



كلية التربية

كلية معتمدة من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم
المجلة التربوية لتعليم الكبار - كلية التربية - جامعة أسيوط

=====

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

إعداد

عبدالله جابر أحمد الحلوي

إشراف

الدكتور/ لؤي بن حسن محمد ابو لطيفة

الأستاذ المساعد بقسم التربية وعلم النفس

كلية التربية- جامعة الملك خالد

﴿ المجلد الأول- العدد الثالث - يوليو ٢٠١٩م ﴾

http://www.aun.edu.eg/faculty_education/arabic

(ملخص الدراسة)

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض متغيرات الشخصية الإيجابية لدى عينة من موظفي القطاع الخاص بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطبيق مقياس الرضا الوظيفي، من إعداد الشابحي (١٩٩٧)، ومقياس متغيرات الشخصية الإيجابية من إعداد الباحث، وذلك على عينة تكونت من (١٠٧) من موظفي القطاع الخاص بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية.

ومن خلال استخدام المنهج الوصفي والأساليب الإحصائية، أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية موجبة ودالة احصائياً بين الرضا الوظيفي والمقياس الكلي لمتغيرات الشخصية وكذلك في الأبعاد الفرعية، كذلك كشفت الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعود لمتغير الجنسية لصالح غير السعودي، بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة تعود لمتغير الخبرة.

مقدمة:

أولت المجتمعات الحديثة أهمية متزايدة لموضوع الرضا الوظيفي في مختلف ميادين الحياة وذلك لارتباطه المباشر بالخصائص العامة للجماعة ولاعتباره من أهم المظاهر التي تقوم عليها عملية التفاعل الاجتماعي وتماسك العاملين في المؤسسات التربوية والمهنية المختلفة، كما يعد من الموضوعات المهمة للأفراد والجماعات، فرضا الفرد عن مهنته ضروري لتحقيق توافقه النفسي والاجتماعي، وذلك لأن الرضا يرتبط بالنجاح في العمل، والنجاح في العمل هو المعيار الموضوعي الذي يقوم على أساسه تقييم المجتمع لأفراده . كما ان تنمية الشخصية الايجابية ليست مسألة عشوائية، كما انها ليست مسألة حظ صرف، إذ ان قيم المجتمع مستمرة في التغير والقواعد المتعارف عليها تتقدم لهذا فالمهارات والصفات الشخصية المطلوبة للاستمرار كعضو مفيد ومنتج وسعيد في المجتمع تحتاج ايضا الى تحديث حيث انه لا يوجد أكثر أهمية من تنمية شخصية ايجابية.

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

وقام دورني (Downey, 2005) بدراسة هدفت معرفة تأثير الوجدان على الرضا المهني لدى مديري الكلية المجتمعية بولاية فرجينيا، واستخدام الباحث المقاييس العامة ومقاييس العناصر لقياس الرضا الوظيفي يتضمن مقياس حسن التطبيق والملائمة من اعداد (Brief & Weiss, 2002) وتكونت العينة من ١٣٥ من الموظفين ٧٢ موظفا في المصالح الحكومية، و٦٣ في المصالح الخاصة. وأشارت النتائج إلى أن المديرين الذين يعملون في رتب إدارية مرتفعة يكونون أكثر رضا مهنيًا، وأن المستويات المرتفعة للذكاء الوجداني يرتبط بالمستوى المرتفع من الرضا المهني.

أما دراسة المالكي (٢٠٠٧) وتهدف إلى معرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي ومستوى الصحة النفسية لدى المرشدين المدرسين بمدينة مكة المكرمة. ولتحقيق أهداف البحث استخدم الباحث مقياس الرضا الوظيفي من إعداد الشاجي (١٩٩٧)، ومقياس الصحة النفسية من إعداد مرسى وعبد السلام (١٩٨٤)، وتكونت عينة الدراسة من (١٤٥) مرشداً من المرشدين المدرسين الذين يعملون بمدارس التعليم العام الحكومية بمراحلها الثلاث الابتدائي، والمتوسط، والثانوي للبنين بمدينة مكة المكرمة، ومن النتائج التي أظهرتها الدراسة: أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المرشدين المدرسين بمدينة مكة المكرمة في الرضا الوظيفي ترجع إلى متغير الخبرة. ومن النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المرشدين المدرسين بمدينة مكة المكرمة في الرضا الوظيفي ترجع إلى متغير الراتب إلا في بعد الرضا عن الراتب لصالح ذوي الراتب الأكثر. ومن النتائج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المرشدين المدرسين بمدينة مكة المكرمة في الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير المرحلة الدراسية.

وتناولت دراسة الخيري (٢٠٠٨) والتي هدفت إلى الكشف عن العلاقة الارتباطية بين الرضا الوظيفي ودافعية الإنجاز لدى المرشدين المدرسين لدى عينة الدراسة بمحافظة الليث والقنفذة. ولتحقيق أهداف البحث استخدم الباحث في هذه الدراسة مقياس الرضا الوظيفي من إعداد (الشاجي، ١٩٩٧)، ومقياس دافعية الإنجاز من إعداد (منصور، ١٩٨٦). وتكونت عينة الدراسة من (٩٨) مرشداً من المرشدين المدرسين الذين يعملون بمدارس التعليم العام الحكومية الثلاث (الابتدائي، والمتوسط، والثانوي) للبنين بمحافظة الليث والقنفذة. ومن النتائج التي أظهرتها الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات المرشدين المدرسين من عينة الدراسة بمحافظة الليث والقنفذة في الرضا الوظيفي ترجع إلى متغير مكان العمل إلا في بعد الرضا عن إنجازات العمل لصالح مرشدي المرحلة الثانوية، وفي بعد الرضا عن فرص النمو الوظيفي لصالح مرشدي المرحلة الثانوية، وفي بعد الرضا عن الراتب لصالح مرشدي المرحلة الابتدائية، ومن النتائج أيضاً أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات المرشدين المدرسين من عينة الدراسة بمحافظة الليث والقنفذة في الرضا الوظيفي ترجع إلى متغير سنوات الخبرة، ومن النتائج أيضاً أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات المرشدين المدرسين من عينة الدراسة بمحافظة الليث والقنفذة في الرضا الوظيفي، ترجع إلى متغير الراتب إلا في الأبعاد التالية: الرضا عن إنجازات العمل، والرضا عن الاعتراف والتقدير، والرضا عن العمل نفسه، والرضا عن التقدم والترقي الوظيفي، والرضا عن الإشراف وطرقه المتبعة، والرضا عن الراتب، والرضا عن الحالة الاجتماعية، والرضا عن الحياة الشخصية، والرضا عن ضمانات الوظيفة، والدرجة الكلية لصالح أكثر من ١٠٠٠ ريال.

مشكلة الدراسة:

يعتبر الرضا الوظيفي أحد الموضوعات التي حظيت باهتمام الكثير من علماء النفس وعلماء الإدارة على حد سواء وعلى الرغم من ذلك لايزال هذا الموضوع يلفه الكثير من الغموض، ذلك لأنه حالة انفعالية متعلقة بالموارد البشري يصعب فهمها، ناهيك عن قياسها بكل موضوعية، وكشفت نتائج بعض البحوث النقاب عن أن الأفراد الراضين وظيفياً يعيشون حياة أطول من الأفراد غير الراضين وهم أقل عرضة للقلق النفسي وأكثر تقديراً للذات وأكبر قدرة على التكيف الاجتماعي إذ أن هناك علاقة وثيقة بين الرضا عن الحياة والرضا الوظيفي، أي بمعنى أن الراضين وظيفياً راضين عن حياتهم والعكس صحيح . وقد خضع مفهوم الرضا الوظيفي لرؤى فكرية عديدة ولهذا تباينت أفكار الباحثين حيال صياغة تعريف محدد للرضا الوظيفي، ويعود هذا التباين إلى تعرض بعض المهتمين به وفقاً لطبيعة تخصصاتهم فيعرف لظفي (١٩٩٣) الرضا الوظيفي بأنه مجموعة المشاعر الوجدانية الإيجابية التي يشعر بها الفرد اتجاه عمله أو وظيفته، والتي تعبر عن مدى الإشباع الذي يحققه العمل بالنسبة للفرد.

إن المدى الذي يجد فيه الفرد منفذاً مناسباً لقدراته وميوله وسمات شخصيته وقيمه، يتوقف على موقفه العملي، وعلى طريقة الحياة التي يستطيع بموجبها أن يلعب الدور الذي يتمشى مع نموه وخبراته (الخيرى، ٢٠٠٨).

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

ووفقاً لرأي هيرزبيرج (Herzberg, 1959) أن مستوى المشاعر الإيجابية للرضا الوظيفي يتحقق بوجود العوامل الدافعة التي تعمل على تحفيز الأفراد العاملين على الإنجاز، كونها تحقق الرضا الوظيفي ويطلق عليها بالعوامل الإشاعية وبالتالي تلعب الانفعالات والعلاقات الإنسانية من خلال الشخصية الإيجابية دوراً بارزاً في مجال العمل، فالإيجابي منها دليل للنجاح، والعكس صحيح (العميان، ٢٠٠٥).

