

تاريخ الإرسال (2017-07-10). تاريخ قبول النشر (2017-10-10)

د. خليل إبراهيم الهللات<sup>\*1</sup>  
أ. إبراهيم أحمد العذرة<sup>1</sup>  
د. عبدالله سالم الدراوشة<sup>2</sup>  
<sup>1</sup> قسم العمل الاجتماعي \_ كلية الآداب \_ الجامعة  
الأردنية \_ عمان \_ الأردن  
<sup>2</sup> قسم متطلبات الجامعة \_ جامعة الحسين بن طلال \_  
معان \_ الأردن  
\* البريد الإلكتروني للباحث المرسل:

E-mail address: [Khah\\_2006@yahoo.com](mailto:Khah_2006@yahoo.com)

## الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في دور الرعاية والحماية في وزارة التنمية الاجتماعية

### الملخص:

هدفت الدراسة التعرف إلى مستوى الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في دور الرعاية والحماية في وزارة التنمية الاجتماعية، وأثر متغيرات الجنس، وسنوات الخبرة، ونوع المؤسسة على مستوى الرضا الوظيفي لديهم. استخدمت الدراسة منهج المسح الاجتماعي عن طريق الحصر الشامل لمجتمع الدراسة، وتكون مجتمع الدراسة من (56) أخصائياً وأخصائيات اجتماعية في (14) داراً للرعاية والحماية في وزارة التنمية الاجتماعية. طبقت الدراسة استبانة من إعداد الباحثين تكونت من (50) فقرة، وتم توزيعها على خمسة أبعاد للرضا الوظيفي، كما استخدمت الدراسة الأساليب الإحصائية البسيطة، مثل: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتكرارات والنسب المئوية، والأساليب الإحصائية المتقدمة مثل: اختبار T- test لعينتين مستقلتين، واختبار تحليل التباين الأحادي (One - Way ANOVA) لبيان الفروقات والدلالات الإحصائية للمتغيرات. وقد أظهرت الدراسة نتائج عدة، منها: أن مستوى الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين في دور الرعاية والحماية كان بصورة عامة متوسطاً، وجاء بمتوسط حسابي (2.21)، وجاء بعد الرضا الوظيفي عن علاقات العمل بمستوى مرتفع، وبمتوسط حسابي (2.47)، وجاءت باقي أبعاد الرضا الوظيفي الأربعة بمستوى متوسط، وجاء أقلها في المستوى بعد الرضا الوظيفي عن الأجر والترقية، وبمتوسط حسابي (1.89). كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05 ≤ α) في مستوى الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في دور الرعاية والحماية في وزارة التنمية الاجتماعية باختلاف متغيرات: الجنس، وعدد سنوات العمل في المؤسسة، ونوع المؤسسة، إلا أن النتائج أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير نوع المؤسسة عند مستوى دلالة (0.05 ≤ α) في بعد الرضا الوظيفي عن ظروف العمل. **كلمات مفتاحية:** الرضا الوظيفي، الأخصائيون الاجتماعيون، دور الرعاية والحماية.

## Job Satisfaction of Social Workers in Care and Protection Homes in the Ministry of Social Development

### Abstract

This study aim to identify the level of job satisfaction among social workers in care and protection homes in the ministry of social development, and define the impact of gender variables, years' experience and the type of institution at their level of job satisfaction.

The study relied on the social survey method in a comprehensive inventory as the most appropriate curriculum for study society which has been consisted from (56) social worker in (14) fourteen care and protection homes in the Ministry of Social Development. The researchers applied a questionnaire consisted of (50) Paragraphs distributed to five dimensions of job satisfaction.

Simple statistical methods were used by the current study such as: Arithmetical averages, standard deviations, frequencies and percentages, advanced statistical methods such as T-test for two independent samples, and a single-variance analysis test (One-Way ANOVA) to show the differences and statistical indications and variables.

The results from this study showed that: The level of job satisfaction among social workers in care and protection homes was generally average, with a mean of (2.21), and the job satisfaction for the job dimension relations came at a high level with a mean (2.47), also according to the results of the research the other four dimensions of job satisfaction came at an average level and the lowest dimension was the job satisfaction about pay and promotion with a mean (1.89).

The study also indicated that there are no statistically significant differences at the level of significance ( $\alpha \leq 0.05$ ) in the level of job satisfaction of the social workers in the care and protective homes in the Ministry of Social Development according to the different variables: gender, Number of years' experience at the institution, institution type. However, the results showed a statistically significant to the organization type variable at the significant level ( $\alpha \leq 0.05$ ) in the job satisfaction in working condition dimension

**Keywords:** Job Satisfaction, Social Workers, Care and Protection Homes.

**مقدمة:**

إن رفع كفاءة العنصر البشري وتحقيق سعادته هو محور عملية إدارة الموارد البشرية، وإن الأداء والرضا في العمل، هي أبعاد قابلة للقياس في العمل، ويمكن قياسها بأشكال مختلفة، كما أن قياس هذه الأبعاد يُمكن العاملين في إدارة الموارد البشرية من الحصول على المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار المناسب، وبناء التخطيط الاستراتيجي الملائم لتطوير الموارد البشرية وتلافي المشكلات المتوقعة<sup>(1)</sup>.

ويمثل الرضا الوظيفي جانبا مهما في حياة أية موظف، وتزداد أهميته وحساسيته لدى الأخصائيين الاجتماعيين الممارسين لمهنة الخدمة الاجتماعية، وخاصة للعاملين مع مؤسسات الرعاية بأنواعها كافة؛ ذلك أن الرغبة الذاتية في مزاوله الأعمال الادارية والمهنية ترتبط بشكل قوي بجودة الأداء وحسن الإلتقان<sup>(2)</sup>.

وقد توصلت كثير من الدراسات الأجنبية والعربية إلى انخفاض مستوى الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مجالات ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية؛ لذلك جاءت هذه الدراسة لمعرفة مستوى الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في دور الرعاية والحماية التابعة لوزارة التنمية الاجتماعية، وعلاقة الرضا الوظيفي ببعض المتغيرات لدى الأخصائيين الاجتماعيين.

**مشكلة الدراسة:**

هناك العديد من الدراسات الأجنبية التي تتحدث عن الرضا الوظيفي للموظف على نحوٍ عام، وللأخصائي الاجتماعي على نحوٍ خاص، إلا أن هذه النوعية من الدراسات قليلة في البيئة العربية، باستثناء بعض الدول، كجمهورية مصر العربية، والمملكة العربية السعودية، وبخاصه الدراسات التي تتحدث عن الرضا الوظيفي لدى الأخصائي الاجتماعي الذي يعمل في مجالات الخدمة الاجتماعية كافة، كما وأن هناك ندرة في الدراسات المحلية التي تتناول الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي في المؤسسات الإيوائية ودور الرعاية والحماية، سواء للكبار أو لمرحلة الطفولة والأحداث.

والرضا الوظيفي يعتبر من أهم الجوانب المهمة المتعلقة بجودة وكفاءة أداء الموظف، وبالتالي ينعكس ذلك على أداء المؤسسة، ويساهم في النهوض بمهنة الخدمة الاجتماعية والارتقاء بمستوى الممارسة المهنية لها، وتتعدد جوانب الرضا الوظيفي سواء كانت داخل المؤسسة او الوظيفة، او خارجها، والبعض يقسم الرضا الوظيفي الى عدة جوانب، منها: الرضا عن طبيعة العمل، وعلاقات العمل، والأجر والترقية وغيرها.

ودراسة الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي في المؤسسات الإيوائية يأخذ طابع مهم، وذلك لأهمية دور الأخصائي الاجتماعي في هذه المؤسسات التي تتعامل مع الإنسان، وكذلك مع فئة ضعيفة اجتماعيا ونفسيا واقتصاديا في المجتمع، وبحاجة من يعمل معها أن يكون راضيا وظيفيا، لتجنب تسرب الأخصائيين الاجتماعيين من مهنة الخدمة الاجتماعية، ولضمان أداء

(1) الزعي، الرضا الوظيفي (مفهومه- طرق قياسه - تفسير درجاته - وأساليب زيادته في العمل) (ص11).

(2) البريثن، الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المجال الطبي بمكة المكرمة (ص2011).

أفضل لمساعدة عملاء هذه الدور والمؤسسات؛ وعليه تتمحور مشكلة الدراسة الحالية بالإجابة عن السؤال الرئيس الآتي: ما مستوى الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في دور الرعاية والحماية في وزارة التنمية الاجتماعية؟

#### أهمية الدراسة:

- الأهمية النظرية: تكمن أهمية الدراسة النظرية في أنها ستزود المكتبة الأردنية والعربية بمرجع مهم يختص بموضوع الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مجال الطفولة والأحداث، باعتباره أحد المجالات الرئيسة للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، ويتوقع أن يستفيد من نتائج الدراسة المهتمون بالموارد البشرية على نحوٍ عام، والمسؤولون عن الأخصائيين الاجتماعيين على نحوٍ خاص في المؤسسات الرعائية والإبوائية.

- الأهمية التطبيقية: قد يستفيد المسؤولون في المراكز والمؤسسات الاجتماعية من نتائج الدراسة، إلى جانب أهمية البحث بالنسبة للمتخصصين في الخدمة الاجتماعية والقائمين على تنظيم العمل والممارسة المهنية في الميدان، كما قد تقدم الدراسة توصيات مفيدة لتحسين بعض الجوانب السلبية التي تؤثر على الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين.

#### أهداف الدراسة:

1- تحديد مستوى الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في دور الرعاية والحماية في وزارة التنمية الاجتماعية.

2- تحديد وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في دور الرعاية والحماية في وزارة التنمية الاجتماعية باختلاف متغيرات: الجنس، وعدد سنوات العمل في المؤسسة، ونوع المؤسسة.

#### تساؤلات الدراسة:

1- ما مستوى الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في دور الرعاية والحماية في وزارة التنمية الاجتماعية؟  
2- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في دور الرعاية والحماية في وزارة التنمية الاجتماعية تختلف باختلاف متغيرات: الجنس وعدد سنوات العمل في المؤسسة، ونوع المؤسسة؟

#### الدراسات السابقة:

نعرض الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة على النحو الآتي:

#### 1- الدراسات العربية:

- دراسة حجاج (2007)<sup>(1)</sup> بعنوان: "الرضا الوظيفي لدى موظفي وزارة الحكم المحلي الفلسطينية"، وقد هدفت الدراسة التعرف إلى مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي وزارة الحكم المحلي الفلسطينية، في ضوء المتغيرات الآتية: الراتب، الإمكانيات والأدوات، العلاقة بين الرؤساء والمرؤسين، المزايا التي تقدمها الوزارة، كما هدفت الدراسة إلى الكشف عن مدى

(1) حجاج، الرضا الوظيفي لدى موظفي وزارة الحكم المحلي الفلسطينية.

الفروق في مستوى الرضا الوظيفي وفق متغيرات: العمر، والجنس، والمؤهل العلمي، والحالة الاجتماعية، ومدة الخبرة، تكونت عينة الدراسة من جميع الموظفين في وزارة الحكم المحلي في قطاع غزة والبالغ عددهم (120) موظفاً وموظفة، تم اختيارهم بطريقة الحصر الشامل، واستخدمت الاستبانة لجمع بيانات الرضا الوظيفي، كما استخدمت الدراسة منهج المسح الاجتماعي. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أبرزها: أن متوسط الرضا الوظيفي لدى موظفي وزارة الحكم المحلي الفلسطينية جاءت بنسبة (34.5%) لمحاوَر الدراسة الأربعة، ولاتوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، والحالة الاجتماعية، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الخبرة.

- دراسة موسى (2009)<sup>(1)</sup> بعنوان: "مشكلات الصحة العقلية والرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين في دولة الإمارات العربية المتحدة"، وقد هدفت الدراسة إلى الكشف عن الرضا الوظيفي ومدى وجود مشكلات في الصحة العقلية لدى عينة من الأخصائيين الاجتماعيين، وبلغ عددهم (180) أخصائياً اجتماعياً يعملون في أبو ظبي في المجالات التعليمية والطبية ومراكز الرعاية والمنظمات غير الحكومية، وجمعت البيانات باستخدام الاستبانة. وأظهرت الدراسة مجموعة من النتائج أبرزها: إن غالبية الأخصائيين الاجتماعيين يتمتعون بدرجة عالية من الرضا الوظيفي، وبدرجة منخفضة من التعب والإرهاق، وإن هناك علاقة سلبية بين العمر والإرهاق والضغط، ووجود علاقة أيضاً بين الإنهاك أو الإعياء المهني ومكان العمل للأخصائي الاجتماعي.

- دراسة الزعبي (2010)<sup>(2)</sup> بعنوان: "تطوير صورة أردنية لمقياس "وور" Warr وزملائه لقياس الرضا الوظيفي"، وهدفت الدراسة إلى توفير مقياس للرضا الوظيفي للبيئة الأردنية يتمتع بالرصانة العلمية، ويحقق متطلبات العمل بشكل مناسب، فقد حاولت الدراسة أن تقدم صورة أردنية من مقياس "وور" للرضا الوظيفي على عينة مجموعها (1146) من الموظفين والعاملين في المؤسسات الصناعية والخدمية في الأردن، كما تحاول الدراسة تقديم دلالات تمييزية للمقياس، خصوصاً قدرته على إيجاد فروق في معدل الرضا الوظيفي بين الذكور والإناث، وبين الأعمار المختلفة، وبين مستويات الدخل المختلفة، وقام الباحث بترجمة مقياس "وور" وزملائه إلى اللغة العربية، وتألف المقياس من (15) فقرة، تقيس كل فقرة بعداً من أبعاد الرضا الوظيفي الداخلي أو الخارجي باستخدام مدرج سباعي على طريقة ليكرت، ويتكون المقياس من ثماني فقرات تقيس الرضا الوظيفي المادي أو الخارجي Satisfaction Extrinsic مثل: الرضا عن الأجر المدفوع، والفرص للترقية، والعلاقات الاجتماعية، ومن سبع فقرات تقيس الرضا الوظيفي المعنوي أو الداخلي Intrinsic satisfaction مثل: مدى التنوع في مهام العمل، ومدى الاستقلالية الممنوحة للشخص في أداء مهماته بالطريقة التي يريد، والمدى الذي يسمح فيه العمل للفرد باستخدام جميع مهاراته وقدراته، ويمكن جمع هذين القسمين للحصول على درجة واحدة هي الرضا الوظيفي العام. وقد أشارت النتائج إلى أن المقياس يتمتع بدلالات صدق بناء جيدة، وثبات جيد، سواء باستخدام طريقة إعادة الاختبار (r=0.78) أو طريقة الاتساق

(1) موسى، مشكلات الصحة العقلية والرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين في دولة الإمارات العربية المتحدة.

