

## الرضى الوظيفي وعلاقته بالأداء المهني للاختصاصيين الاجتماعيين

د. صلاح بلعيد القربازي - قسم الخدمة الاجتماعية - كلية الآداب.

الجامعة الأسمرية الإسلامية - زليتن.

### المقدمة:

تُعتبر مهنة الخدمة الاجتماعية، مهنة إنسانية لها فلسفة ومبادئ ترتكز عليها لتحقيق أهداف إنسانية سامية، وتشبع حاجات الأفراد مؤكدة أهمية الإنسان واعتبار خصوصيته وكرامته، فالخدمة الاجتماعية " جهود وخدمات حكومية وأهلية لتحسين العلاقات الاجتماعية بين أفراد والجماعات والتنظيم". فالمهنة مؤسسة على قيم ومبادئ؛ لذا ينبغي أن تتجسد في الأفعال السلوكية للاختصاصيين الاجتماعيين ويجب ألا يتم الإغفال عن أي منها عند الممارسة و- أيضاً - يجب التمسك بها فهذا يعد ضرورة؛ لأنها معايير أخلاقية ينبغي العمل بها بما لا يتعارض بمبادئ المهنة، والإشكالية تمكن في أن يتعارض الرضى الوظيفي مع الرضى المهني بحيث يكون الرضى الوظيفي عائقاً أمام الرضى المهني، وهذه الإشكالية تستوجب البحث والتقصي الدقيق، وعلى الاختصاصي الاجتماعي أن يدرك أهمية دوره وطبيعة تخصصه، ويعمل على الارتقاء والنهوض بهذا الدور حتى يؤدي دوره المهني بفاعلية، ويعد الرضى الوظيفي في المؤسسة من أهم الأولويات التي يجب أخذها بعين الاعتبار، فالرضى الوظيفي يمثل دافعا أساسيا لبدل المزيد من الجهد، والتحفيز لرفع الروح المعنوية، والعمل على التشجيع والتقدير وإيجاد روح المنافسة، فالرضى الوظيفي يمثل كل العلاقات الإنسانية بدوره التربوي للعمل على التأهيل والتوجيه، فهو "حصيلة التفاعل بين حاجات الفرد وتوقعاته وقيمة ما تقدمه الوظيفة من الأثر الذي سيؤدي إلى الشعور بالرضى أو عدم الرضى".

### مشكلة البحث:

تعتبر مهنة الخدمة الاجتماعية، مهنة إنسانية لها فلسفة ومبادئ ترتكز عليها لتحقيق أهداف إنسانية سامية، وتشبع حاجات الأفراد مؤكدة أهمية الإنسان واعتبار خصوصيته وكرامته فالخدمة الاجتماعية " جهود وخدمات حكومية وأهلية لتحسين العلاقات الاجتماعية بين الأفراد والجماعات والتنظيم الاجتماعي"<sup>(1)</sup>، وبما أن المهنة مؤسسة على قيم ومبادئ؛ لذا ينبغي أن تتجسد في الأفعال السلوكية للاختصاصيين الاجتماعيين

ويجب ألا يتم الإغفال عن أي منها عند الممارسة و- أيضا - يجب التمسك بها فهذا يعد ضرورة ؛ لأنها معايير أخلاقية ينبغي العمل بها بما لا يتعارض بمبادئ المهنة، والإشكالية تكمن في أن يتعارض الرضى الوظيفي مع الرضى المهني بحيث يكون الرضى الوظيفي عائقا أمام الرضى المهني، وهذه الإشكالية تستوجب البحث والتقصي الدقيق- أيضا - لابد أن يدرك الاختصاصي الاجتماعي أهمية دوره وبيعة تخصصه، ويعمل على الارتقاء والنهوض بهذا الدور حتى يؤدي دوره المهني بفاعلية، ويعد الرضى الوظيفي في المؤسسة من أهم الأولويات التي يجب أخذها بعين الاعتبار، فالرضى الوظيفي يمثل دافعا أساسيا لبدل المزيد من الجهد، والتحفيز لرفع الروح المعنوية، والعمل على التشجيع والتقدير وإيجاد روح المنافسة، فالرضى الوظيفي يمثل كل العلاقات الإنسانية بدوره التربوي للعمل على التأهيل والتوجيه، فهو "حصيلة التفاعل بين حاجات الفرد وتوقعاته وقيمة ما تقدمه الوظيفة من الأثر الذي سيؤدي إلى الشعور بالرضى أو عدم الرضى. كما إن للرضى الوظيفي علاقة بالسلوكيات التي يقوم بها الفرد ليتمكن من تحقيق رغباته وإشباع حاجاته، والتي بدورها ترفع من المعنويات الفردية بما يربط بعلاقات إنسانية(2)

إذن عندما تكون العلاقة بين الرضى الوظيفي والأداء المهني علاقة سلبية سيؤثر ذلك سلبا على الأداء المهني للاختصاصي الاجتماعي ، وهنا تكمن إشكالية أخرى تستوجب البحث في مكانها بما يمكن من إيجاد الحلول لها.

### تساؤلات البحث:

- 1- هل توجد علاقة قوية موجبة بين مرونة الجهاز الإداري وبين الأداء المهني للاختصاصيين الاجتماعيين؟
- 2- هل توفر الرضى الوظيفي يزيد الأداء المهني قوةً وفعاليةً؟
- 3- هل هناك علاقة بين الأسلوب الإداري وامكانيات المؤسسة والرضى الوظيفي؟
- 4- هل مبادئ وقيم وأهداف الخدمة الاجتماعية لا تتعارض مع الإدارة وسياساتها؟

### أهمية البحث :

- 1- تزويد ما تحتاجه المكتبة بالموضوعات ذات الأهمية في البحث العلمي عامة وفي الخدمة الاجتماعية خاصة، وذلك بكشف العلاقة بين الرضى الوظيفي، والأداء المهني في الخدمة الاجتماعية.
- 2- ربط أدبيات الخدمة الاجتماعية وفقاً لمتغيرات البحث التي تم تحديدها في مشكلة البحث بالواقع المهني للاختصاصي الاجتماعي.

