العمل ، وقد أيدت دراسة وجنز (١٩٨٤) ، ووجنز وويذلاندر (١٩٨٦) هذه النظرية .

لهذا يرى الباحث أن متغير بيئة العمل وإمكاناته له علاقة وثيقة بالرضا النفسي والمهني للفرد .

٤. الممارسة المهنية : Professional Practice

يقصد بها في هذه الدراسة مدى وضوح المسنوليات والأدوار المهنية للأخصائي النفسي وكذا وضوحها لجميع العاملين بالمدرسة . فضلاً عن مدى استفادته من موجهي الخدمة النفسية وقدرته على تطوير معارفه العلمية والعملية عند ممارسته المهنية .

ويرى أحمد صقر عاشور (١٩٨٤) أنه كلما تصور الفرد أن العمل الذي يقوم به يوظف قدراته ، زاد رضاه عن عمله ، كما أن استخدام الفرد لقدرته يمثل إشباع حاجة من الحاجات التي يوضحها هرم ماسلو للحاجات ، حيث تدل أبحاث فروم أن تصور الفرد لدرجة تطبيقه لمهارته وخبراته وقدراته أثناء ممارسته لعمله ، يرتبط طردياً برضاه عن عمله . ويرى أيضاً أنه كلما تصور الفرد أن العمل الذي يؤديه يتطلب القدرات والمهارات التي يتمتع بها ، والتي يعطيها قيمة عالية ، كلما زاد أثر خبرات النجاح والفشل على مشاعر الرضا لديه . (أحمد صقر عاشور ، ١٩٨٤ ، ١٧٦ : ١٧٨) .

وفي دراسة لرايت وجوتكن (١٩٨٢) Wright D ., Gutkin T . B. عن رضا الأخصائيين النفسيين المدرسين عن عملهم والفرق بين الأداء الفعلي للعمل والأداء المطلوب ، فقد توصلت نتائجها إلى أن مهنة الأخصائيين النفسيين المدرسين مهنة تامة النضج وتمثل عملاً حقيقياً وتلعب الدور الرئيسي والفعلي في واقع العمل اليومي ، وأشارت النتائج أيضاً إلى أن الرضا المتوسط أكثر ارتباطاً بأعباء العمل السيكولوجي، والرضا المنخفض أكثر ارتباطاً بأعباء العمل الإداري (الروتين) وكانت أكثر المتغيرات ارتباطاً بالرضا المرتفع: الاتصالات ، العلاقات المتعددة بالآخرين في نفس المدرسة . (نقلاً عن عبد الغني عكاشة ، ١٩٩٠ ، ٩١) .

في حين أبرزت نتائج الدراسات الأخرى أن هناك علاقة بين الرضا المهني وممارسة العمل الحقيقي المتمثل في النشاطات الإرشادية والاستشارات والنصح والبحوث والقياس النفسي ، وأن الأخصائيين النفسيين راضين كل الرضا عن هذه النشاطات ويقضون وقتهم مشغولين بعملهم الحقيقي في حين يوجد علاقة طردية بين الرضا المهني وممارسة العمل غير المنتسب لعملهم الحقيقي والمفروض عليهم دون رغبتهم . (فوجارتى ١٩٨٥ ، ليفينسون ١٩٩٠ ، هوبنر وآخرون ١٩٩١) .

وفي دراسة لوالدرون (١٩٨٥) Waldron كانت تهدف إلى قضايا سوء الممارسة المهنية كما يدركها الأخصائي النفسي المدرسي وأبرزت النتائج أن سوء الممارسة المهنية يظهر في : إهمال الجوانب القانونية ، عدم المحافظة المطلقة على الأسرار ، إهمال بعض الجوانب الأخلاقية في المهنة .

وأبرزت النتائج أيضاً أنه من أهم مظاهر سوء ممارسة الدور المهني أخطاء التشخيص والإسراف في وضع صفات ومسميات وألقاب للحالات ، والعمل بنظام برنامجي محدد وجامد دون بدائل . (نقلاً عن سناء زهران ، ١٩٩٦ ، ٥٦) .

ومن ثم هناك علاقة إيجابية بين ممارسة الدور المهني للأخصائي النفسي المدرسي والرضا المهني .

٥. فرص التدريبات والترقي المتاحة : Practices and Advancement Opportunities

ويقصد بها في هذه الدراسة مدى توفر الدورات التدريبية قبل ممارسة الخدمة وأثناءها ، وأيضاً مدى توافر البرامج الإرشادية والتدريب على أحدث الاستخبارات والنظريات والأساليب العلمية الحديثة ، ومدى إتاحة الفرص القائمة للترقية على أسس موضوعية وعادلة ، ومدى تماثل هذه الفرص للأخصائيين النفسيين مع المهنيين الآخرين بالمدرسة .

ويرى عبد الحميد عمران (١٩٧٦) أن فرص الترقي بالعمل مهمة جداً في رضا الأفراد عن أعمالهم ، وفي زيادة كفايتهم الإنتاجية ، فالناس كثيراً ما ينظرون بأمل إلى المستقبل ويحبون أن يكون المستقبل بالنسبة

لهم أحسن من الحاضر ، لذلك فالفرد غالباً يبتعد عن عمل ذي أجر عال ليأخذ عملاً آخر يبدأ بأجر أقل فيه فرص للتقدمي مؤكدة بعد وقت محدد . (عبد الحميد عمران ، ١٩٧٦ ، ٤٧) .

ويرى قاسم الصراف وآخرون (١٩٩٤) إن إحساس الموظف أن الترقية في العمل تتم على أساس عادل، بحيث لا يرقى إلا من يستحق الترقية ، إضافة إلى توفر فرص الترقية في العمل يعد ذلك من أهم العوامل المهمة في الرضا المهني .

وإذا كانت فرص الترقية مهمة جداً في رضا الأفراد عن عملهم وفي زيادة كفايتهم الإنتاجية ، فيرى عادل حسين (١٩٩٦) أن الكفاية ترتبط بقدرة الفرد على الأداء فكلما كانت كفاية الفرد عالية دل ذلك على أن الأداء يتصف بالجودة والسرعة مع الوفرة الفلني أو المتخصص ذو الكفاية العالية يستطيع أداء مهام عمله في وقت قصير وبجهد قليل وبدرجة عالية من الإتقان (عادل حسين ١٩٩٦ ، ٧) .

وإذا كانت الكفاية المهنية ترتبط بقدرة الفرد على الأداء فإن الأداء يرتبط بالرضا المهني فيذكر مجدي عبد اللطيف (١٩٨٧) نقلاً عن نتائج أبحاث برايفيلد وكروكيت Brayfield & Crockett أن العلاقة بين الأداء والرضا إن وجدت فهي شرطية أي توجد عندما تعطي حوافز وعوائد بناءً على الأداء الفعلي للفرد وفي هذه الحالة لا يكون الرضا سبباً في الأداء وإنما يكون الأداء هو السبب في الرضا بمعنى أن الرضا يحدث كنتيجة للأداء المرتفع حيث أن الاشباعات التي تحققها الحوافز والعوائد التي يحصل عليها الفرد تكون كنتيجة أو أثر لمستوى الأداء الذي حققه الفرد فاستحق به أن يحصل على هذه الحوافز والعوائد . (مجدي عبد اللطيف ، ١٩٨٧ ، ٦٤ ، ٦٥) .

ويلحظ أن الأخصائي النفسي المدرسي الذي التحق بالعمل بالتربية والتعليم يواجه مجموعة من المشكلات المهنية التي تنجم عن عدم وضوح دوره المهني وعجز كفايته المهنية في أداء مهام عمله . ولتنمية هذه الكفايات لابد من استخدام برامج لتدريب الأخصائيين قبل الالتحاق بالخدمة وبرامج مستمرة أثناء الخدمة بهدف تنمية الكفايات المهنية للأخصائي النفسي المدرسي .