(2) الزعبي، تطوير صورة أردنية لمقياس "وور" وزملائه لقياس الرضا الوظيفي.

الداخلي، باستخدام معادلة كرونباخ ألفا (0.72) ومن خصائص المقياس السيكمترية أن الصورة العربية لهذا المقياس تصلح للاستخدام في أغراض قياس الرضا الوظيفي، والحصول على مؤشرات عن معدلات الرضا الوظيفي للعاملين في وظائف مختلفة وقطاعات صناعية متعددة.

كما أشارت النتائج أن المقياس لديه القدرة على التمييز بين المجموعات المختلفة التي ورد بعضها في دليل المقياس، فقد أظهر المقياس أن هناك فروقا ذات دلالة بين الذكور والإناث، ولصالح الإناث، وأن الرضا الوظيفي العام يتأثر بالعم، إذ يرتبط ارتباطاً إيجابياً مع تقدم العمر، كما أن المقاييس حساس للتغير في مستوى الدخل، إذ أوجد فروقا ذات دلالة إحصائية بين مستويات الدخل المختلفة؛ إذ يرتبط الرضا إيجابياً مع مستوى الدخل.

- دراسة كامل ومحمد (2011)<sup>(1)</sup> بعنوان: "العلاقة بين تحقيق الرضا الوظيفي وتنمية مهارات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بمجال رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة"، وقد هدفت إلى اختبار العلاقة بين استخدام برنامج لتنمية مهارة الأداء المهني وتحقيق الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مجال رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة، من خلال التعرف إلى وجود فروق دالة إحصائية بين متوسط ودرجات الرضا الوظيفي للمجموعة التجريبية، واكتساب المعارف العلمية، وزيادة الخبرات المهنية، وتنمية الإتجاهات الإيجابية المتعلقة برعاية ذوي الاحتياجات الخاصة. واستخدم الباحث المنهج شبه التجريبي على عينة عمدية عددها (30) أخصائياً اجتماعياً من العاملين في الجمعية المصرية لحماية الأطفال في الإسكندرية، واستخدمت الدراسة أداتين من إعداد الباحثين، دليل للخبراء المهنيين والأخصائيين الاجتماعيين، ومقياس للرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: وجود فروق دالة إحصائية بين متوسط درجات الرضا الوظيفي للمجموعة التجريبية قبل وبعد تطبيق البرنامج التدريبي على اكتساب المعارف العلمية، ودعم الخبرات المهنية، وُبعد تنمية الإتجاهات الإيجابية المتعلقة برعاية ذوي الاحتياجات الخاصة، كما أوضحت النتائج أن الدرجة الكلية لمقاييس الرضا عن الأداء المهني جاءت مرتفعة، وأن أعلى نسبة جاءت لُبعد اكتساب المعارف العلمية، يليه بُعد دعم الخبرات المهنية، ومن ثم بُعد تنمية الإتجاهات الإيجابية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مجال رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة.

- دراسة عبدالنبي (2011)<sup>(2)</sup> بعنوان: "متطلبات الرضا المهني للأخصائي الاجتماعي كممارس عام في بعض مجالات الممارسة المهنية"، وقد هدفت التعرف إلى تحديد درجة الرضا المهني للأخصائيين الاجتماعيين في مجالات الممارسة المهنية، مع تحديد مدى اختلاف درجة الرضا المهني باختلاف نوعية المؤسسات التي يعمل فيها الأخصائيون الاجتماعيون، وكذلك تحديد العوامل المؤثرة على الرضا المهني للأخصائيين الاجتماعيين في مجالات الممارسة المهنية. وقد اعتمدت الدراسة على منهج المسح الاجتماعي بطريقة العينة، بلغ عددها (60) أخصائياً اجتماعياً يعملون في مؤسسات أولية وثانوية في محافظة الشرقية في مصر، واعتمدت الدراسة على مقياس للرضا الوظيفي من إعداد الباحث وتكوّن من خمسة أبعاد، حول الرضا عن طبيعة العمل، وعلاقات العمل، والأجر وفرص الترقيّة، وظروف العمل، والرضا عن التقدير المجتمعي لمهنة الخدمة

(1) كامل ومحمد، العلاقة بين تحقيق الرضا الوظيفي وتنمية مهارات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بمجال رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة.

(2) عبدالنبي، متطلبات الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي كممارس عام في بعض مجالات الممارسة المهنية.

الاجتماعية، وتوصلت الدراسة إلى نتائج عدة، أهمها: إن مستوى الرضا المهني للأخصائيين الاجتماعيين كان ضعيفاً على نحوٍ عام، ومتوسطاً في بعدي الرضا عن علاقات العمل، والرضا عن طبيعة العمل، وجاء ضعيفاً في أبعاد ظروف العمل، والأجر وفرص الترقية، والرضا عن التقدير المجتمعي للمهنة، كما أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا المهني للأخصائيين الاجتماعيين وبين نوعية المؤسسات التي يعملون بها من حيث أنها ثانوية أو أولية لصالح المؤسسات الأولية، كما أظهرت النتائج أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين عوامل الجنس والسن ومدة الخبرة في العمل والحصول على التدريب والرضا المهني، ففي عامل الجنس اتضح وجود علاقة لصالح الإناث، وفي العمر، كان الرضا المهني لصالح الأكبر عمراً، ولصالح الأكثر خبرة.

- دراسة البلوي (2011)<sup>(1)</sup> بعنوان: "الرضا الوظيفي لدى العاملين مع الأطفال ذوي الإعاقات المتعددة والتوحد في الأردن"، وقد هدفت التعرف إلى مستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين والأخصائيين العاملين مع الأطفال ذوي الإعاقات والتوحد في مؤسسات ومراكز التربية الخاصة في الأردن، وأثر متغيرات الجنس، وعدد سنوات الخبرة لدى العاملين على مستوى الرضا الوظيفي لديهم. تكونت عينة الدراسة من (41) فرداً من العاملين في (8) مؤسسات ومراكز للتربية الخاصة، وطبق عليهم مقياس الرضا الوظيفي للعاملين في مراكز ومؤسسات التربية الخاصة، وقد اشتمل على ثمانية عوامل للرضا الوظيفي، وطبقت الدراسة منهج المسح الاجتماعي. ومن أبرز نتائج الدراسة: أن مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين مع الأطفال ذوي الإعاقات المتعددة والتوحد كان متوسطاً بصورة عامة، بينما تراوحت مستويات الرضا بالنسبة لعوامل الرضا بين المتوسط والمرتفع، وكان مستوى الرضا لدى كل من الذكور والإناث العاملين متوسطاً، مع عدم وجود فروق في الرضا بين الذكور والإناث العاملين، ووجود فروق في بعد الرضا الشخصي لدى العاملين باختلاف عدد سنوات الخبرة، وذلك لصالح العاملين لأكثر من (10) سنوات خبرة، بينما لا توجد فروق دالة إحصائية بين العاملين في بقية عوامل الرضا الوظيفي.

- دراسة أبو مصطفى والأشقر (2011)<sup>(2)</sup> بعنوان: "الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المعلم الفلسطيني"، وقد هدفت الدراسة التعرف إلى العلاقة بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى المعلم الفلسطيني، مع التعرف إلى الفروق المعنوية في مقياس كل من الضغوط المهنية والرضا الوظيفي، تبعاً لمتغيرات: النوع الاجتماعي، ونوع المدرسة، والمؤهل العلمي، وسنوات الخدمة، شكل مجتمع الدراسة (3300) معلم ومعلمة من مدارس التعليم العام الحكومية، ووكالة الغوث للاجئين الفلسطينيين في محافظة خان يونس، وتكونت عيّنتها من (330) معلماً ومعلمة، واستخدمت الدراسة مقياسين من إعداد نظمي أبو مصطفى، الأول: مقياس الضغوط المهنية لدى المعلم الفلسطيني، والثاني: مقياس الرضا الوظيفي لدى المعلم الفلسطيني. أظهرت نتائج الدراسة أنه توجد علاقة سالبة دالة بين كل من الدرجة الكلية لمقياس الضغوط المهنية، والرضا المهني، لدى المعلم الفلسطيني، وأظرت كذلك أنه توجد فروق معنوية في الدرجة الكلية لمقياس الضغوط المهنية؛ تبعاً لمتغيري: النوع الاجتماعي، ونوع المدرسة، كما أظهرت النتائج أنه توجد فروق معنوية في الدرجة الكلية لمقياس الضغوط المهنية؛ تبعاً

(1) البلوي، الرضا الوظيفي لدى العاملين مع الأطفال ذوي الإعاقات المتعددة والتوحد في الأردن.

(2) أبو مصطفى والأشقر، الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المعلم الفلسطيني.

لمتغيري: المؤهل العلمي، وسنوات الخدمة، لصالح حملة درجة الدبلوم، وسنوات الخدمة من (سنة - 5 سنوات)، كما وبينت نتائج الدراسة أنه توجد فروق معنوية في الدرجة الكلية لمقياس الرضا الوظيفي، تبعاً لمتغيرات: النوع الاجتماعي، ونوع المدرسة، والمؤهل العلمي، فجاءت لصالح الذكور، ومعلمي مدارس التعليم العام الحكومية ومعلميها، وحملة درجة الدبلوم، في حين أنه لا توجد فروق معنوية في الدرجة الكلية لمقياس الرضا الوظيفي، تبعاً لمتغير سنوات الخدمة.

- دراسة البريثن (2014)<sup>(1)</sup> بعنوان: "الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المجال الطبي بمنطقة مكة المكرمة"، وقد هدفت إلى معرفة مستوى الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المجال الطبي في منطقة مكة المكرمة، واستخدم الباحث منهج المسح الاجتماعي بطريقة المسح الشامل على (107) من الأخصائيين الاجتماعيين، واستخدمت الدراسة مقياساً خاصاً بالرضا الوظيفي يركز على تسعة أبعاد أو عناصر من الرضا الوظيفي، هي: النمو النفسي، والراتب، والمسؤولية، والإشراف، والأنظمة الإدارية، وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك تديناً في المستوى العام للرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين والأخصائيات الاجتماعيات، وأظهرت الدراسة أنه لا فرق في الأبعاد ولا فرق في الانطباعات بين أفراد العينة إلا في عنصرين فقط، إذ وجد أن غالبية الأخصائيات الاجتماعيات غير راضيات عن الطرائق التي من خلالها تتم عملية الإشراف الوظيفي، وفي المقابل أبدى غالبية الأخصائيين الاجتماعيين (الذكور) عدم رضاهم عن الأنظمة الإدارية، كما وجد أن زيادة راتب الأخصائي الاجتماعي يزيد من مستوى الرضا الوظيفي، وكذلك سنوات خبرته.

## 2- الدراسات الأجنبية:

- دراسة داين Diane (1991)<sup>(2)</sup> بعنوان: "الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع منظمات رعاية الطفولة الحكومية والتطوعية"، وأجريت الدراسة على عينة مقدارها (279) أخصائياً اجتماعياً من خريجي البكالوريوس والماجستير والدكتوراه للخدمة الاجتماعية العاملين بعد عام من تخرجهم مع منظمات رعاية الطفولة في الولايات المتحدة الأمريكية، واستخدمت الدراسة أداة الاستبانة، ومنهج المسح الاجتماعي.

وأظهرت نتائج الدراسة أن الأغلبية (66%) من العينة راضون تماماً عن وظائفهم الحالية، وأن العوامل الشخصية وعوامل لها علاقة بالمنظمة، وعوامل أخرى لها علاقة بالعملاء من أكثر العوامل مساهمة في الرضا الوظيفي الكلي للأخصائيين الاجتماعيين، في حين أظهرت النتائج أن هناك اختلافاً في الدلالة للرضا الوظيفي في نوع الخدمات المقدمة للمنظمات، ونوعية الرعاية والدعم المقدم للمنظمة الحكومية أو التطوعية لصالح العاملين في المنظمات غير الحكومية.

- دراسة داين Diane (1996)<sup>(3)</sup> بعنوان: "اتجاهات الأخصائيين الاجتماعيين الإداريين حول مكان العمل والخبرة وارتباطه بالرضا الوظيفي في المنظمات غير الربحية والحكومية في الولايات المتحدة الأمريكية"، وقد أجريت الدراسة على عينة من أعضاء الجمعية الأمريكية للأخصائيين الاجتماعيين للفترة الزمنية (1981-1989)، مستخدمة الدراسة الاستبانة والمقابلة لجمع البيانات. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن الأخصائيين الاجتماعيين الإداريين في القطاعين يتمتعون بمستوى عالٍ من الرضا

(1) البريثن، الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المجال الطبي بمنطقة مكة المكرمة.

(2) Diane, Job Satisfaction among Social Workers in Public and Voluntary Child Welfare Agencies.

(3) Diane, Work Place Attitudes, Experiences, and Job Satisfaction of Social Work Administration...

الوظيفي، مع عدم وجود شعور بالتحدي أو في صراع القيمة في العمل الذي يقومون به، مع انخفاض فرص الترقية وانخفاض الدخل.

- دراسة شارما وآخرون **Sharma & et.al (1997)** <sup>(1)</sup> بعنوان: "الرضا الوظيفي للعاملين في رعاية الطفولة في المناطق الحضرية: الواقع والتنبؤات"، وهدفت الدراسة إلى وصف رضا العاملين في رعاية الطفولة في المناطق الحضرية، وتقدير درجة التنبؤ بالرضا المهني وخصائص العاملين، وتعرف ما إذا كان الرضا الوظيفي يختلف مع اختلاف الوظيفة أو المنصب، وطبقت الدراسة على عينة مكونة من (29) أخصائياً اجتماعياً، باستخدام مقياس الرضا الوظيفي **The Job Satisfaction Scale (JSS)** الذي يقيس سبعة محاور للرضا الوظيفي، وهي: العمل، والإشراف، وزملاء العمل، والحوافز والترقية، وبيئة العمل، والتدريب، والوظيفة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن أفراد العينة يتمتعون بمستوى جيد من الرضا الوظيفي، ولم تجد الدراسة أي اختلاف بين الوظيفة ومستوى الرضا الوظيفي، كما لم تظهر الدراسة أن بالإمكان التنبؤ من خلال العوامل الديمغرافية أو الخبرة بالرضا الوظيفي.