3- ترسيخ مبادئ وأهداف الخدمة الاجتماعية التي لها أهمية في حل مشكلات الفرد والجماعة والمجتمع.

4- الإسهام في تفعيل دور المؤسسات الاجتماعية بالتوفيق بين الجهاز الإداري والأداء المهني.

### أهداف البحث:

- 1- التعرف على مسببات الرضى الوظيفي.
- 2- الكشف عن العلاقة بين الرضى الوظيفي والأداء المهني للخدمة الاجتماعية.
- 3- تبيان تأثير الرضى الوظيفي على الأداء المهني.
- 4- التعرف على الأداء المهني للاختصاصي الاجتماعي من خلال المؤسسات الاجتماعية.

### تحديد المفاهيم والمصطلحات المستخدمة في البحث:

أستخدم في هذا البحث العديد من المصطلحات العلمية التي يجب أن يزال عنها اللبس والغموض بما يمكن من تحديدها بدقة لتسهم في تتبع متغيراته المستقلة والتابعة بكل موضوعية وهذه المصطلحات كالتالي:

**الرضى** : في اللغة : هو شعور إيجابي للفرد اتجاه ما يحصل عليه من وظيفة ما.(3)، والرضى هو الشعور النفسي بالفناعة والارتياح أو السعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات من العمل نفسه ومع الوظيفة، ومع بيئة العمل ومع الثقة والولاء والانتماء للعمل، ومع العوامل والمؤثرات الأخرى ذات العلاقة (4)

**التعريف الاجرائي للرضى** : هو شعور إيجابي يترتب على ما يحصل عليه الفرد من عمله بما يسهم في أداء وظيفته ومهنته فيؤدي عمله بنجاح.

**الرضى الوظيفي** : هو الشعور الإيجابي للموظف نحو عمله لأسباب عديدة بعضها ملموس وبعضها الآخر غير ملموس وهو إما رضى عام أو رضى تفصيلي منوع(5) ، وعرف الرضى الوظيفي بأنه الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله فيصبح إنساناً تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في النمو والتقدم وتحقيق الأهداف الاجتماعية.

**التعريف الاجرائي للرضى الوظيفي** : يعرف بأنه محصلة المشاعر التي تسهم في تحقيق الاستقرار النفسي في العمل لدى الاختصاصيين الاجتماعيين.

**الأداء الوظيفي** : يعرف أحمد حقي عاشور الأداء بأنه: قيام الفرد بالأنشطة والمهام

التي يتكون منها عمله (6) ، ويعرف الأداء الوظيفي بأنه: "المهام والاختصاصات لكل وظيفة من الخريطة التنظيمية" (7) .

والتعريف الاجرائي للأداء الوظيفي: الأداء الفعال لأي موظف لعلمه يعني تحقيق نتائج معينة يتطلبها ذلك العمل ، ومن خلال قيام الموظف بأعمال ومهام معينة تنفق وسياسات وإجراءات وظروف بيئة التنظيم الذي يعمل فيها ذلك الموظف .

الاختصاصي الاجتماعي: هو مهني متخصص في الخدمة الاجتماعية وأعد إعدادًا علميًا في كليات ومعاهد وأقسام الخدمة الاجتماعية، حيث تزود بالمعرفة والمهارة والاتجاه اللازم للعمل الاجتماعي المتخصص(8)، كما عرف الاختصاصي الاجتماعي بأنه "الشخص المتخصص الذي يعمل مع الأفراد والجماعات والمجتمعات، ويؤدي دورا إنشائيًا وقائيًا وعلاجيًا لتسيير حياة أفضل للمواطنين الذين يعملون معهم سواء كانوا أفرادًا أم جماعات أم مجتمعات، ومساعدتهم على الاستفادة من كافة الإمكانيات المتاحة لهم(9) .

**التعريف الاجرائي للاختصاصي الاجتماعي :** هو الشخص المهني الذي يتولى العمل في المدارس والمستشفيات والمؤسسات الاجتماعية ويكون حاملاً مؤهلاً علمياً متوسطاً أو عالياً، ولا بد أن يكون على درجة عالية من الإعداد والاستعداد والتدريب والتعليم، ومحيطا بالظروف البيئية لمجتمعه.

**الممارسة العامة:** تعرف الممارس العامة على أنها وجهة نظر خاصة لطبيعة ممارسة الخدمة الاجتماعية وهي تركز على إقرار العدل الاجتماعي وبؤرة اهتمام الاختصاصي الاجتماعي هي المشكلات الاجتماعية والحاجات الإنسانية وليس تفعيل المؤسسة لتطبيق نموذج معين للممارسة، كأن تركز الممارسة يكون على تقدير المشكلة ثم اختيار الاختصاص للنظريات والنماذج التي يستخدمها في التدخل المهني في ضوء وجهة النظر الايكولوجية وعملية حل المشكلة (10)، وعرفت على أنها : " قدرة الاختصاصيين الاجتماعيين مع مختلف الأنساق مثل الأفراد والأسر والجماعات الصغيرة والمجتمعات مستخدمين في تدخلهم المهني أنسب الأساليب المهنية والاستراتيجيات للتعامل مع الأنساق لحل المشكلات" .

