

## المهارات الاجتماعية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى ممرضي القطاع الصحي (دراسة ميدانية بمؤسسات القطاع الصحي بمدينة تڤرت)

### Social skills and their relationship to job satisfaction among nurses in the health sector (A field study in health sector institutions of Touggourt city)

بوخنة حورية (طالبة دكتوراه)

أ.د. مزياتي الوناس

جامعة قاصدي مرباح ورقلة (الجزائر)

#### الملخص:

تهدف الدراسة الحالية إلى محاولة الكشف عن علاقة المهارات الاجتماعية بالرضا الوظيفي لدى عينة من ممرضي القطاع الصحي بمدينة تڤرت، وذلك في ضوء متغيرات الجنس، الأقدمية، وشملت عينة الدراسة 50 ممرض وممرضة، اتبعت الباحثة في الدراسة المنهج الوصفي باستخدام مقياسين مقياس المهارات الاجتماعية ومقياس الرضا الوظيفي اللذان تم بناءهما وبعد معالجة البيانات باستخدام برنامج SPSS توصلت نتائج البحث إلى وجود علاقة ارتباطية بين المهارات الاجتماعية والرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة، وعدم وجود فروق دالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى لكل من الجنس و الأقدمية.

الكلمات المفتاحية: المهارات الاجتماعية، الرضا الوظيفي.

#### Abstract:

The current study aims to try to discover the relationship between social skills and job satisfaction among a sample of health sector nurses in the city of Touggourt in the light of the variables of sex and seniority. This study included 50 nurses as a sample, and used the descriptive approach based on two standards: social skills and job satisfaction. After the data had been processed by using SPSS program, the research findings showed that there is a correlation between social skills and job satisfaction in the study sample, and that there are no statistically significant differences in job satisfaction assigned to both sex and seniority.

**Keywords:** Social skills, Job satisfaction.

#### Résumé

Actuellement L'étude vise à essayer de découvrir la relation entre les compétences sociales et la satisfaction au travail parmi un échantillon d'infirmière du secteur de la santé dans la ville de Touggourt. A la lumière des anciennes variables de sexe qui comprenait 50 infirmières et infirmiers. l'étude a utilisé l'approche descriptive basée sur l'échelle des compétences sociales et la mesure de la satisfaction au travail. Après le traitement des données à l'aide du programme spss. les résultats de la recherche ont révélé une corrélation entre les aptitudes sociales et la satisfaction au travail dans l'échantillon et l'absence de différences satisfaction au travail en raison du sexe et l'ancienneté

**Les mots clé:** Les compétences sociales ; la satisfaction au travail

**مقدمة:**

تعتبر مؤسسات القطاع الصحي من أهم هياكل المجتمع باعتبارها تسعى إلى حمايته ورعاية أفرادها بما يحقق حياة جيدة بكافة جوانبها الصحية والنفسية، وحتى تقوم هذه المؤسسات بدورها فإنها قد تكون بحاجة ملحة إلى يد عاملة مؤهلة، فالعاملين في مجال التمريض هم الذين يستطيعون الدفع بقطاع الصحة إلى الأمام باعتبارهم همزة وصل بين الطاقم الصحي الإداري والمرضى حيث إن دورهم مع هذه الأخيرة يعتبر الركن الأساسي الذي تقوم عليه الخدمات الطبية.

**مشكلة الدراسة:**

إن ما تشهده السنوات الأخيرة من تطورا ملحوظ في كل الميادين الحياة، قد أحدث مجموعة من تغيرات التي كان لها اثر كبير على حياة الإنسان بشكل عام وكل المجالات وبخاصة المجال الصحي الذي أصبح يشهد جملة من مشكلات والعراقيل والتي حالت بين المؤسسة وأهدافها.

إن مهنة التمريض أصبحت بيئة بها مصادر كثيرة للضغوط مختلفة تحول دون قيام الفرد بدوره المطلوب بشكل فعال الأمر الذي يشعره بالعجز وعدم القدرة على أداء العمل بالمستوى الذي يتوقعه هو ويتوقعه الآخرون، و هذا ما يخلق لدى الفرد الشعور بعدم الارتياح و الطمأنينة وعدم الرضا عن العمل الذي يقوم به. (الطواب وآخرون، 1999، ص169).

ذلك أن جملة الضغوطات المهنية التي يواجهها الممرض ويتعايش معها سواء التي تلقى عليه من مسؤوليات وقرارات من مسؤولية ورؤسائه أو التي يتسنى عليه القيام بها مع المريض قد تخل بدوره المهني في القطاع مما يشعره بحالة من عدم الرضا وقد يؤل سبب ذلك إلى العديد من العوامل ومن بينها هو لافتقاده لمهارات التعامل المثلى مع الضغوطات المحيطة والمتمثلة في المهارات الاجتماعية التي تعتبر طاقة يتزود بها الفرد بصفة عامة والممرض بصفة خاصة باعتباره يتعامل مع شبكة علاقات يتواصل معها ولكل منها مكانتها وطبيعتها الخاصة.

و هذا ما حتم على الممرض أن يتصف ببعض خصائص ومهارات التي تمكنه من مواجهة هذه العراقيل و التغيرات والتعايش مع هذه الضغوط، ولعل من المهارات الاجتماعية التي تعتبر من مجالات الهامة والضرورية التي تساعد الإنسان على مواجهة المشكلات النفسية والاجتماعية والمهنية والتي لها أثار جانبية على أداء الفرد والمنظمة. (جمعة عبد الفتاح، 2010، ص177)

فالمهارات الاجتماعية من المهارات ذات أهمية في حياة الإنسان حيث تساعده على أن يتفاعل مع الآخرين، و يقيم علاقات اجتماعية ناجحة، الأمر الذي يؤدي به إلى أن يحيا حياة سوية و خالية من اضطرابات النفسية، وعليه تلعب المهارات الاجتماعية دورا هاما في حياة الفرد النفسية والاجتماعية والوظيفية وقد استعان بها المعالجون النفسيون كأحدى فنيات العلاج في التغلب على الخوف والخجل وإزالة القلق والتوتر، وهذا ما أشار إليه كل من "جولمان" فيلدمان" أن المهارات احد عوامل الهامة التي تقلل من التوتر النفسي وإحدى عوامل الصحة النفسية الهامة للفرد، كما أكد "يحي عبد العال" أن المهارات الاجتماعية أمرا وقائيا يحول دون الوقوع في اضطرابات.