إن الشخصية الإيجابية تعطي الشخص الشجاعة لمواجهة المشكلات واتخاذ القرارات، وتركز على الإبداع والابتكار، كما أنها ترسخ الاستقرار النفسي والصحي للعاملين مما يؤثر بالإيجاب على الإنتاجية كما يعتبر الرضا الوظيفي الأساس الأول في تحقيق الأمن النفسي والوظيفي للموظفين وينعكس إيجابياً على الإنتاج في العمل من الناحيتين الكمية والنوعية (المشعان، ٢٠٠٣).

وبينت دراسة إبراهيم (١٩٩٨) التي استهدفت فحص آثار الرضا عن العمل بين المعلمين على أداء المدرسة، خاصة الجانب غير المادي والمتمثل في انتشار سلوك الإيثار، والتطوعية، والحماس، وبينت النتائج أن درجة الرضا الوظيفي تزيد من السلوك الإيثاري، والتطوعي والحماس عند المعلمين إضافة أن الرضا عن العمل يسوده الجانب الوجداني أكثر من الجانب المعرفي.

ولتحديد مفهوم الرضا الوظيفي بذلت محاولات متعددة، حيث يرى (الخيري، ٢٠٠٨) أن رضا الفرد عن العمل يتوقف على المدى الذي يجد فيه منفذاً مناسباً لقدراته وميوله وسمات شخصيته وقيمه كما يتوقف على موقفه العملي وعلى طريقة الحياة التي يستطيع بموجبها أن يلعب الدور الذي يتماشى مع نموه وخبراته.

ومن جهة أخرى يؤثر العامل النفسي بشكل مباشر في تحقيق الرضا الوظيفي وبشكل مباشر، ولا يقل أهمية عن دور العامل البيئي. مثل (بيئة العمل، الإدارة والأشخاص، المهام).

وتؤكد بعض الدراسات على أن التقبل النفسي الإيجابي يعد من المتغيرات النفسية الحديثة نسبياً والتي تؤثر على التوافق والأداء في العمل (Downey, 2005).

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

ويذكر دوان وبوشير (Bowsheer & Dawn, 1995) أن بعض السمات الشخصية مثل فاعلية الذات والإيثار والقدرة على حل المشكلات تؤثر في كفاءة وفاعلية ودوافع المستخدمين نحو العمل، كما أن الحالة النفسية أو المزاجية، والاضطرابات الانفعالية والصراع والقلق والإحباط، والسمات الشخصية من حيث الاستعدادات للعمل وتوفر الرغبات والميول ومستوى القدرة على أداء العمل تلعب دوراً مهماً بالتوافق المهني والرضا الوظيفي.

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

أسئلة الدراسة:

- ١- هل توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الرضا الوظيفي وبعض متغيرات الشخصية الإيجابية (فاعلية الذات -التواصل الاجتماعي- حل المشكلات) لدى عينة من موظفي القطاع الخاص بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية؟
- ٢- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة تبعاً لمتغيرات الجنسية والخبرة؟

أهمية الدراسة:

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

ونظراً لعدد وجود دراسات محلية تناولت هذا الموضوع _حد علم الباحث-فالمؤمل أن تقدم الدراسة إضافة علمية في مكتبة البحوث النفسية التي تدرس هذه المتغيرات، كما تأمل الدراسة الحالية من خلال النتائج التي سيتم التوصل إليها إلى المساهمة في تأكيد أو تصحيح بعض الافتراضات حول مكونات الشخصية الإيجابية. وبالتالي يتم التركيز على هذه المكونات وتفعيلها لأهميتها في النجاح والرضا الوظيفي. وتمثل الدراسة الحالية محاولة هادفة للمساهمة في توضيح دور مكونات الشخصية الإيجابية في أماكن العمل والنجاح الوظيفي لذلك فإن نتائجها يمكن الاستفادة منها لمديري الموارد البشرية في القطاع الخاص ومسؤولي التدريب في تعزيز هذه المكونات.

مصطلحات الدراسة:

الرضا الوظيفي (Job satisfaction)

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

بينما عرفه الشابجي (١٩٩٧) أن الرضا الوظيفي هو إحساس داخلي لدى الفرد يتمثل في شعوره بالارتياح والسعادة نتيجة لإشباع حاجاته ورغباته من خلال مزاولته للوظيفة التي يعمل بها، والذي ينتج عنه نوع من رضا الفرد وتقبله لما تملبه عليه وظيفته من واجبات ومهام، وهذا الشعور إما أن يكون كلياً وهذا يعني رضا الفرد عن جميع العوامل التي تؤثر على مشاعر الفرد نحو وظيفته ومدى تعلقه بها. أو أن يكون هذا الشعور جزئياً، وهذا يعني رضا الفرد عن جوانب معينة دون الأخرى، كأن يكون الفرد راضياً عن الراتب وفي نفس الوقت غير راضي عن المكانة الاجتماعية.

والباحث يتبنى تعريف الشابحي (١٩٩٧) الذي قام بإعداد استبانة الرضا الوظيفي التي استخدمها الباحث في هذه الدراسة.

ويعرفه الباحث إجرائيا: بأنه الدرجة الخام التي يحصل عليها أفراد عينة الدراسة على كل بعد من أبعاد الرضا الوظيفي طبقا للمقياس المستخدم في هذه الدراسة.

الشخصية الإيجابية Personal positive

يعرف الباحث الشخصية الإيجابية: الإطار الذي يجمع خصائص الفرد الإيجابية التي لها صفة الثبات والاستقرار النسبي والتي تعكس السلوك الإيجابي والعلاقة التي تربط بين أنواع السلوك التي يتصف الفرد بها.

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

فاعلية الذات: يعرف باندورا (Bandura,1997) فاعلية الذات على أنها معتقدات الفرد بشأن قدرته على تنظيم وأداء سلسلة من الأنشطة المطلوبة لإنجاز مهمة معينة.

كما يعرف العدل (٢٠٠١) فاعلية الذات بأنها: " ثقة الفرد الكامنة في قدراته خلال المواقف الجديدة، أو المواقف ذات المطالب الكثيرة وغير المألوفة، أو هي اعتقادات الفرد في قواه الشخصية، مع التركيز على الكفاءة في تفسير السلوك دون المصادر أو الأسباب الأخرى للتفاوت.

التواصل الاجتماعي: التأثير الإيجابي القوي في الآخرين، عن طريق إدراك انفعالاتهم ومشاعرهم، ومعرفة متى تقود الآخرين ومتى تتبعهم وتساندهم والتصرف معهم بطريقة لائقة.

حل المشكلات: مهارة حل المشكلات بأنها عبارة عن استخدام عمليات التفكير لفهم وإعادة صياغة المشكلة للوصول إلى حلول مختلفة تمهيدا لاختيار الحل المناسب بمثابة من خلال بذل الجهد ومرات ومرات للحل باستخدام تمثيلات كيفية للمشكلة، فضلا عن فهم وجهات نظر الآخرين واختيار أفضل طرق الحل (حمدي، ١٩٩٨).

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

الإطار النظري:

١) الرضا الوظيفي Job satisfaction:

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

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

فقد عرف الشريدة (٢٠١٠) بأنه الدرجة التي يشعر فيها الفرد بإشباع حاجاته النفسية، بحيث يكون مثلاً لقدراته وميوله مما يؤدي إلى احترام الفرد لذاته ولغيره ويؤدي إلى عقد علاقات اجتماعية متينة مع الزملاء والرؤساء وينتج عنه انبثاق الحماس في نفسه ويبعد عنه التهديد الذي قد يؤدي إلى مشكلات اقتصادية أو اجتماعية أو نفسية.

ويعرفه شومان (٢٠٠٨) بأنه هو " قدرة الفرد أو المرشد النفسي على التوافق مع مهنته وزملائه ورؤسائه والمشرف عليه ومع خصائصه الذاتية وميوله ومع مطالب العمل وظروفه المتغيرة وتوافقه مع دخله وشعوره بالأمن والاستقرار في العمل والقدرة على التقدم وتحسين مهاراته والقدرة على إنجاز العمل إنجازاً مرضياً.

وعرف لوك (Lock, 1999) الرضا الوظيفي بأنه: الدلالة لسعادة الإنسان واستقراره في عمله، وما يحققه هذا العمل من وفاء وإشباع لحاجاته، وهي حاجات تتباين نوعاً وكماً من أنسان إلى آخر. ويرى مساعدة (١٩٩٩) بأنه " مجموعة المشاعر الإيجابية أو السلبية التي يبديها العامل نحو عمله ".