**الإعداد المهني :** يُعتبر الإعداد المهني هو الإعداد العلمي لاختصاصي الاجتماعي من ضرورات النهوض بالخدمة الاجتماعية كمهنة خاصة بعد أن اتسعت القاعدة العلمية لها، وبعد التغيرات الكثيرة والسريعة التي يتعرض لها المجتمع، الأمر الذي يحتم على المهن مواكبة هذا التغير بتخريج اختصاصي اجتماعي معد إعدادًا مهنيًا سليمًا، وذلك باكتساب المعارف والمهارات والقدرات والعادات السلوكية التي تعتبر ضرورة بناء

شخصية مهنية متكاملة، خاصة إن اكتساب المعارف العلمية إدراكية في أساسها في حين إن بقية العناصر الأخرى تستدعي تغيرات أكثر عمقا تتصل بنواحي وجدانية تكون فرصة المقاومة فيها أكبر، والإعداد المهني له أهمية كبيرة في إعداد الاختصاصيين الاجتماعيين.(11). ويتضمن الإعداد المهني للاختصاصي الاجتماعي إعداد بناء معرفي ونظري وخبرات علمية وميدانية تتمثل في مناهج الدراسة.(12)

**التعريف الإجرائي للإعداد المهني:** هو الإعداد العمي الذي يعمل به الاختصاصي الاجتماعي للنهوض بالخدمة الاجتماعية كمهنة خاصة يتسم بها جميع الصفات والقدرات لاكتساب المهارة والمعرفة والقاعدة العلمية، ويتضمن إعدادًا مهنيًا وعلميًا.

الأداء المهني: هو العمل الصادر من الاختصاصي الاجتماعي والموجه إلى النسق أو إلى جزء منه بغرض إدخال تغيرات عليه، ويعتمد على أداء العمليات وأنشطة الخدمة الاجتماعية التي يقوم بها الاختصاصي الاجتماعي، تلك العمليات التي يحقق بها الفرد نوعا من التوازن في علاقاته التي يستطيع من خلالها إشباع حاجاته حسب حدود وثقافة المجتمع(13)

## نوع البحث:

يعتبر البحث من البحوث الميدانية الوصفية، وتعرف البحوث الوصفية بأنها طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي منظم من أجل الوصول إلى أغراض محددة الوظيفة الاجتماعية، أو لحل مشكلة اجتماعية.

## مجتمع البحث:

ويتكون المجتمع العام في مركز طرابلس لتأهيل الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة ذهنيًا من الأخصائيات الموجودين داخل المركز التي يبلغ عددهم إحدى عشر أخصائية والأخصائيات الموجودات داخل دار رعاية يبلغ عددهم ستة عشر أخصائية.

## الدراسات السابقة:

### أولاً- الدراسات المحلية:

**1- دراسة:** محمد عبد الله الكموشي 1996م : (الكموشي، 1996) بعض العوامل المرتبطة بالرضى الوظيفي لدى الاختصاصيين الاجتماعيين ، وكانت هذه الدراسة للتعرف على بعض العوامل الذاتية والمجتمعية التي ترتبط بعلاقة إيمانية برضى الاختصاصيين الاجتماعيين عن وظيفتهم ، وتستخدم المنهج الوصفي والعوامل الذاتية المجتمعة المرتبطة بالرضى الوظيفي للاختصاصيين الاجتماعيين عن عملهم دراسة ميدانية في طرابلس واعتمد الباحث أسلوب الاستبيان كأداة لجمع البيانات ، وعلى

المسح الاجتماعي كطريقة للبحث، وتم من خلالها تحديد أداة جمع البيانات باستخدام استمارة الاستبيان، وتم تحديد المؤسسات لجمع الدراسة وتبادل معلومات من صندوق التضامن الاجتماعي وسيلة للتحليل، ومجال الدراسة الاختصاصيين بمدينة طرابلس التابعة لصندوق التضامن الاجتماعي والمجال البشري جميع الاختصاصيين العاملين بالمؤسسات الاجتماعية لصندوق الضمان، وتم استخدام المنهج الوصفي، وأهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة:

- 1- إن هناك علاقة بين الجنس والرضى عن العمل
- 2- إن هناك علاقة مرتبطة بالعمر، فالاختصاصيين الأكبر والأقدم أكثر رضى
- 3- إن هناك علاقة بين الرغبة والرضى عن العمل وأن توفر مظاهر الإدراك المجتمعي لأهمية وظيفة الاختصاصيين وتوفير الاحترام والتقدير، وإن وجود علاقة اجتماعية التي تتسم بالانسجام والتعاون، والحوافز نظرًا بالرضى عن وظيفتهم.

**2- دراسة : رقية محمد اليعقوبي:** التوافق النفسي الاجتماعي وعلاقته بالرضى الوظيفي لدى معلمي الثانويات التخصصية: (اليعقوبي، 2004) وهدفت إلى الكشف عن التوافق النفسي والاجتماعي للمعلمين حسب متغيرات الجنس والتخصص ومدة الخبرة، والكشف عن التوافق النفسي حسب متغيرات الجنس، والكشف عن الرضى الوظيفي للمعلمين حسب متغيرات الخبرة والجنس والتخصص. وقد استخدمت الباحثة مقياسين هما التوافق النفسي الاجتماعي ومقياس الرضى الوظيفي الذين قامت بإعدادهما. وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- 1- لا أثر لمتغير التخصص الإنساني والتطبيقي على التوافق النفسي والاجتماعي للمعلمين.

2- المعلمون راضون عن عملهم بشكل عام.

### ثانياً - الدراسات العربية:

**1- دراسة : سمير حسن منصور:** الإعداد المهني للأخصائي الاجتماعي عن توطين الخدمة الاجتماعية بمصر 1940م : (منصور، 1940)، وتكمن أهمية هذه الدراسة في مدى ملائمة برنامج الإعداد المهني للاختصاصي الاجتماعي في صورته الحالية لواقع المجتمع ومتطلباته في إطار مجموعة من الأهداف وهي:

- 1- الوقوف على كيفية نشأة النموذج الغربي وانتقاله للمجتمع.
- 2- الوقوف على الأساليب المستخدمة في عمليات اختيار الشخص والكشف عن الاستعداد المهني ومدى ملائمة الأساليب للواقع المجتمعي.
- 3- ضعف وتحليل اتجاهات التدريب العلمي.

