

الرضا الوظيفي كمنبئ جودة الخدمات الإرشادية لدى الأخصائيين النفسيين^١

د/ حنان أحمد محمد علي^٢
مدرس بقسم علم النفس
كلية الآداب_ جامعة أسيوط

المستخلص:

هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن مستويات أبعاد الرضا الوظيفي والدرجة الكلية وجودة الخدمات الإرشادية وأبعادها لدى الأخصائيين النفسيين، وتعرّف الفروق بين الأخصائيين النفسيين في الرضا الوظيفي وأبعاده وجودة الخدمات الإرشادية وأبعادها وفقاً للنوع (ذكوراً/ إناثاً)، وللمؤهل العلمي (ليسانس/ دراسات عليا)، والتفاعل بينهما، والكشف عن التنبؤ بجودة الخدمات الإرشادية وأبعادها من خلال الرضا الوظيفي وأبعاده لدى الأخصائيين النفسيين، وتكونت عينة الدراسة من (١٢٥) من الأخصائيين النفسيين الموظفين في مدارس محافظة أسيوط، وقد تمّ توزيعهم وفقاً للنوع (٣٨ ذكراً/ ٨٧ أنثى)، وللمؤهل العلمي (٨٦ ليسانس/ ٣٩ دراسات عليا)، كما تراوحت أعمارهم ما بين (٢٧_ ٥٤ عاماً)، بمتوسط عمري قدره (٣٦,١٧ عاماً)، وانحراف معياري قدره (٥,٨٥ عاماً)، وطبق عليهم مقياس الرضا الوظيفي، ومقياس جودة الخدمات الإرشادية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود مستوى مرتفع للرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين، ووجود مستوى مرتفع جداً لجودة الخدمات الإرشادية لدى الأخصائيين النفسيين، وعدم وجود فروق جوهرية بين الأخصائيين النفسيين في الرضا الوظيفي وأبعاده وفقاً للنوع (ذكوراً/ إناثاً)، وللمؤهل العلمي (ليسانس/ دراسات عليا)، والتفاعل بينهما باستثناء وجود فروق جوهرية وفقاً للنوع (ذكوراً/ إناثاً)، وللمؤهل العلمي (ليسانس/ دراسات عليا) على بُعد الرضا عن الوظيفة، ووفقاً للمؤهل العلمي (ليسانس/ دراسات عليا) على الرضا الوظيفي اتجاه الحاصلين على دراسات عليا، وعدم وجود فروق جوهرية بين الأخصائيين النفسيين في جودة الخدمات الإرشادية وأبعادها وفقاً للنوع، وللمؤهل العلمي، والتفاعل بينهما، ويمكن التنبؤ بجودة الخدمات الإرشادية من خلال الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين.

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي، جودة الخدمات الإرشادية، الأخصائيين النفسيين.

^١ تم استلام البحث في ٢٠٢١/٢/٤ وتقرر صلاحيته للنشر في ٢٥/٢/٢٠٢١
^٢ ت: ٠١١٢٧٤٧١٢٤٥
hanan.ahmed13@art.aun.edu.eg

مقدمة الدراسة:

يُعد الرضا الوظيفي أحد المتغيرات النفسية التي اهتم بدراستها كثير من علماء النفس والباحثين؛ وذلك لأن معظم الموظفين يقضون وقتاً طويلاً من حياتهم في العمل الملتحقين به، وبالتالي فإنهم يبحثون عن الرضا الوظيفي ودوره في حياتهم المهنية والشخصية، فرضا الموظفين عن وظيفتهم يؤدي إلى زيادة الكفاءة الإنتاجية وتقديمه بشكل يتميز بالجودة، ومع ذلك فإن الموظفين الراضين عن وظيفتهم يستمرون في عملهم فترة طويلة مقارنة بالموظفين غير الراضين، وبالتالي فهم أقل عرضة للاكتئاب والقلق النفسي وأكثر تقديرًا لذاتهم وأكثر قدرة على التوافق الاجتماعي، كما أن لديهم قدرة على مواجهة الضغوط التي يتعرضون لها في حياتهم، فالموظفون الراضين عن وظيفتهم يكونوا راضين عن حياتهم والعكس صحيح؛ فقد يمثل الرضا الوظيفي أحد فروع الرضا العام، كما يُعد الرضا بصفة عامة والرضا الوظيفي بصفة خاصة من المتغيرات المهمة في حياتنا المهنية واليومية لما له من أثر له أهمية في الشعور بالسعادة والراحة، والتوافق النفسي، وزيادة الأداء ورفع روح الموظفين المعنوية، وزيادة دافعية الإنجاز لدى الموظفين.

ويتسق ذلك مع ما أوضحه عمر (٢٠١٥) (٣) في أن الرضا الوظيفي لدى الموظفين يمثل دوراً مهماً في حياتهم المهنية والشخصية؛ حيث يُعد في الغالب مقياساً لمدى فاعلية الأداء لدى الموظفين؛ فإذا كان رضا الموظفين مرتفعاً فإن ذلك يؤدي إلى نتائج مرغوب فيها ويكون عندما تقوم المؤسسات برفع أجور عملها أو بتطبيق برنامج للمكافآت التشجيعية أو نظام الخدمات، ومن ناحية أخرى فإن عدم الرضا يسهم في التغيب عن العمل، كما يؤدي إلى كثرة حوادث العمل والتأخر عنه وترك الموظفين المؤسسات التي يعملون فيها والانتقال إلى مؤسسات أخرى، وبالتالي يؤدي إلى كثرة المشكلات لدى الموظفين وزيادة شكاوى الموظفين من أوضاع العمل والتوجه نحو إنشاء اتحادات عمالية للدفاع عن مصالحهم، كما ينتج من عدم الرضا مناخ تنظيمي غير صحي.

كما يمثل الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين دوراً مهماً في العمل الإرشادي؛ حيث إنه يساعد بشكل كبير في زيادة شعور الأخصائي النفسي بالارتياح والأمن النفسي والاستقرار

(٣) يتم التوثيق في الدراسة الحالية كالتالي: (اسم العائلة، السنة، رقم الصفحة أو الصفحات)، طبقاً لدليل الجمعية الأمريكية لعلم النفس_ الطبعة السابعة، (APA (7th ed) Style of the Publication Manual of the American Psychological Association، وتفاصيل كل مرجع مثبتة في المراجع.

والسعادة والرضا عن حياته بصفة خاصة وعمله بصفة عامة، وبالتالي زيادة انتمائه للعمل وتقديم الخدمات الإرشادية بشكل جيد؛ ومن ثم الارتقاء بالعملية التعليمية(العاجز وجميل، ٢٠٠٤).

في حين تمثل جودة الخدمات الإرشادية دوراً مهماً لا يتجزأ عن الخدمات الطلابية الشاملة التي يتم تقديمها للطلاب في أية مدرسة ابتدائية أو إعدادية أو ثانوية؛ فقد تهدف جودة الخدمات الإرشادية إلى قيام الأخصائي النفسي بمساعدة الطلاب في احتياجاتهم الفسيولوجية الأساسية، مثل: فهم أنفسهم وقبول الآخرين، وتطوير العلاقات مع الزملاء، وتحقيق التوازن بين التسامح والتحكم في البيئة التعليمية، وتحقيق الإنجاز الناجح، وتوفير فرص للحصول على الاستقلال. ويتسق ذلك مع ما أوضحه كل من Mitchell & Gibson (2008)، وHeyden (2011) في أن جودة الخدمات الإرشادية تهدف إلى التركيز والقوة على البرنامج التعليمي لدى الطلاب، وتشمل مساعدة الطلاب لتحقيق إمكانياتهم وأهدافهم، ومساعدتهم في حل مشكلاتهم التي تواجههم في حياتهم، وأيضاً مساعدتهم في تطوير المناهج المدرسية، ومساعدتهم في تحقيق التوافق المتبادل بينهم وبين المعلمين والمدرسة، ويتم ذلك من قبل الأخصائي النفسي في المدرسة.

وتعد جودة الخدمات الإرشادية عملية يتم تقديمها لتسهيل فهم الذات والتنمية من خلال العلاقات الثنائية أو علاقات المجموعة الصغيرة، فالهدف من هذه العلاقات مساعدة الطلاب على التنمية الشخصية واتخاذ القرار الذي يعتمد على فهم الذات ومعرفة البيئة، فقد يساعد الأخصائي النفسي الطلاب في فهم وقبول أنفسهم، وتوضيح أفكارهم وتصوراتهم ومواقفهم وأهدافهم؛ حيث يقدم معلومات شخصية وبيئية للطلاب وفق احتياجاتهم، وفيما يتعلق بخططهم أو اختياراتهم أو مشكلاتهم؛ بحيث يسعى إلى تنمية قدرة الطلاب على التعامل مع المشكلات وحلها، وزيادة الكفاءة في اتخاذ القرار، والخطط المستقبلية(Lunenburg, 2010).

وبناءً على ما سبق يتضح أن الرضا الوظيفي من أهم الصفات التي يتمتع بها الأخصائي النفسي لكي يساعده على القيام بعمله على أكمل وجه، وكذلك فإن الأخصائي النفسي في عمله يتأثر بمدى توافقه النفسي والمهني، ورضائه عن بيئة وظروف العمل، ومدى توافقه مع زملائه في العمل، وبالتالي فالرضا الوظيفي يؤثر لدى بعض الأخصائيين النفسيين على جودة الخدمات الإرشادية التي يقدمونها للطلاب في المدارس، ثم على تفاعلهم وأدائهم مع الطلاب. لذا سنحاول في الدراسة الحالية تعرّف التنبؤ بجودة الخدمات الإرشادية من خلال الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين.

مشكلة الدراسة:

يمثل الأخصائي النفسي في المدرسة دوراً مهماً في تحقيق أهداف العملية التعليمية بصفة عامة، وبناء شخصية الطلاب والعمل على تكاملها بصفة خاصة، والعمل على مساعدتهم لحل الصعوبات والمشكلات التي يتعرضون لها في حياتهم، ومن ثم فإن وجود مشاعر مضطربة لدى الأخصائي النفسي يمكن أن تؤثر بشكل سلبي على عمله، وكذلك على تفاعله مع الآخرين والطلاب في البيئة المدرسية ولا سيما أن الأخصائي النفسي لا يتعامل مع الطلاب فقط، وإنما يتعامل مع الإداريين والمدرسين، ولكي يتعامل معهم بشكل فعال عليه أن يمتلك عدداً من الصفات، مثل: التقبل، والتعاطف، والرغبة في المساعدة، والاحترام المتبادل بينه وبين الآخرين والطلاب، والرضا الوظيفي. وينبغي على الأخصائي النفسي الذي يمارس مهنة الإرشاد النفسي أن يدرك أنها ليست كأية وظيفة أو مهنة أخرى؛ لأنها تقوم على علاقة تفاعلية أساسها الانسجام والألفة والمودة بين الأخصائي والطلاب والمدرسين وغيرهم من الآخرين المحيطين به، وتتطلب الاحترام والثقة والصدق والسرية التامة والتقبل غير المشروط، وبالتالي تتطلب من الأخصائي النفسي أن يوظف سماعه وانتباهه بشكل فعال وإيجابي لكي يتفهم الطلاب ويتعاطف معهم وجدانياً بشكل جيد (Besser & Zeigler-Hill, 2010).

ومن المبررات التي دفعت إلى إجراء الدراسة الحالية، ما أشارت إليه نتائج الدراسات السابقة العربية والأجنبية ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية عن انتشار الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين بمستويات متفاوتة، فقد توصلت دراسة الطريفي (٢٠٠٣)، وأحمد (٢٠٠٦)، و Ryans (2009)، ومرهون وآخرين (٢٠١٩)، ودرويش (٢٠٢٠) إلى انتشار الرضا الوظيفي بمستوى متوسط لدى الأخصائيين النفسيين، بينما أشارت دراسة كل من Crossman & (2006) Harris، و Iskendrt & Karsli (2009)، وشحادة (٢٠١٦)، و خليل (٢٠٢٠) إلى انتشار الرضا الوظيفي بمستوى مرتفع، وهذا ما دفع في الدراسة الحالية إلى تعرف مستوى الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين.

وبمراجعة التراث النفسي لاحظت الباحثة في حدود ما اطلعت عليه أنه لا توجد دراسات على المستويين العربي والدولي تناولت دراسة التنبؤ بجودة الخدمات الإرشادية من خلال الرضا الوظيفي بصفة عامة والأخصائيين النفسيين بصفة خاصة، وإن كان هناك عدد من الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية؛ وقد كشفت نتائج الدراسات في هذا الصدد عن تضارب في نتائجها؛ حيث توصلت نتائج دراسة أحمد (٢٠٠٦)، و Njiru (2014)، و Haspolat & Isgor (2016)، و al et

Unanue (2017)، و Yousif et al (2020) إلى وجود فروق جوهرية بين الذكور والإناث في الرضا الوظيفي، في حين أشارت دراسة الحسن (٢٠٠٩)، و Mackain et al (2010)، و Zafar et al (2012) Manani & Sharma، و Balkin & Sangganjanavanich (2013)، (2014) إلى عدم وجود فروق جوهرية بين الذكور والإناث في الرضا الوظيفي؛ مما يبرز أهمية دراسة تأثير النوع (ذكوراً/ إناثاً) على الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين.

وفيما يتعلق بتأثير النوع (ذكوراً/ إناثاً) في جودة الخدمات الإرشادية لدى الأخصائيين النفسيين، فقد كشفت نتائج الدراسات في هذا الصدد عن تضارب في نتائجها؛ حيث أظهرت نتائج دراسة كل من Mullen (2014) Schiele et al، و Owino (2015)، و عبدالمحسن (٢٠١٦)، Mullen، و Gutierrez & Amin (2016) وجود فروق جوهرية بين الذكور والإناث في جودة الخدمات الإرشادية، في حين أسفرت نتائج دراسة كل من Fernald & Hanchon (2013)، و Amin et al (2016)، و Pesigan (2019) عن عدم وجود فروق جوهرية بين الذكور والإناث في جودة الخدمات الإرشادية؛ مما يبرز أهمية دراسة تأثير النوع (ذكوراً/ إناثاً) على جودة الخدمات الإرشادية.

ومما سبق ذكره يمكن تحديد مشكلة الدراسة الحالية في دراسة التنبؤ بجودة الخدمات الإرشادية من خلال الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين؛ حيث لم توجد دراسة واحدة في حدود ما اطلعت عليه الباحثة_ تناولت العلاقة بين متغيرات الدراسة؛ مما دفع إلى إجراء الدراسة الحالية، وبالتالي يمكن تحديد مشكلة الدراسة الحالية في الإجابة عن التساؤلات الآتية:

- ١- ما مستويات أبعاد الرضا الوظيفي والدرجة الكلية لدى أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين النفسيين؟
- ٢- ما مستويات أبعاد جودة الخدمات الإرشادية والدرجة الكلية لدى أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين النفسيين؟
- ٣- هل يختلف الرضا الوظيفي وأبعاده لدى الأخصائيين النفسيين باختلاف النوع (ذكوراً/ إناثاً)، والمؤهل العلمي (ليسانس/ دراسات عليا)، والتفاعل بينهما؟
- ٤- هل تختلف جودة الخدمات الإرشادية وأبعادها لدى الأخصائيين النفسيين باختلاف النوع (ذكوراً/ إناثاً)، والمؤهل العلمي (ليسانس/ دراسات عليا)، والتفاعل بينهما؟
- ٥- هل يمكن التنبؤ بجودة الخدمات الإرشادية وأبعادها من خلال درجة الرضا الوظيفي وأبعاده الفرعية لدى الأخصائيين النفسيين؟

أهداف الدراسة:

- تهدف الدراسة الحالية إلى:
- ١- الكشف عن مستويات أبعاد الرضا الوظيفي والدرجة الكلية لدى أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين النفسيين.
 - ٢- الكشف عن مستويات أبعاد جودة الخدمات الإرشادية والدرجة الكلية لدى أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين النفسيين.
 - ٣- تعرّف الفروق بين الأخصائيين النفسيين في الرضا الوظيفي وأبعاده وفقاً للنوع (ذكوراً/ إناثاً)، وللمؤهل العلمي (ليسانس/ دراسات عليا)، والتفاعل بينهما.
 - ٤- تعرّف الفروق بين الأخصائيين النفسيين في جودة الخدمات الإرشادية وأبعادها وفقاً للنوع (ذكوراً/ إناثاً)، وللمؤهل العلمي (ليسانس/ دراسات عليا)، والتفاعل بينهما.
 - ٥- الكشف عن التنبؤ بجودة الخدمات الإرشادية وأبعادها من خلال درجة الرضا الوظيفي وأبعاده الفرعية لدى الأخصائيين النفسيين.

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية إجراء الدراسة الحالية من خلال ما يلي:

١- أهمية نظرية:

- أ- يُعد تقديم الخدمات الإرشادية بشكل جيد في المدارس يرتبط ارتباطاً وثيقاً بمدى رضا الأخصائيين النفسيين عن وظيفتهم، لذلك تسهم الدراسة الحالية في تحديد مستوى الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين؛ مما يفيد المسؤولين في إدارة الإرشاد التربوي في رفع مستوى الرضا.
- ب- تتمثل أهمية الدراسة الحالية في تناولها لفئة مهمة في البيئة المدرسية وهي فئة الأخصائيين النفسيين؛ لما لهم من دور مهم وفعال في العملية التعليمية بالمدارس، والذين لم يحظوا باهتمام كافٍ في الدراسات السابقة.
- ج- محاولة الإسهام في تقديم تراث نظري عن الرضا الوظيفي وجودة الخدمات الإرشادية، وهي مفاهيم تحتاج إلى دراسة.
- د- تتمثل أهمية الدراسة الحالية في ندرة الدراسات السابقة في حدود ما اطلعت عليه الباحثة _ التي تناولت التنبؤ بجودة الخدمات الإرشادية من خلال الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين في المدارس.

٢- أهمية تطبيقية:

- أ- تفيد نتائج الدراسة الحالية الأخصائيين النفسيين من خلال التركيز على احتياجاتهم الخاصة بالمستوى النفسي، والوظيفي، والاجتماعي، والأعباء التي يتعرضون لها في عملهم.
- ب- في ضوء ما تسفر عنه نتائج الدراسة الحالية يمكن أن تفيد الجهات المسؤولة، مثل: الإدارات المدرسية بعدم تكليف الأخصائيين النفسيين بمهام تؤثر على رضائهم الوظيفي، والخدمات الإرشادية التي يتم تقديمها للطلاب في المدارس.
- ج- تساعد نتائج الدراسة الحالية في وضع برامج إرشادية لدى الأخصائيين النفسيين؛ بهدف تحسين مستوى الرضا الوظيفي ومعرفة أثره على جودة الخدمات الإرشادية.
- د- تقدم الدراسة الحالية أدوات جديدة لقياس الرضا الوظيفي، وقياس جودة الخدمات الإرشادية لدى الأخصائيين النفسيين بحيث تكون أكثر ملاءمة بالنسبة لهم، حتى يمكن الاستفادة بها في مجال الدراسات النفسية والتربوية المستقبلية لدى الأخصائيين النفسيين.