وباطلاع الباحث على الدراسات السابقة للأخصائيين النفسيين المدرسين فقد لاحظ أن هناك تبايناً واختلافاً بين الباحثين حول متغيرات فرص التدريب والترقي المتاحة والرضا عن العمل ، فقد أسفرت دراسة جايغر وتيتش (١٩٨٩) Jaeger & Tesh أن المرشدين التربويين الذين تم إعدادهم من خلال برامج تدريب خاصة بالإرشاد النفسي كان رضاهم أعلى من المرشدين التربويين الذين تم إعدادهم من خلال برامج أخرى (الخدمة الاجتماعية ، أو التربية) ، وقد أبرزت نتائج دراسة كيرك ديفيد (١٩٩٠) إن من بين العوامل التي كان لها تأثير على انخفاض مستوى الرضا المهني التدريبات والترقيات ، وقد أوصت هذه الدراسة بضرورة التنوع في تدريب ما قبل الخدمة لقوانين الوظيفة الحقيقة المثالية للمرشدين النفسيين المدرسين وقد أبرزت نتائج بعض الدراسات الأخرى عدم رضا الأخصائيين النفسيين عن التدريب وفرص الترقية المتاحة (تكر أندرسون وآخرون ، ١٩٨٤) ، (كيرك ديفيد ١٩٩٠) ، (راشد السهلي وحسن الموسوي ، ١٩٩٤) في حين أبرزت نتائج ليفنسون (١٩٩١) أن هناك ستة توقعات للرضا مع سياسة النظام المدرسي والتدريبات وهي تمثل ٢٢% من متغيرات الدراسة ، وهناك خمسة توقعات للرضا مع فرص الترقية والتي تمثل ١٧% من متغيرات الدراسة .

لهذا يرى الباحث أن هناك علاقة بين فرص التدريبات والترقي المتاحة والرضا المهني لدى الأخصائي النفسي المدرسي .

١- العوامل الديموجرافية :

وتعني كلمة ديموجرافي Demography " الدراسة الإحصائية للسكان " من حيث التوزيع الجغرافي والوضع الاجتماعي والسمات البدنية والأنماط الثقافية وحركة السكان الحالية والمستقبلية والعوامل التاريخية والاجتماعية والاقتصادية المؤثرة في هذه الحركة . (عبد المنعم الحفني ، ١٩٧٨ ، ٢٠٤) .

وقد حدد الباحث بعض هذه العوامل والتي لها تأثير على الرضا المهني وهي : النوع "ذكور - إناث" ، الحالة الاجتماعية "متزوج - غير متزوج" ، المؤهل الأكاديمي "حاصل على دراسات عليا - غير حاصل" ، موقع المدرسة "ريف - حضر" ، مدة الخبرة " ١-٢ سنة ، ٢-٤ سنة ، أكثر من ٤ سنة " وسيتم عرض هذه العوامل على النحو التالي .

أ. النوع :

يؤثر النوع تأثيراً بالغاً على الرضا النفسي و المهني حيث تفضل النساء بعض الأعمال التي تتفق مع السمات السائدة لديهن والتي لا تجد إقبالا عند الرجال (بحكم عملية التمييز الجنسي) ، كما يفضل الرجال بعض الأعمال التي قد لا تجد إقبالا عند النساء ، كما توجد أعمال يعمل فيها الرجال و النساء ولكن تتفاوت درجة رضاهم عن تلك الأعمال ، وهناك تباين و اختلاف بين الباحثين في تقدير مدى تأثير متغير النوع على الرضا النفسي و المهني في الإرشاد النفسي والتربوي .

فقد أبرزت نتائج دراسة وجنز (١٩٨٤) ، وجنز و ويزلاندر (١٩٨٦) ان متغير النوع ليس له ارتباط بالرضا المهني ، في حين وجد راندال (١٩٨٨) ان متغير النوع له تأثير هام على الرضا المهني .

ب. الحالة الاجتماعية :

تؤثر الحالة الاجتماعية (متزوج - غير متزوج) على الرضا النفسي و المهني ، وقد لوحظ ان هناك تبايناً واختلافاً بين الباحثين في ارتباط او عدم ارتباط الحالة الاجتماعية بالرضا المهني ، فقد أبرزت نتائج دراسة حامد بدر (١٩٨٣) ارتفاع مستوى الرضا عن العمل عند المتزوجين ، في حين أبرزت نتائج دراسة كل من سامية الأنصاري (١٩٧٨) ، وريجي مصطفى وعمر احمد همشري (١٩٩١) عدم وجود فروق دالة بين الحالة الاجتماعية و الرضا عن العمل ، بينما أبرزت نتائج دراسة يوسف عبد الفتاح (١٩٩٠) ان هناك فروقا دالة بين المتزوجات وغير المتزوجات في متغير الرضا الشخصي عن العمل لصالح المتزوجات ، و الرضا الاجتماعي و العام لصالح غير المتزوجات .

ج. المؤهل الأكاديمي :

يعين الأخصائيون النفسيون المدرسيون من خريجي أقسام علم النفس بالجامعات المصرية ، وهذه الأقسام تقدم تاهيلاً أكاديمياً متوسعاً في العلوم النفسية الأساسية بصورة مكثفة مثل علم النفس الاجتماعي وعلم النفس الارتقائي وعلم النفس العام و المعرفي و سيكولوجية الشخصية وعلم النفس الفسيولوجي ، بالإضافة إلى فروع علم النفس التطبيقي و الإرشادي و التربوي ، ورغم ذلك فان تاهيل الأخصائي النفسي المدرسي وإعداده بعد تعيينه ضروري و هام حيث انه يحتاج إلى المزيد لإعداده الإعداد المناسب للعمل في المهنة . (فيصل عبد القادر ، ١٩٩٦ ، ٢٠١) .

وقد نص قرار وزير التعليم رقم ١٤٢ لسنة ١٩٩٠ بشأن إدخال الخدمات النفسية بالمدارس أن يضطلع بهذه الخدمات أخصائيون نفسيون يختارون من بين خريجي كليات الآداب قسم علم النفس ، ويفضل الحاصلون على شهادات أعلى من درجة الليسانس ، ويقصد بذلك الحاصلين على دبلوم دراسات عليا متخصصة (دبلوم عام في التربية أو دبلوم خاص) أو الحاصلين على درجة الماجستير وتنادي وزارة التربية والتعليم من خلال المؤتمرات والتوصيات المتعددة بضرورة عمل دبلومات متخصصة في مجال الخدمة النفسية المدرسية بالجامعات المصرية .

وقد لاحظ الباحث أن هناك بعض الدراسات التي أجريت على المعلمين . أوضحت نتائجها وجود فروق دالة بين الحاصلين على مؤهلات عليا (المؤهلين تربوياً وغير المؤهلين تربوياً) . فقد أبرزت دراسة سامية الاتصاري (١٩٧٨) ودراسة وفاء الزير (١٩٧٨) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الحاصلين على مؤهلات دراسية تربوية والحاصلين على مؤهلات دراسية أخرى غير تربوية لصالح لحاصلين على مؤهلات دراسية تربوية .

وفي مجال الإرشاد التربوي كان الإعداد المهني دور هام في تأثيره على الرضا المهني فقد أوضحت دراسة جايجر وتتش (١٩٨٩) أن المرشدين النفسيين الذين تم إعدادهم من خلال برامج الإرشاد النفسي كانوا أكثر رضا من المرشدين الذين تم إعدادهم عن طريق برامج أخرى (الخدمة الاجتماعية- التربية) ، وهذا يوضح أهمية الارتقاء بإعداد وتأهيل الأخصائي النفسي علمياً لتنمية اتجاهاته الإيجابية نحو المهنة التي تنمي الدافعية لديه نحو العمل الذي يؤدي بدوره إلى مستوى جيد من الأداء وبالتالي إلى ارتفاع مستوى الرضا المهني لديه أكثر من زميله الذي لم يحصل على هذه الفرص من التأهيل والإعداد ، ومن ثم كان هناك علاقة بين مستوى التأهيل الأكاديمي والرضا المهني .

د. موقع المدرسة :

يقصد بموقع المدرسة في هذه الدراسة الموقع الجغرافي للمدرسة (ريف ، حضر) بمعنى أن هناك أخصائيين نفسيين يعملون بمدارس تقع في مناطق ريفية مثل القرى أو المراكز الصغرى في بعض المحافظات وهناك أخصائيين يعملون في مدارس تقع في المدن الكبرى أو مراكز المحافظات .