4- التواصل إلى تصور يصلح كأساس للإعداد المهني للاختصاصي الاجتماعي والكشف عن مدى الترابط بين الجانب النظري والعلمي للإعداد المهني. أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- 1- أهمية توفر الاستعداد المهني ومن ثم أهمية إجراء الاختيار الشخصي والكشف عنه، ومن ثم ترتيب أهم الصفات الواجب توفرها في الطلاب المتقدمين للالتحاق بالمهنة.
- 2- أن تدرس طرق الخدمة الاجتماعية الثلاثة من خلال المجالات المهنية يساعد على إعداد اختصاصي اجتماعي، حيث إنه يساعد على تطبيق النظرية.
- 3- إن أفضل الأساليب التي يستخدمها مشرف التدريب بتنمية المهارات للطالب وهي الندوة وحلقات المناقشة.

4- تشير نتائج إلى أن أهم العوامل التي تؤدي إلى أحداث التكامل بين النظري والتدريب العلمي أن تستمد قيمتها ومبادئها من ثقافة المجتمع.

### المبحث الأول - النظريات المفسرة للبحث:

أولاً - نظرة الدور الاجتماعي : تدور هذه النظرية حول مجموعة من الأفكار :

- 1- تعتقد هذه النظرية بأن سلوك الفرد وعلاقاته الاجتماعية وتعتمد على الدور والأدوار الاجتماعية، التي يشغلها في المجتمع.
- 2- إن الدور الاجتماعي ينطوي على واجبات وحقوق اجتماعية.
- 3- إن الأدوار في المؤسسة الواحدة لا تكون متساوية ؛ بل مختلفة، فهناك أدوار وسطية قيادية، وأدوار قاعدية.

4- الدور بعد الوحدة البنائية للمؤسسة وهي الوحدة البنائية للتركيب الاجتماعي.

وتقوم نظرية الدور الاجتماعي على إن منزلة الفرد الاجتماعي ومكانته وتعتمد على أدوار اجتماعية، وإن واجبات الفرد يحددها الدور الذي يشغله، أما حقوقه فتحددها الواجبات، والمهام التي ينجزها في المجتمع، والسلوك الذي يقوم به شاغل الدور يكون على ثلاثة أشكال:

- 1- السلوك الاجتماعي الانفعالي : يقصد به الحركة أو النشاط الذي يقوم به شاغل الدور عندما تكون كل واسطته وغايته الأخلاقية وغير عقلية.
- 2- السلوك الاجتماعي العقلاني المثالي : يقصد به الحركة أو النشاط الذي يقوم به شاغل الدور عندما تكون كل من واسطته وغايته أخلاقية وعقلية.
- 3- السلوك الاجتماعي التقليدي: يقصد به الحركة أو النشاط الذي يقوم به شاغل

الدور عندما يكون السلوك متأثراً من عادات المجتمع(14)

أما الإضافات التي قدمتها نظرية الدور هي: (15)

1- تتأثر الشخصية بثلاثة مؤثرات هي البيولوجية، والنفسية والاجتماعية.  
2- البناء الخلفي للفرد هو نتاج التفاعل الذي يتم بين البناء السيكولوجي للفرد، والأدوار الاجتماعية.

3- يعد الدور بمثابة حلقة الوصل بين البناء الخلفي الاجتماعي، تطبيق نظرية الدور. يمكننا الاستفادة من هذه النظرية في كيفية القيام بالدور المطلوب في المؤسسات وكيفية الاهتمام الدور النفسي الاجتماعي لهم داخل هذه المؤسسات بحيث يكون داخل هذه المؤسسة اختصاصيين اجتماعيين.

ولابد أن تتوفر فيهم القدرة والمهارة الكافية في تعويد الاندماج داخل المؤسسة، وحل المشاكل التي تعوق وتعرقل احتياجاتهم في تلك المؤسسات سواء كانت مشاكل اجتماعية أو نفسية، حيث تكون مؤثرة في الذات. ومن هنا يتم القيام بالدور في اتجاه المعالجات بهذه المشاكل ومحاولة التخفيف من حدتها من خلال الاهتمام بالطفل والمشكلة التي يعاني منها(16).

### المبحث الثاني - مفهوم الخدمة الاجتماعية:

الخدمة الاجتماعية مهنة إنسانية تهدف إلى خدمة الإنسان، وهي نظام يعمل على حل مشكلات الأفراد أو الجماعات وتنمية قدراتهم للوصول بهم إلى مستوى من الحياة تتفق مع رغباتهم الخاصة وتحث التكيف الاجتماعي لهم.  
وهي مهنة متخصصة لها قوانينها، وأساليبها العلمية، فظهرت في المجتمعات المعاصرة من أوائل القرن العشرين كاستجابة لحاجات الإنسان الناتجة عن التغيرات الاجتماعية التي صاحبت الثورة الصناعية، وتعقد الحياة الاجتماعية بمشكلاتها وضغوطها المتزايد في فترة عجزت النظم الاجتماعية القائمة على مواجهتها، وأضعفت فيه بعض تلك النظم جزء لا يستهان به من فاعليتها التقليدية كالنظام الأسري والقبلي وغيره من النظم(17).

### المبحث الثالث مبادئ الخدمة الاجتماعية:

1. مبدأ التقبل.
2. مبدأ حق تقرير المصير.
3. مبدأ حق المشاركة.
4. مبدأ اعتماد السرية.
5. مبدأ العلاقة المهنية.