- دراسة بولوش وآخرون **Bulloch & et al (1998)** <sup>(2)</sup> بعنوان: "العمل في الخدمات الاجتماعية: الرضا الوظيفي، الإجهاد والعنف"، وهدفت الدراسة إلى معرفة مصادر الرضا الوظيفي وحوادث الإجهاد والعنف داخل مؤسسات الرعاية الاجتماعية، وقد أجريت هذه الدراسة الضخمة في وحدة الدراسات في المعهد الوطني للخدمة الاجتماعية في بريطانيا، وقد أجري المسح في خمس مؤسسات للرعاية الاجتماعية، باستخدام المقابلات على عينة مقدارها (1276) من العاملين في مجال تقديم الخدمات الاجتماعية، وضمت أربع مجموعات من العاملين، المدراء، الأخصائيين الاجتماعيين، وعاملي الرعاية المنزلية، والعاملين المقيمين في المنازل، واستخدمت الدراسة منهج المسح الاجتماعي. ودلت نتائج الدراسة أن العاملين في الخدمات الاجتماعية لديهم خبرات أكثر بالإجهاد والعنف من العاملين في خدمات الرعاية والصحة، وأن المخاطر تختلف باختلاف الوظيفة، فمقدمو الرعاية المنزلية هم الأكثر رضا في عملهم، وهم الأقل في التعرض للإجهاد والعنف، وفي المقابل إن العاملين في المنازل وبخاصة الذين لديهم مسؤوليات إدارية هم الأكثر تعرضاً لخطورة الإجهاد والعنف، كما أظهرت النتائج أن الرجال أكثر تحملاً للتعرض للعنف من النساء، وأن العاملين الصغار في باقي المجموعات يتعرضون لمعدل أعلى لمخاطر الإجهاد.

- دراسة تارا **Tara (2001)** <sup>(3)</sup> بعنوان: "مقارنة الرضا الوظيفي بين الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في الحضانات الحكومية والخاصة". وتهدف الدراسة إلى تقدير الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين في الحضانات الحكومية والخاصة، وقد اعتمدت الدراسة على عينة مكونة من (30) أخصائياً اجتماعياً من العاملين في الحضانات الحكومية و(30) أخصائياً اجتماعياً من العاملين مع الحضانات الخاصة، واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة مسح للرضا الوظيفي، وتكونت الأداة من تسعة محاور للرضا الوظيفي، وهي كالتالي: الراتب، والترقية، والإشراف، والفائدة، والعائد المحتمل، والإجراءات العملية، وزملاء العمل، وطبيعة العمل، والاتصال، وطبقت الدراسة منهج المسح الاجتماعي. وقد أظهرت نتائج الدراسة أنه لا يوجد

(1) Sharma & et.al, Job Satisfaction of Child Welfare Workers in an Urban Setting.

(2) Bulloch & et al, Working in The Social Services: Job Satisfaction, Stress and Violence.

(3) Tara, Acomparison of Job Satisfaction between Public and Private Foster Care Social Workers...

اختلاف ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي بين الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في الحضانات في القطاعين العام والخاص، كذلك لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين وبين خصائصهم الخمسة التي ذكرت بالدراسة، كما اكتشفت الدراسة أن غالبية الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في القطاعين بالحضانات لديهم رضا وظيفي في الرواتب، والفوائد أو العوائد، وفي مستوى الاتصال مع المشرفين عليهم.

- دراسة أجريستيا **Agrestia (2006)**<sup>(1)</sup> بعنوان: "الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المجال المدرسي"، وطبقت الدراسة على عينة عددها (183) من أعضاء الجمعية الأمريكية للأخصائيين الاجتماعيين في المدارس، واستخدمت الدراسة استبانة ومقياسين، وطبقت المنهج الوصفي التحليلي. وقد أظهرت النتائج أن الأخصائيين الاجتماعيين يميلون إلى التواصل المهني مع المرشدين والأخصائيين النفسيين في المدارس، وأنهم نادراً ما يشعرون بالتنافس تجاههم، كذلك أبدى المهنيون تقديرهم لمهارات وخبرات الأخصائيين الاجتماعيين وأدائهم، كما أشار معظم الأخصائيين الاجتماعيين إلى الرضا لقلّة التعارض بين ما يقدمون به من أدوار فعليه وبين الأدوار المثالية.

- دراسة جيسين **Jessen (2010)**<sup>(2)</sup> بعنوان: "الرضا الوظيفي والتقدير للعاملين في الخدمات الاجتماعية". وقد هدفت الدراسة إلى معرفة مصادر الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين، وآراء العاملين في الخدمات الاجتماعية العامة في النرويج، وما هو تصور المهنيين من التقدير والاعتراف، مع وجود المدح والإعجاب وردود الفعل الإيجابية، والسؤال الرئيس الذي أثير هو ما إذا كان الرضا الوظيفي يتأثر من خلال الفرص المتاحة للحصول على الدعم والاعتراف، واستخدمت الدراسة المسح الاجتماعي على عينة من (445) أخصائياً اجتماعياً عامل لدى منظمات الرعاية المحلية، وطبقت الاستبانة كأداة للدراسة. وقد توصلت الدراسة إلى أن المديرين والأخصائيين الاجتماعيين لديهم مستوى متساوٍ من الرضا الوظيفي، وأن تقدير العملاء له تأثير على الرضا الوظيفي لدى الممارسين المهنيين دون المديرين، وأظهرت الدراسة أن المديرين يشعرون بالمتعة والتحدي في عملهم، ويشعرون بالإنجاز والسيطرة على العمل، وأن القبول المجتمعي لهم والدعم من قبل الزملاء في العمل يساعد بإيجابية في الرضا الوظيفي لديهم، بينما أظهرت النتائج أن الدعم العالي للأخصائيين الاجتماعيين واعتراف العملاء يوضح أن لديهم تقديراً واضحاً أكثر من المدراء.

- دراسة نيومان **Neuman (2014)**<sup>(3)</sup> بعنوان: "تأثير خصائص الوظيفة على الرضا الوظيفي في الولايات المتحدة الأمريكية والصين" وهدفت الدراسة إلى التحقق إن كان هناك وجود فروق للرضا الوظيفي للموظفين في الولايات المتحدة الأمريكية والصين، أخذت بيانات الدراسة بواسطة مسح أجري عام 2011 على موظفين من شركات للتصنيع في البلدين، وبلغ مجتمع الدراسة (1800) موظف منتشرين في ست ولايات في الولايات المتحدة الأمريكية وموقعين في الصين، وأجريت الدراسة على جميع الموظفين في جميع المواقع وكان معدل الإستجابة لمجتمع الدراسة (90%).

(1) Agrestia, Job Satisfaction among School Social Workers.

(2) Jessen, Job Satisfaction and Rewards in the Social Services.

(3) Neuman, The Effect of Job Characteristics on Job Satisfaction in the United States and China.

أظهرت نتائج الدراسة انه لا يوجد اختلاف بصورة عامة للرضا الوظيفي للموظفين بين البلدين، لكن هناك مستوى متقارب من الاختلاف في بعض العوامل، وأن العمال الصينيون يستجيبون للتواصل بينهم بشكل إيجابي أكثر، ويتعاملون بشعبية أكثر في بيئة العمل، مثل: صداقات العمل، والجوانب الاخلاقية، ولديهم تخوف من ردة الفعل السلبية للإدارة.

- دراسة قريق **Greg (2016)**<sup>(1)</sup> بعنوان: "الرضا الوظيفي ودوران العمل لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المستشفيات في الولايات المتحدة الأمريكية" هدفت الدراسة التعرف الى مستوى الرضا الوظيفي ودوران العمل لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المستشفيات الأمريكية، بلغ مجتمع الدراسة (38194) أخصائي وأخصائية اجتماعية، وطبقت الدراسة على (1038) بطريقة الحصر الشامل للأخصائيين الاجتماعيين في كل مستشفى زادت به أسرة المرضى عن (200) سرير من اصل (3528) مستشفى وبواقع (500) مستشفى، استخدمت الدراسة الاستبانة، وتم توزيعها بواسطة الانترنت.

وقد أظهرت النتائج أن الرضا الوظيفي ودوران العمل يؤثر على جودة العمل لدى الأخصائيين الاجتماعيين وعلى الأشخاص الذين تقدم لهم الخدمات، كما وأظهرت أن الرضا الوظيفي لديهم جاء بمستوى عالٍ، ولم يظهر فروق دالة للرضا الوظيفي تعود للعوامل الديمغرافية للمبجوثين.

- دراسة انتونوبليو، كلين، فورستر **Antonopoulou, Killian, Forrester (2017)**<sup>(2)</sup> بعنوان: "مستويات التوتر والقلق في ممارسة الخدمة الاجتماعية مع الطفولة والاسرة: تصورات الموظفين للهيكل التنظيمي، والدعم الفني، وفرص العمل في خدمات الطفولة في المملكة المتحدة، هدفت الدراسة التعرف إلى مستويات التوتر والقلق في ممارسة الخدمة الاجتماعية مع الطفولة والاسرة، كما هدفت التعرف إلى تصورات الموظفين للهيكل التنظيمي، والدعم الفني، وفرص العمل وعلاقة ذلك بضغطات ورضا العمل. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وجمعت بيانات الدراسة بواسطة استبانة طبقت على (193) أخصائي اجتماعي تم اختيارهم من خمس مؤسسات في لندن. أظهرت النتائج أن الأخصائيين الاجتماعيين يتمتعون بمستويات عالية من التوتر والارهاق والضغوطات في العمل، وناقشت الدراسة الاثار المترتبة على كيفية دعم السلطات المحلية للأخصائيين الاجتماعيين للتعامل مع الضغوط في العمل.

#### تعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الدراسات السابقة تبين ان هناك قلة في الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين في دور ومؤسسات الطفولة، وتحديدًا في دور الرعاية والحماية، باستثناء دراسات: (Diane,1991)<sup>(3)</sup>، (Sharma & et.al,1997)<sup>(4)</sup>، (Tara,2001)<sup>(5)</sup> اللاتي تناولن مؤسسات الطفولة بشكل عام، وباقي الدراسات تناولت الرضا الوظيفي

(1) Greg, Job Satisfaction and Turnover Intent among Hospital Social Workers in the United States.

(2) Antonopoulou, Killian, Forrester, Levels of Stress and Anxiety in Child and Family Social Work.

(3) Diane, Job Satisfaction among Social Workers in Public and Voluntary Child Welfare Agencies.

(4) Sharma & et.al, Job Satisfaction of Child Welfare Workers in an Urban Setting.

(5) Tara, Acomparison of Job Satisfaction Between Public And Private Foster Care Social Workers...

للأخصائيين الاجتماعيين بالمجالات المختلفة للخدمة الاجتماعية ولبعض الوظائف الأخرى. استخدمت الدراسة الحالية الحصر الشامل لمجتمع الدراسة، وباقي الدراسات استخدمت العينة باستثناء دراستي (حجاج، 2007)<sup>(1)</sup> و (البريثن، 2014)<sup>(2)</sup> اللتان استخدمتا طريقة الحصر الشامل لمجتمع الدراسة، تناولت هذه الدراسة خمسة متغيرات للرضا الوظيفي، كدراسة (عبدالنبي، 2011)<sup>(3)</sup>، اتفقت هذه الدراسة مع جميع الدراسات السابقة في استخدامها لمنهج المسح الاجتماعي، باستثناء دراسة (كامل ومحمد، 2011)<sup>(4)</sup> التي استخدمت المنهج شبه التجريبي، معظم الدراسات السابقة كما وهذه الدراسة استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات.

استفاد الباحثون من الدراسات السابقة في صياغة أسئلة الدراسة، كدراسة (البريثن، 2014)<sup>(5)</sup>، وإعتماد متغيرات الرضا الوظيفي كما جاء في دراسة (عبدالنبي، 2011)<sup>(6)</sup>، كما أفاد الباحثون من عدة دراسات لإعداد أداة الدراسة، مثل دراستي: (عبدالنبي، 2011)<sup>(7)</sup>، و (البريثن، 2014)<sup>(8)</sup>.

### الإطار النظري للدراسة

#### مفاهيم الدراسة:

#### أ- الرضا الوظيفي: Job Satisfaction

تعددت التعريفات والتفسيرات لهذا المفهوم لدى العلماء، ويرجع ذلك إلى احتواء هذا المفهوم على جوانب متعددة ومتداخلة ومتربطة؛ فقد عرّف بأنه موقف أو رد فعل عاطفي على وظيفة أو عمل أو مهمة<sup>(9)</sup>. ويُعرف كذلك بأنه ردة فعل انفعالية (Effective Reaction) تنشأ لدى الموظف نحو المهام التي يقوم بها (مدى التنوع في المهام، ومدى استخدام المهارات....) أو اتجاه العوامل الخارجية المحيطة بالعمل (البيئة الفيزيائية العلاقة مع الزملاء والرؤساء...)<sup>(10)</sup>. وذكر الزعبي (2011)<sup>(11)</sup> أن عدداً من الباحثين أشاروا إلى أن الرضا الوظيفي يحتوي على بنى معرفية تتضمن تقييمات ذهنية لأبعاد معينة من عمل الفرد، كما يتضمن الرضا جانباً انفعالياً فيه مشاعر نحو العمل، كما يتضمن جانباً سلوكياً، ويمكن أن يتم

(1) حجاج، الرضا الوظيفي لدى موظفي وزارة الحكم المحلي الفلسطينية.

(2) البريثن، الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المجال الطبي بمنطقة مكة المكرمة.

(3) عبد النبي، متطلبات الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي كممارس عام في بعض مجالات الممارسة المهنية.

(4) كامل ومحمد، العلاقة بين تحقيق الرضا الوظيفي وتنمية مهارات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بمجال رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة.

(5) البريثن، الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المجال الطبي بمنطقة مكة المكرمة.

(6) عبد النبي، متطلبات الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي كممارس عام في بعض مجالات الممارسة المهنية.

(7) عبد النبي، متطلبات الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي كممارس عام في بعض مجالات الممارسة المهنية.

(8) البريثن، الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المجال الطبي بمنطقة مكة المكرمة.

(9) Weiss, Deconstructing Job Satisfaction: Separating Evaluation, Beliefs and Affective Experiences (p.177).

(10) الزعبي، تطوير صورة أردنية لمقياس "وور" وزملائه لقياس الرضا الوظيفي (ص101).

(11) الزعبي، الرضا الوظيفي (مفهومه - طرق قياسه - تفسير درجاته - وأساليب زيادته في العمل) (ص17-18).

