

المهارات الاتصالية وعلاقتها بالرضا الوظيفي

لدى الاختصاصي النفسي العيادي

أ.فروي ججيفة

أستاذة مساعدة -أ-

جامعة أبو القسم سعد الله -الجزائر2-

الملخص:

تهدف الدراسة الحالية الكشف عن العلاقة بين المهارات الاتصالية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى الاختصاصي النفسي العيادي ودراسة الفروق بين المهارات الاتصالية حسب كل من الجنس والخبرة والسن. وبالاتماد على المنهج الوصفي التحليلي طبق مقياسي المهارات المهنية للاختصاصي العيادي ومقياس الرضا الوظيفي على عينة من 151 اختصاصي عيادي. لتنتهي الدراسة إلى عدم وجود العلاقة بين المهارات الاتصالية ومختلف أبعاد الرضا الوظيفي، وكذا عدم وجود الفروق الدالة احصائيا في المهارات الاتصالية حسب كل من الجنس والخبرة والسن.

الكلمات المفتاحية: المهارات الاتصالية، المهارات المهنية، الممارسة العيادية،

الاختصاصي النفسي العيادي، الرضا الوظيفي.

مقدمة:

يعتبر عمل الاختصاصي النفسي جزء من النظام الاجتماعي الذي يتكون من مجموع أدوار جميع الأفراد، ولكل دور جملة من الصفات والكفاءات أو المهارات الواجب التحلي بها ليستطيع الفرد القيام بمسؤولياته وواجباته على أكمل وجه.

وقد اعتبر كاجان ونوبل 1969 Kagan & Nobel مهارة المرشد (الاختصاصي النفسي) الخطوة الأولى والأساسية في أي برنامج ارشادي أو تدريبي أمور عديدة منها تفهم نمط تفكير العميل، السلوك غير اللفظي، الأساليب السلوكية والأساليب المعرفية في تعديل السلوك، العلاقة الارشادية أو العلاجية، التشخيص، الاختبارات الملاحظة ودراسة الحالة (سهام أبو عطية، 2002، ص 114).

إذ أن المهارات قائداً محرراً أو موجهاً للأختصاصي أثناء الجلسة العلاجية يمكنه الاهتمام بها، وتمثل هذه المهارات في أمور عديدة منها تفهم نمط تفكير العميل، السلوك غير اللفظي، الأساليب السلوكية والأساليب المعرفية في تعديل السلوك، العلاقة الارشادية أو العلاجية، التشخيص، الاختبارات الملاحظة ودراسة الحالة (سهام أبو عطية، 2002، ص 190).

ومن بين هذه المهارات نجد المهارات الاتصالية التي يستعملها الاختصاصي للاتصال مع المفحوص، والتي نذكر مهارة عكس المشاعر، مهارة عكس المحتوى، مهارة طرح الأسئلة، مهارة التلخيص وغيرها.

وهي القدرات والامكانيات التي تحقق اتصالاً فعالاً وناجحاً، والتي تتمثل بوجود كفاءة لغوية عالية، بما في ذلك المفردات الملائمة والتراكيب المستعملة في الجمل و انماط النطق. وهناك مهارات اخرى كالقدرة على ترتيب التواصل منطقياً، والتوافق على مستوى المستمع. وتوقع أثر النتيجة النهائية لدلالات الكلمات عليه. ومهارات الاتصال تشمل كل ما يقال أو يكتب أو يقرأ، وكل ما يحدث من حركات أو أفعال أو إيماءات أو أعمال تغرز التعاون والتفاعل بين المشتركين، أو تعبر عن الرضا أو الغضب أو النفور. والاتصال الفعال هو الاتصال الذي يتمكن المرسل من نقل رسالته إلى الآخرين بدقة ووضوح سواء أكانت ردة فعلهم عليها بالقبول أو الرفض، بحيث يصل طرفي العملية الاتصالية إلى نتيجة ما، بعيدة عن كل أشكال الغموض والتشويش والافتراضات

والتأويلات والتحييزات، والتي تؤدي إلى اضطراب أو قصور في القدرة على نقل الأفكار والمشاعر، وذلك عن طريق استخدام وسائل الاتصال بمعدل عادي ودون تشويه لمضمون أو شكل عملية الاتصال (جودت شاكر محمود، 2013، ص 59).