وتختلف درجة الرضا لدى الأفراد بحسب المنطقة الجغرافية التي يعملون فيها، فقد أبرزت نتائج دينس كول (١٩٧٧) Dennis Cole أن العاملين في المجتمع الريفي أكثر رضا من العاملين في مجتمع الحضرى . (نقلًا عن إيمان زيدان ١٩٩٥ ، ٦٥) .

ويرى حمدي ياسين (١٩٨٧) أن رضا العامل عن عمله وتوحده معه وإقباله عليه يكون قليلاً في المدن الكبرى ، كثيراً في المدن الصغرى . (حمدي ياسين ، ١٩٨٧ ، ٤)

وهناك تباين واختلاف في بعض الدراسات التي تناولت الرضا المهني لدى الأخصائيين النفسيين العاملين في مدارس الريف والحضر ، وفي الدراسة التي قام بها كل من سولي وآخرون (١٩٨٦) ، وإهلي وآخرون (١٩٨٦) أظهرت النتائج أن الأخصائيين النفسيين العاملين بمدارس القرى أكثر رضا من أقرانهم العاملين بمدارس الحضر ، وعلى عكس ذلك أبرزت نتائج راشلي وآخرون (١٩٩٠) أن هناك فروقاً نسبية في الرضا بين الأخصائيين النفسيين المدرسيين باختلاف مواقعهم لصالح العاملين بالمدن .

لهذا يرى الباحث أن هناك علاقة بين موقع المدرسة "ريف-حضر" والرضا المهني .

هـ. مدة الخبرة :

يذكر جابر عبد الحميد ويوسف الشيخ (١٩٨٣) ان درجة الرضا عن العمل بين الافراد تختلف باختلاف المهنة ، فهناك مهنة تحقق رضا اكبر لأفرادها ، والعكس في مهنة اخرى ، وهناك كثير من الدراسات اوضحت نتائجها ان الرضا عن العمل غالباً ما يكون أكبر نسبياً في بداية الالتحاق بالعمل ، ثم ينحط بالتدرج من السنة الخامسة وحتى الثامنة ، ثم يبدأ في الارتفاع مرة ثانية كلما ازدادت مدة الخبرة في العمل ، ثم يصل معدل الرضا عن العمل عند ذروته بعد عشرين عاماً . (جابر عبد الحميد ويوسف الشيخ ، ١٩٨٣ ، ٢٦٧ .

ويرى الباحث الحالي ان هناك تبايناً واختلافاً في كثير من الدراسات في علاقة مدة الخدمة بالعمل والرضا المهني ، فقد أبرزت دراسة كل من سامية الأنصاري (١٩٧٨) و وجنز (١٩٨٤) ، وجنز وويزلاندر (١٩٨٦) ، وسشتنبرج وآخرون (١٩٩٠) بعدم وجود علاقة دالة إحصائية بين مدة الخدمة و الرضا المهني ، في حين أوضحت نتائج دراسة شكرى سيد احمد (١٩٩١) و محمد المدني (١٩٩١) وراشد السهل وحسن الموسوي (١٩٩٤) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مدة الخبرة والرضا المهني لصالح ذوي الخبرة القصيرة ، في حين ابرزت دراسة كل من عبد العاطي الصياد و احلام عبد الغفار (١٩٨٧) ، وشكري سيد احمد (١٩٩٠) أن الرضا المهني يزداد بزيادة عدد سنوات الخبرة .

لهذا يرى الباحث أن هناك علاقة بين مدة الخبرة والرضا المهني .

المبحث الثاني

الأخصائي النفسي المدرسي The school Psychologist

صدر القرار الوزاري رقم ١٤٢ سنة ٩٠ بإدخال الخدمات النفسية للمدارس المصرية تحت مسمى تنمية الإمكانات البشرية بهدف مساعدة الطلاب على الاستفادة من إمكانياتهم العقلية والافتعالية بصورة تسهم في تحقيق حياة أفضل للفرد والمجتمع على أن يضطلع بهذه الخدمات أخصائيون نفسيون يختارون من بين خريجي كليات الآداب قسم علم النفس ، ويفضل الحاصلون على شهادة أعلى من درجة الليسانس ، وقد نص القرار أيضاً على تشكيل لجنة استشارية للخدمات النفسية للإشراف على تنفيذ الخدمة النفسية بالمدارس وتطويرها . (قرار وزير التعليم رقم ١٤٢ لسنة ١٩٩٠) .

وبموجب صدور هذا القرار تم تعيين دفعة من الأخصائيين النفسيين وعددهم ٢١ أخصائياً نفسياً خلال العام الدراسي ١٩٩١-١٩٩٢ وفي نهاية عام ١٩٩٢ تم تعيين دفعة أخرى وزعت على تسع محافظات على سبيل التجريب .

ولما كان الأخصائي النفسي هو الذي يقوم بتقديم الخدمات النفسية و هو موضوع دراستنا الحالية ، لذا سيقوم الباحث الحالي بالتعرض للأخصائي النفسي من النواحي التالية :

* تعريف الأخصائي النفسي المدرسي .

تعددت تعريفات الأخصائي النفسي تبعاً لتوجهات الباحثين والعلماء عند تناولهم مفهوم الأخصائي النفسي .

فتعرّفه الموسوعة الأمريكية الدولية للتربية على أنه : شخص متخصص في التعليم والتدريب ، وبصفة عامة فإنه يتعامل مع المواقف المدرسية وهو يقوم بدور الأخصائي النفسي الإكلينيكي ، ولكنه يعمل في المدرسة ويتعامل مع المشكلات المدرسية التي تواجه التلاميذ .

(The Encyclopedia American International , 1993 , V. 22 , V. 725) .

في حين عرفه هشام سيد عبد المجيد (١٩٩١) على أنه أخصائي مهني متخصص في المجال التربوي (التربية والتعليم) ولا يزال يعمل في مرحلة التدريب وتحديد الدور المناسب له .

وأهم خصائصه :

- يتخرج من أحد أقسام علم النفس بالجامعة (كليات الآداب) ، وكذلك أقسام الصحة النفسية بكليات التربية
- يزود بقاعدة تتضمن علم النفس العام وميادينه ، ودراسة الشخصية والقياس النفسي .
- يفضل أن يحصل على دورات تدريبية خاصة ، وكذلك دورات تدريبية تؤهله للعمل في المجال المدرسي . (هشام سيد عبد المجيد ، ١٩٩١ ، ٨١) .

بينما تعرفه أسماء عبد المنعم (١٩٩٤) على أنه : الشخص الحاصل على درجة الليسانس في الآداب قسم علم النفس من إحدى كليات الآداب ، ويعين من قبل وزارة التربية والتعليم لأداء الخدمات النفسية في المدارس . (أسماء عبد المنعم ، ١٩٩٤ ، ٤) .

وقد عرفه عادل حسين (١٩٩٦) على أنه: خريج أقسام علم النفس بكليات الآداب ، مع حصوله على دبلوم تربوي ، ويمكن أن يكون من خريجي قسم الصحة النفسية بكلية التربية ، ويعين من قبل وزارة التربية والتعليم في وظيفة أخصائي نفسي مدرسي . (عادل حسين ، ١٩٩٦ ، ١٥ ، ١٦) .

وأخيراً عرفته وفاء نصار (١٩٩٧) على أنه هو الشخص الحاصل على درجة الليسانس في الآداب قسم علم النفس أو الصحة النفسية والمعين من قبل وزارة التربية والتعليم لتقديم الخدمات النفسية لتلاميذ المدارس وتشرف عليه هيئة من التوجيه تابعة لوزارة التربية والتعليم . (وفاء نصار ، ١٩٩٧ ، ١٧) .

وبعد اطلاع الباحث على التعريفات السابقة تلاحظ أن تعريف الأخصائي النفسي المدرسي لا يخرج عن كونه : الشخص الذي يختار من خريجي كليات الآداب قسم علم النفس أو كليات التربية قسم الصحة النفسية ويفضل الحاصلون على شهادات أعلى من الليسانس للعمل بوزارة التربية والتعليم كأخصائي نفسي مدرسي بغرض تقديم الخدمات النفسية المدرسية ملتزماً بمنهج التربية السيكولوجية النفسية على أن يجتاز الدورات التدريبية المتخصصة على المستوى المعرفي المعلوماتي والمستوى المهاري العملي قبل العمل في الميدان .