وفي هذا الصدد ظهرت الكثير من الدراسات التي أكدت على أهمية المهارات الاجتماعية نجد دراسة "سيجران" و "فلورا" (2000) حول قصور المهارات الاجتماعية كعامل حساس في نمو وتطور المشكلات النفسية الاجتماعية وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن قصور المهارات الاجتماعية وأحداث الحياة السلبية من العوامل التي تنبئ بنمو وتطور المشكلات النفسية والاجتماعية.

أما دراسة "سيجرين" وزملائه (2007) حول المهارات الاجتماعية والهناء النفسي والدور الوسيط لإدراك الضغوط لدى طلاب الجامعة ، وقد هدفت الدراسة إلى التحقق من المهارات الاجتماعية تعد مؤشرا يتوقع أن يكون مرتبط بالصحة النفسية ، وتوصلت نتائج الدراسة إلى انه توجد علاقة بين المهارات الاجتماعية والصحة النفسية .

و دراسة "محمد عبد المجيد عبد العال" حول المهارات الاجتماعية وعلاقتها بالثقة بالنفس والرضا الوظيفي لدى عينة من معلمي ومعلمات المرحلة الابتدائية ، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود ارتباط موجب دال إحصائيا بين المهارات الاجتماعية والرضا الوظيفي .

ومن خلال ما تم عرضه من الدراسات السابقة قد اتضح لنا أن المهارات الاجتماعية من المواضيع الهامة التي لقت اهتمام الكثير من الباحثين في علم النفس لما لها من اثر على حياة الفرد النفسية والاجتماعية ، وكما ترتبط بالكثير من المتغيرات نذكر منها الهناء النفسي وتقدير الذات والرضا الوظيفي والى غير ذلك من المتغيرات ونتيجة لذلك فقد جاءت دراستنا لتسليط الضوء على إحدى هذه المتغيرات ألا وهو الرضا الوظيفي ، حيث برزت الحاجة لدراسة هذا الموضوع.

### 1- تساؤلات الدراسة : من خلال مشكلة الدراسة انبثقت هذه التساؤلات وهي

- 1- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المهارات الاجتماعية والرضا الوظيفي لدى مرضي القطاع الصحي؟
- 2- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى لعامل الجنس ؟
- 3- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى لعامل الأقدمية؟

### 2- فرضيات الدراسة : في ضوء تساؤلات الدراسة تم صياغة الفرضيات التالية :

- 1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المهارات الاجتماعية والرضا الوظيفي لدى مرضي القطاع .
- 2- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى لعامل الجنس .
- 3- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى لعامل الأقدمية.

3- أهمية الدراسة : تكمن أهمية الدراسة الحالية في أهمية الموضوع ومكانة العينة المستهدفة ، حيث تمثل أقوى دعامة في المجتمع والتي تشرف على مؤسسات ذات أهمية بالنسبة للمجتمع، وفي ظل الأحداث الواقعية التي تشهدها هذه المؤسسات من مشاكل مختلفة إلي منعتها من تحقيق أهدافها، وعليه حاولت دراستنا أن تسقط الضوء على موضوع المهارات الاجتماعية التي تعتبر من أهم مواضيع التي تساعد على تجاوز هذه الصعوبات و مد القائمين على المؤسسات القطاع الصحي بمعلومات تفيدهم في رفع مستوى جودة الخدمات الصحية فجاءت دراستنا لدراسة العلاقة بين المهارات الاجتماعية والرضا الوظيفي .

### 4- أهداف الدراسة : تهدف الدراسة الحالية إلي ما يلي:

- الكشف عن العلاقة بين المهارات الاجتماعية والرضا الوظيفي لدى مرضي القطاع الصحي .
- معرفة الفروق في مستوى الرضا الوظيفي بين الممرضين تعزى للجنس والاقدمية .

### 3- التعاريف الإجرائية لمتغيرات الدراسة :

#### 1-3 المهارات الاجتماعية:

هي مجموعة من السلوكيات اللفظية وغير اللفظية التي يكتسبها الممرض وعن طريقها يحقق التكيف والتفاعل الاجتماعي الايجابي مع الآخرين وتحدد في الدراسة الحالية بالدرجة التي يتحصل عليها ممرض على مقياس المهارات الاجتماعية التي تتضمن الأبعاد التالية مهارات التو كيدية والوجدانية ومهارات الاتصال ومهارات الضبط الانفعالي ومهارة حل المشكلات والمسؤولية الاجتماعية.

**2-3 الرضا الوظيفي:** هو الفرق بين ما يتوقع الممرض أن يحصل عليه جراء المجهودات التي يبذلها وما تمنحه المؤسسة من تسهيلات و المتمثل في: طبيعة العمل، الأجر، نمط الإشراف، الترقية، العلاقة مع زملاء، ويقاس هذا الفرق بواسطة الأداة المعتمد عليها في الدراسة وهي الاستبيان لدى عينة من ممرضي القطاع الصحي بمدينة تڤرت.

#### 4- المهارات الاجتماعية:

**1-4 تعرف المهارة، لغة:** هي الحذق في الشيء، والماهر: الحاذق بكل عمل (ابن منصور، 1978، المجلد الخامس، ص184)، وورد في المعجم الوسيط أن المهارة هي الحذق في الشيء، أي حكمه وصار حاذقا فيه. (المعجم الوسيط، 1989، ص76).