التعبير عن هذه المكونات الثلاث من خلال تعبيرات لفظية أو غير لفظية مثل: (جيد - سيء، إيجابي - سلبي)، ويمكن قياسها من خلال مقاييس تقييمية تتضمن تقييماً لخصائص العمل أو صفاته، أو ما يحيط به من ظروفه. وعليه؛ يضع الباحثون تعريفاً إجرائياً للرضا الوظيفي في هذه الدراسة على أنه: حالة يشعر فيها الأخصائي الاجتماعي بالرضا والسعادة عن عمله ومهنته، ويسعى فيها إلى التكيف مع المتغيرات التي تحدث في العمل وبيئته، مما يجعله أكثر ارتباطاً بوظيفته، ويتحقق ذلك من خلال عدد من المتغيرات الداخلية المرتبطة بالفرد، أو الخارجية المرتبطة بالعمل وظروفه، وتشمل هذه المتغيرات: الرضا عن طبيعة العمل، الرضا عن علاقات العمل، الرضا عن الأجر والترقيه، الرضا عن ظروف العمل، الرضا عن التقدير المجتمعي للمهنة.

### ب- دور الرعاية والحماية: Care and Protection Homes

مؤسسات رعاية اجتماعية حكومية يجدها وزير التنمية الاجتماعية تقدم خدماتها لرعاية وإيواء الأطفال، وتشمل:

1- مؤسسات رعاية الطفولة الحكومية وتتبع لمديرية الأسرة والطفولة في وزارة التنمية الاجتماعية.

2- دور رعاية الأحداث التابعة لمديرية الأحداث والامن المجتمعي في وزارة التنمية الاجتماعية، وداري الوفاق الأسري، ودار إيواء ضحايا الاتجار بالبشر.

ويضع الباحثون تعريفاً إجرائياً لدور الرعاية والحماية في هذه الدراسة بأنها: دور تربية وتأهيل الأحداث لاصلاح

الأحداث المحكومين، ودور تربية الأحداث لتربية الأحداث الموقوفين، ودور رعاية الأحداث لإيواء الأحداث المحتاجين للحماية والرعاية، وداري الوفاق الأسري لإيواء ضحايا الاتجار بالبشر، ودور رعاية الأطفال الحكومية المعتمدة من قبل وزير التنمية الاجتماعية في المملكة الأردنية الهاشمية.

### أهمية الرضا الوظيفي:

يُعدُّ الرضا الوظيفي من المتغيرات المهمة ليس على مستوى الانتاجية ودورات العمل فقط، أو ما يسمى بالفوائد المؤسسية، وإنما هناك العديد من الفوائد التي تعود على الفرد، من حيث: الفوائد النفسية للموظف، وشعوره المنخفض بضغط العمل، وما شابه ذلك<sup>(1)</sup>.

وتحقيق الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي يساعد في تجويد أدائه المهني، ويزيد من انتمائه لمهنته، مما يؤدي إلى

تحسين صورة المهنة في المجتمع، ويمكن تحديد أهمية الرضا المهني والوظيفي للأخصائي الاجتماعي على النحو الآتي:

1- يسهم تحقيق الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي في زيادة المشاعر الإنسانية الإيجابية لديه، مما يؤدي إلى تعزيز الانتماء والشعور بالمسؤولية الاجتماعية والإبداع في العمل.

2- رضا الأخصائي الاجتماعي يساعد الإدارة في تصميم بيئة تساعد في الاستثمار الأمثل للطاقات البشرية.

(1) الزعبي، تطوير صورة أردنية لمقياس "وور" وزملائه لقياس الرضا الوظيفي (ص 18-19).

3- تحقيق الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي يساعد في تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي، الذي يؤدي إلى نجاحه في عمله، وزيادة إنتاجية أدائه المهني وتحسينه.

4- والرضا الوظيفي له أهمية على اطلاق القدرات الإبداعية، وكذلك التأثير على الحالة المزاجية للإخصائي الاجتماعي، ويُعدُّ الرضا الوظيفي مهما باعتباره أحد مظاهر الرضا عن الحياة<sup>(1)</sup>.

#### العوامل والمتغيرات المؤثرة في الرضا الوظيفي:

هناك عدة عوامل تحدد الرضا الوظيفي والدافعية، وما يرتبط بهما من رفع للأداء البشري وتتكون في ما يأتي:

1- مهارات تحتوي على تحدي (Mentally Challenging Tasks): ويكون ذلك إذا كان العمل يحتوي على تجدد وتنوع في المهام.

2- الحصول على التغذية الراجعة (Feedback) وهي الدرجة التي يوفر فيها العمل معلومات عن أداء الموظف ونقاط قوته ونقاط ضعفه، وتكون التغذية الراجعة من مصادر متعددة من المشرفين والرؤساء، والزملاء، والعملاء المستفيدين، ومن العمل نفسه.

3- التدريب المستمر (Continuous Training): وهي درجة استثمار المؤسسة في الموظف لتدريبية وتطوير مهاراته.

4- زيادة مستوى التحكم (Control): وهي درجة وجود الفرصة لدى الموظف للتحكم بالمهام التي يقوم بها، إذ يفرز التحكم لكل معطيات العمل قدر الامكان.

5- وجود مدير داعم (Supportive Supervision): يشير إلى درجة دعم المدير للموظف.

6- وجود زملاء داعمين (Supportive Co-Workers): يشير إلى تطور الدعم الذي يلقاه الموظف من زملائه في العمل.

7- وجود توازن إيجابي بين الحياة الأسرية والعمل (Work-Life Balance) مثل: عدم وجود تعارض بين الأدوار في العمل وأدوار الحياة، كبعد المنزل عن العمل أو ازمة المواصلات وغير ذلك من الأدوار المهمة.

8- الأجر المنصف (equitable rewards): يشير إلى درجة شعور الموظف بالعدل والانصاف في الاجر والتعويضات .

9- التقدير المعنوي (recognition): شعور الموظف بالتقدير المعنوي، وأنه ليس مجرد أجبر، بل يجعله يشعر بأنه شخص تعتمد عليه المؤسسة كثيراً.

10- الشعور بالأمن الوظيفي (Job Security): يشير إلى درجة شعور الموظف بأمان وظيفي وانخفاض احتمالية الفصل، سواء حاضراً أو مستقبلاً.

وعليه؛ فالرضا الوظيفي عملية تراكمية، وقياس العوامل السابقة تُحوّل إلى متغيرات كمية يمكن قياسها سلوكياً، ومن ثمَّ فإنَّ مجموع الدرجات على جميع الأبعاد تشكل مؤشراً عاماً عن مستوى الرضا الوظيفي لدى الأخصائي الاجتماعي أو أية موظف<sup>(2)</sup>.

(1) عبد النبي، متطلبات الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي كمارس عام في بعض مجالات الممارسة المهنية (ص 6385-6386).

(2) الزعبي، الرضا الوظيفي: مفهومه - طرق قياسه - تفسير درجاته - وأساليب زيادته في العمل (ص 21-23).

**متطلبات الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين في مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية:**

هناك العديد من المتطلبات التي يجب تحقيقها ليتحقق الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المجالات المتعددة لمهنة الخدمة الاجتماعية، ومن هذه المتطلبات ما يأتي:

أ- **المتطلبات المهنية:** وتتعلق هذه المتطلبات بجانبين، الأول ما يتعلق بالممارس المهني، من حيث: استعداده للمهنة وتعليمه وتدريبه وتأهيله للعمل في مجالات الممارسة المهنية، والجانب الآخر يتعلق بطبيعة الممارسة المهنية. وفيما يأتي توضيح لهذه المتطلبات:

1- الاستعداد المهني للأخصائي الاجتماعي: وهذا يعد الأساس لفاعلية الممارسة المهنية، إذ يضمن تلك الرغبة في العمل مع العملاء ومساعدتهم وحل مشكلاتهم، والاقبال على المهنة ومن ثم ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي، ويمكن تحقيق ذلك عن طريق الاختبارات الشخصية، والإعداد المهني لطلاب الخدمة الاجتماعية.

2- الإعداد المهني للأخصائي الاجتماعي: وهذا يتطلب إعداداً نظرياً وعملياً وإكسابه الشخصية المهنية، ويتطلب ذلك جودة العملية التعليمية نظرياً وميدانياً، من حيث: المناهج، والأدوات.

3- التدريب المتخصص للأخصائي الاجتماعي: فالتدريب قبل الالتحاق بالعمل وإثناؤه من أهم العوامل التي تؤدي إلى تحسين الممارسة المهنية للأخصائي الاجتماعي، ومن ثم زيادة أدائه المهني، مما ينعكس ذلك على رضائه المهني.

4- اتخاذ القرارات المهنية: أي إتاحة الفرص للأخصائي الاجتماعي ليتمتع بالاستقلالية والحرية في اتخاذ القرارات المهنية.

5- الإشراف المهني: بما أن الإشراف المهني عملية إدارية وتنفيذية لتحقيق الخطط والسياسات، فهو يرتبط بالأداء المهني، من حيث: حجم العمل، وتوزيعه، والتنسيق بين المهام المختلفة للعاملين، وهو أيضاً يعمل على التنسيق بين الإدارات والأقسام على نطاق المؤسسة، وتقليل التكلفة والمصروفات، وهذا يتطلب توفير إشراف مهني لمتابعة عمل الأخصائيين الاجتماعيين، ليساهم في زيادة أداء الأخصائي الاجتماعي ومن ثم زيادة الرضا المهني.

ب- **المتطلبات المؤسسية:** هي التي تتعلق بالعمل في جوانب عدة لتشمل هذه المتطلبات ما يأتي:

1- الأجور والمكافآت: وتعد الوسيلة الأساسية لإشباع حاجات الموظفين، وهي عامل مهم في تحقيق رضاهم الوظيفي، ويتطلب ذلك تناسب الرواتب مع العمل والمجهود الذي يبذلونه.

2- الأمن الوظيفي: هي عوامل تشعر الأخصائي الاجتماعي بالاطمئنان على عمله، وتشمل: التأمينات، والضمانات، والرعاية الصحية، مع فرص عادلة؛ بهدف الحصول على الترقية واشغال الوظائف حسب الكفاءة.

3- العلاقات المهنية مع الزملاء والرؤساء والعملاء: إن العلاقات الجيدة تشعر الأخصائي الاجتماعي بالرضا عن عمله.

4- نوع العمل وتنوعه: تشمل تنوع مهام العمل والروتين وصعوبة العمل، والأعمال المهنية التي تُظهر قدرات الأخصائي الاجتماعي ومهاراته، مع حرية اتخاذ القرارات المهنية.

5- ظروف العمل: تشمل البنية المادية المحيطة بالأخصائي الاجتماعي من مبانٍ وأدواتٍ ووسائلٍ وبرامجٍ، بالإضافة إلى الظروف الفيزيائية للعمل، مثل: الإضاءة، والتهوية، والنظافة، مع توفير المكان الملائم لعمل الأخصائي الاجتماعي.

**ج- المتطلبات المجتمعية:** تشمل مجموعة من العوامل البيئية والمجتمعية، منها:

1- البيئة التي توجد فيها المؤسسة : تؤثر البيئة بكل متغيراتها الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية على المؤسسات التي توجد فيها، فكلما كانت هذه البيئة مستقرة وتسودها ثقافة العلم والتسامح، ساهم ذلك في تحقيق أهداف المؤسسة، ومن ثم تدعيم الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي.

2- التعاون والتنسيق بين مؤسسات المجتمع والمؤسسات التي يعمل فيها الأخصائيون الاجتماعيون: كلما زادت درجة التعاون والتنسيق ساهم ذلك في عملية تحقيق أهداف مهنة الخدمة الاجتماعية، وساهم في رضا الأخصائي الاجتماعي.

3- مكانة المهنة في المجتمع والتقدير المجتمعي لها: إن ضعف مكانة مهنة الخدمة الاجتماعية في المجتمع وانخفاض التقدير المجتمعي للمهنة، يولد عند الأخصائيين الاجتماعيين شعوراً بأن المجتمع لا يقدّر عملهم، وينعكس ذلك على رضاهم المهني نحو مهنتهم<sup>(1)</sup>.

**النظريات المفسرة للرضا الوظيفي:**

تعددت النظريات التي حاولت تفسير الرضا الوظيفي وعوامله ومسبباته، وذلك لتعدد المدارس العلمية وتنوعها في هذا المجال، وسيعرض الباحثون أهم النظريات العلمية التي حاولت تفسير الرضا الوظيفي على النحو الآتي:

**1- نظرية تدرج الحاجات ماسلو (Maslow):**

تفسر هذه النظرية الرضا الوظيفي حسب إشباع الحاجات الملحة لدى الفرد، بمجرد أن يشبع الإنسان مستوى معيناً من حاجاته، ويظهر لديه مستوى آخر من الحاجات يريد إشباعها، وقد قسمت هذه النظرية الحاجات الإنسانية إلى ستة مستويات على شكل درجات السلم؛ إذ يحقق الإنسان الرضا الوظيفي عندما يشبع العمل حاجاته، ويشعر بأهمية الدور الذي يؤديه، وتعد المهنة التي يمارسها الإنسان من أهم الوسائل التي تساعد في إشباع معظم حاجاته ورغباته<sup>(2)</sup>.

**2- نظرية العاملين هرزبرج (Herzberg):**

قسمت هذه النظرية العناصر المؤدية إلى الرضا المهني إلى نوعين:

أ- العوامل المتعلقة بالعمل نفسه (Intrinsic Elements): تسهل عملية تحقيق الذات، وتتمثل في التحصيل، والمهارة المكتسبة، والمعارف، ونوع العمل، والمسؤولية، والترقية في العمل.

ب- العوامل المتعلقة بالبيئة الخارجية للعمل (Extrinsic Elements): تتعلق بالظروف المحيطة بالإدارة أو الرئاسة، أو الإشراف، وأنماط القيادة، وطبيعة العلاقات بين الموظف وزملائه، وبينه وبين رؤسائه، وتفترض هذه النظرية أن تلك العوامل التي تتعلق بتحقيق ذاتية الفرد في العمل، سوف ينجم عنها الشعور بالرضا (ورد في كامل ومحمد، 2011 نقلاً عن Harold F. Oneil, jr<sup>(3)</sup>).

(1) عيد النبي، متطلبات الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي كممارس عام في بعض مجالات الممارسة المهنية (ص6386-6391).

(2) شحاته وثابت، العلوم السلوكية في التنظيم والإدارة (ص679).

(3) كامل ومحمد، العلاقة بين تحقيق الرضا الوظيفي وتنمية مهارات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين....(ص2588-2589).