الأساس الفلسفي لإدخال الخدمة النفسية إلى المدارس .

إن الفلسفة التي تقوم عليها عمل الأخصائي النفسي المدرسي والتي تمثل أحد محددات اختيار تقديم الخدمة النفسية المدرسية تنبع من تركيز العملية التربوية على التلميذ بدرجة أكبر من التركيز على المادة التي تقدم له في المدرسة ، حيث أتاحت الفرصة أمام نظريات علم النفس وأساليبه وأسس ومبادئه للإسهام بفاعليته في رفع المستوى الدراسي للتلميذ نتيجة لتوافقه النفسي وتكيفه الاجتماعي . وبالتالي أصبح لبرامج التوجيه والإرشاد النفسي والخدمة النفسية مكانة هامة في العملية التربوية من أجل بناء شخصية التلميذ بناءً متكاملًا في مختلف الجوانب (الشخصية ، الاجتماعية ، التربوية ، المهنية) بدرجة تدعم تأييده لذاته وتوثق علاقته الإنسانية مع الآخرين ، وبالتالي فإن الثقة في خدمات التوجيه والإرشاد النفسي والخدمة النفسية التي تقدم في المدارس والإيمان بدورها الإيجابي المثمر في نمو التلميذ ، كفيل بنجاحها وأن توفر العصب المحرك لها وهو الأخصائي النفسي المدرسي المعد إعداداً علمياً عالياً والمدرّب تدريباً مهنيّاً راقياً، مما يشبع الكثير من حاجات التلاميذ الشخصية والاجتماعية والتربوية والمهنية وبالتالي تدعم بهم المجتمع . (محمد ماهر عمر ، ١٩٨٤ ، ١٩ : ٢٢) .

وقد ذكر فاوست Fawcett أن هناك فلسفة يكون فيها دور الأخصائي النفسي المدرسي نابعا من عدة أسس وهي :

- أن علم النفس يختص بدراسة الإنسان وكذلك فإن دور الأخصائي النفسي المدرسي يستهدف التلاميذ بالدرجة الأولى وليس تطبيق الاختبارات والاستبيانات .
- أن دور الأخصائي النفسي المدرسي فن Art في جانبه التطبيقي أكثر من الجانب النظري إذا يتضمن التدخل الماهر في الشؤون الإنسانية باستعمال الاستبصار وما لديه من خبرة .
- يهتم الأخصائي النفسي المدرسي بالأفراد ومشاكل التلاميذ أ ، ب ، ج وليس مجموع التلاميذ ويمكن تقديم النصائح والتوجيه بوجه خاص وبوجه عام .
- يكون لدى الأخصائي النفسي المدرسي اكتفاء ذاتي في تطبيقه لأفكاره ولا يعني أن يكون منعزلاً عن الآخرين .

- إن مهنة الأخصائي النفسي المدرسي في جانبها التطبيقي تتمثل فيما تقدمه من مساعدة للتلاميذ .
- يدعم دور الأخصائي النفسي المدرسي العلاقات الإنسانية في المجتمع المدرسي . (محمود السيد أبو النيل ، ١٩٩٦ ، ٢٩) .

الفرق والعلاقة بين الأخصائي النفسي المدرسي والمرشد النفسي

تلاحظ للباحث أثناء اطلاعه على بعض الدراسات العربية والأجنبية أنه : قد ترادف كلمة الأخصائي النفسي المدرسي School Psychologist كلمة المرشد النفسي المدرسي School Counselor أو المرشد النفسي التربوي Educational Counselor وهناك من يفرق بين عمل كل من الأخصائي النفسي المدرسي والمرشد النفسي ، حيث تتبنى دولاً كثيرة برامج للإرشاد النفسي المدرسي وبمقدمة هذه الدول كما صنفها هوكستر الولايات المتحدة في المقدمة ، تليها كندا ، ثم النرويج ، اليابان ، نيوزيلندا ، ماليزيا ، استراليا ، حيث أسست هذه الدول برامج إرشادية بناءة ويرى هوكستر أن هناك حركات بطيئة نحو هذه البرامج في كل من أفريقيا ، آسيا ، شرق أوروبا ، وباكستان . (نقلاً عن سهام أبو عيطة ، ١٩٨٨ ، ٢٨) .

ويرى محمود أبو النيل (١٩٩٦) أن العلاقة بين الأخصائي النفسي المدرسي والمرشد النفسي المدرسي لم تلق الاهتمام الكافي في بعض بلاد العالم (بريطانيا) لكنها تلقى اهتماماً كبيراً في بلاد أخرى (أمريكا) وذلك لأن الموقف والظروف في كلا البلدين تختلف ، حيث يعمل الأخصائي النفسي في إدارة التعليم المحلي بإنجلترا ويعمل المرشد النفسي في المدارس الثانوية في أمريكا . وقد ذكر محمود أبو النيل أيضاً أن المختصين بالخدمة المدرسية يروا أن مسألة العلاقة بين الأخصائي النفسي والمرشد النفسي بضرورة وضعهما موضع الاعتبار ، وفي دراسة لموريس ، دوجلاس هامبلين Mourice & Douglas Hamblin لمحاولة الكشف عن رؤيا وتفكير الأخصائي النفسي والمرشد النفسي المدرسي لبعضهما ، فاتضح من نتائج الدراسة أن هناك إجماعاً على ضرورة تكاملهما والارتباط الوثيق بينهما في فريق عمل ، وأشارت نتائج الدراسة أيضاً أن المرشد النفسي لديه الوقت الكافي لإقامة علاقات وثيقة مع التلاميذ ، والفرصة كبيرة لرؤية وملاحقة سلوكهم في علاقاتهم مع أقرانهم ، أما الأخصائي النفسي يهتم بالحالات المضطربة انفعالياً وسلوكياً ويمكنه تطبيق عدد وافر في صورة بطارية من الاختبارات ، وقد أبرزت نتائج هذه الدراسة الآتي :

- يتكامل دور الأخصائي النفسي والمرشد النفسي ويمكنهما العمل معاً دون صعوبات .
- مما يساعد الأخصائي النفسي على القيام بعمله دخول الخدمات الإرشادية المدارس .
- لدى الأخصائي النفسي والمرشد النفسي قيماً مشتركة .
- المرشد النفسي مدرب جيداً على أمور التوجيه والإرشاد أكثر من الأخصائي النفسي .
- يهتم المرشد النفسي بمشاكل تفوق قدراتهم .
- المرشد النفسي يجد من تحويل الحالات إلى الأخصائي النفسي . (محمود أبو النيل ١٩٩٦ ، ٣٥ : ٣٦ ، وفاء نصار ، ١٩٩٧ ، ١٦) .

ويرى حامد زهران (١٩٩٦) أن برنامج الإرشاد النفسي المدرسي هو برنامج مخطط منظم لتقديم الخدمات الإرشادية لجميع من تضمهم المدرسة ، بهدف مساعدتهم في تحقيق النمو السوي أو الاختيار الواعي المتعقل ولتحقيق التوافق النفسي داخل المدرسة وخارجها ويقوم بتخطيطه وتنفيذه فريق من المسؤولين الذين يضم كل المختصين والعاملين في مجال الإرشاد النفسي ، والإرشاد النفسي مسئولية جماعية يتحملها فريق متكامل لتحقيق برنامج الإرشاد بحيث يعمل كل عضو في الفريق في زاوية تخصصه ، وهذا

الفريق يتكون من : المدير ، المرشد النفسي ، المدرس المرشد ، المعالج النفسي ، الأخصائي النفسي ، الطبيب النفسي ، الأخصائي الاجتماعي المدرسي ، الوالدين ، العميل "المسترشد" .

ويتلخص دور المرشد النفسي المدرسي في القيادة المتخصصة لفريق الإرشاد ، وتشخيص وحل وعلاج للمشكلات النفسية ، وإعداد وسائل الإرشاد ، والقيام بعملية الإرشاد وتقديم خدماتها .