وإن تمتع الاختصاصي العيادي بالمهارات المهنية بشكل عام والمهارات الاتصالية بشكل خاص من أجل تأدية مهامه العيادية وتحقيق الهدف من الخدمة النفسية وتحقيق التوازن النفسي للأفراد. فعليه جاءت الدراسة الحالية للبحث للإجابة على التساؤلات التالية:

1- هل هناك علاقة بين المهارات الاتصالية وأبعاد الرضا الوظيفي لدى الاختصاصي النفسي العيادي؟

2- هل هناك فروق في المهارات الاتصالية للاختصاصي النفسي العيادي حسب كل من الجنس والسن والخبرة؟
الفرضيات:

وللإجابة على ذلك تم صياغة الفرضيات التالية:

1- هناك علاقة بين المهارات الاتصالية وأبعاد الرضا الوظيفي لدى الاختصاصي النفسي العيادي.

2- توجد فروق في المهارات الاتصالية للاختصاصي النفسي العيادي حسب كل من الجنس والسن والخبرة.

2- منهج البحث:

انطلاقاً من طبيعة موضوع الدراسة الحالية المتمثل في المهارات المهنية للاختصاصي العيادي وعلاقتها ببعض سمات الشخصية والرضا الوظيفي، والتساؤلات التي نسعى للإجابة عنها من خلال الفرضيات المصاغة، تبين لنا أنّ أجمع منهج يخدم الهدف المسطر هو المنهج الوصفي التحليلي.

يتضمن المنهج الوصفي التحليلي جمع الحقائق والبيانات ومعالجتها وتحليلها تحليلاً كافياً ودقيقاً، لاستخلاص دلالتها والوصول إلى نتائج أو تقويمات عن الظاهرة أو الموضوع محل البحث، كما يتعدى المنهج الوصفي التحليلي هذه الأمور إلى التفسير، وعلى الرغم من أن جميع البيانات لا تكتمل حتى تنظم وتحلل وتستخرج منها النتائج ذات الدلالة والمغزى (جابر عبد الحميد جابر وآخر، 1999، ص 134).

3- العينة:

لقد تكونت العينة من 151 اختصاصي عيادي تم اختيارهم بطريقة عرضية من مختلف المراكز والمؤسسات التي يمارس فيها العيادي مهامه من ولايات الوطن.

3-1- خصائص العينة: تتمثل خصائص عينة البحث فيما يلي:

* حسب الجنس: جدول رقم (01): توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

الجنس	انثى	ذكر
ك	130	21
ن	86,09%	13,91%

يظهر من الجدول أن النسبة الأكبر من العينة تتمثل في فئة الإناث بنسبة 86,09%، والنسبة الباقية 13,91% تمثل فئة الذكور.

* حسب المستوى التعليمي: جدول رقم (02): توزيع أفراد العينة حسب المستوى

الدراسي.

م تعليمي	ليسانس	ماستير	ماجستير	دكتوراه
ك	112	28	11	0
ن	74,17%	18,54%	7,28%	0

يتضح من الجدول السابق أن النسبة الكبيرة من العينة يمثلها مستوى الليسانس وذلك بقيمة 74,17%، فمستوى الماستير بـ 18,54%. يليه مستوى الماجستير بنسبة 7,28%، بينما لا نجد ولا فرد من افراد العينة عنده مستوى الدكتوراه.

* حسب السن: جدول رقم (03): توزيع أفراد العينة حسب السن.

السن	أقل من 25	26-30	31-35	36-40	41-45	أكبر من 46
ك	9	70	36	20	8	8
ن	5,96%	46,36%	23,84%	13,25%	5,30%	5,30%

يمثل الجدول أعلاه توزيع أفراد العينة حسب السن. فنجد النسبة الكبيرة تمثل في الفئة (30-26) سنوات بنسبة 46,36%، لتليها الفئة (31-35) بنسبة 23,84%. ثم تليها الفئة (40-36) بقيمة 13,25%، فالقمة (أقل من 25) بقيمة 5,96%، بعدها كل من الفئتين (45-41) و(أكبر من 46) بنفس النسبة وهي 5,30%.