## المبحث الرابع - أهداف الخدمة الاجتماعية:

1. مساعدة الأفراد والجماعات على مواجهة مشكلاتهم التي تحد من أدائهم لأدوارهم الاجتماعية.
2. إحداث التغيير في النظم الاجتماعية العتيقة التي لم تستطع القيام بدورها في سد الاحتياجات الإنسانية المتغيرة.
3. غرس القيم الاجتماعية كالعدل والأمانة واحترام العمل والانجاز والدافعية واحترام الوقت لدفع عجلة التنمية.
4. منع المشكلات المرتبطة بالجريمة والادمان، وذلك عن طريق تحسين الظروف الاجتماعية والتوعية الخاصة بهذه المشكلات.
5. زيادة حجم الطاقة المنتجة في المجتمع، وذلك نتيجة لعودة المتكاسلين والمنحرفين لعجلة الإنتاج.
6. المساهمة في تنمية الموارد البشرية، وذلك من خلال مجموعة من البرامج المعدة لنمو الأفراد والجماعات (18).

## قيم الخدمة الاجتماعية:

1. إن الفرد هو أسمى ما في الوجود وهو الاهتمام في المجتمع.
2. هناك اعتماد متبادل بين الأفراد في هذا المجتمع.
3. تحمل الأفراد المسؤولية المتبادلة تجاه بعضهم البعض.
4. هناك احتياجات عامة للبشر جميعاً، كما إن لكل شخص فرديته الخاصة.
5. مسؤولية المجتمع ترتبط بتدعيم كافة قدرات الإنسان لكي يصل لأقصى ما تسمح به ومنحه فرص المشاركة الفعالة في حياة المجتمع.
6. على المجتمع مسؤولية إزالة العقبات التي تحول دون تدعيم الإنسان لذاته وحقه في الحياة عن طريق تفاعله الإيجابي مع المجتمع (19).

## المبحث الثالث : الأداء المهني:

أولاً- الأداء المهني للاختصاصي الاجتماعي: يشار إلى الأداء المهني في الخدمة الاجتماعية على أنه العمل الصادر من الاختصاصي الاجتماعي والموجه إلى النسق أو إلى جزء منه يعرض إدخال تغييرات عليه ويعتمد هذا الأداء على العمليات وأنشطة الخدمة الاجتماعية التي يقوم بها الاختصاصي الاجتماعي، تلك العمليات التي يحقق بها الفرد نوعاً من التوازن قس علاقاته والتي يستطيع من خلالها إشباع حاجات حسب حدود وثقافة المجتمع(20)، وعلى الاختصاصي الاجتماعي أن يسلك سلوكاً مهنيًا نابغاً

من أخلاقيات مهنية فيجب أن يكون الاختصاصي الاجتماعي بحكم عمله يطلع على العملاء سواء أكانوا أفراد أم جماعات أم مجتمعات.

### ثانياً- التدخل المهني في المؤسسات الاجتماعية:

**مفهوم التدخل المهني :** ويشير مفهوم التدخل المهني أيضاً إلى عمليات وأنشطة الخدمة الاجتماعية التي يقوم بها الاختصاصي الاجتماعي مما يؤدي إلى التغييرات المطلوب للعملاء. ويرى بعضهم أيضاً أن التدخل المهني بأنه مقدار ما يسه به الاختصاصي الاجتماعي أثناء الممارسة المهنية حيث إنه يقع الأهداف بالإضافة إلى مراجعة ما قام بها من أفعال التأكيد من أن الممارسة المهنية قد تحقق الأهداف المرجوة.

إن الاختصاصي الاجتماعي هو الممارس المهني داخل المؤسسات الاجتماعية فمن الواجب أن يكون ملماً بالعمليات الإدارية ويتضح دوره من خلال اشتراكه في صياغة أهداف الهيئات والمؤسسات التي يعمل بها، ومن هذه العمليات.

**مرحلة الارتباط:** (أولاً - التعرف على المشكلة. ثانياً - التعرف على المشاعر. ثالثاً تحديد الأهداف).

1. مرحلة التقدير.
2. مرحلة التنفيذ والتدخل المهني:
3. مرحلة التقييم.
4. مرحلة الانهاء والمتابعة.

### المبحث الثاني - مفهوم الرضى الوظيفي :

لقد تعددت المفاهيم في هذا الموضوع ، فهو مفهوم متعدد الأبعاد حيث تناوله الباحثون بالدراسة من زوايا مختلفة تبعاً لطريقة البحث المتبعة ، ومن هنا اختلفت التعاريف ووجهات النظر لهذا الموضوع ، لكنها أجمعت على أن الرضى بصفة عامة يشير إلى " مجموعة المشاعر الوجدانية الإيجابية التي يشعر بها الفرد تجاه عمله، والتي تعبر عن مدى الإشباع الذي تحققه الوظيفة بالنسبة للفرد" (21) ؛ لذلك فإنه كلما شعر الفرد بإشباع حاجاته، كلما أصبحت مشاعره إيجابية نحو عمله، حيث يتكون لديه الرضى عن العمل الذي يؤديه، خاصة وأن الرضى في علم النفس هو الشعور الناشئ عن إزالة التوتر والضيق(22) .

#### أسباب الرضى الوظيفي:

1. مرونة الجهاز الإداري في تفهم العاملين يشعرهم بالرضى.
2. التعاون المستمر بين الجهاز الإداري والأخصائيين الاجتماعيين يحفزهم على بذل المزيد من الجهد لرفع مستوى غطاء المؤسسة التي يعملون بها.

3. إتاحة الفرصة أمام الأخصائيين الاجتماعيين لاستثمار إمكانيات المؤسسة المتاحة يمكنهم من مساعدة العملاء المحتاجين لهذه الإمكانيات وبالتالي الشعور بالرضى على المؤسسة والرضى على أنفسهم.
4. التشجيع باستخدام الحوافز المادية والمعنوية يعزز الشعور بالرضى الوظيفي ويفعل الأداء المهني.