ويتلخص دور الأخصائي النفسي في إجراء معظم عناصر الفحص والقياس النفسي والاختصاص في نواحي معينة من عملية الإرشاد مثل الإرشاد باللعب وتقديم خدمات متخصصة للفئات الخاصة .

الخصائص الشخصية التي يجب توافرها في الأخصائي النفسي المدرسي

إن خصائص الشخصية تلعب دوراً هاماً في رضا الفرد أو عدم رضاه ، من حيث أن ما يرضي فرداً ذا خصائص معينة قد لا يرضي فرداً آخر له خصائص أخرى .

ويعرف جوردن البورت الشخصية على أنها : التنظيم الدينامي في الفرد لتلك الأجهزة الجسمية النفسية التي تحدد طابعه الفريد في التوافق مع بيئته . (ريتشارد س لازاروس ، ترجمة سيد غنيم ، ١٩٨١ ، ٥٥ : ٥٦ ، سهير كامل ١٩٩٨ ، ١٠١) .

ويعرف رايموند كاتل Raymond B. Cattell (١٩٦٥) الشخصية بأنها : هي كل ما يمكن التنبؤ به عما سيفعله الشخص عندما يوضع في موقف معين ، وعبر هذا التعريف بالمعادلة الآتية : $R=f(S,P)$ حيث : R : طبيعة سلوك الشخص بمعنى ما يقوله أو ما يفكر فيه أو ما يفعله .

S الموقف أو الحالة التي تم وضع الشخص فيها .

P طبيعة الشخصية .

F الوظيفة .

إذا الشخصية تختص بكل سلوك يصدر عن الفرد سواء كان ظاهرياً أم خفياً .

(Cattell, R.B 1965 , P 23)

وترى نجيبية الخصري (١٩٨٥) أن النجاح في كل مجموعة من المهن (Job Family) يستلزم توفر بعض خصائص معينة في شخصية الأفراد الذين يقومون بها ، فالصفات الشخصية اللازمة لنجاح البانعين في المحلات العامة تختلف عن الصفات الشخصية اللازمة لنجاح الأخصائيين الاجتماعيين أو لنجاح علماء الطبيعة أو المهندسين وغيرهم . (نجيبية الخصري ، ١٩٨٥ ، ٣٣٥ : ٣٣٦) .

ويتعرض عويد المشعان (١٩٩٣) لخصائص الشخصية للفرد وعلاقتها بالرضا المهني حيث يرى أن بعضاً من خصائص الشخصية ترتبط بعدم الرضا والبعض الآخر يرتبط بالرضا ، وذلك لأن الشخصية تلعب دوراً هاماً في جعل الشخص راغباً أو غير راغب في التعامل مع معطيات الواقع ، بمعنى أن هناك خصائص معينة في شخصية الفرد تعمل بمثابة محددات لسلوكه في المواقف المختلفة ، وهذه المحددات لها قدر من الانتظام والثبات وهذه الخصائص تلعب دوراً أساسياً في رضا الإنسان أو عدم رضاه عن عمله . (عويد المشعان ، ١٩٩٣ ، ٨٩ : ٩١) .

على هذا فإن خصائص الشخصية للأخصائي النفسي المدرسي هي أحد العوامل الرئيسية التي تؤثر في نجاحه وتؤثر في رضاه أو عدم رضاه عن مهنته ويرى علماء الإرشاد النفسي أن العملية الإرشادية تقوم على

التفاعل بين شخصية المرشد والمسترشد بهدف مساعدة المسترشد ، ويعتبر موسير Moser من العلماء الذين أكدوا على شخصية المرشد كمتغير فعال في نجاحه إذ يقول "أن شخصية المرشد هي أكثر المتغيرات أهمية لمساعدة الآخرين فنجاح المرشد يعتمد إلى درجة كبيرة على خصائص الشخصية . (نقلاً عن سليمان الريحاني وصالح الخطيب ، ١٩٨٥ ، ٤٠٢) .

وقد عرض محمد ماهر عمر (١٩٨٤) الخصائص الأساسية التي تشكل وتميز شخصية المرشد النفسي المدرسي (أو الأخصائي النفسي) والتي يجب أن يتحلى بأغلبها إن لم يكن كلها وذلك ، بعد إطلاعه وعرضه لوجهات النظر المختلفة حول هذه الخصائص وهي :

الثبات الانفعالي والاتزان النفسي ، الموضوعية في العلاقات الإنسانية ، التحلي بالصبر وروح المرح والسرور ، الدبلوماسية اللفظية والسلوكية ، اتساع الأفق والموازنة بين الأمور ، العلاقات الشخصية الدافئة ، الإدراك السليم والقدرة على التعامل ، الاعتزاز بالنفس ، الاحتفاظ بالهيبه والمحافظة على الكرامة ، القدرة على قيادة الأفراد والانسجام في العمل مع فريق ، مظهر شخصي لائق ، التحرر من الشعور بالنقص والإحباط والقلق ، الثقة في القيم الإنسانية والروحانية ، القدرة على الاكتفاء الذاتي وعدم الحاجة للآخرين ، التمسك بالالتزام والالتمان المهني ، الرؤية الواضحة في إدراك الناس لقيمة ما يقدم لهم . (محمد ماهر عمر ، ١٩٨٤ ، ١٤٣ : ١٦٤) .

ويرى حامد زهران (١٩٩٦) أن أهم خصائص الشخصية الإرشادية التي يجب توافرها لدى المسؤولين عن الإرشاد النفسي بصفة عامة هي : المظهر اللائق ، الذكاء والابتكار والحكمة ، سعة الإطلاع ، تنوع الخبرات ، الذكاء الاجتماعي ، الاهتمام بالآخرين وحسن الإصغاء ، النضج النفسي ، القدرة على التعاون ، روح المرح ، الاتجاه المهني السليم ، تحمل المسؤولية ، الإخلاص في العمل ، الصبر والمثابرة والأمل والتفاؤل ، التوافق النفسي والصحة النفسية . (حامد زهران ، ١٩٩٦ ، ٨٨) .

وفي دراسة أجراها سليمان الريحاني وصالح الخطيب (١٩٨٥) على المرشدين النفسيين الذين يعملون في المدارس الثانوية الأردنية بغرض التعرف على السمات الشخصية للمرشد النفسي المدرسي الفعال مستخدماً اختبار كاتل للشخصية PF-16 ، وقد توصل الباحثان إلى أن المرشدين الفعالين يتميزون عن المرشدين غير الفعالين في السمات التالية :

✻ العامل (غير متحفظ - متحفظ) : وجد أنه المرشدين الفعالين هم أقل تحفظاً من المرشدين غير الفعالين وهذا يعني أن المرشدين الفعالين هم أكثر وداً ومشاركة ويوصفون بأنهم اجتماعيون أكثر من المرشدين غير الفعالين الذين هم أكثر انتقاداً وانعزلاً من المرشدين غير الفعالين .

✻ عامل الذكاء (مرتفع - منخفض) : وجد أن المرشدين الفعالين أكثر ذكاءً ، وهذا يعني أنهم أكثر براعة ولديهم قدرة عقلية مدرسية أعلى على عكس المرشدين غير الفعالين ، الذين هم أقل ذكاءً ولديهم قدرة عقلية مدرسية أقل .

✻ العامل (هادي - سهل الإثارة) : وجد أن المرشدين الفعالين هم أكثر هدوءاً من المرشدين غير الفعالين وهذا يعني أن المرشدين الفعالين أكثر ثباتاً عاطفياً ونضجاً ومواجهة للحقيقة ، كما أن لديهم قوة أنا أكثر من المرشدين غير الفعالين الذين يتصفون بسهولة الإثارة بمعنى أنهم أكثر عصبية ويضطربون بسهولة ومنقلبون وعندهم قابلية للتغيير مما يدل على أن قوة الرضا لديهم أقل .

✻ العامل (مغامر - خجول) : أظهرت النتائج أن المرشدين الفعالين أكثر مغامرة من المرشدين غير الفعالين وهذا يعني أن المرشدين الفعالين هم أكثر شجاعة ولديهم قدرة على التفاعل الاجتماعي أكثر من المرشدين غير الفعالين بينما أظهرت النتائج أن المرشدين غير الفعالين خجولين وغير مغامرين .