توزيع أفراد العينة حسب الخبرة: جدول رقم (04): توزيع أفراد العينة حسب

الخبرة الحالية و خبرة التخصص.

الخبرة	أقل من سنة	من 1 إلى 5	من 6 إلى 10	من 11 إلى 15	من 16 إلى 20	أكثر من 20
الخبرة	21,85%	46,36%	19,21%	7,28%	3,97%	0

يتضح من الجدول السابق ان ترتيب الفئات حسب الخبرة فتمثلت في الخبرة كما يلي: الفئة من 1 إلى 5، ثم أقل من سنة، فالقمة من 6 إلى 10 بعدها من 11 إلى 15 وفي الاخير من 16 إلى 20.

* توزيع أفراد العينة حسب المكتب: جدول رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب المكتب.

المكتب	مستقل	مع عيادي	مع اختصاصي آخر	لا يوجد
ك	52	77	10	12
ن	34,44%	50,99%	6,62%	7,95%

يوضح الجدول توزيع أفراد العينة حسب مكتب الممارسة حيث تقريباً نصف أفراد العينة يمارسون مهامهم في مكتب مشترك مع عيادي آخر 50,99، بينما من يمارسون مهامهم في مكتب مستقل فقد تمثلوا في 34,44 في حين أن من يمارسون في مكتب مشترك مع اختصاصي آخر فقط فقد كانت النسبة في 6,62، بينما هناك نسبة والتي تساوي 7,95 تمثلت في الاختصاصيين الذين أقروا بعدم وجود أي مكتب للممارسة.

* توزيع أفراد العينة حسب نوع الوظيفة: جدول رقم (06): توزيع أفراد العينة

حسب نوع الوظيفة.

ن الوظيفة	ما قبل التشغيل	ثابت	خاص
ك	45	103	3
ن	29,80%	68,21%	1,99%

يظهر الجدول ان معظم افراد العينة كان عندهم وظيفة بيداغوجية معناه ثابتين في مناصبهم وذلك بنسبة 68,21، بينما النسبة المتبقية موزعة بين من يشغلون مناصب ما قبل التشغيل 29,80، والمتبقية والتي تمثل النسبة الصغيرة تمثلت في الذين يمارسون مهامهم في النظام الخاص 1,99.

4- مقياس المهارات المهنية للعيادي:

4-1- وصف المقياس:

هو مقياس معد من قبل الباحثة لقياس المهارات المهنية لاختصاصي العيادي وهي المهارات الشخصية والمهارات الاتصالية والمهارات التقنية والمهارات التشخيصية

والمهارات العلاجية، يتكون في صورته النهائية من 132 بنداً موزعة على التوالي: من البند رقم 1 إلى 20 المهارات الشخصية، من 21 إلى 78 المهارات الاتصالية، من 79 إلى 106 المهارات التقنية، من 107 إلى 116 المهارات التشخيصية، و117 من إلى 132 المهارات العلاجية. يتمتع المقياس بثبات وصدق مرتفعين إذ قررت درجة الثبات بـ 0.97 وقدره درجة الصدق بـ 0.98.

مقياس مينيسوتا للرضا الوظيفي:

4-3-1 وصف المقياس:

أعدّه ويلز وزملائه 1967 وقد صمم هذا المقياس في جامعة مينيسوتا لدراسة الرضا الوظيفي ومن ثم استخدام المقياس على قطاعات مختلفة من العاملين في ميادين الصناعة والتربية لدراسة الرضا الوظيفي ويتكون من 58 بند وقد تم تطوير المقياس الأخير على أساس اختبار الفقرة ذات الارتباط الأعلى في النموذج الطويل بالدرجة الكلية لمقياس الفرعي الخاص بتلك الفقرة وقد استخدمت الباحثة النموذج الطويل لتعبر محتوياته على الرضا الكلي وعلاقاته بالتغيرات ويشمل الاختبار على أبعاد هي: الوظيفة نفسها، العلاقة بالعاملين، الراتب والحوافز المادية، الأمن والاستقرار الوظيفي، الإدارة المباشرة والإشراف، النمو المهني والتقدم الوظيفي.

وقد تم حساب ثبات المقياس والذي يساوي 0.79. فعليه فالصدق الذاتي يساوي 0.88.