الإطار النظري للدراسة:

أولاً- الرضا الوظيفي:

عرف VandenBos (2007) الرضا الوظيفي بأنه شعور الموظف بالسعادة تجاه وظيفته، وغالباً ما يتم التعبير عنه باستجابة ممتعة من الإعجاب وعدم الإعجاب بالوظيفة نفسها، مثل: المكافآت (الراتب، والترقيات، والاعتراف بجودة عمل الموظف)، أو المحتويات (العمل، والظروف، والزملاء). في حين عرف نواوي (٢٠٠٨) الرضا الوظيفي بأنه يمثل الاستجابات العاطفية الإيجابية والسلبية والنفسية والقناعات لدى الموظف نحو جوانب متنوعة من مهامه ومسئولياته وعن بيئة عمله أو أدائه. بينما عرف Mohamoud (2009) الرضا الوظيفي بأنه يشير إلى الجوانب الإيجابية والسلبية لاتجاهات الموظفين تجاه وظائفهم أو بعض مميزات الوظيفة، كما أنه مصطلح يستخدم لوصف سعادة الموظفين لاقتناعهم وتلبية رغباتهم واحتياجاتهم في العمل.

بينما عرف Janssen (2012) الرضا الوظيفي بأنه الاتجاه الذي يتمتع به الموظفون تجاه مناصبهم في العمل، وكذلك مشاعرهم السارة حول الجوانب المختلفة لعملهم. في حين أشار كل من Aazami et al (2015) إلى أن الرضا الوظيفي يمثل الاستجابات العاطفية تجاه الوظيفة التي تحددتها مدى تلبية الاحتياجات لتوقعات الموظفين أو تجاوزها، فالرضا مفهوم متعدد الأبعاد لمشاعر الموظفين المتعلقة بكل من العمل وبيئة العمل. بينما أوضح كل من Hajdukova &

الرضا الوظيفي كمنبئ بجودة الخدمات الإرشادية لدى الأخصائيين النفسيين

Klementova (2015) أن الرضا الوظيفي اتجاه عام للموظفين تجاه عملهم وكل ما يتعلق به، ويمكن تقديره وقياسه، ويرتبط الرضا عن الوظيفة بالاتجاهات الإيجابية وعدم الرضا بالاتجاهات السلبية عن الوظيفة.

في حين عرف عمر (٢٠١٥) الرضا الوظيفي بأنه شعور داخلي يحس به الموظف تجاه ما يقوم به من عمل، وذلك لإشباع رغباته واحتياجاته وتوقعاته في بيئة عمله. بينما أشار كل من Said et al (2015) إلى أن الرضا الوظيفي هو اتجاه الموظف تجاه وظيفته بالرضا عما يقوم به في عمله، ويتم تقييمه بناء على النتائج الفعلية التي تم تحقيقها للموظف وفق احتياجاته المطلوبة له عن عمله. في حين أوضح Lee et al (2017) أن الرضا الوظيفي يمثل الجوانب النفسية والسيكولوجية لرضا الموظفين عن العوامل البيئية الوظيفية أو استجابة الموظفين لبيئة العمل.

ومن خلال التعريفات السابقة يمكن تعريف الرضا الوظيفي إجرائياً في الدراسة الحالية بأنه "اتجاه نابع من داخل الموظف (الأخصائي النفسي) تجاه عمله الذي يقوم به نتيجة إحساسه بالسعادة والراحة النفسية في العمل المرتبط بالرضا عن وظيفته، وعلاقاته مع العاملين في العمل، والرضا عن الراتب الشهري، وأخلاقيات الوظيفة"، ويقاس من خلال مقياس الرضا الوظيفي المستخدم في الدراسة الحالية؛ فالدرجة المرتفعة تدل على ارتفاع الرضا الوظيفي لدى الأخصائي النفسي والعكس بالنسبة للدرجة المنخفضة.

نظرية ماسلو Maslow المفسرة للرضا الوظيفي:

تعد نظرية ماسلو من أهم النظريات التي فسرت الرضا الوظيفي، فقد رتب العالم النفسي ماسلو الحاجات الإنسانية وفق نظام أولويات معينة، فإذا أشبع الفرد حاجاته ورغباته الدنيا فإنه يرتقي إلى إشباع حاجاته الكامنة في المستويات الوسطى والعلوية، وهذه الحاجات، هي:

١- الحاجات الفسيولوجية الأساسية وتشمل حاجات الفرد المحددة، مثل: المأكل، والمشرب. والحاجة إلى الأمن؛ بحيث يعمل الفرد على حماية نفسه من مخاطر البيئة والطبيعة (McLeod, 2018).

٢- الحاجة إلى الانتماء أو الحاجات الاجتماعية: وتشمل الحاجة إلى التفاعل الاجتماعي، ومشاركة الآخرين، والحاجة إلى العطف والحب، والقبول من الآخرين.

٣- الحاجة إلى تقدير الذات والاحترام، مثل: الحاجة إلى التقدير والاحترام من الآخرين، ويقول ماسلو أن هذه الحاجة تأتي نهاية إشباع الحاجات الفسيولوجية، والحاجة إلى الأمن، والحاجة إلى الانتماء.

٤- الحاجة إلى تحقيق الذات وتمثل الطموحات التي يرغبها الفرد في حياته، وتعد هذه الحاجة أعلى مستوى في تنظيم ماسلو الهرمي للحاجات (العميان، ٢٠٠٥).

ويعتمد ماسلو عند تدرج الحاجات الإنسانية على افتراض أساسي هو أن الحاجة غير المشبعة هي التي تدفع السلوك، وعندما يتم إشباع الحاجة فإنها لن تعود دافعة للسلوك، ولهذا فإن الحاجات العليا عند غالبية الأفراد تكون هي الأول إشباعاً بالمقارنة مع الحاجات الدنيا (حسن، ٢٠٠٣).

ثانياً- جودة الخدمات الإرشادية:

عرفت الجمعية الأمريكية للإرشاد المدرسي جودة الخدمات الإرشادية بأنها عملية يقوم بها الأخصائي النفسي لمساعدة الطلاب من خلال عقد جلسات وجهاً لوجه معهم لحل مشكلاتهم الشخصية، أو لمساعدتهم بتطوير نظرتهم للحياة، أو موقفهم، أو سلوكهم، أو شخصيتهم، وهي العلاقة المهنية التي تساعد الأسر والطلاب والجماعات في تحقيق التوافق النفسي، والصحة النفسية، والأهداف المهنية (American school counselor Association, 2003). في حين عرف Agrawal (2007) جودة الخدمات الإرشادية بأنها عملية مساعدة تقدم من الأخصائي النفسي في الحالات الفردية والجماعية للطلاب الذين يحتاجون إلى إرشاد، وهي مجموعة من الاتصالات المباشرة مع الطلاب الذين يحتاجون إلى الإرشاد لمساعدتهم في تغيير سلوكهم وموقفهم من الحياة؛ حيث يتيح الإرشاد فرصة للطلاب للتحدث عما يطرأ في ذهنهم مع الأخصائي النفسي حتى يتغلب على مشكلاتهم التي يتعرضون لها في حياتهم.

بينما عرف الغامدي (٢٠١٠) جودة الخدمات الإرشادية بأنها عبارة عن مساعدة تقدم للطلاب من قبل الأخصائي النفسي في النواحي النفسية، والتربوية، والأخلاقية، والعلمية، وأيضاً تساعدهم في تعديل السلوك السلبي لديهم. في حين عرف Elijah (2011) جودة الخدمات الإرشادية بأنها الخدمات، والأنشطة، والاستشارات المخصصة التي يقدمها الأخصائي النفسي بشكل جيد للطلاب وفق برنامج إرشادي محدد. بينما عرف عبدالمحسن (٢٠١٦) جودة الخدمات الإرشادية بأنها مجموعة من الخصائص والآليات والخطط المقدمة من قبل الأخصائي النفسي، والتي تشمل إرضاء حاجات الطالب. في حين عرف الربابعة (٢٠١٧) جودة الخدمات الإرشادية بأنها عبارة عن خدمات يقدمها الأخصائي النفسي بشكل جيد لمساعدة الطلاب في المدارس، والتي من شأنها أن تدعم وتعزز الطلاب، وبالتالي ارتفاع مستوى التحصيل الدراسي لديهم.

ومن خلال التعريفات السابقة يمكن تعريف جودة الخدمات الإرشادية إجرائياً في الدراسة

الرضا الوظيفي كمنبئ بجودة الخدمات الإرشادية لدى الأخصائيين النفسيين

الحالية بأنها"عملية يقدمها الأخصائي النفسي لمساعدة الطلاب في المدارس لحل مشكلاتهم التي يتعرضون لها في حياتهم في كافة النواحي النفسية والاجتماعية، والمهنية، والأكاديمية"، وتقاس من خلال مقياس جودة الخدمات الإرشادية المستخدم في الدراسة الحالية؛ فالدرجة المرتفعة تدل على ارتفاع جودة الخدمات الإرشادية لدى الأخصائي النفسي والعكس بالنسبة للدرجة المنخفضة.

الخصائص الواجب توافرها في الخدمات الإرشادية:

يجب أن تتوفر في الخدمات الإرشادية التي يقدمها الأخصائي النفسي مجموعة من الخصائص، وهي: أن تكون الخدمات الإرشادية قائمة على الحاجات التطورية لدى الطلاب، وأيضاً يجب أن تكون الخدمات الإرشادية شاملة لتغطي كافة جوانب النمو في المجالات الانفعالية والمعرفية والمهنية، كما تستخدم الخدمات الإرشادية أساليب الإرشاد الجماعي والإرشاد الفردي، وكذلك تشمل الخدمات الإرشادية بعداً وقائياً لتجنب الوقوع في المشكلات المتوقعة وفق الفئة العمرية، وبعداً علاجياً للتعامل مع المشكلات الموجودة فعلاً، كما تستخدم الخدمات الإرشادية إستراتيجيات الإرشاد المختلفة وفق طبيعة الطالب الذي يحتاج لمساعدة والأهداف الموضوعية(السرور، ٢٠٠٣).

ثالثاً- الأخصائي النفسي:

عرف المالكي(٢٠٠٥) الأخصائي النفسي بأنه الشخص الذي يجيد فن توظيف مهاراته المهنية، ومعرفته العلمية، وخبرته الشخصية لمساعدة الأفراد للتغلب على معوقات نموهم الشخصي، وتحقيق النمو الأمثل لمصادرهم الشخصية، وذلك من خلال العلاقة الإرشادية مع الفرد، فالأخصائي النفسي أخصائي معتمد من قبل هيئات مهنية أو أكاديمية. في حين عرف كل من Fernald & Hanchon (2013) الأخصائي النفسي بأنه الفرد المختص الذي يقدم المساعدة للطلاب لحل مشكلاتهم التربوية، والنفسية، والاجتماعية، والمهنية؛ لتحقيق أهدافهم في الحياة، والشعور بالسعادة والراحة النفسية.

وباستقرار ما سبق ذكره يمكن تعريف الأخصائي النفسي إجرائياً في الدراسة الحالية بأنه"الفرد الذي يقدم المساعدة للطلاب في المدارس؛ للتغلب على مشكلاتهم، ومساعدتهم في التأقلم، والانسجام مع البيئة الأسرية، والمدرسية، ومجالات الحياة المختلفة".

الدراسات السابقة:

من خلال المراجعة المسحية للدراسات السابقة حول الرضا الوظيفي كمنبئ بجودة الخدمات الإرشادية؛ اتضح أنه لا توجد دراسات سابقة_ في حدود ما اطلعت عليه الباحثة_ في

=(٣١٠)؛ **الرجلة المصرية للدراسات النفسية العدد ١١٤ المجلد الثاني والثلاثون - يناير ٢٠٢٢**

هذا الموضوع؛ لذلك تم عرض الدراسات السابقة بهذا المجال في بعدين، وهما: دراسات تناولت الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين، ودراسات تناولت جودة الخدمات الإرشادية لدى الأخصائيين النفسيين، ويمكن الاستفادة من عرض الدراسات السابقة في صياغة فروض الدراسة، وتعرّف الأدوات المستخدمة، والمنهج المستخدم، وكيفية اختيار العينة، وأيضاً الاستفادة من نتائج الدراسات في مناقشة نتائج الدراسة الحالية عن الرضا الوظيفي كمبنى لجودة الخدمات الإرشادية لدى الأخصائيين النفسيين، وفيما يلي عرض تلك الدراسات:

أولاً- دراسات تناولت الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين:

هدفت دراسة كل من Boon et al (2015) إلى تعرّف العلاقة بين الرضا الوظيفي وكل من فاعلية الذات وتقدير الذات لدى الأخصائيين النفسيين، وتعرّف الإسهام النسبي لفاعلية الذات وتقدير الذات في الرضا الوظيفي، والكشف عن الفروق بين الأخصائيين النفسيين في الرضا الوظيفي وفقاً للنوع (ذكوراً/ إناثاً)، وسنوات الخبرة، وقد تكونت عينة الدراسة من (٥٤١) أخصائي وأخصائية من الأخصائيين النفسيين العاملين في مدارس الثانوية العامة في ماليزيا، وموزعين وفقاً للنوع (٣١ ذكوراً/ ٤١٠ إناثاً)، وتتراوح أعمارهم بين (٢٠ _ ٥٠ عاماً) بمتوسط عمري قدره (٣٩,٣٤ عاماً)، وانحراف معياري قدره (٨,٨٩ عاماً)، وقد تمثلت أدوات الدراسة في: مقياس فاعلية الذات إعداد كل من Pajares & Usher (2009)، ومقياس تقدير الذات، ومقياس مينسونا للرضا الوظيفي، وقد تم استخدام المنهج الوصفي (الارتباطي، والمقارن)، وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود قدرة تنبؤية للرضا الوظيفي من خلال فاعلية الذات وتقدير الذات، ووجود فروق بين الأخصائيين النفسيين في الرضا الوظيفي وفقاً للنوع (ذكوراً/ إناثاً) في اتجاه الإناث، وسنوات الخبرة.

في حين هدفت دراسة المشوح (٢٠١٥) إلى الكشف عن العلاقة بين إستراتيجيات مواجهة الضغوط والرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين، وتعرّف الفروق بين الأخصائيين النفسيين وفقاً للنوع (ذكوراً/ إناثاً)، وللمؤهل العلمي (ليسانس/ ماجستير) في الرضا الوظيفي، وقد تكونت عينة الدراسة من (٣٨٥) أخصائي وأخصائية نفسية من العاملين في مجال الصحة والرعاية النفسية بالملكة العربية السعودية، وقد طبق عليهم مقياس إستراتيجيات مواجهة الضغوط إعداد الشاوي (٢٠١٠)، ومقياس الرضا الوظيفي، وقد تم استخدام المنهج الوصفي (الارتباطي، والمقارن)، وقد أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق بين الأخصائيين النفسيين وفقاً للنوع (ذكوراً/ إناثاً)، وللمؤهل العلمي (ليسانس/ ماجستير) في الرضا الوظيفي.

الرضا الوظيفي كمنبئ بجودة الخدمات الإرشادية لدى الأخصائيين النفسيين

بينما هدفت دراسة كل من Coleta & Sousa (2015) إلى الكشف عن العلاقة بين الشخصية المهنية وكل من السعادة والرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين، وتعرّف الفروق بين الأخصائيين النفسيين وفقاً للنوع (ذكوراً/ إناثاً)، والعمر، وسنوات الخبرة، وقد تكونت عينة الدراسة من (٦٦) أخصائياً وأخصائية نفسية، بمتوسط عمري قدره (٤٠,٢ عاماً)، وانحراف معياري قدره (٩,٥ عاماً)، وقد تم استخدام مقياس الشخصية المهنية، ومقياس السعادة، ومقياس الرضا الوظيفي، وقد تم استخدام المنهج الوصفي (الارتباطي، والمقارن)، وقد أسفرت نتائج الدراسة عن وجود علاقة موجبة بين الشخصية المهنية وكل من السعادة والرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين، وعن وجود فروق بين الأخصائيين النفسيين وفقاً للنوع (ذكوراً/ إناثاً)، وسنوات الخبرة.

كما أجرى كل من Billings et al (2016) دراسة هدفت إلى تعرّف نسبة انتشار الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين، والكشف عن الفروق بين الأخصائيين النفسيين وفقاً لبعض المتغيرات الديموغرافية، مثل: النوع، والعمر، ومحل الإقامة، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة في الرضا الوظيفي، وقد تكونت عينة الدراسة من (١٠٠) أخصائي وأخصائية نفسية في مدارس إيلينوي، وقد طبق عليهم مقياس الرضا الوظيفي، وقد تم استخدام المنهج الوصفي (الارتباطي، والمقارن)، وقد أظهرت نتائج الدراسة انتشار الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين بمتوسط مرتفع بنسبة ٧٣,٥، ووجود فروق بين الأخصائيين النفسيين وفقاً للنوع (ذكوراً/ إناثاً)، وللمؤهل العلمي (ليسانس/ ماجستير فأعلى) في الرضا الوظيفي.

في حين أجرى كل من الحسين والأش (٢٠١٦) دراسة هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين المناخ المدرسي والرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين، وتعرّف الفروق بين الأخصائيين النفسيين وفقاً للمؤهل العلمي (إجازة جامعية/ دراسات عليا)، وسنوات الخبرة في الرضا الوظيفي، وقد تكونت عينة الدراسة من (٧٢) أخصائياً وأخصائية نفسية من العاملين في مدارس مدينة حلب، وقد طبق عليهم مقياس المناخ المدرسي، ومقياس الرضا الوظيفي، وقد تم استخدام المنهج الوصفي (الارتباطي، والمقارن)، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة موجبة بين المناخ المدرسي والرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين، ووجود فروق بين الأخصائيين النفسيين وفقاً للمؤهل العلمي (إجازة جامعية/ دراسات عليا) اتجاه الإجازة الجامعية.

بينما أجرى كل من Fleury et al (2017) دراسة هدفت إلى تعرّف الفروق بين الممرضات والأخصائيين النفسيين والاجتماعيين في الرضا الوظيفي، والكشف عن الفروق بين

الذكور والإناث في الرضا الوظيفي، وقد تكونت عينة الدراسة من (٣١٥) فرداً، وموزعين وفقاً للمهنة (٩٤ ممرضات)، والأخصائيين النفسيين (١٦٨ أخصائي وأخصائية)، والأخصائي الاجتماعي (٨٥ أخصائياً وأخصائية)، وقد تم استخدام مقياس الرضا الوظيفي، وقد تم استخدام المنهج الوصفي بالطريقة المقارنة، وقد أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق بين الممرضات والأخصائيين النفسيين والاجتماعيين في الرضا الوظيفي، وعدم وجود فروق بين الذكور والإناث في الرضا الوظيفي.