✻ العامل (مستقل - اتكالي) : وجد أن المرشدين الفعالين أكثر استقلالا من المرشدين غير الفعالين، وهذا يعني أن المرشدين الفعالين واسعو الحيلة ومكتفون ذاتيا ، ويفضلون قراراتهم الشخصية في حين أنه وجد أن المرشدين غير الفعالين يتكلمون على الجماعة ويلتزمون بها ويفتقرون إلى التصرف والتوجيه الذاتي . (سليمان الريحاني ، صالح الخطيب ، ١٩٨٥ ، ٤١٩ : ٤٢٠) .

وقد جاء في دراسة لسهام أبو عيطة ونادية شريف (١٩٨٦) عن الكفاءات والسمات الشخصية التي تميز المرشد الفعال وغير الفعال في المدارس الثانوية بالكويت ، حيث أبرزت نتائجها ، أن المرشد الفعال هو الذي جاء ضمن المرشدين في الترتيب الأول يتميز عن المرشد غير الفعال والذي جاء في الترتيب المتأخر بالسمات الآتية :

نسبة ذكاء مرتفعة - أقل رغبة وغيره من الآخرين ، وتقبل الآخرين ويتوافق معهم بسهولة - بسيط وغير متصنع وغير معقد - ينمو ويتطور بالعمل الجماعي ولا يكتفي بالعمل الفردي .

وقد أبرزت هذه الدراسة أيضا السمات الشخصية التي يتصف بها كل من المرشد النفسي الفعال (ذو الترتيب العالي) ، والمرشد النفسي غير الفعال (ذو الترتيب المنخفض) قد جاءت مرتبة على النحو التالي :-

ودود مهتم بالآخرين وقابل للتكيف - متزن انفعاليا وواقعا - يقظ معبر عن نفسه ومرح - مثابر وقوي الإرادة و ذو ضمير حي - مغامر ويحب لقاء الناس ، متحرر - شاعري حساس يهتم بجذب انتباه الآخرين - متشكك ومنسحب أو مكتئب - متحفظ نفعي قادر على فهم نفسه والآخرين - خيالي ومبتكر - شديد العناية بالتفاصيل ومتقلب المزاج - رباط الجأش وتوتره الواقعي ضعيف . (سهام أبو عيطة ، ١٩٨٨ ، ٧٥) .

(Abu-Eita Siham & Sherif Nadia, 1990 ,P27:38)

وفي الدراسة التي قامت بها أسماء عبد المنعم (١٩٩٤) عن إدراك طالبات المرحلة الثانوية لدور الأخصائي النفسي المدرسي في البيئة المصرية ، حيث استخدمت طريقة تحليل المضمون لاستجابات الطالبات على الأسئلة المفتوحة الطرف التي وجهت إليهن ، فقد ذكرت بعضهن الصفات التي يجب توافرها في الأخصائي النفسي المدرسي ، وقد صنفتها معدة الدراسة على النحو التالي :

١- خصائص أخلاقية :

كتوم وأمين على الأسرار ويمكن الوثوق به ، جدية وحب واهتمام بعمله - يتفانى فيه ويعمل بحماس ، متدين - حريص على المبادئ والقيم الأخلاقية ، متواضع - يوجه النصيحة بطريقة رقيقة وليس إصدار أوامر

٢- خصائص عقلية :

أن يكون تفكيره عقلانياً منطقياً ، متعقل ، مفكر ، متفهم لطبيعة المرحلة العمرية (المراهقة) فيكون ذا ثقافة عالية وعلم ، أن تكون لديه خبرة بالحياة وقوي الملاحظة .

٣- خصائص انفعالية :

الخلو من المشكلات مع الثقة بالنفس ، رطب واسع الصدر طويل البال صبور ، متزن ، هادئ وغير متهور ، أن يكون عطوفاً ، حنوناً ، طيب القلب ، روحه مرحة ، وجهه سرح وبشوش ، لديه إحساس بالغير وتقدير لمشاعر الآخرين ، لديه قدره على امتصاص غضب الفرد الذي أمامه .

٤- خصائص أخرى :

من حيث السن : أن يكون متقارباً مع أعمار المستجيبات حتى يكون قريب من مشاكلهم ، وهناك نسبة بسيطة جداً ١% جاءت استجابتهن أن يكون كبيراً في السن حتى لا يخرج عن حدوده .

من حيث النوع : أن تكون سيدة حتى تفهم الطالبات ويمكن للمستجيبات الحديث معها ٢٢% من الاستجابات ، وذكرت أخريات أن يكون رجلاً حتى يكون بمثابة الأب - الصديق - الأخ ٣% من الاستجابات . (اسماء عبد المنعم ، ١٩٩٤ ، ٢٥ : ٢٦) .

الدور المهني للأخصائي النفسي المدرسي

الدور المهني هو السلوك المتوقع لشخص ما في مهنة أو وظيفة أو مكانة معينة ، وهو يتضمن مسئوليات وواجبات حددها أشخاص مسئولون في النظام الاجتماعي لهذه المهنة أو الوظيفة أو المكانة . (سهام أبو عيطة ، ١٩٨٨ ، ٦٧) .

تعرض مجموعة من الباحثين والعلماء للأدوار التي يجب أن يقوم بها الأخصائي النفسي المدرسي . وسيعرض الباحث الحالي أهم هذه الأدوار .

فقد أوضح إسماعيل الفقي (١٩٩٢) أن دور الأخصائي النفسي المدرسي يتمثل في :

❖ الدور الوقائي : حيث يرى أن وجود الأخصائي النفسي داخل المدرسة ومشاركته في العملية التعليمية ، وتفاعله مع التلاميذ من خلال عملية التوجيه والإرشاد ، ومعالجته من للمشكلات النفسية التي قد يتعرض لها التلاميذ ، فإن ذلك بمثابة تجنب لانحرافات السلوكية قبل حدوثها .

❖ الدور العلاجي : ويتمثل الدور العلاجي للأخصائي النفسي في المدرسة من خلال ملاحظته لسلوك التلاميذ أثناء التفاعل خلال العملية التعليمية ، فقد توجد بعض المشكلات النفسية مثل القلق (قلق الامتحان) ، الوسوسة ، قهر الفكر ، مشكلات المراهقة ، الانحرافات السلوكية وغير ذلك من المشكلات التي تحتاج إلى تدخل الأخصائي النفسي لتشخيص تلك المشكلات ومعالجة ما يستطيع علاجه وتحويل ما يصعب عليه للعيادة النفسية .

❖ الدور التنبؤي : حيث يستطيع الأخصائي التنبؤ عن طريق تمكنه من وسائل القياس ، وخاصة قياس الشخصية ، حيث يستطيع تحديد الأبعاد المعرفية والوجدانية ويستطيع رسم بروفيل لشخصية الطالب يمكن الاستعانة به في عملية التوجيه والإرشاد النفسي . (إسماعيل الفقي ، ١٩٩٢ ، ص ٣٥٠ :

ومن الدراسات التي أبرزت الأدوار التي يجب أن يقوم بها الأخصائي النفسي المدرسي دراسة أيسر Eiserer (١٩٦٣) حيث أبرزت تلك الدراسة أدوار الأخصائي النفسي المدرسي على النحو التالي :-

١. الأدوار التي تتعلق بالقياس Assessment Roles : ويقصد بالقياس : قياس قدرات الطلاب واستعداداتهم واهتماماتهم وميولهم وسمات شخصياتهم ومستوى تحصيلهم وغير ذلك ، والدور القياسي هنا يعني إمكان تصنيف الطلبة على نتائج القياسات المختلفة وفي أداء هذا الدور من الممكن أن يتبع الأخصائي أسلوب التوجيه الجماعي أو الإرشاد النفسي .

٢. الأدوار العلاجية Remedial Roles : بعد القياس والتشخيص يأتي دور العلاج والأخصائي النفسي المدرسي هو أحد أفراد الفريق العلاجي .