مع الإشارة أنه قد اعتمدت الباحثة منيرة محمد عبد الله 1996 على صدق المحتوى الذي قامت به والذي عرضته على عدد من المحكمين بجامعة الخرطوم واجازة المقياس.

5- مناقشة النتائج:

الفرضية الأولى: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المهارات الاتصالية للاختصاصي النفسي العيادي والرضا الوظيفي.

لاختبار الفرضية تم حساب معامل بيرسون بين درجات المهارات الاتصالية للأخصائيين العياديين ودرجات أبعاد الرضا الوظيفي.

جدول رقم (08): النسب المئوية لمستوى مهارات الاتصال لدى أفراد عينة الدراسة

المهارات الاتصالية	R	الوظيفة نفسها	العلاقة بالعاملين	الراتب والحوافز المادية	الامن و الاستقرار الوظيفي	الادارة المباشرة والاشراف	النمو والتقدم الوظيفي والترقية
		,168*	,086	,017	,067	,096	,074
	الدالة	,023	,153	,421	,213	,126	,189

** العلاقة الارتباطية دالة عند مستوى الدلالة 0,01.

* العلاقة الارتباطية دالة عند مستوى الدلالة 0,05.

يظهر من الجدول السابق أن العلاقة بين درجات المهارات الاتصالية وكل أبعاد الرضا الوظيفي ضعيفة وغير دالة ماعدا العلاقة مع بعد الوظيفة نفسها الدالة عند مستوى 0.05. فعليه كلما زادت المهارات الاتصالية لدى الاختصاصي العيادي زاد مستوى الرضا عن الوظيفة نفسها. وهذه النتيجة تبين بشكل عام خصوصية وظيفة الاختصاصي النفسي بأنها من مهن المساعدة حيث يسعى دائماً العياديين إلى مساعدة المفحوصين في تحقيق التوازن النفسي، وهذا رغم ظروف العمل التي يعيشها الاختصاصي النفسي من عدم وجود الشروط اللازمة لتأدية المهام من جانب (كشروط المكتب)، ومن جانب آخر الظروف المرتبطة بالظروف العامة للعمل بشكل عام مما يدفع مختلف الموظفين في الدخول في احتجاجات متكررة طلباً منهم تحسين ظروف ممارسة مهامهم.

الفرضية الثانية: توجد فروق في المهارات الاتصالية للاختصاصي النفسي العيادي حسب كل من الجنس والسن والخبرة.

لاختبار هذه الفرضية لا بد من دراسة الفرضيات الجزئية التالية:

أ- توجد فروق في المهارات الاتصالية للاختصاصي النفسي العيادي حسب كل من الجنس.

ولاختبار الفرضية تم استخدام اختبار ت لدلالة الفروق بين متوسطات المهارات الاتصالية حسب متغير الجنس فتبين لنا أنه يوجد فرق دال إحصائياً في المهارات الاتصالية (ت = 2.63) عند مستوى دلالة 0.009 أي ان الذكور اكثر مهارة في الاتصال من الإحصائيات الاناث كما هو مبين في الجدول أدناه.

جدول رقم (09): الفرق في مهارات الاتصال حسب متغير الجنس.

الجنس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة - ت -	مستوى الدلالة
انثى	222.8615	21.17947	0.631	0.009
ذكر	235.8095	19.18755		

بينت نتائج المقارنة باستخدام تحليل التباين عدم وجود فرق دال احصائيا بين المهارات الاتصالية حسب متغير "الخبرة المهنية للأخصائيين (ف = 1.27) باحتمال خطأ 0.27.

وبمقارنة إجابات أفراد العينة مع إجاباتهم حول المهارات الاتصالية سجلنا أعلى قيمة للمتوسط الحسابي ($X=271$)، وهي تمثل الفئة رقم (02) أي من 5 الى 10 سنوات خبرة وأقل قيمة للمتوسط الحسابي هي ($X=219$) وهي تمثل الفئة رقم (01) لأصحاب الخبرة أقل من 5 سنوات، لكن نلاحظ أن المتوسط الحسابي للمهارات الاتصالية يرجع وينخفض قليلاً في الفئة الثالثة التي تمثل الخبرة من 10 الى 15 سنة ويبقى مستقر باقي سنوات الخبرة .