**التعريف المهارة اصطلاحا:** بعد التعرف على مفهوم اللغوي للمهارة الآن سوف نتطرق إلى التعريف الاصطلاحي للمهارة: حسب ما ورد لدى مجموعة من الباحثين نستعملها بتعريف "مجاور" 1970 للمهارة: بأنها قدرة توجد عند الإنسان و بها يستطيع القيام بأعمال معقدة بسهولة ويسر، ودقة وتكيف مع تغيرات الظروف ويمكن تقييم المهارة من حيث النتائج المترتبة والناجمة عنها. (مجاور، 1970، ص10)

وتعرف المهارة بأنها: القدرة على ترجمة المعرفة إلى تصرف أو فعل أو عمل يؤدي إلي تحقيق أداء مرغوب وتتميز المهارة بأنها مكتسبة ونامية (الخورم ومرسي، 1999، ص23)

وتعرف أيضا بأنها: نظام متناسق مع النشاط الذي يستهدف تحقيق هدف معين، وتصبح المهارة اجتماعية عندما يتفاعل فرد مع آخر، ويقوم بنشاط اجتماعي يتطلب مهارة ليوائم بين ما يقوم به الفرد الأخر وبين ما يفعله هو ليصح مسار نشاطه ليحقق بذلك هذه الموائمة (أبو هاشم، 2002، ص149).

من خلال هذه التعاريف نستنتج بان المهارة: هي قدرة الممرض على القيام بعمل معين سواء كان معرفي، أو نفسي أو اجتماعي بكل بساطة وسهولة .

**1-4 تعريف المهارات الاجتماعية:** ليس هناك تعريف محدد للمهارات الاجتماعية نظرا لاتساع هذا المفهوم من جهة، وما يطرأ على هذا المفهوم من تغير، بسبب التغيير العلمي المستمر في هذا المجال من جهة أخرى.

#### أ - تعريفات تناولت المهارات الاجتماعية على أنها خبرات أو أنماط سلوكية

تعرف "جليلة مرسي" (2009) المهارات الاجتماعية على أنها: "مجموعة من الأنماط السلوكية والمعرفية التي يتعلمها الفرد نتيجة الخبرات التي يكتسبها من المواقف التي يمر بها أثناء التفاعل الاجتماعي مع عناصر بيئته والتي يوظفها لحماية نفسه من التعرض للضغوط النفسية التي قد تنشأ من فشله في تحقيق التوافق السليم أثناء هذا التفاعل" أما "احمد جاد" (2003، ص26) يعرفها بأنها: مجموعة من السلوكيات الاجتماعية يكتسبها الفرد وعن طريقها يحقق التكيف والتفاعل الايجابي مع الآخرين في إطار ما يرتضيه المجتمع.

#### ب - أما بالنسبة للتعريفات التي تناولت المهارات الاجتماعية على أنها قدرة نذكر منها ما يلي:

يعرفها "فاخر عاقل" (1998، ص414) المهارة الاجتماعية على إنها "القدرة على اكتساب السمات الأساسية المطلوبة للتفاعل الاجتماعي الجيد مع الآخرين، مثل القدرة على التفهم والصدقة والصبر وعدم الأنانية التي تساعد على تقبل الآخرين للشخص، وذلك ضمن دائرة الأسرة أولا والمدرسة ثانيا والعمل ثالثا والحياة الاجتماعية أخيرا.

بينما يعرفها محمد عبد الرحمن (1998، ص16) على أنها القدرة على المبادأة بالتفاعل مع الآخرين، والتعبير عن المشاعر السلبية، والإيجابية إزاءهم وضبط انفعالاته في مواقف التفاعل الاجتماعي، بما يتناسب مع طبيعة الموقف.

أما السيد أبو هاشم (2002، 148) فقد عرف المهارة الاجتماعية على أنها: القدرة على القيادة والاتصال مع الأفراد الآخرين لانجاز أهداف محددة .

ويعرفها "طريف شوقي" (2003، ص52) بأنها قدرة الفرد على أن يعبر، بصورة لفظية وغير لفظية، عن مشاعره وأرائه وأفكاره للآخرين، وأن ينتبه ويدرك في الوقت نفسه الرسائل اللفظية وغير اللفظية الصادرة عنهم ويفسرها على نحو يساعده على تحقيق أهدافه.

مما سبق ذكره تبين لنا صعوبة تحديد مفهوم المهارات الاجتماعية نظرا لما قدمه العلماء والباحثون من تعريفات متعددة لمفهوم المهارات الاجتماعية، ويرجع ذلك إلى اختلاف المهارات الاجتماعية باختلاف الموقف وإدراك الفرد لذلك الموقف، على الرغم من تعدد الآراء حول مفهوم المهارات الاجتماعية، يمكن أن نستخلص ما يلي أن المهارات الاجتماعية بأنها سلوك مكتسب ويمكن تعلمه في مراحل النمو المختلفة.

من خلال مأتّم عرضه يمكن أن نستخلص أن المهارات الاجتماعية هو قدرة الممرض على المبادأة بالتفاعل مع الآخرين والتعبير عن المشاعر السلبية والايجابية وضبط انفعالاته في مواقف التفاعل الاجتماعي .

**4-2 مكونات المهارات الاجتماعية :** تمثل المهارات الاجتماعية بمكوناتها الفرعية المختلفة متغيرا نفسيا هاما يفيد في أن يكون مؤشرا جيدا للصحة النفسية للفرد، وتوضح ما لدى الفرد من قدرة تعبيرية وكفاءة اجتماعية عالية، والتي تعكس نظاما متناسقا من النشاط الذي يستهدف الفرد منه تحقيق هدف معين عندما يتفاعل مع الآخرين. (زينب شقير، 1997، ص32)

وفي هذا تعددت البحوث والدراسات التي قام بها علماء التربية وعلم النفس في التوصل إلى مكونات المهارات الاجتماعية واختلفت الآراء والاتجاهات النظرية من عالم لأخر طبقا لمنطلقاته النظرية وخلفيته العلمية وفيما يلي عرض لأهم التصنيفات :

أ- تصنيف " رونالد ريجيو" عام 1989 لمكونات المهارات الاجتماعية : يقسم ريجيو المهارات الاجتماعية إلى مستويين انفعالي والاجتماعي وينتج عنه ست مهارات هي:

- 1- التعبير الانفعالي: مهارة الفرد في التعبير غير اللفظي عن اتجاهاته ومشاعره وحالته الانفعالية.
- 2- الاستشعار الانفعالي: قدرة الفرد على استقبال وتفسير الرسائل غير اللفظية للآخرين والتي تعكس مشاعرهم وحالتهم الانفعالية.
- 3- الضبط الانفعالي: قدرة الفرد على تنظيم والتحكم في الهاديات والمؤشرات الانفعالية غير اللفظية الصادرة عنه بما يخدم أهدافه في مواقف التفاعل الاجتماعي، ومن شواهد هذه ارتفاع هذه المهارة تمكن الفرد من إخفاء مشاعره الداخلية وإظهار أخرى مغايرة
- 4- الاستشعار الاجتماعي: قدرة الفرد على الفهم والوعي بالمعايير الحاكمة للسلوك في المواقف الاجتماعية، وقدرته على تقدير مدى ملائمة سلوكه وسلوك الآخرين فيها.
- 5- الضبط الاجتماعي: مهارة الفرد في تقديم ذاته في مواقف التفاعل الاجتماعي بشكل مناسب، وتعديل سلوكه بما يتناسب مع متطلباتها على نحو يبدو واثقا من ذاته.