**3- نظرية الإنجاز مكليان (McClelland):**

تقوم هذه النظرية على ثلاثة دوافع، تشمل ما يأتي:

أ- الدافع للتفوق: يتحقق وفقاً لمجموعة من المعايير للبحث عن فرص حلّ المشكلات. ويرى مكليان أن الأفراد الذين يتحلون بهذا الدافع لديهم القدرة على تحمل المسؤوليات واتخاذ القرارات، مما ينعكس على رضاهم الوظيفي.

ب- الدافع للقوة: هو ما يجعل الفرد يسلك الطرائق المختلفة التي توفر له فرص كسب القوة والتأثير في سلوك الآخرين.

ج- الدافع للانتماء: يتمثل في رغبة الفرد في بناء علاقات سوية، وتفاعلات مشبعة مع زملاء العمل، وهؤلاء الأفراد يحتاجون إلى درجات مقبولة من التناغم مع الآخرين، كشرط أساس لتحقيق الرضا الوظيفي<sup>(1)</sup>.

وقد استفاد الباحثون من هذه النظريات في فهم الإطار النظري لهذه الدراسة، وأنه كلما تحقق تلبية حاجات للأخصائي الاجتماعي في عمله، كلما ازداد رضاه عن وظيفته، وكذلك فإن الرضا الوظيفي كما ذكرت نظرية العاملين لهرزبرج يقسم إلى عوامل تتعلق بالعمل نفسه، وعوامل تتعلق بالبيئة الخارجية للعمل، أو للمؤسسة، كما استفاد الباحثون من نظرية الإنجاز في تفسير نتائج الدراسة، والتي تظهر أن لدى الأخصائي الاجتماعي عدة دوافع لتحقيق الرضا الوظيفي في عمله.

**الإجراءات المنهجية للدراسة**

**نوع الدراسة ومنهجها:** تعدّ هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التحليلية، وقد استخدمت منهج المسح الاجتماعي باستخدام طريقة الحصر الشامل لمجتمع الدراسة.

**مجتمع الدراسة:** يتكون مجتمع الدراسة من جميع الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في دور الرعاية والحماية التابعة لوزارة التنمية الاجتماعية وقت إجراء الدراسة، والبالغ عددهم (60) أخصائي وأخصائية اجتماعية، وهذه الدور موزعة كما يأتي:

**أولاً: دور الحماية:** وتشمل:

أ- دور تربية وتأهيل الأحداث (دار تربية وتأهيل الأحداث/ الرصيفة، دار تربية وتأهيل الأحداث/ عمان، دار تربية الأحداث/ إربد، دار تربية وتأهيل الأحداث/ إربد، دار تربية وتأهيل الفتيات/ الرصيفة، دار رعاية الفتيات/ الرصيفة، مركز رعاية المتسولين / مادبا).

ب- داري الوفاق الأسري ودار إيواء ضحايا الاتجار بالبشر (دار الوفاق الأسري/ ماركا، دار الوفاق الأسري/ إربد، دار إيواء ضحايا الاتجار بالبشر/ عمان).

**ثانياً: دور الرعاية:** تشمل دور رعاية الأطفال (دار رعاية الأطفال/ الهاشمي الشمالي، دار رعاية الفتيان/ شفا بدران، مؤسسة الحسين الاجتماعية/ الأشرفية، دار الحنان/ إربد).

**أداة الدراسة:**

(1) Herbert, Focus of Control: Current Trends in Theory and Research (p.87).

قام الباحثون بتطوير أداة لقياس مستوى الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في دور الحماية والرعاية التابعة لوزارة التنمية الاجتماعية، وقد أفاد الباحثون من الدراسات السابقة الآتية لإعداد أداة الدراسة: (Tara، 2001)<sup>(1)</sup>، (الزعيبي، 2010)<sup>(2)</sup>، (عبد النبي، 2011)<sup>(3)</sup>، (كامل ومحمد، 2011)<sup>(4)</sup>، (البلوي، 2011)<sup>(5)</sup>، (البريثن، 2014)<sup>(6)</sup>.

وحول تحديد متغيرات الدراسة أفاد الباحثون من دراسة (عبد النبي، 2011)<sup>(7)</sup>؛ إذ تضمنت الأداة خمسة متغيرات للرضا الوظيفي، هي: الرضا الوظيفي عن طبيعة العمل، والرضا الوظيفي عن علاقات العمل، والرضا الوظيفي عن الأجر وفرص الترفيه، والرضا الوظيفي عن ظروف العمل، والرضا الوظيفي عن التقدير المجتمعي للمهنة.

تكونت أداة الدراسة من جزأين، تناول الجزء الأول خصائص مجتمع الدراسة، وتكون من ثمانية أسئلة، وأما الجزء الثاني، فقد تكون من (50) فقرة موزعة على خمسة محاور، لكل محور عشر فقرات، جميعها صيغت بطريقة إيجابية باستثناء (18) فقرة صيغت بطريقة سلبية، واخذت الفقرات السلبية الأرقام التالية في استبانة الدراسة: (1، 3، 4، 6، 7، 9، 10، 22، 23، 27، 28، 29، 37، 38، 42، 43، 46، 49)، واستخدمت الأداة مقياس ليكرت الثلاثي (موافق، محايد، غير موافق)، وأعطيت أوزان للفقرة الموجبة (موافق = 3، محايد = 2، غير موافق = 1) وبالعكس للفقرات السالبة.

ولتقسيم مدى المقياس إلى ثلاثة مستويات، تمت عملية الحساب على النحو الآتي: مدى المقياس = 3 (موافق) - 1 (غير موافق) = 2، طول الفئة =  $2 \div 3 = 0.66$  وعليه يصبح مستوى الرضا الوظيفي وفق المتوسطات الحسابية كما يأتي: (1-1.66 مستوى منخفض، 1.67-2.33 مستوى متوسط، 2.34-3.0 مستوى مرتفع).

#### صدق أداة الدراسة:

للتأكد من صدق أداة الدراسة تم عرض الاداة في مراحل إعدادها على مجموعة من الأساتذة المتخصصين في الخدمة الاجتماعية، وعلم الاجتماع، وعلم النفس، ومن الخبراء والممارسين في الميدان/مديرتي الأحداث والأمن المجتمعي، والأسرة والطفولة في وزارة التنمية الاجتماعية، لمعرفة مدى ملائمتها لقياس أهداف الدراسة، وقد تم تعديل الأداة في ضوء ملاحظات المحكمين، وتضمن التعديل إضافة بعض الفقرات، واستبعاد أخرى، بالإضافة إلى إعادة صياغة بعض الفقرات، والملحق رقم (1) يوضح قائمة باسماء المحكمين وتخصصاتهم ومكان عملهم.

#### ثبات أداة الدراسة:

تم حساب ثبات الاستبانة بطريقة حساب معمل الثبات (كرونباخ - الفا) للاتساق الداخلي، وقد بلغ ثبات الاداة (0.929) وهو معامل ثبات عالٍ وفي بأداة الدراسة، والجدول رقم (1) يوضح معامل الثبات (كرونباخ- الفا) لأبعاد الدراسة.

(1) Tara, Acomparison of Job Satisfaction between Public and Private Foster Care Social Workers (p.38-45).

(2) الزعيبي، تطوير صورة أردنية لمقياس "وور" وزملائه لقياس الرضا الوظيفي (ص107).

(3) عبد النبي، متطلبات الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي كمارس عام في بعض مجالات الممارسة المهنية (ص6396-6404).

(4) كامل ومحمد، العلاقة بين تحقيق الرضا الوظيفي وتنمية مهارات الأداء المهني للأخصائيين (ص2641-2644).

(5) لبلوي، الرضا الوظيفي لدى العاملين مع الأطفال ذوي الإعاقات المتعددة والتوحد في الأردن (ص345-347).

(6) البريثن، الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المجال الطبي بمنطقة مكة المكرمة (ص233-234).

(7) عبد النبي، متطلبات الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي كمارس عام في بعض مجالات الممارسة المهنية (ص6392).

جدول رقم (1) معاملات (كرونباخ- ألفا) لاختبار ثبات الدراسة (ن = 56)

الرقم	البعد	عدد الفقرات	معامل كرونباخ ألفا
1	الرضا عن طبيعة العمل	10	0.805
2	الرضا عن علاقات العمل	10	0.654
3	الرضا عن الأجر والترقيه	10	0.670
4	الرضا عن ظروف العمل	10	0.789
5	الرضا عن التقدير المجتمعي للمهنة	10	0.825
	الكلية	50	0.929

## المعالجة الإحصائية:

تم استخدام الأساليب الإحصائية التي تناسب الدراسة، فقد استخدمت الأساليب الإحصائية البسيطة من متوسطات حسابية، وتكرارات ونسب مئوية وانحرافات معيارية، واختبارات متقدمة، مثل: اختبار T-test لعينتين مستقلتين، واختبار تحليل التباين الأحادي (One Way - ANOVA) لبيان الفروق والدلالات الإحصائية للمتغيرات.

## مجالات الدراسة:

المجال البشري: تكون من جميع الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في دور الرعاية والحماية في وزارة التنمية الاجتماعية والبالغ عددهم (60) أخصائي وأخصائية اجتماعية، باستخدام الحصر الشامل لمجتمع الدراسة، وتغيب (3) أخصائيين اجتماعيين لحصولهم على إجازات بدون راتب، وأخصائية اجتماعية في إجازة مرضية.

المجال المكاني: تمثل في: أ- دور الحماية للحوادث والمسؤولين في عمان، الرصيفة، اربد، ومادبا، وكذلك داري الوفاق الأسري في ماركا واربد، ودار إيواء ضحايا الاتجار بالبشر في عمان. ب- دور رعاية الأطفال والفتيات في الهاشمي الشمالي، شفا بدران، الأشرفية، واربد.

المجال الزمني: تم تطبيق أداة الاستبانة على مجتمع الدراسة خلال الفترة من 2016/10/15 - 2016/11/25م.

## عرض نتائج الدراسة

## أولا : نتائج خصائص مجتمع الدراسة:

جدول رقم (2) توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الجنس، والعمر، والتخصص، والمستوى التعليمي، وعدد سنوات العمل،

والدخل الشهري، ونوع المؤسسة.

المتغير	مستوى المتغير	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	24	42.9
	انثى	32	57.1
العمر	25 - أقل من 34	16	28.6

57.1	32	35 - أقل من 44	التخصص
14.3	8	45 - أقل من 54	
41.1	23	خدمة اجتماعية	
30.4	17	علم اجتماع	
7.1	4	علم نفس	
10.7	6	تخصصات تربوية	
7.1	4	حقوق	
3.6	2	اقتصاد	
17.9	10	دبلوم	
73.2	41	بكالوريوس	
7.1	4	ماجستير	
1.8	1	دكتوراه	
35.7	20	أقل من 5 سنوات	عدد سنوات العمل في مؤسسات الرعاية والحماية
39.3	22	5 - أقل من 10 سنوات	
16.1	9	10- أقل من 15 سنه	
8.9	5	15 سنة فأكثر	
8.9	5	أقل من 250 دينار	الدخل الشهري بالدينار الأردني
85.7	48	250 - أقل من 500 دينار	
5.4	3	501 - 750 دينار	
48.2	27	مؤسسة طفولة	نوع المؤسسة / الدار
30.4	17	دار أحداث	
21.4	12	دار وفاق أسري / وضحايا اتجار بالبشر	

يظهر من بيانات الجدول رقم (2) أن أكثر من نصف أفراد مجتمع الدراسة من الإناث وبنسبة بلغت (57.1%)، فيما بلغت نسبة الذكور (42.9%)، ويفسر ذلك رغبة الإناث بالعمل مع الطفولة ومؤسسات الرعاية والحماية أكثر من الذكور. ومن حيث العمر، فقد جاءت فئة العمر من (35 - أقل من 44 سنه) أكثر نسبة، وكانت (57.1%)، وذلك لحاجة هذه المؤسسات لموظفين من ذوي الأعمار المتوسطة والخبرات المتقدمة، ويلبها فئة العمر من (25 - أقل من 34 سنه) وبلغت نسبتها (28.6%)، ثم فئة العمر من (45 - أقل من 54 سنه) وجاءت بنسبة (14.3%). أما من حيث التخصص، جاء تخصص الخدمة الاجتماعية

في مقدمة النسب، وتشكل ما نسبته (41.1%)، وهو التخصص الأفضل للممارسة في دور الرعاية والحماية، وجاء تخصص علم الاجتماع بنسبة (30.4%) وجاءت التخصصات التربوية بنسبة (10.7%)، وعلم النفس بواقع (7.1%)، وتخصص الحقوق (7.1%)، فيما كانت أدنى نسبة تمثيل لتخصص الاقتصاد بنسبة (3.6%)، وفيما يتعلق بالمستوى التعليمي تظهر نتائج الجدول أن أكثر من غالبية مجتمع الدراسة من مستوى البكالوريوس، وقد شكلت ما نسبته (73.2%)، وقد يفسر ذلك أن أعلى نسبة مستوى تعليمي لموظفي وزارة التنمية الاجتماعية من مستوى البكالوريوس، ثم جاءت نسبة مستوى الدبلوم ومثلت (17.9%)، ثم مستوى الماجستير بنسبة (7.1%) وأقلها مستوى الدكتوراه بنسبة (1.8%).

أما سنوات العمل، فتظهر بيانات الجدول أن أعلى نسبة تمثيل كانت لفئة سنوات العمل من (5 - أقل من 10 سنوات) وجاءت بنسبة (39.3%)، يليها فئة سنوات عمل (أقل من 5 سنوات)، ومثلت نسبة (35.7%)، ثم فئة (10 - أقل من 15 سنة) وبنسبة (16.1%)، وأقلها فئة (15 سنة فأكثر) وبنسبة (8.9%)، وفي جانب الدخل الشهري بالدينار الأردني، فقد أظهرت النتائج أن فئة الدخل من (250 - أقل من 500 دينار) جاءت أعلى نسبة، وشكلت ما نسبته (85.7%)، يليها فئة الدخل (أقل من 250 دينار) شكلت ما نسبته (8.9%)، وأقلها كانت لفئة دخل من (501 - 750 دينار) وشكلت ما نسبته (5.4%)، أما عن نوع المؤسسة أو الدار التي يعمل فيها الأخصائيون الاجتماعيون، فقد شكلت أعلى نسبة لعمالهم في مؤسسات الطفولة بواقع (48.2%)، وقد يوضح ذلك الحاجة لتواجد الأخصائيين الاجتماعيين في مؤسسات الطفولة بنسبة أكثر من دور الأحداث وداري الوفاق الأسري، يليه في دار أحداث بنسبة (30.4%) وأقلها في دار وفاق أسري وضحايا الاتجار بالبشر وشكلت ما نسبته (21.4%).