**العلاقة بين الرضى الوظيفي والأداء المهني :** توجد علاقة ما بين الرضى الوظيفي والأداء المهني وتتم في ثلاث اتجاهات وهي:

**الاتجاه الأول :** يؤكد أن الرضى الوظيفي يؤدي إلى زيادة الإنتاجية (23)

**الاتجاه الثاني :** يرى لا توجد علاقة بين الرضى عن العمل والأداء.

**الاتجاه الثالث :** يؤكد أن الرضى عن العمل هو نتيجة حصول العامل على مكافآت عادلة وهذه المكافآت العادلة نتيجة ربطها بضرورة القيام بأداء معين يرى أن الرضى الوظيفي يحقق الأداء العالي القبول بعوائد إيجابية (حوافز) مثل : الأجر والترفيه والعلاقات الطيبة في حالة إدراك العامل أن هذه العوائد مرهونة بمستوى معين من الأداء.

**عرض وتحليل البيانات:**

النسبة	التكرار	الجنس
20%	5	ذكر
80%	20	أنثى
100%	25	المجموع الكلي

الجدول رقم (1) يوضح الاختصاصيين وفقا للجنس

يوضح الجدول أعلاه أن نسبة الاختصاصيات الاجتماعيات الاناث أكثر من الاختصاصيين حيث كانت نسبة الاناث 80% ونسبة الذكور 20%.

النسبة	التكرار	العمر
8%	2	20 إلى 25
20%	5	26 إلى 30
40%	10	31 إلى 35
12%	3	36 إلى 40
60%	3	14 معاقون
100%	25	المجموع

الجدول رقم (2)

يبين هذا الجدول أن أعلى نسبة من الاختصاصيين الاجتماعيين هم في الفترة العمرية من 31 إلى 35 وكانت نسبتهم 40%.

النسبة	التكرار	الحالة الاجتماعية
28%	7	متزوج
	لا يوجد	مطلق
72%	18	أعزب
	لا يوجد	أرمل
100%	25	المجموع

## الجدول رقم (3)

يبين هذا الجدول أن أعلى نسبة من الاختصاصيين الاجتماعيين عزّاب وكانت نسبتهم 72% أما نسبة المتزوجين فتصل إلى 28%.

النسبة	التكرار	المؤهل العملي
8%	2	دبلوم متوسط
56%	14	ليسانس
28%	7	مؤهل علمي
8%	2	دراسات عليا
100%	25	المجموع

الجدول رقم (4) يوضح هذا الجدول أن أعلى نسبة من الاختصاصيين الاجتماعيين هم حملة ليسانس وكانت نسبتهم 56%، وأن نسبة 28% لهم مؤهل علمي يساعدهم على ممارسة مهنية.

النسبة	التكرار	سنوات الخبرة
52%	13	5 سنوات
36%	9	10 – 15 سنة
12%	3	15 – 20 سنة
	لا يوجد	20 فما فوق
100%	25	المجموع

الجدول رقم (5) تتبين من الجدول السابق أن أعلى نسبة من الاختصاصيين الاجتماعيين هم في السنوات الخبرة 5 سنوات، وبنسبة 52%، وأن نسبة 36% كانت خبرتهم ما بين (10 – 15).

النسبة	التكرار	هل توجد علاقة بين الرقم الوظيفي والأداء المهني
44%	11	نعم
16%	4	لا
40%	10	أحياناً
100%	25	المجموع

الجدول رقم (6) يبين هذا الجدول إن الاختصاصيين الاجتماعيين وبنسبة 44% يؤكدون وجود علاقة بين الرضى الوظيفي والأداء المهني.

النسبة	التكرار	يعتبر عملي الوظيفي متعب جداً
12%	3	نعم
24%	6	لا
60%	16	أحياناً
100%	25	المجموع

الجدول رقم (7) يبين هذا الجدول أن العمل الوظيفي متعب جداً وهذا ورد بنسبة 12% وهي أقل نسبة، أما 60% فيرون أنه في بعض الأحيان قد يكون متعباً، في حين أن نسبة 24% من الأخصائيين الاجتماعيين يرون أنه لا يوجد تعب في الأداء الوظيفي.

النسبة	التكرار	لا تتحقق لي الوظيفة مكان اجتماعي مناسب في المجتمع
20%	5	نعم
20%	5	لا
60%	15	أحياناً
100%	25	المجموع

الجدول رقم (8) يبين هذا الجدول أن نسبة 60% من الأخصائيين الاجتماعيين يرون أن الوظيفة قد تحقق لهم مكانة اجتماعية، أما نسبة 20% بالتساوي لا يرون أن هناك ضرورة للوظيفة لتحقيق لهم مكانة اجتماعية.

النسبة	التكرار	لم يسبق إن تلقيت أي دورة تدريبية في مجال وظيفتي
28%	7	نعم
36%	9	لا
36%	9	أحياناً
100%	25	المجموع

#### الجدول رقم (9)

يبين الجدول السابق أن نسبة 28% هم من تلقى دورات تدريبية من الأخصائيين الاجتماعيين، أما نسبة 36% فهم لم يتلقوا أي دورات تدريبية وذات النسبة تلقت دورات تدريبية.

النسبة	التكرار	تتيح لي وظيفتي فرص متعددة للارتقاء بعلمي
20%	5	نعم
20%	5	لا
60%	15	أحياناً
100%	25	المجموع

الجدول رقم (10) تبين من الجدول أن الأخصائيين الاجتماعيين وبنسبة 60% قد تتيح لهم الوظيفة فرص متعددة للارتقاء بعملهم، أما نسبة 20% بالتساوي يرون ولا يرون ضرورة لذلك.

النسبة	التكرار	وظيفتي لا تتناسب مع ميولي ورغباتي
20%	5	نعم
20%	5	لا
60%	15	أحياناً
100%	25	المجموع

الجدول رقم (11) تبين من هذا الجدول أن نسبة 60% قد لا تتناسب وظيفتهم مع ميولهم ورغباتهم، أما نسبة 20% بالتساوي يرون ولا يرون ذلك.