ب - تصنيف "طريف شوقي فرج": يصنف فرج المهارات الاجتماعية إلى :

- 1- مهارة توكيد الذات : وتتعلق بمهارات التعبير عن المشاعر والآراء والدفاع الحقوق ومواجهة ضغوط الآخرين.
- 2- مهارة الوجدانية: وتسهم في تيسير إقامة علاقات وثيقة وودية مع الآخرين وإدارة التفاعل معهم على نحو يساعد على الاقتراب منهم والتقرب إليهم ليصبح الشخص أكثر قبولا لديهم، ومن المهارات الأساسية في هذا السياق هي التعاطف والمشاركة الوجدانية .

**3- المهارات الاتصالية:** وهي تنقسم بدورها إلى قسمين:

**1- مهارات إرسال:** وهي تعبر عن قدرة الفرد في توصيل المعلومات التي يرغب في نقلها للآخرين لفظيا أو غير لفظيا من خلال عمليات نوعية كالتحدث والحوار والإشارات الاجتماعية.

**2- مهارات الاستقبال:** وتعني مهارة الفرد في الانتباه وتلقي اللفظية وغير اللفظية من الآخرين وإدراكها وفهم مغزاها، والتعامل في ضوئها.

**3- مهارات الضبط والمرونة الاجتماعية والانفعالية:** وهي تشير إلى قدرة الفرد على التحكم بصورة مرنة في سلوكه اللفظي وغير اللفظي خاصة في مواقف التعامل الاجتماعي مع الآخرين، وتعديله بما يتناسب مع ما يطرأ على تلك المواقف من مستجدات لتحقيق أهداف الفرد.

**5- الرضا الوظيفي:**

**لغة:** يشار إلى الرضا في اللغة بأنه "ضد السخط" وفي اللغة الإنجليزية يعرف بأنه "التعويض أو التحسن أو التحسن أو إشباع لرغبة أو حاجه. (محمد رجب بهنسي، 2011، ص40)

أما اصطلاحاً فقد بذل الكثير من الباحثين في مجال الإدارة وعلم النفس العديد من المحاولات لوضع تعريف ملائم للرضا الوظيفي.

حيث عرفه "لوك" بأنه "حالة عاطفية انفعالية ايجابية أو سارة ناشئة عن عمل الفرد أو العملية .

(حسين حريم، 2009، ص93)

ويعرفه "أحمد صقر عاشور" بأنه "يمثل حالة نفسية تعبر عن درجة إحساس الفرد بالسعادة، وهذا الإحساس بالسعادة وقد يكون محسوسا في بعض الأحيان وأحيانا أخرى ضمنا غير أن الفرد يعبر عن ذلك في سلوك يمكن ملاحظته". (أحمد صقر عاشور، 1985، ص53)

أما "شلول" يعرف الرضا الوظيفي بأنه "ذلك الشعور النفسي بالقناعة والسرور والارتياح، والذي يستمده الموظف من وظيفته وجماعة العمل ومما توفره له هذه الوظيفة من مزايا مادية ومعنوية واستقرار، ومن الإدارة المباشرة، ومن فرص النمو المهني والتقدم الوظيفي. (سالم تيسير الشرايدة، 2008، ص64)

يلاحظ من خلال تعريف "لوك" استجابة شعورية وواعية من طرف الفرد تجاه العمل نفسه وما يتعلق به من جوانب مختلفة من الراتب، الإشراف، فرص الترقية .

- أما "صقر عاشور" فقد ربط الرضا الوظيفي بدرجة إحساس الفرد بالسعادة .

وبالنسبة "لشلول" فإن الرضا الوظيفي هو مدى قناعة الفرد بالوظيفة وجماعة العمل .

**5-2 محددات الرضا الوظيفي:** إذا كان الرضا عن العمل هو محصلة لمجموعة من العوامل والمحددات التي تسهم في تحقيق الإحساس بالرضا أو عدم الرضا فإن من المفيد التعرف عن هذه العوامل والمحددات التي حددها بعض الباحثين كما يلي :

**أ- العوامل التنظيمية:** تتعلق هذه العوامل بالتنظيم ذاته وما يسوده من أجواء علاقات وظيفية ترتبط بالوظيفة والموظف ومن هذه العوامل.

- **محتوى العمل:** أن الاهتمام بدراسة أثر محتوى العمل على العامل، يعد بعداً حديثاً نسبياً، فالمتغيرات المتصلة بمحتوى العمل مثل المسؤولية التي يحتويها العمل وطبيعة أنشطة العمل وفرص الإنجاز التي يوفرها والنمو والترقي الذي يتحه للفرد وأيضاً تقدير أداء الأفراد من العوامل المسببة لمشاعر الرضا عن العمل، كما توصل عدد من الباحثين إلى أن محتوى العمل هو العامل الرئيسي للسعادة في العمل . (أحمد صقر عاشور، 1985، ص155)

• **الآجر :** يعد الآجر أحد العوامل وأكثرها تأثيرا على مستوى الرضا الوظيفي ،فالحصول على الثواب أساس الإنجاز والدافعية في الحصول على احتياجات والتدعيم وتحقيق الانتماء لجماعات العمل والتي تعطي جميعها مستوى الإشباع والرضا لدى الفرد .