عوامل ومحددات الرضا الوظيفي:

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

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

ويرى عبد الهادي والعزة (١٩٩٩) أن هناك مجموعتين من العوامل التي تحدد الرضا الوظيفي وهي:

- العوامل الوظيفية للعمل نفسه وهذه لها علاقة بتحقيق الذات لدى الفرد ، وتشمل العناصر التالية : الرغبة في الحصول على المسؤولية ، والقيام بالأعمال التي تضفي على العاملين أهمية في عملهم ، وأن يتلقى العاملون التقدير على جهودهم سواء داخل المؤسسة أو خارجها ، وتوفير فرص الترقى في العمل ، والمهارات التي توفرت للعامل نتيجة خبرته في العمل ، فكلما زادت هذه المهارة زاد الرضا عن العمل ، والحالة النفسية أو المزاجية ، والاضطرابات الانفعالية والصراع والقلق والإحباط، والسمات الشخصية من حيث الاستعدادات للعمل وتوفر الرغبات والميول ومستوى القدرة على أداء العمل .
- العوامل الخارجية وتشمل: الأجر، وقدرة الفرد على عقد صلات اجتماعية، وعلاقات إنسانية، والشعور بالأمن والاستقرار في العمل، ونوع العمل وشروطه وإجراءاته وعدالة المؤسسة وسياساتها وتوعية الرؤساء المسؤولين عن العاملين ومدى تأثير العمل على الحياة العائلية بصورة عامة.

ويذكر (المشعان، ٢٠٠٢) أن الرضا يتأثر بعوامل عديدة منها: الأجور وزملاء العمل والترقيات، والإشراف الجيد والالتزام بالعمل، وسياسة المنظمة الوظيفية التي يقوم بها الفرد نفسه، المكانة الوظيفية، ظروف العمل.

مظاهر عدم الرضا الوظيفي:

إن عدم الرضا الوظيفي يمثل عجز الفرد عن التكيف السليم مع ظروف عمله المادية أو الاجتماعية معاً، وهناك مظاهر متعددة لعدم الرضا نذكر منها: قلة الإنتاج من حيث الكم والكيف،، والإكثار من الحوادث ومن الأخطاء الفنية، وإساءة استخدام الآلات والأدوات والمواد الخام، وكثرة التغيب والتمارض بعذر أو بدون عذر والانتقال من عمل لآخر، واللامبالاة والتكاسل والشعور بالاكتئاب، إضافة إلى الإسراف في الشكوى أو التمرد أو المشاغبة.

ويجب ملاحظة أنه قد لا يترك الأفراد العمل بالرغم من عدم رضاهم عنه وخصوصاً أولئك الذين لديهم فرص بسيطة للالتحاق بعمل جديد، والذين لديهم مطالب اقتصادية كثيرة (عبد الهادي، والعزة، ١٩٩٩).

ثانيا: متغيرات الشخصية الايجابية:

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

ومن منظور عكسي فان اهم العوامل المؤثرة في الشخصية هي ما يسمى بالعوامل الخارجية كالعوامل المادية والاجتماعية والثقافية والحضارية التي تسهم في تشكيل شخصية الفرد، وفي تعيين أنماط سلوكه أو أساليبه في مواجهة مواقف الحياة أن البيئة الاجتماعية التي يعيش فيها الفرد تشكله اجتماعيا وتحوله إلى شخصية اجتماعية متميزة، ويكتسب الفرد أنماط ونماذج سلوكه، وسمات شخصيته نتيجة التفاعل الاجتماعي مع غيره من الناس خلال التنشئة الاجتماعية. وتتولد الفروق بين البيئة الاجتماعية التي تلي فيها الحاجات، وتلعب الأحوال الطبيعية والجغرافية دورا مهما في تشكيل شخصيات الكائنات الإنسانية، فالبيئة الاجتماعية للبيت من الحالة النفسية والمعنوية للعائلة إلى العامل الاقتصادي تؤثر في الشخصية سلبا أو إيجابا، كما أن التراث الحضاري والثقافي الذي انتقل من جيل إلى جيل له أهميته في تشكيل شخصية الفرد تدريجيا إضافة الى تأثير البيئة المهنية (حجازي، ٢٠٠٩).

عرض لبعض متغيرات الشخصية الإيجابية:

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

١-فاعلية الذات

لقد أنبثق مفهوم فاعلية الذات من مفاهيم ومبادئ التنظيم الذاتي للتعلم ويقصد بالتنظيم الذاتي للتعلم.

وترى عواطف (١٩٩٤) أن فاعلية الذات من أهم ميكانيزمات القوى الشخصية للأفراد، إذ أنها تمثل مثيرا مهما في دافعية الأفراد للقيام بأي نشاط، وتساعدهم على مواجهة الضغوط التي تعترضهم في مراحل حياتهم.

وقد أكد نيفيد (Nevid, 2003) على دور الملاحظة وتقليد سلوك الآخرين خلال المحتوى الاجتماعي في تطوير فاعلية الذات، كما ميز بين نوعين من التوقعات وهي: توقع المخرجات والتي هي عبارة التنبؤات التي يقوم بها الفرد حول مخرجات السلوك، وتوقع الفاعلية والتي هي عبارة عن تنبؤات الفرد لقدراته الشخصية في أداء عمل معين وإنجازه، وقد افترض أن الأشخاص ذوي فاعلية الذات العالية والذين لديهم اعتقاد قوي بكفاءتهم الشخصية غالباً ما يقبلون التحدي في المواقف الأكاديمية والاجتماعية.

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

وينظر العدل (٢٠٠١) إلى فاعلية الذات على أنها " ثقة الفرد الكامنة في قدراته، خلال المواقف الجديدة أو المواقف ذات المطالب الكثيرة وغير المألوفة أو هي اعتقادات الفرد في قواه الشخصية، مع التركيز على الكفاءة في تفسير السلوك دون المصادر أو الأسباب الأخرى للتفاوت".

ويعرف (الشعراوي، ٢٠٠٠) مفهوم فاعلية الذات بأنه مجموعة الأحكام الصادرة عن الفرد، والتي تعبر عن معتقداته حول قدرته على القيام بسلوكيات معينة، ومرونته في هذا التعامل مع المواقف الصعبة والمعقدة، وتحدي الصعاب ومدى مثابرتة للإنجاز، ويتضمن هذا المفهوم الأبعاد التالية التي أظهرها التحليل العاملي: الثقة بالنفس، والمقدرة على التحكم في ضغوط الحياة، وتجنب المواقف التقليدية، والصمود أمام خبرات الفشل، والمثابرة للإنجاز.

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

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

أبعاد فاعلية الذات:

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

١- قدر الفاعلية: ويقصد به مستوى قوة دوافع الفرد للأداء في المجالات والمواقف المختلفة، ويختلف هذا المستوى تبعاً لطبيعة أو صعوبة الموقف ويبدو قدر الفاعلية بصورة أوضح عندما تكون المهام مرتبة وفقاً لمستوى الصعوبة والاختلافات بين الأفراد في توقعات الفاعلية، ويمكن تحديدها بالمهام البسيطة المتشابهة، ومتوسطة الصعوبة، ولكنها تتطلب مستوى أداء شاق في معظمها. ومع ارتفاع مستوى فاعلية الذات لدى بعض الأفراد فإنهم لا يقبلون على مواقف التحدي، وقد يرجع السبب في ذلك إلى تدني مستوى الخبرة والمعلومات السابقة (أبو هاشم، ١٩٩٤).

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

٣- القوة: ويشير أيضاً هذا البعد إلى عمق الإحساس بالفاعلية الذاتية، بمعنى قدرة أو شدة أو عمق اعتقاد أو إدراك الفرد أن بإمكانه أداء المهام أو الأنشطة موضوع القياس، ويتدرج بعد القوة أو الشدة على متصل ما بين قوى جداً إلى ضعيف جداً (الزيات، ٢٠٠١).

آثار فاعلية الذات:

أشارت (الجاسر، ٢٠٠٧) إلى أن تأثير فاعلية الذات يظهر جلياً من خلال أربعة عمليات أساسية وهي العملية المعرفية، والدافعية، والوجدانية، وعملية اختيار السلوك وفيما يلي عرض لأثر فاعلية الذات في تلك العمليات الأربعة:

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

٢- العملية الدافعية: لقد أوضح (النفيعي، ٢٠٠٩) أن اعتقادات الأفراد لفاعلية الذات تساهم في تحديد مستوياتهم الدافعية، وهناك ثلاثة أنواع من النظريات المفسرة للدوافع العقلية وهي: نظرية العزو السببي، ونظرية الأهداف المدركة، ونظرية توقع النتائج، وتقوم فاعلية الذات بدور مهم في التأثير على الدوافع العقلية في كل منها، فنظرية العزو السببي تقوم على مبدأ إن الأفراد مرتفعي الفاعلية يعززون فشلهم إلى الجهد غير الكافي أو إلى الظروف الموقفية غير الملائمة، بينما الأفراد منخفضو الفاعلية يعززون سبب فشلهم إلى انخفاض في قدراتهم، فالعزو السببي يؤثر على كل من الدافعية والأداء و ردود الأفعال الفعالة عن طريق الاعتقاد في الفاعلية الذاتية، وفي نظرية توقع النتائج تُنظم الدوافع عن طريق توقع أن سلوكا محددًا سوف يعطي نتيجة معينة بخصائص معينة، كما هو معروف فهناك الكثير من الخيارات التي توصل إلى هذه النتيجة المرغوبة، ولكن الأشخاص منخفضي الفاعلية لا يستطيعون التوصل إليها، ولا يناضلون من أجل تحقيق هدف ما لأنهم يحكمون على أنفسهم بعدم الكفاءة . وفيما يتعلق بنظرية الأهداف المدركة تشير الدلالة إلى أن الأهداف الواضحة والمتضمنة تحديات تعزز العملية الدافعية، وتتأثر الأهداف بالتأثير الشخصي أكثر من تأثيرها بتنظيم الدوافع والأفعال (Bandura, 1997).