ثانياً: النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة

الإجابة عن التساؤل الرئيس الأول: ما مستوى الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في دور الرعاية والحماية في وزارة التنمية الاجتماعية؟

جدول رقم (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد مجتمع الدراسة عن أبعاد الدراسة

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى الرضا
الرضا عن طبيعة العمل	2.14	0.48	4	متوسط
الرضا عن علاقات العمل	2.47	0.33	1	مرتفع
الرضا عن الأجر والترقيه	1.89	0.39	5	متوسط
الرضا عن ظروف العمل	2.23	0.46	3	متوسط
الرضا عن التقدير المجتمعي للمهنة	2.29	0.46	2	متوسط
الدرجة الكلية	2.21	0.35		متوسط

تظهر بيانات الجدول رقم (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد مجتمع الدراسة عن مستوى الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في دور الرعاية والحماية في وزارة التنمية الاجتماعية لأبعاد الدراسة الخمسة، إذ بلغ المتوسط الحسابي الكلي للأبعاد (2.21) وانحراف معياري (0.35) وقد جاء مستوى رضا للأخصائيين الاجتماعيين متوسط على نحوٍ عام، وعلى مستوى الأبعاد أيضاً، جاءت جميعها بدرجة متوسطة، باستثناء بعد الرضا عن علاقات العمل جاء بدرجة مرتفع، وقد حصل على أعلى مستوى في الرضا الوظيفي وبمتوسط حسابي (2.47)، يليه الرضا عن التقدير المجتمعي للمهنة وبمتوسط حسابي (2.29)، ثم جاء مستوى الرضا عن ظروف العمل بمتوسط حسابي (2.23)، ومستوى الرضا عن طبيعة العمل بمتوسط حسابي (2.14)، وجاء الرضا عن الأجر والترقية أقل مستوى وبمتوسط حسابي (1.89).

أما عن نتائج مستوى أبعاد الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين فظهرت النتائج كما يأتي:

أولاً : البعد الاول : مستوى الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين عن طبيعة العمل

جدول رقم (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد مجتمع الدراسة عن مستوى الرضا الوظيفي

للأخصائيين الاجتماعيين عن طبيعة العمل

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى الرضا
1	أدائي لعملي لا يعتمد على التجديد	2.27	0.88	4	متوسط
2	يتيح لي عملي فرص التدريب والتنمية المهنية	2.55	0.76	2	مرتفع
3	عملي يسبب لي الضيق والتوتر	1.79	0.83	8	متوسط
4	العمل في المؤسسات الإيوائية مرهق جداً	1.57	0.83	10	متوسط
5	يتناسب عملي مع رغباتي وميولي	2.23	0.79	5	متوسط
6	لا يحقق عملي طموحاتي المستقبلية	2.05	0.80	6	متوسط
7	أعرض لضغوطات متكررة في عملي	1.75	0.84	9	متوسط
8	يكسبني عملي خبرات ومهارات إيجابية	2.66	0.61	1	مرتفع
9	أفضل القيام بعمل آخر غير هذا العمل	2.05	0.86	6	متوسط
10	طبيعة عملي لا تتناسب ومؤهلاتي العلمية	2.50	0.76	3	مرتفع
	الدرجة الكلية	2.14	0.48	---	متوسط

تظهر بيانات الجدول رقم (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد مجتمع الدراسة عن مستوى الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين عن طبيعة العمل، وتظهر البيانات وجود مستوى رضا متوسط على نحوٍ عام لهذا البعد، فقد بلغ المتوسط الحسابي الكلي للبعد (2.14) وانحراف معياري (0.48)، وعلى مستوى الفقرات، ونلاحظ أن هنالك ثلاث فقرات جاء فيهن مستوى الرضا الوظيفي بمتوسط حسابي مرتفع، وجاءت سبع فقرات بمتوسط حسابي بمستوى متوسط،

والفقرات التي جاءت بمستوى مرتفع مرتبة تنازلياً كما يأتي: يكسبني عملي خبرات ومهارات إيجابية بمتوسط حسابي (2.66)، يتيح لي عملي فرص التدريب والتنمية المهنية بمتوسط حسابي (2.55)، طبيعة عملي لا تتناسب ومؤهلاتي العلمية بمتوسط حسابي (2.50). أما أقل ثلاث فقرات؛ فقد جاءت بمتوسط حسابي بمستوى متوسط لهذا البعد، نرتبها تنازلياً، وهي كالآتي: عملي يسبب لي الضيق والتوتر وجاءت بمتوسط حسابي (1.79)، أتعرض لضغوطات متكررة في عملي بمتوسط حسابي (1.75)، العمل في المؤسسات الإيوائية مرهق جداً بمتوسط حسابي (1.57).

ثانياً : البعد الثاني: مستوى الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين عن علاقات العمل

جدول رقم (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد مجتمع الدراسة عن مستوى الرضا الوظيفي

للأخصائيين الاجتماعيين عن علاقات العمل

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى الرضا
11	يتعاون زملائي معي لإنجاز العمل المطلوب	2.59	0.63	3	مرتفع
12	أشعر بالسعادة بين زملائي في العمل	2.64	0.62	2	مرتفع
13	أشعر بالتقدير في عملي من قبل رؤسائي	2.36	0.75	9	مرتفع
14	أشارك في القرارات المهنية المتعلقة بعملي	2.38	0.78	8	مرتفع
15	أشارك زملائي في مناسباتهم المختلفة	2.55	0.63	6	مرتفع
16	يتعاون زملائي معي في حل مشكلات العمل	2.57	0.57	5	مرتفع
17	يسأل زملائي عني عند غيابي عن العمل	2.59	0.63	3	مرتفع
18	علاقتي طيبة مع جميع زملائي في العمل	2.70	0.50	1	مرتفع
19	أخذ رأي زملائي في مشكلاتي الخاصة	1.93	0.68	10	متوسط
20	يوجد تعاون بين مؤسستي ومؤسسات المجتمع المدني	2.45	0.71	7	مرتفع
	الدرجة الكلية	2.47	0.33	---	مرتفع

توضح بيانات الجدول رقم (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد مجتمع الدراسة عن بعد الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين عن علاقات العمل، إذ بلغ المتوسط الحسابي الكلي للبعد (2.47) وبانحراف معياري (0.33)، وبمستوى رضا كلي مرتفع.

وعلى مستوى الفقرات، نلاحظ أن جميع الفقرات جاءت بمستوى متوسط حسابي مرتفع، باستثناء فقرة واحدة جاءت بمتوسط حسابي متوسط، والفقرات التي جاءت بمستوى متوسط حسابي مرتفع مرتبة تنازلياً لأكثر ثلاث فقرات، كما يأتي: علاقتي طيبة مع جميع زملائي في العمل بمتوسط حسابي (2.70)، أشعر بالسعادة بين زملائي في العمل بمتوسط حسابي (2.64)، يسأل زملائي عني عند غيابي عن العمل بمتوسط حسابي (2.59). أما أقل فقرات البعد التي جاءت بمتوسط حسابي متوسط، فكانت الفقرة الوحيدة التي نصها: أخذ رأي زملائي في مشكلاتي الخاصة، وجاءت بمتوسط حسابي (1.93).

## ثالثاً : البعد الثالث : مستوى الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين عن الأجر والترقية

جدول رقم (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد مجتمع الدراسة عن مستوى الرضا الوظيفي

## للأخصائيين الاجتماعيين عن الأجر والترقية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى الرضا
21	الكفاءة في العمل هي أساس الترقية	2.30	0.87	2	متوسط
22	ألجأ في فترة إجازاتي إلى العمل الإضافي لزيادة دخلي	2.21	0.85	3	متوسط
23	راتبي الشهري لا يتناسب مع طبيعة عملي	1.61	0.78	7	منخفض
24	يكفي راتبي من عملي متطلبات حياتي	1.41	0.78	9	منخفض
25	راتبي الشهري يتناسب مع ما أبذله من جهد	1.41	0.63	9	منخفض
26	أحصل على حوافز مادية تتناسب مع عملي	1.57	0.74	8	منخفض
27	أسعى لأجد عمل آخر أعلى أجراً من عملي	1.95	0.88	5	متوسط
28	العلاقات الشخصية برؤساء العمل أساس الترقية	2.14	0.75	4	متوسط
29	تفرّق الإدارة بيني وبين زملائي في الحوافز	2.39	0.73	1	مرتفع
30	يوجد في عملي فرص عادلة للترقية	1.95	0.80	5	متوسط
	الدرجة الكلية	1.89	0.39	---	متوسط

تظهر بيانات الجدول رقم (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد مجتمع الدراسة عن بعد الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين عن الأجر والترقية، إذ بلغ مستوى المتوسط الحسابي الكلي للبعد (1.89) وبانحراف معياري (0.39)، وبمستوى رضا وظيفي كلي متوسط. وقد تنوع مستوى المتوسط الحسابي لفقرات هذا البعد، فجاءت كالاتي: الفقرة الوحيدة التي جاءت بمستوى مرتفع ومتوسطها الحسابي (2.39) هي فقرة تفرّق الإدارة بيني وبين زملائي في الحوافز، وجاءت الفقرات التي مستوى المتوسط الحسابي بها متوسط خمس فقرات، وهي مرتبة تنازلياً لأكثر ثلاث فقرات، كالاتي: فقرة

الكفاءة في العمل هي أساس الترقية وجاءت بمتوسط حسابي (2.30)، وفقرة أجباً في فترة إجازاتي إلى العمل الإضافي لزيادة دخلي بمتوسط حسابي (2.21)، وفقرة العلاقات الشخصية برؤساء العمل أساس الترقية بمتوسط حسابي (2.14). أما الفقرات التي جاءت بمستوى منخفض، فكانت أربع فقرات، وهي مرتبة تنازلياً حسب متوسطها الحسابي لأقل ثلاث فقرات، وهي كالأتي: أحصل على حوافز مادية تتناسب مع عملي بمتوسط حسابي (1.57)، وجاءت الفقرتان: يكفي راتبي من عملي متطلبات حياتي، وفقرة راتبي الشهري يتناسب مع ما أبذله من جهد، بمتوسط حسابي (1.41) لكل منهما.

رابعاً: البعد الرابع: مستوى الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين عن ظروف العمل

جدول رقم (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد مجتمع الدراسة عن مستوى الرضا الوظيفي

#### للأخصائيين الاجتماعيين عن ظروف العمل

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى الرضا
31	إمكانات المؤسسة المادية تساعدني على أداء عملي بكفاءة	2.13	0.81	7	متوسط
32	تهتم المؤسسة بالإقتراحات التي أقدمها للعمل	2.52	0.63	1	مرتفع
33	يتوافر لي مكان مناسب في العمل لممارسة عملي المهني	2.48	0.74	2	مرتفع
34	تتوافر لي الوسائل التكنولوجية في عملي	2.04	0.79	10	متوسط
35	تهيئ الإدارة الجو النفسي الملائم للعمل	2.32	0.79	3	متوسط
36	تتوافر عوامل الأمان والسلامة المهنية في عملي	2.14	0.84	6	متوسط
37	تصميم مبنى المؤسسة لا يتلائم وطبيعة العمل	2.29	0.83	4	متوسط
38	لا تتوافر في العمل فترات راحة مناسبة	2.20	0.80	5	متوسط
39	يتاح لي التمويل اللازم لتنفيذ الأنشطة المهنية	2.11	0.71	9	متوسط
40	يحقق لي عملي الأمن الوظيفي	2.13	0.86	7	متوسط
	الدرجة الكلية	2.23	0.46	---	متوسط

تظهر بيانات الجدول رقم (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد مجتمع الدراسة عن بعد الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين عن ظروف العمل، إذ بلغ المتوسط الحسابي الكلي للبعد (2.23) وانحراف معياري (0.46)، وبمستوى رضا وظيفي كلي متوسط. وقد جاءت جميع فقرات البعد بمستوى رضا متوسط، باستثناء فقرتين جاءتتا بمستوى مرتفع، فجاءت الفقرة الأولى: تهتم المؤسسة بالإقتراحات التي أقدمها للعمل، بمتوسط حسابي (2.52)، والفقرة الثانية: يتوافر لي مكان مناسب في العمل لممارسة عملي المهني، جاءت بمتوسط حسابي (2.48)، أما باقي فقرات البعد، فقد جاءت

جميعها بمستوى رضا متوسط، وفيما يأتي نورد أقل ثلاث فقرات مرتبة تنازلياً حسب المتوسط الحسابي لكل منها: جاءت الفقرة: يحقق لي عملي الأمن الوظيفي، والفقرة، إمكانات المؤسسة المادية تساعدني في أداء عملي بكفاءة، جاءت بمتوسط حسابي (2.13) لكل منهما، تليهما فقرة: يتاح لي التمويل اللازم لتنفيذ الأنشطة المهنية، بمتوسط حسابي (2.11)، وأخيراً جاءت أقل الفقرات، فقرة، تتوافر لي الوسائل التكنولوجية في عملي، بمتوسط حسابي (2.04).

خامساً: البعد الخامس: مستوى الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين عن التقدير المجتمعي للمهنة

جدول رقم (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد مجتمع الدراسة عن مستوى الرضا الوظيفي

للأخصائيين الاجتماعيين عن التقدير المجتمعي للمهنة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى الرضا
41	تقدر أسرتي طبيعة عملي	2.52	0.79	1	مرتفع
42	ينظر لي أصحاب المهن الأخرى نظرة متدنية	2.43	0.68	4	مرتفع
43	لا يقدر المجتمع عملي كأخصائي اجتماعي	2.23	0.76	7	متوسط
44	يقدر العملاء وذويهم الجهد الذي أبذله معهم	2.32	0.74	6	متوسط
45	أشعر باحترام الآخرين لي كوني أخصائياً اجتماعياً	2.36	0.72	5	مرتفع
46	أشعر أن مكانة الخدمة الاجتماعية منخفضة في المجتمع	1.80	0.72	10	متوسط
47	يقدر المجتمع من يعمل في مجال رعاية الطفولة والأحداث	2.07	0.78	9	متوسط
48	يوفر لي عملي كأخصائي اجتماعي فرصة خدمة المجتمع	2.50	0.66	2	مرتفع
49	أتمنى لو كنت أعمل بمهنة غير مهنة الخدمة الاجتماعية	2.23	0.85	7	متوسط
50	تتيح لي ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية توسيع دائرة علاقاتي مع الآخرين	2.45	0.71	3	مرتفع
	الدرجة الكلية	2.29	0.46	---	متوسط

تظهر بيانات الجدول رقم (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد مجتمع الدراسة عن مستوى الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين عن التقدير المجتمعي للمهنة، وتظهر البيانات وجود مستوى رضا متوسط للدرجة الكلية لهذا البعد، فقد بلغ المتوسط الحسابي الكلي للبعد (2.29) وانحراف معياري (0.46).