كما أجرى الزبير (٢٠١٨) دراسة هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين الذات المهنية والرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين، وتعرّف الفروق بين الأخصائيين النفسيين وفقاً للنوع (ذكوراً/ إناثاً) على مقياس الرضا الوظيفي، وقد تكونت عينة الدراسة من (٧٧) أخصائياً وأخصائية نفسية من الموظفين في المدارس الثانوية بولاية الخرطوم، وموزعين وفقاً للنوع (٦٧ إناثاً/ ١٠ ذكوراً)، وقد تم استخدام مقياس الذات المهنية، ومقياس الرضا الوظيفي، وقد تم استخدام المنهج الوصفي (الارتباطي، والمقارن)، وقد أسفرت نتائج الدراسة عن وجود علاقة موجبة بين الذات المهنية والرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين، وعن عدم وجود فروق بين الأخصائيين النفسيين وفقاً للنوع (ذكوراً/ إناثاً) على مقياس الرضا الوظيفي.

في حين هدفت دراسة كل من Ayeoweke & Opara (2018) إلى الكشف عن العلاقة بين بعض العوامل النفسية (مفهوم الذات، والدافعية، ومركز الضبط) والرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين، وتعرّف الفروق بين الذكور والإناث في الرضا الوظيفي، وقد تكونت عينة الدراسة من (٥٢٥) أخصائي وأخصائية نفسية من الموظفين في مدارس الثانوية العامة في ولاية زيفرز بنيجيريا، وموزعين وفقاً للنوع (٢٠٣ ذكراً / ٣٢٢ أنثى)، وقد تمثلت أدوات الدراسة في: مقياس مفهوم الذات، ومقياس الدافعية، ومقياس مركز الضبط، ومقياس الرضا الوظيفي، وقد تم استخدام المنهج الوصفي (الارتباطي، والمقارن)، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة موجبة بين الرضا الوظيفي وكل من مفهوم الذات والدافعية، وعدم وجود علاقة بين الرضا الوظيفي ومركز الضبط لدى الأخصائيين النفسيين، ووجود فروق بين الذكور والإناث في الرضا الوظيفي اتجاه الإناث.

بينما هدفت دراسة أبو طير (٢٠١٩) إلى الكشف عن العلاقة بين الرضا الوظيفي وممارسة المهارات الإرشادية لدى الأخصائيين النفسيين، وتعرّف مستوى انتشار الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين، وتعرّف الفروق بين الأخصائيين النفسيين وفقاً للنوع (ذكوراً/ إناثاً)،

الرضا الوظيفي كمنبئ بجودة الخدمات الإرشادية لدى الأخصائيين النفسيين

وللمؤهل العلمي (بكالوريوس/ ماجستير فأعلى)، وقد تكونت عينة الدراسة من (١٠٧) أخصائي وأخصائية نفسية من مدارس مدينة القدس، وموزعين وفقاً للنوع (٢٠ ذكراً/ ٨٧ أنثى)، وللمؤهل العلمي (٦٧ بكالوريوس/ ٤٠ ماجستير فأعلى)، وقد طبق عليهم مقياس الرضا الوظيفي إعداد ويلز وزملائه (١٩٦٧) وترجمة الباحث، ومقياس المهارات الإرشادية إعداد الحري (٢٠١٣)، وقد تم استخدام المنهج الوصفي (الارتباطي، والمقارن)، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة موجبة بين الرضا الوظيفي وممارسة المهارات الإرشادية لدى الأخصائيين النفسيين، ووجود مستوى الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين بدرجة متوسطة، ووجود فروق بين الأخصائيين النفسيين وفقاً للنوع (ذكوراً/ إناثاً) في الرضا الوظيفي اتجاه الذكور، ووجود فروق وفقاً للمؤهل العلمي (بكالوريوس/ ماجستير فأعلى) في الرضا الوظيفي اتجاه ماجستير فأعلى.

كما هدفت دراسة كل من مرهون وآخرين (٢٠١٩) إلى التعرف إلى تعرف بين الأخصائيين النفسيين وفقاً للنوع (ذكوراً/ إناثاً)، ولسنوات الخبرة، والمرحلة الدراسية في الرضا الوظيفي، والكشف عن مستوى انتشار الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين، وقد تكونت عينة الدراسة من (١٥٤) أخصائي وأخصائية من العاملين في مختلف المراحل الدراسية في المدارس التابعة لوزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان، وموزعين وفقاً للنوع (٢٣ أخصائياً/ ١١١ أخصائية)، وقد تم استخدام مقياس الرضا الوظيفي، وقد تم استخدام المنهج الوصفي بالطريقة المقارنة، وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق بين الذكور والإناث في الرضا الوظيفي اتجاه الإناث، وعدم وجود فروق وفقاً لسنوات الخبرة، والمرحلة الدراسية، ووجود مستوى متوسط من انتشار الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين.

ثانياً- دراسات تناولت جودة الخدمات الإرشادية لدى الأخصائيين النفسيين:

هدفت دراسة كل من Amin et al (2016) إلى الكشف عن الفروق بين الأخصائيين النفسيين وفقاً للنوع (ذكوراً/ إناثاً)، وللمؤهل العلمي (بكالوريوس_ ماجستير_ دكتوراه)، ولسنوات الخبرة على مقياس جودة الخدمات الإرشادية، وتعرف مستوى جودة الخدمات الإرشادية لدى الأخصائيين النفسيين، وقد تكونت عينة الدراسة من (٢٤) من الأخصائيين النفسيين في مدارس الثانوية العامة في ولاية سيمارانج، وموزعين وفقاً للنوع (٧ ذكور/ ١٧ أنثى)، وقد تم استخدام مقياس جودة الخدمات الإرشادية، كما تم استخدام المنهج الوصفي بالطريقة المقارنة، وقد أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق بين الذكور والإناث في جودة الخدمات الإرشادية، وعدم وجود فروق بين الأخصائيين النفسيين وفقاً للمؤهل العلمي وسنوات الخبرة في جودة الخدمات الإرشادية،

ووجود مستوى مرتفع من جودة الخدمات الإرشادية لدى الأخصائيين النفسيين بنسبة ٧٨،١٣% .
في حين هدفت دراسة عبدالمحسن (٢٠١٦) إلى الكشف عن العلاقة بين التحفيز وجودة العمل الإرشادي لدى الأخصائيين النفسيين، وتعرف الفروق بين الأخصائيين النفسيين وفقاً للنوع (ذكوراً/ إناثاً)، وللتخصص (إرشاد نفسي/ علم النفس) في جودة العمل الإرشادي، وقد تكونت عينة الدراسة من (٢٥٠) من الأخصائيين النفسيين العاملين في مديريات محافظة بغداد الكرخ والرصافة، وموزعين وفقاً للنوع (١٠٩ ذكر/ ١٤١ أنثى)، وفقاً للتخصص (١٣٠ إرشاد نفسي/ ١٢٠ علم النفس)، وقد طبق عليهم مقياس التحفيز، ومقياس جودة العمل الإرشادي، وقد تم استخدام المنهج الوصفي (الارتباطي، والمقارن)، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى وجود فروق بين الذكور والإناث في جودة العمل الإرشادي اتجاه الإناث، ووجود فروق بين الأخصائيين النفسيين وفقاً للتخصص في جودة العمل الإرشادي اتجاه خريجي أقسام علم النفس.

بينما هدفت دراسة كل من Gutierrez & Mullen (2016) إلى تعرف العلاقة بين الإرهاق وكل من الضغوط وجودة الخدمات الإرشادية المباشرة لدى الأخصائيين النفسيين، وتعرف التأثير المباشر وغير المباشر بين جودة الخدمات الإرشادية وكل من الإرهاق والضغوط، وتعرف الفروق بين الذكور والإناث في جودة الخدمات الإرشادية، وقد تكونت عينة الدراسة من (٩٢٦) من الأخصائيين النفسيين العاملين في مدارس الخلف خلوق بالولايات المتحدة الأمريكية، وموزعين وفقاً للنوع (١١٠ ذكر/ ٨١٦ أنثى)، بمتوسط عمري قدره (٤٣،٢٧ عاماً)، وانحراف معياري قدره (١٠،٠٣ عاماً)، وقد تمثلت أدوات الدراسة في: مقياس الإرهاق إعداد Lee et al (2007)، ومقياس الضغوط إعداد Cohen et al (1983)، ومقياس جودة الخدمات الإرشادية إعداد Scarborough (2005)، وقد تم استخدام المنهج الوصفي (الارتباطي، والمقارن)، وقد أسفرت نتائج الدراسة عن وجود تأثير مباشر وتأثير غير مباشر بين جودة الخدمات الإرشادية وكل من الضغوط والإرهاق، وعن وجود فروق بين الذكور والإناث في جودة الخدمات الإرشادية اتجاه الذكور.

تعقيب على الدراسات السابقة:

نجد من خلال العرض السابق للدراسات ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية أنه:
١- لم توجد دراسة واحدة على المستويين العربي والأجنبي تناولت الرضا الوظيفي كمنبئ بجودة الخدمات الإرشادية بصفة عامة والأخصائيين النفسيين بصفة خاصة، ولكن وجدت دراسات تناولت الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين، في حين قلت عدد الدراسات

الرضا الوظيفي كمنبئ لجودة الخدمات الإرشادية لدى الأخصائيين النفسيين

- التي تناولت جودة الخدمات الإرشادية لدى الأخصائيين النفسيين.
- ٢- تتوعت الدراسات السابقة فيما بين دراسات عربية وأجنبية؛ مما يشير إلى مدى الاهتمام بهذه المتغيرات على المستويين العربي والأجنبي.
- ٣- يتضح من الدراسات السابقة وجود تضارب في نتائج الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي وجودة الخدمات الإرشادية؛ فقد توصلت بعض الدراسات إلى وجود فروق بين الأخصائيين النفسيين وفقاً للنوع (ذكوراً/ إناثاً)، وللمؤهل العلمي (ليسانس/ دراسات عليا)، بينما توصلت بعض الدراسات الأخرى إلى عدم وجود فروق وفقاً للنوع، وللمؤهل العلمي في الرضا الوظيفي وجودة الخدمات الإرشادية.
- ٤- يتضح من الدراسات السابقة أن معظم الدراسات قام فيها الباحثون بإعداد مقياس لقياس الرضا الوظيفي وجودة الخدمات الإرشادية، وبينما استخدم الباحثون في بعض الدراسات مقياساً لقياس الرضا الوظيفي وجودة الخدمات الإرشادية التي قام بإعداده باحثون آخرون؛ لذا فقد تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات التي قام فيها الباحثون بإعداد مقياس لقياس الرضا الوظيفي وجودة الخدمات الإرشادية لدى الأخصائيين النفسيين، وتختلف مع الدراسات التي استخدم فيها الباحثون مقياساً قام بإعداده باحثون آخرون لقياس الرضا الوظيفي وجودة الخدمات الإرشادية لدى الأخصائيين النفسيين.
- ٥- استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في إعداد كل من مقياس الرضا الوظيفي وجودة الخدمات الإرشادية، واختيار المنهج الأكثر ملاءمة للدراسة الحالية، وهو المنهج الوصفي (الارتباطي، والمقارن)، وصياغة فروض الدراسة الحالية، وتفسير نتائجها.

فروض الدراسة:

- بعد الاطلاع على مشكلة الدراسة الحالية وتساؤلاتها وأهدافها والدراسات السابقة أمكن صياغة فروض الدراسة الحالية على النحو الآتي:
- ١- تختلف مستويات أبعاد الرضا الوظيفي والدرجة الكلية لدى أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين النفسيين.
- ٢- تختلف مستويات أبعاد جودة الخدمات الإرشادية والدرجة الكلية لدى أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين النفسيين.
- ٣- يختلف الرضا الوظيفي وأبعاده لدى الأخصائيين النفسيين باختلاف متغيري النوع (ذكوراً/ إناثاً)، والمؤهل العلمي (ليسانس/ دراسات عليا)، والتفاعل بينهما.
- ٤- تختلف جودة الخدمات الإرشادية وأبعاده لدى الأخصائيين النفسيين باختلاف متغيري

النوع (ذكوراً/ إناثاً)، والمؤهل العلمي (ليسانس/ دراسات عليا)، والتفاعل بينهما.
٥- يمكن التنبؤ بجودة الخدمات الإرشادية وأبعادها (كمتغير تابع) من خلال درجة الرضا الوظيفي وأبعاده الفرعية (كمتغير مستقل) لدى الأخصائيين النفسيين.

منهج الدراسة وإجراءاتها:

أولاً- منهج الدراسة:

المنهج المستخدم في الدراسة الحالية هو المنهج الوصفي (الارتباطي، والمقارن).

ثانياً- عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة الحالية من (١٢٥) من الأخصائيين النفسيين الموظفين في مدارس محافظة أسيوط، وموزعين وفقاً للنوع (٣٨ ذكراً/ ٨٧ أنثى)، وللمؤهل العلمي (٨٦ ليسانس/ ٣٩ دراسات عليا)، وتتراوح أعمارهم بين (٢٧_ ٥٤ عاماً)، بمتوسط عمري قدره (٣٦,١٧ عاماً)، وانحراف معياري قدره (٥,٨٥ عاماً).

ثالثاً- أدوات الدراسة:

استخدمت الباحثة الأدوات السيكومترية الآتية:

١- مقياس الرضا الوظيفي:

أ- خطوات إعداد المقياس:

قامت الباحثة بإعداد مقياس الرضا الوظيفي للأخصائيين النفسيين؛ بهدف الحصول على أداة سيكومترية تتناسب مع أفراد العينة وأهداف وطبيعة الدراسة الحالية؛ وذلك للأسباب الآتية: أولاً- إن غالبية المقاييس المعدة للتطبيق على الموظفين لا تتناسب مع الأخصائيين النفسيين. ثانياً- إن الأخصائيين النفسيين لهم خصائص تستوجب أن تكون عبارات مقياس الرضا الوظيفي مباشرة وواضحة بالنسبة لهم. ثالثاً- تعرف أهم أبعاد الرضا الوظيفي انتشاراً لدى الأخصائيين النفسيين؛ بهدف بناء عبارات المقياس.

ولذلك فمن دواعي بناء المقياس أن يعتمد في بنائه على أبعاد ترتبط بطبيعة الرضا الوظيفي وبخاصة بما يتناسب مع طبيعة أفراد عينة الدراسة الحالية، وقد مر بناء المقياس بالخطوات الآتية:

- الاطلاع على بعض الكتابات النظرية والدراسات العربية والإنجليزية- كما جاء بالإطار النظري والمفاهيم الأساسية للدراسة الحالية- التي اهتمت بالرضا الوظيفي لدى الموظفين بصفة عامة والأخصائيين النفسيين بصفة خاصة.

الرضا الوظيفي كمنبئ بجودة الخدمات الإرشادية لدى الأخصائيين النفسيين

- توجيه أسئلة مفتوحة لمجموعة من الأخصائيين النفسيين عن الرضا الوظيفي، وقد بلغ عددهم (١٠) أخصائيين نفسيين من الجنسين الموظفين في مدارس محافظة أسيوط، والأسئلة هي: ماذا تعرف عن الرضا الوظيفي لدى الأخصائي النفسي؟ هل يشعر الأخصائي النفسي بالرضا الوظيفي، ولماذا؟ من وجهة نظرك ما الخصائص التي يتميز بها الأخصائي النفسي الراضي عن وظيفته؟ هل لديك آراء أخرى يمكن إضافتها؟ ما هي؟.

- الاطلاع على بعض المقاييس العربية والإنجليزية التي أعدها بعض الباحثين لقياس الرضا الوظيفي، ومنها: مقياس الرضا الوظيفي لجامعة مينيوتا (٢٠١٣)، ومقياس الرضا الوظيفي إعداد Fleury et al (2017)، ومقياس الرضا الوظيفي إعداد الزبير (٢٠١٨)، ومقياس الرضا الوظيفي إعداد مرهون وآخرين (٢٠١٩).

- تم الاستعانة بنتائج الأسئلة المفتوحة في تصنيف إجابات الأخصائيين النفسيين؛ فقد اشتمل المقياس على الرضا عن الوظيفة، والرضا عن العلاقات بالعاملين، والرضا عن الراتب، والرضا عن أخلاقيات الوظيفة .

- تم صياغة عبارات المقياس وعددها (٢٥ عبارة) موزعة على أربعة أبعاد، ويشمل البعد الأول الرضا عن الوظيفة (٨ عبارات)، والبعد الثاني الرضا عن العلاقات بالعاملين (٥ عبارة)، والبعد الثالث الرضا عن الراتب (٥ عبارات)، والبعد الرابع الرضا عن أخلاقيات الوظيفة (٧ عبارات).

- تم عرض المقياس على السادة المحكمين المتخصصين في مجال علم النفس؛ وذلك لإبداء آرائهم حول مدى مناسبة العبارات لما وضعت لقياسه.

ب- وصف المقياس:

تكون المقياس في صورته الأولية من (٢٥ عبارة) تقيس الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين، وكل عبارة لها خمسة بدائل، وهي: موافق بشدة_ موافق_ محايد_ معارض_ معارض بشدة، وذلك وفق أربعة أبعاد، وهي: الرضا عن الوظيفة من العبارة رقم ١ إلى ٨، والعلاقات بالعاملين من العبارة رقم ٩ إلى ١٣، والرضا عن الراتب من العبارة رقم ١٤ إلى ١٨، والرضا عن أخلاقيات الوظيفة من العبارة رقم ١٩ إلى ٢٥.

ج- تصحيح المقياس:

تم تقدير درجات المقياس بوضع درجة لكل عبارة تتراوح من ٥ إلى ١؛ وذلك كالتالي: موافق بشدة= ٥، وموافق= ٤، ومحايد= ٣، ومعارض= ٢، ومعارض بشدة= ١، وكانت طريقة

= (٣١٨)؛ المجلة المصرية لدراسات النفسية العدد ١١٤ المجلد الثاني والثلاثون - يناير ٢٠٢٢ =

الإجابة وضع علامة (√) أمام العبارات المناسبة له؛ حيث تدل الدرجة المرتفعة على ارتفاع درجة الرضا الوظيفي لدى الأخصائي النفسي والعكس بالنسبة للدرجة المنخفضة.