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

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

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

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

فاعلية الذات والرضا المهني: تعتبر الشخصية أحد أهم عوامل الرضا المهني وهي ذلك النموذج المتفرد والمستقر نسبياً في السلوك والفكر والعواطف، وباشتراكها مع القدرات والعوامل الموقفية المختلفة يتحدد السلوك في التنظيمات، وفي ضوء هذا المدخل فإن فرداً بعينه قد يكون أكثر ملائمة من غيره للقيام بعمل معين، لأنه يمتلك الخصائص والقدرات الشخصية التي تتوافق مع العمل المطلوب أداءه، وكلما كان هذا التوافق كبيراً، كلما كان الفرد أكثر إنتاجية وأكثر رضا عن العمل (رفاعي وبسيوني، ٢٠٠٤).

وتُعتبر فاعلية الذات من المتغيرات الذاتية المتعلقة بالفرد ذاته، والتي تُؤثر في سلوك الفرد وتصرفاته، ويرى العلماء السلوكيون بأن فهم الشخص لقدراته أمر ضروري وحيوي لتفسير سلوك الفرد والمساعدة على التنبؤ بهذا السلوك، ومن هنا، لا بد أن يتوافر لدى المدير تفهم واضح لشخصيات الأفراد الذين يعملون معه ليتمكن من توجيههم وتحفيزهم وتشجيعهم والاستفادة منهم بكفاءة وفعالية في تحقيق أهداف المنظمة (حريم، ٢٠٠٤).

التواصل الاجتماعي:

ويشير إلى التأثير الإيجابي في الآخرين عن طريق انفعالاتهم ومشاعرهم، ومعرفة متى تقود الآخرين ومتى تتبعهم وتساندهم، وكيفية التصرف معهم بطريقة لائقة (عثمان، ١٩٩٨).

ويعرفها شوقي (٢٠٠٣) " بأنها قدرة الفرد على أن يعبر، بصورة لفظية وغير لفظية، عن مشاعره، وآرائه وأفكاره للآخرين، وأن ينتبه ويدرك في الوقت نفسه الرسائل اللفظية وغير اللفظية الصادرة عنهم، ويفسرها على نحو يساهم في توجيه سلوكهم حيالهم، وأن يتصرف بصورة ملائمة في مواقف التفاعل الاجتماعي معهم، ويتحكم في سلوكه اللفظي وغير اللفظي فيها ويعدله كدالة لمتطلباتها على نحو يساعد على تحقيق أهدافه".

كما يعرف " التواصل الاجتماعي على أنه" القدرة على قراءة وفهم كل من السلوك الاجتماعي، ومهارة المشاركة الاجتماعية، مثل التعبير اللفظي والانفعالي، والقدرة على لعب الدور الاجتماعي بكفاءة " (أبو ناشي، ٢٠٠٢).

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

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

مكونات التواصل الاجتماعي:

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

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

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

٤-مهارات حل المشكلات

لقد برز الاهتمام بموضوع حل المشكلات في عملية التعلم والتعليم من خلال المهمات الدراسية المختلفة التي يتعرض لها المتعلم والمعلم، فحل المشكلات هي عملية تعلم استكشافي ذي معنى وللمتعلم دور إيجابي في تحقيقها، فالمتعلم لا يتلقى الحل من غيره وإنما يبذل جهداً فكرياً لإنجازه، ثم يقوم بدمج طريقة وأسلوب الحل ضمن بنائه المعرفي بعد استيعاب عناصر المشكلة وسبل الوصول إلى المطلوب لحلها، إذ يصعب تخزين أسلوب الحل في الذاكرة لدى الفرد ما لم يفهم أبعاد المشكلة وطريقة الحل الذي يقوم به تجاه المشكلة (الزغول، ٢٠٠٣).

وقد عرف وافي (٢٠١٠) حل المشكلة: بأنها حالة يسعى خلالها الفرد للوصول إلى هدف يصعب الوصول إليه بسبب عدم وضوح أسلوب الحل أو صعوبة تحديد الهدف، أو بسبب عقبات تحول دون وصول الشخص لما يريد، عن طريق أداة بذل الجهد العقلي للخروج من مأزق تعرض له.

أهمية مهارة حل المشكلات:

ويشير غانم (٢٠٠٤) إلى أهمية حل المشكلات كأسلوب للتعلم من خلال النقاط التالية:

- ١- إن مهارة حل المشكلة مهارة تساعد المتعلم على تحصيل المعرفة بنفسه، أو التزود بآليات الاستقلال.
- ٢- إن مهارة حل المشكلة تساعد المتعلم على اتخاذ القرارات الهامة في الحياة وتجعله يسيطر على الظروف والمواقف.
- ٣- تنوع المعرفة بحاجة إلى التدريب على أساليب مختلفة لمعالجة مجالات وأنواع المعرفة المختلفة.
- ٤- أسلوب حل المشكلات يفيد الأطفال بمواجهة الحاجات المباشرة والحياة المستقبلية وتعليمهم استخدام قدراتهم وإمكانيتهم الداخلية والخارجية لحل المشكلات التي تواجههم.
- ٥- أن مهارة حل المشكلة تتصف بأنها مهارة تجعل المتعلم يمارس دورا جديدا يكون فاعلا ومنظما لخبراته ومواضيع تعلمه.

ويرى الباحث أن مهارة حل المشكلات تتصف بالأهمية لما لها من دور في تنمية أسلوب تفكير الفرد عند مواجهة أي مشكلة والتفكير بأكثر من طريقة وهي مهمة لطلاب المرحلة الثانوية بالذات لما لها من أثر في غرس معنى الاستقلالية وتحمل المسؤولية والثقة بالنفس مع القدرة على اتخاذ القرار.

ويرى أبوعلام (٢٠٠٣): أن كثيرا من الباحثين تناولوا خطوات حل المشكلات من خلال وجهات نظر مختلفة إلا أن أهم العناصر المشتركة بينهم في مراحل حل المشكلة يمكن إيجازها كالتالي:

- ١- وجود دافع أو مرحلة تعرف على المشكلة، وفيها يشعر التلميذ بأنه يواجه مشكلة ويرغب في حلها.
- ٢- مرحلة تخطيط يفكر فيها الشخص في عدة طرق أو وسائل لمعالجة المشكلة وكثيرا ما تشمل هذه المرحلة على تكوين الفروض التي يتم فيما بعد قبولها أو رفضها.

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

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

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

منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي الارتباطي للتعرف على الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض متغيرات الشخصية الإيجابية لدى عينة من موظفي القطاع الخاص بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية، وإجراء المقارنات حسب المتغيرات الديموغرافية للدراسة، وهو من أكثر أساليب البحث العلمي استخداماً خاصة في مجال العلوم الإنسانية ويمكن بواسطته معرفة ما إذا كان هناك ثمة علاقة بين متغيرين أو أكثر، ومن ثم معرفة درجة تلك العلاقة (العساف، ١٩٩٥).

مجتمع الدراسة وعينتها:

اشتمل مجتمع الدراسة على جميع موظفي القطاع الخاص بمحافظة الرياض بالمملكة العربية السعودية والبالغ عددهم تقريباً (٨٤٥) موظفاً، حسب إحصائية وزارة التجارة، والغرفة التجارية بالمنطقة الشرقية للعام ٢٠١٤م، وقام الباحث باختيار عينة من مجتمع الدراسة الذي يتضمن جميع موظفي القطاع الخاص من السعوديين وغير السعوديين، وتقع عينة الدراسة الحالية في الفئة العمرية ما بين ٢٥-٥٠ سنة، وقد بلغ متوسط اعمار العينة النهائية ٣٥.٢١ سنة وانحراف معياري ٧.٣٦، وقد تم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية البسيطة. بلغت في مجملها (١١٣) موظفاً وقد تم استبعاد (٧) استبانات لعدم اكتمال البيانات، وبالتالي أصبح مجموع العينة (١٠٦) موظفاً يشغلون وظائف مختلفة مواطنين وغير مواطنين يمثلون ١٢ منشأة خاصة.