( محمد رجب بهنسي ،2011،ص57)

• **نمط الإشراف:**تشير نتائج الدراسات التي أجريت على نمط الإشراف الذي يتبعه المشرف مع مرؤوسيه إلى وجود العلاقة بين نمط الإشراف و الرضا عن العمل ،ومضمون ذلك دراسات كل من جامعة "ميشجن " وجامعة "أهايو" تفيد أن المشرف الذي يكون حساساً لحاجات مرؤوسيه ومشاعرهم يكسب الرضا عن العمل وزيادة ولائهم .

• **العلاقات مع الزملاء في العمل :** تؤثر العلاقات مع الزملاء في العمل على رضا الفرد بالقدر الذي تمثل منفعة للفرد أو مصدر توتر له ،فكلما كان تفاعل الفرد مع أفراد الآخرين في العمل يحقق تبادل للمنافع بينه وبينهم كلما كانت جماعة العمل مصدر رضا الفرد عن عمله .فالإنسان اجتماعي بطبعه ويكون العمل أكثر مصدر الرضا للفرد إذا شعر بأنه يمنحه فرصة لزماله الآخرين والاتصال بهم .

(الشرادة ،2008،ص98)

• **ظروف العمل :** تؤثر ظروف العمل على درجة تقبل الفرد لبيئته العمل وبالتالي على رضاه عن العمل ،ولقد شغلت متغيرات ظروف العمل مثل :الإضاءة والحرارة والتهوية والرطوبة والضوضاء والنظافة ووضعية الفرد أثناء تأديته للعمل ،والأمراض المهنية المتصلة بأدائه للعمل اهتماما بالباحثين في السنين الأولى من هذا القرن .

( احمد صقر عاشور ،1985،ص155)

**ب - العوامل الذاتية:** تتعلق هذه العوامل المتعلقة بالفرد في حد ذاته وما يرتبط بشخصيته ومن هذه العوامل ما يلي:

- **احترام الذات :**كلما كان هناك ميل لدى الأفراد لاحترام ذاتهم والعلو بقدره كلما كان أقرب إلى الرضا عن العمل؛ أما أولئك الأشخاص الذين يشعرون ببخس في قدرهم والشعور بالنقص فإنهم يكونون غير راضين عن العمل .
- **تحمل الضغوط :**كلما كان الفرد قادرا على تحمل الضغوط في العمل والتعامل والتكيف معها، كلما كان أكثر رضا،أما أولئك الذين يتقاعدون بسرعة وينهارون فورا وجود عقبات فإنهم يكونون مستائين وغير راضين .
- **المكانة الاجتماعية:**كلما ارتفعت المكانة الاجتماعية للوظيفة و الأقدمية كلما زاد رضا الفرد عن عمله، أما إذا قلت المكانة الفرد وظيفيا أو اجتماعيا وقلت الأقدمية زاد استياء الفرد وعدم رضاه عن العمل .
- **الرضا عن الحياة :**يميل الأفراد السعداء في حياتهم أن يكونوا سعداء في عملهم ،أما التعساء في حياتهم العائلية والزوجية والاجتماعية فإنهم عادة ما ينقلون هذه التعاسة إلى عملهم . ( احمد صقر عاشور ،1985،ص156)

ومن خلال ما سبق يمكن القول أن الرضا الوظيفي يشمل على مجموعة من المحددات الضرورية فيها ما يتعلق بالتنظيم مثل محتوى العمل الذي يعتبر هو العامل الوحيد والرئيسي للسعادة في العمل والآجر الذي يعد من أهم العوامل وأكثرها تأثيرا على مستوى الرضا والمحفز للإنجاز والعمل والدافعية ونمط الإشراف الذي يعد من أبرز العوامل وأكثر تأثيرا على الأفراد فمثلاً كلما كان المشرفين مهتمين بمرؤوسيهيم كل ما ساعد ذلك على تحقيق رضا لدى العاملين وكذلك بالنسبة للعلاقات بين الزملاء والظروف البيئية ،حيث كلما كانت مناسبة أدى ذلك إلى شعور الفرد بالرضا أما بالنسبة للعوامل الذاتية فهي كل ما يتعلق بالفرد في حد ذاته ،مدى قدرة على احترام الذات وتحمل المسؤولية والضغوط والإحساس بالمكانة الاجتماعية ساعد على تحقيق الرضا وفي الحالة العكس يشعر بعدم الرضا .

**الجانب التطبيقي للدراسة:**

**4- إجراءات الدراسة :**

**1- منهج المتبع:** تسعى هذه الدراسة إلى الكشف عن علاقة بين المهارات الاجتماعية والرضا الوظيفي لدى ممرضين ، لذلك اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي لملائمته طبيعة الدراسة الحالية والفرضيات المقترحة ، حيث يسعى إلى اكتشاف ووصف الظواهر وصفا دقيقا كميا وكيفا .



**2- مجتمع الدراسة:** يتمثل مجتمع الدراسة في ممرضين العيادات الجوارية التابعين للقطاع الصحي بمدينة تفرت للسنة الدراسية 2017/2016 حيث قدر عددهم 163 ممرض وممرضة.

**3- عينة الدراسة:** تم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية بسيطة والتي قدرت بـ 50 ممرض وممرضة بنسبة 31,28% وهي نسبة تمثل المجتمع الأصلي .

**4- أدوات جمع البيانات:** بما أن البحث هو التعرف على المهارات الاجتماعية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى ممرضي القطاع الصحي بمدينة تفرت ،لذا تطلب توفير أداتين الأولى لقياس المهارات الاجتماعية والثانية لقياس الرضا الوظيفي .

**1- مقياس المهارات الاجتماعية:** تم تصميم المقياس من خلال التراث النظري والرجوع إلى مقاييس الدراسات السابقة منها مقياس ريجيو ،مقياس ماتسون ومقياس السيد عبد الرحمن، وعلى أساس مآتم رصده وحصره تم إعداد مقياس المهارات الاجتماعية. والذي تكون من 108 بند موزعة على ستة أبعاد ،وبعد إعداد المقياس في صورته الأولى تم التحقق من صدق المضمون من خلال عرضه على مجموعة من المحكمين بلغ عددهم (07) محكمين من أساتذة علم النفس ،حيث طلب منهم تحكيم المقياس الاطلاع عليه وتعديل ما يرونه مناسباً لأهداف الدراسة، وعليه بعد أخذ بآراء المحكمين تم حذف (8) بنود وإعادة صياغة (04) بنود وبذلك أصبح المقياس في صورته النهائية .