بمعنى أن الاختصاصيين يبدئون حياتهم المهنية بمهارات عالية تزيد بالخبرة، إلى أن تصل مستوى معين تنخفض وتستقر، وقد يرتبط هذا بسن الأخصائي وحالته الصحية والاجتماعية لذلك نتطرق لاحقاً إلى متغيرات أخرى كالسن....

تبين نتائج المعالجة الإحصائية باستخدام تحليل التباين عدم وجود فرق دال إحصائياً بين المهارات الاتصالية حسب متغير "سن الاختصاصيين (ف = 1.17) باحتمال خطأ 0.32.

وبمقارنة إجابات الاختصاصيين مع إجاباتهم حول المهارات الاتصالية سجلنا أعلى قيمة للمتوسط الحسابي ($X=239$) وهي تمثل الفئة رقم (04) أي من 35 إلى 40 سنة، وأقل قيمة للمتوسط الحسابي هي ($X=220.6$) وهي تمثل الفئة رقم (05) لأصحاب السن 40 إلى 45 سنة وهذا قد يفسر النتيجة السابقة.

من خلال دراسة فرضية الفروق في المهارات الاتصالية يظهر عدم وجود الفروق حسب مختلف المتغيرات المتناولة في الدراسة وهذا ممكن أنه يوضح أن ممارسة مهنة الاختصاصي النفسي العيادي في مختلف أماكن عمل الاختصاصي النفسي العيادي عامة على مختلف مراكز ومؤسسات العمل، بحيث أن ظروف العمل وظروف التكوين كلها موحدة. والتي تؤكد لها الاحتجاجات التي يقوم بها مجموعة من الاختصاصيين العياديين في كل مرة طلباً منهم تحسين كل تلك الظروف.

7- خلاصة:

جاءت الدراسة للبحث في المهارات الاتصالية للاختصاصي النفسي العيادي وعلاقتها بأبعاد الرضا الوظيفي، والفروق في المهارات حسب كل من الجنس والخبرة والسن. ومن خلال التحليل الإحصائي توصلنا إلى وجود علاقة ضعيفة وغير دالة بين المهارات الاتصالية وتختلف أبعاد الرضا الوظيفي، ما عدا العلاقة بين المهارات وبعد الوظيفة نفسها الدالة عند مستوى الدلالة 0.05. وفيما يخص الفروق في المهارات الاتصالية حسب كل من الجنس والخبرة والسن فبينت النتائج عدم دلالتها إحصائياً. فعليه لم يتم التحقق من كل فرضيات الدراسة وهذا يمكن تفسيره من خلال أن الاختصاصي النفسي يمارس

مهامه في نفس الشروط مهما اختلفت العوامل الخاصة بالاختصاصيين من سن أو وجنس
....أو عوامل خاصة بالوظيفة من حيث الراتب، الإدارة، شروط العمل.....

قائمة المراجع:

1. أبو أسعد، أحمد عبد اللطيف (2011): العملية الارشادية، دار المسيرة، عمان
2. أبو أسعد، أحمد عبد اللطيف (2011): المهارات الارشادية، (ط2)، دار المسيرة، عمان
3. أبو عيطة، سهام درويش (2002): مبادئ الإرشاد النفسي، دار الفكر، عمان
4. بشير، معمريه (2007): القياس النفسي وتصميم أدواته (ط2)، منشورات الحبر، الجزائر
5. جابر، عبد الحميد جابر وزكي، أحمد (1999) مناهج البحث التربوي، دار النهضة العربية: مصر
6. حجار، محمد حمدي (2004): الوجيه في فن الارشاد النفسي السريري (الاكينيكي) الحديث، مؤسسة الرسالة العالمية، دمشق
7. رضوان، سامر جميل (2010): المدخل إلى المعالجة النفسية التفاعلية الدينامية، دار الكتاب الجامعي، العين
8. عبد المعطي، حسن مصطفى (2010): علم النفس الاكينيكي(العيادي) (ط2)، دار الزهراء، الرياض
9. محمود، جودت شاكر (2013): الاتصال في علم النفس، دار صفاء، عمان