وقد جاء وصف العينة كما هو موضح في الجدول (١) :

جدول (١) توصيف العينة وفقاً لمتغيرات الدراسة

المتغيرات	العدد	%	
الجنسية	سعودي	٤٨	٩.٤٤
	غير سعودي	٥٩	١.٥٥
الخبرة	أقل من ٥ سنوات	٣١	٠.٢٩
	سنوات ١-٥	٣٧	٦.٣٤
	أكثر من ١٠ سنوات	٣٩	٤.٣٦
الراتب الشهري	أقل من ٥٠٠٠ ريال	٤١	٣.٣٨
	١ ريال-٥٠٠٠	٣٨	٥.٣٥
	أكثر من ١٠٠٠ ريال	٢٨	٢.٢٦
المجموع	١٠٧		

أدوات الدراسة:

استخدم الباحث في جمع المعلومات الخاصة بهذه الدراسة الأدوات التالية:

١- استبيان الرضا الوظيفي:

من إعداد الشابيحي (1997)، والذي هو ترجمة لاستقصاء جامعة مينيسوتا للرضا الوظيفي، حيث قام بترجمته وتكييفه وتعديل بعض فقراته للتلائم مع بيئة العمل وثقافة المجتمع في المملكة العربية السعودية. ويتكون هذا الاستبيان من (٦٧) عبارة تتعلق بقياس درجة الرضا الوظيفي موزعة على (١٤) بعداً، كما قام معد المقياس بحساب صدق الأداة من خلال طريقة البناء الداخلي حيث تم حساب معاملات الاتساق الداخلي للمقياس عن طريق حساب معاملات الارتباط بين الأبعاد وبعضها، ومعاملات الارتباط بين الأبعاد والدرجة الكلية لمقياس الرضا الوظيفي ، وعرضت النتائج في جدول (٣) ووجد أن قيم الاتساق الداخلي مرتفعة وامتدت من (٠.٨٢ إلى ٠.٩٣) وهذه القيم مرتفعة وتشير إلى أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الصدق وبالتالي يمكن الاعتماد على النتائج والثوق بها. وقام الباحث بالتحقق من خصائص المقياس كما يلي:

صدق البناء:

تم حساب الارتباط بين أبعاد الاستبيان والدرجة الكلية للتأكد من صدق البناء، والجدول

(٢) يوضح ذلك:

جدول (٢) الارتباط بين ابعاد الاستبيان الرضا الوظيفي والدرجة الكلية

معامل الارتباط	أبعاد الرضا الوظيفي
**0. ٤٤٨	البعد الأول: الرضا عن إنجازات العمل
**0. 646	البعد الثاني: الرضا عن الاعتراف والتقدير
**0. 669	البعد الثالث: الرضا عن العمل نفسه
**0. 726	البعد الرابع: الرضا عن مسؤوليات الوظيفة
**0. 561	البعد الخامس: الرضا عن الترقى والتقدم الوظيفي
**0. 548	البعد السادس: الرضا عن فرص النمو الوظيفي
**0. 683	البعد السابع: الرضا عن أنظمة وإجراءات العمل
**0. 512	البعد الثامن: الرضا عن الإشراف وطرقه المتبعة
**0. 379	البعد التاسع: الرضا عن ظروف العمل وبيئته المادية
**0. 499	البعد العاشر: الرضا عن الراتب
**0. 498	البعد الحادي عشر: الرضا عن الحالة الاجتماعية
**0. 489	البعد الثاني عشر: الرضا عن الحالة الشخصية
**0. 390	البعد الثالث عشر: الرضا عن ضمانات الوظيفة
**0. 428	البعد الرابع عشر: الرضا عن العلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين والزملاء

** دال إحصائيا عند مستوى (٠.٠١).

يكشف الجدول رقم (٢) عن أن قيمة معاملات الارتباط بين أبعاد الاستبيان ودرجته الكلية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١)، مما يدل على صدق البناء.

ثبات الاستبيان في الدراسة الحالية:

تم التحقق من ثبات الاستبيان بحساب معامل ثبات ألفا لكرونباخ (Alpha Cronbach) للاستبيان الكلي ولكل بعد من أبعاده، وتبين أن معامل ثبات الاستبيان الكلي (٠,٨٢٩) مما يدل أنه يحظى بدرجة عالية من الثبات، وقد تراوحت ابعاد المقياس بين (٠,٧٠٢-٠,٨٥١). والجدول (٦) يوضح ذلك.

جدول (٦) حساب الثبات بطريقة الفا كرونباخ

رقم البعد	أبعاد الرضا الوظيفي	ألفا كرونباخ
١	الرضا عن إنجازات العمل	0.733
٢	الرضا عن الاعتراف والتقدير	0.752
٣	الرضا عن العمل نفسه	0.801
٤	الرضا عن مسؤوليات الوظيفة	0.749
٥	الرضا عن الترقى والتقدم الوظيفي	0.714
٦	الرضا عن فرص النمو الوظيفي	٨٥٠0.
٧	الرضا عن أنظمة وإجراءات العمل	٧١٨0.
٨	الرضا عن الإشراف وطرقه المتبعة	٨٣٢0.
٩	الرضا عن ظروف العمل وبيئته المادية	٧٦٣0.
١٠	الرضا عن الراتب	٧٩٨0.
١١	الرضا عن الحالة الاجتماعية	0.782
١٢	الرضا عن الحالة الشخصية	٥١0.8
١٣	الرضا عن ضمانات الوظيفة	٧٧٢0.
١٤	الرضا عن العلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين والزملاء	0.702
	المقياس الكلي	٨٢٩0.

مقياس الشخصية الإيجابية: (من إعداد الباحث)

خطوات إعداد المقياس:

١- توجيه سؤال مفتوح لعينة مكونة من ٥٠ موظفاً من موظفي القطاع الخاص عن متغيرات الشخصية الإيجابية الأكثر قبولا.

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

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

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

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

١- الإطلاع على الأدبيات السابقة والمقاييس المتعلقة بهذه الأبعاد ومنها:

• مقياس الذكاء الانفعالي: من إعداد احمد العلوان (٢٠١٠)

• مقياس المهارات الاجتماعية: من إعداد احمد العلوان (٢٠١٠)

• مقياس فاعلية الذات: من إعداد هشام عبد الله وعصام العقاد (٢٠٠٨)

• مقياس مهارة حل المشكلات: من إعداد نزيه حمدي (١٩٩٨)

٢- بناء المقياس والذي ويتكون في صورته الأولية من ٢٤ عبارة تصحح العبارات عليها وفق تدرج مكون من أربع استجابات.

مؤشرات الصدق والثبات لمقياس متغيرات الشخصية

١- حساب صدق البناء للمقياس تم التأكد من الصدق البنائي للمقياس في الدراسة الحالية من خلال الارتباط بين أبعاد المقياس وبعضها البعض، والجدول (٤) يوضح ذلك:

جدول (٤) مصفوفة الارتباط بين أبعاد المقياس

أبعاد المقياس	فاعلية الذات	التواصل الاجتماعي	حل المشكلات
فاعلية الذات	-		
التواصل الاجتماعي	** .690	-	
حل المشكلات	** .603	** .628	-
المقياس ككل	** .707	** .749	** .378

** دالة عند مستوى (٠.٠١).

ويكشف الجدول (٤) عن أن قيمة معاملات الارتباط بين أبعاد المقياس نفسها ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١)، وهذا يشير إلى أن أبعاد المقياس متناسقة ومفرداته متماسكة.

٢- حساب صدق التكوين الداخلي حيث تم إيجاد الاتساق الداخلي عن طريق حساب معامل الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للبعد المنتميه له كما يوضحها الجدول (٥).

الجدول (٥) معاملات ارتباط صدق البناء بين فقرات المقياس الفرعية

حل المشكلات		التواصل		فاعلية الذات	
معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة
*.190	٢٥	**466	١٧	**398	٩
**580	٢٦	**623	١٨	**716	١٠
**311	٢٧	**724	١٩	**366	١١
**401	٢٨	**575	٢٠	**634	١٢
**657	٢٩	**611	٢١	**720	١٣
**509	٣٠	**649	٢٢	**607	١٤
**677	٣١	**594	٢٣	-.212	١٥
**428	٣٢	**590	٢٤	**575	١٦

** دالة عند مستوى (٠.٠١). * دالة عند مستوى (٠.٠٥).

ويتضح من الجدول (٥) السابق أن قيم الارتباطات بين الفقرات والدرجة الكلية للبعد المنتميه له ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠١) ومستوى الدلالة (٠.٠٥). عدا العبارة الثالثة من البعد الأول.

٣- ثبات المقياس:

تم التحقق من ثبات المقياس بحساب معامل ثبات ألفا لكرونباخ (Alpha Cronbach) لكل بعد من أبعاد المقياس، إضافة إلى حساب معامل ثبات المقياس كاملاً، وتبين أن معامل ثبات المقياس (٠,٧٧٩)، وكذلك بطريقة التجزئة النصفية وصحح معامل الثبات بطريقة سبيرمان- براون وتبين أن معامل ثبات المقياس (٠,٧٦٦) مما يدل أن المقياس يحظى بدرجة عالية من الثبات، وكذلك بعديه، كما يتضح من جدول (٦).