٣. الأدوار الاستشارية Consultant Roles : حيث يطلق على الأخصائي النفسي المدرسي (مستشار الصحة النفسية والعقلية) حيث يقوم بإرشاد الآباء والمدرسين والمديرين ورجال الإدارة المدرسية ويساعدهم في التعرف على الأساليب التي يمكن أن يتبعوها كي يكونوا أكثر تأثيراً على الطالب .

٤. الأدوار التربوية Educated Roles : ويقصد بها الإشارة إلى دور الأخصائي النفسي المدرسي في تقديم فرص أكثر منهجية لمدرس لتحسين معلوماته عن نظريات علم النفس وتزويده بالتدريبات النفسية التي يمكن أن تجعله أفضل في ممارسته لوظيفته كمعلم .

٥. الأدوار البحثية Research Roles : حيث يقوم الأخصائي بعمل الأبحاث الواقعية والأساسية التي يحتاجها المدرس لمساعدته لإيجاد الحل في مشكلة معينة تحتاج بحث ميداني ، والأخصائي يقوم بنوعين من الأبحاث : أبحاث عن المدارس ، وأبحاث من أجل المدارس . (Eiserer , 1963 ، وفاء نصار ، ١٩٩٧ ، ٢١ : ٢٢) .

وقد حددت وزارة التربية والتعليم أدوار الأخصائي النفسي المدرسي في بداية تجربة إدخال الخدمة النفسية المدرسية ، فقد جاء بدليل عمل الأخصائي النفسي المدرسي هذه الأدوار على النحو التالي :

١- خدمات الإرشاد النفسي :

وتقدم هذه الخدمات لجميع الطلاب بالمدرسة ومن خلال العمل المدرسي اليومي وكذلك الأنشطة المدرسية وتشمل هذه الخدمات :

* خدمات التوجيه التعليمي والتربوي : وتهدف هذه الخدمة إلى توجيه الطلاب إلى أنسب أنواع التعليم ، وذلك استناداً إلى البيانات التي تتوافر لدى الأخصائي النفسي المدرسي من دراسته وقدرات الطلاب واستعداداتهم واهتماماتهم وميولهم وسمات الشخصية لديهم .

٢- خدمات التوجيه الفردي والرعاية النفسية :

وتقدم هذه الخدمات للطلاب أثناء العمل التربوي اليومي وتشمل :

* تشخيص صعوبات الذين يحيلهم المعلم للأخصائي باستخدام الاختبارات التشخيصية .

* اقتراح برامج التربية التعويضية والتدريس العلاجي والتي يشارك في تنفيذها المعلمون وأجهزة الإدارة المدرسية على الطلاب الذين يظهرون الحاجة إلى هذه الخدمة .

- * استكشاف المشكلات الشخصية والاجتماعية والانفعالية والأكاديمية التي تعوق أداء الطالب داخل المدرسة وتدريبه على حلها .
- * تقديم المشورة للوالدين وأولياء الأمور بخصوص المشكلات السلوكية أو الأكاديمية التي يتعرض لها بعض الطلاب .
- * التشاور مع المعلمين لحل وإدارة المدرسة لحل المشكلات السلوكية الأكاديمية للطلاب .
- * التعاون مع الأخصائي الاجتماعي في المدرسة أو الطبيب المقيم أو الزائر بالمدرسة في تفهم البيئة الأسرية وجوانب البيئة الاجتماعية .
- * تحويل الحالات التي تحتاج إلى خدمات نفسية متخصصة وتتطلب العلاج النفسي المدرسي في العيادة النفسية التي تقع في نطاقها المدرسة .
- ٣- خدمات تنمية الإمكانات البشرية : وتقدر هذه الخدمات لجميع الطلاب بالمدرسة ومن خلال العمل المدرسي اليومي وأيضاً من خلال الأنشطة المدرسية وذلك بهدف قياس وتنمية جوانب السلوك المعرفي والوجداني والاجتماعي وخاصة :
- * قياس وتنمية القدرات المعرفية الأساسية التي تشمل التفكير الاستدلالي ، والتفكير الناقد والتفكير الإبداعي .
- * قياس وتنمية مهارات مواجهة المشكلات الشخصية والانفعالية والدافعية .
- * قياس وتنمية المهارات الاجتماعية التي تعين الطلاب على التكيف مع المواقف المختلفة والظروف المتغيرة داخل المدرسة وخارجها .
- ٤- خدمات الوقاية من أنماط السلوك غير التوافق ودعم جوانب الصحة النفسية :
- وتقدم هذه الخدمات لجميع الطلاب بالمدرسة من خلال العمل المدرسي اليومي ومن خلال الأنشطة المدرسية وتشمل هذه الخدمات ما يلي:
- * دعم أنماط السلوك الإيجابية من خلال نماذج سلوكية واقعية إيجابية .
- * تبصير الطلاب بعواقب السلوك غير التوافق على المستوى الشخصي والاجتماعي من خلال المحاضرات وبرامج أنشطة تشمل زيارات ومقابلات .
- * تقديم المعلومات والتدريب على المهارات التي تساعد الطلاب على الوقاية من المشكلات السلوكية والاجتماعية والتمكن من مواجهتها .
- ٥- خدمات الرعاية النفسية للطلاب ذوي الحاجات الخاصة :
- وتقدم هذه الخدمات لفئات معينة من الطلاب الذين يحتاجون لبرامج خاصة من الرعاية النفسية وتشمل هذه الفئات ما يلي :
- * خدمات رعاية الطلاب المتفوقين والموهوبين .
- * خدمات رعاية الطلاب المتعثرين دراسياً .
- * خدمات رعاية الطلاب المعوقين وتشمل : الأطفال في مدارس التربية الفكرية ومدارس الصم ومدارس المكفوفين ، وتشمل خدمات الرعاية لهذه الفئات قياس القدرات العقلية وسمات الشخصية وجوانب السلوك الاجتماعي .

٦- خدمات بحثية : وتشمل هذه الخدمات ما يلي :

* الاشتراك في الدراسات النفسية المسحية التي يكلف بها الأخصائي النفسي من جهاز التوجيه الفني الذي يتبعه .

* تطبيق أدوات القياس النفسي والتربوي المناسبة على الطلاب وتوفير قاعدة بيانات عن النواحي المختلفة لسلوكهم ، مما يعين الأخصائي النفسي على تقديم الخدمات النفسية المشار إليها سالفاً .
(دليل عمل الأخصائي النفسي المدرسي دليل وزارة التربية والتعليم ، ١٩٩٠) .

وبعد تعميم وإدخال الخدمة النفسية إلى المدارس على مستوى الجمهورية وأسندت إدارتها إلى مسشار علم النفس والخدمة النفسية بوزارة التربية والتعليم ، فقد أصدرت إدارة الخدمة النفسية توجيهات جديدة في العام الدراسي ١٩٩٧/٩٦ متضمنة أدوار الأخصائي النفسي المدرسي على النحو التالي:-

١. الوقاية والتوعية : الإدمان ، التدخين ، التطرف بأشكاله المختلفة ، الاحراف السلوكي ، العدوان .

٢. التنمية – التدعيم : تنمية الإبداع لدى المتفوقين دراسياً وأصحاب المواهب ورعايتهم وتدعيم الشخصية القادرة على اتخاذ القرار والدراية بمشكلاته ومشكلات مجتمعه وتعاونيه في إيجاد حلول علمية لها .

٣. العلاج : التوصية بالتدخل : من خلال قيامه بجمع البيانات بالطرق العلمية والوصول إلى مرحلة التشخيص وتحديد الدوافع ثم العلاج إن أمكن أو إلى تحويل الحالة إلى العيادة النفسية التابعة لوزارة التربية والتعليم ، وإذا كانت المشكلات دراسية يحدد الأخصائي النفسي توصيات للإدارة المدرسية ولأولياء الأمور .

٤. خدمات التوجيه التربوي : وهذا الدور يعد من أهم أدوار الأخصائي النفسي ، حيث أن لديه الأدوات اللازمة للقيام بهذا الدور فيوجه الطالب ويساعده وفق ميوله وقدراته في اختيار المواد الأساسية والاختيارية ونوع التعليم المناسب .