د- الخصائص السيكومترية لمقياس الرضا الوظيفي:

(١)- الصدق:

اعتمدت الباحثة في حساب صدق المقياس على ما يلي:

- صدق المحتوى:

تم عرض الصورة الأولية لمقياس الرضا الوظيفي البالغ عددها (٢٥) عبارة على مجموعة من السادة المحكمين المتخصصين في مجال علم النفس بصفة عامة والصحة النفسية بصفة خاصة

بلغ عددهم خمسة محكمين (*)؛ بهدف التأكد من مناسبة العبارات للمفهوم المراد قياسه، وتحديد غموض بعض العبارات لتعديلها، وحذف بعض العبارات غير المرتبطة بمفهوم الرضا الوظيفي، أو غير المناسبة لطبيعة أو أهداف الدراسة الحالية، وفي ضوء آراء المحكمين تم تعديل عبارتين، وحذف ثلاث عبارات لعدم مناسبتها للعينة، والتي لم تحظَ بمعامل الاتفاق الذي تم الحصول عليه من معادلة كوبر، فقد تم حساب معامل الاتفاق بين المحكمين بتطبيق المعادلة كالتالي: معامل الاتفاق = عدد مرات الاتفاق / (عدد مرات الاتفاق + عدد مرات عدم الاتفاق) × ١٠٠، وبتطبيق المعادلة السابقة تراوح معامل الاتفاق بين المحكمين للعبارات بين (٨٠%، ١٠٠%)؛ مما يعد مؤشراً لصدق محتوى مقياس الرضا الوظيفي، وبالتالي أصبح المقياس بعد آراء المحكمين مكوماً من (٢٢) عبارة.

- الصدق العاملي:

يعتمد الصدق العاملي على التحليل العاملي الاستكشافي للمقياس والموازنة التي تنسب إليه، وتقوم فكرة التحليل العاملي على حساب معاملات ارتباط المقياس، ثم تحليل هذه الارتباطات إلى العوامل التي أدت إلى ظهورها (أبو حطب ومختار، ٢٠١٠). وللتأكد من كفاءة التعيين يجب حساب اختبار Kaiser-Meyer- Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO) وفقاً لمحك كايزر؛ حيث يجب أن تكون القيمة أعلى من ٠,٥٠؛ مما يعطي مؤشراً لأن الارتباطات

(*) تتوجه الباحثة بجزيل الشكر وعظيم التقدير للسادة محكمي مقياس الرضا الوظيفي وجودة الخدمات الإرشادية للأخصائيين النفسيين، وهم:

- ١- أ. د. أحمد محمد درويش
 - ٢- أ. د. خضر مخيمر أبو زيد
 - ٣- أ. د. منتصر صلاح عمر
 - ٤- أ. م. د. مصطفى عبدالمحسن عبدالنواب
 - ٥- أ. م. د. هدى شعبان حسن
- أستاذ علم النفس الإكلينيكي بكلية الآداب- جامعة أسيوط.
أستاذ علم النفس التربوي بكلية التربية- جامعة أسيوط.
أستاذ علم النفس التربوي- بكلية التربية- جامعة أسيوط.
أستاذ الصحة النفسية المساعد- بكلية التربية- جامعة أسيوط.
أستاذ علم النفس المساعد - بكلية الآداب- جامعة أسيوط.

الرضا الوظيفي كمنبئ بجودة الخدمات الإرشادية لدى الأخصائيين النفسيين

عموماً في المستوى المطلوب لإجراء التحليل العاملي، وبالتالي فقد بلغت نتائج اختبار KMO في الدراسة الحالية (0,79)؛ مما يعطي مؤشراً جيداً لصلاحية العينة الحالية لإجراء التحليل العاملي، ومن ناحية ثانية يجب أن يكون اختبار برتليت Bartlett's Test of Sphericity دالاً إحصائياً، فعندما يكون دالاً فإن ذلك يعني أن مصفوفة الارتباطات ليست مصفوفة خالية من العلاقات، وإنما تتوفر على الحد الأدنى من العلاقات، وبالتالي فقد بلغ مستوى دلالة اختبار برتليت 0,001؛ وبهذا فهي مصفوفة مقبولة للتحليل العاملي (تبخزة، 2012).

وقد قامت الباحثة بحساب المصفوفة الارتباطية لعبارات المقياس ثم إجراء التحليل العاملي الاستكشافي بطريقة المكونات الأساسية Principle Components لهوتلينج Hotelling مع تدوير العوامل تدويراً متعامداً بطريقة الفارماكس Varimax لكايزر Kaiser، وقد تم استخدام الكامن واحد صحيح للعوامل التي تم استخراجها، ومحك التشبع الجوهرى للعبارة بالعامل $\leq 0,3$ ، ومحك جوهرية العامل هو أن يحتوي على ثلاثة بنود جوهرية على الأقل (أبو حطب ومختار، 2010). وقد أمكن استخراج ستة عوامل من المصفوفة العاملية، ولكن توجد أربعة عوامل فقط مقبولة، ويوضح جدول (1) المصفوفة العاملية للتحليل العاملي بعد التدوير بطريقة المكونات الأساسية لهوتلينج.

جدول (1): المصفوفة العاملية للتحليل العاملي الاستكشافي بعد التدوير باستخدام طريقة

المكونات الأساسية لهوتلينج على مقياس الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين (ن = 85).

رقم العبارة	العبارة	العامل الأول	العامل الثاني	العامل الثالث	العامل الرابع	العامل الخامس	العامل السادس	قيم الشيع
١	تسعرني وظيفتي بأثنى شخص له قيمة في المجتمع.	0,73						0,77
٢	أرفض ترك العمل في المؤسسة التي أعمل فيها بحثاً عن راتب أفضل.	0,71						0,65
٣	تجفني مؤهلاتي العلمية أقوم بالمهام المطلوبة مني.	0,68						0,67
٤	أحضر المؤتمرات والندوات والدورات لاكتساب الخبرات المتقدمة بالعمل الإرشادي.	0,66						0,65
٥	يعد العمل الإرشادي الذي أقوم به جزءاً مهماً من حياتي.	0,60						0,69
٦	أطور من البرامج الإرشادية بشكل مستمر.	0,56						0,74
٨	يوجد تعاون بين العاملين في إنجاز العمل الإرشادي.		0,80					0,73
٩	أشعر بالاحترام والتقدير المتبادل بين العاملين في العملية الإرشادية.		0,75					0,66
١٠	يشارك العاملون بعضهم ببعضاً في حل المشكلات.		0,70					0,66
١١	أحرص على الفرص المتاحة لإقامة صداقات مع الأخصائيين النفسيين في المؤسسات الأخرى.		0,67					0,79

٠.٧٧					٠.٦٠		علاقتي مع جميع عناصر العملية الإرشادية جيدة.	١٢
٠.٧٠				٠.٧٠			يكفي الراتب احتياجاتي الشخصية والأسرية.	١٣
٠.٥٧				٠.٦٦			يناسب الراتب الجهد الذي أقوم به في العمل كأخصائي نفسي.	١٤
٠.٦٨				٠.٦٤			نظام الرواتب الموضوعه تناسب الجميع.	١٥
٠.٦٠				٠.٥٧			يوفر راتب التقاعد الشهري للأخصائيين النفسيين حياة كريمة في المستقبل.	١٦
٠.٧٩				٠.٥٥			توفر لي وظيفتي فرصا لتأمين مستقبلي من خلال التأمين، والتقاعد، وصندوق التكافل.	١٧
٠.٥٤				٠.٧١			أستمتع لمشكلات المسترشدين الخاصة بهم.	١٨
٠.٦٧				٠.٦٣			أحافظ على أسرار المسترشدين.	١٩
٠.٥٥				٠.٥٧			أعمل لساعات طويلة إذا ما طلب الأمر ذلك مع المسترشدين.	٢٠
٠.٦١				٠.٤٩			أتابع شكاوى المؤسسة والعمل على حلها.	٢١
٠.٧٧				٠.٧٨			لدي فرص متاحة للإبتكار والإبداع في العمل الإرشادي.	٧
٠.٥٨				٠.٧٣			أفضل مصلحة المؤسسة على المصلحة الشخصية.	٢٢
١٤,٩٣	١,٥٢	١,٥٥	٢,٣٠	٢,٩٤	٣,٢٠	٣,٤٢	-----	الجزر الكامن
٦٨,٠١	٦,٩٥	٧,٠٦	١٠,٤٨	١٣,٣٧	١٤,٥٥	١٥,٥٨	-----	التباين الارتباطي
%١٠٠	١٠,١٨	١٠,٣٨	١٥,٤٠	١٩,٦٩	٢١,٤٣	٢٢,٩٠	-----	التباين العائلي

يتضح من جدول (١) أن العامل الأول قد تشعب عليه (٦) عبارات، وبفحص العبارات التي تشعب بها العامل الأول وجد أنها تشير إلى الشعور في الوظيفة بأنه شخص له قيمة في المجتمع، ويرفض ترك العمل بالمؤسسة التي يعمل فيها؛ لذلك تقترح الباحثة تسمية هذا العامل بـ (الرضا عن الوظيفة)، وقد بلغ جذره الكامن (٣,٤٢)، ونسبة تباينه (٢٢,٩٠%)، ويشمل هذا العامل العبارات من (١ إلى ٦). بينما تشعب على العامل الثاني (٥) عبارات، وبفحص العبارات التي تشعب بها العامل الثاني وجد أنها تشير إلى وجود تعاون بين العاملين في إنجاز العمل الإرشادي، والشعور بالاحترام والتقدير بين العاملين؛ لذلك تقترح الباحثة تسمية هذا العامل بـ (الرضا عن العلاقات بالعاملين)، وقد بلغ جذره الكامن (٣,٢٠)، ونسبة تباينه (٢١,٤٣%)، ويشمل هذا العامل العبارات من (٨ إلى ١٢).

كما تشعب على العامل الثالث (٥) عبارات، وبفحص العبارات التي تشعب بها العامل الثالث وجد أنها تشير إلى أن الراتب يكفي الاحتياجات الشخصية والأسرية، ويناسب الراتب الجهد الذي أقوم به في العمل كأخصائي نفسي؛ لذلك تقترح الباحثة تسمية هذا العامل بـ (الرضا عن الراتب)، وقد بلغ جذره الكامن (٢,٩٤)، ونسبة تباينه (١٩,٦٩%)، ويشمل هذا العامل العبارات من (١٣ إلى ١٧). في حين تشعب على العامل الرابع (٤) عبارات، وبفحص العبارات التي تشعب بها

الرضا الوظيفي كمنبئ بجودة الخدمات الإرشادية لدى الأخصائيين النفسيين

العامل الرابع وجد أنها تشير إلى الاستماع إلى مشكلات المسترشدين الخاصة بهم، والحفاظ على أسرارهم؛ لذلك تقترح الباحثة تسمية هذا العامل بـ(الرضا عن أخلاقيات الوظيفة)، وقد بلغ جذره الكامن (٢,٣٠)، ونسبة تباينه (١٥,٤٠%)، ويشمل هذا العامل العبارات من (١٨ إلى ٢١). بينما تم حذف عبارتين هما ٧ و ٢٢؛ لأنهما لم تنطبق عليهما الشروط التي تحتوي على تشبع ثلاثة بنود جوهرية على الأقل لقبول العامل.

يتضح من خلال ما سبق أن التحليل العاملي الاستكشافي قد أبرز أنماطاً متسقة إلى حد ما من العوامل المستخرجة، والتي تكشف عن اتساق في العلاقات بين العبارات وبعضها البعض، كما أشارت نتائج التحليل العاملي إلى أن جميع عبارات المقياس والتي بلغت (٢٠) عبارة قد انطبقت عليها الشروط، وتشبعت تشبعاً دالاً على العوامل المستخرجة (التي تمثل مكونات الرضا الوظيفي)، مع ارتفاع قيمة النسبة الكلية للتباين؛ مما يؤكد قيمة العوامل واتساقها؛ مما يعد مؤشراً جيداً على صدق مقياس الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين.

(٢) - الثبات:

استخدمت الباحثة معامل ألفا لكرونباخ لحساب ثبات مقياس الرضا الوظيفي، وتراوح قيم معاملات ثبات المقياس بين (٠,٦٣ _ ٠,٨٩)، وهي قيم تدل على ثبات المقياس، ويوضح ذلك جدول (٢).

جدول (٢): ثبات ألفا لكرونباخ لمقياس الرضا الوظيفي وأبعاده (ن = ١٥).

معامل الثبات بطريقة ألفا لكرونباخ	عدد العبارات	الرضا الوظيفي وأبعاده
٠,٨٣	٦	الرضا عن الوظيفة
٠,٨١	٥	الرضا عن العلاقات بالعمليين
٠,٧٩	٥	الرضا عن الراتب
٠,٦٣	٤	الرضا عن أخلاقيات الوظيفة
٠,٨٩	٢٠	الدرجة الكلية للرضا الوظيفي

يتضح من جدول (٢) أن جميع قيم معامل ألفا لكرونباخ مرتفعة؛ مما يدل على ثبات مقياس جودة الخدمات الإرشادية، وبالتالي يمكن استخدامه في الدراسة الحالية.

٢- مقياس جودة الخدمات الإرشادية:

أ- خطوات إعداد المقياس:

قامت الباحثة بإعداد مقياس جودة الخدمات الإرشادية للأخصائيين النفسيين؛ بهدف الحصول على أداة سيكومترية تتناسب مع أفراد العينة وأهداف وطبيعة الدراسة الحالية، وذلك

للأسباب الآتية: أولاً- ندرة المقاييس المنشورة التي تقيس جودة الخدمات الإرشادية لدى الأخصائيين النفسيين. ثانياً- إن الأخصائيين النفسيين لهم خصائص تستوجب أن تكون عبارات مقياس جودة الخدمات الإرشادية مباشرة وواضحة بالنسبة لهم. ثالثاً- تعرّف أهم أبعاد جودة الخدمات الإرشادية انتشاراً لدى الأخصائيين النفسيين؛ بهدف بناء عبارات المقياس.

ولذلك فمن دواعي بناء المقياس أن يعتمد في بنائه على أبعاد ترتبط بطبيعة جودة الخدمات الإرشادية وبخاصة بما يتناسب مع طبيعة أفراد عينة الدراسة الحالية، وقد مر بناء المقياس بالخطوات الآتية:

- الاطلاع على بعض الكتابات النظرية والدراسات العربية والإنجليزية_ كما جاء بالإطار النظري والمفاهيم الأساسية للدراسة الحالية_ التي اهتمت بجودة الخدمات الإرشادية لدى المرشدين بصفة عامة والأخصائيين النفسيين بصفة خاصة.

- توجيه أسئلة مفتوحة لمجموعة من الأخصائيين النفسيين عن جودة الخدمات الإرشادية، وقد بلغ عددهم(١٠) أخصائيين نفسيين من الجنسين الموظفين في مدارس محافظة أسيوط، والأسئلة هي: ما محاور الخدمات الإرشادية؟ ماذا تعرف عن جودة الخدمات الإرشادية؟ من وجهة نظرك ما الأشياء التي يقدمها الأخصائي النفسي للمسترشدين في حالة وجود مشكلة لديهم؟ هل لديك آراء أخرى يمكن إضافتها؟ ما هي؟.

- الاطلاع على بعض المقاييس العربية والإنجليزية التي أعدها بعض الباحثين لقياس جودة الخدمات الإرشادية، ومنها: مقياس جودة الخدمات الإرشادية إعداد الغانمي(٢٠١٤)، ومقياس جودة الخدمات الإرشادية إعداد كل من Amin et al (2016)، ومقياس جودة الخدمات الإرشادية إعداد عبدالمحسن(٢٠١٦).

- تم الاستعانة بنتائج الأسئلة المفتوحة في تصنيف إجابات الأخصائيين النفسيين؛ فقد اشتمل المقياس على البعد النفسي والاجتماعي، والبعد المهني، والبعد الأكاديمي.

- تم صياغة عبارات المقياس وعددها(٢٣ عبارة) موزعة على ثلاثة أبعاد، يشمل البعد الأول النفسي والاجتماعي(١٣ عبارة)، والبعد الثاني البعد المهني(٥ عبارات)، والبعد الثالث البعد الأكاديمي(٥ عبارات).

- تم عرض المقياس على السادة المحكمين المتخصصين في مجال علم النفس(وهم نفس محكمي مقياس الرضا الوظيفي)؛ وذلك لإبداء آرائهم حول مدى مناسبة العبارات لما وضعت لقياسه.

ب- وصف المقياس:

تكون المقياس في صورته الأولية من(٢٣ عبارة) تقيس جودة الخدمات الإرشادية لدى

الرضا الوظيفي كمنبئ بجودة الخدمات الإرشادية لدى الأخصائيين النفسيين

الأخصائيين النفسيين، وكل عبارة لها خمسة بدائل، وهي: موافق بشدة_ موافق_ محايد_ معارض_ معارض بشدة، وذلك وفق ثلاثة أبعاد، وهي: البعد النفسي والاجتماعي من العبارة رقم ١ إلى ١٣، والبعد المهني من العبارة رقم ١٤ إلى ١٨، والبعد الأكاديمي من العبارة رقم ١٩ إلى ٢٣.

ج- تصحيح المقياس:

تم تقدير درجات المقياس بوضع درجة لكل عبارة تتراوح من ٥ إلى ١؛ وذلك كالتالي: موافق بشدة= ٥، وموافق= ٤، ومحايد= ٣، ومعارض= ٢، ومعارض بشدة= ١، وكانت طريقة الإجابة وضع علامة (√) أمام العبارات المناسبة له؛ حيث تدل الدرجة المرتفعة على ارتفاع درجة جودة الخدمات الإرشادية لدى الأخصائي النفسي والعكس بالنسبة للدرجة المنخفضة.

د- الخصائص السيكمترية لمقياس جودة الخدمات الإرشادية:

(١)- الصدق:

اعتمدت الباحثة في حساب صدق المقياس على ما يلي:

- صدق المحتوى:

تم عرض الصورة الأولية لمقياس جودة الخدمات الإرشادية البالغ عددها (٢٣) عبارة على مجموعة من السادة المحكمين المتخصصين في مجال علم النفس بصفة عامة والصحة النفسية بصفة خاصة بلغ عددهم خمسة محكمين وقد سبق ذكرهم في مقياس الرضا الوظيفي؛ بهدف التأكد من مناسبة العبارات للمفهوم المراد قياسه، وتحديد غموض بعض العبارات لتعديلها، وحذف بعض العبارات غير المرتبطة بمفهوم جودة الخدمات الإرشادية، أو غير المناسبة لطبيعة أو أهداف الدراسة الحالية، وفي ضوء آراء المحكمين تم تعديل عبارة، وتم حذف عبارتين لعدم مناسبتهما للعينة، واللذان لم تحظيان بمعامل الاتفاق الذي تم الحصول عليه من معادلة كوبر، فقد تم حساب معامل الاتفاق بين المحكمين بتطبيق المعادلة كالتالي: معامل الاتفاق= عدد مرات الاتفاق/عدد مرات الاتفاق+ عدد مرات عدم الاتفاق) × ١٠٠، وبتطبيق المعادلة السابقة تراوح معامل الاتفاق بين المحكمين للعبارات بين (٨٠%، ١٠٠%)؛ مما يُعد مؤشراً لصدق محتوى مقياس جودة الخدمات الإرشادية، وبالتالي أصبح المقياس بعد آراء المحكمين مكوناً من (٢١) عبارة.