جدول (٦) معاملات الثبات لأبعاد مقياس متغيرات الشخصية

الأبعاد	عدد الفقرات	معامل ألفا لكرونباخ	معامل سبيرمان- براون
فاعلية الذات	٨	.٧٣٦	.693
التواصل الاجتماعي	٨	.754	.807

حل المشكلات	٨	.٧٢٨	.٧١١
الثبات الكلي	٢٤	.٧٧٩	.٧٦٦

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

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

النتائج ومناقشتها والتوصيات

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

أولاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: " هل توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الرضا الوظيفي ومتغيرات الشخصية الإيجابية في هذه الدراسة لدى عينة من موظفي القطاع الخاص بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية؟

وللكشف عن دلالة العلاقة الارتباطية بين بين الرضا الوظيفي ومتغيرات الشخصية الإيجابية لدى أفراد عينة الدراسة تمّ حساب معاملات ارتباط بيرسون للتعرف على دلالة العلاقة، والجدول (٧) يوضح هذه العلاقة.

جدول (٧) معاملات الارتباط بين قائمة الرضا الوظيفي ومتغيرات الشخصية الإيجابية

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

** دال إحصائياً عند مستوى دلالة ٠.٠١ * دال إحصائياً عند مستوى دلالة ٠.٠٥

يتضح من الجدول (٧) وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي ومتغيرات الشخصية الإيجابية في الدرجة الكلية عند مستوى الدلالة (٠.٠١)، وكذلك

وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الرضا الوظيفي ومتغيرات فاعلية الذات عند مستوى الدلالة (٠.٠١)، ومتغير حل المشكلات عند مستوى الدلالة (٠.٠٥)، بينما لا توجد علاقة ارتباطية بين الرضا الوظيفي ومتغير التواصل الاجتماعي.

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

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

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة جارنر وستوغ (Gardner&Stough,2003)، ودراسة باسو (Busso, 2004).

ويذكر (السمادوني، ٢٠٠٧) أن هناك خصائص مشتركة يجب توافرها في شخصية تسهم في رضاه الوظيفي وكان من أهم تلك الخصائص: القدرة على فهم الآخرين وبناء شبكات من العلاقات الاجتماعية.

إن شخصية الفرد هي ذلك النموذج المتفرد والمستقر نسبياً في السلوك والفكر والعواطف، وباشتراكها مع القدرات والعوامل المختلفة يتحدد السلوك في التنظيمات، وفي ضوء هذا المدخل فإن فرداً بعينه قد يكون أكثر ملائمة من غيره للقيام بعمل معين، لأنه يمتلك الخصائص والقدرات الشخصية التي تتوافق مع العمل المطلوب أدائه، وكلما كان هذا التوافق كبيراً، كلما كان الفرد أكثر إنتاجية وأكثر رضا عن العمل (رفاعي وبسيوني، ٢٠٠٤).

ثانياً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: "هل توجد فروق دالة في الرضا الوظيفي ومكوناته لعينة الدراسة تبعاً لمتغيرات: الجنسية، سنوات الخبرة؟"

أ- الفروق حسب الجنسية:

تم حساب اختبار T-test للتعرف على دلالة الفروق تبعا لمتغير الجنسية (سعودي/غير سعودي) في محاور المقياس والدرجة الكلية، والجدول (٨) يوضح قيمة ت ودالاتها في كل محور .

جدول (٨)
 نتائج اختبارات للتعرف على دلالة الفروق تبعا لمتغير الجنسية
 في محاور المقياس ودرجته الكلية

مستوى الدلالة	قيمة (ت)	درجات الحرية	غير سعودي ن=٥٦		سعودي ن=٥١		المتغير الرضا الوظيفي
			ع	م	ع	م	
.009	2.097	105	2.33438	15.9286	2.23466	14.7451	الرضا عن إنجازات العمل.
.778	.765٠	105	3.37908	23.5000	1.61026	23.3529	الرضا عن التقدير
.045	37٧.١	105	1.81909	21.5000	3.02888	20.5294	الرضا عن العمل نفسه
.002	2.598	105	1.83676	21.8393	3.50070	20.1569	الرضا عن المسؤوليات
.444	.619٠	105	.70986	32.4286	.83643	32.3137	الرضا عن التقدم الوظيفي
.271	.455٠	105	2.47159	20.7679	3.88249	20.0784	الرضا عن فرص النمو الوظيفي
6٤.0	2.009	105	2.02035	21.7500	1.98997	21.0000	الرضا عن أنظمة العمل
.015	.622٢	105	5.63385	106.0714	4.59983	103.6275	الرضا عن الإشراف وطرقه
.347	.488	105	3.75270	9.9107	3.14375	9.2745	الرضا عن ظروف العمل
861	.753٠	105	3.00557	9.9464	3.08786	9.8431	الرضا عن الراتب
.566	٩٥.0	105	2.57863	9.5714	2.75012	9.2745	الرضا عن الحالة الاجتماعية
.185	.186	105	2.90135	10.9821	3.30881	10.1765	الرضا عن الحياة الشخصية
.015	2.339	105	1.88699	67.3036	1.93988	66.3922	الرضا عن ضمانات الوظيفة
.002	2.573	105	3.70218	81.6964	2.59683	79.7647	الرضا عن العلاقات

المقياس ككل	440.5294	18.39495	453.1964	19.51356	105	.238٢	.001
-------------	----------	----------	----------	----------	-----	-------	------

م = المتوسط ع = الانحراف المعياري
* دالة عند مستوى (٠.٠٠١). * دالة عند مستوى ٠.٠٥

يتضح من الجدول رقم (١٢) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٠١) الرضا الوظيفي حسب متغير الجنسية (سعودي/غير سعودي) لدى أفراد عينة الدراسة وبالرجوع لمتوسطات افراد العينة يلحظ ان الفروق لصالح غير السعودي حيث بلغ المتوسط (٤٥٣.١٩٦٤) بانحراف معياري (١٩.٥١٣٥٦) في حين بلغ مستوى الرضا الوظيفي للسعودي (٤٤٠.٥٢٩٤) بانحراف معياري (١٨.٣٩٤٩٥)

كما تباينت مستويات أفراد العينة في الأبعاد الفرعية للرضا الوظيفي كالتالي:

وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) في الرضا عن إنجازات العمل و الرضا عن العمل نفسه، والرضا عن مسؤوليات العمل، والرضا عن انظمة العمل، وعن الاشراف والمتابعة للعمل، والرضا عن ضمانات الوظيفة، وعن العلاقات مع الزملاء لدى أفراد عينة الدراسة وبالرجوع لمتوسطات افراد العينة يلحظ ان الفروق لصالح غير السعودي.

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

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

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

ب- الفروق حسب سنوات الخبرة:

تم حساب تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA للتعرف على دلالة الفروق بين أفراد العينة وفقاً لسنوات الخبرة في الدرجة الكلية للمقياس، والجدول (١٣) يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي.

جدول (١٣) نتائج تحليل التباين الأحادي بين متوسطات الرضا الوظيفي وفقاً لمتغير الخبرة

الدلالة	قيمة F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	ابعاد المقياس
.156	1.779	9.633	3	28.900	بين المجموعات	الرضا عن إنجازات العمل.
		5.416	103	557.885	داخل المجموعات	
			106	586.785	الكلية	
.213	2.001	.768١	3	143.304	بين المجموعات	الرضا عن التقدير
		5.970	103	614.920	داخل المجموعات	
			106	758.224	الكلية	
.115	1.662	21.390	3	64.171	بين المجموعات	الرضا عن العمل نفسه
		5.842	103	601.679	داخل المجموعات	
			106	665.850	الكلية	
.306	1.221	10.002	3	30.005	بين المجموعات	الرضا عن المسؤوليات
		8.193	103	843.846	داخل المجموعات	
			106	873.850	الكلية	
.065	2.480	1.416	3	4.247	بين المجموعات	الرضا عن التقدم الوظيفي
		.571	103	58.800	داخل المجموعات	
			106	63.047	الكلية	
.848	.268	2.848	3	8.543	بين المجموعات	الرضا عن فرص النمو الوظيفي
		10.620	103	1093.812	داخل المجموعات	
			106	1102.355	الكلية	
.149	1.816	7.327	3	21.981	بين المجموعات	الرضا عن أنظمة العمل
		4.034	103	415.533	داخل المجموعات	
			106	437.514	الكلية	
.329	1.159	32.262	3	96.786	بين المجموعات	الرضا عن الإشراف وطرقه
		27.828	103	2866.279	داخل المجموعات	
			106	2963.065	الكلية	
.670	.519	6.349	3	19.047	بين المجموعات	الرضا عن ظروف العمل
		12.238	103	1260.467	داخل المجموعات	

الدالة	قيمة F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	ابعاد المقياس
			106	1279.514	الكلية	
.939	.135	1.273	3	3.819	بين المجموعات	الرضا عن الراتب
		9.418	103	970.050	داخل المجموعات	
			106	973.869	الكلية	
.661	.532	3.798	3	11.395	بين المجموعات	الرضا عن الحالة الاجتماعية
		7.134	103	734.830	داخل المجموعات	
			106	746.224	الكلية	
.728	.436	4.291	3	12.874	بين المجموعات	الرضا عن الحياة الشخصية
		9.853	103	1014.846	داخل المجموعات	
			106	1027.720	الكلية	
.865	.244	.957	3	2.871	بين المجموعات	الرضا عن ضمانات الوظيفة
		3.916	103	403.298	داخل المجموعات	
			106	406.168	الكلية	
.653	.544	6.195	3	18.586	بين المجموعات	الرضا عن العلاقات
		11.379	103	1172.031	داخل المجموعات	
			106	1190.617	الكلية	
.188	1.627	635.527	3	1906.581	بين المجموعات	المقياس ككل
		390.657	103	40237.719	داخل المجموعات	
			106	42144.299	الكلية	

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

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

وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت اليه دراسة (العاجز، نشوان، ٢٠٠٤) ودراسة (الشيخ، وشيرير، ٢٠٠٨).