النسبة	التكرار	هل هناك خصائص جديدة يستفيد منها الأخصائي الاجتماعي في المؤسسات التي يعمل فيها
16%	4	نعم
24%	6	لا
60%	15	أحياناً
100%	25	المجموع

الجدول رقم (12) تبين من هذا الجدول إن نسبة 24% من الأخصائيين الاجتماعيين لا يرون أن هناك خصائص جديدة يستفيد منها الاختصاصي الاجتماعي في المؤسسات التي يعمل فيها، أما نسبة 60% فيرون أن بعض المؤسسات قد تعطي خصائص جديدة يستفيد منها الاختصاصي الاجتماعي، أما نسبة 24% فلا يرون ذلك.

النسبة	التكرار	هل يؤدي الاختصاصي الاجتماعي دوره بفاعلية في المؤسسات
20%	5	نعم
40%	10	لا
40%	10	أحياناً
100%	25	المجموع

الجدول رقم (13) تبين من هذا الجدول أن نسبة 20% يرون أن الأخصائي الاجتماعي يؤدي دوره بفاعلية في المؤسسات التي يعمل بها، أما نسبة 40% فلا يرون أن الأخصائي الاجتماعي يؤدي دوره بفاعلية في المؤسسات التي يعمل بها، وأن نسبة 40% يؤكدون على أن الأخصائي الاجتماعي يؤدي دوره بفاعلية في المؤسسات التي يعمل بها.

النسبة	التكرار	في رأيك هل يتوقف تدخل الاختصاص عند حدوث مشكلة في المؤسسة
	لا يوجد	نعم
80%	20	لا
20%	5	أحياناً
100%	25	المجموع

الجدول رقم (14) في الجدول السابق تبين أن نسبة 80% لا يرون أنه على الأخصائي أن يتدخل فقط في حالة وجود مشكلة، وأن نسبة 20% يرون أنه قد يتوقف دور تدخل الأخصائي في حالة المشكلات فقط.

النسبة	التكرار	هل وجود الاختصاصي الاجتماعي في المؤسسات مهم برأيك
60%	15	نعم
24%	6	لا
16%	4	أحياناً
100%	25	المجموع

الجدول رقم (15) يتبين من هذا الجدول أن نسبة 60% يؤكدون على أهمية وجود الأخصائي الاجتماعي في المؤسسات، أما نسبة 24% فلا يرون ذلك، وأن نسبة 16% يرون بأنه قد يكون دور الأخصائي مهم في المؤسسات التي يعمل فيها.

### نتائج البحث:

- 1- أن نسبة الاختصاصيات الاجتماعيات من الإناث أكثر من الإختصاصيين حيث كانت نسبة الإناث 80% ، ونسبة الذكور 20%.
- 2- أن أعلى نسبة من الإختصاصيين الاجتماعيين هم في الفترة العمرية من 31 إلى 35 ، وكانت نسبتهم 40%.
- 3- أن أعلى نسبة من الإختصاصيين الاجتماعيين عزّاب وكانت نسبتهم 72% أما نسبة المتزوجين فتصل إلى 28%.
- 4- أن أعلى نسبة من الإختصاصيين الاجتماعيين هم حملة ليسانس وكانت نسبتهم 56%، وأن نسبة 28% لهم مؤهل علمي يساعدهم على ممارسة المهنة.
- 5- أن أعلى نسبة من الإختصاصيين الاجتماعيين هم في سنوات الخبرة 5 سنوات وبنسبة 52%، وأن نسبة 36% كانت خبرتهم ما بين (10 - 15).
- 6- إن الإختصاصيين الاجتماعيين وبنسبة 44% يؤكدون وجود علاقة بين الرضى الوظيفي والأداء المهني.

- 7- أن العمل الوظيفي متعب جدا وهذا ورد بنسبة 12% وهي أقل نسبة، أما 60% فيبرزن أنه في بعض الأحيان قد يكون متعباً، في حين أن نسبة 24% من الأخصائيين الاجتماعيين يرون أنه لا يوجد تعب في الأداء الوظيفي.
- 8- أن نسبة 60% من الأخصائيين الاجتماعيين يرون أن الوظيفة قد تحقق لهم مكانة اجتماعية، أما نسبة 20% بالتساوي لا يرون أن هناك ضرورة للوظيفة لتحقيق لهم مكانة اجتماعية.
- 9- أن نسبة 28% هم من تلقى دورات تدريبية من الأخصائيين الاجتماعيين، أما نسبة 36% فهم لم يتلقوا أي دورات تدريبية وذات النسبة تلقت دورات تدريبية.
- 10- أن الأخصائيين الاجتماعيين وبنسبة 60% قد تتيح لهم الوظيفة فرص متعددة للارتقاء بعملهم، أما نسبة 20% بالتساوي يرون ولا يرون ضرورة ذلك.
- 11- أن نسبة 60% قد لا تتناسب وظيفتهم مع ميولهم ورغباتهم، أما نسبة 20% بالتساوي يرون ولا يرون ذلك.
- 12- إن نسبة 24% من الأخصائيين الاجتماعيين لا يرون أن هناك خصائص جديدة يستفيد منها الاختصاصي الاجتماعي في المؤسسات التي يعمل فيها، أما نسبة 60% فيرون أن بعض المؤسسات قد تعطي خصائص جديدة يستفيد منها الاختصاصي الاجتماعي، أما نسبة 24% فلا يرون ذلك.
- 13- أن نسبة 20% يرون أن الأخصائي الاجتماعي يؤدي دوره بفاعلية في المؤسسات التي يعمل فيها، أما نسبة 40% فلا يرون أن الأخصائي الاجتماعي يؤدي دوره بفاعلية في المؤسسات التي يعمل فيها، وأن نسبة 40% يؤكدون على أن الأخصائي الاجتماعي يؤدي دوره بفاعلية في المؤسسات التي يعمل بها.
- 14- أن نسبة 80% لا يرون أنه على الأخصائي أن يتدخل فقط في حالة وجود مشكلة، وأن نسبة 20% يرون أنه قد يتوقف دور تدخل الأخصائي في حالة المشكلات فقط.
- 15- أن نسبة 60% يؤكدون على أهمية وجود الأخصائي الاجتماعي في المؤسسات، أما نسبة 24% فلا يرون ذلك، وأن نسبة 16% يرون بأنه قد يكون دور الأخصائي مهم في المؤسسات التي يعمل بها.