- الصدق العاملي:

يعتمد الصدق العاملي على التحليل العاملي الاستكشافي للمقياس والموازنة التي تنسب إليه، وتقوم فكرة التحليل العاملي على حساب معاملات ارتباط المقياس، ثم تحليل هذه الارتباطات إلى العوامل التي أدت إلى ظهورها (أبو حطب ومختار، ٢٠١٠). وللتأكد من كفاءة التعيين يجب

حساب اختبار Kaiser-Meyer- Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO) وفقاً لمحك كايزر؛ حيث يجب أن تكون القيمة أعلى من ٠,٥٠؛ مما يعطي مؤشراً لأن الارتباطات عموماً في المستوى المطلوب لإجراء التحليل العاملي، وبالتالي فقد بلغت نتائج اختبار KMO في الدراسة الحالية (٠,٨٦)؛ مما يعطي مؤشراً جيداً لصلاحية العينة الحالية لإجراء التحليل العاملي، ومن ناحية ثانية يجب أن يكون اختبار برتليت Bartlett's Test of Sphericity دالاً إحصائياً، فعندما يكون دالاً فإن ذلك يعني أن مصفوفة الارتباطات ليست مصفوفة خالية من العلاقات، وإنما تتوفر على الحد الأدنى من العلاقات، وبالتالي فقد بلغ مستوى دلالة اختبار برتليت ٠,٠٠١، وبهذا فهي مصفوفة مقبولة للتحليل العاملي (تبغزة، ٢٠١٢).

وقد قامت الباحثة بحساب المصفوفة الارتباطية لعبارات المقياس ثم إجراء التحليل العاملي الاستكشافي بطريقة المكونات الأساسية Principle Components لهوتلينج Hotelling مع تدوير العوامل تدويراً متعامداً بطريقة الفارماكس Varimax لكايزر Kaiser، وقد تم استخدام محك الجذر الكامن واحد صحيح للعوامل التي تم استخراجها، ومحك التشعب الجوهري للعبارة بالعامل $\leq 0,3$ ، ومحك جوهرية العامل هو أن يحتوي على ثلاثة بنود جوهرية على الأقل (أبوخطب ومختار، ٢٠١٠). وقد أمكن استخراج أربعة عوامل من المصفوفة العاملية، ولكن توجد ثلاثة عوامل فقط مقبولة، ويوضح جدول (٣) المصفوفة العاملية للتحليل العاملي بعد التدوير بطريقة المكونات الأساسية لهوتلينج.

جدول (٣): المصفوفة العاملية للتحليل العاملي الاستكشافي بعد التدوير باستخدام طريقة

المكونات الأساسية لهوتلينج على مقياس جودة الخدمات الإرشادية لدى الأخصائيين

النفسيين (ن = ٨٥).

رقم العبارة	العبارة	العامل الأول	العامل الثاني	العامل الثالث	العامل الرابع	قيم الشيوع
١	أحترم مشاعر المسترشد حتى وإن كانت مشاعر سلبية.	٠,٨٥				٠,٨١
٢	أساعد المسترشد في بناء علاقات إيجابية مع المحيطين به.	٠,٨٢				٠,٨٢
٣	أنصح المسترشد على تقبل الفروق الفردية بينه وبين الآخرين.	٠,٨١				٠,٨٢
٤	أساعد المسترشد على زيادة ثقته بمواهبه وقدراته.	٠,٧٨				٠,٧٢
٥	أشجع المسترشد على التعامل مع المشكلات التي يواجهها مع الآخرين.	٠,٦٨				٠,٦٩
٦	أشجع المسترشد على إقامة علاقات اجتماعية مع الآخرين.	٠,٦٨				٠,٧٦
٧	أساعد المسترشد على التخلص من المشاعر السلبية التي يمتلكها.	٠,٦٧				٠,٥٨
٨	أشجع الوالدين على كيفية التعامل مع مواهب المسترشد.	٠,٦٦				٠,٦٩

الرضا الوظيفي كمنبئ بجودة الخدمات الإرشادية لدى الأخصائيين النفسيين

٠,٧١				٠,٦٥	أساعد المسترشد على تنمية المشاعر والاتجاهات الإيجابية لديه.	٩
٠,٧٩				٠,٦٢	أشجع المسترشد على قضاء أوقاته مع الأصدقاء المبدعين.	١٠
٠,٧٦				٠,٥٨	أساعد المسترشد في حل المشكلات التي تواجهه في حياته.	١١
٠,٤٥				٠,٥٥	أصبح المسترشد بتكوين صداقات جيدة.	١٢
٠,٧٨				٠,٨٧	أشجع المسترشد على التخطيط لمستقبله المهني.	١٣
٠,٧٢				٠,٧٧	أوجه المسترشد نحو برامج تساعده في توجيه مواهبه نحو التخصص الأفضل بالنسبة له.	١٤
٠,٧٤				٠,٦٧	أشجع المسترشد على اختيار التخصص المناسب له لتنمية قدراته.	١٥
٠,٦٦				٠,٦٢	أساعد المسترشد في اختيار المهنة التي تتناسب مع قدراته في المستقبل.	١٦
٠,٨١				٠,٧٩	أساعد المسترشد على زيادة دافعيته نحو الدراسة.	١٨
٠,٨٢				٠,٦٧	أساعد المسترشد على تنظيم وقته لتخصيص جزء للدراسة.	١٩
٠,٥٣				٠,٦١	أشجع المسترشد على إجراء بعض التجارب التي تساعده في فهم المواد التي تتطلب ذلك.	٢٠
٠,٦٣				٠,٣٤	أشجع المسترشد على الذهاب إلى المكتبة.	١٧
٠,٦٨				٠,٦٤	أشجع المسترشد على استخدام الأساليب الدراسية التي تشجعه على الإبداع.	٢١
١٥,٠٤	١,٩٨	٣,١٢	٣,٣٢	٦,٦١	-----	الجذر الكامن
٧١,٧٥	٩,٤٦	١٤,٩٠	١٥,٨٩	٣١,٥٠	-----	التباين الارتباطي
%١٠٠	١٣,١٦	٢٠,٧٤	٢٢,١٤	٤٣,٩٤	-----	التباين العملي

يتضح من جدول (٣) أن العامل الأول قد تشبع عليه (١٢) عبارة، وبفحص العبارات التي تشبع بها العامل الأول وجد أنها تشير إلى احترام مشاعر المسترشد حتى وإن كانت مشاعر سلبية، ومساعدة المسترشد في بناء علاقات إيجابية مع المحيطين به؛ لذلك تقترح الباحثة تسمية هذا العامل بـ(البعد النفسي والاجتماعي)، وقد بلغ جذره الكامن (٦,٦١)، ونسبة تباينه (٤٣,٩٤%)، ويشمل هذا العامل العبارات من (١ إلى ١٢). بينما تشبع على العامل الثاني (٤) عبارات، وبفحص العبارات التي تشبع بها العامل الثاني وجد أنها تشير إلى تشجيع المسترشد على التخطيط لمستقبله المهني، وأوجه المسترشد نحو برامج تساعده في توجيه مواهبه نحو التخصص الأفضل بالنسبة له؛ لذلك تقترح الباحثة تسمية هذا العامل بـ(البعد المهني)، وقد بلغ جذره الكامن (٣,٣٣)، ونسبة تباينه (٢٢,١٤%)، ويشمل هذا العامل العبارات من (١٣ إلى ١٦). في حين تشبع على العامل الثالث (٤) عبارات، وبفحص العبارات التي تشبع بها العامل الثالث وجد أنها تشير إلى مساعدة المسترشد على زيادة دافعيته نحو الدراسة، ومساعدته على تنظيم وقته لتخصيص جزء للدراسة؛ لذلك تقترح الباحثة تسمية هذا العامل بـ(البعد الأكاديمي)، وقد بلغ جذره

الكامن (٣,١٢)، ونسبة تباينه (٢٠,٧٤%)، ويشمل هذا العامل عبارات (١٨، ١٩، ٢٠، ١٧). بينما تم حذف العبارة رقم (٢١)؛ لأنها لم ينطبق عليها الشروط التي يحتوي على تشبع ثلاثة بنود جوهرية على الأقل لقبول العامل.

يتضح من خلال ما سبق أن التحليل العاملي الاستكشافي قد أبرز أنماطاً متسقة إلى حد ما من العوامل المستخرجة، والتي تكشف عن اتساق في العلاقات بين العبارات وبعضها البعض، كما أشارت نتائج التحليل العاملي إلى أن جميع عبارات المقياس بلغت (٢٠) عبارة والتي انطبق عليها الشروط، وتشبعت تشبعاً دالاً على العوامل المستخرجة (التي تمثل مكونات جودة الخدمات الإرشادية)، مع ارتفاع قيمة النسبة الكلية للتباين؛ مما يؤكد قيمة العوامل واتساقها؛ مما يُعد مؤشراً جيداً على صدق مقياس جودة الخدمات الإرشادية لدى الأخصائيين النفسيين.

(٢)- الثبات:

تم حساب ثبات مقياس جودة الخدمات الإرشادية عن طريق التجزئة النصفية، وقد تم التصحيح باستخدام معادلة سبيرمان- براون، وقد استدعى ذلك وضع العبارات الفردية في جانب والعبارات الزوجية في جانب آخر، وبعد ذلك تمت عملية التجزئة النصفية للعبارات الفردية والزوجية لكل بُعد من أبعاد المقياس والدرجة الكلية له على حدة، كما في الجدول (٤).

جدول (٤): ثبات مقياس جودة الخدمات الإرشادية وأبعاده (n = ١٥).

معدل الارتباط بين نصفي المقياس بعد التصحيح	معدل الارتباط بين نصفي المقياس قبل التصحيح	عدد العبارات	جودة الخدمات الإرشادية وأبعادهما
٠,٩٣	٠,٨٨	١٢	البعد النفسي والاجتماعي
٠,٧٠	٠,٥٣	٤	البعد المهني
٠,٦٨	٠,٥٢	٤	البعد الأكاديمي
٠,٨٥	٠,٧٤	٢٠	الدرجة الكلية لجودة الخدمات الإرشادية

يتضح من جدول (٤) أن معاملات الارتباط لثبات المقياس مرتفعة؛ حيث تراوحت بين (٠,٦٨ _ ٠,٩٣)، وهذا يشير إلى ثبات مقياس جودة الخدمات الإرشادية، ومع ذلك يمكن استخدامه في الدراسة الحالية.

رابعاً: الأساليب الإحصائية المستخدمة:

للتحقق من كفاءة أدوات الدراسة السيكومترية، وصحة الفروض، استخدمت الباحثة عدداً من الأساليب الإحصائية، منها:

١- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لوصف عينة الدراسة الحالية.

٢- التحليل العاملي الاستكشافي؛ للتحقق من الصدق العاملي لمقاييس الدراسة الحالية.

٣- معامل ألفا لكرونباخ؛ للتحقق من ثبات مقياس الرضا الوظيفي.

الرضا الوظيفي كمنبئ بجودة الخدمات الإرشادية لدى الأخصائيين النفسيين

- ٤- معامل ارتباط بيرسون؛ لحساب صدق مقياس جودة الخدمات الإرشادية.
- ٥- معادلة سبيرمان_ براون لتصحيح معامل ثبات مقياس جودة الخدمات الإرشادية بطريقة التجزئة النصفية.
- ٦- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للوزن النسبي؛ للتحقق من صحة الفرض الأول والثاني.
- ٧- تحليل التباين التثائي؛ للتحقق من صحة الفرض الثالث والرابع.
- ٨- اختبار"ت"؛ لمعرفة اتجاه الفروق بين متوسطات الأخصائيين النفسيين في الرضا الوظيفي، وبعُد الرضا عن الوظيفة.
- ٩- تحليل الانحدار المتعدد باستخدام طريقة الانحدار التدريجي (Stepwise Regression)؛ للتحقق من صحة الفرض الخامس.

نتائج الدراسة ومناقشتها:

- نتائج الفرض الأول ومناقشته:

ينص الفرض الأول على أنه "تختلف مستويات أبعاد الرضا الوظيفي والدرجة الكلية لدى أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين النفسيين"؛ وللتحقق من صحة هذا الفرض تم حساب المتوسط حسابي والانحراف المعياري للوزن النسبي للرضا الوظيفي وأبعاده لدى الأخصائيين النفسيين، وذلك كما في جدول (٥).

جدول (٥): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للوزن النسبي للرضا الوظيفي وأبعاده

لدى الأخصائيين النفسيين (ن = ١٢٥).

الترتيب ب	مستوى الرضا الوظيفي	الوزن النسبي %	الانحراف المعياري للوزن النسبي	المتوسط الحسابي للوزن النسبي	الرضا الوظيفي وأبعاده.
٤	مرتفع	٧٨	٠,٧٨	٣,٩١	الرضا عن الوظيفة.
٢	مرتفع جداً	٨٥	٠,٨٥	٤,٢٩	الرضا عن العلاقات بالعاملين.
٣	مرتفع	٨١	٠,٨١	٤,٠٨	الرضا عن الراتب.
١	مرتفع جداً	٨٧	٠,٨٧	٤,٣٨	الرضا عن أخلاقيات الوظيفة.
	مرتفع	٨٢	٠,٨٢	٤,١٤	الدرجة الكلية للرضا الوظيفي.

٦٨_ ٨٤ مرتفع. ٨٤ _ ١٠٠ مرتفع جداً.

يتضح من جدول (٥) وجود مستوى مرتفع من الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين؛ حيث بلغ المتوسط الحسابي للرضا الوظيفي بشكل عام (٤,١٤)، وبنسبة مئوية قدرها (٨٢%).

كما تبين من جدول (٥) أن بُعد الرضا عن أخلاقيات الوظيفة قد احتل الترتيب الأول بالنسبة لمستوى الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين بمتوسط حسابي قدره (٤,٣٨)، وبنسبة مئوية قدرها (٨٧%)، تلاها في الترتيب الثاني بُعد الرضا عن العلاقات بالعاملين بمتوسط حسابي قدره (٤,٢٩)، وبنسبة مئوية بلغت (٨٥%)، وجاء في الترتيب الثالث بُعد الرضا عن الراتب بمتوسط حسابي قدره (٤,٠٨)، وبنسبة مئوية قدرها (٨١%)، بينما جاء في الترتيب الرابع بُعد الرضا عن الوظيفة بمتوسط حسابي قدره (٣,٩١)، وبنسبة مئوية بلغت (٧٨%).

وتتفق نتائج الفرض الأول مع نتائج دراسة كل من Billings et al (2016) التي أظهرت وجود مستوى مرتفع من الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين. كذلك تتسق مع نتائج دراسة كل من العاجز وجميل (٢٠٠٤)، و Harris & Crossman (2006)، و Iskendrt & Karsli (2009)، ومحمد (٢٠١٨) والتي توصلت جميعها إلى وجود مستوى مرتفع من الرضا الوظيفي. وتختلف نتائج هذا الفرض مع نتائج دراسة كل من الطريفي (٢٠٠٣)، وأحمد (٢٠٠٦)، و Ryans (2009)، وأبو طير (٢٠١٩)، ومرهون وآخرين (٢٠١٩) والتي أظهرت جميعها وجود مستوى متوسط من الرضا الوظيفي.

ويمكن تفسير نتائج هذا الفرض والذي أظهرت نتائجه وجود مستوى مرتفع من الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين بأن الأخصائيين النفسيين يشعرون بالرضا؛ لوضوح الدور في علاقاتهم بالعاملين معهم، كما يشعرون بتحمل مسؤولياتهم المهمة والصعبة الخاصة بعملهم، وبالتالي فهم يقضون وقتاً كبيراً من حياتهم في عملهم، كما أنهم يبحثون عن الرضا الوظيفي في عملهم لدوره الفعال في حياتهم المهنية والشخصية، كذلك يقوم الأخصائيون النفسيون بالتطوير المستمر للبرامج الإرشادية والتي تساعد الطلاب على مواجهة مشكلاتهم في حياتهم، ويشعرون بالتقدير والاحترام المتبادل بين العاملين في العملية الإرشادية، ولديهم قدرة على إقامة علاقات جيدة مع الآخرين، وبالتالي يؤدي الرضا الوظيفي إلى زيادة الإنتاج الذي يرجع الفائدة منه إلى الموظفين بصفة خاصة والمؤسسات بصفة عامة، كما أشارت الباحثة إلى أن نتائج هذا الفرض تتفق مع نظرية ماسلو عن تدرج الحاجات التي تقوم بإشباع حاجات الإنسان التي تتمثل في الحاجات الأولية والأساسية من مشرب ومأكل ومسكن.

- نتائج الفرض الثاني ومناقشته:

ينص الفرض الثاني على أنه "تختلف مستويات أبعاد جودة الخدمات الإرشادية والدرجة الكلية لدى أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين النفسيين"؛ وللتحقق من صحة هذا الفرض تم حساب المتوسط لحسابي والانحراف المعياري للوزن النسبي لجودة الخدمات الإرشادية وأبعادها

الرضا الوظيفي كمنبئ بجودة الخدمات الإرشادية لدى الأخصائيين النفسيين

لدى الأخصائيين النفسيين، وذلك كما في جدول (٦).

جدول (٦): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للوزن النسبي لجودة الخدمات الإرشادية وأبعادها لدى الأخصائيين النفسيين (ن = ١٢٥).

الترتيب	مستوى جودة الخدمات الإرشادية	الوزن النسبي %	الانحراف المعياري للوزن النسبي	المتوسط الحسابي للوزن النسبي	الرضا الوظيفي وأبعاده.
٢	مرتفع جداً	٨٧	٠,٨٧	٤,٣٥	البعد النفسي والاجتماعي.
٣	مرتفع جداً	٨٥	٠,٨٥	٤,٢٨	البعد المهني.
١	مرتفع جداً	٩٠	٠,٩٠	٤,٥٢	البعد الأكاديمي.
	مرتفع جداً	٨٧	٠,٨٧	٤,٣٧	الدرجة الكلية لجودة الخدمات الإرشادية.

٨٤_ ١٠٠ مرتفع جداً.

يتضح من جدول (٦) وجود مستوى مرتفع جداً من جودة الخدمات الإرشادية لدى الأخصائيين النفسيين؛ حيث بلغ المتوسط الحسابي لجودة الخدمات الإرشادية بشكل عام (٤,٣٧)، ونسبة مئوية قدرها (٨٧%).