٥. إجراء البحوث : يقوم الأخصائي بدور بحثي ، فيقوم بعمل الأبحاث عن الظواهر التي تظهر بالمدرسة ، ويتوصل منها إلى السباب التي أدت إلى ظهورها ثم يتدخل لحلها وذلك مثل حالات السرقة الجماعية – الإدمان – الهروب من المدرسة الخ .

عند قيام الأخصائي النفسي المدرسي بالأدوار السابقة فإنه يقوم بها من خلال خطة عمل أو برنامج عمل مستعينا بعدد من الوسائل أو الأساليب مثل :

الإرشاد الجماعي ، الإرشاد الفردي ، دراسة متعمقة للحالات الفردية ، تطبيق الاختبارات والمقاييس ، ابتكار أدوات للقياس تساعد في دراسة الحالات وتتوفر بها الشروط السيكمترية المتعارف عليها ، عمل البرامج الخاصة بتنمية أو تعديل السلوك ، الأنشطة المساعدة (جماعة الخدمة النفسية - إذاعة - اختبارات - رحلات الخ) .

(توجيهات الخدمة النفسية للعام الدراسي ٩٧/٩٦ صادرة من وزارة التربية والتعليم للمدرسات التعليمية في ١٩٩٦/٦/٢٥)

الخدمة النفسية المدرسية

تعد الخدمة النفسية من أهم سمات التقدم في الدول المتقدمة ويعد الاهتمام بها وبتوفيرها دليلاً على الاهتمام بالأفراد ومساعدتهم لتنمية إمكاناتهم والاستفادة من قدراتهم ومساعدتهم على التوافق النفسي .

إن الخدمة النفسية حق لكل مواطن وينبغي أن توجه لكافة العاملين في مؤسسات الدولة المختلفة حيث يمكن الاستفادة منها في المجال الصناعي والمهني والإداري والعلاجي والتربوي وغيرها .

وتحقيق أهداف الخدمة النفسية يساعد الفرد على تكوين صورة واضحة عن شخصيته ، وتعلمه كثير من كثيراً من أسس النفسية وتساعد على التوجه نحو العمل الذي يناسبه ، ولا شك أن وضع الفرد المناسب في المكان المناسب وتدريبه على كيفية مواجهة مشكلاته واتخاذ قراراته وتحقيق تكيفه الاجتماعي كل ذلك وغيره يؤدي إلى استقرار المجتمع وتقدمه .

ويرى صلاح مراد (١٩٩٦) أن توفير الخدمة النفسية في المدرسة يعد إنجازاً متميزاً لمساعدة أبنائنا الطلاب في فهم أنفسهم ومعرفة قدراتهم واستعداداتهم وحل مشكلاتهم وتوجيههم الوجهة المناسبة (صلاح مراد ، ١٩٩٦ ، ١٥) .

ويضيف على سليمان (١٩٩٦) بأن الأخصائي النفسي المدرسي ينظر إلى الخدمة النفسية باعتبارها مهمة أساساً بالنمو الكامل والكل للطلاب ، وبالتالي لا يمكن تجنب اعتبار هذا النمو ذا طبيعة سيكولوجية . ومن هنا نستطيع أن نؤكد على أن الخدمة النفسية المدرسية هي من صميم عمل الأخصائي النفسي المدرسي . (على سليمان ، ١٩٩٦ ، ٢) .

وقد عرف صموئيل مغاريوس (١٩٧٤) الخدمة النفسية المدرسية على أنها : جميع أنواع الرعاية والخدمة العلاجية الوقائية والإنشائية الموجهة لطلاب المدرسة بهدف معاونتهم على تحقيق صحة نفسية سوية ونمو متوازن وكذلك حل مشكلات الطلاب التي تواجههم في التوافق مع الجو المدرسي وكذلك مع المجتمع الخارجي . (صموئيل مغاريوس ، ١٩٧٤ ، ١٠٢) .

وقد جاء بدليل عمل الأخصائي النفسي بوزارة التربية والتعليم (١٩٩١) تعريف الخدمة النفسية بأنها: تنمية الإمكانات البشرية بهدف مساعدة الطلاب على الاستفادة من إمكاناتهم العقلية والانفعالية بصورة تساهم في تحقيق حياة أفضل للفرد والمجتمع .

في حين تعرف رابطة علم النفس الأمريكية الخدمة النفسية المدرسية على أنها :-

خدمة تهدف إلى مساعدة الطلاب على اكتساب أو تنمية بعض المهارات الشخصية والاجتماعية ، وتحسين التوافق لمطالب الحياة المتغيرة ، وتعزيز مهارات التعامل بنجاح مع البيئة ، واكتساب العديد من قدرات حل المشكلات واتخاذ القرارات . (علي سليمان ، ١٩٩٦ ، ١ ، محمد مصطفى جودة ١٩٩٦ ، ٢) .

أهداف الخدمة النفسية المدرسية

ترى أسماء عبد المنعم (١٩٩٤) أن هدف الخدمة النفسية هو :

* مساعدة الفرد على التكيف مع الآخرين ومع ظروف الحياة وعلى اتخاذ قراراته ورسم خطته المستقبلية .

* إكساب الفرد القدرة على التوجيه الذاتي ومقابلة مشكلاته الخاصة وحلها بطريقة علمية .

* اكتشاف حاجات الفرد النفسية وتقدير إمكانياته وميوله .

* تحديد أهداف الفرد ورسم خطة علمية لتحقيق هذه الأهداف . (أسماء عبد المنعم ، ١٩٩٤ ، ١) .

وجاءت هذه الأهداف بتوجيهات الخدمة النفسية الصادرة من إدارة الخدمة النفسية بوزارة التربية والتعليم للعام الدراسي ٩٧/٩٦ على النحو التالي :

- ☐ فهم الطلاب لأنفسهم واحترامهم لها وتقديرهم لذواتهم .
 - ☐ فهم وتفسير الطلاب للسلوك والتنقب بما سيكون عليه هذا السلوك وضبطه وتعديله والتحكم فيه .
 - ☐ إدراك الطلاب لمشاكلهم وحجمها وطرق مواجهتها والتغلب عليها .
 - ☐ تعويد الطلاب على التفكير العلمي السليم وخطوات حل المشكلات والتدريب عليها والبعد عن أساليب التفكير الخرافي .
 - ☐ تفجير الوعي لدى الطلاب بأسباب الانحراف وكيفية الوقاية منها .
 - ☐ تدريب الطلاب على مهارات حل مشاكلهم وتعاونهم في حل مشاكل المجتمع .
 - ☐ غرس القيم النبيلة لدى الطلاب مثل : التعاون - العطاء - الإيثار الخ
 - ☐ تنمية الشخصية المتكاملة لدى الطلاب وحث الثقة في أنفسهم من خلال تدعيم وتقوية دافع الإنجاز لديهم والمثابرة والصبر وحب وتقدير العمل المثمر .
 - ☐ تدريب وتوجيه الطلاب على القدرة في اتخاذ القرار في مواقف الصراع المختلفة .
 - ☐ تنمية القدرة على البحث العملي والاطلاع وإجراء البحوث لديهم .
 - ☐ تدريب الطلاب على كيفية التعرف على اتجاهاتهم وتعديلها وميولها وقدراتهم واهتماماتهم وتنميتها .
 - ☐ تدريب الطلاب على حب النظام والدقة في الأداء عن طريق معرفة الاستذكار الجيد .
 - ☐ إعداد الطلاب وتهينتهم لتقبل متطلبات العصر وتطوراته السريعة وتنمية روح الإبداع لديهم والابتكار
 - ☐ الكشف عن المبدعين وذوي المواهب وتنميتها ورعايتها .
 - ☐ غرس روح المخاطرة لدى الطلاب وحب التجريب بمنهج علمي يعتمد على الملاحظة والاستنتاج وحث روح النقد و الحوار لدى الطلاب .
 - ☐ توجيه وإرشاد الطلاب إلى نوعيات التعليم المتفقة مع ميولهم وقدراتهم .
 - ☐ توفير المناخ الصحي والنفسي للطلاب بالمدرسة للاستفادة بأكبر قدر ممكن من العملية التعليمية .
- (توجيهات الخدمة النفسية للعام الدراسي ٩٧/٩٦) .