ويذكر محيسن (٢٠٠٤) أن كثير من الدراسات تناولت متغيرات سنوات الخبرة وعلاقته بالرضا الوظيفي، فأظهرت نتائج بعض الدراسات عدم وجود دلالة إحصائية في رضا الموظفين ترجع إلى عدد سنوات الخبرة، بينما أكدت دراسات أخرى العكس، ولعل الدراسات التي توصلت

إلى وجود علاقة طردية بين الرضا الوظيفي ومتغير سنوات الخبرة أرجعت ذلك إلى أن الفرد كلما ازدادت خبرته أصبح أكثر تمكناً في عمله، أما الأخرى فأرجعت ذلك إلى زيادة المال مع زيادة سنوات الخبرة.

ملخص النتائج:

خلصت هذه الدراسة إلى نتائج عدة: أهمها وجود علاقة ارتباطية موجبة ودالة احصائياً بين الرضا الوظيفي ومتغيرات الشخصية الإيجابية وكذلك في الأبعاد الفرعية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) ومستوى الدلالة (٠.٠١) عدا بعد التواصل الاجتماعي، وهذا يعني أنه كلما ان مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين يؤثر على شخصياتهم اما سلبا او إيجابا ويؤثر في كثير من متغيراتهم الشخصية. وبالتالي فان الرضا الوظيفي يؤثر بدرجة كبيرة على الحالة النفسية ومتغيرات الشخصية من حيث الدافعية والإنتاجية والأداء وفاعلية الذات.

كذلك كشفت الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعود لمتغير الجنسية عند مستوى الدلالة (٠.٠١) لصالح غير السعودي، بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين افراد العينة تعود لمتغير الخبرة.

التوصيات:

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

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

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

مراجع الدراسة:

١-المراجع العربية:

ابراهيم، عبد الحميد صفوت. (١٩٩٨). الرضا عن العمل بين المعلمين وعلاقته بالسلوك المؤسسي وبعض المتغيرات الديموغرافية، القاهرة، مجلة دراسات نفسية، ٨ (٣٤) ٣٧٥-٤١٨.

أبو شمالة، إبراهيم فرج. (٢٠١٠). مدى الرضا الوظيفي لدى موظفي بلديات المحافظة الوسطى، رسالة ماجستير، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة.

ابو عمشة، ابراهيم باسل. (٢٠١٣). النكاء الاجتماعي والنكاء الوجداني وعلاقتهما بالشعور بالسعادة لدى طلبة الجامعة في محافظة غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الازهر، فلسطين.

أبو ناشي، منى سعيد. (٢٠٠٢). النكاء الانفعالي وعلاقته بالنكاء العام والمهارات الاجتماعية وسمات الشخصية (دراسة عامليه). المجلة المصرية للدراسات النفسية، الجمعية المصرية للدراسات النفسية، القاهرة، ١(١٢) ١٤٥-٢٠٢.

أبو هاشم، السيد. (١٩٩٤). أثر التغذية الراجعة على فاعلية الذات، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة الزقازيق.

أنور محمد الشراوى. (١٩٩٨). التعلم نظريات وتطبيقات، القاهرة: الأنجلو المصرية.

باهي، مصطفى حسين وشلبي، أمينة إبراهيم. (١٩٩٩). الدافعية نظريات وتطبيقات، القاهرة: مركز الكتاب للنشر.

الجاسر، البندري عبد الرحمن. (٢٠٠٧). النكاء الانفعالي وعلاقته بكل من فاعلية الذات وإدراك القبول - الرضا الوالدي لدى عينة من طلاب وطالبات جامعة أم القرى. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة ام القرى، مكة المكرمة.

جولمان، دانيال. (٢٠٠٠). النكاء العاطفي، ترجمة ليلي الجبالي، الكويت: مطابع الوطن.

الحسيني، شايح عبد العزيز. (١٩٩٨). الرضا الوظيفي والتفكير الناقد لدى الأخصائيين الاجتماعيين والأخصائيات الاجتماعيات بالمستشفيات الحكومية بمنطقة مكة المكرمة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى.

حمدي، نزيه. (١٩٩٨). علاقة مهارة حل المشكلات بالاكتمال لدى طلبة الجامعة، مجلة دراسات العلوم التربوية، الجامعة الأردنية، ٢٥ (١) ٩٠-١٠٠.

الحمودي، سعد، وعبد اللطيف، احمد. (٢٠١١). تكاء المشاعر، الرياض، الطبعة الثانية: دار الحديث.

خليفة، عبد اللطيف محمد. (٢٠٠٠). الدافعية للإنجاز. القاهرة، دار غريب للنشر والتوزيع.

الخيرى، حسن بن حسين. (٢٠٠٨). الرضا الوظيفي ودافعية الانجاز لدى عينة من المرشدين المدرسين بمدارس التعليم العام بمحافظة القنطرة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة ام القرى، مكة المكرمة.

الدلجى، سيف صالح. (٢٠٠٣). أثر العوامل الوظيفية والشخصية على الرضا الوظيفي وكفاية الأداء، الرياض: أكاديمية نايف للعلوم الأمنية.

رفاعي، رفاعي، إسماعيل، بسيوني. (٢٠٠٤). إدارة السلوك في المنظمات، الرياض: دار المريخ للنشر.

الزيات، فتحي مصطفى. (٢٠٠١). البنية العاملية للكفاءة الذاتية الأكاديمية ومحدداتها، القاهرة: دار النشر للجامعات.

سفيان، نبيل (٢٠٠٤). المختصر في الشخصية والإرشاد النفسي. القاهرة، ايتراك للطباعة والنشر والتوزيع.

الشابحي ، طلال أحمد. (١٩٩٧). الرضا الوظيفي لدى شاغلي الوظائف التعليمية بمدارس التعليم العام الثانوية للبنين (الحكومية والأهلية) بمدينة جدة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، كلية التربية.

سلامة، عادل. (٢٠٠٣). الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بكلية التربية بجامعة عين شمس. مجلة كلية التربية، (٢٣) ١. ١١١-١٣٤

السماذوني، السيد إبراهيم. (٢٠٠١). الذكاء الوجداني والتوافق المهني للمعلم دراسة ميدانية، عالم التربية، المكتبة الجامعية الحديثة، الإسكندرية، ٣ (١)، ٦١-١٦٥.

الشافعي، مجدي محمد. (١٩٩٧). الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض السمات الشخصية لدى المضيفين السعوديين وغير السعوديين العاملين بالخطوط الجوية العربية السعودية. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى.

شحادة، عبدالحافظ. (٢٠٠٥). مدى فاعلية برنامج الإنجاز وعلاقته نحو المخاطرة ومستوى الطموح ومستوى التحصيل، رسالة دكتوراه غير منشورة، المعهد العربي للبحوث والدراسات، القاهرة.

الشريدة، سالم تيسير. (٢٠١٠). الرضا الوظيفي. أطر نظرية وتطبيقات عملية، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.

الشريدي، هيام وعبد الرحيم زهير. (١٩٩٩). أنماط السلوك القيادي لدى مديري المدارس الأساسية في محافظة إربد وعلاقتها بالرضا الوظيفي للمعلمين من وجهة نظر المعلمين، مجلة اتحاد الجامعات العربية، جامعة اليرموك، عمان، ٣٦، ٦٨-٨١.

الشعراوي، علاء محمود جاد. (٢٠٠٠). فعالية الذات وعلاقتها ببعض المتغيرات الدافعية لدى طلبة المرحلة الثانوية، مجلة كلية التربية، جامعة المنصورة، ٤٤، ٢٨٦-٣٢٥.

الشوكانى، عبد الله بن ناصر. (٢٠٠٦). العلاقة بين نمط مدير المدرسة القيادي حسب نموذج هرسى وبلاتشارد وبين دافعية المعلمين للإنجاز. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى.