كما تبين من جدول (٦) أن البعد الأكاديمي قد احتل الترتيب الأول بالنسبة لمستوى جودة الخدمات الإرشادية لدى الأخصائيين النفسيين بمتوسط حسابي قدره (٤,٥٢)، ونسبة مئوية قدرها (٩٠%)، تلاها في الترتيب الثاني البعد النفسي والاجتماعي بمتوسط حسابي قدره (٤,٣٥)، ونسبة مئوية بلغت (٨٧%)، وجاء في الترتيب الثالث البعد المهني بمتوسط حسابي قدره (٤,٢٨)، ونسبة مئوية قدرها (٨٥%).

بينما تختلف نتائج هذا الفرض مع نتائج دراسة كل من Amin et al (2016) والتي توصلت إلى وجود مستوى مرتفع من جودة الخدمات الإرشادية لدى الأخصائيين النفسيين بنسبة ٧٨,٣%. وكذلك تختلف مع نتائج دراسة عبدالمحسن (٢٠١٦) والتي أظهرت وجود مستوى منخفض من جودة الخدمات الإرشادية لدى الأخصائيين النفسيين.

ونظراً لندرة الدراسات السابقة التي توصلت نتائجها إلى وجود مستوى مرتفع جداً من جودة الخدمات الإرشادية لدى الأخصائيين النفسيين، يمكن تفسير نتائج هذا الفرض بأن الأخصائيين النفسيين لديهم قدرة على مساعدة الطلاب على التخلص من المشاعر السلبية الخاصة بهم، ويشجعونهم على التعامل مع المشكلات التي يواجهونها مع الآخرين، كذلك لديهم قدرة على مساعدة الطلاب في تنظيم وقتهم الخاص بالذاكرة، كما لديهم قدرة على تطوير البرامج الإرشادية باستمرار، وبالتالي يرجع ارتفاع مستوى جودة الخدمات الإرشادية لدى الأخصائيين النفسيين إلى

وجود بيئة مدرسية ملائمة بالنسبة لأداء عملهم الإرشادي، كما يكون العمل الإرشادي لديهم عملاً جذاباً بالنسبة لهم، كما تكون لديهم مبادرات مهنية لتطوير مهاراتهم وقدراتهم الخاصة بالعمل الإرشادي، وبالتالي يكون العمل الإرشادي لديهم ممتعاً ويعطيهم مجالاً للابتكار، والإبداع، وتحمل المسؤولية، واتخاذ القرارات، وتحقيق الإنجازات الخاصة بالعمل الإرشادي.

- نتائج الفرض الثالث ومناقشته:

ينص الفرض الثالث على أنه "يختلف الرضا الوظيفي وأبعاده لدى الأخصائيين النفسيين باختلاف متغيري النوع (ذكوراً/ إناثاً)، والمؤهل العلمي (ليسانس/ دراسات عليا)، والتفاعل بينهما؛ وللتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام أسلوب تحليل التباين التثائي، ويوضح جدول (٧) نتائج هذا الفرض.

جدول (٧): نتائج تحليل التباين التثائي لدى الأخصائيين النفسيين على مقياس الرضا الوظيفي وأبعاده وفقاً لمتغيري النوع (ذكوراً/ إناثاً) والمؤهل العلمي (ليسانس/ دراسات عليا) والتفاعل بينهما (ن = ١٢٥).

المتغيرات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	النسبة الفئوية (ف)	مستوى الدلالة
الرضا عن الوظيفة	أ- النوع (ذكوراً/ إناثاً)	٧٣,٢٧	١	٧٣,٢٧	٥,٩٨	٠,٠٥
	ب- المؤهل العلمي (ليسانس/ دراسات عليا)	٤٥,١١	١	٤٥,١١	٣,٦٨	٠,٠٥
	تفاعل (أ×ب)	٣,٨٦	١	٣,٨٦	٠,٣١	غير دالة
	الخطأ	١٤٨١,٤١	١٢١	١٢,٢٤		
	المجموع	٧٠٧١,٠٠	١٢٥			
الرضا عن العلاقات بالعاملين	أ- النوع (ذكوراً/ إناثاً)	١,٠٧	١	١,٠٧	٠,١٧	غير دالة
	ب- المؤهل العلمي (ليسانس/ دراسات عليا)	١٩,١٦	١	١٩,١٦	٣,٠٧	غير دالة
	تفاعل (أ×ب)	٥,٦٩	١	٥,٦٩	٠,٩١	غير دالة
	الخطأ	٧٥٣,٥٥	١٢١	٦,٢٢		
	المجموع	٥٨٣١٨,٠٠	١٢٥			
الرضا عن الراتب	أ- النوع (ذكوراً/ إناثاً)	١,٣٩	١	١,٣٩	٠,١٧	غير دالة
	ب- المؤهل العلمي (ليسانس/ دراسات عليا)	١٤,٥٩	١	١٤,٥٩	١,٨٦	غير دالة
	تفاعل (أ×ب)	٠,٥٢	١	٠,٥٢	٠,٠٦	غير دالة
	الخطأ	٩٤٦,٧٤	١٢١	٧,٨٢		
	المجموع	٥٣١١٣,٠٠	١٢٥			
الرضا	أ- النوع (ذكوراً/ إناثاً)	٦,٢٦	١	٦,٢٦	١,٨١	غير دالة

الرضا الوظيفي كمنبئ بجودة الخدمات الإرشادية لدى الأخصائيين النفسيين

عن أخلاقيات الوظيفة	ب- المؤهل العلمي (ليسانس/ دراسات عليا)	٤,٩٦	١	٤,٩٦	غير دالة
	تفاعل (X ب)	٠,٢٣	١	٠,٢٣	غير دالة
	الخطأ	٣,٤٥	١٢١	٤١٧,٩٥	
	المجموع		١٢٥	٣٨٩٠,٣٠٠	
الرضا الوظيفي	أ- النوع (ذكور/ إناث)	١٧٦,٣٩	١	١٧٦,٣٩	غير دالة
	ب- المؤهل العلمي (ليسانس/ دراسات عليا)	٢٩٣,٩٢	١	٢٩٣,٩٢	٠,٠٥
	تفاعل (X ب)	٠,٠٣	١	٠,٠٣	غير دالة
	الخطأ	٦٩,٩٢	١٢١	٨٤٦١,٣٥	
	المجموع		١٢٥	٨٦٨٦٣٦,٠٠	

يتضح من جدول (٧) عدم وجود اختلاف وفقاً للنوع (ذكوراً/ إناثاً)، وللمؤهل العلمي (ليسانس/ دراسات عليا)، والتفاعل بينهما في الرضا الوظيفي وأبعاده لدى الأخصائيين النفسيين ما عدا بعد الرضا عن الوظيفة وفقاً للنوع، وللمؤهل العلمي، والرضا الوظيفي وفقاً للمؤهل العلمي. ولتحديد اتجاه الفروق في بعد الرضا عن الوظيفة وفقاً للنوع، وللمؤهل العلمي، والرضا الوظيفي وفقاً للمؤهل العلمي؛ قامت الباحثة بحساب الفروق بين المتوسطات لدى الأخصائيين النفسيين في بعد الرضا عن الوظيفة وفقاً للنوع، وللمؤهل العلمي، والرضا الوظيفي وفقاً للمؤهل العلمي، ويوضح جدول (٨) الفروق بين المتوسطات.

جدول (٨): الفروق بين متوسطات درجات بعد الرضا عن الوظيفة وفقاً للنوع (ذكوراً/ إناثاً)، وللمؤهل العلمي (ليسانس/ دراسات عليا)، والرضا الوظيفي وفقاً للمؤهل العلمي لدى الأخصائيين

المتغيرات	ن	م	ع	قيمة "ت"
الرضا عن الوظيفة	٣٨	٢٢,٩١	٣,٨٠	**٢,٧٨
	٨٧	٢٤,٨٤	٢,٩١	
	٨٦	٢٣,٠٣	٣,٨٨	*٢,٤٢
	٣٩	٢٤,٥٣	٢,٨٥	
الرضا الوظيفي	٨٦	٨١,٨٣	٨,٥٧	*٢,٢١
	٣٩	٨٥,٣٣	٧,٩٩	

النفسيين باستخدام قيمة "ت" لدلالة الفروق بين مجموعتين مستقلتين (ن = ١٢٥).

** دالة عند مستوى ٠,٠١

* دالة عند مستوى ٠,٠٥

يتضح من جدول (٨) وجود فروق جوهرية بين الأخصائيين النفسيين وفقاً للنوع (ذكوراً/ إناثاً) في بعد الرضا عن الوظيفة اتجاه الإناث، ووفقاً للمؤهل العلمي (ليسانس/ دراسات عليا) في اتجاه الحاصلين على دراسات عليا، كما وجدت فروق جوهرية بين الأخصائيين النفسيين وفقاً للمؤهل العلمي (ليسانس/ دراسات عليا) في الرضا الوظيفي اتجاه الحاصلين على دراسات عليا.

= (٣٣٢): المجلة المصرية للدراسات النفسية العدد ١١٤ المجلد الثاني والثلاثون - يناير ٢٠٢٢ =

وتوصلت نتائج الفرض الثالث إلى عدم وجود فروق جوهرية بين الأخصائيين النفسيين وفقاً للنوع (ذكوراً/ إناثاً) في الرضا الوظيفي؛ وتتسق هذه النتيجة مع نتائج دراسة عبدالمعطي (٢٠٠٤)، الحسن (٢٠٠٩)، و Mackain et al (2010)، و Manani & Sharma (2012)، وعلي (٢٠١٥)، وسالمان (٢٠١٨) والتي أظهرت عدم وجود فروق جوهرية بين الذكور والإناث في الرضا الوظيفي. وتختلف هذه النتيجة مع نتائج دراسة كل من Haspolat & Isgor (2016)، و Unanue et al (2017)، و Yousif et al (2020) والتي توصلت إلى وجود فروق جوهرية بين الذكور والإناث في الرضا الوظيفي.

كما توصلت نتائج الفرض الثالث إلى وجود فروق جوهرية بين الأخصائيين النفسيين وفقاً للمؤهل العلمي (ليسانس/ دراسات عليا) في الرضا الوظيفي؛ وتتسق هذه النتيجة مع نتائج دراسة كل من Billings et al (2016)، والحسين والأش (٢٠١٦)، و Fleury et al (2017)، وأبو طير (٢٠١٩) والتي توصلت إلى وجود فروق جوهرية في الرضا الوظيفي وفقاً للمؤهل العلمي. وتختلف هذه النتيجة مع نتائج دراسة أحمد (٢٠٠٦)، والحسن (٢٠٠٩)، وعلي (٢٠١٥)، والمشوح (٢٠١٥)، ومرهون وآخرين (٢٠١٩) والتي أظهرت عدم وجود فروق جوهرية في الرضا الوظيفي وفقاً للمؤهل العلمي.

ويمكن تفسير عدم وجود فروق جوهرية بين الذكور والإناث في الرضا الوظيفي بأن الأخصائيين النفسيين يواجهون نفس الظروف الاقتصادية والأمنية، ويخضعون لنفس القوانين والأنظمة في العمل الإرشادي؛ لذا فإن رضاهم الوظيفي كان متشابهاً، كما أنهم يشعرون بالرضا عن العمل الإرشادي الذي يقومون به على أنه جزء مهم من حياتهم، ويساعدون الطلاب في حل مشكلاتهم، كما يشعرون بالاحترام المتبادل والتقدير بين العاملين في العمل، ولديهم فرص متاحة للابتكار والإبداع في العمل الإرشادي، كما يخضعون للمساواة في توزيع العمل الإرشادي من قبل مدير المدرسة.

في حين يمكن تفسير وجود فروق جوهرية بين الذكور والإناث في بُعد الرضا عن الوظيفة اتجاه الإناث بأن يرجع ذلك إلى اهتمام الإناث بالعمل من الناحية الوظيفية والاجتماعية؛ لتحقيق ذاتهم في المجتمع، وكذلك يستخدمون سماتهم الشخصية الانفعالية في الإرشاد والتوجيه والمشاركة الوجدانية مع المسترشدين، كما يرجع إلى استمتاع الإناث أكثر من الذكور بالعمل الإرشادي مع المسترشدين (الطلاب) في المدارس؛ لحل مشكلات الطلاب التي يواجهونها في حياتهم العلمية والأسرية.

كما يمكن تفسير وجود فروق جوهرية بين الأخصائيين النفسيين وفقاً للمؤهل

الرضا الوظيفي كمنبئ بجودة الخدمات الإرشادية لدى الأخصائيين النفسيين

العلمي (ليسانس/ دراسات عليا) في الرضا الوظيفي اتجاه الحاصلين على دراسات عليا بأن الأخصائيين النفسيين الحاصلين على دراسات عليا يواجهون تحديات ومشكلات العمل أكثر من الحاصلين على الليسانس، كما تكون لديهم عدداً من المعلومات عن العمل الإرشادي الذي يقومون به مع الطلاب لحل مشكلاتهم؛ لأنهم اكتسبوا كثيراً من المهارات والخبرات طوال فترة إعداد رسالة الماجستير أو الدكتوراه.

- نتائج الفرض الرابع ومناقشته:

ينص الفرض الرابع على أنه تختلف جودة الخدمات الإرشادية وأبعادها لدى الأخصائيين النفسيين باختلاف متغيري النوع (ذكوراً/ إناثاً)، والمؤهل العلمي (ليسانس/ دراسات عليا)، والتفاعل بينهما؛ وللتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام أسلوب تحليل التباين الثنائي، ويوضح جدول (٩) نتائج هذا الفرض.

جدول (٩): نتائج تحليل التباين الثنائي لدى الأخصائيين النفسيين على مقياس جودة الخدمات الإرشادية وأبعادها وفقاً لمتغيري النوع (ذكوراً/ إناثاً) والمؤهل العلمي (ليسانس/ دراسات عليا) والتفاعل بينهما (ن = ١٢٥).

المتغيرات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	النسبة الفاتية (ف)	مستوى الدلالة
البعد النفسي والاجتماعي	أ- النوع (ذكوراً/ إناثاً)	١٠,٦٧	١	١٠,٦٧	٠,٢٨	غير دالة
	ب- المؤهل العلمي (ليسانس/ دراسات عليا)	٥٦,٥٠	١	٥٦,٥٠	١,٥٠	غير دالة
	تفاعل (أ×ب)	٣٨,٩٧	١	٣٨,٩٧	١,٠٣	غير دالة
	الخطأ	٤٥٤٣,٤٤٩	١٢١	٣٧,٥٤		
	المجموع	٣٤٣٥٤٧,٠٠	١٢٥			
البعد المهني	أ- النوع (ذكوراً/ إناثاً)	٠,٤٥	١	٠,٤٥	٠,٠٩	غير دالة
	ب- المؤهل العلمي (ليسانس/ دراسات عليا)	٤,٤٢	١	٤,٤٢	٠,٩٠	غير دالة
	تفاعل (أ×ب)	٠,٤٥	١	٠,٤٥	٠,٠٩	غير دالة
	الخطأ	٥٩٢,٦٠٧	١٢١	٤,٨٩٨		
	المجموع	٣٧٢٣٤,٠٠	١٢٥			
البعد الأكاديمي	أ- النوع (ذكوراً/ إناثاً)	٤,٨٥	١	٤,٨٥	١,٧٤	غير دالة
	ب- المؤهل العلمي (ليسانس/ دراسات عليا)	٤,١٥	١	٤,١٥	١,٤٩	غير دالة

غير دالة	١,٣٧	٣,٨٣	١	٣,٨٣	تفاعل (×ب)	
		٢,٧٨٤	١٢١	٣٣٦,٨٤٧	الخطأ	
			١٢٥	٤١١٦٩,٠٠	المجموع	
غير دالة	٠,٤٧	٣٧,٦٧	١	٣٧,٦٧	أ- النوع (ذكوراً/ إناثاً)	جودة الخدمات الإرشادية
غير دالة	١,٦٩	١٣٥,٨٦	١	١٣٥,٨٦	ب- المؤهل العلمي (ليسانس/ دراسات عليا)	
غير دالة	٠,٩٧	٧٨,٦٤	١	٧٨,٦٤	تفاعل (×ب)	
		٨٠,٤٦٣	١٢١	٩٧٣٦,٠٤٦	الخطأ	
			١٢٥	٩٦١٧٦٨,٠٠	المجموع	

يتضح من جدول (٩) عدم وجود اختلاف وفقاً للنوع (ذكوراً/ إناثاً)، وللمؤهل العلمي (ليسانس/ دراسات عليا)، والتفاعل بينهما في جودة الخدمات الإرشادية وأبعادها لدى الأخصائيين النفسيين؛ وتتسق هذه النتيجة مع نتائج دراسة كل من Fernald & Hanchon (2013)، وعبدالله (٢٠١٥)، و Amin et al (2016) والتي أظهرت عدم وجود فروق جوهرية بين الذكور والإناث في جودة الخدمات الإرشادية. كما تتسق هذه النتيجة مع نتائج دراسة عبدالله (٢٠١٥)، و Amin et al (2016) والتي توصلت إلى عدم وجود فروق جوهرية وفقاً للمؤهل العلمي في جودة الخدمات الإرشادية.

كما تختلف نتائج الفرض الرابع مع نتائج دراسة Owino (2015)، وعبدالمحسن (٢٠١٦)، Gutierrez & Mullen (2016) والتي أظهرت وجود فروق جوهرية بين الذكور والإناث في جودة الخدمات الإرشادية. في حين لم توجد دراسات سابقة توصلت إلى وجود فروق جوهرية بين الأخصائيين النفسيين وفقاً للمؤهل العلمي في جودة الخدمات الإرشادية. ويمكن تفسير عدم وجود فروق جوهرية بين الأخصائيين النفسيين وفقاً للنوع (ذكوراً/ إناثاً)، وللمؤهل العلمي (ليسانس/ دراسات عليا)، والتفاعل بينهما في جودة الخدمات الإرشادية بأن الأخصائيين النفسيين يتعرضون لنفس الظروف الاجتماعية، والمهنية، والنفسية، والاقتصادية، ويساعدون الطلاب في حل مشكلاتهم سواء أكانت مشكلات مدرسية أم مشكلات أسرية، كما أنهم يساعدون الطلاب على إجراء بعض التجارب التي تساعدهم في فهم المواد التي تتطلب ذلك، وكذلك يشجعون الطلاب على الذهاب إلى المكتبة، كما يشجعونهم على استخدام الأساليب الدراسية التي تشجعهم على الابتكار والإبداع.