وعلى مستوى الفقرات، نلاحظ أن هنالك خمس فقرات جاءت بمستوى رضا وظيفي متوسط، وخمس فقرات أخرى جاءت بمستوى رضا وظيفي مرتفع، والفقرات التي جاءت بمستوى مرتفع مرتبة تنازلياً كما يأتي لأعلى ثلاث فقرات وهي، فقرة: تقدر أسرتي طبيعة عملي بمتوسط حسابي (2.52)، ويوفر لي عملي كأخصائي اجتماعي فرصة خدمة المجتمع وجاءت بمتوسط حسابي (2.50)، وفترة: تتيح لي ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية توسيع دائرة علاقتي مع الآخرين، بمتوسط حسابي (2.45)، أما أقل ثلاث فقرات، فقد جاءت بمتوسط حسابي بمستوى متوسط لهذا البعد، وترتبه تنازلياً، كالتالي: فقرة: أتمنى لو كنت أعمل بمهنة أخرى غير مهنة الخدمة الاجتماعية، وفترة: لا يُقدّر المجتمع عملي كأخصائي اجتماعي، وقد جاءت بمتوسط حسابي (2.23) لكل منهما، وفترة: يُقدّر المجتمع من يعمل في مجال رعاية الطفولة والأحداث، بمتوسط حسابي (2.07)، وأخيراً فقرة: أشعر بأن مكانة الخدمة الاجتماعية منخفضة في المجتمع وجاءت بمتوسط حسابي (1.80).

الإجابة عن السؤال الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في دور الرعاية والحماية في وزارة التنمية الاجتماعية تختلف باختلاف متغيرات: الجنس، وعدد سنوات العمل في المؤسسة، ونوع المؤسسة؟

جدول رقم (9) نتائج اختبار (t) لاختبار دلالة الفروق في مستوى الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في دور الرعاية والحماية في وزارة التنمية الاجتماعية تبعاً للجنس

أبعاد الرضا الوظيفي	الجنس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (t) المحسوبة	الدلالة الاحصائية
الرضا الوظيفي عن طبيعة العمل	ذكر	2.02	0.47	-1.670	0.101
	أنثى	2.23	0.47		
الرضا الوظيفي عن علاقات العمل	ذكر	2.42	0.32	-.871	0.388
	أنثى	2.51	0.34		
الرضا الوظيفي عن الأجر والترقية	ذكر	1.78	0.35	-2.055	0.45
	أنثى	1.98	0.40		
الرضا الوظيفي عن ظروف العمل	ذكر	2.19	0.46	-.653	0.516
	أنثى	2.27	0.46		
الرضا الوظيفي عن التقدير المجتمعي للمهنة	ذكر	2.16	0.45	-1.832	0.72
	أنثى	2.39	0.46		
المستوى الكلي للرضا الوظيفي	ذكر	2.11	0.35	-1.725	0.090
	أنثى	2.28	0.34		

\* لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$ .

يتضح من الجدول رقم (9) أن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار (t) لاختبار الفروق في مستوى الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في دور الرعاية والحماية في وزارة التنمية الاجتماعية تبعاً لمتغير الجنس، إذ أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) تعزى إلى الاختلاف في الجنس.

جدول رقم (10) نتائج اختبار (التباين الأحادي) لاختبار دلالة الفروق في مستوى الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين

الاجتماعيين العاملين في دور الرعاية والحماية في وزارة التنمية الاجتماعية تبعاً لسنوات العمل

أبعاد الرضا الوظيفي	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F" المحسوبة	مستوى الدلالة
الرضا الوظيفي عن طبيعة العمل	بين المجموعات	1.114	3	0.371	1.680	0.183
	داخل المجموعات	11.494	52	0.221		
	المجموع	12.608	55			
الرضا الوظيفي عن علاقات العمل	بين المجموعات	0.460	3	0.153	1.413	0.249
	داخل المجموعات	5.642	52	0.109		
	المجموع	6.102	55			
الرضا الوظيفي عن الأجر والترقيه	بين المجموعات	0.827	3	0.276	1.922	0.137
	داخل المجموعات	7.461	52	0.143		
	المجموع	8.288	55			
الرضا الوظيفي عن ظروف العمل	بين المجموعات	0.508	3	0.169	0.798	0.501
	داخل المجموعات	11.037	52	0.212		
	المجموع	11.546	55			
الرضا الوظيفي عن التقدير المجتمعي للمهنة	بين المجموعات	0.610	3	0.203	0.939	0.428
	داخل المجموعات	11.256	52	0.216		
	المجموع	11.866	55			
المستوى الكلي للرضا الوظيفي	بين المجموعات	0.466	3	0.155	1.270	0.294
	داخل المجموعات	6.368	52	0.122		
	المجموع	6.834	55			

\* لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ).

تشير نتائج تحليل التباين المبينة في الجدول رقم (10) إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة عن مستوى الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في دور الرعاية والحماية في وزارة التنمية الاجتماعية، تعزى إلى الاختلاف في سنوات العمل.

جدول رقم (11) نتائج اختبار (التباين الأحادي) لاختبار دلالة الفروق في مستوى الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين

الاجتماعيين العاملين في دور الرعاية والحماية في وزارة التنمية الاجتماعية تبعاً لنوع المؤسسة

أبعاد الرضا الوظيفي	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F" المحسوبة	مستوى الدلالة
الرضا الوظيفي عن طبيعة العمل	بين المجموعات	1.193	2	0.597	2.771	0.072
	داخل المجموعات	11.414	53	0.215		
	المجموع	12.608	55			
الرضا الوظيفي عن علاقات العمل	بين المجموعات	.647	3	0.323	3.142	0.051
	داخل المجموعات	5.456	52	0.103		
	المجموع	6.102	55			
الرضا الوظيفي عن الأجر والترقية	بين المجموعات	0.421	3	0.210	1.418	0.251
	داخل المجموعات	7.867	52	0.148		
	المجموع	8.288	55			
الرضا الوظيفي عن ظروف العمل	بين المجموعات	1.258	3	0.629	3.240	0.047
	داخل المجموعات	10.288	52	0.194		
	المجموع	11.546	55			
الرضا الوظيفي عن التقدير المجتمعي للمهنة	بين المجموعات	0.312	2	0.156	.717	.493
	داخل المجموعات	11.553	53	0.218		
	المجموع	11.866	55			
المستوى الكلي للرضا الوظيفي	بين المجموعات	0.670	3	0.335	2.880	0.065
	داخل المجموعات	6.164	52	0.116		
	المجموع	6.834	55			

\* الفروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ).

تشير نتائج تحليل التباين المبينة في الجدول رقم (11) إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $0.05 \leq \alpha$ ) في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة عن مستوى الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في دور الرعاية والحماية في وزارة التنمية الاجتماعية تعزى إلى الاختلاف في نوع المؤسسة، إلا أن النتائج أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $0.05 \leq \alpha$ ) في بعد الرضا الوظيفي عن ظروف العمل، إذ بلغت قيمة (f) '3.240'، وهي دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \leq \alpha$ ).

ولاختبار الفروق بين بُعد الرضا الوظيفي عن ظروف العمل ونوع المؤسسة، تم إجراء اختبار (LSD) للمقارنات البعدية، وأظهر الاختبار أن أكثر رضا وظيفي جاء للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في دار الوفاق الاسري ودار ضحايا الاتجار بالبشر، إذ جاء بمتوسط حسابي (2.500) ومستوى دلالة (0.014) وكان أعلى متوسط حسابي، وأظهرت النتائج انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي للعاملين في دور الطفولة والأحداث.

#### مناقشة النتائج وتفسيرها

يتناول هذا الجزء مناقشة النتائج وتفسيرها، وسوف يتم تقسيم مناقشة النتائج إلى ما يأتي:

**أولاً: مناقشة النتائج المتعلقة بالتساؤل الرئيس الأول: ما مستوى الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في دور الرعاية والحماية في وزارة التنمية الاجتماعية؟**

تظهر النتائج أن المتوسط الحسابي الكلي للأبعاد الخمسة قد بلغ (2.21) وبانحراف معياري (0.35) ومستوى رضا وظيفي كلي جاء متوسطاً، وهذه النتيجة تختلف من حيث درجة الموافقة على نحو عام متوسط على الدرجة الكلية للأبعاد مع دراسة كل من (حجاج، 2007)<sup>(1)</sup>، (عبدالنبي، 2011)<sup>(2)</sup>، (كامل ومحمد، 2011)<sup>(3)</sup>، (البريثن، 2014)<sup>(4)</sup> فقد جاءت جميع نتائجها بمستوى رضا وظيفي ضعيف ومدن على المستوى الكلي للأبعاد، وقد يفسر وجود رضا وظيفي كلي متوسط أن دور الرعاية والحماية من مواقع العمل الطارئة للعاملين، ويتطلب العمل بها جهد كبير، لذلك يصعب الحصول على رضا وظيفي مرتفع. وعلى مستوى كل بُعد من الأبعاد، فقد جاءت أعلى درجات الموافقة لبعد الرضا عن علاقات العمل، وبمتوسط حسابي (2.47)، وهذا يتفق مع دراسة (عبدالنبي، 2011)<sup>(5)</sup>، يليه الرضا عن التقدير المجتمعي للمهنة بمتوسط حسابي (2.29)، وجاءت في الرتبة الثالثة: الرضا عن ظروف العمل بمتوسط حسابي (2.23)، وفي الرتبة الرابعة جاء بعد الرضا عن طبيعة العمل بمتوسط حسابي (2.14)، وأقلها الرضا عن الأجر والترقية بمتوسط حسابي (1.89).

وعن مناقشة وتفسير نتائج أبعاد مستوى الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين فهي كالآتي:

**أولاً: مناقشة نتائج البعد الأول وتفسيره: الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين عن طبيعة العمل**

(1) حجاج، الرضا الوظيفي لدى موظفي وزارة الحكم المحلي الفلسطينية.

(2) عبد النبي، متطلبات الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي كمارس عام في بعض مجالات الممارسة المهنية.

(3) كامل ومحمد، العلاقة بين تحقيق الرضا الوظيفي وتنمية مهارات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بمجال رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة.

(4) البريثن، الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المجال الطبي بمنطقة مكة المكرمة.

(5) عبد النبي، متطلبات الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي كمارس عام في بعض مجالات الممارسة المهنية.

تظهر النتائج وجود مستوى رضا متوسط على نحو عام لهذا البعد، فقد بلغ المتوسط الحسابي الكلي للبعد (2.14)، وهذا يتفق مع دراسة (عبدالنبي، 2011)<sup>(1)</sup> التي أظهرت دراسته أن مستوى الرضا عن العمل لدى الأخصائيين الاجتماعيين كان متوسطاً، وهذا قد يوضح طبيعة وصعوبة العمل، وكثرة متطلباته للأخصائيين الاجتماعيين. وعلى مستوى الفقرات، نلاحظ أن هنالك ثلاث فقرات جاء فيهن مستوى الرضا الوظيفي بمتوسط حسابي مستوى مرتفع، وسبع فقرات جاءت بمتوسط حسابي متوسط، والفقرات التي جاءت بمستوى مرتفع مرتبة تنازلياً كما يأتي: يكسبني عملي خبرات ومهارات إيجابية بمتوسط حسابي (2.66)، يتيح لي عملي فرص التدريب والتنمية المهنية بمتوسط حسابي (2.55)، طبيعة عملي لا تتناسب ومؤهلاتي العلمية بمتوسط حسابي (2.50). أما أقل ثلاث فقرات، فقد جاءت بمتوسط حسابي متوسط لهذا البعد، ونرتبها تنازلياً، وهي كالاتي: عملي يسبب لي الضيق والتوتر وجاءت بمتوسط حسابي (1.79)، أتعرض لضغوطات متكررة في عملي بمتوسط حسابي (1.75)، العمل في المؤسسات الإيوائية مرهق جداً بمتوسط حسابي (1.57).

#### ثانياً: مناقشة نتائج البعد الثاني الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين عن علاقات العمل

تظهر النتائج أن المتوسط الحسابي الكلي للبعد بلغ (2.47) وبمستوى رضا كلي مرتفع، وقد يفسر ذلك أن طبيعة عمل دور الحماية والرعاية يتطلب من الأخصائي الاجتماعي التعامل مع رؤساء العمل والزملاء بكل تعاون وثقة لينجح العمل، وينعكس على المنتفعين. وهذا يختلف مع نتيجة دراسة (عبدالنبي، 2011)<sup>(2)</sup>، التي أظهرت ان مستوى الرضا الوظيفي عن علاقات العمل جاءت بمستوى متوسط. وعلى مستوى الفقرات، فقد جاءت جميعها بمستوى متوسط حسابي مرتفع، باستثناء فقرة واحدة جاءت بمتوسط حسابي متوسط، والفقرات التي جاءت بمستوى متوسط حسابي مرتفع مرتبة تنازلياً لأكثر ثلاث فقرات، كما يأتي: علاقتي طيبة مع جميع زملائي في العمل بمتوسط حسابي (2.70)، أشعر بالسعادة بين زملائي في العمل بمتوسط حسابي (2.64)، يسأل زملائي عني عند غيابي عن العمل بمتوسط حسابي (2.59). أما أقل الفقرات التي جاءت بمتوسط حسابي متوسط، فكانت الفقرة التي نصها: أخذ رأي زملائي في مشكلاتي الخاصة، وجاءت بمتوسط حسابي (1.93).

#### ثالثاً: مناقشة نتائج البعد الثالث الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين عن الأجر والترقية

كشفت النتائج أن المتوسط الحسابي الكلي للبعد بلغ (1.89) وبمستوى رضا وظيفي كلي متوسط، وقد يفسر إنخفاض درجة البعد لمحدودية الأجر بشكل عام للموظفين، ولبطء إجراءات الترقية، وهذا يتفق مع نتيجة دراسة (البلوي، 2011)<sup>(3)</sup> و (عبدالنبي، 2011)<sup>(4)</sup>، وتختلف مع نتائج دراسة (حجاج، 2007)<sup>(5)</sup> التي جاءت ، بمستوى متدنٍ، أما الفقرات، فجاءت الفقرة الوحيدة بمستوى مرتفع وبمتوسط حسابي (2.39) فقرة: "تفرّق الإدارة بيني وبين زملائي في الحوافز"، وأكثر الفقرات التي جاءت بمستوى متوسط حسابي متوسط، فهي الفقرات الآتية: فقرة الكفاءة في العمل هي أساس الترقية وجاءت بمتوسط

(1) عبد النبي، متطلبات الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي كمارس عام في بعض مجالات الممارسة المهنية.