### توصيات البحث:

يوصي البحث بالآتي:

1. التأكيد على أهمية دور الاختصاصي الاجتماعي الذي يؤديه في المؤسسات وأهمية مبادئ وأهداف الخدمة الاجتماعية.

2. تأهيل أو إعادة تأهيل الاختصاصي الاجتماعي وتزويده بالطرق الحديثة الممكنة من التعامل مع جميع المشكلات وفي مختلف الظروف.
3. العمل على توفير واستحداث أنشطة جديدة تواكب التطور الجاري في المجتمع.
4. مزيد من الاهتمام بهذه الشريحة وإعدادها إعداداً جيداً من خلال استحداث أنشطة ذكية تختبر الذكاء الاجتماعي للعميل.

## الهوامش :

- 1- يوسف محمد القبلان. (1981). أثر التدريب الوظيفي بالمملكة العربية السعودية. الرياض : معهد الإدارة العامة. ص: 6
- 2- نبيل محمد الجعدي. بدون تاريخ ص: 3.
- 3- عمار الطاهر كشرود. (1995). علم النفس الصناعي والتنظيمي الحديث. بنغازي: منشورات قاريونس ص: 440.
- 4- ناصر محمد العديلي. (1985). دوافع العاملين في الأجهزة الحكومية السعودية. الرياض: المعهد الإدارة العامة. ص: 19.
- 5- أحمد زكي بدوي. (1984). معجم المصطلحات الإدارية. القاهرة: دار الكتاب. ص: 180.
- 6- أحمد صقر عاشور. (1983). إدارة القوى العاملة. بيروت: دار الهضبة العربية للطباعة والنشر ص: 43.
- 7- مصطفى عمر التير. (بلا تاريخ). التنمية والتحديث. طرابلس: معهد الإنماء العربي، جامعة قاريونس. 168).
- 8- أحمد كمال، وآخرون (بلا تاريخ). الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي، القاهرة: مكتبة عين الشمس. ص: 87
- 9- أمل ماهر الهنقاري. (1993). مبادئ خدمة الفرد. الجماهيرية: المنشآت العامة للنشر والتوزيع. ص: 25.
- 10- جمال حبيب شحاته. (2009). الممارسة العامة المنظور الحديث في الخدمة الاجتماعية. الاسكندرية: المكتب الجامعي الحديث ص: 228-229.
- 11- إبراهيم عبدالرحمن. (1984). تطور تعليم الخدمة الاجتماعية في مصر، القاهرة: مجلة الخدمة الاجتماعية الجمعية المصرية للاختصاصيين الاجتماعيين. دار مقيس للطباعة 19.
- 12- عبدالفتاح عثمان. (1980). خدمة الفرد في المجتمع النامي (المجلد 1). القاهرة: مكتبة الانجلو المصرية ص: 75.
- 13- أحمد بدوي. (1977). معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية. بيروت: مكتبة لبنان. 1996، ص: 1
- 14- إحسان محمد الحسن. (2005). النظرية الاجتماعية (المجلد 2). شارع الجمعية عمان - الأردن. 106
- 15- السيد شتا اعتراب. (بلا تاريخ). الأنساق في التنظيمات الاجتماعية. الاسكندرية: مؤسسات شباب الجامعة ص: 105.
- 16- السيد الحنين. وآخرون (1979). دراسات في التنمية الاجتماعية (المجلد 4). القاهرة: دار المعارف. 344).
- 17- عثمان، 1980، صفحة 3)
- 18- محمد سيد فهمي. (2014). الخدمة الاجتماعية بين الطرق التقليدية والممارسة العامة. الاسكندرية: دار الوفاء لنديا للطباعة والنشر. ص: 41-42)
- 19- (جمال شحاتة حبيب. (بلا تاريخ). كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان. 56.
- 20- (محمد مصطفى أحمد. (1996). التوافق والمشكلات المدرسية من منظور الخدمة الاجتماعية. الاسكندرية: المكتب الجامعي الحديث. 1.

- 21- (ليلى العيساوي). (2003). أثر البيئة التنظيمية على الرضى للعاملين. طرابلس: رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الدراسات العليا. ص: 76
- 22- (بدوي أ، 1977، صفحة 395)
- 23- العمري سعد علي محمود. (1985). الرضى الوظيفي وعلاقته بالأداء المهني،. بغداد: رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية الإسلامية.
- وغيرها من المصادر والمراجع التي استعان بها الباحث :**
- رقية محمد اليعقوبي. (2004). التوافق النفسي الاجتماعي وعلاقته بالرضى الوظيفي لدى معلمي الثانويات التخصصية في مدينة بني وليد. ترهونة: رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة المرقب.
- سمير حسن منصور. (1940). الإعداد المهني للاختصاصي الاجتماعي وتوطين الخدمة الاجتماعية بمصر. رسالة دكتوراه، القيوم الخدمة الاجتماعية.
- محمد عبدالله الكموشي. (1996). بعض العوامل المرتبطة بالرضى الوظيفي لدى الاختصاصي الاجتماعي دراسة ميدانية مؤسسات اجتماعية في مدينة طرابلس. طرابلس: رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية التنظيمية جامعة الفاتح.