- نتائج الفرض الخامس ومناقشته:

ينص الفرض الخامس على أنه "يمكن التنبؤ بجودة الخدمات الإرشادية وأبعادها (كمتغير

الرضا الوظيفي كمنبئ بجودة الخدمات الإرشادية لدى الأخصائيين النفسيين

تابع) من خلال درجة الرضا الوظيفي وأبعاده الفرعية (كمتغير مستقل) لدى الأخصائيين النفسيين؛ وللتحقق من صحة هذا الفرض تم إجراء تحليل الانحدار المتعدد باستخدام طريقة الانحدار التدريجي على أساس أن الدرجة الكلية للرضا الوظيفي وأبعاده (الرضا عن الوظيفة، والرضا عن العلاقات بالعاملين، والرضا عن الراتب، والرضا عن أخلاقيات الوظيفة) هي المتغيرات المستقلة، والدرجة الكلية لجودة الخدمات الإرشادية وأبعادها (البعد النفسي والاجتماعي، والبعد المهني، والبعد الأكاديمي) هي المتغير التابع، كما في جدول (١٠).

جدول (١٠): نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي للرضا الوظيفي وأبعاده (كمتغيرات مستقلة)

كمحددات تنبؤية لجودة الخدمات الإرشادية وأبعادها (كمتغيرات تابعة) لدى الأخصائيين

النفسيين (ن = ١٢٥).

المتغيرات التابعة	المتغيرات المستقلة	معامل التحديد	قيمة "ف"	معامل الانحدار	قيمة "ت"	المقدار الثابت	المعادلة التنبؤية
البعد النفسي والاجتماعي	الرضا الوظيفي	٠,٤٢	***٩٠,٣٩	٠,٦٥	***٩,٥٠	١٥,٣٦	درجة البعد النفسي والاجتماعي = $٠,٦٥ \times$ درجة الرضا الوظيفي + ١٥,٣٦
البعد النفسي والاجتماعي	الرضا الوظيفي	٠,٤٨	***٥٧,٤١	٠,٤٠	***٤,٤٠	١١,٩٥	درجة البعد النفسي والاجتماعي = $٠,٤٠ \times$ درجة الرضا الوظيفي + ١١,٩٥
	العلاقات بالعاملين			٠,٣٥	***٣,٨٠		
البعد النفسي والاجتماعي	الرضا عن العلاقات بالعاملين	٠,٥٢	***٦٤,٨٩	٠,٤٩	***٧,٢٢	٧,٧٦	درجة البعد النفسي والاجتماعي = $٧,٧٦ + ٠,٤٩ \times$ درجة الرضا عن العلاقات بالعاملين + $٠,٣٦ \times$ درجة الرضا عن أخلاقيات الوظيفة
	الرضا عن أخلاقيات الوظيفة			٠,٣٦	***٥,٣٢		
البعد النفسي والاجتماعي	الرضا الوظيفي	٠,٥٢	***٤٤,٣١	٠,٢٢	*١,٩٩	٧,١٣	درجة البعد النفسي والاجتماعي = $٧,١٣ + ٠,٢٢ \times$ درجة الرضا الوظيفي + $٠,٤١ \times$ درجة الرضا عن العلاقات بالعاملين
	العلاقات بالعاملين			٠,٤١	***٤,٥٠		

العلاقات بالعاملين + ٠,٢٨ × درجة الرضا عن أخلاقيات الوظيفة.		***٣,١٢	٠,٢٨			الرضا عن أخلاقيات الوظيفة	
درجة البعد المهني = ٨,٩٥ + × ٠,٥٧ درجة الرضا عن الوظيفة.	٨,٩٥	***٧,٨٧	٠,٥٧	***٦١,٩٥	٠,٣٣	الرضا عن الوظيفة	البعد المهني
درجة البعد المهني = ٧,٤٠ + ٠,٤٦ × درجة الرضا عن الوظيفة + × ٠,٢٠ درجة الرضا عن الراتب.	٧,٤٠	***٥,١٦	٠,٤٦	***٣٤,٥٠	٠,٣٦	الرضا عن الوظيفة	البعد المهني
		*٢,٢٤	٠,٢٠			الرضا عن الراتب	
درجة البعد الأكاديمي = ٨,٣٧ + ٠,٥٩ × درجة الرضا الوظيفي.	٨,٣٧	***٨,٢٨	٠,٥٩	***٦٨,٦٠	٠,٣٦	الرضا الوظيفي	البعد الأكاديمي
درجة البعد الأكاديمي = ٦,٩٥ + ١,٠١ × درجة الرضا الوظيفي + × ٠,٤٨ درجة الرضا عن الوظيفة.	٦,٩٥	***٧,٧٩	١,٠١	***٤٤,٧٣	٠,٤٢	الرضا الوظيفي	البعد الأكاديمي
		***٣,٧١	٠,٤٨			الرضا عن الوظيفة	
درجة البعد الأكاديمي = ٧,٠٨ + ١,٤٠ × درجة الرضا الوظيفي + × ٠,٧٠ درجة الرضا عن الوظيفة + ٠,٢٩ × درجة الرضا عن العلاقات بالعاملين.	٧,٠٨	***٦,٨٠	١,٤٠	***٣٣,٠٧	٠,٤٥	الرضا الوظيفي	البعد الأكاديمي
		***٤,٥١	٠,٧٠			الرضا عن الوظيفة	
		*٢,٤٦	٠,٢٩			الرضا عن العلاقات بالعاملين	
درجة جودة الخدمات الإرشادية = ٢٩,٤٣ + × ٠,٦٩ درجة الرضا الوظيفي.	٢٩,٤٣	***١٠,٦١	٠,٦٩	***١١٢,٦٣	٠,٤٧	الرضا الوظيفي	جودة الخدمات الإرشادية
درجة جودة الخدمات الإرشادية = ٢٦,٦٨ + × ٠,٥٥ درجة الرضا الوظيفي + ٠,١٩ × درجة الرضا عن العلاقات بالعاملين.	٢٦,٦٨	***٦,١٣	٠,٥٥	***٦٠,٠٩	٠,٥٠	الرضا الوظيفي	جودة الخدمات الإرشادية
		*٢,٠٩	٠,١٩			العلاقات بالعاملين	

الرضا الوظيفي كمنبئ بجودة الخدمات الإرشادية لدى الأخصائيين النفسيين

درجة جودة الخدمات الإرشادية = ٢١,٦٩ + ٠,٣٩ × درجة الرضا الوظيفي + ٠,٢٣ × درجة الرضا عن العلاقات بالعمالين + ٠,١٩ × درجة الرضا عن أخلاقيات الوظيفة.	٢١,٦٩	٠,٣٩	***٣,٣٢	٠,٥٢	الرضا الوظيفي	جودة الخدمات الإرشادية
		٠,٢٣	*٢,٥٣		الرضا عن العلاقات بالعمالين	
		٠,١٩	*٢,١٦		الرضا عن أخلاقيات الوظيفة	

*** دالة عند مستوى ٠,٠٠١

** دالة عند مستوى ٠,٠٥

* دالة عند مستوى ٠,٠٥

يتضح من جدول (١٠) ما يلي:

- لم يظهر في النموذج بُعد الرضا عن الوظيفة، وبُعد الرضا عن الراتب كمتغيرات مستقلة؛ لضعف تأثيرهما في البعد النفسي والاجتماعي كمتغير تابع، بينما توجد ثلاثة من المتغيرات المستقلة (الرضا الوظيفي، وبُعد الرضا عن العلاقات بالعمالين، وبُعد الرضا عن أخلاقيات الوظيفة) لهم قدرة تنبؤية بدرجة البعد النفسي والاجتماعي لدى الأخصائيين النفسيين، وكانت معاملات الانحدار للمتغيرات المستقلة دالة عند مستوى الدلالة (٠,٠٠١، ٠,٠٥، ٠,٠١) على التوالي، وقيمة "ف" للمتغيرات المستقلة دالة عند مستوى (٠,٠٠١) في جميع خطوات تحليل الانحدار التدريجي في البعد النفسي والاجتماعي؛ مما يشير إلى دلالة تأثير المتغيرات المستقلة في المتغير التابع؛ مما يشير كذلك إلى دلالة المعادلة التنبؤية؛ فقد أسهمت المتغيرات المستقلة بنسبة ٥٢% في تباين درجة البعد النفسي والاجتماعي، وبُعد الرضا الوظيفي أكثر المتغيرات تأثيراً في درجة البعد النفسي والاجتماعي؛ حيث أسهم بنسبة ٤٢% في تباين درجة البعد، وقد تلا هذا المتغير في التأثير في درجة البعد النفسي والاجتماعي بُعد الرضا عن العلاقات بالعمالين الذي أسهم بنسبة ٦% في تباين درجة البعد، ثم بُعد الرضا عن أخلاقيات الوظيفة الذي أسهم بنسبة ٤% في تباين درجة البعد.

- كما لم يظهر في النموذج الرضا الوظيفي، وبُعد الرضا عن العلاقات بالعمالين، وبُعد الرضا عن أخلاقيات الوظيفة كمتغيرات مستقلة؛ لضعف تأثيرهما في البعد المهني كمتغير تابع، بينما يوجد اثنان من المتغيرات المستقلة (بُعد الرضا عن الوظيفة، وبُعد الرضا عن الراتب) لهم قدرة تنبؤية بدرجة البعد المهني لدى الأخصائيين النفسيين، وكانت معاملات الانحدار للمتغيرات المستقلة دالة عند مستوى (٠,٠٠١، ٠,٠٥) على التوالي، وقيمة "ف" دالة عند مستوى (٠,٠٠١) في البعد المهني؛ مما يشير إلى دلالة تأثير المتغيرات المستقلة في المتغير التابع؛ ومما يشير كذلك إلى دلالة المعادلة التنبؤية، وبُعد بُعد الرضا عن الوظيفة من أكثر المتغيرات تأثيراً في درجة البعد المهني؛ حيث أسهم بنسبة ٣٣% في تباين درجة البعد المهني، وقد تلا هذا المتغير في التأثير في

درجة البعد المهني بعد الرضا عن الراتب الذي أسهم بنسبة ٣% في تباين درجة البعد المهني. - كذلك لم يظهر في النموذج بعد الرضا عن الراتب، وبعد الرضا عن أخلاقيات الوظيفة كمتغيرات مستقلة؛ لضعف تأثيرهما في البعد الأكاديمي كمتغير تابع، بينما توجد ثلاثة من المتغيرات المستقلة (الرضا الوظيفي، وبعد الرضا عن الوظيفة، وبعد الرضا عن أخلاقيات الوظيفة) لهم قدرة تنبؤية بدرجة البعد الأكاديمي لدى الأخصائيين النفسيين، وكانت معاملات الانحدار للمتغيرات المستقلة دالة عند مستوى (٠,٠٠١، ٠,٠٥) على التوالي، وقيمة "ف" دالة عند مستوى (٠,٠٠١) في البعد الأكاديمي؛ مما يشير إلى دلالة تأثير المتغيرات المستقلة في المتغير التابع؛ ومما يشير كذلك إلى دلالة المعادلة التنبؤية؛ فقد أسهمت المتغيرات المستقلة بنسبة ٤٥% في تباين درجة البعد الأكاديمي، وبعد الرضا الوظيفي من أكثر المتغيرات تأثيراً في درجة البعد الأكاديمي؛ حيث أسهم بنسبة ٣٦% في تباين درجة البعد الأكاديمي، وقد تلا هذا المتغير في التأثير في درجة البعد الأكاديمي بعد الرضا عن الوظيفة الذي أسهم بنسبة ٦% من تباين درجة البعد الأكاديمي، ثم بعد الرضا عن العلاقات بالعاملين الذي أسهم بنسبة ٣% من تباين درجة البعد الأكاديمي.

- كما لم يظهر في النموذج بعد الرضا عن الوظيفة، وبعد الرضا عن الراتب كمتغيرات مستقلة؛ لضعف تأثيرهما في جودة الخدمات الإرشادية كمتغير تابع، بينما توجد ثلاثة من المتغيرات المستقلة (الرضا الوظيفي، وبعد الرضا عن العلاقات بالعاملين، وبعد الرضا عن أخلاقيات الوظيفة) لهم قدرة تنبؤية بدرجة جودة الخدمات الإرشادية لدى الأخصائيين النفسيين، وكانت معاملات الانحدار للمتغيرات المستقلة دالة عند مستوى (٠,٠٠١، ٠,٠٥) على التوالي، وقيمة "ف" دالة عند مستوى (٠,٠٠١) في جودة الخدمات الإرشادية؛ مما يشير إلى دلالة تأثير المتغيرات المستقلة في المتغير التابع؛ ومما يشير كذلك إلى دلالة المعادلة التنبؤية؛ فقد أسهمت المتغيرات المستقلة بنسبة ٥٢% في تباين درجة جودة الخدمات الإرشادية، وبعد الرضا الوظيفي من أكثر المتغيرات تأثيراً في درجة جودة الخدمات الإرشادية؛ حيث أسهم بنسبة ٤٧% في تباين درجة جودة الخدمات الإرشادية، وقد تلا هذا المتغير في التأثير في درجة جودة الخدمات الإرشادية بعد الرضا عن العلاقات بالعاملين الذي أسهم بنسبة ٣% من تباين درجة جودة الخدمات الإرشادية، ثم بعد الرضا عن أخلاقيات الوظيفة الذي أسهم بنسبة ٢% من تباين درجة جودة الخدمات الإرشادية.

وتشير نتائج الفرض الخامس إلى أن متغير جودة الخدمات الإرشادية يتأثر بشكل إيجابي بدرجة الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين؛ فيظهر كمؤشر لجودة الخدمات الإرشادية؛ حيث

الرضا الوظيفي كمنبئ بجودة الخدمات الإرشادية لدى الأخصائيين النفسيين

تضاعف جودة الخدمات الإرشادية من إحساس الأخصائيين النفسيين بالشعور بالرضا الوظيفي بسبب شعور الأخصائيين النفسيين بالسعادة تجاه وظيفتهم، وشعورهم بإشباع رغباتهم واحتياجاتهم وتوقعاتهم في بيئة عملهم، فيظهر وجود الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين إذا قورنوا بغيرهم، ويتسق ذلك مع ما أشارت إليه نتائج دراسة الشهري (٢٠٠٢) والتي أظهرت وجود علاقة موجبة بين الرضا الوظيفي والإنتاج الذي يقدمه الموظف في عمله أي أنه كلما زاد الرضا الوظيفي زاد الإنتاج، وكذلك كلما زاد الإنتاج زاد الرضا الوظيفي، ومع ما توصلت إليه نتائج دراسة سلمان (٢٠١١) من وجود علاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي لدى الموظفين أي أنه كلما زاد الرضا الوظيفي زاد الأداء الوظيفي لدى الموظفين، ومع ما أسفرته نتائج دراسة كل من Puji Suci & Hermawati (2015) عن وجود تأثير مباشر للرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي الذي يقوم به الموظف، ومع ما توصلت إليه نتائج دراسة كل من جمعرة وآخرين (٢٠١٧) عن وجود علاقة موجبة بين الرضا الوظيفي وتطوير الأداء لدى الموظفين.

ونظراً لندرة الدراسات التي تناولت التنبؤ بجودة الخدمات الإرشادية لدى الأخصائيين النفسيين من خلال الرضا الوظيفي، فإنه يمكن تفسير القدرة التنبؤية بجودة الخدمات الإرشادية من خلال الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين عينة الدراسة الحالية استناداً إلى الإطار النظري لطبيعة الرضا الوظيفي، حيث يتأثر الرضا الوظيفي بجودة الخدمات الإرشادية، ويتسق ذلك مع ما أشار إليه علي (٢٠١٠) بأن يُعد تحقيق الذات من أهم الاحتياجات التي تشعر الموظف بالرضا النفسي والاجتماعي والوظيفي، ويرفع من مستوى الانتماء والحب، ويعكس ذلك على جودة الإنتاج والأداء الذي يقدمه الموظف في عمله، ويعود على الموظف بالنفع له وللمؤسسة التي يعمل فيها، كما يتسق مع ما أوضحه الشرايدة (٢٠١٠) أن من أهم مؤشرات نجاح الموظف في عمله، هو الرضا الوظيفي عن مهنته، كما يُعد الرضا الوظيفي لدى الموظفين في المدارس من أهم عوامل نجاح المدرسة كمؤسسة تعليمية؛ حيث يشكل الرضا الوظيفي الاتجاهات الإيجابية والمشاعر التي يظهرها الموظف تجاه العمل بالمدرسة، وبالتالي يكون الموظف في أية مؤسسة أكثر كفاءة وارتباطيه ودافعية للإنجاز عندما يشعر بالرضا عن عمله، ويزيد هذا الشعور عندما يكون المصدر العمل وليس العائد المادي وراء القيام بالعمل.

كما تتسق نتائج هذا الفرض مع أوضحه خليل (٢٠٢٠) من وجود علاقة موجبة بين الرضا الوظيفي ودافعية الإنجاز ويرجع ذلك إلى أن الموظف إذا شعر بالرضا في عمله الذي يساعده في إشباع حاجاته الذي ينتج لديه ارتياح وسعادة وتوافق نفسي والقيام بعمله بإتقان، كما يعمل الرضا على زيادة مستوى الطموح لدى الموظف، والذي يدفعه إلى مزيد من الإنجاز؛ لكي يساعده في

تحقيق طموحاته في حياته، وكذلك يساعد الرضا الموظف في زيادة حيويته ونشاطه في العمل الذي يقوم به؛ مما يجعل لدى الموظف إمكانيات للإنجاز والعمل والنجاح في ممارسة مهامته، ومع ما أشار إليه عمر (٢٠١٥) من وجود علاقة بين الرضا الوظيفي والإنتاج في العمل أي كلما زاد الرضا الوظيفي أدى إلى زيادة الإنتاج، وأن الموظفين الأكثر رضا في عملهم أقل عرضة لحوادث العمل، والموظفين الذين يشعرون بالرضا الوظيفي أكثر رضا عن قضاء وقت فراغهم خاصة مع عائلاتهم، كما أن ارتفاع الرضا الوظيفي لدى الموظفين يؤدي إلى قلة غيابهم. ويمكن تفسير تأثير الرضا الوظيفي على جودة الخدمات الإرشادية بأن الأخصائي النفسي الذي يشعر بالرضا والسعادة نحو وظيفته، ويشعر بإشباع رغباته وحاجاته وتوقعاته عن العمل الذي يقوم به؛ يحترم مشاعر الطلاب حتى وإن كانت مشاعر سلبية، ويساعدهم في بناء علاقات إيجابية مع المحيطين بهم، وكذلك يساعدهم في بناء علاقات إيجابية مع الآخرين المحيطين بهم في البيئة التي يعيشون فيها، كما يساعدهم في التعامل مع المشكلات التي يواجهونها في حياتهم، وكذلك يساعد الطلاب في التخلص من المشاعر السلبية التي يمتلكونها، ويشجعهم على التخطيط لمستقبلهم المهني، واختيار التخصص المناسب لهم لتنمية قدراتهم، وزيادة دافعيتهم نحو الدراسة، كما يشجعهم على استخدام الأساليب الدراسية التي تشجعهم على الابتكار والإبداع.