#### 1-1- تصحيح المقياس: بالنسبة لتصحيح المقياس:

**الفقرات الموجبة :** غالباً (5)، دائماً (4)، أحياناً (3) ، نادراً (2) أبداً (1). أما الفقرات السالبة :غالباً (1) دائماً (2) أحياناً (3) نادراً (4) ابداً (5).

**2- مقياس الرضا الوظيفي:** تم تصميم المقياس من خلال التراث النظري والرجوع إلى مقاييس الدراسات السابقة منها دراسة عادل سلامة ودراسة إيناس فليمان ،وعلى مآتم الحصول عليه من معلومات حول المتغير تم إعداد مقياس للرضا الوظيفي والذي يتكون من 38 بند موزعة على خمسة أبعاد

#### 1-2- تصحيح المقياس: بالنسبة لتصحيح المقياس

**الفقرات الموجبة ،**دائماً (3)، أحياناً (2) أبداً (1). أما الفقرات السالبة دائماً (1) أحياناً (2) ابداً (3)

#### 5- الخصائص السيكومترية :

**- صدق المقياس المهارات الاجتماعية :** تم تطبيق صدق المقارنة الطرفية لهذا الاختبار بعد ترتيب درجات 30 فرد واخذ نسبة 27% للدرجات العليا ومثلها للدرجات الدنيا، وقد كانت قيمة الفروق المقدره باختبار (ت) حيث بلغت (8,66) وهي اكبر من قيمة الجدولية والبالغة (2,14) عند مستوى دلالة 0,01

**- ثبات مقياس المهارات الاجتماعية:** فيما يتعلق بثبات قد استخدم ثبات التجزئة النفسية حيث بلغت (0,70) وهي قيمة مقبولة وتعكس مدى صلاحيته للاستخدام.

**- صدق مقياس الرضا الوظيفي:** تم تطبيق صدق المقارنة الطرفية لهذا الاختبار بعد ترتيب درجات 30 فرد واخذ نسبة 27% للدرجات العليا ومثلها للدرجات الدنيا، وقد كانت قيمة الفروق المقدره باختبار (ت) حيث بلغت (7,47) وهي اكبر من قيمة الجدولية والبالغة (2,14) عند مستوى دلالة 0,01

**- ثبات مقياس الرضا الوظيفي:** فيما يتعلق بثبات قد استخدم ثبات التجزئة النفسية حيث بلغت (0,63) وهي قيمة مقبولة وتعكس مدى صلاحيته للاستخدام.

**5- التقنيات الإحصائية المستعملة في الدراسة :** في ضوء أهداف الدراسة وفروضها ،ومنهجها وبعد جمع البيانات تمت معالجتها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية (SPSS نسخة 19) وبالاعتماد على بعض الأساليب الإحصائية .

**6- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الأولى:**



**نص الفرضية :** توجد علاقة دالة إحصائياً بين المهارات الاجتماعية والرضا الوظيفي لدى عينة من ممرضي القطاع الصحي بمدينة تڤرت.

وللتحقق من هذه الفرضية تم حساب معامل الارتباط "بيرسون" للكشف العلاقة بين المهارات الاجتماعية والرضا الوظيفي والجدول التالي يوضح النتائج المتحصل عليها:

**جدول رقم (01):** نتائج معامل الارتباط "بيرسون" بين المهارات الاجتماعية والرضا الوظيفي .

المتغيرات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
المهارات الاجتماعية/الرضا الوظيفي.	**0,40	0,01

يتبين من خلال الجدول رقم (01) أن قيمة معامل الارتباط (0,40) عند مستوى دلالة (0,01) إذن دالة إحصائياً، وهذا يدل على وجود علاقة ارتباطية موجبة بين المهارات الاجتماعية والرضا الوظيفي، حيث يفسر على أنه كلما ارتفع مستوى المهارات الاجتماعية عند الممرضين كلما ارتفع معه مستوى الرضا الوظيفي والعكس صحيح، أي كلما انخفض مستوى المهارات الاجتماعية انخفض الرضا الوظيفي عند الممرضين، وعليه نقبل الفرضية البحثية ونرفض الفرض الصفري والتي تنص على: توجد علاقة دالة إحصائياً بين المهارات الاجتماعية والرضا الوظيفي لدى ممرضي القطاع الصحي بمدينة تڤرت.

وانتقت نتائجنا مع دراسة "دراسة محمد عبد المجيد عبد العال" حيث كانت نتائج الدراسة توجد علاقة ارتباطية موجبة بين الرضا الوظيفي والمهارات الاجتماعية لدى معلمي ومعلمات المرحلة الابتدائية.

تري الباحثة إن امتلاك الممرض للمهارات الاجتماعية تنمي لديه الشعور بالرضا الوظيفي، كما الرضا الوظيفي يقوم بتفعيل المهارات الاجتماعية لدى الممرض، وهذا يفسر وجود علاقة موجبة بين المهارات الاجتماعية والرضا الوظيفي لدى ممرضي القطاع الصحي بمدينة تڤرت، لأن الأفراد الذين لديهم القدرة في التعبير عن بارئهم والدفاع عن حقوقهم يتسمون بقلة شعورهم بالضغط النفسي والقلق وأكثر قدرة في ضبط انفعالاتهم والتحكم في مشاعرهم تجاه الآخرين، ويمكن إرجاع العلاقة كذلك بين المهارات الاجتماعية والرضا الوظيفي للممرض إلى كون أن الممرض حيال مواجهته للضغوط الناتجة عن المهنة أو التي تتعلق بالقرارات الإدارية التي تسن عليه هذا ما يلح الحاجة الماسة بالتزود بالمهارات الاجتماعية التي تجعل الموقف المواجهة أيسر وليس مكلف لا من الناحية الموقفية المتعلقة بالتعبير عن رأيه ووجهات نظره والدفاع عن حقوقه ولا من الناحية النفسية المتعلقة بإقدامه للمواجهة الفعلية للمواقف المختلفة، وهذا بدوره ما يعكس مكانته المهنية وجودة أدائه بالمؤسسة ولا يجعل من الضغوط انعكاس سلبي سواء على علاقات المهنية وبالتالي سوف يصل إلى درجة الرضاء التي تتسم بالافتخار تجاه مهنته في القطاع الصحي، بالإضافة إلى أن تحلي الممرض بفاعلية التعامل وكذا كفاءته المهنية هذا ما يجعله أكثر رضا بالدور المهني الذي يقوم به وهذا ما يؤكد "محمد السيد عبد الرحمن" إن المهارات الاجتماعية والجانب الاجتماعي يجعل الفرد أكثر رضا عن عمله .