(2) عبد النبي، متطلبات الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي كمارس عام في بعض مجالات الممارسة المهنية.

(3) البلوي، الرضا الوظيفي لدى العاملين مع الأطفال ذوي الإعاقات المتعددة والتوحد في الأردن.

(4) عبد النبي، متطلبات الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي كمارس عام في بعض مجالات الممارسة المهنية.

(5) حجاج، الرضا الوظيفي لدى موظفي وزارة الحكم المحلي الفلسطينية.

حسابي(2.30)، وفقرة: أجا في فترة إجازاتي إلى العمل الإضافي لزيادة دخلي بمتوسط حسابي(2.21)، وفقرة العلاقات الشخصية برؤساء العمل أساس الترقية بمتوسط حسابي (2.14). أما الفقرة التي جاءت بمستوى منخفض الفقرة: أحصل على حوافز مادية تتناسب مع عملي بمتوسط حسابي (1.57)، وجاءت الفقرتان: يكفي راتبي من عملي متطلبات حياتي، وفقرة: راتبي الشهري يتناسب مع ما أبذله من جهد، بمتوسط حسابي(1.41) لكل منهما.

#### رابعاً: مناقشة نتائج البعد الرابع الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين عن ظروف العمل

تظهر النتائج أن مستوى المتوسط الحسابي الكلي للبعد بلغ (2.23) وبمستوى رضا وظيفي كلي متوسط، وقد اختلفت النتيجة مع نتيجة دراسة (عبد النبي، 2011)<sup>(1)</sup> التي أظهرت أن مستوى الرضا عن ظروف العمل جاء بمستوى ضعيف، ودراسة (البلوي، 2011)<sup>(2)</sup> التي أظهرت مستوى رضا مرتفع لظروف العمل، وقد جاءت جميع فقرات البعد بمستوى رضا متوسط، باستثناء فقرتين جاءتا بمستوى مرتفع، فجاءت الفقرة الأولى، تهتم المؤسسة بالاقترحات التي أقدمها للعمل، بمتوسط حسابي(2.52)، أما الفقرات التي جاءت بمستوى رضا متوسط، فجاءت الفقرة: يحقق لي عملي الأمن الوظيفي، وفقرة، إمكانات المؤسسة المادية تساعدني في أداء عملي بكفاءة، جاءتا بمتوسط حسابي (2.13) لكل منهما، تليها فقرة: يتاح لي التمويل اللازم لتنفيذ الأنشطة المهنية، بمتوسط حسابي (2.11)، وأخيراً جاءت أقل الفقرات، فقرة: تتوافر لي الوسائل التكنولوجية في عملي، بمتوسط حسابي (2.04).

#### خامساً: مناقشة وتفسير نتائج البعد الخامس الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين عن التقدير المجتمعي للمهنة

تظهر النتائج وجود مستوى رضا متوسط للدرجة الكلية لهذا البعد، فقد بلغ المتوسط الحسابي الكلي للبعد (2.29)، واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (عبد النبي، 2011)<sup>(3)</sup> التي أظهرت أن مستوى الرضا الوظيفي عن التقدير المجتمعي جاء بمستوى ضعيف. وعلى مستوى الفقرات، فإن هنالك خمس فقرات جاءت بمستوى رضا وظيفي متوسط، وخمس فقرات أخرى جاءت بمستوى رضا وظيفي مرتفع، ومن الفقرات التي جاءت بمستوى مرتفع، فقرة: تقدر أسرتي طبيعة عملي بمتوسط حسابي (2.52)، يوفر لي عملي كأخصائي اجتماعي فرصة خدمة المجتمع، وجاءت بمتوسط حسابي (2.50).

أما أقل الفقرات التي جاءت بمتوسط حسابي متوسط؛ فهي فقرة: يُقدّر المجتمع من يعمل في مجال رعاية الطفولة والأحداث، بمتوسط حسابي (2.07)، وفقرة: أشعر بأن مكانة الخدمة الاجتماعية منخفضة في المجتمع، وجاءت بمتوسط حسابي (1.80).

رابعاً: مناقشة نتائج السؤال الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في دور الرعاية والحماية في وزارة التنمية الاجتماعية تختلف باختلاف متغيرات: الجنس، وعدد سنوات العمل في المؤسسة، ونوع المؤسسة؟

أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) تعزى إلى الاختلاف في الجنس في مستوى الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في دور الرعاية والحماية في وزارة التنمية الاجتماعية، ويفسر ذلك أن

(1) عيد النبي، متطلبات الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي كممارس عام في بعض مجالات الممارسة المهنية.

(2) البلوي، الرضا الوظيفي لدى العاملين مع الأطفال ذوي الإعاقات المتعددة والتوحد في الأردن.

(3) عبد النبي، متطلبات الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي كممارس عام في بعض مجالات الممارسة المهنية.

الأخصائيين الاجتماعيين ذكوراً أو إناثاً لهم نفس الظروف والمميزات في العمل. وهذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسة ( Tara, 2001) (1) (حجاج، 2007) (2) و(البلوي، 2011) (3) و(البريثن، 2014) (4)، وتتعارض مع دراستي (الزعيبي، 2010) (5) و(عبدالنبي، 2011) (6) و (أبو مصطفى والاشقر، 2011) (7)، التي أظهرت نتائج كل منهما وجود فروق ذات دلالة في مستوى الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين والعاملين تعزى إلى الجنس.

كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) تعزى إلى الاختلاف في مستوى الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في دور الرعاية والحماية في وزارة التنمية الاجتماعية، تعزى إلى الاختلاف في سنوات العمل، وهذا يتفق مع دراسة (Tara, 2001) (8) و(أبو مصطفى والاشقر، 2011) (9) و (البلوي، 2011) (10)، وتتعارض مع نتائج دراسة (حجاج، 2007) (11) و (الزعيبي، 2010) (12) و(عبدالنبي، 2011) (13) و (البريثن، 2014) (14)، وربما يعزى وجود فروق ذات دلالة إحصائية إلى زيادة الرواتب، وفرص الترقية، نتيجة طول سنوات الخبرة. وقد أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) تعزى إلى الاختلاف في مستوى الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في دور الرعاية والحماية في وزارة التنمية الاجتماعية، تعزى إلى الاختلاف في نوع المؤسسة، وقد يظهر ذلك أن دور الرعاية والحماية تتشابه في طبيعة أعمالها ومميزاتها، إلا أن الرضا الوظيفي يختلف لظروف بعض الدور، وهي لصالح داري الوفاق الأسري والإتجار بالبشر لسهولة وأفضلية العمل في هذه الدور من دور الأحداث والطفولة. إلا أن النتائج أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في بعد الرضا الوظيفي عن ظروف العمل، فقد بلغت قيمة (f) '3.240' وهي داله إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ).

#### التوصيات:

- إصدار دليل مؤشرات مرجعية لمعدلات ومستويات الرضا الوظيفي لقطاع الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مؤسسات ودور الحماية والرعاية في وزارة التنمية الاجتماعية.

(1) Tara, A comparison of Job Satisfaction between Public and Private Foster Care Social Workers...

(2) حجاج، الرضا الوظيفي لدى موظفي وزارة الحكم المحلي الفلسطينية.

(3) البلوي، الرضا الوظيفي لدى العاملين مع الأطفال ذوي الإعاقات المتعددة والتوحد في الأردن.

(4) البريثن، الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المجال الطبي بمنطقة مكة المكرمة.

(5) الزعيبي، تطوير صورة أردنية لمقياس "وور" وزملائه لقياس الرضا الوظيفي.

(6) عبد النبي، متطلبات الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي كمارس عام في بعض مجالات الممارسة المهنية.

(7) أبو مصطفى والاشقر، الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المعلم الفلسطيني.

(8) Tara, A comparison of Job Satisfaction between Public and Private Foster Care Social Workers...

(9) أبو مصطفى والاشقر، الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المعلم الفلسطيني.

(10) البلوي، الرضا الوظيفي لدى العاملين مع الأطفال ذوي الإعاقات المتعددة والتوحد في الأردن.

(11) حجاج، الرضا الوظيفي لدى موظفي وزارة الحكم المحلي الفلسطينية.

(12) الزعيبي، تطوير صورة أردنية لمقياس "وور" وزملائه لقياس الرضا الوظيفي.

(13) عبد النبي، متطلبات الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي كمارس عام في بعض مجالات الممارسة المهنية.

(14) البريثن، الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المجال الطبي بمنطقة مكة المكرمة.

- إجراء دراسات وبحوث تتناول موضوع الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في وزارة التنمية الاجتماعية وفي مجالات ممارسة مهنية مختلفة.
- تنظيم ورش عمل لمناقشة موضوع الرضا الوظيفي في وزارة التنمية الاجتماعية، لما له أهمية في رفع فاعلية وكفاءة ممارسة الخدمة الاجتماعية، وتحسين الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين.
- الاهتمام الاعلامي والمجتمعي بالجهود التي تبذل من قبل مهنة الخدمة الاجتماعية والاختصاصيين الاجتماعيين وخاصة في مجال العمل في مؤسسات الحماية والرعاية لطبيعة وخصوصية العمل المهني بهذه المؤسسات.
- الاهتمام ما أمكن برفع رواتب الأخصائيين الاجتماعيين ومكافآتهم، وإعطاء فرص الترقية المتكافئة لهم كافة، لينعكس ذلك على الرضا الوظيفي لديهم، ويحسن الأداء على نحو أفضل.

### المصادر والمراجع

#### المراجع العربية:

- أبو مصطفى، نظمي والأشقر، ياسر حسن.(2011م). الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المعلم الفلسطيني. مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية)، 19(1)، 209-238.
- البريثن، عبدالعزيز.(2014م). الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المجال الطبي بمكة المكرمة. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، 32(3)، 210-246.
- البلوي، نادية.(2011م). الرضا الوظيفي لدى العاملين مع الأطفال ذوي الإعاقات المتعددة والتوحد في الأردن. مجلة الإرشاد النفسي- مركز الإرشاد النفسي، مصر، 28(2)، 334-364.
- حجاج، خليل جعفر.(2007م). الرضا الوظيفي لدى موظفي وزارة الحكم المحلي الفلسطينية. مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية)، المجلد 15(2)، 819-844.
- الزعبي، مروان.(2010م). تطوير صورة أردنية لمقياس "وور" وزملائه لقياس الرضا الوظيفي. المجلة الأردنية للعلوم الاجتماعية، المجلد 3(2)، 101-113.
- الزعبي، مروان.(2011م). الرضا الوظيفي (مفهومه- طرق قياسه - تفسير درجاته - وأساليب زيادته في العمل). ط1. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- شحاته، ليلي وثابت، زهير.(2009م). العلوم السلوكية في التنظيم والإدارة، (د.ط). القاهرة: مكتبة الزعفران.
- عبدالنبي، عبدالعزيز.(2011م). متطلبات الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي كمارس عام في بعض مجالات الممارسة المهنية. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، 31(3)، الجزء 14، 6374-6420.

كامل، سامي ومحمد، إيهاب.(2011م). العلاقة بين تحقيق الرضا الوظيفي وتنمية مهارات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بمجال رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة - دراسة مطبقة بالجمعية المصرية لحماية الأطفال بالإسكندرية. المؤتمر العلمي الدولي الرابع والعشرون للخدمة الاجتماعية (الخدمة الاجتماعية والعدالة الاجتماعية) كلية الخدمة الاجتماعية، حلوان: جامعة حلوان، 2572-2656.

### المراجع الأجنبية:

- Agresta, J. (2006). Job Satisfaction among School Social Workers: The Role of Inter-Professional Relationship and Professional Role Discrepancy. *Journal of Social Service Research*, 33(1), 47-52.
- Antonopoulou, P. Killian, M. Forrester, D. (2017). Levels of Stress and Anxiety in Child and Family Social Work: Workers Perceptions of Organizational Structure Professional Support and Workplace Opportunities in Childrens Services in the UK. *Child and Youth Services Review*, 76, 9-42.
- Bulloch, S, pahl; J and Mclean, J. (1998). Working in the Social Services: Job Satisfaction, Stress and Violence. *British Journal of Social Work*, 28 (3), 329-350.
- Diane, V. (1991). Job Satisfaction among Social Workers in Public and Voluntary Child Welfare Agencies, Child Welfare League of America, Special Report.
- Diane, V. (1996). Work Place Attitudes, Experiences, and Job Satisfaction of Social Work Administration in Nonprofit and Public Agencies, *Non Profit and Voluntary Sector Quarterly*, 25 (1), 89-109.
- Egan, M. (1993). Resilience at the Front Lines: Hospital Social Work with AIDs Patient, *Social Work in Health Care*, 18, 109-125.
- Greg, L. (2016). Job Satisfaction and Turnover Intent among Hospital Social Workers in the United States, *Social Work in Health Care*, 55 (7), 485-502.
- Herbert M Lefcourt. (1982). Focus of Control: Current Trends in Theory and Research N. j. Lawrence Erlbaum Associates.p.87.
- Jessen, J. (2010). Job Satisfaction and Rewards in the Social Services, *Journal of Comparative Social Work*, 5 (1), 1-18.
- Johnson, P.J. and Rubin, A. (1983). Case Management in Mental Health, A social Work Domain, *Social Work*, 28, 49-55.
- Musa S.A. (2009). Mental Health Problems and Job Satisfaction amongst Social Workers in the United Arab Emirates, *International Journal of Academic Research*, 1(2), 216-220.
- Neuman, K. (2014). The Effect of Job Characteristics on Job Satisfaction in the United States and China, *Journal of Economics and Economic Education Research*, 15 (2), 121-142.
- Sharma, J; Hardy; Mckelvey, J; Hardy, R ; Epstein, M; Lomax, R, and Hruby, p. (1997). Job Satisfaction of Child Welfare Workers in an Urban Setting: status and Predictors, *Journal of Child and Family Studies*, 6 (2), 209-219.
- Tara S. Garrett. (2001). *A comparison of Job Satisfaction Between Public and Private Foster Care Social Workers* (Unpublished Master Thesis). California state university, long beach ,U.S.A.
- Weiss, H.M. (2002). Deconstructing Job Satisfaction: Separating Evaluation, Beliefs and Affective Experiences. *Human Resource Management Review*, 12, 173-194.