توصيات الدراسة:

بناء على ما أسفرت عنه الدراسة الحالية من نتائج، جاءت بعض التوصيات كما يلي:

- ١- الاهتمام بتقديم الحوافز والمكافآت المعنوية والمادية نظراً لتأثيرهما الإيجابي على معنويات الأخصائيين النفسيين وزيادة جودة الخدمات الإرشادية وبالتالي زيادة الرضا الوظيفي لديهم.
- ٢- زيادة الاهتمام بعقد برامج ودورات تدريبية للأخصائيين النفسيين لتطوير قدراتهم ومهاراتهم ومعارفهم بالعمل الإرشادي.
- ٣- يجب توفير الاختبارات النفسية التي تساعد الأخصائيين النفسيين على أداء مهامهم بصورة جيدة في المدارس.
- ٤- من الضروري إعادة النظر في ظروف الأخصائيين النفسيين المعيشية من خلال زيادة رواتبهم.
- ٥- الاهتمام بعقد مقابلات دورية بين الأخصائيين النفسيين وإدارات المدارس؛ لمعرفة المشكلات التي يتعرضون لها في عملهم الإرشادي والتفكير في الحلول لها.

مقترحات الدراسة:

- 1- دراسة الرضا الوظيفي كمنبئ بجودة الخدمات الإرشادية لدى الأخصائيين النفسيين في المدارس الحكومية والخاصة.
- 2- دراسة المناخ المدرسي وعلاقته بالرضا الوظيفي وجودة الخدمات الإرشادية لدى الأخصائيين النفسيين.
- 3- دراسة الرضا الوظيفي كمتغير وسيط بين دافعية الإنجاز وجودة الخدمات الإرشادية لدى الأخصائيين النفسيين.
- 4- دراسة العلاقة بين التحفيز والرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين.
- 5- دراسة العلاقة بين المهارات الإرشادية وجودة الخدمات الإرشادية لدى الأخصائيين النفسيين.

المراجع:

- أبو حطب، فؤاد عبداللطيف ومختار، أمال أحمد. (٢٠١٠). *مناهج البحث وطرق التحليل الإحصائي في العلاقات النفسية والتربوية والاجتماعية*. القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.
- أبوطير، نداء علي. (٢٠١٩). *الرضا الوظيفي وعلاقته بممارسة المهارات الإرشادية لدى المرشدين في مدارس مدينة القدس*. رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية الدراسات العليا، جامعة الخليل.
- أحمد، معاوية يحيى. (٢٠٠٦). *درجة الاحتراق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في المؤسسات الحكومية والخاصة في محافظة بيت لحم*. رسالة ماجستير (غير منشورة)، عمادة الدراسات العليا، جامعة القدس.
- تيغزة، أمحمد بوزيان. (٢٠١٢). *التحليل العاملي الاستكشافي والتوكيدي "مفاهيمها ومنهجيتها بتوظيف حزمة SPSS وليزر Lisre"*. عمان_الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

جمعة، فاطمة صقر وعبدالرحمن، أسماء وبن سامة، روسنى. (٢٠١٧). *الرضا الوظيفي وعلاقته بفعالية أداء العاملين بالمديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة شمال الباطنة بسلطنة*

عمان. مجلة الأعمال العالمية والريادة الاجتماعية، ٣ (٥)، ٢١٣ _ ٢٢٦.

الحسن، خالدة محمد. (٢٠٠٩). الرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين العاملين في مجال الأيدز بولاية الخرطوم وعلاقته ببعض المتغيرات. رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية الدراسات العليا، جامعة الخرطوم.

حسن، رتيبة محمد. (٢٠٠٣). الممارسات الإدارية لمديري المدارس الثانوية العامة في الأردن وعلاقتها بالرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للمعلمين. رسالة دكتوراه (غير منشورة)، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان_الأردن.

الحسين، فايز خليف والأش، منصور عبدالقادر. (٢٠١٦). المناخ المدرسي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى عينة من المرشدين النفسيين في مدينة حلب. مجلة جامعة البعث، ٣٨ (٦١)، ١١ _ ٣١.

خليل، خليل علي. (٢٠٢٠). الانتماء والرضا الوظيفي وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى المرشدين التربويين بمحافظات غزة. ألمانيا_ برلين: المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية.

درويش، حفيظة. (٢٠٢٠). مستوى الرضا الوظيفي عن الممارسة العيادية لدى الأخصائي النفسي في المؤسسات الإستشفائية. رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة البويرة.

الربابعة، نعمات محمود. (٢٠١٧). الخدمات الإرشادية المقدمة للطلبة الموهوبين في المدارس الحكومية في محافظة عجلون. دراسات العلوم التربوية، ٤٤ (٢)، ٩٥ _ ١٠٩.

الزبير، عثمان محمد. (٢٠١٨). الذات المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين في المدارس الثانوية بولاية الخرطوم. مجلة الدراسات العليا_ جامعة النيلين، ١٢ (٤٦)، ٢٧٥ _ ٢٩٩.

سالمان، الشيماء محمود. (٢٠١٨). النموذج البنائي للعلاقات السببية بين التنظيم الانفعالي والمفهوم المدرك للشريك والرضا المهني لدى الأخصائيين النفسيين بالمنيا. مجلة الإرشاد

الرضا الوظيفي كمنبئ بجودة الخدمات الإرشادية لدى الأخصائيين النفسيين

النفسي، ٥٥، ١_ ٥١.

السرور، ناديا هابل. (٢٠٠٣) مدخل إلى تربية المتميزين والموهوبين. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر.

سلمان، منى رسول. (٢٠١١). الرضا الوظيفي لدى المشرفين الاختصاصي وعلاقته بإدائهم الوظيفي. مجلة دراسات تربوية، ٤ (١٥)، ٥٩_ ٧٨.

شحادة، أنس محمد. (٢٠١٦). التعاطف والنجسية وعلاقتهما بالرضا المهني لدى عينة من المرشدين النفسيين في مدارس محافظة دمشق الرسمية. رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية التربية، جامعة دمشق.

الشرايدة، سالم تيسير. (٢٠١٠). الرضا الوظيفي أطر نظرية وتطبيقات عملية. عمان: دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع.

الشهري، علي بن يحيى. (٢٠٠٢). الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية دراسة تطبيقية لموظفي جمارك منطقة الرياض. رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية الدراسات العليا، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية.

الطريقي، منى عبدالرحمن. (٢٠٠٣). الرضا الوظيفي لدى المرشدين والمرشحات في مدينة عمان. رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية.

العاجز، فؤاد علي وجميل، نشوان عمر. (٢٠٠٤). عوامل الرضا الوظيفي وتطوير فعالية أداء المعلمين بمدارس وكالة الغوث الدولية بغزة. المؤتمر التربوي الأول لكلية التربية، من الفترة ٢٣_ ٢٤ نوفمبر.

عبدالله، سعد محمد. (٢٠١٥). العلاقة بين الأساليب المعرفية/ الإبداعية وجودة الإرشاد لدى عينة من مرشدي الطلاب بمدينة خميس مشيط. مجلة رسالة المشرق، ٥٥١_ ٦٠١.

عبدالمحسن، تهاني طالب. (٢٠١٦). التحفيز وعلاقته بجودة العمل الإرشادي لدى المرشدين التربويين. مجلة العلوم النفسية، (٢٢)، ٧٨_ ١٢٣.

= (٣٤٤)! المجلة المصرية لدراسات النفسية العدد ١١٤ المجلد الثاني والثلاثون - يناير ٢٠٢٢ =

د /حنان أحمد محمد علي

عبدالمعطي، أميرة أحمد.(٢٠٠٤). العلاقة بين التعاطف والرضا المهني لدى الأخصائي النفسي المدرسي. رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية التربية، جامعة عين شمس.

علي، السيد فهمي.(٢٠١٠). العلاج النفسي تقنياته ووسائله وطرقه. الاسكندرية: دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع.

علي، ناجح راضي.(٢٠١٥). درجة التحفيز والرضا الوظيفي والعلاقة بينهما من وجهة نظر مدراء المدارس الحكومية الثانوية في محافظات شمال الضفة الغربية. رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية في نابلس_ فلسطين.

عمر، عصام عبداللطيف.(٢٠١٥). الرضا الوظيفي ومهارات إدارة ضغوط العمل. القاهرة: دار نيولينك للنشر والتوزيع والتدريب.

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

الغامدي، صالح بن علي.(٢٠١٠). ضمان جودة الإرشاد في مؤسسات التعليم العالي"ملخصات محاضرات الإرشاد الأكاديمي ومعايير الجودة والاعتماد". كلية التربية، جامعة جازان.

المالكي، موزة عبدالله.(٢٠٠٥). مهارات الإرشاد النفسي وتطبيقاته. مراجعة: بشير صالح الرشيد، الإسكندرية: المجلس الوطني للثقافة والفنون والتراث.

محمد، عبدالعظيم إسماعيل.(٢٠١٨). الرضا الوظيفي وعلاقته بدافعية الإنجاز لدى المرشدين النفسيين. رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية الدراسات العليا، جامعة النيلين.

مرهون، منذر بن خالد وجمعة، ناصر سيد والمعشني، أحمد بن علي.(٢٠١٩). مستوى الرضا الوظيفي في علاقته ببعض المتغيرات لدى الأخصائيين النفسيين في مدارس سلطنة عمان "دراسة مسحية". دراسات عربية في التربية وعلم النفس، (١٦٠)، ١٨٩-٢١٤.

الرضا الوظيفي كمنبئ بجودة الخدمات الإرشادية لدى الأخصائيين النفسيين

المشوح، سعد بن عبدالله.(٢٠١٥). استراتيجيات مواجهة الضغوط وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين العاملين بالقطاع الصحي في المملكة العربية السعودية. مجلة الإدارة العامة، ٥٦(١)، ١٩٣-١٢٧.

نواوي، إيناس فؤاد.(٢٠٠٨). الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة. رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية التربية، جامعة أم القرى.

Aazami, S., Shamsuddin, K., Akmal, S., & Azami, G. (2015). The relationship between job satisfaction and psychological/physical health among Malaysian working women. *The Malaysian journal of medical sciences*, 22(4), 40- 46.

Agrawal, R.(2007). Elementary Guidance and Counselling. *Shipra Publications*, 30(1), 68- 87.

American School Counselor Association.(2003). The ASCA national model: A framework for school counseling programs. *Professional School Counseling*, 6(3), 165-168.

Amin, Z., Mulawarman, M., Nugraheni, E., & Carti, C.(2016). Counsellors' Personal Quality in Public Senior High School. *Advances in Economics, Business and Management Research*, 14, 44- 448.

Besser, A., & Zeigler-Hill, V.(2010). The influence of pathological narcissism on emotional and motivational responses to negative events: The roles of visibility and concern about humiliation. *Journal of Research in Personality*, 44(4), 520-534.

Billings, N., Coleman, N., Gandy, M., & Rutherford, R.(2016). *Job Satisfaction among Illinois School Psychologists*. Doctoral Research Project, Faculty of the graduate school of education, Loyola University Chicago.

Boon, O., Jaafar, W., & Baba, M.(2015). Factors contributing to job satisfaction among school counselors. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 211, 803-810.

Crossman, A., & Harris, P.(2006). Job satisfaction of secondary school

=(٣٤٦)! المجلة المصرية لدراسات النفسية العدد ١١٤ المجلد الثاني والثلاثون - يناير ٢٠٢٢ =

- teachers. *Educational Management Administration & Leadership*, 34(1), 29-46.
- Elijah, K.(2011). Meeting the Guidance and Counseling Needs of Gifted Students in School Settings. *Journal of School Counseling*, 9(14), 2-19.
- Fleury, M., Grenier, G., & Bamvita, J.(2017). A comparative study of job satisfaction among nurses, psychologists/psychotherapists and social workers working in Quebec mental health teams. *BMC nursing*, 16(1), 1- 12.
- Gibson, R., & Mitchell, M.(2008). *Introduction to guidance and counseling*. ed: Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Hajdukova, A., & Klementova, J.(2015). The job satisfaction as a regulator of the working behaviour. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 190, 471-476.
- Hanchon, T., & Fernald, L.(2013). The provision of counseling services among school psychologists: An exploration of training, current practices, and perceptions. *Psychology in the Schools*, 50(7), 651-671.
- Hermawati, A., & Puji Suci, R. (2015). The Relationship Between Empowerment to Quality of Work life, Trust, Satisfaction, Commitment, and Performance (Case Study in Sharia Bank in East Java, Indonesia). *International Journal Applied of Business Economic and Research*, 13(5), 2865-2884.
- Heyden, S.(2011). *Counseling children and adolescents*. Belmont, CA: Brooks/Cole.
- Isgör, I., & Haspolat, N.(2016). Investigating the Psychological Well-Being and Job Satisfaction Levels in Different Occupations. *International Education Studies*, 9(12), 194-205.
- Janssen, J.(2012). *Asking school psychologists how job satisfaction can be increased*. Master dissertation (unpublished), University of Northern.
- Karşlı, M., & İskender, H.(2009). To examine the effect of the motivation

provided by the administration on the job satisfaction of teachers and their institutional commitment. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 1(1), 2252-2257.

Lee, X., Yang, B., & Li, W. (2017). The influence factors of job satisfaction and its relationship with turnover intention: Taking early-career employees as an example. *Anales de Psicología/Annals of Psychology*, 33(3), 697-707.

Lunenburg, F.(2010). School guidance and counseling services. *Schooling*, 1(1), 1- 9.

MacKain, S., Myers, B., Ostapiej, L., & Newman, R.(2010). Job satisfaction among psychologists working in state prisons: The relative impact of facets assessing economics, management, relationships, and perceived organizational support. *Criminal Justice and Behavior*, 37(3), 306-318.

McLeod, S. (2018). Maslow's hierarchy of needs. *Simply psychology*, 1, 1-8.

Mohamoud, I.(2009). *The role of work motivation on employee performance*. Doctoral dissertation (Unpublished), University Utara Malaysia.

Mullen, P., & Gutierrez, D. (2016). Burnout, Stress and Direct Student Services among School Counselors. *Professional Counselor*, 6(4), 344-359.

Njiru, L.(2014). Job satisfaction and motivation among teachers of Kiharu District in Kenya. *Mediterranean Journal of Social Sciences*. 4(5), 135-152.

Opera, I & Ayeoweke, E.(2018). Psychological factors associated with job among counsellors in rivers state, Nigeria *Journal of Education and Practice*, 9(21), 14- 20.

Owino, A.(2015). Assessment of service delivery in guidance and counselling units in selected secondary school in Eldoret municipality, Kenya. *Journal of Education and Practice*, 6(19), 29-42.

Pesigan, M.(2019). Importance and satisfaction on counseling services of second year college students from 2015 to 2017 as basis for

- guidance program enhancement. *NOCEI Journal*, 3(1), 79- 105.
- Ryans, E.(2009). *A Quantitative Analysis of the Impact of Public School Principals' Perceptions and Attitudes as They Relate to Job Satisfaction*. ProQuest LLC. 789 East Eisenhower Parkway, PO Box 1346, Ann Arbor, MI 48-106.
- Said, H., Abukraa, M., & Rose, R.(2015). The Relationship between personality and Job Satisfaction among Employees in Libyan Oil and Gas Company. *American Research Journal of Business and Management*, 1(2), 18-24.
- Sangganjanavanich, V., & Balkin, R.(2013). Burnout and job satisfaction among counselor educators. *The Journal of Humanistic Counseling*, 52(1), 67-79.
- Schiele, B., Weist, M., Youngstrom, E., Stephan, S., & Lever, N. (2014). Counseling Self-Efficacy, Quality of Services and Knowledge of Evidence-Based Practices in School Mental Health. *Professional Counselor*, 4(5), 467-480.
- Sharma, S., & Manani, P.(2012). Relationship between self-esteem and job satisfaction among teachers. *Journal of Psychosocial Research*, 7(2), 291- 302.
- Sousa, A., & Coleta, M.(2015). Professional profile, well-being and job satisfaction among psychologists working in public healthcare services. *Estudos de Psicologia (Campinas)*, 32(2), 249-258.
- Unanue, W., Gómez, M., Cortez, D., Oyanedel, J., & Mendiburo-Seguel, A.(2017). Revisiting the link between job satisfaction and life satisfaction: The role of basic psychological needs. *Frontiers in Psychology*, 8, 680- 695.
- VandenBos, G.(2007). *APA dictionary of psychology*. American Psychological Association.
- Yousif, M., Elashry, N., & Zaki, R.(2020). Psychological Stressors and Job Satisfaction among Employees Working in Ain Shams University. *Egyptian Journal of Health Care*, 11(1), 274- 287.
- Zafar, N., Mubashir, T., Tariq, S., Masood, S., Kazmi, F., Zaman, H., & Zahidb, A. (2014). Self-Esteem and Job Satisfaction in Male and Female Teachers in Public and Private Schools. *Pakistan Journal of Social and Cli*

**Job satisfaction as a predictor of the quality of counseling services
among psychologists**

Hanan Ahmed Mohamed Ali
Lecturer in Department of Psychology
Faculty of Arts- Assiut University
hanan.ahmed13@art.aun.edu.eg

Abstract:

The current study aimed to discover about the levels of the items of job satisfaction and the total degree, and the quality of counseling services and its items among psychologists, And identify the differences between psychologists in job satisfaction and its items, the quality of counseling services and its items according to gender(males/females), scientific qualification(license/Post-graduate), and the interaction between them, And discover about the prediction of the quality of counseling services and its items through job satisfaction and its items among psychologists, The study sample consisted of(125) psychologists employed in the schools of Assiut Governorate, distributed according to gender(38males/87females),and for scientific qualification(86license/39post-graduate), and their ages ranged between(27-54years), with an average age of(36.17years), a standard deviation of(5.85 years), And applied to them the scale of job satisfaction, and the scale of the quality of counseling services, The results of the study found that there is a high level of job satisfaction among psychologists, And there is a very high level of the quality of counseling services among psychologists, there isn't differences between psychologists in job satisfaction and its items according to gender(male/female), scientific qualification(license/Post-graduate), and the interaction between them except for the existence of there is differences according to gender(male/female), and scientific qualification(license/Post-graduate) on item job about satisfaction, and according to scientific qualification(license/Post-graduate) on job satisfaction towards Those with post-graduate, And there isn't differences between psychologists in the quality of counseling services and its items according to gender, scientific qualification, and the interaction between them, The quality of counseling services can be predicted through the job satisfaction among psychologists.

Key words: job satisfaction, quality of counseling services, psychologists.