شومان، زياد محمود. (٢٠٠٨). دراسة تقييمية لأداء المرشد النفسي في ضوء بعض المتغيرات، رسالة ماجستير غير منشورة، في الإرشاد النفسي، كلية التربية في الجامعة الإسلامية، غزة

صالح، عواطف حسن. (١٩٩٤). التنشئة الوالدية وعلاقتها بفاعلية الذات لدى المراهقين من الجنسين. مجلة كلية التربية، جامعة المنصورة، ٢٤، ٨٣ - ١١٢.

الصيرفي، محمد. (٢٠٠٧). السلوك الإداري والعلاقات الإنسانية، دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية.

طريف شوقي. (٢٠٠٣). المهارات الاجتماعية والاتصالية، دراسات وبحوث نفسية، القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.

طه، فرج عبد القادر. (١٩٩٣). موسوعة علم النفس والتحليل النفسي. الكويت: دار الصباح.

الطويل، عزت عبد العظيم. (١٩٩٩). علم النفس المعاصر، ط ٣، الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.

الطيب، أيهاب محمود عايش. (٢٠٠٨). أثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية، دراسة حالة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.

عبادة، أحمد. (٢٠٠١). مقاييس الشخصية للشباب والراشدين. الجزء الأول. القاهرة: مركز الكتاب للنشر.

عباس، سهيلة محمد، وعلي، علي حسين. (١٩٩٩). إدارة الموارد البشرية. عمان: دار وائل للنشر.

عبد الهادي، جودت عزت والعزه، سعيد حسني (١٩٩٩). التوجيه المهني ونظرياته، عمان: مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع.

عبد الله، هشام إبراهيم والعقاد، عصام عبد اللطيف. (٢٠٠٨). الذكاء الوجداني وعلاقته بفعالية الذات لدى عينة من طلاب الجامعة. مجلة علم النفس المعاصر والعلوم الإنسانية، ١٩ (١٠)، ١٦٧-٢٢٠.

عثمان، سيد احمد. (١٩٩٨). ذاتيه متوهجة، المجلة المصرية لدراسات النفسية ٨، (١٨)، ٢٠-٨.

عدس، محمد عبد الرحيم. (١٩٩٧). الذكاء من منظور جديد، ط١، عمان، الأردن: دار الفكر العربي للطباعة.

العدل، عادل. (٢٠٠١). تحليل المسار للعلاقة بين مكونات القدرة على حل المشكلات الاجتماعية وكل من فعالية الذات والاتجاه نحو المخاطرة. مجلة كلية التربية، جامعة عين شمس، ١ (٢٥)، ١٢١ - ١٧٨.

العمرى، خالد. (١٩٩٢). مستوى الرضا الوظيفي لمديري المدارس في الأردن وعلاقته ببعض خصائصهم الشخصية والوظيفية، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، (٧)، ١٣ - ١٥.

العلوان، احمد. (٢٠١١). الذكاء الانفعالي وعلاقته بالمهارات الاجتماعية وأنماط التعلق لدى طلبة الجامعة في ضوء متغيري التخصص والنوع الاجتماعي، رسالة ماجستير غير منشورة، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، ٧ (٢)، ١٢٥-١٤٤.

علوان، مصعب محمد شعبان. (٢٠٠٩). تجهيز المعلومات وعلاقتها بالقدرة على حل المشكلات لدى طلبة المرحلة الثانوية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة.

العمر، بدر عمر. (١٩٩٠). المتعلم في علم النفس التربوي، الكويت: جامعة الكويت.

العميان، محمود. (٢٠٠٥). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. ط٣، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

العنزي، عطا الله بن فاحس. (٢٠٠١). العلاقة بين درجة الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي لمديري ومديرات المدارس الثانوية بمنطقة الحدود الشمالية التعليمية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى.

عوض، عباس محمود. (١٩٨٠). في علم النفس الاجتماعي. بيروت: دار النهضة.

العيدروس، لولو عبد الله. (٢٠١٠). دراسة عن الرضا الوظيفي وعلاقته بمستوى الطموح لدى الممرضات السعوديات وعلاقة كل منهما ببعض المتغيرات الشخصية والمهنية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى.

غانم، محمود محمد. (٢٠٠٤). التفكير عند الأطفال، عمان، الأردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع.

الفهداوي، فهمي خليفة. (٢٠٠٢) . دور إدارة العلاقات التنظيمية في تحديد مستوى الرضا الوظيفي، مؤتم للبحوث والدراسات، ١٨، (٤) ٩٢.

لظفي، طلعت إبراهيم. (١٩٩٣). العلاقات الإنسانية والرضا عن العمل: دراسة ميدانية لعينة من العاملين بمصنع النسيج في مدينة بني سويف، مجلة الخدمة الاجتماعية، ٣٧. ١٥٩-١٦١.

المجالي، فايز. (١٩٩٩) . أثر بيئة العمل الاجتماعية على الرضا عن العمل لعينة من العاملين في مصانع شركة البوتاس العربية في محافظة الكرك. مؤتم للبحوث والدراسات، ١٤ (٨) ٦٥.

محمد، لظفي راشد. (١٩٩٣). الاتصالات الإدارية. الرياض: دار فرزدق.

محيسن، وجدي أحمد. (٢٠٠٤). مدى رضا موظفي وكالة الغوث العاملين في وكالة الغوث بقطاع غزة عن أنظمة التعويض والحوافز، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية - غزة.

مساعدة، عبد الحميد. (١٩٩٩). الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعة اليرموك. مجلة مركز البحوث التربوية، جامعة قطر، ١٦، (٨) ١٣٦.

المشعان، عويد سلطان. (٢٠٠٣) . العلاقة بين سلوك النمط (أ) والرضا الوظيفي لدى عينة من المدرسين الكويتيين والمدرسين المصريين. الكويت، المجلة التربوية، ١٧، (٦٧) ١٢١-١٢٣.

النفيعي، فؤاد معتوق عبد الله. (٢٠٠٩). المهارات الاجتماعية وفاعلية الذات لدى عينة من المتفوقين والعاديين من طلاب المرحلة الثانوية بمحافظة جدة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة ام القرى، مكة المكرمة.

هيجان، عبد الرحمن بن أحمد بن محمد. (١٩٩٨). ضغوط العمل. مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، الرياض: معهد الإدارة العامة.

وافي، عبد الرحمن جمعه. (٢٠١٠) . المهارات الحياتية وعلاقتها بالنكاهات المتعددة لدى طلبة المرحلة الثانوية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.

٢-المراجع الأجنبية:

- Bandura, A. (1997). *Self Efficacy. The Exercise of Control*, New York: W.H. freeman.
- Busso, L. (2004). *The Relationship between Emotional Intelligence and Contextual Performance and Contextual Performance as Influenced by Job Satisfaction and Locus of Control Orientation*. D.A.I- B. 64(10-B), 5260 us.
- Downey.J. (2005). *The Influence of emotion on perception of job satisfaction among community college administrators in Virginia*: ED.D. Universe of Virginia,
- Bowsher, J., E., & Dawn, K. (1995). *toward an understanding of three control constructs: personal control, self-efficacy, and hardiness*, ERIC, EJ553129.
- Gardner, L. & Stough, C. (2003). "Exploration of the relationships between workplace emotional intelligence, occupational stress and employee health". *Australian Journal of Psychology*. 55(1). 181-183.
- Heslin, P.A., & Klehe, U.C. (2006). Self-efficacy. In SG. Rogelberg (Ed.), *Encyclopedia of Industrial / Organizational Psychology*, 2, 705-708
- Howard, D. (1993). *Cognitive Psychology: Memory, Language and thought*. New York: Mac Millan.
- Khojasteh, M. (1993). Motivating the private vs. public sector mangers *Public Personnel Management*, 122 (3), 391-401.

- Lock, E. (1999). *what is job Satisfaction?* , in Organization behavior and human performance? N. Y.
- Luthan, F. (1992). *Organizational Behavior*, 6th Edition, Mc grow-Hill. WC.
- liacqua, J. A. & Schumacher, P. (1992). Total Quality Management Challenge to deal with job satisfaction for teacher in Urban *School Education Leadership*, 50(3) P.11-51.
- Merry, U. (1995). *coping with uncertainty*. Insights from the New Sciences of Chaos, Self-Organization, and Complexity. Westport, CT: Praeger.
- Myers, S. (1991). *Who Are Your Motivated Workers?* Motivation Harvard Business Review. Boston.
- Nevid, J. S. (2003). *Psychology: Concepts and Applications*. Boston: Houghton Mifflin Company. 486-487 .
- Salovey , P . (2001). Applied Emotional Intelligence : Regulating Emotions to Become Healthy , Wealthy , Aand Wise .In .J. Ciarrohi. J.P . Forgas .,& J.D. Mayer (Eds) , Emotional Intelligence in Everyday life : *A scientific Inquiry*. Philadelphia: Psychology Press. (PP.168- 184)