#### 7- عرض ومناقشة نتائج الفرصة الثانية :

**نص الفرضية :** توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى لعامل الجنس .

وللتحقق من الفرضية تم حساب قيمة "ت" وفيما يلي عرض للنتائج التي أسفرت عنها المعالجة.

الدلالة الإحصائية	درجة الحرية	(ت) المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد أفراد العينة (ن)	المؤشرات الإحصائية
غير دالة	48	0,11	12,32	86,36	41	متغيرات الدراسة
		0,11	11,93	86,88	09	إناث
						ذكور

يتبين من جدول رقم (02) أن قيمة "ت" هي (0.11) عند مستوى الدلالة الإحصائية (0.74)، وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة (0.05) بمعنى أنها غير دالة إحصائياً، كما أن متوسط مرضي إناث (86.36) ومستوى مرضي ذكور هو (86.88) فنلاحظ هناك تقارب بين المتوسطات الحسابية.

وهذا كله يدل على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى مرضي القطاع الصحي حسب متغير الجنس وعليه تم رفض الفرضية البحثية .  
وتماشى نتيجتنا مع دراسة "شديفات" (1999) التي توصلت نتائجها إلى عدم وجود فروق في مستوى الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير الجنس .

و يمكن تفسير هذه النتيجة إلى أن الممرضين من كلا الجنسين (الذكور، الإناث) يمارسون عملهم في ظل نفس الظروف وواقع مهني واحد، ويخضعون لنفس الأنظمة والتعليمات في المؤسسات القطاع الصحي بحيث لا تميز هذه الأنظمة بين الذكور والإناث، كما أن المسئولون والإدارة لا يميزون بينهم في تكليفهم بالمسؤوليات والمهام المنوطة لهم، حيث أن الإدارة المشرفة على المؤسسة تقوم بتوزيع الأعمال والأدوار والخدمات بشكل متوازن وغير متميز بين الذكور والإناث وحتى في تعاملات القائمة اتجاههما، حيث يتلقى كلا الجنسين نفس المعاملة من قبل رؤسائهم ومسؤوليهم بالإضافة إلى أن التقارب العمري بينهما يبنى لنا بحدوث نفس الاستجابة لكليهما في مستوى الرضا الوظيفي وفي هذا السياق أكدت دراسة "ميلوشف" (1990) على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي باختلاف الجنس لدى أعضاء هيئة التدريس في كليات المجتمع في أمريكا.

من خلال ما توصلت إليه دراستنا والدراسات السابقة على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى لعامل الجنس، وهذا يعني أن الرضا الوظيفي لا يتأثر بعامل الجنس بل يعتبر عامل إضافي .

#### 8- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة :

**نص الفرضية:** توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى مرضي القطاع الصحي.

للتحقق من هذه الفرضية تم حساب قيمة "ت" وفيما يلي عرض النتائج التي أسفرت عنها المعالجة الإحصائية.

**جدول رقم (03):** يوضح الدلالة الإحصائية للفروق في الرضا الوظيفي تبعاً لعامل الأقدمية لدى مرضي.

المؤشرات الإحصائية الأقدمية	عدد أفراد العينة (ن)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(ت) المحسوبة	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
10-1	10	87.17	11.70	0.83	48	غير دالة
34-15	40	83.60	14.04	0.83		

يتبين من خلال الجدول رقم (03) أن قيمة "ت" هي (0.83) عند مستوى الدلالة الإحصائية (0.44)، وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة (0.05) بمعنى أنها غير دالة إحصائياً، كما أن متوسط مرضي أقل أقدمية (87.17) ومستوى مرضي أكثر أقدمية هو (83.60) فنلاحظ هناك تقارب بين المتوسطات الحسابية.

وهذا كله يدل على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى مرضي القطاع الصحي حسب متغير الأقدمية وعليه تم رفض الفرضية البحثية .

ومن خلال النتائج التي تم التوصل إليها تم رفض فرضية البحثية وقبول الفرضية الصفرية والتي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى مرضي قطاع الصحي بمدينة تقرت، مما يشير إلى أن عامل الأقدمية ليس له تأثير على الرضا الوظيفي، وهذا يعني أن كل من الممرضين ذوي أقدمية من 1 إلى 10 سنة والذين ذوي أقدمية من 15 إلى 34 سنة لهم نفس الاستجابات في استبيان الرضا الوظيفي، ويفسر ذلك أنهم يعيشون نفس

الواقع الاقتصادي والاجتماعي، ويخضعون لنفس الظروف والأنظمة والقوانين بغض النظر عن عدد سنوات العمل و يتساوون في اتجاهاتهم حول العمل والعوامل المتعلقة به، من حيث طبيعة العمل، ونمط الإشراف، العلاقات مع الزملاء، الأجور والترقيات، كما يفسر لنا أن الرضا لا يتأثر بعامل الأقدمية إنما يرتبط بعوامل الأخرى منها الاتجاه والميل والتقبل نحو العمل الذي يقوم به، كما يشير أيضا أن الممرضين لديهم نفس التوجهات حول العمل .

ومن الدراسات التي تتفق مع دراستنا دراسة "المعيلي" (2006) التي توصلت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات إحصائية تعزى لعامل الأقدمية لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة اليرموك . كما أكدت دراسة "السعود" (2001) على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الأقدمية .

وتتفق دراستنا أيضا مع دراسة "عليما" (1994): ودلت نتائج هذه الدراسة على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدى معلمي التعليم تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

كما أكدت أيضا دراسة "هيام نجيب الرشيدة" (2002) على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي باختلاف الأقدمية لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة اليرموك . وتتنافى نتائج دراستنا مع دراسة "طناش" (1990) التي تهدف إلى قياس الرضا الوظيفي وتحليله لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الأردنية، وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي باختلاف الأقدمية .

من خلال ما توصلت إليه دراستنا والدراسات السابقة على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى لعامل الأقدمية، وهذا يعني أن الرضا الوظيفي لا يتأثر بعامل الأقدمية بل يعتبر عامل إضافي .

#### خلاصة الدراسة:

هدفت دراستنا إلى الكشف عن العلاقة بين المهارات الاجتماعية والرضا الوظيفي لدى ممرضي القطاع الصحي بمدينة تقرت، وقد أثبتت الدراسة الميدانية وجود هذه العلاقة وهو ما يوضح أنه كلما اتصف سلوك الممرض بالمهارات الاجتماعية تساعده على إضفاء جو من التفاعل و التناغم في علاقاته بين الزملاء في القطاع الصحي ساعد ذلك في شعوره بالفخر والرضا عن الدور المهني الذي يقوم به .

كما توصلنا إلى النتائج التالية :

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى ممرضي باختلاف الجنس.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى ممرضي تعزى لعامل الأقدمية .

#### الاقتراحات وتوصيات الدراسة:

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية، وكذلك من خلال الحاجة الاجتماعية للمهنة التمريض، وما لموضوع المهارات الاجتماعية من أهمية في كفاءة الأداء وتحقيق الرضا لدى الممرض، ومن ثم تحسين مستوى الكفاءة في الأداء لديهم يمكننا اقتراح ما يلي :

1- تبصير القائمين على مؤسسات القطاع الصحي بضرورة الاهتمام بالممرضين من خلال العمل على تنمية المهارات الاجتماعية التي تساعدهم على تحقيق مكاسب ذاتية تتعلق في شعورهم بالرضا تجاه الدور المهني ومهنية تتعلق بالجودة في التواصل مع الزملاء والمرضى.

2- ضرورة إدماج المهارات الاجتماعية ضمن مقررات الدورات التكوينية لدى الموظفين والممرضين الجدد.

3- العمل على الأخذ بالبرامج الإرشادية والتدريبية المصممة من قبل الباحثين والتي تعمل على زيادة مهارات التواصل الاجتماعي الفعال بين زملاء والرؤساء والمرضى مما يساهم في تحقيق جودة الأداء المهني.

### قائمة المراجع:

#### • الكتب:

- 1- ابن منظور (2008)، لسان العرب، (ط6) لبنان، بيروت، دار صادر.
- 2- احمد صقر عاشور (1985)، السلوك الإنساني في المنظمات، ط1، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، القاهرة.
- 3- السيد أبو هاشم (2002)، سيكولوجية المهارات، مكتبة زهراء الشرق، القاهرة.
- 4- أمال جمعة عبد الفتاح (2010)، التعلم التعاوني والمهارات الاجتماعية، دار الكتاب الجامعية للنشر والتوزيع، ط1، الأمم العربية المتحدة، مصر.
- 5- جولمان دانييل (2000)، الذكاء العاطفي، ترجمة ليلى الجبالي، عالم المعرفة، الكويت، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب.
- 6- حسين حريم، (2009)، السلوك التنظيمي (سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط3، عمان، الأردن.
- 7- زينب شقير (1999)، سيكولوجية الفئات الخاصة والمعوقين، دار النهضة المصرية جمهورية مصر العربية.
- 8- سالم تيسير الشرايدة (2008)، الرضا الوظيفي (أطر نظرية وتطبيقات عملية)، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 9- شوقي طريف (2003)، المهارات الاجتماعية والاتصالية، دراسات وبحوث نفسية، دار غريب، مصر القاهرة.
- 10- فاخر عاقل (1976). علم النفس التربوي، الطبعة 3، دار العلم للملايين، بيروت، لبنان.
- 11- فايزة محمد رجب بهنسي (2011)، السلوك التنظيمي، دار حامد للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن.
- 12- محمد عبد الرحمن (1998) دراسات في الصحة النفسية والمهارات الاجتماعية والاستقلال النفسي والهوية، دار قباء للطباعة والنشر، القاهرة، مصر.
- 13- محمود السيد أبو النيل (1987)، الإحصاء والقياس النفسي والاجتماعي والتربوي، ط1، دار المعرفة للطباعة والنشر، القاهرة.
- الرسائل الجامعية:
- 14- احمد جاد الرب (2003)، المهارات الاجتماعية وعلاقتها باضطراب الانتباه لدى تلاميذ الحلقة الأولى من التعليم الأساسي، رسالة ماجستير، كلية التربية جامعة حلوان، مصر.
- 15- جليلة مرسي (2006)، فعالية برنامج تدريبي لإكساب بعض المهارات الاجتماعية لتخفيف حدة الضغوط النفسية لدى الطالبات المستجدات بكلية التربية، رسالة ماجستير منشورة.
- 16- هاني عتريس (1997)، المهارات الاجتماعية وتقدير الذات والشعور بالوحدة النفسية لدى طلاب الجامعة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب جامعة الزقازيق
- المجالات العلمية:
- 17- المشعان (1993)، دراسة مقارنة في الرضا الوظيفي بين العاملين في القطاع الخاص، مجلة دراسات نفسية.
- 18- شديفات يحي محمد (1999)، الرضا عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك، مجلة اتحاد الجامعة العربية، عمان الأردن
- 19- طناش سلامة (1990)، الرضا عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الأردنية، مجلة الدراسات.
- 20- عليمات محمد (1994)، الرضا عن العمل لدى معلمي التعليم الثانوي المهني في الأردن، مجلة أبحاث اليرموك، الأردن.
- 21- هيام نجيب الرشيدة (2004)، بعض العوامل المؤثرة في مستوى الرضا لدى أعضاء هيئة التدريس عن الخدمات المقدمة في جامعة اليرموك، مجلة جامعة للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية.